

발 간 등 록 번 호

11-1140100-100028-10

마음에만 담아둘 수 없는
국민권익 패스트트랙

적극행정 국민신청



국민권익위원회

마음에만 담아둘 수 없는
국민권익 패스트트랙

적극행정 국민신청



국민권익위원회

발 간 사



적극행정 국민신청은 ‘국민이 공익에 기여하기 위해 신청한 아이디어를 정책·제도 개선과 업무혁신에 적극적으로 반영하는 제도’입니다.

법령이 미비하거나 법령이 불명확한 사안, 사회환경의 변화에 맞지 않는 법령해석 등의 사유로 기관에서 수차례 반려되고 거부된 민원에 대하여 적극행정 국민신청 제도를 이용하실 수 있습니다.

국민권익위원회는 신청인과 공공기관의 의견을 머리와 가슴으로 이해하고 공감하면서, 국민과 공공기관이 함께 이미 시도하지 않았던 창의적인 방법으로 해결할 수 있습니다.

국민권익위원회는 2021년 7월부터 적극행정 국민신청을 접수하여, 2025년 11월말 기준 13,061건을 처리하였습니다.

이 중 각급 기관에 967건의 적극행정 의견 제시를 하였습니다.

같은 기간에 소극행정 재신고는 83건의 개선 권고를 하였습니다.



2021년 7월 적극행정 국민신청제도가 최초 대통령령 반영이래 세부 추진지침인 국민권익위원회 훈령은 3차례 제정 및 개정을 거치면서 명실상부한 국민권익위원회 대표 기능으로 자리를 잡아가고 있습니다.

이번 책자에는 적극행정 국민신청과 소극행정 신고에 관심이 많은 국민은 물론이고, 업무를 담당하고 있는 일선의 공직자도 활용하기 쉽도록, △적극행정 국민신청의 이해 및 실무 △소극행정 신고의 이해 및 실무, △적극행정 국민신청 사례, △소극행정 재신고 사례, △관련 법령 등으로 구성하였습니다.

국민께서는 공직사회에서의 적극행정이 구현되도록 국민신청을 널리 활용하여 주시고, 공직자는 국민의 행복을 위해 적극행정이 구현되도록 아낌없이 노력하여 주시길 바랍니다.

감사합니다.

2025. 12.

국민권익위원회 부위원장 겸 사무처장 **한 삼 석**

적극행정 국민신청 알아보기

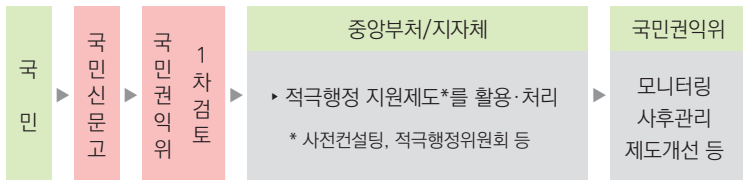
01 ▶▶ 도입배경

- 정부와 공무원 중심으로만 추진되었던 적극행정에 국민 생각을 반영하기 위해, 국민이 직접 신청한 적극행정을 정책개선 주제로 논의하고 반영하는 선순환의 체계 구축 필요

02 ▶▶ 개념

- 국민이 공익 목적의 정책 아이디어를 내면, 국민권익위가 국민의 눈높이에서 검토해 관계기관에 적극적 처리 및 개선방안을 권고하는 제도
⇒ 정책개선 및 권익구제 패스트트랙 방식이면서 범정부 적극행정을 견인

03 ▶▶ 처리과정



04 ▶▶ 신청접수

- 불채택된 국민제안 또는 거부된 공익성 민원
※ 국민신문고 적극행정신청 창구, 방문·우편 등 신청 가능

05 ▶▶ 국민신청 처리

국민권익위 ▶▶ 기존 민원 또는 제안의 거부 사유, 공익 적합성 등을 검토하고, 상당한 이유가 파악 되면, 업무처리방식 및 정책 개선 등에 대한 의견제시

소관기관 ▶▶ 국민권익위 의견을 반영, 적극행정지원제도를 활용하여 처리

※ 적극행정 지원제도 : 적극행정위원회 의견제시, 감사부서 사전컨설팅 등

06 ▶▶ 처리효과

- 국민 고충·불편을 유발하는 공익적 성격의 적극행정 신청 사항에 대해 신속한 정책 개선 및 조치
 - 유사 문제해결의 모범 기준으로 활용
 - ※ 국민신청제를 통해 적극행정으로 인정되면 담당공무원의 징계면책, 우수 공무원 선발 등 인사상 우대 조치 가능

07 ▶▶ 근거 법령 등

- 「적극행정 운영규정」 제18조의2, 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제17조의2
- 「적극행정국민신청 처리 및 운영에 관한 지침」

적극행정 국민신청, **상당한 이유**가 있습니다.

01 국민신청 접수 및 사전검토

02

- 민원, 국민제안 처리결과와 사전검토
- 신속 이송 여부 판단
- 관계기관 의견 파악
- 법령, 환경, 정황 등 검토
- 추가 자료·정보 수집 및 분석

03 상당한 이유가 있는지 종합적으로 검토

04 전문가 이해관계인 등 의견 청취

※ 국민생각함등 대국민 채널 통해 국민 의견 수렴

05 의견 결정을 위한 심사속고

06 의견서 최종 결정

07 결정 내용 안내

수신자 010-0000-0000
OOO님께
귀하의 OOOOO
상당한 이유 ...
... 권고하였습니다.

08 사후 모니터링

포상, 이행점검 등

「적극행정 국민신청」 의견서

▶ 소관기관 : 국토교통부

구 분	내 용
신청취지	<ul style="list-style-type: none"> ● 자동차 부품 과잉정비 문제 개선
관련법령 등	<ul style="list-style-type: none"> ● 「자동차관리법」 제30조, 제30조의2, 제30조의3
검토사항	<ul style="list-style-type: none"> ● 신청인의 주장 <ul style="list-style-type: none"> - 신청인은 사이드미러의 부품(모터, 미러, 카메라, 외형 등)을 분할하여 판매하는 제도를 신설하여 과잉 정비 예방을 요청 ● 소관기관 의견 <ul style="list-style-type: none"> - (국토교통부) 민원 요청사항인 부품 판매는 자동차관리법 상 별도 규정된 바가 없으며, 개별 제작사에 요청해야할 사항으로 판단됨 <ul style="list-style-type: none"> * 자동차관리법 제30조의2에 따라 자동차 부품의 형식이 적합함을 스스로 인증 후 판매하는 자기인증제도를 채택하고 있으며, 제30조의3 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 부품 제작 조립·수입·판매의 중지를 명할 수 있으나, 그 외의 사항에 대해 규정하고 있지 않음 - (한국소비자원) 과거 3년간 자동차 부품 관련 민원 현황 및 처리 추이를 조사한 결과, 차량 부품값 및 공임비 기준 등 자동차수리·점검 관련 피해구제접수 등 민원이 증가하는 추세임 - (국민생각함*) 의견 수렴 결과, 응답자 899명 중 소비자 응답자 총 825명(91.8%)으로 부품 교체 경험군은 667명(74.2%)이었으며 '자기인증제도' 필수 인증 항목 보안 등 현행 부품군 정비 관련 제도개선이 필요하다고 생각한 응답자는 656명(98.4%)으로 대부분을 차지함 <ul style="list-style-type: none"> * 국민생각함은 국민권익위원회가 운영하고 있는 온라인 정책소통공간으로 정책 아이디어를 등록하고 건전한 토론과 협력을 통해 정책과 제도에 대한 의견을 수렴할 수 있음

구 분	내 용
<p>검토사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 법령 및 사실관계 <ul style="list-style-type: none"> - 자동차 제조 과정 중 현행 어셈블리 방식은 수동조립과 자동조립으로 분류됨. 수동조립은 사람이 직접 부품을 조립하는 방식으로 정밀한 작업을 요구하는 부분이나 자동화가 어려운 부분에 사용되고, 자동화 조립은 로봇이나 자동화 시스템을 이용하여 부품을 조립하는 방식으로 생산성 및 품질 향상에 도움을 주고 있음 - 현행 부품군 단위 부품 판매는 사이드미러 등 일부 빈발 고장 부위만 수리할 수 없고 부품군 전체를 교체해야 하기에 소비자는 과잉 정비비를 부담해야 한다는 불만이 팽배한 상황임(국민생각함 제시 의견 중) <p>* 관련 법령 [첨부] 참조</p>
<p>적극행정 의견</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 신청인의 주장, 자동차 부품 관련 민원 현황, 국민생각함 조사결과 등을 종합적으로 고려하면, '자동차 부품 과잉정비 문제 개선'을 요청하는 적극행정국민신청 내용에 상당한 이유가 인정됨 - 국토교통부는 자동차관리법의 '자기인증제도'의 보완이 바람직함 <p>* 보완 방안 예시</p> <p>대안 1. 한국교통안전공단 등 전문기관을 중심으로 '자기인증제도' 한계를 주기적으로 검토하여 개선 방안 수립</p> <p>대안 2. 소비자 불만이 빈발하는 부품군에 대해 (부품군) 분리 검토</p> <p>대안 3. 기업이 자율적으로 전문기관 의견을 반영하여 '자기인증제도' 불만 부품에 대한 개선 방안 검토 제시</p> <p>※ 공공의 이익을 위해 적극행정지원제도* 등을 활용하여 업무처리 하거나, 적극행정지원제도를 활용하지 않아도 신청 내용에 대해 수용·해결이 가능할 경우 곧바로 처리</p>

* 적극행정지원제도

- 적극행정위원회 의견제시(「적극행정 운영규정」13조, 「지방공무원 적극행정 운영규정」12조)
- 사전컨설팅(「적극행정 운영규정」5조, 「지방공무원 적극행정 운영규정」5조)

“자동차 부품 과잉정비 문제 개선을 위한 의견수렴” 설문 결과 보고

(25. 5., 적극행정국민신청팀)

- ▶ 조사 기간 : '25. 4. 14.(월) ~ '25. 4. 25.(금), 12일간
- ▶ 조사 방식 : 구조화된 객관식 설문 문항 및 자유 의견(덧글) 병행
- ▶ 설문 참여 : 총 899명

□ 설문 배경

- 자동차 부품이 일부만 파손되어도 부품군 전체 교체화에 따른 자동차 부품 수리비 상승이 되고 있어 과잉 정비 관련 문제 개선 업무 추진

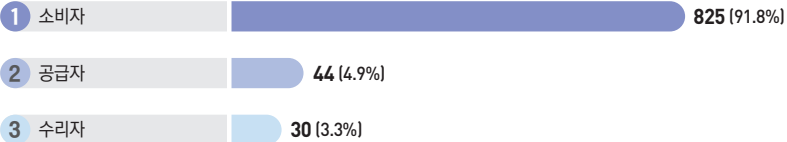
□ 설문 결과

- 응답자는 899명으로
 - 소비자 응답자는 총 825명으로 전체 응답자의 91.8%에 해당하며, 부품 일부가 고장이 났을 때 부품 전체를 교체한 직·간접 경험이 있는 응답자는 731명(82.2%)이었음
 - 부품 교체 경험군 중 현행 부품군 정비 방식에 대해 문제점이 있다고 응답한 사람은 667명(74.2%)이었으며, 이 중 부품 과잉 정비 예방을 위해 부품군 정비 관련 제도개선이 필요하다고 생각하는 응답자는 656명(98.4%)으로 대부분을 차지함
 - 현행 부품군 정비 방식의 문제점 개선 방안으로 가장 필요한 것은 외부기관 전문 기관(한국교통안전공단 등) 기준 마련 342명(52.1%) → 자동차관리법의 '자기인증제도' 필수 인증 항목 보완 183명(27.9%) → 업체자율개선 126명(19.2%) → 기타 5명(0.8%) 순으로 응답함

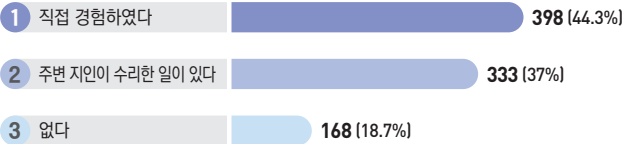
붙임 문항별 설문 결과

문항 1 자동차 소비자(운전자), 공급자(판매자), 수리자(정비자)입니까?

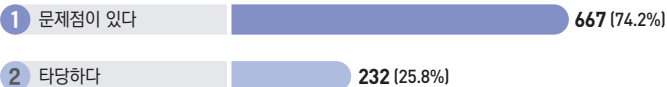
* 직접 이해관계자 대상



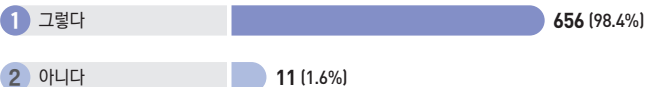
문항 2 사이드미러, 비상 깜빡이 버튼 등 부품 중 일부가 고장이 났는데 부품 전체를 교체한 부품군 정비 경험이 있으십니까?



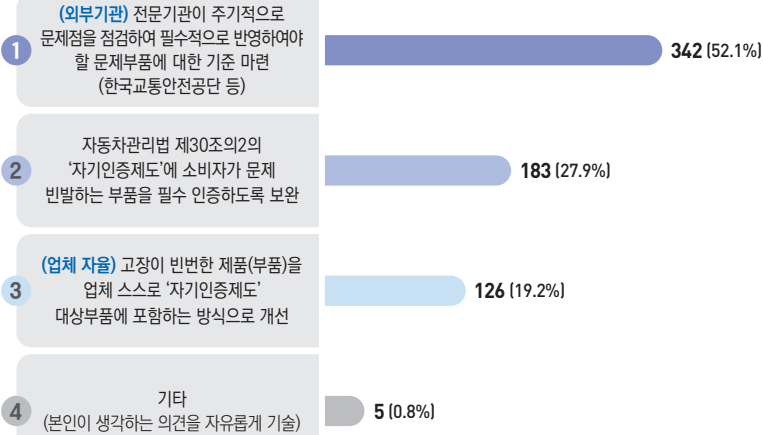
문항 3 현행 부품군 정비 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?



문항 3-1 과잉정비 예방을 위해 부품군 정비 관련 제도개선이 필요하다고 생각하십니까?



문항 3-2 현행 부품군 정비 방식의 문제점 개선 방안으로 가장 필요한 것은?



기타 국민생각함 댓글 의견

- ▶ 자기인증제도의 실효성을 높이기 위해서는 업체 자율, 외부기관 점검, 소비자 신고 방식이 각각 가진 장점을 결합한 혼합형 개선 필요
 - 업체가 고장 빈발 부품을 자율 등록하도록 하되, 소비자 신고 및 리콜 데이터를 연계해 위험도 기반 우선관리 목록 도출 필요
 - 한국교통안전공단 등 외부기관이 주기적으로 민원-고장 통계를 분석해 기준을 보완하고, 고위험 부품에 대한 최소 인증 요건을 제시하는 시스템 마련 필요
 - 업체의 인증 대상 선정과 기관의 검토를 연결하는 SI 기반 분석체계를 도입해, 인증 대상 부품을 정량적으로 예측하고 사전 관리가 필요함
- 자율성과 객관성, 소비자 관점이 조화를 이루는 통합형 자기인증 체계로 발전시키고 인증의 실효성과 산업 전반의 품질 신뢰도 향상에 기여

□ 향후 계획

- (부서 공유) 적극행정국민신청팀 부서에 설문 결과를 공유하여, 국민이 원하는 적극 행정국민신청건 방향성을 확인하고 향후 소관 행정기관 의견제시 추진 시 참고·활용

국토교통부 의견

국민신청 취지	사이드미러 부품 분할 판매제도 신설
관련 법령	해당 법령 없음
신청의 수용 여부 및 대안 ※ 해당란 체크	<input type="checkbox"/> 수용 <ul style="list-style-type: none"> • 적극행정 지원제도를 활용하여 처리 • 적극행정 지원제도를 활용하지 않고 처리(대안) <input checked="" type="checkbox"/> 불수용
주요 내용	<input type="checkbox"/> 민원 취지는 사이드미러의 부품(모터, 미러, 카메라, 외형 등)을 분할하여 판매하는 제도 신설을 요청하는 내용으로, <ul style="list-style-type: none"> ● 민원 요청사항인 부품 판매는 자동차관리법 상 별도 규정된 바가 없으며, 개별 제작사에 요청해야할 사항으로 판단됨 <p>* 자동차관리법 제30조의2에 따라 자동차 부품의 형식이 적합함을 스스로 인증 후 판매하는 자기인증제도를 채택하고 있으며, 제30조의3 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 부품 제작·조립·수입·판매의 중지를 명할 수 있으나, 그 외의 사항에 대해 규정하고 있지 않음</p> ● 아울러, 해당 민원은 부품 수리 시 부품 수리범위에 대한 소비자 불만사항으로, 소비자기본법이나 공정거래법을 소관하는 기관에서 검토해야할 것으로 판단 됨
담당부서	국토교통부, 자동차운영보협과

※ 적극행정 지원제도에관 적극행정 운영규정 제5조 및 제13조에 따른 의견 제시 요청, 지방공무원 적극행정 운영규정 제5조 및 제12조에 따른 의견 제시 요청을 말함

한국소비자원 의견

가. 과거 3년간(2022. 1. 1. ~ 2024. 12. 31.) 자동차 부품 관련 민원현황 및 처리 추이

□ 연도별

(단위 : 건)

구분	2022	2023	2024	합계
자동차수리·점검	3	8	9	20

※ 소품목 '자동차수리·점검', 사건제목 '부품' 키워드로 조회된 모든 건수임('25. 3. 21. 조회기준)

□ 처리결과별

(단위 : 건)

구분	2022	2022	2022	합계
기타정보제공	-	3	3	6
피해구제접수안내	-	-	5	5
사업자자율상담	-	3	-	3
법.제도설명	1	2	-	3
분쟁해결기준설명	2	-	-	2
불만처리	-	-	1	1
합계	3	8	9	20

나. 주요 민원 내용 및 처리결과 또는 전문적인 검토 사실 내용

□ 주요 사례

- 민원신청번호 : 1AA-2310-0966511
- 민원제목 : 차량 부품값 및 공임비 기준이 필요합니다.

● 민원내용

현대자동차 서비스 센터 방문하여 차량 점검을 받는데 1. 비상깜빡이 버튼 불량 부품값이 모듈로 출고되어 250만원이랍니다. 비상등은 차량 안전 장치인데 현대 자동차에서는 모듈 판매로 너무나 비싸게 팔고 있습니다. 2. 차량수리 공임이 부품 하나하나 수리하면서 부품값보다 공임비용이 더 비쌉니다. 3. 현대자동차 넥쏘 차량 손잡이 수리 비용이 또한 모듈 방식이라 부품값이 30만원 현대자동차 서비스 받다보면 바가지 쓰는 기분이 듭니다. 차량 부품값과 차량 수리비의 공임의 표준이 필요할 것 같습니다.

● 처리결과 : 사업자자율상담

● 답변내용

안녕하십니까. 한국소비자원입니다.

귀하께서 국민신문고를 통해 신청하신 민원(1AA-2310-0966511)이 공정거래 위원회를 거쳐 우리 원으로 이첩되어 귀하의 동의하에 올려주신 내용에 대해 2023. 10. 26. 현대자동차(주)에 자율처리를 의뢰하였으며, 다음과 같이 회신을 받았습니니다.

참고로 자율처리 사업자의 답변은 우리 원에서 사실확인을 하거나 의견을 반영한 것이 아니며, 민원인께서 기재하신 내용에 대한 사업자가 회신내용을 전달한 것임을 양지하시기 바랍니다.

[사업자 답변내용]

---- 2023-11-03 17:26:58 사업자명:현대자동차(주) ----

(작성자 : 고객센터솔루션팀)

1. 부품의 경우 부품별로 제조사가 상이하며, 하이테크센터에서 차량 수리 시 모비스에서 부품을 구매하여 사용을 하고 있습니다.

(당사에서 부품가격을 정하지 않고 모비스에서 가격을 정함)

2. 공임의 경우 자동차관리법 제 58조 (자동차관리사업자 등의 고지 및 관리의 의무 등)에 의거하여 자동차 표준정비시간을 인터넷과 인쇄물 등을 통해 소비자들에게 공개하도록 하고 있으며, 국토교통부령으로 정하는 주요 정비 작업에 대해서는 시간당 공임 및 표준정비시간을 정비의뢰자가 잘 볼 수 있도록 사업장 내에 게시하도록 하고 있습니다. 또한, 일반 수리의 경우 시중 개별 사업장별로 공임이 상이한 점 참고하시기 바랍니다.

[우리 원의 상담의견]

우리 원은 사업자와 소비자의 거래관계에서 분쟁이 발생했을 때 사업자의 귀책 사유나 부당행위 여부를 판단하여 「소비자분쟁해결기준」 및 「소비자기본법」등 관련법을 근거로 '수리, 교환, 환급 등의 실질적 피해'에 대해 합의권고 업무를 하고 있으며, 특정 사업자의 처벌, 시정 등 행정적인 조치에 대해서는 권한이 없어 직접적인 도움을 드리기 어려운 점 양해 말씀을 드립니다.

현대자동차에서는 과잉정비예방 프로그램을 운영하고 있어 참고하시기 바랍니다.

감사합니다.

※ 소품목 '자동차수리·점검', 사건제목 '부품' 키워드로 조회 시, 첨부파일(적극행정 신청민원)과 유사한 내용의 접수 사례는 1건임.

소극행정 재신고 알아보기

01 ▶ 도입배경

- 소극행정신고의 소관기관 처리결과에 불복하면, 국민권익위가 재신고를 접수받아 국민의 눈높이에서 소극행정 여부 및 해소대책 등 검토 필요

02 ▶ 개념

- 소관기관에서 시정되지 않은 소극행정을 국민권익위에 다시 신고하면, 국민권익위가 소극행정 여부 등을 조사하고 개선권고하는 제도

03 ▶ 처리과정



04 ▶ 신청접수

- 공무원의 부작위·직무태만 등 소극적 업무행태로 국민의 권익을 침해하거나 국가 재정상 손실을 발생하게 하는 행위에 대해, 소관기관의 관련 1차 소극행정 신고의 처리결과에 대한 불복사항

※ 접수창구 : 국민신문고 소극행정 신고창구, 방문·우편 등 신청 가능

05 ▶▶ 재신고 처리

국민권익위 ▶▶ 재신고 사항을 검토 후, 감독기관 또는 소관기관에 재조사 요구, 업무처리 개선 등을 권고

소관기관 ▶▶ 소관 또는 상급기관의 감사부서는 국민권익위의 권고의견을 반영하여, 재조사·개선조치 등 업무처리

06 ▶▶ 처리효과

- 공무원의 소극행정 시정 및 업무방식 개선 등을 통한 소극행정 재발 방지
 - ※ 공무원의 심각한 소극행정을 발견한 경우, 징계 관련 법령에 따라 징계의결 등 요구

07 ▶▶ 근거 법령 등

- 「적극행정 운영규정」 제18조의3, 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제17조의3
- 「소극행정 예방 및 신고 처리에 관한 지침」

소극행정 재신고, 문제점의 개선을 권고합니다.

01 소극행정신고센터를 통한 소극행정신고 및 재신고 접수

02 소극행정신고, 재신고 경향, 추세 등 검토
재신고, 신속 이송 판단
피신고기관, 이해관계자 등 의견 파악
법령·규정, 사실관계 등 정보·자료 수집

03 신고 내용이 소극행정신고 일지?

04 개선가능성, 방법 등 발견·개발

05 심사숙고

OOO 소극행정 대책회의

06 소극행정 개선

07 소극행정 개선권고

소극행정 개선권고

- 1.
- 2.
- 3.

국민권익위원회

08 권고·이행 점검

홍보 / 교육·컨설팅

소극행정 재신고 권고문

제 목	여권 사진 심사에 대한 구체적이고 통일된 기준 마련 요청		
피신고인(관계인)	외교부장관(부산광역시장)	신고인	손○○

1. 소극행정 재신고 취지 및 내용

- 여권 사진을 촬영하여 해당 관청에 제출하면 동일한 사진임에도 어떤 지자체에서는 심사에 통과되는 반면, 다른 지자체에서는 통과되지 않는 경우가 발생
 ※ 신고인은 부산에서 여권사진 전문 사진관을 운영하는 자영업자이고, 신청인이 촬영한 사진이 일부 지자체는 통과되는 반면, 일부 지자체는 ‘눈동자가 흐리다, 조명이 밝다’ 등의 이유로 반려된다고 주장
- 여권 사진 심사에 대한 구체적이고 통일된 기준을 마련하여 전국 지자체에서 적용할 수 있도록 하고, 지자체 실무자들에 대한 정기적인 교육을 실시하며, 민원인의 의견을 수렴하는 공식 창구를 마련할 것을 요청

2. 피신고인 의견

- 외교부는 각 기관별 심사자에 따라 여권사진 규정 적용에 일정부분 차이가 발생할 수 있음을 인지하고 있으나, 아무리 명확한 규정이 마련되어도 심사자에 따른 주관적 요소를 완전히 배제하는 것은 현실적으로 어려움
- 외교부는 구체적인 여권사진 심사기준 마련 및 실무자를 대상으로 한 교육 등을 아래와 같이 실시하고 있음

① 실무 중심의 여권사진 심사 기준 마련 및 일관성 확보 노력

- 2022년 10월 일선 사진관 및 국내 여권사무 대행기관의 사진 관련 민원 해소를 위해 최근 완화된 규정을 반영한 ‘여권사진 규격 안내문’ 제작·배포

* 배포 대상 : 사진협회, 일선 사진관, 여권사무 대행기관

- 또한, 매년 '여권업무 문답 사례집'을 발간하고, 격년마다 '여권실무편람'을 배포하여 변경된 규정 및 지침을 공유

* 2023년부터 '여권업무 문답 사례집'에 컬러 예시 사진 수록

- 2024년부터 외교부 여권안내 홈페이지에 온라인 여권 재발급 신청 전 사진의 적합성 여부를 파일 업로드 방식으로 확인할 수 있는 '여권사진 규격 사전 검증' 및 '여권 사진 규격 조정' 기능 구현

② 정기적인 교육 실시

- 외교부 여권과 내 여권실무교육센터 운영을 통해 매월 국내 257개 여권사무 대행기관을 대상으로 정기적인 여권실무 교육을 진행
- 반기별·권역별 집합교육 및 세미나 실시를 통해 지역별 네트워크 형성 및 실무 사례 공유

③ 민원인 등 의견수렴을 위한 공식 창구 마련

- 외교부 여권과 내 별도의 상담인력 운영을 통해 국내 여권사무 대행기관의 질의에 실시간 응대
- 외교부 여권안내홈페이지 내 공식 대표메일 계정을 통해 누구나 질의 및 의견 개진 가능

3. 검토 및 판단

가. 관련 법령 등

● 여권법 시행령

제5조(일반여권의 발급신청) ① 일반여권을 발급받으려는 사람은 다음 각 호의 서류(전자문서로 된 서류를 포함한다)를 외교부장관에게 제출해야 한다.

