

ACRC

ACRC Anti-Corruption & Civil Rights Commission

2020 국민권익 백서



국민권익위원회



국민권익위원회는 2008년 출범 이래 부패와 반칙이 없는 사회를 만들고 위법·불합리한 행정으로 인한 국민의 어려움을 해결하여 신뢰받는 정부를 구현하기 위한 노력을 지속해 왔습니다.

2020년에도 우리 위원회는 '더 청렴하게, 더 국민 곁으로' 다가가 국민들이 체감하는 반부패 개혁의 성과를 도출하고, 코로나19로 인해 어려움을 겪는 국민들의 고충을 신속히 해결하는 적극·공감행정 추진을 위해 노력하였습니다.

대통령이 주재하고 국민권익위원회(간사기관), 법무부, 국방부, 행정안전부 등 반부패 관련 주요 기관장이 참석하는 '공정사회 반부패정책협의회'와 공공부문, 시민사회·경제계·학계 등 민간부문 대표로 구성된 '청렴사회민관협의회'를 통해 포스트코로나 시대 반부패 개혁 추진방향 등을 모색하였습니다. 1,212개 공공기관에 대한 채용실태 전수 조사를 실시해 채용비위 적발과 함께 피해자에게 대응시 기회 부여 및 공정한 채용문화 정착을 위한 제도개선도 추진하였습니다. 490여 개 공공기관의 사규에 부패·불공정 요소가 없는지 전수점검·개선하기 위한 3개년 계획을 수립하고, 우선 69개 기관에 대해 점검을 실시하여 개선을 권고하였습니다.

또한 공익신고 대상 법률을 대폭 확대(284개→467개)하여 신고자 보호 범위를 획기적으로 넓히고, 부패·공익신고자에 대한 적극적 보호·보상을 추진하였습니다. 코로나19로 인해 온라인 화상회의로 열린 제19차(개최국 : 한국) 국제반부패회의(IACC)에는 역대 최대 인원인 170여만 명이 참여해 반부패 현안과 협력방안을 심도 있게 논의하고, 공정한 백신 공급과 구조적 차별 해소 등 협력 사항을 담은 '서울 선언문'을 공표하였습니다.

이 같은 노력의 결과, 국제투명성기구(TI)가 발표한 2020년 국가청렴도(CPI)가 4년 연속 상승('17년 51위→'20년 33위)하며 최초로 60점대에 진입(61점)하는 등 역대 최고 수준을 기록해, 우리나라의 청렴수준에 대한 국제사회의 높아진 평가를 확인할 수 있었습니다.

코로나19 시대를 살아가는 국민들의 어려움을 해결하기 위한 권익구제 정책도 적극 추진하였습니다. 수십 년 간 해결되지 못한 양구군 민통선 내 주인 없는 부동산 문제와 경주 한센인촌의 열악한 주거환경 등을 조정 해결하고, 1,500여 건의 행정심판 청구를 인용해 위법·부당한 행정으로 인한 국민들의 권익침해를 적극 해소하였습니다.

국민과 소통하며 함께 만들어 가는 정책을 구현하기 위한 노력도 지속하였습니다. 국민신문고 시스템을 전면 개편해 국민들의 이용 편의를 제고하고, 국민생각함을 통한 적극적 의견수렴을 통해 국민들의 정책참여 기반을 확대하였습니다. 코로나19, 택배종사자 근로환경 등 국민안전이나 사회현안과 관련된 민원이슈를 분석해 불합리한 제도들을 개선하였습니다.

국민권익위원회는 2021년에도 “청렴하고 공정한 대한민국”을 위한 반부패·공정의 토대를 더욱 단단히 하고, 국민들의 고충을 가장 가까이에서 듣고 해결함으로써 “국민에게 힘이 되는 국민 권익위원회”가 되겠습니다.

이해충돌방지법 제정 추진 등 투명하고 공정한 직무수행을 위한 공직자의 행위기준을 국민의 눈높이에 맞게 강화하고, 부패·공익 신고자를 신속하고 실질적으로 보호할 수 있도록 제도를 보완하여 국민 누구나 안심하고 신고할 수 있는 여건을 조성해 나가겠습니다.

또한 코로나19로 어려움을 겪고 있는 사회 취약계층, 영세 소상공인 등의 고충을 최우선적으로 해결하고, 집단민원을 적극 조정 해결해 사회적 갈등을 사전에 예방하겠습니다. 국민생각함과 국민신문고를 통해 수렴된 다양한 국민의 목소리를 토대로 사회갈등을 해결하고 불합리한 법령과 제도도 적극 개선하겠습니다.

「2020 국민권익백서」에는 그동안 국민권익위원회가 추진해 온 노력들이 충실히 기록되어 있습니다. 이 책이 국민권익위원회에 관심을 갖고 계시는 모든 분들에게 도움이 되고 나아가 각종 정책개발 및 연구자료로 유용하게 활용되기를 바랍니다.

2021년 2월

국민권익위원회 위원장 전 현 희



목 차

제1편 국민권익정책의 평가와 나아갈 길

제1장 지난 1년의 성과와 발전방향	1
1. 지난 1년간 주요 성과	4
2. 앞으로 나아갈 길	9
제2장 국민권익위의 조직과 운영	15
1. 조직과 예산	15
2. 위원회 운영	18
제3장 주요 대외 협력 활동	22
1. 반부패·권익증진 민·관 협력 및 기업청렴경영 지원	22
2. 국제교류	38
3. 위원회 홍보	52

제2편 청렴한국 실현을 위한 반부패 정책 추진

제1장 범정부 반부패 정책 중점 추진	65
제1절 공정사회 반부패정책협의회 운영	65
1. 추진배경 및 연혁	65
2. 구성 및 기능	66
3. 제6차 협의회 주요 내용	67
4. 향후 계획	69
제2절 5개년 반부패 종합계획의 차질 없는 이행관리	70
1. 추진배경	70
2. 주요 내용	70
3. 5개년 반부패 종합계획 이행점검과 주요 성과	71
4. 향후 계획	72

제3절 컨트롤 타워로서의 공공기관 감사관 회의 운영	73
1. 개 관	73
2. 주요 내용	74
3. 향후 계획	75
제2장 국민의 눈높이에 부응하는 부패현안 신속 대응	76
제1절 공공기관 채용비위 근절 추진	76
1. 추진배경 및 경과	76
2. 2019년 공공기관 채용실태 정기 전수조사	77
3. 향후 계획	79
제2절 생활 속 반칙과 특권(생활적폐) 개선대책 추진	80
1. 개 관	80
2. 추진실적 및 주요성과	81
3. 향후 계획	84
제3장 청렴한 공직사회를 위한 행위기준 정비	85
제1절 청탁금지법 시행성과와 제도보완	85
1. 개 관	85
2. 추진 내용 및 성과	85
3. 향후 계획	92
제2절 공직자 행동강령 강화 및 이해충돌방지법 제정 추진	93
1. 공직자 행동강령 제도 개관	93
2. 2020년 주요 추진 성과	94
3. 행동강령 조사 및 점검	97
4. 향후 추진 방향	98
제4장 각급기관의 청렴도 향상 지원	100
제1절 공공기관 청렴도 측정	100
1. 제도 개관	100

2. 2020년 측정 개요 및 개선 사항	101
3. 2020년 행정기관과 공직유관단체 청렴도 측정 결과	102
4. 2020년 지방의회, 국공립대학, 공공의료기관 청렴도 측정 결과	104
5. '감염병 확산이 공직사회의 부패발생에 미치는 영향' 조사 결과	107
6. 결과 활용 및 향후 계획	107
제2절 공공기관 부패방지 시책평가	108
1. 제도 개요	108
2. 2020년도 평가 체계	108
3. 2020년도 평가 결과	109
4. 후속 계획	113
제3절 부패취약기관에 대한 청렴컨설팅 지원	114
1. 추진 배경	114
2. 추진 경과	114
3. 주요 내용	116
4. 추진 성과	117
제5장 실효성 있는 부패방지를 위한 법·제도개선	119
제1절 부패영향평가 제도 운영	119
1. 부패영향평가 제도 개요	119
2. 부패영향평가 추진 실적	120
제2절 일상 속 불공정·특혜 개선을 위한 제도개선	122
1. 추진 배경	122
2. 추진 결과	122
3. 주요 성과 및 향후 계획	123
제6장 청렴의식 확산을 위한 반부패 청렴교육	128
제1절 포스트 코로나19 시대 청렴교육 패러다임 변화	128
1. 청렴아카데미 운영	128
2. 청렴 사이버교육과정 운영	133

3. 청렴교육 콘텐츠 개발	134
제2절 청렴문화 확산을 위한 국민대상 청렴 프로그램	139
1. 일반 국민대상 참여형 청렴교육 운영	139
2. 국민참여 청렴콘텐츠 공모사업 운영	142

제3편 체계적인 부패·공익신고 처리 및 신고자 보호

제1장 부패·공익 신고사건 처리를 통한 사회의 자정작용 촉진	149
제1절 부패·공익침해행위 신고제도 운영	149
1. 개관	149
2. 부패행위 신고사건 접수·처리	150
3. 공익침해행위 신고사건 접수·처리	155
4. 부패·공익신고자 보호제도 개선 추진	160
제2절 복지·보조금부정신고센터 운영	164
1. 개 요	164
2. 신고센터 운영 성과	165
3. 향후 계획	169
제2장 실효성 있는 신고자 보호보상	170
제1절 부패·공익신고자 보호	170
1. 제도 의의	170
2. 주요내용	170
3. 보호활동 및 실적	172
4. 주요 사례	178
제2절 부패·공익신고자 보상	179
1. 신고자 보상·포상 제도 의의	179
2. 부패신고자 보상·포상 주요 내용	179
3. 부패신고자 보상·포상 지급실적	180

4. 공익신고자 보상·포상·구조 주요 내용	182
5. 공익신고자 보상·포상·구조 지급실적	183
6. 주요 사례	185
제3장 공공재정환수제도의 시행	186
제1절 공공재정환수법 시행 및 이행실태 점검	186
1. 공공재정환수법 시행	186
2. 환수 사각지대 해소를 위한 법개정 추진	187
3. 기타 법률 개정 사항	187
4. 공공재정환수법 대국민 홍보 및 공공기관 대상 설명회 개최	188
5. 이행실태 점검	190
6. 향후 계획	191
제4장 비위면직자등 취업제한제도 운영	192
제1절 비위면직자등 취업제한제도 운영	192
1. 제도 개요	192
2. 운영 실적	193
3. 비위면직자등 사전조회시스템 구축·운영	194
4. 2019년 및 2020년 상반기 주요 실적	195
5. 향후 계획	197
제5장 청렴포털 시스템 고도화로 반부패 업무 혁신	
제1절 청렴포털 시스템 고도화로 반부패 업무 혁신	198
1. 제도 개요	198
2. 추진 경과	199
4. 향후 계획	203

제4편 현장중심의 고충 해결을 통한 국민권익 보호

제1장 고충민원 처리 제도	207
1. 고충민원의 개요	207
2. 시민고충처리위원회(지방옴부즈만) 협력·지원 및 교육	208
3. 지자체 등 행정기관 대상 민원서비스 종합평가	209
4. 적극행정 면책의 추진	209
제2장 고충민원 접수 및 처리 현황	211
1. 2020년 국민고충 처리의 특징	211
2. 고충민원 접수·처리	212
3. 시정권고·의견표명 현황	215
제3장 국민체감을 높이는 국민고충 상담 및 처리	219
1. 개요	219
2. 국민권익 사각지대 해소를 위한 이동신문고 운영	220
3. 긴급현안 대응을 위한 국민고충긴급대응반 운영	224
제4장 국민의 권익구제 강화를 위한 노력	226
1. 개요	226
2. 대안적 분쟁해결 활성화를 위한 집단민원 조정	227
3. 민원서비스 품질 향상을 위한 행정기관 고충민원 처리실태 평가	236
4. 지역주민의 권익 강화를 위한 시민고충처리위원회 활성화	238
5. 각급 기관 및 조사관 역량 강화를 위한 교육	239
6. 고충민원 특별조사팀 운영	241
제5장 분야별 고충민원의 처리	245
1. 행정·문화·교육 분야	245
2. 국방·보훈 분야	253
3. 경찰 분야	261
4. 복지·노동·방송통신 분야	269

5. 재정·세무 분야	278
6. 산업·농림·환경·해양 분야	282
7. 주택·건축 분야	289
8. 도시·수자원 분야	293
9. 교통·도로 분야	297
10. 기업고충 분야	301

제5편 공정하고 신속한 행정심판 운영

제1장 행정심판제도 운영	309
제1절 행정심판제도의 개요	309
1. 행정심판제도의 주요 기능	309
2. 행정심판위원회의 성격 및 종류	310
제2절 행정심판제도의 운영	316
1. 적극적이고 따뜻한 행정심판	316
2. 현장 중심의 찾아가는 행정심판	323
3. 행정심판 유관기관 교류·협력 및 직원 역량강화	326
4. 협력하고 소통하는 행정심판	329
제2장 중앙행정심판위원회 운영 성과	333
제1절 행정심판 사건 접수·처리	333
제2절 유형별 분석	334
1. 개 관	334
2. 일반사건	335
3. 보훈사건	336
4. 운전면허사건	338
제3절 처리기간	339

제4절 구술심리	340
제5절 집행정지 및 임시처분	341
제6절 행정심판 주요 재결례	343
제3장 온라인 행정심판 허브시스템 구축·운영	353
제1절 추진배경	353
1. 온라인 행정심판 허브시스템 개요	353
2. 구축 배경	353
3. 추진경과	354
제2절 시스템 구축 및 운영	355
1. 시스템 구축	355
2. 시스템 운영	357
제3절 성과 및 향후 계획	357
1. 성과	357
2. 향후 계획	359

제6편 국민소통을 통한 정책 환류 강화

제1장 국민중심의 소통 시스템 운영	363
제1절 국민신문고 운영	363
1. 원스톱(One-Stop) 소통시스템 구현	363
2. 국민신문고 민원시스템 운영	367
3. 국민신문고 시스템 개편으로 소통·참여 서비스 개선	369
제2절 온라인 민·관 협치 기반 마련	372
1. 국민제안	372
2. 국민의 정책참여, 국민생각함	375

제2장 국민콜110(정부민원안내) 운영	379
1. 국민콜110(정부민원안내) 운영 개요	379
2. 민원상담 접수·처리현황	380
3. 국민콜110 각종 활동사항	384
4. 향후 계획	386
제3장 민원 상담안내 내실화	387
1. 정부합동민원센터 민원실 운영 전반	387
2. 조사관에 의한 민원상담·안내	388
2. 전문·민원 상담위원에 의한 민원상담·안내	389
3. 대국민 접근 편의성 제고를 위한 온라인상담	392
4. 복합민원에 대한 합동상담 활성화	393
5. 수도권외의 사회적 이슈 고충민원 처리	394
제4장 민원 빅데이터 분석을 통한 정책 개선	395
1. 다양한 유형의 민원데이터 분석	397
2. 민원데이터를 활용한 협업	401
3. 민원분석시스템 고도화 및 공공데이터 개방	403
4. 향후 발전계획	405

제7편 부패 및 국민불편 유발 요인의 근원적 해소를 위한 제도개선

제1장 제도개선 업무개요 및 2020년 주요 성과	409
제1절 제도개선 업무개요	409
1. 제도개선 의의	409
2. 주요 기능	409
제2절 2020년 주요 성과	411
1. 고질적·구조적 부패 근절을 위한 취약분야 제도개선	411
2. 민생활력 제고를 위한 불합리한 제도 개선	412

3. 국민 생활밀착형 제도개선 중점 추진	414
4. 제도개선의 실질적 효과 발생을 위한 사후관리 강화	415
제2장 부패 취약분야 개선 사례	417
제1절 국민 생활 속 불공정 개선	417
1. 콘텐츠 구독서비스 이용피해 방지방안	417
2. 공공 문화시설 대관 투명성 제고	419
3. 기간제교원 중도해고 관련 불공정 관행 개선	420
4. 통장·이장 자녀장학금 제도 운영의 공정성 제고	421
5. 채용과정 및 자격인정의 공정성 제고	422
제2절 부패 사각지대 개선	424
1. 공직유관단체의 성과급·명예퇴직수당 지급관행 개선	424
2. 대학운영 학생참여 보장 및 등록금사용 투명성 강화	425
3. 지방자치단체 연구용역 투명성 제고	426
4. 신입생 허위등록 제재 강화 등 「대학 기본역량 진단」 공정성 제고	428
5. 지방자치단체 공동주택관리 보조금 사업 투명성 제고	429
6. 소형건설기계 면허 발급과정의 공정성 제고	431
7. 유해야생동물 포획·관리의 실효성 제고	432
제3장 고충·민원 빈발분야 개선 사례	434
제1절 더 편리한 경제활동 지원	434
1. 멸실인정 차량에 대한 말소등록제도 개선	434
2. 친환경 자동차 이용자 편의성 제고방안	435
3. 은행계좌 개설시 금융거래목적 확인제도 개선	437
4. 여권 발급 제한처분 실효성 제고 방안	438
제2절 더 안전한 국민생활 조성	440
1. 가정폭력피해자 주민등록 열람제한 제도개선	440
2. 이륜자동차 의무보험 확인절차 개선	441
3. 어린이·청소년 간접흡연 피해 방지방안	443
4. 가정 배출 폐의약품 수거·처리 등 관리 개선	444

제3절 보다 골고루 사회안전망 강화	446
1. 수도 사용자 부담 완화 및 불편 해소 방안	446
2. 병역의무 대상인 남성이 받는 손해배상 불이익 개선	448
3. 매입임대주택 체계적 관리방안	449
4. 공공시설 사용 위약금 부담 경감	451
5. 정신질환자 치료시설 이용 권리보호 강화	452
6. 육아 편의시설의 합리적 개선	453
7. 국가치매관리 체계의 합리적 개선	454
제4절 청년체감 과제 추진	456
1. 교복 학교주관구매제도의 불편요인 개선	456
2. 국가자격시험 응시과정의 불합리 개선	457
3. 산업지원 병역의무자 권익보호 방안	458
4. 지자체 대학생 기숙사 입사생 선발의 공정성 제고	459
제4장 국민 생활밀착형 제도개선 추진 사례	461

부 록

1. 역대 위원장·부위원장 명단	469
2. 국민권익위원회 위원 명단	470
3. 중앙행정심판위원회 위원 명단	471
4. 국민권익위원회 소관 법령·행정규칙 현황	475

제1편

국민권익정책의 평가와 나아갈 길



Anti-Corruption & Civil Rights Commission

제1장 지난 1년의 성과와 발전방향

제2장 국민권익위의 조직과 운영

제3장 주요 대외 협력 활동

제1장 지난 1년의 성과와 발전방향)

국민권익위원회(이하 ‘국민권익위’)는 불합리한 행정으로 인한 국민의 권익침해를 신속하게 해결하고 부패행위를 효과적으로 예방하기 위한 목적으로 국가청렴위원회, 국민고충처리위원회, 국무총리 행정심판위원회의 3개 기관을 통합하여 2008년 2월 29일에 출범하였다.

국민권익위는 출범 이후 국민권익을 보다 충실하게 보호하는 종합적인 시스템을 운영해왔다. 부패방지를 통해 깨끗한 행정을 만들고, 고충민원 처리·행정심판 등 권익구제를 통해 국민권익을 지향하는 행정을 이끌었고, 더불어 국민과 정부의 원활한 소통을 위해 국민참여·소통 플랫폼을 운영하고 국민참여를 실질적으로 확대하기 위해 다각적인 노력을 기울였다.

2020년은 전 국민, 나아가 전 세계가 ‘코로나19’라는 전염병의 발병과 장기화로 인해 힘든 시간을 겪었으며, 첨예한 사회적 갈등이 곳곳에서 표출되었다. 정부가 앞장서서 국민들의 아픔과 고충을 해결하고, 다양한 사회적 갈등과 불공정·부조리 문제에 대해 적극적으로 대응해야 할 필요성이 그 어느 때 보다 큰 한 해였다.

국민권익위는 전례 없는 국가적 위기 상황을 극복하기 위해 국민권익위가 가지고 있는 부패방지·고충처리·국민소통·갈등조정·제도개선 등의 정책수단을 활용하여 위기를 극복하고 국민에게 힘이 되기 위하여 최선의 노력을 다하였다.

앞으로도 국민권익위는 부패방지, 권익구제, 그리고 국민과의 소통을 통해 국민에게 더 나은 행정서비스를 제공함으로써, 이를 바탕으로 신뢰할 수 있는 정부, 깨끗한 사회를 만드는 데에 앞장설 것이다.

아래에서는 2020년의 주요 업무추진 실적·성과와 함께 향후 국민권익위가 나아갈 방향과 정책에 대해 소개한다.

1) 기획재정담당관 황민아 사무관

1. 지난 1년간 주요 성과

가. 지속적인 반부패 개혁 견인으로 국가청렴도 제고

국민권익위는 청렴하고 공정한 사회를 위한 반부패개혁이 공직사회에 뿌리내리고, 국민들의 삶 속에 스며들 수 있도록 역점을 기울였다. 먼저 대통령 주재 ‘공정사회 반부패정책협의회’ 운영을 통해 범국가 차원의 종합적·체계적인 반부패 개혁을 지속적으로 추진하였다. 2020년 6월 22일 개최된 제6차 협의회에서는 ‘국민과 함께 국난 극복, 정의로운 대한민국’이라는 주제로 ‘포스트코로나 시대 반부패 추진방향’ 및 ‘위기극복을 저해하는 민생침해범죄 엄정 대응’, ‘온라인 플랫폼 불공정 근절 및 디지털 공정경제 실현’ 등 우리 사회의 부패와 불공정 문제를 해결하기 위한 대책을 적극 논의하였다.

또한, 경제계, 직능계, 시민사회, 학계, 언론계, 공공 등 사회각계가 참여하는 ‘청렴사회민관협의회’를 통해 정부 스스로 제기하기 어려운 반부패·청렴 이슈를 과감하게 의제화하여 국민 눈높이에서 우리 사회의 부패문제 개선을 위한 해결방안을 제시하였다. 2020년 총 세 차례 민관협의회 개최를 통해 ‘국회·지방의회 의원 윤리 강화’, ‘지자체 정보공개 실효성 제고’, ‘기업 내부감사 실효성 제고’ 등 총 4건의 반부패 정책 제안을 발표하였다.

국민 눈높이 변화에 따라 공직자의 행위기준을 지속적으로 강화하였다. 「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률(이하 ‘청탁금지법’)」과 관련하여 공직자에 대한 부적절한 할인·장학금 혜택 제공과 관련한 실태조사를 통해 제도보완 대책을 마련하여 발표하였으며, 부정청탁 대상직무를 보완하는 내용의 법 개정을 추진하는 등 사각지대 개선을 위한 노력도 지속하였다. 아울러, 20대 국회 회기만료로 폐기된 「공직자의 이해충돌 방지법안」을 조속히 제정하기 위해 재입법예고 등 정부입법절차를 거쳐 2020년 6월, 21대 국회에 제출하였다. 또한, 「공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률(이하 ‘공공재정환수법’)」의 안정적 시행을 통해 공공재정에 대한 허위·부정청구에 대한 체계적 대응을 강화하였다.

아울러, 공공기관 채용비리 근절을 위해 2018년 11월 출범한 공공기관 채용비리 근절추진단을 중심으로 2019년 공공기관 채용실태에 대한 전수조사를 실시하였다. 1,212개 기관에 대한 조사를 통해 채용비위 총 83건을 적발하였으며, 채용비리로 인한 피해자 총 124명에 대한 구제절차가 진행 중이다.

한편, 2020년 12월 1일부터 4일까지, 국민권익위원회는 국제투명성기구와 공동으로 세계 최대의 반부패 국제회의인 제19차 국제반부패회의(IACC, International Anti-Corruption Conference)를 개최하였다. 코로나19로 인해 온라인 화상회의로 개최한 동 회의는 500명 이상의 연사, 1만 여 명의 등록자, 전세계 회의영상 누적 조회수 170만 여회 등 역대 최대 규모의 기록을 남기고 성공적으로 마무리되었다. 국제반부패 회의의 개최를 통해 한국의 반부패 정책과 제도를 널리 알리는 한편, 공정한 백신 공급과 구조적 차별 해소 등 포스트코로나 시대의 반부패 협력 사항을 담은 ‘서울 선언문’을 공표하였다.

이러한 노력의 결과로 지난 1월 28일 국제투명성기구(TI, Transparency International)가 발표한 2020년도 국가청렴도(CPI, Corruption Perception Index)에서 우리나라는 100점 만점에 61점, 180개국 중 33위를 차지하여 1995년 조사 시작 이래 역대 최고 점수를 기록하였다. 평가점수는 전년대비 2점 상승, 국가별 순위는 6단계가 상승하였으며, 2016년에 52위(53점)에 이어, 2017년 51위(54점), 2018년 45위(57점), 2019년 39위(59점)를 기록, 4년 연속 상승하여 우리나라의 반부패·청렴 수준에 대한 국제사회의 높아진 평가를 확인할 수 있었다.

나. 국민이 신뢰할 수 있는 신고자 보호제도 지속 강화

신고자가 안심하고 신고할 수 있는 여건을 조성하기 위해 신고자 보호제도를 지속적으로 강화하였다. 2020년 11월 20일 개정 「공익신고자 보호법」 시행으로 「아동학대처벌법」, 「성폭력처벌법」, 「병역법」 등 공익신고 대상법률 183개가 추가됨으로써 공익신고 대상 법률이 기존 284개에서 467개로 대폭 확대되었다. 아울러, 법 개정에 따른 공익신고 접수·처리의 책임성 제고 및 효율적 업무수행을 위해 공익신고 접수·처리 전담 조직을 신설하였다.

부패행위 신고자 보호의무를 위반한 자에 대한 처벌도 강화하였다. 2020년 6월 11일 개정 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률(이하 ‘부패방지권익위법’)」 시행을 통해 부패신고자의 인적사항이나 신고자임을 미루어 알 수 있는 사실을 알려주거나 공개·보도한 자에 대한 형사처벌 기준을 기존 3년 이하의 징역, 3천만원 이하의 벌금에서 5년 이하의 징역, 5천만원 이하의 벌금으로 상향하여 신고자에 대한 보호망을 강화하였다. 또한, 2018년에 도입된 ‘비실명 대리신고제도’의 활성화를 위하여 비실명 대리신고 자문변호사단을 대폭 증원하여 신고자가 안심하고 신고할 수 있는 환경을 조성하였다.

한편, 코로나19와 관련된 공익침해행위에 대해 공익신고를 활성화함으로써 코로나19로 인한 국가적 위기상황을 극복하는 데도 일조하였다. 마스크·손소독제 매점매석 행위, 코로나19 감염자의 입원치료 거부, 자가격리 위반, 역학조사 거부·방해 행위 등의 공익침해행위에 대해 정부합동 신고기간을 운영하고, 신고사건을 신속하게 처리하는 등 코로나19 확산방지를 위하여 노력하였다.

이러한 적극적인 신고자 보호·보상 및 관련 제도·정책에 대한 홍보 강화로 신고자 보호제도에 대한 인지도가 2017년 30.6%에서 2020년 49.2%로 지속적으로 상승하고 있으며, 적극적인 신고자 보호사건 처리로 2020년에는 2011년~2019년의 평균 처리건수인 63건에 비해 약 3.7배 증가한 233건을 처리하였으며, 신고자 보호건수도 2017년 17건에서 2020년 81건으로 대폭 증가하였다. 또한, 2020년에는 보상심의 위원회를 역대 최다인 열한차례 개최하여 신속한 보상금을 지급하고자 노력하였다.

신고자의 자긍심을 높이고 신고에 대한 긍정적인 인식을 확산하기 위해 12월 9일로 지정한 ‘공익신고의 날’ 제2회 기념식을 온라인을 통해 개최하여 공익신고 및 신고자 보호의 중요성에 대한 공감대를 형성하였으며, 각급 공공기관에 대해 공익신고자 보호제도 자체 운영규정 마련을 지원하고, 공익신고책임관을 지정하도록 하는 등 기관별 신고자 보호제도 인프라 확대에도 기여하였다.

다. 국민중심·현장중심의 사회적 갈등과 고충 해결

국민권익위는 국민의 권리를 침해하거나 불편·부담을 주는 고충민원을 적극적으로 해결하였다. 지역형·맞춤형 이동신문고를 운영하고, 기업고충 현장회의 등을 통해 민원

현장을 직접 찾아가 국민들의 생생한 목소리를 듣고 이를 개선하고자 하였으며, 코로나19로 어려움이 가중되는 소외지역과 사회적 약자에 대한 신속한 권익구제 활동을 위하여 2020년 9월부터 ‘국민고충 긴급대응반’을 신설하여 운영하고 있다. 지난 한 해 동안 총 18,211건의 고충민원을 처리(유사·반복민원 제외)하였으며, 그 중 2,085건을 인용하여 국민권익 침해를 해소하였다

또한 지자체 등에서 원만히 해결되지 못하고 장기간 표류하고 있는 집단민원을 발굴하고 적극적인 조정을 통해 해결함으로써 갈등으로 인한 사회적 비용을 절감하고, 주민들의 숙원을 해결하였다. 주요 해결 사례로, 수십 년 간 해결되지 못한 양구군 민통선 내 무주부동산 문제 및 경주 한센인촌의 열악한 주거환경 등을 조정 해결하였다. 한편, 집단민원을 체계적·전문적으로 해결하기 위해 「집단민원조정법」 제정을 위한 노력도 적극적으로 기울였다.

아울러, 지난 한 해 동안 22,367건의 행정심판 사건을 처리하여 행정청의 위법·부당한 처분 등 총 1,573건의 행정심판 청구를 인용하였으며, 행정심판 조정제도를 통해 15건의 행정심판 사건을 당사자 간 합의 하에 조정을 성립시키는 등 당사자 사이의 원만한 갈등해결을 통해 폭넓은 권익구제를 추진하고자 힘썼다. 아울러 행정심판 청구 단계별로 진행현황 및 제출서류 송달 여부 등을 온라인상에 한 번에 확인할 수 있도록 개편함으로써 국민중심의 온라인 행정심판 서비스를 확대하였다.

기관 간 칸막이를 없애 여러 기관과 관련된 민원도 ‘한 곳에서 한 번에’ 상담할 수 있도록 종합 상담 서비스를 제공하는 ‘정부합동민원센터’를 2019년 10월 1일에 개소함에 따라 2019년(11,019건) 대비 272.1% 증가한 41,004건의 민원상담을 처리하였다.

라. 국민의 목소리를 반영한 정책·제도 개선

국민권익위는 국민신문고, 국민콜 110, 국민생각함 등 다양한 정책소통창구를 총괄하는 대국민 접점기관으로서, 다양한 경로를 통해 접수된 국민의 목소리와 부패 유발요인을 분석하여 제도와 정책의 문제를 발굴하고 개선하는 노력도 지속하였다. 2005년부터 국민참여·소통 플랫폼으로 운영되어 온 국민신문고 시스템을 보다 편리하고 효율적인 플랫폼으로 기능하도록 하기 위하여 국민신문고 시스템을 전면 개편하고, ‘국민생각함’을

통한 적극적 의견수렴을 통해 국민들의 정책참여 기반을 확대하였다. 2016년 1만6천여명의 참여로 시작한 ‘국민생각함’은 5년만인 2020년 약 22배 증가한 35만 8천여명이 참여하는 대표적인 국민 참여 플랫폼으로 성장하였다. 특히, 2020년에는 ‘코로나19 관련 온라인 개학’, ‘부동산 대책’, ‘보건의료정책 개선’, ‘택배종사자 근로환경 개선’ 등 주요 사회적 현안에 대한 설문조사를 실시하여 국민들의 적극적인 정책참여를 이끌어냈다.

국가 주요정책 및 사회적 현안 등에 대한 민원데이터 분석을 통해 각급 기관의 신속한 정책개선도 적극 지원하였다. 2020년에는 특히, 코로나19와 관련하여 세 차례에 걸쳐 민원 약 10만 건을 모니터링하고 분석함으로써 어학성적 등 각종 증명서 제출 기간 연장, 해외 유학자녀에게 마스크 반출 예외허용, 대출·보증에 있는 소상공인 등에게 정책자금 지원 등 사회안전망, 경제, 방역 등에 관한 68개의 정책개선 과제를 발굴하여 소관기관에 통보함으로써 자율적 제도개선을 유도하였다.

국민의 목소리에서 출발해 국민들이 체감하는 제도개선을 적극 추진하였다. 2020년에는 생활 속 불공정과 구조적 부패 사각지대 개선을 부패방지 제도개선의 중점 분야로 선정하여 관련 법·제도 미비사항 12건을 개선하도록 권고하였다. 주요 사례로는 ‘기간제교원 중도해고 관련 불공정 관행 개선’, ‘공공 문화시설 대관 투명성 제고’, ‘지방자치단체 공동주택관리 보조금 사업 투명성 제고’ 등이 있다.

또한 국민들이 실생활에서 느끼는 불편을 해결하고 코로나19 등으로 어려운 서민경제를 지원하고 사회안전망을 강화하기 위한 제도개선을 적극 추진하였다. ‘더 편리하고, 더 안전하며, 보다 골고루’ 제도개선의 혜택이 돌아갈 수 있도록 국민 고충해결을 위한 총 25건의 제도개선 방안을 수립·권고하였다. 또한 청년의 일자리·주거 부족 등 고충을 해결하기 위한 ‘청년체감 과제’도 집중적으로 발굴하여 개선하고자 노력하였다. 주요 사례로는 ‘교복 학교주관 구매제도의 불편요인 개선’, ‘국가자격시험 응시과정의 불합리 개선’ 등이 있다. 이 밖에도 국민콜110, 국민신문고 등 국민소통창구에 접수된 빈발민원 분석결과를 토대로 복잡한 행정서비스 등 생활불편을 신속하게 개선하기 위해 총 34건의 국민 생활밀착형 제도개선 방안을 마련·권고하였다.

2. 앞으로 나아갈 길

2021년에도 국민권익위는 ‘청렴하고 공정한 대한민국, 국민에게 힘이 되는 국민권익위’라는 비전하에 반부패·공정개혁 완수로 국가청렴도 도약의 확실한 계기를 마련하고, 국민고충과 사회갈등의 최우선적인 해결을 통해 범국가적인 코로나19 위기를 극복해나갈 것이다.

가. 반부패·공정 개혁 체감 성과 창출

첫째, 부패행위에 대한 신속하고 엄정한 대응으로 국민이 체감하는 반부패·공정개혁의 성과를 창출하고, 국가청렴도를 제고해 나갈 것이다.

고위공직자 등의 권력형 부패를 근절하기 위해 집중신고기간을 운영하고, 접수된 고위공직자의 부패행위 신고를 고위공직자범죄수사처(이하 ‘공수처’)에 고발·이첩하는 한편, 공수처의 내부 청렴정책 이행을 적극 지원하는 등 공수처와의 협력을 강화해 나갈 것이다. 또한 사회적 이슈가 되는 부패 현안 발생 시 신속한 실태점검을 실시하여 개선대책을 마련하고, 부패신고 사건에 대해 피신고자, 관계기관 등에 대한 사실확인 기능 보강을 통해 신고사건에 대한 대응력을 강화하고, 신고사건 처리의 실효성을 제고한다.

또한 지자체와 공공기관의 부패관행 개선을 위한 고강도 대책을 추진한다. 민간위탁 업무에 공직자가 채취업하여 관리·감독이 부실하거나 수의계약 체결 위반 등 지방현장에서 부패가 빈발하는 취약분야에 대해 집중적으로 실태점검을 실시하여 개선해 나간다.

아울러, 대국민 접점인 지방자치단체, 지방공사·공단, 지방의회에 대한 청렴수준 및 반부패 노력도에 대한 진단과 평가를 확대 실시한다. 그동안 평가대상에 포함되지 않았던 소규모 기초의회와 일부 지방공사·공단까지 청렴도 측정 대상기관을 확대하고, 부패방지시책평가 대상 기초지자체도 기존 인구 50만 이상의 지자체에서 40만 이상의 지자체로 확대할 것이다.

둘째, 효과적인 부패예방을 위해 공직자의 행위기준도 지속적으로 강화한다.

공직자의 부당한 사익 추구행위를 근절하고 직무수행의 공정성을 담보하기 위해 현재

국회에 제출된 「공직자의 이해충돌 방지법안」이 조속히 제정될 수 있도록 할 계획이다.

아울러, 「청탁금지법」의 사각지대를 해소하기 위해 학위 취득·장학금 수여 등 입시·학사 관련 업무를 부정청탁 대상 직무로 추가하고, 공직자의 민간부문에 대한 부정청탁도 금지하는 법 개정을 추진한다. 또한, 청탁금지법 위반행위에 관한 과태료 부과업무를 국민권익위가 담당하도록 법 개정을 추진하여 법 위반행위에 대한 과태료 부과 누락 등의 문제도 개선한다. 이와 함께 학교·촌지·불법찬조금 수수, 공직자에게 제공되는 휴양시설 이용 특혜 등 청탁금지법 위반행위에 대한 지속적인 실태점검도 강화한다.

더불어 비위면직자에 대한 취업제한제도의 실효성을 강화한다. 그동안 사후 취업제한 방식으로 제도를 운영하였으나, 보다 실효성 있는 제도 운영을 위해 취업제한 사전심사제를 도입하여 비위면직자들의 취업제한 여부 사전 확인을 의무화하고, ‘비위면직자등 취업심사위원회’를 설치한다.

셋째, 우리사회의 불공정한 관행 개선을 통해 공정개혁의 체감도 제고에 역량을 집중한다.

먼저, 공공재정 누수를 막기 위해 ‘정부합동 점검단’을 구성하여 R&D 지원금, 지방 보조금 등 부정청구 취약분야를 집중 점검한다. 이와 함께 「공공재정환수법」 적용대상에 대규모 토목공사 등 공공계약 관련 부정수급까지 포함되도록 법 개정을 추진하여 제도의 실효성을 강화해나갈 계획이다.

또한, 정부의 신뢰도를 저해하는 구조적 부패·불공정 유발요인을 발굴·개선하고, 공동체 가치를 훼손하는 국민 일상 속 불공정을 해소하기 위한 제도개선도 적극 추진한다.

채용비리 근절대책도 지속 추진해 사회 전반에 공정채용 문화를 확산해 나간다. 1,516개 공공기관을 대상으로 ‘정기 채용실태 전수조사’를 실시해 신규채용·정규직 전환 과정의 비위가 없는지 점검한다. 나아가 부정한 채용요건 변경이나 채용 특혜가 발생하면, 수시점검을 통해 즉시 조치 해결해 나갈 계획이다.

나. 사회 전 부문의 청렴성 향상 대책 추진

공공부문 청렴 역량 강화와 함께 사회 전 부문의 청렴성 향상을 위한 대책을 추진한다.

우선, 청렴도 측정제도 도입 20주년을 계기로, 측정주기 다양화, 부패취약업무 신규측정 등 제도개편을 추진하는 한편, 부패방지시책평가에 기관장·고위직 반부패 노력도 평가를 강화하는 등 각급 기관에 대한 청렴수준 평가제도의 객관성과 신뢰성을 제고한다.

선출직 공직자와 고위공직자의 청렴리더십 향상 및 청렴역량 개발을 위해 청렴교육 지원을 강화하고, 전체 공공 교육훈련기관(총 112개 기관)의 교육과정에 청렴교육이 포함되도록 추진해 나간다. 아울러, 자라나는 미래세대의 청렴인식 강화를 위해 초·중등 교육과정에 청렴교육을 확대하는 방안을 마련한다.

또한, 국가청렴도(CPI) 제고를 위해 외국 기업인 및 평가기관을 대상으로 코로나19를 효과적으로 대응한 K-방역의 성과 등 반부패정책 성과와 우수사례를 전파하여, 국가청렴도(CPI) 평가 시 우리나라의 실제 청렴수준이 평가에 반영될 수 있도록 적극 추진한다.

아울러, 청렴사회민관협의회를 통해 국민의 시각에서 관심이 높고 사회적 영향이 큰 반부패 이슈에 선제적으로 대응해 나감으로써 반부패 의제 공론화 기능을 강화하는 한편, 중소기업을 대상으로 윤리·준법경영 교육도 확대한다.

다. 부패·공익신고 활성화 및 신고자 보호 강화

첫째, 신고자를 보다 적극적, 선제적으로 보호할 수 있도록 법과 제도를 개선하고, 안심하고 신고할 수 있는 여건을 조성해 나갈 계획이다.

불이익조치가 진행 중이거나 예정된 신고자에 대해 요건을 크게 완화하여 불이익처분 절차를 일시정지 시키고, 신고자 사전보호 전담직원을 지정·운영하여 신속하게 신고자를 보호한다.

공익신고자에 대한 변호사비용 등 구조금 지급 사유도 현행 해고 등의 원상회복 관련 쟁송뿐만 아니라 무고·명예훼손 등 신고 관련 모든 쟁송으로 확대하는 등 신고자에 대한

지원을 강화한다. 또한, 신고자 동의 없이 신분이 공개·보도된 경우 국민권익위가 관련 기사의 게재중단 등을 요청할 수 있도록 한다.

국민권익위의 신고자 보호조치결정을 미이행한 자에 대한 명단공표 제도를 신설하는 한편, 이행강제금 부과금액 상향을 추진한다.

둘째, 신고 활성화로 부패·공익침해행위 발생을 원천적으로 차단한다.

시기별로 집중신고기간을 운영해 부패·공익침해행위 등 불법행위를 집중 단속하고 부패·공익신고를 활성화한다.

아울러, 「공익신고자 보호법」 시행(11.9.30.) 10주년을 맞아 우수 공익신고 사례를 선정·발표해 신고자의 명예를 드높이고 신고에 대한 사회적 인식 변화를 유도해 나간다. 법 시행 10년의 성과를 분석하고, 사회 각계 의견을 수렴하기 위한 토론회를 개최하여 신고자 보호제도의 발전방안을 마련할 계획이다.

라. 신속한 고충해소로 국민에게 힘이 되는 적극행정 추진

전례 없는 코로나19로 인해 사회적 약자, 자영업자 및 소상공인 등 취약계층의 어려움이 가중되고 있다. 국민권익위는 이러한 취약계층의 민생안정을 위하여 기능과 역량을 결집해 민생 현장과 사회적 약자 중심의 권익구제 강화로 국민고충을 최우선적으로 해결해 나갈 것이다.

첫째, 코로나19 시대 국민고충 및 권익침해를 최우선적으로 해소한다.

코로나19로 어려움을 겪는 취약계층과 자영업자, 영세 소상공인의 고충을 현장에서 직접 듣고 해결하는 ‘이동신문고’를 대폭 확대한다. 코로나19 피해가 심각한 관광지와 전통시장, 복지·주거 취약계층을 중심으로 100회 이상 운영할 계획이다.

위기 기업을 위한 맞춤형 고충해소도 추진한다. 산업·농공단지 등 중소기업 밀집지역을 대상으로 ‘기동해결 특별컨설팅’을 운영해 영업정지, 공장설립신청 반려 등 긴급한 조치가 필요한 민원을 신속하게 상담하고, 종합적 해결방안을 제시·지원할 예정이다.

또한, 태풍, 화재 등 각종 사건·사고로 대규모 인명·재산피해가 발생하거나, 코로나19로 인해 단기간에 현장민원이 급증하는 경우 ‘국민고충 긴급대응반’을 투입해 즉각적인 해결 체계를 가동한다.

아울러, 경제적 이유로 법률적 조력을 받기 어려운 국민들을 위한 ‘행정심판 국선대리인’ 제도의 지원 대상을 확대한다. 행정심판 국선대리인 신청을 위한 소득기준을 현행 270만원 미만에서 300만원 미만으로 완화하고, 코로나로 인해 피해를 입은 영세 소상공인도 지원대상에 포함할 계획이다.

둘째, 범정부 국민고충 해결의 컨트롤타워 역할을 강화해 나간다.

국민권익위가 운영하는 ‘국민신문고·국민콜110’을 통한 민원·상담서비스의 책임성을 높이고, 고충해결을 위한 제도도 촘촘히 정비한다.

국민신문고 소극행정신고센터에 접수된 6만 여 건의 소극행정 사례를 분석해 예방대책을 수립하고, 민원처리 종료 후에도 관련 정책·제도의 개선현황을 제공하는 ‘민원 정책알림 서비스’를 도입한다.

2023년까지 96개 정부 콜센터 시스템을 통합하고 AI자동상담을 도입함으로써, 24시간×365일 중단 없는 민원상담을 실시하기 위해 추진하는 ‘지능형 통합콜센터’ 구축 준비에도 만전을 기한다.

사각지대 없는 국민고충 해결을 위해 기업·금융, 경찰 등 전문 옴부즈만 기능을 강화하고, 검찰 분야의 고충민원을 공정하고 객관적으로 처리하기 위한 검찰 옴부즈만 도입도 추진한다.

마. 국민의 목소리에 기반한 사회갈등 해결 및 제도개선

첫째, 사회적 갈등과 정책 현안을 주도적으로 해결할 계획이다.

다수기관이 관련되어 장기간 갈등·표류 중인 집단민원과, 사회적 파급효과가 큰 현안 민원 등을 중점적으로 해결한다. 전국 한센인촌 주거·환경의 사각지대를 개선하고, 신도시

생활기반시설 미설치로 인한 생활불편을 해결하는 등 전국에서 빈발하는 집단민원을 중점적으로 해결한다.

아울러, 집단민원을 보다 더 객관적·전문적으로 해결하기 위한 제도적 기반인 「집단민원조정법」의 조속한 제정에도 역량을 집중한다.

둘째, 국민의 참여로 체감도 높은 정책과 제도를 완성해나간다.

범정부 데이터 기반 행정을 선도하기 위하여 국민 정책참여 플랫폼 「국민생각함」 및 「민원분석시스템」을 통해, 국민 의견을 토대로 한 정책제안과 제도개선을 추진한다.

아울러, 2050 탄소중립, 코로나 시대 온라인 소외계층 보호 및 교육격차 해소 등 주요 정책이슈들을 국민생각함 토론회제로 제시하여 국민과 함께 정책 대안을 만들어 개선해 나간다. 매월 국민의 참여·호응이 높은 국민의 제도개선 제안을 정책으로 반영하는 ‘국민생각을 제도개선으로’ 프로젝트를 진행하는 등 국민들의 참여를 활성화할 계획이다.

또한, 사회안전망 강화, 포스트 코로나 등 주요 국정 방향에 대한 민원 빅데이터 분석을 통해, 관련 정책·제도에 대한 체감도 높은 개선방안을 마련해 나간다. 공공부문을 중심으로 활용해 온 민원 데이터를 국민들도 직접 분석·활용할 수 있는 ‘민원 빅데이터 원격분석 플랫폼’ 구축을 추진해 공공데이터 개방 흐름에도 적극 동참하고자 한다.

제2장 국민권익위의 조직과 운영

1. 조직과 예산

가. 위원회 기구²⁾

국민권익위는 위원장 1명을 포함한 15명의 위원으로 구성하고, 위원장을 제외한 부위원장 및 상임위원은 각각 3명이다. 위원장과 부위원장 3명은 정무직(장관급 1, 차관급 3) 공무원으로 보하고, 상임위원 3명은 고위공무원단에 속하는 임기제공무원(직무등급은 가등급)으로 보한다.

행정심판 기능은 준사법 작용이므로 국민권익위에 전담위원회를 별도로 설치하였다. 중앙행정심판위원회의 위원장은 국민권익위의 부위원장 중 1명이 겸직한다. 위원은 위원장을 포함한 70명 이내의 위원(20.12.31. 현재 69명)으로 구성하되, 위원 중 상임위원 3명은 고위공무원단에 속하는 임기제공무원(직무등급은 가등급)으로 보한다.

국민권익위의 사무를 처리하기 위하여 위원회에 사무처를 두고 있다. 사무처에 사무처장 1명을 두되, 사무처장은 위원장이 지명한 부위원장이 겸직하고, 위원장의 명을 받아 위원회의 소관 사무를 관장하며 소속 직원을 지휘·감독한다.

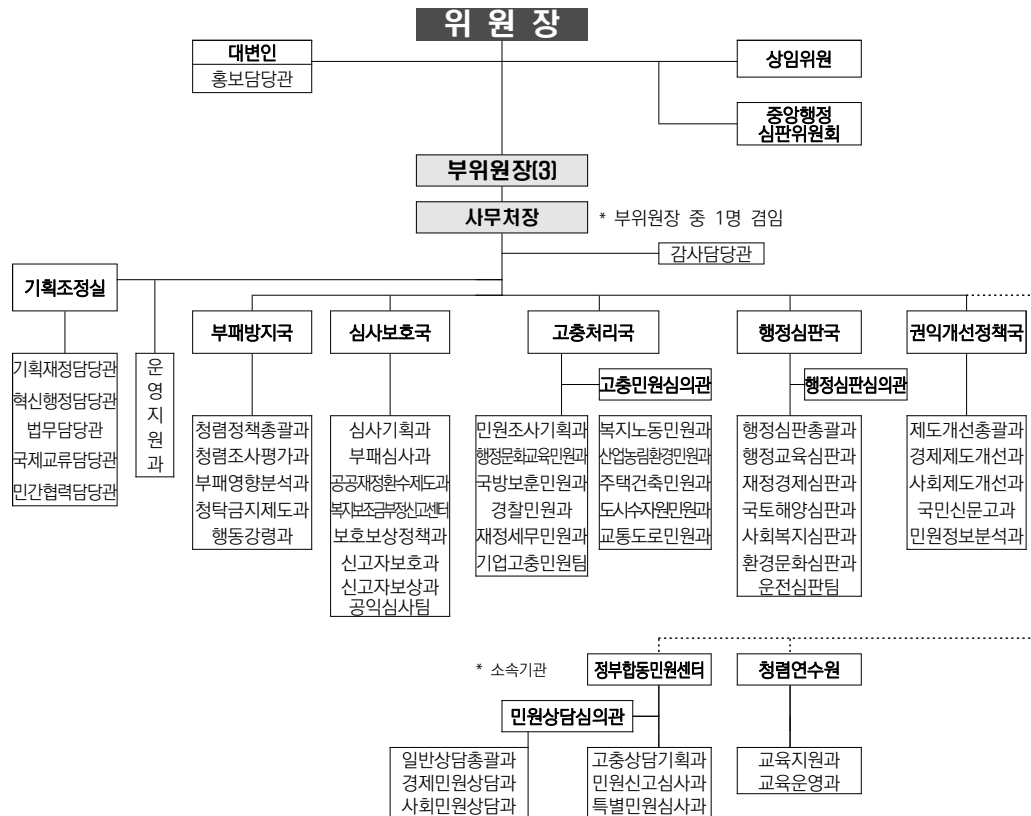
사무처에 보조기관으로 운영지원과·부패방지국·심사보호국·고충처리국·행정심판국·권익개선정책국을 두고 있다. 보좌기관으로는 위원장 밑에 대변인을 두고, 사무처장 밑에 기획조정실과 감사담당관을 둔다. 국민권익위의 본부 기구는 1실 5국 2관 1대변인 41과이며, 정원은 558명이다. 소속기관으로는 정부합동민원센터와 청렴연수원을 두고 있다. 정부합동민원센터는 고충상담기획과, 민원신고심사과, 특별민원심사과, 일반상담총괄과, 경제민원상담과, 사회민원상담과로 구성되며 정원은 54명이고, 청렴연수원은 교육지원과, 교육운영과로 구성되며 정원은 25명이다.

2) 혁신행정담당관 김동현 사무관

〈표 1-1〉 정 원

구 분	계	정무직	고공단	3·4급	4급	4·5급	5급	6급 이하	전문 경력관	연구사	특정직
정 원	558	4	17	14	35	41	203	233	7	1	3

[그림 1-1] 기구도표



2020년 주요 직제개편

공공재정 환수제도 운영기반을 마련하여 부정수급을 예방하고 공공재정의 건전성을 보다 강화하기 위해 공공재정환수제도과를 신설하고, 이에 필요한 정원 5명을 증원('20.4.28. 시행)

나. 예산³⁾

2020년도 세입예산은 4억 7,100만 원이며, 총 세출예산 규모는 900억 8,800만 원이다. 일반회계 세출 인건비는 470억 2,900만 원, 기본경비는 74억 300만 원, 주요사업비는 356억 5,600만 원으로 편성되었다. 세출예산 중에서 인건비는 정원 증가 등의 요인으로 전년 대비 4.8% 증액되었고, 기본경비는 정부합동민원센터 관사 임차료 반영 등으로 1.5% 증액되었으며, 주요사업비는 제19차 국제반부패회의 개최, 공공재정환수법 시행 등에 따라 전년대비 0.9% 증액되었다.

〈 표 1-2 〉 세입예산 총괄표

(단위: 백만 원, %)

사 업 명	'19예산 (B)	'20예산 (B)	증감 (C=B-A)	증감률 (C/A)
합 계	1,141	471	△670	△58.7
과태료	13	30	17	130.8
기타경상이전수입	1,098	399	△699	△63.7
면허료 및 수수료	-	2	2	순증
기타잡수입	30	40	10	33.3

〈 표 1-3 〉 세출예산 총괄표

(단위: 백만 원, %)

사 업 명	'19예산 (B)	'20예산		증감 (C=B-A)	증감률 (C/A)
		당초(A)	추경		
합 계	87,498	90,088	87,164	2,590	3.0
일반회계	87,498	90,088	87,164	2,590	3.0
인건비	44,873	47,029	44,975	2,156	4.8
기본경비	7,294	7,403	7,233	109	1.5
주요사업비	35,331	35,656	34,956	325	0.9
○ 청렴권익문화확산	1,113	1,315	1,218	202	18.1
- 청렴권익정책알리기	1,113	1,315	1,218	202	18.1
○ 청렴권익행정정보화	5,653	6,383	6,383	730	12.9
- 행정정보시스템운영(정보화)	2,977	3,506	3,506	529	17.8
- 국민소통시스템 구축 및 운영(정보화)	2,676	2,877	2,877	201	7.5

3) 기획재정담당관 주재선 주무관

사 업 명	'19예산 (B)	'20예산		증감 (C=B-A)	증감률 (C/A)
		당초(A)	추경		
○ 청렴권익대내외협력강화	1,548	3,650	3,150	2,102	135.8
- 반부패기술지원(ODA)	132	132	132	-	-
- 국제교류및민간협력	1,416	3,518	3,018	2,102	148.4
○ 부패·고충제도개선및국민소통활성화	14,367	10,766	10,766	△3,601	△25.1
- 부패·고충제도개선	74	74	74	-	-
- 종합상담창구운영	14,293	10,692	10,692	△3,601	△25.1
○ 국민고충해소	1,276	1,295	1,295	19	1.5
- 고충민원조사활동	1,276	1,295	1,295	19	1.5
○ 반부패청렴정책강화	10,379	11,087	11,009	708	6.8
- 청렴도측정및부패영향평가	2,629	2,622	2,572	△7	△0.3
- 청렴교육및의식확산	1,726	1,993	1,965	267	15.5
- 공직자행동강령운영	90	90	90	-	-
- 부패신고자보호보상	3,272	3,233	3,233	△39	△1.2
- 공익신고제도운영	2,075	2,242	2,242	167	8.0
- 정부보조금부정수급통합신고센터 및 공공재정환수제도 운영	134	400	400	266	198.5
- 청탁금지제도운영	453	507	507	54	11.9
○ 행정심판	995	1,160	1,135	165	16.6
- 행정심판운영	995	1,160	1,135	165	16.6

2. 위원회 운영4)

가. 위원회 구성

국민권익위는 부패방지 권익위법 제13조에 따라 위원장과 부위원장 3명, 상임위원 3명을 포함한 15명의 위원으로 구성하도록 하고 있다. 위원장과 부위원장, 위원은 고충민원과 부패방지에 관한 업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있다고 인정되는 자로서 법률이 정하는 자격기준에 의하여 임명 또는 위촉되며, 부위원장 3명은 각각 고충민원, 부패방지 업무 및 중앙행정심판위원회의 운영업무를 분장하여 위원장을 보좌한다.

4) 혁신행정담당관 김영수 사무관, 최수지 주무관

정무직인 위원장과 부위원장은 국무총리의 제청으로 대통령이 임명하고, 상임위원은 위원장의 제청으로 대통령이 임명하며, 상임이 아닌 위원은 대통령이 위촉하고, 상임이 아닌 위원 중 3명은 국회가, 3명은 대법원장이 각각 추천한 자를 대통령이 위촉한다. 위원장은 위원회를 대표하며, 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 때에는 위원장이 지명한 부위원장, 사무처장인 부위원장, 위원회 직제순서에 따른 부위원장, 먼저 임명받은 상임위원 순으로 그 직무를 대행하게 된다.

위원회의 직무상 독립을 보장하기 위하여 위원장과 위원의 임기는 각각 3년으로 하되 1차에 한하여 연임할 수 있으며, 위원이 결위된 때에는 지체 없이 새로운 위원을 임명 또는 위촉하여야 한다. 이 경우 후임으로 임명 또는 위촉된 위원의 임기는 새로이 개시된다. 위원은 법률에서 정한 결격사유에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 면직 또는 해촉할 수 없도록 하여 직무상 독립과 신분이 보장된다.

나. 위원회 운영

(1) 전원위원회

국민권익위 위원 전원으로 구성되는 전원위원회는 정기회의 및 수시회의로 구분 하여 개최하고 있으며, 정기회의는 월 2회 정례적으로 개최하고, 수시회의는 위원장이 필요하다고 인정하는 때 또는 위원 5인 이상의 요구가 있을 때 위원장이 소집한다.

전원위원회는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. 다만, 위원회의 종전 의결례를 변경할 경우에는 재적위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

국민권익위 출범 이후 전원위원회의 심의·의결사항을 보면 1) 위원회의 주요 정책 결정 및 운영에 관한 사항, 2) 위원회 소관 법령 및 주요 훈령·예규 등의 제·개정에 관한 사항, 3) 다수인 관련 고충민원에 대한 시정권고에 관한 사항, 4) 고충민원의 예방과 부패방지를 위한 법령이나 제도, 정책 등의 개선을 권고하는 사항, 5) 소위원회·분과위원회에서 위원 이견으로 2회 이상 보류된 사항, 6) 위원회의 종전 의결례를 변경할 필요가 있는 사항, 7) 소위원회·분과위원회가 전원위원회에서 직접 처리하도록 의결한 사항, 8) 부패방지 또는 부패행위 신고사항 등과 관련하여 위원장이 정하는 사항, 9) 공익신고 사항 등과

관련하여 위원장이 정하는 사항, 10)「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」에 따른 위반행위 신고사항 등과 관련하여 위원장이 정하는 사항, 11) 그밖에 위원회에서 처리하는 것이 필요하다고 위원장이 인정하는 사항 등이 있다.

(2) 소위원회

국민권익위는 전원위원회에 상정할 고충민원 처리 분야 의안의 사전검토·조정 및 조사·연구, 전원위원회 의결 대상이 아닌 사항을 심의·의결하기 위하여 소위원회 위원장을 포함한 3명의 위원으로 구성되는 5개 소위원회를 운영하고 있다. 소위원회 회의는 위원 전원 출석으로 개의하고 전원 찬성으로 의결한다.

각 소위원회별 업무분장은 제1소위원회는 행정·교육·문화·복지·노동·교통·도로 등 일반 행정 및 사회 관련 분야의, 제2소위원회는 세무·농림·수산·환경 및 재정 등 경제 관련 분야의, 제3소위원회는 주택·건축 및 도시계획 등 건설 관련 분야의, 제4소위원회는 국방·병무·보훈 관련 분야(현역장병 및 군 관련 의무복무자 등이 제기하는 고충민원을 포함한다)의, 제5소위원회는 경찰기관(해양경찰기관을 포함한다)의 처분·수사 등 경찰 관련 분야의 고충민원과 이와 관련된 제도개선 권고사항 등을 맡아 처리하고 있다.

(3) 분과위원회

국민권익위는 전원위원회에 상정할 부패방지 분야 의안의 사전검토·조정, 조사·연구, 기타 전원위원회가 위임한 사항을 심의·의결하기 위하여 분과위원회 위원장을 포함한 3명의 위원으로 구성되는 2개 분과위원회를 운영하고 있다. 분과위원회 회의는 위원 전원 출석으로 개의하고 전원 찬성으로 의결한다. 다만, 구성위원 결위 등 불가피한 사정이 있는 경우에는 구성위원 과반수의 출석과 출석위원 전원의 찬성으로 의결할 수 있다.

각 분과위원회별 업무분장 사항으로 제1분과위원회는 부패방지 및 청렴분야 정책 개발, 부패신고, 공익신고 및 행동강령 위반 신고의 처리, 비위면직자 등의 취업제한 처리, 정치·일반행정·법무·외교·국방·병무 분야 부패방지 제도개선 추진 업무를, 제2분과위원회는 부패신고 등에 관한 심사와 보호·보상에 관한 정책 개발 및 제도의 운영 및 청탁금지법 위반 신고의 처리, 신고자의 보호 신청 처리, 사회·경제분야 부패방지 제도개선 추진, 기타 제1분과위원회 분장사항에 속하지 아니하는 사항을 처리하고 있다.

다. 위원회 운영실적

2020년에 전원위원회는 총 24회 개최하여 663건의 의안을, 소위원회는 총 230회 개최하여 29,282건의 의안을, 분과위원회는 총 67회 개최하여 1,215건의 의안을 처리함으로써 위원회 주요 기능이 원활하게 추진되도록 하였다.

〈 표 1-4 〉 2020년도 위원회 개최현황

(단위 : 회, 건)

구분			2020년
전원위원회	회의개최		24
	의결사항		103
	결정사항		378
	보고사항		182
	계		663
소위원회	제1소위	회의개최	46
		처리안건	10,235
	제2소위	회의개최	46
		처리안건	6,431
	제3소위	회의개최	46
		처리안건	8,644
	제4소위	회의개최	46
		처리안건	1,819
	제5소위	회의개최	46
		처리안건	2,153
분과위원회	제1분과위	회의개최	32
		처리안건	808
	제2분과위	회의개최	35
		처리안건	407
	계	회의개최	67
		처리안건	1,215

제3장 주요 대외 협력 활동

1. 반부패·권익증진 민·관 협력 및 기업청렴경영 지원

가. 개관

국민권익위는 2008년 출범 이후 국민권익 보호 및 청렴문화 확산을 위해 시민사회 단체와 소통·협력을 지속적으로 확대하는 한편, 경제단체·기업들을 대상으로 청렴경영을 정착시키기 위한 정부차원의 지원 노력을 강화하여 왔다.

특히 2018년 3월 경제, 직능, 시민사회, 언론, 학계, 공공, 공익대표 등 우리사회의 각 부문을 대표하는 대표자 30인으로 구성하여 청렴사회민관협의회를 출범시켰다.

또한, 지역사회와 민간부문 등 다양한 분야에서 반부패 청렴을 약속하고 실천하는 청렴사회협약을 체결할 수 있도록 적극 지원하였다.

아울러, 각급 공공기관에서 도입·운영 중인 ‘청렴시민감사관’ 제도의 활성화 지원, 지역사회의 청렴문화제 확산, 청렴정책에 대한 국민모니터링 실시 등을 통해 청렴문화를 확산하고 국민의 정책참여를 강화하였다.

한편, 국민권익위는 2007년도부터 시민사회단체의 자율적인 청렴문화 확산 및 국민권익 보호·증진 사업을 지원하기 위해 민간보조 공모사업을 추진하고 있다.

또한, 기업의 부패방지와 투명성 향상을 위해 각종 청렴경영 전문자료와 최신 국내·외 윤리경영 정보·동향을 담은 「기업윤리 브리프스」를 웹진과 브로슈어로 제작하여 기업, 경제단체, 학계 등에 제공하고 있다.

2009년부터는 기업 임직원의 청렴경영에 대한 인식 제고와 업무역량 강화를 위해 기업 등 민간부문을 대상으로 청렴경영 교육과정을 운영하고 있으며, 국제사회의 반부패·윤리라운드 강화 추세에 맞추어 경제단체 등 유관기관과 소통·협력도 강화하는 등 기업에서 청렴경영 문화가 확산·정착 될 수 있도록 지원하고 있다.

나. 주요 추진실적

(1) 반부패 거버넌스 활성화

(가) 청렴사회민관협의회 운영

2018년 3월에 출범한 청렴사회민관협의회(이하 협의회)는 국민권익위와 시민사회, 경제계, 직능, 언론, 학계 등 사회 각 분야 대표들이 공동으로 참여해 주요 반부패 과제를 선정하고 발전방향을 제시하는 민관 협의기구다.

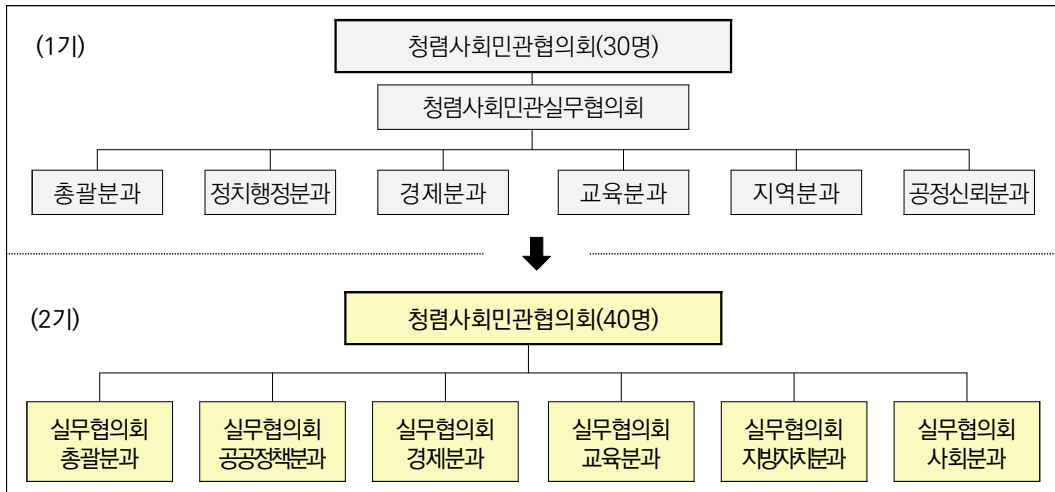
협의회는 국민권익위와 함께 경제정의실천시민연합, 참여연대, 한국투명성기구 등 9개 시민사회단체와 대한상공회의소, 중소기업중앙회, 한국경영자총협회 등 6개 경제단체, 대한변호사협회, 한국감사협회, 한국공인회계사회 등 5개 직능단체, 한국방송협회, 한국신문협회, 한국행정연구원, 한국형사정책연구원 등 7개 언론·학술단체를 포함해 총 32개 기관 단체의 대표들이 참여하고 있다.

청렴사회민관협의회 참여 단체

- **시민사회(9):** 경제정의실천시민연합, 내부제보실천운동, 참여연대, 한국여성단체연합, 한국여성단체협의회, 한국YMCA전국연맹, 한국청소년단체협의회, 한국투명성기구, 흥사단투명사회운동본부
- **경제(6):** 대한상공회의소, 유엔글로벌콤팩트한국협회, 윤경SM포럼, 중소기업중앙회, 한국경영자총협회, 한국여성경제인협회
- **직능(5):** 대한변호사협회, 한국감사협회, 한국공인회계사회, 한국사회복지협의회, 공기업청렴사회협의회
- **언론·학계(7):** 한국방송협회, 한국신문협회, 여성신문, 한국행정연구원, 한국형사정책연구원, 한국부패학회, 한국윤리경영학회
- **공공(3):** 국민권익위원회, 대한민국시도지사협의회, 전국시장군수구청장협의회
- **공익(2):** 대화문화아카데미, 한국청렴운동본부

협의회는 「청렴사회민관협의회 설치 및 운영에 관한 규정」(국무총리훈령)에 따라 국민권익위원장이 당연직 공동의장(공공의장)을 맡고 위촉된 위원 가운데 호선 방식으로 2년 임기의 공동의장(민간의장) 1인을 선출한다.

올해는 사회각계의 참여 확대를 위해 협의회 구성 위원의 정수를 30명 이내에서 40명 이내로 상향하였다. 또한 반부패 정책의제 발굴 및 논의의 효율화를 위해 논의구조를 3단계에서 2단계로 간소화하고 협의회 아래에 6개의 실무분과협의회를 구성·운영하였다.



또한 2020년 6월 협의회 운영의 안정적인 기반을 마련하기 위하여 협의회 설치 근거를 법률에 두도록 하는 부패방지권익위법 개정안을 국회에 제출하였다.

부패방지권익위법 일부개정 법률안에 청렴사회민관협의회의 설치 근거 마련(제94조 신설)

부패방지 정책에 대한 국민 참여의 활성화 및 공공부문·기업부문·시민사회 등 사회 각계가 참여·협약하는 민관협력 체계의 구축을 위하여 국민권익위원회에 청렴사회민관협의회를 두고, 지방자치단체에 지역 청렴사회민관협의회를 둘 수 있도록 함.

* 차관회의('20. 6. 18.) → 국무회의(6. 23.) → 국회제출(6. 25.)

협의회는 코로나19로 인한 어려운 여건 속에서도 방역수칙을 준수하면서 사회각계가 참여하여 반부패·공정사회 실현 방안을 집중 논의하였다.



제1차 청렴사회민관협의회(5.27.)



제2차 총괄분과실무협의회(5.28.)

그 결과 2020년 제1차 회의에서는 ‘국회 및 지방의회 의원윤리 강화’와 ‘지방자치단체 정보공개제도 실효성 제고’를, 제2차 회의에서는 ‘기업 내부감사제도 실효성 제고’를, 제3차 회의에서는 ‘국제반부패회의의 성공적 개최를 위한 적극적 민·관협력’을 의결하여 총 4건의 정책제안을 발표하였다.

청렴사회민관협의회 개최실적

주요 내용	
제1차 (5.27.)	국회 및 지방의회 의원윤리 강화
	• 국회와 지방의회의 윤리특위를 독립적인 윤리위원회로 개편하여 의원의 윤리 수준을 제고하고 국민의 신뢰를 회복할 수 있도록 개선방안 제안 - (독립윤리위 설치) 외부위원장 포함 과반의 외부위원이 포함되도록 구성 - (윤리조사위 설치) 상설 조사위를 설치하고 의원 징계사항 관련 조사권 부여 - (징계체계 정비) 징계기준을 강화하고 징계안의 처리기한 규정
제2차 (10.29)	지방자치단체 정보공개제도 실효성 제고
	• 정보공개제도의 내실 있는 운영을 통해 알 권리를 보장하고 주민이 주인이 되는 지방자치를 구현하기 위해 개선방안 제안 - (행정정보공표 조례 규정) 공표 범위·주기·시기·방법을 조례에 직접 규정 - (지자체 지원) 정보공개 접근성 개선 등 행정정보 공표 역량 강화 지원 - (비공개정보 기준 심의) 정보공개심의회가 비공개 기준의 적정성 심의
제3차 (11.20)	기업 내부감사제도 실효성 제고
	• 기업 내부통제체계의 자발적이고 효과적인 개선을 통해 경영의 책임성과 투명성을 향상시킬 수 있도록 개선방안 제안 - (상근감사 역량 제고) 감사전문성이나 업무경력을 갖춘 자를 임명 - (내부감사 지원체계 확립) 감사인의 독립적·전문적 감사업무 수행 지원 - (내부감사체계 공시) 감사인·지원체계 등에 관한 정보를 충실하게 공시
제3차 (11.20)	국제반부패회의의 성공적 개최를 위한 적극적 민·관 협력
	• 제19차 국제반부패회의의 성공적인 개최를 위한 민관 협력 사항 제안 - (권익위) 한국의 반부패 정책과 성과를 국제사회에 적극 전파 - (각급 기관·단체) 임직원의 회의 참여를 통한 반부패 국제표준 파악 - (학계 및 언론) 회의자료의 학술활동 활용 및 내실있는 회의정보 전달

(나) 청렴정책에 대한 국민모니터링 실시

우리 사회의 부패수준에 대한 공직자와 일반국민 간의 인식차가 매우 크고 정부에 대한 국민의 신뢰도가 낮은 상황으로, 이에 국민권익위는 반부패·청렴정책의 수요자이자 수혜자인 일반 국민의 눈높이에서 정책방향과 정책변화에 대한 국민체감 등을 파악하고 정책에 반영하고자 대학생, 직장인, 주부 등 100명의 일반국민들로 ‘청렴정책 국민모니터단’을 구성하여 운영하였다.

2020년에는 ‘일상 속 불공정’에 대한 경험과 의견을 공유하고 토론하며 원인을 찾아내어 이를 정책개선으로 담아내고자 노력하였고 코로나19 상황에서도 온라인 토론회 등을 통해 지속적으로 모니터링을 실시하였다.



제1차 토론회(7.25.)

제2차 토론회(9.18.)

2차례의 대면·비대면 토론과 국민생각함을 통한 의견수렴 및 제안활동 등을 거쳐 총 10개의 분야별 불공정 사례와 해소방안을 선정·제시하였다.

[illegible]

국민생각함을 통한 제안활동 및 국민의견 수렴

〈표 1-5〉 분야별 불공정 사례 및 개선방안 제시

토론주제	해소방안 제시
국가장학금 선발과정 공정성 강화	▶ 지급횟수 및 반복지급 제한에 대한 세부기준 마련 ▶ 선발기준 및 심사결과 세부사항 공개 등
공정한 대학성적 평가시스템 구축	▶ 학점 만점점수 통일 및 절대평가 기준 단일화 등
교수 갑질 근절 및 대학생 권리제고	▶ 정식 근로계약 체결 및 기관 내 부조리신고와 그 보호를 위해 대학원생 119 제도를 보완·강화
국가의사고시 선발대 부정행위 근절	▶ 국가의사고시 응시순서 추첨제 도입 및 시험문제 공유 차단 등 의사고시 공정성 강화
대학교 수강철회 불이익 개선	▶ 수강철회 과정 간소화 및 성적장학금 제외 등의 불이익 조항 삭제
보육교사 권리보장 등 근로환경 개선	▶ 교사의 휴게시간과 연차 등의 기본적 복지 보장 ▶ 자격증 취득 조건 강화 및 교사의 자질 향상
사회갈등해소를 위한 국민참여단 구축	▶ 사회적 갈등이 첨예한 이슈나 분쟁에 대해 국민이 직접 갈등을 조정하게 하는 국민참여단 구성
스승의 날 날짜 변경 등 청렴성 제고	▶ 스승의 날이 갖는 취지는 강화하고 성적평가 등에서 자유로운 연말로 기념 일자 변경
청소노동자의 노동환경 개선	▶ 근무시간이나 휴식시간 등의 기본적 근로권 보장
특성화고 현장실습 개선	▶ 실습업체의 실태점검 및 모니터링 책임기관 도입 ▶ 실습생이 업체를 평가할 수 있는 시스템 도입 등
교내 학생대상 설문 공정·청렴성 강화	▶ 익명 보장되는 학생 참여시스템 구축 등

(다) 청렴시민감사관 제도 운영 활성화

국민권익위는 각급 공공기관에서 도입하고 있는 민간 참여형 부패예방 시스템인 청렴시민감사관 제도의 활성화를 통해 공공행정의 책임성과 투명성을 높이고자 노력하였다.

이를 위해 「공공기관 부패방지시책평가」를 통해 각급 기관의 청렴시민감사관 제도 운영 실적·성과를 측정하고 있다. 2020년에는 시책평가 대상 263개 기관 중 256개(97.3%) 기관이 제도를 도입하여 운영하고 있으며, 218개(85.2%) 기관에서 청렴시민감사관의 시정요구, 감사요구, 제도개선 권고 등을 수용하여 관련 규정의 제·개정 및 감사 실시 등의 실질적인 활동성과가 있는 것으로 나타나 제도가 상당부분 정착되었음을 보여주고 있다.

또한, 청렴시민감사관의 역량강화를 위하여 각급기관 청렴시민감사관 및 제도운영 실무자를 대상으로 운영방향과 우수사례를 공유하는 기관유형별 온라인 워크숍을 개최하여 제도의 발전과 활성화를 위해 지속적으로 노력하고 있다.



제1차 워크숍(7.13.)

제2차 워크숍(7.14.)

제3차 워크숍(9.15.)

우수사례

- ▶ **(경기도 파주시)** 통·리장 임명과 관련하여 통·리장의 추천 기한 명시, 부적격자 임명 거부, 주민총회 공고기간 명시 등을 내용으로 하는 규칙을 개정하여 통·리장 임명의 공정성 강화
- ▶ **(전라북도 교육청)** 정기적인 시민감사관 협의회 개최를 통해 특성화고 학생의 해외현장학습 및 영어교과 국외 어학연수 관련 선발 요건을 정비
- ▶ **(인천도시공사)** 부패방지를 위해 비위 위험호루라기 예보제 및 자진신고자 처분 감면제 등 감사 실시 전 자체 치유 절차를 도입

(2) 참여와 협력을 통한 청렴문화의 전방위적 확산

(가) 지역별·분야별 청렴사회협약 체결

국민권익위는 2018년부터 지역별, 분야별 청렴사회협약 체결을 지원하고 있다.

청렴사회협약(이하 협약)은 다양한 이해관계자들이 수평적 네트워크를 구축하여 상호작용을 통해 부패문제 해결과 반부패·청렴을 실천할 것을 약속하는 행위다.

협약은 특정업무와 관련된 협정을 체결하는 일회성 업무협약과는 다른 것으로써 6개의 구성요소로 이루어진다. 효과적인 협약은 먼저 1)협약 당사자가 있어야 하고 2)공동의 목표와 3)협약협의(이행)기구와 4)실천의제와 5)협약서와 6)협약의 이행점검 평가가 있어야 한다.

〈 청렴사회협약의 구성 6요소 〉



올해는 14개 권역, 278개 기관을 대상으로 지역별, 분야별 협약의 체결과 이행을 지원하기 위하여 전국방방곡곡 현장을 찾아가는 협약컨설팅을 실시하였다.

〈 표 1-6 〉 찾아가는 청렴사회협약 컨설팅 실시 현황

대상: 14개 권역 / 278개 기관	일자
(울산·대전) 울산광역시 등 18개 기관	1. 16.
(부산) 부산시, 부산교육청 등 20개 기관	4. 23.
(경남) 경상남도 청렴사회민관협의회 21개 기관	5. 19.
(경기) 경기도 청렴사회민관협의회 34개 기관	5. 21.
(전북) 전라북도 청렴사회민관협의회 8개 기관	5. 26.
(충남) 충청남도 청렴사회민관협의회 12개 기관	6. 5.
(대구) 대구광역시 청렴사회민관협의회 24개 기관	6. 10.
(강원) 강원도 청렴사회민관협의회 22개 기관	6. 12.
(충북) 충청북도 청렴사회민관협의회 15개 기관	6. 17.
(인천) 인천광역시 청렴사회민관협의회 15개 기관	6. 26.
(서울) 서울특별시 청렴사회민관협의회 50개 기관	7. 2.
(경북) 경상북도 청렴사회민관협의회 20개 기관	7. 9.
(세종) 세종특별자치시 청렴사회민관협의회 6개 기관	9. 4.

또한, 협약이 참여주체들간 상호작용을 통해 지속적으로 이행되고 국민이 체감하는 성과를 창출할 수 있도록 이행점검·평가 모형을 개발하여 각급 기관에 보급하였다.

〈 표 1-7 〉 점검·평가 모형 세부지표 예시

평가항목	평가지표	세부 평가지표	지표수
1. 자원투입 적정성	1-1. 추진계획 수립 적정성	계획의 구체성, 타당성 실현가능성	2
	1-2. 추진기반 적정성	추진인력과 인프라 타당성	1
2. 정책추진 노력도	2-1. 과제이행 적정성	세부계획 이행여부	1
	2-2. 이행점검 적정성	정기적 이행점검 이행점검 투명성	2
	2-3. 이행점검 환류 노력	이행점검 결과 반영 노력	1
	2-4. 여론수렴 및 정책소통 노력	여론수렴 및 정책소통 노력	1
	2-5. 과제 인지도 제고 노력	과제 인지도 제고 노력	1
	2-6. 협업과 소통 노력	협업과 소통 노력	1
3. 추진목표달성도	3-1. 추진계획의 목표달성 완결성	추진목표 달성 여부 목표달성 질적 수준	2
4. 정책 효과성	4-1. 투입 대비 산출의 효과성 평가	정책효과 연관목표 기여	2
	4-2. 정책 체감 성과	정책체감효과	1

2020년은 금융, 경영, 교육 등 4개 분야에서 협약이 체결되었다. 먼저 금융 분야는 은행연합회, 금융투자협회 등 6개 금융권이 2020. 2. 20. 범 금융권 공정채용 자율협약을 체결하였다. 기업경영 분야는 지멘스, CJ, 풀무원, 유한킴벌리 등 50개 기업, 107인이 2020. 5. 22. 기업의 윤리경영 실현을 위해 협약을 체결하였다. 외국인 국내투자기업 분야는 한국외국기업협회, 코트라 등 10개 국내 외국인 투자기업이 2020. 10. 7. 사회공헌과 청렴문화 확산을 위해 협약을 체결하였다. 교육 분야는 경기도교육청, 경기도체육회 등 14개 기관이 2020. 10. 19. 경기교육 투명성 강화를 위한 협약을 체결하였다.

종합하면, 2018년부터 2020년까지 전국 17개 광역자치단체와 9개 분야에서 720여개 기관이 협약 체결에 동참하고 있다.



〈 표 1-8 〉 청렴사회협약 참여주체 및 이행과제

참여주체	• 기업, 지방자치단체, 교육청, 시민사회, 직능단체, 학계, 언론사, 지방의회, 대학교, 공기업, 공단, 공사, 협회, 회계사회, 은행, 법인 등 다양하게 참여
주요 이행과제	• 청탁금지법 준수, 갑질 금지, 채용비리 예방, 기업 윤리경영, 청렴행정, 이해충돌방지 제도 도입, 공익신고자 보호 강화, 사회적 책임, 불합리한 제도개선, 청렴교육 등의 실천을 통해 공정하고 투명한 사회 만들기

협약은 일회성 선언적 행위에 그치지 않고 참여주체들이 자율성과 민주성에 입각하여 실천과제를 도출·이행하고, 국민의 눈높이에서의 점검과 평가를 통해 정책참여 활성화와 국민의 체감도가 향상되는 등 상당한 성과를 창출하고 있다.

〈 표 1-9 〉 청렴사회협약 이행 주요성과사례

◇ (공기업분야 협약/ 39개 공기업) ‘공기업 청렴경영 성공·실패 사례집’(성공사례 92건, 실패 사례 30건 포함)공동발간 배포, 기업의 국제사회 반부패기준인 ISO37001 19개 회원사 도입 등 협력사 상생·청렴문화 확산 ⇒ 협약이행과제의 정책 체감도(‘20.10) : 70.6%(747명 대상 설문조사)
◇ (대전시 협약/ 43개 기관·단체) 지역 청렴문화 확산과 부패방지 정책에 대한 시민참여 활성화를 위해 시민 청렴음악회·청렴캠페인·청렴자가학습시스템 운영 등 실천운동 추진 ⇒ 협약이행과제의 정책 체감도(‘20.9) : 71%(517명 대상 설문조사)
◇ (경기도 협약/ 47개 기관·단체) 공익제보시스템을 구축하고 공익제보제도 활성화를 위한 방안 마련과 계약시 쌍방간 청렴계약 서약 체결, 부패사건 재판 참관제도 시행 ⇒ 협약이행과제의 정책 체감도(‘20.10) : 58.9%(1,725명 대상 설문조사)
◇ (제주도 협약/ 28개 기관·단체) 청렴으로 하나 된 제주를 실현하기 위하여 부정청탁, 갑질 및 채용비리 예방과 공익제보 제도를 활성화하고 제도 개선 노력 ⇒ 협약이행과제의 정책 체감도(‘20.10) : 57.4%(322명 대상 설문조사)
◇ (서울시 협약/ 56개 기관·단체) 갑질 실태조사 분석으로 갑질 근절 세부계획을 수립하고 각 부서 청렴지기를 적극 활용하는 등 공공분야 ‘갑질 근절 대책’ 시행 ⇒ 협약이행과제의 정책 체감도(‘20.10) : 31.1%(3,233명 대상 설문조사)
※ 정책 체감도 청렴사회협약 이행평가 모형에 따라 협약기관에서 정책추진 결과 개선효과에 대한 체감도 공동 조사를 실시한 결과, ‘만족’ 또는 ‘매우 만족’으로 응답한 비율

(나) 공공기관과의 협력을 통한 「1기관 1청렴실천운동」 전개

「1기관 1청렴실천운동」은 각 공공기관이 본연의 업무를 추진하면서 공정성·투명성을 강화하는데 앞장서자는 취지로 국민과의 접점에 있는 각급 공공기관과의 긴밀한 협력·연대를 통해 공공부문이 선도적으로 청렴문화를 확산하였다.

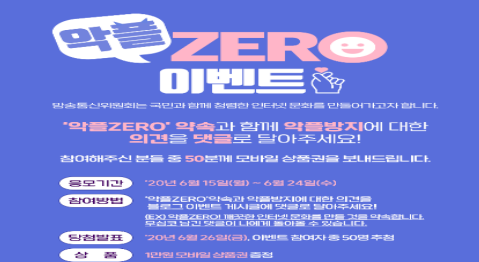
주요 성과

▶ 청렴행정·청렴경영에 대한 개념을 이해하고 실효성 있는 정책사례 증가

- (국토교통부) 도로위 무법자 ‘레카’ 바가지 요금 바로잡기
※ 경기도가 생활적폐 해소 차원에서 관련법 개정을 요구하고 국토교통부가 제도 개선
- (경기도) 하천·계곡 내 음식점 바가지 영업 단속 및 불법시설물 철거
※ 25개 시·군 184개 하천, 1,436개 불법행위업소를 단속해 1,383개 업소(96.3%)를 철거 완료(4.30.)

	용인 고기리계곡	포천 백운계곡	양주 장흥계곡	광주 남한산성계곡
철거 전				
철거 후				

▶ 유튜브, 블로그 등 온라인을 활용한 청렴문화 확산 활동 추진

(서울시),(아산시) 청렴영상 제작·방영  (이전 주 보아팩-서울시 감사위원회 직관 30명이 직접 만든 서울시 청렴캠페인 영상 유배 동영상) 주소: 127.0.0.1:5555 1.5	(방통위) 청렴한 인터넷 문화 만들기 캠페인  방송통신위원회는 국민과 함께 청렴한 인터넷 문화를 만들어가고자 합니다. ‘악플ZERO’ 약속과 함께 악플방지에 대한 의견을 댓글로 달아주세요! 참여해주신 분들 중 50분께 모바일 상품권을 보내드립니다. ● 공모기간: '20년 6월 15일(월) ~ 6월 24일(수) ● 참여방법: '악플ZERO' 약속과 악플방지에 대한 의견을 댓글로 달아주세요! ● 당첨방법: '악플ZERO' 약속과 악플방지에 대한 의견을 댓글로 달아주세요! ● 상 황: 1인당 500원 상품권 증정
--	--

▶ 협력적 거버넌스(Good Governance) 활동 활성화

- (경기도 교육청) 교육분야 청렴협의체 「경기교육 청렴사회민관협의회」 구성
※ 14개 단체 참여(교원총연합회, 유치원협회, 학부모협회, 학교급식지원센터협의회, 체육회 등)
- (전북 부안군) 청렴문화 확산을 위해 민간단체와 청렴협의체 구성·운영(2월)
- (고용노동부) 청렴사회를 위한 범금융권 공정채용 자율협약 체결(2.20.)
※ 고용노동부, 은행연합회, 생명보험협회, 손해보험협회, 금융투자협회, 여신금융협회, 상호저축은행중앙회

(다) 민간의 자율적 청렴·권익증진 확산 프로그램 발굴·지원

국민권익위는 민간단체가 자율성과 창의성을 바탕으로 자신들의 활동영역에서 청렴문화 확산 및 국민권익 증진 활동을 해 나가도록 2007년부터 해마다 공개모집을 통해 사업을 선정하여 보조금을 지원하고 있다.

2020년에는 파급효과, 창의성, 단체의 사업수행 역량 등을 심사하여 12개 사업을 선정하고, 총 1억8,900만원을 지원하였다.

올해는 사회 환경 변화를 반영하여 문화 콘텐츠를 활용한 참신하고 다양한 프로그램과 미래세대인 청소년, 2030세대를 대상으로 청렴인식 개선 활동에 중점을 두었으며, 수도권에 편중되지 않도록 지역을 안배하였고, 보조사업자(사업 수행 단체)의 책임성을 높이기 위해 자부담 비율을 10% 이상으로 조정하였다.

2020년 우수한 성과를 낸 사업으로는 흥사단투명사회운동본부의 유아 대상 청렴교육 콘텐츠 개발 사업과 여성·문화네트워크의 청렴문화 캠페인 영상 제작·홍보 사업, 그리고 다문화종합복지센터의 다문화가정 인권 개선 사업이다.

유아 대상 청렴교육 콘텐츠 개발 사업은 가치관이 형성되는 4~7세 유아를 대상으로 하는 청렴교육 사업으로 청렴의 6덕목 중 2019년에 개발한 2개 덕목(정직, 공정)에 이어서 4덕목(약속, 배려, 절제, 책임)에 맞추어 동화를 각색하여 인형극으로 제작하고, 유아교육 현장에 맞추어 7가지 영역(쌓기, 언어, 수, 과학, 체육, 음률, 미술)을 접목하여 교구를 제작, 시범수업을 진행하는 내용이었다. 또한, 실제 유아청렴교육을 담당할 교사용 지도서를 개발하고 청렴교육 교사양성과정을 운영하는 사업도 함께 추진하였다.

청렴문화 캠페인 영상 제작·홍보 사업은 국민들에게 인지도가 높은 영화, 드라마 등 영상물에 등장한 특정 상황을 재현하고 유튜브가 설명하는 방식이다. 일상 속에서 발생하는 여성차별, 소소하지만 확실한 횡령, 직장 내 갑질, 입시 비리, 채용 비리 등 5개의 주제를 각각 5분 이내의 영상 콘텐츠로 제작하여 유튜브, 인스타그램 등에 게재·홍보하였다.

다문화 가정 인권 개선 사업은 다문화 가정이 겪고 있는 차별, 불공정, 가정 폭력, 학교 폭력 등에 대해서 전문가를 초빙하여 원인과 문제점, 대처 방안과 구제 절차 등을 인터뷰하고, 이를 6개 언어(한국어, 몽골어, 필리핀어, 태국어, 베트남, 일본어)로 통·번역하여 다문화종합복지센터가 운영하는 유튜브(코스모스TV)로 42회 송출하여 다문화인의 권익 보호에 기여하였다.

국민권익위는 흥사단투명사회운동본부가 제작한 유아대상 청렴교육 교사지도서 6편과 여성·문화네트워크가 제작한 청렴 캠페인 영상 5편을 청렴연수원 홈페이지 청렴교육 자료 코너에 게시하여 교육자료로 활용할 수 있도록 하였다.

〈 표 1-10 〉 2020년 민간보조사업 선정·지원 현황

(단위: 백만원)

지역	단체명	사업 내용	보조금
광주	광주YWCA	(사업명) 청렴 세상을 위한 청소년 창작극 (내용) 창작극 동아리 구성·운영, 지도강사 교육, 공연, 캠페인	9
전국	다문화 종합복지센터	(사업명) 코스모스TV와 떠나는 다문화가정 인권 여행 (내용) 다문화 가정의 문제(가정폭력, 학교폭력, 성희롱, 차별 등) 해결방안을 모색하는 인터넷 방송을 6개 언어로 제작 방영	18
마산	마산YMCA	(사업명) 일상에 청렴을 입히다-‘YOLO 청렴 Life’ (내용) 청렴 활동가 커뮤니티 구성·운영, 주민자치위원·통장 등 마을 리더 청렴교육, 청렴정책 워크숍, 캠페인 등	18
울산	울산흥사단	(사업명) ‘청렴꽃’이 피었습니다 (내용) 강사 양성, 토크콘서트, 캠프, 토론회, 캠페인 등	17
대전	대전·충남 소비자연맹	(사업명) 반부패·청렴도 향상을 위한 청렴·권익 아카데미 (내용) 청렴 문화 캠프, 청렴교육, IACC 홍보, 캠페인 등	15
전국	흥사단투명 사회운동본부	(사업명) ‘20년 유아대상 청렴교육 콘텐츠 개발 (내용) 청렴 핵심가치 4가지 주제(약속·책임·절제·배려)로 유아용 청 렴교육 콘텐츠 개발 및 교사용 지도서 개발	18

지역	단체명	사업 내용	보조금
진주	경남 청렴클러스터	(사업명) 청렴한 오늘 & 미래를 위한-"청렴아~ 놀자~!!" (내용) 청소년 체험형 청렴 교육, 청렴 캠프, 나눔 활동 등	18
전국	한국투명성기구	(사업명) IACC 홍보, 참여 조직과 후속조치 (내용) IACC 시민준비위 운영, IACC 참여 및 홍보, 토론회 등	18
전국	여성·문화 네트워크	(사업명) 청렴 청춘 프로젝트-‘청렴하니까 청춘이다’ (내용) 청년 대상 불공정 사례 수집·개선, 문화콘텐츠를 활용한 불공정 개선 콘텐츠 개발·홍보 및 온라인 캠페인	18
전주	전라북도 사회복지협의회	(사업명) 청렴의 주인공은 바로 나! (내용) 사회복지 분야 보조금 부정수급 예방 교육 및 지역의 50여 개 사회복지 시설 대표 청렴사회협약 추진	8
전국	한국여성단체 협의회	(사업명) 반부패 청렴문화 여성리더의 힘으로! (내용) 여성리더와 반부패의 상관관계 설문조사, 청렴사회를 위한 여성리더의 역할분석 및 토론회를 통한 공론화	18
부산, 경남	부산 청년정책연구원	(사업명) 2030 청년 청렴문화 페스티벌 (내용) 청년대상 간담회, 토론회, 공모전 및 서포터즈 활동을 연계한 참여형 청렴 교육활동	14
합 계			189

(3) 기업 청렴경영시스템 확산·정착 지원

전 세계적으로 부패에 대한 부정적인 인식이 확산되면서 국제표준화기구(ISO)의 ‘부패방지경영시스템(ISO37001)’이 2016년 10월 13일에 제정되었다. 국제회계기준 위원회 (IASB)의 국제 회계기준(IFRS)이 2011년에 도입되어, 기업의 부패문제가 국가 간 거래에서 사실상의 비재무적 무역장벽으로 작용함에 따라 기업의 청렴성과 윤리성은 기업의 생존과 경쟁력 향상을 위한 핵심 요소로 대두되고 있다.

이에 국민권익위는 기업의 청렴경영 실천을 유도하고 청렴한 기업 문화를 조성하기 위해 다양한 지원 사업을 추진하였다.

(가) 「기업윤리 브리프스」 제작·보급

「기업윤리 브리프스」는 국내 기업의 윤리경영 활동을 지원하기 위해 2005년 4월부터 제작해 온 윤리경영 정보지로, 국내·외 윤리경영 최신 정보와 동향을 기업 관계자, 학계 등에 e-메일과 브로슈어를 통해 매일 제공해 왔으며, 국민권익위 홈페이지와 블로그에도

제시하여 기업뿐만 아니라 일반국민들도 접할 수 있도록 접근성을 강화하였다. 또한 「기업윤리 브리프스」의 품질과 활용도를 높이기 위하여 고객의 요구를 즉각 반영하여 지속적으로 콘텐츠를 개선하고 있다.



「기업윤리 브리프스」 웹진

「기업윤리 브리프스」 브로슈어

특히, 2020년에는 코로나19로 인한 환경 변화에 우리 기업이 대응할 수 있도록 ‘SDGs(지속가능개발목표)로 알아보는 기업윤리’와 중소기업이 윤리경영에 보다 쉽게 다가갈 수 있도록 ‘중소기업을 위한 CSR 백서’ 코너를 신설하였다. 또한 편집자문위원회를 상·하반기 개최하여 고객의 의견을 적극 수렴하고 콘텐츠 개선 및 가독성을 높이는 등 독자들의 만족도를 향상하고자 노력하였다.



SDGs로 알아보는 기업윤리

중소기업을 위한 CSR백서

문화 속 기업윤리

(나) 기업 청렴경영 교육과정 운영

국민권익위는 2009년부터 청렴경영 관계자의 역량 강화와 기업 임직원의 청렴경영에 대한 인식 제고를 위한 다양한 교육과정을 운영하고 있다.

집합교육 프로그램인 「기업 청렴경영 전문가 양성교육」은 코로나19로 인해 비대면 방식으로 변경·운영하였고 국외 직무윤리 사례 소개 및 국내기업의 윤리경영 우수사례 발표, 외부감사법 개정으로 강화된 내부회계관리제도 강의 등을 교과 과정으로 편성하여 기업의 윤리경영 담당자들의 실무에 도움이 될 수 있도록 하였다.

또한, 해마다 수요조사를 통해 청렴경영 교육을 희망하는 기업에 직접 찾아가 기업의 전체 임직원을 대상으로 방문교육을 실시하고 있다. 청렴하고 윤리적인 경영이 결과적으로는 기업의 경쟁력 강화를 위해 필수적이라는 분위기가 기업 전반에 형성되는 추세에 따라 교육수요도 폭발적으로 증가하고 있다.

올해는 특히, 대기업(공기업 포함)과의 협업을 통해 중소기업에 대한 교육을 실시하여 중소기업에 대한 교육을 확대하였다.



태광실업(6.17.)

유한양행(10.27)

원익홀딩스(11.3)

2. 국제교류⁵⁾

가. 개관

2020년은 코로나19 팬데믹으로 인해, 국제교류협력 사업 운영방식에 큰 영향을 미쳤고, 또한 대다수 국제회의가 온라인으로 진행되었다.

2020년 12월 1일부터 4일까지, 국민권익위원회는 국제투명성기구와 공동으로 제19차 국제반부패회의(IACC, International Anti-Corruption Conference)를 개최하였다. 제19차 IACC는 코로나 팬데믹의 영향으로 한국 스튜디오 현장과 해외 연사를 화상회의 방식으로 연결하고, 회의를 전세계에 중계하는 방식으로 진행되었다. 화상회의 장점을 잘 활용한 결과 제19차 IACC는 연사가 500명이 넘고, 정식 등록한 전문가는 1만여명, 일반 시민의 회의영상 누적 조회수는 170만 여회('20. 12월말 기준)가 넘는 역대 최대 규모의 기록을 남기고 성공적으로 마무리되었다.

국제 반부패 협력 분야에서 국민권익위는 UN반부패협약, OECD뇌물방지협약 등 국제협약을 충실히 이행하고 G20, APEC 등 국제 반부패 라운드의 이니셔티브에 적극적으로 동참하고 있다. 또한 UN반부패협약의 기술지원 차원에서 9개국 해외 반부패기관과 MOU를 체결하여, 이들과의 교류협력을 추진하였다.

옴부즈만 분야에서는 호주 등 4개국 옴부즈만과 양자협력 MOU를 체결하여 재외국민 권익보호의 교두보를 마련하고 있다. 국민권익위원장은 세계옴부즈만협회(IOI)의 아시아지역 이사와, 아시아옴부즈만협회(AOA) 이사로서, 아시아 선진 옴부즈만으로서 아시아 지역의 입장을 대변하고 재외국민 권익보호의 기반 확대에 앞장서고 있다.

나. 반부패 국제협력

2020년 반부패 분야에서의 국제협력은 제19차 IACC 개최를 중심으로 이루어졌다. 이외에도 UN반부패협약과 OECD뇌물방지협약의 이행을 포함한 다자간 반부패 라운드

5) 국제교류담당관실 강미영 사무관

참여, 국제기구 및 외국 반부패기관과의 교류협력 및 한국의 반부패 정책의 벤치마킹을 희망하는 국가들을 대상으로 한 기술지원으로 나뉜다.

(1) 제19차 국제반부패회의 개최

(가) 회의 배경 및 준비

IACC는 세계 반부패 시민운동을 주도하고 있는 국제투명성기구(TI, Transparency International)가 각국 정부와 공동으로 2년에 한번 개최하는 국제회의로 통상 140여개국에서 시민사회, 국제기구, 언론과 정부대표 등 반부패 전문가 2천여명이 참석하는 세계 최대 규모의 반부패 포럼이다.

한국 정부는 「5개년(’18~’22년) 반부패 종합계획」중 국제사회 반부패 협력 강화 과제로 제19차 IACC를 추진하였다. 제19차 IACC는 대외적으로 국가간 반부패 공조와 정보교류를 강화하고, 한국의 반부패 성과를 전세계와 공유하는 한편, 대내적으로는 공직자, 시민들의 반부패 문제의식을 제고하고, 최신의 반부패 이슈에 대한 이해와 대응능력을 높이기 위해 개최되었다.

회의 주제는 공정하고 지속가능한 2030년을 위해 향후 10년간 어떠한 공동의 노력이 필요한지를 논의한다는 취지에서 ‘Designing 2030 : Truth, Trust, and Transparency (우리가 만들어갈 미래 2030 : 진실, 신뢰, 투명성)’로 정하였다.

대규모 국제회의를 준비하기 위해, 국민권익위는 ’19년 5월 국제투명성기구, IACC 위원회, 한국투명성기구와 회의 개최 MOU를 체결하였고, 7월에는 준비기획단을 발족하였다.

20년초 시작된 코로나19 팬데믹은 동 회의 개최 준비에도 영향을 미쳤다. 애초 6월 서울에서 개최될 예정이었으나, 코로나19 상황으로 국가간 이동이 제약되어 12월로 회의 개최가 연기되었다. 이후에도 코로나19 팬데믹 상황이 지속되자 비대면 화상회의로 회의 진행방식을 변경하였다.

국민권익위는 온라인 개최를 계기로 제19차 IACC를 전 세계 시민이 자유롭게 참여할 수 있는 ‘반부패 연대의 장’으로 기획하였고, 전차 회의 기준으로 60만원 내외 등록비를

과감하게 없앴다. 또한 시간과 장소에 대한 제약 없이 참여할 수 있는 장점을 활용하여, 더 많은 프로그램을 기획하고, 더 많은 이들이 참석하도록 온라인 홍보도 강화하였다.

(나) 회의 운영

IACC 사상 최초로 화상회의로 열린 제19차 IACC는 참가자가 세계 어디에서나 해외 네트워크 사용환경 및 편의성을 고려하여 마련된 온라인 플랫폼(19thiacc.pathable.co)에서 등록하고, 참석 의제를 선택하며, 참석자간 채팅·질의답변·토론방 운영 등 상호소통이 가능하게 구성되었다. 또한, 주요 회의들은 한국 스튜디오 현장과 해외 연사를 화상회의 방식으로 연결하여 전 세계로 생중계되었으며, 특히 주요 행사인 개·폐막식, 한국세션, 전체세션 등의 경우에는 6개 UN 공식언어 동시통역이 제공되었으며, 회의가 끝난 후에도 온라인 플랫폼은 약 1년간 지속 운영되어 회의 영상 시청, 질의답변 등이 가능하도록 하였다.

한편, 한국 국민을 위해 별도 제작한 국문 누리집(www.iacc2020.kr)은 우수한 국내 네트워크 환경을 기반으로 일반 국민의 관심과 참여를 유도하기 위해 실제 행사장 모습과 유사하게 구성하여 행사장에 직접 참여한 느낌을 가질 수 있도록 구성하였다. 국문 누리집에서는 개회식·폐회식과 전체세션 등 주요 프로그램을 한국어 통역과 함께 볼 수 있도록 하였다.

제19차 IACC의 프로그램은 기존 60여개에서 121개로 2배가 늘어났고, 공식 회의기간(12.1.~12.4) 앞뒤 하루씩 사전(Pre)·사후(Post) 회의기간이 운영되었다. 또한, 전 세계 500명 이상의 연사가 시민참여, 내부고발, 범죄수익 환수, 공공조달, 이해충돌, 보건, 환경, 언론, 기업, 신기술 등 반부패 관련 여러 국제이슈를 폭넓게 다루었다. 7개의 전체세션과 103개의 워크숍 외에도 전 세계 공모에서 우승한 3개 밴드의 페어플레이 뮤직콘서트 공연, 8개의 반부패 독립 영화 상영과 감독과의 대담이 이루어졌다.

첫째 날 개회식에서는 전현희 국민권익위 위원장이 회의 시작을 알리고, 개최국 행정수반으로서 문재인 대통령은 2003년에 이어 2번째로 한국에서 열린 IACC의 개최를 환영하였다. 문 대통령은 한국은 “K-방역을 통해 확인한 개방성, 투명성, 민주성의 힘을 포용적 경제를 비롯한 전 분야로 확산시켜 나갈 것”이며, “19차 IACC가 더 공정하고 정의로운 사회를 향한 국제적 연대와 협력의 장이 되길 기대”한다고 말했다. 또한, 회의

준비를 함께 해온 IACC 위원회(의장 위젯 라벨르), 국제투명성기구(회장 텔리아 페레이라 루비오), 한국투명성기구(공동대표 이상학)의 각 대표가 환영사를 하였다.

12월 1일 첫째 날 개막세션에서는 이번 제19차 IACC의 주제인 ‘우리가 만들어갈 미래 2030: 진실, 신뢰, 투명성’을 의제로 전 세계 고위급 연사 7명이 참여하였다. 안토니오 구테레쉬 UN 사무총장과 반기문 전 UN 사무총장, 앙헬 구리아 OECD(경제협력개발기구) 사무총장, 크리스탈리나 게오르기에바 IMF(국제통화기금) 총재, 보르게 브렌데 WEF(세계경제포럼) 회장, 마사쓰구 아사카와 ADB(아시아개발은행) 총재, 마리 엘카 빵에스두 World Bank(세계은행) 사무국장이 참여했다. 각 기관을 대표해 이들 국제기구의 수장들은 자신의 지식과 경험을 나누었으며, 공정하고 포용적이며 정의로운 방향으로 나아가기 위한 2030년의 비전을 제시했다.

개막세션에 이어 열린 전체세션1에서는 ‘평화와 사회정의 구축을 위한 새로운 투명성 기준’을 의제로 산자이 프레드한 OGP(열린정부파트너십) CEO 등 6명의 연사가 참여하였다. 이들은 코로나19 위기 상황에서 공정성은 더욱 강조돼야 하고, 정부, 기업, 시민단체 등 여러 사회 구성원들의 참여로 위기를 극복해야 하며, 특히 백신 분배에 있어 저소득 국가나 소외된 계층에 대한 고려가 필요하다고 강조했다.

12월 2일 둘째 날에는 특별대담, 한국세션, 전체세션2가 진행되었다.

특별대담 ‘포스트코로나 시대, 정의를 말하다’는 ‘반부패’라는 다소 무거운 주제에 대해 시민들이 보다 친숙하게 접근할 수 있게 준비한 프로그램이다. 1부에서는 하버드 대학의 마이클 샌델 교수가 참여해, 청년 패널단과의 질의·응답을 통해 우리 시대의 정의, 공정, 공동선에 대한 담론을 이어갔다. 2부에서는 ‘정의로운 사회를 향한 반부패·청렴을 말하다’를 주제로 전현희 국민권익위원장이 한국사회의 공정·정의 이슈에 대해 청년 패널단과 깊은 소통의 시간을 가졌다.

또한 역대 IACC 최초로 개최국의 이름을 걸고 주최한 한국세션인 ‘신뢰사회 구축을 위한 새로운 청렴 전략’도 진행되었다. 국제사회가 주목하는 한국의 반부패 의지와 성과, 신뢰와 투명성에 바탕을 둔 코로나19 방역 사례를 통해, 부패행위를 적발·처벌하는 전통적 반부패 정책에서 더 나아가 적극적·발전적 의미의 청렴 환경 조성을 미래 전략으로 제시하였다. 전현희 국민권익위원장, 김강립 식품의약품안전처장, 드라고 코스 OECD

뇌물방지작업반 의장, 모하마드 알데카일 사우디아라비아 대통령 직속 반부패관리청 (NAZAHA) 국장이 연사로 참여하였다.

한편, 이날 국민권익위는 ‘청렴정책의 국가간 전수 성공사례와 교훈: 대한한국-도입국-UNDP 협력사업의 경험’이라는 주제로 워크숍을 개최했다. 국민권익위는 2015년부터 UNDP와 공동으로 한국의 반부패 정책과 경험을 전 세계와 공유하고 개도국에 도입하기 위해 반부패 기술지원 사업을 실시해 오고 있다. 특히 베트남과 코소보에 한국의 주요 반부패 정책인 부패방지 시책평가와 부패영향평가가 도입되는 등 모범적인 국제적 협력 사례로 꼽히고 있다. 이번 워크숍에서는 박계옥 국민권익위원회 기획조정실장, 스테판 클링어빌 UNDP 서울정책센터 소장, 베트남과 코소보 관계자 등이 참석하여 대한민국-UNDP-도입국 간 협력사업의 성과와 향후 발전방안에 대해 논의했다.

전체세션2에서는 ‘가짜뉴스와 조작에 맞서 진실을 밝히기 위한 노력’을 주제로, 거짓 속에서 사실을 밝혀내고 진실을 알리는 사람을 보호하기 위해 오랫동안 치열하게 싸워온 5명의 연사들이 본인의 경험과 해안을 전 세계인들과 나눴다. SNS가 가짜뉴스 확산에 악영향을 끼치며 거대 포탈들이 가짜뉴스와 조작된 정보로 엄청난 수익을 얻고 있다는 주장이 특히 눈길을 끌었다.

12월 3일 셋째 날에는 전체세션3이 진행되었다. “신뢰와 청렴을 위한 공동행동”을 주제로, 사회를 구성하는 다양한 주체 간의 협력과 국경을 초월한 국제적 차원의 공동행동이 강조되었다. 코로나19 대유행으로 세계 곳곳에서 사회적 긴장과 정치적 양극화가 가속화되면서 이러한 연대의 끈을 더 공고히 할 필요성이 커지고 있다. 정부의 노력뿐 아니라, 기업, 시민사회, 언론 등 사회 구성원 전체의 화합과 행동이 바탕이 되어야 한다는 게 연사들의 공통된 의견이었다.

한국정부가 직접 기획한 또 다른 워크숍인 ‘K-방역의 교훈과 반부패 정책의 미래’도 이날 개최되었다. 워크숍에서 국민권익위 이진리 부위원장 겸 사무처장은 부패문제와 코로나19와의 공통점을 분석하고 대응과정에서 얻은 교훈을 바탕으로 굿거버넌스 실현의 요건을 도출하였다. 네즐라 사울라 OECD 사무총장 직속 글로벌거버넌스 사무소장은 포스트코로나 시대 국제적 반부패 연대와 협력의 필요성을 강조하였다. 이 외에도, 행정안전부, 질병관리청, 식약처 소속 연사들이 코로나19 대응을 위해 정보공개,

시민참여, 신뢰확보가 필요하며, 이에 기반한 다양한 혁신적인 조치를 소개하였다.

행사 마지막 날인 12월 4일에는 전체세션4와 폐막세션, 폐막행사가 진행되었다.

전체세션4에서는 ‘부패자금과 면책의 악순환의 고리 끊기’를 주제로 자금세탁, 조세피난처 등 부패자금 문제를 해결하기 위해서는 국제적 차원의 조력과 범국가적 대응이 필수적이라는 점이 강조됐다.

이번 IACC의 마지막 전체세션인 폐막세션은 “진실, 신뢰, 투명성을 위한 2030 의제 설정”을 주제로 제19차 IACC의 의미와 교훈을 되새기는 시간으로 진행되었다. 연사들은 코로나19 위기 대응 과정을 다양한 측면에서 살펴보고 문제점을 해결하기 위한 공동의 행동과 지식공유를 강조하고 더 강한 민주주의로 나가기 위한 교훈을 공유하였다.

폐막세션에 이어 진행되는 폐막 행사에서는 제19차 IACC의 결과를 담은 ‘서울 선언문’을 젊은 세대를 대표하여 반부패음악제 수상자가 낭독하였는데, 코로나19 팬데믹으로 부패가 더욱 심각해진 상황에서, 공정을 기반으로 한 공동의 목표를 이루기 위한 방안들이 포함됐다. 특히 기득권자 책임 강화, 공정한 백신 공급, 구조적 차별 해소, 민주적 가치 수호, 국경을 초월한 연대 구축 등이 강조되었다.

(다) 회의 성과

① 역대 최대 규모로 국제 반부패 연대 강화에 기여

제19차 IACC는 연사 및 참가자, 프로그램 규모가 모두 역대 최대로, 전 세계적 반부패 논의를 주도하고 공감대를 형성하는 계기가 되었다. 연사는, UN·OECD·IMF·WEF·ADB 등 주요 국제기구 수장, 각국 정부 각료, 국제NGO 대표, 다국적기업 CEO 등 전 세계 반부패 전문가 500여명이 참여하였다.

또한 온라인 개최를 계기로 약 60만원에 달하는 등록비를 없애 세계 반부패 전문가와 시민의 관심 및 참여를 제고하였다. 이에 따라, 회의에 정식 등록한 전문가들은 전세계 174개국 1만여 명에 이르렀고, 일반 시민들도 등록 없이 자유로이 회의를 시청할 수 있도록 하여 전세계 회의영상 누적 조회수 170만 여회(’20. 12월말 기준)를 기록하였다.

프로그램 측면에서도 통상 60여개 세션에서 121개로 2배 늘려, 인권, 여성, 환경, 산업, 행정, 교육 등 반부패 관련 국제사회 주요 이슈를 폭넓게 다루고 다양한 모범사례를 공유하였다.

회의가 끝난 뒤에도 일회성 행사에 그치지 않고 회의 논의 내용이 실제 세계 각국에서 실행될 수 있는 토대를 구축하기 위해 회의 논의 결과를 종합한 서울 선언문을 폐막 행사에서 전 세계에 공표하고 공동 이행을 촉구하였다.

② 국제사회에서의 한국 및 ‘K-청렴’ 위상 강화

대한민국은 지난 2003년 회의 개최에 이어, 17년 만에 다시 개최함으로써 국제사회에서 한국의 청렴 리더십을 발휘하였다.

회의 개최 한달전 있었던 IACC 의장, TI 회장, 국민권익위원장간의 사전 점검회의에서, 위겟 라벨르 IACC 의장은 “코로나 19 대확산으로 사회경제적 영향과 함께 반부패 대응 방안이 매우 중요해지고 있는 상황에서, 개최국인 한국은 투명한 정책과 IT를 바탕으로 성공적으로 대응하고 있는 바 한국에서 IACC를 개최하게 된 것은 의미가 있다.”고 언급하였다.

동 회의에서는 최초로 개최국 이름을 건 ‘한국세션’을 통해 우수한 한국의 정책과 성과를 공유하고 미래 청렴전략을 선제적으로 제시하였다. 여기에서는 3대 원칙(개방성·투명성·민주성)에 기반하여 세계의 모범이 되고 있는 ‘K-방역’도 적극적으로 소개하였다.

그리고, 최고위급 회의인 전체세션(7개)에 1명 이상의 한국연사를 모두 포함하여 한국의 발언권을 확대하고 우수사례를 적극 전파하였다. 여기에는 반기문 전 UN 사무총장, 전현희 국민권익위원회위원장, 김강립 식품의약품안전처장, 김종갑 한국전력공사 사장, 안성호 한국행정연구원장, 김거성 전 한국투명성기구 회장, 정강자 참여연대 공동대표, 승재현 형사정책연구원 연구위원이 포함되었다.

또한, 국민권익위가 기획한 워크숍(2개)을 통해 타국에 전수한 ‘K-청렴’의 성과, 국민 신뢰를 바탕으로 한 ‘K-방역’의 성공요소를 전 세계와 공유하였다.

이 같은 회의 세션 외에도 해외 반부패 관계자가 자국내에서 활용할 수 있도록 한국 정부의 반부패 관련 정책 및 제도를 포괄하는 대한민국 반부패백서를 제작, 영문으로 번역하여 이를 온라인 플랫폼에 게시하였다.

한편, 온라인 행사장인 누리집에서 개최국인 한국의 다양한 아름다움과 매력을 전 세계에 알리기도 하였다. 한국관광공사, 국립중앙박물관 등과 협업하여 문화유산을 소재로 한 디지털 실감영상, 한국 주요 관광지 간접체험 VR 영상자료 등을 게재하였다. 또한 신문고의 올려퍼짐을 형상화한 대북공연을 통해 한국의 전통과 IT 기술의 조화를 선보였다.

③ 코로나19로부터 안전하고 효율적인 최초의 온라인 회의

IACC 최초로 비대면 온라인 화상회의 개최 결정은 코로나19 대유행이 지속되는 상황에서 회의 추가 연기 등의 불확실성을 제거하는 한편, 'K-방역'으로 한국에 대한 관심이 고조된 시기에 회의를 개최하여 국제적 관심도를 유지할 수 있는 방안이었다.

화상회의의 장점 중 하나는 현장 회의의 시간적·공간적 제약을 뛰어넘어 전 세계 더 많은 전문가와 일반 대중들의 접근성을 획기적으로 강화할 수 있다는 것이었다. 제19차 IACC는 온라인 화상회의의 장점을 극대화하고, 문제점은 보완하여 포스트 코로나 시대 국제회의의 새로운 표준모델을 제공한 회의가 되었다.

우선, 대규모 비대면 화상회의를 위해 화상회의 전문 플랫폼을 통해 온라인 화상회의 프로그램 및 참가자 편의 서비스를 제공하였다. 온라인 화상회의에 익숙하지 않은 연사 및 참가자를 위해 사전 교육 및 가이드 제공, 회의기간 동안 24시간 실시간 기술 지원이 이루어졌다.

또, 화상회의에 맞는 제19차 IACC 공식 누리집을 국·영문으로 제작, 모든 행사와 회의를 누리집에서 원스톱으로 효율적으로 진행하였다. 1:1 채팅, 토론 등 참여자간 소통 채널을 구축하고, 종료 후에도 회의 영상을 지속 제공하여 파급력을 제고하였다.

그리고, 현장 스튜디오를 적극 활용함으로써 온라인 회의에서 부족할 수 있는 현장감 및 몰입감을 제고할 수 있도록 하였다.

(2) 반부패 다자 협력

(가) 반부패 국제협약 이행

① UN반부패협약

선·후진국을 막론하고 통용될 수 있는 국제규범으로 탄생한 UN반부패협약(UNCAC, United Nations Convention against Corruption)은 2003년 12월 멕시코 메리다에서 UN반부패협약에 대한 서명회의가 개최되었으며, 2005년 12월 14일 발효되었다. 우리나라는 2003년에 협약에 서명하였으며 국내 이행입법인 「부패재산의 몰수 및 회복에 관한 특례법」이 2008년 2월 29일 국회를 통과함으로써 동 협약의 비준이 이루어지게 되었다. 2020년 말 기준 협약 당사국은 우리나라를 포함하여 총 187개국(비당사국 : 시리아(서명국), 북한, 소말리아, 에리트레아, 수리남)이다.

2009년 11월 카타르 도하에서 개최된 제3차 당사국 총회에서 UN반부패협약 이행점검체계가 합의된 이래, 각 당사국의 협약 이행 현황을 점검하기 위한 당사국 상호간 동료평가 제도가 운영되어 오고 있다.

이에 따라 협약 제3장(범죄화와 법집행)과 제4장(국제협력)을 대상으로 하는 1주기 이행점검(2010~2015년)에서 우리나라는 2012~2013년 중 불가리아와 인도로부터 협약이행 현황에 대한 점검을 받았다. 협약 제2장(예방조치)과 제5장(자산회복)을 대상으로 하는 2주기 점검(2016~2021년)이 2019년 6월에 개시되어, 이행점검을 위한 연락담당관(국민권익위, 법무부, 외교부) 지정(19.9월), 자체평가 체크리스트 제출(19.11월), 서면질의 답변(20.10월) 과정이 진행되었다. 마지막 절차인 국별 방문을 통한 최종점검은 코로나19 추이를 지켜보며 21년 3월 이후에 실시할 예정이다. 한편, 제11차 이행점검 그룹회의(6.29, 비엔나/화상회의)에 앞선 점검국 추첨(6.25~26)에서 한국은 파푸아뉴기니와 함께 일본에 대한 2주기 점검국으로 선정되었다.

2020년 8월 31일에서 9월 2일까지 오스트리아 비엔나에서 열린 제 11차 부패예방 실무작업반 회의는, 코로나19 팬데믹으로 인해 현장회의 참석자와 함께 대부분 화상회의에 접속하여 참석하였다. 제2장(부패예방)을 주제로, 2차 이행점검 보고서 분석자료가 발표되었으며, 또 패널토론으로 ‘증인, 감정인, 피해자, 신고자 보호제도’와

‘반부패기구의 효과성 제고’ 주제가 논의되었다. 한국 대표는 앞의 패널 토론에서 한국의 신고자보호제도를 소개하면서 신고자 비밀보장의 측면에서 대리신고제도의 도입과 그 성과 및 문제점을 발표하여 당사국들과 공유하였다.

② OECD 뇌물방지협약

OECD 뇌물방지협약은 외국공무원에 대한 뇌물공여자 처벌을 목적으로 1999년 2월 발효된 국제규범으로서 2020년 12월 현재 37개 OECD 회원국 및 7개 비회원국(브라질, 아르헨티나, 불가리아, 남아프리카 공화국, 러시아, 코스타리카, 페루)을 포함한 44개국이 비준한 상태이다. 또한 사우디아라비아가 2020 G20 의장국 수임 계기에 OECD 뇌물방지협약 가입 의사를 밝힌 바, 앞으로 회원수가 더욱 늘어날 것으로 보인다. 우리나라는 동 협약 비준에 맞추어 1998년 12월 「국제상거래에 있어서 외국공무원에 대한 뇌물방지법」이라는 국내 이행법을 제정하여 1999년 2월부터 시행하고 있다.

협약 이행을 위해 설립된 OECD 뇌물방지 실무그룹은 연간 4차례의 회의를 통해 회원국의 협약 이행현황을 상호 평가하고, 협약 위반 사건 수사 및 관련 국제공조 현황에 관한 정보를 공유하고 있다.

우리나라는 1999년 7월 협약이행을 위한 국내법 제정여부를 심사하는 1단계 심사를 받은 데 이어 2004년 11월 호주와 핀란드를 심사국으로 하여 협약의 이행을 심사하는 제2단계 심사를 받았다. 2011년 10월에는 핀란드와 이스라엘을 심사국으로 하여 협약의 적발과 처벌에 대한 이행을 심사하는 제3단계 심사를 성공적으로 마쳤다. 2018년에 이탈리아와 핀란드를 주심사국으로 한 제4단계 이행점검에 대한 이행심사 보고서가 채택되었고, 2019년 12월 회의에서 권고안에 대한 이행 여부를 보고하였다. 2020년에는 코로나19로 인해, 모든 회의가 화상으로 진행되었으며, 한국의 4단계 이행심사 권고에 대한 후속 보고는 2021년 6월로 연기되었다.

(나) 국제기구·회의체 반부패 공조

① G20 반부패 행동계획

2008년 글로벌 경제위기를 계기로 부패 문제가 경제위기 및 성장과 밀접한 관련이 있다는 G20 차원의 공통적 인식하에 2009년 9월 제3차 피츠버그 정상회의부터 반부패

의제가 논의되기 시작하였고, 2010년 토론토 정상회의에서 보다 구체적이고 실천적인 반부패 정책 대안을 마련하기 위해 ‘G20 반부패 실무그룹’이 설치되었다. 동 실무그룹에서는 각국 및 G20 공동의 진전사항을 매년 G20 정상들에게 보고하고 있다.

올해는 사우디아라비아가 G20 실무그룹 의장국으로, 실무그룹 설치 10주년을 기념하여 G20 반부패 장관급 회담을 개최(10.22)하였는데, 한국은 정부대표로 김의환 상임위원이 참석하여 ‘ICT를 활용한 한국 반부패 정책의 성공사례’에 대해 발표하였다. 동 회의에서는 장관급 선언문과 함께, 부속서로 국가 반부패 전략 개발 및 이행에 대한 고위급 원칙을 포함한 3개의 고위급 원칙, 코로나19 관련 부패에 대한 행동강령, 법집행 국제협력을 위한 리야드 이니셔티브, 회원국 이행보고서, 코로나19 부패척결 우수사례 모음집 등이 결과물로 제출되었다. 한편, 코로나19로 인해 1차 회의(2.3-6)를 제외한 반부패 실무그룹회의 및 장관급 회의가 화상으로 개최되었다. 한국은 특히, 코로나 부패척결 우수사례 모음집과 관련하여, 마스크 수급 및 의약품 제공관련 정보공개 등 다양한 우수사례를 제공하였다.

② APEC 반부패·투명성 워킹그룹

세계 최대의 지역경제 협력체인 아시아·태평양 경제협력체(APEC, 회원국 21개)는 2003년부터 경제발전을 저해하는 부패 척결과 투명성 증진을 논의하기 시작했다. 이와 관련, 우리 정부가 미국, 칠레와 공동으로 APEC 내 반부패 협의체 설치를 적극 추진한 결과 2004년 칠레 산티아고 APEC 정상회의에서 ‘산티아고 선언’과 ‘반부패 행동계획’이 채택되었다.

국민권익위는 매년 「APEC 반부패·투명성 워킹그룹회의」 및 워크숍에 참여하여 우리 정부의 반부패 노력과 의지를 홍보하고 회원국의 반부패 역량 강화에 기여하고 있다. 2020년에는 APEC 주최국인 말레이시아에서 각각 제30차 회의(2.13~14일, 푸트라자야)와 제31차 회의(10.23, 화상회의)가 개최되었다. 회의에서는 코로나19 팬데믹 상황하에서 반부패 정책 모범사례들이 소개되었다. 한편, 국민권익위는 제19차 IACC 한국 개최 및 한국의 유엔반부패협약 이행상황을 보고하였다.

③ OECD 청렴포럼과 청렴작업반회의

OECD에서는 OECD뇌물방지협약 이행을 위한 실무그룹 활동 이외에, 부패 예방의 측면에서 각국의 경험을 공유하는 청렴포럼과 청렴작업반 회의를 매년 개최하고 있다.

2020년에는 코로나19로 인해, 모두 화상회의로 개최되었는데, 2020 청렴포럼(5.13)에서는 ‘반부패와 청렴: 코로나 19 대응과 회복을 위한 보호장치’를 주제로 1,000여명이 참석하여 코로나19로 초래된 문제들에 대해 정부, 민간, 언론의 대응에 대해 논의가 이루어졌다.

제1차 OECD 청렴작업반 회의(5.25)에서는, 효과적인 코로나19 대응 및 회복을 위한 공공 청렴, 사회복지 프로그램의 부정행위 방지 등을 주제로 논의가 이루어졌으며, 제2차 회의(11.30)에서는 ‘로비활동의 투명성과 청렴성 원칙에 대한 OECD 권고안’에 바탕을 둔 모니터링 보고서가 소개되었으며, 코로나19 위기상황하에서 청렴 및 반부패 장치에 대해 각국 경험이 공유되었다.

④ ADB/OECD 아·태 반부패 협의체

ADB/OECD 아·태 반부패 협의체는 1999년 창설된 이래 아·태지역 국가들의 UN반부패협약의 효과적 이행을 통한 부패 추방 노력을 지원해 오고 있다. 회원국은 한국을 비롯하여 일본, 중국, 호주, 홍콩, 싱가포르 등 총 31개국이다.

ADB/OECD는 아·태지역 정부 간 반부패 정책 협의를 위한 조정그룹회의와 반부패 역량개발을 위한 세미나를 매년 개최하고, 민관 합동 아·태지역 반부패 컨퍼런스를 2~3년 주기로 개최하고 있다.

올해 조정그룹회의(12.17.)는 화상으로 개최되었으며, 아태반부패 이니셔티브 확대 방안을 비롯하여 공공청렴네트워크, 법집행 네트워크 및 비즈니스 청렴 활동 강화를 골자로 하는 2021-2023 사업계획을 승인하였다. 또한 신규 회원국으로 아제르바이잔과 조지아가 가입하였다.

