

종 합 감 사

감 사 보 고 서

- 고충처리국 종합감사 -

2021. 1.

국민권익위원회

감사담당관

목 차

I. 감사실시 개요	1
II. 감사대상부서 현황	3
III. 감사결과	5
1. 감사결과 총괄	5
2. 처분요구와 통보사항	8

[고충민원처리 분야]

- (1) 고충민원 처리기간 준수 및 보완자료 요청 안내 보완 필요(개선) .. 8
- (2) 고충민원 제도개선 권고사항 이행관리 절차 미준수(개선) ... 19

[예산집행 등 공통업무 분야]

- (3) 업무 인계인수 시 문서 ‘인계인수시스템’을 통한 관리 부적정(개선) .. 26
- (4) 특근매식비 부적정 집행 및 특근매식비 집행 증빙자료 미흡(시장주의) ... 30
- (5) 특근매식비 관련 e사람 시스템 개선 검토 요청(통보) 34
- (6) 업무추진비 50만원 이상 집행 관련 규정 미준수(주의) 39
- (7) 업무추진비 휴일 사용 관련 규정 미준수(주의) 42
- (8) 업무추진비 사용 관련 증빙서류 미흡(주의) 45
- (9) 출장식비 및 업무추진비 중복 집행(시정) 49

[고충민원처리 분야]

- (10) 군산 비안도 정규해상교통수단 마련을 위한 민원조정(통보[모범사례]) .. 52
- (11) 경주 한센인촌 희망농원의 주거 및 환경 개선을 위한 조정(통보[모범사례]) .. 55
- (12) 적극행정 실천 사례집 제작배포 및 찾아기는 사례교육(통보[모범사례]) .. 58

I. 감사실시 개요

1. 감사배경 및 목적

2020년도 연간 감사계획에 따라 고충처리국의 조직과 주요사업 수행, 예산회계집행 등 업무 전반에 대한 종합적인 점검을 통해 고충처리국 운영의 건전성과 효율성 향상 및 주요 사업의 실효성 확보에 기여하고자 이번 감사를 실시하였다.

2. 감사중점 및 대상

이번 감사에서는 2018년 10월부터 2020년 9월까지(일부는 '17년부터 '19년까지) 고충처리국이 수행한 업무 전반을 대상으로 주요업무 추진계획 수립 및 시행에 관한 사항, 업무처리에 대한 적법성 및 규정준수에 관한 사항, 예산집행의 적정성 및 예산낭비 요인 유무 확인, 지난 감사결과에서 도출된 지적사항에 대한 개선 여부, 불합리한 업무처리로 인해 개선이 필요한 사항 등을 점검하고 개선방안을 제시하는 데 중점을 두었다.

3. 감사실시 과정

실지감사에 앞서 감사 대상부서인 고충처리국에 2020. 10. 28. 공문을 발송하여 감사 대상 자료를 2020. 11. 6.까지 제출토록 요구하였으며, 11. 9.부터 12. 4.까지 20일간 감사반장인 감사담당관 포함 감사인원 4명을 투입하여, 제출된 자료와 추가 요구자료 검토, 문서관리시스템 등을 통해 확인한 자료를 바탕으로 실지감사를 실시하였다.

4. 감사결과 처리

감사결과 확인된 부적정 및 개선사항과 관련하여 2021. 1. 6.부터 1. 22. 까지 업무처리 경위와 향후 처리대책 등에 대한 질문과 답변을 받는 등 주요 지적·개선 사항에 대한 의견을 나누었다. 이후 감사담당관실에서는 감사대상 부서에서 제시된 의견 등을 포함하여 지적·개선 사항에 대한 검토를 하고 2021. 1. 27.에 감사결과를 최종 확정하였다.

Ⅱ. 감사대상부서 현황

1. 임무와 기능

고충처리국은 「부패방지 및 국민권익위원회 설치와 운영에 관한 법률」 등에 따라 국민의 권리를 침해하거나 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 고충민원의 조사·처리 업무 등을 하고 있다. 아울러 지방음부즈만의 설립 촉진과 협력·교류, 고충민원 처리역량 향상을 위한 교육 업무를 수행한다.

2. 조직과 인력 현황

고충처리국은 [그림 1]과 같이 2020년 10월 말 현재 1국, 1심의관, 10과1팀, 1반으로 구성되어 있다. 총 정원은 131명이며, 현재 인원은 127명으로 운영되고 있다.

[그림 1] 고충처리국 조직도 및 정·현원 현황



(단위 : 명)

구분	계	고공단	3·4급	4급	4·5급	5급	6급 이하	전문 경력관	특정직
정원	131	2	3	7	11	55	47	4	2
현원	127	1	4	6	11	61	37	4	2

3. 예산 현황

공무원 인건비를 제외한 고충처리국 2020회계연도 세출예산은 국내여비 4억 2천 9백만 원, 지자체 고충민원 처리실태 확인·지도 위탁 용역비 4억원 등 [표 1]과 같이 12억 9천 5백만 원으로 구성되어 있다.

[표 1] 2020년도 고충처리국 세출예산

(단위: 백만원, %)

구분	2019년 예산(A)	2020년 예산(B)	증감	
			차이(C=B-A)	증감률(C/A)
합계	1,276	1,295	19	1.5%
일반수용비	150	165	15	10.0%
이동신문고 운영	71	71	-	-
시민고충처리위원회 활성화 지원	29	61	32	110.3%
집단민원 중점관리 및 고충민원조사활동 지원 등	50	29	-21	-42.0%
임차료	39	83	44	112.8%
이동신문고 운영 (차량, 전산장비 임차)	19	62	43	226.3%
시민고충처리위원회 활성화 지원, 고충민원조사활동 지원 등	20	21	1	5.0%
국내여비	429	410	-19	-4.4%
고충민원조사활동 지원 등	429	410	-19	-4.4%
업무추진비	45	45	-	-
고충민원조사 사업추진비 등	45	45	-	-
직무수행경비	192	192	-	-
고충민원조사활동 특정업무경비	192	192	-	-
연구용역비(일반연구비)	400	400	-	-
고충민원 처리실태 확인, 지도 위탁 용역	400	400	-	-

Ⅲ. 감사결과

1. 감사결과 총괄

이번 감사결과, [표 2]와 같이 총 14건의 부적정 및 개선 사항이 확인되어 이에 대한 주의요구를 하거나 합리적인 개선방안을 마련하도록 통보하고, 3건의 모범사례는 우리 위원회 전 부서에 전파·공유하여 향후 업무추진에 참고하도록 할 예정이다.

[표 2] 감사결과 현황

구분	합계	시정	주의	개선	통보	통보 (모범사례)
건수	14	2	5	6	1	3

감사결과를 분야별로 살펴보면 다음과 같다.

가. 고충민원처리 분야

- ① (민원처리기간 준수 및 안내사항 보완 필요) 고충민원처리기간 초과 건 (189건, 전체의 0.19%)이 지속 발생하고, 민원자료 보완에 장기간이 소요되는 경우(51일 이상 288건)가 많으며, 보완자료 안내에 필요한 사항이 일부 누락된 부분이 있으므로
 - 고충민원 처리기한 내에 처리될 수 있도록 노력(개선요구)
 - 민원인에게 보완요청 시 법적근거·제출기한, 보완요청 내용, 제출방법, 미제출 시 종결처리가능, 담당자 정보 등에 대해 '고충민원 처리지침'과 '고충민원조사 매뉴얼'에 반영하고 교육(개선요구)
- ② (제도개선 권고 이행관리 절차 미준수) 제도개선 권고문에 조치기한이 명시되지 않고(29건 중 16건), '제도개선업무 운영지침'과 달리 제도개선 권고문과 이행상황 점검실적이 제도개선총괄과에 전혀 통보되지 않고 있으므로
 - 앞으로 제도개선 권고문에 조치기한을 명시하는 방안을 검토(개선요구)
 - 조치기한이 명시된 제도개선은 권고 후 7일 이내에 권고문을 제도개선총괄과로 통보하고, 조치기한 경과 후 2개월 이내에 이행실적을 점검하여 그 결과와 과제 책임자를 제도개선총괄과로 통보(개선요구)
 - 제도개선 권고 시 조치기한 명시, 권고문과 이행실적 등 제도개선총괄과

통보사항을 '고충민원 조사업무 매뉴얼'에 반영·교육(개선요구)

- ⑩ (비안도 정규 해상교통수단 마련 조정) 공공 뱃길이 없어 개인어선을 사용하여 왕래할 수 밖에 없어 불편하고 위험한 상황에 처해 있는 비안도 주민들의 집단민원에 현장조사와 협의를 통해 정규 해상교통수단을 마련하도록 조정('18.7.~12.)(통보[모범사례])
- ⑪ (경주 한센인촌 주거 및 환경 개선 조정) 정부의 강제이주 정책으로 열악한 주거 환경에 처해 장기간 고통을 받고 있는 주민들이 제기한 집단민원을 현장조사와 협의를 통해 관계기관 합동으로 개선 조정안 마련('20.3.~10.)(통보[모범사례])
- ⑫ (적극행정 사례집 발간·배포 및 교육) 우리 위원회의 시정권고, 조정·합의 해결 사례를 엄선하여 적극행정 사례집을 발간·배포('19.5.~)하고, 각급 기관에 찾아가는 교육을 지속 실시하여 범정부적 적극행정 확산 도모(통보[모범사례])

나. 예산집행 등 공통업무 분야

- ③ (인계인수관리시스템을 통한 인계인수 부적정) 업무 인계·인수 시 실제 인계·인수·입회와 함께 온나라 '인계인수시스템'을 통해서도 완료되어야 하지만, 시스템상 총 154건 중 38건(24.7%)이 미완료 되었음
- 앞으로는 인계·인수시스템 상으로 완료토록 조치(개선요구)
- ④ (특근매식비 지급 부적정 및 증빙 첨부 미흡) 특근매식비는 정규근무시간 외 2시간 이상 근무해야 지급 가능하지만, 2시간 미만 근무한 경우에도 지급한 경우(49건)가 있으므로
- 잘못 지급한 242천원에 대해서는 환수(0000과, 0000과, 0000과)하시기 바라며, 특근매식비 지급 시 시간 철저히 확인(시정)
- 특근매식비 증빙자료 첨부(0000과, 0000과, 0000과, 0000과, 0000과, 0000과) 바람(주의요구)
- ⑤ (특근매식비 관련 e사람 시스템 개선 요청) e사람 시스템에서 초과근무 등 확인 시 내려받는 엑셀자료에 유연근무자 근무시간이 명시되도록 시스템을 개선 검토하도록 인사혁신처에 1.15.에 요청(통보, 감사담당관실에서 조치)
- ⑥ (업무추진비 50만원 이상 집행 관련 규정 미준수) 업무추진비 50만원 이상을 집행할 때는 관련 품의서에 주된 상대방의 소속·성명 기재가 필요하고, 실·국장 전결로 처리해야 함에도 준수하지 않은 사례(10건 중 5건)가 있으므로
- 앞으로 관련 규정을 준수(0000과, 0000과, 0000과) 바람(주의요구)

- ⑦ (업무추진비 휴일사용 규정 미준수) 업무추진비 집행 시 휴일에는 불가피성을 입증할 수 있는 사전품의가 있어야 하지만, 품의없이 집행된 경우가 있어
 - 앞으로 휴일 사용이 필요한 경우 사전 품의 후 사용(0000과) 바람 (주의요구)
- ⑧ (업무추진비 사용 증빙 미흡) 업무추진비 집행 시 품의서, 영수증(신용카드매출전표) 등의 증빙서류가 첨부되어야 하고, 영수증에는 사용자 서명이 있어야 함
 - 앞으로 업무추진비 사용 시 영수증 첨부 등 증빙 철저(0000과) 바람(주의요구)
 - 정부구매카드 사용 시 사용자의 서명하기(전 부서) 바람(주의요구)
- ⑨ (출장식비 및 업무추진비 중복 집행) 출장 중 업무추진비를 사용하는 경우에는 출장 식비를 감액 지급해야 함에도 감액되지 않은 부분이 있음
 - 중복지급된 93,280원은 반납(0000과)하고, 출장비 정산 시 업무추진비 사용 여부를 확인하고 지급 바람(시정)

2. 처분요구와 통보사항

명세: 별도 첨부자료 참조(뒷면부터)

국 민 권 익 위 원 회

개선요구

제 목 고충민원 처리기간 준수 및 보완자료 요청 안내 보완 필요
소 관 부 서 고충처리국
조 치 부 서 고충처리국
내 용

1. 업무 개요

고충처리국에서는 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원(이하 “고충민원¹⁾”)을 처리하고 있다.

고충민원은 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」(이하 “부패방지권익위법 시행령”) 제2조에서 다음과 같이 세부적으로 규정하고 있다.

제2조(정의) 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」(이하 "법"이라 한다) 제2조제5호에 따른 "고충민원"이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항에 관한 민원을 말한다.

