발 간 등 록 번 호
11-1440100-000039-10

# 2021 국민권익 백서

ACRC

ACRC Anti-Corruption & Civil Rights Commission

국민권익위원회

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

2021년에도 우리 위원회는 '청렴하고 공정한 대한민국'을 만들기 위해 반부패·공정 개혁에 박차를 가하였으며, 국민의 고충을 가장 가까이에서 듣고 해결함으로써 '국민에게 힘이 되는 국민권익위원회'가 되기 위해 최선의 노력을 다하였습니다.

지난해 초 LH 사태로 인해 실추된 공직사회에 대한 국민 신뢰를 회복하고, 공직사회의 청렴성과 공정성을 제고하기 위해 '반부패·청렴 혁신 10대 과제'를 발표하여 추진하고, 공직자의 부정한 사익추구 행위를 근절하기 위한 근본적 대책으로 「공직자의 이해충돌 방지법」을 제정하였습니다.

또한, 부패신고 피신고자에 대한 조사기능을 보강하여 부패신고 사건 처리 시 피신고자에 대한 사실관계를 확인하고 소명기회를 부여할 수 있게 되었습니다. 아울러, 공익신고 대상 법률을 확대(총 471개)하여 신고자 보호 범위를 획기적으로 넓히고, 부패·공익신고자에 대한 적극적 보호·보상을 추진하였습니다.

이 같은 노력의 결과, 국제투명성기구(TI)가 발표한 2021년 국가청렴도(CPI)가 5년 연속 상승('17년 51위→'21년 32위)하며 역대 최고 순위와 최고 점수(62점)를 기록하였으며, 유럽반부패연구센터(ERCAS)에서 발표한 2021년 공공청렴지수(IPI) 평가결과 총 114개국 중 18위, 아시아 지역에서 1위를 기록해 우리나라의 청렴수준에 대한 국제사회의 높아진 평가를 확인할 수 있었습니다.

국민의 권익보호를 위해서도 적극 노력했습니다. 소외지역·취약계층을 위한 '달리는 국민신문고'를 통해 현장 중심의 권익구제를 강화하였고, 사회적 파급효과가 큰 대규모 민원에 대해서는 현장조정을 통해 갈등을 선제적으로 해소하였습니다. 또한, 행정심판을 통한 권익구제도 확대하였습니다. 작년 한 해 행정심판 일반사건 인용률이 역대 최고를 기록하였으며, 소상공인·저소득층을 중심으로 행정심판 국선변호사 지원 대상을 확대했습니다.

아울러 소통과 참여에 기반한 촘촘한 국민 권익구제를 위해 작년 7월 적극행정 국민신청제와 소극행정 재신고제를 도입하였고, 디지털 국민 정책참여 플랫폼인 '국민생각함'을 통해 부동산

# 발간사

중개수수료, 탄소중립 등 국정 주요 현안에 대한 의견수렴과 제도개선 권고 및 정책 제안도 적극 실시하였습니다.

국민권익위원회는 2022년에 반부패·공정개혁을 완수하여 우리나라가 명실상부한 청렴선진국으로 도약할 수 있도록 최선의 노력을 다하는 한편, 국민 편에 서서 고충과 사회갈등을 적극 해결하는 든든한 '권익해결사'로서 국민권익을 끝까지 책임지는 데 앞장서겠습니다.

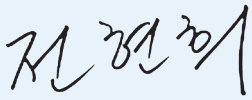
2022년 5월 본격 시행되는 「공직자의 이해충돌 방지법」의 차질 없는 시행준비와 '제2차 반부패 중·장기 종합계획 수립' 등을 통해 청렴선진국에 걸맞은 반부패 청렴정책을 혁신하겠습니다. 아울러, 청렴교육을 확대하고 청렴윤리경영 지원을 강화하여 사회 전 부문에 반부패·청렴문화를 정착시켜 나가겠습니다. 또한, 국민이 안심하고 신고할 수 있도록 부패·공익신고자에 대한 보호·보상제도를 더욱 강화해 나가겠습니다.

또한 코로나19로 어려움을 겪고 있는 사회 취약계층, 영세 소상공인 등의 고충을 최우선적으로 해결하고, 집단민원을 적극 조정 해결해 사회적 갈등을 사전에 예방하겠습니다. 디지털 대전환 시대를 맞아 현재의 디지털 국민소통 플랫폼인 국민신문고와 국민생각함에 보다 진일보된 디지털 신기술을 접목하여 '디지털 국민권익 플랫폼'을 구축하겠습니다. 이를 통해 다양한 국민의 목소리를 수집·분석하여 개별 민원·사건처리에서 나아가 보다 근본적인 문제해결을 위해 불합리한 법령과 정책·제도를 적극 개선해 나가는데 앞장서겠습니다.

「2021 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.

2022년 2월

국민권익위원회 위원장 **전 현 희**



목 차

## 제1편 국민권익정책의 평가와 나아갈 길


제1장 지난 5년의 성과와 발전방향 3
1. 지난 5년간 주요 성과 4
2. 앞으로 나아갈 길 9

제2장 국민권익위의 조직과 운영 14
1. 조직과 예산 14
2. 위원회 운영 17

제3장 주요 대외 협력 활동 21
1. 반부패·권익증진 민·관 협력 및 윤리준법경영 지원 21
2. 국제교류 36
3. 위원회 홍보 48


## 제2편 청렴한국 실현을 위한 반부패 정책 추진


제1장 범정부 반부패 정책 중점 추진 61

제1절 공정사회 반부패정책협의회 운영 61
1. 추진배경 및 연혁 61
2. 구성 및 기능 63
3. 제7차 협의회 주요 내용 64
4. 향후 계획 65

제2절 5개년 반부패 종합계획의 차질 없는 이행관리 66
1. 추진배경 66
2. 주요 내용 66
3. 5개년 반부패 종합계획 이행점검과 주요 성과 67
4. 향후 계획 68

제3절 컨트롤 타워로서의 공공기관 감사관 회의 운영 69
1. 개 관 69
2. 주요 내용 70
3. 향후 계획 71

제2장 국민의 눈높이에 부응하는 부패현안 신속 대응 72

제1절 공공기관 채용비위 근절 추진 72
1. 추진배경 및 경과 72
2. 제4차 공공기관 채용실태 정기 전수조사 73
3. 향후계획 74

제2절 공무원 행동강령 점검 및 제도 강화 75
1. 공직자 행동강령 제도 개관 75
2. 2021년 주요 추진 성과 76
3. 행동강령 조사 및 점검 76
4. 향후 추진 방향 77

제3장 청렴한 공직사회를 위한 행위기준 정비 78

제1절 이해충돌방지법 제정 및 시행 준비 78
1. 추진배경 및 제정경과 78
2. 법 주요 내용 79
3. 시행 준비 81
4. 향후 계획 82

제2절 청탁금지법 운영 성과와 제도보완 83
1. 개 관 83
2. 추진 내용 및 성과 83
3. 향후 계획 88

제4장 각급기관의 청렴도 향상 지원 89

제1절 공공기관 청렴도 측정 89
1. 제도 개관 89

2. 2021년 측정 개요 및 개선 사항 90
3. 2021년 행정기관 및 공직유관단체 청렴도 측정 결과 91
4. 2021년 지방의회, 국공립대학, 공공의료기관 청렴도 측정 결과 93
5. '학교 현장의 예체능 분야 청렴수준' 조사 결과 96
6. 결과 활용 및 향후 계획 96

제2절 공공기관 부패방지 시책평가 97
1. 제도 개요 97
2. 2021년도 평가 체계 97
3. 2021년도 평가 결과 98
4. 시사점 104

제3절 공공기관 청렴수준 종합평가체계 구축 105
1. 추진배경 및 경과 105
2. 공공기관 청렴도 종합평가 개요 105
3. 기대효과 및 향후 계획 107

제4절 부패취약기관에 대한 청렴컨설팅 지원 108
1. 추진 배경 108
2. 추진 경과 108
3. 주요 내용 110
4. 추진 성과 111

제5장 실효성 있는 부패방지를 위한 법·제도개선 113

제1절 부패영향평가 제도 운영 113
1. 부패영향평가 제도 개요 113
2. 부패영향평가 추진 실적 114

제2절 일상 속 불공정·특혜 개선을 위한 제도개선 116
1. 추진 배경 116
2. 추진 결과 116
3. 주요 성과 및 향후 계획 117

제6장 청렴의식 확산을 위한 반부패 청렴교육 124
제1절 코로나 시대의 청렴교육 124
1. 청렴아카데미 운영 124
2. 사이버 청렴교육과정 운영 129
3. 청렴교육 콘텐츠 개발 131
제2절 청렴문화 확산을 위한 대국민 청렴 프로그램 운영 133
1. 일반 국민 대상 참여형 청렴교육 운영 133
2. 국민참여 청렴콘텐츠 공모사업 운영 137

제3편 체계적인 부패·공익신고 처리 및 신고자 보호

제1장 부패·공익 신고사건 처리를 통한 사회의 자정작용 촉진 143
제1절 부패·공익침해행위 신고제도 운영 143
1. 개관 143
2. 부패행위 신고사건 접수·처리 144
3. 공익침해행위 신고사건 접수·처리 148
4. 부패·공익신고자 보호제도 개선 추진 154
제2절 복지·보조금부정신고센터 운영 160
1. 개요 160
2. 신고센터 운영 성과 161
3. 향후 계획 165

제2장 실효성 있는 신고자 보호보상 166
제1절 부패·공익신고자 보호 166
1. 제도 의의 166
2. 주요내용 166
3. 보호활동 및 실적 168
4. 주요 사례 174

제2절 부패·공익신고자 보상 175
1. 신고자 보상·포상 제도 의의 175
2. 부패신고자 보상·포상 주요 내용 175
3. 부패신고자 보상·포상 지급실적 176
4. 공익신고자 보상·포상·구조 주요 내용 178
5. 공익신고자 보상·포상·구조 지급실적 180
6. 주요 사례 182

제3장 공공재정환수제도 활성화 추진 183

제1절 공공재정환수제도 안착을 위한 제도개선 183
1. 공공재정환수법 시행 183
2. 공공재정 환수 사각지대 해소를 위한 제도의 개선 184

제2절 공공재정환수제도 안착 및 활성화 추진 185
1. 공공재정환수법 대국민 홍보 및 공공기관 대상 설명회 개최 185
2. 공공재정 통합관리시스템 운영 186
3. 이행실태 점검 187
4. 향후 계획 188

제4장 비위면직자등 취업제한제도 운영 189

제1절 비위면직자등 취업제한제도 운영 189
1. 제도 개요 189
2. 운영 실적 190
3. 비위면직자등 사전조회시스템 구축·운영 191
4. 2021년 주요 실적 192
5. 향후 계획 194

제5장 청렴포털 시스템 고도화로 반부패 업무 혁신 195

제1절 청렴포털 시스템 고도화로 반부패 업무 혁신 195
1. 제도 개요 195
2. 추진 경과 196
3. 주요 성과 197
4. 향후 계획 200

## 제4편 현장중심의 고충 해결을 통한 국민권익 보호


제1장 고충민원 처리 제도 ····· 203
1. 고충민원의 개요 ····· 203
2. 시민고충처리위원회(지방옴부즈만) 협력·지원 및 교육 ····· 204
3. 지자체 등 행정기관 대상 민원서비스 종합평가 ····· 205
4. 적극행정 면책의 추진 ····· 205

제2장 고충민원 접수 및 처리 현황 ····· 207
1. 2021년 국민고충 처리의 특징 ····· 207
2. 고충민원 접수·처리 ····· 208
3. 시정권고·의견표명 현황 ····· 211

제3장 국민체감을 높이는 국민고충 상담 및 처리 ····· 215
1. 개요 ····· 215
2. 국민권익 사각지대 해소를 위한 '달리는 국민신문고' 운영 ····· 216
3. 긴급현안 대응을 위한 국민고충긴급대응반 운영 ····· 222

제4장 국민의 권익구제 강화를 위한 노력 ····· 223
1. 개요 ····· 223
2. 대안적 분쟁해결 활성화를 위한 집단민원 조정 ····· 224
3. 민원서비스 품질 향상을 위한 행정기관 고충민원 처리실태 평가 ····· 232
4. 지역주민의 권익 강화를 위한 시민고충처리위원회 활성화 ····· 234
5. 각급 기관 및 조사관 역량 강화를 위한 교육 ····· 235
6. 고충민원 특별조사팀 운영 ····· 236

제5장 분야별 고충민원의 처리 ····· 241
1. 행정·문화·교육 분야 ····· 241
2. 국방·보훈 분야 ····· 249
3. 경찰 분야 ····· 256
4. 재정·세무 분야 ····· 264

5. 복지·노동·방송통신 분야 268
6. 산업·농림·환경·해양 분야 276
7. 주택·건축 분야 283
8. 도시·수자원 분야 287
9. 교통·도로 분야 292
10. 기업고충 분야 296

## 제5편 공정하고 신속한 행정심판 운영

제1장 행정심판제도 운영 303

제1절 행정심판제도의 개요 303
1. 행정심판제도의 주요 기능 303
2. 행정심판위원회의 성격 및 종류 304

제2절 행정심판제도의 운영 310
1. 적극적이고 따뜻한 행정심판 310
2. 행정심판 유관기관 교류·협력 및 직원 역량강화 317
4. 협력하고 소통하는 행정심판 321

제2장 중앙행정심판위원회 운영 성과 326

제1절 행정심판 사건 접수·처리 326

제2절 유형별 분석 327
1. 개 관 327
2. 일반사건 328
3. 보훈사건 329
4. 운전면허사건 330

제3절 처리기간 332

제4절 구술심리 333

제5절 집행정지 및 임시처분 334

제6절 행정심판 주요 재결례 336
1. [2020-7109] 의사자 인정거부처분 취소청구 336
2. [2020-22445] 청년구직활동지원금 환수처분 취소청구 337
3. [2021-4963] 국가유공자법 적용배제결정 등 취소청구 338
4. [2021-4459] 체당금 확인불가통지 취소청구 339
5. [2020-22122] 국가유공자 사실혼배우자 등록거부처분 취소청구 340
6. [2020-19816] 자동차운전학원 운영정지처분 취소청구 341
7. [2021-7430] 전시근로역 편입거부처분 취소청구 342
8. [2020-21450] 출산육아기 고용안정장려금 지급거부처분 취소청구 343
9. [2021-6319] 의사면허 자격정지처분 취소청구 344
10. [2021-15483] 동물장묘업등록 이행청구 345

제3장 온라인 행정심판 허브시스템 구축·운영 346

제1절 추진배경 346
1. 온라인 행정심판 허브시스템 개요 346
2. 구축 배경 346
3. 추진경과 347

제2절 시스템 구축 및 운영 348
1. 시스템 구축 348
2. 시스템 운영 350

제3절 성과 및 향후 계획 351
1. 성과 351
2. 향후 계획 353

제6편 국민소통을 통한 정책 환류 강화

제1장 국민중심의 소통 시스템 운영 357

제1절 국민신문고 운영 357
1. 원스톱(One-Stop) 소통시스템 구현 357

2. 국민신문고 민원시스템 운영 361
3. 국민신문고 시스템 개편으로 소통·참여 서비스 개선 363

제2절 온라인 민·관 협치 기반 마련 366
1. 국민제안 366
2. 국민의 정책참여, 국민생각함 368

제2장 국민콜110(정부민원안내) 운영 373
1. 국민콜110(정부민원안내) 운영 개요 373
2. 민원상담 접수·처리현황 374
3. 국민콜110 각종 활동사항 378
4. 향후 계획 379

제3장 민원 상담안내 내실화 380
1. 정부합동민원센터 민원실 운영 전반 380
2. 조사관에 의한 민원상담·안내 381
3. 전문·민원 상담위원에 의한 민원상담·안내 382
4. 대국민 접근 편의성 제고를 위한 온라인상담 385
5. 복합민원에 대한 합동상담 및 민원상담협의회 운영 활성화 386
6. 현장 민원해결을 위한 달리는 국민신문고 상담버스 운영 388
7. 대통령비서실 서신민원 처리 지원 388

제4장 민원 빅데이터 분석을 통한 정책 개선 390
1. 다양한 유형의 민원데이터 분석 392
2. 민원데이터를 활용한 협업 396
3. 민원분석시스템 운영 및 공공데이터 개방 398
4. 향후 발전계획 401

제5장 적극행정제도 활성화 403
1. 적극행정 국민신청제도 운영 403
2. 소극행정 예방 및 근절 노력 408

## 제7편 부패 및 국민불편 유발 요인의 근원적 해소를 위한 제도개선


제1장 제도개선 업무개요 및 2021년 주요 성과 413

제1절 제도개선 업무개요 413
1. 제도개선 의의 413
2. 주요 기능 413

제2절 2021년 주요 성과 415
1. 고질적·구조적 부패 근절을 위한 취약분야 제도개선 415
2. 민생경제 어려움 해소 및 사회안전망 강화를 위한 제도 개선 416
3. 제도개선의 실질적 효과 발생을 위한 사후관리 강화 418

제2장 부패 취약분야 개선 사례 420

제1절 국민 생활 속 불공정 개선 420
1. 대학교원 채용 공정성 강화 420
2. 공연예술분야 공모·지원사업 공정성 개선 421
3. 사립학교 사무직원 채용 투명성 제고방안 423
4. 건설업사업관리(감리)제도의 불공정 관행 개선 424
5. 일상 속 불합리한 차별적 제도·관행 개선 425

제2절 공직사회에 남아있는 불합리한 관행 개선 427
1. 지자체 장기근속·퇴직(예정) 공직자 대상 국외여행 등 일률적 지원 관행 개선 427
2. 공공부문 성범죄, 음주운전 징계 실효성 제고 방안 428
3. 개발공기업 임직원의 내부정보 활용 투기 방지 방안 429
4. 지방자치단체 특별조정교부금 투명성 제고 430
5. 국·공립대학 임의협의체 관리 투명성 제고 431
6. 국·공립대학 학생지도비용 운영 투명성 제고 432
7. 공공기관 소송비용 업무처리 개선 433

제3절 부패 사각지대 개선 435
1. 자동차 배출가스저감장치 보조금 투명성 제고 435
2. 위반회수에 따른 가중처분 기준의 명확화 방안 436

3. 농·임·어업용 면세유 공급·관리의 사각지대 해소 437
4. 지방자치단체 사회복지시설 위탁운영 투명성 제고 439
5. 가짜석유 유통 근절 실효성 제고방안 440

제3장 고충·민원 빈발분야 개선 사례 443

제1절 제도개선을 통한 민생경제 회복 지원 443
1. 부당한 자동차운전 학원 수강료 조정제도 개선 443
2. 주택의 중개보수 및 중개서비스 개선 445
3. 지역중소건설업체 권익보호 방안 447
4. 전기·수소차 구매·운행 지원제도 개선 448
5. 건설엔지니어링업체(기술인) 권익보호 방안 450

제2절 사회안전망 강화 451
1. 장기기증제도 실효성 제고방안 451
2. 군(軍) 지뢰의 민간인 피해방지 및 관리체계 강화 452
3. 아동급식제도 사각지대 개선 454

제3절 국민불편 해소 456
1. 불합리한 학원업 종사자 연수제도 개선 456
2. 유족부담 경감을 위한 화장장려금 지급 제도 개선 458
3. 불합리한 채용 신체검사 개선 방안 459
4. 물 환경 관련 부담금 조례 불합리 개선 460
5. 대중골프장 운영의 관리·감독 강화 방안 461

부록

1. 역대 위원장·부위원장 명단 465
2. 국민권익위원회 위원 명단 466
3. 중앙행정심판위원회 위원 명단 467
4. 국민권익위원회 소관 법령·행정규칙 현황 471

# 제1편
# 국민권익정책의 평가와 나아갈 길

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

**제1장** 지난 5년의 성과와 발전방향
**제2장** 국민권익위의 조직과 운영
**제3장** 주요 대외 협력 활동

# 제1장 지난 5년의 성과와 발전방향[1)]

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 디지털 국민참여·소통 플랫폼을 운영하고 국민참여를 실질적으로 확대하기 위해 다각적인 노력을 기울였다.

2020년부터 본격화된 '코로나19'의 전세계적인 유행이 2년 여 간 계속되면서 국민들은 힘든 시간을 겪고 있으며, 사회적 갈등도 곳곳에서 표출되고 있다. 정부가 앞장서서 국민들의 아픔과 고충을 해결하고, 다양한 사회적 갈등과 불공정·부조리 문제에 대해 적극적으로 대응해야 할 필요성이 그 어느 때 보다 큰 시점이다.

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 지난 5년간의 주요 업무추진 실적·성과와 함께 향후 국민권익위가 나아갈 방향과 정책에 대해 소개한다.

1) 기획재정담당관 정은수 사무관

# 1. 지난 5년간 주요 성과

## 가. 지속적인 반부패·공정 개혁 주도로 국가청렴도 제고

국민권익위는 범정부 반부패 총괄기관으로서 청렴하고 공정한 사회를 위한 반부패·공정 개혁을 선도하여 청렴의 가치가 공직사회에 뿌리내리고 국민이 변화를 체감할 수 있도록 정책적 노력을 집중하였다.

먼저, 대통령 주재 '공정사회 반부패정책협의회' 운영을 통해 범국가 차원의 종합적·체계적인 반부패 개혁을 지속적으로 추진하였다. 2017년 9월 첫 회의를 시작으로 총 7차례의 회의를 통해 공직자 부동산투기 근절, 사교육 불공정 해소, 공공분야 갑질 근절, 분야별 전관특혜 근절 등 범정부 차원의 다양한 반부패· 공정과제를 발굴하여 논의하였다.

또한, 2018년 3월에는 국민권익위와 함께 경제계, 직능계, 시민사회, 학계, 언론계, 공공 등 사회 각계가 참여하는 '청렴사회민관협의회'가 출범하여 국민의 눈높이에서 반부패·청렴 이슈를 의제화하고 우리 사회의 부패문제 개선을 위한 해결방안을 제시하였다. 지난 4년 간 총 17회의 민관협의회 회의를 통해 민간위원을 중심으로 '특수활동비 편성·집행 개선', '공익신고자 보호 강화', '공직자 재산등록·공개 제도 개선' 등 굵직한 현안에 대한 반부패 정책 제안을 마련하여 언론에 발표하였다.

공직자의 부패를 선제적으로 차단하고 국가재정 누수를 방지하기 위한 제도적 기반도 강화하였다. 2021년 5월에는 사적 이해관계자 신고 및 회피·기피 신청, 가족 채용 제한, 수의계약 체결 제한, 직무상 비밀 이용 금지 등을 포함하는 「공직자의 이해충돌 방지법」이 제정되어 2022년 5월부터 시행될 예정이고, 2020년 1월부터는 「공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률」이 시행되어 부당한 방법으로 보조금 등을 지급받은 경우 지급받은 금액의 최대 5배까지 환수할 수 있도록 하여 공공재정의 공정성과 투명성을 제고할 수 있게 되었다.

2020년에는 코로나19로 인한 위기를 기회로 활용하여 세계 최대 규모의 민관 합동 반부패 회의인 제19차 국제반부패회의(IACC; International Anti-Corruption Conference)를 최초의 온라인 회의로 개최하였다. 대한민국 대통령, UN·OECD·월드뱅크 사무총장, IMF 총재 등 700여 명의 연사와 각국 정부와 국제기구, 국제NGO,

기업 등 세계 반부패 전문가 1만여 명 등 총 160만여 명이 참여하여 성공적으로 개최된 가운데, 동 회의에서 '서울선언문'을 공표하면서 K-청렴의 세계적인 확산을 주도하였다.

이러한 노력으로 국제투명성기구(TI; Transparency International)에서 매년 발표하는 국가청렴도(CPI; Corruption Perceptions Index)가 5년 연속 상승하여 2021년에는 역대 최고 점수인 62점으로 세계 32위를 기록하였고, 유럽반부패 국가역량연구센터(ERCAS; European Research Centre for Anti-corruption and State-Building)에서 격년으로 발표하는 공공청렴지수(IPI, Index of Public Integrity)가 2021년 8.09점으로 세계 18위, 아시아에서 1위를 기록하는 등 반부패 분야에서 우리나라의 국제적인 위상도 날로 높아지고 있다.

## 나. 국민 눈높이에 맞지 않는 반부패 현안에 대한 적극적인 대응

국민권익위는 각종 사회적 부패·불공정 이슈에 기민하게 대응하여 문제가 확인된 경우에는 법과 원칙에 따라 철저하게 대응하고 재발방지를 위한 대책을 수립하여 유사한 부패의 발생을 근본적으로 차단하고자 하였다.

2017년 강원랜드 채용비리 사건이 발생하자 국민권익위 주도로 기획재정부, 행정안전부 등 관계기관이 참여하는 채용비리근절추진단을 설치하고, 정부합동 공공기관 채용실태 전수조사를 정례화하여 채용비리 603건을 적발하고 피해자 3,413명을 구제하는 한편, 채용비리를 근본적으로 차단하기 위해 특별채용 규정 삭제 등 관련 제도개선을 실시하였다.

2021년 초, 일부 LH 공직자의 직무상 정보를 이용한 부동산 투기 의혹이 불거지자 국민권익위는 공공기관 감사관 회의 및 지방자치단체 업무협약 등을 통한 신속한 대응체계를 구축하고 반부패·청렴 10대 과제를 선정 및 추진하였다. 같은 해 4월부터 8월까지는 여·야 국회의원의 요청에 따라 국회의원 부동산 전수조사를 실시하여 국회의원 290명 및 가족 1,035명 등 총 1,325명의 7년 간 부동산 거래 및 보유 내역 전체를 조사하고 추가적인 조사가 필요한 30건(25명)을 정부합동 특별수사본부에 송부하는 등 국민의 눈높이에서 공정하고 철저한 조사를 실시하였다.

한편, 국민권익위는 국민들이 생활 속에서 느끼는 불공정과 부당한 관행을 근절하기 위해 2018년 12월부터 범정부 생활적폐대책협의회를 운영하면서 총 9차례에 걸친 회의를 통해 학사비리 근절 및 유치원 공공성 강화를 위한 고등교육법· 사립학교법·유치원 3법 개정과 갑질 근절을 위한 직장 내 괴롭힘 금지, 불법 의료기관 근절을 위한 의료법·건강보험법·범죄수익환수법 개정 등을 추진하여 국민이 체감할 수 있는 생활 속 반칙과 특권 해소를 위해 지속적으로 노력하였다.

## 다. 실질적인 신고자 보호를 위한 신고자 보호제도 강화

국민권익위는 부패행위와 공익침해행위를 신고한 신고자를 보호·지원하기 위한 제도적 기반을 더욱 강화하였다. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 개정으로 부패행위를 국회·법원에서 증언하거나 수사기관에 고소·고발한 사람도 보호 대상에 추가하는 한편, 「공익신고자 보호법」의 지속적인 개정을 통해 2011년 제정 당시 180개였던 공익신고 대상법률을 2021년 말에는 471개까지 추가하여 공익신고자 보호 범위를 획기적으로 확대하였다.

부패·공익신고자 보호 범위를 확대한 이러한 노력과 함께 신고자 보호 및 보상에 관한 규정도 강화하여, 변호사를 통한 비실명 대리신고 제도와 신고자 불이익조치에 대한 징벌적 손해배상제도를 도입(2018년)하였고, 신고자의 신분을 공개한 자에 대한 처벌을 강화(2018년, 2020년)하는 한편, 공익신고 보상금 상한액을 20억 원에서 30억 원으로 상향 조정(2018년)하여 신고자에 대한 충분한 보상이 이루어질 수 있도록 하였다.

부패·공익신고를 활성화하기 위한 이와 같은 제도개선 노력으로 부패신고는 2017년 4,066건에서 2021년 9,690건, 공익신고는 2017년 2,521건에서 2021년 4,531건으로 증가하였다. 부패·공익신고자 보호 건수도 2017년에는 17건에 불과하였던 것이 2021년에는 61건으로 대폭 증가하였고, 신고자에게 지급된 보상금과 포상금은 2017년 약 42억 원에서 2021년 약 44억 원으로 증가하여 신고자에 대한 보호 및 지원 실적이 점차 개선되고 있는 것으로 나타났다.

## 라. 국민중심·현장중심의 사회갈등과 고충 해결

국민권익위는 범정부 권익구제 주무기관으로서의 활동도 적극 전개하였다.

먼저, 국민의 권리를 침해하거나 불편·부담을 주는 고충민원을 적극적으로 해결 하였다. 2017년부터 2021년까지 총 82,900건의 민원을 처리하여 그 중 11,816건을 인용해결해 국민의 권익을 적극적으로 구제하였다. 같은 기간 동안 민원현장을 직접 찾아가는 지역형·맞춤형 달리는 국민신문고를 425회 운영하여 4,745건의 민원을 현장에서 해결하였고, 국민고충 긴급대응반을 신설하여 코로나19로 어려움이 가중된 소외지역 주민과 사회적 약자들의 민원을 신속하게 해결하고자 하였다. 2019년 10월에는 여러 기관과 관련된 민원을 칸막이 없이 한 곳에서 한 번에 상담할 수 있도록 정부합동민원센터를 개소하여 2021년 말까지 약 9만여 건의 민원 상담을 제공하였고, 정부민원안내 전화인 국민콜110을 통해 1일 평균 1만 건이 넘는 국민들의 상담요청에 대응하고 있다.

한편, 국민권익위는 지자체 등에서 원만히 해결되지 못하고 장기간 표류하고 있는 집단민원을 발굴하여 적극적인 조정을 통해 해결함으로써 갈등으로 인한 사회적 비용을 절감하고, 주민들의 숙원을 해결하였다. 수십 년 간 해결되지 못한 양구군 민통선 내 무주부동산 문제 및 경주 한센인촌의 열악한 주거환경 등이 국민권익위의 조정을 통해 해결되었고, 사회적 관심이 집중되었던 대한항공 송현동 부지 매각을 둘러싼 ㈜대한항공과 서울특별시, 한국토지주택공사 등 관계기관의 이견도 국민권익위의 중재로 모두가 만족하는 합의안을 도출할 수 있었다. 2020년에는 집단민원을 보다 체계적이고 전문적으로 해결하기 위한 「집단민원조정법(안)」이 국회에서 발의되어 해당 법률의 주관 기관으로서 동법의 제정을 위한 노력도 적극적으로 기울이고 있다.

국민권익위는 중앙행정심판위원회를 통해 2017년부터 2021년까지 5년 간 116,633건의 행정심판 사건을 접수하여 행정청의 위법·부당한 처분 등 총 12,248건의 청구를 인용하였다. 일반사건의 인용률을 높이기 위한 노력을 지속적으로 기울인 결과, 일반사건의 인용률이 2017년 14.0%에서 2021년 19.7%로 대폭 상승한 반면, 음주운전으로 인한 면허 취소 등 운전면허 사건의 경우에는 음주운전에 더욱 엄격해진 사회변화를 반영하여 같은 기간 동안 인용률이 16.8%에서 7.9%로 하락하였다.

2018년에는 행정심판 조정제도를 도입하여 2021년 말까지 총 73건의 행정심판 사건을 당사자 간 합의 하에 조정을 성립시키는 등 당사자 사이의 원만한 갈등해결을 통해 폭넓은 권익구제를 추진하고자 힘썼다. 같은 해 행정심판 국선대리인 제도가 도입되어 사회경제적 약자의 행정심판 이용을 지원하여 336건의 행정심판이 국선대리인을 통해 처리됨으로써 권익구제의 사각지대를 제거하고자 하였다.

### 마. 디지털 참여·소통 플랫폼 운영과 정책·제도 개선

국민권익위는 국민신문고, 국민생각함 등 다양한 디지털 참여·소통 플랫폼을 총괄하는 대국민 접점기관이다. 지난 2020년에는 2005년부터 운영되어 온 국민신문고가 보다 편리하고 효율적인 플랫폼으로 기능할 수 있도록 시스템을 전면 개편하였고, 2021년에는 13,265,060건의 민원이 향상된 시스템을 통해 접수·처리됨으로써 국민신문고 민원 1천만 건의 시대를 열었다.

2016년 1만6천여 명의 참여로 시작한 국민생각함은 6년만인 2021년 약 28배 증가한 44만5천여 명이 참여하는 대한민국의 대표적인 디지털 정책참여 플랫폼으로 성장하였다. 특히, 최근에는 '코로나19 관련 온라인 개학', '부동산 중개수수료', '수술실 CCTV 설치' 등 주요 사회적 현안에 대한 설문조사를 실시하여 국민들의 적극적인 정책참여를 통한 정책변화의 동력을 제공하였다.

또한, 국민권익위는 정부의 주요 정책과 사회 현안에 대한 민원데이터 분석을 통해 각급 기관의 정책개선도 적극적으로 지원하였다. 미세먼지, 코로나19, 탄소중립 등 주요 사회 이슈에 관한 민원분석을 통해 관계기관과 협력하여 제도개선을 이끌어냈고, 2019년 1월부터는 '한 눈에 보는 민원 빅데이터' 사이트를 개설하여 각급 기관과 국민에게 민원분석 결과를 제공하고 있다.

다양한 경로를 통해 접수된 국민의 목소리는 제도와 정책의 문제를 발굴하고 개선하는 노력으로 이어진다. 국민권익위는 불공정·부패 관행을 개선하고 국민 불편사항을 근원적으로 해소하기 위해 '퇴직자단체와의 수의계약 금지', '행정기관 공모전 공정성·신뢰성 제고', '주택 중개보수 및 중개서비스 개선', '아동급식 사각지대 해소' 등 최근

5년 간 266건의 제도개선을 관계 기관에 권고하였으며, 단 3건을 제외한 263건이 수용되어 실질적인 변화로 이어졌다.

2021년에는 국민의 적극행정 신청을 국민권익위가 검토하여 관계기관에 의견을 제시하고 소극행정 신고처리 결과 대한 불만을 국민권익위에 재신고하는 적극행정 국민신청제와 소극행정 재신고제가 도입되어 국민이 주인이 되는 행정 구현에 한 발 더 다가서는 제도적 기반을 마련하였다.

## 2. 앞으로 나아갈 길

2022년에도 국민권익위는 '청렴하고 공정한 대한민국, 국민권익을 책임지는 정부'라는 비전 아래 반부패·공정 개혁을 완수하여 명실상부한 청렴선진국으로의 도약을 주도하는 한편, 국민고충과 사회갈등을 적극적으로 해결하여 국민 곁의 든든한 권익 해결사로 자리매김할 계획이다.

### 가. 반부패·공정 개혁 완수를 통한 청렴수준의 획기적 제고

첫째, 청렴선진국에 걸맞은 반부패·청렴 정책을 혁신해 나갈 것이다.

2022년 5월 19일부터 본격 시행되는 「공직자의 이해충돌 방지법」의 차질 없는 시행을 위해 법 적용대상자인 200만 여명의 공직자를 대상으로 체계적으로 교육을 실시하고, 제도운영을 위한 기반 마련과 시스템의 준비에도 만전을 기할 계획이다. 이와 함께, 각급 공공기관의 이해충돌방지담당관을 조속히 지정·운영 하도록 지원하여 제도를 조기에 정착시킬 예정이다.

국가청렴도 20위권에 안정적으로 정착하기 위한 핵심전략으로서 '제2차 반부패 중·장기 종합계획'을 수립하고, 청렴도평가 체계를 개편하여 각 기관의 반부패 노력과 부패인식·경험을 종합적으로 평가하는 한편, 공직사회 내 괴롭힘 등을 갑질 개념에 포함하도록 「공무원 행동강령」을 정비하고, 민간부문에 대한 공직자의 부정한 청탁을 금지하는 내용의 「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」 개정도 추진한다.

둘째, 사회 전 부문에 반부패·청렴 문화를 정착시키기 위해 노력할 것이다.

공직사회의 청렴의식을 재정비하기 위해 고위공직자의 대면 청렴교육을 의무화하고, 각 기관의 청렴교육 이수현황 및 실적을 기관 홈페이지 등에 공개하도록 하는 한편, 청렴교육 수요에 효과적으로 대응할 수 있도록 교육 인프라를 확대할 계획이다.

경영 분야의 청렴문화 확산을 위해서는 공기업 등의 윤리준법경영 지원을 위한 표준 윤리준법경영 프로그램을 마련하고, 청렴연수원에 윤리준법경영 교육 과정을 개설하는 동시에 각 기관의 자체 교육을 지원하기 위한 표준 교육과정도 개발·보급할 예정이다.

이와 함께 부패인식도조사 시 미래세대를 대상으로 특화된 측정을 실시하고, 그 결과를 정책에 반영하는 한편, 미래세대와 대학생 등을 대상으로 한 쉽고 흥미로운 청렴교육 프로그램을 개발하여 확대 운영할 계획이다. 아울러 2018년부터 채용 공정성을 제고하기 위해 매년 실시하고 있는 1,600여 개 공공기관 대상 '공공기관 채용비리 정기조사'도 실시한다.

셋째, 부패현안에 대해 신속하고 공정하게 대응할 것이다.

국민적 관심이 큰 부패 현안이 발생하는 즉시 신속한 실태점검을 통해 100일 이내에 개선대책을 마련한다. 2022년 2월부터는 부패신고 사건처리 과정에서 피신고자에게 자료제출 및 의견진술 기회가 제공됨에 따라 이를 적극 활용하여 부패신고 처리의 효율성도 높일 수 있을 것으로 기대된다.

지자체와 공공기관의 부패 취약분야를 적극 개선하기 위해 지방계약 분야와 불공정채용 실태, 부정청탁에 따른 예산지원 등을 집중 점검하고, 공공재정 누수 빈발분야를 집중 점검하고 개선하는 한편, 계약관계에서의 부정청구를 「공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률」의 적용대상에 포함시켜 제도의 사각지대를 해소할 계획이다.

마지막으로, 국민이 안심하고 신고할 수 있도록 부패·공익신고자에 대한 보호·보상 제도를 강화할 것이다.

여러 법률에 분산된 신고자 보호·보상 규정을 단일법으로 통합하여 법 적용 상의 혼란을 방지하고 신고 분야 간 형평성을 높이는 한편, 신고자에 대한 실질적인 지원이 가능하도록 보상 수준도 확대할 예정이다.

사회적 이슈가 되는 사안의 경우에는 국민권익위의 보호조치 결정전이라도 선제적으로 신고자의 지위를 인정하고 공표할 수 있도록 하고, 부패신고자에 대한 불이익조치 절차에 대한 일시정지 요건도 완화하여 보다 신속하고 실효적인 신고자 보호 조치가 이루어질 수 있도록 한다.

아울러 신고자에 대한 비밀보장을 강화하기 위해 신고자 색출행위나 중대한 과실로 인한 신고자 신분유출에 대한 처벌 규정을 신설하고, 온라인으로도 변호사를 통한 비실명 대리신고를 할 수 있도록 할 계획이다.

## 나. 국민 곁의 권익해결사로서 신속하고 적극적인 국민권익 구제

첫째, 취약계층이나 소상공인 등의 생활안정과 경영활동 회복을 최우선적으로 지원하고 집단민원의 해결에 집중할 것이다.

현장 중심의 신속한 권익구제를 위해 '달리는 국민신문고' 운영을 대폭 확대하고, 긴급한 고충현안이 발생하는 경우에는 긴급대응반을 투입하여 즉각적으로 해결하는 한편, 위기기업의 고충을 해결하기 위해 전문조사관이 현장을 방문하여 문제를 해결하는 '기동해결 특별컨설팅'의 운영도 확대할 계획이다.

다수 부처가 관련되거나 이해관계가 첨예한 집단민원은 중점과제로 선정해 고위급 대응 등을 통해 적극 해결하는 동시에, 집단민원 발생 원인을 분석하고 필요 시 기획조사와 연계하여 동일·유사한 집단민원의 발생을 근원적으로 예방할 것이다. 아울러 보다 효율적이고 체계적인 집단민원 조정·해결을 위한 제도적 기반으로서 국회에 계류 중인 「집단민원조정법(안)」이 조속히 제정될 수 있도록 지속적인 노력을 기울일 예정이다.

둘째, 지역의 고충민원을 지역이 스스로 해결하고 예방할 수 있도록 지방자치 단체에 설치하는 시민고충처리위원회와 적극 협력할 것이다.

시민고충처리위원회 설치 확대를 위해 지역의 특성을 고려한 다양한 운영 모델을 개발하여 보급하는 한편, 일정 규모 이상의 지자체에 시민고충처리위원회 설치를 의무화하는 방안을 추진할 계획이다.

또한, 주민들이 국민신문고를 이용하여 편리하게 시민고충처리위원회에 고충민원을 제기할 수 있도록 정보처리 시스템을 구축하고, 국민권익위와 시민고충처리위원회 간 상호 민원이송을 통한 '고충민원 분업처리 사업'을 전국으로 확대하여 지역 주민들의 고충민원을 효과적으로 처리할 예정이다.

이와 함께 검찰과 고위공직자범죄수사처 등 모든 수사기관과 관련된 국민의 권익 침해를 구제할 수 있도록 수사 옴부즈만을 도입하는 한편, 국방분야의 고충민원이나 성폭력·가혹행위에 대해 사건 초기부터 전문조사관을 지정하고 공익신고 유관 부서와 협업하는 등 분야별 옴부즈만 제도를 내실 있게 운영할 계획이다.

셋째, 행정심판을 통한 권익구제도 적극 강화할 것이다.

위법뿐만 아니라 부당한 처분에 의한 권익침해를 전향적으로 판단하고, 현장 증거조사 및 구술심리를 확대하여 행정심판 인용률을 제고하고자 한다.

국민이 전문가 도움 없이도 쉽게 행정심판을 청구할 수 있도록 청구서 자동완성 기능과 유형별 맞춤형 재결례를 제공하는 등 온라인 행정심판 창구의 이용 편의성을 높일 계획이다.

또한, 신속한 행정심판 재결을 위해 내용을 특정할 수 없는 청구에 대한 효율적 처리방안을 마련하고, 피청구인의 답변서 제출이 지연되는 경우에는 답변서 없이 재결할 수 있도록 「행정심판법」 개정을 추진한다.

## 다. 국민이 중심이 되는 디지털 플랫폼 정부 선도

첫째, 범정부 디지털 국민참여·소통 플랫폼을 적극 활용하여 명실상부한 국민권익의 시대를 선도할 것이다.

디지털 대전환 시대를 맞아 국민권익위는 현재의 시스템과 성과에 안주하지 않고 보다 진일보 된 디지털 신기술을 접목하여 국민의 불편과 민원을 효과적으로 해결하고 국민의 생각과 제안을 적극적으로 수렴하여 정책화 할 것이다.

이를 위해 온라인 민원 접수·처리 및 민원데이터 관리·분석·활용 근거 등을 규정한 「디지털 국민신문고법(안)」 제정을 통해 디지털 국민권익 플랫폼 대도약을 위한 기반을 마련하고, 디지털 국민신문고, 디지털 국민생각함, 디지털 국민권익 빅데이터 분석 시스템 고도화를 추진할 계획이다.

둘째, 국민신문고와 국민생각함, 민원분석시스템을 통해 수렴한 국민의 목소리를 반영하여 정책과 제도를 적극 개선해 나갈 것이다.

국민안전 강화, 불공정 관행 근절 등 국정운영 방향에 맞춘 민원 빅데이터 분석을 실시하고, 빅데이터를 보유한 외부기관과의 데이터 융합과 협업을 확대하는 한편, 국민들도 민원데이터를 직접 분석해 활용할 수 있도록 데이터 개방을 폭넓게 확대할 예정이다.

또한, 사회변화에 따라 새롭게 등장하는 부패 요인과 국민 불편을 개선하고, 고질적으로 반복되는 부패관행을 혁신하기 위한 제도개선도 적극 추진한다.

마지막으로, 정부합동민원센터를 통해 민원 상담과 해결을 활성화 할 것이다.

사회 이슈를 반영하여 계기별 집중 민원상담기간을 운영하고, 다수기관과 관련된 복합민원은 민원상담협의회를 통해 적극 조정하여 해결할 것이다.

2023년까지 96개 정부 콜센터 시스템을 통합하고, AI 자동상담을 도입하여 365일 24시간 중단 없는 민원상담이 이루어질 수 있도록 '지능형 통합콜센터' 구축 준비에도 만전을 기할 것이다.

# 제2장 국민권익위의 조직과 운영

## 1. 조직과 예산

### 가. 위원회 기구[2)]

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('21.12.31. 현재 70명)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.

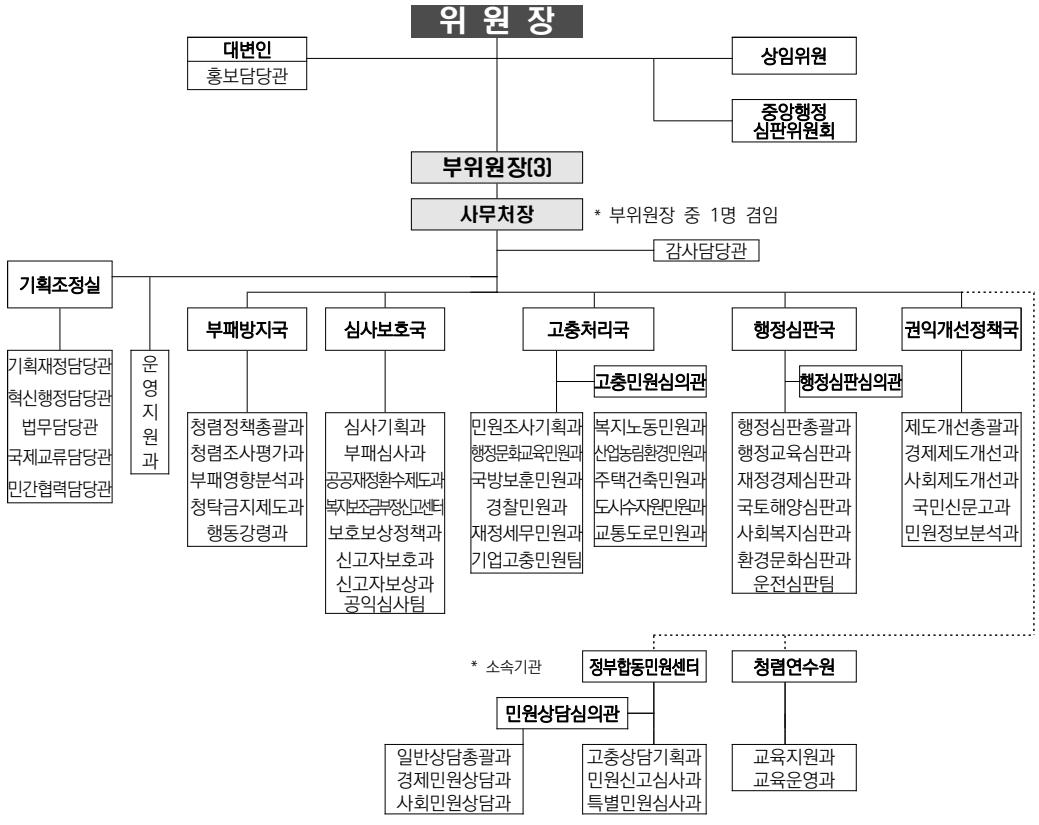
사무처에 보조기관으로 운영지원과·부패방지국·심사보호국·고충처리국·행정심판국·권익개선정책국을 두고 있다. 보좌기관으로는 위원장 밑에 대변인을 두고, 사무처장 밑에 기획조정실과 감사담당관을 둔다. 국민권익위의 본부 기구는 1실 5국 2관 1대변인 41과이며, 정원은 563명('21.12.31기준)이다. 소속기관으로는 정부합동민원센터와 청렴연수원을 두고 있다. 정부합동민원센터는 고충상담기획과, 민원신고심사과, 특별민원심사과, 일반상담총괄과, 경제민원상담과, 사회민원상담과로 구성되며 정원은 54명이고, 청렴연수원은 교육지원과, 교육운영과로 구성되며 정원은 24명이다.

2) 혁신행정담당관 유준호 서기관

〈표 1-1〉 정 원

| 구 분 | 계 | 정무직 | 고공단 | 3·4급 | 4급 | 4·5급 | 5급 | 6급 이하 | 전문 경력관 | 연구사 | 특정직 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 정 원 | 563 | 4 | 17 | 14 | 35 | 41 | 206 | 234 | 8 | 1 | 3 |

[ 그림 1-1 ] 기구도표




## 2021년 주요 직제개편

「공익신고자 보호법」이 개정('20.11.20.시행)되어 공익신고 대상법률이 대폭 확대됨에 따라 증가하는 공익신고사건을 처리하기 위해 필요한 정원 3명을 증원하고 행정심판위원회의 운영 효율화를 위해 직종(9급→전문경력관)을 조정하였으며 위원회 내 공공데이터 제공· 이용 및 데이터기반행정 활성화를 위해 필요한 인력 2명을 증원함

## 나. 예산[3)]

2021년도 세입예산은 4억 7,900만 원이며, 총 세출예산 규모는 908억 3,500만 원이다. 일반회계 세출 인건비는 478억 3,300만 원, 기본경비는 74억 3,700만 원, 주요사업비는 355억 6,500만 원으로 편성되었다. 세출예산 중에서 인건비는 호봉 상승 등의 요인으로 전년 대비 1.7% 증액되었고, 기본경비는 관사 보증금 인상분 반영 등으로 0.5% 증액되었으며, 주요사업비는 홈페이지 개선, 국민신문고 기능 고도화 비용 반영 등에 따라 전년대비 0.3% 감액되었다.

〈 표 1-2 〉 세입예산 총괄표

(단위: 백만 원, %)

| 사 업 명 | '20예산 (A) | '21예산 (B) | 증감 (C=B-A) | 증감률 (C/A) |
|---|---|---|---|---|
| 합 계 | 471 | 479 | 8 | 1.7 |
| 과태료 | 30 | 60 | 30 | 100.0 |
| 기타경상이전수입 | 399 | 369 | △30 | △7.5 |
| 면허료 및 수수료 | 2 | - | △2 | 순감 |
| 기타잡수입 | 40 | 50 | 10 | 25.0 |

〈 표 1-3 〉 세출예산 총괄표

(단위: 백만 원, %)

| 사 업 명 | '20예산 (A) | '21예산 (B) | 증감 (C=B-A) | 증감률 (C/A) |
|---|---|---|---|---|
| 합 계 | 90,088 | 90,835 | 747 | 0.8 |
| 일반회계 | 90,088 | 90,835 | 747 | 0.8 |
| 인건비 | 47,029 | 47,833 | 804 | 1.7 |
| 기본경비 | 7,403 | 7,437 | 34 | 0.5 |
| 주요사업비 | 35,656 | 35,565 | △91 | △0.3 |
| ㅇ청렴권익문화확산 | 1,315 | 1,618 | 303 | 23.0 |
| - 청렴권익정책알리기 | 1,315 | 1,618 | 303 | 23.0 |
| ㅇ청렴권익행정정보화 | 6,383 | 8,861 | 2,478 | 38.8 |
| - 행정정보시스템운영(정보화) | 3,506 | 5,137 | 1,631 | 46.5 |
| - 국민소통시스템 구축 및 운영(정보화) | 2,877 | 3,724 | 847 | 29.4 |

3) 기획재정담당관 박종환 주무관

| 사 업 명 | '20예산 (A) | '21예산 (B) | 증감 (C=B-A) | 증감률 (C/A) |
|---|---|---|---|---|
| ㅇ 청렴권익대내외협력강화 | 3,650 | 1,055 | △2,595 | △71.1 |
| - 반부패기술지원(ODA) | 132 | 78 | △54 | △40.9 |
| - 청렴권익국제교류 | 2,942 | 401 | △2,541 | △86.4 |
| - 청렴권익민간협력 | 576 | 576 | - | - |
| ㅇ 부패·고충제도개선및국민소통활성화 | 10,766 | 10,682 | △84 | △0.8 |
| - 부패·고충제도개선 | 74 | 74 | - | - |
| - 종합상담창구운영 | 10,692 | 10,608 | △84 | △0.8 |
| ㅇ 국민고충해소 | 1,295 | 1,625 | 330 | 25.5 |
| - 고충민원조사활동 | 1,295 | 1,625 | 330 | 25.5 |
| ㅇ 반부패청렴정책강화 | 11,087 | 10,580 | △507 | △4.6 |
| - 청렴도측정및부패영향평가 | 2,622 | 2,520 | △102 | △3.9 |
| - 청렴교육및의식확산 | 1,993 | 2,236 | 243 | 12.2 |
| - 공직자행동강령운영 | 90 | 90 | - | - |
| - 부패신고자보호보상 | 3,233 | 2,582 | △651 | △20.1 |
| - 공익신고제도운영 | 2,242 | 2,242 | - | - |
| - 정부보조금부정수급통합신고센터 및 공공재정환수제도 운영 | 400 | 401 | 1 | 0.3 |
| - 청탁금지제도운영 | 507 | 509 | 2 | 0.4 |
| ㅇ 행정심판 | 1,160 | 1,144 | △16 | △1.4 |
| - 행정심판운영 | 1,160 | 1,144 | △16 | △1.4 |

## 2. 위원회 운영[4)]

### 가. 위원회 구성

국민권익위는 부패방지권익위법 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 궐위된 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 궐위 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 및 행동강령 위반 신고의 처리, 법 제27조에 의한 정치·일반행정·법무·외교·국방·병무 분야 제도개선 추진 업무를, 제2분과 위원회는 부패신고 등에 관한 심사와 보호·보상에 관한 정책 개발 및 제도의 운영, 비위면직자 등의 취업제한 처리, 공익신고 및 청탁금지법 위반 신고의 처리, 신고자의 보호 신청 처리, 기타 제1분과위원회 분장 사항에 속하지 아니하는 사항을 처리하고 있다.

## 다. 위원회 운영실적

2021년에 전원위원회는 총 28회 개최하여 886건의 의안을, 소위원회는 총 225회 개최하여 13,802건의 의안을, 분과위원회는 총51회 개최하여 425건의 의안을 처리함으로써 위원회 주요 기능이 원활하게 추진되도록 하였다.

**〈 표 1-4 〉 2021년도 위원회 개최현황**

(단위 : 회, 건)

| 구분 | | | 2021년 |
|---|---|---|---|
| 전원위원회 | 회의개최 | | 28 |
| | 의결사항 | | 78 |
| | 결정사항 | | 629 |
| | 보고사항 | | 179 |
| | 계 | | 886 |
| 소위원회 | 제1소위 | 회의개최 | 45 |
| | | 처리안건 | 5,955 |
| | 제2소위 | 회의개최 | 45 |
| | | 처리안건 | 2,840 |
| | 제3소위 | 회의개최 | 45 |
| | | 처리안건 | 1,817 |
| | 제4소위 | 회의개최 | 45 |
| | | 처리안건 | 1,276 |
| | 제5소위 | 회의개최 | 45 |
| | | 처리안건 | 1,914 |
| | 계 | 회의개최 | 225 |
| | | 처리안건 | 13,802 |
| 분과위원회 | 제1분과위 | 회의개최 | 26 |
| | | 처리안건 | 190 |
| | 제2분과위 | 회의개최 | 25 |
| | | 처리안건 | 235 |
| | 계 | 회의개최 | 51 |
| | | 처리안건 | 425 |

# 제3장 주요 대외 협력 활동

## 1. 반부패·권익증진 민·관 협력 및 윤리준법경영 지원[5)]

### 가. 개관

국민권익위는 2008년 출범 이후 국민권익 보호 및 청렴문화 확산을 위해 시민사회단체와 소통·협력을 지속적으로 확대하는 한편, 경영부문의 윤리준법경영 확산을 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 출범시켰으며, 이후 위원 정수를 40인으로 확장시켜 반부패정책 논의과정에 다양한 목소리를 담고자 하였다.

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

---

5) 민간협력담당관 손치훈 사무관

2009년부터는 기업 임직원의 윤리준법경영에 대한 인식 제고와 업무역량 강화를 위해 기업 등 민간부문을 대상으로 윤리준법경영 교육과정을 운영하였으며, 국제 사회의 반부패·윤리라운드 강화 추세에 맞추어 경제단체 등 유관기관과 소통·협력도 강화하는 등 기업에서 윤리준법경영 문화가 확산·정착 될 수 있도록 지원하고 있다.

2021년부터는 공기업·민간기업 등 경영부문 전반의 윤리준법경영 문화 확산을 위해 '윤리준법경영 프로그램' 개발에 착수하였다. 윤리준법경영 프로그램은 각 기관이 자율적으로 윤리준법경영 체계를 갖추고, 부패리스크를 예방·탐지·개선할 수 있도록 하는 부패방지 측면의 '컴플라이언스 프로그램(compliance program)'으로, 2022년에 구체적인 가이드라인이 개발·배포될 예정이다.

## 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.

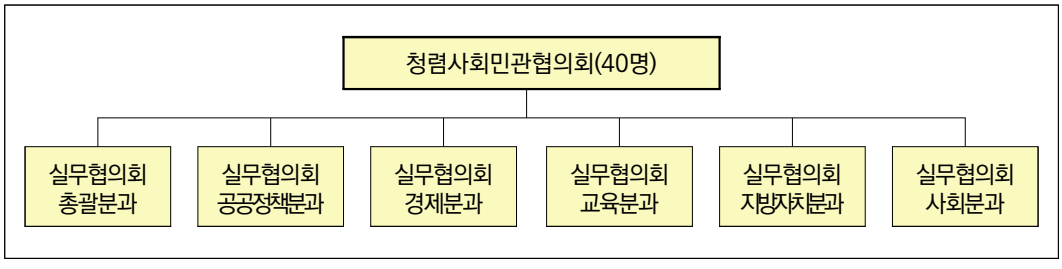
특히 2021년에는 다양한 시각에서 반부패정책을 논의할 수 있도록 반부패협력대사, 한국농축산연합회, 한국기자협회, 대한민국시도의회의장협의회, 청년정책 조정위원회 위원 등 5명의 위원을 신규로 위촉한 바 있다.

**청렴사회민관협의회 참여 기관·단체**

- **시민사회(9)**: 경제정의실천시민연합, 내부제보실천운동, 참여연대, 한국여성단체연합, 한국여성단체협의회, 한국YMCA전국연맹, 한국청소년단체협의회, 한국투명성기구, 흥사단투명사회운동본부
- **경제(6)**: 대한상공회의소, 유엔글로벌콤팩트한국협회, 윤경SM포럼, 중소기업중앙회, 한국경영자총협회, 한국여성경제인협회
- **직능(6)**: 대한변호사협회, 한국감사협회, 한국공인회계사회, 한국사회복지협의회, 공기업청렴사회협의회, 한국농축산연합회
- **언론·학계(8)**: 한국기자협회, 한국방송협회, 한국신문협회, 여성신문, 한국행정연구원, 한국형사정책연구원, 한국부패학회, 한국윤리경영학회
- **공공(4)**: 국민권익위원회, 대한민국시도의회의장협의회, 대한민국시도지사협의회, 전국시장군수구청장협의회
- **공익(4)**: 대화문화아카데미, 한국청렴운동본부, 반부패협력대사, 청년정책조정위원

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.

민관협의회 아래에는 6개의 실무분과협의회를 구성하여 분과별 반부패 이슈를 발굴하고 논의한다.




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

제1차 청렴사회민관협의회(1.13.)

제3차 청렴사회민관협의회(6.23.)

그 결과 2021년 제1차 회의에서는 올해의 반부패 화두로 '이해충돌 방지'를 선정하고, 제2차 회의에서는 '공직자의 이해충돌 방지법 제정 촉구'를 결의하였다.

제3차 회의에서는 '대학입시 투명성 및 공정성 제고를 위한 정보공개 강화'와 '코로나19 이후 상황에 대응하기 위한 위험관리 체계 개선'을, 제4차 회의에서는 '공직자 재산 등록 및 공개제도 개선'과 '공익법인 등 투명성 및 신뢰성 제고 방안', '갑질 근절대책의 강화'를, 제5차 회의에서는 '청렴계약제의 실효성 제고 방안'을 의결하여 올해 총 7건의 반부패 정책을 심의·의결하였다.

**청렴사회민관협의회 개최실적**

| | 주요 내용 |
|---|---|
| 제1차 (1.13.) | 올해의 반부패화두 논의 및 선정 |
| | • '이해충돌 방지'를 올해의 반부패 화두로 선정 |
| 제2차 (3.11.) | 「공직자의 이해충돌 방지법」 제정 촉구 결의 |
| | • 국회 계류 중인 「공직자의 이해충돌 방지법(안)」의 조속한 통과 요청<br>• 이해충돌방지제도에 대한 교육·홍보 등 후속조치 준비<br>• 각 기관 자체적인 이해충돌 방지 노력 및 법안 주요 내용 숙지 |
| 제3차 (6.23.) | 대학입시 투명성 및 공정성 제고를 위한 정보공개 강화 |
| | • 대학 신입생 선발절차 및 세부내용 공개 및 관련 가이드라인 마련<br>• 대학 신입생의 지역별·소득별 현황 자료를 주기적 공시<br>• 실질적 기회균등과 공정한 학생선발을 위한 정책자료로 활용<br>• 사회적 약자를 위한 입시전형의 운영실태 조사 및 결과 공개 |
| | 코로나19 이후 상황에 대응하기 위한 위험관리 체계 개선 |
| | • (정부) 비대면 환경에서 발생할 수 있는 새로운 위험요인을 관리할 수 있도록 관련 제도 정비, 위험관리체계가 우수한 기업 발굴 및 모범사례 확산 |

| | |
|---|---|
| | • (기업) 화상회의, 비대면 계약, 원격근무 등 업무환경 변화로 인해 발생할 수 있는 위험요인 파악 및 내부통제체계 개선<br>• (외부감사인) 코로나19 상황에서 회계정보 측정을 위한 감사 장애 요인에 대응가능한 감사기법 개발 및 활용, 감사품질 제고 방안 모색 |
| 제4차 (9.30.) | 공직자 재산 등록 및 공개제도 개선 |
| | • 공직자 부동산재산의 평가액과 실제 거래 금액 모두 등록·공개<br>• 재산 형성 과정의 적정성 심사 강화 및 결과 공개<br>• 여러 기관별 재산공개 내역을 통합 관리하는 시스템 마련 |
| | 공익법인 등 투명성 및 신뢰성 제고 방안 |
| | • 단일 기준에 따른 연차보고서 작성 및 정보공개<br>• 공익법인 관리에 관한 통합 법률 제정 및 관리·감독기구 신설<br>• 공익법인 회계 등에 대한 외부감사 강화 |
| | 갑질 근절대책의 강화 |
| | • 우월적 관계에서 기인한 부당한 요구나 처우도 갑질 범위에 포함되도록 개념 확장<br>• 직장 내 괴롭힘 발생 사실 신고자 등에 대한 불이익 처우 금지에 관한 내용을 명확화하고, 허위 거짓신고는 신고로 보지 않도록 관련 법 개정<br>• 각종 계약서상에서 '갑·을' 용어 대신 당사자 명칭 사용 권장<br>• 민간부문 갑질 취약분야 실태조사 및 개선방안 마련 |
| 제5차 (11.24.) | 청렴계약제의 실효성 제고 방안 |
| | • 청렴계약 위반 시 입찰참가제한, 손해배상 규정 마련 등 제재수단 강화<br>• 청렴서약서에 이해충돌 방지, 내부제보자 보호 등 내용 보완<br>• 청렴계약 준수여부 이행점검 시스템 마련 |

(나) 청렴정책에 대한 모니터링 실시

청렴 선진국 도약을 위해 국민의 시각에서 시의성 있는 반부패 현안을 발굴·이슈화하고, 기존 정책을 점검·평가하여 국민의 눈높이에 맞는 반부패·청렴 정책 추진하고자 국민권익위는 '국민참여 모니터단'을 구성하여 운영해오고 있다.

2021년에는 국민참여 모니터단과 전문가 모니터단을 함께 구성하였고, 국민참여 모니터단의 이슈발굴 설문조사결과를 토대로 전문가 모니터단이 제안한 정책내용은 아래와 같다.

**'21 모니터단 정책제안**

① 공공·행정 분야 : 이해충돌방지체계 확립 / 공직자의 부동산 신고, 점검(조사권), 재산등록 관련 강화 / 반부패 관련 다수 법령의 체계적인 정비 및 통합
② 입법 분야 : 상임위 활동 감시를 위한 기구 설치 / 국민소환제 도입 / 동일지역구 4선 이상 금지 / 독립된 윤리심판원 설치 / 윤리특별위 상설화
③ 사법 분야 : 참여재판 확대 / 전관예우 근절 / 검찰개혁 지속 추진 / 법원 판결문 전부 공개 / 대형로펌의 법원 및 검찰청 영향력 차단
④ 문화·체육 분야 : 민관협력 감독기구 설치 / 예체능 전공자에 대한 폭력, 성추행 방지 방안 마련
⑤ 기업 등 민간 분야 : 민관협력 감독기구 설치 / 윤리준법경영 인증제도 도입 / 징벌적 손해배상제도 강화
⑥ 의료·안전 분야 : 부당 의료비 청구 감시 강화 / 수술실 내 CCTV 설치 의무화 / 소방관서와 민간영역 유착 근절
⑦ 학교·교육 분야 : 사립학교 예산집행, 인사비리 감독 강화

(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. 2021년에는 시책평가 대상 274개 기관 중 271개(98.9%) 기관이 제도를 도입하여 운영하고 있으며, 238개(87.8%) 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.

제1차 워크숍(5.14.) 제2차 워크숍(7.15.) 제3차 워크숍(8.26.)

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

**우수사례**

- **(경기도 파주시)** 미비 시설물에 대한 점검 및 개선조치(월롱산 등산로 경관 개선, 적성면 노후 가로등 LED 교체, 운정역 자전거 주차장 진출입구 개선)
- **(중소벤처기업부)** 대기업 지위를 이용한 중소기업 기술탈취 방지 대책 마련, 기술개발제품 시범구매제도 업체선정방식 개선 등

(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 〉

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

〈 표 1-5 〉 점검·평가 모형 세부지표 예시

| 평가항목 | 평가지표 | 세부 평가지표 | 지표수 |
|---|---|---|---|
| 1. 자원투입 적정성 | 1-1. 추진계획 수립 적정성 | 계획의 구체성, 타당성<br>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<br>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<br>목표달성 질적 수준 | 2 |
| 4. 정책 효과성 | 4-1. 투입 대비 산출의 효과성 평가 | 정책효과<br>연관목표 기여 | 2 |
| | 4-2. 정책 체감 성과 | 정책체감효과 | 1 |

2018년부터 2021년까지 전국 17개 광역자치단체와 9개 분야에서 840여개 기관이 협약 체결에 동참하여 각 지역·분야에서 청렴문화를 확산하기 위해 노력하고 있다.

〈 표 1-6 〉 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, 이해충돌방지제도 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 1-7 〉 청렴사회협약 이행 주요성과사례

▲**(강원 지역 협약/ 14개 기관·단체)**
계약·공사·용역 등 부패 취약 분야에 대한 근절방안 모색, 청정강원 청렴한마당 행사 등 청렴사회협약의 지속적 이행을 통한 지역 청렴문화 확산 노력
⇨ 정책체감도('21.10, 342명) : 84.8%

▲**(부산 지역 협약/ 14개 기관·단체)**
'부패·공익신고 활성화 및 신고자 보호 실효성 강화'를 올해의 공동 실천의제로 삼고, 부패·공익신고 창구 단일화 및 신고자 지원을 위한 법률전문가 상담서비스·대리신고 제도 활용 홍보 등 노력
⇨ 정책체감도('21.10, 516명) : 75.4%

▲**(광주 지역 협약/ 25개 기관·단체)**
협약기관간 청렴 우수사례 공유 및 소통을 통해 공공기관의 청렴 문화를 조성하고 지역사회내 청렴문화 확산 노력
⇨ 정책체감도('21.10, 530명) : 73.0%

**※ 정책 체감도**
청렴사회협약 이행평가 모형에 따라 협약기관에서 정책추진 결과 개선효과에 대한 체감도 공동조사를 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**

- (전북교육청) 학교와 계약한 현장체험학습 운송업체 등에 '청렴인증제' 운영

※ 학교와 계약한 현장체험학습 운송업체 및 방과후학교 참여 34개 업체에 청렴서약 등 '청렴인증제' 도입

- (국가철도공단) 계약제도 혁신TF신설로 계약문화의 공정성·투명성 제고

※ 부사장이 총괄하는 TF신설로 기술형 입찰 및 대규모 용역종심제 관련 87건 과제개선(설계서 불공정조항 개선, 퇴직자 수의계약 제한, 제출서류 간소화, 하도급 옴부즈만 등)

▸ **민간부문의 행동 변화를 유도하는 청렴문화 확산 활동 추진**

- (한국장학재단) 청렴문화 확산을 통한 민간부문의 실질적 행동 변화 유도

※ 전국장학협의회, 교육분야 청렴문화운동네트워크와 청렴협약, 협력 파트너사와 계약 시 청렴·공정계약서 작성

전북교육청

국가철도공단

한국장학재단

▸ **협력적 거버넌스(Good Governance) 활동 활성화**

- (서울특별시 교육청) 서울교육 청렴사회협약(5. 28. 서울특별시교육청, 협약식, 청렴 골든벨, 청렴 라이브 콘서트)

※ 20개 기관·단체 참여(서울 사립중등학교장협의회, 서울 교원단체총연합회, 전교조 서울지부, 한국투명성기구 등)

(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.

2021년에는 파급효과, 창의성, 단체의 사업수행 역량 등을 심사하여 10개 사업을 선정하고, 총 1억8,000만원을 지원하였다.

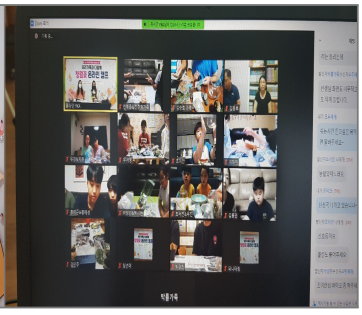
올해는 코로나19 상황을 감안하여 영상 콘텐츠와 온라인 미디어 활용도를 높이는 한편, 기업 윤리경영 확산, 민간부패 개선 등 민·관협력 사업과 민간단체 지원이 선순환 구조를 이룰 수 있도록 연계성 강화하는데 중점을 두었다.

2021년 우수한 성과를 낸 사업으로는 울산흥사단의 '청렴꽃피우다'로 청렴강사 양성, 청렴토론 콘서트, 청렴온라인가족캠프, 부산청년정책연구원의 '제2회 2030 청년 청렴문화 페스티벌:청렴녹서프로젝트' 청렴 인식조사, 독서 릴레이, 라운드테이블, 인터뷰사업, 그리고 행정개혁시민연합의 '청년옴부즈만 지역네트워크 구축' 청년옴부즈만 지역 네트워크 모집, 교육, 제안발표회 등의 사업이다.

울산흥사단의 '청렴꽃피우다'사업은 지역에서 경력 단절 인력을 청렴강사로 양성하여 재능기부 방식으로 학교를 찾아가 영화를 활용하여 청렴에 대해 일상 상황에 적용하며 청소년에게는 재미있고 유익한 교육기회 제공한 것으로, 가족과 함께하는 온라인 청렴캠프를 통해 공동체의식, 생활 속 청렴체험을 공간적 제약을 넘어 흥미 있게 진행하였다.

찾아가는 청렴교육

온라인 청렴가족캠프(1)



온라인 청렴가족캠프(2)

부산청년정책연구원의 '제2회 2030 청년 청렴문화 페스티벌:청렴녹서프로젝트'는 부산지역 청년을 대상으로 청렴문화 서포터즈를 모집하여 청렴인식조사 → 독서 → 라운드테이블(토론) → 개인 영상인터뷰 → 청렴녹서 제작하여 배포한 것으로 전문가 참여로 깊이를 더하고, 프로그램 전·후 청렴인식 변화를 추적하여 참여자 만족도가 98.75%로 매우 높았고, 참여자의 개인 인스타그램에서 26,636회 노출되었다.

행정개혁시민연합의 '청년옴부즈만 지역네트워크 구축'은 전국의 대학생을 청년옴부즈만으로 모집하여 지역네트워크 구성과 위촉, 사전교육과 멘토링을 통해 역량을 키우고 현장에서 활동하는 것으로, 청년옴부즈만이 공공기관인 국토안전관리원 사회적가치 발굴단, 정보공개·데이터공개 국민옴부즈만, SH공사 정보공개모니터단원으로 실제로 참여하여 혁신과제 발굴 및 개선과제를 제안하였다.

국민권익위는 흥사단투명사회운동본부의 '기업의 윤리준법경영 확립을 위한 콘텐츠 개발'사업의 성과물인 윤리경영교육 강의안을 국민권익위 홈페이지 e러닝센터와 청렴연수원 홈페이지 청렴교육 참고자료 코너에 게시하여 교육자료로 활용할 수 있도록 하였다.

**〈 표 1-8 〉 2021년 민간보조사업 선정·지원 현황**

(단위: 백만원)

| 지역 | 단체명 | 사업 내용 | 보조금 |
|---|---|---|---|
| 울산 | 울산흥사단 | (사업명) 청렴꽃피우다<br>(내용) 청렴강사 양성, 청렴토론 콘서트, 청렴온라인가족캠프 | 21 |
| 전국 | 행정개혁시민연합 | (사업명) 청년옴부즈만 지역네트워크 구축<br>(내용) 청년옴부즈만 지역 네트워크 모집, 교육, 제안발표회 | 17 |
| 전국 | 흥사단<br>투명사회운동본부 | (사업명) 기업의 윤리준법경영 확립을 위한 콘텐츠 개발<br>(내용) 교육 콘텐츠 개발, 시범교육 | 20 |
| 전국 | 다문화종합<br>복지센터 | (사업명) 코스모스TV와 떠나는 다문화가정 권익 여행 시즌Ⅱ<br>(내용) 다문화인들에게 7개 언어로 권익문제를 설명(동영상) | 20 |
| 경북<br>대구 | 대구YMCA | (사업명) 대구시민 좋은 예(산)감(시) 프로젝트<br>(내용) 대구시민 좋은예감 네트워크 구축 및 운영 | 17 |
| 전국 | 대한민국유권자<br>총연맹 | (사업명) 청렴페스티벌<br>(내용) 청렴 페스티벌, 청렴 공모전 및 시상식 | 17 |

| 지역 | 단체명 | 사업 내용 | 보조금 |
|---|---|---|---|
| 경남 | 마산YMCA | (사업명) 민관청렴공동체와 일상의 청렴화, 청렴 경남<br>(내용) 협력 네트워크 구성, 청렴 교육, 시민 원탁 대토론회 | 17 |
| 전남 | 여수YMCA | (사업명) 기업 청렴지수 자가진단을 통한 기업 청렴문화 확산<br>(내용) 민간기업의 부패 및 윤리경영 수준 진단·분석, 토론회 | 17 |
| 경남 진주 | 경남청렴클러스터 | (사업명) 청렴한 오늘, 그리고 내일을 위해 "청렴아,놀자~!!"<br>(내용) 청소년 대상 활동형 체험·교육 프로그램 | 17 |
| 부산 | 부산청년정책 연구원 | (사업명) 제2회 2030 청년 청렴문화 페스티벌:청렴녹서프로젝트<br>(내용) 청렴 인식조사, 독서 릴레이, 라운드테이블, 인터뷰 | 17 |
| 합 계 | | | 180 |

(3) 윤리준법경영 확산·정착 지원

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

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

(가) 「윤리준법경영 브리프스」 제작·보급

「윤리준법경영 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 매월 제공해 왔으며, 국민권익위 홈페이지와 블로그에도 게시하여 기업뿐만 아니라 일반국민들도 접할 수 있도록 접근성을 강화하였다. 또한  편집자문위원회를 상·하반기 개최하여 고객의 의견을 적극 수렴하고, 「윤리준법경영 브리프스」의 콘텐츠 개선 및 활용도를 높이고자 노력하였다.

「윤리준법경영 브리프스 」 웹진

「윤리준법경영 브리프스」 브로슈어

(나) 기업 윤리준법경영 교육과정 운영

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

집합교육 프로그램인 「윤리준법경영 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 윤리준법경영 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 중소협력사에 대한 교육을 실시하여 중소기업에 대한 교육을 확대하였다.

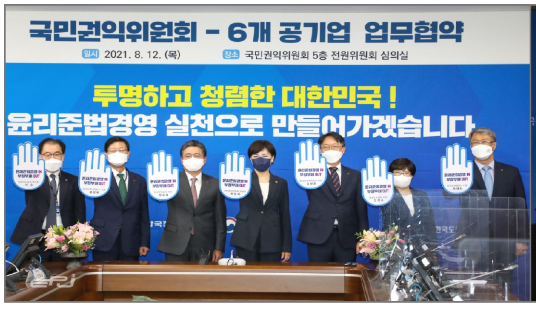
동행복권(5.25.)　　한국조폐공사(9.8)　　한화디펜스(12.8)

(다) '윤리준법경영 프로그램' 개발 추진

OECD는 2019년 글로벌 경쟁에 참여하는 공기업의 역할이 커지고 있으므로, 투명하고 효율적인 운영, 리스크 관리, 윤리 및 규정준수 방안 마련이 필요하다는 취지에서 '공기업 반부패·청렴가이드라인에 대한 이사회 권고문'을 발표하였으며, 2016년부터 진행되고 있는 'OECD 뇌물방지협약' 4단계 이행평가에서도 반부패 법규 준수를 지원하는 환경 조성여부를 강조한 바 있다.

국민권익위도 공기업 등의 윤리준법경영 실천과 투명성 제고를 위해 2021년부터 '윤리준법경영 프로그램' 개발을 추진하였다. 윤리준법경영 프로그램은 각 기관이 자율적으로 윤리준법경영 체계를 갖추고, 부패리스크를 예방·탐지·개선할 수 있도록 하는 부패방지 측면의 '컴플라이언스 프로그램(compliance program)'을 말한다.

제도 개발에 앞서 각계 의견수렴 및 사회적 공감대 확산을 위해 전문가 및 이해관계자 간담회, 윤리준법경영 활성화 방안 공개 토론회 등을 개최하였다. 또한 한국전력공사, 한국가스공사, 한국지역난방공사, 한국토지주택공사, 한국도로공사, 한국수자원공사 등 6개 공기업과 업무협약을 체결하고, 제도 개발 및 시범운영을 위한 협업을 추진 중이다.




윤리준법경영 시범운영기관 업무협약(8.12)

윤리준법경영 활성화 방안 토론회(12.13)

## 2. 국제교류[6)]

### 가. 개관

전 세계가 유기적으로 얽힌 21세기 글로벌 사회에서 부패는 더 이상 국내 문제가 아니라 모든 사회 및 경제에 영향을 미치는 초국경적 문제가 되고 있고, 부패를 예방·해결하기 위한 국제협력은 선택이 아닌 필수사항이 되었다. 또한 국민 권익보호를 위한 정부의 역할과 책임에 대한 요구도 날로 증대됨에 따라 각 국의 옴부즈만 기관 간 정보공유와 협력 역시 중요해지고 있다.

국민권익위는 이러한 국제적 흐름에 부응하고 기여하기 위해 반부패와 옴부즈만 분야에서 다양한 활동을 전개하고 있다. 다만, 2020년에 이어 2021년도 역시 코로나19 팬데믹으로 인해 국제교류협력 사업 운영방식이 온라인 또는 온라인과 오프라인이 결합된 하이브리드 방식으로 이루어졌다.

### 나. 국제협력

(1) 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 서명회의를 가진 후 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. 2021년 말 기준 협약 당사국은 우리나라를 포함하여 총 189개국(비당사국 : 시리아(서명국), 북한, 소말리아, 에리트레아, 수리남)이다.

6) 국제교류담당관실 문소희 사무관

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 코로나19로 인해 연기되었으며, 관련 추이를 지켜보며 2022년 실시할 예정이다. 한편, '2021년 개최된 제11차 이행점검 그룹회의(6.29. 비엔나/화상회의)에 앞선 점검국 추첨(6.25.~6.26.)에서 한국은 파푸아뉴기니와 함께 일본에 대한 2주기 점검국으로 선정되었다.

2021년 6월 2일에서 4일까지 미국 뉴욕 유엔본부에서는 유엔총회 반부패 특별총회(Special Session of the General Assebmly on Challenges and Measures to Prevent and Combat Corruption and Strenthen International Cooperation)가 개최되었다. 이는 유엔총회 특별세션 중 반부패를 주제로 개최된 최초의 특별총회라는 의의를 가진다. 특별총회에서는 "부패 예방 및 척결과 국제협력 강화의 어려움 해결과 조치 이행을 위한 우리의 공동 약속"이라는 정치적 선언문을 채택하였고, 주요 내용은 △부패 예방, △부패 범죄화와 법집행, △국제협력, △자산회복, △기술지원과 정보교환, △지속가능개발 2030 달성을 위한 반부패, △미래 지향적 반부패 의제 등을 중심으로 UN반부패협약 이행 촉진을 위한 정치적 의지를 재확인 등을 포함한다. 우리 정부는 국민권익위원회 위원장이 수석대표로 영상 참석하여 한국 정부의 반부패 노력을 소개하고 포스트 코로나 시대에 국제사회가 부패방지를 위해 나아갈 방향에 대해 발표하였다.

2021년 12월 13일에서 17일까지 이집트 샤름엘셰이크에서 유엔마약범죄사무소(UNODC)와 이집트 정부가 공동 주관하는 제9차 유엔반부패협약 당사국총회가 개최되었다. 당사국총회에서는 코로나19로 인해 지연되고 있는 유엔반부패협약 이행점검 재개를 포함하여 기술지원, 자산회복 등에 대한 국제협력 등이 논의되었다. 당사국총회

역시 국민권익위원회 위원장이 수석대표로 영상 참석하여 '코로나19로 인한 사회적 격차 완화와 반부패 정책 수립과정에서의 시민참여 중요성'에 대해 발표하였고, 부대행사로 개최된 콜롬비아 주최 패널토론에 심사보호국장이 참석하여 '우리 정부의 반부패 정책과 경험'을 주제로 디지털 부패공익신고시스템인 '청렴포털'을 발표하였다.

제32차 유엔총회 반부패 특별총회 기조연설 (6.4.)

제9차 유엔반부패협약 당사국총회 기조연설 (12.13.)

② OECD 뇌물방지협약

OECD 뇌물방지협약은 외국공무원에 대한 뇌물공여자 처벌을 목적으로 1999년 2월 발효된 국제규범으로서 2021년 12월 현재 38개 OECD 회원국 및 6개 비회원국(브라질, 아르헨티나, 불가리아, 남아프리카 공화국, 러시아, 페루)을 포함한 44개국이 비준한 상태이다. 우리나라는 동 협약 비준에 맞추어 1998년 12월 「국제상거래에 있어서 외국공무원에 대한 뇌물방지법(이하 국제뇌물방지법)」의 국내 이행법을 제정하여 1999년 2월부터 시행하고 있다. 공익신고자보호법에서는 국제뇌물방지법을 공익침해행위 대상법률로 규정하여 국제뇌물방지법 위반에 대한 공익신고자를 법적으로 보호하고 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 채택되었다. 한국의 4단계 이행심사 권고에 대한 후속조치에 대해 2021년 6월 서면보고가 이뤄졌고 대부분 후속조치가 이뤄진 것으로 평가받았다.

(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.

2021년에는 이탈리아가 G20 실무그룹 의장국으로 선정되어 반부패를 위한 다양한 논의가 이뤄졌고, 그 결과 정상선언문 부속서로 위기상황 하 부패 예방 및 척결에 대한 고위급 원칙을 포함한 3개의 고위급 원칙, G20 ACWG 행동계획(ACTION-PLAN) 2022-2024, 국가별 이행보고서, 부패측정 모범사례집 등이 결과물로 제출되었다.

특히, 부패측정 모범사례집(the Compendium of Good Practices on Measurement of Corruption)에서는 한국 제도 소개에 많은 부분을 할애하여 "한국의 반부패 제도가 흥미로우며 모범사례(best practice)로서 유용하다", "부패현상으로 이어질 가능성이 있거나 부패 현상을 측정하는데 유용한 거의 모든 종류의 데이터를 수집하고 분석하는 등 체계적인 시스템을 구축했다"라고 긍정적으로 평가하였다.

출처 : KTV ('21.11.8.)

② APEC 반부패·투명성 실무그룹

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 2차례 개최되는 「APEC 반부패·투명성 실무그룹회의」 및 워크숍에 참여하여 우리 정부의 반부패 노력과 성과를 홍보하고 회원국의 반부패 역량 강화를 위해 반부패 워크숍 개최를 지원하는 등 적극 노력하고 있다.

2021년 APEC 반부패·투명성 실무그룹 회의는 뉴질랜드 중대비리조사청의 쥴리 리드 의장이 의장 역할을 수행하였고, 제32차 회의(2.19.) 및 제33차 회의(8.25.) 모두 화상으로 개최되었다. 제32차 회의에서는 코로나19 팬데믹 상황 하에서 각 국의 반부패 정책 모범사례들이 소개되었고, 제33차 회의에서는 6월에 개최된 UN반부패 특별총회 결과 및 최근 진행 중인 말레이시아·뉴질랜드·태국 등 각국의 프로젝트 진행상황 등이 보고되었다.

한국은 2022년 APEC 의장국인 태국이 주관하는 반부패·투명성 실무그룹회의에서 UN반부패협약 이행과 관련해 「공직자의 이해충돌 방지법」의 주요내용을 발표하고 워크숍에서 디지털 부패공익신고시스템인 '청렴포털' 운영경험 발표를 추진한다.

③ OECD 청렴포럼과 청렴작업반회의

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

2021년에는 코로나19로 인해 모두 화상회의로 개최되었는데, 2021 청렴포럼(3.23. ~ 3.25.) 에서는 '위기를 통한 지도력 - 강력한 회복을 위한 청렴과 반부패'를 주제로 1,000여 명이 참석하여 코로나19로 초래된 문제 해결에 있어 필요한 지도력 등 다각도의 대응 방안에 대해 논의가 이루어졌다.

제1차 OECD 청렴작업반 회의(5.4.)에서는, 효과적인 코로나19 대응 및 회복을 위한 공적 자금 사용의 낭비, 남용, 부정행위 방지 프로그램 등을 주제로 논의가 이루어졌으며, 제2차 회의(12.8.)에서는 '로비활동의 투명성과 청렴성 원칙에 대한 OECD 권고안'에 대한 수정 논의가 이루어졌다.

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.

2021년에는 모든 세미나를 화상으로 개최하였으며, 아시아태평양 지역 기업 청렴, 위기상황 하에 부패 방지, 백신 정책에 있어 청렴 위험성 통제 등 아시아 태평양 지역의 반부패와 청렴을 증진시키기 위한 여러 세미나와 워크숍을 개최하였다.

⑤ 국제반부패아카데미(IACA)

2012년 3월 국민권익위는 반부패 교육훈련 전담 국제기구인 국제반부패 아카데미(International Anti-Corruption Academy, IACA 회원국 80개)와 반부패 교육 분야의 지식공유 및 상호 역량 강화를 위해 업무양해각서를 체결한 이래 반부패 교육과 관련한 지식교류 및 역량 제고를 통한 국제사회의 부패 척결 노력에 대한 상호협력을 지속해 오고 있다.

국민권익위는 2013년 4월 5일 IACA에 약 1억5천만원 규모의 자발적 기여금을 제공한 이후 현재까지 매년 약 5만 유로 규모의 기여금을 공여해옴으로써, IACA를 통한 저개발국에 대한 반부패 교육 확산에 기여해 왔으며, 특히 2012년부터 2015년까지 김영란 전 국민권익위원회 위원장이 국제반부패아카데미 이사회 이사로서 활동하였고, 2019년부터 박은정 전 국민권익위원회 위원장이 이사로서 이사회에 참여함으로써 국제사회의 반부패 교육 확산을 위한 노력에 동참하고 있다.

한편, 2021년 10월 오스트리아 비엔나에서 하이브리드 형태로 개최된 제10차 당사국 총회에서는 한국을 대표하여 '청탁금지법'의 운영 성과와 '이해충돌방지법' 제정 경과에 대해 발표하였다.

⑥ 유엔개발계획(UNDP)

국민권익위는 2015년 1월 29일 UNDP 서울정책센터와 공동 개최한 “2015 서울 담화”의 후속 조치로 한국의 반부패 경험을 전 세계와 공유하고 우리나라의 우수 반부패 제도가 개발도상국에 도입될 수 있도록 지원하기 위해, 2015년 12월 4일 “국민권익위-UNDP 간 반부패 협력 MOU”를 체결하여, 국민권익위-UNDP-개발도상국 3자 간 반부패 개발협력 분야 발굴, 우리나라의 반부패 경험과 교훈 등의 공유를 위한 저작물 및 공동사업 개발, 국민권익위의 주요 부패예방 제도의 개도국 도입 지원 등을 추진하기로 합의하였다.

동 MOU 이행을 위한 첫 번째 사업 대상국으로 베트남이 선정되어, 2016년 우리나라의 ‘부패방지 시책평가’ 제도를 베트남 감찰원이 도입·시행하도록 지원하는 시범사업에 착수하였고, 베트남 감찰원이 국민권익위원회의 평가 지표를 참고하여 자체평가 지표를 개발할 수 있도록 컨설팅을 제공한 끝에 2018년 베트남의 부패방지법을 개정, 부패방지 시책평가의 법적 근거를 마련하여 현재까지 성공적으로 실시해오고 있다.

2018년에는 미얀마와 코소보가 사업 대상국으로 선정되어 부패영향평가 제도 도입 의사를 희망하였고, 국민권익위와 UNDP는 화상세미나와 연수를 통해 부패영향평가가 양 국에 도입될 수 있도록 법령과 운영 사례를 제공하였으며, 그 결과 코소보는 현재 부패영향평가의 법적 근거를 마련하기 위한 입법이 마무리 단계에 있다.

2019년에는 말레이시아와 우즈베키스탄이 부패방지 시책평가 제도 전수대상국으로 선정되어, 화상 세미나와 초청연수를 통해 양국에 한국의 운영 경험과 노하우를 제공하였는데, 우즈베키스탄은 2022년 7월부터 전 정부기관을 대상으로 전면적인 부패방지 시책평가가 시행될 예정이다.

2020년에는 12월 국민권익위가 개최한 제19차 국제반부패회의(IACC) 계기에 국민권익위는 UNDP와 함께 추진해온 개발도상국 대상 반부패 정책 전수사업에 대해 ‘청렴정책의 국가 간 전수 성공사례와 교훈: 대한민국-도입국-UNDP 협력사업의 경험’이란 주제로 워크숍을 개최하여, 그간의 성과와 교훈에 대해 공유하였다.

2021년에는 알제리와 몬테네그로를 대상으로 부패방지 시책평가를, 콜롬비아를 대상으로 부패영향평가를 전수하기 위한 화상 정책연수를 개최하였고, 해당국의 정책

도입을 위한 정치적 의지 및 지원을 이끌어내기 위해 삼자 간 공동의 노력을 기울이고 있다. 또한 부패와의 싸움에 디지털 기술을 활용하려는 전 세계적 흐름에 발 맞춰 2021년 12월 국민권익위-UNDP MOU를 2년 연장 채결해, 국민권익위의 디지털 부패공익신고시스템(청렴포털)을 개도국에 나누는 신규 사업을 추진해 2022부터 시범국가 선정 등 본격적인 청렴포털 전수에 나설 계획이다.

국민권익위-UNDP 서울정책센터 정책설명회 (11.23.)

(2) 반부패 양자 협력

국민권익위는 UN반부패협약상 한국의 부패예방 전담기구로, 타 당사국의 반부패 정책 수립과 이행을 지원하기 위해 여러 나라와 MOU를 맺어 반부패 기술지원에 동참하고 있다.

2021년에는 코로나19 제약으로 베트남과 영상회의 방식의 MOU 협력회의를 진행하였다. 국민권익위는 2010년 베트남의 부패방지 정책을 총괄하는 기관인 중앙내무위와 반부패 협력 양해각서를 체결한 이후 매년 정기적으로 반부패 정책을 공유하고 '공공재정환수법' 및 '민관협력형 부패방지 체계 제도' 등 관련 발표 등을 통해 베트남의 반부패 정책 수립을 지원하는 등 다양한 협력활동을 해왔고, 2020년 10월에는 부패방지 정책 성과 및 발전 방안 등을 지속 공유하는 반부패 협력 양해각서를 2년 연장하기로 합의하였다.

2021년 12월 국민권익위는 베트남 중앙내무위원회와 반부패 협력 회의를 개최하여 반부패 협력활동 이행을 점검하고 주요 반부패 정책 추진현황을 공유하였다. 국민권익위

측은 이해충돌방지법 제정 등 한국의 반부패 정책 성과 및 청렴포털 제도를, 베트남 측은 재산신고제도 등 2021년 반부패 주요 활동을 소개하였다.

**국민권익위-베트남 중앙내무위 반부패 양자 협력 영상회의 (12.1.)**

(3) 옴부즈만 협력

국민권익위는 옴부즈만 기관장 회의인 세계옴부즈만협회 및 아시아옴부즈만 협회의 활동에 적극적으로 참여하고, 외국의 옴부즈만 기관과 MOU 체결을 통해 정책을 교류하는 등 국제 옴부즈만 협력을 위해 노력하고 있다.

세계옴부즈만협회(International Ombudsman Institute, IOI)는 위법부당한 행정처분으로부터 국민의 권리와 이익을 보호하는 감시자, 중재자, 권익 옹호관이라는 의미의 옴부즈만의 개념 확산 및 기능 강화를 위해 1978년에 설립된 비영리 법인으로, 세계 120개 국가의 226개 옴부즈만 기관이 가입된 협의체이다.

국민권익위 전신인 국민고충처리위원회가 1996년 IOI에 가입하였으며, 2008년 국민권익위 출범한 후 현재까지 역대 국민권익위원회 위원장은 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. 현 국민권익위원회 위원장도 전임 위원장에 이어 2021년 5월 17일 IOI 아시아 지역이사로 선출되었다.

2021년 5월 25일에서 27일까지 아일랜드 더블린에서 세계옴부즈만총회, 옴부즈만 월드컨퍼런스가 실시간 화상회의로 개최되었는데, 4년 마다 개최되는 세계 최대 규모의 옴부즈만 행사인 옴부즈만 월드컨퍼런스에서는 국민권익위원회 위원장이 주요 연사로

초청되어, '소외계층을 대변하는 옴부즈만으로서 권익위의 역할'을 주제로 이동신문고·국민고충긴급대응반, 치매환자 돌봄확대 등 위원회의 주요 고충민원해결사례와 제도개선 사례를 발표하였다. 한편 국민권익위원회 위원장은 5월 26일과 11월 15일 호주에서 화상으로 개최된 IOI 이사회에 참석하여 IOI 회원자격 심사와 규정개정 등 주요 현안에 대해 전 세계 약 20여명의 이사들과 폭넓은 의견을 교환하였다.

옴부즈만 월드 컨퍼런스 발표 (5.25.)

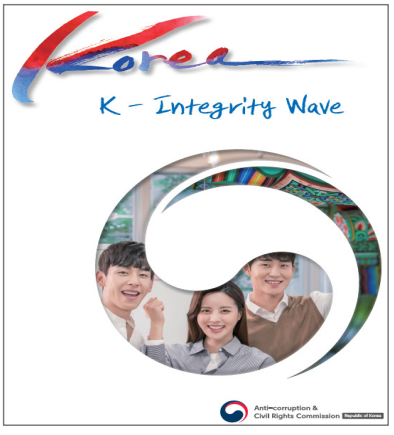
세계옴부즈만협회(IOI) 이사회 화상회의 (11.15.)

(4) 외교부 협력

국민권익위는 한국-코트디부아르 수교 60주년을 계기로 외교부에서 초청한 조로 비발로 코트디부아르 굿거버넌스·부정부패척결·역량강화부 장관을 맞이하여 2021년 11월 9일 고위급 면담과 함께 정책설명회를 개최하였다. 코트디부아르측에서 공공서비스 전산화를 통한 공공분야 투명성 제고 등 한국의 반부패 정책 공유를 요청해옴에 따라, 정책설명회에서는 국민권익위의 디지털 부패·공익신고 정책을 비롯하여 행안부의 디지털 행정 현황과 관세청의 디지털 관세 현황에 대한 브리핑이 이루어졌다. 국민권익위원회 부위원장은 코트디부아르 장관과의 면담을 통해 우리 정부의 반부패 정책과 성과를 설명하고, 특히 부패방지 시책평가 및 부패영향평가 등이 국제사회에서 높은 평가를 받아 UNDP 등을 통해 많은 국가들에 전수되고 있음을 소개하였다. 코트디부아르 장관은 현 정부가 부패척결과 굿거버넌스를 최우선 순위로 두고 있다고 설명하며, 반부패 분야에 있어 한국과 지속적인 교류·협력 의사를 밝혔다.

## 다. 국제홍보

국민권익위는 외국인들을 대상으로 국민권익위의 인지도를 높이고 우리 정부의 반부패 노력 및 성과를 홍보하기 위해 홍보 브로슈어, 뉴스레터, 국민권익백서 등을 영문으로 제작하여 외국 정부기관, 관련 국제기구, 국제평가기관, 주한 외국경제단체, 외신기자 등을 대상으로 배포하고 있다. 또한 국민권익위 영문 홈페이지(www.acrc.go.kr/en)에 보도자료, 주요 정책자료, 영문 간행물 등을 수시로 제공하고 있다.




2021년에는 주한외국상의 옴부즈만 기능 및 성과를 담은 홍보물을 수정·제작(3월)하였으며, 2020년 한해의 활동성과를 담은 권익 영문백서를 제작·배포(5월)하였다. 특히 대한민국의 반부패 정책 소개 및 성과를 담은 '한국에서 온 청렴의 물결(K-Integrity)' 브로슈어는 지표로 본 과거와 현재 한국의 반부패·청렴 상황, K-Integrity를 이끈 대표적 법과 제도, 국제사회 청렴 리더십을 보인 제19차 IACC 소개, 반부패정책협의회와 청렴사회민관협의회를 주축으로 하는 종합·참여적 반부패 전략 등 국제적 관점에서 한국의 제도 우수성을 압축적으로 알 수 있는 내용들을 수록하여 재외공관을 통해 해외로 배포(12월)하였다.

ACRC Korea Transparency

NEWS LETTER

Monday, 29th November 2021

Announcing "Anti-Corruption Policy Direction"

ACRC Chairperson Jeon Hyun-Hee Shared Korea's Anti-Corruption Reform Experiences and Presented Future Integrity Policy Directions at Global Conference

ACRC to Lead Anti-Corruption Policy Efforts in the International Community in Cooperation with Transparency International

ACRC and UNDP to Continue to Cooperate to Spread Korea's Anti-Corruption Policies to Developing Countries

이와 더불어, 보다 더 신속하고 정확한 대외홍보를 위해 약 2,300명의 국내외 정책고객에게 매월 뉴스레터를 발송하고 있으며, 특히 외교부를 통해 재외공관 외교관들에게도 배포되어 한국 청렴정책의 우수성을 홍보할 수 있도록 하고 있다.

한편, 국민권익위는 2008년 출범 이래 외국기업인의 경영상 애로사항을 청취하고 국가 청렴도를 제고하기 위한 우리 정부의 노력을 설명하기 위해 연례적으로 주한 외국기업 CEO를 초청하여 정책 간담회를 개최하고 있다. 국민권익위는 이에 더해 2021년부터는 상시적으로 외국기업의 건의·애로사항을 청취하여 경영활동을 지원하기 위한 '주한 외국기업 옴부즈만' 제도를 2021년 3월 신설하여 한국

정부에 대한 긍정적 인식을 제고하기 위해 노력하였다. 아울러 2021년 3월 26일에는 주한미국상공회의소 회장, 주한영국상공회의소 소장, 주한유럽상공회의소 총장 등 12명의 주한 외국상공회의소 임원을 대상으로 한 정책간담회를 개최하여 주한 외국기업 옴부즈만의 목적을 소개함과 동시에 국민권익위원회의 부패방지 활동의 주요 성과와 활동 계획을 소개하였고, 이후 각 개별 주한외국상의와의 간담회를 진행하였다.

## 라. 평가 및 향후 계획

국제 반부패 분야에서 국민권익위는 UN반부패협약, OECD뇌물방지협약 등 국제협약을 충실히 이행하고 G20, APEC 등 국제 반부패 라운드의 이니셔티브에 적극적으로 동참해왔다. 2021년 6월 UN총회 반부패 특별세션이 개최되어 국민권익위원회 위원장이 우리정부의 수석대표로 비대면 참석하였고, 12월 UN반부패협약 당사국 총회 역시 영상을 통해 참석하여 한국 정부의 반부패 성과를 소개하고 코로나19 이후 반부패 정책이 나아갈 방향에 대해 발표하였다. 또한 국민권익위는 한국의 반부패 정책 추진의 성공경험과 반부패 정책을 이를 필요로 하는 개도국과 나누기 위하여 유엔개발계획 (UNDP)과 체결한 업무협력 MOU를 바탕으로 긴밀한 협력을 지속해 왔다.

옴부즈만 분야에서도 2021년 5월 세계옴부즈만협회(IOI)의 아시아지역 이사 당선, IOI 이사회 및 협회 및 각 국 옴부즈만이 주최하는 옴부즈만 관련 국제회의 참석 등 선진 옴부즈만 기관으로서 전 세계 옴부즈만 기관과의 정책 교류와 협력 활동에 적극 참여하고 있다.

이와 함께 한국정부의 지속적인 반부패 노력 및 성과를 국제사회에 홍보하여 국가청렴도 개선에 이바지하고 있다. 매월 뉴스레터를 통해 국민권익위 주요 활동과 반부패 성과를 전 세계 반부패 전문가 등에 널리 알리고 있으며, 재외공관의 협조를 통해 우리의 성과가 협력 국가들에도 전파될 수 있도록 꾸준히 관련 자료를 배포하고 있다.

2021년 12월 9일 미국이 개최한 '민주주의 정상회의'에서 문재인 대통령은 "청탁금지법, 이해충돌방지법, 공익신고자 보호제도 등 한국의 반부패 정책성과를 국제사회와 공유하고, 개도국과 한국의 전자정부 시스템을 나누겠다"고 밝혔다. 국민권익위는 2022년에도 UNDP 등 국제기구와의 다자간 협력과 더불어 개발도상국과의 양자 간

협력을 강화하여, 국민권익위의 청렴도 측정, 부패영향평가 등 우수 반부패 정책과 함께, 한국의 우수한 디지털 기술과 반부패 정책을 접목한 디지털 부패공익신고시스템인 '청렴포털'을 개도국에 공유함으로써 청렴선진국에 바짝 다가간 한국의 높아진 위상에 따른 역할을 수행해 나갈 예정이다.

## 3. 위원회 홍보[7)]

국민권익위는 반부패 컨트롤 타워로서 부정청탁 근절, 신고자 보호, 적극행정 지원 등 지속적인 반부패 활동과 국민중심·현장중심의 사회적 갈등 및 고충해소 행보 등을 계속하여 청렴문화 확산 및 권익구제에 대한 국민 밀착형 홍보를 추진하였다.

특히 코로나19 상황으로 인한 홍보환경의 변화에 대응하여 위원회 주요 추진 정책과 현안에 대해 비대면 방식으로 언론 보도자료 배포, 기고·브리핑, 디지털 소통 등 다양한 홍보활동을 전개하여 국민과 소통하고 정책에 대한 국민의 이해도를 높이고자 노력하였다. 국민권익위 유튜브 채널인 '권익비전'을 통해 각종 교육과 회의를 실시간으로 방송하고 주요 정책 설명 영상을 제작·송출하였으며, 페이스북·블로그 등 SNS에도 카드뉴스를 게시하였다.

이처럼 안정적이고 효과적인 언택트 홍보체계를 구축함과 동시에, SNS에서 소비되는 최신 이슈 및 트렌드 분석을 통해 온라인 콘텐츠의 양적 확산을 넘어 '실시간', '현장' 중심의 정책콘텐츠와 스토리텔링을 통한 감성콘텐츠 등을 제작·확산하여 국민의 관심과 참여를 유도함으로써 국민 인지도 제고에 노력하였다.

더불어 「공직자의 이해충돌 방지법」 등 핵심 이슈별, 주요 정책별 사전 홍보전략 수립을 통해 기획홍보를 추진하여 홍보효과를 높이고, 위원회 주요 업무인 부패방지와 국민권익구제를 청백이(암행어사)와 권익이(신문고)로 이미지화하여 영상, 카드뉴스, 애니메이션 등 각종 홍보콘텐츠에 활용, 친근하고 즐거운 홍보를 통해 국민에게 다가가는 '든든한 국민 편' 국민권익위로 각인될 수 있게 하였다.

7) 홍보담당관실 전인혜 사무관, 김선미 주무관

2021년에는 이러한 정책홍보 활동의 결과로 '권익비전' 구독자가 전년대비 425.2% 증가하는 등 SNS 구독이 크게 확산되는 성과를 거두었으며, 주요정책에 대한 대국민 인지도 역시 50%로 상승(전년대비 1.4%p)하는 성과가 있었다.

〈 표 1-9 〉 2021년 국민권익위 SNS 구독 확산 현황

| SNS | 확산지표 | '20년 | '21년 | 증 감 |
|---|---|---|---|---|
| 유튜브 | 구독자수 | 8,650 | 45,426 | 425.2% |
| | 조회수 | 8,801,289 | 9,587,135 | 8.9% |
| 네이버 블로그 | 방문자수 | 967,609 | 1,143,949 | 18.2% |
| 페이스북 | 도달수 | 14,863,455 | 18,474,076 | 24.3% |
| 인스타그램 | 팔로워수 | 7,228 | 27,284 | 277.5% |

〈 표 1-10 〉 2021년 국민권익위 주요 정책 인지도

| 연 도 | '16년 | '17년 | '18년 | '19년 | '20년 | '21년 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | 인지도 | 전년 대비 |
| 인지도 평균 (단위 : %) | 39.9 | 41.5 | 43.0 | 44.6 | 48.6 | 50.0 | 1.4 |

(1) 언론보도를 통한 정책 이해도 및 공감대 확산[8)]

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

국민권익위는 위원장·부위원장의 TV 방송 출연 및 라디오·일간지 인터뷰, 기고, 보도자료 등을 활용해 위원회의 주요정책을 적극 홍보했다. 또한 우리나라의 국가청렴도를 높이고 정부의 반부패 노력 및 성과를 홍보하기 위해 외신, 주한상의, 외국기업, 다문화가정 등을 대상으로 영문 보도자료(25건)를 함께 배포하는 등 해외 홍보활동도 동시에 진행했다.

2021년도에는 총 804건의 보도자료를 배포해 신문 2,914건, 방송 573건, 지방지 및 기타 전문지 427건의 언론보도 실적을 이뤘다. 해당 언론보도 실적은 신문지면 유료부수 20,000부 이상, 전문지, 기타 위원회 업무와 연관성이 높은 매체 56개를 기준으로 집계한 것이다.

8) 홍보담당관실 박용권 사무관, 박소형 사무관, 정종흔 주무관

〈 표 1-11 〉 언론홍보 현황(2019년~2021년)

| 구분 | 보도자료 배포(건) | 보도(건) |
|---|---|---|
| 2021년 | 804 | 3,914 |
| 2020년 | 451 | 2,412 |
| 2019년 | 369 | 6,805 |

국민권익위 부패방지국장은 YTN라디오에 출연해 2020년 대한민국의 국가청렴도(CPI)가 역대 최고 점수(61점)와 최고 순위(33위)를 기록했다고 알리며 청렴한 사회를 만들기 위한 국민들의 지속적인 관심과 참여를 당부했다. 또한 2월에는 전현희 위원장이 JTBC에 출연해 집값 상승에 따른 부동산 중개수수료 인하 관련 제도개선을 설명했다.

