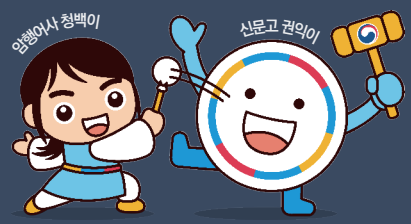
발 간 등 록 번 호
11-1440100-000039-10

2022
국민권익백서



ACRC Anti-Corruption & Civil Rights Commission

국민권익위원회

발간사

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

2022년에도 우리 위원회는 청렴의 가치가 공직사회에 뿌리내리고 국민이 변화를 체감할 수 있도록 다양한 정책적 노력을 기울였으며, 국민의 고충을 가장 가까이에서 듣고 해결함으로써 '국민에게 힘이 되는 국민권익위원회'가 되기 위해 최선의 노력을 다하였습니다.

먼저, 2022년 5월 19일부터 시행된 「공직자의 이해충돌 방지법」의 안정적인 정착을 위하여 하위규범을 차질없이 마련하고, 국민과 공직자를 대상으로 전방위적인 교육을 실시하였습니다. 또한 「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」의 개정을 통해 부정청탁 대상 직무에 견습생·장학생 선발, 논문심사·학위수여, 교도관의 교정업무 등을 명시하여 법 적용의 사각지대를 해소하였습니다.

아울러, 2002년부터 시행된 청렴도평가 제도를 각급기관의 청렴수준과 반부패 개선노력을 종합적으로 평가할 수 있는 '종합청렴도평가' 제도로 개편하여 보다 고도화된 평가체계를 구축하는 한편, 부패신고에도 비실명 대리신고가 가능하도록 하고 긴급 구조금 제도를 도입하는 등 부패·공익신고자에 대한 보호와 지원을 강화하였습니다.

이 같은 노력의 결과, 국제투명성기구(TI)가 발표한 2022년 국가청렴도(CPI)가 6년 연속 상승(2016년 52위→2022년 31위)하며 역대 최고 순위와 최고 점수(63점)를 기록하는 등 반부패 분야에서 우리나라의 국제적인 위상도 날로 높아지고 있습니다.

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, 국민들이 보다 편리하게 행정심판을 청구할 수 있도록 '청구서 자동완성 서비스(EASY 행정심판)' 서비스를 도입하였습니다.

아울러 정부의 주요 정책과 사회 현안에 대한 민원데이터 분석을 통해 각급기관의 정책개선도 적극적으로 지원하였습니다. '공공기관 비위행위자 징계 실효성 강화', '공동주택 관리 비리

방지', '섬지역 생활물류 불편·부담 개선' 등 불합리한 관행과 국민 불편해소를 위한 제도개선을 적극 실시하였습니다.

국민권익위원회는 2023년에도 부패방지, 권익구제, 그리고 국민과의 소통을 통해 국민에게 더 나은 행정서비스를 제공하고, '국민 권익이 보호되는 청렴한 대한민국'을 만드는 데에 앞장서겠습니다.

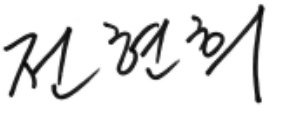
코로나19 상황으로 어려웠던 현장 소통을 더욱 강화하겠습니다. 소외지역과 취약계층의 고충을 현장 중심으로 적극 해결하고, '집단민원 조정해결 TF'를 설치하고 기관 간 현장조율을 강화하여 집단고충민원이 사회갈등으로 번지기 전에 신속히 해결하겠습니다. 아울러, 행정심판을 청구하는 국민이 보다 쉽고 편리하게 서비스를 이용할 수 있도록 국정과제인 '원스톱 행정심판 서비스 구현'을 적극 추진해나가겠습니다. 또한, 국민의 목소리인 민원을 과학적으로 분석하여 정책의 실효성을 제고하고, 부패와 국민불편을 유발하는 제도를 개선하는 한편, 재난 등에 대한 민원예보도 적극 실시하겠습니다.

정부의 국정과제인 공공부문 채용비리 근절을 위해 올해 1월 신설된 '채용비리 통합신고센터'를 통해 채용비리 근절대책을 종합적이고 체계적으로 추진해나가겠습니다. 또한, 국가청렴도(CPI) 20위권 진입을 위해 공공부문의 청렴역량을 강화하고, 법령에 내재하는 부패유발요인을 개선하는 등 청렴정책을 지속적으로 강화해 나가겠습니다. 아울러, 국민이 안심하고 신고할 수 있도록 부패·공익신고자에 대한 보호·보상제도를 더욱 강화하고 신고자 보호사건이 신속하게 처리될 수 있도록 노력하겠습니다.

「2022 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.

2023년 2월

국민권익위원회 위원장 **전 현 희**



목 차

제1편
국민권익정책의 평가와 나아갈 길

제1장 지난 1년의 성과와 발전방향 ····· 03
1. 지난 1년간 주요 성과 ····· 04
2. 앞으로 나아갈 길 ····· 09

제2장 국민권익위의 조직과 운영 ····· 10
1. 조직과 예산 ····· 10
2. 위원회 운영 ····· 13

제3장 주요 대외 협력 활동 ····· 17
1. 반부패·권익증진 민·관 협력 및 청렴윤리경영 지원 ····· 17
2. 국제교류 ····· 30
3. 위원회 홍보 ····· 42

제2편
청렴한국 실현을 위한 반부패 정책 추진

제1장 생활 속 규범으로 반부패 법령·제도 내재화 ····· 57

제1절 이해충돌방지법 시행 및 안정적 제도운영 ····· 57
1. 추진배경 및 법 제정경과 ····· 57
2. 법 주요 내용 ····· 58
3. 이해충돌방지법의 안정적 시행 ····· 60
4. 향후 계획 ····· 61

제2절 청탁금지법의 규범력과 실효성 제고 ····· 62
1. 개관 ····· 62
2. 추진 내용 및 성과 ····· 62
3. 향후 계획 ····· 67

제3절 공직자 행동강령 점검 및 제도 강화 ····· 68
1. 공직자 행동강령 제도 개관 ····· 68
2. 주요 추진 내용 및 성과 ····· 69
3. 향후 추진 방향 ····· 73

제4절 범정부 반부패 정책 추진 ····· 74
1. 반부패 전략의 차질 없는 이행 관리 ····· 74
2. 컨트롤 타워로서의 공공기관 감사관 회의 운영 ····· 76

제2장 일상 속 불공정과 특혜 타파를 위한 법·제도 개선 ····· 78

제1절 공공기관 채용비위 근절 추진 ····· 78
1. 추진배경 및 경과 ····· 78
2. 제5차 공공기관 채용실태 정기 전수조사 ····· 79
3. 향후 계획 ····· 80

제2절 제·개정 법령 부패영향평가로 부패유발 요인 개선 ····· 81
1. 개요 ····· 81
2. 제·개정 법령 부패영향평가 추진 실적 ····· 82

제3절 공공기관 내부규정의 부패유발 요인 사전 차단 ····· 84
1. 추진 배경 ····· 84
2. 추진 결과 ····· 84
3. 주요 추진 실적 ····· 85
4. 3개년 사규 부패영향평가 성과 ····· 88

제4절 지방 자치법규의 부패·불공정 요인 해소 ····· 91
1. 추진 배경 ····· 91
2. 추진 결과 ····· 91
3. 추진 성과 ····· 91
4. 향후 계획 ····· 93

제3장 각급 기관의 청렴도 향상 지원 ····· 94

제1절 공공기관 종합청렴도 평가를 통한 청렴수준 제고 ····· 94
1. 추진배경 ····· 94
2. 추진경과 - 종합청렴도 평가 첫 시행 ····· 94
3. 평가개요 및 체계(2022년 기준) ····· 95
4. 행정기관·공직유관단체 평가 결과 ····· 97
5. 국공립대학, 공공의료기관 평가 결과 ····· 104
6. 향후 계획 ····· 105

제2절 부패취약기관에 대한 청렴컨설팅 지원 ····· 107
1. 추진 배경 ····· 107
2. 추진 경과 ····· 107

목 차

3. 주요 내용 ····· 110
4. 추진 성과 ····· 110

제4장 청렴의식 확산을 위한 반부패 청렴 교육 내실화 ····· 113

제1절 법정 의무교육 관리 강화 ····· 113
1. 추진 배경 ····· 113
2. 주요 추진내용 및 성과 ····· 113
3. 향후 계획 ····· 114

제2절 교육대상별 맞춤형 청렴교육을 통한 청렴교육 내실화 ···115
1. 청렴아카데미 운영 ····· 115
2. 이러닝 청렴교육 과정 운영 ····· 120
3. 청렴교육 콘텐츠 개발 ····· 122

제3절 청렴문화 확산을 위한 대국민 청렴 프로그램 운영 ·····126
1. 일반 국민 대상 참여형 청렴교육 운영 ····· 126
2. 국민참여 청렴콘텐츠 공모사업 운영 ····· 128

제3편
체계적인 부패·공익신고 처리 및 신고자 보호

제1장 부패·공익 신고사건 처리를 통한 사회의 자정작용 촉진··· 135

제1절 부패·공익침해행위 신고제도 운영 ····· 135
1. 개관 ····· 135
2. 부패행위 신고사건 접수·처리 ····· 136
3. 공익신고 사건 접수·처리 ····· 141

제2절 복지·보조금부정신고센터 운영 ····· 148
1. 개요 ····· 148
2. 신고센터 운영 성과 ····· 149
3. 향후 계획 ····· 152

제2장 실효성 있는 신고자 보호보상 ····· 153

제1절 신고자 보호·보상 제도 강화 및 인식개선 추진 ····· 153

1. 부패신고자 보호·보상 제도 강화 ····· 153
2. 공익신고자 보호·보상 제도 강화 추진 ····· 154
3. 신고자 보호·보상 제도 일원화 추진 ····· 154
4. 비실명 대리신고 자문변호사단 지원대상 확대 ····· 155
5. '제4회 공익신고의 날' 개최 등을 통한 적극적인 인식개선 노력··· 155

제2절 부패·공익신고자 보호 ····· 157
1. 제도 의의 ····· 157
2. 주요 내용 ····· 157
3. 보호활동 및 실적 ····· 159
4. 주요 사례 ····· 166

제3절 부패·공익신고자 보상 ····· 167
1. 신고자 보상·포상 제도 의의····· 167
2. 부패신고자 보상·포상 주요 내용····· 167
3. 부패신고자 보상·포상 지급실적 ····· 168
4. 공익신고자 보상·포상·구조 주요 내용 ····· 170
5. 공익신고자 보상·포상·구조 지급실적····· 171
6. 주요 사례 ····· 173

제3장 공공재정환수제도 활성화 추진 ····· 175

제1절 공공재정환수제도 안착을 위한 제도개선 ····· 175
1. 공공재정환수법 시행 ····· 175
2. 공공재정환수 사각지대 해소를 위한 법률 개정 추진 176

제2절 공공재정환수제도 안착 및 활성화 추진 ····· 177
1. 환수 등 제재처분 이행실태 점검····· 177
2. 공공재정환수법 공공기관 대상 교육 및 대국민 홍보 ··· 178
3. 공공재정 부정수급 통합관리시스템 운영 ····· 180
4. 향후 계획 ····· 180

제4장 비위면직자등 취업제한제도 운영 ····· 181

제1절 비위면직자등 취업제한제도 운영 ····· 181
1. 제도 개요 ····· 181

목 차

2. 운영 실적 ····· 182
3. 2022년 주요 실적 ····· 183
4. 향후 계획 ····· 185

제5장 청렴포털 시스템 고도화로 반부패 업무 혁신 ····· 186

제1절 청렴포털 시스템으로 반부패 업무 지원 ····· 186
1. 제도 개요 ····· 186
2. 추진 경과 ····· 187
3. 주요 성과 ····· 189
4. 향후 계획 ····· 192

제4편
현장중심의 고충 해결을 통한 국민권익 보호

제1장 고충민원 처리 제도 ····· 195
1. 고충민원의 개요 ····· 195
2. 시민고충처리위원회(지방옴부즈만) 협력·지원 및 교육 ··· 196
3. 지자체 등 행정기관 대상 민원서비스 종합평가 ····· 197

제2장 고충민원 접수 및 처리 현황 ····· 198
1. 고충민원 접수·처리의 특징 ····· 198
2. 시정권고·의견표명 수용 제고 노력 ····· 199

제3장 찾아가는 국민 고충 해결 서비스 ····· 200
1. 개요 ····· 200
2. 국민권익 사각지대 해소를 위한 '달리는 국민신문고' 운영 ··· 201

제4장 국민의 권익 구제 강화를 위한 노력 ····· 203
1. 개요 ····· 203
2. 대안적 분쟁해결 활성화를 위한 집단민원 조정 ····· 204
3. 국민이 만족하는 민원서비스 제공 ····· 209
4. 지역주민의 권익 강화를 위한 시민고충처리위원회 활성화 ··· 211
5. 각급 기관 및 조사관 역량 강화를 위한 교육 ····· 212
6. 빈발민원 분석을 통한 기획조사 ····· 213

제5장 분야별 고충민원의 처리 ····· 215
1. 행정·문화·교육 분야 ····· 215

2. 국방·보훈 분야 ····· 218
3. 경찰 분야 ····· 221
4. 재정·세무 분야 ····· 225
5. 복지·노동·방송통신 분야 ····· 227
6. 산업·농림·환경·해양 분야 ····· 234
7. 주택·건축 분야 ····· 238
8. 도시·수자원 분야 ····· 240
9. 교통·도로 분야 ····· 245
10. 기업고충 분야 ····· 246

제5편
공정하고 신속한 행정심판 운영

제1장 행정심판제도 운영 ····· 253

제1절 행정심판제도의 개요 ····· 253
1. 행정심판제도의 주요 기능 ····· 253
2. 행정심판위원회의 성격 및 종류 ····· 254

제2절 행정심판제도의 운영 ····· 260
1. 적극적이고 따뜻한 행정심판 ····· 260
2. 행정심판 유관기관 교류·협력 및 직원 역량강화 ····· 267
3. 제도 발전을 위해 노력하는 행정심판 ····· 270
4. 협력하고 소통하는 행정심판 ····· 272

제2장 중앙행정심판위원회 운영 성과 ····· 277

제1절 행정심판 사건 접수·처리 ····· 277

제2절 유형별 분석 ····· 278
1. 개 관 ····· 278
2. 일반사건 ····· 279
3. 보훈사건 ····· 280
4. 운전면허사건 ····· 281

제3절 처리기간 ····· 283

제4절 구술심리 ····· 284

목 차

제5절 집행정지 및 임시처분 ····· 285

제6절 행정심판 주요 재결례 ····· 287
1. [2022-652] 택시운수종사자 경고처분 취소청구 ··· 287
2. [2021-18063] 대지급금 지급거부처분 취소청구 ··· 288
3. [2022-7376] 진폐재해위로금 지급거부처분 취소청구 ··· 289
4. [2022-1604] 과징금 부과처분 취소청구····· 290
5. [2022-11138] 정보공개 거부처분 취소청구 ····· 291
6. [2022-8586] 정보공개 거부처분 취소청구····· 292
7. [2022-11201] 고령자계속고용장려금 지급거부처분 취소청구··· 293

제3장 온라인 행정심판 시스템 구축·운영 ····· 294

제1절 추진배경 ····· 294
1. 온라인행정심판시스템 개요····· 294
2. 구축 배경 ····· 294
3. 추진경과····· 295

제2절 시스템 구축 및 운영 ····· 296
1. 시스템 구축 ····· 296
2. 시스템 운영 ····· 298

제3절 성과 및 향후 계획 ····· 300
1. 성과····· 300
2. 향후 계획 ····· 302

제6편

국민소통을 통한 정책 환류 강화

제1장 국민중심의 소통 시스템 운영 ····· 305

제1절 국민신문고 운영 ····· 305
1. 원스톱(One-Stop) 소통시스템 구현 ····· 305
2. 국민신문고 민원시스템 운영 ····· 309

제2절 온라인 민·관 협치 기반 마련 ····· 312
1. 국민제안····· 312
2. 국민의 정책참여, 국민생각함 ····· 314

3. 국민의 의견이 정책으로, 대통령실 국민제안 ····· 317

제2장 국민콜110(정부민원안내) 운영 ····· 324
1. 국민콜110(정부민원안내) 운영 개요 ····· 324
2. 민원상담 접수·처리현황 ····· 325
3. 국민콜110 각종 활동사항 ····· 329
4. 향후 계획 ····· 330

제3장 민원 상담안내 내실화 ····· 331
1. 정부합동민원센터 민원실 운영 전반 ····· 331
2. 조사관에 의한 민원상담·안내 ····· 332
3. 전문·민원 상담위원에 의한 민원상담·안내 ····· 333
4. 대국민 접근 편의성 제고를 위한 온라인상담 ····· 335
5. 복합민원에 대한 합동상담 및 민원상담협의회 운영 활성화 ··· 336
6. 현장 민원해결을 위한 달리는 국민신문고 상담버스 운영 ··· 338
7. 대통령비서실 서신민원 처리 지원 ····· 339

제4장 민원 빅데이터 분석을 통한 정책 개선 ····· 340
1. 다양한 유형의 민원데이터 분석 ····· 342
2. 민원데이터를 활용한 협업 ····· 347
3. 민원분석시스템 운영 및 공공데이터 개방 ····· 349
4. 향후 발전계획 ····· 354

제5장 적극행정 국민신청 활성화 ····· 355
1. 적극행정 국민신청제 운영 ····· 355
2. 소극행정 예방 및 근절 ····· 359

제7편
부패 및 국민불편 유발 요인의 근원적 해소를 위한 제도개선

제1장 제도개선 업무개요 및 주요 성과 ····· 363

제1절 제도개선 업무개요 ····· 363
1. 제도개선 의의 ····· 363
2. 주요 기능 ····· 363

제2절 제도개선 주요 성과 ····· 365
1. 고질적·구조적 부패 근절을 위한 취약분야 제도개선 ··· 365

목 차

2. 민생경제 어려움 해소 및 사회안전망 강화를 위한 제도 개선 … 366
3. 제도개선의 실질적 효과 발생을 위한 사후관리 강화 … 368

제2장 부패 취약분야 개선 사례 …… 369

제1절 국민 생활 속 불공정 개선 …… 369
1. 제약·의료기기분야 리베이트 근절을 위한 행정처분 등 실효성 제고 … 369
2. 공동주택관리 비리방지 방안 등 …… 370
3. 청년 구직자를 위한 중소기업 채용 공정성 강화방안 … 372
4. 공무원 불공정 채용 피해구제 방안 …… 373

제2절 공직사회에 남아있는 불합리한 관행 개선 …… 375
1. 공직유관단체 징계처분의 실효성 강화 …… 375
2. 테크노파크 연구개발능률성과급 운영 투명성 제고 … 376
3. 공직유관단체 보유 회원권 관리·운영 개선 방안 …… 377
4. 지방의회의원 의정비 예산낭비 방지 방안 …… 378

제3절 부패 사각지대 개선 …… 380
1. 수입이륜자동차 시험 및 인증생략 공정성 강화 …… 380
2. 지하굴착공사 차량 임시통행 건설자재 관리 투명성 제고 방안 … 381
3. 농어촌진흥기금 지원사업 운영 및 관리 투명성 개선 … 383
4. 전기 이륜차 보급사업 투명성 제고 …… 384

제3장 고충·민원 빈발분야 개선 사례 …… 386

제1절 제도개선을 통한 민생경제 회복 지원 …… 386
1. 공공부과금 연체료 부담 경감방안 …… 386
2. 단체표준 운영의 공정성 및 공익성 강화 방안 …… 387
3. 소상공인 상표권 침해 피해 예방 …… 389

제2절 사회안전망 강화 …… 391
1. 정부기관 청소근로자 휴게제도 개선 …… 391
2. 공동주택 등 사유지 내 주차 갈등 해소 …… 392
3. 운전자보험 사고부담금 제도의 합리적 개선 …… 394
4. 국가보훈대상자 유족 선정기준 합리화 방안 …… 396

5. 층간소음 갈등 해소방안 ····· 397
6. 국민의 안전한 생활환경 조성 관련 제도개선 ····· 398
7. 노인학대 대응체계 실효성 강화 방안 ····· 400
8. 국가연구개발사업 학생연구자 근무환경 개선방안 ··· 401
9. 전통시장 화재공제사업 개선방안 ····· 403

제3절 국민불편 해소 ····· 405
1. 지방세 고지·송달 과정에서의 국민불편 해소 ····· 405
2. 도서(섬) 지역 택배비용 부담 경감 방안 ····· 406
3. 공정하고 투명한 골프장 이용문화 정착방안 ····· 407
4. 채용 및 자격인정 과정 등의 공정성 제고 ····· 409
5. 자전거 도난·분실, 무단방치로 인한 국민 불편 해소 ··· 410
6. 기계설비유지관리자의 경력확인서 발급절차 개선 ··· 412
7. 국민제안센터를 활용한 발굴과제 제도개선 ····· 413
8. 공공기관의 불합리한 직위해제 등으로 인한 고충 해소 ··· 415
9. 지방세 인터넷 납부시스템 불편사항 개선 ····· 416

부 록

1. 역대 위원장·부위원장 명단 ····· 421
2. 국민권익위원회 위원 명단 ····· 422
3. 중앙행정심판위원회 위원 명단 ····· 423
4. 국민권익위원회 소관 법령·행정규칙 현황 ····· 426

2022 국민권익백서

제1편
국민권익정책의 평가와 나아갈 길

제1장 지난 1년의 성과와 발전방향
제2장 국민권익위의 조직과 운영
제3장 주요 대외 협력 활동

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

제1장 | 지난 1년의 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 이끌었으며, 국민과 정부의 원활한 소통을 위한 디지털 국민참여·소통 플랫폼을 운영하고 이를 활용하여 불합리한 제도를 개선하는 등 다각적인 노력을 기울였다.

지난 5월 출범한 새 정부에서는 투명하고 검소한 공직자 관사 운영, ONE-STOP 행정심판 서비스 구현, 국가 자격시험 관리 강화, 공공부문 채용비리 근절 등의 과제가 국정과제로 선정되어 추진되고 있다.

이와 함께 국민권익위는 계속되는 코로나 상황 등으로 인한 국가적 어려움을 극복하기 위해 부패예방·신고자보호·고충처리·행정심판·제도개선 등의 모든 정책수단을 활용하여 위기를 돌파하고 국민에게 힘이 되기 위하여 최선의 노력을 계속하고자 한다.

2023년에도 국민권익위는 부패방지, 권익구제, 그리고 국민과의 소통을 통해 국민에게 더 나은 행정서비스를 제공함으로써, 이를 바탕으로 청렴한 나라, 따뜻한 사회를 만드는 데에 앞장설 것이다.

아래에서는 지난 1년간의 주요 업무추진 실적·성과와 함께 향후 국민권익위가 나아갈 방향에 대해 소개한다.

1) 기획재정담당관 정은수 사무관

1. 지난 1년간 주요 성과

가. 적극적인 반부패·공정 개혁 추진으로 국가청렴도 제고

국민권익위는 우리나라의 반부패 정책을 총괄하는 기관으로서 청렴하고 공정한 사회를 위한 반부패·공정 개혁을 선도하여 청렴의 가치가 공직사회에 뿌리내리고 국민이 변화를 체감할 수 있도록 정책적 노력을 집중하였다.

먼저, 부패방지 노력의 실효성을 제고하기 위하여 법적·제도적 기반을 강화하고자 하였다.

지난 2021년 제정되어 2022년 5월 19일부터 시행된 「공직자의 이해충돌방지법」(약칭 이해충돌방지법)의 안정적인 정착을 위해 동법 시행령과 운영지침, 신고처리지침 등 하위규범을 차질 없이 마련하였고, 권역별 설명회, 청렴연수원 교육과정 운영, 교육자료 제작 및 배포 등을 통해 법 적용 대상인 공직자들이 보다 쉽게 이해충돌방지법을 이해하고 준수할 수 있도록 하였다.

또한, 6월에는 금지되는 부정청탁 대상 직무에 견습생·장학생 선발, 논문심사·학위수여, 교도관의 교정업무 등을 명시하고, 신고자 보호를 강화하는 내용의 개정 「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」(약칭 청탁금지법)을 시행하여 법 적용의 사각지대를 해소하고 신고를 활성화하고자 하였다.

각 중앙행정기관에서 제·개정하는 법령안과 공공기관 내부규정에 대하여 부패영향평가를 실시하여 법규 또는 규정에 내재된 부패유발요인을 사전에 차단할 수 있도록 하였으며, 특히 220개 기타공공기관의 21,328개 사규를 전수점검하여 2,250건에 대해서는 개선을 권고하기도 하였다.

2002년 도입되어 공공부문의 청렴도 향상에 크게 기여한 청렴도 평가 제도는 20년 만에 전면 개편되었다. 그간 청렴도 측정과 부패방지 시책평가로 나뉘어 실시하던 것을 이해관계자 설문(체감도), 부패사건 현황(부패실태), 반부패 시책(노력도)을 평가하는 공공기관 종합청렴도 평가로 통합하여 보다 타당성 높은 평가를 실시하면서도 각급 기관의 부담은 줄이고자 하였다.

국민권익위는 각종 부패 현안에 대해서 신속하고 엄정하게 대응하였다.

기획재정부, 행정안전부, 고용노동부 등과 합동으로 2월부터 10월까지 9개월 간 실시한 제5차 공공기관 채용실태 전수조사에서는 2021년 한 해 동안 신규 채용과 정규직 전환이 이루어진 1,212개 공공기관을 점검하여 수사의뢰나 징계요구가 필요한 47건의 채용비리를 적발하여 후속조치가 진행되고 있고, 상대적으로 단순·경미한 업무 부주의 사항 1,503건도 발견되었다.

사회적 파급효과가 큰 부패·불공정 현안에 대한 점검의 일환으로 '인공지능 학습용 데이터 구축 사업'에 대한 실태조사를 실시하여 부정수급 행태를 적발하고 감사를 요구하는 한편, 공직 일선 현장에서 반부패 행위규범인 「공무원 행동강령」과 청탁금지법이 생활 속 규범으로 자리잡을 수 있도록 제도운영 사항에 대한 종합적인 실태점검을 실시하였다.

한편, 사회 곳곳에서 발생하는 부패는 신고를 통하여 효과적으로 감시·적발될 수 있는 만큼, 복지·고용·노동 등 정부보조금 부정수급 빈발분야에 대해서는 5월부터 8월까지 집중신고 기간을 운영하는 등 부패·공익침해 취약분야에 대한 국민들의 신고를 활성화하고자 노력하였다.

이러한 노력으로 국제투명성기구(TI: Transparency International)에서 매년 발표하는 국가청렴도(CPI: Corruption Perceptions Index)가 6년 연속 상승하여 2022년에는 역대 최고 점수인 63점으로 세계 31위를 기록하는 등 반부패 분야에서 우리나라의 국제적인 위상도 날로 높아지고 있다.

나. 국민이 신뢰할 수 있는 부패·공익신고 및 신고자 보호 제도 운영

국민권익위는 국민이 보다 쉽게 부패·공익신고를 할 수 있도록 하고 각 기관이 접수된 신고를 보다 효율적으로 처리할 수 있도록 지원하는 한편, 부패행위와 공익침해행위 등을 신고한 신고자를 보호·지원하기 위한 제도적 기반도 더욱 강화하였다.

신고처리 시스템 고도화 사업의 일환으로 이해충돌방지법 시행에 따른 '이해충돌방지 표준신고시스템'을 추가 도입하여 각급 기관에서 의무 신고사항과 위반신고를 처리할

수 있도록 하였다. 범정부 통합 '청렴포털_부패·공익신고' 시스템에는 신고자 편의를 위해 온라인 비실명 대리신고 기능도 추가하였으며, 동 시스템의 공공기관 도입도 확대하여 2022년 말 기준 1천여 개 기관이 해당 시스템을 사용하고 있다.

한편, 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」(약칭 부패방지권익위법) 개정으로 신고자가 안심하고 신고할 수 있는 여건이 강화되었다. 부패신고 시에도 변호사를 통한 비실명 대리신고가 가능하도록 하였고, 신고자 책임감면 범위가 확대되었으며, 신고자에게 구조금을 먼저 지급하고 사후에 심의하는 긴급 구조금 제도가 도입되었고, 구조금 지급 사유도 더욱 다양해졌다.

신고를 활성화하기 위한 이와 같은 노력으로 2022년 한 해 동안 부패신고는 7,300건, 공익신고는 3,266건 접수되었으며, 부패·공익침해행위 등을 신고한 신고자 등에 대해서는 불이익조치 원상회복·신변보호 등 총 49건의 보호조치와 총 62억여 원의 보상금·포상금·구조금 지급이 이루어졌다.

다. 국민 중심의 권익구제 노력 강화

국민권익위는 고충처리·행정심판·민원상담의 기능을 적극 활용하여 범정부 권익구제 주무기관으로서의 활동도 적극 전개하였다.

먼저, 국민의 권리를 침해하거나 불편·부담을 주는 고충민원을 적극적으로 해결하였다. 2022년 한 해 총 37,598건의 고충민원을 해결하였으며, 소외지역, 소외계층 등 민원 사각지대에 놓인 국민을 직접 찾아가는 달리는 국민신문고를 104회 운영하여 1,929건의 민원을 상담하고 1,075건의 민원은 현장에서 즉시 해결하는 등 사회적·경제적 어려움이 가중된 지역 주민과 사회적 약자들의 민원을 신속하게 해결하고자 노력하였다.

이와 함께 국민권익위는 지자체 등에서 원만히 해결되지 못하고 장기간 표류하고 있는 집단민원을 발굴하여 적극적인 조정을 통해 해결함으로써 갈등으로 인한 사회적 비용을 절감하고, 주민들의 숙원을 이루는 결실을 맺기도 한다. 일례로 용담댐 하류 지역에 진흙, 개흙 등 부유물질이 유입되어 녹조와 악취 등 주민들이 피해가 발생하고 있다는 고충민원을 접수하여, 하천 유지용량 증대, 퇴적토 정비 등을 여러 관계기관과 주민들

사이의 이해관계를 조정하여 1만 명이 넘는 주민의 고충을 해결한 사례가 있다.

2019년 10월, 여러 기관과 관련된 민원을 칸막이 없이 한 곳에서 한 번에 상담할 수 있도록 출범한 정부합동민원센터에서는 2022년 한 해 39,257건의 민원을 상담·접수하였고, 정부민원안내 전화인 국민콜110을 통해 같은 기간 250만여 건의 상담 요청에 대응하였다. 특히, 2022년 5월에는 행정안전부와 협업하여 '국민비서 챗봇 민원상담 서비스'를 도입하여 이용 국민의 편의를 제고하고자 하였다.

한편, 국민권익위는 중앙행정심판위원회를 통해 2022년 한 해 21,467건의 행정심판 사건을 접수하여 행정청의 위법·부당한 처분 등 총 1,468건의 청구를 인용하였다. 일반사건의 인용률을 높이기 위한 노력을 지속적으로 기울인 결과, 일반사건의 인용률이 2017년 9.7%에서 2022년 16.5%로 대폭 상승한 반면, 음주운전으로 인한 면허 취소 등 운전면허 사건의 경우에는 음주운전에 더욱 엄격해진 사회변화를 반영하여 같은 기간 동안 인용률이 16.8%에서 5.7%로 하락하였다.

2018년에 도입된 행정심판 조정제도를 활용하여 지난 한 해 총 30건의 행정심판 사건에서 당사자 간 합의에 의한 조정이 성립되는 등 당사자 사이의 원만한 갈등해결을 통해 폭넓은 권익구제를 추진하고자 힘썼다. 같은 해 사회경제적 약자의 행정심판 이용을 지원하기 위해 도입된 행정심판 국선대리인 제도를 통해서는 2022년 총 193건의 행정심판이 처리됨으로써 권익구제의 사각지대를 제거하고자 하는 노력이 계속되었다.

라. 디지털 플랫폼을 활용한 국민과 함께 만들어가는 정책 구현

국민권익위는 국민신문고, 국민생각함 등 다양한 디지털 참여·소통 플랫폼을 총괄하는 대국민 접점기관이다. 지난 2020년에 보다 편리하고 효율적인 플랫폼으로 기능할 수 있도록 시스템을 전면 개편한 국민신문고 등을 통해 2022년에는 1,070만여 건의 민원이 접수되면서 2021년에 이어 민원 1천만 건의 시대를 이어갔다.

2016년 1만6천여 명의 참여로 시작한 국민생각함은 7년만인 2022년 약 33배 증가한 52만5천여 명이 참여하는 대한민국의 대표적인 디지털 정책참여 플랫폼으로 성장하였다.

특히, 작년에는 소관 부처와의 협업으로 '만 나이로 기준 통일', '반려동물 관리 방안' 등에 대한 국민의 의견을 수렴하여 정책의 타당성과 수용도를 제고하고자 하였다.

또한, 국민권익위는 정부의 주요 정책과 사회 현안에 대한 민원데이터 분석을 통해 각급 기관의 정책개선도 적극적으로 지원하였다. 공사현장 안전, 중학교 배정, 전통시장 등 주요 사회 이슈에 관한 민원분석을 통해 관계기관의 제도개선을 지원하였고, 민원 빅데이터를 모니터링한 주·월간 동향 '국민의 소리'를 발간하고 1,270여개 기관에 제공하여 정책의 수립과 이행에 활용할 수 있도록 하였다.

다양한 경로를 통해 접수된 국민의 목소리는 제도와 정책의 문제를 발굴하고 개선하는 노력으로 이어진다. 국민권익위는 불공정 관행을 개선하고 국민 고충사항을 근원적으로 해소하기 위해 '공공기관 비위행위자 징계 실효성 제고', '공동주택 관리 비리 방지', '섬 지역 생활물류 불편·부담 개선', '층간소음 갈등 해소' 등 작년 한 해 총 37건의 제도개선을 관계기관에 권고하였다.

2021년에 도입된 적극행정 국민신청제를 통해서는 3천여 건의 신청이 접수되어 진료 미종결 군 전역자 약제비 지원, 공익사업 수용토지 소유자에 대한 안내 강화 등 개선을 권고하여 국민이 주인이 되는 행정 구현에 한 발 더 다가서는 토대를 마련하였다.

2. 앞으로 나아갈 길

2023년에도 국민권익위는 공정과 상식의 원칙을 확립하여 명실상부한 청렴 선진국으로의 도약을 주도하는 한편, 국민고충과 사회갈등을 효과적으로 해결하여 국민 곁의 든든한 권익 해결사로 자리매김할 계획이다.

첫째, 국민의 눈높이와 국격에 맞는 청렴 선진국 진입을 위해 노력할 것이다.

국가청렴도(CPI) 등 각종 국제 반부패 지수의 상승추세가 이어지고 있으나 엄격한 국민의 기대수준을 만족시키기에 여전히 부족하며, 특히 경제규모, 문화적 영향력, 군사력 등 다른 분야에서의 국격에 비해서는 상대적으로 낮은 수준을 보이고 있다. 이에 국민권익위는 국민의 눈높이를 기준으로 반부패·청렴 정책을 추진하여 공정과 상식의 가치를 실현하고, 성과는 국내외에 적극 홍보하여 세계 20위권의 청렴 선진국 진입 동력을 확보할 것이다.

둘째, 민생안정을 위해 적극적이고 효과적으로 국민권익을 구제할 것이다.

고물가·고금리·고환율(3高)이 세계적인 저성장(1低)과 맞물리는 이른바 '3高1低' 경제상황으로 인해 서민·취약계층과 소기업·소상공인의 민생고충이 가중될 것으로 보인다. 국민권익위는 이에 적극 대응하여 민생현장과의 소통강화, 권익구제 수단에 대한 접근성·편의성 제고 등을 통해 사각지대 없는 현장 중심의 권익보호에 조직의 역량을 집중할 계획이다.

셋째, 국민과의 디지털 소통을 통해 국민이 체감하는 변화를 만들 것이다.

새로운 국정과제와 예산·조직 등 추진체계를 통해 연초부터 국정운영을 온전히 시작하는 출범 2년차 정부에 대해 국민은 체감할 수 있는 성과를 요구하고 있다. 국민권익위는 국민신문고 민원 빅데이터 분석, 국민생각함 정책제안·토론 등 디지털 플랫폼을 적극 활용하여 불합리한 제도와 관행에 대한 정책개선을 주도함으로써 국민안전, 생활 속 불편 해소, 사회적 약자 보호, 규제 혁신 등 국민 관심사항에 대한 실질적인 변화를 가져올 수 있도록 노력할 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 위원으로 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.

사무처는 1실 5국 2관 1대변인 42과·담당관으로 구성되며, 보조기관으로 운영지원과, 부패방지국, 심사보호국, 고충처리국, 행정심판국, 권익개선정책국을 두고, 보좌기관으로 위원장 밑에 대변인, 사무처장 밑에 기획조정실과 감사담당관을 두고 있다. 소속기관으로 정부합동민원센터와 청렴연수원이 있다.

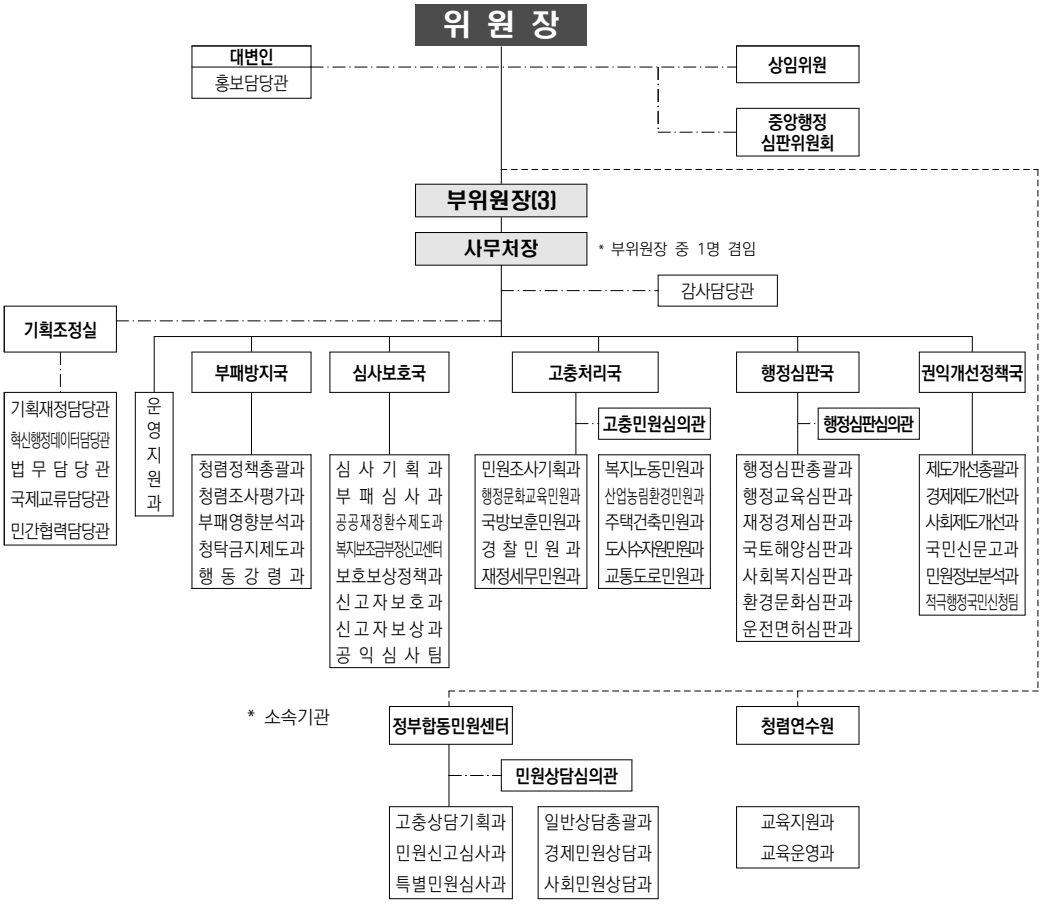
국민권익위의 총 정원은 '22.12.31. 기준 566명으로, 본부는 487명, 소속기관은 79명(정부합동민원센터 55명, 청렴연수원 24명)이다.

2) 혁신행정데이터담당관 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	566	4	17	14	36	42	206	235	8	1	3

[그림 1-1] 기구도표



2022년 주요 직제개편

적극행정국민신청제 및 소극행정 신고 제도 운영에 필요한 인력 5명을 증원하고, 범정부 지능형 콜센터 정보분석·활용 및 상담사 직접고용에 따른 노무 관리에 필요한 인력 2명을 증원하였으며, 운전면허 행정처분에 관한 행정심판 청구사건의 효율적인 처리를 위하여 운전면허심판과를 신설하였고, 국정과제인 공공기관 채용비리 근절을 위하여 필요한 인력 3명을 증원한 한편, 범정부 차원의 통합활용정원제 운영 계획에 따라 국정과제·정책현안 등의 추진을 위한 인력으로 활용하기 위하여 인력 5명을 감축

나. 예산[3)]

2022년도 세입예산은 5억 3,900만 원이며, 세출예산은 932억 8,800만 원이다. 일반회계 세출 인건비는 482억 4,000만 원, 기본경비는 79억 800만 원, 주요사업비는 371억 4,000만 원으로 편성되었다. 세출예산 중에서 인건비는 호봉 상승 등의 요인으로 전년 대비 0.9% 증액되었고, 기본경비는 관사 보증금 인상분 반영 등으로 6.3% 증액되었으며, 주요사업비는 이해충돌방지법 시행에 따른 시스템 구축 및 신고제도 운영비용 등 반영으로 전년 대비 4.4% 증액되었다.

〈 표 1-2 〉 세입예산 총괄표

(단위 : 백만 원, %)

사 업 명	'21예산 (A)	'22예산 (B)	증감 (C=B-A)	증감률 (C/A)
합 계	479	539	60	12.5
과태료	60	100	40	66.7
기타경상이전수입	369	389	20	5.4
기타잡수입	50	50	-	-

〈 표 1-3 〉 세출예산 총괄표

(단위 : 백만 원, %)

사 업 명	'21예산 (A)	'22예산 (B)	증감 (C=B-A)	증감률 (C/A)
합 계	90,835	93,288	2,453	2.7
일반회계	90,835	93,288	2,453	2.7
인건비	47,833	48,240	407	0.9
기본경비	7,437	7,908	471	6.3
주요사업비	35,565	37,140	1,575	4.4
ㅇ청렴권익문화확산	1,618	2,021	403	24.9
- 청렴권익정책알리기	1,618	2,021	403	24.9
ㅇ청렴권익행정정보화	8,861	8,752	△109	△1.2
- 행정정보시스템운영(정보화)	5,137	5,640	503	9.8
- 국민소통시스템 구축 및 운영(정보화)	3,724	3,112	△612	△16.4

3) 기획재정담당관 박종환 사무관

사 업 명	'21예산 (A)	'22예산 (B)	증감 (C=B-A)	증감률 (C/A)
ㅇ청렴권익대내외협력강화	1,055	1,221	166	15.7
- 반부패기술지원(ODA)	78	168	90	115.4
- 청렴권익국제교류	401	381	△20	△5.0
- 청렴권익민간협력	576	672	96	16.7
ㅇ부패·고충제도개선및국민소통활성화	10,682	11,266	584	5.5
- 부패·고충제도개선	74	97	23	31.1
- 종합상담창구운영	10,608	11,169	561	5.3
ㅇ국민고충해소	1,625	1,331	△294	△18.1
- 고충민원조사활동	1,625	1,331	△294	△18.1
ㅇ반부패청렴정책강화	10,580	11,473	893	8.4
- 청렴도측정및부패영향평가	2,520	2,522	2	0.1
- 청렴교육및의식확산	2,236	2,622	386	17.3
- 공직자행동강령운영	90	90	-	-
- 부패신고자보호보상	2,582	2,682	100	3.9
- 공익신고제도운영	2,242	2,083	△159	△7.1
- 정부보조금부정수급통합신고센터 및 공공재정환수제도 운영	401	746	345	86.0
- 청탁금지제도운영	509	427	△82	△16.1
- 이해충돌방지제도운영	-	301	301	순증
ㅇ행정심판	1,144	1,076	△68	△5.9
- 행정심판운영	1,144	1,076	△68	△5.9

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 원지은 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, 부정청구등 신고의 처리 및 제재처분 이행 또는 제도개선의 권고, 이해충돌방지법 위반행위 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, 법 제27조에 의한 사회·경제분야 제도개선 추진, 기타 제1분과위원회 분장 사항에 속하지 아니하는 사항을 처리하고 있다.

다. 위원회 운영실적

2022년에 전원위원회는 총 23회 개최하여 893건의 의안을, 소위원회는 총 225회 개최하여 11,047건의 의안을, 분과위원회는 총 49회 개최하여 362건의 의안을 처리함으로써 위원회 주요 기능이 원활하게 추진되도록 하였다.

〈 표 1-4 〉 2022년도 위원회 개최현황

(단위 : 회, 건)

구분			2022년
전원위원회	회의개최		23
	의결·결정사항		765
	보고사항		128
	계		893
소위원회	제1소위	회의개최	45
		처리안건	3,942
	제2소위	회의개최	45
		처리안건	2,592
	제3소위	회의개최	45
		처리안건	1,626
	제4소위	회의개최	45
		처리안건	957
	제5소위	회의개최	45
		처리안건	1,930
	계	회의개최	225
		처리안건	11,047
분과위원회	제1분과위	회의개최	24
		처리안건	119
	제2분과위	회의개최	25
		처리안건	243
	계	회의개최	49
		처리안건	362

제3장 | 주요 대외 협력 활동

1. 반부패·권익증진 민·관 협력 및 청렴윤리경영 지원[5)]

가. 개관

국민권익위는 2008년 출범 이후 국민권익 보호 및 청렴문화 확산을 위해 시민사회단체와 소통·협력을 지속적으로 확대하는 한편, 경영부문의 청렴윤리경영 확산을 위한 정부 차원의 지원 노력을 강화해왔다.

2018년 3월 경제, 직능, 시민사회, 언론, 학계, 공공, 공익대표 등 우리사회의 각 부문을 대표하는 대표자 30인으로 구성하여 청렴사회민관협의회를 출범시켰으며, 이후 위원 정수를 40인으로 확장시켜 반부패 및 우리 사회의 투명성·공정성 제고 방안 마련 과정에 더 다양한 목소리를 담고자 하였다.

또한, 지역사회와 민간부문 등 다양한 분야에서 자율적으로 반부패 및 청렴을 약속하고 실천하는 청렴사회협약을 체결하고 활동할 수 있도록 적극 지원하였으며, 각급 공공기관에서 도입·운영 중인 청렴시민감사관 제도 활성화, 지역사회의 청렴 문화제 확산, 청렴정책에 대한 국민참여 모니터단 운영 등을 통해 전국 각지에 청렴 문화를 확산하고 국민의 정책참여를 강화하고자 노력하였다.

시민사회단체의 자율적인 청렴문화 확산 및 국민권익 보호·증진 사업을 지원하기 위한 민간보조 공모사업도 2007년도부터 지속 추진 중이다.

한편, 국민권익위는 국제사회의 반부패 경영·ESG 경영 강화 추세에 맞추어 경제단체·민간기업 등 유관기관과의 소통·협력을 강화하고, 청렴윤리경영 문화가 경영부문 전반에 확산·정착될 수 있도록 지원하고 있다.

5) 민간협력담당관 박정희 사무관

2005년부터 기업, 경제단체, 학계, 공기업 등에 최신 국내·외 청렴윤리경영 동향과 전문자료, 우수 사례 등을 제공하기 위해 「국민권익위원회 청렴윤리경영 브리프스」를 웹진과 브로슈어 방식으로 매월 발간하고 있다.

2009년부터 민간기업 임직원의 청렴윤리경영에 대한 인식 제고와 전문역량 강화를 위해 기업 대상 청렴윤리경영 교육과정을 운영하였으며, 2022년부터는 청렴윤리경영 교육의 대상을 확대하여 공공기관을 대상으로도 고위직 및 담당자 교육, 방문교육 등을 실시하였다.

2021년부터는 경영부문 투명성 향상을 위해 보다 구체적인 가이드라인을 제시하고자 컴플라이언스 프로그램(compliance program) 개발에 착수하였으며, 2022년 6월 공기업 등 공공기관을 대상으로 '청렴윤리경영 컴플라이언스 프로그램(청렴윤리경영 CP)'을 배포하였다. 청렴윤리경영 CP는 각 기관이 자율적으로 청렴윤리경영 체계를 갖추고 부패를 사전 예방하도록 하는 제도로, 국민권익위는 공기업 등이 CP를 효과적으로 운영할 수 있도록 교육·컨설팅을 통해 지속적으로 지원할 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.

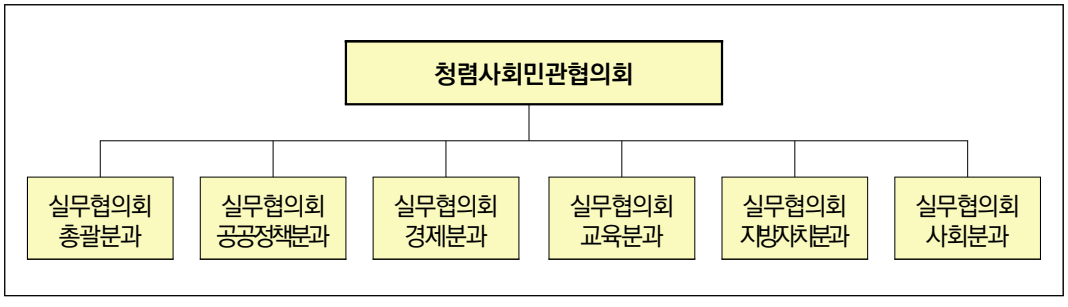
협의회는 국민권익위와 함께 참여연대, 한국투명성기구 등 8개 시민사회단체와 대한상공회의소, 중소기업중앙회, 한국경영자총협회 등 6개 경제단체, 대한변호사협회, 한국감사협회, 한국공인회계사회 등 5개 직능단체, 한국방송협회, 한국신문협회, 한국행정연구원, 한국형사정책연구원 등 7개 언론·학술단체의 대표 등 34명 내외로 구성되어 있다.