2. 여권용 사진[여권발급 신청일 전 6개월 이내에 모자 등을 쓰지 않고 촬영한 천연색 상반신 정면 사진으로 머리(턱부터 정수리까지)의 길이가 3.2센티미터 이상 3.6센티미터 이하인 가로 3.5센티미터, 세로 4.5센티미터의 사진을 말한다. 이하 같다] 1장

□ 외교부 여권사진 규격 안내문

- 여권사진의 규격은 국제민간항공기구(ICAO)에서 정한 기준을 따르고 있습니다. 여권은 해외 여행시 인정되는 유일한 신분증으로 여권사진은 본인임을 확인하는데 매우 중요한 요소입니다.
- 여권사진은 여권발급 신청일 전 6개월 이내 촬영된 사진으로 본인임을 확인할 수 있도록 실제 소지인을 그대로 나타내어야 하며, 변형하여서는 안 됩니다.
- 여권사진 규격에 적합하지 않은 사진을 제출하여 여권접수가 지연 또는 반려되거나 출입국심사(자동출입국 시스템 포함)시 불편을 겪지 않도록 아래 기준에 맞는 적합한 사진을 제출하여 주시기 바랍니다.

■ 기본사항

- 여권발급 신청일 전 6개월 이내에 촬영한 천연색 상반식 정면 탈모(모자나 머리 장신구 불가) 사진을 제출해야 함
- 본인이 직접 촬영한 사진을 여권사진 규격에 적합한 경우에만 사용 가능함
- 사진 편집 프로그램, 사진필터 기능 등을 사용하여 임의로 보정된 사진(시를 활용한 편집·가공·합성·창조 제작물 포함)은 허용 불가함
- * 사진 크기·배경, 품질·조명 등에 대한 예시를 안내문에 포함

나. 검토 결과

- 현재 우리나라에서 여권사진 심사기준으로 적용되고 있는 국제민간항공기구(ICAO) 규정은 국제적인 표준으로 이에 대한 기준이 불합리하다고 보기는 어렵다고 판단되나,
 - 심사자마다 규정 적용에 있어서 주관적으로 판단할 수 있고, 그에 따라 차이가 발생할 수 있는 여지에 대해서 피신고인도 인정
- 여권사진의 적합성 여부를 파일 업로드 방식으로 외교부 홈페이지에서 확인할 수 있고, 전자우편 및 상담 등을 통해 사진심사 관련 의견을 상시 수렴하고 있으므로, 이에 대한 안내·홍보를 강화하는 것이 필요하다고 판단됨

- TV 등 방송매체를 이용한 홍보와 기관 유튜브 채널 및 SNS 등을 사용한 안내 및 홍보를 병행하는 것이 효과적일 것으로 사료됨

4. 결 론

- 피신고인에게 여권사진 적합성 여부 인터넷상 확인 및 심사 관련 의견수렴 등에 대한 안내 및 홍보를 강화하는 방안을 마련할 것을 권고하고, 관계인은 이에 대해서 적극 협력할 것을 권고함

「적극행정 운영규정」 제18조의3제3항, 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제17조의3 제3항의 규정에 따라 위와 같이 소극행정 재신고에 대한 의견을 통보합니다.

국민권익위원회

여권과 대행기관지원팀 답변서

신고취지	여권 사진 심사와 관련된 반복적인 불합리함과 행정 기준의 불일치에 대한 민원 제기
관련법령	여권법 시행령 제5조1항의2
신고수용여부	<p>□ 수용</p> <ul style="list-style-type: none"> 교육 확대 등 합리적 개선방안 도출을 위해 지속 노력
주요 내용	<p>□ 실무 중심의 여권사진 심사 기준 마련 및 일관성 확보 노력</p> <ul style="list-style-type: none"> 우리 부는 일선 사진관 및 국내 여권사무대행기관의 사진 관련 민원 해소를 위해 2022년 10월 완화된 규정을 반영한 여권사진 규격 안내문을 제작하여 사진협회를 포함한 일선 사진관 및 여권사무대행기관을 대상으로 배포한 바 있음. 또한, 여권실무편람(격년 발간) 및 여권업무 문답 사례집(매년 발간) 배포를 통하여 변경된 규정 및 지침을 공유하고 있으며, 특히, 여권업무 문답 사례집의 경우, 2023년부터는 컬러화된 예시 사진을 수록하는 등 일선 여권사무대행기관의 심사 편의성 및 일관성 제고를 위해 노력. 이와 더불어 2024년 일반인들의 여권사진 규격에 대한 접근성 강화를 위하여 외교부 여권안내홈페이지에 온라인 여권 재발급 신청 전 사진의 적합성 여부를 파일 업로드 방식으로 확인할 수 있는 '여권사진 규격 사전 검증' 및 '여권 사진 규격 조정' 기능을 구현. <p>□ 정기적인 교육 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> 우리 부는 여권과 내 여권실무교육센터 운영을 통해 매월 국내 257개 여권사무대행기관을 대상으로 정기적인 여권 실무 교육 진행하고 있으며, 반기별·권역별 집합교육 및 세미나 실시를 통해 지역별 네트워크 형성 및 실무사례 공유 등 일선 여권사무대행기관 담당자를 대상으로 체계적인 교육을 시행하고 있음.

<p>주요 내용</p>	<p>□ 공식 창구 마련</p> <ul style="list-style-type: none"> • 우리 부는 여권과 내 별도의 상담인력 운영을 통해 국내 여권사무대행기관의 질의에 실시간 응대하고 있으며, 외교부 여권안내홈페이지 내 공식 대표메일 계정을 통해 누구나 질의 및 의견을 개진할 수 있음. 또한, 사진협회 등 유관 단체의 협의 요청이 있을 시 언제든지 수용 가능. <p>□ (종합 검토 의견)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 우리 부는 각 기관별 심사자에 따라 여권사진 규정 적용에 일정부분 차이가 발생할 수는 있음을 인지하고 있음. 다만, 아무리 명확한 심사규정이 마련되어 있더라도 심사자에 따른 주관적 요소를 완전히 배제하는 것은 현실적으로 어려움. • 다만, 여권사진 국제표준인 ICAO 규정(Doc 9303)은 대다수 국가들이 호환성 및 보안성을 위해 채택하고 있는바, 우리 국민의 안정적인 해외 출입국 및 우리 여권의 대외 신뢰도 제고를 위해 엄격한 심사 기준의 적용이 필요하며, 반려 처리된 사진이 타 대행기관을 통하여 정상 접수되었다고 하여 반려 처리 기관의 심사가 잘못되었다고 단정하기 어려움. • 아울러, 민원 발생을 이유로 현장의 의견만을 일방적으로 수렴하기에는 현실적인 어려움이 있으며, 일선 사진관도 조명, 인화방식 등 촬영환경 및 민원인 요청에 따른 사진 보정 등으로 발생하는 문제에 대해 촬영환경 개선 및 관련 지침 준수 등 일정부분 자체적인 해결방안 도출을 위한 노력 필요. <p><small>* 우리 부는 대국민 서비스 강화 등 '여권업무 선진화사업'의 일환으로 여권 접수 시 현장에서 바로 사진을 촬영하여 제공하는 '여권사진 실시간 취득 시스템'의 국내 도입을 추진한 바 있으며, 사진협회 및 관련 업계 종사자들의 반대로 보류.</small></p>
<p>신고해당여부 (체크)</p>	<p>□ 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원</p> <p>□ 단순한 진정 및 불만의 표시</p>

여권 안내·홍보 영상 제작 계획(안)

1. 개요

<p>목적</p>	<ul style="list-style-type: none"> 외교부 SNS(유튜브 및 외교부 인스타그램 등)를 활용한 솜뿔 영상 홍보를 통해 대국민 대상 홍보 효과 및 접근성 제고 여권 사진 규정을 실제 예시와 함께 쉽게 안내함으로써 부적합 사진 제출로 인한 여권발급 지연 및 민원 발생 감소 최근 개정된 법령 및 지침을 반영한 콘텐츠 제공을 통해 국민들이 변경 사항을 정확히 인지함으로써 여권신청에 혼선 방지
<p>구성 방식</p>	<ul style="list-style-type: none"> 패러디물 영상 촬영(꼬리의 꼬리를 무는 그날 이야기) <ol style="list-style-type: none"> 꼬꼬무 원본 참고 영상 링크 - https://www.youtube.com/watch?v=puLgRuMniKE 총주맨 패러디 참고 영상 링크 - https://www.youtube.com/watch?v=HeK1DoSQ8L4 퀵서비스 패러디 참고 영상 링크 - https://www.youtube.com/watch?v=0Bs-7fygXMQ 영상 구성 방식 <ul style="list-style-type: none"> - 3편의 영상 제작 - 영상길이 1~3분 이내 - 주요 내용 릴스 제작
<p>중점 사항</p>	<p>1안 여권사진 중점 사항 안내 예) 조명(명암), 머리카락으로 눈썹·얼굴윤곽 가림, 셀프촬영 등</p> <p>2안 변경사항 중점 사항 안내 예) 여권사진, 개별 우편배송 서비스 확대, 병역의무자 등</p>
<p>예산</p>	<ul style="list-style-type: none"> 150만원(1일 촬영일 기준) ※ 외부 촬영 장소(스튜디오 및 카페 등) 선정 시 예산 증액 가능성 있음.

2. 영상 제작 계획(안)

1) 1안

- 여권사진 중점 사항 안내

※ 1안 제작 시 3~5분 이내 3편 영상 제작 및 릴스 제작

예) 여권사진	주요 내용 1. 조명(명암), 2. 머리카락으로 눈썹·얼굴윤곽 가림, 3. 셀프촬영 등 4. 편집·보정
---------	--

2) 2안

- 변경사항 중심 사항 안내

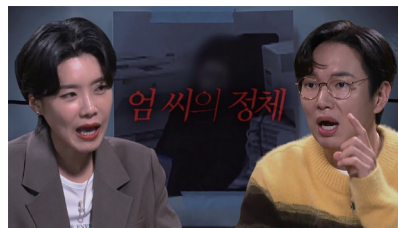
※ 2안 제작 시 총 1분 이내 3편 영상 및 릴스 제작

1편 여권사진	주요 내용 1. 여권 사진 기본 안내사항 및 사진 규격
2편 여권 개별 우편배송 서비스	주요 내용 1. 여권 개별 우편배송 서비스 대상자 확대
3편 병역의무자의 여권	주요 내용 1. 병역의무자의 여권(병역미필자 유효기간 제한 폐지)

2. 영상 제작 계획(안)



영상 썸네일 및 제목 예시
 제목 : 그리움에 그리움을 무는 여권 사진 이야기



영상 촬영 컨셉

□ 제작 일정

일자	업무 계획
6. 13.(금)	[센터] 1차 스토리보드 제작 및 감수 요청
6. 16.(월) ~ 6. 20.(금)	[외교부] 1차 스토리보드 감수 기간
6. 23.(월) ~ 6. 24.(화)	[센터] 1차 스토리보드 수정 반영 및 2차 감수 요청
6. 25.(수) ~ 7. 1.(화)	[외교부] 2차 스토리보드 감수 기간
7. 2.(수) ~ 7. 4.(금)	[센터] 2차 스토리보드 수정 반영 및 최종본 완성
7. 7.(월) ~ 7. 11.(금)	[센터] 1~3편 촬영
7. 14.(월) ~ 7. 18.(금)	1편 영상 초안 완성
7. 21.(월) ~ 7. 25.(금)	1편 영상 감수 및 수정 반영
7. 28.(월)	1편 최종본 업로드
7. 29.(화) ~ 8. 8.(금)	2편 영상 초안 완성
8. 11.(월) ~ 8. 22.(금)	2편 영상 감수 및 수정 반영
8. 25.(월)	2편 최종본 업로드
8. 26.(화) ~ 9. 5.(금)	3편 영상 초안 완성
9. 8.(월) ~ 9. 19.(금)	3편 영상 감수 및 수정 반영
9. 22.(월)	3편 최종본 업로드

※ 상세 일정은 상황에 따라 변동 가능성 있음.

/끝/



적극행정 국민신청, 소극행정 재신고 보다 잘 활용하는 방법

민원·제안인의 관점

Q 특정 기관의 단독 해결이 어려운 사항

- ▶ 여러 기관이 서로 협력하여 역할을 분담하여야 해결될 수 있는 사항에 대해 **국민권익위원회가 중재 및 조정을 통해 적극적인 해결 방안을 모색**할 수 있다.

Q 기관의 자발적 추진이 어려운 사항

- ▶ 상황 변화 등을 반영하여 **이전 처리 사례 내용과 달리** 또는 충돌될 수 있는 **결정을 해야 하는 경우**
- ▶ 그 동안의 처리 방식이 있어 **객관적인 관점에서 새로운 판단**을 하기 어려운 경우
- ▶ 기관 자체 **재정소요 등 부담이 발생**되는 경우와 같은 사항에 대해 국민권익위원회가 효율적인 해결방안을 제시할 수 있다.

Q 이해관계가 상충될 수 있는 정책적인 사항

- ▶ 기관의 재량권이 인정되는 업무 영역 내에서 다양한 시각을 종합하여 특정 처리 방향을 결정하기 곤란한 사항에 대해, **국민권익위원회가 객관적으로 선택 가능한 방안을 제시**하는 역할을 수행할 수 있다.

행정기관의 관점

- ▶ 신청·신고 사항에 대한 효율적 해결 방안을 모색하기 위해, **국민권익 위원회와 함께 적극적으로 주민의 의견을 수렴하여 개선**할 수 있다.
 - ▶ 신청·신고의 적절한 처리를 위해, **국민권익위원회의 교육과 컨설팅을 받아 활용**할 수 있다.
 - ▶ **장기간 해결되지 못했거나 반복적으로 지속되는 신청·신고에 대해,** 국민권익위원회의 의견을 반영해 효율적으로 처리할 수 있다.
- 이와 함께 **국민권익위원회의 개선권고 및 의견제시 등을 반영하여 기관의 청렴도 향상**을 도모할 수 있다.





PART I

생활속 불편 개선

32



PART II

청년세대 고통 해소

80





PART III 기업, 소상공인 어려움 극복 104



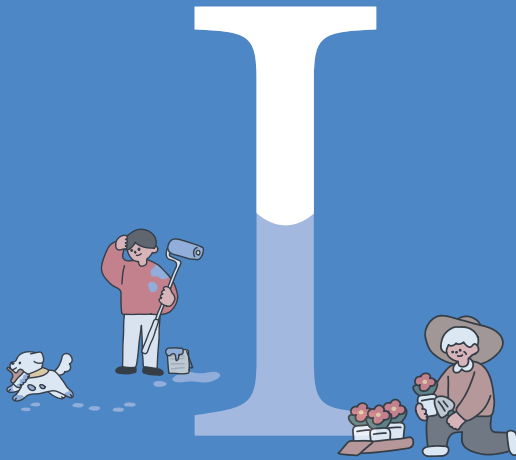
PART IV 각종 재난, 민생회복 지원 118



PART V 소극행정 개선권고 134

마음에만 담아둘 수 없는 국민권의 패스트트랙
적극행정 국민신청

PART



생활속 불편 개선



01 신답역 사거리 주변보도 경사로 완화	34
02 버스정류장 및 횡단보도 위치 개선	36
03 버스정류장 주변 보도 연결 및 교통안전시설 설치	38
04 버스정류장 설치 및 버스 운영 시간 개선	40
05 지역 버스정류장 노선표 관리 체계 개선	42
06 횡단보도 주변 임의 설치된 보행자신호기 위치 개선	44
07 지방교육청을 아동학대범죄 조회 가능기관에 포함	46
08 자전거도로 중앙에 있는 전주 이설	48
09 어린이 보호구역 내 교통안전시설 설치	50
10 초등학교 통학로 안전대책	52
11 마을 입구 교차로 정비	54
12 지하철역 추가 출입구 개방	56
13 전철 출입문 끼임 사고 방지 대책	58
14 서울 지하철 1호선 급정지 개선	60
15 도시 주변 농지의 퇴비·축사 악취 피해에 대한 대책	62
16 골목길 폐기물 무단 방치에 대한 대책	64
17 주민의견을 반영한 생활쓰레기 배출장소 지정	66
18 정확조 사용자의 하수도 요금 이중 부과 개선	68
19 사유지 내 폐기물 방치행위 대책 마련	70
20 지역의 불법 주정차 및 불법 건축물 단속 강화	72
21 공용 주차장 사용자의 공공시설 이용편의 향상	74
22 노상주차장 대형화물차 주차단속	76
23 공영주차장 연결 주택가 통행로 확보	78



01

신답역 사거리 주변 보도 경사도 완화



신청 취지 (현황 및 문제점)

신답역 사거리 소재 청계○○ 아파트 완공 후 보행로를 정비하면서 용답길과 마장로가 만나는 보도구간의 경사도가 높아져 겨울철 눈·비 등으로 노약자·자애인 및 유모차 운행시 위험하니 개선하여 달라.



의견 권고

○○구는 안전한 보행로 조성을 위해 보도의 경사도를 완화하는 방안 및 안전사고를 예방할 수 있는 교통안전시설 설치 등 대책을 강구하도록 권고하였다.

조치 결과

○○구는 기존 경사를 최대한 완화하여 보도를 재시공하였고, 추가로 핸드레일·보행방호울타리 및 미끄럼방지 패드를 설치하였다.





02

버스정류장 및 횡단보도 위치 개선



신청 취지 (현황 및 문제점)

횡단보도와 버스정류장이 충분한 이격거리가 확보되지 않고 중첩되어, 횡단보도 정지선을 넘어서 버스가 정차할 수 밖에 없기에 교통사고 위험이 피할 수 없는 상황이다. 이에 적극적인 개선이 필요하다.



의견 권고

직접 현장에서 확인하여 본바 신청취지가 사실이기에, ○○시가 시민 교통사고 예방을 위해 횡단보도 및 버스정류장에 대한 교통안전대책을 마련하도록 권고하였다.

조치 결과

○○시는 현장의 문제점을 인식하고, 버스정류장을 이전하고 관련 교통안전시설을 설치하는 등 개선하였다.





03

버스정류장 주변 보도 연결 및 교통안전시설 설치



신청 취지 (현황 및 문제점)

○○시 부곡교 인근에는 버스정류장에서 하차한 보행자의 보행 특성을 반영하지 못한 보도와 횡단보도가 설치되어 있다.

이에 보행자의 보행 여건을 반영한 보도 개선 및 횡단보도 이설, 교통안전시설 설치 등 조치가 필요하다.



POINT

국가와 지자체 등은 도로에서 일어나는 교통상의 위험과 장애를 방지하고 제거해야 하며, 특히 보도는 보행자의 통행 경로를 따라 연속성과 일관성이 유지되도록 설치하고 운용하여야 한다.



의견 권고

현장조사 결과, 불합리한 보도, 횡단보도 위치 문제점 등이 복합되어 보행자가 차도를 당연하다는 듯이 통행하여 교통 사고 위험이 높음을 파악하고 대책의 필요성을 확인하였다.

이에 ○○시와 △△경찰서는 데크보행로를 전면 개선하고, 횡단보도 이설 및 교통안전시설을 보완하는 등 대책을 마련 하도록 권고하였다.

조치 결과

○○시는 적극행정위원회를 개최(2024. 6.19.)하고, △△ 경찰서와 합동현장회의를 개최(7. 8.)하여 개선방안을 최종 협의하였으며, 9월에 실시설계를 발주하고, 보도 추가설치 등 공사를 12월에 완료하였다.





04

버스 정류장 설치 및 버스 운영시간 개선



신청 취지 (현황 및 문제점)

출근 시간대 운영되던 버스의 운영시간을 일방적으로 변경하여 버스 이용 시민의 불편을 가중하고 승차인원을 초과하는 승차로 인한 사고 위험도 있다.

이에, 버스 운행시간 조정을 ○○시에 요구하였으나, 확정된 사항이라며 적극적으로 검토하지 않는다.

추가로 버스 승하차 수요가 있는 산업단지 인근에 정류장이 없어 불편하니, 추가 정류장 설치가 필요하다.



POINT

대중교통의 수요자인 통학 학생 등의 의견을 적극적으로 반영하여, 대중교통을 운영하는 것이 바람직하다.



의견 권고

○○시에 버스 운행시간 조정을 적극 검토하고 버스정류장 추가 설치를 추진하도록 권고하였다.

조치 결과

○○시가 운수업체와 협의하여 버스 운행노선 및 운행 시간을 문제가 발생되지 않도록 재조정하고, 버스정류장을 추가로 설치하였다.





05

지역 버스정류장 노선표 관리 체계 개선



신청 취지 (현황 및 문제점)

위례신도시 지역은 특성상 서울 송파, 경기 성남, 하남 등 3개 행정구역이 동일 생활권에 있는데, 버스노선 변경시 버스정류장 내 버스노선표 변경을 담당할 처리기관이 불명확하다.

따라서 적시에 변경조치가 이루어지지 않아 주민혼란을 초래하니 적극행정으로 해결할 필요가 있다.



POINT

버스정류소의 노선안내도 부착·정비 소관기관이 버스정류소 소재지 관할청(서울시)인지, 노선의 관할청(성남시)인지 명확히 규정되어 있지 않은 상태가 문제유발 원인이었다.



의견 권고

○○부에 대중교통 이용자의 편의를 위해 정류소 시설 정비에 대한 관할 시·군·구에 대한 명확한 업무처리 규정(지침) 정립이 필요하고, 해당 시·도는 물론이고 각 시·군·구에 대중교통 이용에 불편이 없도록 정류소 버스노선도 정비와 지자체 지침 개정 등 적극적인 업무처리 및 개선할 것을 권고하였다.

조치 결과

○○부는 노선 관할과 정류소 관할 등 영역별로 분장되어 있어 노선 관할관청의 행정구역 밖으로 벗어난 정류소 노선도 변경은 노선 관할관청의 책임으로 하되, 정류소 관할관청과 협의하여 구체적인 시행 방법을 수립할 수 있도록 지자체에 법령해석을 안내하였다.





06

횡단보도 주변 임의 설치된 보행자신호기 위치 개선



신청 취지 (현황 및 문제점)

버튼식 보행자 신호기는 횡단보도 주변에 설치되어 있어야 함에도, 횡단보도로 부터 약 10여m정도 떨어진 전주에 설치되어 보행자가 이용하기 불편하니, 횡단보도 앞의 조작이 용이한 곳으로 이전·설치할 필요가 있다.



POINT

버튼식 보행자 신호기란?

보행량이 비교적 적은 곳에 설치하며, 보행자가 버튼을 누르지 않는 경우 차량통행 신호만 녹색으로 배정하고 보행신호는 적색으로 유지하게 하는 기능이 있다. 따라서 횡단보도를 이용하는 보행자가 버튼을 쉽게 파악하고 조작하기 용이한 곳에 설치되는 것이 기본이다.

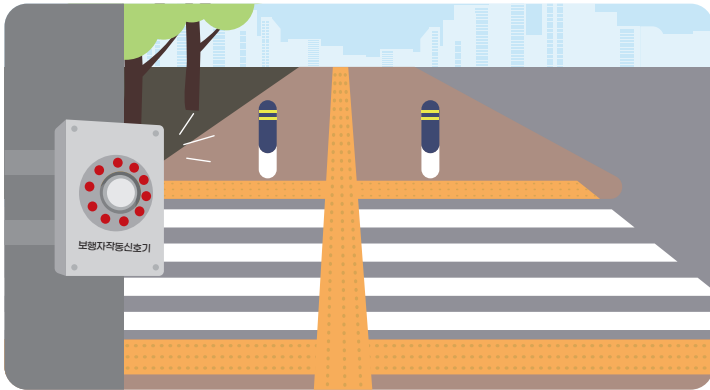


의견 권고

보행자 신호기의 버튼이 횡단보도와 상당히 떨어진 곳에 설치되어 보행자가 이를 인식하지 못해 불편한 점 등을 감안하여 이전·설치하도록 권고하였다.

조치 결과

해당 지자체와 경찰은 현장에서 문제점을 재검토하여 횡단보도와 연접하여, 보행자 신호기의 버튼을 이전·설치하였다.





07

지방교육청을 아동학대범죄 조회 가능기관에 포함



신청 취지 (현황 및 문제점)

지방교육청이 학교근무 원어민 강사를 채용하는 경우, 아동학대범죄 조회를 할 수 없어, 범죄 여부가 파악되지 않은 원어민 강사를 학교에 배정한 후에야 학교에서 범죄 경력을 조회하여 조치할 수 있으므로 행정력 낭비 및 체계적인 업무 수행에 어려움이 있다. 따라서 지방교육청도 학교와 마찬가지로 아동학대범죄 조회가 가능하도록 개선할 필요성이 있다.

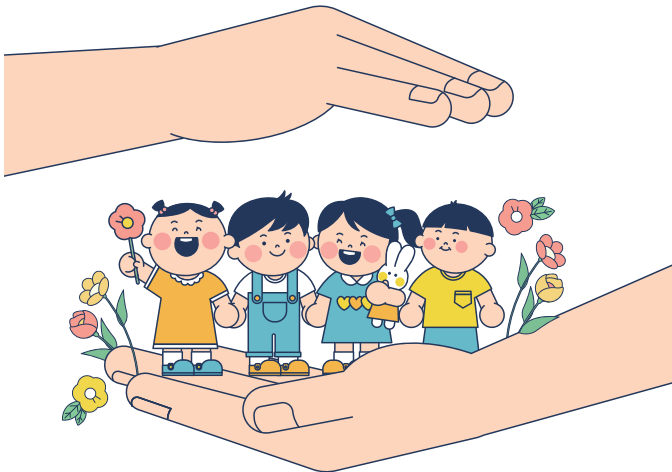


의견 권고

○○부는 법률 개정 등을 통해 지방교육청이 ‘아동복지법’ 제29조의3제1항에서 규정하는 아동관련기관에 포함되도록 적극적으로 업무를 추진하도록 권고하였다.