1. 행정기관 등의 위법·부당한 처분(사실행위를 포함한다)이나 부작위 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 해결요구
2. 민원사무의 처리기준 및 절차가 불투명하거나 담당 공무원의 처리지연 등 행정기관 등의 소극적인 행정행위나 부작위로 인하여 불편 또는 부담이 되는 사항의 해소요청
3. 불합리한 행정제도·법령·시책 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 시정요구
4. 그 밖에 행정과 관련한 권리·이익의 침해나 부당한 대우에 관한 시정요구

1) 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호

감사대상 기간('18.10.~'20.9.) 고충처리국에서 처리한 고충민원(고충민원처리 대장 기준)은 총 100,110건으로 부서별로는 고충민원특별조사팀 24,903건, 도시수자원민원과 18,924건 순으로 많은 것으로 나타났다.

[표 3] 감사대상기간('18.10.~'20.9.) 부서별 민원처리 건수

부서별	합계	'18년10~12월 처리 건수	'19년1~12월 처리 건수	'20년1~9월 처리 건수
합계	100,110	7,365	57,422	35,323
고충민원특별조사팀	24,903	1,407	15,364	8,132
도시수자원민원과	18,924	291	11,812	6,821
행정문화교육민원과	17,476	2,511	8,638	6,327
주택건축민원과	12,901	1,018	10,605	1,278
산업농림환경민원과	5,658	228	1,184	4,246
국방보훈민원과	4,165	429	2,023	1,713
복지노동민원과	4,141	484	1,730	1,927
경찰민원과	3,941	166	1,968	1,807
교통도로민원과	3,369	345	1,347	1,677
재정세무민원과	3,226	386	1,755	1,085
기업고충민원팀	1,306	100	969	237
민원조사기획과	100	-	27	73

(자료 : 고충민원처리대장 담당과 처리건수 분석)

고충민원특별조사팀과 도시수자원민원과의 처리 건수가 많은 이유는 반복 집단민원 등 동일 취지의 민원이 병합처리되는 자(子)민원이 많기 때문인 것으로 분석되었다.

[표 4] 감사대상기간('18.10.~'20.9.) 부서별 민원유형별 건수

부서별	합계	자(子)민원	모(母)민원 ²⁾	일반유형
합계	100,110	65,351	4,778	29,981
고충민원특별조사팀	24,903	23,245	809	849
도시수자원민원과	18,924	16,547	237	2,140
행정문화교육민원과	17,476	6,145	2,028	9,303
주택건축민원과	12,901	10,999	208	1,694
산업농림환경민원과	5,658	3,960	183	1,515

국방보훈민원과	4,165	1,330	475	2,360
복지노동민원과	4,141	449	117	3,575
경찰민원과	3,941	946	280	2,715
교통도로민원과	3,369	779	231	2,359
재정세무민원과	3,226	283	150	2,793
기업고충민원팀	1,306	631	50	625
민원조사기획과	100	37	10	53

(자료 : 고충민원처리대장 민원유형 분석)

감사대상기간 동안 처리유형은 시정권고 706건, 의견표명 899건, 조정해결 345건, 합의해결 13,348건이었으며, 종결³⁾ 처리 건은 49,076건이었다.

[표 5] 감사대상기간('18.10.~'20.9.) 처리유형별 건수

유형별	합계	'18년 10~12월 처리 건수	'19년 1~12월 처리 건수	'20년 1~9월 처리 건수
합계	100,110	7,365	57,422	35,323
시정권고 (제도개선권고 포함)	706	79	390	237
의견표명 (제도개선의견표명 포함)	899	103	399	397
조정해결	345	83	193	69
합의해결	13,348	591	10,992	1,765
기각	285	65	141	79
각하	2,076	218	1,104	754
심의안내	24,335	827	14,082	9,426
이송	6,294	147	1,835	4,312
신청취하	2,746	255	1,274	1,217
종결	49,076	4,997	27,012	17,067

(자료 : 고충민원처리대장 처리유형 분석)

2) 모(母)민원: 자민원과 동일취지의 민원으로 자민원을 대표하는 민원이며, 하나의 모 민원에 적게는 수 개에서 많게는 수 백개의 자민원이 있음

3) 종결: 부패방지권익위법 제41조와 고충민원 처리지침 제16조 등에 따라 고충민원의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우, 정당한 사유없이 3회 이상 제기한 경우 등의 경우 고충민원 조사를 중지하고 민원과장 전결로 종결하는 것

2. 관계 법령 및 판단기준

고충민원은 접수일부터 60일 이내에 처리해야 하고, 조정이 필요한 경우 등 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

「부패방지권익위법 시행령」

제42조(고충민원의 처리기간) ① 권익위원회는 접수된 고충민원을 접수일부터 60일 이내에 처리하여야 한다. 다만, 조정이 필요한 경우 등 부득이한 사유로 기간 내에 처리가 불가능한 경우에는 60일의 범위에서 그 처리기간을 연장할 수 있다.

고충민원 처리기간에는 위원회 「고충민원처리지침」 과 「민원처리에 관한 법률」 등의 처리기간 규정에 따라 공휴일과 토요일은 산입하지 않는다.

「국민권익위원회 고충민원처리지침」

제18조(처리기간의 계산) ① 영 제42조제1항에 따른 고충민원 처리기간의 계산은 「민원처리에 관한 법률」 제19조에 따른다.

「민원처리에 관한 법률」

제19조(처리기간의 계산) ② 민원의 처리기간을 6일 이상으로 정한 경우에는 "일" 단위로 계산하고 첫날을 산입하되, 공휴일과 토요일은 산입하지 아니한다.

민원 신청서에 보완할 사항이 있는 경우에는 상당한 기간을 정하여 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다. 하지만, 민원 신청인이 보완요청 기간 내에 보완하지 않고, 그 보완 없이는 고충민원을 처리할 수 없는 경우에는 결정으로 종결 처리할 수 있다.

「부패방지권익위법 시행령」

제39조(신청서의 보완) ① 권익위원회는 신청서에 보완할 사항이 있는 경우에는 상당한 기간을 정하여 신청인에게 보완할 것을 요청할 수 있다.

② 권익위원회는 제1항에 따른 요청에도 불구하고 신청인이 보완을 하지 아니한 경우에는 일정한 기간을 정하여 다시 보완을 요청할 수 있다.

③ 권익위원회는 제2항에 따른 보완요청을 받은 신청인이 보완요청 기간 내에 보완을 하지 아니하고 그 보완 없이는 고충민원을 처리할 수 없는 경우에는 결정으로 이를 종결처리 할 수 있다.

신청서의 보완에 소요되는 기간은 처리기간에 산입하지 않는다.

「부패방지권익위법 시행령」

제42조(고충민원의 처리기간) ③ 제1항에 따른 고충민원의 처리기간에 산입하지 아니하는 기간에 대하여는 「행정절차법 시행령」 제11조*를 준용한다.

* 제11조(처리기간에 산입하지 아니하는 기간)

1. 신청서의 보완에 소요되는 기간(보완을 위하여 신청서를 신청인에게 발송한 날과 보완되어 행정청에 도달한 날을 포함한다)

이에 따라 고충민원은 60일 이내에 처리하여야 하고, 조정 등 부득이한 사유로 처리기간을 연장한 경우 최대 120일 이내에는 처리되어야 한다. 다만, 처리기간에서 토요일과 공휴일, 보완에 소요된 기간은 제외된다.

3. 감사결과 확인된 문제점

민원처리기간 경과 건 지속 발생

감사대상기간 동안의 고충민원 처리기간을 확인한 결과, 법정 처리기한인 120일(60일+60일)을 경과한 처리건수는 189건(0.19%)이었으며, 그 중 201일 이상 장기 소요된 건수는 19건이었다.

기본 처리기간인 60일에서 60일(또는 30일)을 연장하여 120일 이내에 처리한 건수는 14,136건으로 전체 민원처리건수의 14.12%였다.

[표 6] 감사대상기간('18.10.~'20.9.) 처리기간별 건수

처리기간별		합계 (비율)		2018년 (10~12월)	2019년 (1~12월)	2020년 (1~9월)
처리 기간 경과	121일~ 200일	189 (0.19%)	170 (0.17%)	12	83	75
	201일 이상		19 (0.02%)	3	8	8
61일~120일		14,136 (14.12%)		337	12,356	1,443
60일이하		85,785 (85.69%)		7,013	44,975	33,797
합계		100,110 (100%)		7,365	57,422	35,323

(자료 : 고충민원처리대장 처리기간 분석)

처리기간이 61일 이상 120일까지 소요된 민원의 실제 경과일(보완요구일 포함)을 확인한 결과, 121일 이상이 소요된 건수는 531건으로 전체의 3.8%에 해당됐다.

[표 7] 감사대상기간('18.10.~'20.9.) 실제 처리기간별 건수

실제 처리기간별	합계 (비율)	2018년 (10~12월)	2019년 (1~12월)	2020년 (1~9월)
301일 이상	531 (3.8%)	39 (0.3%)	14	8
201일~300일		106 (0.8%)	16	54
121일~200일		386 (2.7%)	31	232
61일~120일	13,605 (96.2%)	276	12,062	1,267
합계	14,136 (100%)	337	12,356	1,443

(자료 : 고충민원처리대장 실제 처리기간 분석)

실제 민원처리기간이 오래 걸리는 주요 이유 중 하나는 민원조사관이 민원인의 신청취지 불분명 해소 또는 민원해결을 위한 근거자료 확보를 위해 요청하는 보완요구에 장시간이 소요되기 때문인 것으로 볼 수 있다.

감사대상기간 연도별로 60일 이상 소요된 민원처리 건 중 보완요구한 사항 2,152건의 회신기간은 '18년(10~12월)의 경우 평균 87일(94건)이 소요되었으며, '19년은 평균 50일(1,779건), '20년은 평균 60일(279건)이 소요된 것으로 나타났다.

전체 건수와 건수별 보완서가 제출된 기간을 평균한 소요일은 35일로 나타났다.

[표 8] 감사대상기간('18.10.~'20.9.) 보완소요 평균 기간

구분	계	2018년 (10~12월)	2019년 (1~12월)	2020년 (1~9월)
전체건수	2,152건	94건	1,779건	279건
평균소요일	35일	87일	50일	60일

(자료 : 고충민원처리대장 보완 소요기간 분석)

감사대상기간 동안 보완에 소요된 기간을 세부적으로 나눠보면 101일 이상 장기 소요된 건이 150건(7.0%)이었고, 51~100일 소요된 건은 138건(6.4%)이었으며, 21~50일 소요된 건은 1,462건(67.9%)으로 나타났다.

전반적으로 보완에 21일 이상 소요된 건이 전체의 81.3%인 1,750건으로 보완에 많은 시간이 소요되는 것이 실제 민원처리기간 경과에 부정적 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다.

[표 9] 감사대상기간('18.10.~'20.9.) 보완소요 평균 기간

보완소요일		계(비율)		2018년 (10~12월)	2019년 (1~12월)	2020년 (1~9월)
계		2,152 (100%)		94	1,779	279
21일 이상	101일 이상	1,750건 (81.3%)	150 (7.0%)	30	65	55
	51일~100일		138 (6.4%)	12	80	46
	21일~50일		1,462 (67.9%)	22	1,384	56
20일 이하		402 (18.7%)		30	250	122

(자료 : 고충민원처리대장 보완 소요기간 분석)

보완 요청서 개선 필요

민원처리에 필요한 근거자료 요청 등에 따라 실제 민원처리기간이 길어질 경우 민원인에 대한 안내를 세밀하게 할 필요가 있다. 민원인에게 보내는 공문은 민원인과 소통하는 중요한 수단이기 때문이다.

안내가 잘 이뤄지지 않은 경우, 민원처리기간 장기화에 따른 민원인의 불만이 쌓여 처리과정에 이의를 제기하는 전화민원이나 진정민원 등 제3차 민원이 제기되고 한다.

따라서 민원처리를 위한 보완 요청 시 민원인에게 자세하게 안내하여 민원 처리기간 등에 대한 오해를 줄일 필요가 있다.

예컨대, 보완자료를 요청하는 공문에는 요청하는 법적 근거, 제출기한, 보완 요청 내용, 제출방법, 고충민원 처리기간 및 보완기간 불산입, 보완자료가 제출되지 않을 경우 종결처리 가능 안내, 담당자 정보(성명 및 전화번호) 등이 포함되어야 한다.

한편, 일반민원의 경우 민원답변에 이러한 사항이 포함되는지 여부는 권익위·행안부 주관 민원서비스 종합평가에서 점검하여 평가⁴⁾할 정도로 주요한 사항으로 보고 있다.

우리 위원회 고충민원의 경우 민원서비스 평가에 포함되지는 않지만 ‘민원서비스 종합평가’의 아래 평가 기준을 참고할 필요가 있다.