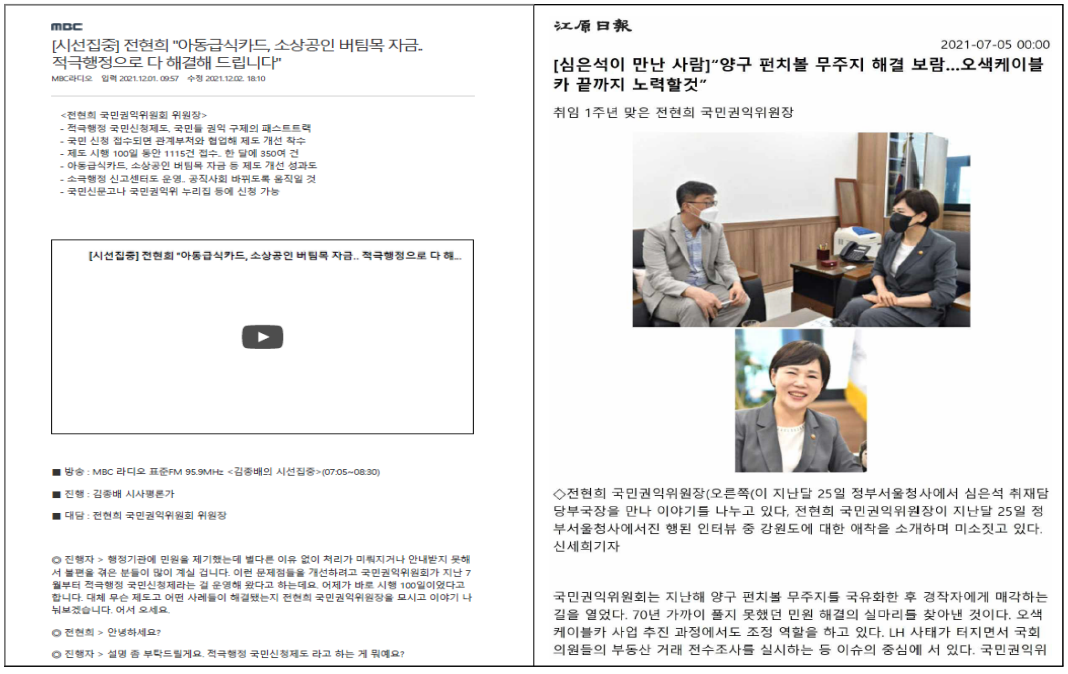
한편, LH사태 이후 전현희 위원장은 「공직자의 이해충돌 방지법」의 국회 의결을 위해 KBS '뉴스9' 등 지상파 TV뉴스와 라디오, 신문 등 10개 이상의 대중매체와 인터뷰를 진행해 법통과의 필요성을 설명했다. 「공직자의 이해충돌 방지법」이 국회에서 의결된 이후에는 법 관련 오보·왜곡 보도 등을 바로잡기 위해 MBC, KBS1라디오, 한국일보, JTBC 등 인지도가 높은 TV·신문·라디오 매체에 출연해 정확한 정보를 국민에게 전달했다.

[ 그림 1-2 ] KBS 뉴스9(' 21.3.24.)

이어 4월부터 6월까지 17개 시·도와 반부패 업무협약 체결을 하면서 전현희 위원장은 부산일보, 중도일보, 경상일보, 광주일보, 경남신문, 한라일보, 국제신문, 강원일보 등 지방신문사와 인터뷰를 진행했다. 인터뷰에서는 2022년 시행 예정인 「공직자의 이해충돌 방지법」, 공직자 행동강령 준수, 신고자 보호 및 부패·공익신고 활성화를 위한 교류·협력, 지자체 청렴교육 강화 등을 국민들에게 알렸다.

그리고 국회의원 부동산 전수조사 결과를 설명하고 알리기 위해 전현희 위원장은 YTN라디오, CBS라디오, KBS1라디오, 연합뉴스, 이데일리 등에 방송출연 및 인터뷰를 했다.

[ 그림 1-3 ] MBC라디오('21.12.1.) 및 강원일보('21.7.5.)



MBC

[시선집중] 전현희 "아동급식카드, 소상공인 버팀목 자금. 적극행정으로 다 해결해 드립니다"

MBC라디오 입력 2021.12.01. 09:57 수정 2021.12.02. 18:10

<전현희 국민권익위원회 위원장>
- 적극행정 국민신청제도, 국민들 권익 구제의 패스트트랙
- 국민 신청 접수되면 관계부처와 협업해 제도 개선 착수
- 제도 시행 100일 동안 1115건 접수, 한 달에 350여 건
- 아동급식카드, 소상공인 버팀목 자금 등 제도 개선 성과도
- 소극행정 신고센터도 운영, 공직사회 바뀌도록 움직일 것
- 국민신문고나 국민권익위 누리집 등에 신청 가능

[시선집중] 전현희 "아동급식카드, 소상공인 버팀목 자금.. 적극행정으로 다 해...

■ 방송 : MBC 라디오 표준FM 95.9MHz <김종배의 시선집중>(07:05~08:30)

■ 진행 : 김종배 시사평론가

■ 대담 : 전현희 국민권익위원회 위원장

◎ 진행자 > 행정기관에 민원을 제기했는데 별다른 이유 없이 처리가 미뤄지거나 안내받지 못해서 불편을 겪은 분들이 많이 계실 겁니다. 이런 문제점들을 개선하려고 국민권익위원회가 지난 7월부터 적극행정 국민신청제라는 걸 운영해 왔다고 하는데요. 어제가 바로 시행 100일이었다고 합니다. 대체 무슨 제도고 어떤 사례들이 해결됐는지 전현희 국민권익위원장을 모시고 이야기 나눠보겠습니다. 어서 오세요.

◎ 전현희 > 안녕하세요?

◎ 진행자 > 설명 좀 부탁드릴게요. 적극행정 국민신청제도 라고 하는 게 뭐예요?

江原日報

2021-07-05 00:00

[심은석이 만난 사람]"양구 펀치볼 무주지 해결 보람...오색케이블카 끝까지 노력할것"

취임 1주년 맞은 전현희 국민권익위원장





◇전현희 국민권익위원장(오른쪽)이 지난달 25일 정부서울청사에서 심은석 취재담당부국장을 만나 이야기를 나누고 있다. 전현희 국민권익위원장이 지난달 25일 정부서울청사에서진 행된 인터뷰 중 강원도에 대한 애착을 소개하며 미소짓고 있다. 신세희기자

국민권익위원회는 지난해 양구 펀치볼 무주지를 국유화한 후 경작자에게 매각하는 길을 열었다. 70년 가까이 풀지 못했던 민원 해결의 실마리를 찾아낸 것이다. 오색케이블카 사업 추진 과정에서도 조정 역할을 하고 있다. LH 사태가 터지면서 국회의원들의 부동산 거래 전수조사를 실시하는 등 이슈의 중심에 서 있다. 국민권익위

이외에도 「공익신고자 보호법」 제정 10주년을 맞아 그동안의 성과와 앞으로의 과제를 알리기 위해 연합뉴스TV '뉴스워치'에 전현희 위원장이 출연하기도 했으며, 자동차회사 공익신고 관련 보상금에 대해 보호보상정책과장이 MBC 'PD수첩'과 인터뷰하기도 하는 등 사회 주요 현안에 발맞춰 대응했다.

국민권익위는 국민의 알권리를 위해 매주 월요일 주간보도계획 대변인 정례브리핑을 실시(28회)하고 2020년 국가청렴도(CPI) 발표(1.28.), 주택 중개보수 요율체계 및 중개서비스 개선방안 발표(2.9.), 국공립대학교 학생지도비 제도개선 관련 브리핑(5.11.), 국회의원 부동산 전수조사 관련 발표(4회), 「공익신고자 보호법」 시행 10년 성과 및 과제(9.30.), 2021년 공공기관 청렴도 조사 평가결과 발표(12.9.) 등 주요 현안 및 사회적 관심사항에 대해 정책브리핑(46회)을 실시했다.

또 국민권익위는 열악한 환경에 방치된 전국의 한센인 마을 실태를 조사하고 한센인 관련 단체와 직접 만나 의견을 청취하는 등의 내용을 보도자료(8회)로 배포했다. 이어 11월에는 한센인 마을과 관련된 54개 지자체와 대책회의를 개최하는 등 한센인 마을의 문제점을 국민들에게 알려 공감대를 형성하기 위해 노력했다.

[ 그림 1-4 ] 한센인 정착마을 환경 및 복지 개선 지방자치단체 회의(' 21.11.4.)

(2) 디지털미디어를 활용한 국민과의 소통 확대[9)]

4차 산업혁명의 시대, ICT기술의 급격한 발전은 다양한 소셜 네트워크 서비스(SNS) 매체의 탄생과 소통방식의 변화를 가져왔다. 전 세계 SNS 이용자는 2021년 기준 약 36억 명을 넘었고, 앞으로도 더욱 늘어날 것으로 전망되고 있다.

국내 상황도 크게 다르지 않다. 2021년 국내 SNS 이용자 수는 3,550만 명으로 집계되었다. 더구나 코로나19 상황은 우리의 삶을 크게 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 SNS가 급부상했으며, SNS는 정보의 공유와 여론의 흐름을 좌우하는 강력한 미디어로 자리매김하고 있다.

9) 홍보담당관실 장성현 사무관, 조문제 주무관

이런 급변하는 디지털 미디어 환경에 대응하기 위해 정부도 전문 인력을 확보하는 등 디지털소통 강화를 범정부적으로 추진하였고, 현재 정부 부처별로 홍보콘텐츠를 제작하는 전문가를 채용하여 디지털소통팀을 구성·운영하고 있다. 국민권익위도 작가, 영상제작 PD, 그래픽 디자이너 등 총 7명의 인력으로 디지털소통TF를 구성하여 다양한 정책홍보 콘텐츠를 자체적으로 제작하고, 각종 SNS 매체를 운영하며 국민과의 직접적인 소통을 위해 노력하고 있다.

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 국민권익위 유튜브 방송채널 '권익비전'을 개국하여 국민과 실시간 소통이 가능한 생방송 프로그램 등을 진행함으로써 국민권익위가 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 공감·소통할 수 있는 다양한 형태의 콘텐츠를 신속하게 제작하고 있다는 점이다.

먼저, 대표작인 영상 콘텐츠로 국민권익위원장이 고충민원 해결사례를 소개하는 '권익위가 간다'를 정기적으로 제작해 국민의 고충은 무엇이든 위원회가 해결하는 '든든한 국민 편'이자 국민고충해결사로서 자리매김했다. 이와 함께, 보도자료를 기반으로 한 주간의 주요 성과 및 현안을 홍보하고 다양한 대국민 이벤트를 안내하는 '위클리 권익'을 제작해 국민의 정책참여를 이끌었다.

[ 그림 1-5 ] 국민권익위 주요정책 콘텐츠 영상

또한 정책 이슈를 공론화하거나, 정보 전달과 대국민 참여가 필요한 행사는 '권익비전'을 활용해 생방송으로 진행했다. 주요 현장 생방송으로 민원과 갈등을 조정하는 현장회의를 보여준 창원 진해해양공원의 '부산신항 소멸어업인 생계대책 민원 현장조정'은 170여 차례에 걸친 집회와 항의로도 풀리지 않은 26년간의 사회적 갈등을 해결하는 현장을 중계하여 국민권익위의 역할과 위상을 보여주었다.

한편, 공익신고를 통해 미국에서 280억 원의 보상금을 수령하게 된 공익신고자를 초청하고, 국민고충처리 담당 조사관의 생생한 경험을 인터뷰하는 토크쇼도 개최하여 실시간으로 국민과 소통하며 현장의 의견을 수렴하는 새로운 가능성도 나타냈다.

[ 그림 1-6 ] 국민권익위 주요 정책현장 생방송

이외에도 정책을 국민에게 친근하게 소개하는 다양한 기획콘텐츠를 제작하였는데, 국민위원회 대표 정책을 홈쇼핑 형식으로 소개하는 '국민권익 다함께 누리쇼' 1~3탄에서는 역대 최고 공감(13,888회) 및 최다 댓글(3,659개)를 기록하였고, 「공직자의 이해충돌 방지법」을 예능형식으로 재밌게 알려주는 '이해충돌방지법 잘 아는누님', 최근 1년 간 국민권익위의 주요 성과를 게임형식으로 표현한 '권익위 스토리M : 청렴열매를 찾아라' 등을 선보이는 등 전 정부의 디지털 홍보 콘텐츠를 선도할 다양한 시도를 하였다.

[ 그림 1-7 ] 국민권익위 기획콘텐츠 영상

국민에게 익숙한 인물을 활용하여 위원회 주요 업무성과 등을 소개하는 인플루언서 영상 콘텐츠도 제작되었는데, 가수 규현 및 배우 최진혁, 유튜버 슈카 및 희렌최, 심리학자 김경일 교수 등 다양한 분야의 인플루언서와 협업은 국민권익위를 국민에 더욱 가깝게 다가가게 하는 계기가 되었다.

[ 그림 1-8 ] 국민권익위 인플루언서 협업 영상

영상 외에도 국민권익위 마스코트 청백이를 활용한 포토툰을 제작하여 2030세대와 소통하였고, 국민들이 보기에 딱딱한 느낌을 주는 정책정보나 보도자료 등을 카드뉴스, 인포그래픽 등으로 제작해 관심과 이해도를 높였다. 국민권익위가 추진한 부패방지·제도개선·고충민원·행정심판 사례를 스토리텔링화하여 시각화 콘텐츠로 제작해 국민의 관심과 이해도를 높였다.

[ 그림 1-9 ] 국민권익위를 알리는 이미지 콘텐츠

이러한 양질의 콘텐츠는 제작뿐만 아니라 확산에도 큰 효과를 거두었다. 유튜브 구독자, 페이스북 팔로워 등 SNS 정책고객 수의 양적 증가와 소통 활성화가 크게 이루어졌다.

〈 표 1-12 〉 국민권익위 SNS 정책고객 현황

(단위 : 명)

| 매체명 | 합계 | 블로그 (순방문자) | 트위터 | 페이스북 | 유튜브 | 인스타그램 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 개설일 | | '09. 5. | '09. 7. | '10. 8. | '13. 8. | '14. 6. |
| 2021년 | 1,510,497 | 1,143,949 | 93,412 | 200,426 | 45,426 | 27,284 |
| 2020년 | 1,235,156 | 967,609 | 85,248 | 166,421 | 8,650 | 7,228 |
| 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 참여 기회를 제공하고, 국민의 시각에서 콘텐츠를 다량 생산하였다. 기자단 활동은 국민이 참여해 국민의 시각으로 국민권익위의 업무와 정책을 바라보고 재생산함으로써 국민들이 정책을 보다 다양하고, 재미있게 받아들일 수 있는 계기가 되었다.

(3) TV광고, 라디오 방송 등을 통한 주요정책 인지도 제고[10)]

국민권익위는 고충처리, 부패방지 등 위원회 업무를 국민들에게 적극적으로 알리고, 국민들의 부패·공익침해행위 신고, 고충민원 제기 등을 통한 참여를 촉진하기 위해 TV 정책광고를 제작·송출하고, 라디오 방송에 국민권익위 정기 코너를 운영하며 대국민 인지도 제고에 노력하였다.

TV광고 '고충처리 편'은 국민권익위가 운영하는 국민신문고, 국민콜110 등을 소개하는 동시에 고충민원 해결 사례를 보여주며 '든든한 국민 편' 국민권익위임을 강조하였다. 또한, '부패방지 편'은 국민권익위 소관 법률인 「공직자의 이해충돌 방지법」, 「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」, 「공익신고자 보호법」을 국민에게 홍보하면서 부패에 대한 '암행어사'로서의 국민권익위 역할을 인지시켰다.

위 TV광고는 지상파 방송 MBC(17회), KBS2(44회), SBS(17회), EBS(40회)를 통해 11월 22일부터 12월 26일까지 전국에 송출되었다.

[ 그림 1-10 ] 국민권익위 TV광고 '국민고충 편' 및 '부패방지 편'

10) 홍보담당관실 전인혜 사무관

한편, 국민권익위는 한국교통방송(TBN) 라디오 '배종찬의 시사하는 바다 크다' 프로그램(평일 11:00~11:55) 내에 '고충해결사'라는 정기 코너를 운영하며 위원회의 민원처리, 제도개선 등 활동을 지속적으로 안내하고 있다. 또한, 2021년 3월부터는 YTN 라디오 '슬기로운 라디오 생활'(평일 10:30~11:20)에 '우리의 권익을 찾아서'라는 정기 코너를 신설·운영하여 다양한 권익구제 사례를 홍보하고 있다.

[ 그림 1-11 ] 국민권익위 라디오 방송 모습

이러한 노력에 따른 국민권익위 인지도 변화를 객관적·과학적으로 파악하기 위해 국민권익위는 연1회 '위원회 주요 정책 인지도 조사'를 실시하고 있는데, 2021년 인지도조사에서는 평균 정책 인지도가 전년 대비 1.4%p 상승하고, 국민신문고 인지도는 84.3%에 달하는 등 괄목할만한 성과를 거두었다. 앞으로도 TV 프로그램 고정코너 개설, 전광판 광고 등 더욱 다양한 홍보채널의 확보를 통해 국민권익위 업무와 사례를 적극 홍보할 계획이다.

(4) 소식지 발간, 홍보대사 위촉 등을 활용한 국민공감대 향상[11)]

국민권익위는 주요 정책 추진 활동 모습과 국민 공감형 정책사례 등을 담은 '국민권익' 소식지를 제작하였다. 계간제로 발간하는 '국민권익' 소식지는 2008년 3월 첫 호를 시작으로 지금까지 통권 71호(2021년 겨울호)를 발행해 왔다. 특히 2021년에는 매회 10,500부를 발행, 국민생활 접점인 공공기관 민원실, 지방자치단체 주민센터, 우체국, 은행, 도서관 등에 배포하였다.

그 내용으로는 국민의 실생활과 밀접한 주요 고충민원 해결 사례, 제도개선 사례를 소개하는 콘텐츠를 확대하여 국민들의 일상생활에 도움이 될 수 있는 정보를 전달하고

11) 홍보담당관실 전인혜 사무관, 김선미 주무관

있다. 또한 영문 소식지 'ACRC Quarterly'를 매회 1천부 발행해 주요공관, 외신기자, 외국기업 등에 배포하였다.

[ 그림 1-12 ] 국문 소식지 '국민권익' 및 영문 소식지 'ACRC Quarterly'

한편, 2030세대를 대상으로 국민권익위에 대한 관심과 이해를 높이기 위해 가수 슈퍼주니어 멤버 규현을 국민권익위 홍보대사 겸 명예 정부합동민원센터장으로 위촉하였다. 규현의 홍보대사 위촉식 영상은 국민권익위 유튜브 '권익비전'에서 30만회 이상의 조회 수를 기록하는 등 홍보대사 위촉을 통해 국민권익위가 젊은 세대와 활발히 소통하고, 젊은 세대의 정책 참여를 제고하는데 기여할 것으로 기대된다.

[ 그림 1-13 ] 슈퍼주니어 규현 홍보대사 위촉식

# 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 운영[1)]

### 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 바로잡는 것에서 그치지 않고, 우리 사회 전반에 공정의 가치를 뿌리내리겠다는 정부의 강력한 의지와 각오를 분명히 하는 것' (제5차 협의회, '19.11.8.)
- '공정사회 반부패정책협의회'는 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. '21년에는 정부 출범 4년차를 맞이하여 그간 반부패 개혁 노력이 국민이 체감하는 가시적 성과를 거둘 수 있도록 지속적으로 정책을 추진하는 한편, 공공기관 임직원의 내부정보를 이용한 부동산 투기 사태(이하 'LH 사태')라는 거대한 부패 현안에 대한 해결책을 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 체납행위 근절, 공공분야 전관특혜 근절, 디지털 공정경제 실현, 부동산 투기 근절 등 국민 생활 속 작은 불공정에서부터 사회지도층의 거대 부패에

1) 청렴정책총괄과 이병화 사무관

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〉<br>■ 반부패정책 추진전략, 중대부패범죄 처벌강화, 민생 관련 불공정행위 근절 대책, 방위사업 비리 척결방안 등 |
| 제2차 ('18.4.18.) | 〈국민과 함께 청렴한 대한민국〉<br>■ 5개년 반부패 종합계획, 안전분야 부패방지방안, 공공분야 갑질 근절 방안, 기술 유출 방지 및 해외범죄수익 환수, 역외탈세 차단 등 |
| 제3차 ('18.11.20.) | 〈반칙과 특권 없는 공정한 사회〉<br>■ 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〉<br>■ 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〉<br>■ 반부패정책협의회 성과와 향후 추진방향, 전관특혜 근절방안, 입시학원 등 사교육 시장 불공정성 해소 방안, 공공부문 공정채용 확립 및 민간 확산 방안 |
| 제6차 ('20.6.22.) | 〈국민과 함께 국난 극복, 정의로운 대한민국〉<br>■ 반부패정책 성과와 포스트 코로나 시대 반부패 추진방향, 위기극복을 저해하는 민생침해범죄 엄정 대응, 온라인 플랫폼 불공정 근절 및 디지털 공정경제 실현 등 |
| 제7차 ('21.3.29.) | 〈부동산 부패 청산〉<br>■ 이해충돌방지 등 공직사회 반부패·공정성 강화대책, 부동산 투기 근절 및 재발방지 대책, 부동산 투기 척결을 위한 고강도 단속 |

## 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 지난 ’20. 1월 근거규정 개정을 통하여 협의회를 확대·개편하였다. 협의회의 의장은 기존과 같이 대통령이 되고, 위원은 국민권익위원장을 비롯하여 기획재정부장관, 교육부장관, 법무부장관, 국방부장관, 행정안전부장관, 고용노동부장관, 국무조정실장, 공정거래위원회위원장, 금융위원회위원장, 인사혁신처장, 검찰총장, 국세청장, 관세청장, 경찰청장 등 15개 부처 기관의 장, 대통령비서실의 민정업무를 담당하는 수석비서관 및 협의회에 상정되는 안건과 관련하여 협의회의 의장이 지정하는 기관의 장이 된다. 또한 협의회 회의에는 감사원장 및 국가정보원장이 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, 관련 대책의 추진상황 점검 및 이행관리, 실태조사·정보공유 등 효율적인 부패방지 및 공정성 향상 대책 수립을 위하여 필요한 사항에 대해서 협의한다. 특히 근거규정 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 반부패정책실무협의회를 둔다. 실무협의회 의장은 국민권익위 부패방지부위원장이 되며, 참석기관의 국장급 공무원이 참석위원이 된다.

## 3. 제7차 협의회 주요 내용

2021년 3월 29일에 개최된 '제7차 공정사회 반부패정책협의회'에서는 '부동산 부패 척결'을 주제로, 대통령을 중심으로 정부 역량을 총 집중하여 LH 사태라는 구조화된 부동산 부패 문제의 해결을 위한 방안을 논의하고 추진하였다.

먼저 국민권익위는 LH 사태의 재발을 방지하기 위해 이해충돌방지 등 공직사회 반부패·공정성 강화 대책을 제언했다. LH 사태가 공직자의 직무상 비밀을 이용한 이해충돌 상황에서 발생한 부패라는 점에서 「공직자의 이해충돌 방지법」 제정 등 이해충돌상황에서 공직자의 사적 이익 추구를 방지할 수 있는 방안을 제시했다.

기획재정부는 부동산 투기 근절 및 재발방지 대책을 마련하여, 부동산 투기를 뿌리 뽑기 위한 범정부적 대응 방안을 보고했다. 예방, 적발, 처벌, 환수라는 전 주기적 대책으로 사각지대 없는 부동산 부패 문제 해결 방안을 제시하였다.

이와 함께 경찰청, 검찰청, 국세청, 금융위원회는 합동으로 부동산 투기 발본색원을 위한 범정부 총력 대응체계 가동이라는 안건을 보고했다. 부동산 투기 문제의 재발방지 대책을 수립하는 것도 중요하지만, 발생한 부패범죄의 가담자를 적발하고 처벌하는 것도 그만큼 중요하기에 각 기관들은 부동산 투기 척결을 위해 협조를 통한 고강도 단속·처벌 방안을 마련하여 추진하였다.

[ 그림 2-1 ] 제7차 공정사회 반부패정책협의회(' 21.3.29.)

* 사진 출처 : 청와대 제공(president.go.kr)

## 4. 향후 계획

앞으로도 국민권익위는 국민에게 실망과 상실감을 초래하는 부패·불공정 이슈를 적극 발굴하고 협의회를 통해 범정부적 개선대책을 마련할 것이며, 우리사회에 더 이상 부패·불공정의 사각지대가 발생하지 않도록 지속적이고 더욱 적극적으로 부패 현안에 대한 대책을 마련해 나갈 것이다.

또한 협의회의 취지에 맞게 우리사회에 청렴과 공정의 가치가 자연스럽게 뿌리내릴 수 있도록 국민권익위가 가진 다양한 네트워크를 통하여 협의회 논의사항을 각급기관에 전파·홍보하고 소통하는 노력을 병행할 것이다.

# 제2절 5개년 반부패 종합계획의 차질 없는 이행관리[2)]

## 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 세부과제)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 이병화 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.

아무리 정교하게 수립된 계획도 사회 구성원들의 실천이 있어야만 변화가 이뤄질 수 있을 것이다. 따라서 '실천하는 청렴' 전략에서는 부패행위에 대한 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 이행을 위하여 매 분기마다 이행점검을 실시하고 있다.

'21년 3분기 기준으로 85개 단위과제 중 약 89%(76개)가 완료되었거나 정상 추진되고 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.

'21년 추진과제 중 법령 제·개정을 통해 제도개선이 이루어진 의미 있는 성과로는 「이해충돌방지법」 제정을 통한 공직자의 직무수행 상 사적이익 추구 행위의 예방기반 구축, 「예술인권리보장법」 제정으로 예술인의 권리를 명문화하고 국가의 불법적 개입을 금지하는 규정이 마련되었다. 또한 「지방보조금 관리법」이 7월부터 시행됨에 따라 지방보조금의 효율적인 편성·집행으로 예산의 투명성과 적정한 관리가 가능해졌다.

〈 표 2-2 〉 주요 법령 제·개정 성과

| 제·개정 법령명 | 관련 과제 | 주요 내용 |
|---|---|---|
| 「이해충돌 방지법」 | 9. 공직자의 사적 이해충돌 방지체계 확립 | ■ **제·개정 및 시행일**<br>- 공포('21.5.18.) 및 시행 예정('22.5.19.)<br>■ **주요 내용**<br>- (이해충돌 방지 근거 마련) 사적이해관계자 신고 및 회피·기피, 직무 관련 부동산 보유·매수 신고, 직무상 비밀 이용 금지 등 10가지 행위기준을 규정하여 업무상 이해충돌상황에서의 사적 이해추구 방지 근거 마련 |
| 「예술인권리 보장법」 | 20. 문화체육 분야 공정성 확립 | ■ **제·개정 및 시행일**<br>- 공포('21.9.24.) 및 시행 예정('22.9.25.)<br>■ **주요 내용**<br>- (불법적 개입 금지) 예술인의 권리 명문화 및 국가의 불법적 개입을 금지하는 규정 마련<br>**- (권리구제 기구 설치) 예술인 피해구제위원회, 예술인보호관 등 예술인 권리구제기구 설립 근거 마련** |
| 「지방보조금 관리법」 | 7. 공공재정 누수 방지를 위한 제도정비 및 점검 강화 | ■ **제·개정 및 시행일**<br>- 공포('21.1.12.) 및 시행('21.7.13.)<br>■ **주요 내용**<br>- (통합관리망 구축) 보조사업자 공모, 교부·지출·정산, 중복 사업 확인 등 지방보조금 관리 전 과정의 온라인화 및 대민포털 구축<br>- (부정수급 방지) 지방보조금 부정수급자에 대한 사전·사후 제재수단을 국고보조금 수준으로 강화 |
| 「사립 학교법」 | 34. 사학비리 근절 추진 | ■ **제·개정 및 시행일**<br>- 공포('21.9.24.) 및 시행 예정('22.3.1.)<br>■ **주요 내용**<br>- (채용 공정성 제고) 초·중등 사립학교 교원 신규 채용 시 필기시험 실시 및 시·도교육감에 위탁<br>- (임원 자격 강화 및 징계요구) 학교법인 임원의 결격·선임제한 기간 연장 및 당연퇴직 근거 마련, 사립학교 사무직원에 대한 관할청의 징계 요구권 신설 |

## 4. 향후 계획

국민권익위는 기관별 소관과제 이행 실적을 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 운영[3)]

## 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 안건과 참석 범위를 달리하여 수시로 감사관 회의를 개최하고 있다.

[그림 2-2] 공공기관 감사관 회의 운영

* 사진 출처 : 국민권익위원회 홈페이지(acrc.go.kr)

3) 청렴정책총괄과 이병화 사무관

’21년에도 코로나-19 방역상황으로 인해 제약이 있었지만 기관유형별 ’21년도 반부패·청렴정책 추진지침 전달회의(2~3월)을 시작으로, 수시 감사관 회의(7월) 등 총 6차례의 감사관급 회의를 충실히 개최하였다.

## 2. 주요 내용

### 가. ’21년 반부패 청렴정책 추진지침 전달회의(2~3월)[4)]

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

’21년에는 코로나19의 발생·확산으로 인하여 중앙부처(44개) 감사관을 대상으로 세종-서울-대전 각 정부청사의 영상회의 시스템을 활용하여 추진지침 전달회의를 개최(2월) 하였다. 또한 광역자치단체(17개)와 주요 공직유관단체(25개) 감사관을 대상으로 온나라 영상회의를 통해 전달회의를 진행(3월)하였다.

특히 광역지방자치단체 감사관 대상으로 시보 떡 돌리기, 간부 모시기 등과 같은 공직사회에 잔존하고 있는 전근대적 관행 타파를 당부하였다. 또한 공직유관단체 감사관 대상으로 당시 문제가 불어졌던 LH 사태와 같은 각종 부패·불공정 이슈에 대한 책임 있는 대응을 강조하고, 공직자의 이해충돌상황에서 사익을 추구하는 행위의 근본적 해결을 위한 「공직자의 이해충돌 방지법」 제정과 같은 근본적 해결 대책을 함께 논의하였다.

전달회의에 참석하지 못한 다른 공공기관에는 공문 송부 및 홈페이지 게시를 통해 관련 자료를 공유·전달하여 모든 공공기관이 ’21년도 주요 반부패·청렴정책 추진방향과 업무를 숙지할 수 있도록 조치하였다.

4) 중앙행정기관(’21.2.2.), 광역지방자치단체(’21.3.8.), 공직유관단체(’21.3.11.)

### 나. 수시 감사관 회의 개최(7월)[5)]

'21년 상반기에는 중앙부처 고위공직자의 음주폭행, 군(軍)내 성비위, LH 사태 등 각종 공직기강 해이사례가 발생하였다. 이에 대응하기 위해 국무총리 주재 '공직기강·부패방지 관계장관회의'('21.7.7.)가 개최되었으며, 회의에서 국민권익위는 공직기강을 확립할 수 있는 종합 대책으로 '공직자 부정부패 근절 방안'을 제시하였다.

관계장관회의에 이어 국민권익위는 감사관 회의를 개최(7월)하여 각 기관의 감사관을 대상으로 공직기강 확립을 위해 엄중한 주의·경고의 메시지를 전달하면서, 국민 눈높이에 맞는 행위기준을 확립하고, 일선에 만연해 있는 고질적 부패·불공정 관행을 근절해 국민의 신뢰를 다시 회복해 줄 것을 당부하였다.

특히 청탁금지법 및 공직자 행동강령의 적극적 점검과 특별신고기간 운영, 공공기관 채용비리 실태조사, 청렴도 평가 강화, 소극행정 근절과 적극행정 활성화 등 공직기강을 확립할 수 있는 방안을 마련하여 각급기관에 전파하고 협조를 당부하였다.

## 3. 향후 계획

'22년에도 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.

5) 중앙행정기관('21.7.13.), 광역지방자치단체('21.7.14.), 공직유관단체('21.7.20.)

# 제2장 국민의 눈높이에 부응하는 부패현안 신속 대응

## 제1절 공공기관 채용비위 근절 추진[6)]

### 1. 추진배경 및 경과

2017년 공공기관 채용비위는 우리사회에 큰 파장을 일으켰으며, 채용비위 의혹에 대한 진상규명이 국민적 요구가 대두되었다. 이에 정부는 철저하고 신속한 진상규명과 비리 연루자에 대한 엄정한 대응으로 공공기관 채용비위를 발본색원하겠다는 의지를 천명하고, 전 공공 기관에 대한 특별점검을 시작으로 채용비위 근절을 위한 종합 대책을 추진하게 되었다.

정부는 채용비위와 같은 구조적 비리는 일회적인 대응만으로는 근본적인 문제를 해결하는데 한계가 있다는 점을 인식하였으며, 지속적인 관리체계 구축이 필요하다는 점에 공감하였다.

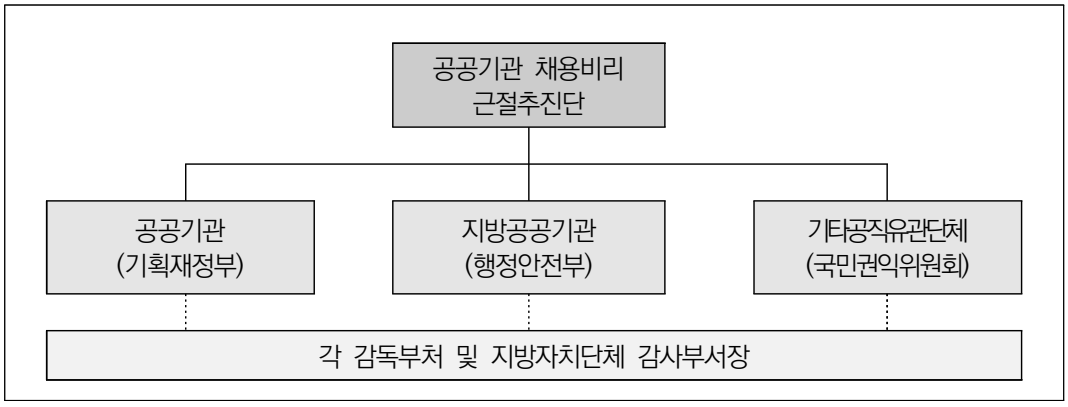
그에 따라 정부는 대통령 주재 '제1차 정부혁신전략회의'와 '제2차 반부패정책협의회'에서 공공기관 채용현장을 지속 관리·혁신할 수 있는 전담체계 구축을 결정하였고, 반부패 총괄기관인 국민권익위를 중심으로 관계부처가 참여하는 '공공기관 채용비리 근절 추진단'을 출범하게 되었다.

공공기관 채용비리 근절 추진단은 공공기관의 채용비위 근절을 위하여 공공기관 채용에 대한 실태조사 및 조사 후속조치 관리, 공정채용을 위한 제도개선 및 이행점검, 채용비위 신고사건 처리 등 채용비위 발생 예방 및 공정한 채용문화 정착을 위한 기능을 수행한다.

또한, 추진단이 실태조사를 총괄하고, 기재부·행안부·권익위가 해당 분야 점검을 운영하는 2중 관리구조로 조사체계를 마련하여 일관성과 효율성이 담보되는 채용실태 전수조사가 실시될 수 있도록 하였다.

6) 공공기관 채용비리 근절 추진단 최무선 주무관

[그림 2-3] 공공기관 채용비리 근절 추진단 실태 조사체계




## 2. 제4차 공공기관 채용실태 정기 전수조사

정부는 추진단 설치에 따라 매년 공공기관의 채용실태 전수조사를 정례화하였다. 그에 따라 추진단은 특별점검에 이어 총 3회('19년, '20년, '21년)에 걸쳐 전 공공기관의 채용 전반에 대한 강도 높은 정기 전수조사를 실시하였다.

연초에 진행했던 이전의 전수조사와 달리, 제4차 전수조사는 코로나19 상황을 고려하여 하반기에 실시하였고, 조사방식에 있어 그간 정부의 실태조사 결과에 대한 공공기관 공정채용 문화 정착 정도 및 제도적 미비점에 대한 실태파악을 위해 일부 변화가 있었다.

이번 전수조사에서는 기존 감독기관 주도의 전수조사 외에 추진단이 국회·언론 등에 채용비위 의혹이 제기된 기관이나 추진단에 채용비위 신고가 접수된 기관, '20년도에 신규로 공공기관에 지정된 기관 등 100개 기관에 대해 추진단이 별도의 심층조사 대상기관을 선정 후 추진단에서 자체적으로 실태조사를 실시하였다.

〈 표 2-3 〉 제4차 공공기관 채용실태 전수조사 변경사항

| 기존 | | 변경 |
|---|---|---|
| 감독기관 주관 **전수조사 결과 분석 후** '심층조사 대상' 선정 및 조사 | ➡ | 추진단의 사전 '심층조사 대상' 선정·조사 (심층조사 대상은 전수조사 제외) |

전수조사 결과 수사의뢰 5건, 징계요구 71건 등 총 76건의 채용비위 사실을 적발하였고, 적발된 채용비위에 대해서는 인사권자에게 징계·문책· 채용취소 등 엄정한 조치를 요청하고 수사가 필요한 사안에 대해서는 검·경에 수사의뢰 하였다.

〈 표 2-4 〉 제4차 공공기관 채용실태 전수조사 결과

| 구분 | 조사 대상 | 적발 기관 | 채용비위 | | | 업무 부주의 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 계 | 수사 의뢰 | 징계 | 계 | 주의·경고 | 기타 |
| 공공기관 | 318 | 211 | 25 | 1 | 24 | 413 | 191 | 222 |
| 지방공공기관 | 670 | 425 | 45 | 4 | 41 | 797 | 465 | 332 |
| 기타공직유관단체 | 255 | 163 | 6 | 0 | 6 | 341 | 143 | 198 |
| 계 | 1,243 | 799 | 76 | 5 | 71 | 1,551 | 799 | 752 |

이번 전수조사에서 채용과 관련하여 인사위원회 회의록이 부재하는 등 인사위원회 운영이 부실하다는 점, 외부위원과 달리 채용 전형에서 내부위원 위촉에 대한 제한 요건이 부재하여 채용 담당자가 참석하는 등 채용 공정성을 저해할 수 있는 문제점이 여전히 존재하고 있는 점을 발견하였다.

그에 따라 정부는 공정채용 관련 지침을 주관하는 부처 등과 협의하여 '22년 상반기 중 관련제도를 정비하여 공정채용이 이루어 질수 있도록 관련 규정을 개선할 예정이다.

## 3. 향후계획

채용비위 근절을 위한 지속적인 노력으로 인하여 채용비위 적발 건수가 감소 추세에 있고 국민들이 체감하는 공정채용 절차가 개선되고 있으나 일부 채용비위가 발생하고 있고 채용 공정성에 대한 국민적 관심은 계속해서 커지고 있다.

그에 따라 정부는 예년에 이어서 올해에도 '21년 채용 실적이 있는 1,200여개 공공기관을 대상으로 제5차 공공기관 채용실태 전수조사를 실시하여 채용 공정성을 저해하는 요인이 발견될 경우 제도개선을 추진하여 채용비위 근절과 공정채용 문화 정착에 이바지할 예정이다.

# 제2절 공무원 행동강령 점검 및 제도 강화[7)]

## 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·대법원규칙·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 부패방지와 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.

[ 그림 2-4 ] 공직자 행동강령 운영체계

7) 행동강령과 백소망 주무관

## 2. 2021년 주요 추진 성과

### 가. 각급 기관 행동강령 운영 지원

국민권익위는 각급 기관의 행동강령 운영을 효과적으로 지원하기 위한 다양한 노력을 수행하였다. 우선 2021년 새롭게 공직유관단체로 지정된 113개 신규 기관을 대상으로 2021년 8월 행동강령 제정·운영 온라인 설명회를 실시하여 기관별 행동강령 제정의 필요성과 행동강령의 주요 내용, 그리고 공직유관단체 청렴성 제고를 위한 다양한 청렴 시책을 알렸으며, 각급 기관으로부터 행동강령 제·개정 내용을 제출받아 이를 심사하고 시정사항이 있는 경우 관계기관에 이를 통보하였다.

다음으로 각급 기관의 행동강령 운영에 관한 상담과 행위기준에 대한 유권해석 등을 통하여 기관별 행동강령 운영을 지원하였다. 공문, 국민신문고 및 청렴포털 행동강령위반 상담코너를 통해 접수된 문의에 적극 답변(306건)하였으며, 수시로 유선, 전자우편 등을 통한 상담을 실시하였다.

한편, 기관별 행동강령의 원활한 운영을 지원하고자 그간의 행동강령 운영사항을 반영한 「공무원 행동강령 업무편람」을 발간하여 1,700여개 기관에 배포하였으며, 전문 조사관 들의 기관 방문 강의를 연중 수시로 진행하여 행동강령 제도 운영 역량 강화를 위해 노력하였다.

## 3. 행동강령 조사 및 점검

### 가. 행동강령 위반행위 신고사건 처리

누구든지 공직자의 행동강령 위반행위를 알게 된 경우, 국민권익위와 그 공직자가 소속된 기관의 장 또는 행동강령책임관에게 신고할 수 있다. 국민권익위는 「부패방지 권익위법 시행령」 제10조에 따라 신고 내용의 확인을 처리하고, 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.

2021년에 국민권익위는 신고사건의 증가에 대해 신속히 대응하여 361건의 위반사항을 통보하는 등 2,036건을 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.

2022년에는 공직사회 내 갑질을 근절하기 위해「공무원 행동강령」을 개정하여 갑질 피해자 보호조치 강화 방안을 마련하는 등 직장 내 괴롭힘 관련 제도를 보완하고, 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.

한편, 행동강령 위반 신고사건에 대해서는 엄정하고 신속하게 조사·처리하고, 언론보도, 청렴도 측정결과, 부패신고 현황 등을 종합적으로 검토하여 행동강령 운영 및 이행실태 점검 대상기관을 선정·점검함으로써 공직자 행동강령이 모든 공공기관에서 내실 있게 운영될 수 있도록 지원과 노력을 아끼지 않을 것이다.

# 제3장 청렴한 공직사회를 위한 행위기준 정비

## 제1절 이해충돌방지법 제정 및 시행 준비[8)]

### 1. 추진배경 및 제정경과

국민권익위는 공직자가 직무수행 과정에서 직면할 수 있는 이해충돌 상황을 효과적으로 예방하고 관리하기 위해 이해충돌 방지에 관한 일반법 제정을 추진해왔다. 2013년 8월, 국민권익위가 국회에 제출한 「부정청탁 금지 및 공직자의 이해충돌 방지법안」은 부정청탁·금품수수 금지 외에 이해충돌 방지제도의 내용까지 포함하고 있었으나, 국회 논의과정에서 이해충돌 방지제도는 제외되고 현재의 「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」이 제정됐다('15.3월).

그러나 국민권익위는 이해충돌 방지제도의 필요성과 시급성을 인식하고 2018년 4월에 법률제정의 전단계로 국민권익위 소관 「공무원 행동강령」에 이해충돌 방지규정을 우선 도입했다. 2019년 7월에는 「공직자의 이해충돌 방지법안」을 입법예고해 관계기관의 의견을 수렴하고 이듬해인 2020년 1월에 정부안을 국회에 제출했으나 제20대 국회 회기 만료로 법률안이 폐기되고 말았다. 2020년 제21대 국회에 정부안을 다시 제출했으나 활발한 논의가 진행되지 못하고 있었다.

「공직자의 이해충돌 방지법」(이하 '이해충돌방지법')이 제정된 결정적인 계기는 2021년 3월에 불거진 한국토지주택공사(LH) 관련 사건이었다. 당시 LH 임직원들이 LH가 개발하는 부동산과 관련된 미공개 정보를 이용해 막대한 시세차익을 얻었다는 의혹이 제기되면서, 범정부 차원에서 해당 의혹에 대한 강도 높은 수사와 함께 재발방지 대책을 마련해야 한다는 요구가 높았다.

국민권익위는 LH 사태의 핵심은 공직자가 직무와 관련된 미공개정보를 이용해 사익을 추구한 데 있다고 규정하고, 대통령 주재 '제7차 공정사회 반부패정책협의회'('21.3.29.)

8) 이해충돌방지법 시행준비 TF 조수연 사무관

에서 이해충돌방지 등 공직사회 반부패·공정성 강화대책을 협의했다. 한편, 사회 각계로 구성된 청렴사회민관협의회와 서울·부산·경기 등 16개 지역 청렴사회민관협의회에서는 '이해충돌방지법 입법 촉구 결의안'을 채택해 이해충돌방지법 제정에 대한 사회각계의 요구를 전달했다.

국회에서 본격적인 논의가 시작되어 정무위원회의 법안 심의를 총 8차례나 거치는 과정에서 국민권익위는 전현희 위원장을 필두로 여야 정당대표, 원내대표, 정무위원, 법사위원 등을 수십 차례 직접 방문해 쟁점사항을 협의하고 설득했다. 또한 방송 출연, 언론보도, 간담회 등을 통해 공직자의 공정한 직무수행을 담보하기 위해 이해충돌방지법이 제정돼야 함을 강조했다.

그 결과, 마침내 국회 본회의의 의결을 거쳐 5월 18일 공포되기에 이르렀다. 이로써 2013년 국회에 처음 제출된 이해충돌방지법이 9년 만에 제정되게 되었다.

## 2. 법 주요 내용

「이해충돌방지법」은 국회를 비롯한 헌법기관, 중앙행정기관, 지방자치단체 등에서 근무하는 모든 공무원과 공직유관단체 임직원 등이 공적인 직무를 수행하는 과정에서 준수해야 할 구체적인 행위기준을 담고 있다.

먼저 공직자의 이해충돌 상황이 발생하는 것을 예방하기 위해 다음의 다섯 가지 신고·제출 의무를 규정하고 있다. 첫째, 인·허가, 조사·감독, 조달·계약 등 법령에서 정한 업무를 수행하는 공직자는 자신과 직무관련자가 사적 이해관계자임을 안 경우 소속 기관장에게 그 사실을 신고하고 해당 업무에서 회피를 신청해야 한다. 둘째, 부동산 개발 업무를 하는 공공기관의 공직자 자신이나 가족이 업무와 관련된 부동산을 보유하고 있거나 매수하고자 하는 경우, 셋째, 고위공직자가 임용일 전 3년간 민간부문에서 업무 활동한 내역이 있는 경우, 넷째, 공직자 자신이나 배우자 등이 직무관련자와 금전, 유가증권, 부동산 등을 거래하는 경우 소속 기관장에게 신고 또는 그 내역을 제출해야 한다. 다섯째, 직무관련자가 공직자와 같은 기관에서 근무하다가 퇴직한지 2년이 지나지 않은 경우, 그와 사적으로 접촉할 때(골프, 여행, 사행성 오락)는 소속기관장에게 신고해야 한다.

〈 표 2-5 〉 이해충돌방지법상 공직자 행위기준

| - 신고·제출 의무 - | - 제한·금지 행위 - |
|---|---|
| ① 사적이해관계자 신고·회피 의무 | ⑥ 직무관련 외부활동 제한 |
| ② 공공기관 직무 관련 부동산 보유·매수 신고 | ⑦ 가족 채용 제한 |
| ③ 고위공직자 민간부문 업무활동 내역 제출 | ⑧ 수의계약 체결 제한 |
| ④ 직무관련자와의 거래 신고 | ⑨ 공공기관 물품 등의 사적 사용·수익 금지 |
| ⑤ 퇴직자 사적 접촉 신고 | ⑩ 직무상 비밀 및 미공개 정보 이용 금지 |

공직자가 이상의 신고·제출 의무를 위반한 경우 징계는 물론이고 최대 2천만 원의 과태료를 부담하게 되고, 신고의무 등을 이행하지 않고 수행한 직무가 위법한 것으로 확정된 경우에는 공직자 또는 제3자가 얻은 재산상 이익을 환수당할 수도 있다.

이해충돌방지법은 공직자가 해서는 안 될 제한·금지행위도 포함하고 있다. 첫째, 직무관련자에게 사적으로 조언·자문 등을 제공하고 대가를 받는 등 공정한 직무수행을 저해할 우려가 있는 외부활동은 금지된다. 둘째, 공공기관은 소속 고위공직자나 인사담당자의 가족을 경쟁절차를 거치지 않고 채용하거나, 셋째, 소속 고위공직자, 계약업무담당자나 그 가족 또는 특수관계사업자 등과 수의계약을 체결하는 것을 금지하고 있다. 넷째, 공직자는 공공기관의 물품·차량 등을 사적인 용도로 사용·수익하거나 제3자로 하여금 사용·수익하도록 해서도 안 된다. 마지막으로 공직자는 소속기관의 직무상의 비밀 또는 미공개 정보를 이용해 재산상 이익을 얻는 것을 금지함은 물론, 제3자가 공직자로부터 미공개정보 등을 취득해 재산상 이익을 얻는 것도 엄격히 금지하고 있다.

공직자가 이해충돌방지법을 위반해 제한·금지행위를 한 경우 징계와 더불어 최대 3천만 원의 과태료 처분을 받을 수 있다. 직무상 비밀·미공개 정보 이용금지를 위반한 경우에는 형사처벌까지 가능하며, 특히 미공개정보 등을 이용해 재산상 이득을 취득하거나 제3자로 하여금 취득하게 하는 경우에는 7년 이하의 징역과 7천만원 이하의 벌금을 선고 받고, 재산상 이익은 몰수 또는 추징될 수 있다.

## 3. 시행 준비

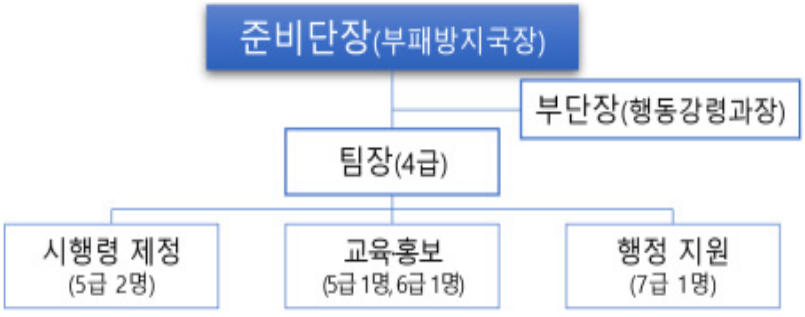
2021.5.18. 공포된 이해충돌방지법은 1년간의 시행 준비기간을 가진 후 2022.5.19.에 시행된다. 국민권익위는 법 제정 직후 「이해충돌방지법 시행령」 제정과 교육 등 원활한 법 시행을 준비하기 위해 '이해충돌방지법 시행준비 TF'(이하 '법 시행준비TF')를 구성하고 인력을 투입했다.

법 시행준비TF는 우선 시행령 조기제정을 목표로 이해충돌방지법 공포 직후 정책연구용역을 실시했다. 이후 시행령안은 입법예고와 관계부처 협의 및 법제심사 등 정부입법 절차를 거친 후 2021년 12월 31일 공포됨으로써 2021년도 연내 제정이 마무리되었다.

한편 법 시행준비TF는 전국 200만 명의 공직자들이 10가지 행위기준 등 이해충돌방지법과 시행령의 주요내용을 충분히 이해할 수 있도록 적극적인 교육·홍보를 진행했다. 2021년 말까지 총 363개 기관의 임직원을 대상으로 직접 찾아가는 교육을 실시했고, 청렴연수원의 전 교육과정에 이해충돌방지법을 편성하고 이러닝(e-learning) 교육 등을 운영해 총 약 10만 명의 공직자를 대상으로 교육기회를 제공했다.

또한 1,334개 공직유관단체의 이해충돌방지제도 담당자를 대상으로 8회의 권역별 설명회와 1회의 온라인 설명회를 개최해 이해충돌방지담당관 지정 및 역할, 기관별 사전 준비사항 등을 당부했다. 이외에도 법 설명자료와 온라인 교육자료 등을 제작·배포해 각급 기관이 소속공직자를 대상으로 한 자체 교육에 활용하도록 지원했다.

[그림 2-5] 이해충돌방지법 시행준비 TF 구성 및 투입인력



국민권익위는 이해충돌방지법 시행 이후 제도가 원활하게 정착하도록 다양한 온·오프라인 매체를 활용해 대국민 인지도를 높이는 홍보를 지속적으로 추진해 왔다. 우선 이해충돌방지법과 시행령 제정 등 중요 계기별 보도자료를 배포하고 TV·라디오·일간지 등 각종 매체에 출연하는 등 이슈에 적극적으로 대응함으로써 이해충돌방지법에 대한 국민들의 관심을 유도했다. 또한 영상과 카드뉴스, 이미지 등 온라인 콘텐츠를 제작, SNS 채널과 유튜브 등에 게시해 온라인 매체를 통한 홍보도 병행하고 있다.

## 4. 향후 계획

국민권익위는 법 시행 이후 각급 공공기관의 제도 운영상의 혼선을 최소화해 이해충돌방지법이 조기 정착할 수 있도록 전방위적으로 지원할 예정이다. 먼저 법과 시행령을 바탕으로 '이해충돌방지제도 운영지침 표준안'을 마련해 법 시행 전에 모든 공공기관을 대상으로 배포할 것이다. 각급 공공기관은 배포된 표준안을 바탕으로 자체 이해충돌방지제도 운영지침을 마련하는 등 제도 운영 준비에 활용하게 된다.

이와 함께 법령 조문별 해석기준과 사례, 빈발질의 등을 포함한 '이해충돌방지법 업무편람'도 조기제작·배포할 계획이다. 또한 법 시행 이전에  운영지침과 업무편람 등을 효과적으로 공유하고 기관별 제도운영 준비사항을 점검하기 위해 공공기관 이해충돌방지제도 워크숍·설명회 등을 개최할 예정이다.

한편 공공기관 대상 찾아가는 교육을 지속적으로 실시하고 시행령의 내용을 반영해 표준교안과 사이버 코스웨어 등을 개편하고 공공기관 자체 교육을 독려함으로써 모든 공직자들이 이해충돌방지법의 핵심 내용을 법 시행 전 충분히 이해할 수 있도록 교육할 계획이다.

2022년 5월 19일「공직자의 이해충돌 방지법」시행으로 공직자가 직위와 권한을 이용해 부정한 사익을 추구하는 것을 방지하고 공직사회 전반에 대한 국민의 신뢰를 높이는 계기가 될 것으로 기대한다.

# 제2절 청탁금지법 운영 성과와 제도보완[9)]

## 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. 2021년 9월에 실시한 대국민 인식도 조사 결과에서도 국민 87.1%, 공무원 96.3% 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. 제도의 실효성 제고를 위한 청탁금지법령 개정

국민권익위는 부당한 청탁행위를 차단하고, 청탁금지법의 규범력을 확보하기 위하여 청탁금지법령 보완을 추진하였다. 먼저 청탁금지법 시행에 따라 누구든지 직접 또는 제3자를 통하여 직무를 수행하는 공직자등에게 법에서 열거된 14가지 대상 직무와 관련한 부정청탁을 해서는 아니 되나, 현행 청탁금지법상 부정청탁 대상직무에 해당하지 않거나 포함여부가 불분명하여 제재할 수 없는 사각지대가 있어 이에 대한 개선이 필요한 상황이었다.

> "수용자에 대한 계호, 감시 업무를 하는 교정직 공무원에 대한 부정청탁은 청탁금지법 상 대상 직무에 해당되지 않아 무죄"
>
> 〈대전지방법원, 2017고합125〉

9) 청탁금지제도과 이준민 사무관

또한, 법 위반 신고자에 대한 보호를 강화하기 위해 「공익신고자 보호법」에서 운영 중인 비실명 대리신고제와 구조금 제도 등을 청탁금지법에도 도입할 필요가 있었다. 이에 견습생·장학생 선발, 논문심사·학위수여, 수용자 지도·처우 및 계도 등 교도관 업무를 청탁금지법상 부정청탁 대상 직무에 추가하고, 비실명 대리신고제도와 구조금 제도를 도입하는 내용의 개정안을 마련하였다. 이후 2021년 11월 11일 국회 본회의를 통과하였으며, 2022년 6월 8일부터 시행될 예정이다.

이밖에도, 설날·추석에 한하여 농수산물 및 농수산가공품의 선물가액을 두 배로 상향하는 청탁금지법 개정안이 공포·시행('21.12.16.)됨에 따라 법에서 위임한 구체적인 적용기간을 시행령 개정('22.1.5.)을 통해 반영하였다. 시행령 개정 과정에서 관련 부처 및 유관단체 등의 의견을 수렴하였으며, 법의 취지를 훼손하지 않으면서 농수산물 매출 증대 등 법 개정 효과를 얻을 수 있는 필요최소한의 기간인 총 30일(설·추석 전 24일부터 설·추석 후 5일까지)을 전원위원회 의결을 거쳐 확정하였다.

## 나. 공공기관의 청탁금지법 운영 실태조사

국민권익위는 청탁금지법 시행 이후('16.9.28.)부터 2020년 12월말까지 각급 공공기관 제도운영 현황과 법 시행성과를 파악하기 위하여 총 21,128개 공공기관을 대상으로 위반신고 접수·처리 현황 및 교육현황 등을 조사하였다. 조사 결과, 위반신고 총 접수 건수는 10,735건이며, 부정청탁이 6,973건(64.9%), 금품등 수수가 3,442건(32.1%), 외부강의등이 320건(3.0%)으로 나타났다. 이 중 1,025명이 형사처벌, 과태료 등의 제재를 받은 것으로 나타났다.

〈 표 2-6 〉 청탁금지법 신고접수·처리 현황('16.9.28.~'20.12.31.)

| 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 |
| '20년 | 1,110건 | 637건 | 14건 | 1,761건 |
| 합 계 | 6,973건 | 3,442건 | 320건 | 10,735건 |
| 제 재* | 41명 | 977명 | 4명 | 1,025명 |

* 형사처벌, 과태료, 징계부가금

특히, 신고 접수 건수의 경우 '17년 1,568건에서 '18년 4,386건으로 크게 증가하였다가, '19~'20년 각 3,020건, 1,761건으로 감소 추세인데, 이는 '18년 공공기관 채용비리 특별점검 등을 계기로 부정청탁 관련 신고가 일시적으로 급증한 것이고, 이후 공직자의 부정청탁 및 금품등 수수에 대한 지속적인 점검과 법이 안정적으로 정착해 감에 따라 신고 건수가 감소한 것으로 판단된다.

### 다. 교육·홍보를 통한 자율적 법 준수 노력 촉진

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. 1월에는 법 위반 신고처리 담당자 등을 대상으로 제도 운영 중점 사항 전달 및 의견수렴 등을 위하여 총 4회에 걸쳐 설명회를 실시하였고, 7월에는 청탁방지담당관 대상 설명회를 총 5회 개최하였다. 또한, 한국토지주택공사, 국가정보원, YTN 등 총 6개 기관을 대상으로 맞춤형 교육도 별도로 실시하였다.

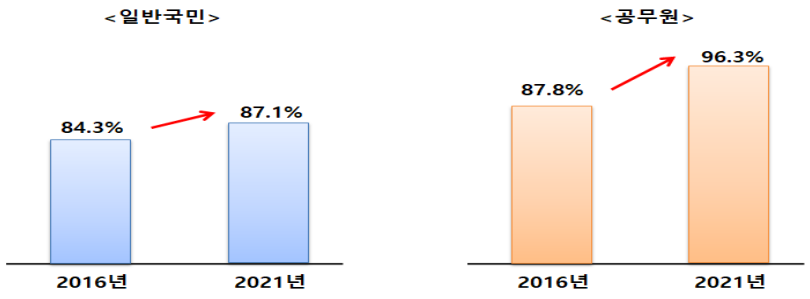
### 라. 청탁금지법 시행 5년의 효과 분석을 위한 인식도 조사

청탁금지법의 규범력을 강화하고, 부적절한 청탁관행을 개선하기 위한 정부의 노력으로 청탁금지법이 공직사회는 물론 국가 전반에 걸쳐 생활 속의 규범으로 자리매김하면서 다양한 긍정적인 변화를 이끌어 온 것으로 평가받고 있다.

한국리서치가 조사하여 2021년 9월 발표한 청탁금지법 시행 5년 인식도 조사* 결과에 따르면 공무원의 96.3%, 일반국민의 87.1%가 청탁금지법 시행이 "우리사회에 긍정적인 영향을 주었다."라고 응답했다. 이는 2016년과 비교해 공직자등의 경우 8.5% 포인트, 일반국민은 2.8% 포인트 증가한 수치이다.

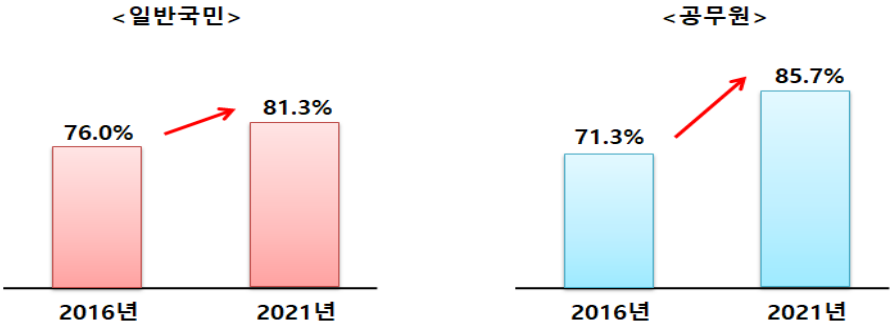
* 일반국민 800명, 공무원 350명, 공직유관단체 임직원 200명, 초중고 및 대학교원 303명, 언론사 임직원 150명, 영향업종 200명 등 총 2,003명 대상

[그림 2-6] 청탁금지법 시행이 우리사회에 긍정적 영향을 주었다고 답변한 비율




또한, "그간 관행적으로 이루어졌던 부탁, 접대, 선물 등을 부적절한 행위로 인식하게 되었다."라는 응답은 공무원의 85.7%, 일반국민의 81.3%로 나타났다. 특히 공무원은 2016년에 비해 14.4% 포인트나 증가한 것으로 조사됐다.

[그림 2-7] 관행적 접대·선물 등을 부적절한 행위로 인식하게 되었다고 답변한 비율




그밖에  법 시행으로 접대문화 등 사회적 관행의 변화도 관찰되었다. 모든 집단에서 청탁금지법 시행 전과 시행이후 5년이 지난 지금을 비교한 결과, 부정청탁 행위, 접대나 선물제공 행위 등이 청탁금지법 시행 전보다 감소하였다고 응답했다.

〈 표 2-7 〉 인식도 조사 결과

(단위 : %)

| 조사항목 | 일반국민 | 공무원 | 공직유관 | 교원 | 언론인 |
|---|---|---|---|---|---|
| 공직자에 대한 부정청탁 행위 감소 | 66.7 | 92.9 | 91.0 | 82.5 | 57.3 |
| 공직자에 대한 선물·접대 행위 감소 | 71.4 | 95.4 | 92.5 | 86.1 | 70.0 |
| 공직자에 대한 금품제공 행위 감소 | 70.8 | 96.0 | 92.5 | 86.5 | 70.7 |

## 마. 명확한 법령 해석을 통해 국민의 해석수요에 적극 대응

청탁금지법에 대한 국민적 관심이 큰 만큼 유권해석 질의도 지속적으로 제기되고 있다. 2016년 8월부터 2021년 12월까지 국민권익위에 접수된 유권해석 질의는 총 2만 4천 9백여 건에 달하였다.

국민권익위는 국민들의 유권해석 요청에 명확한 답변을 제공하기 위하여 2021년 3월 사회 각 분야별 전문가로 구성된 '제5기 청탁금지법 해석자문단'을 위촉하였다. 제5기 청탁금지법 해석자문단은 국민생활과 밀접하고 사회 각 분야에 영향을 미치는 청탁금지법의 특성을 고려하여 법률·기업·교육·언론·시민단체·의료 등 52명(여성 위원 21명)의 사회 각 분야별 전문가로 구성하였다.

이해관계가 첨예하거나 해석이 분분한 사안, 새로운 쟁점이 부각되는 사안에 대해서는 심도 있는 논의를 위해 총 12회 자문을 실시하여 구체적인 해석기준을 정립하였다.

청탁금지법 시행 5년이 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 답변률을 제고하고자 노력하였다.('21.12월 기준, 99.4%)

〈 표 2-8 〉 청탁금지법 유권해석 답변 현황('21. 12. 31. 기준)

| 구 분 | 소 계 | 공문서면질의<br>(질의건수) | 누리집<br>(접수건수) | 국민·청렴신문고<br>(접수건수) |
|---|---|---|---|---|
| 질의 | 24,964건 | 7,135건 | 10,261건 | 7,568건 |
| 답변 | 24,824건 | 7,111건 | 10,208건 | 7,505건 |
| 비율(%) | 99.4% | 99.7% | 99.5% | 99.2% |

* 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 5년이 지난 지금도 청탁금지법에 대한 이슈는 끊이지 않고 있으며, 국민권익위는 국민들의 높아진 청렴 기준에 부응하기 위해 청탁금지법이 우리 사회에 더욱 확고히 자리 잡아 잘못된 관행이 근원적으로 개선될 수 있도록 정책적인 노력을 지속해 나갈 것이다.

또한 법의 정착과 규범력 강화를 위해 공직자의 민간에 대한 부정청탁 금지 규정 신설과 같은 제도개선 노력과 취약분야에 대한 실태조사와 점검을 지속적으로 추진할 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.

# 제4장 각급기관의 청렴도 향상 지원



## 제1절 공공기관 청렴도 측정[10)]

### 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 공개[11)]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, 국·공립대학교, 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.

---

10) 청렴조사평가과 이진희 사무관, 연나영 주무관, 이지현 주무관, 이동식 주무관

11) 2021년은 중앙·지방 행정기관 및 교육청(교육지원청 포함), 공직유관단체 592개 기관(8~11월 중 총 206,306명 대상 설문조사 실시)과 지방의회, 국공립 대학교 및 공공의료기관 111개 기관(9~11월 중 총 41,260명 대상 설문조사 실시)을 포함한 총 703개 공공기관의 종합청렴도를 측정하여 발표

## 2. 2021년 측정 개요 및 개선 사항

2021년에는 중앙·지방 행정기관, 교육청(교육지원청 포함), 공직유관단체, 지방 의회, 국공립 대학교 및 공공의료기관 등 총 703개 공공기관의 청렴도를 측정하였다.

2021년 703개 공공기관의 종합청렴도는 지난 1년(2020년 7월~2021년 6월) 간 공공기관과 업무경험이 있는 국민과 내부 공직자 등 총 24만 8천여명을 대상으로 2021년 8월부터 11월까지 조사한 설문조사 결과와 지난 1년간의 부패사건 현황 등을 모두 반영하여 산출하였다.

올해는 국민생활과 밀접한 도시·개발·교통·시설관리 관련 지방 공사·공단과 기초 지방의회 등 지방 현장의 청렴도 측정을 강화하고, 이해충돌방지법 제정 등 변화된 환경과 국민 눈높이를 반영해 측정항목을 신설하는 등 측정 항목을 정비했다. 또한, 높아지는 국민 눈높이를 반영해 기관장·고위직의 직무관련 성 비위 사건도 감점 대상에 새롭게 포함하고, 주요 부패사건이 발생한 기관과 외부기관 적발 비율이 높은 기관 등은 전문가 정성평가를 통해 가중하여 감점하는 등 공공기관의 부패사건 발생현황 감점도 강화했다.

이 밖에도 각급 공립학교 운동부와 예체능고등학교 등 학교 현장의 청렴수준을 별도로 측정·분석하여 그 결과를 발표했다. 이와 함께 2017년 이후 2021년까지의 청렴도 결과를 반영한 청렴지도도 제작하여 국민권익위 누리집과 청렴포털을 통해 공개하였다.

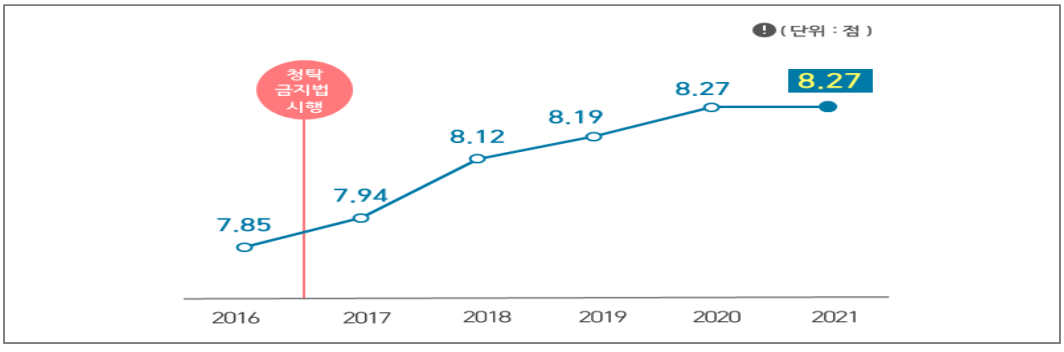
[그림 2-8] 청렴지도 공개 예시(기초자치단체)

※ 청렴지도의 지역 클릭 시 기관별 종합청렴도 및 외부·내부 청렴도 등급 정보 공개

## 3. 2021년 행정기관 및 공직유관단체 청렴도 측정 결과

공통모형으로 측정하는 592개 공공기관(중앙행정기관, 지방자치단체, 교육청, 공직유관단체)의 청렴도 결과를 보면 종합청렴도 평균 점수는 10점 만점에 8.27점으로 나타났다. 2016년까지는 소폭 등락을 반복하였으나 2016년 이후 4년 연속 평균점수가 상승하다가 2021년에는 전년과 동일한 수준을 보이고 있다.

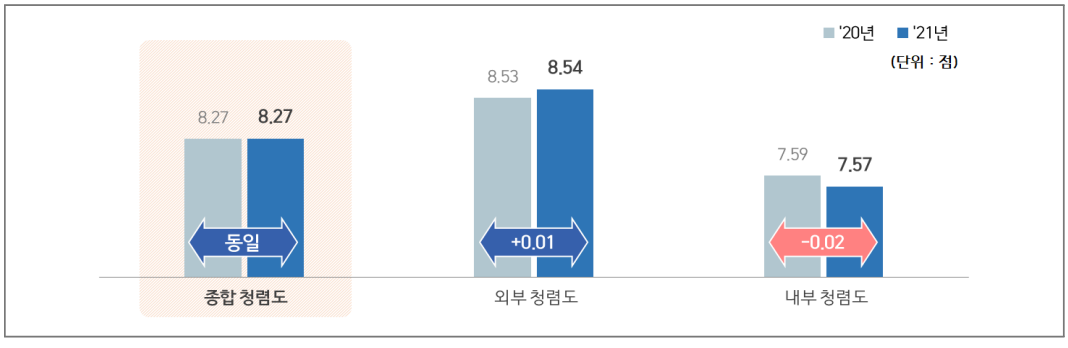
[그림 2-9] 종합청렴도 점수 추이(2016년~2021년)




※ 10점에 가까울수록 청렴함(긍정적)을 의미(이하 청렴도 점수에 대해서는 같은 의미로 적용)

측정 영역별 결과를 보면 업무경험이 있는 국민이 평가한 외부청렴도 영역과 내부공직자가 평가한 내부청렴도 영역의 점수 모두 전년과 비슷한 수준으로 나타났다.

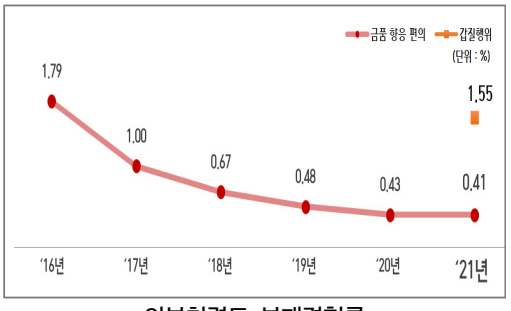
[그림 2-10] 종합청렴도와 각 영역별 점수 비교(2020년~2021년)



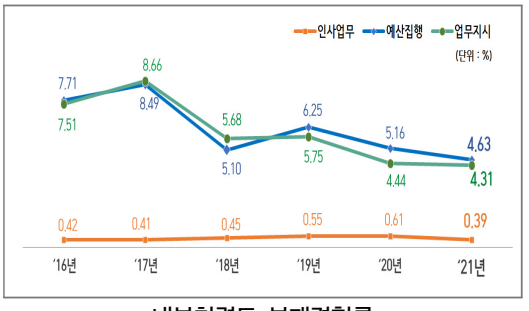

청렴도는 해당 기관에 대한 부패인식과 부패경험에 대해 조사한 결과인데, 이 중 업무처리 과정에서 부패를 경험한 비율인 '부패경험률'은 중요한 지표이다.

2016년 9월 청탁금지법 시행 이후 업무 경험이 있는 국민들이 공공기관과 업무과정에서 금품·향응·편의 관련 부패를 경험한 비율은 2016년 1.79%에서 지속적으로 개선되어 2021년에는 0.41% 수준까지 개선되었다. 공직자가 인사업무, 예산집행, 업무지시 등 내부 업무처리 과정에서 부패를 경험했다고 응답한 비율도 전년에 비해 전반적으로 개선되었다. 다만, 2021년에 외부청렴도 설문에서 새롭게 조사한 업무 과정에서 공직자의 갑질행위를 경험한 국민의 비율이 상대적으로 높게 나타났고, 전년에 이어 외부청렴도의 적극행정 관련 인식 항목의 점수가 여전히 비교적 낮게 나타나는 등 개선 노력이 필요한 부분도 있었다.

[ 그림 2-11 ] 외부·내부 청렴도 부패경험률 추이(2016년~2021년)



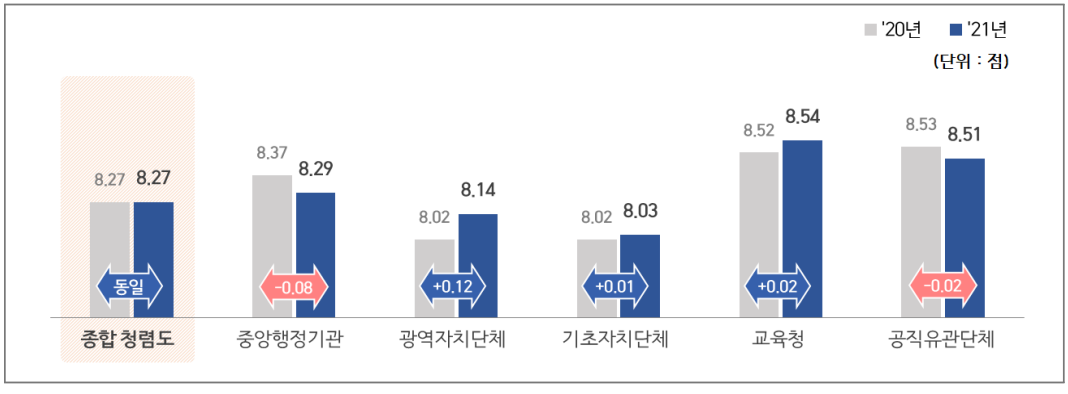

외부청렴도 부패경험률




내부청렴도 부패경험률

기관 유형별로는 교육청의 종합청렴도 점수가 가장 높고, 기초자치단체가 가장 낮았다. 지방자치단체는 전년에 이어 여전히 타 유형에 비해 낮은 수준이나, 광역 자치단체의 경우 점수가 가장 큰 폭으로 올라 개선 추세다.

[ 그림 2-12 ] 기관유형별 종합청렴도 점수 변화(2020년~2021년)



## 4. 2021년 지방의회, 국공립대학, 공공의료기관 청렴도 측정 결과

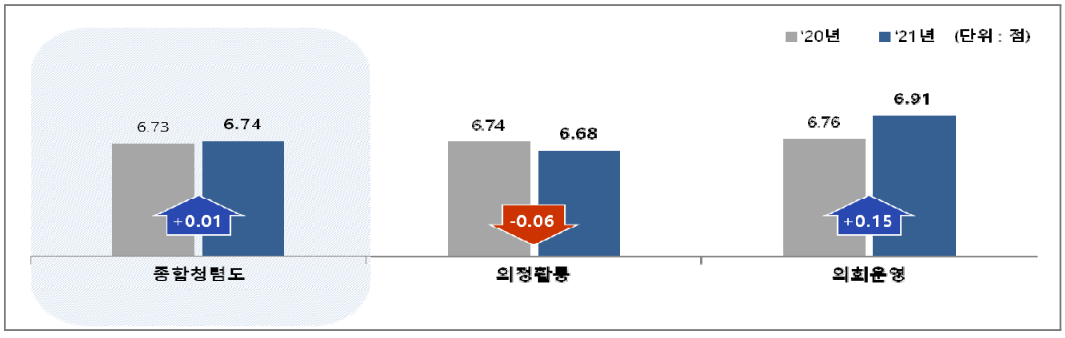
### 가. 지방의회 측정결과

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 6.74점으로 2020년 종합청렴도와 유사한 수준이었고, 의정활동 영역의 점수는 소폭 하락한 반면, 의회운영 영역의 점수는 다소 상승하였다. 기관유형별로 광역의회(6.79점)가 기초의회(6.73점)보다 평균 점수가 높았지만, 기초의회는 지난해보다 점수가 상승한 반면, 광역의회는 하락했다.

의원의 의정활동이 부패행위 없이 투명하고 공정한지를 평가하는 의정활동 영역은 6.68점으로 지난해보다 하락한 반면, 의회 내부의 조직·예산운영과 관련한 의회운영 영역은 6.91점으로 작년에 비해 개선된 것으로 나타났다.

[ 그림 2-13 ] 종합청렴도 및 각 영역별 점수 비교(2020년~2021년)



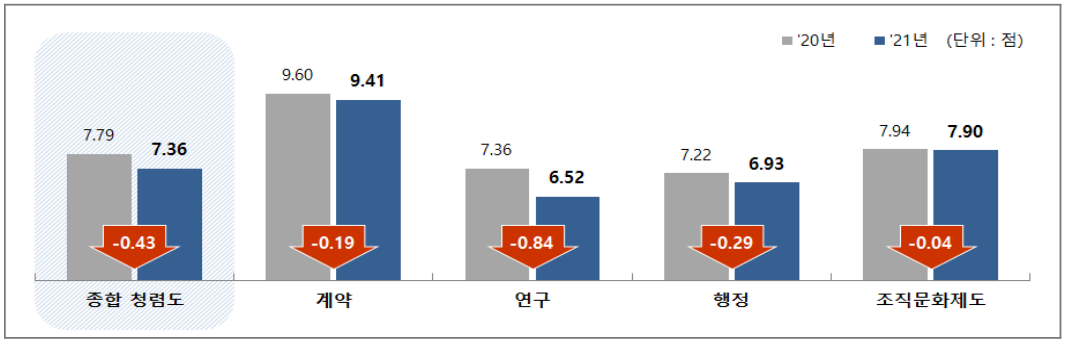

직무관련 공직자가 지방의원으로부터 부당한 업무처리 요구를 받은 경험의 비율이 전년에 비해 크게 상승한 23.54%로 높게 나타났고, 지방의원의 사적인 목적을 위해 정보를 요청받거나 특혜를 위한 부당한 압력을 경험한 비율도 크게 상승해 지방 의원의 이해충돌 방지를 위한 반부패 정책이 적극적으로 추진되어야 할 필요가 있다.

## 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 반영해 점수를 산출한다.

16개 국·공립대학의 종합청렴도는 10점 만점에 7.36점으로 지난해 34개 기관 종합청렴도(7.79점) 보다 0.43점 하락했고, 올해 측정한 16개 기관의 지난해 종합청렴도(7.65점)와 비교할 때는 0.29점 하락하였다. 영역별로는 업무 경험이 있는 국민이 평가하는 영역인 계약(9.41점), 교직원 등 내부직원이 평가하는 영역인 조직문화제도(7.90점), 행정(6.93점), 연구(6.52점) 순으로 나타났다.

[그림 2-14] 종합청렴도 및 각 영역별 점수 비교(2020년~2021년)




부패인식과 부패경험에 대해 측정한 결과를 각각 보면, 부패인식은 계약 영역이 9.45점으로 가장 높았으며, 다음으로 행정(8.23점), 연구(8.10점), 조직문화 제도(7.90점) 순이었다.

부패경험률은 계약업무 부패경험이 0.18%로 가장 낮았으며, 연구비 위법·부당 집행은 6.20%로 전년대비 상승하였고, 연구비 횡령은 4.49%로 전년 대비 소폭 하락하였으나 여전히 높게 나타났다. 또한 인사 관련 부패경험률은 1.57%로 전년대비 소폭 하락하였으며, 예산의 위법·부당 집행 경험률은 5.84%로 전년 대비 증가하였다.

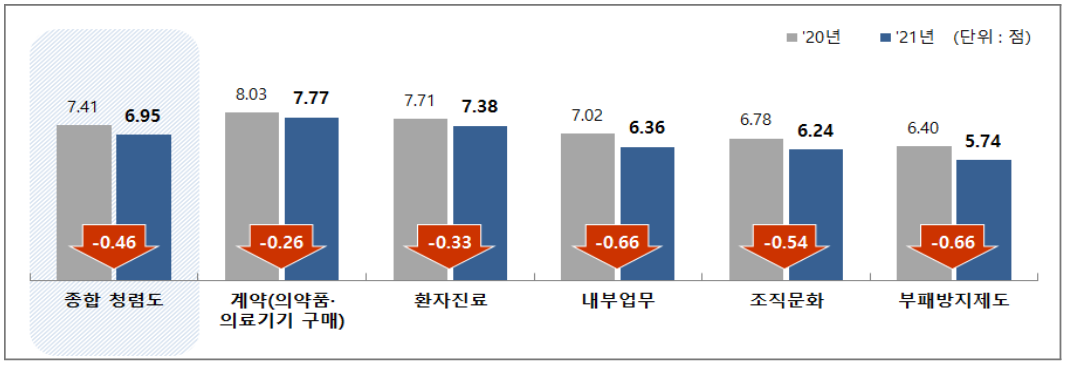
## 다. 공공의료기관 측정 결과

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

올해 공공의료기관 청렴도는 코로나19 확산으로 인해 감염병 전담병원인 지방의료원 등을 제외하고 부패방지 시책평가 대상이 되는 규모가 큰 13개 기관만 측정했다. 13개 공공의료기관의 종합청렴도는 10점 만점에 6.95점으로 지난해 44개 기관 종합청렴도보다 0.46점 하락했으나, 올해 측정한 13개 기관의 지난해 종합청렴도보다는 0.05점 소폭 상승하였다.

영역별 점수는 대민 업무인 계약(7.77점), 환자진료(7.38점)는 상대적으로 높은 반면, 조직문화(6.24점), 부패방지제도(5.74점) 등 조직 내부 관련 영역은 낮게 나타났다.

[그림 2-15] 종합청렴도 및 각 영역별 점수 비교(2020년~2021년)




의약품·의료기기 계약 영역에서는 리베이트 공급자인 판매업체가 9.47점으로 상대적으로 높게 평가한 반면, 내부직원과 이·퇴직자의 점수는 5점대로 낮았다.

의료분야의 주요 문제점으로 언급되는 리베이트 경험률은 전체 17.45%로 전년 대비 증가했으며, 리베이트 유형은 행사협찬 등 공통경비 유형이 5.85%로 가장 많았고, 편의(4.03%), 향응(3.93%), 금품(3.64%) 순으로 나타났다.

## 5. '학교 현장의 예체능 분야 청렴수준' 조사 결과

국민권익위는 2021년에 전국 1,000여개 공립 초·중·고교 운동부와 예체능고교 학부모 3,113명을 대상으로 운동부·예체능고교 운영 전반의 투명성·공정성·갑질행위 등에 대한 부패인식과 촌지·불법 찬조금 관련 부패경험 등 학교 현장의 예체능 분야 청렴수준을 측정하고 그 결과를 발표했다.

학교 현장의 예체능 분야 전체 청렴수준은 10점 만점에 7.79점으로 부패인식(9.08점)이 부패경험(6.83점) 부문에 비해 점수가 높았다. 초·중학교 운동부에 비해 고교 운동부와 예체능고교에서 부패인식과 부패경험 측정 결과가 전반적으로 취약하게 나타났다.

부패인식 항목 중에는 학생 선발·관리 및 회계운영의 투명성, 특정학생에 대한 특혜제공 등 투명성과 공정성 관련 항목의 점수가 상대적으로 낮았다. 부패경험을 보면 개인적인 촌지 관련 경험이 있다는 학부모는 전체 응답자의 0.84%인데 반해, 학부모회 등을 통해 불법 찬조금 모금을 요구받거나 제공한 경험이 있다는 응답자는 두 배 이상인 2.12%로 나타났다. 청탁금지법이 정착되면서 학교 현장에서 개인적인 촌지는 점차 사라지고 있지만, 학부모단체 등을 통한 불법 찬조금 관행은 여전히 남아있으며, 진학·진로를 앞둔 고교에서 특히 취약하게 나타난 만큼 보다 면밀하고 적극적인 반부패 정책 추진이 필요하다.

## 6. 결과 활용 및 향후 계획

2021년 공공기관 청렴도 측정대상 기관은 「부패방지권익위법」 제27조의3 및 같은 법 시행령 제29조의2에 따라 해당 기관의 누리집에 한 달 이상 청렴도 결과를 공개해야 하며, 국민권익위는 그 공개가 적절히 이루어졌는지를 점검하여 실효성을 확보할 계획이다. 또한, 청렴도 측정 결과를 바탕으로 청렴컨설팅이나 청렴교육, 행동강령 이행점검 등 다양한 청렴정책을 추진해 각급 기관의 반부패 추진 노력을 촉진·지원할 계획이다.

# 제2절 공공기관 부패방지 시책평가[12)]

## 1. 제도 개요

국민권익위는 공공기관의 자율적인 반부패 노력을 평가·지원함으로써 공공부문의 청렴수준을 제고하기 위해 2002년부터 청렴도 측정과 함께 부패방지 시책평가를 실시해 오고 있다.

시책평가는 기관이 제출한 추진 실적에 대해 외부 및 내부(소관 부서) 전문가 평가단이 서면평가하고, 기관의 이의제기 절차, 국민권익위 현지점검 등을 통해 실적 확인 후 점수 산출하여, 그 결과에 대해 유형별로 등급을 산정(1~5등급)하여 발표하는 방식으로 이루어진다.

2021년도 부패방지 시책평가의 대상기관은 중앙행정기관, 지방자치단체, 공직유관단체 등 공공기관 273개[13)]이다. 이번 평가에서는 2년 연속(2019~2020년) 종합청렴도 2등급 이상으로 2년간 부패사건 감점이 없으며, 2020년 부패방지 시책평가 2등급 이상인 8개 기관은 제외하였다. 또한, 평가 대상이 되는 기초자치단체의 기준도 2020년 인구 50만 명 이상에서 2021년 인구 40만 명 이상의 기초자치단체로 확대하여 국민생활 접점인 지방행정 영역의 평가를 강화하였다.

## 2. 2021년도 평가 체계

평가체계는 계획, 실행, 성과·확산의 3단계로 구성되어 있으며, 부패방지제도 운영을 감점으로 포함시켜 4개 부문 7개 단위과제에 대해 평가하고 있다. 특히, 이번 평가에서는 기관 반부패 성과 창출의 핵심 요소인 기관장과 고위직의 의지와 노력을 독려하고, 작년 초 사회적 이슈가 되었던 LH 사태와 같은 공직자의 이해충돌 상황에서의 사익추구를 근절하기 위해 평가지표를 강화하였다.

12) 청렴조사평가과 김경용 사무관, 이하윤 주무관
13) 중앙행정기관 45개, 지방자치단체 59개, 시도교육청 16개, 국공립대학 16개, 공공의료기관 13개, 공직유관단체 124개

또한 2020년 시행된 공공재정환수법이 안정적으로 현장에 정착되고 규범력이 확보될 수 있도록 공공재정환수법 운영기반 마련 실적도 지표에 포함시키고, 법정 의무교육인 청렴교육이 차질 없이 이행될 수 있도록 국민권익위 청렴연수원 이외의 공공 교육훈련 기관에서도 청렴교육 과정을 자체적으로 운영토록 하는 등 지표를 보완하였다.

〈 표 2-9 〉 2021년 공공기관 부패방지 시책평가 지표체계(감점지표 제외)

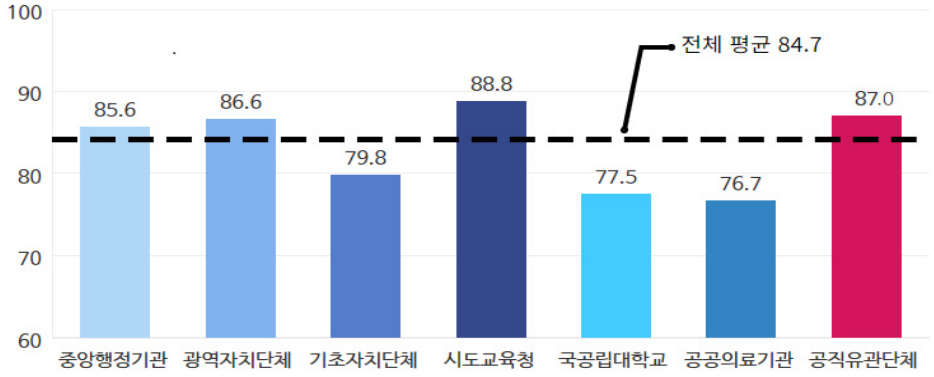
| 계 획(1개) | 실 행(9개) | 성과·확산(7개) |
|---|---|---|
| ▸ 반부패 추진계획 수립 | ▸ 고위직의 반부패 의지 및 노력<br>▸ 청렴행정·청렴경영을 위한 시민참여 제도 운영<br>▸ 부패취약분야 개선 노력<br>▸ 공공기관 사규 부패유발요인 개선<br>▸ 공직자 행동강령 운영 내실화<br>▸ 반부패·청렴교육 실효성 제고<br>▸ 청탁금지법 위반행위 예방 노력 및 신고사건 적절 조치<br>▸ 공공재정환수제도 안정적 정착 | ▸ 기관 종합청렴도 개선<br>▸ 반부패 추진계획 이행 성과<br>▸ 범국가 차원의 '5개년 반부패 종합계획' 이행<br>▸ 청렴문화 확산 활동<br>▸ 청렴포털을 통한 반부패 정보 공유·공개 노력<br>▸ 산하기관의 반부패 시책 추진 노력 평가<br>▸ 멘토기관 청렴컨설팅 추진 노력 |

## 3. 2021년도 평가 결과

### 가. 전반적 평가결과

코로나19 확산 상황이 여전한 가운데서도 각급기관은 각종 반부패 제도 운영, 부패취약분야 개선 등 기관 청렴수준 개선을 위한 반부패·청렴 정책을 차질 없이 추진하였다. 2021년 평가대상이 된 273개 전체 공공기관의 평균점수는 84.7점으로 시도교육청(88.8점)의 점수가 가장 높게 나타났고, 다음으로 공직유관단체(87.0점) 광역자치단체(86.6점), 중앙행정기관(85.6점), 기초자치단체(79.8점)와 국공립 대학교(77.5점) 순이며, 공공의료기관(76.7점)의 점수가 가장 낮은 것으로 분석되었다.

[ 그림 2-16 ] 기관 유형별 평가결과




평가 지표별로는 계획, 실행, 성과·확산 등 4개 부문의 7개 단위과제 중 청렴교육, 행동강령, 공공재정 환수제도 및 청탁금지법 등의 제도 운영과 관련된 '부패방지 제도 운영'(97.0점) 과제가 가장 높고, 청렴문화 확산 활동, 반부패 정보 공유·공개 노력, 산하기관의 반부패 시책 추진, 청렴 컨설팅 등의 지표로 구성된 '반부패 정책 확산 노력'(91.6점) 과제도 다른 과제에 비해 상대적으로 우수하게 평가받았다. 반면, 부패방지분야 제도개선 권고과제 이행과 관련된 '부패방지 제도 구축'(75.8점) 과제는 점수가 가장 낮았다.

〈 표 2-10 〉 단위과제별 평가 결과

| 유형 | 계획 | 실행 | | | | 성과·확산 | | 감점 | 종합 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 반부패추진 계획수립 | 청렴정책 참여확대 | 부패방지 제도구축 | 부패위험 제거노력 | 부패방지 제도운영 | 반부패 정책성과 | 반부패정책 확산노력 | | |
| 전체 | 85.0 | 77.5 | 75.8 | 81.3 | 97.0 | 79.1 | 91.6 | -0.06 | 84.7 |

총 273개 평가 대상기관 중 1등급 기관은 43개(15.8%), 2등급 기관은 55개(20.1%)로 총 98개 기관(35.9%)이 반부패 정책을 충실히 추진한 기관으로 평가받았다. 2년 연속 1등급을 받은 기관은 관세청, 법무부, 해양경찰청, 경기도 수원시, 근로복지공단 등 11개 기관이며, 2년 연속 1·2등급인 기관은 57개다.

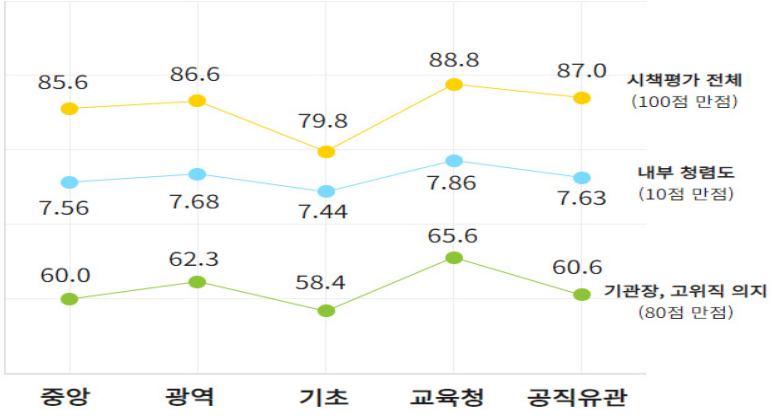
또한 전년보다 부패방지 시책평가 등급이 상승한 기관[14]은 68개(29.8%)이며, 이 중 2등급 이상 향상된 기관은 18개(7.9%)였다. 특히 인천광역시와 경상남도 교육청, 2개 기관은 전년에 비해 3등급 상승하였다. 등급이 가파르게 상승하거나 꾸준히 높은 등급을 받는 기관들은 전반적인 평가 점수가 고르게 우수하거나 개선되었으며, 이는 기관 차원의 지속적인 관심과 노력의 결과인 것으로 판단된다.

## 나. 과제별 세부 결과

### (1) 기관장·고위직 반부패 의지와 시민참여제도 운영

기관장·고위직의 청렴에 대한 강력한 의지는 반부패 시책 추진의 핵심요소로, 청렴업무의 실효성을 높이고 추진력을 확보하는 기반이 된다. '기관장·고위직의 반부패 의지·노력' 지표에서 좋은 평가를 받은 기관 유형이 전체 시책평가와 내부청렴도 측정 결과에서도 상대적으로 긍정적인 결과를 얻은 것으로 분석되었다.

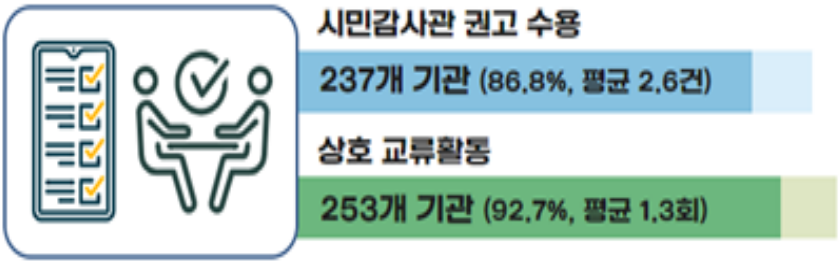
[그림 2-17] 기관장·고위직의 의지·노력 지표와 시책평가, 내부청렴도 간 관계




또한 각급 기관이 청렴시민감사관 활동을 활성화하고 권고 등 조치를 적극 수용함(86.8%, 기관 평균 2.6건)에 따라, 외부의 새로운 시각을 통해 부패발생을 사전 예방하고 공공행정의 투명성·공정성이 증진될 수 있었다.

14) 시책평가 대상은 총 273개 기관이나, 2년 연속하여 시책평가 수행 실적이 있는 228개 기관을 대상으로 분석(국공립대학, 공공의료기관 포함)

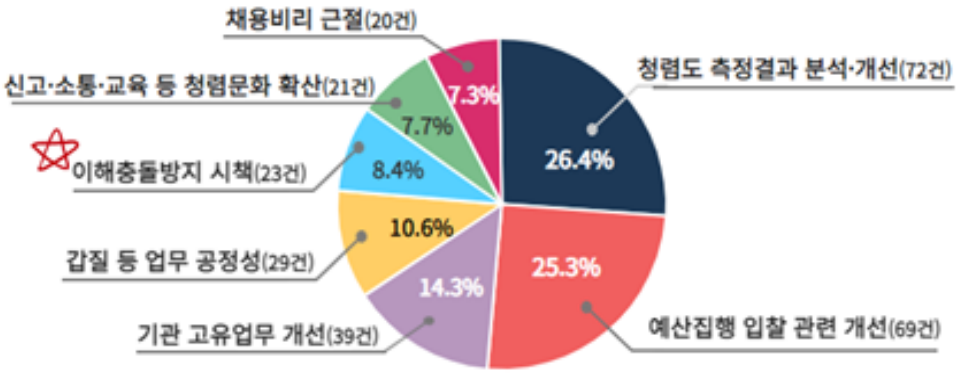
[ 그림 2-18 ] 청렴시민감사관 참여·활동 현황




(2) 부패 취약분야 집중 개선으로 부패·불공정 발생 사전 예방

각급 기관에서는 기관별 고질적인 부패취약분야를 분석하고 기관 특성에 맞는 개선방안을 자율적으로 발굴하여 청렴수준 향상을 위한 기반을 강화하였다. 특히, 2021년에는 반부패 주요 정책방향을 반영하여 갑질 근절 등 업무지시 공정성(6.8%→10.6%), 신고·소통·교육 등 청렴문화 확산 과제(7.2%→7.7%) 비율이 증가하였고, 이해충돌방지 관련 시책(23건, 8.4%)이 새롭게 포함되었다.

[ 그림 2-19 ] 부패취약분야 개선 내용(273개 기관 전체)




또한, 국민생활에 밀접한 공공기관 사규의 개선을 통해 불공정 업무 관행을 제거하여, 국민이 체감할 수 있는 반부패 성과를 창출하였다. 총 124개 공직유관단체 중 89개 기관(71.8%)에서 사규 개선사항 발굴하였고, 국민권익위 사규점검에 따른 개선권고를 받은 78개 기관 중 62개 기관(79.5%)이 권고과제를 전부 이행하였다.

(3) 청렴 의무교육, 행동강령·공공재정환수법 등 부패방지 제도 운영

올해도 대부분의 공공기관에서는 기관장을 비롯한 고위공직자·간부의 청렴교육을 적극 추진하여 리더십과 청렴역량을 내재화하였고, 전 직원 교육도 차질 없이 이행하였다. 또한 총 109개 기관(39.9%)에서 소속 교육훈련기관 또는 타 교육훈련기관 연계로 청렴교육과정(과목) 운영하는 등 청렴교육 의무화에 따른 교육 수요에 적극 대응할 수 있도록 교육훈련기관 연계를 통한 프로그램을 운영하였다.

[ 그림 2-20 ] 청렴 의무교육 이행력 제고

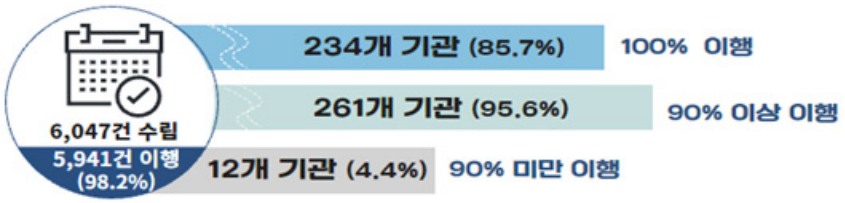
또한, 사적 이해관계 신고 등 이해충돌 방지제도를 포함한 행동강령 교육(262개 기관, 96.0%)을 통해 이해 부족으로 인한 위반자 발생을 방지하고, 기관별 행동강령 이행실태 자체점검으로 취약시기(명절 등)에 금품 등을 수수하는 행동강령 위반행위 발생 소지를 차단하고 자정 노력을 강화했다.(273개 기관 평균 5.9회 이상)

2020년 시행된 공공재정환수법에 따라 공공재정환수제도의 정착과 인프라 구축을 위한 지표도 충실히 이행하였다. 대부분의 기관이 담당조직(178개, 65.2%) 및 담당자(80개, 29.3%) 지정, 이행점검(226개, 평균 2.1회), 신고센터 운영(157개, 57.5%) 등 제도 도입 초기에 필요한 조치들을 차질 없이 진행하였다.

(4) 내실 있는 반부패 시책 추진과 반부패 정책 성과 확산 노력

모든 기관들이 연초에 수립한 반부패 추진계획을 일정에 따라 차질 없이 수행하였다. 또한 언론보도, 인식·만족도 조사 결과, 수상실적 등 객관적인 자료를 활용하여 기관별 반부패 추진의 효과성 근거를 제시하였다. 273개 기관에서 6,047건의 계획 수립, 5,941건 이행(98.2%)하였으며, 기관 평균 21.8건의 계획을 수립·이행하였다.

[그림 2-21] 반부패 추진계획 이행 현황(총 273개 기관)

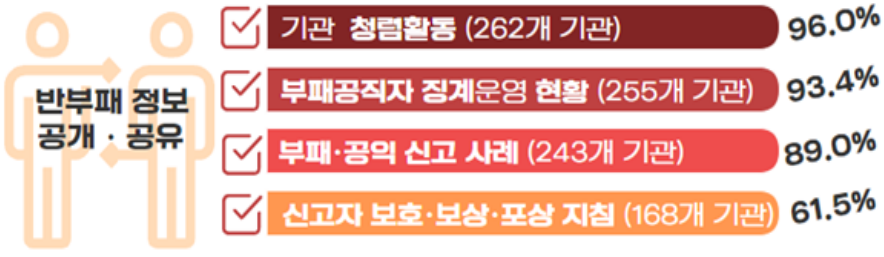



또한, 코로나19 확산 등 환경변화에 따라 공공기관이 유튜브, SNS 등 비대면 매체를 적극 활용하여 반부패 정책을 민간영역까지 전파, 또한 공공, 민간, 시민사회 등 사회 전 분야에서 청렴사회협약에 참여·협력하여 부패현안 해결과 청렴문화 확산을 위해 노력하였다.

[그림 2-22] 청렴문화 확산활동 및 청렴사회협약 이행

아울러 각급기관에서는 반부패 우수시책, 캠페인, 주요 행사 등 청렴활동과 기관의 부패·공익신고 및 상담 사례, 신고자 보호·보상 지침 등을 공유·공개하여, 최근 흐름을 반영하여 각종 반부패 제도가 운영될 수 있도록 기반을 마련하였다.

[그림 2-23] 반부패 정보 분야별 공유·공개 노력



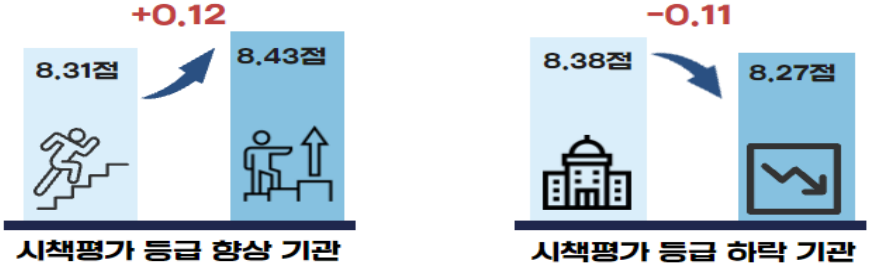
## 4. 시사점

2021년도 부패방지 시책평가 공공기관 유형별[15] 결과를 보면, 시책평가 점수가 높은 유형일수록, 청렴도 점수도 높은 경향성이 나타난 것으로 분석되었다. 이는 반부패 정책 방향에 따라 적극적으로 시책을 추진하고 노력하는 기관유형일수록 대내외 인식과 청렴 수준도 전반적 우수하다는 의미를 담고 있다.

또한 2021년도 부패방지 시책평가 등급향상 공공기관[16](63개)은 2021년도 청렴도 측정 결과에서도 의미 있는 상관관계가 나타났다. 부패방지 시책평가 등급향상 기관의 종합청렴도(+0.12점), 외부청렴도(+0.15점), 내부청렴도 (+0.05점)가 모두 개선되었다. 특히, 시책평가 2등급 이상 향상 기관(+0.16)이 1등급 향상기관(+0.11)보다 종합청렴도가 상대적으로 큰 폭으로 상승하였다. 이를 통해 반부패 노력의 정도가 기관 청렴성에 대한 인식 개선과 양(+)의 상관관계를 가진다는 분석도 가능하다.

반면, 시책평가 등급 전년 대비 유지·하락 기관은 종합·외부·내부청렴도가 전반적으로 하락하였다. 시책평가 등급 하락 기관은 종합청렴도(-0.11점)와 외부(-0.09점) 및 내부(-0.06점) 청렴도 모두 상대적으로 큰 폭 하락했고, 등급 유지 기관은 종합청렴도(-0.01점)와 내부청렴도(-0.04점)는 하락하고 외부청렴도는 상승(+0.01점)하였다. 이는 기관의 적극적인 반부패 시책 추진 노력이 공공기관의 업무를 경험한 민원인과 내부직원에게 긍정적인 인식을 제고하였음을 시사한다.

[그림 2-24] 시책평가 등급 변화에 따른 청렴도 추이




15) 부패방지 시책평가 공공기관 유형 중 청렴도 측정 모형이 다른 국공립대학교, 공공의료기관을 제외한 중앙행정기관, 광역자치단체, 기초자치단체, 교육청, 공직유관단체를 대상으로 분석

16) '20년 시책평가 미실시 기관 및 청렴도 측정 모형이 다른 국공립대학교·공공의료기관 등 70개 기관은 제외하고 2년 연속 시책평가를 받은 총 203개 기관에 대해 분석

# 제3절 공공기관 청렴수준 종합평가체계 구축[17)]

## 1. 추진배경 및 경과

국민권익위는 2002년부터 공공기관 청렴도 측정과 부패방지 시책평가를 통해 매년 공공기관의 청렴수준을 평가해 각급 기관의 자율적 반부패 노력을 견인하는 등 많은 성과가 있었다. 그러나, 지난 20년 간 공공부문의 부패유형이 다양해지고, 공익신고자보호법, 청탁금지법, 공공재정환수법, 이해충돌방지법 등 많은 반부패 관련 법령과 제도들이 정비되는 등 환경이 변했고, 국민들이 공직사회의 청렴수준에 대해 기대하는 수준과 눈높이도 지속적으로 높아지고 있다.