조치 결과

○○부는 신청 취지에 공감하고, 향후 국회에서 관련 법률 논의시 개정에 적극 협조할 예정이다.





08

자전거도로 중앙에 있는 전주 이설



신청 취지 (현황 및 문제점)

자전거도로 한 가운데에 위치한 전주로 인해, 사고위험이 있고 보행도 불편하다며 개선을 요청하였다.

그러나 몇 년째, 소관기관에서는 광케이블, 우수박스 등 매설물이 있어 이설할 지점을 확보하지 못했다며 요청에 응하지 않았다.



POINT

○○공사, 지자체 단독으로 업무처리에 한계가 있는 사항을, 공동 협업으로 처리할 수 있도록 조치하는 것이 필요하다.



의견 권고

○○공사에 부지를 확보하여 이설하도록 권고하였다.

또한 관내 자전거도로를 일제히 조사하여, 전주 이설 요청 등 지장물 제거, 가로등 가드 웬스 등 안전시설 설치, 자전거도로 폭 조정 등 종합적인 대책을 마련하도록 소관 지자체에 권고하였다.

조치 결과

○○공사와 △△지자체는 전주가 이설되기 전까지 시선유도 표지 설치 등 안전 조치를 하였고, 자전거도로 중앙에 위치한 전주는 이설 부지를 확보하여 이설하였다.



자전거도로 중앙에 있는 전주





09

어린이 보호구역 내 교통안전시설 설치



신청 취지 (현황 및 문제점)

어린이집 앞 어린이 보호구역내 불법주정차 차량과 통과 차량으로 인해 어린이의 안전을 위협하고 있으니, 적절한 교통안전시설을 설치하라.



의견 권고

○○시는 경찰서에서 검토한 교통안전 시설(노면표시, 안전 규제봉, 방호울타리) 설치 등을 포함하여 안전 대책을 적극 추진하고, ○○경찰서는 ○○시와 협의하여 교통안전시설 설치 후 어린이 교통안전 예방에 적극 협조할 것을 권고하였다.

조치 결과

○○시는 교통안전시설을 설치하였고, ○○경찰서는 시청과 협력하여 교통안전 예방에 적극 노력하고 있다.





10

초등학교 통학로 안전대책



신청 취지 (현황 및 문제점)

대단위 아파트 단지가 입주를 시작하면서 어린이 교통안전 대책 요구가 급증하고 있다. 특히 초등학교 앞에 설치된 보행자 신호기를 운영하지 않아, 무질서한 교통 상황이 발생하면서 등·하교하는 어린이 안전을 위협하고 있다.



의견 권고

○○시·□□경찰청·△△교육청에 어린이의 안전한 통학로 조성을 위하여 시설 또는 장비(어린이보호구역지정, 무인단속 카메라, 신호 횡단보도) 등을 적극적으로 설치하고 어린이 교통안전대책을 추진하도록 권고하였다.



11

마을 입구 교차로 정비



신청 취지 (현황 및 문제점)

○○○마을 개설 예정도로와 기존 도로가 접속되는 구간의 단차(바닥 높이 차이)가 심해 경사도가 높아지면서 사고 위험이 있다.

이에 도로 준공 전에 접속부분 도로확장 등 다양한 방법을 적용하여 급경사 단차 해소를 요청하였다.



의견 권고

신규 개설도로와 접속되는 경사 구간을 연장하여 경사도를 낮추고, 횡단보도 등 안전시설을 보강하도록 권고하였다.

조치 결과

인접 토지를 추가 매입하여 직선 형태로 기존 도로와 접속토록 하였고, 인접 토지 경계석을 조정하여 접속부분의 경사도를 완만하게 조정하였다.





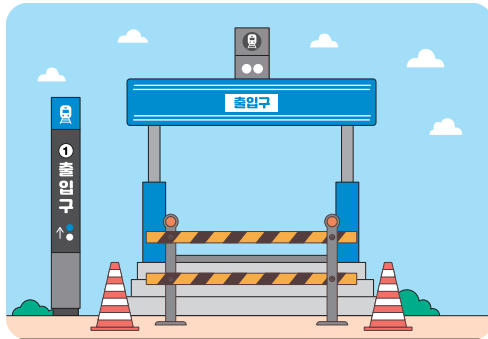
12

지하철역 추가 출입구 개방



신청 취지 (현황 및 문제점)

막대한 공사비용과 2년 이상 공사를 하였음에도 고색역 4번 출구의 개방이 지연되어 시민들이 불편하니, 신속하게 출입구를 개방하여 달라.



의견 권고

시민들이 출입구 개방 지연의 사유 등을 알지 못한 상태에서 당초 계획과 달리 개방이 지연되고 있음에 대한 시민불편을 사업 주관 ○○공단은 감안하여, 1) 출입구 개방 전 미비한 사항에 대해 사전점검을 준수하고, 2) 추후 출입구 개방 지연 발생 시 시민에게 안내를 강화하는 대책을 마련하도록 권고 하였다.

조치 결과

○○공단은 고색역 4번 출구를 2025. 7. 4. 정상적으로 개방하였고, 향후 공사 관련 변동사항에 대한 정보를 시민과 적극적으로 공유할 예정이다.





13

전철 출입문 끼임 사고 방지 대책



신청 취지 (현황 및 문제점)

수도권 전철의 승하차 승객이 많은 지점을 모니터링하는 CCTV가 설치되지 않아 승무원이 승객의 승하차 상황을 파악하기 어렵고, 출입문 끼임 등 안전사고 발생 시 사고 상황을 정확하게 판단할 기록조차 보존되지 않고 있기에 대책 마련을 요청하였다.



의견 권고

○○공사에게 각 역사별 승하차가 많은 지점에 대한 전철 출입문 끼임사고 현황을 파악하여 CCTV를 설치하고 비상시 관리요원 배치 등 사고예방 안전대책을 마련하도록 권고하였다.

조치 결과

○○공사는 지하철 1~4호선 취약지점에 CCTV를 설치하고, 5호선 51개 역사의 노후 카메라를 교체 및 증설하였으며, 혼잡시간 지하철 안전도우미 현장배치를 완료하였다.

또한 2025년까지 노후 모니터링 시스템 개량 사업을 통해 승하차가 많은 지점에 카메라 추가 설치를 지속할 계획이다.





14

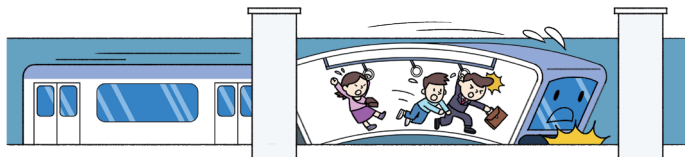
서울 지하철 1호선 급정지 개선



신청 취지 (현황 및 문제점)

서울 지하철 1호선은 신호장치 오류로 인해 급제동이 빈번하게 발생하고 있었다. 특히 서울역-청량리 구간은 2020년부터 2022년까지 3년간 6,700건의 급정차로 인해 승객이 넘어지고 지하철 운행이 지연되면서, 민원과 손해배상 신청이 쇄도하였다.

지하철 운행 안전에 대한 시민 불신을 해소하는 적극적인 대책이 필요하다.

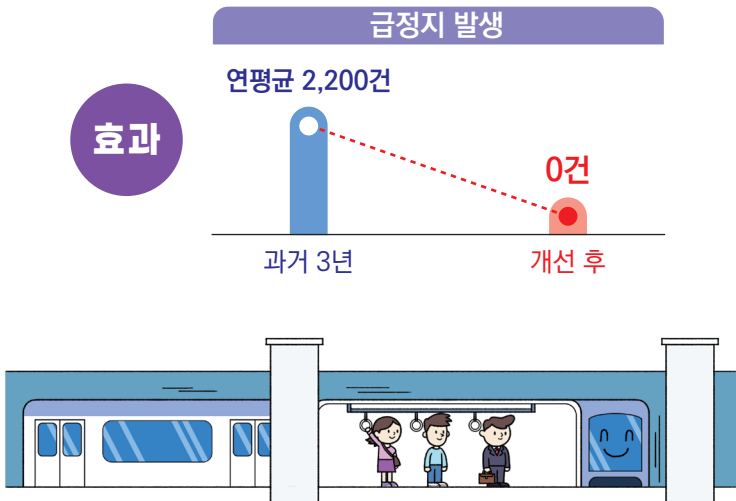


의견 권고

○○공사에 대해, 철도 안전사고를 유발하는 급정차 문제를 해소할 수 있는 안전 관리체계를 신속하게 확립하고 이행점검을 지속하는 대책을 마련하도록 권고하였다.

조치 결과

○○공사에서는 권고내용을 반영하여, 지하철 전자신호의 간섭에 따라 발생하는 급정차 문제점을 파악하고 단계적으로 전동차 신호장치 개선을 2023년 9월까지 완료하고 이행점검을 지속하고 있다.





15

도시 주변 농지의 퇴비·축사 악취 피해에 대한 대책



신청 취지 (현황 및 문제점)

○○시 주변 축사 및 농경지 퇴비에서 발생하는 악취로 인해 시민들이 고통을 호소하고 있는데 이에 대한 대책이 없어 3년째 어려움을 겪고 있으니, 체계적인 대책 마련이 필요하다.



의견 권고

○○시 주변의 농업지역에서 악취가 광범위하게 발생하므로 관할 광역지자체가, 관계기관(대상 기초지자체와 지역 환경청)과 협력하여, 악취원인을 파악하고, 농민 교육, 악취관리 강화, 적극적인 행정지도 등 대책을 수립할 것을 권고하였다. 또한 관계기관은 세부시행계획을 수립하여 광역지자체 대책에 적극 협력하도록 권고하였다.

조치 결과(계획)

광역지자체는 악취 발생의 주요 원인이 파악되면 악취검사, 기술 진단 및 악취 방지시설 설치 등 대책을 추진할 예정이고, 기초지자체 등 관계기관은 광역지자체의 지침을 반영하여 악취저감 세부 실행계획을 작성하고 추진할 예정이다.





16

골목길 폐기물 무단 방치에 대한 대책



신청 취지 (현황 및 문제점)

골목길(○○시 ○○구 소재)에 폐기물이 무단 방치되어, 화재 위험·악취·병해충 발생 등 심각한 위생·안전 문제가 해소되지 않고 있으니, 대책을 강구하여 달라.



의견 권고

○○구는 관련 법령등에 따라 신속하게 청결이행 명령절차를 진행하고 미이행시 대집행 등 후속조치를 검토하여 조치하도록 권고하였다.



POINT

지자체 의견

폐기물관리법 및 지자체 조례에 따라, 토지·건물 소유주에 대해 청결유지 이행명령 행정절차를 진행할 수 있음



조치 결과

○○구는 권고 의견을 적극 반영하여 골목길 폐기물 무단방치 문제를 해소하였다.





17

주민의견을 반영한 생활쓰레기 배출장소 지정



신청 취지 (현황 및 문제점)

단독 및 다세대 주택이 혼재되어 있는 신청인 거주 지역에 생활 쓰레기 배출장소 지정과 관련 주민갈등이 빈번하니, ○○시는 주민의견을 수렴하여 적정 생활쓰레기 배출장소를 지정함으로 주민갈등을 해소하여 달라.



의견 권고

○○시는 이 지역 생활쓰레기 배출장소에 대해 신청인이 제시하는 지점 등을 포함하여 검토하고, 주민의을 수렴하여 배출장소를 지정하면서 관련시설 설치 등 적극적인 조치를 취하도록 권고 하였다.

관련시설 사례(수원시 자원순환역)



조치 결과

현장을 확인하고 주민과 면담하여, 생활쓰레기 배출장소를 지정하였다.



18

정화조 사용자의 하수도 요금 이중 부과 개선



신청 취지 (현황 및 문제점)

○○시는 개인하수처리시설(정화조)을 설치하여 별도로 정화조 처리비용을 부담하는 사용자에게도 하수처리시설 일반이용자와 동일한 상수도 급수량 기준 하수도 요금을 부과하고 있다.

이는 이중부담을 지우는 것이기에 이에 대한 개선이 필요하다.



POINT

“공공하수도 사용료는 배출 하수의 양, 하수의 질 및 사용형태 등을 고려하여 정하여야 한다.”라는 「하수도법 시행령」 제36조 제2항 규정을 반영한 지자체의 하수도 조례 개정이 필요하다.

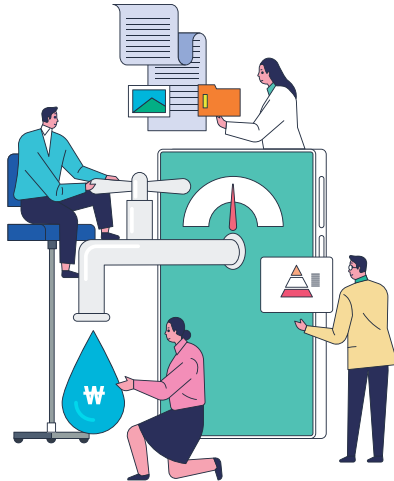


의견 권고

개인하수처리시설(정화조)을 설치·사용하면 실제로 공공 하수도에 내보내는 하수량을 고려하여 하수도 요금을 부과할 수 있도록 하수 배출량 및 사용료 산정기준 관련 조례를 개정할 것을 권고하였다.

조치 결과

○○시는 하수도 요금 이중부담을 완화하는 차원에서, 정화조 설치·사용하면 하수도 사용료 중 100분의 10을 감면하도록 하수도 조례를 개정하였다.





19

사유지 내 폐기물 방치행위 대책 마련



신청 취지 (현황 및 문제점)

개인소유의 토지에 가림막을 설치하여 경계를 만들었지만 쓰레기가 대량 방치되고 있어, 악취 및 시민 위생에 악영향을 끼치고 있어 폐기물 처리를 요청하였으나 지자체가 수용하지 않아 적극행정 국민신청을 하였다.



의견 권고

관할 지자체에 환경보전과 주민생활의 질적 향상을 위해 쓰레기를 적치 또는 방치하여 주변환경을 훼손하고 주민에게 불쾌감을 주는 행위에 대하여 행정처분 등 실시하도록 권고 하였다.

POINT

토지나 건물의 소유자·점유자 또는 관리자가 3회에 걸친 청결 유지 조치명령에도 불구하고 명령기한 내에 적치 또는 방치된 쓰레기를 수거·처리하지 아니하는 경우 시장은 법 제49조에 따라 대집행한 후 수거처리에 소요된 제반비용을 징수할 수 있다.

※ 근거법령

「○○시 폐기물 관리에 관한 조례」 제7조제3항

조치 결과

지자체는 소유자에게 폐기물 수거 처리 계고 조치(2023. 3. 22.) 하였으며, 토지 소유자가 계고 조치를 이행하지 않는다면, 관련 법령 및 조례 규정에 따라 조치하였다.



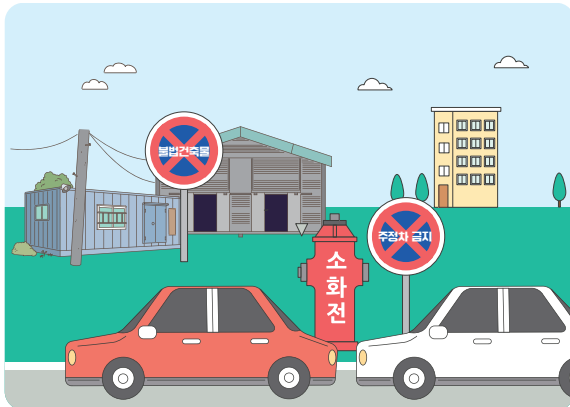
20

지역의 불법 주정차 및 불법 건축물 단속 강화



신청 취지 (현황 및 문제점)

○○시 ○○구는 소화전 주변의 불법 주차를 단속하지 않고, 통행에 불편을 초래하는 불법 건축물에 대해서도 조치가 미흡하니, 단속 및 조치를 강화하여 달라.



의견 권고

도로교통법 상 소화전 5m 이내 지역의 불법주정차 단속 등 관리를 강화하고, 통행에 불편을 초래하는 불법 건축물에 대해서는 건축법 제80조 등 관련 규정에 따른 행정조치를 강화하도록 권고하였다.

조치 결과(계획)

○○구는 권고사항을 반영하여 관련 법령에 따라 조치할 예정이다.





21

공용 주차장 사용자의 공공시설 이용편의 향상



신청 취지 (현황 및 문제점)

○○시 공용주차장(공유수면에 조성)에 주차하고 왕복 4차로 도로의 맞은편에 위치한 ○○시 가족행복센터를 이용하기 위해 100m 이상을 우회하여 불편하니, 직접 통행할 수 있도록 진입로를 확보하여 달라.



의견 권고

○○시는 주차시설과 보도 사이의 옹벽을 어느 정도(약 1.5m 내외) 철거하고 옹벽을 추가 설치하여, 강풍과 모래날림의 문제점을 최소화하면서 횡단보도를 편리하게 이용하도록 대책마련을 권고하였다.



조치 결과(계획)

○○시는 시설 개선을 위해 예산확보 등 대책을 검토하고 있다.



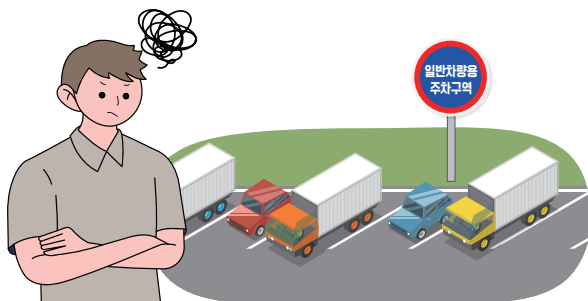
22

노상주차장 대형화물차 주차단속



신청 취지 (현황 및 문제점)

새벽시간(6~7시)에 ○○시 ○○공단의 공장으로 진입을 기다리는 대형 화물차들이 일반차량용 주차구획만으로 구성된 노상주차장에 주차하여, 일반차량들의 주차를 방해하고 있으니 대책을 강구하여 달라.



의견 권고

○○시는 1) 주차장법에 따른 전용 주차구획 지정, 2) ○○시 조례에 근거한 안내 및 행정지도, 3) 화물자동차 인근 공영 주차장 이용 유도 및 안내 조치 등 대책을 종합적으로 검토하여 추진하도록 권고하였다.

조치 결과

○○시는 지역의 교통 및 주차여건 등을 감안하여, 권고 내용을 검토하고 최적의 방안을 모색하여 추진할 예정이다.





23

공영주차장 연결 주택가 통행로 확보



신청 취지 (현황 및 문제점)

○○시 스포츠 센터 공영주차장과 주변 주택가를 직접 연결하는 통로가 확보되지 않아 주민들이 가까운 길을 한참 돌아가야 하는 불편사항이 발생되고 있었다.

이에 통행로 설치 요청하였으나 시소유 토지가 아니고 △△공사가 관리하는 토지이기에 개선요구를 수용할 수 없다가에 적극행정 국민신청을 하였다.

의견 권고

○○시에 주민편의를 위해 공영주차장과 골목길의 이동통로 조성
 과 연결구조물 등을 검토하여 설치하고, △△공사는 골목길 간
 연결통로(데크) 설치 관련 적극 협조하도록 권고 하였다.

조치 결과

○○시는 시설을 이용하는 주민들의 편의 향상을 위해 공영
 주차장과 골목길을 잇는 연결통로를 설치하였다.



마음에만 담아둘 수 없는 국민권의 패스트트랙
적극행정 국민신청

PART



청년세대 고통 해소



Anti-Corruption & Civil Rights Commission

01 특수운영직군 종사자의 미지급 퇴직금 지급	82
02 '서울린' 활용 문제점 개선	84
03 대학수학능력시험 계산문제 풀이 시험지 내 여백 확보	86
04 국가기술자격 기사 필기시험 응시 기회 보장	88
05 장애인 가정 출산장려금 소급 지급	90
06 장애학생 활동지원 사회복지요원에 대한 교육청 법률자문서비스 지원 ..	92
07 임신 군인에 대한 육아휴직 허용	94
08 공립어린이집 연령별 정원 미달에 탄력적 대응	96
09 진료 미종결 전역자에 대한 약제비 지원	98
10 뚜렛증후군 학생의 실질적 교육기회 보장	100
11 스마트팜 수경 재배용 기본수질 PH 측정 서비스	102





01

특수운영직군 종사자의 미지급 퇴직금 지급



신청 취지 (현황 및 문제점)

신청인은 ○○고등학교 ○○직원으로 2년 11개월을 근무하였고 퇴직 후 2년치 퇴직금은 지급 받았으나, 11개월의 근무기간에 대하여는 지급받지 못하였음

신청인은 지급받지 못한 퇴직금에 대하여 재검토를 요청하는 적극행정국민신청을 제출함



의견 권고

최초 근로계약서상 계약기간 종료 후 새로운 근로계약을 체결한 사항이 아닌 사실상 동일한 근로자가 동일한 업무를 수행하여 반복적으로 채용된 사안(2년이상)으로 해당기관에서 계속근로 여부 등에 대한 종합적인 검토를 통하여 적극적으로 업무를 추진하도록 권고하였다.



POINT

관련법령

- 「기간제 및 단시간근로자 보호 등에 관한 법률」 제4조
- 「근로자퇴직급여보장법」 제4조



조치 결과(계획)

○○교육청은 계속근로 여부 및 지급의 적절성 등을 종합적으로 검토하여 근로자에게 미지급 하였던 퇴직금을 지급하였다.





02

‘서울런’ 활용 문제점 개선



신청 취지 (현황 및 문제점)

‘서울런’ 쿠폰을 학습사이트에 한번 등록하면 사용하지 않아도 타학습사이트에서 사용할 수 없으니, 쿠폰 등록후 실제 사용하지 않았다면 쿠폰 사용등록 취소·변경이 가능하도록 개선하는 것이 필요하다.

서울런

- 개요** 디지털 교육환경에 대응하고 소득계층 간 교육격차 해소를 위해 양질의 교육콘텐츠 및 멘토링을 제공하는 서울형 교육플랫폼
- 가입대상** 서울시 거주 만6세~24세로서, 중위소득 60% 이하·법정 한부모가족·학교 밖·다문화 가족·국가보훈대상 청소년·북한이탈주민 청소년
- 지원방법** 대상 청소년들에게 다양한 교과, 비교과, 공공연계 학습 콘텐츠를 온라인으로 제공(14개 학습사이트 쿠폰·포인트 연계)

의견 권고

‘서울런’ 이용 청소년들이 쿠폰의 수정등록 기능 부재로 원하는 학습을 신청할 수 없는 사례가 발생하지 않도록 기능개발을 추진하고, 기능 개발이 완료되기 전까지는 쿠폰 사용에 대한 안내를 강화하도록 권고하였다.

조치 결과

회원의 빈번한 학습사이트 변경 등을 고려하여 쿠폰 사용의 오류를 최대한 방지하기 위해 쿠폰 사용등록 전 안내를 강화하였고, 추가 개선방안을 검토하여 추진할 예정이다.





03

대학수학능력시험 계산문제 풀이 시험지 내 여백 확보



신청 취지 (현황 및 문제점)

수능시험 4교시 탐구영역 문제는 계산을 하여야 하기에, 풀이를 위해 시험지에 여백 공간이 필요하다.

그러나 시험지에 여백이 부족하여 수험생이 불편을 하소연하고 있다.





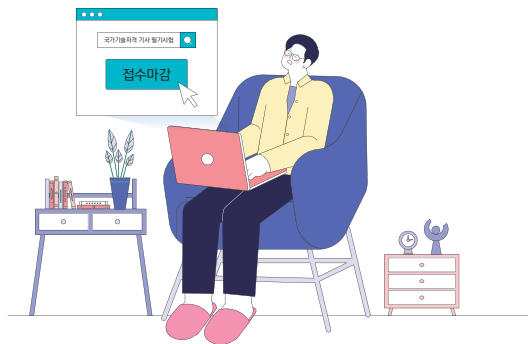
04

국가기술자격 기사 필기시험 응시 기회 보장



신청 취지 (현황 및 문제점)

국가기술자격 기사 필기시험이 '23년부터 PBT (지필시험) 방식에서 CBT(컴퓨터 기반 시험)방식으로 전면 변경·시행됨에 따라, CBT시험장 수용인원이 응시인원보다 부족해 원서접수가 조기에 마감되어 필기시험 응시 기회조차 확보되지 못해서 개선을 요청하였다.



의견 권고

수험자가 원하는 날짜 및 지역에서 기사시험에 응시할 수 있도록 내부시험장(디지털시험센터) 구축을 조속히 추진하고, 법령 재개정, 산업환경변화 등에 따른 수요 변화에 대한 면밀한 분석을 통해 외부 시험장을 충분히 확보하는 개선사항을 ○○공단에 권고하였다.

조치 결과

○○공단은 다음 회차 시험부터 외부시험장 확보를 통해 원서 접수자 대비 130%의 시험장을 확보 하였으며, '27년까지 연 3,360천명 수용 가능한 인프라 구축하여 내부시험장(디지털 시험센터)으로 CBT 시험 운영 가능하도록 계획대로 추진하고 있다.





05

장애인 가정 출산장려금 소급 지급



신청 취지 (현황 및 문제점)

신청인은 등록 장애인으로 2011년 ○○시로 전입하였고 결혼 후에도 계속 거주하던 중, 2022년 배우자가 자녀(쌍둥이)를 출산하였으나 신청기간이 경과되었다는 사유로 인해 ○○시에서 지급하는 출산장려금을 지급받지 못하였음



의견 권고

○○시는 출생신고 당시 미고지로 인한 신청기간 경과로 누락된 출산장려금에 대하여 지급할 수 있는 방안 등을 종합적으로 검토하고, 시민들에게 각종 혜택의 고지가 누락되지 않도록 권고하였음

조치 결과

2025. 9월 ○○시 적극행정위원회를 개최하여 의결된 사항에 따라 행정복지센터로 재신청 접수를 받아서 장애인가정 출산 지원금을 지급하였음





06

장애학생 활동지원 사회복무요원에 대한 교육청 법률자문서비스 지원



신청 취지 (현황 및 문제점)

장애학생 활동지원 분야 사회복무요원이 복무 중에 업무관련 법적 문제 발생 시 대응을 위한 기관 차원의 법률자문지원 프로그램이 마련되지 않았다.

