

의 결



국민권익위원회

국 민 권 의 위 원 회 의 결

의안번호 제2019 - 237호

의 안 명 국민 생활밀착형 일괄 제도개선(5)

대상기관 행정안전부, 과학기술정보통신부, 지방자치단체

의 결 일 2019. 6. 10.

주 문

「국민 생활밀착형 일괄 제도개선(5)」 권고안을 별지와 같이 「부패방지 및 국민권의 위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제47조 규정에 따라 행정안전부장관, 과학기술정보통신부장관, 각 지방자치단체의 장에게 권고한다.

이 유

별지와 같다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2019년 6월 10일

위 원 이 건 리

위 원 권 태 성

위 원 신 근 호

위 원 김 현 철

위 원 김 태 응

위 원 이 호 용

위 원 이 재 경

위 원 황 성 주

위 원 홍 인 옥

위 원 윤 영 훈

위 원 정 정 미

위 원 오 완 호

[별지]

다양한 ‘국민소통창구’ 접수민원 빅데이터를 활용한
국민 생활밀착형 일괄 제도개선(5)

2019. 6.



국민권익위원회

☐☐ 목 차 ☐☐

I. 추진배경	1
II. 문제점 및 개선방안	2
1. 가정폭력 관련 주민등록 열람·교부 제한사유 통보방법 개선	2
2. 거주기간 미충족에 따른 출산지원금 지급 사각지대 해소	5
3. 우체국 국내소포 접수 요금 합리적 개선	8
III. 조치사항 및 조치기한	12

I. 추진배경

<대통령 강조사항>

- ▶ 2018년 정부의 목표는 국민들의 **평범한 일상을 지키고 더 나아지게 만드는 것**임 (‘18.1.10. 대통령 신년사)
- ▶ 모든 정책은 **수요자인 국민의 관점**에서 추진되어야 하며, 진심을 다해 **국민과 소통**해야 할 것임 (‘18.1.30. 장·차관 워크숍)
- ▶ 더 강조하고 싶은 것은 **적극 행정이 정부 업무의 새로운 문화**로 확고하게 **뿌리내려야** 한다는 점임 (‘19.2.12. 국무회의)

- 고충민원의 근원적 해소를 위해서는 국민이 생활 속에서 겪는 애로 사항을 적극 청취하여 정책·제도에 반영하는 것이 중요
 - 그동안 정부는 국민들의 반복되는 민원에도 불구하고 생활 속 작은 불편을 경청하고 이를 개선하려는 노력 부족
- 국민이 체감할 수 있는 과제발굴을 위해서는 다양한 ‘국민소통창구’에 접수된 빅데이터를 적극 활용할 필요
 - ※ 발굴원 : 국민콜110, 국민신문고, 국민생각함, 국민제안, 청와대 국민청원 등
 - 불명확하거나 불합리한 규정으로 인해 민원을 초래하는 제도가 여전히 존재
- 다양한 ‘국민소통창구’에 접수된 빅데이터를 심층 분석하여 개선이 필요한 과제를 선정, 각 소관부처와 협업을 통해 제도개선 추진
 - ※ 국민소통창구에 접수된 제안내용 중 사실관계, 관계법령·지침 등 확인을 거쳐 과제 선정
 - 주민등록 열람·교부 제한, 출산지원금 지급, 우체국 소포요금과 관련하여 개선이 필요한 과제를 선정하여 개선방안 마련

II. 문제점 및 개선방안

1 가정폭력 관련 주민등록 열람·교부 제한 사유 통보방법 개선

[행정안전부]

□ 현 황

- 가정폭력피해자는 대상자를 지정하여 본인과 세대원의 주민등록표 열람, 등·초본 교부를 제한하도록 신청 가능
- 열람 또는 등·초본 교부기관의 장은 제한 신청이 있는 경우 제한 대상자에게 가정폭력피해자의 주민등록표 열람, 등·초본 발급을 하지 않을 수 있으며, 이 경우 그 사유를 제한대상자에게 서면으로 알려야 함

□ 문제점

- 주민등록표 열람, 등·초본 교부 제한 관련 규정이 불분명하여 가정폭력행위자에게 피해자의 거주지가 노출될 위험 상존
- 주민등록표 열람, 등·초본 교부 제한사유 통보시기가 제한신청이 있는 때인지, 제한대상자의 신청 시 열람·발급하지 않는 때인지 불명확하여 업무처리 시 혼선 발생
 - 서면 통보시기에 대한 잘못된 해석으로 업무처리 담당자가 제한 신청이 있는 때에 제한대상자에게 서면 통지하여 가정폭력피해자의 거주지가 노출되는 사례 발생