이에 국민권익위는 2021년에 도입 20년을 맞은 공공기관 청렴수준 평가제도가 변화된 환경과 국민 눈높이를 반영해 국민이 공감하고, 공직사회의 실질적 변화를 이끄는 청렴 정책의 기반으로 한 단계 도약할 수 있도록 평가제도의 개편방안을 마련해 발표(2021.12.9.)했다. 국민권익위는 평가제도 개편이 실효성과 공감대를 확보할 수 있도록 2021년 3월부터 개편방안 마련의 전체 과정에 걸쳐 국민, 관계기관, 전문가 등 각계의 의견을 수렴해 평가체계, 대상기관, 평가 항목·지표 및 결과 산정·발표 방식 등을 종합적으로 검토했다.

## 2. 공공기관 청렴도 종합평가 개요

개편된 종합 평가 내용은 2022년 평가부터 적용된다. 평가제도 개편의 주요 방향은 그동안 설문조사 결과와 부패사건 발생현황을 종합해 기관별 부패수준을 측정했던 청렴도 측정제도와 각급 기관의 반부패 노력을 평가했던 부패방지 시책평가를 전면 통합·재편해 각급 기관의 종합적 청렴수준인 종합청렴도를 평가한다는 것이다.

종합청렴도는 이해관계자 대상 설문조사를 통해 외·내부 업무과정에서 체감한 기관의 청렴수준을 측정하는 청렴 체감도, 각급 기관의 반부패 노력의 실적과 성과를 평가하는 청렴 노력도, 기관별 부패사건 발생현황을 반영한 부패실태 감점으로 구성되며, 기관별

17) 청렴조사평가과 이진희 사무관

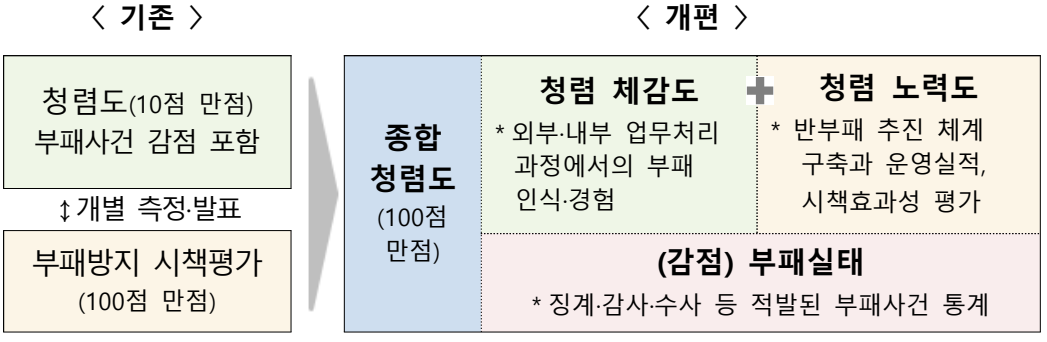
점수(100점 기준)에 따라 기관유형별로 1~5등급이 부여된다.

청렴 체감도는 기존의 청렴도 설문 측정항목을 변화된 환경을 반영할 수 있도록 체계화하여 정비하고, 점수 산정 방식도 개선해 타당도를 높였다.

청렴 노력도는 기관별 실적에 대한 기존의 정량·정성 평가에서 나아가 실제 반부패 정책 추진 노력과 반부패 제도·시스템의 실효성에 대한 내부 구성원의 인식 조사 결과인 시책추진 효과성 지표까지 종합해 평가한다.

기관별 부패사건 발생현황 감점을 평가하는 부패실태 평가는 국민의 눈높이와 관련 법령 제·개정 상황 등을 반영해 감점 비중을 확대하고, 감점 대상 범위 확대를 검토하는 등 평가를 강화할 계획이다.

[ 그림 2-25 ] 청렴도 종합평가체계 주요 개편사항




기존에는 청렴도 측정과 부패방지 시책평가를 모두 받는 기관은 일부 기초자치단체를 포함해 270개 수준이었으나, 2022년에는 모든 기초자치단체를 포함해 500개 이상의 공공기관의 종합청렴도를 평가하게 되어 종합평가 대상도 확대된다.

기관의 성격과 규모, 영향력 등을 고려해 중앙행정기관, 광역·기초 자치단체, 교육청 등 행정기관과 공기업, 준정부 기관 등은 매년 전수를 종합평가한다. 매년 전수 종합 평가 대상이 아닌 기관도 청렴수준 향상이 필요하거나 평가가 필요한 기관은 평가 기본계획에 매년 별도 기준을 마련해 추가로 평가대상에 포함한다.

또한, 그동안 시책평가를 받지 않았던 기초자치단체 등은 단계별 지표를 적용하는 등 청렴수준 평가를 통해 공공기관의 반부패 추진 노력을 효과적으로 촉진·지원할 계획이다.

## 3. 기대효과 및 향후 계획

이번 평가제도 개편으로 기관별 반부패 노력이 직접 종합청렴도에 반영돼, 각급 기관이 반부패 정책 수립·추진에 보다 기관의 역량을 집중하게 될 것으로 기대한다. 이를 통해 각급 기관의 반부패 노력과 성과가 직접 공공부문의 청렴도 향상으로 이어지게 되는 효과적인 반부패 정책 추진의 선순환 구조가 마련될 수 있도록 면밀히 평가제도를 운영해 나갈 예정이다. 또한, 국민과 관계기관은 공공기관별 종합적 청렴수준에 대해 한번에, 알기 쉽게 정보를 제공받을 수 있어 공공부문의 청렴도에 대한 관심을 제고하고, 공공부문 뿐만 아니라 우리사회 전반에 청렴문화를 확산하는데 기여할 것으로 기대한다.

국민권익위는 2022년에 적용되는 종합청렴도 평가의 대상기관과 평가 기본방향을 담은 평가 기본계획과 평가지표 등 세부 내용을 담은 실시계획을 2022년 상반기에 수립한다. 이 과정에서 개편된 평가체계가 실효성있게 정착·운영될 수 있도록 관계기관, 전문가 의견수렴 등을 통해 현장과 지속 소통해 나갈 예정이다. 평가 계획에 따라 2022년 하반기에 청렴 체감도 설문조사, 청렴 노력도 및 부패실태 평가를 실시하고, 그 결과를 종합해 2023년 1~2월에 종합청렴도 결과를 발표할 예정이다.

# 제4절 부패취약기관에 대한 청렴컨설팅 지원[18)]

## 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 높이고자 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 2021년까지 총 167개 기관에 대해 총 193회에 걸쳐 컨설팅을 실시하였다. 기관 유형별로 살펴보면 중앙행정기관 22회, 광역자치단체 21회, 기초자치단체 60회, 시·도교육청 13회, 교육지원청 5회, 공직유관단체 66회, 국공립대학 및 병원 6회이다.

18) 청렴정책총괄과 한건희 사무관

〈 표 2-11 〉 청렴컨설팅 실시기관(2006년~2021년)

| 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, 경기구리남양주교육지원청, 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 |
| ’21년 | 22개 | 문화재청, 광주광역시, 서울 은평구, 서울 서초구, 경북 김천시, 경북 영덕군, 광주 남구, 강원 원주시, 전남 남원시, 부산시교육청, 대전시교육청, 한국지역난방공사, 도로교통공단, 대한체육회, 한국사회보장정보원, 중소벤처기업진흥공단, 한국석유관리원, 대구도시공사, 한국콘텐츠진흥원, 한국수자원공사, 한국교육학술정보원, 충남대학교병원 |

2018년부터는 국민권익위가 청렴컨설팅 대상기관을 1:1로 직접 지원하는 방식 에서 권역별 컨설팅 그룹(1멘토기관/2~3멘티기관)을 지원하는 방식으로 개편하였다. 2017년까지 기관별로 '청렴컨설팅'을 제공하였으나, 2018년부터는 매년 증가하는 컨설팅 수요에 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. 2021에는 20그룹(멘토기관 20, 멘티기관 36)의 신청을 받아 컨설팅 그룹 내 멘토-멘티기관 청렴도, 기관의 추진의지, 성공여건 등을 종합적으로 고려하여 그 중 11그룹(멘토기관 11개, 멘티기관 22개)에 대해 컨설팅을 실시하기로 결정하였다. 멘티기관을 유형별로 구분하면 중앙행정기관(2), 교육자치단체(2), 기초자치단체(7), 공직유관단체(10), 국·공립병원(1) 등 다양한 기관에서 청렴컨설팅에 참여하였다.

## 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.

2021년에도 코로나19에 따른 사회적 거리두기 지침에 따라 대면 및 비대면 컨설팅 회의를 진행하였다.

## 4. 추진 성과

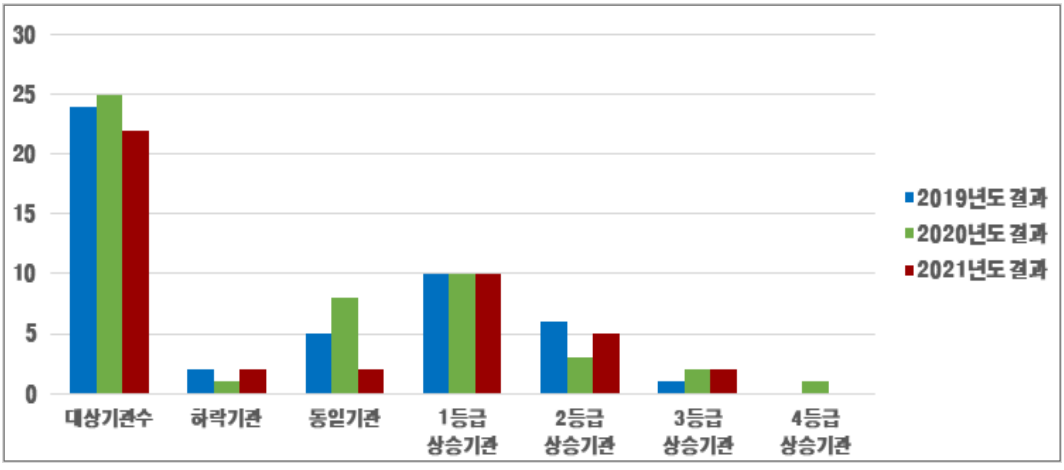
2021년 청렴컨설팅을 지원받은 22개 기관의 대분분 기관의 청렴도가 상승하였다. 컨설팅 개선안에 따라 자율실천계획을 수립·시행한 22개 기관의 평균 청렴도 는 '20년 컨설팅 기관보다 평균 0.02점 낮았으나, 자체적으로는 작년 청렴도에 비해 평균 0.51점 상승하였다. 22개 기관 중 17개 기관(75%)은 전년대비 종합청렴도가 향상되었고, 2개 기관(9%)은 전년과 동일하였고, 2개 기관(9%)은 전년대비 하락하였다.

〈 표 2-12 〉 청렴컨설팅 대상기관 청렴도 향상 현황

| 구 분 | 2019년 | 2020년 | 2021년('20년) | 향상 |
|---|---|---|---|---|
| 청렴컨설팅 대상기관 | 7.87 | 8.19 | 8.17(7.66) | -0.02(0.51⇑) |
| 전체 공공기관 청렴도 | 8.19 | 8.27 | 8.27 | +0 |

특히 서초구와 한국교육학술정보원은 5등급에서 2등급으로 3개 등급이 향상되었다. 또한, 한국지역난방공사, 중소벤처기업진흥공단, 광주광역시는 5등급에서 3등급, 한국석유관리원, 원주시는 4등급에서 2등급으로 5개 기관이 2개 등급 향상되었다. 그 외 문화재청, 김천시, 도로교통공단 등 10개 기관이 1개 등급 향상되었다. 컨설팅 결과에 대해 적극 수긍하고 기관장 이하 간부 및 직원들이 함께 역량을 결집하여 행동과 실천에 옮긴 기관의 청렴도 상승폭이 큰 것으로 나타났다.

[ 그림 2-26 ] '19년~'21년 청렴컨설팅 기관 청렴도 상승 현황



〈 표 2-13 〉 기관별 전년 대비 청렴도 변화

| 구분 | 기관명 | 청렴도 측정결과(등급) | | 청렴도 변화 |
|---|---|---|---|---|
| | | '20년도 | '21년도 | |
| 중앙부처(1) | 문화재청 | 4 | 3 | ↑1 |
| 광역 및 기초 지자체(8) | 광주광역시 | 5 | 3 | ↑2 |
| | 서울 은평구 | 4 | 5 | ↓1 |
| | 서울 서초구 | 5 | 2 | ↑3 |
| | 경북 김천시 | 5 | 4 | ↑1 |
| | 경북 영덕군 | 4 | 5 | ↓1 |
| | 광주 남구 | 4 | 3 | ↑1 |
| | 강원 원주시 | 4 | 2 | ↑2 |
| | 전남 남원시 | 4 | 3 | ↑1 |
| 교육자치단체(2) | 부산시교육청 | 4 | 3 | ↑1 |
| | 대전시교육청 | 4 | 4 | - |
| 공직유관단체(10) | 한국지역난방공사 | 5 | 3 | ↑2 |
| | 도로교통공단 | 4 | 3 | ↑1 |
| | 대한체육회 | 4 | 4 | - |
| | 한국사회보장정보원 | 4 | 4 | - |
| | 중소벤처기업진흥공단 | 5 | 3 | ↑2 |
| | 한국석유관리원 | 4 | 2 | ↑2 |
| | 대구도시공사 | 5 | 4 | ↑1 |
| | 한국콘텐츠진흥원 | 4 | 3 | ↑1 |
| | 한국수자원공사 | 4 | 3 | ↑1 |
| | 한국교육학술정보원 | 5 | 2 | ↑3 |
| 대학·병원(1) | 충남대학교병원 | 4 | 3 | ↑1 |

# 제5장 실효성 있는 부패방지를 위한 법·제도개선



## 제1절 부패영향평가 제도 운영

### 1. 부패영향평가 제도 개요[19)]

부패영향평가는 법령 등에 내재하는 부패유발요인을 체계적으로 분석·평가하고 그에 대한 개선대책을 마련하여 부패행위를 사전에 예방하는 제도이다. 크게 제·개정 법령 평가와 현행 법령 평가, 자치법규 평가, 공직유관단체 내부규정 평가로 나눌 수 있는데, 제·개정 법령 평가는 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, 2020부터는 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 「부패방지권익위법」 개정을 통하여 도입된 후 2006년 4월 1일부터 본격 시행되었으며, 공직유관단체의 경우 2007년 12월 28일부터 도입·운영하고 있다. 또한, 2019년 4월 16일 「부패방지권익위법」 개정으로 부패영향평가를 통한 공직유관단체 사규의 일제정비가 가능함에 따라 2020년부터 2022년 3년간 총 495개 공공기관의 사규를 전수 점검중에 있다.

19) 부패영향분석과 윤태현 사무관

## 2. 부패영향평가 추진 실적[20]

2021년 총 1,763개의 제·개정 법령안에 대한 부패영향평가를 실시하여 그 중 182개의 법령에 내재하는 406건의 부패유발요인을 발굴, 소관기관에 개선을 권고 하였다. 2021년도에는 평가법령수가 1,763건으로 2020년 대비 236건 감소하였으나, 평가법령 대비 개선권고 법령 비율은 183건 증가, 개선권고 건수는 59건(17%)이 증가하였다. 또한 평균 처리기간은 9.2일로 전년대비 2.9일 단축되어 수요에 적시 대응하였다.

〈 표 2-14 〉 제·개정 법령안 평가 현황 (2021년)

| 총 평가 법령 | 원안 동의 | 개선 권고 |
|---|---|---|
| 1,763개 법령 (100%) | 1,581개 법령 (89.7%) | 182개 법령 (10.3%), 개선권고 406건 |

### 가. 법령별 개선의견

부패유발요인 제거를 위해 개선 권고한 182개 법령 중 법률이 18개, 대통령령이 116개, 총리령·부령 등이 48개를 차지하였다. 평가 법령 수 대비 개선 권고 법령 비율은 법률이 136개 중 18개(13.2%), 대통령령이 920개 중 116개(12.6%), 총리령·부령 등이 707개 중 48개(6.8%) 순으로 나타났다.

〈 표 2-15 〉 법령별 개선의견 (2021년)

| 구분 \ 법령 | 계 | 법률 | 대통령령 | 총리령 부 령 | 행정규칙 등 |
|---|---|---|---|---|---|
| 평가 법령 | 1,763개 | 136개 | 920개 | 707개 | 0개 |
| 개선 법령 | 182개 | 18개 | 116개 | 48개 | 0개 |
| 개선 건수 | 406건 | 39건 | 276건 | 91건 | 0건 |

20) 부패영향분석과 이수빈 주무관

## 나. 분야별 개선의견

개선 권고한 법령을 분야별로 살펴보면, 환경보건 분야가 54개 법령에서 116건을 개선 권고하여 가장 많았고, 산업개발(39개 법령, 개선 71건) 분야, 일반행정(38개 법령, 개선 95건)분야 순이었다.

〈 표 2-16 〉 분야별 개선의견 (2021년)

| 분야 / 법령 | 계 | 일반 행정 | 교육 문화 | 국방 보훈 | 재정 경제 | 산업 개발 | 과학 정보 | 환경 보건 | 형사 사법 | 기타 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 개선 법령 | 182 | 38 | 22 | 11 | 15 | 39 | 2 | 54 | 1 | 0 |
| 개선 건수 | 406 | 95 | 60 | 24 | 36 | 71 | 3 | 116 | 1 | 0 |

## 다. 평가 기준별 개선의견

406건의 개선의견 중 127건이 '이해충돌가능성' 기준에 해당되었고, 82건이 '예측가능성', 78건이 '재량규정의 구체성·객관성' 기준에 해당되었다.

〈 표 2-17 〉 평가 기준별 개선의견 (2021년)

| 평가 기준 | | 개선 건수 |
|---|---|---|
| 준수(39건) | 준수부담의 합리성 | 3 |
| | 제재규정의 적정성 | 34 |
| | 특혜발생 가능성 | 2 |
| 집행(101건) | 재량규정의 구체성·객관성 | 78 |
| | 위탁·대행의 투명성·책임성 | 21 |
| | 재정누수 가능성 | 2 |
| 행정절차(127건) | 접근의 용이성 | 21 |
| | 공개성 | 24 |
| | 예측가능성 | 82 |
| 부패통제(139건) | 이해충돌가능성 | 127 |
| | 부패방지장치의 체계성 | 6 |
| | 소극행정유발 가능성 | 6 |
| 합 계 | | 406 |

# 제2절 일상 속 불공정·특혜 개선을 위한 제도개선[21)]

## 1. 추진 배경

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

## 2. 추진 결과

2020년에는 1,971개 개선사항을 187개 공공기관에 권고한데 이어 2021년에는 점검대상인 준정부기관(기금관리형 13개, 위탁집행형 86개)을 주요 업무에 따라 총 7개분야(고용·복지, 과학·정보, 교육·문화, 국토·안전, 농림·해양, 산업·통상, 재정·경제)로 분류하여 99개 기관 11,127개 사규에 대해 분야별 부패영향평가를  실시하였다. 평가결과 총 21개 유형의 개선 사항 501건을 권고하였다.

〈 표 2-18 〉 사업 분야별 사규 개수 및 권고 현황

(단위: 개, 건)

| | 고용·복지 | 과학·정보 | 교육·문화 | 국토·안전 | 농림·해양 | 산업·통상 | 재정·경제 | 합계 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 공공기관 | 20 | 12 | 13 | 13 | 14 | 16 | 11 | 99 |
| 사규개수 | 2,283 | 867 | 1,224 | 1,569 | 1,417 | 1,969 | 1,798 | 11,127 |
| 권고유형 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 21 |
| 권고 | 50 | 50 | 82 | 98 | 83 | 51 | 87 | 501 |

21) 부패영향분석과 윤태현 사무관

# 3. 주요 성과 및 향후 계획

## 가. 불공정 계약 및 불합리한 관행 개선

특정업체에 유리한 규격 반영으로 사실상 수의계약과 동일한 형태의 특혜발생을 차단하기 위해 입찰과정에 해당 규격서를 사전에 공개하도록 하였다. 또한, 퇴직자가 임원으로 취업한 사기업체와의 수의계약을 금지하고 취업제한 기간에 있는 비위면직자가 임원으로 취업한 사기업체와의 수의계약을 금지하도록 하였다. 불명확하고 모호한 수의계약 사유를 구체화하는 한편, 금품수수 등의 제한에 대한 예외사항을 법령에 부합하도록 개선권고 하였다.

〈 표 2-19 〉 불공정 계약 및 불합리한 관행 개선 실적

권익위 "공공기관 입찰공고시 규격서 사전 공개해야"

노경조 기자 | 입력 2021-11-24 10:32

특정업체 유리한 규격 반영되지 않게 조치

권익위, '청탁금지법 예외' 공공기관 엉터리 사규 적발

파이낸셜뉴스 입력 2021.05.26 15:24 수정 2021.05.26 15:24



올바른 보안 인증서로 서명되지 않았기 때문에 콘텐츠가 차단되었습니다.

자세한 내용은 Internet Explorer 도움말의 "인증서 오류 정보"를 참조하세요.

[파이낸셜뉴스]청탁금지법상 '금품 등 수수금지' 예외사항을 임의로 확대해 법의 취지를 어긴 공공기관이 적발됐다.

- ▲ 특정업체에 유리한 규격 반영으로 사실상 수의계약과 동일한 형태의 특혜발생을 차단하기 위해 **입찰과정에 해당규격서를 사전에 공개**하도록 관련규정을 마련 (재정경제 분야)
- ▲ **퇴직자가 임원으로 취업한 회사와 2년간 수의계약을 금지**하도록 규정하고 수의계약 제한대상을 확인하는 절차 마련 (교육문화 등 6개 분야)
- ▲ 기관장이 계약서가 필요하지 아니하다고 인정한 경우 등 모호한 계약서 작성생략 기준의 운영으로 재량권 남용이 우려되어, **계약서 작성생략 기준을 법령에 부합하도록 구체적이고 명확하게 개선** (농림해양 등 3개 분야)
- ▲ **모호한 보증금**(입찰, 계약 등) **면제기준을 삭제 또는 구체화** (과학정보, 국토안전분야)
- ▲ **수의계약 사유를 구체적이고 명확하게 개선** (재정경제 등 3개 분야)
- ▲ 효율적인 차량의 관리·운영을 위해 차량관리지침 규정을 두고 있으나 미흡하여, **운전자의 금지행위, 주의의무 및 운전자가 부담해야할 책임 등을 명확히 규정** (고용복지 분야)

- 「청탁금지법」에서 정한 '금품수수 등 제한에 대한 예외사항'에 부합하도록 **직무청렴규정을 개선** (과학정보 등 3개 분야)
- 직무발명 보상제도의 보상절차가 미흡하여 「발명진흥법」으로 보장되는 **종업원의 '심의요구권'을 신설**하고 심사위원의 구성요건 규정을 개선 (산업통상 분야)
- 비공개 정보를 활용한 주식 등 금융거래 통제장치가 미흡하여, **직무관련 정보를 이용한 금융투자 및 물건취득 등 예외적 허용규정을 삭제**하고, 미공개 정보범위는 구체적으로 열거 (재정경제 분야)
- 사회복무요원 병가신청 시 질병 등을 **증빙할 수 있는 서류를 제출**하도록 하는 규정을 신설 (고용복지 분야)
- 각 기관에서 정책연구 등을 수행하고 결과를 공개하지 않아 행정의 투명성이 결여될 가능성이 있어 **연구 결과를 관련 홈페이지 및 시스템에 공개** (과학정보 등 3개 분야)
- 모호한 사내벤처 선정취소 규정 운영으로 재량권 남용우려가 있어, **선정취소 사유가 명백한 경우 당연규정으로 개선** (과학정보 분야)
- 기부금의 투명성 및 책임성 확보를 위해 **기부금 사용내역 등을 기관 홈페이지 등에 공개** (교육문화 분야)

## 나. 인사업무 투명성 제고

기관장 표창공적으로 인한 징계감경대상에서 관리직을 제외하고, 갑질을 징계 감경금지 대상 비위행위로 규정하는 한편, 불명확하거나 모호한 특별채용 요건을 삭제하거나 구체적으로 명확하게 개선하도록 하였다. 또한 채용절차상 특혜발생 소지를 사전에 차단하기 위해 최소한의 채용 공고기간(15일 이상)을 마련하도록 권고하여 인사업무의 투명성을 강화하였다.

〈 표 2-20 〉 인사업무 투명성 개선 실적

- 기관장 표창공적으로 인한 징계감경 대상에서 관리직을 제외하고 **'직무권한 등을 행사한 부당행위(갑질)'를 징계 감경금지 대상 비위행위로 규정** (전 분야)
- 음주운전 징계양정 기준 미흡으로 부실한 징계가 우려되어 **음주운전 징계양정 기준을 마련하거나 강화**하고 음주운전 비위행위 자체 점검방안 마련 (전 분야)
- **징계시효**를 법령에 부합하도록 2년에서 **3년으로 개선** (전 분야)
- 특별승진 과정에 **승진계획을 사전에 전 직원에게 공지**하고, **심의의결 시 외부위원 비율을 확대**하며, 징계처분 등이 있는 경우 일정기간 특별승진 대상에서 제외 (과학정보 등 4개 분야)
- 일반승진심사 시 **'직무권한 등을 행사한 부당행위' 등을 가중비위행위로 규정**하고, **주요 비위행위의 승진제한 가중기간을 정부지침에 부합**하도록 개선 (교육문화 등 3개 분야)
- 재량권 남용이 우려되는 특별채용 기준운영으로 **모호한 특별채용 요건을 삭제하거나 구체화** (농림해양 등 4개 분야)
- 일반채용 시 채용정보에 대한 공고기간을 설정하지 않아 특혜채용 우려가 있어 **채용공고 기간을 합리적으로 개선** (재정경제 등 3개 분야)
- **비위와 관련된 임원의 의원면직 제한을 강화**하고 공공기관 취업제한을 강화하는 규정을 마련 (국토안전 분야)

## 다. 공공재정의 누수방지

무분별하게 사용가능한 법인카드 제한범위를 구체화하고, 퇴직자 장기자문제도가 악용되지 않도록 관련규정을 삭제하는 한편, 기밀비 운영을 위한 판공비지급규정을 폐지하고 퇴직자 단체에 법적근거 없는 예산지원을 금지하도록 하였다.

〈 표 2-21 〉 공공재정 누수 방지 개선 실적

- 법인카드 제한범위에 대해 업무와 무관하게 사전결재를 득한 경우 가능한 규정이 있어 법인카드의 부적절한 사용을 금지하도록 **사용제한 범위를 구체적이고 명확하게 개선**(과학정보 분야)
- 퇴직자 장기자문제도는 퇴직공직자의 재취업창구로 활용되어 **관련규정을 삭제하고 자문·평가 등을 위해 운영중인 '전문가활용기준'을 활용**토록 함 (농림해양 분야)
- 자의적 예산집행기준 운영으로 회계 투명성이 저해될 우려가 있어 기밀비 운영을 위한 **판공비지급규정을 폐지**하고, 기타 등의 **지출특례 규정을 삭제** (국토안전 분야)
- 환율변동에 따른 차손을 보전하는 규정만 있을 뿐 차익을 환수하는 규정이 없어, 해외임직원에 대한 특혜 및 재정낭비 우려로 **환율 변동에 따른 차익이 발생한 경우 환수할 수 있는 근거규정을 마련** (산업통상 분야)
- 퇴직자단체 등에 법적근거 없는 예산을 지원하는 규정이 있어 **법적 근거 없는 예산지원을 금지하도록 개선** (산업통상 분야)
- 직원대부금을 운영하는 기관이 과도한 연체 이자율을 정하고 부과하고 있어(최대 연18%) **법령 및 금융기관의 평균 연체이자율 수준으로 개선** (고용복지 분야)
- 비연고지 거주자금의 대출목적 확인을 위한 심사가 미흡하여 자금을 개인적 용도로 사용하는 사례가 발생할 우려가 있어, **대출 시 주택 유무 등을 구체적으로 확인할 수 있도록 개선** (고용복지 분야)
- 임차주택 및 사택 지원 요건 규정 미흡으로 재량권 남용이 우려되어 **지원 시 구체적인 기준마련 및 확인절차를 구체화** (산업통상 분야)
- 특별 보조금 지급대상자 확인을 위한 절차가 미비하여, **지급대상자 확인을 위한 절차를 구체적으로 규정** (교육문화 분야)

## 라. 각종 위원회의 이해충돌방지 강화

공정하고 합리적인 기부금 지원 금액 결정, 표준제작비 심의 등을 위해서는 자체 구성된 심의위원회를 거쳐야 하는데, 이러한 심의위원회의 공정성 및 객관성을 담보하기 위해서는 외부위원에 대한 의결·정족수를 확보하고 특정위원의 장기간 직무수행을 차단하기 위해 임기 및 연임제한 규정을 마련하도록 하는 한편, 심의안건 또는 이해관계자의 원천적인 심의 배제를 위해 이해충돌방지 장치(제척·기피·회피 및 해촉 규정 등)를 마련하도록 권고하였다.

〈 표 2-22 〉 위원회 이해충돌방지 강화 실적

권익위 "공공기관 운영 각종 위원회 이해충돌방지장치 강화"

산업·통상 분야 공공기관 부패영향평가
16개 기관 1969개 사규…51건 권고사항

[세종=뉴스핌] 신성룡 기자 = 공공기관이 인사, 채용, 징계 등과 관련해 운영하고 있는 각종 위원회의 이해충돌방지장치인 제척·기피·회피제도가 한층 강화된다.

국민권익위원회는 대한무역투자진흥공사, 한국가스안전공사 등 산업·통상 분야 16개 공공기관의 사규에 대해 부패영향평가를 실시하고 이해충돌 방지 강화, 인사·예산 운영의 투명성 제고, 재량권 남용 방지 등 3개 유형, 14개 과제의 개선방안을 마련해 각 기관에 권고했다고 27일 밝혔다.

정부세종청사 국민권익위원회 전경 [사진=국민권익위원회] 2021.08.17

"LH 사태 근절, 이해충돌방지법 제정"…권익위, 공공기관 사규 점검

머니투데이 | 강주험 기자

2021.03.23 11:10



전현희 국민권익위원장 /사진=김휘선 기자 hwijpg@

국민권익위원회가 'LH 사태(한국토지주택공사 직원 부동산 투기 의혹)'를 계기로 이해충돌방지법 제정을 촉구하는 한편 공공기관 내부통제 체계를 개선하는 등 반부패 제도를 보완하고 실행력 강화를 추진한다.

실시간 급상승

- 장만호, 20년 무명 버틴 건 재력가 父 덕분?…"증산층보다 못해" 2,092
- 보만둣이 성기 드러낸 男…여자들이 카메라 들이밀자 '줄행랑' 1,716
- '솔로지옥' 송지어, 학창에 이미지 추락… 월수입 3억 넘는데 왜? 1,436
- 트리마제 홀자 사는 '솔로지옥' 프리지아, 부산 본가는 '평범' 524
- '결혼' 티아라 출신 소연 '♥조유민, 한결같이 응원해주는 사람' 178

▲ 기부금 지원, 콘텐츠 선정, 표준제작비 심의 등 각종 심의위원회 운영 시 미흡한 **이해충돌 방지 장치를 보완**할 수 있는 규정마련 (전 분야)

- **제척, 기피, 회피, 해촉 사유가 미흡한 기관에 사유 및 절차를 구체적으로** 정하여 관련 규정을 개선
- 위원(위촉직)의 연임을 제한하는 규정이 없어 특정위원의 장기간 직무수행으로 인한 부패발생 가능성이 높아 **연임제한 규정 신설**
- **외부위원의 구성 비율을 과반수 이상으로 확대**

※ 관련 심의기구(분야) : 자산운용위원회(고용복지), 연구용역 심의위원회(과학정보), 기부금지원 심의위원회(교육문화), 표준제작비 심의위원회(교육문화), 미술관운영위원회(교육문화), 투자 및 자금업무 심의위원회(국토안전), 건설기술 자문위원회(농림해양), 인사위원회(산업통상), 임원추천위원회(재정경제)

## 마. 불공정한 관행 취약분야 특별점검

국정감사 및 언론보도에서 공공기관의 퇴직자가 자사 출자회사 등에 고액임금 보장, 퇴직기간 연장, 징계도피 등을 이유로 부당한 영향력에 의해 재취업하여 공정한 직무수행을 저해한다는 문제제기에 따라 495개 공공기관을 대상으로 특별점검을 실시하여 퇴직자 부정취업에 대한 부패유발요인의 사전차단 장치를 적극 마련하였다.

## 〈 표 2-23 〉 불공정 관행 취약분야 특별점검 실적

공공기관 퇴직자 464명 출자회사 등 재취업...권익위 "개선 권고"

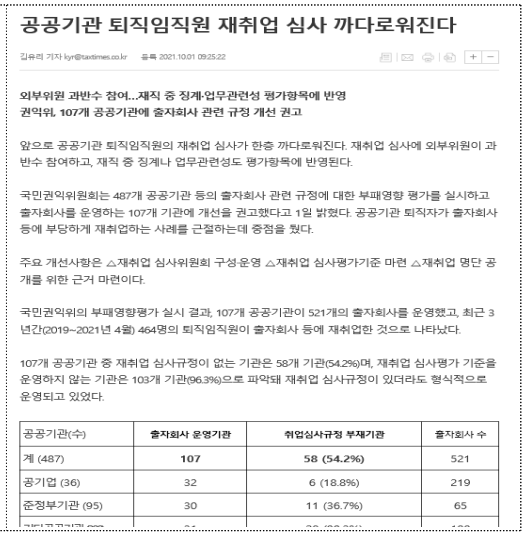
머니투데이 | 강주헌 기자

2021.09.30 09:14



최근 3년간 107개 공공기관의 퇴직임직원 464명이 출자회사 등에 재취업한 것으로 나타났다.

국민권익위원회는 공공기관 퇴직자가 출자회사 등에



공공기관 퇴직임직원 재취업 심사 까다로워진다

김유리 기자 kyr@taxtimes.co.kr 등록 2021.10.01 09:25:22

**외부위원 과반수 참여...재직 중 징계·업무관련성 평가항목에 반영**
**권익위, 107개 공공기관에 출자회사 관련 규정 개선 권고**

앞으로 공공기관 퇴직임직원의 재취업 심사가 한층 까다로워진다. 재취업 심사에 외부위원이 과반수 참여하고, 재직 중 징계나 업무관련성도 평가항목에 반영된다.

국민권익위원회는 487개 공공기관 등의 출자회사 관련 규정에 대한 부패영향 평가를 실시하고 출자회사를 운영하는 107개 기관에 개선을 권고했다고 1일 밝혔다. 공공기관 퇴직자가 출자회사 등에 부당하게 재취업하는 사례를 근절하는데 중점을 뒀다.

주요 개선사항은 △재취업 심사위원회 구성·운영 △재취업 심사평가기준 마련 △재취업 명단 공개를 위한 근거 마련이다.

국민권익위의 부패영향평가 실시 결과, 107개 공공기관이 521개의 출자회사를 운영했고, 최근 3년간(2019~2021년 4월) 464명의 퇴직임직원이 출자회사 등에 재취업한 것으로 나타났다.

107개 공공기관 중 재취업 심사규정이 없는 기관은 58개 기관(54.2%)며, 재취업 심사평가 기준을 운영하지 않는 기관은 103개 기관(96.3%)으로 파악돼 재취업 심사규정이 있더라도 형식적으로 운영되고 있었다.

| 공공기관(수) | 출자회사 운영기관 | 취업심사규정 부재기관 | 출자회사 수 |
|---|---|---|---|
| 계 (487) | 107 | 58 (54.2%) | 521 |
| 공기업 (36) | 32 | 6 (18.8%) | 219 |
| 준정부기관 (95) | 30 | 11 (36.7%) | 65 |

■ **공공기관 퇴직공직자의 출자회사 재취업 관련 사각지대 해소(9월 개선권고)**

- ▲ (기재부) 객관적 심사를 위해 외부인사 참여 확대
- ▲ (행안부) 재취업 심사 및 재취업현황 공개 규정 마련
- ▲ (대상 공공기관) 재취업 심사평가 기준 및 정보공개 근거 마련 및 심사위원회 구성 시 외부위원 확대 등

* 공공기관 실태조사 결과(495개 기관), 출자회사가 존재한 107개 기관, 기재부, 행안부 개선권고

※ 최근 3년간 출자회사 재취업자수 : 464명
※ 출자회사 운영기관(107개) 중 심사규정 부재 : 58개 기관

| 공공기관(수) | 출자회사 운영기관 | 취업심사규정 부재기관 | 출자회사 수 |
|---|---|---|---|
| 계 (487) | **107** | **58 (54.2%)** | 521 |
| 공기업 (36) | 32 | 6 (18.8%) | 219 |
| 준정부기관 (95) | 30 | 11 (36.7%) | 65 |
| 기타공공기관 (208) | 31 | 28 (90.3%) | 190 |
| 지방공기업 (148) | 14 | 13 (92.9%) | 47 |

### 바. 사규점검 2개년 성과홍보

국민권익위에서는 공공기관 사규점검을 2020~2021년에 걸쳐 14개 분야 286개 기관의 사규 26,846개를 점검하고 2,472건에 대해 해당 공공기관에 개선을 권고하였다. 이러한 개선권고 내용은 책자로 정리하여 각 기관에 배포하였다. 한편, 개선 권고한 규정 중 조치기한이 도래한 2,071건 중 75.6%인 1,566건의 개선이 완료되었고, 나머지 현재 개선 중에 있는 권고사항도 앞으로 지속적으로 관리해 나갈 계획이다.

### 사. 향후계획

2022년에는 209개 기타공공기관을 대상으로 국민생활과 밀접한 각 분야로  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.

# 제6장 청렴의식 확산을 위한 반부패 청렴교육

## 제1절 코로나 시대의 청렴교육

### 1. 청렴아카데미 운영[22)]

#### 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 단순하게 부정청탁이나 금전 및 향응을 받지 않는 것을 의미하지 않으며, 「부패방지권익위법」 제7조에서는 공직자의 청렴의무에 반부패와 준법, 공정한 업무처리, 품위유지 등 넓은 의미로 규정하고 있다. 또한, 국민들도 공직자들이 '소극적 청렴의무'에서 벗어나 '적극적 청렴의무'를 다해 줄 것을 요구하고 있다. 즉, '청렴'의 의미는 점차 확장되고 있으며, 공직자 스스로에 의한 자율적 규제 또한 강조되고 있다. 따라서 청렴의식의 내재화와 이를 통한 청렴문화의 확산을 위해 체계적인 청렴교육과정 설계가 무엇보다 중요한 상황이다.

국내 유일의 반부패·청렴교육 전문기관인 국민권익위 청렴연수원에서는 공직자를 대상으로 청렴교육을 실시해 오고 있으며, 공직자의 청렴교육 이수가 법적 의무화된 이후에 증가하는 청렴교육의 수요에 적극 대응하고 있다.

특히, 올해는 코로나19 확산이 장기화되면서 온라인 교육 수요가 크게 증가하였으며, 이에 따라 보다 다양하고 흥미로운 온라인 청렴교육 콘텐츠에 대한 수요도 높아졌다. 한편, 한국토지주택공사(LH) 부동산 투기 사태를 계기로 공기업 등의 부패 리스크 관리와 청렴수준 제고에 대한 요구가 높아지고, 2021년 5월 18일 「이해충돌방지법」이 제정되면서 공직자를 대상으로 선제적인 교육과 홍보를 실시하여 법의 안정적인 시행에 대비할 필요가 있었다.

22) 청렴연수원 교육운영과 윤소영 사무관, 공면규 주무관, 박종완 주무관, 이주영 주무관

이러한 환경변화에 따라 청렴연수원은 ① 온라인교육의 다각화 및 교육대상 확대, ② 이해충돌방지법 시행에 대비한 선제적 교육 실시, ③ 고위공직자 등 대상별 맞춤형 교육 강화, ④ 공기업 등 대상 청렴윤리경영 교육 도입 기반 마련을 네 가지 핵심 전략으로 설정하였다.



## 나. 운영 성과

청렴연수원은 코로나19 장기화라는 어려운 교육 여건에서도 대규모 온라인 교육과 함께 교육대상 기관을 찾아가는 소규모 집합교육을 병행 운영하여, 88,331명(18개 과정, 246회 운영)을 대상으로 청렴교육을 실시하였다. 이를 통해 코로나 발생 이전인 2019년(24,199명) 대비 3.6배, 전년(43,514명) 대비 2배 이상 교육인원을 확대하는 성과를 거두었다.

〈 표 2-24 〉 2021년도 청렴대면교육 과정

| 세부분야 | 과정명 |
|---|---|
| 기관대상 청렴교육<br>(3개 과정) | ‣ 기관대상 찾아가는 청렴교육(청렴Live)<br>‣ 지방의회 청렴연수 과정<br>‣ 학생 대상 찾아가는 청렴체험교실 |
| 청렴교육 의무화 맞춤교육<br>(4개 과정) | ‣ 청렴리더십 향상과정(고위공직자)<br>‣ 신규자 청렴역량 향상과정(신규 공직자)<br>‣ 승진자 청렴역량 향상과정(승진 공직자)<br>‣ 부패대응능력 향상과정(공공기관 부패취약분야 근무자) |
| 청렴교육 강사양성 교육<br>(4개 과정) | ‣ 청렴교육강사 양성과정(기본·전문·보수교육 등 3개 과정)<br>‣ 청렴엑스퍼트 과정(공공기관 감사청렴업무 담당자) |
| 기타<br>(7개 과정) | ‣ 밀레니얼 청렴리더십 과정(밀레니얼 세대 공직자)<br>‣ 청렴역량 향상과정(공직자, 비공직자)<br>‣ 청렴韓 DAY 과정(공직자)<br>‣ 이해충돌방지법 바로알기 과정(공직자)<br>‣ 기관 유형별 맞춤형 청렴교육(공직자)<br>‣ 일선현장 공직자 청렴교육(소방직, 교정직 등 현장직군)<br>‣ 권익구제 역량증진 과정(공공기관 고충민원처리 담당자) |

특히, 코로나19 일상화에 따른 교육환경 변화에 적극 대응하여 대규모 온라인 교육과정인 '청렴韓 DAY' 과정과, 나라배움터를 이용할 수 없는 공직유관단체 직원들을 위한 맞춤형 영상교육과정을 새로 개설하였다. 또한, 학습자가 원하는 청렴교육 콘텐츠를 골라 교육과정을 구성하는 자기주도적 온라인 학습 프로그램인 '청렴 마이크로러닝' 시스템을 도입하였다.

[그림 2-27] 온라인 청렴교육과정 신설

'청렴韓 DAY' 온라인 과정

공직유관단체 대상 영상교육

'청렴 마이크로 러닝'

한편, '13년 도입된 이래 청렴연수원 대표 교육 프로그램으로 자리매김한 '청렴 라이브(Live)'를 운영하여 코로나19 장기화로 대규모 집합교육 운영이 어려운 상황에서도 60개 기관, 61,194명 공직자의 뜨거운 호응을 얻었다. 이는 고위공직자, 신규자, 승진자 등 대면교육이 의무화된 일부 공직자들은 현장에서 교육을 받고 나머지 직원들은 동시에 온라인으로 수강하는 하이브리드 러닝 방식을 도입한 데 따른 것으로, 전년 대비 교육인원이 2배 이상 확대되는 성과가 있었다.

〈 표 2-25 〉 2021년 주요 기관장 청렴라이브 교육 현황

| | | |
|---|---|---|
| ▸ 중앙행정기관 | : | 국방부, 여성가족부, 문화체육관광부, 교육부, 공정거래위원회, 기상청 |
| ▸ 지방자치단체 | : | 강원도, 광주광역시, 부산광역시, 울산광역시, 제주특별자치도, 충청남도, 포항시 |
| ▸ 교육자치단체 | : | 서울특별시교육청, 대전광역시교육청, 충청북도교육청, 전라남도교육청, 전라북도교육청 |
| ▸ 공직유관단체 | : | 국립중앙의료원, 인천국제공항공사, 한국관광공사, 한국은행, 한국수력원자력공사 |

아울러 국회의원, 지방의회 의원 등 선출직 공직자의 청렴리더십을 향상하고 청렴역량을 개발하기 위한 교육도 적극적으로 실시하였다. 지방의회 청렴도 측정 지표에 '청렴교육 이수율' 지표를 신설하고, 상대적으로 파급력이 큰 광역 지방의회의 참여를 적극 유도하여 서울, 부산, 인천 등 10개 광역 지방의회를 비롯하여 총 38개 지방의회를 대상으로 청렴교육을 실시하였다. 지방의회 청렴연수 과정을 통해 지방의원과 의회사무처 직원을 포함하여 총 2,146명을 대상으로 지방의원 행동강령 토크쇼, 이해충돌방지법 특강 등 맞춤형 교육을 제공하였다. 또한, 모든 원내 정당에 의원 맞춤형 청렴교육 프로그램을 안내하고 청탁금지법, 이해충돌방지법 등에 관한 청렴교육 콘텐츠를 제공하여 자체교육에 활용하도록 지원하였다.

[ 그림 2-28 ] 고위공직자 맞춤형 청렴교육

지방의회 청렴연수과정 운영

지방의원 청렴교육 지원

이해충돌방지법 제정에 따라 공직자 대상 대규모 실시간 온라인 교육인 '이해충돌방지법 바로알기' 과정과 공직유관단체를 위한 '이해충돌방지법 길라잡이' 영상교육과정을 신설하는 한편, 고위공직자 대상 청렴리더십 과정, 지방의회 청렴연수 과정 등 기존 교육과정에 교과목을 신규 편성하는 등 법 시행에 적극적으로 대비하였다. 또한, 공무원 대상 '알기 쉬운 이해충돌방지법' 이러닝 코스웨어를 제작하여 나라배움터에 탑재하고, 이해충돌방지법 표준강의안과 강사매뉴얼을 제작하여 각급기관과 청렴교육 강사들에게 배포하였다.

이밖에도 공직자 대상 청렴교육을 위해 '공공재정환수법의 이해' 이러닝 코스웨어, 시청각 장애 공직자 대상 코스웨어와 함께 공공기관의 반부패·청렴 시책 우수사례를 소개하는 영상물 '청렴 우수사례 탐구생활', 공직유관단체 대상 '반부패 법령의 이해' 교육영상, 청렴연수원 교육과정 수강 전 선행학습용 주요 반부패 법령 교육영상, 청렴연수원 소개 영상 등 총 10종의 교육 콘텐츠를 제작하였다.

청렴연수원에서는 공직자 대상 부패방지교육 의무화 이후 매년 증가하는 청렴교육

수요를 충족하기 위해 청렴교육 강사를 양성하고 있다. 청렴교육 강사양성 기본과정 및 전문과정, 각급 공공기관의 청렴업무 담당자를 대상으로 사내강사를 양성하는 '청렴 엑스퍼트과정'을 온라인으로 운영하고, 코로나19 확산 방지를 위해 중단되었던 전문강사 등록평가를 재개하여 총 1,727명의 청렴교육강사를 양성하였다. 또한, 「청렴교육강사 운영·지원규정」을 개정하여 강사자격 요건을 강화하고 청렴교육강사 윤리강령을 신설하는 등 청렴교육강사의 전문성과 윤리성을 강화하기 위한 제도적 기반도 개선하였다.

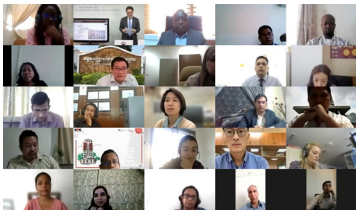
한편, LH 사태를 계기로 공기업·공직유관단체 등의 청렴성 제고를 위해 체계적이고 전문적인 윤리경영교육을 강화할 필요성이 대두됨에 따라, 공기업 기업윤리담당자 대상 설문조사(6월, 9월), 청렴연수원-홍콩기업윤리 개발센터(HKBEDC) 간 화상회의(9월) 등을 통한 해외사례 수집, 관계기관 전문가 의견 수렴(12월) 등 2022년부터 본격적으로 청렴윤리경영 교육을 도입하기 위한 체계적인 노력을 기울였다.

청렴연수원은 공적개발원조(ODA) 사업의 일환으로 개도국 공무원의 반부패 역량 강화를 지원하기 위한 외국 공무원 연수과정을 운영해 오고 있다. 코로나19 확산이 장기화됨에 따라 작년에 이어 올해도 당초 계획했던 초청연수를 실시간 온라인 교육으로 전환하여 운영하였으며, 35개국 반부패기구 직원 80명을 대상으로 청렴도측정, 부패영향평가, 신고자 보호제도 등 우리나라의 주요 반부패 정책과 제도를 중점적으로 교육하였다.

세부적으로는 '제2차 다국가 반부패 역량강화 러시아어 과정'을 5월 25일부터 3일간 러시아, 우크라이나, 몽골, 카자흐스탄 등 12개국 공무원 34명을 대상으로 운영하였으며, '제9차 다국가 반부패 역량강화 영어과정'을 10월 18일부터 5일간 대만, 인도, 사우디아라비아, 세르비아 등 23개국 공무원 46명을 대상으로 운영하였다. 특히 5월 26일에는 카자흐스탄 국영방송 하바르24의 취재진들이 청렴연수원을 방문하여 다국가 연수과정 운영 현장을 보도하는 등 높은 관심을 보이기도 했다.

**[ 그림 2-29 ] 외국 공무원 대상 실시간 온라인 반부패 연수**

다국가 반부패 과정(러시아어)


다국가 반부패 과정(영어)

Казахстан и Южная Корея обмениваются опытом по борьбе с коррупцией

카자흐스탄 국영방송 방문취재

### 다. 향후 계획

청렴연수원은 코로나19로 인해 가속화된 제4차 산업혁명 시대에 발맞춰 메타버스(Metaverse) 등 디지털 플랫폼을 청렴교육에 활용하고, 교육생 참여형·상호 소통형 교육과정을 설계하는 등 수준 높은 청렴교육을 제공하기 위해 지속적으로 노력할 예정이다. 특히, 2022년 주요 선거가 실시된 이후 새롭게 임명되거나 선출되는 기관장 및 선출직 고위공직자를 대상으로 맞춤형 청렴교육을 추진하는 한편, 공기업과 공직유관단체에 특화된 '청렴윤리경영 교육과정'을 신설하여 공공분야의 부패 관리와 윤리준법의식 제고를 위한 노력을 강화할 계획이다. 또한, 청렴교육 강사양성과정을 개편하여 매년 증가하는 각급기관의 청렴교육 수요에 보다 효율적으로 대응하고, 전문성과 강의역량을 두루 갖춘 강사를 양성해 나갈 계획이다.

## 2. 사이버 청렴교육과정 운영[23)]

### 가. 운영 개요

청렴연수원은 공무원들이 언제 어디서나 편리하게 청렴교육을 받을 수 있도록 '청렴연수원 나라배움터'와 청렴연수원 홈페이지에서 '사이버 청렴교육과정'을 운영하고 있으며, 청렴연수원 출범 이후 9년간('13~'21년) 약 133만 명의 공직자가 사이버 청렴교육과정을 수료하였다.

또한, 청렴연수원이 자체 개발한 사이버 청렴교육 코스웨어 16종*을 나라배움터에 탑재하여 다수의 기관과 공동활용하고 있으며, 자체 학습관리시스템(LMS)이 구축되어 있거나 나라배움터 공동활용이 어려운 각급 기관에는 청렴교육 콘텐츠를 제공하여 기관별 자체 청렴교육과정이 운영되도록 지원하고 있다.

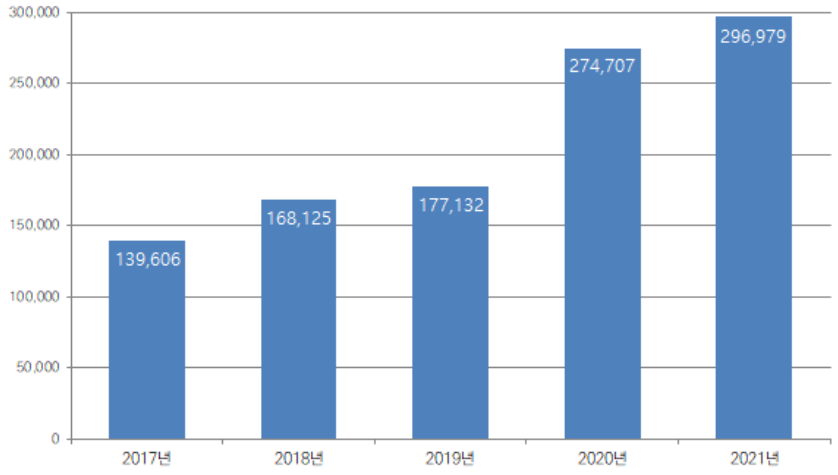
* 청탁금지법의 이해, 공직자를 위한 신목민심서, 부패상황 자각하기, 청렴판단력 키우기 등

23) 청렴연수원 교육지원과 오수빈 주무관

## 나. 운영 성과

청렴연수원이 직접 운영한 사이버 청렴교육과정 수료인원은 매년 증가하고 있으며, 2021년에는 296,979명의 공무원이 청렴연수원 나라배움터 교육과정을 수료하였다.

[ 그림 2-30 ] 최근 5년간 청렴연수원 사이버 청렴교육과정 수료현황




## 다. 향후 계획

청렴연수원은 코로나19 교육여건 속에서 사이버교육 수요가 급속히 증가할 것으로 예상됨에 따라, 학습자의 요구 및 개별 학습 환경에 부합하는 맞춤형 교육과정을 도입하여 청렴교육 수요를 충족할 계획이다. 이를 위해 청렴교육 콘텐츠 공동활용을 더욱 확대해 나갈 예정이며, 특히 2022년 시행 예정인 이해충돌방지법 관련 교과목과 시청각 장애를 가진 공직자의 학습권 향상을 위해 웹 접근성이 향상된 교과목*도 적극 운영할 예정이다.

* 이순신 장군의 청렴리더십, 역사 속에서 찾은 청렴이야기 2개 과정

## 3. 청렴교육 콘텐츠 개발[24)]

### 가. 개요

코로나19 일상화에 따라 청렴연수원뿐 아니라 각급 공공기관에서도 청렴교육을 대부분 집합 형태가 아닌 온라인으로 진행하게 되면서, 보다 다양하고 몰입도 높은 온라인 교육 콘텐츠에 대한 수요가 높아졌다. 또한 2021년 5월 18일에 「이해충돌방지법」이 제정되면서, 법 시행에 대비하여 공직자를  대상으로 법의 주요 내용을 알리기 위한 교육 콘텐츠를 제작하여 보급할 필요가 있었다.

### 나. 개발 성과

2022년 5월 이해충돌방지법 시행을 앞두고 '알기 쉬운 이해충돌방지법' 코스웨어를 제작하여 나라배움터에 탑재 및 운영하였고, 2021년 기준 17,348명의 공무원이 교육과정을 수료하였다. 또한, '이해충돌방지법 표준강의안'과 '강사 매뉴얼'을 제작하고 각급기관과 청렴교육 강사들에게 배포하여 기관에서의 이해충돌방지법 교육에 활용하도록 하였다. 그리고 나라배움터를 이용할 수 없는 공직유관단체 임직원들을 위해서 '이해충돌방지법 길라잡이'와 '반부패 법령의 이해' 교육영상을 제작하여 유튜브를 통해 연중 어느 때나 교육을 수강할 수 있도록 지원하였다.

또한, MZ 세대의 특성과 최근의 교육 트렌드를 반영하여, 짧은 분량의 영상 콘텐츠를 학습자가 원하는 대로 골라 교육과정을 구성하는 자기주도적 온라인 학습 프로그램인 '청렴 마이크로 러닝' 프로그램을 개발하였다.

이밖에도 공직자 대상 청렴교육을 위해 '공공재정환수법의 이해' 코스웨어, 시청각 장애 공직자를 위한 코스웨어와 함께 공공기관의 반부패·청렴 시책 우수사례를 소개하는 영상물인 '청렴 우수사례 탐구생활', 청렴연수원 교육과정 수강 전 선행학습용 주요 반부패 법령 교육영상, 청렴연수원 소개 영상 등 총 10종의 교육 콘텐츠를 제작하였다.

24) 청렴연수원 교육운영과 윤소영 사무관, 교육지원과 백인용 주무관

[그림 2-31] 공직자 대상 청렴교육 콘텐츠

나라배움터 이러닝 코스웨어

청렴 우수사례 탐구생활

이해충돌방지법 표준강의안

## 다. 향후 계획

고위공직자의 청렴성에 대한 국민의 기대가 날로 높아지는 만큼, 청렴연수원은 「이해충돌방지법」을 소재로 한 연극, 청렴자가진단을 위한 '청렴 감수성 테스트' 등 보다 다양한 형식의 맞춤형 청렴교육 콘텐츠를 개발하여 고위공직자의 청렴 마인드를 더욱 제고할 계획이다.

# 제2절 청렴문화 확산을 위한 대국민 청렴 프로그램 운영

## 1. 일반 국민 대상 참여형 청렴교육 운영[25)]

### 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 확대하여 사회의 책임 있는 구성원으로서 청렴한 시민을 양성할 필요가 있다.

코로나19 확산으로 집합교육 운영이 어려운 상황에서도 국민들과 청렴에 대한 공감대를 형성하고 소통할 수 있도록 미래세대부터 성인까지 세대별, 집단별 특성에 맞는 보다 다양한 온라인 청렴교육 콘텐츠를 개발하였으며, 홈페이지, 유튜브 외에 공용 클라우드 서비스, IPTV 등을 통해 보다 많은 국민이 콘텐츠에 접근할 수 있도록 하였다. 또한, 지난해 코로나19로 인해 거의 중단되다시피 했던 초·중학교로 찾아가는 청렴체험교실을 소규모 집합교육과 실시간 온라인 교육을 병행함으로써 대폭 확대하여 운영하였다.

### 나. 운영 성과

청렴연수원은 SNS로 소통하는 사회적 트렌드에 맞춰 '선조들의 청렴 리더십을 통해 알아보는 공직자의 이해충돌방지법'이라는 주제로 방송강연 〈역사 읽어드립니다〉를 제작하였다. 방송은 조선의 상피제와 관련된 이황, 이순신의 일화 등 역사적 사례를 통해 「이해충돌방지법」의 제정 배경과 주요 내용을 학생과 국민 다수가 쉽고 흥미롭게 이해할 수 있도록 구성되었다.

12월 6일에 공개된 방송에는 다양한 저술 활동과 지상파 방송 출연으로 대중의 인기를 얻고 있는 김준우 교사가 출연하였고, 방송영상은 유튜브, tvN 등 다양한 매체를 통해 확산되어 12월 말 기준 약 15만 회의 조회 수를 기록하는 등 상당한 파급효과를 보였다.

25) 청렴연수원 교육지원과 권건우 사무관, 교육운영과 장보정 주무관, 송두원 주무관, 김덕희 주무관

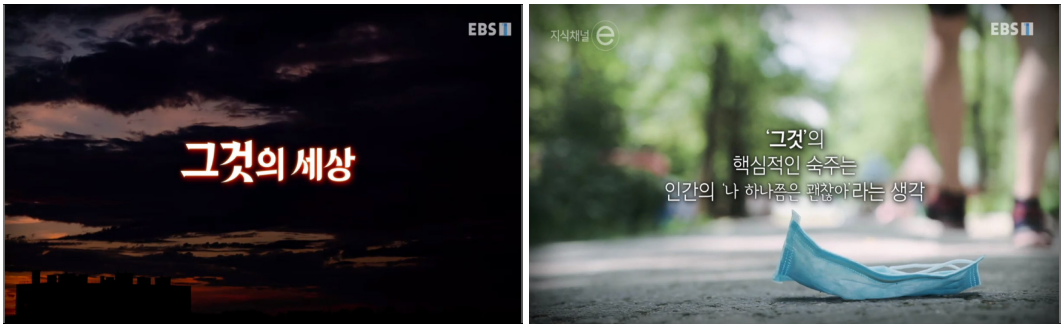
[ 그림 2-32 ] 대국민 청렴 특집 방송 '역사 읽어드립니다' (12.6)

또한 '청렴'을 키워드로 한 필독서를 선정하여, 분야별 전문가들이 책의 주요 내용과 시사점을 전달해 주는 청렴교육 콘텐츠 영상 '북 콘서트'를 제작하였다. 소설 〈젠가〉, 인문서 〈거짓말하는 착한 사람들〉, 고전 〈채근담〉, 동화 〈잘못뽑은 반장〉 등 다양한 분야의 청렴 도서를 통해 어린이부터 성인까지 누구나 청렴이라는 주제에 쉽게 공감할 수 있도록 접근하였다. 한편 책을 해설해 주는 전문가로는 서울대 심리학과 곽금주 교수, 소설가 장강명 작가, 아동문학가 유설화 작가, 정신의학과전문의 노규식 박사 등이 참여하였다.

[ 그림 2-33 ] 청렴 북 콘서트

12월 9일 세계 반부패의 날을 기념하여 대표 교육채널 EBS와 '지식채널e'를 공동기획·제작하여 EBS 1TV에 송출하였다. 지식채널e는 5분 분량의 짧고 강한 영상 메시지를 전달하는 EBS 대표 콘텐츠로, 이번 특집 영상은 코로나19와 부패문제의 유사성을 통해 부패에 대한 경각심을 높이고, 부패를 사전에 예방하기 위한 교육 등 '청렴백신'의 필요성을 인식하도록 구성되었다.

[그림 2-34] 대국민 특집기획물 EBS 지식채널 e '그것의 세상'




또한, 미래세대 청소년들의 올바른 청렴가치관 정립과 학교 밖 청소년들에 대한 인식 개선을 위해 청렴 웹드라마 '달고나 시즌 2 : 비정규직 열여덟'을 제작하였다. 청렴 웹드라마 '달고나 시즌1'의 폭발적인 인기에 힘입어 제작된 시즌 2는 총 6화로 구성되어 있으며, 학교 밖 청소년들이 가진 꿈과 현실 속에서 겪는 어려움을 밀도 있게 조명하는 한편, 미래 세대들이 공정·정직 등의 청렴 가치를 재미있고 자연스럽게 되새길 수 있도록 제작되었다. '달고나 시즌2'는 10월 11일부터 유튜브 '권익비전', 네이버TV 등에 게시되어 2개월 만에 조회수 200만 회를 돌파하는 등 시즌 1에 못지않은 관심과 사랑을 받았다.

[그림 2-35] 학교 밖 청소년 대상 웹드라마 '달고나 시즌2'

작년에 이어 올해 제작된 청렴교육 콘텐츠를 'KT올레tv'에 탑재하여 누구나 가정에서 손쉽게 영상 콘텐츠를 접할 수 있도록 무료 VOD 형태로 제공하였다. 현재 KT올레tv 교육전용관 내 '국민 청렴교육' 메뉴에서 총 40종의 청렴교육 콘텐츠를 시청할 수 있다.

[ 그림 2-36 ] KT올레tv 청렴교육 콘텐츠

한편 학생을 대상으로 하는 '찾아가는 청렴교육'도 총 40회 5,175명을 대상으로 운영되었다. 교육에 참여한 학생들은 청렴 보드게임 '신념의 보석', 퀴즈쇼 '청렴 골든벨' 프로그램 등 청렴연수원이 개발한 프로그램을 즐기면서 청렴의 가치를 배울 수 있는 시간을 가졌으며, 학교별 상황에 맞게 찾아가는 청렴교육과 실시간 온라인 교육방식을 병행하여 운영하였다.

[ 그림 2-37 ] 청소년 대상 찾아가는 청렴교육

## 다. 향후 계획

청렴연수원은  2022년에 일반 시민들도 청렴의 가치를 쉽고 재미있게 접할 수 있도록 역사와 예술로 배우는 '청렴 명사 특강', 웹툰과 영상이 결합된 유쾌한 애니메이션 '청렴 영상툰' 등 흥미로운 청렴교육 콘텐츠를 개발하여 보급할 예정이다. 또한 미래세대의 청렴 인식 강화를 위해 초·중·고등학생 대상 체험형 청렴교육 프로그램을 개발하고, 학교를 방문하는 청렴교육을 확대하여 운영할 계획이다.

## 2. 국민참여 청렴콘텐츠 공모사업 운영[26)]

### 가. 운영 개요

'국민참여 청렴콘텐츠 공모전'은 높아진 국민들의 청렴에 대한 관심을 다양한 형태로 표현한 콘텐츠를 전파하여 우리사회 전반의 청렴문화를 확산하고자 기획된 국민참여 프로그램이다. 올해는 다양한 재능을 지닌 보다 많은 국민들이 참여할 수 있도록 기존 수기 분야를 수필로 확대하고, 포스터·일러스트 분야를 신설하여 수필, 시, 웹툰·포스터· 일러스트, 영상, 노래 총 5개 분야에서 작품을 공모했다.

〈 표 2-26 〉 공모전 단계별 운영 흐름도

| 콘텐츠 공모(6~10월) | → | 공모작 심사(10~11월) | → | 시상식 개최(12월) |
|---|---|---|---|---|
| 청렴, 양심과 관련한 다양한 작품 공모 | | 각 분야 전문가를 심사위원으로 위촉하여 심사 | | 시상식 개최 및 유튜브를 통한 시상식 송출 |

6월 14일부터 10월 5일까지 공직자와 일반국민을 대상으로 일상에서 겪은 양심, 청렴과 관련된 사연과 우리 사회의 바람직한 모습 등을 주제로 각 분야 공모를 진행하였으며, 특히 올해에는 민간 분야에서도 자주 발생하는 관행화된 갑질 관련 콘텐츠를 접수하였다.

공모 진행 이후 우수한 양질의 콘텐츠를 선발하기 위해 총 16명의 외부전문가를 심사위원으로 위촉하였고, 공정하고 엄격한 심사를 통해 분야별로 10점씩, 총 50점의 최종 수상작을 선정하고 부상으로 총 4,700만원의 상금을 지급하였다.

청렴콘텐츠 공모전 시상식은 코로나19 확산 방지를 위해 사전에 영상을 녹화하여 12월 10일 국민권익위 유튜브 채널 '권익비전'을 통해 방송되었으며, 방송인 오상진이 진행하고 국민권익위원장과 각 분야 대상 수상자들이 참여하여 뜨거운 관심을 받았다.

26) 청렴연수원 교육운영과 김덕희 주무관

[ 그림 2-38 ] 2021 국민참여 청렴콘텐츠 공모전

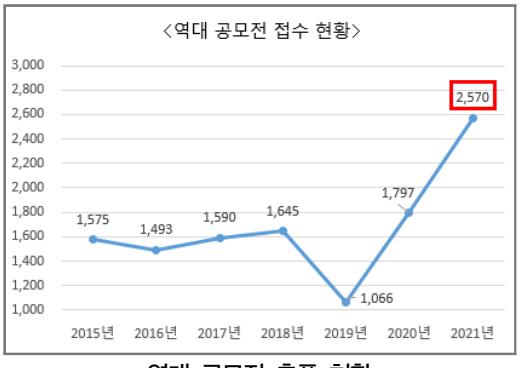
청렴콘텐츠 공모전 포스터

청렴콘텐츠 공모전 누리집 메인화면

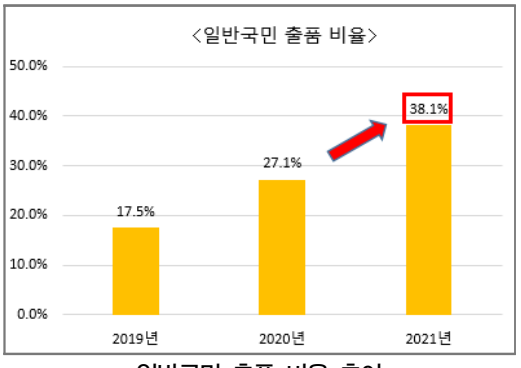
## 나. 운영 성과

공무원, 회사원, 대학생, 주부, 청소년, 군인 등 사회 각계각층의 참여로 역대 가장 많은 총 2,570점의 작품이 접수되었을 뿐만 아니라 일반국민의 참여 건수가 전년(979건) 대비 2배 이상 상승하는 등 청렴에 대한 국민들의 관심이 갈수록 높아지고 있음을 보여주었다.

[ 그림 2-39 ] 2021 국민참여 청렴콘텐츠 공모전 통계




역대 공모전 출품 현황




일반국민 출품 비율 추이

또한 '20년 공모전 수상작품 전체 조회 수(유튜브, 공식 누리집)는 576,852회로 전년 같은 기간 '19년 수상작품 조회 수 대비 24,977회 상승하는 등 우리 국민들의 청렴에 대한 큰 관심을 다시 한 번 확인할 수 있었다.

〈 표 2-27 〉 공모 작품 및 시상 내역

| 분야 | 수필 | 시 | 웹툰·포스터·일러스트 | 영상 | 노래 | 합계 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 출품 작품 | 550 | 1,500 | 331 | 129 | 60 | 2,570 |
| 시상 작품 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 50 |
| 시상 규모 | 510만원 | 510만원 | 790만원 | 1,320만원 | 1,570만원 | 4,700만원 |

이같은 결과는 국민 참여를 활성화하기 위한 홍보 노력의 결실이라고 할 수 있다. 일반국민들의 관심사와 트렌드 분석 및 이를 반영한 맞춤형 홍보 실시, 다양한 재능을 지닌 국민들의 참여 활성화를 위한 공모분야 확대, 인플루언서를 활용한 홍보영상 제작 등 이전과 차별화된 홍보 전략을 토대로 많은 국민들의 참여를 유도하였고, 이는 수준 높은 콘텐츠의 출품으로 이어지는 성과로 나타났다.

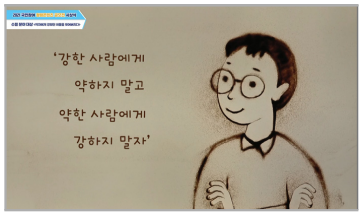
수필 분야 대상은 홍유기 씨의 '강자에게 약하고 약자에게 강했던 허물을 벗어버리다'가 선정됐다. 지방세 업무를 담당하는 공직자로서 민원인들에게 공정하게 대하지 못했던 자신의 과오를 솔직하게 고백하는 내용이 높은 평가를 받았다.

단일 분야 최다 접수 건수(1,500건)를 기록한 시 분야는 낮은 곳으로 흐르며 만물을 깨끗이 정화하는 물을 청렴에 빗댄 이상윤 씨의 '물에 관한 명상'이, 웹툰·포스터·일러스트 분야에서는 취업 비리의 유혹에 흔들리지 않는 새내기 직원을 시원한 그림체로 표현한 홍지현 씨의 '올바른 마음'이 각각 대상을 차지했다.

한편 청렴의식이 투철한 주인공이 선배의 행동을 의심하며 벌어지는 해프닝을 유쾌하게 그린 한국국제협력단(KOICA)의 '선배님이 수상해요'가 영상 분야 대상을, 감각적인 비트로 양심의 중요성을 노래한 박하선 씨의 '내 마음속의 CCTV'가 노래 분야 대상을 수상했다.

[ 그림 2-40 ] 시상식 및 수상 작품집

위원장 인사말




샌드아트(수필)

무빙툰(웹툰)

뮤직비디오(노래)

시상식(각 분야 대상 수상자)

수상 작품집

모든 수상작은 청렴콘텐츠 공모전 공식 누리집에 게시되어 있고 청렴연수원 공용 클라우드 서비스를 통해 무료로 다운로드할 수 있다. 전 분야 수상작을 수록한 수상 작품집 2,000부를 제작하여 각급 공공기관에 무료로 배포하였으며, 공모전 노래 분야 수상작 10곡은 정식음원으로 제작하여 음원 사이트(멜론, 벅스뮤직, 지니뮤직, FLO, 네이버 VIBE)에 등록하였다. 또한 영상 분야 수상작과 노래 분야 수상작 뮤직비디오는 국민권익위 유튜브 채널 '권익비전'에서 만나볼 수 있다.

## 다. 향후 계획

청렴연수원에서는 이번 공모전을 통해 발굴된 우수 콘텐츠를 청렴연수원의 교육 자료로 활용하는 한편, 다양한 홍보 채널을 통해 각급 공공기관 및 일반 국민들과 공유하여 사회 전반에 반부패·청렴의식과 문화를 확산해 나갈 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** 공공재정환수제도 활성화 추진
**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 통보받은 즉시 신고자에게 결과 요지를 통보하고, 자체위원회에 그 결과를 보고하게 된다. 또한 조사기관의 감사·수사·조사가 충분하지 아니하다고 인정되는 경우, 새로운 증거자료의 제출 등 합리적인 이유를 들어 조사기관에 재조사를 요구할 수 있다.

## 2. 부패행위 신고사건 접수·처리[1)]

### 가. 신고접수 현황

2019년 6월 신고사건 접수·배정업무가 정부합동민원센터에서 세종정부청사로 이전되어 심사기획과 및 종합민원상담센터(세종)에서 부패신고, 공익침해신고, 공직자 행동강령 위반 신고사건 등에 대해 상담·접수를 받고 있다.

부패와 관련하여 상담·안내를 한 건수는 총 169,949건이며, 연도별로 등락을 거듭하고 있지만 전체적으로 증가 추세이다.

〈 표 3-1 〉 연도별 상담·안내 현황

(단위 : 건, %)

| 이용 방법 | 합 계 | 구성비 | '02~'04 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 합 계 | 169,949 | 100.0 | 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 | 12,952 |
| 전 화 | 137,440 | 80.9 | 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 | 8,765 |
| 인터넷 | 21,054 | 12.4 | 2,970 | 1,177 | 937 | 165 | 212 | 1,364 | 396 | 361 | 325 | 400 | 812 | 742 | 1,001 | 485 | 676 | 2,342 | 3,177 | 3,512 |
| 방 문 | 11,455 | 6.7 | 4,061 | 817 | 472 | 358 | 209 | 249 | 138 | 225 | 367 | 384 | 497 | 409 | 384 | 385 | 554 | 644 | 627 | 675 |

* 팩스, 우편, 출장을 통한 상담·안내 건수는 방문에 포함

2002년 1월 25일 구 부패방지위원회 출범 이후 2021년 12월말까지 접수된 신고는 총 건이며, 2002년 이후 2021년까지 월평균 접수는 321건이다.

〈 표 3-2 〉 연도별 신고접수 현황

(단위 : 건)

| 구분 | 총계 | '02~'04 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 건 수 | 77,139 | 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 | 9,690 |
| 월평균 | 321 | 167 | 165 | 145 | 212 | 125 | 224 | 258 | 211 | 211 | 311 | 376 | 324 | 313 | 339 | 610 | 786 | 506 | 808 |

신고사건의 접수경로별 분포를 살펴보면, 인터넷이 59,470건으로 74.6%를 차지하였고, 우편 11,150건(14.5%), 방문 3,703건(4.8%), 팩스 2,085건(2.7%), 출장 731건(1.0%) 순으로 나타났다.

1) 심사기획과 김시형 주무관

〈 표 3-3 〉 접수경로별 신고접수 현황

(단위 : 건, %)

| 접수경로 | 합 계 | 구성비 | '02~'04 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 합계 | 77,139 | 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 | 9,690 |
| 인터넷 | 59,470 | 77.1 | 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 | 9,117 |
| 우편 | 11,150 | 14.5 | 2,569 | 1,213 | 731 | 730 | 285 | 426 | 502 | 343 | 385 | 379 | 430 | 643 | 507 | 450 | 476 | 492 | 296 | 293 |
| 방문 | 3,703 | 4.8 | 1,412 | 347 | 161 | 91 | 56 | 102 | 103 | 48 | 79 | 107 | 108 | 169 | 140 | 127 | 122 | 190 | 118 | 223 |
| 팩스 | 2,085 | 2.7 | 238 | 109 | 74 | 92 | 89 | 138 | 119 | 86 | 120 | 110 | 139 | 135 | 126 | 94 | 140 | 149 | 74 | 53 |
| 출장 | 731 | 1.0 | 149 | 51 | 26 | 44 | 26 | 65 | 61 | 45 | 55 | 44 | 41 | 31 | 11 | 15 | 28 | 25 | 10 | 4 |

## 나. 신고처리 현황

구 부패방지위원회('02. 1. 25.)부터 2021년 12월 말까지 총 77,139건을 접수하여 76,8085건을 처리하였다.

〈 표 3-4 〉 신고처리 실적

(단위 : 건)

| 구 분 | 합 계 | 이 첩 | 행동강령 위반통보 | 공공기관 송부 | 종 결 |
|---|---|---|---|---|---|
| 신고 처리 | 76,805 | 3,407 | 1,554 | 13,845 | 57,999 |

이첩한 사건은 총 3,407건이며, 2021년 12월 현재 조사기관 수사· 조사가 진행 중인 241건을 제외하고 3,166건에 대한 혐의 적발률은 72.4%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 | 3,407 | 3,166 | 2,292 | 874 | 241 | 72.4 |
| 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 | 322 | 262 | 60 | 2 | 81.4 |
| 2017 | 221 | 215 | 173 | 42 | 6 | 80.5 |
| 2018 | 306 | 295 | 219 | 76 | 11 | 74.2 |
| 2019 | 415 | 369 | 266 | 103 | 46 | 72.1 |
| 2020 | 446 | 368 | 251 | 117 | 78 | 68.2 |
| 2021 | 128 | 33 | 17 | 16 | 95 | 51.5 |

이첩한 사건 중 부패혐의가 적발된 총 2,292건의 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 | 7,561 | 5,370 | 2,083 | 108 | 230 | 688 | 863,467 |
| 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 | 33,926 |
| 2016 | 711 | 571 | 139 | 1 | 24 | 94 | 14,239 |
| 2017 | 330 | 254 | 73 | 3 | 10 | 76 | 23,219 |
| 2018 | 358 | 284 | 71 | 3 | 12 | 94 | 10,844 |
| 2019 | 682 | 656 | 26 | - | 10 | 75 | 8,014 |
| 2020 | 285 | 264 | 20 | 1 | 5 | 56 | 7,076 |
| 2021 | 16 | 16 | - | - | | 4 | 503 |

* 조사기관에서 조사 진행 중인 241건 조치결과 미포함

이첩사건 총 3,407건의 조사기관별 이첩 현황은 경찰청 1,982건(58.2%), 중앙행정기관 456건(13.4%), 대검찰청 424건(12.5%), 지방자치단체 360건(10.6%), 감사원 146건(4.3%), 기타 39건(1.1%)순이다.

**〈 표 3-7 〉 조사기관별 이첩 현황**

(단위: 건, %)

| 조사기관 | 건수(%) | 조사기관 | 건수(%) |
|---|---|---|---|
| 합 계 | 3,407(100.0) | | |
| 경 찰 청 | 1,982(58.2) | 지방자치단체 | 360(10.6) |
| 중앙행정기관 | 456(13.4) | 감 사 원 | 146(4.3) |
| 대검찰청 | 424(12.5) | 기 타* | 39(1.1) |

* 기타 : 헌법기관, 교육자치단체, 공직유관단체

부패행위 조사기관 이첩사건 총 3,407건 중 내부신고는 54.2%인 1,842건으로, 조사기관의 조사가 진행 중인 136건을 제외하고 결과가 통보된 1,706건에 대한 혐의 적발률은 73.4%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 | 1,842 | 1,706 | 1,252 | 454 | 136 | 73.4 |
| '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 | 154 | 120 | 34 | 1 | 77.9 |
| 2017 | 142 | 136 | 106 | 30 | 6 | 78.0 |
| 2018 | 182 | 175 | 133 | 42 | 7 | 76.0 |
| 2019 | 297 | 266 | 188 | 78 | 31 | 70.7 |
| 2020 | 202 | 163 | 105 | 58 | 39 | 64.4 |
| 2021 | 68 | 18 | 14 | 4 | 50 | 77.8 |

내부신고 이첩사건 중 부패혐의가 적발된 1,252건의 조사결과 4,906명에게 기소· 징계 등의 처분이 내려졌으며, 특히 주목할 점은 부패적발로 추징·환수의 대상이 되는 금액이 7,027억여 원으로 전체사건의 추징·환수 대상액 8,634억여 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) | 추징·환수 대 상 액 (백만원) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 합 계 | 기 소 | 징 계 | 고발·면직 | | | |
| 4,906 | 3,681 | 1,186 | 39 | 111 | 428 | 702,777 |

### 다. 주요 사례

위원회에서 전국 12개 국립대 대상으로 실태조사를 실시한 결과, 소속 교직원 등 다수가 2020년 교육·연구 및 학생지도 활동의 개인별 실적보고서를 허위 작성·제출하거나 교육부 지침을 위반하여 업무시간 내 학생지도활동을 수행하는 등 학생지도비 부정수급 의혹이 있어 경찰에 수사 의뢰하였으며, 경찰청 수사 결과 일부 혐의가 인정되어 기소 의견으로 검찰 송치되었다.

공무원이 직무상 취득한 정보를 이용해 토지를 매수하고, 「농지법」상 규정된 취득 제한 규모를 초과하여 불법으로 농지를 소유한 의혹이 있어 위원회에서 경찰에 수사 의뢰하였으며, 「농지법」 위반 혐의가 인정되어 기소 의견으로 검찰 송치되었다.

## 3. 공익침해행위 신고사건 접수·처리[2)]

### 가. 신고사건 접수 현황

2011년 9월 30일 「공익신고자 보호법」 제정·시행 이후 2021년 12월말까지 국민권익위를 통해 접수된 공익신고는 총 43,529건으로 유형별로는 유해식품 제조, 무허가 의약품

2) 공익심사팀 이경민 주무관

판매 등 건강 침해 분야가 16,201건(37.2%)으로 가장 높은 비율을 차지했고, 다음으로 부실시공, 소방시설 미설치 등 안전 침해 분야가 7,122건(16.4%)으로 나타났다.

**〈 표 3-10 〉 연도별 공익신고 접수현황**

(단위 : 건)

| 구 분 | 총계 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 건 수 | 43,529 | 292 | 1,153 | 2,887 | 9,130 | 5,771 | 2,611 | 2,521 | 3,923 | 5,164 | 5,546 | 4,531 |
| 월평균 | 330 | 97 | 96 | 241 | 761 | 481 | 218 | 210 | 327 | 430 | 462 | 378 |

법 제정·시행 이후 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 신고건수는 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)와 2021년 4월 「근로기준법」, 「사립학교법」 등 4개 법률의 추가로 인해 지속적인 공익신고 접수 증가가 예상된다.

2021년 공익신고 접수건수는 4,531건으로 전년 대비 18.3% 감소하였고, 분야별로는 전년 대비 공정한 경쟁, 이에 준하는 공익 분야 크게 증가하였고, 국민의 안전, 환경 분야는 감소하였다.

〈 표 3-11 〉 공익침해행위 분야별 공익신고 접수현황

(단위 : 건, %)

| 분야 / 연도 | 합계 | 건강 | 안전 | 환경 | 소비자이익 | 공정경쟁 | 이에 준하는 공익 | 기타 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 합 계 (구 성 비) | 43,529 (100.0) | 16,201 (37.2) | 7,122 (16.4) | 3,489 (8.0) | 2,951 (6.8) | 1,092 (2.5) | 123 (0.3) | 12,551 (28.8) |
| 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 |
| 2021년 | 4,531 | 1,637 | 413 | 155 | 391 | 252 | 83 | 1,600 |
| 증감(20년 대비) | △18.3% | △12.3% | △67.6% | △56.7% | △27.1% | 173.9% | 186.2% | 15.3% |

## 나. 신고사건 처리 현황

국민권익위는 법 제정·시행 이후 접수된 공익신고 총 43,529건 중 23,368건을 조사·수사기관에 이첩·송부하는 등 43,437건을 처리하였다.

### 〈 표 3-12 〉 연도별 공익신고 처리 현황

(단위 : 건)

| 구분 | 분야 | 처리 유형 | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 소계 | 이첩 | 송부 | 종결 |
| 합 계 | | 43,437 | 2,093 | 21,275 | 20,069 |
| '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 |
| '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 |

| 구분 | 분야 | 처리 유형 | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 소계 | 이첩 | 송부 | 종결 |
| '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 |
| '21년 | 소 계 | 4,782 | 432 | 1,621 | 2,729 |
| | 국민의 건강 | 1,893 | 275 | 764 | 854 |
| | 국민의 안전 | 414 | 46 | 248 | 120 |
| | 환경 | 158 | 2 | 122 | 34 |
| | 소비자의 이익 | 400 | 99 | 215 | 86 |
| | 공정한 경쟁 | 242 | 5 | 220 | 17 |
| | 이에 준하는 공익 | 75 | 5 | 52 | 18 |
| | 기타 | 1,600 | 0 | 0 | 1,600 |

공익신고 이첩·송부사건 조사결과를 살펴보면, 법 시행 이후 국민권익위가 조사·수사기관으로부터 통보받은 21,082건 중 9,842건(46.7%)은 혐의가 적발되어 기소·고발(2,492건), 벌금(140건), 과징금·과태료(2,216건) 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) | | | | | | | |
| 21,082 | 9,842 | 46.7% | 11,240 | 2,286 | 1,269 | 1,223 | 140 (963) | 977 (56,974) | 1,239 (1,980) | 5,337 |

## 다. 2021년 분야별 주요 사례

건강 분야에서는 A사는 건강기능식품에 대한 의사의 처방 또는 구매 권유 등을 통해 제품판매를 촉진할 목적으로 다수의 산부인과 병·의원에게 해당 건강기능식품 매출액의 약 50%에 해당하는 현금과 상품권 등의 물품을 제공했다는 신고가 접수되었다. 이 신고로 A사는 과징금 7,000만원 처분을 받았다.

안전 분야에서는 B사가 공장에서 발생한 다수의 산업재해를 은폐하였다는 신고가 접수되었다. 이 신고로 조사기관에서 B사에 과태료 1억 3천 4백만원을 부과하였다.

소비자 이익 분야에서는 C사가 실제로는 소속 직원들을 회사에 출근시키고 업무를 시켰음에도 유급휴직으로 인한 고용유지지원금을 거짓으로 신청하여 지급받았다는 신고가 접수되었다. 이 신고로 C는 부정수급액·추가징수액 등으로 6억 9천 5백만원을 납부하게 되었다.

환경 분야에서는 D사는 자동차등록증을 위조하여 건설폐기물 수집·운반허가를 득하였다는 신고가 접수되었다. 이 신고로 D사에 대해 과태료 100만원이 부과되고 고발조치 등이 이루어졌다.

공정경쟁 분야에서는 E사와 F사는 조달청 등에서 공고한 원심력철근콘크리트추진관 구매입찰에 있어 낙찰자, 투찰(投札)가격, 낙찰가격을 사전에 서로 합의하였다는 신고가 접수되었다. 이 신고로 D업체와 E업체는 과징금 3억 1천3백만원 처분을 받았다.



## 라. 공공기관 공익신고 접수·처리 현황[3)]

국민권익위는 매년 상반기마다 전년도에 중앙행정기관·지방자치단체·공직유관단체 등 공공기관에서 접수·처리한 공익신고 현황을 분석하고 있다. 공공기관은 법 제정·시행 이후 2020년까지 약 1,372만건의 공익신고를 접수하였고, 약 1,281만건을 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 | 2020 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 접 수 | 13,719,930 | 418,182 | 493,568 | 958,103 | 866,888 | 1,516,702 | 1,683,709 | 1,663,445 | 2,800,892 | 3,318,441 |
| 처 리 | 12,814,387 | 313,408 | 355,398 | 793,728 | 690,094 | 1,116,752 | 1,690,394 | 1,654,539 | 2,990,979 | 3,209,095 |

3) 보호보상정책과 이진아 사무관

2021년 국민권익위는 511개 공공기관을 대상으로 2020년 공익신고 접수·처리 현황을 조사하였고, 조사결과 공공기관이 약 332만건의 공익신고를 접수하고, 약 321만건을 처리한 것으로 나타났다.

2020년 511개 공공기관에 접수된 공익신고는 3,318,441건으로 2013년에 접수된 493,568건에 비해 6.7배 증가한 것이며, 2019년 대비 18% 이상 증가한 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, 511개 공공기관은 2020년 3,209,095건을 처리하였고, 이 중 2,315,149건(72.1%)이 혐의가 확인돼 조사기관에서 행정처분하거나 수사기관에 송치됐다. 2020년 행정처분으로 피신고자에게 부과된 과징금·과태료 등 금전부과금액은 2,915억원에 이른다.

## 4. 부패·공익신고자 보호제도 개선 추진[4)]

### 가. 공익신고자 보호제도 개선 추진

2021년 4월 20일 개정 「공익신고자 보호법」이 공포됨에 따라 공익신고자 보호 범위가 확대되고 신고자 보호·지원제도가 더욱 강화되었다. 주요 개정내용으로는 첫째, 「근로기준법」, 「사립학교법」, 「초·중등교육법」, 「고등교육법」 4개 법률이 공익신고 대상법률로 추가되어 공익신고 대상법률은 총 471개로 늘어났다. 이에 따라 ▲임산부에게 야간근로를 시키거나 출산휴가를 주지 않는 행위 ▲폭행, 협박, 감금 등으로 근로를 강요하는 행위, ▲학교법인의 수익을 사립학교 경영 외의 목적에 사용하는 행위 ▲부정한 방법으로 국가나 지자체로부터 교육비를 지원받는 행위 ▲학생의 학교생활기록을 동의 없이 제3자에게 제공하는 행위 ▲대입시험 문제를 유출·유포하는 행위 등을 신고한 사람도 공익신고자로 보호할 수 있게 되었다.

4) 보호보상정책과 이진아 사무관

둘째, 징계권자나 행정처분권자가 공익신고자등에 대해 자체적으로 책임을 감면할 수 있는 근거가 신설되었다. 기존에는 국민권익위가 징계권자나 행정처분권자에게 공익신고자등에 대한 책임감면을 요구하면 정당한 사유가 없는 한 국민권익위의 요구를 따르도록 운영되어 왔는데, 이번 개정으로 국민권익위의 책임감면 요구 없이도 처분권자가 공익신고자등에 대해 징계 또는 행정처분을 감면할 수 있게 되어 공익신고자와 협조자에 대한 책임감면 제도 활용이 더욱 활성화될 것으로 기대된다.

셋째, 공익신고등과 관련된 각종 소송에서 국민권익위가 의견을 제출할 수 있는 법적근거가 신설되었다. 이에 따라 공익신고와 관련하여 발견된 공익신고자의 범죄행위로 인한 형사재판, 공익신고와 관련하여 발견된 위법행위를 이유로 한 징계 또는 행정처분과 관련한 행정소송, 피신고자가 공익신고자를 상대로 제기한 손해배상청구소송 등에서 법원의 요청이 있거나 국민권익위가 필요하다고 인정하는 경우 국민권익위가 적극적으로 의견을 제출할 수 있게 되어 더욱 적극적인 신고자 보호가 가능하게 되었다.

넷째, 공익신고등으로 인하여 피해를 받았거나 비용을 지출한 경우 지급하는 구조금의 지급사유가 대폭 확대되었다. 쟁송비용에 대한 구조금 지급의 경우 기존에는 '원상회복 관련 쟁송절차에 소요되는 비용'에 한정되었으나, 이번 개정으로 '공익신고등을 이유로 한 쟁송절차에 소요된 비용'까지 구조금 지급이 가능해져 향후 구조금 제도가 더욱 활성화될 것으로 기대된다.

### 나. 부패신고자 보호제도 개선

2021년 12월 9일 부패행위를 신고한 신고자에 대한 책임감면 제도를 강화하고 구조금 지급사유를 확대하는 내용의 「부패방지권익위법」 개정(안)이 국회 본회의를 통과하였고, 2022년 7월 5일 시행을 앞두고 있다.

주요 개정내용을 살펴보면 첫째, 기존에는 형사처벌 및 징계에 대해서만 책임감면받을 수 있었으나, 이번 개정으로 불리한 행정처분에 대해서도 부패신고자 책임감면이 가능하게 되었다.

둘째, 부패신고자 및 협조자에 대한 국민권익위의 책임감면 요구권과 법원에 대한 의견제출권이 신설되었다. 이에 따라 부패신고등과 관련하여 발견된 위법행위를 이유로

신고자에게 징계를 하거나 불리한 행정처분을 하는 경우 국민권익위원회는 처분권자에게 징계나 행정처분의 감경 또는 면제를 요구할 수 있게 되었다. 또한, 신고자의 범죄행위에 관한 형사재판 또는 신고등으로 인한 징계나 행정처분과 관련된 소송에서 법원의 요청이 있거나 국민권익위가 필요하다고 인정할 경우 법원의 담당 재판부에 의견을 제출할 수 있게 되었다.

셋째, '부패행위 신고 등을 이유로 한 쟁송절차에 소요된 비용'까지 구조금 지급사유가 확대되고 긴급구조금 제도가 도입되었다. 이로 인해 앞으로 신고자가 부패신고를 이유로 명예훼손 등으로 고소당하여 쟁송비용을 지출하는 경우도 지원이 가능해졌고, 위원장이 긴급하다고 인정하는 경우에는 위원회 심의·의결 이전에도 구조금을 지급할 수 있게 되었다.

### 다. 「공익신고자 보호법」 시행 10주년

국민의 건강이나 안전, 환경 등을 침해하는 행위를 신고한 공익신고자를 보호하고 지원함으로써 공익신고를 유도하고, 이를 통해 공익침해행위를 효율적으로 적발·예방하고자 2011년 9월 30일 시행된 「공익신고자 보호법」이 2021년 시행 10년을 맞이하였다. 이에 국민권익위는 정책연구용역(5~10월), 공개토론회(9월), 시민단체·지자체·신고자 간담회 개최(11~12월) 등을 통해 그간의 제도 운영 성과를 분석하고 향후 제도 발전방안을 모색하였다.

「공익신고자 보호법」 시행 10년 성과를 살펴보면 법 시행 이후 7차례의 법 개정을 통해 공익신고 대상법률이 180개에서 471개로 확대되었고, 신고자 보호규정 위반자에 대한 처벌 강화, 비실명 대리신고·이행강제금 제도 도입 등을 통해 신고자 보호 장치도 대폭 강화되었다. 또한, 국민권익위는 2011년부터 2020년까지 공익신고자에게 총 104억 5,000만 원에 달하는 보상·포상금, 구조금을 지급하였다.

공익신고자 보호·보상 강화에 힘입어 공익신고도 활성화되었다. 2011년부터 2020년까지 국민권익위와 중앙행정기관·지방자치단체·공직유관단체 등에 총 1,376만여 건의 공익신고가 접수되어 1,285만여 건이 처리되었다. 이 중 849만 건(66%)의 혐의가 적발됐고, 공익신고로 인한 과징금·과태료 등 금전처분 부과금액은 약 1조 6,300억 원에 달했다.

[ 그림 3-1 ]「공익신고자 보호법」 시행 10주년 기념행사

〈 위원장 브리핑(9.30.) 〉　　〈 공개토론회(9.30.) 〉

* 사진 출처 : 뉴스1, 뉴시스

또한, 국민권익위는 법 시행 10주년 홍보 슬로건 공모를 실시하여 선정된 당선작으로 홍보영상, 가로등 현수기, 홍보배너, 포스터, 리플릿 등을 제작·배포하였고, 10년간의 공익신고 사건 중 '세상을 바꾼 10대 공익신고'를 선정하여 공익신고의 가치와 의미에 대해 적극 홍보하였다. 선정된 10대 공익신고 사건은 ▲B형간염 수혈감염 의혹신고(2011) ▲제주 세계 7대 경관 투표 관련 신고(2012) ▲제약회사 리베이트 행위 신고(2014) ▲자동차 결함 은폐 의혹신고(2016) ▲불량 밀가루 사용 식품제조 행위 신고(2016) ▲무허가 금융투자업을 통한 유사수신행위 신고(2017) ▲불량 콘크리트 제조·납품 신고(2019) ▲단체 채팅방을 통한 음란동영상 유포 신고(2019) ▲나눔의집 운영진의 후원금·보조금 관리 부적정 신고(2020) ▲화학물질 무단방류 신고(2020)였다.

[ 그림 3-2 ]「공익신고자 보호법」 시행 10주년 홍보자료

## 라. ‘제3회 공익신고의 날’ 기념식 개최

2018년 국민권익위는 신고자의 자긍심을 높이고 신고에 대한 긍정적 인식 확산을 위해 UN이 지정한 ‘세계 반부패의 날’인 12월 9일을 ‘공익신고의 날’로 선포하였고, 2021년 ‘제3회 공익신고의 날’을 맞이하였다. ‘제3회 공익신고의 날’ 기념행사는 코로나19 상황으로 온라인으로 개최되었다.

12월 8일에는 ‘세상을 바꾼 공익신고자, 그 후’를 주제로 신고자, 시민단체·언론·위원회 관계자가 출연하여 공익신고자의 신고 경험과 고충을 듣고 향후 신고자 보호 방향에 대해 논의하였다. 12월 9일에는 위원장 기념사와 시민들의 축사에 이어 「공익신고자 보호법」 10년 성과 보고, 신고자 보호·보상 제도 운영에 적극적으로 참여·협조한 신고자 보호 유공자에 대한 시상식, ‘세상을 바꾼 10대 공익신고’ 사례 소개 등을 통해 공익신고 및 신고자 보호 중요성에 대한 공감대를 형성하였다.

[ 그림 3-3 ] ‘제3회 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.

2021년에는 2020년에 440개 기관을 대상으로 조사를 실시한 것에 비해 조사 대상기관을 대폭 확대하여 중앙행정기관, 지방자치단체 및 공직유관단체 등 511개 기관을

대상으로 실시하였다. 조사결과, 511개 기관 중 418개(81.8%) 기관이 공익신고자 보호와 관련한 자체 운영규정을 마련하고 있었으며, 485개(94.9%) 기관이 국민권익위 청렴포털 링크 설치 등의 방법으로 공익신고 창구를 운영하고 있었고, 443개(86.7%) 기관이 공익신고 책임관을 지정하였다. 이는 2020년도에 비해 자체 운영규정을 마련한 기관은 38개, 공익신고 창구를 설치한 기관은 58개, 공익신고 책임관을 지정한 기관은 55개가 증가한 수치로서 신고자 보호제도 운영 인프라가 점차 확대되고 있다.

# 제2절 복지·보조금부정신고센터 운영[5)]

## 1. 개요

### 가. 신고센터 출범배경

국민들의 복지욕구 확대에 따라 정부의 복지예산은 2007년 61조원에서 2021년도 199.7조원으로 지속적으로 증가하고 정부지출에서 가장 큰 비중(35.8%)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.

5) 복지·보조금부정신고센터 한명진 주무관

### 다. 부정수급 신고대상

신고대상은 정부의 정책, 사업, 예산 등과 관련된 서비스(급여, 보조금·지원금, 인적·물적 지원 등 일체)를 부정하게 받는 행위이다. 2021년 정부예산[6]을 살펴보면, 복지분야 예산은 전년 대비 10.6% 증가한 199.7조원, R&D 예산은 13.1% 증가한 27.4조원으로, 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 9,099건으로 이 중 8,975건의 처리가 완료(98.6%)되었고, 처리완료 된 8,975건 중 35.7%에 해당되는 3,200건을 조사·감독 기관에 이첩·송부하였다.

6) 2021 나라살림(기획재정부)

〈 표 3-15 〉 신고상담·접수 및 처리 현황(' 21.12.31. 기준)

(단위 : 건)

| 연도 | 신고 접수 | 신고 처리 | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 계 | 이첩 | 송부 | 종결 |
| 합계 | 9,099 | 8,975 | 1,609 | 1,591 | 5,775 |
| 2021 | 1,598 | 1,639 | 62 | 575 | 1,002 |
| 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 3,200건의 사건 중 2,563건에 대한 조사가 완료되어 1,902건의 부정수급 혐의가 인정됨에 따라 1,321억 원의 부정수급액 환수가 결정되었다.

〈 표 3-16 〉 이첩·송부사건 혐의적발 현황(' 21.12.31. 기준)

(단위 : 건)

| 이첩 및 송부 | 조사완료(결과회신) | | | 조사기관 조사 중 |
|---|---|---|---|---|
| | | 혐의적발 | 무혐의 | |
| 3,200건 | 2,563건(100%)<br>(1,321억 원 환수 결정) | 1,902건<br>(74.2%) | 661건<br>(25.8%) | 637건 |

〈 표 3-17 〉 신고분야별 환수 현황(' 21.12.31. 기준)

(단위 : 백만 원)

| 계 | 보건복지 | 산업자원 | 고용노동 | 기타 |
|---|---|---|---|---|
| 132,127 | 72,486 | 21,337 | 20,119 | 18,185 |
| (100%) | (54.9%) | (16.1%) | (15.2%) | (13.8%) |
| 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, 2021년 신고사건 처리과정에서 부정수급 근절을 위한 제도개선 사항을 적극적으로 발굴하여 관계기관과 공동으로 제도개선을 추진하였다.

〈 표 3-18 〉 2021년 제도개선 사항 발굴 현황

| 시기 | 제도개선 발굴 과제명 | 주요 내용 |
|---|---|---|
| ’21. 4. | 국·공립 학생지도비 | ▸계획 수립 단계부터 학생 참여 및 피드백 반영<br>▸프로그램 운영에 필요한 자격기준 마련<br>▸학생지도 영역별 비용지급의 객관성·타당성 확보 필요<br>▸활동실적에 대한 실적심사 강화 |
| ’21. 9. | 학교우유급식사업 | ▸효율적인 우유 무상급식 배송체계 구축 및 우유급식 책임기관 선정<br>▸우유섭취가 불편한 저소득층 학생 건강증진 등 개선책 마련 |

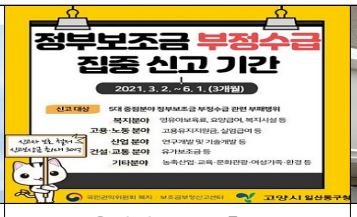


## 나. 부정수급 근절 및 예방을 위한 홍보

복지·보조금 부정수급 행위 신고활성화를 위해 2021년 3월 2일부터 6월 1일까지 『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.

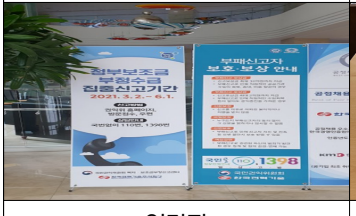
[ 그림 3-4 ] 각급기관 집중신고기간 운영 홍보 사례

홈페이지 배너광고



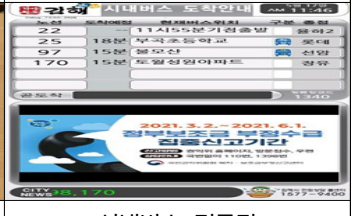

온라인 SNS 홍보

전광판 광고



입간판

리플릿



시내버스 정류장

2021년 집중신고기간(3월~6월) 운영 결과 신고기간 직전 3개월 대비 접수건수는 18.6% 증가(328건→389건)하였으며, 보건복지 분야가 142건(증 29%)으로 가장 많았고, 고용노동 89건(증 29%), 산업자원 40건(감 15%)으로 나타났다.

## 다. 실태조사 및 각급기관과의 협력체계 구축

신고센터는 빈발하는 부정수급 분야의 실태와 문제점을 현장에서 파악하고 부정 수급 근절대책을 마련하기 위해 실태조사를 실시하고 있다. 2021년에는 국·공립대학 학생지도비 부정수급, 학교우유급식사업 보조금 편취에 대한 실태조사를 실시하여 주요 위반사례를 관계기관과 공유하는 부정수급액 환수 등을 요청하였다.

〈 표 3-19 〉 2021년 실태조사 결과 요약

| 구분 | 주요내용 | 세부적발내용 |
|---|---|---|
| 국·공립대학 학생지도비 부정수급 | 12개 국공립대 실태조사 실시<br>- 10개 대학 학생지도비 94억 원을 부당 수급 적발 | ▸(허위 실적) 실적 부풀리기 등의 허위·부정한 방법으로 실적을 제출하여 총 12억 원<br>▸(부실 운영) 활동 입증할만한 증빙(영수증, 사진) 없이 총 39억 원을 집행<br>▸(부실 관리) 부실한 실적심사로 학생지도비 총 35억 원을 지급<br>▸(수당 받기) 비대면 학생 안전지도 등을 하는 방법으로 총 7억 원을 지급<br>▸(지침 위반) 업무시간내 학생지도 등 법률·지침을 위반하여 1억 원을 지급<br>▸(금액 과다) 학생지도비 지급단가 과다 책정 및 활동 내용 총체적 부실 |
| 학교우유급식사업 보조금 편취 | 165개 중·고등학교 실태조사 실시<br>- 2년간 우유급식 정부보조금 15억 원을 부정수급한 업체 적발 | ▸(수량 부풀리기) 공급 수량을 줄이고 지원 대상자를 누락시켜 보조금 편취 총 11억 원 편취<br>▸(저가 우유 제품 납품) 가공음료(사과음료 또는 초코우유)를 공급한 뒤 백색우유를 공급한 것처럼 공급실적을 위조하여 4억 원을 편취 |

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 보호[7)]

### 1. 제도 의의

부패·공익신고 제도는 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 어려움에 부딪힐 수 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」 제8조 및 제67조에 따른 공직자 행동강령 위반행위이다.

7) 신고자보호과 양은경 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 인적사항과 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 해임, 징계조치 등 신분상 불이익이나 근무조건상의 차별을 받지 않도록 하는 신분보장 및 경제적·행정적 보장, 신변보호조치 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 471개 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 비밀보장 의무, 공익신고자 등이 공익신고 등으로 인하여 피해를 받지 않도록 하거나 이미 발생한 피해를 원상회복시키기 위한 조치, 신변보호조치 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 2021년까지 부패행위 신고자 또는 협조자가 보호를 요구한 사건은 총 549건으로 연평균 약 39건에 이른다.

〈 표 3-20 〉 연도별 부패행위 신고자등 보호신청 현황

(단위 : 건)

| 연 도 | 계 | 신분보장 | 신변보호 | 신분공개 | 일시정지 |
|---|---|---|---|---|---|
| 계 | 549 | 400 | 36 | 89 | 24 |
| 2008 | 15 | 13 | 2 | - | - |
| 2009 | 17 | 15 | 2 | - | - |
| 2010 | 13 | 9 | 3 | 1 | - |
| 2011 | 9 | 9 | - | - | - |
| 2012 | 25 | 19 | 2 | 4 | - |
| 2013 | 27 | 20 | 3 | 4 | - |
| 2014 | 22 | 14 | 4 | 4 | - |
| 2015 | 21 | 15 | 3 | 3 | - |
| 2016 | 15 | 15 | - | - | - |
| 2017 | 9 | 8 | 1 | - | - |
| 2018 | 38 | 25 | - | 10 | 3 |
| 2019 | 106 | 68 | 6 | 21 | 11 |
| 2020 | 107 | 75 | 6 | 19 | 7 |
| 2021 | 125 | 95 | 4 | 23 | 3 |

신분보장등조치신청 사건 400건을 처리하였고, 이 중 110건을 인용하여 인용률은 79.7%에 이른다.