< (참고) 민원서비스 종합평가 시 ‘민원충실도’ 평가 기준 작성례 >

(민원도입부)

1. 안녕하십니까? 귀하께서 국민신문고를 통해 신청하신 민원(신청번호 1AA-0000-000000)에 대한 검토결과를 다음과 같이 알려드립니다.
1. 안녕하십니까? 귀하께서 대통령비서실·국무총리비서실·감사원으로 제출하여 우리 위원회로 이송(이첩)된 민원(신청번호 1AA-0000-000000)에 대한 검토결과를 다음과 같이 알려드립니다.

(기피신청민원의 기피 불수용 경우 추가 작성)

2. 귀하께서 민원을 제기하실 때, OO부 △△과를 기피신청 하셨으나, ◇◇◇등의 사정을 감안할 경우(◇◇◇ 등의 이유로) 부득이 △△과에서 답변을 드릴 수 밖에 없음을 양해해 주시기 바랍니다.

※ 기피신청 수용한 경우 작성 불필요

(민원 요지 언급)

3. 귀하의 민원은 ‘○○○○○○○○○○(민원요지 언급)’에 관한 것으로 이해(또는 판단) 됩니다.

(민원제기 내용에 대한 답변 작성)

4. 귀하의 문의사항에 대해 검토한 결과는 다음과 같습니다.

가.
나.
다.

※ 답변의 적절성 유의

- 민원사항 누락은 감점/ 민원인이 질의, 문의한 사항에 대해 충실히 답변
- 답변의 이해가 용이하게 작성/ 답변내용이 불분명하여 이해가 어렵거나, 전문용어·법률만을 나열하여 답변 등 감점
- 성실한 답변 작성/ 강압적·무례·불성실한 표현, 민원 핵심을 피해가거나 책임 떠넘기기식 답변, 전화로 설명하였다는 등의 내용만 기재 후 종결하는 경우 등 감점

(처리담당자 정보 명시)

5. 귀하의 질문에 만족스러운 답변이 되었기를 바라며, 답변 내용에 대해 추가 설명이 필요한 경우 우리 위원회 △△△과 홍길동 사무관(☎ 044-200-0000)에게 연락주시면 친절히 안내하여 드리겠습니다. 감사합니다. (부서, 성명, 연락처 3가지 모두 적시)

4) 100점 만점에 9점의 배점이 부여되어 있음

이와 같이 민원안내에 포함될 요소들을 고려하여, 각 민원부서별로 민원인에게 보내는 보완요청 공문(부서별 5건 무작위 추출)을 분석한 결과 부서별·공문별로 안내사항이 조금씩 다르고, 안내되어야 할 내용들이 일부 누락된 공문들이 다수 존재하였다.

특히, 고충민원 기본 처리기간(60일)과 민원신청 자료 보완기간은 민원 처리기간에 포함되지 않는다는 내용과, 보완문서를 제출하지 않을 경우 종결 가능하다는 내용은 대부분의 공문에서 안내되지 않고 있었다.

- ※ 고충민원 기본 처리기간 안내 : 55개 공문 중 52개 공문에서 미안내(94.5%)
- ※ 처리기간 중 보완기간은 미포함된다는 안내 : 55개 공문 중 41개 공문에서 미안내(74.5%)
- ※ 보완문서 미제출 시 종결가능하다는 안내 : 55개 공문 중 50개 공문에서 미안내(90.9%)

일부 공문은 보완 자료를 요청하면서 제출기한과 제출방법에 대해서 구체적인 안내를 하지 않는 경우도 있었다.

- ※ 제출기한 : 55개 공문 중 9개 공문에서 미안내(16.4%)
- ※ 제출방법 : 55개 공문 중 19개 공문에서 미안내(34.5%)

[표 10] '20년 민원보완 요구 공문 부서별 5건 분석결과 안내사항별 미안내 건수

안내 사항별	계	민원조사 기획과	행정문화 교육민원과	국방보훈 민원과	경찰 민원과	재정세무 민원과	복지노동 민원과	산업농림 환경민원과	주택건축 민원과	도시 수자원 민원과	교통도로 민원과	기업고충 민원팀
계	250	24	18	22	17	22	22	29	17	24	27	28
법적근거	15	3	-	2	-	1	1	-	-	1	5	2
민원요지	36	5	4	-	5	5	2	4	1	2	5	3
제출기한	9	-	-	1	-	-	2	-	-	3	1	2
보완요청 내용	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
제출방법	19	1	-	4	-	-	1	5	-	3	4	1
고충민원 처리기간	52	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
보완기간 불산입	41	5	1	5	4	5	5	5	5	-	1	5
미제출시 종결가능	50	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5
담당자 정보 (성명 연락처)	28	-	4	4	-	1	1	5	1	5	2	5

(자료 : 온나라시스템 각 부서 문서관리대장 공문 분석)

위 표에서 제시된 안내사항별 안내가 이루어진 사례들을 예시하면 아래와 같다.

< 민원보완 요청 공문 안내사항별 예시 >

(법적근거가 명시된 사례)

- ~ 보완이 필요하여 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령」 제39조 제1항에 따라 보완을 요청하오니 ~

(민원요지 명시 사례)

- 귀하께서 우리 위원회에 제출하신 고충민원(2AA-2005-00000000, 재개발 사업 기존 사업자 증명 문제)과 관련하여 ~

(제출방법 안내 사례)

- < 제출 방법 > 아래 방법 중 택일 가능
- 우편 : 30102 세종특별자치시 도움5로 20 정부세종청사 7-2동 국민권익위원회 민원조사기획과 000조사관 앞
- 팩스 : 국민권익위원회 민원조사기획과 팩스번호 044-200-7928
- 이메일 : 0000000000@korea.kr

(고충민원 처리기간 안내 사례)

- 고충민원의 처리기간은 접수일로부터 60일 이내(공휴일, 휴일 제외)이며, 기간 내 처리가 어렵거나 불가능한 경우 처리기간은 연장될 수 있습니다.

(보완기간은 처리기간에 포함되지 않음을 안내한 사례)

- 민원서류 보완 기간은 이 민원 처리 기간에 산입되지 않고, 필요한 경우 처리기간을 연장할 수 있습니다.
- 아울러 「행정절차법」 제19조제5항 및 같은 법 시행령 제11조의 규정에 의한 기간은 이 민원 처리기간에 산입되지 아니하며~

(보완서류 미제출 시 민원종결 가능 안내 사례)

- 귀하께서 위 기간 내에 보완하지 아니하고 그 보완 없이는 고충민원을 처리할 수 없는 경우에는 같은 법 시행령 제39조제3항에 따라 부득이 귀하의 고충민원을 종결 처리할 수 있음을 알려드립니다.

(담당자 정보 안내 사례)

- 민원보완 관련 문의하실 사항이 있으시면 관련 담당조사관(0000민원과 000 조사관, 044-200-0000)에게 연락하여 주시기 바랍니다. 끝.

※ 공문 아래에 기안 담당자와 전화번호가 명시돼 있기는 하지만, 공문 본문에 담당자와 연락처를 명시할 필요(일반민원 서비스평가에서도 평가 요소)가 있음

관계부서 의견 고충처리국에서는 감사결과를 받아들이면서 다음과 같은 의견을 제시하였다.

고충민원 보완요청 공문과 관련하여 「고충민원 처리지침」에서 별지 서식으로 정하면서 근거 법률, 보완기간, 미보완 시 종결처리 안내에 대하여 예시하고 있다. 다만, 보완요청과 관련된 일부 세부적 내용의 안내는 민원인의 알권리 강화 차원에서 필요할 수 있다고 판단한다는 의견이다.

조치할 사항 고충처리국 각 부서장은 고충민원이 법정기한 내에 처리될 수 있도록 노력하여 주시기 바랍니다.(개선)

민원조사기획과장은 민원 보완요청 공문과 관련하여 민원인에게 안내 및 요청하는 세부적 사항에 대해 「고충민원 처리지침」과 「고충민원 조사업무 매뉴얼」에 반영하고 교육하시기 바랍니다.(개선)

국 민 권 의 위 원 회

개선요구

제 목 고충민원 제도개선 권고사항 이행관리 절차 미준수

소 관 부 서 고충처리국

조 치 부 서 고충처리국

내 용

1. 업무 개요

고충처리국에서는 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원(이하 “고충민원”)을 처리하고 있다.

또한 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」(이하 “부패방지권익위법”) 제47조에 따라 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 법령 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 행정기관 등의 장에게 이에 대한 제도개선을 권고하는 업무도 하고 있다.

「부패방지권익위법」

제47조(제도개선의 권고 및 의견의 표명) 권익위원회는 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 행정기관등의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

고충처리국에서 제도개선하는 유형은 민원처리와 병행하여 권고하는 민원처리형 제도개선과 빈발민원 해소 등이 목적인 기획조사형 제도개선 두 가지로 나뉜다.

최근 3년간(2017~2019년) 고충처리국에서 제도개선을 권고한 건수는 총 29

건으로 민원처리 병행형 16건, 기획조사형 13건이었으며, 연도별로는 2019년 19건, 2018년 9건, 2017년 1건이었다.

[표 11] 최근 3년간 고충처리국 제도개선 권고 건수

연도별	합계	민원처리 병행형	기획조사형
합계	29건	16건	13건
2019	19건	11건	8건
2018	9건	5건	4건
2017	1건	-	1건

(자료 : 고충국 각 부서 제출자료 재구성)

부서별 제도개선권고 건수는 도시수자원민원과 11건, 국방보훈민원과 4건, 주택건축민원과 3건, 재정세무민원과 3건 등이었다.

[표 12] 최근 3년간 고충처리국 부서별 제도개선 권고 건수

부서별	합계	민원처리 병행형			기획조사형		
		2019년	2018년	2017년	2019년	2018년	2017년
합계	29건	11건	5건	-	10건	2건	1건
도시수자원민원과	11건	7건	2건	-	2건	-	-
국방보훈민원과	4건	1건	-	-	3건	-	-
주택건축민원과	3건	-	-	-	2건	-	1건
재정세무민원과	3건	-	2건	-	1건	-	-
복지노동민원과	3건	1건	-	-	1건	1건	-
교통도로민원과	2건	-	-	-	1건	1건	-
경찰민원과	2건	1건	1건	-	-	-	-
기업고충민원팀	1건	1건	-	-	-	-	-

(자료 : 고충국 각 부서 제출자료 재구성)

2. 관계 법령 및 판단기준

고충민원과 관련된 제도개선 권고문에는 「부패방지권익위법 시행령」 제48조 제2항과 「국민권익위원회 제도개선업무 운영지침」(이하 “제도개선지침”) 제13조 제2항에 따라 관련 제도의 현황 및 문제점, 개선권고의 내용, 조치기한 등이 명시되어야 한다.

「부패방지권익위법 시행령」

제48조(권고 및 의견표명의 방법) ② 법 제47조에 따른 개선권고 또는 의견표명은 다음 각 호의 사항을 명시한 서면으로 하여야 한다.

1. 관련 법령·제도·정책의 현황 및 문제점
2. 개선권고 또는 의견표명의 내용
3. 관계 행정기관등의 회신기한 등 권익위원회가 필요하다고 인정하는 사항

「국민권익위원회 제도개선업무 운영지침」

제13조(제도개선 보고서 작성) ② 제도개선 보고서는 다음 각 호의 사항을 포함한다.

1. 현황 및 실태
2. 문제점 및 개선방안
3. 조치사항 및 조치기한

한편, 원활한 이행관리를 위해, 고충처리국 조사관은 제도개선을 권고한 뒤 권고일로부터 7일 이내에 권고문을 제도개선총괄과에 통보하여야 한다.

또한 제도개선 권고의 조치기한 경과 후 2개월 이내에 고충처리국 담당 부서에서는 권고한 과제의 이행실적을 점검하여 그 결과와 해당 과제의 책임관리자를 제도개선총괄과에 통보해야 한다.

「국민권익위원회 제도개선업무 운영지침」

제16조(제도개선의 권고 또는 의견의 표명) ③..... 권익개선정책국장 소속이 아닌 조사관은 권고일로부터 7일 이내에 권고문을 제도개선총괄과장에게 통보하여야 한다.

제18조(이행실태 확인·점검) ⑤ 권익개선정책국장 소속이 아닌 부서에서 추진한 제도개선 권고 등의 이행실적 관리는 해당 조사관이 조치기한 경과 후 2개월 이내에 이행실적을 점검하여 그 결과 및 해당 과제의 책임관리자를 제도개선총괄과장에게 통보하여야 한다. 이행실적 점검결과가 통보된 이후에는 제도개선총괄과장이 사후관리를 총괄하고, 필요한 경우 책임관리자에게 이행여부의 확인·점검 등 추가적인 조치를 요청할 수 있다.

3. 감사결과 확인된 문제점

제도개선 권고문에 조치기한 미명시

고충처리국의 최근 3년간('17.~'19.) 제도개선 권고자료 29건을 확인한 결과, 기획조사형 제도개선 권고문 13건에는 조치기한이 모두 명시돼 있었지만, 민원처리 병행형 제도개선 권고문 16건에는 조치기한이 모두 명시되지 않았다.