· 가정폭력상담소 상담사로 근무중인데 얼마 전 가정폭력 피해자가 주민등록 열람제한 신청 후 가해자에게 노출되는 사건이 발생하여 확인해보니 주민센터 담당자가 서면으로 가해자에게 열람제한을 통보했다고 함. 관련법령에 제한신청을 하면 가해자에게 서면으로 통보하도록 되어 있는데 이는 가해자에게 피해자가 위치를 노출하는 결과가 될 수 있어 개선이 필요함('18. 1월 국민신문고)

- 면사무소에서 근무중인데 주민등록 열람 제한 등의 경우 그 사유를 서면으로 알려야 한다고 규정되어 있는데 **교부제한 신청 시**에 바로 사유를 알려야 하는지 아니면 **교부제한 대상자가 열람·교부를 신청할 때** 알려야 하는 것인지 직원들 사이에 의견이 분분하여 법령해석을 요청함('17. 5월 국민신문고)
- 가정폭력피해자가 주민등록 열람, 등·초본 교부 제한을 신청한 경우 제한대상자에게 그 사유를 서면으로 통보하도록 하고 있어 가해자로부터 피해자를 보호하기 위한 제도 취지를 무색하게 하므로 **교부제한 신청이 있는 경우 알려주는 것이 아니라** 제한대상자가 피해자의 주민등록 열람 등을 신청한 경우 거부 사유로 알릴 수 있도록 개선이 필요함('17. 4월 110콜센터)
- 주민등록법 제29조제7항에서 가정폭력피해자의 주민등록표를 열람하지 못하게 하며 이 경우 그 사유를 제한대상자에게 서면으로 알려야 한다고 되어 있는데 **주민등록표 열람 제한을 신청하면** 신청내용을 가정폭력행위자에게 서면으로 알린다는 것인지 아니면 **가정폭력행위자가 피해자의 등초본을 열람·발급할 때 안된다고 알린다는 것인지** 문의('19. 5월 네이버 지식in Q&A)
- 가정폭력으로 주민등록 발급제한 신청을 하려고 하는데 발급제한을 신청하면 **제한대상자에게 발급제한 신청이 된 상태라는 고지가 간다고 하여** 못하고 있는 상황임. 주민등록 발급 제한 신청을 하면 제한대상자에게 발급제한 신청이 된 상태라는 고지가 가는 것이 맞는지 문의함('17. 11월 네이버 지식in Q&A)

- 행정안전부에서는 통보시기를 제한대상자에게 열람·발급하지 않는 때로 해석하고 있으나 **지침 등에 명확히 규정되어 있지 않아** 담당자가 제한 신청이 있는 때로 해석하여 업무처리

※ 주민등록표 열람, 등·초본 교부제한은 거주지 읍·면사무소 또는 동 주민센터에서 하도록 되어 있어 제한신청 시 서면통보를 하게 될 경우 피해자의 거주지 노출 우려

○ 제한대상자에게 가정폭력피해자 주민등록표 열람, 등·초본을 발급하지 아니하는 경우 **제한사유 서면 통보 형식 미비**

- 열람·발급 제한 사유 통보 시 어떤 내용까지 포함하여야 하는지 불명확하여 **제한대상자의 과도한 정보 요구로 인한 분쟁 발생**

- 주민등록등초본 발급 제한 대상자로 지정되어 제한사유를 확인하고자 하니 신청인이 어떤 증거서류를 제출해 제한대상자로 선정되었는지 사유를 통지하지 않고 있어 불편하니 파악해주시기 바람('18.5월 국민신문고)
- 주민등록 열람·발급 제한 업무 관련하여 주민등록법에 서면으로 알려야 한다고 규정되어 있는데 알리는 형식은 임의대로 공문으로 내보내면 되는 것인지 확인 바람('17.5월 국민신문고)

□ 개선방안(조치 기한 : '19. 12.)

- (통보시기) 주민등록 열람·교부 제한 대상자에 대한 서면 통보 시기를 제한대상자가 주민등록 열람·교부 신청한 때로 명확히 규정
- (통보방법) 제한대상자에 대한 사유 통보 시 제한 사유, 근거법령 등 포함내용을 명확히 하고 통일된 통보양식을 마련

※ 제한사유 통보 시 가정폭력피해자의 주소지가 드러나지 않도록 주의할 것을 업무편람에 명시

⇒ 주민등록 사무편람 개정

2 거주기간 미충족에 따른 출산지원금 지급 사각지대 해소

[지방자치단체]

□ 현 황

- 각 지방자치단체는 출산 장려를 위해 신생아 출산가정에 대한 출산 지원금 제도를 운영중
 - ※ 지자체 예산으로 지원되어 지자체별 지원 여부, 지원대상 및 금액은 지방재정자립도 등 지역여건에 따라 상이
- 일반적으로 지자체에 출산일 이전부터 일정기간 주민등록을 두고 거주할 것을 지급요건으로 규정
 - ※ (규정예시) 출산지원금 지원대상자는 대상 아이의 출생신고일을 기준으로 ○개월 전 부터 신청일 현재까지 계속해서 ○○구에 주민등록을 두고 거주하는 사람으로 한다.