(3) 양자 간 협력

국민권익위는 UN반부패협약상 한국의 부패예방 전담기구로, 타 당사국의 반부패 정책

수립과 이행을 지원하기 위해 아시아와 중동 등 여러 나라와 MOU를 맺어 반부패 기술지원에 동참하고 있다. ①한-인도네시아(2006.12.), ② 한-베트남(2010.2.), ③한-몽골(2010.2.), ④한-튀니지(2018.3.), ⑤한-이라크(2018.4.), ⑥한-미얀마(2018.5.), ⑦한-카타르(2018.10.) ⑧한-쿠웨이트(2019.5.), ⑨한-우즈베키스탄(2019.10.)과 각각 MOU를 체결하여 정책교류를 실시하고 있다. 2020년에는 코로나19에 따른 국가간 이동 제약으로 상호 방문은 실시하지 않았고, 서면으로 베트남(10월)과 이라크(11월)와 MOU를 연장하였다. 또한 이들 체결 기관을 대상으로 한국에서 개최한 제19차 국제반부패회의 개최 소식을 알리는 초대장을 보냈으며, 이에 따라 각국 고위급이 동 회의에 참석하였다.

다. 옴부즈만 국제협력

국민권익위는 옴부즈만 기관장 회의인 세계옴부즈만협회 및 아시아옴부즈만협회의 활동에 적극적으로 참여하고, 또한 외국의 옴부즈만 기관과 MOU 체결을 통해 정책을 교류하고 해당국가에 거주하는 우리 교민의 권익보호에 노력하고 있다.

(1) 다자간 협력

세계옴부즈만협회(IOI, International Ombudsman Institute)는 위법부당한 행정 처분으로부터 국민의 권리와 이익을 보호하는 감시자, 중재자, 권익 옹호관이라는 의미의 옴부즈만의 개념 확산 및 기능 강화를 위해 1978년에 설립된 비영리 법인으로, 세계 121개 국가의 222개 옴부즈만 기관이 가입된 협의체이다.

국민권익위 전신인 국민고충처리위원회가 1996년 IOI에 가입하였으며, 2008년 국민권익위 출범 이래 지금까지 국민권익위원장은 아시아 지역 이사로서 IOI 이사회 및 총회에서 각종 의제에 대한 논의와 결정에 참가하여 아시아 지역의 입장 및 의견을 IOI 정책에 반영하는 등 활발한 활동을 이어오고 있다.

2020년 5월 18일 화상으로 열린 IOI 이사회에서는 IOI 회원자격 심사와 함께 IOI 모범사례집과 아프리카지역 옴부즈만 비교 연구 진행상황이 보고되었는데, 모범사례집은 옴부즈만 기관에 지침 자료로 사용될 수 있도록 출판될 예정이다. 또한 코로나19 팬데믹 상황에서 옴부즈만의 자세와 역할을 담은 코로나19 결의안도 채택되었다.

국민권익위는, 아시아옴부즈만협회(AOA, Asian Ombudsman Association)에도 가입하고 있는데, 국민권익위 위원장은 2019년 11월 터키에서 열린 AOA 총회에서 협회 이사로 당선되었다. 아시아옴부즈만협회는 1996년 설립되어 아시아 지역에서 옴부즈만 제도의 확산과 발전을 도모하고 있다. 회원은 현재 한국, 중국, 일본, 파키스탄, 태국, 홍콩 등 정·준회원 21개국 44개 기관이다.

(2) 양자 간 협력

국민권익위는 재외국민 권익보호와 상호 우수 정책교류 등을 목적으로 2010년 인도네시아 옴부즈만과 협력 MOU를 체결한 이후 태국, 베트남, 호주 NSW 옴부즈만과 MOU를 체결하는 등 해외 옴부즈만과의 양자 협력을 통해 직접적인 협력 관계 구축을 위한 노력을 지속해 오고 있다.

국민권익위는 해외 옴부즈만과 협력 MOU 체결을 통해 상대국 민원에 대한 호혜적 배려, 상대국 언어 민원창구 개설(또는 민원 번역 서비스 제공), 양국 옴부즈만 합동 고충청취 등 재외국민 고충해소를 위한 실질적인 수단을 마련하고 있다.

MOU상 재외국민 권익보호 장치

- ▶ 상대국 재외국민과 진출기업 민원에 대한 호혜적 배려
- ▶ 상대방 언어로 민원신청·회신이 가능하도록 “번역서비스” 또는 “전용 민원창구” 개설
- ▶ 필요 시 현장 방문을 통하여 상대국 체류국민, 기업 고충청취
- ▶ 상대국 재외국민 민원접수 현황 정기적 정보 교환
- ▶ 상대국 재외국민 고충 처리과정에서 발견된 자국의 불합리한 법령·제도 개선 등

라. 평가 및 향후 계획

2020년 성공리에 개최된 제19차 IACC가 일회성 행사로 끝나지 않도록, 회의 성과를 널리 공유하고 그 모멘텀을 지속할 필요가 있다. 국민권익위는 동 회의 내용과 성과, 온라인 운영 노하우를 백서로 정리하여, 국제 반부패 협의체에서 공유할 예정이다. 특히 한국 세션과 워크숍에서 공유된 K-방역과, 한국의 우수 반부패 정책에 대한 콘텐츠를 중심으로 이를 G20, UN, OGP 정상회의 등에서 알리고자 한다.

아울러, IACC를 계기로 국내 공직자들이 해외 최신 제도 및 모범사례를 습득하여 최고의 역량을 개발할 수 있도록 선진 정책 동향을 주기적으로 확인하고 분석하고, 국내 반부패 정책의 시사점을 적극 발굴해 나갈 것이다.

3. 위원회 홍보⁶⁾

국민권익위는 반부패 컨트롤 타워로서 생활적폐 개선, 채용비리 근절, 적극행정 지원 등 지속적인 반부패 추진활동과 국민중심·현장중심의 사회적 갈등 및 고충해소 행보 등을 적극적으로 반영하여 청렴문화 확산과 권익보호에 대한 국민 밀착형 홍보를 추진하였다.

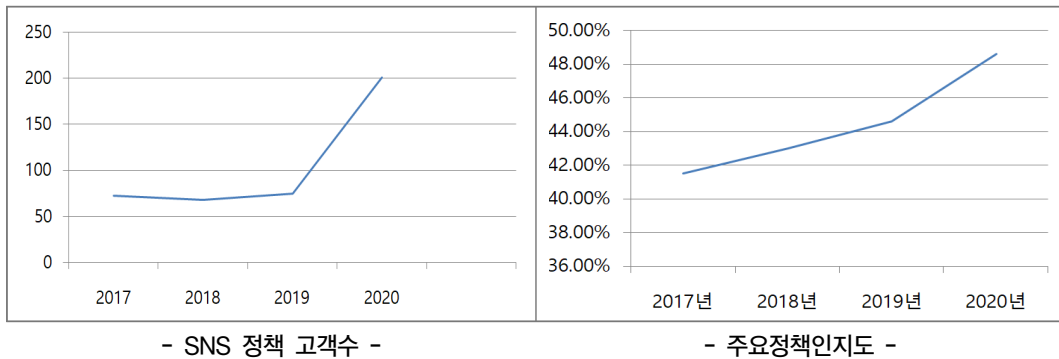
위원회 주요 추진 정책과 활동에 대해 언론·디지털·정책홍보 등 다양한 방식의 홍보활동을 전개하여 국민과 소통하고 정책에 대한 국민의 이해도를 높이고자 주력하였으며, 특히 코로나19 비상상황으로 인한 홍보환경의 변화에 대응, 언택트 홍보체계를 구축하여 국제반부패회의를 성공적으로 홍보하고 청렴 교육 등 각종 교육과 주요 회의를 국민권익위 유튜브 채널인 ‘권익비전’을 통해 실시간 방송함으로써 새로운 홍보환경을 적극적으로 활용하여 안정적이고 효과적인 홍보를 추진하였다. 또한 실시간으로 변화하는 홍보트렌드를 분석하여 온라인 콘텐츠의 양적 확산을 넘어 다양하고 입체적인 형식과 고품질의 감성적 스토리를 접목시킨 콘텐츠 등을 제작·확산하여 국민의 관심과 참여를 유도함으로써 국민 인지도 제고에 노력하였다.

더불어 핵심이슈별, 주요 정책별 사전 홍보전략 수립을 통해 언론보도, 광고, 디지털홍보 등 기획홍보를 추진하고 홍보효과를 높이고 위원회 주요정책인 반부패와 권익구제를 청백이(암행어사)와 권익이(신문고)로 이미지화하여 영상, 카드뉴스, 애니메이션 등 각종 홍보콘텐츠에 활용하여 친근하고 즐거운 홍보를 통해 국민에게 다가가는, 국민 곁 권익위로 각인될 수 있도록 노력하였다.

2020년에는 이러한 정책홍보 활동의 결과로 SNS 정책확산도가 201.2%로 (전년대비 170%↑) 늘어나는 성과를 거두었으며, 주요정책에 대한 대국민 인지도 역시 48.6%(전년대비 4%p↑) 상승하는 성과가 있었다.

6) 홍보담당관실 김미숙 사무관, 김기현 주무관

[그림 1-2] 2020년 주요 홍보지표

(1) 언론보도를 통한 정책 이해도 및 공감대 확산⁷⁾

국민들에게 국민권익위 주요 정책에 대한 이해도를 높이고 공감대를 확산하는데 가장 효과적인 방법은 TV, 신문, 인터넷 매체 등을 활용한 언론홍보이다.

국민권익위는 위원장·부위원장의 TV방송 출연 및 라디오·일간지 인터뷰, 기고, 보도자료 등을 활용해 위원회의 주요정책을 홍보했다. 또 우리나라의 부패인식지수(CPI)와 공공청렴지수(IPI)를 높이고 정부의 반부패 노력 및 성과를 홍보하기 위해 외신, 외국기업, 다문화가정 등을 대상으로 영문보도자료 35건을 배포하는 등 해외 홍보활동을 진행했다.

2020년도에는 총 451건의 보도자료를 배포해 신문 1,771건, 방송 314건, 지방지 및 기타 전문지 327건의 언론보도 실적을 이뤘다. 2020년부터 언론보도 실적은 신문지면 유료부수 20,000부 이상, 전문지, 기타 위원회 업무와 연관성이 높은 매체 56개를 기준으로 집계했다.

〈 표 1-11 〉 언론홍보 현황(2018년~2020년)

구분	보도자료 배포(건)	보도(건)
2020년	451	2,412
2019년	369	6,805
2018년	333	5,112

7) 홍보담당관실 박용권 사무관, 정종훈 주무관

언론홍보의 일환으로 YTN라디오〈생생경제〉에 심사보호국장이 출연해 2020년 1월 1일 시행된 공공재정환수법에 대해 국민들에게 설명했으며, YTN라디오 〈이동형의 뉴스! 정면승부〉에서는 사무처장이 출연해 2019년 부패인식지수(CPI)가 역대 최고 점수(59점)와 최고 순위(39위)를 기록했다고 알리며 청렴한 사회를 만들기 위해 국민들의 지속적인 관심과 참여가 필요하다고 당부했다.

전현희 위원장은 이해충돌방지법에 대해 국민에게 정확한 정보를 전달하고 여론을 환기하기 위해 PD수첩, MBC라디오〈김종배의 시선집중〉, 서울신문, CBS라디오 〈김현정의 뉴스쇼〉, SBS 〈주영진 뉴스브리핑〉, KBS 〈뉴스라인〉 등 인터뷰에 출연했다.



이어 11월 20일 공익신고자 보호법이 개정돼 기존 공익침해행위 대상 법률이 284개에서 467개로 증가했다는 것을 국민들에게 알리기 위해 세계일보 〈세계초대석〉, MBC 〈김종배의 시선집중〉, KTV 〈생방송 대한민국〉 등 언론사와 인터뷰를 진행했다.

그리고 국민권익위가 운영하는 ‘국민생각함’에서 각종 사회 현안에 대해 수렴한 국민의견과 제도개선 사례를 보도자료, 인터뷰 등을 통해 알렸다. 문화일보 〈파워인터뷰〉(8.26.)에서는 여학생 바지교복 선택과 관련한 제도개선 사례를 주제로 인터뷰를

진행했으며 MBC라디오 〈김종배의 시선집중〉(8.20.), YTN 〈슬기로운 라디오생활〉(11.16.) 등에서는 의대 정원 확대, 부동산 정책, 택배종사자에 대한 국민의견 수렴결과를 알렸다.

문화일보

2020-08-26 10:21

<파워인터뷰-전현희>국민 민원 900여건 처리... '여학생 바지교복 선택권'도 내년부터 시행

[신창섭 기자]



전현희 국민권익위원장이 20일 정부서울청사에서 직원들과 업무 관련 대화를 나누고 있다. 신창섭 기자

권익위의 제도개선 노력

—제도 개선을 위한 노력도 추진 중이라고 들었다.

권익외의 주요 업적은 하나도 적지 않다. 도입 이후 900년째 가라앉은 제도 개선 업무를 이행하고 있다. 관련 부처와 권고하는데 있어 영향력이 95%에 달한다. 부처 자체에서 고치는 건 쉽지 않다. 부처의 오류를 인정하는 셈이 되기 때문이다. 그래서 제3의 기관인 **권익외**에서 고치고자 하는 게 아니라 국민의 의견을 수렴해서 국민과 함께 고쳐야 개선하는 것이다. **권익외**에 국민생활감각이라는 말이 있다. 제도 개선만 국민 의견에 맞서 관개 부처와 협의하는 게 제도 개선은 이루어지는 것이다. 아래쪽부터 국민이 만들어내는 정책 제언과 국민이 하는 제도 개선이 중요하다. 그러면 수용률이 높다.”

—어떤 것들이 있는지 소개해준다면,

3000건 정도 예상됐다. 대학생들에게 기본 교육 선택권을 주는 것이 대표적이다. 전교 교육청과 협의를 마치고 내년부터 시행한다. 지난해 6월 미세먼지 관련해서 환경부와 함께 만들었다. 최근에는 이를 통하여 불법주차와 불법한 전선이나 전선을 위험하고 있다는 민원을 받아들이고 산업단지 주변부인과 고층건물간과 전선의 경우로 인원을 확보하는 원칙이 유지되는 것을 통해 전국에서 시행 중이다. 최근 헛웃나루 부동산 정책에 대해 방화선은 굵다며, 국민이 불만이라는 5000건 이상 의견의 원인을 접수했다. 국민생각장을 통해 어떻게 개선되길 원하는지 수렴했는데 1만2000명이 답을 썼다. 내 집을 마련하려는 실수요자, 무주택자들은 청약제도가 개선됐는데도, 공공임대가 부족했으면 된다. 대졸생 국가와 완화된다는 의의를 썼다. 최근 의대 정원 확충과 공공의대 설립과 관련해 의료계가 파업 중인데 방화선은 정부 부처에서 시행하거나 관여할 수 없다면, 그 과정에서 정부 정책 수렴이 필요하다는 의견을 정부와 함께 썼다.”

서울신문

2020년 9월 14일 월요일 010면 기획특집

“신고받아야 할 秋 장관이 ‘이해충돌’ 당사자… 제도 보완 필요”

秋 논란에 입장 밝힌 전현희 권익위원장

전현희 국민권익위원회장은 15일 정부서울청사에서 서울신문과의 인터뷰에서 "주요법률
사무장 업무에 대한 제도적 지원이 아직 미흡
해 법원이나 검찰 등 관련 기관의 업무에
방해가 될까 우려된다"고 말했다. 전 위
장은 또 청국장직급제에 대한
"이제 계속할 필요는 없고 정하는 게 없다"면서
"그게 후회할 필요 없고 규정을 찾아보면 그
들(법원·검찰 등)은 잘못을 묻지 않는다"

-범무부 장관 자녀의 검찰 조사에 대한 이해 충돌 논란이었는데.

한정 규준에게 있어서는 이 애환을 겪고 고향에
관한 유년적 소망이 었고, 자치77집
조사를 받고 있는데 일부무 정관 자리에 있
는 것이 이해를 줄 아니는 것이다. 정한 해
를 위해서는 실제로 애환을 겪어 해마다 조
가 어렸을 것이 아니라 편이 진지하여 한다
예를 들면 집합 수에서 영향력 행사했다던지

필요가 있다. 다만 현재는 권익위가 조사권이 없는 제도적 한계가 있어 실제로 그 내용에 대

마치 그런 생활력을 형성하는데, 동시에 집안에서 그런 사조와 문화가 사회로 확산되어 가는 것이야. 그러면 자연스럽게 사실세계를 표현하는 게 수반이다. 이를 통해 사관세계가 특정집단 그 이상으로 사회로 공유된 생활세계를 확립하게 된다. 조국은 직접적으로 관련되어 있다. 그 물결이 사회를 제국권 앞까지 끌고 가면, 결국 비국권지역까지 끌고 간다(조국권까지) 생활세계를 확산시킨다. 그제야 이젠 어떤 거기에 어떤 것이

한편, 유관대학을 졸업하여 고.우편에 관
해서는 정확하고 일관하여 공정한 법률적 판단
을 위해 부속이거야 사실관계를 확언하고 있
다. 다만 거기에 대해 법무부나 검찰이 엄정하
고 정확한 답변을 해 주기를 바란다."

“이해충돌과 관련해서는 법무부와 검찰, 부
정청탁에 대해서는 국공보 등에 지난주 사실관
계 확인 요청을 했다. 법률적 검토는 시간이 들
어 걸리지는 않는다. 당연히 오랜 어떤 주조에

는 충분히 가능할 것이라고 본다. 다만여 제다
로 있지 않으면 결국은 가정법에 의한 유권해석
을 내릴 수밖에 없다.”

—범무부 장관의 직무 참여를 일시 중지해야
한다는 의견도 있다.

—어떤 상황에서 상장의 배경은
“기준을 완화하는 차원이라기보다 국가 재
난 상황에서 어려움을 겪고 있는 특정 분야의
국민들에게 조금이라도 힘을 보태는 것이 정책
적으로 필요하다” 판단이 들어 실시 조치될

“공무원 행동강령에 따르면 이해충돌이 일어난다면 사전에 기관장에게 신고하고 이해충돌을 회피하도록 돼 있다. 하지만 이번 사건은 이

세계일보('20.9.14.)

국제바브패хий(IACC)를 개

회견이 같은 미견체다.

업덕의 상을 마뎠었다. 3

현희 위원장은 Korea Jo

대변인은 매일 전날 세션의

RELIGION

국민권익위원회

문화일보('20.8.26.)

세계일보('20.9.14.)

국민권익위는 12월 1일부터 4일까지 제19차 국제반부패회의(IACC)를 개최해 더 공정하고 정의로운 사회를 위한 국제적 연대와 협력의 장을 마련했다. 코로나19 대유행으로 인해 온라인으로 진행된 이 회의에서 전현희 위원장은 Korea Joongang Daily, Arirang TV 등 외신과의 인터뷰를 진행했고 대변인은 매일 전날 세션의 내용을 브리핑하는 등 국내·외 언론의 많은 관심을 받았다.



국제반부패회의(IACC) (2020.12.2.)

국민권익위는 국민의 알권리를 위해 매주 월요일 주간보도계획 대변인 정례브리핑을 실시(32회)하고 2019년 부패인식지수(CPI) 결과 분석 및 향후 계획(1.23.), 민원동향 발표(5회), 공익신고자 보호법 개정 시행(11.20.), 매연저감장치 제작사들 보조금 수백억 편취 적발(12.8.), 2020 공공기관 청렴도 조사 평가결과 발표(12.9.) 등 주요 현안 및 사회적 관심사항에 대해 정책브리핑을 실시했다.

또한 국민의 고충민원을 해결하기 위해 현장조정회의를 개최했다. 특히 8월에는 6.25 전쟁 당시 수복된 강원도 양구군 해안면 민통선에 있는 주인 없는 토지 290만 평의 정주 여건 개선 기반을 마련했다. 특히 이 민원은 법무부, 행정안전부, 기획재정부, 국토교통부, 국방부, 농림축산식품부, 조달청 등 소관부처와 함께 3년간 현장방문과 회의를 20여 회 개최하는 등의 노력으로 문제 해결에 가까워질 수 있었다.



양구군 해안면 무주부동산 및 국유지 매각 요구 현장조정회의('20.8.4.)

(2) 디지털미디어를 활용한 국민과의 소통 확대⁸⁾

4차 산업혁명의 시대, ICT기술의 급격한 발전은 다양한 소셜네트워크서비스(SNS)매체의 탄생과 소통방식의 변화를 가져왔다. 전세계 SNS 이용자는 2020년 현재 약 30억 2천만 명을 넘겼고, 앞으로 더욱 더 늘어날 것으로 전망하고 있다. 국내 상황도 크게 다르지 않다. 2020년 국내 소셜 미디어 이용자 수는 3,550만 명으로 집계되었으며 전년 동월 대비 15.2% 증가했다. 더구나 코로나19 팬데믹은 우리의 삶을 전적으로 변화시켰다. 국가 봉쇄 및 ‘사회적 거리두기’가 일상화되면서 직접적인 만남이 제한되고, 우리 생활의 많은 영역이 디지털로 전환되었다, 이런 상황에 대응하여 의사소통 및 사회적인 교류를 위한 대안으로 소셜 미디어가 급부상했으며, SNS는 정보의 공유와 여론의 흐름을 좌우하는 강력한 미디어로 자리매김 하고 있다.

이런 급변하는 디지털미디어 환경에 대응하기 위해서 정부도 전문 인력을 확보하는 등 디지털소통 강화를 범정부적으로 추진하였고, 현재 31개 부처가 홍보콘텐츠를 제작하는 전문가를 채용하여 디지털소통팀을 구성 운영하고 있다. 우리 위원회도 2019년 6월 작가, 영상제작 PD, 그래픽디자인 등 전문 인력을 채용하고, 총 7명의 인력으로 디지털소통TF를 구성하여 다양한 정책홍보 콘텐츠를 자체적으로 제작하고 각종 SNS 매체를 운영하여 국민과의 직접적인 소통을 추진하고 있다.

8) 홍보담당관실 조수연 사무관, 장성현 사무관

또한, 현장의 생생한 모습과 국민의 목소리를 담을 수 있는 영상장비를 도입하고 촬영 스튜디오를 구축하는 등 우수한 정책홍보 콘텐츠를 제작할 수 있는 환경을 마련하였다. 이와 함께 국민권익위원회 유튜브 방송채널「권익비전」을 개국하여 국민과 실시간 소통이 가능한 생방송 프로그램 등을 진행함으로써 우리 위원회가 국민 곁으로 한 걸음 더 다가가는 계기를 마련하였다.

디지털소통TF 구성 후 콘텐츠 제작에 가장 큰 변화는 기존 보도자료 기반의 일방적인 정책정보 전달방식에서 탈피하여 국민이 쉽게 이해하고 공감과 참여할 수 있는 다양한 형태의 콘텐츠를 신속하게 제작하고 있다는 점이다.

먼저, 대표작인 영상 콘텐츠는 위원회의 어려운 정책과 제도를 재미있게 풀어낸「안 움직이는 인형극」을 정기적으로 제작해 국민들의 이해도를 높이고 관심을 유도했다. 이와 함께 위원회의 행사와 주요정책을 소개하는「권익 라이브」와 주간 단위 위원회 보도현황, 온라인 여론을 분석해 소개하는 생방송「위클리 권익」을 제작해 실시간으로 국민과 소통하며 참여를 이끌었다.

〈 위원회 주요정책 콘텐츠 영상 〉



또한 정책 이슈를 공론화하고, 정보전달과 국민적인 참여가 필요한 행사는 「권익비전」을 활용해 생방송으로 진행을 했다. 주요 현장 생방송으로 민원과 갈등을 조정하는 현장회의로 경기도 여주시청에서 열린 ‘그리스 참전 기념비 이전 현장회의’는 위원회의 역할과 위상을 보여줬다. 국민의견 수렴을 위한 ‘주택의 증개보수 산정체계 개선 정책토론회’는 방송 중 실시간 국민과 소통하며 의견을 수렴하는 새로운 가능성을 보여줬다. ‘제19차 반부패국제회의’는 코로나19 팬데믹으로 사상 최초로 대한민국에서 온라인으로 개최하고, 「권익비전」을 통해 실시간 송출되면서 세계인의 소통 공간으로 언론 등 국내외적인 주목을 받았다.

〈 위원회 주요 정책현장 생방송 〉



이외에도 현장행정을 담은 기획영상, 미니다큐, 국세청·한국정책방송원(KTV)과 협업해 제작한 콘텐츠는 국민의 관심을 끌면서 국민과 함께 소통하는 이미지를 부각시켰다.

영상 외에도 국민들이 보기에 딱딱한 느낌을 주는 정책정보나 보도자료 등을 카드뉴스, 인포그래픽 등으로 제작해 관심과 이해도를 높였다. 위원회가 추진한 부패방지·제도개선·고충민원·행정심판 사례를 스토리텔링 화하여 카드뉴스와 인포그래픽 등 시각화 콘텐츠로 제작해 국민의 관심과 이해도를 높였다.

〈 위원회 주요정책을 이미지로 시각화한 카드뉴스 〉



2019년도 디지털소통TF 구성 후 전문가에 의한 고품질의 자체 제작 뿐만 아니라 콘텐츠확산을 위해 노력했다. SNS 매체운동을 체계적이고 다양한 방식으로 운영해 유튜브 구독자, 페이스북 팔로워 등 SNS 정책고객 수의 양적 증가와 소통 활성화가 이루어졌다.

〈 표 1-12 〉 국민권익위 SNS 정책고객 현황

(매년 12월31일 기준, 단위 : 명)

매체명	합계	블로그 (방문자)	트위터	페이스북	유튜브	인스타그램
개설일		'09. 5.	'09. 7.	'10. 8.	'13. 8.	'14. 6.
2020년	1,205,362	2,087,295	84,374	164,748	8,665	7,238
2019년	1,205,362	980,615	79,934	140,300	2,300	2,213
2018년	634,828	423,828	78,991	129,704	1,099	1,206

마지막으로, 제16기 「청백리포터」 기자단 활동을 적극적으로 지원하여 국민의 정책 참여와 국민의 시각에서 콘텐츠를 다량 생산하였다. 기자단 활동은 국민이 참여해 국민의 시각으로 위원회의 업무와 정책을 바라보고 재생산함으로써 국민들이 정책을 보다 다양하고, 재미있게 받아들일 수 있는 계리가 되었다.

(3) 정책광고를 통한 주요정책 인지도 제고

국민권익위는 신규 정책을 국민에게 적극적으로 알리고 부패행위·공익침해 등에 대한 신고, 제도개선 등을 위한 참여와 제안 등을 촉진하기 위해 정책광고, 공공기관 협업홍보를 추진하여 대국민 인지도 제고에 노력하였다.

마스코트를 활용한 주요정책 소개 애니메이션을 제작하고 국민콜110, 국민신문고, 부패신고 보호보상, 공익신고자 보호 제도, 행정심판 제도, 국민생감함 등을 TV·라디오·신문·버스·전광판 등에 표출하여 정책 인지도를 제고하고, 적극적인 참여와 이용을 안내하였다.

〈위원회 마스코트 청백이와 권익이가 소개하는 위원회 주요정책〉



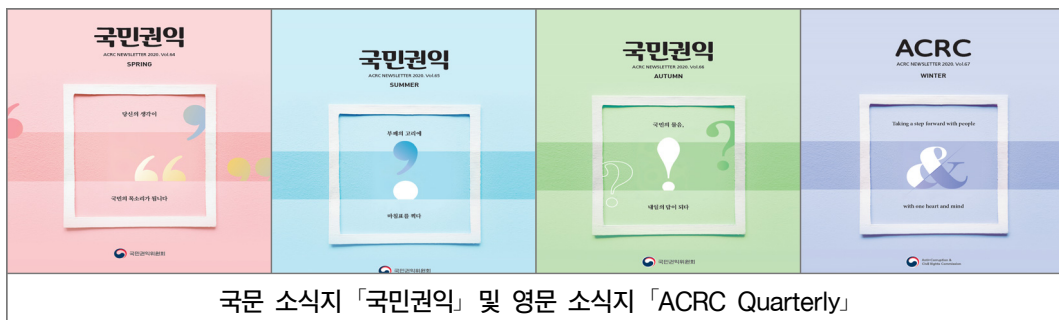
특히 최근 인지도조사에서 국민참여 민원포털인 국민신문고 인지도가 80%를 넘고 국민생감함의 인지도가 전년대비 21.6% 상승하는 등 전반적인 인지도가 2019년 대비 4%p 상승하였으며 앞으로도 국민이 더 많이 알고 참여할 수 있도록 전략적 홍보를 추진할 예정이다.

(4) 소식지·동영상 등을 활용한 국민공감대 향상

국민권익위는 주요 활동 모습과 국민 공감형 정책사례 등을 담은 「국민권익」 소식지와 위원회 주요정책에 대한 동영상을 제작하여 송출하였다.

계간제로 발간하는 「국민권익」 소식지는 2008년 3월 첫 호를 시작으로 지금까지 통권 67호(2020년 겨울호)를 발행하였다. 2020년에는 매회 10,500부를 발행, 국민생활 접점인 지방자치단체의 주민센터, 우체국, 은행, 도서관 등에 배포 하였다.

특히 독자 우편에 건의된 내용을 선정하여 콘텐츠로 구현하는 ‘나도 편집장’ 코너를 신설하여 독자의 참여를 강화하는 등 독자가 원하는 정보 전달에 주력하였다. 또한, 영문 소식지 「ACRC Quarterly」를 매회 1천부를 발행해 주요공관, 외신기자, 외국기업 등에게 배포하였다.



한편, 위원회는 TBN과의 협업을 통해 ‘시사바다’ 프로그램 내 ‘고충해결사’라는 정기 코너를 개설·출연하여 위원회의 권익구제 활동을 지속적으로 홍보하고 이슈에 따라 몬스터엑스(국제반부패회의), 김명수(명예 암행어사) 등 홍보대사 위촉을 통해 위원회의 활동과 정책을 알리기 위한 다양하고 적극적인 홍보노력을 기울였다.



제2편

청렴한국 실현을 위한 반부패 정책 추진

● ● ●

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

제1장 범정부 반부패 정책 중점 추진

제2장 국민의 눈높이에 부응하는 부패현안 신속 대응

제3장 청렴한 공직사회를 위한 행위기준 정비

제4장 각급기관의 청렴도 향상 지원

제5장 실효성 있는 부패방지를 위한 법·제도개선

제6장 청렴의식 확산을 위한 반부패 청렴교육

제1장 범정부 반부패 정책 중점 추진

제1절 공정사회 반부패정책협의회 운영¹⁾

1. 추진배경 및 연혁

협의회 관련 대통령 강조사항

- ‘반부패정책협의회는 우리 정부 반부패 개혁의 총본부’ (제4차 협의회, '19.6.20.)
- ‘공정사회를 향한 반부패정책협의회를 중심으로 공정이 우리 사회에 뿌리 내리도록 새로운 각오로 임할 것’ (국회시정연설, '19.10.22.)
- ‘반부패정책협의회를 공정사회를 향한 반부패정책협의회로 확대 개편하는 것은 부패를 바로 잡는 것에서 그치지 않고, 우리 사회 전반에 공정의 가치를 뿌리내리겠다는 정부의 강력한 의지와 각오를 분명히 하는 것’ (제5차 협의회, '19.11.8.)
- ‘공정사회 반부패정책협의회는 권력기관 개혁뿐 아니라 국민의 일상에 깊숙이 뿌리내린 특권과 반칙, 불공정의 관행을 근절하기 위해 최선’ (제6차 협의회, '20.6.22.)

현 정부는 '17년 출범 초기부터 기회의 평등, 과정의 공정성, 정의로운 결과 등 공정과 반부패의 가치를 강조하였으며 이를 뒷받침하기 위한 다양한 정책적 수단과 운영체계를 마련하여 왔다. '20년에는 정부 출범 3년차를 맞이하여 그간 반부패 개혁 노력이 국민이 체감하는 가시적 성과를 거둘 수 있도록 지속적으로 정책을 추진하는 한편, 코로나19 방역 상황이라는 국가적 위기 속에서 우리 사회에 여전히 남아있거나 새로이 발생하고 있는 부패·불공정이 국민생활에 피해를 입히지 않도록 현안 이슈에 대해 논의하고 대책을 마련하고자 하였다.

그간 협의회에서는 범정부적 반부패 추진전략·체계인 ‘5개년 반부패 종합계획’, 학사비리 근절 및 유치원 공공성 강화, 공공기관 채용비리 근절 및 채용 공정성 강화, 갑질 근절, 역외 탈세 및 호화생활자 신종·변칙 제납행위 근절, 공공분야 전관특혜 근절,

1) 청렴정책총괄과 조유지, 김경용 사무관

디지털 공정경제 실현 등 국민 생활 속 작은 불공정에서부터 사회지도층 등의 거대 부패에 이르기까지 전 분야에 걸친 개선방안을 논의해왔다. 이러한 전방위적인 노력으로 지난 4년간 우리 사회의 청렴 수준이 점차 상승하였고, 대내·외 평가도 점진적으로 개선되고 있다.

〈 표 2-1 〉 반부패정책협의회 주요 안건

구분	주요 안건
제1차 (17.9.26.)	〈부정부패 없는 대한민국〉 ■ 반부패정책 추진전략, 중대부패범죄 처벌강화, 민생 관련 불공정행위 근절 대책, 방위사업 비리 척결방안 등
제2차 (18.4.18.)	〈국민과 함께 청렴한 대한민국〉 ■ 5개년 반부패 종합계획, 안전분야 부패방지방안, 공공분야 갑질 근절 방안, 기술유출 방지 및 해외범죄수익 환수, 역외탈세 차단 등
제3차 (18.11.20.)	〈반칙과 특권 없는 공정한 사회〉 ■ 학사비리 근절, 유치원 공공성 강화, 공공기관 채용비리 근절 추진계획, 지역 토착비리 개선, 재건축·재개발 비리 등
제4차 (19.6.20.)	〈특권 없는 사회, 공정한 대한민국〉 ■ 호화생활자의 신종·변칙 탈세 및 체납행위 근절, 노인장기요양기관 불법행위 대응방안, 학교법인 회계 투명성 및 감사제도 개선방안
제5차 (19.11.8.)	〈공정한 대한민국, 중단 없는 반부패 개혁〉 ■ 반부패정책협의회 성과와 향후 추진방향, 전관특혜 근절방안, 입시학원 등 사교육시장 불공정성 해소 방안, 공공부문 공정채용 확립 및 민간 확산 방안
제6차 (20.6.22.)	〈국민과 함께 국난 극복, 정의로운 대한민국〉 ■ 반부패정책 성과와 포스트 코로나 시대 반부패 추진방향, 위기극복을 저해하는 민생침해범죄 엄정 대응, 온라인 플랫폼 불공정 근절 및 디지털 공정경제 실현 등

2. 구성 및 기능

협의회의 설치 및 운영 근거는 「공정사회 반부패정책협의회 규정」(대통령훈령 제414호, '20.1.14. 일부개정)이며, 위 규정에 따라 협의회는 대통령 소속으로 설치되어 있다. 협의회는 우리나라의 반부패·공정 정책 관련 기관이 함께 참여하여 정책적 사항을 논의·공유하며, 대통령과 참여위원에게 보고함으로써 정책추진의 추동력을 얻을 수 있다는 점에서 의미가 크다.

국민권익위는 '20. 1월 근거규정 개정을 통하여 협의회를 확대·개편하였다. 협의회 의장은 기존과 같이 대통령이 되고, 위원은 국민권익위원장을 비롯하여 기획재정부장관, 교육부장관, 법무부장관, 국방부장관, 행정안전부장관, 고용노동부 장관, 국무조정실장, 공정거래위원회위원장, 금융위원회위원장, 인사혁신처장, 검찰총장, 국세청장, 관세청장, 경찰청장 등 15개 부처 기관의 장, 대통령비서실의 민정업무를 담당하는 수석비서관 및 협의회에 상정되는 안건과 관련하여 협의회 의장이 지정하는 기관의 장이 된다. 또한 협의회 회의에는 감사원장 및 국가정보 원장이 배석한다. 규정 개정을 통하여 기존 12개 부처에서 민생·경제 관련 부처인 기획재정부, 교육부, 고용노동부 등 3개 기관이 필수 참석대상으로 추가되었다.

협의회에서는 국가차원의 부패방지 및 공정성 향상 대책의 수립 및 추진, 부패방지 및 공정성 향상 관련 현안에 대한 정부대책, 부패방지 및 공정성 향상 관련 대책 추진상황 점검 및 이행관리, 부패방지 및 공정성 향상 관련 실태조사·정보공유 등 효율적인 부패방지 및 공정성 향상 대책 수립을 위하여 필요한 사항에 대해서 협의한다. 특히 이번 규정 개정을 통해 기존 부패방지 대책 이외에 공정성 향상 관련 대책 논의 기능을 강화하여 공정사회를 향한 국민의 눈높이와 기대를 충족시키기 위한 논의의 기반을 마련하였다.

또한 협의회에 상정할 안건의 검토 및 협의 등을 위하여 공정사회 반부패정책실무 협의회를 둔다. 실무협의회 의장은 국민권익위원회 부패방지부위원장이 되며, 참석기관의 국장급 공무원이 참석위원이 된다.

3. 제6차 협의회 주요 내용

'20년 6월 22일 개최된 제6차 협의회에서는 '국민과 함께 국난 극복, 정의로운 대한민국'이라는 주제로 보고안건 1건, 논의안건 4건 등 총 5건의 반부패 공정대책 안건을 발표하고 반부패 관련 기관이 함께 논의하였다.

국민권익위는 정부 출범 3년차를 맞이하여 '반부패 정책 성과와 포스트 코로나 시대 반부패 추진방향' 안건을 보고하였다. 지난 3년간의 국가청렴도(CPI), 공공청렴지수(IPI) 등 국제적 평가와 공공기관 청렴도 등 한국의 전반적인 반부패 청렴 수준 개선과 주요 개선요인을

분석하고 포스트 코로나 시대를 맞이하여 우리 정부가 '22년 CPI 세계 20위권의 청렴 선진국 도약을 위해 지속 추진해야 할 반부패 개혁 방향을 제시하였다.

금융위에서는 경제적으로 어려운 취약계층을 대상으로 저지르는 악의적 민생범죄인 불법사금융·보이스피싱 근절로 서민생활 안정에 기여하기 위한 방안을 보고하였다. 불법사금융·보이스피싱 특별근절기간을 설정하고 범정부 TF를 구성하여 정부가 하나의 조직처럼 긴밀히 협업·대응하며, 즉각적인 조치와 제도개선이 속도감 있게 병행될 수 있도록 다양한 정책을 마련하였다.

경찰청에서는 코로나19 국면을 맞아 큰 폭으로 증가하고 있는 사이버 도박·사기에 대해 엄정 단속, 협업체계 구축, 피해자 보호를 통해 민생안정을 도모할 수 있는 방안을 발표하였다. 여기에는 전담팀 신설·확대, 신고시스템 고도화 등 수사 조직·체계 보강, 집중 단속 및 국제공조 강화 등 단속·수사 체계 강화뿐만 아니라 범죄수익 추적 및 피해회복 지원 방안이 포함되어 더욱 실효성 있는 민생 구제 대책이 마련되었다.

공정위에서는 온라인 플랫폼 불공정 근절 및 디지털 공정경제 실현이라는 안건을 통해 「플랫폼 거래 공정화법」 제정 등 제도개선과 함께 균형감 있는 법 집행을 통해 디지털 경제의 혁신생태계 기반을 조성하는 방안을 보고하였다. 여기에는 플랫폼 갑을문제 해소를 위한 거래환경 개선, 신뢰할 수 있는 비대면 소비환경 조성 및 플랫폼 독과점 예방 및 감시 강화 등의 정책이 포함되었다.

법무부에서는 공수처 설치, 검경 수사권 개혁, 검찰의 직접수사 축소 등 수사환경 변화에 따른 부패범죄 대응방안을 보고하였다. 법무부는 향후 반부패 기관 협력관계 강화를 통해 인권·민생 침해 범죄에 역량을 집중하는 한편, 적극행정 문화 정착을 위해 다양한 정책을 마련할 예정이다.



〈 제6차 공정사회 반부패정책협의회('20.6.22.) 〉

* 사진 출처 : 청와대 제공(president.go.kr)

4. 향후 계획

현대사회에서의 부패의 정의는 과거의 직위 중심, 즉 공직자가 자신의 직위 또는 권한을 남용하여 자신의 사익을 취하는 행위에서 벗어나 시장 중심, 나아가 공익 중심 정의로 변화되어 가고 있다. 따라서 협의회의 논의사항 또한 전통적인 관점에 따라 부패사건의 적발과 처벌 정책에서 벗어나, 제도적 개선 그리고 공공서비스 운영과 관련된 공정성과 투명성을 확보하는 방향으로 변화해 나갈 수 있도록 운영할 예정이다.

앞으로도 국민권익위는 국민에게 실망과 상실감을 초래하는 부패·불공정 안전을 적극 발굴하고 협의회를 통해 범정부적 개선대책을 마련하는 등 우리사회에 더 이상 부패·불공정의 사각지대가 발생하지 않도록 지속적이고 더욱 적극적으로 부패 현안 이슈를 발굴하고 대책을 마련해 나갈 것이다.

또한 민생 공정사회 반부패정책협의회의 취지에 맞게 우리사회에 청렴과 공정의 가치가 자연스럽게 뿌리내릴 수 있도록 위원회가 가진 다양한 네트워크를 통하여 협의회의 논의사항을 각급기관에 전파, 홍보하고 소통하는 노력을 병행할 예정이다.

제2절 5개년 반부패 종합계획의 차질 없는 이행관리²⁾

1. 추진배경

부패는 어느 특정한 기관이나 분야에 국한된 문제가 아니며, 국가·기관·조직별 법·제도와 관행, 내·외부 문화 등에 따라 다양한 형태로 발현되기 때문에 효과적인 국가 청렴도 제고를 위해서는 다양한 분야·형태의 반부패 문제에 대해 전체적으로 조망할 수 있도록 전략체계를 마련하는 작업이 선행되어야 한다. 다시 말해 다양한 영역의 반부패 과제를 총괄·집약하고 이를 세부계획으로 구체화함으로써 국가 청렴도를 실질적으로 개선해 나가는 전략적 시각과 접근이 요구된다.

이에 국민권익위는 현 정부출범 초기, 중장기 반부패 개혁을 체계적으로 추진할 수 있도록 관계부처의 참여를 통하여 정부의 중장기 반부패 전략을 수립하였다. 이는 각급 기관에서 제출된 반부패 과제를 기본으로 하여, 국민권익위가 운영하고 있는 국민의견 수렴 플랫폼인 국민생각함, 청렴사회민관협의회, 2030세대 간담회 등 국민 의견수렴과 관계기관 조율 등을 거쳐 점차 구체화되었다. 그렇게 완성된 결과물이 제2차 반부패정책협의회(18.4.18.)에서 발표된 ‘5개년 반부패 종합계획’(이하 5개년 계획)이다.

2. 주요 내용

5개년 계획은 ‘국민과 함께하는 청렴한 대한민국’이라는 비전 아래 2022년까지 세계 20위권의 청렴국가로 도약한다는 목표를 제시하고 있다. 이를 구체적으로 실현하기 위하여 함께하는 청렴, 깨끗한 공직사회, 투명한 경영환경, 실천하는 청렴 등 4대 전략 50개 과제(85개 단위과제)가 마련되었다.

‘함께하는 청렴’은 부패 문제는 범정부 차원에서 국민과 함께 대응하는 전략으로서, 국가청렴정책의 견고한 기틀을 마련하는 전략이다. 대통령 주재 반부패정책협의회 운영과 함께 청렴사회민관협의회 등 반부패 민관협력 거버넌스 등을 주요 내용으로 하고 있다.

2) 청렴정책총괄과 조유지, 김경용 사무관

‘깨끗한 공직사회’는 공공분야의 부패 유발요인부터 착실히 정비하여 공직 청렴성을 향상하는 부문으로, 공공재정 누수방지, 청탁금지법의 정착과 행동강령 강화 등 공직윤리와 관련된 과제로 구성되어 있다.

국민 눈높이에 부합하도록 민간부문 청렴도 개선을 지원하는 내용은 ‘투명한 경영환경’ 부문에 포함되어 있다. 그간 반부패 정책이 공공분야 중심이었다면, 향후에는 국민 일상생활과 밀접한 민간부문 부패 관행이 함께 개선되어야 한다는 문제의식 하에 기업 회계 투명성 강화 및 건축분야, 보건의료분야 등 다양한 민간 분야의 청렴성 강화 과제가 추진 중에 있다.

마지막 ‘실천하는 청렴’ 전략에서는 부패행위에 대안 엄정한 제재와 함께 공익신고자 등에 대한 보호, 우리사회의 청렴문화 확산 등 다양한 실천 중심 과제로 구성된다.

3. 5개년 반부패 종합계획 이행점검과 주요 성과

국민권익위는 5개년 반부패 종합계획의 효율적이고 체계적인 이행점검 및 관리를 위하여 국민권익위는 반부패 정책과제 관리시스템을 '19년 4월 개통하여 분기별로 추진실적을 점검하고 있다.

'20년 4분기 기준으로 85개 단위과제 중 약 80%이상이 정상추진되고 있으며, 지연과제의 대다수는 법령 제·개정안의 국회 제출 이후 입법 논의가 지연되거나 기관 간 이견 존재, 의견수렴 진행 등의 사유로 제·개정안을 마련이 지연되는 경우이다. 이에 대한 더욱 적극적인 입법 지원과 협의를 통한 대안 마련 노력이 필요한 시점이다.

'20년 추진과제 중 법령 제·개정을 통해 제도개선이 이루어진 의미 있는 성과로는 「공직자윤리법」 개정·시행을 통한 퇴직자 행위제한 강화 및 안전 분야 취업제한 확대, 「국제조세조정법」 개정·시행을 통한 역외탈세 관련 제재 강화, 「국방과학기술혁신촉진법」 제정을 통한 국방연구개발사업 참여제한, 사업비 환수 신설 근거 마련, 「국민체육진흥법」 제정을 통한 ‘스포츠윤리센터’ 설립 및 운영 기반 마련 등이 있다. 주요 내용은 다음과 같다.

〈표 2-2〉 법령 제·개정 주요 성과

제·개정 법령명	관련 과제	주요 내용
「공직자 윤리법」	11. 공직자 재산등록 실효성 제고 12. 퇴직자 행위제한 및 비위면직자 취업제한 제도개선	■ 제·개정 및 시행일 - 공포('19.12.3.) 및 시행('20.6.4.) ■ 주요 내용 - (공직자 재산등록 실효성 제고) 고위직(공개대상자)의 부동산·비상장 주식 등 이해충돌 소지가 높은 재산은 재산형성과정(취득경위, 소득원 등)을 의무적으로 신고 - (퇴직자 행위제한) 퇴직공직자의 부정 청탁·알선 관련 신고자 확대 및 신고요건 완화, 신고자 보호조치 강화 등
「국제조세 조정법」	38. 국부유출 방지 대책 추진	■ 제·개정 및 시행일 - 공포('19.12.31.) 및 시행('20.1.1.) ■ 주요 내용 - (제재 강화) 정당한 사유 없이 자료를 기한까지 제출하지 아니하거나 거짓의 자료를 제출하는 경우에는 1억원 이하의 과태료를 부과 - (추가 제재) 30일의 이행기간 내에 자료 제출이나 시정 요구를 이행하지 아니하는 경우에는 지연기간에 따라 2억원 이하의 과태료를 추가로 부과
「국방과학 기술혁신 촉진법」	15. 방위사업 비리 예방 및 제재 강화	■ 제·개정 및 시행일 - 공포('20.3.31.) 및 시행 예정('21.4.1.) ■ 주요 내용 - (추진체계) 방위사업청장은 연구기관등으로 하여금 국방연구개발 사업을 수행토록 계약 또는 협약 체결 - (참여 제한) 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 연구개발을 수행한 경우 등 일정 요건 해당 시 국방연구개발사업 참여 제한
「국민체육 진흥법」	20. 문화체육 분야 공정성 확립	■ 제·개정 및 시행일 - 공포('20.6.9.) 및 시행('20.12.9.) ■ 주요 내용 - (스포츠 윤리센터) 체육의 공정성 확보와 체육인의 인권보호를 위하여 스포츠윤리센터를 설립 - (고발 및 징계요구) 스포츠윤리센터는 조사내용과 관련하여 범죄혐의가 있다고 인정될 만한 상당한 이유가 있을 때에는 관할 수사기관에 고발

4. 향후 계획

국민권익위는 기관별 소관과제 이행실적을 매년 시행되는 부패방지 시책평가에 반영하고 있다. 앞으로도 위원회는 50대 과제를 끝까지 성공적으로 추진하여 범정부적 반부패 개혁을 완수할 수 있도록 정기적으로 이행을 점검·독려하고 추진성과를 홍보하는 등 지속적으로 노력할 계획이다.

제3절 컨트롤 타워로서의 공공기관 감사관 회의 운영³⁾

1. 개 관

국민권익위는 반부패 총괄기관으로서 매년 정기·수시로 중앙부처, 광역지자체 및 교육청, 공직유관단체 등 각급 공공기관의 감사업무 총괄담당자인 감사관을 대상으로 회의를 개최하여 정부의 새로운 반부패 청렴 정책방향을 전달하고, 주요 현안과 중점 추진과제에 대하여 함께 논의하는 자리를 마련하고 있다.

먼저 국민권익위는 매년 초 ‘반부패 청렴정책 추진지침’을 수립·전달하고 있다. 동 지침을 통해 청렴시책을 추진하는데 있어 필요한 정보를 제공함으로써 각급 공공기관의 자율적 반부패 노력을 유도하는 한편, 우리 정부의 반부패 정책 추진방향에 대한 철학을 공유함으로써 범정부 차원의 반부패 활동을 차질 없이 추진하기 위해 노력하고 있다.

또한 공정사회 반부패정책협의회의 후속 조치로 협의회에서 범정부적으로 논의된 주요 현안과 대책을 공유하기도 하며, 국민권익위가 추진하고 있는 과제에 대해 정보를 제공하고 협조를 요청하기 위하여 사안별로 안전과 참석 범위를 달리하여 수시로 감사관 회의를 개최하고 있다.

’20년에는 코로나19 방역상황으로 인해 제약이 있었지만 ’20년도 반부패 청렴정책 추진지침 전달회의(3월)을 시작으로, 광역지자체 감사관 회의(8월) 및 공공기관 사규 개선 관련 감사 회의(9월) 등 총 3차례의 감사관급 회의를 충실히 개최하였다.



〈 광역지자체 감사관 회의('20.8.11.) 〉



〈 공공기관 사규 개선 감사 회의('20.9.23.) 〉

* 사진 출처 : 뉴스1, 국민권익위원회 홈페이지(acrc.go.kr)

3) 청렴정책총괄과 조유지, 김경용 사무관

2. 주요 내용

가. '20년 반부패 청렴정책 추진지침 전달회의(3월)

국민권익위는 매년 초 정부의 업무계획 수립 후, 당해연도의 전반적인 반부패 청렴정책 추진방향과 주요 업무에 대해 각급기관 감사관에게 설명하고 협조를 요청하는 반부패 청렴정책 추진지침 전달회의를 개최하고 있다.

'20년에는 코로나19의 발생·확산으로 인하여 중앙부처(39개) 감사관을 대상으로 세종-서울-대전 각 정부청사의 영상회의 시스템을 활용하여 추진지침 전달회의를 개최(3월) 하였으며, 다른 기관에는 공문 송부 및 홈페이지 게시를 통하여 관련 자료를 공유·전달하였다.

이 회의에서는 국민권익위원장의 인사 및 당부, '20년도 반부패 청렴정책 추진지침 설명 및 질의응답, IACC 홍보영상 상영 등이 이루어졌다

나. 광역지자체 감사관 회의 개최(8월)

'20년 중반기에는 부적절한 수의계약, 성비위·갑질, 의사결정 과정에서의 이해충돌 및 사익 추구 등 지자체·지방의회 의원 등 선출직 공직자를 중심으로 한 각종 불공정 부패 이슈 사안이 발생하였다.

이에 국민권익위는 지방행정 청렴수준 향상을 위한 광역지자체 감사관 회의를 개최하고, 각급 지자체의 청렴·윤리, 공직기강 유지 등의 업무를 담당하고 있는 감사관을 대상으로 공직기강 확립을 위한 엄중한 주의·경고의 메시지를 전달하였다.

이 회의에서는 지자체 청렴 수준 향상 종합대책 발표 및 협조사항 전달, 공공재정 건전성 확보 추진 등 부패방지·권익구제 추진사항 논의, 지자체 반부패 수범사례 발표(경기, 전남) 등이 이루어졌다.

다. 공공기관 사규 개선 관련 감사 회의 개최(9월)

국민권익위는 국민생활과 밀접한 공공기관의 부패유발요인을 사전에 차단하기 위한 공공기관 사규 전수 점검 3개년 계획을 수립하였다. '20년은 그 첫 해로, 그간의 성과를 관련 공공기관과 공유하고 의견을 청취하기 위하여 에너지, 공항·항만, 교통 분야 공공기관 상임감사, 정책 수혜자가 참석한 가운데 공공기관 사규 개선 관련 감사 회의를 개최하였다.(9월)

이 회의에서 전현희 국민권익위원장은 소극행정도 부패로 간주하고, 적극행정이 공직사회에 자리 잡을 수 있도록 공공기관 공직자들의 적극적인 역할을 당부하였다.

3. 향후 계획

'21년에도 국민권익위는 현 정부 출범 5년차를 맞이하여 반부패 총괄기관으로서, 기존 수립된 계획이 차질 없이 이행되고 변화된 사회 환경에 따라 유연하고 새로운 정책이 시행되어 국민이 체감하는 반부패 개혁의 성과를 도출할 수 있도록 최선을 다해 각급기관을 견인·지원해 나갈 것이다.

제2장 국민의 눈높이에 부응하는 부패현안 신속 대응

제1절 공공기관 채용비위 근절 추진4)

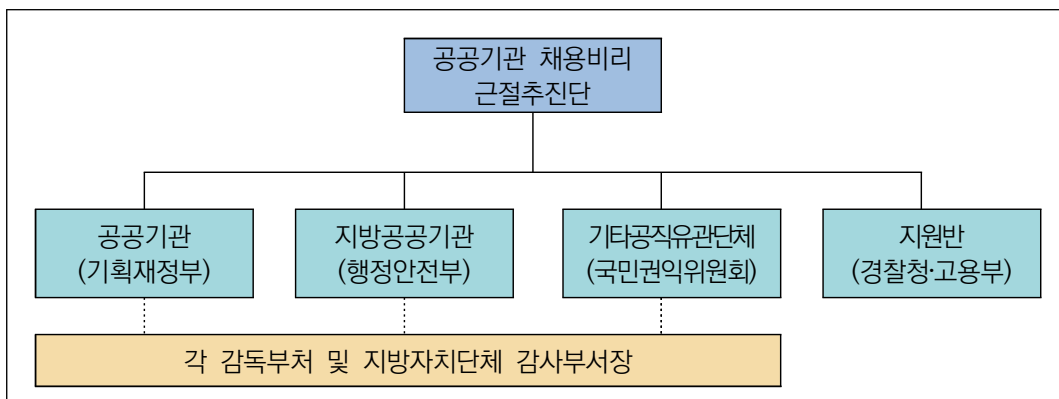
1. 추진배경 및 경과

2017년 일부 공공기관의 채용비위가 사회적 화두로 오르면서 채용비리 의혹 해소를 향한 국민적인 요구가 높아졌다. 그에 따라 정부는 기획재정부, 행정안전부, 국민권익위 등 관계부처 합동으로 2017년 11월부터 총 1,190개 공공기관을 대상으로 채용비위 특별점검을 실시하였다.

정부는 특별점검 이후 채용비위와 같은 구조적이고 뿌리 깊은 병폐는 지속적이고 강도 높은 점검과 처방이 필요하며 개별 기관의 대응만으로는 채용비위를 효과적으로 근절하는 것은 한계가 있다는 점을 인식하였다.

그에 따라 정부는 2018년 11월 채용비리에 대한 종합적이고 체계적인 대응을 위해 범정부 기구로 ‘공공기관 채용비리 근절 추진단’을 출범시키고, 매년 모든 공공기관 채용실태에 대한 정례조사를 실시하기로 하였다.

[그림 2-1] 공공기관 채용비리 근절 추진단 실태 조사체계



4) 공공기관 채용비리 근절 추진단 최무선 주무관

2. 2019년 공공기관 채용실태 정기 전수조사

가. 전수조사 및 후속조치

정부는 지난 2017년 특별점검, 2018년 전수조사에 이어 세 번째 전수조사를 실시하여 2019년 12월 9일부터 2020년 5월 21일까지 1,212개 공공기관(채용·전환 실적 없는 기관 등 제외)을 대상으로 2018년 전수조사 이후 모든 신규 채용과 정규직 전환에 대한 채용실태를 점검하였다.

이번 실태조사에서는 지난 조사와 마찬가지로 감독부처가 주관하는 1차 전수조사 이후, 조사의 전문성을 향상시키기 위해 관계 부처 합동으로 2차 심층조사를 실시하면서 경찰청 수사관과 고용노동부 근로감독관의 지원을 받았다.

전수조사 결과 총 83건의 채용비위가 적발되었으며, 그 중 수사가 필요한 9건에 대해 수사기관에 의뢰하였고, 징계가 필요한 74건에 대하여는 당사자에게 엄중히 조치를 취할 것을 요구하였다. 그 외에도 경미한 절차위반, 채용 과정에서 규정적용 단순 오류 등 업무부주의 1,887건에 대해서도 개선 조치를 취하도록 하였다.

이번 채용비위 적발 건수는 2017년 338건, 2018년 182건에 비해 각각 54.4%, 75.4% 감소한 것으로 나타났으며, 그간 채용비위 근절을 위한 채용 제도개선, 채용비위에 대한 처벌 강화, 각 기관의 적극적인 참여가 복합적으로 작용한 결과로 보인다.

〈 표 2-3 〉 2017~2019년 채용실태 전수조사 결과 채용비위 적발 건수

연도	'17년			'18년			'19년		
	계	수사 의뢰	징계 요구	계	수사 의뢰	징계 요구	계	수사 의뢰	징계 요구
전수	338	83	255	182	36	146	83	9	74

이번 전수조사와 더불어 조사결과에 따라 파악된 채용비위 피해자(잠정 122명)에 대해서는 피해자 구제 가이드라인에 따라 재응시 기회 부여 등 구제 등 후속 조치를 신속히 완료할 계획이다.

나. 채용 제도개선 이행현황 점검

정부는 그간 채용비위 예방을 위하여 채용과정의 공정성을 저해하는 제도적 미비점에 대한 제도개선을 추진했다. 그에 따라 국민권익위, 기획재정부, 행정안전부 등 관계부처는 공공기관 채용제도 개선대책을 논의하여 부정합격자 채용취소 근거 마련, 채용비위 공통 징계양정기준 등 채용비위 방지에 관한 대책을 마련하였다.

〈 표 2-4 〉 2017, 2018년 채용 제도개선 주요내용

분 야	'17년 주요 내용	'18년 주요 내용
제재 강화	• 채용비위 징계시효 연장, 업무배제 • 부정합격자 채용취소 근거 마련 • 채용비위 발생기관 경영평가 등급 조정	• 채용비위 공통 징계양정기준 마련 • 채용비위 징계감경 금지 • 채용비위 관련자 승진·보직 제한
내·외부 통제	• 채용과정 감사인 입회, 채용문서 영구보존 • 공공기관에 대한 인사감사 근거 신설	• 정기 전수조사 및 취약기관 특별점검 • 채용계획 주무부처 사전협의제
투명성 제고	• 전형별 외부위원 참여 확대	• 특별채용 규정 일괄정비 • 외부위원 위촉기준 강화 • 공공기관 채용정보 공개 확대
기타	• 채용비위 피해자 구제방안 마련	• 임직원 친인척 채용인원 공개

이번 전수조사에서 (지방)공기업 경영지침 등 통일된 인사운영 기준을 적용받지 않는 기타공직유관단체 277개소를 대상으로 지난 2년간의 채용제도 개선사항의 사규 반영 정도를 조사한 결과 제도개선 반영률은 약 90%에 달하여 대부분의 기관들이 개선사항을 사규에 반영한 것으로 나타났다.

다. 공공기관 위탁채용 현황 분석 및 가이드라인 배포

이번 전수조사에서는 채용비위 적발뿐만 아니라 최근 증가하고 있는 위탁채용의 현황을 파악하여 공공기관 채용 제도개선을 위한 방향을 모색했다. 분석 결과, 2019년 공공기관 채용에서 위탁채용이 차지하는 비중은 약 20%로, 2017년부터 위탁채용 시장 규모가 지속적으로 성장해 공공기관 채용시장에서 위탁채용이 새로운 추세로 자리 잡았음을 알 수 있었다.

그러나 일부 업체가 기출문제를 중복 사용하거나 비전문가로 하여금 서류 심사를 하는 등 위탁채용 관리가 부실하다는 지적이 있었다. 그에 따라 정부는 공공기관이 대행업체에 채용을 위탁할 때 준수해야할 사항을 제시한 위탁채용 관리 지침을 마련해 2020년 12월에 전 공공기관에 배포하였으며, 향후 지침 활용 현황을 점검하여 공공기관 위탁채용 관리의 공정성을 강화해 나갈 계획이다.

라. 채용공정성 인식도 조사

또한, 이번 전수조사에서 정부는 공공기관 종사자와 취업준비생을 대상으로 공공기관의 채용공정성과 그간 추진되었던 채용비위 근절대책의 효과성에 대한 인식을 조사하였다.

그 결과, 채용공정성에 대한 전반적 인식은 채용비위 전수조사가 시작된 '17년보다 개선된 것으로 조사되었으며(17년 45.4점 → 현재 62.0점), 정부가 추진한 채용비위 근절대책이 효과적인지에 대한 질문에 대하여 응답자의 60% 이상이 효과가 있다고 대답하였다.

특히, 취업준비생의 경우 70% 이상이 정부 정책이 채용 공정성 확보에 도움이 되었다고 응답하여 그간 대책이 청년 세대의 눈높이에 부합했다고 보인다. 다만, 취업준비생의 채용 공정성에 대한 인식도는 전체 점수보다 약 10점 가량 낮아 채용비위 근절에 대한 청년 세대의 요구를 충족하기에는 앞으로도 많은 노력이 필요할 것으로 사료된다.

3. 향후 계획

예년과 마찬가지로 정부는 올해에도 2020년 실시된 공공기관 채용에 관한 정기조사를 실시할 예정이다. 네 번째를 맞이한 이번 전수조사는 1,500여개 공공기관을 대상으로 2020년 신규채용 및 정규직 전환을 정부 합동으로 점검할 예정이다.

이번 조사에서도 1차 전수조사, 2차 심층조사로 구분하여 운영하여 조사의 일관성과 효율성을 도모할 계획이며, 채용비위 연루자와 부정합격자에 대해서는 엄정하게 조치하고, 채용비리 피해자 구제가 신속히 이루어질 수 있도록 후속조치를 조속히 추진할 예정이다. 이와 동시에 채용절차의 공정성을 제고할 수 있는 방안을 발굴하여 채용비위가 완전히 근절될 수 있도록 정책을 추진할 것이다.

제2절 생활 속 반칙과 특권(생활적폐) 개선대책 추진5)

1. 개 관

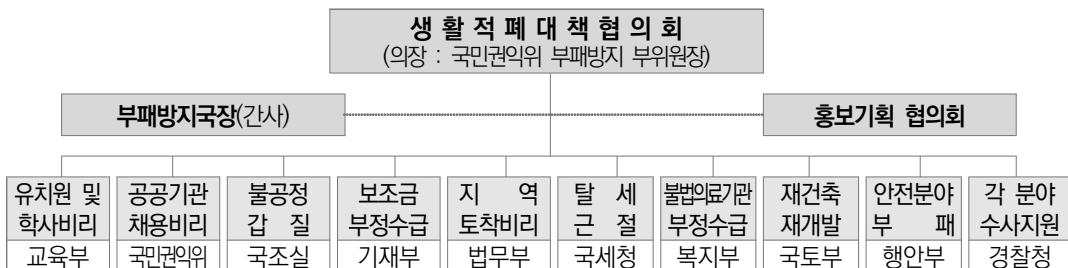
국민권익위원회(이하 ‘국민권익위’)는 ’18년 12월부터 유치원 비리, 대학입시 비리 등 국민 생활 속 대표적인 반칙과 특권 9대 과제를 선정하고 법령 제·개정 등 입법적인 조치와 함께 현장조사점검 등 행정적 수단을 병행하여 개선하고 있다.

〈 표 2-5 〉 생애주기별 생활적폐 9대 과제

유아·청소년기	청 년 기	성 년 기
✓ 출발선의 불평등 ✓ 우월적 지위 남용		✓ 권력유착 ✓ 사익편취
- 유치원 비리 및 학사비리 - 학습권 보장 및 감사결과 공개, 학부모 참여 강화 - 학생부 항목 정비, 대입 특별전형 등 점검	- 채용 비리 - 정기 전수조사 및 특별신고기간 운영, 제도개선 추진 - 갑질 관행 - 갑질 금지규정 마련 및 제재처분 강화, 민간분야 확산	- 보조금 부정수급 - 적발 실효성 제고, 유형별 관리로 부정수급 예방 - 불법의료기관 보험수급 비리 ‘사무장병원’ 등 불법개설 사전차단 - 지역 도착비리 - 지역특성별 맞춤형 수사 및 범죄수익 환수 - 안전분야 부패 - 시도 안전감찰 신설 및 주민참여 감시 확대 - 재건축·재개발 비리 - 재건축·재개발 절차·방법·자격 등 제도개선 - 탈세관행 개혁 - 고소득사업자 탈세, 역외탈세 등 개선

또한 각 과제별 이행상황 점검 및 협력을 위해 매 분기마다 국민권익위가 주관하고 과제 소관부처가 참여하는 ‘생활적폐대책협의회(이하 협의회)’를 운영하였다.

〈 표 2-6 〉 생활적폐대책협의회 운영 체계



* 홍보기획협의회 : 협의회 참여부처 홍보담당관으로 구성

5) 생활적폐 TF 임채식 사무관

2. 추진실적 및 주요성과

전년도 협의회 운영 결과 그 동안 부처 간 이견, 이해관계자 반대 등으로 법제화되지 못한 상당수의 입법과제가 완료되었다. 이와 함께 기존 과제 추진과 별개로 새로이 부각되는 사회적 이슈에 대해 적극적으로 대응해야 한다는 내외부의 지적이 제기되었다.

〈표 2-7〉 '19년 주요 제개정 법률

법률명	주요 내용
■ 공공재정환수법	국고보조금 외 공공재정 부정청구 시 의무적 환수 및 제재
■ 고등교육법	입학사정관 이해충돌방지, 대학입시전형 부정 시 의무적 입학 취소 등
■ 사립학교법	사립교원 국공립교원 징계양정기준 적용
■ 채용절차의 공정화에 관한 법률	민간기업에 대한 채용청탁 시 과태료 3천만원 부과
■ 근로기준법, 산업재해보상보호법 등	직장 내 갑질 금지 등
■ 대규모유통업법	백화점 등 대규모유통업체의 갑질행위 금지
■ 부패방지권익위법	권익위 외의 기관에 부패신고시에도 포상금 지급
■ 지방재정법	주민예산참여 범위를 예산 전단계로 확대
■ 의료법	사무장 병원 개설자에 대한 형사처벌 강화
■ 건강보험법	사무장병원 체납자 인적사항 공개
■ 범죄수익환수법	사무장병원을 환수대상이 되는 중대범죄로 규정
■ 도시정비법	공사비 10% 이상 증액 시 공사비검증 의무화
■ 금융살명거래 및 비밀보장에 관한 법률	체납자 금융조회 범위 확대(본인→ 6촌이내 혈족, 4촌이내 인척)
■ 국세기본법	고액상습 체납자에 대한 감치명령 제도 도입
■ 재난 및 안전관리기본법	재난안전대진단 결과 공개 등 재난안전에 대한 정보공개 확대

한편 21대 국회가 하반기에 개원함에 따라 정부입법절차 진행, 국회의 법률안 심의 등 입법절차가 연도 내에 완료되기가 어려울 것으로 예상되었다.

이에 지난 회기 입법이 완료되지 못한 과제별 주요법률에 대한 조속한 법률 제·개정 절차를 진행하고, 기존 생활적폐 9대 과제 외에 국민 생활 속 불공정과 불합리를 유발하는 신규 과제를 발굴 및 개선하는 것을 올해 협의회 주요 운영 목표로 설정하였다.

연중 지속된 코로나19 확산으로 인해 부득이 매 분기 협의회는 가급적 대면회의가 아닌 서면회의 위주로 진행하였으며 분기별 협의회 회의의 주요안건은 아래와 같다. 안건은 해당 분기별 모두가 공유해야 할 내용을 중심으로 선정하였으며, 제9차 협의회 경우 그 동안 추진해온 과제내용이 실제 현장에서 어떻게 받아들여지고 있는지 시민단체의 현장의견을 청취하였다.

〈표 2-8〉 '20년 협의회 회의 시 주요 안건

차수	주요 안건
6차('20.3월) *서면회의	■ 제3차 공공기관 채용실태 전수조사 추진 상황 ■ 갑질 근절 대책 추진성과 및 이행강화 ■ 공공재정환수법 시행 상황 및 보조금 부정수급 합동점검 계획
7차('20.6월) *대면회의	■ 공정사회 반부패정책협의회 결과 ■ 안전분야 부패근절 추진 현황
8차('20.9월) *서면회의	■ 제3차 공공기관 채용실태 전수점검 결과 및 향후 계획 ■ 고소득사업자 등에 대한 전국 동시 세무조사 결과
9차('20.12월) *서면회의	■ 과제 관련 현장 의견 - 대학입시의 공정성과 투명성 강화를 위한 제언 - 직장갑질 근절을 위한 법·제도 개선 과제 - 현장에서 본 보조금 부정수급 방지 방안

생활 속 반칙과 특권을 유발하는 신규과제 발굴 및 개선을 위해 국민권익위는 올해 3월~4월 동안 각 공공기관과 국민이 제안한 약 270건의 과제를 검토하였다. 각 제안 과제는 위원회 제도개선 기능을 활용하여 제도개선을 권고하거나 청렴사회민관협의회 또는 공정사회 반부패정책협의회에 안건으로 상정함으로써 과제 추진 과정에서 모니터링 및 환류체계를 강화하였다.

이 중 공공기관과 국민이 제안한 '불법사금융 피해자 지원강화'는 소관 부처의 검토를 거쳐 제6차 공정사회 반부패정책협의회 정식 안건으로 상정되었고, 청렴사회민관협의회에 보고한 '공익법인의 사익추구 악용방지', '공동주택에 대한 민관감사 대행서비스 도입' 등의 제안도 내부논의를 거쳐 권고하거나 논의 중에 있다.

〈표 2-9〉 국민생활 속 불공정 개선 우선 검토 과제

제안 내용	제안기관
자동차 보험의 투명성 및 공정성 제고	국민제안
공익법인의 사익추구 악용 방지	국세청
보험사기 조사 시 세부기준 및 절차 마련	금감원
공동주택에 대한 민관감사 대행서비스 도입	국민제안
착오송금 피해방지를 통한 금융소비자 보호	예금보호공사
금융시장 감독업무의 투명성 제고	국민제안/금감원
불법 사금융 피해자 지원 강화	금감원
국가근로장학 및 근로봉사장학의 선발기준 개선	부산대학교
영농조합 등의 중복가입에 따른 특혜 개선	한국농어촌공사
불합리한 학칙 개선 및 구제절차 마련	국민제안

이 외에도 코로나19 확산에 따라 각종 문화공연이 취소됨에 따라 대관료 환불의 불공정성이 사회적 이슈로 제기되기 이전에 ‘문화·예술 공공시설 대관의 공정성 강화’ 제안을 국민권익위 권익제도개선국에서 심층조사를 거쳐 개선안을 마련하여 해당기관에 제도개선을 권고하는 등 내부 기능 간 협업 우수사례를 창출하기도 하였다.

어려운 입법 환경에도 불구하고 입법사항 또한 과제별 소관부처와의 협업과 국회의 적극적인 입법진행을 통해 신속히 추진되었다.

국회법상 신속처리안건으로 지정되어 논의되었던 유치원 3법(사립학교법, 유아교육법, 학교급식법)이 1월 국회 본회의를 통과한 이후 스포츠 분야 비리 조사 및 조정·중재를 위한 스포츠윤리센터 신설 등을 내용으로 하는 국민체육진흥법 개정(2월), 의료기관 개설 시 지역 의료인·의료 단체 등의 의견 청취 절차를 도입하여 사무장 병원 진입을 사전에 예방하도록 하는 의료법 개정(3월), 학교용지 조성 및 경비 부담 등의 특례적용대상에 유치원을 포함하도록 하는 학교용지 특례법 개정(5월), 공익신고자 보호대상에 보조금법을 포함하도록 하는 공익신고자보호법 개정(5월) 등 생활적폐 해소 관련 법률이 연달아 개정되었다.

한편 21대 국회 개원에 따라 자동폐기된 생활적폐 관련 법안은 정부입법 및 의원입법을 통해 신속히 국회에 제출하여 논의를 진행 중에 있다.

〈 표 2-10 〉 21대 국회 주요 입법 추진상황

법률명	주요 내용(추진상황)
사립학교법	사립학교 교원의 타 법인 및 공립학교와 교류 근거 마련(상임위 심사)
이해충돌방지법	가족채용제한 등 이해충돌 방지 규정 도입(상임위 심사)
고등교육법	대학 내 인권센터 설치 의무화(상임위 심사)
예술인 권리보장법	성평등한 예술환경 조성, 예술인 권리구제(상임위 심사)
보조금법	부정수급 공모자에 대한 제재 등(상임위 심사)
공공재정환수법	수사결과 통보(수사기관→사업기관) 의무화(상임위 심사)
공익신고자보호법	권익위에 형 감면 관련 의견제출권 부여(상임위 심사)
상법 및 금융실명법	금융기관 전표 보관기간 연장(5년→15년) (상임위 심사)
의료법	사무장병원 폐쇄명령처분 승계, 사무장병원 체납자 의료법인 임원취업 제한(상임위 심사)
건강보험법	사무장병원 체납처분절차 간소화, 사무장 은닉재산 신고포상제 도입(상임위 심사)

3. 향후 계획

‘18년 12월 협의회가 출범한 이후 과제별 추진상황을 점검한 결과 입법사항을 제외한 대부분의 세부과제가 완료되어 협의회는 올해를 마지막으로 활동을 종료하게 되었다.

다만, 과제별 주요 입법 추진사항은 5개년 반부패 종합계획 이행점검 대상에 포함하여 분기별로 점검할 예정이다.

제3장 청렴한 공직사회를 위한 행위기준 정비

제1절 청탁금지법 시행성과와 제도보완⁶⁾

1. 개 관

청렴하고 투명한 사회에 대한 국민적 열망을 담아 제정·시행된(16. 9. 28.) 「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」(이하 청탁금지법)은 공직사회는 물론 생활 속의 규범으로 자리매김하면서 국가 전반에 걸쳐 다양한 긍정적인 변화를 이끌어 온 것으로 국민으로부터 평가받고 있다. 2020년 8월에 실시한 대국민 인식도 조사 결과에서도 국민 88.1%, 공무원 97.2% 등이 청탁금지법 시행이 우리사회에 긍정적인 영향을 미친다고 응답하여 청탁금지법에 대한 사회 전반의 공감대를 확인할 수 있었다. 국민권익위는 이러한 지지를 바탕으로 청탁금지법을 안정적으로 정착시킴으로써 신뢰받는 공직문화를 조성하기 위해 역량을 집중하고 있다.

2. 추진 내용 및 성과

가. 청탁금지법 개정 추진

국민권익위는 부당한 청탁행위를 차단하고, 청탁금지법의 규범력을 확보하기 위하여 청탁금지법령 보완을 추진하였다. 먼저 현행 청탁금지법상 부정청탁 대상직무에 해당하지 않거나 대상직무에의 포함여부가 불분명한 분야를 부정청탁 대상직무로 추가하는 등의 법 개정안을 마련하였다. ①공직자등의 인사에 공공기관 업무에 상당한 영향력을 미치고 공정한 선발이 요구되는 견습생 등 ‘선발’ 업무를, ② 공공기관이 주관하는 각종 우수자 선발 등에 ‘장학생 선발’ 업무를, ③ 각급 학교의 학사업무에 ‘논문심사·학위수여’ 업무를, ④ 학교, 공공기관 등이 하는 평가·판정에 연구실적 등 ‘인정’ 업무를, ⑤ 사건의 수사·재판 등에 ‘형의 집행, 수용자 지도, 처우 및 계호 등 교도관 업무’를 부정청탁 대상직무로

6) 청탁금지제도과 이민이 사무관

추가하여 부정청탁 행위를 근절하고자 하였다. 또한 비실명 대리신고제를 도입하고 공익신고자보호법 준용 규정을 명확화 하는 등 신고자의 신분상 비밀보장을 강화하고 신고의 활성화를 도모하고자 하였다.

이와 같은 청탁금지법 개정안에 대하여 국민생각함(4.17.~5.15.)을 통해 국민 의견을 수렴하고, 온라인 전문가 토론회(9.11.)를 개최하여 KTV와 권익비전▶(유튜브)에 생중계하고 온라인 댓글을 통해 실시간 국민의견을 청취하였다. 특히 부정청탁 대상직무 추가와 관련하여서는 견습생·장학생 선발, 논문심사학위수여 등 분야에 관심이 많은 2030세대 간담회를 개최(7.29.~8.14, 6회)하여 대학생·청년층 의견을 수렴하는 등 입법 추진을 위한 노력을 기울였으며, '20.12월 현재 법제심사 중에 있다.

또한, 코로나19 방역대책으로 인한 고향 방문·성묘 자제, 태풍 피해발생 등 어려움에 직면한 농림축수산업계를 돕기 위해 청탁금지법 시행령을 한시적으로 개정하여 '20년 추석명절기간 농수산물·농수산물 가공품 선물 가액 범위를 10만원에서 20만원으로 상향 조정하였다. 농식품부의 청탁금지법 시행령 개정에 따른 경제적 효과 분석 결과를 살펴보면 추석 연휴 종료일(10월 4일) 기준 30일간 농식품 선물 매출액은 '19년 대비 7% 증가한 것으로 나타났다.

나. 취약분야 실태조사 및 보완대책 마련

민간업체 등에서 공직자등에게 제공하는 특혜성 할인·장학금 혜택은 부적절한 유착을 야기하고 또 다른 부패로 연결될 소지가 있어 언론 등 사회적인 관심이 증대되었다. 직무 관련이 있는 공직자등에게 할인·장학금 혜택을 제공하는 경우 개별 금품의 시가에서 할인가액을 공제한 차익은 청탁금지법상 금품등 제공·수수에 해당한다. 또한 공직자등의 자녀 등에게 제공하는 장학금 혜택의 경우 실질적으로는 공직자등에게 제공하는 금품등으로 볼 수 있어 청탁금지법 상 금품등 수수 금지의 규율 대상에 해당할 수 있다.

이에 따라 '16년 9월부터 '20년 3월까지 315개 공공기관*을 대상으로 소속 공직자등이 직무관련 기관으로부터 할인·장학금 혜택을 받은 현황을 점검하였다.

* '19년도 청렴도 하위(3등급 이하) 기관으로 중앙행정기관(35), 광역·기초자치단체(163), 시·도 교육청(11), 공직유관단체(106) 대상

점검 결과 부적절한 할인·장학금 혜택 제공 사례에 대해서는 공공기관별 자체 점검을 실시하도록 하고, 확인된 부적절 사례에 대해서는 기관·단체 간 협약을 해지 요청하는 등 할인·장학금 혜택이 공공기관의 우월적 지위를 이용한 금품 수수의 수단이 되지 않도록 제도 보완 대책을 마련하여 발표(8.24.) 하였다.

다. 공공기관의 청탁금지법 운영 실태조사

국민권익위는 청탁금지법 시행 이후('16.9.28.)부터 2020년 6월말까지 각급 공공기관 제도운영 현황과 법 시행성과를 파악하기 위하여 위반신고 접수·처리 현황 및 교육현황 등을 조사하였다.

조사 결과, 위반신고 총 접수 건수는 9,877건이며, 부정청탁이 6,492건(65.7%), 금품등 수수가 3,071건(31.1%), 외부강의등이 314건(3.2%)으로 나타났다. 이 중 846명이 형사처벌, 과태료 등 제재를 받은 것으로 나타났다.

〈표 2-11〉 청탁금지법 신고접수·처리 현황('16.9.28.~'20.6.30.)

기 간	부정청탁	금품등 수수	외부강의등 (초과사례금)	합 계
'16.9.28.~'17.12.31.	435건	967건	166건	1,568건
'18년	3,330건	959건	97건	4,386건
'19년	2,098건	879건	43건	3,020건
'20.6월	629건	266건	8건	903건
합 계	6,492건	3,071건	314건	9,877건
제 재*	38명	802명	6명	846명

* 형사처벌, 과태료, 징계부기금

라. 청탁금지법 시행 효과 분석을 위한 인식도 조사

2020년 8월 한국리서치를 통해 조사한 청탁금지법 인식도 조사*에 따르면, 청탁금지법 시행에 대한 주요 주체들의 인식과 행태 변화에서 사회적인 인식과 관행이 개선되고 있음을 알 수 있었다.

* 일반국민 700명, 공무원 354명, 공직유관단체 임직원 201명, 초중고 및 대학교원 320명, 언론사 임직원 195명, 영향업종 300명 등 총 2,070명 대상

조사 결과 응답자의 다수가 법 시행이 우리사회에 긍정적인 영향을 준 것으로 평가하였고, 법 시행 이후 관행적으로 이루어졌던 부탁, 접대, 선물에 대해 ‘부적절한 행위’로 인식하게 되었다고 응답하였다.

〈 표 2-12 〉 인식도 조사 결과('20.8월, 한국리서치)
[‘법 시행이 우리 사회에 긍정적 영향을 미친다’ 응답률(%)]

조사시기	일반국민	공무원	공직유관단체	언론인	교원
'20.8월	88.1	97.2	96.5	82.1	94.4
'19.8월	87.7	96.6	97.7	79.2	92.8

[‘관행적인 부탁, 접대 등에 대해 부적절한 행위로 인식하게 되었다’ 응답률(%)]

조사시기	일반국민	공무원	공직유관단체	언론인	교원
'20.8월	82.2	82.8	94.5	86.2	90.0
'19.8월	79.5	87.2	87.3	78.7	83.5

한편, 조사 대상이 된 모든 응답자 집단의 다수가 청탁금지법 시행이 ‘정상적인 사회생활·업무수행에 지장을 주지 않는다’고 응답하였고, ‘각자내기’에 대한 인식도 긍정적으로 변화해 모든 집단에서 ‘각자내기’가 편해졌다는 응답이 전년대비 증가하는 등 청탁금지법이 공직사회는 물론 전반적인 생활 속의 규범으로 자리매김한 것을 확인할 수 있었다.

〈 표 2-13 〉 인식도 조사 결과('20.8월, 한국리서치)
[‘법 시행으로 인해 정상적인 사회생활·업무에 지장없다’ 응답률(%)]

조사시기	일반국민	공무원	공직유관단체	언론인	교원
'20.8월	89.4	96.6	95.5	86.7	93.8
'19.8월	90.3	93.8	95.0	90.4	83.0

〈 ‘각자내기가 편해졌다(‘매우 그렇다’와 ‘대체로 그렇다’) 응답률(%) 〉

조사시기	일반국민	공무원	공직유관단체	언론인	교원
'20.8월	72.3	79.7	79.1	48.7	74.1
'19.8월	71.3	75.4	74.0	44.6	68.6

마. 공공기관 교육 및 국민 밀착형 홍보 강화

청탁금지법 시행에 따라 국민권익위는 법 적용대상자인 공직자등의 정확한 법 이해를 돕고, 공공기관의 제도 운영 역량을 강화하기 위해 각급 기관별 상담·신고 처리를 담당하는 청탁방지담당관을 중심으로 워크숍과 설명회를 운영해 오고 있다. 제도 운영 중점 사항 전달 및 의견수렴을 위하여 1월에는 워크숍(2회), 7월에는 권역별 설명회(2회)를 개최하였고, 11월에는 코로나19 확산 방지를 위해 최초로 온나라-PC영상회의를 통한 비대면 온라인 방식의 설명회(4회)를 개최하였다.

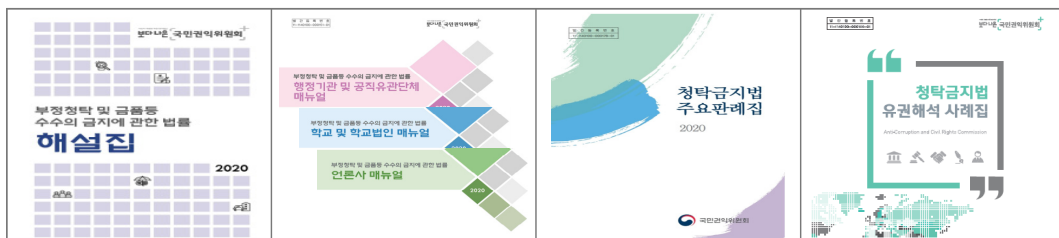
제도 운영 중점 사항 전달을 위한 워크숍(1.9.)에서는 법 주요 내용, 발생하기 쉬운 사례, 제도운영 협조사항 및 질의응답으로 구성된 집중교육을 실시하였으며, 권역별*로 개최한 각급기관 청탁업무 담당자 대상 설명회에서는 법 주요 내용, 사례 및 주요판례 해설과 함께 신고자 보호 유의사항·신고처리 사례 및 조사기법까지 일선 현장 맞춤형 교육이 이루어졌다.

* 부산·경남(7.9.), 전북(7.16.), 수도권·강원(11.24.), 대전·세종·충청(11.25.), 대구·경북(11.25.), 광주·전남·제주(11.26.)

특히, 언론인 대상 청탁금지법 교육 및 홍보를 강화하기 위해 주요 언론사를 대상으로 교육 수요를 파악하여 YTN, 동아일보, 채널A, 경기일보, KNN 등 5개 언론사에서 찾아가는 교육을 실시하였으며, 21대 국회의원 당선인(더불어민주당) 등 국회의원 대상 교육도 3회 지원하였다.

또한, 각급기관의 해석 역량 제고를 위해 법 운영의 기본서인 해설집·매뉴얼(3종)의 개정판을 법 개정(5.27.시행)에 맞춰 발간하고, 주요판례집·유권해석사례집의 최신 사례를 대폭 보강하여 각급기관에 전파하였다.

[그림 2-2] 청탁금지법 관련 각종 자료집



한편, 청탁금지법을 더 많은 수범자에게 전파하기 위한 홍보에도 노력을 기울였다. 설명절을 대비한 체크리스트, Q&A, 추석 농수산물 선물 가액범위 일시 상향에 따른 카드뉴스 등을 제작 배포하였다. 부정청탁 사례를 소개한 ‘청탁금지법 바로 알기 시리즈’ 보도자료를 연속 배포(4회)하여 언론에 연재토록 하였고, 네이버 법률판에는 ‘청탁금지법 판례 기획시리즈’를 게시(10회)하는 등 대국민 홍보활동을 추진하였다.

[그림 2-3] 시각적인 콘텐츠를 활용한 홍보 내용



바. 공공기관 협업을 통한 사각지대 해소

2019년 민간과 접점이 많은 5개 공기업*과 체결하였던 ‘청탁금지 업무협약(MOU)’에 대한 성과를 공유하고자 5월 26일 ‘청탁금지 업무협약 성과공유회’를 개최하였다.

* 한국철도공사, 한국전력공사, 한국수력원자력, 한국토지주택공사, 한국도로공사

업무협약 공공기관에서는 관리자의 부패 및 사회적 책무 위반 시 패널티 강화(한국철도공사), 송배전용 전기설비 이용 규정 개정(한국전력공사), 부조리신고지침 개정, 내부신고에 의한 징계 처분 시 가점 적용(한국토지주택공사), 부정청탁 금지조항 명확화 및 이해관계자로부터 해외출장 지원 금지(한국도로공사) 등 관련 제도 개선사례를 공유하였으며, 국민권익위는 건설현장 사업소장·시공사 직원 등 민간기업 이해관계자에 대한 청렴 교육을 지원하고 ‘공기업에서 알아야 할 청탁금지법 사례’등을 공유하였다.

사. 청탁금지법 해석기준 정립 및 유권해석 답변을 제고

청탁금지법에 대한 국민적 관심이 큰 만큼 유권해석 질의도 지속적으로 제기되고 있다. 2016년 8월부터 2020년 12월까지 국민권익위에 접수된 유권해석 질의는 총 2만 3천 3백여건에 달하였다.

국민권익위는 국민들의 유권해석 요청에 명확한 답변을 제공하기 위하여 2020.3월 사회 각 분야별 전문가로 구성된 ‘제4기 청탁금지법 해석자문단’을 위촉하였다. 제4기 청탁금지법 해석자문단은 국민생활과 밀접하고 사회 각 분야에 영향을 미치는 청탁금지법의 특성을 고려하여 법률·기업·교육·언론·시민단체·의료 등 55명(여성 위원 22명)의 사회 각 분야별 전문가로 구성하였다.

이해관계가 첨예하거나 해석이 분분한 사안, 새로운 쟁점이 부각되는 사안에 대해서는 심도 있는 논의를 위해 해석자문단 회의를 개최하는 등 총 52회 자문을 실시하여 구체적인 해석기준을 정립하였다.

또한, 청탁금지법 시행이후 축적된 2만3천여 유권해석 사례를 면밀히 분석해 청탁금지법을 이해하는데 기본이 될 만한 사례와 다수의 국민들이 궁금해 하는 빈발 사례 중심으로 구성한 ‘청탁금지법 유권해석 사례집’을 발간하여 공공기관에 배포하고 국민권익위 누리집에 게시하여 국민 누구나 궁금한 사항을 쉽게 찾아볼 수 있도록 하였다.

청탁금지법 시행 4년이 지난 현재까지도 청탁금지법과 관련한 질의사항은 서면, 누리집, 국민신문고 등을 통해 꾸준히 접수되고 있으며, 국민권익위는 답변율 제고를 위해 담당자별 전문분야를 지정하는 등 유권해석 프로세스를 개선함으로써 청탁금지법 유권해석 답변율을 제고하고자 노력하였다.('20.12월 99.7%)

〈 표 2-14 〉 청탁금지법 유권해석 답변 현황(2020년 12월 31일 기준)

구 분	소 계	공문서면질의 (질의건수)	누리집 (접수건수)	국민·청렴신문고 (접수건수)
질의	23,363건	6,892건	9,733건	6,738건
답변	23,302건	6,879건	9,731건	6,692건
비율(%)	99.7%	99.8%	100%	99.3%

* 공문서면질의의 경우 접수건별 질의서에 포함된 질문 개수를 모두 합산한 수치

* 국민권익위 누리집, 국민신문고, 청렴신문고 질의의 경우 접수건수(등록건수)를 기준으로 집계

3. 향후 계획

각계의 관심과 지지를 받고 있는 청탁금지법은 기존의 부적절한 청탁·접대 관행을 획기적으로 개선하였고 의식 변화의 전환점이 되어 우리 사회에 큰 영향을 미쳤다. 법 시행 4년이 지난 지금도 청탁금지법에 대한 이슈는 끊이지 않고 있으며, 국민권익위는 국민들의 높아진 청렴 기준에 부응하기 위해 청탁금지법이 우리 사회에 더욱 확고히 파고들어 잘못된 관행이 근원적으로 개선될 수 있도록 정책적인 노력을 지속해 나갈 것이다.

먼저, 부당한 청탁행위 근절을 위해 민간에 대한 부정청탁 금지 규정을 신설하고 부정청탁 대상직무를 추가하는 등 청탁금지법령 보완 노력을 지속할 것이다. 공직자등에게 제공되는 특혜나 부적절한 관행, 부패문제가 발생하기 쉬운 분야 등 청탁금지법 취지와 국민 눈높이에 맞지 않는 분야에 대해 지속적인 모니터링과 실태점검을 실시하여 제도적으로 보완하는 한편, 각급 기관을 대상으로 제도보완 이행상황을 점검하는 노력도 병행할 예정이다.

또한, 청탁금지법 준수 의식이 지속적으로 확산될 수 있도록 공무원·교원뿐만 아니라 언론인·국민에 대한 교육과 홍보를 적극적으로 실시할 계획이다. 코로나19 확산이 지속되는 상황에서 각급기관 청탁방지담당관 대상 설명회의 경우 기존 현장 집합형 교육에서 비대면 온라인 방식으로 변경하여 추진한다. 특히 상대적으로 홍보 및 교육이 부족하다는 인식이 있는 언론인에 대하여는 교육용 동영상 자료를 제작하여 제공하고, 국민에 대해서는 영상·카드뉴스와 같은 다양한 시각적인 콘텐츠를 제공하여 법을 쉽게 이해하고 실천할 수 있도록 홍보활동을 지속해 나갈 계획이다.

국민권익위는 각계 각층의 의견을 적극 경청하면서 법령 등 제도를 보완하고 청탁금지법을 내실있게 운영함으로써 청탁금지법을 성원해 주시는 국민들의 기대에 부합할 수 있도록 앞으로도 최선의 노력을 다할 것이다.

제2절 공직자 행동강령 강화 및 이해충돌방지법 제정 추진⁷⁾

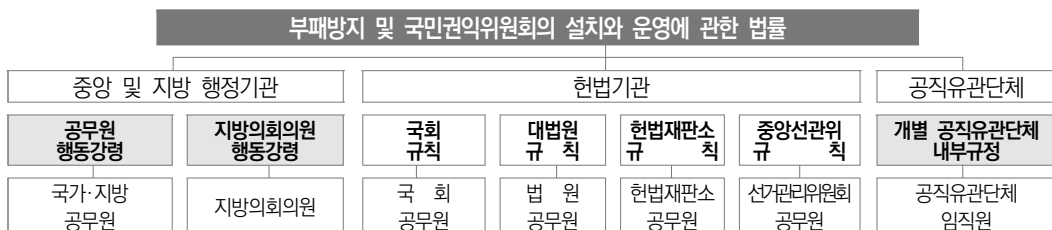
1. 공직자 행동강령 제도 개관

공직자 행동강령은 공정한 공무수행을 보장하고 부패행위를 예방하기 위해 공직자가 준수해야 할 행위기준을 의미하는 것으로, 조직의 내부 구성원들이 기본적으로 지향해야 하는 가치를 담은 윤리강령의 성격과 구성원들이 따라야 할 세부적인 기준과 절차 등을 규정하는 실천강령의 성격을 모두 포괄하고 있다.

공직자 행동강령의 근거 법령인 「부패방지권익위법」 제8조는 공직자가 준수하여야 할 행동강령을 대통령령·국회규칙·대법원 규칙·헌법재판소규칙·중앙선거관리위원회규칙 또는 공직유관단체의 내부규정으로 정하도록 함으로써 모든 공공기관에 대해 행동강령의 제정·시행의무를 부과하고 있다. 동 규정은 공직자 행동강령에 정할 사항으로 ① 직무관련자로부터 향응·금품 등을 받는 행위의 금지·제한에 관한 사항 ② 직위를 이용한 인사관여·이권개입·알선·청탁행위의 금지·제한에 관한 사항 ③ 공정한 인사 등 건전한 공직풍토 조성을 위하여 공직자가 지켜야 할 사항 ④ 부패방지과 공직자의 직무청렴성 및 품위유지 등에 필요한 사항 등을 규정하고 있다.

이에 따라 행정부 소속 공무원에게 적용되는 「공무원의 청렴유지 등을 위한 행동강령」이 2003년 5월 19일부터 시행되었으며, 대법원, 헌법재판소, 중앙선거관리위원회 등 헌법기관 역시 규칙으로 행동강령을 제정·시행하고 있다. 이후 시행·운영 과정에서 꾸준히 문제점을 개선·보완하며 발전해왔는데, 2005년 12월 9일 「공무원 행동강령」의 1차 개정을 시작으로 그간 8차례의 개정 과정을 거쳐 현재에 이르고 있다.

〈표 2-15〉 공직자 행동강령 운영체계



7) 행동강령과 정나리 주무관

2. 2020년 주요 추진 성과

가. 이해충돌방지법 제정 추진

국민권익위는 공직자가 직무수행 과정에서 직면할 수 있는 이해충돌 상황을 효과적으로 예방하고 관리할 수 있도록 이해충돌 방지에 관한 일반법 제정을 추진하고 있다. 공직자가 직무수행 과정에서 이해충돌 상황에 직면하게 되면 공정한 직무수행을 기대하기가 어렵고, 설사 법령에 따라 업무를 처리했다 하더라도 일반국민 시각에서는 의구심을 가질 수 있기 때문에, 공직자의 사적인 이해관계가 공무수행 과정에 개입되지 않도록 실효성 있는 법 체계를 구축할 필요가 있다. 이에 국민권익위는 이해충돌방지제도의 필요성·시급성 등을 감안하여 법률 제정의 전 단계로서 공무원 행동강령 개정을 통해 이해충돌방지규정을 우선 도입하였다.

국민권익위는 2019년 7월 「공직자의 이해충돌 방지법안」을 입법예고 한 이후 정부입법 절차를 통해 다양한 의견을 수렴하여, 2020년 1월 정부안을 국회에 제출하였으나 국회 회기 만료로 법률안이 폐기되었고, 2020년 5월 재입법예고를 거쳐 2020년 6월 차관회의·국무회의를 거쳐 정부안을 21대 국회에 제출하였다.

「공직자의 이해충돌 방지법안」은 국회와 법원, 중앙행정기관, 지방자치단체 등에서 근무하는 모든 공무원과 공직유관단체 임직원 등이 공적인 직무를 수행하는 과정에서 준수해야 할 구체적인 행위기준을 담고 있다.

먼저 인·허가, 승인, 조사·검사, 예산·기금, 수사·재판, 채용·승진, 감사 등의 업무를 수행하는 공직자는 직무수행 과정에서 자신과 직무관련자 사이에 사적 이해관계가 있다는 것을 안 경우 안 날부터 5일 이내에 소속기관장에게 그 사실을 신고하고 해당 업무에서 배제될 수 있도록 회피신청을 해야 한다. 또 공직자와 직무관련자 사이의 부당한 거래를 차단하기 위해 공직자 자신이나 배우자 등이 직무관련자와 금전, 유가증권, 부동산 등을 거래하는 경우에도 소속기관장에게 신고해야 한다. 뿐만 아니라 직무관련자에게 사적으로 조언·자문 등을 제공하고 대가를 받는 경우와 같이 공정한 직무수행을 저해할 우려가 있는 외부활동을 금지해 공직자가 이해충돌 상황에 직면하는 것을 사전에 예방하기 위한 규정도 포함됐다. 만약, 공직자가 직무관련자와의 사적인 이해관계나 거래행위를 신고하지 않거나 금지된 직무 관련 외부활동을 할 경우에는 2천만 원 이하의 과태료가 부과되도록 하였다.

「공직자의 이해충돌 방지법안」은 공직자가 공공기관의 물품·차량·토지·시설 등을 사적으로 사용하는 것을 금지하는 규정도 포함하고 있다. 만약, 공직자가 공공기관의 물품 등을 사적인 용도로 사용·수익하거나 제3자로 하여금 사용 또는 수익하게 할 경우 2천만 원 이하의 과태료가 부과되는 것은 물론, 그러한 위반행위로 얻은 재산상 이익은 전액 환수된다. 이와 함께 공직자가 직무수행 중 알게 된 비밀을 사적인 이익을 위해 이용하거나 제3자로 하여금 이용하도록 하는 행위도 엄격히 금지된다. 직무상 비밀을 이용해 재산상의 이익을 취득한 경우 전액 몰수하거나 추징하고, 7년 이하의 징역 또는 7천만 원 이하의 벌금에 처하도록 규정했다. 실제로 이익이 실현되지 않은 경우에도 3년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하의 벌금을 부과하도록 해 공직자의 직무상 비밀 이용에 대한 처벌을 강화했다.

특히, 고위공직자와 인사, 계약 등 부패취약업무 담당자에 대해서는 다른 공직자보다 한층 강화된 이해충돌 방지규정을 적용하도록 규정하고 있다. 우선 차관급 이상 공무원, 국회의원, 지방자치단체장, 공직유관단체장 등 고위공직자는 임용되거나 임기를 개시하기 전 3년 동안 민간부문에서 활동한 내역을 소속기관장에게 제출해야 한다. 소속기관장은 다른 법령에 위배되지 않는 범위 내에서 이를 공개할 수 있으며, 고위공직자가 활동내역을 제출하지 않을 경우 1천만 원 이하의 과태료가 부과된다. 또 공공기관은 공개·경쟁경쟁 채용시험 등 경쟁절차를 거친 경우를 제외하고는 소속 고위공직자나 채용업무 담당자의 가족을 채용하는 것이 원칙적으로 제한된다. 자신의 가족이 경쟁절차 없이 소속기관에 채용되도록 지시·유도 또는 묵인한 고위공직자나 채용업무 담당자에게는 3천만 원 이하의 과태료가 부과된다. 이와 함께 공공기관이 소속 고위공직자나 계약업무 담당자 본인이나 그 배우자 또는 생계를 같이 하는 직계존속·비속과 수의계약을 체결하는 것도 금지된다. 이를 지시·유도 또는 묵인한 고위공직자나 계약업무 담당자에게도 3천만 원 이하의 과태료가 부과된다.

「공직자의 이해충돌 방지법안」이 제정되면 공직자가 공적 직위와 권한을 이용해 부정한 사익을 추구하는 것을 방지함으로써 공직사회 전반에 대한 국민의 신뢰를 높일 수 있을 것으로 기대된다.

〈 표 2-16 〉 이해충돌 방지 세부 행위기준(8개)

❶ 사적이해관계자 신고·회피·기피 ❷ 직무관련자와의 금전 등 거래 시 신고 ❸ 직무수행 공정성 해치는 외부활동 금지 ❹ 공공기관 물품의 사적사용·수익 금지 ❺ 직무상 비밀이용 금지	❻ 고위공직자 및 채용업무 담당자의 가족채용 금지 (공개·경력경쟁 채용은 제외) ❼ 고위공직자 및 계약업무 담당자 본인 또는 그 배우자, 생계를 같이 하는 직계 존·비속과 수의계약 체결 금지 ❽ 고위공직자의 임용 전 3년간 민간 부문 업무활동 내역 제출
---	---

나. 외부강의등의 신고 제도 개정

공직자 행동강령에서는 공직자가 외부강의등을 할 경우 그 요청 명세 등을 소속 기관의 장에게 미리 서면으로 신고하도록 하고 있는데, 미리 신고하는 것이 곤란한 사정이 있는지를 고려하지 않고 모든 외부강의 등에 대하여 사전 신고를 하도록 하는 것은 그 제한이 과도한 측면이 있다는 지적이 있었다. 국민권익위는 외부강의등 신고 제도 관련 청탁금지법을 개정하였고, 2020년 5월 해당 내용을 반영하여 개정된「공무원 행동강령」내용은 다음과 같다.

- 공무원이 사례금을 받는 외부강의등을 할 경우 그 요청 명세 등을 소속 기관의 장에게 외부강의등을 마친 날부터 10일 이내에 서면으로 신고
- 사례금을 받지 않는 외부강의등에 대해서는 신고할 의무가 없으며, 신고자가 원할 경우에는 외부강의등을 하기 전에 사전 신고하는 것도 가능
- 소속 기관의 장은 신고된 외부강의등이 공정한 직무수행을 저해할 수 있다고 판단하는 경우 그 공무원의 외부강의등을 제한할 수 있음

외부강의등 신고 규정 개정으로 공직자는 사례금을 받지 않고 외부강의등을 할 경우 신고해야 할 의무는 없으며, 외부강의등을 미리 신고하는 것이 곤란한 경우에는 강의 등을 마친 날부터 10일 이내에 신고하도록 하였다.

다. 각급 기관 행동강령 운영 지원

국민권익위는 각급 기관의 행동강령 운영을 효과적으로 지원하기 위한 다양한 노력을 수행하였다. 우선 2020년 새롭게 공직유관단체로 지정된 65개 신규 기관을 대상으로 2020년 8월 행동강령 제·개정·운영 온라인 설명회를 실시하여 기관별 행동강령 제정의 필요성과 행동강령의 주요 내용, 그리고 공직유관단체 청렴성 제고를 위한 다양한 청렴시책을 알렸으며, 각급 기관으로부터 행동강령 제·개정 내용을 제출받아 이를 심사하고 필요한 경우 부적정한 사항에 대해 시정안내 등의 조치를 하였다.

다음으로 각급 기관의 행동강령 운영에 관한 상담과 행위기준에 대한 유권해석 등을 통하여 기관별 행동강령 운영을 지원하였다. 공문, 국민신문고 및 청렴포털 행동강령위반 상담코너를 통해 접수된 연 394건과 수시로 유선, 전자우편 등을 통한 상담을 실시하였다.

한편, 기관별 행동강령의 원활한 운영을 지원하고자 개정된 공무원 행동강령을 반영하여 「공무원 행동강령 업무편람」을 발간하여 1,600여개 기관에 배포하였으며, 전문 조사관들의 기관 방문 순회강의를 연중 상시로 진행하여 행동강령 제도 운영 역량 강화를 위해 노력하였다.

3. 행동강령 조사 및 점검

가. 행동강령 위반행위 신고사건 처리

공직자의 행동강령 위반행위는 국민권익위와 해당 기관의 장 또는 행동강령책임관에게 신고할 수 있다. 국민권익위는 「부패방지권익위법 시행령」제10조에 따라 신고 내용의 확인을 거쳐 위반사실이 확인된 사항에 대해서는 해당 공직자가 소속된 기관의 장 또는 감독기관의 장에게 통보하며, 통보를 받은 소속 기관의 장 등은 이에 대한 조치를 취한 뒤 그 결과를 국민권익위에 통보하도록 하고 있다.

행동강령 위반 신고사건의 접수 및 처리 실적은 예년과 달리 신고가 급증하여 1,024건이 접수되었고, 252건을 위반통보하는 등 942건을 처리하였다.

나. 행동강령 운영 및 이행실태 조사·점검

국민권익위는 「부패방지권익위법 시행령」제9조의 규정에 따라, 행동강령을 운영하고 있는 공공기관에 대하여 행동강령 운영 및 이행실태 조사·점검을 실시하고 있다. 대부분의 공공기관은 해를 거듭하면서 행동강령에 대한 자체 교육 및 점검활동 등을 강화하여 행동강령의 준수와 정착을 위해 노력하고 있는 것으로 평가되었다. 그러나 일부 지방자치단체에서는 부적절한 수의계약을 체결하는 등 공정경쟁을 훼손하는 부패관행이 여전히 확인되고 있어 앞으로도 지속적인 개선노력이 필요한 것으로 나타났다.

국민권익위는 행동강령 운영 및 이행실태 조사·점검 결과에 따른 유사 위반사례가 발생하지 않도록 해당기관에 문제점의 개선을 위한 대책 마련과 함께 징계·환수 등 필요한 신분·재정상 조치를 하도록 요청하고 있다.

4. 향후 추진 방향

국민권익위는 공직자 행동강령 제도를 총괄하고 각급 기관의 행동강령 운영을 지원하는 정책기능을 수행하는 한편, 행동강령 위반행위에 대한 신고처리, 각급 기관의 행동강령 운영 및 이행실태를 점검하는 등 다양한 정책수단을 통하여 우리 공직사회가 청렴하고 투명하게 운영되어 국민의 신뢰를 받을 수 있도록 뒷받침하고 있다.

2021년에는 「공무원 행동강령」 및 「지방의회의원 행동강령」의 새로운 규정들이 안정적으로 정착될 수 있도록 공공기관에 대한 전방위적 지원활동을 전개해나갈 계획이다. 이를 위해 기관별 행동강령 제·개정에 대한 지원 및 심사를 강화하고, 교육·홍보활동도 적극 전개해 나갈 예정이다.

또한, 「공직자의 이해충돌 방지법안」 정부안이 국회에 제출된 만큼, 국민권익위는 법안심사가 조속히 이루어질 수 있도록 적극 협의해 나가는 등 공직자의 이해충돌 상황을 관리하기 위한 실효성 있는 법 체계 구축을 위해 노력해 나갈 계획이다.

한편, 행동강령 위반 신고사건에 대해서는 엄정하고 신속하게 조사·처리하고, 언론보도, 청렴도 측정결과, 부패신고 현황 등을 종합적으로 검토하여 행동강령 운영 및 이행실태

점검 대상기관을 선정하고 각급 기관별 행동강령 운영·이행실태를 점검함으로써 공직자 행동강령이 모든 공공기관에서 내실 있게 운영될 수 있도록 지원과 노력을 아끼지 않을 것이다.

제4장 각급기관의 청렴도 향상 지원

제1절 공공기관 청렴도 측정⁸⁾

1. 제도 개관

국민권익위는 공공부문의 반부패 정책방향이 주로 적발·처벌 등 사후적 대책에 집중되는 한계를 보완하기 위해 2002년부터 매년 공공기관의 청렴수준을 과학적으로 진단하여 그 결과를 공개⁹⁾하고 있다. 이를 통해 공공기관이 자율적으로 청렴수준을 개선할 수 있도록 하고, 공공부문의 청렴수준에 대해 국민들이 지속적으로 관심을 갖게 하여 부패척결과 청렴도 개선에 대한 공감대 형성의 계기를 제공하고 있다.

행정기관 및 공직유관단체의 청렴도는 공공기관과 업무처리 경험이 있는 국민(외부청렴도), 공직자 등 내부 직원(내부청렴도)이 응답한 설문조사 결과와 기관에서 실제 발생한 부패사건을 점수화한 부패사건 발생현황 감점을 적용하여 ‘종합청렴도’로 산정하고 있다. 공공기관 중에서도 일반 공공기관과 수행기능의 차이가 큰 공공의료기관, 국공립 대학교, 지방의회는 별도의 모형을 적용하여 측정하고 있다.

측정 결과는 기관별 등급(1~5등급)과 점수(10점 만점)를 산정하며, 1등급일수록, 10점에 가까울수록 높은 청렴수준을 나타낸다. 기관별 점수 발표가 기관 간 지나친 경쟁을 유발하여 우수사례 공유가 저해되는 등 부작용이 있어 2018년부터는 기관유형별 종합청렴도와 각 측정영역의 등급만 대국민 공개·발표하고 있으며, 기관별 점수와 세부 분석자료는 해당 공공기관에 별도로 제공하여 기관별로 자율적인 청렴정책 수립에 참고자료로 활용하도록 하였다.

8) 청렴조사평가과 이진희 사무관, 연나영 주무관, 이지현 주무관, 홍혜연 주무관

9) 2020년은 중앙·지방 행정기관 및 교육청(교육지원청 포함), 공직유관단체 580개 기관(8~11월 중 총 208,152명 대상 설문조사 실시)과 지방의회, 국공립대학 및 공공의료기관 143개 기관(9~11월 중 총 46,339명 대상 설문조사 실시)을 포함하여 총 723개 공공기관의 종합청렴도를 측정하여 발표

2. 2020년 측정 개요 및 개선 사항

2020년에는 중앙·지방 행정기관, 교육청(교육지원청 포함), 공직유관단체, 지방 의회, 국공립 대학교 및 공공의료기관 등 총 723개 공공기관의 청렴도를 측정하였다. 최근에 지속적으로 우수한 결과를 유지했던 기관과 측정의 실효성이 적은 기관을 측정 면제·제외하는 한편, 인구 규모가 20만명 이하인 소규모 기초의회 15개를 시범측정하고, 지방체육회 등 체육분야 청렴수준도 진단하는 등 대상범위를 조정하여 보다 촘촘하고 실효성 있게 청렴도를 측정했다.

2020년 723개 공공기관의 종합청렴도는 2020년 8월부터 11월까지 공공기관과 업무경험이 있는 국민과 내부 공직자 등 총 25만 4천여명을 대상으로 한 설문조사 결과와 지난 1년간의 부패사건 현황 등을 모두 반영하여 산출하였다.

올해는 국민이 평가하는 외부청렴도에 '적극행정' 항목을 신설하고, 기존 전문가 등 대상 조사를 참고지표로 전환하는 대신 외부청렴도의 비중을 확대하였다. 또한, 감염병 확산에 따라 대상기관의 의견을 수렴하여 기관별 측정업무와 조사범위를 조정하는 등 적절한 대응을 통해 감염병 상황에서도 청렴도를 원활하게 측정하였다.

이 밖에도 우수 공공기관, KTV 등과 협업하여 공공기관의 우수한 청렴정책을 연중 홍보·확산하고, 2020년 12월 9일 국민권익위의 '반부패 주간 기념행사'에서도 기관의 우수 사례를 공유·확산했다. 이와 함께 2017년 이후 2020년까지의 청렴도 결과를 반영한 청렴지도도 제작하여 국민권익위 누리집과 청렴포털을 통해 공개하였다.

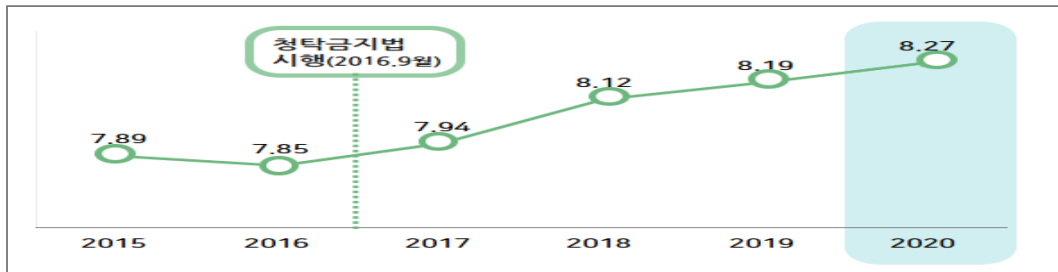
[그림 2-4] 청렴지도 공개 예시(기초자치단체)



3. 2020년 행정기관과 공직유관단체 청렴도 측정 결과

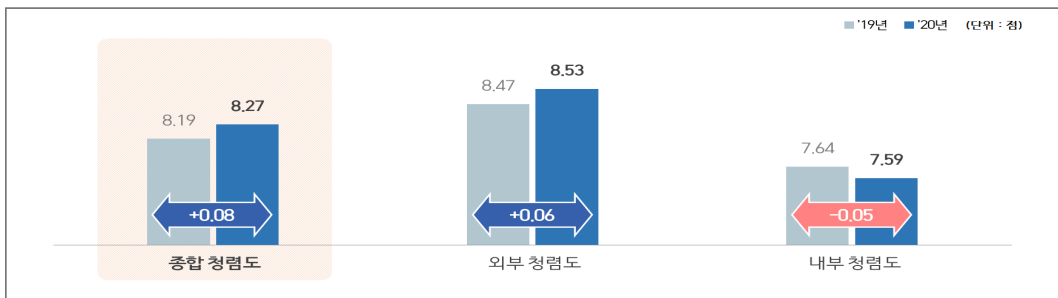
공통모형으로 측정하는 580개 공공기관(중앙행정기관, 지방자치단체, 교육청, 공직유관단체)의 청렴도 결과를 보면 종합청렴도 평균 점수는 10점 만점에 8.27점으로 전년 대비 0.08점 상승하였다. 2016년까지는 소폭 등락을 반복하였으나 2016년 이후 4년 연속 평균점수가 상승하고 있다.

[그림 2-5] 종합청렴도 점수 추이(2015년~2020년)



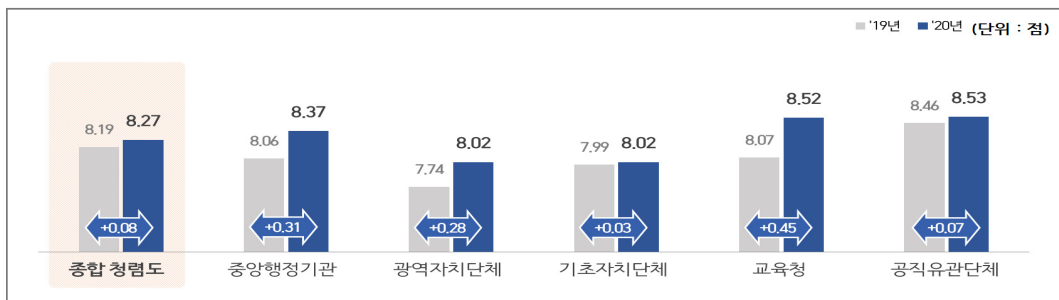
측정 영역별 결과를 보면 업무경험이 있는 국민이 평가한 외부청렴도 점수는 전년 대비 0.06점 상승했고, 공직자가 평가한 내부청렴도 영역은 점수가 하락하였다. 공직자들이 내부 업무 과정에서 경험한 부패경험률은 개선되었으나, 조직문화나 부패통제제도에 대한 인식 항목의 점수가 하락하여 내부청렴도 점수가 하락했는데, 이는 공직자들이 조직 내부의 부패를 보다 엄격한 기준으로 평가하는 경향이 일부 조사결과에 반영된 것으로 보인다. 앞으로도 중단 없는 반부패 정책을 추진하여 공직사회의 청렴문화를 정착시키는 한편, 공직자들이 반부패 정책에 공감하고 참여할 수 있는 방안을 다각도로 모색할 필요가 있다.

[그림 2-6] 종합청렴도와 각 영역별 점수 비교(2019년~2020년)



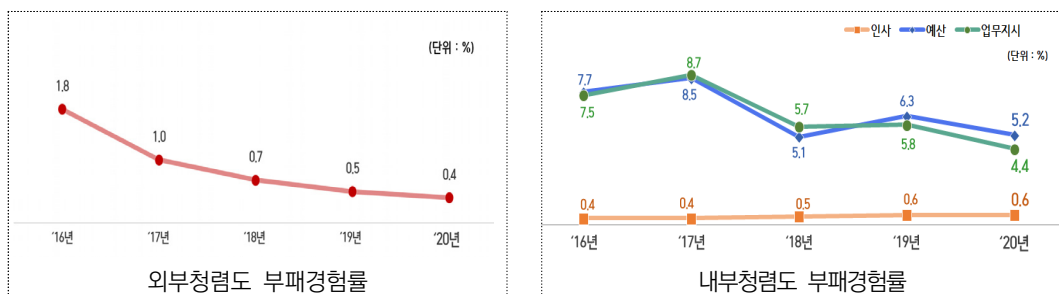
기관 유형별로는 모든 유형의 종합청렴도 점수가 작년에 비해 상승한 가운데 지방자치단체의 경우 종합청렴도 및 외부·내부 청렴도 점수 등 대부분의 항목에서 타 기관 유형에 비해 상대적으로 낮은 평가를 받았다.

[그림 2-7] 기관유형별 종합청렴도 점수 변화(2019년~2020년)



청렴도는 해당 기관에 대한 부패인식과 부패경험에 대해 조사한 결과인데, 이 중 업무처리 과정에서 부패를 경험한 비율인 ‘부패경험률’은 중요한 지표이다. 2016년 9월 청탁금지법 시행 이후 업무 경험이 있는 국민의 부패경험률은 2016년 1.8%에서 지속적으로 개선되어 2020년에는 0.4% 수준까지 개선되었다. 공직자가 인사업무, 예산집행, 업무지시 등 내부 업무처리 과정에서 부패를 경험했다고 응답한 비율도 전년에 비해 전반적으로 개선되었다.

[그림 2-8] 외부·내부 청렴도 부패경험률 추이(2016년~2020년)



다만, 올해 새롭게 외부청렴도에서 측정한 공공기관의 ‘적극행정’에 대한 국민의 인식 항목의 경우 외부청렴도의 다른 부패인식 항목에 비해 가장 낮은 점수를 보이고 있는데, 청렴과 부패에 대해 높아지는 국민의 기준에 맞춰 보다 적극적인 반부패 정책을 추진할 필요가 있다.

4. 2020년 지방의회, 국공립대학, 공공의료기관 청렴도 측정 결과

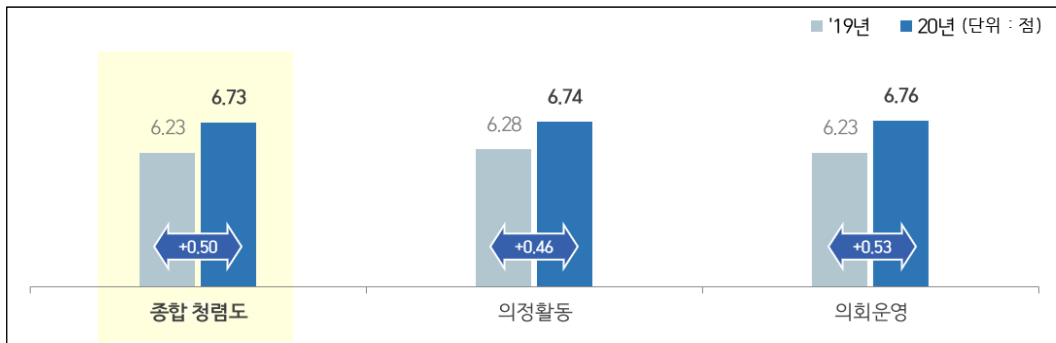
가. 지방의회 측정결과

지방의회 종합청렴도는 지방의회, 지방자치단체, 산하기관의 의회업무 담당자(직무관련 공직자), 경제·사회단체 및 전문가, 지역주민에게 의정활동 및 의회운영과 관련한 부패경험과 인식에 대해 설문하고 반부패 노력도, 부패사건 발생현황 등의 데이터를 통합해 산출한다.

지방의회 종합청렴도는 10점 만점에 6.73점으로 2019년 종합청렴도보다 0.50점 상승하고 의정활동과 의회운영 부문의 점수도 모두 개선됐으나, 종합청렴도와 영역별 점수가 여전히 6점대에 머물러 있다. 기관 유형별로는 광역의회의 종합청렴도가 6.90점으로 6.68점인 기초의회보다 더 높게 나타났다.

의원의 의정활동이 부패행위 없이 투명하고 공정한지를 평가하는 의정활동 부문은 6.74점, 의회 내부의 조직·예산운영과 관련한 의회운영 부문은 6.76점으로 유사한 수준을 나타냈고, 작년에 비해 모두 개선된 것으로 나타났다.

[그림 2-9] 종합청렴도 및 각 영역별 점수 비교(2019년~2020년)



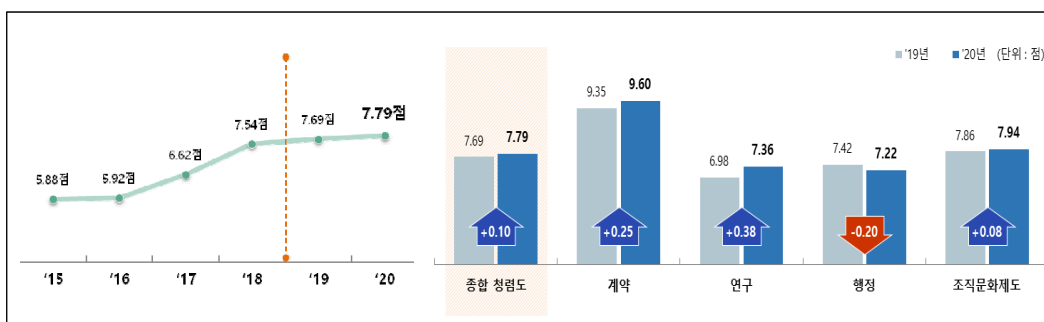
지방의원이 사무처 직원이나 지자체 공무원에게 부당한 업무처리 요구를 한 경험의 비율은 작년에 비해 0.96%p 개선되었으나, 15.60%로 여전히 높게 나타나 지속적인 청렴 개선 노력 추진을 지원할 필요가 있음을 보여준다.

나. 국·공립대학 측정결과

국·공립대학 종합청렴도는 계약업체 관계자와 교직원 등 대학소속 구성원에게 계약, 연구, 행정 등의 부패수준에 대한 인식·경험을 설문하고 부패사건 발생 현황을 적용해 점수를 산출한다.

국·공립대학 종합청렴도는 10점 만점에 7.79점으로 전년보다 0.10점 상승하여 6년 연속 상승세를 이어갔다. 업무 경험이 있는 국민이 평가하는 계약 영역 점수가 9.60점으로 가장 높았으며, 교직원 등 내부직원이 평가하는 영역인 연구(7.36점), 행정(7.22점), 조직문화제도(7.94점) 영역은 행정 영역을 제외한 전 영역이 전년 보다 개선되었고, 특히 연구 영역이 큰 폭으로 상승하였다.

[그림 2-10] 종합청렴도 및 각 영역별 점수 비교(2019년~2020년)



부패인식도 마찬가지로 계약 영역이 9.47점으로 가장 높았으며, 연구 8.08점, 행정 8.21점, 조직문화제도 7.94점으로 나타났다.

부패경험률은 계약업무 부패경험이 0.1%로 가장 낮았으며, 연구비 위법·부당 집행이 5.8%, 연구비 횡령이 4.5%로 전년 대비 소폭 하락하였으나, 여전히 연구비 관련 부패경험률은 높은 수치로 나타났다. 또한 인사 관련 부패경험률이 1.6%, 연구비 외 예산 위법·부당 집행이 5.4%로 전년 보다 높게 나타났다.

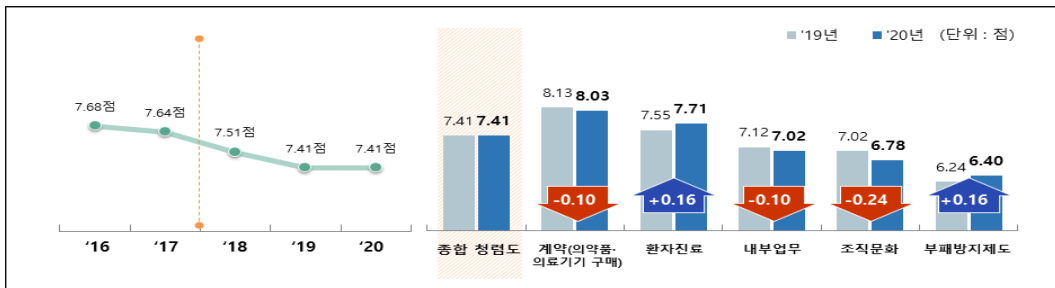
다. 공공의료기관 측정 결과

공공의료기관 종합청렴도는 의약품·의료기기 판매업체, 내부직원, 환자보호자, 이·퇴직자, 관리·감독기관을 대상으로 공공의료기관에 대한 부패인식과 부패경험을 설문조사하고, 부패사건 발생과 진료비 부당청구 현황을 적용해 점수를 산출한다.

공공의료기관 종합청렴도는 10점 만점에 7.41점으로 전년과 동일한 수준이었고, 최근에 이어져오던 하락세는 멈춘 것으로 나타났지만, 다른 행정기관이나 공직유관단체의 청렴도 보다 낮은 수준으로 공공의료 분야의 청렴성 향상을 위한 노력이 필요하다.

영역별 점수는 대민 업무인 계약(8.03점), 환자진료(7.71점)는 높은 반면, 조직문화(6.78점), 부패방지제도(6.40점) 등 조직 내부 관련 영역은 낮게 나타났다. 기관 유형별로는 국립·지방의료원이 7.61점으로 국립대학병원 등 7.02점 보다 청렴수준이 높았다.

[그림 2-11] 종합청렴도 및 각 영역별 점수 비교(2019년~2020년)



의약품·의료기기 계약 영역에서는 리베이트 공급자인 판매업체가 9.24점으로 상대적으로 높게 평가한 반면, 내부직원과 이·퇴직자의 점수는 6점대로 낮았다.

의료분야의 주요 문제점으로 언급되는 리베이트 경험률은 전체 12.5%로 전년대비 소폭 상승했으며, 국립대학병원 등의 경험률이 15.68%로 9.99%인 국립·지방의료원 보다 높았다. 또한, 리베이트 유형은 행사협찬 등 공통경비 유형이 3.82%로 가장 많았고, 편의(3.14%), 향응(3.09%), 금품(2.45%) 순으로 나타났다.

5. ‘감염병 확산이 공직사회의 부패발생에 미치는 영향’ 조사 결과

2020년은 코로나19 감염병 확산으로 공직사회의 업무와 정책 추진 방식에도 많은 변화가 있었다. 이에 국민권익위는 2020년 청렴도 측정 설문조사 시 감염병 확산의 영향을 현장에서 체감하는 6만 7천명 이상의 공직자들을 대상으로 감염병 확산의 영향과 전망에 대해 조사하여 향후 반부패 정책의 추진 시 활용할 수 있도록 하였다.