조치기한 명시 예시(기획조사형)			조치기한 미명시 예시(민원처리 병행형)
과제 내용	관계법령 등	조치 기한	항후 유사 민원의 재발방지를 위해서 <u>괴신정인에제, 상위법령의 규정과 달리 건축물</u> <u>대장에 주택으로 기재된 경우만 적법한 주택으로 해석 및 적용하도록</u> 규정한 「이주 및 <u>생활대책 수립지침」 상에 건축법령상 용도변경 관련 제도의 변경 과정을 명확히 반영</u> <u>하는 등 관련 제도를 개선할 것을 권고한다.</u>
□ 보전기권의 '대안서비스' 실효성 제고 ○ 협업체계 구축, 대안서비스 명칭 통일, 소비자 선택권 확대, 홍보 및 서비스 활성화 독려	합부거래법	'18.12.	

[표 13] 최근 3년간('17.~'19.) 제도개선 권고 29건 명세

구분	담당부서	과제명	권고대상 기관	의결일	수용 여부	조치 기한
민원 처리 병행 형	재정세무 민원과	다수공급자계약 2단계경쟁 업무처리기준 개정등	조달청	18-09-03	수용	없음
		기한후 신고자의 경정청구 등 허용	기획재정부	18-01-08	수용	없음
	복지노동 민원과	해외체류로 인한 한부모가족 지원중지 개선요청	여성가족부	19-10-08	수용	없음
	도시수자원 민원과	대청댐 수물토지 보상요구	환경부	19-09-23	불수용	없음
		하천구역 편입토지 매수보상	환경부	19-06-11	수용	없음
		입찰보증금 반환요구	서울교통공사	19-05-13	불수용	없음
		도시계획시설(완충녹지) 보상요구	도로공사	19-04-29	수용	없음
		과밀부담금 가산금 감면요구	서울특별시	19-04-01	수용	없음
		생활대책 대상자 선정	토지주택공사	19-03-04	수용	없음
		생활대책 대상자 신청 요구	토지주택공사	19-01-27	수용	없음
		생활대책 용지공급 요구	대구도시공사, 토지주택공사	18-09-17	수용	없음
		세입자 공공임대주택 특별공급 요구	토지주택공사	18-08-20	수용	없음

구분	담당부서	과제명	권고대상 기관	의결일	수용 여부	조치 기한
	기업고충 민원팀	공기호흡기 납품계약 및 검사 관련 진정	소방청	19-05-27	수용	없음
	국방보훈 민원과	국제협력요원 순직 인정	외교부	19-06-24	수용	없음
	경찰민원과	공익신고 처리 이의	경찰청	19-06-24	수용	없음
		교통안전 관련 권고의 실효성 확보 및 이행력 제고개선	국토교통부	18-03-12	수용	없음
기획 조사	주택건축 민원과	공공임대주택 계약해지 예외기준 개선	국토교통부	19-12-03	수용	20-12
		수요자 맞춤형 주민공동시설 개선	국토교통부, 토지주택공사	19-01-21	수용	19-12
		저공해 자동차보조금 확인절차 개선	국토교통부	17-05-29	수용	17-12
	재정세무 민원과	납세자 권익보호를 위한 체납처분 제도개선방안 권고	기획재정부, 행정안전부, 국세청	19-12-02	일부 수용	20-12
	복지노동 민원과	장례식장내 보건위생 안전강화 방안 -시신처리중심-	보건복지부	19-06-10	미확신 검토중	20-01 20-06
		상조회사 폐업 등에 따른 소비자피해 최소화 방안	공정거래위원회	18-09-03	수용	18-12 20-12
	도시수자원 민원과	도시수자원 분야 빈발민원 해소방안(Ⅱ) -도시계획관리·시설(도로)분야 중심으로	국토교통부	19-05-27	수용	19-11 20-05
		도시수자원 분야 빈발민원 해소방안(Ⅰ) -보상분야 중심으로	국토교통부, 토지주택공사, 전국 시도 도시개발공사	18-12-17	수용	19-12
	국방보훈 민원과	(복무기관 재지정 등 빈발민원 감축을 위한) 사회복무요원 복무관리 개선방안	병무청	19-12-02	수용	20-06 20-12 21-06
		군(軍)비행장 주변지역 빈발민원 해소	국방부, 합동참모본부	19-05-13	수용	19-06 19-12 20-12
		「유휴국방·군사시설 정리·개선방안 (전국 해안지역을 중심으로)」	국방부	18-01-22	수용	18-06 18-12 19-06
	교통도로 민원과	유료도로 요금소의 안전·운영 개선방안	국토교통부, 경찰청, 광역기차지체(12), 도로공사	19-12-23	수용	20-12
		교통약자 이동편의 개선방안	국토교통부, 해양수산부, 보건복지부, 광역자치단체(8), 공직유관단체(11)	18-12-17	수용	19-12 20-12

(자료 : 고충처리국 제출 자료 재구성)

조치기한이 명시되지 않으면, 제도개선 이행실태 점검시기를 설정하기 어렵기 때문에 제도개선 이행 여부를 확인하기 곤란하다. 따라서, 제도개선 권고 시 권고문에 조치기한을 명시하는 방안을 검토할 필요가 있다.

제도개선 권고문과 이행실적 제도개선총괄과에 미통보

고충처리국의 제도개선 권고문은 「제도개선지침」에 따라 권고 후 7일 이내에 권익개선정책국 제도개선총괄과로 통보되어야 하지만, 제도개선총괄과의 제도개선권고문 관리대장을 확인한 결과, 전혀 통보되지 않고 있었다.

또한 고충처리국에서는 제도개선 권고의 조치기한 경과 후 2개월 이내에 권고한 과제의 이행실적을 점검하여 그 결과 등을 권익개선정책국 제도개선총괄과로 통보해야 하지만, 점검결과가 통보되지 않고 있었다.

제도개선권고 실적이 통보되지 않으면, 제도개선 과제 선정 단계에서는 중복 추진될 우려가 있고, 이행관리단계에서는 제도개선이 실제로 이행됐는지 여부를 체계적으로 확인할 수 없는 문제가 있다.

관계부서 의견 고충처리국은 「부패방지권익위법」에 따라 고충민원 처리 중 발생하는 제도개선 업무의 적정한 처리를 위해 '18.7.16. 「고충민원 처리지침」을 전면 개정하여 제28조(제도개선업무의 권고 및 의견표명)을 마련하여 제도개선 권고 또는 의견표명 시 「제도개선업무 운영지침」을 준용토록 하고 있다.

다만, 시정권고 또는 의견표명에 수반되는 제도개선 권고 사항은 기존 의결서에 포함되는 특성 상 조치기한이 명시되지 못한 점이 있고, 기획조사를 통한 제도개선 사항은 연간 부서별 1~2건에 불과하여 담당자들이 관련 규정을 숙지하지 못해 권고 후 권익개선정책국에 통보하지 못한 측면이 있었다는 의견이다.

조치할 사항 고충처리국 각 부서장은 앞으로 제도개선 권고를 할 때에

는 권고문에 조치기한을 명시하는 방안을 검토해 주시기 바랍니다.(개선)

또한 각 부서장은 조치기한이 명시된 제도개선은 권고 후 7일 이내에 권고문을 제도개선총괄과로 통보하고, 조치기한 경과 후 2개월 이내에 권고한 과제의 이행실적을 점검하여 그 결과와 해당 과제의 책임관리자를 제도개선총괄과에 통보하시기 바랍니다.(개선)

민원조사기획과장은 제도개선 권고와 제도개선 이행관리가 규정에 맞게 시행될 수 있도록 제도개선 권고 시 조치기한 명시, 권고문과 이행실적 등 제도개선총괄과 통보사항을 「고충민원 조사업무 매뉴얼」에 반영하고 교육하시기 바랍니다.(개선)

국 민 권 익 위 원 회

개선요구

제 목 업무 인계·인수 시 문서 ‘인계인수시스템’을 통한 관리
부적정

소 관 부 서 고충처리국

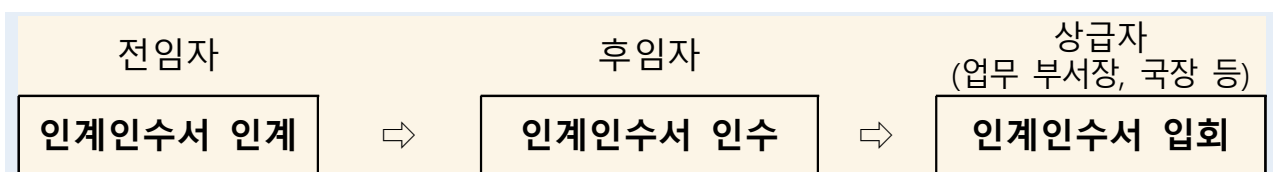
조 치 부 서 고충처리국

내 용

1. 업무 개요

공무원이 조직개편, 인사발령 등으로 업무가 바뀔 때에는 해당 업무를 차질없이 수행하기 위해 업무 인계·인수서를 작성한다. 전임자는 인계서를 작성하고, 후임자는 인계서의 내용을 확인 후 인수하며, 인계·인수자의 상급자(부서장, 국장 등)는 입회하도록 되어 있다.

[그림 2] 업무 인계·인수 흐름도



감사대상 기간('18.10.~'20.9.) 고충처리국 10개과 1개팀에서는 총 154건의 인계인수서가 작성되었다. 인계인수서의 내용에는 업무에 대한 구체적인 설명과 인계·인수하는 민원 목록 등이 포함되어 있다.

2. 관계법령 및 판단기준

「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 제61조제1항에 따르면, 공무원이 업무를 인계·인수할 때는 업무관리시스템이나 전자문서시스템을 이용하여 인계·인수하여야 한다.

「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」

제61조(업무의 인계·인수) ① 공무원이 조직개편, 인사발령 또는 업무분장 조정 등의 사유로 업무를 인계·인수할 때에는 해당 업무에 관한 모든 사항이 구체적으로 나타나도록 행정안전부령으로 정하는 바에 따라 업무관리시스템이나 전자문서시스템을 이용하여 인계·인수하여야 한다.

「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정 시행규칙」 제45조제1항에는 시스템을 통해 인계·인수할 때는 별지 제12호 서식의 업무 인계·인수서를 작성하도록 되어 있다. 또한 같은 조 제2항에 따라 후임자가 정해지지 않은 경우 등에는 직무를 대리하는 사람에게 인계하여야 한다.

「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정 시행규칙」

제45조(업무의 인계·인수) ① 영 제61조제1항에 따라 업무관리시스템이나 전자문서 시스템을 이용하여 업무를 인계·인수하는 사람은 별지 제12호서식의 업무인계·인수서를 작성하여야 한다.

② 후임자가 정해지지 아니한 경우와 그 밖의 특별한 사유로 후임자에게 업무를 인계할 수 없는 경우에는 그 직무를 대리하는 사람에게 인계하고, 그 직무를 대리하는 사람은 후임자가 업무를 인수할 수 있게 되었을 때에 즉시 인계하여야 한다.

서식에 따라 인계자·인수자와 인계자의 바로 위 상급자는 입회를 확인해야 한다.

[그림 3] 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정 시행규칙」 별지 제12호 서식 해당부분 발췌

위와 같이 인계·인수합니다.		
	년	월 일
인계자	(서명 또는 인)	
인수자	(서명 또는 인)	
입회자	(서명 또는 인)	
210mm×297mm(백상지 80g/㎡)		
비고(이 남은 서식에 포함하지 아니한다)		
1. 입회자는 인계자의 바로 위 상급자가 된다. 다만, 인계자가 기관장 및 부기관장인 경우에는 바로 아래 하급자가 된다.		
2. 기재 항목이나 내용은 기관의 실정이나 인계·인수 사항에 따라 조정하여 사용할 수 있다.		
3. 인계자, 인수자 및 입회자의 서명 또는 날인은 생략할 수 있다.		

3. 감사결과 확인된 문제점

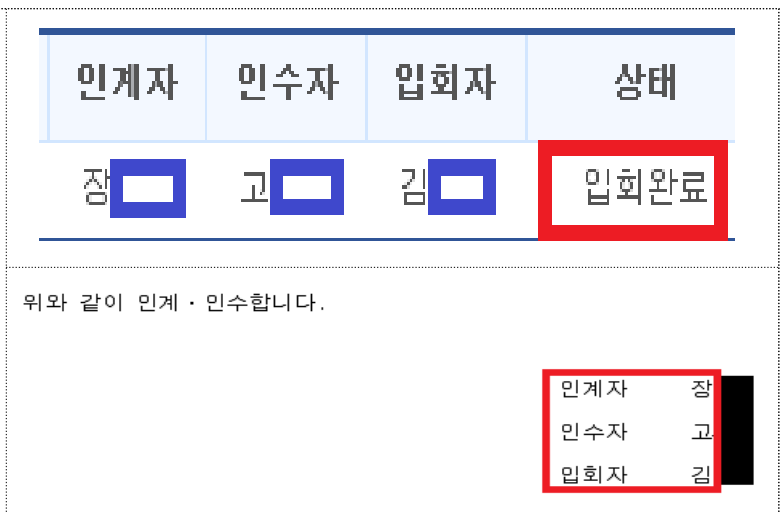
업무 인계·인수 시 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 제61조제1항과 같은 시행규칙 제45조제1항에 따라 온나라 ‘인계인수시스템’을 통해 인계·인수와 입회가 완료되어야 한다.