□ 문제점

- 출산과 근접한 시기에 이사하여 전출·전입 지자체 어느 곳에서도 출산지원금을 받지 못하는 사례 발생
 - 전출 지자체는 주민등록이 되어 있지 않아 지원이 불가하고, 전입 지자체는 주민등록 거주요건 미충족으로 지원 불가
- ※ '18~'19. 3월까지 이사 등으로 인한 출산지원금 미지급 관련 국민신문고 민원 : 총 66건

- 아파트 분양권에 당첨되어 울산 ○○구에서 △△구로 이사하였는데 출산장려금을 신청하니 △△구에서는 거주기간이 1개월이 되지 않아 지급이 안된다고 하였고, ○○구에서도 받을 수 없다고 하는데 불합리함('19.3월 국민신문고)
- 아이가 태어나 출산장려금을 신청하니 전입 6개월 이상이 되어야 한데, ○○시에서는 전출하였으니 혜택을 받을 수 없고 △△시에서는 6개월이 안 되어 출산장려금을 받을 수 없다니 불합리한 정책임('18.1월 국민신문고)
- 대전 ○○구에서는 출생 1년 전에 주소지가 등록되어 있어야 출산장려금이 지급되는데 지역구 내로 전입하는 사람에 대해 옳지 않은 처우라고 생각됨 ('18.12월 국민신문고)

- 동일 지자체에 계속 거주하면서도 다른 사람들과 달리 출산지원금을 받을 수 없어 상대적 박탈감 야기

- ○○도로 이사 와서 살고 있는데 출산장려금을 신청하니 주민등록이 6개월 이상 되어야 한다고 함. 앞으로 ○○도에 살 예정인데도 거주기간이 짧다는 이유로 혜택을 못받는다는건 부당하다고 생각함('18.3월 국민신문고)
- 출생일 전 6개월을 ○○구에 살아야 출산지원금을 준다고 하는데 ○○구에 살다가 출산장려금을 받고 타지역으로 가는 사람은 혜택을 받고 앞으로 ○○구에 계속 살게 될 사람은 혜택을 볼 수 없다는 것은 말이 안됨('19.3월 국민신문고)

- 일부 지자체의 경우 거주요건을 미충족한 경우에 대한 별도 지원요건을 규정하고 있으나, 해당 규정이 없는 지자체의 경우 요건이 충족되지 않는 경우 일체 지원 불가

□ **개선방안(조치 기한 : '19. 12.)**

- 출산 시기에 주민등록 요건을 충족하지 못한 경우 추후 지급, 감액 지급 등 별도 지급방안 강구

⇒ **출산지원금 관련 조례 및 지침 개정(각 지방자치단체)**

※ 출산지원금을 지급하고 있는 지자체 중 거주요건을 규정하고 있는 경우 관련 조례 및 지침 개정

[참고 : 거주요건 미충족 시 출산지원금 지급 요건을 별도로 규정한 사례]

무주군 출산장려금 지원에 관한 조례

제3조(지원대상의 범위) ① 출산장려금 지원대상은 자녀의 출생일을 기준으로 무주군(이하 “군”이라 한다)에 1년 이상 주민등록을 하고 거주하고 있는 부모로 한다(자녀를 입양한 경우를 포함한다).

② 부모가 자녀의 출생일을 기준으로 군에 거주한 기간이 1년 미만인 경우에는 1년이 경과한 날부터 지원대상이 된다.

<유사사례> 서울 강남구, 경기 과천시, 인천 강화군, 경북 울릉군, 경남 산청군, 전남 완도군, 울산 울주군 등

대구광역시 달성군 출산축하금 지원 조례

제3조(지원대상의 범위 및 지원금액) ① 영아 출생일을 기준으로 우리군에 주민등록을 두고 실제로 거주하고 있는 기간이 1년 미만인 영아의 부 또는 모로 하며, 지원금액은 다음 각 호와 같다.

