

민원인 중심의 적극·투명 법령해석서비스 제공

□ 추진배경 및 필요성

- (추진배경) 법령해석 업무에 대한 외부체감도 측정 시작('22년)한 후, 타 업무 대비 상대적으로 낮게 평가, 소극행정·업무투명 항목 매우 미흡

구분	법령심사 업무	계약관리 업무	법령해석 업무							
			외부체감도	부정청탁	특혜제공	업무투명	절차위반	갑질행위	사익추구	소극행정
2022년	93.6	93.9	84.1	86.2	87.2	-	80.8	83.9	89.4	69.7
2023년	92.9	96.4	76.4	83.2	80.6	64.3	74.9	73.8	85.8	62.1

- (필요성) 자체청렴도 조사('23.7월), 소극행정 자체감사('24.4월) 및 내외부 의견수렴* 등을 통해 법령해석 업무의 부패취약원인 분석 결과

- 회신·반려처리 지연, 처리절차·반려사유 등 안내 불충분, 소통 부족 등이 원인으로 지적 → 민원인 중심의 적극·투명 법령해석서비스 구축 필요

* (내부) 차장님 주재회의('24.2·7)/(외부) 차장님 주재 법령해석담당자 회의('23.12), 시민감사관 회의('24.4), 외부컨설팅('24.7) 등

□ 주요 추진내용

① (업무투명) 민원인 관점의 투명한 법령해석 처리절차 구축

- (처리단계별 진행상황 안내 절차화) 법령해석 안전 접수·상정 등 처리 단계별로 진행상황을 민원인에게 안내하도록 필수 절차화('23.9월~)
 - (①안전 접수) 최초 법령해석 안전 접수 시 '안내문(공문)' 의무적 발송을 통해 처리절차, 예상소요기간 등 사전 안내
 - (②위원회 안전 상정) 법령해석심의위원회 안전 상정일, 추가 의견제출 절차·방법, 향후 일정 등을 문자(정부입법지원시스템에 도입)로 안내
 - (③장기미결 안전) 장기미결 안전(90일 도과)에 대해서는 지연 이유 및 향후 처리 일정 등을 유선 또는 문자로 안내
- (민원인의 참여도 제고) 민원인이 법령해석심의위원회에 직접 참석하거나 서면 등의 방법으로 의견을 제출할 수 있도록 기회 제공(수시)
- (법령해석 업무의 투명성·통일성 제고) 검토자의 투명하고 통일적인 업무 처리를 유도하기 위한 법령해석 업무 처리 기준 마련·활용
 - (법령해석 매뉴얼 마련) '법령해석 응대 체크리스트*' 및 '반려처리 매뉴얼**'을 마련, 전보자 교육 강화 등을 통한 친절·투명한 법령해석서비스 추진('24.1월~)

* 안내문 발송시기 안내 필수사항 친절 응대 방법 갑질금지 등 ** 반려사유별 기준 반려 대표 사례 표준 반려공문안 등 포함

② (적극행정) 법령해석 적극·신속 처리절차 구축

- (기관장 주도 현장 중심 적극해석) 기관장(고위직)이 직접 현장에서 주민, 기업인 등 이해관계자의 의견을 적극 수렴하는 현장 간담회 실시('23.11월~'24.9월, 총 7회)
 - (신속 처리를 위한 법령해석프로세스 개선) 법령해석 처리기간 단축 등 신속한 안건 처리를 위해 법령해석 안건 검토 프로세스 개선*('24.4월말~)
- * (①쟁점 신속 검토제 도입) 검토자는 매주 합동검토회의(법령해석국장 주재)에 보유안건 1건 이상에 대한 쟁점 검토 보고서 상정 의무화, 필요 시 쟁점 사항에 대한 논의 진행을 통해 신속한 안건처리 방향 결정(93건 처리)
(②처리안건 목표치 설정·관리제 도입) 매월 검토과별 처리안건 목표치를 설정, 검토과별 이행 여부 집중 관리('24.4월말~)
- (법령해석 업무인력 확충) 안건 접수·처리의 신속성·전문성 제고를 위해 안전접수·검토 실무자 인력 증원(2명) 및 해석민원 처리담당자 직급 상향(7급→5급)

③ (공통사항) 상시 이행점검 및 평가·환류 체계 구축

- (상시 이행점검 체계 구축) 법령해석국 자체 개선방안에 대한 이행상황 자체점검(월별, 법령해석국) 및 이행실적 점검(분기별, 혁신행정감사담당관실)을 통해 추진시책 정착·제도화 및 실효성 제고('23.9월~)
- (추진시책 효과성 평가·환류) 추진시책의 실효성·지속성 확보를 위해 민원인, 외부전문가 등 대상으로 지속적인 모니터링·평가 및 결과 환류
 - (민원인 평가) 법령해석 업무를 경험한 민원인 등(700명)을 대상으로 설문 조사를 통해 전년 대비 소극행정·업무투명 개선 여부 평가('24.6월)
 - (외부전문가 평가) 적극행정 모니터링단, 감사자문위원회, 시민감사관, 외부컨설팅 등 자문·평가를 통해 추진시책 효과성 분석 및 피드백 반영