감염병 확산으로 대면접촉 감소 등 업무방식이 변화했는지에 대해 70% 이상의 공직자들이 변화를 체감하고 있는 반면, 내부 의사결정 과정이나 절차의 변화에 대한 체감도는 상대적으로 낮았다. 또한, 60% 정도가 감염병 확산으로 업무방식이 변하더라도 부패발생이 증가하거나 공직사회 내부 통제가 약화되지는 않을 것이라고 응답하여 현재 상황을 긍정적으로 전망했다. 그러나 응답자의 10% 정도는 부패발생이 증가하거나 내부통제가 약화될 수 있다고 응답하여 업무방식 변화에 취약한 분야도 있음을 시사하는 것으로 이에 대한 대응책을 모색할 필요가 있다.

6. 결과 활용 및 향후 계획

2020년 공공기관 청렴도 측정대상 기관은 부패방지권익위법에 따라 해당 기관의 누리집에 한 달 이상 청렴도 결과를 공개해야 하며, 국민권익위는 그 공개가 적절히 이루어졌는지를 점검하여 실효성을 확보할 계획이다. 또한 2020년 청렴도 측정 결과는 행정안전부의 정부·지자체 혁신평가, 기획재정부의 공공기관 경영평가, 국민권익위의 부패방지 시책평가에 반영되고, 청렴컨설팅이나 청렴교육 등 청렴정책의 기초자료로도 활용된다.

국민권익위는 2002년 도입되어 20여 년간 운영된 청렴도 측정제도가 새로운 부패 관련 환경과 국민의 인식 변화를 반영하여 국민의 공감대를 확보하고 공직자의 실질적인 변화를 유도할 수 있는 제도로 운영될 수 있도록 하는 방안을 지속 검토해 나간다. 그동안의 성과와 개선 의견 등을 폭넓게 검토하고, 관계기관과 전문가 등의 의견을 들어 측정 대상 범위, 측정 항목·지표 등에 대해 전반적으로 검토할 계획이다.

제2절 공공기관 부패방지 시책평가¹⁰⁾

1. 제도 개요

국민권익위는 공공기관의 자발적인 반부패 노력을 평가·지원함으로써 공공부문 청렴수준을 제고하기 위해 2002년부터 매년 부패방지 시책평가를 실시해 오고 있다.

각급 공공기관이 제출한 추진 실적에 대해 외부·내부전문가단의 서면평가, 현지점검을 통한 실적 확인을 거쳐 점수를 산출하고, 그 결과에 대해 유형별로 등급을 산정하여 발표하는 방식으로 이루어진다.

2020년도 부패방지 시책평가의 대상기관은 중앙행정기관, 지방자치단체, 일정규모 이상의 공직유관단체 등 공공기관 263개¹¹⁾이다. 작년 평가대상 기관에서 2019년 청렴도 하위기관(4·5등급 9개 기관) 등을 새롭게 평가대상에 포함하고 청렴도 상위기관(2년 연속 2등급 이상이면서 부패사건이 발생되지 않은 기관 12개) 등은 제외하여 청렴도 측정과 부패방지 시책평가 간 연계를 강화하였다.

2. 2020년도 평가 체계

평가체계는 청렴 정책의 진행 절차에 상응하여 계획, 실행, 성과·확산의 3단계로 구성하고, 부패방지제도 운영을 감점으로 포함시켜 4개 부문 7개 단위과제에 대해 평가하였다. 2020년에는 공공기관이 실질적인 반부패 노력에 집중할 수 있도록 평가체계를 개편하였다. 기존 지표 중 이행률이 높고 효과성이 정착된 지표는 기관이 자율적으로 추진하도록 지표를 간소화하여 2019년에 30개였던 평가지표를 20개(감점 지표 4개 포함)까지 줄이는 한편, 실질적 성과 창출·확산과 관련되거나 공공기관의 청렴수준 향상을 위해 필수적인 지표는 평가 비중을 확대하는 등 강화하였다.

10) 청렴조사평가과 서현우 사무관, 한은실 주무관

11) 중앙행정기관 38개, 광역자치단체 15개, 기초자치단체 40개, 교육청 14개, 국공립대학 12개, 공공 의료기관 13개, 공직유관단체 131개

〈 표 2-17 〉 2020년 공공기관 부패방지 시책평가 지표체계(감점지표 제외)

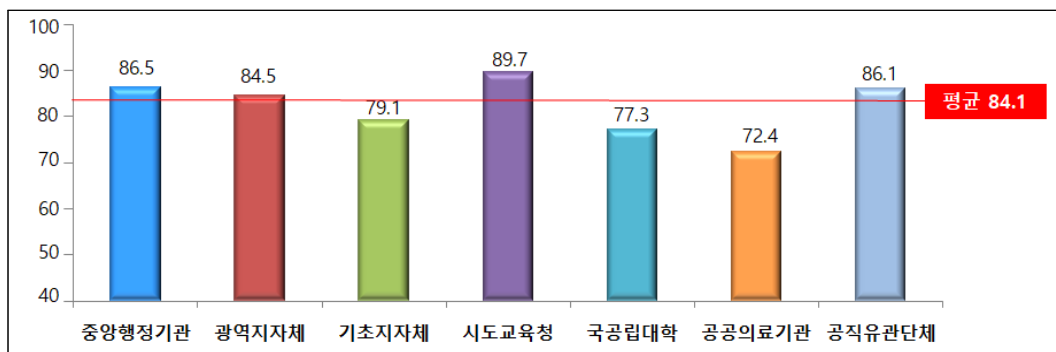
계 획(1개)	실 행(8개)	성과·확산(7개)
기관별 연간 반부패 추진계획 수립	- 고위직의 반부패 의지·노력 - 청렴시민감사관 제도 운영 - 부패분야 제도개선 권고 이행 - 부패취약분야 개선 노력 - 기관 사규 부패유발요인 개선 - 공직자 행동강령 운영 내실화 - 반부패·청렴교육 실효성 제고 - 청탁금지법 위반 예방 노력	- 기관 종합청렴도 개선 - 반부패 추진계획 이행 성과 - 청렴문화 확산 활동 - 반부패 정보 공유·공개 노력 ‘5개년 반부패 종합계획’ 이행 - 신하기관 반부패시책 추진 노력 - 멘토기관 청렴컨설팅 추진 노력

3. 2020년도 평가 결과

가. 전반적인 평가결과

2020년 감염병 확산 상황에서도 각급 공공기관은 부패방지 시책평가를 통해 반부패·청렴 정책을 내실 있게 추진하는 등 다양한 반부패 노력을 추진한 것으로 나타났다. 2020년 평가대상이 된 263개 전체 기관의 평균점수는 84.1점으로 시도 교육청(89.7점)의 점수가 가장 높게 나타났다. 이어 중앙행정기관(86.5점), 공직 유관단체(86.1점), 광역지자체(84.5점) 순으로 나타났고, 그 뒤를 잇는 기초지자체 (79.1점), 대학(77.3점), 공공의료기관(72.4점)은 더 많은 노력이 필요한 것으로 나타났다.

[그림 2-12] 기관 유형별 평가결과



7개 단위과제별 평가 결과를 보면 청렴교육 이수 등의 ‘부패방지 제도 운영’ (96.8점) 점수가 가장 높고, 반부패 추진계획 이행 등의 ‘반부패 정책 성과’(78.5점) 점수가 가장 낮은 것으로 나타났다. ‘반부패 정책 확산 노력’의 경우 전년도에 단위과제별 최하점이었으나, 금년에 강화된 공공기관 우수시책 확산 지표 등의 영향으로 두 번째로 높은 점수를 기록하는 등 상당한 개선(‘19년 76.1점 → ’20년 90.7점(+14.6)) 효과를 도출하였다.

〈 표 2-18 〉 단위과제별 평가 결과

유형	계획	실행				성과·확산		총계
	반부패 추진계획 수립	청렴정책 참여 확대	부패방지 제도 구축	부패위험 제거 노력	부패방지 제도 운영	반부패 정책 성과	반부패 정책 확산 노력	
전체	80.0	79.4	78.9	81.1	96.8	78.5	90.7	84.1

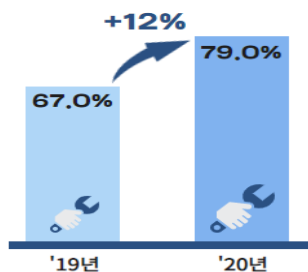
전체 평가 대상기관 중 1등급 기관은 29개, 2등급 기관은 75개로 전체 기관 중 39.5%(104개)에 해당하는 기관이 우수기관으로 평가됐다. 2년 연속 1·2등급을 유지한 기관은 법무부, 대구광역시, 경기도, 수원시, 대전시교육청, 근로복지공단 등 64개 기관이다. 2019년보다 평가등급이 오른 기관은 61개(25.0%)이며, 2개 등급 이상 크게 향상된 기관은 19개(7.8%)이고, 그 중 3개 등급이 상승한 기관은 해양경찰청 등 3개 기관이다.

나. 과제별 세부 결과

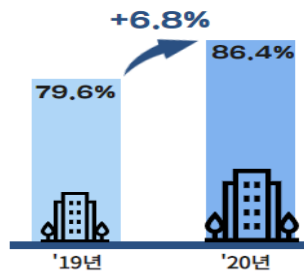
(1) 공공분야 부패취약분야를 집중적으로 발굴·개선

부패방지 시책평가 대상 모든 기관은 청렴도 측정 결과에서 나타난 취약분야나 감사원·상급기관에서 지적된 감사사항 등 기관별 특성에 맞는 부패취약분야를 분석·개선함에 따라, 공공행정의 고질적인 부패취약분야를 개선하기 위해 노력했다. 또 부패를 유발하는 불합리한 법령·제도·관행 등에 대한 국민권익위 제도개선 권고과제 8,199개를 이행 완료(79%)하였는데 이는 전년 대비 이행률이 12% 증가한 것이다. 공공기관 유형 중 국민권익위 주요정책 권고과제가 많은 중앙행정기관 유형은 999개를 이행 완료(86.4%)하여 전년 대비 이행률이 6.8% 증가하였다.

| 제도개선 권고과제 이행률



| 중앙행정기관 이행률



(2) 부패·불공정 관행을 초래하는 부정부패의 근본적 해결

각급 기관은 공공기관의 부패취약분야를 외부전문가가 감시·조사하는 부패통제 시스템인 청렴시민감사관 활동을 활성화하였고, 청렴시민감사관 제도 도입 256개 기관 중 218개 기관(85.2%)에서 청렴시민감사관의 제도개선·감사권고를 수용하는 등 부패발생을 사전에 예방하고 공공행정의 투명성 및 공정성을 제고하였다.

| 청렴시민감사관 참여

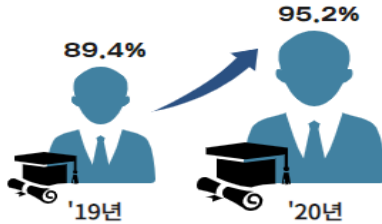


아울러 공직유관단체 131개 중 91개 기관(69.4%)에서 공직유관단체 사규 191개에 대해 부패유발요인·불공정 관행 등을 제거·예방하였고, 이 중 110개는 국민생활에 밀접한 불공정 업무 관행에 관한 개선이었다.

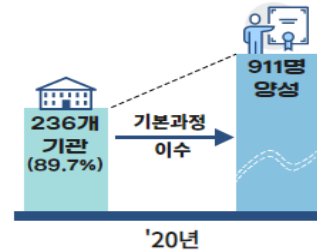
(3) 청렴교육으로 공직사회 전반의 청렴 공감대 확산

청렴한 공직문화 만들기를 실천하고 추진하기 위해, 기관장 등 고위직의 청렴교육을 확대하여 조직 리더에 걸맞는 청렴역량을 내재화하고, 각급 기관에 우수한 청렴교육 강사를 양성하도록 하여 청렴교육 의무화에 따른 청렴교육 수요에 질적·양적으로 적극 대응하였다. 고위직 청렴교육 이수율은 전년 대비 5.8% 상승한 95.2%를 기록하였고, 청렴교육 강사는 236개 기관(89.7%)에서 911명의 청렴교육 강사를 양성하였다.

고위직 청렴교육 이수



청렴교육 강사 양성



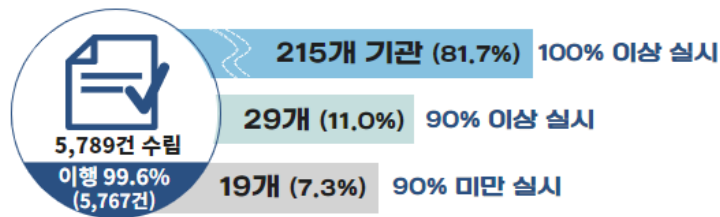
또 공직자 외부강의등 신고제도 변경사항을 262개 기관(99.6%)의 기관별 행동강령에 반영함에 따라, 외부강의등 신고제도가 공직사회 내 조속히 정착될 수 있도록 이행 기반을 마련하였다.

(4) 내실 있는 반부패 시책으로 공공기관 청렴수준 제고

공공기관별로 부패취약분야를 다양하게 분석하고 기관 특성에 맞는 반부패·청렴 시책을 추진함에 따라, '20년도 청렴도 측정에서 263개 기관 중 196개 기관(74.5%)이 종합청렴도가 2등급 이상이거나 전년 대비 점수가 상승하였다.

한편 각급 기관은 주요 반부패 국정과제 등과 연계·수립한 총 5,789개 반부패 추진계획 중 5,767개(99.6%)를 일정에 따라 차질 없이 이행하여, 범정부 반부패체계 구축에 기여하였다.

반부패 추진계획 이행 현황 (총 263개 기관)

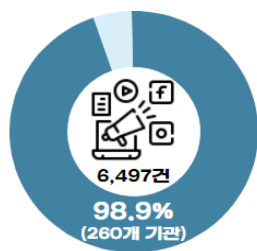


(5) 공공과 민간이 함께하는 청렴·공정문화 확산

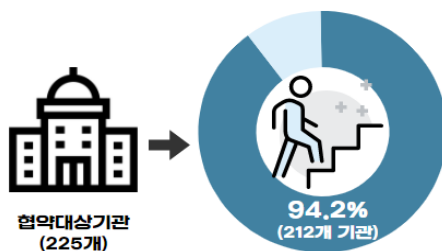
공공·민간·시민사회 등 사회 각계가 반부패·청렴 문제를 해결하려는 실천 약속인 청렴사회협약에 적극 참여함에 따라 청렴사회협약 대상 공공기관(225개) 중 212개

기관(94.2%)에서 청렴사회협약을 이행하는 등 민관협력체계를 활성화하였고, 코로나19 확산 등 환경변화에 발맞춰 민간 부문에 대한 청렴문화 확산 활동(6,497개)을 유튜브, 블로그 등 비대면 활동으로도 적극 추진하였다.

■ 청렴문화 확산활동



■ 청렴사회협약 이행



이와 함께 공공기관이 부패방지 업무에 활용하고 국민은 공공행정에 참여할 수 있도록, 263개 기관 중 238개 기관(90.5%)에서 반부패 우수시책 등 반부패 정보를 기관간에 공유하거나 국민에게 적극 공개하였다.

4. 후속 계획

2021년도에는 범정부 반부패체계 구축을 강화하기 위해 평가지표를 개선·보완할 예정이다. 그동안 청렴수준 향상을 위해 효율성이 높았던 시책평가 지표인 기관장·고위직의 반부패 노력도 관련 지표는 평가비중·기준을 강화하고, 국민적 관심이 큰 부패·불공정 현안 발생 시 신속히 대책을 마련하여 대응하도록 하는 지표를 신설하는 방안 등을 검토할 예정이다.

이와 함께 국민생활에 밀접한 영향을 미치는 기초자치단체의 시책평가 대상 기준을 기존 인구 50만명 이상 기초자치단체에서 40만명 이상으로 확대하여 기초자치단체의 반부패·청렴 노력을 적극 유도·지원할 계획이다.

또한, 반부패 개혁 성과를 지속적으로 홍보·확산하기 위해, 전년도 우수기관 사례뿐만 아니라 문재인 정부 출범 이후 추진된 우수 반부패 시책을 총 망라하여 적극 발굴하고 확산해 나갈 예정이다.

제3절 부패취약기관에 대한 청렴컨설팅 지원¹²⁾

1. 추진 배경

국민권익위는 공공기관의 청렴도를 객관적·과학적으로 측정하여 그 결과를 매년 공개하고 있다. 공공기관 청렴도 향상을 위해서는 청렴도 우수기관의 우수 반부패 시책을 공유하고 확산하는 것도 중요하지만, 청렴도 미흡기관의 문제점을 객관적 관점에서 진단하고 근본적이고 효과적인 대책을 수립할 수 있도록 지원하는 것도 중요하다. 특히 각급 기관에서는 자체적으로 반부패·청렴 정책을 수립하여 추진하는 등 자율적인 반부패 노력을 기울이고 있으나, 반부패·청렴 정책이 실효성을 거두기 위해서는 기관의 업무 특성과 문제점을 제3자의 시각에서 객관적으로 분석할 필요가 있었다.

청렴컨설팅은 반부패 역량 강화가 요구되거나 청렴수준이 상대적으로 미흡한 공공기관의 문제점과 원인을 진단하고 맞춤형 대안을 제시하는 국민권익위의 청렴도 향상을 위한 A/S 정책이다. 국민권익위는 청렴컨설팅을 통해 청렴도가 낮은 기관을 대상으로 성공사례를 만들고 이를 각급 기관으로 확산함으로써 공공기관 전반의 청렴수준을 높이하고자 한다.

2. 추진 경과

청렴컨설팅은 제7차 「반부패관계기관협의회」(‘06.3.17.) 시 보고된 각급기관에 대한 컨설팅 기능 강화방안의 일환으로 2006년부터 추진되었다. 청렴컨설팅은 중앙행정기관, 지방자치단체, 시·도 교육청, 공직유관단체 등 모든 공공기관을 대상으로 한다.

2006년 2개 기관을 시작으로 2020년까지 총 153개 기관에 대해 총 171회에 걸쳐 컨설팅을 실시하였다. 기관 유형별로 살펴보면 중앙행정기관 21회, 광역자치단체 20회, 기초자치단체 53회, 시·도교육청 11회, 교육지원청 5회, 공직유관단체 56회, 국공립대학 및 병원 3회이다.

12) 청렴정책총괄과 한건희 사무관

〈 표 2-19 〉 청렴컨설팅 실시기관(2006년~2020년)

연도	기관수	기 관 명
'06년	2개	교육인적자원부, 해양경찰청
'07년	4개	건설교통부, 경찰청, 서울특별시, 경기도교육청
'08년	5개	인천광역시, 경기도, 전라북도, 광주시교육청, 철도공사
'09년	8개	공정거래위원회, 식품의약품안전청, 대구광역시, 충청북도, 광주 광산구, 제주도교육청, 한국보훈복지의료공단, 교통안전공단
'10년	16개	부산광역시, 경상남도, 수원시, 시흥시, 부천시, 달성군, 홍성군, 강진군, 함안군, 부산 수영구, 대구 서구, 서울시교육청, 대구시교육청, 한국철도시설공단, 건강보험심사평가원, 한국환경공단
'11년	15개	특허청, 충남 아산시, 경기 파주시, 강원 고성군, 충북 옥천군, 전남 영광군, 서울 강남구, 서울 성동구, 전라북도교육청, 서울 중부 교육지원청, 경남김해교육지원청, 전북전주교육지원청, 전북익산교육지원청, 강남구도시관리공단, 사회복지공동모금회
'12년	6개	방위사업청, 부산광역시, 경상남도교육청, 강원 원주시, 경기 구리남양주교육지원청, 대구도시공사
'13년	13개	외교부, 경상남도, 제주특별자치도, 충남 당진시, 전남 화순군, 강원 강릉시, 경남 김해시, 경북 구미시, 경북 청송군, 한국수력원자력, 한국환경공단, 근로복지공단, 부산대학교
'15년	8개	법무부, 문화체육관광부, 충청남도, 서울 은평구, 충남 천안시, 부산광역시 교육청, 한국농어촌공사, 한국철도공사
'16년	9개	보건복지부, 교육부, 전라남도, 경상북도, 서울 도봉구, 경남 함양군, 한국산업인력공단, 한전KDN, 한국교육방송공사
'17년	15개	문화재청, 서울특별시, 서울특별시 교육청, 경북 상주시, 강원 횡성군, 충남 보령시, 한국전력공사, 한국수자원공사, 한국보건복지인력개발원, 서울주택도시공사, 한국국제협력단, 한국문화예술위원회, 한국시설안전공단, 한국산업단지공단, 소상공인시장진흥공단
'18년	21개	농촌진흥청, 대전광역시, 세종특별자치시, 충청북도, 전라북도, 경기 김포시, 경기 용인시, 충남 천안시, 충북 청주시, 전북 군산시, 대전광역시교육청, 울산광역시교육청, 한국우편사업진흥원, 우체국물류지원단, 건강보험심사평가원, 한국광해관리공단, 한국교육학술정보원, 한국장학재단, 한국동서발전, 서울대, 서울대병원
'19년	24개	문화체육관광부, 보건복지부, 경북 경주시, 경북 영천시, 경북 문경시, 전남 나주시, 전남 목포시, 전남 장흥군, 전남 완도군, 경북 봉화군, 경북 울릉군, 강원랜드, 한국전력공사, 한국토지주택공사, 한국법무보호복지공단, 제주국제자유도시개발센터, 한국마사회, 한국산업은행, 한국환경공단, 한국환경산업기술원, 금융감독원, 중소기업은행, 경남개발공사, 경북개발공사
'20년	25개	고용노동부, 기상청, 통일부, 특허청, 강원도, 강원 동해시, 강원 철원군, 경기 수원시, 경기 파주시, 경기 가평군, 충남 금산군, 충남 계룡시, 충남 태안군, 남양주도시공사, 한국과학창의재단, 예금보험공사, 한국관광공사, 그랜드코리아레저, 서울시설공단, 서울교통공사, 한국산업인력공단, 대한석탄공사, 한국산업안전보건공단, 경상대학교, 인천대학교

2018년부터는 국민권익위가 청렴컨설팅 대상기관을 1:1로 직접 지원하는 방식에서 권역별 컨설팅 그룹(1멘토기관/2~3멘티기관)을 지원하는 방식으로 개편하였다. 2017년까지 기관별로 ‘청렴컨설팅’을 제공하였으나, 2018년부터는 매년 증가하는 컨설팅 수요(‘15년 57개 → ‘17년 66개)에 효과적으로 대응하고 청렴도 우수기관의 노하우를 전수하기 위해 다수기관이 참여할 수 있는 그룹 컨설팅 방식으로 변경하였다. 그룹 컨설팅은 동일권역 또는 동일유형 내에 청렴도가 높은 기관을 ‘멘토기관’으로, 청렴도가 낮은 기관을 ‘멘티기관’으로 컨설팅 그룹을 구성한 후, 그룹 단위의 공동 컨설팅을 통해 기관간 청렴도 향상 노하우 공유와 우수 부패방지시책에 대한 상호 학습 등의 형태로 운영되었다. 2020년에는 26개 그룹(멘토기관 26개, 멘티기관 65개)의 신청을 받아 컨설팅 그룹 내 멘토-멘티기관 청렴도, 기관의 추진의지, 성공여건 등을 종합적으로 고려하여 그 중 10개 그룹(멘토기관 10개, 멘티기관 25개)에 대해 컨설팅을 실시하기로 결정하였다. 멘티기관을 유형별로 구분하면 중앙행정기관(4), 기초자치단체(9), 공직유관단체(10), 국립대학(2) 등 다양한 기관에서 청렴컨설팅에 참여한 것을 알 수 있다.

3. 주요 내용

국민권익위와 멘토기관은 멘티기관의 청렴도 저조 원인을 파악하기 위하여 멘티기관의 업무, 제도, 반부패 추진체계, 내부통제 시스템, 구성원의 행태 등을 분석하는 반부패 역량진단을 실시하였다. 이 과정에서 청렴도 측정·부패방지 시책평가 결과, 기관 내부 규정 및 통제시스템, 부패공직자 발생 현황, 외부기관 감사 결과, 언론보도 자료 등을 활용하였다. 또한, 내부 직원이 참여하는 설문조사를 실시하였고, 국민권익위, 멘토기관, 멘티기관, 청렴컨설팅 자문위원이 참여하는 회의를 통해 그간 멘티기관이 추진해온 부패방지 시책의 내용과 실효성을 검토하여 청렴도가 향상되지 않는 원인을 집중 분석하였다.

반부패 역량 진단결과에 따라 부패 취약분야와 청렴도 저조의 원인이 도출되면 그에 따른 기관별 맞춤형 조치 방안을 마련하였다. 특히 멘티기관에서는 그룹별 청렴컨설팅 회의를 통해 전수받은 멘토기관의 우수 반부패 시책을 기관 사정에 맞게 변형하여 적용함으로써 보다 효과적인 반부패 시책을 수립하여 실천할 수 있게 되었다.

2020년에는 청렴컨설팅을 통한 멘티기관의 반부패 시책을 조기에 실시할 수 있도록 시행시기를 1월로 앞당겨 실시하였으며, 코로나19로 인한 대면회의가 연기·조정 등에도 불구하고 멘토·멘티기관 간의 대면·비대면 회의를 통해 컨설팅을 추진하였다.

4. 추진 성과

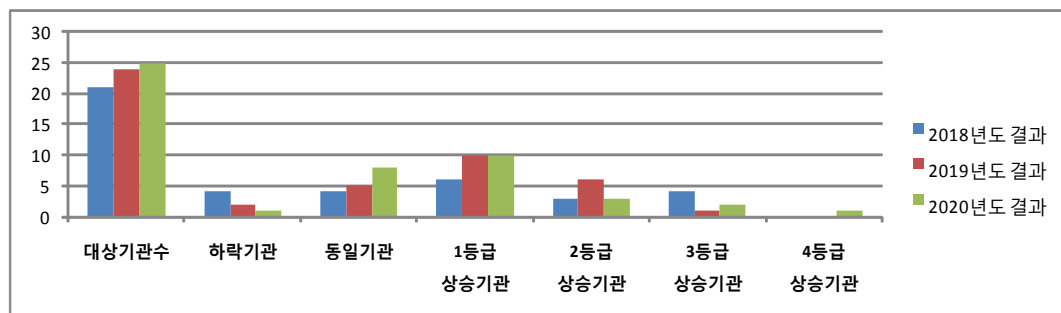
2020년 청렴컨설팅을 지원받은 25개 기관 중 대부분 기관의 청렴도가 상승하였다. 컨설팅 개선안에 따라 자율실천계획을 수립·시행한 25개 기관의 평균 청렴도 향상률은 4.1%로, 전체기관의 청렴도 향상률 1.0%보다 3.1%p가 높았다. 25개 기관 중 16개 기관(64%)은 전년대비 종합청렴도가 향상되었고, 8개 기관(32%)은 전년과 동일하였고, 1개 기관(4%)은 전년대비 하락하였다.

〈 표 2-20 〉 청렴컨설팅 대상기관 청렴도 향상 현황

구분	2018년	2019년	2020년	향상
청렴컨설팅 대상기관	7.49	7.87	8.19	+0.32(4.1% ↑)
전체 공공기관 청렴도	8.12	8.19	8.27	+0.08(1.0% ↑)

특히 대한석탄공사는 5등급에서 1등급으로 4개 등급이 향상되었다. 또한, 수원시, 동해시는 5등급에서 2등급으로 3개 등급, 가평군, 한국관광공사, 서울시설공단은 각 5, 4 등급에서 2개 등급이 향상되었다. 컨설팅 결과에 대해 적극 수긍하고 기관장 이하 간부 및 직원들이 함께 역량을 결집하여 행동과 실천에 옮긴 기관의 청렴도 상승폭이 큰 것으로 나타났다.

〈 표 2-21 〉 '18년~'20년 청렴컨설팅 기관 청렴도 상승 현황



〈 표 2-22 〉 기관별 전년 대비 청렴도 변화

구분	기관명	청렴도 측정결과(등급)		청렴도 변화
		'19년도	'20년도	
중앙부처(4)	고용노동부	4	3	↑1
	기상청	4	3	↑1
	통일부	4	3	↑1
	특허청	4	4	-
기초자치단체(9)	강원도	4	4	-
	강원 동해시	5	2	↑3
	강원 철원군	4	3	↑1
	경기 수원시	5	2	↑3
	경기 파주시	4	3	↑1
	경기 가평군	5	3	↑2
	충남 금산군	5	5	-
	충남 계룡시	3	3	-
	충남 태안군	4	4	-
공직유관단체(10)	남양주도시공사	4	4	-
	한국과학창의재단	4	4	-
	예금보험공사	4	3	↑1
	한국관광공사	4	2	↑2
	그랜드코리아레저	3	2	↑1
	서울시설공단	5	3	↑2
	서울교통공사	4	3	↑1
	한국산업인력공단	4	3	↑1
	대한석탄공사	5	1	↑4
	한국산업안전보건공단	3	4	↓1
국립대학(2)	경상대학교	3	3	-
	인천대학교	4	3	↑1

제5장 실효성 있는 부패방지를 위한 법·제도개선

제1절 부패영향평가 제도 운영

1. 부패영향평가 제도 개요¹³⁾

부패영향평가는 법령 등에 내재하는 부패유발요인을 체계적으로 분석·평가하고 그에 대한 개선대책을 마련하여 부패행위를 사전에 예방하는 제도이다. 크게 제·개정 법령평가와 현행 법령평가, 자치법규 평가, 공직유관단체 내부규정 평가로 나눌 수 있는데, 제·개정 법령평가는 중앙행정기관에서 의뢰한 법령 등에 대해 국민권익위에서 직접 입법단계에서부터 부패유발요인을 사전에 검토하는 것이고, 현행 법령에 대한 평가는 부패사건 등으로 사회적 문제로 부각되거나 현재의 법령상에 내재해 있는 부패유발요인을 분석·검토하여 이를 개선하는 것이다. 자치법규 평가 및 공직유관단체 내부규정에 대한 평가는 각 기관이 자율적으로 기관 특성에 맞는 평가체계를 구축하여 자율적으로 평가를 실시하고 있다.

부패영향평가는 준수·집행·행정절차·부패통제의 4가지 분야로 크게 나누어 12개 기준에 따라 평가를 실시하고, 2020년에는 국민관점에서 ‘소극행정도 부패’라는 점을 고려, 소극행정유발가능성을 부패영향 평가 기준으로 포함하여 공직자의 부작위·직무태만 등 소극적 업무형태에 따라 권익침해 여지가 있는지 평가하고 있다.

이러한 부패영향평가 제도는 2005년 12월 29일 부패방지법 개정을 통하여 도입된 후 2006년 4월 1일부터 본격 시행되었으며, 공직유관단체의 경우 2007년 12월 28일부터 도입·운영하고 있다. 또한, 2019년 4월 16일 부패방지법 개정으로 부패영향평가를 통한 공직유관단체 사규의 일제정비가 가능함에 따라 2020년부터 2022년 3년간 총 495개 공공기관의 사규를 전수 점검할 예정이다.

13) 부패영향분석과 김동주 주무관

2. 부패영향평가 추진 실적¹⁴⁾

2020년 총 1,999개의 제·개정 법령안에 대한 부패영향평가를 실시하여 그 중 169개의 법령에 내재하는 347건의 부패유발요인을 발굴, 소관기관에 개선을 권고 하였다. 2020년도에는 평가법령수가 1,999건으로 2019년 대비 처리 법령 수는 355건(21.6%) 증가하였고, 평가법령 대비 개선권고 법령 비율은 8.5%p 로 증가, 개선권고 건수는 12건(3.6%)이 증가하여 평균 처리기간은 12.1일로 전년대비 0.5일 단축되었다.

〈 표 2-23 〉 제·개정 법령안 평가 현황 (2020년)

총 평가 법령	원안 동의	개선 권고
1,999개 법령 (100%)	1,830개 법령 (91.5%)	169개 법령 (8.5%), 개선권고 347건

가. 법령별 개선의견

부패유발요인 제거를 위해 개선 권고한 169개 법령 중 법률이 23개, 대통령령이 106개, 총리령·부령 등이 40개를 차지하였다. 평가 법령 수 대비 개선 권고 법령 비율은 법률이 336개 중 23개(6.8%), 대통령령이 916개 중 106개(11.6%), 총리령·부령 등이 740개 중 40개(5.4%) 순으로 나타났다.

〈 표 2-24 〉 법령별 개선의견 (2020년)

구분 \ 법령	계	법률	대통령령	총리령 부 령	행정규칙 등
평가 법령	1,999개	336개	916개	740개	7개
개선 법령	169개	23개	106개	40개	0개
개선 건수	347건	38건	235건	74건	0건

14) 부패영향분석과 이수빈 주무관

나. 분야별 개선의견

개선 권고한 법령을 분야별로 살펴보면, 산업·개발 분야가 13개 법령에서 99건을 개선 권고하여 가장 많았고, 일반행정(34개 법령, 개선 64건) 분야, 환경보건(24개 법령, 개선 56건)분야 순으로 개선의견이 많았다.

〈 표 2-25 〉 분야별 개선의견 (2020년)

법령 \ 분야	계	일반 행정	교육 문화	국방 보훈	재정 경제	산업 개발	과학 정보	환경 보건	형사 사법	기타
개선 법령	169	34	17	14	11	13	4	24	12	0
개선 건수	347	64	28	37	21	99	9	56	33	0

다. 평가 기준별 개선의견

347건의 개선의견 중 102건이 ‘이해충돌가능성’ 기준에 해당되었고, 89건이 ‘예측가능성’, 73건이 ‘재량규정의 구체성·객관성’ 기준에 해당되었다.

〈 표 2-26 〉 평가 기준별 개선의견 (2020년)

평가 기준		개선 건수
준수(20건)	준수부담의 합리성	-
	제재규정의 적정성	18
	특혜발생 가능성	2
집행(87건)	재량규정의 구체성·객관성	73
	위탁·대행의 투명성·책임성	14
	재정누수 가능성	-
행정절차(133건)	접근의 용이성	21
	공개성	23
	예측가능성	89
부패통제(107건)	이해충돌가능성	102
	부패방지장치의 체계성	5
합 계		347

제2절 일상 속 불공정·특혜 개선을 위한 제도개선¹⁵⁾

1. 추진 배경

국민 생활과 밀접한 공공기관의 불공정·불합리한 행위의 반복 발생 및 기존 통제장치(감사원 감사·국정감사 등)의 실효성 있는 정책 추진이 요구되는 가운데 부패방지권익위법 개정(19.4.16.) 및 (19.10.17.) 시행으로 공공기관 사규의 일제정비가 가능하게 되었다. 이에 공공기관 사규 점검 3개년 계획 수립을 세워 495개 공공기관 사규를 전수 점검하기 위해 기준에 따라 3년으로 나누어 연차적으로 점검하여 불공정 업무관행, 재량권 남용 요소 등을 발굴·개선하였다.

2. 추진 결과

2020년에는 점검대상인 공기업, 지방공사·공단 등을 주요 업무에 따라 총 5개분야(에너지, 공항·항만, 교통, 도시개발, 관광·레저)로 분류하여 69개 기관 8,393개 사규를 분야별 부패영향평가를 실시하였다. 이 결과하여 총 64개의 권고 유형으로 316건의 개선 권고하였다.

〈표 2-27〉 사업 분야별 사규 개수 및 권고 현황

(단위: 개, 건)

	에너지	공항·항만	교통	도시개발	관광·레저	합계
공공기관	18	8	10	19	14	69
사규개수	2,277	816	1,631	2,676	993	8,393
권고유형	18	13	12	11	10	64
권고	49	41	80	87	59	316

15) 부패영향분석과 민경선 사무관, 김동주 주무관

3. 주요 성과 및 향후 계획

가. 불공정 계약 및 불합리한 관행 개선

전자 인지세 공평부담 방안 마련으로 공정한 계약문화를 확산하였다. 이는 공공기관이 그간, 계약상대방에게 전자 인지세를 전액부담하게 하는 등 과도하게 부담시키고 있어 균등하게 하는 규정을 마련한 것이다. 또한, 퇴직자가 임원으로 취업한 사기업체와의 수의계약을 금지하고 취업제한 기간에 있는 비위면직자가 임원으로 취업한 사기업체와의 수의계약을 금지하도록 하였다. 수의계약 전자조달 시스템을 의무화하고 자의적 분할발주를 금지하여 계약정보에 대한 관리의 사각지대가 없도록 개선하였다.

〈 추 진 실 적 〉

에너지공기업, 퇴직자 임원 회사와 2년간 수의계약 금지...권익위 "사규 고쳐라"

에너지분야 18개 공공기관 불합리한 사규 적발
수의계약 전자조달시스템 의무화...투명성 제고

• 기사입력 : 2020년06월10일 08:55
• 최종수정 : 2020년06월10일 15:35

[세종=뉴스핌] 임은석 기자 = 한국가스공사와 한국수력원자력, 한국석유공사, 한국지역난방공사 등 4개 공공기관이 해당기관의 퇴직자가 임원으로 있는 회사와 2년간 수의계약을 맺을 수 없도록 사규를 개선한다.

이에 따라 수의계약의 공정성과 투명성이 높아져 많은 중소기업들이 혜택을 볼 수 있을 전망이다.

국민권익위원회는 에너지 분야 18개 공공기관 사규에 대한 부패영향평가를 실시하고 60개의 사규 개선방안을 마련해 한국전력공사 등 공기업 16곳과 서울·제주에너지공사 등 지방공사 2곳에 권고했다고 10일 밝혔다.

중부일보

HOME > 정치 > 국회정당

권익위, 에너지 분야 공공기관 수의계약 전산 등록의 무화 등 사규 개선

A. 김재복 | © 송민 2020.06.10 17:59

수의계약 전산 등록을 의무화하고 퇴직자가 임원으로 취업한 업체와 2년간 수의계약을 금지하는 내용의 에너지 분야 18개 공공기관 사규 개선안이 마련됐다.

국민권익위는 10일 이같은 사규 개선방안을 마련, 한국전력공사 등 공기업(16개) 및 지방공사(2개)에 권고했다.

권고안은 ▶수의계약 전자조달시스템 사용 의무화, 투자심의 위원회 심의 기록 유지 및 관리 등 계약 관련(11개) ▶정 부과제 참여 연구원에 대한 연구수당 지급의 객관적 기준 마련 등 직원 복지 관련(5개) ▶징계절차가 진행 중인 자에 대한 승진 제한 도입 등 인사 관련(2개) 등이다.

한국가스공사 등 4개 기관에 그동안 전산관리가 되지 않았던 수의계약도 전산 등록에 관리하도록 했다.

- ▲ 전자 인지세 공평 부담방안 마련으로 공정한 계약문화 확산(전 분야)
- ▲ 퇴직자 및 비위면직자에 대한 수의계약 금지 조항 마련(에너지분야 등)
- ▲ 수의계약 전자조달 시스템 사용 의무화 및 자의적 분할 발주 금지(에너지분야 등)
 - 계약정보에 대한 관리 사각이 없도록 소액 수의계약도 전산관리하고, 자의적 분할 발주 금지 원칙을 관련 규정에 명시
- ▲ 공익사업 등으로 인한 대부 계약 중도 해제 시 정당한 배상체계 확립(도시, 공항·항만분야)
 - 공익사업 등으로 대부계약 해제 시 임차인에게 정당한 배상을 하도록 규정하고, 배상액은 당사자 간 합의로 결정하도록 개선
- ▲ 건설공사 안전 관리비의 적정 계상 및 확인조항 명문화(교통분야)
 - 건설공사 안전관리 비용이 낙찰률에 따라 위법하게 감액유용되거나 정산 시 허위증빙 서류로 부정 수급되지 않도록 기준개선

- ▶ **감정평가업자 선정의 투명성 제고 및 중소감정평가법인의 참여기회 확대**(도시개발분야)
 - 선정위원회에서 감정평가업자를 객관적인 평가기준에 의해 직접 선정하여 재량남용을 통제하고, 업무능력위주로 개선, 평가항목 및 구체적인 선정기준 마련
- ▶ **직원 특혜임차에 대한 통제장치 마련**(교통분야)
 - 일방적 계약해지 방지를 위해 임차인에게 이의제기 기회 부여 및 부당임차에 대한 계약해자 담당직원의 관리자산 취득임대 등의 행위 제한 규정 마련
- ▶ **공항시설사용료 분납이자율 현실화로 사용자 부담 경감**(공항·항만분야)
 - 국유재산법상 고시이자율 등을 고려하여 적정수준으로 개선
- ▶ **항만시설물 사용 취소·해약 시 과도한 위약금 등 지급 기준 개선**(공항·항만분야)
 - 시설물 대관 취소·해약 시 부과되는 위약·해약금 등을 ‘소비자분쟁해결기준(공정위 고시)’ 등을 고려하여 합리적인 수준으로 개선
- ▶ **계약금액 조정대상에 하도급업체가 지출한 비용을 포함**(에너지분야)
- ▶ **부두시설 임대차 계약 시 불합리한 공증비용 부담규정 개선**(공항·항만분야)
 - 임대차계약 관련 공증비용을 당사자간 균등하게 부담하도록 개선
- ▶ **임대보증금을 보증보험증권 등으로 납부 시 이자선납 규정 폐지**(특정산업분야)
 - 임대보증금을 보증보험증권 등 현금 이외의 방법으로 납부할 경우에도 임차인의 이자선납 의무폐지 하도록 권고
- ▶ **공공임대주택 관리비에치금 부담주체 변경**(특정산업분야)
 - 공공임대주택 관리비에치금을 임차인에게 부담시키는 규정을 삭제하는 등 사업자가 부담하도록 개선

나. 인사업무 투명성 제고

징계절차 진행대상의 승진 및 징계 감경기준을 제한하고 계약직 정규직 전환 시 객관적인 검증 절차를 마련하기 위해 객관적인 검증절차(실험·평가·심의)를 해당조문에 반영하고 특별채용 요건·절차를 구체적으로 명확하게 별도 제시하도록 하여 인사업무의 투명성을 강화하였다. 또한, 직원 복리후생 목적의 구내재산 대여의 경우 공유재산법 시행령에 맞게 개정하여 자체재산 감면기준을 객관적이고 공정하게 처리할 수 있도록 개선권고 하였다.

〈 추진 실적 〉



정치 > 총선 > 감사원 > 위원회

공공기관 임직원 갑질하면 징계 시 감경 못하도록 사규 개선

권익위, 공항·항만 8개 공공기관에 54건 개선사항 권고
(서울=뉴스1) 박주영 기자 | 2020-07-29 09:42 송고



권익위, 공항·항만분야 8개 공공기관 '숨방망이 징계' 제동

갑질행위 징계 내부규정 강화

- 기사입력 : 2020년07월29일 09:15
- 최종수정 : 2020년07월29일 09:15

[세종=뉴스1] 김은민 기자 = 앞으로 공항·항만공사 직원이 '갑질'행위로 징계를 받을 경우, 징계감경을 할 수 없도록 바뀐다. 또 항공사 등이 공항시설 사용료를 분담할 경우 내는 분담이자율도 완화된다.

국민권익위는 이같은 내용의 공항·항만 공공기관 사규 부패유발요인 개선안을 마련해 각 기관에 권고했다고 29일 밝혔다.

▲ 징계절차 진행 대상의 **승진 및 징계 감경 기준의 제한(전 분야)**

- 징계처분의결 요구 중인 직원에 대한 승진심사 제외 규정을 명문화하고, 기관장 표창 감경 대상에 부장급이상 관리자 제외

▲ **특별채용 규정 정비(에너지분야, 특정산업분야)**

- 채용과정에서 정부의 영향력이 개입될 수 있다는 오해 소지가 없도록 관련 규정 (“정부 지시가 있을 때”) 문구 삭제

▲ 계약직 정규직 전환 시 **객관적인 검증 절차** 마련(도시, 문화레저분야)

- 객관적인 검증절차(시험평가심의)를 해당조문에 반영 및 특별채용 요건·절차를 구체적이고 명확하게 별도 제시 필요

▲ 자체재산 임대료 감면(면제) 기준의 **투명성 강화**(에너지, 교통, 문화레저분야)

- 직원 복리후생 목적의 구내재산 대여의 경우 공유재산법 시행령에 맞게 개정

▲ 비위면직 취업제한자를 직원 채용 결격 사유로 명문화(문화레저분야)

다. 공공재정의 누수방지

기부금 유용, 목적 외 사용 등 기부금 관리규정 위반에 대해 기관장 재량감경 규정을 폐지하고, 환수조치 등 제재규정을 마련하여 기부금 유용 제재기준의 합리성을 제고하였다. 또한, 퇴직임원에 대한 불합리한 특별 공로금 지급 규정을 폐지하고 공사재산의 무상사용기준을 구체적으로 규정하도록 하여 사전 통제장치를 마련하도록 하였다.

〈 추진 실적 〉

부채 18조 석유공사, 사내포상 심사에 참석수당... "방만 경영"

공공기관 영적영 "참석수당" 없어...관행 불합당 당당정공에 원고로 따로 지급
(서울=뉴스1) 김필영 기자 | 2020-09-23 08:57 송고



23일 한국석유공사 사장이 서울 동북구 한서유류서비스센터에서 열린 직원연계 간담회에서 일문일답을 하고 있다. 사진은 송고 557. 2020.02.27. 10:14 K News 송고한 기자

한국석유공사가 막대한 부채에도 여전히 방만 경영을 하고 있다는 지적이다.

23일 양국의 국민권익위원회가 국민권익위원회로부터 받은 '에너지 분야 공공기

국민일보

[단독] '부채만 18조원' 석유공사, 내부회의 때 '심사료 파티'

권익위, 에너지 분야 공공기관 사급 관련 부패영향평가 개선 권고
입력 2020-09-23 06:02 수정 2020-09-23 19:33



국민일보

한국석유공사가 내부 회의나 심사에 참석한 간부에게 심사료를 지급해온 것으로 확인됐다. 대부분 공공기관이 소속기관 내부 회의나 내부 직원에게 참석하는 직원에게 수당을 지급하지 않은 것과 대조적인 모습이다. 해외 자원 개발 부설로 부채가 지난해 말 기준 18조1300억원까지 치솟아 자식 대비 부채 비율이 341%로 사상상 기록을 갱신. 상태인 상황에서 방만한 기관 운영을 해왔다는 지적이 제기된다. 올해도 저유가와 신종 코로나 바이러스 감염증(코로나19) 등의 여파로 상반기 순손실 규모인 1조1626억원에 달한 상태다.

- ▲ 임원에 대한 외부강의 사례금 지급규정 명확화(공항·항만분야)
 - 임원에 대한 외부강의 사례금 지급규정을 청탁금지법에 부합하도록 명확하게 개선
- ▲ 퇴직 임원에 대한 불합리한 특별 공로금 지급 규정 폐지(교통, 공항항만분야)
 - 근거 없는 퇴직 임원에 대한 특별 공로금 지급 규정 폐지
 - 퇴직단체 등에 대한 예산지원을 금지하는 내부규정 신설
- ▲ 공사재산의 무상사용 기준의 구체화 장치 마련(도시개발분야)
 - 무상사용이 가능한 공사재산에 대해 구체적으로 규정 및 이사회의결을 거치도록 하여 사전통제 강화
- ▲ 사내 회의 참석 시 각종 심의료 지급관행 개선 (에너지분야)
 - 내부회의 참석 및 심사 등의 명목으로 수당지급을 할 수 없도록 개정
- ▲ 기부금 유용 제재기준의 합리성 제고(문화체육분야)
 - 기부금 유용, 목적 외 사용 등 기부금 관리규정 위반에 대해 기관장 재량감경 규정을 폐지하고, 환수조치 등 제재규정 마련
- ▲ 미분양 주택 해소를 위한 분양조건 변경 관련 구체적인 기준마련(도시분야)
- ▲ 법령에 부합하는 사채발행 한도규정마련으로 부채관리체계 강화(특정산업분야)

라. 불공정한 관행 취약분야 특별점검

국정감사 및 언론보도에서 공공기관의 허위 출장에 대한 실효성 있는 제도적 장치가 부재하다는 문제제기로, 491개 공공기관을 대상으로 특별점검을 실시하여 출장비 부정수령에 대한 부패유발요인의 사전차단 장치를 적극 마련하였다.

〈추진 실적〉

매일경제 2020년 10월 8일 목요일 A26면 부동산

LH '수상한 출장'... 보너스 된 출장비?

본사출장 10명 중 7명 기록없이 올해만 2억3511만원 새나가

한국토지주택공사(LH) 임직원이 전주에 위치한 본사로 출장을 가는 경우 10명 중 7명꼴로 출입 기록도 없이 출장비를 받아 '도덕적 해이'가 심각하다는 지적이 나왔다. 그러나 LH 감사실이 출장비 부정 수급 건으로 징계 조치를 내린 경우는 최근 5년간 14건에 불과해 내부 감사도 아쉬웠다.

7월 김은혜 국회의원 의원들이 LH로부터 제출받은 자료에 따르면 올해 1월부터 8월까지 LH 임직원이 신청한 본사 출장 3171건 가운데 2167건(68.3%)이 해당 출장 신청자의 전주 본사 출입 기록이 없다. LH는 최근 출입 통제 시스템 업그레이드 과정에서

5년간 자료를 분석했다는 이유로 올해 기록만 제출했다.

허위로 의심되는 출장에 지급된 비용은 2억3511만원에 달했다. 하지만 이는 LH 본사출장만을 조사한 것으로 전체 출장으로 범위를 넓힐 경우 부정 수급액은 이보다 더 클 전망이다.

반면 LH 감사실이 최근 5년간 출장비 부정 수급 건으로 징계 조치를 내린 경우는 14건에 불과해 '제 식구 감싸기'가 아니냐는 비판도 나온다. 회수한 금액은 본사 하위 출장으로 지급된 출장비의 3.2%인 768만원에 그쳤다.

최근 5년간 LH 임직원의 출장 건수는 2016년 5만5511건에서 2019년 6만6516건으로 1만건 넘게 늘었고, 출장비 지급에도 2016년 82억8330만원에서 2019년 101억3163만원으로 20억원 가까이 증가했다.

이준복 기자

2020-10-07 18:33

김은혜 'LH 임직원 수상한 출장, 출장비 새도 수수방관'

[정의종 기자]

최근 5년간 출장비 **부정수급** 징계조치 14건 불과

"허위 출장비로 잔치 공공기관 강력한 처벌 필요"



김은혜 의원국내 최대 공공기업인 한국토지주택공사(이하 LH)의 관행화 된 출장비 **부정수급**이 여전한 것으로 드러났다.

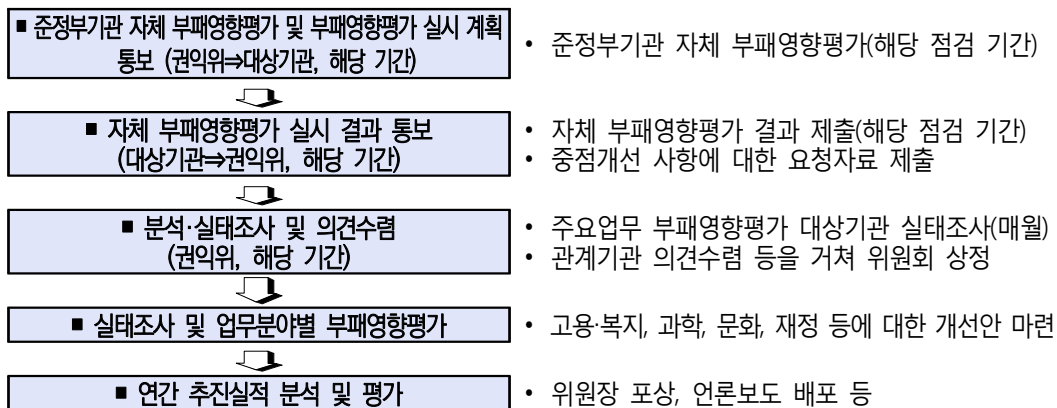
▲ 특별점검 실시 및 개선안 마련

- 점검현황 : 각 공공기관은 「공기업·준정부기관 예산집행지침」(기재부)에 따라 「공무원 여비규정」을 참조하여 자체적으로 여비규정 마련
- 문제상황 : 국내여비 **정산(확인)절차 부재**로 실제 출장여부 확인 곤란
- 개선방안 : 근무지 외 출장 시 운임 및 숙박비의 **정산(확인)절차 신설**토록 **사규 개선 권고**

마. 향후계획

향후 2021년에는, 99개 준정부기준(기금관리형 13개, 위탁집행형 86개)기관을 대상으로 국민생활과 밀접한 고용·복지 분야, 교육·문화, 국민의 재산 보호 및 안정적인 금융제도와 관련된 재정·경제 분야 등 7개 유형으로 나누어 공공기관과 민간과의 계약 등 주요업무에 있어 직권·재량 남용 가능성이 있는 불공정·불합리한 규정, 복리후생, 불공정한 인사규정 등에 대해 중점을 두어 점검을 실시할 계획이다.

〈표 2-28〉 사규점검 흐름도



제6장 청렴의식 확산을 위한 반부패 청렴교육

제1절 포스트 코로나19 시대 청렴교육 패러다임 변화

1. 청렴아카데미 운영¹⁶⁾

가. 운영 개요

청렴하고 투명한 사회를 위해서는 부패행위의 적발·처벌과 같은 사후적 조치도 중요하지만, 사전적 예방 기능인 청렴교육을 통해 공직자의 청렴역량을 높여 부패를 차단하는 것도 매우 중요하다. 공직자가 지켜야 할 ‘청렴’은 단순히 부정청탁이나 금전 및 향응을 받지 않는 것을 의미하지 않으며, 「부패방지권익위법」 제7조 “공직자의 청렴의무” 조항에서는 반부패와 준법, 공정한 업무처리, 품위유지 등을 포함하고 있다. 또한, 국민들도 공직자들이 ‘소극적 청렴의무’에서 벗어나 ‘적극적 청렴의무’를 다해 줄 것을 요구하고 있다. 즉, ‘청렴’은 광범위한 의미를 지니고 있으며, 공직자 스스로에 의한 자율적 규제가 강조되고 있다. 따라서 공직자들의 청렴성을 강화하기 위한 체계적인 교육과정 설계가 무엇보다 중요한 상황이다.

국내 유일의 반부패·청렴교육 전문기관인 국민권익위 청렴연수원에서는 공직자(공무원 및 공직유관단체 임직원)를 대상으로 청렴교육을 실시해오고 있으며, 공직자의 청렴교육 이수가 법적 의무화 된 이후에 증가하는 청렴교육의 수요에 적극 대응하고 있다.

특히, 올해는 코로나19 확산으로 대부분의 교육이 비대면 온라인 교육으로 운영되는 등 코로나 위기 상황에 맞춘 청렴교육 패러다임의 전환이 그 어느 때보다 요구되는 시기였다. 이러한 환경변화에 따라 청렴연수원에서는 ① 대면교육에서 실시간 온라인교육 중심으로 전환, ② 공직자 중심에서 일반국민까지 교육 확장, ③ 공직 지도층 등 대상별 맞춤형 교육운영, ④ IPTV 등 뉴미디어를 활용한 교육 매체 다각화라는 네 가지 핵심 전략을 설정하였다.

16) 청렴연수원 교육운영과 조문제 주무관

나. 운영 성과

청렴연수원은 코로나19 확산에 따라 원내 집합교육을 온라인 교육으로 대체 운영하여 43,514명(18개 과정, 182회 운영, '20.12.31.기준)을 대상으로 청렴교육을 실시하였다. 코로나19 위기 상황 속에서도 전년(19,694명) 대비 120% 이상 청렴교육 이수자가 크게 증가하는 성과를 이루었다.

〈 표 2-29 〉 2020년도 청렴대면교육 과정

세부분야	과정명
기관대상 청렴교육 (3개 과정)	▶ 기관대상 찾아가는 청렴교육과정 ▶ 협업기관대상 청렴교육과정 ▶ 지방의회 청렴연수 과정
청렴교육 의무화 맞춤교육 (5개 과정)	▶ 청렴리더십 향상과정(고위공직자) ▶ 신규자 청렴역량 향상과정(신규 공직자) ▶ 승진자 청렴역량 향상과정(승진 공직자) ▶ 부패대응능력 향상과정(공공기관 부패취약분야 근무자) ▶ 청렴엑스퍼트 과정(공공기관 감사청렴업무 담당자)
강사양성 및 교사대상 교육 (4개 과정)	▶ 청렴교육강사 양성과정(기본·전문·보수교육 등 3개 과정) ▶ DREAM 교원 직무연수과정
기타 (5개 과정)	▶ 밀레니얼 청렴리더십 과정(밀레니얼 세대 공직자) ▶ 청렴역량 향상과정(공직자, 비공직자) ▶ 청탁금지법 바로알기 과정(공직자) ▶ 권익구제 역량증진 과정(공공기관 고충민원처리 담당자) ▶ 국민권익 공통직무 역량강화 과정(국민권익위원회 직원)

특히, 공무원 교육훈련기관 중 유튜브를 통한 실시간 교육을 최초로 운영('20.3월) 하였고, 고품질 교육영상의 제작·송출이 가능한 자체 영상 스튜디오도 구축('20.5월) 하였다.

[그림 2-13] 실시간 온라인 청렴교육 운영



한편, 청렴업무 담당자를 대상으로 하는 ‘청렴 엑스퍼트과정’을 새롭게 도입하여 딜레마 토론, 우수시책 공유 등을 통해 반부패·청렴 정책 전문가를 육성(6회 운영, 548명 수료)하였고, 지자체 및 공직유관단체 대상 기관 유형별 맞춤형 교육과정(11회 운영, 3,214명 수료)을 신설하여 공직자의 청렴한 업무수행 제고를 위해 노력했다.

아울러, 국회의원·지방의원 등 선출직 공직자(640명)와 중앙행정기관 관리자급 직원(97명)을 대상으로 지방의원 행동강령 토크쇼, 청렴컨설팅 연계 주제토론 등 맞춤형 청렴교육을 실시하였다.

특히, 기상청의 경우 '19년에 고위공무원단 전원이, '20년에는 과장급 이상 간부 전원(97명)이 청렴연수원을 방문하여 집합교육을 받았는데, '20년 기관 청렴도 측정결과 기상청의 청렴도가 전년대비 1등급 상승(4등급 → 3등급)하여 눈길을 끌었다.

[그림 2-14] 고위직 맞춤형 청렴교육



지방의회 청렴연수 과정

기상청 과장급 청렴교육과정('20.6.)

공직자 대상 부패방지교육 의무화 이후 매년 증가하는 청렴교육 수요를 충족하기 위해 청렴연수원에서는 각급 기관에서 자체적으로 청렴교육을 할 수 있는 청렴교육 기본강사를 양성하고 있다. 금년에는 코로나19 상황 속에서 기존 오프라인으로 진행하던 기본강사 등록평가를 온라인 시험으로 빠르게 전환하여 전년대비 2배 이상인 1,116명을 양성하였다. 또한, 소속기관 교육 등 내부 교육수요가 많은 국방부, 관세청과 협업하여 최초로 강사양성 교육과정을 위탁·운영하였다.

법무연수원, 교육부 중앙교육연수원, 대전광역시인재개발원 등 공무원 교육훈련 기관들과도 협업을 통한 청렴교육을 활발히 운영하였다. 특히 지난 10월에는 국립외교원과 함께 외교관 후보자 과정 참가자들을 대상으로 외무공무원에 특화된 청탁금지법 강의 등 맞춤형 청렴교육과정을 운영하였다.

교육대상별 맞춤형 과정으로 부패 취약분야 공직자 대상 ‘부패대응능력 향상과정’, 고충민원 담당자 대상 ‘권익구제 역량증진 과정’, 국민권익위원회 직원 대상 ‘국민권익 공통직무 역량강화 과정’을 신설하였다. 미래 공직사회를 이끌고 갈 밀레니얼 세대(’80~’00년생) 공직자를 위해 새롭게 개설한 ‘밀레니얼 청렴리더십 과정’은 게임기법(Gamification)을 학습에 활용한 청렴교육으로서, 참여 교육생들로부터 몰입도와 참여도가 높은 혁신적 교육이었다는 평가를 받았다.

한편, ’13년 도입된 이래 청렴연수원 대표 교육프로그램으로 자리매김한 ‘청렴 콘서트’를 올해부터 ‘청렴라이브(Live)’로 전면 개편하였으며, 최초로 민간에 위탁 운영하여 보다 전문적이고 감동을 주는 공연이 가능하게 되었다. 청렴판소리 ‘흥부전’, 청렴마당극 ‘이순신 이야기’, 청렴윤리연극 ‘비타민’ 등 새로운 프로그램으로 재탄생한 ‘청렴라이브(Live)’는 60개 기관 29,527명 공직자의 뜨거운 호응을 얻었다.

〈 표 2-30 〉 2020년 주요 기관장 청렴라이브 교육 현황

- ▶ 중앙행정기관 : 법무부장관, 여성가족부장관, 중소벤처기업부장관, 공정거래위원장, 특허청장
- ▶ 지방자치단체 : 부산광역시장, 의정부시장, 김해시장
- ▶ 교육자치단체 : 서울특별시교육감, 강원도교육감, 경상북도교육감, 경상남도교육감, 울산광역시교육감
- ▶ 공직유관단체 : 한전KDN 사장, 한국에너지공단 이사장, 한국환경공단 이사장, 국민연금공단 이사장

청렴연수원은 공적개발원조(ODA) 사업의 일환으로 개도국 공무원의 반부패 역량 강화를 지원하기 위한 외국 공무원 연수과정을 운영해 오고 있다. 올해에는 코로나19 확산에 따라 기존 초청연수를 실시간 비대면 교육으로 전환하여 운영하였으며, 러시아어가 통용되는 유라시아 지역의 교육 수요 증가와 우리 정부의 ‘신북방 정책’에 따라 러시아어권 국가 대상 연수과정을 신설하였다.

세부적으로는 제1차 ‘다국가 반부패 역량강화 과정’ 러시아어 과정을 11월 3일부터 5일간 러시아, 우크라이나, 몽골, 카자흐스탄 등 10개국 공무원 29명을 대상으로 운영하였으며, 제8차 다국가 과정 영어과정을 11월 17일부터 6일간 대만, 에티오피아, 코스타리카, 튀니지 등 15개국 공무원 31명을 대상으로 운영하였다. 또한 2019년에 체결된 한-우즈베키스탄 반부패 협력 양해각서(MOU)에 따라 우즈베키스탄 대검찰청과

반부패청 직원 44명을 대상으로 12월 9일부터 3일간 맞춤형 반부패 정책연수 과정을 운영하는 등 총 26개국 공무원 104명에게 원격으로 우리나라의 청렴교육을 제공하였다.

[그림 2-15] 외국 공무원 대상 실시간 온라인 반부패 연수



다국가 반부패 과정(러시아어)

다국가 반부패 과정(영어)

우즈베키스탄 반부패 정책연수

다. 향후 계획

청렴연수원은 공식사회 전반에 청렴문화가 확산·정착될 수 있도록, 코로나 일상 시대의 환경변화에 선제적으로 대응하는 교육으로 전환하고 교육생 참여·상호 소통형 교육과정을 설계하는 등 지속적으로 발전해 나갈 예정이다. 특히, 교육생이 자기 주도적으로 학습하는 교육방식을 도입하고 사전 학습자료를 제작·제공하여 교육만족도를 지속적으로 높여나갈 계획이다.

또한, 매년 증가하는 청렴연수원 교육과정에 대한 수요에 효율적으로 대응하기 위해 청렴교육 강사양성 위탁교육을 확대하고, 대규모 온라인 교육과정도 개설할 예정이다.

2. 청렴 사이버교육과정 운영¹⁷⁾

가. 운영 개요

청렴연수원은 공직자가 언제 어디서나 편리하게 청렴 교육을 받을 수 있도록 ‘청렴연수원 나라배움터(<http://acti.nhi.go.kr>)’에서 ‘사이버교육과정’을 운영하고 있으며, 국민권익위 출범 이후 13년간(’08~’20년) 약 124만여 명의 공직자가 교육과정을 수료하였다.

청렴연수원이 자체 개발한 청렴 교육과정 코스웨어프로그램 12종*을 나라배움터에 탑재하여 다수의 기관과 공동활용하고 있으며, 각급 기관에도 관련 콘텐츠를 제공하고 있다.

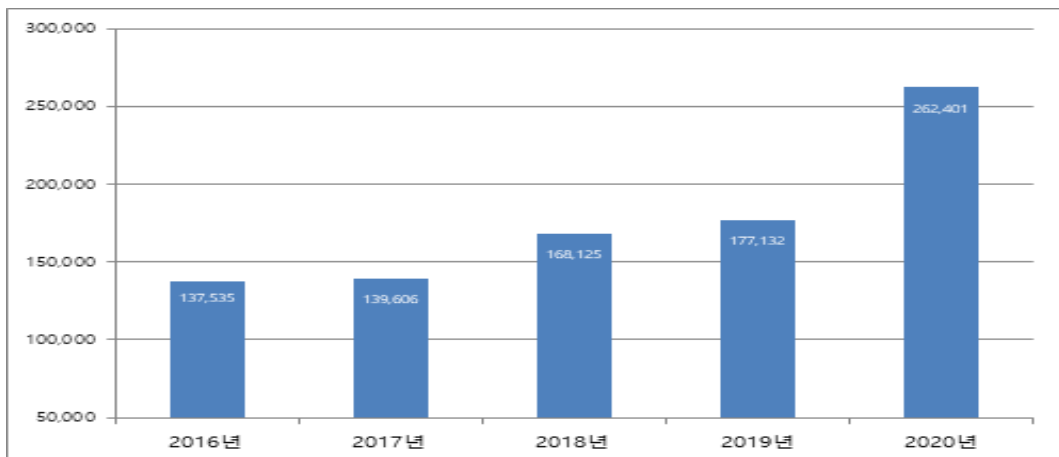
* 청탁금지법의 이해, 공직자를 위한 신목민심서, 부패상황 자각하기, 청렴판단력 키우기 등

나. 운영 성과

교육과정 수료인원은 매년 증가하고 있으며, 타 기관과의 공동활용을 제외하고 청렴연수원이 직접 운영한 교육과정의 경우, 2020년에는 2016년 대비 약 2배 증가한 262,401명의 공직자가 교육과정을 수료하였다.

[그림 2-16] 최근 5년간 청렴연수원 사이버교육과정 수료현황

(단위 : 명)



17) 청렴연수원 교육지원과 백인용 주무관

다. 향후 계획

청렴연수원은 공직자의 청렴의식 함양과 건전한 공직문화 확산을 위하여 자체 개발한 코스웨어를 각급 기관에 적극 제공하는 등 교육 콘텐츠의 공동활용을 더욱 확대해 나갈 예정이다. 또한 2020년 시행된 「공공재정환수법」 관련 교과목과 시청각 장애가 있는 학습자를 위해 웹접근성이 향상된 교과목을 개발하여 운영할 예정이다.

3. 청렴교육 콘텐츠 개발¹⁸⁾

가. 운영 개요

최근에는 반부패·청렴문화에 대한 사회 전반의 관심도가 높은 편이다. 다양한 계층과 분야에서 청렴교육 콘텐츠 수요가 지속적으로 증가하고, 정부 핵심과제인 “부정부패 없는 사회”, “정의로운 대한민국”으로 나아가기 위해 공공부문을 넘어 민간부문의 청렴문화 정착이 필요한 상황이다. 이에 청렴연수원은 청렴아카데미 자문위원과 각급기관 청렴교육 담당자, 청렴강사 등의 의견을 수렴하여 청렴교육 운영에 즉시 활용 가능한 다양한 형태의 콘텐츠를 제작·배포하고 있다.

또한, 사회구성원 모두의 인식변화가 절실히 필요한 시점임을 고려하여 공직자 중심의 콘텐츠 개발에서 벗어나 청렴한 대한민국의 기초를 다지기 위해 유아, 초등학생, 중고생 등 미래세대를 위한 청렴교육 콘텐츠 등 다양한 세대가 청렴교육에 흥미를 느낄 수 있도록 세대별 맞춤형 콘텐츠를 개발하고 있다.

특히 일반국민 교육 콘텐츠 사업은 청렴교육에 관심도가 높은 국민들이 참여한 「국민자문단」의 의견을 콘텐츠 개발에 적극 반영하여 콘텐츠의 활용도를 높였다.

나. 운영 성과

청렴교육 콘텐츠는 크게 「대국민 교육 콘텐츠, 미래세대 교육 콘텐츠, 공직자 교육 콘텐츠」등 총 3가지 분야로 구분하여 개발하였다.

18) 청렴연수원 교육운영과 유용원 사무관

① 대국민 교육 콘텐츠

최근 대학교, 각급 평생교육기관 등에서 활발히 사용되고 있는 온라인 공개강좌(MOOC : Massive Open Online Course) 형식의 대국민 청렴강좌 2종(인문학 속 청렴 이야기, 생활 속 청렴정보통)을 2019년에 최초로 제작하였다.

2020년에 새로 개발된 청렴강좌 2종(인문학 속 청렴 이야기 시즌2, 세계의 청렴국가)은 우리의 일상과 맞닿아 있는 인문학 속 청렴·공정·정의의 가치, 한국과 세계 청렴국가들의 반부패 제도와 문화에 대해 전문가 패널들이 함께 이야기하는 형식의 영상교육 콘텐츠이다.

이 같은 국민 교육 콘텐츠는 대표 온라인 공개강좌 운영기관인 K-MOOC(국가평생교육진흥원), GSEEK(경기도평생교육서비스), 서울시 평생학습포털 사이트 등을 통하여 모든 국민들에게 무료로 제공되고 있다.

[그림 2-17] 온라인 공개강좌 ‘청렴-MOOC’ 시즌2 장면



② 미래세대 교육 콘텐츠

미래의 꿈나무들이 자연스럽게 청렴 가치관을 확립할 수 있도록, 청렴 애니메이션 영상 ‘책으로 읽어주는 청렴이야기’ 3종을 제작하였다. 본 영상 제작에는 교육용 애니메이션 전문업체가 참여하였으며, 현직교사·교수진 및 애니메이션 전문가의 자문을 통해 내용과 완성도를 모두 확보하고자 하였다.

‘책으로 읽어주는 청렴이야기’는 ‘청렴’이라는 다소 딱딱하고 어려운 주제를 어린이 눈높이에 맞게 ‘정직, 배려, 약속’ 등 핵심어로 쉽게 풀어낸 콘텐츠로, 청소년 이전 아동 인지발달 단계에 따라 10분 이내의 짧은 영상으로 제작되었다.

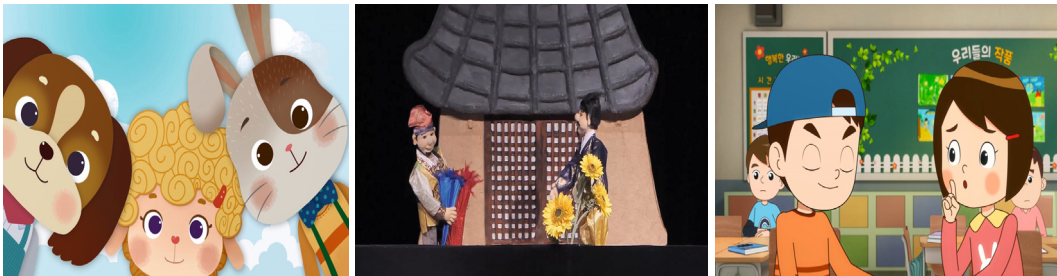
이들 영상의 구성과 내용을 살펴보면 먼저, 만 3~7세 미취학 아동부터 초등학교 저학년을 대상으로 제작된 영상동화 <놀이터에서 생긴 일>은 놀이도구를 둘러싸고 벌어지는 에피소드를 통해 친구에 대한 ‘배려’를 자연스럽게 깨달을 수 있게 하는 내용이다. 이 영상은 보호자와 함께 읽어볼 수 있는 동화책 파일로도 제작되어 국민권익위 청렴연수원 누리집에서 내려받기가 가능하다.

또한, 동명의 전래동화를 소재로 한 인형극을 영상화한 <빨간부채 파란부채>는 인형의 움직임으로 집중력을 높여 아동들이 영상에 몰두하는 동안 ‘정직’의 중요성을 배울 수 있도록 제작했다.

만 8세~11세의 초등 고학년 대상 애니메이션 <우리의 약속>은 ‘약속, 책임’을 주제로 학교 수업 중 휴대폰 반납과 관련해 발생하는 이야기로 구성했다. 일상 속에서 흔히 접할 수 있는 사건을 통해 어린이들이 주인공의 입장에서 ‘약속, 책임’의 의미를 한 번 더 생각해보는 계기를 마련해 준다.

위 영상은 국민권익위 유튜브 채널 ‘권익비전’ 및 국민권익위 청렴연수원 누리집, KT 올레tv ‘국민 청렴교육관’에서 제공되어 어린이들이 쉽게 청렴을 접할 수 있도록 하였다.

[그림 2-18] 유아·아동 대상 영상물 ‘책으로 읽어주는 청렴이야기’ 자료화면



또한, 우리사회 청렴도 향상의 밑거름이 될 청소년들의 올바른 청렴가치관을 높일 수 있도록 청렴 웹드라마 ‘달고나’를 제작하였다. 청렴 웹드라마 ‘달고나’는 ‘달달하고 고된 나의 사춘기’의 줄임말로 10대들이 선호하는 웹드라마 형태로 청렴 가치를 전달하기 위해 총 4화로 제작된 영상 콘텐츠이다. 학교 내 부조리를 인지하고 이를 우정으로 극복해 나가는 모습을 주제로 인기 아이돌 그룹 ‘우주소녀’ 은서양이 주연으로 출연하여 화제를 모은 바 있다.

‘달고나’는 단순한 교육 영상이 아니라 교육 수요자 입장에서 가장 선호하는 형태를 통해 익숙한 주제와 쉽고 재미있는 내용 전개를 통해 공정, 정직 등의 청렴 가치를 자연스럽게 느낄수 있는 계기를 마련하였다. 저예산으로 제작되었음에도 불구하고 내용 구성과 스토리 전개가 매우 탄탄하고 주연배우들의 연기력이 돋보인다는 호평을 받았다. 특히, 국민권익위원장이 극중 특별출연하여 눈길을 끌었다.

유튜브, 네이버 TV, V-live 등에 '20년 9월부터 영상이 게시되었으며, 채 반년도 되지 않아 조회수 400만회를 돌파하는 등 청소년들 사이에 선풍적인 인기를 끌며 공공기관이 제작하는 콘텐츠가 나아가야 할 방향성을 제시해 주고 있다.

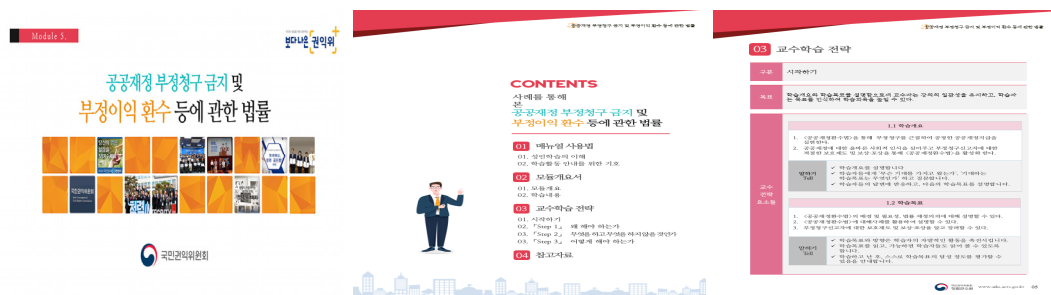
[그림 2-19] 청소년 대상 웹드라마 ‘달고나’



③ 공직자 교육 콘텐츠

공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률(공공재정환수법)이 2020년 1월 1일부터 시행됨에 따라, 청렴강사 및 각급기관 교육 담당자를 위한 ‘사례를 통해 본 공공재정환수법 표준강의안 및 강의매뉴얼’을 개발·보급하였다. 이를 통해 공직자들이 법의 주요 내용과 다양한 실제사례를 알 수 있게 하였다.

[그림 2-20] 공공재정환수법 표준강의안·강의매뉴얼



마지막으로 청렴 가치 기반의 대국민 인식조사 프로그램인 ‘청렴트렌드-2020’을 제작하였다. 청렴을 공정·정직·배려 항목으로 나누어 만 14세 이상 69세 이하 대한민국 남녀 2,000명을 대상으로 현재 사회 전반에 대한 인식 수준, 우리 사회가 직면하고 있는 상황별·주제별 공감도 등을 온라인 설문을 통해 측정하였으며, 향후 청렴 정책과 교육을 위한 시사점을 도출하였다. 설문 결과는 청렴연수원 누리집에 탑재되었고 교육자료로 활용할 예정이다.

[그림 2-21] 「청렴트렌드-2020」 자료



제2절 청렴문화 확산을 위한 국민대상 청렴 프로그램

1. 일반 국민대상 참여형 청렴교육 운영¹⁹⁾

가. 운영 개요

부패문제의 근본적인 해결을 위해서는 우리 사회 전반에 청렴문화가 확산되어야 하며, 이를 위해서는 공직자뿐 아니라 미래세대의 주역이 될 청소년부터 성인에 이르기까지 일반 국민을 대상으로 청렴교육을 확대함으로써 사회의 책임 있는 구성원으로서 청렴한 시민을 양성할 필요가 있다.

이를 위해 청렴연수원에서는 국민들과 청렴에 대한 공감대를 형성하고 소통하려는 새로운 시도를 위해 노력을 강화했다. ‘문재인 정부’에서 최초로 시도된 국민참여 예산*을 통해 확보된 예산을 활용하여 미래세대부터 성인까지 세대별, 집단별 특성에 맞는 다양한 청렴교육 프로그램을 운영했다.

* 국민참여예산 제도 : 국민이 실생활에 필요하다고 느끼는 사업들을 홈페이지(<https://www.mybudget.go.kr>) 등을 통해 직접 제안하면 정부가 적격성을 검증해 국가 예산에 편성하는 제도(기획재정부 주관)

나. 운영 성과

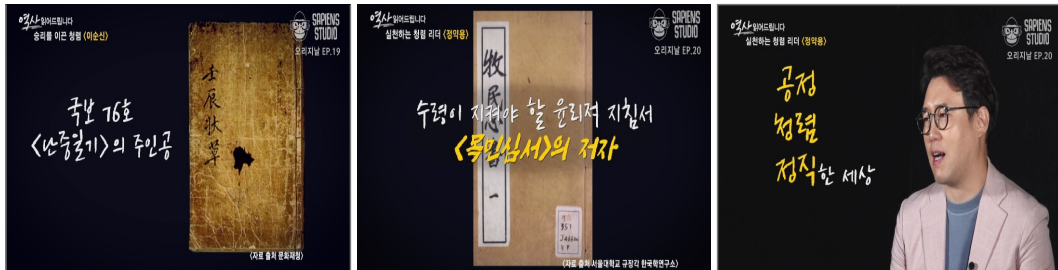
청렴연수원은 SNS로 소통하는 사회적 트렌드에 맞춰 청렴의식 확산 특집 방송강연 <역사 읽어드립니다>를 제작하여 유튜브 ‘사피엔스 스튜디오’ 채널에 공개하였다. 방송은 역사서 「난중일기」, 「목민심서」 중 ‘청렴’, ‘공정’의 내용을 중심으로 학생과 국민 다수가 쉽고 흥미롭게 청렴에 대해 공감하고 소통할 수 있게 구성되었다.

‘승리의 조건, 청렴 <이순신>’, ‘실천하는 청렴 리더 <정약용>’라는 주제로 11월 20일에 공개된 방송은 다양한 저술 활동과 지상파 방송 출연으로 대중의 인기를 얻고 있는 심용환 역사N교육연구소 소장이 강연하였다.

방송영상은 유튜브, tvN 등 다양한 매체를 통해 확산되어 12월 말 기준 약 100만 회의 조회 수를 기록하는 등 상당한 파급효과를 보였다.

19) 청렴연수원 교육지원과 권건우 사무관, 교육운영과 장보정 주무관

[그림 2-22] 대국민 청렴 특집 방송 ‘역사 읽어드립니다’ (11.20)



또한, 올해 변화된 환경 여건과 콘텐츠 소비 방식을 반영하여 새로운 청렴교육 패러다임을 모색하였다. 독서에 대한 관심과 필요성 인식으로 최근 주목받고 있는 북 러닝(Book Learning) 방식을 활용하여 새로운 형태의 청렴교육 콘텐츠를 제작하고, 이렇게 자체 개발한 양질의 청렴교육 콘텐츠를 IPTV, 유튜브 등에 탑재하여 국민들의 접근성을 높임으로써 청렴 교육을 일상 속으로 확산·청렴교육 효과성을 제고하였다.

북 러닝은 ‘청렴’을 키워드로 한 필독서를 선정하여, 분야별 전문가들이 책의 주요 내용과 시사점을 전달해 주는 청렴교육 콘텐츠 영상으로 한양대 정재찬 교수, 아주대 김정일 교수, 독서전문가 최승필 작가 등이 참여하여 역사, 인문학 등 다양한 청렴 도서를 알기 쉽게 해설해 주었다.

[그림 2-23] 청렴 북 러닝



제작된 콘텐츠들은 ‘KT올레tv’에 탑재하여 누구나 가정에서도 손쉽게 청렴교육 콘텐츠를 접할 수 있는 무료VOD(Video On Demand) 형태로 제공되었다. 청렴교육 콘텐츠들은 교육전용관내 ‘국민 청렴교육’ 카테고리에서 시청할 수 있으며, 현재까지 총 27편이 탑재되어 있다.

[그림 2-24] KT올레tv 청렴교육 콘텐츠



제 2 편

한편 학생을 대상으로 하는 ‘찾아가는 청렴교육’도 총 3회 운영되었다. 군포 곡란중학교 학생들을 대상으로는 참여형 보드게임 ‘신념의 보석’을, 대전 전자디자인고 학생들을 대상으로는 ‘청렴 골든벨’ 프로그램을 진행하여 즐기면서 청렴의 가치를 배울 수 있는 시간을 가졌으며, 경상대 사범대학 학생을 대상으로는 반부패·청렴 강좌를 실시간 온라인으로 운영하였다.

[그림 2-25] 청소년 대상 찾아가는 청렴교육



이러한 생활속 청렴문화 확산을 위한 대국민 참여 교육프로그램 개발 및 운영의 성과를 국제적으로도 인정받아 2020년 아시아-태평양 스티비 어워드 ‘정부혁신’ 분야에서 최고상인 금상을 수상하는 쾌거를 이루었다.

[그림 2-26] 2020년 아시아-태평양 스티비 어워드 정부혁신 분야 금상 수상

□ 스티비상(Stevie Awards)이란?

- 2002년 설립되어 올해로 12회째 운영
- 전세계 기업(영리, 비영리)의 활동과 성과 및 사회기여도 등 비즈니스 전체를 대상으로 진행, 국제 비즈니스 분야의 오스카상이라 불림



다. 향후 계획

청렴연수원은 대한민국 미래세대의 주역인 청소년들이 청렴한 시민으로 자라날 수 있도록 앞으로도 교육청 및 각급 학교 등과 협조해 청소년 대상 청렴교육을 확대해 나갈 계획이다. 아울러 예비 사회인인 대학생들과 청년 및 모든 국민들이 청렴한 사회문화 조성에 동참할 수 있도록 누구나 쉽게 접할 수 있는 청렴교육 콘텐츠 제공도 확대해 나갈 계획이다.

2. 국민참여 청렴콘텐츠 공모사업 운영²⁰⁾

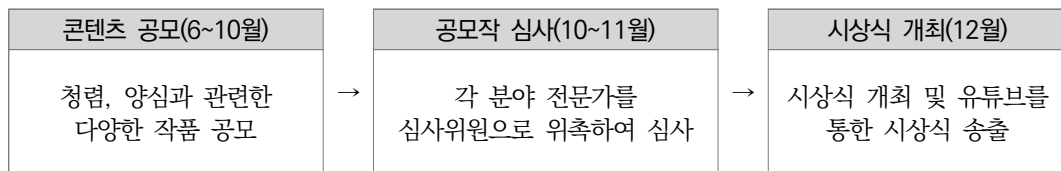
가. 운영 개요

‘국민참여 청렴콘텐츠 공모전’은 「청탁금지법」 시행 등에 따라 높아진 국민들의 청렴에 대한 관심을 다양한 형태로 표현하고 우수 작품을 확산·전파하여 우리사회 전반의 청렴의식을 고취하고자 기획된 프로그램이다.

올해에는 기존 4개 분야(수기, 스토리텔링, 다큐멘터리, 랩)에서 5개 분야(수기, 시, 웹툰·카드뉴스, 영상, 노래)로 확대·신설하는 등 많은 국민들이 참여할 수 있도록 분야를 개편하였다.

20) 청렴연수원 교육운영과 김덕희 주무관

〈 표 2-31 〉 공모전 단계별 운영 흐름도



6월 29일부터 10월 16일까지 공직자와 일반국민을 대상으로 일상에서 겪은 양심 및 청렴 관련 사연 또는 우리 사회의 바람직한 모습 등을 주제로 각 분야 공모를 진행하였으며 특히, 올해 신설된 시 분야에서 역대 단일 분야 중 가장 많은 961건의 출품 건수를 기록하였다.

공모 진행 이후, 우수한 양질의 콘텐츠를 선별하기 위한 목적으로 외부전문가 총 16명을 심사위원으로 위촉하였고 두 차례의 엄정한 심사를 통해 분야별로 10점씩, 총 50점의 최종 수상작을 선정하였다.

지난 12월 14일 개최된 청렴콘텐츠 공모전 시상식은 코로나19 확산 방지를 위해 사전 녹화 영상을 국민권익위 유튜브 채널 ‘권익비전’을 통해 방송 송출하였으며 동시 최대 시청자 10,301명, 조회 수 약 31,000회를 기록하는 등 역대 가장 많은 시상식 시청자 수를 달성하였다. 또한, 수상 작품집(수기, 시, 웹툰) 3,000부를 발간하여 각급 공공기관에 무료로 배포하였고, 공식 홈페이지와 유튜브(영상, 노래)에 탑재하여 콘텐츠 접근성을 향상시켰다.

[그림 2-27] 2020 국민참여 청렴콘텐츠 공모전



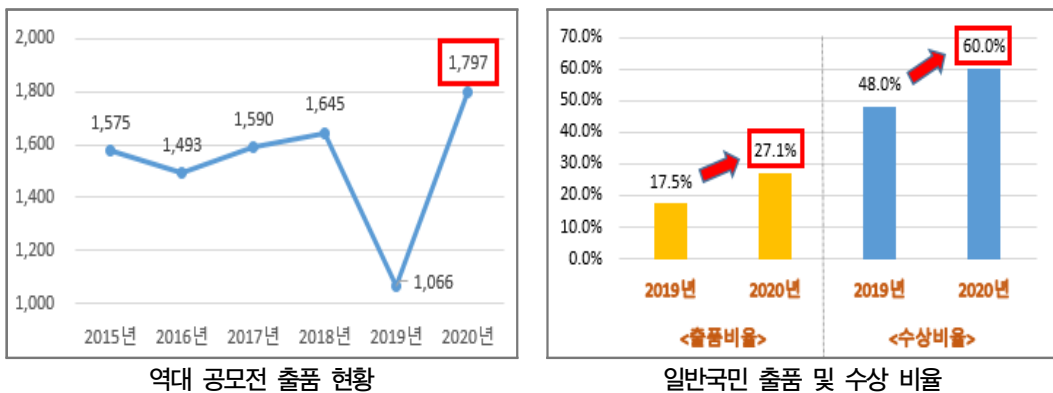
포스터

공식 홈페이지 메인화면

나. 운영 성과

공무원, 회사원, 대학생, 주부, 청소년, 군인 등 사회 각계각층의 국민들이 참여하였고, 그 결과 역대 가장 많은 총 1,797점의 작품이 접수되었을 뿐만 아니라 일반국민의 참여와 수상 비율도 전년보다 상승하여, 국민들의 청렴에 대한 관심도가 갈수록 높아지고 있음을 보여주었다.

[그림 2-28] 2020 국민참여 청렴콘텐츠 공모전 통계



또한 '19년 공모전 수상작의 우수작품 전체 조회 수(유튜브, 홈페이지 누리집)는 12월 31일 기준 551,875회로, 우리 국민들의 청렴에 대한 큰 관심을 다시 한 번 확인할 수 있었다.

〈표 2-32〉 공모 작품 및 시상 내역

분야	수기	시	웹툰·카드뉴스	영상	노래	합계
출품 작품	491	961	125	144	76	1,797
시상 작품	10	10	10	10	10	50
시상 규모	480만원	480만원	900만원	1,950만원	1,350만원	5,160만원

이 같은 결과는 국민 참여를 활성화하기 위한 홍보 노력의 결실이라고 할 수 있다. 일반국민들의 관심사와 요구를 분석하고, 최근 트렌드를 반영한 분야 신설, 세대별 맞춤형 마케팅 실시, 웹툰 작가·아나운서 등 인플루언서를 활용한 홍보영상 제작 등 이전과

차별화된 홍보 전략을 토대로 많은 국민들의 참여를 유도하였고, 국민들의 많은 참여가 수준 높은 콘텐츠의 출품으로 이어지는 정책의 선순환이 이루어졌다.

올해 신설된 시 분야는 일상생활 중 겪었던 청렴과 관련된 주제나 정의로운 행동에 대한 주제로 공모를 실시하였고, 그 결과 역대 단일분야 최다건수인 961건을 접수하였다. 대상에는 한국의 토종 물고기 ‘쉬리’의 습성을 올곧은 기개에 비유한 <쉬리의 세계>가 선정되었다.

또한 전년도에 새로 신설되어 우리에게 신선한 즐거움을 선사한 랩(RAP) 분야를 힙합, 트로트, 가요 등 장르 구분이 없이 노래 분야로 확대·개편하여 공모하였고, 그 결과 대상에는 청렴한 사회를 내가 먼저 변해야 한다는 내용을 노래한 NBRE팀의 <repair>가 선정되었다. 힙합 장르의 이 노래는 세련된 멜로디와 멤버들의 수준급의 랩, 가창 실력이 어우러져 완벽한 하모니를 만들어 냈다.

올해 장르의 제한을 없애 다양한 영상콘텐츠 공모를 실시한 영상 분야에서는 사회가 부패해지는 것을 치아가 썩는 과정에 빗대어 재치있게 표현한 <썩은 이를 뽑다>가 대상으로 선정되었으며, 수기 분야에서는 부정한 이익에 눈이 멀어 실수했던 자신의 경험을 소개하는 <꿀을 찾은 벌과 꿀에 빠진 개미>가 선정되었다. 웹툰·카드뉴스 분야에서는 아버지 지인의 음주운전 적발 무마 청탁을 용기 있게 거절한 경찰공무원 삼촌의 이야기를 그려낸 <추석에 온 손님>이 대상으로 선정되었다.

[그림 2-29] 시상식 및 수상 작품집



모든 수상작은 청렴콘텐츠 공모전 홈페이지 누리집에 게시되어 있고 청렴연수원 웹하드에서 무료로 다운로드 가능하다. 공모전 노래 분야의 수상작 10곡은 정식음원으로 제작하여 6개 음원 사이트에 등록하였고, 수기·시·웹툰·카드뉴스 분야 수상작은 수상작품집 3,000부를 제작하여 각급 공공기관에 무료로 배포하였으며, 영상 분야 수상작과 노래 분야 뮤직비디오는 국민권익위 유튜브 채널 ‘권익비전’에서 만나볼 수 있다.

다. 향후 계획

국민권익위에서는 이번 공모전을 통해 발굴된 우수 콘텐츠를 청렴연수원의 교육 자료로 활용하는 한편, 다양한 홍보 채널 등을 통해 각급 공공기관 및 일반 국민들과 공유하여 사회 전반에 반부패·청렴의식 및 문화를 확산할 계획이다.

제3편

체계적인 부패·공익신고 처리 및 신고자 보호

● ● ●

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

제1장 부패·공익 신고사건 처리를 통한 사회의 자정작용 촉진

제2장 실효성 있는 신고자 보호보상

제3장 공공재정환수제도의 시행

제4장 비위면직자등 취업제한제도 운영

제5장 청렴포털 시스템 고도화로 반부패 업무 혁신

제1장

부패·공익 신고사건 처리를 통한 사회의
자정작용 촉진

제1절 부패·공익침해행위 신고제도 운영

1. 개관

부패행위 신고제도는 공직자의 권한 남용이나 법령에 위반한 행위 등을 예방하여 「부패방지권익위법」에서 정한 부패행위를 효율적으로 규제함으로써 국민의 기본적 권익을 보호하고 행정의 적정성을 확보하며 청렴한 사회풍토를 확립하는 데에 그 목적이 있으며, 2001. 7. 24. 제정되어 2002. 1. 25. 시행된 구 「부패방지법」을 통해 도입되었다.

또한, 공익신고제도는 국민의 건강과 안전, 환경, 소비자의 이익, 공정한 경쟁 및 이에 준하는 공공의 이익을 침해하는 행위 등 민간부문의 공익침해 행위를 예방·통제하여 우리 사회의 고질적 부패를 척결하기 위한 효율적인 방법으로 투명한 사회를 건설하기 위한 수단으로, 2011. 9. 30. 「공익신고자 보호법」을 제정하여 시행되었다.

부패·공익침해신고센터를 통해 접수된 신고는 신고사건 처리과로 배정된 다음, 조사관의 심사와 확인, 주심위원 검토, 국민권익위 자체위원회의 의결 등의 절차를 거쳐 「감사원법」에 의한 감사가 필요하다고 인정되는 경우는 감사원에, 범죄 혐의가 있거나 수사가 필요한 경우에는 수사기관에, 그 밖의 경우에는 해당 공공기관의 감독 기관에 이첩하게 된다.

신고사항을 이첩 받은 조사기관은 감사·수사 또는 조사를 종결하고 10일 이내에 국민권익위에 그 결과를 통보하여야 한다. 국민권익위는 감사·수사 또는 조사결과를 통보 받은 즉시 신고자에게 결과 요지를 통보하고, 자체위원회에 그 결과를 보고하게 된다. 또한 조사기관의 감사·수사·조사가 충분하지 아니하다고 인정되는 경우, 새로운 증거 자료의 제출 등 합리적인 이유를 들어 조사기관에 재조사를 요구할 수 있다.

2. 부패행위 신고사건 접수·처리¹⁾

가. 신고접수 현황

2019년 6월 신고사건 접수·배정업무가 서울종합민원사무소에서 세종정부청사로 이전되어 심사기획과 및 세종 종합민원 상담센터에서 부패신고, 공익침해신고, 공직자 행동강령 위반 신고사건 등에 대해 상담·접수를 받고 있다.

부패와 관련하여 상담·안내를 한 건수는 총 156,997건이며, 연도별로 등락을 거듭하고 있지만 전체적으로 증가 추세이다.

〈 표 3-1 〉 연도별 상담·안내 현황

(단위 : 건, %)

이용 방법	합 계		'02~ '04	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
		구성비																	
합 계	156,997	100	18,673	6,733	5,761	4,941	4,049	6,742	5,597	5,275	6,406	10,727	9,596	9,728	11,104	10,884	12,312	14,465	14,004
전 화	128,675	81.9	11,642	4,739	4,352	4,418	3,628	5,129	5,063	4,689	5,714	9,943	8,287	8,577	9,719	10,014	11,082	11,479	10,200
인터넷	17,542	11.2	2,970	1,177	937	165	212	1,364	396	361	325	400	812	742	1,001	485	676	2,342	3,177
방 문	10,780	6.9	4,061	817	472	358	209	249	138	225	367	384	497	409	384	385	554	644	627

* 팩스, 우편, 출장을 통한 상담·안내 건수는 방문에 포함

2002년 1월 25일 구 부패방지위원회 출범 이후 2020년 12월말까지 접수된 신고는 총 67,449건이며, 2002년 이후 2020년까지 월평균 접수는 296건이다.

〈 표 3-2 〉 연도별 신고접수 현황

(단위 : 건)

구 분	총계	'02~ '04	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
건 수	67,449	6,014	1,974	1,745	2,544	1,504	2,693	3,099	2,529	2,527	3,735	4,510	3,885	3,758	4,066	7,328	9,435	6,103
월평균	296	167	165	145	212	125	224	258	211	211	311	376	324	313	339	610	786	506

신고사건의 접수경로별 분포를 살펴보면, 인터넷이 50,353건으로 74.6%를 차지하였고, 우편 10,857건(16.1%), 방문 3,480건(5.2%), 팩스 1,993건(3.0%), 출장 727건(1.1%) 순으로 나타났다.

1) 심사기획과 김시형 주무관

〈표 3-3〉 접수경로별 신고접수 현황

(단위 : 건, %)

접수경로	합 계		'02 ~'04	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	구성비																		
합 계	67,449	100	6,014	1,974	1,745	2,544	1,504	2,693	3,099	2,529	2,527	3,735	4,510	3,885	3,758	4,066	7,328	9,435	6,103
인터넷	50,353	74.6	1,646	254	753	1,587	1,048	1,962	2,314	2,007	1,888	3,095	3,792	2,907	2,974	3,380	6,562	8,579	5,605
우 편	10,857	16.1	2,569	1,213	731	730	285	426	502	343	385	379	430	643	507	450	476	492	296
방 문	3,480	5.2	1,412	347	161	91	56	102	103	48	79	107	108	169	140	127	122	190	118
팩 스	1,993	3.0	238	109	74	92	89	138	119	86	120	110	139	135	126	94	140	110	74
출 장	727	1.1	149	51	26	44	26	65	61	45	55	44	41	31	11	15	28	25	10

나. 신고처리 현황

구 부패방지위원회('02. 1. 25.)부터 2020년 12월 말까지 총 67,449건을 접수하여 66,634건을 처리하였다.

〈표 3-4〉 신고처리 실적

(단위 : 건)

구 분	합 계	이 첩	행동강령 위반통보	공공기관 송부	종 결
신고 처리	66,634	3,279	1,198	11,693	50,464

이첩한 사건은 총 3,279건이며, 2020년 12월 현재 조사기관 수사· 조사가 진행 중인 389건을 제외하고 2,890건에 대한 혐의 적발률은 73.4%이다.

〈표 3-5〉 연도별 조사기관 이첩 현황

(단위 : 건, %)

구 분	합 계	조사결과 통보			조사 중	부패적발률 (②/①)
		소 계①	부패적발②	무혐의		
합 계	3,279	2,890	2,125	765	389	74.0
2002	74	74	47	27	-	63.5
2003	100	100	67	33	-	67.0
2004	66	66	48	18	-	72.7
2005	82	82	53	29	-	64.6
2006	83	83	63	20	-	75.9
2007	92	92	70	22	-	76.1
2008	65	65	44	21	-	67.7
2009	106	106	73	33	-	68.9
2010	81	81	57	24	-	70.4

구 분	합 계	조사결과 통보			조사 중	부패적발률 (②/①)
		소 계①	부패적발②	무혐의		
2011	73	73	54	19	-	74.0
2012	74	74	62	12	-	83.8
2013	139	139	91	48	-	65.5
2014	236	234	163	71	2	69.7
2015	296	295	212	83	1	71.9
2016	324	321	262	59	3	81.3
2017	221	214	173	41	7	80.8
2018	306	290	217	73	16	74.8
2019	415	314	224	90	101	71.3
2020	446	187	145	42	259	77.5

이첩한 사건 중 부패혐의가 적발된 총 2,125건의 조사결과 기소 5,185명, 징계 2,067명이며, 부패행위 적발에 따른 추징·환수 대상금액이 8,557억여 원에 달한다.

〈 표 3-6 〉 조사기관 이첩사건 조사결과 조치 내용

구 분	기소·징계 등(명)				기관주의 (건)	기타 (건)	추징·환수 대 상 액 (백만원)
	합 계	기 소	징 계	고발·면직			
합 계	7,360	5,185	2,067	108	229	638	855,711
2002	210	54	153	3	14	-	8,026
2003	227	90	122	15	35	1	40,460
2004	168	62	106	-	9	-	1,859
2005	183	99	77	7	5	6	1,550
2006	309	148	161	-	4	4	9,713
2007	423	244	176	3	14	3	64,824
2008	246	203	42	1	12	4	35,541
2009	297	161	131	5	8	13	26,520
2010	580	517	59	4	6	8	8,486
2011	383	246	134	3	5	7	18,429
2012	381	179	194	8	8	16	294,434
2013	421	218	167	36	7	21	156,302
2014	699	607	81	11	14	74	99,502
2015	652	497	151	4	28	132	32,726
2016	710	571	138	1	24	93	14,012
2017	330	254	73	3	10	75	22,673
2018	354	282	69	3	12	86	9,402
2019	658	634	24	-	10	64	7,053
2020	129	119	9	1	4	31	4,199

* 조사기관에서 조사 진행 중인 389건 조치결과 미포함

이첩사건 총 3,279건의 조사기관별 이첩 현황은 경찰청 1,880건(57.3%), 중앙행정기관 450건(13.7%), 대검찰청 422건(12.9%), 지방자치단체 350건(10.7%), 감사원 146건(4.5%), 기타 31건(1.0%)순이다.

〈 표 3-7 〉 조사기관별 이첩 현황

(단위: 건, %)

조사기관	건수(%)	조사기관	건수(%)
합 계	3,279(100.0)		
경 찰 청	1,880(57.3)	지방자치단체	350(10.7)
중앙행정기관	450(13.7)	감 사 원	146(4.5)
대검찰청	422(12.9)	기 타*	31(1.0)

* 기타 : 헌법기관, 교육자치단체, 공직유관단체

부패행위 조사기관 이첩사건 총 3,279건 중 내부신고는 54.1%인 1,774건으로, 조사기관의 조사가 진행 중인 217건을 제외하고 결과가 통보된 1,557건에 대한 혐의 적발률은 74.3%이다.

〈 표 3-8 〉 연도별 이첩사건 중 내부신고 현황

(단위 : 건, %)

구 분	합 계	조사기관 이첩				부패적발률 (②/①)
		조사결과 통보			조사 중	
		소 계①	부패적발②	무혐의		
합 계	1,774	1,557	1,156	401	217	
‘02 ~ ‘08	222	222	165	57	-	74.3
2009	43	43	33	10	-	76.7
2010	52	52	35	17	-	67.3
2011	49	49	35	14	-	71.4
2012	65	65	54	11	-	83.1
2013	96	96	64	32	-	66.7
2014	110	109	84	25	1	77.1
2015	159	158	116	42	1	73.4
2016	155	153	120	33	2	77.8
2017	142	135	106	29	7	78.4
2018	182	173	131	42	9	75.7
2019	297	224	156	68	73	69.7
2020	202	78	57	21	124	73.1

내부신고 이첩사건 중 부패혐의가 적발된 1,156건의 조사결과 3,557명에게 기소·징계 등의 처분이 내려졌으며, 특히 주목할 점은 부패적발로 추정·환수의 대상이 되는 금액이 6,963억여 원으로 전체사건의 추정·환수 대상액 8,557억여 원의 81.4%를 차지하고 있어, 내부신고가 부패 적발에 효과적 수단임을 보여준다.

〈 표 3-9 〉 내부신고 이첩사건 조사결과 조치 내용

기소·징계 등(명)				기관주의 (건)	기타 (건)	추정·환수 대 상 액 (백만원)
합 계	기 소	징 계	고발·면직			
4,772	3,557	1,176	39	111	428	696,359

다. 주요 사례

○○업체 대표는 휴직 대상 근로자들에 대해 고용유지조치 계획을 신고하고 승인받았음에도 불구하고, 실제로는 휴직자들에게 정상 근무토록 한 후 관련 서류를 허위로 작성하여 제출하는 방법으로 고용유지지원금 약 2억 2,456만 원을 부정수급한 혐의가 확인되어 관련자 등 48명에 대하여 기소의견으로 검찰 송치되었다.

중앙행정기관 등 137개 기관의 특정 직원들에게 개인명의 휴대폰 요금을 공적 사용여부 확인없이 공공요금에서 예산으로 지원하는 것은 부적절하므로, 개인명의 휴대폰 요금 지원의 공적사용여부 등에 대한 조사와 관련 제도개선 등 조치가 필요하여 각 조사 기관에 송부하였고, 이에 따라 기관별 부담 지급된 휴대폰 요금 환수 및 개인명의 휴대폰 요금 지원 기준·근거 마련 등 제도개선의 기초를 제공하였다.

3. 공익침해행위 신고사건 접수·처리²⁾

가. 신고사건 접수 현황

2011년 9월 30일 「공익신고자 보호법」 제정·시행 이후 2020년 12월말까지 국민권익위를 통해 접수된 공익신고는 총 38,998건으로 유형별로는 유해식품 제조, 무허가 의약품 판매 등 건강 침해 분야가 14,564건(37.3%)으로 가장 높은 비율을 차지했고, 다음으로 부실시공, 소방시설 미설치 등 안전 침해 분야가 6,709건(17.2%)으로 나타났다.

〈 표 3-10 〉 연도별 공익신고 접수현황

(단위 : 건)

구 분	총계	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
건 수	38,998	292	1,153	2,887	9,130	5,771	2,611	2,521	3,923	5,164	5,546
월평균	351	97	96	241	761	481	218	210	327	430	462

법 제정·시행 이후 공익신고에 대한 관심 제고로 공익신고가 지속적으로 증가하다가 2014년에는 국민권익위에 접수된 공익신고가 폭발적으로 증가하였다. 이는 공익신고 제도 도입 초기 전문신고인(일명 파파라치)의 무분별한 신고가 상당부분을 차지한 결과로, 이러한 신고 남용을 막기 위해 동일인의 연간 보상금 지급건수 10건 이하 제한('14.10.) 및 내부 신고자로 보상금 지급 대상자 제한('16.1.) 등 지속적으로 법·제도를 정비하였다. 제도개선 이후 전문신고인의 신고 감소로 2016년, 2017년의 신고 건수는 그 이전보다 크게 감소하였다.

이후 2018년에 신고자 보호범위 확대 및 비실명 대리신고 제도 등을 도입·시행하고, 적극적인 홍보 및 신고제도 인식개선 노력으로 인해 2018년부터 공익신고가 다시 안정적으로 증가하고 있으며, 2020년 11월 공익신고 대상법률의 대폭 확대(기존 284개→467개로 확대)에 따라 향후 공익신고 접수 증가가 예상된다.

2020년 공익신고 접수건수는 5,546건으로 전년 대비 7.4% 증가하였고, 분야별로는 전년 대비 국민의 건강, 안전, 이에 준하는 공익 분야의 신고가 크게 증가하였고, 환경, 소비자의 이익, 공정한 경쟁 분야는 감소하였다.

2) 보호보상정책과 김옥희 사무관

〈 표 3-11 〉 공익침해행위 분야별 공익신고 접수현황

(단위 : 건, %)

연 도 \ 분 야	합계	건강	안전	환경	소비자이익	공정경쟁	이에 준하는 공익	기타
합 계 (구 성 비)	38,998 (100.0)	14,564 (37.3)	6,709 (17.2)	3,334 (8.5)	2,560 (6.6)	840 (2.2)	40 (0.1)	10,951 (28.1)
2011년	292	169	8	10	46	18		41
2012년	1,153	389	167	201	118	29		249
2013년	2,887	1,208	298	165	191	87		938
2014년	9,130	5,570	1,936	312	345	94		873
2015년	5,771	1,931	595	1,151	174	39		1,881
2016년	2,611	937	377	232	149	69		847
2017년	2,521	543	524	191	190	121		952
2018년	3,923	821	706	179	202	161	1	1,853
2019년	5,164	1,129	822	535	609	130	10	1,929
2020년	5,546	1,867	1,276	358	536	92	29	1,388
증감(19년 대비)	7.4%	65.4%	55.2%	△33.1%	△12.0%	△29.2%	190.0%	△28.0%

나. 신고사건 처리 현황

국민권익위는 법 제정·시행 이후 접수된 공익신고 총 38,998건 중 21,315건을 조사·수사기관에 이첩·송부하는 등 38,655건을 처리하였다.

〈 표 3-12 〉 연도별 공익신고 처리 현황

(단위 : 건)

구분	분야	처리 유형			
		소계	이첩	송부	종결
합 계		38,655	1,661	19,654	17,340
'11~'15년	소 계	19,177	443	11,860	6,874
	국민의 건강	9,267	238	8,340	683
	국민의 안전	2,963	33	2,158	772
	환경	1,829	128	554	1,147
	소비자의 이익	854	28	569	257
	공정한 경쟁	263	10	158	95
	기타	4,001	0	81	3,920

구분	분야	처리 유형			
		소계	이첩	송부	종결
'16년	소 계	2,560	79	1,155	1,326
	국민의 건강	884	33	589	262
	국민의 안전	369	22	275	72
	환경	222	10	163	49
	소비자의 이익	164	11	91	62
	공정한 경쟁	71	3	37	31
	기타	850	0	0	850
'17년	소 계	2,238	85	534	1,619
	국민의 건강	498	31	221	246
	국민의 안전	408	40	182	186
	환경	195	7	64	124
	소비자의 이익	137	4	50	83
	공정한 경쟁	48	3	17	28
	기타	952	0	0	952
'18년	소 계	3,952	37	943	2,972
	국민의 건강	836	15	403	418
	국민의 안전	686	11	344	331
	환경	153	8	61	84
	소비자의 이익	224	1	64	159
	공정한 경쟁	198	2	70	126
	이에 준하는 공익	1	0	1	0
	기타	1,854	0	0	1,854
'19년	소 계	5,165	388	2,187	2,590
	국민의 건강	1,047	154	710	183
	국민의 안전	877	121	571	185
	환경	546	23	433	90
	소비자의 이익	609	73	396	140
	공정한 경쟁	147	17	72	58
	이에 준하는 공익	10	0	5	5
	기타	1,929	0	0	1,929
'20년	소 계	5,563	629	2,975	1,959
	국민의 건강	1,791	322	1,288	181
	국민의 안전	1,324	153	993	178
	환경	365	40	294	31
	소비자의 이익	571	104	336	131
	공정한 경쟁	96	8	46	42
	이에 준하는 공익	28	2	18	8
	기타	1,388	0	0	1,388

공익신고 이첩·송부사건 조사결과를 살펴보면, 법 시행 이후 국민권익위가 조사 수사기관으로부터 통보받은 18,227건 중 8,687건(47.7%)은 혐의가 적발되어 기소·고발(2,168건), 벌금(138건), 과징금·과태료(2,110건) 등의 조치가 이루어졌다.

〈 표 3-13 〉 이첩·송부사건 조사결과

(단위 : 건, 백만원)

이첩·송부사건 조사결과					조치 내용					
결과통보현황				타기관 조사· 수사중	기소	고발	벌금	과징금	과태료	기타
합계 (D=F+G)	혐의적발 (F)	적발률 (F/D)	무혐의 (G)							
18,227	8,687	47.7%	9,540	3,088	1,059	1,109	138 (963)	957 (15,279)	1,153 (1,795)	4,591

다. 2020년 분야별 주요 사례

건강 분야에서는 의료기기 제조업체 A사가 인증 받은 내용과 다른 인공유방을 제조·유통했다는 신고가 접수되었다. 이 신고로 해당제품의 판매 정지 및 회수 명령이 이루어졌고, A사는 업무정지 등 행정처분을 받게 되었다.

안전 분야에서는 레미콘 제조업체 B사가 불량 레미콘을 제조해 건설현장에 납품하고 있다는 신고가 접수되어 수사기관에서 이 사건에 연루된 B사의 대표이사 등 임직원 16명을 기소의견으로 송치하였다.

소비자 이익 분야에서는 불특정 다수인에게 투자설명회를 개최해 회원가입을 유도하고 투자금 명목으로 유사수신행위를 했다는 신고가 접수되어, 수사기관에서 759억원 상당을 불법 유사 수신한 혐의로 관련자 29명을 기소의견으로 송치하였다.

환경 분야에서는 화학물질 제조업체 C사가 화학물질을 무단 방류했다는 신고가 접수되었으며, 이 신고로 C사에 대해 위험물 제거명령, 해당 배출시설 사용금지 및 고발조치 등이 이루어졌다.

공정경쟁 분야에서는 국가와 직접생산을 조건으로 제품조달계약을 한 중소기업 D사가 실제로는 직접 생산을 하지 않았다는 신고가 접수되었다. 이 신고로 D사는 직접생산 확인증명 취소처분과 6개월간 직접생산확인증명 신청제한을 받게 되었다.

라. 공공기관 공익신고 접수·처리 현황

국민권익위는 매년 상반기마다 전년도에 중앙행정기관·지방자치단체·공직유관단체 등 공공기관에서 접수·처리한 공익신고 현황을 분석하고 있다. 공공기관은 법 제정·시행 이후 2019년까지 약 1,040만건의 공익신고를 접수하였고, 약 961만건을 처리하였으며, 공익신고 접수·처리건수는 매년 증가 추세에 있다.

〈 표 3-14 〉 연도별 공공기관 공익신고 접수·처리현황

(단위 : 건)

구 분	총계	2011~2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
접 수	10,401,489	418,182	493,568	958,103	866,888	1,516,702	1,683,709	1,663,445	2,800,892
처 리	9,605,292	313,408	355,398	793,728	690,094	1,116,752	1,690,394	1,654,539	2,990,979

2020년 국민권익위는 440개 공공기관을 대상으로 2019년 공익신고 접수·처리 현황을 조사하였고, 조사결과 공공기관이 약 280만건의 공익신고를 접수하고, 약 299만건을 처리한 것으로 나타났다.

2019년 440개 공공기관에 접수된 공익신고는 2,800,892건으로 2013년에 접수된 493,568건에 비해 5.7배 증가한 것이며, 2018년 대비 60% 이상 급증한 것이다. 이는 공익신고 대상법률이 지속적으로 확대된 것과 함께 국민권익위가 지방자치단체 등 일선기관 민원 담당자들에게 신고성 민원의 처리 유의사항 등에 대해 교육·홍보를 강화하여 공익신고 제도에 대한 인지도가 상승한 효과로 분석된다.

또한, 440개 공공기관은 2019년 2,990,979건을 처리하였고, 이 중 2,024,926건 (67.7%)이 혐의가 확인돼 조사기관에서 행정처분하거나 수사기관에 수사를 의뢰했다. 2019년 행정처분으로 피신고자에게 부과된 과징금과 태료 등 금전부과금액은 2,242억원에 이른다.

4. 부패·공익신고자 보호제도 개선 추진³⁾

가. 부패신고자 보호제도 개선

2020년 6월 11일 개정 「부패방지권익위법」 시행으로 부패 신고자 보호의무 위반자에 대한 벌칙 수준이 더욱 강화되었다. 이번 개정법 시행으로 인해 부패신고자의 동의 없이 그의 인적사항이나 신고자임을 미루어 알 수 있는 사실을 다른 사람에게 알려주거나 공개 또는 보도한 자에 대한 벌칙수준이 기존 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에서 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금으로, 신고자에 대한 불이익조치 절차를 잠정적으로 정지해 줄 것을 요구하는 것에 대해 정당한 사유 없이 이행하지 않는 경우 기존 6개월 이하의 징역 또는 5백만원 이하의 벌금에서 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금으로 처벌수준이 강화되었다.

나. 공익신고자 보호제도 개선 추진

국민권익위는 국민의 생활에 밀접한 영향을 미치고 있는 민간부문의 공익침해 행위를 예방·통제하기 위해 관련 공익신고자를 보호하고 지원하는 것을 내용으로 「공익신고자 보호법」을 제정하여 시행(11. 9. 30.)하고 있다. 「공익신고자 보호법」은 공익신고 대상법률을 법 별표에서 나열하는 열거주의 방식을 취하고 있어, 그동안 공익침해행위와 관련한 법령을 모두 포섭하지 못해 신고자 보호의 사각지대가 발생한다는 지적이 있어 왔다.

이에 국민권익위는 법률 개정을 통해 제정 당시 180개 대상법률을 2016년에 279개로, 2018년에 284개로 확대해 왔고, 신고 대상 공익침해행위 분야를 기존 국민의 건강, 안전, 환경, 소비자의 이익, 공정한 경쟁 등 5대 분야에서 2018년 ‘이에 준하는 공공의 이익’ 분야를 추가하여 국민생활에 밀접한 영향을 미치는 법률을 대폭 추가할 수 있는 기반을 마련하였다.

이후 2019년 공익신고 대상법률 관리의 효율성 제고를 위한 정책연구 용역을 통해 현행 법률을 전수 조사하였고, 용역 결과를 바탕으로 「공익신고자 보호법」 개정안을 마련하여 부처협의, 입법예고 등을 실시하였다. 그리고 2020년 1월 법제심사, 국무회의

3) 보호보상정책과 이진아 사무관

등을 거쳐 141개 대상법률을 신규 추가하는 내용의 「공익신고자 보호법」 개정안을 국회에 제출하였다.

제출된 법안은 국회 논의를 거쳐 2020년 4월 국회 본회의를 통과하였는데, 개정 주요내용은 182개 법률을 신규로 추가하고, 기존 대상법률 중 폐지된 3개 법률은 삭제, 분법된 4개 법률은 추가하여 기존 284개 대상법률에서 467개 법률로 확대하는 것이었다. 이는 국민권익위가 2018년과 2020년 두 차례에 걸쳐 제출한 정부안에 있는 대상법률들과 20대 국회의원 발의안에 있는 대상법률들이 함께 반영한 것이며, 2011년 9월 「공익신고자 보호법」 시행 이래 역대 가장 많은 대상법률이 추가된 것이다. 이번에 새롭게 추가된 주요 법률은 「아동학대처벌법」, 「성폭력처벌법」, 「병역법」, 「어린이제품법」, 「대기관리권역법」, 「단말기유통법」, 「대리점법」 등이 있다.

국회 본회의를 통과한 개정 「공익신고자 보호법」은 2020년 5월 공포되었고, 2020년 11월 20일부터 시행되었다. 이번 개정법 시행으로 그동안 신고자 보호의 사각지대에 있었던 182개 법률 위반행위를 신고한 신고자들까지 더욱 두텁게 보호할 수 있게 되었다.

- 정책연구용역('19.3.28.~7.25.)
- 입법예고('19.11.21.~12.31.)
- 국무회의 의결('20.1.28.), 국회 제출('20.1.31.)
- 정무위원회 전체회의 통과('20.3.5.), 법제사법위원회 전체회의 통과('20.4.29.)
- 국회 본회의 통과('20.4.29.), 공포('20.5.19.), 시행('20.11.20.)

다. 개정 법률의 실효성 제고를 위한 교육·홍보 등 후속조치

「공익신고자 보호법」 개정으로 공익신고 대상법률이 대폭 확대됨에 따라 개정 법률의 원활한 시행을 위해 대대적인 교육·홍보 등을 추진하였다.

공익신고기관 및 공공기관 등을 대상으로 교육자료(5월)·업무매뉴얼(10월)을 배포하였고, 공익신고기관에 포함되는 기업 및 국회의원을 대상으로도 ‘공익침해 자율예방 기업가이드’(8월)와 ‘국회의원용 공익신고 처리 및 신고자 보호·보상 업무매뉴얼’(10월)을 각각 배포하였다.

보도자료 배포(5월, 11월), 위원장 브리핑, 포스터·리플렛·카드뉴스 배포 및 라디오 광고(11월) 등을 통해 확대되는 공익신고 대상법률과 신고자 보호·보상 제도에 대해 적극 홍보하였다.

또한, 공익신고 대상법률이 대폭 확대됨에 따라 비실명 대리신고 수요가 증가될 것으로 보아 추가되는 대상법률 중 시의성 있거나 전문적 대응이 필요한 분야 등을 중심으로 비실명 대리신고 자문변호사 30명을 추가 위촉하였다.

[그림 3-1] 개정 「공익신고자 보호법」 시행에 따른 후속조치



〈 자문변호사 위촉식(11.13.) 〉

〈 위원장 브리핑(11.20.) 〉

라. ‘제2회 공익신고의 날’ 기념식 개최

국민권익위는 신고자의 자긍심을 높이고 신고에 대한 긍정적 인식 확산을 위해 ‘2018년 반부패 주간 기념식’ 행사를 통해 12월 9일을 ‘공익신고의 날’로 선포하였고, 2020년 12월 9일 ‘제2회 공익신고의 날’을 맞이하였다. ‘제2회 공익신고의 날’ 기념 행사는 코로나19 상황으로 온라인으로 개최되었다.

이날 기념식은 위원장 기념사 및 윤관석 국회 정무위원장과 Mark Worth 유럽신고 자권익센터 대표의 축사에 이어 국민권익위 비실명 대리신고 자문변호사가 신고자 보호제도를 소개하고, 시민단체·국민권익위·공공기관 관계자 및 일반인 등이 공익신고자에게 응원메시지를 보내는 내용으로 진행되었으며, 본 행사를 통해 공익신고 및 신고자 보호 중요성에 대한 공감대를 형성하였다.

[그림 3-2] '제2회 공익신고의 날' 온라인 기념식



마. 공공기관별 공익신고자 보호 기반 강화 추진

국민권익위는 공익신고를 접수받는 공익신고기관의 신고처리 및 신고자 보호 역량을 강화하기 위해 「공익신고 처리 및 신고자 보호 등에 관한 운영지침 표준안」을 각급기관에 배포하면서 기관별 자체 운영규정 마련, 공익신고 창구 설치 및 신고자 보호 업무를 총괄하는 공익신고 책임관 지정을 독려하였고 매년 그 운영현황에 대해 점검하여 왔다.

2020년 조사결과 중앙행정기관, 지방자치단체 및 공공기관 등 조사대상 440개 기관 중 380개(86.4%) 기관이 공익신고자 보호제도 자체 운영규정을 마련하여 2019년도에 비해 2.6%p 증가했고, 427개(97.0%) 기관이 국민권익위 청렴포털 링크 설치 등의 방법으로 공익신고 창구를 운영하여 2019년도에 비해 6.3%p 증가했다. 또한, 440개 기관 중 388개(88.2%) 기관이 공익신고 책임관을 지정하여 2019년도에 비해 1.6%p 증가하는 등 신고자 보호제도 운영 인프라가 확대되었다.

제2절 복지·보조금부정신고센터 운영⁴⁾

1. 개 요

가. 신고센터 출범배경

국민들의 복지욕구 확대에 따라 정부의 복지예산은 2007년 61조원에서 2020년도 180.5조원으로 지속적으로 증가하고 정부지출에서 가장 큰 비중(35.2%)을 차지하게 되었다. 그러나 이러한 정부의 노력과 투자에도 불구하고 여전히 복지 사각지대가 존재하고, 부정수급으로 인한 재정누수는 국가재정운용의 비효율성을 증가시켜 복지정책에 대한 전반적인 신뢰를 저해하고 있다.

이에 따라, 정부는 복지 분야의 국가재정손실 비리척결과 부정수급 근절을 위해 범정부적 차원에서 대책마련을 논의하게 되었고, 2013년 10월 15일 각 부처에 산재된 복지분야 부정수급 신고를 총괄하여 처리하는 등 종합적 관리 및 현장점검을 상시적으로 추진하기 위하여 「정부합동 복지부정 신고센터」를 국민권익위에 설치하였다. 이후 2014년 12월 ‘국고보조금 부정수급 종합대책’에서 각 부처에 산재된 보조금 신고 및 감시체계를 국민권익위로 일원화하기로 결정하여, 2015월 1월 6일 기존 ‘정부합동 복지부정 신고센터’를 보조금 신고처리까지 망라하는 「복지·보조금 부정 신고센터」로 확대·개편하였다.

나. 신고센터 조직 및 인력

신고센터는 중앙행정기관 및 공공기관으로부터 조사 인력을 파견받아 운영되는 범정부 합동조직으로서, 신고센터장 이하 기획·홍보반, 조사처리반 2개 반으로 구성되어 있으며, 신고상담·조사·처리는 물론 부정수급 예방 캠페인의 기획·진행 까지 부정수급에 관련된 기획·홍보·조사를 종합적으로 수행하고 있다.

4) 복지·보조금부정신고센터 김선미 주무관

다. 부정수급 신고대상

신고대상은 정부의 정책, 사업, 예산 등과 관련된 서비스(급여, 보조금·지원금, 인적·물적 지원 등 일체)를 부정하게 받는 행위이다. 2020년 정부예산⁵⁾을 살펴보면, 복지분야 예산은 전년 대비 12.1% 증가한 180.5조원, R&D 예산은 18.0% 증가한 24.2조원으로, 공공재정 규모는 매년 지속적으로 증가하고 있는 것으로 파악된다.

라. 부정수급 신고처리

부정수급 신고사건의 처리는 부패신고 사건처리와 기본적으로 동일한 절차를 거친다. 다만, 복지·보조금은 수급기준·요건이 기술적이고 복잡·다양할 뿐만 아니라 부정수급 수법이 점점 은밀화, 지능화되고 있어 부정수급의 효과적인 적발·처벌을 위해서는 관계기관의 협업이 매우 중요하기 때문에 신고센터에서는 사실 확인을 위한 조사 단계에서부터 관계기관과 함께 정보 및 조사인력을 공유하여 신고사건을 처리하고 있다.

신고상담은 전국 어디서나 국번없이 110(정부대표 민원전화), 1398(부패신고 상담전화)을 통해 가능하며, 신고는 부패사건 신고절차와 동일하다.

2. 신고센터 운영 성과

가. 신고처리 현황

신고센터 출범 이후 접수된 부정수급 신고는 총 7,501건으로 이 중 7,336건의 처리가 완료(97.8%)되었고, 처리완료 된 7,336건 중 34.9%에 해당되는 2,563건을 조사·감독 기관에 이첩·송부하였다.

5) 2020 나라살림(기획재정부)

〈 표 3-15 〉 신고상담·접수 및 처리 현황(' 20.12.31. 기준)

(단위 : 건)

연도	신고 접수	신고 처리			
		계	이첩	송부	종결
합계	7,501	7,336	1,547	1,016	4,773
2020	1,187	1,205	299	313	593
2019	1,536	1,526	321	225	980
2018	1,443	1,425	265	227	933
2017	960	892	168	66	658
2016	593	582	192	22	368
2015	861	865	198	64	603
2014	776	740	103	78	559
2013	145	101	1	21	79

이첩·송부된 2,563건의 사건 중 2,061건에 대한 조사가 완료되어 1,553건의 부정수급 혐의가 인정됨에 따라 1,344억 원의 부정수급액 환수가 결정되었다.

〈 표 3-16 〉 이첩·송부사건 혐의적발 현황(' 20.12.31. 기준)

(단위 : 건)

이첩 및 송부	조사완료(결과회신)	혐의적발		조사기관 조사 중
		혐의적발	무혐의	
2,563건	2,061건(100%) (1,344억 원 환수 결정)	1,553건 (75.4%)	508건 (24.6%)	502건

〈 표 3-17 〉 신고분야별 환수 현황(' 20.12.31. 기준)

(단위 : 백만 원)

계	보건복지	산업자원	고용노동	기타
134,401	85,667	17,281	15,296	16,157
(100%)	(63.7%)	(12.9%)	(11.4%)	(12.0%)
분야	사무장병원, 요양급여, 어린이집 등 사회복지시설 지원	국책연구과제, 중소기업 기술개발 등 R&D 지원사업	실업급여, 산재·고용보험, 각종 일자리 창출사업 등	건설교통, 농축산, 여성가족, 행정자치, 보훈, 문화관광, 교육 등

또한 2020년 신고사건 처리과정에서 부정수급 근절을 위한 제도개선 사항을 적극적으로 발굴하여 관계기관과 공동으로 제도개선을 추진하였다.