* 인용률 = 인용건수/(기각건수+인용건수)

〈 표 3-21 〉 부패행위 신고자등 신분보장등조치신청 사건 처리현황

(단위 : 건)

| 연 도 | 계 | 인용 | 기각 | 각하 | 취하 | 종결 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 계 | 400 | 110 | 28 | 23 | 112 | 192 |
| 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 |
| 2021 | 95 | 13 | 11 | 9 | 51 | 11 |

신변보호를 요구한 사건은 총 36건이었으며, 이 중 27건은 신변보호조치를 하였고, 9건은 취하·종결처리 하였다.

〈 표 3-22 〉 부패행위 신고자등 신변보호조치요구 처리현황

(단위 : 건)

| 연 도 | 계 | 인용 | 기각 | 취하·종결 |
|---|---|---|---|---|
| 계 | 36 | 27 | - | 9 |
| 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 |
| 2021 | 4 | 2 | - | 2 |

신고자등의 인적사항을 공개하는 등 비밀보장의무 위반 여부를 확인한 사건은 총 89건으로, 이 중 27건은 조사 결과에 따라 관련자에 대한 징계요구 및 형사고발 조치 등을 하였고, 11건은 기각, 4건은 각하, 47건은 취하·종결 처리하였다.

〈 표 3-23 〉 부패행위 신고자등의 비밀보장의무위반 확인 신청사건 처리현황

(단위 : 건)

| 연 도 | 계 | 인용 | 기각 | 각하 | 취하·종결 |
|---|---|---|---|---|---|
| 계 | 89 | 27 | 11 | 4 | 47 |
| 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 |
| 2021 | 23 | 7 | 1 | 1 | 14 |

(2) 공익신고자 보호실적

「공익신고자 보호법」 시행 10주년이 되는 2021년까지 공익신고자 또는 협조자가 보호를 요구한 사건은 총 543건으로 연평균 약 49건에 이른다.

〈 표 3-24 〉 연도별 공익신고자등 보호신청 현황

(단위 : 건)

| 연 도 | 계 | 보호조치 | 신변보호 | 신분공개 | 불이익조치 금지 | 책임감면 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 계 | 543 | 276 | 55 | 120 | 33 | 59 |
| 2011 | 6 | 2 | - | 2 | 2 | - |
| 2012 | 9 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 2013 | 19 | 15 | 1 | 2 | - | 1 |
| 2014 | 13 | 1 | 2 | 8 | 1 | 1 |
| 2015 | 13 | 8 | - | 4 | 1 | - |
| 2016 | 20 | 12 | 2 | 4 | 2 | - |
| 2017 | 28 | 13 | 2 | 7 | 1 | 5 |
| 2018 | 53 | 27 | 8 | 8 | 3 | 7 |
| 2019 | 131 | 65 | 17 | 28 | 9 | 12 |
| 2020 | 125 | 67 | 12 | 29 | 4 | 13 |
| 2021 | 126 | 63 | 8 | 27 | 9 | 19 |

신고등으로 인하여 불이익을 당하였다며 보호조치를 신청한 사건 276건을 처리하였고, 이 중 71건을 인용하여 인용률은 50.4%에 이른다.

* 인용률 = 인용건수/(기각건수+인용건수)

〈 표 3-25 〉 공익신고자등 보호조치 신청 사건의 처리현황

(단위 : 건)

| 연 도 | 계 | 인용 | 기각 | 각하 | 취하 | 종결 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 계 | 276 | 71 | 70 | 36 | 94 | 5 |
| 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 | - |
| 2021 | 63 | 9 | 12 | 8 | 30 | 4 |

2011년 이후 2021년까지 신변보호를 요구한 사건은 총 55건이었으며, 이 중 35건을 인용하여 신변보호조치를 요청하였고, 20건은 취하·종결 처리 하였다.

〈 표 3-26 〉 공익신고자등 신변보호조치요구 처리현황

(단위 : 건)

| 연 도 | 계 | 인용 | 기각 | 취하 | 종결 |
|---|---|---|---|---|---|
| 계 | 55 | 35 | - | 12 | 8 |
| 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 | 17 | 14 | - | 3 | - |
| 2020 | 12 | 5 | - | 2 | 5 |
| 2021 | 8 | 3 | - | 2 | 3 |

공익신고자등의 인적사항을 공개하였다며 비밀보장의무 위반 여부를 확인하여 달라는 신청을 120건 처리하였는데, 32건은 조사결과에 따라 관련자에 대한 징계요청 및 형사고발 조치를 하였고, 31건은 기각, 4건은 각하, 53건은 취하·종결 처리 하였다.

〈 표 3-27 〉 공익신고자등의 비밀보장의무위반 확인 신청사건 처리현황

(단위 : 건)

| 연 도 | 계 | 인용 | 기각 | 각하 | 취하 | 종결 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 계 | 120 | 32 | 31 | 4 | 41 | 12 |
| 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 |
| 2021 | 27 | 8 | 5 | 1 | 11 | 2 |

2011년 이후 2021년까지 불이익조치 금지에 해당하는 사건 중 총 33건을 처리하였고, 이 중 4건을 인용하였다.

〈 표 3-28 〉 공익신고자등 불이익조치 금지신청 사건의 처리현황

(단위 : 건)

| 연 도 | 계 | 인용 | 기각 | 각하 | 취하 | 종결 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 계 | 33 | 4 | 10 | 3 | 13 | 3 |
| 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 |
| 2021 | 9 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 |

공익신고자등에 대한 책임감면을 신청한 사건 중 총 59건을 처리하였고, 이 중 28건을 인용, 11건을 기각, 20건을 취하·종결 하였다.

〈 표 3-29 〉 공익신고자등 책임감면 신청 사건의 처리현황

(단위 : 건)

| 연 도 | 계 | 인용 | 기각 | 각하 | 취하 | 종결 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 계 | 59 | 28 | 11 | - | 12 | 8 |
| 2011 | - | - | - | - | - | - |
| 2012 | 1 | 1 | - | - | - | - |
| 2013 | 1 | - | - | - | 1 | - |
| 2014 | 1 | - | - | - | 1 | - |
| 2015 | - | - | - | - | - | - |
| 2016 | - | - | - | - | - | - |
| 2017 | 5 | 3 | 1 | - | 1 | - |
| 2018 | 7 | 5 | - | - | 1 | 1 |
| 2019 | 12 | 6 | - | - | 3 | 3 |
| 2020 | 13 | 7 | 5 | - | 1 | - |
| 2021 | 19 | 6 | 5 | - | 4 | 4 |

## 4. 주요 사례

① 신분보장등조치결정: 언론사 보조금 부정 신고 관련 신분보장등조치

언론사에서 국고보조금 지원사업이 부실하게 운영되고 있다는 의혹을 제기한 신고자가 정직 처분 등을 당하였다고 신분보장등조치를 신청하였다. 국민권익위는 신고자의 행위를 신고를 준비하다가 불이익조치를 받은 경우로 판단하여 징계를 취소하고 해당 기간에 해당하는 급여를 지급할 것과 향후 신청인에 대하여 신고등을 이유로 불이익조치를 하지 말 것을 언론사에 요구하였다.

② 신변보호조치요구: 공공기관 예산 편취 등 의혹 신고 관련 신변보호조치 요구

신고자는 소속 단체에서 공공기관 용역사업을 수행하면서 인건비를 허위로 지급하는 등의 예산편취 의혹을 신고한 이후 피신고자측으로부터 계속되는 고소와 재판 출석 시 위협 등을 받았다며 신변보호조치를 요구하였다. 국민권익위는 신고자와 신고자의 모친에 대한 신변보호조치의 필요성을 인정하여 관할 경찰서와 공조하여 112긴급신변보호대상자 등록, 주거지 주변 순찰을 강화하는 등의 조치를 하였다.

③ 비밀보장 의무 위반 확인: 사립대학교 회계비리 신고 관련 비밀보장 의무 위반 확인

신고자는 사립대학교 회계비리 등을 교육부 및 국민권익위에 신고하였으나 학교측의 자체 진상조사위원회 회의에 참가한 직원이 신고자가 제보한 사실을 다수의 참석자에게 알렸고, 신고자로부터 고소를 당한 다른 직원은 신청인이 작성한 고소장을 입수하여 상급자에게 보고하는 등의 행위를 하였다. 이는 신고자의 동의없이 신고자의 인적사항과 신고사실을 공개한 것에 해당하므로 국민권익위는 해당 위반자들을 경찰에 고발하였다.

④ 책임감면: 연구개발품 부당 폐기 의혹 신고 관련 책임감면 권고

신고자는 ○○연구원에서의 연구개발품 폐기 등의 재산상 손해를 신고한 이후 징계 처분을 받았으나, 국민권익위가 부패신고자에 대한 책임감면의 필요성이 인정된다는 의견을 제시하여 처분을 감경 받았다.

# 제2절 부패·공익신고자 보상[8)]

## 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 2억 원 이하로 지급할 수 있다.

8) 신고자보상과 문호준 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 하여야 하고, 법률관계가 확정된 날부터 5년이 지나면 보상금 지급신청을 할 수 없다. 보상금 지급은 최대 30억 원 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, 쟁송비용 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 청구할 수 있었으나, 법률 개정으로 2019년 10월 17일 이후 부패행위 신고를 하는 경우부터는 보상금과는 별도로 구조금 지급 신청이 가능하게 되었다. 한편, 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 개정으로 2022. 1. 4.부터 기존 '원상회복 관련 쟁송절차에 소요된 비용'만을 지급하였던 구조금 지급범위를 '부패행위 신고 등을 이유로 한 쟁송절차에 소요된 비용'으로 확대하였다.

## 3. 부패신고자 보상·포상 지급실적

### 가. 부패신고 포상금 지급 실적

신고자에게 포상금을 지급한 실적은 2010년 이후 총 100건으로 금액은 8억 1천2백여만 원이다.

〈 표 3-30 〉 부패신고 포상금 지급실적

(단위 : 천원)

| 연도 | 포상금 지급건수 | 포상금 지급금액 |
|---|---|---|
| 계 | 100건 | 812,247 |
| 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 |
| 2021 | 7건 | 116,000 |

* 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 2021년까지 신고로 인하여 환수된 금액은 2,817억 2천8백여만 원이었고, 이에 따른 보상금의 지급액은 1,465건 대상 237억 3백여만 원으로 1건당 평균 보상금액은 1,613만 원이었으며, 공공기관 환수액 대비 보상비율은 전체 평균 8.4%를 기록하고 있다.

〈 표 3-31 〉 부패신고 보상금 지급실적

(단위 : 천원)

| 연도 | 보상금 지급건수 | 보상대상가액 | 보상금액 |
|---|---|---|---|
| 계 | 1,465건 | 281,728,517 | 23,703,307 |
| 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 |
| 2021 | 490건 | 41,472,921 | 3,549,132 |

* 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, 2021. 4. 20.「공익신고자 보호법」 개정에 따라, 공익신고자는 국가 또는 지방자치단체의 수입 회복이나 증대에 관한 법률관계가 확정되었음을 안 날부터 3년 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「공익신고자 보호법」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

2021년에는 297건의 공익신고에 대해 보상금 총 8억 1천여만 원이 지급되었다. 이로써 법 시행 이후 보상금 지급액이 총 107억 3천4백여만 원(지급건수 6,739건)에 이른다.

〈 표 3-32 〉 공익신고 보상금 지급 실적

(단위 : 천원)

| 연도 | 보상금 지급건수 | 보상대상가액 | 보상금액 |
|---|---|---|---|
| 계 | 6,739건 | 149,054,158 | 10,734,048 |
| 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 |
| 2021 | 297건 | 10,312,828 | 811,290 |

## 나. 공익신고 포상금 지급실적

신고자에게 포상금을 지급한 실적은 2016년 포상금 제도 시행 이후 총 61건으로 금액은 6억 1천여만 원이다.

〈 표 3-33 〉 공익신고 포상금 지급 실적

(단위 : 천원)

| 연도 | 포상금 지급건수 | 포상금 지급금액 |
|---|---|---|
| 계 | 61건 | 611,563 |
| 2016 | 3건 | 4,650 |
| 2017 | 3건 | 11,500 |
| 2018 | 7건 | 60,162 |
| 2019 | 29건 | 332,461 |
| 2020 | 12건 | 93,190 |
| 2021 | 7건 | 109,600 |

* 2016. 1. 25. 포상금제도 신설



## 다. 공익신고 구조금 지급실적

신고자에게 구조금을 지급한 실적은 총 25건으로 금액은 1억 1천1백여만 원이다.

〈 표 3-34 〉 공익신고 구조금 지급 실적

(단위 : 천원)

| 연도 | 구조금 지급건수 | 구조금 지급금액 |
|---|---|---|
| 계 | 25건 | 111,843 |
| 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 |
| 2021 | 7건 | 82,652 |

## 6. 주요 사례

① 고용유지지원금 부정수급 의혹 신고자 보상금 지급

신고자는 업체 대표가 휴업 대상 근로자들에게 고용유지 조치계획을 신고하여 승인받은 후, 실제로는 휴업대상 근로자들을 정상 근무시켰음에도 이를 숨기고 관련 서류를 허위로 제출하여 고용유지지원금을 부정 수급한 의혹이 있다고 신고하였다. 조사 결과, 피신고업체가 약 3억 3,900만원을 부정 수급한 사실이 확인되어 부정수급액 및 추가징수액 합계 10억 1,700여만 원을 환수결정하여 2억여 원을 환수하였으며, 신고자에게 보상금 1억 8천여만 원을 지급하였다.

② 일자리 안정자금 등 부정수급 의혹 신고자 보상금 지급

신고자는 유학원 대표가 고용노동부에 고용유지 계획을 제출하여 승인받은 후, 실제로는 휴직대상 근로자들을 정상근무하게 하고 관련 서류를 허위로 작성, 제출하여 고용유지지원금을 부정 수급한 의혹이 있다고 신고하였다. 신고자의 신고를 계기로 피신고자가 전국에 걸쳐 운영하는 14개 사업장에 대한 조사를 확대하여, 14개 사업장이 동일한 기간에 고용유지지원금을 부정 수급한 사실을 추가 적발하여 4억여 원을 환수결정하여 전액 환수하였다. 국민권익위는 신고자가 신고한 사업장에 대하여는 「공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률」에 따라 보상금 4천여만 원 전액을, 고용노동부가 확대 조사한 14개 사업장에 대해서는 30% 감액된 보상금 5,600여만 원을 지급하였다.

③ 장애인복지법 위반 의혹 신고자 구조금 지급

신고자는 장애인재활원의 학대 및 보조금 부정수급 의혹을 신고한 후 피신고자로부터 해고를 당하게 되어 위원회에 복직 및 임금지급 등의 보호조치 신청을 하여 보호조치결정을 받았으나, 피신고자는 이를 이행하지 않았다. 이에 신고자는 임금손실액 등을 구조금으로 신청하였다. 국민권익위는 임금손실액 6천여만 원을 구조금으로 지급하였다.

# 제3장 공공재정환수제도 활성화 추진

## 제1절 공공재정환수제도 안착을 위한 제도개선[9)]

### 1. 공공재정환수법 시행

복지예산 등 공공재정의 증대와 함께 공공재정을 부정하게 청구하여 수령하는 부정수급 사례가 끊이지 않고 있어[10)], 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.

〈 표 3-35 〉 공공재정지급금 현황

(단위: 조원)

| 국가 재정 구분 | 2019년 | | 2020년 | | 2021년 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 총 예산액 | 공공재정 지급금 규모 | 총 예산액 | 공공재정 지급금 규모 | 총 예산액 | 공공재정 지급금 규모 |
| 중앙재정 | 469.6 | 132.2 | 512.3 | 149.2 | 558.0 | 294.8 |
| 지방재정 | 230.7 | 73.9 | 252.3 | 82.9 | 263.1 | 88.8 |
| 지방교육재정 | 70.6 | 23.2 | 73.9 | 19.4 | 74.8 | 18.8 |
| 계 | 770.9 | 229.3 | 838.5 | 251.5 | 896.8 | 402.4 |

공공재정환수법의 주요내용은 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 하는 것을 골자로 하고 있다.

9) 공공재정환수제도과 박종혁 사무관
10) 공공재정환수법이 시행된 2020년을 대상으로 각 행정청의 환수 실태를 조사한 결과 1년간 454억원을 환수처분한 것으로 나타남

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.

## 2. 공공재정 환수 사각지대 해소를 위한 제도의 개선

수사기관에서 부정청구와 관련하여 인지수사 또는 직접 접수된 신고사건의 처리 결과를 부정이익을 환수해야 할 해당 행정청에 통보할 법적 근거가 없어, 수사기관이 부정청구 사실이 확인된 수사결과에 대해서 이를 행정청에 통보하지 않을 경우, 행정청은 부정이익 환수 등의 후속 조치를 할 수 없어 부정청구 근절의 사각지대가 발생할 우려가 있었다. 이러한 우려를 해소하기 위해 국민권익위는 수사기관의 수사결과를 해당 행정청에 의무적으로 통보하도록 하는 내용의 공공재정환수법 개정을 추진하여 ’21. 11. 11. 국회 본회의를 통과하였고 ’21. 12. 7. 시행되었다. 이로써 공공재정 부정청구의 환수 사각지대는 더욱 줄어들게 되었다.

또한, 현행 공공재정환수법은「국가를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」 및 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」의 적용을 받는 사항과 그에 준하는 계약관계에 해당하는 사항은 적용이 배제되고 있어, 방위사업, 토목공사 등 대규모 공공재정이 투입되는 “계약관계”에서 공공재정 부정청구 행위가 발생하여도 공공재정환수법 적용 대상에서 제외되어 환수 등의 조치를 취할 수 없어 공공재정의 건전성 및 투명성 제고라는 입법목적 달성이 곤란하였다. 이에 따라 국민권익위는 “계약관계”에서의 부정청구 행위에 대해서도 제재를 가할 수 있도록 하는 내용의 공공재정환수법 개정을 추진하고 있다.

아울러, 부정이익을 얻은 자가 자진신고 할 경우 제재부가금 전액을 면제하여 주던 것을 행정청이 인지한 후에 자진신고할 경우에는 감면 규모를 축소하는 방안도 이번 법 개정에 포함되어 있다.

이번 법개정은 입법예고를 완료(’21. 10. 18.~11. 29.)하였고 현재 부처협의를 진행 중에 있으며, ’22년 상반기에 국회제출을 목표로 추진하고 있다.

# 제2절 공공재정환수제도 안착 및 활성화 추진

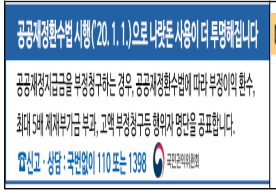
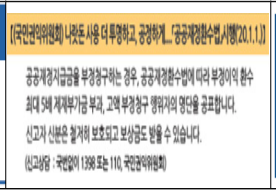
## 1. 공공재정환수법 대국민 홍보 및 공공기관 대상 설명회 개최

"나랏 돈은 눈먼 돈"이라는 잘못된 인식 개선 및 공공재정환수 제도의 안정적 정착을 위해 국민과 공공기관에 제도 시행을 널리 알릴 필요가 있어 대국민 홍보와 공공기관 대상 교육을 적극 실시하였다. 기관협업을 통한 각종 고지서 및 방송, SNS 등 대국민 접근성이 높은 매체 등을 활용하여 공공재정환수법 주요내용에 대해 적극적인 홍보를 실시하였고, 코로나19로 인한 현장 교육의 한계에 따라 공공재정환수법 온라인 설명회를 개최(5회, 5,501회)하여 공공재정지급금의 정의, 부정청구 유형 등 공공재정환수법 주요 내용을 설명·교육하였으며, 시청각 교육자료를 제작하여 각급 공공기관에 배포 하였고 청렴연수원·유튜브(권익비전)에도 게재하였다.

〈 표 3-36 〉 대국민 홍보 현황

| 홍보매체 | 주요내용 |
|---|---|
| 방송 | · YTN 라디오 음성광고 송출(7~9월) |
| 기관협업 | · 전기요금·LH임대료·자동차 검사·4대보험 등 고지서 활용 홍보(~9월) |
| SNS 및 누리소통망 | · 공공재정환수법 퀴즈 이벤트(8월) |
| | · 공공재정환수법 시행 1년 성과 카드뉴스 제작·배포(2월) |
| | · 사례로 알아보는 공공재정환수법 카드뉴스 제작·배포(3월,7월,9월) |
| 유튜브 | · '10분이면 OK! 공공재정환수법을 알려드립니다' 유튜브 게재(8월) |
| 국민생각함 및 SNS | · 공공재정환수법 국민생각함 설문형 퀴즈 이벤트(8월) |

[ 그림 3-5 ] 공공재정환수법 홍보 현황

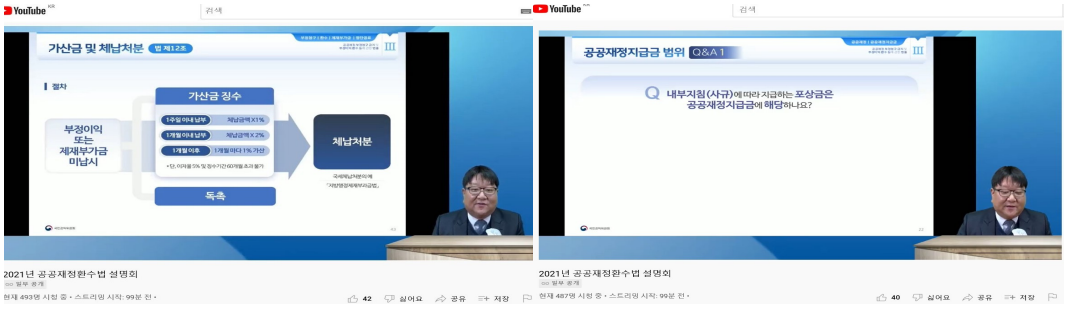
| 〈전기요금 고지서〉 | 〈LH임대료 고지서〉 | 〈자동차검사 고지서〉 | 〈4대보험 고지서〉 |
|---|---|---|---|
|  |  | | |

| 〈유튜브〉 | 〈SNS 카드뉴스〉 | 〈국민쌍꿍함 퀴즈 이벤트〉 |
|---|---|---|
| | | |

〈 표 3-37 〉 공공재정환수법 온라인 설명회 개최

| 대상 | 일자 | 방식 | 조회수 |
|---|---|---|---|
| 대구광역시교육청 | ’21. 1. 20. | 대구광역시교육청 유튜브 | 7,233회 |
| 공공기관 사업담당자 및 감사담당자 | ’21. 7. 16. | 권익비전 유튜브 | 11,963회 |
| 중앙행정기관 | ’21. 11. 24. | | 731회 |
| 지방자치단체 | | | 1,597회 |
| 교육자치단체 | ’21. 11. 29. | | 2,111회 |
| 공직유관단체 및 국·공립대 | | | 1,062회 |

[그림 3-6] 공공재정환수법 온라인 설명회




## 2. 공공재정 통합관리시스템 운영

그동안 공공재정지급금은 관리의 사각지대로서 총체적인 현황 조차도 파악되지 않고 있었으나 공공재정환수법이 제정·시행됨에 따라 공공재정지급금 규모, 환수 및 제재부가금 부과 실적 등의 현황을 파악이 가능하게 되었다. 하지만 현황파악을 위한 관리시스템이 구축되어 있지 않아 엑셀 등을 이용한 수작업을 통해 파악하게 되어 오류 발생 가능성이

있었다. 이를 해소하기 위해 국민권익위는 청렴포털 내에 공공재정 통합관리시스템을 구축('21. 3.)하여 운영하기 시작하였고, '22년부터는 보다 정확한 자료의 취합·분석을 위해 기관별, 세부사업별, 법령별 현황까지 파악할 수 있도록 시스템을 개편하여 이를 제도개선 및 이행실태점검에 활용할 계획이다.

## 3. 이행실태 점검

국민권익위는 복지예산 증가, 코로나 19 사태의 장기화 등에 따른 공공재정의 지출이 증대함에 따라 공공재정 집행실태 및 부정청구 제재조치 이행여부 등에 대한 점검을 강화하였다.

※ (공공재정지급금) '21년 기준 약 402.4조원 (중앙294.8조, 지방88.8조, 교육18.8조)

이행실태점검은 ① 지방공기업('21. 2. 17. ~ 3. 19.), ② 중앙재정 중 고용지원금 및 R&D사업 분야 ('21. 4. 29. ~ 6. 25.), ③ 지방재정 중 체육 분야 ('21. 8. 17. ~ 9. 10.), ④ 국·공립대학 및 교육대학('21. 10. 25. ~ 12. 10.) 등 총 37개 기관에 대하여 실시하였다.

37개 기관 대상 이행실태를 점검한 결과, 137건(334백만 원)에 대하여 부적절하게 집행된 건을 적발하였고, 그 중 39건에 대하여는 환수 등의 조치를 위하여 감독기관 등에 통보하였다. 또한 운영상 문제점 등이 발생하여 제도개선 등이 필요한 5건에 대하여는 주관부처 등과 협의를 거쳐 제도개선 등을 진행할 계획이다.

**주요 사례**

❖**(재난지원금 중복지원)** 소상공인 긴급재난지원사업 시 1개사업장만 지원해야하나 2개 이상 운영업체에도 재난지원금 지급(6,500천원 환수)

❖**(방역업체 기준위반)** 민간 방역지원사업에서 공무원여비규정을 적용해 4시간 미만은 2만원을 지급하여야 하나, 2배인 4만원을 지급(4,490천원 환수)

❖**(주유비 집행)** 체육단체에서 훈련과 관련 없이 주유비 집행(700천원 환수)

❖**(스포츠클럽 무상사용)** 스포츠클럽이 학교체육관련 시설을 무상사용(33,936천원 환수)

## 4. 향후 계획

국민권익위는 공공재정 환수제도의 안정적 정착을 위해 교육 및 홍보를 강화하고, 공공재정통합시스템을 활용하여 조사대상을 전 공공기관으로 확대하며, 조사내용을 바탕으로 이행실태점검을 강화하여 공공재정 누수를 방지해 나갈 계획이다. 또한, 법 시행 3년을 맞이하여 그동안의 제도 운영과정에서 나타난 미비점이나 보완이 필요한 사안을 적극 발굴하여 법 개정을 추진함으로써 공공재정 건전성 및 효율성 제고라는 법 제정의 취지가 제대로 달성될 수 있도록 역량을 집중해 나갈 계획이다.

# 제4장 비위면직자등 취업제한제도 운영

## 제1절 비위면직자등 취업제한제도 운영[11)]

### 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 300만 원 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 고발요구[12)] 등의 제재조치를 취하고 있다.

11) 심사기획과 우은주 주무관
12) 취업제한규정 위반자는 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처함

## 2. 운영 실적

### 가. 비위면직자 발생 현황[13)]

최근 6년간('16년~'21년 상반기) 발생한 비위면직자는 총 1,519명으로 나타났다.

부패유형별로는 금품·향응수수가 811명으로 가장 많고, 공금횡령·유용 292명, 직권남용/직무유기 86명, 문서 위·변조 42명, 기타(업무처리 부적정, 예산 및 재정 관련 법령 위반 등) 288명으로 나타났다.

〈 표 3-38 〉 기관유형별 비위면직자 발생 현황

(단위 : 명)

| 기관유형 | '16년 | '17년 | '18년 | '19년 | '20년 | '21년(상) | 합계 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 중앙행정기관 | 118 | 68 | 58 | 88 | 45 | 21 | 398 |
| 지방자치단체 | 70 | 71 | 71 | 64 | 57 | 20 | 353 |
| 교육자치단체 | 18 | 22 | 8 | 19 | 13 | 8 | 88 |
| 공직유관단체 | 106 | 147 | 154 | 139 | 101 | 33 | 680 |
| 합계 | 312 | 308 | 291 | 310 | 216 | 82 | 1,519 |

〈 표 3-39 〉 부패유형별 비위면직자 발생 현황

(단위 : 명)

| 부패유형 | '16년 | '17년 | '18년 | '19년 | '20년 | '21년(상) | 합계 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 금품·향응수수 | 206 | 191 | 159 | 129 | 91 | 35 | 811 |
| 공금횡령·유용 | 52 | 51 | 45 | 65 | 49 | 30 | 292 |
| 직권남용/직무유기 | 24 | 15 | 15 | 15 | 12 | 5 | 86 |
| 문서 위·변조 | 5 | 3 | 12 | 11 | 9 | 2 | 42 |
| 기타 | 25 | 48 | 60 | 90 | 55 | 10 | 288 |
| 합계 | 312 | 308 | 291 | 310 | 216 | 82 | 1,519 |

13) 비위면직자 발생 현황은 징계처분일 기준

### 나. 비위면직자 취업실태 점검결과

2018년, 2019년, 2020년, 2021년 상반기 비위면직자등 취업실태 점검시 퇴직 전 밀접한 업무관련성이 있었던 업체에 취업하는 등 취업제한규정을 위반한 각 41명, 63명, 46명, 28명을 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 점검 시 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 26명, 2021년 상반기 19명).

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 사전조회 시스템만으로 비위면직자등에 해당되는지 확정하는데 어려움이 있어 보충적으로 채용후보자의 퇴직 전 소속기관에 이를 확인할 것을 안내하고 있다.

〈 표 3-40 〉 비위면직자등 사전조회시스템 운영절차

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 사전조회시스템 권한 신청·부여 | ⇒ | 조회 대상자 선정 | ⇒ | 사전조회시스템 접속·조회 | ⇒ | (해당없음) 채용진행<br>(명단존재) 사실관계 확인<br>* 원 소속기관에 추가 확인 |

## 4. 2021년 주요 실적

### 가. 비위면직자등 취업제한제도 제도개선 추진

취업제한제도를 위반한 취업 시 고발, 벌금 부과, 근로관계 종료 등 불이익이 발생할 수 있음에도 제도 안내가 의무화되어 있지 않고 미흡한 수준이었는데, 부패방지권익위법 개정('22. 1. 4. 공포)으로 공공기관의 장은 비위면직자 등 발생 시 취업제한제도를 안내하여 동 제도를 인지하지 못하고 취업제한기관에 취업하는 것을 사전에 방지하도록 하였다.

또한, 취업제한대상자에 집행유예 기간 중인 자 뿐 아니라 유예기간이 경과된 자까지 포함하는 등 집행유예를 받은 경우를 구체적으로 명시하고, 취업제한기관 중 '공공기관'에 국·공립학교 포함 여부에 대한 논란이 있어 이를 명문화하는 한편,

'업무관련 영리사기업체 등'의 범위를 제도 체계에 부합하도록 정비하였고, 벌금형 및 집행유예 관련 취업제한기간 기산점을 판결 확정일로 명시하는 등 형의 종류에 따른 취업제한 기간의 기산점을 구체적으로 정비하여 법 적용 기준을 명확히 하였다.

## 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

| 연금제한 자료 확보 | ⇨ | 범죄경력자료 대조 | ⇨ | 공공기관 확인 | ⇨ | 취업현황 조회 |
|---|---|---|---|---|---|---|

그 결과 위원회 통보누락 의심자의 명단을 확보하여 실태점검대상에 포함시킴으로써 취업제한규정 위반자 20명(2019년 13명, 2020년 4명, 2021년 상반기 3명)을 확인하였고, 기타소득자 명단(2018년, 2019년분)을 확보하여 취업제한규정 위반자 9명(2019년 4명, 2020년 상반기 5명)을 확인하였다.

또한, 2021년 하반기에는 선출직 공직자 등에 대한 취업제한대상자 현황 점검을 실시하여 비위면직자 등 취업제한 누락 의심자를 확인(00명)하고 취업제한규정 위반자 3명을 확인하였다.

한편, 제도에 대한 이해도를 높이기 위해 라디오 인터뷰(YTN, TBN 교통방송) 등을 통해 제도 안내 및 주요 사례를 소개하기도 하였으며, 공공기관 청렴·감사업무 담당자 대상으로 비위면직자 등 취업제한제도 교육을 실시(4회)하였다.

[ 그림 3-7 ] 비위면직자등 취업제한제도 언론홍보

| ’21.6.11. YTN라디오 | ’21.6.16. TBN 교통방송 |
|---|---|
| | |

## 5. 향후 계획

국민권익위는 취업제한규정 위반자 발생 방지를 위한 예방활동을 다각적으로 전개해 나갈 예정이다. 이를 위해 각급 공공기관내의 비위면직자등 발생 시 지체 없이 취업제한 제도 안내 등을 철저히 하게 하고, 공공기관 직원 채용 시 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 공직자 대상 취업제한제도 교육을 정례적으로 실시하는 등 공공기관 담당자에 대한 교육을 강화하고, 현재의 사후 적발시스템을 사전 예방시스템으로 점진적으로 전환할 수 있도록 사전심사제도 도입 등 제도 보완 및 운영 내실화를 위한 부패방지권익위법 개정 추진 등 다양한 활동을 추진해 나갈 예정이다.

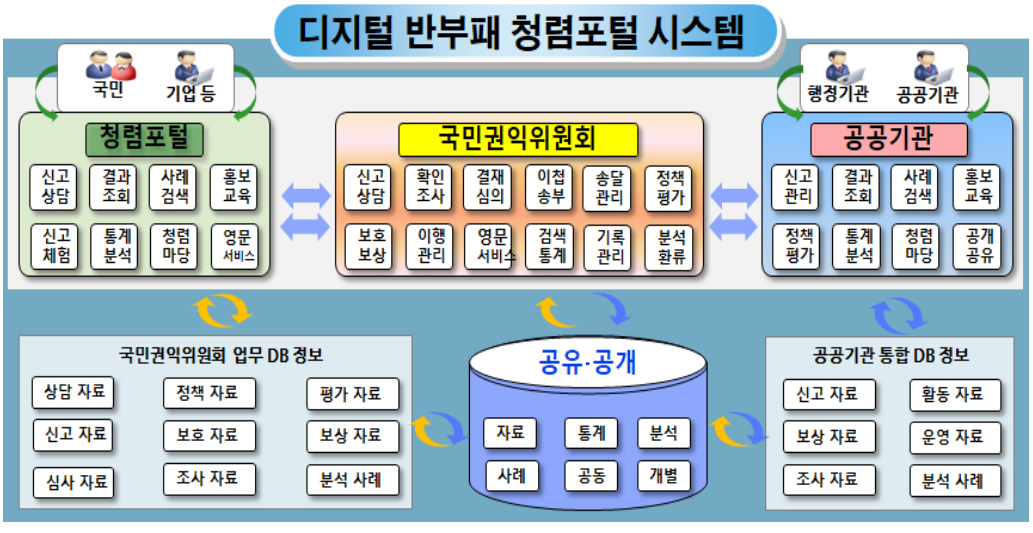
# 제5장 청렴포털 시스템 고도화로 반부패 업무 혁신

## 제1절 청렴포털 시스템 고도화로 반부패 업무 혁신[14]

### 1. 제도 개요

청렴포털_부패공익신고[15] 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 2018년부터 전면 개편하여, 사용자 맞춤의 신고부터 보호·보상 신청까지 원스톱(One-stop) 서비스를 제공하고 반부패 정보를 공개·공유하여 반부패 업무 담당자들이 업무를 신속·정확하게 처리할 수 있는 공통기반을 마련하였다.

[그림 3-8] 디지털 반부패 청렴포털 시스템 체계




14) 심사기획과 홍원태 사무관
15) 국민권익위는 신고 포털의 사용 기능을 명확히 하고자 '20. 9. 1. 포털의 명칭을 '청렴포털_부패공익신고'로 변경하였으나, 이 장에서는 편의 상 '청렴포털'로 통일하여 사용.

## 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 접수·처리 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 신고자 보호 및 관리기능을 강화하고

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'을 '청렴포털_부패공익신고'로 포털의 명칭을 변경하였으며, 공공기관에도 표준화된 신고 시스템을 보급하여 국민들에게 편의를 제공하였다.

또한 사업에 따른 청렴포털 시스템의 구축·보급과 그로 인해 축적된 반부패 정보를 토대로 위원회 및 공공기관에서 반부패 업무 처리 시 지능정보 기술을 활용할 수 있도록 분석 기반을 마련하였다.

2021년에는 청렴포털에 「공직자의 이해충돌 방지법」시행에 따른 이해충돌 신고 및 상담 창구 개설을 위한 예산확보 및 사업계획을 수립하였고, 대외적으로는 대한민국의 반부패 청렴포털을 콜롬비아에 수출하기 위한 타당성조사 사업을 추진하였다.

### 가. 공공기관 대상 표준 신고시스템 구축·보급

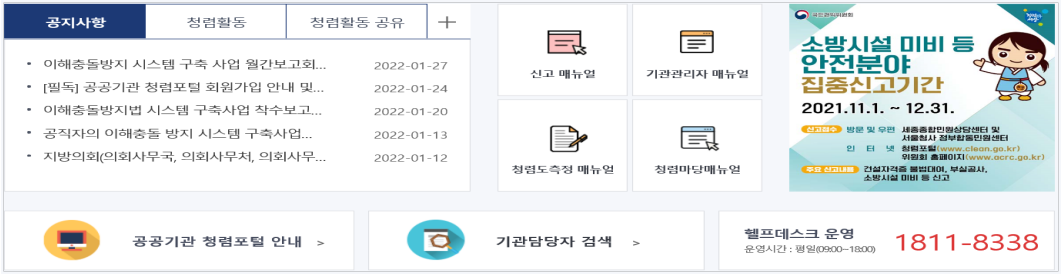
기존에 공공기관에서는 개별적으로 신고시스템을 운영하거나 우편이나 대면 방식을 통해 신고 접수를 하였다. 국민권익위는 이를 개선하고자 공공기관이 공동으로 이용할 수 있는 '표준 신고 시스템'을 개발하여 2020년 3월부터 공공기관에 배포하였다. 2021년 12월 기준으로 중앙행정기관 24개, 지방자치단체 207개, 공직유관단체 102개 등 총 348개 기관이 시스템을 이용하고 있다.

또한, 공공기관들이 '표준 신고 시스템'을 잘 활용할 수 있도록 기관관리자 및 업무담당자 등 세부이용자를 대상으로 표준 신고관리 시스템, 반부패 정보공유 메뉴 등 시스템 주요 기능에 대한 매뉴얼을 배포하였다.

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 603개 기관, 부패공직자 현황, 청렴활동 등 청렴정보 5,094건 공개

[그림 3-9] 공공기관 사용자 매뉴얼 배포




〈 표 3-42 〉 공공기관 표준 신고 시스템 이용 현황

| 구분 | 신고창구운영 | 청렴마당운영 |
|---|---|---|
| 중앙행정기관 | 24 | 64 |
| 광역자치단체 | 15 | 17 |
| 기초자치단체 | 192 | 220 |
| 교육자치단체 | 15 | 17 |
| 공직유관단체 | 102 | 285 |
| 합계 | 348 | 603 |

## 나. 신고시스템 고도화 등 확대발전

국민권익위는 '신고체험하기'를 통해 국민들이 부패행위별로 어떻게 신고서를 작성·제출하면 되는지를 알 수 있도록 하였으며 또한 4,100개의 신고맞춤사례를 반부패 유형별로 분류·제공하여 사전에 부패를 예방 할 수 있도록 하였다.

〈 표 3-43 〉 맞춤사례 구축 현황

| 구분 | 1단계 맞춤사례 | | | 2단계 맞춤사례 | | | 3단계 맞춤사례 | | | 합계 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 신고 | 처리 | 소계 | 신고 | 적발 | 소계 | 신고 | 처리 | 소계 | 신고 | 처리 | 합계 |
| 청탁 | 10 | 50 | 60 | 25 | 75 | 100 | 60 | 40 | 100 | 95 | 165 | 260 |
| 행강 | 10 | 250 | 260 | 25 | 75 | 100 | 60 | 40 | 100 | 95 | 365 | 460 |
| 부패 | 10 | 202 | 212 | 25 | 75 | 100 | 60 | 40 | 100 | 95 | 317 | 412 |
| 복지 | 10 | 298 | 308 | 44 | 156 | 200 | 115 | 30 | 145 | 169 | 484 | 653 |
| 공익 | 10 | 200 | 210 | 305 | 245 | 550 | 1,510 | 45 | 1,555 | 1,825 | 490 | 2,315 |
| 계 | 50 | 1,000 | 1,050 | 424 | 626 | 1,050 | 1,805 | 195 | 2,000 | 2,279 | 1,821 | 4,100 |

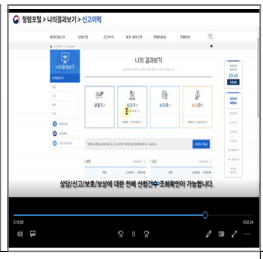
또한, 국민들이 청렴포털에서 신고, 상담 신청, 보호·보상 신청 등에 대한 진행 이력을 확인 가능하도록 '온라인 진행사항 확인' 기능을 제공하였다. 이를 통해 국민의 알권리를 충족하고 편의를 제고하였다.

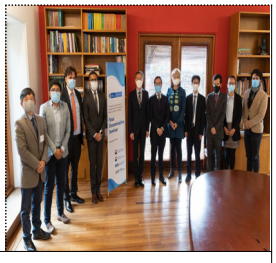
[ 그림 3-10 ] 청렴포털 결과 조회

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 3-11 ] 청렴포털 시스템 홍보 내역

배너이미지 제작 및 신고 이용법 동영상





청렴포털 해외 소개

이 외에도 청렴포털을 이용하는 사용자 불편 사항 개선 및 공공기관 담당자 편의 제공 등을 위하여 힘쓰고 있으며, 2021년에는 우리의 반부패 청렴포털 구축 경험을 콜롬비아에 전수하기 위해 해외 수출 타당성조사 사업을 수행하였다.

### 다. 반부패 정보 분석·활용을 통한 정책 환류 기반 마련

국민권익위는 보유한 반부패 정보(신고사건, 상담, 정책정보, 반부패 언론 자료)를 통해 현재 이슈화 되고 있는 부패정보가 무엇인지 확인할 수 있도록 반부패 분석시스템을 구축하였다.

국민들에게 현재의 반부패 관련 이슈사항과 신고 유형별 추이, 지역별 신고 현황과 주요 반부패 데이터의 추세 등을 제공하고, 공공기관 담당자들에게 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 현황, 관련 법령 등 정보가 제공하여 손쉽게 소관 반부패 정보를 접하고 데이터에 기반을 두어 업무를 처리할 수 있도록 체계를 마련하였다.

그에 더해 기관의 청렴교육 이수율, 부패공직자 현황, 청렴도 및 시책평가 결과 등 반부패 정책과의 연관성 등을 확인하여 반부패 취약점이 무엇인지를 확인한다.

## 4. 향후 계획

국민권익위는 청렴포털에 「공직자의 이해충돌 방지법」시행에 따른 이해충돌 신고 및 상담 창구를 개설하고 2022년 5월 19일부터 서비스할 예정이다.

현재 비실명 대리신고의 경우, 변호사가 직접 신고자 정보를 봉인한 서류와 신고서를 서면으로 제출하는 방식으로만 접수되었으나 2022년 하반기부터 신고자 정보를 봉인하는 암호화 기술을 이용해 청렴포털을 통한 온라인 접수가 가능하도록 시스템을 보완할 계획이다.

나아가 '표준 반부패 신고시스템' 모델을 해외 수출 타당성조사 사업을 근거로 개발도상국가에게 확대 보급하고자 한다.

# 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 권익 구제 강화를 위한 노력
**제5장** 분야별 고충민원의 처리

# 제1장 고충민원 처리 제도[1)]

## 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 지도권한을 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 박진용 주무관

### 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 국가옴부즈만[3]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. 적극행정[4] 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 아직도 국민의 기대에 미치지 못하는 수준이었다.

그리하여 지난 2019년 3월 국민의 요구에 따라, 국조실·감사원·행안부·권익위 등 8개 기관은 관계기관 합동 TF를 구성하여 적극행정 제도 활성화를 논의하기에 이르렀고, 국민권익위도 관계 행정기관 등의 시정권고·의견표명 수용과 관련하여 적극행정 면책기준 적용에 대한 검토를 하기 시작하였다.

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 8.9%[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 '21. 12. 31.까지 시정권고·의견표명 평균 수용률은 91.1%이다.

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 면책기준[6]을 적용할 수 있도록 관계 행정기관 등에 관련 규정을 정비토록 요청하여 현재 많은 기관에서 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 존중[7]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(처리결과의 통보 등) 제1항은 "제46조 또는 제47조에 따른 권고 또는 의견을 받은 관계 행정기관등의 장은 이를 존중하여야 한다."라고 규정하고 있음

# 제2장 고충민원 접수 및 처리 현황

## 1. 2021년 국민고충 처리의 특징[8)]

2021년 국민들은 2020년부터 이어온 '코로나19' 팬데믹 상황 속에서 '코로나19' 이전의 삶을 바라며 하루하루 힘든 시기를 버텨가며 보냈다. 특히, 영세기업·소상공인 등 취약계층은 일상적인 생활이 어려울 정도로 경제활동에 큰 타격을 입었다. 이러한 사회적 환경 속에서 국민권익위는 고통을 겪고 있는 국민들에게 먼저 다가서는 '현장 중심형 고충민원 해결'을 목표로 한 해를 보냈다.

국민권익위는 코로나19 방역지침을 준수하여 현장 방문·조사·조정을 중점적으로 실시하였고, 달리는 국민신문고 활성화를 위해 상담버스 1대를 추가 구입하였다. 그 결과로 고충민원 접수 건은 2020년 49,390건에서 2021년 56,423건으로 7,033건 증가하였고, 고충민원 처리 건수는 2020년 45,657건에서 2021년 58,880건으로 13,223건 증가하였다. 또한 고충민원 처리 인용률은 2020년 18.5%에서 2021년 21.1%로 2.6%p 상승하였다.

국민권익위는 2022년 코로나19와 관련한 사회적 거리두기 완화, 단계적 일상회복, 치료제 도입 등으로 코로나가 진정국면으로 접어들면 특히 소상공인, 교육, 복지, 금융 등 분야에서 그동안 억눌려 왔던 고충민원이 폭증할 것으로 예상하고 있다. 따라서 '현장 중심형 고충민원 해결'을 더욱 강화하기 위해 '달리는 국민신문고 확대 운영', '시민고충처리위원회 활성화' 등 국민 곁에서 함께하며 고충민원을 해결하고자 지속적으로 노력할 계획이다.

8) 민원조사기획과 박진용 주무관

## 2. 고충민원 접수·처리[9)]

### 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 전년 대비 14.2% 급증하였다. 이는 특정 사안에 대해 온라인(카페, 커뮤니티 등)으로 결집하여 집단적으로 동일한 취지의 민원을 제기하고 있기 때문이다.

〈 표 4-1 〉 고충민원 접수·처리 현황

| 구 분 | 2019년 | 2020년 | 2021년 | 2020년 대비 증감 |
|---|---|---|---|---|
| 접수건 | 56,189 | 49,390 | 56,423 | 14.2% |
| 처리건 | 42,031<br>(17,947) | 45,657<br>(18,211) | 58,880<br>(16,499) | 28.9%<br>(△9.4%) |
| 인용률 | 20.7% | 18.5% | 21.1% | 2.6%p |
| 평균처리기간 | 23.0일 | 24.0일 | 27.0일 | 3일 |
| 처리 만족도 | 75.9점 | 76.9점 | 72.2점 | △4.7점 |

*(괄호)는 유사·반복민원 처리건수를 병합한 수치임

위 표를 통해 볼 때, 고충민원 접수 건수가 증가할 경우, 만족도가 저하되고 평균 처리기간이 증가하는 것을 알 수 있다. 앞으로 고충민원이 지속적으로 증가할 것으로 예측되는 바, 이에 대한 대책이 요구된다.

### 나. 지역별 접수현황

고충민원의 지역별 접수현황을 살펴보면 수도권(서울, 경기, 인천) 접수비율이 75.75%로 3/4 이상을 차지하였으며, 그 비율은 작년보다 12.78%p 증가하였다. 또한

9) 민원조사기획과 한상호 주무관

고충민원의 경로별 접수 현황을 보면 국민신문고를 이용한 접수가 69.7%에 달한다. 이는 서울·경기 지역 신도시 입주자들이 국민신문고를 이용해 집단으로 민원을 제기하였기 때문이다.

〈 표 4-2 〉 지역별 접수 현황

| 구분 | 계 | 서울 | 부산 | 대구 | 인천 | 광주 | 대전 | 울산 | 경기 | 강원 | 충북 | 충남 | 전북 | 전남 | 경북 | 경남 | 제주 | 세종 | 기타 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021 | 56,423 | 10,675 | 1,505 | 1,080 | 2,183 | 1,132 | 619 | 395 | 29,887 | 1,017 | 1,517 | 816 | 667 | 884 | 1,989 | 1,153 | 218 | 232 | 454 |
| (비율) | 100 | 18.9 | 2.7 | 1.9 | 3.9 | 2.0 | 1.1 | 0.7 | 53.0 | 1.8 | 2.7 | 1.4 | 1.2 | 1.6 | 3.5 | 2.0 | 0.4 | 0.4 | 0.8 |
| 2020 | 49,390 | 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 |

〈 표 4-3 〉 경로별 접수 현황

| 구 분 | 계 | 국 민<br>신문고 | 기 관<br>홈페이지 | 서 신 | 방 문 | 대통령<br>비서실 이관 | 기 타<br>(팩스 등) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021 | 56,423 | 39,340 | 6,109 | 3,919 | 938 | 3,880 | 2,237 |
| (비율) | 100 | 69.7 | 10.8 | 6.9 | 1.7 | 6.9 | 4.0 |
| 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 |

수도권 거주 인구 비율을 고려할 때, 고충민원의 수도권 접수비율이 상당히 높은 편이다. 국민권익위원회는 수도권 이외 지역에 거주하는 국민에게도 공정한 권익 보호 기회를 제공하기 위해 '시민고충처리위원회', '달리는 국민신문고' 등 다양한 정책수단을 활용 및 노력하고 있다.

## 다. 분야별 접수현황

2021년 고충민원 접수 분야의 특징은 도로·주택 등 집단민원의 급증이다.

〈 표 4-4 〉 분야별 접수 현황

| 구 분 | | '19년 | '20년 | '21년 | 구 분 | | '19년 | '20년 | '21년 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 도시 | 11,019 | 7,376 | 3,250 | 14 | 산업자원 | 581 | 360 | 864 |
| 2 | 경찰 | 1,919 | 2,339 | 2,770 | 15 | 건축 | 382 | 332 | 326 |
| 3 | 보건복지 | 730 | 1,910 | 1,441 | 16 | 국방 | 1,605 | 1,789 | 1,357 |
| 4 | 세무 | 1,028 | 944 | 1,667 | 17 | 환경 | 284 | 4,554 | 3,188 |
| 5 | 도로 | 923 | 1,603 | 7,664 | 18 | 수자원 | 154 | 159 | 135 |
| 6 | 주택 | 10,999 | 2,625 | 16,256 | 19 | 교육 | 396 | 2,154 | 704 |
| 7 | 민사법무 | 295 | 320 | 255 | 20 | 군사 | 78 | 89 | 82 |
| 8 | 노동 | 501 | 1,026 | 890 | 21 | 인사행정 | 384 | 498 | 543 |
| 9 | 보훈 | 348 | 345 | 305 | 22 | 문화관광 | 147 | 232 | 193 |
| 10 | 재정 | 591 | 721 | 792 | 23 | 방송통신 | 148 | 237 | 163 |
| 11 | 교통 | 548 | 1,828 | 1,586 | 24 | 해양수산 | 12 | 964 | 25 |
| 12 | 농림 | 375 | 468 | 403 | 25 | 외무통일 | 24 | 37 | 25 |
| 13 | 행정안전 | 1,326 | 1,759 | 2,202 | 26 | 기타 | 21,392 | 14,721 | 9,337 |

## 라. 처리 현황

2021년에 처리한 16,499건(유사·반복 민원 제외)을 처리 유형별로 보면, 3년간 평균 대비 간단한 처리인 각하, 종결이 지속적으로 감소하고 있다.

이는 과거에는 간단한 절차 안내만으로도 처리가 가능했던 민원이 줄고, 집단민원의 증가와 다양한 이해관계 및 복잡한 내용으로 심도있는 조사와 처리가 필요한 고충민원이 늘고 있다는 것을 의미한다.

〈 표 4-5 〉 민원 처리 현황

| 구 분 | 총 계 | 고충민원 | | | | | | | | 기 타 민 원 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 계 | 시정 권고 | 의견 표명 | 조정 합의 | 안내· 기각 | 각하 | 이송· 이첩 | 종결 | |
| 2021 | 16,499 | 10,044 | 191 | 367 | 1,562 | 3,760 | 591 | 2,105 | 1,468 | 6,455 |
| 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 현황[10)]

### 가. 전체 현황

국민권익위는 2021년 「부패방지권익위법」 제46조·제47조에 근거하여 223건의 시정을 권고하고, 428건의 의견을 표명하는 등 총 651건의 의결을 하였다. 이는 2019년 총 679건, 2020년 814건보다 다소 감소한 수치인데, 원인은 국민권익위에서 다년간 기획조사 등 고충발생의 사전 예방적 활동을 수행하고 관련 제도에 대한 개선 권고·의견 표명을 함으로써 국민고충의 근본적 원인해소 및 빈발민원 감축 등에 기인한 것으로 판단된다.

### 나. 기관별 현황

2021년 피신청기관별 시정권고·의견표명 현황을 살펴보면, 중앙행정기관이 249건(38.3%)으로 가장 많았고, 지방자치단체 217건(33.3%), 공직유관단체 185건(28.4%) 순으로 나타났다.

세부적으로는 중앙행정기관의 경우 경찰청이 70건으로 전체 중앙행정기관의 28.1%를 차지하였고, 국토교통부가 38건으로 15.3%, 국방부가 36건으로 14.5%, 국세청이 34건으로 13.7%를 각각 차지하였다. 이중 국토교통부는 2020년에 비해 의결건수가 다소 증가했으나, 경찰청·국방부·국세청은 감소한 수치이다.

10) 민원조사기획과 고규태 조사관

지방자치단체의 경우 의결 건수의 편차가 가장 적게 나타나 크게 눈에 띄는 기관은 없으나, 경기도 화성시가 9건, 경기도 남양주시가 7건으로 가장 많았다. 지역별로는 경기도가 72건으로 33.2%를 차지하였고, 서울특별시가 26건으로 12%, 충청남도가 18건으로 8.3% 등의 순으로 나타났다.

공직유관단체의 경우, 한국토지주택공사가 45건으로 전체 공직유관단체 중 24.3%를 차지하였고, 근로복지공단이 19건으로 10.3%, 소상공인시장진흥공단이 16건으로 8.6%, 서울주택도시공사가 11건으로 5.9% 등의 순으로 나타났다.

### 다. 분야별 현황

분야별 시정권고·의견표명 현황을 보면, 주택·건축 분야가 87건(13.4%)으로 가장 많았고, 복지·노동 84건(12.9%), 교통·도로 76건(11.7%), 산업·농림·환경 72건(11.5%) 등 순으로 나타났다.

### 라. 시정권고·의견표명 수용률

국민권익위는 2008년 2월 출범 이후 9,888건을 시정권고·의견표명 하였고, 그 중 9,010건을 피신청기관에서 수용하여 91.1%의 수용률을 보이고 있다. 최근 5년 동안에는 2,898건을 시정권고·의견표명 하였고, 이 중 2,609건이 수용되어 수용률이 90.0%로 나타났다. 최근 5년 간 수용률이 출범 이후 수용률에 비해 상대적으로 낮게 보이는 이유는 비교적 최근에 의결을 받은 경우, 피신청기관이 의결 내용에 대해 예산반영·법령 개정 등 단독으로 결정할 수 없어 일정한 절차를 거쳐야 하기 때문에 즉시 수용이 곤란한 경우가 있기 때문이다. 또한 수용하지 않겠다는 피신청기관에 대해서 위원회는 주기적으로 불수용 사유를 확인 점검하고, 고충민원 수용협력회의, 국무(차관)회의 보고, 언론공표 등을 통해 피신청기관을 지속적으로 설득하여 수용을 독려하고 있다.

최근 5년간 기관유형별 시정권고·의견표명 수용률은 중앙행정기관(92.1%), 공공기관(90.1%), 지방자치단체(87.5%) 순으로 나타났는데, 중앙행정기관과 공공기관의 수용률 편차는 적은데 비해 지방자치단체 수용률과의 편차는 다소 높은 편이다.

## 마. 수용률 제고 노력

국민권익위의 의결은 '권고효(勸告效)'를 가지고 강제성은 없는데, 경직된 강제해결 수단인 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 의결이 강제력이 없는 만큼 실효성이 있는지 의심을 가지고 강제력을 부과해야 한다고 주장하는 일부에 대해서는 국민권익위의 의결이 효과적인 권익구제수단이라는 것을 설득하고 이를 입증하기 위해 피신청인의 수용을 적극적으로 이끌어내는 등의 노력이 필요하다.

이를 위해 국민권익위는 크게 세 가지의 수단을 통해 피신청인의 수용을 간접적으로 독려하고 있다. 첫 번째는 '권고 등 이행실태의 확인·점검'(권익위법 제52조)이다. 국민권익위는 2021년 2월 중앙행정기관, 지방자치단체, 공직유관단체 등 158개 기관 415건을 전수 서면점검을 실시하였고, 상반기 73개 기관 203건, 하반기 82개 기관 154건의 불수용, 수용·불수용 미확정 사안에 대한 이행점검을 실시하였으며, 120건 이상의 민원을 추가 수용하였다.

두 번째는 불수용 건수가 많은 기관을 대상으로, 국민권익위, 관계기관, 소관부처 등이 참여해 불수용 원인을 진단·분석하고 대안을 찾는 '고충민원 수용협력회의'이다. 2021년에는 국세청, 국가보훈처, 국토교통부, 보건복지부, 한국토지주택공사 등 불수용 건이 다수 있는 기관에 대해 실시하였고, 적극행정과 권익구제에 대한 공감대 형성을 통해 권고 수용이 확대되는 계기를 마련하였다.

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. 2021년에는 2차례 국무회의 보고와 국민권익위 권고의 기관별 수용 및 불수용 현황에 대한 언론공표를 통해 권고 등 민원처리 중요성에 대한 각급 기관의 인식이 높아지는 계기가 되었다. 국민권익위는 2022년에도 전략적인 사후관리를 통해 국민이 체감할 수 있는 권익구제와 수용률 제고를 위해 지속 노력할 계획이다.

〈 표 4-6 〉 시정권고·의견표명 현황

| 구분 | 계 | 시정권고 | 의견표명 |
|---|---|---|---|
| 2021년 | 651 | 223 | 428 |
| 2020년 | 814 | 313 | 501 |
| 2019년 | 679 | 336 | 343 |

〈 표 4-7 〉 시정권고·의견표명 수용률 현황

| 구 분 | 계 | 수 용 | | 불수용 | | 미확정 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 소 계 | % | 소계 | % | 소계 | % |
| 최근 5년* | 2,898 | 2,609 | 90.0 | 207 | 7.2 | 82 | 2.8 |
| 전 기간** | 9,888 | 9,010 | 91.1 | 792 | 8.0 | 86 | 0.9 |

* 최근 5년 : '17. 1. ~ '21. 10.
** 전 기간 : 국민권익위 출범('08. 1.) ~ 현재('21. 10.)

〈 표 4-8 〉 최근 5년간 기관유형별 시정권고·의견표명 수용률 현황

| 구 분 | 계 | 수 용 | | 불수용 | | 미확정 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 건수 | % | 건수 | % | 건수 | % |
| 합계 | 2,898 | 2,609 | 90.0 | 207 | 7.2 | 82 | 2.8 |
| 중앙행정기관 | 1,138 | 1,048 | 92.1 | 72 | 6.3 | 18 | 1.6 |
| 지방자치단체 | 925 | 809 | 87.5 | 79 | 8.5 | 37 | 4.0 |
| 공공기관 | 835 | 752 | 90.1 | 56 | 6.7 | 27 | 3.2 |

# 제3장 국민체감을 높이는 국민고충 상담 및 처리

## 1. 개요[11)]

2021년 인터넷(국민신문고, 기관 홈페이지)을 통해 접수된 고충민원이 45,449건으로 서신 3,919건, 방문 938건에 비해 압도적으로 많은 편이나, 서신·방문과 같이 정보 소외계층의 고충민원 접수 건이 전년도 대비 각각 104건, 354건 증가하였다. 또한 고충민원의 지역별 접수 현황을 살펴보면 수도권의 인구 대비 고충민원 접수건수 비율이 수도권 이외 지역의 인구 대비 고충민원 접수건수 비율 보다 높게 나타나, 정보의 불평등으로 인한 지역적 소외가 있을 수 있음을 보여준다.

국민권익위는 2003년부터 현재까지 소외지역·취약계층을 대상으로 찾아가는 상담 서비스인 '달리는 국민신문고'를 운영하여 현장에서 고충을 상담·해결함으로써 지역·계층별 불평등을 해소해 왔다. 2020년에 이어 2021년도에도 코로나19 확산 방지 및 사회적 거리두기 시행으로 외부 출장 등 금지 또는 자제 지침에 따라 달리는 국민신문고 운영에 어려움이 있었으나, 2021년 91회 운영하여 전년 대비 13회 더 실시하였다. 특히 현장해결률도 50.4%에서 52.8%로 증가하여 양적·질적인 측면에서의 개선을 이루었다. 더불어 적극적인 국민고충 해소를 위해 2021년 달리는 국민신문고 상담버스를 1대 추가하였으며 2022년 본격적으로 운영할 계획이다.

또한 코로나19 팬데믹으로 인해 국민의 생계가 위협받는 지역, 대규모 인명사고, 재산피해 등이 발생한 긴급 고충 현안에 대해 발 빠르게 대응하고 국민권익을 신속히 구제하기 위해 2020년 9월부터 국민고충긴급대응반도 신설하여 운영하고 있으며, 2021년에는 국민고충 해소 역량 강화를 위해 긴급대응반 존속기한 연장 및 정원 직급을 상향하였다.

국민권익위원회는 어려움을 겪고 있는 국민의 상처를 치유하기 위해 달리는 국민신문고, 국민고충긴급대응반 등 '현장 중심형 고충민원 해결'을 더욱 강화할 계획이다.

11) 민원조사기획과 박진용 주무관

## 2. 국민권익 사각지대 해소를 위한 '달리는 국민신문고' 운영[12)]

'달리는 국민신문고'는 민원접근성이 떨어지는 지역주민을 직접 찾아가서 현장에서 고충을 직접 듣고 해소하는 '사람중심·현장중심'의 고충민원 처리제도이다. '달리는 국민신문고'는 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.

'달리는 국민신문고'에서 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 고충민원 신청인이나 지자체에 수시로 통보하는 등 사후관리에도 만전을 기하고 있다.

〈 표 4-9 〉 '달리는 국민신문고' 운영 및 사후관리

| 운영예정 지역 사전 모니터링 | 「달리는 국민신문고」운영 | 운영 후 접수된 민원·건의 처리 | 사후 관리 |
|---|---|---|---|
| ■ 지역민원 동향<br>■ 방문 대상지 등 사전 파악 및 검토<br>* 해당 지자체 방문 협의(운영 1개월 전) | ■ 고충민원 상담<br>■ 건의, 제도개선 요구 사항 수렴<br>■ 활동상황 홍보 (언론 보도) | ■ 민원·건의사항 검토 및 관계기관 협의<br>■ 처리결과 수시 현행화<br>■ 처리상황 통보 (건의자, 지자체) | ■ 추진 상황 취합관리<br>■ 진행 중 민원·건의 상시 모니터링<br>■ 언론보도 등 문제 발생 시 대응 |

'달리는 국민신문고'는 국민권익위 출범 이후(2008~2021) 879개 지역을 방문하고 24,587건을 상담 처리하여 출범 이전(2003~2007)의 55개 지역방문과 1,543건 처리와

12) 민원조사기획과 이경복 사무관

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 8,600 여건을 돌파하여 국민들이 직접 체감할 수 있는 고충민원 해결 수단으로 자리매김하고 있다.

코로나19 확산 및 사회적 거리두기 여파로 2019년도에 비해 '달리는 국민신문고' 운영횟수는 다소 감소하였으나, 방역지침을 준수하는 범위 내에서 적극 운영한 결과 2021년에는 전년 대비 13회 더 운영하였고, 현장해결률은 50.4%에서 52.8%로 증가하는 등 양적·질적 측면의 개선을 이루어냈다.

※ 현장해결률(상담해결건수/총 상담건수) : ('18) 47.7% → ('19) 50.4% → ('20) 51.8% → ('21) 52.8%

〈 표 4-10 〉 달리는 국민신문고 운영실적

(단위 : 건)

| 구 분 | | 계 | '08 이전 | '08 | '09 | '10 | '11 | '12 | '13 | '14 | '15 | '16 | '17 | '18 | '19 | '20 | '21 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 운영 횟수 | | 879 | 55 | 20 | 28 | 33 | 46 | 51 | 51 | 52 | 57 | 61 | 71 | 84 | 101 | 78 | 91 |
| 상담실적 | 고충민원접수 | 3,450 | 541 | 86 | 272 | 199 | 129 | 196 | 178 | 245 | 235 | 234 | 268 | 240 | 211 | 210 | 206 |
| | 현장해결 | 8,646 | - | 96 | 244 | 290 | 244 | 332 | 633 | 634 | 650 | 778 | 880 | 1,032 | 1,269 | 782 | 782 |
| | 상담안내 | 12,491 | 1,002 | 381 | 1,004 | 1,000 | 865 | 1,103 | 937 | 737 | 821 | 843 | 855 | 891 | 1,039 | 519 | 494 |
| | 계 | 24,587 | 1,543 | 563 | 1,520 | 1,489 | 1,238 | 1,631 | 1,748 | 1,616 | 1,706 | 1,855 | 2,003 | 2,163 | 2,519 | 1,511 | 1,482 |

운영시스템 측면에서 살펴보면, 국민권익위는 2012년부터 위원회 단독으로 운영형태에서 '관계기관 협업방식*' 방식으로 전환하였으며, 이를 통해 행정기관 관련 민원뿐만 아니라 생활 속 불편까지 아우르는 종합 상담서비스를 제공하고 있다. 특히, 2021년에 의약4단체(대한의사협회, 대한치과의사협회, 대한한의사협회, 대한 약사회)와 업무협약(MOU)을 체결하여 2022년부터 상담장을 방문하는 민원인 대상으로 의료상담을 실시하는 등 취약계층의 의료사각지대 해소를 위한 노력을 강화할 계획이다.

* 협업기관 : 한국사회복지협의회, 대한법률구조공단, 한국소비자원, 한국국토정보공사, 고용노동부, 서민금융진흥원, 강원도사회갈등조정위원회, 의약4단체

또한 2011년부터는 기존에 운영하던 지역 주민을 대상으로 하는 「달리는 국민신문고」 외에 소상공인, 외국인노동자, 다문화가족, 북한이탈주민 등 주로 사회적 관심이 필요한 계층을 대상으로 맞춤형 '달리는 국민신문고'를 운영하고 있다.

〈 표 4-11 〉 맞춤형 '달리는 국민신문고' 운영 횟수

| 2019년 | 2020년 | 2021년 |
|---|---|---|
| 총 65회 | 총 45회 | 총 60회 |
| 시골장터 14회<br>각종 국제 · 국내행사 10회<br>임대주택단지 5회<br>군장병 · 의경 대상 4회<br>택지지구 · 공사현장 5회<br>외국인근로자 등<br>취약계층 5회<br>중소기업 · 소상공인 12회<br>공공분야 간담회 10회 | 시골장터 16회<br>수해현장 등 긴급현안 2회<br>다중이용시설 6회<br>임대주택단지 3회<br>군장병 · 의경 대상 5회<br>택지지구 · 공사현장 4회<br>중소기업 · 소상공인 6회<br>공공분야 간담회 3회 | 시골장터 13회<br>국민고충피해 등 긴급현안 2회<br>다중이용시설 5회<br>임대주택단지 3회<br>군장병 · 의경 대상 6회<br>택지지구 · 공사현장 7회<br>중소기업 · 소상공인 12회<br>집단민원, 공공분야 간담회 12회 |

2020년부터 코로나19 팬데믹으로 경제적 어려움에 처한 소상공인·자영업자들의 고충과 어려움을 해소하는데 더 많은 노력을 기울이고 있고 2021년에는 소상공인·자영업자들을 대상으로 하는 '달리는 국민신문고'의 운영 횟수를 더욱 확대하였다.

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.

[ '달리는 국민신문고' 상담버스 운영 전경]

〈 표 4-12 〉 2021년 소상공인·자영업자 간담회 추진성과

| 일자·장소 | 참석자 | 주요내용 |
|---|---|---|
| 천안병천시장 ('21.3.26) | 천안시, 상인회, 소상공인시장진흥공단 | • 시설물 리모델링, 간판정비사업, 화재 소방시설 개선 등 지원 요청<br>• 아우내장터 조형물 설치, 주차관리 등 요청 |
| 울산태화시장 ('21.4.20) | 울산 남구청장, 상인회, 소상공인시장진흥공단 | • 문화관광형 시장 도약을 위한 대형버스 주차장 확보<br>• 불법주정차·노점상 단속요청<br>• 상인회 교육장 시설건립 요청 |
| 이천장호원시장 ('21.4.29) | 이천시, 상인회, 소상공인시장진흥공단 | • 시장 내 상하수도 설치요청<br>• 인도 불법노점상 단속 강화 요청<br>• 상가 공실을 활용한 이용객 쉼터 마련 요청 |
| 완주삼례시장 ('21.5.28) | 완주군, 상인회, 청년몰 입점 청년상인, 소상공인시장진흥공단 | • 청년몰 입점 청년상인 애로사항(코로나로 인한 매출 감소, 신규입점 점포와의 임대료 부담 상이, 운영상 비품료 부담) 청취 |
| 청주북부시장 ('21.7.14) | 청주시, 소상공인시장진흥공단 | • 코로나19 피해 소상공인 애로사항(코로나19 재확산으로 인한 매출감소, 창업 및 경영현대화, 전통시장 시설 개선, 전통시장 활성화, 불공정 거래 피해 상담 등) |
| 순천 웃장 ('21.9.14) | 순천시, 소상공인시장진흥공단 | • 전통시장 점주가 연로한 경우 이 점포를 직계만 인수가 가능함에 따른 운영 문제<br>• 재난지원금 지급 절차 이의<br>• 시장 내 점포와 인근 상가 간 지원이 달라 통합 운영 필요 등 |
| 고흥녹동시장 ('21.9.15) | 고흥군, 상인회 소상공인시장진흥공단 | • 점포 인수인계 개선<br>• 고령화된 시장 상인에 맞춘 지원 방법<br>• 불법건축물 양성화 등 |

2018년 11월에 도입한 '달리는 국민신문고' 상담버스를 통해 언제·어디서든 고충상담이 가능해졌고, 2020년부터 '달리는 국민신문고' 운영의 패러다임을 발전적으로 전환하여 기차역, 여객선터미널, 어항, 공원광장 등 다양한 장소에서 국민에게 찾아가는 상담서비스를 제공하였다. 특히 2021년에는 '달리는 국민신문고' 상담 버스의 외부 디자인을 친근하게 변경하여 전국 방방곡곡에서 국민권익위원회의 대표 브랜드로 자리매김할 수 있도록 노력을 하고 있다.

〔「달리는 국민신문고」 국민고충 현장방문〕

| 영광 수산물 판매 현장방문 | 설명절 전 농산물 유통 현장방문 |
|---|---|
| | |
| 무주 냉해 피해 과수원 현장방문 | 집중호우 피해지역 방문 |
| | |

〈 표 4-13 〉 2021년 「달리는 국민신문고」 월별, 지역별 상담결과

| 연번 | 개최일 | | 개최 지역 (36개) | (참여기관) (105개) | 총 상담 | 현장 합의 | 상담 해결 | 민원 접수 | 상담 안내 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 839 | 30 | 409 | 119 | 281 |
| 1 | 2월 | 24일 | 보성군 | 순천시, 고흥군, 화순군 | 22 | | 9 | 1 | 12 |
| 2 | | 25일 | 구례군 | 광양시, 곡성군, 담양군 | 10 | | 3 | 1 | 6 |
| 3 | | 25일 | 남원시 | 순창군, 임실군 | 33 | 1 | 16 | 1 | 15 |
| 4 | 3월 | 10일 | 영주시 | 안동시, 봉화군 | 46 | 4 | 19 | 3 | 20 |
| 5 | | 11일 | 영양군 | | 36 | 1 | 18 | 1 | 16 |
| 6 | | 12일 | 문경시 | 예천군, 상주시 | 40 | 3 | 24 | 2 | 11 |
| 7 | 4월 | 7일 | 진도군 | 해남군, 완도군 | 44 | | 18 | 12 | 14 |
| 8 | | 8일 | 강진군 | 장흥군, 영암군 | 60 | | 35 | 10 | 15 |
| 9 | | 9일 | 고창군 | 정읍시, 장성군 | 22 | | 11 | 5 | 6 |
| 10 | 5월 | 12일 | 통영시 | 거제시, 고성군 | 35 | | 26 | 2 | 7 |
| 11 | | 13일 | 함안군 | 의령군, 진주시, 창원시 | 28 | | 14 | 5 | 9 |
| 12 | | 14일 | 성주군 | 구미시, 칠곡군 | 9 | | 6 | 1 | 2 |
| 13 | 6월 | 9일 | 속초시 | 고성군 | 23 | | 12 | 1 | 10 |
| 14 | | 10일 | 양양군 | 강릉시 | 47 | 2 | 28 | 7 | 10 |
| 15 | | 11일 | 횡성군 | 원주시, 홍천군 | 30 | | 15 | 8 | 7 |
| 16 | 9월 | 1일 | 양구군 | 인제군, 화천군 | 36 | | 17 | 8 | 11 |
| 17 | | 2일 | 춘천시 | 가평군 | 19 | | 7 | 4 | 8 |
| 18 | | 3일 | 괴산군 | 충주시, 음성군 | 34 | | 21 | 10 | 3 |
| 19 | 10월 | 27일 | 남해군 | 사천시 | 33 | | 13 | 9 | 11 |
| 20 | | 28일 | 하동군 | 함양군 | 29 | | 14 | 7 | 8 |
| 21 | | 29일 | 고령군 | 거창군, 대구 달성군 | 33 | 1 | 16 | 2 | 14 |
| 22 | 11월 | 9일 | 철원군 | | 23 | 2 | 8 | 4 | 9 |
| 23 | | 10일 | 연천군 | 포천시 | 16 | 5 | 6 | 4 | 1 |
| 24 | | 11일 | 양주시 | 의정부시, 동두천시 | 13 | 1 | 8 | - | 4 |
| 25 | | 12일 | 용인시 | 이천시, 광주시, 성남시, 안성시 | 12 | 3 | 5 | 2 | 2 |
| 26 | | 24일 | 증평군 | 청주시, 진천군 | 9 | 1 | 2 | | 6 |
| 27 | | 25일 | 아산시 | 천안시, 당진시, 예산군 | 20 | | 7 | 2 | 11 |
| 28 | | 26일 | 청양군 | 홍성군, 부여군 | 13 | | 2 | | 11 |
| 29 | 12월 | 15일 | 파주시 | 고양시, 김포시 | 23 | 4 | 12 | 3 | 4 |
| 30 | | 16일 | 시흥시 | 부천시, 안산시, 광명시, 안양시 | 24 | 2 | 10 | 2 | 10 |
| 31 | | 17일 | 수원시 | 군포시, 의왕시, 화성시, 오산시 | 17 | | 7 | 2 | 8 |

## 3. 긴급현안 대응을 위한 국민고충긴급대응반 운영[13)]

국민권익위는 코로나19로 어려움이 가중되는 소외지역과 사회적 약자에 대한 신속한 권익구제 활동을 위하여 고충처리 부위원장 직속으로 국민고충 긴급지원단을 설치하였다(훈령 제235호-'20.9.14.).

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.

긴급대응반은 국민권익위원장과 함께 2021년 1월에는 설 명절을 앞두고 서울 서초구 양재동 농수산물유통센터, 충남 천안 농산물 재배 현장을, 2월에는 전남 영광, 함평군에서 농축산 선물 한시적 상향(15만원 → 20만원)에 따른 주민·유관기관과의 간담회를 개최하였고, 12월에도 명절 전후 1개월간 농수산물 선물 가액을 2배(10 만원→20만원)로 할 수 있는 청탁금지법이 개정되는데 기여하였다. 또한 아동 학대로 사망한 정인이 사건과 관련하여 관련 법령과 제도, 지자체, 경찰, 보호기관 등 일선 현장을 찾아 종사자들의 의견을 청취한 후 권익개선정책국에서 제도개선을 추진하도록 조치하였다.

아울러 코로나19 상황이 지속되어 어려움을 겪고 있는 연극배우·극작가 등 문화예술인들의 의견을 청취 한 후, '코로나19 피해 실내 활동 예술인 지원방안'을 제도개선 통보한 바 있다('21.3월).

긴급대응반은 국민의 고충이 있는 곳, 재난·사고 발생으로 다수 부처가 연관되어 사각지대가 있는 어떠한 지역과 계층을 막론하고 선제적으로 긴급 대응하여 필요 시 제도개선까지 방안을 마련할 예정이다.

13) 국민고충긴급대응반 김문영 사무관

# 제4장 국민의 권익구제 강화를 위한 노력

## 1. 개요[14)]

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 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 국민에게 돌려주는 일이다.

이를 위해 국민권익위는 첫째, 민원내용상 여러 기관이 연관되고 이해관계가 복잡하여 해결이 어렵고, 해결되더라도 장기간이 소요되는 집단민원을 체계적·전문적으로 운영하기 위한 「집단민원조정법」을 제정하기 위해 노력하고 있다.

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.

마지막으로, 각 기관과 국민권익위 조사관의 고충민원 처리 품질을 높이기 위해 다양한

14) 민원조사기획과 박진용 주무관

전문교육을 실시하고 있으며, 비이성적 특이·반복민원으로 인한 행정 비용 절감을 통해 권익구제를 강화하기 위해 고충민원 특별조사팀을 운영하고 있다.

## 2. 대안적 분쟁해결 활성화를 위한 집단민원 조정[15)]

### 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 하나의 행정기관과 하나의 마을·집단 간의 이해관계가 충돌하는 단순한 형태의 집단민원이 많았다면, 최근에는 중앙부처, 지자체, 공공기관 등 다수 기관이 연관되어 있거나, 주민과 행정기관 간의 갈등 뿐 만 아니라 주민 간, 행정기관 간에도 이해관계가 복잡하게 얽혀있는, 복합분쟁 형태의 집단민원이 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. 2021년에는 코로나19 확산으로 인한 현장 활동 위축에도 불구하고, 조정을 통해 40건, 7만 2천여 명의 집단민원을 해결하는 성과를 거두었다. 이는 2008년 28건에 비해 약 42% 증가한 수치로 공공갈등의 해결 수단으로써 조정제도의 유용성을 다시 한 번 확인할 수 있다.

15) 민원조사기획과 이현지 사무관

〈 표 4-14 〉 고충민원 조정해결 추진 현황

| 구 분 | '08년 | '09년 | '10년 | '11년 | '12년 | '13년 | '14년 | '15년 | '16년 | '17년 | '18년 | '19년 | '20년 | '21년 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 집단민원 접수 | 334 | 259 | 280 | 285 | 361 | 362 | 241 | 255 | 242 | 216 | 227 | 264 | 299 | 310 |
| 조정해결 건수 | 28 | 26 | 19 | 24 | 42 | 43 | 54 | 65 | 72 | 76 | 65 | 47 | 53 | 40 |
| 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 | 12.9 |

또한, 2021년에는 5인 이상 다수인이 관련된 집단민원에 대한 조정해결(40건) 및 합의해결(52건) 비율이 29.6%인데, 이는 일반적인 고충민원의 인용률(2021년 21.1%)과 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 수단으로서 안정적으로 자리매김하고 있다고 볼 수 있다.

2021년에 처리한 집단민원에 대한 현장조정 해결 건수를 지역별로 나누어보면 경기(11건), 강원(4건), 충남(4건), 경남(3건), 경북, 대전, 서울, 세종, 인천, 전남, 충북, 전국 각 2건씩, 부산 1건 처리되었다.

한편, 분야별 비율을 살펴보면 교통·도로 등 안전 분야 47.5%, 도시 계획·주택 인허가·보상 등 개발 분야 35%, 소음·농림·축산 등 환경 분야 10%, 그 외 행정· 보건복지·국방 등 사회 분야가 5%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

2021년의 대표적 현장조정 해결사례로는 '대한약사회 공적마스크 보급에 대한 정부 지원 약속 이행' 관련 집단민원으로 코로나19사태 당시 정부의 공적마스크 긴급수급 정책에 참여한 전국 약사들에게 당시 정부가 약속하였던 지원방안을 이행하여달라는 집단민원을 해소한 사례다.

코로나19사태 당시 전국 2만여 곳의 약국은 본연의 업무와 별도로 정부의 마스크 긴급수급 정책에 참여하여 코로나19확산 사태 방지에 기여하였다. 이러한 약사들의 기여 노력을 인정하여, 청와대, 정부, 여당 등에서 수차례 세제지원 등 다양한 지원 방안을 약속하였으나, 2020년이 끝나도록 약속은 이행되지 않았다. 이에 2021년 2월, 대한약사회 총 2만 1천여 명은 당초 정부가 약속하였던 지원 방안을 이행해 달라며 국민권익위원회에 민원을 제기하였다.

국민권익위원회는 2021년 3월, 고충처리 부위원장 주재로 기획재정부, 보건복지부, 질병관리청, 식약처 등 여러 기관이 참여하는 조정 착수회의를 개최하였다. 이후 지원 방안과 관련이 있는 기관들, 국무조정실, 보건복지부, 질병관리청과 대한약사회가 포함된 관계기관 협의체를 구성하고, 다섯 차례 협의회를 개최하여 이견을 좁히고, 합의할 수 있는 조정방안을 만들어 나갔다.

그 결과, 같은 해 6월 9일, 국민권익위원장 주재로 현장 조정회의를 개최하여, 최종 해결방안을 이끌어내었다. 국민권익위의 조정안에 따르면, 보건복지부 장관은 ▲ 비접촉 체온측정기 약국 보급을 위한 국비 82억 원을 지원하고, ▲ 공공 심야약국 운영 시범사업('22년~'23년) 추진방안을 모색하고, ▲ 지역약국 자살예방공모사업을 추진하며, ▲ 대한약사회 등의 홍보 활동을 적극 지원하기로 했다. 또한, 질병관리청은 전국 예방접종센터에 약사 인력 배치를 추진하기로 했다.

당초 약속한 세제지원을 위한 조세특례법 개정은 불가능했지만, 국민권익위의 적극적인 중재 노력을 통하여 약속 불이행에 대한 대한약사회의 불신을 걷어내고, 법제도권 내에서 해결점을 찾아내어 정부의 신뢰성을 제고할 수 있었다.

'대한약사회 공적마스크 보급에 대한 정부지원 약속 이행 요구' 집단민원 착수회의('21.3.31.)

'대한약사회 공적마스크 보급에 대한 정부지원 약속 이행 요구' 집단민원 조정회의('21.6.9.)

두 번째 대표적인 조정은 '대한항공 송현동 부지 매각'을 요구하는 집단민원으로 대한항공의 송현동 유휴 부지 매각과 관련한 서울시와의 갈등을 한국토지주택공사와 3자 매각 방식을 활용하여 조정을 통해 해결한 사례이다.

대한항공은 2020년 코로나19확산이 장기화되면서 하늘길이 막히자 자금 유동성 위기를 겪게 되었다. 대한항공은 위기를 극복하기 위해, 서울특별시 종로구 송현동 유휴 부지(11,000평)의 연내 매각을 추진하였으나, 매각 절차 진행 중 서울특별시장이 송현동 부지에 문화공원을 조성하겠다는 계획을 발표하면서, 민간매각이 아닌 손실보상을 받게 될 상황에 놓이게 되었다. 이로 인해 자금 확보에 큰 차질이 발생하게 된 대한항공은 2020년 6월, 국민권익위원회에 고충을 해결해 달라며 민원을 제기했다.

국민권익위는 서울특별시, 한국토지주택공사, 국토교통부, 대한항공 채권단 등 관계기관과의 출석회의 6회, 방문조사 12회를 실시하며 열띤 협의를 한 결과, 서울특별시와 한국토지주택공사 간 '제3자 매각방식'을 통해 민원을 해결해보기로 했다. 매각 방식이 정해진 뒤에도 교환대상 시유지 선정, 감정평가 가격산출 방식, 대금지급시기 등 수많은 쟁점사항에서 각 기관은 첨예한 의견 대립을 보였다. 국민권익위는 이견을 조율하고 합의점을 심도 있게 모색하였고, 마침내 2021년 3월 31일, 대한항공, 서울특별시장, 한국주택공사가 조정서에 서명하여 민원이 해소되게 되었다.

국민권익위의 조정안에 따르면, ▲제3자 매각방식으로 매매계약은 대한항공과 한국토지주택공사가 체결하고, 시유지 교환계약은 서울시와 한국토지주택공사가

체결하되, 동시에 각각 작성한다. ▲한국토지주택공사는 매매대금의 85%를 계약일로부터 2개월 내에 대한항공에게 지급하고, 잔금은 시유지 교환이 완료되는 시점에 지급한다. ▲가격은 대한항공과 서울특별시가 각각 2개의 감정평가법인을 추첨하여 총 4개의 법인이 평가한 금액의 산술평균액으로 결정한다.

대한항공 송현동 부지 매각 집단민원 조정 사례는, 송현동 부지의 역사·문화적 가치를 살린 공적 공간 조성과 유동성 위기에 처한 국가기간 산업인 항공기업의 자구노력을 지원하는 두 가지 가치를 모두 지켜낸 조화로운 해결사례라는 점에서 그 의미가 크다.

'대한항공 송현동부지 매각 요구' 집단민원 부위원장 현장 방문('20.9.18.)

'대한항공 송현동부지 매각 요구' 집단민원 조정 결과 브리핑('21.4.27.)

세 번째 대표적인 조정은 '영동 노근리 쌍굴다리 대체 입체교차로 설치 요구' 민원으로 오래되어 낙후된 다리가 문화재로 지정되어 있어 통행이 불편함에도 불구하고 확장을 하지 못하고 있었는데, 문화재인 다리를 보존하면서도 마을 주민들을 위한 대체 입체교차로를 설치하도록 조정하여 민원을 해결한 사례이다.

노근리 '쌍굴다리'는 위로는 경부선 철도, 아래로는 1차선 도로와 하천이 지나가는 오래된 다리로, 마을 주민들은 쌍굴다리 아래 도로의 폭이 너무 좁아 교통사고의 위험이 크므로 2차선으로 확장해 줄 것을 요구하였다. 그러나 쌍굴다리가 근대 문화재로 등록되어 있어 문화재청의 반대로 도로의 확장 공사가 중단되었고, 영동군과 국가철도공단은 우회도로 설치방안을 협의하지 못하여, 2021. 2월, 마을 주민들은 국민권익위에 집단민원을 제기하였다.

국민권익위는 같은 해 4월 29일, 고충처리 부위원장 주재로 신청인 대표, 영동군수, 국가철도공단, 문화재청장이 참석하는 조정 착수회의를 개최하였다. 착수회의 결과에 따라, 이 민원은 여타 도로 확장, 개설 요구 민원과 달리 확장을 하려는 다리가 '문화재로 지정되어 있어 확장이 불가능하다'는 특이점을 갖고 있었고, 결국 다리를 확장하지 못한다면 대체 입체교차로를 개설해야하는데, 해당 비용은 누가 어떻게 분담할지가 가장 큰 쟁점이 되었다. 8차례에 걸쳐 민원 현장 방문, 조정안 마련을 위한 관계기관 협의를 통해, 국민권익위는 마침내 같은 해 7월 28일, 현장조정회의를 개최하여 '쌍굴다리 아래 도로를 대신할 대체 입체교차로를 신설한다'는 합의를 이끌어 내었다.

국민권익위의 조정안에 따라, ▲영동군과 국가철도공단은 노근리 쌍굴다리를 대신할 대체 철도입체교차로를 신설하고, 비용 분담비율은 올해까지 협의해 결정하기로 했다. ▲문화재청은 문화재의 보호와 안전 확보를 위해 매년 쌍굴다리 보존 및 보수·보강 보조금 예산을 지원하고, ▲영동군과 충청북도는 문화재 보존을 위한 보조금의 비율 조정을 할 수 있도록 하며, ▲쌍굴다리 보수·보강 추진 시 국가철도공단 및 유족 대표와 협의하도록 하였다.

이번 조정은 6.25전쟁 당시 미군 폭격으로 피난민 약 250명이 희생되었던 역사적 의미가 있는 문화재, 노근리 쌍굴다리를 보존하고 철도 안전 및 주민들의 통행불편 해소를 동시에 만족시키는 대책을 마련하여 집단민원을 해결하였다는 점에서 큰 의미가 있다.

영동 노근리 쌍굴다리 총탄자국 역사유적

'영동 노근리 쌍굴다리 대체 입체교차로 설치' 집단민원 현장 조정회의('21.7.28.)

〈 표 4-15 〉 2021년 집단민원 조정해결 목록

| 연번 | 조정일 | 민원 제목 | 분야 |
|---|---|---|---|
| 1 | 2021-02-02 | 신리천 교량 안전시설 설치 요구 | 교통 |
| 2 | 2021-02-03 | 오염토양 반입정화시설 폐쇄 보상 관련 조치 요구 | 환경 |
| 3 | 2021-03-04 | 교차로 개선 요구 | 도로 |
| 4 | 2021-03-09 | 세종시 대규모 발파공사 반대 | 환경 |
| 5 | 2021-03-16 | 도로 설치 기부채납 처리 요구 | 수자원 |
| 6 | 2021-03-26 | 세종안성고속도로 제1공구 방음둑 변경설치 요구 | 도로 |
| 7 | 2021-03-30 | 용산역-용산전자상가간 공중보행교 설치 | 기타 |
| 8 | 2021-03-31 | 대한항공 송현동 부지 매각 | 도시 |
| 9 | 2021-04-08 | 교량 확장 등 요구 | 도로 |
| 10 | 2021-04-15 | 천호대로확장에따른대사골마을교통안전대책마련 | 도로 |
| 11 | 2021-04-22 | 교량 설치 등 요구 | 도로 |
| 12 | 2021-04-23 | 공동주택 사용검사 요청 | 주택 |
| 13 | 2021-05-31 | 통영시 도서지역 3개 여객터미널 운영 정상화 | 해양수산 |
| 14 | 2021-06-01 | 거제 지심도 거주 주민 이주갈등 해결 | 농림·축산 |
| 15 | 2021-06-09 | 김포시 장기 자동집하시설 악취에 따른 피해대책 요구 | 환경 |
| 16 | 2021-06-09 | 화성 봉담 덕리-덕우리 마을 간 교통위험 개선대책 마련 | 도로 |
| 17 | 2021-06-09 | 공적마스크 보급에 대한 정부 지원 약속 이행 요구 | 보건복지 |
| 18 | 2021-06-10 | 아파트 토지소유권(대지권) 이전등기 요구 | 도시 |
| 19 | 2021-06-18 | 부산 대심도 수직구 공사 피해대책 등 요구 | 도로 |
| 20 | 2021-06-22 | LH강남서초 공공건설임대주택 조기분양전환 계약조건 이의 | 주택 |
| 21 | 2021-06-24 | 순천 금평마을 하수처리 대책 요구 | 도시 |

| 연번 | 조정일 | 민원 제목 | 분야 |
|---|---|---|---|
| 22 | 2021-07-15 | 마을 진출입로 개설 요구 | 교통 |
| 23 | 2021-07-28 | 영동노근리쌍굴다리대체입체교차로설치 | 도로 |
| 24 | 2021-08-05 | 부체도로 선형 개선 요구 | 도로 |
| 25 | 2021-08-06 | 김포시 장기동 도로소음 방지  대책 요구 | 해양수산 |
| 26 | 2021-08-17 | 아파트 쪽문 개방 요청 | 주택 |
| 27 | 2021-09-09 | 진출입로 선형 변경 요구 | 도로 |
| 28 | 2021-09-29 | 도로높이 조정 등 도로건설 개선 대책 | 도로 |
| 29 | 2021-09-29 | 교차로 조성방법 변경 등  교통안전 대책 | 도로 |
| 30 | 2021-10-06 | 남양주 공동주택 앞 교통소음 방지대책 마련 | 도시 |
| 31 | 2021-10-07 | 신안산선 환기구 이전 요구 | 교통 |
| 32 | 2021-10-14 | 원주 중앙근린공원 조성 관련 주차문제 해결 요구 | 도시 |
| 33 | 2021-11-02 | 구리-포천고속도로 교통소음  피해대책 마련 요구 | 도시 |
| 34 | 2021-11-05 | 아파트 쪽문 개방 | 주택 |
| 35 | 2021-11-09 | 미사용 군시설 동막소초 철거 | 국방 |
| 36 | 2021-11-12 | 강원도 동해시 북평선 철도 건널목 설치 요구 | 교통 |
| 37 | 2021-11-15 | 방음터널설치반대및대안마련 | 도로 |
| 38 | 2021-11-17 | 성토구간 교량화 요구 | 도로 |
| 39 | 2021-12-09 | 부산 신항 소멸어업인 생계대책 마련 요구 | 해양수산 |
| 40 | 2021-12-21 | 진출입로 개선 등 요구 | 도로 |

## 3. 민원서비스 품질 향상을 위한 행정기관 고충민원 처리실태 평가[16)]

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 4-16 〉 고충민원 처리실태 평가 지표

| 평가항목 | 평가지표 | 배 점 | | | 비고 |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 교육청 | 광역 | 기초 | |
| 합 계 | | 12 | 12 | 20 | |
| 고충민원 처리 | 4-1. 고충민원 처리(적극행정) 노력도 | 8 | 6 | 9 | 정량/정성 |
| | 4-2. 고충민원처리 관리·점검 | 4 | 2 | 4(군7) | 정량/정성 |
| | 4-3. 시민고충처리위원회(지방옴부즈만) 활성화 | - | 4 | 7(군4) | 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

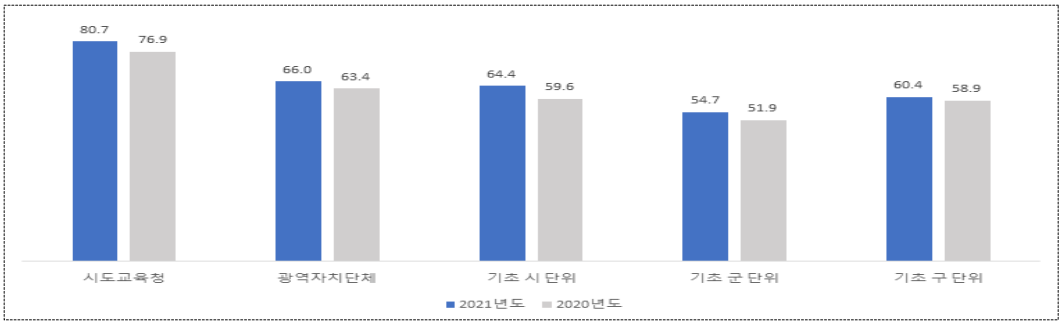
4-2. 고충민원처리 관리·점검
- 고충민원 전담조직 운영 : 지방옴부즈만 등 전담조직 설치 및 운영 활성화 실적 평가
- 고충민원 처리실태 주기적 점검 : 기관장·부기관장에게 보고한 실적 평가

4-3. 시민고충처리위원회(지방옴부즈만) 활성화(교육청 제외)
- 시민고충처리위원회(지방옴부즈만) 설치·운영 여부 및 활성화 정도를 평가

16) 민원조사기획과 정세희 주무관

2021년 평가결과, 전체 평가대상기관의 평균점수가 65.2점으로 전년(62.2점) 대비 3.5점 향상되었으며, 기관유형별 점수는 시도교육청(80.7점) 〉 광역지자체(66.0점) 〉 시(64.4점) 〉 구(60.4점) 〉 군(54.7점)의 순으로 나타났다.

〈 표 4-17 〉 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 지속적 점검 및 평가를 통한 이행률 개선**, ③ 시민고충처리위원회(지방옴부즈만) 제도 설치협조 요청, 컨설팅 등을 통한 지방자치단체의 인식개선으로 지방옴부즈만 설치기관 확대*** ④ 국민권익위 시정권고·의견표명 이행에 대해 적극적인 자체감사 면책 규정 정비를 통해 적극행정 이행문화 정착*** 등의 주요 성과가 나타난 것으로 분석되었다.

* 국민신문고 고충민원 처리율이 전년 대비 향상 : 15.0.% → 30.3%

** 시정권고·의견표명 수용률 전년 대비 향상 : 88.8% → 90.4%

*** '18년 37개 → '19년 42개 → '20년 49개 → '21년 58개

**** 평가대상기관(260개) 중 219개 기관이 자체감사 면책 규정 정비(84.2%)

평가 결과에 대해서는 언론 공표와 포상을 통해 각급 기관의 자발적인 노력을 유도하고 있으며, 2021년 우수기관(부산광역시교육청, 서울 성동구, 경기도, 충북 음성군 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 활성화[17)]

국민권익위는 각 지방자치단체 및 그 소속기관의 고충민원을 자체적으로 신속· 공정하게 해결하도록 전문성과 독립성을 갖춘 시민고충처리위원회(지방옴부즈만) 설치를 권장하고 있다.

1997년 부천시에서 최초 설치한 시민고충처리위원회는 2005년 「국민고충처리위원회의 설치 및 운영에 관한 법률」에 법적 근거가 마련되었고, 2021년 10월 현재 62개의 지방자치단체(광역 8개, 기초 54개)에서 시민고충처리위원회를 설치·운영하고 있다.

**〈 표 4-18 〉 시민고충처리위원회 설치·운영 현황**

| |
|---|
| * (광역자치단체 8개) 서울특별시, 대구광역시, 울산광역시, 경기도, 강원도, 충청남도, 전라북도, 전라남도 |
| * (기초자치단체 54개) 서울 종로구, 서울 성동구, 서울 동대문구, 서울 강북구, 서울 도봉구, 서울 은평구, 서울 서대문구, 서울 마포구, 서울 양천구, 서울 구로구, 서울 금천구, 서울 동작구, 서울 관악구, 서울 강동구, 대구 동구, 대구 북구, 인천 미추홀구, 광주 북구, 광주 광산구, 대전 대덕구, 울산 남구, 울산 북구, 울주군, 수원시, 성남시, 안양시, 부천시, 광명시, 평택시, 안산시, 남양주시, 시흥시, 군포시, 하남시, 용인시, 파주시, 이천시, 안성시, 화성시, 여주시, 원주시, 강릉시, 제천시, 영동군, 공주시, 아산시, 부여군, 익산시, 여수시, 순천시, 담양군, 화순군, 상주시, 양산시 |

※ 설치 현황 : ('15년) 20개 → ('16년) 26개 → ('17년) 30개 → ('18년) 37개→ ('19년) 42개 → ('20년) 49개 → ('21년) 62개

2020년 국민권익위는 시민고충처리위원회와 각종 정책 협의, 의견교환 등을 추진할 수 있는 제도적 연결고리 마련하기 위해 「권익위원회 전국협의회」 운영 규정을 마련하였으며, 2021년 권익위원회 전국협의회를 두 차례 개최하여 시민고충처리위원회 활성화를 위한 정보공유 및 협력, 시민고충처리위원회 정책·제도 등에 대한 의견수렴과 상호협력을 추진하였다.

17) 민원조사기획과 손용철 사무관

〈 권익위원회 전국협의회 개요 및 활동 내용〉

- ► (협의회) '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
- ► ('21년 활동내용) 정기회 2회 개최, 전략회의, 세미나 등 협력사업, 고충민원 처리사례 등 정보 공유, 정책·제도에 대한 의견 수렴 등

또한 시민고충처리위원회 관련 정보를 공유하기 위해 국민권익위 홈페이지에 정보통합창구를 마련하여 관련 조례, 고충민원 처리 사례, 운영상황 등을 게시하는 한편, 지자체별 특성을 고려하지 않은 시민고충처리위원회 위원의 임명 및 자격 요건 등의 문제점을 개선하기 위해 정부안으로 「부패방지권익위법」 개정을 추진한 바 있다.

〈 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 → ('20.1.) 국회 제출 → ('21.11.) 국회 심의

## 5. 각급 기관 및 조사관 역량 강화를 위한 교육[18)]

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.

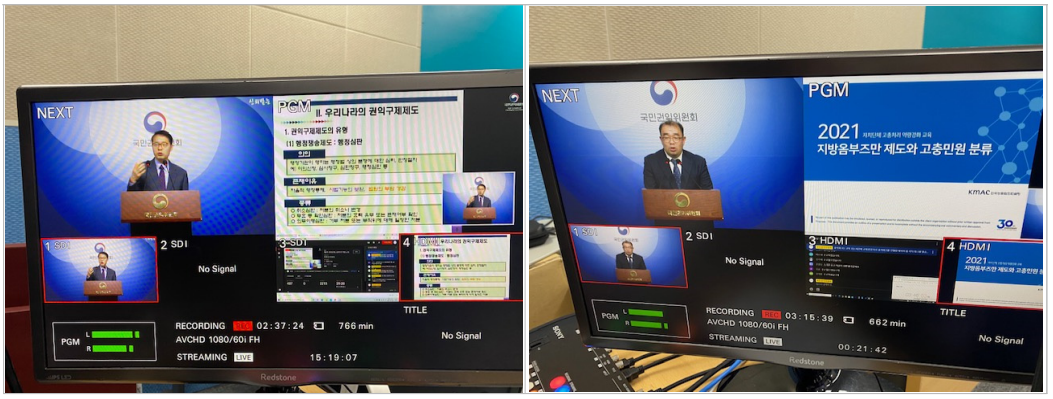
또한 매년 고충민원 처리 및 비이성적 특이·반복민원에 대한 대응 방법에 대한 집합

18) 민원조사기획과 박숙경 조사관

교육 및 워크숍을 실시하는 한편, 국민권익위 조사관의 업무처리 역량 강화를 위해 법령, 조정, 현장 교육 등 직무과정을 운영하고 있으며, 신규·전입 조사관을 위한 고충민원 기본교육, 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 2021년에 대한상사중재원 조정전문가 과정, 한국행정연구원의 갈등관리 역량과정 등 총 13명 위탁교육을 실시하여 한 단계 높은 조정 전문 역량 및 갈등관리 능력을 배양하였다.

〈사진〉 고충처리 조사관 역량 강화 직무교육(온라인 송출)




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 운영[19]

### 가. 특별민원에 대한 적극적인 처리 및 대응

국민권익위는 2011년 7월부터 특별민원(반복·특이민원 등)을 체계적으로 대응하기 위해 '고충민원 특별조사팀'을 설치하여 운영하고 있다. 각 민원 조사부서에서 악성, 고질,

19) 고충민원특별조사팀 유택종 조사관

반복민원 등 특별민원을 인수받아 집중적인 노력을 기울인 결과, 325명의 장기 미해결 집단민원·특이·반복민원 중 300명의 민원을 합의·조정 및 이해·설득으로 해소하였다.

〈 표 4-19 〉 특이·반복민원 처리 현황

| 대상 | 처리 완료 | | | 처리 중 |
|---|---|---|---|---|
| | 소계 | 합의·조정 | 이해·설득 | |
| 325명 | 300명 | 67명 | 233명 | 25명 |

고충민원특별조사팀에 인계된 특별민원인은 수십 년간 최대 수십만 차례 반복 민원제기, 위원회 방문 시위·난동, 폭행·협박·위협, 조사관 고소·고발 등 다양한 행태로 자기의 의사를 표출하였다. 고충민원특별조사팀은 특별민원을 처리함에 있어 특별민원인 요구사항을 하나하나 재검토하여 납득할 수 있도록 반복하여 설명하거나, 특별민원인과 피신청인이 서로 마음을 터놓고 충분한 경청과 공감할 수 있는 여건을 조성하여 서로의 오해를 해소하고 행정의 신뢰를 회복하는데 중점을 두었다.

〈 표 4-20 〉 특별민원 유형별 현황

| 계 | 반복 | 폭행 · 협박 | 시위 · 난동 | 고소 · 고발 | 기타 |
|---|---|---|---|---|---|
| 325명 | 152명 | 73명 | 36명 | 34명 | 30명 |

특별민원에 대한 전담처리가 활성화되면서, 각 민원 조사부서 조사관의 업무 스트레스 및 행정의 비효율이 개선되고 민원서비스의 질이 향상되었다. 또한 집착과 망상, 분노조절 장애 등에 시달리는 일부 특별민원인에 대해서는 생활 안정과 삶의 질을 향상시키는 성과가 있었다.

## 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 행정력이 투입됨에 따라 선량한 다수의 국민에 대한 행정서비스 품질이 악화되는 문제가 유발된다. 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 문제점이어서 범정부적 대응이 필요한 과제이다.

따라서 국민권익위는 특별민원 처리 경험과 사례 등을 모든 행정기관 등과 공유하기 위해 2020년에는 '특별민원 대응 매뉴얼'을 개정·발간하였고, 2021년에는 특별민원 사례집을 발간하여 국회와 행정기관 등에 배포하였다.

또한 2019년에는 특별민원 워크숍 5회과 77회 교육으로 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 전화와 방문 컨설팅을 실시하여 대민 업무담당자들의 특별민원 관리 역량강화를 위해 노력하였다.

### 다. 빈발민원 분석 기획조사 및 집단 민원 해결

개인적인 특별민원 이외에도 반복적으로 제기되는 반복민원의 분석과 기획조사를 통해 관련 정책·제도를 개선·정비하여 민원을 근원적으로 해결하기 위해 노력하였고, 장기간 해결되지 않은 집단 민원을 특별민원의 범위에 포함하여 적극적으로 해결방안을 모색하였다.

잘못된 교통정보를 제공하거나 필수 정보가 전달되지 못해 사고가 발생하는 등 교통이 불안전하고, 이로 인한 민원이 증가함에도 도로에 설치된 교통안전 표지판 및 노면표시에 대한 종합적이고 체계적인 관리 대책이 미흡하여, 국민권익위가 주관하고 경찰청, 도로교통공단, 전국 17개 시·도, 5개 국토관리청과 협업으로 전국 교통안전시설 개선 기획조사를 하여 개선대책을 마련하였다.

**【 학교주변 안전한 통학로 확보 기획조사】**

- (개선대상 교통안전시설 선정) 각 지방자치단체 및 5개 국토관리청과 도로교통공단 등 전문기관과의 협업으로 개선 시급성, 사고횟수 등을 종합적으로 고려하여 전국 1,317개 개선 지점 선정
- (교통안전시설 개선방안 수립) 지자체·공단 등 교통전문가의 현장 확인 등을 통해 선정된 지점 1,317개 지점에서 총 1,456개소에 대해 개선방안 수립
- (전문기관 검토) 도로교통공단과 경찰청 등 전문기관의 검토결과 반영, 개선방안 수정·보완

○ 전국 1,317개 지점, 1,456건 개선방안 도출

- (국도) 전국 5개 지방국토관리청, 62개 지점, 개선방안 86건

| 구분 | 계 | 서울국토청 | 원주국토청 | 대전국토청 | 익산국토청 | 부산국토청 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 분석대상(개소) | 62 | 10 | 11 | 12 | 11 | 18 |
| 개선방안(건수) | 86 | 16 | 14 | 13 | 18 | 25 |

- (지방도) 전국 17개 시·도, 1,255개 지점, 개선방안 1,370건

| 구분 | 계 | 서울 | 부산 | 대구 | 인천 | 광주 | 대전 | 울산 | 세종 | 경기 | 강원 | 충북 | 충남 | 전북 | 전남 | 경북 | 경남 | 제주 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 분석대상 | 1,255 | 31 | 7 | 20 | 22 | 89 | 50 | 32 | 52 | 97 | 135 | 97 | 81 | 10 | 76 | 364 | 43 | 49 |
| 개선방안 | 1,370 | 36 | 7 | 23 | 24 | 91 | 52 | 34 | 55 | 103 | 160 | 111 | 87 | 10 | 106 | 372 | 51 | 48 |

다수인이 제기한 집단민원과 다부처가 관련된 공공갈등민원에 대해서는 국민권익위가 주관 민-관 협의, 관-관 협의를 통해 민원인들의 목소리와 관계기관의 의견을 조율하여 민원인들과 관계기관의 참여하는 현장조정으로 집단민원 및 공공갈등민원의 해결방안을 강구하였다.

