

사설

시민의식으로 악성민원 줄여야

행정서비스에 대한 시민들의 민원이 통상적인 범위를 넘어서 악성민원으로 치닫는 경우가 잦아지고 있다. 행정서비스의 품질 향상과 불필요한 사회적 비용을 줄이기 위한 시민의식의 제고가 절실한 시점이다.

시민이 정부나 지자체의 행정서비스에 대한 불만제기 또는 불편사항에 대한 건의를 하는 것은 민주사회 시민의 권리 중 일부이다. 하지만, 이러한 민원제기 행위가 대민담당 공무원과 조직에 대한 기물과손, 폭력, 고소·고발 등을 내세운 협박, 공무원에 대한 성적비하 등으로 얼룩지며 대민 창구가 갈등의 창구가 되고 있다.

행정안전부의 집계에 따르면 악성으로 분류되는 특이민원이 2015년 3만7004건, 2016년 3만4566건에 달한다. 국민권익위원회, 지방자치단체, 경찰청, 다산콜센터 등 시민이 직접 대면하는 주요 공공기관에는 악성민원을 지칭하는 개념이 별개로 있을 정도이고, 악성민원에 대처하는 매뉴얼과 내규가 해마다 개편돼 발표되는 지경이다.

최근에 법원은 소방관이 악성민원인에게 직접 제기한 손해배상 소송에서 300만원을 배상하라고 판결했다. 이러한 ‘악성민원’은 다양한 행정서비스 영역에서 불거진다. 작년 총주시에선 민원인이 던진 의사에 담당 공무원이 맞아 크게 다치는 사건이 발생했다. 올해 4월에는 목포고용노동지청 산하기관에서 직원 2명이 민원인에게 폭행당했다. 심지어는 출동한 구급대원을 폭행해 사망에 이르기까지 하는 사건이 벌어지기까지 했다.

국가나 공공기관의 전체 구성원 중에 민원업무 담당하는 이들은 전체 종사자 중 60~70% 정도이다. 악성민원의 증가는 민원담당자들의 직무만족도와 업무몰입도를 떨어뜨려 행정서비스의 품질을 낮추고, 불필요한 경계비용만 발생시킨다. 결국 이는 행정서비스를 이용하는 국민들의 불편으로 이어질 것이다. 민원업무 현장에서 일어나는 모든 일들을 규정과 규율을 통제할 수는 없다. 어떤 명문화된 규정에 앞서 상식과 합리에 기반한 시민의식으로 민원인의 권리를 행사해야 할 것이다.

일본 지방소멸론에서 얻는 한국의 교훈

시론



김영근 본교 교수 글로벌일본연구원

최근 일본에서는 인구감소가 현저해지면서 향후에 소멸할 것이라 예상되는 농촌이나 산촌 지역이 발표되며 지방의 미래에 대한 관심이 증대되고 있다. 일본과 마찬가지로 인구감소, 저출산·고령화, 수도권집중 현상 등 공통과제를 안고 있는 한국에게도 이는 중요한 이슈이다. 최근 국내에 소개된 <농촌은 사라지지 않는다>라는 책에서도 제안하듯이, 일본의 농촌의 소멸에 대한 문제의식을 바탕으로 일본 지역(지방)의 부활이 가능하다는 처방전도 다양하게 쏟아지고 있다. 우리는 한국보다 먼저 지방소멸의 문제를 경험하는 일본을 통해 한국 지방의 활로를 찾을 수 있다.

일본 농촌의 초고령화와 소멸 가능성 등은 최근에 발생한 문제가 아니다. 경제대국으로 접어들 1960년대 중반부터 일본 농촌은 과소화 및 고령화 문제에 대해 절실하게 맞서 왔다. ‘지방소멸’이란 단어는 일본의 마스다 히로야(増田寛也) 일본창성회의(日本創成会議) 대표가 쓴 <지방소멸: 도쿄(수도권) 집중화 현상이 초래하는 인구급감>이란 책에서 언급된 것이다. 히로야 대표는 지속적인 인구감소는 결국 지역의 축소와 일본의 파멸로 이어진다고 경고하며, 이를 돌파하기 위한 ‘지방창

생전략’을 제시했다. ‘지방창생전략’은 일자리가 사람을 부르고 사람이 다시 일자리를 부르는 선순환 구조를 확립하는 것으로, 인구의 안정과 더불어 생산성 향상을 목표로 한다. 이어 목표 달성을 위해 고용의 질적·양적 확보를 통한 일자리 향상, 인재확보 및 출산에 대한 지속지원, 지역특성을 반영한 마을 문제해결 등을 해법으로 제시한다.