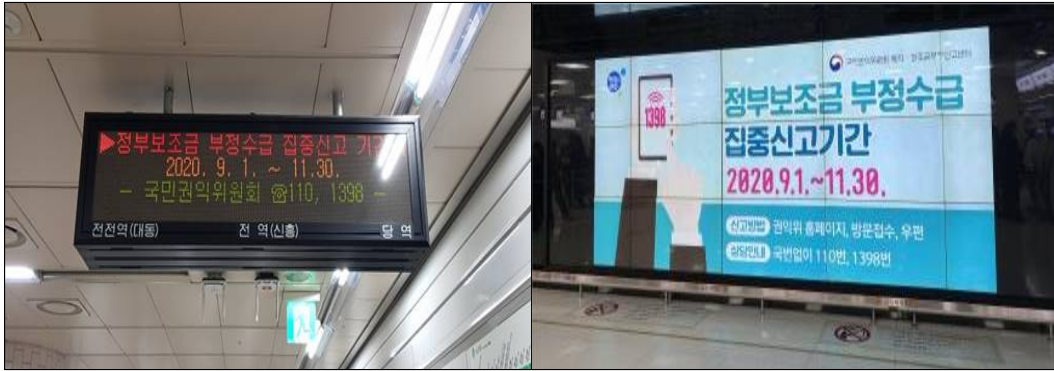
〈 표 3-18 〉 2020년 제도개선 사항 발굴 현황

시기	제도개선 발굴 과제명	주요 내용
'20. 4.	대학 신입생 허위 등록 방지를 위한 제도개선	▶ 대학 기본역량 진단평가 시, 학생 충원을 지표 달성을 위한 신입생 허위등록 행위 방지를 위해 평가방법을 보완토록 제도개선
'20. 6.	공유지 원상회복 판단 근거자료 보유 관련 제도개선	▶ 공유재산의 반환 시, 공유재산의 원상회복을 판단할 수 있는 근거자료 등을 감독기관에서 보유하도록 제도개선
'20. 8.	'보호자 없는 병실 지원사업' 입원료 지원기준 제도개선	▶ 현행 의료기관의 입원일수 산정기준과 '보호자 없는 병실 지원사업'의 간병비 지원 관련 입원일수 산정 기준이 상이하여, 지원기준을 검토하도록 조치

나. 부정수급 근절 및 예방을 위한 홍보

복지·보조금 부정수급 행위 신고활성화를 위해 2020년 9월 1일부터 11월 30일까지 『5대 분야 정부 보조금 부정수급 관련 부패행위 집중신고기간』을 운영하였고, 아울러 공공기관과 협업한 집중홍보를 통해 국민들의 적극적인 신고 동참을 유도하였다. 또한 신고 대상에 대한 국민의 이해도를 제고하기 위해 과거 보조금 신고사건 중 발생빈도 등을 고려하여 사업유형별 부정수급 사례, 신고방법 등 신고기간 운영에 대한 사항을 보도하였고, 각급 기관에서 보유하고 있는 홈페이지, 전광판, 고지서, 소식지 등 자체매체를 활용하여 집중 신고기간의 운영에 대해 대국민 생활밀착형 홍보를 적극 실시하였다.

[그림 3-3] 각급기관 집중신고기간 운영 홍보 사례



2020년 집중신고기간(9월~1월) 운영 결과 신고기간 직전 3개월 대비 접수건수는 28.7% 증가(268건→345건)하였으며, 교육 분야 신고가 평상시 대비 140.0%, 문화관광 분야는 90.9%, 산업자원 분야는 70.0% 증가한 것으로 나타났다.

다. 실태조사 및 각급기관과의 협력체계 구축

신고센터는 빈발하는 부정수급 분야의 실태와 문제점을 현장에서 파악하고 부정 수급 근절대책을 마련하기 위해 실태조사를 실시하고 있다. 2020년에는 매연저감장치 보조사업에 대한 실태조사를 실시하여 주요 위반사례를 관계기관과 공유하는 한편 제도개선 사항도 적극 발굴하여 제도개선을 요청하였다.

〈표 3-19〉 2020년 실태조사 결과 요약

구분	시기	항목	내용
매연저감장치 보조사업 실태조사	'20. 8.~10.	주요 적발사항	▶ 차량소유자의 자기부담금 미납 의혹 ▶ 제작사의 과다 원가산정 의혹 등
		제도개선 발굴사항	▶ 자부담금 납부 확인 실효성 강화 ▶ 제작업체 선정 방안 개선 ▶ 부착지원센터 설치 근거 마련 및 관리감독 강화 ▶ 과도한 연동회비 개선 및 장치원가 적정성 검토 등

또한, 기재부 등 13개 관계부처가 참여하는 보조금 부정수급 유관기관 회의에 주기적으로 참석하여 보조금 부정수급 관련 정보를 공유하고, 관계부처 등과 보조금 부정사용 방지를 위한 업무협의를 진행하는 등 보조금 부정수급 근절을 위한 각급기관과의 협력체계 구축방안을 지속적으로 모색하고 있다.

3. 향후 계획

앞으로 신고센터는 부정수급 신고처리 전담기구로서 전략적·집중적인 맞춤형 홍보를 통해 신고활성화를 지속적으로 유도하고, 국민생활과 접점에 있는 생활적폐 해소를 적극적으로 추진하는 한편, 그간 부정수급 신고사건을 처리하면서 축적된 적발 사례들을 공유하고 부정수급 신고 관련 통계자료 등을 제공하여 관계기관의 체계적인 부정수급 조사를 지원함으로써 부정수급 근절을 도모할 예정이다.

제2장 실효성 있는 신고자 보호보상

제1절 부패·공익신고자 보호⁶⁾

1. 제도 의의

부패·공익 신고제도는 자율적 신고의식에 기초해 저비용·고효율로 공공부문의 부패와 민간부문의 공익침해행위를 방지하는 정책이다. 그러나 현실적으로 신고자는 보복이나 두려움 사이에서 갈등하게 되고 특히 조직 내 밀고자, 배반자로 인식되기도 해 신고를 한 후 조직생활을 계속하는데 있어 많은 어려움이 있다. 따라서 신고자를 보호하여 누구나 안심하고 신고를 할 수 있도록 장려하고, 부패 및 공익침해행위 발생을 효과적으로 예방할 필요가 있다.

부패신고자 보호제도는 2002년 부패방지위원회 출범과 함께 구 「부패방지법」 제정으로, 공익신고자 보호제도는 2011년 공공부문에 국한된 신고자보호의 한계를 보완하기 위한 「공익신고자 보호법」 제정으로 시행되어 왔다. 이후 법령상 미비점을 보완하기 위한 여러 차례의 법률 개정을 통해 현행 신고자 보호 시스템을 갖추게 되었다.

2. 주요내용

가. 부패행위 신고자 보호제도

(1) 신고자가 보호받을 수 있는 요건

부패행위 신고대상은 「부패방지권익위법」 제2조 제4호에 규정된 부패행위와 「부패방지권익위법」 제8조에 따른 공직자 행동강령 위반행위이다.

6) 신고자보호과 전이슬 사무관

누구든지 부패행위를 알게 된 때에는 국민권익위에 신고하고 보호를 받을 수 있다. 특히 공직자는 그 직무를 수행함에 있어 다른 공직자가 부패행위를 한 사실을 알게 되었거나 부패행위를 강요 또는 제의받은 경우에는 지체 없이 이를 수사기관·감사원 또는 국민권익위에 신고하여야 한다. 또한 누구든지 피신고자가 소속된 공공기관에 신고하거나 피신고자의 소속기관·단체 또는 기업 등을 지도·감독하는 공공기관에 신고한 경우에 보호를 받을 수 있다.

부패행위 신고자는 신고자의 인적 사항과 신고취지 및 이유를 기재한 기명의 문서로써 신고하여야 한다. 이때 신고자는 신고대상과 부패행위의 증거 등을 함께 제시하여야 보호를 받을 수 있다. 다만, 신고자가 신고의 내용이 허위라는 사실을 알았거나 알 수 있었음에도 불구하고 신고한 경우에는 보호를 받을 수 없다.

(2) 주요 보호제도

부패행위 신고자에 대한 보호는 크게 신고자의 동의 없이 그의 인적사항이나 신고자임을 미루어 알 수 있는 사실을 다른 사람에게 알려주거나 공개 또는 보도하는 것을 금지하는 비밀의 보장, 누구든지 법에 따른 신고나 이와 관련한 진술 그 밖의 자료제출 등을 이유로 소속기관·단체·기업 등으로부터 징계조치 등 신분상 불이익이나 근무조건상의 차별을 받지 않도록 하는 신분보장 및 경제적·행정적 보장, 신분보호조치 등으로 구성되어 있다.

신고자 외에도 신고와 관련하여 진술·자료제출 등의 방법으로 감사·수사 또는 조사에 조력한 자에 관하여는 「부패방지권익위법」 제62조(불이익조치 등의 금지), 제62조의5(불이익조치 절차의 일시정지), 제64조(신고자의 비밀보장), 제64조의2(신변보호조치), 제66조(책임의 감면 등) 등을 준용하여 보호하고 있다.

또한 신고를 함으로써 그와 관련된 자신의 범죄가 발견된 경우 그 신고자의 형을 감경 또는 면제할 수 있으며, 공공기관의 징계처분에 관해서도 이를 준용한다. 「부패방지권익위법」에 따라 신고한 경우에는 다른 법령, 단체협약 또는 취업규칙 등의 관련 규정에도 불구하고 신고자가 직무상 비밀 준수 의무를 위반하지 않은 것으로 보고 있다.

나. 공익침해행위 신고자 보호제도

(1) 신고자가 보호받을 수 있는 요건

신고 대상 공익침해행위는 「공익신고자 보호법」 제2조 제1호의 규정에 따라 국민의 건강과 안전, 환경, 소비자의 이익, 공정한 경쟁 및 이에 준하는 공공의 이익을 침해하는 행위로서 467개 신고대상 법률에서 벌칙 또는 인·허가 취소, 정지처분 등 행정처분의 대상이 되는 행위이다.

누구든지 공익침해행위가 발생하였거나 발생할 우려가 있는 경우 공익신고 접수기관에 신고하고 보호를 받을 수 있다. 신고자 본인뿐만 아니라 공익신고와 공익신고에 대한 조사·수사·소송 및 신고자 보호조치와 관련된 조사·소송 등에서 진술·증언하거나 자료를 제공한 사람 또한 ‘공익신고자등’에 포함시켜 보호의 대상이 되도록 하고 있다. 다만, 신고자가 신고의 내용이 허위라는 사실을 알고도 신고한 경우나 부정한 목적으로 신고한 경우에는 보호를 받을 수 없다.

(2) 주요 보호제도

공익신고자에 대한 보호는 크게 공익신고자의 동의 없이 신분이 공개되거나 보도되는 것을 금지하는 공익신고자등의 비밀보장의무, 공익신고자 등이 공익신고 등으로 인하여 피해를 받지 않도록 하거나 이미 발생한 피해를 원상회복시키기 위한 조치, 신분보호 조치 등으로 구성되어 있다. 공익신고자에 대한 불이익 조치의 범위는 파면과 정직 등 신분상 불이익과 임금차별, 물품계약 해지 등 경제적 불이익, 인허가 취소 등 행정적 불이익, 따돌림 등 정신적 불이익까지 포함된다.

3. 보호활동 및 실적

(1) 부패행위 신고자 보호실적

2008년 국민권익위 출범 이후 2020년 12월말까지 부패행위 신고자 또는 협조자가 보호를 요구한 사건은 총 480건으로 연평균 약 37건에 이른다.

〈 표 3-20 〉 연도별 부패행위 신고자등 보호신청 현황

(단위: 건)

연 도	합계	신분보장	신변보호	신분공개	일시정지
합 계	480	351	32	75	22
2008	20	18	2	-	-
2009	14	12	2	-	-
2010	13	9	3	1	-
2011	11	11	-	-	-
2012	27	19	2	6	-
2013	27	20	4	3	-
2014	25	16	3	6	-
2015	23	20	3	-	-
2016	5	5	-	-	-
2017	17	14	1	2	-
2018	51	33	-	15	3
2019	123	83	6	22	12
2020	124	91	6	20	7

신분보장등조치신청 사건 351건 중 305건을 처리하였고, 이 중 97건을 인용하여 인용률은 81.5%에 이른다.

* 인용률 = 인용건수/(기각건수+인용건수)

〈 표 3-21 〉 부패행위 신고자등 신분보장등조치신청 사건의 처리현황

(단위: 건)

연도	합계	인용	기 각	각 하	취 하	종 결
계	305	97	22	15	61	110
2008	13	2	-	-	11	-
2009	15	4	-	-	4	7
2010	9	5	-	-	1	3
2011	9	3	-	-	-	6
2012	19	9	-	-	1	9
2013	20	6	1	-	1	12
2014	14	3	1	-	-	10
2015	15	3	-	-	5	7
2016	15	8	2	-	5	-
2017	8	4	-	-	1	3
2018	25	8	1	-	3	13
2019	68	16	7	1	9	35
2020	75	26	10	14	20	5

2008년 이후 2020년까지 신변보호를 요구한 사건은 총 32건이었으며, 이 중 25건은 신변보호조치를 하였고, 7건은 취하·종결처리 하였다.

〈 표 3-22 〉 부패행위 신고자등 신변보호조치요구 처리현황

(단위 : 건)

연도	합계	인 용	기 각	취하·종결
합계	32	25	0	7
2008	2	2	-	-
2009	2	2	-	-
2010	3	3	-	-
2011	-	-	-	-
2012	2	2	-	-
2013	3	1	-	2
2014	4	4	-	-
2015	3	2	-	1
2016	-	-	-	-
2017	1	1	-	-
2018	-	-	-	-
2019	6	5	-	1
2020	6	3	-	3

신고자등의 인적사항을 공개하는 등 비밀보장의무 위반 여부를 확인한 사건은 총 66건인데, 이 중 20건은 조사 결과에 따라 관련자에 대한 징계요구 및 형사고발 조치를 하였고, 10건은 기각, 3건은 각하, 33건은 취하·종결 처리하였다.

〈 표 3-23 〉 부패행위 신고자등의 비밀보장의무위반 확인 신청사건 처리 현황

(단위 : 건)

연도	합계	인 용	기 각	각 하	취하·종결
합계	66	20	10	3	33
2008	-	-	-	-	-
2009	-	-	-	-	-
2010	1	1	-	-	-
2011	-	-	-	-	-
2012	4	-	-	-	4
2013	4	1	-	-	3
2014	4	2	-	-	2
2015	3	1	-	-	2
2016	-	-	-	-	-
2017	-	-	-	-	-
2018	10	3	1	-	6
2019	21	6	2	2	11
2020	19	6	7	1	5

(2) 공익신고자 보호실적

「공익신고자 보호법」 시행 이후 2020년 12월까지 공익신고자 또는 협조자가 보호를 요구한 사건은 총 490건으로 연평균 약 49건에 이른다.

〈 표 3-24 〉 연도별 공익신고자등 보호신청 현황

(단위 : 건)

연 도	합계	보호조치	신변보호	신분공개 확인	불이익조치 금지	책임감면
합 계	490	253	48	113	27	49
2011	6	2	-	2	2	-
2012	11	5	3	1	1	1
2013	17	13	1	2	-	1
2014	17	3	2	10	1	1
2015	16	9	1	4	2	-
2016	20	12	1	3	2	2
2017	34	19	2	7	1	5
2018	61	33	8	10	3	7
2019	147	75	17	36	8	11
2020	161	82	13	38	7	21

신고로 인하여 불이익을 당하였다며 보호조치를 신청한 사건 253건 중 213건을 처리하였고, 이 중 62건을 인용하여 인용률은 51.7%에 이른다.

* 인용률 = 인용건수/(기각건수+인용건수)

〈 표 3-25 〉 공익신고자등 보호조치 신청 사건의 처리현황

(단위 : 건)

연도	합계	인용	기 각	각 하	취 하	종 결
계	213	62	58	28	64	1
2011	2	2	-	-	-	-
2012	3	1	2	-	-	-
2013	15	4	6	2	3	-
2014	1	1	-	-	-	-
2015	8	2	3	-	3	-
2016	12	5	4	-	3	-
2017	13	7	3	-	3	-
2018	27	6	7	5	9	-
2019	65	13	16	15	20	1
2020	67	21	17	6	23	-

2011년 이후 2020년까지 신변보호를 요구한 사건은 총 47건이었으며, 이 중 32건을 인용하여 신변보호조치를 하였고, 15건은 취하·종결 처리 하였다.

〈 표 3-26 〉 공익신고자등 신변보호조치요구 처리현황

(단위 : 건)

연도	합계	인 용	기 각	취하	종결
합계	47	32	-	10	5
2011	-	-	-	-	-
2012	3	1	-	2	-
2013	1	1	-	-	-
2014	2	2	-	-	-
2015	-	-	-	-	-
2016	2	1	-	1	-
2017	2	1	-	1	-
2018	8	7	-	1	-
2019	16	13	-	3	-
2020	13	6	-	2	5

공익신고자등의 인적사항을 공개하였다며 비밀보장의무 위반 여부를 확인하여 달라는 사건 총 113건 중 93건을 처리하였는데, 24건은 조사결과에 따라 관련자에 대한 징계요청 및 형사고발 조치를 하였고, 26건은 기각, 3건은 각하, 40건은 취하·종결 처리 하였다.

〈 표 3-27 〉 공익신고자등의 비밀보장의무위반 확인 신청사건 처리 현황

(단위 : 건)

연도	합계	인 용	기 각	각 하	취 하	종 결
합계	93	24	26	3	30	10
2011	2	-	-	-	2	-
2012	1	-	-	-	1	-
2013	2	-	-	-	2	-
2014	8	3	3	-	2	-
2015	4	1	2	-	1	-
2016	4	1	2	-	1	-
2017	7	1	5	-	1	-
2018	8	2	2	-	4	-
2019	28	9	4	1	7	7
2020	29	7	8	2	9	3

2011년 이후 2020년까지 불이익조치 금지를 신청한 사건 중 총 24건을 처리하였고, 이 중 3건을 인용하였다.

〈 표 3-28 〉 공익신고자등 불이익조치 금지신청 사건의 처리현황

(단위: 건)

연도	합계	인용	기 각	각 하	취 하	종 결
계	24	3	7	2	10	2
2011	2	-	1	1	-	-
2012	1	-	1	-	-	-
2013	-	-	-	-	-	-
2014	1	1	-	-	-	-
2015	1	-	-	-	1	-
2016	2	-	-	-	2	-
2017	1	-	1	-	-	-
2018	3	1	1	-	1	-
2019	9	1	2	1	5	-
2020	4	-	1	-	1	2

공익신고자등에 대한 책임감면을 신청 사건 중 총 40건을 처리하였고, 이 중 23건을 인용, 6건을 기각, 11건을 취하·종결 하였다.

〈 표 3-29 〉 공익신고자등 책임감면 신청 사건의 처리현황

(단위: 건)

연도	합계	인용	기 각	각 하	취 하	종 결
계	40	23	6	-	8	3
2011	-	-	-	-	-	-
2012	1	1	-	-	-	-
2013	1	-	-	-	1	-
2014	1	-	-	-	1	-
2015	-	-	-	-	-	-
2016	-	-	-	-	-	-
2017	5	3	1	-	1	-
2018	7	6	-	-	1	-
2019	12	6	-	-	3	3
2020	13	7	5	-	1	-

4. 주요 사례

① 보호조치 결정: 사회복지사업법 등 위반 신고 관련 보호조치

신고자들은 후원금 횡령 의혹 등을 신고한 후 업무배제 등의 불이익조치를 당하였다고 보호조치를 신청하였다. 국민권익위는 신청인들에 대한 불이익조치가 신고로 인한 것이라 판단하고 피신청인에 대해 시스템 권한 부여, 회계권한의 이관 중지, 근무장소 변경 취소 등을 요구하였다.

② 신변보호조치요구: 본인부담금 할인·면제 행위 신고 관련 신변보호조치

신고자는 소속 병원의 본인부담금 할인·면제 행위를 신고한 이후 병원 직원 등으로부터 폭행을 당하였고, 지속적으로 신고취하 및 퇴사를 종용 받는 등의 위협을 받아 왔으며 신변보호조치를 요구하였다. 국민권익위는 신변보호조치의 필요성을 인정하여 관할 경찰서에 전담경찰관 지정, 112긴급신변보호대상자 등록, 스마트워치 지급 및 주거지 주변 순찰을 강화하도록 조치를 하였다.

③ 신분공개경위확인: 사립대학교 회계비리 신고 관련 신분공개경위 확인

신고자는 사립대학교 회계비리 등을 국민권익위에 신고하였고, 신고내용과 관련하여 피신고자를 고소하였다. 신고자는 해당 고소장에 국민권익위의 신고 사실을 적시하였는데, □□경찰서 정보공개 담당자가 해당 고소장에 포함되어 있는 신고자의 인적사항과 국민권익위 신고사실을 익명 처리 없이 그대로 피신고자에게 공개함으로써 신고자의 신분을 공개하였다. 이에 국민권익위는 신고자 비밀보장의무 위반을 사유로 해당 정보공개 담당자에 대한 징계를 요구하였다.

제2절 부패·공익신고자 보상⁷⁾

1. 신고자 보상·포상 제도 의의

신고자에 대한 보상·포상제도는 부패·공익침해행위 신고로 인하여 공익 증진에 기여하거나 직접적인 수입의 회복이나 증대 또는 비용의 절감을 가져온 경우 신고자에게 금전적 대가를 지급하는 제도로, 각종 위험부담을 안고 공익 차원에서 이루어지는 개인의 용기있는 행동에 대해 보상(reward)함으로써 부패·공익침해행위 신고에 대한 국민의 자율적 참여를 유도할 수 있는 효과적인 부패방지 및 공익침해 예방 수단으로의 기능을 하고 있다.

2. 부패신고자 보상·포상 주요 내용

가. 포상 추천 및 포상금 지급

위원회 또는 공공기관에 부패행위 신고를 하여 현저히 공공기관에 재산상 이익을 가져오거나 손실을 방지한 경우 또는 공익의 증진을 가져온 경우에는 신고자에 대하여 상훈법 등의 규정에 따라 포상을 추천할 수 있으며, 대통령령으로 정하는 바에 따라 포상금을 지급할 수 있다.(공공기관에 부패행위 신고를 한 경우, 해당 공공기관이 포상 추천 또는 포상금 지급을 요청한 경우만 해당한다.)

포상금 지급 사유는 ① 부패행위자에 대하여 공소제기·기소유예·기소중지, 징계처분 및 시정조치 등이 있는 경우 ② 법령의 제정·개정 등 제도개선에 기여한 경우 ③ 부패행위 신고에 의하여 신고와 관련된 정책 등의 개선·중단 또는 종료 등으로 공공기관의 재산상 손실을 방지한 경우 ④ 그 밖에 포상금을 지급할 수 있다고 보상심의위원회가 인정하는 경우 등이 있다. 지급사유를 충족하는 경우 포상금은 2억원 이하로 지급할 수 있다.

7) 신고자보상과 김혜진 사무관

나. 보상금 지급

부패행위 신고 보상금은 포상금과 달리 부패행위 신고로 인하여 직접적인 공공기관 수입의 회복이나 증대 또는 비용의 절감을 가져오거나 그에 관한 법률관계가 확정되었을 때 신고자의 신청에 의하여 지급한다. 보상금의 지급신청은 공공기관 수입의 회복이나 증대 또는 비용의 절감에 관한 법률관계가 확정되었음을 안 날부터 3년 이내에 하여야하고, 법률관계가 확정된 날부터 5년이 지나면 보상금 지급신청을 할 수 없다. 보상금 지급은 최대 30억원 이하에서 보상대상 가액의 4%~30%로 하고, 대통령령에서 규정하고 있는 사유에 해당되는 경우 감액할 수 있다.

다. 구조금 지급

부패행위 신고자, 협조자, 그 친족 또는 동거인이 신고등과 관련하여 치료, 이사, 쟁송 비용 등을 지출한 경우 및 불이익조치 기간의 임금손실액 등에 대해 대통령령으로 정하는 바에 따라 구조금을 지급할 수 있다. 기존에는 보상금 지급요건을 갖춘 경우에만 보상금 포함하여 원상회복 비용을 청구 할 수 있었으나, 법률 개정으로 2019년 10월 17일 이후 부패행위 신고를 하는 경우부터는 보상금과는 별도로 구조금 지급 신청이 가능하게 되었다.

3. 부패신고자 보상·포상 지급실적

가. 부패신고 포상금 지급 실적

신고자에게 포상금을 지급한 실적은 2010년 이후 총 93건으로 금액은 6억 9천6백여만 원이다.

〈 표 3-30 〉 부패신고 포상금 지급실적

(단위 : 천원)

연도	포상금 지급건수	포상금 지급금액
계	93건	696,247
2010	10건	59,000
2011	5건	25,000
2012	14건	80,000
2013	11건	60,500
2014	6건	75,656
2015	3건	10,220
2016	11건	51,032
2017	8건	90,839
2018	9건	78,500
2019	10건	137,500
2020	6건	28,000

* 포상금제도는 2005. 7. 21. 이후 신고부터 적용

* 공직자 등에 대한 부정청탁 및 공직자 등의 금품 등 수수의 금지 위반에 따른 포상금 지급실적 포함

나. 부패신고 보상금 지급 실적

2010년부터 2020년까지 신고로 인하여 환수된 금액은 2,402억 6백여만 원이었고, 이에 따른 보상금의 지급액은 975건 대상 201억 5천4백여만 원으로 1건당 평균 보상금액은 2,067만 원이었으며, 공공기관 환수액 대비 보상비율은 전체 평균 8.3%를 기록하고 있다.

〈 표 3-31 〉 부패신고 보상금 지급실적

(단위 : 천원)

연도	보상금 지급건수	보상대상가액	보상금액
계	975건	240,255,596	20,154,175
2010	23건	4,505,568	603,641
2011	12건	18,834,014	1,499,401
2012	40건	11,131,731	1,400,444
2013	37건	8,393,380	951,210
2014	30건	6,878,647	619,347
2015	29건	28,770,531	1,426,658
2016	90건	23,997,537	2,275,033
2017	113건	26,539,641	2,108,374
2018	166건	36,836,590	3,114,994
2019	197건	28,364,346	2,312,974
2020	238건	46,003,611	3,842,099

* 공직자 등에 대한 부정청탁 및 공직자 등의 금품 등 수수의 금지 위반에 따른 보상금 지급실적 포함

4. 공익신고자 보상·포상·구조 주요 내용

가. 보상금 지급

공익신고 보상금은 공익침해행위를 신고하고, 이로 인하여 국가 또는 지방자치 단체가 ①벌칙, 통고처분 ②몰수, 추징금의 부과 ③과태료, 이행강제금의 부과 ④과징금 부과 ⑤국세, 지방세 부과 ⑥부담금, 가산금 등의 부과 ⑦손해배상, 부당이득반환 등의 판결을 통하여 직접적인 수입의 회복 또는 증대가 발생하거나 그에 관한 법률관계가 확정된 경우 지급한다.

다만, 공익신고자는 국가 또는 지방자치단체의 수입 회복이나 증대에 관한 법률관계가 확정되었음을 안 날부터 2년 이내, 그 법률관계가 확정된 날부터 5년 이내에 보상금을 신청해야 한다.

보상금액은 국민권익위의 내부 보상심의위원회와 전원위원회를 각각 거쳐 결정 되는데, 보상대상가액의 4~20%를 지급하는 것을 원칙으로 하되 대통령령에서 규정하고 있는 사유에 해당되는 경우 지급하지 않거나 감액할 수 있으며, 개별 신고당 30억원을 최고 한도로 한다.

한편, 전문신고자의 무분별한 신고로 인한 행정력 낭비, 서민의 피해 등을 예방하기 위하여 「공익신고자보호법」이 개정되어 2016년 1월 25일 이후부터 공익신고 보상금 신청은 내부 공익신고자만 가능하게 되었다.

나. 포상금 지급

국민권익위는 공익신고등으로 인하여 ① 형의 선고가 있는 경우, ② 특정한 행위나 금지를 명하는 행정 처분이 있는 경우, ③ 제도개선에 기여한 경우, ④ 과태료, 과징금 부과처분이 있는 경우 ⑤ 사회재난의 예방 및 확산방지 등에 기여한 경우에 해당하는 사유로 현저히 국가 및 지방자치단체에 재산상 이익을 가져오거나 손실을 방지한 경우 또는 공익의 증진을 가져온 경우, 2억원 이하로 포상금을 지급할 수 있다.

다. 구조금 지급

국민권익위는 공익신고자 등(친족·동거인 포함)이 공익신고 등으로 인하여 치료, 이사, 쟁송비용 등을 지출한 경우 및 불이익조치 기간의 임금손실액 등에 대해 대통령령으로 정하는 바에 따라 구조금을 지급할 수 있다.

5. 공익신고자 보상·포상·구조 지급실적

가. 공익신고 보상금 지급실적

2020년에는 249건의 공익신고에 대해 보상금 총 15억 6천여만 원이 지급되었다. 이로써 법 시행 이후 보상금 지급액이 총 99억 2천3백여만 원(지급건수 6,442건)에 이른다.

〈 표 3-32 〉 공익신고 보상금 지급 실적

(단위 : 천원)

연도	보상금 지급건수	보상대상가액	보상금액
계	6,442건	138,741,330	9,922,758
2012	32건	147,860	28,472
2013	319건	1,230,929	227,708
2014	657건	2,239,585	397,340
2015	511건	1,988,446	379,997
2016	2,476건	8,344,742	1,603,578
2017	1,710건	11,198,923	1,976,511
2018	277건	66,077,269	2,213,658
2019	211건	22,254,652	1,534,593
2020	249건	25,258,924	1,560,901

나. 공익신고 포상금 지급실적

신고자에게 포상금을 지급한 실적은 2016년 포상금 제도 시행 이후 총 54건으로 금액은 5억 2백여만 원이다.

〈 표 3-33 〉 공익신고 포상금 지급 실적

(단위 : 천원)

연도	포상금 지급건수	포상금 지급금액
계	54건	501,963
2016	3건	4,650
2017	3건	11,500
2018	7건	60,162
2019	29건	332,461
2020	12건	93,190

* 2016.1.25. 포상금제도 신설

다. 공익신고 구조금 지급실적

신고자에게 구조금을 지급한 실적은 총 18건으로 금액은 2천 9백여만 원이다.

〈 표 3-34 〉 공익신고 구조금 지급 실적

(단위 : 천원)

연도	구조금 지급건수	구조금 지급금액
계	18건	29,191
2012	1건	79
2013	-	-
2014	1건	206
2015	-	-
2016	2건	740
2017	1건	868
2018	7건	21,785
2019	5건	2,302
2020	1건	3,211

6. 주요 사례

① 공공기관의 대여학자금 미회수에 따른 예산손실 의혹 신고자 보상금 지급

신고자는 피신고기관이 직원들을 상대로 학자금을 무이자로 융자하여 주고, 타 공사와의 통합·발족 과정에서 미회수 학자금을 사내기금법인의 수익금으로 대리변제하기로 하였으나 이를 이행하지 않고 방치하여 예산손실을 야기하고 있다고 신고하였다. 이 신고로 인해 미납 상환금 및 이자 등 약 140억 원이 변제되지 않고 있음이 법원 판결로 확정되어 피신고기관이 기금법인을 상대로 해당 금액을 전액 환수하였으며, 보상금 7억 6,300여만 원을 신고자에게 지급하였다.

② 일자리 안정자금 등 부정수급 의혹 신고자 보상금 지급

신고자는 피신고업체가 실제 근무하지 않는 직원을 신규 채용한 것처럼 허위 보고하는 방법으로 일자리 안정자금 등을 편취한 의혹이 있다고 신고하였다. 조사결과 피신고업체가 약 5,700만 원을 부정수급한 사실이 확인되어 전액 환수하였으며, 신고자에게 보상금 1,700여만 원을 지급하였다.

③ 무면허 의료행위 의혹 신고자 보상금 지급

신고자는 의료인인 피신고자가 의료분야 관련 아무런 자격증이 없는 행정직원을 수술실 어시스트로 참여시키는 등 무면허 의료행위를 하게 하였다고 신고하였다. 조사결과 신고내용이 사실로 확인되어 피신고병원에 과징금 약 4,100만 원, 피신고자 및 행정직원에게 「의료법」 위반 혐의로 벌금 총 3,000만 원이 부과되었으며, 신고자에게 보상금 2,500여만 원을 지급하였다.

④ 운동부 코치의 금품수수 신고자 포상금 지급

신고자는 고등학교 운동부 코치가 학부모들부터 금품을 수수한 의혹 등을 국민권익위에 신고하였다. 이 신고로 인해 교육 공무원인 코치가 정직 1월의 징계처분을 받았고, 코치 및 학부모 등에게 「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」 위반으로 총 489만 원의 과태료가 부과되었다. 국민권익위는 학생 운동부 지도자의 불법 금품 수수 관행에 경종을 울린 점 등을 고려하여 신고자에게 포상금 500만 원을 지급하였다.

제3장 공공재정환수제도의 시행

제1절 공공재정환수법 시행 및 이행실태 점검⁸⁾

1. 공공재정환수법 시행

복지예산 등 공공재정의 증대('20년 기준 약 252조 추정)와 함께 공공재정을 부정하게 청구하여 수령하는 부정수급 사례가 끊이지 않고 있어, 국민권익위는 지난 2014년부터 공공재정 부정청구에 대한 환수와 제재에 관한 일반법 제정을 추진하여 2019년 4월 16일 「공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률」(이하 “공공재정환수법”)이 제정되었고, 2020. 1. 1. 시행되었다.

공공재정환수법의 주요내용은 먼저 보조금·보상금·출연금과 같은 공공재정지급금을 자격 없이 청구하거나 과다하게 청구하는 행위, 정해진 목적이나 용도와 달리 사용하거나 잘못 지급받는 행위 등 4가지의 부정청구 등에 대해 각급 행정청이 이 법에 따라 부정이익과 이자를 전액 환수하도록 하고, 허위청구·과다청구·목적 외 사용의 경우에는 환수에 더해 최대 5배의 제재부가금을 부과하도록 하였다.

또한, 소관 행정청은 고액·상습 부정청구자의 경우 명단을 공표하도록 하고, 국민권익위는 공공기관의 환수, 제재부가금 부과 등 이행 실태를 확인·점검할 수 있도록 하였다.

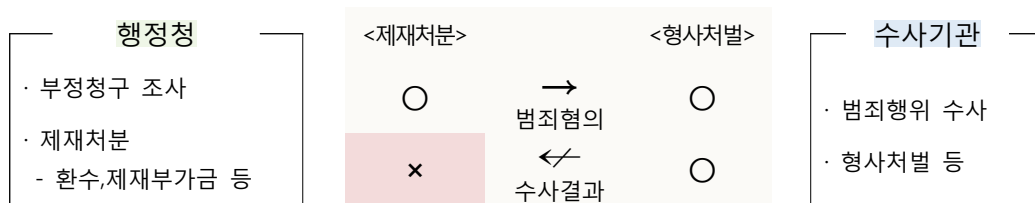
한편, 부정청구 행위에 관한 신고 활성화를 위해 신분보장, 신변보호 등 철저한 신고자 보호장치를 마련하고, 신고자에 대해서는 보상금을 지급하도록 하였다.

8) 공공재정환수제도와 박종혁 사무관

2. 환수 사각지대 해소를 위한 법개정 추진

현행 공공재정환수법에는 행정청은 부정청구등에 따른 범죄혐의가 있다고 인정될 만한 상당한 이유가 있을 때에는 수사기관에 그 내용을 통보하도록(법 제8조제3항) 규정하고 있으나, 수사기관에서 부정청구와 관련하여 인지수사 또는 직접 접수된 신고사건의 처리 결과는 해당 행정청에 통보할 법적 근거가 없어, 수사기관이 부정청구 사실이 확인된 수사결과에 대해서도 이를 행정청에 통보하지 않을 경우, 행정청은 부정이익 환수 등 후속 조치를 할 수 없어 부정청구 근절의 사각지대가 발생할 우려가 있었다. 이를 해소하기 위해 수사기관에서 수사한 결과 공소가 제기되거나 기소유예의 결정이 된 경우로서 부정청구가 있다고 인정되는 경우에는 그 사실을 수사 종료 후 10일 이내에 해당 행정청에 통보하도록 법 개정을 추진하고 있다.

[그림 3-4] 공공재정환수법 개정 설명도



[그림 3-5] 공공재정환수법 개정 추진 경과



3. 기타 법률 개정 사항

고위공직자범죄수사처를 신설하는 내용으로 「고위공직자범죄수사처 설치 및 운영에 관한 법률」이 제정·시행됨에 따라, 박범계 의원 대표 발의로 고위공직자범죄수사처를 공공재정환수법의 적용대상에 포함시키는 내용으로 공공재정환수법이 개정·시행되었다.(20.12.31. 시행)

4. 공공재정환수법 대국민 홍보 및 공공기관 대상 설명회 개최

공공재정환수법의 안정적 시행 및 정착을 위해 국민들과 공공기관에 제도 시행을 널리 알릴 필요가 있어 대국민 홍보와 공공기관 대상 교육을 적극 실시하였다. 우선 공공기관 협업을 통해 각종 고지서, 기차역 전광판 등 대국민 접근성이 높은 매체 등을 활용하여 공공재정환수법 주요내용에 대해 적극적인 홍보를 실시하였다.

〈표 3-35〉 공공기관 협업 홍보 현황

구분	협업기관	매체 등	비 고
고지서	한국전력공사	전기요금 고지서	월 1,150만부('20.5.1~7.31)
	한국토지주택공사	임대료 고지서	월 120만부('20.5.1~12.31)
	한국교통안전공단	자동차검사 고지서	월 20만부('20.4.27~12.31)
영상매체	코레일	기차역 전광판	전국 기차역 전광판('20.4.20~12.31)
	서울교통공사	지하철내 모니터	열차내 모니터 25,000개('20.4.20~12.31)
	한국도로공사	휴게소 모니터	휴게소 195개소('20.5.1~6.30)
	KTV 등 방송국	스크롤 자막방송	12개 방송국 스크롤 자막(4.27~5.26)
반상회보	행정안전부	지자체 반상회보	지자체 반상회보 게재(내고장알리미 '20.8.)

[그림 3-6] 공공재정환수법 홍보 현황



또한, 일선 현장에서 공직자들이 부정청구에 대해 선제적으로 대응할 수 있도록 공공재정환수법 권역별 설명회를 개최(8개권역 11회 771명)하여 공공재정지급금의 정의, 부정청구 유형 등 공공재정환수법 주요 내용을 설명·교육하였으며, 코로나19로 인한 현장 교육의 한계에 따라 청렴연수원과 협업하여 ‘청렴엑스퍼트 과정’, ‘청렴교육 강사양성 과정’ 등 온라인 강의(비대면 교육)도 실시하였다.

〈 표 3-36 〉 공공재정환수법 권역별 설명회 개최

권역	일자	장소	기관수	참석인원
광주전남	'20. 6. 11.	광주 김대중 컨벤션센터	45개	128명
전북	'20. 6. 12.	전북 전주 한국소리문화의 전당	30개	79명
세종충청	'20. 6. 18.	세종 정부세종청사 6동 대강당	71개	80명
부산울산경남	'20. 6. 19.	부산 벅스코 컨벤션홀	96개	128명
제주	'20. 7. 14.	제주 제주교육박물관 뮤지엄극장	20개	69명
강원	'20. 7. 17.	강원 춘천 국립춘천박물관 강당	36개	128명
대구경북	'20. 10. 26.	대구 엑스코 회의실	43개	84명
대전	'20. 11. 10.	대전 KT대전인재개발원	42개	75명

[그림 3-7] 공공재정환수법 권역별 설명회



5. 이행실태 점검

국민권익위는 '20. 1월 공공재정환수법이 시행됨에 따라 공공재정 집행실태 및 부정청구 제재조치 이행여부 등에 대한 점검을 실시하였다.

※ (공공재정지급금) '20년 기준 약 251.5조원 (중앙148.2조, 지방82.9조, 교육19.4조)

이행실태 점검대상으로 ① 중앙재정 중 부정청구 등이 매년 지속적으로 발생하고 있는 연구개발사업(R&D) 분야와 일자리지원사업 분야, ② 지방재정 중 6개 취약분야 (사회적기업지원, 사회복지시설지원, 체육 및 예술단체 지원, 농·어업지원, 어린이집지원, 운수업체 유가보조금 등), ③ 교육재정 중 교육보조금, 학교전출금 등에 대한 분야를 선정하여 '20. 8. 31. ~ 12. 18.(10주) 기간 동안 공공기관(10개), 지자체(6개), 교육청(2개) 등 총 18개 기관에 대하여 경찰과 합동점검을 실시하였다.

18개 기관 대상 이행실태를 점검한 결과, 총49건(454백만원)에 대하여 부적절하게 집행된 건을 적발하였고, 그 중 사안이 중대한 8건에 대하여 수사·조사의뢰, 41건에 대하여는 환수 등의 조치를 위하여 감독기관 등에 통보하였다. 또한 운영상 문제점 등이 발생하여 제도개선 등이 필요한 8건에 대하여는 주관부처 등과 협의를 거쳐 제도개선 등을 진행할 계획이다.

〈주요 적발사례〉

① 중앙재정 : R&D분야 및 일자리지원사업 분야

【 주요 사례 】

- ❖ A기관은 임직원들에게 전화영어 등 어학수강비를 지급하면서 어학수강료보다 3~30배 비싼 태블릿PC 또는 블루투스이어폰 구입비도 수역원 지급
- ❖ B기관은 워크숍개최비용에 숙박비가 포함되어 있음에도 개인출장, 숙박비로 6~8만원 추가지급하는 등 700여만원의 여비 중복지급
- ❖ C기관은 연구용역과제 전문가 수당 및 기프트콘 구매비 등에 대한 증빙자료 등이 없이 1,300여만원 지출
- ❖ D기관은 운영체제 구매 등을 계열회사와 공개입찰 없이 수의계약으로 연구장비·재료비 등을 3,500여만원 지급
- ❖ E기관은 연구과제 중간정산 결과 '중단' 결정하고도 참여기관 등에게 미통보 및 관리시스템을 차단하지 않아 7,000여만원이 부당지급

- ② 지방재정 : 6개 취약분야(사회적기업지원, 사회복지시설지원, 체육 및 예술단체 지원, 농·어업지원, 어린이집지원, 운수업체 유가보조금 등)

【 주요 사례 】

- ❖ A협동조합은 등기임원 본인 및 등기임원의 형제자매 등은 참여가 불가능함에도 등기임원의 형제자매인 자를 채용하여 일자리창출지원금 수급
- ❖ B지자체 소속 운동부 감독 등은 전지훈련 숙박비를 지출한 것으로 허위서류를 작성하고, 실제로는 현지에서 회식비 등 (숙박비 영수증 없음) 현지경비로 사용
- ❖ C지자체 자율방범대는 지자체에서 지원한 스타렉스 차량의 유종이 경유임에도 휘발유를 구매하여 개인차량에 주유
- ❖ 청년어촌정착금 수급자 D씨는 보조금을 받은 지자체가 아닌 약 2시간 거리에 위치한 타 도시에서 대부분의 보조금 7백여만원 사용

- ③ 교육재정 : 교육보조금, 학교전출금 등 분야

【 주요 사례 】

- ❖ 초등학교 A교사는 ‘청소년 자율 동아리’ 지원금을 개인이 식사비, 주유비 등 사적용도로 사용
- ❖ B시 퇴직교원 단체는 사업계획상 자부담인 친목도모성 경비를 보조금으로 집행

6. 향후 계획

국민권익위는 공공재정 환수제도 시행을 조기에 안착시켜 나아가기 위해 교육 및 홍보를 강화하고, 법의 이행력 확보를 위해 '21년에는 상시점검반을 편성하여 이행 실태점검을 강력히 실시하며, 법 시행 1년을 맞이하여 그동안의 제도 운영과정에서 미비점이나 보완이 필요한 사안을 적극 발굴하여 법 개정을 추진함으로써, 공공재정 누수 방지와 재정 효율성 제고라는 법 제정의 취지가 제대로 달성될 수 있도록 역량을 집중해 나갈 계획이다.

제4장 비위면직자등 취업제한제도 운영

제1절 비위면직자등 취업제한제도 운영⁹⁾

1. 제도 개요

비위면직자등 취업제한제도는 부패행위로 면직된 공직자의 재취업을 일정기간 제한함으로써 공직사회에 대한 국민의 신뢰를 보호하고 공직자의 부패행위를 사전에 예방하기 위한 목적으로 2001년 제정된 「부패방지법」에 처음 도입되었다. 이에 따라 공직자가 재직 중 직무와 관련된 부패행위로 당연퇴직, 파면 또는 해임된 경우(이하 ‘비위면직자’)에는 공공기관, 퇴직 전 3년간 소속하였던 부서의 업무와 밀접한 관련이 있는 일정규모 이상의 영리사기업체, 협회에 퇴직일부터 5년간 취업을 할 수 없었다.

이후 2016년 3월 근거 법률(부패방지권익위법) 개정에 따라 취업제한대상자 및 취업제한기관이 대폭 확대되는 등 취업제한이 강화되었다. 우선 기존 비위면직자 외에 공직자였던 자가 재직 중 직무와 관련된 부패행위로 벌금 300만원 이상의 형의 선고를 받는 경우도 취업제한대상자로 추가되었으며, 취업제한기관도 공공기관, 부패행위 관련 기관, 퇴직 전 5년간 소속하였던 부서 또는 기관의 업무와 밀접한 관련이 있는 영리사기업체, 협회 등으로 확대되었다.

국민권익위는 취업제한제도의 실효성을 제고하기 위하여 비위면직자등의 취업 실태를 정기적으로 점검하고 있으며, 비위면직자등이 취업한 것으로 확인될 경우 취업제한규정 위반여부 심층 검토 후 취업제한기관 취업자에 대해서는 해임 또는 고발요구¹⁰⁾ 등의 제재조치를 취하고 있다.

9) 심사기획과 박희정 서기관

10) 취업제한규정 위반자는 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처함

2. 운영 실적

가. 비위면직자 발생 현황¹¹⁾

최근 5년간('15년~'19년) 발생한 비위면직자는 총 1,541명으로 나타났다.

부패유형별로는 금품·향응수수가 908명으로 가장 많고, 공금횡령·유용 282명, 직권 남용/직무유기 75명, 문서 위·변조 39명, 기타(업무처리 부적정, 예산 및 재정 관련 법령 위반 등) 237명으로 나타났다.

〈 표 3-37 〉 기관유형별 비위면직자 발생 현황

(단위 : 명)

기관유형	'15년	'16년	'17년	'18년	'19년	합계
중앙행정기관	90	118	68	58	88	422
지방자치단체	70	70	71	71	64	346
교육자치단체	16	18	22	8	19	83
공직유관단체	144	106	147	154	13	564
합계	320	312	308	291	310	1,541

〈 표 3-38 〉 부패유형별 비위면직자 발생 현황

(단위 : 명)

부패유형	'15년	'16년	'17년	'18년	'19년	합계
금품·향응수수	223	206	191	159	129	908
공금횡령·유용	69	52	51	45	65	282
직권남용/직무유기	6	24	15	15	15	75
문서 위·변조	8	5	3	12	11	39
기타	14	25	48	60	90	237
합계	320	312	308	291	310	1,541

11) 비위면직자 발생 현황은 징계처분일 기준

나. 비위면직자 취업실태 점검결과

2018년, 2019년, 2020년 상반기 비위면직자등 취업실태 점검시 퇴직 전 밀접한 업무관련성이 있었던 업체에 취업하는 등 취업제한규정을 위반한 각 41명, 63명, 22명을 적발하였다. 적발된 불법 재취업자에 대하여는 퇴직 전 소속기관에 고발조치 또는 재발방지주의조치를 요구하는 한편, 재직 중인 위반자에 대해서는 취업해제조치의 강구 또는 해임조치도 함께 요구하였다.

이는 2017년 점검시 적발된 취업제한규정 위반자 16명에 비하여 약 3~4배 급증한 것으로, 지난 2016년 9월 「부패방지권익위법」 개정에 따라 취업제한기관이 확대(특히, 취업제한 업무관련업체의 ‘규모 제한’이 삭제)된 결과로써 개정 후 2~3년이 경과하면서 개정법 적용대상자가 늘어나면서 법 개정의 효과가 본격적으로 나타난 것이다 (취업제한규정 위반자 중 업무관련업체 취업자 2015년 2명, 2016년 3명, 2017년 11명, 2018년 31명, 2019년 40명, 2020년 상반기 14명).

2019년 점검부터는 국세청에 자문료 등 기타소득을 조회하여 2016년 9월 30일 이후 퇴직한 취업제한대상자에 대하여 확대된 취업개념을 적용한 결과 2019년 점검에서 취업제한규정 위반자 4명, 2020년 상반기 점검에서 5명을 각 적발하는 등 취업제한제도의 사각지대를 최소화하기 위한 노력을 하였다.

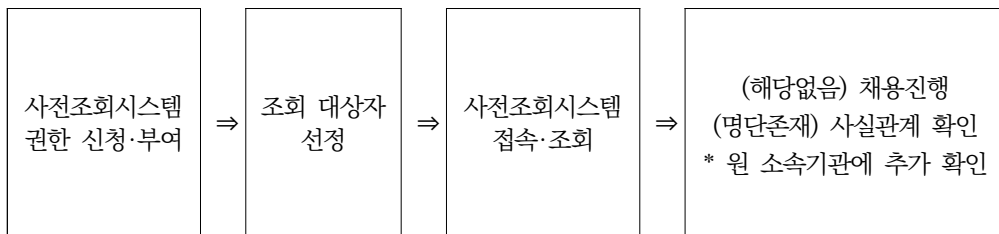
3. 비위면직자등 사전조회시스템 구축·운영

그간 비위면직자등 취업실태 점검 과정에서 공공기관 재취업 위반자가 지속적으로 적발되었으며, 재취업 위반자 발생을 사전에 방지하기 위한 시스템 마련의 필요성이 대두되었다. 이에 공공기관 공직자 채용 과정에서 채용후보자의 비위면직자등 해당 여부를 사전에 검증할 수 있는 조회시스템을 도입하게 되었다.

2016년 7월부터 11월까지 약 5개월간 한국철도공사 등 5개 기관을 대상으로 사전조회 시스템을 시범 운영하였으며, 시스템 기능 개선을 거쳐 2017년 6월부터 전체 공공기관을 대상으로 확대 운영하고 있다.

이를 통해 비위면직자등이 공공기관에 취업하는 것을 방지함으로써 취업제한규정 위반자 발생을 효과적으로 예방하려는 취지에서 운영하고 있으나, 부패행위와 관련한 원 징계처분이 수시로 취소되거나 변경될 수 있음에도 현재 시스템상 실시간 비위면직자 명단 업데이트가 이루어질 수 없는 상황이어서 그 이용에 한계가 있다. 결국 해당 사전조회시스템만으로 비위면직자등에 해당되는지 확인하는데 어려움이 있어 보충적으로 채용후보자의 퇴직 전 소속기관에 이를 확인할 것을 안내하고 있다.

〈표 3-39〉 비위면직자등 사전조회시스템 운영절차



4. 2019년 및 2020년 상반기 주요 실적

가. 비위면직자등 취업제한제도 제도개선 추진

제도개선을 추진하기 위하여, 전체 공공기관(총 1,474개)을 대상으로 각 기관의 제도 운영현황, 문제점 및 개선점 등 공공기관 제도운영 현황 파악을 위한 실태조사를 실시('19.6.1.~7.2.)¹²⁾하는 한편, 국가청렴정보시스템을 활용하여 시스템 용 공공기관 대상 비위면직자 취업제한제도에 대한 설문조사를 실시('19.6.17.~6.28.)하였다.

12) 서면조사 결과(조사대상 기관 1,474개 중 1,002개 기관 제출)

- 751개 기관이 비위면직자에 대한 취업제한제도 안내 미흡,
- 비위면직자 발생기관(366개) 중 303개 기관이 사전 취업가능 여부 확인신청을 받지 못함
- 개선사항으로 권익위에 취업심사 전담기구 운영 건의(314개 기관)

〈 표 3-40 〉 설문조사 결과 및 그에 따른 제도개선 방안 검토

설문조사 결과 (의견제시 기관 비율)	제도개선 방안
① 취업제한제도 안내 의무화 필요(73.8%)	■ 비위면직자 등이 발생한 경우 취업제한기관에 취업할 수 없다는 사실 안내 의무화
② 사후점검 위주의 방식이 불필요한 범죄자를 양산 (56%)	■ 비위면직자 등이 취업하려는 경우 취업제한 여부 사전 확인을 의무화 ■ 관할 공공기관의 장이 취업제한 여부에 대해 확인하던 것을 위원회가 심사
③ 권익위에 취업심사기구를 둘 필요(47.8%)	■ 권익위에 '비위면직자 등 취업심사위원회' 설치하여 영리사기업체 등의 취업제한 여부 등 심사

위 조사결과 및 전문가의 자문의견 등을 반영하여 취업확인 의무화(사전심사제), 비위면직자등 취업심사위원회의 신설 등을 주요내용으로 하는 제도개선안을 마련하여, 이에 대한 의견수렴을 위한 토론회를 개최하였으며('19.12.5.), 비위면직자등 발생 시 퇴직전 소속기관이 대상자에게 취업제한을 안내하도록 하는 개정안을 마련하는 등 현재 국회 계류 중인 정부안 지원, 의원발의안 지원 등 다각적으로 입법화를 추진할 계획이다.

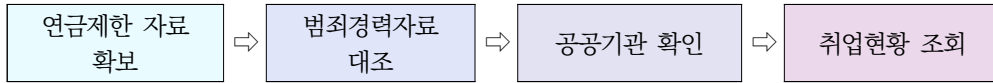
[그림 3-8] 비위면직자등 취업제한제도 개선방안 토론회



나. 비위면직자등 취업제한제도 관리 사각지대 제거 노력 등

위원회 미통보 취업제한대상자 확인 및 건강보험으로 확인되지 않는 취업현황 파악을 위해 공무원연금공단·경찰청·국세청 등 유관기관에 공무원·군인연금 제한자 명단, 범죄경력자료, 기타소득자료 등 조회를 요청함으로써 자료공유를 강화하였다.

〈 표 3-41 〉 취업제한대상자 확인 절차



그 결과 위원회 통보누락 의심자의 명단을 확보하여 실태점검대상에 포함시킴으로써 취업제한규정 위반자 16명(2019년 13명, 2020년 상반기 3명)을 확인하였고, 기타소득자 명단(2018년, 2019년분)을 확보하여 취업제한규정 위반자 9명(2019년 4명, 2020년 상반기 5명)을 확인하였다.

또한, 제도에 대한 이해도를 높이기 위해 워크숍을 개최하는 한편('19.12.5.), 취업제한 대상자, 취업제한기관 업무관련성, 고발에서 제외될 수 있는 생계형 취업 등에 대한 기준과 사례를 구체화한 '운영매뉴얼'을 마련하여 공공기관에 배포하였다.('19년 말)

5. 향후 계획

국민권익위는 취업제한규정 위반자 발생 방지를 위한 예방활동을 다각적으로 전개해 나갈 예정이다. 이를 위해 비위면직자등 발생시 취업제한 안내를 의무적으로 실시하는 한편 공공기관 직원 채용시 비위면직자등 사전조회시스템을 1차적으로 활용하되, 보충적으로 필히 채용후보자의 퇴직 전 소속기관에 이를 확인하도록 적극 유도할 방침이다.

파면, 형사처벌 등으로 인한 연금제한 대상자 파악 등 다각적인 방법으로 비위면직자등 입력 누락자를 확인할 수 있는 방안을 검토·추진하여, 향후 공공기관의 비위면직자등 대상자(원 징계처분 변경분 포함) 확인 및 위원회 통보에 철저를 기하도록 할 계획이다.

그리고 비위면직자등 취업실태 점검 내실화를 위하여 민관유착 가능성이 높은 분야 등에 대한 현장점검을 강화하는 한편 퇴직 전 기관과 재취업기관 간 업무관련성 등 위반여부를 심층 검토할 예정이다.

또한 취업제한제도 워크숍을 정기적으로 실시하는 등 공공기관 담당자에 대한 교육을 강화하고, 사전심사제도 도입 등 제도 보완 및 운영 내실화를 위한 부패방지권익위법 개정 추진 등 다양한 활동을 추진해 나갈 예정이다.

제5장 청렴포털 시스템 고도화로 반부패 업무 혁신

제1절 청렴포털 시스템 고도화로 반부패 업무 혁신¹³⁾

1. 제도 개요

청렴포털_부패공익신고¹⁴⁾ 시스템은 국민들이 온라인을 통해 편리하게 신고하고, 필요한 반부패 정보를 손쉽게 검색할 수 있도록 지원하는 종합 반부패 정보시스템이다. 국민권익위는 기존 2003년부터 운영하였던 부패 신고 시스템인 부패방지시스템을 개편하여 사용자 맞춤형의 신고부터 보호·보상신청까지 원스톱(One-stop) 서비스를 제공하고 반부패 제도를 체계적·효율적으로 지원한다. 또한, 반부패 정보를 공개·공유하며 공공기관 담당자들이 반부패 업무를 신속정확하게 처리할 수 있도록 한다.



13) 심사기획과 최지애 사무관

14) 국민권익위는 신고 포털의 사용 기능을 명확히 하고자 '20. 9. 1. 포털의 명칭을 '청렴포털_부패공익신고'로 변경하였으나, 이 장에서는 편의 상 '청렴포털'로 통일하여 사용하고자 한다.

2. 추진 경과

가. 1단계 부패신고 시스템 구축

국민권익위는 2018년 국민이 보다 쉽고 편리하게 위원회에 부패·공익침해 행위를 신고하고 신고자 보호·보상 서비스를 이용할 수 있도록 기존 신고 시스템을 개편하여 청렴포털(www.clean.go.kr)을 구축했다.

이 사업에서는 국민들이 부패유형을 모르더라도 시스템에서 신고 내용을 분석하여 신고유형을 추천해주고 관련 보호·보상 제도를 안내해 주도록 맞춤 서비스를 도입하였다.

또한, 오프라인으로만 처리하던 기존의 보호·보상 신청 기능을 시스템에 마련하여 국민들이 부패·공익신고부터 신고자 보호·보상 신청까지 온라인으로 한 번에 처리하도록 지원하였으며, 신고 접수부터 담당자 배정, 처리결과 등록 등 사건처리 과정에 대해 신고자에게 문자 알림 서비스를 제공하여 사건 처리담당자와 진행상황을 쉽게 확인할 수 있도록 하였다.

나. 2단계 공공기관 신고시스템 개발

국민권익위는 2019년 2단계 사업을 통해 국민들이 공공기관에도 부패·공익신고와 보상금 신청을 할 수 있도록 ‘표준 신고 시스템’을 개발하여 공공기관에 보급하였다.

이를 통해 신고자가 국민권익위와 공공기관 구분 없이 손쉽게 원하는 기관에 위반행위를 신고할 수 있으며, 보호·보상을 신청할 때에도 본인이 신고한 신고 사건 정보를 연계하여 보호·보상을 신청할 수 있도록 사건 정보 조회·입력기능이 제공되었다.

아울러, ‘표준 신고 시스템’을 통해 각급 기관이 신고자 보호·보상 관련 안내를 의무적으로 진행하도록 하고, 신고 접수처리 시 단계별 신고자 보호 관련 유의사항을 업무 담당자가 인지할 수 있도록 하여 신고자 보호에 대한 주의를 환기시켰다.

다. 3단계 시스템 고도화 및 분석서비스 구축

국민권익위는 2020년 3단계 마무리 사업을 통해 누구나 쉽게 반부패 정책·제도 등에 참여할 수 있도록 지능형 분석 서비스를 구축하여, 분석결과를 국민과 공공기관 등이 공동으로 활용할 수 있도록 정책 환류를 위한 정보화 기반을 마련하였다.

특히 신고에 어려움을 해결하기 위하여 제공 되었던 ‘신고도우미’ 서비스를 고도화하여 꼭 필요한 신고를 활성화 하고 불필요한 민원성 신고를 사전에 제한하는 등 행정의 효율성 제고에 기여하였으며, 유관기관 간 반부패 정보를 비교 분석하고 공유·환류 하도록 하여 반부패 정책의 실효성을 확보하였다.

3. 주요 성과

2020년에는 포털의 사용 기능을 국민들이 명확하게 인지할 수 있도록 기존 ‘국가청렴정보시스템’에서 ‘청렴포털_부패공익신고’로 포털의 명칭을 변경하였으며, 공공기관에도 표준화된 신고 시스템을 보급하여 국민들에게 편의를 제공하였다.

또한 1, 2단계 사업에 따른 청렴포털 시스템의 구축·보급과 그로인해 축적된 반부패 정보를 토대로 각 기관에서 반부패 업무 처리 시 지능정보 기술을 활용할 수 있도록 분석 기반을 마련하였다.

가. 공공기관 대상 표준 신고시스템 구축·보급

2020년 3월 국민권익위는 2단계 사업을 통해 공공기관 표준 신고체계를 반영한 ‘표준 신고 시스템’을 개발하여 공공기관에 보급하였다. 기존에 공공기관에서는 개별적으로 신고시스템을 운영하거나 우편이나 대면 방식을 통해 신고 접수를 하였다. 이번 공공기관 ‘표준 신고 시스템’ 배포를 통해 2020년 12월 기준으로 중앙행정기관 52개, 지방자치단체 235개, 공직유관단체 198개 등 총 506개 기관이 청렴포털 시스템을 보급 받아 온라인 신고처리 운영 등에 활용하고 있다.

이에 더해 각급 기관이 반부패 업무를 추진하면서 생산한 반부패 정보를 공유·공개하도록 하여 공공기관의 반부패 업무 담당자에게는 신고사건 처리, 신고자 보호·보상 등 반부패 업무 추진 시 필요한 정보가 실시간으로 제공될 수 있도록 하였으며, 국민에게는 공공기관의 개별 누리집을 방문하지 않더라도 손쉽게 청렴포털에서 반부패 관련 정보를 통합 검색할 수 있도록 제공함으로써 신고자 보호가 보장되는 분위기 속에서 신고 활성화 등 참여를 통한 부패 개선의 동력을 확보했다.

※ ‘청렴마당’ 연계 506개 기관, 반부패지침, 부패공직자 현황, 청렴활동 등 청렴정보 5,857건 공개

이에 더해 청렴포털 시스템 개통에 따라 기관들이 배포된 신고 시스템을 잘 활용하도록 지원하기 위하여 업무담당자 등을 대상으로 표준 신고관리 시스템, 반부패 정보 공유 메뉴 등 시스템 주요 기능에 대한 지역·권역별 담당자 교육(8회, 675명)을 실시하였다.

[그림 3-9] 주요 지역별·권역별 청렴포털 사용자 교육 운영



부산·울산·경남권 (6.19.)

제주권 (7.14.)

대전권 (11.10.)

〈표 3-42〉 2020년도 청렴포털 공공기관 담당자 교육 운영 현황

- ▶ 광주·전남권(6.11. 135명), 전북권(6.12., 79명), 세종·충청권(6.18., 80명), 부산·울산·경남권 (6.19., 138명), 제주권(7.14., 37명), 강원권(7.17., 78명), 대구·경북권(10.26., 84명), 대전권 (11.10., 44명)

나. 신고시스템 고도화

기존 1단계 청렴포털에는 국민들이 위반행위 유형을 모르더라도 신고유형을 자동 분류하고 위반행위 유형을 추천해주어 편리하게 신고를 할 수 있도록 ‘신고도우미’ 기능을 제공하고 있었다.

그러나 「공익신고자 보호법」이 11월 개정되어 위반 대상이 되는 적용 법령이 늘어나고, 부패행위 신규 사례가 증가하는 등 신고 안내를 위한 맞춤형 사례를 다변화·현행화 할 필요성이 제기되었다.

이에, 기존 시스템에 신고유형 자동분류 사례를 추가하고 신고유형 뿐만 아니라 위반행위 및 근거 법령에 대한 자동분류 체계도 추가하여 신고사건 처리의 정확도를 더했다. 또한 2020년 11월 「공익신고자 보호법」 개정으로 위반행위에 대상이 되는 법령이 늘어나자 개정된 법령에 따른 위반 사례와 자동 분류와 연계된 법령 조문을 추가하는 등 시스템을 현행화 하였다.

〈 표 3-43 〉 시스템 고도화 사업에 따른 반부패 지식분류 정비 현황

분야	기존	고도화
신고유형 분류	▶ 부패유형별 392개	▶ 부패유형별 575개(183개 추가)
위반행위 분류	▶ 부패유형별 1,094개	▶ 부패유형별 1,824개(730개 추가)
신고 안내를 위한 맞춤형 사례 분류	▶ 부패유형별 신고사례 474개 ▶ 부패유형별 처리사례 1,626건	▶ 부패유형별 신고사례 2,279건, 처리사례 1,824건 - 공익신고 개정 법률 관련 신규사례 549개를 포함하여 2천개 사례 추가 구축

또한, 국민들이 청렴포털에 신고한 신고, 상담 신청, 보호·보상 신청 등에 대한 진행 이력 확인이 가능하도록 ‘온라인 진행사항 확인’ 기능을 상세히 하여 국민의 알권리를 충족하고 편의를 제고하였다.

이에 더해 국민들에게 청렴포털 시스템이 부패·공익 신고 창구라는 대표 기능을 명확하게 인식시키기 위하여 2020년 9월 청렴포털 명칭을 ‘청렴포털_부패공익신고’ 로 변경하고 관련 내용을 안내·홍보하였다.

[그림 3-10] 청렴포털 시스템 홍보 내역



알림판 제작 및 신고 시스템 교육 동영상

고지서 활용 홍보(건강보험, 자동차 검사)

이 외에도 청렴포털을 이용하는 사용자 불편 사항 개선, 공공기관 담당자 편의 제공 등을 위하여 130여개 과제를 개편하였다.

다. 반부패 정보 분석·활용을 통한 정책 환류 기반 마련

국민권익위는 1, 2단계를 통해 구축된 반부패 정보를 바탕으로 국민들이 언론, 신고사건, 상담내역을 통해 현재 이슈화 되고 있는 부패정보가 무엇인지 확인할 수 있도록 반부패 분석시스템을 구축하였다. 국민들에게는 현재의 반부패 관련 이슈사항과 신고 유형별 추이, 지역별 신고 현황과 주요 반부패 데이터의 추세 등을 제공할 예정이며, 공공기관 담당자들에게는 각 기관의 신고 현황을 비롯하여 특정 부패 이슈사항을 검색하였을 때 그와 관련한 언론, 신고 현황에 근거한 현재의 이슈 키워드가 무엇인지 표출하고, 해당 이슈의 특정 기간별 접수된 신고사건의 처리 현황과 징계자 현황, 관련 법령 등 정보가 제공하여 손쉽게 반부패 정보를 접하고 데이터에 기반을 두어 업무를 처리할 수 있도록 체계를 마련한다.

그에 더해 기관의 청렴교육 이수율, 부패공직자 현황, 청렴도 및 시책평가 결과 등 반부패 정책과의 연관성 등을 확인하여 반부패 취약점이 무엇인지를 확인한다.

4. 향후 계획

반부패 분석 시스템이 적용되는 3단계 개발 사업은 2021년 1분기에 종료된다. 그에 따라 국민권익위에서는 2020년 사업으로 반영된 개선사항을 포함한 분석시스템을 2020년 3월 경 각급기관과 국민들이 활용할 수 있도록 제공할 예정이다.

이제 반부패 업무를 경험에 기반을 둔 정책이 아니라 데이터에 기반한 정책 및 행정이 되도록 할 수 있는 여건이 마련되어 공공기관에서 자율적인 능동적인 반부패 업무를 추진할 수 있는 계기가 마련될 것이다.

또한 청렴포털을 기반으로 한 신고시스템의 정착을 위하여 관계기관과 대국민 대상으로 홍보와 교육을 강화할 예정이다. 특히, 감독기관만이 아닌 소속기관과 산하기관까지

신고사건의 분류·처리가 원활하게 이루어질 수 있도록 각 대표기관과 협력을 통하여 소속기관의 청렴포털 이용률을 높이는 방안을 마련할 예정이다.

제4편

현장중심의 고충 해결을 통한 국민권익 보호



Anti-Corruption & Civil Rights Commission

제1장 고충민원 처리 제도

제2장 고충민원 접수 및 처리 현황

제3장 국민체감을 높이는 국민고충 상담 및 처리

제4장 국민의 권익구제 강화를 위한 노력

제5장 분야별 고충민원의 처리

제1장 고충민원 처리 제도¹⁾

1. 고충민원의 개요

‘고충민원’이란?

"고충민원"이란 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원(현역장병 및 군 관련 의무복무자의 고충민원을 포함)을 말한다. (「부패방지 및 국민권익위의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조 제5호)

가. 일반민원과 고충민원

1) 「민원처리에 관한 법률」 제2조는 민원을 일반민원과 고충민원으로 구분하여 일반민원을 동 법률에 정의하면서, 고충민원은 「부패방지 및 국민권익위의 설치와 운영에 관한 법률」에 위임하고 있다. 일반민원은 행정기관에 인허가·대장 등록·증명 등을 신청하는 법정민원, 법령·제도 등에 대한 질의민원, 행정제도 및 운영 개선을 요구하는 건의민원을 말하며, 고충민원은 이러한 일반민원의 처리결과에 만족하지 못하는 경우 처리결과에 불복하여 제기되는 2차 민원이다.

2) 고충민원은 원 처리기관의 감사부서 또는 그 고충민원과 관련한 사무에 대한 지도 권한을 가진 감독기관에서 처리하는 것이 원칙이나, 이와 별개로 국민권익위가 직접 처리할 수 있는데, 이는 국민권익위가 행정부 내 최종적인 민원처리 기관으로서의 역할을 수행하고 있기 때문이다.

또한 국민권익위는 원 처리기관의 감사부서·감독기관과 달리, 국가옴부즈만으로서 독립된 조직과 기능을 가지고 국민고충을 조사·처리한다. 국민권익위의 옴부즈만은 행정에 대한 국민고충을 접수하여 중립적인 입장에서 조사한 후 필요한 경우 시정권고 또는 의견을 표명하고, 국민과 행정기관 간의 분쟁을 조정·중재하고, 잘못된 행정관행을 개선하여 정부 신뢰와 국민 만족도를 제고한다.

1) 민원조사기획과 박숙경 조사관

나. 위법·부당한 행정처분 등에 대한 시정권고 및 의견표명

국민권익위는 고충민원 조사결과 행정기관 등의 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계 행정기관 등에 시정을 권고하고, 신청인의 주장에 상당한 이유가 있다고 판단되는 경우에는 의견을 표명하여, 관계 행정기관에 자기 시정의 기회를 제공한다.

다. 불합리한 법령·제도에 대한 개선권고 및 의견표명

국민권익위는 고충민원 처리 과정에서 관련 법령이나, 제도, 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 행정기관 등의 장에게 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명하여 동일한 민원이 재발되지 않도록 하는 사전적 예방 기능을 수행한다.

라. 제3자적 입장에서 민원인과 피신청인 간 고충민원 합의·조정

국민권익위는 민원인과 피신청기관 사이에서 제3자적 조정·중재자 역할을 수행하여 원만한 합의를 도출하거나 다수인 관련 공공갈등 사항을 중재·조정한다.

특히 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원을 대상으로 실시하는 조정은 대안적 분쟁해결(ADR)²⁾의 한 형태이다.

2. 시민고충처리위원회(지방옴부즈만) 협력·지원 및 교육

국민권익위는 국가옴부즈만³⁾으로서, 각 지방자치단체의 시민고충처리위원회 설치 및 운영이 활성화될 수 있도록 지원하고, 고충민원 처리에 관한 국민권익위의 노하우와 정보를 제공·교육함으로써 시민고충처리위원회가 지역 주민의 권익을 보호하고 증진하는 지방옴부즈만으로서의 역할을 수행하도록 돕는다.

2) 대안적 분쟁해결(Alternative Dispute Resolution): 법원의 소송에 의하지 않고 법원 외의 공정하고 중립적인 제3의 조정자로 하여금 분쟁을 해결하도록 하는 소송 외(外)의 분쟁해결 제도

3) 옴부즈만(Ombudsman): 스웨덴, 핀란드, 덴마크, 노르웨이 등 북유럽을 중심으로 시작되어 발전된 제도로, '공공기관의 법령상 책무를 적정하게 수행하고 있는지 여부를 국민을 대신하여 감시하기 위해 그 대리인으로 선출된 자'를 말한다.

3. 지자체 등 행정기관 대상 민원서비스 종합평가

국민권익위는 매년 행정안전부와 공동으로 지방자치단체, 교육청 등의 민원서비스 수준 제고를 위해 ‘민원서비스 종합평가’를 실시하고 있으며, 각 기관을 직접 방문하여 고충민원 및 집단갈등 해결을 위한 컨설팅 등을 실시하여 미흡한 민원처리 관행을 개선하도록 지원한다.

4. 적극행정⁴⁾ 면책의 추진

행정환경이 급격히 변화하고 사회 곳곳에서 법·제도와 현장 간의 괴리가 점점 커져 가는 상황으로, 공직자는 이제 소극적 집행자를 넘어 현장의 문제점을 분명히 인식하고 적극적으로 해결하려는 마음가짐과 역할이 그 어느 때보다 중요하다. 그동안 정부는 적극행정 면책, 사전컨설팅 등 적극행정을 유도하기 위해 많은 노력을 기울여 왔으나 국민의 기대에 미치지 못하였다.

그리하여 지난 2019년 3월 국민의 요구에 따라, 국조실·감사원·행안부·권익위 등 8개 기관이 관계기관 합동 TF를 구성하여 적극행정 제도 활성화를 논의하기에 이르렀고, 국민권익위도 관계 행정기관 등의 시정권고·의견표명 수용에 대해 적극행정 면책기준을 적용할 수 있도록 하였다.

즉, 국민권익위는 접수받은 고충민원을 조사하여 ‘소극적인 행정처분 등’에 해당한다고 판단하면 시정을 권고하거나 의견을 표명하는데, 관계 행정기관 등이 이를 수용해야만 비로소 국민권익이 구제된다. 그러나 국민권익위 출범부터 현재까지 약 9.3%⁵⁾는 관계 행정기관 등이 이를 불수용하여 권익침해 상황이 계속되고 있고, 그중 대다수는 ‘법령해석의 차이 등 규정상 곤란’으로 불수용되고 있는 실정이다. 이는 수용 여부가 법령해석상의 차이 등 규정과 관련된 경우 관계 행정기관 등이 감사를 우려해 수용을 꺼리고 있기 때문이다.

4) ‘적극행정’이란 국민전체에 대한 봉사자인 공직자가 국민에 대한 책임을 다하고자(공공의 이익을 높이고자) 창의성과 전문성에 기초하여 적극적으로 업무를 처리하는 것을 말한다.

5) ‘08. 1. 1.부터 ‘20. 12. 31.까지 시정권고·의견표명 평균 수용률은 90.7%이다.

이에 국민권익위는 적극행정 활성화 추세에 따라 수용률을 높이고 불수용률을 감소시키기 위해, 관계 행정기관 등이 국민권익위의 시정권고·의견표명에 따라 조치한 경우에는 「부패방지권익위법」에 따른 조치로 보아 적극행정 면책기준⁶⁾을 적용할 수 있도록 관련 규정을 정비할 것을 관계 행정기관 등에 협조 요청하였고, 2021년 1월 현재 중앙행정기관 42곳, 지방자치단체 166곳, 공공기관 258곳에서 고충민원 적극행정 관련 규정을 정비·완료하였다.

비록 국민권익위의 시정권고·의견표명은 구속력이 없고 ‘권고효(勸告效)’만 가지지만, 국회·대법원장이 추천하고 대통령이 임명하는 사회 각계 전문가가 참여하는 위원회가 국민의 입장에서 사회변화의 흐름에 따라 해당 사안에 적절한 판단을 하는 것이므로 관계 행정기관은 위원회의 결정을 존중⁷⁾해야 한다.

국민권익위 고충민원 처리의 특징

- 대한민국 대표 옴부즈만
- 정부 내 최종 고충민원 처리기관
- 시정권고·의견표명 등을 통한 행정의 간접 통제기능 수행
- 정부 정책 및 업무에 대한 A/S 센터
- 관료적 시각이 아닌 제3자의 입장에서 신속하고 간편하며 유연하게 처리

6) 적극행정 면책기준 : ① 불합리한 규제의 개선, 공익사업의 추진 등 공공의 이익을 위한 것일 것, ② 업무를 적극적으로 처리한 결과일 것, ③ 고의 또는 중대한 과실이 없을 것

7) 「부패방지권익위법」 제50조(처리결과와 통보 등) 제1항은 “제46조 또는 제47조에 따른 권고 또는 의견 을 받은 관계 행정기관등의 장은 이를 존중하여야 한다.”라고 규정하고 있음

제2장 고충민원 접수 및 처리 현황

1. 2020년 국민고충 처리의 특징⁸⁾

2020년은 모든 행정기관 등을 포함하여 전 국민, 나아가 전 세계가 ‘코로나19’라는 전염병의 발병과 장기화로 힘든 시간을 보냈다. 모든 국민은 다른 사람과의 접촉을 막기 위해 마스크를 써야 했고, 식당·노래방 등을 운영하는 소상공인은 한창 영업을 해야 할 연말조차도 영업의 제한을 받았으며, 사회적 거리두기로 배달물량이 넘쳐나는 택배기사는 극심한 피로가 더해져 더 힘든 시기를 보냈다. 코로나에 감염된 확진자는 신체적인 아픔보다는 ‘부주의했다’는 사회적 비난으로 마음이 더 괴로웠다.

이는 행정기관도 마찬가지였다. “현장에 답이 있다.”라고 하여 거의 모든 예산이 고충민원 현장에 투자되고 있는 고충처리국은 코로나19의 위기경보에 따른 정부의 출장금지·자제 등 지침에 따라 예산집행률이 90%에도 미치지 못하는 등 업무 전반이 다소 위축된 힘겨운 한 해를 보냈다. 이를 반영하듯 고충민원 조사 등을 위한 출장건수가 2019년 3,753건에서 2020년 2,573건으로 1,180건 감소하였고, 인용률도 2019년 20.7%에서 2020년 18.5%로 하락하였다.

반면에 고충민원 접수건수가 2019년 56,189건에서 2020년 49,390건으로 6,799건 감소하였음에도 고충민원 처리건수는 2019년 42,031건에서 2020년 45,657건으로 3,626건 증가하여 시정권고·의견표명 건수도 2019년 633건에서 2020년 726건으로 93건 증가하였다. 또한 국민만족도는 2019년 75.9점에서 2020년 76.9점으로 1점 향상되었다.

국민권익위는 2021년 코로나 백신이 도입되고, 치료제가 개발되는 등으로 코로나가 진정국면으로 접어들면 특히 소상공인, 교육, 복지, 금융 등 분야에서 그동안 억눌려 왔던 고충민원이 폭증할 것으로 예상하여 만반의 준비를 갖추고 있다.

8) 민원조사기획과 박숙경 조사관

2. 고충민원 접수·처리⁹⁾

가. 종합

국민권익위의 고충민원 조사·처리는 국민권익을 보호하는 위원회의 핵심기능으로, 행정기관 등의 1차 민원처리의 적정성에 대한 판단과 함께, 민원인과 행정기관 간 이해조정 역할도 수행하고 있다.

국민권익위에 접수된 고충민원은 최근 3년간 37.8% 급증하였다. 이는 특정 사안이 발생하였을 경우 마치 온라인에서 시위를 하듯 집단적으로 동일한 취지의 민원을 제기하고 있기 때문이다. 물론 유사·반복민원을 제외한 처리건수 역시 2019년 대비 1.5%(264건) 증가하였다.

〈표 4-1〉 전년도 대비 주요 지표 비교

구 분	2018년	2019년	2020년	2020년 대비 증감
접수건	30,712	56,189	49,390	△13.8%
처리건	29,609 (14,094)	42,031 (17,947)	45,657 (18,211)	7.9% (1.5%)
인용률	24.7%	20.7%	18.5	△2.2%p
평균처리기간	19.8일	23.0일	24.0일	1일
처리 만족도	76.7점	75.9점	76.9점	1점

* (괄호)는 유사·반복민원 처리건수를 병합한 수치

위 표를 통해 볼 때, 고충민원 처리 담당자 수는 동일하나 처리 건수가 증가할 경우, 인용률과 만족도가 저하되고 평균처리기간이 증가하는 것을 알 수 있다. 앞으로 고충민원이 지속적으로 증가할 것으로 예측되는바, 이에 대한 대책이 요구된다.

9) 민원조사기획과 정세희 조사관

나. 지역별 접수현황

고충민원의 지역별 접수현황을 살펴보면 수도권(서울, 경기, 인천) 접수비율이 62.8%로 2/3 이상을 차지하였으며, 그 비율은 작년보다 16.4% 감소하였다. 또한 고충민원의 경로별 접수현황을 보면 국민신문고 홈페이지를 이용한 접수가 75.5%에 달한다. 이는 서울·경기 지역 신도시 입주자들이 국민신문고를 이용해 집단으로 민원을 제기하였기 때문이다.

〈표 4-2〉 전년도 대비 지역별 접수 현황

구분	계	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	세종	기타
2020	4390	9,535	1,676	952	5,927	6,797	562	272	15,641	870	917	784	747	935	1,731	1,167	255	249	373
(비율)	100	19.3	3.4	1.9	12.0	13.8	1.1	0.5	31.7	1.8	1.9	1.6	1.5	1.9	3.5	2.3	0.5	0.5	0.8
2019	56,189	12,889	1,076	692	1509	1334	576	251	30,107	963	648	663	929	824	1,555	1,107	218	150	698
(비율)	100	22.9	1.9	1.2	2.7	2.4	1.0	0.4	53.6	1.7	1.2	1.2	1.7	1.5	2.8	2.0	0.4	0.3	1.2
2018	30,712	5,558	1,338	570	1,479	2,669	556	277	10,472	814	657	760	714	874	1,729	1,014	265	207	759
(비율)	100	18.1	4.4	1.9	4.8	8.7	1.8	0.9	34.1	2.7	2.1	2.5	2.3	2.8	5.6	3.3	0.9	0.7	2.5

이는 우리나라 수도권 거주 인구 비율(49.7%)을 고려할 때, 수도권 치중 비율이 과도하게 높은 것으로, 수도권 이외 지역에 거주하는 주민의 고충민원 처리시스템 접근성 제고와 권익 보호를 위해 어떤 노력을 해야 할 것인지 고민해야 한다.

〈표 4-3〉 전년도 대비 경로별 접수현황

구분	계	국민신문고	홈페이지	서신	방문	대통령 비서실 이관	기타 (팩스 등)
2020	49,390	33,884	4,723	3,815	584	4,241	2,143
(비율)	100	68.6	9.6	7.7	1.2	8.6	4.3
2019	56,189	42,443	1,858	3,978	1,116	5,620	1,174
(비율)	100	75.5	3.3	7.1	2.0	10.0	2.1
2018	30,712	16,931	1,524	3,697	989	6,315	1,256
(비율)	100	55.1	5.0	12.0	3.2	20.6	4.1

다. 분야별 접수현황

2020년 고충민원 접수 분야의 특징을 분석해보면, 앞에서 본 바와 같이, 환경·교육 등 집단민원의 급증을 볼 수 있다.

〈표 4-4〉 분야별 접수 현황

구 분		'18년	'19년	'20년	구 분		'18년	'19년	'20년
1	도시	1,609	11,019	7,376	14	산업자원	450	581	360
2	경찰	795	1,919	2,339	15	건축	1,115	382	332
3	보건복지	932	730	1,910	16	국방	887	1,605	1,789
4	세무	1,295	1,028	944	17	환경	309	284	4,554
5	도로	938	923	1,603	18	수자원	149	154	159
6	주택	546	10,999	2,625	19	교육	542	396	2,154
7	민사법무	478	295	320	20	군사	90	78	89
8	노동	630	501	1,026	21	인사행정	417	384	498
9	보훈	306	348	345	22	문화관광	190	147	232
10	재정	503	591	721	23	방송통신	196	148	237
11	교통	474	548	1,828	24	해양수산	68	12	964
12	농림	380	375	468	25	외무통일	23	24	37
13	행정안전	1,210	1,326	1,759	26	기타	16,180	21,392	14,721

라. 처리 현황

2020년에 처리한 18,211건(유사·반복 민원 제외)을 처리 유형별로 보면, 3년간 평균 대비 간단한 처리인 종결이 지속적으로 감소하고, 의견표명, 심의안내가 상승하고 있음을 알 수 있다.

이는 과거에는 간단한 절차 안내만으로도 처리가 가능했던 민원이 줄고, 심도있는 조사와 처리가 필요한 민원이 늘고 있다는 것을 의미한다.

〈표 4-5〉 민원처리 현황

구 분	총 계	고충민원								기 타 민 원
		계	시정 권고	의견 표명	조정 합의	안내· 기각	각하	이송· 이첩	종결	
2020	18,211	12,130	292	434	1,519	3,822	778	2,957	2,328	6,081
2019	17,947	11,855	317	316	1,819	2,907	812	1,756	3,928	6,092
2018	14,094	9,769	210	238	1,965	1,115	555	89	5,597	4,325

3. 시정권고·의견표명 현황¹⁰⁾

가. 전체 현황

국민권익위는 2020년 「부패방지권익위법」 제46조·제47조에 근거하여 314건의 시정을 권고하고, 502건의 의견을 표명하는 등 총 816건의 의결을 하였다. 이는 2019년 총 670건보다 오른 수치이고, 최근 3년간 가장 높은 수치이다.

나. 기관별 현황

2020년 피신청기관별 시정권고·의견표명 현황을 살펴보면, 중앙행정기관이 304건(37.3%)으로 가장 많았고, 지방자치단체 263건(32.2%), 공직유관단체 249건(30.5%) 순으로 나타났다. 중앙행정기관의 의결 건수가 많은 이유는 시정 또는 의견표명과 함께 제도개선을 권고하는 민원이 많아졌기 때문으로 추정되는데, 제도개선 관련 법령이 대부분 중앙행정기관 소관 법령들이다.

세부적으로는 중앙행정기관의 경우 경찰청이 89건으로 전체 중앙행정기관의 29.3%를 차지하였고, 국세청이 58건으로 19.1%, 국방부가 41건으로 13.5%를 각각 차지하였다. 이중 경찰청은 2019년에 비해 의결건수가 증가했으나, 국세청과 국방부는 다소 감소하였다.

10) 민원조사기획과 고규태 조사관

지방자치단체의 경우 의결 건수의 편차가 가장 적게 나타나 크게 눈에 띄는 기관은 없으나, 서울특별시가 12건으로 가장 많았다. 지역별로는 경기도가 58건으로 22.1%를 차지하였고, 서울특별시가 40건으로 15.2%, 전라남도가 19건으로 7.2% 등의 순으로 나타났다.

공직유관단체의 경우, 한국토지주택공사가 72건으로 전체 공직유관단체 중 28.9%를 차지하였고, 서울주택도시공사가 24건으로 9.6%, 근로복지공단이 16건으로 6.4% 등의 순으로 나타났다.

다. 분야별 현황

분야별 시정권고·의견표명 현황을 보면, 주택·건축 분야가 108건(13.2%)으로 가장 많았고, 산업·농림·환경 107건(13.1%), 경찰 99건(12.1%), 재정·세무 93건(11.4%) 등 순으로 나타났다.

라. 시정권고·의견표명 수용률

위원회는 최근 5년간 2,729건을 시정권고·의견표명을 하였는데, 이 중 2,403건이 수용되어 수용률은 88.1%를 나타냈다. 2008. 2. 위원회 출범 후 전체 수용률이 90.7%인 것에 비해 최근 5년간 수용률이 낮은 이유는 최근 의결을 받은 피신청기관이 수용 여부를 단독으로 결정하기 곤란하여 일정한 절차를 거친 후 그 결과에 따라 처리하겠다는 ‘미확정’으로 통보한 건수가 다소 있고, 위원회가 이행실태 현장점검·고충민원 전략회의·국무(차관)회의 보고·언론공표 등을 통해 불수용 민원의 수용을 독려하여 불수용에서 수용으로 변경하는 사안들이 확인되고 있기 때문으로 파악되고 있다.

최근 5년간 기관유형별 시정권고·의견표명 수용률은 중앙행정기관(90.9%), 공공기관(88.9%), 지방자치단체(83.5%) 순으로 나타났는데, 중앙행정기관과 공공기관의 수용률 편차는 적는데 비해 지방자치단체 수용률과의 편차는 높은 편이다.

마. 수용률 제고 노력

국민권익위의 의결은 ‘권고효(勸告效)’를 가지고 강제성은 없는데, 경직된 강제해결수단인 소송 등을 보완하여 국민고충을 광범위하고 유연하게 구제하기 위해서이다. 실제 국민권익위의 의결에 강제력을 부과한다면, 민원처리 시 소송과 같은 엄격한 법적 판단이 요구되어 오히려 국민의 권익구제가 위축될 소지가 있다. 다만 위원회의 의결이 강제력이 없는 만큼 실효성이 있는지 의심을 가지고 강제력을 부과해야 한다고 주장하는 일부에 대해서는 국민권익위의 의결이 효과적인 권익구제수단이라는 것을 설득하고 이를 입증하기 위해 피신청기관의 수용을 적극적으로 이끌어내는 등의 노력이 필요하다.

이를 위해 국민권익위는 크게 세 가지의 수단을 통해 피신청기관의 수용을 간접적으로 독려하고 있다. 첫 번째는 ‘권고 등 이행실태의 확인·점검’(권익위법 제52조)이다. 국민권익위는 2020년에 중앙행정기관, 지방자치단체, 공직유관단체 등 224개 기관 819건을 전수 서면점검을 실시하였고, 70개 기관을 방문하여 150건의 시정권고·의견표명에 대한 현장점검을 실시하였으며, 매해 20건 이상의 불수용 민원을 추가 수용하였다.

두 번째는 불수용 건수가 많은 기관을 대상으로, 국민권익위, 관계기관, 소관부처 등이 참여해 불수용 원인을 진단·분석하고 대안을 찾는 ‘고충민원 전략회의’이다. 2020년에는 한국도로공사, 한국토지주택공사, 충청남도 및 산하 시군 등에 대해 실시하였고, 빈발민원에 대한 제도개선의 적극적인 수용을 협조 요청하였다.

세 번째는 국민권익위 권고의 수용 현황 등에 대한 ‘차관회의·국무(차관)회의 보고’ 및 주요 수용·불수용 사례·기관 등에 대한 ‘언론공표’(권익위법 제53조)이다. 2018년부터 지자체의 수용률 제고를 위해 행정안전부 주관 중앙행정기관·지자체 정책협의회에도 적극 참여하여 관련 협조를 요청하였다. 국민권익위는 2021년에는 보다 효과적인 수용률 제고를 위해 입체적인 사후관리 방안을 마련할 계획이다.

〈 표 4-6 〉 시정권고·의견표명 현황

구분	계	시정권고	의견표명
2020년	816	314	502
2019년	670	330	340
2018년	448	210	238

〈 표 4-7 〉 시정권고·의견표명 수용률 현황

구 분	계	수 용		불수용		미확정	
		소 계	%	소 계	%	소 계	%
최근 5년	2,729	2,403	88.1	280	10.2	46	1.7
전 기간	9,242	8,382	90.7	813	8.8	47	0.5

* 최근 5년 : '16. 1. ~ '20. 10.

** 전 기간 : 국민권익위 출범('08. 1.) ~ 현재('20. 10.)

〈 표 4-8 〉 최근 5년간 기관유형별 시정권고·의견표명 수용률 현황

구 분	계	수 용		불수용		미확정	
		건수	%	건수	%	건수	%
합계	2,729	2,403	88.1	280	10.2	46	1.7
중앙행정기관	1,094	994	90.9	94	8.6	6	0.5
지방자치단체	831	694	83.5	107	12.9	30	3.6
공공기관	804	715	88.9	79	9.8	10	1.3

제3장 국민체감을 높이는 국민고충 상담 및 처리

1. 개요¹¹⁾

2020년 인터넷 국민신문고 시스템을 통해 접수된 고충민원이 38,607건으로 서신 3,815건, 방문 584건 등에 비해 압도적으로 많은 편이나, 서신·방문과 같이 인터넷 사용이 어려운 계층의 고충민원 접수율이 2019년 9.1%, 2020년 8.9%로 꾸준히 유지되고 있다. 이는 인터넷, 스마트폰 등의 기술발달로 민원접수가 편리해졌으나, 지역별·계층별 국민 생활 수준은 나아지지 않았다는 것을 의미하는 것으로, 실제 고충민원의 지역별 접수현황을 살펴보면 수도권 및 대도시의 고충민원 접수비율이 실거주 인구보다 높게 나타나, 정보의 불평등으로 인한 지역적 소외가 남아있을 수 있음을 보여주고 있다.

국민권익위는 2003년부터 현재까지 소외지역·취약계층을 대상으로 ‘찾아가는 민원상담 서비스’인 이동신문고를 운영하여 현장에서 고충을 상담·해결함으로써 지역·계층별 불평등을 해소해 왔다. 그리하여 2019년까지 이동신문고 운영횟수와 상담건수는 지속 증가해 왔고, 현장해결률도 2018년 47.7%에서 2019년 50.4%로 증가하였다. 특히 2020년에는 연초부터 유행한 코로나19의 발병으로 전염 확산세를 막기 위해 정부가 실시한 외부 출장 등 금지 또는 자제 지침에 따라 이동신문고를 26.4% 감소 운영하였음에도 51.8%의 높은 현장해결률을 달성하였다.

또한 포스트 코로나에 폭증할 고충민원에 적극 대응하고, 코로나블루와 같은 국민의 상처를 치유하기 위해 2019년 처음 도입한 이동신문고 상담버스 외에 상담버스 1대를 추가 확보하여 늦어도 2021년 하반기부터 운영할 예정이다.

코로나 팬데믹으로 인해 국민의 생계가 위협받는 지역, 대규모 인명사고, 재산피해 등이 발생한 긴급 고충 현안 발생 시 발 빠르게 대응하여 국민권익을 신속히 구제하기 위해 2020년 9월부터 국민고충 긴급대응반도 신설하여 운영하고 있다.

11) 민원조사기획과 박숙경 조사관

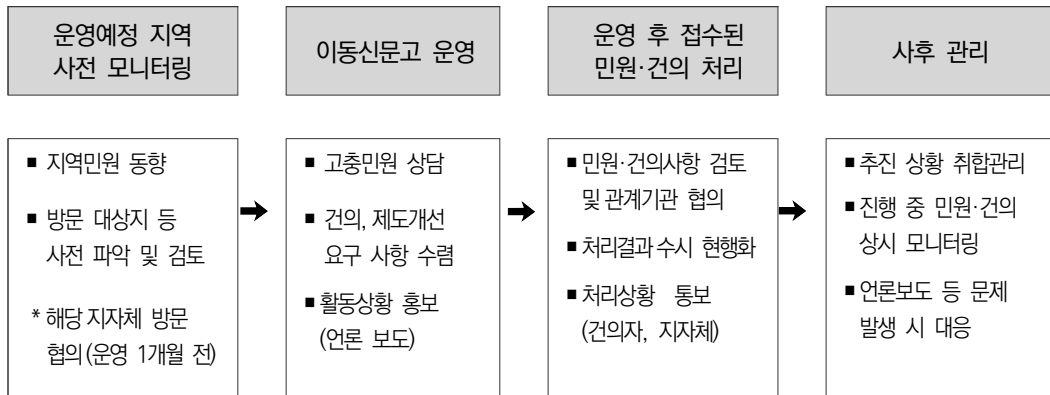
2. 국민권익 사각지대 해소를 위한 이동신문고 운영¹²⁾

가. 시·군·구 단위 지역형 이동신문고

이동신문고는 민원접근성이 떨어지는 지역주민을 직접 찾아가서 현장에서 고충을 직접 듣고 해소하는 ‘사람중심·현장중심’의 고충민원 처리제도로, 2003년 10월 청주시에서 ‘전국 순회상담’이라는 이름으로 첫발을 내딛었다. 이동신문고는 고충이나 애로가 있어도 국민권익위를 찾기가 여의치 않거나, 인터넷으로도 민원신청을 하기 어려워하는 주민들이 많은 도서·벽지·농어촌과 민원이 빈발하는 도시지역을 직접 방문하여 ‘찾아가는 민원상담 서비스’를 제공하고, 간담회 등을 통해 지역의 다양한 목소리를 수렴하여 정책에 반영하는 ‘국민과 정부 간 소통창구’ 역할도 수행한다.

이동신문고에서 제기된 상담민원 중 합의 가능한 사안은 관계기관을 참여시켜 현장에서 바로 해결하고, 조사가 더 필요한 사안은 고충민원으로 접수해 국민권익위의 조사·심의를 거쳐 처리하며, 정책건의·제도개선 요구사항은 관계부처와의 협의를 거쳐 해결방안을 모색하고 그 처리상황을 건의자나 지자체에 수시로 통보하는 등 사후관리에도 만전을 기하고 있다.

[그림 4-1] 이동신문고 운영 및 사후관리



12) 민원조사기획과 이종윤 조사관

이동신문고는 국민권익위 출범 이후(2008~2020) 733개 지역을 방문하고 21,562건을 상담 처리하여 출범 이전(2003~2007)의 55개 지역방문과 1,543건 처리와 비교해 볼 때 활동이 대폭 확대·강화되었다.

또한 상담 고충민원에 대한 적극적인 조정·중재로 매년 전체 상담건수의 50%가 넘는 민원을 현장에서 해결하고 있으며, 지난해에는 누적 현장해결이 7,800 여건을 돌파하여 국민들이 직접 체감할 수 있는 고충민원 해결 수단으로 자리매김하고 있다.

※ 현장해결률(상담해결건수/총 상담건수) : ('18) 47.7% → ('19) 50.4% → ('20) 51.8%

2020년도에는 코로나19 확산 및 사회적 거리두기 여파로 전년도에 비해 이동신문고 운영횟수가 다소 감소하였으나, 현장해결률이 50.4%에서 51.8%로 증가하는 등 질적인 측면에서 실질적인 성과를 거두었다.

〈 표 4-9 〉 연도별 현장민원 상담실적(지역형, 맞춤형 전체 통계)

(단위 : 건)

구 분	계	'08 이전	'08	'09	'10	'11	'12	'13	'14	'15	'16	'17	'18	'19	'20
실시지역 수	788	55	20	28	33	46	51	51	52	57	61	71	84	101	78
상 담 실 적	고충민원접수	3,244	541	86	272	199	129	196	178	245	235	234	268	240	210
	현장해결	7,864	-	96	244	290	244	332	633	634	650	778	880	1,032	782
	상담안내	11,997	1,002	381	1,004	1,000	865	1,103	937	737	821	843	855	891	1,039
	계	23,105	1,543	563	1,520	1,489	1,238	1,631	1,748	1,616	1,706	1,855	2,003	2,163	1,511

운영시스템 측면에서도 2012년부터는 국민권익위 단독 운영형태에서 '관계기관 협업방식' 방식으로 전환하여 행정기관 관련 민원뿐만 아니라 생활 속 불편까지 아우르는 종합 상담서비스를 제공하고 있다

특히, 올해부터는 서민금융진흥원 상담버스와 강원도사회갈등조정위원회가 지역형 이동신문고에 참여하여 서민금융지원, 불법금융거래 피해 민원에 대한 전문적인 상담서비스를 제공하고, 강원 지역의 고충과 갈등 해결에 기여하기도 하였다.

※ 협업기관 : 한국사회복지협의회, 대한법률구조공단, 한국소비자원, 한국국토정보공사, 고용노동부, 서민금융진흥원, 강원도사회갈등조정위원회

또한 개별 고충상담 뿐만 아니라 방문 지역의 소상공인·자영업자들과 간담회를 11회 개최하여 현장의 애로사항과 정책건의를 폭넓게 수렴하는 등 경영 애로를 해소하는 계기를 마련하였다. 지역의 시장상인회, 소상공인단체 등으로부터 코로나19로 인한 경영상 어려움을 청취하고 유관기관과 함께 해결방안을 모색함으로써 큰 호응을 얻었다.

〈 표 4-10 〉 2020년 소상공인·자영업자 간담회 결과

기간	운영지역	간담회 결과(건)		
		계	정책건의	현장상담
2월	음성군	5		5
6월	경산시	3		3
6월	목포시	3	1	2
7월	포항시	6	2	4
7월	달성군	5	1	4
9월	논산시	3	2	1
10월	충주시	5	4	1
11월	김해시	4	3	1
11월	인천시	5	4	1
11월	화성시	4	1	3
11월	평택시	4		4
합 계	11개	47	18	29

나. 취약계층 대상 맞춤형 이동신문고

2011년부터는 지역의 주민을 대상으로 하는 지역형 이동신문고 외에 소상공인, 외국인노동자, 다문화가족, 북한이탈주민 등 주로 사회적 관심이 필요한 계층과 주민을 대상으로 하는 소규모 맞춤형 이동신문고를 운영하고 있다.

2020년에는 코로나19로 대면상담이 어려운 여건 속에서도 다양한 취약계층의 고충해소를 맞춤형 이동신문고 운영을 지속하였다.

특히, 코로나19 확산으로 경제적 어려움에 처한 소상공인·자영업자들의 고충과 어려움을 해소하기 위해 시골장터 이동신문고를 확대하였다.

[그림 4-2] 맞춤형 이동신문고 운영 횟수

2018년	2019년	2020년
총 51회	총 65회	총 45회
영구임대아파트 4회 외국인 노동자 대상 10회 기업고충 현장회의 16회 창원국제사격대회 반부패 특별이동신문고 군장병 및 의경 대상 7회 철도 건설 현장 등 3회 공공계약 관련 간담회 2회 등	시골장터 14회 각종 국제·국내행사 10회 임대주택단지 5회 군장병·의경 대상 4회 택지지구·공사현장 5회 외국인근로자 등 취약계층 5회 중소기업소상공인 12회 공공분야 간담회 10회	시골장터 16회 수해현장 등 긴급현안 2회 다중이용시설 6회 임대주택단지 3회 군장병·의경 대상 5회 택지지구·공사현장 4회 중소기업·소상공인 6회 공공분야 간담회 3회

2020년에는 서민들이 많이 찾는 5일장이나 소상공인, 주거취약계층 등 주로 사회적 관심이 필요한 계층과 주민을 대상으로 하는 다양한 유형의 소규모 맞춤형 이동신문고를 운영하고, 수해현장이나 의사파업현장 등 긴급한 국민현안이 있는 장소에도 신속하게 찾아가 국민들의 고충을 해소하는데 노력하였다.

또한, 2018. 11월 도입한 상담버스 안에서 언제, 어디서든 이동신문고 운영이 가능해짐에 따라 2020년에는 이동신문고 운영의 패러다임을 발전적으로 전환하여 기차역, 여객선터미널, 어항, 공원광장, 중심상권 등 이전에는 접근이 어려웠던 다양한 장소에서 국민에게 특색있는 상담서비스를 제공함으로써 고객만족도를 향상시키고, 상담버스의 친근한 이미지로 전국 방방곡곡에서 국민권익위원회의 대표 브랜드 홍보 역할을 적극 수행하였다.

〈 표 4-11 〉 2020년 이동신문고 월별, 지역별 상담결과

기간	운영지역	상담결과(건)			
		계	현장해결	접수	안내
1월	여주시, 안산시, 군포시, 칠곡군, 구미시, 양주군	108	51	6	51
2월	제천시, 음성군, 영동군, 밀양시, 문경시	102	44	18	40
5월	순창군, 전주시, 김제시, 장흥군, 광양시, 담양군, 군산시, 서천군, 충주시, 천안시, 대구광역시	147	84	18	45
6월	영덕군, 경산시, 대구 서구, 해남군, 목포시, 장성군, 대전광역시, 대구광역시, 부산광역시, 여주시, 나주시	275	128	41	106
7월	울산 울주군, 부산 사상구, 거창군, 포항시, 안동시, 달성군, 대전광역시, 단양군	203	97	25	81
8월	홍천군, 태백시, 영월군, 영동군	110	55	15	40
9월	전주시, 진주시, 금산군, 논산시, 경주시	65	52	3	10
10월	사천시, 진주시, 함양군, 고양시, 동해시, 강릉시, 충주시, 서울 은평구, 서울 관악구, 담양군, 상주시, 예천군	250	134	53	63
11월	서산시, 홍성군, 부여군, 창원시, 김해시, 김천시, 경산시, 목포시, 인천광역시, 화성시, 평택시, 울산광역시(2회), 진도군, 김제군	243	132	31	80
12월	포항시	8	5		3
합 계	78개 지역	1,511	782	210	519

3. 긴급현안 대응을 위한 국민고충긴급대응반 운영¹³⁾

국민권익위는 코로나19로 어려움이 가중되는 소외지역과 사회적 약자에 대한 신속한 권익구제 활동을 위하여 고충처리 부위원장 직속으로 국민고충 긴급지원단을 설치하였다.(훈령 제235호-'20.9.14.)

※ 긴급지원단장을 보좌하기 위하여 임시정원(7명)으로 긴급대응반 구성(4급1, 5급3, 6급3)

코로나19가 확산되는 상황에서 국민고충 긴급대응을 통한 소외지역과 계층 등에 대한 권익구제가 필요해졌고, 사회적으로 긴급한 고충현안이 발생할 경우 별도의 인력 차출 없이 긴급대응반 투입으로 대응계획 수립부터 언론홍보, 기관업무협의 및 후속조치까지 신속히 마련할 수 있도록 기동력을 높였다.

13) 국민고충긴급대응반 손정아 사무관

긴급대응반이 출범하자마자 국민권익위원장과 함께 2020년 9월, 두 차례의 태풍으로 피해가 막심했던 부산 사하구 지역을 방문하여 피해 어민·주민 및 유관기관과의 간담회를 개최하고, 낮개 방파제 등 태풍피해 현장을 방문한 이후 간담회 결과를 바탕으로 ‘하천·하구 해양쓰레기 처리 효율화 개선방안’을 제도개선 통보한 바 있다.(‘20.12월)

[그림 4-3] 태풍피해 현장 국민고충 간담회



그 외에도 코로나19로 인해 어려움을 겪는 의료관계자들을 찾아 고충을 듣고(‘20.10월), 문화예술계를 찾아 지원방안을 모색하는 등(코로나19 확산으로 일정 연기) 국민의 고충이 있는 곳이라면 지역과 계층을 막론하고 긴급 투입하여 필요 시 제도개선까지 방안을 마련할 예정이다.

제4장 국민의 권익구제 강화를 위한 노력

1. 개요¹⁴⁾

앞에서 언급한 바와 같이, 고충민원은 일반민원(법정, 질의, 건의민원 등)의 처리결과에 만족하지 못한 경우 그 처리결과에 불복하여 발생하는 2차 민원을 의미한다. 여기서의 2차는 단순히 차수(次數)를 의미하는 숫자가 아니라 ‘불복(不服)’의 의미로 사용되고 있는 것으로 2차 민원 자체가 여러 번 반복하여 제기될 수 있다. 이때 민원인은 그 불만이 최고조에 달해 있기 때문에 국민권익위의 조사관은 고충해결과 만족도 제고라는 두 과제 과제를 동시에 안고 있는 것이 현실이다.

이에 제도개선을 통한 고충민원의 사전적 예방, 고충민원 조사·처리를 통한 사후적 구제로 국민권익을 두텁게 보호하는 것 이외에도 국민 만족과 정부신뢰 회복이라는 가치 달성을 위한 노력이 필요한데, 그 중 하나가 2차 민원을 신속하고 효율적으로 처리하여 지금까지 고충민원 제기에 소요되는 시간을 단축시키는 것이다.

이를 위해 국민권익위는 첫째, 민원내용상 여러 기관이 연관되고 이해관계가 복잡하여 해결이 어렵고, 해결되더라도 장기간이 소요되는 집단민원을 체계적·전문적으로 운영하기 위해, 「집단민원조정법」 제정을 추진하면서 2020년 7월 1일부터는 100인 이상 집단민원을 처리하는 TFT를 운영하여 44건을 조정으로 해결하였다. 향후 그 과정에서 발견되는 여러 문제점은 집단민원조정법안에 반영할 예정이다.

둘째, 행정안전부와 공동으로 지방자치단체, 교육청 등의 고충민원 처리역량을 강화하고, 주민 만족도를 제고하기 위해 매년 ‘민원서비스 종합평가’를 실시하고 있다.

셋째, 지방자치단체에서 발생한 고충민원을 신속하고 공정하게 해결하기 위해 국민권익위와 동일한 권한을 가지는 시민고충처리위원회(지방옴부즈만) 설치를 지원하고, 시민고충처리위원회의 운영 활성화를 도모하고 있다.

14) 민원조사기획과 박숙경 조사관

마지막으로, 각 기관과 국민권익위 조사관의 고충민원 처리 품질을 높이기 위해 다양한 전문교육을 실시하고 있으며, 비이성적 특이·반복민원으로 인한 행정 비용 절감을 통해 권익구제를 강화하기 위해 고충민원 특별조사팀을 운영하고 있다.

2. 대안적 분쟁해결 활성화를 위한 집단민원 조정¹⁵⁾

가. 추진 현황

우리 사회는 급속한 경제성장과 더불어 국민의 권리의식 신장, 시민사회의 참여 인식 성숙 등으로 이해관계가 복잡하고 그 규모가 적지 않은 공공갈등이 점차 심화되어 가고 있으며, 이로 인해 매년 200~300여건의 집단민원이 국민권익위에 제기되고 있다.

국민권익위는 다수인이 관련되거나 사회적 파급 효과가 큰 고충민원을 신속하고 공정하게 해결하기 위한 정책수단으로 조정제도를 적극 활용하고 있으며, 이를 통해 다양한 형태의 공공갈등을 효과적으로 해소하는데 만전을 기하고 있다.

과거에는 중앙정부와 개인·집단 간의 이해관계 충돌로 인한 집단민원이 많았다면, 최근에는 지방자치의 정착으로 중앙정부뿐만 아니라 지방정부에서 시행하는 공공정책 또는 공공사업을 수립하거나 추진하는 과정에서 시민사회의 요구와 개인 및 집단의 이해관계를 표출하는 집단민원이 점차 증가하는 추세를 보이고 있다.

국민권익위의 조정해결 건수 및 다수인 민원 접수대비 조정해결 비율은 최근 다소 감소하였으나 대체로 매년 증가추세에 있으며, 그동안 우수 조정해결 사례 공유, 조정 노하우 전파 및 전문교육 강화 등 조정제도를 활성화하기 위한 노력을 지속적으로 추진한 결과라고 할 수 있다. 특히 2020년에는 현장조정을 통해 53건, 3만 7천여 명의 집단민원을 해결하는 성과를 거두었다. 이는 2008년 28건에 비해 89%p 증가한 수치로 공공갈등의 해결 수단으로써 조정제도의 유용성을 다시 한 번 확인할 수 있다.

15) 민원조사기획과 최준영 서기관

〈 표 4-12 〉 고충민원 조정해결 추진 현황

구 분	'08년	'09년	'10년	'11년	'12년	'13년	'14년	'15년	'16년	'17년	'18년	'19년	'20년
집단민원 접수	334	259	280	285	361	362	241	255	242	216	227	264	299
조정해결 건수	28	26	19	24	42	43	54	65	72	76	65	47	53
조정해결 비율	8.4	10.0	6.8	8.4	11.6	11.9	22.4	25.5	29.7	35.2	28.6	17.8	17.7

또한, 2020년에는 5인 이상 다수인이 관련된 집단민원에 대한 조정해결(53건) 및 합의해결(35건) 비율이 29.1%인데, 이는 일반적인 고충민원의 인용율과 비교할 때 상대적으로 높은 편이라고 할 수 있다. 집단민원의 경우, 행정기관에 대한 처분의 위법·부당성 보다는 공익사업을 추진하면서 당사자 간 이해충돌, 관계기관의 예산 확보 및 법령의 제도적 한계 때문에 발생하는 경향이 있어 일반적인 고충민원 처리 수단으로는 해결에 상당한 어려움이 있는 것이 현실이다. 결국, 국민권익위 조정은 당사자 간 성의 있는 소통과 타협을 통해 최적의 합의안을 이끌어내는 대안적 분쟁해결 수단으로써 안정적으로 자리매김하고 있는 것으로 볼 수 있다.

2020년에 처리한 집단민원에 대한 현장조정 해결 건수를 지역별로 나누어보면 경기(20건), 강원(5건), 전북(5건), 충남(4건), 전남(4건), 경북(4건), 세종(3건), 인천(3건), 충북(2건)이고, 나머지 지역(부산, 대전, 경남)은 각 1건씩 처리되었다.

한편, 분야별 비율을 살펴보면 행정·교육·국방·경찰 등 사회 분야 15.1%, 교통·도로 등 안전 분야 41.5%, 도시 계획·주택 등 인허가·보상 등 개발 분야 26.4%, 소음·농림·축산 등 환경 분야 17.0%를 차지했다.

국민권익위는 날로 복잡해지고 다양해지는 집단민원에 대하여 내부적으로는 더 적극적인 현장조사, 이해당사자 설득, 관계기관과 전문가를 포함한 조정협의체 구성 등 실무협의를 강화하고 있고, 위원장·위원이 현장을 직접 방문하여 주민들의 애로를 청취함으로써 상생적 조정안을 도출하는데 최선을 다하고 있으며, 외부적으로는 우수 해결사례와 조정제도 및 그 효과에 대하여 언론보도 등 홍보강화에도 힘을 쏟고 있다. 이를 통해 조정제도에 대한 국민들의 신뢰가 높아지면 조정이 필요한 집단민원이 국민권익위에 제기되고, 국민권익위는 이를 신속하게 해결하는 선순환 구조가 더욱 활성화될 수 있을 것으로 기대한다.

나. 집단민원 현장조정 주요 사례

2020년의 대표적 현장조정 해결사례로는 ‘강원 양구군 해안면 무주지 국유화 및 매각 요구’ 관련 집단민원으로 강원도 양구군 해안면 일대는 한국전쟁 때 수복된 민통선 이북지역으로 1953년 7월 정전협정 이후 2차에 걸친 정책이주에 따라 이 지역에 정착해 불모지를 개간하여 옥토로 일군 이주민의 재산권 제약과 불안정한 정주 여건의 개선을 위해 무주지를 국유화하여 매각해 달라는 민원에 관한 것이다.

해안면 토지는 광복 이후 북한의 통치 지역이었다가 한국전쟁 때 8번을 뺏고 뺏기는 치열한 전투 끝에 수많은 국군과 미국 해병의 희생을 담보로 1951년에 수복한 매우 의미 있고 가치 있는 우리나라의 영토이다.

당시 원소유주의 80% 이상이 북으로 피난했고 오랜 전쟁으로 척박해진 해안면 토지 관리를 정상화하기 위해 정부는 1956년과 1972년 두 차례에 걸쳐 260세대, 1,394명에 대한 軍 주도의 정책 이주를 실시했다. 이어 정부는 일정 요건을 충족하는 경우 불모지 개간 노력 등을 고려해 이주한 주민들의 토지 소유권을 인정하기로 약속했다.

그러나 ▲ 헌법상 38선 이북지역도 우리 영토임에 따라 북으로 피난한 자들의 토지 소유권이 법적으로 여전히 유효한 점 ▲ 행정이 전후 軍 주도에서 분업·전문화되어 관련된 기관이 10여 개로 늘어난 점 ▲ 1983년 해당 토지에 인접한 일부 토지에 대해서만 국유화 및 대부 조치를 하면서 불공정·불평등 시비까지 대두되면서 문제가 점점 더 미궁으로 빠져들었다.

이후 해안면은 온갖 불법·탈법 행위가 난무하는 무법지대가 되었는데 ▲사실상 주인이 없는 땅 수십만 평을 특정 개인이 점유하면서 대부료를 받고 경작권을 매매하는 상황에 이르렀다. 또 지뢰 매설로 위험한 군사작전 지역의 무단 개간이 지속됐고 똑같이 무상으로 경작하던 토지 일부가 국유화돼 대부료가 부과되는 등 수많은 피해가 발생했다.

이에 주민들은 수차례 민원을 신청했고 선거 때마다 공약으로 제시됐지만 경작자들의 70년 한이 풀리지 않자 2017년 9월 국민권익위에 민원을 제기했다.

국민권익위는 소관 중앙부처, 공공기관, 지자체 등을 중심으로 범정부 TF를 구성하고 지난 3년 동안 현장방문과 주민설명회를 20여 회 개최하는 등 주민들의 신뢰를 회복하기

위해 노력했다. 이후 전문가 자문 등을 거쳐 해당 토지 국유화 및 매각, 대부 등을 통해 마련된 자금을 기금으로 조성해 북한에 살고 있는 토지소유주들의 소유권 행사에 대비하게 함으로써 문제의 결정적인 해법을 제시했다.

이러한 노력이 결실을 맺어 2020년 1월 「수복지역내 소유자 미복구 토지의 복구등록과 보존등기 등에 관한 특별조치법」이 국회에서 통과되었으며, 해당 토지를 국유화하고 경작자에게 매각하는 구체적 내용을 실질적으로 규정하는 시행령이 8월에 시행되었다. 이와 함께 국민권익위는 단순한 토지 매각을 뛰어넘어 그간 낙후되어 있던 해안면을 발전시키고 주민들의 안정적 정주여건을 마련하게 하는 등 종합적인 대책을 마련해 함께 시행하도록 했다.

이번 조정으로 70년간 방치된 무주지 경작민들의 불안정한 정주여건을 개선하는 한편 양구군 해안면이 통일 대한민국을 대비하는 하나의 상징으로 한 단계 도약할 수 있는 계기가 마련되었다.



‘강원 양구군 해안면 무주지 국유화 및 매각 요구’ 집단민원 조정회의(‘20.8.4.)

민원현장 확인 및 관계기관 의견 청취

두 번째 대표적인 조정은 ‘경주 한센인촌 주거복지 및 환경개선’을 요구하는 집단민원으로 정부의 강제이주 정책으로 41년 이상 열악한 주거환경 속에서 살아온 경주시 한센인촌 거주민들의 고충을 해결한 사례이다.

정부는 1961년 치유된 젊은 한센인들을 사회의 일원으로 편입시키고자 한센관리사업을 실시하고, 국립 칠곡병원 한센병 퇴원자 240명 등을 경주시 보문관광지구에 인접한 천군동에 거주토록 했다.

이후 정부는 경주시 보문관광지구 개발 등 대책사업을 이유로 1979년에 다시 현재의 위치인 경주 천북면 신당3리 일대인 ‘희망농원’ 지역으로 강제 이주시켰으며, 이주민 486명(136호)에게는 무허가로 가구당 주택 1동, 계사 1동을 신축·배정해 자활토록 지원했다.

그러나 당시 정부가 희망농원 6만여 평에 지어준 집단계사(452동)의 슬레이트 지붕은 낡고 부식됐으며 재래식 개방형 대규모 정화조 및 하수관로가 노후화돼 악취 등 주거환경이 매우 열악했다. 특히 집단계사 등으로부터 흘러나오는 축산폐수 등은 포항시와 경주시의 취수원인 형산강으로 방류돼 하류지역의 포항시민들로부터 수질오염 민원을 지속적으로 발생시키는 등 지역갈등을 초래해 왔다.

결국 거주민들은 올해 3월 정부의 강제 이주정책으로 주거환경 등 피해를 받고 있으니 41년 한(恨)을 풀어 달라며 국민권익위에 집단민원을 제기했다.

이에 국민권익위는 한센인 정착촌 형성과정 등 관련 문서를 찾아 책임소재 등을 확인하고 관계부처와 지속적으로 협의를 하는 한편, 경주시와 포항시, 경상북도 등과도 수차례에 걸친 실무협의와 현장조사 등을 거쳐 2020년 10월 28일 경주시청에서 경북도지사, 경주시장이 참석한 가운데 전현희 위원장 주재로 현장조정회의를 통해 최종 해결방안을 이끌어냈다.

국민권익위의 조정안에 따르면, 경주시는 ▲ 노후 집단계사 452동 및 슬레이트 철거 ▲ 노후 정화조 및 하수관로 정비 등을 우선 해결하기 위해 내년 상반기까지 세부정비계획 수립 ▲ 희망농원 주민들과의 공론화를 통해 노후 주택정비 등 거주여건 개선 ▲ 친환경 농작물재배 등 일자리 및 농가소득 창출기반 마련 ▲ 요양원 및 양로원 등 복지시설, 생태공원 등 주민 편익 공간 조성을 포함한 종합정비계획을 단계적으로 수립·추진하기로 했다.

또한 경상북도는 희망농원 지역의 집단계사 철거, 정화조 및 하수관로 정비 등 시설개선사업이 원만히 추진될 수 있도록 예산지원 등에, 포항시는 희망농원 지역의 노후 하수관로 개선 등 주거환경 및 수질오염 개선사업, 형산강 수질개선 활동이 원만히 추진될 수 있도록 적극 협력하기로 하였으며, 대구지방환경청은 하수관로 정비사업 관련 국고 예산지원 처리기간 단축 등에 우선적으로 지원하기로 하였다.

이번 조정으로 41년 전 정부의 강제이주 정책으로 고통받는 한센인촌의 주거복지 및 환경문제를 개선하고 인근 포항시민과의 갈등을 해소하는 전기를 마련하였다는 점에서 큰 의미가 있다.



‘경주 한센인촌 주거복지 및 환경개선’
집단민원 조정회의(‘20.10.28.)

민원현장 확인 및 관계기관 의견 청취

세 번째 대표적인 조정은 ‘그리스군 6.25전쟁 참전기념비 이전 요구’ 민원으로 영동고속도로 강릉방향 여주휴게소에 있는 그리스군 참전기념비의 주변 환경 정화 등을 요청하는 그리스 한국전참전용사협회의 고충민원을 해소한 사례이다.

그리스는 6·25전쟁 기간 중 5,000여 명을 파병하여 전사 200여 명, 부상 600여 명의 희생을 치렀다. 그리스군 참전기념비는 이러한 그리스군의 용기와 희생을 기리기 위해 1974년 국방부가 그리스로부터 직접 공수한 대리석으로 제작됐다. 그 후 국가보훈처가 2003년 현충시설로 지정했으며 경기도 여주시가 관리해오고 있다. 영동고속도로 강릉방향 여주휴게소는 참전기념비가 처음 만들어질 당시만 해도 고요하고 한적한 동산이었지만 물류창고, 수소가스충전소, 흡연장 등이 들어서면서 차츰 확장돼 참전용사를 위한 예우와 선양의 의미가 퇴색되고 있다는 목소리가 높았다.

국민권익위는 여러 차례의 현장조사와 관계기관과 협의를 거쳐 최종 중재안을 마련하고, 2020년 7월 24일 경기도 여주시청에서 전현희 위원장 주재로 현장조정회의를 열어 중재안을 최종 확정하였다.

이번 현장조정회의는 유튜브 ‘권익비전’과 스카이프 화상회의 생중계를 통해 고충민원을 신청한 그리스 참전용사들과 임수석 주 그리스 대한민국대사가 참석했고, 현장에는

이휘게니아 콘톨레온토스 주한그리스대사, 이병구 국가보훈처 차장, 이항진 경기도 여주시장, 정석환 국방부 국방정책실장이 참석했다.

국민권익위의 조정안에 따라 국가보훈처는 내년 말까지 그리스군 참전기념비를 경기도 여주시 내의 영월공원으로 이전하며 경기도 여주시는 영월공원을 참전기념비 이전 부지로 제공하기로 했다.

국방부는 이전 공사 후 현재 그리스군 참전기념비 부지를 정리하고, 향후 그리스군 참전기념비와 관련한 현충행사를 지원하기로 했다. 주한 그리스대사관은 이전 공사에 필요한 대리석 등 자재의 신속한 운반을 지원할 예정이다.

이번 조정은 국민권익위 출범 이후 처음으로 외국에서 신청한 고충민원을 조정을 통해 해결한 사례로, 그리스군 참전기념비가 영월공원으로 이전돼 시민들 곁에서 참전의 정신을 이어갈 수 있게 되었고, 한국을 위해 희생한 이들의 헌신을 다시 한 번 되새기는 계기가 되었다.



‘그리스군 6.25전쟁 참전 기념비 이전 요구’
집단민원 조정회의(’ 20.7.24.)



민원현장 확인 및 관계기관 의견 청취

〈 표 4-13 〉 2020년 집단민원 현장조정·합의 해결 목록

연번	조정일	민원 제목	분야*
1	2020-01-07	마을 이주대책 요구	교통
2	2020-01-22	공공하수처리장증설 사업에 따른 주민피해 대책 마련 요구	환경
3	2020-01-30	아파트 지반침하 원상복구 요구	도시
4	2020-01-31	고양시 벽제 목암지구 도시개발사업 공사 중지명령 사전통지 철회요구	도시
5	2020-02-03	공동도급공사 강제 탈퇴 처분에 관한 이의	기타
6	2020-02-13	철도부지내 도로 개설 요구	도로
7	2020-02-14	논산시 호암리 방음벽 설치 요구	환경
8	2020-02-21	성토구간 교량화 등 요구	도로
9	2020-02-24	교량 및 방음벽 연장 요구	도로
10	2020-02-27	철도 입체횡단시설 설치 요구	교통
11	2020-03-06	공항구역 내 현황도로 포장 요구	도로
12	2020-03-17	염티고개 버스정류장 인근 교통안전시설 설치 요청	경찰
13	2020-03-17	중앙선 영천~신경주 복선전철 사업으로 마을 통행로 단절에 따른 통행로 개설 요구	도로
14	2020-03-23	통로박스 확장 요구	도로
15	2020-03-31	도로 저소음 포장 요구	도시
16	2020-04-05	천안희망초등학교 통학안전 대책 마련	도로
17	2020-04-16	인천가톨릭대 강당의 성당 사용 등 요청	도시
18	2020-04-23	교회 앞 곡선형 국도 교통안전 대책 마련	도로
19	2020-04-24	통로박스 확장 및 연결도로 개선 요구	교통
20	2020-05-29	익산역 철도 소음 저감 대책 마련 요구	환경
21	2020-06-05	고속도로 성토구간 통풍확보 대책 등 요구	도로
22	2020-06-19	도시계획도로 확장 요구	주택
23	2020-06-22	통로박스 설치 요구	교통
24	2020-06-22	세종~포천(안성-구리 제7공구) 고속도로 교통압거 확대 요구	도로
25	2020-07-03	도시계획시설 이전설치 요청	도시
26	2020-07-06	공동주택 사용검사 요구	주택
27	2020-07-09	공장신축을 위한 진출입로 확보 등 조치요구	도시

연번	조정일	민원 제목	분야*
28	2020-07-10	사업지구밖의 토지 및 건축물(사찰) 매수 보상	도로
29	2020-07-10	장군면 당암길 복원요청	도시
30	2020-07-14	공공공지 조성공사 조속실시 요구	도시
31	2020-07-20	김포 인향제1근린공원 물놀이시설 설치	도시
32	2020-07-21	수협중앙회 송신소 이전 철회 요구	해양수산
33	2020-07-22	하남 미사지구 진등지하차도 방음대책 마련 요구	환경
34	2020-07-24	그리스군 참전기념비 이전 요구	보훈
35	2020-07-24	농로 및 농수로 설치 요구	교통
36	2020-08-04	무주지 국유화 후 공시지가 매각 요구	재정
37	2020-08-06	시흥신일초등학교 통학버스 운행	교육
38	2020-08-25	KT&G사옥 건축에 따른 피해 구제	건축
39	2020-08-26	항만 개발사업에 따른 연도주민 이주단지 조성요구	해양수산
40	2020-09-10	공동주택 우수 역류 방지 대책	주택
41	2020-09-18	좌회전 원상복구 요청 등	경찰
42	2020-09-21	노선 변경요구	도로
43	2020-10-27	김포시 장기 자동집하시설 악취에 따른 피해대책 요구	환경
44	2020-10-28	경주 한센인촌 주거복지 및 환경개선 요구 등	보건복지
45	2020-11-04	중증 장애인 거주시설 이전·신축 비용 조정 신청	보건복지
46	2020-11-06	건축물 사용승인 신청 허가 요청	도시
47	2020-11-19	교차로 설치 요구	도로
48	2020-11-20	독립기념관 진입도로 교통안전시설 설치 요청	도로
49	2020-11-24	도로사업 시행면적 조정 요구	도로
50	2020-11-25	전주 완산구 서지마을 진입도로 개설 요구	교통
51	2020-11-27	음성가축분뇨공공처리시설 설치계획 이의	농림·축산
52	2020-12-09	교리운곡마을 진입로 개설	도로
53	2020-12-14	영종 미단시티 내 전력공급 방안 이의	산업

* 도로(통행, 진출입등), 도시(개발, 보상, 허가등), 환경(소음, 먼지, 오염등), 안전(사고, 보행, 위험등), 국방(국방, 보훈)

3. 민원서비스 품질 향상을 위한 행정기관 고충민원 처리실태 평가¹⁶⁾

2017년부터 평가대상기관의 부담 경감 등을 위해 우리 위원회의 국민신문고 평가, 행정안전부의 민원 행정 및 제도 평가와 통합한 ‘민원서비스 종합평가’의 일부분으로 지방자치단체와 시·도교육청을 대상으로 ‘고충민원 처리실태’ 평가를 실시하고 있다.