* 교사의 경우 교권보호위원회나 교육청 근무 변호사의 자문 등 구제수단 제공



의견 권고

각 시·도교육청에 교육시설 복무 사회복무요원에 대하여 시·도교육청에서 운영하는 법률자문서비스 지원을 검토하고, 법률자문서비스 지원대상 확대 운영 시 적극적으로 홍보·안내 하도록 권고하였다.

조치 결과

각 시·도교육청은 고문변호사를 홈페이지에 공개하고 법률 자문서비스 지원 대상을 사회복무요원까지 확대하였으며, 이해관계자 교육을 통해 해당 제도를 안내·홍보하였다.





07

임신 군인에 대한 육아휴직 허용



신청 취지 (현황 및 문제점)

전직지원교육* 중에 있는 군인이 임신한 사실을 알게 되어서 육아휴직을 신청하였다. 그러나 소관부대에서는 전직지원교육 취소를 반드시 실시 전에 하여야 한다는 ○○부 훈령을 근거로 법률에서 정한 육아휴직을 거부하였다.

이에, 국민신문고를 통해 개선을 요구하는 적극행정 국민신청을 접수하였다.

* 군인으로서 복무한 후 전역하는 사람에 대하여 취업을 지원하기 위하여 실시하는 교육(복무기간 10년 이상의 경우 10개월)

의견 권고

군인의 육아휴직은 「군인사법」에 따라 전시·사변 또는 이에 준하는 국가비상사태의 경우가 아니라면 휴직을 명하여야 한다. 따라서, 상위법과 상충되는 하위규정의 신속한 정비와 그로 인해 침해된 군인의 권리 구제방안을 마련하도록 ○○부에 권고하였다.

POINT

법에 정한 육아휴직의 사용을 제한하는 훈령을 개선하고, 군인의 처우 개선 및 저출산 문제에 대응할 필요성이 있다.

조치 결과

○○부는 「군 전직 및 취업지원 업무에 관한 훈령」이 전직지원 교육 중 육아휴직의 불허 근거가 될 수 없음을 각 군 본부 등에 안내하고, 침해된 군인의 권리를 구제하였다.



주요 의견 반영 내용 · II



08

공립어린이집 연령별 정원 미달에 탄력적 대응



신청 취지 (현황 및 문제점)

○○시 △△시립어린이집은 정원은 74명이나 현원은 42명으로 미달이지만 연령대별 정원이 획일적으로 정해져 있기 때문에 정원이 찬 연령에서는 추가 입소가 불가능한 문제점이 있으니, 개선방안을 마련할 필요가 있다.



의견 권고

보육 공백이 발생하지 않도록 지역적 여건, 연령별 보육수요 등을 반영하여 지역 어린이집의 연령별 정원을 재조정하는 등 탄력적 어린이집 운영방안을 마련하도록 권고하였다.

POINT

지역 여건에 맞는 탄력적인 어린이집 운영을 통해 부모들의 육아 고충을 해소할 필요성이 있다.

조치 결과

현재 아동 대기 현황은 만 0세부터 만 2세까지 영아 위주로 대기가 이루어지고 있어, 추후 해당 어린이집과 협의하여 반구성 변경 등 연령별 정원을 조정하여 현원 42명에서 54명으로 증원하였다.





09

진료 미종결 전역자에 대한 약제비 지원




신청 취지 (현황 및 문제점)


“군복무 중 사고로 다쳐 전역 후에도 계속 진료를 받고 있는데, 약값 지원이 되지 않아 경제적 부담이 큼니다.”

신청인은 군복무 중 사고로 조기 전역 후 계속해서 군병원에서 진료를 받고 있었다. 그런데 전역자의 경우 진료비는 현역 군인과 마찬가지로 무료지만 진료 후 의약품이 처방되는 경우 약제비는 개인이 부담하도록 되어 있어 진료 후 의약품을 처방받을 때마다 비용을 지불해야 했다.


신청인은 약제비 또한 군복무 중 발생한 심신장애에 대한 치료비이므로 국가가 지원해 주길 바랐지만, ○○부는 「약사법」에 따라 현역 군인 신분이 아닌 전역자에 대해서는 원내처방이 불가능해 원외처방전을 발급하고는 있으나, 일반약국 조제로 인한 약제비 부담에 대해서는 국가 지원이 어렵다며 약제비 지원을 거부하였다.

 의견 권고

○○부에 관련 예산을 확보하여 진료미종결 전역자에 대해 약제비를 지원하도록 개선대책 수립을 권고했다.

 POINT

국가는 군복무 중 발생한 심신장애에 대해 끝까지 책임져야 한다.
 군 복무 중 얻은 부상이기에 국가가 건강한 사회 일원으로서 정상적으로 복귀하도록 온전한 의료지원이 필요하다고 판단한 것이다.



 조치 결과

○○부는 연내 「국방 환자관리 훈령」의 ‘위탁진료’ 규정을 개정해 예산집행 근거를 마련하고, ‘위탁진료’ 예산을 활용해 약제비를 소급 지원하는 등 개선하였다.



주요 의견 반영 내용 · II



10

뚜렛증후군 학생의 실질적 교육기회 보장



신청 취지 (현황 및 문제점)

뚜렛증후군 학생은 자신이 통제할 수 없는 욕설, 야설, 고함, 다발성 근육경련 등 틱증상으로 인해 따돌림 등 학교 폭력의 대상이 될 수 있다. 음성틱과 운동틱이 악화되는 경우 학교 출석이 어려워 조퇴와 결석을 반복하는 상황이다.

이에 뚜렛증후군 학생의 공교육 이탈을 예방하고 사회생활에 필요한 자질을 갖추어 줄 수 있도록 특수교육대상에 포함시켜야 할지 여부에 대한 검토가 필요하다.

의견 권고

뚜렛증후군 학생이 공교육에서 이탈하지 않고, 장애의 특성에 맞는 교육을 받을 수 있도록 특수교육대상에 대한 적극적인 법령 해석을 할 필요가 있다.

이에 뚜렛증후군을 가지고 있거나, 가지고 있는 것으로 의심되는 학생에 대한 특수교육대상 해당 여부에 대한 진단·평가가 이루어질 수 있도록 학부모와 교사 등에 대한 적극적인 안내와 홍보를 할 것을 ○○부와 17개 시·도교육청에 권고하였다.

조치 결과

○○부와 시·도교육청은 특수교육대상학생 진단·평가 및 선정 과정에서 뚜렛증후군 학생이 제외되거나 생략되지 않도록 조치하고, 지역내 유, 초, 중학교에 관련 학생에 대한 특수교육 대상학생 신청 안내 및 홍보를 진행하였다.





11

스마트팜 수경 재배용 기본수질 PH 측정 서비스



신청 취지 (현황 및 문제점)

지자체 농업기술센터에서 토양 등을 정밀 검정하여, 건전토양 유지 및 농업생산력 증대를 위한 사업을 추진하고 있음에도, 수경 재배에 필요한 스마트팜* 원수(기본 수질)의 PH측정 (물의 산성이나 알칼리성 정도 분석)을 거부하고 있다.

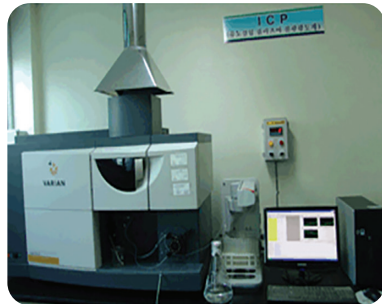
* 스마트팜 : 비닐하우스·유리온실·축사 등에 ICT를 접목하여 원격·자동으로 작물과 가축의 생육환경을 적정하게 유지·관리할 수 있는 농장

의견 권고

토양 외 물에서도 작물을 재배하는 시대적 여건을 감안하여, 농업인의 경제적 부담 경감을 위해 지자체 보유 장비로 측정 가능한 항목은 적극적으로 농업인에게 서비스를 지원하도록 지자체에 권고하였다.

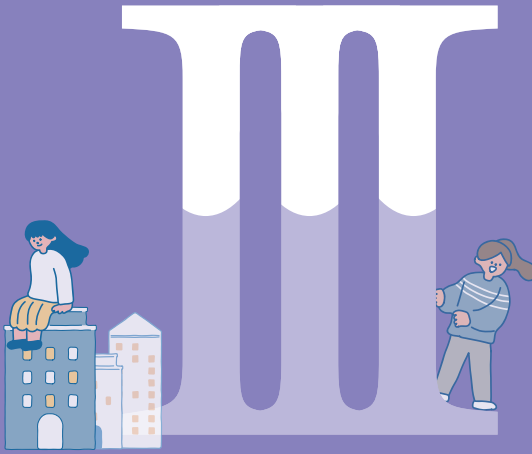
조치 결과

해당 지자체는, 농업 생산성 향상을 위한 원수의 PH 측정은 보유중인 측정기로 가능한 사항으로 판단하여, 측정에 적극적으로 협조하였다.



마음에만 담아둘 수 없는 국민권의 패스트트랙
적극행정 국민신청

PART



기업, 소상공인 어려움 극복



Anti-Corruption & Civil Rights Commission

01 외국인고용사업장의 사용자 교육장 개설	106
02 건설업 안전관리자 양성교육과정 확대	108
03 기업경영 보증 지원서류 발급 간소화 개선	110
04 소규모 건축물 해체시 전문계획서 제출 예외 허용	112
05 컨테이너터미널 상하차 대기시간 개선	114
06 드론 비행승인 지연 개선	116





01

외국인고용사업장의 사용자 교육장 개설



신청 취지 (현황 및 문제점)

외국인 근로자를 고용하고 있는 어민들은 컴퓨터를 이용할 줄 몰라 온라인 교육이 어렵고, 조업 등으로 인해 원거리 목포에서 실시하는 교육 참여도 어려우니 완도에 교육장을 개설하여 달라.



의견 권고

○○공단은 교육대상자인 외국인 고용 사업주 등에게 교육 개설을 사전 홍보하여 참여를 독려하고, 교육 운영의 내실화를 지속적으로 개선하도록 권고하였다.

조치 결과(계획)

○○공단은 완도에 교육장을 개설하고, 8월에 교육을 실시하였으며, 교육 정례화를 적극적으로 검토하여 추진할 예정이다.

III
기연, 소성명인 여권영, 김보





02

건설업 안전관리자 양성교육과정 확대



신청 취지 (현황 및 문제점)

○○공단이 시행하는 건설업 안전관리자 양성교육과정은 신청자 대비 개설강좌가 부족하여 교육신청시 5분만에 마감되어 불편하니 강좌의 추가 개설이 필요하다.



POINT

• 교육수요 변동 사유

건설업 안전관리자 선임 대상 사업장의 규모가 2020년 100억원 이상 사업에서 2023년 50억 이상 사업으로 확대됨에 따라 교육수요가 증가하였다.



의견 권고

공단은 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경을 조성하기 위한 안전관리자 교육과정을 현장 수요를 고려하여 확대 검토하는 등 적극적 업무추진을 권고하였다.

조치 결과

공단은 교육생 불편해소와 건설업 현장수요에 적극적으로 대응하기 위해 건설업 안전관리자 양성 교육과정을 추가개설 (총 20회 → 30회)하고자 한다.





03


기업경영 보증 지원서류 발급 간소화 개선



신청 취지 (현황 및 문제점)

○○공단에서 인정한 안전경영활동 우수기업 대출 보증지원 서류를 신청하려면, 공단을 직접 방문하여야 하고 발급에도 상당한 시일이 소요되는 불편이 있으니 개선이 필요하다.



 의견 권고

중소기업의 경영 애로사항 등 불편 해소를 위해 현행 공단에서 운영하고 있는, 안전경영 활동 우수기업을 위한 보증지원 제도를 대폭 개선하는 등 적극적으로 업무를 추진하도록 권고 하였다.

 조치 결과

공단은 향후 공단을 직접 방문하지 않고도 보증하는 방안 마련 및 협약 기관을 확대하는 등 개선을 적극적으로 추진할 예정이다.



III
기여, 소상공인 지원에 대해



04

소규모 건축물 해체시 전문계획서 제출 예외 허용



신청 취지 (현황 및 문제점)

농가 창고와 같은 소규모 건축물을 해체하려고 해도 건축사 등 전문가가 검토한 ‘해체 계획서’ 첨부가 필수 사항이어서, 소규모 건축물 해체에 막대한 행정비용과 노력이 소요되기에 개선이 필요하다.

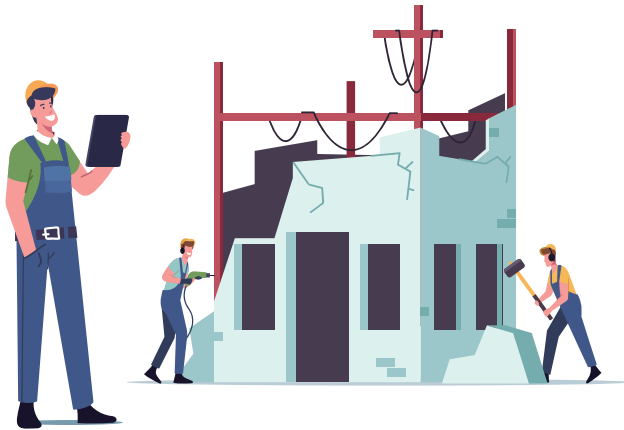


의견 권고

소규모 건축물 해체시 전문가가 검토한 해체 계획서 제출의 예외를 허용하도록 제도개선을 권고하였다.

조치 결과

○○부는 공사기간이 짧고 단순공법이 적용되는 소규모 건축물에 한하여 건축사 등 전문가 검토대상에서 제외하고 허가권자가 검토하는 방향으로 「건축물 관리법」 제30조제5항의 개정을 추진할 예정이다.





05

컨테이너터미널 상하차 대기시간 개선



신청 취지 (현황 및 문제점)

신청인은 화물차를 운영하고 있으며 □□신항컨테이너터미널 (주식회사 △△)에서 컨테이너 화물 상하차 대기시간이 점심 시간, 기계고장 등 지연사유로 장시간 대기하여야 하는 불편함을 ○○부에 신고하였다.

○○부는 휴게시간, 컨테이너터미널 경영과 관련된 사항으로 직접 개입하기 곤란하다며 주식회사 △△에서 해결하도록 인계하였다.

그러나, 화물차 장시간 대기는 개선되지 않고 있기에, 적극행정 국민신청을 하였다.

의견 권고

○○부에 □□신항컨테이너터미널 상하차의 심각한 지연 문제를 해결할 수 있는 근본적인 개선대책을 마련하도록 권고했다.



POINT

물류 핵심 시설인 컨테이너터미널에서는 상하차 시스템 개선을 통한 화물차 대기시간을 최소화하는 등 개선이 필요하다.



조치 결과

주식회사 △△는 크레인 자동화 초기 단계에 리모트 요원의 업무 숙련도 미흡 등으로 인해 처리가 지연되는 등의 문제점을 파악하였다.

업무 숙련도 향상, 작업시간 단축 등을 통해 상하차 지연 문제가 최소화되도록 조치하고, 항만시설 및 장비를 주기적으로 점검하고 있다. 또한 야드 자동화가 완료되면서 식사시간에도 원활한 반출입 작업이 가능하도록 개선하였다.





06

드론 비행승인 지연 개선



신청 취지 (현황 및 문제점)

드론 비행에 대한 승인을 처리하는 기관마다 드론의 비행방식·승인기간을 달리 해석하면서 승인이 지연되고 업무추진에 혼란이 발생하고 있다.

* “드론”이란 조종자가 탑승하지 않고 비행하는 국토교통부령으로 정한 기기 (「드론법」 제2조)



의견 권고

드론 비행 승인 과정에서의 국민 불편 문제점을 파악하고, 처리 기관별 일관성 있는 법령해석을 독려하고 불가피한 특수 사정에 따라 비행방식·승인기간 변경이 어려운 경우 사전 안내를 강화하도록 ○○부에 권고하였다.

조치 결과

비행승인 신청서의 '비행방식' 입력 시 예문을 제공하여 신청인이 선택하여 입력할 수 있도록 개선하였다.

또한, 민원 처리기관의 특수한 사정에 의해 비행승인 기간이 법률과 다를 경우 비행구역 설정 시 사전 안내하여 신청인이 인지할 수 있도록 조치하였다.



III → 지역, 특성영역 관련 업무

마음에만 담아둘 수 없는 국민권의 패스트트랙
적극행정 국민신청

PART

IV



각종 재난, 민생회복 지원



Anti-Corruption & Civil Rights Commission

01 공동주택 부적격 감리업체 계약에 대한 행정처분	120
02 건축물 철거 공사장 먼지날림 방지 대책	122
03 비법정 현황도로 보상	124
04 가스시설 공사비 부담 주체 불명한 문제점 개선	126
05 전기차 충전 방해행위 근절 대책 추진	128
06 안전인증 제품 사용불량의 온라인 신고·처리	130
07 운전면허증 분실자의 적성검사 신청절차 개선	132





01

공동주택 부적격 감리업체 계약에 대한 행정처분



신청 취지 (현황 및 문제점)

○○시 소재 ○○아파트 관리사무소가 엔지니어링업 미신고 감리업체와 ‘승강기안전장치 설치공사의 감리용역’ 계약을 체결하여, 관리비를 남용하고 주민 불안을 가중하는 등 문제가 있으니 대책을 마련하여 달라.



POINT

당초 지자체 의견

미신고 감리업체의 감리용역 수행에 대하여 별도 제재규정이 없어 행정지도 수준으로 조치할수밖에 없는 실정임



의견 권고

○○시는 공동주택관리법에 따른 행정조치를 검토하여 처분할 것을 권고하였다.

아울러 산업통상자원부에 대해서는 엔지니어링산업진흥법에 미신고에 대한 제재 규정을 보완하도록 권고하였다.



POINT

관계기관(국토부, 산자부) 의견

현행 법령으로 과태료 부과 등 행정처분이 가능할 것으로 판단됨



조치 결과(계획)

○○시는 부적격 감리업체에 대해 과태료 부과 등 행정처분을 하였고, 산업통상자원부는 법령 개정을 적극 검토 추진하고 있다.





02

건축물 철거 공사장 먼지날림 방지 대책



신청 취지 (현황 및 문제점)

○○시 ○○구 ○○마트 철거 공사장 흙먼지 날림으로, 환기가 곤란하며 호흡기 질환의 위험이 있으니, 공사장 먼지날림 방지 대책을 마련하라.

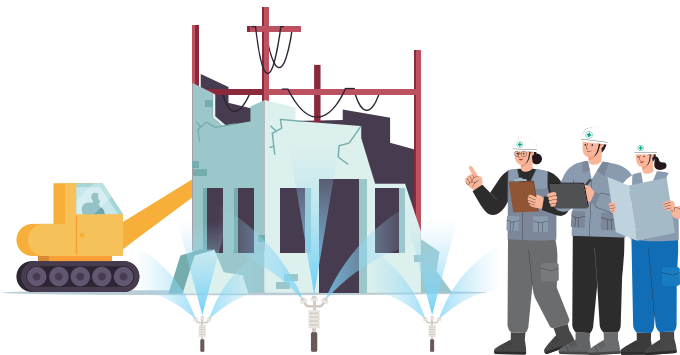


의견 권고

○○구는 주민피해가 발생하지 않도록 주기적으로 공사장을 점검하는 등 관리감독을 지속하도록 권고하였다.

조치 결과(계획)

○○구는 흙먼지 등이 날리지 않도록 공사장에 26개의 스프링클러를 설치(2025. 7. 29.)하도록 하였으며, 스프링클러 정상 작동을 주기적으로 점검하고 있다.





03

비법정 현황도로 보상



신청 취지(현황 및 문제점)

○○시 소재 현황도로(지목은 도로)는 차량 통행이 빈번한 아스팔트 포장도로로, 원활한 도로관리와 토지 소유자에게 부과된 과도한 권리제한의 문제점 등을 해소하는 방안으로 도로관리청에서 매입을 하여달라.

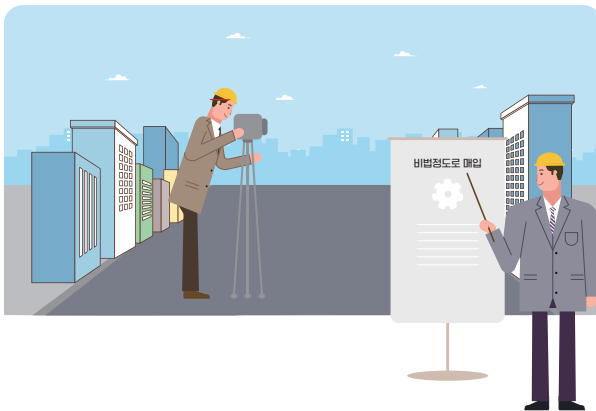


의견 권고

○○시는 대상 토지 매입을 위해 토지 측량 및 보상협의 등 조치를 적극적으로 실시하도록 권고하였다.

조치 결과

○○시는 2026년 비법정도로 매입 예산을 확보하고, 공모 등의 방법을 통해 대상지를 접수받아 단계적으로 매입을 추진할 예정이다.





04

가스시설 공사비 부담 주체 불명한 문제점 개선



신청 취지 (현황 및 문제점)

도시가스 공급자가 부담해야 하는 배관시설 수리비용을 사용자에게 전가하는 잘못된 사례가 만연하니, 이에 대한 개선방안이 필요하다.



의견 권고

도시가스 공급자가 사용자에게 부당하게 공사비용을 전가하는 사례가 발생하지 않도록 관계 기관은 사례를 전파하고, 소관 기관은 규정을 준수하여 적극적으로 업무를 추진하도록 권고 하였다.

조치 결과

○○시는 법률을 위반한 7건에 대해 영업정지 또는 과징금 부과 처분 등을 추진하고, 향후 도시가스 공급자에 대해 유사한 사례가 발생하면 행정처분 기준에 따라 조치할 예정이다.





05

전기차 충전 방해행위 근절 대책 추진



신청 취지 (현황 및 문제점)

△△광역시 □□구 소재 아파트 내 전기차 충전구역에 충전 후 출차하려 하였으나 통로에 타 차량이 주차하여, 주차방해로 구청에 신고하였으나 구청에서는 ‘충전한 차량이 충전구역을 벗어나려는 것을 방해하였다고 충전방해로 판단할 사항이 아니다’며 처분을 하고 있지 않아 부당하다.



POINT

법령 소관부처(○○부) 의견

충전구역에 주차하고 있는 차량이 있다고 하더라도 진입로에 주차를 하게 되면 충전완료 후 출차가 불가하기 때문에 충전방해 행위에 해당된다.



의견 권고

□□구는 ○○부의 의견을 반영하여 엄정한 법집행을 하고, ○○부는 일선 현장에서 전기차 충전 방해행위에 대한 소극적 대응을 근절할 수 있도록 전국 지방자치단체에 적극적으로 안내하도록 권고하였다.

조치 결과

□□구는 충전방해 행위를 적극적으로 해석하여 법령 위반 차량에 대해 과태료 처분을 하였다.





06

안전인증 제품 사용불량의 온라인 신고·처리



신청 취지 (현황 및 문제점)

○○공단은 안전인증 대상 기계 또는 자율안전 확인 대상 기계 등에 대한 불량제품 신고를 2011년 이후 오프라인(우편, 전화, 팩스)으로만 운영하고 있다. 이에 현재 운영되고 있는 불량 제품의 신고·접수 처리 등을 온라인으로 가능하도록 개선할 필요가 있다.



의견 권고

사업장 안전인증 기계의 불량이 사고로 이어짐을 감안하여, 불량제품 신고의 접근성 강화를 위한 ‘온라인 신고센터’ 신설 등 조치를 강구하도록 권고하였다.

조치 결과

불량제품 신고인의 접근성·편의성 제고를 위해 ‘홈페이지 온라인 신고센터’ 신설을 기관 업무에 반영하였다.





07

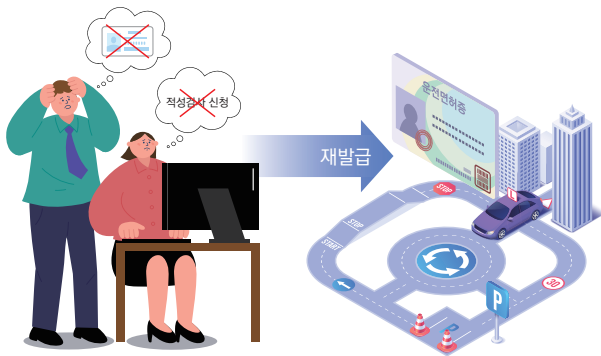
운전면허증 분실자의 적성검사 신청절차 개선



신청 취지 (현황 및 문제점)

운전면허증 분실자는 인터넷으로 적성검사 신청을 할 수 없다.

적성검사에 따른 면허증을 갱신하려면 기존(구) 면허증을 반납하는 절차가 있기에, 반납하기 위한 분실 면허증을 재발급 받아야 하는 불필요한 절차가 개선될 필요성이 있었다.



의견 권고

○○공단에 운전면허증 분실자도 운전면허시험장 방문없이 온라인으로 분실 신고와 적성검사 신청을 동시에 할 수 있도록 절차를 개선하도록 권고하였다.

조치 결과

○○공단은 온라인 적성검사(갱신) 신청 시 기존면허증을 분실하였을 경우, 온라인 접수가 진행되지 않고 시험장(현장)에서만 처리하였던 것을 온라인으로 접수할 수 있도록 시스템을 개선하였다.



마음에만 담아둘 수 없는 국민권의 패스트트랙
적극행정 국민신청

PART

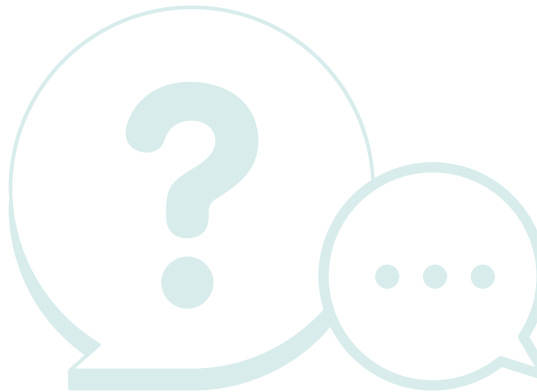


소극행정 개선권고



Anti-Corruption & Civil Rights Commission

01 작동 안되는 애물단지, 결빙주의 안내 표지판	136
02 마냥 늦어지는, 초등학교 통학로 상 파손 육교시설의 보수	138
03 도로 위 맨홀 침하 등에 대한 보수공사 지연	140
04 업무처리 지연, 근로장려금 압류 해제	142
05 부당한 과태료 부과처분, 폐차장 입고 차량 의무보험 미가입	144
06 미온적 업무처리, 불법 옥외광고물 신고	146
07 민원 처리 지연	148
08 행정기관 방관, 무허가 의료기기 불법 제조 및 유통	150
09 '차 없는 거리' 통행금지 표지판 재설치와 불법 통행 단속	152





01

작동 안되는 애물단지, 결빙주의 안내 표지판



신청 취지 (현황 및 문제점)

○○시는 경사가 심하고 곡선 구간 중 도로결빙으로 인한 미끄럼 사고가 빈발하는 구간에 대해 결빙주의 안내표지판 (온습도 표출)을 설치 운영하고 있었다.