청렴사회민관협의회 참여 기관·단체

- **시민사회** : 내부제보실천운동, 참여연대, 한국여성단체연합, 한국여성단체협의회, 한국YMCA전국연맹, 한국청소년단체협의회, 한국투명성기구, 흥사단투명사회운동본부
- **경제** : 대한상공회의소, 유엔글로벌콤팩트한국협회, 윤경ESG포럼, 중소기업중앙회, 한국경영자총협회, 한국여성경제인협회
- **직능** : 공기업청렴사회협의회, 대한변호사협회, 한국감사협회, 한국공인회계사회, 한국농축산연합회, 한국사회복지협의회
- **언론·학계** : 여성신문, 한국기자협회, 한국방송협회, 한국부패학회, 한국신문협회, 한국윤리경영학회, 한국행정연구원, 한국형사·법무정책연구원
- **공공** : 국민권익위원회, 대한민국시도지사협의회, 대한민국시도의회의장협의회, 전국시장군수구청장협의회
- **공익** : (주)코딧, 한국청렴운동본부

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

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.

2022년 제1차 청렴사회민관협의회(2.10.)

2022년 제2차 청렴사회민관협의회(11.23.)

그 결과 2022년 제1차 회의에서는 '국회 청원제도 활성화방안'을, 제2차 회의에서는 '지방자치단체 자체감사 개선방향'과 '보조금 부정수급 예방과 관리를 위한 개선방안', '학생참여를 통한 학교 운영 투명성 강화방안'을 의결하여 올해 총 4건의 반부패 정책을 심의·의결하였다.

청렴사회민관협의회 개최실적

	주요 내용
제1차 (2.10.)	국회 청원제도 활성화방안
	• '국회동의청원의' 요건 완화 및 실효성 강화 • 전자청원정보 시스템 구축 등
제2차 (11.23.)	지방자치단체 자체감사 개선방향
	• 광역 및 특례시는 독임제 기구를 합의제 기구인 감사위원회로 전환 • 외부전문가 감사 참여 활성화 방안
	보조금 부정수급 예방과 관리를 위한 개선방안
	• 수급자별 표준화된 관리지침 마련 • 보조금 통합관리 시스템 고도화 및 상시모니터링 체제 구축 등
	학생참여를 통한 학교 운영 투명성 강화방안
	• 학운위 구성원으로 학생위원 참여 보장 • 학생대표의 심의 권한 점진적 확대

(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.

2022년에는 약 260명을 국민참여 모니터단과 전문가 모니터단 등으로 구성하고, 국민참여 디지털 플랫폼인 '국민생각함'에 반부패·청렴정책에 대한 국민 참여 메뉴를 신설하여 반부패·청렴 제안 공모, 숙의 토론 등 공론화의 장을 운영하였다.

국민참여 모니터단 주요 활동

	주요 내용
제1차 토론회 (8.26.)	• 정부 및 지방자치단체 불공정 수의계약 근절 방안 • 공공기관 불공정 채용 근절 방안 • 지방의회의원 겸직 현황 정보공개 활성화 • 부패·공익신고 등 신고자 보호·보상 기준 일원화 • 이해충돌방지법의 실효성 있는 정착을 위한 방안 • 직장 내 괴롭힘·갑질근절 방안 • 민·관 유착 방지를 위한 퇴직공직자 취업제한 강화 • 비영리 민간단체 회계 투명성 확보 방안
제2차 토론회 (10.27.)	• 정보공개제도 확대 등 투명한 정부 구현 • 청탁금지법·이해충돌방지법 정착 및 내재화 • 신고자 보호·보상제도 일원화 및 강화 • 고위공직자 행동강령 강화 • 공익법인의 투명성·공정성 강화 • 사회 전반에 공정 채용 문화 확산 • 공공재정 누수 방지를 위한 노력 • 청렴 교육 내실화

(다) 청렴시민감사관 제도 운영 활성화

국민권익위는 공공행정의 책임성과 투명성을 높이고자 각급 기관에서 운영 중인 민간참여형 부패예방 시스템인 청렴시민감사관 제도 활성화를 위해 노력하였다.

이를 위해 「공공기관 종합 청렴도 평가」를 통해 각급 기관의 청렴시민감사관 제도 운영 실적·성과를 측정하고 있다. 2022년에는 평가 대상 239개 기관 중 234개(97.9%) 기관이 제도를 도입하여 운영하고 있으며, 청렴시민감사관의 시정요구, 감사요구, 제도개선 권고 등을 수용하여 관련 규정의 제·개정 및 감사 실시 등의 실질적인 활동 성과가 있는 것으로 나타나 제도가 상당 부분 정착되었음을 보여주고 있다.

우수사례

- **(법무부)** 청렴시민감사관 권고에 따라 소속 기관장 대상 '청렴시민감사관이 찾아가는 청렴 컨설팅 계획'을 수립하고, 상담분야 전문가인 청렴시민감사관의 상담기법 코칭 후 컨설팅 실시
- **(한국전력기술)** 청렴시민감사관의 '고위직 승진 시 청렴성 검증 절차 신설' 권고에 따라 '인사규정 시행세칙'을 개정하여 1직급 승진 확정자를 대상으로 운전경력증명서 징구 및 음주운전 적발내역 확인 시 승진취소 요건 신설

또한, 청렴시민감사관의 역량강화를 위하여 각 기관의 제도 운영상황과 우수사례를 공유하는 기관유형별 온라인 워크숍을 3회 개최하였고, 주요 우수기관을 중심으로 총 19개 기관의 청렴시민감사관이 모여 향후 발전방안을 논의하는 정책간담회를 개최하는 등 제도의 발전과 활성화를 위해 지속적으로 노력하고 있다.

제1차 공직유관단체 워크숍(6.30.)

제2차 중앙·지자체·교육청 워크숍(7.28.)

제3차 기관통합 워크숍(9.28.)

청렴시민감사관 정책간담회(12.1.)

(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 특정업무 관련 협정을 체결하는 일회성 업무협약과는 다른 것으로, 효과적인 협약은 1)협약 당사자, 2)공동의 목표, 3)협약협의(이행)기구, 4)실천의제, 5)협약서, 6)협약의 이행점검 평가 등 6개의 구성요소가 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 실현가능성	2
	1-2. 추진기반 적정성	추진인력과 인프라 타당성	1

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

2022년 주요 이행 사례

◇ **(전라북도 협약/ 18개 기관·단체)**
민관이 함께하는 제7회 청렴누리문화제 개최 등 이해충돌방지 서약으로 지역 청렴문화 확산에 노력

⇨ **협약이행과제의 정책 체감도('22.10) : 97.3%** (410명 대상 설문조사)

◇ **(강원도 협약/ 25개 기관·단체)**
청렴계약의 실효성 제고 방안 실천 등 우수사례 공유를 통해 공공기관의 청렴 문화를 조성하고 지역 청렴문화 확산에 노력

⇨ **협약이행과제의 정책 체감도('22.10) : 85.5%** (318명 대상 설문조사)

◇ **(부산시 협약/ 34개 기관·단체)**
청렴계약제 실효성 제고 방안, 공직자의 이해충돌방지제도 홍보·확산을 통해 지역 청렴문화 확산과 홍보에 노력

⇨ **협약이행과제의 정책 체감도('22.10) : 80.6%** (309명 대상 설문조사)

◇ **(경기도 협약/ 37개 기관·단체)**
도민을 위한, 청렴교육 콘텐츠 「청렴e클라쓰」 운영으로 도민 준법 경영 지원, 공공기관 등 임·직원 청렴교육 시 활용·청렴시책과 연계하여 지역 청렴문화 확산에 노력

⇨ **협약이행과제의 정책 체감도('22.10) : 76.3%** (342명 대상 설문조사)

◇ **(공기업분야 협약/ 47개 공기업)**
「청렴예보제」 운영으로 예방적 청렴 노력, 이해충돌방지 원년, 제도 정착을 위한 공기업 통합 '이해충돌상황 사례집' 발간 등으로 청렴문화 확산에 노력

⇨ **협약이행과제의 정책 체감도('22.10) : 67.1%** (1,525명 대상 설문조사)

※ **정책 체감도** : 청렴사회협약 이행평가 모형에 따라 **협약기관에서 국민만족도 설문조사를 실시**한 결과, '기관별 청렴사회협약 이행 과제를 통해 반부패·청렴문화 확산 등의 체감 정도'에 대해 **'긍정' 또는 '매우 긍정'으로 응답한 비율**

2018년부터 2022년까지 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.

(다) 민간의 자율적 청렴·권익증진 확산 프로그램 발굴·지원

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

2022년에는 주제, 파급효과, 단체의 사업수행 역량 등을 심사하여 9개 사업을 선정하고, 약 1억 8,900만원을 지원하였다.

올해는 코로나19 상황을 감안하여 영상 콘텐츠와 온라인 미디어 활용도를 높이는 한편, 민간부문의 청렴성 향상, 기업의 윤리경영 확산 등 민·관 협력 사업과 민간단체 지원이 선순환 구조를 이룰 수 있도록 연계성을 강화하는데 중점을 두었다.

2022년 우수한 성과를 낸 사업으로는 흥사단교육운동본부의 '민주피아 프로젝트; 반부패 권익증진 〈정의로운 시민학교〉', 다문화종합복지센터의 '코스모스TV와 떠나는 다문화가정 권익여행 시즌Ⅲ', 그리고 행정개혁시민연합의 공공기관 청년옴부즈만 '공공청 네트워크' 운영 등의 사업이다.

흥사단교육운동본부의 '민주피아 프로젝트; 반부패 권익증진 〈정의로운 시민학교〉'는 반부패·청렴의 덕목과 사회적 가치를 소재로 청소년 교육 프로그램을 개발 및 운영하는 것으로 '정의로운 시민학교', '찾아가는 시민학교'라는 프로그램을 온·오프라인 병행으로 영화(더 포스트 : 국가 폭력과 언론의 역할, 밤셸:내부고발과 직장폭력 등)를 소재로 교육하는 사업을 진행하였다.

다문화종합복지센터의 '코스모스TV와 떠나는 다문화가정 권익여행 시즌Ⅲ'는 다문화인들에게 다양한 권익과 제도(출입국, 학교폭력, 직장 내 폭력, 성희롱 및 차별 문제 등)를 자국어로 설명하고 안내하는 유튜브 방송으로 10개 국어(한국어, 중국어, 러시아어, 필리핀어, 태국어, 영어, 일본어, 베트남어, 프랑스어, 튀르키예어) 총 50회 방송을 진행하였다.

행정개혁시민연합의 공공기관 청년옴부즈만 '공공청 네트워크' 운영은 전국의 대학생을 청년옴부즈만으로 모집하여 지역네트워크 구성과 위촉, 사전교육과 멘토링을 통해 청년들이 공공기관인 국토안전관리원 청년옴부즈만, SH공사 정보공개모니터 단원으로 참여하여 혁신 및 개선과제 발굴·제안(청년인턴제도 개선방안, AI면접자를 위한 특별법 등) 등의 활동을 하였다.

사전교육 및 전문가 멘토링

교량 안전관리 현장(화태대교)

청년옴부즈만 제안발표회

국민권익위는 부산청년정책연구소의 2022년 부산청년 청렴인식조사 설문결과(1,011명)를 권익위 홈페이지 정책·정보>청렴윤리경영>'청렴윤리경영 자료실'에 게시하여 누구나 참고자료로 활용할 수 있도록 하였다.

〈 표 1-7 〉 2022년 민간보조사업 선정 현황

(단위 : 백만원)

지역	단체명	사업 내용	보조금
전국	흥사단교육운동본부	(사업명) 민주피아 프로젝트; 반부패 권익증진 〈정의로운 시민학교〉 (내용) 반부패 권익증진 시민학교 프로그램·교재개발 및 운영	23
전국	행정개혁시민연합	(사업명) 공공기관 청년옴부즈만 '공공청 네트워크' 운영 (내용) 공공기관 청년옴부즈만 네트워크 기획, 교육, 제안발표회	18
부산	부산청년정책연구원	(사업명) 2022 부산 청렴·반부패 정책 탐방 〈청렴톡톡 IN 메타버스〉 (내용) 청렴·반부패 정책 인식조사, 청렴교육, 토크콘서트	26
전국	한국투명성기구	(사업명) 청년 반부패 프로그램과 분야별 청렴문화 확산 활동 (내용) 청렴아카데미, 토크콘서트, 반부패·청렴교육 커리큘럼 개발	25
울산	울산흥사단	(사업명) 청렴꽃피우다 (내용) 청렴강사 양성, 청렴토론 콘서트, 청렴온라인가족캠프	22
대구	대구YMCA	(사업명) 대구시민 좋은 예(산)감(시) 시민기자단 프로젝트 (내용) 대구시민 좋은예감 네트워크 운영, 시민기자단 활동	18
전국	다문화종합복지센터	(사업명) 코스모스TV와 떠나는 다문화가정 권익여행 시즌Ⅲ (내용) 다문화인들에게 10개 언어로 권익문제 설명(동영상)	20
여수	여수YMCA	(사업명) 여수형 윤리준법경영 제도구축을 통한 기업 청렴문화 확산 (내용) 민간기업의 윤리경영 수준 진단·분석, 정책토론회	20
전북	전북민주언론시민연합	(사업명) 청각장애인 알권리 : 지방선거 방송토론회 발화자별 수어통역 (내용) 지방선거 방송토론회에 발화자별 수어통역사 배치	17
합 계			189

(3) 청렴윤리경영 확산·정착 지원

국제사회에서는 1999년 OECD 뇌물방지협약, 2003년 UN 부패방지협약 등 20여년 전부터 민간부문의 부패 방지와 기업의 반부패 규범 준수를 요구해 왔으며, 미국·프랑스·영국 등 주요 국가 또한 기업에 반뇌물·반부패 등 투명성을 요구하고 있으며, 자체적인 컴플라이언스 프로그램 이행을 장려하고 있다.

이에 국민권익위는 2005년부터 국제적 흐름에 맞춰 민간기업 등의 청렴윤리경영 실천을 유도하고 투명한 기업 문화가 확산되도록 지속적으로 노력하고 있다.

(가) 청렴윤리경영 컴플라이언스 프로그램

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, 2022년 인도·태평양경제프레임워크(IPEF) 각료선언문을 통해 한국·미국·일본 등 인·태지역 14개국은 각국 정부가 민간기업에의 반부패 컴플라이언스 이행을 장려할 것에 합의한 바 있다.

국민권익위도 공기업 등의 청렴윤리경영 실천과 투명성 제고를 위해 2021년부터 '청렴윤리경영 컴플라이언스 프로그램(청렴윤리경영 CP)' 개발을 추진하였으며, 2022년 6월 공기업 등 공공기관을 대상으로 청렴윤리경영 CP 가이드라인을 배포하였다. 청렴윤리경영 컴플라이언스 프로그램은 각 기관이 자율적으로 청렴윤리경영 체계를 갖추고, 부패리스크를 예방·탐지·개선할 수 있도록 하는 부패방지 측면의 '컴플라이언스 프로그램(compliance program)'을 말한다.

국민권익위는 경영 현장에 부합하는 제도를 개발하고자 2021년 7월 한국전력공사, 한국가스공사, 한국지역난방공사, 한국토지주택공사, 한국도로공사, 한국수자원공사 등 6개 공기업과의 업무협약을 체결하고, 전문가·이해관계자 간담회 및 공개 토론회 등을 수시 개최하였다. 또한, 가이드라인 배포 이후 청렴윤리경영 CP가 각 기관에 효과적으로 정착될 수 있도록 공기업·준정부기관·지방공사공단 등 20개 공공기관을 대상으로 교육·컨설팅·실적 심사 등 시범운영을 실시하고 있다.

한편, 공공부문뿐만 아니라 사회 전 분야에 청렴윤리경영 실천에 대한 공감대를 확산시키기 위해 BIS SUMMIT, 인천경영포럼, 윤경CEO 서약식, 대한변호사협회, 서울변호사지회 등을 대상으로 기조연설·특별강연 등을 다수 실시하였다. 또한, 대한상공회의소, 한국경영자총협회, 전국경제인연합회, 중소기업중앙회 등과 2022년 11월 실무협의회를 구성하여 향후 민간기업용 청렴윤리경영 CP 가이드라인 공동 개발을 추진할 수 있도록 기반을 마련하였다.

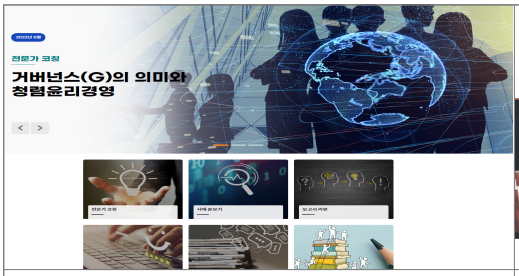
BIS SUMMIT 기조연설(3.25)

청렴윤리경영 자문단 간담회(6.16)

(나) 「청렴윤리경영 브리프스」 제작·보급

「청렴윤리경영 브리프스」는 국내 기업의 청렴윤리경영 활동을 지원하기 위해 2005년 4월부터 발간한 정보지로, 국내·외 청렴윤리경영 최신 정보와 동향을 민간기업, 경제단체, 학교, 윤리경영 담당자 등 7,900여개소에 매월 제공하고 있다.

청렴윤리경영 브리프스는 일반국민들도 쉽게 접할 수 있도록 브로슈어뿐만 아니라 웹진 형태로도 제작되고 있으며, 국민권익위 홈페이지와 SNS 등에 게시하여 접근성을 강화 하였다. 또한 정기적인 만족도 조사와 편집자문위원회를 통해 고객의 의견을 적극 수렴하고, 청렴윤리경영 브리프스의 콘텐츠 개선 및 활용도를 높이기 위해 지속적으로 노력하고 있다.



「청렴윤리경영 브리프스」 웹진

「청렴윤리경영 브리프스」 브로슈어

2. 국제교류[6)]

가. 개관

21세기 글로벌 사회에 있어 부패는 어느 한 국가만의 문제가 아닌 모든 사회 및 경제에 영향을 미치는 초국경적 문제가 되고 있다. 디지털 사회로의 급속한 전환과 정보통신 기술의 발전은 이를 가속화하고 있다. 이제 부패 예방 및 척결에 있어 국제협력은 선택이 아닌 필수적인 요소가 되었다. 한편, 국민의 권익보호를 위한 정부의 역할과 책임도 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. 2022년에는 코로나19로 제한되었던 대면 국제회의가 점차 재개되는 양상을 보이면서 반부패 국제 협력과 활동이 활발하게 이루어졌다.

나. 국제협력

(1) 반부패 협력

(가) 반부패 국제협약 이행 및 협상

① UN반부패협약

선·후진국을 막론하고 통용될 수 있는 국제규범으로 탄생한 UN반부패협약(UNCAC, United Nations Convention against Corruption)은 2003년 12월 멕시코 메리다에서 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. 2022년 말 기준 협약 당사국은 우리나라를 포함하여 총 189개국이다.

6) 국제교류담당관실 이승은 주무관

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(2010년~2015년)에서 우리나라는 2012년~2013년에 불가리아와 인도로부터 협약이행 현황에 대한 점검을 받았다. 2주기 점검(2016년~2025년 예정)은 협약 제2장(예방조치)과 제5장(자산회복)을 대상으로 하며, 우리나라에 대한 점검 절차는 2019년 6월에 개시되었다. 아이티와 사모아가 우리나라의 점검국이며, 이행점검을 위한 연락담당관(국민권익위, 법무부, 외교부) 지정(19.9월), 자체평가 체크리스트 제출(19.11월), 서면질의 답변(20.10월)이 진행되었으며, 마지막 절차인 방문실사는 코로나19로 인해 연기되다, 2022년 10월에 실시되었다. 한편, 2020년 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.

2022년 6월 13일부터 6월 17일까지 오스트리아 비엔나에서 열린 제13차 유엔반부패협약 이행점검그룹회의는 제13차 부패예방실무협의단 회의와 병행으로 개최되었다. 또한 9월에는 2021년 6월 개최된 유엔 반부패 특별총회(UNGASS, Special Session of the General Assembly on Challenges and Measures to Prevent and Combat Corruption and Strengthen International Cooperation)에서 채택된 정치선언에 대한 각국의 이행현황을 공유하기 위한 유엔반부패협약 당사국총회 회기간 회의가 개최되었다. 동 회의에서는 UNGASS 정치선언문에 담긴 ▲부패예방 조치, ▲부패 범죄화와 법집행, ▲국제협력, ▲자산회복, ▲기술지원과 정보교환 및 ▲지속가능한 개발 2030 아젠다 달성을 위한 반부패 등에 관한 포괄적 논의와 정보공유가 이루어졌다.

② OECD뇌물방지협약

OECD뇌물방지협약은 외국공무원에 대한 뇌물공여자 처벌을 목적으로 1999년 2월 발효된 국제규범으로서 2022년 말 기준 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. 「공익신고자 보호법」은 국제뇌물방지법을 공익침해행위 대상법률로 규정하여 국제뇌물방지법 위반에 대한 공익신고자를 법적으로 보호하고 있다.

협약 이행을 위해 설립된 OECD 뇌물방지 실무협의단(WGB, Working Group on Bribery in International Business) 은 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 및 2022년 10월 후속 서면보고를 실시하여 현재까지 총 36개 과제 중 30개는 완전이행 으로 평가되었고 나머지 과제에 대하여는 2023년 10월 추가 서면보고를 실시할 예정이다.

③ 인도태평양경제프레임워크(IPEF)

팬데믹을 계기로 글로벌 통상환경의 중심축이 효율성에서 회복력으로 이동하며 공급망 회복력 강화를 위한 협력이 중요하게 되었다. 또한 디지털 전환, 기후변환 대응, 팬데믹 경제위기 극복 등 인도-태평양지역이 공통으로 당면한 과제에 대응하기 위한 역내 플랫폼이 필요하게 되었다. 이에 전통적 무역협정과 달리 시장개방은 다루지 않고, 공급망·디지털·청정에너지 등 새로운 통상이슈 중심의 경제통상협력체인 인도태평양경제프레임워크(IPEF, Indo-Pacific Economic Framework)가 2022년 5월 23일 출범하였다.

IPEF는 한국, 미국, 일본, 호주, 뉴질랜드, 인도, 피지와 아세안 7개국인 싱가포르, 필리핀, 말레이시아, 인도네시아, 태국, 브루나이, 베트남 14개국이 참여하고 있다. IPEF는 인도-태평양지역 협력 강화를 목표로 무역, 공급망, 청정경제(청정에너지·탈탄소·인프라), 공정경제(조세·반부패) 4개 분야(Pillar)로 구성된다. 2022년 9월 미국 로스앤젤레스에서 개최된 IPEF 장관회의에서 협상의 범위와 대상을 규정한

'각료선언문'에 합의하고 공식협상 개시를 선언하였다. 산업통상자원부가 IPEF 협상대응을 총괄하고 국민권익위는 공정경제 분야에 기획재정부, 법무부 등 관련 부처와 함께 관계부처 실무협의단 회의 및 당사국과의 회의 참석 등을 통해 반부패 협상 논의에 참여하고 있다.

(나) 국제기구 등 반부패 회의 참여

① G20 반부패 실무협의단

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 실무협의단(ACWG, Anti-Corruption Working Group, 이하 실무협의단)'이 설치되었다. 실무협의단에서는 반부패 관련 각국 및 G20 공동의 진전사항을 매년 G20 정상들에게 보고하고 있다.

2022년에는 인도네시아가 G20 의장국으로 선정되어, 반부패를 위한 다양한 반부패 의제가 논의되었다. 3월, 7월, 9월 총 3차례 개최된 실무협의단 회의에서 공익신고자 보호제도, 반부패 국민참여 및 교육 프로그램 등 우리나라의 우수 정책과 제도를 발표해 G20 회원국들과 공유하였다.

정상선언문 부속서로 '국민참여 및 반부패 교육프로그램 모범사례집' 등이 채택되었고, 국가 이행보고서가 실무협의단 회의의 결과물로 제출되었다.

'국민참여 및 반부패 교육 프로그램 모범사례집'(the Compendium of Good Practices on Public Participation and Anti-Corruption Education)에는 청렴정책 국민모니터단, 온라인 부패·공익침해 신고 시스템, 청렴인형극, 청렴 보드게임, 청렴 드라마 등 국민권익위가 부패에 대한 대중 인식 제고와 청렴 문화 확립을 위해 운영해 온 다양한 프로그램이 우수사례로 소개되었다.

② APEC 반부패·투명성 실무협의단

세계 최대의 지역경제 협력체인 아시아·태평양 경제협력체(APEC, Asia-Pacific Economic Cooperation, 회원국 21개)는 2003년부터 경제발전을 저해하는 부패를 척결하고 투명성을 증진하기 위한 논의를 시작하였고, 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 2월과 8월 2차례 개최되는 APEC 반부패·투명성 실무협의단(ACTWG, Anti-Corruption & Transparency Experts Working Group, 이하 실무협의단) 회의 및 워크숍에 참여하여 우리 정부의 반부패 노력과 성과를 공유하고 회원국의 반부패 역량 강화를 위해 반부패 워크숍 개최를 지원하는 등 적극적인 노력을 펼치고 있다.

태국 반부패위원회(NACC, National Anti-Corruption Commission)가 주최한 2022년 실무협의단 회의에서 이해충돌방지법 시행, 공익·부패신고자 보호 강화, 청렴윤리경영 가이드라인 배포 등 최근 한국의 반부패 정책동향을 발표하였고, 워크숍에서는 한국의 디지털 부패·공익신고 시스템인 '청렴포털'에 대해 소개하기도 하였다.

③ OECD 청렴협의회와 청렴포럼

경제협력개발기구(OECD, Organization for Economic Cooperation and Development)에서는 건전한 공공거버넌스를 지원하는 청렴 및 부패방지 정책의 설계 및 구현을 촉진하기 위하여 정책 입안자들이 모여 경험, 모범사례 등을 공유하는 청렴협의회(SPIO, Senior Public Integrity Officials, 연 2회) 및 청렴포럼(연 1회)을 개최하고 있다.

2022년 4월 제1차 청렴협의회와 청렴포럼은 공공부문의 내부통제, 위험관리 등을 통한 강력한 공공 청렴전략을 논의하기 위해 온라인 화상회의로 개최되었다. 제1차 청렴협의회에서는 로비의 투명성과 청렴성에 관한 원칙, 내부통제 시스템과 위험관리 프레임워크 등에 대한 논의가 이루어졌다. 그리고 약 100여 명의 연사가 참여한 청렴포럼에서는 팬데믹으로 촉발된 경제, 사회적 위기와 부패 증가, 청렴성 회복 및

사회적 목적에 대한 새로운 의식 확립을 위한 청렴 전략 등에 대한 논의가 이루어졌다.

그리고 11월 개최된 내부고발자 보호, 내부통제, 위험관리 등 공공부문 청렴성 증진방안을 위한 제2차 청렴협의회에서는 선출직·임명직 공무원의 정치적 청렴성을 증진시키는 방안과 이를 위한 청렴협의회의 지원 방법, 민주주의를 불안정하게 할 수 있는 외부 요인과 외부 간섭에 대한 회복력 구축에 필요한 청렴성 도구 등에 대해 논의가 이루어졌다. 그리고 신뢰구축 및 민주주의 강화에 관한 공공행정위원회의 각료(장관) 회의의 주요 논의 내용, 22개 OECD 국가의 정부 및 공공기관에 대한 신뢰조사 보고서의 주요 결과와 메시지, 효과적 내부고발자 시스템 구현과 관련하여 법적 또는 실제적으로 직면하고 있는 문제를 극복하기 위한 모범사례 등을 공유하였다.

④ 국제반부패아카데미(IACA)

국제반부패아카데미(IACA, International Anti-Corruption Academy) 2011년 설립된 반부패 교육·훈련 전담 국제기구로서 매년 당사국총회를 개최하고 있다.

국민권익위는 2013년 IACA에 약 1억5천만원 규모의 자발적 기여금을 제공하고 2019년부터 매년 5만 유로 규모의 기여금을 공여해옴으로써, IACA가 실시하는 저개발국에 대한 반부패 교육 확산에 기여해 왔으며, 특히 국제반부패아카데미 이사회에 각각 2012년부터 2015년까지 김영란 전 국민권익위 위원장이, 2019년부터 2024년까지 임기로 박은정 전 국민권익위 위원장이 이사로 선출되어 IACA의 조직·예산·교육운영 등에 관한 주요 의사결정에 참여하였다.

2022년 11월 오스트리아 비엔나에서 개최된 제11차 당사국 총회에서 국민권익위는 이해충돌방지법 시행, 개도국 반부패 기술지원 현황, 신고자보호 강화 관련 부패방지법 개정 등 주요 성과를 발표하였다.

⑤ 국제반부패회의(IACC)

국제반부패회의(IACC, International Anti-Corruption Conference)는 부패에 의해 제기되는 복잡한 과제들을 해결하고 정부, 시민사회 등 민간부문 간의 국제적인 협력 촉진을 위해 1983년부터 격년마다 개최되는 세계 최대 규모의 반부패 민간합동 포럼으로, 세계 각국의 정부 관계자, 시민단체, 국제기구 등이 참가한다.

2022년 12월 6일부터 10일까지 제20차 국제반부패회의가 미국 워싱턴 DC에서 개최되었다. 제20차 국제반부패회의는 세계안보, 기후위기에서부터 도둑 정치가들의 부상과 시민 공간의 축소에 이르기까지 가장 시급한 부패 문제를 다루고 그것에 대해 할 수 있는 일을 결정하기 위해 '부패근절 및 민주적 가치 수호'라는 주제로 개최되었고, 전 세계 140여 개국의 정부, 시민사회, 민간부문의 지도가, 활동가, 전문가, 언론인 등 1,500여 명이 참여하였다.

제20차 국제반부패회의는 부패근절, 민주적 가치 수호라는 테마 하에 공정하고 지속가능한 미래를 향한 길 구축, 부패와의 싸움의 미래 등 7개 주제, 70여개의 워크샵으로 구성되었다. 이번 국제반부패회의에서는 특히 디지털 기술 기반의 반부패 시스템 공유에 대한 전 세계적 관심 증대로 디지털 기술을 활용한 부패척결이 국제적 이슈로 부상했고, 공공부문의 부패방지를 넘어 민간부문인 기업의 사회적 책임과 윤리적 경영 책임에 대한 관심이 높았다. 그리고 국제사회에서의 정부의 부패방지 노력에 대한 시민단체, NGO 등 민간부문의 역할에 대한 논의도 활발히 이루어졌다.

(다) 반부패 기술지원

① UNDP를 통한 다자협력

국민권익위는 2015년 1월 29일 유엔개발계획(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 체결하였다. 이를 통해 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.

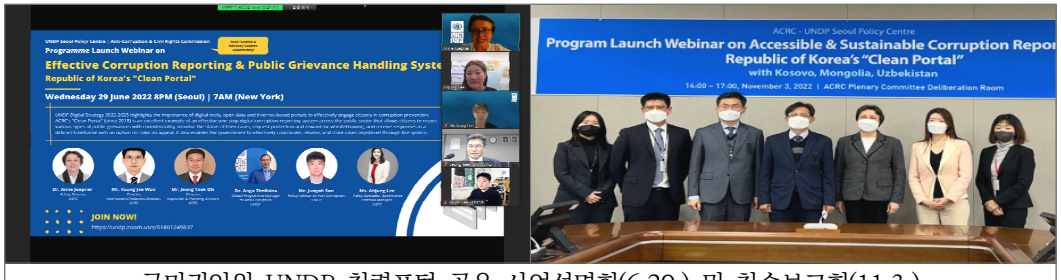
우선 '부패방지 시책평가' 제도 기술전수와 관련해서는 2016년 베트남을 대상으로 시범사업에 착수하였고, 베트남 감찰원이 국민권익위원회의 평가 지표를 참고하여 자체평가 지표를 개발할 수 있도록 컨설팅을 제공한 끝에 2018년 베트남의 부패방지법을 개정, 부패방지 시책평가의 법적 근거를 마련하여 현재까지 성공적으로 실시해오고 있다. 2019년에는 우즈베키스탄을 대상으로 화상 세미나와 초청연수를 통해 한국의

운영 경험과 노하우를 제공 하였는데, 우즈베키스탄은 2022년 1월 전 정부기관을 대상으로 부패방지 시책평가를 시행할 수 있도록 대통령령을 채택하여, 3월에는 약 1백여개 기관의 3백여명의 반부패 업무 담당자를 대상으로 시책평가 연수를 실시하였으며, 디지털 플랫폼(E-Anticor.uz)을 개발하여 공공기관이 이 플랫폼을 사용하여 각 기관의 반부패 노력을 평가받고 결과를 확인할 수 있도록 하였다.

다음으로 '부패영향평가' 제도 기술전수와 관련해서는 2018년 코소보를 대상으로 국민권익위와 UNDP는 화상세미나와 연수를 통해 부패영향평가가 도입될 수 있도록 법령과 운영 사례를 제공하였고, 그 결과 2022년 코소보 부패영향평가 법적 근거 및 반부패위원회 내 법제 부패방지팀(Corruption Proofing of Legislation Unit)을 신설하여 부패영향평가를 실시하기 위한 기반을 마련하였다.

이러한 성과를 바탕으로 2020년 12월 국민권익위가 개최한 제19차 국제반부패회의(IACC)에서는 국민권익위와 UNDP가 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.

한편, 부패와의 싸움에 디지털 기술을 활용하려는 전 세계적 흐름에 발 맞춰 2021년 12월 국민권익위는 UNDP와의 MOU를 2년 연장 체결하여 2022년부터 디지털 부패·공익신고 시스템인 '청렴포털'을 개도국에 공유하는 신규 사업을 추진하였다. 2022년 6월 30개 개도국 60여명의 담당자를 대상으로 사업설명회를 개최하고, 7월부터 9월까지 수요조사를 실시한 결과, 총 13개국이 사업 참여를 신청하였다. 신청국을 대상으로 사업 적합성, 사업시행 여건 등을 종합평가하여 10월 몽골, 우즈베키스탄, 코소보 3개국을 최종 선정하고 사업대상국 3개국을 대상으로 한 착수보고회를 2022년 11월 개최하였다.



국민권익위-UNDP 청렴포털 공유 사업설명회(6.29.) 및 착수보고회(11.3.)

② 반부패 양자 협력

국민권익위는 UN반부패협약상 한국의 반부패 총괄기구로서 다른 나라의 효과적인 부패 예방 및 척결을 위한 정책 수립·이행을 위해 반부패 기술지원에 동참하고 있다.

2022년 11월 베트남의 부패방지 정책을 총괄하는 기관인 중앙내무위원회를 방문하여 2010년 최초 체결한 반부패 협력 양해각서를 2년 연장하고 양 국가 간 반부패 협력을 지속해나가기로 합의하였다. 아울러, 중앙내무위, 감찰원 등과 반부패 협력회의를 개최하여 이해충돌방지법 및 '공공기관 종합청렴도' 시행 등 2022년 한국의 주요 반부패 정책을 소개하고, 베트남의 반부패 정책 추진현황을 공유하였다.

한국-베트남 반부패 MOU 연장 및 반부패 협력회의(11.9.)

2022년 9월에는 인도네시아 행정개혁부 차관을 수석대표로 하는 정부대표단이 국민권익위를 방문하였으며, 이들을 대상으로 국민신문고 시스템과 고충민원제도에 관한 정책설명회를 실시하였다. 또한 2022년 11월에는 인도네시아에 반부패 기술지원을 위한 정책워크숍을 2차례 개최하였다. 이는 2022년 7월 개최된 G20 반부패실무협의단 회의 시 의장국인 인도네시아와 별도로 개최한 양 기관간 반부패 정책교류 논의 과정에서 인도네시아측 요청으로 이루어졌다. 국민권익위를 방문한 인도네시아 부패방지위원회 실무진을 대상으로 우리나라의 '부패영향평가제도'와 국민권익위에서 운영하는 온라인 플랫폼인 '청렴포털'에 대한 워크샵을 각각 개최하였으며, 실제 제도운영과 관련된 경험과 자문을 제공하고 주요 사례도 공유하였다.

인도네시아 정부대표단 대상 정책설명회(9.21)

인도네시아 반부패위원회 대상 부패영향평가 워크숍(11.22-23)

(2) 옴부즈만 협력

국민권익위는 옴부즈만 기관장 회의인 세계옴부즈만협회(IOI, International Ombudsman Institute) 및 아시아옴부즈만협회(AOA, Asian Ombudsman Association)의 활동에 적극적으로 참여하고, 국제사회 옴부즈만 제도와 정책을 교류하는 등 국제 옴부즈만 협력을 위해 노력하고 있다.

세계옴부즈만협회는 위법부당한 행정 처분에 대해 견제하고 시정함으로써 시민의 권리침해를 구제하는 감시자, 중재자, 권익 옹호관이라는 의미의 옴부즈만 개념 확산 및 기능 강화를 위해 1978년에 설립된 비영리 법인으로, 6개 지역(아시아, 아프리카, 호주·태평양, 라틴아메리카·카리브, 유럽, 북아메리카)으로 구분되어 각 지역을 대표하는 지역별 이사로 구성되는 협의체이다. 국민권익위 전신인 국민고충처리위원회가 1996년 IOI에 가입하였으며, 2008년 국민권익위 출범이후 현재까지 역대 국민권익위원회 위원장은 아시아 지역 이사로서 IOI 이사회 및 총회에서 각종 의제에 대한 논의와 결정에 참가하는 등 활동을 이어오고 있다.

그리고 아시아 지역 옴부즈만의 역량배양에 기여하고 아시아 옴부즈만의 정보·경험 교환 및 발전을 도모하기 위하여 1996년 설립된 아시아옴부즈만협회는 매년 정기 이사회가 개최되고 홀수년마다 격년으로 정기 총회가 개최된다. 국민권익위 위원장은 AOA의 이사직을 맡고 있고, 2022년 10월에 개최된 AOA 국제컨퍼런스에서 국민권익위 위원장은 화상으로 '집단민원 조정에서의 옴부즈만 역할'에 대해 발표하였다.

AOA 국제컨퍼런스 연설(10.19, 화상)

(3) 외교부 협력

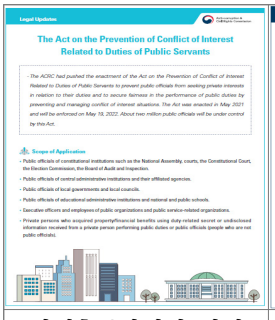
미국 바이든 행정부는 2021년 12월 권위주의 부상과 민주주의 퇴조에 대응하기 위해 반부패, 권위주의 방어, 인권 증진을 의제로 제1차 민주주의 정상회의를 개최하였고, 국민권익위는 제1차 민주주의 정상회의 후속조치로서 부패척결을 위해 공익신고자 보호 강화, 반부패 정책 수립의 민관협력, 반부패 정책 공유 및 기술지원 공약 사항을 이행하였다. 그리고 국민권익위는 외교부가 주최하는 관계부처 회의 참석 등을 통해

제1차 민주주의 정상회의 공약 이행 현황을 점검하고 제2차 민주주의 정상회의 관련 신규 공약 발굴을 지원하는 등 제2차 민주주의 정상회의 준비를 위해 협력하고 있다.

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.

정기간행물인 2021년 국민권익 영문백서와 다국어 브로슈어를 제작·배포 하였고, 2022년에 시행된 「공직자의 이해충돌 방지법」, 「공익신고자 보호법」 10주년 등 정책 현안을 적시에 홍보하기 위해 홍보 리플렛을 수시 제작·배포하였다. 특히, 국민권익위가 운영하는 국민신문고, 청렴포털 등 디지털 국민권익 플랫폼 내용을 담은 홍보물 시리즈를 연중 제작하여 한국의 반부패·국민권익 보호 정책에 있어 디지털 기술을 활용한 우수사례를 홍보하였다.



이해충돌방지법 시행

신고자보호법 10주년

국민신문고 소개

청렴포털 소개

위원회 채널뿐 아니라 한국국제협력단(KOICA), 대한무역투자진흥공사(KOTRA), 재외동포재단, 한국무역협회 등 공공기관과 협업하여 공공기관 뉴스레터, 홈페이지 등 다양한 채널을 통해 이해충돌방지법 시행, '청렴포털' 시스템 등 한국의 반부패 정책을 효과적으로 홍보하였다.

한편, 주한유럽상공회의소, 주한캐나다상공회의소 간담회 실시 등 외국기업의 건의·애로사항을 청취하여 경영활동을 지원하기 위한 '주한 외국기업 옴부즈만' 제도를 운영하여 한국의 청렴정책에 대한 인식 제고 및 외국기업의 고충을 해소하기 위해 노력하였다.

라. 평가 및 향후 계획

국민권익위는 UN반부패협약, OECD뇌물방지협약 등 국제협약을 충실히 이행하고 APEC, G20 등 국제기구 반부패 회의에 적극적으로 참여하고 있다. 특히 코로나19로 제한되었던 대면 국제회의 참석이 재개되면서 국제 반부패 논의에 적극 참여하였고, 한국의 우수 반부패 정책과 성과를 국제사회와 공유하였다. UN반부패협약 2주기 이행점검 절차가 재개되어 2022년 10월 점검단의 방문실사를 완료하였다. 그리고 인도태평양 지역 협력 강화를 목표로 2022년 새롭게 출범한 인도태평양경제프레임워크(IPEF) 반부패 협상 논의에도 관계부처와 함께 참여해 역내 반부패 규범 마련에 기여하고 있다.

또한 국민권익위는 유엔개발계획(UNDP)과 체결한 MOU를 바탕으로 한국의 반부패 정책·제도와 추진 경험을 이를 필요로 하는 개도국과 공유하는 기술지원을 실시하고 있으며, 이를 통해 국제사회 반부패 제도구축과 발전에 기여하고 있다.

옴부즈만 분야에서도 세계옴부즈만협회(IOI), 아시아옴부즈만협회(AOA) 등 전 세계 옴부즈만 기관과의 정책 교류·협력 활동에 적극적으로 참여하고 있고, 2022년 10월 개최된 아시아옴부즈만(AOA) 국제컨퍼런스에서 국민권익위 위원장이 화상으로 주요 장기 미해결 집단민원 해결사례에 대한 주제발표를 하였다.

국민권익위는 이러한 한국 정부의 지속적인 반부패 노력 및 성과를 국제사회에 알리고자 노력하고 있다. 매월 발간하는 뉴스레터와 수시 영문홍보 자료를 통해 국민권익위 주요 활동과 반부패 성과를 전 세계 반부패 기관과 전문가 등에 제공하고, 재외공관의 협조를 통해 우리의 성과가 협력 국가들에도 전파될 수 있도록 꾸준히 관련 자료를 배포하고 있다.

이러한 노력을 바탕으로 국민권익위는 국제사회와의 반부패 연대와 협력을 지속 강화하면서 우리나라의 우수 반부패 규범과 제도 및 정책성과를 적극 공유하고 홍보해

나갈 예정이다. 또한 UNDP와의 협업을 통한 개도국 대상 디지털 플랫폼 기술지원 사업도 본격적으로 추진하는 등 적극적인 참여와 협력을 통해 국제사회의 선진 반부패 체제 구축에 기여해 나갈 것이다.

3. 위원회 홍보[7)]

국민권익위는 반부패 컨트롤 타워로서 이해충돌 방지, 부정청탁 근절, 신고자 보호·보상 등의 반부패 활동과 국민중심·현장중심의 사회적 갈등 및 고충 해소를 위한 노력의 일환으로 청렴문화 확산 및 권익구제에 대한 홍보활동을 지속 추진하였다.

특히 코로나19로부터의 일상회복에 따른 홍보여건의 변화에 대응하여, 위원회의 주요 정책추진 활동에 대한 현장보도, 실시간 현장 생중계 등 현장 기반의 홍보를 적극 전개하고자 노력하였다. 국민권익위 유튜브 채널 '권익비전'을 통해 브리핑, 토론회 등 정책 현장을 실시간으로 방송하고 각종 정책 행보에 대한 동정 영상을 제작·게시하여 주요 정책추진 경과를 공유함으로써 국민들과의 정책 공감대를 형성하고자 하였다.

또한 현장 기반의 홍보를 적극 전개함과 동시에, SNS 등 온라인 매체의 최신 이슈 및 트렌드를 분석하고 이를 반영하여 위원회 주요 정책을 소개하는 정책콘텐츠, 스토리텔링을 통한 감성콘텐츠 등의 디지털 콘텐츠를 제작·확산함으로써 위원회 정책에 대한 국민의 관심과 참여를 이끌어냈다.

이와 더불어, 2022년 5월 19일 새롭게 시행된 「공직자의 이해충돌 방지법」 등 핵심 홍보 현안에 대한 사전 홍보전략을 수립하여 온·오프라인 매체 동시 홍보를 실시하는 등 체계적인 기획홍보를 추진하고, 위원회의 주요 기능인 부패방지와 권익구제를 이미지로 형상화한 마스코트 청백이(암행어사)와 권익이(신문고)를 소식지, 영상, 웹툰, 카드뉴스 등 각종 홍보 콘텐츠에 적극 활용함으로써 친근한 이미지로 국민에게 다가가는 '든든한 국민 편' 국민권익위의 이미지를 강화하고자 노력하였다.

2022년에는 이러한 정책홍보 활동의 결과로 '권익비전' 구독자가 전년대비 197% 증가하는 등 SNS 구독이 크게 확산되는 성과를 거두었으며, 주요정책에 대한 대국민 인지도 역시 50.8%로 상승(전년 대비 0.8%p)하는 성과가 있었다.

7) 홍보담당관실 전인혜 서기관, 김선미 주무관

〈표 1-8〉 2022년 국민권익위 SNS 구독 확산 현황

SNS	확산지표	'21년	'22년	증 감
유튜브	구독자수	45,426	89,100	196%
네이버 블로그	방문자수	1,143,949	1,757,722	154%
페이스북	팔로워수	200,426	219,458	109%
트위터	구독자수	93,412	95,536	102%
인스타그램	팔로워수	27,284	47,318	173%

(1) 언론보도를 통한 주요정책 홍보[8)]

국민권익위는 위원장·부위원장의 TV 뉴스 및 시사 라디오 방송 출연, 일간지 인터뷰 및 기고, 보도자료 등을 통해 위원회의 주요 정책을 국민들에게 적극 알렸다. 또한 우리나라 국가청렴도(CPI)의 지속적인 상승과 정부의 반부패 및 고충민원 해결 노력을 홍보하기 위해 외신, 주한상의, 외국기업 등을 대상으로 영문 보도자료(80건) 배포, 기고, 광고 등을 통해 적극적인 해외 홍보를 추진했다.

사례로, The Korea Times, The Korea JoongAng Daily 등에 한인 참전용사 고충해결 사례를 보도하여 해외 거주 국민에 대한 정부의 고충 해결 노력을 알렸다. 그 밖에도 파라과이 매체인 La Nacion에 청렴연수원의 반부패 연수 내용을 보도하는 등 영미 주요매체 외의 다양한 국가를 대상으로 해외 홍보를 추진했다.

2022년도에는 총 536건의 보도자료를 배포해 신문 1,506건, 방송 235건, 지방지 및 기타 전문지 275건의 언론보도가 이루어졌다. 이는 신문지면 유료부수 20,000부 이상, 전문지, 기타 위원회 업무와 연관성이 높은 매체 54개를 기준으로 집계한 것이다.

〈표 1-9〉 언론홍보 현황(2020년~2022년)

연도	보도자료 배포(건)	인터뷰(회)	기고(회)	브리핑(회)
2022년	536	142	35	89
2021년	804	66	23	74
2020년	451	40	10	49

8) 홍보담당관실 박용권 사무관, 박소형 사무관, 김성래 주무관

전현희 위원장은 1~2월 2022년 위원회 주요 업무계획, 디지털 국민권익 플랫폼 2022 비전, 국가청렴도(CPI) 결과 및 상승 의미 등에 대해 한국일보, 한국경제 등 일간지 인터뷰와 KBS·MBC라디오 등 시사프로그램 방송에 출연했다. 특히 2021년 대한민국의 국가청렴도(CPI)가 역대 최고 점수(62점)와 최고 순위(32위)를 기록했다고 알리며 청렴한 사회를 만들기 위한 국민의 지속적인 관심과 참여를 당부했다.

[그림 1-2] KBS1 라디오〈최영일의 시사본부〉('22.2.10.)

이어 5월에는「공직자의 이해충돌 방지법」시행(5.19.)을 계기로 법 적용대상인 200만 명의 공직자가 인지할 수 있도록 SBS 〈나이트라인〉 등 다수 방송에 출연해 시행 준비 현황, 법 주요 내용, 위반 시 제재조치 등을 집중 홍보했다.

[그림 1-3] SBS 〈나이트라인〉('22.5.19.)

위원장과 부위원장은 국민 일상생활과 밀접한 사회 현안과 위원회의 정책 방향에 대해 총 31회에 걸쳐 신문 기고를 게재했다.

사례로 ▲ 이면도로도 주차단속 대상이 될 수 있다(파이낸셜뉴스, 4.11.) ▲ '1가구 2차량 시대' 차고지 증명제 도입해야(세계일보, 4.12.) ▲ 부동산 중개수수료 반값으로, 국민의 요청 현실 되다(헤럴드경제, 5.19.) ▲ 1조 2천억 골프장 세금혜택 국민에게 돌아가야(이데일리, 5.25.), ▲ 충무공에게 배우는 코로나19 고충 해결책(서울경제, 8.22.) 등이 있다.