**거제, 지심도 이주갈등 집단민원**

(1) 민원요지

관광명품섬 개발을 이유로 주민들을 강제 이주시키는 것은 부당하니 주민들이 섬에서 계속 거주할 수 있도록 토지 매각 등 요구

(2) 해결내용(위원장 조정, '21. 6. 1.)

■ 피신청인
① 섬 거주 요구 주민에게 국방부자료 기준으로 토지 점·사용허가
② 민박운영을 하고자 하는 주민에게 공부상 면적에 한해 민박 허가
③ 민박영업을 포기한 주민에게 국방과학연구소 상업시설 운영권 부여
④ 이주를 원하는 주민은 토지보상법을 준용하여 보상

■ 관계기관1 : 이 민원 해결을 위한 예산확보 등 적극 협력

■ 관계기관2 : 국방과학연구소 용도변경(공원시설)에 적극 협조

### LH강남·서초 10년 공공건설임대주택 집단민원

(1) 민원요지

강남·서초 10년 공공건설임대주택의 조기분양전환(임대의무기간 5년 경과) 관련 10년 만기분양전환 단지와 동일한 계약조건 요구

(2) 해결내용(부위원장 조정, '21. 6. 22.)

- 피신청인
  ① LH강남5·7·8단지 및 LH서초4단지에 만기분양전환 지원대책2.0 적용
  ② 국가유공자에게 저소득층 지원대책 적용
  ③ 향후 모든 조기분양전환 단지에도 만기분양전환 지원대책2.0 적용
- 관계기관: 유공자들의 생활 및 주거안정을 위해 관련규정에 따라 대부금 등 지원

### 인천 항운·연안아파트 이주부지 교환 집단민원

(1) 민원요지

인천항 배후단지에 건설된 항운·연안아파트의 환경 피해해소를 위한 아파트 이전을 위해 해수부 소유 이주예정지와 인천시 소유 북항토지 교환 후 인천시 소유가 된 이주예정지를 항운·연안아파트와 교환 요구

(2) 해결내용(위원장 조정, '21. 11. 14.)

① 북항토지와 이주부지를 국민권익위원회 조정일(2021. 12. 14.)을 기준으로 감정평가하여 2023. 3. 31.까지 교환, ② 북항토지와 이주부지 교환 시 차액이 발생할 경우 주민이 차액 전부를 부담, ③ 「개발이익 환수에 관한 법률」제3조 및 제5조에 해당될 경우 부과되는 개발부담금을 성실히 납부 등

# 제5장 분야별 고충민원의 처리

## 1. 행정·문화·교육 분야[20]

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 4-21 〉 부문별 민원처리 건수

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 행정안전 | 인사행정 | 문화관광 | 교 육 | 외무통일<br>민사법무 | 기타 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 6,324 | 1,173 | 450 | 154 | 391 | 101 | 4,055 |
| 2020년 | 5,871 | 1,240 | 420 | 187 | 373 | 161 | 3,490 |
| 증감 | 453 | △67 | 30 | △33 | 18 | △60 | 565 |

2021년도의 민원처리는 6,324건으로 전년도(5,871건)와 비교하여 증가(453건)하였는데, 기타민원이 많이 증가(16%)하였다. 기타민원을 제외한 고충민원은 약간 감소(2020년 2,381건 → 2021년 2,269건)한 것으로 나타났고, 특히 가장 큰 비중을 차지하는 행정안전 분야가 5% 감소하였다.

유형별 처리현황을 살펴보면 민원 제기 방법이나 절차 등 간단한 설명이나 안내를 실시하는 심의안내의 비율이 큰 비중을 차지하고 있으며, 행정기관의 위법·부당한 처분 등에 대한 시정을 권고하거나 의견을 표명하는 비율 등은 다소 감소한 것으로 나타나고 있다.

20) 행정문화교육민원과 박길홍 조사관

〈 표 4-22 〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 시정 권고 | 의견 표명 | 조정·합의 | 기각 | 각하 | 심의 안내 | 이송·이첩 | 취하 종결 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 6,324 | 16 | 9 | 80 | - | 170 | 743 | 439 | 4,778 |
| 2020년 | 5,871 | 23 | 19 | 100 | - | 201 | 755 | 314 | 4,459 |
| 증 감 | 453 | △7 | △10 | △20 | - | △31 | △12 | 125 | 319 |

〈 표 4-23 〉 시정권고 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 중앙행정기관 | 지방자치단체 | 정부투자기관 | 기타 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 16 | 7 | 7 | 2 | - |
| 2020년 | 23 | 8 | 14 | 1 | - |
| 증 감 | △7 | △1 | △7 | 1 | - |

〈 표 4-24 〉 조정·합의해결 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 행정안전 | 인사행정 | 문화관광 | 교 육 | 외무통일법무 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 80 | 46 | 10 | 5 | 12 | 7 |
| 2020년 | 100 | 63 | 13 | 7 | 12 | 5 |
| 증 감 | △20 | △10 | △3 | △2 | - | 2 |

## 가. 행정안전 부문

행정안전 부문에서는 행정자치 일반 632건, 지적 259건, 지방재정 136건, 주민등록·호적 72건, 민방위·재난소방 74건 등 총 1,173건을 처리하였으며, 전년 대비 5%(67건) 감소하였다.

유형별 처리현황을 살펴보면 시정권고 8건, 의견표명 3건, 조정·합의 46건, 심의안내 450건, 이송·이첩 등 666건이다.

〈 표 4-25 〉 행정안전 부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 행정자치 일 반 | 지 적 | 지방재정 | 주민등록·호 적 | 민방위·재난소방 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 1,173 | 632 | 259 | 136 | 72 | 74 |
| 2020년 | 1,240 | 679 | 219 | 193 | 60 | 89 |
| 증 감 | △67 | △47 | 40 | △57 | 12 | △15 |

〈 표 4-26 〉 행정안전 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 시정권고 | 의견표명 | 조정·합의 | 심의안내 | 이송·이첩 등 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 1,173 | 8 | 3 | 46 | 450 | 666 |
| 2020년 | 1,240 | 12 | 12 | 63 | 481 | 672 |
| 증 감 | △67 | △4 | △9 | △17 | △31 | △6 |

## 〈시정권고 주요사례〉

### 공유재산 사용료 부과 부당

(1) 민원요지

신청인은 자치단체(피신청인)의 점용허가를 받아 보행교를 건설, 운영하고 있는데, 이 보행교를 기부채납하려 했으나 불가하다고 하고, 이 보행교가 일반 공공의 통행로로 이용되고 있음에도 매년 사용료를 부과하는 것은 부당하다고 사용료 부과 취소를 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

이 보행교 설치 당시 이 보행교가 공공도로의 기능을 수행할 것이라고 당시 자치단체도 판단한 것으로 보이고 현재도 일반 시민의 통행로로 이용되고 있는 것으로 보이며, 공유수면법에서 국가나 지방자치단체가 공익목적의 비영리사업을 위하여 공유수면을 직접 점용·사용하는 경우 사용료를 감면하도록 규정하고 있고, 신청인이 이 보행교 존치를 원했다고 볼 만한 특별한 사항이 발견되지 않는 점 등을 고려할 때, 이 보행교에 대해 사용료를 부과하는 것은 부당하다고 판단되어 시정권고

## 나. 인사행정 부문

인사행정 부문은 인사 106건, 보수·여비 50건, 상벌·소청 49건, 행정관리 79건 등 총 450건을 처리하였으며, 전년대비 7%(30건) 증가하였다.

유형별 처리현황을 살펴보면, 시정권고 4건, 의견표명 3건, 조정·합의 10건, 심의안내 100건, 이송·이첩 등 333건이고, 전년대비 심의안내, 이송·이첩 등이 증가하였다.

〈 표 4-27 〉 인사행정 부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 인사 | 보수·여비 | 상벌·소청 | 시험 | 연금 | 행정관리 | 인사행정 일반 등 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2020년 | 450 | 106 | 50 | 49 | 30 | 12 | 79 | 124 |
| 2020년 | 420 | 91 | 39 | 53 | 17 | 18 | 82 | 120 |
| 증 감 | 30 | 15 | 11 | △4 | 13 | △6 | △3 | 4 |

〈 표 4-28 〉 인사행정 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 시정권고 | 의견표명 | 조정·합의 | 심의안내 | 이송·이첩 등 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2020년 | 450 | 4 | 3 | 10 | 100 | 333 |
| 2020년 | 420 | 7 | 2 | 13 | 86 | 312 |
| 증 감 | 30 | △3 | 1 | △3 | 14 | 21 |

### 〈시정권고 주요사례〉

**공공기관 개방형직위 채용 관련 연령 제한 이의**

(1) 민원요지

신청인은 ○○협회 개방형 직위인 □□본부장 채용에 지원하려고 하였는데 피신청인은 해당 직위 응시자격에 공고일 기준 정년(만60세) 이상인 자는 지원할 수 없게 응시 제한을 두어 만60세 이상인 신청인이 지원조차 할 수 없는 것은 부당하니 채용 공고문의 연령 제한을 삭제 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

고령자고용법 제4조의4는 모집·채용에 있어 합리적 이유 없이 연령을 이유로 근로자 또는 근로자가 되려는 자를 차별하여서는 아니 된다고 규정하고 있고, 이러한 차별금지의 예외로 같은 법 제4조의5는'이 법이나 다른 법률에 따라 근로계약, 취업규칙, 단체협약 등에서 정년을 설정하는 경우'를 인정하고 있는 점, 피신청인이 주장하고 있는 고령자고용법 상 법정 정년 만 60세는 당사자의 의사와 관계없이 법정연령에 도달하면 근로관계를 종료시키는 제도로 기간의 정함이 없는 근로자(정규직, 무기계약직 등)에 적용되고 있으며, 이 민원 직위는 계약기간(3년)이 정해져 있는 계약직에 해당되어 법정 정년 만 60세의 적용대상이 된다고 보기 어려운 점을 고려할 때, 피신청인에게 개방형직위 채용 공고 시 응시자격 중 연령 제한을 삭제할 것을 시정권고

## 다. 문화관광 부문

문화관광 부문은 문화·홍보 71건, 체육 60건, 관광 23건 등 총 154건을 처리하였으며, 전년대비 18%(33건) 감소하였다.

유형별 처리현황을 살펴보면, 의견표명 1건, 조정·합의 5건, 심의안내 58건, 이송·이첩 등 90건이고, 전년대비 의견표명, 심의안내가 증가하였다.

〈 표 4-29 〉 문화관광 부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 문화·홍보 | 체 육 | 관 광 |
|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 154 | 71 | 60 | 23 |
| 2020년 | 187 | 98 | 65 | 24 |
| 증감 | △33 | △27 | △5 | △1 |

〈 표 4-30 〉 문화관광 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 시정권고 | 의견표명 | 조정·합의 | 심의안내 | 이송·이첩 등 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 154 | - | 1 | 5 | 58 | 90 |
| 2020년 | 187 | - | - | 7 | 51 | 129 |
| 증 감 | △33 | - | 1 | △2 | 7 | △39 |

**〈합의해결 주요사례〉**

**공유저작물 창작공모전 응모제한 제한 시정**

(1) 민원요지

신청인은 ○○○○○위원회에서 '제13회 공유저작물 창작공모전'을 시행함에 있어 공고 시 응모대상을 '대한민국 국민 누구나'로 명시했음에도 △△△라는 온라인 플랫폼을 통해 작가 신청 후 승인이 완료되어야 응모가 가능하게 운영함으로써 응모가 부당하게 제한된다고 보아 △△△ 가입자와 미가입자로 응모창구를 분리해 줄 것을 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

우리 위원회에서는 해당 공모전에 국민 누구나 참여할 수 있어야 함에도 특정 온라인 플랫폼의 미가입자는 배제되고 있다는 신청인의 주장에 상당한 이유가 있다고 판단되어, 이와 같은 의견을 전달하면서 피신청인의 검토를 요청하였고,

피신청인은 △△△ 미가입자도 응모할 수 있도록 추가공고 후 설명회를 개최하였으며, 차년도에는 피신청인 단독으로 진행하는 방안을 검토하는 등 국민 누구나 참여할 수 있도록 공모전을 계획할 예정임에 따라 합의해결 처리

## 라. 교육 부문

교육 부문에서는 학교관리 83건, 학사운영 161건, 교원정책 72건, 교육정책 42건, 평생·직업교육 등 33건 등 총 391건을 처리하였으며, 이는 전년에 비해 5%(18건) 증가한 수준이다.

유형별 처리현황을 살펴보면, 시정권고 2건, 의견표명 2건, 조정·합의 12건, 심의안내 92건, 이송·이첩 등 283건이고, 전년대비 이송·이첩 등이 증가하였다.

**〈 표 4-31 〉 교육 부문 내용별 처리현황**

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 학교관리 | 학사운영 | 교원정책 | 교육정책 | 평생·직업 교육 등 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 391 | 83 | 161 | 72 | 42 | 33 |
| 2020년 | 373 | 105 | 113 | 86 | 54 | 15 |
| 증감 | 18 | △22 | 48 | △14 | △12 | 18 |

〈 표 4-32 〉 교육 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 시정권고 | 의견표명 | 조정·합의 | 심의안내 | 이송·이첩 등 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 391 | 2 | 2 | 12 | 92 | 283 |
| 2020년 | 373 | 3 | 3 | 12 | 98 | 257 |
| 증 감 | 18 | △1 | △1 | - | △6 | 26 |

**〈제도개선 권고 주요사례〉**

**기간제교원 14호봉 제한 이의**

(1) 민원요지

민원인은 군(軍) 퇴직 후 매월 군인연금을 수령함과 동시에 초등학교 기간제교원으로 근무하며 14호봉의 월급을 받고 있는데, 교육공무원이었던 사람이 아닌 신청인에게 「기간제교원 봉급 지급에 관한 예규」에 따른 14호봉의 제한된 봉급을 지급하는 것은「공무원보수규정」에 반하여 위법하니 시정을 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

「공무원보수규정」은 '교육공무원이었던 사람'이 기간제 교원으로 채용되는 경우에 한하여 교육부장관이 봉급 기준을 정하도록 위임하였는데, 「기간제교원 봉급 지급에 관한 예규」가 '군인이었던 사람'이 기간제교원으로 채용되는 경우에까지 포함하여 호봉을 제한하고 있어 위법하므로 신청인의 호봉을 정정할 것을 시정권고

다만, 「공무원보수규정」의 취지가 연금 수령과 경력 인정의 이중 혜택을 제한하기 위한 것임을 고려할 때, 이중 혜택 제한 필요성은 퇴직한 교육공무원 뿐 아니라 군인연금 또는 사립학교교직원 연금을 받는 자에게도 동일하게 적용될 필요가 있으므로, 군인연금을 받는 사람이 기간제교원으로 채용되는 경우의 봉급도 「기간제교원 봉급 지급에 관한 예규」에서 정할 수 있도록「공무원보수규정」을 개정할 것을 관계기관에 권고

## 마. 외교·통일·민사·법무 부문('기타' 포함)

외교·통일·민사·법무 부문에서는 외교 21건, 민사·법무 78건, 통일 2건, 기타 4,055건 등 총 4,156건을 처리하였으며, 전년에 비해 505건(14%) 증가하였다. 이중 고충민원에 해당하지 않는 기타의 경우 564건(16%) 증가하였다.

유형별 처리현황을 살펴보면, 시정권고 2건, 조정·합의 7건, 심의안내 43건, 이송·각하 등 4,104건이다.

〈 표 4-33 〉 외교통일 부문 등 내용별 처리현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 외교 | 민사·법무 | 통일 | 기타 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 4,156 | 21 | 78 | 2 | 4,055 |
| 2020년 | 3,651 | 32 | 126 | 2 | 3,491 |
| 증감 | 505 | △11 | △48 | - | 564 |

〈 표 4-34 〉 외교통일 부문 등 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 시정권고 | 의견표명 | 조정·합의 | 심의안내 | 이송·각하 등 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 4,156 | 2 | 0 | 7 | 43 | 4,104 |
| 2020년 | 3,651 | 1 | 2 | 5 | 39 | 3,604 |
| 증 감 | 505 | 1 | △2 | 2 | 4 | 500 |

**〈합의해결 주요사례〉**

**외국 기업인 등 입국제한 완화**

(1) 민원요지

영국이 코로나 방역강화 대상 국가로 지정되면서 영국 국민의 입국 비자 발급이 제한되고 있다. 이에 국내의 영국기업 관계자 및 국제학교의 영국인 교사 등이 입국할 수 없어, 국내 영국기업의 기업활동, 국제학교의 영국인 교사 채용 등에 어려움이 있으니, 영국인 및 그 가족이 입국 비자를 발급받을 수 있도록 요구

(2) 처리과정 및 결과

신청인이 입국이 필요한 기업인, 교육인 등의 명단을 피신청인에게 제출할 경우, 관계부처와의 협의를 통해 해당 외국인이 입국할 수 있도록 조치하기로 함에 따라 합의해결 처리

## 2. 국방·보훈 분야[21]

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.

2021년은 1,159건의 고충민원을 처리하였다. 국방 부문이 831건(71.7%)으로 가장 많은 비중을 차지하며, 이어 보훈 부문이 244건(21.1%), 군사 부문은 70건(6%), 기타 부문이 14건(1.2%)으로 뒤따르고 있다. 전년 대비 증감으로는 군사 부문이 2건(2.9%), 기타 부문이 8건(133.3%) 증가하였지만, 국방 부문은 289건(25.8%), 보훈 부문은 83건(25.4%) 감소하였다.

〈 표 4-35 〉 부문별 민원 처리 현황

(단위 : 건)

| 구분 | 계 | 국방 | 보훈 | 군사 | 기타 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 1,159 | 831 | 244 | 70 | 14 |
| 2020년 | 1,521 | 1,120 | 327 | 68 | 6 |

민원처리 유형별로는 시정권고가 15건(1.3%), 의견표명이 30건(2.6%), 조정·합의가 181건(15.6%)을 차지하고 있으며, 각하는 52건(4.5%), 심의안내 323건(27.9%), 안내회신이 558건(48.1%)으로 나타났다. 전년대비 건수를 비교해 보면, 의견표명과 기각에는 변화가 없는 반면, 나머지 유형은 다소 감소하였다. 시정권고 및 의견표명, 합의·조정의 현황은 아래와 같다.

〈 표 4-36 〉 민원 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

| 구분 | 계 | 시정권고 | 의견표명 | 조정합의 | 각하 | 기각 | 심의안내 | 안내회신 등 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 1,159 | 15 | 30 | 181 | 52 | 0 | 323 | 558 |
| 2020년 | 1,521 | 23 | 30 | 228 | 83 | 0 | 444 | 713 |

21) 국방보훈민원과 이범석 서기관

〈 표 4-37 〉 시정권고 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 국 방 | 보 훈 | 군 사 |
|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 15 | 11 | 4 | 0 |
| 2020년 | 23 | 15 | 8 | 0 |

〈 표 4-38 〉 의견표명 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 국 방 | 보 훈 | 군 사 |
|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 30 | 16 | 13 | 1 |
| 2020년 | 30 | 13 | 16 | 1 |

〈 표 4-39 〉 합의·조정해결 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 국 방 | 보 훈 | 군 사 |
|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 181 | 168 | 6 | 7 |
| 2020년 | 228 | 206 | 13 | 9 |

## 가. 국방 부문

국방 부문은 2021년도에 총 831건의 고충민원을 조사·처리하였으며, 그 중 재산권 피해 관련 민원이 85건, 국방행정 민원이 305건, 병무행정 민원이 409건, 기타 32건 순으로 나타났다.

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, 사회복무요원 등에 관한 것이다.

처리 유형별 현황을 살펴보면 시정권고 11건, 의견표명 16건, 조정합의 168건, 각하 24건, 기각 0건, 심의안내 173건, 안내회신 등이 439건으로 나타났다.

〈 표 4-40 〉 국방 부문 내용별 처리 현황

(단위 : 건)

| 구분 | 계 | 재산권 피해 | 국방행정 | 병무행정 | 기타 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 831 | 85 | 305 | 409 | 32 |
| 2020년 | 1,120 | 91 | 292 | 626 | - |

〈 표 4-41 〉 국방 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

| 구분 | 계 | 시정권고 | 의견표명 | 조정·합의 | 각하 | 기각 | 심의안내 | 안내회신 등 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 831 | 11 | 16 | 168 | 24 | 0 | 173 | 439 |
| 2020년 | 1,120 | 15 | 13 | 206 | 31 | 0 | 274 | 581 |

## 〈국방분야 주요사례〉

### 군 협약대학 군장학생 입학전형 개선 요구

(1) 민원요지

신청인의 자녀는 군 협약대학 군사학과 장학생에 지원하고자 하는데, 각 학교별로 진행되는 입학전형 2차 평가항목 중 체력검증·신체검사는 평가절차 및 기준이 유사한데 각 학교별로 각 각 실시하여 신체적·시간적·경제적으로 불편·부담을 주고 있어 불합리하니 개선해 달라.

(2) 검토 및 조치결과

○ 국방부는 대학교와 협약을 맺고 군사학과를 개설해 우수한 군인을 확보하며, 군사학과 전공으로 선발된 학생은 군가산복무지원금을 지급받으며 군장학생으로 재학하고 졸업무 총 7년간 군복무. 2021년의 경우 모집정원은 535명이고, 2차 전형자는 총 2,898명으로 확인

○ 수험생이 군장학생으로 입학하기 위해서는 최대 6개의 수시전형과 3개의 정시전형에 지원할 수 있음. 수시전형 1차에 선발된 응시생은 ▲체력검증 ▲신체검사 ▲인·적성검사 ▲신원조사, 네 가지 항목을 기준으로 2차 선발됨

○ 2차 선발은 각 군 주관으로 이루어지나, 대학교별 전형 일정에 따라 각각 실시된다. 그런데 2차 평가 항목 중 ▲체력검증은 1.5㎞달리기, 윗몸일으키기, 팔굽혀펴기로 동일하고, ▲신체검사 역시 건강검진 일반항목으로 이루어져 있어 평가절차와 기준이 사실상 동일하여 수험생에게 불편을 초래

○ 이에 국민권익위는 관계기관 의견수렴 등을 거쳐 2차 선발 평가 중 체력검증 및 신체검사의 입학전형을 일원화 할 것을 국방부에 제도개선 의견 표명

## 나. 보훈 부문

보훈 부문은 2021년도에 총 244건의 민원을 조사·처리하였으며, 그 중 국가 유공자 관련 민원이 89건, 보훈대상자 관련 민원이 41건, 보훈혜택 관련 민원이 114건 순으로 나타났다.

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 4건, 의견표명 13건, 조정·합의 6건, 심의안내 128건, 각하 23건, 안내회신 등이 70건으로 나타났다.

〈 표 4-42 〉 보훈 부문 내용별 처리 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 국가유공자 | 보훈대상자 | 보훈혜택 |
|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 244 | 89 | 41 | 114 |
| 2020년 | 327 | 130 | 73 | 112 |

〈 표 4-43 〉 보훈 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 시정권고 | 의견표명 | 조정·합의 | 기 각 | 심의안내 | 각하 | 안내회신 등 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 244 | 4 | 13 | 6 | 0 | 128 | 23 | 70 |
| 2020년 | 327 | 8 | 16 | 13 | 49 | 0 | 144 | 97 |

### 〈보훈분야 주요사례〉

**지자체 참전 명예수당 수급자격 미지급 개선방안**

(1) 민원 요지

지자체는 참전유공자의 명예를 선양하기 위해 참전유공자에게 참전명예수당을 지급하고 지속 증액하는 등 노력하고 있으나, 수급 자격을 갖춤에도 불구하고 정확한 안내가 되지 않는 경우 등으로 누락되는 경우가 있어 해결 필요

(2) 검토 및 조치결과

○ 각 지자체에서 조례 등을 근거로 참전명예수당을 지급하고 있으나, 참전유공자가 신규 등록하거나 주소지를 변경할 경우 지자체에서 안내를 놓치는 경우가 발생

○ 참전유공자는 대부분 고령 등으로 참전명예수당 안내를 받지 못할 경우 스스로 인지하기는 어려운 측면도 존재
○ 일부 지자체의 경우, 이미 참전명예수당을 신청여부와 관계없이 지급하고 있으며, 이 경우 타 시도에 비해 미수급자가 현저히 적음을 확인
○ 이에, 신규로 등록하거나 주소지 변경 등의 상황이 발생할 경우 참전유공자에게 참전명예수당 고지를 의무화하고, 수급자격을 갖춘 참전유공자에게는 당사자의 신청과 관계없이 지급할 것 등을 지방자치단체에 권고

## 다. 군사 부문

군사 부문은 2021년도에 총 70건을 조사·처리하였으며, 그 중 장병 사건·사고 관련 민원이 19건, 병영 내 일반고충 민원이 26건, 전역장병 관련 민원이 17건, 마지막으로 군무원 관련 민원이 8건으로 집계되었다.

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 의견표명 1건, 조정·합의 7건, 기각 0건, 심의안내 19건, 각하 5건, 안내회신 등이 38건으로 나타났다.

**〈 표 4-44 〉 군사 부문 내용별 처리 현황**

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 장병 사건·사고 | 병영 내 일반고충 | 전역장병 관련 | 군무원 | 군사 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 70 | 19 | 26 | 17 | 8 | - |
| 2020년 | 68 | 16 | 27 | 19 | 4 | 2 |

**〈 표 4-45 〉 군사 부문 처리 유형별 현황**

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 시정권고 | 의견표명 | 조정·합의 | 기 각 | 심의안내 | 각하 | 안내회신 등 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 70 | 0 | 1 | 7 | 0 | 19 | 5 | 38 |
| 2020년 | 68 | 0 | 1 | 9 | 3 | 0 | 25 | 30 |

**〈군사분야 주요사례〉**

**탈영병 총기사건 배상 요구**

(1) 민원요지

신청인은 1980. 1. 13. 탈영병 총기사건의 피해자로서 탈영병이 쏜 총에 맞아 대퇴부와 하복부 관통상을 당하고 평생 장애인이 되었으며, 탈영한 군인이 총기를 이용하여 국민에게 신체적 상해를 입혔음에도 국가가 어떠한 보상이나 배상도 하지 않고 있는 것은 잘못된 것이니 손해배상을 받는 등 구제 받을 수 있도록 도와 달라.

(2) 검토 및 조치결과

○ 당시 사건기록 보고서, 국군수도통합병원 병상일지 등 관계 자료를 토대로 사실관계 및 과거 국가배상 청구 이력 등 확인

○ 1980. 9. 9. 제1군 지구배상심의회는 '탈영병의 총기난사 행위는 직무수행 행위로 인정할 수 없다'며 국가배상 신청을 '기각' 하였고, 1981. 12. 17. 서울고등법원 제7민사부는 동일한 사유로 신청인의 항소를 '기각' 결정

○ 그러나 신청인과 유사한 탈영병의 총기난사 피해와 관련하여 대법원은 국가배상인정 취지로 판단한 바 있는 점, 당시 사건 기록에 따라 신청인이 총기 관통상을 당하고 치료를 받은 사실이 인정되는 점, 이로 인하여 신청인은 지체장애 4급 판정을 겪고 있음에도 어떠한 배상을 받지 못한 점, 총기난사로 사망한 군인들에게는 순직 공상 처리가 되었고 탄약고 관리 및 총기관리 상 책임자에게 징계처분이 있었던 점 등을 종합 고려

○ 피신청인에게, 「국가배상법」에 따라 신청인에게 배상하거나 별도의 보상방안을 마련하여 보상하는 등 구제방안을 재검토 할 것을 의견표명

## 라. 국방보훈 맞춤형 이동신문고 운영

국민권익위는 현역 장병의 군 복무 중 고충 사항 및 구타·가혹행위 등을 예방하는 것은 물론, 전역 후 국가유공자 및 보훈혜택 관련 민원을 해소함으로써 국방행정의 적정성을 확보하기 위한 현장행보의 일환으로 '15년부터 맞춤형 이동신문고를 운영하고 있다.

주로 각 군(軍) 훈련소 및 국군병원, 현충원 등 군 관련 현장을 방문하여 현역 입영장병 및 가족 등을 대상으로 고충상담을 하고 국방옴부즈만에 대한 홍보용 카드, 리플릿 등을 배포하고 있다. 2019년에는 보훈의달을 맞이하여 광주보훈병원, 해군교육사령부 등을 방문하여 이동신문고를 실시한 바 있으며, 2020년에는 코비드-19 상황으로 군기관 방문이 제한되어 민원현장 방문으로 약식으로 운영되었으나, 2021년에는 호국보훈의

달과 국군의 날을 맞아 서울현충원, 대전현충원에서 이동신문고 행사를 진행함으로써 보훈가족에 대한 집중적 상담이 이루어졌다.

〈 표 4-46 〉 2021년도 국방보훈분야 맞춤형 이동신문고 운영결과

| 일 자 | 2021. 6. 6. | 2021. 10. 1. |
|---|---|---|
| 장 소 | 현충일 보훈가족 대상(서울현충원) | 국군의날 보훈가족 대상(대전현충원) |

## 마. 조정사례

**미사용 군시설 동막소초 철거**

(1) 민원요지

인천광역시 송도동에 있는 군 동막소초가 수년째 방치돼 흉물스럽고 아이들의 안전 위협, 범죄발생 우려가 있으니 조속히 동막소초를 철거해 달라.

(2) 검토 및 조치결과

동막소초가 철거되지 않을 경우, 인근 아파트 입주예정자 뿐만 아니라, 인근 주민들에게도 피해가 있을 것으로 예상됨에 따라, 17보병사단 등 관계기관과 수차례 회의를 진행해 중재안을 마련, 현장 조정 실시

〈주요 조정 내용〉

○ 17보병사단은 동막소초를 우선 철거해 주민들의 피해를 방지하고, 경기남부시설단은 동막소초가 철거될 수 있도록 동막소초를 국방부 소관 재산에서 정리

○ 송도 6,8,9공구 매립사업 시행자인 인천경제자유구역청, 인천지방해양수산청, 인천항만공사는 매립사업으로 동막소초가 철거되는 대신 2025년까지 중대급의 병영생활관을 건축해 17보병사단에 이관

## 바. 국방분야 정책현안 추진

2021년 국민권익위는 고충민원 해소 과정에서 드러난 '전사·순직 군인 유가족 찾기' 등 국방분야 현안을 주도적으로 해결하고, 군 장병 권익을 보다 두텁게 보호하기 위하여 '국방 옴부즈만' 활성화 정책을 추진하였다.

우선 국민권익위에 접수된 고충민원 조사 과정에서, 6.25 전쟁 무렵부터 1986년까지 사망한 자 중 '96~'97년 육군 재심의 후 전사·순직이 결정되었으나, 육군의 노력에도 불구하고 아직 유가족에게 통보되지 못한 사례가 2,048명이 존재하는 것이 확인되었다. 국민권익위와 소관부처인 국방부, 보훈처는 더 늦기 전에 전사·순직 군인의 숭고한 넋을 기리고 유가족을 찾아 예우하는 것이 필요하다는 데에 공감대를 형성하고, 이에 따라 2021년 12월 15일 3개 기관 합동 업무협약을 체결하였다. 이에 따라 발족한 '전사·순직 군인 유가족 찾기 특별조사단'은 2022년 6월 30일까지 활동하면서 범정부 차원의 유가족 찾기를 실시하게 된다.

한편, 상대적으로 폐쇄적인 병영생활을 영위하게 되는 군 복무의 특성을 고려할 때, 고충민원이 있는 군 장병 누구나 언제든 국민권익위 '국방옴부즈만'을 이용할 수 있도록 홍보 강화 필요성 등이 제기되었다. 이에 국민권익위는 2021년 12월 29일 국방부와 국방옴부즈만 활성화 업무협약을 맺어 협조체계를 구축하였으며, 이에 따라 중장기적으로 국방옴부즈만 활성화 정책을 병행하여 추진할 예정이다.

## 3. 경찰 분야[22)]

경찰 분야는 수사 부문과 교통 부문, 치안 부문 및 경찰일반 부문으로 구분된다. 수사 부문에서는 고소사건 접수 거부, 수사지연, 수사진행상황 미통지 등 수사절차·과정의 위법·부당 또는 경찰관 수사행태 이의 등의 민원을 처리하고, 교통 부문에서는 교통사고 조사 절차의 위법·부당, 교통위반 단속 및 운전면허 처분 이의, 교통안전 시설 개선 등의 민원을 처리한다. 그리고 치안 부문에서는 112 신고·출동, 경찰관 불친절과 방범용 CCTV설치, 방범순찰 강화 등 범죄 예방 등에 대한 민원을 처리하고, 경찰일반 부문에서는 의무경찰 복무, 해양경비 안전, 경찰행정 등에 대한 민원을 처리한다.

22) 경찰민원과 백수경 서기관

〈 표 4-47 〉 부문별 민원처리 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 수 사 | 교 통 | 치 안 | 경찰일반 | 기 타 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 1,366 | 703 | 288 | 61 | 301 | 13 |
| 2020년 | 1,784 | 825 | 290 | 68 | 558 | 43 |

〈 표 4-48 〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 시정 권고 | 의견 표명 | 조정·합의 | 기각 | 각하 | 심의 안내 | 이송 | 종결 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 1,366 | 34 | 32 | 134 | 4 | 37 | 473 | 86 | 566 |
| 2020년 | 1,784 | 34 | 52 | 87 | 28 | 148 | 468 | 475 | 492 |

〈 표 4-49 〉 시정권고·의견표명 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 지방경찰청 등 | 기타 |
|---|---|---|---|
| 2021년 | 66 | 64 | 2 |
| 2020년 | 86 | 85 | 1 |

〈 표 4-50 〉 조정·합의 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 수 사 | | | | | 교 통 | | | | | 치안 | 경찰일반 | 기타 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 소계 | 수사촉구 | 수사절차 | 편파수사 | 기타 | 소계 | 교통사고 | 교통시설 | 교통단속·운전면허 | 기타 | | | |
| 2021년 | 134 | 45 | - | 14 | 6 | 25 | 70 | 7 | 58 | 5 | - | 4 | 14 | 1 |
| 2020년 | 87 | 21 | 1 | 5 | 1 | 14 | 36 | 6 | 23 | 6 | 1 | 7 | 23 | - |

## 가. 수사 부문

수사 부문은 2021년도에 수사촉구 44건, 수사절차 110건, 편파수사 93건 등 총 703건의 민원을 처리하였으며, 처리유형별로 보면, 시정권고 25건, 의견표명 18건, 조정·합의 45건, 기각 2건, 안내 246건, 이송 등이 367건이다.

특히, 수사 부문의 총 45건의 조정·합의 처리는 수사절차 14건, 편파수사 6건 등을 포함한다.

〈 표 4-51 〉 수사 부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 수사촉구 | 수사절차 | 편파수사 | 기 타 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 703 | 44 | 110 | 93 | 456 |
| 2020년 | 825 | 176 | 62 | 80 | 507 |

〈 표 4-52 〉 수사 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 시정권고 | 의견표명 | 조정·합의 | 기 각 | 안 내 | 이송 등 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 703 | 25 | 18 | 45 | 2 | 246 | 367 |
| 2020년 | 825 | 17 | 22 | 21 | 16 | 185 | 564 |

## 〈시정권고 주요사례〉

### 수사관의 수사 및 행태 이의

(1) 민원요지

신청인이 약국을 운영하면서 약국 내 창문에 특정한 표시를 하였다는 이유로 2019. 9.경 인터넷 신고가 접수되었고 경찰서에서 내사(이하 '이 민원 사건'이라 한다)를 진행하였는데, 2020. 7.경 이 민원 사건이 정식 사건으로 수사가 진행된다는 문자를 받았다며, 이 민원 사건이 10개월 이상 지연되고, 담당 수사관이 일과시간에 약국에 방문하여 신청인이 제기한 민원을 취하 요구한 행위에 대해 조치할 것을 요구

(2) 처리과정 및 조치결과

담당 수사관은 신청인에 대한 「약사법」위반과 관련하여 보건복지부에 질의를 하였으나, 보건복지부 담당 공무원의 회신이 늦어질 것 같다는 답변을 받고 「경찰수사규칙」 제11조에 따라 수사과장의 결재를 받아 내사중지하였다. 보건복지부 질의회신 일자는 2019. 12.이고 담당 수사관은 회신 공문을 2개월 정도 늦게 확인하여 2020. 6.경 이 민원 사건을 재기한 사실이 확인된다. 따라서, 「경찰수사규칙」 제8조 제1항은'제5조의2를 제외하고 경찰관서의 수사팀장은 내사사건을 무책임하게 이첩하거나 장기간 방치해서는 아니 된다.'고 규정되어 있는바, 담당 수사관은 비록 사회적으로 이슈가 된 중요사건들의 수사 전담팀에 편성되어 관련 수사에 집중할 수밖에 없는 사정이 있었다고는 하나, 담당 수사관의 업무처리가 적절하였다고 보기는 어렵다.

또한, 「민원 처리에 관한 법률」에 따라 민원처리 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절 ·적법하게 처리하여야 할 의무가 있음에도 불구하고 담당 수사관이 2020. 7.경 관내 출장이나 외출 등의 근무상황신청 없이 일과시간에 신청인의 약국에 방문하여 민원에 대해 취하를 요청한 사실이 확인되므로, 담당 수사관의 행위가 부당하다고 판단되어 경찰서장에게 담당 수사관에 대해 적절한 조치를 취할 것을 시정권고

## 나. 교통 부문

교통 부문은 2021년도에 교통사고 87건, 교통시설 119건, 교통단속 및 운전면허 82건 등 총 288건의 민원을 처리하였으며, 처리유형으로 볼 때, 시정권고 5건, 의견표명 6건, 조정·합의 70건, 기각 1건, 안내 118건, 이송 등이 88건이다.

또한, 2014년부터 교통안전시설 분야에 대해 기획조사를 통해 안전대책을 마련하여 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 4-53 〉 교통부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 교통사고 | 교통시설 | 교통단속 ·운전면허 | 기 타 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 288 | 87 | 119 | 82 | - |
| 2020년 | 290 | 133 | 96 | 61 | - |

〈 표 4-54 〉 교통부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 시정권고 | 의견표명 | 조정·합의 | 기 각 | 안 내 | 이송 등 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 288 | 5 | 6 | 70 | 1 | 118 | 88 |
| 2020년 | 290 | 5 | 7 | 36 | 4 | 107 | 131 |

## 〈시정권고 주요사례〉

### 사전 고지 또는 동의 없는 동영상 촬영 이의

(1) 민원요지

교통사고 담당 경찰관이 교통사고 처리를 위해 피의자의 주거지에 방문하여 범칙금통고서를 발부·전달하는 과정에서 피의자가 수령을 거부하자 담당 경찰관이 사전 동의 또는 고지 없이 휴대폰으로 동영상을 촬영하였고, 이에 대해 민원을 제기하였는데, 단순히 업무적으로 필요하다고만 답변할 뿐 동영상 촬영에 대한 법적 근거를 제시하지 않았다. 이에 부당하게 동영상 촬영을 한 경찰관을 처벌 요구

(2) 처리과정 및 조치결과

담당 경찰관의 휴대폰은 「개인정보 보호법」상 영상정보처리기기에 해당하지 않으므로, 담당 경찰관이 휴대폰을 사용하여 영상·음성정보를 수집하기 위해서는 「개인정보 보호법」 제15조에서 규정하고 있는 개인정보 수집 요건, 즉 '정보주체의 동의를 받은 경우'이거나 '공공기관이 법령 등에서 정하는 소관업무의 수행을 위하여 불가피한 경우' 등의 요건 중 어느 하나에 해당하여야 하는데, 이 민원 사안에서는 피의자에 대한 사전고지가 없었음은 물론 동의를 받지 않은 상태에서 동영상을 촬영하였음이 명백히 인정되고, 당시 영상·음성정보를 수집하지 않으면 수사가 불가능하거나 다른 방법을 사용하여서는 수사가 현저히 곤란한 경우 등 불가피한 경우였다고 볼만한 사정도 보이지 않는다. 그리고, 「도로교통법」 제165조는 '범칙금 납부통고서 받기를 거부한 사람'에 대해서는 지체 없이 즉결심판을 청구하도록 규정하고 있으므로 피의자가 범칙금통고서 수령을 거부하는 상황을 이 민원 경찰관이 촬영했어야 할 필요성을 인정하기 어렵다. 또한, 대법원 판례(2013. 7. 26. 선고 2013도2511 판결)에 비추어 볼 때 이 민원 경찰관의 범칙금통고서 수령을 거부하는 피의자에 대한 촬영 행위가 범죄를 수사함에 있어 현재 범행이 행하여지고 있거나 행하여진 직후이고 증거보전의 필요성 및 긴급성이 있으며 일반적으로 허용되는 상당한 방법으로 촬영한 경우라고 보기 어려운바, '범칙금통고서 전달사실을 입증하기 위한 자료를 수집할 목적으로 촬영한 것이고 촬영된 동영상이 영리목적으로 이용되거나 함부로 공표·복제되지 않았으며 동영상 촬영 원본을 피의자 앞에서 삭제하였다'는 피신청인의 주장을 고려하더라도 사전에 고지나 동의 등이 없이 피의자의 동영상을 촬영한 행위는「개인정보 보호법」을 위반할 뿐만 아니라 「헌법」 제10조로부터 도출되는 일반적 인격권으로서의 초상권과 「헌법」제17조에서 보장하는 사생활의 비밀과 자유를 침해한 행위인 점에서 위법·부당 하다고 판단되므로, 경찰서장에게 담당 경찰관에 대해 적절한 조치를 취할 것을 시정권고

## 다. 치안 및 경찰일반 부문

2021년도 치안 및 경찰일반 부문은 치안 61건, 경찰일반 301건 등 총 375건을 처리하였다. 치안 부문은 112신고 처리에 대한 이의, 범죄의 예방과 단속 등이 주로 제기되었고. 경찰일반 부문은 의경 공상인정 요구, 불친절한 민원응대에 대한 조치요구 등 경찰행정과 관련한 민원이 제기되고 있다.

〈 표 4-55 〉 부문별 민원처리 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 치 안 | 경찰일반 | 기 타 |
|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 375 | 61 | 301 | 13 |
| 2020년 | 669 | 69 | 559 | 41 |

〈 표 4-56 〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 시정권고 | 의견표명 | 조정·합의 | 기 각 | 안 내 | 이송 등 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 375 | 4 | 8 | 19 | 1 | 109 | 234 |
| 2020년 | 669 | 12 | 23 | 30 | 8 | 176 | 420 |

**〈시정권고 주요사례〉**

**출동 경찰관의 성명 공개 거부 이의**

(1) 민원요지

신청인은 주점에서 종업원과 시비가 붙었고, 종업원이 112로 신고하여 출동한 지구대 경찰관이 신청인에게 신분증 제시와 임의동행을 요구하길래, 소속, 성명, 임의동행 목적을 밝히라고 2~3회 반복하여 요구하였으나 "자신은 알려 줄 의무가 없다", "억울하시면 경찰서 청문감사실에 이의 제기하세요"라고 자신의 소속, 성명 등을 끝까지 알려주지 않았고, 이에 지구대 경찰관의 행위를 민원제기하였고, 감사관실 담당자는'제복을 입고 있는 등 경찰임을 인지할 수 있는 상황'이었기 때문에 소속, 성명을 밝히지 않은 행위가 법규 위반이 아니라고 종결하였다. 이에 경찰관의 법규 위반 여부를 조사 요구

(2) 처리과정 및 조치결과

112 신고사건처리표와 지구대 경찰관의 진술서에 따르면 지구대 경찰관이 소속만을 공개하고 이름을 알려주지 않은 것이 확인되고, 지구대 경찰관이 신청인과 전화 통화 시 이름을 알려줄 의무가 없다고 답변한 점, 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조 제1항 6호 라목에 따라 '직무를 수행한 공무원의 성명·직위는 비공개 대상 정보가 아니고, 같은 법 제16조에 따라 즉시 또는 말로 공개가 가능한 정보인 점, 「경찰관 직무집행법」 제3조의 취지 등을 종합하여 볼 때. 신청인에게 이름을 알려주지 않은 지구대 경찰관의 행위는 적절하지 않다고 판단된다. 또한, 경찰관이 공무 수행 중에 공개해야 하는 이름을 알려주지 않은 상황을 인지하였음에도 지구대 경찰관에 대해 교육 등 적절한 조치를 취하지 않고 민원을 종결한 것은 정보공개법 등 관련 규정을 숙지하지 못하였거나 잘못 적용한 것으로 판단되므로, 해당 경찰관들에게 교육 등 적절한 조치를 할 것을 의견표명

## 라. 교통안전 개선을 위한 기획과제 추진

국민권익위는 국민의 생명과 재산 보호를 위해 지난 2014년부터 매년 교통안전 개선사업을 추진하고 있다. 올해는 전라남도경찰청, 전라남도와 협력해 전라남도 관내 '교통안전을 저해하는 수목 정비사업'을 전국 최초로 추진하였다.

도로 주변에 식재된 가로수나 도시 교외의 잡목이 무성해져서 어린이보호구역, 속도제한, 진입금지, 일방통행 등 주요 교통안전표지를 가리면 운전자가 표지판 확인을 위해 급하게 속도를 줄이고 심지어 역주행까지 하는 경우가 발생하게 된다.

그런데, 가로수를 관리하는 시·군 등은 관할 경찰서와의 협력체계가 갖춰지지 않아 교통안전과 연계한 가로수 정비가 이뤄지지 않고 있다.

이러한 문제점을 개선하기 위해 국민권익위는 '21년 7월 '교통안전을 저해하는 수목 정비사업' 추진계획을 수립하였고, 전라남도경찰청은 7월부터 9월까지 21개 경찰서별로 사고 다발 지점, 어린이·노인보호구역 등을 중심으로 제한속도· 통행금지(진입, 좌·우회전)· 주차금지 표지 등을 가리는 가로수를 전수 조사하여 정비가 시급한 391개 지점을 발굴하였으며, 전라남도와 22개 시·군은  12월 까지 391개 지점별로 가로수 이설, 제거, 가지치기 등의 방법으로 정비를 완료하였다.

국민권익위는 '21년 실시한 전남지역 '교통안전을 저해하는 수목 정비사업'의 성과를 토대로 '22년에는 전국 16개 시·도로 사업을 확대할 계획이다

〈지상파 방송 보도 및 수목 정비 시연 행사('21.9.30.)〉

목포 MBC 뉴스데스크('21. 9. 30.)

무안군 수목 정비 현장('21. 9. 30.)

## 마. 경찰청 및 해양경찰청과 기관간 업무협약 체결

2021. 1월 수사권 개혁으로 형사사법 체제가 개편되고 관련 법령이 시행됨에 따라 경찰이 1차 수사 종결권을 갖게 되었고 경찰의 수사범위가 대폭 확대되었다.

경찰의 권한이 강화된 상황에서 발생할 수 있는 권익침해를 신속히 구제하고 예방하기 위해 경찰의 외부통제 기능을 하는 국민권익위원회 '경찰옴부즈만'의 역할이 더욱 중요해졌다.

이에 국민권익위원회는 강화된 경찰권한에 대한 실효적인 외부통제 역할을 수행하여 국민의 신뢰를 강화하기 위하여 2021. 3. 22. 상임위원 1명과 비상임위원 2명을 '경찰옴부즈만'으로 위촉하였다.

그리고, 국민권익위원회는 경찰의 역할과 책임이 한층 강화됨에 따라 경찰 업무수행 과정에서의 국민의 권익을 더욱 두텁게 보호하고 공정하고 청렴한 사회 구현을 위해 2021. 4. 28. 경찰청 및 2021. 7. 2. 해양경찰청과 기관간 업무협약을 체결하였다.

이번 협약에 따라 양 기관은 ▲경찰 관련 고충민원의 조사·처리 ▲경찰 옴부즈만 대국민 홍보 및 교육 ▲부패 및 공익신고 등의 조사·처리와 신고자 보호 ▲국가 청렴도 및 경찰 청렴도 제고를 위해 상호 협력하기로 했다.

또한, 국민권익위의 '경찰옴부즈만'을 활성화해 경찰권한에 대한 객관적 외부통제 역할을 강화해 나가기로 했다.

## 4. 재정·세무 분야[23)]

재정·세무 분야는 국유재산·금융·보험·증권·공정거래·담배·조달 등의 민원을 처리하는 재정 부문과 국세·관세·지방세 등의 민원을 처리하는 세무 부문으로 구분된다.

2021년도는 2020년도 대비 처리건수가 약 5.9% 증가하였는데, 부문별로 살펴 보면 재정부문은 2.3% 증가하였고, 세무부문은 7.9% 증가하였다.

〈 표 4-57 〉 부문별 민원처리 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 재 정 | 세 무 |
|---|---|---|---|
| 2021년 | 1,420 | 480 | 940 |
| 2020년 | 1,340 | 469 | 871 |
| 증 감 | 80<br>(5.9%) | 11<br>(2.3%) | 69<br>(7.9%) |

〈 표 4-58 〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 시정<br>권고 | 의견<br>표명 | 조정·<br>합의 | 기각 | 심의안내 | 각하 | 이송·<br>이첩 | 취하<br>종결 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 1,420 | 30 | 18 | 167 | - | 570 | 70 | 106 | 459 |
| 2020년 | 1,340 | 67 | 20 | 152 | - | 320 | 77 | 46 | 658 |
| 증 감 | 80<br>(5.9%) | △37<br>(△55.2%) | △2<br>(△10%) | 15<br>(9.8%) | - | 250<br>(78.1%) | △7<br>(△9.1%) | 60<br>(130.4%) | △199<br>(△30.2%) |

〈 표 4-59 〉 시정권고 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 중앙행정기관 | | | | 지방자치단체 | | | | | 공공<br>기관 | 헌법기관 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 계 | 국세청 | 관세청 | 기타 | 계 | 서 울 | 경 기 | 부 산 | 기 타 | | 법원 |
| 2021년 | 30 | 20 | 18 | 2 | 0 | 10 | 2 | 5 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| 2020년 | 67 | 47 | 45 | 0 | 2 | 11 | 7 | 3 | 0 | 1 | 9 | 0 |

23) 재정세무민원과 권현주 조사관

〈 표 4-60 〉 합의해결 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 재 정 | 세무 |
|---|---|---|---|
| 2021년 | 167 | 48 | 119 |
| 2020년 | 152 | 29 | 123 |
| 증 감 | 15<br>(9.8%) | 19<br>(65.5%) | △4<br>(△3.2%) |

## 가. 재정 부문

재정 부문의 경우 2021년도에 국유재산 분야 104건, 금융 분야 127건, 보험 분야 72건, 공정거래 분야 133건 등 총 480건의 고충민원을 처리하였다. 2021년도 재정 부문은 전년대비 금융과 공정거래 민원처리 건수가 증가한 반면, 국유재산 처리건수는 감소하였다.

처리 유형별 현황을 살펴보면 의견표명 5건, 조정·합의 48건, 심의안내 171건 등으로 총 480건의 민원을 처리했다.

〈 표 4-61 〉 부문별 민원처리 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 국유재산 | 금 융 | 보 험 | 증 권 | 담 배 | 공 정 | 기 타 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 480 | 104 | 127 | 72 | 1 | 7 | 133 | 36 |
| 2020년 | 469 | 142 | 104 | 72 | 2 | 5 | 99 | 45 |
| 증 감 | 11<br>(2.3%) | △38<br>(△26.8%) | 23<br>(22.1%) | 0<br>(0.0%) | △1<br>(△50.0%) | 2<br>(40.0%) | 34<br>(34.3%) | △9<br>(△20.0%) |

〈 표 4-62 〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 시정<br>권고 | 의견<br>표명 | 조정·<br>합의 | 기 각 | 심의안내 | 이송·<br>이첩 등 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 480 | 0 | 5 | 48 | 0 | 171 | 256 |
| 2020년 | 469 | 11 | 11 | 29 | 0 | 189 | 229 |
| 증 감 | 11<br>(2.3%) | △11<br>(△100.0%) | △6<br>(△54.5%) | 19<br>(65.5%) | 0<br>(0.0%) | △18<br>(△9.5%) | 27<br>(11.8%) |

**〈의견표명 주요사례〉**

**국유지 매각 요청**

(1) 민원요지

신청인은 A 국유지와 연접한 신청인 소유 B 토지에서 음식점을 운영하고 있는데, B 토지는 A 국유지를 통과하지 않고서는 공로로 진출할 수 없는 맹지(盲地)로 피신청인에게 수의로 매각해 줄 것을 신청하였음에도 피신청인은 「2020 국유재산 처분기준」에 따라 공개경쟁입찰의 방법으로 A 국유지를 매각하겠다는 입장만 고수하고 있는바, 신청인에게 A 국유지를 수의로 매각해 달라.

(2) 처리과정 및 결과

신청인 소유 B 토지가 맹지인 사실에 대하여는 양 당사자 간 다툼이 없어 신청인에게 「민법」 제219조에서 규정하는 주위토지통행권이 인정될 개연성이 높은 점, 신청인 음식점은 A 국유지로만 통행이 가능하여 A 국유지가 신청인이 아닌 제3자에게 매각될 경우 신청인의 영업에 회복하기 어려운 손실이 발생할 것이 예상되는 점, 설령 피신청인의 주장을 받아들여 제3자가 A 국유지를 매수할 경우 신청인과 A 국유지를 매수한 제3자간에 추가적인 분쟁이 예상되는 점, 신청인은 A 국유지와 연접한 토지의 소유자로 「국유재산법 시행령」 제40조에서 규정하는 수의매각 요건을 충족하는 점 등을 종합하면, 피신청인은 A 국유지를 신청인에게 수의로 매각하는 것이 바람직하다고 판단하여 의견표명

## 나. 세무 부문

세무 부문의 경우 2021년도에 국세 분야 728건, 지방세 분야 198건, 관세 등 기타 분야 14건 등 총 940건의 고충민원을 처리하였다. 2020년도 처리건수와 비교하면 약 7.9% 증가한 수치이다. 처리 유형별 현황을 살펴보면 시정권고 31건, 의견표명 13건, 조정·합의 119건, 심의안내 408건, 이송·이첩 및 종결 등이 369건으로 나타났다.

시정권고는 국세청(지방국세청, 산하세무서 포함)과 지방자치단체 등에 총 31건을 하였으며, 의견표명은 국세청(지방국세청, 산하세무서 포함)과 지방자치단체 등에 총 13건을 하였다.

**〈 표 4-63 〉 부문별 민원처리 현황**

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 국 세 | 지방세 | 기 타 |
|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 940 | 728 | 198 | 14 |
| 2020년 | 871 | 704 | 148 | 19 |
| 증 감 | 69<br>(7.9%) | 24<br>(3.4%) | 50<br>(33.7%) | △5<br>(△26.3%) |

〈 표 4-64 〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 시정권고 | 의견표명 | 조정·합의 | 기 각 | 심의안내 | 이송·이첩 등 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 940 | 31 | 13 | 119 | 0 | 408 | 369 |
| 2020년 | 871 | 56 | 9 | 123 | 0 | 131 | 552 |
| 증 감 | 69<br>(7.9%) | △25<br>(△44.6%) | 4<br>(44.4%) | △4<br>(△3.2%) | -<br>(-) | 277<br>(211.4%) | △183<br>(△33.1%) |

## 〈시정권고 주요사례〉

### 체납액 납부의무 소멸

(1) 민원요지

신청인은 개인사업을 사업자등록하여 운영하다가 폐업 후 현재는 법인업체에 취업하여 급여소득자로 근무 중으로 부가가치세 등 체납액이 23백만 원 가량 남아 있어 「조세특례제한법」상 '영세개인사업자의 체납액 납부의무 소멸특례규정'에 따라 2019. 6. 12. 피신청인에게 체납액에 대한 납부의무 소멸을 신청하였는데, 피신청인은 신청일 이전 신청인의 급여를 압류 중임을 이유로 소멸 신청을 거부하였는바, 신청 당시 시행 관련법에서는 급여 소득의 발생을 '체납액 납부의무 소멸 신청'의 제한사유로 규정하지 않고 있고, 입법 취지에 위반되는 거부처분이므로, 신청을 인용하여 이 민원 체납액의 납부의무를 소멸시켜 달라.

(2) 처리과정 및 결과

관련법에서 소멸특례 적용요건으로 창업 또는 취업하여 사업소득이나 근로소득을 얻고 있을 것을 요하면서, 다른 한편으로 그 취업행위를 통해 창출된 급여채권이 있으므로 이를 압류하여 체납처분을 진행한다는 이유로 소멸특례 적용대상에 해당하지 않는다고 판단하여 신청을 거부하는 것은 요건의 적용 및 해석에 모순이 발생할 뿐 아니라 '영세 개인사업자의 체납액 납부의무 소멸특례제도'를 통해 실현하고자 하는 공익적 목적에도 명백하게 반하는 해석으로서 위법·부당한 처분이므로, 피신청인에게 신청인이 제출한 '체납액 납부의무 소멸 신청서'와 관련하여 체납액의 납부의무를 소멸시키도록 시정권고하였고, 아울러 관계기관 국세청장에게 법령을 적용함에 있어 동 민원과 같이 제도 도입 취지에 반하여 국민의 권익을 침해하는 사례가 되풀이되지 않도록 유권해석을 생성하여 일선세무서에 관련 내용을 시달·교육하는 것이 바람직하다는 취지로 의견표명

## 5. 복지·노동·방송통신 분야[24)]

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 사회복지 분야와 국민건강보험료 부과, 국민연금 체납 처분을 비롯한 4대 보험료 관련 고충민원이 많이 제기되었다. 고용노동 부문은 체불임금, 부당해고, 산업재해와 관련된 민원의 비중이 높았고, 실업급여, 고용보험, 직업 훈련 등과 관련한 민원도 지속적으로 제기되었다. 방송통신 부문의 경우에는 방송통신 피해 구제, 유·무선 전화 개통 및 해지, 인터넷 품질, 통신주 철거 요청 등과 관련된 고충민원이 접수되었다. 또한, 코로나19 상황 하에서도 철저하게 방역지침을 지키며, 사회복지의 수혜가 필요한 취약계층 밀집지역에 방문하였다. 현장에서 민원을 해소 하는 맞춤형 이동신문고의 운영을 진행하여 권익보호 사각지대 해소 등의 성과를 거두었다.

〈 표 4-65 〉 부문별 고충민원처리 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 보건복지 | 고용노동 | 방송통신 |
|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 2.004 | 1,201 | 667 | 127 |
| 2020년 | 2,296 | 1,150 | 930 | 216 |

올해 유형별 주요 처리 현황을 보면 시정권고가 19건, 의견표명 52건(제도개선 의견표명 포함), 합의·조정 해결 168건 등이다.

〈 표 4- 66 〉 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 2,004 | 19 | 52 | 168 | 0 | 1 | 57 | 184 | 1,062 | 268 | 193 |
| 2020년 | 2,296 | 31 | 49 | 208 | 2 | 0 | 57 | 223 | 1,362 | 85 | 279 |

24) 복지노동민원과 김동욱 조사관

〈 표 4-67 〉 시정권고 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 보건복지 | 고용노동 | 방송통신 |
|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 19 | 15 | 4 | - |
| 2020년 | 31 | 23 | 8 | - |

〈 표 4-68 〉 의견표명 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 보건복지 | 고용노동 | 방송통신 |
|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 52 | 29 | 22 | 1 |
| 2020년 | 49 | 25 | 23 | 1 |

〈 표 4-69 〉 합의해결 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 보건복지 | 고용노동 | 방송통신 |
|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 168 | 133 | 24 | 11 |
| 2020년 | 208 | 116 | 49 | 43 |



## 가. 보건복지 부문

보건복지 부문은 사회복지 384건, 보건 263건, 의정 95건, 약정 25건, 여성가족 58건, 식품 35건, 건강보험 286건, 국민연금 55건 등 총 1,201건의 고충민원을 처리하였다. 특히 생계곤란으로 인한 기초생활수급자 선정 및 긴급복지지원 요구, 아동복지수당 지원, 장애등급 재심사에 따른 장애등급 상향 요구, 장애인 혜택 확대 요청 등의 사회적 약자들의 사회복지 요청 관련 고충민원이 꾸준히 제기되었고, 건강보험료 부과 이의, 건강보험료 분할납부 요구, 보험료 체납에 따른 압류처분 취소 요구와 국민연금 납부 유예 등 4대보험료 관련 고충민원도 다수 제기되었다.

유형별 주요 처리 현황을 살펴보면 기타가 716건으로 가장 많았고, 시정권고는 15건, 의견표명 29건, 합의해결은 133건 등으로 나타났다.

〈 표 4-70 〉 보건복지 부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 사회 복지 | 보건 | 의정 | 약정 | 여성 가족 | 식품 | 건강 보험 | 국민 연금 | 기타 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 1,201 | 384 | 263 | 95 | 25 | 58 | 35 | 286 | 55 | 0 |
| 2020년 | 1,150 | 444 | 210 | 64 | 20 | 55 | 45 | 262 | 35 | 15 |

〈 표 4-71 〉 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* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 1,201 | 15 | 29 | 133 | - | 1 | 26 | 131 | 150 | 716 |
| 2020년 | 1,150 | 23 | 25 | 116 | 2 | - | 19 | 143 | 27 | 795 |

* 기타 : 이송·취하 등

## 〈시정권고 주요사례〉

### 코로나19 확산으로 신청하지 못한 아동복지수당 소급 지원

(1) 민원요지

신청인은 2020년 12월 초 자녀를 출산하였지만, 코로나19 확진자가 전국적으로 확대되어 사회적 거리두기가 더욱 강화되고 있었고, 거주지 인근에서 확진자가 발생하는 등 감염병 확산에 대한 우려가 심각하여 어린 자녀를 둔 부모로서는 사실상 외출이 어려워 자녀 출생일부터 60일 이내에 아동수당·양육수당뿐만 아니라 출생신고도 할 수 없었다. 이는 정부와 피신청인이 강화된 사회적 거리두기 등으로 연일 외출 삼가를 권고하고 있어 어쩔 수 없이 신청하지 못한 것이므로 단순히 60일 이내에 이 민원 수당을 신청하지 않았다는 이유만으로 소급해 지원하지 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 경함하고 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〉**

**헴리브라 건강보험 급여 기준 개선 요청**

(1) 민원요지

만 12세 미만의 혈우병 환자들은 나이가 어려 혈관이 잘 잡히지 않아 면역관용요법을 시도할 수 없는 데도, 헴리브라 건강보험 급여를 받으려면 장기간(평균 2년여 기간)의 처방을 요하는 면역관용요법을 우선 시도하야야 하는 것은 부당하므로 헴리브라 건강보험 급여 기준을 개선해 달라.

(2) 처리과정 및 조치결과

가) 만 12세 미만 환자들이 헴리브라 급여처방을 받기 위해 면역관용요법을 필수적으로 선시도하지 않아도 되는 예외사유를 규정하고 있으나, 실질적으로는 이 민원 환자들이 면역관용요법을 필수적으로 선시도할 수밖에 없도록 운영되어 어린 혈우병 환자들이 사실상 신속하고 효과적인 예방치료를 누리지 못하게 되었는바, 이는 이 민원 기준의 제정 취지에 위반된다고 볼 수 있는 점, 신청인들이 제시한 학회지침서나 외국 논문 등 다른 자료 및 학회 의견들을 포함하여 이 민원 기준에 대한 재검토를 할 필요가 있다고 보이는 점, 이 민원 환자들과 같이 나이가 어려서 면역관용요법의 고통을 견디기 더욱 어려운 만 12세 미만에 대하여는 면역관용요법 선시도를 사실상 필수 전제로 요구하여 지나치게 가혹해 보이는 점,

나) 요양기관 입장에서 요양급여의 적용기준이나 방법이 어느 정도 예측 가능해야 하나, 이 민원 기준의 '면역관용요법조항은 구체적으로 어떤 상황이 해당되는지 여부가 요양기관의 입장에서 불명확해 보이는 점, 급여지급 여부 결정이 되어 사후 심사체계 하에서, 급여기준의 불명확성은 요양기관이 헴리브라를 선처방하기 어렵게 만들고, 이로 인해 사실상 환자가 헴리브라 비용을 자비로 전액 부담하여야 하는 상황에 놓이게 되는 점 등을 종합적으로 검토해볼 때, 건강보험심사평가원장은 이 민원 환자들과 같이 '나이가 어리고 혈관이 약하여 장기간 큰 고통을 감내해야 하는 면역관용요법을 시도하기 곤란한 상황' 등의 경우를 명확히 하여 12세미만의 혈우병 환자들이 헴리브라를 급여처방 받을 수 있도록 헴리브라 건강보험 급여 기준을 재검토할 것을 의견표명

## 나. 고용노동 부문

고용노동 부문 고충민원은 근로기준 306건, 산재사고·보험 105건, 노동정책 96건, 고용보험 88건, 직업안정 및 직업훈련 58건, 임금채권보장 14건 등 총 667건이 처리된 것으로 나타났다.

처리 유형별 현황을 살펴보면 시정권고 4건, 의견표명 22건, 합의해결 24건, 각하 24건, 심의안내 51건, 종결 95건, 이송·취하 등 447건으로 나타났다.

〈 표 4-72 〉 노동 부문 고충민원 처리현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 근로기준 | 노사정책 | 산재보험 | 직업안정 및 직업훈련 | 고용보험 | 임금채권 보 장 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 667 | 306 | 96 | 105 | 58 | 88 | 14 |
| 2020년 | 930 | 497 | 114 | 124 | 79 | 103 | 13 |

〈 표 4-73 〉 노동 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* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 667 | 4 | 22 | 24 | - | - | 24 | 51 | 95 | 447 |
| 2020년 | 930 | 8 | 23 | 49 | - | - | 13 | 78 | 50 | 709 |

* 기타 : 이송·취하 등

## 〈시정권고 주요사례〉

### 외국인근로자의 재고용허가 반려 이의

(1) 민원요지

신청인은 베트남 국적의 외국인근로자로 2018. 1. 28. E-9(비전문취업) 사증으로 국내에 입국하여 2021. 3. 6.까지(3년) 근로계약을 체결하고 주식회사 A에서 근무하다가 코로나-19에 따른 회사의 어려운 사정으로 퇴사 후 자동차 부품업체인 새로운 사업장(B기업)과 근로계약을 체결하고 신청인 사업장의 재고용 허가과정에서 피신청인은 신청인의 취업활동기간 만료일까지 잔여 근로계약기간이 미달되는 등 재고용허가 조건에 미달한다는 이유로 반려 결정한 것은 부당하니, 재고용 허가를 받아 취업활동기간이 연장될 수 있도록 도와 달라.

(2) 처리과정 및 조치결과

신청인 사업장에서는 알선 유효기간 내 재고용 허가기간 종료일(2. 7.)이 공휴일이었던 상황에서 다음 근무일인 2021. 2. 8. 월요일에 재고용 허가 신청을 한 것으로 확인되는 점, 피신청인이 어렵게 알선된 신청인과 사업장 사용자에게 재고용 허가가 가능하다는 안내를 해주었다면 이 민원 신청 기한 내에 관련 서류를 보완하는 등 완료하였을 것으로 보이는 점 등을 종합적으로 고려해 볼 때,

피신청인은, 신청인 사업장의 이 민원 신청에 대한 반려 조치를 취소하고, 이 민원 사업장의 신청인에 대한 재고용허가 여부를 재검토하여 처리할 것을 시정권고

**〈의견표명 주요사례〉**

**퇴직금 등 지급 요청**

(1) 민원요지

신청인은 B시의 옴부즈맨으로 위촉되어 2016. 7.부터 2020. 7.까지 4년을 근무하였고, 해촉 이후 「근로기준법」등에 따라 근로자에게 지급되는 퇴직금, 주휴수당, 연차휴가수당을 청구하였으나, 피신청인은 신청인의 근로자성을 부인하며 이 민원 퇴직금 등을 지급하지 않는 것은 부당하므로 시정요청

(2) 처리과정 및 조치결과

(가) 피신청인이 신청인의 업무수행과정에 대해 지휘·감독을 하지 않았다고 보기 어렵고, 신청인에게 지급되는 보수는 민원조사의 처리 건수나 실적과 관계없이 고정(일급)되어 있고, 출근 시 출근부 기재 및 운영일지를 작성하여야 하며 결근으로 노무제공을 하지 않으면 보수가 삭감되는 점을 고려할 때, 지급된 보수의 성격이 근로 자체에 대한 대상적 성격을 가진 것으로 보이고, 신청인이 독립하여 자신의 계산으로 사업을 영위할 수 없었고, 재직 당시 겸직할 수 없는 업무가 정해져 있었으며, 상근직으로 근무하여 신청인의 해당 근로에 대한 계속성과 전속성이 있었던 것으로 보이고,

(나) 근로기준법상의 근로자에 해당하는지는 계약의 형식보다 그 실질에 있어 근로자가 임금을 목적으로 종속적인 관계에서 사용자에게 근로를 제공하였는지에 따라 판단하여야 하고, 실질적으로 신청인과 동일한 직무상·신분상 독립성을 가지고, 동일한 업무를 수행하고 있는 후임 옴부즈맨에 대해 피신청인은 근로자성을 인정하고 있는 점을 고려할 때 신청인의 근로자성이 인정된다고 보이는 점을 종합적으로 고려할 때,

(마) 피신청인은 신청인의 2016. 7.부터 2020. 7.까지 근무에 대하여 퇴직금, 주휴수당, 연차휴가수당을 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 4-74 〉 방송통신 부문 고충민원 처리현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 유·무선전화 | 인터넷 | 방송통신 | 기 타 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 127 | 46 | 17 | 64 | - |
| 2020년 | 216 | 84 | 39 | 92 | 1 |

〈 표 4-75 〉 방송통신 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 시정 권고 | 의견 표명 | 합의 해결 | 각하 | 심의 안내 | 종결 | 기타* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 127 | - | 1 | 11 | 7 | 1 | 19 | 88 |
| 2020년 | 216 | 0 | 1 | 43 | 25 | 2 | 6 | 139 |

* 기타 : 이송·취하 등

## 〈의견표명 주요사례〉

### 공공기관 상담전화 이용 개선

(1) 민원요지

(가) 공공기관이 운영하는 상담 대표번호(이하 '대표번호'라 한다)에 이동전화로 통화할 경우 통신사에서 무료로 제공하는 부가/영상통화에서 차감되는 것은 부당하므로 대표번호 전화는 음성전화 요금으로 사용할 수 있도록 하여 달라.

(나) 공공기관이 대표번호를 유료로 운영할 경우 통화가 연결되기 전에 전화요금이 유료라는 것을 이용자에게 알려 달라.

(다) 또한, 대표번호 자동응답전화 메뉴를 간소화하여 상담을 원하는 국민들의 통화 요금 부담을 줄여 달라.

(2) 처리과정 및 조치결과

(가) 이동전화로 대표번호를 이용할 경우 통상의 표준요금제를 적용해야 할 것이나, 통신사업자가 대표번호 이용료를 음성전화 표준요금제가 아닌 부가/영상통화에서 먼저 차감되도록 하고 있는 것은 전기통신번호 관리세칙에 규정된 통신사업자의 준수사항을 이행하도록 조치하고 있다고 보기 어려워 민원인들이 이동전화로 대표번호를 이용할 경우 통화요금을 부담하는 등의 피해를 당할 우려가 있는 점,

(나) 공공기관은 통신사업자와 협의하여 부가서비스를 제공받거나, 소요 예산을 확보하는 등으로 대표번호 이용자들에 대한 보호대책을 강구하여야 하는 점,

전화가 이용자에게 연결되기 전에 통화요금 부담여부 등의 정보를 무료로 안내하도록 규정되어 있는바, 공공기관이 유료요금 안내를 인터넷(홈페이지)에 게재한 것만으로는 세칙에 규정된 이용자에 대한 실질적인 안내가 부족해 보이고, 또한 관계기관들도 대한법률구조공단 이외에 달리 자동응답전화가 연결되기 전에 유료임을 안내하는 기관은 확인되지 않는 점,

자동응답 메뉴 간소화 관련한 사항에 대하여, 피신청인 2는 발신음(컬러링)을 인사말 등으로 대체하여 이용자들의 통신요금을 줄이는 내용의 위원회 제안을 적극 검토하겠다는 의견을 제시한 점 등을 종합하여 살펴보면,

(다) 대표번호를 운영하는 피신청인들은 공공기관 대표번호 이용요금 완화, 요금부담정보 사전 안내, 자동응답 메뉴 간소화 등 개선할 것을 의견표명

## 라. 사회적 약자인 한센인 권익 개선을 위한 기획과제 추진

복지부, 국토부, 농식품부, 환경부, 지자체 및 한센인 유관단체등과 협력하여, 82개 한센인 정착촌에 대한 주거·복지 지원, 생활환경 개선, 경제 자립기반 조성 등 '한센인 정착마을 환경·복지 개선 종합대책' 권고('21.12월)

**한센인 정착마을 환경·복지 개선 종합대책 내용**

❖ 석면 폐축사, 폐가 증가, 노후 시설 등으로 거주민은 물론 주변 환경피해 발생

⇒ 지자체 내 협업체계 구성하여 빈집정비 등 지방비사업으로 신속 정비하고, 새뜰마을사업 등 국비지원제도 활용하여 추진

⇒ 정착촌 환경정비 시 국비우선 지원하고, 새뜰마을사업 등 국비지원 신청조건 완화, 자부담 경감 및 지원 확대 등 개선

❖ 노후 양로주택, 편의시설 부족 및 열악한 복지지원 등으로 생활불편

⇒ 양로주택 생활지원비 인상 및 기능보강 지원기준 완화는 물론, 지방비 사업추진 및 복지지원 등으로 생활환경 개선 및 불편 해소

⇒ 한센인에 대한 기초생활수급자(의료급여 포함) 선정 시 부양의무자 기준 면제 등으로 부양가족이 아닌 국가책임 확대

⇒ 정착촌 내 한센 양로주택 입주 시 간병인 등 노인장기요양급여제도 지원

❖ 세제지원 등 경제적인 자립기반 강화 및 사회적 편견·차별 해소 정책 필요

⇒ 정착촌 개발사업에 따른 집단이주 시 양도소득세 감면

⇒ 정착촌 거주 한센인에 대한 지방세 비과세 및 정착촌 현황 정비

⇒ 기념관 등 편견·차별 해소를 위한 정책기반 마련과 의료·요양시설 등이 연계된 주요 지역 거점별 대표 모범마을 조성

❖ '13년도 이후 한센인 피해사건 재조사하지 않고, 피해보상도 미흡

⇒ 한센인과 그 가족 피해사건에 대한 조속한 조사를 실시하고, 피해 대상자에 대해 정당한 보상 및 지원 확대

⇒ 한센인 삶의 질 향상 및 정착촌 환경개선 등을 위한 특례법 제정

## 6. 산업·농림·환경·해양 분야[25)]

산업·농림·환경·해양 업무분야는 통상행정일반·특허·전기·석유·광업·천연도시 가스·우편·체신금융 등의 민원을 처리하는 산업자원 분야, 농업·축산·양정·농축협·산림행정 등의 민원을 처리하는 농림 분야, 공해·축산·폐기물·상수원·먹는 샘물·국립공원· 상하수도 등의 민원을 처리하는 환경 분야, 해양수산·수협·해운항만 등의 민원을 처리하는 해양수산 분야로 구분된다.

2021년도의 민원처리는 1,100건으로 2020년도에 비해 267건(32%) 증가하였다. 민원처리 분야별 현황을 살펴보면 산업자원 분야 380건(34%), 농림 분야 339(30%), 환경 분야 350건(31%), 해양수산 분야 19건(1.7%), 기타 12건(1%) 등을 차지하며 다양한 분야의 민원을 처리하였다.

민원처리 유형별 현황을 살펴보면, 시정권고 19건(1.7%), 의견표명 34건(3%), 조정·합의 189건(17%) 등으로 인용 건은 242건(22%), 기각·취하·심의안내 등 불인용 건은 858건(78%)으로 나타났다.

25) 산업농림환경민원과 신윤하 주무관

### 〈 표 4-76 〉 분야별 민원처리 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 산업자원 | 농림 | 해양수산 | 환경 | 기타 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 1,100 | 380 | 339 | 19 | 350 | 12 |
| 2020년 | 833 | 236 | 309 | 19 | 255 | 14 |

### 〈 표 4-77 〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 시정권고 | 의견표명 | 조정·합의 | 기각 | 각하 | 심의안내 | 이송·이첩 | 취하·종결 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 1,100 | 19 | 34 | 189 | 0 | 96 | 257 | 137 | 368 |
| 2020년 | 833 | 26 | 48 | 103 | 1 | 53 | 121 | 53 | 428 |

### 〈 표 4-78 〉 시정권고 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 중앙행정기관 | | | 지방자치단체 | | | | | | | | 투자기관 | | | | | 기타 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 산림청 | 농림축산식품부 | 산업통상자원부 | 서울 | 경기 | 인천 | 강원 | 충청 | 전라 | 경상 | 제주 | 부산 | 소상공인시장진흥공단 | 한국농어촌공사 | 한국토지주택공사 | 한국감정원 | 국립공원공단 | |
| 2021년 | 19 | 0 | 0 | 1 | 0 | 6 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 2020년 | 26 | 1 | 0 | 1 | 0 | 4 | 0 | 3 | 6 | 1 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 2 |

### 〈 표 4-79 〉 조정·합의해결 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 산업자원 | 농림 | 환경 | 해양수산 | 기타 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 189 | 95 | 53 | 23 | 12 | 1 |
| 2020년 | 103 | 48 | 39 | 11 | 3 | 2 |
| 2019년 | 117 | 40 | 48 | 20 | 5 | 4 |

## 가. 산업자원 분야

2021년도 한 해 동안 산업자원 분야 총 380건의 고충민원을 처리하였고, 세부적으로 살펴보면 통상행정 일반 249건, 전기 101건, 천연도시가스 10건, 우정 16건, 특허 1건, 석유 2건, 광업 1건 등 광범위한 민원을 처리하였다. 산업자원 분야에는 코로나19로 인한 소상공인 지원책 마련, 신재생에너지 공급인증서 관련 이의, 태양광발전설비 검사 관련 이의, 산업단지 조성으로 인한 토지수용 이의, 전기시설물 이전 및 철거 요구, 전기요금 감면 요구, 도시가스 공급 및 요금감면 요구, 우편행정 개선요구 등의 민원이 있었다.

〈 표 4-80 〉 산업자원 분야 내용별 처리현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 통상행정 | 전 기 | 가스 | 우 정 | 특 허 | 석 유 | 광 업 | 기타 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 380 | 249 | 101 | 10 | 16 | 1 | 2 | 1 | 0 |
| 2020년 | 236 | 80 | 109 | 9 | 8 | 2 | 3 | 1 | 24 |

〈 표 4-81 〉 산업자원 분야 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 시정권고 | 의견표명 | 조정·합의 | 기 각 | 각 하 | 심의안내 | 이송·이첩 | 취하·종결 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 380 | 5 | 18 | 95 | 0 | 13 | 88 | 48 | 113 |
| 2020년 | 236 | 8 | 14 | 48 | 0 | 13 | 23 | 4 | 126 |

산업자원 분야의 유형별 처리를 살펴보면 신청인의 민원을 인용하는 시정권고 및 의견표명, 조정·합의 건수는 총 118건으로 전체 처리 건수(380건)의 약 31%를 차지하였고, 그 중 조정·합의 건수가 95건으로 총 인용 건수의 약 80%를 차지하였다.

**〈의견표명 주요사례〉**

**소상공인 버팀목자금 부지급 결정 이의**

(1) 민원요지

신청인은 2020. 3. 16. 사업자등록을 하고 화물운송업을 영위하고 있다가, A장관이 시행한 소상공인 버팀목자금(이하 '이 민원 자금'이라 한다) 지급 대상에 해당되어, 2021. 3. 23. B공단에게 이 민원 자금 신청을 하였는데, '매출액 요건 미충족'을 사유로 부지급 결정되었다. 그러나 신청인은 지입차량 차주로서 신용카드 매출액과 현금 매출액은 전혀 발생하지 않고 종이세금계산서[26]를 근거로 부가가치세 신고를 하고 있는바, 국세청 자료 등을 다시

확인하여 이 민원 자금을 지급해 달라.
(2) 처리과정 및 결과

A장관이 국세청 자료 중 월별 또는 반기별로 구분 가능한 신용카드결제액, 현금영수증발행액, 전자세금계산서를 활용하는 것은 신속하게 지급대상자를 선별하여 지원하고자 하는 취지로 짐작되지만, 「부가가치세법」상 전자세금계산서와 법적 효력이 동일한 종이세금계산서상의 매출액을 인정하지 않을 이유는 없어 보이고, 이의신청 단계에서도 매출 관련 증빙자료의 기준을 이의신청 이전 단계와 동일하게 가져가는 것은 신청인과 같이 부지급 통보를 받은 소상공인들의 매출액 등 구체적 사실의 확인 등을 통해 실질적으로 검토한다는 이의신청 본래의 취지에 부합하지 않아 보이는 점, 신청인과 같이 부지급 결정을 통보받은 소상공인이 적극적으로 종이세금계산서 합계표상의 거래처별 종이세금계산서 자료를 제출하는 등 사업장의 매출감소를 입증하고자 하는 경우 이를 바탕으로 구제여부를 검토하는 것이 적절해 보이는 점, 「부가가치세법」은 매출세금계산서의 발행에는 공급하는 사업자 및 공급받는 자의 사업자등록번호 등 필요적 기재사항을 정해 두고 있고, 재화 또는 용역의 공급시기에 세금계산서 발급이 원칙이며 공급시기가 속하는 과세기간의 확정신고기한 다음날 발급한 것으로 작성일자를 조작할 경우 매입세액 공제를 받게 되지 못하는 위험이 있어 금액이 크지 않은 이 민원 자금을 지원받을 목적으로 매출세금계산서 위·변조를 시도할 가능성은 낮아 보이는 점, 더 나아가 이 민원 자금과 지원 취지나 시기가 비슷한 고용노동부가 지급하는 고용안정지원금의 경우에는 소득감소의 증빙 서류를 폭넓게 인정해주고 있고 소득감소 비교기간도 각 사업장에게 유리한 기간으로 선택 가능하도록 되어 있는 점 등을 종합해 볼 때, 피신청인들은 실질적으로 매출감소가 발생한 신청인에 대해 이 민원 자금 부지급 결정에 대해 재검토할 것을 의견표명



## 나. 농림 분야

2021년도 한 해 동안 농림 분야 총 339건의 고충민원을 처리하였고, 세부적으로 살펴보면 농업 197건, 산림행정 23건, 축산 12건, 농·축협 7건 순으로 나타났다. 농림 분야는 농업생산기반시설 및 농지관련 민원과 산지전용 인·허가 , 국·공유림매각 등의 민원이 다수를 차지하였다. 축산과 관련하여 축사건축, 축산물 유통 민원이 있었다.

**〈 표 4-82 〉 농림 분야 내용별 처리현황**

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 농 업 | 산림행정 | 농·축협 | 축 산 | 기타 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 339 | 197 | 23 | 7 | 12 | 0 |
| 2020년 | 309 | 189 | 62 | 8 | 24 | 26 |

〈 표 4-83 〉 농림 분야 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 시정권고 | 의견표명 | 조정·합의 | 기 각 | 각 하 | 심의안내 | 이송·이첩 | 취하·종결 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 339 | 5 | 5 | 53 | 0 | 8 | 86 | 14 | 118 |
| 2020년 | 309 | 7 | 16 | 39 | 1 | 34 | 47 | 6 | 159 |

농림 분야의 유형별 처리를 살펴보면 신청인의 민원을 인용하는 시정권고 및 의견표명, 조정·합의 건은 총 96건으로 전체 처리 건(339건)의 약 18%를 차지하였고, 그 중 조정·합의가 53건으로 총 인용 건수의 약 84%를 차지하였다.

### 〈의견표명 주요사례〉

**녹지점용 원상회복 명령 취소 요구**

(1) 민원요지

신청인은 ○○ 조합(이하 '이 민원 조합'이라 한다)의 대표이다. 이 민원 조합은 소유토지부터 이면도로까지 차량 진입로로 이용하고자 피신청인이 관리하는 같은 동 ○○ 녹지의 일부 250㎡(이하 '이 민원 토지'라 한다)를 2017. 2. 28.부터 2019. 3. 31.까지 녹지점용 허가받아 사용 수익해 왔는데, 피신청인은 이 민원 토지에 대해 아무런 조치를 하지 않고 있다가 2018. 2. 28. A도 종합감사 처분이 있다고 하여 2019. 6. 18. 자진 철거 및 원상회복 명령을 하여 사용수익을 금지한 것은 부당하니 원상회복 명령을 취소해 달라.

(2) 처리과정 및 결과

진입로 간의 최소거리 250m 이상 규정은 녹지점용허가를 받은 다른 진입로와의 최소거리로 해석될 수 있고, A도 감사 시 최소거리를 산정한 도로변의 다른 한편에서부터 거리를 산정한다면 380m 떨어져 있으며, 설령 최소거리 250m 규정에 맞지 않는다고 하더라도 단서 조항에서 현지 여건과 원활한 교통의 소통을 위해 필요하거나 시설물의 특성상 진입구·출입구의 분리가 필요한 경우에는 피신청인의 재량행위를 인정하고 있는 점, 이 민원 토지를 포함한 녹지 등은 2010. 6. 17.「도시관리계획(재정비) 결정(변경) 고시」되어 이면도로 변경 예정이었으나, 현재까지 이를 시행하지 못한 데에 피신청인의 귀책 사유가 있고, 앞으로 고시된 내용대로 사업을 실행하게 되면 녹지점용 된 일정 부분은 도로로 변경될 예정인 점, 이 민원 토지는 당초 이 민원 조합에서 녹지점용 허가를 받아 블록으로 포장한 유일한 대형차량 출구로 사용하여 추가적인 녹지 훼손 우려가 없고, 이면도로로 좌우측으로 단절된 이 민원 토지를 원상회복 명령하여 녹지 보전하는 것이 국민의 교통안전 보다 우선 한다고 볼 수도 없는 점 등을 종합해 보면 피신청인은 이 민원 토지에 대한 원상회복 명령을 취소하는 것이 바람직할 것으로 판단되어 의견표명

## 다. 환경 분야

2021년도 한 해 동안 환경 분야 총 350건의 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 4-84 〉 환경 분야 내용별 처리현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 상하수도 | 대기환경 | 축산·폐기물 | 자연공원 | 수질환경 | 상수원·먹는샘물 | 토양오염 | 생활환경·분쟁 | 기타 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 350 | 107 | 91 | 76 | 17 | 14 | 5 | 7 | 33 | 0 |
| 2020년 | 255 | 46 | 74 | 72 | 6 | 8 | 5 | 1 | 17 | 26 |

〈 표 4-85 〉 환경 분야 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 시정권고 | 의견표명 | 조정·합의 | 기 각 | 각 하 | 심의안내 | 이송·이첩 | 취하·종결 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 350 | 9 | 11 | 28 | 0 | 22 | 80 | 73 | 127 |
| 2020년 | 255 | 11 | 17 | 11 | 0 | 5 | 47 | 40 | 124 |

환경 분야의 유형별 처리를 살펴보면 신청인의 민원을 인용하는 시정권고 및 의견표명, 조정합의 건은 총 48건으로 전체 처리 건(350건)의 약 13%를 차지하였고, 그 중 조정·합의가 28건으로 총 인용 건의 약 58%를 차지하였다.

### 〈시정권고 주요사례〉

**생활폐기물 대행계약을 위한 입찰방식 적용 요구 등**

(1) 민원요지

신청인은 A시 B구와 C구에서 발생하는 생활폐기물을 수집·운반하는 영업을 대행하기 위해 A시장으로부터 생활폐기물 수집·운반업 허가를 받았다. 이에 기존 계약이 종료되는 시점(2019. 12. 31.) 이후의 2020년도 대행계약부터는 신청인을 포함하여 경쟁입찰로 위탁·대행업체를 선정하여야 함에도 피신청인은 2019. 12. 31. D공사와 수의계약으로 위탁·대행업체를 선정하였다. 이는 부당하므로 신청인이 관내 대행계약에 공평하게 참여할 수 있도록 조치해 달라.

(2) 처리과정 및 결과

피신청인들은「폐기물관리법」에 따라 당해 관할구역에 대한 폐기물 수집·운반업 허가를 받은 업체가 모두 입찰에 참여할 수 있는 기회를 부여하되, 대행업체의 선정은 그간 대행실적 평가결과, 운반능력 등을 토대로 합리적인 선정기준을 정하여 결정하여야 한다. 그럼에도 피신청인들은 행정기관의 재량행위라는 이유로 2019년에 허가받은 신청인에게 입찰참여의 기회를 주지 않고, 기존에 계약을 체결한 D공사와 수의계약을 체결하였는바, 이는 재량권의 범위를 오해한 것이거나 재량권의 한계를 현저하게 벗어난 것으로 지방계약법에 위배되므로 위법·부당하다.

재량권의 범위는 지방계약법 등 상위법령에서 정한 수의계약 대상의 범위를 넘어설 수 없으며, 대법원 판례(2000. 4. 7. 선고 98두11779 판결 참조)에서도 '행정처분이 사회통념상 재량권의 범위를 일탈하였거나 남용하였는지 여부는 당해 처분행위에 의하여 달성하려는 공익목적 및 이에 따르는 제반 사정 등을 객관적으로 심리하여 공익침해의 정도와 그 처분으로 인하여 개인이 입게 될 불이익을 비교 교량하여 판단하여야 한다'고 한 바, 공익적 요소인 A시 생활폐기물 위탁·대행단가가 7대 특별·광역시 중 3번째로 높은 점은 허가를 득하고도 입찰 자체에 참여하지 못하는 신청인이 입게될 불이익과 비교하였을 때 재량의 범위를 일탈하였음이 명백하다.

따라서, 피신청인들은 관내에서 발생하는 생활폐기물의 대행업체를 선정하고자 할 경우 대행계약은 지방계약법 제9조에 따라 경쟁입찰방식으로 계약을 체결하여야 하며, 「폐기물관리법」에 따라 적법하게 생활폐기물 수집·운반업 허가를 받은 신청인에게 당연히 입찰에 참여할 수 있도록 기회를 부여하는 것이 타당하므로 신청인을 경쟁입찰에 참여시킬 것을 시정권고

## 라. 해양 분야

2021년도 한 해 동안 해양 분야 총 19건의 고충민원을 처리하였고, 세부적으로 살펴보면 해양수산 16건, 해운항만 3건의 민원을 처리하였다. 해양 분야는 다양한 내용의 민원이 접수되었으며, 항만 조성으로 인한 이주대책 요구, 어업권 피해보상 요구, 항만건설 반대 등이 있다.

**〈 표 4-86 〉 해양 분야 내용별 처리 현황**

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 해양수산 | 수협 | 해운항만 |
|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 19 | 16 | 0 | 3 |
| 2020년 | 19 | 5 | 0 | 14 |
| 2019년 | 9 | 5 | 2 | 2 |

해양 분야의 유형별 처리를 살펴보면 신청인의 민원을 인용하는 조정·합의 건은 총 12건으로 전체 처리 건(19건)의 약 63%를 차지하였다.

〈 표 4-87 〉 해양 분야 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 시정권고 | 의견표명 | 조정·합의 | 기 각 | 각 하 | 심의안내 | 이송·이첩 | 취하·종결 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 19 | 0 | 0 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| 2020년 | 19 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 | 1 | 2 | 12 |

## 7. 주택·건축 분야[27]

주택·건축 분야는 주택건설사업, 공공임대주택 공급·관리, 주택도시기금운용, 주택관리 및 임대관리, 주거환경개선사업, 재개발·재건축사업, 주택조합 설립 및 부동산중개업 등 주택행정 분야와, 건축허가·신고, 건축물 사용승인·용도변경, 건축물대장 관리, 불법건축물 이행강제금·대집행 및 건설·기술 면허 등 건축행정 분야로 구분된다.

2021년도 접수·처리된 고충민원은 747건이며, 전년 대비 144건(16.2%) 감소 하였다. 민원부분별로 살펴보면, 주택 분야는 485건으로 전년대비 121건(20.0%) 감소하였고, 건축 분야는 262건으로 전년대비 23건(8.1%) 감소하였다.

처리 유형별로 보면, 시정권고 14건, 의견표명 66건, 조정·합의 146건 등 인용 건은 226건(30.3%)이며, 기각 4건, 각하 28건, 심의안내 278건, 이송·이첩 10건, 취하·종결 201건 등 불인용 건은 521건(69.7%)으로 나타났다.

〈 표 4-88 〉 분야별 민원처리 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 주 택 | 건 축 |
|---|---|---|---|
| 2021년 | 747 | 485 | 262 |
| 2020년 | 891 | 606 | 285 |

27) 주택건축민원과 강경의 조사관

〈 표 4-89 〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 시정 권고 | 의견 표명 | 조정· 합의 | 기각 | 각하 | 심의 안내 | 이송· 이첩 | 취하· 종결 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 747 | 14 | 66 | 146 | 4 | 28 | 278 | 10 | 201 |
| 2020년 | 891 | 12 | 92 | 177 | 1 | 21 | 265 | 24 | 299 |

## 가. 주택 분야

2021년에 처리된 주택분야 고충민원 처리건수는 총 485건으로 전년대비 121건(20.0%) 감소하였는데, 주택 분야 중 내용별로 주택일반 399건, 주거환경개선 6건, 재개발사업 74건, 건설행정 6건 등을 처리하였으며, 세부 내용으로는 공공임대주택 계약 및 임차인 보호, 공동주택 하자보수, 주택 공급(분양), 주택재개발 사업 관련 민원 등이 많았다.

2021년도 주택분야 민원처리 결과를 유형별로 살펴보면, 시정권고 9건, 의견표명 48건, 조정·합의 110건으로 인용 건은 총 167건(34.4%)이며, 기각·각하 17건, 심의안내 186건, 취하·종결 등 115건으로 불인용 건은 총 318건(65.6%)으로 나타났다.

〈 표 4-90 〉 주택분야 내용별 처리현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 주택일반 | 주거환경개선 | 재개발사업 | 건설행정 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 485 | 399 | 6 | 74 | 6 |
| 2020년 | 606 | 513 | 22 | 66 | 5 |

〈 표 4-91 〉 주택분야 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 시정권고 | 의견표명 | 조정·합의 | 기각·각하 | 심의안내 | 취하· 종결 등 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 485 | 9 | 48 | 110 | 17 | 186 | 115 |
| 2020년 | 606 | 7 | 69 | 134 | 13 | 169 | 214 |

### 〈시정권고 주요사례〉

**임대주택 화재 손해배상 이의**

(1) 민원요지

신청인은 서울 소재 임대주택(이하 '이 민원 임대주택'이라 한다) 임차인으로, 이 민원 임대주택에서 원인불명의 화재(이하 '이 민원 화재'라 함)가 발생하여 내부가 소훼되는 시가 미상의 재산 피해가 발생하였는데, 피신청인이 제시한 이 민원 임대주택의 화재복구 손해배상액(약 3,500만원)에 신청인이 동의하지 않아 이 민원 임대주택 화재복구 진행이 되지 않는다는 이유로 이 민원 임대주택 임대차계약을 해지한다고 통보를 받았으나, 이 민원 임대주택의 규모, 노후도 등을 감안할 때 피신청인이 요구하는 손해배상액은 과다하므로, 이 민원 화재로 인한 손해배상액을 적정하게 산정하고, 이 민원 임대주택 임대차계약 해지를 철회해 달라.

(2) 처리과정 및 조치결과

대법원은 수리비에서 교환가치 증가분을 공제한 금액을 '손해'라고 판시하고 있는바, 이 민원 임대주택은 1996. 10. 준공된 소규모의 노후주택인 것으로 확인되고, 이 민원 화재복구를 위한 수리를 함으로써 이 민원 임대주택이 소훼 전보다 그 교환가치가 증가하는 점으로 볼 때, 감가상각률을 적용하지 않고 신청인이 화재복구 수리비 전액을 부담할 경우 피신청인에게 이 민원 화재 전보다 이 민원 임대주택의 교환가치가 증가하는 이익이 발생하므로, 이 민원 임대주택의 손해배상액 산정시 교환가치 증가분을 공제하는 것이 바람직하다고 보이는 점, 피신청인의 내부기준은 퇴거세대 원상복구비용 산정 시 시설물 경과연수에 따른 감가상각률을 적용하도록 규정하고 있는바, 화재의 경우 감각상각률 적용 여부를 달리할 합리적인 이유가 없는 점, 화재복구 수리비 전액을 부담하는 손해배상금 납부를 요구하여 손해배상 협의가 지연되었는데도, 이를 이유로 이 민원 임대주택 임대차계약을 해지한 것은 지나치게 가혹한 점, 피신청인과 유사하게 임대주택 공급기능을 수행하는 ○○공사는 임대주택에 대한 재산종합보험에 가입하여 화재 발생 시 화재복구 손해배상액을 전액 보험처리 하고 있는 점에 비추어 볼 때, 피신청인이 화재보험에 낮은 보험가액으로 가입하여 신청인에게 대부분의 화재복구 손해배상액을 부담시키는 것은 서민주거안정 취지에 반하는 것으로 보이는 점 등을 종합적으로 고려하여, 피신청인에게 화재복구 수리비 산정 시 감가상각률을 적용하고, 임대차계약 해지를 철회할 것을 시정권고

## 나. 건축 분야

2021년 건축분야 고충민원 처리건수는 총 262건으로 전년대비 23건(8.1%) 감소하였는데, 건축 분야 중 부문별로는 행정기관 관련 141건, 공사 피해 등 35건, 건축기타 86건 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.

2021년도 건축분야 민원처리 결과를 유형별로 살펴보면, 시정권고 5건, 의견표명 18건, 조정·합의 36건으로 인용 건은 총 59건(22.5%)이며, 기각·각하 15건, 심의안내 92건, 취하·종결 등 96건으로 불인용 건은 총 203건(77.5%)으로 나타났다.

〈 표 4-92 〉 건축분야 내용별 처리현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 행정기관 관련 | 공사 피해 등 | 건축 기타 |
|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 262 | 141 | 35 | 86 |
| 2020년 | 285 | 162 | 43 | 80 |

〈 표 4-93 〉 건축분야 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 시정권고 | 의견표명 | 조정·합의 | 기각·각하 | 심의안내 | 취하·종결 등 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 262 | 5 | 18 | 36 | 15 | 92 | 96 |
| 2020년 | 285 | 5 | 23 | 43 | 9 | 96 | 109 |

## 〈시정권고 주요사례〉

### 건축물대장 소유자 표시 정정

(1) 민원요지

신청인과 신청인의 배우자는 공동으로 건축물(이하 '이 민원 건축물'이라 한다)을 신축하였는데, 신청인과 배우자가 공동사업자로 등록한 상호 '○○'(이하 '○○'이라 한다)를 소유자로 이 민원 건축물의 건축물대장(이하 '이 민원 건축물대장'이라 한다)이 생성되어 소유권보존 등기가 불가능한 상황임에도 피신청인은 건축물대장 소유자 표시 정정을 거부하고 있는바, ○○은 신청인과 배우자가 공동사업자로 등록한 상호일 뿐이므로 이 민원 건축물의 소유권보존 등기를 할 수 있도록 이 민원 건축물대장상 소유자를 신청인과 배우자로 정정해 달라.

(2) 처리과정 및 조치결과

건축물대장규칙 제19조 제3항은 「부동산등기법」 제29조 제2호에 해당하여 소유권보존 등기를 할 수 없는 건축물의 경우에는 등기가 되지 않는 것을 증명하는 서류 등을 첨부하여 기재내용의 변경을 신청 할 수 있다고 규정하고 있는 점, 이 민원 건축물의 소유권보존 등기 신청에 대하여 법원은 ○○이 등기당사자능력이 없고 등기신청의 주체가 될 수 없으므로 「부동산등기법」 제29조 제2호에 해당한다는 이유로 각하한 점, ○○은 신청인과 배우자를 공동사업자로 사업자등록한 상호일 뿐으로, 대표자와 별개의 권리능력이 있는 법인과 달리 신청인 및 배우자와 동일한 주체라고 볼 수 있는 점, 이 민원 건축물의 건축주는 ○○으로, 소유자는 신청인·배우자로 각각 달리하여 사용승인

신청되었음에도 피신청인은 건축관계자 변경신고 등을 통해 바로잡지 않고 사용승인 통보하였고, 건축물대장규칙 제7조에 따라 건축물대장 소유자현황에는 주민(법인)등록번호 또는 부동산등기용 등록번호를 기재하여야 함에도 사업자등록번호로 잘못 기재하여 이 민원 건축물대장을 생성한 점, 신청인이 이 민원 건축물 사용승인 전에 「건축법 시행규칙」 제11조에 따른 건축관계자 변경신고 절차를 이행하였다면 어렵지 않게 건축관계자를 변경할 수 있었을 것으로 보이는 점 등을 종합적으로 고려하여 피신청인에게 이 민원 건축물대장 소유자를 신청인과 신청인의 배우자로 정정하도록 시정권고

## 8. 도시·수자원 분야[28)]

도시 분야는 도시·택지개발사업, 공공주택사업 등에 따른 손실보상, 이주대책, 생활대책, 협의양도인택지공급 등 도시계획사업과 교통시설, 공간시설, 소음대책 등 도시계획 기반시설 결정 및 개발제한구역 관리, 개발행위허가 등 도시관리계획 등으로 구분되고, 수자원 분야는 국가가 관리하는 하천과 댐 관련 공유수면 점용 및 매립면허, 하천편입토지 보상, 댐 건설사업 편입토지 보상 등으로 구분된다.

2021년도 도시·수자원 분야 고충민원 처리 건수는 도시 분야 938건, 수자원 분야 121건, 기타 11건으로 총 1,070건이다. 유형별 고충민원 처리현황은 시정권고 18건으로 전년대비 54% 감소했고, 의견표명 43건으로 전년대비 1% 감소했으나, 합의·조정은 123건으로 전년대비 48% 증가하였다.

〈 표 4-94 〉 분야별 고충민원 처리 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 도 시 | 수자원 | 기 타 |
|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 1,070 | 938 | 121 | 11 |
| 2020년 | 973 | 831 | 129 | 13 |

28) 도시수자원민원과 박근용 서기관

〈 표 4-95〉 유형별 고충민원 처리 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 시정권고 | 의견표명 | 조정·합의 | 기각 | 각하 | 심의안내 | 이송·이첩 | 안내회신 | 취하종결 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 1,070 | 18 | 43 | 123 | 1 | 60 | 369 | 290 | - | 166 |
| 2020년 | 973 | 39 | 44 | 83 | 2 | 30 | 447 | 164 | - | 164 |
| 증 감 | 97 | △21 | △1 | 40 | △1 | 30 | △78 | 126 | - | 2 |

조정·합의로 해결한 고충민원은 도시 분야 102건, 수자원 분야 20건, 기타 1건이었고, 분야별로 살펴보면 도시 부문이 수자원 부문에 비해 조정·합의로 처리한 건수가 많은 것으로 나타났다. 특히 집단민원, 지역사회 이슈 민원, 교통 소음대책, 교통안전대책 수립 등에 대한 고충민원을 조정·합의를 통해 원만히 해결하였다.

〈 표 4-96 〉 조정·합의해결 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 도 시 | 수자원 | 기타 |
|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 123 | 102 | 20 | 1 |
| 2020년 | 83 | 65 | 16 | 2 |

## 가. 도시 분야

2021년 도시 분야 내용별 고충민원 처리현황을 살펴보면, 전체 938건 중 도시계획사업 229건으로 가장 많고, 그 다음으로 도시계획시설 170건, 개발행위허가 149건, 용도지역·지구·구역 64건 순이다. 고충민원 세부 내용으로는  도시계획사업에 따른 손실보상, 이주대책, 생활대책, 도시계획시설 결정 및 도시관리계획 변경 등에 대한 민원이 상당부분을 차지하고 있고, 그 외 용도지역·지구의 완화, 개발행위허가, 공원 구역 지정·해제, 공원 안전 등을 요구하는 민원이 주를 이루고 있다.

도시 분야 유형별 처리현황을 살펴보면, 시정권고 13건으로 전년대비 58% 감소하였고, 의견표명 33건으로 전년대비 3% 감소했으나, 조정·합의는 102건으로 전년대비 57% 증가했다. 그 외 기각 1건, 안내 330건, 각하·취하 등 459건을 접수·처리하였다.

〈 표 4-97 〉 도시 분야 내용별 고충민원 처리 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 도시계획 사업 | 도시계획 시설 | 용도지역·지구·구역 | 개발행위 허가 | 기 타 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 938 | 229 | 170 | 64 | 149 | 326 |
| 2020년 | 831 | 202 | 133 | 54 | 111 | 331 |

〈 표 4-98 〉 도시 분야 유형별 고충민원 처리 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 시정권고 | 의견표명 | 조정·합의 | 기 각 | 안 내 | 각하·취하 등 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 938 | 13 | 33 | 102 | 1 | 329 | 460 |
| 2020년 | 831 | 31 | 34 | 65 | 2 | 378 | 321 |

## 〈시정권고 주요사례〉

### 이주자주택 공급대상자 제외 이의

(1) 민원요지

신청인의 어머니는 택지개발사업 지구에 편입된 주택에 거주했으므로 사업 시행에 따른 이주자주택 공급대상자에 포함됨에도 불구하고, 1년 넘게 다른 지방에 거주했다는 이유로 대상자에서 제외하였으나, 고령의 시각장애 4급 장애를 가진 상황에서 평소 지병이 있어 지병 치료를 위해 다른 지방에 거주하는 자녀의 집에 1년 넘게 거주했을 뿐임에도 이러한 부득이한 사정을 고려하지 않고 이주자주택 공급대상자에서 제외한 것은 부당하니 도와 달라

(2) 처리과정 및 결과

토지보상법 시행령 제40조 제5항 제2호 가목에 따르면, '질병으로 인한 요양'의 사유로 대상 가옥에 거주하고 있지 아니하는 경우 이주대책대상자에서 제외하지 아니한다'라고 규정하고 있고, 신청인의 어머니는 위궤양, 췌장염, 고혈압 등 평소 지병과 위암 판정으로 가족의 도움이 절실히 필요한 상황에서 질병 치료를 위해 자녀의 집에 거주하기 시작한 점 등을 종합적으로 고려하여 피신청인에게 신청인 어머니의 상속인을 이주자주택 공급대상자로 선정할 것을 시정권고

## 〈현장조정 주요사례〉

### 구리-포천고속도로 교통소음 피해대책

(1) 민원요지

구리-포천고속도로에서 발생하는 극심한 교통소음으로 공동주택 3개 단지 2,796세대 주민들이 정상적인 주거생활을 할 수 없고, 고속도로 설치 후 수년 째 고통을 겪고 있으니 방음시설 설치 등 교통소음 방지대책을 마련해 달라

(2) 처리과정 및 결과

고속도로 운영사인 서울북부고속도로(주), 서울지방국토관리청, 한강유역환경청 및 구리시와 권익위 주재로 수십 차례 회의·협의를 거쳐 방음시설 설치 필요성에 대해 공감을 이끌어내고 주민들의 소음피해를 더 이상 방치할 수 없다는 합의에 도달함으로써 최종 조정안이 마련되었다. 최종 조정은 구리-포천고속도로 구간 중 중앙분리대에 연장 740m, 높이 8m 및 연장 495m 높이 4m의 방음벽을 설치하고, 구리방향 연장 620m에는 저소음 포장을 시공하며, CCTV 설치 및 화단 조성 등 환경정비사업을 추진하는 등 기관별로 소음방지 및 시설물을 관리하는 것으로 합의하여 해 묵은 주민들의 교통소음 피해를 원만히 해소

[조정 현장 기념사진]

## 나. 수자원 분야

2021년 수자원 분야 고충민원 처리현황을 살펴보면, 하천관리 110건, 댐 관리 11건으로 총 121건을 접수·처리하였고, 하천 관리와 관련된 세부 민원내용은 하천구역에 편입 및 공사에 따른 손실보상, 생활대책 등 보상 부분과 하천구역 변경, 상수원보호구역 해제, 수변공원 안전관리 등을 요구하는 민원이 많은 부분을 차지하고 있으며, 댐 관리와 관련된 세부 민원내용은 수몰지 손실보상, 영농피해 등이 주를 이루었다.