그러나, 감사대상기간('18.10.~'20.9.) 동안 인계인수된 건에 대해 인계인수시스템을 점검한 결과 아래 그림과 같이 완료되지 않은 건이 있었다.

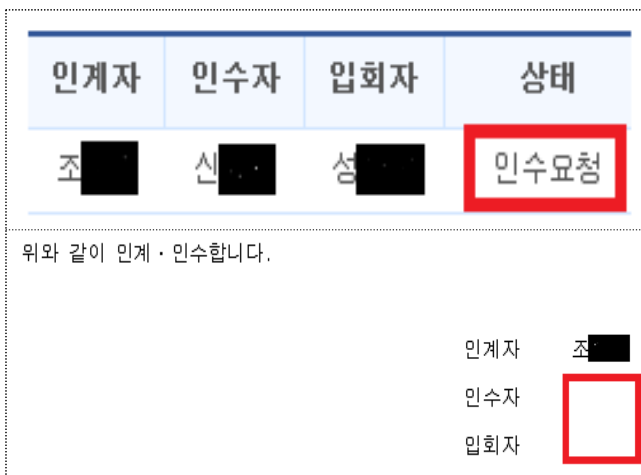
[그림 4] 인계인수시스템 화면



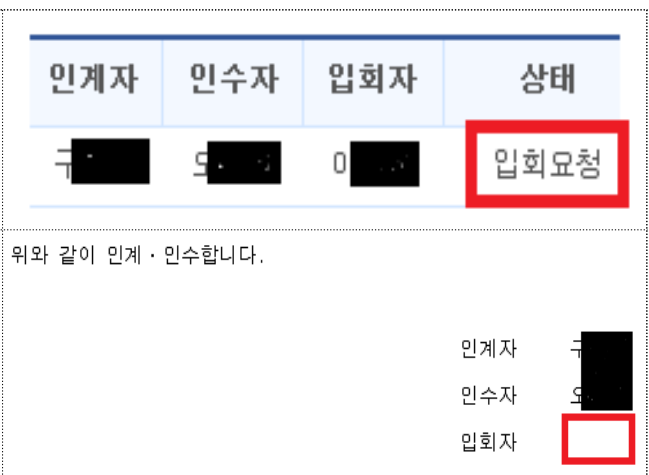
[그림 5] 인수·인계·입회 완료 화면 예시



[그림 6] 인수·입회 미결상태 화면 예시



[그림 7] 입회 미결상태 화면 예시



인계인수시스템상 인계·인수·입회가 완결되지 않은 건수는 총 154건 중 38건(24.7%)으로, 인수⁵⁾단계 미결 건수 18, 입회단계 미결 건수 19, 기타 사유로 인계·인수가 제대로 되지 않은 1건이 있었다.

5) 인수가 완료되지 않으면, 입회가 진행될 수 없음

[표 14] 시스템 상 감사대상 기간('18.10.~'20.9.) 고충처리국 인계·인수·입회 현황

부서별	인계인수 건수	인계인수 입회 완료 건수	소계	인수미결 건수	입회미결 건수	기타 (수기 작성 등)
합계	154 (100%)	116 (75.3%)	38 (24.7%)	18	19	1
OOOO과	16	9	7	3	4	-
OOOO과	12	3	9	3	6	-
OOOO과	16	9	7	2	4	1
OOOO과	10	5	5	1	4	-
OOOO과	11	11	-	-	-	-
OOOO과	26	26	-	-	-	-
OOOO과	2	1	1	1	-	-
OOOO과	9	4	5	4	1	
OOOO과	16	16	-	-	-	-
OOOO과	26	25	1	1	-	-
OOOO과	10	7	3	3	-	-

(자료 : 온나라 인계인수시스템과 고충국 제출자료 확인 결과)

관계부서 의견 고충처리국에서는 감사결과를 받아들이면서 향후 각 부서에 전파하여 직원전보 등으로 인한 업무 인계·인수 시 부서장이 온나라 시스템을 통해 인계·인수가 완료되도록 조치하겠다는 의견을 제시하였다.

조치할 사항 고충처리국 각 부서장은 앞으로 직원들이 업무 변경 등으로 업무를 인계·인수·입회할 때는 온나라 인계·인수시스템을 통해 인계·인수·입회가 완료될 수 있도록 해 주시기 바랍니다.(개선)

국 민 권 익 위 원 회

시정 및 주의

제 목 특근매식비 부적정 집행 및 특근매식비 집행 증빙자료 미흡

소 관 부 서 고충처리국

조 치 부 서 고충처리국

내 용

1. 업무 개요

위원회 각 부서에서는 초과근무 2시간 이상 근무자에게 매월 특근매식비를 지급하고 있으며, 각 부서에서는 관서운영경비 지급요청서를 증거서류와 함께 주무부서에 제출하고 주무부서는 이를 검토·결의하여 예산을 집행한 후 「계산증명규칙」에 따라 증거서류 등을 편철·보관하고 있다.

2. 관계 법령 및 판단기준

「예산 및 기금운용계획 집행지침」에 따르면 특근매식비는 정규근무시간 개시 2시간 전에 출근하여 근무하거나 근무종료 후 2시간 이상 근무하는 자 또는 휴일에 2시간 이상 근무하는 자에게 지급해야한다. 특히 유연근무를 실시하는 경우 근무 개시 전·후 2시간 이상 근무하는 자에게 지급하되, 정규근무시간(09시~18시) 중에는 지급을 제외하도록 규정하고 있다.

또한 「계산증명규칙」 제31조에서 제33조에 따르면 관서운영경비 출납공무원은 관서운영경비 출납계산서의 증거서류로서 결의서, 영수증 등 기타 지출의 내용을 증명하는데 필요한 서류 등을 첨부하여 보관하여야 한다고 규정하고 있다.

「예산 및 기금운영계획 집행지침」(1-5. 특근매식비(210-05목))

가. 지급대상자

- 정규근무시간 개시 2시간 전에 출근하여 근무하거나 근무종료 후 2시간 이상 근무하는 자 또는 휴일에 2시간 이상 근무하는 자
 - 유연근무를 실시하는 경우 근무 개시 전·후 2시간 근무하는 자에게 특근매식비를 지급한다. 다만, 정규근무시간(9~18시) 중에는 특근매식비를 지급하지 아니한다.

3. 감사결과 확인된 문제점

감사대상기간의 특근매식비 지급 실태를 점검한 결과, 3개 부서에서 초과 근무 2시간 미충족자 등에 대하여 특근매식비 총49건, 242,000원을 부적정하게 지급한 사실을 확인하였다.

특히 올해 코로나 19 상황으로 인하여 직원들의 유연근무(근무시간선택)가 증가하였는데, 유연근무를 실시하는 경우 개인별 변경된 근무시간을 확인해서 근무 개시 전·후 2시간 이상 근무하는 자에게 특근매식비를 지급하여야 함에도 정규 근무시간을 기준으로 지급된 사례가 다수 발견되었다.

[표 15] 특근매식비 부적정 지급 내역

해당 부서	부적정 지급건수(건)	부적정 지급액(원)	사유
계	49	242,000	
OOOO과	37	174,000	초과근무시간 미충족 (근무시간선택에 따른 초과근무시간 미충족)
OOOO과	11	62,000	초과근무시간 미충족
OOOO과	1	6,000	초과근무시간 미충족

(자료 : 관서운영경비 출납서류 확인 결과)

또한 감사대상기간의 관서운영경비 출납계산서 적정 여부를 검토한 결과, 아래와 같이 집행 증빙자료 중 일부 내용이 누락된 사실을 확인하였다.

[표 16] 특근매식비 집행 증빙자료 누락 세부 내역

해당 부서	증빙자료 누락 세부 내역
민원조사기획과	'19.1.~'10., '19.12.~'20.2., '20.5.~'20.8. 기간에 특근매식비 지급 대상자의 유연근무 현황(시차출퇴근, 근무시간선택제) 등의 내역 기입을 누락
경찰민원과	'19.9.~'20.8. 기간에 특근매식비 지급대상자의 유연근무 현황(시차출퇴근, 근무시간선택제) 등의 내역 기입을 누락
재정세무민원과	'19.4.~'20.8. 기간에 특근매식비 지급대상자의 유연근무 현황(시차출퇴근, 근무시간선택제) 등의 내역 기입을 누락
산업농림환경민원과	'20.2.에 특근매식비 지급대상자의 유연근무 현황(시차출퇴근, 근무시간선택제) 등의 내역 기입을 누락
도시수자원민원과	'20.4.~'20.8. 기간에 특근매식비 지급대상자의 유연근무 현황(시차출퇴근, 근무시간선택제) 등의 내역 기입을 누락
주택건축민원과	'20.1.~'20.8. 기간에 특근매식비 지급대상자의 유연근무 현황(시차출퇴근, 근무시간선택제) 등의 내역 기입을 누락

(자료 : 관서운영경비 출납서류 확인 결과)

관서운영경비 출납공무원은 관서운영경비 출납계산서의 증거서류로서 지출의 내용을 증명하는데 필요한 서류 등을 첨부하여 보관할 의무가 있는바, 특근매식비 지출을 위해서는 그 대상자의 e사람 출퇴근시간뿐만 아니라 근무지의 출장 여부, 유연근무 여부, 정규근무시간(9시~18시) 전후 출퇴근 여부 등을 파악할 수 있는 상세 자료 및 이에 따른 매식비 지급대상자 명단이 반드시 첨부되어야 한다.

특히 유연근무자의 확대에 따라 매식비 지급대상자가 유연근무를 시행하는 상황이 많아짐에 따라, 증빙서류에 유연근무 현황(시차출퇴근, 근무시간선택)을 기입하고 첨부하는 것은 매식비의 부적정 지급을 사전에 막을 수 있게 할 것이다.

따라서 위 해당 과는 특근매식비 집행 증빙자료로서, 집행 대상자의 e사람

초과근무 세부내역 등에 유연근무 현황을 반드시 기입하여 관서운영경비 출납계산서에 첨부하도록 주의할 필요가 있다.

관계부서 의견 고충처리국에서는 감사결과를 받아들이면서 잘못 지급된 집행액에 대해서는 반납 등 필요한 조치를 하겠다는 의견을 제시했다.

조치할 사항 특근매식비를 부적정하게 집행한 위 0000과, 0000과, 0000과는 부적정하게 지급된 금액을 반납 조치하고, 추후 특근매식비 지급 시 초과근무 2시간 충족 여부 및 유연근무 시간 등을 반드시 확인하고 지급하시기 바랍니다.(시정)

0000과, 0000과, 0000과, 0000과, 0000과, 0000과는 특근매식비 집행 증빙자료로서, e사람 초과근무 세부내역에 특근매식비 지급대상자의 유연근무 현황을 반드시 기입하여 관서운영경비 출납계산서에 첨부하시기 바랍니다.(주의)

국 민 권 익 위 원 회

통보

제 목 특근매식비 관련 전자인사관리시스템(e-사람) 시스템
개선 필요

소 관 부 서 고충처리국

조 치 부 서 감사담당관

내 용

1. 업무 개요

위원회 각 부서에서는 초과근무 등 정규근무시간 외에 2시간 이상 근무하는 직원들에게 매월 특근매식비를 지급하고 있다.

각 부서 서무는 매월 부서원들의 초과근무 등 근무상황을 e사람(전자인사관리시스템)을 통해 확인하여 특근매식비를 지급하고 있다.

2. 관계 법령 및 판단기준

「예산 및 기금운용계획 집행지침」에 따르면 특근매식비는 정규근무시간 개시 2시간 전에 출근하여 근무하거나 근무종료 후 2시간 이상 근무하는 자 또는 휴일에 2시간 이상 근무하는 자에게 지급하도록 되어 있다.

특히 유연근무자의 경우 근무 개시 전·후 2시간 이상 근무하는 자에게 지급하되, 정규근무시간(09시~18시) 중에는 지급을 제외하도록 규정하고 있다.

지급단가는 편성된 예산범위 내에서 6,000원/식·인 이내로 한다.

「2020년도 예산 및 기금운영계획 집행지침」(1-5. 특근매식비(210-05목)) <159쪽>
가. 지급대상자

- 정규근무시간 개시 2시간 전에 출근하여 근무하거나 근무종료 후 2시간 이상 근무하는 자 또는 휴일에 2시간 이상 근무하는 자
- 유연근무를 실시하는 경우 근무 개시 전·후 2시간 근무하는 자에게 특근매식비를 지급한다. 다만, 정규근무시간(9~18시) 중에는 특근매식비를 지급하지 아니한다.