신고인은 결빙주의 안내표지판이 설치된 도로구간을 자주 운전하면서 표지판이 작동되지 않아 ○○시에 신고하였으나 조치하지 않기에, 국민권익위원회에 소극행정 재신고를 하였다.

○○시는 표지판이 태양광 충전식으로 작동되므로, 일조량이 부족한 동절기에 24시간 표출은 어렵다는 입장이었다.



POINT

결빙주의 안내표지판은 동절기에 보다 효용성이 크기 때문에 겨울철에는 24시간 작동될 필요성이 있고, 표지판이 작동되지 않는 것을 결빙이 없는 것으로 오인하여 오히려 사고를 유발하는 시설로 전락될 수 있다.



의견 권고

24시간 안내표지판이 표출되도록 조치하고, 특히 일조량이 부족한 동절기에는 상시전원 연결을 검토하고, 고장 여부 또한 주기적으로 점검하도록 권고하였다.

조치 결과

○○시는 배터리 충전량 및 소모량을 재검토하여 최대한 24시간 표출되도록 조치하고, 주간 배터리 충전 등으로 표출을 할 수 없는 경우에도 운전자의 시인성을 강화하기 위해 소형 현수막을 게시하였다.

또한 겨울철 대설 대책 기간내 월별 정기점검을 실시하고, 고장신고에 신속하게 대응하도록 대책을 마련하였다.



경병주의 안내표지판(온습도 표출)



02

마냥 늦어지는, 초등학교 통학로 상 파손 육교시설의 보수



신청 취지 (현황 및 문제점)

육교 계단 표면이 미끄럽고, 나무 데크가 부식돼 돌출되어 있는 등 아동 통학로 안전을 위협하고 있고, 큰 사고가 발생할 상황을 자주 목격하여 ○○시에 신고하였다.

신고를 접수한 ○○시는 파손된 육교시설을 계속 방치하고 있으면서, 현장 확인 후 조속한 시일 내에 개선하겠다는 답변만 되풀이하고 있었다.

이에 신고인은 이러한 업무처리를 시정해 달라며 국민권익 위원회에 소극행정 재신고를 하였다.

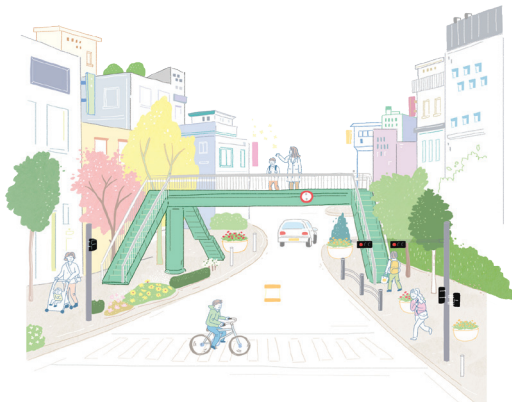
의견 권고

신속하게 육교 계단에 미끄럼방지 패드를 설치하고, 파손된 나무데크를 보수하며, 안전문제 발생 방지를 위해 육교시설에 대한 선제적 점검을 강화하도록 권고하였다.

또한 조치가 지연된 사유를 검토하여, 부서 내 담당업무 변경에 따라 업무 인수인계가 원활히 이루어지지 않았음을 확인하여, 향후 유사 문제가 발생하지 않도록 대책을 요구하였다.

조치 결과

육교 위 미끄럼방지 패드 설치 및 부식 돌출된 나무데크 보수를 완료하고, 업무변경 시 인수인계를 철저히 하고 민원 요청 사항에 대해서는 적극적으로 처리하도록 직원교육 등을 실시하였다.





03

도로 위 맨홀 침하 등에 대한 보수공사 지연



신청 취지 (현황 및 문제점)

교통사고 위험과 통행 불편을 경험하면서, 도로 위 깊게 파인 맨홀과 파손된 구간을 신고하였다.

○○시는 빠르게 보수하여 주민생활에 불편함이 없도록 하겠다고 답변만 하고, 동절기 예산소진으로 인한 공사 중지, 인사이동 및 부서간 책임 미루기 등으로 인해 보수공사는 차일피일 미루어지기만 하였다.

이에 신고인은 이같은 업무처리를 시정해 달라며 국민권익 위원회에 소극행정 재신고를 했다.

의견 권고

도로 위 침하된 맨홀 및 기타 손상된 구간에 대해 보수를 신속히 실시하고, 감사부서에서는 여러 소관부서들의 조치 결과에 대해 확인·점검하도록 권고하였다.



POINT

조치권고에 감사부서의 확인·점검을 추가해서 권고한 이유는, 도로위 안전사고 예방을 위한 신속한 조치가 필요하고, 부서간 책임 미루기를 방지하기 위해 감사부서의 역할이 필요하다고 판단했기 때문이다.



조치 결과

손상된 도로에 대해 현장확인 후, 도로 재포장 및 맨홀 침하가 심하고 시급한 구간부터 우선 유지보수를 실시하였다.





04

업무처리 지연, 근로장려금 압류 해제



신청 취지 (현황 및 문제점)

근로장려금을 현금으로 수령하고자 세무서에 장려금융 계좌 철회신고서를 접수하였지만, 업무처리 지연으로 은행계좌로 입금되어 즉시 압류되었다.

이에 해당 세무서에 압류 해지를 요구하였으나 조치를 하지 않고 있다.



POINT

「조세특례제한법」 제100조의8 및 동법시행령 제100조의 9조항에 따라 185만원 이하의 근로장려금은 압류금지 대상 이기에, 압류된 근로장려금을 지급해 줄 것을 해당 은행에 적극 요청할 수 있다.

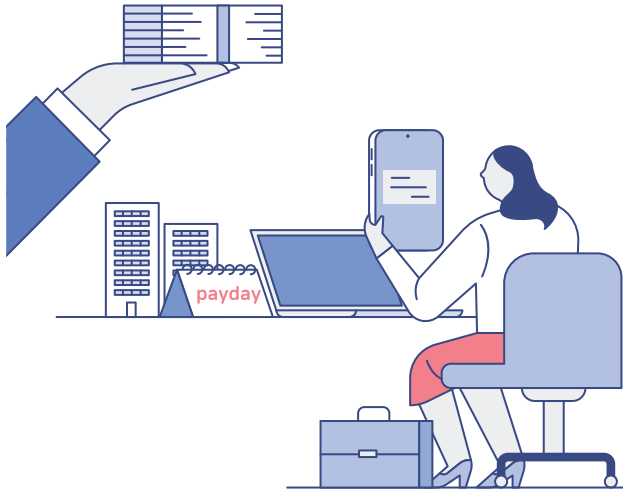


의견 권고

업무 지연으로 인해 은행 계좌에 입금되어 압류된 근로장려금을 받을 수 있게 적절한 조치를 강구하도록 권고하였다.

조치 결과

해당 은행에서 신고인이 예금반환청구를 하면 근로장려금 지급이 가능하다고 통보하였기에, 신고인에게 이를 안내하고 근로장려금을 지급받도록 조치하였다.





05

부당한 과태료 부과처분, 폐차장 입고 차량 의무보험 미가입



신청 취지 (현황 및 문제점)

행정청은 폐차장 입고일 기준 보험 해약이 위법하다며, 입고일에서 폐차일까지 기간에 대해 「자동차손해배상 보장법」상 의무보험 미가입을 이유로 과태료 처분을 하였다.

이에 대해, 타 지자체는 과태료를 처분하지 않고 있으며, ○○부는 부당한 처분이라고 해석하였다.



POINT

○○부는 해당 사항에 대해 과태료를 면제해 주도록 해석하고 있고, 타 지자체는 이 해석을 반영하여 업무를 하고 있다. 그러나 유독 △△시만 부당하게 과태료를 부과하고 있어 수 차례 민원이 제기되고 있다.

따라서 적극적으로 개선을 권고할 필요성이 있다.



의견 권고

신고인에 대한 과태료 면제 조치뿐만 아니라, 동일 사유로 부과된 과태료 처분에 대해서도 직권으로 재검토하여 시정조치 하도록 권고하였다.

조치 결과

신고인을 포함 동일사유로 부과된 4건의 과태료 부과에 대해 면제 조치를 하였다.

※ (참고) 「YTN 슬기로운 라디오생활」 생방송('22. 7. 29.)





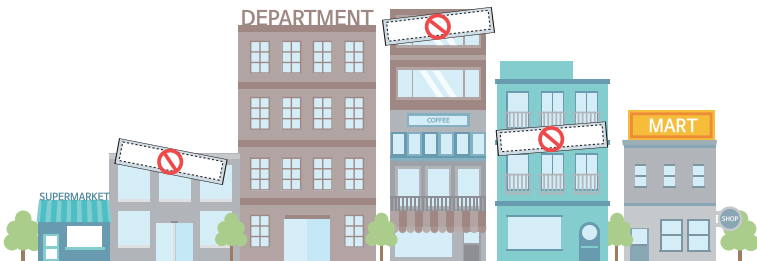
06

미온적 업무처리, 불법 옥외광고물 신고



신청 취지 (현황 및 문제점)

자대형 불법 옥외광고물이 한 건물을 빙 둘러싸며 게시되어 있어 신고하였으나, ○○시는 자진철거만 유도할 뿐 별다른 조치를 하지 않아, 불법 행위가 근절되지 않고 있다.



의견 권고

불법 광고물에 대한 업무처리에 적용할 구체적 기준을 마련하여 업무처리 방식을 개선할 것을 권고했다.



POINT

「옥외광고물 등의 관리와 옥외광고산업 진흥에 관한 법률」에 따라 행정대집행, 이행강제금 부과, 과태료 부과 등 행정조치를 할 수 있다.

그러나 구체적인 업무처리 기준이 없다면 자진철회만 유도하는 것은 행정편의적이고 소극적인 업무처리로 볼 수 있다.



조치 결과

○○시는 불법 광고물의 종류와 위반 횟수 및 정도에 따른 구체적 업무처리 기준을 마련하여 시행하였다.



07

민원 처리 지연



신청 취지 (현황 및 문제점)

신고인은 ○○부에 민원(진정서)을 신청했는데, 기본 처리기간 및 2회의 연장 처리기간이 모두 지나고 신청한 지 1년이 넘어 가도록 처리가 되지 않았다. 처리가 늦어지고 있는 이유에 대해 안내를 받지 못했고, 담당공무원에게 연락도 닿지 않았다.

국민신문고 소극행정 신고 메뉴를 통해 처리가 늦어지고 있는 이유를 몇 차례 문의했지만 모두 처리할 예정이니 기다리라는 답변뿐이었다.



의견 권고

감사부서가 직접 조사해 조치를 취하고, 이와 같은 사례가 재발하지 않도록 대책을 마련하도록 권고하였다.

POINT

일반적 수준을 넘어서는 민원 지연 처리로 국민의 권리를 침해하는 일이 없도록 할 필요가 있다.

조치 결과

업무처리 지연에 따른 반복적인 소극행정 신고에 대해 감사부서에서 검토가 이루어지도록 처리 절차를 구축하고, 교육 및 자체 민원 관리 체계 마련 등을 통해 과도한 민원 지연 처리 방지를 위한 대책을 수립하였다.



08

행정기관 방관, 무허가 의료기기 불법 제조 및 유통



신청 취지 (현황 및 문제점)

신고인의 불법의료기기 제조·판매 행위 신고에 대해 □□청은 불법의료기기를 봉인하였고, ○○시는 해당 업체에 과징금 처분을 하였다.

그러나, 해당 업체가 과징금처분에 이의신청을 하여 과징금 처분이 유보되는 과정에, 의료기기를 임의 해봉하고 제조 유통시켰다. 이에 ○○시는 수사기관의 수사결과에 따라 행정 처분 조치할 예정이라는 입장을 밝혔다.

이에 신고인은 ○○시에 불법의료기기 제조 및 판매업체에 대한 소극적 행정처분으로 봉인된 불법의료기기가 계속 유통되고 있는 것은 잘못이라며, 소극행정 재신고를 했다.



POINT

불법 의료기 제조·유통 등 불법을 근원적으로 근절할 필요성이 있다.



의견 권고

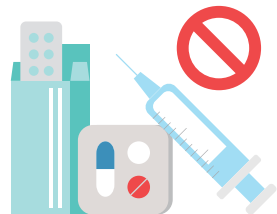
○○시에 불법 의료기기 제조·유통이 근원적으로 근절될 수 있도록 각 행정기관이 적극적으로 개선방안을 검토하여 추진할 것을 권고하였다.

관련 법령과 사실관계 등을 종합적으로 검토한 결과, 불법 의료기기가 행정기관의 묵인하에 제조되어 시장에 유통되면서도 수사기관의 판단이 있어야 행정처분을 할 수 있다는 소극적인 행정행태가 파악되었다.

조치 결과

△△처는 행정기관의 불법의료기기에 대해 정확한 사실 확인 없이 제조·유통을 용인하고, 봉인 후 유지·관리 등 불법 의료기기 제조·유통·관리에 대한 업무체계가 미흡한 것에 대해, 「'23년 의료기기 제조·유통관리 기본계획」에 반영하였다.

그 결과 봉인의 해봉은 식품의약품안전처장·지방청장, 특별시장·광역시장·도지사 또는 감시기관의 장의 지시에 의하도록 하고, 업무 협조 요청에 따라 봉함·봉인한 경우 해제 시 요청기관과 협의 후 실시하도록 개선하였다.





09

‘차 없는 거리’ 통행금지 표지판 재설치와 불법 통행 단속



신청 취지 (현황 및 문제점)

○○시 중앙로 문화의 거리는 ‘차 없는 거리’로 조성되었지만, 자동차와 이륜자동차 등이 진입·통행하고 있다.

시민들의 안전을 위협하고 있는 ‘차 없는 거리’내 통행차량에 대한 대책이 필요하다.

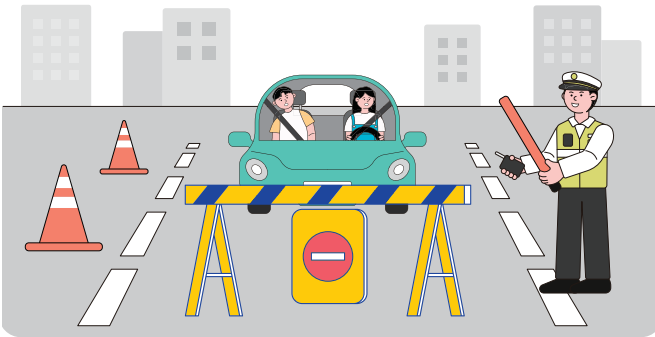


의견 권고

○○시에 대해, 자동차 및 이륜자동차 통행금지 표지판·통행제한 장애물 재설치와 노면표시 및 관리를 강화하고, 경찰은 ‘차 없는 거리’를 통행하는 교통 법규 위반 자동차 등에 대한 지속적인 단속을 실시하도록 권고하였다.

조치 결과

○○시는 자동차 등에 대한 통행금지 표지판과 통행제한 장애물 등을 설치하였고, ○○시와 경찰이 협력하여 ‘차 없는 거리’를 실효성 있게 운영하고 있다.



마음에만 담아둘 수 없는 국민권의 패스트트랙
적극행정 국민신청



관련 법령



01 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 일부개정법률안	156
02 적극행정 운영규정	162
03 지방공무원 적극행정 운영규정	174
04 적극행정국민신청 처리 및 운영에 관한 지침	185
05 소극행정 예방 및 신고 처리에 관한 지침	192



부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 일부개정법률안 (이인영의원 대표발의)

의안 번호	14420
----------	-------

발의연월일 : 2025. 11. 20.

발 의 자 : 이인영·장철민·이기현
이정문·김영환·전진숙
소병훈·문진석·채현일
김성희 의원(10인)

제안이유 및 주요내용

현재 국민권익위원회에 접수되고 있는 적극행정 국민신청과 소극행정 신고는 대통령령인 「적극행정 운영규정」에 근거하여 이루어지고 있음.

그런데 국민의 권리구제를 위하여 운영되고 있는 적극행정국민신청과 소극행정 신고의 범위가 중앙행정기관에 한정하여 적용되고 있어 국민의 권익보호에 사각지대가 생긴다는 지적이 있음.

이에 적극행정국민신청 및 소극행정 신고가 가능한 기관에 공공기관을 포함하고, 대통령령으로 정하고 있는 사항들을 법률에 상향하여 정함으로써 국민권익보호의 실효성을 높이려는 것임 (안 제29조의2 및 제29조의3 신설 등).

법률 제 호

부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 일부개정법률안

부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 일부를 다음과 같이 개정한다.

제2조에 제5호의2 및 제5호의3을 각각 다음과 같이 신설한다.

- 5의2. “적극행정”이란 공직자가 불합리한 규제를 개선하는 등 공공의 이익을 위하여 창의성과 전문성을 바탕으로 적극적으로 업무를 처리하는 행위를 말한다.
- 5의3. “소극행정”이란 공직자가 부작위 또는 직무태만 등 소극적 업무행태로 국민의 권익을 침해하거나 행정기관등에 재정상 손실을 발생하게 하는 행위를 말한다.

제12조에 제3호의2 및 제16호의2를 각각 다음과 같이 신설한다.

- 3의2. 적극행정 국민신청 및 소극행정 신고의 처리와 이에 대한 권고 또는 의견표명
- 16의2. 소극행정 신고센터의 설치·운영

제29조의2 및 제29조의3을 각각 다음과 같이 신설한다.

제29조의2(적극행정국민신청) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 관계 행정 기관등의 장에게 「민원 처리에 관한 법률」 제27조제1항에 따라 민원(같은 법 제2조제1호 가목4)의 기타민원은 제외한다)의 내용을 거부하는 통지를 받거나 「행정절차법」 제52조의 2에 따라 국민제안을 반려하는 통지를 받은 사람은 위원회에 해당 행정기관등이 적극 행정을 할 것을 신청(이하 “적극행정국민신청”이라 한다)할 수 있다.

1. 법령이 없거나 불명확한 경우
 2. 사회환경 변화에 부합하지 아니하는 법령해석을 하는 경우
- ② 적극행정국민신청은 제12조제16호에 따른 온라인 국민참여포털을 통하여 신청하여야 한다.

- ③ 위원회는 제2항에 따라 접수된 적극행정국민신청의 내용에 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우에는 관계 행정기관들의 장에게 적극행정을 할 것을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.
- ④ 제3항에 따른 권고 또는 의견을 받은 관계 행정기관등의 장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 위원회에 통보하여야 한다.
- ⑤ 제4항에 따른 권고를 받은 관계 행정기관등의 장이 그 권고내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 위원회에 문서로 통보하여야 한다.
- ⑥ 위원회는 제4항 또는 제5항에 따른 통보를 받은 경우에는 적극행정국민신청을 한 사람에게 그 내용을 지체 없이 통보하여야 한다.
- ⑦ 제1항부터 제6항까지에서 정하는 사항 외에 적극행정국민신청의 방법·절차·처리결과 등에 관하여 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제29조의3(소극행정 신고) ① 누구든지 공직자의 소극행정을 위원회에 신고할 수 있다.

- ② 소극행정 신고는 제12조제16호의2에 따른 소극행정 신고센터를 통하여 신고하여야 한다.
- ③ 위원회는 제2항에 따라 접수된 소극행정 신고의 내용에 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우에는 관계 행정기관들의 장에게 신고사항에 대하여 적절한 조치를 취할 것을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.
- ④ 소극행정 신고의 처리에 대하여는 제29조의2제3항부터 제7항까지를 준용한다. 이 경우 “적극행정국민신청”은 “소극행정 신고”로 본다.

부 칙

이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다.

현 행	개 정 안
<p>〈신 설〉</p>	<p>제29조의2(적극행정국민신청) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 관계 행정기관등의 장에게 「민원 처리에 관한 법률」 제27조제1항에 따라 민원(같은 법 제2조제1호가목4)의 기타민원은 제외한다)의 내용을 거부하는 통지를 받거나 「행정절차법」 제52조의2에 따라 국민제안을 반려하는 통지를 받은 사람은 위원회에 해당 행정기관등이 적극행정을 할 것을 신청(이하 “적극행정국민신청”이라 한다)할 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 법령이 없거나 불명확한 경우 2. 사회환경 변화에 부합하지 아니하는 법령해석을 하는 경우 <p>② 적극행정국민신청은 제12조제16호에 따른 온라인 국민참여포털을 통하여 신청하여야 한다.</p> <p>③ 위원회는 제2항에 따라 접수된 적극행정국민신청의 내용에 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우에는 관계 행정기관등의 장에게 적극행정을 할 것을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.</p> <p>④ 제3항에 따른 권고 또는 의견을 받은 관계 행정기관등의 장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 위원회에 통보하여야 한다.</p>

현 행	개 정 안
<p>〈신 설〉</p>	<p>⑤ 제4항에 따른 권고를 받은 관계 행정 기관등의 장이 그 권고내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 위원회에 문서로 통보하여야 한다.</p> <p>⑥ 위원회는 제4항 또는 제5항에 따른 통보를 받은 경우에는 적극행정국민 신청을 한 사람에게 그 내용을 지체 없이 통보하여야 한다.</p> <p>⑦ 제1항부터 제6항까지에서 정하는 사항 외에 적극행정국민신청의 방법·절차·처리결과 등에 관하여 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p> <p>제29조의3(소극행정 신고) ① 누구든지 공직자의 소극행정을 위원회에 신고할 수 있다.</p> <p>② 소극행정 신고는 제12조제16호의 2에 따른 소극행정 신고센터를 통하여 신고하여야 한다.</p> <p>③ 위원회는 제2항에 따라 접수된 소극 행정 신고의 내용에 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우에는 관계 행정 기관들의 장에게 신고사항에 대하여 적절한 조치를 취할 것을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.</p> <p>④ 소극행정 신고의 처리에 대하여는 제29조의2제3항부터 제7항까지를 준용한다. 이 경우 “적극행정국민신청”은 “소극행정 신고”로 본다.</p>

적극행정 운영규정

[시행 2024. 8. 14.] [대통령령 제34825호, 2024. 8. 13., 타법개정]

인사혁신처(적극행정과) 044-201-8501

제1조(목적) 이 영은 「행정기본법」 제4조 및 「국가공무원법」 제50조의2에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정하여 행정부 소속 국가공무원의 적극행정을 장려하고 소극행정을 예방·근절하는 등 국민에게 봉사하는 공직문화를 조성함으로써 국가 경쟁력의 강화와 국민의 삶의 질 향상에 이바지함을 목적으로 한다. <개정 2021. 7. 27.>

제2조(정의) 이 영에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2020. 8. 25.>

1. “적극행정”이란 공무원이 불합리한 규제를 개선하는 등 공공의 이익을 위해 창의성과 전문성을 바탕으로 적극적으로 업무를 처리하는 행위를 말한다.
2. “소극행정”이란 공무원이 부작위 또는 직무태만 등 소극적 업무행태로 국민의 권익을 침해하거나 국가 재정상 손실을 발생하게 하는 행위를 말한다.
3. “중앙행정기관”이란 「정부조직법」 제2조제2항에 따른 중앙행정기관 및 국무조정실을 말한다.

제3조(다른 법령과의 관계) 행정부 소속 국가공무원의 적극행정에 관하여 다른 법령에 규정된 것을 제외하고는 이 영에 따른다.

제4조(중앙행정기관의 장의 책무) ① 중앙행정기관의 장은 소속 공무원의 소극행정을 예방·근절하고 적극행정을 활성화하기 위해 노력해야 한다.

- ② 중앙행정기관의 장은 「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정」 제10조제2항에 따라 위임전결 사항을 정하는 경우에는 공무원의 적극적인 업무수행에 미치는 영향, 국민생활에 미치는 파급효과, 이해관계의 충돌 등 정책이나 제도의 영향력과 중요성을 고려해야 한다. <개정 2023. 6. 27.>

제5조(의견 제시 요청) ① 「공공감사에 관한 법률 시행령」 제12조제1항에 따른 자체감사 대상기관의 장(이하 “자체감사 대상기관의 장”이라 한다)은 소속 공무원이 인가·허가·등록·신고 등과 관련한 규제나 불명확한 법령 등으로 인해 업무를 적극적으로 추진하기 곤란한 경우에는 「공공감사에 관한 법률」 제2조제6호에 따른 감사기구의 장(이하 “감사기구의 장”이라 한다)에게 해당 업무의 처리 방향 등에 관한 의견의 제시를 요청할 수 있다.

② 제1항에 따라 의견 제시 요청을 받은 감사기구의 장이 사안이 중대하거나 둘 이상의 기관이 관련되어 있는 등의 사유로 의견을 제시하기 곤란한 경우에는 해당 감사기구의 장이 소속된 중앙행정기관의 장이 감사원에 제1항에 따른 업무의 처리 방향 등에 관한 의견의 제시를 요청할 수 있다.

제6조(전담부서의 지정) 중앙행정기관의 장은 해당 기관의 적극행정 추진에 관한 사항을 총괄·조정하는 적극행정 책임관과 전담부서를 지정해야 한다.

제7조(적극행정 실행계획의 수립 등) ① 중앙행정기관의 장은 다음 각 호의 사항을 포함하는 적극행정 실행계획을 매년 수립·시행해야 한다.

1. 적극행정 추진 과제의 발굴 및 시행에 관한 사항
2. 적극행정 우수공무원 선발 및 우대에 관한 사항
3. 적극행정 관련 교육 및 확산에 관한 사항
4. 제5조제1항 및 제2항에 따른 의견의 제시(이하 “사전컨설팅”이라 한다)와 제16조·제17조에 따른 적극행정 면책제도의 운영에 관한 사항

5. 소극행정 예방, 근절 및 점검에 관한 사항
6. 그 밖에 적극행정 장려를 위해 필요한 사항

② 인사혁신처장은 중앙행정기관의 장에게 적극행정 실행계획과 그 성과에 관한 자료의 제출을 요구할 수 있다.