평가를 통해 국민에게 불편과 부담을 유발하는 위법·부당한 민원 처리실태를 개선함으로써 고충민원 처리역량 강화와 민원서비스 품질을 제고하고, 심화되는 사회갈등과 집단화되는 민원에 능동적으로 대응할 수 있는 고충민원 예방 및 관리시스템의 구축에 주안점을 두고 243개 지방자치단체와 17개 시·도교육청을 대상으로 외부전문가로 평가단을 구성하여 평가대상기관의 지표별 제출 실적에 대해 정량 및 정성평가를 실시했다.

〈 표 4-14 〉 고충민원 처리실태 평가 지표

평가항목	평가지표	배 점			비고
		교육청	광역시	기초	
합 계		12	12	20	
고충민원 처리	4-1. 고충민원 처리(적극행정) 노력도	10	6	10	정량/정성
	4-2. 고충민원처리 관리·점검	2	2	4(군7)	정량/정성
	4-3. 지방행정옴부즈만 활성화	-	4	6(군3)	정량/정성

4-1. 고충민원 처리(적극행정) 노력도

- 고충민원 처리율 : 각 기관이 처리한 민원 중 고충민원으로 분류하여 처리한 비율 평가
- 집단갈등민원 해소 노력 : 다수집단민원(5인 이상) 처리 및 관리, 해소노력의 우수성 평가
- 권익위 시정권고·의견표명 수용률 및 제도개선 권고 이행률 평가
- 권익위 권고 등의 이행에 대한 자체 감사 면책규정 정비 여부 평가

4-2. 고충민원처리 관리·점검

- 고충민원 전담조직 운영 : 지방옴부즈만 등 전담조직 설치 및 운영 활성화 실적 평가
- 고충민원 처리실태 주기적 점검 : 기관장·부기관장에게 보고한 실적 평가

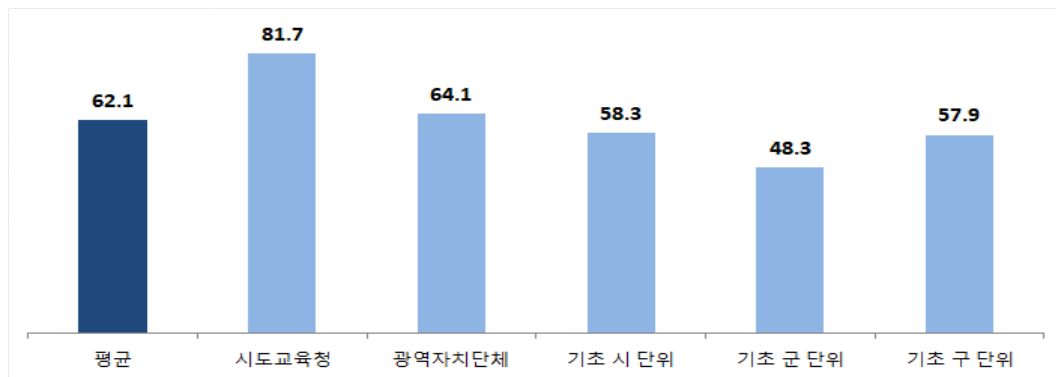
4-3. 지방행정옴부즈만 활성화(교육청 제외)

- 지방행정옴부즈만(시민고충처리위원회) 설치·운영 여부 및 활성화 정도를 평가

16) 민원조사기획과 최명식 서기관

2020년 평가결과, 전체 평가대상기관의 평균점수가 62.1점으로 전년(59.6점) 대비 2.5점 향상되었으며, 기관유형별 점수는 시도교육청(81.7점) > 광역자치체(64.1점) > 시(58.3점) > 구(57.9점) > 군(48.3점)의 순으로 나타났다.

[그림 4-4] 기관유형별 평균점수 비교(가감점 제외)



또한, 금년도 평가를 통해 ① ‘고충민원 처리율’에 대한 지속 관리를 통하여 고충민원 분류에 대한 인식 제고 및 관리수준 향상*, ② 시정권고·의견표명 수용률 및 제도개선 권고 이행률의 지속적 점진 및 평가를 통한 이행률 개선**, ③ 국민권익위 시정권고·의견표명 이행에 대해 적극적인 자체감사 면책 규정 정비를 통해 적극행정 이행문화 정착***, ④ 지방옴부즈만 제도 설치협조 요청, 컨설팅 등을 통한 지방자치단체의 인식개선으로 지방옴부즈만 설치기관 확대**** 등의 주요 성과가 나타난 것으로 분석되었다.

* 국민신문고 고충민원 처리율이 전년 대비 향상 : 8.1% → 15.0%

** 시정권고·의견표명 수용률 전년 대비 향상 : 71.0% → 88.8%

고충분야 제도개선 권고 이행률 전년 대비 향상 : 44.0% → 53.5%

*** 평가대상기관(260개) 중 171개 기관이 자체감사 면책 규정 정비(65.8%)

**** '18년 37개 → '19년 42개 → '20년 49개

평가 결과에 대해서는 언론 공표와 포상을 통해 각급 기관의 자발적인 노력을 유도하고 있으며, 2020년 우수기관(부산광역시교육청, 경남 하동군, 서울 성동구, 경기도, 광주 북구 등)을 대상으로 업무유공자를 선정하여 포상을 수여하였다.

앞으로도 고충민원 처리실태에 대한 평가를 지속적으로 보완하여 지방자치단체와 시·도교육청의 고충민원 처리기반을 강화하고, 고충민원에 대한 현지 해결력을 높여 대국민 민원행정 만족도가 제고되는 국민의 권익구제도 크게 강화할 계획이다.

4. 지역주민의 권익 강화를 위한 시민고충처리위원회 활성화¹⁷⁾

국민권익위는 각 지방자치단체 및 그 소속기관의 고충민원을 자체적으로 신속·공정하게 해결하도록 전문성과 독립성을 갖춘 시민고충처리위원회(지방음부즈만) 설치를 권장하고 있다.

1997년 부천시에서 최초 설치한 시민고충처리위원회는 2005년 「국민고충처리위원회 설치와 운영에 관한 법률」에 법적 근거가 마련되었고, 2020년 12월 현재 49개의 지방자치단체(광역시 6개, 기초 43개)에서 시민고충처리위원회를 설치·운영하고 있다.

〈표 4-15〉 시민고충처리위원회 설치·운영 현황

* (광역시자치단체 6개) 서울특별시, 대구광역시, 울산광역시, 경기도, 강원도, 충청남도
* (기초자치단체 43개) 부천시, 안양시, 성남시, 용인시, 화성시, 시흥시, 남양주시, 안성시, 여주시, 수원시(특수), 파주시, 이천시, 안산시, 군포시(특수), 원주시, 강릉시, 제천시, 상주시, 양산시, 익산시, 여주시, 영동군, 울주군, 서울 강동구, 서울 강북구, 서울 관악구, 서울 구로구, 서울 동대문구, 서울 마포구, 서울 서대문구, 서울 성동구, 서울 은평구, 서울 양천구, 서울 동작구, 서울 도봉구, 서울 금천구, 울산 남구, 울산 북구, 대구 북구, 대구 동구, 인천 미추홀구, 광주 광산구, 광주 북구

※ 설치 현황 : ('15년) 20개 → ('16년) 26개 → ('17년) 30개 → ('18년) 37개 → ('19년) 42개 → ('20년) 49개

2020년 국민권익위원회는 시민고충처리위원회와 각종 정책 협의, 의견교환 등을 추진할 수 있는 제도적 연결고리 마련하기 위해 「권익위원회 전국협의회」 운영 규정을 마련하였다.

17) 민원조사기획과 강우성 조사관

권익위원회 전국협의회 개요

- ▶ (협의체) ‘국민권익위원회’와 ‘시민고충처리위원회’ 간의 협의체
- ▶ (구 성) 국민권익위원회 위원장과 각 시민고충처리위원회의 대표 위원
 - ※ (의장 2명) 위원장, 시민고충처리위원회 위원(호선) / (간사) 고충처리국장
- ▶ (기 능) 정보공유 및 협력, 정책·제도 조사연구와 의견교환, 컨설팅 및 교육 등
- ▶ (개 최) 반기별 1회(정기회), 임시회(필요 시)
- ▶ (지 원) 예산범위 내에서 수당·여비 지급 가능

또한 시민고충처리위원회 관련 정보를 통합하여 공유하기 위해 국민권익위원회 홈페이지에 정보 통합창구를 마련하여 운영하는 한편, 지자체별 특성을 고려하지 않은 시민고충처리위원회 위원의 임명 및 자격 요건 등의 문제점 개선하기 위해 정부안으로 「부패방지권익위법」 개정 등을 추진하였다.

주요 내용 및 추진 경과

- ▶ 주요내용
 - (적용대상) 인구 50만 이하 지자체
 - (자격완화) 부교수 이상, 4급 이상 공무원 → 전임강사 이상, 5급 이상 공무원
 - (연임제한 폐지) 4년 단임 → 4년으로 하되 2차에 한하여 연임
 - (해촉절차 강화) 해촉 절차 없음 → 지방의회 동의
- ▶ 추진경과
 - (‘20.5.15.) 입법예고 → (‘20.5.15.) 부처 의견조회 및 조정 → (‘20.11.) 규제심사 → (‘20.1.) 국회 제출

5. 각급 기관 및 조사관 역량 강화를 위한 교육¹⁸⁾

국민권익위는 각급 행정기관과 공직유관단체의 대국민 민원 서비스 수준을 향상시키고, 고충민원과 옴부즈만 제도에 대한 이해 및 권익구제 인식 확산을 위해 매년 사이버 교육과정을 개설해 실시하고 있다.

18) 민원조사기획과 정세희 조사관

또한 매년 고충민원 처리 및 비이성적 특이·반복민원에 대한 대응 방법에 대한 집합 교육 및 워크숍을 실시하는 한편, 국민권익위 조사관의 업무처리 역량 강화를 위해 법령, 조정, 현장 교육 등 직무과정을 운영하고 있으며, 신규·전입 조사관을 위한 고충민원 기본 교육, 고충민원 처리 시 성평등과 성인지적 관점에서 행동할 수 있도록 하기 위한 성인지 향상 교육 등 공통과정도 지속적으로 운영하고 있다.

특히 점차 증가하고 있는 집단갈등에 적극적으로 대응하기 위해 2020년에 대한상사 중재원 조정전문가 과정, 한국행정연구원의 갈등관리 역량과정 등 총 11명 위탁교육을 실시하여 한 단계 높은 조정 전문 역량 및 갈등관리 능력을 배양하였다.

[그림 4-5] 고충처리 조사관 역량 강화 직무교육



그 외에도 지방옴부즈만 활성화를 통해 변화하는 민원행정 수요에 적극 대응하고자 지방옴부즈만 운영 등에 관한 세미나, 협의회, 컨설팅 등을 실시하여 지방자치단체의 고충민원 처리역량을 강화를 위해 노력을 경주하였다.

6. 고충민원 특별조사팀 운영¹⁹⁾

가. 특별민원에 대한 적극적인 처리 및 대응

국민권익위는 특별민원(반복·특이민원 등)을 체계적으로 대응하기 위해 2011년 7월부터 ‘고충민원 특별조사팀’을 구성하여 운영하고 있다. 각 민원 조사부서에서 악성, 고질, 반복민원을 인수받아 특별민원으로 지정하여 집중노력을 기울인 결과, 일상적인 방법으로 해결이 어려운 270명의 장기 미해결 특이·반복민원 중 220명의 민원을 합의·조정 및 이해·설득으로 해소하였다.

〈표 4-16〉 특이·반복민원 처리 현황

대상	처리 완료			처리 중
	소계	합의·조정	이해·설득	
270명	220명	64명	156명	50명

고충민원특별조사팀에 인계된 특별민원인은 수습에서 수습만 차례 반복 민원제기, 위원회 방문 시위·난동, 폭행·협박·위협, 조사관 고소·고발 등 다양한 과격 행태를 표출하였다. 이 같은 특별민원인이 제기한 특별민원을 처리함에 있어 신청인 요구사항을 하나하나 재검토하여 신청인이 납득할 수 있도록 수차례 설명하는 방법과 신청인-피신청인이 서로 마음을 터놓고 충분한 경청과 공감할 수 있는 여건을 조성하여 서로 오해를 불식시키고 신뢰를 회복하는데 중점을 두었다.

〈표 4-17〉 특별민원 유형별 현황

계	반복	폭행·협박	시위·난동	고소·고발	기타
270명	141명	62명	25명	23명	19명

특별민원 전담처리가 활성화되면서, 담당 조사관의 업무 스트레스 및 행정의 비효율이 개선되고 민원서비스의 질을 향상되었다. 또한 무엇보다, 집착과 망상, 분노조절 장애 등에 시달리는 일부 특별민원인에 대해서는 생활 안정과 삶의 질을 향상시키는 성과가 있었다.

19) 고충민원특별조사팀 유택중 조사관

나. 범정부 특별민원 관리·응대 역량 강화

특별민원은 민원인 자신, 행정기관, 기타 정황적 요인 등 다양한 원인으로 발생하지만, 결국 행정기관 담당자의 업무 스트레스를 가중시키는 한편, 특별민원 해소에 과도한 행정력을 투입함에 따라 일반 국민에 대한 행정서비스 품질을 악화시키는 문제를 유발한다. 또한 특별민원인은 민원에 과도한 노력과 시간을 소비함에 따라 정상적인 경제활동 등 일상적인 생활이 불가하여 필연적으로 삶의 질이 악화되고 열악한 생활환경에 처하게 된다. 이와 같은 특별민원은 정도의 차이는 있지만 모든 행정기관 등이 갖고 있는 문제점이며, 범정부적 대응이 필요한 과제이다.

따라서 우리 위원회는 특별민원 처리 경험과 사례 등을 모든 행정기관 등과 공유하기 위해 ‘특별민원 대응 매뉴얼’을 개정·발간하여 현재까지 16,434여 명과 함께 공유하였다.

또한 2019년에만 특별민원 워크숍 5회 및 77회 출장강의로 중앙·지자체 공무원 18,262명에게 특별민원 대응 노하우를 전수하였고, 2020년에는 코로나19로 인해 인터넷 강의를 실시하였다. 그 밖에도 특별민원으로 인해 업무에 지장을 받고 있는 각급 공공기관을 대상으로 수시 전화·방문 컨설팅을 실시하여 대민 업무담당자들의 특별민원 관리 역량강화를 위해 노력하였다.

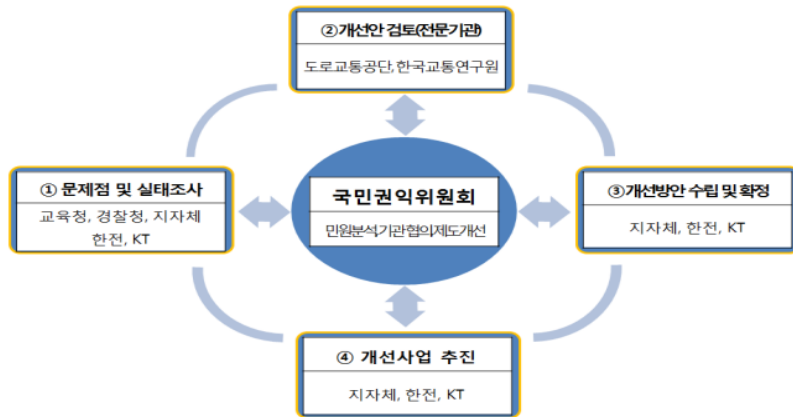
다. 빈발민원 분석 기획조사 및 다수인 민원 해결

개인적인 특별민원 이외에도 반복적으로 제기되는 반복민원의 분석과 기획조사를 통해 관련 정책·제도를 개선·정비하여 민원을 근원적으로 해결하기 위해 노력하였고, 다수인 민원 등을 특별민원의 범위에 포함하여 적극적으로 개선 및 해결방안을 모색하였다.

전신주, 통신주 등의 장애물로 인해 보도를 이용하지 않고 학생안전을 위협하는 차도로 통행하여 교통사고 발생 등 학생안전에 치명적인 위험이 발생하고 있음에도 범정부차원의 종합적이고 체계적인 대책마련은 미흡하여, 위원회가 주관하고 교육청, 경찰청, 지방자치단체, 한전 등 관계기관과 공동으로 학교주변 안전한 통학로 확보에 대한 전국적인 기획조사를 하여 개선대책을 마련하였다.

학교주변 안전한 통학로 확보 기획조사

- (개선대상 통학로 선정) 교육청 및 도로교통공단 등 전문기관과의 협업으로 개선 시급성, 사고횟수 등을 종합적으로 고려하여 대상 학교 2,273교 선정
- (통학로 안전시설 개선방안 수립) 지자체·공단 등 교통전문가의 현장확인 등을 통해 선정된 시설 총 1,132개소에 대해 개선방안 수립
- (전문기관 검토) 도로교통공단과 한국전력 등 전문기관의 검토결과를 반영, 개선방안 수정·보완



다수인이 제기한 집단민원과 다부처가 관련된 공공갈등민원에 대해서는 위원회 주관 민·관 협의, 관·관 협의를 통해 민원인들의 목소리와 관계기관의 의견을 조율하여 민원인들과 관계기관의 참여하는 현장조정으로 집단민원 및 공공갈등민원의 해결방안을 강구하였다.

음성 가축분뇨 공공처리시설 설치 철회

(1) 민원요지

음성군 추진 가축분뇨 공공처리시설은 음성군 관내 주거지보다 이천시 울면에 더 근접하여 환경피해와 지가 하락을 초래하므로 위 시설 설치 계획 철회 요구.

(2) 해결내용(부위원장 조정, '20. 11. 27.)

① (음성군) 악취 등 환경피해 최소화 방안 마련 및 친환경적인 건축과 조경계획 수립, 쾌적한 생활환경 조성 적극 지원 등, ② (이천시) 환경피해 예방 및 총곡리 마을 발전을 위한 음성군 활동에 적극 협력, 주민 협의체에 적극 참여, ③ (원주지방환경청장) 사후환경영향조사 계획 및 협의내용이 충실히 이행될 수 있도록 성실히 관리·감독, ④ (경기도지사, 충청북도지사) 향후 도 경계에 기피시설 설치시 연접한 지자체와 협의하기로 하여 조정해결

시흥 신일초등학교 통학버스 운행 요구

(1) 민원요지

경기 시흥시 미산동에서 시흥신일초등학교로 등학교하는 학생들의 안전을 위해 통학버스 운행 요구

(2) 해결내용(부위원장 조정, '20. 8. 6.)

①(시흥시장) 통학버스 운행비용 및 학교 진출입로 개선비용 70% 부담, 학교주변에 도로시설 및 교통안전시설 설치, ② (경기도시흥교육지원청교육장) 버스운행비용 및 개선비용 30% 부담, ③ (시흥신일초등학교장) 2021년 상반기부터 통학버스 운행, ④ (시흥경찰서장) 학교주변 교통안전시설 개선방안 마련하기로 하여 조정해결

제5장 분야별 고충민원의 처리

1. 행정·문화·교육 분야²⁰⁾

행정·문화·교육·외교·통일·민사·법무 분야는 지방재정, 지적, 주민등록 및 가족 관계 등록, 민방위 재난 및 소방, 자치행정 일반 등의 민원을 처리하는 ‘행정안전’ 부문과 인사, 보수·여비, 상벌·소청, 시험, 연금 등의 민원을 처리하는 ‘인사 행정’ 부문, 문화 홍보, 문화재, 문화산업, 관광, 체육 등의 민원을 처리하는 ‘문화관광’ 부문, 교육정책, 학교관리, 학사운영, 평생·직업 교육, 교원정책 등의 민원을 처리하는 ‘교육’ 부문, 외교, 출입국, 통일, 재외동포, 기타 등의 민원을 처리하는 ‘외교·통일·민사·법무’ 부문으로 구분된다.

〈 표 4-18 〉 부문별 민원처리 건수

(단위 : 건)

구 분	계	행정안전	인사행정	문화관광	교 육	외무통일 민사법무	기타
2020년	5,871	1,240	420	187	373	161	3,490
2019년	6,006	1,056	336	136	305	111	4,062
증감	△135	184	84	51	68	50	△572

2020년도의 민원처리는 5,871건으로 전년도(6,006건)와 비교하여 감소(135건) 하였으나, 이는 고충민원에 해당하지 않는 기타민원이 감소(14%)하였다. 기타민원을 제외한 고충민원은 증가(2019년 1,944건 → 2020년 2,381건)한 것으로 나타났고, 특히 가장 큰 비중을 차지하는 행정안전 분야가 17% 증가하였다.

유형별 처리현황을 살펴보면 민원 제기 방법이나 절차 등 간단한 설명이나 안내를 실시하는 심의안내의 비율이 큰 폭으로 증가하였고, 행정기관의 위법·부당한 처분 등에 대한 시정을 권고하거나 의견을 표명하는 비율은 다소 감소한 것으로 나타나고 있다.

20) 행정문화교육민원과 정철우 조사관

〈표 4-19〉 민원처리 유형별 현황

(단위: 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	조정· 합의	기각	각하	심의 안내	이송· 이첩	취하 종결
2020년	5,871	23	19	100	-	201	755	314	4,459
2019년	6,006	25	27	128	-	106	483	72	5,165
증 감	△135	△2	△8	△28	-	95	272	242	△706

〈표 4-20〉 시정권고 현황

(단위: 건)

구 분	계	중앙행정기관	지방자치단체	정부투자기관	기타
2020년	23	8	14	1	-
2019년	25	2	19	4	-
증 감	△2	6	△5	△3	-

〈표 4-21〉 조정·합의해결 현황

(단위: 건)

구 분	계	행정안전	인사행정	문화관광	교 육	외무통일법무
2020년	100	63	13	7	12	5
2019년	128	77	12	10	25	4
증 감	△28	△14	1	△3	△13	1

가. 행정안전 부문

행정안전 부문에서는 행정자치 일반 679건, 지적 219건, 지방재정 193건, 주민등록·호적 60건, 민방위·재난소방 89건 등 총 1,240건을 처리하였으며, 전년 대비 17%(184건) 증가하였다.

유형별 처리현황을 살펴보면 시정권고 12건, 의견표명 12건, 조정·합의 63건, 심의안내 481건, 이송·이첩 등 672건이다.

〈표 4-22〉 행정안전 부문 내용별 처리현황

(단위: 건)

구 분	계	행정자치 일 반	지 적	지방재정	주민등록· 호 적	민방위· 재난소방
2020년	1,240	679	219	193	60	89
2019년	1,056	677	248	82	30	19
증 감	184	2	△29	111	30	70

〈표 4-23〉 행정안전 부문 처리 유형별 현황

(단위: 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	심의안내	이송·이첩 등
2020년	1,240	12	12	63	481	672
2019년	1,056	16	18	77	292	653
증 감	184	△4	△6	△14	189	19

〈의견표명, 제도개선 의견표명 주요사례〉

지자체 공유재산 사용료 과다 이의

(1) 민원요지

신청인은 지자체가 운영하는 전망대에서 레스토랑을 운영하는데, 지자체가 사용기간을 갱신하면서 부과한 토지 사용료가 과다하게 인상(전년대비 15.6%)되었으므로 해결 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

피신청인이 행정적 필요에 따른 용도지역의 변경으로 공시지가가 대폭 상승한 점, 공유재산의 사용료를 사인(私人) 상가 임대료의 법정 최대상승 제한율(5%)의 3배를 초과하여 납부하도록 하는 것은 신청인뿐만 아니라 일반 소상공인·자영업자들 입장에서 납득하기 어려운 점 등을 종합적으로 고려할 때,

피신청인에게 지자체 공시지가 상승률 등을 반영하여 사용료를 재산정할 것을 의견표명하고, 관계기관에게 소상공인·자영업자가 사용료 부담을 줄여 안정적인 영업을 지속할 수 있도록 「공유재산법 및 물품 관리법」에 사용료의 최대 상승률을 제한하는 규정을 신설할 것을 제도개선 의견표명

나. 인사행정 부문

인사행정 부문은 인사 91건, 보수·여비 39건, 상벌·소청 53건, 행정관리 82건 등 총 420건 처리하였으며, 전년대비 25%(84건) 증가하였다.

유형별 처리현황을 살펴보면, 시정권고 7건, 의견표명 2건, 조정·합의 13건, 심의안내 86건, 이송·이첩 등 312건이고, 전년대비 심의안내, 이송·이첩 등이 증가하였다.

〈 표 4-24 〉 인사행정 부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	인사	보수·여비	상벌·소청	시험	연금	행정관리	인사행정 일 반
2020년	420	91	39	53	17	18	82	120
2019년	336	76	24	47	5	11	85	88
증 감	84	15	15	6	12	7	△3	32

〈 표 4-25 〉 인사행정 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	심의안내	이송·이첩 등
2020년	420	7	2	13	86	312
2019년	336	6	1	12	41	276
증 감	84	1	1	1	45	36

〈시정권고 주요사례〉

공무원 호봉정정 및 급여환수 이의

(1) 민원요지

신청인은 학교회계직으로 초등학교에서 근무하다가 기간제 영양교사로 임용되었고, 교원자격증 취득여부와 관계없이 관련 예규에 따라 학교회계직 근무경력의 80%를 호봉에 반영되었는데, 피신청인이 관련 예규가 상위법령에 위배된다는 이유로 예규를 개정하여 근무경력의 50%를 호봉에 하향 반영하였고 이미 지급된 급여를 환수하는 것은 위법·부당하니 취소 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

교원자격 취득 전 교육공무직 경력환산율을 이 민원 예규 제정 시 상위법령과 동일하게 50%로 규정하였다가 2012. 7. 상위법령과 다르게 80%로 상향 개정한 후 2020. 5. 다시 50%로 개정하였는데, 이처럼 호봉정정 처분이 행해진 원인은, 피신청인이 2012. 7. 이 민원 예규를 상위법령과 다르게 개정하여 위배된 것이고, 관계기관이 피신청인에게 질의를 하였음에도 피신청인이 그 유효성을 재확인하였으며, 2020. 5. 개정 시까지 위법상태를 유지한 데에 기인하므로, 신청인의 호봉 확정에 고의 또는 중과실 등 귀책사유가 있다고 볼 여지가 전혀 없고 오히려 귀책사유는 전적으로 피신청인에게 있는 점 등을 고려할 때,

피신청인에게 신청인의 호봉정정이 적법하다고 하더라도 이에 따른 급여정산 및 환수를 하지 않도록 조치할 것을 시정권고

다. 문화관광 부문

문화관광 부문은 문화·홍보 98건, 체육 65건, 관광 24건 등 총 187건을 처리하였으며, 전년대비 38%(51건) 증가하였다.

유형별 처리현황을 살펴보면, 조정·합의 7건, 심의안내 51건, 이송·이첩 등 129건이고, 전년대비 심의안내, 이송·이첩 등이 증가하였다.

〈표 4-26〉 문화관광 부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	문화·홍보	체 육	관 광
2020년	187	98	65	24
2019년	136	78	46	12
증감	51	20	19	12

〈표 4-27〉 문화관광 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	심의안내	이송·이첩 등
2020년	187	-	-	7	51	129
2019년	136	3	2	10	35	86
증 감	51	△3	△2	△3	16	43

〈합의해결 주요사례〉

코로나19로 인한 문화센터 수업료 환불

(1) 민원요지

신청인은 ○○시 체육문화센터에서 수업을 신청하였지만, 코로나19로 인해 문화센터 수업이 2주간 휴관되어 취소 및 환불을 요청하였으므로 수업료 전액을 환불 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

우리 위원회는 피신청인이 코로나19 때문에 주민의 안전을 위해 휴관을 실시한 것이므로 신청인에게 아무런 귀책사유가 없는 점 등 신청인의 주장에 상당한 이유가 있다고 판단되어, 이와 같은 의견을 전달하면서 피신청인의 검토를 요청하였고,

피신청인이 코로나19 및 천재지변 등 시민안전을 위해 주민편익시설이 임시 휴관하는 경우 '사업자의 귀책사유로 인한 계약 해제'를 준용하여 2020. 3. 2. 신청인에게 위약금 없이 전액 환불하여 합의해결 처리

라. 교육 부문

교육 부문에서는 학교관리 105건, 학사운영 113건, 교원정책 86건, 교육정책 54건, 평생·직업교육 15건 등 총 373건을 처리하였으며, 이는 전년에 비해 22%(68건) 증가한 수준이다.

유형별 처리현황을 살펴보면, 시정권고 3건, 의견표명 3건, 조정·합의 12건, 심의안내 98건, 이송·이첩 등 257건이고, 전년대비 시정권고, 이송·이첩 등이 증가하였다.

〈표 4-28〉 교육 부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	학교관리	학사운영	교원정책	교육정책	평생·직업 교육
2020년	373	105	113	86	54	15
2019년	305	86	106	57	46	10
증감	68	19	7	29	8	5

〈표 4-29〉 교육 부문 처리 유형별 현황

(단위: 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	심의안내	이송·이첩 등
2020년	373	3	3	12	98	257
2019년	305	0	5	25	100	175
증 감	68	3	△2	△13	△2	82

〈제도개선 의견표명 주요사례〉

통학버스 운행노선 변경 요청

(1) 민원요지

○○시 소재 □□초등학교에 신설된 통학버스가 △△아파트 학생만 이용하고 신청인이 거주하는 ◇◇아파트 학생들은 통학거리가 멀어도 이용할 수 없어 불공평하고, □□중학교 등에 운영하는 통학버스는 △△면 학생들을 대상으로 운영하는데, 읍소재지 학생들은 통학이 불편하더라도 통학버스를 이용할 수 없어 형평성에 어긋나므로 통학차량 노선을 조정 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

「○○도교육청 통학차량 관리 및 운영지침」은 농어촌지역을 ‘군지역의 읍면 및 시 지역의 면지역’으로 한정하여 ‘시 지역의 읍 지역’ 초등학생은 통학차량을 지원 받을 수 없게 되었지만, 면 지역보다 통학여건이 좋지 않은 시 지역의 읍 지역이 있는 점, 피신청인이 제출한 자료에서 농어촌지역 간에 통학차량 지원 여부를 달리 정할 특별한 사정을 확인할 수 없는 점, 피신청인이 이미 통학거리, 탑승 학생 수, 운행노선 등 여러 가지 요소를 고려하여 통학차량 지원 여부를 결정하고 있는 점 등을 고려할 때 통학차량 지원 대상을 정함에 있어 농어촌지역 간 불합리한 차별을 두지 않는 것이 타당하다고 판단되며, 피신청인도 이러한 문제점을 인식하고 향후 통학차량 지원 기준을 확대해 나갈 예정인 점을 고려하여 통학차량 지침 개선할 것을 의견표명

□□초등학교에 신설된 통학버스는 통학로 안전에 문제가 있어 한시 지원하는 것으로 형평성에 어긋난다고 보기 어려운 점, 통학차량 지침이 개정되면 피신청인이 통학버스 지원 여부를 검토할 수 있는 점 등을 고려할 때 위법부당하다고 보기 어렵고, □□중학교 등에 운영하는 통학버스는 중학교 학교군 및 중학교 개정으로 불가피하게 원거리에서 통학하는 학생이 발생함에 따라 통학편의를 지원하는 것이므로, 행정구역에 따른 불합리한 차별이라 볼 수 없으므로 기각

마. 외교·통일·민사·법무 부문(‘기타’ 포함)

외교·통일·민사·법무 부문에서는 외교 32건, 민사·법무 126건, 통일 2건, 기타 3,491건 등 총 3,651건 처리하였으며, 전년에 비해 522건(13%) 감소하였다. 이중 고충민원에 해당하지 않는 기타의 경우 571건(14%) 감소하였다.

유형별 처리현황을 살펴보면, 시정권고 1건, 의견표명 2건, 조정·합의 5건, 심의안내 39건, 이송·각하 등 3,604건이다.

〈 표 4-30 〉 외교통일 부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	외교	민사·법무	통일	기타
2020년	3,651	32	126	2	3,491
2019년	4,173	18	90	3	4,062
증감	△522	14	36	△1	△571

〈 표 4-31 〉 외교통일 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	심의안내	이송·각하 등
2020년	3,651	1	2	5	39	3,604
2019년	4,173	0	1	4	15	4,153
증 감	△522	1	1	1	24	△549

〈시정권고 주요사례〉

숙련기능인력(E-7-4) 비자 발급 요구

(1) 민원요지

비전문취업(E-9) 비자를 발급받아 제조업에 종사하고 있는 외국인 근로자인 신청인은 출입국관리법 위반으로 감점 5점이 부과되어 숙련기능인력 비자(E-7-4) 발급이 어려운 상황이다. 신청인이 이전 직장에서 손가락이 절단되는 사고로 산재보험으로 처리되었는데, 이 과정에서 사업주가 부당하게 해고하였음을 나중에 알게 되어 직장 기속사로 되어있는 거주지 주소를 변경하지 않아 감점이 되었는데, 숙련기능인력 비자를 발급받을 수 있도록 이 법령 위반으로 인한 감점을 취소요구

(2) 처리과정 및 결과

신청인이 새 거주지 월세계약서와 출입국사범심사결정통고서에 서명했던 점, 관할 노동위원회에 부당해고에 대한 진정한 사실이 없어 부당해고 여부를 확인할 수 없는 점 등을 고려할 때, 이 법령 위반과 이로 인해 감점처리된 것은 위법·부당하다고 판단되지 않음

그러나 신청인은 숙련기능인력 평가에서 산업기여가치(연간 소득) 평가 점수를 부여받지 못했는데, 「2020년 1분기 숙련기능인력 점수제 선발 계획」의 산업기여가치(연간 소득) 평가 기준은 최근 2년간 소득을 기준으로 하고 있고 피신청인이 2019년 근로소득 원천징수영수증을 통해 신청인의 실제 2019년 연간 소득을 확인할 수 있는 점, 신청인이 발급시기 미도래로 2019년 소득금액증명원을 증빙서류로 제출할 수 없었던 점 등을 고려할 때, 피신청인이 세무서에서 발급하는 소득금액증명원만을 기준으로 평가하는 것은 부당한 것으로 판단되므로,

피신청인에게 산업기여가치(연간소득) 평가항목에 대해 신청인의 2019년 소득을 반영하여 재평가 하고, 그 결과에 따라 체류자격 변경허가 여부를 결정할 것을 시정권고

2. 국방·보훈 분야²¹⁾

국방·보훈 분야는 군사시설보호구역, 군용지, 국방행정일반, 징병 관련 병무행정 등을 처리하는 ‘국방 부문’과 국가유공자, 보훈혜택 민원 등을 처리하는 ‘보훈 부문’, 병영 내 구타·가혹행위, 일반고충 등 현역장병 민원과 전역장병 및 군무원 관련 민원 등을 처리하는 ‘군사 부문’으로 구분된다.

2020년은 1,521건의 고충민원을 처리하였다. 부문별 처리현황은 국방 부문이 약 11.7%(117건), 보훈 부문이 약 7.9%(24건), 현역장병 민원 등을 처리하는 군사 부문이 약 13.3%(8건) 증가하였다. 처리 유형별로는 각하가 2.5%(2건), 심의안내 43.7%(135건), 안내회신 10.9%(70건) 증가한 반면, 시정권고 30.3%(10건), 의견표명 23.1%(9건), 조정·합의 14.3%(38건), 기각 100.0%(6건)가 감소하였다.

21) 국방보훈민원과 이희성 조서관

〈표 4-32〉 부문별 민원 처리 현황

(단위 : 건)

구분	계	국방	보훈	군사	기타
2020년	1,521	1,120	327	68	6
2019년	1,377	1,003	303	60	11

〈표 4-33〉 민원 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구분	계	시정 권고	의견표명	조정 합의	각하	기각	심의 안내	안내·회신 등
2020년	1,521	23	30	228	83	0	444	713
2019년	1,377	33	39	266	81	6	309	643

〈표 4-34〉 시정권고 현황

(단위 : 건)

구분	계	국방	보훈	군사
2020년	23	15	8	0
2019년	33	22	9	2

〈표 4-35〉 의견표명 현황

(단위 : 건)

구분	계	국방	보훈	군사
2020년	30	13	16	1
2019년	39	31	8	0

〈표 4-36〉 합의·조정해결 현황

(단위 : 건)

구분	계	국방	보훈	군사
2020년	228	206	13	9
2019년	266	216	37	13

가. 국방 부문

국방 부문은 2020년도에 총 1,120건을 조사·처리하였으며, 그 중 재산권 피해 관련 민원이 91건, 국방행정 민원이 292건, 병무행정 민원이 626건이고, 병무행정민원은 대부분 사회복지무요원 관련 민원이며 2019년도에 비해 3.8% 증가하였다.

재산권 피해 민원은 군사시설보호구역내 건축협의, 사유지 무단점유, 군사시설 수용 환매 등 주로 군사시설보호구역과 관련된 내용이고, 국방행정 민원은 국방정책, 입찰계약, 군 납품, 부대 이전 등과 관련된 내용이며, 병무행정 민원은 징병검사 이의, 사회복지무요원 등에 관한 것이다.

처리 유형별 현황을 살펴보면 시정권고 15건, 의견표명 13건, 조정합의 206건, 각하 31건, 기각 0건, 심의안내 274건, 안내회신 등이 581건으로 나타났다.

〈표 4-37〉 국방 부문 내용별 처리 현황

(단위 : 건)

구분	계	재산권 피해	국방행정	병무행정
2020년	1,120	91	292	626
2019년	1,003	114	271	603

〈표 4-38〉 국방 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구분	계	시정권고	의견표명	조정합의	각하	기각	심의안내	안내회신 등
2020년	1,120	15	13	206	31	0	274	581
2019년	1,003	22	31	216	32	3	178	521

〈국방분야 주요사례〉

군 무단점유 사유지 사용료 지급

(1) 민원요지

신청인 문중은 1978. 10월 강원도 철원군에 임야 243,066㎡를 취득하였고 동 토지 중 약 9,900㎡(이하 '민원토지'라 한다)를 육군 제00사단의 영점사격장, 초소, 기타 군사시설 등으로 무단사용하고 있으니 사용료를 지급하여 달라. 다만, 민원 토지는 종종 토지로 매수는 원하지 않고 사용료 지급을 원한다.

(2) 처리과정 및 조치결과

국방부로부터, 민원토지에는 제00사단 GOP 소초 부지로 일부 점유·사용하는 토지로 군사시설이 다수 존재하며 점유면적은 약 9,605㎡(00사단 검토결과)로 정확한 점유면적을 특정하기 위해 현황측량을 실시할 예정이고, 국유재산관리훈령에 의거 조치할 계획이라는 답변을 받았다.

민원토지와 관련된 해당 군부대는 부대개편이 계획되어 현재 2025년 이후의 사용계획이 수립 중에 있으나 계속 주둔할 가능성이 높다는 국방부의 답변이 있고, 민원토지에 군사시설을 무단으로 사용하고 있으면서 신청인에게 사용료를 지급한 사실이 없고 이로 인해 신청인의 재산권이 침해당하고 있다는 점, 민원토지는 영점사격장, 소초 등의 군사시설이 무단으로 점유하고 있는 직접부지이고 종중소유 토지로 지상권 취득 또는 임대차 계약이 가능한 부지라는 점으로 보아 「국방부 소관 국유재산 관리 훈령」에 따라 조치가 가능하다는 점 등을 들어, 국방부는 무단으로 점유하고 있는 민원토지에 대해 실측을 한 후 사용료를 지급하는 것이 타당하다고 판단되어 시정권고.

나. 보훈 부문

보훈 부문은 2020년도에 총 327건의 민원을 조사·처리하였으며, 그 중 국가 유공자 관련 민원이 130건, 보훈대상자 관련 민원이 73건, 보훈혜택 관련 민원이 112건 이었고, 2019년도에 비해 7.9% 증가했다.

국가유공자 민원은 국가유공자 등록, 공무 관련성 여부 등과 관련된 것이고, 보훈대상자 민원은 참전유공자, 독립유공자, 고엽제 후유증 환자 등과 관련된 것이며, 보훈혜택 민원은 주로 보훈급여금, 의료보호, 국립묘지 안장, 교육·취업보호, 생계지원 등에 관한 것이다.

처리 유형별 현황을 살펴보면 시정권고 8건, 의견표명 16건, 조정합의 13건, 기각 49건, 심의안내 0건, 각하 144건, 안내회신 등이 97건으로 나타났다.

〈 표 4-39 〉 보훈 부문 내용별 처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	국가유공자	보훈대상자	보훈혜택
2020년	327	130	73	112
2019년	303	110	84	109

〈 표 4-40 〉 보훈 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기 각	심의안내	각하	안내회신 등
2020년	327	8	16	13	49	0	144	97
2019년	303	9	8	37	40	3	116	90

〈 보훈분야 주요사례〉

부친 독립유공자 등록거부 이의

(1) 민원요지

민원인은 일제치하에서 18세의 어린나이에 애월독서회를 조직하는 등의 독립운동을 하다 치안유지법 위반으로 인치되어 기소유예로 석방되는 등 일제치하에서 독립운동을 하였고, 해방이후에도 3.1운동 기념 행사장인 관덕정 행사에 동참하는 과정에서 독립운동가를 해방 색깔론으로 몰아 부친 경찰에 잡혀가 옥고를 치르는 등 평생을 독립운동에 헌신하였으며, 일제의 눈을 피해 독립운동에 도움을 주고자 임시직으로 몸 담았던 4일간의 애월면사무소 근무를 이유로 독립유공자 등록을 보류한 것은 납득할 수 없으니 부친을 독립유공자로 등록하여 달라.

(2) 처리과정 및 조사결과

국가보훈처로부터, 민원인은 2018년 순국선열의 날, 2019년 순국선열의 날 계기 공적심사에서 1942년 제주 애월면사무소 재직이 확인되어 “활동 이후의 행적이상”을 이유로 독립유공자 등록이 보류되었다는 답변을 받았다.

민원인은 만 16세의 어린 나이로 주민 의식향상을 도모하던 중 일제치하 제주경찰에 검거되어 7일간 옥고를 치렀고, 만 19세의 나이로 “애월독서회”를 조직하여 활동하다 “치안유지법 위반”으로 인치, “제주농민조합사건”으로 검거된 후 기소유예처분을 받은 점 등으로 볼 때 민원인은 일제치하에서 어린나로부터 장기간 항일활동이 포함된 국민계몽 활동을 하였고 또한 책임 있는 지도자의 위치에 서 활동하다 옥고를 치른 것으로 보이는 점과, 일제통치하의 “제주 애월면사무소” 재직은 정규직이 아닌 “임시고용원 신분”으로 4일간의 단기간임을 감안할 때 이 기간 동안 친일·반민족 행위를 했다는 증언이나 확인된 자료가 없고 민원인의 장기간의 항일활동 및 국민계몽 활동에 견주어 볼 때 “행적이상”으로 독립유공자 등록을 거부하는 것은 너무 지나치다는 점 등을 들어 민원인에 대해 재심의 할 것을 의견표명.

다. 군사 부문

군사 부문은 2020년도에 총 68건을 조사·처리하였으며, 그 중 장병 사건·사고 관련 민원이 16건, 병영 내 일반고충 민원이 27건, 전역장병 관련 민원이 19건, 군무원 관련 민원이 4건, 군사관련 민원이 2건 이었고, 2019년도에 비해 13.3% 증가하였다.

장병 사건·사고 민원은 군내 구타·가혹 행위 피해, 자살 등 사망사고 조사 및 순직처리 요구, 성희롱 및 언어폭력 피해 등과 관련된 것이고, 병영 내 일반고충 민원은 군내 생활 장병의 복무, 복지, 의료 및 징계 등과 관련된 것이며, 전역장병 관련 민원은 병적 및 서훈, 전역 후 의료혜택, 예비군 훈련 등과 관련된 것이다.

처리 유형별 현황을 살펴보면 시정권고 0건, 의견표명 1건, 조정·합의 9건, 기각 3건, 심의안에 0, 각하 25건, 안내회신 등이 30건으로 나타났다.

〈표 4-41〉 군사 부문 내용별 처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	장병 사건·사고	병영 내 일반고충	전역장병 관련	군무원	군사
2020년	68	16	27	19	4	2
2019년	60	27	19	13	1	0

〈표 4-42〉 군사 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기 각	심의안내	각하	안내회신 등
2020년	68	0	1	9	3	0	25	30
2019년	60	2	0	13	7	0	14	24

〈군사분야 주요사례〉

특전재해보상금 지급 비해당 이의

(1) 민원요지

특전사 근무 중 1988. 3.월 사망한故 이○○ 중사(이하 '고인'이라 한다)은 당시 병사로 처리되었다. 그러나

그 후 국방부 중앙전공사상심사위원회의 조사 및 심사에 따라 2018. 11월 순직(Ⅲ형)으로 결정되었다. 고인의 갑작스런 사망으로 인해 노모는 큰 충격에 빠져 아직도 그 고통에서 헤어 나오지 못하고 있으며, 노모를 비롯한 집안 전체가 어려움을 겪고 있다. 이에 노모가 특전재해보상금을 신청하였으나, 해당 심의위원회에서는 특전재해보상금 지급 대상에 해당하지 않는다는 이유로 비대상 결정한 것은 부당하니 구제하여 달라.

(2) 처리과정 및 조사결과

특수전사령부로부터, 특전재해보상금은 항공기에 의한 사고, 특수작전 중 사고, 일반훈련 중 사고자의 경우 본인의 고의 또는 중대한 과실이 아닌 재해에 한하여 특전재해보상금 지급심의위원회 심의 후 재해등급에 따라 차등 지급하고, 기타사고에 대한 지급은 보상금 지급심의위원회 심의 후 결정자에 한하여 지급하고 있다. 고인의 경우 국방부 중앙전공사상심사위원회에서 순직(Ⅲ형) 결정되었으나, 특수전사령부 특전재해보상금 지급심의위원회를 개최하여 지급여부를 심의한 결과 특수작전 및 일반훈련 중 발생한 사고가 아니었기에 미지급으로 결정하였다는 답변을 받았다.

고인이 사고 당시 특전사 소속 현역 군인이었고, 민원 사고의 주된 원인을 시야장애 및 운전자의 전방주시 태만으로 보고 있어 고인을 ‘본인의 고의 또는 중대한 과실이 아닌 재해자’로 인정할 수 있는 점, 그 동안 이 민원 사고가 번사로 처리되어 오다가 2018년 국방부의 재조사 및 진상규명 결과, 중앙전공사상심의위원회에서 “후배 중사를 위해 독신숙소 방을 비워 줄 목적으로 숙소를 구하기 위해 순리적 경로로 이동 중 사망”한 사실이 인정되어 순직으로 인정받은 점, 그렇다면 고인의 사고는 공무와 관련 있는 재해에 해당하고, 이 민원 예규에서 정하고 있는 ‘기타사고’에 해당함이 명확하므로, 재해기금이 특전사 전 장병으로 부터 거출한 기금 등을 기반으로 조성되어, 재해를 입은 특전사 소속 군인 및 그 가족에 대한 복지 지원의 성격을 지니고 있는 점 등을 들어 특전재해보상금 지급여부 등을 재심의 할 것을 의견표명.

라. 국방보훈분야 맞춤형 이동신문고 운영

‘14년 임병장 총기사건 및 윤일병 사망사건 이후에도 군(軍) 구타 및 가혹행위는 음성적, 지능적으로 행해지고 있어 군 가혹행위 예방을 위한 맞춤형 이동신문고 확대 요구에 따라 ’15년부터 장병 맞춤형 이동신문고를 운영하고 있다.

주로 각 군(軍) 훈련소 및 국군병원 등을 방문하여 현역 입영장병 및 가족 등을 대상으로 고충상담을 하고 국방옴부즈만에 대한 홍보용 카드, 리플릿 등을 배포하고 있다. 특히, 2019년에는 보훈의달을 맞이하여 운영지원과와 협업으로 광주보훈병원을 방문하여 국가유공자 및 보훈가족을 대상으로 이동신문고를 실시하였다.

2020년은 코로나19로 군기관 방문이 제한되어 민원현장 방문으로 약식으로 운영되었으나 2021년에는 코로나19가 진정되면 군 취업박람회, 군병원 등을 찾아 국방보훈분야 맞춤형 이동신문고를 실시할 예정이다.

〈 표 4-43 〉 2019년도 국방보훈분야 맞춤형 이동신문고 운영결과

일자	3.25.	6.10	10.24
장소	해군교육사령부	광주보훈병원	국군양주병원

〈 표 4-44 〉 2020년도 국방보훈분야 맞춤형 이동신문고 운영결과

일자	9.10.	10.12.	10.22.
장소	진해 사비선 민원현장	고양 포상 고도상승 민원현장	담양 군공사 민원현장

마. 조정사례

그리스군 참전기념비 이전

(1) 민원요지

그리스군 참전기념비는 고속도로 휴게소 내에 위치해 주변 물류창고, 대형 광고판, 수소가스충전소 등으로 인해 예우와 선양의 의미가 훼손되고 있으니, 참전기념비 주변을 정비하거나 적당한 장소로 이전될 수 있게 도와 달라.

(2) 처리과정 및 조사결과

그리스 한국전참전용사협회와 주한그리스대사관 의견수렴을 한 후, 관계기관인 국가보훈처, 여주시, 국방부, 주한그리스대사관과 협의를 거쳐 합동 현장조사 등을 실시한 후 최종적으로 경기도 여주시에 있는 '영월공원'으로 이전하는 것에 대해 조정에 합의하였다.

〈조정 내용〉

- 국가보훈처장은 2021. 12. 31.까지 참전기념비를 경기 여주시 상동 132 공원 37,534㎡ 영월공원 내 일부 부지로 이전하고, 이전되는 참전기념비의 정확한 위치와 디자인 등은 경기도 여주시장과 주한 그리스대사 및 신청인과 협의하여 결정한다. 다만, 이전 기한은 세부 디자인 협의 및 자재 조달 등 진행상황에 따라 연장될 수 있다.
- 경기도 여주시장은 이전 부지로 영월공원 내 일부 부지를 제공하고, 이전되는 참전기념비의 정확한

위치와 디자인 등을 국가보훈처장, 주한 그리스대사 및 신청인과 협의하며, 이전 후 현충시설 관리자로서 이전된 참전기념비와 주변환경을 성실히 관리한다.

- 국방부장관은 참전기념비 이전이 완료되면 경기도 여주시 가남읍 본두리 703-2 잡 4,137㎡를 관련 법령에 따라 매각처리하고, 이전된 참전기념비와 관련된 현충행사 지원을 성실히 수행한다.
- 주한그리스대사는 이전되는 참전기념비의 정확한 위치와 디자인 등을 국가보훈처장, 경기도 여주시장 및 신청인과 협의하고, 국가보훈처장이 참전기념비 이전에 소요되는 대리석 등 자재 운반을 요청할 경우 신속히 운반될 수 있도록 지원한다.

3. 경찰 분야²²⁾

경찰 분야는 수사 부문과 교통 부문, 치안 부문, 경찰일반 부문으로 구분된다. 수사 부문에서는 수사지연 등 수사절차·과정의 위법·부당 또는 편파수사 부당 등의 민원을 처리하고, 교통 부문에서는 교통사고 조사 절차의 위법·부당, 교통위반 단속 및 운전면허 처분 이의, 교통안전 시설 개선 등의 민원을 처리하며, 치안 부문에서는 방범용 CCTV설치, 방범순찰 강화 등 범죄 예방과 112 신고·출동, 경찰관 불친절 등에 대한 민원을 처리하고, 경찰일반 부문에서는 의무경찰 복무, 해양경비 안전, 경찰행정 등에 대한 민원을 처리한다.

〈표 4-45〉 부문별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	수 사	교 통	치 안	경찰일반	기 타
2020년	1,784	825	290	68	558	43
2019년	1,530	782	321	59	365	3

22) 경찰민원과 백수경 조사관

〈 표 4-46 〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	조정· 합의	기각	각하	심의 안내	이송· 이첩	취하 종결 등
2020년	1,784	34	52	87	28	148	468	475	492
2019년	1,530	45	34	168	52	145	210	210	666

〈 표 4-47 〉 시정권고·의견표명 현황

(단위 : 건)

구 분	계	지방경찰청 등	기타
2020년	86	85	1
2019년	79	77	2

〈 표 4-48 〉 조정·합의 현황

(단위 : 건)

구 분	계	수 사					교 통					치안	경찰 일반	기타
		소계	수사 촉구	수사 절차	편파 수사	기타	소계	교통 사고	운전 면허	교통 시설	기타			
2020년	87	21	1	5	1	14	36	6	6	23	1	7	23	-
2019년	168	51	3	10	9	29	62	11	18	33	-	18	37	-

가. 수사 부문

수사 부문은 2020년도에 수사촉구 176건, 수사절차 62건, 편파수사 80건 등 총 825건의 민원을 처리하였으며, 처리유형별로 보면, 시정권고 17건, 의견표명 22건, 조정·합의 21건, 기각 16건, 안내 185건, 이송·이첩 등이 564건이다.

특히, 수사 부문의 총 21건의 조정·합의 처리는 수사절차 5건, 편파수사 1건 등을 포함한다.

〈표 4-49〉 수사 부문 내용별 처리현황

(단위: 건)

구 분	계	수사촉구	수사절차	편파수사	기 타
2020년	825	176	62	80	507
2019년	782	61	62	97	562

〈표 4-50〉 수사 부문 처리 유형별 현황

(단위: 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기 각	안 내	이송·이첩 등
2020년	825	17	22	21	16	185	564
2019년	782	28	7	51	43	102	551

〈시정권고 주요사례〉

고소접수 거부 이의

(1) 민원요지

신청인이 택시기사를 폭행(이하 ‘이 민원 사건’이라 한다)한 혐의로 현행범 체포되었고, 담당 수사관에게 조사를 받던 중 신청인도 택시기사로부터 폭행을 당했으니 고소를 하겠다고 하였으나, 담당 수사관은 이 민원 사건이 수사 중이고 신청인이 현행범으로 체포되었다는 이유로 고소 접수를 거부하였고, 부실편파수사로 신청인만 기소 의견으로 송치하였으니 담당 수사관에 대해 조치할 것을 요구

(2) 처리과정 및 조치결과

담당 수사관은 신청인이 제출한 피해사진 등을 사건기록에 첨부하여 추가로 송치하였으나 신청인의 고소에 대해 접수를 거부함에 따라, 신청인은 자신이 주장하는 피해에 대해 충분히 수사가 이루어지지 않았다고 판단하고 담당 수사관의 수사 결과를 신뢰하지 못하여 결국 별도로 검찰에 고소를 하였으며 이에 대해 수사가 진행 중인 점, 담당 수사관은 신청인과 통화 시 이 민원 사건에 대해 “기다려봐라. 검찰에서 연락을 할 것이다.” 라고만 답변하고 고소를 반려했을 경우 이의제기가 가능하다는 것도 안내하지 않은 점, 대법원은 고소는 고소인이 일정한 범죄사실을 수사기관에 신고하여 범인의 처벌을 구하는 의사표시이므로 그 고소한 범죄사실의 지정만으로 족하다고 판시하고 있으며, 이와 같이 경찰관 개인의 주관적인 범죄 구성여부 판단만으로 고소를 적극적으로 반려했을 경우 범죄 피해자 등의 고소권을 부당하게 침해할 수 있는 점 등을 종합적으로 고려할 때, 담당 수사관이 업무처리가 부적절하다고 판단되어 경찰서장에게 담당 경찰관에 대한 교육 등을 적절한 조치를 취할 것을 시정권고

나. 교통 부문

교통 부문은 2020년도에 교통사고 133건, 운전면허 61건, 교통시설 96건 등 총 290건의 민원을 처리하였으며, 처리유형으로 볼 때, 시정권고 5건, 의견표명 7건, 조정·합의 36건, 기각 4건, 안내 107건, 이송·이첩 등 131건이다.

또한, 2014년부터 교통안전시설 분야에 대해 기획조사를 통해 안전대책을 마련하고 이후 개선 사항에 대한 이행 점검을 주기적으로 실시하여 국민의 교통사고 예방을 위해 적극 노력하고 있다.

교통부문은 다른 경찰민원 분야에 비해 국민권익위의 개입 가능 부분이 상대적으로 많아 고충해소를 위해 적극적으로 관계기관의 관심과 협조를 끌어낼 경우 합의해결이 가능한 부분도 있으며, 특히 교통시설 부문의 경우 고충해소를 위한 국민권익위의 중재와 해당 기관의 적극적인 역할분담으로 민원이 해결되는 사례가 많다.

〈 표 4-51 〉 교통부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	교통사고	운전면허	교통시설	기 타
2020년	290	133	61	96	-
2019년	321	86	145	90	-

〈 표 4-52 〉 교통부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기 각	안 내	이송·이첩 등
2020년	290	5	7	36	4	107	131
2019년	321	9	1	62	5	57	187

〈시정권고 주요사례〉

교통사고 편파수사 이의

(1) 민원요지

신청인은 2020년 버스에서 하차하다가 버스 의자 팔걸이에 부딪혀 다쳤는데, 버스회사에서 보험처리 및 피해보상을 거부하여 담당 조사관의 조사를 받았다. 그런데 담당 조사관은 버스회사 쪽 주장을 뒷받침하는 뒷문 외부 쪽 CCTV만 자세히 보여주고 신청인이 요청하는 버스 내부 CCTV는 보여주려고 하지 않았고, 교통사고가 아니라 안전사고라면서 승객이 스스로 안전을 챙기지 못해 일어난 것이라고 피해자인 신청인 탓을 하였고, 조사를 제대로 시작해 보지도 않은채 이 건은 버스기사의 과실이 없다며 혐의없음으로 처분할 거라고 처리결과를 단정지어 말하였으며, 진술서 작성을 강요하였으니, 경찰관의 편파수사를 조사 요구

(2) 처리과정 및 조치결과

버스 내부를 촬영한 화면 2개, 외부를 촬영한 화면 3개 도합 5개 CCTV 동영상이 동시에 재생되며 이를 담당 조사관이 신청인에게 보여주는 것이 확인되고, 승객이 스스로 안전을 챙기지 못해 일어난 것이라고 담당 조사관이 말한 것은 확인되지 않으며, 담당 조사관이 신청인에게 진술서 작성을 강요하였다고 보기는 어려우나, 담당 조사관은 진술서 또는 진술조서를 작성하지 않은 상태에서 신청인에게 “교통사고가 아니라 안전사고에 해당합니다. (교통사고) 접수하면 (버스기사에 대해) 혐의없음으로 송치하겠다는 것입니다. 진술서 작성 좀 해 주세요.”라는 취지로 진술한 것이 확인되는바, 버스 내부 앞쪽에 설치된 CCTV 카메라가 버스 내부를 촬영한 영상에는 거의 맨 뒷좌석에 앉아 원거리에 있는 신청인이 보이는데, 해상도가 낮고 화질이 선명하지 않으며 국립과학수사연구원의 마디모 프로그램이나 영상분석 등을 거치지도 않았음에도, 버스가 정차하여 신청인이 의자에서 일어서면서 넘어지거나 부딪히는 장면이 명확히 확인되지는 않는다는 이유로 증거자료의 하나일 뿐인 CCTV 동영상에만 얽매어 선부른 판단을 하였고, 이러한 예단을 보여줌으로써 사실상 신청인이 피해신고 접수를 하지 못했다는 점이 인정되므로, 해당 경찰관에 대해 적절한 조치를 취할 것을 시정권고

다. 치안 및 경찰일반 부문

2020년도 치안 및 경찰일반 부문은 치안 69건, 경찰일반 559건 등 총 669건을 처리하였다. 치안 부문은 방범용 방범순찰 강화 등 범죄의 예방과 단속, 112신고 처리에 대한 이의, 불친절한 민원응대에 대한 조치요구 등이 주로 제기되었고, 경찰일반 부문은 의경, 해양경비안전, 경찰행정과 관련한 민원이 제기되고 있다.

〈표 4-53〉 부문별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	치 안	경찰일반	기 타
2020년	669	69	559	41
2019년	427	59	365	3

〈표 4-54〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기 각	안 내	이송·이첩 등
2020년	669	12	23	30	8	176	420
2019년	427	8	26	55	4	51	283

〈시정권고 주요사례〉

범칙금 부과 및 업무 행태 이의

(1) 민원요지

신청인은 2020년 자동 결제된 택시 이용 중 택시 운전자의 과도한 전화 통화로 택시 운전자와 실랑이가 발생하여 112에 신고하였다. 이후 출동 경찰관은 사건 해소 노력 없이 '기사님 미터기 끄세요. 요금 청구 끄시고, 나중에 요금 미지불 건으로 청구하세요.'라고 말하며 신청인에게 무임승차 범칙금을 부과하였고, 신청인이 집과 사건 발생 현장과의 거리가 있음에도 택시 운전자를 돌려보내고, 출동 경찰관도 돌아가려고 하는 등 부당한 행태를 하였으니 적절한 조치를 요구

(2) 처리과정 및 조치결과

경찰서가 제출한 현장 채증영상에서 출동 경찰관이 신청인에게 택시 운전기사의 행위가 위법하지 않아 블랙박스 영상을 확인할 수 없다고 설명하는 부분과 택시 요금을 납부하면 신청인 집까지 데려다 주겠다고 말하는 부분은 확인되나, 민원 취지와 같은 언행은 확인되지 않는다. 다만, 당시 현장에서 택시 운전기사가 신청인이 택시요금을 지불하지 않았다고 말하는 부분과 신청인이 현장에서 택시 요금을 지불하지 않았던 상황임에 따라 출동 경찰관이 신청인에게 범칙금(무임승차)을 부과하였으나, 신청인이 제출한 결제 자료 등에 따라 신청인이 택시요금을 선 결제하였고, 이후 택시 운전기사가 택시요금 결제를 취소한 점을 고려하면, 신청인이 택시 무임승차를 하였다고 보기 어렵고, 「국고금 관리법」 제15조 제1항은 과오납된 수입금이 있는 경우 세출예산 또는 기금운용계획에 관계없이 반환하여야 한다고 규정하고 있는 점 등을 고려하면, 경찰서가 신청인에게 부과한 범칙금은 부당하다고 판단되므로, 신청인이 납부한 범칙금에 대하여 환급할 것을 시정권고

라. 교통안전시설 개선과제 이행실태 점검 및 효과성 분석

2017. 12월 경찰청, 도로교통공단 등 관계기관과 협업하여 추진한 「도로변 공작물 및 터널·교량 교통사고 빈발지점 개선방안」에 대한 이행실태를 점검하고 개선된 지점에 대해 교통사고 감소 등의 효과성을 분석하였다.

국민권익위는 지난 2017년 경찰청, 도로교통공단 등과 협업으로 최근 3년(2014년 ~ 2016년)간 발생한 도로변 공작물 교통사고 지점 총 635개 지점과 터널·교량 교통사고 지점 총 380개 지점에 대해 실태조사를 실시하였다.

그 결과를 바탕으로 2017년 12월 총 606개 지점에 대한 총 1,208개의 교통안전시설 개선 방안을 마련하였다.

그리고 금년에 2017년 교통안전시설 취약지점 개선방안에 대해 도로관리기관 등의 이행여부를 파악한 결과, 총 417개 지점에서 666개 시설(55.1%)이 개선된 것으로 나타났고, 금년 말까지 총 969개 시설(80.2%)이 개선될 예정이다.

과제별로 보면, ‘도로변 공작물’ 충돌 교통사고를 예방하기 위한 교통안전시설 개선방안은 총 398개 지점의 503개 시설 개선이고, 세부 개선 내용은 안전표지, 전신주, 신호기 등을 이설 또는 제거, 충격흡수시설, 방호울타리 등 교통안전시설을 보강 설치, 시선유도봉 설치, 도색 등 시인성 개선이다. 이에 대해 금년에 각 도로관리청의 이행을 점검한 결과, 총 271개 지점 총 333개 시설(66.2%)이 개선되었고, 금년 말까지 총 429개 시설(85.3%)이 개선될 예정이다.

그리고, ‘터널·교량’ 교통사고를 예방하기 위한 교통안전시설 개선방안은 총 208개소 705개 시설 개선이고, 세부 개선 내용은 미끄럼방지 포장, 시선유도시설 설치, 방호울타리 설치 등 도로시설을 개선, 교통안전표지, 노면표지 등 교통안전시설을 설치, 안내표지, 신호체계 등 교통안내 체계를 개선, 조명시설, 가로수 정비 등 교통안전 시설 개선이다. 이에 대해 금년에 각 도로관리기관의 이행을 점검한 결과, 총 146개 지점 333개 시설(47.2%)이 개선되었고, 금년 말까지 총 540개 시설(76.6%)이 개선될 예정이다.

또한, 2018년 개선된 116개 지점에 대해 도로교통공단에서 시설 개선 전 3년과 개선 후 1년 간 교통사고 감소 효과를 분석한 결과, 교통사고 발생건수는 25건(9.0%) 감소하고

사망자수는 8명(80.6%) 감소하며, 부상자수는 79명(79.7%) 감소하여 개선의 효과가 큰 것으로 나타났다.

국민권익위는 앞으로 경찰청과 도로교통공단 등과 협업으로 최근(2017년 ~ 2019년) 권고한 교통사고 취약지점 교통안전시설 개선방안에 대한 이행점검을 지속적으로 실시하고 이행하지 않는 도로관리기관에 이행을 독려하여 교통안전시설 개선을 추진해 나갈 것이다.

마. 경찰분야 빈발 고충민원사례집 발간배포

국민권익위는 최근 6년간 빈발한 사례를 쉽게 풀어쓴 ‘경찰분야 빈발 고충민원 사례집’을 제작하여 경찰이 사건수사나 민원인을 응대할 때 참고하도록 44건의 권고사례를 담은「경찰분야 빈발 고충민원 사례집」을 2020. 12. 30. 발간, 배포하였다.

내년부터 검경 수사권 조정을 본격 시행하면서 경찰의 위상이 높아지고 국민들의 기대가 커지고 있다. 이에 경찰이 국민들의 다양한 요구를 처리하는 과정에서 발생할 수 있는 민원을 단발적으로 처리하는 것보다 예방이 더욱 중요하다고 보고, 여러 사례를 경찰이 쉽게 알 수 있도록 교재가 필요하다고 보아 사례집을 준비해 왔다.

최근 6년간 총 192건의 시정권고 사례를 정밀분석한 후 반복해서 발생하고 실무에서 유용하게 사용될 수 있는 사례 44건을 선정하였다.

〈 표 4-55 〉 최근 6년간 국민권익위 ‘경찰 분야’ 고충민원 처리 통계

(단위: 건)

연도	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년6월	합계
경찰민원 처리	1,515	993	1,072	722	1,530	714	6,546
시정권고	46	31	32	19	45	19	192

사례집에는 업무처리 단계별로 ▲ 수사 진행(18건) ▲ 민원 응대 및 신고 접수(11건) ▲ 교통사고 조사(4건) ▲ 임의동행 절차(3건) ▲ 경찰장구 사용(3건) ▲ 현행범 체포(2건) ▲ 교통법규 위반 신고 처리(2건) ▲ 공상 인정(1건)의 민원사례가 담겨 있다.

국민권익위는 사례집을 전국 모든 경찰 지구대를 포함해 해양경찰청, 검찰청 등 다른 수사기관에도 배포했고, 각 대학의 경찰관련 학과에서 활용할 수 있도록 책자 파일을 제공하고 국민권익위 경찰민원과 관계자가 직접 강의도 해 권익 및 고충민원에 대한 경찰 지망생들의 이해도를 높일 계획이다.

이러한 사례집을 통해 경찰들은 자신을 둘러보고 민원예방을 위해 노력할 것이고 국민들은 권익의식이 함양되어 그만큼 권익침해 사례가 줄어 민원예방 효과가 크다고 볼 수 있다.

4. 복지·노동·방송통신 분야²³⁾

복지·노동·방송통신 분야는 사회복지·보건·의정·약정·여성가족·식품·건강보험·국민연금 등의 고충민원을 처리하는 ‘보건복지 부문’과 근로기준·노사정책·산재보험·직업안정 및 직업훈련·고용보험·임금채권 보장 등의 고충민원을 처리하는 ‘고용노동 부문’, 유무선 전화·인터넷 관련 고충민원을 처리하는 ‘방송통신 부문’으로 구분된다.

세부적으로 살펴보면, 보건복지 부문은 긴급생계 지원, 기초생활수급자 지원, 장애인 복지개선을 포함하는 사회복지와 국민건강보험료 부과, 건강관리 관련 고충민원이 많이 제기되었고, 고용노동 부문은 체불임금, 부당해고, 산업재해와 관련된 민원의 비중이 높았으며, 고용보험, 직업 훈련 등과 관련한 민원도 꾸준히 제기되고 있는 것으로 나타났다. 방송통신 부문의 경우에는 방송통신 피해 구제, 유·무선 전화 개통 및 해지, 인터넷 품질 등과 관련된 고충민원이 대부분이었다. 또한, 취약계층 밀집지역에 찾아가 현장에서 민원을 해소하는 맞춤형 이동신문고의 운영을 철저한 방역지침 준수를 통해 원만히 진행함으로써 권익보호 사각지대 해소 등의 성과를 거두었다.

23) 복지노동민원과 박근용, 박혜량 조사관

〈 표 4-56 〉 부문별 고충민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	보건복지	고용노동	방송통신
2020년	2,296	1,150	930	216
2019년	1,628	822	639	163

올해 유형별 주요 처리 현황을 보면 시정권고가 31건(제도개선 권고 포함), 의견표명 49건(제도개선 의견표명 포함), 합의·조정 해결 210건 등이다.

〈 표 4-57 〉 고충민원 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	합의 해결	조정 해결	기각	각하	심의 안내	이송· 이첩	종결	취하 종결
2020년	2,296	31	49	208	2	0	57	223	1,362	85	279
2019년	1,628	16	46	175	1	6	36	126	472	634	116

〈 표 4-58 〉 시정권고 현황

(단위 : 건)

구 분	계	보건복지	고용노동	방송통신
2020년	31	23	8	-
2019년	16	12	4	-

〈 표 4-59 〉 의견표명 현황

(단위 : 건)

구 분	계	보건복지	고용노동	방송통신
2020년	49	25	23	1
2019년	46	30	15	1

〈 표 4-60 〉 합의해결 현황

(단위 : 건)

구 분	계	보건복지	고용노동	방송통신
2020년	208	116	49	43
2019년	175	94	25	56

가. 보건복지 부문

보건복지 부문은 사회복지 444건, 보건 210건, 의정 64건, 약정 20건, 여성가족 55건, 식품 45건, 건강보험 262건, 국민연금 35건 등 총 1,150건의 고충민원을 처리하였다. 특히 건강보험료 부과 이의, 건강보험료 분할납부 요구, 보험료 체납에 따른 압류처분 취소 요구와 생계곤란으로 인한 기초생활수급자 선정 및 긴급복지지원 요구, 아동복지수당 지원, 장애등급 재심사에 따른 장애등급 상향 요구 등의 고충민원이 꾸준히 제기되었다.

장애인 복지 확대 요구, 국민연금 납부 유예 등과 관련된 고충민원도 다수 제기되었다.

유형별 주요 처리 현황을 살펴보면 기타가 795건으로 가장 많았고, 시정권고는 23건, 의견표명 25건, 합의해결은 116건 등으로 나타났다.

〈 표 4-61 〉 보건복지 부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	사회 복지	보건	의정	약정	여성 가족	식품	건강 보험	국민 연금	기타
2020년	1,150	444	210	64	20	55	45	262	35	15
2019년	822	415	43	107	4	32	30	168	23	-

〈 표 4-62 〉 보건복지 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	합의 해결	조정 해결	기 각	각 하	심의 안내	종결	기타*
2020년	1,150	23	25	116	2	-	19	143	27	795
2019년	822	12	30	94	-	2	16	91	272	305

* 기타 : 이송·취하 등

〈시정권고 주요사례〉

코로나19 확산으로 신청하지 못한 아동복지수당 소급 지원

(1) 민원요지

신청인은 2020년 1월말 자녀를 출산하고 난 뒤 태어난 자녀에 대한 출생신고와 각종 아동복지수당(양육수당·아동수당)을 신청하려 했으나, 2월말부터 국내 코로나19 확진자가 대규모로 발생함에 따라 정부와 해당 지방자치단체가 연일 외출 자제를 권고하여 외출을 삼가고 있다가, 코로나19 확산이 진정된 후 아동복지수당을 신청했는데, 피신청인은 자녀 출생일부터 60일이 지났다는 이유로 자녀 출생일부터 소급하여 아동복지수당을 지급하지 않은 것은 부당하니 시정 요구

(2) 처리과정 및 조치결과

「아동수당법 시행규칙」 제8조 제1항 제2호 및 「양육수당의 지원 대상 및 기준 등에 관한 고시」 제5조 제2호 등에 따르면, 재난이나 감염병 등 불가피한 사유로 아동복지수당을 신청하지 못한 기간에 대해서는 60일 기간 산정의 예외를 허용하고 있는 점, 신청인이 자녀를 출산한 후 국내 코로나19 확진자가 대규모로 발생하여 정부는 외출 자제를 강력히 권고한 점, 특히, 신청인 거주 지역과 연접한 지역에서 코로나19 확진자가 발생함에 따라 해당 지방자치단체는 연일 외출 자제를 권고한 점, 아동복지수당은 아동의 보호자가 아동을 양육하면서 겪게 되는 경제적 부담을 경감하고 아동의 기본적 권리와 복지 증진을 기본 목표로 하는 있는 점 등을 종합적으로 고려할 때 아동복지수당의 소급 지원을 구하는 신청인의 주장은 상당한 이유가 있으므로 해당 지방자치단체장에게 아동복지수당을 소급해 지원할 것을 시정권고

〈의견표명 주요사례〉

선천성이상아 의료비 지원 요청

(1) 민원요지

신청인의 자녀는 태어나자마자 신생아 중환자실에 입원하여 치료받던 중 출생 후 31일째 되는 날 선천성이상(Q코드 질병)을 진단받고, 62일째 되는 날 수술을 받았다. 이후 신청인은 자녀의 수술비에 대하여 법령에 따라 선천성이상아 의료비 지원을 신청하였으나, 피신청인은 선천성이상아 의료비 지원은 아동 출생 후 28일 이내에 선천성이상을 진단받고 6개월 내 수술을 받아야만 지원할 수 있는데, 신청인 자녀의 경우 출생 후 31일째 되는 날 선천성이상을 받았다는 이유만으로 의료비 지원 불가 처분은 부당하니 도와 달라.

(2) 처리과정 및 조치결과

선천성이상아 의료비 지원은 아동 출생 후 28일 이내에 선천성이상으로 진단받고, 선천성이상

질환을 치료하기 위하여 출생 후 6개월 이내에 입원하여 수술한 경우에 한하여 수술비를 지원하도록 규정하고 있는데, 신청인의 자녀는 태어나자마자 중환자실에 입원하여 치료받았고, 비록 출생 후 31일째 되는 날 선천성이상을 진단받았으나 진단이 늦어진 것과 관련하여 신청인의 과실이나 부주의가 있었던 것으로 보기 어려우며, 61일째 되는 날 수술을 받을 정도로 아동의 건강은 위중한 상태에 있었던 점 등을 종합적으로 고려할 때 피신청인 1(해당 지방자치단체장)은 신청인에게 선천성이상아 의료비를 지원할 것을 의견표명하고,

피신청인 2(보건복지부장관)는 선천성이상아 의료비 지원 제도의 도입 취지가 아픈 아동을 부양해야하는 가정의 경제적 부담을 완화하고, 고위험 신생아의 건강한 성장·발달을 도모하기 위한 것인 점, 전문가들은 출생 후 초기에 치료를 받지 못하면 사망·장애가 발생할 수 있어 지원을 확대할 필요가 있다고 주장하고 있는 점, 정부는 1세 미만 아동 의료비 제로화 정책을 적극 추진하고 있는 점 등을 종합할 때, 선천성이상아 의료비 지원 요건을 출생 후 1년 이내 진단 및 수술받은 경우까지 포함하도록 제도개선 의견표명

〈조정해결 주요사례〉

경주 한센인촌 주거복지 및 환경개선 요구

(1) 민원요지

신청인은 한센인들로서 경주보문관광지구 개발 등 정부정책에 따라 1979년 경북 천북면 신당3리에 위치한 희망농원 지역으로 강제 이주하여 40년 이상 거주해 오고 있는데, 정부가 폐슬레이트 석면(발암물질) 지붕으로 지어준 452동의 집단계사 주위에 주택 115가구가 혼재되어 있어 주거환경이 매우 열악하고, 전부 무허가 건물로 지어져 현재 새로운 신축행위도 불가하며, 정부가 1988년경 신축한 재래식 침전조 및 낙후된 하수관로로 인해 축분 등 오폐수가 정화되지 않고 경주 및 포항시민의 취수원인 형산강으로 방류되어 악취 및 수질오염 등으로 인근 주민들의 민원제기 등 비난을 받아오고 있고, 이주 당시 정부가 약속한 문화시설 완비, 자립생활보장 등이 지켜지지 않아 생계를 유지하는 데 많은 어려움을 겪고 있으니, 노후화된 집단계사 철거, 재래식 침전조 및 하수관로 정비 등 주거복지 및 환경개선을 위한 종합대책 마련 요청

(2) 처리결과 : 조정해결

○ 조정·합의 내용

가. 경주시장은 해당 지역의 주거환경은 물론, 포항시민들의 취수원인 형산강 수질오염의 근원적 문제 해결을 위해 ① 노후 집단계사 452동 및 폐슬레이트 철거, ② 노후 침전조 및 하수관로 정비 등에 대하여 2021년 상반기까지 기본정비계획을 수립하고 ③ 희망농원 주민들과의 공문화를 통해 노후 주택정비 등 거주여건 개선 ④ 친환경 농작물재배 등 일자리 및 농가소득 창출기반 마련 ⑤ 요양원 및 양로원 등 복지시설, 생태공원 등 주민 편익 공간 조성을 포함한 종합정비계획을

단계적으로 수립·추진한다.

나. 경상북도지사는 정부의 이주정책에 따라 해당 지역으로 강제 이주하여 집단 거주하는 신청인의 피해에 대한 종합대책임과 동시에 형산강 취수원 오염원 문제를 해결하는 것인바, 경주시장의 재정만으로 이 민원 지역 정비사업을 추진하는 것은 어렵다.

그러므로 집단거사 철거, 침전조 및 하수관로 정비 등 시설개선사업이 국비보조사업으로 원만히 추진될 수 있도록 협력하며, 국비보조사업으로 확정된 이후에는 재원협의 등 행정절차 처리기간을 단축하여 신속히 사업이 추진될 수 있도록 적극 협력한다.

다. 포항시장은 해당 지역의 축산 및 생활 오·폐수에 따른 형산강 취수원 오염 문제해소는 포항시민의 오랜 숙원이므로 해당 지역의 노후 하수관로 개선 등 주거환경 및 수질오염 개선사업, 형산강 수질개선 활동(감시·정화활동)이 원만히 추진될 수 있도록 상호간 행정적으로 협력한다.

라. 대구지방환경청장은, 경주시장이 해당 지역의 하수관로 정비사업 예산 등을 신청하면 국비보조금을 지원받을 수 있도록 협조하고, 국비지원사업으로 확정된 이후에는 재원 협의 등 행정절차 처리기간을 단축하여 신속히 사업추진이 될 수 있도록 적극 협력한다.

나. 고용노동 부문

고용노동 부문 고충민원은 근로기준 497건, 산재사고·보험 124건, 노동정책 114건, 고용보험 103건, 직업안정 및 직업훈련 79건, 임금채권보장 13건 등 총 930건이 처리된 것으로 나타났다.

처리 유형별 현황을 살펴보면 시정권고 8건, 의견표명 23건, 합의해결 49건, 각하 13건, 심의안내 78건, 종결 50건, 이송·취하 등 709건으로 나타났다.

〈 표 4-63 〉 노동 부문 고충민원 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	근로기준	노사정책	산재보험	직업안정 및 직업훈련	고용보험	임금채권 보 장
2020년	930	497	114	124	79	103	13
2019년	639	367	81	88	34	54	15

〈표 4-64〉 노동 부문 처리 유형별 현황

(단위: 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	합의 해결	조정 해결	기 각	각 하	심의안내	종결	기타*
2020년	930	8	23	49	0	0	13	78	50	709
2019년	639	4	15	25	1	4	18	32	309	231

※ 기타: 이송·취하 등

〈시정권고 주요사례〉

외국인근로자의 사업장 변경 요구

(1) 민원요지

신청인은 스리랑카 국적의 외국인근로자로서 고용허가제를 통해 국내로 입국하여 벽돌 제조 업체의 사용자와 36개월간의 근로계약을 체결하고 1년 이상 근무하던 중 당초 근로계약서와 다른 기숙 시설과 사전공제동의서 없이 임금에서 숙박료를 공제하는 등 근로조건을 위반하여 고용노동청에 사업장변경을 신청하였으나, 접수하지 않고 반려 처분한 것은 부당하니 시정 요청

(2) 처리과정 및 조치결과

신청인이 사용자와 체결한 근로계약서 및 고용허가서 등에 따르면, 숙박유형은 일반 주거시설인 단독주택으로 돼 있으나 실제로는 샌드위치 판넬 구조의 임시 거주시설이고 이는 '고용허가제 업무편람'에서 규정한 부당한 처우에 해당한 점, 서면으로 사전공제동의서가 작성되지 않은 채 임금에서 숙박비를 공제한 것은 근로계약서와 '외국인근로자 숙식정보 제공 및 비용징수 관련 업무지침'에 반하는 점, 외국인근로자의 경우 사업장 변경 횟수 제한 및 향후 성실근로자의 재입국 특례 등을 고려하면 신청인의 책임이 아닌 사유로 사업장 변경을 할 필요성이 있는 점 등을 종합적으로 고려할 때, 고용노동청의 사업장변경 신청 반려를 취소하고 사업장변경이 되도록 조치할 것을 시정권고

〈의견표명 주요사례〉

조기재취업수당 부지급 결정 취소 요청

(1) 민원요지

신청인은 구직수당 수령 중 재취업한 후 12개월 이상 계속 고용되었으므로 「고용보험법」 제64조 및 동법 시행령 제84조에 따라 조기재취업 수당을 청구하였다. 그런데 고용노동청은 2018. 9. 20.

조기재취업한 후 새로운 사업장으로 전직하면서 2018. 11. 26. 단 하루가 미취업 상태로 확인된다는 이유로 조기재취업수당을 지급하지 않은 것은 부당하니 시정 요청

(2) 처리과정 및 조치결과

고용노동청 '실업급여 업무편람'에 따르면 '12개월 이상 계속 고용된 경우'란 12개월 이상 계속하여 근로자 신분을 유지하는 경우를 말하고, '계속하여'는 근로의 단절이 없어야 하나 통상 금요일 퇴직하고 월요일 신규 입사하는 경우에는 사회통념상 토~일요일 취득이 불가한 사정 등을 고려하여 계속근로로 인정한다고 규정하고 있는 점, 근로 단절이 있었던 날은 월요일인데 신청인의 경우 매주 화요일부터 일요일까지 근무하고 월요일은 정기 휴무일이고 이날 신청인은 전직을 위한 인수인계를 받아 사실상 업무를 시작한 것으로 볼 수 있어 근로의 단절로 단정하기 어려운 점, 고용보험심사위원회는 "조기재취업수당의 목적은 실직기간을 최소화시키고 안정된 재취업을 장려하기 위한 제도인바 안정된 직업에 재취업하기 위한 과정에서 단 1일 근로의 단절이 있었다고 하여 이를 지급하지 않는 것은 수급자격자로 하여금 재취업 의욕을 저하시킬 뿐만 아니라 실직기간을 최소화시키고 안정된 재취업을 장려하기 위한 조기재취업수당의 목적과 취지에도 부합하지 않는다."라고 결정한 바가 있는 점 등을 종합할 때, 고용노동청의 조기재취업수당 부지급 결정을 취소하고 수당을 지급할 것을 의견표명

다. 방송통신 부문

방송통신 부문은 유·무선 전화 84건, 인터넷 39건, 방송 통신 92건 등 총 216건의 민원을 처리하였으며, 이동통신요금, 인터넷·휴대전화 개통 및 해지, 통신 시설 설치·이설 등과 관련된 고충민원이 꾸준히 제기되고 있다.

처리 유형별 현황을 살펴보면, 의견표명 1건, 합의해결 43건, 각하 25건, 심의안내 2건, 종결 6건, 이송·취하 등 139건으로 확인된다.

방송통신 민원은 민간 통신회사와 개인 간의 약정·해지, 요금 관련 등 사인 간 분쟁해결이 다수를 차지하고 있어 시정권고나 의견표명 등으로 분쟁을 해소하는 데는 한계가 있지만, 해당 업체 및 소관 부처와의 원만한 협의를 통해 통신 시설의 이전·설치·교체와 통신요금의 경감 등에 대해서는 상당수 합의를 이끌어내고 있다.

〈표 4-65〉 방송통신 부문 고충민원 처리현황

(단위: 건)

구 분	계	유·무선전화	인터넷	방송통신	기 타
2020년	216	84	39	92	1
2019년	163	72	45	46	0

〈표 4-66〉 방송통신 부문 처리 유형별 현황

(단위: 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	합의 해결	각하	심의안내	종결	기타*
2020년	216	0	1	43	25	2	6	139
2019년	163	0	1	56	2	2	50	52

※ 기타: 이송·취하 등

〈합의해결 주요사례〉

통신주 이설 요청

(1) 민원요지

신청인이 거주하는 집 바로 옆에는 통신업체에서 관리하는 통신주가 설치되어 있는데, 최근 기울어져 집을 덮칠 기세이고, 지반이 약한 밭에 허술하게 매설되어 있는 통신주가 넘어질 경우 인명 피해 등이 우려되니 이설 등 안전조치 요청

(2) 처리과정 및 조치결과

자칫 인명 피해가 발생할 수도 있고, 통신 두절로 인해 많은 사람들에게 불편을 야기할 수 있으므로, 해당 통신업체에 담당자와 긴밀하게 협의하고 주민 안전과 불편을 사전에 예방하기 위한 통신주 이설에 대한 검토를 요청하는 등 노력한바, 해당 통신업체는 신청인과 협의하여 신속하게 통신주를 이설함으로써 주민 불안·불편을 합의해결로 해소

5. 재정·세무 분야²⁴⁾

재정·세무 분야는 국유재산·금융·보험·증권·공정거래·담배·조달 등의 민원을 처리하는 재정 부문과 국세·관세·지방세 등의 민원을 처리하는 세무 부문으로 구분된다.

2020년도는 2019년도 대비 처리건수가 약 16.7% 감소하였는데, 부문별로 살펴보면 재정부문은 2.7% 감소하였고, 세무부문은 22.7% 감소하였다.

〈 표 4-67 〉 부문별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	재 정	세 무
2020년	1,340	469	871
2019년	1,610	482	1,128
증 감	△270 (△16.7%)	△13 (△2.7%)	△257 (△22.7%)

〈 표 4-68 〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	조정· 합의	기각	심의안내	각하	이송· 이첩	취하 종결
2020년	1,340	67	20	152	-	320	77	46	658
2019년	1,610	83	12	189	11	475	135	38	667
증 감	△270 (△16.7%)	△16 (△19.2%)	8 (66.6%)	△37 (△19.5%)	△11 (100%)	△155 (△32.6%)	△58 (△42.9%)	8 (21.0%)	△9 (△1.3%)

〈 표 4-69 〉 시정권고 현황

(단위 : 건)

구 분	계	중앙행정기관				지방자치단체					공공 기관	헌법기관 법원
		계	국세청	관세청	기타	계	서울	경기	부산	기타		
2020년	67	47	45	0	2	11	7	3	0	1	9	0
2019년	83	69	65	0	4	8	0	3	0	5	6	0

24) 재정세무민원과 홍진명 조사관

〈표 4-70〉 합의해결 현황

(단위: 건)

구 분	계	재 정	세 무
2020년	152	29	123
2019년	189	25	164
증 감	△37 (△19.5%)	4 (16.0%)	△41 (△25.0%)

가. 재정 부문

재정 부문의 경우 2020년도에 국유재산 분야 142건, 금융 분야 104건, 보험 분야 72건, 공정거래 분야 99건 등 총 469건의 고충민원을 처리하였다. 2020년도 재정 부문은 국유재산과 공정거래 민원처리 건수가 증가한 반면, 금융민원 처리건수는 감소하였다.

처리 유형별 현황을 살펴보면 시정권고 11건, 의견표명 11건, 조정·합의 29건, 심의안내 189건 등으로 총 469건의 민원을 처리했다.

〈표 4-71〉 부문별 민원처리 현황

(단위: 건)

구 분	계	국유재산	금 용	보 험	증 권	담 배	공 정	기 타
2020년	469	142	104	72	2	5	99	45
2019년	482	104	202	78	7	9	54	28
증 감	△13 (△2.6%)	38 (36.5%)	△98 (△48.5%)	△6 (△7.6%)	△5 (△71.4%)	△4 (△44.4%)	45 (83.3%)	17 (60.7%)

〈표 4-72〉 민원처리 유형별 현황

(단위: 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	조정· 합의	기 각	심의안내	이송· 이첩 등
2020년	469	11	11	29	0	189	229
2019년	482	10	3	24	1	148	296
증 감	△13 (△2.6%)	1 (10.0%)	8 (266.6%)	5 (20.8%)	△1 (100%)	99 (66.8%)	△67 (22.6%)

〈시정권고 주요사례〉

변상금 부과처분 취소

(1) 민원요지

신청인은 상속받은 건물이 국유지를 무단점유하였다는 사유로 피신청인으로부터 변상금을 부과받았다. 피신청인은 무단점유기간을 2018. 12. 31.까지로 산정하여 변상금을 부과하였는데, 상속받은 건물은 2018. 3. 28. 도로개설을 위해 지방자치단체에 수용되었다. 피신청인의 부당한 변상금 부과처분을 취소해 달라.

(2) 처리과정 및 결과

등기사항전부증명서에 따르면, 신청인이 상속받은 건물은 2018. 3. 28. 수용을 원인으로 소유권이 지자체로 이전된바, 수용일 이후 신청인에게 부과된 변상금은 위법·부당하므로 피신청인에게 변상금을 취소하고 부과기간을 정정하여 부과할 것을 시정권고함. 피신청인은 우리 위원회의 시정권고를 수용하여 부과기간을 정정하여 변상금을 다시 부과할 예정임을 통보함

나. 세무 부문

세무 부문의 경우 2020년도에 국세 분야 704건, 지방세 분야 148건, 관세 등 기타 분야 19건 등 총 871건의 고충민원을 처리하였다. 이는 전년도 처리건수와 비교하면 약 22.7% 감소한 수치이다. 처리 유형별 현황을 살펴보면 시정권고 56건, 의견표명 9건, 조정·합의 123건, 심의안내 131건, 이송·이첩 및 종결 등이 552건으로 나타났다.

시정권고는 국세청(지방국세청, 산하세무서 포함)과 지방자치단체 등에 총 56건을 하였으며, 의견표명은 국세청(지방국세청, 산하세무서 포함)과 지방자치단체에 총 9건을 하였다.

〈표 4-73〉 부문별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	국 세	지방세	기 타
2020년	871	704	148	19
2019년	1,128	954	161	13
증 감	△257 (△22.7%)	△250 (△26.2%)	△13 (△8.0%)	6 (46.1%)

〈표 4-74〉 민원처리 유형별 현황

(단위: 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기 각	심의안내	이송·이첩 등
2020년	871	56	9	123	0	131	552
2019년	1,128	73	8	165	10	327	545
증 감	△257 (△22.7%)	△17 (△23.2%)	1 (12.5%)	△42 (△25.4%)	△10 (100%)	△196 (△59.9%)	7 (1.2%)

〈시정권고 주요사례〉

제2차 납세의무 지정 취소

(1) 민원요지

신청인은 중국 교포로, 주식회사 ○○의 대표이사 및 주주가 되달라는 고용주의 부탁을 받고 여권과 인감증명서를 건네주었다. 이후 주식회사 ○○이 국세를 체납하자 피신청인이 신청인을 주식회사 ○○의 제2차 납세의무자로 지정하였다. 주식회사 ○○의 실제 주주는 신청인의 고용주이니 신청인에게 행한 제2차 납세의무자 지정을 취소하여 달라.

(2) 처리과정 및 결과

주식회사 ○○에 주금을 납입한 자가 불분명한 점, 주금을 납입한 자를 확인하기 위하여 제3자의 금융거래 내역을 살펴볼 필요가 있는 점, 신청인의 고용주가 신청인이 주식회사 ○○의 대표이사 또는 주주가 아니라는 취지의 확인서를 제출한 점, 신청인이 주식회사 ○○으로부터 급여를 지급받은 사실이 있긴 하나 근로소득 수령 사실만으로 신청인을 주주로 단정지를 수는 없는 점, 외국인인 신청인이 우리나라에 입국한 후 곧바로 주식회사 ○○의 대표이사 또는 주주가 되어 주식회사 ○○을 실제로 운영하였다고 보기 어려운 점, 주식회사 ○○은 창호 관련 제조업 및 건설업을 운영하고 있는데, 신청인의 고용주가 이전에 같은 업종의 사업체를 운영한 이력이 있는 점 등을 고려하여 피신청인에게 주식회사 ○○의 실제 과점주주를 확인한 후 그 결과에 따라 신청인에 대한 제2차 납세의무자 지정을 취소하도록 시정권고하였으며, 피신청인은 시정권고를 수용하여 신청인에 대한 제2차 납세의무자 지정을 취소함

6. 산업·농림·환경·해양 분야²⁵⁾

산업·농림·환경·해양 업무분야는 통상행정일반·특허·전기·석유·광업·천연도시가스·우편 등의 민원을 처리하는 산업자원 분야, 농업·축산·양정·농축협·산림행정 등의 민원을 처리하는 농림 분야, 공해·폐기물·상수원·먹는 샘물·국립공원·상하수도 등의 민원을 처리하는 환경 분야, 해양수산·수협·해운항만 등의 민원을 처리하는 해양수산 분야로 구분된다.

2020년도의 민원처리는 833건으로 2019년도에 비해 31건(3.5%) 감소하였다. 민원처리 분야별 현황을 살펴보면 산업자원 분야 236건(28%), 농림 분야 309(37%), 환경 분야 255건(31%), 해양수산 분야 19건(2%), 기타 14건(2%) 등을 차지하며 다양한 분야의 민원을 처리하였다.

민원처리 유형별 현황을 살펴보면, 시정권고 26건(3%), 의견표명 48건(6%), 조정·합의 103건(12%) 등으로 인용 건은 177건(21%), 기각·취하·심의안내 등 불인용 건은 656건(79%)으로 나타났다.

〈표 4-75〉 분야별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	산업자원	농림	해양수산	환경	기타
2020년	833	236	309	19	255	14
2019년	864	363	320	9	152	20

〈표 4-76〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	조정· 합의	기각	각하	심의 안내	이송· 이첩	안내 회신	취하· 종결
2020년	833	26	48	103	1	53	121	53	331	97
2019년	864	23	33	117	1	66	197	5	0	422

25) 산업농림환경민원과 김태범 서기관

〈표 4-77〉 시정권고 현황

(단위: 건)

구 분	계	중앙행정기관			지방자치단체										투자기관				
		산림청	농림축산식품부	산업통상자원부	서울	경기	인천	강원	충청	전라	경상	제주	부산	한국농어촌공사	한국토지주택공사	한국감정원	국립중앙의료원	기타	
2020년	26	1	0	1	0	4	0	3	6	1	3	0	1	0	2	1	1	2	
2019년	23	2	1	0	2	5	0	2	0	2	2	0	0	4	1	0	0	2	

〈표 4-78〉 조정·합의해결 현황

(단위: 건)

구 분	계	산업자원	농림	환경	해양수산	기타
2020년	103	48	39	11	3	2
2019년	117	40	48	20	5	4

가. 산업자원 분야

2020년도 한 해 동안 산업자원 분야 총 236건의 고충민원을 처리하였고, 세부적으로 살펴보면 통상행정 일반 80건, 전기 109건, 천연도시가스 9건, 우정 8건, 특허 2건, 석유 3건, 광업 1건 등 광범위한 민원을 처리하였다. 산업자원 분야에는 신재생에너지 공급인증서 관련 이의, 태양광발전설비 검사 관련 이의, 코로나19로 인한 소상공인 지원 대책 요구, 산업단지 조성으로 인한 토지수용 이의, 전기시설물 이전 및 철거 요구, 전기요금 감면 요구, 도시가스 공급 및 요금감면 요구, 우편행정 개선요구 등의 민원이 있었다.

〈표 4-79〉 산업자원 분야 내용별 처리현황

(단위: 건)

구 분	계	통상행정	전 기	가 스	우 정	특 허	석 유	광 업	기타
2020년	236	80	109	9	8	2	3	1	24
2019년	363	100	208	17	29	5	2	2	0

〈표 4-80〉 산업자원 분야 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기 각	각 하	심의안내	이송·이첩	안내회신	취하·종결
2020년	236	8	14	48	0	13	23	4	105	21
2019년	363	4	10	40	1	33	71	0	0	204

산업자원 분야의 유형별 처리현황을 살펴보면 신청인의 민원을 인용하는 시정권고 및 의견표명, 조정·합의 건수는 총 70건으로 전체 처리 건수(236건)의 약 30%를 차지하였고, 그 중 조정·합의 건수가 48건으로 총 인용 건수의 약 69%를 차지하였다.

〈의견표명 주요사례〉

소상공인 새희망자금 지원 요청

(1) 민원요지

신청인은 서울특별시 ○○구 ○○동 소재 ○○(이하 '이 민원 사업장'이라 한다)에서 직장을 다니는 아들 명의로 사업자등록을 하고 이 민원 사업장을 직접 운영해 오다가 2020. 8. 3.자로 신청인 명의로 사업자등록을 변경했는데, 피신청인이 이 민원 사업장의 사업자등록이 2020. 5. 31. 이후라는 사유로 '소상공인 새희망자금'(이하 '이 민원 자금'이라 한다) 지원 대상에서 제외한 것은 부당하니 이 민원 자금을 지원받을 수 있게 해 달라.

(2) 처리과정 및 결과

이 민원 자금은 코로나19 확산에 따라 매출이 감소한 영세 소상공인과 사회적 거리두기 강화로 경영상 어려움을 겪고 있는 소상공인을 직접 지원하기 위한 것으로서 지원 대상인 소상공인 여부 확인을 위하여 최소한의 매출실적 확인이 필요하여 그 기준을 2020. 5. 31. 이전 개업업체로 제한하게 됨에 따라 신청인과 같이 사각지대에 놓이는 소상공인이 발생하였다. 그러나 이 민원 사업장의 사업자등록이 신청인의 아들 명의로 되어 있을 당시인 2020. 1. 28. 신청인이 이 민원 사업장의 「음악산업진흥에 관한 법률」 위반으로 그 벌금을 납부한 사실이 있는 점, 국세청은 '사업자등록증 명의 변경의 사유가 실질소득자로서의 명의환원에 해당하는 경우에는 계속사업으로 본다.'고 질의회신에서 밝히고 있고 신청인의 경우에서도 신청인이 신청인의 아들 명의로 된 이 민원 사업장의 사업자등록을 폐업신고하고 2020. 8. 3. 신청인 명의로 신규 등록한 것은 실질소득자로 명의를 환원한 경우에 해당하므로 이 민원 사업장에 대해서는 계속사업으로 봄이 타당한 점을 종합해 볼 때, 피신청인이 기준일 이후 창업이라는 사유로 이 민원 사업장을 이 민원 자금의 지원 대상에서 제외한 것은 코로나19로 경영상 어려움을 겪고 있는 소상공인을 지원하고자 하는 이 민원 자금의 근본 취지에 비추어 좁게 해석한 것으로 판단된다.

따라서 피신청인에게 이 민원 사업장에 대하여 소상공인 새희망자금의 지원 대상 여부를 재검토할 것을 의견표명

나. 농림 분야

2020년도 한 해 동안 농림 분야 총 309건의 고충민원을 처리하였고, 세부적으로 살펴보면 농업 189건, 산림행정 62건, 축산 24건, 농·축협 8건순으로 나타났다. 농림 분야는 농업생산기반시설 및 농지관련 민원과 산지전용 인·허가, 국·공유림매각 등의 민원이 다수를 차지하였다. 축산과 관련하여 축사건축, 축산물 유통 민원이 있었다.

〈표 4-81〉 농림 분야 내용별 처리현황

(단위: 건)

구 분	계	농 업	산림행정	농·축협	축 산	기타
2020년	309	189	62	8	24	26
2019년	320	216	52	30	22	0

〈표 4-82〉 농림 분야 처리 유형별 현황

(단위: 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	조정·합의	기 각	각 하	심의 안내	이송·이첩	안내 회신	취하·종결
2020년	309	7	16	39	1	34	47	6	117	42
2019년	320	12	14	48	0	28	78	1	0	139

농림 분야의 유형별 처리현황을 살펴보면 신청인의 민원을 인용하는 시정권고 및 의견표명, 조정·합의 건은 총 62건으로 전체 처리 건(309건)의 약 20%를 차지하였고, 그 중 조정·합의가 39건으로 총 인용 건수의 약 63%를 차지하였다.

〈제도개선 의견표명 주요사례〉

농지연금 가입신청 반려 취소요청

(1) 민원요지

신청인은 경매를 통하여 경남 ○○시 ○○구 과수원 9,080㎡(이하 '이 민원 토지'라 한다)를 취득한 후 2019. 11. 14. 피신청인이 시행하는 농지연금에 가입신청하였으나, 피신청인은 2019. 11. 1.자로

농지연금 업무처리지침이 개정됨에 따라 경매 및 공매로 취득한 농지는 신청대상 농지에서 제외된다는 사유로 반려했었으니 이를 해결해 달라.

(2) 처리과정 및 결과

피신청인은 정책, 제도 및 계획을 수립·시행하거나 변경하려는 경우에는「행정절차법」에 따라 특별한 사정이 없으면 20일 이상 예고하여야 하나 특별한 사정없이 농지연금 업무처리요령 개정안을 10일 동안만 예고하여 희망농가들에게 개정내용을 충분히 홍보하지 못한 점, 농어촌공사법 및 시행령에는 담보농지의 제한을 농지연금 업무처리요령에서 정하도록 하는 위임근거가 없는바, 농지연금 업무처리요령에 대외적 구속력이 있다고 보기 어려운 점, 피신청인은 “농지연금은 노후생활자금에 부족한 고령농업인의 노후생활안정지원 및 농촌사회의 안전망 확충 및 기능유지를 목적으로 시행되고 있는 사업으로 농지를 취득한 자에게 곧바로 농지연금수급권에 대한 보호가치가 형성되었다고 보기 어렵다.”고 주장하나 신청인은 2009년부터 농업경영체 등록을 하여 농업을 영위해 오고 있으며, 이 민원 토지를 추가 취득하여 농업을 하고 있는 점을 종합적으로 고려할 때 피신청인은 이 민원 토지를 담보로 한 농지연금 가입신청에 대한 반력을 취소하고 수리하는 것이 바람직할 것으로 판단되어 의견표명.

아울러 농어촌공사법에 담보물 제한규정이 농지연금 업무처리요령에 위임되지 않은 점, 국민의 알권리를 보장하기 위하여 예고기간의 보완이 필요한 점, 향후 유사민원의 발생을 방지할 필요가 있는 점을 고려할 때 농어촌공사법에 근거하여 담보농지를 제한하는 방안을 마련하는 것이 타당할 것으로 판단되어 제도개선 의견표명.

다. 환경 분야

2020년도 한 해 동안 환경 분야 총 255건의 고충민원을 처리하였고, 세부적으로 살펴보면 대기환경, 축산·폐기물, 상하수도 순으로 민원을 처리하였다. 환경 분야는 소음·악취 등 생활환경피해, 폐기물 처리, 상·하수도 사용료 부과 시정요구 및 하수공사 피해보상 요구 민원 등이 있었다.

〈표 4-83〉 환경 분야 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	상하수도	대기환경	축산·폐기물	자연공원	수질환경	상수원·먹는샘물	토양오염	생활환경·분쟁	기타
2020년	255	46	74	72	6	8	5	1	17	26
2019년	152	59	41	32	10	8	2	0	0	0

〈표 4-84〉 환경 분야 처리 유형별 현황

(단위: 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	조정· 합의	기각	각하	심의 안내	이송· 이첩	안내 회신	취하· 종결
2020년	255	11	17	11	0	5	47	40	93	31
2019년	152	7	8	20	0	5	45	4	0	63

환경 분야의 유형별 처리현황을 살펴보면 신청인의 민원을 인용하는 시정권고 및 의견표명, 조정합의 건은 총 39건으로 전체 처리 건(255건)의 약 15%를 차지하였고, 그 중 의견표명이 17건으로 총 인용 건의 약 43%를 차지하였다.

〈의견표명 주요사례〉

아스콘사업장 대기환경보전법 위반 등에 대한 조치 촉구

(1) 민원요지

○○ 소재 아스콘사업장(이하 '이 민원 사업장'이라 한다)에서 벤조피렌 등 1급 발암물질에 해당하는 유해물질을 배출하여 주변 지역 주민들에게 건강상 위해를 입히고 있으니, 이 민원 사업장 단속 및 행정조치를 촉구하여 달라.

(2) 처리과정 및 결과

이 민원 사업장은 관련 법령에 벤조피렌 등 특정대기유해물질에 대한 배출허용기준이 신설됨에 따라 대기오염물질 배출시설 설치 허가를 다시 받아야함에도 이를 이행하지 않고 있으나, 피신청인은 특정대기유해물질 배출 확인 검사에 협조하지 않는 사업장이 많고 대기오염물질 배출시설의 입지가 제한되어 있는 지역에 위치한 사업장이 많아 이 민원 사업장이 대기오염물질 배출시설 설치허가·신고 대상으로 판명될 경우 폐쇄를 명하여야 한다는 이유로 이 민원 사업장에 대한 조사 및 관련 행정조치를 실시하지 않고 있다.

그러나 환경부는 「대기환경보전법」 제82조 및 제91조에 따라 사업장의 검사 회피·방해 행위에 대하여 지방자치단체장은 벌칙 부과를 통해 협조를 강제할 수 있다고 답변한바, 결국 피신청인이 적극적 의지를 갖고 보건환경연구원과 협조하여 조사를 진행하는 경우 이 민원 사업장의 대기오염물질 배출 정도에 대한 검사가 신속하게 이루어질 수 있는 점, 지방자치단체장은 주민이 건강하고 쾌적한 환경에서 생활할 수 있도록 대기오염물질을 적법하게 관리할 의무가 있는바, 아스콘사업장이 신설된 법령에 따라 입지 요건을 갖추고 배출시설 설치허가를 받은 후 같은 법 제26조에 따라 대기오염물질 방지시설을 설치하여 오염 물질을 허용 기준 이내로 관리할 수 있도록 필요한 조치를 신속하게

진행함이 지방자치단체장으로서 타당한 직무행위라고 할 수 있는 점, 피신청인이 2017년 실시한 아스콘 사업장 특정대기유해물질 측정 결과 상당한 수준의 오염물질이 배출된 것으로 확인되었으므로 주민 건강상 위해를 고려할 때 신속한 점검 및 행정조치가 필요한 점, 「대기환경보전법」 제23조 제1항 및 같은 법 시행령 제11조 제1항에 따라 대기오염물질 배출시설 설치 허가를 다시 받음이 타당하며 이 민원 사업장이 대기오염물질 배출시설 설치 허가를 받아야만 대기오염물질 배출 정도를 자가 측정하여 환경부 대기배출원관리시스템에 제출하고, 환경부에서 상시 모니터링을 통해 오염물질 배출 정도를 관리할 수 있는바, 주민 건강상 위해가 우려되는 오염물질이 관리시스템을 통해 적법하게 상시 관리될 수 있는 점 등을 종합적으로 고려할 때, 이 민원 사업장이 대기오염물질 관리시스템을 통해 적법하게 관리·운영되고, 신청인의 건강상 위해에 대한 우려가 해소될 수 있도록 이 민원 사업장에 대한 신속한 조사 및 행정조치를 실시할 것을 의견표명.

라. 해양 분야

2020년도 한 해 동안 해양 분야 총 19건의 고충민원을 처리하였고, 세부적으로 살펴보면 해양수산 5건, 해운항만 14건의 민원을 처리하였다. 해양 분야는 다양한 내용의 민원이 접수되었으며, 항만 조성으로 인한 이주대책 요구, 어업권 피해보상 요구, 항만건설 반대 등이 있다.

〈 표 4-85 〉 해양 분야 내용별 처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	해양수산	수협	해운항만
2020년	19	5	0	14
2019년	9	5	2	2

〈 표 4-86 〉 해양 분야 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	조정·합의	기각	각하	심의 안내	이송·이첩	안내 회신	취하·종결
2020년	19	0	1	3	0	0	1	2	11	1
2019년	9	0	0	5	0	0	2	0	0	2

해양 분야의 유형별 처리현황을 살펴보면 신청인의 민원을 인용하는 시정권고 및 의견표명, 조정합의 건은 총 4건으로 전체 처리 건(19건)의 약 21%를 차지하였고, 그 중 조정·합의가 3건으로 전체 인용 건의 75%를 차지하였다.

7. 주택·건축 분야²⁶⁾

주택·건축 분야는 주택건설사업, 공공임대주택 공급·관리, 주택도시기금운용, 주택관리 및 임대관리, 주거환경개선사업, 재개발·재건축사업, 주택조합 설립 및 부동산거래 등 주택행정 분야와, 건축허가·신고, 건축물 사용승인·용도변경, 건축물대장 관리, 불법건축물 이행강제금·대집행 및 건설·기술 면허 등 건축행정 분야로 구분된다.

2020년도 접수·처리된 고충민원은 891건이며, 전년 대비 139건(13.5%) 감소 하였다. 민원분야별로 살펴보면, 주택 분야는 606건으로 전년대비 66건(9.8%) 감소하였고, 건축 분야는 285건으로 전년대비 73건(20.4%) 감소하였다.

민원처리 유형별로 보면, 시정권고 12건, 의견표명 92건, 조정·합의 177건 등 인용 건은 281건(31.5%)이며, 기각 1건, 각하 21건, 심의안내 265건, 이송·이첩 24건, 취하종결 299건 등 불인용 건은 610건(68.5%)으로 나타났다.

〈표 4-87〉 분야별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	주 택	건 축
2020년	891	606	285
2019년	1,030	672	358

26) 주택건축민원과 김영택 조사관

〈 표 4-88 〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	조정· 합의	기각	각하	심의 안내	이송· 이첩	안내 화신	취하 종결
2020년	891	12	92	177	1	21	265	24	-	299
2019년	1,030	28	52	303	24	65	189	107	-	262

가. 주택 분야

2020년에 처리된 주택분야 고충민원 처리건수는 총 606건으로 전년대비 66건(9.8%) 감소하였는데, 주택 분야 중 내용별로 주택일반 513건, 주거환경개선 22건, 재개발사업 66건, 건설행정 5건 등을 처리하였으며, 세부 내용으로는 공공임대주택 계약 및 임차인 보호, 공동주택 하자보수, 공동주택 관리, 주택재개발 사업 관련 민원 등이 많았다.

2020년도 주택분야 민원처리 결과를 유형별로 살펴보면, 시정권고 7건, 의견표명 69건, 조정·합의 134건으로 인용 건은 총 210건(34.7%)이며, 기각·각하 13건, 심의안내 169건, 취하종결 등 214건으로 불인용 건은 총 396건(65.3%)으로 나타났다.

〈 표 4-89 〉 주택분야 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	주택일반	주거환경개선	재개발사업	건설행정
2020년	606	513	22	66	5
2019년	672	540	16	96	20

〈 표 4-90 〉 주택분야 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기각·각하	심의안내	취하 종결 등
2020년	606	7	69	134	13	169	214
2019년	672	15	43	254	53	99	208

〈의견표명 주요사례〉

임대사업자 등록 명의 변경

(1) 민원요지

신청인의 배우자가 다세대주택(이하 '이 민원 주택'이라 한다)의 임대사업자로 등록하여 사업을 유지하다가 사망함에 따라 신청인이 이를 단독으로 상속받고 임대사업자 지위를 포괄 승계 받고자 하였으나, 이 민원 주택의 소유권 이전 등기를 하기 전에 임대사업자 양도신고를 하지 않았다는 이유로 임대사업자 지위 승계가 불가하다 하는 바, 임대사업자 등록 명의를 신청인 명의로 변경해 달라.

(2) 처리과정 및 조치결과

신청인은 배우자의 상속자로 임대사업자의 지위도 포괄 승계 받았다고 볼 수 있는 점, '양도'의 의미는 통상적으로 매매와 같이 개개의 권리를 개별적인 원인에 의하여 승계하는 특정승계를 의미하고 상속과 같이 하나의 취득원인에 의하여 다수의 권리의무를 일괄적으로 승계하는 포괄승계와는 구별되는 점, 상속은 피상속인의 사망으로 인하여 개시되고 상속 기타 법률의 규정에 의한 부동산에 관한 물권의 취득은 별도의 등기를 요하지 않는 점, 임대주택인 이 민원 주택을 상속받는 상속인은 피상속인 사망 시 주택의 소유권을 취득하는 것이지 상속 등기를 함으로써 비로소 소유권을 취득하는 것이 아니므로 상속등기 시점을 상속인의 임대주택 취득 시점으로 보아 소유권 취득 전(상속 등기 전) 양도신고가 있는 경우에는 임대사업자 지위가 포괄 승계되고 소유권 취득 후(상속 등기 후) 양도 신고가 있는 경우에는 임대사업자 지위가 포괄 승계되지 않는 것으로 해석하는 것이 타당해 보이는 점, 관련 법률은 임대사업자의 사망 및 상속인의 임대사업자 지위 승계와 관련하여 별도의 규정을 두고 있지 않아 법적 공백이 있는 것으로 보이는 점 등을 고려해 볼 때, 피신청인 ○○구청장에게 이 민원 주택에 대한 임대사업자 등록 명의를 신청인 명의로 변경해 줄 것을 의견표명하고, 국토교통부장관에게 임대사업자 사망 및 상속인의 임대사업자 지위 승계에 대한 사항을 법령에 명확하게 규정하는 등 제도개선할 것을 의견표명.

나. 건축 분야

2020년 건축분야 고충민원 처리건수는 총 285건으로 전년대비 73건(20.4%) 감소하였는데, 건축 분야 중 내용별로 행정기관 관련 162건, 공사 피해 등 43건, 건축 기타 80건 등을 처리하였으며, 세부 내용으로는 건축허가·사용승인·용도변경 등 건축인허가 관련 사항, 건축물 시정명령 및 이행강제금 등 행정처분 관련 사항, 공사피해 및 분쟁 관련 사항, 건축물대장의 작성·변경 및 관리 관련 사항 등이 많았다.

2020년도 건축분야 민원처리 결과를 유형별로 살펴보면, 시정권고 5건, 의견표명 23건, 조정·합의 43건으로 인용 건은 총 71건(24.9%)이며, 기각·각하 9건, 심의안내 96건, 취하종결 등 109건으로 불인용 건은 총 214건(75.1%)으로 나타났다.

〈표 4-91〉 건축분야 내용별 처리현황

(단위: 건)

구 분	계	행정기관 관련	공사 피해 등	건축 기타
2020년	285	162	43	80
2019년	358	218	97	43

〈표 4-92〉 건축분야 민원처리 유형별 현황

(단위: 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기각·각하	심의안내	취하 종결 등
2020년	285	5	23	43	9	96	109
2019년	358	12	10	49	36	90	161

〈의견표명 주요사례〉

건축물대장 소유자 표시 정정

(1) 민원요지

신청인은 근린생활시설(이하 '이 민원 건축물'이라 한다) 건축을 위해 설계비와 공사비 등 모든 비용을 부담하여 공사를 완료하였고, 사용승인 후 이 민원 건축물의 건축물대장을 확인해 보니 소유자 표시가 신청인 단독 소유가 아니라 토지 소유 지분대로인 공동소유로 잘못 표기된 것을 확인하여 이에 대한 정정을 요구하였으나, 피신청인은 등기상 소유자 변경 내역을 제출하여야만 소유자 표시 정정이 가능하다고 하는 바, 이는 이 민원 건축물의 인허가 업무를 대행하였던 건축사가 신청인과 협의없이 임의로 소유자 명의 및 소유권 지분을 작성하였던 것으로 단순 오류에 불과하니 이를 정정해 달라.

(2) 처리과정 및 조치결과

신청인은 사용승인 신청 당시 건축사의 실수로 잘못 입력된 소유자 명의 및 소유권 지분 표시를 정정하려는 것인 점, 착공신고 시 피신청인에게 제출하도록 되어 있는 설계 및 공사 계약서 등에 따르면 신청인 단독으로 계약하였던 것으로 확인되고 관련 공사 비용 등도 신청인 단독으로

집행하였던 것으로 보이는 점, 이 민원 건축물 대장상 표시된 공동소유자(신청인의 자)도 이 민원 정정 신청에 대해 동의하고 있어 향후 소유권과 관련한 분쟁의 우려가 없어 보이는 점, 사용승인 등의 주체는 건축주로서 건축주 표시사항 등에 대하여 면밀히 검토하였어야 하는 원천적인 책임이 건축주인 신청인에게 있으나, 신청인의 부주의 등이 있었다는 이유로 건축물대장상 소유자 표시의 오류를 바로잡는 것을 행정적으로 제한하거나 사실과 다른 부동산 거래를 하도록 하는 것은 비합리적인 점 등을 종합해 볼 때, 이 민원 건축물의 신축에 투입된 실제 소요된 비용, 노력 등을 감안하여 이 민원 건축물대장상 소유자 표시를 정정해 주는 것이 바람직하다고 판단하여, 피신청인에게 이 민원 건축물대장상 소유자 명의 및 소유권 지분을 신청인 단독으로 정정할 것을 의견표명하고, 국토교통부장관에게 건축인허가 시스템에 건축물대장 소유자 표시 관련 유의사항 알림 메시지(팝업창 등) 표출, 건축주 명의 휴대폰에 문자메시지 전송 등 건축물대장 소유자 표시 오류를 예방할 수 있는 절차를 마련할 것을 제도개선 의견표명.

8. 도시·수자원 분야²⁷⁾

도시 부문은 도시·택지개발사업, 공공주택사업 등에 따른 손실보상, 이주대책, 생활대책, 협의양도인택지공급 등 도시계획사업과 교통시설, 공간시설, 소음대책 등 도시계획 시설 결정 및 개발제한구역 관리, 개발행위허가 등 도시관리계획 등으로 구분되고, 수자원 부문은 국가가 관리하는 하천과 댐 관련 부분으로 구분된다.

2020년도에 접수·처리한 고충민원은 도시 부문 831건, 수자원 부문 129건, 기타 13건으로 총 973건을 접수·처리하였고, 유형별 고충민원 처리현황은 시정권고 39건으로 전년대비 25% 감소하였으며, 의견표명 44건으로 전년대비 26% 증가하였다.

〈표 4-93〉 분야별 고충민원 처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	도 시	수자원	기 타
2020년	973	831	129	13
2019년	1429	1265	163	1

27) 도시수자원민원과 박재천 조서관

〈 표 4-94 〉 유형별 고충민원 처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	조정· 합의	기각	각하	심의 안내	이송· 이첩	안내 화신	취하 종결
2020년	973	39	44	83	2	30	447	164	-	164
2019년	1429	52	35	138	21	49	306	500	-	328
증 감	△456	△13	9	△55	△19	△19	141	△336	-	△164

조정·합의로 해결한 고충민원은 도시 부문 65건, 수자원 부문 16건, 기타 2건으로 총 83건이고, 분야별로 살펴보면 도시 부문이 수자원 부문에 비해 조정·합의로 처리한 건수가 많은 것으로 나타났다. 특히 집단민원, 지역사회 이슈 민원, 교통 소음대책, 통학로 개설 및 교통안전대책 수립 등에 대한 고충민원을 조정·합의를 통해 원만히 해결하였다.

〈 표 4-95 〉 조정·합의해결 현황

(단위 : 건)

구 분	계	도 시	수자원	기타
2020년	83	65	16	2
2019년	138	111	27	-

가. 도시 부문

2020년 도시 부문 내용별 고충민원 처리현황을 살펴보면, 도시계획사업 202건으로 가장 많고, 그 다음으로 도시계획시설 133건, 개발행위허가 111건, 용도지역·지구·구역 54건 순이다. 고충민원 세부 내용으로는 대규모 도시계획사업에 따른 손실보상, 이주대책, 생활대책, 협의양도인택지, 도시계획시설 결정 및 도시관리계획 변경 등에 대한 민원이 많은 부분을 차지하고 있고, 그 외 용도지역·지구의 완화, 개발행위허가 등을 요구하는 민원이 주를 이루고 있다.

유형별로 살펴보면, 시정권고 31건으로 전년대비 26% 감소하였고, 의견표명 34건으로 전년대비 17% 증가하였다. 조정·합의 65건, 기각 2건, 안내 378건, 각하·취하 등 321건을 접수·처리하였다.

〈표 4-96〉 도시 부문 내용별 고충민원 처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	도시계획 사업	도시계획 시설	용도지역· 지구·구역	개발행위 허가	기 타
2020년	831	202	133	54	111	331
2019년	1265	358	243	100	149	415

〈표 4-97〉 도시 부문 유형별 고충민원 처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기 각	안 내	각하·취하 등
2020년	831	31	34	65	2	378	321
2019년	1265	37	29	111	19	279	790

〈시정권고 주요사례〉

지구단위계획 허용용도 적용 이의

(1) 민원요지

신청인은 피신청인을 수차례 방문하여 광양만권경제자유구역 신대배후단지조성사업 구역 내 E1블럭에 오피스텔 건축이 가능하다는 답변을 받고, 위 오피스텔 등의 복합빌딩건축 목적으로 수백억원을 투입하여 토지를 매입하고 교통영향평가서를 피신청인에게 제출하였는데 피신청인은 이 민원 사업 실시계획상 권장용도인 '대형할인마트의 유통상업시설'만 가능하다는 사유로 위 교통영향평가서를 반려하였으니 위 복합빌딩 건축이 추진될 수 있도록 도와 달라.

(2) 처리과정 및 결과

국토교통부「지구단위계획 수립지침」에서 '권장용도'는 당해 구역의 개발방향에 따라 특정용도를 갖는 건축물의 건축을 유도하는 것이 바람직하다고 판단될 경우에 지정하는 것으로 그 성격이 규제 아닌 '권장' 개념으로 정의하고 있는 점 등을 고려하여 피신청인에게 이 민원토지 건축 관련 교통영향평가서를 반려한 처분을 취소할 것을 시정권고

나. 수자원 부문

2020년 한 해 동안 하천관리 102건, 댐 관리 18건, 기타 9건으로 총 129건을 접수·처리하였고, 하천 관리와 관련된 세부 민원내용은 하천구역에 편입 및 공사에 따른 손실보상, 이주대책 등 보상 관련 민원과 하천구역 변경, 상수원보호구역 해제, 수변공원 안전관리 등을 요구하는 민원이 많은 부분을 차지하고 있으며, 댐 관리와 관련된 세부 민원내용은 수몰지 손실보상, 수몰인 생계대책 등이 주로 발생한다.

수자원 부문의 유형별 고충민원 처리현황은 시정권고 8건, 의견표명 8건, 조정·합의 16건, 안내 64건, 각하·취하 등 33건을 접수·처리하였다.

〈 표 4-98 〉 수자원분야 내용별 고충민원 처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	하천 관리	댐 관리	기 타
2020년	129	102	18	9
2019년	163	138	25	-

〈 표 4-99 〉 수자원분야 유형별 고충민원 처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기 각	안 내	각하·취하 등
2020년	129	8	8	16	-	64	33
2019년	163	11	10	27	2	26	87

〈시정권고 주요사례〉

어업피해 조사용역 실시 요구

(1) 민원요지

신청인들은 서낙동강 일원을 중심으로 내수면 어업으로 생계를 유지하고 있는 서낙동강 어촌계 어민들로서, 피신청인이 시행하는 부산에코델타시티 친수구역 조성사업의 시행으로 사업구역 내에 각종 어류들의 산란지인 지류들을 매립하고 교량공사로 인한 소음과 진동, 토사 및 부유사 등이 유입되어, 어류들의 산란지 기능이 상실되었으며 어류 생존을 위한 생태환경에 부정적인 영향을 미쳐, 서낙동강에서 어획량이 감소되고 생계를 위협받고 있으니, 어업피해에 대해 전문기관에 조사용역을 실시하고 그 결과에 따라 정확한 어업피해를 산출하여 적절한 보상이 이루어 질 수 있도록 도와 달라.

(2) 처리과정 및 결과

이 민원 사업구역 외의 서낙동강 조업구역에서 신청인들의 어업 피해가 확인된다면 토지보상법 시행규칙 제63조에 따라 신청인들을 어업피해 보상대상자로 인정함이 타당한 점 등을 고려하여 피신청인은 부산 에코델타시티 친수구역 조성사업으로 인한 신청인들의 서낙동강 어촌계 조업구역에 대한 어업피해에 대해 전문기관에 조사용역을 의뢰하여 그 결과에 따라 실제 피해액이 확인될 경우 어업피해를 보상할 것을 시정권고하고, 친수구역 등에 대한 일정규모 이상의 공익사업에 대해서는 환경영향평가 등을 통해 어업피해 가능성을 선제적으로 조사할 수 있도록 자체 내부절차를 마련하는 등 제도개선할 것을 의견표명

9. 교통·도로 분야²⁸⁾

교통·도로 분야는 육운(버스, 택시, 화물자동차 등)·항공·철도·지하철 등의 안전 사고 피해 구제, 면허·등록(말소, 압류해제 등), 주정차 단속 및 자동차 관련 각종 과태료 부과 이의, 철도 공사로 인한 잔여지 보상, 손실보상 등의 교통 관련 민원업무를 처리하는 교통 분야와 도로 공사로 인한 잔여지 보상, 감정평가 이의, 손실보상, 진출입로 개설, 도로점용 및 점용료·변상금 이의, 방음벽 등의 도로 관련 민원을 처리하는 도로 분야로 구분된다.

2020년도 교통·도로 분야 민원 처리 건수는 1,574건으로 전년에 비해 418건(36%) 증가하였다. 세부적으로 살펴보면 교통 분야 민원은 102건(24.1%)이 증가, 도로 분야 민원은 303건(41.5%)이 증가하였다.

〈 표 4-100 〉 부문별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	교통	도로	기타 (기타 분야)
2020년	1,574	526	1,034	14
2019년	1,156	424	731	1

유형별 처리현황을 살펴보면 2020년에 처리한 1,574건 중 민원인의 요구를 인용한 시정권고, 의견표명, 조정·합의해결 건수는 375건으로 전체 처리 건수의 25.5%를 차지하며 전년의 21.9%에 비해 3.6%p 증가하였다.

28) 교통도로민원과 정덕양 조사관

〈표 4-101〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정 합의	각하	심의안내 기각	이송 이첩	취하 종결
2020년	1,574	23	49	303	81	651	306	161
2019년	1,156	6	27	220	109	378	163	253

특히 행정기관의 위법·부당한 처분 등(사실행위 및 부작위 포함)을 시정(취소, 변경, 개선, 이행)하도록 권고 건수는 총 23건으로, 전년의 6건에 비해 17건(283%)이 증가하였고, 행정기관의 불합리한 처분 등에 대해 합리적 개선 등을 요구하는 의견표명 건수는 총 49건으로, 전년의 27건에 비해 22건(81.5%)이 증가하여 인용률 상승 측면에서 괄목할 만한 성과를 거두었다.