3. 감사결과 확인된 문제점 및 개선방안

우리 위원회 특근매식비 지급 실태를 점검한 결과, 유연근무자 등에 대해 특근매식비가 잘못 지급되는 사례가 감사 때마다 반복적으로 지적되고 있었다.

[표 17] 특근매식비 부적정 지급 내역

감사시기	해당 부서	부적정 지급건수	부적정 지급액	사유
'20. 하반기	고충처리국	49건	242,000원	초과근무시간 미충족 등
'20. 상반기	행정심판국	3건	18,000원	초과근무시간 미충족 등
'19. 하반기	심사보호국	4건	24,000원	초과근무시간 미충족 등
	부패방지국	19건	114,000원	초과근무시간 미충족 등
'19. 상반기	기획조정실	26건	156,000원	초과근무시간 미충족 등
	권익개선 정책국	42건	252,000원	초과근무시간 미충족 등
	정부합동 민원센터	72건	432,000원	초과근무시간 미충족 등

(자료 : 관서운영경비 출납서류 확인 결과)

이번 감사대상인 고충처리국의 '20년 9월 유연근무현황을 보면, 32명의 직원이 05시~14시 시간대부터 14시~23시 시간대까지 42개 시간대를 활용하고 있었다.

[표 18] 고충처리국 직원 유연근무시간대 현황

연번	근무시간	연번	근무시간	연번	근무시간
1	05:00 ~ 14:00	15	07:47 ~ 16:47	29	08:15 ~ 17:15
2	05:30 ~ 14:30	16	07:50 ~ 16:50	30	08:16 ~ 17:16
3	06:20 ~ 15:20	17	07:52 ~ 16:52	31	08:20 ~ 17:20
4	06:50 ~ 15:50	18	07:55 ~ 16:55	32	08:30 ~ 17:30

5	06:55 ~ 15:55	19	08:00 ~ 17:00	33	08:35 ~ 17:35
6	07:00 ~ 16:00	20	08:01 ~ 17:01	34	08:39 ~ 17:39
7	07:20 ~ 16:20	21	08:02 ~ 17:02	35	08:40 ~ 17:40
8	07:30 ~ 16:30	22	08:03 ~ 17:03	36	08:42 ~ 17:42
9	07:32 ~ 16:32	23	08:04 ~ 17:04	37	08:44 ~ 17:44
10	07:35 ~ 16:35	24	08:05 ~ 17:05	38	08:45 ~ 17:45
11	07:40 ~ 16:40	25	08:06 ~ 17:06	39	09:30 ~ 18:30
12	07:42 ~ 16:42	26	08:07 ~ 17:07	40	10:00 ~ 19:00
13	07:44 ~ 16:44	27	08:10 ~ 17:10	41	10:10 ~ 19:10
14	07:45 ~ 16:45	28	08:12 ~ 17:12	42	14:00 ~ 23:00

(자료 : e사람 고충처리국 유연근무현황)

유연근무 활용 사유는 가사, 감염병 확산방지, 임신/육아, 주말부부/주말귀가, 출퇴근 편의, 취미/여가, 효율적인 업무수행 등으로 다양했다.

한편, 유연근무자의 증가와 유연근무시간 형태의 다양화는 특근매식비 집행에서 확인해야할 근무시간이 많아지는 것을 의미한다.

가령, 10시 10분 부터 19시 10분까지 유연근무 지정을 하고 21시까지 근무를 하면, 근무종료 후 2시간 이상 근무요건에 해당되지 않아, 특근매식비 지급대상이 아니지만, e사람 시스템에서 초과근무수당과 특근매식비를 지급하기 위해 내려받는 엑셀자료에서는 이러한 부분이 바로 식별되지 않아 착오를 일으키기 쉽다는 것이다.

즉, 유연근무자에 대해 ‘근무형태’ 란에 ‘시차출퇴근제’ 라고만 되어 있지 시간대가 표시되지 않아 어려움이 있다는 것이다.

[표 19] 초과근무 파악을 위해 e사람에서 내려받는 엑셀 자료 예시

실제 출근시간	실제 퇴근시간	인정된 출근시간	인정된 퇴근시간	초과근무		근무형태	특근매식비 지급 판단*
				실적시간	인정시간		
9:00	22:25	9:00	22:25	4:25	3:25	기본근무	지급
6:00	17:30	6:00	17:30	2:30	1:30	시차출퇴근제	미지급
5:30	18:00	18:00	18:00	3:30	2:30	시차출퇴근제	미지급
6:10	18:10	6:10	18:10	3:00	2:00	시차출퇴근제	지급
10:10	21:00	10:10	21:00	1:50	0:50	시차출퇴근제	미지급
11:00	21:20	11:00	21:20	1:20	0:20	시차출퇴근제	미지급
13:00	23:10	13:00	23:10	1:10	0:10	시차출퇴근제	미지급

* 특근매식비 지급판단은 내려받은 엑셀자료에서는 나타나지 않음

이로 인해 각 부서 서무담당자들이 특근매식비를 산정할 때 유연근무자에 대해서는 시스템에서 해당 근무시간을 일일이 확인해야 하는 번거로움이 있다. 이 때문에 확인에 시간이 많이 소요되는 등 어려움이 많다는 의견이 제기되고 있었다.

< 위원회 내부망 게시판 서무 불편 의견 >

- 유연근무제 활성화에는 동의하지만, 유연근무하는 날엔 웬만하면 초과근무 좀 하지 않으면 좋겠음. 매식비 계산하려니 아주 눈이 빠질 지경임. 출퇴근이 들쭉날쭉해서 계산하기가 어려움('19.8.)
- 이런 사항은 인사혁신처의 e사람 기능 개선으로 해결이 가능한데...왜 안해 주는지 모르겠음. 기회될 때마다 요청하면 좋겠음('19.8.)
- 유연근무자의 경우 변경된 출퇴근 시간이 초과근무 세부내역에 반영되게끔 건의해 보면 좋겠다고 생각함('19.8.)

따라서, 현행 내려받는 엑셀 자료 ‘근무형태’ 옆에 각 해당자가 설정한 근무시간을 ‘숫자’로 표시해 주면 특근매식비 등 지급여부를 판단하기가 용이해 질 수 있을 것으로 보인다.

[표 20] 초과근무 파악을 위해 e사람에서 내려받은 엑셀 자료 예시

실제 출근시간	실제 퇴근시간	초과근무		근무형태	근무시간 기능추가 (예시)	특근매식비 지급 판단*
		실적시간	인정시간			
9:00	22:25	4:25	3:25	기본근무	09:00~18:00	지급
6:00	17:30	2:30	1:30	시차출퇴근제	06:00~15:00	미지급
5:30	18:00	3:30	2:30	시차출퇴근제	05:30~14:30	미지급
6:10	18:10	3:00	2:00	시차출퇴근제	06:10~15:10	지급
10:10	21:00	1:50	0:50	시차출퇴근제	10:10~19:10	미지급
11:00	21:20	1:20	0:20	시차출퇴근제	11:00~20:00	미지급
13:00	23:10	1:10	0:10	시차출퇴근제	13:00~22:00	미지급

* 특근매식비 지급판단은 내려받은 엑셀자료에서는 나타나지 않음

관계부서 의견 고충처리국에서는 실무담당자의 업무 편의와 특근매식비의 부적정 집행 예방을 위해 ‘e-사람 시스템 개선 필요성’에 대해서는 공감한다는 의견이었다. 다만, 우리 위원회 권익개선정책국을 통한 제도개선 권고 검토(당초 고충국 의견조희안에 있던 내용)보다는 e사람 시스템을 관리하는 인사혁신처에 직접 개선을 요청하는 것이 더욱 효과적일 것이라는 의견을 제시하였다.

조치할 사항 위와 관련 인사혁신처 담당부서(정보화담당관)에 e-사람 기능개선 검토가 필요하다는 의견을 감사담당관실에서 제출('21.1.15.)했음을 알려드립니다.(통보)

국 민 권 의 위 원 회

시정 및 주의

제 목 업무추진비 50만원 이상 집행 관련 규정 미준수

소 관 부 서 고충처리국

조 치 부 서 고충처리국

내 용

1. 업무 개요

위원회 각 부서에서는 원활한 업무수행을 위하여 업무추진비를 사용하면서 집행액이 50만원 이상인 경우 실·국장급 전결(심의관 직속은 심의관 전결)로 처리하며 주된 참석자의 소속 및 성명을 증빙서류에 기재하고 있다.

2. 관계 법령 및 판단기준

「국민권익위원회와 그 소속기관 위임전결규정」 제13조제1항 및 별표1에 따르면 업무추진비를 50만원 이상 집행한 경우 실·국장급 전결(심의관 직속은 심의관 전결)로 처리하여야 한다.

「국민권익위원회와 그 소속기관 위임전결규정」

제13조(전결사항 및 전결권자) ① 위원회의 위임전결사항 및 전결권자는 별표 1과 같다.
〔별표 1〕

위원회 위임전결사항 및 전결권자(제13조제1항 관련)

1. 공통사항

일련 번호	단 위 업 무			과원	과장· 담당관	심의관	실·국 장	사무처 장	위원장
17	예산회계	업무추진비	50만원 이상 (단, 심의관 직속은 심의관 전결)				○		
			50만원 미만		○				

또한 「예산 및 기금운용계획 집행지침」 및 「국민권익위원회 업무추진비 세부 집행지침」에서는 업무추진비 집행액이 건당 50만원 이상인 경우 주된 상대방의 소속 및 성명을 증빙서류에 반드시 기재하도록 규정하고 있다.

「예산 및 기금운용계획 집행지침」(4. 업무추진비(240목))

업무추진비를 집행하고자 하는 경우에는 집행목적·일시·장소·집행대상 등을 증빙서류에 기재하여 사용용도를 명확히 하여야 하며, 건당 50만원 이상의 경우에는 주된 상대방의 소속 및 성명을 증빙서류에 반드시 기재하여야 한다.

3. 감사결과 확인된 문제점

감사대상기간의 업무추진비 50만원 이상 집행 내역 총10건을 검토한 결과, 5건(50%)이 집행 관련 품의서를 실·국장급 전결이 아닌 과장 전결로 처리하였으며, 품의서 2건(20%)에 주된 상대방의 소속 및 성명을 기재하지 않은 것으로 확인되었다.

[표 21] 업무추진비 50만원 이상 집행 관련 규정 미준수 내역

부서명	사용일	업무추진비 사용내역	사용금액 (원)	명단 첨부	실국장 전결
계		5건			
OOOO과	'19.07.19.	전국 지방옴부즈만 협의회 관련 간담회	1,008,000	○	X
	'19.12.26.	고충처리국 송년다과회	600,000	X	X
OOOO과	'19.09.04.	2019년 9월 사업추진비 카드 사용분	660,000	○	X
OOOO과	'20.08.04.	현장 조정회의	624,000	○	X
	'20.09.14.	양구군 해안면 토지 정리 관련 오찬 간담회	550,000	X	X

(자료 : 업무추진비 집행내역 및 관서운영경비 출납서류 확인 결과)

업무추진비를 50만원 이상 집행하는 경우에는 「예산 및 기금운용계획 집행지침」에 따라 집행 관련 품의서에 참석자 명부를 반드시 기재·첨부하여, 실·국장급 전결로 처리해야 함에도 불구하고 이를 소홀히 한 것이므로 주의

할 필요가 있다.

관계부서 의견 고충처리국에서는 감사결과를 받아들이면서 향후 업무 추진비 집행 시 관련 규정이 철저히 준수되도록 각 부서에 전파·교육하겠다는 의견을 밝혔다.

조치할 사항 0000과, 0000과, 0000과는 업무추진비를 50만원 이상 집행할 경우 반드시 위원회 위임전결규정에 따라 실·국장급 전결로 처리하시고, 주된 상대방의 소속 및 성명을 증빙서류에 기재하시기 바랍니다.(주의)

국 민 권 익 위 원 회

주 의

제 목 업무추진비 휴일 사용 관련 규정 미준수

소 관 부 서 고충처리국

조 치 부 서 고충처리국

내 용

1. 업무 개요

위원회 전 부서에서는 원활한 업무 수행을 위하여 휴일 출장 또는 휴일 근무 중 필요 시 업무추진비를 사용하고 있다.

2. 관계법령 및 판단기준

「국민권익위원회 업무추진비 세부 집행지침」에 따르면 법정공휴일 및 토·일요일, 관할 근무지와 무관한 지역, 비정상시간대(23시 이후) 등에 업무추진비를 사용하기 위해서는 그 불가피성에 대하여 사전 품의를 받은 경우에만 한하여 사용할 수 있다.