이러한 문제제기에 공감해 일본은 2014년 총리직속으로 컨트롤타워인 지방창생본부를 신설하고 지방의 고용 및 인구유입, 젊은 세대의 결혼과 출산, 육아지원이라는 전략적 목표를 세워 지역 활성화 정책을 추진하고 있다. 구체적으로는 2020년까지 지역산업의 경쟁력 강화와 인재육성을 위한 일자리 창출, 기업의 지방거점 강화, 지방에서 수도권 진입 제한, 임신·출산·육아에 대한 지원정책, 지역 간 광역연계 등을 추진하는 것이다. 실제 일본은 중앙주도형 인구감소 정책으로 최근 출생자수도 증가하는 효과를 얻었다고 공표하기도 했다. 이미 알려진 것처럼 2011년 3.11 동일본대지진 이후, 일본에서는 젊은 층의 귀농귀촌이 증가하는 현상이 새롭게 일고 있다. 이러한 젊은 층의 움직임은 과소화 지역의 활성화에도 도움이 되고 있다.

한국 역시 농촌 상황과 선진사례들을 점검하여 지방소멸에 대비하여 조속히 대책을 마련해야 한다. 이 때 다음의 사항들을 고민해야 한다.

첫째, ‘지방 살리기’ 혹은 ‘지방 살아남기’ 정책 방안을 모색하기 위해서는 한국 농촌의 다가올 소멸 현상을 진

단하고, 부활하기 위한 처방전을 제대로 이해할 필요가 있다. 과연 농산촌은 붕괴 위기 직전인가? 누가 왜 농산촌을 떠나는가? 농산촌의 인구감소 문제를 극복하는 정책은 무엇인가? 농산촌의 인구유입 촉진을 위한 추진과정은 어떠한가? 과연 농산촌 재생이라는 목표에 도달하려면 어떻게 해야 하는가? 그렇다면 이를 해결할 행위자는 누구인가? 등 다양한 문제의식을 인식하고 논의의 필요성에 대한 국민적 공감대 절실하다.

둘째, 일본의 지역 활성화에 관한 역사적 고찰 및 정부-지방-지역주민 융복합형 실현 방식을 한국형 모델로 재정립해야 한다. 일본은 산간지역의 활성화를 여러 방식으로 마을·지역단위에 도전하고 있고, 지역주민 스스로가 주도하는 현장의 목소리(선호)와 힘(추진력)을 활용하고 있다. 특히, 농산촌 현장에 필요한 정책 및 대안에 관한 맞춤형 의견수렴의 프로세스는 우리도 본받을 만하다.

셋째, 일본의 국가 균형발전과 지방창생 정책에 관한 중요한 교훈은 인구정책에 있다. 일본은 농촌-산촌 이주(田園回帰) 프로젝트 등 사회의 새로운 변화에 관한 청사진을 제시하고 있다. 한국에서도 유사한 정책이 실시되고 있으나 아직까지 농산촌의 재생으로 이어지지 못하는 실정이다. 결국 지방 살리기 위한 다양한 노력이 결실을 맺기 위해서는 각 지역별 특성과 선호를 제대로 반영하여 한국형으로 소화하는 것이 관건이 될 것이다.

석탑추추

인간은 합의가 가능한 동물인가

간혹 뉴스를 보다보면 회의가 밀려오는 순간이 있다. 프레임과 프레임이 끊임없이 부딪히는 전쟁터. 낯선 목소리들에 균형감을 애써 붙잡아 두려는 이성마저 피로해진다. 양팔 벌려 왼쪽 중지 끝에서, 오른쪽 중지 끝만큼 벌어진 우리 사회다. 좌와 우 극단에서 질러대는 사람들의 고향에 귀를 막고 싶은 적이 어디 한 두번이랴. 한국 사회는 종횡으로 끊임없는 간극을 만들어내는 중이다. 남아빠진 진보와 보수의 이데올로기 갈등에서부터, 이제는 양극화의 범주가 세대와 성별, 지역으로 뻗어나간 지 오래다. 포털 뉴스와 SNS는 ‘라운드 벨 없는 복싱장’이 됐다. 자신의 이해관계에 따라 다들 맹목적인 편지를 날려댄다. 끝 모를 이 헬트의 끝은? 승자 없이 모두가 피망만 채 돌아가는 게 전부다. 합리적인 토론은 이미 사라진 채로.