[그림 1-4] 주요 언론 기고

매일경제('22.6.13.)	헤럴드경제('22.5.19.)
매일경제 2022년 6월 13일 월요일 A34면 오피니언 첫발 뗀 이해충돌방지법, 전·현관예우 뿌리뽑길 기고 전현희 국민권익위원회 위원장 최근 고위 공직자들이 도덕성을 이야기할 때 자주 등장하는 표현이 있는데 바로 '이해충돌'이다. 경제협력개발기구(OECD)는 '공무원의 사적 이익과 공공의 의무 사이에 갈등이 존재하고, 그러한 갈등이 공무원의 의무와 책임에 부당한 영향을 미치는 상황'을 이해충돌이라고 정의하고 있다. 이해충돌 상황이 해결되지 않으면 공무원의 직무 수행이 공정하고 객관적으로 이루어지지 않을 우려가 있고, 그에 따라 부패 가능성 또한 높아진다. 우리나라에서도 '공직자의 이해충돌방지법'이 지난달 19일 드디어 시행됐다. 이 법은 특히 퇴직 법조인들과 회전문 인사로 상징되는 퇴직 고위 공직자들에 대한 전관예우를 사실상 불가능하게 하는 제도적 장치를 두고 있다는 점에서 큰 의미가 있다. 그간 많은 로펌이나 기업들이 법원, 검찰, 경찰, 국세청, 공정위 등 공공기관에서 근무했던 전직 고위 공직자를 고문이나 사외이사 등으로 영입해 관련 업무에 그들의 영향력을 이용해왔다는 것은 잘 알려진 사실이다. 하지만 이해충돌 방지법이 시행됨에 따라 현직 공직자들은 최근 2년 이내에 퇴직한 전직 공직자가 자기 기관의 직무 관련자가 될 경우 그 사실을 소속 기관장에게 반드시 신고하고 해당 직무를 회피해야만 한다. 현직에 있는 판사, 검사 혹은 공직자들은 퇴임한 선배 법조인이 사건을 수임해 변호사로서 직무 관련자가 된 경우에는 반드시 사적 이해관계를 신고하고 해당 사건이나 재판을 회피해야 한다. 또한 현직 공직자들은 직무 관련자인 퇴직자 선배들과 골프, 여행, 사행성 오락 등 사적인 접촉을 할 때에도 반드시 사전에 그 내용을 신고해야 한다. 따	헤럴드경제 2022년 5월 19일 목요일 027면 오피니언 '반값 부동산 중개수수료' 국민요청 현실로 헤럴드시사 이정희 국민권익위원회 부위원장 "10년 전세생활하다 '영끌'로 겨우 서울에 10억원짜리 아파트를 매수하기로 했는데 중개수수료가 900만원이나 되네요. 집값만 마련하면 될 줄 알았는데 취득세, 이사비에 중개수수료까지 너무 부담됩니다" "한번값도 많이 올랐는데 중개수수료도 너무 비싸요. 집주인에선 중개수수료 절반만 받는다는데 우린 같이 합쳐서 내야 하나요. 매매보다 전세 중개수수료가 더 비싸다는 게 말이 되나요?" 2019~2020년 '국민신문고'에는 중개수수료 관련 민원·제안이 3371건 접수되는 등 이른바 '복비 갈등' 민원이 크게 증가했다. 중개수수료 요율 체계는 부동산거래가격과 연동되는데 수도권을 중심으로 주택거래가격이 가파르게 상승하면서 중개수수료도 동반 상승했다. 이에 따라 중개수수료를 낮춰달라는 요청이 민원을 넘어 사회적 이슈로 떠오랐다. 이에 국민권익위는 국민신문고 민원 분석을 통하여 현 부동산 중개수수료제도와 관련된 국민 불만을 파악하고, '국민생각함' 설문조사로 제도 개선 정책 방향을 도출하였다. 이어 국토교통부·공인중개사협회·소비자단체협의회 등 관계기관 방문 협의, 전문가포럼회, 국민신호도 조사 등을 실시해 업은 각계각층의 의견을 개선안에 포함하였다. 국민권익위는 이렇게 마련한 주택 중개수수료 및 중개 서비스 개선안을 지난해 2월 국토부와 광역지방자치단체에 권고하였다. 제도 개선안의 주요 내용은 크게 주택의 중개수수료 요율 체계 개선, 개업 공인중개사의 법정 중개서비스 외 부가서비스 확대, 중개계약 과정에서의 분쟁 발생 최소화의 중개계약체결 보호장치 강구, 주거취약계층 중개수수료 지원을 위한 지자체 역할 강화다. 이 중 국민이 가장 관심 많았던 중개수수료 요율 체계에 대해서는 국민의 과도한 부담을 줄이고 공인중개사도 최대한 받아들일 수 있는 개선안을 마련하고자 네 가지 정책방안을 제안해 왔고 수용성을 높였다. 이후 국토부는 연구용역, 토론회 등을 거쳐 지난해 10월과 12월 공인중개사법 시행규칙과 공인중개사법 시행령을 각각 개정했다. 주요 개정 내용은 주택 중개수수료 최고요율 인하, 손해배상책임 보장금액 상향 조정, 중개대상물 확인·설명 리라권계 구체화 등이다. 이처한 내용은 세계 국민권익위가 권고한 최고요율 원칙, 현 최고요율이 적용되는 고가 구간 세분화, (6억원 이상~9억원 미만 중개수수료 여전 현상(입체차) 때에 최소 등을 반영해 앞으로 부동산 중개수수료 부담은 크게 줄어들 것으로 예상된다. 또 중개사고에 대한 소비자보호를 위해 공인중개사의 손해배상책임 보장을 현실화하고 중개시무소에 사업장 등록증 게시 의무를 부과하는 등의 내용도 반영됐다. 더불어 대부분 지자체 역시 국민권익위의 권고를 수용해 주거취약계층의 중개수수료 지원을 위한 조례 개정을 추진하고 있다. 앞으로 일정 소득금액 이하의 저소득층, 청년세대, 신혼부부의 부동산 중개수수료 부담 역시 대폭 경감될 것으로 기대된다. 앞으로 저소득층 청년세대, 신혼부부의 부동산 중개수수료 부담 역시 대폭 경감될 것으로 예상된다. 또 중개사고에 대한 소비자보호를 위해 공인중개사의 손해배상책임 보장을 현실화하고 중개시무소에 사업장 등록증 게시 의무를 부과하는 등의 내용도 반영됐다. 더불어 대부분 지자체 역시 국민권익위의 권고를 수용해 주거취약계층의 중개수수료 지원을 위한 조례 개정을 추진하고 있다. 앞으로 일정 소득금액 이하의 저소득층, 청년세대, 신혼부부의 부동산 중개수수료 부담 역시 대폭 경감될 것으로 기대된다. 앞으로 인급한 10억원대 주택을 산 민원인의 중개수수료는 최고 900만원이었다. 그러나 이제는 최고 500만원만 부담하면 된다. 제도 개선을 통한 국민의 불편과 고충의 근원적 해결, 이것이 국민권익위의 참대 미션인 동시에 존재 이유다.

또한 위원회의 주요 정책을 국민에게 효과적으로 알리기 위해 위원회 출입기자단 등을 대상으로 총 89회의 언론 브리핑을 실시했다. 특히 국민 생활과 밀접하고 민원이 다수 발생했던 '공동주택 등 사유지 내 주차갈등 해소방안', '섬 주민 택배비 부담 완화를 위한 제도개선' 등에 대한 브리핑은 다수의 언론보도로 이어져 국민의 큰 관심과 지지를 얻었다.

[그림 1-5] 언론 브리핑

공동주택 등 사유지 내 주차갈등 해소방안 ('22.3.3.)	섬 주민 택배비 부담 완화를 위한 제도개선 권고 ('22.5.31.)

〈표 1-10〉 주요 언론 브리핑 사례(2022년)

일자	브리핑 제목	발표자
1.5.	디지털 국민권익 플랫폼 2022 비전	위원장
1.25.	국제투명성기구(TI) 국가청렴도(CPI) 결과	위원장
3.3.	공동주택 등 사유지 내 주차갈등 해소방안	위원장
3.22.	최근 5년간 국민권익위원회 제도개선 100선	위원장
4.27.	전사·순직 군인 유가족 찾기 중간 현황	위원장
5.2.	「공직자의 이해충돌 방지법」 시행 준비 현황	위원장
5.31.	섬 주민 택배비 부담 완화를 위한 제도개선 권고	부위원장
6.15.	민원 빅데이터 기반 대한민국 민원지도 사업	위원장
11.3.	도로, 철도 건설현장 임시통행 자재 관리 투명성 제고	권익개선정책국장
11.22.	노인학대 대응체계 실효성 강화방안	사회제도개선과장

(2) 디지털미디어를 활용한 국민과의 소통 확대[9)]

스마트폰 보급과 ICT기술의 급격한 발전은 다양한 소셜 네트워크 서비스(SNS) 매체의 탄생과 소통방식, 미디어의 영향력에 큰 변화를 가져왔다. 전 세계 SNS 이용자는

9) 홍보담당관실 장성현 사무관, 김송이 주무관

2022년 기준 약 36억 명을 넘었고, 앞으로도 더욱 늘어날 것으로 전망되고 있다.

국내 상황도 크게 다르지 않다. 2022년 국내 SNS 이용자 수는 4,681만 명으로 집계되었다. 경제적 발전과 기술적 진보로 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 역할을 하고 있다.

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, 신속한 정보제공과 콘텐츠 제작을 위한 영상장비를 도입하고 촬영 스튜디오를 구축하는 등 우수한 정책홍보 콘텐츠를 제작할 수 있는 환경을 마련하였다. 이와 함께 국민권익위 유튜브 방송채널인 '권익비전'을 활성화하여 국민과 실시간 소통이 가능한 생방송 프로그램 등을 진행함으로써 국민권익위가 국민 곁으로 한 걸음 더 다가가는 계기를 마련하였다.

디지털소통TF 구성 후 콘텐츠 제작의 가장 큰 변화는 기존 보도자료 기반의 일방적인 정책정보 전달방식에서 탈피하여 국민이 쉽게 이해하고 공감·소통할 수 있는 다양한 형태의 양방향 콘텐츠를 신속하게 제작·제공하고 있다는 점이다.

먼저, 대표작인 영상 콘텐츠로 국민권익위원장이 고충민원 해결사례를 소개하는 '권익위가 간다'를 정기적으로 제작해 위원회의 역할과 고충처리 및 제도개선 활용방법을 알리는데 큰 역할을 하고 있다. 이와 함께, 주요 정책을 홈쇼핑 형식의 컨셉으로 재미있게 소개하는 '정책 홈쇼핑 다함께 누리쇼'를 제작하여 국민의 호감과 참여를 이끌어냈다.

또한, 위원회의 민원빅데이터와 민원 예보를 영상 콘텐츠로 제작한 '민원빅데이터 국민의 소리'를 제작해 시기별, 지역별로 접수되는 민원 현황을 실시간 전달함으로써 중요 이슈와 관심사 등 민원에 대한 국민의 이해도를 높였다.

[그림 1-6] 국민권익위 주요 정책콘텐츠 영상

또한 정책 이슈를 공론화하거나, 정보 전달과 대국민 참여가 필요한 행사는 '권익비전'을 활용해 생방송으로 진행했다. 주요 현장 생방송으로 국민권익의 날, 반부패 청렴주간, 청렴콘텐츠 공모전 시상식 등을 생생하게 중계하여 국민의 관심과 참여를 유도하는 한편, 국민권익위의 역할과 위상을 보여주었다.

[그림 1-7] 국민권익위 주요 정책현장 생방송

이외에도 정책을 국민에게 친근하게 소개하는 다양한 기획콘텐츠를 제작하였는데, 청탁금지법과 이해충돌방지법을 사례별로 소개하는 콩트 권익리뷰 투토커, 국민권익위 캐릭터 청백이를 활용한 청백이 커버댄스, 유명한 영화·가요 등을 패러디하여 정책을 소개하는 쫄쫄이 입고, 권익 브이로그 등 정부의 디지털 홍보 콘텐츠를 선도할 다양한 시도를 했다. 뿐만 아니라, 대한민국 민원지도 이슈 키워드 사용 설명서, 국방옴부즈만 소개 등 정책을 담당하는 실무자의 콘텐츠 제작 참여도 확대했다.

[그림 1-8] 국민권익위 기획콘텐츠 영상

국민에게 익숙한 인물을 활용하여 위원회 주요 업무성과 등을 소개하는 인플루언서 영상 콘텐츠도 제작되었는데, 배우 이상엽, 유튜버 희렌최널 등 다양한 분야의 인플루언서와 협업은 국민권익위를 국민에 더욱 가깝게 다가가게 하는 계기가 되었다.

[그림 1-9] 국민권익위 인플루언서 협업 영상

영상 외에도 국민권익위 마스코트 청백이를 활용한 웹툰 '청백이와 권익이 이야기'를 제작하여 2030세대와 소통하였고, 국민들이 보기에 딱딱한 느낌을 주는 정책정보나 보도자료 등을 카드뉴스, 인포그래픽 등으로 제작하여 위원회 정책을 소개함으로써 이해도를 높였다. 또한, 국민권익위가 추진한 부패방지·제도개선·고충민원·행정심판 사례를 스토리텔링화하여 시각화 콘텐츠로 제작해 국민의 관심과 이해도를 높였다.

[그림 1-10] 국민권익위 정책소개 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 1-11 〉 국민권익위 SNS 정책고객 현황

(단위 : 명)

매체명	블로그 (순방문자)	트위터	페이스북	유튜브	인스타그램
개설일	'09. 5.	'09. 7.	'10. 8.	'13. 8.	'14. 6.
2022년	613,773	95,416	219,458	89,100	47,318
2021년	1,143,949	93,412	200,426	45,426	27,284
2020년	967,609	85,248	166,421	8,650	7,228
2019년	980,615	79,934	140,300	2,300	2,213

마지막으로, 제18기 '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, TV·라디오 방송 등을 통한 주요정책 인지도 제고[10)]

국민권익위는 부패방지, 고충처리, 행정심판, 제도개선 등 위원회 업무를 국민에게 적극적으로 알리고, 부패·공익침해행위 신고, 고충민원 제기, 행정심판 청구 등을 통한 국민 참여를 촉진하기 위해 TV 정책광고를 제작·송출하였다. 또한, TV·라디오 방송에 국민권익위 정기 코너를 운영하며 대국민 인지도 제고를 위해 노력하였다.

TV광고 '적극행정 국민신청제 및 고충 해결' 편은 국민권익위가 운영하는 적극행정 국민신청제를 소개하는 동시에 고충 해결사례를 보여주며 '든든한 국민 편' 국민권익위임을 강조하였다. 동 TV광고는 지상파 방송 MBC(23회), SBS(19회), OBS(98회)를 통해 4월 12일부터 4월 25일까지 수도권에 송출되었다.

10) 홍보담당관실 전인혜 서기관

[그림 1-11] 국민권익위 TV광고 '적극행정 국민신청제 및 고충 해결' 편

또한, '이해충돌방지법' 편은 2022.5.19. 새로 시행된 국민권익위 소관 법률「공직자의 이해충돌 방지법」의 주요 내용을 국민에게 안내하면서 부패에 대한 '암행어사'로서의 국민권익위 역할을 인지시켰다.

동 TV광고는 지상파 및 케이블 방송 KBS(45회), EBS(24회), YTN(32회), 연합뉴스TV(56회), 국회방송(183회), KTV(273회)를 통해 5월 2일부터 8월 18일까지 전국에 송출되었다. 뿐만 아니라, 5월 한 달간 45개 중앙부처 및 산하기관에 설치되어 있는 전광판, 외교부청사 옥상 전광판을 통해서도 송출되었으며, 5월 6일부터 31일까지 유튜브 및 네이버TV를 통해서도 송출되었다. 이는 매체에 따라 접근성이 높은 정책고객이 다름을 고려하여 매체를 다변화하였다는 의의가 있다.

[그림 1-12] 국민권익위 TV광고 '이해충돌방지법' 편

한편, 국민권익위는 YTN라디오 '슬기로운 라디오 생활'(평일 10:30~11:20)에 '우리의 권익을 찾아서'라는 정기 코너를 주 1회 운영하였고, TBN 한국교통방송 라디오 '배종찬의 시사하는 바가 크다'(평일 11:00~11:55)에 '고충해결사'라는 정기 코너를 주 1회 운영하였다. 또한, KTV '생방송 대한민국'(평일 10:00~11:35)에 '국민권익 붐업'이라는 정기 코너를 월 1회 운영하였다. TV 및 라디오 방송에서 담당 실무자

인터뷰를 통해 위원회 주요 이슈 및 현안 등을 홍보함으로써 상시적으로 위원회 정책을 알리는 계기가 되었다.

[그림 1-13] 국민권익위 TV 및 라디오 방송 모습

이러한 노력에 따른 국민권익위 주요 정책(국민신문고, 국민생각함, 국민콜110, 부패·공익신고 상담전화 1398, 부패신고자 보호·보상, 공익신고자 보호·보상, 행정심판) 인지도 변화를 객관적·과학적으로 파악하기 위해 국민권익위는 연 1회 '위원회 주요정책 인지도 조사'를 실시하고 있다. 2022년 인지도 조사에서는 평균 정책인지도가 전년 대비 0.8%p 상승하고, 조사 대상 모든 정책의 인지도가 전년보다 상승하는 등 괄목할만한 성과를 거두었다.

〈표 1-12〉 국민권익위 주요정책 인지도 조사

(단위 : 명)

구 분	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
						인지도	전년 대비
평 균	41.5	43	44.6	48.6	50	50.8	⇑ 0.8
국민신문고	67.1	77.9	81.2	83.2	84.3	85	⇑ 0.7
국민생각함	-	17.2	26.4	48	51.7	52	⇑ 0.3
국민콜110	37.9	34.8	39.1	44.3	38.6	39	⇑ 0.4
부패·공익신고 상담전화(1398)	26.5	30.5	34	35.6	36.1	37	⇑ 0.9
부패신고자 보호·보상	40.6	39.7	41.7	42.1	49	51	⇑ 2.0
공익신고자 보호·보상	30.6	38.7	44	49.2	51.1	52	⇑ 0.9
행정심판	46.3	36.8	45.5	38	39	40	⇑ 1.0

(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 75호(2022년 겨울호)를 발행해 왔다. 매회 10,500부를 발행하여 국민생활 접점인 공공기관 민원실, 지방자치단체 주민센터, 도서관 등에 배포하였다.

그 내용으로는 국민의 실생활과 밀접한 주요 고충민원, 제도개선, 행정심판 사례 등을 소개하는 콘텐츠를 통해 국민들의 일상생활에 도움이 될 수 있는 정보를 전달하고 있다. 또한 영문 소식지 'ACRC Quarterly'를 매회 1천부 발행해 주요공관, 외신기자, 외국기업 등에 배포하였다.

[그림 1-14] 국문 소식지 '국민권익' 및 영문 소식지 'ACRC Quarterly'

한편, 국민에게 친숙한 얼굴을 통해 위원회 정책에 대한 관심과 이해를 높일 수 있도록 배우 이상엽을 이해충돌방지법 홍보대사 겸 명예 암행어사로 위촉하였다. 이상엽의 홍보대사 위촉식 영상은 국민권익위 유튜브 '권익비전'에서 1.3만 회 이상의 조회 수를 기록하는 등, 홍보대사 위촉을 통해 국민권익위가 국민과 활발히 소통하고, 정책 인지도를 제고하는데 기여할 것으로 기대된다.

[그림 1-15] 배우 이상엽 이해충돌방지법 및 명예 암행어사 위촉식

11) 홍보담당관실 전인혜 서기관, 김선미 주무관

2022 국민권익백서

제2편
청렴한국 실현을 위한 반부패 정책 추진

제1장 생활 속 규범으로 반부패 법령·제도 내재화
제2장 일상 속 불공정과 특혜 타파를 위한 법·제도 개선
제3장 각급 기관의 청렴도 향상 지원
제4장 청렴의식 확산을 위한 반부패 청렴 교육 내실화

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

제1장 | 생활 속 규범으로 반부패 법령·제도 내재화

제1절 이해충돌방지법 시행 및 안정적 제도운영[12)]

1. 추진배경 및 법 제정경과

국민권익위는 공직자가 직무수행 과정에서 직면할 수 있는 이해충돌 상황을 효과적으로 예방하고 관리하기 위해 이해충돌 방지에 관한 일반법의 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 2015년 3월에 현재의 「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」이 제정됐다.

그러나 국민권익위는 이해충돌 방지제도의 필요성과 시급성을 인식하고 2018년 4월에 법률제정의 전 단계로 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.

이해충돌방지법이 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.

12) 이해충돌 방지제도 운영팀 김희리 사무관

대통령 주재 '제7차 공정사회 반부패정책협의회'(2021.3.29.)에서 LH 사태의 핵심인 '공직자가 직무와 관련된 미공개 정보를 이용해 사익을 추구'하는 이해충돌 상황의 방지 등 공직사회 반부패·공정성 강화대책을 협의했다. 한편, 사회 각계로 구성된 청렴사회민관협의회와 서울·부산·경기 등 16개 지역 청렴사회 민관협의회에서는 '이해충돌방지법 입법 촉구 결의안'을 채택해 이해충돌방지법 제정에 대한 사회각계의 요구를 전달했다.

국회에서 본격적인 논의가 시작되어 정무위원회의 법안 심의를 총 8차례나 거치는 과정에서 국민권익위는 여야 정당대표, 국회 원내대표 및 정무·법사 위원 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 본회의 의결을 거쳐 2021년 5월 18일 공포되었다. 이로써 2013년 국회에 처음 제출된 이해충돌방지법이 9년 만에 제정되게 되었다.

2. 법 주요 내용

이해충돌방지법은 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 2-1 〉 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 부과받게 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 과태료를 부과받을 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. 이해충돌방지법의 안정적 시행

2021년 5월 18일에 공포된 이해충돌방지법은 1년간의 시행 준비기간을 가진 후 2022년 5월 19일에 시행되었다. 국민권익위는 법 제정 직후 원활한 법 시행을 준비하기 위해 '이해충돌방지법 시행준비 TF'를 구성하고 인력을 투입했다.

국민권익위는 우선 이해충돌방지법 공포 직후 정책 연구용역을 실시하고, 정부입법 절차를 거쳐 2021년 12월 31일에 이해충돌방지법 시행령을 조기 제정해 공포했다. 2022년 2월에 「공직자의 이해충돌 방지제도 운영지침」을 제정해 표준안을 배포함으로써 공공기관별로 운영지침을 제정하고 운영기반을 갖추도록 했다. 이와 함께 4월에는 국민권익위로 접수되는 법 위반행위 신고처리 절차를 규정한 「이해충돌방지법 위반행위 신고사무 처리지침」도 제정해 법 시행을 위한 하위규범을 완비했다.

공직자 대상의 적극적인 교육과 홍보를 통해 전국 200만 명의 공직자들이 10가지 행위기준 등 이해충돌 방지 법령의 주요내용을 충분히 이해할 수 있도록 했다. 법 제정 이후 2022년 말까지 총 495개 기관의 공직자를 대상으로 직접 찾아가는 교육을 실시했고, 청렴연수원의 전 교육과정에 이해충돌방지법을 편성하고 이러닝(e-learning) 교육 등을 운영해 총 약 10만 명의 공직자를 대상으로 교육 기회를 제공했다. 또한 법령해석, 빈발질의 등을 담은 '이해충돌방지법 업무편람'(2022.3.)을 전체 공공기관에 배포하고, 권역별 설명회를 개최해 전국 5개 권역 1,201개 공공기관의 제도운영 담당자 1,488명을 대상으로 제도의 주요 내용과 운영 절차 및 방법을 안내했다.

국민들의 이해를 높여 이해충돌 방지제도가 원활하게 정착하도록 법 제정 이후 다양한 온·오프라인 매체를 활용한 대국민 홍보도 지속 추진했다. 우선 이해충돌방지법령 제정 등 주요 계기별 보도자료를 배포하고, SNS를 활용한 국민 참여 이벤트 실시, TV·라디오·일간지·옥외전광판 등 각종 매체를 활용한 홍보로 국민들의 관심을 유도했다. 또한 영상과 카드뉴스, 이미지 등 온라인 콘텐츠를 제작, SNS 채널과 유튜브 등에 게시해 온라인 매체를 통한 홍보도 병행하고 있다.

더불어 법 시행 초기 기관별 제도운영 현황과 취약분야를 점검해 개선방안을 마련하기 위해 2022년 9월부터 12월까지 전체 공공기관을 대상으로 공직자의 신고 의무 이행 및 기관의 조치 현황, 법 위반행위 신고접수·처리 현황 등에 대한 실태조사를 실시했다.

4. 향후 계획

국민권익위는 이해충돌 방지제도가 공직사회에 안정적으로 정착될 수 있도록 전방위적 노력을 계속해 갈 예정이다. 먼저 법 시행 후 축적된 법 조항별 유권해석 기준, 제도운영 시 주의 사항 등을 반영한 '2023년 이해충돌방지법 업무편람'을 전체 공공기관에 안내할 예정이다. 이와 함께 기관별 이해충돌방지담당관이 법령의 해석과 적용에 어려움이 없도록 권역별 설명회를 개최해 업무편람 개정 사항을 안내할 예정이다.

한편 공공기관 대상 찾아가는 교육을 지속적으로 실시하고 제도개선 사항을 반영해 표준교안과 사이버 코스웨어 등을 개편해 공공기관 자체 교육을 독려함으로써 모든 공직자들이 이해충돌방지법의 핵심 내용을 내재화할 수 있도록 교육할 계획이다.

더불어 공공기관에서 법 해석·적용과 신고사항 조치에 어려움이 없도록 기관별 유권해석 요청에 적극적으로 대응하며, 국민권익위에 접수되는 법 위반행위 신고를 신속하고 공정하게 처리할 예정이다.

2022년 5월 19일부터 시행된 이해충돌방지법이 공직사회에 새로운 관행과 문화로 자리 잡아 공직자의 지위와 권한을 이용한 부정한 사익 추구를 방지하고 공직사회 전반에 대한 국민 신뢰를 높이는 기틀이 되어 주기를 기대한다.

제2절 청탁금지법의 규범력과 실효성 제고[13)]

1. 개 관

청렴하고 투명한 사회에 대한 국민적 열망을 담아 제정·시행된(2016.9.28.) 청탁금지법은 공직사회는 물론 국민들의 생활 속 규범으로 자리매김하면서 국가 전반에 걸쳐 다양한 긍정적인 변화를 이끌어 온 것으로 평가받고 있다. 2022년 11월에 실시한 대국민 인식도 조사 결과에서도 국민 91.2%가 '청탁금지법 시행이 우리사회에 긍정적인 영향을 미친다'고 답하여 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. 비실명대리신고 제도 시행에 따른 법령 정비

부정청탁 행위 등을 신고한 자에 대한 보호를 강화하기 위하여 신고자가 자신의 인적사항을 밝히지 않고 변호사를 선임하여 신고를 대리하게 할 수 있도록 하는 '비실명 대리신고' 제도를 도입하는 내용으로 청탁금지법이 개정(2021.12.7. 공포, 2022.6.8. 시행)됨에 따라, 청탁금지법 시행령 개정을 통해 국민권익위가 비실명 대리신고 사건을 조사기관에 이첩·송부할 때에는 신고자의 인적사항 등 신고자를 특정할 수 있는 자료는 첨부하지 않도록 하고, 공공기관의 장이 비실명 대리신고 관련 사무를 수행할 때 필요한 개인정보를 처리할 수 있는 근거를 마련하였다.

또한, 「부정청탁 및 금품등 수수의 신고사무 처리지침」을 개정해 비실명대리신고 신고자의 인적사항 등을 봉인·보관하는 방법과 예외적으로 열람·확인할 수 있는 세부절차를 규정하는 등 비실명대리신고 제도 시행에 필요한 사항을 정비하였다.

13) 청탁금지제도과 이준민 사무관

나. 실태점검 등을 통한 각급 기관의 법 집행 책임성 확보

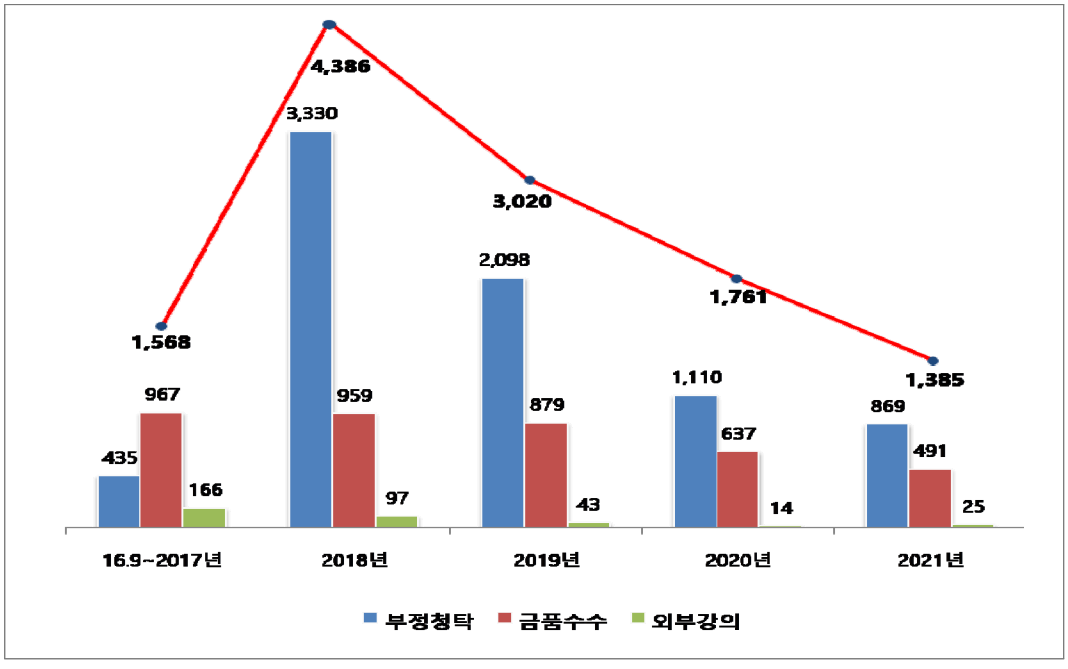
국민권익위는 청탁금지법 시행 이후(2016.9.28.)부터 2021년 12월말까지 각급 공공기관 제도운영 실태 등을 점검하기 위해 약 23,000개 공공기관을 대상으로 청탁금지법 위반신고 접수·처리 현황 및 청탁방지담당관 지정 현황 등을 조사하였다.

청탁금지법 시행 이후부터 2021년 말까지 각급 기관에 접수된 법 위반신고는 총 12,120건으로 유형별로는 부정청탁 65%(7,842건), 금품등 수수 32%(3,933건), 외부강의등 초과사례금 3%(345건) 순으로 집계됐다.

청탁금지법 위반신고는 2017년 1,568건에서 2018년 4,386건으로 크게 증가했으나, 2020년 이후에는 연간 1,000건 대 수준으로 감소했다. 이는 법 시행 초기 높은 관심과 2018년에 실시한 '공공기관 채용비리 특별점검' 등으로 인사청탁 등 부정청탁 신고가 크게 급증했고, 이후 법 정착 관련 제도개선이 이뤄지면서 위반신고가 자연스럽게 줄어든 데 따른 것으로 보인다.

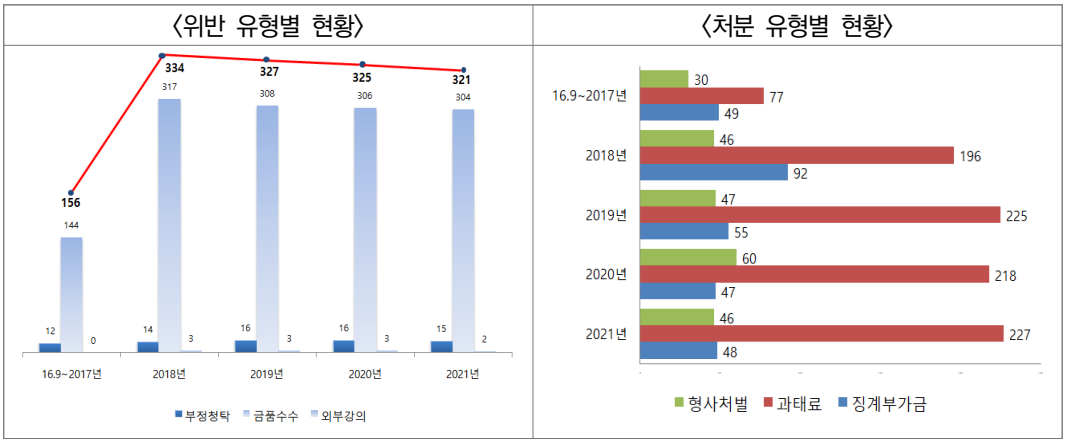
[그림 2-1] 연도별 신고접수 추이

(단위 : 건)



같은 기간 청탁금지법 위반으로 제재처분을 받은 공직자등은 총 1,463명으로 유형별로는 '금품등 수수'가 1,379명으로 대부분을 차지했고 '부정청탁' 73명, '외부강의등 초과사례금' 11명이 있었다.

[그림 2-2] 법 위반 유형 및 처분 유형별 현황(단위 : 명)



제재처분을 받은 인원은 2017년 156명에서 2018년 334명으로 대폭 증가한 이후 매년 300명대 수준에 머물러 큰 변동 폭이 없었다. 또 처분 유형별로는 과태료 64%(943명), 징계부가금 20%(291명), 형사처벌 16%(229명) 순으로 집계됐다.

또한, 국민권익위는 공직자에 대한 관행적인 금품제공이나 과도한 특혜 등을 유발하는 불합리한 규정 등에 대한 제도개선을 추진하고 있으며, 청탁금지법 시행 이후 총 5건의 제도개선 과제를 각급 기관에 통보하였다. 이중 지자체 대상 제도개선 과제에 대한 각급 기관의 이행현황을 점검하였고, 미이행 기관에 대해서는 추가로 이행을 독려하여 청탁금지법 관련 제도개선 업무의 실효성을 제고하였다.

〈표 2-2〉 과제별 점검 결과

구 분	이행 현황		
	완료	일부 이행	미이행
지방자치단체 기부금·협찬 수수 관행 개선 (2019.7.)	12.8% (31개 기관)	61.7% (150개 기관)	25.5% (62개 기관)
공직자 대상 과도한 주차편의 제공 관행 개선 (2019.9.)	56.4% (137개 기관)	30.4% (74개 기관)	13.2% (32개 기관)

다. 교육·홍보를 통한 자율적 법 준수 노력 촉진

청탁금지법 시행에 따라 국민권익위는 법 적용대상자인 공직자등의 정확한 법 이해를 돕고, 공공기관의 제도운영 역량을 강화하기 위해 각급 기관별 상담·신고 처리를 담당하는 청탁방지담당관을 중심으로 워크숍과 설명회를 운영해 오고 있다. 2월에는 법 위반 신고처리 담당자 등 총 963명을 대상으로 설명회를 실시하였고, 10월에 4회에 걸쳐 개최한 청탁방지담당관 대상 설명회에는 총 303명의 청탁방지담당관이 참석했다.

[그림 2-3] 청탁방지담당관 설명회

특히, 그동안 공무원에 비해 실제 교육 기회와 경험이 부족했던 언론인을 위해 한국언론진흥재단과 협업하여 수습기자 기본교육과정에 청탁금지법 교육을 정례적으로 편성하였다. 향후 연간 15회에 걸쳐 약 500여 명을 대상으로 교육을 실시하게 될 예정이다.

청탁금지법 홍보와 관련해서는 설·추석 명절, 스승의 날 등 특정 시기와 연계하여 법에 대한 오해 등을 해소하고 청탁금지법 주요 내용에 대해 쉽게 설명하는 '청탁금지법 바로 알리기' 캠페인을 추진하고 있다. 청탁금지법 관련 Q&A, 명절 기간 농수산물 선물 가액 상향 적용 기간 등을 카드뉴스, 유튜브 등을 통해 홍보하였다.

특히, 올해 1월에는 설 명절을 맞아 국민권익위원장이 직접 유통현장을 방문하여 청탁금지법 개정 이후 농수산물 판매 상황 등 현장 분위기를 살피고 농민단체 관계자들의 애로사항도 청취하였다.

[그림 2-4] 청탁금지법 바로 알리기 캠페인

〈현장방문〉

〈유튜브〉

〈웹배너&카드뉴스〉

라. 명확한 법령 해석을 통해 국민의 해석수요에 적극 대응

청탁금지법에 대한 국민적 관심이 큰 만큼 유권해석 질의도 지속적으로 제기되고 있다. 2016년 8월부터 2022년 12월까지 국민권익위에 접수된 유권해석 질의는 총 2만 6천 2백여 건에 달하였다.

국민권익위는 국민들의 유권해석 요청에 명확한 답변을 제공하기 위하여 법 시행 준비단계에서부터 각 분야별 전문가로 구성된 '청탁금지법 해석자문단'을 위촉·운영해 왔고, 올해부터는 반부패 법령 전반에 대한 체계적인 법률 자문을 위해 '반부패규범 자문단'으로 통합하여 운영하고 있다. 청탁금지법 관련 자문은 제1분과에서 담당하며, 법률·기업·언론·시민단체 등 30명의 전문가로 구성하였다.

이해관계가 첨예하거나 해석이 분분한 사안, 새로운 쟁점이 부각되는 사안에 대해서는 심도 있는 논의를 위해 총 12회 자문을 실시하여 구체적인 해석기준을 정립하였다. 주요 자문 사례로는 공공기관 경영평가단의 위원과 학교폭력 전담기구에 위촉된 민간인이 청탁금지법상 공무수행사인에 해당한다고 해석한 사례와 「국민 평생 직업능력 개발법」에 따른 '지정직업훈련시설'도 청탁금지법상 공공기관에 포함된다고 해석한 사례 등이 있다.

청탁금지법 시행 6년이 지난 현재까지도 청탁금지법과 관련한 질의사항은 서면, 누리집, 국민신문고 등을 통해 꾸준히 접수되고 있으며, 국민권익위는 답변율 제고를 위해 담당자별 전문분야를 지정하는 등 유권해석 프로세스를 개선함으로써 청탁금지법 유권해석 답변율을 제고하고자 노력하였다.(2022.12월 기준, 99.8%)

〈 표 2-3 〉 청탁금지법 유권해석 답변 현황(2022.12.31. 기준)

구 분	소 계	공문서면질의 (질의건수)	누리집 (접수건수)	국민·청렴신문고 (접수건수)
질의	26,267건	7,328건	10,677건	8.262건
답변	26,217건	7,321건	10,652건	8,244건
비율(%)	99.8%	99.9%	99.8%	99.8%

* 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 6년이 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 각계각층의 의견을 적극 경청하면서 법령 등 제도를 보완하고 청탁금지법을 내실있게 운영함으로써 청탁금지법을 성원해 주시는 국민들의 기대에 부합할 수 있도록 앞으로도 최선의 노력을 다할 것이다.

제3절 공직자 행동강령 점검 및 제도 강화[14)]

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 해 모든 공공기관에 행동강령의 제정·시행 의무를 부과하고 있다. 동 규정은 공직자 행동강령에 정할 사항으로 ① 직무관련자로부터 향응·금품 등을 받는 행위의 금지·제한에 관한 사항, ② 직위를 이용한 인사관여, 이권개입 또는 알선·청탁 행위의 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, 국회, 대법원, 헌법재판소, 중앙선거관리위원회 등 헌법기관 역시 규칙으로 행동강령을 제정·시행하고 있다. 이후 2005년 12월 9일 「공무원 행동강령」의 1차 개정을 시작으로 그간 9차례의 개정 과정을 거쳐 현재에 이르고 있다.

14) 행동강령과 한세근 사무관, 백소망 주무관

[그림 2-5] 공직자 행동강령 운영체계

2. 주요 추진 내용 및 성과

가. 공직자 이해충돌 방지제도 일원화를 위한 행동강령 정비

국민권익위는 공직자의 부정한 사익 추구를 방지하는 한편, 직무수행과정에서의 공정성을 담보하고자 「공무원 행동강령」 및 「지방의회의원 행동강령」 등에 공직자의 이해충돌 상황을 예방·관리하기 위한 이해충돌 방지규정을 2018년부터 도입하여 운영해 왔다.

지난 2021년 5월 18일 이해충돌방지법의 제정(2022.5.19. 시행)으로 그간 공직자 행동강령에 담겨 있던 이해충돌 방지규정이 법률로 상향 법제화되어 형사처벌, 과태료 등 제재수단이 도입되는 등 강력한 이해충돌 방지제도가 새롭게 마련되었다. 공직자 행동강령에 담겨 있던 이해충돌 방지규정이 이해충돌방지법 시행 이후에도 삭제되지 않고 존치될 경우 각급 공공기관의 이해충돌 방지제도 운영에 혼선을 빚을 수 있다는 우려가 제기되는 등 법령간 중복·충돌 문제가 발생하지 않도록 할 필요성이 대두되었으며, 이에 국민권익위는 2022년 6월 「공무원 행동강령」, 「지방의회의원 행동강령」, 「공직자 행동강령 운영지침」 등 행동강령 관련 법령 개정을 통해 이해충돌방지법과 유사·중복되는 사적 이해관계 신고, 고위공직자 민간분야 업무활동 내역 제출 등 이해충돌 방지규정을 삭제함으로써 이해충돌 방지제도를 이해충돌방지법으로 일원화하였다.

〈 표 2-4 〉 공무원 및 지방의회의원 행동강령 정비 현황

「공무원 행동강령」 삭제 조항(8개)	「지방의회의원 행동강령」 삭제 조항(7개)
① 사적 이해관계의 신고 등(§5)	① 사적 이해관계의 신고 등(§4)
② 고위공직자 민간 분야 업무활동 내역 제출(§5의2)	② 의장 등의 민간 분야 업무활동 내역 제출(§4의2)
③ 직무 관련 영리행위 등 금지(§5의3)	③ 직무 관련 조언·자문 등의 제한(§4의3)
④ 가족 채용 제한(§5의4)	④ 가족 채용 제한(§4의4)
⑤ 수의계약 체결 제한(§5의5)	⑤ 수의계약 체결 제한(§4의5)
⑥ 퇴직자 사적 접촉의 신고(§5의6)	⑥ 공용물의 사적 사용·수익의 금지(§10)
⑦ 공용물의 사적 사용·수익의 금지(§13)	⑦ 직무관련자 거래 등의 신고(§16)
⑧ 직무관련자 거래 신고(§16)	

나. 각급 기관 행동강령 운영 지원

국민권익위는 각급 공공기관별 특성을 반영한 기관별 행동강령을 마련하고 운영하도록 함으로써 기관의 자율적 규율을 도모하는 한편, 보다 실효성 있는 행동강령 제도 운영을 지원하기 위한 다양한 노력을 수행하였다.

우선 2022년 새롭게 공직유관단체로 지정된 53개 신규 기관을 대상으로 2022년 4월과 9월에 행동강령 제정·운영 등 지원 설명회를 개최하여 기관별 행동강령 제정의 필요성과 행동강령의 주요 내용, 그리고 공직유관단체 임직원의 청렴성 제고를 위한 다양한 청렴 시책을 알렸으며, 각급 기관으로부터 행동강령 제·개정 내용을 제출받아 이를 심사하고 시정사항이 있는 경우 관계기관에 이를 통보함으로써 내실 있는 행동강령 제도 운영을 도모하였다.

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(307건)하였으며, 수시로 유선, 전자우편 등을 통한 상담을 실시하였다.

또한, 기관별 행동강령의 원활한 운영을 지원하고자 그간의 행동강령 운영사항을 반영한 「공무원 행동강령 업무편람」을 발간하여 1,700여개 기관에 배포하였으며, 전문

조사관들의 기관 방문 강의를 연중 수시로 진행하는 등 행동강령 제도 운영 역량 강화를 위해 노력하였다.

한편, 국민권익위는 공직자의 행동강령 이행력을 제고하기 위하여 언론 등을 통해 제기되는 행동강령 이슈에 선제 대응하여 각급 공공기관에 공직자의 행동강령 준수사항을 신속히 전파하는 등 행동강령 위반 발생 가능성이 높은 사안들에 대해 적극적인 예방 조치를 실시하였다.

특히, 그간 코로나19 등으로 위축됐던 지역 축제가 전국적으로 활성화되고 있는 가운데, 일부 지방자치단체에서 개최되는 지역 축제와 관련하여 '지방자치단체 소속 공무원 등에 대한 입장권 강매 논란'이 언론 이슈로 불거졌다. 이에 국민권익위는 지방자치단체에서 개최하는 박람회·엑스포·문화제 등 지역 축제 입장권을 소속 공무원 등에게 강제적으로 판매하거나 구입하도록 하는 등의 부당행위에 대해 행동강령 위반 소지가 있음을 알리고, 위반 사례가 발생하지 않도록 각별한 주의를 기울일 것을 전국 지방자치단체에 당부한 바 있다. 앞으로도 국민권익위는 행동강령 위반 소지가 있는 사안들에 대해 선제적인 예방조치를 적극적으로 해나갈 예정이다.

다. 행동강령 신고사건 조사 및 이행실태 점검

1) 행동강령 위반행위 신고사건 처리

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

2022년 국민권익위는 총 26건의 공직자의 행동강령 위반사항을 확인하여 해당 공직자가 소속된 기관 등에 해당 사항을 통보하고, 추가 조사가 필요한 신고사건의 경우 관계기관에 사건을 이첩·송부하는 등 접수한 신고사건 중 총 803건을 처리하였다.

〈 표 2-5 〉 행동강령 위반 신고사건 접수 및 처리현황(최근 5년간)

(단위 : 건)

연도	배정	처리				
		계	위반통보	이첩	기관송부	종결
계	4,859	4,775	909	6	2,033	1,827
2018	342	291	78	-	64	149
2019	1,000	703	190	3	40	470
2020	1,024	942	254	2	43	643
2021	1,695	2,036	361	-	1,308	367
2022	798	803	26	1	578	198

2) 행동강령 운영 및 이행실태 조사·점검

국민권익위는 부패방지권익위법 시행령 제9조에 따라 행동강령을 운영하고 있는 공공기관에 대하여 매년 행동강령 운영 및 이행실태 조사·점검을 실시하고 있으며, 부패취약분야 등에 대한 행동강령 점검을 통해 부패통제 사각지대를 줄여나가는데 최선의 노력을 기울이고 있다.

2022년 상반기 지방정부의 청렴성 제고를 위해 전국 243개 지방자치단체 및 지방의회를 대상으로 행동강령 운영실태 일제 점검을 실시하였으며, 이번 점검은 민선 7기 지방정부가 출범한 2018년 7월부터 2021년 12월까지 행동강령 규정 정비, 이해충돌방지 등 제도 운영, 행동강령 위반사례 적발 등에 중점을 두고 진행되었다.

실태점검 결과, 대부분 기관에서는 행동강령의 준수와 정착을 위해 노력하고 있는 것으로 평가되었으나, 일부 기관에서는 행동강령 규정 미비 등 부실한 제도 운영 및 행동강령 위반사례가 확인되었다.

특히, 일부 지방의회의 경우 지방의원 138명에게 9억 2천여만원의 출장비를 부적절하게 지급함으로써 예산 사용에 있어 도덕적 해이가 심각한 것으로 확인되었으며, 지방계약법 등 관련 법령에 따라 지방자치단체와의 수의계약 체결이 제한되는 지방의원 및 배우자 등 28명이 총 81건(49억 9천여만원)의 부적정 수의계약을 체결하는 등 공정경쟁을 훼손하는 부패관행이 여전히 확인되고 있어 지속적인 개선노력이 필요한 것으로 드러났다.

이에, 점검 결과 드러난 행동강령 제도 운영상 미흡사항, 출장비 부당 수령 등 위반 사례가 발생하지 않도록 관계기관에 문제점 개선을 위한 대책 마련과 함께 행동강령 위반자 대상 부당이익 환수 등 필요한 시정조치를 하도록 요청하였으며, 관계기관의 후속조치 이행상황에 대한 지속적인 모니터링을 실시하고 있다.

지방의회에 대해서는 외부기관의 조사·감사가 사실상 이루어지기 어려운 한계가 있어 관리 사각지대로 남겨져 있었으나, 이번 점검을 계기로 지방의원 등 선출직 고위공직자들의 비위 관행을 개선하는데 기여하였으며, 이를 계기로 지방의회의 청렴도가 향상될 것으로 기대된다.

3. 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 공직자들의 직무수행이 청렴하고 투명하게 이루어질 수 있도록 함으로써, 국민으로부터 신뢰받는 공직사회 구현을 위한 노력을 지속적으로 경주하고 있다.

2023년에는 공직자 행동강령이 내실 있게 운영될 수 있도록 공공기관에 대한 전방위적인 지원활동을 전개해 나갈 계획이다. 이를 위해 기관별 행동강령 제·개정에 대한 지원 및 심사를 강화하고, 행동강령 상담·유권해석 등을 통해 해석기준을 지속적으로 명확화·구체화해 나갈 계획이다.

아울러, 공정사회를 향한 국민의 눈높이와 기대를 충족하기 위해 공직자가 지켜야 할 행위기준을 보완·강화해 나가는 한편, 행동강령이 실천규범으로 내재화될 수 있도록 공공기관에 대한 다각적인 교육·홍보 등 인식 개선 활동을 꾸준히 전개해 나갈 예정이다.