「국민권익위원회 업무추진비 세부 집행지침」

다음 각 호의 경우에는 원칙적으로 정부구매카드(클린카드) 사용의 불가피성에 대해 사전 품의를 받은 경우에 한하여 사용할 수 있다. 이 경우 품의서에는 일시, 장소, 목적, 집행대상, 구체적인 업무내용과 사유, 추정사용액 등을 포함하여야 한다.

< 다 음 >

- ① 법정공휴일 및 토·일요일
- ② 관할 근무지와 무관한 지역
- ③ 비정상시간대(23시 이후 심야시간대 등) 사용
- ④ 업무를 위해 주류판매를 주목적으로 하는 업종에서의 사용

3. 감사결과 확인된 문제점

감사대상기간의 고충처리국 업무추진비 사용 실태를 점검한 결과, 휴일 사용 내역 총 8건 중 2건이 사전품의를 하지 않은 채 업무추진비를 집행한 것으로 확인되었다. 다만, 해당 건은 사용대상자들의 출장 등으로 인해 불가피한 사용이었던 것으로 볼 때, OOOO과에서는 법정공휴일 및 토·일요일에 불가피하게 사용하는 업무추진비에 대해서는 사전 품의를 받아야 한다는 지침 내용의 숙지가 부족한 것으로 판단된다.

따라서, OOOO과는 앞으로 업무추진비 관련 지침의 내용을 숙지하고 법정 공휴일 및 토·일요일 등에 사용 시에는 반드시 사용자의 출장명령서 등 증빙자료를 첨부함으로써 그 사용의 불가피성을 입증하여 사전 품의를 받을 수 있도록 주의할 필요가 있다.

[표 22] 업무추진비 휴일사용 규정 미준수 내역

부서명	사용일	업무추진비 사용내역	사용금액(원)
OOOO과	'20.08.02.(일)	양구군 간담회	209,000
	'20.08.02.(일)	양구군 간담회	56,000

(자료 : 업무추진비 집행내역 및 관서운영경비 출납서류 확인 결과)

관계부서 의견 고충처리국에서는 감사결과를 받아들이면서 향후 관련 사항을 각 부서에 전파·교육하여 법정공휴일 및 토·일요일 업무추진비 사용 시 사전품의 등 관련 규정이 철저히 준수되도록 조치할 것이라는 의견을 제시했다.

조치할 사항 OOOO과는 업무추진비의 법정공휴일 및 토·일요일 사용 시에는 불가피성이 입증할 수 있는 증빙자료를 첨부하여 사전 품의를 받은 후 사용하시기 바라며, 향후 동일한 사례가 발생하지 않도록 주의하시기 바랍니다.(주의)

국 민 권 익 위 원 회

주 의

제 목 업무추진비 사용 관련 증빙서류 미흡

소 관 부 서 고충처리국

조 치 부 서 고충처리국

내 용

1. 업무 개요

위원회 각 부서에서는 관서운영경비 지급요청서를 증거서류와 함께 주무부서에 제출하고 주무부서는 이를 검토·결의하여 예산을 집행한 후 「계산증명규칙」에 따라 증거서류 등을 편철·보관하고 있다.

이때 각 부서에서 제출하는 증거서류는 원본 영수증과 집행 근거(품의서, 사업계획서 등)자료 등이 있으며, 정확한 예산집행을 위하여 정부구매카드(업무추진비 등)를 사용 후 카드전표 등 카드사용 원본 영수증에 사용자가 실명으로 서명하여 제출하고 있다.

2. 관계법령 및 판단기준

「계산증명규칙」 제8조, 제 27조, 제31조, 제32조, 제33조 규정에 따르면 관서운영경비출납공무원은 관서운영경비출납계산서의 증거서류로서 결의서, 영수증 등 기타 지출의 내용을 증명하는데 필요한 서류 등을 첨부하여 보관하여야 하며, 이때 증거서류는 원본에 한하고 있다.

「계산증명규칙」

제8조(증거서류의 원본주의) ① 증거서류는 원본에 한한다. 다만, 어쩔 수 없는 경우에는 당해관서의 장(증명책임자가 관서의 장일 때에는 다른 공무원)이 원본과 틀림없다고 자기의 도장을 찍어 증명한 등본을 제출할 수 있다.

제27조(지출계산서의 증거서류) 지출계산서의 증거서류로서 보관할 것은 다음과 같다.

1. 지출에 관한 결의서
2. (중략) 조세특례제한법제126조의3에 따른 현금영수증, 여신전문금융업법에 의한 신용카드의 매출전표 (중략)
9. 기타 지출의 내용을 증명하는데 필요한 서류

제33조(관서운영경비출납계산서의 증거서류 등) 관서운영경비출납계산서의 증거서류, 증거서류의 기재사항, 증거서류의 붙임서류 및 별책 편철할 증거서류에 관하여는 제27조 내지 제30조의 규정(지출계산서의 예)을 준용한다.

「수입 및 지출 등에 관한 회계예규」 제22조의2 및 「국민권익위원회 업무추진비 세부 집행지침」에 따르면 정부구매카드를 사용한 경우 사용에 따른 책임소재를 분명히 하기 위해 카드사용 영수증에 사용자가 실명으로 서명하여야 하며, 서명란이 없는 경우 여백을 이용하여 서명하여야 한다.

또한 카드 영수증에 실명서명이 없거나, 사용자를 알아보기 어려운 경우에는 부서별 회계처리 담당자가 정확한 사용자를 알 수 있도록 서명을 보완하여야 한다.

「수입 및 지출 등에 관한 회계예규」

제22조의2(정부구매카드 사용자의 실명 서명의무) 정부구매카드를 사용한 경우 사용에 따른 책임소재를 분명히 하기 위해 카드전표 등 카드사용 영수증에 사용자가 실명으로 서명하여야 한다. 카드전표 등에 서명란이 없는 경우에는 여백을 이용하여 서명하여야 한다.

「국민권익위원회 업무추진비 세부 집행지침」

카드사용영수증에 사용자의 실명서명이 출력되지 않았거나 다른 사람이 사용자를 알아보기 어렵게 서명되어 있을 경우에는 부서별 회계처리 담당자가 정확한 사용자를 알 수 있도록 서명을 보완하여야 한다(여백에 사용자명 별도 기재)

3. 감사결과 확인된 문제점

감사대상기간의 관서운영경비 지급요청서를 점검한 결과, 업무추진비 집

행과 관련해 품의서 등 증거서류를 첨부하지 않은 채 총 3건의 업무추진비가 집행되었고, 이 중 1건은 신용매출전표 등과 같은 영수증이 아니라 사용금액, 사용내역 등이 불분명하게 적시된 배달 영수증을 첨부하여 처리하는 등 원본이 아닌 증거서류가 첨부되어 있었다.

[표 23] 업무추진비 집행 관련 증거서류 미흡 내역

부서명	사용일	업무추진비 사용내역	사용처	사용금액(원)	비고
OOOO과	'19.07.10.	2019년 7월 22일자 업무추진비카드 사용분	이화 고려정	108,000	품의서 미첨부
	'19.10.31.	경찰민원과 11월 22일 사업추진비카드 사용분(1)	충만치킨 도담점	40,000	품의서 미첨부 및 부적당한 증거서류 첨부
	'19.10.31.	경찰민원과 11월 22일 사업추진비카드 사용분(2)	7번가피자 세종점	40,000	품의서 미첨부

(자료 : 관서운영경비 출납서류 확인 결과)

OOOO과는 위와 같이 업무추진비 집행시 사용내역을 명확히 명시하지 않았으며, 업무추진비 집행과 관련한 품의서 등과 같은 집행의 근거를 첨부하지 않은 채 서류를 제출하였다.

OOOO과는 원본 영수증과 집행 근거(품의서, 사업계획서 등)를 첨부하여 관서운영경비 지급요청서를 제출하여 정확한 예산집행을 하고 증거서류 등을 편철·보관할 수 있도록 해야 함에도 불구하고 이를 소홀히 한 것인바 주의할 필요가 있다.

또한 감사대상기간의 업무추진비 영수증 중 일부가 서명이 누락된 것을 확인하였는데, 이는 정부구매카드를 사용하는 경우에도 사용자가 실명으로서명해야 하며, 미기재시 부서별 회계처리 담당자가 해당 서명을 보완해야 하는 관련 지침의 숙지가 부족했던 것으로 판단된다.

따라서 고충처리국 각 부서는 정부구매카드 사용시에는 반드시 실명서명을 하도록 주의할 필요가 있으며, 부서별 회계처리 담당자는 해당 서명을 확인하고 보완할 수 있도록 할 필요가 있다.

관계부서 의견 고충처리국에서는 감사결과를 받아들이면서 향후 예산 집행 시 관련 규정이 철저히 준수되도록 각 부서에 전파·교육하겠다는 의견을 밝혔다.

조치할 사항 0000과는 업무추진비 사용 시에는 원본 영수증과 그 집행 근거와 같은 증거서류를 첨부하여 관서운영경비 지급요청서를 제출하시기 바라며, 향후 동일한 사례가 발생하지 않도록 주의하시기 바랍니다.(주의)

고충처리국 전 부서에서는 정부구매카드 사용 후 반드시 사용자가 실명으로 서명하시기 바랍니다.(주의)

국 민 권 익 위 원 회

시정 및 주의

제 목 출장식비 및 업무추진비 중복 집행

소 관 부 서 고충처리국

조 치 부 서 고충처리국

내 용

1. 업무 개요

위원회 각 부서에서는 각종 출장 시 원활한 업무수행을 위하여 업무추진비를 사용하고 있다.

2. 관계 법령 및 판단기준

「공무원 여비 규정」 제28조제1항에 따르면 소속기관의 장은 예산의 부족 또는 그 밖의 사유로 여비를 지급하지 아니할 충분한 이유가 있다고 인정될 때에는 여비를 감액 지급할 수 있으며,

「공무원보수 등의 업무지침」 제9장 공무원여비업무 처리기준 Ⅷ-1-가(606p)에서는 위 규정상 ‘여비를 지급하지 아니할 충분한 이유’란 여비의 전부 또는 일부항목의 지출이 불필요하거나, 해당 정액보다 적게 소요되는 것이 명백한 경우를 말한다고 규정하고 있다.

「공무원보수 등의 업무지침」(제9장 공무원여비업무 처리기준 Ⅷ-1-가 조정사유)

- 1) 소속 기관의 장은 예산의 부족 또는 그 밖의 사유로 여비를 지급하지 아니할 충분한 이유가 있다고 인정될 때에는 여비를 감액하거나 여비의 전부 또는 일부를 지급하지 아니할 수 있다.
- 2) 이때 ‘여비를 지급하지 아니할 충분한 이유’는 해당 공무 여행시 여비의 전부 또는 일부 항목의 지출이 불필요하거나, 해당 정액보다 적게 소요되는 것이 명백한 경우를 말한다.

따라서 출장 중 업무추진비로 식사를 한 경우, 예산의 중복 집행을 방지하기 위해 출장 식비를 감액 지급하여야 한다.

3. 감사결과 확인된 문제점

감사대상기간의 출장여비 지급실태를 점검한 결과, 출장 중 업무추진비를 사용하였음에도 출장 식비를 감액하지 않고 전액 지급한 사례가 총 12건, 93,280원 확인되었다.

[표 24] 출장식비 부적정 지급 내역

해당 부서	해당연도	부적정 지급 건수(건)	부적정 지급액(원)
OOOO과	계	12	93,280
	2019년	5	39,980
	2020년	7	53,300

(자료 : 여비지급내역 및 업무추진비 집행내역 확인 결과)

출장 중 업무추진비를 사용하는 경우에는 「공무원보수 등의 업무지침」에 따라 예산 중복 집행을 방지하기 위해 출장 식비를 감액하여 지급해야 함에도 불구하고 이를 소홀히 한 것이므로 주의할 필요가 있다.

관계부서 의견 고충처리국에서는 감사결과를 받아들이면서 향후 부적정 집행액에 대해 반납할 것이며, 전 부서에 전파·교육하여 출장식비와 업무추진비가 중복 집행되지 않도록 하겠다는 의견을 제시하였다.

조치할 사항 출장식비 및 업무추진비를 중복 집행한 민원조사기획과는 부적정하게 지급된 금액을 반납 조치하시기 바라며, 출장비 정산 시 업무추진비 사용 여부를 반드시 확인하고 지급하시기 바랍니다.(시정)

국 민 권 의 위 원 회

통보(모범사례)

제 목 군산 비안도 정규해상교통수단 마련을 위한 민원조정

소 관 부 서 고충처리국

모 범 부 서 고충처리국(산업농림환경민원과)

모 범 내 용

전북 군산시 옥도면에 위치한 비안도에는 182세대 400여 명의 주민이 거주하고 있으나, 국내 도서지역 중 유일하게 정규 해상교통수단 없이 소형어선을 이용하여 육지를 왕래하고 있었다.