③ 인사혁신처장은 중앙행정기관의 적극행정 추진사항을 정기적으로 평가하고, 평가 결과에 따라 우수기관 또는 우수공무원에 대해 표창을 수여하거나 포상금을 지급할 수 있다.

④ 인사혁신처장은 제3항에 따른 평가 결과를 국무회의에 보고해야 한다.

⑤ 인사혁신처장은 제3항에 따른 평가 결과를 바탕으로 공직사회의 적극행정 문화를 조성하기 위한 교육과 홍보 사업을 추진할 수 있다.

제8조(적극행정 관련 교육) ① 중앙행정기관의 장은 소속 공무원을 대상으로 적극행정 관련 교육을 연 1회 이상 실시해야 한다.

② 「공무원 인재개발법」 제3조에 따른 국가공무원인재개발원장 및 같은 법 제4조에 따른 전문교육훈련기관의 장은 적극행정 관련 교육프로그램을 개발하도록 노력해야 한다.

③ 제1항 및 제2항에서 규정한 사항 외에 적극행정 관련 교육의 실시 및 교육프로그램의 개발에 필요한 사항은 인사혁신처장이 정한다.

제9조(적극행정 법령) ① 중앙행정기관의 장은 정책이나 제도를 시행하기 위해 입법조치가 필요한 경우로서 그 내용이 법률로 정하지 않아도 될 사항인 경우에는 대통령령, 총리령 및 부령을 제정 또는 개정해야 한다.

② 중앙행정기관의 장은 소관 법령이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 이를 적극 검토하여 신속하게 정비를 추진해야 한다.

1. 「법제업무 운영규정」 제24조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하여 같은 조 제2항에 따라 법제처장이 통보한 법령정비안을 검토한 결과 정비가 필요하다고 인정되는 경우
2. 그 밖에 기술 또는 환경의 변화로 법령의 개선이 필요하거나 공공의 이익을 실현하기 위해 신속한 정비가 필요하다고 인정되는 경우

③ 중앙행정기관의 장은 정책을 집행하는 과정에서 법령을 해석할 때에는 법령의 범위에서 적극적으로 공공의 이익을 실현할 수 있도록 해야 하며, 법령의 취지를 벗어나 국민의 권리를 제한하거나 새로운 의무를 부과해서는 안 된다.

④ 법제처장은 제1항에 따른 법령 입안의 기준과 제3항에 따른 법령 해석의 원칙에 대한 기준을 마련하여 중앙행정기관에 전파해야 한다.

⑤ 법제처장은 제1항부터 제3항까지의 규정에 따라 법제업무를 적극적으로 수행한 중앙행정기관을 선정하여 포상할 수 있다.

제10조(적극행정 법제 지원) 법제처장은 중앙행정기관이 적극행정을 추진하는 과정에서 법령의 입안, 정비 및 해석 등에 관하여 자문이나 상담, 교육 등을 요청하는 경우에는 신속하게 필요한 지원을 해야 한다.

제11조(적극행정위원회) ① 「국가공무원법」 제50조의2제2항에 따라 적극행정 추진에 관한 사항을 심의하기 위하여 각 중앙행정기관에 적극행정위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둔다.

② 「국가공무원법」 제50조의2제2항제3호에서 “대통령령등으로 정하는 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다. <개정 2022. 12. 27.>

1. 제14조에 따른 적극행정 우수공무원 선발 및 우수사례 선정에 관한 사항
2. 제16조제4항에 따른 면책 건의에 관한 사항
3. 자체감사 대상기관의 장이 제5조제1항에 따라 의견 제시를 요청한 내용이 국민생활에 미치는 영향이 크거나 여러 이해관계자와 관련되는 등 신중한 검토가 필요하여 감사 기구의 장이 자문한 사항
 - 3의2. 공무원(퇴직한 공무원을 포함한다)이 제18조제2항 또는 제3항에 따른 중앙행정기관의 지원 대상이 되는지 여부
4. 그 밖에 적극행정 과제 발굴 등 적극행정 관련 정책의 수립·추진에 관한 사항
[전문개정 2021. 7. 27.]

제12조(위원회의 구성 및 운영) ① 위원회는 위원장 1명을 포함하여 9명 이상 45명 이하의 위원으로 성별을 고려하여 구성한다. 이 경우 위원의 2분의 1 이상은 민간위원으로 한다. <개정 2020. 8. 25.>

- ② 위원회의 위원장은 해당 중앙행정기관의 차관급 공무원(해당 중앙행정기관의 장이 차관급 공무원인 경우에는 부기관장인 고위공무원단에 속하는 일반직공무원 또는 이에 상당하는 공무원을 말한다) 또는 민간위원 중에서 중앙행정기관의 장이 정한다.
- ③ 위원회의 위원은 해당 중앙행정기관의 업무에 대한 전문지식과 경험이 풍부한 사람 및 관계 공무원 중에서 중앙행정기관의 장이 임명하거나 위촉하며, 감사기구의 장을 포함해야 한다. <개정 2021. 7. 27.>
- ④ 위원회의 민간위원의 임기는 2년으로 하되, 두 차례만 연임할 수 있다. <신설 2022. 12. 27.>
- ⑤ 위원회의 회의는 위원장과 위원장이 회의마다 지명하는 8명 이상의 위원으로 구성한다. 이 경우 위원의 성별을 고려해야 하며, 위원의 2분의 1 이상은 민간위원으로 한다. <신설 2020. 8. 25., 2022. 12. 27.>
- ⑥ 위원회의 회의는 제5항에 따른 구성원 과반수의 출석으로 개의(開議)하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. <개정 2020. 8. 25., 2022. 12. 27.>
- ⑦ 위원회는 다른 중앙행정기관 또는 지방자치단체와 관련된 현안을 심의하는 등 필요한 경우 관계 기관의 위원회(지방자치단체의 경우에는 「지방공무원 적극행정 운영규정」

제10조의 적극행정위원회를 말한다)와 합동으로 회의를 개최할 수 있다. <신설 2021. 7. 27., 2022. 12. 27.>

⑧ 위원장은 심의를 위해 필요하다고 인정하는 경우 이해관계자를 위원회의 회의에 출석하게 하여 의견을 청취하거나 관련 자료 또는 의견을 제출하게 할 수 있다. <신설 2020. 8. 25., 2021. 7. 27., 2022. 12. 27.>

⑨ 제1항부터 제8항까지에서 규정한 사항 외에 위원회의 구성 및 운영에 필요한 사항은 인사혁신처장이 정한다. <개정 2020. 8. 25., 2021. 7. 27., 2022. 12. 27.>

제12조의2(위원의 제척·기피·회피) ① 위원회의 위원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 안건의 심의·의결에서 제척(除斥)된다.

1. 위원 또는 그 배우자나 배우자였던 사람이 해당 안건의 당사자(당사자가 법인·단체 등인 경우에는 그 임원 또는 직원을 포함한다. 이하 이 호 및 제2호에서 같다)가 되거나 그 안건의 당사자와 공동권리자 또는 공동의무자인 경우

2. 위원이 해당 안건의 당사자와 친족이거나 친족이었던 경우

3. 위원이 해당 안건에 관하여 증언, 진술, 자문, 연구, 용역 또는 감정 등의 업무를 수행하고 있거나 수행한 경우

4. 위원이나 위원이 속한 법인·단체 등이 해당 안건의 당사자의 대리인이거나 대리인이었던 경우

② 해당 안건의 당사자는 제1항 각 호의 제척 사유가 있거나 위원에게 공정한 심의·의결을 기대하기 어려운 사정이 있는 경우에는 위원회에 기피 신청을 할 수 있고, 위원회는 의결로 기피 여부를 결정한다. 이 경우 기피 신청의 대상인 위원은 그 의결에 참여할 수 없다.

③ 위원이 제1항 각 호의 제척 사유에 해당하는 경우에는 스스로 해당 안건의 심의·의결에서 회피(回避)해야 한다.

[본조신설 2021. 7. 27.]

제12조의3(위원의 해촉) 중앙행정기관의 장은 위원회의 민간위원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 위원을 해촉(解囑)할 수 있다.

1. 심신장애로 직무를 수행할 수 없게 된 경우

2. 직무와 관련된 비위사실이 있는 경우

3. 직무태만, 품위손상이나 그 밖의 사유로 위원으로 적합하지 않다고 인정되는 경우

4. 제12조의2제3항에 따라 회피하지 않은 경우
5. 위원 스스로 직무를 수행하기 어렵다는 의사를 밝히는 경우
[본조신설 2022. 12. 27.]

제13조(위원회에 대한 의견 제시 요청) 공무원은 인가·허가·등록·신고 등과 관련한 규제나 불명확한 법령 등으로 인해 업무를 적극적으로 추진하기 곤란한 경우에는 위원회에 직접 해당 업무의 처리 방향 등에 관한 의견의 제시를 요청할 수 있다.

제14조(적극행정 우수공무원 선발 등) ① 중앙행정기관의 장은 반기별로 위원회의 심의를 거쳐 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 공무원을 적극행정 우수공무원으로 선발해야 한다. <개정 2022. 12. 27.>

1. 적극적으로 업무를 추진하여 성과를 창출한 공무원
 - 1의2. 불합리하거나 과도한 규제를 발굴·개선하여 성과를 창출한 공무원
 2. 창의적·도전적인 정책을 추진하고 성과 달성을 위해 노력한 공무원
 3. 그 밖에 적극적인 업무태도로 소속 공무원에게 모범이 되는 공무원
- ② 인사혁신처장은 매년 적극행정 우수사례 경진대회를 개최하고, 이를 통해 선정된 우수기관에 표창을 수여하거나 포상금을 지급할 수 있다. <개정 2020. 8. 25.>
- ③ 인사혁신처장은 적극행정으로 모범적인 성과를 창출한 공로가 있는 공무원을 선발하여 포상하거나 포상금을 지급할 수 있다. <신설 2020. 8. 25.>
- ④ 제1항에 따른 우수공무원의 선발, 제2항에 따른 우수사례 경진대회의 실시 및 제3항에 따른 적극행정 유공공무원 선발 등에 관한 사항은 인사혁신처장이 정한다. <개정 2020. 8. 25.>

제15조(인사상 우대 조치 등) ① 중앙행정기관의 장은 제14조에 따라 선발된 우수공무원 또는 유공공무원에게 적극행정의 성과, 선발된 공무원의 희망, 인사운영 여건 등을 종합적으로 고려하여 다음 각 호의 인사상 우대 조치(특정직공무원의 경우에는 해당 인사 관계 법령에 따른 인사상 우대 조치로서 다음 각 호의 인사상 우대 조치에 해당하는 것을 말한다) 중 하나 이상을 부여해야 한다. <개정 2020. 8. 25.>

1. 「공무원임용령」 제35조의2제1항제2호에 따른 특별승진임용
2. 「공무원임용령」 제35조의3제1항에 따른 대우공무원 선발을 위한 근무기간 단축

3. 「공무원임용령」 제35조의4제3항제2호에 따른 근속승진기간 단축
4. 「공무원보수규정」 제16조제1항제2호에 따른 특별승급
5. 「공무원수당 등에 관한 규정」 제7조의2에 따른 성과상여금 최고등급 부여, 「공무원 보수규정」 제39조에 따른 성과연봉 최고등급 부여 또는 「고위공무원단 인사규정」 제20조에 따른 성과계약등 평가 최상위 등급 부여. 이 경우 「공무원수당 등에 관한 규정」 제7조의2제6항에 따라 특별성과가산금을 함께 지급할 수 있으며, 같은 항에도 불구하고 근무성적이나 업무실적 등이 우수한 상위 2퍼센트 이내에 해당하지 않는 공무원에 대해서도 지급할 수 있다.
6. 「공무원 성과평가 등에 관한 규정」 제27조에 따른 가점 부여
7. 「국가공무원 복무규정」 제20조제13항에 따른 포상휴가
8. 그 밖에 희망 부서로의 전보, 교육훈련 우선 선발 등 인사혁신처장이 정하는 인사상 우대 조치
 - ② 제14조제3항에 따라 국무총리 표창 이상의 포상을 받은 공무원을 제1항제1호에 따라 특별승진임용할 때에는 계급별 또는 직급별 정원을 초과하여 임용할 수 있으며, 정원과 현원이 일치할 때까지 그 인원에 해당하는 정원이 해당 기관에 따로 있는 것으로 본다. 이 경우 특별승진임용의 절차 및 운영 등에 필요한 사항은 인사혁신처장이 정한다. <개정 2020. 8. 25.>
 - ③ 제1항제5호에 따라 성과상여금·성과연봉 최고등급 부여 또는 성과계약등 평가 최상위 등급 부여를 하는 경우에는 예산의 범위에서 해당 공무원을 「공무원수당 등에 관한 규정」 별표 2의4에 따른 성과상여금 지급 대상인원, 「공무원보수규정」 제39조제2항 및 별표 34의2에 따른 성과연봉 지급 대상인원 또는 「공무원 성과평가 등에 관한 규정」 제10조제5항에 따른 성과계약등 평가 대상 인원에 포함시키지 않을 수 있다. <신설 2020. 8. 25., 2021. 1. 5.>
 - ④ 인사혁신처장은 중앙행정기관의 장이 제14조에 따라 선발된 우수공무원 또는 유공 공무원에 대해서 제1항 및 제2항에 따른 인사상 우대 조치를 이행했는지를 점검하고 개선을 권고할 수 있다. <개정 2020. 8. 25.>

제16조(징계요구 등 면책) ① 공무원이 적극행정을 추진한 결과에 대해 그의 행위에 고의 또는 중대한 과실이 없는 경우에는 「감사원법」 제34조의3 및 「공공감사에 관한 법률」 제23조의2에 따라 징계 요구 또는 문책 요구 등 책임을 묻지 않는다.

- ② 공무원이 사전컨설팅 의견대로 업무를 처리한 경우에는 제1항에 따른 면책 요건을 충족한 것으로 추정한다. 다만, 공무원과 대상 업무 사이에 사적인 이해관계가 있거나 감사원이나 감사기구의 장이 사전컨설팅을 하는 데 필요한 정보를 충분히 제공하지 않은 경우에는 그렇지 않다.
- ③ 공무원이 제13조에 따라 위원회가 제시한 의견대로 업무를 처리한 경우에는 「공공감사에 관한 법률」 제23조의2에 따른 면책 요건을 충족한 것으로 추정한다. 다만, 해당 공무원과 대상 업무 사이에 사적인 이해관계가 있거나 위원회가 심의하는 데 필요한 정보를 충분히 제공하지 않은 경우에는 그렇지 않다. <신설 2020. 8. 25.>
- ④ 위원회는 공무원이 적극행정을 추진한 결과에 대해 「감사원법」에 따른 감사원 감사를 받게 되는 경우에는 해당 공무원의 요청에 따라 감사원에 같은 법 제34조의3에 따른 면책을 건의할 수 있다. <신설 2020. 8. 25.>

제17조(징계 등 면제) ① 공무원이 적극행정을 추진한 결과에 대해 그의 행위에 고의 또는 중대한 과실이 없는 경우에는 징계 관련 법령에 따라 징계의결 또는 징계부가금 부과결(이하 “징계의결등”이라 한다)을 하지 않는다.

- ② 공무원이 사전컨설팅 의견대로 업무를 처리한 경우에는 징계 관계 법령에 따라 징계 의결등을 하지 않는다. 다만, 공무원과 대상 업무 사이에 사적인 이해관계가 있거나 감사원이나 감사기구의 장이 사전컨설팅을 하는 데 필요한 정보를 충분히 제공하지 않은 경우에는 그렇지 않다.
- ③ 공무원이 제13조에 따라 위원회가 제시한 의견대로 업무를 처리한 경우에는 징계의결등을 하지 않는다. 다만, 공무원과 대상 업무 사이에 사적인 이해관계가 있거나 위원회가 심의하는 데 필요한 정보를 충분히 제공하지 않은 경우에는 그렇지 않다.
- ④ 「공무원 징계령」 제2조제1항에 따른 징계위원회(특정직공무원의 경우에는 해당 징계 관련 법령에 따른 징계위원회를 말한다)는 징계의결등이 요구된 공무원이 적극행정 추진에 따라 발생한 비위임을 주장할 경우에는 징계 관계 법령에 따라 이를 고려하여 심의하고 그 결과를 징계 및 징계부가금(이하 “징계등”이라 한다) 의결서에 구체적으로 밝혀야 한다. <개정 2020. 8. 25.>

제18조(적극행정 추진 공무원에 대한 지원) ① 중앙행정기관의 장은 「국가를 당사자로 하는 소송에 관한 법률 시행령」 제12조제1항에 따라 구상권행사 여부에 대한 의견을 제출할 때에는 해당 공무원의 적극행정 추진에 따른 결과인지 여부를 명시해야 한다.

② 중앙행정기관의 장은 공무원(제2호의 경우에는 퇴직한 공무원을 포함한다)이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 변호사 등 법률전문가의 도움을 받을 수 있도록 필요한 지원을 해야 한다. <개정 2022. 12. 27.>

1. 징계의결등의 요구를 받아 제17조에 따른 징계등 면제 요건 충족 여부 등에 대해 소명이 필요한 경우
2. 적극행정 추진에 따른 행위로 형사 고소·고발 등을 당해 기소 전 수사 단계에 있는 경우
- ③ 중앙행정기관의 장은 소속 공무원(퇴직한 공무원을 포함한다)이 적극행정 추진으로 인해 민사상 책임과 관련된 소송을 수행할 경우에는 소송대리인 선임 등 소송수행에 필요한 지원을 해야 한다. <개정 2022. 12. 27.>
- ④ 제2항 및 제3항에 따른 지원의 내용, 절차 및 방법 등에 필요한 세부 사항은 인사혁신처장이 정한다. <신설 2022. 12. 27.>
- ⑤ 「공무원 징계령」 제7조제1항에 따라 징계의결등의 요구권을 가진 사람(특정직공무원의 경우에는 해당 징계 관련 법령에 따라 징계의결등 요구권을 가진 사람을 말하며, 이하 “징계의결등 요구권자”라 한다)은 공무원 징계의결등 요구서 사본을 징계등 혐의자에게 송부하는 경우로서 징계의결등의 대상 행위가 적극적인 규제개선을 위한 직무집행으로 인해 발생한 경우에는 「중소기업기본법」 제23조제4항에 따라 중소기업 옴부즈만이 징계 감경 또는 면제를 건의할 수 있다는 사실을 징계등 혐의자에게 안내해야 한다. <개정 2020. 8. 25., 2022. 12. 27.>

제18조의2(적극행정국민신청) ① 법령이 없거나 법령이 명확하지 않다는 사유로 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 통지를 받은 사람은 소관 중앙행정기관의 장에게 해당 업무를 적극적으로 처리해 줄 것을 신청(이하 “적극행정국민신청”이라 한다)할 수 있다.

1. 「민원 처리에 관한 법률」 제27조제1항에 따라 민원[같은 법 제2조제1호가목4)의 기타민원은 제외한다]의 내용을 거부하는 통지
2. 「국민 제안 규정」 제10조제1항에 따라 국민제안이 채택되지 않았다는 통지
- ② 적극행정국민신청은 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제12조 제16호에 따른 온라인 국민참여포털을 통해 해야 한다.
- ③ 국민권익위원회는 제2항에 따라 접수된 적극행정국민신청의 내용에 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우에는 의견을 첨부하여 소관 중앙행정기관의 장에게 보내야 한다.

④ 중앙행정기관의 장은 소속 공무원으로 하여금 적극행정국민신청의 내용을 검토한 후 제5조 또는 제13조에 따른 의견 제시 요청 등을 활용하여 적극적으로 업무를 처리하도록 해야 한다.

⑤ 중앙행정기관의 장은 제4항에 따라 소속 공무원이 업무를 처리한 경우 그 결과를 국민권익위원회에 통보해야 한다.

⑥ 제1항부터 제5항까지에서 규정한 사항 외에 적극행정국민신청의 방법·절차·처리기준, 처리결과 통보, 사후관리, 그 밖에 필요한 사항은 국민권익위원회가 정한다.

[본조신설 2021. 7. 27.]

제18조의3(소극행정 신고) ① 누구든지 공무원의 소극행정을 소속 중앙행정기관의 장이나 제3항에 따른 소극행정 신고센터에 신고할 수 있다.

② 중앙행정기관의 장은 제1항에 따른 신고의 내용에 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우에는 사실관계 확인을 위한 조사를 하여 신속한 업무처리를 하는 등 적절한 조치를 하고, 그 처리결과를 신고인에게 알려야 한다.

③ 국민권익위원회는 중앙행정기관 소속 공무원의 소극행정 예방 및 근절을 위해 소극행정 신고센터를 운영하고, 중앙행정기관의 장에게 제1항에 따른 신고사항에 대해 적절한 조치를 하도록 권고할 수 있다.

④ 제3항에 따른 소극행정 신고센터의 운영과 신고사항의 처리 절차 등에 관한 세부 사항은 국민권익위원회가 정한다.

[본조신설 2021. 7. 27.]

제19조(소극행정 예방 및 근절) 징계의결등 요구권자는 소속 공무원의 소극행정이 발생한 경우 징계 관계 법령에 따라 징계의결등을 요구하는 등 필요한 조치를 해야 한다.

제20조(소극행정 예방 지원) ① 인사혁신처장과 국민권익위원회는 중앙행정기관의 장에게 소극행정 예방 및 근절을 위해 취한 조치 및 이와 관련된 자료의 제출을 요구할 수 있다. <개정 2021. 7. 27.>

② 인사혁신처장과 중앙행정기관의 장은 소극행정 예방 및 근절 등을 위한 교육과 홍보 사업을 추진할 수 있다.

③ 국민권익위원회는 중앙행정기관이 소극행정의 예방 및 근절 등을 위해 자문하거나 상담, 교육 등을 요청하는 경우에는 신속하게 필요한 지원을 해야 한다. <신설 2021. 7. 27.>

제21조(파견근무하는 공무원에 대한 적용 등) ① 「국가공무원법」 제32조의4에 따라 다른 기관에서 파견근무하는 공무원(이하 이 조에서 “파견공무원”이라 한다)은 파견 기간 중의 적극행정에 관하여 파견받은 기관의 장(이하 이 조에서 “파견기관의 장”이라 한다)의 관리·감독을 받는다.

② 파견기관의 장은 파견공무원을 제14조제1항에 따른 적극행정 우수공무원으로 선발할 수 있으며, 선발한 경우에는 파견공무원의 원 소속 기관의 장에게 그 사실을 통보해야 한다.

③ 제2항에 따른 통보를 받은 원 소속 기관의 장은 해당 공무원에 대하여 제15조제1항 각 호에 따른 인사상 우대 조치를 부여할 수 있다.

[본조신설 2020. 8. 25.]

제22조(지방자치단체 등에 근무하는 공무원에 대한 적용 특례) ① 이 영을 「교육공무원 임용령」 제3조제5항에 따라 특별시·광역시·특별자치시·도·특별자치도의 교육감(이하 “시·도교육감”이라 한다)이 임용권을 행사하는 교육공무원에게 적용할 때에는 다음 각 호에 따른다.

1. 제5조제2항 중 “중앙행정기관의 장”은 “시·도교육감”으로, “감사원”은 “소관 업무를 관장하는 중앙행정기관의 감사기구 또는 감사원”으로 본다.

2. 제8조제1항 중 “중앙행정기관의 장”은 “시·도교육감”으로 본다.

3. 제13조 중 “위원회”는 “「지방공무원 적극행정 운영규정」 제10조제1항에 따른 적극행정 위원회”로 본다.

4. 제14조제1항 각 호 외의 부분 중 “중앙행정기관의 장”은 “시·도교육감”으로, “위원회”는 “「지방공무원 적극행정 운영규정」 제10조제1항에 따른 적극행정위원회”로 본다.

5. 제15조제1항 각 호 외의 부분 중 “중앙행정기관의 장”은 “시·도교육감”으로 본다.

6. 제16조에도 불구하고 징계요구 등 면책에 관하여는 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제15조를 준용한다.

7. 제18조제1항부터 제3항까지 중 “중앙행정기관의 장”은 각각 “시·도교육감”으로 본다.

② 이 영을 「소방공무원 임용령」 제3조제1항 및 제5항에 따라 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사·특별자치도지사(이하 “시·도지사”라 한다)가 임용권을 행사하는 소방공무원에게 적용할 때에는 다음 각 호에 따른다. <개정 2024. 8. 13.>

1. 제5조제2항 중 “중앙행정기관의 장”은 “시·도지사”로, “감사원”은 “소관 업무를 관장하는 중앙행정기관의 감사기구 또는 감사원”으로 본다.

2. 제8조제1항 중 “중앙행정기관의 장”은 “시·도지사”로 본다.
 3. 제13조 중 “위원회”는 “「지방공무원 적극행정 운영규정」 제10조제1항에 따른 적극행정 위원회”로 본다.
 4. 제14조제1항 각 호 외의 부분 중 “중앙행정기관의 장”은 “시·도지사”로, “위원회”는 “「지방공무원 적극행정 운영규정」 제10조제1항에 따른 적극행정위원회”로 본다.
 5. 제15조제1항 각 호 외의 부분 중 “중앙행정기관의 장”은 “시·도지사”로 본다.
 6. 제16조에도 불구하고 징계요구 등 면책에 관하여는 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제15조를 준용한다.
 7. 제18조제1항부터 제3항까지 중 “중앙행정기관의 장”은 각각 “시·도지사”로 본다.
- [본조신설 2020. 8. 25.]

부칙 <제34825호, 2024. 8. 13.> (소방공무원 임용령)

제1조(시행일) 이 영은 2024년 8월 14일부터 시행한다.

제2조 생략

제3조(다른 법령의 개정) ①부터 ⑧까지 생략

⑨ 적극행정 운영규정 일부를 다음과 같이 개정한다.

제22조제2항 각 호 외의 부분 중 “「소방공무원임용령」”을 “「소방공무원 임용령」”으로 한다.