한편, 행동강령 위반 신고사건에 대해서는 엄정하고 신속하게 조사·처리하고, 언론보도·청렴도 측정 결과·부패행위 발생 현황 등을 종합적으로 검토하여 행동강령 운영 및 이행실태 점검 대상기관을 선정·점검하는 등 공직자 행동강령 이행력을 제고하기 위한 노력을 끊임없이 해 나갈 것이다.

제4절 범정부 반부패 정책 추진[15)]

1. 반부패 전략의 차질 없는 이행 관리

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. 국민권익위는 중장기 반부패 개혁을 체계적으로 추진할 수 있도록 2018년에 관계부처와 함께 정부의 중장기 반부패 전략을 수립하였다. 각급 기관에서 제출된 반부패 과제를 기본으로 하여, 국민권익위가 운영하고 있는 국민의견 수렴 플랫폼인 국민생각함, 청렴사회민관협의회, 2030세대 간담회 등 국민 의견수렴과 관계기관 조율 등을 거쳐 제2차 반부패정책협의회('18.4.18.)에서 '5개년 반부패 종합계획'(이하 '5개년 계획')을 발표했다.

5개년 계획은 '국민과 함께하는 청렴한 대한민국'이라는 비전 아래 2022년까지 세계 20위권의 청렴국가로 도약한다는 목표와 이를 구체적으로 실현하기 위한 4대 전략(함께하는 청렴, 깨끗한 공직사회, 투명한 경영환경, 실천하는 청렴), 50개 과제(85개 세부과제)를 포함한다.

국민권익위는 5개년 계획의 효율적이고 체계적인 이행을 지원하기 위해 이행점검을 실시하고 있다. 계획을 구성하는 85개 단위과제 중 약 86%(73개)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·개정안 마련이 지연되는 경우이다. 이에 대한 더욱 적극적인 입법 지원과 협의를 통한 대안 마련 노력이 필요한 시점이다.

2022년 추진과제 중 법령 제·개정을 통해 제도개선이 이루어진 의미 있는 성과로는 이해충돌방지법이 5월부터 시행됨에 따라 공직자의 직무수행 상 사적이익 추구 행위의 체계적인 예방기반이 구축·가동되고 있으며, 「예술인의 지위와 권리의 보장에 관한

15) 청렴정책총괄과 이병화 사무관

법률」(약칭 '예술인 권리보장법')은 9월부터 시행되어 예술인의 권리를 명문화하고 국가의 불법적 개입을 금지하는 기준이 명확히 마련·추진되고 있다. 또한 「하도급 거래 공정화에 관한 법률」(약칭 '하도급법')이 1월에 개정되어 표준하도급계약서의 실효성이 높아지는 한편, 건설분야 하도급의 투명성이 강화될 것으로 기대된다.

〈 표 2-6 〉 주요 법령 제·개정 성과

제·개정 법령명	관련 과제	주요 내용
이해충돌 방지법	9. 공직자의 사적 이해충돌 방지체계 확립	■ 제·개정 및 시행일 - 공포('21.5.18.) 및 시행(2022.5.19.) ■ 주요 내용 - (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
예술인 권리보장법	20. 문화체육 분야 공정성 확립	■ 제·개정 및 시행일 - 공포('21.9.24.) 및 시행('22.9.25.) ■ 주요 내용 - (불법적 개입 금지) 예술인의 권리 명문화 및 국가의 불법적 개입을 금지하는 규정 마련 - (권리구제 기구 설치) 예술인 피해구제위원회, 예술인보호관 등 예술인 권리구제기구 설립 근거 마련
하도급법	31. 불공정 하도급 및 담합 근절	■ 제·개정 및 시행일 - 공포('22.1.11.) 및 시행('23.1.12.) ■ 주요 내용 - (표준하도급계약서) 계약서 제·개정 방식 다양화, 제·개정시 의견청취 절차 강화 등 - (대금조정제도) 조정신청 사유 및 조정협의자 (수급사업자의 동의를 받은 중소기업중앙회) 확대 - (투명성 강화) 건설하도급 입찰결과 공개, 대금결제조건 공시 등

국민권익위는 5개년 계획의 이행관리와 함께 향후 추진할 중장기 반부패 전략의 수립을 검토하고 있다. 이를 위해 2022년에 관계부처 의견조회, 정책연구용역, 대국민 설문조사, 학회·자문·토론회 등을 통한 전문가 의견수렴 등 다각도 노력을 기울였으며, 그간 검토된 내용을 바탕으로 국민이 체감할 수 있는 전략의 수립을 추진할 계획이다.

2. 컨트롤 타워로서의 공공기관 감사관 회의 운영

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

먼저 매년 초에 한 해 동안 중점적으로 추진할 '반부패·청렴정책 추진과제'를 논의하는 자리를 마련해 청렴 정책 추진에 필요한 정보와 우리 정부의 반부패 정책 추진방향에 대한 철학을 공유하고 현장과 소통하는 기회로 활용하고 있다. 또한 부패현안 발생, 행정·사회적 변화 등을 반영해 사안별로 안건과 참석 범위를 달리하여 수시로 맞춤형 감사관 회의를 개최하고 있다.

[그림 2-6] 공공기관 감사관 회의 운영

* 사진 출처 : 뉴시스(NEWSIS), 국민권익위

2022년에도 코로나19 방역상황으로 인해 제약이 있었지만, 기관유형별 2022년 반부패 청렴정책 추진과제 전달회의(1월, 4회)와 민선 8기 지방정부 구성에 맞춰 하반기 정책 방향을 공유하는 광역·기초 자치단체 감사관 회의(9월, 2회) 등 총 여섯 차례의 감사관 회의를 개최해 반부패 청렴정책 일선에 있는 공공기관과 소통하였다.

1월에 개최한 추진과제 전달회의를 통해 이해충돌방지법 주요 내용 및 제도 운영방향과 같은 공직자 행위규범과 맞춤형 청렴교육 등 청렴역량 지원방안을 포함해 기관유형별로 필요한 맞춤형 정보를 제공했다. 그간 참석 대상이 아니었던 기초자치단체와 지방 공사·공단 등 소규모 공직유관단체 등에도 권익비전을 통해 시범적으로 회의를 진행했다.

2022년 6월 지방선거를 통해 출범한 민선 8기 지방정부와 직접 소통하기 위해 개최한 감사관 회의에서는 지방자치단체장 등 공직자가 지켜야 하는 이해충돌방지법과 청탁금지법 등 반부패 행위규범에 대한 중점 점검 사항, 종합청렴도 평가와 청렴컨설팅 등 국민권익위의 청렴도 향상 지원 정책과 제도에 대한 세부 설명과 함께 현장의 문의·건의 사항에 대해 논의했다.

국민권익위는 2023년에도 부패방지정책 총괄기관으로서 현장에서 반부패 청렴 정책이 내재화되어 국민이 체감하는 반부패정책 성과를 도출할 수 있도록 최선을 다해 각급 기관과 소통하며, 청렴 역량 강화를 위해 지원해 나갈 계획이다.

제2장 | 일상 속 불공정과 특혜 타파를 위한 법·제도 개선

제1절 공공기관 채용비위 근절 추진[16)]

1. 추진배경 및 경과

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

정부는 채용비위와 같은 구조적 비리는 일회적인 대응만으로는 근본적인 문제를 해결하는데 한계가 있어, 지속적인 범정부적 채용비위 관리체계 구축이 필요하다는 점에 공감하였다.

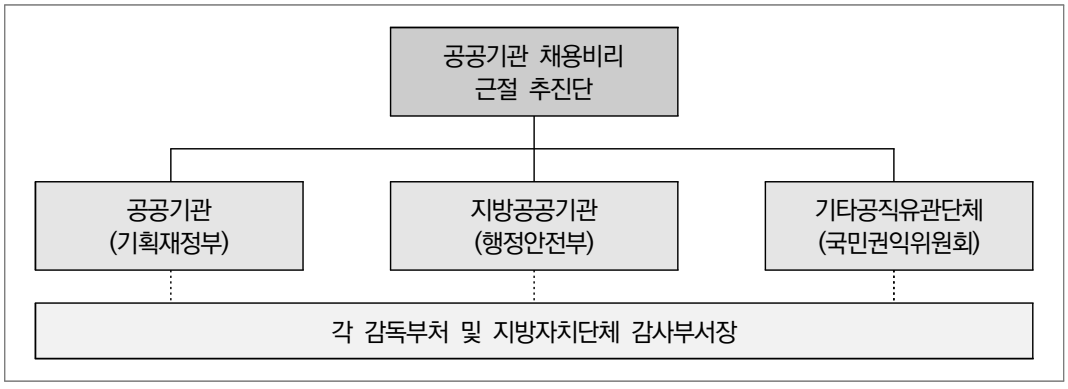
그에 따라 정부는 대통령 주재 '제1차 정부혁신전략회의'(2018.3.19.)와 '제2차 반부패정책협의회'(2018.4.18.) 에서 공공기관 채용현장을 지속 관리·혁신할 수 있는 전담체계 구축을 결정하였고, 반부패 총괄기관인 국민권익위를 중심으로 관계부처가 참여하는 정부합동기구 형태의 '공공기관 채용비리 근절 추진단'을 출범하게 되었다.

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 공공기관 채용 실태조사를 총괄하고, 기재부·행안부·국민권익위가 소관 분야별 점검을 운영하는 2중 관리구조로 조사체계를 마련하여 일관성과 효율성이 담보되는 채용실태 전수조사가 실시될 수 있도록 하였다.

16) 채용비리통합신고센터 배영준 주무관

[그림 2-7] 공공기관 채용비리 근절 추진단 실태 조사체계



2. 제5차 공공기관 채용실태 정기 전수조사

정부는 추진단 설치에 따라 매년 공공기관의 채용실태 전수조사를 정례화하였다. 그에 따라 추진단은 특별점검에 이어 총 4회(2019~2022년)에 걸쳐 전 공공기관의 채용 전반에 대한 강도 높은 정기 전수조사를 실시하였다.

제5차 전수조사는 2022년 2월부터 10월 말까지 약 9개월 기간 동안 2021년 한 해 동안 채용실적이 있는 공공기관 1,212개 대상으로 관계부처 합동으로 실시하였으며, 신규 채용과 정규직 전환 관련 계획 수립 단계부터 서류·면접심사, 최종합격자 결정까지 전 과정에서 관련 법령 내지 지침을 준수하지 않아 공정성이 훼손되는 사례가 있는지에 중점을 두고 엄정하게 조사를 진행하였다.

[그림 2-8] 제5차 공공기관 채용실태 전수조사 변경사항

기 존		변 경
전년도 채용 실시 공공기관 대상 전수조사 실시	➡	최근 3년간 채용실태 전수조사 시 주의·경고를 포함한 처분이 없었던 기관은 재량조사(조사유예) 가능

〈 표 2-7 〉 제5차 공공기관 채용실태 전수조사 결과

구분	조사 대상 (개)	적발 기관 (개)	채용비위(건)			업무 부주의(건)		
			계	수사 의뢰	징계	계	주의·경고	기타
공공기관	321	209	10	0	10	371	156	215
지방공공기관	597	498	35	4	31	877	535	342
기타공직유관단체	294	123	2	0	2	255	83	172
계	1,212	830	47	4	43	1,503	774	729

이번 전수조사에서 법령을 위반해 채용에 개입하거나 영향을 주는 등 채용 과정에서 공정성을 현저하게 저해한 4건에 대해서는 수사를 의뢰하고 채용과정에서 합격자나 응시자의 평정 순위에 영향을 미칠 수 있는 중대한 과실과 착오가 발생한 43건에 대해서는 징계를 요구하였다.

그리고 업무 과정에서의 단순 실수 등 경미한 업무 부주의 사항이 발견된 1,500여 건에 대해서는 관계자에 대한 주의·경고, 기관 스스로 자체 규정 개정 등을 개선하도록 조치할 예정이다.

3. 향후 계획

정부는 국정과제 91번 '청년에게 공정한 도약의 기회 보장'의 이행을 위해 그 일환으로 기존 공공기관 채용비리 근절 추진단을 확대·개편해 2023년 1월부터 국민권익위원회에 '채용비리통합신고센터'를 설치하여 보다 종합적이고 체계적인 채용비리 근절 업무를 수행한다.

2023년 출범하는 채용비리통합신고센터는 기존 추진단이 실시하던 공공기관 채용실태 전수조사와 채용비리 신고사건 처리뿐만 아니라, 공공기관 공정 채용에 대한 관리 사각지대를 해소하기 위해 관련 기준을 마련하고, 채용업무 담당자의 규정 미숙지로 인한 채용비리 발생 등을 방지하기 위한 공정채용 전문교육 과정을 지원하는 등 공공부문 공정채용 문화 정착을 위한 기능을 강화해 나갈 계획이다.

제2절 제·개정 법령 부패영향평가로 부패유발 요인 개선[17)]

1. 개요

부패영향평가는 법령 등에 내재하는 부패유발요인을 체계적으로 분석·평가하고 그에 대한 개선대책을 마련하여 부패행위를 사전에 예방하는 제도이다. 크게 제·개정 법령 평가와 자치법규 평가, 공직유관단체 내부규정 평가로 나눌 수 있는데, 제·개정 법령 평가는 중앙행정기관에서 의뢰한 법령 등에 대해 국민권익위가 직접 입법단계에서부터 부패유발요인을 사전에 검토하는 것이고, 자치법규 평가 및 공직유관단체 내부규정에 대한 평가의 경우 각 기관이 기관 특성에 맞는 평가체계를 구축하여 자율적으로 평가를 실시하고 있다. 현행 법령 평가는 부패사건 등으로 사회적 문제로 부각되거나 현재 시행 중인 법령·자치법규·공공기관 사규 등에 내재해 있는 부패유발요인을 분석·검토하여 이를 개선하는 것이다.

부패영향평가는 준수·집행·행정절차·부패통제 등 4개 분야 12개 기준에 따라 평가를 실시하고 있다.

이러한 부패영향평가 제도는 2005년 12월 29일 부패방지권익위법 개정을 통해 도입된 후 2006년 4월 1일부터 본격 시행되었으며, 공직유관단체의 경우 2007년 12월 28일부터 도입·운영하고 있다. 또한, 부패방지권익위법 개정(2019.4.16.)으로 공공기관[18)] 사규도 국민권익위의 부패영향평가 대상이 되었다.

17) 부패영향분석과 박세희 사무관, 이수빈 주무관
18) 「공공기관의 운영에 관한 법률」에 따른 공공기관 및 「지방공기업법」에 따른 지방공사·공단

2. 제·개정 법령 부패영향평가 추진 실적

2022년에 총 1,409개의 제·개정 법령을 평가하여 136개 법령에서 324건의 부패유발요인을 발굴해 해당 부처에 개선을 권고하였다. 평가 법령 수가 전년 대비 354건, 개선법령은 46개 감소했으나, 평가 법령 대비 개선권고 비율은 23.0%로 전년과 동일했다. 또한 평균 처리기간은 7.3일로 전년 대비 1.9일 단축하여 수요에 적시 대응하였다.

〈 표 2-8 〉 제·개정 법령 평가 현황

(단위 : 개, 건, 일)

구분	전체 평가법령		개선법령			원안법령	
	법령수	처리기간	법령수	개선권고	처리기간	법령수	처리기간
’21년	1,763	9.2	182	406	15.5	1,581	8.5
’22년	1,409	7.3	136	324	14.8	1,273	6.5

가. 법령별 개선권고

부패유발요인 제거를 위해 개선권고한 136개 법령 중 법률이 5개, 대통령령이 95개, 총리령·부령 등이 36개를 차지하였다. 평가법령 수 대비 개선권고 법령 비율은 대통령령이 701개 중 95개(13.6%), 총리령·부령 등이 577개 중 36개(6.2%), 법률이 131개 중 5개(3.8%) 순으로 나타났다.

〈 표 2-9 〉 2022년도 법령별 개선권고 현황

(단위 : 개, 건)

법령 / 구분	계	법률	대통령령	총리령 부령	행정규칙 등
평가법령	1,409	131	701	575	2
개선법령	136	5	95	35	1
개선권고	324	6	245	71	2

나. 분야별 개선권고

개선권고한 법령 분야별로 개선권고 건수를 살펴보면, 교육·문화 분야가 21개 법령에서 71건으로 가장 많았고, 일반행정 분야(27개 법령, 61건 개선), 산업·개발 분야(31개 법령, 55건 개선)가 뒤를 이었다.

〈 표 2-10 〉 2022년도 분야별 개선권고 현황 (단위 : 개, 건)

분야 / 법령	계	일반 행정	교육 문화	국방 보훈	재정 경제	산업 개발	과학 정보	환경 보건	형사 사법	기타
개선법령	136	27	21	5	19	31	14	14	5	0
개선권고	324	61	71	9	54	55	38	30	6	0

다. 평가 기준별 개선권고

평가기준별로는 '재량규정의 구체성·객관성' 기준이 적용된 개선 권고는 324건 중 140건, '예측가능성' 기준이 63건, '이해충돌가능성' 기준이 55건 적용되었다.

〈 표 2-11 〉 2022년도 평가 기준별 개선권고 현황 (단위 : 건)

평가 기준		개선권고
준수	준수부담의 합리성	2
	제재규정의 적정성	16
	특혜발생 가능성	4
	소계	22
집행	재량규정의 구체성·객관성	140
	위탁·대행의 투명성·책임성	11
	재정누수 가능성	3
	소계	154
행정절차	접근의 용이성	3
	공개성	17
	예측가능성	63
	소계	83
부패통제	이해충돌가능성	55
	부패방지장치의 체계성	5
	소극행정유발 가능성	5
	소계	65
계		324

제3절 공공기관 내부규정의 부패유발 요인 사전 차단[19)]

1. 추진 배경

국민 생활과 밀접한 공공기관의 관행적·반복적 부패행위가 지속적으로 발생하고, 기존의 통제장치로는 부패의 통제가 한계가 있어 실효성 있는 반부패 정책 추진이 요구되는 가운데, 부패방지권익위법 개정(2019.4.16.)으로 공공기관 내부규정에 대한 평가가 가능해짐에 따라 국민권익위는 현행 법령 평가를 위한 '공공기관 사규 부패영향평가 3개년 계획'을 수립하고, 공공기관 사규 부패영향평가를 추진하였다.

2. 추진 결과

2020년에 187개 공기업 및 지방공사·공단, 2021년에는 99개 준정부기관 사규에 대한 평가를 완료했고, 마지막 해인 2022년에는 220개 기타공공기관을 평가하여 21,328개 사규에서 2,250건의 개선 권고를 함으로써 3년에 걸쳐 추진한 506개 공공기관에 대한 사규 부패영향평가가 모두 마무리되었다.

〈 표 2-12 〉 기타공공기관 분야별 평가 현황

(단위 : 개, 건)

	국방·외교	과학·기술	고용·복지	교육·문화	농림·해양	산업·경제	국토·안전	합계
공공기관	34	37	29	45	14	30	31	220
사규개수	3,197	5,188	2,373	4,755	1,049	2,578	2,188	21,328
개선과제	33	37	41	39	27	28	30	235
개선권고	375	403	376	539	108	218	231	2,250

19) 부패영향분석과 박세희 사무관

3. 주요 추진 실적

가. 인사권 남용 방지

승진, 징계, 채용 등 인사 관련 규정에서 기관장에게 과도한 재량권을 부여하거나 법령, 지침 등 상위 규정과 배치되는 규정이 많아 인사·채용 비리나 비위행위에 대한 솜방망이 처벌 등 부패·불공정을 유발할 수 있는 요인이 많았다. 이에 인사권 남용 방지를 위한 방안을 마련하여 해당 기관에 개선을 권고하였다.

[그림 2-9] 인사권 남용 방지 주요 개선권고 사례

- ▲ 부적격자의 승진을 방지하기 위해 징계 절차가 진행 중인 경우 승진심사 대상에서 제외하고, 승진 제한기간을 가중해야 하는 중대 비위행위에 갑질 행위 등을 포함하도록 개선
- ▲ 비위행위에 대한 엄중한 제재를 위해 기관장 표창 공적으로 인한 징계감경 대상에서 '부장급 이상 관리직'은 제외하고, 갑질, 채용비리 등 주요 비위행위에 대해 징계감경을 금지하고, 음주운전 징계양정기준을 공무원 수준으로 강화하도록 개선
- ▲ 비위면직자의 공공기관 재취업 방지를 위해 비위와 관련된 임원에 대해 의원면직을 제한하도록 개선
- ▲ 채용비리 차단을 위해 법령에 따른 고용의무 이외의 특별채용 요건을 폐지하고, 구체적이고 명확한 채용기준 및 절차를 마련하고, 채용기회가 충분히 보장되도록 최소한의 채용 공고기간을 설정하도록 개선

나. 계약업무 투명성 제고

계약 관련 규정에 특정 업체나 개인에게 특혜를 부여하거나 과도한 재량규정이나 우월적 지위를 이용해 부당한 계약을 하는 등 불공정한 업무 행태를 유발할 소지가 있는 규정이 다소 확인되어 관련 규정에 공정계약을 위한 방안을 마련할 것을 개선 권고하였다.

[그림 2-10] 계약업무 투명성 제고 주요 개선권고 사례

- ▲ 계약·입찰 과정에서 금품·향응 수수, 부정청탁 등의 행위가 발생하지 않도록 청렴계약 체결 근거 및 절차를 마련하도록 개선
- ▲ 퇴직자에게 일감을 몰아주는 특혜부여 관행 차단을 위해 퇴직자나 퇴직자가 임원으로 있는 업체 등과는 수의계약을 제한하도록 개선
- ▲ 불공정한 계약체결 방지를 위해 법령에서 정한 사유 이외의 기관장 재량으로 계약서를 생략할 수 있도록 한 규정을 삭제하거나 계약서 생략기준을 구체화하도록 개선,
- ▲ 입찰·계약 시 특정 업체에 특혜가 발생하지 않도록 기관장 재량으로 입찰·계약·하자 보증금을 면제할 수 있도록 한 면제기준을 개선
- ▲ 특혜 및 편법 입찰 차단을 위해 입찰 시 입찰규격서를 사전에 공개하도록 개선

다. 기관 운영의 투명성 제고

각종 위원회 심의위원의 사익 추구, 부당한 직무수행, 부적절한 업무추진비 집행 등을 유발하는 요인이 있는 규정에 대해서는 기관 운영의 투명성 제고 방안을 마련하도록 해당 기관에 개선을 권고하였다.

[그림 2-11] 기관 운영의 투명성 제고 주요 개선권고 사례

- ▲ 법인카드 제한범위에 대해 업무와 무관함에도 예외적으로 사용이 가능한 규정을 통한 법인카드의 부적절한 사용을 금지하도록 사용제한 범위를 구체적이고 명확하게 개선
- ▲ 예외적으로 금품등 수수가 가능한 항목에 과도한 기관장 재량규정을 두어 청탁금지법 위반 소지가 있는 규정을 삭제하거나 구체화하도록 개선
- ▲ 외유성 국외출장 방지를 위해 국외출장에 대한 사전 타당성 검토기준을 마련하고 출장 심사 시 외부위원이 참여하도록 해 심사의 공정성을 확보하도록 개선
- ▲ 부적절한 상품권 사용 방지를 위해 언론 등에 상품권 제공을 금지하고, 관리기준 마련과 부적절하게 사용한 자에 대한 제재를 강화하도록 개선
- ▲ 연구부정행위 방지를 위해 연구윤리 위반 조사 시 조사참여 위원의 이해관계 범위를 구체화하고, 조사결과를 공개하고, 연구부정행위자에 대한 제재를 강화하도록 개선
- ▲ 인사위 등 이해관계가 발생하는 각종 심의위원회 운영 시 심의위원의 사익추구 방지를 위해 제척·기피·회피 규정을 강화하고, 외부위원 구성 비율을 과반수 이상으로 확대해 심의의 공정성을 확보하도록 개선

4. 3개년 사규 부패영향평가 성과

가. 공공기관 사규 평가 기반 마련

점차 공공기관이 국가경제와 국민 생활에 미치는 영향이 확대되고 있어 경영 전반에 대한 부패진단 및 평가체계 확립 필요성이 증대됨에 따라 부패방지권익위법 개정을 통해 국민생활과 밀접한 공공기관의 내부규정(사규)에 대한 국민권익위의 부패영향평가 실시 근거를 마련하고, 공공기관 사규 부패영향평가 3개년 추진계획을 수립해 2020년부터 2022년까지 공공기관 사규 부패영향평가를 추진하였다.

나. 공공기관 사규 평가 및 개선권고

2020년 187개 공기업 및 지방공사·공단, 2021년 준정부기관, 2020년 기타공공기관의 사규 전수 평가를 통해 총 48,174개 사규에서 4,722건의 개선권고 사항을 도출하였다.

〈 표 2-13 〉 3개년 공공기관 사규 부패영향평가 현황

(단위 : 개, 건)

연도		점검기관	점검사규	개선권고
전체		506	48,174	4,722
2020년	소계	187	15,719	1,971
	공기업	36	5,182	215
	지방공사·공단	151	10,537	1,756
2021년	준정부기관	99	11,127	501
2022년	기타공공기관	220	21,328	2,250

개선 분야별로는 인사·채용 비리근절 분야가 2,232건으로 가장 많았고, 불공정한 업무관행 개선과 기관운영의 투명성 제고는 각각 1,309건과 1,181건으로 유사했다. 세부 업무별로는 인사, 채용, 계약, 자산관리, 위원회 운영, 회계, 복리후생 등 공공기관의 업무 전반에서 부패유발요인을 발굴·개선했다.

〈 표 2-14 〉 공공기관 업무내용별 개선권고 현황

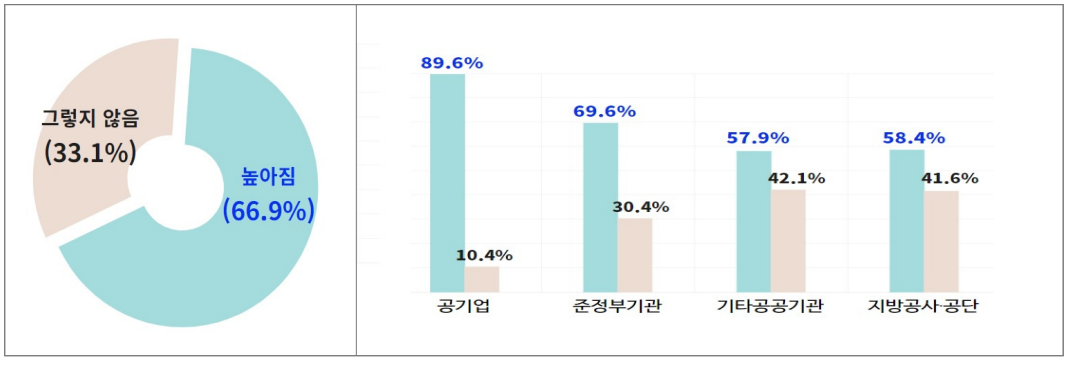
(단위 : 건)

계	인사·채용 비리 근절				불공정한 업무관행 개선				기관운영의 투명성 제고					
	소계	인사	복무	채용	소계	계약	자산 관리	기관장 재량	소계	위원회	회계	연구 윤리	직무 청렴	복리 후생
4,722	2,232	1,522	431	279	1,309	1,005	215	89	1,181	792	237	75	47	30

다. 공공기관 부패예방 및 청렴수준 향상 기여

사규 평가를 실시한 공공기관 직원을 대상으로 한 설문조사[20] 에서 임직원들의 청렴 수준이 사규 평가 이후 높아졌다는 인식이 66.9%로 부정적 인식보다 2배 이상 높게 나온 것으로 보아 기관이 스스로 청렴수준 향상을 체감하고 있는 것으로 분석됐다.

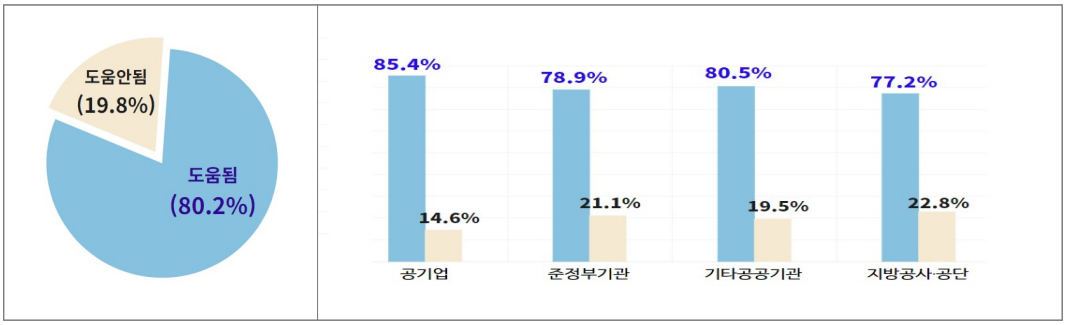
[그림 2-12] 사규 부패영향평가 결과 공공기관 임직원의 청렴수준 개선 인식도



또한 설문에 응답한 전체 공공기관의 80.2%가 이번 사규 부패영향평가에 대해 기관의 부패예방에 도움이 되었다고 응답해 공공기관의 부패예방에 실질적으로 기여한 것으로 나타났다.

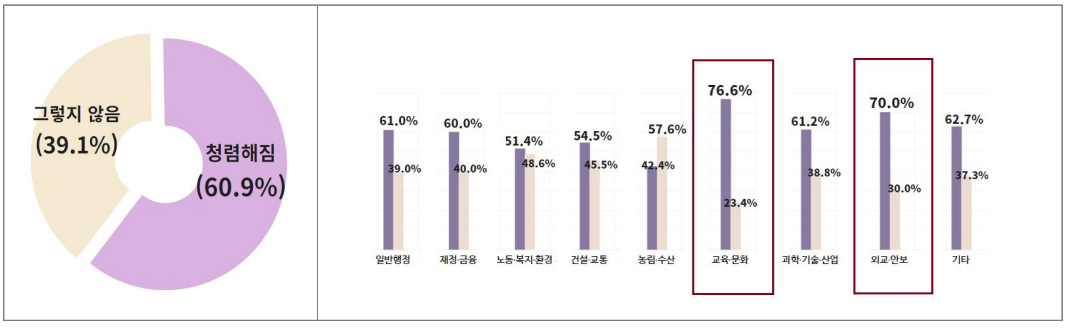
20) 조사기간 : 2022.10.17. ~ 2022.10.28.(2주간), 조사대상 : 2020년~2022년 사규 부패영향평가를 실시한 506개 공공기관 직원, 조사방법 : 온라인·서면 설문 병행, 응답률 : 54.9%(278명 응답)

[그림 2-13] 공공기관 사규 부패영향평가 결과 부패예방 인식도



2022년에 국민권익위가 공직자를 대상으로 별도로 조사한 결과[21]에서도 국민권익위의 공공기관 사규 부패영향평가 이후 산하 공공기관이 청렴해졌다는 공직자들의 인식이 긍정적으로 나와 부패영향평가가 공공기관 청렴수준 개선에 도움이 된 것으로 나타났다.

[그림 2-14] 공직자 대상 공공기관 청렴 관련 부패인식도 조사



21) 국민권익위의 2022년 부패인식도 조사(공직자 대상) 시 참고항목으로 조사한 결과임

제4절 지방 자치법규의 부패·불공정 요인 해소[22)]

1. 추진 배경

지방자치단체의 기능과 권한이 확대되고 있으나 권한의 남용, 특혜성 민관 유착에 따른 토착 비리 등을 차단할 수 있는 부패방지체계는 미흡해 관행화된 지역 부패가 지속되고 지방경제 활성화를 막는 요인으로 작용함에 따라 국민권익위는 지방자치단체 부패행위에 대한 근원적 진단 및 개선이 필요하다고 판단하여 '자치법규 부패영향평가 추진계획'을 수립하고 조례·규칙 등 현행 법령에 대한 부패영향평가를 추진하였다

2. 추진 결과

2022년에는 79개 기초 지자체 및 지방의회에서 운영 중인 46,917개 자치법규에 대한 부패영향평가를 실시하여 지방의회, 인사·복무, 보조금, 민간위탁·투자 등 85개의 부패 개선과제와 1,974건의 개선권고 사항을 도출하여 해당 지자체에 개선 권고하였고, 행정편의, 공정경쟁을 저해하는 진입장벽, 불합리한 주민의 권리·의무 제한 등과 관련된 10개의 규제 혁신과제와 13건의 개선사항을 발굴하고 지자체 자체 규제심사기구에 통보하였다.

3. 추진 성과

가. 지방 토착비리 및 관행적 부패 예방

지방의회의원의 의정활동 투명성을 강화하기 위해 국외출장의 타당성·적정성에 대한 사전심사 기준, 접대비 사용 제한 및 사적사용 금지 등 업무추진비 집행기준을 마련하도록 하였다. 또한 연 1회 홈페이지 등에 겸직신고 내용 공개, 지방의회의원 행동강령 및 준수의무 위반 시 징계기준 마련, 품위유지 및 청렴의무와 회의의무 위반 등을 징계 대상 비위 행위에 추가하도록 하는 개선을 권고하였다.

22) 부패영향분석과 박세희 사무관

지방공무원의 인사·복무를 엄정하게 관리하도록 공무직 채용공고 기간 확대 및 공고절차 생략 금지 등 채용기준을 명확히 하고, 허위출장 및 출장비 부당수령 관행이 근절되도록 출장비 사후정산 절차를 마련하고 부정수령자에 대한 가산징수 등 제재를 강화하도록 했다. 또한 포상휴가 기준을 구체화하고, 지방세 징수포상금에 지급제한 기준을 마련하는 한편, 공적심사 시 외부위원 참여를 보장하여 위원회를 통한 공정한 심사가 이루어지도록 개선을 권고하였다.

지방재정 누수 차단을 위해 전기차 구매보조금을 지원받은 경우 5년 의무운행기간을 두도록 해 지원금 편법수령 가능성을 차단하고 부당수령 시 환수·제재하도록 하였다. 또한 금고지정 시 사전심의 절차를 거치고 지정 결과와 협력사업비를 세입 조치하며, 그 내역을 공개하도록 해 재정의 투명성을 확보하도록 했다. 아울러 보조금 심의위원회 위원의 이해충돌 방지장치를 마련하도록 해 보조금 지원 심의과정의 공정성을 제고하였다.

민간위탁의 투명성과 기업투자 활성화 지원을 위해 공영주차장 운영자 선정 시 경쟁계약에 의해 수탁자를 선정하고, 위탁료 산출기준 명시, 수탁자 관리감독 근거·방법 마련, 주차요금 감면사유 명확화 등을 통해 공영주차장 위탁 운영의 책임성과 투명성을 확보하도록 했다. 또한 민간위탁을 위한 수탁자 모집 시 공개모집 원칙에 반하는 비공개 예외사유를 폐지하고, 연 1회 이상 감사를 실시해 위법·부당사항 발생 시 인사조치 하도록 하여 민간위탁 업무의 책임성을 제고하도록 하였다.

기업투자 보조금 지원대상 및 상한금액 등에 대한 위임근거를 마련하고, 기업인 지원대상과 지원중단 결정 과정에 단체장 재량을 배제하도록 해 기업 투자 활성화 및 투자 지원의 공정성을 제고하도록 하였다.

나. 주민 권리제한 등 부패성 규제 제거

공영주차장 주차요금 납부를 현금 또는 신용카드로만 제한한 납부 방법을 전자화폐, 전자결제 등으로 다양화하고, 기납부한 수수료의 과오납 등 반환 사유가 발생한 경우 과오납금을 반환하도록 하는 근거를 마련할 수 있도록 하는 등 과도한 행정편의적 규제 요인을 해소할 수 있도록 하였다.

도시숲 조성·관리 위탁사업자 선정 시 특정단체로 참여를 제한하고 있는 규정이 공정경쟁을 저해하는 규제요인으로 작용할 수 있어 사업자 선정 시 지역 전문업체도 참여할 수 있도록 진입장벽을 낮추고, 환경미화원 응시연령 상한 폐지, 공무직 등 채용의 공개채용 전환 등 채용 관련 규제요인도 제거될 수 있도록 하였다.

지역사랑상품권 가맹점 취소 시 재등록 제한규정을 폐지하거나 법정기간(6개월~1년 이내)을 준용하도록 하고, 영세 화물자동차 운송사업자의 차고지 설치의무를 면제하도록 하는 등 법적 근거가 없는 국민의 권리·의무 제한을 개선할 수 있도록 하였다.

4. 향후 계획

지방 자치법규에 대한 부패영향평가는 방대한 자치법규 규모로 인해 단기간에 완수하는데 한계가 있어 3개년에 걸쳐 추진하고 있다. 2023년에는 78개 지방자치단체의 48,341개 자치법규에 대한 평가를 실시할 계획이며, 2022년도 자치법규 평가 결과를 토대로 부패취약분야는 집중 평가하고, 국민에게 불편·부당한 규제로 작용할 수 있는 부패유발요인도 적극 발굴할 계획이다.

제3장 | 각급 기관의 청렴도 향상 지원

제1절 공공기관 종합청렴도 평가를 통한 청렴수준 제고[23)]

1. 추진배경

국민권익위는 공공부문의 반부패 정책방향이 주로 적발·처벌 등 사후적 대책에 집중되는 한계를 보완하기 위해, 2002년부터 매년 공공기관의 청렴수준을 과학적으로 진단하여 그 결과를 공개하고 있다. 이를 통해 공공기관이 자율적으로 부패취약 분야를 개선하고, 공공부문의 청렴수준에 대해 국민들이 지속적으로 관심을 가지도록 하여 부패척결과 청렴도 개선에 대한 공감대 형성의 계기를 마련하고 있다.

특히, 청탁금지법, 이해충돌방지법 등 최근 제정·시행된 반부패 관련 법령이 공직자의 부패행위를 사전에 예방하기 위한 측면이 크다는 점을 고려하면, 종합청렴도 평가를 포함한 예방적 반부패 정책 방향은 앞으로 그 중요성이 더 커질 것으로 예상된다.

2. 추진경과 – 종합청렴도 평가 첫 시행

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

23) 청렴조사평가과 김경용 사무관

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.)하였다. 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 검토하여 개편방안을 마련하였다.

이후, 2022년도 공공기관 종합청렴도 평가 기본계획(2022.3.) 발표, 기관 의견수렴 및 유형별 워크숍(~2022.4.)을 통해 구체적인 청렴체감도 측정항목과 청렴노력도 평가지표를 확정하여 평가 실시계획을 마련(2022.6.)하였다. 여기에는 구체적인 평가 구성체계 및 요소, 비중, 평가방식 등이 모두 포함되어 있으며, 이에 따라 연중 평가를 실시하고 2023년 1월 26일, 그 결과를 보도자료 배포 및 언론 브리핑 등을 통해 대국민 발표하였다.

3. 평가개요 및 체계(2022년 기준)

부패방지권익위법 제12조, 제27조의2에 따라 실시한 2022년도 공공기관 종합청렴도 평가 대상기관은 15개 유형, 총 569개 기관이다.

〈 표 2-15 〉 2022년도 종합청렴도 평가 대상기관

합계 (개)	중앙행정		지방자치단체				교육청	공직유관단체					국공립 대학	공공 의료	시도 경찰청 (시범)
			광역	기초				Ⅰ (공기업)	Ⅱ (준정부 일반)	Ⅲ (준정부 중소형)	Ⅳ (중점)	Ⅴ (지방 공사·공단)			
	Ⅰ (장관급)	Ⅱ (차관급)		Ⅰ (시)	Ⅱ (군)	Ⅲ (구)									
569	25	21	17	75	82	69	17	35	57	36	30	37	33	17	18

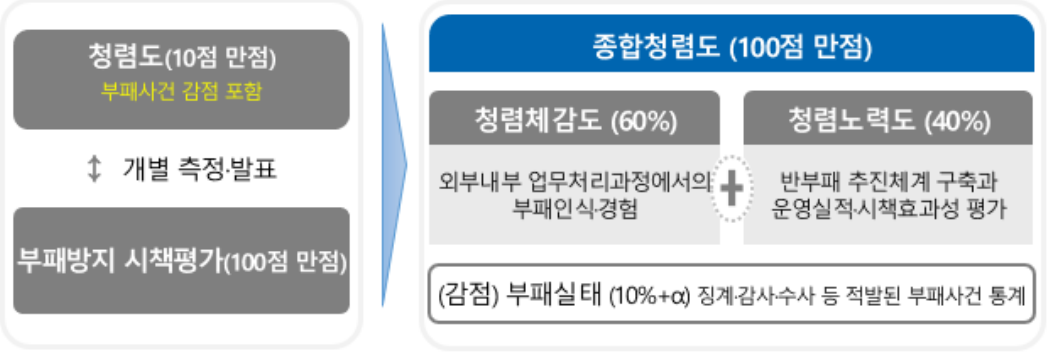
개편 후 첫 시행된 이번 종합청렴도 평가는 청렴체감도와 청렴노력도를 60%와 40% 비중으로 각각 가중합산하고, 부패실태를 10% + α를 감점하는 방식으로 평가가 이루어졌다.

△ 그 중 청렴체감도는 기관의 주요업무에 대한 부패인식과 경험을 전문조사업체를 통해 객관적인 설문조사 형태로 측정하였고, △ 청렴노력도는 정량·정성지표에 대해 내·외부 전문가 평가단이 기관의 반부패 노력과 이행실적을 평가하고 이의제기 절차를 거쳐 확정하였다.

△ 부패실태 평가는 부패사건 발생현황을 산식에 의한 정량평가, 전문가 심의회를 통한 정성평가 결과를 종합 반영하고 기관소명을 2차례 진행하는 등 어떠한 외부개입의 가능성 없이 공정하고 객관적으로 치러졌다.

특히, 청렴체감도 설문조사에는 국민 16만명, 공직자 6만 5천명 등 총 22만 5천명이 적극적으로 참여하였고, 국민권익위도 종합청렴도 평가가 차질없이 공정하게 시행되도록 최선을 다하였다.

[그림 2-15] 2022년도 종합청렴도 평가 체계



각급기관별 평가결과는 종합청렴도, 청렴체감도, 노력도 평가 결과를 1~5등급으로 발표하였다. 기관별 등급은 유형별 평균점수와 표준편차를 이용하여 등급구간을 산정하여 기관 총점에 따라 등급을 부여한다. 기관의 부패 취약분야 분석, 자율적 개선노력을 위해 각 기관에는 각 영역별 세부점수(전체기관 및 기관유형별 평균점수 등)를 기관별 보고서의 형태로 자세히 제공하였다.

4. 행정기관·공직유관단체 평가 결과

다음으로 기관 유형별 평가 결과를 살펴보도록 하겠다. 먼저 501개 행정기관, 공직유관단체 유형의 전반적인 평가 결과이다. 여기에는 중앙행정기관(46), 광역자치단체(17), 기초자치단체(226), 교육청(17), 공직유관단체(195)가 포함되며, 시범평가가 이루어진 시도경찰청(18)은 분석에 포함되지 않았다.

〈종합청렴도〉

행정기관·공직유관단체 501개 기관, 12개 유형 평균 종합청렴도는 81.2점, 청렴체감도 82.1점, 청렴노력도 82.2점 수준이었다. 기관 유형별로는 공직(85.7점)>교육청(83.9점)>중앙(83.6점)>광역(81.1점)>기초(76.6점) 순이었다.

〈 표 2-16 〉 기관유형별 종합청렴도 및 각 영역별 점수

구분	종합청렴도(점)	청렴체감도(점)	청렴노력도(점)
전체기관	81.2	82.1	82.2
중앙행정기관	83.6	83.2	87.0
광역자치단체	81.1	80.2	87.6
기초자치단체	76.6	79.0	75.9
교육청	83.9	80.3	91.5
공직유관단체	85.7	85.6	87.1

종합청렴도 1등급 기관은 28개(5.6%), 5등급 기관은 16개(3.2%)였으며, 영역별로는 청렴체감도 1등급 기관 18개(3.6%), 5등급 기관은 45개(9.0%), 청렴노력도 1등급 기관은 17개(3.4%), 5등급 기관은 40개(8.0%)였다. 다만, 종합청렴도 최종등급은 별도 기준에 따라 5등급에서 4등급 조정되었으며, 청렴체감도·노력도는 별도의 등급 조정이 없었다.

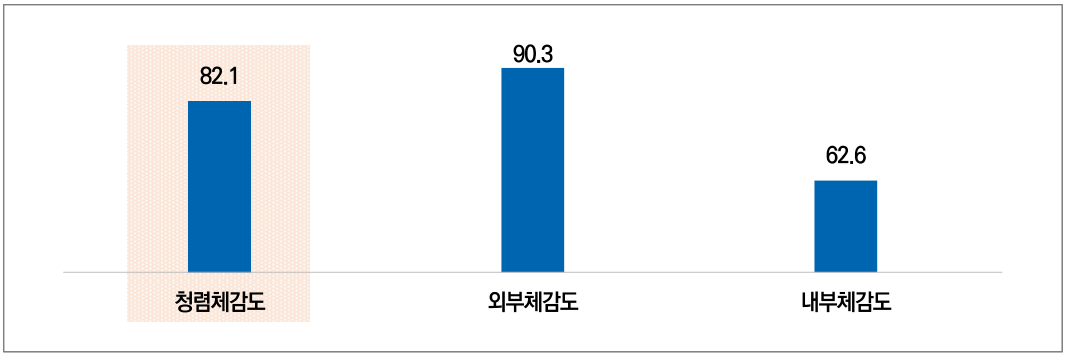
〈청렴체감도〉

행정기관·공직유관단체 501개 기관의 청렴체감도는 82.1점, 외부체감도 90.3점, 내부체감도 62.6점이었으며, 특히 외부 - 내부체감도 간 평균점수 격차는 27.7점 수준으로 크게 나타났다.

이는 모형 개편의 영향도 있겠지만, 실제로 국민접점에서 이루어지는 행정의 투명성과 공정성이 높은 수준으로 평가된 반면, 내부 조직운영에서의 청렴수준은 소속 공직자의 기대에 미치지 못했다고 분석할 수 있다.

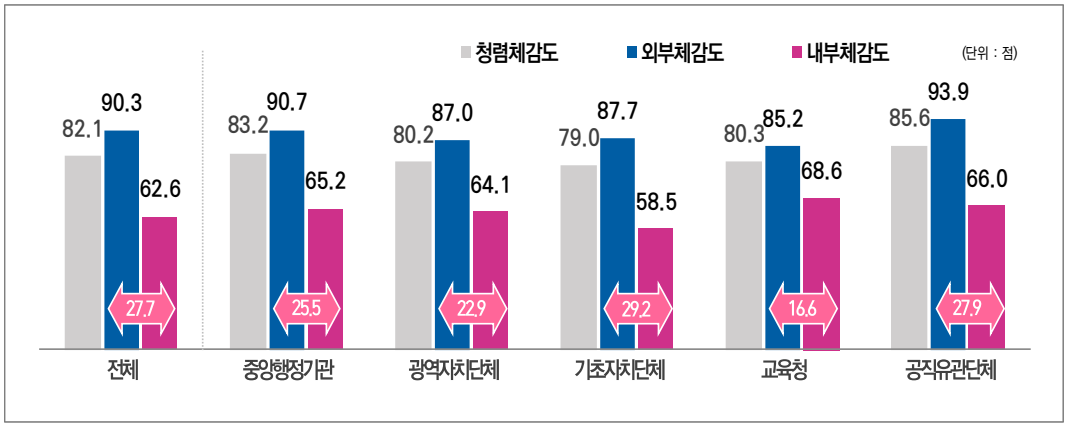
청렴체감도 중 외부체감도 부패인식은 93.8점, 부패경험은 -3.5점 감점(경험률 0.31%) 수준이었으며, 내부체감도 부패인식은 67.7점, 부패경험은 -5.1점 감점(경험률 2.11%)되었다.

[그림 2-16] 청렴체감도 및 각 영역별 점수



유형별로는 공직유관단체(85.6점)의 점수가 가장 높고, 기초자치단체(79.0점)가 가장 낮았다. 구체적으로는 공직(85.6점)>중앙(83.2점)>교육청(80.3점)>광역자치단체(80.2점)>기초자치단체(79.0점) 순인 것으로 나타났다.

[그림 2-17] 기관유형별 외부·내부 체감도 비교



세부 부패인식 측정항목별로는 외부·내부 공통적으로 특혜제공과 갑질행위에 대한 인식이 부정청탁, 사익추구에 대한 인식에 비해 미흡하였다.

〈표 2-17〉 기관유형별 외부·내부 체감도 부패인식 항목별 현황

구분	부패 인식	부정 청탁	특혜 제공	절차 위반	갑질 행위	사익 추구	소극 행정
외부	**93.8점**	94.3점	93.2점	93.1점	94.2점	95.5점	91.1점

구분	부패 인식	부정 청탁	특혜 제공	부당 지시	인사 위반	갑질 행위	사익 추구	예산 부당집행
내부	**67.7점**	66.4점	55.8점	69.8점	63.0점	63.0점	79.0점	76.1점

부패경험을 살펴보면, 외부체감도 부패경험의 경우 기관유형별로는 교육청의 평균 감점(-9.2점)이 가장 높았으며, 공직유관단체(-1.7점)가 가장 낮은 것으로 분석되었다. 감점 규모를 기준으로 교육청(-9.2점)>광역(-6.0점)>기초(-4.6점)>중앙(-2.8점)>공직(-1.7점) 순이었다.

외부 응답자 전체 기준 경험률은 0.31%, 평균 경험빈도는 0.008회이었으며, 부패를 경험했다고 답변한 응답자(경험자)의 평균 경험빈도는 2.51회, 평균 규모는 약 154만원 수준이었다. 기관 유형별로 경험자 평균 경험빈도는 교육청(3.11회)이 가장 많고, 공직유관단체(2.04회)가 가장 적었다.