〈시정권고 주요사례〉

방음벽 설치

(1) 민원요지

피신청인이 시행하는 도로 건설공사 현장으로부터 10m도 떨어져 있지 않은 곳에 신청인 소 축사 및 신청인 가족이 거주하는 주택이 위치하고 있는바, 축사에서 약 30두의 소를 키웠으나 인접 도로에서 생기는 차량 소음 등으로 임신소의 사산 및 수태율 저하, 스트레스로 인한 성장부진 등 피해가 크니 도로변에 방음벽을 설치해 달라는 요구

(2) 처리과정 및 결과

이 민원 처리를 위해 현장에서 도로 소음치를 측정하였고 그 결과 기준치를 초과하는 것으로 판명되었는데, 도로공사 후 교통량 증가로 소음이 악화될 가능성이 크고, 현재 16%의 공정으로 공사 시작단계에 있고 방음벽의 설치 규모가 소규모라서 추가 설계반영에 큰 무리가 없는 점 등을 고려하여 조속히 도로공사에 반영하여 방음벽 설치를 추진할 것을 시정권고

신청인과 피신청인이 원만히 조정·합의하여 처리한 민원은 303건이며, 이 중 도로 분야가 221건으로 2019년에 비하여 38.1%가 증가하였고, 교통 분야는 82건으로 2019년에 비하여 36.7%가 증가하였다. 이러한 조정·합의 건수의 증가는 고충민원을 현장 중심으로 처리한 적극적인 해소 노력의 결과라고 볼 수 있다.

〈 표 4-102 〉 조정·합의해결 현황

(단위 : 건)

구 분	계	교 통	도 로
2020년	303	82	221
2019년	220	60	160

가. 교통 부문

2020년도 한 해 동안 총 526건의 교통 분야 고충민원을 처리하였고, 기타 교통 분야를 제외하면 철도, 육운, 지하철, 항공 분야 순으로 많은 민원을 처리하였다.

〈 표 4-103 〉 교통부문 내용별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	철도	육운	지하철	항공
2020년	526	148	344	27	7
2019년	424	244	152	20	8

유형별 처리유형을 살펴보면 신청인의 민원을 인용하는 시정권고 및 의견표명, 조정합의 건수는 총 95건으로 전체 처리 건수(526건)의 약 18.1%를 차지하였고, 그 중 조정합의 건수가 82건으로 총 인용 건수의 약 86.3%를 차지하였다.

〈 표 4-104 〉 교통분야 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정 합의	심의안내 기각	종결	각하·취하 이송·이첩
2020년	526	4	9	82	150	24	257
2019년	424	1	3	60	104	54	202

〈의견표명 주요사례〉

버스승강장 설치

(1) 민원요지

남부순환로 방향의 시내버스 노선에 위치한 ‘○○○○○○오거리’ 승강장과 ‘○○○○○아파트’ 승강장과의 거리가 약 2km 떨어져 있어 인근 시민들의 버스 승차에 불편이 크니 ‘○○○○○○오거리’ 승강장과 ‘○○○○○아파트’ 승강장 사이에 시내버스 승강장이 설치될 수 있도록 해 달라는 요구

(2) 처리과정 및 결과

민원해소 방안 마련을 위해 현장조사를 하고 신청인 및 관계기관 의견을 수렴하였는바, ‘○○○○○○오거리’ 승강장과 ‘○○○○○아파트’ 승강장과의 거리가 약 1.5km 떨어져 있어 통상 시내버스 승강장 간 거리가 약 300m~600m인 것에 비추어보면 과다하게 이격되어 있고, 이 민원 지점에 유동인구가 많아 버스 이용에 인근 주민들의 불편이 큰 점 등을 고려하여 ‘○○○○○○오거리’ 승강장과 ‘○○○○○아파트’ 승강장 사이에 버스 승강장을 설치할 것을 의견표명

나. 도로 부문

2019년도 한 해 동안 총 1,034건의 도로 분야 고충민원을 처리하였고, 세부적으로 살펴보면 도로공사 피해보상 154건, 도로공사로 인한 건축물 및 잔여지 보상 128건, 도로시설물 설치 및 보수 103건, 도로점용 57건, 도로노선변경 71건, 노점상 단속 10건, 기타 도로행정 관련 511건의 민원을 처리하였다.

〈표 4-105〉 도로 부문 내용별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	도로공사 피해보상	건축물 및 잔여지 보상	도로시설물 설치 및 보수	도로 점용	도로노선 변경	노점상 및 가판대 단속	기타 도로행정
2020년	1,034	154	128	103	57	71	10	511
2019년	731	88	110	90	42	25	3	373

도로분야의 경우 유형별 처리유형을 살펴보면 신청인의 민원을 인용하는 시정권고 및 의견표명, 조정합의 건수는 총 279건으로 전체 처리 건수(1,034건)의 약 27%를 차지하였고, 그 중 조정합의 건수가 221건으로 총 인용 건수의 약 79.2%를 차지하였다.

〈표 4-106〉 도로 부문 처리 유형별 현황

(단위: 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정 합의	심의안내 기각	이송·이첩 각하·취하 종결
2020년	1,034	18	40	221	498	257
2019년	731	5	24	160	274	268

〈현장조정 주요사례〉

고속도로공사에 따른 통풍피해 대책 요구

(1) 민원요지

피신청인이 시행하는 고속국도 제○호선 ○○~○○간 건설공사 구간 중 신청인이 거주하는 전남 ○○군 ○○면 ○○리 소재 마을 인근에 터널과 터널 사이에 설치 예정인 성토구간으로 인하여 통풍·일조량 부족으로 인해 대봉감 및 수도작의 냉해영향, 수확량 감소 등의 피해가 우려되어 대책 마련 요구

(2) 처리과정 및 결과

신청인과 피신청인 및 관계기관과 여러 차례 협의 및 현장조사를 거쳐 마을 피해가 최소화 되도록 교량을 기존 50m에서 180m로 확장하고, 마을안길의 일부 구간을 아스콘 포장하여 관계기관에게 인계하도록 현장조정 해결

10. 기업고충 분야²⁹⁾

국민권익위는 고충처리, 부패방지, 제도개선 등 위원회가 가진 권한과 기능, 그리고 그동안 국민 곁에서, 국민의 시각으로 고충민원을 해결해 온 현장 중심 행정의 노하우를 활용해 국정과제인 ‘친기업 환경 조성’, ‘좋은 일자리 창출’을 적극 지원함과 동시에 기업의 애로와 고충을 보다 신속하고 전문적으로 처리하기 위한 목적으로 2017년 12월에 기업고충민원팀을 신설하였다.

기업고충민원팀은 민원처리뿐만 아니라 행정기관의 소극행정, 복지부동, 무사안일 등 부패적인 행태를 시정하고 제도개선까지 연계하여 고충을 유발하는 요인을 근원적으로 해결함으로써 기업인의 민원해결 체감도와 만족도를 높여가고 있다.

29) 기업고충민원팀 정동률 조사관

또한 「기업고충 현장회의」를 지속적으로 개최하며 중소기업인, 소상공인들이 일선에서 겪고 있는 애로사항과 고충을 발굴하여 선제적으로 해결함으로써 ‘국민의 눈높이에 맞는 좋은 일자리 창출’과 ‘더불어 발전하는 대·중소기업 상생 협력’, 및 ‘중소기업의 튼튼한 성장 환경 구축’을 지원하고 기업활동의 활력을 제고하는 등 현장 중심의 친기업 환경 조성 노력도 충실히 해왔다.

〈표 4-107〉 기업분야 유형별 처리 현황

(단위: 건)

구분	유형별 처리 현황								
	소계	시정 권고	의견 표명	조정·합의	심의 안내	기각·각하	이송·이첩	안내 회신	취하 종결
2020년	271	12	30	56	79	25	3	-	66
2019년	372	6	11	114	112	21	11	63	34

기업고충 민원은 각종 개발사업 인·허가, 공장설립, 공공계약(공사·물품·용역 등), 부당거래, 사업자금지원·대출(중소기업·소상공인·창업 등), 원청업체(가맹산업·대규모 유통업체·대리점·독점행위 등) 횡포 등 기업 활동 전반에 걸쳐 다양하게 제기되고 있다.

기업고충민원팀이 2020년도에 접수하여 처리한 고충민원은 271건인데, 이는 전년대비 101건(27.1%) 감소한 수치이다. 이중 위원회가 신청인의 주장을 인용하여 해결한 민원은 시정권고 12건, 의견표명 30건, 조정·합의 56건 등 98건(36.2%)이고, 불인용한 민원은 기각·각하 25건, 심의안내 79건, 이송·이첩 3건, 취하종결 66건 등 173건(63.8%)으로 나타났다.

위원회에 접수되는 기업고충은 해당분야에서 오랜 경험과 노하우를 축적한 조사관에게 배정하고, 담당 조사관의 현지조사와 법률검토, 관계자 면담 등을 통해 철저한 사실관계를 조사하고, 이를 바탕으로 해결 방법을 모색하게 된다.

그에 따라 신속성을 요하거나 이해관계가 복잡한 민원은 ‘합의’와 ‘조정’을 중심으로 해결하고, 위법·부당한 처분으로 인한 민원은 ‘시정권고’를 하여 바로잡도록 하며, 법과 제도 간 괴리로 발생하는 민원은 ‘의견표명’ 제도를 적극 활용하고 있다.

2020년 주요 민원 해결 사례

■ '양구군 민통선 내 무주부동산 국유화 및 매각 요구' 해결(8.4)

【민원내용】

- ◆ 강원도 양구군 해안면은 해방 후 북한 통치지역에서 6.25를 기점으로 수복한 민통선 이북지역으로 1953. 7. 27. 정전협정 이후 정부는 2차에 걸친 정책 이주를 실시하여 토지를 분배하여 경작케 하였는바, 수십 년간 불모지를 개간하여 옥토로 일군 이주민의 노력을 인정하여 무주부동산과 국유지를 보상차원에서 매각하여 재산권행사 제약의 피나는 설움을 해소해 달다.

【발생배경】

- ◆ 해안면은 해방이후 북한지역이었다가 6.25때 수복한 지역으로 여덟 번이나 밀고 밀리는 치열한 전투과정에 80%의 원주민이 전쟁을 피해 북으로 올라간 상태에서 휴전선이 그어져 돌아오지 못하게 되었고, 당시 정부는 軍주도로 재건촌을 건설하여 2차에 걸쳐 정책이주를 실시하면서 토지를 분배하고 경작권을 주면서 일정기간 경작시 소유권 부여 약속

- ◆ 이후 정부는 「수복지역내소유자미복구토지의복구등록과 보존등기등에 관한 특별조치법」등을 제정하여 일부는 국유화하였으나, 3,429필지는 여전히 무주지로 남아 경작권 불법 매매, 국유지 피대부자와 무주지 경작자간 형평성 문제, 민통선 내 군작전 지역 무단 개간 침범 등 문제점 발생

※ 2016.9.문재인대통령 강원 안보·민생행보 중 해안면 방문 주민의견 청취 후 해결약속

【개선내용】

- ◆ 기재부, 국방부, 행안부, 농식품부, 국토부, 조달청, 캠프, 양구군과 범정부 TF 구성
- ◆ 국유화 및 수익매각 법적 근거 및 세부기준 마련(8월)
- (대상자) 대상토지로부터 30km 이내 거주하면서 농업경영체로 등록하여 대상 토지를 점유 또는 경작하는 자
 - (매각범위) 수익계약으로 매각하는 경우 세대당 3만²㎡ 초과 금지
 - (매각대금) 감정평가액

⇒ 537명의 민통선 주민 숙원 해결 및 접경지역 발전도모



또한, 위원회에 제기되는 개별기업 민원의 처리와 별개로 기업현장의 고충과 애로를 발굴하여 유관기관과 함께 입체적 해결방안을 모색하는 「기업고충 현장회의」를 2014년부터 월1회 개최하는 것을 원칙으로 운영해 오고 있다.

이 회의는 국민권익위원회 기업고충민원팀이 주관하여 관련부서인 중소벤처기업부, 고용노동부, 환경부, 법무부, 조달청, 관세청 및 해당 지방자치단체, 중소벤처기업진흥공단, 소상공인시장진흥공단, 신용보증기금, 기술보증기금, 신용보증 재단, 중소기업 중앙회, 대한상사중재원이 참여하여 인허가, 고용, 인증, 판로, 자금지원 등 기업활동 과정 전반에서 발생하는 애로사항을 현장에서 종합적이고 선제적으로 해소하고자 하는 것이다.



연구개발분야(6.9)



충북 전문건설업(7.2)



경주 숙박업(9.25)

그러나 2020년에는 코로나19의 사회적 거리두기로 인해 중점 취약분야만을 대상으로 1월 섬유산업, 5월 대구경북 자동차산업, 6월 연구개발, 6월 광양 재래시장, 7월 충북 전문건설업, 9월 경주 숙박업, 12월 포항 제철업 분야 등 코로나19로 경영애로를 겪고 있는 분야를 중심으로 기업고충 현장회의를 실시하였다.

〈 표 4-108 〉 2020년 기업고충 현장회의 실적

(단위 : 건)

구 분	총계	해결					안내	처리 중				해결률 (%)
		소계	고충 민원	제도 개선	정책 건의	현장 상담		소계	고충 민원	제도 개선	정책 건의	
2020	75	26	4	4	7	11	-	49	-	10	39	34.7
2019	185	75	9	1	40	25	43	67	12	6	49	40.5

현장회의에서 제기된 건의사항은 고충민원 접수, 제도개선 검토, 해당 부처 전달, 현장상담 등의 방식으로 해소하고 있다.

추가적인 검토 및 조사가 필요한 경우는 고충민원으로 접수하여 처리하고, 정책제안은 소관부처에 전달하여 충실한 검토가 이루어지도록 하고 있다. 2020년도에는 기업고충 현장회의의 건의사항으로 총 75건을 접수하여 그중 26건(34.7%)을 해결하였고, 49건은 처리 중에 있다.

한편 기업 활동에 있어 불합리하고 부당한 관행들에 대해 제도개선을 추진하고 있다.

2020년 현장회의 건의사항 제도개선 추진

▲(전문건설분야) 소규모 관급공사 과소설계 관행 개선(진행 중)

문제점	개선방안
• 4억원 이하 소규모 관급공사 발주시 관련 수량, 단가 누락 등 과소설계 관행 • 기초금액 산정근거 비공개로 알권리 저해 • 관급공사 저가, 과소설계 방지 미흡	• 지자체별 여건을 고려한 소규모 건설공사 발주(설계) 기준 마련 • 입찰공고시 기초금액 산정근거 공고 • 지자체별 저가, 과소설계 심사대상 확대

▲(전문건설분야) 건설공사 하도급 관련 인지세 납부제도 개선(진행 중)

문제점	개선방안
• 원도급자가 하도급자에게 계약 인지세 납부를 전가하는 관행으로 피해 • 균등배분 등의 방안 마련을 통해 공정한 계약거래 질서 마련 필요	• 예정가격에 대한 이의신청제도 마련 • 인지세를 균등·공평하게 부담

▲(숙박, 여행업 분야) 야영장업 안전기준 준수 철저 방안 마련(진행 중)

문제점	개선방안
• 야영장 안전기준이 강화되고 있으나 안전사고 빈발로 불만 민원 지속 • 야영장업 운영자의 안전기준 문의 민원 빈발	• 안전기준 준수토록 사전안내 강화 - 야영장업 운영자 매뉴얼 제작 배포 등

제5편

공정하고 신속한 행정심판 운영



Anti-Corruption & Civil Rights Commission

제1장 행정심판제도 운영

제2장 중앙행정심판위원회 운영 성과

제3장 온라인 행정심판 허브시스템 구축·운영

제1장 행정심판제도 운영¹⁾

제1절 행정심판제도의 개요

1. 행정심판제도의 주요 기능

행정심판은 국민의 권익구제와 자율적 행정 통제의 두 가지 목적을 가지고 있다. 권익구제라는 것은 위법·부당한 행정작용으로 인하여 침해된 개인의 권익을 보호 하는 것을 말하고, 자율적 행정 통제라는 것은 행정기관에 대하여 스스로 시정의 기회를 줌으로써 행정 작용의 적법성과 합목적성을 보장하는 것을 말한다.

「행정심판법」은 제1조에서 “이 법은 행정심판 절차를 통하여 행정청의 위법 또는 부당한 처분이나 부작위로 침해된 국민의 권리 또는 이익을 구제하고, 아울러 행정의 적정한 운영을 꾀함을 목적으로 한다.”고 규정함으로써 행정심판제도의 목적이 권익구제 및 자율적 행정 통제에 있음을 나타내고 있다.

가. 국민의 권익구제

행정심판은 행정청의 위법하거나 부당한 처분으로부터 국민의 권리와 이익을 구제하는 제도이다. 이러한 기능은 기본적으로 행정소송의 기능과 동일하지만, 행정심판은 행정소송에 비해 간편하고도 신속하게 처리되는 장점이 있다. 또한 행정심판에서는 위법한 처분뿐만 아니라 부당한 처분에 대한 심사가 가능하기 때문에 부당한 행정작용에 의한 권익 침해에 대한 구제가 가능하고, 행정소송제도에는 없는 의무이행심판을 통해 행정청에 대하여 적극적인 행위를 요구할 수 있어 상대적으로 보다 더 효율적인 권익구제 제도라고 할 것이다.

1) 행정심판총괄과 김용호 서기관, 이철민 사무관

나. 자율적 행정 통제

자율적 행정 통제는 행정청이 한 처분의 위법·부당 여부를 행정부 내에서 스스로 판단하도록 하여 행정의 자율성을 확보하고, 행정의 적정성을 꾀하는 것을 말한다.

다. 행정 능률의 보장

오늘날과 같이 신속을 요하는 행정 환경에서는 사법절차에 앞서 신속·간편한 행정심판 절차를 거침으로써 행정관계에 관한 분쟁의 신속한 해결을 도모하는 것이 국민에 대한 편의 개선 및 행정 능률의 보장이라는 측면에서 합리적이다.

라. 행정청의 전문지식 활용

전문성과 기술성을 띠는 행정사건에 관한 분쟁에서 행정청의 전문지식을 활용하여 공정하고 정확한 행정심판을 수행함으로써 법원의 사법기능을 보충하는 효과가 있다.

마. 소송 경제의 확보

행정심판은 약식 쟁송절차이기 때문에 상대적으로 간단하면서도 융통성 있는 절차를 통하여 행정 분쟁을 해결함으로써 비용과 시간을 크게 절감할 수 있음은 물론, 불필요한 행정소송의 제기를 방지할 수 있게 되므로 법원의 소송 부담을 경감시키게 되어 소송 경제의 확보에 기여할 수 있다.

2. 행정심판위원회의 성격 및 종류

행정심판위원회는 행정심판사건을 심리·재결하기 위하여 설치한 합의제 행정 기관을 말한다. 행정심판위원회는 「행정심판법」 제정 당시에는 내부 의사결정 기관으로서 심판 청구 사건에 대한 의결만을 담당하고 재결청이 행정심판위원회의 의결에 따라 재결을 하였으나, 2008년 2월 「행정심판법」의 개정으로 재결청이 폐지되고 행정심판위원회가 재결을 하도록 변경됨에 따라 행정심판위원회가 명실상부한 권익구제기관으로 자리매김 하게 되었다.

가. 행정심판위원회의 성격

(1) 심리·재결기관

행정심판위원회는 심판청구사건을 심리·재결할 수 있는 권한을 가진 합의제 재결기관이다. 각종 증거조사와 관련법령의 검토를 통하여 분쟁 당사자의 주장을 제3자의 입장에서 판단하고 결정하는 심리·재결기관으로서의 특성을 가지고 있다.

(2) 합의제 행정기관

행정심판위원회는 구성원 과반수의 출석으로 개최하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 재결하는 합의제 기관이다. 위원 구성의 객관성과 중립성을 유지할 수 있도록 공무원 위원이 아닌 변호사·교수 등 비상임 민간 위원이 참석하도록 하고 있다.

(3) 준사법적 행정기관

「행정심판법」은 공정하고 객관적인 심리를 보장하기 위하여 처분청으로부터 독립된 행정심판위원회를 설치하도록 하고 있다. 또한, 심판청구사건의 심리·재결에 있어서 사법적 절차, 즉 이해관계인의 심판참가제도, 위원 제척·기피·회피제도, 대리인 선임제도, 각종 증거조사제도 등 여러 가지 소송법적 절차를 적용하고 있고, 심판사건에 대하여 독립적으로 재결할 수 있는 권한을 가진다.

(4) 비상설기관

행정심판위원회는 행정심판에 있어서 중추적 기능을 담당하고 있으나, 상설 기관으로 존재하는 것이 아니라 청구인으로부터 심판청구사건이 청구된 경우에 그 심판 청구사건의 심리·재결을 위하여 필요 시 위원을 소집하여 회의를 개최하는 비상설 기관이다.

나. 행정심판위원회의 종류

행정심판위원회는 국민권익위에 설치된 중앙행정심판위원회와 17개 광역자치 단체에 설치된 시·도 행정심판위원회 및 기타 행정심판위원회 등으로 구분할 수 있다.

그 중 중앙행정심판위원회와 시·도 행정심판위원회가 가장 많은 사건을 처리하며 활발히 운영되고 있는 대표적인 행정심판위원회이다.

〈 표 5-1 〉 행정심판위원회별 처분청 관할

구 분	중앙행정심판위원회	시·도 행정심판위원회
소관 처분청	- 국가행정기관 및 그 소속기관 - 특별시장, 광역시장, 도지사 등	- 시장, 군수, 구청장 등

(1) 중앙행정심판위원회

중앙행정심판위원회는 아래 기관의 처분이나 부작위에 대한 심판청구를 심리·재결하기 위하여 국민권익위 소속으로 설치되어 있다.

- 국가행정기관의 장 또는 그 소속 행정청(해당 행정청에 행정심판위원회를 설치하도록 정해진 기관은 제외)
- 특별시장·광역시장·특별자치시장, 도지사·특별자치도지사
- 특별시·광역시·특별자치시·도·특별자치도의 교육감 및 의회
- 「지방자치법」에 따른 지방자치단체조합 등 관계 법률에 따라 국가·지방 자치단체·공공법인 등이 공동으로 설립한 행정청

중앙행정심판위원회는 위원장 1명을 포함한 70명 이내의 위원으로 구성되고, 위원 중 상임위원은 4명 이내(현재 직제상 3명)로 되어 있다. 중앙행정심판위원회의 위원장은 국민권익위의 부위원장 중 1명이 겸임하고, 위원장이 없거나 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없거나 위원장이 필요하다고 인정하는 경우에는 상임위원(상임위원으로 재직한 기간이 긴 위원 순서로, 재직기간이 같은 경우에는 연장자 순서로 한다)으로 하여금 그 직무를 대행하게 할 수 있다.

상임위원은 일반직공무원으로서 「국가공무원법」 제26조의5에 따른 임기제공무원으로 임명하되, 3급 이상 공무원 또는 고위공무원단에 속하는 일반직공무원으로 3년 이상 근무한 사람이나 그 밖에 행정심판에 관한 지식과 경험이 풍부한 사람 중에서 중앙행정심판위원회 위원장의 제청으로 국무총리를 거쳐 대통령이 임명한다. 임기는 3년이고 1차에 한하여 연임할 수 있다.

상임위원을 제외한 비상임위원은 「행정심판법」 제7조 제4항 각 호의 규정에 의한 위원 자격이 있는 자²⁾ 중에서 중앙행정심판위원회 위원장의 제청으로 국무총리가 위촉한다. 비상임위원의 임기는 2년이고, 2차에 한하여 연임할 수 있다.

중앙행정심판위원회의 회의는 위원장, 상임위원 및 위원장이 회의마다 지정하는 비상임위원 등 총 9명으로 구성하되, 위원회는 구성원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

중앙행정심판위원회는 「도로교통법」에 따른 자동차운전면허 행정처분에 관한 사건을 심리·의결하기 위하여 4명의 위원으로 구성되는 소위원회를 운영하고 있다. 또한, 위원장이 지정하는 심판청구사건을 미리 검토하기 위하여 5명의 위원으로 구성된 전문위원회를 운영하고 있다. 현재 정보공개전문위원회와 보훈의료전문위원회를 구성하여 운영하고 있다.

중앙행정심판위원회의 사무 처리를 위하여 국민권익위 소속 공무원 중에서 간사장과 간사를 두고 있는데, 위원장의 위원회 운영 보좌, 위원이 요청하는 자료 협조, 위원회의 의사일정 수립 및 위원회 상정 안건의 종합 관리, 증거조사, 재결서의 작성에 관한 사무처리, 위원회 회의록의 작성 및 보존과 그 밖에 위원회의 운영에 필요한 사무의 처리를 담당한다.

2) 행정심판위원회의 위원은 해당 행정심판위원회가 소속된 행정청이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 위촉하거나 그 소속 공무원 중에서 지명한다.

1. 변호사 자격을 취득한 후 5년 이상의 실무 경험이 있는 사람
2. 「고등교육법」 제2조제1호부터 제6호까지의 규정에 따른 학교에서 조교수 이상으로 재직하거나 재직 하였던 사람
3. 행정기관의 4급 이상 공무원이었거나 고위공무원단에 속하는 공무원이었던 사람
4. 박사학위를 취득한 후 해당 분야에서 5년 이상 근무한 경험이 있는 사람
5. 그 밖에 행정심판과 관련된 분야의 지식과 경험이 풍부한 사람

(2) 시·도 행정심판위원회

시·도 소속 행정청, 시·도의 관할구역에 있는 시·군·자치구의 장, 소속 행정청 또는 시·군·자치구의 의회 및 시·도의 관할 구역에 있는 둘 이상의 지방자치단체·공공법인 등이 공동으로 설립한 행정청의 처분 또는 부작위에 대한 심판청구를 심리·재결하기 위하여 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사·특별자치도지사 소속으로 행정심판위원회가 설치되어 있으며, 중앙행정심판위원회와 같은 합의제 행정관청으로서의 성격을 가지고 있다.

시·도 행정심판위원회는 위원장 1명을 포함하여 50명 이내의 위원으로 구성된다. 행정심판위원회의 위원장은 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사가 되고, 위원장이 없거나 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없거나 위원장이 필요하다고 인정하는 경우에는 위원장이 사전에 지명한 위원, 공무원인 위원(2명 이상인 경우 예는 직급 또는 고위공무원단에 속하는 공무원의 직무등급이 높은 위원 순서로, 직급 또는 직무등급도 같은 경우에는 위원 재직기간이 긴 위원 순서로, 재직기간도 같은 경우에는 연장자 순서로 한다) 순으로 위원장의 직무를 대행한다. 또한, 조례로 정하는 바에 따라 공무원이 아닌 위원을 위원장으로 정할 수도 있다.

행정심판위원회의 회의는 위원장과 위원장이 회의마다 지정하는 8명의 위원 등 9명의 위원으로 구성되고, 해당 지방자치단체의 조례로 정하는 경우에는 위원장과 위원장이 회의마다 지정하는 6명의 위원 등 7명의 위원으로 구성할 수 있다. 9명의 위원으로 회의를 구성하는 경우에는 6명 이상, 7명의 위원으로 회의를 구성하는 경우에는 5명 이상의 민간 위촉위원이 참석하여야 한다.

(3) 기타 행정심판위원회

중앙행정심판위원회와 17개 시·도 행정심판위원회 외에도 17개 시·도 교육청, 6개 고등검찰청, 4개 지방교정청, 감사원, 국가정보원, 대통령비서실, 방송통신위원회, 국회사무처, 법원행정처, 헌법재판소사무처, 중앙선거관리위원회사무처, 국가인권위원회 등에 행정심판법이 적용되는 행정심판위원회가 있다.

(4) 특별행정심판기관

「행정심판법」 제4조제1항에서 사안의 전문성과 특수성을 살리기 위하여 특히 필요한 경우에는 「행정심판법」에 따른 행정심판을 갈음하는 특별한 행정불복절차나 「행정심판법」에 따른 행정심판 절차에 대한 특례를 다른 법률로 정할 수 있도록 규정하고 있다. 즉, 「행정심판법」에 따른 행정심판을 대체하는 특별행정심판 또는 「행정심판법」에 의한 행정심판 절차의 일부에 대한 특례를 개별법에서 정할 수 있도록 하고 있다.

그러나 개별법에서 행정심판을 대체하는 특별행정심판 또는 「행정심판법」에 의한 행정심판 절차의 일부에 대한 특례를 정하고 있는 경우에도 개별법에서 규정하고 있지 아니한 사항에 대해서는 일반법인 「행정심판법」이 적용되고(제4조제2항), 특별 행정심판도 행정심판의 일종이므로 「헌법」 제107조제3항의 취지에 따라 준사법 절차가 준용되어야 한다고 할 것이다. 「행정심판법」 제4조제3항에서 관계 행정기관의 장이 특별행정심판 또는 이 법에 따른 행정심판 절차에 대한 특례를 신설하거나 변경하는 법령을 제정·개정할 때에는 미리 중앙행정심판위원회와 협의하도록 규정 하고 있는데, 이는 특별행정심판의 난립을 방지하고 행정심판제도를 총괄하는 중앙 행정기관으로서의 중앙행정심판위원회의 경험과 전문성을 입법에 활용하기 위한 것이라고 할 것이다.

「행정심판법」에 따른 행정심판을 갈음하는 특별행정심판 또는 「행정심판법」에 의한 행정심판 절차의 일부에 대한 특례를 정하고 있는 대표적인 예로 조세 관련 행정심판, 특허 관련 행정심판, 토지의 수용 및 사용 등에 관한 행정심판, 인사처분 관련 행정심판, 부당 노동행위 관련 행정심판, 국민건강보험급여·산업재해 보상보험 급여·고용보험급여·국민연금급여 등 보험급여 등에 관한 행정심판 등이 있다.

한편, 개별 법률에서 정하고 있는 불복절차가 「행정심판법」에 의한 행정심판을 대체하는 특별행정심판절차를 규정하고 있는 경우에는 해당 특별행정심판이 행정 심판을 대체 하므로 「행정심판법」에 의한 행정심판을 청구할 수 없고, 「행정심판법」에 의한 행정심판을 청구하는 경우 부적법한 심판청구로서 각하가 될 것이다. (행정심판법 제51조)

제2절 행정심판제도의 운영

1. 적극적이고 따뜻한 행정심판

가. 행정심판 국선대리인제도

행정심판은 국민의 권익구제와 행정의 자기통제를 위해 국민들이 자유롭게 이용할 수 있도록 문턱을 낮춘 국민을 위한 제도이다. 최근 사실관계 및 법리가 복잡한 일반사건이 증가함에 따라 행정심판 청구 시 변호사 등 대리인의 선임비용이 지속적으로 증가하고 있는 추세이나, 경제적인 사정 등의 사유로 전문가의 도움을 받지 못하는 청구인에 대한 법적·제도적인 지원은 상대적으로 미흡한 실정이다.

이에 국민권익위는 행정심판 청구인이 경제적 능력으로 대리인을 선임할 수 없는 경우 행정심판위원회에 국선대리인 선임을 신청하고, 행정심판위원회 위원장이 청구인의 대리인을 선임하여 무료로 심판업무를 대리하도록 하는 국선대리인제도 도입을 추진하였다. 국선대리인 선임 지원 대상은 행정심판을 청구한 자로서 기초생활보장 수급자, 기초연금 수급자, 한부모가족 지원대상자, 장애인연금 수급자, 북한이탈 주민법상 보호대상자 및 기타 행정심판위원장이 경제적 능력으로 인해 대리인을 선임하기 곤란하다고 인정하는 자이다.

국선대리인제도 도입을 위한 행정심판법 개정안이 2017년 10월, 행정심판법 시행령·시행규칙 개정안이 2018년 10월 공포됨에 따라, 2018년 11월 1일부터 국선대리인제도가 본격 시행되었다. 국민권익위는 국선대리인 제도의 효율적인 운영을 위해 최초로 변호사 45명, 공인노무사 5명을 국선대리인 예정자로 위촉하였고, 2019년 7월 15일 20명의 변호사를 추가 위촉하여 총 70명의 국선대리인 예정자 풀(Pool)을 구성하였다.

올해는 최초로 선정된 국선대리인 예정자 50명의 임기가 2020. 10. 31. 자로 만료됨에 따라, 국민권익위 중앙행정심판위원회는 신규 및 재위촉을 추진하였다. 특정 지역의 국선대리인 선임 지원 편중을 예방하고자, 행정심판 청구분포, 국선대리인 법정 지원대상자 분포, 국선대리인 신청 분포 등 지역별 수요와 성별 안배를

감안하였고, 「행정심판법 시행령」제16조의6제2항에 따라 국선대리인 예정자의 임기는 2년이고 한 차례 연임이 가능한 바, 임기 만료자 50명 중 34명은 연임, 16명의 국선대리인 예정자는 신규 위촉하였다.

제도 시행 초기 국선대리인 신청 및 선임 실적이 다소 미흡하였으나, 청구인에게 행정심판 답변서 부분 송달 시 국선대리인 신청 안내문 동봉, 온라인 행정심판 사이트에 알림창 개설, 국선대리 우수 활동사례 블로그 게시 등 적극적인 온·오프라인 홍보로 2020년 한 해 동안 신청건수 368건, 선임건수 137건 등 안정적인 추세로 접어들고 있다.

한편, 국민권익위는 행정심판 국선대리인 선임 신청 과정에서 발생하는 국민 불편 사항을 선제적으로 발굴하여 개선하였다. 국선대리인 신청인은 주로 고령자 등 취약계층으로 본인이 신청요건에 해당하는 자임을 소명하는 서류를 직접 제출해야만 했다. 이에 국민권익위는 「행정심판법 시행규칙」을 개정하여 행정정보 공동이용을 위한 근거를 마련하고 서식을 정비하였다. 2020. 7. 1. 이후부터 국민기초생활수급자 증명서 등 공동이용 대상 행정정보의 경우, 신청인은 정보 확인 동의만으로 해당 서류제출 면제가 가능하게 되었다. 앞으로 국민권익위는 행정심판 국선대리인제도가 더욱 활성화 될 수 있도록 이용자 편의를 위해 만전을 기할 계획이다.

〈 행정심판 국선대리인 활동 사례 〉

[인용 사례 1] 도산 등 사실인정 거부처분 취소청구 인용 재결

- **(사실관계 및 처분내용)** 사실상 폐업상태의 A업체에서 임금체불 후 퇴직한 청구인이 신청한 도산등 사실인정에 대해 해당 행정청이 A업체의 사업주가 사업을 계속하려는 의사가 있다는 등의 이유로 도산기업으로 인정하지 않는 처분을 하였음
 ※ 도산기업으로 인정받은 기업에서 임금, 수당, 퇴직금 등을 지급받지 못하고 퇴사한 근로자는 체당금(국가가 사업주 대신 지급하는 급여)을 지급받을 수 있음
- **(행정심판 청구 및 국선대리인 선임 신청)** 자치단체로부터 생계비를 지원받는 등 경제적으로 어려운 청구인은 행정심판 청구 및 국선대리인 신청을 하였음
- **(국선대리인의 활동)** 국선대리인은 도산기업으로 인정받기 위한 법령상의 요건에 해당하는 사실관계를 파악하는데 있어서 실질적인 합리성을 고려하여 결정되어야 한다는 점을 강조하면서, A업체에 대한 채권압류 상태 및 체불금품 확인, 유사 사안에 대한 행정심판 재결례 제시 등 청구인의 주장을 뒷받침하는 보충서면을 제출
- **(결과 : 인용 재결)** 중앙행정심위는 비록 A업체의 사업주가 사업 계속의사를 밝히고 있으나, 사실상 폐업상태로 임금 등을 지급할 능력이 없는에도 도산을 인정하지 않은 행정청의 처분이 위법·부당하다고 재결

[인용 사례 2] 의약품 부작용 피해구제급여 일부 지급거부처분 취소청구 인용재결

- **(사실관계)** 청구인의 배우자(84세, 여성)는 '19.5월경 무릎 부종으로 인근 병원에서 A근육주사를 맞은 후 고통을 호소하며 쓰러져 결국 사망하였고, 부검 결과 국립과학수사연구원은 사인을 '아나필락시스 쇼크'로 추정
- **(처분내용)** 청구인은 의약품부작용 피해구제급여를 신청하였나, 피청구인은 의약품 부작용과 사망의 인과성이 낮다는 이유로 진료비 외의 보상금 등은 지급거부
- **(행정심판 청구 및 국선대리인 선임 신청)** 국민기초생활보장 수급자인 청구인은 행정심판 청구 및 국선대리인 신청을 하였음
- **(국선대리인의 활동)** 국선대리인은 고인의 사망 원인이 기존에 앓고 있던 질병과는 직접적인 관련이 없으며, A근육주사의 부작용에 따른 것임을 논리적으로 주장하면서, 유사 사안에 대한 행정심판 재결례 제시 등 청구인의 주장을 뒷받침하는 보충서면을 제출함
- **(결과 : 인용 재결)** 중앙행정심위는 국선대리인의 도움을 받은 청구인의 주장을 받아들여, A 근육주사의 부작용과 사망 간의 인과관계를 인정하지 않은 공공기관의 처분이 위법·부당하다고 재결

나. 행정심판 조정제도

급변하는 현대사회에 공공행정의 대응성이 약화되면서 국민과 행정기관 간 다양한 유형과 크기의 분쟁이 급증하고 있으나, 행정심판은 청구인과 피청구인 중 어느 일방만이 만족을 얻을 수밖에 없는 구조로 공공갈등을 행정부 스스로 해결하는 시스템으로서 일정한 한계를 나타내고 있는 실정이다.

이에 국민권익위는 당사자의 권리 및 권한의 범위 내에서 심판청구를 신속하고 공정하게 해결하기 위해 행정심판 조정제도를 도입하는 내용의 행정심판법 개정을 추진하였고, 이를 내용으로 한 행정심판법 개정안이 2017년 10월 공포되어 2018년 5월 1일부터 조정제도가 시행되고 있다.

그간 처분청 심판 담당자의 조정제도의 이해를 돕고 실행력을 제고하고자 조정 전문교육 실시와 함께 리플릿 제작·배포 등 조정제도 홍보를 병행하였고, 이를 바탕으로 올해 중앙행정심판위원회는 15건의 행정심판 사건을 당사자 간 합의 하에 조정을 성립시켰다.

[조정 사례 1] 보훈급여금 지급정지처분 취소청구 조정

- **(사건 개요)** 국가유공자(고인)의 배우자인 청구인은 보훈급여금 수령 중, 청구인의 주민등록이 '직권 거주불명'으로 변동된 것으로 확인되어 수급권자의 신상변동이 의심된다는 이유로 지방보훈청은 청구인의 보훈급여금 지급을 정지
- **(조정 가능성)** 청구인의 생존을 확인하였으나, 청구인이 처한 상황상 다른 주소지로 전입신고할 것을 기대하기 어렵고, 인용 재결이 있더라도 동일 처분이 반복될 것으로 보여, 현행 방법 외 신상변동을 확인할 수 있는 방법 마련이 필요
- **(조정 결과)** 중앙행정심판위원회는 청구인이 매월 피청구인에게 현장 발급한 주민등록초본을 제출하면 보훈급여금을 지급하는 방식을 제안, 양 당사자가 이에 동의하여 조정 성립
- **(시사점)** 보훈급여금의 부정수급 방지라는 정책적 목표를 저해하지 않는 범위에서 조정을 통해 양 당사자가 만족하는 제3의 방식을 도출

[조정 사례 2] 공유재산 원상복구명령 취소청구 조정

- **(사건 개요)** 고령의 청구인(여성)은 30년 전부터 살고 있던 주택의 일부(아래채)가 공유재산(토지)에 지어진 사실을 알고 '08년부터 해당 토지에 대하여 광역자치단체와 공유재산 대부계약을 체결하여 이 사건 토지를 사용해 옴
 - 아래채 토지의 일부가 제3자에게 매매되면서 해당 구청에서 아래채 철거명령을 하게 되었고, 청구인은 아래채를 철거한 후 안전을 위해 담장 역할을 하던 아래채를 대신하여 '19.10월경 제3자의 땅을 제외하고 담을 쌓았음
- **(처분내용)** 해당 광역자치단체는 청구인이 대부받아 사용 중인 공유재산에 승인 없이 시설물(담)을 설치하였다는 이유로 원상복구 명령을 하였음
- **(조정 가능성)** 청구인이 비록 공유재산법을 위반하기는 했으나, 고령의 여성인 청구인의 안전을 위해서 담이 필요한 것으로 보임
- **(조정 결과)** 중앙행정심판위원회는 피청구인과 협의를 통해 '당초 대부기간이 종료될 때까지 담을 유지'하고, '대부기간이 종료되면 청구인이 담을 자진철거하겠다'는 협약서를 제출하는 방안을 조정안으로 제시했고, 청구인의 동의를 얻어 조정 성립
- **(시사점)** 인용 가능성이 낮은 사건이나, 청구인의 권리구제를 위해 피청구인과 위원회간 긴밀한 협의를 통해 양측이 만족하는 제3의 방식을 도출

〈 표 5-2 〉 조정을 통한 행정심판청구 해결 현황(2020년)

연번	조정 (취하)일	대상 처분	조정 내용
1	1. 7.	고용촉진장려금 지급거부처분	문제가 된 최저임금 미달금을 청구인이 근로자에게 지급하면, 피청구인이 장려금을 지급하는 것으로 조정
2	1. 7.	응급환자 이송업 업무정지처분	업무정지 처분을 과징금 부과처분으로 변경
3	2. 4.	부정당업자 제재처분	입찰참가 제한 처분을 과징금 부과처분으로 변경
4	2. 21. (취하)	응급대지급금 지급거부처분	피청구인과 협의를 통해 미지급금을 지급하기로 조정
5	9. 8.	공유재산 원상복구명령 취소청구	청구인이 시설물(담)을 자진철거하겠다는 확약서를 제출하면, 피청구인이 당초 대부기간까지 원상복구명령 취소
6	9. 8.	자동차운전면허 취소처분	운전면허 시니어카드 및 지역화폐 반납 시 운전면허 취소처분 취소
7	11. 3.	국유재산 변상금 부과처분	청구인의 무단점유면적 수정, 이에 상응하는 변상금 부과
8	11. 3.	국유재산 사용료 부과처분	국민편익 감안, 국유재산 사용요율 감경가능성을 적극 검토하여 조정
9	11. 10.	상이등급구분 신체검사 등급판정처분	기존처분 취소, 신체검사를 다시 한 후 보훈심사위에 재상정·심의
10	11. 17.	국유재산 변상금 부과처분	현장조사 결과 청구인의 무단점유면적 수정, 이에 상응하는 변상금 부과
11	11. 17.	국가유공자 등록거부처분	새로운 주장을 반영하여 보훈심사위에 재상정·심의
12	12. 15.	정보공개 거부처분	피청구인과 협의를 통해 정보공개하기로 조정
13	12. 15.	정보공개 거부처분	피청구인과 협의를 통해 정보공개하기로 조정
14	12. 22.	도로점용허가 거부처분	피청구인이 해당 처분을 취소하고, 청구인은 심판청구 취하
15	12. 22.	고엽제후유증환자 등급판정처분	기존처분 취소, 신체검사를 다시 한 후 보훈심사위에 재상정·심의

다. 주요 재결례 내용

국민권익위는 행정심판 주요 재결과 제도개선 사항 등을 보도자료로 작성하여 적극적으로 언론에 배포하였다. 2020년에 총 40건의 보도자료를 배포하였는데, 그 대상은 매주 개최되는 위원회에 상정된 안건 중 국민생활과 밀접한 관련이 있는 사건들을 매주 회의를 거쳐 선정하였으며 주요내용을 살펴보면 다음과 같다.

〈표 5-3〉 주요 보도 내용

연번	제 목	주 요 내 용
1	충남도지사의 조업정지처분에 대한 현대제철(주)의 행정심판 청구 받아들여져	▲ 현재 휴풍작업 시 브리더밸브를 개방하여 압력·공기를 조절하는 방법을 대체할 수 있는 상용화된 기술이 존재한다고 보기 어려운 점 ▲ 휴풍작업 시 브리더밸브를 개방하는 것이 화재나 폭발 등의 사고를 예방하기 위한 조치로 인정될 여지가 있는 점 ▲ 전남도 및 경북도는 ‘휴풍은 화재나 폭발을 예방하기 위한 불가피한 조치로 인정된다’라는 등의 이유로 (주)포스코의 브리더밸브 개방에 대해 행정처분 없이 내부종결 했고, 현대제철의 브리더밸브 개방이 위 사례들과 달리 취급되어야 할 사유도 없어 형평에도 반한다고 보이는 점 등을 고려하여 조업정지처분이 부당하다고 결정
2	피아트사 ‘경유차 배출가스 불법 조작’ 인증 취소는 적법	▲ 피아트사 차량을 수입·판매하는 A회사가 제출한 배출가스 인증 신청서류에는 저감장치 작동방식에 대한 설명이 없었던 점 ▲ 엔진 시동 후 23분이 지난 시점부터 EGR의 기능을 저하시키도록 한 소프트웨어가 엔진의 사고나 손상을 방지하기 위해 불가피하게 선택된 것으로 보기 어려운 점 등을 고려해 소프트웨어를 임의 설정한 것에 해당 ▲ 이는 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 인증 받은 경우에 해당하므로, 피청구인이 배출가스 인증을 취소한 것은 적324법하다고 판단

연번	제 목	주 요 내 용
3	국민권익위, “원산지 표시 원칙과 달라도 구매자가 알아볼 수 있으면 적법”행정심판 결정	▲ 원산지 표시방법이 「대외무역관리규정」등에서 예시로 든 표시방법과는 약간 상이할지라도 활자체가 크고 선명하며 원산지가 별도로 표기되어 있는 점 ▲ 하프(HARP)의 최종 구매자가 전문 연주자가 아니라도 원산지가 미국이라는 것을 어렵지 않게 식별할 수 있는 점 ▲ 공정한 거래 질서 및 소비자 보호에 미치는 영향이 있다고 보기 어려운 점 등을 종합적으로 고려해 과징금 처분은 위법부당
4	국민권익위, “파산위기의 항공사고통 고려해 과징금 부과 절반 감경”행정심판 결정	▲ A 항공사가 항공기를 처분할 당시 「항공사업법」을 위반한 사실은 명백하나 위반행위가 사소한 부주의나 오류로 인한 경우에 해당함 ▲ A 항공사가 장기간 완전자본잠식 상태로 지난해 국토교통부로부터 개선명령을 받을 만큼 경영난이 심각한 상황인 점 등을 고려할 때 5천만 원의 과징금 부과는 다소 가혹한 처분이라고 판단
5	국민권익위, 강원도 양양군의 설악산 오색케이블카 설치사업 관한 행정심판 인용 결정	▲ 이 사건 사업은 자연공원 학도 설치·운영 가이드라인 등의 절차를 거쳐 국립공원위원회의 국립공원계획변경승인을 받은 사업으로 자연환경영향평가를 받은 점 ▲ 국립공원계획변경 시 이미 입지의 타당성에 대해 검토가 있었음에도 불구하고 이 사건 사업에 대해 전략영향평가 검토기준에 해당하는 계획의 적정성 및 입지의 타당성이 부적절하다는 전제로 이 사건 통보를 한 것은 관련 규정의 취지에 반하는 점 ▲ 동물상·식물상 등에 대하여 추가로 보완기회를 줄 수 있었음에도 불구하고 바로 부동의한 것은 부당한 점

2. 현장 중심의 찾아가는 행정심판

가. 지역순회 행정심판

행정심판 사건 심리는 청구인의 주장을 직접 듣고 결정하는 방식과 제출된 서면으로 판단하는 방식이 있는데, 사건관계의 정확한 파악과 심판청구인의 만족도 제고 및 재결 결과에 대한 수용성 제고를 위해서는 청구인의 주장을 직접 듣는 구술에 의한 방식이 바람직하다. 다만, 무분별한 구술심리 허용은 회의 운영 지체 등의 문제가 있을 수 있으므로, 서면심리를 기본으로 하되 구술심리 비율을 점차 확대하고 있다.

그러나 이러한 구술심리 확대 노력에도 불구하고 지방 거주 청구인들이 구술심리에 참여하는 것이 쉽지는 않다. 특히, 생계유지에 바쁜 지방 거주 청구인이나, 거동이 불편한 장애인 등 구술심리에 참여하기가 더욱 힘들었다. 이러한 한계를 극복하기 위해 중앙행정심판위원회는 2011년부터 위원장 또는 상임위원이 직접 시·도를 순회하면서 청구인의 개별적인 사정을 청취하는 지역순회 구술청취를 추진하였다.

그러나 지역순회 구술청취는 위원회를 직접 개최하는 것이 아니라 위원장 또는 상임위원 1명이 당사자 등의 구술을 청취하여 그 내용을 위원회의 참고자료로 삼는 것으로서 곧바로 재결이 이루어지지 않는다는 점, 위원회 개최 시 또다시 구술심리에 참여해야 하는 경우도 발생하는 점 등 한계가 있었다. 따라서 보다 내실 있는 제도 운영을 위해 2014년부터 ‘지역순회 행정심판’을 개최하게 되었다.

2014년에 대전광역시와 대구광역시에서 처음으로 지역순회 행정심판을 개최 하였다. 2014년에는 시범운영 차원에서 4명의 위원으로 구성되는 소위원회를 개최 하였고, 2015년에는 중앙행정심판위원회가 세종청사로 이전함에 따라 지역순회 행정심판을 확대하여 실시하였으며, 2019년도에는 부산·광주·대구광역시, 전북 익산시 등 총 6회에 걸쳐 지역순회심판을 개최하였다.

특히, 2019년도에는 중앙행정심판위원회 전원회의인 ‘본위원회’를 세종시가 아닌 대구광역시에서 최초로 개최하였고, 2020년도에는 코로나19 확산에 따른 사회적 거리두기 지침을 철저히 준수하면서 수도권 2회, 호남권 1회로 총 3회에 걸쳐 지역순회심판을 개최하였다. 앞으로도 국민을 찾아가는 심판서비스를 지속적으로 추진하여 국민과 현장에서 소통하는 적극행정의 노력을 계속 이어갈 예정이다.

나. 현장 증거조사

중앙행정심판위원회는 매주 수백 건의 사건을 심리·의결하고 있어 구술심리보다는 서면심리로 처리되는 사건들이 많다. 이와 같은 상황을 보완하고, 사실관계의 면밀한 조사 등을 위해 행정심판 사건 검토 담당자들이 적극적으로 현장 증거조사를 실시하고 있다.

현장 증거조사가 특히 많이 필요한 분야는 사업종류를 다투는 사건, 사업장의 운영 현황 또는 폐업 여부를 확인해야 하는 사건, 토지의 형세 및 토지 이용 현황 등을 확인해야 하는 사건, 교통사고 현장을 확인해야 하는 사건, 관련 문서의 관리 현황 및 존재 여부 확인이 필요한 사건 등이다. 현장을 확인하는 경우 외에도 양 당사자 및 참고인들의 진술을 청취할 필요가 있을 때 현장 증거조사를 하게 된다.

2020년도에도 260건의 현장 증거조사를 진행하여 현장 중심의 사건 검토가 이루어지도록 함으로써 보다 실질적이고 깊이 있는 심리가 이루어지도록 할 계획이다.

다. 사회적 이슈사건에 대한 공정·투명한 재결

국민권익위 소속 중앙행정심판위원회는 2020. 12. 29. 중앙행정심판위원회 심판정(세종청사)에서 설악산 오색케이블카 설치사업에 관한 환경영향평가 부동의 협의의견 통보 취소청구 사건에 대해 원주지방환경청장의 부동위가 위법·부당하다고 인용결정을 하였다.

이날 중앙행정심판위원회는 오전 10시부터 정부세종청사 7동 심판정에서 설악산 오색케이블카 설치사업 관련 행정심판사건을 심리하기 위하여 사안의 중요성을 감안, 단일안건으로 상정하였고, 코로나 19 방역지침에 따라 필요최소한의 청구인과 피청구인 관계자들이 참석한 가운데 구술심리 청취를 실시하여 당일 오후 10시경에서야 결론을 도출하였다.

그 동안 양양군과 원주지방환경청은 설악산 오색케이블카 설치에 대한 환경적 영향 등에 대해 서로 다른 주장을 펼쳐 왔는데, 사실관계와 쟁점 확인 등을 위해 2020년 11월 4일과 5일 이틀간 중앙행정심판위원회 상임위원을 비롯하여 관계자들이 직접 양양을 찾아 현장증거조사를 실시하였고, 구술심리 당일 행정심판위원들이 심판정에 모여 양 당사자와 분야별 전문가들의 의견을 직접 청취한 후 공정하고 객관적인 입장 에서 신중한 논의를

거쳐 원주지방법환경청의 처분이 위법·부당하다고 최종 결정한 것이다. 행정심판 청구를 인용하는 재결은 행정심판법 제49조에 따라 피청구인과 그 밖의 관계 행정청을 기속하게 되므로 원주지방법환경청은 중앙 행정심판위원회의 인용 결정의 취지에 따른 재처분의무가 발생하게 된다.

국민권익위는 앞으로도 사회적 관심이 높은 행정심판 사건에 대해 현장조사 및 심리 등 행정심판 진행과정을 선제적으로 홍보하여 공정·투명한 행정심판의 인식을 제고할 예정이다.



사업노선 개요

- 위치 : 강원도 양양군 서면 오색리 466번지 ~ 끝청 하단부(삭도 3.55km)
- 면 적 : 77,112㎡(하부정류장 16,378㎡, 상부정류장 19,900㎡, 지주 56㎡, 노선 40,778㎡)
- 사업목적 : 설악산 산악관광사업 육성, 사회적 약자 탐방기회 부여 등)
- 사업비 : 587억원(국비 149, 도비 88, 군비 350)
- 사업시행자 및 궤도사업허가권자 : 양양군

3. 행정심판 유관기관 교류·협력 및 직원 역량강화

가. 처분기관 분야별 전문교육

국민권익위는 행정심판에 대한 이해도 제고와 업무전문성 강화를 목적으로 행정심판 제도 소개, 사건처리 절차, 주요 재결례 등을 중심으로 행정처분 담당 공무원에게 교육을 진행해 왔다.

기초지방자치단체 소속 공무원을 대상으로 한 교육을 시작(2009년~)으로, ‘찾아가는 행정심판제도 설명회(2013~2014년)’를 통해 행정심판제도와 주요 재결례를 소개함으로써 행정심판을 알리기 위해 노력하였다.

이후 2015년에는 교육 전문화를 목적으로 기존 과정들을 통합하여 ‘처분기관 분야별 전문교육’을 실시하였는데, 6개 전문분야(학교폭력·식품위생·입찰계약·운전면허·고용노동·정보공개)를 선정하여 해당 분야를 담당하는 시·도, 시·군·구, 시·도 교육청(지원청 포함), 지방고용노동청, 근로복지공단, 지방경찰청 등 일선 공무원을 대상으로 교육을 진행 하였다.

2016년에는 위 전문교육을 보다 효율적으로 운영하기 위해 운전면허 및 정보공개 2개 분야는 별도의 전문교육으로 진행하고, 식품위생 분야 등 시·도 관련 분야는 시·도 행정심판위원회 전문교육으로 통합하여 진행하였다.

이처럼 변화하는 교육수요에 대응하여 교육과정을 편성·발전시켜 왔으며, 올해에는 대면교육이 어려운 상황에서도 활발하게 교육이 진행될 수 있도록 사이버교육과정인 ‘행정심판 실무 입문’ 과정을 개발하였다. 이 사이버교육과정은 행정심판 사건 처리절차, 온라인 행정심판 시스템 사용법, 주요 재결례 등 실무 중심으로 구성·개발함으로써 담당자들의 업무활용도를 높이고 이를 통해 국민의 실질적 권익구제를 도모하고자 하였다.

이 사이버교육과정은 청렴연수원 나라배움터(<http://acti.nhi.go.kr>)에 탑재하였고, 2020. 12. 1.부터 2020. 12. 15.까지 사이버교육을 실시한 결과 중앙행정기관 69명, 지방자치단체 247명, 공사공단 44명 등 총 360명이 수강하여 행정심판에 대한 업무전문성을 제고하였다. 2021년도에도 마이크로러닝 영상 제작 등 비대면 전문교육을 강화하고, 교육효과 제고를 위해 노력할 계획이다.

〈 표 5-4 〉 2020년 사이버코스웨어 ‘행정심판 실무 입문’ 개발

			
도입부	본문1	본문2	마무리

나. 시·도 및 특별행정심판위원회 교류·협력

중앙행정심판위원회는 2011년부터 중앙행정심판위원회와 17개 시·도 행정심판위원회 간 비정기적인 정책간담회를 개최하여 왔고, 행정심판 우수사례 전파, 유사사례에 대한 모순된 재결방지 및 운영 노하우 확산 등을 통한 행정심판 제도발전을 위하여 중앙행정심판위원회와 17개 시·도 행정심판위원회 간 공식적인 네트워크 구축에 대한 필요성이 꾸준히 제기되어 왔다.

해외사례를 보면, 호주는 호주 연방 행정심판원과 각 주 행정심판 간 행정심판 협의회(COAT)를 구성하여 행정심판 모범사례와 절차, 법·제도·규칙을 개발·보급하고, 이와 관련된 교육이나 연구 및 제도개선을 위한 포럼을 정기적으로 개최해 오고 있고, 중앙행정심판위원회는 2019년 17개 시·도 행정심판위원회 실무자들과 8회에 걸쳐 공식적인 협의체 구성을 위한 권역별 간담회를 실시하였다. 향후 실무자 간담회에 그치지 않고 국·과장급 간부회의를 함께 추진할 계획이다.

한편, 행정심판기관은 크게 「행정심판법」에 따라 설치되는 행정심판위원회와 전문성 및 특수성이 있어 개별법에 따라 설치되는 특별행정심판기관으로 나누어진다. 주요 특별행정심판기관에는 특허심판원, 조세심판원, 중앙토지수용위원회, 중앙노동위원회, 인사혁신처 소청심사위원회, 교육부 교원소청심사위원회, 중앙해양안전심판원 등이 있다.

주요 특별행정심판기관 대부분이 세종청사로 이전하였고, 국민권익위가 2014년 12월에 세종시로 이전함에 따라 2015년에는 주요 특별행정심판기관과의 교류와 협력의 물꼬를 트기 위해 노력하였고, 이후에도 이러한 노력을 지속적으로 시행하였다.

2014년에는 중앙토지수용위원회, 특허심판원, 산업재해보상보험 재심사위원회 등과 상호 업무를 공유하고, 회의를 참관하는 등 교류와 협력을 시도하였고, 2019년에는 처음으로 국민권익위 국장급과 특허심판원 심판장간의 국장급 인사교류를 실시하여 특허심판원 심판장이 행정심판국 국장으로 부임하였고, 2020년에는 전임자가 복귀하고 후임자간의 국장급 인사교류를 실시하였다.

이를 통해 비슷하지만 서로 다른 심판 운영방식을 공유하면서 서로의 장점을 배우고, 향후 협력해 나갈 수 있는 소중한 기반을 마련하였다. 앞으로도 특별행정심판기관과의 교류를 계속 확대하여 나감으로써 행정심판이 보다 나은 권익구제 제도로 발전해 나갈 수 있도록 협력하고자 한다.

다. 행정심판 전문가 양성과정 운영

중앙행정심판위원회는 행정심판사건 검토 담당자들의 전문성을 제고하여 안건 검토의 질을 향상시키고 재결기간을 단축하고자 2011년부터 국민권익 아카데미의 일환으로 ‘행정심판 전문가 양성과정’을 개설·운영하고 있다.

2020년에는 심판조사관 개인의 부족한 역량을 보완할 수 있도록 맞춤형 교육을 중점적으로 실시하였다. 영업허가·운전면허·정보공개 등 분야별 소송 실무 강좌, 행정법·노동법 등 행정심판 사건 관련 법률 강좌를 다양하게 발굴하고, 필요한 강좌를 직접 선택하여 수강할 수 있게 함으로써 조사관별로 각기 다른 교육 수요에 적극 대응하였다.

또한, 비대면으로도 원활한 학습이 이루어질 수 있도록 법무연수원, 고용노동 연수원 등 전문교육기관에서 운영하는 사이버강좌 위주로 교육과정을 발굴하고, 사이버교육 1개 과정(행정심판 실무 입문)을 신규로 개발하기도 하였다.

이와 동시에 전문강사 초빙 강좌를 영상회의시스템을 활용하여 진행함으로써 조사관들이 편리하게 교육을 수강할 수 있도록 하였는데, 청구인 만족도 제고를 위한 ‘유형별 맞춤소통법’ 강좌를 영상회의방식으로 진행하였다. 2021년에도 조사관 역량 강화에 효과적인 맞춤형 교육을 지속적으로 발굴하고, 사이버교육 및 영상회의 등 다양한 교육 방식을 활용하여 적극적으로 교육을 실시할 계획이다.

〈 표 5-5 〉 행정심판 전문가 양성과정 실시

교육 일정	교육 내용	교육 기관
'20. 4월	분야별 소송 실무 (영업허가·운전면허·정보공개 소송 등)	법무연수원(온라인)
'20. 6월	행정법/행정쟁송 실무	나라배움터(온라인)
'20. 8월	노동법 및 주요 판례	고용노동연수원(온라인)
	정보공개/행정쟁송 실무	나라배움터(온라인)
'20. 12월	행정심판 실무 입문	나라배움터(온라인)
'20. 12. 17.	DISC를 활용한 유형별 맞춤형 소통법	위원회(영상회의)

4. 협력하고 소통하는 행정심판

가. 제5회 모의행정심판 경연대회 실시

모의행정심판 경연대회는 국민권익 보호와 증진을 위해 일하게 될 예비 법조인인 법학전문대학원생들에게 대표적 권익구제 제도인 행정심판을 이해하고 경험할 수 있는 기회를 제공하고, 더불어 우리 국민들도 행정심판을 보다 친숙하게 느낄 수 있게 하기 위해 2016년을 시작으로 매년 1회 개최되고 있다.

올해 개최된 제5회 대회에는 전국 14개 법학전문대학원 22개팀, 106명이 참가 신청하였고, 2020년 7월 서면으로 실시된 예선을 통해 총 6개 법학전문대학원 8개 팀 38명이 본선에 진출하였다. 본선 경연과제는 법리 논쟁이 첨예한 ‘국가공무원 7급 공개경쟁채용시험 불합격처분 취소청구’ 사건을 제시해 학생들이 행정심판을 통한 국민권익 보호 과정을 직접 체험하는 한편, 그간 같고 닮은 법조인으로서의 전문성을 펼칠 수 있는 기회를 제공했다.

한편, 올해 8월경 코로나19의 급격한 확산 관련 사회적 거리두기 단계 격상 등으로 인해 대회 본선 개최여부가 불투명했지만, 그간 대회를 준비한 학생들에게 경연의 기회 및 수상의 영예를 제공하고자 대회 최초로 온라인 영상회의 방식으로 본선 경연대회를 개최했다.

본선진출팀 참가 학생들은 개인 PC를 통해 위원회 영상회의 시스템에 접속하고, 주어진 과제에 대해 청구인의 주장을 받아들여 구제해 주는 ‘인용’ 팀과 해당 처분이 적법·타당하다고 판단하는 ‘기각’ 팀으로 나누어 온라인 상 뜨거운 찬반 논리 경연을 펼쳤으며, 국민권익위 고위 간부와 변호사, 법전문 교수 등 외부 전문가로 구성된 심사단은 학생들의 논리력, 이해력, 해결력 등을 고루 평가하였다.

본선 경연 결과, ▲대상(국민권익위원회위원장상, 1개 팀, 상금 200만원)은 연세대 법전문 ‘서로서law’팀, ▲최우수상(국민권익위원회위원장상, 3개 팀, 각 100만원)은 고려대 법전문 ‘행법하자’팀, 서울대 법전문 ‘행진(眞)’ 팀, 연세대 법전문 ‘놀면뵈行’ 팀 ▲우수상(국민권익위원회위원장상, 2개 팀, 각 50만원)은 서울대 법전문 ‘공심단’ 팀, 부산대 법전문 ‘위민행정’ 팀이 각각 수상했다. 국민권익위는 행정심판이 보다 국민에게 가까이 다가가는 제도로 성장할 수 있도록 앞으로 모의행정심판 경연대회를 더욱 발전적으로 운영할 예정이다.



제5회 모의행정심판 경연대회 본선 온라인 경연

나. 온·오프라인 홍보

국민권익위는 주요 재결례 보도자료 배포 외에 국민들에게 보다 친숙한 방법으로 행정심판제도를 알리기 위해 다양한 채널을 활용한 온·오프라인 홍보를 강화하였다.

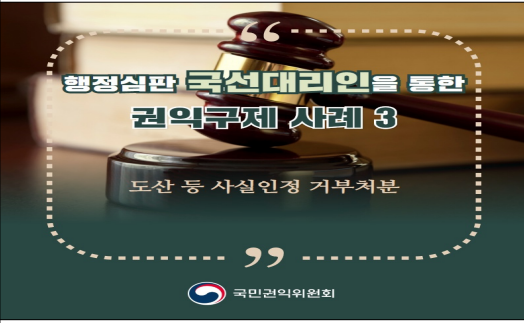
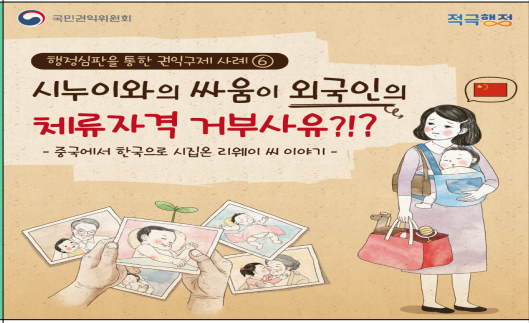
행정심판에 대한 청년층 대상 인지도 향상을 위해 유튜브 동영상 광고, 포털사이트 검색 광고 등 온라인 홍보를 실시하였고, 이와 함께 유동인구가 많은 서울 지하철의 스크린도어 모니터 등 활용 오프라인 홍보를 병행하였다. 특히, 행정심판 주요 재결 및 국선대리인 대리활동 우수사례 등을 알기 쉽게 카드뉴스 형식으로 제작하여 시리즈로 블로그, 페이스북 등 SNS에 게재하였다.

한편 올해는 불필요한 서류 감축을 통한 전자정부 구현 등을 목적으로 행정심판의 온라인 청구를 적극 장려·홍보하였다. ‘온라인행정심판(www.simpan.go.kr)’의 이용 편의성 등 장점을 부각한 홍보 리플릿을 제작하여 주요 관공서 1,100여 기관에 발송, 민원실 등에 비치토록 하였으며, 행정심판을 이용한 경험이 있는 법무법인·변호사·공인노무사 등 대리인을 대상으로 온라인행정심판 시스템 이용 협조요청 공문을 발송하는 등 홍보를 진행하였다.

이러한 노력에 힘입어, 68개 행정심판기관의 허브 기능을 하는 온라인행정심판 이용률이 지속적으로 상승하였다. 특히 전체 청구 및 각종 신청 건수 중에 온라인으로 접수되는 건수의 비율을 뜻하는 ‘온라인 이용률’이 ’20년에는 통계 작성 이래 최대치인 39.7%를 달성하였다.

〈 2020년 행정심판 주요재결 등 카드뉴스 시리즈 홍보 〉



(사례3) 국선대리인 활동(' 20.2.) 	(사례4) 조정(' 20.6.) 
(사례5) 주요재결 홍보동영상(' 20.6.) 	(사례6) 주요재결(' 20.7.) 
(사례7) 조정(' 20.9.) 	(사례8) 주요재결(' 20.10.) 
(사례9) 조정(' 20.11.) 	(사례10) 국선대리인 활동(' 20.12.) 

제2장 중앙행정심판위원회 운영 성과

제1절 행정심판 사건 접수·처리

2020년에 중앙행정심판위원회에 접수된 행정심판 사건은 22,367건으로 전년보다 1,709건 감소하였다. 그 중 일반사건이 2,496건 감소한 반면 보훈사건은 36건, 운전사건은 751건 각각 증가하였다. 한편 처리건수는 22,727건으로 전년보다 1,193건이 증가하였다. 그 중 일반사건은 468건, 보훈사건은 68건 각각 감소하였고, 운전사건은 1,498건 증가하였다.

위와 같이 접수건수는 2019년에 비해 감소하고 처리건수는 2019년에 비해 증가하였는데, 2019년 한 해 대량 반복적 일반사건의 접수와 감소세였던 운전사건의 증가 등에 따른 것으로 파악된다.

〈 표 5-6 〉 최근 8년간 접수·처리 현황

(단위 : 건)

연도별	접수	심리·의결				인용률 (%)	취하·이송
		계	인용	기각	각하		
2013	25,570	24,405	4,227	18,820	1,358	17.3	1,089
2014	25,301	25,270	4,131	19,164	1,975	16.3	1,068
2015	24,425	24,947	3,933	18,627	2,387	17.4	1,433
2016	26,730	26,080	3,901	19,315	2,864	16.8	1,699
2017	27,918	25,775	3,584	19,105	3,086	15.8	1,307
2018	23,043	25,153	3,814	18,928	2,411	16.8	1,401
2019	24,076	21,534	1,567	14,166	5,801	10.0	1,271
2020	22,367	22,727	1,573	16,783	4,371	8.6	1,094

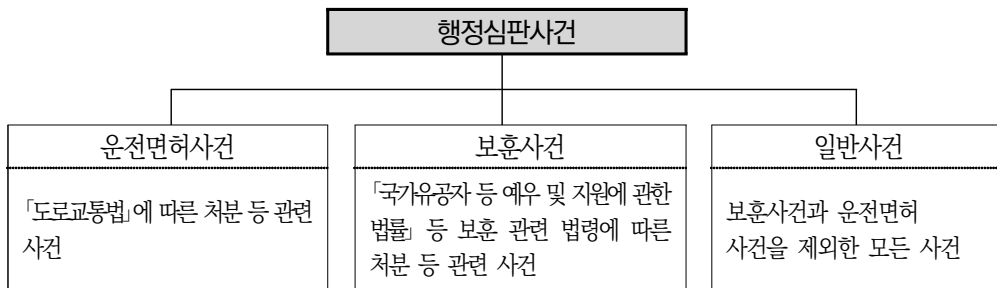
제2절 유형별 분석

1. 개 관

중앙행정심판위원회에 청구되는 심판사건은 국가행정기관의 장 또는 그 소속 행정청, 특별시장·광역시장·도지사·특별자치도지사·교육감 등 다양한 행정기관의 위법·부당한 처분이나 부작위에 대하여 다투는 사건이다.

이들 청구사건은 실무적으로 크게 3가지 유형으로 구분할 수 있다. 즉 ① 「도로교통법」에 따른 지방경찰청장 및 경찰서장의 운전면허 행정처분과 관련된 운전면허사건, ② 「국가유공자등 예우 및 지원에 관한 법률」 등 보훈 관련 법령에 따른 지방보훈청장 및 지청장의 처분과 관련된 보훈사건, ③ 운전면허사건과 보훈사건을 제외한 국가 행정기관의 장, 광역자치단체의 장 등이 행하는 모든 처분과 관련된 일반사건으로 구분된다.

[그림 5-1] 중앙행정심판위원회에 청구되는 사건유형



2020년에 중앙행정심판위원회에 접수된 사건을 유형별로 보면, 운전면허사건이 14,277건(63.8%), 일반사건이 6,762건(30.2%), 보훈사건이 1,328건(5.9%)을 차지하고 있다.

접수사건 중 운전면허사건이 가장 많은 비중을 차지하고 있는데, 이는 운전면허 행정처분 사건에 대한 불복은 「도로교통법」상 필요적 전치주의로 인해 행정소송을 제기하기 전에 반드시 심판절차를 거치도록 하고 있는 법제도상 이유가 가장 큰 것으로

보인다. 또한 음주상태의 혈중알코올농도 기준 하향, 처벌기준 강화 등을 내용으로 한 도로교통법 개정안이 2019. 6. 25. 시행됨에 따라 종전의 면허정지 수준의 혈중알코올 농도가 면허취소 대상이 되는 등 위반행위의 사유도 원인으로 작용한 것으로 보인다.

매년 「도로교통법」 위반에 따른 운전면허 행정처분 건수가 수십만 건에 달하는 현실을 감안할 때 앞으로도 행정심판사건에 있어 운전면허사건은 상당한 비중을 차지할 것으로 보인다.

〈 표 5-7 〉 사건유형별 접수 현황

(단위 : 건, %)

구 분	운전면허사건		보훈사건		일반사건	
	접수	비율	접수	비율	접수	비율
2017	20,742	74.3	1,445	5.2	5,731	20.5
2018	16,827	73.0	1,304	5.7	4,912	21.3
2019	13,526	56.2	1,292	5.4	9,258	38.4
2020	14,277	63.8	1,328	5.9	6,762	30.2

2. 일반사건

운전면허사건과 보훈사건을 제외한 처분에 대한 심판청구사건인 일반사건은 고용 노동, 정보공개, 국방, 법무, 국토교통, 각종 시험, 보건복지, 학교폭력, 재정금융, 환경·문화 등 분야가 다양하다.

2020년에 처리한 건수는 7,139건으로 전년 대비 468건(6.2%)이 감소하였고, 특히, 각하재결 건수가 2020년 4,074건, 2019년 5,588건으로 2018년 이전 평균 약 2,300건에 비해 대폭 증가한 것으로 나타나는데, 이는 특정 청구인들이 각급 행정청을 대상으로 무분별한 반복·민원성 행정심판을 대량 청구하는 것이 주요 원인으로 파악되고 있다. 행정심판이 비용이 들지 않는 점을 악용하여 무분별한 청구를 하는 것에 대한 대책이 필요하다고 보아 국민권익위는 위와 같이 무분별한 청구를 감소시킬 수 있는 방안을 국회와 함께 다각적으로 모색하였다. 그 결과 청구 남용 방지를 위한 행정심판법 개정안이

발의되어 현재 국회에 계류되어 있다. 한편 국민권익위는 2020년에 국민생각함을 통해 반복적 행정심판 청구 개선을 위한 국민 의견 조사를 실시하였는데, 설문 응답자 83.7%가 ‘과도한 행정심판 청구에 대해 제한이나 직권으로 종결(각하)이 필요하다’라는 의견을 밝혔다.

〈 표 5-8 〉 일반사건 접수·처리 현황

(단위 : 건)

연도	구분	접수건수	처리건수			
			소계	인용(인용률)	기각	각하
2017		5,731(20.5%)	4,669	266(14.0%)	1,633	2,770
2018		4,912(21.3%)	5,251	596(19.1%)	2,530	2,125
2019		9,258(38.4%)	7,607	297(14.7%)	1,722	5,588
2020		6,762(30.2%)	7,139	438(14.3%)	2,627	4,074

일반사건은 보훈사건이나 운전면허사건보다 대부분 난이도가 높고, 관련 기록이 방대하여 사건검토에 많은 시간과 인력이 소요되는 특징이 있다. 또한 일반사건은 처분청이 중앙행정기관과 그 소속기관, 지방자치단체와 그 소속 기관 등 여러 기관인 만큼 사건의 내용도 다양한데, 인용률은 15% 내외로 6~7건 중 1건이 구제되고 있는 것으로 파악된다.

3. 보훈사건

보훈사건은 국가유공자, 독립유공자, 참전유공자 및 고엽제후유증 등 보훈 관련 법령에 따른 유공자나 그 유족신청과 관련한 심판사건으로서 국가보훈처, 지방보훈청 및 보훈지청의 국가유공자등록 거부처분 등에 대하여 다투는 경우가 대부분이다.

보훈사건은 일반사건에 비해 상대적으로 난이도와 복잡도는 낮은 편이나 다툼의 대상이 되는 사실이 6·25전쟁, 월남전 등과 같이 오래 전에 발생하여 상이와 관련된 기록이 없는 경우가 많아 사실관계를 정확히 밝히기 어렵고, 청구인이 주장하는 상이와 공무 수행과의 인과관계를 밝히기 위해서는 법률적 판단과 의학적 판단이 모두 필요하다는 특징이 있다.

이러한 점 때문에 보훈사건의 전문적 처리를 위하여 중앙행정심판위원회 내에 의료 분야의 전문가로 구성된 보훈·의료전문위원회를 운영하고 있고, 외부전문가에 의한 감정이나 자문도 활발히 이루어지고 있다.

〈 표 5-9 〉 보훈사건 접수·처리 현황

(단위: 건)

연도	구분	접수건수	처리건수			
			소계	인용(인용률)	기각	각하
2017		1,445(5.2%)	1,343	42(3.3%)	1,244	57
2018		1,304(5.7%)	1,442	53(3.9%)	1,317	72
2019		1,292(5.4%)	1,148	40(3.7%)	1,038	70
2020		1,328(5.9%)	1,080	36(3.6%)	974	70

보훈사건의 인용률은 일반사건이나 운전면허사건에 비하여 다소 낮게 나타나고 있다. 이는 보훈심사 과정에서 중앙행정심판위원회의 재결례를 상당 부분 반영하고 있고, 아울러, 국가유공자 등록 등 보훈 관련 처분의 대부분은 국가보훈처 소속 보훈심사위원회의 의결을 거쳐 이루어지는데, 보훈심사위원회도 외부 전문의 등으로 구성되어 나름 전문성과 객관성을 가지고 의결을 하고 있어, 의료 분야 전문가 등으로 구성된 보훈심사위원회의 의결 내용이 잘못되었다고 판단하는 것이 용이하지 않는 점 등이 반영된 것으로 보인다.

다만 사실인정과 법리적 문제에 있어서는 다소 미흡할 수 있으므로 중앙행정심판위원회는 그와 같은 사실인정의 잘못이나 법리적인 판단의 오류 등을 적극적으로 검토할 필요가 있고, 신청한 상이에 대해 관련 전문의가 공무관련성 여부 등을 적절하게 심의할 수 있도록 향후에도 계속적으로 내과, 신경외과, 정형외과 등 다양한 분야의 전문의를 비상임위원으로 선임하며, 의료분야 자문위원을 포함하여 외부 전문가 자문을 적극적으로 활용하여 보훈사건의 인용률을 제고할 수 있도록 노력해야 할 것이다.

4. 운전면허사건

운전면허사건은 「도로교통법」 위반에 따른 운전면허의 정지·취소 처분에 대한 행정심판 청구사건으로, 약 37만 건 정도의 행정처분이 반복적·대량적으로 이루어지고 있어 심판청구도 유사한 내용의 사건들이 대량으로 청구되고 있다.

운전면허사건은 청구인의 입장에서는 운전면허가 직업과의 연관성이 높거나 생계유지 수단인 경우가 많아 이른바 생계형 사건이라는 특징이 있다. 또한, 일반사건이나 보훈사건에 비해 청구는 많으나 법리적 쟁점이 없고, 음주운전 등 사실관계가 비교적 단순하다.

운전면허사건의 신속한 처리를 위하여 2010년 7월 개정·시행된 「행정심판법」은 운전면허사건만을 전담하여 심리·의결하는 소위원회를 운영하도록 하였다. 그리고 2011년부터 운전면허사건의 검토를 전담하는 운전사건TF를 구성하여 운영해 왔으며, 2017년 12월에는 운전심판팀으로 정식 직제화되면서 보다 체계적으로 운전사건을 처리할 수 있는 기반이 조성되었다.

〈 표 5-10 〉 운전면허사건 접수·처리 현황

(단위 : 건)

연도	구분	접수건수	처리건수			
			소계	일부인용(인용률)	기각	각하
2017		20,742(74.3%)	19,763	3,276(16.8%)	16,228	259
2018		16,827(73.0%)	18,460	3,165(17.3%)	15,081	214
2019		13,526(56.2%)	12,779	1,230(9.7%)	11,406	143
2020		14,277(63.8%)	14,508	1,099(7.7%)	13,182	227

운전면허사건 접수건수는 전체사건 중 63.8%를 차지하고 있고, 2018년 이전까지의 인용률은 17% 정도로 유지되었으나, 음주운전으로 인한 사회적 피해 증가, 음주운전에 대한 국민의 엄중한 인식변화로 음주 운전·음주 사고 유발자에 대한 처벌강화 요구가 확산되고, 음주상태의 혈중알코올농도의 기준, 음주운전과 관련된 운전면허 결격기간 등 강화를 내용으로 한 「도로교통법」이 2018. 12. 24. 일부개정 되어 2019. 6. 25. 시행됨에 따라 2019년 이후 인용률이 대폭 하락하였고, 향후에도 이러한 재결경향이 계속 유지될 것으로 보인다.

제3절 처리기간

행정심판이 청구된 사건은 「행정심판법」 제45조에 따라 피청구인 또는 위원회가 심판청구서를 받은 날부터 60일 이내에 재결을 하여야 하고, 부득이한 사정이 있을 때에는 행정심판위원회 위원장이 직권으로 30일을 연장할 수 있도록 규정하여 행정심판 청구사건이 60일, 늦어도 90일 이내에 처리되도록 하고 있다.

중앙행정심판위원회는 실제 운영과정에서 사건의 지속적 증가, 인력부족 등으로 인하여 매년 일부 사건들을 법정재결기간을 넘겨 처리하고 있는 실정이다. 중앙행정심판위원회는 재결기간의 단축을 위해 내부 업무 프로세스의 개선, 장기미결 사건 집중 관리, 실무인력의 전문성 향상 교육, 처분청에 대한 답변서 제출기간 준수 촉구 등 다각적인 방법으로 노력하였으나, 2020년 처리건수가 전년 대비 5.5% 증가하였음에도 불구하고 평균 재결기간이 19.6일 증가하였다.

한편 사건의 복잡성과 난이도가 높은 일반사건의 경우 피청구인의 답변서 제출이 법정 기간인 10일을 넘겨 제출되는 경우가 많다. 이에 대한 대책으로 국민권익위는 피청구인의 답변서 제출기한 준수 방안을 국회와 함께 다각적으로 모색하였다. 그 결과 위원회의 답변서 제출 요청에도 피청구인이 답변서를 제출하지 않는 경우 직권으로 심리기일을 지정하고 재결할 수 있는 규정을 신설하는 내용으로 2020년 행정심판법 개정안이 발의되어 현재 국회에 계류되어 있다.

사건의 공정한 처리 못지않게 신속한 처리도 중요하므로 앞으로도 재결기간 단축을 위해 다각적인 방법으로 노력할 것이다.

〈 표 5-11 〉 연도별 사건 처리기간 현황

(단위 : 건)

구 분	총 처리건수	평균 재결기간	처리기간 내		처리기간 초과
			60일 이내	61~90일	90일 경과
2017	25,775	77.16일	15,981 (62.0%)	3,986 (15.5%)	5,808 (22.5%)
2018	25,153	82.61일	15,774 (62.7%)	3,277 (13.0%)	6,102 (24.3%)
2019	21,534	68.76일	16,210 (75.3%)	1,723 (8.0%)	3,601 (16.7%)
2020	22,727	88.36일	14,303 (62.9%)	2,877 (12.7%)	5,547 (24.4%)

제4절 구술심리

행정심판의 심리는 구술심리 또는 서면심리로 진행된다. 구술심리란 당사자가 위원회에 직접 출석하여 진술하는 것을 들으면서 심리를 진행하는 것으로서, 서면 심리에 비하여 진술을 통해 선명한 인상과 느낌을 받을 수 있고, 즉각적인 질문과 답변을 통해 진상 파악·모순 발견이 쉬우며, 의문 있는 점을 쉽게 해명할 수 있어 쟁점 파악이 용이하다는 장점이 있으므로 정식쟁송절차인 재판에서는 심리의 일반 원칙으로 채택하고 있다. 「행정심판법」은 당사자가 구술심리를 신청한 때에는 서면 심리만으로 결정할 수 있다고 인정되는 경우 외에는 구술심리를 실시하도록 하여 청구인의 구술심리 신청권을 제도적으로 보장하고 있다.

구술심리에 대해서는 구술심리 신청에 대한 허용률 확대뿐 아니라 구술심리안내 확대와 함께 직권 구술심리도 늘려야 한다는 의견이 있는가 하면, 비상설기관으로 운영되는 행정심판위원회의 조직 특성상 구술심리를 지속적으로 확대할 경우 원활한 회의 진행과 신속한 사건처리에 차질을 빚을 우려가 있으므로 위원회의 효율적 운영을 보장하는 범위 내에서 점진적으로 청구인의 진술기회를 확대하는 것이 합리적이라는 의견도 있다.

중앙행정심판위원회는 당사자의 절차적 권리를 강화하고, 실질적인 사건 심리를 위해 구술심리를 계속 늘려나갈 계획이다.

제5절 집행정지 및 임시처분

「행정심판법」은 집행부정지(執行不停止)의 원칙을 채택하여 심판청구를 하여도 원칙적으로 심판의 대상이 된 처분의 효력, 그 집행이나 절차의 속행은 계속된다.³⁾ 다만 청구인에게 중대한 손해가 생기는 것을 예방할 필요성이 긴급하다고 인정할 때에는 직권으로 또는 신청에 의하여 집행정지 결정을 할 수 있도록 하고 있다.

위원회의 집행정지결정이 있으면 심판의 대상이 된 당해 처분은 그 집행이나 속행이 행정심판의 재결이 있을 때까지 정지되며 재결이 있으면 집행정지결정은 그 효력을 상실한다.

집행정지제도는 집행부정지원칙의 예외적인 제도로서 그 행사에 일정한 요건이 있는데, 공공복리에 중대한 영향을 미칠 우려가 있을 때에는 허용되지 아니하고, 위원회는 집행정지를 결정한 후에도 집행정지가 공공복리에 중대한 영향을 미치거나 그 정지사유가 없어진 경우에는 직권으로 또는 당사자의 신청에 의하여 집행정지 결정을 취소할 수 있다.

이와 같이 집행정지제도는 국민의 절차적 권리를 보호하는 장치로서 중요한 역할을 하고 있으나, 본질적으로 처분 이전의 상태를 소극적으로 유지하는데 그칠 수밖에 없어 거부처분이나 부작위로 인한 권익 침해에는 대응하기 어렵다는 한계가 있다. 이에 행정심판법은 집행정지만으로는 구제받기 어려운 당사자들의 불안한 지위를 보다 적극적으로 보호하기 위해 임시처분제도를 두고 있다.

임시처분제도는 처분 또는 부작위가 위법·부당하다고 상당히 의심되는 경우에, 그로 인해 생길 수 있는 중대한 불이익이나 급박한 위험으로부터 당사자를 보호하기 위해 임시의 지위를 부여해 주는 제도로서 집행정지로 목적을 달성할 수 없는 경우에 신청할 수 있다.

이 제도는 집행정지에 비해 요건이 훨씬 엄격하여 활용도가 높은 편은 아니나 집행정지제도를 보충하여 권익구제의 사각지대에 있는 당사자들의 절차적 권리를 보호하는 데 크게 기여할 것으로 기대된다.

3) 〈행정심판법〉

제30조(집행정지) ① 심판청구는 처분의 효력이나 그 집행 또는 절차의 속행에 영향을 주지 아니한다.

〈 표 5-12 〉 집행정지 신청 및 처리결과

(단위 : 건)

연도	처리 신청건수	처리결과			직권 집행정지	취하·이송
		인용(인용률)	기각	각하		
2017	2,170	286(14.0%)	1,763	57	120	74
2018	1,949	293(15.9%)	1,550	48	105	89
2019	1,767	223(14.3%)	1,336	55	89	105
2020	1,788	175(11.1%)	1,401	71	117	91

〈 표 5-13 〉 임시처분 신청 및 처리결과

(단위 : 건)

연도	처리 신청건수	처리결과			직권 임시처분	취하·이송
		인용	기각	각하		
2017	44	-	25	10	5	11
2018	46	1(3.0%)	32	9	1	4
2019	37	-	27	6	1	6
2020	41	-	21	9	-	9

제6절 행정심판 주요 재결례

1. [2019-22389] 지역고용촉진지원금 지급거부처분 취소청구

【사건의 쟁점】

대학 휴학생이 지역고용촉진지원금 지급을 위한 실업자에 해당하는지 여부

【사건 개요】

청구인들은 커피전문점을 운영하는 자로, A씨를 지역고용근로자로 고용하였다며 2019. 7. 19. 피청구인에게 ‘지역고용촉진지원금’을 신청하였으나, 피청구인은 A씨가 대학 휴학생으로 실업자로 볼 수 없다는 이유로 2019. 8. 19. 청구인들에게 이 사건 지원금 지급거부처분을 함

【재결요지】

관계 법령 및 지침 등에서 이 사건 지원금 제도 관련 구직자를 ‘고용위기 지역 내의 신규실업자 또는 전직실업자’로 보고 있는 점, 이 사건 지원금 지원제도는 국내외 경제사정의 변화 등으로 고용사정이 급격히 악화되거나 악화될 우려가 있는 지역에서 양질의 일자리를 창출하여 실업을 예방하고 재취업을 촉진하기 위한 시혜적 정책으로 실업 상태에 있다고 보기 어려운 사람을 고용한 경우 등에 대해서까지 폭넓게 적용할 경우 오히려 제도의 취지에 역행할 우려가 있는 점, 지원금 지급은 수익적 행정행위로서 고용위기지역의 지역별 특성을 고려하여 판단하여야 할 것이고 지원대상의 범위를 정하는 문제는 행정청의 재량에 속하는 것인 점, A씨는 대학교에 재적하고 있는 학생으로서 해당 사업장에 기간의 정함이 없는 근로자로 고용되었음에도 학업을 이유로 한 개인사정으로 퇴사하였음을 볼 때 지원금의 지급대상이 되는 실업자라 할 수 없는 점, 수익적 행정행위에 있어서 국가로부터 일정한 지원을 받고자 하는 자는 스스로 지원요건을 확인하고 이를 갖추어 신청해야 할 것인 점 등을 종합적으로 고려할 때 청구인들이 고용한 대학 휴학생인 이 사건 근로자를 실업자로 볼 수 없다는 이유로 한 이 사건 처분이 위법부당하다고 할 수 없음

2. [2020-73675] 자동차운전면허대상 정정거부처분 취소청구

【사건의 쟁점】

불가항력이나 피해자의 명백한 과실로 발생한 교통사고 야기 이력의 정정을 거부할 수 있는지 여부

【사건 개요】

청구인은 법인 택시 운전기사로, 2019. 2. 7. 17:05경 택시를 운전하여 충청북도 청주시 ○○구 ○○로 도로를 ▲▲지구대 방면에서 ▲▲사거리 방면으로 직진하던 중 위 택시의 우측 앞 범퍼 부분으로 진행방향 우측에서 좌측으로 도로를 무단횡단 하던 보행자를 충격하였고, 이로 인해 보행자 김○○은 두피의 열린 상처 등 약 3주간의 치료를 요하는 상해를 입었음. 청주●●경찰서장은 「도로교통법」 제137조제2항에 따라 전산 시스템으로 관리하고 있는 청구인의 자동차운전면허대장의 교통법규·교통사고야기 이력란에 “발생일자: 2019. 2. 7., 구분: 사고, 인적피해사항: 중상 1”로 기재하였고, 청구인은 2020. 2. 17. 피청구인에게 이 사건 기록을 삭제해줄 것을 신청하였으나, 피청구인은 2020. 3. 18. 청구인의 교통사고 피의사실이 인정된다는 이유로 위 신청을 거부함

【재결요지】

자동차의 운전자는 통상 예견되는 사태에 대비하여 그 결과를 회피할 수 있는 정도의 주의의무를 다함으로써 족하고 통상 예견하기 어려운 이례적인 사태의 발생을 예견하여 이에 대비하여야 할 주의의무까지 있다 할 수 없는 것인바(대법원 1985. 7. 9. 선고 85도833 판결 참조), 이 사건 도로는 편도 4차로의 넓은 도로이고, 이 사건 사고 지점은 횡단보도와 상당히 멀리 떨어진 곳이며, 피해자가 정체된 차량들 사이에서 무단횡단을 하였고 2차로에 정체된 차량들 사이에서 갑자기 1차로로 뛰어나오면서 사고가 발생했다는 점, 이 사건 택시 진행 방향에서 사고지점 직전까지는 중앙선에 무단횡단 방지와 중앙선 침범을 막기 위한 분리대가 설치되어 있어 무단횡단은 사실상 불가능하여 피해자가 무단횡단을 하리라고 예상하기 어려운 점, 이 사건 택시가 다소 빠르게 진행한 것으로 보이나 제한속도 내에서 진행하였던 점 등을 종합적으로 고려하면, 이 사건 사고는 불가항력이거나 피해자의 전적인 과실로 발생한 것으로 봄이 상당하고, 따라서 청구인에게 과실이 인정됨을 전제로 한 이 사건 처분은 위법·부당함

3. [2020-4394] 소멸채권 환급청구 거부처분 취소청구

【사건의 쟁점】

청구인이 「전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법」에서 정하고 있는 기간 내에 채권소멸절차에 대한 이의제기를 하였다고 볼 수 있는지 여부

【사건 개요】

청구인은 전기통신금융사기에 이용된 은행계좌의 명의인인바, 금융감독원장 (피청구인)은 2019. 5. 22. 이 사건 계좌의 3,579,855원에 대하여 채권소멸절차 개시공고를 하였으며, 공고일로부터 2개월이 경과하여 청구인의 예금채권이 소멸되자 2019. 7. 30. 피해구제를 신청한 피해자 A씨에게 이 사건 계좌의 금액 3,579,855원을 피해환급금으로 지급하였음. 이에 청구인이 2019. 8. 13. 피청구인에게 소멸된 채권 3,579,855원의 환급을 청구하자, 피청구인은 2019. 12. 10. 청구인에게 통신사기피해환급법 제13조제1항에서 정하고 있는 소멸채권 환급청구의 요건을 모두 충족하지 못하였다는 이유로 소멸채권 환급 거부처분을 하였음

【재결요지】

청구인이 이의제기 기간 내에 은행에 방문하여 이의제기를 하였으나 해당 은행에서는 청구인이 객관적인 증빙을 제출하지 못한 것으로 보아 청구인의 이의신청의 접수를 거부하였는데, 통신사기피해환급법 제7조제1항에서 ‘해당 계좌가 사기이용계좌가 아니라는 사실을 소명하는 경우’(제1호) 등을 이의제기의 요건으로 규정하고 있고, 같은 조 제2항에서 ‘금융회사는 제1항에 따른 이의제기가 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 이를 접수’하도록 규정하고 있는데, ‘접수’라는 문언의 해석상 금융기관이 해당 요건의 소명여부까지 판단하여 ‘수리’할지 여부를 결정할 최종적 권한까지 있다고 보기 어려운 점 등을 고려할 때, 청구인이 통신사기피해환급법 제7조제1항제2호에 따른 이의제기를 한 사실 자체는 존재한다고 보아야 함

따라서 통신사기피해환급법 제13조에 따른 소멸채권 환급청구와 관련하여 청구인의 이의제기가 있었다고 보아야 하고, 가사 그렇지 않더라도 금융기관이 청구인의 이의제기에 대해 사기이용계좌가 아니라는 사실이 소명되지 않았다는 이유로 접수하지 않고 거부했으므로 적어도 같은 법 제13조제1항제2호에서 규정한 ‘제7조제1항에 따른 이의제기를 하지 못한 정당한 사유가 있는 경우’에 해당하므로, 청구인의 환급청구는 통신사기피해환급법 제13조에 따른 요건을 갖춘 경우에 해당함에도 피청구인이 이를 거부한 이 사건 처분은 위법·부당함

4. [2020-5949] 체류기간 연장허가 거부처분 취소청구

【사건의 쟁점】

이 사건 처분이 행정심판의 고지의무를 위반하였는지 여부

【사건 개요】

청구인은 러시아 국적의 외국인으로, 2018. 4. 26. 사증면제(B-1) 체류자격으로 입국한 후 난민신청을 이유로 2018. 6. 25. 기타(G-1-5) 체류자격으로 변경하여 체류하였고, 피청구인이 2019. 10. 31. 청구인에게 난민불인정결정 통지를 하였음. 청구인은 2020. 2. 25. 피청구인에게 체류기간 연장허가 신청을 하였으며, 피청구인은 2020. 3. 11. 청구인에게 ‘기간 내 이의신청 및 행정심판 미제기자로 연장 불허’를 이유로 체류기간 연장허가 거부처분을 하였음.

【재결의 요지】

법무부의 이 사건 지침에 난민신청자(G-1-5)로 난민인정절차와 관련하여 행정심판 또는 행정소송의 제기기간이 지나지 아니한 경우에는 체류기간 연장을 허가할 수 있다고 되어 있는 점, 이 사건 통지서에 행정심판청구 기간을 알렸다고 볼만한 자료가 확인되지 아니하여 청구인으로서 이 사건 통지일인 2019. 10. 31.부터 180일 이내에 행정심판을 청구할 수 있다고 보이는 점, 피청구인은 2020. 3. 11. 청구인에게 이 사건 처분을 하여 이 사건 처분 당시 이 사건 통지에 대한 행정심판 제기기간이 지나지 아니하였음에도, 청구인이 난민인정절차와 관련하여 행정심판 제기기간이 지난 경우로서 행정심판을 제기하지 않았다는 이유로 이 사건 처분을 한 점 등에 비추어 볼 때, 이 사건 처분은 잘못된 사실관계에 근거하여 행하여진 것으로서 재량권을 일탈·남용하여 위법·부당함

5. [2020-1770] 진폐재해위로금 지급거부처분 취소청구

【사건의 쟁점】

청구인이 「진폐의 예방과 진폐근로자의 보호 등에 관한 법률」이 정하는 분진사업장에서 분진작업을 담당하였는지 여부

【사건 개요】

청구인은 A 법인에서 2012. 12. 1.부터 2013. 1. 1.까지 근무한 자로서 2017. 12. 28. 진폐로 진단받고, 2019. 5. 8. 장애등급 제1급으로 결정되어 장애급여(진폐보상 연금)를 지급받았음. 청구인은 2019. 7. 17. 피청구인에게 진폐예방법상 진폐재해위로금 지급을 신청하였으나, 피청구인은 이 사건 사업장이 ‘광업’을 영위하는 사실은 확인되나, 청구인이 분진작업에 근무하였는지 여부가 확인되지 않는다는 이유로 2020. 1. 2. 청구인에게 ‘진폐재해위로금 지급거부처분’을 함

【재결요지】

청구인이 이 사건 사업장에서 2012. 12. 1.~2013. 1. 1. 근무하였다는 점은 당사자 간 다툼이 없는 사실로 인정되고, 실제 청구인이 오랜 기간 건설 및 광업을 영위하는 사업장들에서 근무하였다는 점, 그 중에서도 이 사건 사업장에서 근무했던 2012~2013년의 직전·후 시점인 2011년과 2014년에 다른 사업장들에서 실제 드릴·할석공 작업에 종사하였다고 확인되는 점과 광산에서 석재를 채굴·채취·절단하는 이 사건 사업장에서 ‘광업 관련 단순종사자’로 근무하였다는 점을 고려하면 청구인이 이 사건 사업장에서 석재를 채굴·채취·절단하는 작업을 수행하였을 것이라는 합리적인 추론이 가능한 점, 청구인이 제출한 진술서에 기재된 내용은 청구인이 이 사건 사업장에서 실제 해당 작업을 수행하지 않았으면 알 수 없는 내용으로, 청구인이 석재의 천공 등의 작업에 사용했던 장비, 작업의 방식과 순서, 이 사건 사업장의 특징 및 발생하는 분진의 특성 등을 구체적으로 기억하고 있는 점 등을 종합하면, 청구인이 이 사건 작업장에서 광물을 천공, 절단 또는 부스러뜨리는 작업에 종사했다는 사실을 인정할 수 있는바, 이는 진폐예방법 시행령 제1조의2제2호의 ‘토석·암석 또는 광물을 절단·가공하는 작업’ 내지 제3호의 ‘토석·암석 또는 광물을 부스러뜨리거나 가려내는 작업’에 해당하므로 청구인은 진폐예방법 제2조제3호에서 정한 ‘분진작업’을 수행했다고 봄이 타당하므로, 이 사건 처분은 부당함

6. [2020-6327] 맞춤형복지점수 소급지급 불가회신 취소청구

【사건의 쟁점】

맞춤형복지점수 지급 거부가 행정심판 대상이 되는 처분인지 여부

【사건 개요】

청구인은 초등학교 교사로, 2016년과 2018년 자녀를 출산했으나 맞춤형복지 출산축하점수를 지급받지 못했다는 이유로 2020. 2. 21. 피청구인에게 이를 소급하여 지급해 줄 것을 신청하였고, 피청구인은 2020. 2. 26. 신청기간이 지난 후 복지점수 지급을 요구했다는 이유로 소급지급이 불가하다고 회신

【재결요지】

「행정심판법」 제2조에 따르면 ‘처분’이란 행정청이 행하는 구체적 사실에 관한 법집행으로서의 공권력의 행사 또는 그 거부, 그 밖에 이에 준하는 행정작용을 말하고, ‘부작위’란 행정청이 당사자의 신청에 대하여 상당한 기간 내에 일정한 처분을 하여야 할 법률상 의무가 있는데도 처분을 하지 아니하는 것을 말하며, 같은 법 제3조제1항에 따르면 행정청의 처분 또는 부작위에 대하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에 따라 행정심판을 청구할 수 있고, 같은 법 제5조제1호에 따르면 취소심판은 행정청의 위법 또는 부당한 처분을 취소하거나 변경하는 행정심판이라고 되어 있음.

피청구인의 이 사건 회신은, 관련규정상 청구인의 경우 출산축하 복지점수 신청기간이 이미 지나 소급 지급이 불가하다는 사실상·법률상 의견을 밝힌 것에 불과하다고 할 것이어서 이를 행정처분이라고 볼 수는 없고, 이러한 미지급 맞춤형복지점수 지급에 관한 법률관계는 행정청이 국민에게 일방적으로 행하는 권력적 법 집행관계가 아니라 대등한 당사자 간 공법상의 법률관계에 관한 사항으로서 당사자 소송으로 다룰 수 있을지 여부는 별론으로 하고, 행정청의 처분이나 부작위에 대하여 제기할 수 있는 행정심판의 대상은 아니라고 할 것이므로, 이 사건 심판청구는 행정심판의 대상이 아닌 사항에 대하여 제기된 부적법한 청구임.

7. [2019-22611] 일반음식점 영업정지처분 취소청구

【사건의 쟁점】

청소년에게 주류를 판매한 위반의 정도에 비하여 이 사건 처분이 과중한지 여부

【사건 개요】

청구인은 일반음식점을 운영하는 사람인데, 이 사건 음식점의 아르바이트생 이자 청구인의 자녀가 2019. 9. 15. 20:00경 청소년 4명에게 연령확인을 하지 않고 4만 5,000원 상당의 주류를 판매하였다는 이유로, 피청구인은 2019. 11. 8. 청구인에게 영업정지 1개월(2019. 11. 28. ~ 2019. 12. 27.)의 처분을 함

【재결요지】

이 사건 음식점의 아르바이트생인 청구인의 자녀가 이 사건 청소년들에게 주류를 판매하였으므로 청구인은 식품접객영업자가 준수하여야 할 의무를 위반하였다 할 것이어서 「식품위생법」상 영업정지처분의 대상에 해당함

그러나 청구인이 2017년 6월 이 사건 음식점을 개업한 이래로 행정처분 받은 전력이 없는 점, 청구인이 평소 이 사건 음식점 직원들을 대상으로 주류판매교육을 실시하고, 음식점 내에 주류 판매 시 신분증을 확인하도록 안내문을 게시해 놓는 등 청소년을 보호하기 위해 노력해 온 것으로 보이는 점, 이 사건 청소년들 중 1명은 2001년생으로 단속 당시 만 18세였고 성인처럼 외모를 꾸미고 있어 아르바이트생인 청구인의 자녀가 이들을 성인이라 믿고 신분증을 확인하지 않은 채 주류를 제공한 것으로 보이는 점, 코로나19로 인한 매출하락으로 소상공인들이 어려움을 겪고 있는 현재 상황에 비추어 볼 때, 청구인이 이 사건 처분으로 향후 1개월간 영업을 할 수 없게 된다면, 그 영업정지 기간 동안의 수입상실로 월세 등 운영비와 인건비 등을 감당하기 곤란할 뿐만 아니라 영업을 재개함에 있어서도 큰 어려움이 있을 것으로 쉽게 예상되는 점 등을 종합하여 볼 때, 비록 피청구인이 2개월의 행정처분을 2분의 1로 감경하였으나 이 사건 처분은 청구인에게 지나치게 가혹하므로 피청구인이 다시 감경하여 처분할 수 있음은 별론으로 하더라도 이 사건 처분은 부당함

8. [2019-17333] 참전유공자 등록거부처분 취소청구

【사건의 쟁점】

귀국일자가 확인되지 않는다는 이유만으로 참전유공자 등록을 거부할 수 있는지 여부

【사건 개요】

청구인은 해병대 ○여단(○○부대) 소속으로 월남전에 참전하였다고 주장하며 2019. 5. 7. 피청구인에게 참전유공자 등록신청을 하였으나, 피청구인은 청구인의 파월기간을 확인할 수 있는 객관적 자료가 없다는 이유로 2019. 7. 1. 청구인에게 참전유공자 등록거부처분을 하였음

【재결요지】

관계법령상 주월남공화국한국군사령부 소속의 군인 및 군속 등은 월남참전기장을 수여받고, ○○부대는 1965. 10. 3.부터 1976. 2. 29.까지 전투에 참가하였는데, 위 인정사실에 따르면, 청구인의 귀국일은 확인되지 아니하나, 청구인은 1965. 11. 1.부터 1967. 12. 31.까지 해병대에서 복무한 사실이 확인되는 점, 해군역사기록관리단장이 2019. 5. 10. 피청구인에게 회신한 자료상 청구인이 해병대 ○여단(○○부대) 소속으로 1966. 7. 22.부터 파월을 간 사실이 확인되며, 종군기장순번 ○○○로 확인되어 종군기장을 받은 사실이 확인되는 점, 또한, 해병대사령관이 2019. 6. 10. 피청구인에게 회신한 내용상 청구인이 1966. 7. 22.부터 파월을 간 사실이 확인되며 종군기장순번 ○○○로 확인되어 종군기장을 받은 사실이 확인되는 점 등을 종합적으로 고려할 때, 청구인은 해병대 제○여단(○○부대) 소속으로 1966. 7. 22.부터 월남전에 참전하여 종군기장을 수여받은 사실을 인정하기에 충분하고, 달리 청구인이 1966. 7. 22. 출국하였으나 월남전에 참전하지 아니하였다고 볼 만한 사정이 보이지 아니하므로, 단지 청구인의 귀국일자가 확인되지 아니한다는 이유로 청구인의 월남전 참전사실을 인정하지 아니한 피청구인의 이 사건 처분은 위법·부당함

9. [2019-7808] 이행강제금 부과처분 취소청구

【사건의 쟁점】

청구인(법인 사업장)이 이 사건 근로자를 원직인 환경미화 매니저 업무가 아니라 창고관리 업무에 배치하여 이 사건 구제명령을 이행하지 않았는지 여부

【사건 개요】

피청구인(○○지방노동위원회)은 2018. 12. 14. 근로자 A씨에 대한 청구인(B법인)의 징계(강등)가 부당징계에 해당한다고 판정하면서, 청구인에게 판정서를 송달받은 날부터 30일 이내에 이 사건 근로자에 대한 강등처분을 취소하고 강등으로 인한 임금 차액을 지급하라는 구제명령을 하였음. 피청구인은 청구인이 이 사건 구제명령을 이행하지 아니한다는 이유로, 2019. 3. 25. 청구인에게 3,300,000원의 이행강제금 부과처분 함

【재결요지】

청구인이 2019. 1. 22. 근로자 A씨의 근무지를 “부대건물”에서 “창고관리”로 변경한 사실 및 2019. 2. 26. A씨에게 새로운 징계사유를 추가하여 ‘강등’한 것이 확인되나, 이 사건 구제명령은 ‘원직복직’이 아닌 ‘강등처분 취소’를 명하고 있으므로, 이 사건 구제명령에서 말하는 ‘강등처분 취소’는 A씨의 직위가 강등 전 직위인 매니저 복직을 의미하는 것으로 보는 것이 타당하데, 청구인이 2019. 1. 22. 한 인사명령은 A씨의 근무지를 변경한 것일 뿐, A씨의 직위를 강등하거나 변경한 것이 아닌 점, 또한 A씨는 2018. 10. 11. 오후조 매니저에서 강등된 사실 및 청구인이 2018. 11. 29. 한 인사발령상 다른 직원 B씨가 오후 A/S 매니저로 승진한 사실이 확인되는데, A씨의 원직에는 다른 직원(B씨)이 배치되어 A씨를 원직에 배치하기에는 어려운 사정이 확인되는 점, 한편, 피청구인이 2018. 12. 14. 청구인에게 청구인이 이 사건 근로자에게 행한 징계는 ‘절차에 있어 하자가 중대’하다는 이유로 이 사건 구제명령을 한 사실, 이후 청구인은 이 사건 구제명령에 불복하여 재심절차에 나아가지 아니하고 2019. 1. 21. A씨의 징계를 취소하면서 2019. 1. 25.자로 매니저 복직을 명하고 2019. 2. 11. 강등으로 인한 임금 차액인 1,002,696원을 송금한 후, 새로운 징계 절차 거쳐 2019. 2. 26. A씨에게 새로이 강등처분을 한 사실이 확인되는바, A씨가 2019. 2. 26. 강등으로 징계 받은 것은 절차적으로 하자가 있는 제1차 징계를 취소한 다음 새로운 절차를 통하여 제2차 징계를 한 것으로 보기에 충분하고, A씨가 2019. 2. 26. 강등으로 징계 받은 것에 대해서는 별도의 부당징계 구제 신청을 통하여 다투어야 할 사안으로 보이는 점 등을 종합적으로 고려할 때, 청구인이 이 사건 구제명령을 일부 이행하지 않았다는 이유로 피청구인이 청구인에게 한 이 사건 처분은 위법·부당함

10. [2019-10542] 체류기간 연장허가 거부처분 취소청구

【사건의 쟁점】

청구인이 치료를 위하여 대한민국에 체류할 필요성이 있는지 여부

【사건 개요】

청구인은 러시아 국적의 외국인으로서 치료를 위해 기타(G-1) 체류자격으로 체류하던 중 2018. 10. 19. 체류기간 연장허가를 신청하였는데, 피청구인은 2019. 6. 18. ‘요건 미비 등’을 이유로 체류기간 연장허가를 거부하였음

【재결요지】

청구인은 약 2년에 걸친 치료에도 불구하고 선천성 고관절 탈구의 합병증이 발생하여 수술이 필요하다는 진단을 받아 부득이 이 사건 신청을 한 것일 뿐, 체류기간 연장을 목적으로 치료를 늦추거나 수술 일정을 잡은 것으로 보이지는 않는 점, 청구인을 진료한 의사는 청구인의 경우 ‘양측 고관절 아탈구 및 외반고 수술로 2018. 12. 20. LCP판 사용하여 양측 근위 대퇴골 내반 감염 절골술 후 금속판 고정 상태이고, 수술 1년 이후 골 유합 시기에 금속판 제거술이 필요하며, 수술 후에도 규칙적인 외래 추시 관찰을 요하고, 추시 기간 동안 환자의 귀국이 어려울 것’이라는 소견을 밝히고 있으므로, 청구인은 수술이 이루어진 병원에서 일정 기간 동안 수술에 따른 후속 치료를 받을 필요가 있어 보이는 데 반해, 청구인이 출국 후 필요하면 다시 입국하여 치료를 받을 수 있다는 사정만으로는 청구인의 치료에 지장이 없다고 단정하기 어려운 점, 청구인의 부는 이 사건 신청을 전후하여 고국에서 송금받은 돈으로 청구인의 치료비 및 가족의 생활비 등에 충당한 것으로 보이는 반면, 청구인의 부가 체류에 필요한 비용을 불법취업 등으로 조달하였는지는 명확하게 확인되지 않은 점, 비록 청구인의 부를 제외한 청구인의 나머지 가족이 체류자격 없이 청구인과 함께 체류하면서 출국을 거부하고 있다고 하더라도, 이러한 점이 이 사건 처분의 직접적인 사유가 된다고 보기는 어려운 점 등을 종합해 보면, 청구인은 치료를 위해 국내체류가 불가피하다는 점을 소명한 것으로 보이므로 인도적인 차원에서 청구인이 체류할 수 있도록 허용하는 것이 필요해 보이고, 청구인에 대한 체류기간 연장을 허가하더라도 그 기간이 6개월 이하의 비교적 단기간에서 공익에 미치는 영향이 현저히 크다고 보기는 어려운 반면, 이 사건 처분으로 인해 청구인이 계속 국내에 거주하면서 금속판 제거술 등 치료를 받는 것이 불가능하게 되므로, 이 사건 처분은 청구인에게 지나치게 가혹하여 부당함

제3장 온라인 행정심판 허브시스템 구축·운영⁴⁾

제1절 추진배경

1. 온라인 행정심판 허브시스템 개요

온라인 행정심판 (허브)시스템은 국민에게 언제, 어디서나 소관 심판기관 구분 없이 인터넷을 통해 행정심판 청구부터 재결결과 확인까지 원스톱 서비스를 제공하고, 처분 및 심판기관에게는 접수·답변·검토·재결 및 송달에 이르기까지 모든 행정심판 업무를 온라인으로 처리할 수 있도록 지원하는 정보시스템이다.

2. 구축 배경

다양한 행정처분을 소관에 따라 각각의 심판기관이 관할하고 있어 오프라인을 통해 행정심판을 청구할 경우 국민은 직접 소관 위원회를 직접 찾아가거나 우편을 통해 청구서를 제출하는 등 불편을 겪어야 했다. 또한, 시·도 행정심판위원회 간 인용률 차이로 인해 지역에 따라 권리 구제의 차별이 발생하고 있어 행정심판 제도에 대한 공평성과 신뢰성을 저하시키는 원인 중 하나로 지적되어 왔다.

이러한 행정심판제도 운영상의 문제점을 개선하기 위해 온라인 통합 창구를 통해 행정심판을 청구·확인할 수 있도록 하고, 각 심판기관에서는 유사한 사건에 대한 행정심판 재결례를 상호 공유할 수 있도록 하는 행정심판 정보화가 요구되었다.

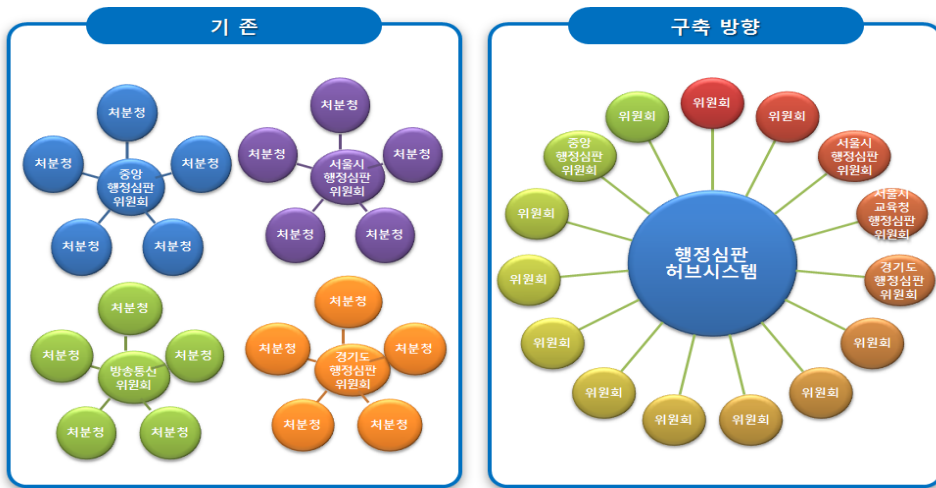
2012년 기준으로 중앙행정심판위원회 등 몇몇 기관만이 온라인을 통해 사건을 접수·처리 할 수 있는 정보시스템을 운영하고 있었고, 대다수의 심판기관들은 예산 및 인력 확보 문제 등으로 정보화 환경을 미처 갖추지 못하고 있는 실정이었다.

4) 행정심판총괄과 김종승 주무관

3. 추진경과

이러한 배경에 따라 국민권익위(중앙행정심판위원회)에서는 청구인이 인터넷을 이용하여 간편하게 행정심판을 청구할 수 있도록 하고, 행정기관은 정보시스템을 통해 심판업무를 효율적으로 수행할 수 있도록 지원하는 행정심판 허브시스템 구축사업을 2013년에 착수하여 2016년에 최종 완료하였으며, 2017년 이후 시스템 이용 기관을 확대하여 현재 총 70개 위원회에 대한 시스템을 구축하였다.

[그림 5-2] 온라인 행정심판 (허브)시스템 개념



〈 표 5-14 〉 온라인 행정심판 (허브)시스템 구축 현황

추진 일정	추진 내용	비 고
2010. 7.	온라인 행정심판 법적 근거 마련	제52~제54조 신설
2012. 9.	행정심판 허브시스템 구축 ISP 수립	
2014. 2.	1단계 6개 심판기관 서비스 개시	
2015. 1.	2단계 15개 심판기관 서비스 개시	누적 21개 위원회
2016. 1.	3단계 21개 심판기관 서비스 개시	누적 42개 위원회
2017. 1.	4단계 21개 심판기관 서비스 개시	누적 63개 위원회
2018. 1.	1개 심판기관 서비스 개시	누적 64개 위원회
2019. 1.	2개 심판기관 서비스 개시	누적 66개 위원회
2020. 2.	2개 심판기관 서비스 개시	누적 68개 위원회
2021. 1.	2개 심판기관 서비스 개시	누적 70개 위원회

제2절 시스템 구축 및 운영

1. 시스템 구축

2016년 기준으로 온라인 행정심판(허브)시스템 구축 기관은 4개 국가행정기관, 17개 시도 행심, 17개 시도교육청 행심, 16개 시도 및 시도교육청 소청, 4개 고등검찰청 행심, 5개 지방교정청 행심이며, 2017년 지리적표시심판 위원회, 2018년 건강보험분쟁조정 위원회·국가인권위원회, 2019년 수원고등검찰청·교원소청심사위원회, 2020년 대전광역시·충청남도 교육청 소청심사위원회에 대한 시스템을 구축 하여 총 70개 위원회에 대한 서비스를 제공하고 있다.

연도별 시스템 구축 기관은 아래와 같다.

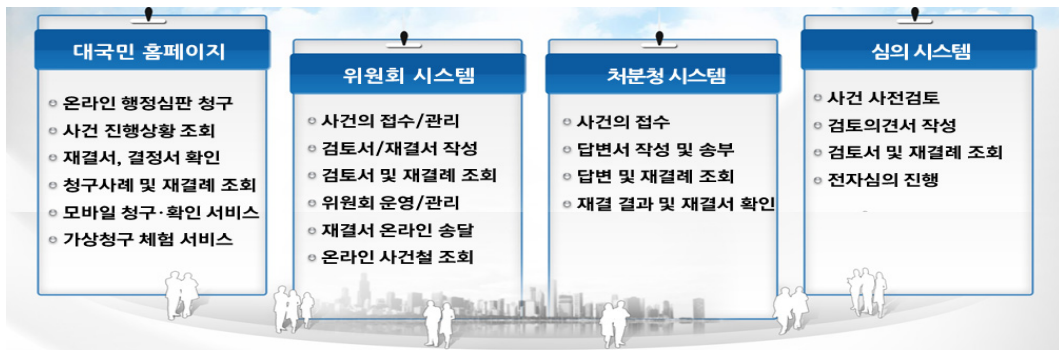
〈 표 5-15 〉 시스템 구축 기관

연도	구축 기관수	심판기관
2013년	6	중앙행정심판위원회 서울특별시, 부산광역시, 제주특별자치도, 경기도교육청 행정심판위원회 서울지방교정청 행정심판위원회
2014년	15	강원도·경기도·광주광역시·대구광역시·울산광역시·경상북도·경상남도 행정심판위원회 강원도·광주광역시·대구광역시·경상북도·경상남도 교육청 행정심판위원회 서울고등검찰청 행정심판위원회 강원도, 경기도 소청심사위원회
2015년	21	인천광역시, 전라북도, 전라남도, 충청북도, 충청남도, 대전광역시, 세종특별자치시 행정심판위원회 서울특별시, 충청북도, 대전광역시, 인천광역시, 전라남도, 전라북도, 울산광역시, 제주특별자치시 교육청 행정심판위원회 방송통신위원회, 대전지방교정청, 부산고등검찰청 행정심판위원회 울산광역시, 전라남도, 서울특별시 교육청 소청심사위원회
2016년	21	헌법재판소, 장기요양심판위원회(복지부) 대전·대구·광주 고등검찰청, 대구·광주 지방교정청 세종교육청, 충남교육청, 부산교육청 부산, 광주, 세종, 대전, 대구, 제주, 충북, 충남, 경북, 경남 소청심사위원회 경기교육청 소청심사위원회
2017년	1	지리적표시심판위원회
2018년	2	건강보험분쟁조정위원회, 국가인권위원회 행정심판위원회
2019년	2	수원고등검찰청, 교원소청심사위원회
2020년	2	대전광역시, 충청남도 교육청 소청심사위원회

온라인 행정심판 시스템은 4개의 서브시스템으로 구성되어 있으며, 국민(청구인) 에게는 인터넷을 통한 행정심판 청구, 결과 확인, 모바일 및 가상청구체험 서비스를 지원하고, 기관 대상으로는 심판사건 접수, 검토, 재결 및 송달까지 모든 행정심판 절차를 시스템을 통해 처리 할 수 있는 기능을 제공한다.

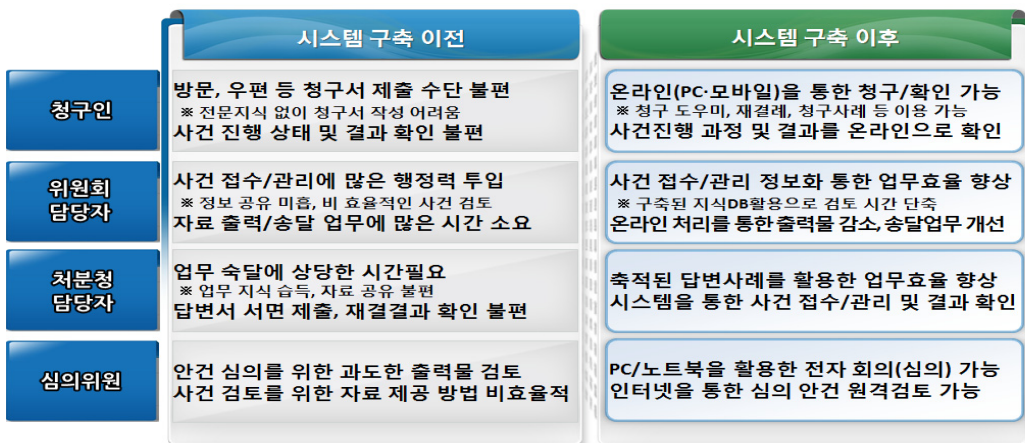
온라인 행정심판 시스템의 주요 기능은 아래와 같다.

[그림 5-3] 시스템 주요 기능



온라인 행정심판 서비스를 이용함으로써 청구인 측면에서는 행정심판 절차 진행에 있어 어렵고 불편한 점을 해소 할 수 있게 되었고, 기관 측면에서는 업무 처리 방식 개선을 통해 업무 효율성 및 생산성 향상 등을 얻을 수 있게 되었다.

[그림 5-4] 시스템 구축 효과



2. 시스템 운영

온라인 행정심판 (허브)시스템 구축사업이 완료되어 본격적인 운영 단계에 접어들에 따라 국민권익위는 안정적인 서비스 제공에 우선 집중하고 있으며, 보다 많은 이용자들이 시스템을 효과적으로 이용 할 수 있도록 의견수렴 및 기능개선을 하고 있다.

또한, 시스템을 안정적이고 전문적으로 운영하기 위해 시스템 운영을 민간 전문업체에 위탁운영하고 있으며, 온라인 행정심판을 이용하는 국민 및 기관사용자의 문의 및 불편사항을 실시간으로 응대·지원하기 위해 헬프데스크를 운영하고 있다. 2020년 시스템 운영팀에서는 3,902건의 품질개선 활동을 수행하였고, 헬프데스크에서는 47,923건의 전화상담 건을 처리하였다.

〈 표 5-16 〉 시스템 운영 현황

구분	품질 개선 활동	전화 상담(help desk)
내역	3,902건	47,923건

제3절 성과 및 향후 계획

1. 성과

온라인 행정심판 (허브)시스템을 통해 2020년 기준 연간 약 7만6천여 건의 심판사건을 처리 하였으며, 이중에 청구인이 온라인 행정심판을 이용하는 비율은 2019년 37.1%, 2020년 39.7%로서 점차 증가하는 추세에 있다.

〈 표 5-17 〉 이용률 현황

(68개 기관)

연도	총 접수건수	온라인 청구	온라인 비율	증감
2019년	72,316	26,844	37.1%	
2020년	76,332	30,296	39.7%	2.6%p

국민 입장에서 보면 온라인 행정심판 시스템(www.simpan.go.kr)을 통해 언제 어디서나 인터넷으로 간편하게 심판청구를 할 수 있게 되었고, 사건 진행상황 및 재결결과 확인 등 모든 행정심판 절차가 서면으로 진행하는 것보다 빠르고 신속하게 원스톱(One-Stop)으로 진행할 수 있게 되었다.

한편, 온라인 행정심판 홈페이지 “나의 사건 검색 기능”을 대폭 강화하여 청구 단계별 사건 진행현황 및 제출서류 송달 여부 등을 온라인 상 한 번에 확인 가능하도록 수요자 중심으로 개편하였다.

〈 표 5-18 〉 사건진행현황 개선

이 전	
나의 사건 진행 현황 청구사건수 답변서 심리 재결 종결 사건기본정보 접수번호 사건명 청구명 제출일자 재결일자 사건번호 사건명 청구명 제출일자 재결일자 상세정보 확인 사건기본정보 사건명 사건번호 사건명 사건번호 사건명 사건번호	
■ 본안 사건 진행단계가 4단계*로만 구분 * 접수 - 답변 - 심리 - 재결·종결 ■ 본안 외 신청사건에 대한 진행상태 확인불가 ■ 송달문서 우편 발송시 수령정보 확인불가	
개 선 (현행)	
사건진행현황 사건번호 사건명 사건번호 사건명 사건번호 사건명	
■ 단계 구분없이 날짜순으로 열람가능 ■ 신청사건 진행상태 확인가능 ■ 수령인, 수령일자, 수령결과 등 확인가능	

또한, 국민의 접근성을 저해하고 모바일 환경에서 이용 불편을 야기하는 온라인 행정심판 대국민 웹사이트 플러그인 제거 및 대체 솔루션을 적용하여, 플러그인 중복 설치로 인한 PC 속도 저하 요소 및 오류 발생 가능성 제거에 따른 이용자 편의성을 제고하였다.

그리고, 시스템에 등록된 각종 재결례(3만4천여 건), 청구사례(2천여 건) 및 청구 도우미 기능 등을 활용하여 관련 전문가의 도움 없이도 행정심판을 손쉽게 청구할 수 있게 되어 별도 비용 없이 사회적 약자가 권리구제를 받을 수 있는 기회가 확대 되었다. 게다가 모바일을 통해서도 PC와 동일하게 행정심판 서비스를 받을 수 있어 공간적 제약 없이 쉽고 편리하게 행정심판제도를 이용할 수 있다는 장점이 있다.

기관 입장에서는 여러 심판기관이 온라인 행정심판 시스템을 공동 활용함으로써 행정심판 정보시스템 구축 및 운영 예산을 획기적으로 절감할 수 있고, 국가차원의 행정심판 정보화 기반을 구축함 따라 향후에 보다 발전된 선진화된 국민권리구제 지원시스템으로 도약할 수 있는 토대를 마련했다고 할 수 있다.

아울러, 행정심판 청구서 접수, 답변서 작성 및 송부 등 처분청 업무, 재결서 작성 및 송달 등 모든 심판업무를 온라인을 통해 처리 할 수 있게 됨에 따라 처리 비용 절감 및 행정 효율성 등이 크게 향상 된 것으로 평가 할 수 있다.

2. 향후 계획

국민권익위는 2020년 기준으로 총 68개 기관에 대해 온라인 행정심판 서비스를 제공하고 있으며, 2021년에는 대전광역시·충청남도교육소청심사위원회 온라인 행정심판 서비스 제공이 예정되어 있는 등 지속적으로 시스템 이용기관을 연계·확대해 나갈 예정이다.

[그림 5-5] 연도별 온라인 행정심판 시스템 구축현황



또한, 온라인 행정심판 홈페이지 이용자 편의성을 지속적으로 개선하고, 재결례 검색을 고도화하여 “결과 내 재검색” 기능을 통한 정확한 검색, 주요 키워드 제공을 통해 사용자 편의성 제공 등 다양한 검색서비스를 제공할 계획이다.