< 비안도 ~ 가력도 선착장 >



(자료 : 고충처리국 적극행정 사례집)

당초 비안도와 군산항을 잇는 여객선이 있었지만, 주변 여러 섬을 경유해 운항시간이 길고 이용이 불편한 탓에 이용승객이 줄어, 2002년 1월 운항이 중단됐다. 주민들은 어쩔 수 없이 개인 어선을 이용해 비안도에서 가력선

착장을 불법으로 왕래하고 있었다. 이러다 보니 2007년도에는 통행하던 어선이 전복되어 주민 3명이 안타깝게 목숨을 잃기도 했다.

비안도 주민들은 지속적으로 생활불편과 선박사고 위험을 호소하며 각급 기관(농림축산식품부, 전라북도, 군산해양경찰서, 군산시, 새만금개발청 등)에 가력선착장을 이용하는 정규 도선운항 대책을 요구해 왔다.

비안도와 가력선착장을 오가는 선박을 운항하기 위해서는 가력선착장을 이미 이용하고 있는 부안군 어민들의 동의가 필요한 상황이지만, 이 곳이 협소하여 두 지역 주민들간의 협의가 되지 않아 해결책을 찾지 못했다.

이러한 상황에서 2018년 7월 비안도 이장 등 400여 명의 주민들이 우리 위원회에 집단민원을 제기했다. 위원회는 도서지역 주민의 정주여건과 안전 확보가 시급하다고 보고 중재에 나서게 되었다.

우리 위원회는 관련 지역 어업인들의 생업현장을 주말도 마다하지 않고 방문하여, 서로의 마음을 열고 대화할 수 있는 여건을 만들기 위해 노력했다. 아울러 여러 차례의 현장조사와 관계기관 협의도 진행했다.

이러한 노력을 통해 조정안을 마련하고, 2018년 12월 18일 부안군청 회의실에서 고충처리 부위원장 주재로 비안도 주민, 가력선착장 어업인 대표, 군산시장, 부안군수, 전라북도 담당국장 등 관계기관 책임자가 참석한 가운데 현장조정회의를 열고 조정안을 최종 확정했다.

조정안의 주요 내용은 비안도 주민과 부안군 어업인은 양 지역의 화합과 상생 발전 차원에서 선박운항에 상호 협조하고, 군산해양경찰서장은 도선운항면허 및 안전관리 대책을 수립하며, 군산시장은 운항 선박마련 및 부대시설 설치 등 운항 관련 사항을 추진하고, 부안군수는 공유수면의 관리 및 운영 등에 대한 세부적인 협의나 선박운항과 관련된 사안에 대해 관계기관과 공동 대응하는 것이었다.

또한, 가력선착장 관리 기관인 한국농어촌공사 새만금 사업단은 선박운항에 따른 선착장 사용에 협조하고, 시설물 기능유지 및 관리를 철저히 하며,

가력선착장 시설확장을 위해 전라북도와 공동으로 노력하기로 하였다.

이런 노력의 결실로 2019년 12월 18일 비안도와 가력선착장을 운항하는 여객선이 17년만에 취항하게 되었다.(출처 : 군산시)

< 2019년 12월 28일 비안도 여객선 취항식 >



(자료 : 군산시)

이 민원해결 사례는 대외적으로도 높은 평가를 받아 2019년 3월 국회에서 열린 ‘체계적인 집단민원 해결을 위한 토론회’에서 집단민원 해결 사례로 발표되기도 했으며, ‘제4회 적극행정 우수사례 경진대회’에서는 국무총리 표창을 받았다(인사혁신처 인사혁신기획과-731<2020.2.10.>).

조치할 사항 고충처리국 산업농림환경민원과에서 추진한 이 민원해결 사례는 이번 감사에서 모범사례로 선정, 위원회 전 부서에 공유·전파하여 적극행정 추진에 참고토록 할 것임을 알려드립니다.[통보(모범사례)]

국 민 권 익 위 원 회

통보(모범사례)

제 목 경주 한센인촌 희망농원의 주거 및 환경 개선을 위한 조정

소 관 부 서 고충처리국

모 범 부 서 고충처리국(복지노동민원과)

모 범 내 용

정부의 강제이주 정책으로 41년 이상 편견과 무관심 속에 한이 서린 삶을 살아온 경주시 한센인촌 희망농원 주민들은 정부가 줄속으로 지어준 무허가 집단계사, 주택, 재래식 침전조, 하수관로 등 열악한 주거 환경으로 고통을 받고 있다며 2020년 3월 우리 위원회에 집단민원을 제기했다.

< 경주 한센인촌(희망농원) 위치 및 현황도 >



(자료 : 위원회 보도자료)

우리 위원회는 한센인 정착촌 형성과정 관련 문서를 찾아 책임소재 등을

확인하고, 복지부·환경부·농림축산식품부·국토부 등 관계부처와 문제해결을 위해 지속적으로 협의를 진행했다.

한편, 경주시와 포항시, 경상북도 등과도 2020년 5월부터 10월까지 7차에 걸친 실무협의를와 현지조사를 실시했다.

이러한 노력의 결과로 2020년 10월 28일 권익위원장, 경상북도지사, 경주시장, 대구지방환경청장 등 관련 기관장, 주민 등 100여 명이 참석한 가운데 경주 한센인촌 거주민들의 복지·환경문제 등을 개선하기 위한 현장조정안을 마련하였다.

경주시는 노후 집단계사 452동 및 슬레이트 철거, 노후 침전조 및 하수관로 정비 등을 우선 해결하기 위해 2021년 상반기까지 세부정비 기본계획을 수립하고, 노후 주택정비 등 거주여건을 개선하며, 요양원 및 양로원, 생태공원 등 주민 편익공간 조성을 포함한 종합정비계획을 단계적으로 수립·추진하기로 했다.

경상북도는 희망농원 지역의 집단계사 철거, 재래식 침전조 및 하수관로 정비 등 시설개선사업이 원만히 추진될 수 있도록 국비보조 지원 등의 협력을 하기로 했다.

포항시는 희망농원 지역의 노후 하수관로 개선 등 주거환경 및 수질오염 개선사업, 형산강 수질개선 활동이 원만히 추진될 수 있도록 적극 협조하기로 했다.

대구지방환경청은 하수관로 및 침전조 정비, 집단계사 철거 등 환경개선과 관련하여 우선적으로 국고보조금이 지원될 수 있도록 재원 협의 등 행정절차 처리기간을 단축해 신속히 사업추진이 될 수 있도록 적극 협조를 약속했다.

이로써 정부정책에 따른 강제이주로 41년 이상 국가와 사회로부터 소외되어 편견과 차별 속에서 힘들게 살아온 한센인촌 거주민들의 주거·환경문제를 관계기관이 협업해 해결하는 발판이 마련된 것이다.

또한 형산강 취수원 수질오염 및 환경문제 해결이 가능해져 인근 포항 시민과 한센인촌 주민과의 지속된 갈등과 불편을 해소할 수 있게 되었다. 아울러 이 사례는 전국 한센인 이주 정착촌 문제해결의 모범을 보여줬다고 할 수 있다.

조치할 사항 고충처리국 복지노동민원과에서 추진한 이 민원해결 사례는 이번 감사에서 모범사례로 선정, 위원회 전 부서에 공유·전파하여 적극 행정 추진에 참고토록 할 것임을 알려드립니다.[통보(모범사례)]

국 민 권 익 위 원 회

통보(모범사례)

제 목 적극행정 실천 사례집 제작·배포 및 찾아가는 사례교육

소 관 부 서 고충처리국

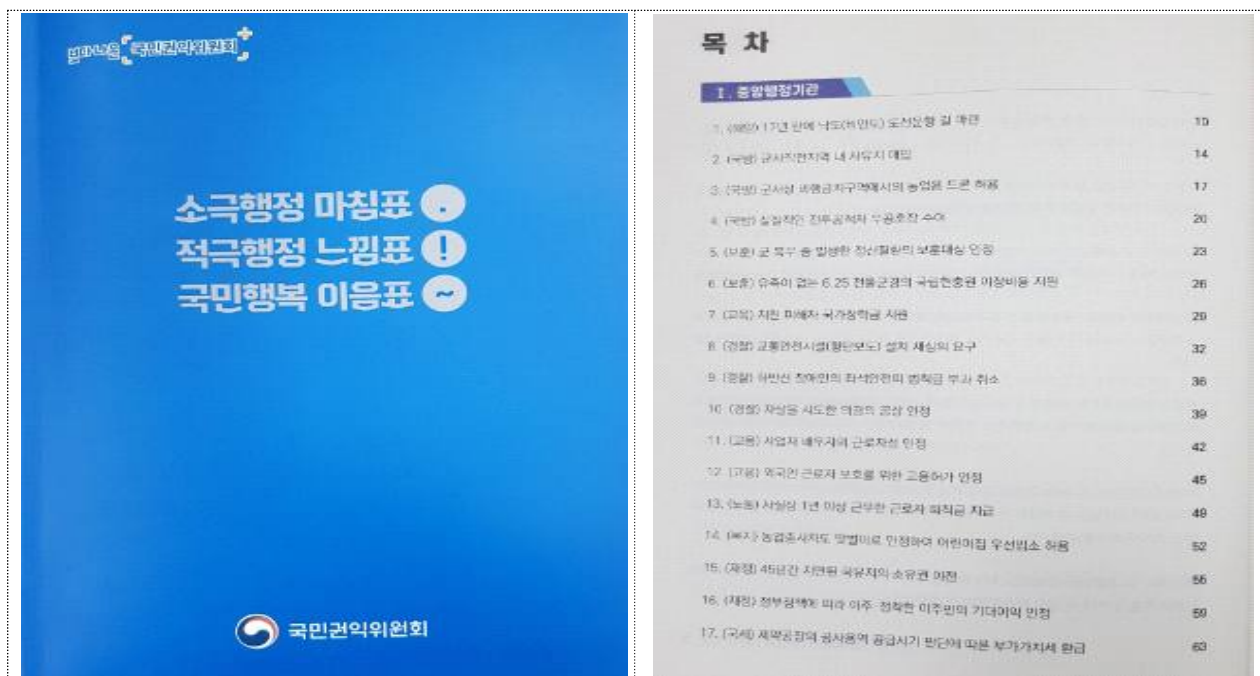
모 범 부 서 고충처리국(민원조사기획과)

모 범 내 용

고충처리국 민원조사기획과에서는 관련 규정이 없다는 등의 사유로 민원 해결을 하지 못하는 고충민원이 증가하는 상황에서, 각급 기관에서 국민권익구제를 강화할 수 있도록 적극행정 사례집 발간을 기획하게 되었다.

최근 5년간 우리 위원회가 시정권고, 의견표명, 조정·합의해결로 처리한 총 1만5천여 건의 민원처리 사항 중 모든 행정기관이 참고하고 활용할만한 사례 60건을 엄선하여 적극행정 사례집을 2019년 5월에 발간했다.

< 적극행정 실천사례집 표지 및 목차 >



기관별로는 중앙행정기관, 지방자치단체, 공공기관별 사례를 수록했고, 분야별로는 국방, 해양, 보건, 교육, 경찰, 건축 등 다양하게 수록했다.

적극행정사례를 확산·공유하고 고충민원 담당부서 등 각 일선현장에서 구체적인 업무를 수행할 때 적극행정 지침서로 활용할 수 있도록 사례집은 국무회의와 차관회의에 배포('19.6.)함은 물론 중앙행정기관·지방자치단체·공공기관 445개에 배포하였다.

또한 2019년에는 기획재정부·환경부·경기도·전남교육청·한국가스안전공사 등 53개 기관에 대해 찾아가는 적극행정 실천 사례교육을 실시했고, 2020년에는 경북 문경시·경남 진주시·사회보장정보원 등 8개 기관에 대해 찾아가는 적극행정 실천 사례교육을 했다.

아울러 각 권역별로 고충민원 역량강화 워크숍을 2019년에는 2회(경상·충청권), 2020년에는 7회(경남·경북·부산대구울산·강원·전북·대전세종충청·전남광주권) 실시하여 공직자의 인식 전환과 적극행정 문화 정착을 유도하였다.

앞으로 지속적으로 최근 사례들로 사례집을 보완·개편하여 실무자들이 업무에 지속 활용할 수 있도록 하며, 찾아가는 적극행정 실천 사례교육과 고충민원 처리역량강화 워크숍도 지속 실시할 계획이다.

이를 통해 위원회의 권익구제 사례 홍보는 물론 공직자가 적극행정의 필요성에 공감하고 국민을 대하는 마음가짐, 업무에 대한 인식과 태도에 긍정적인 변화를 가져올 수 있도록 할 것이다.

조치할 사항 고충처리국 민원조사기획과에서 추진한 이 사례는 범정부적 적극행정 확산에 기여한 공적이 있다고 인정되어, 이번 감사에서 모범 사례로 선정, 자체감사 표창 대상(담당자)으로 추천했음을 알려드립니다.[통보 (모범사례)]