수자원 분야의 유형별 처리현황은 시정권고 5건, 의견표명 10건, 조정·합의 20건, 안내 38건, 각하·취하 등 48건을 접수·처리하였다.

**〈 표 4-99 〉 수자원 분야 내용별 고충민원 처리 현황**

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 하천 관리 | 댐 관리 | 기 타 |
|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 121 | 110 | 11 | 0 |
| 2020년 | 129 | 102 | 18 | 9 |

**〈 표 4-100 〉 수자원 분야 유형별 고충민원 처리 현황**

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 시정권고 | 의견표명 | 조정·합의 | 기 각 | 안 내 | 각하·취하 등 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 121 | 5 | 10 | 20 | - | 38 | 48 |
| 2020년 | 129 | 8 | 8 | 16 | - | 64 | 33 |

**〈의견표명 주요사례〉**

**하천편입토지 보상 요구**

(1) 민원요지

신청인은 경주시 암곡동 소재 임야 다수 필지를 소유하고 있고, 신청인 소유 토지들은 1977년 경북 경주 덕동댐 조성 전에는 진출입과 경작이 가능한 토지였는데, 인근에 위치한 도로의 확장 공사 시 일부 토지가 분할되어 도로와 덕동댐 사이에 위치하게 되었고, 현재는 토지 일부가 덕동댐 저수구역에 편입되어 물에 잠기고 있어 사실상 전체 토지에 대한 경작이 불가능한 상태에 놓여 있으므로 해당 지방자치단체에 보상을 요구했으나, 토지에 대한 보상은 하지 않고 사실상 이용하지도 못하는 토지에 대하여 세금만 부과하는 것은 부당하니 경작이 불가능한 토지 전체에 대하여 보상을 받을 수 있도록 도와 달라

(2) 처리과정 및 결과

토지보상법에는 공익사업이 시행되는 지역 밖에 있는 토지 등이 공익사업의 시행으로 인하여 본래의 기능을 다 할 수 없게 되는 경우에는 그 손실을 보상하도록 규정되어 있고, 현장 조사와 한국국토정보공사에 따르면, 신청인 소유 토지는 덕동댐 최고 수위 시 물에 잠기는 것으로 확인되므로 사실상 경작이 불가능하게 된 점 등을 고려하고, 신청인 소유 토지 중 상당 부분은 공익사업 완료 후 취득한 것으로 확인되는 점 등을 종합적으로 고려하여 피신청인에게 신청인 소유 토지 중 사실상 경작이 불가한 덕동댐 최고 수위면 이하의 토지를 분할한 후 매수할 것을 의견표명

## 9. 교통·도로 분야[29)]

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 민원을 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.

2021년도 교통·도로 분야 민원 처리 건수는 1,242건으로 전년에 비해 231건(15.7%) 감소하였다. 세부적으로 살펴보면 교통 분야 민원은 154건(29.3%)이 감소, 도로 분야 민원은 64건(6.9%)이 감소였다.

〈 표 4-101 〉 부문별 민원처리 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 교통 | 도로 | 기타<br>(기타 분야) |
|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 1,242 | 372 | 870 | - |
| 2020년 | 1,473 | 526 | 934 | 13 |

유형별 처리현황을 살펴보면 2021년에 처리한 1,242건 중 민원인의 요구를 인용한 시정권고, 의견표명, 조정·합의해결 건수는 총 381건으로 전체 처리 건수의 30.7%를 차지하며 전년의 25.5%에 비해 5.2%p 증가하여 민원해결 비율은 상승하였다.

29) 교통도로민원과 정덕양 조사관

〈 표 4-102 〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 시정권고 | 의견표명 | 조정 합의 | 각하 | 심의안내 기각 | 이송 이첩 | 취하 종결 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 1,242 | 22 | 50 | 309 | 61 | 607 | 117 | 76 |
| 2020년 | 1,473 | 23 | 49 | 303 | 81 | 651 | 306 | 60 |

특히 행정기관의 위법·부당한 처분 등(사실행위 및 부작위 포함)을 시정(취소, 변경, 개선, 이행)하도록 권고한 건수는 총 22건으로, 전년에 비해 1건(4.3%) 줄었고, 행정기관의 불합리한 처분 등에 대해 합리적 개선 등을 요구하는 의견표명 건수는 총 50건으로, 전년의 49건에 비해 1건(2.0%)이 증가하였다.



**〈시정권고 주요사례〉**

**과태료부과 의견진술 기회 미부여 이의**

(1) 민원요지

신청인은 2020. 8. 4. 주정차 위반으로 단속되어 과태료를 부과 받음에 따라 2020. 10. 3. 피신청인에게 이의신청(의견진술) 민원을 국민신문고로 제출하였으나, 피신청인은 제출방법이 우편, 방문, 팩스가 아니라며 이를 인정하지 않았을 뿐 아니라 의견진술 제출 기한(2020. 10. 5.) 내 제출하지 않았다는 이유로 의견진술 기회를 박탈하였으니 구제 대책을 마련해 달라는 요구

(2) 처리과정 및 결과

당시 주·정차금지 구간임을 명확히 알 수 없었다며 과태료 부과의 취소를 요구하고 있어, 그 내용이 이의를 제기하는 '의견진술'을 그 실체로 하고 있음이 분명하고 「질서위반행위규제법 시행령」제3조 제2항은 서면뿐 아니라 말을 통한 진술로도 의견진술이 가능하도록 폭넓게 의견진술 기회를 부여하고 있어 국민신문고를 통한 의견제출도 전자문서에 의한 의견제출로 봄이 타당하므로, 신청인의 과태료 부과에 대한 민원제기는 기한 내에 제출된 적법한 의견진술로, 의견진술 심의를 받을 수 있는 기회를 부여할 것을 시정권고

신청인과 피신청인이 원만히 조정·합의하여 처리한 민원은 309건이며, 이 중 도로 분야가 224건으로 2020년에 비하여 1.8%가 증가하였고, 교통 분야는 84건으로 2020년에 비하여 2.4%가 증가하였다. 이러한 조정·합의 건수의 증가는 고충민원을 현장 중심으로 처리한 적극적인 해소 노력의 결과라고 볼 수 있다.

〈 표 4-103 〉 조정·합의해결 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 교 통 | 도로 |
|---|---|---|---|
| 2021년 | 309 | 84 | 225 |
| 2020년 | 303 | 82 | 221 |

## 가. 교통 부문

2021년도 한 해 동안 총 372건의 교통 분야 고충민원을 처리하였고, 기타 교통 분야를 제외하면 철도, 육운, 지하철, 항공 분야 순으로 많은 민원을 처리하였다.

〈 표 4-104 〉 교통부문 내용별 민원처리 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 철도 | 육운 | 지하철 | 항공 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 372 | 138 | 201 | 27 | 6 |
| 2020년 | 526 | 148 | 344 | 27 | 7 |

유형별 처리유형을 살펴보면 신청인의 민원을 인용하는 시정권고 및 의견표명, 조정합의 건수는 총 83건으로 전체 처리 건수(372건)의 약 22.3%를 차지하였고, 그 중 조정합의 건수가 65건으로 총 인용 건수의 약 78.3%를 차지하였다.

〈 표 4-105 〉 교통분야 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 시정권고 | 의견표명 | 조정<br>합의 | 심의안내기각 | 종결 | 각하·취하<br>이송·이첩 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 372 | 6 | 12 | 65 | 140 | 56 | 93 |
| 2020년 | 526 | 4 | 9 | 82 | 150 | 24 | 257 |

**〈의견표명 주요사례〉**

**감정평가 이의**

(1) 민원요지

고속국도 세종-포천 간 고속도로 건설공사에 신청인 공장의 일부(184㎡)가 편입되었고, 피신청인은 이 민원 토지를 '전'으로 평가하였으나, 이 민원 토지는 2014년부터 추진되었던 공장용지 증설 면적에 편입된 토지로, 2021. 1. 19.자로 지목변경이 완료되었기에 변경된 지목으로 감정평가 해 달라.

(2) 처리과정 및 결과

신청인 공장이 2014년부터 추진한 공장증설을 위해 2015년~ 2018년에 걸쳐 매입한 인근 토지 속에 이 민원 토지가 포함되어 있고 공장용지를 위한 토지조성 공사가 진행된 점, 이 민원 사업의 고시일은 2020. 3. 10.이므로, 지구단위계획 변경 승인(2018. 10.) 및 공장증설 승인(2020. 1.) 시점에 비추어보면, 이 민원 토지가 포함된 공장증설 사업이 이 민원 사업 고시일 이전부터 추진되어 온 점 등 고려하여 이용상황의 측면에서 '장'으로 평가할 것을 의견표명



## 나. 도로 부문

2021년도 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 4-106 〉 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 870 | 135 | 107 | 128 | 51 | 45 | 12 | 392 |
| 2020년 | 1,034 | 154 | 128 | 103 | 57 | 71 | 10 | 511 |

도로분야의 경우 유형별 처리유형을 살펴보면 신청인의 민원을 인용하는 시정권고 및 의견표명, 조정합의 건수는 총 300건으로 전체 처리 건수(870건)의 약 34.5%를 차지하였고, 그 중 조정합의 건수가 247건으로 총 인용 건수의 약 82.3%를 차지하였다.

〈 표 4-107 〉 도로 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 시정권고 | 의견표명 | 조정 합의 | 심의안내 기각 | 이송·이첩 각하·취하 종결 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 870 | 16 | 37 | 247 | 467 | 103 |
| 2020년 | 1,034 | 18 | 40 | 221 | 498 | 257 |

**〈현장조정 주요사례〉**

**방음벽을 방음둑으로 변경 요구**

(1) 민원요지

피신청인이 시행하는 고속국도 제29호 세종~안성고속도로 제1공구 건설공사로 인하여 고속도로가 마을을 관통하게 되어 소음·분진 등 환경피해가 예상되므로 해당 구간 설계에 반영되어 있는 방음벽(H=3~6m, L=230m)을 방음둑으로 변경해 달라.

(2) 처리과정 및 결과

신청인 및 피신청인과 여러 차례 협의 및 현장조사를 거쳐 소음·분진 등의 저감을 위해 설계에 반영되어 있는 방음벽을 친환경적인 방음둑(230m)으로 변경·설치하고, 방음둑 설치로 인한 용지경계 확장에 따른 토지 추가편입(7필지)을 위해 토지 소유주들과 원만히 협의하기로 현장조정

## 10. 기업고충 분야[30]

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'에 기여하고 기업의 애로와 고충사항을 보다 신속하고 전문적으로 처리하기 위한 목적으로 2017년 12월에 기업고충민원팀을 신설하였다.

기업고충민원팀은 행정처분과 관련된 민원처리 뿐만 아니라 행정기관의 소극행정, 복지부동, 무사안일 등 부정적인 행태를 시정하고 제도개선까지 연계하여 고충을 유발하는 요인을 근원적으로 해결하기 위한 노력도 병행하고 있다.

30) 기업고충민원팀 김재학 조사관

그래서 중소기업인, 소상공인들이 일선에서 겪고 있는 애로사항과 고충을 발굴하여 선제적으로 해결하기 위한 「기업고충 현장회의」를 2014년부터 지속적으로 개최하고 있으며 '국민의 눈높이에 맞는 좋은 일자리 창출'과 '더불어 발전하는 대·중소기업 상생협력', 및 '중소기업의 튼튼한 성장 환경 구축'을 지원하고 기업활동의 활력을 제고하는 등 친기업 환경 조성을 위한 노력도 충실히 해왔다.

기업고충 민원은 각종 개발사업 인·허가, 공장설립, 공공계약(공사·물품·용역 등), 우월적 지위를 이용한 불공정 거래, 중소기업·소상공인의 사업자금(창업, 재기지원 등)지원·대출 횡포 등 기업 활동 전반에 걸쳐 다양하게 제기되고 있다.

위원회에 접수되는 기업고충은 해당분야에서 경험과 노하우를 가지고 있는 조사관에게 배정하고, 담당 조사관의 현지조사와 관계자 출석조사 등을 통해 철저한 사실관계를 조사하고, 이를 바탕으로 법률검토 및 해결 방법을 모색하게 된다.

그에 따라  다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 '조정' 기능을 적극 활용하고 있으며, 위법·부당한 처분으로 인한 민원은 '시정권고'를 하여 바로잡도록 하며, 법과 제도 간 괴리로 발생하는 민원은 '의견표명'과 '합의' 제도를 적극 활용하고 있다.

〈 표 4-108 〉 기업분야 유형별 처리 현황

(단위 : 건)

| 구분 | 유형별 처리 현황 | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 소계 | 시정 권고 | 의견 표명 | 조정· 합의 | 심의 안내 | 기각· 각하 | 이송 | 종결 | 신청 취하 |
| 2021년 | 231 | 3 | 31 | 57 | 74 | 14 | 9 | 10 | 33 |
| 2020년 | 271 | 12 | 30 | 56 | 79 | 25 | 3 | 19 | 47 |

기업고충민원팀이 2021년도에 접수하여 처리한 고충민원은 231건인데, 이는 전년대비 40건(17.3%) 감소한 수치이다. 이중 위원회가 신청인의 주장을 인용하여 해결한 민원은 시정권고 3건, 의견표명 31건, 조정·합의 57건 등 89건(38.5%)이고, 불인용한 민원은 기각·각하 14건, 심의안내 74건, 이송 9건, 취하종결 33건 등 142건(61.5%)으로 나타났다. 전년대비 처리 건수는 감소했지만, 전국에 있는 2만여 약국에서 제기한

공적마스크 보급 관련 고충, 코로나19 거리두기로 인한 돌잔치 전문점과 관련된 집단고충민원 등 중소기업과 소상공인 등의 애로와 고충사항을 보다 신속하고 전문적으로 처리하는 기업고충민원팀의 기능이 여전히 순조롭고 효과적으로 발휘되고 있다.

### 2021년 주요 민원 해결 사례

▣ '대한약사회 공적마스크 보급에 대한 정부 약속 이행' 해결(6. 9)

◈ (민원내용) 코로나19 사태 당시 전국 2만여 곳의 약국은 본연의 업무와 별도로 정부의 공적 마스크 긴급수급 정책에 참여하여 코로나19 확산 방지에 기여하였고 정부와 정치권 등에서 수차례 면세 등 지원 방안을 약속하였으나 이행되지 않자, 정부지원 약속이 이행되도록 해달라는 집단민원(21,765명)을 제기

◈ (해결과정) 국무조정실, 보건복지부, 질병관리청, 대한약사회 간 협의체 구성 및 협의회 개최(5회) 등을 통해 초 약속한 세제지원 대신 재정지원을 통한 지원방안 마련

- 비접촉 체온측정기 약국 보급을 위한 국비 82억 원 지원, 지역약국 자살예방공모사업 추진, 심야 공공약국 시범사업 추진 등(보건복지부)
- 전국 예방접종센터에 약사 인력 배치 추진(질병관리청)

⇨ 정부, 정치권에 대한 불신이 초래되었으나, 법과 제도권 내에서 문제를 해결하여 정부 신뢰성 제고

▣ '대한항공 송현동 부지 매각' 해결(3.31)

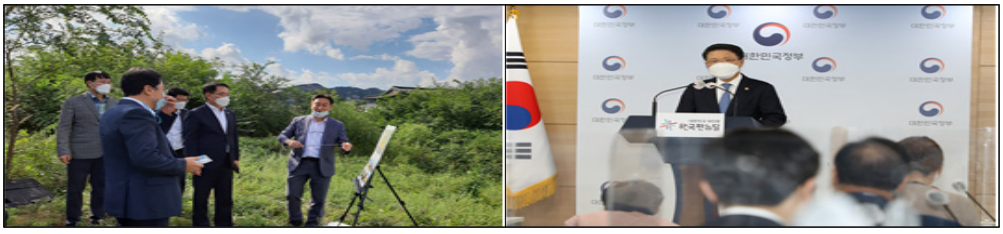
◈ (민원내용) ㈜대한항공은 지난 해 코로나19 사태 장기화로 인한 유동성 위기극복 자구안 마련의 핵심방안으로 송현동 유휴 부지(11,000평) 매각을 진행 중이었는데 서울시가 문화공원 조성계획을 발표해 민간매각이 어렵게 되었다며 권익위에 고충민원 제기

◈ (해결과정) 서울시, LH공사 등 관계기관 회의(18회)를 통해 제3자 매각방식을 통한 조정해결방안을 도출

- (매각방식) LH공사와 대한항공간에 송현동부지 매매계약을 체결하고 LH공사와 서울시간에 손현동 부지의 등가 시유지를 교환

■ (지급시기) LH공사가 매매대금의 85%를 계약일로부터 2月내 대한항공에 지급

⇨ 역사·문화적 가치를 살린 공적 공간 조성과, 유동성 위기에 처한 국가 기간산업인 항공기업의 자구 노력 지원을 균형 있게 조화



그리고 위원회에 제기되는 개별기업 민원의 처리와 별개로 기업현장의 고충과 애로를 발굴하여 유관기관과 함께 입체적 해결방안을 모색하는 「기업고충 현장회의」도 지속했다. 기업고충현장회의는 국민권익위원회 기업고충민원팀과 관련부서, 중소벤처기업부, 고용노동부, 환경부, 법무부, 조달청, 관세청 및 해당 지방자치단체, 중소벤처기업진흥공단, 소상공인시장진흥공단, 신용보증기금, 기술보증기금, 신용보증 재단, 중소기업중앙회, 대한상사중재원 등이 상호 협력하여 각종 인허가, 고용관계, 기술인증, 판로개척, 자금지원 등 기업활동 과정 전반에서 발생하는 애로사항을 현장에서 종합적이고 선제적으로 해소하는 역할을 하고 있다. 2021년에는 소기업·소상공인, 여성경제인 단체와 현장회의를 개최하였다.

소기업·소상공인(10.21)

여성경제인(11.3)

특히 코로나19 상황에 맞게 방역지침을 준수하면서 코로나19로 피해를 겪고 있는 기업 및 현장을 신속히 방문·의견청취하고 유관기관 등과의 협업을 통해 기업고충 해소하는 기동해결 특별 컨설팅을 12회 실시하였다. 그 결과 민원해결의 시의성을 확보하고 심도 있는 상담으로 중소기업과 중소상인들의 애로사항을 해결하기도 하였다.

## 2021년 기동컨설팅 사례

▣ '돌잔치 업계 코로나19로 인한 영업중단 위기 해소(1.29)

◈ (민원내용) 돌잔치 관련업계는 돌잔치전문점, 돌잔치 관련 프리랜서 등 다양한 업종이 상존하였으나 별도의 방역기준이 없어 5인 이상 사적모임 금지기준 상 '돌잔치'는 사적모임에 해당하여 사실상 영업중지 상태로 그에 대한 중소상인의 고충이 발생

◈ (해결과정) 행위제한만으로 시설(영업장) 운영이 제한(중단)되는 문제점과 유사 업종간 형평성 등을 고려하여 관련 기준을 개선하도록 권고

⇨ 사회적거리두기 기준 상 돌잔치전문점 등 관련 방역기준을 별도로 마련토록 하여 영업 중단위기 해소

▣ 용산역-용산전자상가 연결 공중보행교 개설 방안 개선(2.18)

◈ (민원내용) 용산역-용산전자상가 간 연결 공중보행로의 노후로 안전사고 우려가 있었으나 관계기간이 이견으로 3년 넘게 방치되어 민원해소를 요청

◈ (해결과정) 용산구청장, 한국철도공사, 국가철도공단의 입장을 조율하여 현재 이용 중인 용산역-용산전자상가 간 공중보행교의 위치를 유지하는 형태로 실시계획을 수립, 시행하기로 현장조정

⇨ 용산상가 입주상인과 지역민의 보행권을 확보

▣ 수의계약 상대자 선정절차 개선(3.18)

◈ (민원내용) 지하수관리계획 수립 용역 입찰을 시행하면서 단독응찰자를 배제하고 입찰에 참여하지 않은 기존 사업자와 수의계약하는 관행으로 기업고충 발생

◈ (해결과정) 지하수개발업체의 의견을 수렴하여 단독 응찰자에게 우선권을 주도록 개선

⇨ 공정한 용역 입찰에 기여

▣ 수출기업화 추진 위수탁사업 개선(6.17)

◈ (민원내용) 수출지원화 사업을 하면서 제조기업의 범위를 지나치게 축소하여 실제 제조과정을 거쳐 수출하고자 하는 기업이 부적정 업체로 지적받아 환수조치되는 상황이 발생

◈ (해결과정) 수출지원화 사업을 수행하는 무역협회 관계자 회의와 제조기업 현장을 확인하여 제조업이 아니라도 수출지원화 사업 취지에 적합한 기업은 지원이 가능하도록 개선

⇨ 사업목적에 맞는 사업절차 마련

돌잔치전문점 업계

용산전자상가 상인 및 기업

지하수업계

수출기업화 지원 업체 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 운영[1)]

## 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 옥창석 주무관

### 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 심판청구 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 자리매김하게 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 개회하고, 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<br>- 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 위원의 자격이 있는 자[2] 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 재직하였던 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 에는 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 대체하므로 「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 선임비율이 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 기초생활 보장 수급자, 기초연금 수급자, 한부모가족 지원대상자, 장애인연금 수급자, 북한이탈주민법상 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.

2020년에는 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.

2021년에는 국선대리인 20명의 임기가 2021. 7. 14. 자로 만료됨에 따라, 국민권익위 중앙행정심판위원회는 신규 및 재위촉을 추진하였다. 국선대리인 선임신청이 '19년 346건에서 '21년 386건으로 매년 꾸준히 증가함에 따라 수요에 적극 대응하기 위하여 선정 예정자 풀(Pool)을 70명에서 100명으로 확대하여 위촉하였다.

제도 시행 초기 국선대리인 신청 및 선임 실적이 다소 미흡하였으나, 청구인에게 행정심판 답변서 부본 송달 시 국선대리인 신청 안내문 동봉, 온라인 행정심판 사이트에 알림창 개설, 국선대리 우수 활동사례 블로그 게시 등 적극적인 온·오프라인 홍보로 2020년 신청건수 368건, 선임건수 137건, 2021년 신청건수 386건, 선임건수 164건 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.

또한, 2021년에 중앙행정심판위원회는 개인에 대한 국선대리인 지원대상의 소득기준을 기존 월 270만 원 미만에서 월 300만 원 미만으로 완화하였으며, 국선대리인 선임 지원대상을 개인에서 매출액 4억 원 이하 소상공인까지 확대하여 사회적 약자의 권리구제를 강화하였다. 앞으로도 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)** 중앙행심위는 비록 A업체의 사업주가 사업 계속의사를 밝히고 있으나, 사실상 폐업상태로 임금 등을 지급할 능력이 없는데도 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)** 중앙행심위는 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 27건의 행정심판 사건을 당사자 간 합의 하에 조정을 성립시켰다.

**〈행정심판 조정 사례 〉**

[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 확약서를 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

## 다. 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.

2021년도에는 281건 현장 증거조사를 진행하였으며, 앞으로도 현장 중심의 사건 검토가 이루어지도록 함으로써 보다 실질적이고 깊이 있는 심리가 이루어지도록 할 계획이다.

## 라. 주요 재결례 내용

국민권익위는 행정심판 주요 재결과 제도개선 사항 등을 보도자료로 작성하여 적극적으로 언론에 배포하였다. 2021년에 총 93건의 보도자료를 배포하였는데, 그 대상은 매주 개최되는 위원회에 상정된 안건 중 국민생활과 밀접한 관련이 있는 사건들을 매주 회의를 거쳐 선정하였으며 주요 내용을 살펴보면 다음과 같다.

〈표 5-2〉 주요 보도 내용

| 연번 | 제 목 | 주 요 내 용 |
|---|---|---|
| 1 | **국민권익위, 군 복무 중 총기 오발사고 피해자 재해부상군경으로 인정해야(5.17)** | 보도자료<br>국민권익위원회 Anti-Corruption & Civil Rights Commission<br>▪ 2021. 5. 17.(월) ▪ 총 2쪽<br>▪ 배포 즉시 보도해 주시기 바랍니다.<br>홍보담당관실 (T) 044-200-7071, 7073, 7078 (F) 044-200-7911<br>작성 행정교육심판과 과 장 이영호 ☎ 044-200-7841 조사관 표주태 ☎ 044-200-7848<br>국민권익위, '군 복무 중 총기 오발사고 피해자 재해부상군경으로 인정해야'<br>- 중앙행심위의 직권 조사권 적극 활용하여 청구인 입증책임 부담 경감 -<br>□ 국민권익위원회(위원장 전현희, 이하 국민권익위) 소속 중앙행정심판위원회(이하 중앙행심위)는 군 복무 중 총기 오발사고로 파편상을 입은 피해자(청구인)에 대해, 병상일지 등 객관적인 자료가 없다는 이유로 재해부상군경 요건에 해당하지 않는다고 한 보훈청의 처분을 취소했다. |
| 2 | **국민권익위, 양심적 병역거부한 체육지도자 자격 회복 결정 (10.28)** | 보도자료<br>국민권익위원회 Anti-Corruption & Civil Rights Commission<br>▪ 2021. 10. 28.(목) ▪ 총 2쪽<br>▪ 배포 즉시 보도해 주시기 바랍니다.<br>홍보담당관실 (T) 044-200-7071, 7073, 7078 (F) 044-200-7911<br>작성 환경문화심판과 과 장 배윤규 ☎ 044-200-7881 주무관 최지희 ☎ 044-200-7889<br>국민권익위, 양심적 병역거부한 체육지도자 자격 회복 결정<br>- 중앙행심위, 결격사유 해소된 양심적 병역거부 체육지도자 자격취소 '부당' -<br>□ 국민권익위원회(위원장 전현희, 이하 국민권익위) 소속 중앙행정심판위원회(이하 중앙행심위)는 헌법불합치결정으로 복권된 양심적 병역거부자에 대해 체육지도자 자격을 취소하는 것은 부당하다고 결정했다. |

| 연번 | 제 목 | 주 요 내 용 |
|---|---|---|
| 3 | 국민권익위, “음주운전, 전동킥보드는 괜찮은 줄 알았다고요”(12.6) | 보도자료<br>국민권익위원회 Anti-Corruption & Civil Rights Commission<br>홍보담당관실 (T) 044-200-7071, 7073, 7078 (F) 044-200-7911<br>▪ 2021. 12. 6.(월) ▪ 총 2쪽<br>▪ 배포 즉시 보도해주시기 바랍니다.<br>작성: 운전심판팀 팀 장 김원한 ☎ 044-200-7891, 주무관 이지영 ☎ 044-200-7897<br>국민권익위, “음주운전, 전동킥보드는 괜찮은 줄 알았다고요?”<br>- 중앙행심위, 전동킥보드 음주운전자에 대한 운전면허 취소처분은 정당 -<br>□ 전동킥보드 음주운전을 했다면, 운전면허 취소처분은 정당하다는 행정심판 결정이 나왔다.<br>국민권익위원회(위원장 전현희, 이하 국민권익위) 소속 중앙행정심판위원회(이하 중앙행심위)는 전동킥보드 음주운전으로 운전면허가 취소된 그씨가 단속대상인 줄 몰랐고, 자동차 음주운전에 비해 사고의 위험성도 낮다며 처분을 감경해 달라는 청구인의 구제신청을 받아들이지 않았다. |
| 4 | 국민권익위, "발음 상'하이에나' 연상되는 여권 영문이름 변경 허용해야"(12.7) | 보도자료<br>국민권익위원회 Anti-Corruption & Civil Rights Commission<br>홍보담당관실 (T) 044-200-7071, 7073, 7078 (F) 044-200-7911<br>▪ 2021. 12. 7.(화) ▪ 총 3쪽<br>▪ 배포 즉시 보도해 주시기 바랍니다.<br>작성: 행정교육심판과 과 장 김태현 ☎ 044-200-7841, 사무관 오병철 ☎ 044-200-7842<br>국민권익위, “발음 상 ‘하이에나’ 연상되는 여권 영문이름 변경 허용해야”<br>- 중앙행심위, 하(HA)씨 성의 고등학생 영문이름 ‘HENA’ → ‘HANNAH’ 변경토록 결정 -<br>□ 한글성명을 영문성명으로 바꿨을 때 영어발음상 혐오감을 주는 경우 여권의 대외 신뢰도를 저하시키지 않는 범위에서 영문이름 변경을 허용하는 것이 필요하다는 행정심판 결정이 나왔다. |
| 5 | 국민권익위, 택배물류센터 일용직 근로자 계속 근무했다면 퇴직금 지급해야(12.20) | 보도자료<br>국민권익위원회 Anti-Corruption & Civil Rights Commission<br>홍보담당관실 (T) 044-200-7071, 7073, 7078 (F) 044-200-7911<br>▪ 2021. 12. 20.(월) ▪ 총 2쪽<br>▪ 배포 즉시 보도해 주시기 바랍니다.<br>작성: 환경문화심판과 과 장 배문규 ☎ 044-200-7881, 조사관 최홍석 ☎ 044-200-7882<br>국민권익위, 택배물류센터 일용직 근로자 계속 근무했다면 퇴직금 지급해야<br>- 중앙행심위, 일용직 근로계약이라도 계속 근로 여부 등에 따라 퇴직금 지급 판단해야 -<br>□ 일용직 근로자라도 한 사업장에서 계속 근무했다면 퇴직금을 지급해야 한다는 행정심판 결정이 나왔다.<br>국민권익위원회(위원장 전현희, 이하 국민권익위) 소속 중앙행정심판위원회(이하 중앙행심위)는 지방고용노동청(이하 노동청)이 다음날 근로 여부가 확정되지 않았다며 일용직 근로자들의 퇴직금 등을 인정하지 않은 것은 잘못이라고 결정했다. |

## 2. 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.

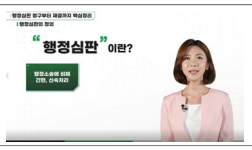
기초지방자치단체 소속 공무원을 대상으로 한 교육을 시작(2009년~)으로, '찾아가는 행정심판제도 설명회(2013~2014년)'를 통해 행정심판제도와 주요 재결례를 소개함으로써 행정심판을 알리기 위해 노력하였다.

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 진행하였다.

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, 2020년에는 대면교육이 어려운 상황에서도 활발하게 교육이 진행될 수 있도록 사이버교육과정인 '행정심판 실무 입문' 과정을 개발하여 청렴연수원 나라배움터(http://acti.nhi.go.kr)에 탑재하였고, 2021년에는 행정심판의 절차별 핵심내용을 짧은 시간에 정리한 마이크로러닝 영상 '행정심판 청구부터 재결까지 핵심정리' 를 제작하여 국가공무원인재개발원 나라배움터(http://nhi.go.kr)에 탑재하였다. 앞으로도 담당자들의 업무활용도를 높이고 이를 통해 국민의 실질적 권익구제를 도모하기 위해 비대면 전문교육을 강화하고, 교육효과 제고를 위해 노력할 계획이다.

〈 표 5-3 〉 2021년 마이크로러닝 '행정심판 청구부터 재결까지 핵심정리' 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 있다.

중앙행정심판위원회는 2019년 17개 시·도 행정심판위원회 실무자들과 8회에 걸쳐 공식적인 협의체 구성을 위한 권역별 간담회를 실시하였으며, 2021년에는 실무자 간담회에 그치지 않고 국·과장급 정책간담회를 6개의 시·도 행정심판위원회와 실시하여 행정심판제도의 발전을 모색하고 홍보협력을 강화하였다.

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 부임하였다. 그 후에도 2020년 및 2021년 후임자간의 국장급(행정심판심의관) 인사교류를 실시하고 있다.

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. 전문성 향상을 위한 업무협약

국민권익위는 국민의 권익구제 및 보호·증진을 위해 2021. 12. 15. 충남대학교병원과 업무협약을 체결하고 의학적 자문 등 상호 적극적인 협력을 해 나가기로 하였다. 보훈사건과 같이 의학적 쟁점을 다루는 사건에서 전문기관과의 협력은 국민권익 구제강화에 기여할 것으로 예상되며, 앞으로도 의료분야의 전문성 향상을 위해 다양한 의료기관과의 업무협약을 추진해 나갈 계획이다.

[그림 5-1] 국민권익위-충담대학교병원 업무협약식

## 라. 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.

2021년에는 행정기본법, 행정절차법 등 특정 법령, 행정소송 판례 등을 내용으로 총 5회에 걸쳐 대전지방법원 판사, 법제처 담당자 등 관련 전문가를 초빙하였을 뿐만 아니라 행정심판국 내부직원의 전문성을 활용하여 교육을 실시하였다.

2022년에는 개인별 역량개발을 위한 맞춤형 교육을 강화하고, 행정심판관련 현안 대응을 위한 실무부합형교육 및 법률·소송 등 분야별 전문가 초청 교육을 실시하여 다양한 교육 수요 충족을 위해 노력할 계획이다.

〈 표 5-4 〉 행정심판 전문가 양성과정 실시

| 교육 일정 | 교육 내용 | 교육 기관 |
|---|---|---|
| '21. 4. 29. | 행정기본법 주요내용 | 위원회(영상회의) |
| '21. 5. 25. | 행정소송 최신 판례<br>(행정소송 사건의 주요 쟁점 및 판례 해설) | 위원회(영상회의) |
| '21. 7. 19. | 행정절차법상의 주요 행정작용 등<br>국가법령정보센터 활용법 | 위원회(영상회의) |
| '21. 9. 30. | 일반·보훈사건 재결례 발표 | 위원회(영상회의) |
| '21. 12. 2. | 재결 후 행정소송 주요 사례 소개 | 위원회(대면회의) |

## 4. 협력하고 소통하는 행정심판

### 가. 제6회 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 제6회 대회에는 전국 13개 법학전문대학원 25개팀, 129명이 참가 신청하였고, 2021년 7월 서면으로 실시된 예선을 통해 총 6개 법학전문대학원 8개 팀 36명이 본선에 진출하였다. 예선 및 본선 경연과제는 법리 논쟁이 첨예한 '국유재산 변상금 부과처분 취소청구' 사건을 제시해 학생들이 행정심판을 통한 국민권익 보호 과정을 직접 체험하는 한편, 그간 갈고 닦은 법조인으로서의 전문성을 펼칠 수 있는 기회를 제공했다.

한편, 올해는 '20년도와 마찬가지로 코로나19의 확산 여파로 사회적 거리두기 단계 격상 등으로 인해 대회 본선 개최여부가 불투명했지만, 그간 대회를 준비한 학생들에게 경연의 기회 및 수상의 영예를 제공하고자 온라인 영상회의 방식으로 본선 경연대회를 개최했다.

본선진출팀 참가 학생들은 개인 노트북을 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, 법전원 교수 등 외부 전문가로 구성된 심사단은 학생들의 논리력, 이해력, 해결력 등을 고루 평가하였다.

본선 경연 결과 ▲대상(국민권익위원회위원장상, 1개 팀, 상금 300만원)은 성균관대 법전원 '성심행심'팀, ▲최우수상(국민권익위원회위원장상, 1개 팀, 상금 200만원)은 고려대 법전원 '행필승소'팀이 차지했으며, 이 밖에도 우수상 2팀, 장려상 4팀이 수상의 영예를 안았다.

국민권익위는 더 많은 예비법조인들이 행정심판을 체험할 수 있고 행정심판이 보다

더 국민에게 가까이 다가가는 제도로 성장할 수 있도록 앞으로 모의행정심판 경연대회를 더욱 발전적으로 운영할 예정이다.

〈 표 5-5 〉 제6회 모의행정심판 경연대회 수상팀 현황

| 구분 | 상금 | 소속 | 팀명 | 팀원 |
|---|---|---|---|---|
| 대상<br>(국민권익위원회위원장상) | 300만원 | 성균관대 법전원 | 성심행심 | 4 |
| 최우수상<br>(국민권익위원회위원장상) | 200만원 | 고려대 법전원 | 행필승소 | 6 |
| 우수상<br>(국민권익위원회위원장상) | 50만원 | 고려대 법전원 | 신사독행 | 4 |
| | 50만원 | 부산대 법전원 | 소확행 | 5 |
| 장려상<br>(국민권익위원회위원장상) | - | 고려대 법전원 | 호심 | 5 |
| | - | 서울대 법전원 | 모행심심행 | 4 |
| | - | 연세대 법전원 | 행심이들 | 6 |
| | - | 경북대 법전원 | 크누로 | 4 |

[ 그림 5-2 ] 제6회 모의행정심판 경연대회 본선 온라인 경연

[ 그림 5-3 ] 제6회 모의행정심판 경연대회 시상식

## 나. 온·오프라인 홍보

국민권익위는 주요 행정심판 재결례 또는 사회적으로 이슈가 되고 있는 주요 접수사건에 대하여 적극적으로 보도자료를 배포하여 국민들의 관심을 제고하고 행정심판제도에 대한 인지도를 향상시키고자 노력하였다.

| “음주 전동킥보드, 면허취소 정당”(12.6.) | “오색케이블카, 다시 행정심판”(7.23.) |
|---|---|
| 뉴스데스크 전준홍<br>[알고보니] 술김에 전동킥보드 탔다가..차 면허도 취소?<br>입력 2021-12-06 20:11 \| 수정 2021-12-06 20:12<br> <br> | 파이낸셜뉴스 글자크기 즐겨찾기 인쇄하기 취소<br>권익위, 설악오색케이블카 설치 환경영향평가서 재보완 요구 행정심판 접수<br>파이낸셜뉴스 입력 :2021.07.23 08:27 수정 : 2021.07.23 08:27<br>양양군, 중앙행심위에 21일 취소심판 청구<br>원주지방환경청, ‘환경영향평가서 재보완 요구’에 대한 취소 청구<br> |

| “소공동 부영호텔 신축 탄력”(9.15.) | “양심적 병역거부자 불이익 부당”(10.28.) |
|---|---|
| | |





이외에 국민들에게 보다 친숙한 방법으로 행정심판제도를 알리기 위해 다양한 채널을 활용하여 온·오프라인 홍보를 실시하였다.

행정심판을 전혀 모르는 국민들에게 행정심판의 대상, 정체성을 쉽게 알릴 수 있는 홍보문구를 공모하였고, 국민 선호도조사를 거쳐 ▲ 행정에도 심판이 필요해요 ▲ 행정처분 바로잡기? 행정심판 즐겨찾기! ▲ 위법·부당 행정처분, 도와줘요~ 행정심판 ▲ 억울한 행정처분의 해결사, 신속·간편한 행정심판 등 4개의 홍보문구를 선정하여 각종 홍보자료에 활용하였다.

| (활용사례1) 브로슈어 제작 | (활용사례2) 홍보동영상 제작 |
|---|---|
| | |

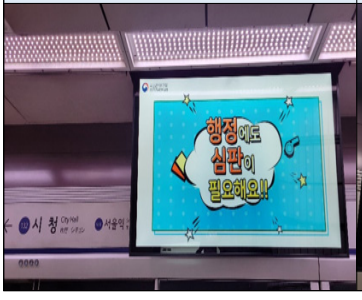
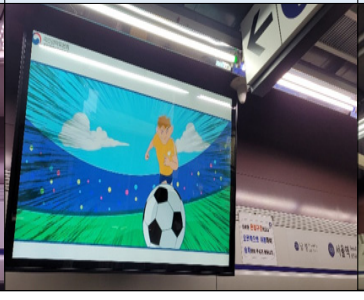




국민들에게 행정심판제도를 쉽고 짧고 강력하게 각인시킬 수 있는 홍보동영상을 제작하였다. 영상의 도입부에는 축구경기의 심판의 역할에 빗대어 행정심판의 기능과 역할을 설명하였고, 대표적인 행정처분의 유형을 보여주고 이러한 행정처분으로 어려움을 당했을 때 행정심판을 찾으라는 메시지를 담아내었다.

행정심판에 대한 인지도가 가장 취약한 20~30대를 대상으로 구독자수가 많은 채널 등을 통해 유튜브 동영상 광고를 실시하였고, 이와 함께 유동 인구가 많은 서울지하철과 부산지하철의 39개 역사에서 스크린도어 모니터를 활용한 오프라인 광고를 병행하였다

| 쯔양 | 전통TV | E채널 |
|---|---|---|
| | | |

| 시청역 | 서울역 | 종로3가역 |
|---|---|---|
|  |  | |

아울러, 유료 광고뿐만 아니라 각 시·도 행정심판위원회와의 협업을 통해 지자체가 보유한 대중교통, 민원실 모니터 등을 활용하여 무료로 지역주민들에게 효과적인 홍보를 진행하였다.

| 경기도 G-버스 | 경기도 민원실 | 부산 지하철 |
|---|---|---|
| | | |

# 제2장 중앙행정심판위원회 운영 성과[3)]

## 제1절 행정심판 사건 접수·처리

2021년에 중앙행정심판위원회에 접수된 행정심판 사건은 19,229건으로 전년보다 3,138건 감소하였다. 그 중 일반사건이 1,265건, 보훈사건은 194건, 운전사건은 1,679건 각각 감소하였다. 한편 처리건수는 18,873건으로 전년보다 3,854건이 감소하였다. 그 중 일반사건은 1,674건, 운전사건은 2,381건 각각 감소하였고, 보훈사건은 138건 증가하였다.

위와 같이 접수건수 및 처리건수가 2020년에 비해 감소하였는데, 대량·반복적 일반사건의 접수감소와 운전사건의 감소 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 | | |
| 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 |
| 2021 | 19,229 | 18,873 | 1,710 | 14,892 | 2,271 | 10.3 | 1,140 |

3) 행정심판총괄과 옥창석 주무관

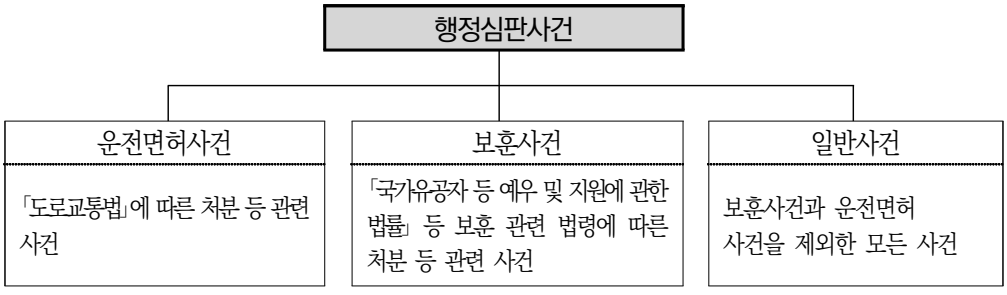
# 제2절 유형별 분석

## 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 5-4 ] 중앙행정심판위원회에 청구되는 사건유형




2021년에 중앙행정심판위원회에 접수된 사건을 유형별로 보면, 운전면허사건이 12,598건(65.5%), 일반사건이 5,497건(28.6%), 보훈사건이 1,134건(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 |
| 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 |
| 2021 | 12,598 | 65.5 | 1,134 | 5.9 | 5,497 | 28.6 |

## 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.

2021년에 처리한 건수는 5,465건으로 전년 대비 1,674건(23.4%)이 감소하였고, 특히, 각하재결 건수가 2021년 2,089건으로  2019년 5,588건, 2020년 4,074건 대비 대폭 감소한 것으로 나타나는데, 이는 특정 청구인들이 각급 행정청을 대상으로 무분별한 반복민원성 행정심판 청구가 감소한 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)

| 구분 / 연도 | 접수건수 | 처리건수 | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 소계 | 인용(인용률) | 기각 | 각하 |
| 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 |
| 2021 | 5,497(28.6%) | 5,465 | 685(19.7%) | 2,795 | 1,995 |

일반사건은 보훈사건이나 운전면허사건보다 대부분 난이도가 높고, 관련 기록이 방대하여 사건검토에 많은 시간과 인력이 소요되는 특징이 있다. 또한 일반사건은 처분청이 중앙행정 기관과 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 의료분야의 전문가로 구성된 보훈·의료전문위원회를 운영하고 있고, 외부전문가에 의한 감정이나 자문도 활발히 이루어지고 있다.

〈 표 5-9 〉 보훈사건 접수·처리 현황

(단위 : 건)

| 구분 / 연도 | 접수건수 | 처리건수 | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 소계 | 인용(인용률) | 기각 | 각하 |
| 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 |
| 2021 | 1,134(5.9%) | 1,218 | 84(7.3%) | 1,071 | 63 |

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, 매년 약 17만건 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)

| 구분 / 연도 | 접수건수 | 처리건수 | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 소계 | 일부인용(인용률) | 기각 | 각하 |
| 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 |
| 2021 | 12,598(65.5%) | 12,190 | 941(7.9%) | 11,026 | 223 |

운전면허사건 접수건수는 전체사건 중 65.5%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 노력하였으며, 2021년 평균 재결기간은 6.9일 감소하였다.

한편 사건의 복잡성과 난이도가 높은 일반사건의 경우 피청구인의 답변서 제출이 법정기간인 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 |
| 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%) |
| 2021 | 18,873 | 81.50일 | 13,027 (69.0%) | 1,681 (8.9%) | 4,165 (22.1%) |

## 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.[4] 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.

---

4) 〈행정심판법〉
제30조(집행정지) ① 심판청구는 처분의 효력이나 그 집행 또는 절차의 속행에 영향을 주지 아니한다.

### 〈 표 5-12 〉 집행정지 신청 및 처리결과

(단위 : 건)

| 처리 / 연도 | 신청건수 | 처리결과 | | | 직권 집행정지 | 취하·이송 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 인용(인용률) | 기각 | 각하 | | |
| 2019 | 1,767 | 223(14.3%) | 1,336 | 55 | 89 | 105 |
| 2020 | 1,788 | 175(11.1%) | 1,401 | 71 | 117 | 91 |
| 2021 | 1,660 | 150(11.1%) | 1,206 | 88 | 169 | 63 |

### 〈 표 5-13 〉 임시처분 신청 및 처리결과

(단위 : 건)

| 처리 / 연도 | 신청건수 | 처리결과 | | | 직권 임시처분 | 취하·이송 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 인용 | 기각 | 각하 | | |
| 2019 | 37 | - | 27 | 6 | 1 | 6 |
| 2020 | 41 | - | 21 | 9 | - | 9 |
| 2021 | 51 | 2(6.5%) | 29 | 14 | - | 9 |

# 제6절 행정심판 주요 재결례

## 1. [2020-7109] 의사자 인정거부처분 취소청구

**【사건의 쟁점】**

고인이 직무 외의 행위로 위해에 처한 다른 사람의 생명을 구하다가 사망하였는지 여부

**【사건 개요】**

청구인은 고인의 모친으로, 고인이 2019. 8. 17. ○○ 해변에서 친구 박○○과 물놀이를 하던 중 박○○이 너울성 파도에 휩쓸리자 그를 구조하려다 익사하였다는 이유로 피청구인에게 고인에 대한 의사자 인정 신청을 하였으나, 의사상자심사위원회가 2020. 1. 16. 고인을 의사자로 인정하지 않는다고 심사·의결하자, 피청구인은 2020. 1. 22. 고인은 자신의 행위로 인하여 위해에 처한 사람에 대하여 구조행위를 하다가 사망하거나 부상을 입은 사람으로서「의사상자 등 예우 및 지원에 관한 법률」제3조제2항제1호의 적용 제외대상에 해당한다는 이유로 고인을 의사자 불인정 처분을 함

**【재결요지】**

이 사건 발생장소가 해당 지방자치단체에서 지정한 해수욕장이 아니고 수영을 금지한다는 현수막이 설치되었으며 경찰관이 입수통제한 사실은 인정되나, 이와 같은 수영금지 장소에서 고인과 박○○이 물놀이를 하였다면 각자가 위험 부담을 안고 물놀이를 한 것으로 보는 것이 타당하고 고인과 박○○이 각자 물놀이를 한 행위로 인해 상대방을 위해에 처하게 했다고 보기는 어려운 점, 따라서 피청구인이 이 사건 처분의 근거로 제시한 의사상자법 제3조제2항제1호의 '자신의 행위로 인하여 위해에 처한 사람'에 있어 박○○이 바닷물에 빠진 것이 반드시 고인의 행위로 인한 것이라고 인정하기 어려운 점, 의사상자법 제3조의 '적용범위'에 있어 같은 조 제1항제6호에서는 해수욕장과 함께 '그 밖의 장소'가 명시되어 있는바 위 조문은 의사상자로 인정받을 수 있는 구조행위를 한 장소를 한정적으로 열거하였다기 보다는 예시를 든 것으로 보는 것이 의사상자법령의 취지에 더 부합된다고 보이며 바닷가에서 발생한 구조행위에 있어 그 장소가「해수욕장의 이용 및 관리에 관한 법률」상 해수욕장으로 지정된 곳이 아니라는 이유만으로 의사상자법령상 의사상자 적용범위에서 배제되어야 한다고 볼 수 없다고 할 것인 점 등을 종합적으로 고려하면, 고인은 위험에 빠진 친구를 위하여 구조행위를 하던 중 사망하였음이 인정되고, 의사상자법 제3조제2항제1호 소정의 의사상자 적용 제외 사유에 해당한다고 보기는 어려우므로 피청구인의 이 사건 처분은 위법·부당함

## 2. [2020-22445] 청년구직활동지원금 환수처분 취소청구

**【사건의 쟁점】**

청구인이 청년구직활동지원금을 수급하던 중 사업자등록을 하여 지원금을 부정수급하였는지 여부

**【사건 개요】**

청구인이 청년구직활동지원금을 수급하던 중 사업자등록을 하여 취·창업한 사실이 있으나 이를 고용센터에 신고하지 않고 지원금을 계속 지급받은 사실이 확인되었다는 이유로, 피청구인이 2020. 12. 14. 청구인에게 「공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률」에 따라 부정수급한 지원금 48만 7,100원의 환수처분을 함

**【재결요지】**

청구인이 사업자등록을 한 기간은 2020. 3. 13.부터 2020. 6. 7.까지로 3개월 미만인 점, 위 기간 동안 수입금액이 0원인 사실이 ○○세무서장이 발급한 부가가치세 면세사업자 수입금액증명(열람용)으로 확인되는 점과 사업장의 주소지가 청구인의 주민등록상 주소지인 점 등을 고려하면, 청구인이 사업자등록은 하였으나 실제 사업을 하지 아니하였음을 증명한 경우에 해당한다고 판단된다. 그렇다면 비록 청구인이 사업자등록 사실을 신고하지 아니하고 지원금을 계속 받아 이 사건 업무매뉴얼 등에 따라 참여자가 지켜야 할 의무 또는 약속을 이행하지 않은 잘못이 있다 하더라도 이와는 별개로 청구인은 여전히 취업이나 창업을 준비하는 청년으로서 지원금이 필요한 지원대상에 해당한다고 할 수 있고, 따라서 청구인이 지원금을 청구할 자격이 없는데도 지원금을 청구하여 부정수급을 하였다는 이유로 피청구인이 청구인에게 48만 7,100원의 지원금을 환수한 이 사건 처분은 부당함

## 3. [2021-4963] 국가유공자법 적용배제결정 등 취소청구

**【사건의 쟁점】**

청구인이 군 입대 전에 형사처벌을 받은 것이 「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」 적용배제 사유에 해당하는지 여부

**【사건 개요】**

청구인은 2002. 7. 1. 전상군경으로 등록된 사람으로서, 피청구인은 청구인이 국가유공자법 제79조제1항제3호에 해당한다는 이유로 같은 법 제79조제1항에 따라 2021. 1. 20. 청구인에게 국가유공자법 적용배제결정을 하였고, 같은 법 제75조제1항에 따라 청구인이 받은 보훈급여금을 환수하여야 한다는 이유로 2021. 2. 23. 보훈급여금 과오급금 반납처분을 함

**【재결요지】**

국가유공자법 적용이 배제되기 위해서는 국가유공자법을 적용받고 있거나 적용받을 국가유공자가 같은 법 제79조제1항 소정의 죄를 범하여 실형을 선고받고 그 형이 확정되어야 하는데, 여기서 말하는 '국가유공자법을 적용받을 국가유공자'는 같은 법 제4조제1항 각 호의 적용대상 국가유공자가 될 수 있는 최소한의 요건인 '군인이나 경찰공무원 등'의 신분을 갖춘 사람을 말하는 것으로, 군 입대 이전에 국가유공자법 제79조제1항제3호 소정의 죄를 범하여 금고 1년 이상의 실형을 선고받고 그 형이 확정되어 형 집행을 마친 사람이 군 입대 이후 월남전에 참전하여 「고엽제후유의증 등 환자지원 및 단체설립에 관한 법률」 제5조제1항 소정의 질병을 얻은 경우는 국가유공자법 제79조제1항이 말하는 '이 법을 적용받고 있거나 적용받을 국가유공자'에 해당하지 않는다고 보아야 한다(대법원 2012. 7. 26. 선고 2012두1501 판결 참조). 청구인은 군 입대 전인 1968. 2. 28. 국가유공자법 제79조제1항제3호 소정의 죄를 범하여 징역 1년 6월의 실형을 선고받고 그 형이 확정된 후, 1970. 12. 7. 육군에 입대하여 1971. 8. 11.부터 1972. 8. 11.까지 월남전에 참전하였다가 1973. 10. 25. 전역하였는바, 군 입대 후 국가유공자법 제79조제1항제3호 소정의 죄를 범한 적이 없는 청구인은 국가유공자법 제79조제1항의 배제대상에 해당한다고 볼 수 없으므로 청구인이 국가유공자법 제79조제1항제3호에 해당한다는 이유로 한 이 사건 처분 1, 2는 위법·부당함

## 4. [2021-4459] 체당금 확인불가통지 취소청구

**【사건의 쟁점】**

청구인들이 임금을 목적으로 이 사건 사업장에서 근로를 제공한 「근로기준법」상의 근로자에 해당하는지 여부

**【사건 개요】**

청구인들은 이 사건 사업장에서 근로자로 근무하였다고 주장하며 2020. 8. 19. 피청구인에게 체당금 확인신청을 하였으나, 피청구인은 청구인들이 이 사건 사업장의 사내이사로 등재되어 있는 등,「근로기준법」상 근로자로 볼 여지가 없다는 이유로 2021. 1. 13. 청구인들에게 체당금 확인불가통지를 함

**【재결의 요지】**

회사의 이사 또는 감사 등 임원이라고 하더라도 그 지위 또는 명칭이 형식적·명목적인 것이고 실제로는 매일 출근하여 업무집행권을 갖는 대표이사나 사용자의 지휘·감독 아래 일정한 근로를 제공하면서 그 대가로 보수를 받는 관계에 있다거나 또는 회사로부터 위임받은 사무를 처리하는 외에 대표이사 등의 지휘·감독 아래 일정한 노무를 담당하고 그 대가로 일정한 보수를 지급받아 왔다면 그러한 임원은 「근로기준법」상의 근로자에 해당하는바, 청구인들은 명의상 등기이사일 뿐이고 실제로는 상무 등의 지휘·감독 아래 이 사건 사업장의 거래업체에서 생산과 관련된 업무 등을 하는 임금을 목적으로 종속적인 관계에서 사용자에게 근로를 제공한 것으로 보아야 할 것이고, 따라서 청구인들은 「근로기준법」에 따른 근로자에 해당하므로, 청구인들이 이 사건 사업장의 등기이사로 등재되어 있다는 등의 이유로 한 피청구인의 이 사건 처분은 위법·부당함

## 5. [2020-22122] 국가유공자 사실혼배우자 등록거부처분 취소청구

**【사건의 쟁점】**

청구인이 「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」에서 정하고 있는 사실혼 요건을 충족하는지 여부

**【사건 개요】**

청구인은 2020. 4. 2. 피청구인에게 고○○과 사실혼 관계에 있다는 이유로 신상변동신청을 하였으나, 피청구인은 2020. 11. 19. 청구인에게 청구인과 고○○이 사실혼 관계에 있지 않다는 이유로 국가유공자 사실혼배우자 등록거부처분을 함

【재결요지】

일반적으로 부부는 동거하며 서로 부양하고 협조하여야 한다고 되어 있고, 사실혼이라 함은 당사자 사이에 주관적으로 혼인의 의사가 있고 객관적으로도 사회관념상 가족질서적인 면에서 부부공동생활을 인정할 만한 혼인의 실체가 있는 경우를 말하는데, 위 인정사실에 따르면, 청구인은 배우자가 2007. 5. 8. 사망하고, 고○○은 2004. 11. 22. 협의 이혼한 상태에서 평소 알고 지내다가 2016. 1. 6.부터 동일한 주소지에서 거주하고 있으며, 2016. 11. 30. 성당에서 혼인식을 올렸고 청구인이 2018. 11. 9.부터 2020. 3. 21.까지 고○○의 통장으로 총 35회에 걸쳐 28,800,000원을 입금하여 고○○이 이를 관리하고 있으며, 청구인과 고○○이 사실혼 관계라는 취지의 진술서를 각각의 자녀가 작성하여 제출하였는바, 청구인과 고○○이 부부로서 혼인의 의사를 가지고 서로 부양하며 동거를 유지하고 있고, 부부공동생활을 인정할 만한 혼인의 실체를 가지고 있다고 볼 수 있어, 청구인과 고○○은 사실혼 관계의 성립을 인정할 수 있으므로, 청구인과 고○○의 사실혼 관계를 인정하지 아니한 피청구인의 이 사건 처분은 위법·부당함

## 6. [2020-19816] 자동차운전학원 운영정지처분 취소청구

**【사건의 쟁점】**

행정직원의 마스크 미착용 행위를 이유로 「도로교통법」 제141조 지도 및 감독 등 위반으로 자동차운전전문학원 운영정지처분을 할 수 있는지 여부

**【사건 개요】**

청구인은 이 사건 자동차운전전문학원의 설립·운영자인데, 기능강사가 2020. 8. 16. 감염병 예방을 위한 피청구인의 마스크 착용 명령을 위반하자, 피청구인은 2020. 9. 1. 청구인에게 「도로교통법」 제141조제2항 후단에 따른 명령 1차 위반으로 '시정명령 3개월' 처분을 하였고, 2020. 10. 12. 이 사건 사무직원이 마스크 미착용으로 다시 적발되자, 피청구인은 2020. 10. 16. 청구인에게 「도로교통법」 제141조제2항 후단에 따른 명령을 2차 위반하였다는 이유로 같은 법 시행규칙 제129조제1항 및 별표 35(이하 '이 사건 처분기준'이라 한다)에 따라 5일(2021. 2. 10. ~ 2021. 2. 14.)의 자동차운전전문학원 운영정지처분을 함

**【재결요지】**

「도로교통법」 제141조제2항 후단에 따른 피청구인의 '시설·설비의 개선과 그 밖에 필요하다고 판단하는 사항에 대한 명령'이란 '학원등의 건전한 육성·발전을 도모하기 위한 시설·설비 및 교육에 관한 사항이나 각종 통계자료의 제출·보고 또는 시설·설비, 장부와 그 밖의 관계 서류의 검사와 관련하여 필요하다고 판단되는 범위 내에서의 지도·감독 명령'으로 보는 것이 타당하고, 이 경우 피청구인이 청구인에게 각종 시행공문을 통해 한 방역수칙 명령은 「도로교통법」 제141조제2항 후단에 따른 명령에 포함된다고 볼 수 없으며, 이 사건 사무직원의 마스크 미착용 행위도 피청구인의 「도로교통법」 제141조제2항 후단에 따른 명령을 위반한 행위로 볼 수 없는 점, 설령 피청구인이 청구인에게 한 각종 시행공문을 통한 방역수칙 명령이 「도로교통법」 제141조제2항 후단에 따른 명령에 포함된다고 하더라도 피청구인의 2020. 1. 28.자 시행공문 등에 따르면, 명시적으로 민원응대 시 마스크를 착용하도록 시달하고 있으나, 이는 자동차운전전문학원 종사자가 대면으로 학원 내방자와 민원 상담을 할 때 반드시 마스크를 착용하고 하라는 취지로 보이고, 이 사건 사무직원의 주장처럼 전화민원 상담 중 물을 마시는 과정에서 잠시 동안 마스크를 착용하지 않는 경우도 허용된다고 볼 수 있는 점 등을 종합적으로 고려하면, 피청구인이 이 사건 사무직원의 일시적인 마스크 미착용 행위를 이유로 청구인에게 한 이 사건 처분은 재량권을 일탈·남용하여 위법·부당

## 7. [2021-7430] 전시근로역 편입거부처분 취소청구

**【사건의 쟁점】**

청구인이 「병역법 시행령」 제136조제1항제2호나목과 다목의 가족관계등록부상 부모가 불명인 경우나 13세 이전에 부모가 사망한 경우에 해당하는 사람인지 여부

**【사건 개요】**

청구인은 2019. 7. 22. 병역판정검사 결과 신체등급 3급으로 현역병입영 대상자 병역처분을 받은 자인데, 2021. 3. 2. 피청구인에게 고아(孤兒) 사유(13세 이전에 부모가 사망하고 부양할 가족이 없는 사람)로 전시근로역 편입신청을 하였으나, 피청구인은 같은 날 청구인은 가족관계증명서상 부모 중 일방만을 알 수 없거나 부모 중 일방만이 13세 이전에 사망한 경우로 「병역법 시행령」 제136조제1항제2호다목의 고아 사유에 해당하지 않는다는 취지의 이유로 청구인에게 전시근로역 편입 거부처분을 함

**【재결요지】**

「병역법 시행령」 제136조제1항제2호나목 및 다목은 가족관계등록부상 부모를 알 수 없거나 13세 이전에 부모가 사망하고 부양할 가족이 없는 사람, 이른바 고아(孤兒) 사유 전시근로역 편입에 대하여 규정함으로써 일정한 연령 이전의 아동을 부양해줄 의무자가 존재하지 않는 경우에는 고아 사유 전시근로역 편입을 허용하겠다는 것이 그 입법목적이라 할 것인바, 청구인의 경우 가족관계등록부상 모를 알 수 없어서 모는 처음부터 부양 의무자에서 제외되어 있고, 부는 13세 이전에 사망하여 부양해줄 의무자가 없는 경우에 해당하여 청구인은 13세 이전에 부양해줄 의무자가 모두 없어진 경우이므로, 「병역법 시행령」 제136조제1항제2호나목이나 다목의 가족관계등록부상 부모를 알 수 없거나 13세 이전에 부모가 사망하고 부양할 가족이 없는 사람에 준하는 경우에 해당한다고 볼 수 있는 점, 「병역법 시행령」 제136조제1항제2호라목에서는 18세가 되기 전에 보육시설 등에 5년 이상 보호된 사실이 있는 사람도 전시근로역 편입 대상으로 정하고 있는 점을 감안할 때, 가족관계등록부상 부모를 알 수 있거나 13세 이전에 부모가 모두 사망하지 않은 경우라도 제반 사정상 어린 나이에 병역 의무자 본인을 부양해줄 수 있는 가족이 없었던 사람에 대하여 전시근로역으로 편입하도록 하는 것이 그 입법취지로 보이므로 이 사건 처분은 부당함

## 8. [2020-21450] 출산육아기 고용안정장려금 지급거부처분 취소청구

**【사건의 쟁점】**

청구인이 대체인력지원금 지급기준에 반하여 육아휴직 시작일 전 60일이 되는 날보다 하루 먼저 대체인력을 채용하여 대체인력지원금지급대상에서 제외하여야 하는지 여부

**【사건 개요】**

청구인은 어린이집의 대표로서, 2019. 5. 1.부터 2020. 4. 30.까지 육아휴직한 우○○의 대체인력으로 2019. 3. 1. 이 사건 근로자를 채용하였다며 2020. 11. 2. 피청구인에게 위 육아휴직기간 동안의 출산육아기 고용안정장려금의 지급을 신청하였으나, 피청구인은 「고용보험법 시행령」 제29조제1항제3호에 따라 대체인력지원금은 육아휴직등의 시작일 전 60일이 되는 날 이후 새로 대체인력을 채용하여 30일 이상 계속 고용한 경우 지원하는데, 이 사건 근로자는 우○○의 육아휴직 시작일 전 60일이 되는 날인 2019. 3. 2. 이후에 채용하지 아니하여 지원 대상자가 아니라는 이유로 2020. 11. 9. 청구인에게 대체인력지원금 지급거부처분을 함

**【재결요지】**

대체인력지원금 지급요건상 채용기간의 제한을 규정한 취지는 사업장의 필요에 따른 통상적인 인력채용의 경우를 배제하여 대체인력지원금의 부정수급을 예방함과 동시에 한정된 공적 재원을 적정하게 집행함으로써 육아휴직제도의 활성화를 도모하는 데 있다고 할 것인데, 위 인정사실에 따르면 이 사건 근로자가 육아휴직한 근로자 우○○의 대체인력으로 고용된 사실은 명백한 점, 이 사건 근로자의 근로계약 시작일은 2019. 3. 1.이나, 이는 새 학기가 시작되는 3월에 채용되는 많은 보육교사가 3월 1일이 공휴일이라는 이유로 3월 2일자로 근로계약이 체결됨에 따라 학기가 끝나는 2월 말일자로 계약이 해지되는 경우에 1일 차이로 퇴직금을 받지 못하거나 경력을 1년으로 인정받지 못하는 불이익 등이 발생하고 있어, 청구인이 이 사건 근로자의 복리후생과 편익을 위해 실제 근무시작일이 2019. 3. 4. 월요일임에도 근로계약서에 시작일을 2019. 3. 1.로 기재한 것으로 보이는 점, 청구인과 이 사건 근로자가 근로개시일을 3월 1일로 정한 것이 대체인력지원금 제도의 취지에 반하는 다른 의도가 있다고 보이지 않는 점 등을 종합적으로 고려할 때, 이 사건 처분으로 피청구인이 달성하려는 공익목적보다 청구인이 입는 불이익이 크다 할 것이므로 피청구인의 이 사건 처분은 부당함

## 9. [2021-6319] 의사면허 자격정지처분 취소청구

**【사건의 쟁점】**

청구인이 진료기록부를 허위로 작성한 위반의 정도에 비하여 의사면허 자격정지처분으로 달성하려는 공익보다 청구인이 입는 불이익이 큰지 여부

**【사건 개요】**

청구인은 이 사건 의원을 운영하는 의사로, 피청구인은 청구인이 수납변경을 위해 내원한 이 사건 환자가 기능성장애로 인하여 진료를 본 것처럼 진료기록부(상병명)를 사실과 다르게 작성하여 「의료법」 제22조를 위반하였다는 이유로 2021. 3. 18. 청구인에게 15일의 의사면허 자격정지처분을 함

**【재결요지】**

의료인은 진료기록부등을 거짓으로 작성하거나 고의로 사실과 다르게 추가기재 또는 수정하여서는 아니 되는데, 청구인이 이 사건 환자의 수납변경 요청을 처리하는 과정에서 이 사건 환자가 기능성 장장애를 앓고 있어 진료를 본 것처럼 진료기록부 내용을 허위로 작성한 사실이 인정되나, ①「의료법」 제22조에서 의료인에게 진료기록부를 작성하도록 한 취지는 진료를 담당하는 의료인으로 하여금 환자의 상태와 치료의 경과에 관한 정보를 빠뜨리지 않고 정확하게 기록하여 이를 이후 계속되는 환자치료에 이용하도록 함과 아울러 다른 의료 관련 종사자들에게도 정보를 제공하여 환자로 하여금 적정한 의료를 제공받을 수 있도록 하고, 의료행위가 종료된 후에는 그 의료행위의 적정성을 판단하는 자료로 사용할 수 있도록 하려는 데 있다고 할 것인데, 청구인은 이 사건 환자에 대한 진료기록부에 현금결제 한 내용을 카드결제로 변경해달라는 환자의 요청에 따라 진료기록부를 작성하였음을 명시적으로 기재하였는바, 이러한 작성 경위 및 작성 내용에 비추어 볼 때 청구인의 행위가 「의료법」 제22조에서 규정하고 있는 진료기록부 작성 취지를 저해한다고 보기는 어려운 점, ② 관할 지방검찰청도 이 사건 환자의 집요한 요구로 인해 병원 진료에 차질이 생겨 청구인이 부득이하게 동 환자의 요구를 들어주는 과정에서 임의의 내용을 입력한 것으로 보여 그 경위에 참작할 사정이 있다는 점 등을 고려하여 청구인에게 기소유예 처분을 한 점 등을 종합하면, 피청구인이 청구인에게 제재기준의 2분의 1로 감경하여 처분한 사정을 감안한다 하더라도 이 사건 처분으로 피청구인이 달성하려는 공익목적보다 청구인이 입는 불이익이 큼

## 10. [2021-15483] 동물장묘업등록 이행청구

**【사건의 쟁점】**

환경오염 가능성에 대한 객관적 자료 없이 주민설명 및 의견수렴 절차 불충족 및 환경오염·주민반대 등 공익적 사유를 이유로 동물장묘업등록을 거부할 수 있는지 여부

**【사건 개요】**

청구인은 동물장묘업을 영위하기 위하여 2021. 8. 17. 피청구인에게 「동물보호법」상의 동물장묘업 영업등록신청 신청(장례식장·동물화장시설·봉안시설 설치)을 하였고, 피청구인은 주민설명 및 의견수렴 절차 불충족 및 환경오염·주민반대 등 공익적 사유를 들어 2021. 10. 1. 청구인에게 위 신청을 수리하지 않는다는 내용의 이 사건 처분을 함

**【재결요지】**

이 사건 처분 사유 중 '주민설명·의견청취 절차' 부분은 동물보호법령에 의한 동물장묘업 영업등록의 요건이나 절차는 아니고 이 사건 건물의 용도변경 허가 시 고려사항에 불과하므로, 피청구인이 이미 건물의 용도를 '묘지관련시설(동물화장시설)'로 적법하게 변경 허가한 이상, 위 절차를 불충족하였다는 사정은 「동물보호법」에 따른 영업등록 신청을 거부할 수 있는 사유가 될 수 없음.

나머지 처분사유와 관련하여, 피청구인은 이 사건 건물의 사용목적을 알고서도 용도변경을 허가하였고, 관련 대기배출시설 설치신고도 적법하게 수리하였다가, 정작 같은 시설의 영업등록신청은 구체적 근거 없이 막연히 환경오염 피해가 예상된다는 사정과 주민들이 반대한다는 사실만으로 거부하였는바, 이러한 사정 등은 동물보호법령의 영업 등록요건에 해당하지 아니하며, 또한 동물장묘시설의 공익적 성격에 비추어볼 때, 동물화장시설로 인한 막연한 오염 가능성이나 우려, 이를 이유로 한 주민 반대만 가지고는 해당 시설의 영업등록이 공공복리에 현저히 반한다고 볼 수 없고, 달리 환경오염 등 인근 주민의 피해 가능성에 대하여 이를 뒷받침할 만한 아무런 객관적 자료가 제시된 바도 없다. 따라서 이 사건 처분사유의 '공익' 부분 또한 이 사건 신청을 거부할 수 있는 사유가 될 수 없음

# 제3장 온라인 행정심판 허브시스템 구축·운영[5)]

## 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.

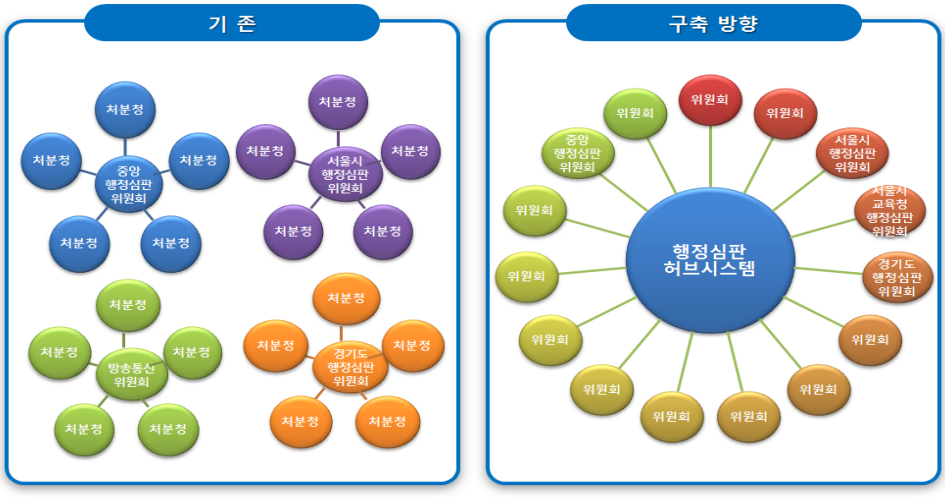
2012년 기준으로 중앙행정심판위원회 등 몇몇 기관만이 온라인을 통해 사건을 접수·처리 할 수 있는 정보시스템을 운영하고 있었고, 대다수의 심판기관들은 예산 및 인력 확보 문제 등으로 정보화 환경을 미처 갖추지 못하고 있는 실정이었다.

5) 행정심판총괄과 안진철 사무관, 정창민 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 74개 위원회에 대한 시스템을 구축하였다.

[ 그림 5-5 ] 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 |
| 2022. 1. | 4개 심판기관 서비스 개시 | 누적 74개 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 건강보험분쟁조정위원회·국가인권위원회, 2019년 수원고등검찰청·교원소청심사위원회, 2020년 대전광역시·충청남도 교육청 소청심사위원회, 2021년 고위공직자범죄수사처 행정심판위원회, 전라북도, 대구교육청, 울산교육청 소청심사위원회에 대한 시스템을 구축 하여 총 74개 위원회에 대한 서비스를 제공하고 있다.

연도별 시스템 구축 기관은 아래와 같다.

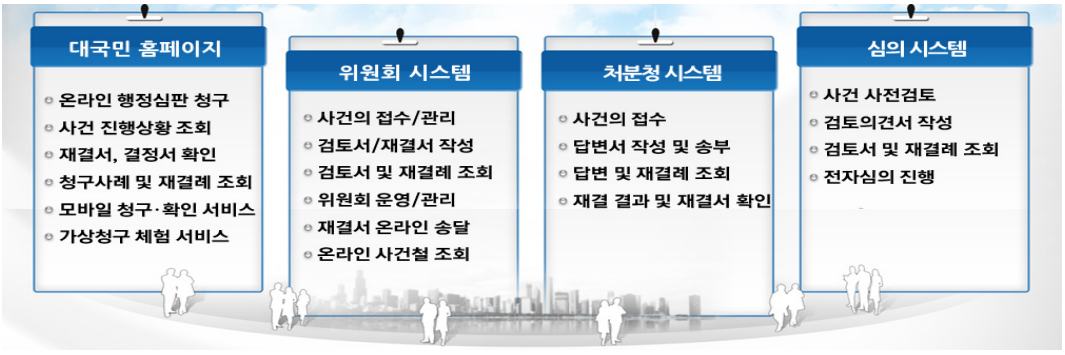
〈 표 5-15 〉 시스템 구축 기관

| 연도 | 구축 기관수 | 심판기관 |
|---|---|---|
| 2013년 | 6 | 중앙행정심판위원회<br>서울특별시, 부산광역시, 제주특별자치도, 경기도교육청 행정심판위원회<br>서울지방교정청 행정심판위원회 |
| 2014년 | 15 | 강원도·경기도·광주광역시·대구광역시·울산광역시·경상북도·경상남도 행정심판위원회<br>강원도·광주광역시·대구광역시·경상북도·경상남도 교육청 행정심판위원회<br>서울고등검찰청 행정심판위원회<br>강원도, 경기도 소청심사위원회 |
| 2015년 | 21 | 인천광역시, 전라북도, 전라남도, 충청북도, 충청남도, 대전광역시,<br>세종특별자치시 행정심판위원회<br>서울특별시, 충청북도, 대전광역시, 인천광역시, 전라남도, 전라북도,<br>울산광역시, 제주특별자치시 교육청 행정심판위원회<br>방송통신위원회, 대전지방교정청, 부산고등검찰청 행정심판위원회<br>울산광역시, 전라남도, 서울특별시 교육청 소청심사위원회 |
| 2016년 | 21 | 헌법재판소, 장기요양심판위원회(복지부)<br>대전·대구·광주 고등검찰청, 대구·광주 지방교정청<br>세종교육청, 충남교육청, 부산교육청<br>부산, 광주, 세종, 대전, 대구, 제주, 충북, 충남, 경북, 경남 소청심사위원회<br>경기교육청 소청심사위원회 |
| 2017년 | 1 | 지리적표시심판위원회 |
| 2018년 | 2 | 건강보험분쟁조정위원회, 국가인권위원회 행정심판위원회 |
| 2019년 | 2 | 수원고등검찰청, 교원소청심사위원회 |
| 2020년 | 2 | 대전광역시, 충청남도 교육청 소청심사위원회 |
| 2021년 | 4 | 고위공직자범죄수사처 행정심판위원회<br>전라북도, 대구교육청, 울산교육청 소청심사위원회 |

온라인 행정심판 시스템은 4개의 서브시스템으로 구성되어 있으며, 국민(청구인) 에게는 인터넷을 통한 행정심판 청구, 결과 확인, 모바일 서비스를 지원하고, 기관 대상으로는 심판사건 접수, 검토, 재결 및 송달까지 모든 행정심판 절차를 시스템을 통해 처리 할 수 있는 기능을 제공한다.

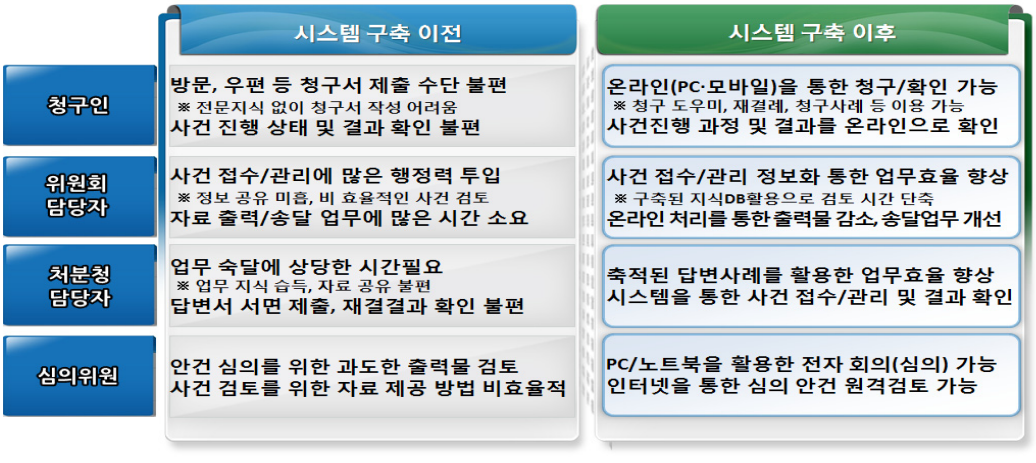
온라인 행정심판 시스템의 주요 기능은 아래와 같다.

[ 그림 5-6 ] 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 5-7 ] 시스템 구축 효과



## 2. 시스템 운영

온라인 행정심판 (허브)시스템 구축사업이 완료되어 본격적인 운영 단계에 접어듦에 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. 2021년 시스템 운영팀에서는 3,144건의 품질개선 활동을 수행하였고, 헬프데스크에서는 37,638건의 전화상담 건을 처리하였다.

〈 표 5-16 〉 시스템 운영 현황

| 구분 | 품질 개선 활동 | 전화 상담(help desk) |
|---|---|---|
| 내역 | 3,144건 | 37,638건 |

# 제3절 성과 및 향후 계획

## 1. 성과

온라인 행정심판 (허브)시스템을 통해 2021년 기준 연간 약 7만2천여 건의 심판사건을 처리 하였으며, 이중에 청구인이 온라인 행정심판을 이용하는 비율은 2019년 37.1%, 2020년 39.7%, 2021년 47.8%로서 점차 증가하는 추세에 있다.

〈 표 5-17 〉 이용률 현황

(74개 기관)

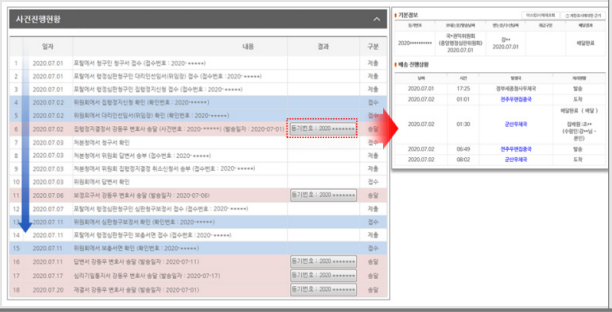
| 연도 | 총 접수건수 | 온라인 청구 | 온라인 비율 | 증감 |
|---|---|---|---|---|
| 2019년 | 72,316 | 26,844 | 37.1% | |
| 2020년 | 76,332 | 30,296 | 39.7% | 2.6%p |
| 2021년 | 71,619 | 34,251 | 47.8% | 8.1%p |

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

<table>
<tr><th>이 전</th></tr>
<tr><td>

■ 본안 사건 진행단계가 4단계*로만 구분<br>* 접수 – 답변 – 심리 – 재결·종결<br>■ 본안 외 신청사건에 대한 진행상태 확인불가<br>■ 송달문서 우편 발송시 수령정보 확인불가</td></tr>
<tr><th>개 선 (현행)</th></tr>
<tr><td> 

■ 단계 구분 없이 날짜순으로 열람가능<br>■ 신청사건 진행상태 확인가능<br>■ 수령인, 수령일자, 수령결과 등 확인가능</td></tr>
</table>

또한, 국민 누구나 온라인 행정심판 서비스를 이용할 수 있도록 웹접근성·표준성을 준수하고 국민이 자주 찾는 기능과 원하는 정보를 손쉽게 찾을 수 있도록 화면구성도 지속적으로 개선하고 있다. 특히, 시각장애인 등 정보화취약계층 등이 이용에 불편이 없도록 화면이동이 논리적 순서로 이동하고, 이미지·웹툰 등 음성이 없는 서비스는 대체텍스트를 제공하여 편의성을 제고하였다.

그리고, 시스템에 등록된 각종 최신 재결례(약 3만여 건), 연도별 재결례집, 웹툰, 홍보동영상 등을 활용하여 행정심판을 손쉽게 청구할 수 있도록 지식서비스를 제공하고 있어 별도 비용 없이 사회적 약자가 권리구제를 받을 수 있는 기회가 확대되었다. 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 온라인 행정심판 정보시스템이 없어 소관 행정심판위원회에 직접 방문하거나 우편으로 청구해야 하는 국민불편 해소를 위해 행정심판 허브시스템 이용기관을 지속적으로 연계·확대해 나갈 예정이다.

[그림 5-8] 온라인 행정심판 허브시스템 이용기관 현황

온라인행정심판 시스템을 통해 국민 누구나 전문가 도움 없이 손쉽게 행정심판을 청구할 수 있는 환경을 구축하여 행정심판 청구서 작성에 어려움을 겪는 국민들을 위해 2022년 하반기부터 'EASY 행정심판' 서비스를 제공할 계획이다. 행정심판 청구서 작성 시 처분유형, 처분일자 등 일정사항만 입력하면 자동으로 청구서가 완성되는 '청구서 자동 완성' 기능을 도입하고, 청구서 작성 시 무엇을 중점적으로 주장하고, 어떠한 증거자료를 준비할지 쉽게 파악할 수 있도록 행정처분 유형별 맞춤형 재결례를 선제적으로 제공할 것이다.

[ 그림 5-9 ] 온라인 행정심판 허브시스템 이용기관 현황

이와 함께 행정심판 데이터를 국민들도 직접 분석해 활용할 수 있도록 데이터 개방을 폭넓게 확대할 계획이다. 재결서를 컴퓨터가 읽을 수 있고 국민들이 손쉽게 재결서 내용을 검색할 수 있도록 개방형 표준문서로 제공하고, 축적된 행정심판 재결례 데이터를 학계·대리인 등 외부에서도 활용할 수 있도록 OpenAPI 서비스를 실시할 계획이다.

[ 그림 5-10 ] 행정심판 재결례 개방 확대

나아가, 행정심판 접수부터 심리까지의 진행절차, 심리과정 등을 가상의 공간에서 체험할 수 있는 행정심판 메타버스 체험 공간을 마련을 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
**제5장** 적극행정제도 활성화

# 제1장 국민중심의 소통 시스템 운영[1)]

## 제1절 국민신문고 운영

### 1. 원스톱(One-Stop) 소통시스템 구현

국민권익위는 국민과 정부 간 소통창구 역할을 충실히 수행하기 위해 '국민의 작은 소리도 크게 듣겠습니다.' 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 온라인 상에서 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.

〈 표 6-1 〉 국민신문고 시스템 구축 과정

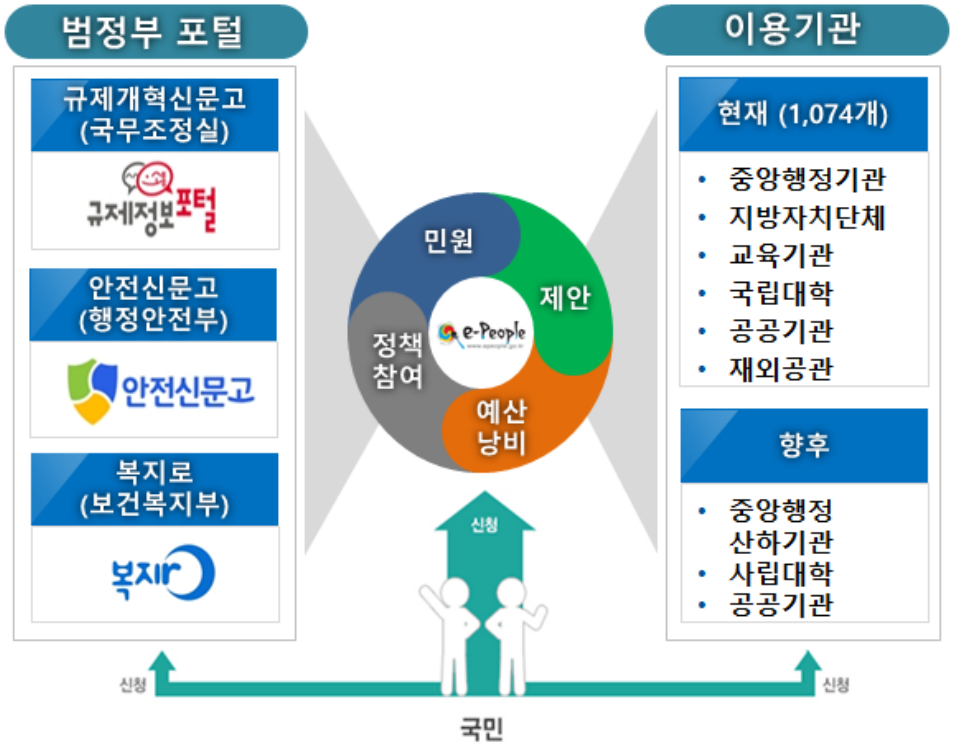
| 시범 운영 ('03.08.~'05.08.) | | 중앙부처 통합 ('05.11.~'06.07.) | | 전 기관 확산 ('06.10.~'08.02.) | | 차세대 시스템 구축 ('18.08.~'20.01.) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ◦ 전자정부 로드맵 과제 확정<br>◦ 7개 기관 통합 | ⇨ | ◦ 전 중앙행정기관 관련 시스템 통합 | ⇨ | ◦ 지방자치단체 연계<br>◦ 주요 공공기관 연계 | ⇨ | ◦ 최신 정보기술 활용 국민신문고 시스템 전면 개편 |

1) 국민신문고과 조경환 사무관, 옥선애 사무관, 김동현 사무관

## 가. 통합·이용 기관의 지속 확대

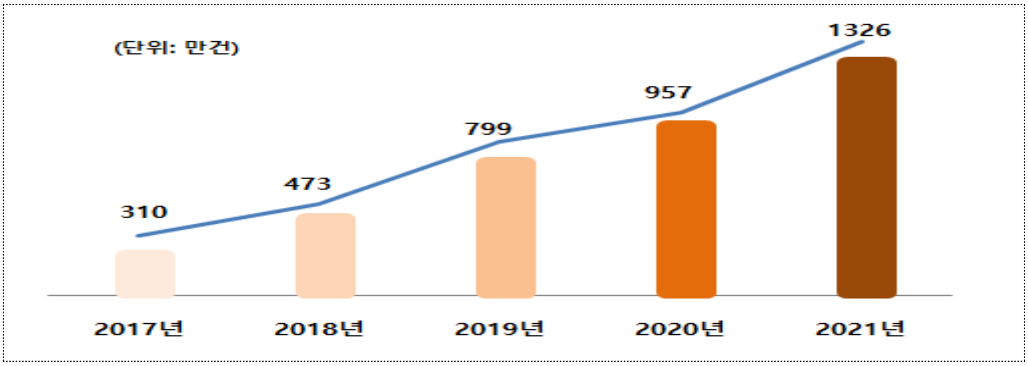
국민권익위는 중앙행정기관과 지방자치단체, 교육청과 같은 행정기관뿐만 아니라 공공기관과 대학에 이르기까지 원스톱 민원서비스를 이용할 수 있도록 지속적으로 확대하고 있다. 2021년 국민신문고와 연결된 기관은 전년 대비 53개 증가한 1,074개 기관에 이른다.

[그림 6-1] 국민신문고 통합·이용기관




이로 인해 국민신문고를 통해 접수·처리되는 민원은 지속적으로 증가하고 있는데, 중앙행정기관만 통합했던 2006년 연간 민원 접수·처리건수는 40만 건 수준이었으나, 4년만인 2011년 100만 건을 넘어섰으며, 15년이 지난 2021년에는 1천만건을 넘어 1,326만 건에 이르고 있다.

[그림 6-2] 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, 새올전자민원창구 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 2021년까지 전체 지방자치단체의 76%인 186개 기관의 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 달성하였다. 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 헌정되었다. 2020년에는 아시아-태평양

스티비상 '정부 혁신경영 부문' 최우수상을 수상하는 등 국내외적으로 국민신문고의 우수성이 널리 인정받는 성과를 거두었다.

〈 표 6-2 〉 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 왔으며, 2018년 3월 튀니지 국민신문고시스템을 정식으로 개통하여 서비스를 시작하였다.

[ 그림 6-3 ] 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.

2021년에는 각급 기관의 민원서비스 개선을 위한 기관 방문 컨설팅을 전년 수준인 47개 기관에 대하여 실시하였다. 그 결과 국민신문고 민원서비스 종합평가 결과가 전년대비 2.0점 상승하였고, 특히 광역지자체의 민원서비스 수준이 크게 개선되었다.

〈 표 6-3 〉 국민신문고 민원서비스 평가 결과

| 구분 | 평균 | 중앙 | 교육청 | 광역 | 기초 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 시 | 군 | 구 |
| ’21년 평가 | 73.8 | 81.8 | 81.6 | 75.1 | 70.3 | 66.4 | 67.8 |
| ’20년 평가 | 71.8 | 79.6 | 80.3 | 66.8 | 69.9 | 66.7 | 67.6 |
| 증감 | 2.0↑ | 2.2↑ | 1.3↑ | 8.3↑ | 0.4↑ | - 0.3 | 0.2↑ |

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 2015년 0.57%에서 2021년 0.14%로 대폭 감소하였다.

〈 표 6-4 〉 기관 간 떠넘기기 민원 비율 현황

| ’15년 | ’16년 | ’17년 | ’18년 | ’19년 | ’20년 | ’21년 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 0.57% | 0.49% | 0.46% | 0.40% | 0.31% | 0.26% | 0.14% |

## 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. 2021년 한 해 동안 총 6만 3천여 건의 Q&A를 제공하였고, 총 1,820만여 회, 일평균 약 5만 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. 2020년 442개 기관에서 2021년 477개 기관으로 원문 공개 기관을 확대되었고, 2021년 한 해 동안 35만여 건의 민원답변 원문을 공개하여 총 207만여 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 6-5 〉 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<br>중국어<br>일어 | 베트남어 | 몽골어 | 인니어 | 태국어 | 우즈베크어 | 방글라데시어 | 캄보디아어 | 스리랑카어 | 네팔어 | 러시아어<br>버마어 |

〈 표 6-6 〉 연도별 외국어 민원 접수 현황

| '12년 | '13년 | '14년 | '15년 | '16년 | '17년 | '18년 | '19년 | '20년 | '21년 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 800건 | 1,230건 | 905건 | 1,370건 | 1,561건 | 1,683건 | 1,630건 | 6,346건 | 24,642건 | 53,733건 |

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 국가명의의 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 왔지만 노후화된 시스템의 전면 개편이 필요하게 되었다. 이에 국민권익위는 총 100억 원의 전자정부 지원사업 예산을 확보하여 2018년부터 '차세대 국민신문고 시스템 구축사업'을 추진하여 2020년 2월 개통하였다.

### 가. 시스템 개선을 통해 국민참여 확대

민원인의 요구사항이 제도나 정책으로 반영되었음에도 홍보나 인지수단 부족으로 그 사실을 알지 못하곤 하였다. 이에 앞으로는 민원인이 제기한 민원과 유사한 내용의 정부 정책정보를 수집해 해당 민원에게 자동으로 안내하는 '정책알림 서비스'가 제공된다.

[그림 6-4] 정책알림 서비스 체계도

또한 더 많은 국민이 다양한 방법으로 더 간편하게 시스템에 접근할 수 있도록 하고자 기존 공인인증서를 통해서만 가능했던 본인 인증을 민간 인증수단을 사용한 경우에도 가능하도록 확대하였다.

[그림 6-5] 민간 인증 수단 확대

국민신문고는 국민들이 제출한 민원이 어느 기관으로, 또 어떠한 이유로 이송되었는지 자세히 안내하기 위해 '민원 이송 이력 제공' 서비스를 시작하였다. 이를 통해 국민신문고 민원 처리 과정에 대한 신뢰성이 한층 더 높아지게 될 것으로 보인다.

[그림 6-6] 국민신문고 이송

## 나. 정보취약계층 참여 강화

2021년에는 노인이나 시각장애인 등 문서 입력이 불편한 분들이 좀 더 편리하게 민원을 제기할 수 있도록 하고자 음성을 문자로 변화하는 서비스를 제공하기 시작하였다. 본 서비스는 국민제안을 받아들여 실시한 사례이다.

[그림 6-7] 음성을 통한 문서입력 서비스 이용방법

한편 국민신문고를 사용하는 공직자에게 시각장애인의 이용 편의를 높일 수 있는 문서 작성 방법을 사전에 설명하는 '이용 표준 가이드라인'을 제시함으로써 정보의 습득 및 이용에 편의를 높일 수 있도록 하였다.

[그림 6-8] 웹접근성 준수를 위한 이용 표준 가이드라인

# 제2절 온라인 민·관 협치 기반 마련

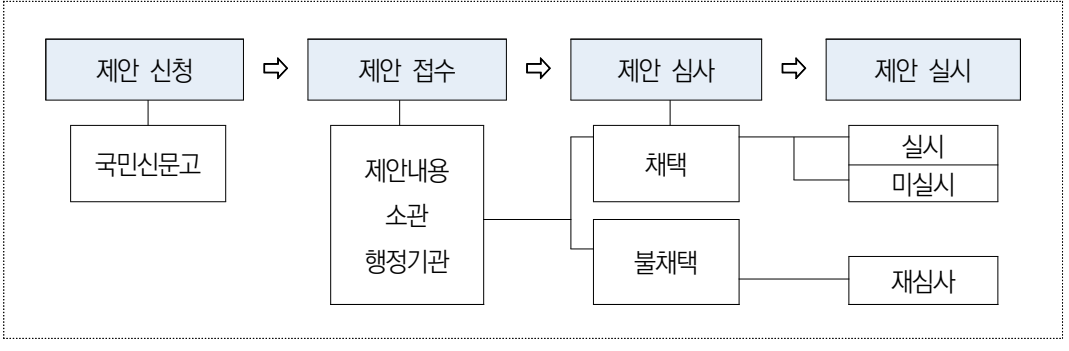
## 1. 국민제안

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 수행하며, 국민권익위는 국민신문고의 '국민제안' 시스템 운영을 총괄하며 점검 및 평가를 수행한다. 한편 각 행정기관은 국민제안을 접수한 날부터 1개월 이내에 그 내용을 심사한 후 채택할지를 결정하고 그 사실을 제안자에게 통보한다.

〈 표 6-7 〉 제안 처리 흐름도




### 가. 「국민제안」 실태점검 결과

국민권익위에 부여된 점검과 평가 권한 및 근거는 아래와 같다.

√ 부패방지권익위법 시행령 제12조제2항제3호

· 참여포털에 접수된 민원, 국민제안 및 정책참여 등의 분석·평가 및 처리결과의 사후관리

√ 국민 제안 규정 제24조제3항, 공무원 제안 규정 제25조제3항

· 온라인 국민참여포털 운영 총괄 기관장은 매분기 온라인 국민참여포털에서 처리된 처리실태를 분석하고, 그 결과를 소관행정기관의 장 및 행정안전부장관 에게 통보해야 한다.

국민권익위는 위 근거에 따라 2020년 9월부터 2021년 8월까지 국민신문고에 신청된 국민제안에 대한 처리실태 점검을 실시하였다.

점검 대상 기간 동안 국민신문고의 국민제안 창구에 신청된 건은 총 176,898건으로, 이 중 제안으로 판단되어 접수된 건은 약 42%(74,896건)이고, 나머지는 제안으로 인정되지 않았거나 민원으로 이관되어 처리되었다. 국민제안으로 인정되어 접수된 총 74,896건 중 법정심사기간(1개월)을 준수해 심사가 이루어진 건은 약 81%(60,771건)이며, 약 19%는 법정심사기간(1개월)을 초과하였다.

접수된 국민제안 74,896건 중 각급기관이 채택한 제안은 4,041건(5.4%)으로, 전년도(4.7%)보다 약간 증가하였다. 채택된 제안에 대한 실시율 역시 지난해 실시율(46.2%)보다 소폭 상승한 47.7%로 나타났다.

## 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 품질 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 발전해야할 것이다.

## 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 2020년 35만8천여 명이, 그리고 2021년에는 44만5천여 명이 참여하는 대표 국민참여 플랫폼으로 성장하였다.

〈 표 6-8 〉 국민생각함 참여 현황

(단위 : 건 / '21.12.31.기준)

| 연도 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 참여 수 | 16,136 | 64,338 | 164,594 | 231,175 | 358,597 | 445,487 |

성장배경으로는 문재인 정부 출범이후 국민들의 정책참여욕구 증가로 볼 수 있다. 국민들은 공개적인 온라인 공간에 자신의 생각을 여과없이 이야기하였으며, 특히 정부 정책에 대한 설문조사 등에 적극적으로 참여했다.

국민생각함은 먼저 홈페이지에 등록된 아이디어를 소관기관과 협의하고 전문가 자문 등을 통해 숙성시켜 정부 정책으로 완성하는 역할을 한다.

[ 그림 6-9 ] '21년 국민생각함 국민 아이디어를 바탕으로 개선된 주요 정책·제도

### 정책개선 사례 ① 대학원생 학자금 대출 상환 개선

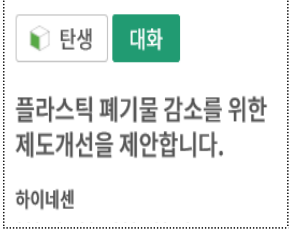
· (국민안건) 대학생 학자금 대출은 취업 후 상환할 수 있지만, 대학원생은 그렇지 못하다며 어려움을 호소

· (교육부 정책개선) 대학원생도 취업 후 소득이 발생한 때부터 학자금 대출을 상환하는 방식으로 변경('22년 시행)

### 정책개선 사례 ② 재활용 불가능한 플라스틱 표기방법 변경

· (국민의견) 재활용이 불가능한 복합재질임에도 'OTHER'이라는 재활용 마크를 부착해 혼동된다며 개선을 요구

· (환경부 정책반영) 혼동을 유발하던 분리배출표시 제도를 개선하고 생산자 환경분담금 차등 분담제도 도입('24년 시행)

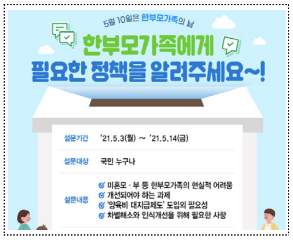



한편 국민생각함은 행정기관이 입안하는 정책을 국민과 함께 추진함으로써 정책에 대한 수용도를 높이고, 위험요소를 사전에 차단하기 위해 국민의견수렴을 실시하였다.

### 의견수렴 사례 ① 한부모 가족에게 필요한 정책 수립

· (국민의견) 한부모 응답자는 경제적 어려움 〉 주거 불안정 〉 자녀양육 〉 사회적 편견 순으로 고충 호소

· (여가부 정책반영) 조사결과를 바탕으로, 주거지원, 양육비 이행강화 등을 담은 '한부모가족 지원대책' 수립




### 의견수렴 사례 ② '공직자의 이해충돌 방지법' 제정

· (국민의견) LH 등 공직자의 부정한 사익추구 문제가 발생하는 원인에 대해, 법체계 미비 〉 약한 처벌 〉 개인의 공직윤리 부재 〉 부패인식 부족한 사회문화 순

· (국민권익위 정책반영) 미흡한 법체계를 보완하고 국가청렴도 제고를 위해 공직자의 이해충돌 방지법 제정

또한 사회적 이슈에 신속히 대응하고 설문조사 결과에 대한 신뢰성을 제고하는 한편 정책추진의 동력을 확보하기 위해 국민패널을 운영하였다. 국민생각함은 행정기관이 입안하는 정책을 국민과 함께 추진함으로써 정책에 대한 수용도를 높이고, 위험요소를 사전에 차단하기 위해 국민의견수렴을 실시하였다.

### 설문조사 사례 ① 코로나19 방역체계 개편

· (설문결과) ① 단계적 일상회복 전략(위드코로나)으로 전환(75.5% 찬성), ② 백신패스 도입(73.0%지지)

· (중수본 정책추진) 단계적 일상회복 1단계(식당·카페 24시간 운영 등) 및 백신패스(접종증명·음성 확인제) 시행

**설문조사 사례 ②** **반복민원 해소 등을 위한 '국민신문고법' 제정**

· (국민의견) 1인이 국민신문고에 일정횟수 이상 동일 민원을 반복제기하는 것에 대해 '법률을 제정해 일정기간 이용을 제한하자'는 응답이 68.9%로 다수

· (국민권익위 정책반영) 연구용역을 실시하여 국민 신문고법 제정안 마련

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, 상명대, 서울대, 조선대)이 참여하였다.

〈 표 6-9 〉 대학생 정책제안 정책반영 주요 사례

| 건국대학교 학생 정책제안 | 광진구 검토 결과 |
|---|---|
| ▲지역 핵심 자족시설(종합지원센터) 운영<br>- 공실인 상가, 노후주택을 활용해 교류 공간을 마련하고 문화·교육프로그램 제공 | ▲도시재생 활성화 계획에 반영<br>- 지역 내 공실을 활용한 앵커시설 조성<br>- 증강현실(AR) 골목 안내시스템 구축, 레트로 테마거리 조성<br>- 쇠퇴상가 인큐베이팅 사업 내용으로 포함 예정 |
| ▲구의동 '청춘 거리 블랜딩' 조성<br>- '젊음'을 키워드로, 청년 스타트업 유치, 최첨단시설 도입 등으로 상권 활성화 | |
| ▲'소셜 다이닝&공유 주방' 프로젝트<br>- 1인가구 식문화 개선 청년 공동체 유대 형성을 위한 공유 프로그램 제시 | |
| ▲'제로 웨이스트&구의' 프로젝트<br>- 플라스틱 저감을 위해 친환경 거리 조성, 에코 마일리지 및 청년 주도 캠페인 | ▲2022년 신규사업으로 추진<br>- 광진구 청사 주변 거리 카페를 대상으로 다회용 컵 공유시스템 추진 |
| **서울대학교 학생 정책제안** | **관악구 검토 결과** |
| ▲관악구 '청년정책 로드맵' 제작 및 확산<br>- 여러 가지 청년정책을 한 번에 찾을 수 있는 통합 플랫폼 개설 | ▲관악구 주도, 청년 플랫폼 신설 등<br>- 중앙·지방 정부의 청년 관련 정책을 한 눈에 알 수 있도록 정보를 집중 |

| | |
|---|---|
| ▲청년 임차인 보호 커뮤니티 마련<br>- 최소한의 임대차 법령도 알지 못하는 청년들에게 관련 내용 안내 | - 청년 임차인 중개보수 감면 사업 및 청년 예술인 주택 임차 사업 확대<br>- 청년 근로자 자립을 위해 저축액의 두 배를 돌려주는 저축사업 신규 실시 |
| ▲관악구 '예술인-지역상인-주민' 소통 강화<br>- 관악구 거주 청년, 예술가를 연결하는 플랫폼 개설, 주변상가 등과 행사 개최 | |

국민생각함은 기성세대가 당연하게 받아들여 온 불편·부당한 일들을 미래세대의 눈으로 발굴해 개선방안을 도출하기 위해 '국민생각함, 청소년·청년 아이디어 공모전'을 실시하였다. 2021년에는 총 384건의 아이디어가 접수되었고, 3차례 심사를 거쳐 최종 10건이 우수작으로 선정되었다.