외부 부패경험 항목별로는 금품(0.13%), 향응(0.10%), 편의(0.11%) 와 같은 전통적인 부패유형의 경험률이 높았고, 새롭게 추가된 채용 등 사적이익(0.05%), 거래 특혜·정보(0.04%)는 다른 부패유형보다 상대적으로 낮았다.

내부체감도 부패경험의 경우, 기관유형별로는 기초자치단체의 평균 감점(-5.8점)이 가장 높았으며, 중앙행정기관·교육청(-4.1점)이 가장 낮은 것으로 분석되었다. 감점규모 기준, 기초(-5.8점)>광역(-4.8점)>공직(-4.7점)>중앙(-4.1점)=교육청(-4.1점)순이었다.

내부 응답자 전체 기준 경험률은 2.11%, 평균 경험빈도는 0.057회이었다. 내부부패를 경험했다고 답변한 응답자(경험자)의 평균 경험빈도는 2.68회, 평균 규모는 약 120만원이었다. 기관유형별로 경험자 평균 경험빈도는 공직유관단체(2.84회)가 가장 많고, 광역자치단체(2.39회)가 가장 적었다.

부패경험 항목별로는 편의(1.18%), 향응(0.82%), 금품(0.62%)과 같은 전통적인 부패유형의 경험률이 높았고, 새롭게 추가된 채용 등 사적이익(0.38%), 거래 특혜·정보(0.14%) 경험률은 다른 부패유형보다 상대적으로 낮은 수준이었다.

〈표 2-18〉 기관유형별 외부 체감도 경험률 항목별 현황

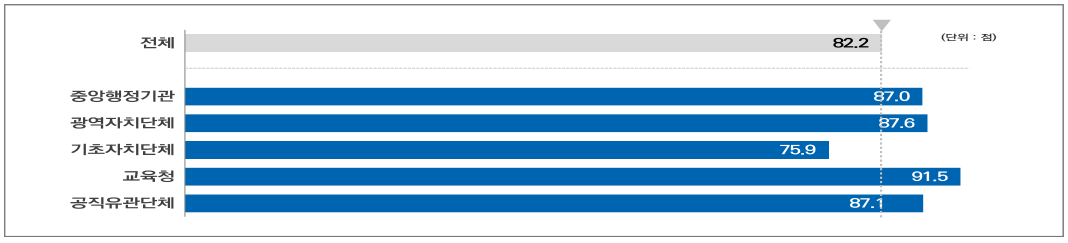
구분	**부패 경험률**	금품	향응	편의	채용 등 사적이익	거래특혜·정보	운동부 불법찬조금
외부	**0.31%**	0.13%	0.10%	0.11%	0.05%	0.04%	0.04%
내부	**2.11%**	0.62%	0.82%	1.18%	0.38%	0.14%	-

〈청렴노력도〉

501개 기관의 청렴노력도 평균은 82.2점이었으며, 전체지표 적용기관(239개) 평균 88.7점, 특화지표 적용기관(262개) 평균 76.2점로 정성지표 중심으로 구성된 특화모형 적용기관의 평균이 다소 낮은 수준이었다.

유형별로는 교육청(91.5점)의 점수가 가장 높고, 기초자치단체(75.9점)가 가장 낮았으며, 구체적으로는 교육청(91.5점)>광역(87.6점)>공직(87.1점)>중앙(87.0점)>기초자치단체(75.9점) 순이었다. 다만, 특화지표만 적용받는 기초자치단체와 일부 공직유관단체는 모형의 차이가 있으므로 비교 시 유의가 필요하다.

[그림 2-18] 기관유형별 청렴노력도



지표별로는 추진체계, 추진실적, 시책효과성 평가 3개 부문 13개 지표 중 '반부패 제도 인식제고 노력'(99.1점) 점수가 가장 높고, 소속 직원들이 평가한 '시책효과성 평가'(69.5점)가 가장 낮은 수준이었다.

〈표 2-19〉 청렴노력도 각 지표별 점수

구 분		점수(점)
청렴노력도		82.2
청렴정책 추진체계	① 반부패 추진계획 수립	70.4
	② 기관장·고위직 노력과 리더십	70.7
	③ 이해충돌방지제도 운영기반 구축	98.2
	④ 반부패 법령·규정 정비	95.4
청렴정책 추진실적	⑤ 반부패 추진계획 이행	71.1
	⑥ 부패방지 제도 구축	94.1
	⑦ 반부패·청렴 교육 실효성 제고	92.0
	⑧ 외부참여 활성화 및 청렴문화 민간 확산	96.5
	⑨ 반부패 법령·제도 이행력 제고	98.6
	⑩ 반부패 정보 공개 및 접근성 제고 노력	93.9
	⑪ 부패·공익신고자 보호 노력	98.8
	⑫ 반부패 제도 인식 제고 노력	99.1
	⑬ 가점	0.5
시책효과성	⑭ 반부패 시책에 대한 내부직원 평가	69.5

〈이슈별 분석〉

첫째, 작년 5월에 시행된 이해충돌방지법 정착과 관련하여, 이해충돌방지법의 정착을 위해 모든 공공기관이 충실히 노력한 것으로 나타났다. 구체적으로는 501개 모든 공공기관에서 이해충돌방지담당관을 지정했고, 95% 이상의 기관들이 운영지침을 제정하고, 기관별 행동강령을 정비했다.

이러한 각급기관의 노력이 반영되어 외부·내부체감도 부패인식 중 사익추구 항목 점수가 상대적으로 높게 나타났다. 외부체감도 부패인식 평균은 93.8점, 사익추구 항목은 95.5점이었으며, 내부체감도 부패인식 평균은 67.7점, 사익추구 항목은 79.0점으로 외부·내부 모두 부패인식 평균보다 높았다.

둘째, 기초자치단체 유형의 전반적인 청렴수준은 상대적으로 미흡한 수준이었다. 외부 6개 항목 중 5개 항목, 내부 7개 항목 전체가 행정·공직유관 유형 중 가장 낮았다.

외부체감도는 부정청탁, 특혜제공, 절차위반, 사익추구, 소극행정, 내부체감도는 부정청탁, 특혜제공, 부당지시, 인사위반, 갑질행위, 사익추구, 예산 부당집행 항목이 가장 낮은 수준이었다.

청렴노력도 또한, 특화모형 7개 지표 중 부패·공익신고자 보호 노력을 제외한 6개 지표 점수가 전체 평균보다 낮았다. 특히, 반부패·청렴 교육(-6.4점), 기관장·고위직 노력(-5.4점) 평균과의 격차가 큰 지표로 개선이 필요하다.

〈 표 2-20 〉 기초자치단체 청렴노력도 평가 지표별 현황

(단위 : 점)

구분	반부패 추진계획 수립	기관장·고위직 노력	이해충돌 방지제도 운영	반부패 추진계획 이행	반부패·청렴 교육	부패·공익 신고자보호	시책 효과성
전체	70.4	70.7	98.2	71.1	92.0	98.8	69.5
광역	77.1	70.9	99.1	70.9	98.2	97.6	71.4
기초	65.2 (-5.2)	65.3 (-5.4)	96.9 (-1.3)	66.1 (-5.0)	85.6 (-6.4)	99.4 (0.6)	67.2 (-2.3)

셋째, 평가체계 개편으로 2022년도 평가에 최초 도입된 소속 공직자 대상 시책효과성 평가 결과는 종합청렴도 전반적인 영역에 걸쳐 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 특히, 내부체감도와 상대적으로 높은 상관관계가 존재하였다.

〈 표 2-21 〉 시책효과성 점수와 체감도 영역별 점수 상관관계

구분		청렴체감도	내부체감도	청렴노력도
효과성 점수	상관계수	0.566**	0.845**	0.449**
	유의확률	0.000	0.000	0.000

항목별로는 체계적인 반부패계획 수립·이행에 대한 효과성(72.0점)이 상대적으로 높은 반면, 신고자 보호제도 운영은 가장 미흡(64.6점)했다. 구체적으로는 반부패계획(72.0점)>청렴교육(70.8점)>기관장·고위직 노력(70.2점)>이해충돌 방지(69.9점)>신고자 보호(64.6점) 순이었다.

마지막으로, 올해 처음 도입된 시도경찰청 시범평가 결과이다. 종합청렴도 평가에서는 자치경찰제 도입(2021.1월) 및 본격 실시(2021.7월)에 따라 국민접점 경찰행정의 청렴수준 제고를 위해 시도경찰청 시범평가 도입(2022년)하였다.

평가방법은 시도경찰청(18개)을 하나의 유형으로 청렴체감도, 청렴노력도(특화모형), 부패실태 등을 동일하게 평가하되, 시도경찰청 유형의 평가결과는 다른 유형에 영향을 미치지 않도록 하였다.

평가결과, 시도경찰청 종합청렴도 평균점수는 83.1점로 전체 평균(81.2점)보다 높은 것으로 분석되었다. 구체적으로는 청렴체감도 평균 82.2점(외부 88.0점, 내부 68.2점)으로 전체 평균(82.1점)과 유사(+0.1점)하며, 청렴노력도 평균 86.2점으로 전체 평균(82.2점)보다 높은 수준이었다. 이는 이번 평가를 통해 시도경찰청 차원에서 더욱 적극적인 반부패 노력을 기울인 것으로 평가할 수 있다.

5. 국공립대학, 공공의료기관 평가 결과

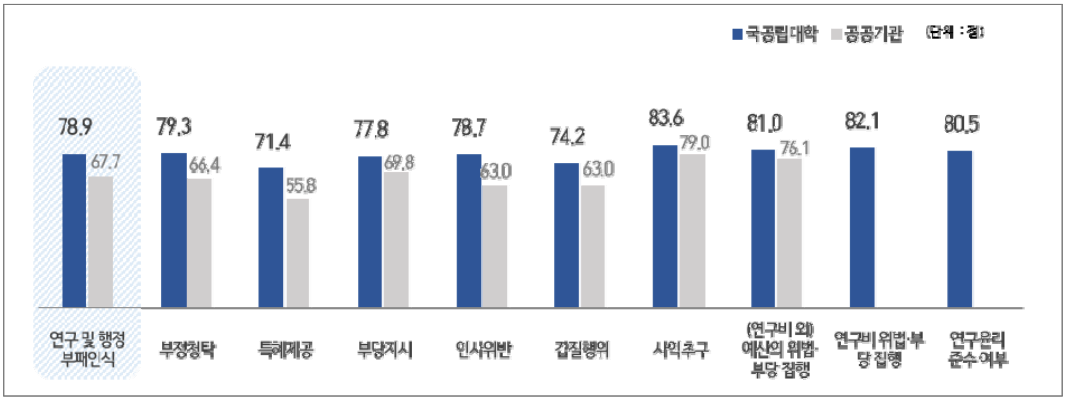
국공립대학(33)과 공공의료기관(17)은 기관특성이나 업무성격이 행정기관이나 공직유관단체와 달라 별도의 평가모형을 적용하여 평가하였다.

〈국공립대학〉

33개 국공립대학의 종합청렴도는 75.2점, 청렴체감도 77.6점, 청렴노력도 78.8점으로 나타났다.

국공립대학의 연구·행정 관련 부패인식 중에서 연고관계나 사적 이해관계 등을 통한 특혜제공이 다른 항목에 비해 낮게 평가되었다. 또한 청렴노력도에서는 기관장·고위직의 노력과 리더십 지표가 가장 낮은 점수를 받아 개선이 필요하다.

[그림 2-19] 연구 및 행정 영역 부패인식 항목별 비교

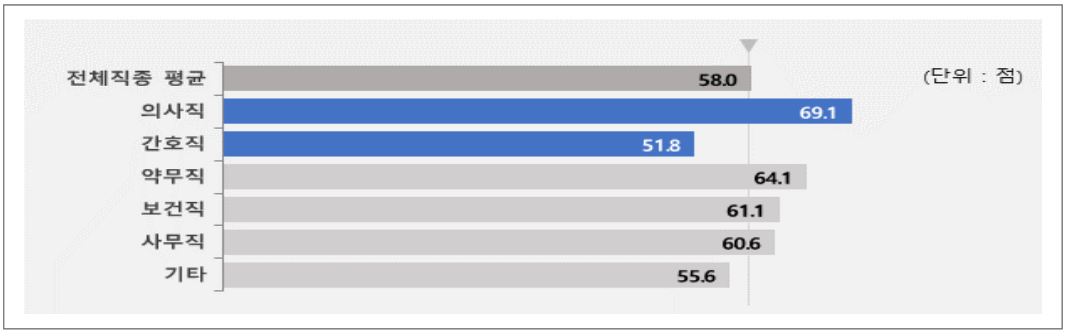


〈공공의료기관〉

17개 공공의료기관 종합청렴도는 75.9점, 청렴체감도 77.7점, 청렴노력도 78.6점이었다.

특히, 공공의료기관 내부 구성원의 부패인식이 직종간 큰 차이가 있는 것으로 나타났다. 사무직 등 다른 직종에 비해 의사직의 점수가 상대적으로 높아 기관의 청렴수준을 높게 평가하였다.

[그림 2-20] 직종별 내부체감도 점수 비교

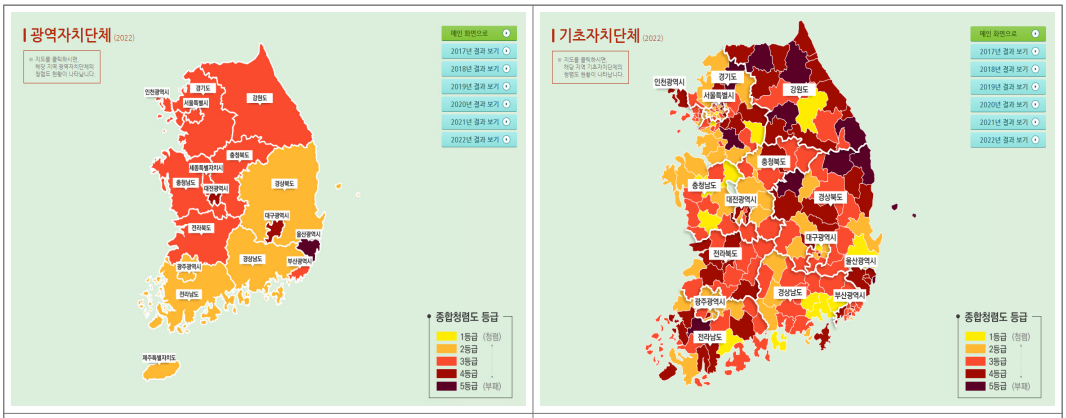


또한 청렴노력도에서는 반부패 추진계획 수립·이행 지표가 다소 미흡한 것으로 나타나, 연간 체계적인 기관별 계획을 수립하여 적극 이행하는 노력이 필요하다.

6. 향후 계획

이번에 발표된 종합청렴도 평가결과는 공공기관 경영평가와 상임감사 평가에 반영되며, 각급기관에서는 부패방지권익위법에 따라 기관별 결과를 발표일로부터 14일 이내에, 1개월 이상 홈페이지에 의무적으로 게시해야 한다. 국민들은 기관 홈페이지를 통해 각급 기관의 종합청렴도 평가 결과를 확인할 수 있다. 또한 기관별 청렴수준을 시각적으로 쉽게 알 수 있도록 국민권익위가 운영하는 청렴포털에 청렴지도를 게시하고 있다.

[그림 2-21] 2022년 청렴지도(광역자치단체, 기초자치단체)



〈광역자치단체 청렴지도〉 〈기초자치단체 청렴지도〉

2023년에는 작년 지방선거 관계로 평가대상에서 제외된 지방의회와 격년 평가원칙에 따라 2022년에 평가를 실시하지 않은 연구원 유형(약 20개)에 대해서도 종합청렴도 평가를 실시한다. 대형 부패 문제가 발생한 기관, 고질적인 부패 취약분야의 기관들을 추가 선정해 중점 평가를 실시할 것이다.

또한, 소통 강화를 위해 평가체계에 대한 전방위적 개선방안·아이디어 의견수렴을 진행하는 한편, 기관 유형별 맞춤형 워크숍을 개최하여 평가 대상기관과의 소통기회를 확대하고 평가의 수용성을 제고할 방침이다.

이제 또다시 새로운 출발을 시작한 종합청렴도 평가가 앞으로도 차질 없이 이행될 수 있도록 국민권익위는, 기관의 의견은 귀 기울여 듣고 필요한 부분은 면밀히 검토·보완해 국민과 공직자 모두 신뢰할 수 있는 평가제도를 만들어 나가도록 하겠다.

제2절 부패취약기관에 대한 청렴컨설팅 지원[24)]

1. 추진 배경

국민권익위는 공공기관의 청렴도를 객관적으로 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 각급 공공기관에 대한 컨설팅 기능 강화 방안의 일환으로 2006년부터 추진되었으며, 2016년 3월 부패방지권익위법의 개정으로 공공기관에 대한 컨설팅 지원이 명문화되었다.

청렴컨설팅은 중앙행정기관, 지방자치단체, 시·도 교육청, 공직유관단체 등 모든 공공기관을 대상으로 하며, 2006년 2개 기관을 시작으로 2022년까지 총 190개 기관에 대해 총 216회에 걸쳐 컨설팅을 실시하였다. 기관 유형별로 살펴보면 중앙행정기관 24회, 광역자치단체 21회, 기초자치단체 73회, 시·도교육청 13회, 교육지원청 5회, 공직유관단체 74회, 국공립대학 및 병원 6회이다.

24) 청렴정책총괄과 정영수 사무관

〈 표 2-22 〉 청렴컨설팅 실시기관(2006년~2022년)

연도	기관수	기관명
2006년	2개	교육인적자원부, 해양경찰청
2007년	4개	건설교통부, 경찰청, 서울특별시, 경기도교육청
2008년	5개	인천광역시, 경기도, 전라북도, 광주시교육청, 철도공사
2009년	8개	공정거래위원회, 식품의약품안전청, 대구광역시, 충청북도, 광주 광산구, 제주도교육청, 한국보훈복지의료공단, 교통안전공단
2010년	16개	부산광역시, 경상남도, 수원시, 시흥시, 부천시, 달성군, 홍성군, 강진군, 함안군, 부산 수영구, 대구 서구, 서울시교육청, 대구시교육청, 한국철도시설공단, 건강보험심사평가원, 한국환경공단
2011년	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
2012년	6개	방위사업청, 부산광역시, 경상남도교육청, 강원 원주시, 경기구리남양주교육지원청, 대구도시공사
2013년	13개	외교부, 경상남도, 제주특별자치도, 충남 당진시, 전남 화순군, 강원 강릉시, 경남 김해시, 경북 구미시, 경북 청송군, 한국수력원자력, 한국환경공단, 근로복지공단, 부산대학교
2015년	8개	법무부, 문화체육관광부, 충청남도, 서울 은평구, 충남 천안시, 부산광역시 교육청, 한국농어촌공사, 한국철도공사
2016년	9개	보건복지부, 교육부, 전라남도, 경상북도, 서울 도봉구, 경남 함양군, 한국산업인력공단, 한전KDN, 한국교육방송공사
2017년	15개	문화재청, 서울특별시, 서울특별시 교육청, 경북 상주시, 강원 횡성군, 충남 보령시, 한국전력공사, 한국수자원공사, 한국보건복지인력개발원, 서울주택도시공사, 한국국제협력단, 한국문화예술위원회, 한국시설안전공단, 한국산업단지공단, 소상공인시장진흥공단
2018년	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

연도	기관수	기관명
2019년	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
2020년	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
2021년	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
2022년	23개	국토교통부, 산림청, 서울 구로구, 광주 북구, 인천 중구, 경기 과천시, 경기 의정부시, 경기 화성시, 경북 상주시, 경북 영주시, 경북 울릉군, 경남 의령군, 전북 군산시, 전북 정읍시, 전남 순천시, 가축위생방역지원본부, 강원랜드, 국립공원공단, 한국가스기술공사, 한국자산관리공사, 한국장애인고용공단, 한국체육산업개발, 한국해양교통안전공단

2018년부터는 국민권익위가 청렴컨설팅 대상기관을 1:1로 직접 지원하는 방식에서 권역별 컨설팅 그룹(1멘토기관/2~3멘티기관)을 지원하는 방식으로 개편하였다. 2017년까지 기관별로 '청렴컨설팅'을 제공하였으나, 2018년부터는 매년 증가하는 컨설팅 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.

2022년에는 24그룹(멘토기관 24, 멘티기관 50)의 신청을 받아 컨설팅 그룹 내 멘토-멘티기관 청렴도, 기관의 추진의지, 성공여건 등을 종합적으로 고려하여 그 중 11그룹(멘토기관 11개, 멘티기관 23개)에 대해 컨설팅을 지원하였다. 멘티기관을 유형별로 구분하면 중앙행정기관(2개), 기초자치단체(13개), 공직유관단체(8개) 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 상대적으로 저조한 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.

4. 추진 성과

2022년에는 종합청렴도 평가제도로 전면 개편되어 이전의 청렴도 측정 제도 결과와의 일률적인 비교는 어려울 수 있으나, 2022년 청렴컨설팅을 지원받은 23개 기관 중 17개 기관(73.9%)이 작년 청렴도 측정 결과 대비 「2022년도 종합청렴도 평가」에서 등급이 상승하는 결과를 받았다.

〈 표 2-23 〉 최근 3년간 청렴컨설팅 대상기관의 종합청렴도 변화

구 분	컨설팅 당해연도		1년 경과		2년 경과	
	상승	하락	상승	하락	상승	하락
2020년 대상기관(25개)	64.0%	4.0%	68.0%	0.0%	72.0%	4.0%
2021년 대상기관(22개)	77.3%	9.1%	68.2%	0.0%	-	-
2022년 대상기관(23개)	73.9%	0.0%	-	-	-	-

2022년도 청렴컨설팅 멘티기관 중 서울특별시 구로구는 종합청렴도 1등급으로 청렴도 우수기관으로 거듭났으며, 총 4개 기관이 종합청렴도 1~2등급의 우수기관으로 거듭났다. 특히 우수기관 중 하나인 광주광역시 북구는 청렴노력도 부문에서 1등급으로 평가받아 청렴도 개선을 위한 기관의 노력이 효과적으로 작용한 것으로 볼 수 있다.

〈 표 2-24 〉 2022년도 컨설팅 대상 기관별 종합청렴도 현황

구분	기관명	2021년도 청렴도 측정 결과(등급)	2022년도 종합청렴도 평가 결과(등급)
중앙부처 (2)	국토교통부	4	4
	산림청	4	3
기초자치단체 (13)	경기 화성시	5	2
	경기 의정부시	5	2
	경북 상주시	5	4
	전북 군산시	4	4
	전북 정읍시	5	4
	전남 순천시	5	4
	경남 의령군	5	3
	경기 과천시	4	3
	경북 영주시	5	3
	서울 구로구	4	1
	광주 북구	4	2
	인천 중구	4	3
	경북 울릉군	5	5

구분	기관명	2021년도 청렴도 측정 결과(등급)	2022년도 종합청렴도 평가 결과(등급)
공직유관단체 (8)	강원랜드	4	4
	국립공원공단	4	3
	한국체육산업개발	4	3
	한국가스기술공사	4	3
	한국장애인고용공단	4	3
	한국자산관리공사	4	3
	가축위생방역지원본부	4	4
	한국해양교통안전공단	4	4

제4장 | 청렴의식 확산을 위한 반부패 청렴교육 내실화

제1절 법정 의무교육 관리 강화[25)]

1. 추진 배경

공직자들의 생활과 공직사회 전반에 청렴의 가치가 뿌리내리기 위해서는 반부패 규범·제도를 만드는 것과 함께 그 규범과 제도를 일상 속에 내재화하기 위한 다양한 정책이 병행되어야 한다. 청탁금지법, 이해충돌방지법 제정·시행 등 최근 10여 년간 반부패 규범과 제도가 어느 정도 완비된 상황에서 공직사회의 청렴도가 한 단계 도약하기 위해 청렴교육을 통해 공직자들의 청렴 역량 강화를 지원하는 것이 날이 갈수록 중요해지고 있다.

2016년 9월에 개정된 부패방지권익위법이 시행됨에 따라 공직자들은 의무적으로 연간 2시간 이상의 청렴교육을 이수해야 한다. 국민권익위는 양질의 맞춤형 청렴교육 프로그램을 제공하고, 각급 기관의 법정교육 이수현황을 지속 관리해 청렴교육을 실효성을 높이고자 노력하고 있다. 그 결과 청렴교육이 법정교육으로 의무화된 후 교육을 이수한 공직자 수는 지속 증가 추세로, 최근 3년간 2019년 157만명, 2020년 162만명, 2021년 174만명의 공직자가 청렴교육을 이수했다.

2. 주요 추진내용 및 성과

2022년 상반기에 조사한 2021년도 공직자 청렴교육 이수현황을 보면, 대상이 되는 전체 공직자 중 95%가 청렴교육을 이수한 것으로 나타났다. 기관유형별 이수율은 교육청(98.1%), 중앙행정기관(97.3%), 공직유관단체(94.5%), 지방자치단체(92.2%), 지방의회(88.8%), 국·공립대학(62.7%) 순으로 나타났다. 기관장의 교육 참여율은

25) 청렴정책총괄과 박중하 사무관

교육청(97.4%)과 중앙행정기관(94.3%), 공직유관단체(87.1%), 지방의회(77.8%), 지방자치단체(70%), 국·공립대학(47.4%) 순이었고, 고위공직자의 경우 교육청(98.2%), 중앙행정기관(94.9%), 공직유관단체(91.2%), 지방의회(87.6%), 지방자치단체(81.8%), 국·공립대학(68.4%) 순으로 나타났다.

대부분 높은 이수율을 보여 법정 청렴교육 이수의무가 안정적으로 정착되고 있으나, 교육 이수율 제고를 위해 보완할 부분도 있었다. 국공립대학 등 상대적으로 교육 이수율이 전반적으로 낮은 기관 유형이 있고, 지방자치단체의 경우 전체 공직자에 비해 기관장과 고위공직자의 이수율이 낮게 나타나고 있었다. 90개 공공기관은 청렴교육 이수율이 60% 미만으로 저조했다.

국민권익위는 2022년에 부패방지권익위법과 같은 법 시행령을 개정해 법정의무 청렴교육의 이행관리를 강화했다. 개정된 부패방지권익위법령은 국민권익위가 청렴교육 실시 여부에 대한 점검을 하고, 그 결과 교육이 부실하다고 인정되는 기관은 기관의 관리자 특별교육 실시, 청렴교육 이행률 제고를 위한 이행계획 제출 등의 조치를 하도록 했다. 이에 따라 국민권익위는 2022년 하반기부터 2021년도 교육 이수실적이 부진했던 기관을 대상으로 관리자 특별교육을 실시하고, 교육이수 부진사유와 개선방안을 포함한 기관별 교육 이행계획을 제출받아 부진원인을 파악해 청렴연수원을 통해 추가 교육을 지원하는 등 다각도로 각급 기관의 노력을 지원했다.

3. 향후 계획

국민권익위는 각급 기관이 개정된 부패방지권익위법령상 의무사항을 준수하면서 기관별 교육기반을 반영한 기관 주도 맞춤형 자체교육을 활성화할 수 있도록 「부패방지 교육 운영 지침」을 전면 개정해 청렴교육을 통한 공직사회의 역량 강화를 지속 지원해 나갈 예정이다.

또한 신규 공직유관단체나 소규모 기관 등 기관별 여건을 고려해 청렴연수원을 통해 다양한 교육프로그램과 특별교육과정을 운영하는 등 맞춤형 교육을 지원하는 한편, 신규 기관 등 대상 워크숍, 청렴 강사 지원 등을 통해 교육정보를 제공하고 기관자체 교육을 지원할 계획이다.

제2절 교육대상별 맞춤형 청렴교육을 통한 청렴교육 내실화

1. 청렴아카데미 운영[26)]

가. 운영 개요

청렴하고 투명한 사회를 위해서는 부패행위 적발·처벌과 같은 사후 조치도 중요하지만, 공직자들이 일상생활 속에서 법과 제도에 규정된 사항을 자연스럽게 실천할 수 있도록 체계적이고 지속적인 청렴교육을 통해 청렴의식을 내재화하는 것 또한 중요하다.

이를 위해 국내 유일 반부패·청렴교육 전문 교육훈련기관인 국민권익위 청렴연수원은 '대한민국을 바꾸는 청렴한 인재 양성'이라는 미션 아래 2012년 10월 개원 이후 지금까지 공직자 및 일반국민을 대상으로 지속적인 청렴교육을 운영하는 등 우리 사회 전체로 청렴문화를 확산하기 위해 노력해 왔다.

올해는 잇따른 고위층 연루 부패사건으로 인한 국민의 공직사회에 대한 불신을 해소하기 위해 고위공직자들의 청렴 가치관을 강화할 필요가 있었고, 지방선거로 선출된 공직자들의 청렴 의식 또한 제고할 필요가 있었다. 또한, 2021년 LH 사태를 계기로 공기업 등의 부패리스크 관리 및 청렴수준 제고 등에 대한 사회적인 요구가 높아졌고, 윤리경영이 기업의 지속 가능한 발전을 위한 핵심 전략으로 대두됨에 따라 기존의 청렴교육과는 다른, 공기업 등에 특화된 전문적인 청렴윤리경영교육을 보다 체계적으로 실시할 필요가 있었다.

이러한 환경변화에 따라 청렴연수원은 ① 고위직 청렴리더십 제고, ② 청렴윤리경영 교육과정 본격 운영, ③ 대상별 맞춤형 교육 확대, ④ 국민과 함께하는 청렴문화 확산을 네 가지 핵심 전략으로 설정하였다.

26) 청렴연수원 교육지원과 최길호 사무관, 교육운영과 윤소영 사무관, 조효민·박수진·이주영 주무관

나. 운영 성과

청렴연수원은 올해에도 온라인 교육과정을 운영함과 동시에, 정부의 코로나19 방역 지침 완화 조치에 따라 교육 효과성이 높은 대면교육과 교육 대상기관을 찾아가는 방문교육을 병행 운영하여 81,119명(22개 과정, 273회 운영)의 공직자 등을 직접 교육하였다.

올해 청렴연수원이 운영한 주요 청렴교육 과정 및 성과를 살펴보면 다음과 같다.

〈 표 2-25 〉 2022년도 주요 청렴교육 과정

세부분야	과정명
대면 의무화 교육과정 (3개 과정)	• 청렴리더십 향상과정(고위공직자) • 신규자 청렴역량 향상과정(신규 공직자) • 승진자 청렴역량 향상과정(승진 공직자)
청렴 일반 과정 (5개 과정)	• 부패대응능력 향상과정(공공기관 부패취약분야 근무자) • 이해충돌방지법 바로알기 과정(공직자) • 민원처리 역량증진 과정(공공기관 고충민원 처리 담당자) • 청렴교육실적 부진기관 특별교육 • 외국공직자 대상 반부패 연수과정(외국공직자)
강사양성 과정 (5개 과정)	• 내부강사 양성과정 • 기본강사 대상 전문과정 • 강사양성 전문과정(정책·법령) • 강사양성 전문과정(강의역량) • 청렴교육강사 보수교육
기관 방문 과정 (5개 과정)	• 기관대상 찾아가는 청렴교육(청렴Live) • 지방의회 청렴연수 과정 • 학생 대상 찾아가는 청렴체험교실 • 대학협업 청렴강좌 • 2030 청렴인재 아카데미

첫째, 고위공직자 대상 '청렴리더십 과정'을 운영하여 위로부터 실천하는 청렴문화를 조성하기 위해 노력하였고, 올해는 총 1,144명의 고위공직자가 교육과정을 수료하였다. 아울러, 지방의회의원 등 선출직 공직자의 청렴리더십 향상 및 청렴역량 개발을 위한 '지방의회 청렴연수 과정'을 운영하여 인천, 충북, 울산 등 6개 광역 지방의회 포함 총 43개 지방의회, 1,693명을 대상으로 교육과정을 운영하였다.

[그림 2-22] 고위직, 지방의회 청렴교육 과정

고위직 과정	지방의회 청렴연수 과정

둘째, 올해는 청렴윤리경영 교육과정을 새롭게 운영하여 공기업 등의 부패 리스크 관리 및 조직 내 청렴윤리문화 확산과 정착을 위해 노력하였다. 상반기에는 공기업 등의 경영환경 특성을 반영한 교육프로그램 및 표준강의안을 개발하였고, 하반기부터 교육과정을 본격 운영하여 총 6,836명의 공직자 등을 대상으로 교육을 실시하였다. 교육과정은 교육의 효과성을 고려하여 모두 대면 집합교육 과정으로 운영하였다.

〈 표 2-26 〉 청렴윤리경영 교육과정(원내 집합교육)

과정명	고위직 과정	담당자 과정	사업유형별 과정
교육대상	기관장, 임원, 부서장 등	윤리경영, 청렴업무 담당자	분야별 사업담당자
교육횟수	5회	10회	3회
교육내용	• 청렴윤리경영의 이해 • 청렴윤리경영 리더십 향상 • 청렴윤리경영 실천하기	• 청렴윤리경영의 이해 • K-CP 등 주요 CP제도 • 청렴윤리경영 조직 만들기	• 청렴윤리경영의 이해 • 청렴윤리경영 법령 알기 • 윤리적 딜레마 해결

셋째, 이해충돌방지법 시행 전후 제도의 안정적 정착을 위해 '이해충돌방지법 바로알기' 온라인 비대면 과정과 '알기 쉬운 이해충돌방지법' 이러닝 과정을 증설(각 7회→11회, 7회→15회)하는 한편, 고위공직자 대상 청렴리더십 과정, 지방의회 청렴연수 과정 등 기존 교육과정에 이해충돌방지법 교과목을 편성하여 운영하였다. 온라인/집합교육 과정 및 이러닝 과정, 기존 교육과정 내 교과목 편성, 유튜브 온라인 교육 등 다양한 교육과정을 통해 공직자 116,269명을 교육하였다.

넷째, 2013년 도입 이래 청렴연수원 대표 교육프로그램으로 자리매김한 '청렴라이브(Live)'를 운영하여 56개 기관, 52,893명 공직자의 뜨거운 호응을 얻었다. 청렴라이브는 코로나19 확산 방지를 위해 작년과 같이 고위공직자, 승진자, 신규자 등 대면교육이 의무화된 일부 공직자들은 현장에서 교육을 받고, 나머지 직원들은 온라인으로 수강하는 '하이브리드 러닝' 방식으로 진행되었다. 특히, 올해는 이해충돌을 주제로 공공기관에서 일어나는 일을 재미있게 표현한 뮤지컬 '처음처럼'을 신규 개발하여 공직사회 내 이해충돌방지법에 대한 이해도를 높이고자 노력하였다.

[그림 2-23] 청렴라이브 운영

법무부	한국수력원자력㈜

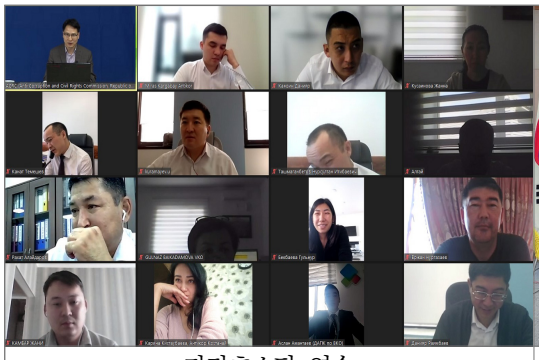
다섯째, 공직자 등을 대상으로 반부패 법령 및 제도와 관련된 전문적인 강의를 하는 '청렴교육 전문강사'를 양성하기 위한 '청렴교육 강사양성 전문과정', 각급 공공기관 청렴업무 담당자를 대상으로 사내강사를 양성하는 '청렴교육 내부강사 양성과정'을 운영하여 총 1,437명의 청렴교육 강사를 양성하였다. 특히, 올해부터는 강사양성 전문과정에 강의역량 향상과정 및 강의시연평가를 도입하여 반부패 법령 전문지식은 물론 강의력까지 겸비한 수준 높은 강사를 양성하고자 노력하였다.

청렴연수원은 공적개발원조(ODA) 사업의 일환으로 개도국 공무원의 반부패 역량 강화를 지원하기 위해 외국 공무원 연수과정을 운영해 오고 있다. 코로나19 확산에 따라 2020년부터 작년까지 외국인 공무원 연수를 온라인 교육으로만 운영하였으나, 올해는 실시간 온라인 교육과 초청 연수를 병행 운영하여, 14개국 반부패기구 직원 103명을 대상으로 청렴도평가, 부패영향평가, 신고자 보호제도 등 우리나라의 주요 반부패 정책과 제도를 중점적으로 교육하였다.

실시간 온라인 교육으로는 '카자흐스탄 반부패 정책연수 과정'을 6월 7일부터 3일간 카자흐스탄 반부패청 및 공기업 직원 44명을 대상으로 운영하였으며, '제3차 다국가 반부패 역량강화 러시아어 과정'을 7월 12일부터 3일간 몰도바, 몽골, 우즈베키스탄, 타지키스탄 등 4개국 공무원 36명을 대상으로 운영하였다.

초청 연수 과정으로는 '제10차 다국가 반부패 역량강화 영어과정'을 11월 14일부터 10일간 베트남, 인도네시아, 라오스, 네팔, 스리랑카, 에티오피아, 르완다 등 7개국 공무원 13명을 대상으로 청주와 서울에서 운영하였고, 코스타리카 및 파라과이 공무원 총 10명을 초청하여 10월 17일부터 5일간 청주와 세종에서 반부패 정책 연수 과정을 운영하였다.

[그림 2-24] 외국 공무원 대상 반부패 연수



카자흐스탄 연수

코스타리카·파라과이 연수

다. 향후 계획

청렴연수원은 방역 완화 상황을 고려, 기존 비대면으로 운영되던 교육과정을 단계적으로 대면 교육과정으로 전환하고 토론형·참여형 강의, 체험 및 현장학습 등 교육 효과성이 높은 프로그램을 운영할 예정이다. 또한, 올해 새로 문을 연 '메타버스 청렴연수원'을 청렴교육에 적극 활용하여 4차 산업혁명 시대에 걸맞은 교육 방식을 선보일 계획이다.

그리고 기존 청렴교육에만 치우쳐 있던 교육과정을 보완하여 고충처리, 행정심판 등 공직자의 권익구제 역량 향상을 위한 교육과정을 새로이 운영하는 한편, 공기업 등의 청렴도 향상을 위해 신규 개설된 청렴윤리경영 교육과정을 확대 운영할 예정이다.

2. 이러닝 청렴교육 과정 운영[27)]

가. 운영 개요

청렴연수원은 공직자의 청렴교육 의무화 이후 증가하는 교육수요를 충족하기 위해 '청렴연수원 나라배움터' 등 여러 이러닝 교육 플랫폼에서 다양한 교육과정을 운영하고 있으며, 이러닝 과정의 지속적인 개발 및 기존 과정의 수정·보완 등 이러닝 교육의 품질 및 교육 효과성을 향상시키기 위해 힘쓰고 있다.

특히, 올해 초 코로나19가 대규모로 확산함에 따라 2~4월 나라배움터 이러닝 과정 수료자 수가 작년 동기 대비 5% 상승하는 등 비대면 이러닝 교육에 대한 수요가 증가하는 상황에서 이를 충족하기 위해 ① 청렴연수원 자체 이러닝 시스템 구축, ② 각급기관 대상 이러닝 교육과정 배포 확대 ③ 신규 이러닝 과정 개설 등 다양한 노력을 기울였다.

나. 운영 성과

올해 청렴연수원은 '청렴연수원 나라배움터' 등 4개의 이러닝 플랫폼을 이용하여 총 28개 교육과정을 운영하였고, 총 295,630명의 공직자 및 일반국민이 이러닝 청렴교육을 수료하였다.

먼저, '청렴연수원 나라배움터'를 운영하여 총 171,741명의 공직자를 교육하였다. 올해는 매월 15일까지였던 월별 과정 운영 기간을 매월 20일까지로 연장하고, '알기 쉬운 이해충돌방지법' 등 교육수요가 많은 과정을 증설하여 운영하는 등 증가하는 교육수요를 충족하기 위해 노력했다.

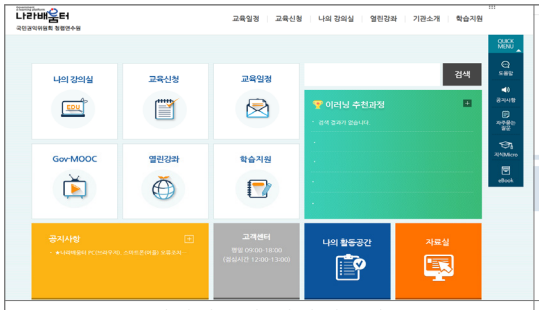
또한, 공무원 외 나라배움터 수강 제한 조치(2020년)로 인해 이러닝 교육 수강이 곤란한 공기업 등 임·직원들의 이러닝 교육 수요 충족을 위하여 청렴연수원 홈페이지에 이해충돌방지법 온라인 과정을 개설하여 연중 운영함은 물론, 다양한 교육 채널 제공을 위해 청렴연수원 자체 이러닝 시스템 '청렴배움터'를 구축·운영하여 총 87,810명의 공직자가 이러닝 과정을 수료하였다.

---

27) 청렴연수원 교육지원과 백인혁 주무관

또한, 우리 사회 전반으로 청렴문화가 확산·정착될 수 있도록 일반국민을 대상으로도 인문학을 소재로 청렴의 가치와 반부패 제도를 쉽게 이해할 수 있는 온라인 공개강좌(K-MOOC) 2개 과정[28]을 연중 운영하여 총 36,079명이 해당 강좌를 수료하였다.

[그림 2-25] 이러닝 청렴교육 과정 운영



청렴연수원 나라배움터

청렴연수원 학습관리시스템 '청렴배움터'

청렴연수원은 기관 자체 학습관리시스템 보유 기관들을 대상으로 이러닝 콘텐츠를 보급하여 자체 이러닝 교육 운영을 지원하고 있다. 특히, 올해는 코로나19 확산세로 인해 이러닝 교육수요가 급증하여 이를 충족하기 위해 이러닝 콘텐츠 보급 기관을 확대하였고, 작년(267개) 대비 21.3% 증가한 324개 기관이 청렴연수원 개발 이러닝 콘텐츠를 활용한 교육과정을 개설하여 총 889,123명의 공직자가 이러닝 과정을 수강하였다.

또한, 교육 효과성 제고를 위해 다양한 콘텐츠가 필요하다는 교육생들의 의견에 따라 기존 개발 콘텐츠를 활용한 쉽고 재미있는 이러닝 과정 3개를 신규 개설하였고, 교육 효과성 제고를 위해 개정법령 및 최신사례를 반영하여 기존 4개 이러닝 과정을 수정·보완하였으며, 시청각 장애 공직자들의 이러닝 교육 접근성 향상을 위해 기존 3개 이러닝 과정의 웹 접근성을 향상하는 등 이러닝 과정 관리에도 힘썼다.

28) 문화와 생활 속 청렴, 문화와 생활 속 청렴 시즌 2

다. 향후 계획

청렴연수원은 방역상황 완화 이후에도 교육의 편리성 및 자기주도학습이 가능하다는 측면에서 강점이 있는 이러닝에 대한 수요가 많을 것으로 예상하는바, 기존 반부패 법령·제도 위주의 이러닝 운영과 더불어 쉽고 재미있는 이러닝 과정 및 학습대상별 맞춤형 과정을 신규 개설하여 운영할 예정이다. 특히, 대면교육으로만 진행되었던 청렴윤리경영 교육과정을 이러닝 과정으로 개발 및 운영하여 공기업 등 임·직원들의 개별 학습을 장려함으로써 조직 내 청렴윤리문화 확산을 지원할 예정이다.

또한, 내년에도 청렴연수원 자체 이러닝 시스템 '청렴배움터'를 구축·운영하여 이러닝 청렴교육 수강이 곤란한 공직유관단체 임·직원들의 이러닝 청렴교육 수요를 충족하고, 청렴교육 내실화 및 교육 이수율 제고에 기여할 계획이다.

3. 청렴교육 콘텐츠 개발[29)]

가. 개요

최근에는 반부패·청렴문화에 대한 사회 전반의 관심도가 높고, 다양한 계층과 분야에서 청렴교육 콘텐츠 수요가 지속 증가하고 있는 상황이다. 국가청렴도 제고를 위해서는 공공부문의 청렴 역량 향상도 중요하지만, 민간부문의 청렴 문화 정착 또한 중요하기에, 청렴연수원은 청렴아카데미 자문위원과 청렴교육 전문강사 등의 의견을 수렴해 우리 사회에 청렴 문화를 확산시킬 수 있는 다양한 형태의 콘텐츠를 제작 및 배포하고 있다.

나. 개발 성과

2022년 5월 이해충돌방지법 시행 이후 법의 안정적인 정착을 위해 이해충돌방지법상 공직자의 10가지 행위 기준을 단막극을 통해 쉽고 재미있게 설명하는 '이해충돌방지법 탐구생활' 영상콘텐츠를 제작하였으며, 이해충돌방지법의 내용을 소재로 한 뮤지컬 '처음처럼'을 개발하고 청렴 라이브(Live) 과정 운영에 적극 활용하였다.

29) 청렴연수원 교육지원과 최길호 사무관, 교육운영과 유용원 사무관, 박수진·조효민·이이슬·이지수 주무관

또한, 청렴윤리경영 교육과정의 본격적 운영에 앞서 교육과정의 체계적·전문적인 운영을 위해 청렴윤리경영 교육프로그램 및 표준강의안을 개발하였다. 개발된 프로그램 및 표준강의안은 청렴윤리경영의 이해, 청렴윤리경영 컴플라이언스 프로그램(K-CP) 등 공기업 및 공직유관단체의 경영환경에 특화된 전문적인 내용으로 구성되었다.

한편, 고위공직자가 겪을 수 있는 상황별 반부패 법령 해설 및 법령 위반 사례, 그에 대한 해결책 등을 담은 '고위공직자 맞춤형 상황별 청렴수칙 안내서' 및 상급자·하급자별 부패 딜레마 상황에 대한 대처 수준을 알아보고 올바른 해결방법을 제시하는 '청렴 자가진단 테스트'를 개발하였다. 또한, 경찰·소방 등 현업 업무로 이러닝교육 수강이 곤란한 공직자들을 위한 '현장 공직자를 위한 사례로 알아보는 청렴교육' 사이버코스웨어, 지방의회 청렴 우수사례를 소개하여 신규 선출된 지방의회의원들에게 청렴리더십 향상 동기를 부여하는 '지방의회 맞춤형 영상콘텐츠' 등 대상별 맞춤형 콘텐츠 제작에도 힘썼다.

[그림 2-26] 공직자 대상 청렴교육 콘텐츠

이해충돌방지법 탐구생활	현장 공직자 대상 이러닝 과정	지방의회 맞춤형 영상콘텐츠

또한, 증가하는 비대면 교육 수요 및 체험·재미 중심의 교육 방식을 선호하는 MZ세대의 특성을 반영하여 메타버스(Metaverse) 기술을 활용한 새로운 디지털 교육 플랫폼인 '메타버스 청렴연수원'을 올해 8월 개원하였고, 신규자 과정 및 승진자 과정 등에 시범적으로 운영하여 좋은 반응을 얻었다.

'메타버스 청렴연수원'은 청렴체험관, 청렴테마관, 강의동·토의실 등 학습자들이 시간과 장소에 구애받지 않고 온라인 청렴교육을 수강할 수 있는 환경을 구축하였고, 쌍방향 소통 기능을 도입하여 교육생 간 상호 소통 및 참여형·토론식 수업이 가능하도록 하였다. 이외에도 외국 공직자들에게 대한민국의 우수한 반부패·청렴정책을 소개하는 'K-청렴관', 역대 공모전 수상작들을 전시한 '청렴콘텐츠 갤러리' 등 다양한 볼거리를 제공하고 있다.

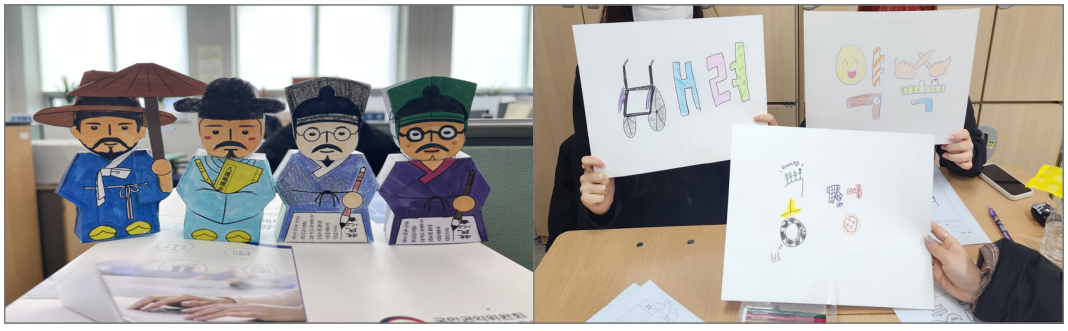
[그림 2-27] 메타버스 청렴연수원

동영상 플랫폼을 통해 소통하는 사회적 트렌드에 맞추어 세계 여러 나라의 청렴 및 부패 사례를 다룬 영상 콘텐츠 4편을 제작하였다. 세계사 유튜버 '간다효'와 협력하여 비슷한 지리적·국제정치적 환경에 처해 있음에도 청렴도 수준의 차이를 보이는 우루과이와 파라과이 두 국가를 비교하는 영상 콘텐츠를 제작하였고, 지식·정보 유튜버 '당신이 몰랐던 이야기'와 협업하여 부정부패로 곤란을 겪은 나라 및 국가적으로 파급력이 컸던 희대의 부패사건들을 다룬 영상 콘텐츠를 제작하였다. 해당 영상 콘텐츠는 일반 국민 누구나 언제 어디서든 편리하게 감상할 수 있도록 국민권익위 공식 유튜브 채널에 탑재되어 있다.