1. 첫째아이 : 25만원
2. 둘째아이: 75만원
3. 셋째아이 이상 : 150만원

② 영아 출생일을 기준으로 1년 전부터 계속해서 우리군에 주민등록을 두고 실제로 거주해오고 있는 영아의 부 또는 모로 하며, 지원금액은 다음 각 호와 같다.

1. 첫째아이 : 50만원
2. 둘째아이 : 150만원
3. 셋째아이 이상 : 300만원

3 우체국 국내소포 접수요금 합리적 개선

(과학기술정보통신부(우정사업본부))

□ 현 황

- 국내소포의 유형에는 소포우편(등기·일반), 우체국택배가 있으며, 최근 국내소포 이용건수 및 요금총액 등 지속적 증가 추세



※ 이용건수 : 1억 8,959만 통('15년)→ 2억 1,844만 통('16년)→ 2억 4,371만 통('17년)
 요금총액 : 5,782억 원('15년)→ 6,397억 원('16년)→ 6,979억 원('17년)

- 우편요금은 접수방법(창구·방문접수), 소포(택배)의 크기·중량, 배달지역 등에 따라 결정

※ 「우편법」 제19조 및 「우편법 시행령」 제12조에 따라 과학기술정보통신부 장관이 우편에 관한 요금 및 우편이용에 관한 수수료 고시

< 국내소포 요금표('19. 4월 현재기준) >

□ 창구접수(등기소포) ※일반소포 요금 제외, 단위 : 원

구분	중량 (크기)	~1kg (~50cm)	~3kg (~80cm)	~5kg (~100cm)	~7kg (~100cm)	~10kg (~120cm)	~15kg (~120cm)	~20kg (~120cm)	~25kg (~120cm)	~30kg (~160cm)
	익일배달		3,500	4,000	4,500	5,000	6,000	7,000	8,000	9,000
제주	익일	5,000	6,500	7,000	7,500	8,500	9,500	10,500	11,500	13,500
	D+2일	3,500	4,000	4,500	5,000	6,000	7,000	8,000	9,000	11,000

□ 방문접수

구분	중량 (크기)	~2kg (~60cm)	~5kg (~80cm)	~10kg (~120cm)	~20kg (~140cm)	~30kg (~160cm)
	익일배달		5,000	6,000	7,500	9,500
제주	익일	6,500	8,500	10,000	12,000	14,500
	D+2일	5,000	6,000	7,500	9,500	12,000

※ 크기는 가로·세로·높이의 합을 의미

□ 문제점

- 통상 창구접수는 이용자가 직접 소포를 들고 우체국을 찾아가야 하는 만큼 방문접수에 비해 요금이 저렴한 편이나,
- 소포의 크기와 중량에 따른 요금표 일부구간에서 창구접수가 방문접수보다 더 비싼 현상 발생

※ 소포(택배) 크기가 120cm초과 140cm이하이면서 중량이 20kg 이하인 경우 창구접수가 방문접수에 비해 1,500원 요금이 더 비쌘

< 접수방법에 따른 등기소포 우편요금 비교 >

《 익일배달, 제주지역 D+2일 배달 요금표(일부 구간) 》

□ 창구접수 등기소포 우편요금

크기 중량	130cm 이하	140cm 이하	160cm 이하
1kg이하	11,000	11,000	11,000
2kg이하	11,000	11,000	11,000
3kg이하	11,000	11,000	11,000
5kg이하	11,000	11,000	11,000
7kg이하	11,000	11,000	11,000
10kg이하	11,000	11,000	11,000
15kg이하	11,000	11,000	11,000
20kg이하	11,000	11,000	11,000
25kg이하	11,000	11,000	11,000
30kg이하	11,000	11,000	11,000

□ 방문접수 등기소포 우편요금

크기 중량	130cm 이하	140cm 이하	160cm 이하
1kg이하	9,500	9,500	12,000
2kg이하	9,500	9,500	12,000
3kg이하	9,500	9,500	12,000
5kg이하	9,500	9,500	12,000
7kg이하	9,500	9,500	12,000
10kg이하	9,500	9,500	12,000
15kg이하	9,500	9,500	12,000
20kg이하	9,500	9,500	12,000
25kg이하	12,000	12,000	12,000
30kg이하	12,000	12,000	12,000

《 제주지역 익일배달 요금표(일부 구간) 》

□ 창구접수 등기소포 우편요금

크기 중량	130cm 이하	140cm 이하	160cm 이하
1kg이하	13,500	13,500	13,500
2kg이하	13,500	13,500	13,500
3kg이하	13,500	13,500	13,500
5kg이하	13,500	13,500	13,500
7kg이하	13,500	13,500	13,500
10kg이하	13,500	13,500	13,500
15kg이하	13,500	13,500	13,500
20kg이하	13,500	13,500	13,500
25kg이하	13,500	13,500	13,500
30kg이하	13,500	13,500	13,500