아울러, 온라인 행정심판 (허브)시스템의 체계적인 운영 관리 및 서비스 품질 관리 체계 확립을 통해 국민이 보다 편리하게 행정심판 관련 절차를 진행 할 수 있도록 지원하고, 많은 국민이 온라인 행정심판을 인지하고 이용 할 수 있도록 온/오프라인 매체를 활용한 다양한 대국민 홍보활동도 적극 추진할 예정이다.

제6편

국민소통을 통한 정책 환류 강화

● ● ●

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

제1장 국민중심의 소통 시스템 운영

제2장 국민콜110(정부민원안내) 운영

제3장 민원 상담안내 내실화

제4장 민원 빅데이터 분석을 통한 정책 개선

제1장 국민중심의 소통 시스템 운영¹⁾

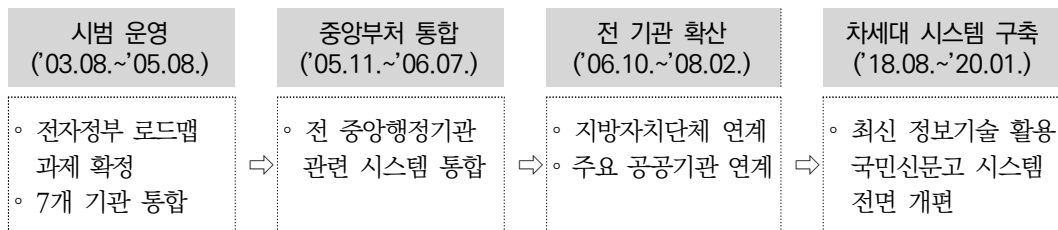
제1절 국민신문고 운영

1. 원스톱(One-Stop) 소통시스템 구현

국민권익위는 국민과 정부 간 소통창구 역할을 충실히 수행하기 위해 ‘국민의 작은 소리도 크게 들겠습니다.’라는 슬로건 아래 모든 행정기관에서 개별적으로 운영하던 민원, 제안, 정책참여 등의 대국민 창구를 통합한 범정부 국민 소통 포털 「국민신문고」를 탄생시켰다.

2005년 8월 7개 중앙행정기관의 민원, 제안, 정책참여 시스템 통합을 시작으로, 2006년 7월 모든 중앙행정기관을 통합하였고, 2008년 2월 지자체와 주요 공공기관을 연계하여 국민에게 원스톱(One-Stop) 서비스를 제공할 수 있는 기반을 마련하였다. 2009년 사법부 민원시스템을 연계하였고, 2011년 전국 시·도교육청과 관할 교육지원청의 민원시스템을 모두 통합하여 국민신문고를 중심으로 모든 행정기관과 주요 공공기관, 사법부가 온라인상에서 정부민원과 대국민 소통 업무를 협업하여 처리할 수 있는 환경이 구축되었다. 2018년 8월부터 총 100억 원 예산의 전자정부 지원사업을 통해 최신 정보기술을 활용하여 사용자 편의성과 업무 효율성을 개선한 차세대 국민신문고 시스템을 구축하여 2020년 2월 본격 개통하였다.

[그림 6-1] 국민신문고 시스템 구축 과정



1) 국민신문고과 노성래 사무관, 서상원 사무관

가. 통합·이용 기관의 지속 확대

국민권익위는 국민 실생활과 밀접한 관련이 있는 공공기관도 국민신문고 시스템을 이용할 수 있도록 원스톱 민원서비스 인프라를 지속적으로 확대하고 있다. 각 부처에서 수립한 정책을 국민과의 접점에서 실제로 집행하는 주요 공공기관을 대상으로 국민은 손쉽게 민원을 제출하고 처리결과를 받아 볼 수 있도록 하고, 기관 간에는 온라인으로 빠르게 민원을 이송하는 등 행정서비스의 수준을 높이하고자 하는 취지이다.

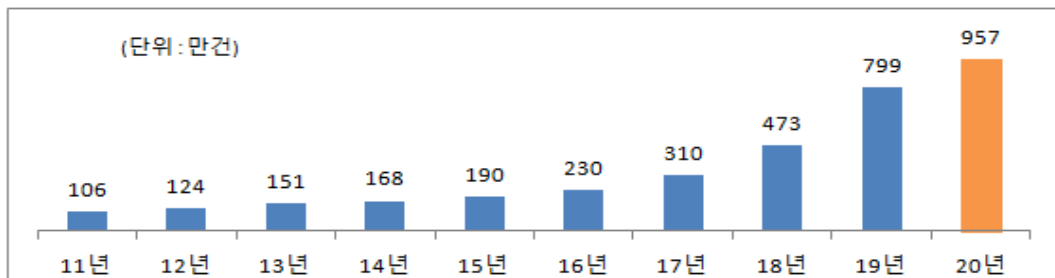
국민신문고와 연결된 주요 공공기관은 한국토지주택공사, 한국소비자원 등이 있으며, 2020년에는 한국사회보장정보원, 한국해양진흥공사 등 공공기관을 추가 확대하는 등 2020년 12월말 현재 국민신문고 통합·이용 기관수는 1,021개에 달한다.

[그림 6-2] 국민신문고 통합·이용기관



이로 인해 국민신문고를 통해 접수·처리되는 민원은 지속적으로 증가하고 있는데, 중앙행정기관만 통합했던 2006년 연간 민원 접수·처리건수는 40만 건 수준이었으나, 2011년 100만 건을 넘어서, 2015년 190만 건으로 늘어났으며, 2020년에는 957만 건에 이르고 있다.

[그림 6-3] 국민신문고 민원 연도별 현황



또한 2016년부터 지방자치단체의 고충·질의·건의 등 법정민원을 제외한 모든 민원을 국민신문고 시스템으로 직접 처리할 수 있도록 ‘국민신문고 통합운영체계’로 전환을 본격 추진하고 있다.

그간 지방자치단체는 자체 민원시스템, 새울전자민원창구 등 기관별로 다양한 시스템을 사용해 왔다. 이렇게 사용하는 시스템이 각각 다르다보니 시스템별로 본인인증 방식이나 신청·답변조회 방식도 달라져 매번 다른 시스템에 다시 접속해야 하는 불편이 있었고, 소관기관을 잘못 찾아 다른 기관으로 이송되는 경우에는 민원담당자와의 의사소통에도 혼선이 빚어지는 경우가 빈번했다. 이러한 불편을 해소하기 위해 2020년까지 173개 지방자치단체의 고충·질의·건의 민원시스템을 ‘국민신문고 통합운영체계’로 전환하였다. 앞으로도 지방자치단체와 협조하여 ‘국민신문고 통합운영’ 기관을 더욱 확대해갈 예정이다.

나. 국내외에서 인정받는 국민신문고

국민신문고의 국민소통과 참여기능은 국내외에서 인정받고 있다. 2011년 UN 공공행정상(Public Service Awards) ‘정부지식관리 분야’ 우수상을 수상하였고, UN 전자정부 평가의 ‘온라인 참여지수’ 부문에서 2010년, 2012년, 2014년 3회 연속 1위를 달성하였으며, 2017년 대한민국 전자정부 50주년 기념사업의 일환으로 행정안전부에서 주관한 ‘전자정부 50선’ 국민 참여 투표결과 국민신문고가 국민이 직접 뽑은 ‘우수 행정서비스 10선’으로 선정되어 ‘명예의 전당’에 헌정되었고, 2020년에는 아시아-태평양 스티비상 ‘정부 혁신경영 부문’ 최우수상을 수상하는 등 국내외적으로 국민신문고의 우수성이 널리 인정받는 성과를 거두었다.

〈 표 6-1 〉 대표적인 국내·외 수상 사례

- 아시아-태평양 스티비상 ‘정부 혁신경영 부문’ 최우수상 수상(20.9.22.)
- 전자정부 50주년 기념, 우수 행정서비스 10선 선정(17.11.1.)
- 한국인터넷전문가협회 「제12회 웹어워드 코리아」 ‘공공서비스’ 분야 대상 수상(15.11.)
- UN 전자정부평가 ‘온라인 참여지수’ 부문 2010년·2012년·2014년 3회 연속 1위 달성
- UN 공공행정상(Public Service Awards) 우수상 수상(11.6.)
- 라인하르트몬 2011 1차 심사 통과(10.8.)
- ‘CeBIT 호주 2009’ 전시관 운영(09.5.)
- 「e-Challenge 2008」(유럽 전자정부 및 IT 컨퍼런스) 전시부문 최우수상 수상(08.10.)
- 전자정부 5년 결산 성과보고대회 우수사례 선정, 국무총리상 수상(07.9.)
- 정부혁신브랜드대회 ‘국제공인브랜드’상 수상(06.11.)
- 세계 옴부즈만협회(IOI) 아시아지역 대표사례 선정(06.10.)
- 프랑스 세계전자정부대회(e-Gov) Top 10 선정(06.10.)

이러한 국민신문고 시스템에 대한 해외의 관심은 수출로 이어지고 있다. 튀니지 정부는 2012년부터 국민신문고 시스템 도입을 검토하면서 국민권익위와 협력체계를 유지해 왔는데, 2016년에는 ‘국민신문고 시스템’의 튀니지 도입을 본격적으로 추진하기 위해 상호협약 및 양해각서(MOU)를 갱신하였고, 법·제도와 정보화 전문가를 현지에 파견하여 “튀니지의 시민참여확대와 투명한 정부 구현”을 위한 3단계 로드맵을 수립하여 추진했으며, 2018년 3월 튀니지 국민신문고시스템을 정식으로 개통하여 서비스를 시작하였다.

[그림 6-4] 튀니지 국민신문고(www.e-people.gov.tn)



2. 국민신문고 민원시스템 운영

가. 국민신문고 민원서비스 품질 관리 강화

국민권익위는 국민신문고 민원 운영 관련 교육과 컨설팅 등을 지원함으로써 각급 기관의 민원처리 운용 능력 향상을 도모하고 있으며, 매년 각급 행정기관의 국민신문고 민원서비스 처리 실태를 점검하고 평가를 통해 민원처리 수준을 파악하여 대국민 민원서비스 품질을 관리하고 있다.

2020년에는 각급 기관의 민원서비스 개선을 위한 기관 방문 컨설팅 대상 기관을 기존 30개 기관에서 48개 기관으로 대폭 확대하면서 상대적으로 민원서비스 수준이 낮았던 기초지자체 대상 컨설팅을 강화(34개 기관)하였다. 그 결과 국민신문고 민원서비스 종합평가 결과가 전년대비 5.8점 상승하였고, 특히 기초지자체의 민원서비스 수준이 크게 개선되었다.

〈 표 6-2 〉 국민신문고 민원서비스 평가 결과

구분	평균	중앙	교육청	광역시	기초		
					시	군	구
'20년 평가	76.0	81.6	82.6	70.5	76.6	73.6	70.9
'19년 평가	70.2	79.4	84.0	74.2	65.1	60.5	58.3
증감	5.8 ↑	2.2 ↑	-1.4	-3.7	11.5 ↑	13.1 ↑	12.6 ↑

국민권익위는 민원처리 과정에서 관행적으로 이루어지던 기관 간 민원 떠넘기기(핑퐁) 행태를 개선하기 위하여 지난 2015년 '핑퐁민원 조정' 제도를 도입한 이래 지속적인 점검과 모니터링을 실시하고 민원처리기관 지정의 기준이 되는 유형별 민원분류기준표 정비시기를 단축(격월→매월)하는 등 제도의 안정적 정착을 위해 노력하였다. 그 결과 전체 민원 중 3회 이상 이송된 떠넘기기 민원의 비율이 2014년 0.7%에서 2020년 0.26%로 대폭 감소하였다.

〈 표 6-3 〉 기관 간 떠넘기기 민원 비율 현황

'14년	'15년	'16년	'17년	'18년	'19년	'20년
0.70%	0.57%	0.49%	0.46%	0.40%	0.31%	0.26%

나. 민원·정책 Q&A 제공 및 민원답변 원문공개

국민권익위는 국민신문고 민원·정책 Q&A를 통해 중복민원 관리 및 대국민 소통을 강화하였다. 그동안 민원처리 사례나 주요 정책 등에 대한 정보를 체계적으로 관리·제공할 수 있는 시스템의 부재로 동일·유사민원, 질의성 민원 등이 반복 제기되었다. 이를 개선하기 위해 각 기관으로부터 관련 정보를 제공받아 이를 Q&A 형식으로 국민신문고 홈페이지와 Naver 등 민간포털을 통해 2009년부터 국민들에게 제공하고 있다. 2020년 한 해 동안 총 16만여 건의 Q&A를 제공하였고, 총 5,820만여 회, 일평균 약 16만 회씩 조회되었다.

또한 각급 기관의 민원처리 책임성 확보와 충실한 민원답변을 유도하기 위해 2019년부터 개인정보가 포함되지 않고 민원인과 처리담당자가 모두 공개에 동의한 민원의 답변 원문을 국민신문고 홈페이지를 통해 공개하고 있다. 2019년 123개 기관에서 2020년 442개 기관으로 원문 공개 기관을 확대되었고, 2020년 한 해 동안 25만여 건의 민원답변 원문을 공개하여 총 195만여 회 조회되었다.

다. 국민신문고 외국어 민원창구 운영

국민권익위는 언어장벽으로 권익구제의 사각지대에 놓인 국내거주 외국인과 재외국민이 보다 쉽게 민원서비스에 접근할 수 있도록 지난 2008년 6월 영·중·일어를 시작으로 현재 총 14개 언어에 대해 국민신문고 「외국어 민원창구」를 운영하고 있다.

〈 표 6-4 〉 외국어 민원 서비스 언어별 개통시기

개통	'08.6월	'09.12월	'10.6월	'10.11월	'11.2월	'11.5월	'11.9월	'11.11월	'12.12월	'13.11월	'16.6월
언어	영어 중국어 일어	베트남어	몽골어	인니어	태국어	우즈베크어	방글라데시어	캄보디아어	스리랑카어	네팔어	러시아어 버마어

〈 표 6-5 〉 연도별 외국어 민원 접수 현황

'11년	'12년	'13년	'14년	'15년	'16년	'17년	'18년	'19년	'20년
724건	800건	1,230건	905건	1,370건	1,561건	1,683건	1,630건	6,346건	24,642건

국민신문고 외국어 민원창구는 한글을 모르는 재외동포와 국내 거주 외국인이 자국어로 민원을 신청하면, 해당 기관에서 민원을 처리한 후 처리결과를 신청언어로 번역하여 해당 민원인에게 통보한다. 민원을 통한 국제협력과 세계화시대에 걸맞은 위상을 확립한 국민신문고 외국어 민원 처리시스템은 2014년 그 독창성을 인정받아 국가명예의 특허를 취득하였다.

3. 국민신문고 시스템 개편으로 소통·참여 서비스 개선

국민신문고 시스템은 2005년 최초 구축·운영을 시작으로 10여 년간 이용기관의 지속적인 확대와 민원의 대폭 증가 등 환경변화에 따라 부분적인 유지보수와 성능개선을 반복해 왔다. 그러나 2019년 기준 시스템 이용기관이 1,008개 기관에 달하고, 연간 민원접수건수가 8백만건에 육박하는 상황에 따라 노후화한 시스템의 전면적인 개편과 인프라 확충이 필요하게 되었다.

이에 따라 국민권익위는 총 100억 원의 전자정부 지원사업 예산을 확보하여 2018년 8월부터 ‘차세대 국민신문고 시스템 구축사업’을 추진하였다. 시스템 분석·설계(2018.8월~2019.2월), 시스템 구현·시험(2019.3월~2020.1월)의 과정을 거쳐 새롭게 개편된 국민신문고 시스템은 2020년 2월 본격 개통하였다.

가. 최신 정보기술을 활용, 사용자 편의성과 업무 효율성 개선

새롭게 개편된 국민신문고 시스템은 최신 정보기술을 활용하여 사용자 편의성과 업무 효율성을 획기적으로 개선하였다.

기존 국민신문고 시스템은 PC 중심의 이용환경에 최적화되어 있어, 모바일 환경에서 신청되는 민원이 30%를 넘어서는 최근의 이용환경에서는 일부 화면 깨짐 현상이나 스크롤 발생 등의 불편함이 있었다. 그러나 개편된 시스템은 반응형 웹 기술을 적용해 PC, 스마트폰, 태블릿 등 다양한 기기에서 이용하더라도 화면 깨짐이나 스크롤 없이 동일한 화면을 제공한다.

[그림 6-5] 개편된 국민신문고 이용 화면



또한 지능정보기술을 적용한 민원 빅데이터 분석을 통해, 민원 신청단계에 정확도 높은 유사민원 사례를 자동으로 제공하여 국민의 불편사항이나 궁금증을 즉시 해소함으로써 민원을 반속해서 신청할 필요가 없게 되었고, 그 결과 2020년 한 해 동안 유사민원 사례 확인 후 1만8천여 건의 민원 신청이 취소되었다.

[그림 6-6] 유사민원 사례 자동 제공 기능

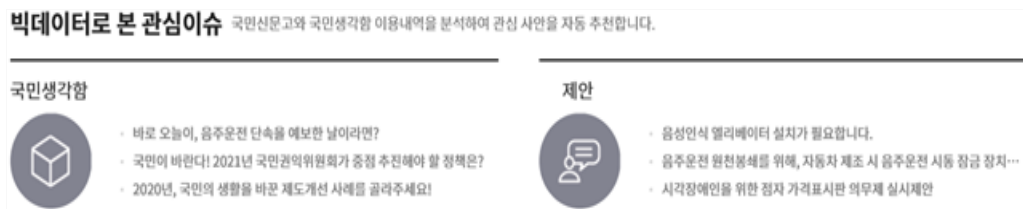


기존에는 민원이 신청되면 담당공무원이 일일이 판단해 소관 부서에 배정함에 따라 민원이 급증하면 접수가 지연되었고, 동일·유사한 내용의 반복민원도 건별로 일일이 접수·처리해야 해 행정력의 낭비가 있었다. 그러나 개편된 시스템은 적합한 소관부서 자동 추천·배정 기능을 통해 민원이 급증할 경우에도 신속한 접수가 가능하게 되었고, 동일·유사한 반복민원을 일괄 접수 및 병합 처리할 수 있게 되어 업무 효율성이 크게 개선되었다. 2020년 한 해 동안 190만여 건의 민원이 소관 부서 자동추천을 통해 배정되었고, 동일·유사한 내용의 반복민원 117만여 건이 3만4천여 건으로 병합 처리되었다.

나. 국민생각함 개인화 서비스로 국민의 정책참여 활성화

개편된 국민신문고 시스템은 기존 국민신문고의 정책참여 메뉴와 국민생각함 시스템으로 이원화되어 운영되던 참여기능을 국민생각함으로 단일화하고 운영 시스템은 국민신문고로 통합하였다. 그 결과 국민신문고 및 국민생각함 이용 내역을 분석하여 개인별 관심 이슈에 맞는 맞춤형 토론의제를 메인화면에 자동 추천하는 등의 개인화 서비스가 가능해져 국민생각함 참여수가 전년 대비 55% 증가(23만회 → 35만회)하는 등 국민의 정책참여가 활성화 되었다.

[그림 6-7] 국민생각함 개인별 관심이슈 표출



또한 국민생각함 이용자 개인이 발제하거나 토론·댓글 등을 통해 참여한 안건의 기관 채택, 정책 추진, 개선 결과 등의 이행 단계별 정보를 실시간으로 제공함으로써 정책참여에 따른 효능감을 느낄 수 있게 되었다.

[그림 6-8] 개인 참여 안건의 이행 과정 제공



제2절 온라인 민·관 협치 기반 마련

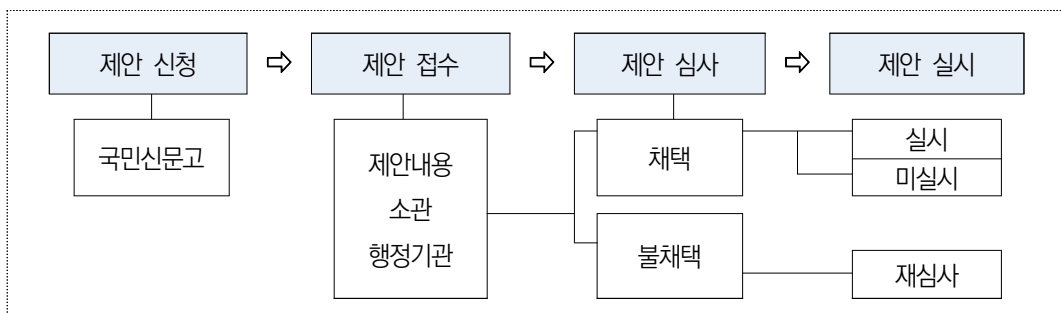
1. 국민제안

국민제안이란 국민이 정부시책이나 행정제도 및 그 운영의 개선을 목적으로 중앙행정기관의 장, 지방자치단체의 장 및 교육감에게 제출하는 창의적인 의견이나 고안을 말하는 것으로, 국민신문고 시스템을 통해 접수·처리된다.

국민제안은 국민과 공직자를 1:1로 연결하는 소통 제도로, 공직자는 법정 처리 절차에 따라, 지정된 기간 내 제안인에게 답변해야할 의무가 있다.

행정안전부는 이러한 국민제안 제도와 법령을 총괄하여 중앙우수제안을 포상하는 등의 업무를 수행한다. 국민권익위는 국민신문고의 ‘국민제안’ 시스템 운영을 총괄하며 점검 및 평가를 수행한다. 각 행정기관은 국민제안을 접수한 날부터 1개월 이내에 그 내용을 심사한 후 채택할지를 결정하고 그 사실을 제안자에게 통보한다.

〈표 6-6〉 제안 처리 흐름도



국민권익위는 2020년, 국민제안의 발전방안을 마련하기 위해 정책연구용역을 실시하였다. 연구는 내용적으로 ① 제안 내용 분류 및 유형화, ② 중복제안 문제를 포함한 제안처리의 효율화, ③ 국민제안과 국민생각함의 연계라는 방향성에 초점을 맞춰 진행되었다.

가. 「국민제안」 현황 및 분류

2017년부터 2019년까지 3년간 국민신문고를 통해 290,380건이 신청되었는데, 분석 대상으로 삼은 25만7천여 건 중 제안자와 제안제목이 동일한, 식별된 중복제안은 전체의 30%가 넘는 8만1천여 건에 달했다. 식별되지 않은 중복제안까지 고려할 경우, 중복제안 문제가 심각한 상황임을 알 수 있다.

식별된 중복제안을 제외한 국민제안 건수는 2017년 61,494건, 2018년 64,345건, 2019년 52,834건이며, 채택률은 3년 평균 7%대로 나타났다.

〈 표 6-7 〉 국민제안 처리현황(중복제안 제외)

구분	전체 신청건수	제안 처리 건수			제안 외 처리 건수			제안 채택률
		채택	불채택	소계	민원이관	비제안	소계	
총계	178,673	11,884	108,389	120,273	29,453	18,746	48,199	7%
2017년	61,494	4,849	39,242	44,091	9,462	4,927	14,389	8%
2018년	64,345	4,359	37,669	42,028	11,150	7,360	18,520	7%
2019년	52,834	2,676	31,478	34,154	8,841	6,459	15,300	5%

국민제안 데이터를 토대로 실시한 토픽모델링과 의미연결망 분석결과를 상호 매칭하여 분류 및 유형화를 실시한 결과, 총 18개의 대분류와 59개의 중분류가 도출되었다.

〈 표 6-8 〉 국민제안 분류 결과

대분류		중분류	
1	고용·노동	[1]근로환경·복지 [3]외국인근로자	[2]노사관계 [4]일자리
2	과학기술	[5]4차산업혁명	[6]정보통신
3	교육	[7]고등교육 [9]유아교육	[8]교육시설·정책 [10]초·중등교육
4	교통	[11]교통안전 [13]수송체계	[12]교통행정 [14]주차문제
5	국방	[15]국가유공자 [17]병역제도	[16]민방위·예비군
6	농림·수산·축산	[18]농림·수산·축산	
7	도시	[19]공공시설관리 [21]도시계획	[20]도로시설관리

대분류		중분류	
8	문화·체육·관광	[22]관광정책 [24]문화·예술 [26]해외관광	[23]국내관광 [25]체육활동
9	보건	[27]국민건강관리 및 위생 [28]식품·의약품	[29]의료
10	복지	[30]노인 [32]복지정책 [34]장애인	[31]다문화가정 [33]여성 [35]청소년
11	산업·통상	[36]무역	[37]산업행정
12	세무	[38]조세	
13	소비·경제	[39]공정경쟁 [41]소비자	[40]물가안정
14	외무	[42]비자·여권	[43]해외교민 및 이주
15	재정	[44]금융	
16	주택·건축	[45]건설행정 [47]주택공급	[46]주거환경 [48]청약제도
17	행정·안전	[49]국가시험·자격증 [51]행정서비스 [53]치안·방법	[50]생활안전 [52]재난·재해 [54]행정·공공기관
18	환경	[55]대기 [57]수질 [59]토양	[56]생활환경 [58]쓰레기문제

나. 제안 처리의 효율화

중복제안이 많아지게 되면 각급 기관 공무원은 이를 식별·처리하는 데 과도한 행정력을 소모하게 되고, ‘좋은’ 제안을 발굴하는 과정 역시 지연되는 등의 문제가 나타날 수 있다. 따라서 제안 심사의 품질을 제고하기 위해 국민권익위는 2020년 개편된 국민신문고 시스템에 ‘제안공동활용’ 기능을 신설하였다. 이 기능을 통해 제안 심사 담당자는 본인이 속한 부처의 제안뿐만 아니라 다른 부처에 접수된 제안 및 그 처리결과를 확인하여 심도있는 심사를 할 수 있게 되었다.

한편 유사한 주제와 내용이 담긴 제안도 다수 제기되고 있는데, 이를 최소화하고 제안 자체의 품질을 제고를 위해, 향후 제안자 간 정보를 공유할 수 있는 시스템을 구축할 예정이다. 다만 이를 위해서는 ‘제안 공개의 원칙’이 확립되어야 할 것이다.

다. 국민제안의 공개와 국민생각함 연계를 통한 공론화

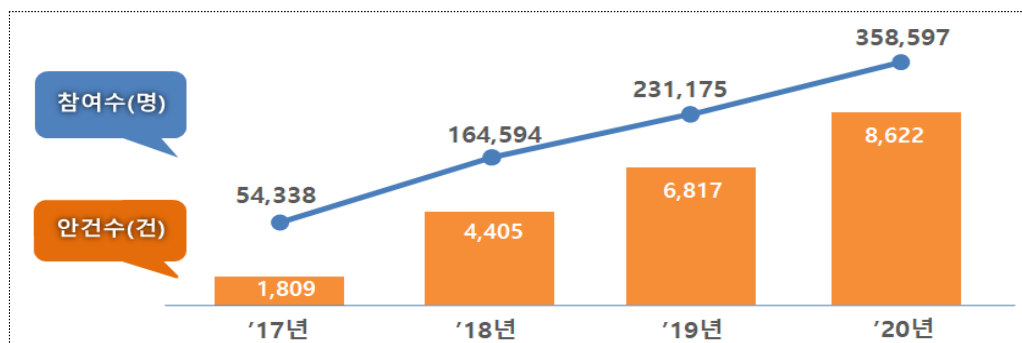
현재 국민제안은 제안인의 선택에 따라 비공개할 수 있는 반면, 국민생각함은 모두의 아이디어를 모으는 참여 플랫폼을 천명하고 있으므로 비공개를 선택할 수 없다. 과거에는 뛰어난 한 명의 아이디어를 바탕으로 사회가 발전해 온 시기였다면, 정보의 총량이 증가하고 활발한 공유가 일어나는 현재는 다수의 집단지성이 사회를 이끌어오고 있다. 따라서 제안의 경우에도 제안인-공직자간 1:1 소통을 넘어, 제안인-공직자-다수 국민이 참여하는 多:多 소통 시스템으로 발전해야 할 것이다. 국민권익위는 이러한 발전 방향에 맞춰 2021년에는 가능한 많은 국민제안 내용이 공개될 수 있도록 제도와 시스템을 정비할 계획이다.

2. 국민의 정책참여, 국민생각함

국민권익위는 국민의 삶과 밀접한 주요 정책이나 제도에 대한 국민의 생생한 의견·생각·목소리를 듣고 이를 수렴해 정책에 반영하기 위해 2016년 3월 28일 「 국민생각함」(idea.epeople.go.kr)을 개통하였다.

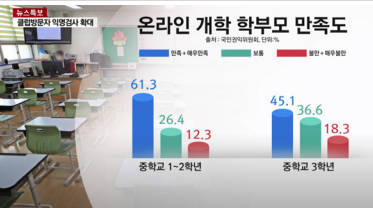
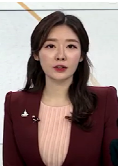
2016년 1만6천여 명의 참여로 시작한 「국민생각함」은 5년만인 2020년 약 22배 증가한 35만8천여 명이 참여하는 대표 국민참여 플랫폼으로 성장하였다.

[그림 6-9] 국민생각함 연도별 안건·참여 현황



성장배경으로는 문재인 정부 출범이후 국민들의 정책참여욕구 증가로 볼 수 있다. 국민들은 공개적인 온라인 공간에 자신의 생각을 여과없이 털어 놓았으며, 특히 정부 정책에 대한 설문조사 등에 적극적으로 참여했다. 2020년 국민권익위원회가 실시한 주요 정부정책 설문조사 주제로는 ‘온라인 개학’, ‘부동산 대책’, ‘의대정원확대 등 보건의료정책개선’, ‘택배종사자 근로환경 개선’ 등이 있다.

〈 표 6-9 〉 국민생각함 설문조사

주제 온라인개학 만족도	주요 내용 ▶ (기간) '20. 4. 29. ~ 5. 6. ▶ (설문참여) 1,099명 ▶ (시사점) 온라인개학 만족도·문제점 파악해 정책방향 및 개선방안 도출 ⇒ 권익위 설문조사에 기초해 고3 등교 시작, 온라인교육 미비점 보완	언론보도  온라인 개학 학부모 만족도 중학교 1-2학년: 만족 61.3%, 불만 26.4%, 미응답 12.3% 중학교 3학년: 만족 45.1%, 불만 36.6%, 미응답 18.3%
부동산 대책	▶ (시기) '20. 7. 23. ~ 8. 5. ▶ (설문참여) 12,114명 ▶ (시사점) 입장에 따라 달라질 수 있는 사안에 대해 균형있는 정책방향 제시 ⇒ 무주택자, 공공임대주택 확대, 유주택자, 주택규제 완화 요구	 YTN
보건의료 정책	▶ (시기) '20. 8. 11. ~ 8. 27. ▶ (설문참여) 72,375명 ▶ (시사점) 의료계 파업 등으로 정책갈등이 높아짐에 따라 국민의견 수렴 ⇒ 응답자 44%, “지역 간 의료 불균형 해소가 가장 급선무”	 국민은 정부 의사 손도 들어주지 않았다. “지역의료원 강화하라” 김영선 입국 2020/08/11 12:44 댓글 11개 국민의힘 대국민설문조사  국민일보
택배종사자 근로환경 개선	▶ (시기) '20. 10. 29. ~ 11. 5. ▶ (설문참여) 1,628명 ▶ (시사점) 택배종사자 근로환경 개선 방법과 비용 분담에 대한 논의 개시 ⇒ 환경개선을 위해 “배송지연(87%)”, “비용 인상(73%)” 동의	  연합뉴스

한편 국민생각함은 지역의 민원과 갈등 요인을 지역의 청년들이 주도적으로 발굴·해소할 수 있도록 하고자, 그 지역의 대학-시민단체-지방자치단체가 함께하는 ‘청년 주도, 지역문제 해결’ 프로그램을 운영하여 총 5개 대학(건국대, 경희대, 부경대, 상명대, 서울여대)이 참여하였다. 코로나19 감염병 확산으로 인해 예년보다 적은 숫자가 참여하였지만, 어려운 상황 속에서도 건국대와 부경대는 직접 현장 조사와 보고회 등을 실시하였다.

〈 표 6-10 〉 국민생각함 대학 협업 프로그램

구분	주요 내용
건국대 광진구 협업	① ‘가상의 택시 승차대’ 등 도심지 교통혼잡 해소방안 마련
	② 재활용 촉진을 위한 광진구형 친환경 ‘에코스토어’ 운영
	③ 광진구 공사 소음·진동 민원 해결 방안 제안
	④ 반려동물 소유자에 대한 사전 의무교육 시범 실시*
	⑤ 방치된 공중전화 부스의 재활용 방안 제안
	⑥ 저시력·시각장애인을 위한 보행환경 개선
	⑦ ‘우리 동네 안전한 통학로 만들기’ 프로젝트 제안
* 광진구, ④번 과제를 받아들여「반려인 사전교육 시범사업」추진(‘21년~)	
구분	주요 내용
부경대 지방의회 부산참여연대 협업	① 장애인, 노인 등 관광약자의 부산광역시 영도구 관광 편의환경 조성
	② 부산광역시 해운대구 해리단길 등 특화거리의 상권 활성화 방안
	③ 부산광역시 연제구 청년 공간 설치·운영
	④ 부산광역시 남구 일회용품 저감 정책 제안
	⑤ 부산종합버스터미널 이용 불편 해소를 위한 시설 개선
* 부산광역시 기초(구·군)의회는 위 과제들을 받아들여 조례 제·개정 등 추진(‘21년~)	

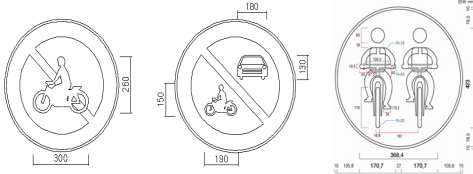
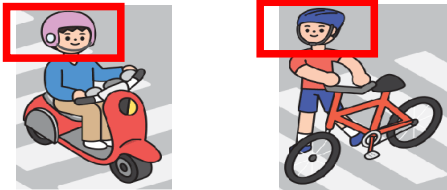
또한 국민생각함은 일상생활에서 만나는 작은 실천을 통해 큰 변화를 이끌어낼 수 있는 사안을 발굴해 민간 및 행정기관 등과 함께 ‘시각장애인 안내견 출입 환영’ 픽토그램 부착 캠페인, ‘탄소 제로, 플라스틱 다이어트’ 캠페인 등 공공캠페인을 실시하였다.

[그림 6-10] 국민생각함 공공캠페인

시각장애인 안내견, 대한민국 어디든 환영	탄소 제로, 플라스틱 다이어트
	
국회, 공공기관, 학교, 카페 등 다중이용시설 2천여 곳에 '안내견 출입 환영' 픽토그램 부착	플라스틱 사용을 줄이기 위한 10가지 생활 수칙 배포 및 실천 확산

국민생각함은 기성세대가 당연하게 받아들여 온 불편·부당한 일들을 미래세대의 눈으로 발굴해 개선방안을 도출하기 위해 '국민생각함, 청소년·청년 아이디어 공모전'을 실시하였다. 공모전 최우수작으로는 고등학생이 제시한 “교통표지에 안전모를 씌워주세요”가 선정되었다.

[그림 6-11] 국민생각함 아이디어 공모전 최우수작

교통표지에 안전모를 씌워주세요	
	
〈 현재의 교통안전 표지 〉	〈 안전모 착용 교통안전 표지 〉

다양한 국민의 적극적 참여는 국민생각함에 대한 인지도 상승으로 나타났는데, '2020 국민권익위원회 주요정책 인지도 조사' 결과 국민생각함에 대한 인지도는 전년 대비 21.6% 상승한 48.0%로 나타났다.

앞으로도 국민생각함은 국민들이 제시한 의제를 전문가 숙성 등을 거쳐 정책으로 반영하도록 노력하는 한편, 정부의 주요 정책 수립 시, 국민의견을 수렴하는 창구로 거듭나기 위해 다양한 노력을 할 것이다.

제2장 국민콜110(정부민원안내) 운영

1. 국민콜110(정부민원안내) 운영 개요

국민콜110(정부민원안내)은 정부 업무와 관련하여 국민이 단일번호 110번을 통한 문의·신고 및 건의 등(이하 “안내상담전화”라 한다)에 대하여 민원인에게 상담·안내를 하거나 소관기관으로 중계하여 One-Call, One-Stop 서비스를 제공하기 위하여 설치되었다.

2007년 5월 10일 전국적인 110번 서비스를 개시하였으며, 국민콜110은 2013년 5월 20일 서울시 서대문구에서 정부과천청사로 이전하였다. 2016년 7월 1일 서울시 영등포구 소재에 ‘비긴급 신고전화 상담센터’를 추가 개소하여 시범서비스를 개시하고, 2016년 10월 25일부터 본격서비스를 개시하였다. 국민콜110은 상담사 228명 규모로 운영 중이며, 2020년까지 누적 약 3천 3백만콜을 상담하였다.(‘20년 380만콜 상담)

안내상담은 단순문의·정형상담의 경우 콜센터에서 안내·상담 후 자체 종결 처리하고, 전문적인 내용일 경우에는 해당기관으로 연계하여 처리하는데, 기관 연계 건에 대해서는 해당 업무담당자를 직접 전화로 연결하거나 기관에서 국민에게 콜백(call back)하는 방식으로 처리된다.

국민콜110의 일일평균 평일 콜량은 2007년 5,808콜, 2008년 5,824콜, 2009년 6,251콜, 2010년 7,592콜, 2011년 8,594콜, 2012년 8,416콜, 2013년 8,446콜, 2014년 9,251콜, 2015년 9,967콜, 2016년 10,306콜, 2017년 10,868콜, 2018년 11,982콜, 2019년 11,569콜 2020년 14,039콜 로 지속적인 증가 추이를 보이고 있다. 또한 ‘응대율’은 86.3%, ‘서비스레벨’ 71.0% 등의 운영성과를 나타내고 있으며, 상담대응 방안을 마련하고 상담사 교육을 실시하는 등 상담품질 향상을 위해 지속적으로 노력하고 있다.

2. 민원상담 접수·처리현황

가. 민원상담 일반 현황

2020년 국민콜110(정부민원안내)에서 접수한 상담은 3,801,491건으로 이 중 3,280,256건을 상담 응대하고, 총 3,399,740건을 처리하였다. 상담 응대콜 보다 처리콜이 많은 것은 민원인의 전화를 받은 응대콜 수와 국민콜110에서 민원인에게 전화를 걸어 추가로 서비스를 한 콜 수를 포함하기 때문이다. 2020년 일평균평일 인입콜수는 14,569콜로 2019년도 11,569콜보다 21.4% 증가한 반면, 응대율과 서비스레벨은 각각 86.3%와 71.3%로, 전년도와 달리 낮은 수준으로 감소하였다.

구분	인입콜	응대콜	응대율	서비스레벨	일평균 인입콜
국민콜110 상담 현황	3,801,491	3,280,256	86.3%	71.0%	14,039건

* 서비스레벨 : 응대콜 중 20초 내에 상담사와 연결된 통화의 비율

* 일평균 인입콜 : 평일 인입건/평일 근무일수

나. 전문상담 서비스

2018년 1월 22일 공정거래위원회 전문상담 시행으로 행정안전부, 통계청, 국가보훈처, 식품의약품안전처, 인사혁신처, 공정거래위원회, 문화체육관광부 7개 부처의 업무에 대한 전문상담 서비스를 실시하여 1,049,986건을 상담하였고, 기관별로는 행정안전부 227,189건, 통계청 35,909건, 국가보훈처 241,287건, 식품의약품안전처 401,667건, 인사혁신처 9,086건, 공정거래위원회 105,818건, 문화체육관광부 29,030건으로 나타났다.

〈 표 6-11 〉 2020년 국민콜110 전문상담 현황

기관 월별	계	행정안전부	통계청	국가보훈처	식품의약품 안전처	인사혁신처	공정거래 위원회	문화체육 관광부
1월	72,519	9,315	2,314	24,615	25,152	965	8,245	1,913
2월	78,957	10,751	2,534	18,437	33,929	1,212	9,709	2,385

기관 월별	계	행정안전부	통계청	국가보훈처	식품의약품 안전처	인사혁신처	공정거래 위원회	문화체육 관광부
3월	94,862	12,225	2,871	19,530	48,257	949	9,059	1,971
4월	84,013	10,529	4,722	20,977	37,472	836	7,749	1,728
5월	142,385	70,043	2,534	21,392	31,952	508	11,601	4,355
6월	104,540	25,464	2,667	22,837	40,082	611	9,372	3,507
7월	96,085	21,556	5,224	20,025	37,689	692	8,531	2,368
8월	79,359	16,746	2,491	17,312	29,910	715	9,440	2,745
9월	77,975	16,613	2,488	16,900	30,581	496	8,894	2,003
10월	69,518	11,201	2,934	18,243	27,404	656	7,316	1,764
11월	72,753	10,789	2,879	18,713	29,763	714	7,498	2,397
12월	77,020	11,957	2,251	22,306	29,476	732	8,404	1,894
계	1,049,986	227,189	35,909	241,287	401,667	9,086	105,818	29,030

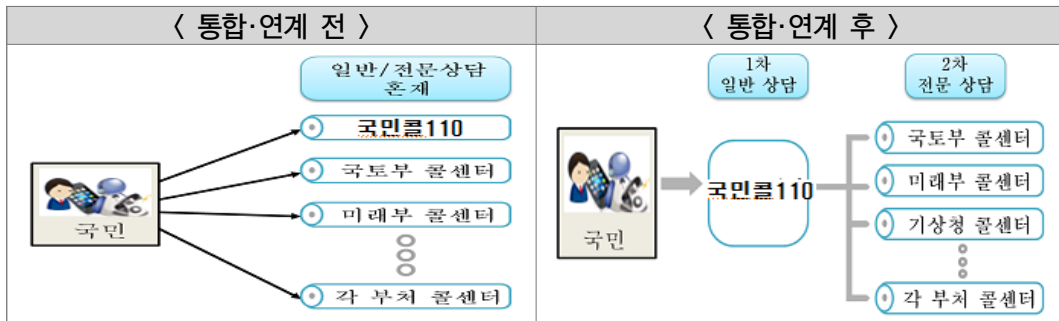
다. 110대표번호 연계사업

정부 각 기관별로 콜센터를 운영함에 따른 국민 불편 해소 및 중복투자로 인한 국가재정 운용상의 비효율을 해소하기 위해 ‘정부콜센터 효율적 운영방안’ 결정(’14.3월)에 따라 과천 소재 11개 기관 콜센터의 통합·연계를 완료하고, ‘114’를 통한 기관(’18.10.15. 문체부, 농진청) 대표번호 문의에 대해 ‘110’으로 안내하고 있다.

사업 추진 경과

- ▶ ’14년(4개 기관) : 국민권익위원회·해양수산부·농림축산식품부·교육부(9월)
- ▶ ’15년(4개 기관) : 미래창조과학부·국토교통부·기상청·외교부(12월)
- ▶ ’16년(3개 기관) : 법무부·보건복지부·관세청(12월)
- ▶ ’18년(2개 기관) : 문체부, 농진청(10월, 114를 통한 기관 대표번호 110 안내 실시)

[그림 6-12] 민원상담 흐름도



11개 기관 콜센터의 해당업무 189,770건을 상담하였고, 기관별로는 해양수산부 5,477건, 농림축산식품부 29,067건, 교육부 10,693건, 국토교통부 19,721건, 외교부 3,444건, 과학기술정보통신부 12,227건, 기상청 419건, 보건복지부 100,049건, 법무부 7,885건, 관세청 788건으로 나타났다.

〈 표 6-12 〉 2020년 국민콜110 단일번호 상담서비스 현황

기관 월별	계	해양 수산부	농림축산 식품부	교육부	국토 교통부	외교부	과학기술 정보통신부	기상청	보건복지부	법무부	관세청
1월	10,316	473	2,072	666	1,416	317	1,090	20	3,545	682	35
2월	10,968	513	1,832	1,031	1,507	403	1,103	23	3,669	837	50
3월	18,992	570	1,890	1,531	1,447	567	1,145	29	10,919	694	200
4월	19,073	542	2,357	1,237	2,703	310	987	30	10,055	684	168
5월	29,191	376	3,336	1,070	1,070	238	669	36	21,729	594	73
6월	10,500	473	3,332	797	1,478	238	967	45	2,299	809	62
7월	8,876	486	2,703	531	1,407	289	761	51	1,871	724	53
8월	11,105	524	2,633	854	1,928	232	925	90	3,179	702	38
9월	30,370	309	1,764	740	1,408	208	1,335	50	24,036	493	27
10월	17,921	377	2,253	541	1,697	236	1,175	14	11,003	589	36
11월	10,450	415	2,438	810	1,814	200	986	19	3,211	529	28
12월	12,008	419	2,457	885	1,846	206	1,084	12	4,533	548	18
계	189,770	5,477	29,067	10,693	19,721	3,444	12,227	419	100,049	7,885	788

라. 비긴급 신고전화 상담센터 운영

신고번호 체계 효율화를 위해 긴급 신고전화는 112·119로 통합, 비긴급 신고 및 각종 민원전화는 110번 연계·상담이 결정됨에 따라 2016년 7월부터 운영을 시작한 비긴급 신고전화 상담센터는 2020년에만 총 2,384,949콜을 처리하였다.

비긴급 신고전화 상담센터는 비긴급 신고전화를 365일 24시간 상담함에 따라 긴급기관(112·119)의 재난·안전사고 골든타임 확보에 기여하고 있으며, 인입콜량이 전년도에 비해 지속적으로 증가하는 등 비긴급 신고·상담체계가 안정적으로 정착되고 있다.

〈 표 6-13 〉 2020년 비긴급 신고전화 상담센터 상담 현황

기관	비긴급 콜센터명	상담건수	자체종결	기관연계
총계		2,384,949	1,958,002 (82.1%)	426,947 (17.9%)
(신규)16개 연계기관, 소방, 해경		68,511	45,013 (65.7%)	23,498 (34.3%)
경찰청	실종아동찾기센터(182-1)	15	8	7
경찰청	경찰민원콜센터(182-2)	32,683	20,295	12,388
경찰청	학교폭력신고센터(117)	38	28	10
한국전력공사	한국전력콜센터(123)	9,606	8,716	890
한국인터넷진흥원	사이버민원센터(118)	4,227	3,163	1,064
한국가스안전공사	가스안전 콜센터(1544-4500)	246	157	89
한국전기안전공사	전기안전 콜센터(1588-7500)	818	662	156
여성가족부	청소년 헬프콜(1388)	487	223	264
관세청	관세청 콜센터(125)	499	451	48
보건복지부	정신건강증진센터(1577-0199)	3,154	1,305	1,849
보건복지부	중앙노인보호전문기관(1577-1389)	125	76	49
식품의약품안전처	불량식품통합신고센터(1399)	980	846	134
여성가족부	여성긴급전화(1366)	530	279	251
검찰청	검찰민원상담센터(1301)	1,426	1,193	233
국방부	국방 헬프콜(1303)	34	24	10
지자체	상수도사업본부(121)	3,488	2,917	571
환경부	환경오염신고센터(128)	9,545	4,116	5,429
소방	소방일반(119)	583	536	47
해경	해경일반(122)	27	18	9
(기존)연계기관 : 중앙행정기관, 지자체, 주요 공공기관 (317개 기관)		2,316,438	1,912,989 (82.6%)	403,449 (17.4%)

※ 긴급기관(112·119)으로 이송된 콜수는 제외

3. 국민콜110 각종 활동사항

가. 정부통합콜센터 효율적 협력체계 구축

긴급재난이나 주요정책 시행·변경 등 국민적 상담 수요 발생 시 부처 콜센터 간 공동 협업체계 구축을 위해 행정안전부, 고용노동부, 보건복지부 등 15개 중앙기관 콜센터와 전략회의를 2회(‘20.7월, 8월) 개최하였으며, 코로나19 관련 전화상담 폭증에 해당 부처 콜센터와 공동상담 협업 체계 운영으로 상담 편의성 제고 및 국민콜110 이용률을 확대하였다.

〈국민콜110 공동협업상담 진행현황〉

1. 행안부 ‘개인지방소득세 자치단체 신고제 시행’ 공동상담(‘20.5.1~6.1.)
2. 식약처 ‘공적마스크’ 구입 관련 상담지원(‘20.1.24~7.11.)
3. 복지부 ‘코로나’ 수어상담 지원(‘20.3.11. ~)
4. 고용부, 교육부 등 ‘긴급돌봄서비스’ 상담지원(‘20.3.12.~)
5. 행안부 ‘긴급재난지원금’ 상담지원(‘20.5.4.~8.24.)
6. 고용부 ‘긴급고용안정지원금’ 공동상담(‘20.6.16.~7.20.)
7. 중기부, 고용부 등 4개 부처 ‘코로나19 2차 재난지원금’ 공동상담(‘20.9.16.~)

나. 국민콜110 상담사 직접고용 전환 및 처우개선

국민콜110은 7차에 걸친 노·사·전협의회를 통해 전환·채용 원칙, 급여체계, 성과평가 등에 최종 합의 도출(‘20.12.4.)로 범정부적 공공서비스 품질 제고 및 고용안정성 제고에 기여 하였으며, 적극적인 예산확보 노력으로 기존 위탁사의 기업이윤, 제세 등을 상담사 처우개선비로 반영 하는 등 관련 항목을 대폭 인상하였다.

〈국민콜110 상담업무 직접고용 전환을 위한 노·사 합의 체결식〉



다. 범정부 지능형 통합콜센터 시스템 구축 BPR/ISP 사업 추진

각 기관 콜센터별로 구축·운영되고 있는 시스템을 클라우드를 이용, 공동활용 기반 마련을 위한 전자정부지원과제 3개년 추진 사업으로 2020년에 '21년 예산 확보 하였고, 96개 정부 콜센터 통합 시스템 구축방안 설계 및 소요예산 도출, 96개 기관 콜센터 대상 사업 설명회 개최 및 통합 참여여부 의견 수렴 등을 완료하였다.

라. 국민콜110 코로나19 대비 상담사 재택근무 확대 및 근무환경 개선

코로나19 단계 격상에 따른 국민콜110 상담 공백 최소화를 위해 상담사 재택근무를 활성화하고, 재택근무 확대에 생긴 공석을 이용하여 상담공간을 재배치('20.3)하였다.

아울러 상담실 내 비밀차단용 아크릴 가림막 설치와 에어컨 필터 청소를 실시하였고, 비접촉식 체온계, 손 소독제, 마스크 구비를 통해 상담실 방역 강화에 노력하고 있다.

마. 국민콜110 국민 민원 접근성·편의성 강화

110 홈페이지 및 모바일웹을 통한 문자상담·예약상담 서비스를 제공하고 있으며, 스마트폰을 활용한 '보이는 ARS' 스마트 상담시스템 도입('18.3.), 온라인상담(채팅·SNS)과 농아인을 위한 화상수화상담 및 통역 서비스 실시, 카카오톡을 활용한 「국민톡110」110 상담('19.7)을 실시하는 등 다양한 방식의 소통채널을 운영하고 있다. 아울러, 한국관광공사, 외국인종합안내센터, 한국외국인력 지원센터 등 3개 기관과 연계하여 외국인 통역지원 서비스도 시행하는 등 글로벌 시대에 부합하는 상담체계를 마련하고 있다. 그리고 2020년 1월에는 신규 홈페이지 및 모바일 어플리케이션 오픈 등 시스템 개선을 통한 국민 편의성 및 접근성을 강화하여 이용률 확대에 기여했다.

바. 홍보방식 다양화를 통한 인지도 제고

온라인을 활용한 홍보를 강화하여 인플루언서를 활용한 유튜브 광고, SNS(110트위터·페이스북)를 활용한 국민 참여형 이벤트 등을 1차례 실시하였고, 이슈별 보도자료 배포 및 TV 광고 송출(공중파·케이블 채널에 자막광고) 등 파급력이 높은 매체를 활용하여 국민콜110을 적극 알리는데 노력하고 있다.

아울러 코로나19관련 공적마스크 구매방법 수어 홍보영상 제작과 국민콜110 화상수어상담서비스 홍보 포스터 제작·배포 등을 통해 국민콜110에 대한 인지도가 취약한 대상으로 홍보활동을 강화하는 등 지속적으로 인지도 상승을 위해 노력하고 있다.

사. 상담사 격려 및 사기진작 도모를 위한 제2회 110데이 개최

국민콜110은 제2회 2020-UP ‘110DAY’를 개최하였다. 감정노동자인 상담사 중심의 행사로 진행하였으며 국민권익위 홍보담당관실의 지원을 받아 ‘권익비전’ 유튜브를 통해 상담사들의 고충 애로사항 등 현장의 목소리를 생생하게 전하고 직원들과 서로 질문을 주고받으며 소통할 수 있는 시간을 마련하였다.

〈제2회 110데이 행사사진〉



4. 향후 계획

국민권익위는 국민콜110의 서비스 향상을 위해 노력할 계획이다. 음성상담 데이터의 분석 및 정책 환류 기반을 갖춘 ‘범정부 지능형 통합콜센터’ 구축으로 국민 중심의 상담 서비스를 제공할 것이다. 아울러 국민콜110 상담업무 직접 수행체제 조기 안정화를 위해 노·사 소통창구 개설 운영, 제도정비, 근무환경 개선 등 노사화합을 위한 상생문화 정착을 위해 노력해 나갈 예정이다.

또한 국민콜110의 지속적인 이용 활성화 및 인지도 제고를 위해 관행적인 홍보수단에서 한층 더 나아가 다변화된 홍보를 전개해 나갈 예정이다.

제3장 민원 상담안내 내실화

정부합동민원센터의 주요 업무는 국민권익위를 찾아와 억울함을 호소하는 국민의 사연을 직접 듣고 신속 정확하게 상담·안내하여 줌으로써 민생 안정에 기여하고 최종적으로 사회적 약자의 권익보호에 힘쓰는 것이다.

세부적으로는 행정업무(허가·인가·특허·면허·승인·지정·인정·추천·시험·검사·검정 등)에 관한 법령·제도·절차를 안내하고, 행정기관의 각종 처분 등으로 인하여 발생하는 국민의 권익침해 또는 불편사항에 대해 해결방안을 상담·안내하는 고충민원상담 서비스를 제공하는 것이다.

국민권익위에서는 위원회 본부를 방문하는 민원인과 충청지역 인근 주민 등을 위한 세종 민원실과 서울·경기 등 수도권 주민을 위하여 정부합동민원센터에 서울민원실을 설치·운영하고 있으며, 국민권익위 고충민원 조사관과의 상담 외에 생활민원 관련 법률적 지식이 없거나 권익보호의 사각지대에 있는 저소득·서민 등 경제적으로 어려운 국민들이 언제든지 아무런 부담 없이 방문하여 전문상담위원(변호사, 노무사, 세무사) 또는 민원상담위원(행정 경험이 풍부한 퇴직 공무원)과 상담을 하고 적절한 구제 방법 등을 안내받을 수 있도록 하고 있다.

1. 정부합동민원센터 민원실 운영 전반

총괄적으로 2020년에는 세종과 서울을 포함하여 총 41,004건의 민원상담서비스를 민원인에게 제공하였다.

국민권익위 본부가 세종시에 위치하고 있어 방문이 어려운 수도권 주민들을 위해 세종과 서울 간 화상상담시스템 운영을 통해 국민권익위 조사관과 서울센터 방문 민원인 간의 상담서비스를 제공함으로써 민원인의 불편을 해소하고 있으며,

2020년에는 총 300건의 화상상담을 실시하였으며, '19년 10월부터 정부합동민원센터 홈페이지를 개설하고, 온라인 상담신청 코너를 운영하고 있다.

2. 조사관에 의한 민원상담·안내

고충처리국 소속 조사관 상담은 세종과 서울의 종합민원실에서 방문·화상시스템·전화를 통하여 제공받을 수 있다. 조사관은 고충민원을 직접 처리하면서 습득한 관련 법령과 현장 실무를 바탕으로 다양한 행정업무 및 절차 등을 안내하고, 행정처분 등에 관한 고충을 호소하는 민원인의 이야기를 청취하여 민원인의 시각에서 문제를 해결할 수 있는 방안을 상담한다. 상담 자체만으로도 많은 문제가 해결되기도 하며, 상담을 통해 해결할 수 없는 사안은 고충민원으로 접수하여 조사·처리되고 있다.

이 밖에 상담의 전문성을 높이고자 행정안전부 등 11개 중앙부처 및 금융감독원, 건강보험심사평가원으로부터 직원을 파견 받아 형사 사건 관련 이의제기 절차, 금융피해, 건강보험급여 등에 대한 상담을 실시하고 있다.

2020년도에 조사관이 상담·안내한 건수는 총 37,249건으로, 분야별로는 재정세무가 12,554건으로 33.7%를 차지하였고, 다음으로 민·형사 등 7,035건(18.9%), 행정문화 4,056건(10.9%), 복지노동 3,857건(10.4%), 산업농림 2,948건(7.9%), 등의 순으로 상담·안내하였다.

2020년 이후 조사관 상담건수가 대폭으로 증가한 것은 2019년 10월 국민권익위 정부합동민원센터를 개소하면서 정부합동민원센터 홈페이지(www.counseling.go.kr), 국민신문고 홈페이지(www.epeople.go.kr)를 통한 온라인 상담건수가 대폭 반영된 것이 주원인이며, 이와 더불어 부처에서 파견된 조사관을 적극적으로 전문상담위원 민원상담 활성화, 조사관 화상상담 서비스 개선 등을 통해 국민 불편 최소화를 위해 노력하고 있다.

〈 표 6-14 〉 분야별 조사관 상담·안내 현황

(단위 : 건)

연 도	2016		2017		2018		2019		2020	
합 계	6,713	100%	6,228	100%	5,923	100%	5,788	100%	37,249	100%
행정문화교육	383	5.7%	340	5.5%	373	6.3%	362	6.3%	4,056	10.9%
국방보훈	241	3.6%	250	4.0%	170	2.9%	139	2.4%	754	2.0%
경찰	232	3.5%	191	3.1%	208	3.5%	214	3.7%	1,456	3.9%
복지노동	482	7.2%	339	5.4%	320	5.4%	339	5.9%	3,857	10.4%
재정세무	474	7.1%	366	5.9%	323	5.5%	300	5.2%	12,554	33.7%
산업농림환경	447	6.7%	402	6.5%	323	5.5%	266	4.6%	2,948	7.9%
주택건축	415	6.2%	321	5.2%	298	5.0%	286	4.9%	2,900	7.8%
도시	401	6.0%	230	3.7%	163	2.8%	171	3.0%	325	0.9%
교통도로	305	4.5%	220	3.5%	205	3.5%	167	2.9%	1,364	3.7%
민·형사 등	3,333	49.6%	3,569	57.3%	3,540	59.8%	3,544	61.2%	7,035	18.9%

※ 민·형사 등 상담안내 건수에 반복·심리 민원건수 포함

2. 전문·민원 상담위원회에 의한 민원상담·안내

국민권익위는 날로 다양화·전문화되고 있는 민원상담 요구에 부응하기 위하여, 변호사, 공인노무사, 세무사 등 해당 분야의 전문가를 전문상담위원으로 위촉하여 상담 서비스를 제공하고 있다. 2013년 이전에는 법률·노무 중심으로 전문상담이 이루어졌으나 2014년부터는 실생활과 밀착된 세무 상담 분야 등이 추가되어 총 9개 분야의 전문상담이 이루어지고 있다. 더욱이 2020년에는 민간단체와의 업무협약(MOU)를 적극 활용하여 전문상담을 활성화하기 위해 변호사 52명, 노무사 20명, 세무사 13명을 전문상담관으로 추가 위촉하여 상담서비스를 제공하고 있다.

전문상담위원 중 변호사는 부동산 소유권 보전 및 임대차 보호, 채권·채무이행, 손해배상 등 민사 관련 민원, 고소·고발사건 수사 및 부당수사 시정 등 형사 관련 민원, 이혼·상속 등 가사 관련 민원, 그리고 행정소송 청구 등 법률 분야 전반의 민원을 상담한다. 공인노무사는 산업재해보상청구·장해등급 판정 및 요양, 체불임금청구 및 정리해고 등

부당노동행위에 관하여, 세무사는 국세와 지방세 등 세무 관련 민원을 상담하고 있다. 2020년에는 온라인 민원상담 건 중 민간전문가의 도움이 필요한 분야는 적극적으로 민간전문상담으로 연결하여 처리함으로써 민원상담에 대한 실질적 해결 지원 및 상담만족도를 높이고 있다.

2020년 전문상담위원 상담안내 건수는 총 2,437건으로 이 중 변호사 상담이 2,027건으로 가장 많이 차지하였다.

〈 표 6-15 〉 전문상담위원 상담현황

(단위 : 건)

구 분	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
계	7,092	2,130	2,228	2,165	1,993	1,800	1,719	2,437
변호사	4,875	1,977	1,946	1,711	1,669	1,562	1,464	2,027
공인노무사	836	66	131	219	161	100	116	213
세무사	-	19	113	235	162	138	133	197
기타*	1,381	68	38	-	1	0	6	-

* 기타 : 법무사, 사회복지사, 감정평가사 등(전화상담). '13년도 말 10개 지역상담센터 업무 종료

또한, 지방자치단체·경찰에서 오랜 기간 재직하고 퇴직한 공무원을 민원상담위원으로 위촉하여 각종 민원 상담·안내를 수행하고 있다. 민원상담위원은 민원신청서의 작성 및 민원처리 절차에 대한 단순한 안내부터 어느 특정기관에 호소하기 어려운 각종 불평·불만 등 다양한 하소연에 대해서도 상담하여 대국민 만족도 제고를 위해 노력하고 있다.

2020년 민원상담위원 상담안내 건수는 총 1,320건으로 세종상담센터에서 92건, 서울상담센터에서 1,228건을 상담·안내하였다.

〈 표 6-16 〉 상담센터별 방문·전화 상담 현황

(단위: 건)

구 분	총계	세종	서울	온라인
2020년	41,004	1,807	7,250	31,947
일평균 상담	165.3	7.3	29.2	128.8
조사관 상담	5,302	1,535	3,767	31,947
변호사	2,027	169	1,858	-
공인노무사	213	-	213	-
세무사 등	197	11	186	-
민원상담위원	1,320	92	1,228	-
2019년	9,024	3,092	5,932	-
일평균 상담	36.4	12.5	23.9	-
2018년	9,091	3,030	6,061	-
일평균 상담	37.0	12.3	24.6	-
2017년	9,658	2,927	6,731	-
일평균 상담	39.7	12.0	27.7	-
2016년	10,229	3,191	7,038	-
일평균 상담	41.1	12.3	28.3	-

〈 표 6-17 〉 종합민원실 운영 현황('20.12.31. 기준)

센터	위치(연락처)	민원상담 위원	전문상담위원(상담일)	개소일
세종	정부세종청사 7동 1층 (☎110, 044-200-7522)	매 근무일 1명 근무	오후 : 변호사(월,화,수,목), 세무사(금)	2014.12.
서울	정부서울청사 별관 1층 (☎ 110, 02-2100-5100)	매 근무일 3명 근무	오전 : 변호사(월~금) 오후 : 변호사(월~금), 세무사(월~금), 공인노무사(월~금) 법무사·사회복지사·감정평가사, 건축사, 공인중개사, 손해사정사(전화상담)	2019.10.

3. 대국민 접근 편의성 제고를 위한 온라인상담

온라인 상담시스템 구축 운영으로 국민들이 인터넷을 통해 24시간 편리하게 상담 서비스 활용이 가능해져 시공간 제약이 없는 상담이 이루어지고 있다. 인터넷을 통한 접근이 용이하고 주말에도 이용이 가능해 젊은 층 등 잠재된 상담 수요가 온라인 상담으로 지속적으로 유입되고 있다.

〈 표 6-18 〉 온라인상담 현황

	계	1/4분기	2/4분기	3/4분기	4/4분기
계	31,947	5,403	9,440	9,255	7,849
일반민원상담	31,575	5,359	9,291	9,155	7,770
고충민원상담	372	44	149	100	79

또한 고용노동, 행정안전, 주택건축 등 민원 빈발 분야에 대한 부처인력 파견으로 분야별 상담이 전문화되었으며, 재정금융공정 분야 등 상담수요가 많은 非파견 부처 파견도 확대되도록 추진하고 있다.

〈 표 6-19 〉 분야별 상담 통계 ('20.1.1.~12.31.)

사회 분야	법무 민사	식약	행정 안전	보건 복지	경찰	교육	국방	인사 행정	문화 체육 관광	보훈	외무 통일	군사	수자 원
	2,164	2,096	2,235	2,315	1,349	999	382	274	244	61	119	211	6
경제 분야	고용 노동	재정 금융 공정	주택 건축	세무	교통	산업 통상 자원	농림 축산	환경	방송 통신	도시	도로	해양 수산	기타
	7,446	2,344	2,703	1,375	826	1,201	586	845	478	199	432	119	938

그리고 상담 전 신청내용을 분석하여 충분한 자료조사와 소관기관 협의로 상담해결률과 상담충실도를 제고하고 있다. 2020년 온라인 상담 31,947건 중 상담해결은 25,506건으로 해결률이 79.8%이다. 이는 정부합동민원센터를 통해 부처 민원 상담기능이 활성화 및 충실화 될 경우 민원신청 감소로 이어져 각 부처의 민원처리 부담이 경감될 것이다.

〈 표 6-20 〉 온라인 상담결과 통계 (' 20.1.1.~12.31.)

계	상담결과			
	상담해결	부처안내	민원신청(전환)	상담취하 등
31,947	25,506	3,363	1,221	1,857

다양한 부처 인력풀을 토대로 소관 부처 경유, 핑퐁민원없이 바로 처리해 국민신문고 민원보다 신속한 처리를 하고 있다. 온라인 상담 평균 처리기간이 2.7일로 국민신문고 일반민원 3.95일, 고충민원 23일과 비교했을 때 처리기간이 단축됐음을 확인할 수 있다.

4. 복합민원에 대한 합동상담 활성화

부처 파견인력과 변호사, 세무사, 노무사 등 상담인력 풀을 바탕으로 복합민원에 대한 다양한 유형의 합동상담을 추진하였으며, '2019년 10월 개소 이후 온라인상담 33,944건 중 640건(1.9%)에 대해 합동 상담을 실시하여 핑퐁민원 방지 및 민원인의 궁금증을 한 번에 해소하도록 노력하였다.

주요사례로 “위기가구 긴급생계비, 한부모가족 지원대상 범위에 대한 문의”를 위한 상담요청에 보건복지부, 여성가족부와 합동상담을 진행하였다. 주요내용을 살펴보면, ①취직 후 구직급여를 받고 있는 경우 위기가구 긴급생계비 지원 대상에서 제외되는 사유와 ② 한부모가족의 지원대상 기준이 무엇인지를 문의하였고, 이에 대해 ①보건복지부 확인을 통해 위기가구 긴급생계비는 긴급고용안정지원금, 소상공인새희망자금, 폐업점포재도전 장려금, 근로자고용유지지원금, 청년특별 취업지원 프로그램 참여자, 구직급여 등과 중복지원이 불가하므로 현재 구직급여를 받고 계신 분은 지원대상에서 제외되며, ② 여성가족부에 확인하여, ‘2020 한부모가족지원사업안내’의 한부모가족 지원대상자는 한부모가족 및 청소년 한부모가족의 “모” 또는 “부”와 만 18세 미만(취학 시 만 22세 미만)의 자녀이고, 취학 시 만 22세 미만(군복무후 취학시 병역의무기간을 가산한 연령 미만)의 적용대상은「고등교육법」제2조 및「평생교육법」제31조에서 정하는 학위가 인정되는 대학에 재학하는 경우, 대학과정의 학점이 인정되는 「학점인정 등에 관한

법률」에 따른 교육시설 포함, 「초·중등교육법」 및 「평생교육법」에서 정하는 고등학교에 재학하는 경우, 외국 대학에 재학 중인 경우라고 안내하였다.

또한 다수기관 관련 복합민원에 대한 민원상담협의회 협의·조정 활성화로 원스톱 해소를 위해 노력하였다. 2019년 개소 이후 2020년까지 “김포-강서 경계구간 상습 도로침수 피해민원” 등 총 19건에 대하여 합의 등 13건을 종결하였고, 6건은 진행 중이다.

상기 복합민원상담 중 “부산신항 인근 아파트 대중교통 불편 민원 해결” 상담사례 내용을 살펴보면 창원시 부산신항아파트는 행정상 창원시에 속하나 주민 대부분은 부산 생활권으로, 부산 방면 버스는 1일 8회만 운행하고 버스를 타기 위해 용원지역으로 2~3km 도보로 이동하는 불편을 겪고 있는 것으로 협의결과 부산광역시, 경상남도 창원시 간에 버스노선의 조정, 버스이용 편의시설 마련 등 기관별 민원해결을 위한 역할을 명확히 하였다.

5. 수도권 사회적 이슈 고충민원 처리

2020년 정부합동민원센터는 명실상부한 종합민원처리기관으로 발돋움하기 위해 사무일시조정(20.10.6.~)을 통해 정부합동민원센터에 수도권 사회적 이슈민원을 다룰 수 있도록 고충민원 처리기능을 부여하였다. 이를 통해 센터에서도 수도권 지역의 사회적 이슈 민원을 다루고 있다

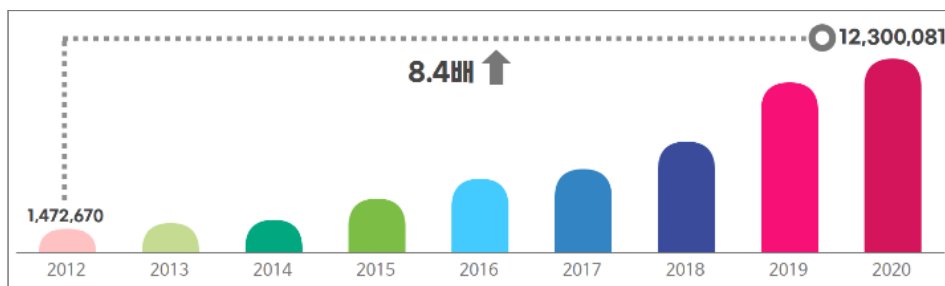
〈표 6-21〉 수도권 사회적 이슈 고충민원 처리현황

제 목	처리결과	신청일
의사국시 재응시 기회 부여 요구	합의해결	2020. 10. 06.
우체국 택배 현장시설 개선 요구	조정	2020. 11. 27.
중구문화재단 산하 충무아트센터 대관료 갑질 개선 요구	진행 중	2020. 12. 01.

제4장 민원 빅데이터 분석을 통한 정책 개선²⁾

2020년 국민이 국민신문고, 지자체 개별창구 등을 통해 중앙부처나 지방자치단체 등에 제기한 민원은 1,230만여 건으로 전년도에 비해 14.2% 증가하였으며, 민원 데이터를 수집(2012년 민원분석시스템 개통)한 이래 매년 늘고 있다. 이는 행정기관의 정책 수립에서부터 평가까지 국민의 의사 표현이 일상화 되었다는 것이며, 실시간으로 생성되는 데이터 활용에 대한 중요성이 날로 커지고 있다는 의미이기도 하다.

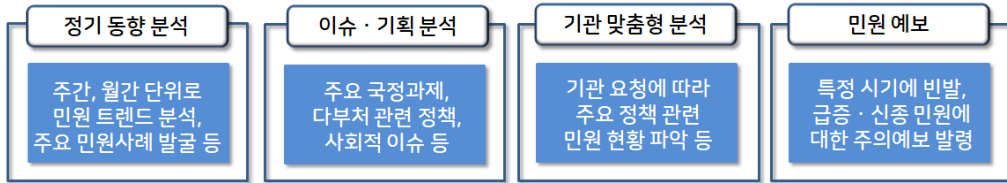
[그림 6-13] 연도별 민원 데이터 수집현황('21.2.17. 기준)



개별 민원을 처리하는 것과는 별개로, 전체 민원의 경향성 등을 파악하여 제도 전반에 대한 문제점을 발굴하는 것이 민원 빅데이터 분석이다. 이러한 분석을 통해 국민들의 불편사항을 입체적으로 알 수 있고, 어떤 방향으로 정책을 개선해야 하는지도 가늠할 수 있다. 민원 빅데이터 분석은 선례·직관보다는 데이터 기반의 과학적 행정이 중요해진 요즘, ‘국민의 의견’을 체계적으로 정책에 환류하는 핵심적인 도구로써 활용되고 있다.

국민권익위는 민원 빅데이터를 종합적으로 수집·분석하는 범정부 민원분석시스템을 통해 정기 동향 분석, 국민적 관심사항이나 사회 현안에 대한 이슈민원 분석, 특정 정책 관련 민원 분석 등 다양한 방식으로 민원을 분석하고 있다. 또한 분석과정에서 제도의 미비나 현실과 괴리된 법령, 잘못된 관행 등으로 국민 불편을 초래하는 사례들을 찾아내기도 하며, 민원을 모니터링하여 피해나 갈등이 확산될 우려가 있는 경우에는 민원예보를 발령하고 있다.

2) 민원정보분석과 양은경 사무관



이러한 분석 결과를 정책 과정에 활용하도록 중앙부처·지자체·교육청, 주요 공공기관 등에 제공하고, 국민 불편 사례를 어떻게 처리하였는지 등에 대해 사후 관리도 한다. 아울러 국민적 관심사항이나 국민 생활과 밀접하게 관련된 주제에 대해서는 언론 보도·온라인 홍보 등을 통해 알리고 있다.

[그림 6-14] 민원 데이터 분석·활용 흐름도



2018년 사회적 가치 영역의 국가중점데이터로 민원분석 정보가 선정된 이래, 2019년 한눈에 보는 민원 빅데이터 누리집을 개통하여 공공데이터를 개방하고 민원-뉴스 연계 등을 추진함으로써 데이터 외연을 확장하기 위한 첫 발을 내딛었다. 2020년에는 데이터 3법(개인정보보호법·신용정보법·정보통신망법) 개정(1월), 데이터 기반행정부 제정(5월) 등 법·제도적 기반이 확충되는 상황에서, 학계·민간과도 손을 잡는 등 다양한 협업사업을 전개해나갔다. 또한 차세대 민원분석시스템이 2월 개통되면서, 민원데이터 분석을 보다 쉽고 편리하게 행정기관의 업무에 활용할 수 있도록 범정부적인 확산을 위해 노력한 한 해이기도 했다.

1. 다양한 유형의 민원데이터 분석

가. 정기 동향 분석

국민권익위는 주·월간 민원 추이, 기관별 민원현황, 국민 불편 사례 등이 포함된 민원 빅데이터 동향 「국민의 소리」를 매주 발간하여 1,270여개 공공·연구기관 등에 제공하고, 국민들에게도 공개하고 있다.

2020년에는 「국민의 소리」를 주간 39회, 월간 11회, 연간 1회 발간하였다. 「국민의 소리」 주간에는 한 주간의 민원동향 외에 동일·유사한 민원이 발생하지 않도록 근원적 제도개선이 필요하다고 판단되는 국민 불편 사례 등을 발굴하여 수록하였다. 「국민의 소리」 월간을 통해서는 주기적으로 특정시기에 발생하거나 급증·확산 우려가 있는 민원을 예보하고, 한 달간의 기관별·지역별·주요정책별 동향 등을 제공하였다.

2020년 「국민의 소리」를 통해 공공기관에 제공한 국민 불편 사례는 총 134건으로, 이 중 107건을 관련기관에서 제도개선, 홍보 등에 활용한 것으로 파악되었다.(79.9%) 이는 2018년 활용률(65.7%)보다 14.2%p 향상된 수치이다.

국민 불편 사례를 통해 정책이 개선된 주요 사례는 다음과 같다. 대학입시생이 재외국민 특별전형 3년 특례를 받기 위해서는 외국 체류일수 조건을 충족해야 하는데, 코로나19와 같은 특별한 사유로 자가격리 등 국내체류를 하여 일수를 채우지 못한 경우에는 이를 해외체류기간으로 인정하는 ‘2021학년도 재외국민 및 외국인 특별전형 운영 관련사항’을 교육부에서 각 대학에 권고하였다.(6월)

낙시어선 출항 시 승선자 명부를 일일이 수기로 작성해야 하는 불편을 해양경찰청의 ‘선박출입항시스템’과 민간의 바다낙시 앱, 해양수산부의 낙시해 앱을 연계하여 승선자 명부를 전산화함으로써 승선자 허위신고를 방지하고 위급상황 발생 시의 구조대응능력도 높였다.(10월)

또한 만 70세 이상 도민에게 택시요금을 지원하는 어르신 행복택시의 이용횟수를 확인하려면 은행에 전화 또는 방문하여야 하는 번거로움이 있었는데, 택시요금 결제 시 잔여횟수를 문자로 통보하도록 제주특별자치도에서 개선하였다.(3월)

〈표 6-22〉 국민불편 사례 정책 활용 현황

구분	사 례	전체 활용	활용유형				미활용
			제도개선	홍보교육	조사점검	기 타	
2016년	207건	118건	72건	6건	9건	31건	89건
2017년	133건	74건	48건	5건	1건	5건	59건
2018년	156건	94건	42건	18건	6건	28건	62건
2019년	143건	94건	44건	10건	11건	29건	49건
2020년	134건	107건	68건	7건	11건	21건	27건

나. 국민생활과 밀접한 이슈민원 분석

국민권익위는 국가 주요정책, 사회적 현안 등과 관련된 민원을 심층분석, 문제점과 시사점을 발굴하여 관계기관에 제공함으로써 정책·제도개선을 직·간접적으로 지원하고 있다. 2020년에는 22회의 이슈민원 분석을 실시하였고, 특히 국민이 주목하는 이슈의 해결, 포용국가 실현을 지원하기 위해 돌봄, 안전·환경, 소득 등 사회정책 분야의 민원분석을 강화하였다.

주요 사례를 살펴보면, 상반기에는 우리 사회 전반에 근본적인 변화를 가져온 2020년 최대 이슈인 코로나19에 관하여 3차례에 걸친 민원 분석을 실시하였고, 하반기에는 신산업으로 떠오르고 있는 드론(7월), 비대면 소비와 관련된 아이스팩(11월), 공유킵보드 서비스 증대 및 완화된 개정 법령의 시행을 앞두고 민원이 대폭 증가한 전동킵보드(12월)에 대해 분석하였다.

〈표 6-23〉 이슈민원 분석 현황

번호	분석시기	분 석 주 제	분 석 대 상	사회정책 분야
1	1월	장애인 일자리	최근 2년 10개월간 945건	돌봄
2	2·3·5월	코로나19	2020.1.20.~5.5. 103,117건	안전
3	6월	음식점 냄새	최근 2년간 3,340건	환경
4	7월	드론	최근 2년 5개월간 1,276건	일
5	7월	실내용 바닥재	최근 2년 5개월간 1,502건	안전/주거
6	11월	아이스팩	최근 2년간 597건	환경
7	12월	전동킵보드	최근 2년 11개월간 6,735건	안전

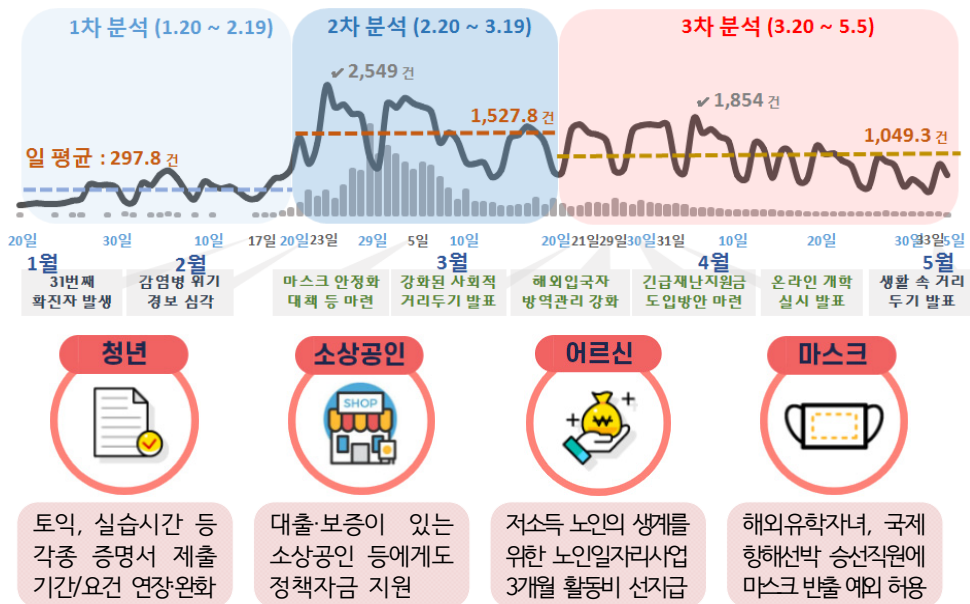
주요 이슈 분석 사례

■ 장애인 일자리 민원 분석

- ▶ 분석대상 : 민원분석시스템에 수집된 국민신문고 민원 등 945건('17.1월~'19.10월)
- ▶ 분석내용 : ①일자리 확대 및 취업 알선(44.8%), ②장애인일자리 사업 관련(26.2%), ③장애인 직업훈련 확대(15.6%), ④장애인근로자 근무환경(13.4%) 순
- ▶ 활용결과 : 취업 준비 청년 장애인에게 '장애인일자리 사업' 참여확인서는 유용한 증명서이나 온라인 발급신청이 되지 않는 문제를 해결하기 위해 직접 방문 외 팩스·전자우편 등을 통한 신분확인 후 참여확인서 발급이 가능하도록 위원회 제도개선 권고(11월, 복지부)

■ 코로나19 민원 분석

- ▶ 분석대상 : 민원분석시스템에 수집된 국민신문고 민원 등 103,117건('20.1.1.~5.5.)
- ▶ 분석내용 : 코로나 상황이 장기화되면서 초기 방역 대책에서 '생활불편 및 피해 구제' 관련 내용이 지속적으로 증가(1차 17.5%→2차 34.5%→56.7%)
- ▶ 활용결과 : 사회안전망, 경제, 방역 등에 관한 68개의 정책개선 과제를 발굴, 소관기관에 통보하여 자율 제도개선 조치



■ 드론 민원 분석

- ▶ 분석대상 : 민원분석시스템에 수집된 국민신문고 민원 등 1,276건('18.1월~'20.5월)
- ▶ 분석내용 : ①드론 비행승인 등 활성화 관련(37.0%), ②드론 비행으로 인한 불편사항(30.8%), ③드론조종 전문가 교육·양성 관련(11.7%) 등의 순
- ▶ 활용결과 : 전문 교관(실기평가 조정자) 자격도 증빙할 수 있도록 드론 조종자격증 개선 관련 위원회 제도개선 권고(9월, 한국교통안전공단)

다. 민원예보제 운영

민원예보는 특정 시기에 주기적으로 나타나는 이슈를 포착하여 관계기관의 보다 철저한 사전 대비가 가능도록 해당 시기가 오기 전 이를 알려주거나 신종·급증 민원에 대해 주의를 기울이도록 정보를 공유하는 제도이다.

즉 민원 발생 주기, 발령 시점 등에 따라 정기·수시 민원예보로 유형을 구분하여 발령하고 있으며, 모든 예보사항을 「한눈에 보는 민원 빅데이터」, SNS 등을 통해 국민에게도 적극 알리고 있다.

〈 민원예보제 유형 〉

- ✓ (정기예보) 주기적으로 또는 특정시기에 발생하거나 급증·확산 우려가 있는 민원에 대해 월간 단위로 발령
- ✓ (수시예보) 민원 건수·피해 규모 등을 고려하여 갑자기 급증하거나 새롭게 발생하는 민원에 대해 주간 단위로 발령

[그림 6-15] 민원예보 공개 사례



2020년에는 정기 11회, 수시 4회로 총 15회의 민원예보를 실시하였다. 정기예보의 경우 2월 제로페이, 3월 계절적 요인으로 인해 더 심해지는 미세먼지, 4월 선거, 야외활동이 활발해지는 8월에는 펜션과 캠핑, 가을학기가 시작되는 9월에는 코로나 2차 대유행에 따른 온라인(원격) 수업, 이사가 많은 10월에는 전월세 전환율, 12월에는 대설·폭설 등을 예보하였다.

수시예보는 2월 코로나19에 이어, 5월 긴급재난지원금 지급 관련, 9월에도 추석 연휴를 앞둔 상황에서 코로나19 방역대책에 관한 예보 등을 발령하여 관계기관의 신속한 대응을 유도하였다.

〈 표 6-24 〉 2020년 민원예보 현황

구분	발령일	주 제	발령일	주 제
정 기	2월	제로페이	8월	펜션
	3월	황사		캠핑
	4월	선거·투표	9월	온라인(원격) 수업
	5월	식중독	10월	전월세 전환율
	6월	코로나19 긴급고용안정지원금	11월	수능시험장
	7월	폭염	12월	대설·폭설

구분	번호	발령일	주 제	비 고
수 시	1	2.12./2.21.	신종 코로나바이러스 감염증 확산 방지 및 불편사항	-
	2	5.6.	긴급재난지원금 지급 관련 문의 등	해제 '20.6.11.
	3	6.10.	하남 교산신도시 광역교통개선대책 변경 요구	해제 '20.8.27.
	4	9.15.	추석 연휴 관련 코로나19 방역대책 강화	해제 '20.10.16.

2. 민원데이터를 활용한 협업

데이터 개방 2년차를 맞은 2020년은 데이터 협업에서도 가시적인 실적을 나타낸 한 해였다. 먼저 제21대 국회의원 선거(4월)를 계기로 중앙선관위와 협업하여 15백만여건('16.6.~'19.9.)의 민원 빅데이터를 지역별(시도·시군구), 연령별 등으로 분석·활용한 '대한민국 공약이슈 지도(issue.nec.go.kr)'를 2월 개통하였다. 이는 입법부에게도 민원 데이터의 중요성을 주지시킨 사례로 우리 지역의 주요 민원 이슈를 제공하여 후보자의 정책공약 개발 등을 유도함으로써 정책선거 활성화에 기여하는 계기를 마련하였다.

[그림 6-16] 민원 키워드 분석 결과('2016.6.~'2019.9.)



순위	키워드	대표 연관키워드	민원건수
1	아파트	청약, 분양, 하자	3,055,041
2	교육	특수교육, 보수교육	2,224,285
3	교통	신호위반, GTX, 트램	1,914,457
4	학교	학교설립, 학교배정	1,748,899
5	버스	버스노선, 배차간격	1,332,770
6	병원	병원유치, 건강보험	988,936
7	구인	근로계약서, 근로자	766,894
8	소음	공사소음, 교통소음	675,512
9	신도시	위례, 검단, 다산, 옥정	667,024
10	장애인	불법주차, 점자블록	463,943

코로나로 인한 생활문제를 민간의 ICT 기술로 해결하기 위해 과학기술정보통신부, 정보통신산업진흥원(NIPA)과 협업하여 ‘2020년 국민 생활문제 해결 솔·직 챌린지’를 개최하였다. 솔·직 챌린지는 국민이 솔루션을 직접 개발한다는 의미의 시민주도형 공모전으로 국민권익위의 민원데이터 분석을 바탕으로 코로나19와 관련해 국민고충이 큰 분야(①생활·문화, ② 교육·육아, ③돌봄, ④자유)를 솔루션 개발 분야로 선정·제시하였다. 공고 및 접수(6.1.~8.14.), 서면 및 발표평가(9~10월), 업계 전문가들의 컨설팅 등을 거쳐 국민이 직접 솔루션을 평가(11.6.~15., 17,912명)하는 과정을 통해 최종 수상작 10점이 선정되었으며, 수상작들은 일부 보완 및 최종 테스트 작업을 거쳐 2021년 상반기내 앱스토어 등을 통해 서비스될 예정이다.

대상 (코로나 세이퍼)	최우수상(교육·육아) (타임리 에듀)	최우수상(돌봄) (DreamtoYou)	최우수상(생활·문화) (HoloWalks)
▶ 스마트폰의 위치 저장 기능을 이용, 내 동선과 확진자 동선을 비교하여 알려주는 앱	▶ 코로나19 이후 대체교사 수요가 높아짐에 따라 자격요건을 갖춘 교사매칭 서비스	▶ 결식 아동들이 차별의 두려움없이 미션과 리워드, 영양 관리 까지 편리하게 할 수 있는 앱	▶ 사용자가 직접 관광지를 스캔하고 3D로 재구성·공유 하는 참여형 실감 서비스
			

또한 포스텍 사회문화데이터사이언스 연구소와 업무 협약(6.24.)을 체결하고 국민의 삶의 질 기여를 위한 민원 데이터 활용에 대한 공동연구를 실시하였다. 이를 통해 코로나19 분석 결과 발표 및 언론보도 등을 함께 추진하였으며 민원 주제 및 데이터에 적합한 분석기법 고도화를 위한 노하우를 지속적으로 공유해나갈 계획이다.

이 외 시민단체인 한국소비자연맹의 요청으로 생활 속 안전사고가 빈번하고 제품 다양화 추세에 있는 ‘실내용 바닥재’ 관련 민원(1,502건)을 분석하였다. 미끄러짐·넘어짐에 대한 위험성 판정기준 구체화 등 민원데이터에서 나타난 정책적 시사점은 공동주택 하자판정 기준에 반영(국토교통부, '20.11.)되었고, 향후 생활용품 안전확인기준(KC) 개정 시에도 활용(국가기술표준원)될 것이다.

3. 민원분석시스템 고도화 및 공공데이터 개방

가. 「차세대 민원분석시스템」 개통

민원분석시스템은 국민신문고(1,021개 기관 통합·연계, '20.12. 기준), 지자체 개별 창구(시도 포털·새울 등) 등 대한민국 주요 민원창구를 총망라하여 가장 많은 민원성 데이터를 수집하는 시스템이다. 각 행정·공공기관은 이를 기반으로 해당 기관의 민원을 자체적으로 모니터링 및 분석하고, 국민권익위는 시스템 운영·관리, 교육·컨설팅 등을 통해 각급 기관의 민원분석을 지원하고 있다.

2012년 처음 도입된 민원분석시스템은 기계학습 등 지능정보기술(AI)이 반영되어 있지 않아 분석결과와 정확도가 낮았고 하드웨어 자원도 충분하지 못해 데이터 처리에 장시간이 소요되었다. 이에 AI 등 최신 빅데이터 분석 기술을 적용하고 인프라를 확충하기 위해 2018년 「차세대 민원분석시스템」 구축 사업에 착수하였고, 시범운영을 거쳐 2020년 2월 정식 개통하였다.

「차세대 민원분석시스템」은 머신러닝(기계학습)을 통한 자연어 처리기술(NLP), 분류·군집·네트워크 분석 등 다양한 분석 기법이 도입 되었다. 지나치게 세분화되어 적중률이 낮았던 민원분류체계를 통·폐합(847→251개)하였고, 복잡하고 의미 파악이 쉽지 않은 민원데이터에 맞는 각종 언어사전(신조어, 유의어, 불용어 등)을 정비하였다. 또한 뉴스(빅카인즈), 포털 실시간 검색어, SNS 등 외부의 다양한 빅데이터를 연계하여 최신 트렌드 파악, 사회 이슈의 조기 식별 및 선제적 대응이 보다 용이하도록 기능을 구현하였다.

〈표 6-25〉 차세대 민원분석시스템 도입 효과

기 존	개 선
기능 노후화로 낮은 분석 정확도	자동분류율 향상(81→97%) 등 분석 정확도 제고
군집분석(1종)만 있어 단편적 분석	트렌드·다차원 분석 등 분석방식 다양화(7종)
키워드로만 이슈 파악	빠른 이해가 가능하도록 문장형 이슈 제공
분석정보가 민원 데이터에 한정	뉴스·포털 검색어·SNS 등 외부데이터와 비교
민원통계 등 4종만 개방	오늘의 민원이슈 등 개방데이터 확대(10종)
군집분석 속도 평균 1,000초	군집분석 속도 평균 10초

나. 「한눈에 보이는 민원 빅데이터」 누리집 개편

2020년 차세대 민원분석시스템의 신규 기능에 따라 개편된 「한눈에 보는 민원 빅데이터」에서는 데이터 분석결과를 다양한 유형으로 시각화하여 국민들에게 제공한다. 특히 통계 그래프 등을 좌우 스크롤 이동 없이 바로 확인할 수 있도록 가로형 레이아웃이 적용되었으며 모바일에서도 이용하기 쉽도록 반응형 웹디자인을 충실히 구현하였다.

[그림 6-17] 「한눈에 보는 민원 빅데이터」 메인화면



[그림 6-18] 「한눈에 보는 민원 빅데이터」 상세화면



또한 이용자가 직접 응용프로그램과 서비스를 개발할 수 있도록 하는 Open-API 방식의 공공데이터 개방을 기존보다 확대(4→10종)하였으며, 공공데이터포털을 통한 Open-API 활용 신청('19. 144건 → '20. 278건, '19년 대비 약 2배 증가), 연구기관, 학계, 언론, 국회 등으로부터의 데이터 추가 제공 요구 등도 점차 늘고 있는 추세이다.

〈 표 6-26 〉 주요 개방 데이터

데이터명	주요 내용
급증 키워드 정보	기준일자, 기관코드, 지역명, 성별, 연령, 분야 등의 조건으로 갑자기 늘어나고 있는 키워드를 조회할 수 있는 정보
분류체계 정보	민원을 대분류, 중분류, 소분류로 구분하는 분류체계 정보
오늘의 민원이슈	기준일자에 해당하는 민원 이슈(문장형 키워드)를 조회할 수 있는 정보
맞춤형통계 정보	시작일자, 종료일자, 기관코드, 부서코드, 분야, 성별, 연령 등의 다양한 조건으로 조회할 수 있는 민원 건수 통계 정보
키워드 클라우드	시작일자, 종료일자, 키워드, 기관코드, 부서코드 등을 조건으로 특정 키워드와 연관된 키워드 클라우드를 조회할 수 있는 정보

민원데이터를 학술·연구 등에 활용하는 전문가 외에 많은 국민들도 민원데이터를 이용할 수 있도록 SNS 이벤트 개최(총 6회), 뉴스레터(EDM)·배너 배포 등 온라인 홍보활동을 활발하게 추진한 결과, 누리집을 개통한 2020.2.3.부터 2020.11.30.까지의 누적 페이지뷰는 8,218,704회, 월평균 방문자수는 29,608명에 달하는 등 누리집 이용수준이 대폭 향상되었다.

[그림 6-19] 민원 빅데이터 온라인 홍보 사례



4. 향후 발전계획

데이터가 4차 산업혁명 시대의 가치 창출의 원천으로 부상하고, 한국판 뉴딜에서도 D·N·A(Data, Network, AI) 생태계 강화 등 디지털 뉴딜이 핵심분야로 주목받는 등 데이터 활용에 대한 공공·민간의 관심이 뜨겁다. 이러한 여건 속에서 국민권익위는 민원데이터 분석의 선도 기관으로서 시스템 보급, 분석 자료의 질적 수준 향상 등에 지속적인 노력을 기울여 왔으며, 국민의 목소리를 정책에 반영하기 위한 나름의 역할을 해왔다. 하지만 맥락과 뉘앙스를 이해해야 하는 비정형 텍스트 데이터의 특성상 자동화

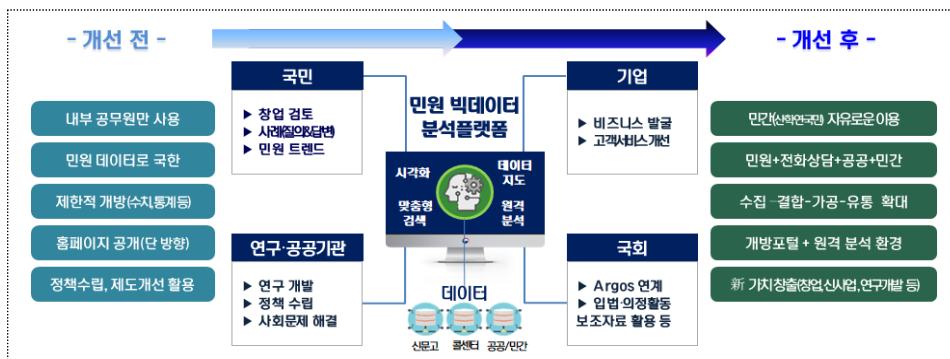
수준에 한계가 존재한다는 점, 공통분석모델을 만들기가 어렵다는 점 등 때문에, 민원데이터 분석이 보다 행정 현장에서 보편화되기 위한 지속적인 탐구와 더 많은 경험들이 요구되고 있는 상황이다.

먼저 교통·환경·보건 등 타 공공, 민간데이터와의 결합 사용을 통해 민원데이터의 새로운 용도를 찾아내야 한다. 현재까지 민원과 관련 데이터간의 융합이란 결합을 위한 기준정보가 존재하지 않아 1:1 결합이 아닌 단순 비교·참조에 그치는 수준이었으나, 향후에는 문제 파악 및 해결을 위한 여러 요인 중 하나로 민원과 다른 데이터(정형·비정형 데이터)간의 관계도·영향도를 측정할 보다 정교한 분석모델 등을 개발함으로써 정책추진과정에서의 의사결정 지원, 미래이슈 탐색, 사회적 갈등요인 예측 등 데이터 기반 행정을 위한 다양한 가능성을 모색해나가야 할 것이다.

공공기관에서의 민원데이터 분석·활용 역량도 강화하여야 한다. 아직까지는 기관의 민원 총괄부서를 중심으로 민원 현황을 파악하는 정도에서 활용되고 있으나, 앞으로는 정책·기획 및 사업 담당부서에서 민원데이터 분석을 업무 개선 등에 활용할 수 있도록 민원데이터 분석 교육, 우수사례 전파 등을 통해 데이터 활용범위를 넓혀나갈 계획이다.

또한, 공공기관뿐만 아니라 민간(산·학·연)에서도 민원데이터를 직접 분석하여 각종 상품·서비스 개발 등에 활용할 수 있도록 ‘민원 빅데이터 원격분석 플랫폼’을 구축할 계획이다. 2021년에는 정보화 전략계획을 수립하여 분석·활용체계 설계, 개인정보 비식별 처리기술 적용 등에 대한 방안을 마련할 계획이며, 2022년 이후 본 사업을 연차적으로 추진하여 민원데이터의 사회적 이용가치를 향상시켜 나갈 것이다.

[그림 6-20] 민원 빅데이터 원격분석플랫폼 구축 개요



제7편

부패 및 국민불편 유발 요인의 근원적 해소를 위한 제도개선



Anti-Corruption & Civil Rights Commission

제1장 제도개선 업무개요 및 2020년 주요 성과

제2장 부패 취약분야 개선 사례

제3장 고충·민원 빈발분야 개선 사례

제4장 국민 생활밀착형 제도개선 추진 사례

제1장 제도개선 업무개요 및 2020년 주요 성과¹⁾

제1절 제도개선 업무개요

1. 제도개선 의의

제도는 사회를 유지하는 규범으로서 다양한 목적과 필요에 의해 만들어진다. 그러나 본래의 취지를 모두 충족하는 완벽한 제도는 드물고, 설사 완벽에 가까운 제도라 하더라도 시대가 변화함에 따라 달라진 사회 환경에 대응하기 위해서는 지속적인 개선과 보완이 필요하다. 특히 급속한 기술 발전, 국가 간 영향력 확대 등으로 정책 환경이 역동적으로 변화하는 현대사회에서는 보다 합리적인 법령과 제도를 요구하는 국민의 목소리가 빠르게 증가하고 있다.

국민권익위는 국민신문고, 국민콜110, 국민생각함 등 다양한 정책소통창구를 총괄하는 대국민 접점기관으로서, 다양한 경로를 통해 접수된 국민의 목소리와 부패 유발요인을 분석하여 제도와 정책의 문제를 발굴하고 개선하는 한국형 권리구제 기관의 역할을 수행해 왔다. 한 건 한 건의 민원과 신고사건의 처리를 넘어 국민 불편과 구조적 부패유발 요인을 근원적으로 해소함으로써 유사한 문제가 재발하지 않도록 노력하고 있다.

2. 주요 기능

국민권익위는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」(이하 ‘법’이라 한다) 제12조, 제27조 및 제47조 등에 근거하여 부패방지와 고충해소를 위한 제도개선을 추진하고 있다.

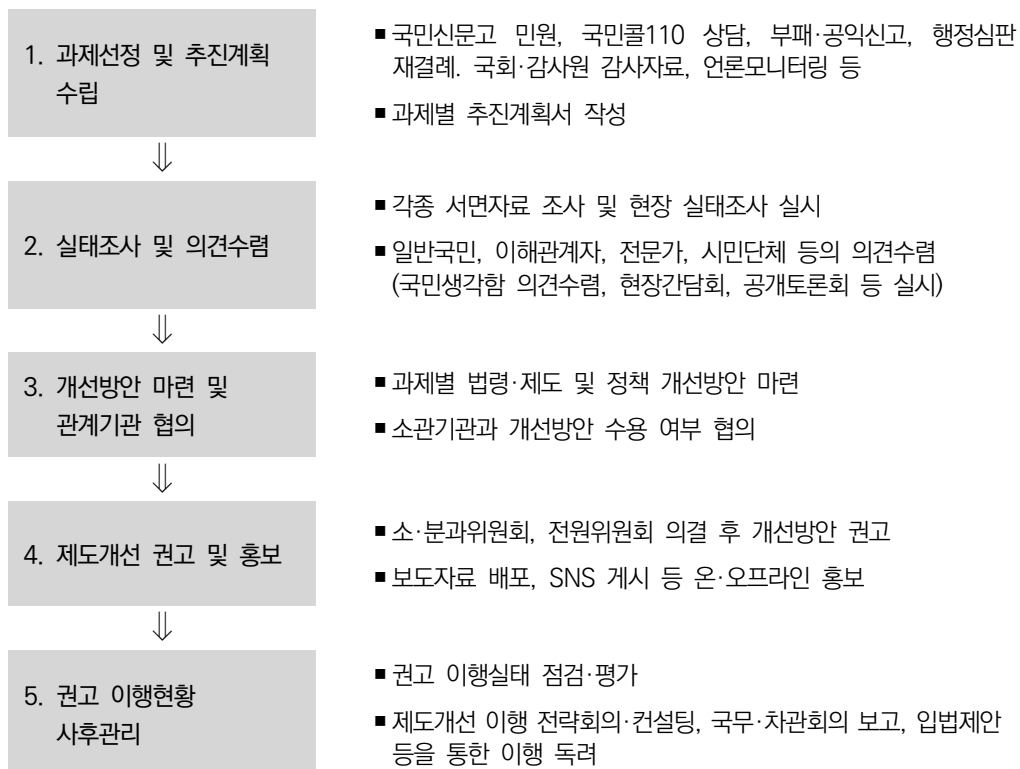
1) 제도개선총괄과 추수진 서기관

국민권익위의 기능을 명시한 법 제12조는 제도개선과 관련하여 ‘고충민원을 유발 하는 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명’(제3호), ‘위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가’(제4호), ‘공공기관의 부패방지를 위한 시책 및 제도 개선 사항의 수립·권고와 이를 위한 공공기관에 대한 실태조사’(제5호) 등의 기능을 규정하고 있다.

이를 바탕으로 부패방지(법 제27조) 및 고충해소(법 제47조)를 위해 개선이 필요한 법령과 제도를 선정하고, 실태조사와 국민·이해당사자 등의 의견수렴을 거쳐 개선방안을 마련한 후 관계기관의 장에게 합리적인 개선을 권고하고 있다.

이외에도 제도개선의 효과적인 추진을 위해 자료제출 요구 및 실태조사(법 제12조 및 제29조), 이행실태 확인·점검 및 공표(법 제27조, 제52조, 제53조), 제도개선에 대한 입법제안(법 제77조) 등의 기능이 부여되어 있다.

〈 표 7-1 〉 제도개선 추진도



제2절 2020년 주요 성과

1. 고질적·구조적 부패 근절을 위한 취약분야 제도개선

2020년에는 생활 속 불공정과 구조적 부패 사각지대를 부패방지 중점 분야로 선정하여 관련 법·제도 미비사항 12건을 개선하도록 권고하였다. 이를 통해 교육·채용·주거 등 국민들이 생활 속에서 경험하는 불공정 사례와 지속적으로 문제가 되어 왔으나 수년간 해결되지 않은 고질적인 부패 취약요인을 제거하고자 하였다.

특히 ‘콘텐츠 구독서비스 이용피해 방지방안’, ‘기간제교원 중도해고 관련 불공정 관행 개선’, ‘공공 문화시설 대관 투명성 제고’ 등 사회변화에 따라 새롭게 발생한 불공정과 일부에게 특혜가 돌아가는 생활 속 불공정과 관련하여 많은 국민들이 제도개선에 대한 공감과 지지를 보내주었다.

또한 ‘공직유관단체의 성과급·명예퇴직수당 지급관행 개선’, ‘대학운영 관련 학생 참여 보장 및 등록금 사용 투명성 강화’ 등의 제도개선 권고를 통해 예산낭비, 민관유착 등 구조적 부패 취약분야에 대한 내·외부 통제시스템을 강화함으로써 문제점을 근본적으로 해결하고자 하였다.

또 ‘지방자치단체 연구용역 투명성 제고’, ‘지방자치단체 공동주택관리 보조금 사업 투명성 제고’ 등 기존에 권고하였으나 여전히 문제가 발생하고 있는 과제에 대해서는 추가 실태조사와 의견수렴을 거쳐 실효적인 제도개선 방안을 마련하고 재권고를 실시하였다.

〈표 7-2〉 부패방지 제도개선 권고과제

분 야	과 제 명	권고의결일
생활 속 불공정	기간제교원 중도해고 관련 불공정 관행 개선	4.20.
	콘텐츠 구독서비스 이용피해 방지방안	5.11.
	통장·이장 자녀 대상 장학금 지급제도의 공정성 제고	6.8.
	채용과정 및 자격인정의 공정성 제고	6.8.
	공공 문화시설 대관 투명성 제고	9.7.

분 야	과 제 명	권고의결일
부패 사각지대	유해야생동물 포획·관리의 실효성 제고방안	5.11.
	지방자치단체 연구용역 투명성 제고	8.3.
	공직유관단체의 성과급·명예퇴직수당 지급관행 개선	10.12.
	지방자치단체 공동주택관리 보조금 사업 투명성 제고	10.26.
	대학 기본역량 진단 공정성 제고	11.23.
	소형건설기계 면허 발급과정의 공정성 제고방안	12.7.
	대학운영 관련 학생 참여 보장 및 등록금사용 투명성 강화	12.7.

2. 민생활력 제고를 위한 불합리한 제도 개선

2020년 한 해 동안 국민신문고에 접수된 민원은 957만여건으로 국민콜110을 통한 제도개선 상담사례는 약 700건, 모바일 중심의 소통 플랫폼인  국민생각함을 통해 토의된 정책개선 제안도 8,100여건에 달했다.

국민권익위는 그 중 계속적이고 반복적으로 제기되는 민원, 정책 제안 등을 분석하여 그 이면에 불합리한 법령이나 제도가 없는지 확인하고, 면밀한 실태조사를 통해 고충민원과 국민 불편을 근원적으로 해소할 수 있는 합리적인 개선 방안을 마련하고자 노력하였다.

[그림 7-1] 고충해소를 위한 제도개선 프로세스



2020년에는 ‘더 편리하고, 더 안전하며, 보다 골고루’ 제도개선의 혜택이 돌아갈 수 있도록 국민 고충해결을 위한 총 25건의 제도개선 방안을 수립·권고하였다. 또한 8월 5일부터 시행된 청년기본법과 관련하여 청년의 일자리·주거 부족 등 고충을 해결하기 위한 ‘청년체감 과제’도 집중적으로 개선하고자 하였다.

대표적으로 코로나19 장기화로 어려운 서민경제를 지원하고 소상공인과 중소기업의 ‘더 편리한’ 기업활동을 보장하기 위해 수출기업의 원산지 증명서 제출절차를 완화하는 등 중소기업 활동의 불편·부담요인을 개선하고자 하였다. 또 가정폭력 피해자의 주민등록 열람제한 제도개선 등을 통해 ‘더 안전한’ 생활환경을 조성하고자 하였다.

나아가 갑작스러운 폐원통지로 인한 영유아 보육 공백을 해소하기 위해 어린이집 폐원절차 개선을 권고하는 등 제도개선을 통해 ‘보다 골고루’ 정책의 포용성을 확장하고자 하였고, 학교주관으로 교복을 구매하면서 학생과 학부모가 느껴왔던 불편사항을 개선하는 등 ‘청년이 체감’할 수 있는 불합리한 규제의 개선을 위해 노력하였다.

〈표 7-3〉 고충해소 제도개선 권고과제

분 야	과 제 명	권고의결일
더 편리하게	친환경 자동차 이용자 편의성 제고방안	2.10.
	은행계좌 개설 시 금융거래목적 확인 제도개선	5.11.
	여권 발급 제한처분 실효성 제고방안	5.25.
	멸실인정 차량에 대한 말소등록제도 개선	6.22.
	홈쇼핑 소비자 피해 사전 방지방안	7.20.
	중소기업 활동의 불편·부담요인 개선	10.26.
	고용·보건관련 법령의 사각지대로 인한 불합리한 행정처분 개선	12.21.
더 안전하게	이륜자동차 의무보험 확인절차 개선	2.24.
	가정 배출 폐의약품 수거·처리 등 관리 개선	2.23.
	가정폭력 피해자 주민등록 열람제한 제도개선	10.26.
	아동·청소년 간접흡연 피해 방지방안	12.7.

분 야	과 제 명	권고의결일
보다 끌고루	영유아 보호를 위한 어린이집 폐원절차 개선방안	5.11.
	손해배상액 산정의 불공정 요소 개선	5.11.
	다자녀 가구의 자동차·주택 취득세 감면 사각지대 해소	5.25.
	수도·도시가스 사용자 부담완화 및 불편 해소방안	5.25.
	공공시설 사용 위약금 부담 경감방안	6.8.
	국가치매관리 체계의 합리적 개선	6.22.
	정신질환자 치료시설 이용 관리보호 강화	7.6.
	매입 임대주택 체계적 관리방안	8.3.
	육아 편의시설의 합리적 개선	9.21.
청년체감	병역처분 통지 편의성 제고	6.8.
	지자체 대학생 기숙사 입사생 선발의 공정성 제고	6.8.
	교복 학교주관구매제도의 불편요인 개선	7.20.
	산업지원 병역의무자 권익보호 방안	9.7.
	국가자격시험 응시과정의 불합리 개선	9.21.

3. 국민 생활밀착형 제도개선 중점 추진

모든 정책은 수요자인 국민의 관점에서 추진되어야 한다. 국민권익위는 2020년에도 공급자인 정부 중심의 법·제도 개선 프로세스를 과제 발굴부터 사후관리까지 수요자인 국민이 주도하도록 재설계하여 국민의 눈높이에 맞는 제도개선을 추진하는데 역량을 집중하였다.

개선과제 선정을 위해  국민생각함을 통해 국민들이 직접 참여하는 제도개선 공모전을 실시하고, 국민생각함 제안·토론 참여내용과 국민콜110 상담사례 등을 반영하여 개선방안을 수립하는 등 ‘국민이 주도하는 제도개선’을 추진한 결과 총 34건의 국민 생활밀착형 개선방안을 권고하였다.

〈표 7-4〉 생활밀착 분야별 주요 권고과제

분 야	과 제 명
① 2030세대의 일자리·보육 고충 해소	· 대학생 본인 및 배우자 출산 시 공결 인정 · 보험전문인 자격증 취득시험 공인영어시험 대체 확대 · 어린이집 출석인정 특례사유에 부모 사망 등 경조사 추가
② 사회·경제적 약자 보호 및 생활안전 강화	· 아동급식카드 구입가능 물품 명확화 · 범죄신고자에 대한 보호제도 안내 강화 · 청소년 출입·고용 금지업소에 룸카페 등 신·변종업소 포함
③ 국민 생활 속 경제적 비용부담 완화	· 코로나19 대응을 위한 영업정지 등의 처분절차 개선 · 코로나19 관련 지원대상에 동일 연령대 청소년 모두 포함 · 유아학비 지원을 위한 출석일수 인정기준 개선
④ 국민 중심의 중요정보 알 권리 강화	· 재난문자 발송 시 재난대응 정보 제공 확대 · 전입세대 열람 내역서에 외국인 전입세대 표시 근거 마련 · 미숙아·선천성이상아 의료비 지원사업에 대한 고지 의무화
⑤ 국민불편 행정서비스의 이용편의 증진	· 농촌지원사업의 온라인 등 접수방식 확대 · 한부모가족증명서 현장발급 기준 개선 · 나이스(NEIS) 홈에듀 민원서비스 이용 대상자 확대

4. 제도개선의 실질적 효과 발생을 위한 사후관리 강화

국민권익위는 2008년 2월 출범 이후 2020년까지 대과제 기준으로 총 916건의 부패방지 및 고충해소를 위한 제도개선 과제를 권고하였다. 이처럼 지속적으로 누적 증가하는 권고과제가 소관기관에 의해 실제로 이행완료됨으로써, 국민들이 생활 속에서 제도개선의 효과와 그로 인한 삶의 질 향상을 체감할 수 있도록 국민권익위는 지속적으로 사후관리를 추진하고 있다.

2020년에는 중점관리 대상에 해당하는 2013년 이후 권고과제뿐만 아니라, 권고 후 장기간이 지난 2008년부터 2012년까지 권고과제 451건에 대한 이행현황을 전수점검

하였다. 점검 결과 현재도 문제가 지속되어 국민 입장에서 시급히 개선될 필요가 있는 과제에 대해서는 추가 실태조사를 거쳐 재권고를 실시하였다. 또 8월에는 임기만료 폐기 또는 소관기관 추진 미흡 등의 사유로 이행되지 않았지만 국민의 삶과 밀접한 법률 개정사안 7건에 대해 국회에 입법을 제안함으로써 조속한 이행을 유도하고자 하였다.

사회적으로 이슈가 되는 미이행과제에 대해서는 이행실태를 집중적으로 점검하고, 점검결과를 언론에 공표하여 국민들에게 공개하였다. 이에 따라 지난 12월에는 지방자치단체의 '예산을 이용한 과도한 장기근속·퇴직 기념금품 제공 관행'에 대하여 이행점검 결과를 공개하여 해당 과제에 대한 사회적 관심과 과제이행을 위한 기관의 노력을 촉구하였다.

이밖에도 제도개선 권고 이행률이 미흡한 기관 또는 공직유관단체 신규 지정으로 제도개선 이행에 어려움을 겪는 기관 등에 대하여 이행전략회의 및 이행컨설팅을 실시하였다. 이에 따라 총 27개 기관에 대해 세부 이행방안 협의 등 맞춤형 이행지원이 이루어졌다.

나아가 국민들이 제도개선 이행을 통해 변화된 제도를 충분히 알고 활용할 수 있도록 '이달의 개선사례'를 선정하고 홈페이지, SNS, 유튜브, 위클리공감 등을 통해 홍보하였다. 또 국민의 소리가 제도개선으로 이어진 과정과 성과를 담은 '가장 보통의 혁신, 제도개선' 사례집을 발간하여 국민체감 효과를 확산하고자 노력하였다.

제2장 부패 취약분야 개선 사례

제1절 국민 생활 속 불공정 개선

1. 콘텐츠 구독서비스 이용피해 방지방안

정보기술(IT) 발전과 함께 소비 방식이 ‘구매·소유’하는 것보다는 적은 금액을 지불하고 ‘일정 기간 동안 사용’하는 것으로 변하면서 구독경제*가 빠르게 성장하고 있다. 특히 코로나19의 세계적 유행에 따른 사회적 거리두기 등 생활의 비대면화는 콘텐츠 소비 유형을 변화시켜 그 성장세를 더욱 가속화할 전망이다.

* 2020년 구독경제 세계 시장규모 전망 약 600조 원(2015, Credit Suisse)

〈표 7-5〉 전통·공유·구독경제 비교

구 분	전통경제	공유경제	구독경제
소유형태	소비자가 소유권을 가짐	소비자가 일정 기간 점유·소유권 가짐	소비자는 일정 기간 회원권만 가짐
비용지불	소비자가 생산자에게 한꺼번에 지불	점유·소유 기간에 따라 비용 지불	가입기간만큼 비용 지불
소비자의 선택	한번 구매하면 바꿀 수 없음	선택권이 있으나 원하는 대로 바꾸기 힘들	회원권 범위 내에서 수시로 원하는 대로 바꿀 수 있음

그러나 일부 콘텐츠 온라인 서비스(플랫폼)의 경우 복잡한 해지 절차, 자동결제 조건 및 내용 미고지, 청약 철회 및 취소 방해 등으로 이용자들이 피해를 입고 있었다. 즉 손쉬운 콘텐츠 구매 절차와 달리, 해지와 관련한 정보는 응용프로그램(앱) 내에서 찾기 어려워 개별적 검색에 의존하거나 제때 해지하지 못해 자동 결제 연장으로 불필요한 요금을 부담하는 경우가 발생하였다. 해지가 이루어진 이후에는 잔여분에 대한 대금 환급이 해당 콘텐츠 온라인 서비스의 캐시 또는 포인트로만 지급되는 등 환급 수단의 선택권이 제한되는 경우도 있었다.

판촉행사(프로모션) 기간 이후 상향된 요금을 매월 청구하면서 이용자에게는 자동결제 일정을 명확히 고지하지 않아 이용자의 의사와 무관하게 콘텐츠 구독에 많은 비용을 지출하는 사례도 있었다. 또 이용자의 착오를 유발해 비합리적 구매를 유도하는 정보제공도 빈번했다. ‘월 100원’ 등 특가만 강조하고 의무결제 개월 수, 청약철회 등 이용자에게 중요한 정보를 노출하지 않거나 작은 글씨 등 불명확하게 제공해 이용자의 청약철회를 방해하는 행위가 대표적이다.

이에 국민권익위는 콘텐츠 구독서비스 이용과 관련한 국민신문고 내용 등을 검토·분석해 이용피해 방지방안을 마련하여 문화체육관광부에 권고했다. 우선 콘텐츠 구독서비스의 구매와 해지가 동일한 화면에서 보이도록 하는 등 해지 절차를 이용자가 알기 쉽게 하고, 구매 단계에서 추후 해지할 경우 대금 환급 방식을 선택할 수 있도록 했다. 또한, 부당한 자동결제를 방지하기 위해 판촉행사 종료 등 요금변경 전 결제예정 내역을 이용자에게 앱 알림, 문자, 전자우편 등으로 사전고지하도록 했다. 전면광고에는 계약 유지기한, 의무결제 개월 수를 명확히 표시하도록 하고, 청약철회 등 중요 내용은 부호, 색채, 굵고 큰 문자 등으로 명확하게 표시하도록 했다.

문화체육관광부는 국민권익위 권고에 따라 최근 콘텐츠 분쟁조정 사례 및 관련 법령개정 내용 등을 토대로 관련 사업자와 단체, 관계기관 등과 협의를 거쳐 ‘콘텐츠 이용자 보호지침’을 개정할 계획이다. 제도개선을 통해 온라인·비대면 경제의 핵심 산업인 콘텐츠 구독 서비스 이용자들의 피해도 최소화될 것으로 기대된다.

[그림 7-2] 콘텐츠 구독서비스 이용피해 방지방안 주요내용



2. 공공 문화시설 대관 투명성 제고

일반 국민들이 일상 속 문화복지 차원에서 자주 이용하는 공공기관의 문화시설은 전국에 공연장 558개소, 문예회관 255개소, 박물관, 416개소, 미술관 72개소가 있으며, 시설 운영자는 공연장, 전시실, 강당, 야외무대 등을 자체 행사에 사용하지 않은 유휴 시간대에 일정 사용료를 받고 민간에 대관하고 있다.

이들 문화시설은 비교적 접근성이 좋은 교통요지에 위치해 있고, 민간보다 사용료가 저렴한 장점이 있어 대관 경쟁이 치열하다 보니 각종 청탁과 특혜 시비가 있었고, 넓은 부지 확보와 대규모 건축비 등이 소요되는 문화시설 특성상 국공립 위주로 설치되고 민간영역이 취약해 독과점 지위인 공공기관에 의한 갑질 피해 민원이 지속 발생하여 왔다.

국민권익위가 실태조사한 결과, 일부 기관에서 대관안내 정보 공지가 부족하고, 대관신청에 대한 심사 및 선정절차가 불투명하며, 특정 단체에 우선 대관 특혜 또는 불공정 사용제한을 하고, 공연 시작 전에 예약을 취소해도 선납액을 일체 반환하지 않으며, 시설사용 변경허가를 지나치게 제한하는 등 여러 문제가 있음을 확인하였다.

이에 국민권익위는 문화예술계 종사자, 관련 민간단체·기획사 및 문화시설 관계자와의 수차례 간담회, 국민생각함을 통한 대국민 대상 인터넷 의견수렴 등을 거쳐 다음과 같이 개선안을 마련하였다.

첫째, 대관공고는 국가 계약법령의 기술평가 입찰공고 절차를 준용하고, 비대면 예약시스템을 통한 신청서를 접수하며, 대관심의위원회는 외부위원 50% 이상 구성, 제척·기피·회피제 운영, 심의결과 홈페이지 공개 등 필수 공정성 보장장치를 마련하도록 하였다. 둘째, 법령 등 합리적 이유 없이 특정 단체에 우선대관 특혜를 제공하는 규정, 법령의 위임 없이 특정인 신청자격을 제한하거나 허가를 원천 배제하는 규정을 폐지하도록 하였다. 셋째, 동일 시설물에 대한 다중 요금제와 요금제간 금액 편차를 최소화 하고, 대관자의 판매수의 일부를 사용료로 추가 징수하지 못하도록 하였으며, 면제 사업장의 부가가치세 징수 오류를 정비하도록 하였다. 네 번째로 사용기간 이전에 특정한 시점까지 취소하면 선납금 전액을 환불해 주고, 위약 성격의 미반환 공제금 상한은 총액의 10% 이내, 계약보증금은 10 ~ 20% 이내로 각각 제한하도록 하였다. 또 유사시설에서도

부당수익 문제가 없도록 ‘사용료 환불 유의사항’을 전파하도록 하였다. 다섯째로, 대관절차, 사용료 납부방식, 환불정책 등 이용자에게 필요한 중요정보를 홈페이지와 해당 시설물에 상시공개하여 이용자 편의 및 운영자 업무 효율성을 제고하도록 했다.

이번 제도개선 권고의 대상 기관은 문화체육관광부, 기획재정부, 행정안전부, 문화재청, 243개 지방자치단체 및 국가·지방자치단체의 위탁사업을 수행하는 공직유관단체 등 450여개 공공기관이며, 공공문화시설 대관제도가 권고대로 정비되면 문화예술계를 포함한 국민 누구나 보다 공정하고 투명한 문화복지 서비스를 제공받을 수 있는 기회가 확대될 것이다.

3. 기간제교원 중도해고 관련 불공정 관행 개선

「교육공무원법」과「교육공무원임용령」에 따르면, 교원이 휴직·파견 등으로 1개월 이상 결원이 발생해 학생들의 수업에 차질이 예상되면 일선 학교는 기간제교원을 채용해 수업을 하도록 하고 있다. 기간제교원은 교육공무원이 아닌 일반 근로자로서「기간제 및 단시간근로자 보호 등에 관한 법률(기간제법)」과 「근로기준법」을 적용받는다.

이들은 공모 등 채용절차를 거쳐 근무기간, 근무내용 등을 명시한 근로계약을 체결 후 짧게는 1년 이내에서 최대 4년까지 학생 수업을 담당한다. 지난해 기준 전체교원 496,504명 중 약 11%인 5만 4,539명이 기간제교원이다.

그러나 휴직중 교원이 당초 계획된 기간보다 조기 복직할 경우, 학교입장에서는 교원 정원 초과와 그 인원에 대한 인건비 추가 발생 문제를 이유로 별도의 권리구제절차 없이 당초 계약한 기간제교원을 직권면직(중도해고) 하고 있다. 또 일부 교육청은 해고 근로자를 보호하기 위해「근로기준법」에서 정한 해고예고(해고 30일 이전에 서면통보, 위반 시 30일분 임금지급)와 퇴직금 지급 등의 절차를 자체 지침인「계약제교원 운영지침」에 명시하지 않아 일선 학교에 혼선을 일으키고 있다.

국민권익위가 각 교육청과 일선 학교의 채용공고와 채용계약서에 대해 실태조사 한 결과, 각 교육청의「계약제교원 운영지침」에 ‘해당 교사 본인의 귀책사유가 아닌 휴직·파견 중이던 교원이 복직할 경우 계약을 해지 할 수 있다.’라는 내용이 전국 17개 교육청에 모두 존재하는

것으로 확인됐다. 이중 10개 교육청은 「근로기준법」상 해고자에 대해 해고기피노력, 우선 재고용 등 구제 의무가 있는데도 구제절차를 아예 명시하지 않아 청와대 국민청원, 국민신문고 등에 근로조건 불공정에 대한 다수의 민원이 제기되고 있었다.

이에 국민권익위는 교원 조기복직 등에 의한 기간제교원의 자동계약해지 조항을 폐지하도록 했다. 다만, 인건비 문제 등으로 인해 중도해고가 불가피한 경우 중도해고자의 채용 우대방안을 마련하도록 각 교육청에 권고했다. 아울러 정규교원의 휴직뿐 아니라 복직 시에도 임용권자(학교장)가 관리·감독할 수 있는 근거규정을 마련하여 일부 언론 등에서 지적했던 정규교원의 방학기간 복직 문제도 개선되도록 하였다. 또한 각 교육청의 「계약제교원 운영지침」에 「근로기준법」상의 해고예고 및 퇴직금 지급절차 방법을 체계적으로 명시함으로써 기간제교원의 중도해고 시 일선 현장에서의 혼선을 방지하도록 권고했다.

4. 통장·이장 자녀장학금 제도 운영의 공정성 제고

‘통장·이장 자녀장학금 제도’는 1980년대 중반 처음 지급이 시작되어 그동안 통장·이장의 사기 진작과 지역인재 양성에 기여해 왔으나, 제도 운영을 둘러싼 문제도 꾸준히 제기되어 왔다.

먼저, 행정안전부 훈령인 ‘지방자치단체 예산편성 운영기준’에는 중·고교생을 대상으로 기준공납금 해당금액을 장학금으로 지급하도록 정하고 있다. 이 기준에 따라 중·고교생에게만 장학금을 지급하는 지자체도 있지만 대학생까지 확대해 일정 금액을 장학금으로 주는 곳도 있어 이로 인한 민원이 발생해 왔다.

또한, 대부분의 지자체가 통장·이장 자녀 중 장학생을 선발할 때 구체적·세부적 심사기준 없이 ‘단체장이 일정한 기준에 따라 선발’하도록 모호하게 규정(조례)을 운영함으로써 단체장의 자의적 장학생 선발 가능성을 내포하고 있었다.

더불어, 상당수 지자체가 장학금 신청서류에 학생의 종교나 사상이 무엇인지를 기재하도록 강제하거나, 신청서류를 중복해 제출하도록 하는 불합리한 점도 있었으며,

다른 기관이나 단체가 주는 장학금을 받은 경우 통장·이장 자녀장학금을 어떻게, 얼마나 지급할 것인지, 즉, ‘중복지급의 처리’에 대한 규정이 없거나, 통장·이장이 사퇴하는 경우 장학금 지급을 정지 또는 환수할 근거를 두지 않은 지자체도 많았다.

이러한 운영상 문제를 해결하기 위해 국민권익위는 행정안전부 ‘지방자치단체 예산편성 운영기준’과 각 지자체의 관련 조례를 개선하도록 행정안전부와 각 지방자치단체에 다음과 같이 권고하였다.

먼저, ‘통장·이장의 사기 진작’이라는 제도의 본래 취지를 살리면서 지역 간 형평성 문제를 해소하기 위해 대학생을 지급 대상에 포함하고 장학금액은 각 지자체 재정 여건 등에 따라 정액 지급이 가능하도록 했다.

장학금 신청자에 대한 평가는 심사 항목, 항목별 비중, 구간별 차등화 된 배점 등 장학생 선발을 위한 구체적이고 객관적인 선발기준을 마련하도록 했다. 이와 함께 종교, 사상 등 부적정한 정보 기재 요구와 유사 서류의 중복제출 절차도 함께 개선하도록 했다.

5. 채용과정 및 자격인정의 공정성 제고

지방자치단체에서는 특성화고등학교, 마이스터고등학교 등 기술계 고등학교에서 농업, 공업, 수산업 등을 전공한 졸업 예정자나 졸업자 중에서 학교장 추천을 받은 사람을 대상으로 필기시험과 면접시험을 거쳐 최종 합격된 사람을 지방직 9급 공무원으로 임용하는 제도를 운영하고 있으며, 2020년 기준 17개 광역지자체 선발인원은 334명에 이른다.