[그림 2-28] 유튜브 청렴교육 콘텐츠 개발

초·중·고등학생들이 청렴을 재미있게 학습하며 청렴에 대한 올바른 가치관을 형성할 수 있도록 '맞춤형 청렴교육 체험프로그램'을 개발하였다. 해당 프로그램은 '청렴 그립톡 만들기', '청렴 퍼즐', '청렴 보드판을 채워라!' 등 각종 체험활동과 학습 지도서로 구성되어 있다. 개발된 프로그램은 총 6개 학교, 431명의 학생들을 대상으로 시범 운영하였으며, 보완점을 개선한 후 2023년 학생 대상 '찾아가는 청렴체험교실'에 활용될 예정이다.

[그림 2-29] 학생 대상 맞춤형 청렴교육 체험프로그램



다. 향후 계획

공직자의 청렴성에 대한 국민의 기대가 날로 높아지는 만큼, 청렴연수원은 지방의회를 대상으로 반부패 법령 핵심 내용 및 주요 사례를 소개하는 '지방의회 맞춤형 토크쇼', 청렴콘텐츠 공모전 수상작을 활용한 공연형 콘텐츠, 청탁금지법 위반 사례를 재미있게 재구성한 이러닝 과정 등 다양한 종류의 맞춤형 콘텐츠를 개발하여 공직자들의 청렴 마인드를 제고할 계획이다. 또한, 공기업 등의 청렴윤리경영 실천을 지원하기 위해 청렴윤리경영을 주제로 한 이러닝 과정 및 영상콘텐츠 등을 개발하여 청렴윤리경영 교육과정에 활용할 예정이다.

또한, 일반국민 대상으로는 청렴 관련 다큐멘터리 시리즈, 청렴위인의 발자취가 담긴 역사유적 탐방 프로그램 등 국민의 눈높이에 맞는 창의적이고 차별화된 청렴교육 콘텐츠를 개발하여 우리 사회 전반으로 청렴 가치에 대한 공감대를 확산시키기 위해 노력할 것이다.

제3절 청렴문화 확산을 위한 대국민 청렴 프로그램 운영

1. 일반 국민 대상 참여형 청렴교육 운영[30]

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 실시하여 사회의 책임 있는 구성원으로서 청렴한 시민을 양성할 필요가 있다.

이를 위해 청렴연수원은 초·중·고등학생들을 대상으로 '찾아가는 청렴체험교실'을 작년보다 확대 운영하여 미래세대의 청렴 의식을 고취하였고, 동시에 대학생·취업준비생 등 청년들을 대상으로 예비사회인으로서 갖추어야 할 청렴 가치관 함양을 위한 맞춤형 청렴교육 과정을 운영하였다.

나. 운영 성과

청렴연수원은 미래세대인 초·중·고등학생들을 대상으로 '찾아가는 청렴체험교실'을 운영하여 총 45개교, 5,673명의 학생들을 교육하였다. 학생들은 청렴 보드게임 '신념의 보석', 모바일 청렴 에듀게임 '청렴 어드벤처', 퀴즈쇼 '청렴 골든벨' 등 청렴연수원이 개발한 교육프로그램을 즐기면서 청렴의 가치를 배울 수 있는 시간을 가졌으며, 학교별 상황에 맞게 방문교육과 실시간 온라인 교육 방식을 병행하여 운영하였다.

[그림 2-30] 미래세대 대상 찾아가는 청렴체험교실

30) 청렴연수원 교육지원과 이은정 주무관, 교육운영과 조윤서 주무관

또한, 우리나라 청년들이 청렴 가치관을 확립하고 예비사회인·직장인으로서 갖추어야 할 청렴 역량을 기를 수 있도록 '청년 대상 맞춤형 교육과정'을 운영하였다.

먼저, 5월 4일부터 6월 29일까지 8주에 걸쳐 '2030 청렴인재 아카데미' 과정을 운영하여 총 67명이 교육과정을 수료하였다. '2030 청렴인재 아카데미' 과정은 2030 청년들이 국내외 반부패 분야 전문가들과 함께 청렴 전문 역량을 함양할 수 있도록 기획된 교육과정으로, 반부패·청렴 정책과 제도, 청렴도와 국가경쟁력의 관계, 부패발생 구조·문화 및 부패 변화 추세, 국제 반부패 규범과 각국의 대응 방식, 지속가능경영을 위한 청렴윤리경영 등 다양한 이슈에 대한 강의와 토론으로 진행되었다.

[그림 2-31] 2030 청렴인재 아카데미 운영

동시에 5월부터 7월까지 전국 8개 대학교를 대상으로 '대학협업 청렴특강'을 운영하여 총 827명의 대학생들을 교육하였다. '대학협업 청렴특강'은 '사회복지 분야 윤리적 딜레마 사례 분석(사회복지학과)' 등 대학생들이 자신의 진로와 관련된 청렴 역량을 기를 수 있도록 학과별 특성을 반영한 맞춤형 교육으로 운영되었다.

[그림 2-32] 대학 협업 청렴특강

다. 향후 계획

청렴연수원은 청렴한 사회를 만들기 위한 미래세대 및 청년 대상 청렴교육의 필요성을 인식하고 해당 세대에 대한 청렴교육을 지속적으로 운영할 예정이다. 2023년에는 초·중·고 대상 '찾아가는 청렴체험교실' 및 '2030 청렴인재 아카데미' 과정을 확대 운영하고, '대학협업 청렴강좌'를 교육대, 사범대, 로스쿨 재학생 등 향후 공직사회 구성원으로 활동할 인재들을 대상으로 운영할 예정이다.

2. 국민참여 청렴콘텐츠 공모사업 운영[31)]

가. 운영 개요

'국민참여 청렴콘텐츠 공모전'은 높아진 국민들의 청렴에 대한 관심을 다양한 형태로 표현한 콘텐츠를 전파하여 우리 사회 전반의 청렴 문화를 확산하고자 기획된 국민 참여 프로그램이다. 올해는 공모전 수상작의 청렴교육 활용성을 높일 수 있도록 기존 수필 분야를 시나리오 분야로 개편하고, 포스터·일러스트 분야를 신설하여 시나리오, 시, 영상, 노래, 웹툰·포스터·일러스트 총 5개 분야에서 작품을 공모했다.

[그림 2-33] 공모전 단계별 운영 흐름도

콘텐츠 공모(7~10월)	→	공모작 심사(10~11월)	→	시상식 개최(12월)
일상 속 청렴과 관련한 다양한 작품 공모		각 분야 전문가를 심사위원으로 위촉하여 심사		시상식 개최 및 유튜브를 통한 시상식 송출

7월 1일부터 10월 4일까지 공직자와 일반 국민을 대상으로 일상에서 겪은 청렴, 양심과 관련된 사연과 우리 사회의 바람직한 모습 등을 주제로 각 분야 공모를 진행하였으며, 특히 올해에는 민간 분야에서도 자주 발생하는 관행화된 갑질 관련 콘텐츠를 접수하였다.

31) 청렴연수원 교육지원과 김준형 주무관

공모 완료 이후 양질의 콘텐츠를 선발하기 위해 총 16명의 외부전문가를 심사위원으로 위촉하였고, 공정하고 엄격한 심사를 통해 분야별로 10점씩 총 50점의 최종 수상작을 선정하고 부상으로 총 4,980만 원의 상금을 지급하였다.

공모전 시상식은 12월 8일 서울특별시 양천구에 위치한 한국방송회관 코바코홀에서 개최되었으며, 동시에 국민권익위 공식 유튜브 채널을 통해서도 생중계되었다. 시상식에는 전현희 국민권익위원장이 참석하여 수상자 모두에게 직접 시상을 하는 한편, 각 분야별 대상 수상자들의 수상작 공연으로 뜨거운 관심을 받았다.

[그림 2-34] 2022년 국민참여 청렴콘텐츠 공모전

공모전 누리집

공모전 포스터

나. 운영 성과

2022년 국민참여 청렴콘텐츠 공모전에는 공직자, 회사원, 대학생, 주부, 청소년, 군인 등 각계각층의 참여로 총 1,907건의 작품이 접수되었다. 또한, 12월 15일 기준으로 총 74,133명이 공모전 누리집을 방문하였고, 12월 19일 영상·노래 수상작들이 국민권익위 공식 유튜브 채널에 탑재된 이후 한 달간 약 10만 건의 조회수를 기록하는 등 국민들의 청렴에 대한 큰 관심을 다시 한 번 확인할 수 있었다.

〈표 2-27〉 공모 작품 및 시상 내역

분야	시나리오	시	영상	노래	웹툰·포스터·일러스트	합계
출품 작품	64	1,299	144	50	350	1,907
시상 작품	10	10	10	10	10	50
시상 규모	790만원	510만원	1,320만원	1,570만원	790만원	4,980만원

시나리오 분야 대상은 홍유기 씨의 〈어머니의 특별한 전입신고〉가 선정됐다. 청년주택을 분양받기 위해 선택한 어머니의 위장전입이 공직자로서 청렴하지 못했던 행동이었음을 깨달아 가는 과정을 고백하는 내용이 높은 평가를 받았다.

단일 분야 최다 접수 건수(1,299건)를 기록한 시 분야는 살아가면서 마주하게 되는 일상 속 작은 유혹과 부조리를 이겨낼 수 있도록 흔들리지 않는 마음의 소리에 귀 기울여야 한다는 청렴의 마음가짐을 담담하게 표현한 강정선 씨의 〈내 마음의 목소리〉가, 영상 분야에서는 조직 내 갑질을 근절하고 상호 존중하는 문화를 조성하자는 메시지를 재미있게 표현한 경기도교육청의 〈상호존중 잇다, 있다〉가 각각 대상을 차지했다.

한편 노래 분야에서는 감각적인 멜로디로 깨끗한 사회를 만들어가자는 메시지를 노래한 하이원 호콘지 팀의 〈사랑도, 미래도, 청렴도〉가, 웹툰·포스터·일러스트 분야에서는 청탁문화가 통하지 않는 청렴문화를 정착해 나가자는 메시지를 연필 한 자루로 간결하게 표현한 김성철 씨의 〈지워야 할 청탁문화, 써 내려갈 청렴문화〉가 대상을 차지했다.

[그림 2-35] 시상식 및 수상 작품집

공모전 시상식

수상 작품집

모든 수상작은 청렴콘텐츠 공모전 공식 누리집에 게시되어 있고 무료로 다운로드받아 활용할 수 있다. 전 분야 수상작을 수록한 수상 작품집을 전자책(e-book) 형태로 제작하여 각급 공공기관에 배포하였으며, 공모전 노래 분야 수상작 10곡은 정식음원으로 제작하여 음원 사이트(멜론, 벅스뮤직, 지니뮤직, FLO, 네이버 VIBE)에 등록하였다. 또한 영상·노래 분야 수상작 뮤직비디오는 국민권익위 공식 유튜브 채널에서 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.

2022 국민권익백서

제3편
체계적인 부패·공익신고 처리 및 신고자 보호

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

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

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, 공익침해행위 신고제도(공익신고제도)는 국민의 건강과 안전, 환경, 소비자의 이익, 공정한 경쟁 및 이에 준하는 공공의 이익을 침해하는 행위 등 민간부문의 공익침해행위를 예방·통제하여 우리 사회의 고질적 부패를 척결하기 위한 효율적인 방법으로 투명한 사회를 건설하기 위한 수단으로, 2011.3.29. 제정되어 2011.9.30. 시행된 「공익신고자 보호법」을 통해 도입되었다.

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

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

2. 부패행위 신고사건 접수·처리[32)]

가. 신고접수 현황

2019년 6월 신고사건 접수·배정업무가 정부합동민원센터에서 세종정부청사로 이전되어 심사기획과 및 종합민원상담센터에서 부패신고, 공익신고, 공직자 행동강령 위반 신고사건 등에 대해 상담·접수를 받고 있다.

부패와 관련하여 상담·안내를 한 건수는 총 182,949건이며, 연도별로 등락을 거듭하고 있지만 전체적으로 증가 추세이다.

〈 표 3-1 〉 연도별 상담·안내 현황

(단위 : 건, %)

이용 방법	합 계	구성비	'02~ '05	'06~ '10	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
합 계	182,949	100.0	25,406	27,090	5,275	6,406	10,727	9,596	9,728	11,104	10,884	12,312	14,465	14,004	12,952	13,000
전 화	146,310	80.0	16,381	22,590	4,689	5,714	9,943	8,287	8,577	9,719	10,014	11,082	11,479	10,200	8,765	8,870
인터넷	24,875	13.6	4,147	3,074	361	325	400	812	742	1,001	485	676	2,342	3,177	3,512	3,821
방 문	11,764	6.4	4,878	1,426	225	367	384	497	409	384	385	554	644	627	675	309

* 팩스, 우편, 출장을 통한 상담·안내 건수는 방문에 포함

2002년 1월 25일 구 부패방지위원회 출범 이후 2022년 12월말까지 접수된 신고는 총 84,439건이며, 2002년 이후 2022년까지 월평균 접수는 335건이다.

〈 표 3-2 〉 연도별 신고접수 현황

(단위 : 건)

구 분	총 계	'02~ '05	'06~ '10	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
건 수	84,439	7,988	11,585	2,529	2,527	3,735	4,510	3,885	3,758	4,066	7,328	9,435	6,103	9,690	7,300
월평균	335	167	193	211	211	311	376	324	313	339	610	786	506	808	608

신고사건의 접수경로별 분포를 살펴보면, 인터넷이 66,389건으로 78.5%를 차지하였고, 우편 11,405건(13.5%), 방문 3,815건(4.5%), 팩스 2,144건(2.6%), 출장 738건(0.9%) 순으로 나타났다.

32) 심사기획과 한명진 사무관

〈 표 3-3 〉 접수경로별 신고접수 현황

(단위 : 건, %)

접수 경로	합 계	구성비	'02 ~'05	'06 ~'10	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
합계	84,491	100	7,988	11,585	2,529	2,527	3,735	4,510	3,885	3,758	4,066	7,328	9,435	6,103	9,690	7,352
인터넷	66,389	78.5	1,900	7,664	2,007	1,888	3,095	3,792	2,907	2,974	3,380	6,562	8,579	5,605	9,117	6,919
우편	11,405	13.5	3,782	2,674	343	385	379	430	643	507	450	476	492	296	293	255
방문	3,815	4.5	1,759	513	48	79	107	108	169	140	127	122	190	118	223	112
팩스	2,144	2.6	347	512	86	120	110	139	135	126	94	140	149	74	53	59
출장	738	0.9	200	222	45	55	44	41	31	11	15	28	25	10	4	7

나. 신고처리 현황

구 부패방지위원회('02.1.25.)부터 2022년 12월 말까지 총 84,491건을 접수하여 84,294건을 처리하였다.

〈 표 3-4 〉 신고처리 실적

(단위 : 건)

구 분	합 계	이 첩	행동강령 위반통보	공공기관 송부	종 결
신고 처리	84,294	3,448	1,580	14,938	64,328

이첩한 사건은 총 3,448건이며, 2022년 12월 현재 조사기관 수사· 조사가 진행 중인 203건을 제외하고 3,448건에 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	3,448	3,245	2,342	903	203	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

구 분	합 계	조사결과 통보			조사 중	부패적발률 (②/①)
		소 계①	부패적발②	무혐의		
2008	65	65	44	21	-	67.7
2009	106	106	73	33	-	68.9
2010	81	81	57	24	-	70.4
2011	73	73	54	19	-	74.0
2012	74	74	62	12	-	83.8
2013	139	139	91	48	-	65.5
2014	236	235	164	71	1	69.7
2015	296	296	212	84	-	71.6
2016	324	323	263	60	1	81.4
2017	221	219	176	43	2	80.3
2018	306	299	222	77	7	74.2
2019	415	374	269	105	41	71.9
2020	446	398	271	127	48	68.0
2021	128	61	33	28	67	54.0
2022	41	5	3	2	36	60.0

이첩한 사건 중 부패혐의가 적발된 총 2,342건의 조사결과 기소 5,501명, 징계 5,534명이며, 부패행위 적발에 따른 추징·환수 대상금액이 8,724억여 원에 달한다.

〈 표 3-6 〉 조사기관 이첩사건 조사결과 조치 내용

구 분	기소·징계 등(명)				기관주의 (건)	기타 (건)	추징·환수 대상액 (백만원)
	합 계	기 소	징 계	고발·면직			
합 계	11,121	5,501	5,534	109	243	1,352	872,499
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

구 분	기소·징계 등(명)				기관주의 (건)	기타 (건)	추징·환수 대상액 (백만원)
	합 계	기 소	징 계	고발·면직			
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	33,941
2016	711	571	139	1	24	94	14,255
2017	333	257	73	3	10	83	23,234
2018	364	289	72	3	12	97	11,756
2019	682	665	40	-	13	575	9,710
2020	320	291	28	1	9	70	8,328
2021	3,495	80	3,414	1	3	121	5,568
2022	37	23	14	-	3	23	61

* 조사기관에서 조사 진행 중인 203건 조치결과 미포함
* 기타 : 헌법기관, 교육자치단체, 공직유관단체

부패행위 조사기관 이첩사건 총 3,448건 중 내부신고는 53.4%인 1,854건으로, 조사기관의 조사가 진행 중인 104건을 제외하고 결과가 통보된 1,750건에 대한 혐의 적발률은 72.9%이다.

〈표 3-7〉 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	1,854	1,750	1,277	473	104	72.9
'02 ~ '10	317	317	233	84	-	73.5
2011	49	49	35	14	-	71.4
2012	65	65	54	11	-	83.1
2013	96	96	64	32	-	66.7
2014	110	110	85	25	-	77.2
2015	159	159	116	43	-	72.9
2016	155	155	121	34	-	77.9
2017	142	140	109	31	2	77.5
2018	182	178	135	43	4	75.8

구 분	합 계	조사기관 이첩				부패적발률 (②/①)
		조사결과 통보			조사 중	
		소 계①	부패적발②	무혐의		
2019	297	271	191	80	26	70.4
2020	202	176	112	64	26	63.6
2021	68	33	22	11	35	66.6
2022	12	1	-	1	11	-

내부신고 이첩사건 중 부패혐의가 적발된 1,277건의 조사결과 4,970명에게 기소·징계 등의 처분이 내려졌으며, 특히 주목할 점은 부패적발로 추징·환수의 대상이 되는 금액이 7,009억여 원으로 전체사건의 추징·환수 대상액 8,724억여 원의 80.3%를 차지하고 있어, 내부신고가 부패 적발에 효과적 수단임을 보여준다.

〈 표 3-8 〉 내부신고 이첩사건 조사결과 조치 내용

기소·징계 등(명)				기관주의 (건)	기타 (건)	추징·환수 대상액 (백만원)
합 계	기 소	징 계	고발·면직			
4,970	3,730	1,201	39	117	453	709,967

다. 주요 사례

○○회사에서 국가사업을 진행하면서 기존의 재고품을 새로 개발한 것처럼 속여 국가예산 과제비를 편취, 83회에 걸쳐 5억7천여만 원을 횡령한 사실이 확인되어 기소의견으로 검찰 송치되었다.

○○관 소속 연구원들이 ○○사업을 진행하면서 수령한 원고료가 환수조치 되자, 지인 등의 명의를 빌려 동일한 원고를 명의대여자들이 ○○관측에 제출, 원고료를 청구하도록 하고 이를 되돌려 받아 편취한 의혹이 확인되어 17명 기소의견 송치되었다.

학교법인 ○○학원 이사장은 비리혐의로 이사장 직위를 상실했음에도 법인과 학교 운영에 부당 개입, 회계 처리 부적정, 교수채용과정의 금품수수 등 비위사실이 인정되어 이사장 포함 73명 징계 조치요구, 기관경고, 3억2천만 원 회수조치 되었다.

3. 공익신고 사건 접수·처리[33)]

가. 국민권익위 공익신고 접수·처리 현황

(1) 신고사건 접수 현황

2011년 9월 30일 「공익신고자 보호법」 제정·시행 이후 2022년 12월말까지 국민권익위를 통해 접수된 공익신고는 총 46,795건으로 유형별로는 유해식품 제조, 무허가 의약품 판매 등 건강 침해 분야가 16,858건(36.0%)으로 가장 높은 비율을 차지했고, 다음으로 부실시공, 소방시설 미설치 등 안전 침해 분야가 7,337건(15.7%)으로 나타났다.

〈표 3-9〉 연도별 국민권익위 공익신고 접수현황

(단위 : 건)

구 분	총계	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
건 수	46,795	292	1,153	2,887	9,130	5,771	2,611	2,521	3,923	5,164	5,546	4,531	3,266
월평균	390	97	96	241	761	481	218	210	327	430	462	378	272

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(2014. 10월) 및 내부 신고자로 보상금 지급 대상자 제한(2016. 1월) 등 지속적으로 법·제도를 정비하였다. 제도개선 이후 전문신고인의 신고 감소로 2016년, 2017년의 신고건수는 그 이전보다 크게 감소하였다.

이후 국민권익위 접수 공익신고는 2020년까지 증가하였으나, 2021년부터는 다시 감소 추세를 보이고 있다. 이는 공익신고 접수기관이 국민권익위 뿐 아니라 조사기관, 수사기관, 공익침해행위 관련 공공단체 등으로 다양하게 규정되어 있고, 국민권익위의 법령 개정을 통한 공익신고자 보호의무 위반자에 대한 처벌 강화, 공익신고자 보호제도에

33) 보호보상정책과 이선 주무관

대한 적극적인 대국민 홍보 및 공공기관 담당자 인식개선 노력 등으로 인해 공익신고자들이 국민권익위가 아닌 조사기관, 수사기관 등에도 안심하고 신고할 수 있는 환경이 조성되었기 때문으로 분석된다.

한편, 2022년 국민권익위 접수 공익신고 건수는 3,266건으로 전년 대비 27.9% 감소하였고, 분야별로는 국민의 건강, 안전, 공정경쟁, 이에 준하는 공익 분야는 감소한 반면 환경, 소비자이익 분야는 증가하였다.

〈 표 3-10 〉 공익침해행위 분야별 접수현황

(단위 : 건, %)

분야 / 연도	합계	건강	안전	환경	소비자 이익	공정경쟁	이에 준하는 공익	기타
합 계 (구성비)	46,795 (100.0)	16,858 (36.0)	7,337 (15.7)	3,823 (8.2)	3,403 (7.3)	1,176 (2.5)	186 (0.4)	14,012 (29.9)
2011	292	169	8	10	46	18		41
2012	1,153	389	167	201	118	29		249
2013	2,887	1,208	298	165	191	87		938
2014	9,130	5,570	1,936	312	345	94		873
2015	5,771	1,931	595	1,151	174	39		1,881
2016	2,611	937	377	232	149	69		847
2017	2,521	543	524	191	190	121		952
2018	3,923	821	706	179	202	161	1	1,853
2019	5,164	1,129	822	535	609	130	10	1,929
2020	5,546	1,867	1,276	358	536	92	29	1,388
2021	4,531	1,637	413	155	391	252	83	1,600
2022	3,266	657	215	334	452	84	63	1,461
증 감 (전년대비)	△27.9%	△59.9%	△47.9%	115.5%	15.6%	△66.7%	△24.1%	△8.7%

(2) 신고사건 처리 현황

국민권익위는 법 제정·시행 이후 접수된 공익신고 총 46,795건 중 24,920건을 조사·수사기관에 이첩·송부하는 등 46,699건을 처리하였다.

〈 표 3-11 〉 연도별 국민권익위 공익신고 처리 현황

(단위 : 건)

구분	분야	처리 유형			
		소계	이첩	송부	종결
합 계		46,699	2,576	22,344	21,779
2011~2015	소 계	19,177	443	11,860	6,874
	국민의 건강	9,267	244	8,340	683
	국민의 안전	2,963	33	2,158	772
	환 경	1,829	128	554	1,147
	소비자의 이익	854	28	569	257
	공정한 경쟁	263	10	158	95
	기 타	4,001	0	81	3,920
2016	소 계	2,560	79	1,155	1,326
	국민의 건강	884	33	589	262
	국민의 안전	369	22	275	72
	환 경	222	10	163	49
	소비자의 이익	164	11	91	62
	공정한 경쟁	71	3	37	31
	기 타	850	0	0	850
2017	소 계	2,238	85	534	1,619
	국민의 건강	498	31	221	246
	국민의 안전	408	40	182	186
	환 경	195	7	64	124
	소비자의 이익	137	4	50	83
	공정한 경쟁	48	3	17	28
	기 타	952	0	0	952
2018	소 계	3,952	37	943	2,972
	국민의 건강	836	15	403	418
	국민의 안전	686	11	344	331
	환 경	153	8	61	84
	소비자의 이익	224	1	64	159
	공정한 경쟁	198	2	70	126
	이에 준하는 공익	1	0	1	0
	기 타	1,854	0	0	1,854

구분	분야	처리 유형			
		소계	이첩	송부	종결
2019	소 계	5,165	388	2,187	2,590
	국민의 건강	1,047	154	710	183
	국민의 안전	877	121	571	185
	환 경	546	23	433	90
	소비자의 이익	609	73	396	140
	공정한 경쟁	147	17	72	58
	이에 준하는 공익	10	0	5	5
	기 타	1,929	0	0	1,929
2020	소 계	5,563	629	2,975	1,959
	국민의 건강	1,791	322	1,288	181
	국민의 안전	1,324	153	993	178
	환 경	365	40	294	31
	소비자의 이익	571	104	336	131
	공정한 경쟁	96	8	46	42
	이에 준하는 공익	28	2	18	8
	기 타	1,388	0	0	1,388
2021	소 계	4,782	432	1,621	2,729
	국민의 건강	1,893	275	764	854
	국민의 안전	414	46	248	120
	환 경	158	2	122	34
	소비자의 이익	400	99	215	86
	공정한 경쟁	242	5	220	17
	이에 준하는 공익	75	5	52	18
	기 타	1,600	0	0	1,600
2022	소 계	3,262	483	1,069	1,710
	국민의 건강	648	305	267	76
	국민의 안전	234	14	185	35
	환경	323	1	310	12
	소비자의 이익	438	157	189	92
	공정한 경쟁	91	4	67	20
	이에 준하는 공익	67	2	51	14
	기타	1,461	0	0	1,461

공익신고 이첩·송부사건 조사결과를 살펴보면, 법 시행 이후 국민권익위가 조사·수사기관으로부터 통보받은 22,633건 중 10,644건(47.0%)은 혐의가 적발되어 기소·고발(2,727건), 벌금(144건), 과징금·과태료(2,297건) 등의 조치가 이루어졌다.

〈 표 3-12 〉 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)							
22,633	10,644	47.0%	11,989	2,287	1,415	1,312	144 (616)	1,002 (57,468)	1,295 (2,224)	5,886

나. 공공기관 공익신고 접수·처리 현황

「공익신고자 보호법」 따른 공익신고는 국민권익위 뿐만 아니라 조사기관, 수사기관, 공익침해행위 관련 공공단체에서도 접수할 수 있다. 이에 따라, 국민권익위는 매년 전년도에 중앙행정기관·지방자치단체·공직유관단체 등 공공기관에서 직접 접수·처리한 공익신고 현황을 취합하여 분석하고 있다.

〈 표 3-13 〉 연도별 공공기관 공익신고 접수·처리현황

(단위 : 건)

구분	합 계	2011~2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
접수	19,137,809	418,182	493,568	958,103	866,888	1,516,702	1,683,709	1,663,445	2,800,892	3,318,441	5,417,879
처리	18,136,191	313,408	355,398	793,728	690,094	1,116,752	1,690,394	1,654,539	2,990,979	3,209,095	5,321,804

2022년 국민권익위가 공공기관을 대상으로 2021년 공익신고 접수·처리 현황을 조사한 결과, 공공기관에 접수된 공익신고는 5,417,879건으로 2011~2012년에 비해 약 12.9배 증가하였으며, 2020년과 비교해도 63% 이상 증가하였다. 공공기관은 법 제정·시행 이후 2021년까지 약 1,913만 건의 공익신고를 접수하였고, 약 1,813만 건을 처리하였으며, 공공기관의 공익신고 접수·처리건수는 매년 증가하는 추세이다.

이는 공익신고 대상법률이 지속적으로 확대된 것과 함께 국민권익위가 지방자치단체 등 일선기관 민원 담당자들에게 신고성 민원의 처리 유의사항 등에 대해 교육·홍보를 강화하여 제도에 대한 인지도가 상승한 효과로 분석된다. 또한, 최근 코로나19 장기화로 인한 배달업 성행 등 요인으로 교통법규 위반 신고가 크게 증가한 것도 영향을 미쳤다.

한편, 2021년 공공기관은 공익신고 5,321,804건을 처리하였고, 이 중 3,167,588건(59.5%)이 혐의가 확인돼 행정처분이나 수사기관 송부·송치 등이 진행된 것으로 나타났다. 또한, 행정처분으로 피신고자에게 부과된 과징금·과태료 등 금액은 6,792억원에 달했다.

〈 표 3-14 〉 2021년도 공공기관 공익신고 처리현황

(단위 : 건, 백만원)

처리건수	행정처분				수사기관 송부·송치	자체종결
	소 계	비금전처분	금전처분	부과금액		
5,321,804	2,836,515	266,356	2,570,159	679,231	331,073	2,154,216

다. 2022년 분야별 주요 사례

① 건강 분야에서는 A종합병원이 의사면허 정지기간 중에 있는 의사를 고용하여 환자들을 진료하고 진료프로그램 의사코드에 다른 의사 명의를 등록한 사실 등이 있다는 신고가 접수되었다. 해당 신고로 인하여 부정 지급된 진찰료 및 검사료, 원외처방 약제비 등 1,200여 건에 대해 3천 5백만원의 환수조치가 진행될 예정이다.

② 안전 분야에서는 B사가 페인트를 위험물보관소 없이 보관하였다는 신고가 접수되었다. 이 신고로 B사에 벌금 2백만원이 부과되었다.

③ 소비자 이익 분야에서는 C사가 의료기기를 제조·판매하면서 의학적인 근거가 되지 않는 인터넷쇼핑몰, SNS 고객 작성 후기를 동 업체에서 관리하는 C사의 홈페이지에 그대로 활용하여 성능이나 효과 등을 거짓 또는 과대광고 하였다는 신고가 접수되었다. 이 신고로 C사에 대해 판매정지 1개월의 행정처분과 고발조치 등이 이루어졌다.

④ 환경 분야에서는 D사가 가축분뇨 또는 퇴비를 퇴비사가 아닌 외부에 야적, 방치하여 공공수역이 오염될 우려가 있다는 신고가 접수되었다. 이 신고로 D사에 대해 조치 및 개선명령의 행정처분과 과태료 50만원이 부과되고 고발조치 등이 이루어졌다.

⑤ 공정경쟁 분야에서는 E사가 중소기업 지원사업을 시행하면서, E사와 업무협약을 체결한 기관 이외의 심사기관에서 인증을 취득한 경우 지원대상에서 부당하게 제외하였다는 신고가 접수되었다. 공정거래위원회의 조사 결과, E사의 제한사항이 부당하다고 파악되어 시정명령을 하였고, E사는 지원 대상자를 제한하였던 내용을 정정하고 인증받은 모든 중소기업에 지원금을 지급하기로 하였다.

⑥ 이에 준하는 공익 분야에서는 F사가 퇴사한 직원들에게 임금을 지급하지 않았다는 신고가 접수되었다. 이 신고로 F사에 대해 미지급 퇴직금을 지급하라는 시정지시가 이루어졌다.

제2절 복지·보조금부정신고센터 운영[34)]

1. 개요

가. 신고센터 출범배경

정부의 복지예산은 2007년 61조원에서 2022년도 217.7조원으로 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·진행까지 부정수급에 관련된 기획·홍보·조사를 종합적으로 수행하고 있다.

34) 복지·보조금부정신고센터 박아영 주무관

다. 부정수급 신고대상

신고대상은 정부의 정책, 사업, 예산 등과 관련된 서비스(급여, 보조금·지원금, 인적·물적 지원 등 일체)를 부정하게 받는 행위이다. 2022년 정부예산[35]을 살펴보면, 보건·복지·고용 분야 예산은 전년 대비 9.0% 증가한 217.7조원, R&D 예산은 8.7% 증가한 29.8조원으로, 공공재정 규모는 매년 지속적으로 증가하고 있는 것으로 파악된다.

라. 부정수급 신고 및 처리

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

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.

2. 신고센터 운영 성과

가. 신고처리 현황

신고센터 출범 이후 접수된 부정수급 신고는 총 10,570건으로 이 중 10,499건의 처리가 완료(99.3%)되었고, 처리완료 된 10,499건 중 34.7%에 해당되는 3,646건을 조사·감독 기관에 이첩·송부하였다.

35) 2022 나라살림 예산개요(기획재정부)

〈 표 3-15 〉 신고상담·접수 및 처리 현황('22.12.31. 기준)

(단위 : 건)

연도	신고 접수	신고 처리			
		계	이첩	송부	종결
합계	10,570	10,499	1,622	2,024	6,853
2022	1,467	1,520	13	433	1,074
2021	1,598	1,639	62	575	1,002
2020	1,187	1,205	299	313	593
2019	1,537	1,527	321	225	981
2018	1,446	1,428	265	227	936
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 3,646건의 사건 중 3,029건에 대한 조사가 완료되어 2,202건의 부정수급 혐의가 인정됨에 따라 1,513억 원의 부정수급액 환수가 결정되었다.

〈 표 3-16 〉 이첩·송부사건 혐의적발 현황('22.12.31. 기준)

(단위 : 건)

이첩 및 송부	조사완료(결과회신)			조사기관 조사 중
		혐의적발	무혐의	
3,646건	3,029건 (1,513억 원 환수 결정)	2,202건 (72.7%)	827건 (27.3%)	617건

〈 표 3-17 〉 신고분야별 환수 현황('22.12.31. 기준)

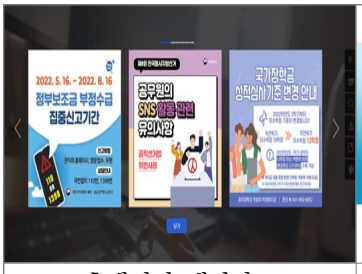
(단위 : 백만 원)

계	보건복지	고용노동	산업자원	기타
151,373	76,389	26,288	24,560	24,136
(100%)	(50.5%)	(17.4%)	(16.2%)	(15.9%)
분야	기초생활급여, 요양급여, 어린이집 등 사회복지시설 지원 등	실업급여, 산재·고용보험, 고용유지지원금, 각종 일자리 창출사업 등	국책연구과제, 중소기업 기술개발 등 R&D 지원사업, 소상공인지원금 등	건설교통, 농축산, 여성가족, 행정자치, 보훈, 문화관광, 교육 등

나. 부정수급 근절 및 예방을 위한 홍보

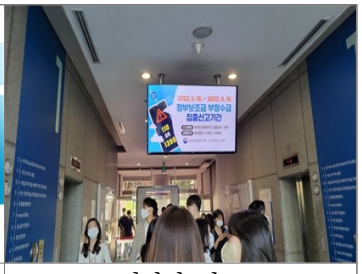
복지·보조금 부정수급 행위 신고활성화를 위해 '22년 5월 16일부터 8월 16일까지 『5대 분야 정부 보조금 부정수급 관련 부패행위 집중신고기간』을 운영하였고, 아울러 공공기관과 협업한 집중홍보를 통해 국민들의 적극적인 신고 동참을 유도하였다. 신고대상에 대한 국민의 이해도를 제고하기 위해 과거 보조금 신고사건 중 발생빈도 등을 고려하여 사업유형별 부정수급 사례, 신고방법 등 신고기간 운영에 대한 사항을 안내하고, 각급 기관에서 보유하고 있는 홈페이지, 전광판, 고지서, 소식지 등 매체를 활용하여 집중 신고기간의 운영에 대해 대국민 생활밀착형 홍보를 적극 실시하였다.

[그림 3-1] 각급기관 집중신고기간 운영 홍보 사례



홈페이지 배너광고

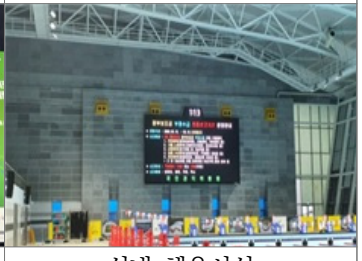
온라인 SNS 홍보



전광판 광고

입간판

리플릿



실내 체육시설

2022년 집중신고기간(5월~8월) 운영 결과 신고기간 직전 3개월 대비 접수건수는 18.3% 증가(349건 → 413건)하였으며, 보건복지 분야가 158건으로 가장 많았고, 산업자원 82건, 고용노동 61건순으로 나타났다.

다. 실태조사 및 각급 기관과의 협력체계 구축

신고센터는 빈발하는 부정수급 분야의 실태와 문제점을 현장에서 파악하고 부정 수급 근절대책을 마련하기 위해 실태조사를 실시하고 있다. 2022년에는 「인공지능 학습용 데이터 구축사업」에 대한 실태조사를 실시하여 주요 위반사례를 관계기관과 공유하고 부정수급액 환수 등을 요청하였다.

〈 표 3-18 〉 2022년 실태조사 결과 요약

구분	주요내용	세부적발내용
인공지능 학습용 데이터 구축사업 실태조사	190개 과제중 10개 과제를 선정하여 실태조사 실시 - 부당집행·편취 등 60억여 원 적발	▸ 허위인력 채용 등을 통한 인건비 부정청구 및 편취 ▸ 비정상적 고액임금 수령 및 불투명한 인력 채용 ▸ 특수관계자 간 부당한 컨소시엄 구성·편법 사업참여 ▸ 전담기관의 총체적 관리·감독 부실로 인한 부당지급

또한, 관계부처 등과 보조금 부정사용 방지를 위한 업무협의를 진행하는 등 보조금 부정수급 근절을 위한 각급 기관과의 협력체계 구축방안을 지속적으로 모색하고 있다.

3. 향후 계획

앞으로 신고센터는 부정수급 신고처리 전담기구로서 전략적·집중적인 맞춤형 홍보를 통해 신고활성화를 지속적으로 유도하고, 공공재정 누수방지를 위해 적극 노력하는 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 신고자 보호·보상 제도 강화 및 인식개선 추진[36]

1. 부패신고자 보호·보상 제도 강화

국민권익위의 적극적인 법령 개정 추진을 통해 개정「부패방지권익위법」및 같은 법 시행령이 2022년 7월 5일, 2022년 7월 19일 각각 시행되어 부패신고자 보호 범위가 확대되고 신고자 보호·지원제도가 더욱 강화되었다.

주요 개정내용으로는 첫째, 기존에는 형사처벌 및 징계에 대해서만 부패신고자가 책임감면을 받을 수 있었으나, 이번 개정으로 불리한 행정처분에 대해서도 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 국민권익위는 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 되어 더욱 적극적인 신고자 보호가 가능하게 되었다.

36) 보호보상정책과 이선 주무관

마지막으로, 기존에 2억원으로 제한되어 있던 부패신고 포상금의 지급 한도액이 5억원으로 크게 상향되었다. 이로써 신고자의 공익증진 기여에 상응하는 더욱 적극적인 보상이 가능하게 되었다.

2. 공익신고자 보호·보상 제도 강화 추진

「공익신고자 보호법」은 공익신고의 대상이 되는 공익신고 대상법률을 같은 법 별표에 열거하는 열거주의 방식을 취하고 있으며, 공익신고 대상법률은 제정 당시 180개에서 여러 차례의 법률 개정을 통해 현재의 471개로 크게 확대되었다.

그러나 새로운 공익침해행위의 등장, 법률 제·개정 등 환경변화로 인해 공익침해행위와 관련된 현행 법률들이 충분히 포함되어 있지 않다는 지적이 제기됨에 따라, 국민권익위는 제·개정 법률들을 중심으로 대상법률로 추가할 필요가 있는 법률들을 확인하여 소관 부처와 사전협의를 진행하였으며, 2023년에 공익신고 대상법률을 추가함으로써 보호·보상 대상이 되는 공익신고의 범위를 확대하는 취지의 입법을 추진할 예정이다.

3. 신고자 보호·보상 제도 일원화 추진

현재 「부패방지권익위법」, 「공익신고자 보호법」, 「청탁금지법」, 「공공재정환수법」, 「이해충돌방지법」 등 국민권익위 소관 5개의 반부패 법령에 신고자 보호·지원 제도가 각기 규정되어 보호·지원 수준에 차이가 있는 문제를 해결하고자, 국민권익위는 2022. 4월 '법 일원화를 위한 토론회'를 개최하였고, 이를 바탕으로 어느 법에 따르더라도 신고자 보호·지원 수준이 동일하도록 하는 취지의 법안을 마련하여 입법을 추진할 예정이다.

또한, 이와 별개로 5개의 반부패 법령에 규정된 신고자 보상금 지급비율과 포상금 지급 상한 등을 통일하는 내용의 시행령 개정안을 마련하여 입법예고를 완료(2022. 11월)하였으며, 관계기관 협의를 통해 2023년 시행령 개정을 추진할 예정이다.

[그림 3-2] 법 일원화를 위한 토론회

4. 비실명 대리신고 자문변호사단 지원대상 확대

국민권익위는 공익신고자가 신분노출에 대한 걱정 없이 본인의 이름이 아닌 변호사의 이름으로 신고를 할 수 있는 '비실명 대리신고' 제도를 2018. 10월 도입하였으며, 특히 신고로 인해 불이익을 받을 개연성이 큰 '내부 공익신고자'가 무료로 대리신고 제도를 이용할 수 있도록 100명에 달하는 '비실명 대리신고 자문변호사단'을 구성·운영하고 있다.

본래 비실명 대리신고 제도는 공익신고를 하려는 경우에만 이용할 수 있었으나, 개정 「청탁금지법」 및 「부패방지권익위법」 시행(2022.6월, 7월)으로 청탁금지법 위반 신고, 부패신고, 행동강령 신고에 대해서도 비실명 대리신고가 가능하게 되었다. 이에 따라 국민권익위는 「국민권익위원회 비실명 대리신고 자문변호사단 운영 규정」(훈령)을 신속하게 개정(2022.5월)함으로써 내부 신고자가 부패행위 등에 대한 비실명 대리신고를 하려는 경우에도 공익신고와 동일하게 자문변호사단의 지원을 받을 수 있도록 하였다.

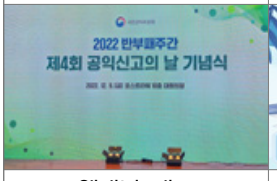
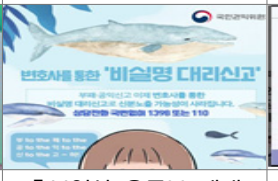
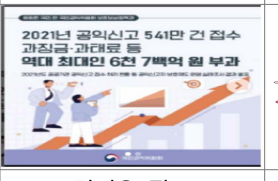
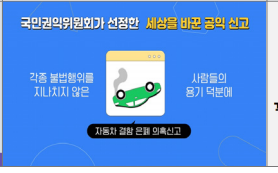
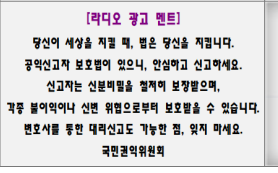
5. '제4회 공익신고의 날' 개최 등을 통한 적극적인 인식개선 노력

2018년 국민권익위는 신고자의 자긍심을 높이고 신고에 대한 긍정적 인식 확산을 위해 UN이 지정한 '세계 반부패의 날'인 12월 9일을 '공익신고의 날'로 선포하였고, 2022년 '제4회 공익신고의 날'을 맞이하였다. 국민권익위는 온·오프라인으로 동시

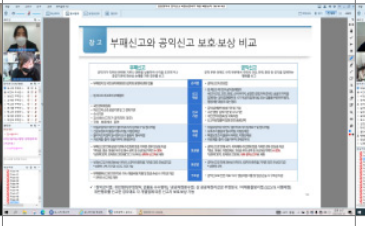
개최된 기념식에서 신고자 보호 유공자 표창 수여식 및 퍼즐 맞추기 등 다양한 행사와 퍼포먼스를 진행함으로써 부패·공익신고 및 신고자 보호의 중요성에 대한 공감대를 형성하였다.

그 밖에도 2022년 국민권익위는 SNS 카드뉴스 홍보와 포스터·리플릿·웹배너 배포, 유튜브 홍보영상 게재, 라디오 광고, 공공기관 대상 공익신고 업무매뉴얼 배포, 신고자 보호제도 교육 등을 통해 신고자 보호·보상제도에 대한 인식을 제고하고자 노력하였다.

[그림 3-3] 부패·공익신고자 보호·보상제도 안내 및 홍보

<table>
<tr><td>공익신고의 날 기념식</td><td>페이스북 카드뉴스</td><td>인스타그램 카드뉴스</td><td>포스터·리플릿 배포</td></tr>
<tr><td> 
</td><td> 
</td><td> 
</td><td>
</td></tr>
<tr><td>웹배너 배포</td><td>홍보영상 유튜브 게재</td><td>라디오 광고</td><td>공익신고 매뉴얼 배포</td></tr>
<tr><td>
</td><td> 
</td><td> 
</td><td>
</td></tr>
</table>

[그림 3-4] 공공기관 대상 신고자 비밀보장 등 보호제도 교육

<table>
<tr><td>경기도 교육(3.17, 4.6.)</td><td>인천시 교육(5.10.)</td><td>경상남도 교육(5.24.)</td></tr>
<tr><td> </td><td> 
</td><td>
</td></tr>
<tr><td>제주도 교육(5.26.)</td><td>제주도 감사위원회 교육(6.14.)</td><td>부산시 교육(6.22.)</td></tr>
<tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr>
</table>

제2절 부패·공익신고자 보호[37]

1. 제도 의의

신고자 보호제도는 내부 조직원, 일반시민의 능동적 신고의식을 제고하여 자율적인 개선을 이끌어낼 수 있는 저비용·고효율 반부패 정책이다. 특히, 조직 내에서 은밀하게 이루어지는 부정과 비리를 제보한 내부 신고자의 경우 신고로 인한 불이익을 입을 개연성이 높고 조직 내 밀고자, 배반자로 인식되기도 해 신고 이후 조직생활을 하는데 있어 많은 어려움에 부딪힐 수 있다. 따라서 이러한 내부 신고자 등을 대상으로 철저한 비밀보장과 신분보장을 준수·지원함으로써 누구나 안심하고 신고할 수 있는 여건을 조성하고, 부패 및 공익침해행위의 발생을 효과적으로 예방·대처할 수 있도록 하는 것이 신고자 보호 제도의 취지라 할 수 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. 주요 내용

가. 부패행위 신고자 보호제도

(1) 신고자가 보호받을 수 있는 요건

부패행위 신고대상은 부패방지권익위법 제2조 제4호에 규정된 부패행위와 부패방지권익위법 제67조에 따른 공직자 행동강령 위반 등이다.

누구든지 부패행위를 알게 된 때에는 국민권익위에 신고하고 보호를 받을 수 있다. 특히 공직자는 그 직무를 수행함에 있어 다른 공직자가 부패행위를 한 사실을 알게

37) 신고자보호과 양은경 사무관

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 신분보장등조치, 신변보호조치 등으로 구성되어 있다.

특히, 책임감면의 경우 공공기관의 장이 신고자의 위법행위에 대하여 징계뿐만 아니라 불리한 행정처분도 감면할 수 있도록 하고, 위원회가 부패신고와 관련한 신고자의 위법행위에 대해 징계·행정처분 감경·면제를 요구할 수 있는 근거를 신설(`22.1.4.)하는 등 부패행위 신고자에 대한 책임감면 제도를 보다 강화하였다.

신고자 외에도 신고와 관련하여 진술·자료제출 등의 방법으로 감사·수사 또는 조사에 조력한 자에 관하여는 「부패방지권익위법」 제62조(불이익조치 등의 금지), 제62조의2(신분보장 등의 조치 신청 등), 제64조(신고자의 비밀보장), 제64조의2(신변보호조치), 제66조(책임의 감면 등) 등을 준용하여 보호하고 있다.

나. 공익신고자 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「공익신고자 보호법」별표에 따른 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. 또한, 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 금품·근로관계상 특혜를 요구하는 등의 부정한 목적으로 신고한 경우에는 보호를 받을 수 없다.

(2) 주요 보호제도

공익신고자등에 대한 불이익조치는 파면과 정직 등 신분상 불이익과 임금차별, 물품계약 해지 등 경제적 불이익, 인허가 취소 등 행정적 불이익, 따돌림 등 정신적 불이익까지 포함된다. 공익신고자등에 대한 보호는 공익신고자등이 공익신고등으로 인해 이와 같은 불이익조치를 받지 않도록 하거나 이미 발생한 피해를 취소시키는 등의 원상회복 조치, 공익신고자등에 대한 신변보호, 공익신고자의 동의 없이 신분이 공개되거나 보도되는 것을 금지하는 공익신고자등의 비밀보장의무 등으로 되어 있다.

3. 보호활동 및 실적

(1) 부패행위 신고자 보호실적

최근 10여 년간(2011년 이후) 부패행위 신고자 또는 협조자가 보호를 요구한 사건은 총 685건으로 연평균 57.1건에 이른다.

〈 표 3-19 〉 부패행위 신고자등 보호신청 접수현황

(단위 : 건, 접수일 기준)

연 도	계	신분보장	신변보호	신분공개	일시정지	감면[38]
계	685	488	36	127	29	5
2011	11	11	-	-	-	-
2012	27	19	2	6	-	-
2013	27	20	4	3	-	-
2014	26	17	3	6	-	-
2015	22	19	3	-	-	-
2016	5	5	-	-	-	-
2017	17	14	1	2	-	-
2018	51	33	-	15	3	-
2019	123	82	6	23	12	-
2020	128	95	6	20	6	1
2021	119	85	4	27	3	-
2022	129	88	7	25	5	4

신분보장등조치 신청은 438건을 처리하였고, 이 중 112건을 인용하였다.