지방공무원 적극행정 운영규정

[시행 2023. 6. 27.] [대통령령 제33575호, 2023. 6. 27., 타법개정]

행정안전부(공무원단체과) 044-205-3293

제1조(목적) 이 영은 「행정기본법」 제4조 및 「지방공무원법」 제75조의2에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정하여 지방자치단체 공무원의 적극행정을 장려하고 소극행정을 예방·근절하는 등 주민에게 봉사하는 공직문화를 조성함으로써 주민의 삶의 질 향상에 이바지함을 목적으로 한다. <개정 2021. 7. 27.>

제2조(정의) 이 영에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “지방자치단체”란 특별시·광역시·특별자치시·도·특별자치도(특별시·광역시·특별자치시·도·특별자치도의 교육청을 포함한다. 이하 “시·도”라 한다) 및 시·군·구(자치구를 말한다. 이하 같다)를 말한다.
2. “적극행정”이란 지방자치단체의 공무원(이하 “공무원”이라 한다)이 불합리한 규제를 개선하는 등 공공의 이익을 위해 창의성과 전문성을 바탕으로 적극적으로 업무를 처리하는 행위를 말한다.
3. “소극행정”이란 공무원이 부작위 또는 직무태만 등 소극적 업무행태로 국민의 권익을 침해하거나 국가 또는 지방자치단체에 재정상 손실을 발생하게 하는 행위를 말한다.

제3조(다른 법령과의 관계) 공무원의 적극행정에 관하여 다른 법령에 규정된 것을 제외하고는 이 영에 따른다.

제4조(지방자치단체장의 책무) ① 지방자치단체의 장(시·도 교육감을 포함한다. 이하 같다)은 소속 공무원의 소극행정을 예방·근절하고 적극행정을 활성화하기 위해 노력해야 한다.

② 지방자치단체의 장은 「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정」 제10조제2항에 따라 위임전결 사항을 정하는 경우에는 공무원의 적극적인 업무수행에 미치는 영향, 주민생활에 미치는 파급효과, 이해관계의 충돌 등 정책이나 제도의 영향력과 중요성을 고려해야 한다. <개정 2023. 6. 27.>

제5조(의견 제시 요청) ① 지방자치단체의 「공공감사에 관한 법률 시행령」 제12조제1항에 따른 자체감사 대상기관(「제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법」 제131조제1항에 따른 감사대상기관을 포함한다)의 장은 소속 공무원이 인가·허가·등록·신고 등과 관련한 규제나 불명확한 법령 등으로 인해 업무를 적극적으로 추진하기 곤란한 경우에는 해당 지방자치단체의 「공공감사에 관한 법률」 제2조제6호에 따른 감사기구의 장(「제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법」 제131조제1항에 따른 감사위원회의 위원장을 포함한다. 이하 “감사기구의 장”이라 한다)에게 해당 업무의 처리 방향 등에 관한 의견의 제시를 요청할 수 있다.

② 제1항에 따라 의견의 제시를 요청받은 지방자치단체의 감사기구의 장이 사안이 중대하거나 둘 이상의 기관이 관련되어 있는 등의 사유로 의견을 제시하기 곤란한 경우에는 해당 감사기구의 장이 소속된 지방자치단체의 장이 다음 각 호의 구분에 따른 기관의 장에게 해당 업무의 처리 방향 등에 관한 의견의 제시를 요청할 수 있다.

1. 시장·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)의 경우: 해당 시·군·구가 소속된 시·도의 감사기구
2. 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사·특별자치도지사 및 시·도 교육감의 경우 (제1호에 따라 시장·군수·구청장으로부터 의견의 제시를 요청받은 경우를 포함한다): 소관 업무를 관장하는 중앙행정기관의 감사기구 또는 감사원

제6조(전담부서의 지정) 지방자치단체의 장은 해당 기관의 적극행정 추진에 관한 사항을 총괄·조정하는 적극행정 책임관과 전담부서를 지정해야 한다.

제7조(적극행정 추진사항 평가 등) ① 「지방공무원법」 제75조의2제1항 후단에서 “대통령령으로 정하는 인사상 우대 및 교육의 실시 등의 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다. <개정 2021. 7. 27.>

1. 적극 행정 추진 과제의 발굴 및 시행에 관한 사항
2. 적극행정 우수공무원 선발 및 우대에 관한 사항
3. 적극행정 관련 교육 및 확산에 관한 사항
4. 제5조에 따른 의견의 제시(이하 “사전컨설팅”이라 한다)와 제15조 및 제16조에 따른 적극행정 면책제도의 운영에 관한 사항

- 5. 소극행정 예방·근절 및 점검에 관한 사항
 - 6. 그 밖에 적극행정 장려를 위해 필요한 사항
 - ② 교육부장관 또는 행정안전부장관은 지방자치단체의 적극행정 추진사항을 정기적으로 평가하고, 평가 결과에 따라 우수기관 또는 우수공무원에 대해 표창을 수여하거나 포상금을 지급할 수 있다.
 - ③ 교육부장관 또는 행정안전부장관은 제2항에 따른 평가 결과를 바탕으로 공식사회의 적극행정 문화를 조성하기 위한 교육과 홍보 사업을 추진할 수 있다.
- [제목개정 2021. 7. 27.]

제8조(적극행정 관련 교육) ① 지방자치단체의 장은 소속 공무원을 대상으로 적극행정 관련 교육을 연 1회 이상 실시해야 한다.

② 「지방공무원 교육훈련법」 제8조에 따른 교육훈련기관의 장은 지방자치단체의 특성 및 업무 여건을 고려하여 적극행정 관련 교육프로그램을 개발하도록 노력해야 한다.

제9조(적극행정을 위한 자치법규 정비 등) ① 지방자치단체의 장은 기술 또는 환경의 변화로 개선이 필요하거나 공공의 이익을 실현하기 위해 필요한 경우에는 신속하게 자치법규를 입안하거나 정비해야 한다.

② 지방자치단체의 장은 정책을 집행하는 과정에서 자치법규를 해석할 때에는 적극적으로 공공의 이익을 실현할 수 있도록 해야 하며, 법령 또는 자치법규의 취지를 벗어나 국민의 권리를 제한하거나 새로운 의무를 부과해서는 안 된다.

제10조(적극행정위원회의 기능 등) ① 「지방공무원법」 제75조의2제2항제3호에서 “대통령령으로 정하는 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다. <개정 2022. 12. 27.>

1. 제13조에 따른 적극행정 우수공무원 선발기준 및 절차 등에 관한 사항
2. 사전컨설팅 요청 내용이 주민생활에 미치는 영향이 크거나 여러 이해관계자와 관련되는 등 신중한 검토가 필요하여 해당 지방자치단체의 감사기구의 장이 자문한 사항
3. 제15조제6항에 따른 면책 건의에 관한 사항
 - 3의2. 공무원(퇴직한 공무원을 포함한다)이 제17조제2항 또는 제3항에 따른 지방자치단체의 지원 대상이 되는지 여부
4. 그 밖에 적극행정 과제 발굴 등 적극행정 관련 정책의 수립·추진에 관한 사항

② 「지방공무원법」 제75조의2제2항 각 호 외의 부분 단서에 따라 인사위원회가 같은 항 제2호 또는 이 영 제1항제2호의 사항을 심의·의결하는 경우에는 관련 전문가의 의견을 들어야 한다.

[전문개정 2021. 7. 27.]

제11조(위원회의 구성 및 운영) ① 「지방공무원법」 제75조의2제2항 각 호 외의 부분 본문에 따른 적극행정위원회(이하 “위원회”라 한다)는 위원장 1명을 포함하여 9명 이상 45명 이하의 위원으로 성별을 고려하여 구성한다. 이 경우 위원의 2분의 1 이상은 민간위원으로 한다. <개정 2020. 8. 25., 2021. 7. 27.>

② 위원회의 위원장은 다음 각 호의 구분에 따른 위원 중에서 해당 지방자치단체의 장이 정한다. <개정 2020. 8. 25., 2021. 12. 16.>

1. 시·도의 경우: 「지방자치법 시행령」 제71조제2항에 따른 행정부시장·행정부지사, 부교육감 또는 민간위원

2. 시·군·구의 경우: 부시장·부군수·부구청장 또는 민간위원

③ 위원회의 위원은 해당 지방자치단체의 업무에 대한 전문지식과 경험이 풍부한 사람 및 관계 공무원 중에서 지방자치단체의 장이 임명하거나 위촉하며, 감사기구의 장을 포함해야 한다. <개정 2020. 8. 25., 2021. 7. 27.>

④ 위원회의 회의는 위원장과 위원장이 회의마다 지칭하는 8명 이상의 위원으로 구성한다. 이 경우 위원의 성별을 고려해야 하며, 위원의 2분의 1 이상은 민간위원으로 한다. <개정 2020. 8. 25.>

⑤ 위원회의 회의는 제4항에 따른 구성원 과반수의 출석으로 개의(開議)하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 서면으로 심의·의결할 수 있다. <신설 2020. 8. 25.>

1. 안건의 내용이 경미한 경우

2. 긴급한 사유로 위원이 출석하는 회의를 개최할 시간적 여유가 없는 경우

3. 천재지변이나 그 밖의 부득이한 사유로 위원의 출석에 따른 의사정족수를 채우기 어려운 경우

⑥ 위원회는 다른 중앙행정기관 또는 지방자치단체와 관련된 현안을 심의하는 등 필요한 경우 관계 기관의 위원회(중앙행정기관의 경우에는 「적극행정 운영규정」 제11조에 따른 적극행정위원회를 말한다)와 합동으로 회의를 개최할 수 있다. <신설 2021. 7. 27.>

⑦ 위원장은 심의를 위해 필요하다고 인정하는 경우 이해관계자를 위원회의 회의에 출석하게 하여 의견을 청취하거나 관련 자료 또는 의견을 제출하게 할 수 있다. <신설 2020. 8. 25., 2021. 7. 27.>

⑧ 제1항부터 제7항까지에서 규정한 사항 외에 위원회의 구성 및 운영에 필요한 사항은 조례로 정한다. <개정 2020. 8. 25., 2021. 7. 27.>

[제목개정 2020. 8. 25.]

제11조의2(위원의 제척·기피·회피) ① 위원회의 위원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 안건의 심의·의결에서 제척(除斥)된다.

1. 위원 또는 그 배우자나 배우자였던 사람이 해당 안건의 당사자(당사자가 법인·단체 등인 경우에는 그 임원 또는 직원을 포함한다. 이하 이 호 및 제2호에서 같다)가 되거나 그 안건의 당사자와 공동권리자 또는 공동의무자인 경우

2. 위원이 해당 안건의 당사자와 친족이거나 친족이었던 경우

3. 위원이 해당 안건에 관하여 증언, 진술, 자문, 연구, 용역 또는 감정 등의 업무를 수행하고 있거나 수행한 경우

4. 위원이나 위원이 속한 법인·단체 등이 해당 안건의 당사자의 대리인이거나 대리인이었던 경우

② 해당 안건의 당사자는 제1항 각 호의 제척사유가 있거나 위원에게 공정한 심의·의결을 기대하기 어려운 사정이 있는 경우에는 위원회에 기피 신청을 할 수 있고, 위원회는 의결로 기피 여부를 결정한다. 이 경우 기피 신청의 대상인 위원은 그 의결에 참여할 수 없다.

③ 위원이 제1항 각 호의 제척 사유에 해당하는 경우에는 스스로 해당 안건의 심의·의결에서 회피(回避)해야 한다.

[본조신설 2021. 7. 27.]

제11조의3(위원의 해촉) 지방자치단체의 장은 위원회의 민간위원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 위원을 해촉(解囑)할 수 있다.

1. 심신장애로 직무를 수행할 수 없게 된 경우

2. 직무와 관련된 비위사실이 있는 경우

3. 직무태만, 품위손상이나 그 밖의 사유로 위원으로 적합하지 않다고 인정되는 경우

4. 제11조의2제3항에 따라 회피하지 않은 경우

5. 위원 스스로 직무를 수행하기 어렵다는 의사를 밝히는 경우
[본조신설 2022. 12. 27.]

제12조(위원회에 대한 의견 제시 요청) 공무원은 인가·허가·등록·신고 등과 관련한 규제나 불명확한 법령 등으로 인해 업무를 적극적으로 추진하기 곤란한 경우에는 위원회(「지방공무원법」 제75조의2제2항 각 호 외의 부분 단서에 따라 인사위원회가 위원회의 기능을 대신하는 경우에는 인사위원회를 말한다. 이하 같다)에 직접 해당 업무의 처리 방향 등에 관한 의견의 제시를 요청할 수 있다. <개정 2020. 8. 25., 2021. 7. 27.>
[제목개정 2020. 8. 25.]

제13조(적극행정 우수공무원 선발 등) ① 지방자치단체의 장은 반기별로 위원회의 심의·의결을 거쳐 소속 공무원 중에서 적극행정 우수공무원을 선발해야 한다. <개정 2020. 8. 25.>
② 지방자치단체의 장은 제1항에 따른 적극행정 우수공무원을 선발하기 위한 기준 및 절차 등에 관한 사항을 정하려는 경우 위원회의 심의·의결을 거쳐야 한다. <개정 2020. 8. 25.>
③ 교육부장관 또는 행정안전부장관은 적극행정으로 모범적인 성과를 창출한 공로가 있는 지방자치단체나 공무원을 선정 또는 선발하여 포상하거나 포상금을 지급할 수 있다. <신설 2020. 8. 25.>
④ 제3항에 따른 지방자치단체의 선정 또는 공무원 선발에 관한 사항은 교육부장관 또는 행정안전부장관이 정한다. <신설 2020. 8. 25.>

제14조(인사상 우대 조치 등) ① 지방자치단체의 장은 제13조에 따라 선발된 적극행정 우수공무원에 대해 적극행정의 성과, 선발된 공무원의 희망, 인사운영 여건 등을 종합적으로 고려하여 다음 각 호의 인사상 우대 조치 중 하나 이상을 부여해야 한다. <개정 2020. 8. 25., 2021. 1. 5.>

1. 「지방공무원법」 제39조의3제1항제2호에 따른 특별승진임용
2. 「지방공무원 보수규정」 제15조제1항제2호에 따른 특별승급
3. 「지방공무원 보수규정」 제38조에 따른 성과연봉 또는 「지방공무원 수당 등에 관한 규정」 제6조의2에 따른 성과상여금 최고 등급 부여. 이 경우 예산의 범위에서 해당 공무원을 「지방공무원 보수규정」 제38조제2항 및 별표 14에 따른 성과연봉 지급대상 인원 또는 「지방공무원 수당 등에 관한 규정」 별표 3에 따른 성과상여금 지급대상 인원에 포함시키지 않을 수 있다.

4. 「지방공무원 복무규정」 제7조의7에 따른 특별휴가
5. 「지방공무원 임용령」 제31조제1항에 따른 대우공무원 선발을 위한 근무기간 단축
6. 「지방공무원 임용령」 제32조제2항에 따른 가점 부여
7. 「지방공무원 임용령」 제33조의2제4항에 따른 근속승진기간 단축
8. 그 밖에 희망 부서로의 전보 및 교육훈련 우선 선발 등의 우대 조치

② 제1항제1호에 따라 적극행정 우수공무원을 특별승진임용하는 경우 「상훈법」에 따른 훈장 또는 포장을 받거나 대통령표창을 받은 공무원(퇴직 예정 공무원은 제외한다)으로서 교육부장관 또는 행정안전부장관이 정하는 공무원에 대해서는 계급별 또는 직급별 정원을 초과하여 임용할 수 있으며, 정원과 현원이 일치할 때까지 그 인원에 해당하는 정원이 해당 기관에 따로 있는 것으로 본다. 이 경우 특별승진임용의 절차 및 운영 등에 관한 사항은 교육부장관 또는 행정안전부장관이 정한다.

③ 교육부장관 또는 행정안전부장관은 지방자치단체의 장이 제13조에 따라 선발된 우수 공무원에 대해서 제1항 및 제2항에 따른 인사상 우대 조치를 이행했는지 점검하고 개선을 권고할 수 있다.

제15조(징계 요구 등 면책) ① 공무원이 적극행정을 추진한 결과에 대해 그의 행위에 고의 또는 중대한 과실이 없는 경우에는 「감사원법」 제34조의3 및 「공공감사에 관한 법률」 제23조의2에 따라 징계 요구 또는 문책 요구 등 책임을 묻지 않는다.

② 「지방자치단체에 대한 행정감사규정」 제3조에 따른 감사를 받는 공무원이 적극행정을 추진한 결과에 대해 그의 행위에 고의 또는 중대한 과실이 없는 경우에는 같은 영 제18조 제1항에 따른 징계 등의 처분요구를 하지 않는다.

③ 제2항의 경우에 공무원이 다음 각 호의 사항에 모두 해당하는 경우에는 고의 또는 중대한 과실이 없는 것으로 추정한다.

1. 감사를 받는 공무원과 대상 업무 사이에 사적인 이해관계가 없을 것
2. 대상 업무를 처리하면서 절차상의 중대한 하자가 없었을 것

④ 공무원이 사전컨설팅 의견대로 업무를 처리한 경우에는 제1항 및 제2항에 따른 면책 요건을 충족한 것으로 추정한다. 다만, 해당 공무원과 대상 업무 사이에 사적인 이해관계가 있거나 감사원, 중앙행정기관의 감사기구의 장 또는 지방자치단체의 감사기구의 장이 사전컨설팅을 하는 데 필요한 정보를 충분히 제공하지 않은 경우에는 그렇지 않다.

⑤ 공무원이 제12조에 따라 위원회가 제시한 의견대로 업무를 처리한 경우에는 「공공감사에 관한 법률」 제23조의2에 따른 면책 요건을 충족한 것으로 추정한다. 다만, 해당 공무원과 대상 업무 사이에 사적인 이해관계가 있거나 위원회가 심의하는데 필요한 정보를 충분히 제공하지 않은 경우에는 그렇지 않다. <신설 2020. 8. 25.>

⑥ 위원회는 공무원이 적극행정을 추진한 결과에 대해 「감사원법」에 따른 감사원 감사 또는 「지방자치단체에 대한 행정감사규정」에 따른 감사를 받게 되는 경우 해당 공무원의 요청에 따라 징계 요구 또는 문책 요구 등 책임을 묻지 않도록 건의할 수 있다. <신설 2020. 8. 25.>

제16조(징계등 면제) ① 공무원이 적극행정을 추진한 결과에 대해 그의 행위에 고의 또는 중대한 과실이 없는 경우에는 징계 관계 법령에 따라 징계의결 또는 징계부가금 부과 의결(이하 “징계의결등”이라 한다)을 하지 않는다.

② 공무원이 사전컨설팅 의견대로 업무를 처리한 경우에는 징계 관계 법령에 따라 징계의결등을 하지 않는다. 다만, 공무원과 대상 업무 사이에 사적인 이해관계가 있거나, 감사원, 중앙행정기관의 감사기구의 장 또는 지방자치단체의 감사기구의 장이 사전컨설팅을 하는 데 필요한 정보를 충분히 제공하지 않은 경우에는 그렇지 않다.

③ 공무원이 제12조에 따라 위원회가 제시한 의견대로 업무를 처리한 경우에는 징계의결등을 하지 않는다. 다만, 해당 공무원과 대상 업무 사이에 사적인 이해관계가 있거나, 위원회가 심의하는 데 필요한 정보를 충분히 제공하지 않은 경우에는 그렇지 않다. <개정 2020. 8. 25.>

④ 「지방공무원 징계 및 소청규정」 제1조의4에 따라 징계 또는 징계부가금(이하 “징계등”이라 한다) 사건을 심의·의결하는 위원회는 징계등 혐의자가 적극행정 추진에 따라 발생한 비위임을 주장할 경우에는 징계 관계 법령에 따라 이를 고려하여 심의하고 그 결과를 징계등 의결서에 구체적으로 밝혀야 한다.

제17조(적극행정 추진 공무원에 대한 지원) ① 지방자치단체의 장은 지방자치단체를 당사자 또는 참가인으로 하는 소송에 관한 재판이 확정되어 구상권 행사 여부를 판단할 때에는 공무원이 적극행정을 추진하는 과정에서 발생한 손해인지 여부를 고려해야 한다.

② 지방자치단체의 장은 공무원(제2호의 경우에는 퇴직한 공무원을 포함한다)이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 변호사 등 법률전문가의 도움을 받을 수 있도록 필요한 지원을 해야 한다. <개정 2022. 12. 27.>

1. 징계의결등의 요구를 받아 제16조에 따른 징계등 면제 기준 충족 여부 등에 대해 소명이 필요한 경우
2. 적극행정 추진에 따른 행위로 형사 고소·고발 등을 당해 기소 전 수사 단계에 있는 경우
- ③ 지방자치단체의 장은 소속 공무원(퇴직한 공무원을 포함한다)이 적극행정 추진으로 인하여 민사상 책임과 관련된 소송을 수행할 경우에는 소송대리인 선임 등 소송수행에 필요한 지원을 해야 한다. <개정 2022. 12. 27.>
- ④ 제2항 및 제3항에 따른 지원의 내용, 절차 및 방법 등에 필요한 세부 사항은 해당 지방자치단체의 규칙으로 정한다. <신설 2022. 12. 27.>
- ⑤ 「지방공무원 징계 및 소청규정」 제2조제1항에 따라 징계의결등의 요구권을 가진 사람(이하 “징계의결등 요구권자”라 한다)은 같은 조 제7항에 따라 징계의결등 요구서의 사본을 징계등 혐의자에게 보내는 경우로서 징계의결등의 대상 행위가 적극적인 규제 개선을 위한 직무집행으로 인해 발생한 경우에는 「중소기업기본법」 제23조제4항에 따라 중소기업 옴부즈만이 징계 감경 또는 면제를 건의할 수 있다는 사실을 해당 징계등 혐의자에게 안내해야 한다. <개정 2022. 12. 27.>

제17조의2(적극행정국민신청) ① 법령이 없거나 법령이 명확하지 않다는 사유로 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 통지를 받은 사람은 소관 지방자치단체의 장에게 해당 업무를 적극적으로 처리해 줄 것을 신청(이하 “적극행정국민신청”이라 한다)할 수 있다.

1. 「민원 처리에 관한 법률」 제27조제1항에 따라 민원[같은 법 제2조제1호가목4)의 기타민원은 제외한다]의 내용을 거부하는 통지
2. 「국민 제안 규정」 제10조제1항에 따라 국민제안이 채택되지 않았다는 통지
- ② 적극행정국민신청은 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제12조 제16호에 따른 온라인 국민참여포털을 통해서 해야 한다.
- ③ 국민권익위원회는 제2항에 따라 접수된 적극행정국민신청의 내용에 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우에는 의견을 첨부하여 소관 지방자치단체의 장에게 보내야 한다.
- ④ 지방자치단체의 장은 소속 공무원으로 하여금 적극행정국민신청의 내용을 검토한 후 제5조 또는 제12조에 따른 의견 제시 요청 등을 활용하여 적극적으로 업무를 처리하도록 해야 한다.
- ⑤ 지방자치단체의 장은 제4항에 따라 소속 공무원이 업무를 처리한 경우 그 결과를 국민권익위원회에 통보해야 한다.

⑥ 제1항부터 제5항까지에서 규정한 사항 외에 적극행정국민신청의 방법·절차·처리기준, 처리결과·통보, 사후관리, 그 밖에 필요한 사항은 국민권익위원회가 정한다.

[본조신설 2021. 7. 27.]

제17조의3(소극행정 신고) ① 누구든지 공무원의 소극행정을 소속 지방자치단체의 장이나 제3항에 따른 소극행정 신고센터에 신고할 수 있다.

② 지방자치단체의 장은 제1항에 따른 신고의 내용에 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우에는 사실관계 확인을 위한 조사를 하여 신속한 업무처리를 하는 등 적절한 조치를 하고, 그 처리결과를 신고인에게 알려야 한다.

③ 국민권익위원회는 공무원의 소극행정 예방 및 근절을 위하여 소극행정 신고센터를 운영하고, 지방자치단체의 장에게 제1항에 따른 신고사항에 대해 적절한 조치를 하도록 권고할 수 있다.

④ 제3항에 따른 소극행정 신고센터의 운영과 신고사항의 처리 절차 등에 관한 세부 사항은 국민권익위원회가 정한다.

[본조신설 2021. 7. 27.]

제18조(소극행정 예방 및 근절) 징계의결등 요구권자는 소속 공무원의 소극행정이 발생한 경우 징계 관계 법령에 따라 징계의결등을 요구하는 등 필요한 조치를 해야 한다.

제19조(소극행정 예방 지원) ① 교육부장관, 행정안전부장관 및 지방자치단체의 장은 소극행정 예방 및 근절 등을 위한 교육과 홍보 사업을 추진할 수 있다. <개정 2021. 7. 27.>

② 국민권익위원회는 지방자치단체의 장이 소극행정의 예방 및 근절 등을 위하여 자문하거나 상담, 교육 등을 요청하는 경우에는 신속하게 필요한 지원을 해야 한다. <신설 2021. 7. 27.>

제20조(파견근무하는 공무원에 대한 적용 등) ① 「지방공무원법」 제30조의4에 따라 다른 기관에서 파견근무하는 공무원(이하 이 조에서 “파견공무원”이라 한다)은 파견 기간 중의 적극행정에 관하여 파견받은 기관의 장(이하 이 조에서 “파견기관의 장”이라 한다)의 관리·감독을 받는다.

② 파견기관의 장은 파견공무원을 제13조제1항에 따른 적극행정 우수공무원으로 선발할 수 있으며, 선발한 경우에는 파견공무원의 원 소속 기관의 장에게 그 사실을 통보해야 한다.

③ 제2항에 따른 통보를 받은 원 소속 기관의 장은 해당 공무원에 대하여 제14조제1항 각 호에 따른 인사상 우대조치를 부여할 수 있다.

[본조신설 2020. 8. 25.]

부칙 <제33575호, 2023. 6. 27.> (행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정)

제1조(시행일) 이 영은 공포한 날부터 시행한다. <단서 생략>

제2조 생략

제3조(다른 법령의 개정) ①부터 ⑩까지 생략

⑫ 지방공무원 적극행정 운영규정 일부를 다음과 같이 개정한다.

제4조제2항 중 “「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」”을 “「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정」”으로 한다.

⑬부터 ⑮까지 생략

적극행정국민신청 처리 및 운영에 관한 지침

[시행 2025. 4. 25.] [국민권익위원회예규 제326호, 2025. 4. 25., 일부개정.]