인간은 합의가 가능한 동물인가. 공론이 만들어지는 공론장은 과연 존재하는가. 축적 오디션을 두고 이런저런 잡음이 나오고, 물가 촬영이 발생했다는 총학의 공지문에서는 격렬한 성(性) 대결이 벌어진다. 댓글에 답글이 달리고, 답글에 또 다른 답글이 달린다. 비꼬기와 욕설이 조금씩 가미되면서 ‘토론’이 ‘헐뜯기’로 점증하는 순간들. 인간은 서로의 의견을 좁혀 하나의 길을 찾을 수 있는 존재인가. 그것이야말로 민주주의라는 지적에 고개는 끄덕이지만 머리는 피곤하다. 아직까지는 ‘누구나 자유롭게 표현할 수 있는’ 우리 사회가 좋지만 지쳐가는 스스로가 두렵다. 합의란 이뤄가는 소중한 인내의 순간에, 그저 효율만을 쫓는 사람이 되지 않기를 혼자 되새길 뿐이다.

장강빈 취재부장 shining@

석탑만평

주재민 전문기자



고대신문사 The Korea University Weekly

1947년 11월 3일 창간	취재부장	장강빈	FAX	02-928-0879
주간	매주 월요일 발행	사회부장	김민준	메일 press@kunews.ac.kr
		학술·문화부장	류승현	핸드폰 010-3363-1947
발행인	염재호	편집국	02-3290-1683	페이스북 /kunews1947
편집인 겸 주간	허태균		02-923-4408	엘로아이디 @고대신문
인쇄인	김교준	세종 편집국	044-860-1888	주소 서울시 성북구 안암로 145
편집국장	이민준	총무국	02-3290-1682	홍보관 2층

수레바퀴

당신을 위한 마음이면 충분하다

‘빛나는 스무 살, 당신의 성년을 축하합니다.’ 올해 5월 셋째 월요일도 성년의 날을 맞아 여러 선물이 오간다. 성년의 날은 성인으로서의 자부심과 책무를 일깨워주고자 지정된 법정기념일이다. 성인이 된 것을 축하받으며 장미, 향수, 키스를 선물로 받는 날이 뭐 그리 좋은지 전부 웃음꽃이 활짝이다. 최근 기념일이라며 무언가를 하는 날이 많아졌다. 국가에서 법과 규정으로 지정한 90여 개의 기념일 외에도 포틴 데이(매달 14일), 삼겹살 데이(3월 3일), 사이다 데이(4월 2일) 등 매달 기념일로 빼곡히 채워져 있을 정도다. 기업들은 이날을 소비의 날이라 부추며 많은 제품을 사도록 마케팅한다. 잠코리아가 직장인 577명을 대상으로 진행한 설문조사에 따르면 5월 예상 경비는 평균 56만 원으로 작년보다

18% 증가했다. 어린이날, 어버이날, 스승의 날 등 하나도 빼먹지 못할 기념일이 많은 것이 그 이유다. 또한, 직장인 68.8%는 어버이날을 가장 부담스럽다고 꼽았는데 이는 경제적 지출이 커서라고 대부분 답했다. 부모에게 감사한 마음을 전하기 위해 지정된 날마저 부담스러워진 것이다. 선물은 축하해주기 위한 것이다. 그런데 언제부터가 물질적인 선물을 꼭 주고받는 것이 기념 그 자체인 양 여겨지고 있다. 러시아 속담 중에 이런 말이 있다. ‘중요한 것은 보내는 선물에 있지 않고 그 마음에 있다.’ 영화 <우아한 세계>에서 송강호는 유학 간 아이들이 보낸 비디오 하나를 받고 흐느꼈다. 비디오가 보여준 아이들의 행복 모습 이 그가 진짜 원했던 것이고 그 자체가 선물이 된 것이다. 선물이 비싸지 않더