〈 표 3-20 〉 부패행위 신고자등 신분보장등조치 신청 처리현황

(단위 : 건, 처리일 기준)

연 도	계	인용(조사중해결)	기각	각하	취하·종결
계	438	112	37	36	253
2011	9	3	-	-	6
2012	19	9	-	-	10
2013	20	6	1	-	13
2014	14	3	1	-	10
2015	15	3	-	-	12
2016	15	8	2	-	5
2017	8	4	-	-	4
2018	25	8	1	-	16
2019	68	16	7	1	44
2020	75	26	10	14	25
2021	95	13	11	9	62
2022	75	13	4	12	46

38) 부패행위 신고와 관련한 신고자등의 위법행위에 대해 징계·행정처분 감경·면제 요구 근거 신설 (「부패방지권익위법」 '22.1.4. 개정 및 '22.7.5. 시행)

신변보호조치 요구 처리건은 34건으로 이 중 24건은 경찰관서에 신변보호조치를 요청하였고, 10건은 종결 처리하였다.

〈 표 3-21 〉 부패행위 신고자등 신변보호조치 요구 처리현황

(단위 : 건, 요청일 기준)

연 도	계	인용(조사중해결)	기각	취하·종결
계	34	24	-	10
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
2022	5	4	-	1

신고자등의 인적사항을 공개하는 등 비밀보장의무 위반여부를 조사·확인한 사건은 108건으로, 이 중 31건은 조사 결과에 따라 관련자에 대한 징계요구 및 형사고발 조치 등을 하였고, 14건은 기각, 4건은 각하, 59건은 종결 처리하였다.

〈 표 3-22 〉 부패행위 신고자등 비밀보장의무위반 확인 처리현황

(단위 : 건, 처리일 기준)

연 도	계	인용(조사중해결)	기각	각하	취하·종결
계	108	31	14	4	59
2011	-	-	-	-	-
2012	4	-	-	-	4
2013	4	1	-	-	3
2014	4	2	-	-	2

연 도	계	인용(조사중해결)	기각	각하	취하·종결
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
2022	20	5	3	-	12

(2) 공익신고자 보호실적

2011년「공익신고자 보호법」제정·시행 이후 2022년까지 공익신고자 또는 협조자가 보호를 요구한 사건은 총 814건으로 연평균 67.8건에 이른다.

〈 표 3-23 〉 공익신고자등 보호신청 접수현황

(단위 : 건, 접수일 기준)

연 도	계	보호조치	신변보호	신분공개	불이익조치 금지	책임감면
계	814	419	64	191	44	96
2011	6	2	-	2	2	-
2012	11	5	3	1	1	1
2013	17	13	1	2	-	1
2014	17	3	2	10	1	1
2015	16	9	1	4	2	-
2016	20	12	1	3	2	2
2017	34	19	2	7	1	5
2018	61	33	8	10	3	7
2019	147	76	17	35	8	11
2020	157	79	13	38	6	21
2021	168	78	9	43	12	26
2022	160	90	7	36	6	21

신고등으로 인하여 불이익을 당하였다며 보호조치를 신청한 사건 339건을 처리하였고, 이 중 81건을 인용하였다.

〈 표 3-24 〉 공익신고자등 보호조치 신청 처리현황

(단위 : 건, 처리일 기준)

연 도	계	인용(조사중해결)	기각	각하	취하·종결
계	339	81	79	51	128
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	21
2020	67	21	17	6	23
2021	63	9	12	8	34
2022	63	10	9	15	29

신변보호를 요구한 사건은 64건이었으며, 이 중 41건을 인용하여 경찰관서에 신변보호조치를 요청하였고, 23건은 취하·종결 처리 하였다.

〈 표 3-25 〉 공익신고자등 신변보호조치 요구 처리현황

(단위 : 건, 요청일 기준)

연 도	계	인용(조사중해결)	기각	각하	취하·종결
계	64	41	-	-	23
2011	-	-	-	-	-
2012	3	1	-	-	2
2013	1	1	-	-	-
2014	2	2	-	-	-
2015	-	-	-	-	-
2016	2	1	-	-	1
2017	2	1	-	-	1
2018	8	7	-	-	1

연 도	계	인용(조사중해결)	기각	각하	취하·종결
2019	17	14	-	-	3
2020	12	5	-	-	7
2021	8	3	-	-	5
2022	9	6	-	-	3

공익신고자등의 인적사항을 공개하였다며 비밀보장의무 위반여부를 확인하여 달라는 신청을 151건 처리하였는데, 38건은 관련자에 대한 징계요청 및 형사고발 조치를 하였고, 35건은 기각, 5건은 각하, 73건은 종결 처리하였다.

〈 표 3-26 〉 공익신고자등 비밀보장의무위반 확인 처리현황

(단위 : 건, 처리일 기준)

연 도	계	인용(조사중해결)	기각	각하	취하·종결
계	151	38	35	5	73
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	14
2020	29	7	8	2	12
2021	27	8	5	1	13
2022	31	6	4	1	20

공익신고등을 이유로 불이익조치를 받을 우려가 명백한 신고자에 대한 불이익조치 금지 신청 41건을 처리하였고, 이 중 4건을 인용하였다.

〈 표 3-27 〉 공익신고자등 불이익조치금지 신청 처리현황

(단위 : 건, 처리일 기준)

연 도	계	인용(조사중해결)	기각	각하	취하·종결
계	41	4	11	4	22
2011	2	-	1	1	-
2012	1	-	1	-	-
2013	-	-	-	-	-
2014	1	1	-	-	-
2015	1	-	-	-	1
2016	2	-	-	-	2
2017	1	-	1	-	-
2018	3	-	1	-	2
2019	9	1	2	1	5
2020	4	-	1	-	3
2021	9	1	3	1	4
2022	8	1	1	1	5

* 이 외 불이익조치 절차의 일시정지 요구 1건 인용

공익신고자등에 대한 책임감면을 신청한 사건 중 85건을 처리하였고, 이 중 31건을 인용, 14건을 기각, 40건을 종결 처리하였다.

〈 표 3-28 〉 공익신고자등 책임감면 신청 처리현황

(단위 : 건, 처리일 기준)

연 도	계	인용(조사중해결)	기각	각하	취하·종결
계	85	31	14	-	40
2011	-	-	-	-	-
2012	1	1	-	-	-
2013	1	-	-	-	1
2014	1	-	-	-	1
2015	-	-	-	-	-
2016	-	-	-	-	-
2017	5	3	1	-	1
2018	7	5	-	-	2
2019	12	6	-	-	6
2020	13	7	5	-	1
2021	19	6	5	-	8
2022	26	3	3	-	20

4. 주요 사례

(1) 보호조치결정 : 군 가혹행위 및 갑질 의혹 등 신고 관련 보호조치 신청

신청인은 상관의 갑질 의혹 등 신고에 대한 조사과정에서 성실히 협조한 자로 피신고자인 상관으로부터 처벌불원을 강요당하고 징계를 받는 데까지 이르는 등 정신적·인사상 불이익조치를 받았으나, 국민권익위에서 신청인에 대한 징계 처분 취소와 피신고자에 대한 징계를 요구하여 신청인의 인사상 불이익은 완전히 해소되었다.

(2) 신분보장등조치결정 : 사립대학교 회계비리 신고 관련 신분보장등조치 신청

신청인은 사립대학교 회계비리 등을 신고한 자로 학교측이 절차상 흠결을 치유하지 않은 채 신청인을 면직시키려 징계위원회 개최를 강행하자 국민권익위위원장이 절차를 일시 정지할 것을 요구하였음에도 이를 수용하지 않았다. 이 후 국민권익위는 신청내용과 관련사실을 면밀히 조사하여 신청인에 대한 복직 및 면직기간 동안 지급받지 못한 급여 등 지급할 것을 결정하였고, 신청인에게 불이익조치 등을 가한 27명의 학교 관계자를 경찰에 고발하였다.

(3) 화해권고 : 대학입시 차별 의혹 신고 관련 보호조치 신청

신청인은 ○○대학에서 특정조건을 가진 학생에 대해 입시 차별을 한 것을 신고한 내부고발자로, 직장 내 괴롭힘을 받는 등 어려움이 컸던 상황이었다. 이에 국민권익위는 신청인의 정신적 고통 치유 등 궁극적인 문제 해결을 목표로 신청인-대학간 소통 지원, 끈질긴 설득 및 조정 등을 통해 '화해[39]'를 이끌어내어 신청인에 대한 불이익을 해소하고 양측 모두가 납득하고 수용할 수 있는 방식으로 갈등을 해결하였다.

(4) 인용결정의 이행완료 : 평가 결과 조작 신고 관련 신분보장등조치 신청

○○기관은 행정소송 항소를 포기하였고, 신고자와의 적극적인 소통을 추진하면서 국민권익위 결정사항(직위해제 취소 등)을 이행하였다.

---

39) 화해는 「공익신고자 보호법」 제24조에 따른 보호신청 처리 방식으로 화해조서는 민사재판상 화해와 같은 효력을 가지며, 법 제정·시행('11.9.30.) 이래 성립된 경우가 극히 적을 정도로 난이도가 높은 처리방식임

제3절 부패·공익신고자 보상[40]

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. 다만, 공공기관에 부패행위 신고를 한 경우에는 해당 공공기관이 포상 추천 또는 포상금 지급을 요청한 경우만 해당한다.

포상금 지급 사유는 ① 부패행위자에 대하여 공소제기·기소유예·기소중지, 수사중지(피의자중지로 한정), 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 5억 원 이하로 지급할 수 있다.

40) 신고자보상과 장은경 서기관

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 107건으로 금액은 8억 2천3백여만 원이다.

〈 표 3-29 〉 부패신고 포상금 지급실적

(단위 : 천원)

연도	포상금 지급건수	포상금 지급금액
계	107건	923,447
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
2022	7건	111,200

* 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 2022년까지 신고로 인하여 환수된 금액은 3,016억 446여만 원이었고, 이에 따른 보상금의 지급액은 1,465건 대상 269억 9,997여만 원으로 1건당 평균 보상금액은 1,843만 원이었으며, 공공기관 환수액 대비 보상비율은 전체 평균 8.9%를 기록하고 있다.

〈 표 3-30 〉 부패신고 보상금 지급실적

(단위 : 천원)

연도	보상금 지급건수	보상대상가액	보상금액
계	1,956	301,604,468	26,999,971
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

연도	보상금 지급건수	보상대상가액	보상금액
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
2022	491건	19,875,951	3,296,664

* 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 결정되는데, 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

2022년에는 261건의 공익신고에 대해 보상금 총 22억 5천5백여만 원이 지급되었다. 이로써 법 시행 이후 보상금 지급액이 총 129억 8천9백여만 원(지급건수 7,000건)에 이른다.

〈 표 3-31 〉 공익신고 보상금 지급 실적

(단위 : 천원)

연도	보상금 지급건수	보상대상가액	보상금액
계	7,000	197,590,573	12,989,876
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

연도	보상금 지급건수	보상대상가액	보상금액
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
2022	261건	48,536,415	2,255,828

나. 공익신고 포상금 지급실적

신고자에게 포상금을 지급한 실적은 2016년 포상금 제도 시행 이후 총 76건으로 금액은 10억 7천3백여만 원이다.

〈 표 3-32 〉 공익신고 포상금 지급 실적

(단위 : 천원)

연도	포상금 지급건수	포상금 지급금액
계	76건	1,073,313
2016	3건	4,650
2017	3건	11,500
2018	7건	60,162
2019	29건	332,461
2020	12건	93,190
2021	7건	109,600
2022	15건	461,750

* 2016.1.25. 포상금제도 신설

다. 공익신고 구조금 지급실적

신고자에게 구조금을 지급한 실적은 총 29건으로 금액은 1억 2천1백여만 원이다.

〈 표 3-33 〉 공익신고 구조금 지급 실적

(단위 : 천원)

연도	구조금 지급건수	구조금 지급금액
계	29건	122,147
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
2022	4건	10,304

6. 주요 사례

가. 해외규격인증획득 지원사업 보조금 부정수급 의혹 신고자 보상금 지급

신고자는 컨설팅 업체대표와 인증 시험기관이 중소기업들에게 무료로 해외규격인증을 진행해 준다며 관련 서류를 허위로 작성·제출하는 등의 방법으로 관련 보조금을 부정수급한 의혹이 있다고 신고하였다. 조사 결과, 피신고업체가 보조금을 부정수급한 사실이 확인되어 부정수급액 및 벌금 등 합계 4억 3,265여 만원을 환수하였으며, 신고자에게 보상금 9,653여만 원을 지급하였다.

나. 중소기업 연구개발비 부정수급 의혹 신고자 보상금 지급

신고자는 피신고자가 산업기술평가관리원 등과 협약을 통해 국책사업을 수행하면서, 이미 상용화된 기술을 새로 개발하는 것처럼 속이는 등의 방법으로 보조금을 부정수급한 의혹이 있다고 신고하였다. 조사 결과, 피신고자가 연구개발비를 부정수급한 사실이 확인되어 5억 7,793여만 원의 환수처분을 하였고, 실제 환수된 금액이 결정 보상금의 50%에 미치지 못해, 보상금의 50%인 6,045여만 원을 신고자에게 우선 지급하였으며, 향후 환수된 금액이 결정 보상금을 초과할 경우, 보상금 잔액을 지급할 예정이다.

다. 연구개발비 부정수급 의혹 신고자 보상금 지급

신고자 1,2는 피신고자가 중소기업기술정보진흥원 등으로부터 연구개발비를 지원받아 연구과제를 수행하면서, 연구원 허위등록, 재료비, 홍보동영상 등의 증빙자료를 중복 사용하고 기존 연구과제의 결과물을 다시 활용하는 방법으로 연구개발비를 부정수급한 의혹이 있다고 신고하였다. 조사 결과, 피신고자가 연구비를 부정수급한 사실이 확인되어 총 3억 1,973여만 원을 환수하였으며, 신고자 1에게 3,697여만 원을 지급하였다.

라. 연구개발비 부정수급 의혹 신고자 구조금 지급

신고자는 피신고자가 연구개발비를 편취·횡령한 의혹이 있다고 신고하였고, 이로 인해 형사고소를 당해 변호사 비용을 지출하였다. 이에 신고자는 변호사 비용을 구조금으로 신청하였고, 국민권익위는 신고자의 변호사 비용 지출과 신고 사이의 인과관계를 인정하여 440만원을 구조금으로 지급하였다.

제3장 | 공공재정환수제도 활성화 추진

제1절 공공재정환수제도 안착을 위한 제도개선[41]

1. 공공재정환수법 시행

복지예산 등 공공재정의 증대와 함께 공공재정을 부정하게 청구하여 수령하는 부정수급 사례가 끊이지 않고 있어[42], 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 3-34 〉 연도별 총 예산액 및 공공재정지급금 현황

(단위 : 조 원)

국가 재정 구분	2020년		2021년		2022년	
	총 예산액	공공재정 지급금 규모	총 예산액	공공재정 지급금 규모	총 예산액	공공재정 지급금 규모
중앙재정	512.3	83.7	558.0	92.3	607.7	104.4
지방재정	253.2	102.5	263.1	109.2	288.3	100.2
지방교육재정	73.9	17.7	71.9	19.7	82.7	21.8
계	839.4	203.9	893.0	221.2	978.7	226.4

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.

41) 공공재정환수제도과 김시형 사무관
42) 공공재정환수법이 시행된 2020년부터 2022년 상반기까지 각 행정청의 환수 등 실태를 조사한 결과 3년간 약 1,822억원을 환수처분한 것으로 나타남

또한, 소관 행정청은 고액·상습 부정청구자의 경우 명단을 공표하도록 하고, 국민권익위는 공공기관의 환수, 제재부가금 부과 등 이행실태를 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. 공공재정환수 사각지대 해소를 위한 법률 개정 추진

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.

2022년에도 규제완화 및 부정수급 사각지대 방지를 위해 ① 오지급의 경우 환수 시 이자부과 면제 ② 부정수익자에서 중앙행정기관, 지방자치단체 등과 같이 국·공립학교도 제외 ③ 다른 법률에 부정청구에 대한 환수 규정은 있으나 이자 환수 규정이 없는 경우 공공재정환수법을 적용하여 이자 부과 ④ 부정청구 후 자진신고 시 행정청이 인지한 이후에는 전액 감면에서 50% 이하 부과로 제재부가금 감면규모 축소 ⑤ 부정청구자에 대하여 형사처벌규정 신설(허위청구 : 3년 이하 징역 또는 3천만 원 이하 벌금, 과다청구 : 1년 이하 징역 또는 1천만 원 이하 벌금) 등을 주된 내용으로 공공재정환수법 개정을 추진하고 있다.

이번 법 개정은 '23년 1월 현재 입법예고를 완료하였고 '23년 상반기에 국회 제출을 목표로 추진하고 있다.

제2절 공공재정환수제도 안착 및 활성화 추진

1. 환수 등 제재처분 이행실태 점검

2020년 법 시행 이후 국민권익위는 정기적으로 중앙행정기관, 지방자치단체, 교육자치단체의 정부지원금 등 공공재정지급금 부정수급 현황 점검을 실시했고, 그 결과 환수 및 제재부가금 부과 금액은 점차 증가 추세에 있는 것으로 나타났다.

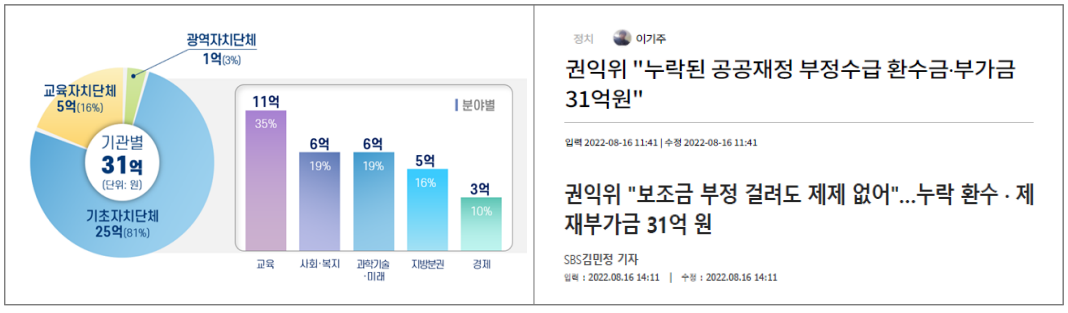
〈표 3-35〉 공공재정 환수·제재부가금 부과등 현황점검 결과

(단위 : 백만 원)

연도	환수	제재부가금
2020	45,425	263
2021	95,472	9,855
2022 상반기	41,056	9,621
계	182,223	19,739

또한 '22년에는 환수 등 제재조치 미흡기관 대상 후속점검을 통해 약 31억 원의 환수 또는 제재부가금 부과를 권고하여 공공재정 누수 방지 노력을 강화하였다.

[그림 3-5] 이행실태 점검 결과 언론보도 사례



향후 국민권익위는 반기별로 행정청 대상 정기적인 환수 등 제재조치 점검을 통해 정부지원금 등 공공재정지급금의 부정수급을 근절하고, 취약분야 집중점검을 통해 재정누수 사각지대를 최소화해 나갈 예정이다.

2. 공공재정환수법 공공기관 대상 교육 및 대국민 홍보

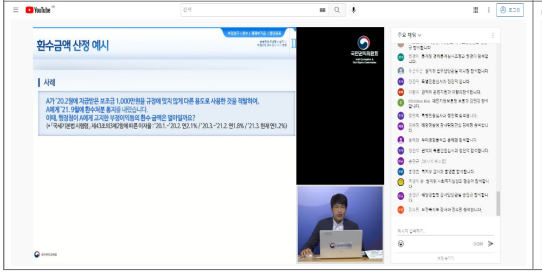
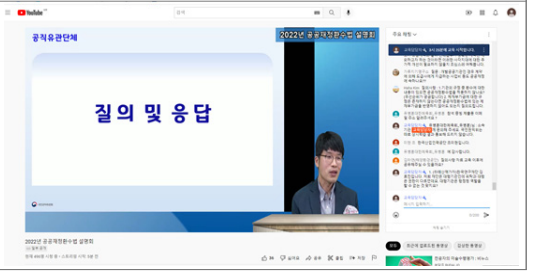
국민권익위는 공공재정환수법 시행 3년차를 맞아 공직유관단체의 자체적인 환수 체계 확립을 위해 ’22년 최초로 공공재정환수제도 컨설팅을 도입하였다. 컨설팅 과정에서 기관 소관 공공재정지급금을 확인하고, 기관별 취약분야 점검 및 질의·답변 등을 통해 공직유관단체의 공공재정 환수제도 이행력 제고에 기여하였다.

〈 표 3- 36 〉 공공재정환수제도 컨설팅 체계도

대상기관 선정	⇒	자료검토 및 취약분야 점검	⇒	기관별 결과 분석 및 진단	⇒	결과 통보 및 사후관리

한편, 국민권익위는 각급 공공기관의 공공재정환수제도 이행력 제고 및 안정적 정착을 위해 대면·비대면 기관유형별 교육을 실시하고, “나랏 돈은 눈먼 돈”이라는 잘못된 인식의 개선을 위해 분기별로 카드뉴스를 제작해 부정수급 주요 유형 및 이행실태 점검 결과를 안내하는 등 대국민 홍보를 적극 실시하였다.

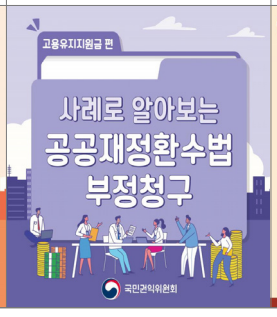
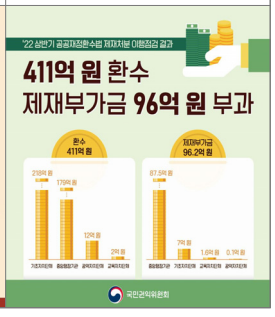
[그림 3-6] ’22년 상반기 공공재정환수법 온라인(비대면) 교육

중앙행정기관, 지방자치단체(6.21.)	교육청, 공직유관단체(6.23.)
	

[그림 3-7] '22년 하반기 공공재정환수법 권역별(수도권) 집합 교육

지방자치단체, 교육청(12.7.)	공직유관단체(12.16.)

[그림 3-8] '22년 분기별 공공재정환수제도 카드뉴스

어린이집보조금(1분기)	고용유지지원금(2분기)	이행실태 점검(3분기)	이행실태 점검(4분기)
			

〈 표 3-37 〉 '22년 공공재정환수제도 대국민 홍보 현황

홍보형태	주요내용
광고	• CBS 모바일 라디오 음성광고 송출(4월)
유튜브	• 권익비전 '누리쇼_공공재정환수법 제정 취지, 주요 내용 안내'(5월)
인터뷰	• YTN라디오 '슬기로운 라디오 생활_공공재정환수제도 안내'(9월)
보도자료	• '21년 하반기 환수등 제재처분 이행실태 점검 결과(5월) • '21년 환수등 제재조치 이행실태 후속점검 결과(8월) • '22년 상반기 환수등 제재처분 이행실태 점검 결과(11월)

3. 공공재정 부정수급 통합관리시스템 운영

그동안 공공재정지급금은 관리의 사각지대로서 총체적인 현황조차 파악되지 않고 있었으나 공공재정환수법이 제정·시행됨에 따라 공공재정지급금 규모, 환수 및 제재부가금 부과 실적 등의 현황 파악이 가능하게 되었다. 하지만 현황 파악을 위한 관리시스템이 구축되어 있지 않아 엑셀 등을 이용한 수작업을 통해 파악하게 되어 오류 발생 가능성이 있었다. 이를 해소하기 위해 국민권익위는 청렴포털 내에 부정수급 통합관리시스템을 구축('21.3.)하여 운영하기 시작하였고, 보다 정확한 자료의 취합·분석을 위해 기관별, 세부 사업별, 법령별 부정수급 현황까지 파악할 수 있도록 시스템을 개편하여 이를 제도개선 및 이행실태 점검에 활용할 계획이다.

4. 향후 계획

국민권익위는 공공재정 환수제도의 안정적 정착을 위해 교육 및 홍보를 강화하고, 부정수급 통합시스템을 활용하여 점검대상을 전 공공기관으로 확대하며, 조사내용을 바탕으로 이행실태 점검을 강화하여 공공재정 누수를 방지해 나갈 계획이다. 또한, 법 시행 4년을 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[43]

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[44] 등의 제재조치를 취하고 있다.

43) 심사기획과 우은주 사무관, 한수지 주무관
44) 취업제한규정 위반자는 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처함

2. 운영 실적

가. 비위면직자 발생 현황[45)]

최근 6년간('17년~'22년 상반기) 발생한 비위면직자는 총 1,438명으로 나타났다.

부패유형별로는 금품·향응수수가 678명으로 가장 많고, 공금횡령·유용 286명, 직권남용/직무유기 82명, 문서 위·변조 49명, 기타(공무상 비밀누설, 예산 및 재정 관련 법령 위반 등) 343명으로 나타났다.

〈 표 3-38 〉 기관유형별 비위면직자 발생 현황

(단위 : 명)

기관유형	'17년	'18년	'19년	'20년	'21년	'22년(상)	합계
중앙행정기관 등	68	58	88	45	47	29	335
지방자치단체	71	71	64	57	48	25	336
교육행정기관	22	8	19	13	17	10	89
공직유관단체	147	154	139	101	102	35	678
합계	308	291	310	216	214	99	1,438

〈 표 3-39 〉 부패유형별 비위면직자 발생 현황

(단위 : 명)

부패유형	'17년	'18년	'19년	'20년	'21년	'22년(상)	합계
금품·향응수수	191	159	129	91	72	36	678
공금횡령·유용	51	45	65	49	53	23	286
직권남용/직무유기	15	15	15	12	20	5	82
문서 위·변조	3	12	11	9	10	4	49
기타	48	60	90	55	59	31	343
합계	308	291	310	216	214	99	1,438

45) 비위면직자 발생 현황은 징계처분일 기준

나. 비위면직자 취업실태 점검결과

2018년, 2019년, 2020년, 2021년, 2022년 상반기 비위면직자등 취업실태 점검시 퇴직 전 밀접한 업무관련성이 있었던 업체에 취업하는 등 취업제한규정을 위반한 각 41명, 63명, 46명, 53명, 6명을 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 29명, 2021년 32명, 2022년 상반기 6명).

2019년 점검부터는 국세청에 자문료 등 기타소득을 조회하여 2016년 9월 30일 이후 퇴직한 취업제한대상자에 대하여 확대된 취업개념을 적용한 결과 2019년 점검에서 취업제한규정 위반자 4명, 2020년 점검에서 5명, 2021년 점검에서 9명을 각 적발하는 등 취업제한제도의 사각지대를 최소화하기 위한 노력을 하였다.

3. 2022년 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, '22.7.5. 시행)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 3-40 〉 취업제한대상자 확인 절차

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

그 결과 위원회 통보누락 의심자의 명단을 확보하여 실태점검대상에 포함시킴으로써 취업제한규정 위반자 25명(2019년 13명, 2020년 4명, 2021년 8명)을 확인하였고, 기타소득자 명단(2018년~2020년분)을 확보하여 취업제한규정 위반자 18명(2019년 4명, 2020년 5명, 2021년 9명)을 확인하였다.

한편, 제도에 대한 이해도를 높이기 위해 TV 인터뷰('22.9.21, KTV), 비위면직자 불법 재취업 관련 브리핑('22.7.13., 유튜브 권익비전) 등을 통해 제도 안내 및 주요 사례를 소개하기도 하였으며, 공공기관 청렴·감사업무 담당자 대상으로 비위면직자 등 취업제한제도 교육을 실시(4회)하였다.

[그림 3-9] 비위면직자등 취업제한제도 언론홍보

비위면직자 불법 재취업 관련 브리핑
('22.7.13., 유튜브 권익비전 조회수 10천회)

비위면직자 취업제한제도 관련 방송 출연
('22.9.21., KTV)

4. 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 하도록 할 방침이다.

파면, 형사처벌 등으로 인한 연금제한 대상자 파악 등 다각적인 방법으로 비위면직자 등 입력 누락자를 확인할 수 있는 방안을 검토·추진하여, 향후 공공기관의 비위면직자 등 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.

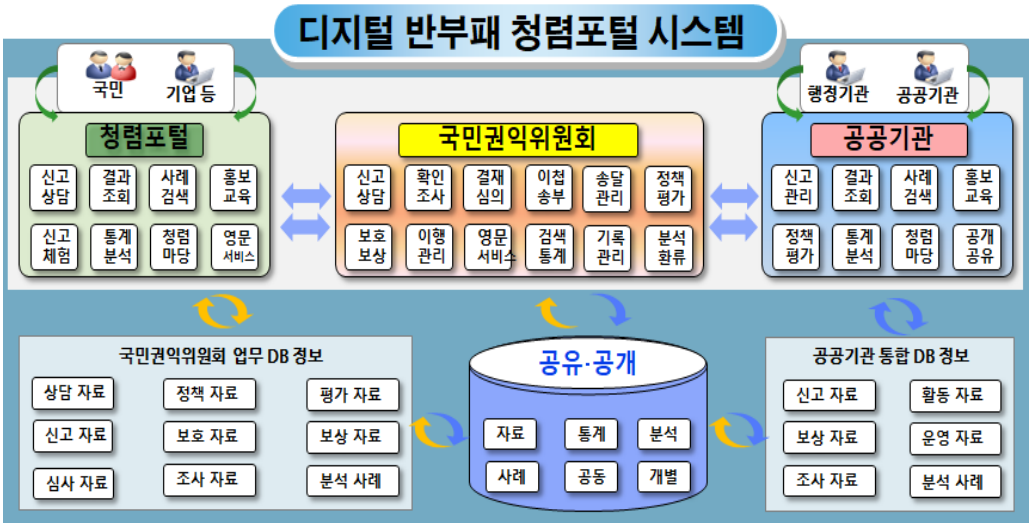
제5장 | 청렴포털 시스템 고도화로 반부패 업무 혁신

제1절 청렴포털 시스템으로 반부패 업무 지원[46]

1. 제도 개요

청렴포털_부패공익신고[47] 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 3-10] 디지털 반부패 청렴포털 시스템 체계



46) 심사기획과 김남행 사무관
47) 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.

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.

청렴포털을 이용해 각급 기관 소관 반부패 정보(청렴활동, 신고사례, 관련 지침 등)을 공유·공개할 수 있는 기반도 마련되었다.

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.

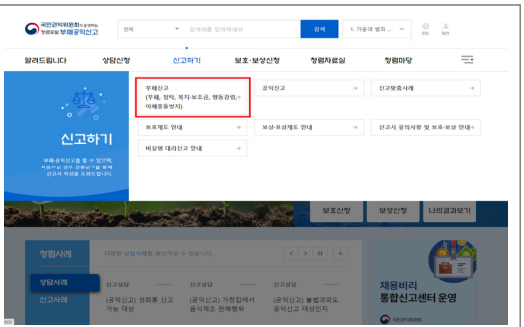
특히 신고에 어려움을 해결하기 위하여 제공 되었던 '신고도우미' 서비스를 고도화하여 꼭 필요한 신고를 활성화 하고 불필요한 민원성 신고를 사전에 제한하는 등 행정의 효율성 제고에 기여하였으며, 유관기관 간 반부패 정보를 비교 분석하고 공유·환류 하도록 하여 반부패 정책의 실효성을 확보하였다.

라. 이해충돌방지 표준신고시스템 구축

「공직자의 이해충돌 방지법」시행에 맞춰 이해충돌 신고 및 상담 창구를 개설하고 2022년 5월 19일부터 서비스하였다. 이에 신고의무가 발생한 공직자는 간단한 본인인증 후 본인의 소속기관 이해충돌방지담당관에게 직접 의무신고서를 제출하며, 일반국민은 이해충돌방지법 위반행위를 목격한 경우 공직자의 감독기관 또는 국민권익위원회에 위반신고가 가능하다. 이해충돌방지담당관은 신고 접수, 처리 및 결재, 결과 통보까지 표준화된 프로세스틀 따라 업무처리를 할 수 있게 되었다.

[그림 3-11] 이해충돌방지 표준신고시스템 신고사이트

공직자 의무신고 사이트



대국민 위반신고 사이트

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 청렴포털 콜롬비아 수출을 위한 사전타당성 조사사업을 추진하였다.

2022년에는 「공직자의 이해충돌 방지법」시행(5.19.)에 맞춰 공직자의 의무신고, 대국민의 위반신고가 가능하도록 서비스를 개시하였으며, 공익신고의 비실명 대리신고를 오프라인(서면 등) 뿐만 아니라, 청렴포털을 이용한 '온라인'을 통해서도 신고할 수 있도록 기능을 개선하였다.

가. 공공기관 대상 표준 신고시스템 구축·보급

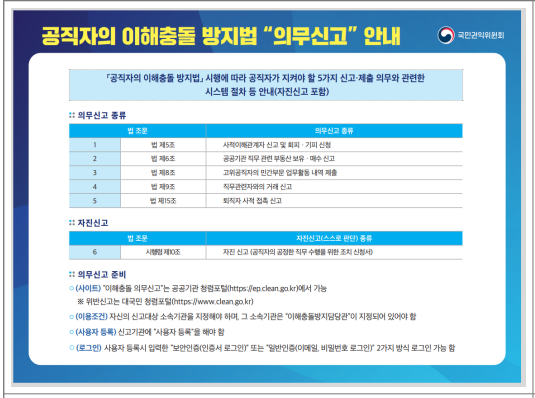
기존에 공공기관에서는 개별적으로 신고시스템을 운영하거나 우편이나 대면 방식을 통해 신고 접수를 하였다. 국민권익위는 이를 개선하고자 공공기관이 공동으로 이용할 수 있는 '표준 신고 시스템'을 개발하여 2020년 3월부터 공공기관에 배포하였다. 2022년 12월 기준으로 중앙행정기관 47개, 지방자치단체 243개, 공직유관단체 734개 등 총 1,041개 기관이 청렴포털을 이용해 위원회로부터 이첩·송부받은 사건의 처리, 타 기관으로의 이송 등을 활용하고 있다.

또한 각급 기관이 반부패 업무를 추진하면서 생산한 반부패 정보(청렴활동, 신고사례, 관련지침 등)을 공유· 공개하도록 하여 공공기관의 반부패 업무 담당자에게는 신고사건 처리, 신고자 보호·보상 등 반부패 업무 추진 시 필요한 정보가 실시간으로 제공될 수

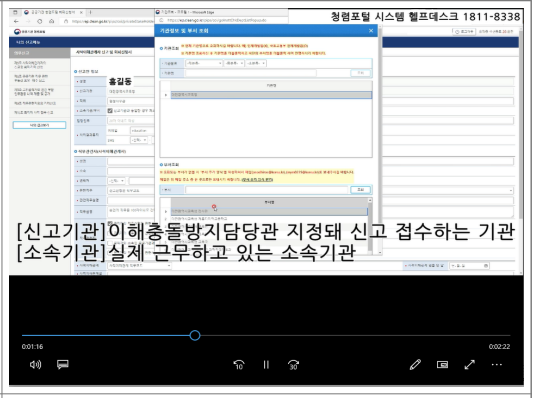
있도록 하였으며, 국민에게는 공공기관의 개별 누리집을 방문하지 않더라도 손쉽게 청렴포털에서 반부패 관련 정보를 통합 검색할 수 있도록 제공함으로써 신고자 보호가 보장되는 분위기 속에서 신고 활성화 등 참여를 통한 부패 개선의 동력을 확보했다.

이에 더해 이해충돌방지법 시행에 따라 별도 예산 투입없이 청렴포털 설정만으로 이해충돌방지 관련 업무를 처리할 수 있도록 청렴포털을 고도화 하였다. 이를 위해 기관관리자 및 업무담당자 등 세부 이용자를 대상으로 표준 신고관리 시스템 주요 기능에 대한 매뉴얼 및 교육을 실시하였으며 '22년 12월 현재 1,999개 기관이 이용 중에 있다.

[그림 3-12] 이해충돌방지 표준신고시스템 사용자 매뉴얼 배포



공직자 의무신고 방법 안내 웹배너



공직자 의무신고 방법 동영상

나. 신고시스템 고도화 등 확대발전

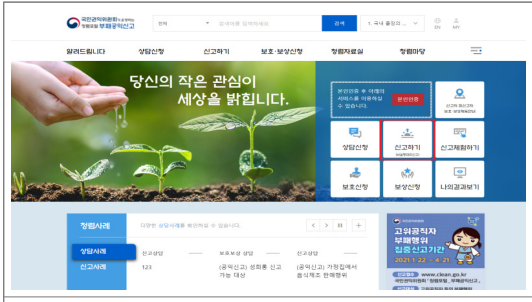
국민권익위는 '신고체험하기'를 통해 국민들이 부패행위별로 어떻게 신고서를 작성·제출하면 되는지를 알 수 있도록 하였으며 4,200개의 신고맞춤사례를 반부패 유형별로 분류·제공하여 사전에 부패를 예방할 수 있도록 하였다.

국민들이 청렴포털에서 신고, 상담 신청, 보호·보상 신청 등에 대한 진행 이력을 확인할 수 있도록 '온라인 진행사항 확인' 기능을 제공하여 국민의 알권리를 충족하고 편의를 제고하였다.

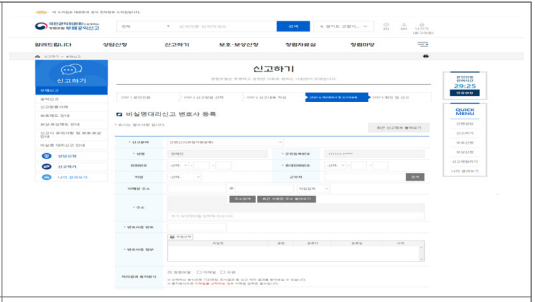
또한 비실명 대리신고의 대상 및 대리범위가 확대됨에 따라 효율적 운영을 위하여

오프라인으로만 접수하던 비실명 대리신고를 청렴포털을 통한 온라인에서도 접수할 수 있게 함으로써 신고의 편의성을 증대하였다.

[그림 3-13] 비실명 대리신고 온라인 가능



온라인 비실명대리신고

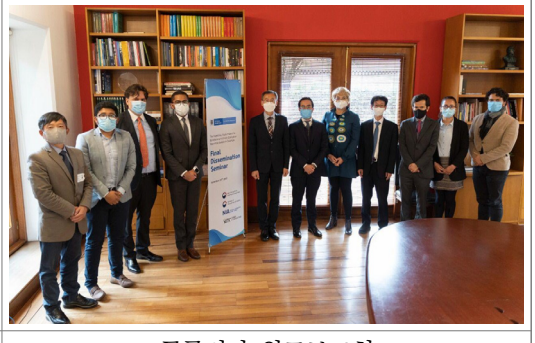


변호사 정보 등록

이 외에도 2021년에는 우리의 반부패 청렴포털 구축 경험을 콜롬비아에 전수하기 위해 해외 수출 타당성조사 사업을 수행하였다.

[그림 3-14] 청렴포털 해외 홍보

UNDP 3개국 대상 착수보고회



콜롬비아 완료보고회

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

개발사업 종료 후 청렴포털 사용자 대상 설문조사를 매년 실시하여 개선의견 수렴 및 유지보수를 진행하며 지속적으로 기능개선 등을 추진해 안정화를 도모할 예정이며, 향후에는 청렴포털 신고시스템 구축 및 운영 경험 노하우 공유를 발판으로 국제사회에 전파하고자 노력할 계획이다.

2022 국민권익백서

제4편
현장중심의 고충 해결을 통한 국민권익 보호

제1장 고충민원 처리 제도
제2장 고충민원 접수 및 처리 현황
제3장 찾아가는 국민 고충 해결 서비스
제4장 국민의 권익 구제 강화를 위한 노력
제5장 분야별 고충민원의 처리

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

제1장 | 고충민원 처리 제도[48]

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

「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.

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.

48) 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)[49]의 한 형태이다.

2. 시민고충처리위원회(지방옴부즈만) 협력·지원 및 교육

국민권익위는 국가옴부즈만[50]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 옴부즈만으로서의 역할을 수행하도록 돕고 있다.

---

49) 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

50) 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.

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

제2장 | 고충민원 접수 및 처리 현황

1. 고충민원 접수·처리의 특징[51)]

국민권익위의 고충민원 접수·조사·처리는 국민권익을 보호하는 위원회의 핵심 기능으로, 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원사항을 살펴보고 행정기관에 시정을 권고하거나 의견을 표명하기도 하고, 조정·합의 등의 방법으로 고충민원을 해결하고 있다.

2022년도 고충민원 접수 건은 37,739건 처리 건수는 37,598건이며, 민원인의 요구사항을 받아들여 민원이 해결되었음을 나타내는 인용률은 25.7%로 전년 대비 4.6%p 상승하였다. 그와 더불어 고충민원 만족도 또한 4.6%p 상승하였다.

〈 표 4-1 〉 고충민원 접수·처리 현황

구분	2020년	2021년	2022년
접수건	49,390	56,423	37,739
처리건	45,657	58,880	37,598

〈 표 4-2 〉 고충민원 인용률 및 처리 만족도 현황

구분	2020년	2021년	2022년
인용률	18.5%	21.1%	25.7%
처리 만족도	76.9점	72.2점	76.7점

51) 민원조사기획과 한상호 주무관

2. 시정권고·의견표명 수용 제고 노력[52)]

국민권익위의 의결은 '권고효(勸告效)'를 가지고 강제성은 없는데, 그 이유는 경직된 강제 해결 수단인 소송 등을 보완하여 국민의 고충을 광범위하고 유연하게 구제하기 위해서이다. 실제 국민권익위의 의결에 강제력을 부과한다면, 민원처리 시 소송과 같은 엄격한 법적 판단이 요구되어 오히려 국민의 권익구제가 위축될 소지가 있다. 또한 구체적인 사실관계 조사와 논리적인 판단 근거로 누구든지 납득할 만한 사유를 든다면 대부분의 피신청인은 법적인 강제성 없이도 수용하는 양상을 보이고 있고, 불수용 의사를 표현한다고 할지라도 피신청인을 대상으로 지속적인 이해와 설득의 과정을 통해 국민의 고충이 해소될 때까지 책임 있는 관리를 병행하고 있다.

관리 방법으로는 첫째 「부패방지권익위법」 제52조에 따라 '권고 등 이행실태의 확인·점검'을 시행하고, 둘째로는 불수용 건수가 많은 기관을 대상으로, 국민권익위, 관계기관, 소관부처 등 행정기관이 참여해 불수용 원인을 진단·분석하고 대안을 찾는 '고충민원 수용협력회의'를 개최하고 있다. 이와 더불어 기관별 수용 및 불수용 현황에 대한 언론공표를 통해 권고 등 민원 처리의 중요성에 대한 각급 기관의 인식을 높이는 등 직·간접적인 수용 노력을 통해 국민이 체감할 수 있는 권익구제를 위해 앞으로도 지속적인 노력을 할 계획이다.

52) 민원조사기획과 박진용 주무관

제3장 | 찾아가는 국민 고충 해결 서비스

1. 개요[53]

국민권익위는 2003년부터 현재까지 소외지역·취약계층을 대상으로 찾아가는 상담 서비스인 '달리는 국민신문고'를 운영하여 현장에서 고충을 상담·해결함으로써 지역·계층별 불평등을 해소해 왔다.

'달리는 국민신문고'는 국민권익위 출범 이후(2008~2021) 983개 지역을 방문하고 26,516건에 대해 상담을 진행했고, 상담한 고충민원에 대해 적극적인 조정·중재로 매년 전체 상담건수의 50%가 넘는 민원을 현장에서 해결하고 있으며, 지난해에는 누적 현장해결이 9,721건을 달성하여 국민들이 직접 체감할 수 있는 고충민원 해결 수단으로 활용되고 있음을 알 수 있다.

※ 현장 해결률 : ('19) 50.4% → ('20) 51.8% → ('21) 52.8% → ('22) 55.7%

〈 표 4-3 〉 달리는 국민신문고 운영실적

(단위 : 건)

구분		계	'03.~'10.	'11.	'12.	'13.	'14.	'15.	'16.	'17.	'18.	'19.	'20.	'21.	'22.
실시횟수(회)		983	136	46	51	51	52	57	61	71	84	101	78	91	104
상담실적	계	26,516	5,115	1,238	1,631	1,748	1,616	1,706	1,855	2,003	2,163	2,519	1,511	1,482	1,929
	현장해결(건)	9,721	630	244	332	633	634	650	778	880	1,032	1,269	782	782	1,075
	현장해결률(%)	36.7	12.3	19.7	20.4	36.2	39.2	38.1	41.9	43.9	47.7	50.4	51.8	52.8	55.7
	상담안내(건)	13,046	3,387	865	1,103	937	737	821	843	855	891	1,039	519	494	555
	민원접수(건)	3,749	1,098	129	196	178	245	235	234	268	240	211	210	206	299

53) 민원조사기획과 박진용 주무관

2. 국민권익 사각지대 해소를 위한 '달리는 국민신문고' 운영[54)]

'달리는 국민신문고'는 민원접근성이 떨어지는 지역주민을 직접 찾아가서 현장에서 고충을 직접 듣고 해소하는 '사람중심·현장중심'의 고충민원 처리제도이다. '달리는 국민신문고'는 고충이 있어도 디지털 문맹 등 온라인으로 민원을 신청하기 곤란하거나, 생계 등의 이유로 국민권익위원회를 찾아와 민원을 신청하기 어려운 국민이 많은 도서·벽지·농어촌과 민원이 빈발하는 도시지역을 직접 방문하여 '찾아가는 민원상담 서비스'를 제공한다, 또한 간담회 등을 통해 지역의 다양한 목소리를 수렴하여 정책에 반영하는 '국민과 정부 간 소통창구' 역할도 수행한다.

'달리는 국민신문고'에서 제기된 상담민원 중 현장에서 합의가 가능한 사안은 관계 행정기관과 민원인 간의 이견을 조율하여 현장에서 즉시 해결하고, 이견이 좁혀지지 않는 등 조사가 더 필요한 사안은 국민권익위원회의 고충민원으로 접수하여 절차에 따라 조사·심의하여 해결하고 있다. 또한 정책건의·제도개선 요구사항은 관계 행정기관과 협의를 거쳐 해결방안을 모색하고, 그 처리상황은 고충민원 신청인과 행정기관에 통보하는 등 고충이 있는 국민은 지역·경제적 여건 등에 따라 권익구제의 사각지대에 놓이지 않도록 '달리는 국민신문고'를 통한 권익구제 활동을 지속할 계획이다.

〈표 4-4〉 '달리는 국민신문고' 운영 및 고충 해결 절차

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

54) 민원조사기획과 김동욱 사무관

'달리는 국민신문고'는 2012년에 국민권익위원회의 '단독' 운영방식에서 '관계기관 협업[55]' 방식으로 전환하여 운영하고 있으며, 이를 통해 행정기관 관련 민원뿐만 아니라 생활 속 불편까지 상담·해결할 수 있는 종합적인 민원 해결 서비스를 제공하고 있다. 또한 2022년부터 의약 4단체(대한의사협회, 대한치과의사협회, 대한한의사협회, 대한 약사회)와 업무협약(MOU)을 체결하여 상담장을 방문하는 민원인을 대상으로 '의료상담' 서비스도 제공하고 있다.

'달리는 국민신문고'는 소상공인·자영업자들의 고충과 어려움을 해소하기 위해 농촌, 어촌, 전통시장 등 전국 방방곡곡 현장에서 국민과 함께하는 국민권익위원회의 대표 브랜드로 자리매김할 수 있도록 최선의 노력을 다할 것이다.

['달리는 국민신문고'상담버스 운영 전경]

55) 협업기관 : 한국사회복지협의회, 대한법률구조공단, 한국소비자원, 한국국토정보공사, 고용노동부, 서민금융진흥원, 강원도사회갈등조정위원회, 의약4단체

제4장 | 국민의 권익 구제 강화를 위한 노력

1. 개요[56]

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.

이를 위해 국민권익위는 첫째, 민원내용상 여러 기관이 연관되고 이해관계가 복잡하여 해결이 어렵고, 해결되더라도 장기간이 소요되는 집단민원을 전문적으로 해소하기 위해 「집단민원조정법」을 제정 노력을 하고 있다.

둘째, 행정안전부와 공동으로 지방자치단체, 교육청 등의 고충민원 처리역량을 강화 하고, 주민 만족도를 제고하기 위해 매년 '민원서비스 종합평가'를 실시하고 있다.

셋째, 지방자치단체에서 발생한 고충민원을 신속하고 공정하게 해결하기 위한 시민고충처리위원회(지방옴부즈만)의 설치를 지원하고, 이미 설치한 기관에 대하여는 운영 활성화를 도모하고 있다.

마지막으로, 각 기관과 국민권익위 조사관의 고충민원 처리 품질을 높이기 위해 역량 강화 교육을 실시하여 고충민원 해결사례 공유, 특이·반복민원 대응 방법전파 등의 노력을 지속하고 있다.

56) 민원조사기획과 박진용 주무관

2. 대안적 분쟁해결 활성화를 위한 집단민원 조정[57)]

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 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 해소하고 있다.

과거에는 하나의 행정기관과 하나의 마을·집단 간의 이해관계가 충돌하는 단순한 형태의 집단민원이 많았다면, 최근에는 중앙부처, 지자체, 공공기관 등 여러 개의 기관이 연관되어 있거나, 주민과 행정기관 간의 갈등뿐만 아니라 주민들 간, 행정기관 간에도 이해관계가 복잡하게 얽혀있는, '복합분쟁 형태'의 집단민원이 증가하는 추세이다.