□ 방문접수 등기소포 우편요금

크기 중량	130cm 이하	140cm 이하	160cm 이하
1kg이하	12,000	12,000	14,000
2kg이하	12,000	12,000	14,000
3kg이하	12,000	12,000	14,000
5kg이하	12,000	12,000	14,000
7kg이하	12,000	12,000	14,000
10kg이하	12,000	12,000	14,000
15kg이하	12,000	12,000	14,000
20kg이하	12,000	12,000	14,000
25kg이하	14,000	14,000	14,000
30kg이하	14,000	14,000	14,000

○ 창구접수 이용 시 방문접수에 비해 더 비싼 요금을 지불해야 하는 불합리한 요금체제로 이용자 불만 발생

- 우체국에 직접 방문하여 박스 크기 126cm, 중량 7,265g 등기소포를 착불로 보냈음. 요금이 11,500원(착불 수수료 500원 포함)이어서 과도한 것 같아 확인해보니 우체국 직원이 직접 집에 와서 가져가는 방문접수를 이용했을 때는 9,500원이었음. 힘들여 직접 물건을 우체국까지 가져가는 수고를 하고도 요금이 더 많다는 것은 상식적으로 이해가 가지 않음('19. 3월 국민신문고 민원)
- 이불을 택배로 보내려고 우체국에 들고 갔더니 중량 9kg, 크기140cm로 요금이 11,000원이었음.(방문접수인 경우 9,500원임.) 집에서 우체국 국내소포 요금표를 다시 보니 방문접수와 창구접수 중 대부분 창구접수가 저렴했으나, 일부 구간에서는 창구접수가 더 비싼 경우가 있었음. 요금체계가 불합리하므로 개선해야 할 것으로 보임('18. 12월 국민신문고 민원)
- 아시는 지인으로부터 아기 용품을 우체국 택배를 이용해서 받기로 함. 택배가 착불로 왔는데 택배요금이 11,500원이었음. 너무 비싸서 우체국 홈페이지에서 요금체계를 확인했는데 우체국에서 현장 접수 요금이 우체국 직원이 방문해서 가져가는 요금보다 더 비싼 구간이 존재했음.('18. 9월 국민신문고 민원)

□ 개선방안(조치 기한 : '19. 12.)

○ 접수방법에 따른 이용자의 소요비용 차이 등을 고려하여 국내 소포 우편요금을 합리적으로 개선

⇒ 「국내소포 우편요금 및 소포이용에 관한 수수료」 개정

참 고**국내소포 이용건수 및 요금총액('15년~'17년)**

(물수 단위 : 천통, 요금총액 단위 : 백만원)

구 분		2015년	2016년	2017년	
창구 접수	등기소포	물수	50,723	52,084	53,658
		요금총액	244,657	248,595	255,222
	일반소포	물수	1,574	1,632	1,337
		요금총액	3,512	3,630	3,029
방문 접수	우체국택배	물수	137,301	164,730	188,715
		요금총액	330,105	387,546	439,696
국내소포 총 합계		물수	189,598	218,446	243,710
		요금총액	578,274	639,771	697,947

※ 출처 : 국가통계포털 우편물통계 재구성

Ⅲ. 조치사항 및 조치기한

□ 권고대상기관 : 행정안전부, 과학기술정보통신부, 지방자치단체

□ 세부과제별 조치사항

과제명	조치사항	소관기관
가정폭력 관련 주민등록 열람·교부 제한사유 통보방법 개선	<ul style="list-style-type: none"> ○ 가정폭력으로 인한 주민등록 열람·교부 제한 대상자에 대한 서면 통보 시기 및 방법 명확화 ※ 주민등록 사무편람 개정 	행정안전부
거주기간 미충족에 따른 출산지원금 지급 사각지대 해소	<ul style="list-style-type: none"> ○ 출산 시기에 주민등록 요건을 충족하지 못한 경우에 대한 별도 지급 요건 마련 ※ 출산지원금 관련 조례 및 지침 개정 	지방자치단체
우체국 국내소포 접수요금 합리적 개선	<ul style="list-style-type: none"> ○ 접수방법에 따른 이용자의 소요비용 차이 등을 고려하여 국내소포 우편요금을 합리적으로 개선 ※ 「국내소포 우편요금 및 소포이용에 관한 수수료」 개정 	과학기술정보통신부

□ 조치기한 : '19. 12월

정본입니다.

2019. 6. 13.

국 민 권 의 위 원 회