추진실적 분석		보완·개선	
우수	① 법령해석 응대 체크리스트 마련 ② 법령해석국 월별 자체점검	확대	① 신규자·정보자 등 대상 상시 교육 ② 감사실 분기별 이행실적 관리
미흡	① 법령해석 검토 인력 부족 ② 처리기간 단축을 위한 제도개선 미흡	보완	① 검토 인력 2명 증원 ② 쟁점 신속 검토제 등 도입

□ 추진과정 중 장애요인 및 극복 방안

- (장애 요인) '23년부터 법령해석 업무의 취약항목 개선을 위하여 다양한 시책을 마련하여 노력해 오고 있으나, 법령해석 업무·고객특성상 그 효과성 미비*

【법령해석 고객·업무특성 분석 결과】

구분	분석 내용
①요청 절차	민원인의 경우 행정청(중앙행정기관·지방자치단체)의 법령해석에 이의가 있을 때만 법제처에 법령해석을 요청할 수 있음(「법제업무운영규정」 제26조제7항)
②고객 비율	민원인의 고객 비율이 가장 높음(민원인(62.4%), 지자체(25.5%), 중앙부처(12.1%) 순 '24년 기준)
③인용율	민원인의 요청대로 해석되지 않은 경우가 대부분(약96%, 최근 3년('22~'24년) 기준)
④'23년 자체청렴도 결과	타 고객 대비 민원인의 청렴도 평가 점수가 큰 폭으로 낮음(민원인(7.31), 중앙부처(9.32), 지자체(8.44))

* 민원인의 경우 법령·절차 위반 직무태만 등의 유무와 관계없이 업무불투명·소극행정(갑질행위 포함)으로 인식

- (극복 방안) 객관적 분석·평가를 통해 민원인 중심의 맞춤형 시책을 마련·이행하고, 기관장 주도 평가·환류체계 구축 등을 통해 시책 추진력·지속성 확보

- (①소통 집중 강화) 현장 간담회, 처리단계별 진행상황 안내 등을 통해 민원인 고충·요청취지 청취 및 대안제시, 진행상황 공유 등 민원인과의 소통 강화
- (②투명성 제고) '민원인 응대 체크리스트' 및 '민원인 반려처리 매뉴얼' 이행, 민원인의 의견제출권 보장(해석심의위원회 대면참석·서면제출 등) 등 투명성 집중 개선
- (③시책 추진력 확보) 기관장(고위직) 주도 시책추진(현장 간담회, 해석업무 담당자 회의 등 주재) 및 시책에 대한 상시 이행점검·평가·환류 체계 구축을 통해 시책의 추진력 확보 및 내재화·정착화

□ 주요 추진성과

- (민원인 인식 청렴도 제고) '24년 자체청렴도 조사결과' 전년 대비 개선되었으며, 국민신문고를 통한 법령해석 소극행정 신고 건수도 감소('23년: 7건, '24년: 4건)

설문조사 항목	2023년	2024년
① 반려사유·기준 설명 명확(업무투명)	50.0%	53.4%(3.4%↑)
② 민원인 의견 충분히 수렴(적극행정)	76.7%	78.3%(1.6%↑)
③ 친절 응대(적극행정)	89.3%	94.4%(5.1%↑)

- (안전처리 투명성·신속성 제고) 민원인 의견제출 횟수 증가('23년: 32건→'24년: 48건)*, 법령해석 회신 처리건수 증가 및 처리기간 단축 등으로 안전처리 투명성·신속성 제고

구분	회신 건수	평균 회신 기간
1분기	89건	98.3일
2분기	100건	83일
3분기	105건	61.4일

- (국민편익 제고) 기관장 주도 적극해석으로 국민편익 제고 및 민생규제 해소

'현장 중심 적극해석' 대표사례(언론보도'23. 11. 22)	
▶ 영동군 고령자 복지주택에 설치한 공공목욕탕이 「공중위생관리법」에 저촉되는지 여부에 관한 법령해석 요청(고령자 복지주택 목욕탕 수개월째 방치) - 법제처장이 직접 영동군을 찾아 주민의 의견을 들은 후 공공목욕탕을 노인 여가·복지 시설로 활용하도록 하는 해법 제시	

* 해당 적극해석 사례는 '소통24(온라인 국민소통창구)'를 통한 국민의 평가(투표) 및 '법제처 적극행정 위원회'의 심의를 거쳐 '적극행정 최우수사례'로 선정('24. 1월)되어 법제처장 표창 수여

□ 우수사례 선정 사유(해당시책 참고 기관)

- 업무특성상 고객 중 민원인 비중이 높거나 다른 고객 대비 상대적으로 민원인의 청렴도 평가가 취약한 기관
- 특히, 기관장의 미참여로 시책 추진력이 미흡하고, 점검·평가·환류체계가 구축되지 않아 '취약분야 개선'에 한계가 있는 기관에 청렴도 개선 기대

✓ 해당 사례가 '22년도~'24년도 권익위에 제출한 '부패취약분야 개선 과제'에 해당 여부	예 ■	아니오 □	
✓ 과제 제출 년도 * ('22년도) 청렴노력도 평가 ⑤번, ('23년도) 청렴노력도 평가 ②번, ('24년도) 청렴노력도 평가 ②번	'22년 □	'23년 ■	'24년 ■
✓ '22년도~'24년도 미평가기관에 해당(자율과제 제출)	예 □	아니오 ■	