그런데, 지금까지는 경력경쟁임용시험의 응시 자격을 ‘졸업자와 졸업예정자’로 정하여 졸업 후 기간 제한을 두지 않았는데, 충분한 사전 예고와 법령상의 근거 없이 갑작스럽게 2021년 임용시험부터 졸업자의 경우 ‘졸업 후 1년 이내인 자’로 변경하여 시험계획이 공고되다 보니 2020년 졸업자는 한번 밖에 시험에 응시할 수 없게 되고, 특히, 2019년이나 2020년에 고등학교를 졸업한 후 군 복무중인 사람은 군 복무기간에 따라 2021년도 시험에 응시할 수 없게 되어 불만이 제기되고 있었다.

〈표 7-6〉 기술계 고졸자 응시자격 제한 관련 민원 사례

응시자격 제한 불만 민원

- 지금까지 없던 고졸 지원 자격을 졸업 후 1년 이내로 갑자기 변경하면 '20년 졸업생만 상대적으로 불리하게 되고, 대학 진학도 포기하며 착실하게 준비해 왔는데 억울함. 또한 군 제대 후 준비하려고 했던 많은 사람들은 응시할 수 없게 되는 등 상대적 불이익을 받게 됨'(20.1월 국민신문고)
- 기술계 고졸 응시 자격을 “졸업일과 최종시험예정일 사이에 기간이 1년 이내”로 충분한 사전안내 없이 갑자기 변경 공고하여 저 같은 육군 부사관은 시험에 한 번도 응시할 수 없게 되어 불합리함(20.2월 국민신문고)

이에 따라 국민권익위는 해당 시험에 응시를 준비 중이거나 준비하려는 졸업자들이 응시자격 제한 내용을 미리 알 수 있도록 2~3년간의 충분한 행정예고를 거쳐 시험계획을 공고하고, 지자체가 응시자격의 제한 근거를 명확히 마련할 수 있도록 ‘시험 운영 표준안’을 제공하도록 하였다.

앞으로 ‘시험 운영 표준안’이 개정되면 기술계 고등학교 졸업자에 대한 공무원 임용시험의 응시자격에 동등한 기회가 주어지지 않는 등의 경쟁을 저해하는 불공정 요소가 개선되어 국민 불편이 줄어들 것으로 기대된다.

제2절 부패 사각지대 개선

1. 공직유관단체의 성과급·명예퇴직수당 지급관행 개선

현재 공무원의 경우 ▲중징계자 ▲금품 및 향응수수 횡령 등 징계사유의 시효가 5년인 비위자 ▲성폭력·성매매·성희롱 행위자 ▲음주운전자 등에게는 성과급을 지급하지 않으며, 징계 예정이거나 징계처분으로 승진임용 제한 기간 중에 있는 자 등에게는 명예퇴직수당을 지급하지 않는다.

반면, 공직유관단체 중 지방공기업과 지방출자·출연기관은 비리행위자에 대한 성과급 지급 제한 규정을 운영하고 있지만 ‘비리’ 개념을 자의적으로 해석해 성과급을 지급했으며, 공공기관은 징계자 등에 대한 성과급 지급 금지 규정 자체가 없었다.

국민권익위의 실태조사 결과, 성과급 제도를 운영하는 719개 공직유관단체 중 징계처분, 중징계, 파면·해임된 자에게 성과급 지급을 제외하도록 규정을 마련한 기관은 105개(14.6%)에 불과했다. 이로 인해 최근 5년간 징계자 5,293명에게 526억 2천만 원의 성과급을 지급했고 특히 이중 중징계 처분을 받은 1,244명에게 101억 2천만 원의 성과급이 지급되었다.

사례로 A공공기관은 직무관련자로부터 편의제공 명목으로 골프, 식사 등의 향응을 수수해 정직처분을 받은 직원에게 2천 4백만 원의 성과급을 지급하는 등 중징계 처분을 받은 159명에게 29억 원을 지급한 것으로 나타났다. 또 다른 B공공기관은 음주교통사고로 해임된 직원에게 1,200만 원의 성과급을 지급하는 등 중징계 처분을 받은 10명에게 9천만 원을 지급한 것으로 조사됐다.

명예퇴직수당 역시 공무원과 지방공기업은 징계처분으로 승진이 제한된 경우에는 지급을 금지하고 있지만, 공공기관·지방출자·출연기관은 관련 규정이 없었다. 국민권익위 실태조사 결과, 명예퇴직제도를 운영하는 576개 기관 중 거의 대부분 기관이 징계 요구중인 자, 조사·수사 중인 사람 등은 명예퇴직을 제한하고 있으나, 절반이 넘는 316개(54.8%)기관은 징계처분으로 승진임용 제한기간 중에 있는 자를 명예퇴직수당 지급대상에서 제외하지 않는 것으로 파악됐다. 이로 인해 최근 5년간 승진임용 제한기간 중에 있는 자 36명에게 42억 원의 명예퇴직수당이 지급되었다.

이에 국민권익위는 공공기관·지방공기업 등 공직유관단체 임·직원들도 공무원과 동일하게 파면·해임 등 징계 처분을 받거나 금품·향응수수, 횡령, 성폭력, 음주운전 등으로 징계를 받으면 해당 연도의 성과급을 금지하고, 징계처분으로 승진임용 제한기간에 퇴직을 하더라도 해당 기간에는 명예퇴직수당 지급을 제외하는 규정을 마련하도록 기획재정부, 행정안전부, 공직유관단체에 권고했다.

권고사항이 모두 완료되면 비위행위로 징계를 받은 자에 대한 성과급과 명예퇴직수당 지급이 제한되어 불필요한 예산낭비를 방지하고 지급과정의 투명성이 강화될 것으로 기대된다.

2. 대학운영 학생참여 보장 및 등록금사용 투명성 강화

국민권익위는 2020년 코로나19 확산 이후 대학가에서 이슈화되었던 등록금 반환 요구 등을 계기로 대학 등록금 운영 제도와 대학생의 학사운영 참여 실태 등을 살펴봤다.

그 결과 「교육기관 정보 공개법」에 따라 각 대학은 예·결산 자료와 등록금 산출기준 등 주요 정보를 '대학알리미'에 공개하고 있으나 대부분 회계 전문용어와 금액 위주의 자료여서 이해하기 어려웠다. 또한 코로나19 확산으로 모든 대학의 학기개시일이 2~4주 연기되고 정상수업을 못 하자 학생들은 군입대 등을 위해 휴학하는 경우가 많았는데, 이때 각 대학은 등록금을 환불하면서 학기개시일인 3월 1일 기준으로 일부 금액을 차감하면서 갈등을 빚는 경우가 많았다.

게다가 「고등교육법」과 「사립학교법」에 따라 학교 발전계획, 학칙 제·개정, 교육과정 운영 등 학교 운영 주요사항을 심의하도록 각 대학에 설치되는 '대학평의위원회' 구성 시 학생·교원 등 위원별 배정 인원 규정이 없어 일부 대학은 전체 위원 11명 중 학생위원은 1명만 배정하는 등 학생들의 참여가 제약되는 실정이었다.

실제 지난 8월 등록금 반환 소송을 진행 중인 대표단과의 간담회에서 대표단은 “대학 예·결산과 등록금 관련 대학공시자료도 형식적으로 공개하는 경우가 많고, 대학평의위원회

등에 참여해도 학생 인원이 적어 ‘들러리’ 역할을 한다거나, 발언하는데 제약이 많았다.”라고 주장했다.

이에 국민권익위는 ‘대학알리미’에 공시하는 대학 예·결산 자료는 일반인도 쉽게 이해할 수 있도록 회계구조에 따라 세입·세출별 상세 예산구조로 세분화해 공개하고 별도의 설명자료를 함께 등록하도록 했다.

또한 「재난안전법」에 따른 재난 등의 이유로 대학 학기개시일이 바뀐 경우 등록금 반환 기준일을 ‘실제 학기개시일’로 변경하도록 했으며, ‘대학평의회’ 구성 시 ‘고등교육법’에 명시된 등록금심의위원회처럼 학생위원 배정 인원을 구체적으로 명시하여 학생들의 대학운영에 대한 참여를 강화하도록 권고했다.

3. 지방자치단체 연구용역 투명성 제고

지방자치단체는 신규정책이나 대형사업 등을 추진하면서 ‘학술연구용역’ 또는 ‘정책연구용역’(이하 ‘연구용역’)을 활용하고 있다. 이때 지방자치단체는 지방계약법에 따라 외부 기관과 계약을 체결하며, 해당 연구결과를 정책 추진의 근거로 활용한다. 지방자치제도가 발전하면서 지역별로 특색있는 정책, 개발이 이루어지면서 이러한 연구용역 역시 활발해지고 있으며 최근 5년간(’15~’19) 정책연구관리시스템(PRISM: Policy Research Infomation Serivce & Management)에 등록된 지방자치단체 연구용역은 5,971건에 달한다.

그런데 연구용역에 관한 규정이 제대로 갖춰져 있지 않은 지방자치단체가 있는 등 연구용역에 관한 관리는 미흡한 상황이었다. 국민권익위 조사결과 31개의 지방자치단체는 연구용역 관리 조례를 별도로 제정하지 않았으며, 30개의 지방자치단체는 연구결과를 정책연구관리시스템에 공개하여야 한다는 내용을 규정하고 있지 않았다. 그에 따라 나타난 문제는 다음과 같다.

첫째, 과제 선정의 공정성이 우려되었다. 연구용역은 외부기관과 계약을 체결하여 예산을 집행하는 방식으로 이루어지는데, 정말 필요한 과제를 경쟁입찰을 통해 공정하게

수행할 수 있어야 한다. 이를 위해서는 과제심의가 실질적으로 이루어져야 하는데, 과제 심의 전 유사·중복 검증절차가 명시되어 있지 않고 과제 심의 시 지방자치단체 내부 위원이 주로 심의함에 따라 심의의 객관성이 문제되는 경우가 있었다. 외부위원이 과반 이상 참여하여야 한다는 비율을 규정하지 않은 지방자치단체도 159곳으로 나타났다.

과제와 과제심의위원 간의 이해충돌방지 규정이 미비한 경우도 많았다. 이해관계에 있는 사람이 심의를 하여 과제선정의 객관성을 훼손하는 것을 막기 위해, 심의위원이 사전에 심의를 하지 않을 수 있도록 하는 이해충돌방지제도가 마련되지 않은 지방자치단체는 114곳에 달했다.

둘째, 연구용역 관리체계가 제대로 규정되어 있지 않아 부실한 관리가 우려되었다. 연구용역 결과가 제대로 된 연구결과인지, 즉 연구부정행위를 거친 것은 아닌지 검증이 필요하나 이러한 내용을 갖추지 않은 지방자치단체도 많았다. 실태조사 결과 ㄱ시의 2011년 연구용역 결과를 ㄴ시의 2013년 연구용역 결과에 그대로 복사해서 갖다 붙이는, 표절행위가 발생하는 경우도 있었다.

셋째, 연구용역 결과가 공개되지 않는 경우가 많았다. 특히 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 제54조에 따르면 지방자치단체는 연구용역 결과를 조례에 정하는 바에 따라 정책연구관리시스템에 등록하여야 한다. 그런데 수년치의 연구용역 결과를 전혀 올리지 않은 경우가 다수 적발되었다. ㄴ시의 경우 자치구 중 70% 이상이 2016년 이후로 연구용역 결과를 등록하지 않았다. ㄷ시의 경우 2018년에 연구용역 성과를 홍보하였으나, 2015년 이후 실시한 연구용역은 한 건도 등록하지 않았다. 이와 같은 연구용역의 비공개는 행정의 투명성과 시민들에 의한 행정 감시를 저해한다는 점에서 부적절하다.

이에 국민권익위는 이러한 문제를 개선하기 위해 ① 과제 선정, ② 연구용역 관리, ③ 연구용역 결과 공개에 관한 규정을 정비하라는 취지의 제도개선 권고를 하였다.

구체적으로 과제를 선정할 때는 과제와의 이해관계에서 자유로운 위원들이, 외부위원 과반수 참여 하에서 과제에 대한 연구용역을 추진하는 것이 적절한지 검토하도록 하였다. 그리고 연구용역 결과 표절 여부를 정책연구관리시스템 등을 통해서 1차적으로 검수하도록 함으로써 표절행위 등이 적발될 수 있도록 조치하였다. 나아가 연구용역 결과

공개 규정을 완비함과 동시에 연구용역 결과를 지체없이 공개하도록 함으로써 연구용역 공개가 지연되는 문제를 개선하도록 했다.

각 지방자치단체는 권고안에 따라 개정작업을 추진 중이며, 행정안전부는 그동안 지방자치단체의 연구용역 결과만을 조례로 정하는 바에 따라 공개하도록 규정하고 있는 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 제54조를 개정하여 연구용역 결과평가, 연구용역 결과 활용상황도 공개하도록 함으로써 지방자치단체가 보다 연구용역 결과를 투명하고 바르게 사용하고 있는지 확인할 수 있도록 할 예정이다.

4. 신입생 허위등록 제재 강화 등「대학 기본역량 진단」 공정성 제고

교육부는 2015년부터 학령인구 감소에 대비해 3년마다 「대학 기본역량 진단」(이하 진단)을 실시하고 그 결과에 따라 정부 재정지원과 정원감축 유도 등을 통해 대학의 자율적인 구조개혁을 지원하고 있다. 2019년에는 「2018년도 진단」을 통과한 대학 240개교에 8,596억 원의 사업비를 지원했다.

지난 진단 이후 3년째인 올해는 참여희망 대학을 대상으로 진단을 다시 실시해 이를 통과한 대학이 재정지원을 받는다. 다만, 진단 전 재정지원제한대학 지정평가를 먼저 실시해 일정 수준에 못 미치는 대학은 진단참여를 제한하고 재정지원은 물론, 해당 대학에 진학한 산·편입생의 학자금 대출 및 국가장학금 지급도 제한한다.

진단 시 평가지표는 총 13개이며 이중 정원 대비 학생수를 평가하는 충원율은 총점 대비 배점 비중이 20%에 달하는 핵심지표 중 하나로, 대부분 대학은 이에 맞춰 정원에 맞게 학생 수를 늘리거나, 충원이 어려우면 대학정원을 줄이는 방안 등을 추진하고 있다. 그러나 일부 대학은 정원을 줄이기보다 입학의사가 없는 교직원의 친인척 또는 지인을 신입생으로 허위 등록하고 진단 종료 후 자퇴 처리해 충원율을 조작하는 수법으로 입시비리를 저질렀다.

실제 「2018년도 진단」때 A대학이 학생 충원율을 높이기 위해 교직원의 친인척·지인 등 150여명을 허위로 입학처리하고 진단 종료 후 자퇴 처리해 121억 원의 국가장학금을 지급받았다는 부패신고가 국민권익위로 들어오기도 했다.

국민권익위가 「대학 기본역량 진단」 제도를 실태조사 한 결과, 충원을 평가 방법의 개선 없이 이전과 동일하게 적용, 부정·비리 발생 우려가 높은 것으로 확인되었다. 또 진단 과정에서 부정·비리를 발견해도 감점 처리하는 것 외에는 별다른 명시적인 조치규정이 없었다. 특히 재정지원제한대학 지정 시 대학과 학생들에게 부과되는 재정지원 제한, 학자금 대출 제한 및 국가장학금 제한 등의 규제에도 법률적 근거는 명확하지 않았다.

이에 국민권익위는 우선 학생 충원을 평가 시 교차 검증이 가능하도록 중도탈락률의 감점 지표 도입 등 평가방법을 보완하고 전체 학생을 통합 공시하던 중도탈락률을 충원율에 맞추어 신입생과 재학생으로 구분 공시하도록 했다. 또 진단 관련 자료점검 항목에 중도탈락률을 추가하고 충원율과 대조해 평균범주에서 벗어난 대학은 현장점검을 하는 등 허위조작 행위 단속을 한층 강화하도록 했다.

이와 함께 진단 과정에서 중대한 부정·비리가 적발되면 형사고발하거나 감사를 실시하도록 처리기준을 명확히 하고, 부정·비리로 감점을 받은 대학을 공개해 학부모나 학생의 알권리를 보장하도록 했다. 아울러 재정지원제한대학을 지정할 때 받는 각종 규제에 대해서도 법률적 근거를 알 수 있도록 관련 법률을 개정하도록 교육부에 권고했다.

5. 지방자치단체 공동주택관리 보조금 사업 투명성 제고

기초지자체는 관내 공동주택의 공용시설 보수, 환경개선, 재난·안전시설 및 안전점검 등의 관리비용 지원을 위해 매년 수천만원에서 수십억원의 보조금 예산을 쓰고 있으나, 지원사업 선정 특혜 및 보조금 예산 부정사용 등으로 인한 문제점이 지속적으로 제기되고 있었다.

〈 표 7-7 〉 최근 3년간 전국 기초지자체별 공동주택 보조금 지원현황

(단위 : 백만원)

광역시도(기초지자체 수)	2017년	2018년	2019년	합계
소 계	81,442	106,673	100,590	288,705
서울(25)	9,108	9,992	10,750	29,850
부산(16)	1,413	1,448	1,583	4,444
대구(8)	2,197	2,190	2,465	6,852
인천(9)	1,991	2,584	3,240	7,815
광주(5)	1,461	3,131	2,056	6,648
대전(5)	907	817	908	2,632
울산(5)	3,610	5,406	3,470	12,486
경기(30)	30,735	33,936	32,401	97,072
강원(18)	4,209	5,010	5,845	15,064
충북(11)	4,504	5,043	4,871	14,418
충남(14)	3,815	5,691	6,994	16,500
전북(14)	3,552	3,579	5,594	12,725
전남(17)	3,849	5,209	6,882	15,940
경북(19)	5,652	17,105	7,121	29,878
경남(18)	4,440	5,532	6,409	16,381

※ 공동주택관리 보조금 사업을 추진한 전국 214개 기초지자체('20.6월 실태조사)

국민권익위가 전국 기초지자체(226개) 대상 실태조사를 진행한 결과, 지방보조금 사업은 선정 심의의 전문성·공정성 확보를 위해 ‘지방보조금심의위원회’의 심의를 받게 되어 있으나 대부분의 지자체가 별도의 ‘공동주택관리심의위원회’를 운영하면서 ▲내부위원 과다참여(51.5%), ▲선정 평가기준 부재(37.4%), ▲중복지원 제한이 1~3년으로 짧거나 전혀 없는(42.5%) 등의 문제가 있었다. 또한 보조금 집행과정에서 ▲과도한 수의계약(42.1%), ▲감독공무원 현장검사 없이 서류에 의한 정산(35.5%) 등 지원사업의 선정기준과 집행 절차가 부실하고 형식적인 사업정산 등으로 보조금 관리·감독이 미흡한 것으로 드러났다.('20.6월, 권익위)

이에 따라 국민권익위는 지자체가 사업 추진 시 필요한 세부평가기준을 마련하고, 사업

선정 심의 기능을 지방재정법에 따른 ‘지방보조금심의위원회’로 통합 운영하거나 해당 위원회의 민간위원 비율, 연임제한 규정 등을 동일한 수준(외부위원 4분의 3이상, 민간위원 위원장 임명, 민간위원 임기 3년 이내 한 차례만 연임)으로 재편하여 보조금 사업 선정의 전문성과 객관성을 높이도록 했다. 아울러 보조금을 지원받는 공동주택이 사업자 선정 시 공동주택관리법에 따른 경쟁입찰을 준수하도록 규정하고, 사업이 완료되면 감독공무원의 현장검사 등을 거친 후 보조금을 지급하도록 하여 보조금 예산 사용의 투명성을 높이도록 기초지자체에 권고했다.

6. 소형건설기계 면허 발급과정의 공정성 제고

최근 5년간 3톤 미만의 지게차, 3톤 미만의 굴착기, 3톤 미만의 타워크레인 등 소형건설기계조종자 면허 취득자는 지속적으로 증가하는 추세로 지난해에는 5만 8천여 명이 면허를 취득했으며, 소형건설기계 조종 교육기관은 전국 210개이다.

소형건설기계조종자 면허는 교육기관에서 실시하는 교육과정 이수만으로 취득이 가능한데, 일부 교육기관에서 교육시간과 내용을 준수하지 않고 허위로 교육이수증을 발급하는 사례가 지속 발생하고 있었다. 또한 교육시간 미준수, 부실 교육, 미자격 강사교육 등 위반행위가 지속 발생하고 있으나 이에 대한 행정처분 기준이 없어 교육기관에 대한 운영 정지, 등록 취소 등이 불가능한 상황이었다.

그리고 3톤 미만 지게차 조종자 면허를 발급받기 위해서는 자동차 운전면허가 필요한데, 10년마다 받아야 하는 3톤 미만 지게차 면허 정기적성 검사 때에는 자동차 운전면허를 확인하지 않아 음주운전 등으로 자동차운전면허가 취소되더라도 적성검사를 통과하는 사례가 발생하기도 했다.

이에 국민권익위는 소형건설기계 조종 교육기관에 대한 관리·감독 근거를 마련하고, 교육시간 미준수 등 법령 위반 행위를 했을 때 행정처분을 할 수 있는 근거를 마련하도록 권고했다. 그리고 3톤 미만 지게차 면허 정기적성검사 때에 자동차운전면허 정보를 확인하는 근거를 마련하도록 하였다.

제도개선을 통해 앞으로는 허위로 교육이수증을 받아 소형건설기계 조종자 면허를 취득하는 사례 등이 줄어들 것으로 기대한다.

7. 유해야생동물 포획·관리의 실효성 제고

사람의 생명이나 가축, 농작물에 피해를 주는 유해야생동물에 의한 재산 피해는 2014년 282억 원, 2016년 301억 원, 2018년 350억 원으로 해마다 증가하고 있는 추세다. 이에 따라 포획포상금 제도를 운영하고 있는 155개 지자체는 매년 수확기 ‘피해방지단’을 구성해 유해야생동물을 포획하고 그 대가로 멧돼지 기준 최소 1만 원에서 최고 20만 원의 포상금을 지급하고 있다.

그러나 일부 지자체는 포상금 지급 시 꼬리나 다리 등 동물 사체 일부만 확인하거나 사진으로 확인하다 보니 털 뭉치를 임의로 만들어 꼬리로 속이거나 사체 사진을 조작하는 등 허위로 마릿수를 늘려 포상금을 받는 사례가 종종 발생하고 있다. 또 이런 사례가 적발되더라도 제재 없이 포상금 환수에 그치는 경우가 대부분이고, 포획 후 동물 사체 처리에 대한 구체적인 기준이 없어 임의로 처리하다 보니 불법 매립하거나 방치하는 사례도 빈번하게 발생해 악취, 수질오염, 전염병 발생 등 2차 피해가 발생할 우려가 있었다.

〈 표 7-8 〉 유해야생동물 포획보상금 수당 수령 사례

포획보상금 부당 수령 사례

- '18년 6월 '피해방지단' 업무인 A씨가 고라니 꼬리 54개를 제출했으나, 이는 고라니 귀를 말려서 가공하거나 털 뭉치에 등뼈, 나뭇잎을 넣는 방법 등을 통해 꼬리를 임의로 제작한 것임이 밝혀져 포상금(162만 원) 미지급 함.
- '19년 7월 '피해방지단' B씨가 제출한 85마리의 고라니 포획사진 중 10장은 정상이고 나머지 75마리의 포획사진은 본인 사진의 중복이나 '피해방지단' C씨가 제출한 사진과 중복됨을 발견함. B씨와 C씨에게 지급된 포획 포상금 이외 부당수령한 포상금을 회수처리 함
- '피해방지단' D씨가 고라니 포획사체 사진을 4장 제출했으나 동물사체에 표기된 락카의 모양, 동물사체의 혈흔 등을 대조하였을 때 동일한 것임을 적발해 해당 포상금 미지급 함.

이에 국민권익위는 유해야생동물 포획과 포상금 지급 과정에서 투명성과 실효성을 높일 수 있도록 마릿수를 거짓으로 늘려 포상금을 부당하게 수령하지 못하도록 포획한 동물의 사체 중 일부가 아닌 원형을 담당공무원이 직접 확인하거나 지자체가 운영하는 매립장이나 소각장에서 사체를 확인 하는 등 확인 절차를 강화했다. 또한 거짓이나 중복으로 포상금을 수령하다 적발된 경우 지급 받은 포상금 환수뿐만 아니라 수확기 ‘피해방지단’에서 제명해 포획활동을 금지 하는 등 제재를 강화하도록 하였으며, 포획된 동물 사체가 방치되거나 불법으로 매립되는 일이 없도록 「야생생물 보호 및 관리에 관한 법률 시행규칙」에 구체적인 사체처리 기준을 마련하도록 하였다.

앞으로 ‘유해야생동물 포획·관리의 실효성 제고방안’ 이 안정적으로 정착될 경우 멧돼지 등 유해야생동물 마릿수를 속여 포획포상금 부당 수령하는 행위가 줄어들 것으로 기대한다.

제3장 고충·민원 빈발분야 개선 사례

제1절 더 편리한 경제활동 지원

1. 멸실인정 차량에 대한 말소등록제도 개선

차량 멸실인정제도는 자동차가 사실상 존재하지 않는 것이 분명함에도 차량원부에 등록되어 있어 자동차세와 과태료 등이 계속 부과되는 문제를 해결하기 위해 2005년도부터 신설된 제도이다. 자동차의 차령(車齡), 보험가입 유무, 과태료·범칙금 부과 내역 등 모든 사정에 비추어 사실상 존재하지 않는 차량이라면 멸실인정을 받을 수 있고 이후 말소등록도 가능하다.

그러나 현재는 멸실인정을 받은 차량이라도 말소등록을 신청하려면 차량등록원부 상에 등록된 압류권자의 승낙서 등을 첨부하도록 규정하고 있다. 이 때문에 차량의 압류문제를 해결하지 않으면 말소등록 신청이 불가능한 상황이었다. 2005년 차량 멸실인정제도 시행 이후 전국적으로 약 14만 3천대 이상이 멸실인정을 받았지만, 압류문제 등을 해결하지 못해 말소등록을 하지 못한 차량은 2020년 3월말 기준 약 11만 5천대에 달한다.

말소등록을 하지 못한 경우 실제로는 보유하지도 않은 차량으로 인해 기초생활수급 등 각종 복지서비스 신청 시에 소득이 불리하게 산정되는 경우가 많았다. 또한 멸실인정 차량의 소유자가 사망한 경우 상속자가 해당 차량을 처리하기 어려워 각종 민원이 발생해 왔다.

이에 국민권익위는 국토교통부, 행정안전부, 경찰청, 지방자치단체 등과의 협업을 통해 멸실인정 차량에 대해 압류권자에게 사전 승낙을 받지 않아도 말소등록 신청이 가능하도록 개선 방안을 마련하고 이를 국토교통부에 권고했다. 아울러, 말소등록에 따른 압류권자의 피해를 방지하기 위해 해당 차량의 압류권자는 말소등록 신청이 접수된 사실을 통지받고 이의신청을 할 수 있는 절차도 함께 마련하도록 했다.

[그림 7-3] 멸실인정 차량에 대한 말소등록제도 개선 주요내용



제도개선을 통해 멸실인정을 받고도 말소등록을 하지 못한 전국 약 11만 5천대의 차량 소유자들이 혜택을 받을 수 있게 된다. 특히 저소득층에서 멸실인정 차량으로 인해 겪고 있던 어려움을 상당부분 해소할 수 있을 것으로 기대된다.

2. 친환경 자동차 이용자 편의성 제고방안

친환경차는 청정에너지를 사용하거나 내연기관 자동차에 비해 오염물질을 적게 배출하는 전기·태양광·하이브리드 자동차로 정부의 보급 확대 정책에 따라 지속적으로 증가하고 있다. 그러나 아직 제도적 뒷받침이 미흡해 친환경차 이용자들이 불편을 호소하는 경우가 많았다.

「친환경자동차법」이 2018년 9월 개정·시행되면서 충전시설을 의무적으로 설치해야 하는 시설*의 친환경차 충전구역에 일반차량을 주차하거나 물건을 쌓아 놓아 충전을 못하게 하는 등의 충전방해 행위가 금지됐다.

* 주차면을 100개 이상 갖춘 제1종·제2종 근린생활시설, 문화 및 집회시설, 판매시설, 의료시설, 숙박시설, 시도지사·시군구청장이 설치한 주차장 등

그러나 지자체 조례에 충전시설을 설치해야 하는 시설을 규정하면서 조례 시행 이전에 건축허가를 받은 시설이 단속범위에 포함되는지를 두고 지자체마다 달리 해석해 적용함으로써 혼선을 빚고 있었고, 보건소 등 일반국민의 이용이 빈번한 공공시설인데도 주차면이 100개에 미달해 규정상 단속을 못하는 한계가 있었다.

〈표 7-9〉 친환경차 충전구역 주차 단속 관련 민원 사례

충전구역 주차 단속 관련 민원

- ○○보건소 주차장 전기차 충전소 앞에 3일 동안 일반주차한 차량 신고에 대해 해당 기관에서는 해당 구역이 주차면 100면 이상 시설에 해당하지 않아 단속구역에 해당되지 않음을 회신 (2019. 7. 국민신문고)
- △△동주민센터 주차장 내 전기차 충전소 자리에 불법주차 신고를 하였으나 소관부서에서는 주민센터가 충전시설 의무설치 시설이 아니며, 단속대상에 해당되지 않아 단속이 어려움을 회신(2019. 8. 국민신문고)

또한, 일반국민에게 널리 알려진 장애인주차구역의 경우에는 주차구역에서 금지되는 행위와 위반 시 과태료 등을 표시하도록 법령에 규정되어 있으나 친환경차 충전구역은 관련 규정이 미비해 이에 대한 안내문 부착을 요구하는 민원이 발생하고 있었다.

〈표 7-10〉 친환경차 충전구역 주차불가 안내 관련 민원 사례

충전구역 주차 불가 안내 관련 민원

- 전기차충전소에서 충전을 하는 전기차 오너인데, 충전을 하러 가면 일반차량이 주차중인 경우가 많음, 전기차 특성상 배터리가 얼마 남지 않았을 때 충전을 하러가는데 충전을 못하면 다음날 운행에 지장이 있어 난감함, 일반인이 충분히 인식할 수 있도록 충전소에 과태료 부과 안내문 등 표시를 해주었으면 좋겠음 (2019. 8. 국민신문고)
- 전기차 충전구역은 충전하려는 전기차 외에 주차가 불가능하여 과태료가 부과된다고 알고 있음, 전기차 특성상 충전구역이 많지 않기 때문에 충전을 못하면 곤란하므로 전기차 충전구역에 충전차량 외 주차금지 및 과태료 부과 관련 현수막을 게시해주기 바람(2019. 5. 국민신문고)

이 같은 문제점을 개선하기 위해 국민권익위는 지자체가 서로 다르게 해석하고 있는 친환경차 충전시설 내 일반차량 주차 단속에 대한 통일적인 기준을 마련하도록 하고, 주차면이 100개 미만이라도 공공성이 있는 시설의 경우 단속대상에 포함하고 친환경차 충전구역 내 금지행위와 위반 시 과태료를 표시하도록 관련 법령을 개정할 것을 산업통상자원부에 권고했다. 이러한 권고사항이 모두 개선 완료된다면 친환경차 충전 시 발생하는 불편이 일부 해소될 수 있을 것으로 기대한다.

3. 은행계좌 개설시 금융거래목적 확인제도 개선

보이스피싱, 대출사기 등 피해예방을 위해 정부는 '2012. 11월부터 '대포통장 근절 종합대책'을 시행하고 '2015년부터 통장발급 요건 강화방안'의 하나로 은행 등 금융회사별로 신규 계좌 개설 시 '금융거래목적확인서'와 관련 증빙서류 제출을 의무화하였다.

그러나 대포통장에 대한 대책 시행 이후 통장개설 관련 국민불편이 꾸준히 제기되고 있었는데, 우선 금융거래목적 확인서 등 제출이 법률, 은행 약관에 근거가 없는 과도한 규제라는 이유로 은행창구 현장에서 불만 민원이 계속하여 발생하고 있었다.

또한, 금융회사별로 금융거래목적 확인을 위해 제각각의 증빙서류를 요구함으로써 국민 불편 및 혼란이 야기되고 있었고, 은행창구, 홈페이지 내 관련 안내가 부족하여 통장 개설자가 재차 은행을 방문해야 하는 사례도 종종 발생하고 있었다.

〈 표 7-11〉 금융회사별 금융거래목적 유형별 증빙서류 예시

거래목적	A은행	B은행
용돈·생활비	가족관계증명서, 부모(자녀)의 확인서 등	(없음)
공과금 이체	기존 공과금 납입 영수증(명세서) 등	(없음)
사업자금	사업거래 확인서, 거래 상대방 사업자 등록증 등	(없음)
연구비	연구비 계약서, 사업자등록증 및 관련 증명서 등	(없음)
연금수급	(없음)	연금증서, 수급권자 확인서, 연금수급 증빙서류
대출거래	(없음)	원리금 납입 자동이체 통장 및 용자상담신청서 사본
해외사용	(없음)	입학허가서, 항공권, 비자 등 (유학, 장기체류에 한정)
기 타	기타 목적에 따른 객관적 증빙서류	거래목적 증빙자료

이에 국민권익위는 통장개설 시 은행 등 금융회사가 ‘금융거래목적’을 확인하고, 관련 증빙서류를 제출받을 수 있는 법적 근거를 마련하도록 하고, 금융거래목적 확인과정에서 제출해야 하는 증빙서류 종류(예시)를 최대한 제시하고 통장 개설자가 이를 선택하여 제출할 수 있도록 금융위원회와 금융감독원에 각각 제도개선 권고를 하였다.

카카오 뱅크 등 인터넷 전문은행 등의 한도계좌 해제 시에도 일반 은행의 계좌 개설과 동일한 수준의 기준을 적용하도록 하였으며, 금융회사 창구, 홈페이지 내 관련 제도를 소개하고 제출서류를 자세히 안내하여 통장 개설자의 혼란과 불편을 최소화하는 방안을 마련하도록 하였다.

4. 여권 발급 제한처분 실효성 제고 방안

여권은 관광·학업·기업활동 등 출국 수요가 꾸준히 증가하면서 발급 건수가 매년 5백만 건에 육박하는 등 국민생활과 밀접하며, 외교부는 여권의 종류·발급·발급 제한·사용 등 여권의 체계적 관리를 위해 「여권법」을 제정하여 운용 중이다.

한편, 외교부장관은 「여권법」 제12조 제3항에 따라, 여권 관련 범죄로 형의 집행을 종료했거나 형의 집행을 받지 않기로 확정된 사람(「여권법」 위반자)과 외국에서 위법한 행위 등으로 국위를 크게 손상시킨 사실이 있는 사람(국위 손상자)에 대하여 1년 이상 3년 이하의 기간 동안 여권의 발급이나 재발급을 제한할 수 있다.

이와 관련하여 국민권익위가 여권 발급 및 재발급 제한처분의 운영 실태를 조사한 결과, 행정기관이 국민의 권리를 제한할 때는 「행정규제기본법」 제4조(규제법정주의)에 따라 법령에 근거해 처분해야 함에도 불구하고 법령이 아닌 내부지침에 제한기준을 명시해 운영하고 있는 사실과 공정한 업무수행 등을 이유로 내부지침을 비공개해 어떤 기준으로 여권 발급을 제한당했는지 알 수 없어 국민의 알 권리가 침해될 소지가 있음을 확인했다.

「여권법」 위반자에 대한 여권발급 제한은 과거 여권발급을 ‘허가제’로 운영했을 때 도입된 제도로서, 이는 ▲국민의 필수 증서로 활용되는 현 여권 기능을 고려할 때 적합하지 않은 점 ▲국제사회에서도 이런 제도를 운영하는 국가가 없는 점 ▲여권 발급과 관련한

‘신원조사’ 제도가 올해 2월 폐지되면서 외교부가 「여권법」 위반자를 확인하는 것이 현실적으로 어려워진 점 ▲처벌을 받은 후 추가적으로 불이익한 처분을 내리고 있는 점 등 이중처벌 논란이 있었다. 우리 국민의 여권발급 건수가 지난 한해 471만 7천 건에 이르고, 해외여행이 빈번한 상황에서 자칫 여권발급 제한 사실을 모르고 해외여행이나 출장을 계획했다가 낭패를 볼 수 있는 것이다.

국민권익위는 이러한 문제점을 개선하기 위해 현재 내부지침으로 운영 중인 여권 발급 및 재발급 세부기준을 규제법정주의에 부합하도록 「여권법 시행령」에 반영하고, 외교부가 운영하는 ‘여권안내 누리집’ 및 지방자치단체의 여권발급 창구 등에 해당 세부기준을 공개하도록 권고했다. 또한, 「여권법」 위반자에 대한 여권 발급 및 재발급 제한처분은 시대적 환경에 맞지 않고 실효성 확보가 곤란해진 점 등을 고려해 관련 제도를 폐지하거나 제한 범위를 축소하도록 권고했다.

제2절 더 안전한 국민생활 조성

1. 가정폭력피해자 주민등록 열람제한 제도개선

주민등록표의 열람·교부 신청은 원칙적으로 본인이나 세대원이 할 수 있고, 예외적으로 가족 간의 행정편의 지원 등을 위해 세대주의 배우자·직계혈족, 세대주의 직계혈족의 배우자, 세대원의 배우자·직계혈족 등 일정범위의 가족에게도 허용하며, 소송·공무상 필요 또는 채권·채무 등 이해관계가 있는 경우에도 신청할 수 있다. 다만, 가정폭력피해자는 특정 가정폭력행위자를 지정하여 ‘본인과 세대원’의 주민등록표를 열람하거나 교부받을 수 없도록 하는 ‘열람제한신청제도’를 운영하고 있다.

그런데 현행 주민등록 열람제한제도는 가정폭력피해자와 ‘같은 주소에 주민등록한 세대원에 대해서만’ 신청을 허용한다. 그래서 피해자와 따로 사는 부모나 자녀의 주소를 가해자가 확인해 피해자에게 2차 폭력을 행사하는 경우가 발생한다. 특히 가정폭력 피해자는 보호시설에 입소할 때 여건상 자녀와 함께 생활할 수 없거나 생계유지 등을 위해 자녀를 친인척이나 지인에게 맡기는 경우가 많은데, 가정폭력 행위자가 피해자와 주소가 다른 자녀나 부모의 주민등록지에 찾아와 ‘피해자가 있는 곳을 대라’고 위협하는 경우도 있어 지속적으로 관련 고충민원이 제기돼 왔다.

한편, 가정폭력행위자가 피해자의 주소를 알아낼 목적으로 채권·채무관계 등 이해관계인이라며 피해자의 주민등록초본 열람·교부를 신청하거나, 피해자가 실제로 자녀를 양육하면서도 가해자의 반대로 자녀의 전입신고를 못하는 경우도 있어 개선이 필요한 것으로 확인됐다.

또 가정폭력피해자가 주민등록 열람제한 신청을 할 때 제출해야 하는 피해사실 증명서류가 제한적이라 아동보호시설의 확인서류로 학대피해아동의 주민등록 열람제한 신청을 할 수 없는 문제가 있었다.

이에 따라 국민권익위는 가정폭력 재발 및 2차 피해를 예방하기 위해 현재 ‘주민등록상 세대원에 대해서만’ 주민등록 열람제한을 신청하도록 한 것을 ‘주민등록 주소를 달리하는 부모나 자녀’에 대해서도 열람제한 신청을 할 수 있도록 관련 법령을 개정할 것을 행정안전부에 권고했다.

또 가정폭력행위자가 채권·채무 등 이해관계를 내세워 피해자의 주민등록을 열람하는 것을 막기 위해 가정폭력행위자는 이해관계가 있더라도 피해자의 주민등록 열람을 제한하도록 권고했다. 그리고 가정폭력을 이유로 주민등록 열람제한 대상자로 등록된 사람이 미성년자녀를 전입신고 할 때는 피해자인 다른 부모의 동의를 받도록 하고, 가정폭력행위자의 세대원으로 돼 있는 자녀를 다른 주소로 전입신고 할 때는 현행 규정에 따른 ‘전(前) 세대주의 동의’를 생략하고 주민등록 공무원의 사실조사로 갈음할 수 있도록 했다.

한편, 학대피해아동을 가해자로부터 분리할 수 있도록 주민등록 열람제한 신청 시 제출하는 서류에 ‘학대피해아동쉼터 입소 확인서’와 ‘아동보호전문기관의 상담사실 확인서’도 인정하도록 권고했다.

이러한 제도개선을 통해 가정폭력피해자와 그 가족들의 신변 보호가 강화될 수 있을 것으로 기대된다.

2. 이륜자동차 의무보험 확인절차 개선

「대기환경보전법령」이 개정되어 2014년부터 이륜자동차의 배출가스에 대해 정기적으로 검사를 받도록 하면서 이때 이륜자동차 소유자가 의무보험에 가입했는지 여부를 증명하는 서류를 검사기관에 제출하도록 하였다.

※ 의무보험 : 자동차 보유자(이륜자동차 포함)가 자동차의 운행으로 다른 사람이 사망하거나 부상한 경우에 피해자에게 피해금 지급할 책임을 지기 위해 가입해야 하는 책임보험이나 책임공제

※ 검사기관 : 교통안전공단 자동차 검사소(‘18년 기준 58개소), 민간 지정검사소(‘18년 기준 32개소)

현재까지는 배기량이 260cc를 넘는 대형 이륜자동차에 대해서만 검사가 이루어지고 있으나, 2021년 1월부터는 260cc를 넘지 않는 이륜자동차 중에서 2018년 1월 이후에 제작되어 사용신고된 배기량 50cc 초과 이륜자동차도 검사대상에 포함될 예정이다.

〈 표 7-12 〉 이륜자동차 사용신고 현황(2018년 기준)

(단위 : 대)

구분	합계	경형 (50cc 이하)	소형 (50cc 초과 ~100cc 이하)	중형 (100cc 초과 ~260cc 이하)	대형 (260cc 초과)
신고대수	2,208,424	145,872	866,702	1,097,381	98,469

자동차의 경우 성능검사나 배출가스 검사를 받을 때 검사기관이 자동차 소유자가 의무보험에 가입했는지 여부를 전산으로 곧바로 확인할 수 있는 반면에, 이륜자동차는 관련 법령상의 근거가 없어 배출가스 검사를 받으려면 소유자가 보험가입증명서를 보험사로부터 발급받아 검사기관에 직접 제출해야 하는 불편이 있었다.

이륜자동차를 검사하는 기관에서도 검사시스템을 통해 보험가입 여부를 확인할 수 없어 소유자가 증명서 원본을 가져오지 못한 경우 사본을 받거나 팩스로 받아 확인해야 하는 번거로움이 있었으며, 일부 검사기관에서는 증명서 사본을 검사가 끝난 후 곧바로 폐기하지 않고 보관하는 경우가 있어 개인정보가 노출될 우려도 있었다.

[그림 7-4] 국토교통부 자동차검사관리시스템 접수화면

개인정보동의 ☒ 개인정보동의 여부	보험가입확인 ☐ 보험가입확인 여부	연료구분	회발유(무연)	시스템 자동 확인		
도서지역관리 ☐ 도서지역관리 여부	정밀검사방법	-선택-				
제원관리번호	0890400119	보험이력	의무	2019-08-16	현대해상	가입확인 ☒
검사신청기간	2021-02-22 ~ 2021-04-25	☒ 자동	종합	2019-08-16	현대해상	
차종	이륜자동차 대형	검사자가 수기로 체크				
차대번호	JYAVP27E68A001511					
【 이륜자동차 】		【 일반자동차 】				

한편, 의무보험에 가입되지 않은 자동차는 검사를 받을 수 없도록 관련 법령에 명확히 규정되어 있으나, 이륜자동차는 의무보험에 가입되지 않은 경우 사용신고만 금지하고 있다.

이런 이유로 의무보험 가입여부가 확인되지 않는 경우 일선 검사기관에서 배출가스 검사를 거부할 수 있는지 명확하지 않아 혼란도 발생하고 있었다.

이에 국민권익위는 이륜자동차 배출가스 검사 시 국민불편을 해소하기 위해 내년 7월까지 의무보험 확인절차를 개선하도록 환경부와 국토교통부에 권고했다.

먼저 「대기환경보전법」을 개정하여 이륜자동차 배출가스 검사를 할 때 의무보험 가입 증명서를 검사기관이 전산망으로 확인할 수 있는 근거를 마련하도록 하였다.

그리고, 「자동차손해배상보장법」을 개정하여 이륜자동차도 의무보험에 가입하지 않을 경우 자동차와 동일하게 사용신고 뿐만 아니라 검사도 금지할 수 있는 명확한 근거규정을 두도록 했다.

3. 어린이·청소년 간접흡연 피해 방지방안

어린이·청소년의 간접흡연 피해를 차단하고자 범국가 차원에서 각종 금연정책을 추진하고 있으나 청소년 흡연율은 6.7%로 최근 2년간 정체하고 있는 상황이다. 특히 「국민건강증진법」에 따라 흡연이 금지된 학교·어린이집 등의 금연구역에서 별도 흡연실을 운영하거나 불법 흡연행위로 간접흡연 피해를 호소하는 학부모·학생 등의 민원이 지속 발생하고 있고, 특히 유치원·어린이집 경우 국민신문고로 매년 1,300건 이상이 접수되고 있다.

한편 「초·중등교육법」, 「유아교육법」, 「청소년활동 진흥법」 등 관계 법률에 따라 설치된 전국의 어린이청소년시설(학교, 유치원, 어린이집, 청소년활동시설, 어린이놀이시설)은 총 135,097개소이다. 「국민건강증진법」은 유치원·어린이집 경계 밖 10미터 등 시설 밖 일정거리를 금연구역으로 지정하고 있으나 국민 눈높이에 턱없이 부족하고, 학교의 경우 전국 초중고 81%만이 금연구역으로 지정·관리되어 지역별 편차가 있어 현행 제도상 간접흡연 피해 방지에는 여전히 미흡한 실정이다.

이에 국민권익위는 어린이청소년시설에서 간접흡연 차단이 실질적으로 이루어져 미래세대 건강권 보호 및 민원발생을 예방하고자 국민신문고 접수민원 및 관련 법제도의 분석, 현장 실태조사, 흡연단속 및 금연지도 업무 담당자와의 면담 등을 거쳐 다음과 같이 개선안을 마련하였다.

첫째로 초중고등학교, 유치원, 어린이집, 청소년활동시설, 어린이놀이시설 등 어린이 청소년시설에는 시설운영 목적에 위배되는 흡연실을 설치할 수 없도록 「국민건강증진법」을 개정하는 등 국가 금연정책을 강화하도록 하였다.

둘째, 학교와 유치원 운영자는 종사자나 외부인 등이 시설 내외에서 불법흡연이 확인되면 관할 지자체가 금연지도, 과태료 부과 등 적절한 조치를 이행할 수 있게 즉시 통보하고, 흡연위반이 확인된 종사자에게는 외부 금연프로그램 이수 권고 등 기관 차원의 별도 관리방안을 추가로 마련하도록 했다.

셋째, 「국민건강증진법」을 개정하여 유치원·어린이집의 경계 밖 금연구역 범위를 기존 10미터에서 30미터로 확대하고, 그간 지자체 조례로 정하던 초중고 금연구역도 경계 밖 30미터로 법정화 해 동일 적용해 시설 밖 금연구역 지정의 실효성을 확보하도록 하였다. 네 번째로 조례로 정하도록 위임한 과태료 기준액을 법령 취지대로 명확히 규정하여 미비사항을 정비하고, 일부 지자체의 소극적인 과태료 부과 행정과 지자체별로 과태료액의 지나친 편차가 없도록 정책적 관리방안을 강구하도록 하였다.

이번 제도개선 권고 대상은 보건복지부, 교육부, 17개 교육청 및 8개 지방자치단체이며, 국민권익위의 권고대로 이행되면 국민 누구든지 어린이와 청소년이 이용하는 시설 내외에서는 절대 흡연해서는 안 된다는 인식을 분명하게 갖게 될 것이고, 흡연위반 사례의 감소로 이어져 어린이와 청소년의 건강권 보호에 크게 기여할 것이다.

4. 가정 배출 폐의약품 수거·처리 등 관리 개선

폐의약품은 가정이나 그 밖의 장소에서 복용(사용)기한 경과나 변질, 부패 등으로 인해 복용(사용)할 수 없는 의약품을 말하며, 폐의약품은 질병이나 환경오염을 유발할 수 있어 폐농약·수은이 함유된 폐기물 등과 함께 폐기물관리법상 ‘생활계 유해폐기물’로 규정하고 생활폐기물과 분리해 약국, 보건소에서 수거해 소각하도록 제도화했다.

그러나 어디에 배출하고 어떻게 수거하는지 구체적인 내용을 마련하지 않아 폐의약품을 수거·처리하는 방식은 전국적으로 제각각이었고, 건강보험심사평가원이 2018년 일반

국민을 대상으로 한 설문조사에서도 폐의약품을 약국 등을 통해 반환한다는 비율은 8%에 불과하고 쓰레기통·하수구를 통해 배출하는 비율이 55%를 넘는 등 수거체계를 잘 알지 못하는 경우가 많았으며, 지자체 청소·환경부서와 보건소간 업무분장이 불명확하고 일부 약국에서는 수거를 기피하거나 종량제 봉투에 버리도록 잘못 안내하는 문제점이 지속적으로 제기되었다.

또한, 중소도시·농어촌 등 상당수 지자체는 수거지가 원거리에 위치해 불편하다며 아파트나 읍면사무소 등으로 수거지를 확대할 필요가 있다는 국민들의 의견도 지속적으로 제기되고 있었다.

이에 국민권익위는 폐의약품 수거 처리에 대한 인식을 강화하기 위해 ▲약사의 ‘복약지도’ 시 또는 의약품 용기·포장에 폐의약품 수거방법을 안내하거나 기재하도록 약사법에 명문화하고, ▲보건소·약국 등에 표준화된 ‘폐의약품 수거함’과 ‘폐의약품 수거안내표지(스티커 등)’을 제작·배포하는 등의 방안을 마련해 보건복지부에 권고했다.

이와 함께 ▲지자체의 폐의약품 운반·소각처리 담당 부서 지정 ▲약국·보건소·주민센터 등으로 수거지 확대 등을 담은 ‘생활계 유해폐기물’ 관리지침과 표준조례안을 환경부에 마련하도록 하고, 관련 지침과 조례안을 각 지자체에 제공해 지역실정에 맞게 조례로 제정해 운영하도록 지자체에 권고했다.

아울러 주민들의 배출편의를 위해 아파트 단지 등에도 안전하게 수거할 수 있도록 폐의약품 수거함 설치를 검토할 필요가 있다고 제안했다.

앞으로는 폐의약품 수거·처리에 대한 안내가 강화되어 분리처리가 원활해지고, 수거지 확대를 통해 배출 관련 국민 불편은 줄어들 것으로 기대된다.

제3절 보다 골고루 사회안전망 강화

1. 수도 사용자 부담 완화 및 불편 해소 방안

상수도는 국민 생활에 필수적인 공공서비스로 2018년 말 기준 수도 보급률이 99.2%에 달하고 있으나, 요금 부담이나 사용 과정에서 불편 민원이 꾸준히 제기돼 왔다.

요금을 2개월 이상 납부하지 않으면 수도물 공급이 끊기고 다시 공급 받으려면 그간의 미납된 요금, 연체금뿐만 아니라 별도의 ‘정수처분 해제수수료’를 납부해야 했다. 특히 ‘정수처분 해제수수료’는 지자체별로, 급수관 크기에 따라 최소 2천 원에서 최대 5만 원 수준으로 사용자에게 추가 부담을 줬다. 일부 지자체는 수도요금 미납자들의 경제적 여건을 감안해 해제수수료를 아예 폐지하거나 규정은 있지만 실제로 징수를 하지 않는 경우도 있어 지역 간 형평성 문제도 발생했다.

계절에 따라 수도물 사용량이 많거나 누수로 인해 예기치 않게 요금이 과다하게 나온 경우에도 대다수 지자체는 분할 납부를 허용하지 않았다.

〈 표 7-13 〉 수도요금 분할납부 관련 민원 사례

수도요금 분할납부 관련 민원

- 수도요금 9월 청구분이 누수로 인하여 약 100만 원 정도 발생함. 다른 달의 평균은 30만 원 정도로 평소보다 70만 원 정도 더 청구되었는데 분할 청구가 가능한 지 문의하니 불가능하다고 함. 분할 청구가 가능하도록 조례를 현실에 맞게 변경하거나 시스템을 변경했으면 좋겠음. (2018. 10. 국민신문고 민원)
- 현재 재정적으로 곤궁에 처해있어 수도요금을 3개월 체납했음. 내일부터 단수가 된다고 하는데 3개월 치를 한꺼번에 낼 수가 없는 상황이라 분할해 낼 수 있도록 조치해주었으면 좋겠음. (2017. 3. 국민신문고 민원)

일부 지자체의 경우 다가구·다세대 주택의 개별 수도계량기를 설치할 수 있는 규정이 없어 하나로 통합된 계량기만 사용하다 보니 수도요금을 둘러싼 입주민들 간 분쟁이 계속 발생했다. 이는 가구·세대별 수도물 사용량을 정확히 파악할 수 없어 일률적으로 요금을 나누다 보니 가구원이 적어 사용량이 많지 않은 입주자가 실제 사용량 보다 요금을 더 부담하게 되고 입주자들끼리 매달 요금을 정산해야 했기 때문이다.

〈표 7-14〉 다가구·다세대 주택 수도요금 관련 민원 사례

다가구·다세대 관련 민원

- 다세대주택에 거주 중인데 계량기가 하나여서 수도요금이 나오면 각 세대별 인원수대로 나누어서 납부하라고 함. 한 달에 열흘이상씩 집을 비우는데도 인원수대로 요금을 납부하라는 것은 불합리함. 사용한 만큼의 수도요금을 내고 싶다하니 돌아오는 답변은 불가능하다는 것뿐임. (2019. 12. 국민신문고 민원)
- 대전에 있는 다가구주택에 살고 있음. 개인 사정으로 집을 약 3개월 정도 비운 후 돌아오니 수도요금이 많이 청구되었음. 관리소에 문의하니 계량기가 하나여서 세대수로 나누어 요금을 부과한다고 함. (2018. 2. 국민신문고 민원)

또한 최근 코로나19 여파로 경제적 어려움을 겪고 있는 소상공인, 영세업자 등이 수도요금 감면이나 요금 납부를 유예해 달라고 요청하는 민원도 많았다.

〈표 7-15〉 수도요금 감면·납부유예 관련 민원 사례

요금 감면·납부유예 관련 민원

- 20년째 작은 학원을 운영하고 있는 원장임. 코로나19가 발생하고 휴원 권장할 때부터 동참하여 현재까지 휴원상태임. 다른 시는 상하수도 요금 50%감면을 지원하는 등 지원정책이 많은데 우리 시는 무엇을 하고 있는지 알려줬으면 좋겠음.(2020. 3. 국민신문고 민원)
- 수영장을 운영하고 있는 자영업자인데 시에서 휴업권고를 해서 수도, 전기요금을 납부하기가 힘든 상황임. 수도, 전기요금 징수를 유예해주면 좋겠음. 시간을 조금 더 주면 제힘으로 해결하겠음. (2020. 3. 국민신문고 민원)

이에 국민권익위는 각 지자체가 운영하는 수도급수 조례를 개정하여 요금을 납부하지 못해 수도물이 끊긴 후 다시 공급받고자 할 때 연체금 이외에 추가로 납부해야 했던 정수처분 해제수수료를 폐지하고 수도요금이 과다한 경우 분할 납부를 허용하도록 하고, 배관시설이 분리돼 있고 입주자 동의가 있는 경우 다가구·다세대 주택에 가구별로 계량기를 설치할 수 있는 근거를 마련하도록 권고했다. 이와 함께 수도요금 납부가 어려운 소상공인, 영세업자 등 취약계층을 대상으로 요금 감면이나 한시적 납부 유예를 시행하지 않는 일부 지자체에게 코로나19 상황을 반영해 즉시 시행하도록 권고했다. 이러한 권고사항이 모두 개선 완료된다면 국민들이 수도물을 사용함에 있어 부담이 줄어들고 불편이 해소될 것으로 기대한다.

2. 병역의무 대상인 남성이 받는 손해배상 불이익 개선

고의나 과실 등 불법행위로 신체상의 손해가 발생하면 그 책임이 있는 자에게 손해배상을 청구할 수 있다. 이때 배상범위는 금전손해 뿐 아니라 정신적 손해나 손해가 없었다면 장래에 얻을 수 있는 이익, 즉 일실이익(逸失利益)까지 포함한다.

금전손해는 실제 발생한 만큼, 정신적 손해는 정액으로 산정되는 반면, 일실이익은 월 소득액과 취업가능기간 등을 고려해 산정되어 피해자의 연령, 성별, 직업 등에 따라 달라진다. 또 사고 시점을 기준으로 일시금으로 지급하되, 중간이자를 뺀 후 현재가치로 환산돼 지급된다. 이때 취업가능기간은 통상 만19세부터 65세까지로 인정된다. 하지만, 미성년자 등 병역의무 대상으로서 아직 군복무를 하지 않은 남성은 이 기간에서 군복무예정기간이 제외된다.

예를 들어, 만11세의 남녀 학생이 동일한 교통사고로 사망할 경우 미성년 남성의 일실이익은 군복무예정기간만큼 취업가능기간이 짧아져 미성년 여성보다 줄어든다. 즉 여학생의 경우 월 소득액은 일용임금 약 270만원이, 취업가능기간은 만19세부터 65세까지 인정되나 남학생은 취업가능기간이 군복무예정기간 약 20개월만큼 줄어들어 만21세부터 65세까지만 인정된다. 이렇게 계산하면 남녀 학생의 일실이익은 각각 2억 3,500만원과 2억 6,320만원으로, 남학생이 2천8백 만 원 더 적다.

국가배상 시에는 군복무예정기간 동안 받는 군인봉급은 반영하도록 관련 규정이 개정되었지만, 이때에도 군인봉급이 일용임금인 270만원에 훨씬 못 미쳐 병역의무 대상자가 군복무예정기간으로 인해 받게 되는 불이익은 여전하다.

즉 군복무 대상이라는 이유만으로 손해배상액이 줄어 차별적 불이익이 발생하고, 헌법에 규정된 병역의무 이행에 따른 불이익금지 조항에 위배될 소지가 있다.

한편, 일실이익을 현재가치로 환산할 때 자동차보험 등 손해보험사가 적용하는 중간이자 공제방식이 법원 판결이나 국가배상과 달라 동일한 사고라도 보험 처리할 때와 소송을 제기할 때의 일실이익이 크게 달라진다. 즉 손해보험사는 복리 방식으로, 법원 판결에서는 단리 방식으로 공제하여 보험 처리할 때의 일실이익이 더 줄어든다.

앞서 든 교통사고 사례에서 여학생에 대해 보험 처리하는 대신 소송을 제기하면 똑같은 조건이라도 중간이자 공제방식이 달라져 당초 2억 6,320만원이던 일실이익이 약 1억 6천만 원 늘어나 4억 2천만 원이 된다. 이처럼 소송 여부에 따라 손해배상액에 크게 차이가 나면서 분쟁조정 신청건수도 2013년 13,183건에서 2019년 92% 증가한 25,307건으로 늘었다.

이에 국민권익위는 손해배상 시 군복무 대상 남성의 군복무예정기간을 취업 가능기간으로 인정하고, 국가배상 시 군인봉급만 반영하던 것도 군복무에 관계없이 합리적으로 개선토록 법무부 및 금융위원회·금융감독원에 권고했다.

아울러 일실이익 계산 시 국가배상이나 법원 판결과의 형평성 등을 고려해 손해보험사의 중간이자 공제방법을 종전 복리에서 단리방식으로 개선할 것을 금융위원회·금융감독원에 권고했다.

3. 매입임대주택 체계적 관리방안

정부는 기존 다가구 주택을 매입해 개량·개보수한 후 시세보다 저렴한 가격으로 무주택 취약계층에게 공급하는 매입 임대주택 사업을 시행하고 있다. 입주대상은 도시근로자 평균소득 이하 만 19세 이상 만 39세 이하의 대학생·취업준비생과 혼인 7년 이내 신혼부부, 노인, 저소득층 등이다. 임대료는 시세의 30~50%이며 임대기간은 최장 20년(청년은 최장 6년, 신혼부부는 최장 10년)이다.

국민권익위 실태조사 결과 LH 등은 올해 2월 기준으로 약 10만 7천여 세대를 공급했으며 오는 2022년까지 약 24만 세대를 공급할 예정이다.

그러나 ‘공동주택관리법령’에 따라 지방자치단체의 ‘공동주택 관리규약’을 적용하는 150세대 이상 아파트 임대주택과는 달리, 매입 임대주택은 세부 관리나 준용규정이 없어 LH 등 공공주택사업자나 위탁관리업체의 형편에 따라 임의로 관리되고 있었다.

상황이 이렇다 보니 근거리 내 관리사무소가 없고 입주자 대표 선임도 어려워 청소, 주차 등 공용부분 관리가 제대로 이뤄지지 않았고 휴일에는 관리업체와 연락이 되지 않는 경우도 있었다.

또 주택 하자보수에 대한 책임범위와 처리기간이 명확하지 않아 보수가 지연되는 사례가 있었고 승강기, 공용전기 등 시설에 대한 점검도 형식적으로 이루어져 화재나 안전사고에 취약한 실정이었다.

〈표 7-16〉 매입 임대주택 관련 민원 사례

민원 사례

- 매입 임대주택은 종량제 봉투 미사용, 음식물 쓰레기 무단 투기 등 문제가 있어 구청에 문의하였더니 사유지라서 과태료 부과 등 조치가 어렵다고 하고, LH는 쓰레기는 지역주민이 알아서 처리해야 한다고 서로 미루고 있음 (2019. 10. 국민신문고)
- LH 매입임대주택의 천정 누수 등 하자보수 장기간 미완료('19.5월~'20.6월)로 중증장애인의 불편과 건강상 문제가 있으니 조속한 해결 요망 (2020. 6. 국민권익위 고충민원)
- 주택 노후화로 소방시설이 제대로 없는 등 화재에 취약한 상태에서 CCTV도 출입구에 하나밖에 없는 실정임. LH 관리사무실에 시설보수와 수시 점검, 관리를 요청하여도 형식적인 대답 외에는 조치가 안되고 있는 실정임 (2019. 10. 국민신문고)
- 딸이 다가구 매입임대주택에 입주하였는데, 입구 가로등 하나 빼고는 주변에 가로등이 없고, 주차장, 지상 어디에도 CCTV가 없음. 젊은 여성들이 많이 거주하는데 방법시설이 너무 부족한 것 같음 (2019. 6. 국민신문고)

LH 등 운영기관은 매분기 매입 임대주택을 점검하고 있는데 입주자 불편·불만 사항이 아닌 입주자 모집현황 등 임대실적 위주로 점검하고 있었으며, 위탁업체 선정 시에도 운영 전반에 대한 심사·평가가 없어 운영서비스 개선을 기대하기가 어려웠다.

이에 국민권익위는 국토교통부에 내년 2월까지 매입 임대주택의 표준 관리방안을 마련하여 각 운영기관에 통보하도록 하고, 각 운영기관은 이에 따른 세부 관리기준을 마련하여 운영하도록 권고했다.

세부 관리기준에는 입주민의 임대주택 자율 관리, 관리비 부과·집행, 민원 등 입주민 불편사항 처리, 시설 하자보수 책임, 화재·가스·누수 등 사고 유형별 대응 매뉴얼 등을 포함하도록 했다.

또 LH 등 운영기관은 매입 임대주택을 위탁받아 관리하는 업체를 대상으로 전반적인 관리상황 등을 정기적으로 점검·평가하고, 위탁 관리업체를 선정할 때 연간 관리계획과 관리능력, 실적 등을 평가하도록 했다.

4. 공공시설 사용 위약금 부담 경감

문화·체육 활동 및 휴양·체험형 여행이 확산되면서 국가·지방자치단체 등 공공기관이 운영하는 체육·관광·휴양분야 시설의 이용이 크게 증가하는 추세로, 공공 체육시설(축구장, 체육관, 테니스장, 수영장 등)은 28,578개소, 관광·휴양시설(휴양림, 산림욕장, 국립공원, 캠핑장)은 480개소, 기타 체험시설(목재문화체험장, 한옥마을, 버섯체험장 등) 다수가 있다.

이들 시설은 비교적 요금이 저렴하고, 시설관리가 잘되어 있으며, 주변 경관이 좋은 곳에 위치해 있는 등 여러 장점이 많아 다수 국민들이 선호하고 있는데, 이들 시설이 국민 건강증진 및 관광 활성화 등 공공정책 차원에서 제공되는 공공재임에도 일부 기관은 시설이용 전에 예약을 취소하면 총액의 50에서 100%까지의 손해배상 또는 제재 성격의 위약금을 징수하고, 이용일 기준으로 9일전에 취소해도 전부 위약금으로 처리하고 있다. 이러한 회계처리 방식은 일반계약의 10%인 위약금 수준이나 민간 거래방식에 비춰 너무 과도해 이에 대한 불만이 자주 발생하고 있다.

뿐만 아니라 공공시설 이용은 요금을 지불하고 사용하는 쌍방계약의 일종인데 국민권익위가 실태조사한 결과, 일부 기관의 경우 사용자의 위약금과 같은 운영자 책임 배상제도가 없었고, 대다수 기관들이 기상재해, 천재지변 등 자연재난 이외 코로나19와 같은 감염병, 교통통제 등 여러 우발상황 발생 시에 적용할 면책 규정이 없으며, 예약이 취소되어도 제 때 환불이 이루어지지 않는 등 문제가 있었다.

이에 국민권익위는 각종 법제도와 모범 운영사례에 대한 정보수집과 분석, 국민의견 설문조사, 관계기관 업무종사자 면담, 소비자단체 및 관계 전문가 의견수렴 등을 거쳐 다음과 같이 개선방안을 마련하였다.

첫째로 위약금은 체육시설 경우 10%, 휴양림 등 기타시설은 10%에서 20% 이내로 상한을 제한하고 5일 또는 3일 이내에 예약을 취소하면 전액 반환해 주도록 하는 등 위약금을 최소화 해 이용자의 경제적 부담이 경감되도록 했다. 둘째, 이용자 위약금제와 같은 수준 또는 그 이상으로 운영자 귀책의 배상제도를 마련하도록 해 운영자의 책임성을 강화했다. 셋째, 전염병, 미세먼지, 교통통제 등 이용자와 무관한 우발적 사유가 발생하면

면책받아 전액 환불받을 수 있게 제도를 정비하도록 했다. 네 번째로 환불 사유가 발생하면 특별한 사유가 없는 한 3근무일 또는 5근무일 이내 반환하도록 했다. 다섯째로, 이러한 건전 위약금제가 국가재정이 지원되는 농어촌체험마을 등 유사 민간 숙박시설에도 확산될 수 있도록 관련 시설의 운영자에게 ‘유의사항 안내문’을 전파하도록 하였다.

이번 제도개선 권고 대상은 산림청, 농림축산식품부, 국민체육진흥공단, 국립공원공단 및 243개 지방자치단체 등이며, 권고안대로 사용료 징수제도가 정비되면 자연휴양림, 체육시설, 캠핑장 등 국민이 평소 자주 이용하는 공공시설의 위약금에 대한 경제적 부담이 대폭 줄어들어 이용자 편의성과 시설사용 만족도가 크게 향상될 것이다.

5. 정신질환자 치료시설 이용 권리보호 강화

정신질환자란 망상, 환각 등으로 인해 독립적인 일상생활이 중대하게 제약되는 사람을 말한다. 「정신건강복지법」에 따르면, 정신질환자는 정신건강증진시설(이하 치료시설) 입원 시 인간으로서의 존엄과 가치를 보장받고 최적의 치료를 받을 권리를 갖는다. 또 정신질환이 있다는 이유로 부당한 대우를 받지 않아야 한다.

그러나 입원환자에 대한 ‘격리·강박’ 조치의 경우 시행조건 및 시간 등 세부 지침이 있는 반면, ‘통신·면회 제한’은 별도의 지침이 없어 의료진이나 악의적 보호자에 의한 환자의 권리 침해 사례가 발생하고 있었다.

- 정신병원 입원치료 중 A씨 사망, 유족들은 A씨가 입원하고 있는 동안 병원 측에 5~6차례 면회를 요청했으나, “당신이 의사냐?”라며 번번이 거절당함. 면회를 한번만 했더라면 이런 상황이 오지 않았을 것이라며 병원 측에 책임 요구(2019.8. 언론보도)
- 재산을 탐낸 자녀들이 어머니를 정신병원에 강제로 입원시킴. 강제 입원한 모친은 기저귀가 채워진 채 일체의 통신과 면회가 제한. 병원관리 허술함을 틈타 이웃과 통화해 가깝스로 퇴원(2016.4. 언론보도)

또 치료시설 입원 시 환자와 보호자의 권리에 대한 안내문인 ‘권리고지’ 양식에 진료기록부에 대한 열람과 사본 청구권을 안내하고 있지 않았다. 이에 따라 부당한

처우가 발생했을 때 환자에 대한 구제절차 진행이 어려웠다. 여기에도 치료시설 유형별(정신의료기관, 정신요양시설, 정신재활시설) ‘시설관리자의 환자 인권보호를 위한 관리사항’에 법적 의무사항 등도 일부 누락돼 현장에 혼선이 우려되는 상황이었다. 또 언론 등에 지속적으로 제기된 치료시설 내 환자 권리침해에도 불구하고 ‘환자 권리보호’가 지방자치단체의 점검항목에 빠져 있었다.

이에 국민권익위는 정신질환 입원환자에 대한 ‘격리·강박’ 지침과 같이 시행조건 및 시간, 기록유지 등 상세절차 등을 담은 ‘면화·통신 제한’ 규정을 마련하도록 했다.

또 치료시설 입원 시 환자와 보호자에게 안내하는 ‘권리고지’ 양식에 환자 또는 보호자의 진료기록부 열람 및 청구가 법적 권리임을 안내하도록 했으며, 치료시설별 ‘시설관리자의 환자 인권보호 관리사항’을 체계적으로 정비해 지침 부재로 인한 책임 불명확과 일선 현장에서의 혼선을 방지하도록 했다. 이와 함께 지방자치단체의 치료시설 점검항목에 ‘환자 권리보호’ 분야를 추가해 입원환자의 권리침해 유무에 대한 실체적 관리감독이 이루어 질 수 있도록 했다.

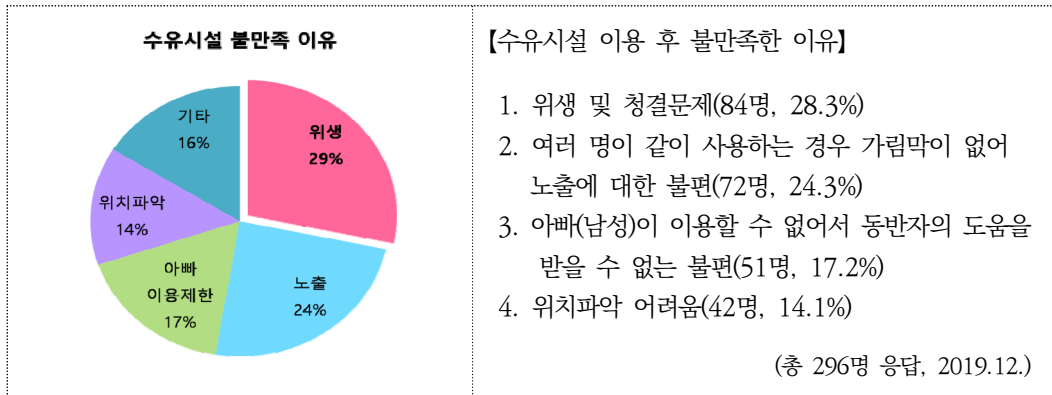
6. 육아 편의시설의 합리적 개선

영유아 보육에 친화적인 환경을 조성하기 위해 정부는 다중이용시설 등의 공공장소에 수유시설과 기저귀교환대를 설치하도록 규정하고 있다.

그런데 시설을 설치하도록 하는 규정이 있음에도 불구하고 실제 설치여부에 대한 조사는 이뤄지지 않아 설치여부를 알 수 없고, 실제 설치가 되어있더라도 안내 표시 등이 부족해 쉽게 찾기 어려워 결국 직원에게 문의해야 하는 불편이 있었다. 이 때문에 영유아 동반자나 임산부 등 시설 이용자들이 국민신문고에 개선을 요구하는 민원을 자주 제기해 왔다.

또한, 설치된 시설에 대해서도 관리가 되지 않아 사용이 꺼려지는 곳이 많았고 실제 위생 및 청결문제에 불만족한 이용자가 많았다. 이용자가 직접 관리 여부를 확인할 수 있도록 관리 점검표를 부착하고 있는 곳은 적었다.

〈표 7-17〉 수유시설 불만족 이유에 대한 국민생각함 조사결과



이러한 문제를 해결하기 위해 국민권익위는 공공장소 내 수유시설, 기저귀교환대 설치 여부를 점검하고, 이용자가 시설을 쉽게 찾을 수 있도록 눈에 띄는 곳에 안내표지판을 설치하도록 했다. 또한, 이용자들이 안심하고 시설을 사용할 수 있도록 내부에 관리 점검표를 부착하고 최소 1일 1회 이상 점검하는 등 위생과 안전 점검을 강화하도록 권고했다.

이를 통해 공공장소의 육아 편의시설에 대한 관리가 강화되어 시설 이용 시의 불편이 줄어들고 이용자들이 더욱 안심하고 사용할 수 있을 것으로 기대된다.

7. 국가치매관리 체계의 합리적 개선

국가와 지자체는 「치매관리법」에 따라 치매 예방과 치매환자 및 가족들을 지원하기 위해 중앙·광역지자체치매센터, 기초지자체 단위의 치매안심센터를 설치·운영하고 있다. 치매안심센터는 치매 위험이 높은 만60세 이상 노인을 대상으로 치매선별검사(MMSE) 실시, 치매예방 교육·홍보, 치료 프로그램을 실시하는 ‘쉽터’ 등을 운영한다.

국민권익위의 실태조사 결과, 장기요양치매등급자 정보와 만66세 이상 국민이 건강검진 시 받는 인지기능장애검사 결과가 건강보험공단과 암센터에는 통보되지만 치매안심센터에는 제공되지 않아 효율적인 치매관리상 문제가 있음을 확인했다. 또 65세 이전에

발생하는 ‘초로기치매’ 환자가 전체 치매환자의 6~9% 정도를 차지하고 매년 증가하고 있음에도 60세 미만이라는 이유로 치매안심센터를 이용하지 못하는 문제점도 있었다.

농어촌 등 도서벽지의 경우 치매위험군(고령자) 분포가 높았으나 치매안심센터가 멀리 떨어져 있어 치매교육·검사 등 치매프로그램을 이용하지 못하는 경우가 많았다. 또 치매프로그램을 실시하는 ‘쉼터’의 최대 이용기간이 1년으로 한정되어 있어 농어촌의 경우 대기자가 없거나 정원에 여유가 있어도 이를 이용하지 못하는 실정이었다. 한편, 치매안심센터가 운영하는 치매교육에 참여하는 민간 치매강사들의 기본교육 이수와 선발기준, 강사비 지급기준 등도 제각각이어서 이에 대한 개선이 필요했다.

이에 따라 국민권익위는 건강검진 때 시행하는 인지기능장애검사 결과와 장기요양치매 등급자 정보를 치매안심센터에도 제공해 치매진단 유사사업 간 유기적인 협력체계를 구축하도록 보건복지부에 권고했다. 또 60세 미만의 취약계층 초로기치매환자에 대한 조기검진사업을 추진하는 등 치매관리대상을 확대하도록 했다.

농어촌지역에서 치매환자 관리에 불편이 없도록 보건지소와 노인복지관을 활용해 ‘찾아가는 치매안심센터’를 확대 운영하도록 하고, 농어촌 치매안심센터 이용 대기자가 없거나 정원 여유가 있을 때에는 연장심사를 거쳐 1년이 넘더라도 예외적으로 이용할 수 있도록 관리기준을 완화하도록 권고했다. 또한 민간치매강사의 선발기준, 강사료 지급기준, 소양교육 이수 등 민간강사 가이드라인을 마련해 시행하도록 하고, 치매 종사자를 대상으로 재교육 과정 운영 등 교육체계도 정비하도록 했다.

이러한 제도개선을 통해 국가 전체적으로 초기치매환자에 대한 교육·관리의 효율성이 높아지고, 치매안심센터 이용조건도 탄력적으로 운영될 수 있을 것으로 기대된다.

제4절 청년체감 과제 추진

1. 교복 학교주관구매제도의 불편요인 개선

2015학년도부터 ‘교복 학교주관구매제도’가 실시됨에 따라 전국 시도 교육청은 「교복 학교주관구매 운영요령」(이하 구매요령)을 바탕으로 학교에서 입찰을 통해 학생 교복을 구매하도록 하고 있다.

그러나 낮은 품질과 촉박한 구매기간, 여학생의 바지교복 선택권 제한 등 교복 구매 및 착용과 관련한 민원이 빈발했다. 우선 다수 교육청의 구매요령에서 교복 가격의 상한만 정할 뿐 재킷이나 바지 등 품목별 금액 비율을 별도로 정하고 있지 않았다. 이에 따라 총액 낙찰가는 저렴하나 추가구매나 재구매율이 높은 셔츠·블라우스, 치마바지 등에 높은 가격이 책정됐다. 업체 선정에 위한 평가 지표에 가격 적정성 심사 기준이 없는 경우도 있어 추가 구매율이 높은 품목에 과도한 가격이 책정돼도 통제에 한계가 있었다.

교복 품질과 관련해서는 섬유소재, 혼용률 등에서 적절하지 않은 사양서가 공고되거나 기재된 사양과 납품된 실제 원단이 일치하지 않는 문제도 있었다. 또한 교복 치수의 경우 보호자 동반 하에 측정하도록 하고 있으나 평일 3일간만 측정을 허용하는 등 기간이 촉박해 맞벌이 학부모에게는 어려움이 있었다. 게다가 교복 신청양식에도 여학생은 스커트만 선택할 수 있어 바지를 원하는 경우 추가 구매를 해야 했다.

이에 국민권익위는 교복 학교주관구매제도와 관련한 국민신문고 민원 등을 검토·분석해 주요 요구사항에 대한 교육청별 구매요령의 사각지대를 해소하는 방안을 마련해 전국 17개 시도 교육청에 제도개선을 권고했다.

권고안에 따르면 추가 구매가 많은 품목에 과도한 가격이 책정되지 않도록 입찰 시 품목별 금액 비율표를 제출하도록 하고 업체선정 평가표 내에 가격 적정성에 대한 배점 기준을 반영하도록 했다.

또 교복선정위원회 역할을 내실화 해 교복선정 과정의 불만요인들을 개선하는 한편 섬유소재, 혼용률 등 현행화 된 사양이 입찰 공고에 반영되도록 했다. 이어 일선 학교에

납품된 교복을 표본조사 해 교복 납품과 품질에 대한 신뢰성을 확보하도록 했다.

이와 함께 교복 치수 측정 시 보호자 동반이 가능하도록 주말을 반드시 포함해 충분한 측정기간을 설정하도록 했다. 교복 신청양식에도 여학생 하의 품목을 ‘스커트/바지’로 명시해 바지교복을 선택할 수 있도록 했다.

교복을 선정할 때는 가격 합리성뿐만 아니라 학생들의 입장에서 품질·디자인, 성 인지 감수성 등의 다양한 요소가 고려되어야 한다. 이러한 제도개선을 통해 향후 교복 관련한 학생과 학부모의 불편이 상당부분 해소될 것으로 기대된다.

2. 국가자격시험 응시과정의 불합리 개선

자격제도는 자격에 관한 기본적인 사항을 정함으로써 자격제도의 관리·운영을 체계화하고 평생직업능력 개발 촉진 등을 위한 제도로 국가가 신설하여 관리·운영하는 자격인 ‘국가자격’과 국가 외의 자가 신설하여 관리·운영하는 자격인 ‘민간자격’으로 구분하며, 국가자격은 다시 「국가기술자격법」에 따른 ‘국가기술자격’과 「자격기본법」 및 개별 법률에 따른 ‘국가전문자격’으로 구분한다.

‘국가기술자격’종류는 기술사, 기능장, 기사, 산업기사, 기능사 5개 등으로 '18년 말 기준 530여개의 자격이, ‘국가전문자격’종류는 변호사, 의사, 간호사 등으로 '20년 6월 기준 175여개의 자격이 있다.

국가전문자격 175개 중 131개 시험은 응시수수료를 납부하며 그 중 57개 자격은 단일, 52개 자격은 분리, 22개 자격은 통합* 징수하고 있는데 통합 징수의 경우 1차 시험을 통과하지 못한 응시자는 2차 시험 응시 기회가 없음에도 2차 시험에 대한 비용까지 부담하는 불합리한 상황이 발생하였다.

* 단일 : 1,2차 구분 없이 한차례 시험으로 이루어져 한 번의 응시수수료 징수

* 분리 : 1,2차 등 차수 구분이 있는 시험 중 각각 차수에 대한 응시수수료를 따로 징수

* 통합 : 1,2차 등 차수 구분이 있는 시험 중 각각 차수에 대한 응시수수료를 한꺼번에 징수

그리고, 응시수수료가 있는 131개 시험 중 38개 시험은 사후 환불제도가 미비하거나 전무하여 직계가족의 사망, 본인의 사고 또는 질병 등으로 불가피하게 시험에 응시하지 못함에도 응시수수료 일부도 환불받지 못하는 문제가 있었고 특히, 변호사, 전문의, 전문간호사 등의 자격시험은 응시수수료가 20만원 이상으로 고가임에도 환불이 불가능하였다.

한편 국가기술자격시험 응시를 위해서는 사업주가 발급한 경력증명서 제출이 필요한데 사업장 폐업 등으로 제출이 불가능한 경우에는 동종업계 제3자의 사실확인서를 제출할 수 있다. 그러나 이 과정에서 명확한 근거없이 확인서 작성자의 주민번호, 휴대전화번호, 주소 등 개인정보를 과도하게 수집하여 이에 대한 민원도 지속적으로 제기되고 있었다.

이에 따라 국민권익위는 1,2차 등 차수별로 시험이 구분되어 있는 경우 응시수수료를 통합하여 징수하지 않고 차수별로 구분하여 징수하고 시험 당일 직계 가족의 사망, 본인의 사고 또는 질병 등 불가피한 사유로 시험에 응시하지 못하는 경우 응시수수료의 일부를 환불 해주는 규정을 마련하도록 자격시험 소관기관에 권고했다.

또 사실확인서 상 입증자의 '개인정보 수집 및 이용 동의' 관련 내용을 입증자가 충분히 인지할 수 있도록 안내를 명확화하고 사실확인서에 주민등록번호 대신 생년월일로 대체하는 등 입증자 확인제도를 개선하도록 했다.

이러한 제도개선을 통해 국가자격시험에 응시하는 국민들의 불합리한 부담과 불편이 해소될 것으로 기대된다.

3. 산업지원 병역의무자 권익보호 방안

대한민국 남성은「헌법」제39조 제1항 및「병역법」제3조에 의하여 병역의무를 이행해야 하며,「병역법」제5조에서는 병역을 구분하면서 학문과 기술연구(전문연구요원), 산업육성 및 지원(산업기능요원), 해운·항만기능 유지(승선근무예비역) 등을 위한 산업지원 병역의무 제도를 운영하고 있다.

이에 따라 군복무 대신 일정기간을 기간산업체·연구기관·해운업체에서 산업기능요원(현역 대상자 34개월, 사회복무요원 대상자 23개월), 전문연구요원(36개월), 승선근무예비역(36개월) 등으로 복무하면 병역의무를 이행한 것으로 인정받는다.

그러나 이들이 「병역법」이 정한 업체의 폐업이나 본인의 퇴직, 관련 면허 취소 등의 사유가 발생하면 편입이 취소돼 남은 복무기간을 현역 또는 사회복무요원으로 근무해야 한다. 이 때 공중보건의사·공익법무관 등 다른 보충역의 경우 기존 복무기간을 실제 근무한 비율만큼 인정받는데 비해 이들은 그동안 복무한 기간의 1/4만 인정을 받게 돼 형평성에 맞지 않아 불합리하다는 고충민원이 다수 제기되고 있었다.

이에 국민권익위는 산업지원 병역의무자의 편입취소 시 잔여복무기간 산정방식을 타 보충역과 형평성에 맞도록 전체 복무기간 중 실제 복무기간 비율만큼 산정하도록 하고, 현역병 입영 대상자인 산업지원 병역의무자가 6개월 미만의 복무기간이 남은 채 편입이 취소되면 사회복무요원으로 근무 가능하도록 병무청장에 권고했다.

이와 함께 산업기능요원으로 병역의무자가 되기 위해서는 먼저 병역지정업체에 근무하고 있어야 하는데, 병역지정업체에 채용된 후 병역의무자로 편입되기까지 필요한 기간을 기존 ‘최대 6개월’에서 ‘100일 이내’로 단축하도록 권고하였다. 이를 통해 병역지정업체에서 수습기간을 통해 대상자의 자질을 검증한다는 이유로 편입 절차를 합리적인 이유 없이 계속 연장하는 과정에서 발생하는 병역의무자에 대한 부당노동행위 등을 예방하도록 하였다.

권고가 이행되면 연구·산업분야에서 복무하는 산업지원 병역의무자들의 고충이 일정부분 해소되고 안정적으로 복무할 수 있는 환경이 조성될 것으로 기대된다.

4. 지자체 대학생 기숙사 입사생 선발의 공정성 제고

각 지방자치단체에서는 타지역으로 진출한 지자체 출신 대학생들에게 주거부담을 덜어주고 인재를 양성하기 위한 목적으로 기숙사를 직접 설치·운영하거나 기숙사 비용 등을 지원하고 있다. ‘20. 3월 기준 권익위 실태조사 결과 85개의 지자체가 기숙사를 운영하거나 지원 중인 것으로 조사되었다.

그런데 기숙사 입사자격이나 기회에 차별적 요소가 존재하여 일부 불합리한 점이 있었다. 우선 대부분의 지자체에서 기숙사 입사생 모집기간을 대학의 정시모집 최초합격자 발표일 이전에 조기 마감하여 같은 해에 입학하는 신입생인데도 수시 합격생만 지원이 가능하고 정시 합격생은 지원조차 불가능하였다. 이에 정시합격 학생들의 입사기회 보장에 대한 민원이 지속적으로 제기되고 있었다.

그리고 일부 지자체에서는 기숙사 입사자격을 4년제 이상 대학생으로 제한하고 있어 전문대학 등 4년제 미만 대학 학생은 입사가 불가능한 문제가 있었다. 또한 지자체 운영 기숙사의 상당수는 입사 제한요건을 ‘신체·정신상 등의 사유로 공동생활이 불가능한 자’와 같이 추상적으로 규정해 모든 장애학생에 대한 입사제한 근거로 작용될 소지가 있었다. 이에 반해 국·공립 대학교 기숙사는 ‘전염성 질환자 등 의사로부터 격리의 필요가 있다고 인정된 자’ 등으로 입사제한 규정을 구체적으로 두고 있다.

이에 국민권익위는 기숙사 입사생 선발에서 발생하는 불합리한 점을 개선하도록 각 지방자치단체에 권고했다. 합격 유형에 따른 입사기회 차별을 해소토록 기숙사 입사생 모집기간을 정시 최초 합격자 발표일 이후로 설정하거나, 모집 기간을 늦출 수 없으면 추후 합격증명서 등 증빙서류를 제출하는 조건으로 정시 합격생이 지원할 수 있도록 했다.

그리고 입사생 자격을 4년제 이상 대학생으로 규정한 지자체는 4년제 미만 대학생에게도 입사 기회를 주도록 하고, 입사를 제한하는 사유도 ‘법정 전염병 등으로 공동생활이 어려운 경우 등’과 같이 구체적으로 규정하도록 했다. 끝으로 입사 지원방법 또한 방문신청 뿐만 아니라 온라인이나 우편 등으로 가능토록 했다.

이러한 제도개선을 통해 지자체가 운영하는 기숙사 입사생 선발 방식에서 차별적 요소들이 일부 개선될 것으로 기대된다.

제4장 국민 생활밀착형 제도개선 추진 사례

공공기관이 불합리한 법령과 제도를 지속적으로 개선하고는 있지만, 낡은 규제나 공급자 중심의 정책 추진 등으로 국민 불편에 대한 근원적 해결이 이루어지지 않는 경우가 여전히 많다. 국민의 정책 참여 욕구가 증가하고, 불편·부당 시정을 위해 적극적으로 문제를 제기함에 따라 국민신문고에는 연간 1천만 건에 육박하는 민원이 접수되고 있는 실정이다.

이에 국민권익위는 기존의 공급자인 정부 중심의 법·제도 개선 프로세스를 과제 발굴부터 개선방안 수립, 이행관리 및 홍보 등 사후관리에 이르기까지 수요자인 국민이 주도하도록 재설계하여 국민들의 눈높이에 맞는 제도개선을 추진하고자 노력하였다.

〈표 7-18〉 국민 생활밀착형 제도개선 추진 체계

추진 단계	기존 방식	국민 생활밀착형 제도개선
과제 선정	- 업무 담당자 관심사항 - 국회, 언론 지적사항	→ - 국민 참여형 개선과제 공모 - 국민신문고, 국민콜110, 국민청원 등 민원 빅데이터 분석
개선안 마련	- 서면·현장 실태조사 - 전문가 의견수렴	→  국민생각함 제안·토론 - 학계, 시민단체, 전문가 참여로 개선안 도출 - 대화·설문·토론 방식 활용
홍보·이행 관리	- 보도자료 배포 - 공문 중심의 권고 이행실적 관리	→ - 시민참여 토론회 등을 통한 피드백 - 스토리형 웹툰, SNS 활용 홍보 - 제도개선관리시스템으로 이행관리

먼저 제도개선 과제를 선정하기 위해 국민콜110 상담사례를 분석하고  국민생각함을 통해 생활 속에서 불편과 고충을 유발하는 제도에 대한 아이디어 공모(2020. 3.2.~3.16.)를 실시하였다. 그 결과 약 700여건의 국민불편 개선요청 사례를 파악할 수 있었다. 이 외에도 국민신문고, 국민청원 등에 접수된 빈발민원 분석 결과를 토대로 2030세대의 일자리·보육 고충 해소, 사회·경제적 약자 보호 및 생활안전 강화, 국민 생활 속 경제적 비용부담 완화 등 주요 민생 분야의 34개 개선과제를 선정하였다.

또한 다수 국민에게 파급효과가 미치는 주요 사회현안에 대해서는 개선방안 수립과정에 국민들이 직접 참여할 수 있도록 국민생각함을 통해 국민들의 의견을 수렴하고 이를 반영하여 최종적으로 제도개선 방안을 마련·권고하였다.

[그림 7-5] 국민 생활밀착형 제도개선 의견수렴 과정

군무원 공채시험의 청각장애 인정범위 확대	경비원 명부의 과다·불필요한 기재사항 축소
어떻게 생각하시나요? 청각장애인 인정범위 영어과목 시험을 영어능력검정시험 점수로 대체시에 듣기평가가 어려운 청각장애인 응시자들을 위하여 "청각장애인 범위"를 정하여 별도 기준점수 적용 국가공무원 공채 청각장애 인정범위 ① 청각장애(중증) 응시자 ② 청각장애(일부 경증) 응시자 : 두 귀의 청력손실이 60dB 이상이면서 두 귀에 들리는 보통 말소리의 최대 명료도가 50% 이하인자 VS 군무원 공채 청각장애 인정범위 ① 청각장애(중증) 응시자	국민권익위원회의 제도개선 경비원 명부에 재산, 가족 학력까지 왜 적어야 하나요? 참여기간 : ~ 9.11.(금) 

국민 생활밀착형 제도개선 추진 결과 지난 7월 결식아동 급식업무 매뉴얼이 개정으로 아동급식카드 구입가능 물품이 대폭 확대되어 편의점에서 라면 등의 구입이 거절되어 아동들이 느꼈던 낙인감을 예방할 수 있게 되었다. 또 대학생 본인과 배우자 출산 시 공결로 인정하도록 대학들이 학칙을 개정하는 등 주요 권고사항이 조기에 이행되는 성과가 있었다. 이와 같이 국민이 주도하는 정책·제도개선 프로세스가 범정부적으로 확산되면 정부 정책에 대한 국민의 신뢰와 만족도가 높아질 수 있을 것으로 기대된다.

〈 표 7-19 〉 2020년 국민생활밀착형 제도개선 권고과제 현황(34건)

① 2030세대의 일자리·보육 고충 해소

권고과제	소관기관
◦ 계약제교원·교육공무직 채용 관련 원서접수 방식 다양화 - 대다수 기관이 계약제교원·교육공무직 채용 시 방문접수만 가능하게 하고 있는 것을 개선하여 우편, 이메일 등 다양한 원서접수 방식 허용	시도 교육청
◦ 대학생 본인 및 배우자 출산 시 공결 인정 - 대학생 본인 또는 배우자가 출산한 경우 적정한 기간 동안 공결처리가 가능하도록 학칙·규정 개정	국공립 대학교
◦ 행복출산 원스톱 서비스 처리 대상 사업 추가 - 출산지원서비스 통합처리 신청 대상에 저소득층 기저귀·조제분유 지원 사업을 포함하여 혜택에서 배제되지 않도록 개선	행정안전부, 보건복지부
◦ 보험전문인 자격증 취득시험 공인영어시험 대체 확대 - 보험전문인 자격증 취득 시험에 토익, 토플, 텡스 기존 3개 영어성적 외에도 다른 공인영어성적 대체 확대	금융위원회
◦ 신용카드 모집인 교육 및 시험에 경과규정 마련 - 교육이수 및 시험합격 1년 이내 모집인이 카드사를 변경한 경우에 대하여 교육이수 및 시험응시 경과규정 마련	금융위원회
◦ 군무원 공개경쟁채용 시험의 청각장애 인정범위 확대 - 국가공무원과 마찬가지로 군무원 공개경쟁채용 선발 시 영어능력 검정시험 예외접수 적용을 위한 청각장애 인정범위 확대	국방부
◦ 어린이집 출석인정 특례사유에 부모 사망 등 경조사 추가 - 어린이집 출석인정 특례사유에 유치원과 같이 부모 사망 등 경조사로 인한 결석을 추가	보건복지부

② 사회경제적 약자 보호 및 생활안전 강화

권고과제	소관기관
◦ 아동급식카드 구입가능 물품 명확화 - 아동급식카드로 편의점에서 살 수 없는 물품만을 네거티브 방식으로 명시하여, 결식 청소년의 구입가능 물품 확대 및 명확화	보건복지부
◦ 장애인 등을 위한 경보·피난설비 설치 세부기준 마련 - 소방시설법 위임규정에도 불구하고 세부기준이 부재했던 장애인 등이 사용하는 경보·피난구조 설비의 설치·유지 등에 대한 세부기준 마련	소방청
◦ 범죄신고자에 대한 보호제도 안내 강화 - 범죄신고자 보호제도 고지 의무를 규정하고, 참고인 권리안내서에 보호제도 절차 및 지원내용 등 안내 문구를 추가	경찰청

권고과제	소관기관
◦ 청소년 출입·고용 금지업소에 룸카페 등 신·변종업소 포함 - 청소년 출입·고용 금지업소에 멀티방, 룸카페 등 업소를 포함하는 영업형태를 신설하고 예시를 구체화하여 유사 신·변종업소 단속 지원	여성가족부

③ 국민 생활 속 경제적 비용부담 완화

권고과제	소관기관
◦ 코로나19 대응을 위한 영업정지 등의 처분절차 개선 - 처분 전 의견청취 시 영업정지 또는 과징금 납부의사를 신속히 확인하고, 과징금 대신 영업정지로 변경을 원하는 경우 즉시 영업정지 처분 실시	지방자치단체
◦ 유아학비 지원을 위한 출석일수 인정기준 개선 - 모(母)의 출산에 따른 유치원 결석 시 출석으로 인정될 수 있도록 유아학비 지원을 위한 출석인정 기준 개선	교육부
◦ 코로나19 관련 지원대상에 동일 연령대 청소년 모두 포함 - 코로나19 극복을 위한 상품권 지급 등 지역사회 내 복지사업 추진과정에서 학교밖청소년이 소외되지 않도록 지원사업 사전공유 및 별도 지원방안 마련	지방자치단체, 시도교육청

④ 국민 중심의 중요정보 알 권리 강화

권고과제	소관기관
◦ 의료면허 자격정지 등의 행정처분 근거 명확화 - 의료인이 의료기관 개설자격이 없는 자와 공동으로 의료기관을 개설하는 행위에 대해 자격정지 등의 행정처분 기준 마련	보건복지부
◦ 미숙아·선천성이상아 의료비 지원사업에 대한 고지 의무화 - 관할 보건소에서 미숙아·선천성이상아 의료비 지원사업 내용을 대상자에게 의무적으로 통보	보건복지부
◦ 옥내소화전 사용표지판 부착 위치 및 표기 방법 개선 - 옥내소화전함이 닫혀있거나 개방된 경우 모두 사용요령 확인이 가능하도록 하고, 옥내소화전 표지판에 사용방법을 글씨와 그림을 병행하여 표기	소방청
◦ 재난문자 발송 시 재난대응 정보 제공 확대 - 긴급재난문자 발송 시 재난 발생에 대비할 수 있는 정보가 게시된 웹사이트를 안내하는 등 제공 정보 확대	행정안전부
◦ 전입세대 열람 내역서에 외국인 전입세대 표시 근거 마련 - 외국인과 외국국적 동포도 전입세대 열람으로 거주 여부를 확인할 수 있게 하여 다른 임차인이나 경매 참가자 등의 재산권 보호	법무부, 행정안전부

⑤ 국민 불편 행정서비스의 이용편의 증진

권고과제	소관기관
◦ 병역명문가의 군 영외마트 출입 시 가족 동반입장 허용 - 병역명문가의 군 영외마트 출입 시 본인뿐만 아니라 가족 1~2인에 대해 동반입장을 허용하여 실질적인 혜택 제공	국방부
◦ 한부모가족증명서 현장발급 기준 개선 - 한부모가족증명서 발급 시 수급자 본인은 신분증만으로 증명서 발급이 가능하도록 개선	여성가족부
◦ 농촌지원사업의 온라인 등 접수방식 확대 - 농촌지원사업 공고 시 이메일 등 온라인 방식을 도입하여 직접 방문하지 않아도 지원사업 접수가 가능하도록 개선	지방자치단체
◦ 유치원 교사의 예비군 훈련 면제 신청서류 간소화 - 유치원 교사도 초중고 교사처럼 교원자격증을 추가 제출하지 않아도 재직증명서 제출만으로 예비군 훈련 면제신청이 가능하도록 간소화	국방부
◦ 운전면허 소지 외국인의 주소변경 처리절차 개선 - 외국인도 전입신고 시 운전면허 상 주소지가 경찰청 전산에 바로 반영되도록 하여 출입국사무소와 경찰관서에 이중으로 신고해야 하는 불편 해소	법무부, 경찰청
◦ 사용신고필증을 통한 이륜자동차 정기검사 유효기간 확인 - 이륜자동차 사용신고필증에 일반자동차 등록증처럼 정기검사 유효기간을 확인할 수 있는 기재양식 마련	국토교통부
◦ 후계농업경영인 신청자격 완화 - 후계농업경영인의 나이제한을 만 50세 미만에서 상향하여 더 많은 예비귀농인이 정책지원을 받을 수 있도록 개선	농림축산 식품부
◦ 어선증개업 교육수요자 편의 강화 - 어선증개업 교육기관을 확대하여 수요자의 접근성을 개선하고, 코로나19 예방 및 이용자 편의를 위해 집합교육과 온라인 교육 병행	해양수산부, 한국해양교통안전공단
◦ 임야대상 농업경영체 등록 간소화 - 임업경영체 신청서류 제출·접수·등록 등을 온라인 방식으로 할 수 있도록 등록정보시스템 마련	산림청
◦ 초경량 비행장치 조종자 증명서의 전문교관 표기 범위 확대 - 초경량비행장치 조종자 증명서 기재범위에 '실기평가 조종자'를 확대하여 기재할 수 있도록 하여 자격 증빙을 위한 별도 증빙서류 제출 불편 해소	한국교통 안전공단
◦ 경비원 명부의 과다·불필요한 기재사항 축소 - 재산, 가족종류, 부업, 가족의 학력·직장, 보증인의 재산 등 경비원 명부상 과다·불필요한 기재사항 축소	경찰청

권고과제	소관기관
◦ 교육공무원 경력증명서 발급양식 다양화 - 일반직 공무원과 달리 경력증명서에 상별사항이 필수적으로 기재되어 재취업시 불이익 우려가 있는 교육공무원의 경력증명서 발급 양식을 다양화	교육부
◦ 동영상제작서비스업의 직접생산 확인기준 개선 - 공동사무실 임차 불가, 복합기기를 생산시설로 불인정, 상시근로자 1인 불인정 등 동영상 제작서비스업의 직접생산 확인 기준 개선	중소벤처기업부
◦ 나이스(NEIS) 홈에듀 민원서비스 이용 대상자 확대 - 학업중단학생과 재외한국학교 학생도 나이스(NEIS) 홈에듀 민원서비스를 이용하여 온라인으로 교육 제증명서를 발급신청할 수 있도록 개선	교육부
◦ 장애인일자리사업 참여확인서 발급방식 개선 - 장애인이 근무했던 시군구, 복지관에 직접 방문하지 않고도 팩스·전자우편 등을 통해 장애인일자리사업 참여확인서를 발급받을 수 있도록 개선	보건복지부

부 록



Anti-Corruption & Civil Rights Commission

1. 역대 위원장·부위원장 명단
2. 국민권익위원회 위원 명단
3. 중앙행정심판위원회 위원 명단
4. 국민권익위원회 소관 법령·행정규칙 현황

1

역대 위원장·부위원장 명단

■ 위원장

역 대	성 명	재 임 기 간	주 요 경 력
초 대	양 건	2008.3.14.~2009.8.27.	• 한양대 법대학장 • 경실련 시민입법위원장
제2대	이 재 오	2009.9.30.~2010.6.30.	• 15·16·17대 국회의원 • 한나라당 원내대표, 최고위원
제3대	김 영 란	2011.1.3.~2012.11.26.	• 서강대 법학전문대학원 석좌 교수 • 대법원 대법관
제4대	이 성 보	2012.12.11.~2015.12.10.	• 서울중앙지방법원장 • 서울동부지방법원장
제5대	성 영 훈	2015.12.23.~2017.6.27.	• 광주지방검찰청장 • 법무부 법무실장
제6대	박 은 정	2017.6.28.~2020.6.27.	• 서울대 법학전문대학원 교수 • 이화여대 법학과 교수
제7대	전 현 희	2020.6.28.~현재	• 제18대, 제20대 국회의원 • 녹색시민권리센터 소장

■ 부위원장

구 분	역 대	성 명	재 임 기 간	주 요 경 력
부위원장 (부패방지)	초 대	이 영 근	2008.3.14.~2011.2.16.	• 청렴위 정책기획실장 • 기획예산처 재정기획총괄심의관
	제2대	백 운 현	2011.2.17.~2011.11.11.	• 대통령실 행정자치비서관 • 소청심사위원회 상임위원
	제3대	최 현 복	2011.11.12.~2013.8.1.	• 대구 홍사단 사무총장 • 반부패전국네트워크 집행위원장
	제4대	곽 진 영	2013.8.2.~2016.8.1.	• 건국대 기획조정부처장, 정치외교학 교수 • 한국 NGO학회 상임이사
	제5대	박 경 호	2016.8.17.~2018.3.28.	• 국민권익위원회 법무보좌관 • 수원지검 제2차장검사
	제6대	이 건 리	2018.4.26.~현재	• 제주지방검찰청장 • 창원지방검찰청장
부위원장 (고충처리)	초 대	박 인 제	2008.3.14.~2011.1.2	• 변호사(서원합동법률사무소) • 청렴위 비상임위원
	제2대	김 대 식	2011.1.3.~2011.11.11.	• 민주평화통일자문회의 사무처장 • 대통령인수위원회 사회교육문화분과위원회 위원
	제3대	박 재 영	2011.11.12.~2014.11.11.	• 대통령실 행정자치비서관 • 행정안전부 소청심사위원회 상임위원
	제4대	김 인 수	2014.11.19.~2017.11.18.	• 국민권익위원회 기획조정실장 • 국민권익위원회 중앙행정심판위원회 상임위원
	제5대	권 태 성	2017.12.29.~2020.12.28.	• 국민권익위원회 기획조정실장 • 국민권익위원회 상임위원
	제6대	이 정 희	2021.1.22.~현재	• 한국공공기관감사협회 회장 • 한국전력공사 상임감사위원
부위원장 (행정심판) 겸 중앙행정심판 위원장	초 대	김 필 규	2008.3.14.~2011.2.16.	• 변호사(김필규법률사무소) • 서울지검 금융조사부장
	제2대	오 준 근	2011.2.17.~2012.11.26.	• 경희대 법학전문대학원 교수 • 성균관대 법과대학·경영대학원 겸임교수
	제3대	홍 성 칠	2012.11.29.~2015.11.28.	• 법무법인 로직 대표변호사 • 대구지법 상주지원장
	제4대	이 상 민	2015.11.29.~2017.12.13.	• 법무법인 율촌 변호사 • 대법원 재판연구관, 춘천지방법원 원주지원장
	제5대	김 기 표	2020.1.14.~현재	• 한국법제연구원 원장 • 법제처 차장

2

국민권익위원회 위원 명단

(2020. 12. 28. 기준)

직 위	성 명	임 기	주 요 경 력
위원장	전현희	2020. 6. 28. ~ 2023. 6. 27.	- 제18대, 제20대 국회의원 - 녹색시민권리센터 소장
부위원장 사무처장	이건리	2018. 4. 26. ~ 2021. 4. 25.	- 국방부 5.18특별조사위원장 - 법무법인 동인 변호사
부위원장	권태성	2017. 12. 29. ~ 2020. 12. 28.	- 권익위 기획조정실장 - 권익위 상임위원
부위원장	김기표	2020. 1. 14. ~ 2023. 1. 13.	- 한국법제연구원 원장 - 경기대학교 특임교수
상임위원	김태응	2018. 8. 27. ~ 2021. 8. 26.	- 권익위 행정심판국장 - 권익위 권익개선정책국장
상임위원	강재영	2019. 11. 8. ~ 2022. 11. 7.	- 동반성장위원회 운영국장 - 공정위 OECD 한국정책센터 경쟁정책본부장
상임위원	김의환	2019. 7. 18. ~ 2020. 12. 31.	- 권익위 부패방지국장 - 권익위 고충처리국장
위 원	정정미	2018. 5. 7. ~ 2021. 5. 6.	- 대전지방법원 부장판사 - 대전지방법원 공주지원장
위 원	오완호	2018. 9. 17. ~ 2021. 9. 16.	- 한국인권행동 사무총장 - 인권교육센터 메아리 대표
위 원	이근동	2019. 9. 23. ~ 2022. 9. 22.	- 법무법인 원 구성원 변호사 - 대한상사중재원 중재인
위 원	박홍규	2020. 4. 20. ~ 2023. 4. 19.	- 고려대 정치외교학과 교수 - 회 의회외교활동자문위원회 위원
위 원	임혜자	2020. 8. 7. ~ 2023. 8. 6.	- 국가균형발전위원회 국민소통 특별위원 - 건국대 사회복지학과 초빙교수
위 원	임성문	2020. 8. 7. ~ 2023. 8. 6.	- 법무법인 베스트로 변호사 - 대전지방변호사회 제2부회장
위 원	방이엽	2020. 8. 7. ~ 2023. 8. 6.	- 향촌 법률사무소 변호사 - 대전고등법원 판사
위 원	손난주	2020. 8. 7. ~ 2023. 8. 6.	- 법무법인 다산 변호사 - 법제처 법령해석심의위원회 위원

3

중앙행정심판위원회 위원 명단

(2020. 12. 31. 기준)

직 위	성 명	주 요 경 력
위원장	김기표	- 한국법제연구원 원장 - 법제처 차장, 정책홍보관리실장
상임 위원	임송학	- 법제처 사회문화법제국 법제심의관 - 법제처 경제법제국장, 행정법제국장
상임 위원	최은배	- 서울동부지방법원 부장판사 - 대법원 재판연구관
상임 위원	김영심	- 서울법원 조정센터 조정위원, 대법원 재판연구관 - 법학전문대학원 교수
위원	강승식	- 헌법재판소 편집위원, 전라북도교육청 행정심판위원 - 법학전문대학원 교수
"	강재현	- 부산고등법원 조정위원, 경상남도 행정심판위원 - 법률사무소 변호사
"	구정완	- 대한예방의학회 이사, 근로복지공단 자문의사 - 의대 교수
"	김광훈	- 기획재정부 예규심의위원, 법제처 법령해석심의위원회 위원 - 법무법인 변호사
"	김민호	- 규제개혁위원회 위원, 개인정보분쟁조정위원회 위원 - 법학전문대학원 교수
"	김성균	- 법률사무소 변호사 - 행정학과 교수
"	김세현	- 이비인후과 전문의 - 의대 교수
"	김은주	- 제주특별자치도 행정심판위원, 단국대학교 분쟁해결연구센터 연구교수 - 법학전문대학원 교수
"	김은진	- 법무법인 변호사
"	김재광	- 충청남도 행정심판위원 - 법학과 교수
"	김재규	- 법제처 행정법제국장 - 중앙행정심판위원회 상임위원
"	김재련	- 여성가족부 권익증진국장 - 법무법인 변호사

직 위	성 명	주 요 경 력
위원	김재선	- 국가생명윤리위 유전자전문위원, 중앙선거관리위 비방흑색선전 검토위원 - 법학전문대학원 교수
"	김정혜	- 창원지방법원 판사, 수원지방법원 파산관재인 - 법률사무소 변호사
"	김종수	- 신경외과 전문의 - 의대 교수
"	김종훈	- 방위사업청 ombudsman - 법무법인 변호사
"	김중권	- 한국공법학회 회장, 행정판례연구회 부회장 - 법학전문대학원 교수
"	김지영	- 한국여성변호사회 이사, 대한변호사협회 국제위원회 위원 - 법무법인 변호사
"	김태건	- 서울행정법원 판사, 수원지방법원 성남지원 판사 - 법무법인 변호사
"	김태용	- 손해보험협회 구상금분쟁심의위원, 근로복지공단 보험범죄조사자문위원 - 법률사무소 변호사
"	김현준	- 법제처 법령해석심의위원회 위원 - 법학전문대학원 교수
"	김호정	- 대법원 법관인사위원회 위원 - 법학전문대학원 교수
"	노강규	- 전라남도·광주광역시 행정심판위원, 법학전문대학원 겸임교수 - 법률사무소 변호사
"	박시내	- 이비인후과 전문의 - 의대 교수
"	박형명	- 춘천지방법원 원주지원장, 수원지방법원 안양지원장 - 법무법인 변호사
"	박효은	- 순환기내과 전문의 - 의대 교수
"	배인구	- 서울중앙지방법원 부장판사, 헌법재판소 재판연구관 - 법무법인 변호사
"	성중탁	- 대한변호사협회 법제위원회 위원, 대구광역시 행정심판위원 - 법학전문대학원 교수
"	송도인	- 공인노무사 - 법무법인 변호사
"	송태진	- 외과 전문의 - 의대 교수

직 위	성 명	주 요 경 력
위원	신영주	- 안과 전문의 - 의대 교수
"	신옥주	- 한국헌법학회 상임이사, 한국공법학회 부회장 - 법학전문대학원 교수
"	신혜은	- 서울대학교병원 약제부 약사, 특허법인 변리사 - 법학전문대학원 교수
"	양우진	- 대한영상의학과 개원의협의회 회장 - 의대 교수
"	오옥환	- 권익위 자문위원, 언론중재위원회 위원 - 법률사무소 변호사
"	윤수정	- 충청남도 행정심판위원, 사범대학 교수 - 법학전문대학원 교수
"	윤혜선	- 서울대 법학연구소 선임연구원 - 법학전문대학원 교수
"	이 름	- 서울지방법원 부장판사, 사법연수원 교수 - 법률사무소 변호사
"	이성섭	- 육군군사법원장 - 법률사무소 변호사
"	이소정	- 춘천지방법원 국선변호인, 한국소비자원 소송지원 변호사 - 법률사무소 변호사
"	이승구	- 영상의학과 전문의 - 의대 교수
"	이영희	- 법제처 법령해석심의위원회 위원 - 법무법인 변호사
"	이윤정	- 법무법인 변호사 - 법학전문대학원 교수
"	이은준	- 정형외과 전문의 - 의대 교수
"	이지원	- 대한가정의학회 학술이사 - 의대 교수
"	이진수	- 법학전문대학원 교수 - 행정대학원 교수
"	이태연	- 정형외과 전문의 - 의대 외래교수, 건강보험심사평가원 진료심사평가위원
"	이현주	- 대전광역시 행정심판위원 - 법무법인 변호사

직 위	성 명	주 요 경 력
위원	이호조	- 춘천지방법원 판사, 강원도 소청심사위원회 위원 - 법률사무소 변호사
"	이희종	- 부산지방법검찰청 검사 - 법무법인 변호사
"	임 현	- 행정학과 교수
"	임방글	- 법무법인 변호사
"	임형욱	- 감정평가사 - 법무법인 변호사
"	장호익	- 법제처 법령해석정보국장 - 법무법인 고문
"	장홍선	- 부산지방법원 · 고등법원 판사, 창원시선거관리위원회 위원장 - 법무법인 변호사
"	전상현	- 헌법재판소 헌법연구관 - 법학전문대학원 교수
"	정주백	- 법제처 법령해석심의위원회 위원 - 법학전문대학원 교수
"	조소영	- 한국헌법학회 이사, 게임물관리위원회 상임이사 - 법학전문대학원 교수
"	조영희	- 광주광역시 교육청 행정심판위원, 광주광역시 소청심사위원 - 법률사무소 변호사
"	조현욱	- 전주지법·인천지법 부장판사 - 법무법인 변호사
"	최선희	- 대전지방법원 · 수원지방법원 판사, 경기도 행정심판위원 - 법률사무소 변호사
"	최승재	- 대법원 재판연구관, 법학전문대학원 교수 - 법률사무소 변호사
"	한귀현	- 행정법혁신자문위원회 자문위원, 전라남도 행정심판위원 - 법학과 교수
"	함봉진	- 정신건강의학과 전문의 - 의대 교수
"	홍승권	- 가정의학과 전문의 - 의대 교수

4

국민권익위원회 소관 법령·행정규칙 현황

(2020. 12. 31. 기준)

■ 법률(5건)

연번	법률명	제정일	최종개정일	소관부서
1	부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률	2008. 2. 29.	2020. 12. 29.	법무담당관 청렴정책총괄과 심사기획과 보호보상정책과 민원조사기획과 제도개선총괄과 등
2	행정심판법	1984. 12. 15.	2020. 6. 9.	행정심판총괄과
3	공익신고자 보호법	2011. 3. 29.	2020. 5. 19.	보호보상정책과
4	부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률	2015. 3. 27.	2019. 11. 26.	청탁금지제도과
5	공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률	2019. 4. 16.	2020. 12. 22.	공공재정환수제도과

■ 대통령령(8건)

연번	법령명	제정일	최종개정일	소관부서
1	부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령	2008. 2. 29.	2020. 12. 31.	법무담당관 청렴정책총괄과 심사기획과 보호보상정책과 민원조사기획과 제도개선총괄과 등
2	행정심판법 시행령	1985. 9. 14.	2020. 12. 8.	행정심판총괄과
3	공무원 행동강령	2003. 2. 18.	2020. 4. 7.	행동강령과
4	국민권익위원회와 그 소속기관 직제	2008. 2. 29.	2020. 10. 27.	혁신행정담당관
5	지방의회의원 행동강령	2010. 11. 2.	2020. 4. 7.	행동강령과
6	공익신고자 보호법 시행령	2011. 9. 30.	2018. 10. 30.	보호보상정책과
7	부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률 시행령	2016. 9. 8.	2020. 9. 10.	청탁금지제도과
8	공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률 시행령	2019. 12. 31.	2020. 12. 31.	공공재정환수제도과

■ 총리령(3건)

연번	법령명	제정일	최종개정일	소관부서
1	행정심판법 시행규칙	1996. 3. 30.	2020. 6. 19.	행정심판총괄과
2	국민권익위원회와 그 소속기관 직제 시행규칙	2008. 3. 5.	2020. 11. 30.	혁신행정담당관
3	국민권익위원회 소관 비영리법인의 설립 및 감독에 관한 규칙	2015. 8. 7.	-	법무담당관

■ 대통령 훈령(2건)

연번	행정규칙명	제정일	최종개정일	소관부서
1	공정사회 반부패정책협의회 규정	2004. 1. 29.	2017. 9. 6.	청렴정책총괄과
2	온라인 국민참여포털의 운영에 관한 규정	2006. 4. 25.	2015. 6. 10.	국민신문고과

■ 국무총리 훈령(3건)

연번	행정규칙명	제정일	최종개정일	소관부서
1	청렴사회민관협의회 설치 및 운영에 관한 규정	2018. 1. 3.	2020. 2. 26.	민간협력담당관
2	공공기관 채용비리 근절 추진단 설치 및 운영에 관한 규정	2018. 9. 12.	-	청렴정책총괄과
3	정부합동민원센터의 운영 등에 관한 규정	2019. 10. 11.	-	고충상담기획과

■ 국민권익위원회 훈령(52건)

연번	행정규칙명	제정일	최종개정일	소관부서
1	국민권익위원회 회의운영규칙	2008. 5. 2.	2020. 11. 24.	혁신행정담당관
2	국민권익위원회 및 그 소속기관 인사관리규정	2008. 5. 2.	2020. 5. 8.	운영지원과
3	국민권익위원회 보안업무규정 시행세칙	2008. 5. 2.	2019. 7. 30.	운영지원과
4	국민권익위원회와 그 소속기관 정보자료 관리규정	2008. 5. 2.	2020. 6. 16.	운영지원과
5	국민권익위원회 파견직원 관리규정	2008. 5. 2.	2019. 10. 21.	운영지원과
6	국민권익위원회 자체평가위원회 운영규정	2008. 5. 2.	2020. 2. 24.	기획재정담당관
7	국민권익위원회와 그 소속기관 위임전결규정	2008. 5. 2.	2020. 12. 1.	혁신행정담당관
8	국민권익위원회 행정서비스현장 운영규정	2008. 5. 2.	2020. 11. 30.	감사담당관
9	국민권익위원회 감사규정	2008. 5. 2.	2020. 5. 8.	감사담당관
10	국민권익위원회 일상감사규정	2008. 5. 2.	2015. 11. 10.	감사담당관
11	국민권익위원회 공무원 행동강령	2008. 5. 2.	2020. 5. 8.	감사담당관

연번	행 정 규 칙 명	제정일	최종개정일	소관부서
12	골프 및 사행성 오락관련 행위 기준에 관한 운영 규정	2008. 5. 2.	2011. 11. 14.	감사담당관
13	국민권익위원회 법제업무 운영규정	2008. 5. 2.	2020. 11. 4.	법무담당관
14	국민권익위원회 정보보호규정	2008. 5. 2.	2020. 8. 31.	혁신행정담당관
15	국민권익위원회 홈페이지 운영규정	2008. 5. 2.	2020. 11. 4.	혁신행정담당관
16	국민권익위원회와 그 소속기관 기록관 운영규정	2008. 5. 8.	2020. 6. 16.	운영지원과
17	국민권익위원회 정보공개 운영규정	2008. 5. 8.	2020. 11. 4.	운영지원과
18	국민권익위원회 의결서 등의 간인사무 처리규정	2008. 5. 8.	2019. 7. 30.	운영지원과
19	중앙행정심판위원회 위임전결규정	2008. 5. 20.	2019. 7. 4.	행정심판총괄과
20	국민권익위원회 상담위원 운영규정	2008. 8. 22.	2019. 9. 25.	고충상담기획과
21	국민권익위원회 성희롱 성폭력 예방지침	2008. 12. 18.	2018. 10. 10.	운영지원과
22	국민권익위원회 당직 및 비상근무 시행세칙	2009. 6. 2.	2020. 9. 3.	운영지원과
23	회계관계공무원 등의 관직지정 및 재정보증에 관한 규정	2009. 6. 16.	2019. 9. 25.	운영지원과
24	국민권익위원회 정책자문에 관한 규정	2009. 12. 23.	2013. 3. 19.	기획재정담당관
25	국민권익위원회 공무원 비위사건 처리규정	2011. 9. 30.	2020. 6. 10.	감사담당관
26	국민권익위원회 청원경찰 징계규정	2012. 4. 4.	2018. 9. 7.	운영지원과
27	국민권익위원회 후원명칭 사용승인에 관한 규정	2012. 7. 6.	2019. 7. 30.	운영지원과
28	청렴연수원 운영규정	2012. 11. 28.	2017. 3. 13.	교육운영과
29	청렴연수원 시설관리규정	2012. 11. 28.	2020. 3. 12.	교육지원과
30	국민권익위원회 민간보조사업 운영에 관한 규정	2012. 12. 24.	2016. 10. 5.	민간협력담당관
31	국민권익위원회 개방형직위 및 공모직위 선발시험(심사)위원회 운영규정	2013. 2. 22.	2019. 7. 30.	운영지원과
32	행정심판사건 자문위원단 운영에 관한 규정	2013. 8. 13.	-	행정심판총괄과
33	국민권익위원회 안전한 업무용 스마트폰 운영지침	2014. 6. 18.	2019. 7. 30.	혁신행정담당관
34	국민권익위원회와 그 소속기관 정보화업무 규정	2014. 6. 18.	2020. 9. 18.	혁신행정담당관
35	국민권익위원회 직무관련 범죄 고발 세부지침	2014. 11. 26.	2019. 7. 30.	감사담당관
36	청렴교육강사 운영·지원규정	2016. 10. 25.	2019. 4. 15.	교육기획과
37	국민권익위원회 갈등관리 운영규정	2017. 9. 25.	2020. 11. 4.	기획재정담당관
38	국민권익위원회 공무직 등 근로자 인사관리규정	2018. 9. 19.	-	운영지원과
39	청렴연수원 청소·경비 관련 공무직 등 근로자 인사관리규정	2019. 1. 4.	-	교육지원과
40	청렴포털 운영 및 관리 지침	2019. 3. 20.	2020. 5. 11.	혁신행정담당관
41	국민권익위원회 국외훈련 운영규정	2019. 3. 20.	-	운영지원과
42	국민권익위원회 비실명 대리신고 자문변호사단 운영규정	2019. 5. 27.	2020. 9. 22.	보호보상정책과
43	국민권익위원회 적극행정 면책제도 운영규정	2019. 6. 25.	2020. 2. 24.	감사담당관

연번	행 정 규 칙 명	제정일	최종개정일	소관부서
44	국민권익위원회 업무협약 체결 및 관리에 관한 규정	2019. 7. 10.	-	기획재정담당관
45	국민권익위원회 적극행정위원회 운영규정	2019. 9. 30.	2020. 11. 19.	혁신행정담당관
46	청렴연수원 교육훈련비 회계처리에 관한 규정	2019. 11. 6.	-	교육지원과
47	국민권익위원회 적극행정공무원의 징계절차에서의 소명 및 소송 등에 관한 지원 지침	2019. 12. 10.	2020. 11. 19.	혁신행정담당관
48	국민권익위원회 개인정보 보호지침	2020. 2. 18.	-	혁신행정담당관
49	국민권익위원회 민원업무수당 지급규정	2020. 6. 10.	-	운영지원과
50	국민권익위원회 소송사무 처리지침	2020. 6. 25.	2020. 11. 4.	법무담당관
51	국민권익위원회 국민고충 긴급지원단의 설치 및 운영에 관한 규정	2020. 9. 14.	-	혁신행정담당관
52	권익위원회 전국협의회 운영에 관한 규정	2020. 9. 22.	-	민원조사기획과

■ 국민권익위원회 예규(28건)

연번	행 정 규 칙 명	제정일	최종개정일	소관부서
1	정부 민원 안내콜센터 운영지침	2008. 4. 17.	-	110콜센터
2	부패영향평가업무 운영지침	2008. 4. 17.	2020. 11. 4.	부패영향분석과
3	부패행위 신고사무 운영지침	2008. 4. 17.	2020. 11. 4.	심사기획과
4	비위면직자들의 취업제한사무 운영지침	2008. 4. 17.	2019. 10. 23.	심사기획과
5	공직자 행동강령 운영지침	2008. 4. 17.	2020. 5. 11.	행동강령과
6	공직자 행동강령위반 신고사무 운영지침	2008. 4. 17.	2020. 11. 4.	행동강령과
7	부패행위 신고자 보호사무 운영지침	2008. 4. 17.	2020. 6. 9.	신고자보호과
8	부패행위 신고자 포상 및 보상사무 운영지침	2008. 4. 17.	2020. 5. 25.	신고자보상과
9	공공기관 콜센터 운영협의회 운영요강	2008. 5. 2.	2013. 6. 21.	110콜센터
10	근무성적평가 및 경력·가점평정 등 운영지침	2009. 3. 10.	2020. 11. 4.	운영지원과
11	국민권익위원회 공무국외여행 관리지침	2010. 1. 20.	2018. 12. 19.	운영지원과
12	국민권익위원회 특별승급제도 운영지침	2010. 1. 20.	-	운영지원과
13	국민권익위원회 고충민원처리지침	2010. 3. 22.	2020. 11. 24.	민원조사기획과
14	공익신고 구조금 사무 운영지침	2011. 9. 30.	2019. 10. 24.	신고자보상과
15	공익신고 보상금 및 포상금 사무 운영지침	2011. 9. 30.	2020. 5. 25.	신고자보상과
16	공익신고자 보호사무 운영지침	2011. 9. 30.	2020. 6. 9.	신고자보호과
17	공익침해행위 신고사무 운영지침	2011. 9. 30.	2020. 12. 30.	공익심사팀
18	국민권익위원회 제도개선업무 운영지침	2011. 10. 17.	2020. 6. 16.	제도개선총괄과

연번	행 정 규 칙 명	제정일	최종개정일	소관부서
19	행동강령 운영 및 이행실태 조사·점검 업무지침	2012. 8. 2.	2020. 5. 11.	행동강령과
20	국민권익위원회 일반민원 처리지침	2014. 4. 1.	2020. 11. 4.	감사담당관
21	국민권익위원회 공무원의 외부강의등에 관한 관리지침	2015. 3. 26.	2020. 7. 30.	감사담당관
22	부정청탁 및 금품등 수수의 신고사무 처리지침	2016. 9. 28.	2020. 11. 4.	청탁금지제도과
23	국민권익위원회 부정청탁 및 금품등 수수의 신고사무 처리지침	2016. 9. 28.	2020. 7. 30.	감사담당관
24	국회 조사요구 고충민원 처리지침	2018. 6. 25.	2019. 6. 25.	민원조사기획과
25	국민권익위원회 전문용어표준화협의회 운영규정	2018. 7. 9.	2020. 6. 16.	홍보담당관
26	정부민원안내콜센터 상담사 보호에 관한 업무 운영지침	2018. 10. 1.	2020. 2. 24.	고충상담기획과
27	부패신고 구조금 사무 운영지침	2019. 10. 24.	2020. 5. 11.	신고자보상과
28	공공재정 부정청구등 신고사무 운영지침	2019. 12. 31.	2020. 11. 4.	공공재정환수제도과

■ 국민권익위원회 고시(3건)

연번	행 정 규 칙 명	제정일	최종개정일	소관부서
1	공익신고 보상금의 지급기준 등에 관한 규정	2014. 10. 31.	2020. 7. 30.	신고자보상과
2	부패방지 분야 등 전문용어 표준화	2019. 2. 20.	2020. 12. 8.	홍보담당관
3	공공재정지급금의 범위에 관한 규정	2019. 12. 30.	2020. 7. 30.	공공재정환수제도과

2020 국민권익 백서 www.acrc.go.kr