제1장 총칙

제1조(목적) 이 지침은 「적극행정 운영규정」 제18조의2 제6항과 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제17조의2 제6항에 따른 적극행정국민신청(이하 ‘적극행정국민신청’이라 한다)의 접수 및 처리 등에 관하여 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “적극행정 지원제도”란 「적극행정 운영규정」 제5조 및 제13조에 따른 의견 제시 요청, 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제5조 및 제12조에 따른 의견 제시 요청을 말한다.
2. “적극행정국민신청”이란 신청인이 소관 행정기관의 장에게 적극행정 지원제도를 활용하여 해당 업무를 적극적으로 처리하여 줄 것을 신청하는 것으로, 「적극행정 운영규정」 제18조의2제1항 및 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제17조의2 제1항에 따른 행위를 말한다.
3. “행정기관”이란 「적극행정 운영규정」 제2조제3호에 따른 중앙행정기관, 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제2조제1호에 따른 지방자치단체를 말한다.

제2장 신청 및 배정

제3조(신청 및 접수) ① 신청인은 적극행정국민신청을 하려는 경우 「부패방지 및 국민권익 위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제12조제16호에 따른 온라인 국민참여포털에 인적 사항, 신청내용 및 취지, 소관 행정기관 등을 기재하여 제출하여야 한다.

② 제1항에도 불구하고, 신청인이 방문·우편·모사전송 등의 방법으로 적극행정국민신청을 하려는 경우 별지 제1호 서식의 신청서에 인적사항, 신청내용 및 취지 등을 기재하여 행정기관의 장에게 제출하여야 한다. 이 경우 행정기관의 장은 신청인이 제출한 신청서를 온라인 국민참여포털에 등록하고, 신청인이 원할 때에는 별지 제2호서식에 따른 접수증을 교부하여야 한다.

③ 행정기관의 장은 접수한 적극행정국민신청이 다른 행정기관의 소관인 경우에는 접수된 신청을 지체 없이 국민권익위원회(이하 "위원회"라 한다)로 송부하여야 한다.

제4조(대표자 선정) 신청인은 동일한 적극행정국민신청에 대한 신청인이 2명 이상인 경우에는 그 중 1명을 대표자로 선정할 수 있다. 이 경우 별지 제3호 서식의 대표자 선정서를 온라인 국민참여포털에 첨부하거나 소관 행정기관의 장에게 제출해야 한다.

제5조(대리인의 선임) ① 신청인은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 대리인으로 선임하여 적극행정국민신청을 할 수 있다.

1. 신청인의 배우자, 직계존속·비속 또는 형제자매
2. 신청인 법인의 임원 또는 직원
3. 변호사
4. 다른 법령 등에 따라 당해 신청인의 대리인이 될 수 있는 자

② 신청인은 제1항에 따른 대리인을 선임하려는 경우 위임사실과 범위 등을 직접 또는 대리인을 통하여 서면으로 증명하여야 하며, 대리권을 수여받은 자는 지체 없이 별지 제4호 서식의 위임장을 온라인 국민참여포털에 첨부하거나 소관 행정기관의 장에게 제출하여야 한다.

③ 신청인은 대리인 선임을 철회하거나 다른 대리인으로 변경한 경우에는 그 사실을 소관 행정기관의 장에게 서면으로 통보하여야 한다.

제6조(신청내용의 확인) 위원회는 「적극행정 운영규정」 제18조의2제3항 및 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제17조의2제3항에 따른 적극행정국민신청의 분류 및 의견제시를 위하여, 신청인 또는 소관 행정기관의 장에게 적극행정국민신청 내용과 관련된 자료제출, 사실 및 정보에 대한 조회, 의견제출 등을 요청할 수 있다.

제7조(소관행정 기관 배정) ① 위원회는 분류를 마친 적극행정국민신청 및 관련 자료 등을 지체 없이 소관 행정기관에 보내야 한다.

② 위원회는 적극행정국민신청이 둘 이상의 행정기관과 관련되어 있다고 판단되는 경우에는 총실하게 처리될 수 있도록 둘 이상의 기관에 배정할 수 있다.

③ 위원회는 적극행정국민신청의 소관 행정기관을 변경·추가하여 배정할 수 있다.

④ 위원회는 제3항에 따라 적극행정국민신청을 소관 행정기관에 배정한 경우 신청인에게 그 사실을 통보하여야 한다.

제8조(의견제시) 위원회는 적극행정국민신청의 내용에 상당한 이유가 있다고 인정되어 「적극행정 운영규정」 제18조의2제3항 및 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제17조의2 제3항에 따라 의견을 제시하려는 경우 다음 각 호의 사항을 포함하는 의견서를 작성하여 첨부할 수 있다.

1. 해당 적극행정국민신청과 동일한 내용으로 제출하여 거부 통지를 받은 민원 또는 불채택된 국민제안의 내용
2. 거부 통지를 받거나 불채택된 사유가 법령이 없거나 법령이 불명확한 사유 등과 관련 되는지 여부
3. 적극적으로 처리할 만한 상당한 이유가 있다고 인정되는 사유
4. 적극행정 지원제도 활용의 필요성과 활용방안

제3장 소관 행정기관의 접수 및 처리

제9조(소관 행정기관의 접수) ① 소관 행정기관의 장은 제7조제1항에 따라 국민권의 위원회로부터 배정받거나 제3조제2항에 따라 직접 제출받은 적극행정국민신청을 접수한다.

② 「적극행정 운영규정」 제6조 및 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제6조에 따른 전담 부서(이하 '전담부서'라 한다)는 각 소관 행정기관에 접수된 적극행정국민신청의 소관 부서를 지정하고, 그 운영 상황을 관리하여야 한다.

③ 소관 행정기관의 장은 제7조에 따라 분류·배정 받은 적극행정국민신청이 다른 행정기관 소관이라고 판단되는 경우에는 국민권익위원회에 재분류를 요청할 수 있다.

제10조(신청의 보완) ① 소관 행정기관의 장은 적극행정국민신청서의 기재 사항이 일부 누락되거나 내용이 명확하지 아니한 경우 상당한 기간을 정하여 신청인에게 보완을 요구할 수 있다. 이 경우 신청서의 보완 절차 및 방법 등에 필요한 사항은 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제24조를 준용한다.

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

제11조(신청의 취하) ① 신청인은 적극행정국민신청을 처리하기 전까지 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제12조제16호에 따른 온라인 국민참여포털 및 서면으로 신청을 취하할 수 있다.

② 신청인이 적극행정국민신청을 취하하여 관련 서류의 반환을 요청한 경우에는 이를 신청인에게 반환하여야 한다. 이 경우 그 사본을 적극행정국민신청 처리 기록에 함께 묶어 보관하여야 한다.

제12조(병합처리) ① 소관 행정기관의 장은 진행 중인 둘 이상의 신청이 같은 내용일 경우 이를 병합하여 처리할 수 있다.

② 소관 행정기관의 장은 제1항에 따른 동일한 내용의 신청인지 여부에 대하여는 해당 신청의 성격, 종전 신청과의 내용적 유사성·관련성 및 종전 신청과 동일한 답변을 할 수 밖에 없는 사정 등을 종합적으로 고려하여 결정하여야 한다.

제13조(처리기한) ① 소관 행정기관의 장은 적극행정국민신청을 제7조에 따라 배정받은 날부터 60일 이내에 처리하여야 한다.

② 제1항의 규정에도 불구하고, 「적극행정 운영규정」 제12조의 제6항 및 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제11조 제6항에 따른 적극행정위원회 합동회의의 개최가 필요한 사안 등 정당한 사유가 있는 경우에는 그 기간을 60일 이내에서 연장할 수 있다. 이 경우 신청인에게 그 내용을 통보하여야 한다.

③ 소관 행정기관의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 경우에는 제1항의 처리 기간에서 제외할 수 있다.

1. 신청서의 보완에 소요되는 기간(보완을 위하여 신청서를 신청인에게 발송한 날과 보완되어 소관 행정기관에 도달한 날을 포함한다)
2. 전문가의 자문 등 특별한 추가절차를 거치기 위하여 부득이하게 소요되는 기간
3. 신청인의 귀책사유로 인하여 지연되는 기간

제14조(신청의 처리) ① 소관 행정기관의 장은 접수한 적극행정국민신청에 대해 국민권익위원회의 의견 등을 반영하고 적극행정지원제도를 활용하여 조치를 강구하여야 한다.

② 제1항의 규정에도 불구하고, 소관 행정기관의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 적극행정 지원제도를 활용하지 아니하고 적극행정국민신청을 처리할 수 있다.

1. 담당자의 착오로 인한 민원의 거부나 국민제안의 불채택 통지에 대하여 적극행정국민 신청을 한 경우
 2. 민원의 거부나 국민제안의 불채택 통지를 받은 이후 법령개정 등 사정이 변경되어 적극행정 지원제도를 활용하지 않고도 신청내용을 적극적으로 처리할 수 있는 경우
 3. 동일·유사한 내용으로 기존에 적극행정 지원제도를 활용한 결과가 있는 경우
 4. 그 밖에 적극행정 지원제도를 활용하지 아니하고도 신청내용을 적극적으로 처리할 수 있는 경우
- ③ 소관 행정기관의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 있는 경우 적극행정 지원제도 활용 여부를 검토하지 아니하고 적극행정국민신청을 종결 처리할 수 있다.
1. 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항
 2. 감사·수사·재판·행정심판·조정·중재 등 다른 법령에 의한 조사·불복 또는 구제 절차가 진행중인 때
 3. 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 대한 사항
 4. 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
 5. 행정기관의 소속 직원에 대한 인사행정상의 행위에 관한 사항
 6. 단순한 주의환기·진정(陳情)·비판 또는 건의나 불만의 표시에 불과한 사항
 7. 특정 개인·단체·기업 등의 수익사업과 그 홍보에 관한 사항
 8. 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원(같은 호 가목 4)의 기타민원은 제외한다)의 내용을 거부하는 통지나 「국민 제안 규정」 제2조제1호에 따른 국민제안이 채택되지 않았다는 통지를 받은 적이 없는 경우
 9. 적극행정국민신청의 내용이 거짓이거나, 법령 등에 명확하게 규정되어 있는데도 단순 민원해소 등을 목적으로 한 신청에 해당하는 등 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우
 10. 정당한 사유 없이 2회 이상 반복하여 동일한 내용으로 적극행정국민신청을 제기한 경우
 11. 제10조 제2항에 따른 2차 보완요청을 받은 신청인이 보완요청 기간 내에 보완을 하지 아니하고, 그 보완 없이는 적극행정국민신청을 처리할 수 없는 경우
 12. 신청인이 제11조 제1항에 따라 적극행정국민신청을 취하한 경우
- ④ 소관 행정기관의 장은 「민원 처리에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 민원으로 처리할 수 있는 경우로서 「적극행정 운영규정」 제18조의2제1항 또는 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제17조의2제1항에 따른 신청이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 같은 법에 따라 처리할 수 있다.

1. 제14조제3항제8호에 해당하는 경우
2. 신청내용이 진정·질의 등에 해당하는 경우

제15조(처리결과와 통지) ① 소관 행정기관의 장은 제14조제1항에 따라 적극행정국민신청을 처리한 경우 위원회와 신청인에게 다음 각 호의 사항을 포함하여 처리 결과를 통지하여야 한다.

1. 「적극행정 운영규정」 제5조 및 제13조, 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제5조 및 제12조에 따른 자문결과
 2. 신청인의 신청사항에 대한 조치 내용
- ② 소관 행정기관의 장은 제14조제2항에 따라 적극행정국민신청을 처리한 경우 그 이유를 명시하여 신청인에게 처리 결과를 통지하여야 한다.
- ③ 소관 행정기관의 장은 제14조제3항에 따라 적극행정국민신청을 종결 처리한 경우 그 사유를 신청인에게 통지하여야 한다.

제16조(사후관리) ① 소관 행정기관의 장은 적극행정국민신청에 따라 적극행정 지원제도를 활용한 결과, 제도개선이 필요하다고 판단되면 제도개선을 추진하고 그 이행상황을 관리하여야 한다.

- ② 위원회는 적극행정국민신청제의 원활한 운영을 위하여 다음 각 호의 사항을 조사하여 업무에 반영할 수 있다.
1. 적극행정국민신청의 처리기간, 처리결과 등 운영·처리 현황
 2. 적극행정 제도 활용 실태
 3. 적극행정국민신청에 따른 법령·규정, 제도 등 정비 사례
 4. 신청인의 만족 여부 및 개선요청 사항
 5. 그 밖에 적극행정국민신청제의 운영개선을 위하여 필요한 사항
- ③ 위원회는 「적극행정 운영규정」 제18조의2제3항, 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제17조의2제3항에 따라 의견을 제시한 적극행정국민신청 건의 적극행정 지원제도 활용 여부 및 처리결과 등을 점검하고 필요한 경우 소관 행정기관의 장에게 재검토 등의 의견을 제시할 수 있다.
- ④ 제3항에 따라 재검토 등의 의견을 요구받은 소관 행정기관의 장은 재검토를 종료한 날로부터 7일 이내에 그 결과를 위원회에 제출하여야 한다.

⑤ 위원회는 제1항에서 제3항까지의 업무를 수행하기 위하여 필요한 경우 관계 행정 기관등에 협조를 요청할 수 있다.

제17조(재검토기한) 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 예규에 대하여 2022년 1월 1일 기준으로 매3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부칙 <제326호, 2025. 4. 25.>

제1조(시행일) 이 예규는 발령한 날부터 시행한다.

제2조(경과조치) 이 예규 시행 당시 종전의 규정에 따라 작성하여 인쇄된 서식은 해당 인쇄분의 소진 시까지 개정된 서식과 함께 사용할 수 있다.

소극행정 예방 및 신고 처리에 관한 지침

[시행 2025. 4. 25.] [국민권익위원회예규 제327호, 2025. 4. 25., 일부개정.]

국민권익위원회(적극행정국민신청팀), 044-200-7615

제1장 총칙

제1조(목적) 이 지침은 「적극행정 운영규정」 제18조의3제4항 및 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제17조의3제4항에 따른 소극행정 신고접수 및 처리 업무의 절차를 정함으로써 소극행정 신고 제도를 효과적으로 운영하고 소극행정을 방지하기 위함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "소극행정"이란 「적극행정 운영규정」 제2조제2호 및 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제2조제3호에 따른 "공무원이 부작위 또는 직무태만 등 소극적 업무행태로 국민의 권익을 침해하거나 국가 재정상 손실을 발생하게 하는 행위"를 말한다.
2. "소극행정 신고"란 「적극행정 운영규정」 제18조의3제1항, 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제17조의3제1항에 따라 중앙행정기관의 장 또는 지방자치단체의 장에게 소속 공무원의 소극행정을 개선할 것을 요청하는 것을 의미한다.
3. "신고인"이란 소극행정 신고를 한 사람을 말한다.
4. "행정기관"이란 「적극행정 운영규정」 제2조제3호에 따른 중앙행정기관, 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제2조제1호에 따른 지방자치단체를 말한다.

제3조(소극행정 신고센터) ① 「적극행정 운영규정」 제18조의3제3항, 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제17조의3제3항에 따라 국민권익위원회(이하 "위원회"라 한다)에 설치하는 소극행정 신고센터는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 소극행정 신고센터로 접수된 소극행정 신고사항에 대한 적절한 조치의 권고 및 이송
2. 행정기관의 소극행정 신고의 처리현황 및 처리결과에 대한 확인·점검
3. 소극행정 예방·근절을 위한 자문·상담, 교육

제2장 소극행정 신고의 접수 및 처리

제4조(신고 및 접수) ① 신고인은 별지 제1호 서식의 신고서에 신고인 및 피신고인의 인적 사항, 소극행정 내용, 신고 취지, 희망하는 조치 등을 기재하여 소관 행정기관의 장에게 신고하여야 한다.

② 신고인은 방문·우편·모사전송·인터넷(소극행정신고 등을 처리하기 위하여 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제12조제16호에 따른 온라인 국민참여 포털 내의 "소극행정 신고" 정보시스템을 의미한다. 이하 같다) 등의 방법으로 소극행정 신고를 할 수 있다. 다만, 소관 행정기관의 장은 신고인의 인적사항, 기존 민원 또는 국민 제안의 처리 결과 등을 확인할 수 없는 경우에는 소극행정 신고를 종결할 수 있다.

③ 소관 행정기관의 장은 소극행정 신고를 접수한 때에는 그 순서에 따라 별지 제2호 서식의 신고 처리부에 기록하여야 한다. 다만, 인터넷으로 신고를 접수한 경우에는 인터넷 접수로 신고처리부 기록을 갈음할 수 있다.

④ 제3항의 경우 소관 행정기관의 장은 신고인이 원할 때에는 별지 제3호 서식에 따른 접수증을 교부하여야 한다. 다만, 인터넷으로 신고를 접수하여 전자적 형태로 통보한 경우에는 접수증을 교부하지 아니한다.

제5조(신고서의 보완·취하 등) ① 소관 행정기관의 장은 소극행정 신고서의 기재 사항이 일부 누락되거나 내용이 명확하지 아니한 경우 상당한 기간을 정하여 신고인에게 보완을 요구할 수 있다.

② 제1항에 따른 신고서의 보완 절차 및 방법 등에 필요한 사항은 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제24조를 준용한다. 이 경우 "민원"은 "소극행정 신고"로 본다.

③ 신고인이 제4조제1항에 따른 접수 후에 소극행정 신고 취하서를 제출하는 경우 소관 행정기관의 장은 소극행정 신고를 종결처리할 수 있다.

제6조(반복 및 중복 신고의 처리) ① 소관 행정기관의 장은 진행 중인 2 이상의 신고가 동일한 내용일 경우 이를 병합하여 처리할 수 있다.

② 소관 행정기관의 장은 신고인이 동일한 내용의 소극행정 신고를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 소극행정 신고에 대하여는 종결처리할 수 있다.

③ 소관 행정기관의 장은 제1항 및 제2항에 따른 동일한 내용의 신고인지 여부에 대하여는 해당 신고의 성격, 종전 신고와의 내용적 유사성·관련성 및 종전 신고와 동일한 답변을 할 수 밖에 없는 사정 등을 종합적으로 고려하여 결정하여야 한다.

제7조(이송) 행정기관의 장은 접수한 신고가 다른 행정기관의 소관인 경우에는 접수된 소극행정 신고서를 지체 없이 소관 행정기관에 이송하고, 해당 조치를 신고인에게 통지하여야 한다.

제8조(신고의 처리) ① 소극행정 신고는 소관 행정기관의 감사부서(실질적으로 감사업무를 수행하는 부서를 포함한다. 이하 "감사부서"라고 한다)에서 처리하여야 한다.

② 감사부서는 소극행정 신고가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 그 사유를 구체적으로 밝혀 소극행정 신고를 종결 처리하고, 그 결과를 신고인에게 통지할 수 있다.

1. 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항
2. 감사·수사·재판·행정심판·조정·중재 등 다른 법령에 의한 조사·불복 또는 구제 절차가 진행중인 때
3. 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 대한 사항
4. 사인 간의 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
5. 행정기관의 소속 직원에 대한 인사행정상의 행위에 관한 사항
6. 단순한 주의환기·진정(陳情)·비판 또는 건의이거나 불만의 표시에 불과한 사항
7. 특정 개인·단체·기업 등의 수익사업과 그 홍보에 관한 사항

③ 감사부서의 장은 소극행정 신고가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하여 소극행정에 해당하지 아니한 것으로 판단되거나 소관부서에서 처리하는 것이 타당하다고 판단되는 경우에는 해당 신고를 소관부서에서 처리하게 할 수 있다. 이 경우 해당 신고는 「민원 처리에 관한 법률」에 따라 처리할 수 있다.

1. 신고인이 기존에 민원 등을 신청한 사실이 없는 1차 민원
2. 적법하게 처리기한 내 처리중인 사안에 대한 이행 촉구
3. 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원
4. 단순한 진정 및 불만의 표시

제9조(처리기한) ① 소관 행정기관의 장은 소극행정 신고를 접수한 때에는 특별한 사유가 없으면 14일 이내에 처리하되, 필요한 경우 14일의 범위에서 그 기간을 한 차례 연장할 수 있다. 이 경우 신고인에게 그 내용을 통보하여야 한다.

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제1항의 처리기간에서 제외할 수 있다.

1. 신고서의 보완에 소요되는 기간(보완을 위하여 신고서를 신고인에게 발송한 날과 보완되어 소관 행정기관에 도달한 날을 포함한다)
2. 전문가의 자문 등 특별한 추가 절차를 거치기 위하여 부득이하게 소요되는 기간
3. 신고인의 귀책사유로 인하여 지연되는 기간

제10조(처리결과의 통지) 소관 행정기관의 장은 접수된 소극행정 신고에 대한 처리를 완료한 때에는 신고인이 지정하는 다음 각 호의 방법으로 통지하거나 제4조제2항의 인터넷에 입력함으로써 통지에 갈음할 수 있다. 다만, 우편·방문 신고일 경우에는 문서로 신고인에게 통지하여야 한다.

1. 서면
2. 전자우편
3. 휴대전화 문자메시지

제3장 재신고 및 처리 등

제11조(재신고 및 접수) ① 소극행정 신고에 대한 처리 결과를 통지 받은 신고인이 소극행정이 시정되지 않았다고 판단되는 경우, 별지 제4호 서식의 재신고서를 작성하여 위원회 소극행정 신고센터에 소극행정 재신고를 할 수 있다.

② 제1항에 따른 재신고는 방문·우편·모사전송·인터넷 등의 방법으로 접수할 수 있다. 다만, 위원회는 재신고인의 인적사항, 기존 민원 또는 국민제안의 처리 결과 등을 확인할 수 없는 경우 재신고를 종결할 수 있다.

③ 위원회는 재신고를 접수한 때에는 그 순서에 따라 재신고 처리부에 기록하여야 한다. 다만, 인터넷으로 재신고를 접수한 경우에는 인터넷 접수로 재신고 처리부 기록을 갈음할 수 있다.

④ 제3항의 경우 위원회는 재신고를 한 사람(이하 "재신고인"이라 한다)이 원할 때에는 별지 제5호 서식에 따른 접수증을 교부하여야 한다. 다만, 인터넷으로 재신고를 접수하여 전자적 형태로 통보한 경우에는 접수증을 교부하지 아니한다.

⑤ 재신고의 보완·취하·병합 등에 대하여는 제5조 및 제6조를 준용한다. 이 경우 "신고"는 "재신고"로 본다.

제12조(재신고의 조사) 위원회는 재신고의 처리를 위해 「적극행정 운영규정」 제18조의3 제1항, 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제17조의3제1항에 따른 소극행정 신고의 처리 결과를 검토하고 필요한 경우 소관 행정기관 등에 설명요청, 관련 자료·서류 등의 제출요청, 실지조사 등의 방법으로 재신고의 타당성 여부에 대하여 검토할 수 있다.

제13조(재신고의 처리) ① 위원회는 제11조제1항에 따라 접수된 재신고의 내용에 상당한 이유가 있다고 인정되는 경우 접수일부터 60일 이내에 소관 행정기관에 재검토, 업무 처리방식 개선을 권고하고 그 내용을 재신고인에게 통지할 수 있다. 다만, 필요하다고 인정되는 경우에는 그 기간을 30일 이내에서 연장할 수 있다.

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 경우에는 제1항의 처리기간에서 제외할 수 있다.

1. 재신고서의 보완에 소요되는 기간(보완을 위하여 재신고서를 재신고인에게 발송한 날과 보완되어 소관 행정기관에 도달한 날을 포함한다)
2. 전문가의 자문 등 특별한 추가절차를 거치기 위하여 부득이하게 소요되는 기간
3. 재신고인의 귀책사유로 인하여 지연되는 기간

③ 위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 있는 경우 재신고를 종결처리 할 수 있다.

1. 소극행정으로 신고하였던 원처분 등이 이미 취소·변경된 경우
2. 제8조제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
3. 재신고인이 제11조제4항에 따라 재신고를 취하한 경우
4. 재신고의 내용이 거짓이거나 정당한 사유가 없다고 인정되는 경우

④ 위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 있는 경우 재신고를 소관 행정 기관에 이송할 수 있다. 이때 이송받은 소관 행정기관은 해당 신고를 제8조 및 제9조에 따라 처리할 수 있다.

1. 제8조제3항에 해당하는 경우
2. 「적극행정 운영규정」 제18조의3제1항, 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제17조의3 제1항에 따른 소극행정 신고가 존재하지 않는 경우
3. 「적극행정 운영규정」 제18조의3제1항 또는 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제17조의3 제1항에 따른 소극행정 신고를 소관 행정기관의 감사부서에서 처리하지 않은 경우

4. 소관 행정기관 소속 공무원의 징계 등 인사조치를 요구하는 내용의 재신고인 경우
 ⑤ 소관 행정기관의 장은 제1항에 따른 권고 내용을 반영하여 조치를 강구하고 위원회와 재신고인에게 그 결과를 30일 이내에 통지하여야 한다.

제14조(운영실태의 점검·평가) ① 위원회는 소극행정 신고의 처리 현황, 소극행정 신고에 따른 인사조치 현황 등 운영 실태를 점검할 수 있다.

② 위원회는 제1항에 따른 확인·점검을 실시하기 위하여 「적극행정 운영규정」 제20조 제1항에 따라 소관 행정기관의 장에게 소극행정 신고의 처리와 관련된 서류·처리부 등의 제출을 요구할 수 있다.

③ 위원회는 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제19조에 따라 지방자치단체의 장에게 소극행정 신고제도 운영의 개선 및 자문·상담 지원을 위하여 필요한 자료제출 등의 협조를 요청할 수 있다.

④ 소관기관의 장은 제1항부터 제3항까지에 따른 위원회의 확인·점검·자료제출 요구·요청 등에 특별한 사정이 없는 한 협조하여야 한다.

제15조(재검토기한) 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 예규에 대하여 2022년 1월 1일 기준으로 매3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부칙 <제327호, 2025. 4. 25.>

제1조(시행일) 이 예규는 발령한 날부터 시행한다.

제2조(경과조치) 이 예규 시행 당시 종전의 규정에 따라 작성하여 인쇄된 서식은 해당 인쇄분의 소진 시까지 개정된 서식과 함께 사용할 수 있다.

“

마음에만 담아둘 수 없는 국민권의 패스트트랙

적극행정 국민신청

”



발행일 | 2025년 12월

발행처 | 국민권익위원회

편집총괄 | 김기선 권익개선정책국장

원고정리 | 적극행정국민신청팀

황준환, 이애란, 소병욱, 조춘택, 임숙영, 김종희, 정해성

주소 | 세종특별자치시 도움5로 20, 정부세종청사 7-2동

누리집 | <http://www.acrc.go.kr>

제작·인쇄 | 사단법인 하나복지회 인쇄사업장

마음에만 담아둘 수 있음
국민권의 패스트트랙

적극행정 국민신청



국민권익위원회