〈 표 6-10 〉 아이디어 공모전 우수 사례

| | |
|---|---|
| 1등상 | ▲올바른 일회용기 분리 배출을 위해 소비자가 배달음식 용기를 깨끗이 세척한 사진을 공공배달 앱에 등록하면 포인트를 지급하는 리뷰 서비스 도입 |
| 2등상 | ▲학교 도서관에 필요한 책이 없으면 학생이 동네서점에서 직접 구매해 읽고, 그 책을 학교로 반납하면 학교에서 학생에게 도서구입비를 지원 |
| 3등상 | ▲지방 버스정류장은 이용하는 사람이 적고 밤에는 어두워 운전자가 승객이 대기하고 있는지 확인하기 어려우니 사람이 있으면 자동으로 켜지는 센서등 설치 |
| | ▲기간제 교사의 경력 관리와 증명을 보다 체계적이고 편리하게 할 수 있도록 종합교육행정정보시스템인 나이스(NEIS)를 이용 |

다양한 국민의 적극적 참여는 국민생각함에 대한 인지도 상승으로 나타났는데, '2021 국민권익위원회 주요정책 인지도 조사' 결과 국민생각함에 대한 인지도는 전년 대비 3.7% 상승한 51.7%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[2)]

## 1. 국민콜110(정부민원안내) 운영 개요

국민권익위원회 운영하는 국민콜110(정부민원안내)은 정부 업무와 관련하여 국민이 단일번호 110번을 통한 문의·신고 및 건의 등(이하 "상담·안내전화"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, 2021년까지 누적 약 3천 6백만콜을 상담하였다.('21년 310만콜 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 연결하는 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, 2021년 11,346콜의 추이를 나타내고 있다. 또한 '응대율'은 92.1%, '서비스레벨' 80.9% 등의 운영성과를 나타내고 있으며, 상담대응 방안을 마련하고 상담사 교육을 실시하는 등 상담품질 향상을 위해 지속적으로 노력하고 있다.

2) 국민콜110TF 우명희 사무관

## 2. 민원상담 접수·처리현황

### 가. 민원상담 일반 현황

2021년 국민콜110(정부민원안내)에서 접수한 상담은 3,097,391건으로 이 중 2,851,423건을 상담 응대하고, 총 2,972,249건을 처리하였다. 상담 응대콜 보다 처리콜이 많은 것은 민원인의 전화를 받은 응대콜 수와 국민콜110에서 민원인에게 전화를 걸어 추가로 서비스를 한 콜 수를 포함하기 때문이다. 2021년 일평균평일 인입콜수는 11,346콜로 2020년도 14,039콜보다 19.2% 감소한 반면, 응대율과 서비스레벨은 각각 92.1%와 80.9%로, 전년도와 달리 높은 수준으로 증가하였다.

| 구분 | 인입콜 | 응대콜 | 응대율 | 서비스레벨* | 일평균 인입콜** |
|---|---|---|---|---|---|
| 국민콜110 상담 현황 | 3,097,391 | 2,851,423 | 92.1% | 80.9% | 11,346건 |

* 서비스레벨 : 응대콜 중 20초 내에 상담사와 연결된 통화의 비율
** 일평균 인입콜 : 평일 인입건/평일 근무일수

### 나. 전문상담 서비스

2015년 6월 행정안전부, 통계청, 국가보훈처, 식품의약품안전처전문상담 시행으로 공정거래위원회, 문화체육관광부 6개 부처의 업무에 대한 전문상담 서비스를 실시하여 922,904건을 상담하였고, 기관별로는 행정안전부 258,640건, 통계청 29,682건, 국가보훈처 238,467건, 식품의약품안전처 297,215건, 공정거래위원회 74,755건, 문화체육관광부 24,215건으로 나타났다.

〈 표 6-11 〉 2021년 국민콜110 전문상담 현황

| 기관 / 월별 | 계 | 행정안전부 | 통계청 | 국가보훈처 | 식품의약품 안전처 | 공정거래 위원회 | 문화체육 관광부 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1월 | 74,431 | 10,594 | 2,318 | 24,904 | 27,470 | 7,052 | 2,093 |
| 2월 | 61,000 | 9,871 | 2,167 | 18,927 | 22,411 | 5,832 | 1,792 |
| 3월 | 75,783 | 13,869 | 2,797 | 21,183 | 29,247 | 6,863 | 1,824 |

| 기관 / 월별 | 계 | 행정안전부 | 통계청 | 국가보훈처 | 식품의약품안전처 | 공정거래위원회 | 문화체육관광부 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4월 | 78,565 | 12,767 | 4,810 | 23,119 | 28,848 | 6,535 | 2,486 |
| 5월 | 66,142 | 10,639 | 2,515 | 22,131 | 23,767 | 5,516 | 1,574 |
| 6월 | 72,332 | 13,627 | 2,748 | 21,259 | 26,631 | 6,313 | 1,754 |
| 7월 | 67,525 | 13,798 | 2,290 | 16,493 | 25,772 | 7,012 | 2,160 |
| 8월 | 86,713 | 36,387 | 2,027 | 16,826 | 23,357 | 6,329 | 1,787 |
| 9월 | 139,798 | 92,972 | 1,787 | 17,672 | 20,337 | 5,477 | 1,553 |
| 10월 | 66,581 | 20,261 | 2,010 | 16,654 | 20,901 | 5,044 | 1,711 |
| 11월 | 65,552 | 11,368 | 2,205 | 18,135 | 24,077 | 6,370 | 3,397 |
| 12월 | 68,482 | 12,487 | 2,008 | 21,164 | 24,397 | 6,412 | 2,014 |
| 계 | 922,904 | 258,640 | 29,682 | 238,467 | 297,215 | 74,755 | 24,145 |

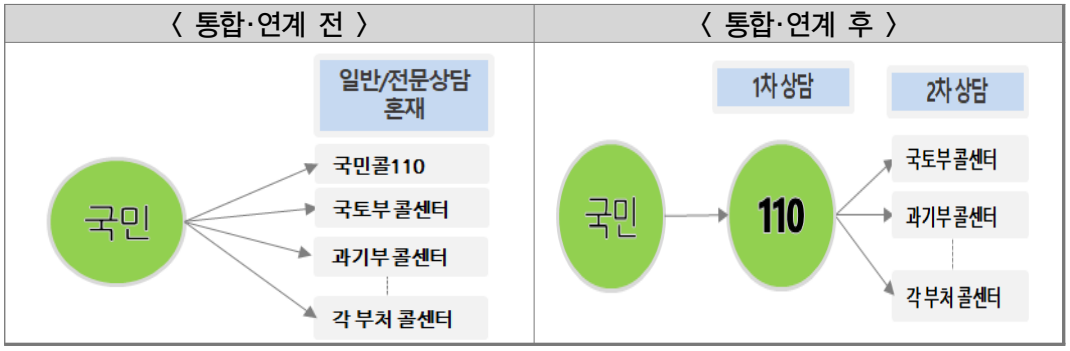
## 다. 110대표번호 연계사업

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
- '15년(4개 기관) : 과학기술정보통신부·국토교통부·기상청·외교부
- '16년(3개 기관) : 법무부·보건복지부·관세청
- '18년(2개 기관) : 문체부, 농진청(10월, 114를 통한 기관 대표번호 110 안내 실시)

[ 그림 6-10 ] 민원상담 흐름도




11개 기관 콜센터의 해당업무 232,366건을 상담하였고, 기관별로는 해양수산부 5,113건, 농림축산식품부 29,082건, 교육부 9,270건, 과학기술정보통신부 13,416건, 국토교통부 24,577건, 기상청 403건, 외교부 2,712건, 법무부 6,408건, 보건복지부 37,831건, 관세청 279건으로 나타났다.

〈 표 6-12 〉 2021년 국민콜110 단일번호 상담서비스 현황

| 기관 / 월별 | 계 | 국민권익위 | 해양수산부 | 농림축산식품부 | 교육부 | 과학기술정보통신부 | 국토교통부 | 기상청 | 외교부 | 법무부 | 보건복지부 | 관세청 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1월 | 17,991 | 7,835 | 363 | 1,977 | 648 | 1,153 | 1,607 | 34 | 169 | 479 | 3,702 | 24 |
| 2월 | 17,381 | 7,705 | 448 | 1,858 | 838 | 1,006 | 1,711 | 20 | 196 | 488 | 3,083 | 28 |
| 3월 | 23,003 | 9,589 | 552 | 2,391 | 1,066 | 1,408 | 1,880 | 46 | 205 | 601 | 5,229 | 36 |
| 4월 | 27,867 | 9,479 | 573 | 3,953 | 739 | 1,404 | 6,565 | 32 | 195 | 555 | 4,352 | 20 |
| 5월 | 18,973 | 8,115 | 473 | 2,992 | 568 | 1,100 | 1,925 | 43 | 201 | 557 | 2,973 | 26 |
| 6월 | 20,879 | 9,675 | 514 | 3,194 | 849 | 1,247 | 1,837 | 36 | 264 | 492 | 2,741 | 30 |
| 7월 | 21,905 | 9,932 | 454 | 2,684 | 1,115 | 1,167 | 1,793 | 43 | 248 | 595 | 3,853 | 21 |
| 8월 | 19,541 | 8,354 | 364 | 2,452 | 723 | 920 | 1,413 | 50 | 286 | 564 | 4,392 | 23 |
| 9월 | 15,094 | 7,660 | 319 | 1,698 | 604 | 740 | 1,242 | 34 | 232 | 497 | 2,059 | 9 |
| 10월 | 14,831 | 7,583 | 306 | 1,744 | 546 | 785 | 1,568 | 20 | 207 | 515 | 1,530 | 27 |
| 11월 | 16,135 | 8,270 | 365 | 1,921 | 709 | 1,048 | 1,522 | 22 | 293 | 542 | 1,426 | 17 |
| 12월 | 18,766 | 9,078 | 382 | 2,218 | 865 | 1,438 | 1,514 | 23 | 216 | 523 | 2,491 | 18 |
| 계 | 232,366 | 103,275 | 5,113 | 29,082 | 9,270 | 13,416 | 24,577 | 403 | 2,712 | 6,408 | 37,831 | 279 |

## 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 2021년에만 총 2,102,456콜을 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 〉 2021년 비긴급 신고전화 상담센터 상담 현황

| 비긴급 콜센터명 | | 상담건수 | 자체종결 | 기관연계 |
|---|---|---|---|---|
| 총계 (신규+기존) | | 2,102,456 | 1,648,382 (78.4%) | 454,074 (21.6%) |
| (신규) 16개 연계기관, 소방, 해경 | | 64,157 | 45,355 (70.3%) | 19,162 (29.7%) |
| 경찰청 | 경찰민원콜센터(182-2) | 29,382 | 21,182 | 8,200 |
| 환경부 | 환경오염신고센터(128) | 10,050 | 4,752 | 5,298 |
| 한국전력공사 | 한국전력콜센터(123) | 8,835 | 7,009 | 1,826 |
| 한국인터넷진흥원 | 사이버테러신고(118) | 4,356 | 3,648 | 708 |
| 지자체 | 상수도사업본부(121) | 4,244 | 3,566 | 678 |
| 보건복지부 | 정신건강증진센터(1577-0199) | 2,694 | 1,291 | 1,403 |
| 검찰청 | 검찰민원상담센터(1301) | 1,334 | 1,166 | 168 |
| 식품의약품안전처 | 불량식품통합신고센터(1399) | 925 | 794 | 131 |
| 소방 | 소방일반(119) | 610 | 555 | 55 |
| 한국전기안전공사 | 전기안전 콜센터(1588-7500) | 517 | 414 | 103 |
| 여성가족부 | 청소년 헬프콜(1388) | 489 | 253 | 236 |
| | 여성긴급전화(1366) | 400 | 218 | 182 |
| 한국가스안전공사 | 가스안전 콜센터(1544-4500) | 247 | 185 | 62 |
| 관세청 | 관세청 콜센터(125) | 183 | 158 | 25 |
| 보건복지부 | 중앙노인보호전문기관(1577-1389) | 120 | 60 | 60 |
| 경찰청 | 학교폭력신고센터(117) | 56 | 42 | 14 |
| 해양경찰 | 해경일반(122) | 38 | 31 | 7 |
| 국방부 | 국방 헬프콜(1303) | 27 | 25 | 2 |
| 경찰청 | 실종아동찾기센터(182-1) | 10 | 6 | 4 |
| (기존) 316개 연계기관 중앙행정기관, 지자체, 주요 공공기관 | | 2,037,939 | 1,603,027 | 434,912 |

※ 긴급기관(112·119)으로 이송된 콜수는 제외

# 3. 국민콜110 각종 활동사항

## 가. 정부통합콜센터 효율적 협력체계 구축

국민콜110 기관연계시스템(VOP)을 활용하여 국민적 상담수요 발생이 높을 것으로 예상되는 '코로나 상생 국민지원금' 관련 주요 지침 및 안내사항 등을 실시간 공유하고, '코로나 상생 국민지원금' 신청 및 지급 개시에 맞추어 상담 인력 추가 배치 및 전담 콜센터 운영으로 국민 궁금증 해소에 유연하고 발빠른 대응하며 상담 편의성 제고 및 국민콜110 이용률을 확대하였다.

**〈코로나 상생 국민지원금 상담현황〉**

- 상담기간 : 2021. 8. 30. ~ 2021. 10. 29
- 주요내용 : 지원대상 및 요건, 지급대상, 신청방법 등
- 상담건수 : 총 6만 3천여건 상담
- 구성/위치 : 상담사 105명(누적)

## 나. 국민콜110 상담사 직접수행 체제 전환 및 제도정비

국민콜110은 범정부적 공공서비스 품질 제고 및 정규직화 확산 기조에 발맞추어 국민콜110 상담업무 직접수행 전환에 따라 상담사 공무직 전환·채용('21.2.1.) 및 「정부민원안내콜센터」공무직 등 근로자 인사 관리 규정을 제정하였다.

이후 노사관계자 협의회, 성희롱, 인사고충, 직장 내 괴롭힘 방지 등 노사간 상시 대화창구 마련하고, 「정부민원안내콜센터 상담사 보호에 관한 업무 운영지침 개정」을 하는 등 안정적 상담제공 인프라 구축을 위해 노력하였다.

## 다. 범정부 지능형 통합콜센터 구축 기반 강화

각 기관 콜센터별로 구축·운영되고 있는 시스템을  클라우드를 이용,  공동활용 기반 마련을 위한 전자정부지원과제 추진 사업으로 2021년에 '22년 예산 확보 하였고, 96개 정부 콜센터 통합 시스템 구축방안 설계 및 소요예산 도출, 지능형 통합콜센터 대상 기관 설명회 개최 및 통합 참여여부 의견 수렴 등을 완료하였다.

### 라. 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 화상수어상담 및 기관수어통역 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 2021년 타 기관 전환 없는 상담을 위해 상담사 대상 상담기법 및 업무교육을 통한 자체 상담역량을 제고하고, 상담지식DB 및 Q&A를 재구성하여 네이버 지식iN 서비스에 제공방식을 통해 국민 활용도를 높여 국민 민원 접근성·편의성을 강화하였다.

### 마. 홍보방식 다양화를 통한 인지도 제고

온라인을 활용한 홍보를 강화하여 전 국민이 활용하는 모바일 메신저 카카오톡 광고, SNS(110트위터· 페이스북)를 활용한 국민 참여형 이벤트 등을 1차례 실시하였고, 이슈별 보도자료 배포 및 TV 광고 송출 등 파급력이 높은 매체를 활용하여 국민콜110 인지도 제고를 위해 노력하였다.

아울러 EBS '자이언트 펭TV'의 인기 캐릭터 펭수와 협업 영상 콘텐츠 제작과 110 화상수어상담서비스 안내문 제작·배포 등을 통해 정보 취약 계층 대상으로 홍보활동을 강화하는 등 지속적으로 인지도 상승을 위해 노력하고 있다.

## 4. 향후 계획

국민권익위는 국민콜110의 서비스 향상을 위해 노력할 계획이다. 음성상담 데이터의 상담안내 현황분석 및 정책 환류 기반을 갖춘 '범정부 지능형 통합콜센터' 구축으로 국민 중심의 상담 서비스를 제공할 것이다. 아울러 국민콜110 상담사 보호를 위한 외부힐링(심리) 프로그램 운영 및 근무 여건 개선으로 상담서비스 품질 제고를 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[3)]

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 2021년에는 세종과 서울을 포함하여 총 46,766건의 상담서비스를 민원인에게 제공하였다.

국민권익위 본부가 세종시에 위치하고 있어 방문이 어려운 수도권 주민들을 위해 세종과 서울 간 영상상담시스템 운영을 통해 국민권익위 조사관과 서울센터 방문 민원인 간의 상담서비스를 제공함으로써 민원인의 불편을 해소하고 있으며, 2021년에는 총 286건의 화상상담을 실시하였으며, '19년 10월부터 정부합동민원센터 홈페이지를 개설하고, 온라인 상담신청 코너를 운영하고 있다.

3) 고충상담기획과 김남영 사무관

## 2. 조사관에 의한 민원상담·안내

국민권익위 고충처리국 소속 조사관과의 상담은 세종과 서울의 종합민원실에서 방문·영상시스템·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·처리하고 있다.

이 밖에 상담의 전문성을 높이고자 행정안전부 등 11개 중앙부처 및 금융감독원, 토지주택공사, 건강보험심사평가원으로부터 직원을 파견 받아 형사 사건 관련 이의제기 절차, 금융피해, 건강보험급여 등에 대한 상담을 실시하고 있다.

2021년도에 조사관이 상담·안내한 건수는 총 41,495건으로, 분야별로는 복지노동 14,644건(35.3%), 행정문화교육 5,344건(12.9%), 민형사등 4,479건(10.8%), 재정세무가 4,129건(10.0%)를 차지하였고, 다음으로 산업농림환경 4,101건(9.9%), 주택건축 3,413건(8.2%), 경찰 2,495건(6.0%), 교통도로 1,472건(3.5%), 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) 상담채널을 활용한 활용한 온라인 상담이 대폭 증가하였기 때문이며, 이와 더불어 부처에서 파견된 조사관을 적극적으로 전문상담위원 민원상담 활성화, 조사관 화상상담 서비스 개선 등을 통해 국민 불편 최소화를 위해 지속적으로 노력하고 있다.

〈 표 6-14 〉 분야별 조사관 상담·안내 현황

(단위 : 건)

| 연 도 | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 합 계 | 6,228 | 100% | 5,923 | 100% | 5,788 | 100% | 37,249 | 100% | 41,495 | 100% |
| 행정문화교육 | 340 | 5.5% | 373 | 6.3% | 362 | 6.3% | 4,056 | 10.9% | 5,344 | 12.9% |
| 국방보훈 | 250 | 4.0% | 170 | 2.9% | 139 | 2.4% | 754 | 2.0% | 887 | 2.1% |
| 경찰 | 191 | 3.1% | 208 | 3.5% | 214 | 3.7% | 1,456 | 3.9% | 2,495 | 6.0% |
| 복지노동 | 339 | 5.4% | 320 | 5.4% | 339 | 5.9% | 3,857 | 10.4% | 14,644 | 35.3% |
| 재정세무 | 366 | 5.9% | 323 | 5.5% | 300 | 5.2% | 12,554 | 33.7% | 4.129 | 10.0% |
| 산업농림환경 | 402 | 6.5% | 323 | 5.5% | 266 | 4.6% | 2,948 | 7.9% | 4,101 | 9.9% |
| 주택건축 | 321 | 5.2% | 298 | 5.0% | 286 | 4.9% | 2,900 | 7.8% | 3,413 | 8.2% |
| 도시 | 230 | 3.7% | 163 | 2.8% | 171 | 3.0% | 325 | 0.9% | 531 | 1.3% |
| 교통도로 | 220 | 3.5% | 205 | 3.5% | 167 | 2.9% | 1,364 | 3.7% | 1,472 | 3.5% |
| 민·형사 등 | 3,569 | 57.3% | 3,540 | 59.8% | 3,544 | 61.2% | 7,035 | 18.9% | 4,479 | 10.8% |

※ 민·형사 등 상담안내 건수에 반복·심리 민원건수 포함

## 3. 전문·민원 상담위원에 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. 2021년도에도 온라인상담 중 민간전문가 상담이 필요한 경우 방문·전화상담으로 유도하여 생활민원에 대해 심층안내를 받을 수 있도록 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. 2020년부터 온라인 민원상담 건 중 민간전문가의 도움이 필요한 분야는 적극적으로 민간전문상담으로 연결하여 처리함으로써 민원상담에 대한 실질적 해결 지원 및 상담만족도를 높이고 있다.

2021년 전문상담위원 상담안내 건수는 총 3,672건으로 이 중 변호사 상담이 2,687건으로 가장 많이 차지하였다.

〈 표 6-15 〉 전문상담위원 상담현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 계 | 7,092 | 2,130 | 2,228 | 2,165 | 1,993 | 1,800 | 1,719 | 2,437 | 3,672 |
| 변호사 | 4,875 | 1,977 | 1,946 | 1,711 | 1,669 | 1,562 | 1,464 | 2,027 | 2,687 |
| 공인노무사 | 836 | 66 | 131 | 219 | 161 | 100 | 116 | 213 | 679 |
| 세무사 | - | 19 | 113 | 235 | 162 | 138 | 133 | 197 | 303 |
| 기타* | 1,381 | 68 | 38 | - | 1 | 0 | 6 | - | 3 |

* 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.

2021년 민원상담위원 상담안내 건수는 총 1,599건으로 세종상담센터에서 256건, 서울상담센터에서 1,343건을 상담·안내하였다.

〈 표 6-16 〉 상담센터별 방문·전화 상담 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 총계 | 세종 | 서울 | 온라인 |
|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 46,766 | 1,877 | 8,136 | 36,753 |
| 일평균 상담 | 187.8 | 7.5 | 32.7 | 147.6 |
| 조사관 상담 | 41,495 | 14,67 | 3,275 | 36,753 |
| 변호사 | 2,687 | 143 | 2,544 | |
| 공인노무사 | 679 | - | 679 | |
| 세무사 등 | 306 | 11 | 295 | |
| 민원상담위원 | 1,599 | 256 | 1,343 | |
| 2020년 | 9,024 | 3,092 | 5,932 | 31,947 |
| 일평균 상담 | 165.3 | 7.3 | 29.2 | 128.8 |
| 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 | - |

〈 표 6-17 〉 종합민원실 운영 현황('21.12.31. 기준)

| 센터 | 위치(연락처) | 민원상담 위원 | 전문상담위원(상담일) | 개소일 |
|---|---|---|---|---|
| 세종 | 정부세종청사 7동 1층<br>(☎110, 044-200-7522) | 매<br>근무일<br>1명 근무 | 오후 : 변호사(월,화,수,목), 세무사(금) | 2014.12. |
| 서울 | 정부서울청사 별관 1층<br>(☎ 110, 02-2100-5100) | 매<br>근무일<br>2명 근무 | 오전 : 변호사(월~금)<br>오후 : 변호사(월~금), 세무사(화, 목),<br>공인노무사(수, 금)<br>법무사 · 사회복지사 · 감정평가사, 건축사,<br>공인회계사, 손해사정사(전화상담) | 2019.10. |

## 4. 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

(단위 : 건)

| | 계 | 1/4분기 | 2/4분기 | 3/4분기 | 4/4분기 |
|---|---|---|---|---|---|
| 계 | 36,753 | 9,690 | 8,923 | 9,406 | 8,734 |
| 일반민원상담 | 36,521 | 9,600 | 8,880 | 9,332 | 8,709 |
| 고충민원상담 | 232 | 90 | 43 | 74 | 25 |

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(’21.1.1.~12.31.)

(단위 : 건)

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 사회분야 | 법무민사 | 식약 | 행정안전 | 보건복지 | 경찰 | 교육 | 국방 | 인사행정 | 문화체육관광 | 보훈 | 외무통일 | 군사 | 수자원 |
| | 2298 | 2118 | 3158 | 4130 | 2025 | 1015 | 256 | 322 | 351 | 55 | 67 | 369 | 2 |
| 경제분야 | 고용노동 | 재정금융공정 | 주택건축 | 세무 | 교통 | 산업통상자원 | 농림축산 | 환경 | 방송통신 | 도시 | 도로 | 해양수산 | 기타 |
| | 7372 | 2050 | 2971 | 1567 | 746 | 1678 | 694 | 1057 | 523 | 502 | 367 | 126 | 934 |

그리고 상담 전 신청내용을 분석하여 충분한 자료조사와 소관기관 협의로 상담해결률과 상담충실도를 제고하고 있다. 2021년 온라인 상담 36,753건 중 상담해결은 32,553건으로 해결률이 88.6%이다. 이는 정부합동민원센터를 통해 부처 민원 상담기능이 활성화 및 충실화 될 경우 민원신청 감소로 이어져 각 부처의 민원처리 부담을 경감하는 효과가 있다.

〈 표 6-20 〉 온라인 상담결과 통계 (’21.1.1.~12.31.)

(단위 : 건)

| 계 | 상담결과 | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 상담해결 | 기관안내 | 민원신청(전환) | 상담취하 등 |
| 36,753건 | 32,553 | 1,047 | 1,379 | 1,774 |

다양한 부처 인력풀을 토대로 소관 부처 경유, 핑퐁민원 없이 신속하게 바로 처리하고 있다. 온라인 상담 평균 처리기간은 19년 2.6일, 20년 2.7일, 21년 2.2일이다.

## 5. 복합민원에 대한 합동상담 및 민원상담협의회 운영 활성화

부처 파견인력과 변호사, 세무사, 노무사 등 상담인력 풀을 바탕으로 복합민원에 대한 다양한 유형의 합동상담을 추진하였으며, ‘2019년 10월 개소 이후 온라인상담 70,695건 중 1,691건(2.4%)에 대해 합동 상담을 실시하여 핑퐁민원 방지 및 민원인의 궁금증을 한 번에 해소하도록 노력하였다.

〈 표 6-21 〉 합동상담 통계 (’21.1.1.~12.31.)

| 구 분 | 계 | 2019년 | 2020년 | 2021년 |
|---|---|---|---|---|
| 온라인상담 처리건수(a) | 70,695 | 1,995 | 31,947 | 36,753 |
| 합동상담건수(b)<br>(비율 %, b/a) | 1,691<br>(2.4) | 80<br>(4.0) | 560<br>(1.8) | 1,051<br>(2.9) |

사례로 “위기가구 긴급생계비, 한부모가족 지원대상 범위에 대한 문의” 요청에 대하여 보건복지부, 여성가족부와 합동상담한 건 등이 있다. 대표사례를 살펴보면, 장애인활동지원서비스를 아동이 방과 후 활동으로 요리수업을 받고자 하는 경우, 학교에서 요리학원까지 활동지원사의 이동지원서비스를 받고 요리수업은 모두사랑카드로 결제하는 경우 장애인활동지원바우처와 모두사랑카드의 중복 사용이 가능한지에 대해 문의 하였는데, 이에 대해 장애인활동지원서비스에 대해서는 「장애인 활동지원에 관한 법률」제16조에 따라 장애인 활동지원사는 수급자의 가정 등을 방문하여

신체활동, 가사활동 및 이동보조 등의 활동지원을 하며, 「2020 장애인 활동지원 사업안내」 55쪽에 따라 등·하교 및 출·퇴근, 외출 시 동행 등의 사회활동 지원을 할 수 있으므로 학교에서 요리학원까지의 이동지원서비스 및 요리학원 수업 시간 동안의 장애인활동지원 바우처 사용은 가능함을 안내드리고, 모두사랑카드에 대해서는 강원도교육청에 확인한 결과 방과 후 활동을 지원하는 모두사랑 카드의 사용과 장애인활동지원은 지원의 성격 및 내용이 다르므로 중복사용의 문제는 없다고 하여 이를 민원인에게 안내드렸다.

또한 다수기관 관련 복합민원에 대한 민원상담협의회 협의·조정 활성화로 원스톱 해소를 위해 노력하였다. 2019년 개소 이후 2021년까지 총 46건에 대하여 합의 등 21건을 종결하였고, 17건은 종결하였으며, 8건이 진행 중이다.

〈 표 6-22 〉 합동상담 통계 (' 21.1.1.~12.31.)

| 구 분 | 계 | 합의해결 | 종결 | 진행 중 |
|---|---|---|---|---|
| 2019년 | 3 | 3 | - | - |
| 2020년 | 11 | 3 | 8 | - |
| 2021년 | 32 | 15 | 9 | 8 |

대표사례를 살펴보면, 화성시 동탄 반도타운 거주 치동초등학교 학생들이 학교까지 먼 거리로 통학하는 것이 교통사고 등의 위험이 있으니 안전한 통학로 개설 요청한 건에 대하여, 현장조정회의를 통해 △한국토지주택공사는 공원과 학교 경계선을 기준으로 공원 내 계단식으로 통학 보행로 시공을, △화성시 지역개발사업소는 통학 보행로 유지보수 관리를, △화성오산교육지원청은 학교 내에 통학 보행로와 후문 시공·관리를, △치동초등학교는 등하교 시 학생 안전보행 지도 및 외부인 출입관리 등을 각각 시행하도록 협의하고, △민원인도 계단식 통학로 개설에 동의하는 것으로 최종 협의(9.3.(금), 조정서에 서명)함으로써 민원 해결을 지원하였다.

## 6. 현장 민원해결을 위한 달리는 국민신문고 상담버스 운영

2021년 8월 정부합동민원센터에서는 달리는 국민신문고 상담버스를 본부로 부터 이관받아 민원현장홍보(용산역), 중소기업간담회(강원권), 수도권이동신문고, 현장민원상담 협의회 운영 등에 적극 활용하고 있다.

〈표 6-23〉 강원권 중소기업 간담회 운영 현황

| 권 역 | 원주시 | 횡성군 | 태백시 | 인제군 |
|---|---|---|---|---|
| 개최일 | 10. 26. | 11. 11. | 11. 18. | 12. 2. |
| 개최지 | 문막 동화공단 | 우천 일반산업단지 | 장성 농공단지 | 원통 농공단지 |

## 7. 대통령비서실 서신민원 처리 지원

대통령비서실에 접수된 서신민원은 「온라인 국민참여포털의 운영에 관한 규정(대통령훈령)」에 따라 국민권익위 정부합동민원센터 특별민원심사과에서 국민신문고에 각 소관기관을 등록해 처리되고 있다.

특별민원심사과는 서신민원의 등록·이송, 분석·관리뿐만 아니라 각 기관과 협력하여 서신으로 보내온 사회적 약자 민원의 적극적인 해결을 위해 노력하고 있으며, 해결된 주요사례의 경우 각급기관에 모범사례로 전파하여 국민권익 증진을 위해 노력하고 있다.

2021년 국민신문고에 접수된 서신민원은 총 22,790건으로, 처분 등 구제 요청 9,654건(42.4%), 수사·감사·조사 요청 7,620건(33.4%), 기타 3,869건(17.0%), 정책제안 882건(3.9%), 사면·복권 요청 405건(1.8%), 판결 이의 319건(1.4%) 등의 순이다.

〈 표 6-24 〉 대통령비서실 서신민원 현황

| 계 | 1/4분기 | 2/4분기 | 3/4분기 | 4/4분기 |
|---|---|---|---|---|
| 22,790건 | 5,150건 | 7,455건 | 5,824건 | 4,361건 |

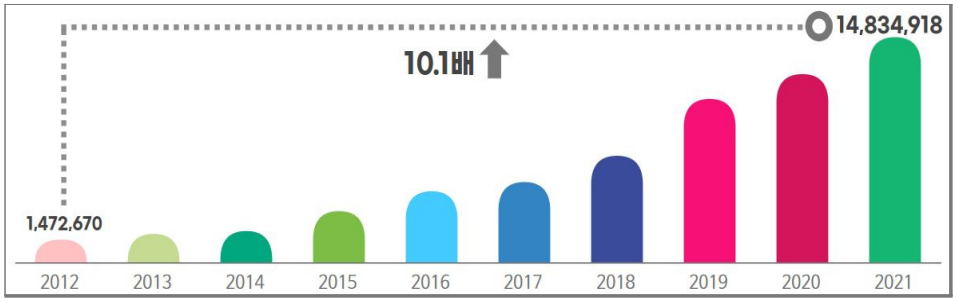
또한, 특별민원심사과 사무 일시조정('21.4.5.)을 통한 수도권 내 고충민원 직접 조사 추진으로 긴급민원에 대한 사회적 약자 보호를 강화하였다. 직접 조사로 폐업한 콘도 회원권 때문에 기초연금 신청을 거부당한 사례 등 4건의 민원을 합의해결로 처리하였다.

▲ 정부서울청사에서 대통령비서실 민원 처리에 적극 협조한 유공자 15명의 포상식이 열렸다. 전현희 국민권익위원회 위원장과 수상자들이 기념 촬영을 하고 있다.('21.9.3.)

# 제4장 민원 빅데이터 분석을 통한 정책 개선[4)]

2021년 국민이 국민신문고, 지자체 개별창구 등을 통해 중앙부처나 지방자치단체 등에 제기한 민원은 1,483만여 건으로 전년도에 비해 19.6% 증가하였으며, 2012년 민원분석 시스템을 개통하여 민원 데이터를 수집한 이래 매년 상승하고 있다. 이는 행정기관의 정책에 대한 국민의 의사 표현이 증가하고 있다는 것이며, 누적된 빅데이터에 대한 활용이 더욱 중요해지고 있다는 의미이기도 하다.

[그림 6-11] 연도별 민원 데이터 수집현황




민원 빅데이터 분석은 개별 민원이 모여서 이루는 전체 민원의 경향성 등을 파악하고 제도 전반에 대한 문제점을 발굴할 수 있는 중요한 역할을 가진다. 이러한 분석을 통해 국민들이 체감하는 불편을 직접적으로 파악할 수 있고, 어떤 방향으로 정책을 개선해야 하는지도 알 수 있게 된다. 이렇듯 민원 빅데이터 분석은 '국민의 의견'을 체계적으로 정책에 환류하는 핵심적인 도구로써 활용되고 있다.

국민권익위는 민원 빅데이터를 종합적으로 수집·분석하는 범정부 민원분석시스템을 통해 주·월간 단위 민원 동향 분석 및 국민적 관심사항이나 사회 현안에 대한 이슈민원 분석 등 다양한 방식으로 민원을 분석하고 있다. 분석과정에서 현실과 괴리된 법령과 제도의 미비 등으로 국민 불편을 초래하는 사례들을 찾아내기도 하며, 민원을 모니터링하여 국민이 겪는 피해나 갈등이 확산될 우려가 있는 경우에는 민원예보를 발령하여 관계기관이 적시에 조치할 수 있도록 하고 있다.

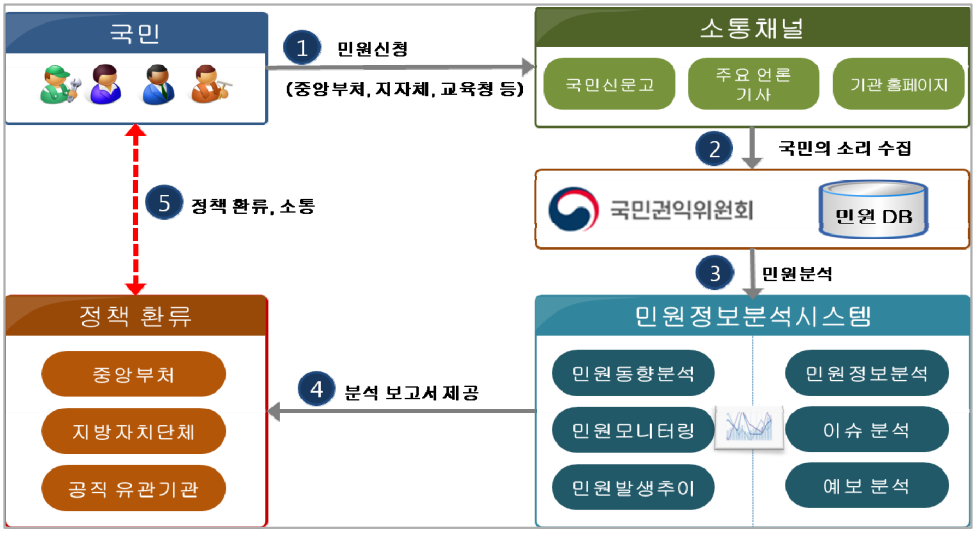
4) 민원정보분석과 김연주 사무관

〈표 6-25〉 민원 빅데이터 분석

| 정기 동향 분석 | 이슈 · 기획 분석 | 기관 맞춤형 분석 | 민원 예보 |
|---|---|---|---|
| 주간, 월간 단위로 민원 트렌드 분석, 주요 민원사례 발굴 등 | 주요 국정과제, 다부처 관련 정책, 사회적 이슈 등 | 기관 요청에 따라 주요 정책 관련 민원 현황 파악 등 | 특정 시기에 빈발, 급증 · 신종 민원에 대한 주의예보 발령 |

이러한 분석 결과를 중앙부처·지자체·교육청, 주요 공공기관 등에 제공하여 정책 결정 과정에 활용하도록 하고, 국민들에게 공개한다. 또한 국민 불편 사례를 어떻게 처리하였는지 등에 대한 사후관리도 주기적으로 실시하고 있다. 특히 국민적 관심사항이나 국민 생활과 밀접하게 관련된 주제에 대해서는 적극적인 언론 보도 및 온라인 홍보 등을 통해 알리고 있다.

[그림 6-12] 민원 데이터 분석·활용 흐름도




2020년 12월 데이터 기반 행정법의 제정·시행으로 데이터 기반의 행정이 법제화되어 정책의 수립, 집행, 평가 과정 등에 민원을 활용한 의사결정 모델 등에 대한 연구의 필요성이 증대되었다. 이에 2021년에는 민원데이터의 공개·개방 확대 및 연계·분석을 통한 시너지 창출을 위해 공공데이터포털 오픈API 3종을 추가 개방했다. 특히 국민(산·학·연)이 직접 민원데이터를 분석할 수 있는 원격분석플랫폼 구축을 위한 정보화 전략계획(BPR/ISP)을 수립하기도 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 발간하여 1,270여개 공공·연구기관 등에 제공하고, 국민들에게도 공개하고 있다.

2021년에는 「국민의 소리」를 주간 39회, 월간 12회, 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.

2021년 「국민의 소리」를 통해 공공기관에 제공한 국민 불편 사례는 총 95건으로, 이 중 69건(72.6%)을 관련기관에서 제도개선, 홍보 등에 활용한 것으로 파악되었다. 이는 이전 10년간(2011~2020) 평균 활용률(58.2%)보다 14.4%p 높은 수치이다.

국민 불편 사례를 통해 정책이 개선된 주요 사례는 다음과 같다. 고등학교 자퇴생이 생활기록부를 발급받을 경우에는 방문 또는 FAX 신청만 가능하였으나, 교육행정정보시스템(www.neis.go.kr)을 통해 자퇴생도 졸업생처럼 온라인으로 생활기록부를 발급받을 수 있도록 개선하였다.(5월)

장애인 콜택시를 이용할 때 매번 개인정보가 포함된 이용신청서에 자필 서명하는 번거로움이 있었는데, 처음 이용 시에만 이용신청서와 필요서류를 작성·제출하면 승인 후 접수가 완료되고, 이후에는 전산시스템을 통해 전화번호만으로도 예약이 가능하도록 개선하였다.(11월)

또한, 코로나19 상황에도 불구하고 선착순 현장방문으로 운영하고 있는 운전면허 학과시험 접수방식을 개선하도록 국민불편 사례를 도로교통공단에 제공했고, 도로교통공단은 PC나 핸드폰으로 예약할 수 있는 '운전면허 학과시험 인터넷 예약시스템'을 구축·시행해 응시자의 방역 우려와 불편함을 해소했다.(2월)

〈 표 6-26 〉 국민불편 사례 정책 활용 현황

| 구분 | 사 례 | 전체 활용 | 활용유형 | | | | 미활용 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 제도개선 | 홍보교육 | 조사점검 | 기 타 | |
| 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 |
| 2021년 | 95건 | 69건 | 13건 | 46건 | 8건 | 2건 | 26건 |

## 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. 2021년에는 7회의 이슈 민원을 분석하였는데, 특히 코로나19로 인해 증가한 생활문제의 해결과 2050 탄소중립 추진을 지원하기 위한 사회정책 분야의 민원분석을 실시하였다.

주요 사례를 살펴보면, 코로나19로 인한 비대면 소비 확산과 관련하여 국민 불편이 증가하고 있는 승차 구매점(1월), 배달대행(3월), 중고거래(9월)에 대한 분석을 실시하였고, 2050 탄소중립 추진과 관련하여 친환경차(5월), 태양광 발전(10월), 플라스틱 (11월)에 대해 분석하였다.

〈 표 6-27 〉 이슈민원 분석 현황

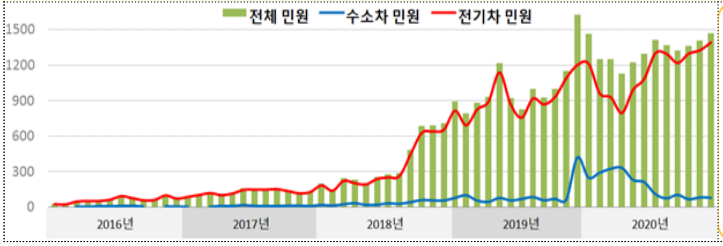
| 번호 | 분석시기 | 분 석 주 제 | 분 석 대 상 | 사회정책 분야 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 1월 | 승차 구매점 | 최근 6년간 1,121건 | 포스트코로나 |
| 2 | 3월 | 배달대행 | 최근 3년간 2,186건 | 포스트코로나 |
| 3 | 5월 | 친환경차(전기·수소차) | 최근 5년간 34,904건 | 탄소중립 |
| 4 | 5월 | 점자블록 | 최근 3년간 2,847건 | 안전 |
| 5 | 9월 | 중고거래 | 최근 3년간 14,356건 | 포스트코로나 |
| 6 | 10월 | 태양광 발전 | 최근 3년 6개월간 20,972건 | 탄소중립 |
| 7 | 11월 | 플라스틱 | 최근 4년간 16,835건 | 탄소중립 |

## 주요 이슈 분석 사례

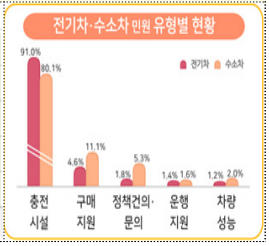
### ■ 친환경차(전기·수소차) 민원 분석

- 분석대상 : 민원분석시스템에 수집된 국민신문고 민원 등 34,904건('16~'20)
- 분석내용 : ①충전시설 관련(91.0%), ②전기차 구매 지원(4.6%), ③전기차 정책 관련 건의·문의(1.8%), ④전기차 운행 지원(1.4%), ⑤전기차 제품 성능 관련(1.2%) 순
- 활용결과 : 충전시설, 보조금 등에 관해 관계부처와 협업하여 20개 중점과제 제도개선 추진

민원 추이




민원 유형별 현황



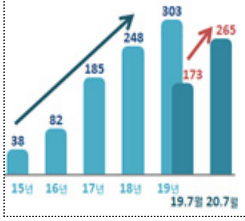

### ■ 태양광 발전 민원 분석

- 분석대상 : 민원분석시스템에 수집된 국민신문고 민원 등 20,972건('18.1~'21.6.)
- 분석내용 : ①발전사업 허가(58.9%), ②발전설비 설치 반대 및 피해(22.4%), ③태양광에너지 정책 건의·문의(7.2%), ④설치공사 및 사업개시(6.0%), ⑤발전설비 운영 관련(5.5%) 순
- 활용결과 : 발전시설 이격거리 기준 표준화, 발전설비 보급 확대 등 관계부처와 협업하여 14개 중점과제를 선정하고 제도개선 추진

### ■ 승차구매점 민원 분석

- 분석대상 : 민원분석시스템에 수집된 국민신문고 민원 등 1,121건('15.1월~'20.7월)
- 분석내용 : ①차량 통행 방해(51.4%), ②보행불편(32.2%), ③매장 구조 및 안전시설물 문제(9.7%), ④소음·매연 등 기타 불편사항(4.3%), ⑤승차 구매점 입점 반대 등(2.4%) 순
- 활용결과 : 적정 교통유발부담금 부과를 위한 기준 개선 및 안전시설 보완 등 10건의 정책개선 과제를 발굴, 소관기관에 통보하여 자율 제도개선 조치

민원 추이




국민의견수렴(1.7~18)

언론보도(1.26, 3.7)

## 다. 민원예보제 운영

민원예보는 특정 시기에 주기적으로 나타나는 이슈를 포착하여 관계기관의 보다 철저한 사전 대비가 가능하도록 해당 시기가 오기 전 이를 알려주거나 신종·급증 민원에 대해 주의를 기울이도록 정보를 공유하는 제도이다.

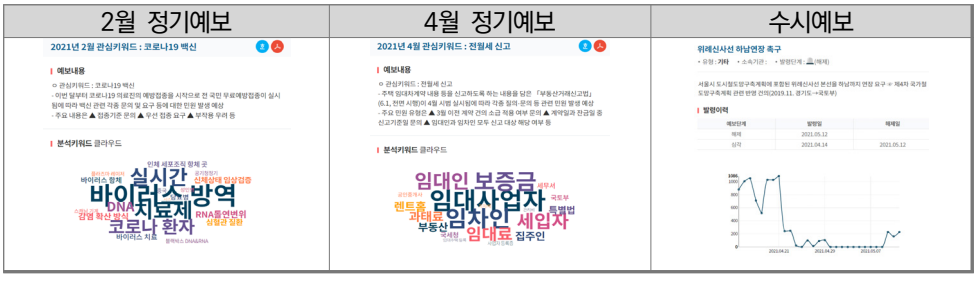
즉, 민원 발생 주기, 발령 시점 등에 따라 정기·수시 민원예보로 유형을 구분하여 발령하고 있으며, 모든 예보사항을 「한눈에 보는 민원 빅데이터」, SNS 등을 통해 국민에게도 적극 알리고 있다.

**〈 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 6-13 ] 민원예보 공개 사례




2021년에는 정기 11회, 수시 3회로 총 14회의 민원예보를 실시하였다. 정기예보의 경우 2월에는 국내 첫 접종이 시작된 코로나19 백신, 3월 선거·투표, 4월 전월세 신고제, 어린이보호구역 내 교통사고가 가장 많이 발생하는 5월에는 어린이 교통안전, 6월 호우·장마, 7월에는 고용·산재보험과 착오송금 반환, 야외활동이 활발해지는 8월에는 휴가철 야외활동, 9월 반려견 등록, 10월 독감 예방접종, 11월 교통사고, 12월에는 대설·폭설 등을 예보하였다.

수시예보는 4월 위례신사선 하남연장 촉구와 수원 화서역 파크 푸르지오 경계담장 설치 요구, 6월에는 코로나19 백신 접종에 관한 예보를 발령하여 관계기관의 신속한 대응을 유도하였다.

〈 표 6-28 〉 민원예보 현황

| 구분 | 발령일 | 주 제 | 발령일 | 주 제 |
|---|---|---|---|---|
| 정기 | 2월 | 코로나19 백신 | 8월 | 휴가철 야외활동 |
| | 3월 | 선거·투표 | 9월 | 반려견 등록 |
| | 4월 | 전월세 신고 | 10월 | 독감 예방접종 |
| | 5월 | 어린이 교통안전 | 11월 | 교통사고 |
| | 6월 | 호우·장마 | 12월 | 한파 |
| | 7월 | 고용·산재보험, 착오송금 반환 | | |

| 구분 | 번호 | 발령일 | 주 제 | 비 고 |
|---|---|---|---|---|
| 수시 | 1 | 4.14. | 위례신사선 하남연장 촉구 | 해제 5.12. |
| | 2 | 4.21. | 수원 화서역 파크 푸르지오 경계담장 설치요구 | 해제 5.25. |
| | 3 | 6.16. | 코로나19 백신 | 해제 12.16. |

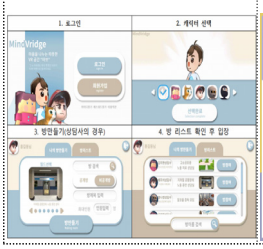
## 2. 민원데이터를 활용한 협업

데이터 개방 3년차를 맞은 2021년은 데이터 협업에서도 가시적인 실적을 나타낸 한 해였다. 먼저 국민이 일상생활 속에서 부딪히게 되는 불편사항이나 사회문제를 국민이 모바일 앱, VR·AR, AI 등 ICT 기술로 해결하기 위해 과학기술정보통신부, 정보통신산업진흥원(NIPA)와 협업하여 '2021년 국민 생활문제 해결을 위한 솔·직 챌린지'를 개최하였다. 올해 2회째를 맞은 솔·직 챌린지는 '메타버스가 여는 슬기로운 국민생활'이라는 주제로 ①탄소 중립, ②디지털 포용, ③코로나 극복 세 가지 분야로 진행했다. 이번 공모에는 초등학생부터 대학생·직장인까지 다양한 연령·분야에서 참여하여 총 69건을 접수했고, 서면평가(11.10), 시연·발표 평가(11.30~12.01), 국민평가(12.6~8) 및 심의위원회(12.9) 등을 거쳐 최종 수상작 13점을 선정했으며, 수상작은 국민들이 직접 체험할 수 있도록 판교 '메타버스 허브'에 '22년 말까지 전시할 계획이다.

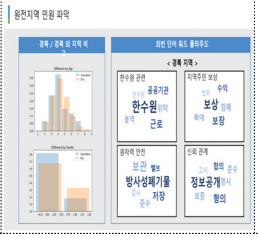
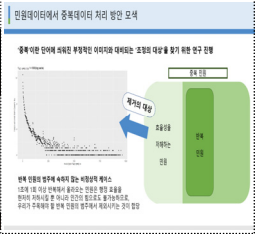
또한, 포스텍 사회문화데이터사이언스 연구소와 업무 협약(20.6.24.)을 체결하고 국민의 삶의 질 기여를 위한 민원 데이터 활용에 대한 공동연구를 실시하였다. 이를 통해 '2030 MZ세대 관심사 분석', 원전지역 민원 연구, 지역별 코로나19 대응현황 등의 분석을 함께 추진하였으며 민원 주제 및 데이터에 적합한 분석기법 고도화를 위한 노하우를 지속적으로 공유해나갈 계획이다.

〈 표 6-29 〉 민원데이터 협업사례

○ 과학기술정보통신부·정보통신산업진흥원(NIPA) 협업 ★공공기관 협업사업

| 대상 | | 특별상 | |
|---|---|---|---|
| Mindvridge(코로나극복) | 3Ps(탄소중립) | YNS | Herl Alpha |
| ‣ 상담센터 방문이 어려운 내담자를 위한 메타버스 심리상담 플랫폼 | ‣ 메타버스와 NFT를 이용한 MZ세대 환경참여 솔루션 | ‣ 분리수거 표식을 이용한 올바른 재활용 유도 | ‣ 사용자가 메타버스를 활용한 재난체험 교육 플랫폼 |
|  | | | |

○ 포스텍 협업 ★민·관 협업사업

| 2030세대 연구 | 원전지역 연구 | 코로나 연구 | 중복 민원 데이터 처리 방안 연구 |
|---|---|---|---|
| ‣ 2030세대(MZ세대) 관심사 분석 | ‣ 원전지역 민원 파악 | ‣ 민원을 통해 지역별 코로나19 대응 파악 | ‣ 민원 데이터에서 중복 데이터 처리 방안 모색 |
| |  | |  |

이외에도 행정기관의 민원분석 역량 강화를 지원하기 위해 교육 및 컨설팅 등을 실시하였다. 한국관광공사, 한국문화정보원 등과 협업한 전국 순회 교육(12회)을 통해 민원 빅데이터와 분석 사례를 공유하였으며. 국민권익위 민원분석시스템과 분석기법에 대한 벤치마킹을 원하는 공공기관·민간기관을 대상으로 컨설팅을 실시하였다.

## 3. 민원분석시스템 운영 및 공공데이터 개방

### 가. 「민원 빅데이터 원격분석 플랫폼 구축 BPR/ISP」 수립

민원 데이터에는 국민의 불편사항이나 의견 등이 전 산업분야에 걸쳐 수집되어 가치가 높음에도 불구하고, 민원 내용에 개인정보 등 민감정보가 다수 포함되어 있어, 행정기관 내부에서만 정책발굴·개선 용도로만 활용되고 있으며, 수치와 통계정보만 대국민 공개하는데 그치고 있어 데이터의 가치 활용에 미흡한 실정이다.

이에 민원데이터를 국민에게 직접 개방하여 국민이 이를 직접분석하고 활용하여 경제·사회적으로 가치창출에 기여하며, 데이터 분석에 익숙하지 않은 사용자라 하더라도 원하는 분석 결과를 쉽게 도출 할 수 있는 체계를 구축하기 위하여「민원 빅데이터 원격분석 플랫폼 구축 BPR/ISP」라는 정보화전략계획을 수립하였다.

민원 빅데이터 원격분석 플랫폼 정보화전략계획에는 민원데이터 외에도 공공 및 민간의 유관 데이터를 융·복합하고, 이를 인공지능 기반으로 분석하여 민원데이터의 가치를 발굴하며, 개인정보 등 각종 민감정보를 자동으로 제거하여 데이터를 필요로 하는 국민 누구에게나 제공할 수 있도록 세부계획을 수립하였다. 특히, 국민들이 생활에서 활용할 수 있는 금융, 부동산, 교통, 창업 등에 대한 쉽게 따라하는 템플릿 기반의 시각화 분석 모델을 개발 적용하여, 국민 누구라도 쉽게 결과를 얻을 수 있도록 2023년부터 연차적으로 추진하여 사회적 이용가치를 향상시켜 나갈 것이다.

[ 그림 6-14 ] 민원 빅데이터 원격분석플랫폼 개요

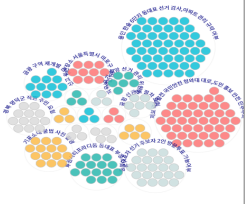
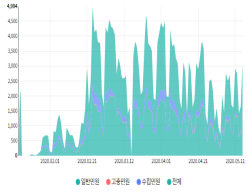
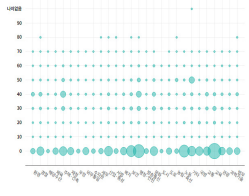
## 나. 「민원분석시스템」 운영

민원분석시스템은 국민신문고(1,074개 기관 통합·연계, '21.12. 기준), 지자체 개별 창구(시도 포털·새올 등) 등 대한민국 주요 민원창구를 총망라하여 가장 많은 민원 데이터를 수집하는 시스템이다. 각 행정·공공기관에서 민원분석시스템을 활용하여 해당 기관의 민원을 자체적으로 모니터링 및 분석할 수 있도록 시스템 운영·관리 및 교육·컨설팅 등을 지원하고 있다.

2012년 처음 도입된 민원분석시스템은 기계학습 등 지능정보기술(AI)이 반영되어 있지 않아 분석결과의 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 개통되어 운영 중이다.

민원분석시스템은 누적 326개 기관, 1,264명('21.12. 기준)의 행정·공공기관 종사자들이 활용하였으며, 자연어 처리기술(NLP) 및 머신러닝(기계학습)을 기반으로 하여 분류·군집·네트워크 분석 등 다양한 분석 기법을 제공하고 있다. 사용자 의견을 수렴하여 2021년 한해 103건의 기능개선을 추진하는 한편, 민원분류체계 및 각종 언어사전의 정비(신조어, 유의어, 불용어 등)와 학습데이터 보정 등을 통해 자동분류 적중률과 키워드 분석 정확도를 향상시키는 등 양질의 서비스 제공을 위해 노력하고 있다.

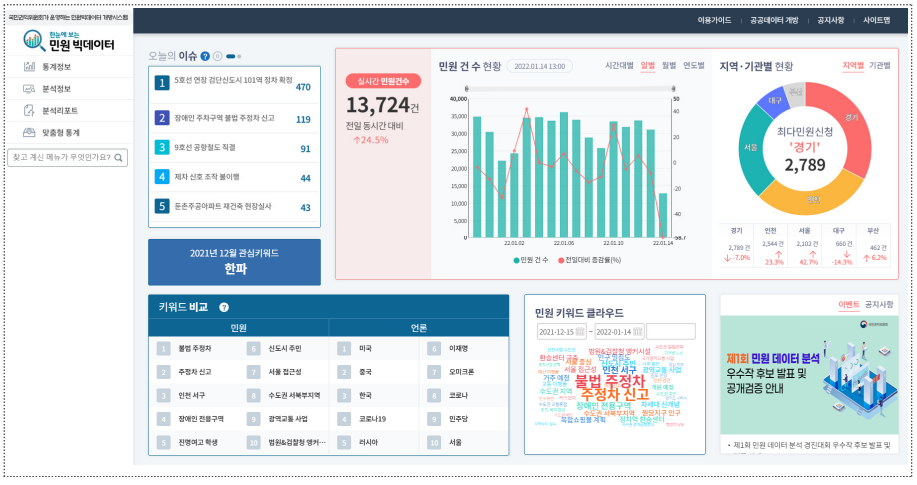
[그림 6-15] 시스템 주요 분석 기능

| 군집분석 | 키워드 트렌드 | 연관어 분석 | 다차원 분석 |
|---|---|---|---|
|  |  | |  |

## 다. 「한눈에 보이는 민원 빅데이터」 누리집 운영

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 6-16] 「한눈에 보는 민원 빅데이터」 메인화면




[그림 6-17] 「한눈에 보는 민원 빅데이터」 상세화면

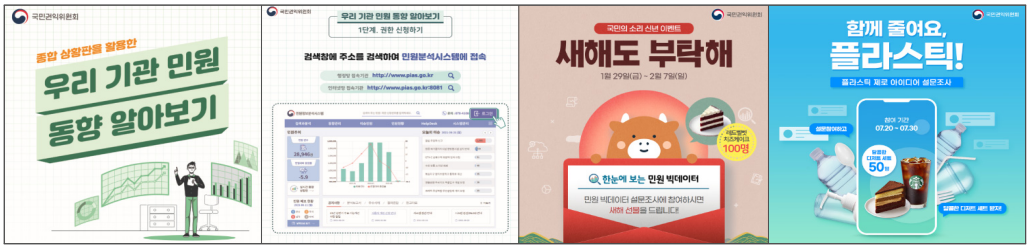
또한 이용자가 직접 응용프로그램과 서비스를 개발할 수 있도록 하는 Open-API 방식의 공공데이터 개방을 매년 추진하여 총 13가지 종류의 정보를 개방 중이며, 공공데이터 포털을 통한 Open-API 활용 신청(누적 813명, '21.12. 기준)과 연구기관, 학계, 언론, 국회 등으로부터의 데이터 추가 제공 요구 등도 점차 늘고 있는 추세이다.

〈 표 6-30 〉 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 |
| 오늘의 민원이슈 | 기준일자에 해당하는 민원 이슈(문장형 키워드)를 조회할 수 있는 정보 |
| 연관어 분석 정보 | 시작일자, 종료일자, 키워드, 기관코드, 부서코드 등을 조건으로 특정 키워드의 연관어를 조회할 수 있는 정보(키워드클라우드 등으로 활용) |
| 키워드 기반 민원 건수 정보 | 키워드 상세 검색으로 해당 키워드가 포함된 민원 건수를 조회할 수 있는 정보 |
| 맞춤형통계 정보 | 시작일자, 종료일자, 기관코드, 부서코드, 분야, 성별, 연령 등의 다양한 조건으로 조회할 수 있는 민원 건 수 통계 정보 |

민원데이터를 학술·연구 등에 활용하는 전문가 외에 많은 국민들도 민원데이터를 이용할 수 있도록 SNS 이벤트 개최, 홍보 카드뉴스·뉴스레터(EDM)·배너 배포 등 온라인 홍보활동을 활발하게 추진한 결과, 누리집을 개통한 2020년 2월 3일부터 2021년 12월 31일까지의 누적 페이지뷰는 17,176,699회, 월평균 방문자수는 26,813명에 달하는 등 누리집 이용이 꾸준히 이어지고 있다.

[ 그림 6-18 ] 민원 빅데이터 온라인 홍보 사례




## 4. 향후 발전계획

데이터는 4차 산업혁명의 쌀 또는 원유라고 불릴 만큼 기술의 발전에 따라 그 중요성이 더욱 높아져 가고 있으며, 한국판 뉴딜에서도 D·N·A(Data, Network, AI) 생태계 강화를 위해 데이터를 핵심분야로 발전시켜 나가고 있다. 국민권익위는 민원데이터 분석의 선도기관으로서 데이터로부터 국민의 목소리를 찾기 위해 노력해 왔으나, 맥락과 뉘앙스를 이해해야 하는 비정형 텍스트 데이터의 특성상 자동화 수준에 한계가 존재하고, 계량화된

공통분석모델을 만들기가 어렵다는 점 등 때문에 민원데이터 분석이 보다 행정 현장에서 보편화되기 위한 지속적인 탐구와 더 많은 경험들이 요구되고 있는 상황이다.

이에 국민권익위원회는 민원데이터의 활용가치를 높이고, 국민들께 환원시키기 위해 2021년에 수립한 정보화전략계획을 바탕으로 인공지능 자연어 분석 기술을 도입하고, 민원데이터와 공공·민간의 데이터를 자동 연계 수집하여, 융·복합을 통해 데이터의 가치를 창출해 나갈 계획이다. 특히, 새롭게 가공된 데이터를 활용하여 국민들에게 피해가 예상되는 이슈를 사전에 예측하고, 예보를 통해 국민의 피해가 최소화 되도록 노력하며, 데이터에 포함되어 있는 개인정보 등 민감정보를 자동으로 비식별해서 국민들에게 개방해 나가는 등 민원데이터의 사회적 이용가치를 지속적으로 향상시켜 나갈 계획이다.

# 제5장 적극행정제도 활성화[5)]

## 1. 적극행정 국민신청제도 운영

### 가. 도입배경

코로나19 확산, 국가 간 무역분쟁, 기술발전 등 급변하는 사회·경제적 환경변화에 따라 정부는 선제적이고 능동적으로 대처할 필요성이 대두되었다. 따라서 종래의 법령과 정책을 뛰어넘는 새로운 시각과 전문적·창의적 발상을 통해, 현장의 문제에 대응하는 적극행정이 절실한 상황이었다.

공직사회에 적극행정을 도모하기 위해 행정기관에 설치된 적극행정위원회의 의견제시 또는 감사부서 사전컨설팅과 같은 기존의 적극행정 지원제도는 공무원 중심으로 운영되어 그 성과에 대한 국민 체감에는 한계가 있었다. 따라서 적극행정에 국민의 참여를 도입하는 '적극행정 국민신청' 방안에 대한 필요성도 제기되었다. 국민권익위가 2021년 10월 일반국민 1,544명 대상 국민생각함을 활용한 인식조사 결과, '적극행정 국민신청제'의 필요성에 대해 82%가 '필요하다'고 응답하였다.

이러한 이유 등을 기반으로 국민이 기존에 각종 공익성 민원이나 국민제안을 신청하고 거부·불채택 통지를 받은 경우, 행정기관에 적극행정 의제를 직접 제기할 수 있도록 '적극행정 국민신청' 제도가 2021년 7월 도입되었다.

〈 표 6-31 〉 추진경과

| |
|---|
| ■ 관계부처 합동 '적극행정 추진방안' 발표 (2019.3.14.) |
| ■ 최초 적극행정 제도화 법령인 「적극행정 운영규정」 제정 (2019.8.6.) |
| ■ 국민권익위 부위원장 직속 적극행정TF(1팀장, 6팀원) 신설 (2021.7.21.) |
| ■ 「적극행정 운영규정」 개정으로 '적극행정 국민신청제' 도입 (2021.7.27.) |

5) 적극행정TF

## 나. 제도 소개

'적극행정 국민신청제'는 국민이 공익 목적의 정책 아이디어를 내면, 국민권익위가 국민의 눈높이에서 검토해 해당 업무의 처리 방향 등에 대한 의견을 소관 행정기관에 권고하고, 소관 행정기관은 법령 및 제도 개선과 적극적으로 행정에 반영하는 권익구제 패스트트랙(Fast Track) 방식이면서 범정부 적극행정 견인 제도이다.

국민신청 내용은 개별 민원보다는 공익 목적의 정책·제도 개선 요청 사항이 주요 대상이며, 대상기관은 「정부조직법」에 따른 중앙행정기관·국무조정실, 지방자치단체(특별시·광역시·특별자치시·도·특별자치도 및 시군구, 교육청 포함)이다. 처리 절차는 국민이 신청하면 국민권익위에서 내용을 검토 후 처리방향에 대한 의견을 권고하고, 소관 행정기관에서는 국민권익위 의견 등을 활용하여 적극적으로 업무처리 후 신청인에게 결과를 통지하게 된다. 공무원이 소관 행정기관의 적극행정위원회 또는 감사부서 등에 의견제시를 통해 위원회가 제시한 의견대로, 사전컨설팅 의견대로 업무를 처리한 경우에는 징계의결 등이 면제된다.

〈 표 6-32 〉 적극행정 국민신청 처리절차

| 적극행정 국민신청 | ⇨ | 검토 및 처리방향 의견권고 | ⇨ | 적극행정 지원제도 활용 업무처리 | ⇨ | 결과통지 (수용, 불수용) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 국민 | | 국민권익위원회 | | 소관 행정기관 | | 소관 행정기관 |

## 다. 운영성과

제도 시행 5개월이라는 짧은 기간이었지만 국민들의 반응은 폭발적이었다. 2021년 7월부터 12월 말까지 국민신문고를 통해 적극행정 국민신청 총 1,667건을 접수해 1,570건을 처리하고, 그 중 92건에 대해 소관 행정기관에 국민권익위의 권고의견을 제시하였다.

〈 표 6-33 〉 적극행정 국민신청 현황

| 구 분 | 접 수 | 처리 | | | 확인조사중 |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 합계 | 권고의견 | 이송·종결 | |
| 적극행정 국민신청 (7.27. 시행) | 1,667 | 1,570 | 92 | 1,478 | 97 |

주요 사례는 ▲기술 또는 환경 변화를 반영한 법령 및 정책 개선, ▲공공의 이익 실현을 위해 규정의 적극적 해석 적용, ▲국민 불편사항 해결을 위한 신속한 조치, ▲업무연계와 협업 처리로 나누어 살펴볼 수 있다.

먼저 기술 또는 환경변화 등에 따라 기존 정책과 제도로는 규율하기 어려운 상황이 발생하는 문제점을 해소하고, 사회 변화에 능동적으로 대응하기 위한 의견을 권고하였다.

**법령 및 정책 개선**

- 시민불편 개선을 위한 한강 낚시금지구역 재조정

  (상황) 낚시하는 사람들로 인해 한강공원 이용 시민의 불편 사항이 증가하고 있으나, 낚시금지구역은 고시기간인 5년 내에 재조정이 어렵다는 사유로 민원이 거부됨

  (개선) 낚시금지구역은 통상 5년인 고시기간 내에도 한강공원 이용 시민의 안전 확보와 불편해소 및 여건 변화를 고려하여 전수조사를 통해 재조정 하도록 권고

- 노후경유차 조기폐차 지원금 지급기준 개선

  (상황) 노후경유차 조기폐차 시 지원금을 지급하고 있으나, 기존 차량보다 최대 적재량과 배기량이 많다는 사유로 지급 거부

  (개선) 기존 차량보다 부득이하게 최대 적재량과 배기량이 많은 차량을 구매할 수 밖에 없을 경우, 자동차 배출가스 저감을 위한 제도 취지상 지원금을 지급하도록 권고

둘째, 국민의 눈높이에서 기존 법령 및 규정을 유연하게 해석하여 적극적으로 공익을 실현하기 위한 의견을 권고하였다.

**규정의 적극적 해석**

- 보육수당(아동수당 등) 신청기간의 탄력적 운영

  (상황) 보호자 등이 출생신고와 별도로 보육수당 신청이 필요한 사실을 모르고, 출생일로부터 60일을 도과하여 신청하여 소급지원을 받지 못했다는 불만 빈발

  (개선) 보육수당(아동수당, 가정양육수당)은 자녀를 출산한 부모라면 누구든지 받을 수 있는 점을 감안하여, 신청기간 연장 등을 통해 보육수당 소급 지원 대상 확대 권고

- 주유소 용지 용도변경으로 전기차 충전소로 전환

  (상황) 공공주택지구 지구단위계획 상 주유소 용지를 전기차 충전소로 용도변경 요청

  (개선) 주유소 용지는 경쟁입찰로 공급되고 유류판매를 위한 영리목적 시설이므로 신청인이 요청한 시설 입지가 가능하도록 법령의 적극적 해석 권고

셋째, 국민편익 제고 및 불편사항 해결을 위해 현장 여건을 반영하여 신속하고 능동적으로 대처하기 위한 의견을 권고하였다.

**국민불편사항 신속한 조치**

- 태국 재외국민 여권 재발급 어려움 해결

  (상황) 태국 내 코로나19 방역 강화조치로 국내선 민항기의 운항이 중단되어 여권 재발급 신청을 위한 방콕 소재 대사관 방문이 불가능한 상황

  (개선) 태국 코사무이 지역에 10월 말 순회영사를 실시하도록 함으로써 해당 지역 거주 재외국민의 영사민원 관련 어려움이 해결

- 소상공인 버팀목자금의 신속한 지급을 위한 지급기준 개선

  (상황) 소상공인 버팀목자금을 지원하고 있으나, 국세청 자료만으로 지급 요건을 정하고 있어 실질적 손해를 입은 소상공인들이 제외되는 사례 발생

  (개선) 개인이 제출하는 다양한 매출 증빙서류도 인정하는 등 지급 요건을 완화하도록 권고

넷째, 요건이 불충분한 신청 사항도 새로운 가치를 창출하거나 공공의 이익 제고를 위한 아이디어는 제도개선 부서와 협업해 정책개선을 검토하고, 국민신청 사항에 대한 유사 제안·민원을 찾아 분석하고 국민생각함을 통해 국민·전문가·이해관계자 등의 다양한 의견을 수렴하여 개선방안을 마련해 권고하였다.

**업무간 연계와 협업**

- 아동급식제도 사각지대 개선

  (상황) 급식지원사업의 지방 이양('05년) 이후 지자체별 제각각의 아동급식제도 운영으로 지역 간 격차가 심화됨

  (개선) 아동급식단가 인상 등 지역 간 격차 해소방안을 마련하고, 아동이 쉽게 급식제공 음식점을 찾을 수 있도록 위치기반 지도서비스 제공 등 편의성 강화 권고

- '중고거래' 관련 민원분석을 통한 정책개선

  (상황) 중고거래 플랫폼 이용자의 사기행위 신고 증가에 따라 중고거래 플랫폼의 책임 강화 및 플랫폼 관리 필요

  (개선) 중고거래 플랫폼 운영 사업자의 역할 확대, 중고거래 분쟁 조정을 위한 전담창구 마련, 중고거래 사기 피해 구제를 위한 제도 보완 등 정책제안

## 라. 제도보완 및 발전방안

적극행정 국민신청제는 국민의 의견이 정부정책에 신속하게 반영됨으로써 국민중심의 정책실현 및 국민의 삶의 질이 향상되고, 업무혁신 촉진과 정부의 경쟁력을 강화하는 혁신적인 국민의 정책참여 수단으로 자리매김하고 있다.

국민의 목소리를 개별 민원처리에 그치지 않고 근원적인 문제 해결을 위해 정책개선과 제도 개혁으로 연결시키고 있다. 또한 국민의 신청으로부터 다양한 아이디어를 획득하고, 기존의 규제와 관행에 얽매이지 않고 합목적적 대안까지 검토함으로써 국민들의 기대에 부응하는 결과 도출을 위해 노력하고 있다.

그러나 아직도 일반국민이 제도에 대해 잘 알지 못하고, 소관 행정기관 공무원의 공감대도 낮아 국민과 정부 모두가 만족하는 수준에는 이르지 못하고 있다.

이에 기존 제도 운용상 나타난 미비점을 보완하고 실질적인 국민의 권익이 보호될 수 있도록 다양한 노력과 실천 방안이 요구된다. 1) 제도의 인지도 및 공감대 제고, 2) 편리하게 국민신청의 절차 보완, 3) 업무 역량 및 사후관리 강화, 4) 제도의 효율적 운영 및 법적 기반 보완 등에 대해 개선방안을 마련하여, '적극행정 국민신청제'가 공직사회에 성공적으로 정착되고 국민이 널리 활용할 수 있도록 국민권익위와 모든 행정기관의 적극적인 노력이 필요하다.

## 2. 소극행정 예방 및 근절 노력

국민권익위는 행정기관 소속 공무원의 소극행정 예방 및 근절을 위해 신고내용을 조사하여 행정기관의 장에게 적절한 조치를 하도록 권고하였다.

소극행정은 공무원이 부작위 또는 직무태만 등 소극적 업무행태로 국민의 권익을 침해하거나 국가에 재정상 손실을 발생하게 하는 행위를 말한다.

국민권익위는 2021년 8월부터 1,826건의 소극행정 재신고를 접수해 사실관계 확인을 위한 조사를 하여 행정기관에 재검토요청, 업무처리방식 개선 등 20건을 권고하였다.

주요 권고사례는 ▲민간임대주택 임대차계약 신고에 대한 반복민원 예방을 위해 제도의 사전안내 강화권고, ▲코로나19로 경영상 어려움을 겪고 있는 소상공인을 위해 버팀목자금 플러스 지급요건 완화권고, ▲통행에 불편을 주는 상습적 도로적치물 단속업무처리방식 개선권고, ▲업무담당자 공백으로 인한 미지급된 근로장려금 지급 재검토 권고, ▲근로감독관의 임금체불민원 지연처리에 대한 대책마련 권고 등이 있다.

앞으로 국민권익위는 소극행정의 예방 및 근절을 위해 소극행정 신고내용에 대한 적절한 조치 권고 외에도 행정기관에 자문, 상담, 교육 등을 다양하게 지원할 계획이다.

적극행정 국민신청이란?
정책개선 및 권익구제 패스트랙 방식
국민이 민원·제안 등 정책 아이디어를 내면
국민권익위가 국민의 눈높이에서 검토하여
관계기관에 권고하는 제도
소극행정 재신고란?
소관 행정기관에서 시정되지 않은 소극행정을
국민권익위에 다시 신고할 수 있는 제도
신청 요건
공익성 민원 거부 또는 국민제안 불채택
국민신문고(적극행정 국민신청 창구) 활용· 신청
신청 요건
공무원의 소극적 업무행태로 국민의 권익 침해 또는 국가 재정상 손실 발생
소관 행정기관에 소극행정 신고 후에도 미해결
조치 방법
국민권익위가 관계기관 자료조사 및 검토
신청내용에 상당한 이유가 있으면 의견을 첨부하여 개선 권고
조치 방법
소극행정 신고사항에 대한 적절한 조치 권고
처리 절차 (적극행정 지원제도 활용)
국 민
국민신문고
국민권익위원회 + 행정기관
검토 + 조치 + 사후관리
※ 근거 : 「적극행정 운영규정」 제18조의2
「지방공무원 적극행정 운영규정」 제17조의2
※ 적극행정 지원제도 : 적극행정위원회 및 감수부서의 의견제시
처리 절차
국민
소관기관
소극행정
처리불만
국민신문고 (재신고)
권익위
조치권고
+
사후관리
※근거 : 「적극행정 운영규정」 제18조의3
「지방공무원 적극행정 운영규정」 제17조의3

# 제7편
# 부패 및 국민불편 유발 요인의 근원적 해소를 위한 제도개선

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

**제1장** 제도개선 업무개요 및 2021년 주요 성과
**제2장** 부패 취약분야 개선 사례
**제3장** 고충·민원 빈발분야 개선 사례

# 제1장 제도개선 업무개요 및 2021년 주요 성과[1)]

## 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 디지털 국민신문고, 국민콜110, 디지털 국민참여 플랫폼 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 국민불편과 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 장은경 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**

| | |
|---|---|
| 1. 과제선정 및 추진계획 수립 | ■ 국민신문고 민원, 국민콜110 상담, 부패·공익신고, 행정심판 재결례. 국회·감사원 감사자료, 언론모니터링 등<br>■ 과제별 추진계획서 작성 |
| ⇓ | |
| 2. 실태조사 및 의견수렴 | ■ 각종 서면자료 조사 및 현장 실태조사 실시<br>■ 일반국민, 이해관계자, 전문가, 시민단체 등의 의견수렴 (국민생각함 의견수렴, 현장간담회, 공개토론회 등 실시) |
| ⇓ | |
| 3. 개선방안 마련 및 관계기관 협의 | ■ 과제별 법령·제도 및 정책 개선방안 마련<br>■ 소관기관과 개선방안 수용 여부 협의 |
| ⇓ | |
| 4. 제도개선 권고 및 홍보 | ■ 소·분과위원회, 전원위원회 의결 후 개선방안 권고<br>■ 보도자료 배포, SNS 게시 등 온·오프라인 홍보 |
| ⇓ | |
| 5. 권고 이행현황 사후관리 | ■ 권고 이행실태 점검·평가<br>■ 제도개선 이행 전략회의·컨설팅, 국무·차관회의 보고, 입법제안 등을 통한 이행 독려 |

# 제2절 2021년 주요 성과

## 1. 고질적·구조적 부패 근절을 위한 취약분야 제도개선

2021년에는 생활 속 불공정과 구조적 부패 사각지대를 부패방지 중점 분야로 선정하여 관련 법·제도 미비사항 19건을 개선하도록 권고하였다. 이를 통해 국민들이 생활 속에서 경험하는 불공정을 개선하고, 지속적으로 문제가 되어 왔으나 수년간 해결되지 않은 고질적인 부패 취약요인을 제거하고자 하였다.

특히 '공연예술분야 공모·지원사업 공정성 개선방안', '행정기관 주관 공모전 공정성·신뢰성 제고방안', '대학교원 채용 공정성 강화방안', '사립학교 사무직원 채용 투명성 제고방안' 등 공모 및 채용과정에서의 불공정 문제를 바로잡는 제도개선에 많은 국민들이 공감과 지지를 보내주었다.

또한 '지자체 장기근속·퇴직(예정) 공직자 대상 국외여행 등 일률적 지원관행 개선', '개발공기업 임직원의 내부정보 활용 투기 방지', '공공부문 성범죄·음주운전 징계 실효성 제고방안', '지방자치단체 특별조정교부금 투명성 제고' 등의 제도개선 권고를 통해 예산낭비 및 목적 외 이용이나 내부정보를 이용한 사익 추구 등 공직사회에 남아있는 불합리한 관행과 부패를 근본적으로 해결하고자 노력하였다.

또 '위반회수에 따른 가중처분 기준의 명확화 방안', '가짜석유 유통 근절 실효성 제고방안', '사회복지시설 위탁운영 투명성 제고' 등 부패 사각지대를 발굴하여 제도개선 권고를 하였다.

〈 표 7-2 〉 부패방지 제도개선 권고과제

| 분 야 | 과 제 명 | 권고의결일 |
|---|---|---|
| 생활 속 불공정 | 대학교원 채용 공정성 강화방안 | 6.7. |
| | 행정기관 주관 공모전 공정성 신뢰성 제고방안 | 6.21. |
| | 공연예술분야 공모·지원사업 공정성 개선방안 | 7.5. |
| | 사립학교 사무직원 채용 투명성 제고방안 | 9.27. |
| | 건설업사업관리(감리) 제도의 불공정 관행 개선 | 12.20. |
| | 일상 속 불합리한 차별적 제도·관행 개선 | 12.20. |

| 분 야 | 과 제 명 | 권고의결일 |
|---|---|---|
| 공직사회에 남아있는 불합리한 관행 | 지자체 장기근속·퇴직(예정) 공직자 대상 국외여행 등 일률적 지원관행 개선 | 4.12. |
| | 공공부문 성범죄·음주운전 징계 실효성 제고방안 | 7.5. |
| | 개발공기업 임직원의 내부정보 활용 투기 방지방안(Ⅰ) | 7.5. |
| | 지방자치단체 특별조정교부금 투명성 제고 | 8.9. |
| | 국·공립대학 임의협의체 관리 투명성 제고 | 8.9. |
| | 국·공립대학 학생지도비용 운영 투명성 제고 | 9.6. |
| | 공공기관 소송비용 업무처리 개선 | 10.25. |
| | 개발공기업 임직원의 내부정보 활용 투기 방지 방안(Ⅱ) | 12.20. |
| 부패 사각지대 | 자동차 배출가스저감장치 보조금 투명성 제고 | 2.8. |
| | 위반회수에 따른 가중처분 기준의 명확화 방안 | 2.22. |
| | 농·임·어업용 면세유 공급·관리의 사각지대 해소 | 5.24. |
| | 지방자치단체 사회복지시설 위탁운영 투명성 제고 | 7.5. |
| | 가짜석유 유통 근절 실효성 제고방안 | 9.6. |

## 2. 민생경제 어려움 해소 및 사회안전망 강화를 위한 제도 개선

2021년 한 해 동안 국민신문고에 접수된 민원은 1,326만 여건으로 국민콜110을 통한 제도개선 상담사례는 약 500건, 모바일 중심의 소통 플랫폼인 국민생각함을 통해 토의된 정책개선 제안도 7,700여건에 달했다.

국민권익위는 그 중 계속적이고 반복적으로 제기되는 민원, 정책 제안 등을 분석하여 그 이면에 불합리한 법령이나 제도가 없는지 확인하고, 면밀한 실태조사를 통해 고충민원과 국민의 불편을 근원적으로 해소할 수 있는 합리적인 개선 방안을 마련하고자 노력하였다.

[그림 7-1] 고충해소를 위한 제도개선 프로세스

2021년에는 국민고충 해결을 위한 총 16건의 제도개선 방안을 수립·권고하였다. 특히, 코로나19로 인한 민생경제의 어려움을 해소하고, 정책의 혜택이 보다 고르게 돌아갈 수 있도록 사회안전망을 강화하는 데에 중점을 두었고, 일상생활 중 경험하는 국민불편을 지속적으로 발굴하고 보완하기 위해 노력하였다.

대표적으로 '지역중소건설업체 권익보호 방안', '건설엔지니어링업체(기술인) 권익보호 방안', '유족부담 경감을 위한 화장장려금 제도개선' 등 코로나19 장기화로 어려워진 소상공인과 중소기업 활동의 불편·부담요인을 개선하였다. 또 '주택의 중개보수 및 중개서비스 개선'을 통해 주택중개보수 상승으로 인한 국민의 경제적 부담 완화에 힘썼다.

이와 함께 '아동급식제도 사각지대 개선', '군(軍) 지뢰 민간인 피해방지 및 관리체계 강화', '장애인 고용촉진제도 실효성 제고방안', '장기기증제도 실효성 제고방안' 등 국민의 안전과 건강, 사회 취약계층에 관련된 사회안전망 사각지대를 발굴하여 개선하였다.

그 외에도 '대중골프장 운영의 관리·감독 강화방안', '불합리한 학원장 종사자 연수제도 개선', '유족부담 경감을 위한 화장장려금 지급 제도개선', '물 환경 관련 부담금 조례 불합리 개선' 등 국민이 일상생활 중 겪는 불편사항을 개선하기 위해 노력하였다.

〈 표 7-3 〉 고충해소 제도개선 권고과제

| 분 야 | 과 제 명 | 권고의결일 |
|---|---|---|
| 민생경제 | 부당한 자동차운전 학원 수강료 조정제도 개선 | 1.25. |
| | 주택의 중개보수 및 중개서비스 개선 | 2.8. |
| | 지역중소건설업체 권익보호 방안 | 2.8. |
| | 전기·수소차 구매·운행 지원제도 개선 | 9.6. |
| | 건설엔지니어링업체(기술인) 권익보호 방안 | 10.25. |
| 사회 안전망 | 자연재해로 인한 피해의 합리적 복구방안 | 1.11. |
| | 장기기증제도 실효성 제고방안 | 3.15. |
| | 장애인 고용촉진제도의 실효성 제고방안 | 5.10. |
| | 군(軍) 지뢰 민간인 피해방지 및 관리체계 강화 | 6.7. |
| | 직업계 고등학교 현장실습생 권익보호 강화방안 | 6.21. |
| | 아동급식제도 사각지대 개선 | 9.6. |
| 국민불편 | 불합리한 학원업 종사자 연수제도 개선 | 3.29. |
| | 유족부담 경감을 위한 화장장려금 지급 제도개선 | 5.10. |
| | 불합리한 채용 신체검사 개선 방안 | 7.19. |
| | 물 환경 관련 부담금 조례 불합리 개선 | 10.25. |
| | 대중골프장 운영의 관리·감독 강화방안 | 11.22. |

## 3. 제도개선의 실질적 효과 발생을 위한 사후관리 강화

국민권익위는 2008년 2월 출범 이후 2021년까지 대과제 기준으로 총 951건의 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.

2021년에는 중앙행정기관 등 1,589개 기관을 대상으로 2013년부터 2020년까지 권고한 제도개선 과제의 이행현황을 전수점검하였다.

점검 결과 현재도 문제가 지속되어 국민 입장에서 시급히 개선될 필요가 있는 과제에 대해서는 추가 실태조사를 거쳐 재권고를 실시하였다.

사회적으로 이슈가 되는 미이행 과제에 대해서는 이행실태를 집중적으로 점검하고, 점검결과를 언론에 공표하여 국민들에게 공개하였다. 이에 따라 지난 6월에는 지방자치단체를 대상으로 권고한 '야외 운동시설 안전관리 개선방안(2013년10월 권고)' 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 교육부·해수부 등 권고대상기관과 이행전략회의를 개최하여 77개의 과제를 대상으로 구체적인 이행방안을 협의하고, 29개 지자체 및 공직유관단체에 대해서는 컨설팅을 통한 맞춤형 이행지원을 추진하였다.

# 제2장 부패 취약분야 개선 사례

## 제1절 국민 생활 속 불공정 개선

### 1. 대학교원 채용 공정성 강화

국·공립대학 교수 등 대학교원은 교육공무원으로, 직무의 전문성과 특수성으로 인해 공개경쟁 채용시험을 치르는 일반 공무원과 다르게 대학별로 기초심사· 전공심사·면접심사 등 여러 단계의 채용심사를 통해 신규 채용된다.

한편, 「블라인드 채용」은 출신지·가족관계·외모·학력 등의 차별적 요소를 제거한 채용방식으로 2017년부터 공공부문에 의무적으로 도입됐다.

그런데 일부 국·공립대학은 공공기관임에도 채용 심사위원이 지원자의 지도교수, 연구논문 공동연구자, 친·인척 등 특수관계일 때 제척 기준이 마련돼 있지 않거나 기준이 있더라도 대학마다 제각각 적용하고 있는 것으로 국민권익위 실태조사 결과 밝혀졌다.

〈 표 7-4 〉 대학교원 채용심사위원 제척 사유

| 채용심사위원 제척 사유 | 해당대학 수 |
|---|---|
| 석·박사과정 지도교수, 공동연구자, 친인척, 동기동창 | 1개교 |
| 석·박사과정 지도교수, 공동연구자, 친인척(과거관계 포함 2곳) | 8개교 |
| 석·박사과정 지도교수, 공동연구자 | 15개교 |
| 공동연구자, 친인척 | 2개교 |
| 석·박사과정 지도교수 | 1개교 |
| 제척 규정 無 | 8개교 |
| 확인불가(교원 신규채용 세부규정 미공개 등) | 17개교 |
| 합계 | 52개교 |

※ 출처: 52개 국·공립대학 「대학교원 신규채용 규정」(국민권익위 실태조사, 2021.2월)

또 채용 시 지원자 성별, 사진, 출신고교, 본적, 주민등록번호 등 직무능력과 무관한 정보를 요구하고 이를 심사위원에 제공해 왔다. 심사위원을 구성할 때도 최소 위원 수에 관한 규정이 없어 1~2명으로 구성될 여지가 있을 뿐 아니라, 심사의 객관성·공정성 확보를 위해 일부 심사단계에 포함하도록 한 외부위원은 내부위원과 별도 관리해야 하나 채용학과에서 내부위원과 함께 추천하는 등 심사위원의 구성·관리가 미흡했다.

특히 공공부문은 물론 민간부문에서도 이미 정착된 채용서류 반환제도가 국·공립대학에만 도입되지 않아 지원자가 채용서류 반환을 요구하더라도 반환 불가 원칙을 고수해 불만이 제기됐다. 또 서류전형 단계에서부터 구비서류 일체를 제출받거나 대면 제출만을 요구하는 등 불합리한 관행도 지속돼 왔다.

이에 국민권익위는 대학교원 채용 시 지원자와 특수 관계의 심사위원 제척기준을 정하고 이해충돌 사유에 해당하면 회피·기피 신청 및 불이행 시 제재 근거를 법령에 두도록 했다.

민법상 친족이나 학위논문 지도교수, 심사대상 연구실적 공동연구자 등에 해당하면 심사위원 스스로 회피 신청을 하여야 하며, 이를 인지하고도 위반할 때는 징계 등 적절한 조치를 하도록 했다.

이와 함께 본인 확인, 법령 준수 등을 위해 필요한 경우가 아니라면 과도한 인적정보의 요구와 이를 심사위원에게 제공하는 것을 금지하되, 대학 등 관계기관 협의를 통해 대학 특수성을 반영하여 '대학교원 공정 채용 가이드라인(가칭)'을 교육부가 마련하도록 했다.

아울러 채용서류 반환 근거를 마련하고 구비서류 제출을 최소화하는 한편 대면 제출 이외에도 다른 접수 방법을 도입하도록 하여 지원자의 편의를 개선하도록 했다. 임용권자가 최종합격자를 심사 결과에 따른 최고 득점자 이외의 자로 결정할 때는 그 사유를 명확히 밝혀 채용 과정의 투명성과 공정성을 확보하도록 국·공립대학에 권고했다.

## 2. 공연예술분야 공모·지원사업 공정성 개선

문화예술진흥 및 창작활동에 대한 지원을 위한 공연예술분야 공모·지원사업의 운영과정에서 심사위원의 부적격성, 특정단체 편중 지원 등 공정성 훼손 논란 지속되었다.

이에 투명한 보조금 집행 등 공모·지원사업의 공정성 확보를 위한 제도개선을 추진하였다.

우선 모호하고 가변적인 심사위원 선정기준으로 비적격자가 포함되거나 당초 계획·공고보다 많은 위원이 심사에 갑자기 추가되는 경우가 있었다. 또한, 심사위원 후보군(Pool) 관리도 부실해 추천경위가 불분명하거나 내부 임직원의 자의적인 추천도 많았다.

이에 국민권익위는 공모·지원사업의 심의·평가 시 공정성 담보를 위해 심사위원 선정기준을 공개하고, 지역문화재단별로 산재되어 운영중인 심사위원 후보군 관리를 한국문화예술위원회로 일원화해 후보군을 정기적으로 검증하도록 했다.

다음으로 심사위원이 해당 공모·지원사업에 지원자로 신청하여 선정되는 등 이해충돌사례도 다수 발견됐다. 이와 관련해서는 심사위원의 동일 공모·지원사업 참여를 제한하고 위반 시 제재하는 근거를 마련하는 등 이해충돌방지장치를 강화하도록 했다.

공정한 심의를 위해서는 외부인 접근이 차단된 장소 확보와 보안 유지 등이 중요함에도, 심사위원이 개인별로 자택에서 심의하는 비상식적 관행도 있어왔다. 이러한 관행은 공정성 시비나 개인정보 유출 우려가 있어, 집합·대면 심의를 강화하고 불가피한 원격심의는 보안장치가 구축된 시스템을 사용하는 등 운영방식을 개선하도록 했다.

마지막으로 단체명과 대표자만 바꾸어 신청하면 사실상 동일단체임에도 다른 단체로 판단해 계속 선정되는 등 예산중복지원 사례도 빈발했으며, 보조금 지원기관 간 정보공유가 미흡하고 실시간 검증도 부재해 예산낭비 초래가 다수 있었다. 수도권에 편중된 심사위원 및 지원단체 선정은 지방예술발전에 소홀하다는 비판도 함께 제기되었다.

이와 관련해서는 시스템 상호 연계와 선정이력 및 법인등기부 등본을 의무 제출하는 사전검증을 강화하여 중복지원을 제한하고, 전국규모 사업에는 문화예술의 균형발전을 위한 지역 안배를 고려하도록 개선했다.

## 3. 사립학교 사무직원 채용 투명성 제고방안

정부는 사립학교 교육을 지원하기 위해 연간 10조 4천억 원 이상을 사립학교 재정결함보조금으로 편성하고, 그 중 약 55%를 교직원 인건비로 지출하고 있다. 아울러 교직원 공개채용을 법률에 명시하는 등 사립학교 인사·채용 비리를 줄이기 위해 노력중이다.

하지만 교육청에 따라 다른 초·중등 사립학교 사무직원 인사운영 방식과 불명확한 사무직원 인건비 지급 제한 사유 등으로 정부의 관리·감독을 강화할 필요가 있는 것으로 나타났다.

국민권익위가 17개 시·도 교육청의 초·중등 사립학교 사무직원 인사운영 지침 등을 조사한 결과, 인건비를 지원받는 사무직원 채용 시 교육청의 사전협의가 필요하나 이런 기준이 없거나 채용공고 기간이 불명확해 공정성이 우려되는 사례가 있었다.

또한 인사위원 등의 이해관계인이 사무직원에 지원해도 해당 인사위원이 심의에 관여할 수 있어 이해충돌 소지가 있거나, 인사운영 지침을 따르지 않더라도 불이익 조치를 명시하지 않아 사실상 사립학교의 도덕적 해이를 방조한 경우도 있었다.

이에 국민권익위는 ▲인건비가 지원되는 사립학교 사무직원 채용 시 교육청 사전협의를 의무화하고, ▲채용공고기간을 응시원서 접수일 20일 전으로 통일하도록 했다.

이와 함께 ▲인사위원이나 이사(장) 등의 특수관계인 등이 지원하면 이들을 해당 채용업무에서 배제하고, ▲채용시험에 외부 심사위원 참여를 의무화하고, ▲교육청의 인사운영 지침을 따르지 않고 사무직원을 채용하면 해당 사무직원에 대한 인건비 지원 제한을 명시하도록 17개 시·도 교육청에 권고했다.

## 4. 건설업사업관리(감리)제도의 불공정 관행 개선

그간 정부차원에서 건설공사 현장에 대한 안전사고 예방과 건설사업관리 역량 강화를 위해 불합리한 관행과 제도 개선을 지속적으로 추진해 왔으나, 건설사업관리 과정에서의 불공정 관행 등이 여전하여 공사현장에서 대형사고가 끊임없이 발생하고 있는 상황이고, 발주기관이 건설사업관리용역을 시행하면서 수급인에게 부담을 전가하는 등 불공정 관행이 근절되지 않고 있는 상황이다.

그래서 국민권익위는 건설공사감리 업계가 겪고 있는 각종 불합리한 제도와 불공정한 관행을 해소하기 위해 올해 초부터 건설감리업체 등을 상대로 한 기업고충 간담회와 피해기업에 대한 현장 실태조사를 실시했다.

그 결과 ▲건설사업관리용역은 통상적인 건설사업과 달리 하도급의 원칙적 허용으로 발주기관이 하도급계약에 개입 소지 등의 문제, ▲발주기관 및 수급인의 고유 업무를 하도급하게 하여 장기간 특정업체와 수의계약을 체결하는 문제, ▲발주기관이 산지감리 선임 의무와 감리비용을 수급인에게 전가하고, 저가의 감리용역 하도급, 감리 공백 상태에서 복구공사 시행되는 문제, ▲감리비 산정 시 복수예비가격을 기초금액의 97±3% 범위 내에서만 책정하도록 하고 있어 저가 감리계약의 원인을 제공하는 문제, ▲벌금형을 선고받은 경우에는 감리업무 수행 등의 결격사유에 해당하지 않는 반면, 벌금형의 집행유예를 선고받은 건설기술인은 관계법령에서 정한 결격사유가 적용되는 등 불합리한 관행과 제도의 문제들이 드러났다.

이에 따라 국민권익위는 ▲건설사업관리용역의 하도급을 관계 법률에서 원칙적으로 제한·금지하고, 하도급 요건·방법 등을 하위 법령에 구체적으로 마련할 것, ▲통합공정관리를 국가철도공단에서 직접 시행하고, 철도사업의 설계단계부터 제감리용역을 직접 발주·관리하도록 제도를 보완할 것, ▲산지감리를 복구의무자가 직접 선임하고, 인허가 단계에서 산지감리 선임·지정 서류를 제출하도록 공사 시행기준을 마련할 것, ▲복수예비가격 산정을 기초금액의 100±2% 내에서 설정 또는 계약상대자에게 불리한 복수예비가격 산정(97±3%) 기준을 삭제할 것, ▲금고 이상 형의 집행유예를 선고받고 유예기간 중에 있는 사람에 한정하여 감리업무 수행 등의 결격사유로 규정할 것 등 불합리한 제도와 관행을 제거하도록 했다.

이번 제도개선으로 발주기관이 건설사업관리용역을 시행하면서 수급인에게 부담을 전가하고, 현장 기술인들의 업무 환경을 악화시키는 각종 불공정한 관행 등이 해소되는 계기가 마련될 것으로 기대한다.

## 5. 일상 속 불합리한 차별적 제도·관행 개선

2021년 9월 전경련 조사에 따르면, 우리나라의 갈등지수는 OECD 회원국 중 3위로 사회 내 갈등이 최상위권인 것으로 나타났다. 이와 같이 최근 우리 사회는 다양한 양상의 갈등이 일시에 표면화되면서 생활 속에서 겪게 되는 차별, 특혜, 불공정에 대한 비판과 개혁 요구 증가하고 있다.

이에 따라, 국민권익위는 국민이 생활 속에서 '공정'을 체감할 수 있도록 국민콜 110, 국민신문고, 국민생각함 등 여러 경로의 '국민소통창구를 통해 표출된 차별적 제도와 그로 인한 국민 고충을 꼼꼼히 점검하고 제도개선을 추진하였다.

정부와 지방자치단체는 노후 경유자동차 등으로 인한 대기 오염원 관리, 대기환경 개선 등을 위해 2005년부터 '운행차 배출가스 저감사업'을 시행하고 있다. 노후 경유자동차 등에 매연저감장치를 부착하거나 해당 차량을 조기 폐차하는 경우 비용 일부를 보조금으로 지급하는 것이다. 환경부의 보조금 업무처리 지침에서 보조금 지원 우선순위를 규정하고 있는데, 운행 제한 위반으로 과태료 처분을 받은 차량 등을 우선 지원하도록 되어 있어 법규를 성실하게 지킨 사람이 지원대상에서 소외되는 역차별 문제가 발생하였다.

이에 국민권익위는 보조금 지급 우선순위 기준에서 운행제한 위반으로 과태료 처분(유예포함)을 받은 차량을 제외하도록 환경부에 권고하였다.

일반 국민이 국립공원 야영장을 이용하려면 국립공원공단 예약통합시스템을 통해 예약해야 한다. 그러나 공단 내부직원은 '예비영지'라는 명목으로 야영장 일부 영지를 시스템을 거치지 않고 편법 이용하고 있었다. 더구나 일반 국민은 예비영지의 존재 자체를 알 수 없고, 공단 내부적으로도 예비영지에 대한 운영 근거·기준 등을 마련하지 않고 자의적으로 운영하고 있었다.

이에 국민권익위는 예비영지의 운영 원칙 및 기준, 사용제한 등 근거를 마련해 공단 내부 직원·가족의 예비영지 사용을 제한하고 야영장별 예비영지 운영현황을 공개하도록 국립공원공단에 권고하였다.

군무원 채용 시 공군은 2019년부터 군무원인사법령에 따라 의사상자 등에게 3~5%의 가산점을 부여하고 있다. 그러나 시험 문제까지 공유하는 사실상 동일한 시험인데도 국방부, 육군·해군은 가산점을 부여하지 않아 의사상자 예우·지원 취지에 맞지 않고 채용기관별 형평성 문제도 제기되고 있었다.

이에 국민권익위는 국방부, 육군·해군도 공군의 경우와 같이 의사상자 등에게 군무원 채용시험 가산점을 부여하도록 권고하였다.

국민권익위의 제도개선 권고에 따라, 환경부는 2022년 사업부터 보조금 지급 우선순위 기준에서 운행제한 위반으로 과태료 처분(유예포함)을 받은 차량을 제외하여 시행(지자체에 지침 기 통보)할 예정이며, 국립공원공단은 내부 직원의 예비영지의 공개 및 부당 이용 예방을 위한 관련 근거를 마련·운영하고, 국방부와 육군·해군은 당장 올해 시험부터 의사상자 등에게 채용 가산점을 부여할 예정이다.

## 제2절 공직사회에 남아있는 불합리한 관행 개선

### 1. 지자체 장기근속·퇴직(예정) 공직자 대상 국외여행 등 일률적 지원 관행 개선

지방공무원 표창은「지방공무원법」제79조에 의거 직무에 특히 성실하거나 사회에 공헌한 공적이 뚜렷한 사람에게 조례로 정하는 바에 따라 표창을 행하도록 하고 있다. 또한 지방공무원에 대한 후생복지제도는「지방공무원법」제77조에 의거 세부내용을 지자체별 후생 조례에 규정하고 있으며, 후생복지 업무의 효과성 제고를 위해 가급적 모든 복지정책을 맞춤형복지제도 중심으로 통합 운영하고 있다.

하지만 대다수 지자체에서 장기근속·퇴직(예정) 공직자를 대상으로 국내·외 연수와 고가의 귀금속 등을 제공하는 관행이 지속되고 있으며, 제공 규모는 시간이 지날수록 증가하는 등 최근 4년간 95.1%(234개)의 지자체에서 퇴직예정자 등에게 국외연수 및 기념금품 등 지급 명목으로 예산 781억을 집행하였으며 지급근거 미비 사례도 다수있는 것으로 확인되었다.

※ 2016년 183억 ⇒ 2017년 160억 ⇒ 2018년 192억 ⇒ 2019년 246억

특히, 재정자립도가 낮은 지자체조차 예산사정에 대한 고려 없이 장기근속자 등에게 국내·외 연수를 지원하고 고가의 기념금품을 지원하는 등 2020년 기준 재정자립도 10% 미만 46개 지자체 중 93.5%인 43개 지자체가 장기근속·퇴직(예정)자와 가족 5,154명에게 최근 4년간 72억원의 예산을 집행하고 있었던 문제점이 확인되었다.

지자체도 이런 문제점을 인지하고는 있으나 선·후임자간 형평성, 직원 사기진작, 단체협약 등을 이유로 개선에는 소극적으로 일관하고 있는 것으로 나타났다.

이에 국민권익위는 장기근속 또는 퇴직(예정)을 이유로 공무원 및 가족에 대한 국내·외연수와 고가의 기념금품 등 제공을 즉시 중단하고, 장기근속·퇴직(예정)자에 대한 일괄지원 목적의 포상금 예산 편성 및 집행을 금지하도록 권고하였다. 아울러 구체적인 예산집행 내역을 주기적으로 공개하고, 지원 절차의 적정성·예산집행 규정 위반 여부 등에 대한 상급기관 감사 등을 강화하도록 하였다.

## 2. 공공부문 성범죄, 음주운전 징계 실효성 제고 방안

공공기관, 지방공기업, 지방출자출연기관(이하 공공기관 등)은 통상 성범죄· 음주운전에 대한 자체 징계기준을 마련하고 있으나, 직원이 성범죄·음주운전으로 수사기관의 수사를 받게 되더라도 해당 사실이 소속기관에 통보되지 않아 소속기관에서 비위 사실을 몰라 징계처분을 못하는 사례가 있었다.

현재 수사기관은 공공기관 등 직원의 직무 관련 사건에 대해서만 수사사실을 통보하며, 직무와 직접적으로 관련이 없는 성범죄·음주운전의 경우 적발되더라도 소속기관에 해당 사실을 통보하지 않고 있다.

이로 인해 비위행위에 대한 적절한 징계처분을 받지 않아 승진 부적격자가 승진을 하거나, 징계 시효가 경과 또는 비위행위자가 퇴직한 후 비위사실을 알게 돼 징계를 못하게 된 사례도 있었다.

**감사 지적 사례**

- (징계회피 후 승진) A는 2018년 음주운전을 해 징계처분을 받을 경우 승진임용이 될 수 없었는데도 음주운전 6개월 후인 다음해 2019년 3급에서 2급으로 승진임용('20.10월 감사원 감사결과)
- (징계시효 경과·퇴직) 공공기관 직원 24명은 음주운전사건으로 면허정지 또는 면허취소 등의 행정처분을 받았는데도 2019년 11월까지 그 사실을 자진신고하지 않아 징계처분 등이 이루어지지 않았고 이중 5명은 2019년 11월 현재 징계시효 경과 또는 퇴소로 징계처분을 할 수 없게 됨('20.6월 감사원 감사결과)

또한 검찰·경찰 등 수사기관에서는 내부지침*에 따라 수사 업무를 처리하는데, 동 지침 내 수사사실 통보 의무가 규정된 법률 중 「지방공기업법」, 「지방출자출연법」은 누락돼 이들 기관 직원들은 수사사실 통보 대상에서 제외될 가능성이 있었다.

* 「검찰사건사무규칙」(검찰), 「범죄수사규칙」(경찰)

국민권익위는 이 같은 문제점을 개선하기 위해 공공기관 등 직원의 수사사실 통보 대상 비위행위에 성범죄·음주운전을 포함하도록 관련 법률*을 개정할 것을 기획재정부와 행정안전부에 권고했다.

* 「공공기관운영법」 제53조의2, 「지방공기업법」 제80조의2, 「지방출자출연법」 제34조의2

아울러 수사기관에서 수사사실 통보가 누락되지 않도록 수사기관 내부지침에 수사사실 통보 의무가 규정된 법률을 모두 명시하도록 법무부와 경찰청에 권고했다.

국민권익위의 권고사항이 모두 개선되면 공공기관 종사자의 성범죄·음주운전에 대한 징계 실효성이 제고돼, 공공부문의 신뢰성 회복에 기여할 수 있을 것으로 기대된다.

## 3. 개발공기업 임직원의 내부정보 활용 투기 방지 방안

정부의 부동산 정책은 국민의 주거, 경제활동 등과 밀접한 공공성이 큰 사업으로 토지 및 주택을 분배하는 기능을 수행함으로써 고도의 공정·신뢰성이 필요한 분야이다. 한편, 정부는  도시개발, 산업단지 개발 등의 사업의 효율적 수행과 합리적 경영을 위해 공공기관 등을 설치하여 부동산 개발사업을 추진하고 있다.

그러나 일부 임·직원의 내부정보를 이용한 투기행위는 기관과 정부의 부동산 정책에 대한 신뢰를 훼손하고, 개발사업과 관련된 부동산을 취득했다는 사실만으로도 사업추진 공정성의 의구심을 촉발하여 정부의 부동산 정책에 대한 신뢰의 근간을 훼손하였다. 이에 국민은 정부에게  부동산 투기를 철저하게 조사 처리하는 한편, 근본적인 제도개선을 요구하기에 이르렀다.

이에 국민권익위는 '공직자 반부패·청렴 혁신 10대 과제'의 하나로 '공공기관 이해충돌 방지제도 일정 정비' 사업을 추진하면서 일환으로 '개발공기업 임직원의 내부정보 활용 투기방지 방안'을 마련하여 99개 부동산 개발 및 정보관련 공직유관단체에 제도개선을 추진하였다.

우선, 「공직자윤리법」 상의 부동산취득제한 대상 공직유관단체의 경우 부동산 취득제한 대상 부동산, 담당부서 등을 정하고, 부동산 신고 및 등록 방법과 차명부동산 취득의 경우 징계 기준을 사규 등 내부규정으로 마련할 것을 권고하였다.