라도, 혹은 선물 없이 말 한마디만 전하더라도 그 한마디에 상대를 향한 마음을 담아 전하면 그 자체가 최고의 선물이 아닐까 싶다. 기념일을 핑계 삼아 마음을 전해보는 건 어떨까? 무리해서 챙기자는 것은 아니다. 평소에 속스럽다고 말하지 못했던 고마움, 말하기 힘들어 그냥 넘긴 사과 한마디, 언제나 있어준 것에 대한 감사함 등을 평상시에 쉽게 전했던 사람은 많지 않다. 누구는 상술이라고, 누구는 흔한 하루 중 하루일 뿐이라 하지만 이날만큼 나의 마음을 쉽게 표현하고 전할 날은 없지 않을까. 진심을 ‘기념’할 수 있는 날이라면 서로에게 행복을 전할 수 있을 것이다. 언제나 명심하자. 보이는 것보단 마음이란 것을.

류승현 학술 문화부장 ryus@

종단횡단

청바지 입은 ‘젊은 꼰대’

요즘 ‘나의 아저씨’라는 드라마를 보고 있다. 방영 후 꽤 나중에, ‘미생’ 이후 두 번째 ‘인생작’이 되었다. 회가 거듭할수록 ‘나의 아저씨’는 술한 논란을 잠식시키며 많은 이들의 ‘인생 드라마’로 남게 되었다. 드라마는 삶의 무게를 버티며 살아가는 삼 형제와 거칠게 살아온 한 어린 여성이 서로를 통해 삶을 치유하게 되는 이야기를 담고 있다. 사회적 갈등에 감정을 억누르며 성실한 ‘무기징역수’로 사는 ‘박동훈’, 그는 차가운 현실을 온몸으로 버티는 ‘이지안’을 위로하고 공감하면서 진짜 ‘어른’이란 무엇인가를 보여주었다. 요즘 우리가 쓰는 ‘꼰대’는 단순히 나이 많은 어른을 뜻하기보다는 권위적이고 말이 통하지 않고 자신의 경험을 진실로만 믿는 사람을 가리킨다.

“내가 누군지 알아”, “내가 너만 했을 때”라는 자기중심적 사고를 지닌 모든 이들은 ‘꼰대’가 된다. 언젠가 성우 윤소라가 트위터에 남긴 글을 읽었다. “우리 땀 열심이었고, 우리 땀 고생했고, 그런 말 좀 하지 마. 정말 기성세대로서 미안해 죽겠다.” 이 트윗은 많은 네티즌의 공감을 얻었다. ‘나의 아저씨’의 ‘박동훈’ 또한 마찬가지이다. 과거에 자신이 살던 시대가 삶의 기준이 되는 것이 아니라 지금 시대의 청년들과 어떤 점이 다른지, 계속해서 그 차이를 확인한다. 아직 우리 사회는 여전히 ‘꼰대’ 냄새가 가득하다. 대한상공회의소가 직장인 2000명에게 다니는 직장 문화가 개선됐느냐고 물었더니, 10명 중 9명은 ‘달라진 게 별로 없다’고 답했다. 한 기업

의 대리는 “소통하겠다고 복장을 자문화하고 직급 호칭을 없애니 의견은 잘 듣지 않는 ‘청바지 입은 꼰대’만 양산했다”고 불통의 리더십을 아쉬워했다. 전체적으로 국내 기업의 조직문화가 다소 개선됐지만 근본적 변화 수준엔 이르지 못하고 있다. ‘꼰대’라 불렀던 그들은 그저 ‘보여주기’식으로 나름대로 선배답게 행동했다며 합리화하고 있다. ‘꼰대’란 말에 최근 ‘젊은’이라는 형용사가 붙었다. 알게 모르게 대학생에게서도 서열주의, 권위주의적인 조직 문화가 자리하고 있다. 여전히 ‘꼰대’ 연결 고리를 끊지 못하는 곳이 많다. ‘나의 아저씨’는 어디에 있을까. 하지만 이보다 먼저 누군가의 ‘나의 아저씨’가 될 수 있기를.

이희영 기자 heezero@