이에 더하여 임직원의 모든 징계현황을 홈페이지에 공표하여 외부 감시를 강화하도록 하였고, 보호가치가 있는 부동산 개발정보에 대해서는 모두 대외비로 지정하여 열람, 복사, 반출을 철저히 관리하도록 하였다.

또한 업무상 비밀의 대상직원에 대해서는 직접적인 부동산 업무 담당자뿐만 아니라 모든 임직원으로 명확히 정하도록 하였고, 비밀 대상 정보도 비밀로 지정 여부를 떠나 보호가치가 있는 정보 중에 대외적으로 공개되기 전의 모든 정보로 명확히 정하도록 하였다.

마지막으로 이해충돌방지를 위해 「이해충돌방지법」 상의 제척·기피 제도가 내부규정의 따라 다르게 적용되는 것을 방지하기 위해 자체 규정의 형식이나 내용이 다르더라도 통일적으로 업무담당자의 제척·기피제도를 적용하기 위한 적용규정을 마련하고 부패행위에 대해서는 기존의 징계기준과 별도로 징계기준을 마련하도록 하여 징계의 관대화나 불균형을 방지하도록 권고하였다.

## 4. 지방자치단체 특별조정교부금 투명성 제고

'지방자치단체 특별조정교부금(이하 '특조금')'은 매년 15개 광역시·도(제주·세종 제외)가 226개 시·군·구의 재정불균형을 해소하고 지역개발사업 등 특정한 재정수요에 충당하기 위해 지원하는 예산으로, 2020년 기준 교부액이 1조 4,255억 원에 이르는 막대한 금액임에도 지자체 재정자율성 보장 등을 이유로 점검·관리의 사각지대에 놓여 있어 '눈 먼 돈'으로 불리며 방만하게 운영된다는 지적이 꾸준히 제기되어 왔다.

이에, 국민권익위는 작년 상반기에 전국 90개 시·군·구를 실태 점검한 결과 약 259억 원의 특조금이 위법·부당하게 집행된 사실을 적발했다. 구체적으로, 충청 지역 A군 등 21개 시·군에서 특조금을 직원·부서 포상금으로 지급하고, 27개 시·군은 외유성 성격의 연수회·국외출장 혜택을 주는 등 20억 원 가량을 부당하게 집행한 사실이 있었다.

또한, 「지방재정법」에는 민간지원 보조사업에 특조금을 지원할 수 없도록 돼 있지만, 경상 지역 B시 등 52개 시·군·구에서는 민간 아파트 외벽도색, 개인·법인 상가 시설 개선, 사립학교 시설 보수지원 등에 195억 원을 집행한 것으로 나타났다. 일부 지자체는 시급성이 떨어지거나 낭비적 요소가 다분한 영화·드라마 제작지원 등 일회성·전시성 사업에 지원한 사례도 많아 개선이 시급했다.

이와 함께, 국민권익위는 15개 광역시·도와 226개 시·군·구를 대상으로 제도운영 실태를

추가 조사한 결과, 「지방재정법」을 위반하여 534억 1,523만원이 '성립 전 사용' 방식으로 위법하게 집행된 사실도 확인하였다.

상기 실태조사를 통해 ▲특조금 사업신청 과정에서 지원 금지사업 여부 등 검토 부실 ▲특조금 제도운영 과정에 민간 전문가 등 외부인사 참여절차 부재 ▲교부사업 추진현황·사업조건 이행 등 사후점검 및 관리 부실 ▲감액·반환 기준이 시·도별로 달라 제재의 일관성·형평성 저해 ▲연말 최종 추경예산 성립 이후 교부받은 특조금을 다음연도 추경예산 편성 전에 미리 사용해 지방의회 예산심의권 침해 ▲교부사업에 대한 불충분한 정보공개로 주민의 알권리 제한 등 특조금 부실운영을 가중시키는 다수의 문제점을 확인하였다.

이에 따라, 국민권익위는 ▲지원 제한사업 해당여부 등 주요 사항을 사업신청 전에 자체 검증할 수 있는 점검기준 도입 ▲특조금 운영방향·교부사업 검토 등 제도운영 과정에 외부 민간위원 참여 심의기구 신설 ▲교부사업 추진현황 및 집행잔액 재투자·반납 점검관리 강화 ▲위법·부당한 편성·집행 관련 반환·감액기준 정비 ▲최종 추경예산 성립 이후 교부된 특조금에 대한 처리기준 구체화 ▲교부사업 정보공개 범위 확대 및 정보공개 법적근거 명시 등 관련 규정을 개정하도록 행정안전부와 15개 광역시·도에 권고하였다.

## 5. 국·공립대학 임의협의체 관리 투명성 제고

대학, 전문대학 등은 상호 협조를 통한 고등교육 발전을 위해 고등교육법에 근거하여 각 학교의 대표자로 구성하는 법정협의체를 구성하고 운영하고 있다.

법정협의체는 각종 대학의 교육제도와 운영에 관한 논의, 교육과정, 재정지원책 등 각종 대학의 상호협조에 관한 업무 등의 기능을 수행하고 있으며, 법률에 근거한 협의체는 '한국대학교육협의회'와 '한국전문대학교육협의회' 2개이다.

하지만 최근 법률에 근거가 없는 국공립대학교가 참여하는 대학 간 임의협의체가 2020년 기준 국민권익위 실태조사에 따르면, 137개나 운영되고 있는 것으로 확인되었다. 이러한 임의협의체는 법률적 근거도 없을뿐더러 법정협의체와 유사한 성격을 가지면서 대학형태, 지역, 직급 등에 따라서 중복적으로 구성·운영 되고 있는 것으로 확인되었다.

아울러 국·공립대학은 법령에 근거 없는 임의협의체에 회비, 참가비 등의 명목으로 예산을 집행하고 있었다. 일부 협의체는 연회비 등을 총무 개인계좌로 관리하면서, 회의 후 참석자에게 선물을 주거나 회원 경조사비 등 친목 목적으로 사용하고, 회원 간 나눠먹기식 회비 집행 등 부적정한 관리실태가 확인되었다.

또한 국가공무원의 경우 비영리 업무일지라도 타기관, 단체 등에서 계속적으로 다른 직무를 겸하려는 경우 겸직허가 대상임에도 불구하고, 일부 대학에서는 교직원이 임의협의체의 임원, 간사 등의 직위를 역임하면서 수당을 받고 있음에도 별도 겸직허가 관리를 하지 않고 있는 문제점을 확인하였다.

이에 국민권익위는 법령에 근거하지 않는 협의체에 대하여 예산으로 연회비, 참가비 등을 납부하고 적립하는 관행을 중단하고 임의협의체에 대한 예산 지원방식을 개선하도록 권고하였다. 아울러 임의협의체의 임원, 간사 등과 같이 임기 내 계속적으로 관련 업무를 수행하는 경우 겸직허가 대상에 포함하여 관리하는 방안을 마련하고, 정기적으로 지도·점검을 실시하도록 하였다.

## 6. 국·공립대학 학생지도비용 운영 투명성 제고

학생지도비용이란 국·공립대 교직원들이 과거 기성회비에서 교직원에게 지급하던 수당이 폐지되고, 「국립대학의 회계 설치 및 재정 운영에 관한 법률」에 따라 학생상담, 교내 안전지도 활동 등 실적에 대한 심사를 거쳐 개인별로 차등 지급되는 '교육·연구 학생지도비용'이다.

국민권익위의 주요 12개 국·공립대학 대상 학생지도비용에 대한 실태조사 결과, 약 94억 원의 허위·부당 집행사실을 적발하고 교육부에 감사를 요구했다. 이 과정에서 학생지도비용의 허위·부당 집행이 일부 대학의 문제가 아닌 제도 운영상의 문제인 것을 확인하고 비용관리, 부실운영 등 전반적인 사항에 대한 원인을 분석했다.

학생지원 사업임에도 불구하고 계획 수립 및 집행단계에서 학생들이 배제되어 있고, 운영과정이 불투명하며 급여 보조성 경비 성격으로 지출이 불가능함에도 불구하고, 직원 본연의 업무를 실적으로 인정하여 행정업무를 담당하는 교직원에게까지 지급하는 등 운영방식의 문제가 확인되었다.

이에 국민권익위는 학생지도비용 관련 계획수립·심사·집행·확인 단계에 학생 참여를 의무화하도록 하고, 계획·실적 심사과정의 투명성과 공정성 확보를 위하여 외부 전문가 참여 등의 방식으로 증빙자료의 심사를 강화하도록 하였다. 또한 학생지도비용 연간 지급계획, 공개 범위, 내용, 기간 등을 명확히 규정하도록 하였다.

또한 학교별로 지급항목, 단가, 한도액 등이 상이한 점을 고려하여 지급항목, 단가 등에 대한 세부지급 기준을 마련하도록 하였으며, 이와 함께 장기적으로는 지급 대상에서 직원을 제외하되 필요할 경우 대학회계 직원에 한해 수당 지급 등 운영방식의 전환을 검토할 것을 제안했다.

## 7. 공공기관 소송비용 업무처리 개선

다수의 공공기관이 승소 후 소송비용을 회수 없이 방치하는 사례가 증가하면서, 예산누수 및 공직자 직무유기 의혹의 부패신고 등 문제제기가 지속되었다. 또한, 소송비용의 미회수 조치는 명시적인 예외사유 규정에 따라 제한적으로 이루어져야 함에도, 이들 공공기관들은 기관의 위신 고려·민원회피 등 매우 주관적 판단으로 방치·지연하거나 관행적으로 채권을 포기하는 사례도 많았다.

이에, 국민권익위는 소송비용회수 기준 명확화 및 예외사유의 구체화 등 공정한 소송직무 수행 및 예산누수 방지를 위한 제도개선을 추진하였다.

우선, 국민권익위는 소송업무 및 승소 후 비용 회수 등에 관한 규정이 미비하거나 불명확하여 담당자가 소송비용을 임의로 포기하는 등 미회수·방치 관행의 반복을 지적하였다. 공공기관의 소송비용 미회수로 인한 재정적 손실 및 예산 누수 증가는 지속적으로 증가하기에 방치할 수 없는 상황이었다.

* 총 351개 공공기관 대상 실태조사 결과, 14%(48개) 기관은 내부규정이 없고, 17%(59개) 기관은 소송비용회수 근거가 없으며, 예외사유 규정 없이 미회수하는 기관도 31%(110개)에 이름. 또한 약 5,900여 건, 약369억원 미회수 사실을 확인

이에, 국민권익위는 소송비용 회수를 위한 기관별 세부규정을 정비하도록 제도개선 하였다. 구체적으로는  국가·행정소송 등 소송유형별 소송사무 절차·기준 등 내부규정을

마련하고, 착수·처리기한 설정 및 관계자 통보절차 등 소송비용 회수방안을 구체화하도록 하였다.

한편, 임의적 재량 행사 및 온정적 처벌 관행도 만연하였다. 규정이 없는 경우 이미지 훼손 우려·부서 업무과중 등 자의적 명목으로, 미회수사유를 규정한 경우 확대해석을 통해 미회수하는 사례가 많았다. 미회수를 단순과오로 취급하는 등 회수업무를 안이하게 처리하는 경향이 많고, 온정적이고 관대하게 처벌하는 관행이 만연하였다.

* 실태조사 결과, 예외사유 규정 없이 미회수하는 기관은 31%(110개)에 이름

이에, 국민권익위는 소송비용 미회수를 엄격히 제한하고 그 사유를 구체화하도록 개선하였다. 본인 사망 등 불가피한 경우에 한하여 객관적·구체적인 소송비용 회수 예외규정(미회수 사유)을 마련해 시행하도록 하였다.

**소송업무 미회수 사례**

- A공공기관은 승소하고 2014. 3월 소송비용액확정 결정 후 소송비용을 회수하지 않고 장기간 방치하다 2019. 1월 패소자가 폐업한 시점에 9백여만원의 소송비용 미회수를 확정함.
- B지자체는 승소하고 2017. 1월 소송비용액확정 신청 후 소송자료가 분실되었다는 명목으로 3백여만원의 소송비용을 미회수함.
- C지자체는 승소 후 소송비용확정금액(1,430여만원) 일부를 소송대리인 개인계좌로 수령한 사실을 확인하고도 단순한 업무착오로 보아 별도의 조치를 아니함.
- D지자체는 승소하고도 지자체의 이미지 훼손이 우려되고 해당부서의 업무과중으로 행정력이 낭비된다는 이유로 소송비용을 근거규정 없이 임의로 면제처리
- E공공기관은 명도소송에서 승소하고도 우호적인 협의 유도 및 원활한 개발사업 추진 등 명목으로 12건의 소송비용 3천여만원을 미회수

# 제3절 부패 사각지대 개선

## 1. 자동차 배출가스저감장치 보조금 투명성 제고

최근 미세먼지 악화로 저공해·친환경 자동차 이용 활성화 정책이 강화되면서 노후경유차에 지원되는 매연저감장치 보조금도 2018년 444억 원에서 지난해 2,765억 원으로 6배 이상 증가했다.

한편, 지난해 국민권익위가 매연저감장치 보조사업에 대한 실태조사를 한 결과 ▲제작사들이 매연저감장치 제조원가를 약 2배 정도 부풀려 수백억 원의 보조금을 편취한 의혹 ▲부풀려진 제조원가를 바탕으로 차량소유자의 자기부담금 미납 시에도 장치를 부착해주고 부당하게 보조금을 수령한 의혹 등이 확인돼 매연저감장치 보조금 관리에 허점이 있는 것으로 드러났다.

또한 매연저감장치 관련 민원을 분석한 결과, 장치 부착까지 수개월이 소요됨에도 진행과정을 알 수 없어 불만민원이 많았고, 장치를 부착했지만 운행제한 차량으로 단속되거나 장치를 부착하라는 안내가 계속 수신돼 불편을 호소하는 사례도 있었다.

이에 국민권익위는 그동안 매연저감장치 제작사들이 판매한 장치개수·매출이익 등을 검증해 장치 제조원가를 재산정하고, 장치가격의 10%인 차량소유주의 자기부담금도 재산정하도록 해 매연저감장치 보조금 예산 사용의 투명성을 높이도록 했다.

이와 함께 매연저감장치 신청자가 언제든지 신청현황과 장치부착 진행과정을 확인할 수 있는 누리집을 마련하고, 장치부착 후 차주 유의사항 및 조치사항 등도 안내해 매연저감장치 부착 과정에서 발생하는 국민불편을 최소화하도록 했다.

또한 해당 누리집을 중고차 거래 시 자주 사용하는 「자동차민원대국민포털」*과 연계해 매연저감장치 자기부담금 납부 여부를 손쉽게 확인할 수 있도록 해, 이전 차주의 자기부담금 미납으로 인한 중고차 매입자의 피해를 예방하도록 했다.

* 자동차정비, 검사, 주행거리 이력, 자동차세 납부여부·압류내역 등 자동차토탈이력정보 제공

## 2. 위반회수에 따른 가중처분 기준의 명확화 방안

행정법은 공익달성이라는 행정목적을 달성하기 위해 일반 국민에게 의무를 부과하고 이를 위반한 행위에 대해서는 영업취소, 과태료 부과 등의 국민의 권리를 침해하는 제재처분을 하여 행정목적 달성에 기여하고자 제재처분제도를 운영하고 있다.

행정제재는 행정처분의 형식으로 이루어지는데 행정처분은 법원의 최종적인 판결이 있기 전이라도 국민의 권리·의무의 변동을 야기하기 때문에 형벌의 일반원칙인 명확성의 원칙이 적용되어야 한다.

다시 말하면 국민의 권리의무에 변동을 가져오는 행정법규는 수범자인 국민의 예측가능성이 확보되어 누구라도 자기가 위반행위를 하면 구체적으로 어떤 제재처분을 받는지 알기 쉽게 규정되어야 한다.

동일한 위반행위를 반복하는 경우, 전에 제재처분을 받았는데도 불구하고 또다시 같은 위반행위를 하는 것은 비난가능성이 더 크기 때문에 종전의 제재처분 보다 가중된 처분을 하도록 되어 있는데, 현재 우리나라 748개의 시행령과 시행규칙에 이와 같은 위반회수에 따른 가중처분 규정을 운영하고 있다.

그런데, 위반회수에 따른 제재처분의 규정 방식이나 내용이 복잡하다 보니 동일한 취지의 제도나 동일한 법조문에 대해서 법령의 소관부처에 따라 다르게 해석·적용하는 사례가 빈발하였고, 일반 국민이나 법을 집행하는 일선 기관 담당자는 어떤 가중처분을 하여야 하는지 알기 어려웠다.

이런 이유로 가중처분에 대한 민원은 자신이 억울하니 구제해달라는 취지의 민원보다는 이런 경우에는 어떤 가중처분이 적법한 것인지를 묻는 해석과 관련된 민원이 대부분을 차지하고 있는 실정이었다.

한편, 국민권익위 소속 중앙행정심판위원회는 3차의 가중처분을 받은 국민이 구제를 요청한 사건에서 해당 사건은 인정하지 않으면서도 기관에 따라 동일한 규정을 달리 해석·적용하여 국민의 권리가 침해될 우려가 있으니, 이에 대한 제도개선을 검토할 것을 요청하였다.

이에 국민권익위는 414개 가중처분 규정을 표본추출하여 각 기관이 이를 어떻게 해석·적용하는지에 대한 실태조사를 하였다. 조사결과 부처에 따라, 부처 내에서도 부서에 따라 동일한 규정을 다르게 해석·적용하고 있음을 확인하였다.

이번 국민권익위는 기획재정부 등 40개의 법령 소관부처와 긴밀히 협의하고 1,021개 규정을 전수조사하여 위반회수에 따른 가중처분의 표준규정을 마련하여 권고하였다. 이 번 권고로 국민은 행정청의 재량에 따른 처분이 방지되어 부당한 권리침해가 방지되고 행정기관 담당자는 처분기준이 명확해 짐으로써 행정제재의 적정성 확보에 기여할 것이라고 판단된다.

## 3. 농·임·어업용 면세유 공급·관리의 사각지대 해소

농어민, 임업인(이하 "농어민등")의 부담 경감 및 경영지원 등을 목적으로 1972년부터 농어민 등이 농업, 임업 또는 어업에 사용하는 석유류에 대하여 면세 혜택을 제공하고 있다. 면세유를 통한 지원규모는 연간 1.4조원(2019년 기준) 수준으로, 그동안 면세유는 농어민등의 경제적 부담 완화 및 농·임·어업 정상화에 기여해 왔다.

그러나 이러한 면세유의 유통·관리 과정에서 당초 제도 취지와는 달리 일부 문제를 드러내기도 하였다.

면세유 혜택은 당초부터 그 대상이 되는 농어민 등에게 돌아가야 할 몫이다. 그러나 면세유를 판매하는 일부 주유소에서 '농어민등이 면세액 산정 근거 등을 정확히 알기 어렵다'는 이유로 면세액을 임의로 산정·판매하여 부당이득을 취하는 사례가 빈번히 발생하였다.

**면세유 부정판매 사례**

- 경북 소재 ○○주유소의 일반 경유 판매가는 1,159원으로, 이 경우 면세액은 634원, 판매가는 525원이 되어야 하나, 판매자는 먼저 판매가를 임의로 설정(950원)하고, 정상가격과 판매가의 차액(209원)을 면세액으로 표시
- 충북 소재 ○○주유소의 일반 휘발유 판매가격은 리터당 1,399원으로, 이 경우 면세액은 873원, 판매가는 526원이 되어야 하나, 면세액을 399원으로 임의 설정하고 1,000원에 판매

또한 낚시어선의 경우 '조업'을 위해 배를 운항하는 경우에만 면세유를 지급해야 할 것이나, 실제로는 조업실적, 조업 출항 여부에 관계없이 면세유를 과도하게 지급하고 있어, 어한기 소득 보전이라는 당초 취지·한계를 벗어나 사실상 레저영업에 면세혜택을 제공하는 결과를 초래하고 있었으며, 행정 절차 미비로 인해 어업정지 처분을 받은 선박에 대하여 면세유가 지급되는 부당한 사례도 있었다.

**면세유 부당지급 사례**

- 낚시어선이 면세유를 받아가면서 온갖 수산물을 무분별하게 포획하여 허가받은 어업인에게 막대한 피해를 주로 있으니, 대책을 마련해 줄 것을 요구(국민신문고 , '19.3월)
- ○○군은 관내 허가어선 △△호에 대하여 어업정지 30일('19.6.20.~7.19)에 갈음하는 과징금 부과 처분을 하였으나, 어업정지 처분 개시일인 '19.6.20.(09시 이후)에 그 처분내역을 관할 수협에 통보함에 따라 어업정지 기간 중('19.6.20. 새벽출항) 부당하게 면세유가 지급됨

더불어, 면세유 관리기관(농·수·임협 중앙회 및 조합) 이 면세유 공급명세 등을 제대로 공개하지 않아 면세유 공급·관리에 대한 접근성·투명성이 저하되고, 그에 관한 외부통제가 미흡한 문제가 지적되기도 하였다.

이에 국민권익위는 면세유 부정판매 방지를 위해 유종별 면세액 산정방식을 명확히 규정하고 주유소의 부정판매에 대한 지자체 관리·감독 근거를 명확화 할 것, 낚시어선에 대한 과도한 면세유 지급을 통제를 위한 지급기준 강화 및 영업정지 어선에 대한 면세유 지급 통제장치를 마련할 것, 면세유 관리현황에 대한 공개 제도를 정비할 것 등을 관련 기관에 권고하였다.

위 권고 내용이 모두 이행되면, 면세유 공급·관리 현황이 투명하게 공개되고, 부당한 면세유 판매 관행 및 부적절·과도한 면세유 지급 체계가 개선되는 등 면세유가 당초 제도 취지대로 농·임·어업을 지원하고 공정·투명하게 관리될 수 있는 토대가 마련될 것으로 기대한다.

## 4. 지방자치단체 사회복지시설 위탁운영 투명성 제고

노인복지관, 장애인복지관 등 사회복지시설은 국가와 지자체가 국민에게 복지서비스를 제공하는 최일선 기관이다. 지자체는 양질의 복지서비스 제공을 위해 민간 전문기관인 사회복지법인에 시설 운영을 위탁하고 있다.

실제 2019년 기준으로 지자체는 7,040개의 사회복지시설 중 90%에 해당하는 6,307개소를 약 3조원의 예산을 들여 민간위탁 방식으로 운영하고 있다. 민간위탁은 수준 높은 복지서비스를 제공하면서도 경쟁을 통해 비용절감이 가능하다는 장점이 있다.

그러나 위탁운영 과정에서 불법적이고 국민의 불편을 초래하는 사례가 반복된다면 민간위탁의 취지가 무색해질 뿐만 아니라 그 피해 또한 그대로 국민에게 돌아갈 수 밖에 없다.

국민권익위가 확인한 민간위탁 사회복지시설 운영의 가장 큰 문제점은 불명확성과 불공정성이었는데, 우선 수탁자 선정을 위한 심의위원회의 구성이 ▲이해충돌방지 규정도 없는 채로 운영되며 ▲외부위원 자격요건과 비율이 불명확하고 ▲선정기준과 심의위원회 결과 등도 공개하지 않는 등 불투명하게 운영되고 있었다.

또한 ▲시설을 위탁받아 운영할 수 있는 사회복지법인의 설립 시 재산 기준 등이 불명확하고 ▲관행적으로 특정법인이 시설을 장기간 위탁받는 사례도 발생했으며 ▲인력 채용 과정도 채용기준이 불명확한 상태에서 공고기간을 단축하거나 시설 누리집(홈페이지)에만 공개해 특정인을 채용하는 등 불공정 사례가 발생하고 있었다.

결과적으로 지자체별로 사회복지법인 허가 및 시설 위수탁 기준을 완화하거나 심사 과정에서 특정법인에 유리한 기준을 적용하고, 시설 운영과정에서도 특정인력을 시설장이나 직원으로 채용하는 등 각종 불공정·특혜 사례가 발생할 수 있는 구조였다.

실제 시설 위·수탁 및 인력채용 과정에서 부당한 사례 등이 언론에 보도되거나 국민신문고 민원으로 꾸준히 제기되고 있었다.

이에 국민권익위는 위탁법인 선정과정에서의 불공정을 해소하고 각종 특혜를 감시하기 위해 ▲심사위원회의 외부위원 자격기준과 참여비율을 개선하고, ▲이해충돌방지 규정을

마련하도록 했으며, ▲위수탁 심사기준과 심사결과를 공개하고 이의신청 절차를 마련하도록 했다.

또한 ▲관행적인 장기간 계약을 개선하기 위해 재계약 횟수를 제한하였으며, ▲자격이 없는 특정인 채용을 근절하기 위해 시설장 자격요건을 구체적으로 정하고 ▲채용공고 시 사회복지시설 정보시스템을 포함한 2개 이상의 사이트에 공개하도록 했다.

이외에도 ▲시설 위탁 법인의 반복적인 회계부정이나 불법행위 등에 대한 책임을 강화하고, ▲사회복지 업무를 수행하는 공무원에 대한 관련 법인·시설에의 재취업 제한도 강화하였다.

이번 제도개선으로 지자체 사회복지시설의 위탁운영과 관련한 각종 특혜와 불공정을 근절할 수 있는 제도적 기반이 마련될 것으로 기대한다.

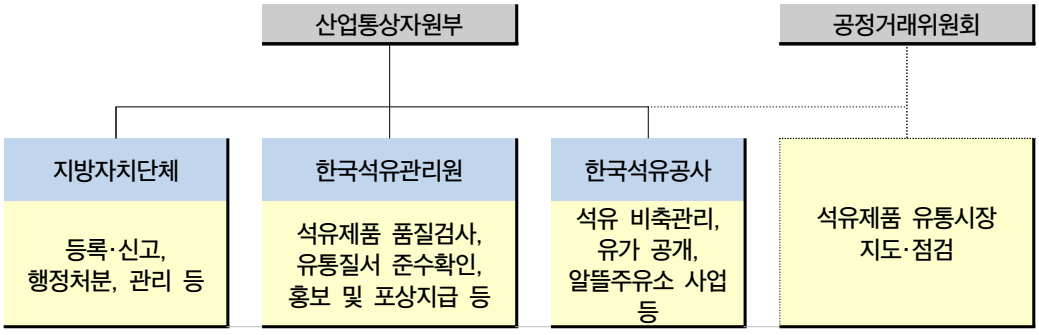
## 5. 가짜석유 유통 근절 실효성 제고방안

우리나라의 차량보유 대수는 2,300백만 대 이상으로 국민 2.3명당 1대를 보유해 이제 자동차는 일상생활 필수품으로 자리매김하고 있다. 차량 연료로 쓰이는 휘발유나 경유에 등유, 경유 등 다른 유종이나 이와 유사한 화학제품을 섞어 판매하는 가짜석유 유통은 사회적 파장이 커 그간 정부대책 시행으로 상당부분 감소하였으나 주유소 등의 위반 행위는 여전히 근절되지 않고 있다

2020년 10월말에 발생한 충남 공주·논산지역 가짜석유 판매 사건만 보더라도 윤활유 제조에 쓰이는 탄화수소가 다량으로 섞인 경유를 판매한 것으로, 한국석유관리원에 신고된 피해 사례만 158건에 이른다. 이러한 가짜석유 불법 유통은 세금 탈루에 의한 부정수익, 석유판매업자간 공정 가격질서 훼손, 차량 엔진계통 고장에 따른 소비자 피해 등 다양한 사회적 문제를 야기한다.

석유 유통 및 판매 사업은 「석유 및 석유대체연료 사업법」(이하 '석유사업법')에 따라 산업통상자원부, 석유관리원, 지방자치단체 등이 각 업무를 분담하여 처리하고 있다.

〈 표 7-5 〉 석유판매업 관리체계




국민권익위가 석유사업 운영 실태를 조사한 결과, 전국 석유판매업소(주유소, 일반대리점, 일반판매업소) 수는 2020년 말 현재 14,129개인데, 주유소 등에서 가짜석유가 여전히 유통하고 있는 것으로 나타났다. 석유관리원 품질검사에서 가짜석유 판매 등으로 2020년 254건이 적발됐고 유통검사에서도 정량미달 판매, 인위적 부피증가 행위 등으로 463건이 적발됐다.

이런 위반행위가 적발하면 석유관리원은 지방자치단체에 위반결과를 통보하고, 해당 지방자치단체는 행정처분 사전고지→청문→행정처분(사업정지, 과징금, 영업장폐쇄, 공표 등) 및 수사기관 고발 등 순으로 처리하는데 실제 고발이 될 때까지 40여일 이상이 걸려 그 사이 피의자 도주나 증거인멸로 신규 피해자가 발생하고 있었다. 또 명확한 고발기준도 없어 지방자치단체의 소극적 대응으로 고발이 누락되는 사례도 있었다.

* 충주시 ○○주유소 가짜석유 적발('20.1.20, 한국석유관리원) → 고발('20.3.2, 충주시), 42일 소요

** 충청북도 경우 2018년부터 3년 동안 공표한 42건 중 28건만 고발 조치(67%)

또 가짜석유 판매 위반 건은 '석유사업법'상 반드시 공표해 국민이 알 수 있게 해야 하는데도 제대로 공표하지 않은 사례가 있었는데 지방자치단체 재량사항인 '품질기준 위반', '정량미달' 등의 공표율은 30%가 채 되지 않았다. 석유공사 누리집인 오피넷에도 법 위반 내용이 적시되어 있지 않고 공표기간도 잘못 기재되어 있어 중범죄 사항을 경미한 위반으로 오인할 소지도 있었다.

이에 국민권익위는 현장 실태점검, 업무 담당자 면담, 관계자 간담회 등을 거쳐 다음과 같이 개선안을 마련하였다.

첫째, 영업시설 불법개조 가짜석유 판매 등 형사처벌 대상인 중대범죄 위반 사항인 경우 석유관리원이 적발과 동시에 직접 수사기관에 고발 조치할 수 있도록 고발기준과 절차를 석유관리원 내규로 명확히 규정하도록 했다.

둘째, 지방자치단체가 소극적인 공표권 행사나 누락 방지를 위해 공표 이행 현황을 반기 1회 산업통상자원부에 제출하며, 행정처분 효과의 적정성 확립을 위해 등록취소 처분의 공표기간을 '2년 이상'으로 상향하도록 시행규칙을 개정하도록 했다.

셋째, 석유관리원이 위반 사업장 적발 결과를 관할 지방자치단체에 5일내 처리 및 표준서식을 통해 정확히 보고할 수 있도록 업무처리 절차를 내규로 마련하도록 했다.

넷째, 위반행위에 대한 대국민 공표가 제대로 게시되도록 공표용 통합 누리집인 오피넷(opinet.co.kr)의 시스템을 기능개선하고, 공표방법 현행화, 분기별 1회이상 자체점검 및 오류를 상시 점검하는 관리체계를 마련하도록 석유공사에 권고했다.

이번 제도개선은 가짜석유 유통 근절을 위해서는 무엇보다 관련 기관들의 적극적 대응이 필요하기에 엄정하고 신속한 고발 및 공표시스템을 마련하도록 권고한 것이며, 제도가 정비되면 가짜석유 판매행위 근절에 중요한 전환점이 될 수 있을 것으로 기대된다.

# 제3장 고충·민원 빈발분야 개선 사례

## 제1절 제도개선을 통한 민생경제 회복 지원

### 1. 부당한 자동차운전 학원 수강료 조정제도 개선

자동차운전면허는 현대 생활과 뗄 수 없는 국민자격이라고 할 수 있다. 매년 60만 명 이상의 수강생이 자동차 운전면허를 취득하기 위해 운전학원의 문을 두드린다. 그러나 자동차운전면허 시험을 검정할 수 있는 권한을 국가로부터 위탁 받은 자동차운전문학원의 배짱영업으로 다수의 국민불편 민원이 제기되고 있었다.

또한 일정한 독점적 지위를 이용한 학원의 횡포로 인해 수강료는 지속적으로 증가하였고, 이로 인해 합리적 가격으로 운전면허를 취득하고자 하는 소비자의 권리를 침해하고 있었다.

〈 표 7-6 〉 운전면허시험 및 전문학원 검정에 따른 운전면허 취득 비교

| 구분 | 운전면허시험 | 전문학원 검정 |
|---|---|---|
| 학과시험 | 도로교통공단 실시(10천원) | 도로교통공단 실시(10천원) |
| 교통안전교육 | 도로교통공단 실시(무료) | 학과교육에 포함(3시간, 12천원) |
| 기능교육 | - | 4시간, 160천원 |
| 기능시험·검정 | 수수료 22천원 | 검정료 43천원 |
| 도로주행교육 | - | 수강료 240천원 |
| 도로주행시험·검정 | 검정료 25천원 | 검정료 55천원 |
| 운전면허발급 | - | - |

※ 출처 : 사이버경찰청 홈페이지(단, 평균적인 비용으로 지역·학원에 따라 다름)

위 표에서 알 수 있듯이 도로교통공단에서 시험에 응시할 경우와 자동차운전 학원에서 검정을 받을 때에 두 배의 금액 차이가 발생하였다.

수강료도 전국적으로 33만원의 차이가 발생하고 있었고, 동일 권역에서도 30만 원의 차이가 발생하고 있었다.

〈 표 7-7 〉 2020년 2/4분기 전국 자동차전문학원 및 수강료등 현황

(단위 : 개, 천원, 명)

| 구분 (최대-최소 편차 순위) | 전문 학원수 | 1종 면허 수강료 편차 | | | 졸업생수 (1년간) |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 최대 | 최소 | 편차 | |
| 서울특별시(11) | 10 | 745 | 654 | 91 | 72,096 |
| 부산광역시(4) | 18 | 754 | 585 | 169 | 27,823 |
| 인천광역시(14) | 18 | 677 | 613 | 64 | 40,184 |
| 대구광역시(15) | 9 | 492 | 435 | 57 | 29,091 |
| 광주광역시(9) | 13 | 606.5 | 513 | 93.5 | 23,526 |
| 울산광역시(10) | 7 | 631 | 538 | 93 | 10,343 |
| 대전광역시(17) | 7 | 687 | 664 | 23 | 16,141 |
| 세종특별자치시(18) | 3 | 590 | 580 | 10 | 5,263 |
| 강원도(8) | 23 | 724 | 600 | 124 | 19,550 |
| 경기도 남부(7) | 48 | 749.6 | 614 | 135.6 | 124,819 |
| 경기도 북부(5) | 24 | 720 | 554.5 | 165.5 | 59,355 |
| 경상남도(12) | 32 | 694 | 609 | 85 | 38,764 |
| 경상북도(3) | 41 | 649 | 453.6 | 195.4 | 37,249 |
| 전라남도(1) | 26 | 749.6 | 446 | 303.6 | 25,185 |
| 전라북도(6) | 24 | 775 | 610 | 165 | 23,704 |
| 충청남도(2) | 26 | 705 | 483 | 222 | 27,995 |
| 충청북도(13) | 20 | 690.8 | 611 | 79 | 23,452 |
| 제주특별자치도(16) | 7 | 605 | 575 | 30 | 13,047 |

※ 출처 : 사이버경찰청 홈페이지 자료(휴원한 학원 제외, 부가세 별도임)

이에 국민권익위는 민원분석과 전국 자동차운전학원의 수강료 실태조사를 하였고, 관련제도를 검토한 결과, 자동차운전학원 수강료에 대해 감독기관인 지방경찰청장의 조정권이 비대칭적으로 소비자에게 불리하게 제도화되어 있음을 확인하였다. 즉 지방경찰청장은 낮은 수강료에 대해서는 올려 받으라고 조정할 수 있는데 반해, 높은 수강료에 대해서는 조정권이 없음으로 들쑥날쑥한 수강료가 발생함을 파악하였다.

국민권익위원회는 소관부처인 경찰청과 긴밀히 협업하여 과도한 수강료 인상에 대해서도 지방경찰청장의 조정권을 마련할 것을 권고하였다.

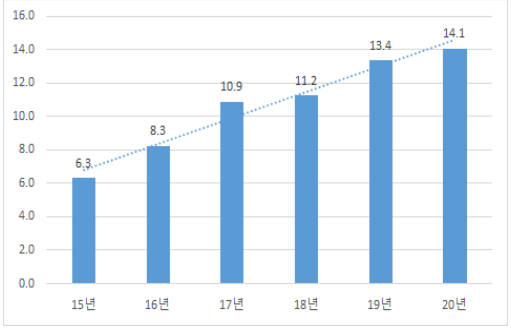
## 2. 주택의 중개보수 및 중개서비스 개선

최근 수도권 집값이 상승하면서 중개보수도 동반 상승함에 따라 주택 중개수수료 관련 민원 및 제안이 최근 2년간(2019년~2020년) 국민신문고에 3,370건이 접수되는 등 이른바 '복비 갈등'으로 인한 분쟁과 민원이 크게 증가하였다.

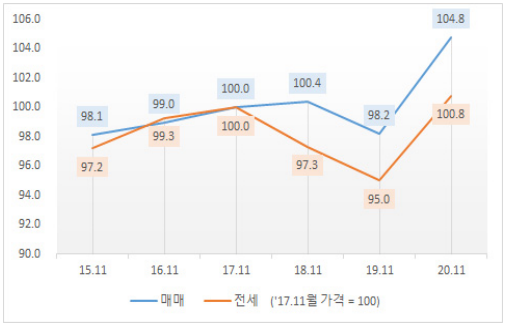
중개보수는 부동산 거래가격과 연동*된 구조이며, 최근 거래가격이 전반적으로 상승함에 따라 중개보수에 대한 부담도 증가하였고, 이에 따라 '중개보수 개편'에 대한 국민·국회·언론 등의 요구가 증가했으며, 국민권익위 설문조사 결과 중개보수가 과하다는 여론*이 53%를 차지하였다.

* 국민권익위 설문조사 결과 / 2,478명 대상 조사(부동산 관련자 1,233명·일반국민 1,245명)

[그림 7-2] 부동산 관련 통계




〈 6억 이상 매매 중개거래 비중 변화(%) 〉




〈 전국 아파트 가격지수 변화(부동산원) 〉

이에 국민권익위는 국민신문고 민원분석 결과를 바탕으로 현장 실태조사, 관계기관(국토교통부, 공인중개사협회, 소비자단체협의회) 방문·협의, 국민생각함을 통한 의견수렴, 온라인 토론회 등 국민권익위가 가지고 있는 제도개선의 모든 툴을 활용하여 '주택 중개보수 및 중개서비스 개선안'을 마련하였다.

먼저 '주택의 중개보수 요율체계 개선'과 관련하여, 국민권익위는 최근 상승한 중개보수에 대한 국민의 과도한 부담을 줄여나가되 공인중개사들도 받아들일 수 있는 상생의 해법을 찾고자 국민생각함을 통해 수렴된 국민의견과 관계기관과의 협의 결과를 바탕으로, 아래의 4가지 정책방안을 제안하였다.

▲(1안) 현재의 5단계 거래금액 구간표준을 7단계로 세분화하고, 구간별 누진방식 고정요율로 하는 방안

▲(2안) 1안과 동일하게 구간별 누진방식 고정요율로 하되, 고가주택 거래구간에서는 공인중개사와 거래당사자 간 협의를 통해 중개보수 비용을 결정하는 방안

※ 개선방안 국민선호도 조사 시 선호도가 가장 높았던 방안(공인중개사 45.8%, 일반국민 37.1%지지)

▲(3안) 거래금액과 상관없이 단일요율제 또는 단일정액제를 적용하는 방안

▲(4안) 매매·임대 구분 없이 0.3%~0.9% 요율의 범위 내에서 공인중개사가 중개의뢰인과 협의하여 중개보수를 결정하는 방안

또한, 국민권익위는 개업공인중개사의 법정 중개서비스 외 부가서비스 제공범위를 명문화하고, 이를 소비자가 선택하여 이용할 수 있도록 별도 수수료 책정 근거 규정도 마련하도록 권고하였다.

실제 거래계약까지 가지 못한 경우 중개물의 소개·알선 등에 들어가는 수고비를 받지 못해 왔다는 공인중개사들의 불만이 꾸준히 제기됨에 따라 중개대상물에 대한 알선횟수 등을 감안하여 실비보상 한도 내에서 중개·알선수수료 지급근거를 마련하도록 하였다. 다만, 최종 거래계약이 성사되었을 경우에는 중개보수 외에 별도 중개·알선수수료는 지급하지 않도록 하였다.

이외에도, 국민권익위는 묵시적 계약갱신에 대한 근거규정 마련, 최종 계약파기 시 중개보수 부담, 대서료 지급 등 주택 중개거래과정에서 분쟁발생을 최소화하고 중개의뢰인을 보호하는 방안도 마련하여 권고하였다.

마지막으로 국민권익위는 주거취약계층 지원방안으로, 전국 17개 광역자치단체에 대해 저소득층, 청년세대, 신혼부부 중 주거취약계층에 해당하는 임차인에 한해 소득수준, 임차할 주택 규모 등을 고려하여 중개보수를 면제하거나 감경하는 방안을 마련하도록 권고하였다.

국민권익위 권고를 받은 국토부는 연구용역과 토론회 등을 거쳐 2021.10.19.과 2021.12.31.에 「공인중개사법 시행규칙」과 「공인중개사법 시행령」을 각각 개정하였다.

개정내용을 보면 현행 주택 중개보수 최고요율을 인하(매매 0.9%→0.7%, 임대차 0.8%→0.6%)하여 거래금액별 상한요율을 시행규칙에 정하고 그 범위에서 조례로 정하되, 지역별 특성을 고려하여 거래금액별 상한요율에 거래금액의 1/1000을 가감한 범위에서 정할 수 있도록 하였으며, 손해배상책임 보장금액의 상향조정, 중개대상물 확인·설명 권리관계 구체화 등 소비자 보호 및 분쟁발생 예방 방안도 포함하였다.

이에 따라 주택중개보수에 대한 국민부담이 대폭 감소될 것으로 전망되며, 주택매매·임대차 계약 체결과정에서 소비자 피해 및 불편도 줄어들 것으로 보인다.

또한 대부분의 광역자치단체가 국토부의 법령 개정 후 관련 조례를 개정하겠다는 이행계획*을 국민권익위에 제출함에 따라 저소득층, 청년세대, 신혼부부 중 주거취약계층에 해당하는 임차인의 주택 중개보수 부담도 상당히 경감될 것으로 기대된다.

* 17개 광역자치단체 중 부산, 대구, 인천 등 13개 자치단체 제도개선 이행계획 제출

## 3. 지역중소건설업체 권익보호 방안

관급공사의 불공정(저가계약 등) 입찰 행위는 입찰참가자의 권리보호 이익 제한 및 건설산업의 건전한 발전이라는 공익을 저하시켜 그간 정부 차원의 건설공사 원가 보장을 위한 노력에도 불구하고, 불공정 입찰을 방지하는 제도적 장치 미흡으로 중소건설업체의 애로와 손해발생이 빈발하고 있다.

그래서 국민권익위는 코로나19 장기화의 영향으로 수주물량 감소, 공사기간 연장, 자재반입 지연 등 지역 중소건설업체의 경영상 어려움이 가중되고 있는 상황에서 관급공사 계약과정의 불공정 요인 해소를 위해 지난해 말부터 중소건설업체, 대한전문건설협회, 피해업체 등을 상대로 기업고충 간담회와 실태조사를 실시했다.

그 결과 ▲발주기관이 소규모 관급공사의 기초금액을 저가로 산정·설계*하고 그 세부내역을 비공개하는 문제, ▲「인지세법」상 계약당사자 연대납부 규정을 악용해 도급자나

하도급자에게 인지세를 전가하는 문제, ▲고재** 처리비용을 도급액에서 불합리하게 공제하는 문제 등 상대적 약자인 중소건설업체의 피해를 유발하고 관급공사의 부실을 초래할 수 있는 문제들이 드러났다.

* 저가 산정·설계 유형 : 인건비 및 인력품 과소 적용, 소규모 공사현장 여건에 맞는 단가 미반영, 이윤 등 제경비의 인위적 과소산정 등

** 고재 : 건설(철거)공사 과정에서 발생되는 작업설비, 부산품, 연산품 등

① 건설공사 시공 중 발생하는 철근·강재 등 할증 수량

② 기존시설물 철거 과정에서 발생하는 암석, 임목, 고철, 폐철근, 폐전선 등

이에 따라 국민권익위는 ▲지역 여건 등이 고려된 '소규모 관급공사 설계기준'을 마련하고 공정하게 적용·활용될 수 있도록 각종심사·감사업무에 반영할 것, ▲발주기관의 저가·과소 설계 방지 및 중소건설업체의 알권리 보장을 위해 기초금액의 공개대상과 범위를 구체적으로 정할 것, ▲도급·하도급계약 시 계약당사자 간 인지세를 균등·공평하게 부담하도록 할 것, ▲기존 시설물의 철거·해체·이설 공사 중 발생하는 고재처리비가 도급액에 합리적으로 반영되도록 할 것 등 관련 규정을 개정하도록 했다.

이번 제도개선으로 그간 관급공사 현장에서 상대적 약자였던 지역 중소건설업체의 권익이 보호받고 코로나19 장기화로 인한 경영상 어려움도 상당부분 해소될 수 있는 계기가 마련될 것으로 기대한다.

## 4. 전기·수소차 구매·운행 지원제도 개선

정부는 2050 탄소중립을 실현하기 위해 온실가스, 미세먼지 등 탄소배출의 큰 비중을 차지하는 수송부문에서 전기·수소차로의 전환을 모색해 왔다.

그러나 국민권익위가 최근 5년간 전기·수소차 관련 국민신문고 민원분석과 국민생각함 설문조사를 실시한 결과, 제도적 장치 미비로 전기·수소차 구매·운행에 따른 이용자들의 불편이 있었다.

전기·수소차 구매보조금 신청요건과 관련하여, 지방자치단체는 환경부의 「전기자동차 보급사업 보조금 업무처리지침」에 따라 보조금 신청자격, 지원대상 차종, 지원금액, 기타

유의사항 등을 포함하여 '전기자동차 보급사업'을 공고하고 신청을 받아 보조금을 지급하는데, 지방자치단체 예산이 투입되는 관계로 보급사업 공고시 해당 지방자치단체에 일정기간 주민등록상 주소지를 두고 있을 것을 자격요건에 명시하고 있다. 그러나 거주기간 산정 기준일이 명확하지 않아 지방자치단체마다 공고일 또는 구매 지원신청일 등 기준일을 상이하게 적용하여 보조금 지급에 사각지대가 발생하고 있다.

「유료도로법」상 유료도로관리권자는 유료도로를 통행하는 차량에 대하여 승용·승합·화물자동차 등 차량 종류별로 통행료를 징수하면서 교통약자 배려 차원에서 국가유공자, 장애인차량 등에 대해서는 통행료를 감면하고 있다.

또한 전기·수소차 보급을 확산하여 탄소배출을 줄이고자 전기·수소차에 대해서도 통행료 감면제도를 운영하고 있으나 경차, 국가유공자, 장애인차량이 일반차로와 하이패스 차로에서 모두 통행료를 감면하는 것과 달리 전기·수소차는 일반차로를 제외한 하이패스 차로에서만 통행료의 50%를 감면하고 있다.

지방자체단체에서 설치한 공영주차장에서 전기·수소차 주차시 주차요금의 50% 이상을 감면하고, 공영주차장 외에 공적 예산으로 운영되는 국립박물관·미술관 등 공공시설은 해당 시설 부설 주차장에 전기·수소차 주차시 주차요금 50% 감면하고 있으나, 국·공립대학의 경우 공적 예산으로 운영되고 있음에도 일부 대학은 전기·수소차 주차요금 감면제도를 운영하지 않고 있다.

이에 국민권익위는 전기·수소차 구매보조금 지원기준 및 절차 등을 규정한 환경부의 '보조금 업무처리지침'에 거주 기준일을 구매 지원신청일 등으로 통일하도록 했다. 또한 고속도로 요금소의 일반차로에서도 전기·수소차 통행료를 감면하도록 법령을 개정하고, 국·공립대학 중 전기·수소차 주차요금을 감면하지 않거나 일부 감면하는 경우 전면적으로 감면제도를 운영하도록 권고했다.

## 5. 건설엔지니어링업체(기술인) 권익보호 방안

최근 건설현장의 안전사고 발생이 증가 추세에 있어 건설사업의 부실방지 및 부조리 척결, 안전사고 발생 예방을 위해 건설기술인에게 적정한 대가와 처우를 보장해 주면서 그에 따른 책임·의무 부과 필요 불공정 관행과 제도적 장치 미흡 등으로 사업자는 적정 대가를 지급받지 못하고 있고, 현장 기술인들의 처우는 더욱 악화되고 있는 상황이다.

그래서 국민권익위는 건설기술인에게 부여된 책임과 의무, 처벌 수준에 맞는 적정한 대가 지급과 처우 개선 노력을 저해하는 각종 불합리한 제도와 불공정 요인들의 해소를 위해 건설엔지니어링업체, 한국건설기술관리협회 등을 상대로 기업고충 간담회와 현장 실태조사를 실시했다.

그 결과 ▲발주기관이 물가변동으로 인한 계약금액의 조정사유가 발생해도 사업자에게 조정해 주지 않는 문제, ▲직접경비에 대하여 명확한 정산 근거를 정하지 않고 현장에서 실제 사용한 금액에 맞게 정산해 주지 않고 무조건 감액 정산하는 문제, ▲사업수행능력 평가기준을 통상적 기준보다 과도하게 높게 설정하여 신생·중소업체의 시장진입을 제한하는 문제, ▲여러 개의 감리용역을 무분별하게 통합 발주하여 건설기술인의 업무 부담을 가중시키는 문제 등 계약관계에 있어 상대적 약자인 건설엔지니어링업체에 부담을 전가하고, 건설기술인들의 처우를 악화시키는 문제들이 드러났다.

이에 따라 국민권익위는 ▲물가변동에 의한 계약금액 조정사유 발생 시 의무적으로 조정하도록 절차를 마련할 것, ▲직접경비의 정산 근거를 명확히 정하고 비목간 변경 또는 증액 정산을 허용할 것, ▲통상적 기준에 비해 과도하게 높게 설정된 사업수행능력 평가기준을 하향 조정할 것, ▲감리용역의 통합 발주 요건을 구체적으로 설정할 것 등 발주기관이 건설엔지니어링업체와 건설기술인들에게 불편·부담을 전가하는 불합리한 제도와 관행을 제거하도록 했다.

이번 제도개선으로 건설공사 현장의 열악한 근무환경에서도 국민의 삶의 질 향상과 건설 산업 발전에 중추적 역할을 담당해 온 건설기술인들에게 적정한 대가 지급과 처우를 보장해 주면서 그에 따른 책임과 의무를 부여하는 계기가 마련될 것으로 기대한다.

# 제2절 사회안전망 강화

## 1. 장기기증제도 실효성 제고방안

장기이식의 비윤리적 문제를 예방하고 합법적 절차를 마련하기 위한 「장기등 이식에 관한 법률」이 제정된 지 20년이 지났지만 생명 나눔에 대한 국민적 공감대를 부족한 상황이다.

현재, 장기기증에 대한 막연한 두려움 및 편견 등으로 우리나라의 장기기증 희망등록비율이 전 국민의 3%수준으로 미국의 59%, 영국의 39%로 기증정책에 대해 국민적 호응을 받지 못하는 실정이다. 또한 장기기증제도 운영에 대한 정부의 소극적 역할, 생존장기기증자에 대한 이식 후 건강관리 미흡 등으로 기증자 및 유가족에 대한 정책적 배려 부족 등으로 매년 이식을 기다리다가 사망하는 일평균 환자수는 2017년 4.4명에서 2019년 5.8명으로 증가하는 추세이다.

이에 국민권익위는 장기기증에 대한 지속적인 공감대를 마련하고 기증자 및 유가족에 대한 예우 강화를 기반으로 하는 국가적 차원의 대책마련을 위한 제도개선을 마련하였다.

첫째로 장기기증제도 운영에 대한 정부의 역할을 구체화하였다. 장기이식법상 국가 및 지자체의 기증희망자에 대한 지원정책 마련 등의 의무를 부과하였고, 장기기증 장려 표준조례(안)을 제정하여 전국지자체에 전파하도록 하였다.

둘째, 생존장기기증자의 건강관리 지원을 확대하기 위해, 순수기증자의 정기검진 진료비 지원기간을 현행 1년에서 연장하였고, 생존기증자의 기증 후 건강회복을 위한 유급휴가 지원일수를 확대하였다.

셋째, 장기기증자에 대한 예우사업의 근거를 마련하도록 하였다. 기증자 및 유족에 대한 추모 및 예우사업 주체를 국가에서 지방자치단체로 확대하고, 기증자에 대한 공공장사시설의 사용료 경감기준의 근거를 마련하였다.

넷째, 뇌사관리 비협약병원에서도 기증 중 가족관리 사업을 할 수 있도록 유가족 지원을 강화하고, 국립장기이식관리기관을 통한 기증자등과 이식인간의 서신교류 절차를 마련할 수 있도록 하였다.

마지막으로 기증자를 추모하고 생명 나눔 문화를 공감하고 확산할 수 있는 공간을 마련하기 위해 용산공원 내 생명나눔 기념공원을 조성할 수 있도록 국토교통부에 정책제안을 하였다.

이번 제도개선 권고 대상은 보건복지부, 국립장기조직혈액관리원 및 243개 지방자치단체 등이며, 권고안대로 법·제도가 정비되면 기증자 및 유가족에 대한 지원 사업을 통해 기증자에 대한 예우가 강화되고, 장기기증에 대한 국민적 공감대가 크게 향상되어, 국민의 기증희망 등록의 증가로 이어질 것이다.

## 2. 군(軍) 지뢰의 민간인 피해방지 및 관리체계 강화

6·25전쟁 시기부터 군이 안보 목적으로 매설해 관리하는 지뢰 수는 약 83만발이다. DMZ·민통선·서해5도 등 접경지역 이외 전국의 주요 지역에도 1960년대부터 1980년대까지 군부대 주변에 대인지뢰 약 6만발을 매설하였고, 1998년부터 최근까지 지뢰제거 작업을 통해 대부분 제거되었으나 아직까지 약 3천발이 미제거로 남아 있어 국민의 생명과 안전을 위협하고 있다.

[그림 7-3] 매설 대인지뢰 종류

| M14(플라스틱 재질, 주로 매설) | M16A1(강철 재질) |
|---|---|
| | |
| - 9㎏이상 압력시 폭발, 접촉지점인 '발목' 상해 | - 3.6㎏이상 압력시 공중도약 폭발, 24m내 살상범위, 위험반경 약183m |

국방부 자료 및 국민권익위 실태조사 결과, 지뢰가 매설되어 있는 곳은 여의도 면적의 44배인 128㎢에 1,306곳이며, 전방지역 이외의 서울 우면산, 부산 태종대, 경기 남한산성 등 주민이 자주 찾는 명산이나 마을 뒷산 35곳(33개 지방자치단체) 에도 지뢰가 매설돼 있다.

광역시별로는 경기도가 15곳으로 가장 많고, 충남 6곳, 강원·경남 각 3곳, 부산·경북·전남·전북 각 2곳, 서울·인천·대구·울산·충북에 각 1곳이다. 민통선 주변 전방 지역에는 매설한 규모조차 모르는 미확인 지뢰지대가 202곳이나 있는데 전체 지뢰 매설지역 면적의 84%(108㎢)를 차지한다.

〈 표 7-8 〉 우리나라 지뢰지대 매설 잔여량 현황(추정)

| 구분 | 계 | 전방지역 | | | | 후방지역 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 통제보호구역 | | 제한보호구역 | 서북 도서 | |
| | | DMZ | 민통선 이북 | 민통선 이남 | | |
| 개소 | 1,306 | 786 | 433 | 22 | 30 | 35 |
| 면적(만㎡) | 12,816 | 1,003 | 11,478 | 247 | 61 | 27 |
| 지뢰 수(천발) | 828 | 380 | 389 | 50 | 6 | 3 |

※ 출처: 국방부 합동참모본부

2021년 6월 4일에는 경기도 고양시 장항습지에서 지뢰사고로 발목이 절단되는 중상을 입는 등 1950년 이후 지금까지 1천여 명의 민간인이 지뢰사고로 피해를 입은 것으로 추정된다. 2020년 수해 때는 강원도 철원군 이길리마을에 지뢰가 떠내려 와 큰 피해를 입었고, 현재도 제거가 완료되지 않아 일상생활에 큰 애로를 겪고 있다.

또 지뢰 매설에 대한 정보를 주민들이 잘 알지 못하는 경우가 많았고 지뢰 제거작업을 하고도 완전 제거를 확신하지 못해 여전히 주민 출입을 막는 곳도 많았다. 사유지에 철조망을 쳐 토지이용을 장기간 제한해도 제거과정에서 사유지 침범과 농경지를 훼손해도 보상하지 않아 민원도 자주 발생했다.

이에 국민권익위는 안보상 필요성이 없어 제거대상인 지뢰지대의 정보를 해당 지방자치단체에 연 2회 이상 통보해 주민안전 등 대책수립에 활용하도록 했으며, 산림벌채,

도로개설 등을 위해 사업시행자가 문의하면 지뢰매설 정보를 보안성 검토 후에 제공하고, 정보공개에 대한 법적 근거를 마련한 이후는 일반 국민에게 지뢰제거 추진일정, 매설규모 등을 공개하도록 했다.

또 사유지 출입을 막는 철책 통제선의 설치와 해제, 지뢰 제거작업 완료 이후 사후관리 대책, 사유지 무단 점유 및 훼손에 대한 손실보상 등 민간 규제에 대한 보호장치를 마련하고, 지뢰제거 작업의 민간 참여, 안전한 관리와 계획적인 지뢰제거를 위한 특별법(가칭 「군 지뢰의 제거에 관한 법률」)을 제정하도록 했다.

이와 함께 지뢰폭발로 인한 민간부문 대인·대물 사고가 발생하면 국가배상 절차를 반드시 안내하고, 민간인 지뢰피해자 현황을 국방부가 전수 조사하여 국가차원에서 체계적으로 통합관리 하도록 했다.

이번 제도개선 권고가 차질 없이 마무리되면 국민의 안전한 일상생활 보장으로 국가정책의 신뢰가 제고되고, 재산권 침해와 민간 지뢰피해자 보상 및 배상절차 마련으로 민원발생 소지가 해소되며, 군사적 효용성이 없어 지뢰제거 대상으로 추정되는 약 100㎢가 제거 완료로 복구되면 관광지 개발, 농사용 등 국토의 효율적 이용 및 활용도를 크게 높일 수 있을 것으로 기대된다.

## 3. 아동급식제도 사각지대 개선

정부는 18세 미만의 아동 중 보호자가 근로·질병·장애 등으로 식사를 준비하기 어려운 '결식우려아동'을 대상으로  결식아동 급식 사업을 운영하고 있으며, 이러한 대상자는 2020년 기준 전국 약 31만 명에 이른다.

국민권익위의 실태조사 결과, 보건복지부 매뉴얼상 급식지원 권장단가(2021년 기준 6,000원) 미만인 기초지자체가 154곳으로 전체의 약 68%(2021년3월 기준)나 되었다. 대부분의 지자체에서 급식카드, 단체급식, 도시락 배달 등의 방법으로 아동급식 선택의 폭을 넓히고 있으나 전남과 제주 전체를 포함한 72개 기초지자체에서는 급식카드제도를 운영하지 않아 급식아동들의 선택권이 제한되는 문제가 있었다.

또한 아동급식카드 가맹점 수, 운영 방식 등에 있어서도 지역 간의 편차가 심했다. 아이들은 급식카드 사용이 가능한 음식점의 위치를 몰라서 이용하지 못하거나, 일반체크카드와 차별화된 급식카드 디자인으로 인해 급식 이용 시 창피함을 느끼는 경우도 있었다.

이에 국민권익위는 우선 아동복지법령에 아동급식지원의 최저단가 기준을 마련할 것을 보건복지부에 권고하였다. 각 지자체는 법령 기준에 따라 아동급식 조례를 개정함으로써 지역에 따른 급식지원 편차를 줄일 수 있을 것으로 기대한다.

아동급식 지원에 대한 국가의 역할을 강화하는 의미에서 각 지자체의 아동급식 지원 현황을 주기적으로 점검하고 실태조사를 실시할 수 있는 법적근거를 아동복지법에 마련하고, 행정안전부에서 매년 실시하는 지자체 합동평가에도 아동급식지원에 관련된 지표를 신설하도록 했다.

또한 국민권익위는 각 지자체로 하여금 아동급식카드 디자인을 일반카드와 같이 개선하고, 급식카드 가맹음식점 수를 확대하도록 권고했다. 가맹점 정보는 공공데이터로 공개(data.go.kr)하여 위치기반 지도서비스를 제공할 수 있도록 했으며, 이 서비스는 광역지자체와 민간 인터넷포털기업(네이버, 카카오)이 협조하여 2022년 중 개통할 예정이다.

이 제도개선을 통해 무엇보다도 전국의 급식아동들이 차별 없이 양질의 식사를 하면서 건강하게 성장할 수 있게 되고, 물가수준을 반영한 급식단가 책정 등 중앙정부의 역할 및 관리 강화로 저소득층 돌봄 공백을 해소함으로써 포용국가 정책 실현에도 다가갈 수 있을 것으로 기대한다.

# 제3절 국민불편 해소

## 1. 불합리한 학원업 종사자 연수제도 개선

학원은 학습과 기예에 대한 교육을 실시함으로써 국민의 교육수요에 부응하고 문화발전에 기여하고 있으나, 이익극대화를 위한 영업으로 사회의 부담으로도 작용하고 있었다. 이에 교육감은 학원업 종사자의 자질을 향상하기 위해 매년 연수를 실시하면서 법률에 근거없이 불참자에게 벌점에서 등록취소까지 행정제재를 부과함에 따라 학원업 종사자의 권리를 침해하여 다수의 고충민원을 발생하였다.

시·도 교육감은 교육조례 시행규칙에 근거하여 제재처분을 하였는데, 국민의 권리를 침해하는 제재처분을 하려면 법률의 위임을 받은 조례로 규정하여야 한다. 그러나 교육조례에 연수불참자에 대한 제재를 할 수 있는 근거가 되는 법률은 없는 상태이다.

이로 인해 매년 20만 명에 이르는 학원업 종사자는 생업을 미룬 채 학원연합회가 주최하는 집합연수에 참여하여야 했고, 2만 여명의 불참자에 대해 제재를 부과함으로써 과잉행정이 야기되고 있었다.

또한 학원 소속 강사가 연수에 불참할 경우, 학원에 제재를 부과함으로써 학원은 자기 책임이 아닌 강사의 불참을 이유로 제재를 받아 헌법상의 책임원칙에도 반하는 규제행정이 발생하고 있었다.

〈 표 7-9 〉 2019년 시·도 교육청별 학원장 등의 연수 및 불참자 제재 현황

(단위 : 명, 천원)

| 교육청 | 대상인원 | 연수인원 | 불참 인원 | 1인당 지원예산 |
|---|---|---|---|---|
| 서울특별시 | 29,574 | 19,980 | 6,179 | 6.2 |
| 부산광역시 | 9,128 | 8,129 | 999 | 7.1 |
| 인천광역시 | 12,760 | 8,907 | 1,437 | 3.1 |
| 대구광역시 | 10,950 | 8,375 | 2,575 | 3.6 |
| 광주광역시 | 4,669 | 3,881 | 788 | 5.3 |
| 울산광역시 | 3,461 | 3,140 | (321) | - |

| 교육청 | 대상인원 | 연수인원 | 불참 인원 | 1인당 지원예산 |
|---|---|---|---|---|
| 대전광역시 | 14,046 | 8,311 | 5,735 | 2.7 |
| 세종특별자치시 | 2,899 | 2,286 | 120 | 6.8 |
| 강원도 | 7,039 | 6,897 | (142) | 4.2 |
| 경기도 | 24,778 | 20,006 | 2,027 | 6.4 |
| 경상남도 | 8,215 | 7,767 | 444 | 6.7 |
| 경상북도 | 5,712 | 5,207 | 221 | 10.3 |
| 전라남도 | 7,303 | 6,838 | 89 | 5.4 |
| 전라북도 | 9,425 | 7,869 | 221 | 7.4 |
| 충청남도 | 9,870 | 9,397 | 245 | - |
| 충청북도 | 12,411 | 12,095 | 174 | 2.4 |
| 제주특별자치도 | 3,721 | 3,461 | 40 | 6.4 |
| 계 | 175,961 | 142,546 | 21,757 | 5.3 |

이 같은 문제점을 개선하기 위해 국민권익위는 법률 전문가에게 학원의 운영과 설립에 관한 법률의 위임없이 조례 시행규칙으로 행정제재를 할 수 있는지를 자문하였고, 법률의 위임의 없는 경우에는 지방자치법 상의 조례제정 범위를 일탈한 규정이라는 결론에 이르렀다. 또한 헌법상의 책임원칙은 형벌과 같이 행정제재의 경우에도 적용되어야 한다는 것의 법의 원칙이라는 결론에 도달하였다.

이에 국민권익위는 조례제정 범위를 이탈한 제재규정은 폐지하도록 하여 행정청에 의한 불법행위가 발생하지 않도록 하여 학원업종사의 권리를 보호하였고, 한편 사회교육 담당자로서의 학원업 종사자에 대한 자질향상의 정책적 필요성이 있는 것도 인정됨으로 신규 학원업 종사자나 주요 교육정책의 변경이나 학원법 개정 등 학원업 종사자가 반드시 알아야하는 내용에 대해서는 의무연수를 받도록 의무를 부과하고, 코로나 등으로 인해 집합교육에 대한 연수 불만족도 높은 사정을 파악하여 온라인 연수를 적극 확대 실시하도록 권고하였다.

## 2. 유족부담 경감을 위한 화장장려금 지급 제도 개선

묘지로 인한 국토 훼손 방지 및 장례문화 개선 등을 목적으로 각 지자체는 '화장(火葬)'의 방법으로 장례를 치른 유족을 대상으로 '화장장려금'을 지급하고 있다. 이는 「장사등에 관한 법률」에 따른 화장 장려시책의 일환으로 전국 81개 지자체에서 실시(2021년 5월 기준) 중이며, 지급액은 지자체별로 차이(10만원~ 100만원 내외) 가 있다

화장장려금 지급 규모는 완만히 증가하고 있는데, 2019년에는 총 27,880명에게 94억 여 원의 장려금이 지급된 바 있다. 이러한 화장장려금 지급 제도는 그 운영 과정에서 당초 취지와 달리 불합리하게 장려금 지급이 제한되거나, 불명확한 절차로 인해 유족들의 고충이 유발되는 등 제도의 허점이 노출되었다.

첫째, 사망 후 최초로 화장하는 경우 뿐 아니라 기존 분묘를 개장하여 화장하는 경우도 '국토 훼손 방지'라는 화장장려금 제도 목적에 부합함에도, 상당수 지자체 (49/81, 60.5%)가 '개장'에 대하여 화장장려금을 지급하지 않고 있어 형평성 문제를 제기하는 민원이 빈발하였다.

둘째, 대부분의 지자체는 '관내 거주자'가 사망하여 화장의 방법으로 장례를 치른 경우 유족의 신청에 따라 화장장려금을 지급하고 있으나, 일부(2/81, 2.5%) 지자체의 경우에는 사망자 뿐 아니라 '신청 유족의 주소까지 관내'로 제한함으로써, 지역 간 차별 문제가 제기되기도 하였다.

셋째, 일부 지자체는 영아 또는 태아를 화장하는 경우에 화장장려금을 지급하는 데 반해 상당수 지자체(73/81, 90.1%)가 이를 지급하지 않음으로써, 어린 자녀를 잃어버린 유족에게 경제적 부담까지 가중시키는 문제가 발생하고 있었다.

마지막으로, 장려금 신청 및 지급 절차와 관련하여, 유족이 지켜야 할 장려급 신청기한을 예외 없이 '일정 기한 이내'로 경직되게 운영함으로써, 기한 내 신청하지 못한 경우 예외 없이 장려금을 지급받지 못하는가 하면, 반대로 지자체가 지켜야 할 장려금 지급기한에 대해서는 명확한 규정이 없어 장려금 지급을 둘러싼 불필요한 유족 고충과 불만을 유발하기도 하였다.

이에 국민권익위는 최초 화장 뿐 아니라 '개장'까지 화장장려금 지급 대상에 포함하고, 신청자인 유족의 주소지를 관내로 제한하는 규정을 폐지할 것과, 영아·태아 등 화장의 경우까지 화장장려금 지급대상에 포함하도록 하는 한편, 장려금 지급 대상자가 불합리하게 제도 혜택에서 소외되지 않도록 장려금 신청 및 지급과 관련한 절차를 명확히 개선토록 해당 지자체에 권고하였다.

국민권익위의 제도개선 권고에 따라 현재 대부분의 지자체는 권고사항 이행을 완료했거나, 해당 조례 개정을 추진 중이다. 유족이 불합리하게 화장장려금 지급을 제한받거나, 잘못된 행정절차로 인해 불편을 겪는 일이 사라지기를 기대한다.

## 3. 불합리한 채용 신체검사 개선 방안

과거 '채용 건강진단'은 실시 의무가 사업주에 있었고, 진단결과는 근로자의 건강 보호 및 유지 외의 목적으로 사용이 금지되었지만, 사업주가 질병을 이유로 고용기회를 제한하는 등 고용차별의 수단으로 악용되자 2005년 「산업안전보건법」의 '채용 건강진단' 관련 규정이 폐지되었다. 또한, 2014년 제정된 「채용절차의 공정화에 관한 법률」에서는 구직자에게 채용 심사비용을 부담시키지 못하도록 규정하였다.

그러나 관행적으로 '채용 신체검사'라는 명목으로 '채용 건강진단'이 계속 운영되고 있었으며, 특히 공정채용에 앞장서야 할 각급 행정기관과 공공기관의 대부분이 비(非)공무원 신분인 공무직·기간제 근로자 등을 채용하면서 '채용 신체검사'를 제출받아 채용결과에 반영할 뿐만 아니라, 그 비용까지 구직자에게 부담시키는 실정이었다.

**채용 신체검사 불만 민원**

- △△시 기간제근로자를 채용할 때 원서접수 첫 단계부터 공무원 채용 신체검사서를 요구 합니다. 채용 신체검사서도 부담인데, 아직 합격 여부도 결정되지 않은 서류전형에 채용 신체검사를 받아 제출하라는 것은 불합리함(국민신문고, 2021.2)
- □□시 기간제(단기)근로자 채용 시 채용 신체검사서(3개월 이내)를 요구 하는데, 합격도 되기 전에 채용 신체검사를 함에 따른 경제적·시간적 부담이 많음(국민신문고, 2020.7)

이에 따라 일반국민들은 구직활동을 하면서 사업주로부터 불합리하게 요구받는 '채용 신체검사서 제출'로 인해 '경제적 부담과 구직기회 제한 등'으로 개선을 요구하는 목소리가 높았다.

이러한 문제점을 해결하기 위해 국민권익위는 각급 행정기관과 공공기관에 대해 채용 신체검사를 폐지하거나 직무 수행에 신체검사가 꼭 필요한 경우에는 '대상 직종, 필요 검사 항목, 검사 결과 부적합자의 구제방안' 등을 마련하도록 권고하였다. 또한, 사무직 등과 같이 직무상 특정 신체검사가 필요하지 않은 경우에는 채용 신체검사를 건강검진 결과로 대체할 수 있도록 하여 사회적 비용의 절감과 구직자 편의를 도모하였다.

앞으로 국민건강보험공단의 '채용 건강검진 대체 통보서(가칭)' 발급 시스템이 마련되면 채용기관 및 구직자가 직접 국민건강보험공단 홈페이지에서 건강검진 결과를 발급받아 채용 과정에 활용할 수 있어 국민 불편이 크게 줄어들 것으로 기대된다.

## 4. 물 환경 관련 부담금 조례 불합리 개선

지방자치단체는 「수도법」, 「하수도법」, 「지하수법」의 위임에 따라 조례로 상수도원인자부담금, 하수도원인자부담금, 지하수이용부담금의 부과 기준 및 징수 절차 등을 정하고 있다. 그러나 관련 조례에 일부 불합리한 부분이 있어 납부의무자에게 부담을 주고 있었다.

지난해 기준 상수도원인자부담금 부과 금액은 건당 평균 약 400만 원, 하수도원인자부담금은 약 8,600만 원이나 부담금의 분할 납부를 허용하지 않는 지방자치단체가 있어 납부의무자는 부담금을 한 번에 납부해야 했다.

또 「하수도법」과 「지하수법」은 체납된 부담금의 100분의 3을 초과하지 않는 범위에서 가산금을 부과할 수 있도록 되어 있으나 지방자치단체 조례로 100분의 5의 가산금을 부과하거나 법률에 근거가 없는 중가산금을 부과하는 사례도 있었다.

이 밖에도 임시로 건축해 일정 기간 동안만 사용하는 가설건축물에 대해 일반건축물과 동일한 기준으로 하수도원인자부담금을 부과해 납부의무자의 불만을 야기하고 있었다.

이 같은 문제점을 개선하기 위해 국민권익위는 상수도원인자부담금, 하수도원인자부담금의 분할 납부를 허용하도록 하고, 법률에 정해진 비율을 초과하거나 법률에 근거 없는 (중)가산금 부과 규정을 개선하도록 하였다. 또 존치기간이 정해진 가설건축물에 대한 하수도원인자부담금 감면 근거를 마련하도록 각 지방자치단체에 권고했다.

## 5. 대중골프장 운영의 관리·감독 강화 방안

다양한 세제혜택을 받는 대중골프장 이용요금(그린피)이 회원제 골프장보다 더 비싼 역전현상이 나타나고, 회원모집이 금지되는 대중골프장에서 회원을 모집하는 등 사실상 회원제 골프장으로 운영하는 사례가 빈번하게 발생하였다. 이에 대중골프장에 대한 관리·감독을 강화하기 위한 제도개선을 추진하였다.

정부는 골프 대중화를 위해 1999년부터 회원제가 아닌 대중골프장에 다양한 세제 혜택을 줬다. 대중골프장은 이용요금에서 약 2만원 상당(개별소비세 등)의 세금을 면제받고 있고, 재산세도 회원제 골프장의 약 10분의 1에 불과하다.

그러나 국민권익위 조사 결과, 수도권, 충청, 호남 지역에서 대중골프장과 회원제 골프장의 이용요금 차이가 직접 세금 혜택을 주고 있는 2만 원 차이도 나지 않았고, 특히 충청지역은 대중골프장 이용요금이 회원제 골프장 보다 오히려 더 비쌌다.

또 전국 512개 골프장 중 434개, 약 84%의 골프장에서 이용자에게 식당, 경기보조원 등 부대서비스 이용을 사실상 강제하고 있었고, 회원 모집이 금지되는 대중골프장이 숙소 회원권을 판매하면서 골프장 회원권을 함께 판매하거나 회원제 골프장 회원들에게 대중골프장을 이용하게 하는 등 대중골프장을 사실상 회원제 골프장으로 운영하는 사례도 확인되었다.

이에 국민권익위는 골프대중화 정책의 혜택이 국민에게 직접 돌아가게 하고, 대중골프장의 위법·부당 행위를 개선하기 위하여 다음과 같이 개선안을 마련하였다.

우선 국민권익위는 골프 대중화 정책 수립에 필요한 이용요금, 이용자 현황 등에 대한 관리를 강화하고, 이용자에게 부대서비스 이용을 강제하지 못하도록 골프장 이용약관을 개정하도록 했다.

다음으로, 대중골프장의 (유사)회원 모집, 우선 이용권 등의 혜택 부여 행위를 금지하고 이를 위반할 경우 시정명령 등 제제 규정을 구체화하며, 회원제 및 대중골프장을 함께 운영할 경우 반드시 분리하여 운영하도록 「체육시설의 설치·이용에 관한 법률」을 개정하도록 했다.

마지막으로 사실상 회원제로 운영하는 대중골프장에 대해서는 세제 혜택을 부여하지 않는 등 대중골프장의 세제해택 효과가 이용요금에 반영되도록 세금 부과체계를 개편하고, 이용요금 심의위원회 등을 설치·운영할 것을 정책제안 하였다.

# 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<br>• 경실련 시민입법위원장 |
| 제2대 | 이 재 오 | 2009.9.30.~2010.6.30. | • 15·16·17대 국회의원<br>• 한나라당 원내대표, 최고위원 |
| 제3대 | 김 영 란 | 2011.1.3.~2012.11.26. | • 서강대 법학전문대학원 석좌 교수<br>• 대법원 대법관 |
| 제4대 | 이 성 보 | 2012.12.11.~2015.12.10. | • 서울중앙지방법원장<br>• 서울동부지방법원장 |
| 제5대 | 성 영 훈 | 2015.12.23.~2017.6.27. | • 광주지방검찰청장<br>• 법무부 법무실장 |
| 제6대 | 박 은 정 | 2017.6.28.~2020.6.27. | • 서울대 법학전문대학원 교수<br>• 이화여대 법학과 교수 |
| 제7대 | 전 현 희 | 2020.6.28.~현재 | • 제18대, 제20대 국회의원<br>• 녹색시민권리센터 소장 |

## ■ 부위원장

| 구 분 | 역 대 | 성 명 | 재 임 기 간 | 주 요 경 력 |
|---|---|---|---|---|
| 부위원장<br>(부패방지) | 초 대 | 이 영 근 | 2008.3.14.~2011.2.16. | • 청렴위 정책기획실장<br>• 기획예산처 재정기획총괄심의관 |
| | 제2대 | 백 운 현 | 2011.2.17.~2011.11.11. | • 대통령실 행정자치비서관<br>• 소청심사위원회 상임위원 |
| | 제3대 | 최 현 복 | 2011.11.12.~2013.8.1. | • 대구 흥사단 사무총장<br>• 반부패전국네트워크 집행위원장 |
| | 제4대 | 곽 진 영 | 2013.8.2.~2016.8.1. | • 건국대 기획조정부처장, 정치외교학 교수<br>• 한국 NGO학회 상임이사 |
| | 제5대 | 박 경 호 | 2016.8.17.~2018.3.28. | • 국민권익위원회 법무보좌관<br>• 수원지검 제2차장검사 |
| | 제6대 | 이 건 리 | 2018.4.26.~2021.4.25. | • 제주지방검찰청장<br>• 창원지방검찰청장 |
| | 제7대 | 안 성 욱 | 2021.6.14.~현재 | • 법률사무소 성문 대표변호사<br>• 서울동부지검 부장검사 |
| 부위원장<br>(고충처리) | 초 대 | 박 인 제 | 2008.3.14.~2011.1.2 | • 변호사(서원합동법률사무소)<br>• 청렴위 비상임위원 |
| | 제2대 | 김 대 식 | 2011.1.3.~2011.11.11. | • 민주평화통일자문회의 사무처장<br>• 대통령인수위원회 사회교육문화분과위원회 위원 |
| | 제3대 | 박 재 영 | 2011.11.12.~2014.11.11. | • 대통령실 행정자치비서관<br>• 행정안전부 소청심사위원회 상임위원 |
| | 제4대 | 김 인 수 | 2014.11.19.~2017.11.18. | • 국민권익위원회 기획조정실장<br>• 국민권익위원회 중앙행정심판위원회 상임위원 |
| | 제5대 | 권 태 성 | 2017.12.29.~2020.12.28. | • 국민권익위원회 기획조정실장<br>• 국민권익위원회 상임위원 |
| | 제6대 | 이 정 희 | 2021.1.22.~현재 | • 한국공공기관감사협회 회장<br>• 한국원력공사 상임감사위원 |
| 부위원장<br>(행정심판)<br>겸<br>중앙행정심판<br>위원장 | 초 대 | 김 필 규 | 2008.3.14.~2011.2.16. | • 변호사(김필규법률사무소)<br>• 서울지검 금융조사부장 |
| | 제2대 | 오 준 근 | 2011.2.17.~2012.11.26. | • 경희대 법학전문대학원 교수<br>• 성균관대 법과대학 · 경영대학원 겸임교수 |
| | 제3대 | 홍 성 칠 | 2012.11.29.~2015.11.28. | • 법무법인 로짐 대표변호사<br>• 대구지법 상주지원장 |
| | 제4대 | 이 상 민 | 2015.11.29.~2017.12.13. | • 법무법인 율촌 변호사<br>• 대법원 재판연구관, 춘천지방법원 원주지원장 |
| | 제5대 | 김 기 표 | 2020.1.14.~현재 | • 한국법제연구원 원장<br>• 법제처 차장 |

## 2 국민권익위원회 위원 명단

(2021. 12. 31. 기준)

| 직 위 | 성 명 | 임 기 | 주 요 경 력 |
|---|---|---|---|
| 위원장 | 전현희 | 2020. 6. 28.<br>~ 2023. 6. 27. | - 제18대, 제20대 국회의원<br>- 녹색시민권리센터 소장 |
| 부위원장<br>사무처장 | 안성욱 | 2021.6.14.<br>~2024.6.13. | - 법률사무소 성문 대표변호사<br>- 서울동부지검 부장검사 |
| 부위원장 | 이정희 | 2021.1.22.<br>~2024.1.21. | - 한국공공기관감사협회 회장<br>- 한국전력공사 상임감사위원 |
| 부위원장 | 김기표 | 2020. 1. 14.<br>~ 2023. 1. 13. | - 한국법제연구원 원장<br>- 법제처 차장 |
| 상임위원 | 강재영 | 2019. 11. 8.<br>~ 2022. 11. 7. | - 동반성장위원회 운영국장<br>- 공정위 OECD 한국정책센터 경쟁정책본부장 |
| 상임위원 | 박계옥 | 2021.2.5.<br>~2024.2.4.<br>(2022.12.30.) | - 권익위 기획조정실장<br>- 권익위 권익개선정책국장 |
| 위 원 | 이근동 | 2019. 9. 23.<br>~ 2022. 9. 22. | - 법무법인 원 구성원 변호사<br>- 대한상사중재원 중재인 |
| 위 원 | 박홍규 | 2020. 4. 20.<br>~ 2023. 4. 19. | - 고려대 정치외교학과 교수<br>- 국회 의회외교활동자문위원회 위원 |
| 위 원 | 임성문 | 2020. 8. 7.<br>~ 2023. 8. 6. | - 법무법인 베스트로 변호사<br>- 대전지방변호사회 제2부회장 |
| 위 원 | 방이엽 | 2020. 8. 7.<br>~ 2023. 8. 6. | - 향촌 법률사무소 변호사<br>- 대전고등법원 판사 |
| 위 원 | 손난주 | 2020. 8. 7.<br>~ 2023. 8. 6. | - 법무법인 다산 변호사<br>- 법제처 법령해석심의위원회 위원 |
| 위 원 | 강길연 | 2021.5.7.<br>~2024.5.6. | - (현)대전지방법원 부장판사<br>- 대구지방법원 부장판사 |
| 위 원 | 최정묵 | 2021.10.25.<br>~2024.10.24. | - (현)4차산업혁명위원회 데이터특별위원회 위원<br>- (현)정책기획위원회 위원 |

## 3 중앙행정심판위원회 위원 명단

(2021. 12. 31. 기준)

| 직 위 | 성 명 | 주 요 경 력 |
|---|---|---|
| 위원장 | 김기표 | - 한국법제연구원 원장<br>- 법제처 차장 |
| 상임<br>위원 | 최은배 | - 서울동부지방법원 부장판사<br>- 대법원 재판연구관 |
| 상임<br>위원 | 김영심 | - 서울법원 조정센터 조정위원, 대법원 재판연구관<br>- 법학전문대학원 교수 |
| 상임<br>위원 | 김의성 | - 법제처 행정법제국장<br>- 법제처 기획조정관 |
| 위원 | 강승식 | - 헌법재판소 편집위원, 전라북도교육청 행정심판위원<br>- 법학전문대학원 교수 |
| 〃 | 강재현 | - 부산고등법원 조정위원, 경상남도 행정심판위원<br>- 법률사무소 변호사 |
| 〃 | 구정완 | - 대한예방의학회 이사, 근로복지공단 자문의사<br>- 의대 교수 |
| 〃 | 김성균 | - 법률사무소 변호사<br>- 행정학과 교수 |
| 〃 | 김상배 | - 대한변호사협회 법제위원<br>- 법률사무소 변호사 |
| 〃 | 김은주 | - 제주특별자치도 행정심판위원, 단국대학교 분쟁해결연구센터 연구교수<br>- 법학전문대학원 교수 |
| 〃 | 김은진 | - 법무법인 변호사 |
| 〃 | 김재광 | - 충청남도 행정심판위원<br>- 법학과 교수 |
| 〃 | 김재규 | - 법제처 행정법제국장<br>- 중앙행정심판위원회 상임위원 |
| 〃 | 김재련 | - 여성가족부 권익증진국장<br>- 법무법인 변호사 |
| 〃 | 김재선 | - 국가생명윤리위 유전자전문위원, 중앙선거관리위 비방흑색선전 검토위원<br>- 법학전문대학원 교수 |
| 〃 | 김정혜 | - 창원지방법원 판사, 수원지방법원 파산관재인<br>- 법률사무소 변호사 |

| 직 위 | 성 명 | 주 요 경 력 |
|---|---|---|
| 〃 | 김정호 | - 전라남도 행정심판위원<br>- 광주광역시경찰청 개혁자문위원 |
| 〃 | 김종수 | - 신경외과 전문의<br>- 의대 교수 |
| 〃 | 김종훈 | - 방위사업청 옴부즈만<br>- 법무법인 변호사 |
| 〃 | 김중권 | - 한국공법학회 회장, 행정판례연구회 부회장<br>- 법학전문대학원 교수 |
| 〃 | 김지영 | - 한국여성변호사회 이사, 대한변호사협회 국제위원회 위원<br>- 법무법인 변호사 |
| 〃 | 김진국 | - 건국대 이비인후 · 두경부외과 과장<br>- 세브란스병원 임상강사 |
| 〃 | 김태건 | - 서울행정법원 판사, 수원지방법원 성남지원 판사<br>- 법무법인 변호사 |
| 〃 | 김태용 | - 손해보험협회 구상금분쟁심의위원, 근로복지공단 보험범죄조사자문위원<br>- 법률사무소 변호사 |
| 〃 | 김현준 | - 법제처 법령해석심의위원회 위원<br>- 법학전문대학원 교수 |
| 〃 | 김호정 | - 대법원 법관인사위원회 위원<br>- 법학전문대학원 교수 |
| 〃 | 노강규 | - 전라남도 · 광주광역시 행정심판위원, 법학전문대학원 겸임교수<br>- 법률사무소 변호사 |
| 〃 | 박민표 | - 국회 공직자윤리위원회 위원장<br>- 대검찰청 검찰인권위원회 위원 |
| 〃 | 박형명 | - 춘천지방법원 원주지원장, 수원지방법원 안양지원장<br>- 법무법인 변호사 |
| 〃 | 박효은 | - 순환기내과 전문의<br>- 의대 교수 |
| 〃 | 배인구 | - 서울중앙지방법원 부장판사, 헌법재판소 재판연구관<br>- 법무법인 변호사 |
| 〃 | 성중탁 | - 대한변호사협회 법제위원회 위원, 대구광역시 행정심판위원<br>- 법학전문대학원 교수 |
| 〃 | 송도인 | - 공인노무사<br>- 법무법인 변호사 |
| 〃 | 송태진 | - 외과 전문의<br>- 의대 교수 |

| 직 위 | 성 명 | 주 요 경 력 |
|---|---|---|
| 〃 | 신영주 | - 안과 전문의<br>- 의대 교수 |
| 〃 | 신옥주 | - 한국헌법학회 상임이사, 한국공법학회 부회장<br>- 법학전문대학원 교수 |
| 〃 | 신혜은 | - 서울대학교병원 약제부 약사, 특허법인 변리사<br>- 법학전문대학원 교수 |
| 〃 | 양우진 | - 대한영상의학과 개원의협의회 회장<br>- 의대 교수 |
| 〃 | 윤수정 | - 충청남도 행정심판위원, 사범대학 교수<br>- 법학전문대학원 교수 |
| 〃 | 윤혜선 | - 서울대 법학연구소 선임연구원<br>- 법학전문대학원 교수 |
| 〃 | 이 림 | - 서울지방법원 부장판사, 사법연수원 교수<br>- 법률사무소 변호사 |
| 〃 | 이성섭 | - 육군군사법원장<br>- 법률사무소 변호사 |
| 〃 | 이소희 | - 서울중부해바라기센터 소장<br>- 국립서울병원 전문의 |
| 〃 | 이승구 | - 영상의학과 전문의<br>- 의대 교수 |
| 〃 | 이영희 | - 법제처 법령해석심의위원회 위원<br>- 법무법인 변호사 |
| 〃 | 이윤정 | - 법무법인 변호사<br>- 법학전문대학원 교수 |
| 〃 | 이은준 | - 정형외과 전문의<br>- 의대 교수 |
| 〃 | 이지원 | - 대한가정의학회 학술이사<br>- 의대 교수 |
| 〃 | 이진수 | - 법학전문대학원 교수<br>- 행정대학원 교수 |
| 〃 | 이태연 | - 정형외과 전문의<br>- 의대 외래교수, 건강보험심사평가원 진료심사평가위원 |
| 〃 | 이호조 | - 춘천지방법원 판사, 강원도 소청심사위원회 위원<br>- 법률사무소 변호사 |
| 〃 | 이희종 | - 부산지방검찰청 검사<br>- 법무법인 변호사 |

| 직 위 | 성 명 | 주 요 경 력 |
|---|---|---|
| 〃 | 임방글 | - 법무법인 변호사 |
| 〃 | 임형욱 | - 감정평가사<br>- 법무법인 변호사 |
| 〃 | 장호익 | - 법제처 법령해석정보국장<br>- 법무법인 고문 |
| 〃 | 장홍선 | - 부산지방법원 · 고등법원 판사, 창원시선거관리위원회 위원장<br>- 법무법인 변호사 |
| 〃 | 전상현 | - 헌법재판소 헌법연구관<br>- 법학전문대학원 교수 |
| 〃 | 정주백 | - 법제처 법령해석심의위원회 위원<br>- 법학전문대학원 교수 |
| 〃 | 조성규 | - 행정법이론실무학회 회장<br>- 한국공법학회 부회장 |
| 〃 | 조소영 | - 한국헌법학회 이사, 게임물관리위원회 상임이사<br>- 법학전문대학원 교수 |
| 〃 | 조영희 | - 광주광역시 교육청 행정심판위원, 광주광역시 소청심사위원<br>- 법률사무소 변호사 |
| 〃 | 최선호 | - 대전지방법원 · 수원지방법원 판사, 경기도 행정심판위원<br>- 법률사무소 변호사 |
| 〃 | 최승재 | - 대법원 재판연구관, 법학전문대학원 교수<br>- 법률사무소 변호사 |
| 〃 | 최희경 | - 한국공법학회 · 한국헌법학회 부회장<br>- 법제처 법령해석심의위원 |
| 〃 | 한귀현 | - 행정법혁신자문위원회 자문위원, 전라남도 행정심판위원<br>- 법학과 교수 |
| 〃 | 홍승권 | - 가정의학과 전문의<br>- 의대 교수 |

# 4 국민권익위원회 소관 법령·행정규칙 현황

(2021. 12. 31. 기준)

## ■ 법률(6건)

| 연번 | 법 률 명 | 제정일 | 최종개정일 | 소관부서 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 | 2008.02.29. | 2021.08.17. | 법무담당관<br>청렴정책총괄과<br>심사기획과<br>보호보상정책과<br>민원조사기획과<br>제도개선총괄과 등 |
| 2 | 부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률 | 2015.03.27. | 2021.12.16. | 청탁금지제도과 |
| 3 | 공직자의 이해충돌 방지법 | 2021.05.18. | - | 행동강령과 |
| 4 | 공익신고자 보호법 | 2011.03.29. | 2021.11.30. | 보호보상정책과 |
| 5 | 공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률 | 2019.04.16. | 2021.12.07. | 공공재정환수제도과 |
| 6 | 행정심판법 | 1984.12.15. | 2020.06.09. | 행정심판총괄과 |

## ■ 대통령령(9건)

| 연번 | 법 령 명 | 제정일 | 최종개정일 | 소관부서 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령 | 2008.02.29. | 2020.12.31. | 법무담당관<br>청렴정책총괄과<br>심사기획과<br>보호보상정책과<br>민원조사기획과<br>제도개선총괄과 등 |
| 2 | 부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률 시행령 | 2016.09.08. | 2021.01.19. | 청탁금지제도과 |
| 3 | 공직자의 이해충돌 방지법 시행령 | 2021.12.31. | - | 행동강령과 |
| 4 | 공익신고자 보호법 시행령 | 2011.09.30. | 2021.12.28. | 보호보상정책과 |
| 5 | 공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률 시행령 | 2019.12.31. | 2020.12.31. | 공공재정환수제도과 |
| 6 | 행정심판법 시행령 | 1985.09.14. | 2020.12.08. | 행정심판총괄과 |
| 7 | 공무원 행동강령 | 2003.02.18. | 2021.11.30. | 행동강령과 |
| 8 | 지방의회의원 행동강령 | 2010.11.02. | 2021.04.07. | 행동강령과 |
| 9 | 국민권익위원회와 그 소속기관 직제 | 2008.02.29. | 2021.12.28. | 혁신행정담당관 |

## ■ 총리령(3건)

| 연번 | 법 령 명 | 제정일 | 최종개정일 | 소관부서 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 행정심판법 시행규칙 | 1996.03.30. | 2020.06.19. | 행정심판총괄과 |
| 2 | 국민권익위원회와 그 소속기관 직제 시행규칙 | 2008.03.05. | 2021.12.30. | 혁신행정담당관 |
| 3 | 국민권익위원회 소관 비영리법인의 설립 및 감독에 관한 규칙 | 2015.08.07. | - | 법무담당관 |

## ■ 대통령 훈령(2건)

| 연번 | 행 정 규 칙 명 | 제정일 | 최종개정일 | 소관부서 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 공정사회 반부패정책협의회 규정 | 2004.01.29. | 2020.01.14. | 청렴정책총괄과 |
| 2 | 온라인 국민참여포털의 운영에 관한 규정 | 2006.04.25. | 2015.06.10. | 국민신문고과 |

## ■ 국무총리 훈령(3건)

| 연번 | 행 정 규 칙 명 | 제정일 | 최종개정일 | 소관부서 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 청렴사회민관협의회 설치 및 운영에 관한 규정 | 2018.01.03. | 2020.02.26. | 민간협력담당관 |
| 2 | 공공기관 채용비리 근절 추진단 설치 및 운영에 관한 규정 | 2018.09.12. | 2021.12.15. | 청렴정책총괄과 |
| 3 | 정부합동민원센터의 운영 등에 관한 규정 | 2019.10.11. | - | 고충상담기획과 |

## ■ 국민권익위원회 훈령(53건)

| 연번 | 행 정 규 칙 명 | 제정일 | 최종개정일 | 소관부서 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 국민권익위원회 회의운영규칙 | 2008.05.02. | 2021.02.01. | 혁신행정담당관 |
| 2 | 국민권익위원회와 그 소속기관 인사관리규정 | 2008.05.02. | 2021.05.10. | 운영지원과 |
| 3 | 국민권익위원회 보안업무규정 시행세칙 | 2008.05.02. | 2019.07.30. | 운영지원과 |
| 4 | 국민권익위원회와 그 소속기관 정보자료 관리규정 | 2008.05.02. | 2020.06.16. | 운영지원과 |
| 5 | 국민권익위원회 파견직원 관리규정 | 2008.05.02. | 2019.10.21. | 운영지원과 |
| 6 | 국민권익위원회 자체평가위원회 운영규정 | 2008.05.02. | 2020.02.24. | 기획재정담당관 |
| 7 | 국민권익위원회와 그 소속기관 위임전결규정 | 2008.05.02. | 2021.12.17. | 혁신행정담당관 |
| 8 | 국민권익위원회 행정서비스헌장 운영규정 | 2008.05.02. | 2020.11.30. | 감사담당관 |
| 9 | 국민권익위원회 감사규정 | 2008.05.02. | 2020.05.08. | 감사담당관 |
| 10 | 국민권익위원회 일상감사규정 | 2008.05.02. | 2015.11.10. | 감사담당관 |
| 11 | 국민권익위원회 공무원 행동강령 | 2008.05.02. | 2020.05.08. | 감사담당관 |

| 연번 | 행 정 규 칙 명 | 제정일 | 최종개정일 | 소관부서 |
|---|---|---|---|---|
| 12 | 골프 및 사행성 오락 관련 행위기준에 관한 운영규정 | 2008.05.02. | 2011.11.14. | 감사담당관 |
| 13 | 국민권익위원회 법제업무 운영규정 | 2008.05.02. | 2020.11.04. | 법무담당관 |
| 14 | 국민권익위원회 정보보호규정 | 2008.05.02. | 2020.08.31. | 혁신행정담당관 |
| 15 | 국민권익위원회 홈페이지 운영규정 | 2008.05.02. | 2020.11.04. | 혁신행정담당관 |
| 16 | 국민권익위원회와 그 소속기관 기록관 운영규정 | 2008.05.08. | 2020.06.16. | 운영지원과 |
| 17 | 국민권익위원회 정보공개 운영규정 | 2008.05.08. | 2021.12.23. | 운영지원과 |
| 18 | 국민권익위원회 의결서 등의 간인사무 처리규정 | 2008.05.08. | 2019.07.30. | 운영지원과 |
| 19 | 중앙행정심판위원회 위임전결규정 | 2008.05.20. | 2021.03.09. | 행정심판총괄과 |
| 20 | 국민권익위원회 상담위원 운영규정 | 2008.08.22. | 2019.09.25. | 고충상담기획과 |
| 21 | 국민권익위원회 성희롱·성폭력 예방지침 | 2008.12.18. | 2021.06.24. | 운영지원과 |
| 22 | 국민권익위원회 당직 및 비상근무 시행세칙 | 2009.06.02. | 2020.09.03. | 운영지원과 |
| 23 | 회계관계공무원 등의 관직지정 및 재정보증에 관한 규정 | 2009.06.16. | 2019.09.25. | 운영지원과 |
| 24 | 국민권익위원회 정책자문에 관한 규정 | 2009.12.23. | 2013.03.19. | 기획재정담당관 |
| 25 | 국민권익위원회 공무원 비위사건 처리규정 | 2011.09.30. | 2021.03.23. | 감사담당관 |
| 26 | 국민권익위원회 청원경찰 징계규정 | 2012.04.04. | 2021.09.27. | 운영지원과 |
| 27 | 국민권익위원회 후원명칭 사용승인에 관한 규정 | 2012.07.06. | 2019.07.30. | 운영지원과 |
| 28 | 청렴연수원 운영규정 | 2012.11.28. | 2021.06.10. | 교육운영과 |
| 29 | 청렴연수원 시설관리규정 | 2012.11.28. | 2020.03.12. | 교육지원과 |
| 30 | 국민권익위원회 민간보조사업 운영에 관한 규정 | 2012.12.24. | 2021.12.03. | 민간협력담당관 |
| 31 | 국민권익위원회 공모직위 선발심사위원회 운영규정 | 2013.02.22. | 2021.05.10. | 운영지원과 |
| 32 | 행정심판사건 자문위원단 운영에 관한 규정 | 2013.08.13. | - | 행정심판총괄과 |
| 33 | 국민권익위원회 안전한 업무용 스마트폰 운영지침 | 2014.06.18. | 2019.07.30. | 혁신행정담당관 |
| 34 | 국민권익위원회와 그 소속기관의 정보화업무 규정 | 2014.06.18. | 2020.09.18. | 혁신행정담당관 |
| 35 | 국민권익위원회 직무 관련 범죄 고발 세부지침 | 2014.11.26. | 2019.07.30. | 감사담당관 |
| 36 | 청렴교육강사 운영·지원규정 | 2016.10.25. | 2021.10.19. | 교육운영과 |
| 37 | 국민권익위원회 갈등관리 운영규정 | 2017.09.25. | 2019.04.30. | 기획재정담당관 |
| 38 | 국민권익위원회 공무직 등 근로자 인사관리규정 | 2018.09.19. | 2021.10.01. | 운영지원과 |
| 39 | 청렴연수원 공무직 등 근로자 인사관리규정 | 2019.01.04. | 2021.05.12. | 교육지원과 |
| 40 | 청렴포털 운영 및 관리 지침 | 2019.03.20. | 2021.07.05. | 심사기획과 |
| 41 | 국민권익위원회 국외훈련 운영규정 | 2019.03.20. | - | 운영지원과 |
| 42 | 국민권익위원회 비실명 대리신고 자문변호사단 운영규정 | 2019.05.27. | 2020.09.22. | 보호보상정책과 |

| 연번 | 행 정 규 칙 명 | 제정일 | 최종개정일 | 소관부서 |
|---|---|---|---|---|
| 43 | 국민권익위원회 적극행정 면책제도 운영규정 | 2019.06.25. | 2020.02.04. | 감사담당관 |
| 44 | 국민권익위원회 업무협약 체결 및 관리에 관한 규정 | 2019.07.10. | - | 기획재정담당관 |
| 45 | 국민권익위원회 적극행정위원회 운영규정 | 2019.09.30. | 2020.11.19. | 혁신행정담당관 |
| 46 | 청렴연수원 교육훈련비 회계처리에 관한 규정 | 2019.11.07. | - | 교육지원과 |
| 47 | 국민권익위원회 적극행정공무원의 징계절차에서의 소명 및 소송 등에 관한 지원 지침 | 2019.12.10. | 2020.11.19. | 혁신행정담당관 |
| 48 | 국민권익위원회 개인정보 보호지침 | 2020.02.18. | 2021.03.26. | 혁신행정담당관 |
| 49 | 국민권익위원회 민원업무수당 지급규정 | 2020.06.10. | 2021.10.14. | 운영지원과 |
| 50 | 국민권익위원회 소송사무 처리지침 | 2020.06.25. | 2021.07.30. | 법무담당관 |
| 51 | 국민권익위원회 국민고충 긴급지원단의 설치 및 운영에 관한 규정 | 2020.09.14. | 2021.05.18. | 혁신행정담당관 |
| 52 | 권익위원회 전국협의회 운영에 관한 규정 | 2020.09.22. | 2021.09.27. | 민원조사기획과 |
| 53 | 정부민원안내콜센터 공무직 등 근로자 인사관리규정 | 2021.04.15. | - | 고충상담기획과 |

## ■ 국민권익위원회 예규(31건)

| 연번 | 행 정 규 칙 명 | 제정일 | 최종개정일 | 소관부서 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 정부 민원 안내콜센터 운영지침 | 2008.04.17. | - | 110콜센터 |
| 2 | 부패영향평가업무 운영지침 | 2008.04.17. | 2020.11.04. | 부패영향분석과 |
| 3 | 부패행위 신고사무 운영지침 | 2008.04.17. | 2021.02.01. | 심사기획과 |
| 4 | 비위면직자등의 취업제한사무 운영지침 | 2008.04.17. | 2019.10.23. | 심사기획과 |
| 5 | 공직자 행동강령 운영지침 | 2008.04.17. | 2020.05.11. | 행동강령과 |
| 6 | 공직자 행동강령위반 신고사무 운영지침 | 2008.04.17. | 2021.02.01 | 행동강령과 |
| 7 | 부패행위 신고자 보호사무 운영지침 | 2008.04.17. | 2021.09.06. | 신고자보호과 |
| 8 | 부패행위 신고자 포상 및 보상사무 운영지침 | 2008.04.17. | 2020.05.25. | 신고자보상과 |
| 9 | 공공기관 콜센터 운영협의회 운영요강 | 2008.05.02. | 2013.06.21. | 110콜센터 |
| 10 | 근무성적평가 및 경력·가점평정 등 운영지침 | 2009.03.10. | 2021.05.10. | 운영지원과 |
| 11 | 국민권익위원회 공무국외여행 관리지침 | 2010.01.20. | 2018.12.19. | 운영지원과 |
| 12 | 국민권익위원회 특별승급제도 운영지침 | 2010.01.20. | - | 운영지원과 |
| 13 | 국민권익위원회 고충민원 처리지침 | 2010.03.22. | 2021.07.06. | 민원조사기획과 |
| 14 | 공익신고 구조금 사무 운영지침 | 2011.09.30. | 2021.10.25. | 신고자보상과 |
| 15 | 공익신고 보상금 및 포상금 사무 운영지침 | 2011.09.30. | 2021.10.25. | 신고자보상과 |
| 16 | 공익신고자 보호사무 운영지침 | 2011.09.30. | 2021.09.06. | 신고자보호과 |

| 연번 | 행 정 규 칙 명 | 제정일 | 최종개정일 | 소관부서 |
|---|---|---|---|---|
| 17 | 공익침해행위 신고사무 운영지침 | 2011.09.30. | 2021.02.01. | 공익심사팀 |
| 18 | 국민권익위원회 제도개선업무 운영지침 | 2011.10.17. | 2020.06.16. | 제도개선총괄과 |
| 19 | 행동강령 운영 및 이행실태 조사·점검 업무지침 | 2012.08.02. | 2020.05.11. | 행동강령과 |
| 20 | 국민권익위원회 일반민원 처리지침 | 2014.04.01. | 2020.11.04. | 감사담당관 |
| 21 | 국민권익위원회 공무원의 외부강의등에 관한 관리지침 | 2015.03.26. | 2020.07.30. | 감사담당관 |
| 22 | 부정청탁 및 금품등 수수의 신고사무 처리지침 | 2016.09.28. | 2021.02.01. | 청탁금지제도과 |
| 23 | 국민권익위원회 부정청탁 및 금품등 수수의 신고사무 처리지침 | 2016.09.28. | 2020.07.30. | 감사담당관 |
| 24 | 국회 조사요구 고충민원 처리지침 | 2018.06.25. | 2019.06.25. | 민원조사기획과 |
| 25 | 국민권익위원회 전문용어표준화협의회 운영규정 | 2018.07.09. | 2020.06.16. | 홍보담당관 |
| 26 | 정부민원안내콜센터 상담사 보호에 관한 업무 운영지침 | 2018.10.01. | 2021.12.20. | 고충상담기획과 |
| 27 | 부패신고 구조금 사무 운영지침 | 2019.10.24. | 2020.05.11. | 신고자보상과 |
| 28 | 공공재정 부정청구등 신고사무 운영지침 | 2019.12.31. | 2021.02.01. | 공공재정환수제도과 |
| 29 | 국민권익위원회 부패행위 등의 신고 접수·처리 등에 관한 운영지침 | 2021.04.30. | - | 감사담당관 |
| 30 | 소극행정 예방 및 신고 처리에 관한 지침 | 2021.08.23. | 2021.09.27. | 제도개선총괄과 |
| 31 | 적극행정국민신청 처리 및 운영에 관한 지침 | 2021.08.23. | 2021.09.27. | 제도개선총괄과 |

## ■ 국민권익위원회 고시(4건)

| 연번 | 행 정 규 칙 명 | 제정일 | 최종개정일 | 소관부서 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 공익신고 보상금의 지급기준 등에 관한 규정 | 2014.10.31. | 2020.07.30. | 신고자보상과 |
| 2 | 부패방지 분야 등 전문용어 표준화 | 2019.02.20. | 2020.12.08. | 홍보담당관 |
| 3 | 공공재정지급금의 범위에 관한 규정 | 2019.12.30. | 2020.07.30. | 공공재정환수제도과 |
| 4 | 2021년 국민권익위원회 기록관리기준표 및 국민신문고 데이터세트 관리기준표 고시 | 2021.01.14. | - | 운영지원과 |