국민권익위의 조정해결 건수 및 다수인 민원 접수 대비 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.

〈 표 4-5 〉 고충민원 조정해결 추진 현황

구 분	'10년	'11년	'12년	'13년	'14년	'15년	'16년	'17년	'18년	'19년	'20년	'21년	'22년
집단민원 접수	280	285	361	362	241	255	242	216	227	264	299	310	317
조정해결 건수	19	24	42	43	54	65	72	76	65	47	53	41	33
조정해결 비율	6.8	8.4	11.6	11.9	22.4	25.5	29.7	35.2	28.6	17.8	17.7	13.2	10.4

57) 민원조사기획과 이현지 사무관

집단민원은 행정기관이 한 처분의 위법·부당성보다는 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 찾는 대안적 분쟁 해결 수단으로서 안정적으로 자리매김하고 있다고 볼 수 있다.

국민권익위는 날로 복잡해지고 다양해지는 집단민원에 대하여 내부적으로는 더 적극적인 현장 조사, 이해당사자 설득, 관계기관과 전문가를 포함한 조정협의체 구성 등 실무협의를 강화하고 있고, 위원장·위원이 현장을 직접 방문하여 주민들의 애로를 청취함으로써 상생적 조정안을 도출하는 데 최선을 다하고 있으며, 외부적으로는 우수 해결사례와 조정제도 및 그 효과에 대하여 언론보도 등 홍보 강화에도 힘을 쏟고 있다. 이를 통해 조정제도에 대한 국민의 신뢰가 높아지면 조정이 필요한 집단민원이 국민권익위에 더 많이 제기되고, 국민권익위는 이를 신속하게 해결하는 선순환 구조가 더욱 활성화될 수 있을 것으로 기대한다.

나. 집단민원 현장조정 주요 사례

2022년에 집단민원 조정 해결사례 중 대표적인 사례로는 '설악산 오색케이블카 설치요구'가 있다. 양양군에 위치한 설악산의 오색에서 끝청 하단까지 구간에 케이블카를 설치하는 사업에 대하여 제동을 건, 원주지방환경청의 환경영향평가 재보완 요구를 취소해 달라는 내용으로, 2021년 6월 민원이 제기된 지 1년 반 만에 조정을 통해 해결되었다.

민원을 제기한 강원도 시·군 번영회 연합회 15,000명뿐만 아니라, 사업 구간이 위치한 강원도 양양군은 케이블카가 설치되면 설악산 관광산업이 보다 활기를 띠고, 지역 경제 활성화에 도움이 될 것으로 기대되는 만큼, 환경청이 환경영향평가 재보완 요구를 취소해주기를 강력히 원하고 있었다. 반면, 원주지방환경청은 환경영향평가를 재보완해야 한다는 입장을 고수하고 있었고, 여기에 환경단체까지 가세하여 케이블카 설치를 반대하여 갈등은 점점 증폭되고 교착상태가 지속되었다.

국민권익위원회는 갈등을 해소하기 위해 십여 차례 주민들과 지역단체, 유관기관과 함께 하는 간담회와 실무회의를 개최했다. 이를 통해 환경영향평가 협의를 다시 시작할 수 있는 조정안을 마련했다. ▲원주지방환경청은 환경영향평가 재보완 요구 내용과 관련해 양양군의 의견을 청취하고 내용을 구체화하고, ▲ 양양군은 구체화된 내용을 바탕으로 환경영향평가서를 보완해 제출하기로 했다. ▲강원도는 관련 절차가 조속히 완료될 수 있도록 행정·재정적 지원을 노력하기로 했다.

지역경제 활성화와 환경보호라는 중요한 두 가치가 충돌한 만큼, 문제를 해결하는 데 많은 시간이 소요되었지만, 국민권익위의 적극적인 중재 노력을 통하여 갈등 해결의 실마리가 찾을 수 있었다.

'설악산 오색케이블카 설치 요구' 집단민원 관계기관 및 단체장 현장 간담회('22.2.18.)

'설악산 오색케이블카 설치 요구' 집단민원 현장 조정회의('22.11.30.)

두 번째 대표적인 조정은 '용담댐 하류 지역 환경피해 대책 마련'을 요구하는 집단민원으로 한국수자원공사와 전북 무주군을 비롯하여 4개 기관이 관련되어 해결이 지지부진하였던 집단민원을 조정을 통해 해결한 사례이다.

2001년 용담댐이 준공되고, 2014년부터 관계기관은 용담댐 하류 하천의 환경조사, 플러싱 방류 등 수질개선을 위한 조치를 지속해왔다. 그럼에도 진흙, 뻘 등 부유물질이 지속적으로 하류로 유입되어, 하류 지역 주민들은 녹조와 악취로 인한 환경피해를 호소해왔고, 2021년 12월 국민권익위원회에 이를 해결해 달라 집단민원을 제기했다.

국민권익위는 수 차례 현장 조사와 협의를 거쳐, 관련 기관이 모두 수용할 수 있는 조정안을 만드는 데 심혈을 기울였다. 10개월간 오랜 협의 끝에 주민대표와 전북지방환경청,

한국수자원공사, 금강유역환경청, 무주군 모두가 수용할 수 있는 조정안이 마련되었다. ▲ 관계기관은 하천 유지용량 증대 및 플러싱 방류를 검토하고, ▲ 퇴적토 제거 등 하천 정비사업과 댐 지원사업비 지원 등을 추진하며, ▲ 장기적으로는 용담댐 하류 지역 주민들과의 소통을 위해 협의체를 구성하고, ▲ 댐 하류 하천의 수생태계 조사 및 개선 방안 마련을 위한 용역을 추진하기로 했다.

이번 조정을 통해 무주군 용담댐 하류 지역에 거주하는 주민 13,198명의 오랜 숙원을 해소할 수 있는 계기가 마련되었는데, 여러 기관의 이해관계가 얽혀있는 상황에서 문제해결을 위해 중립적 입장의 국민권익위원회가 앞장서서 해결방안을 제시하면 신속하고 합리적으로 집단 고충민원을 해결할 수 있음을 보여 준 중요한 사례라고 볼 수 있다.

'용담댐 하류지역 환경피해 대책 마련 요구' 집단민원 현장 조정회의('22.10.18.)

세 번째 대표적인 조정은 '부평 한센인마을 건물 철거위기 해결 요구' 민원으로 정부의 격리정책으로 인해 한센인들이 강제 이주되어 모여 살던 정착촌 '부평마을'을 철거 위기에서 구하고 상생방안을 마련하도록 조정하여 민원을 해결한 사례이다.

인천 남동구에 위치한 부평마을은 1949년경 수도권 일대 한센인들이 강제 이주되면서 만들어진 한센인 정착촌으로, 현재 완치된 한센인 228명이 거주하고 있다. 마을 주민들은 마을에 축사를 지어 축산업으로 생계를 이어오다가, 1986년 이 지역이 준공업지역으로 변경되자 무허가 축사를 공장건물로 개조해 임대해왔다. 그러던 중 행정안전부가 화재 안전대책 미흡을 지적하자, 인천 남동구청은 지난해 7월, 정착촌 내 전체 건물인 197개 동에 대하여 건물 철거 명령을 내렸다. 30년 동안 살아온 건물이

하루아침에 사라지게 된 마을 주민들은 국민권익위에 도움을 요청하였다.

국민권익위는 같은 해 11월 29일, 고충처리 부위원장 주재로 정착촌 마을 대표와 인천남동구, 인천남동소방서가 참석하는 조정회의를 개최하였다. 조정안에 따라, ▲남동구는 정착촌 내 무허가건물에 대한 용도·구조 등을 조사한 후, 대장을 작성·관리하고, 건축행정 건실화 계획에 반영하는 등 화재안전사고를 예방하기 위해 노력하는 한편, 정착촌 건물에 대한 철거 명령은 취소하기로 했다. ▲인천남동소방서는 정착촌 화재안전사고 예방 합동훈련과 특별교육에 협력하고, 화재안전사고 예방대책을 수립하여 추진하기로 했으며, ▲마을 주민들은 건물별 소화기와 화재경보기 등 소방시설을 설치하고, 화재예방 관리자 지정 및 합동훈련을 실시하기로 했다.

이번 조정은 한센인 정착촌 주민들에게는 그동안 겪어온 편견과 차별을 극복하기 위한 발판을 마련하고, 우리 사회는 더 폭넓은 포용력으로 복지의 사각지대에 놓인 한센인들의 권리를 보호하기 위한 단초를 제공했다는데 큰 의미가 있다.

부평 한센인 정착촌 전경

'부평 한센인마을 건물 철거위기 해소' 집단민원 현장 조정회의('22.11.29.)

3. 국민이 만족하는 민원서비스 제공[58)]

국민권익위원회는 전국에 있는 중앙행정기관, 광역자치단체, 지방자치단체, 시도교육청을 대상으로 민원서비스 제공의 품질 향상을 위해 매년 행정안전부와 공동으로 민원처리 실태를 확인·점검·평가하는 '민원서비스 종합평가'를 시행하고, 우수기관에 대한 포상과 미흡한 기관에 대한 합동 컨설팅을 병행하고 있다.

2022년도 평가대상 기관은 중앙행정기관 46개, 지방자치단체 243개, 교육청 17개로 총 306개 기관이며, 평가지표는 아래 표와 같다.

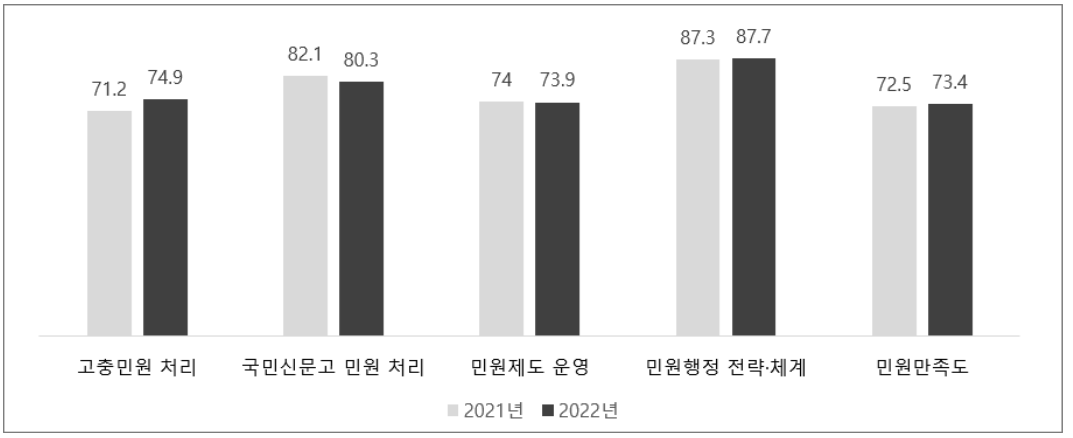
〈 표 4-6 〉「2022년도 민원서비스 종합평가」 평가지표

평가분야	평가항목(5개)	평가지표	평가주체
민원행정 활동	고충민원 처리	1) 고충민원 처리 노력도 2) 고충민원 처리 관리·점검 3) 시민고충처리위원회 활성화	국민권익위
	국민신문고 민원 처리	1) 민원처리 신속도 2) 민원답변 충실도 3) 민원처리 적정성 4) 국민참여 반영 노력도	
	민원제도 운영	1) 민원정보 제공 및 민원법령 운영 2) 민원처리 확인·점검 및 개인정보 교육 3) 민원행정 및 제도개선 4) 민원정비 및 구비서류 감축 5) 유기한 법정민원 신속 처리	행정안전부
민원행정 관리기반	민원행정 전략 및 체계	1) 민원행정·제도개선 계획 수립 적합성 2) 기관장의 민원행정 성과 3) 민원행정 관리조직 4) 사회적 가치 구현	
민원처리 성과	민원만족도	1) 법정민원 만족도 2) 국민신문고 민원만족도 3) 고충민원 만족도	공통

58) 민원조사기획과 김보배 주무관

2022년 '민원서비스 종합평가' 결과 전체 평균 점수는 79.7점으로, 중앙행정기관 83.1점, 광역자치단체 81.7점, 지방자치단체 75.3점, 시도교육청 87.7점으로 나타났다. 평가항목별 평균 점수는 고충민원 처리 74.9점, 국민 신문고 민원 처리 80.3점, 민원제도 운영 73.9점, 민원행정 전략·체계 87.7점, 민원만족도 73.4점이다.

〈 표 4-7 〉 평가항목별 평균 점수



'민원서비스 종합평가' 결과를 매년 언론에 공표하여 기관들의 자발적인 개선 노력을 유도하는 한편, 우수기관에 대한 포상과 미흡 기관에 대한 컨설팅을 시행하는 등의 지원 노력도 지속하고 있다.

그 결과로 '2021년도 민원서비스 종합평가'에서 미흡 기관으로 분류되어 합동 컨설팅을 받은 45개 기관 중 35개 기관(77.8%)은 평균 평가순위가 13.1단계 상승하는 성과를 나타냈다.

국민권익위원회는 중앙행정기관, 광역자치단체, 지방자치단체, 시도교육청 등의 행정기관이 고품질 민원서비스를 제공할 수 있도록 앞으로도 민원서비스 제공 실태를 철저히 점검하고, 품질 향상을 위한 컨설팅을 지속하는 등 지속적인 노력을 기울일 계획이다.

4. 지역주민의 권익 강화를 위한 시민고충처리위원회 활성화[59)]

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, 2022년 11월 현재 70개의 지방자치단체(광역 9개, 기초 61개)에서 시민고충처리위원회를 설치·운영하고 있다.

〈 표 4-8 〉 시민고충처리위원회 설치·운영 현황

△ (광역자치단체 9개) 서울특별시, 대구광역시, 광주광역시, 울산광역시, 경기도, 강원도, 충청남도, 전라북도, 전라남도

△ (기초자치단체 61개) 서울 종로구, 서울 성동구, 서울 광진구, 서울 동대문구, 서울 성북구, 서울 강북구, 서울 도봉구, 서울 은평구, 서울 서대문구, 서울 마포구, 서울 양천구, 서울 구로구, 서울 금천구, 서울 동작구, 서울 관악구, 서울 강남구, 서울 강동구, 대구 동구, 대구 북구, 대구 달서구, 인천 미추홀구, 인천 연수구, 인천 서구, 광주 남구, 광주 북구, 광주 광산구, 대전 대덕구, 울산 남구, 울산 북구, 울주군, 수원시, 성남시, 안양시, 부천시, 광명시, 평택시, 안산시, 남양주시, 시흥시, 하남시, 용인시, 파주시, 이천시, 안성시, 화성시, 광주시, 여주시, 원주시, 강릉시, 제천시, 영동군, 공주시, 아산시, 당진시, 익산시, 여수시, 순천시, 담양군, 화순군, 상주시, 양산시

※ 설치 현황 : ('15년) 20개 → ('16년) 26개 → ('17년) 30개 → ('18년) 37개 → ('19년) 43개 → ('20년) 49개 → ('21년) 62개 → ('22년) 70개

2020년 국민권익위는 시민고충처리위원회와 각종 정책 협의, 의견교환 등을 추진할 수 있는 제도적 연결고리를 마련하기 위해 「권익위원회 전국협의회」 운영 규정을 마련하였으며, 이에 따라 2021년 3월 제1차 권익위원회 전국협의회 개최한 이래 2022년에도 두 차례에 걸쳐 제3차 및 제4차 전국협의회를 개최하여 시민고충처리위원회 활성화를 위한 정보공유 및 협력, 시민고충처리위원회 정책·제도 등에 대한 의견수렴과 상호협력을 추진하였다.

59) 민원조사기획과 황정은 사무관

〈 표 4-9 〉 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 정보공유, 정책·제도에 대한 의견 수렴 등

또한 시민고충처리위원회 관련 정보를 공유하기 위해 국민권익위 홈페이지에 정보통합창구를 마련하여 자치단체의 조례, 고충민원 처리 사례, 운영상황 등을 게시하는 등 시민고충처리위원회 설치와 운영 활성화를 위해 꾸준히 노력하고 있다.

5. 각급 기관 및 조사관 역량 강화를 위한 교육[60)]

국민권익위는 각급 행정기관과 공직유관단체의 대국민 민원서비스 수준을 향상시키고 고충민원과 옴부즈만 제도에 대한 이해 및 권익구제 인식 확산을 위해 매년 교육과정을 개설해 실시하고 있다.

또한 매년 고충민원 처리 및 비이성적 특이·반복민원에 대한 대응 방법에 대한 집합교육 및 워크숍을 실시하는 한편, 국민권익위 조사관의 업무처리 역량 강화를 위해 법령, 조정, 현장 교육 등 직무과정을 운영하고 있으며, 신규·전입 조사관을 위한 고충민원 기본 교육, 고충민원 처리 시 성평등과 성인지적 관점에서 행동할 수 있도록 하기 위한 성인지 향상 교육 등 공통과정도 지속적으로 운영하고 있다.

특히 점차 증가하고 있는 집단갈등에 적극적으로 대응하기 위해 대한상사중재원 조정전문가 과정, 한국행정연구원의 갈등관리 역량 과정 등 위탁교육을 실시하여 한

60) 민원조사기획과 박진용 주무관

단계 높은 조정 전문 역량 및 갈등관리 능력을 배양하고 있다.

그 외에도 지방옴부즈만 활성화를 통해 변화하는 민원행정 수요에 적극 대응하고자 시민고충처리위원회(지방옴부즈만) 운영 등에 관한 세미나, 협의회, 컨설팅 등을 실시하여 지방자치단체의 고충민원 처리역량을 강화를 위해 노력하였다.

〈고충민원 처리역량 강화 교육 현장〉

6. 빈발민원 분석을 통한 기획조사[61]

매년 반복적으로 제기되는 고충민원을 발굴하여 민원 심층 분석, 관계기관과의 협의, 현장 조사 등 기획조사를 통해 관련 정책·제도를 개선·정비하여 민원을 근원적으로 고충 유발 요인을 제거하고 해결하기 위해 노력하고 있다.

기획조사 주요 사례

1. 전사·순직 군인 유가족 찾기

■ 주요내용

민원 처리과정에서 6·25전쟁 무렵부터 사망한 군인 2,048명의 전사·순직 사실이 유가족에게 통보되지 않은 사례를 발견하여, '권익위-국방부(육군)-보훈처' 3개 기관의 합동 조사를 통해 유가족 찾기 추진

* 현재 전사·순직 군인 193명 유가족 확인 완료

➡ 뒤늦게나마 전사·순직 군인의 명예가 회복되고 유족이 예우를 받게 됨

61) 민원조사기획과 박진용 주무관

2. 고소·고발 사건 수사 지연 방지를 위한 절차 개선

■ 주요내용

고소·고발사건에 대한 경찰 수사가 장기간 지연된다는 민원이 빈발하여, 수사기간 연장승인에 대한 세부절차를 마련토록 개선 추진

➡ 고소·고발사건 수사의 방치·지연을 예방하고, 보고 시기·서식 등을 명확히 하여 일선 경찰관의 업무혼선 방지

3. 기업자산 '매입 후 임대(Sale and Lease Back)' 방식 제도개선

■ 주요내용

자산 매입 후 임대계약 조건에 가격산정 기준을 명확히 하고, 가격산정 시 활용되는 가치평가 비교 대상 자산을 합리적으로 조정

➡ 신청기업에 혼란을 주던 불명확한 기준이 개선되어, 중소기업의 유동성 부족을 지원한다는 본래 제도의 취지를 살릴 수 있게 됨

4. 도시·군 관리계획 의견 청취 실효성 제고 방안 마련

■ 주요내용

도시·군 관리계획은 국민의 재산권 행사와 밀접한 관련이 있는 만큼, 의견 청취 공고를 주민들에게 효과적으로 알리고 충분한 정보를 제공할 수 있도록 스마트폰 앱 알림서비스 제공을 포함해 관련 법령 등을 개정할 것을 국토교통부에 권고

➡ 그동안 형식적으로 진행되었던 도시계획 의견 청취에 많은 주민들이 참여하여 행정의 신뢰가 높아질 수 있는 계기 마련

5. 소상공인 재난지원금 제도개선 방안 마련

■ 주요내용

고령층 등 정보취약계층을 위한 방문 신청 기능을 강화하고, 영세사업자를 지원대상에서 배제시키는 현 매출기준을 보완 하며, 사업자등록번호 외 실질적인 사업장 동일성 인정기준 마련 등을 중소벤처기업부에 권고

➡ 코로나19 재난지원금 제도의 사각지대로 인해 발생하던 민원을 근본적으로 해소

* '22.1월~6월 국민신문고에만 관련민원 3,284건 접수

제5장 | 분야별 고충민원의 처리

1. 행정·문화·교육 분야[62]

행정·문화·교육·외교·통일·민사·법무 분야는 지방재정, 지적, 주민등록 및 가족관계 등록, 민방위 재난 및 소방, 자치행정 일반 등의 민원을 처리하는 '행정안전' 부문과 인사, 보수·여비, 상벌·소청, 시험, 연금 등의 민원을 처리하는 '인사행정' 부문, 문화홍보, 문화재, 문화산업, 관광, 체육 등의 민원을 처리하는 '문화관광체육' 부문, 교육정책, 학교관리, 학사운영, 평생·직업 교육, 교원정책 등의 민원을 처리하는 '교육' 부문, 외교, 출입국, 통일, 재외동포 등의 민원을 처리하는 '외교·통일·민사·법무' 부문으로 구분된다.

2022년도 접수·처리한 행정·문화·교육 분야의 고충민원은 총 5,569건이며, 분야별로 살펴보면 행정안전 분야 723건, 인사행정 분야 214건, 문화관광체육 분야 242건, 교육 분야 195건, 외무통일 민사법무 분야 42건, 기타 4,153건이다.

〈 표 4-10 〉 부문별 민원처리 건수

(단위 : 건)

구 분	계	행정안전	인사행정	문화관광 체육	교 육	외무통일 민사법무	기 타
2022년	5,569	723	214	242	195	42	4,153
2021년	6,324	1,173	450	154	391	101	4,055
증감	△755	△450	△236	88	△196	△59	98

62) 행정문화교육민원과 백수경 조사관

가. 행정안전 부문 주요 사례

증여 의사 없는 토지 반환 요구

(1) 민원요지

신청인은 자치단체(피신청인)에 소유하고 있는 토지를 기부채납하면서 화단으로 사용하는 면적을 제외하고 증여하는 것에 동의하였음에도, 피신청인이 측량결과에 대한 안내도 없이 화단까지 이전하였으니, 이에 증여에 동의하지 않은 화단의 면적을 돌려달라고 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

피신청인이 당초 도로를 기부채납해 줄 것을 요청하였고, 신청인이 화단을 조성하고 농작물을 경작하는 등 화단 면적을 적극 이용하고 있어, 신청인의 의사를 파악하려는 시도도 없이 신청인이 화단 면적의 증여에 동의한 것으로 추단하고, 신청인에게 최소한 현장 사진 공유 및 측량 결과에 대한 구두 설명조차 하지 않고 측량 결과서 상 면적을 기부서에 작성토록 한 점 등을 종합적으로 고려할 때, 신청인의 증여 의사표시가 없었던 화단 면적에 대한 소유권 이전등기는 당연무효라 할 것이다. 그럼에도 피신청인이 적법하게 기부채납된 것을 전제로 하는 공유재산법령을 들어 반환을 거부하는 것은 위법·부당하다고 판단되어 시정권고

나. 인사행정 부문 주요 사례

채용비리 피해자 구제(채용) 요구

(1) 민원요지

신청인은 피신청인이 공고한 시설안전관리공단 직원채용에 응시하였는데, 면접전형 결과에서 최종 불합격 처리되었고, 최종합격자 중 한 명이 채용비리와 관련하여 면직 처리되었기에 최종 면접 순위 3위인 신청인을 구제해 달라고 피신청인에게 요청하였으나, 이를 이행하지 않고 있으니, 즉시 구제(채용)될 수 있도록 조치 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

서류전형 및 필기전형을 거쳐 면접전형 결과에 따라 최종 합격자 순위가 결정되었고, 신청인이 이 민원 채용의 예비합격자 1순위(최종 순위 3위)인 점, 다른 면접전형 응시자의 점수가 조작되었다거나 이익 또는 불이익한 점수를 부여받았다고 볼만한 객관적인 자료도 없으며, 그러한 사정도 확인되지 않는 점 등을 종합적으로 고려할 때, 신청인을 이 민원 채용과 관련한 채용비리 피해자로 특정하는 것이 타당하다고 판단되어 피신청인에게 피신청기관 자체 인사위원회를 개최하여 신청인에 대한 구제방안을 마련할 것을 의견표명

다. 문화관광체육 부문 주요 사례

공공 테니스장의 동호회 특권 폐지 요구

(1) 민원요지

신청인은 ○○시(피신청인)에 거주하는 주민인데, 피신청인은 특정 동호회에 공공 체육시설인 □□테니스장 이용 관련 특혜를 주고 있어 일반 시민들은 주말 오전에만 이용이 가능하여 불편을 겪고 있다. 이에 일반 시민들도 민원 테니스장을 자유롭게 이용할 수 있도록 조치를 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

「○○시 체육시설 관리 운영 조례」에 관내 동호회에 우선 사용권을 줄 수 있는 규정이 없는 점, 「체육시설의 설치·이용에 관한 법률」 및 같은 법 시행령에서는 국가와 지방자치단체는 국민 누구나 쉽고 고루 이용할 수 있는 생활체육시설을 설치·운영하도록 규정하고 있는 점, □□ 테니스장의 이용 시간 비율도 동호회와 주민이 98 대 2로 지나치게 과도한 점, 현재 피신청인은 「○○시 체육진흥 중장기 발전계획 수립」연구용역을 통해 합리적인 공공 체육시설의 운영방안을 모색하고 있는 점 등을 고려할 때, 피신청인은 시 전체적으로 시민 누구나 고루 공공 테니스장을 이용할 수 있도록 운영방안을 마련하는 것이 바람직하다고 판단되어 시정권고

라. 교육 부문

고등학교 전학 불승인 이의

(1) 민원요지

신청인은 고등학교에 재학 중인 손자(학생)를 오랜기간 부양한 할아버지(조부)로, 최근 학생의 어머니(보호자)가 생활이 안정되어 학생의 주소지를 자신의 주거지로 옮기고 고등학교 전학을 추진하였으나, 학교 측에서 특별한 사유 없이 학년이 끝나기 전에는 불가하다며 학생의 전학을 불허하고 있으니, 학생의 보호자와의 합가를 통한 생활 안정을 위해 빠른 전학 처리 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

고등학교는 보호자 및 학생과의 상담을 통해 조부의 건강이 악화되어 학생을 돌보기가 어렵다는 사실을 인지하고 전학을 승인함에 따라 합의해결 처리

마. 외교·통일·민사·법무 부문('기타' 포함) 주요 사례

해외 범죄경력 증명서 면제 요구

(1) 민원요지

신청인은 외국 국적자로 한국에 계신 노부모와 함께 살기 위해 10여년 전에 귀국하였고, 국내 거주 중 여러 제약사항 해결을 위해 비자를 상위등급(F4 → F5)으로 변경하려고 하였으나, 구비서류 중 '여권상의 국적국가가 발행하는 최근 5년간 무범죄 사실증명서'(이하 '해외 범죄경력증명서'라 한다.)를 요구하였고, 신청인은 10여 년 전에 귀국하여 한 번도 해외를 다녀온 사실이 없고, 해외 범죄경력증명서를 발급받기 위해서는 캐나다를 직접 방문 또는 대행 서비스를 이용해야 하고 그럴 경우 많은 비용과 시간이 소요되어 불합리하니, 출입국사실 증명서로 대체하여 제출 서류 면제 요구

(2) 처리과정 및 결과

피신청인은 신청인이 영주자격 신청시 필요서류에 관하여 문의를 했던 2021년도 당시에는 장기 거주자에 대해서도 해외 범죄경력증명서를 제출하도록 되어 있었으나, 관련 지침인 「해외 범죄경력증명서 제출기준 개선안」이 2022.4.1.부로 시행되어 영주자격 신청일까지 국내에서 10년 이상 계속하여 합법 체류한 사람에 대하여는 해외 범죄경력증명서 제출을 면제하도록 업무처리기준이 변경되었고, 이에 대해 신청인에게 유선으로 안내하였다고 회신함에 따라 합의해결 처리

2. 국방·보훈 분야[63]

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.

2022년도 접수·처리한 국방·보훈 분야의 고충민원은 총 940건이며, 분야별로 살펴보면 국방 부문이 635건(67.6%)으로 가장 많은 비중을 차지하며, 이어 보훈 부문이 258건(27.4%), 군사 부문은 47건(5.0%)으로 뒤따르고 있다.

〈 표 4-11 〉 부문별 민원 처리 현황 (단위 : 건)

구분	계	국방	보훈	군사	기타
2022년	940	634	258	47	-
2021년	1,159	831	244	70	14

63) 국방보훈민원과 박은령 조사관

가. 국방 부문 주요 사례

당 종중 토지에 대한 지상권 무상 설정 계약 취소 건의

(1) 민원요지

ㄱ씨 문중은 민간인 통제선 안에 위치한 토지 전체에 대해 무상으로 사용하는 지상권 설정을 해지하고, 그 중 군사목적상 사용하는 토지 부분은 유상사용 등으로 전환해 사유재산권을 보장해 달라고 요구

(2) 검토 및 조치결과

국민권익위는 민간인 통제선 내에 있는 토지라 하더라도 소유권자의 권리가 보장될 필요가 있다고 보고 안보를 보장하면서도 사유재산권을 보장할 수 있는 방안에 대해 관계기관과 수차례 회의를 진행하여 조정해결 방안 모색

국민권익위는 ▲군사적 목적으로 사용할 토지면적을 정확히 측량하고 ▲감정평가 등을 통해 사용료를 산정하며 ▲군사적 목적으로 사용하지 않는 토지에 대해서는 무상지상권을 해제하기로 하는 한편, ▲군사적 목적으로 사용하는 토지 측량 시 입회해 필요한 조치를 취하고 ▲사용하지 않는 토지는 원상복구하는 등의 내용의 중재안 마련

육군 조치원비행장 기지 종류 변경 요구

(1) 민원요지

조치원비행장은 군용헬기만 사용 가능함에도 불구하고 수송기 등이 이용 가능한 지원항공작전기지로 지정되어 있어, 주민들은 지난 48년간 과도한 재산권 침해를 당해 왔으니 조치원비행장 기지종류를 지원항공작전기지에서 헬기전용작전기지로 변경할 것을 요구

(2) 검토 및 조치결과

현장확인, 회의 등을 통해 관련 사실관계와 관계기관 의견 등을 종합하여 검토한 결과, 작전성 검토 등 군(軍) 내부 검토 절차를 실시하여 제반사항에 문제가 없을 경우, 조치원비행장을 헬기전용작전기지로 조속히 변경할 것을 의견표명

나. 보훈 부문 주요 사례

전사·순직 군인 유가족 찾기

(1) 민원 요지

6·25전쟁 무렵 사망한 전사·순직 군인들 중 70년이 지난 현재까지 유가족에게 통보되지 않고 있는 군인들의 유가족을 찾아 전사·순직결정을 통보하고 국가 유공자로 예우할 것을 요구

(2) 처리과정 및 결과

국민권익위는 국방부, 국가보훈처와 업무협약을 체결하고 「전사·순직 군인 유가족 찾기 특별조사단」을 출범하여 지자체에 업무협조를 요청하고 권역별 교육을 실시하는 한편, 전사·순직 군인 명단 정비·공개 및 대국민 홍보, 국민권익위와 육군 조사관 현장 조사 등의 전방위적 활동 전개

2022.6. 호국보훈의 달을 맞아 국립현충원에서 전사·순직 군인 유가족을 위로하고 고인의 위패와 묘소를 참배하였으며, 충남 계룡대에서 유가족 초청행사 추진

협약기간 종료시점인 2022.6.30. 총 136명이 유가족으로 확정되었으며, 확정된 유가족에 대해 현충원 위패봉안 등 보훈 안내 및 상담이 가능하게 됨

해외동포 참전사실 확인 요구

(1) 민원 요지

미국 조지아주(州)에서 2020.8.4. 미군이 참전한 전쟁에 동맹군 자격으로 참전한 시민권자를 예우하는 법안이 시행되었는데, 6·25전쟁 및 월남전에 참전한 미국 조지아주 거주 교민들이 이 법에 따른 예우를 받기 위해서는 한국정부의 참전사실 확인이 필요하니, 참전사실이 기재된 영문병적증명서나 문서를 발급받을 수 있게 도와 달라는 요구

(2) 처리과정 및 결과

국민권익위는 국방부, 국가보훈처, 육군본부, 병무청, 경찰청 등의 협조로 군 복무 기록과 참전유공자 등록 자료를 통해 참전용사들의 정확한 군번을 찾을 수 있었고, 총 5회에 걸쳐 47명의 영문 병적 증명서 발급을 지원

국민권익위의 도움으로 영문 병적을 발급받은 47명의 참전용사들은 미국 조지아주에서 '베테랑' 표식과 성조기를 새긴 참전용사 운전면허증 및 자동차 번호판을 발급

미국 조지아주 상·하원 의원은 2022.9.30. 국민권익위를 예방하여 조지아주 거주 한국계 참전용사들을 예우할 수 있도록 도와준 것에 대해 고마움을 담은 하원결의안 전달

다. 군사 부문 주요 사례

사회복무요원 진료기간 보장 요구

(1) 민원요지

현역으로 복무하던 중 부상을 입어 '현역복무부적합' 판정을 받은 후 사회복무요원으로 편입되었는데 잘못된 안내로 소집해제 후 진료를 받지 못했으니, 6개월의 진료 기간을 보장해 달라는 요구

(2) 검토 및 조치결과

국민권익위는 신청인이 현역 복무 중 공무상 부상을 입어 사회복무요원으로 근무하게 된 사실을 확인 '국방 환자관리 훈령'에 공무상 심신장애로 인해 '현역복무부적합' 판정을 받은 경우에는 소집해제일로부터 6개월까지 진료를 제공하도록 규정되어 있는데, 신청인이 '진료가 완료되지 않은 현역병'만 전역 후 6개월간 진료를 받을 수 있다고 잘못된 안내를 받은 사실을 확인하고, 향후 6개월간 진료를 보장해 줄 것을 국군의무사령부에 시정권고

3. 경찰 분야[64]

경찰 분야는 수사 부문과 교통 부문, 치안 부문 및 경찰일반 부문으로 구분된다. 수사 부문에서는 고소사건 접수 거부, 수사 지연, 수사 진행상황 미통지 등 수사절차·과정의 위법·부당 또는 수사행태 이의 등의 민원을 처리하고, 교통 부문에서는 교통사고 조사 절차의 위법·부당, 교통위반 단속 및 운전면허 처분 이의, 교통안전시설 개선 등의 민원을 처리한다. 그리고 치안 부문에서는 112 신고·출동 이의, 경찰관의 불친절과 방범순찰 강화 등 범죄 예방 등에 대한 민원을 처리하고, 경찰일반 부문에서는 의무경찰 복무 및 공·사상 처분 이의, 해양경비 안전, 경찰행정, 군검찰·경찰, 특별사법경찰관의 수사절차·과정의 위법·부당 또는 수사행태 이의 등에 대한 민원을 처리한다.

2022년도 접수·처리된 경찰 분야의 고충민원은 총 1,920건이며, 분야별로 살펴보면 수사 분야 942건, 교통 분야 391건, 치안·방범 분야 77건, 경찰일반 분야 510건이다.

64) 경찰민원과 양용석 조사관

〈 표 4-12 〉 부문별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	수 사	교 통	치안·방범	경찰일반
2022년	1,920	942	391	77	510
2021년	1,900	1,047	338	91	424
증감	20	△105	53	△14	84

가. 수사 부문 주요 사례

수사관의 수사 및 행태 이의

(1) 민원요지

신청인은 2021.8.31. 09:50경 주거침입 피해자로 □□경찰서 형사팀의 별도 조사실에서 피해자 보충조사를 받았는데 형사팀 경장 박○○(이하 '이 민원 수사관'이라 한다)이 조사 중 반말을 하거나 비꼬는 말투로 강압적인 조사를 하였고, 피해자 권리고지 안내서 및 메모장을 교부하지 않는 등 수사절차를 위반하였으므로 이 민원 수사관에 대한 시정조치 요구

(2) 처리과정 및 조치결과

신청인이 제출한 속기 요약본과 녹음파일에는 이 민원 수사관이 조사 중 한숨을 쉬거나, 신청인의 진술 중 말을 끊었다는 내용이 기재되어 있고, 신청인이 조서 내용을 지웠다는 이유로 반말을 하고, 신청인이 이 민원 수사관에게 질문과 답이 다르다고 하자, 목소리를 높이면서 여러 차례 신청인에게 반말을 한 사실이 확인된다. 또한 신청인이 자필 작성 기재 란에 이 민원 수사관이 강압수사를 했다고 기재하자 비꼬는 말투로 말하는 내용이 확인된다.

또한, KICS에서는 피해자 진술조서 작성 전 피해자 권리 및 지원제도 안내서를 출력하여 사건관계인에게 교부하고 그 여부를 조서에 기재하여야 한다고 되어 있는데 이 민원 수사관이 작성한 피해자 진술조서에는 「범죄피해자 보호법 시행령」 제10조의2에 따른 형사 절차상 범죄피해자의 권리 및 지원정보에 대한 안내서를 교부받았는지에 대한 질문과 신청인의 답변이 기재되어 있지 않은 것이 확인되므로, 담당 수사관의 행위가 위법·부당하다고 판단되어 해당 경찰서장에게 담당 수사관에 대해 주의 등 적절한 조치를 취할 것을 시정권고

나. 교통 부문 주요 사례

초과속 속도위반 단속사건 처리 이의

(1) 민원요지

신청인은 2021.7.10. 초과속 속도위반으로 단속(이하 '이 민원 사건'이라고 한다)되었다. 이에 대해 □□경찰서 교통조사팀 경위 박○○(이하 '이 민원 경찰관'이라고 한다)은 신청인에게 단속 사실을 통지하지 않았고, 이후 신청인이 단속 당시 주소지였던 □□군에서 ○○시로 주소를 이전하였음에도 신청인의 주소지 관할 경찰서로 이첩하지 않았으며, 신청인이 다시 주소를 □□군으로 이전하자 그때서야 신청인에게 전화로 출석을 요구하였다. 이 민원 사건의 경우 3개월 이내에 처리하여야 함에도 이 민원 경찰관은 7개월이 지나도록 출석요구 통지서 발송을 하지 않았고, 2022.3.23. 출석조사를 하여 기억도 나지 않는 상황을 진술하여야 했으며, 조서 내용도 신청인의 진술과 다르게 작성되었으므로 이 민원 경찰관에 대한 시정조치 요구

(2) 처리과정 및 조치결과

이 민원 사건은 범칙금 또는 과태료 처분에 해당하는 통고처분에 그치는 교통법규 위반 사건이 아니라 공소시효 5년에 해당하는 교통범죄에 해당하는 점, 이 민원 사건은 형사 입건 대상인 점, 따라서 신청인은 통고처분의 통보 대상이 아닌 점, 이 민원 경찰관이 이 민원 사건의 발생 사실을 인지한 이후 2일 만에 신청인에게 출석 요구를 하고 신속히 이 민원 사건을 처리한 점, 피의자신문조서 내용을 신청인이 직접 서명 날인한 점, 출석조사 당시의 CCTV 영상에도 신청인이 이의를 제기하는 모습이 보이지 않고 차분히 조서를 읽고 서명하는 모습이 확인되는 점 등을 종합하여 볼 때 이 민원 경찰관은 이 민원 사건 처리와 관련하여 규정을 위반하거나 위법·부당한 행위를 하였다고 보이지 않는다.

한편, 이 민원 사건이 □□경찰서 관할 사건임에도 신속히 확인하지 않아 이 민원 사건의 처리가 7개월 이상 지연된 부분은 배당 권한을 가지고 있는 교통조사팀장을 비롯한 교통조사팀 소속 경찰관 모두에게 과실이 있다고 보인다. 그러나 이로 인해 신청인의 법적 권리관계에 불이익한 영향을 준 사실이 없는 점, 초과속 속도위반 단속 사건의 관할은 차적지 경찰서에서 처리함이 원칙인 점, 일반적으로 초과속 속도위반 차량이 발생하면 교통단속팀에서 교통경찰업무관리시스템(TCS)에 입력 후 인접한 교통조사팀에 구두로 알려주는 점, 이 민원 사건의 경우 ○○경찰서가 단속하여 TCS에 입력하였고, □□경찰서 교통단속팀과 교통조사팀은 ○○경찰서로부터 연락을 받지 못한 점, 이 민원 사건의 단속일과 신청인의 출석조사일 사이에 민원인이 주소지를 □□군 → ○○시 → □□군으로 이전하여 차적지가 약 8개월 동안 2차례에 걸쳐 변경되면서 관할 변경에 따른 업무처리가 지연되었을 가능성도 배제할 수 없는 점 등을 종합하여 볼 때, 이 민원 사건의 처리지연은 TCS 하자가 주요 원인인 것으로 보이므로 관계기관인 경찰청장에게 초과속 속도위반 단속 사건이 TCS에 등록될 경우 관할 경찰서 교통조사팀 사건 배정 권한자에게 알림 팝업을 현출하고, TCS 상 '초과속조회'를 '교통단속' 업무 화면뿐만 아니라 '교통사고' 업무 화면에서도 현출되도록 하는 등 신속히 TCS 기능을 개선할 것을 의견표명

다. 치안·방범 부문

112신고 처리 이의

(1) 민원요지

신청인은 이혼한 전 남편과 위자료 지급 문제로 갈등이 있었는데 전 남편이 전화로 협박하기에 112신고(이하 '이 민원 신고'라 한다)를 하여 경찰관의 현장출동을 요청하였다. 그러나 이 민원 신고를 접수한 □□□□경찰청 112치안종합상황실 경위 조○○(이하 '이 민원 경찰관'이라 한다)은 '전 남편과 함께 있는 상태가 아닌 전화상 협박이기에' 현재 신청인이 위험하지 않다는 이유로 경찰관의 현장출동 지령 조치 없이 상담종결한 행위는 부당하므로 이 민원 경찰관에 대한 시정조치 요구

(2) 처리과정 및 조치결과

설령 한정된 경찰인력의 효율적인 운영 측면 등에서 그동안 관행적으로 전화협박 신고를(112신고의 대응코드 분류 중) code 4로 판단하여 상담종결(비출동)로 조치하여 왔다 하더라도, 이 민원 신고의 경우 우선 신청인이 전 남편의 협박으로 불안감을 느낀다고 두 차례 호소하면서 경찰관 출동을 통한 상담이 필요하다는 의사를 명시적으로 요청하였음에도 이 민원 경찰관이 신고내용에 대한 구체적인 재확인을 통해 현장출동 지령 조치를 하지 않은 것은 사실상 범죄발생을 우려하는 신청인의 간절한 도움 요청을 외면한 것이고, 더욱이 협박의 당사자가 이혼한 전 남편인 점에서 가정폭력 발생 가능성 등이 높을 것으로 추정되는 상황임에도 불구하고 적극적으로 code 상향을 하지 못하여 적시(適時)에 현장방문을 통한 경찰서비스를 제공하지 못한 업무처리는 국민의 생명·신체와 재산을 보호해야 하는 경찰관에게 요구되는 역할기대의 수준에 미치지 못하는 소홀한 직무수행이라고 할 것인바, □□□□경찰청장에게 신청인의 생명·신체·재산에 대한 위험성과 관련한 112신고를 받고 현장출동 지령 조치를 하지 않아 「112종합상황실 운영 및 신고처리 규칙」 제9조를 위반한 해당 경찰관에 대해 교육 등 적절한 조치를 취할 것을 의견표명

라. 경찰일반 부문

특별사법경찰관의 수사지연 이의

(1) 민원요지

신청인은 A와 B가 노동조합 및 조합원들을 대상으로 행한 노동조합법상 부당노동행위에 대하여 피신청기관에 고소를 하였다. 담당 근로감독관은 이 고소 사건을 제대로 수사하지 않고 방치하다가 2021.8.17.에서야 상당수 범죄사실에 대하여 '공소권 없음' 및 '혐의없음(증거불충분)'으로 검찰 송치하였다. 신청인의 고소 사건을 지연 처리하여 공소시효를 도과시켰으므로 담당 근로감독관에 대한 시정조치 요구

(2) 처리과정 및 조치결과

담당 근로감독관 1의 경우, 「근로감독관집무규정」 제42조에 따라 그 처리기간 내에 고소사건의 수사를 완료하는 것이 불가능한 경우 검사로부터 수사기간 연장지휘를 받아야 함에도 2018.4.19. 1차례의 수사기간 연장지휘 외에 검사로부터 수사기간 연장지휘를 받은 사실이 없고, 사건기록목록에서 2018.8.2.부터 2019.1.8.까지 약 5개월, 2019.8.27.부터 2020.1.13.까지 약 4개월 동안 수사내역이 확인되지 않는다. 담당 근로감독관 2 또한 이 민원 사건을 인계받은 2020.2.10. 이후 검사로부터 수사기간 연장지휘를 받은 사실이 없고, 2021.1.8.부터 2021.7.22.까지 약 6개월 동안 수사내역이 확인되지 않으며, 담당 근로감독관 2의 수사기간 동안 이 민원 사건의 7개 혐의에 대한 공소시효가 도과된 점이 확인되므로, □□지방고용노동청장에게 「근로감독관집무규정」 제42조를 준수하지 않고 사건 지연에 따른 공소시효 도과 주의 의무를 소홀히 한 담당 근로감독관들에 대해 직무교육 등 적절한 조치를 취할 것을 시정권고

4. 재정·세무 분야[65]

재정·세무 분야는 국유재산·금융·보험·증권·공정거래·담배·조달 등의 민원을 처리하는 재정 부문과 국세·관세·지방세 등의 민원을 처리하는 세무 부문으로 구분된다.

2022년도 접수·처리한 재정·세무 분야의 고충민원은 총 1,296건이며, 분야별로 살펴보면 재정 분야 409건, 세무 분야 887건이다.

〈 표 4-13 〉 부문별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	재 정	세 무
2022년	1,296	409	887
2021년	1,420	480	940

65) 재정세무민원과 권현주 조사관

가. 재정 부문 주요 사례

도시가스 설치를 위한 국유지 대부계약 요구

(1) 민원요지

신청인은 ○○시 ○○동에 거주하는 주민이다. 도시가스 사업자인 신청외 ○○에너지(주)가 도시가스 배관설치를 위해서는 배관이 지나가야 하는 국유지(○○시 ○○동 등)에 대해 피신청인이 ○○에너지(주)와 대부계약을 체결해 주어야 하는데 피신청인은 이를 거부하고 있다. 조속히 국유지 대부계약이 체결되어 주민들이 도시가스를 이용할 수 있게 해 달라.

(2) 처리과정 및 결과

피신청인은 당초「도시가스사업법」상 도시가스를 설치할 수 있는 토지는 행정재산인 토지인데, 해당 토지는 행정재산이 아닌 일반재산으로 분류되어 있어 해당 토지에 도시가스를 설치하도록 빌려줄 권한이 없다는 입장이었다. 즉 피신청인은 관할 지자체인 ○○시에서 해당 국유지를 매수 후 행정재산으로 바꿔 도시가스 설치 사용 허가를 해줘야 한다고 주장했다. 이에 국민권익위는 기획재정부의 의견을 참고해「도시가스사업법」의 취지 및 해석상 도시가스 설치를 위해 피신청인이 일반재산인 국유지 대부계약을 체결할 수 있다고 보는 것이 타당하다는 의견을 제시하였고 피신청인은 법령검토 등 내부 협의를 거쳐 해당 국유지를 도시가스 배관 설치 목적으로 빌려주는 것으로 입장을 변경, 민원이 원만히 해결되어 합의해결

이 민원은 도시가스 설치와 관련하여 국유지 중 일반재산에 대해서도 대부계약이 가능하다는 명쾌한 선례를 만들었고 향후 다른 지역의 유사한 사례에 대해서도 적용될 수 있으므로 도시가스 공급에 불편을 겪고 있는 주민들의 불편을 사전에 방지할 수 있다는 점에 그 의의가 있음

〈아래 표시된 부분이 국유지 대부계약 불가로 도시가스 배관이 설치 안 되는 곳의 일부〉

나. 세무 부문 주요 사례

사해행위 취소에 따른 증여세 취소 요구

(1) 민원요지

신청인은 A씨로부터 주식을 양도받았다. 그런데 관할세무서는 A씨가 신청인에게 주식을 시가보다 낮은 금액으로 양도해 이익을 증여한 것으로 보고 신청인에게 증여세를 부과했다. 이후 OO지방국세청은 A씨가 체납한 세금을 징수하는 절차를 진행했는데 A씨가 신청인에게 한 주식양도를 국세를 회피하기 위한 사해행위로 보고, A씨를 상대로 사해행위 취소소송을 제기해 승소했다. 결국 신청인이 양수한 주식이 다시 A씨에게 되돌아갔으므로 당초 신청인에게 부과된 증여세를 취소해 달라.

(2) 처리과정 및 결과

국민권익위는 증여세가 성립하기 위해서는 타인으로부터 재산을 무상으로 이전받거나 타인의 기여에 의한 재산가치의 증가가 있어야 하는데 사해행위취소판결에 따라 재산이 A씨에게 반환된 것을 확인했다. 또한 실질적으로 재산을 무상으로 이전받은 것이라 볼 수 없음에도 신청인에게 증여세를 부과하는 것은 신청인의 재산가치의 증가 없이 증여세만을 부담하게 돼 불합리하다는 점을 인정했다. 국민권익위는 이러한 점들을 종합적으로 고려하여, 신청인에게 증여세를 부과한 것은「국세기본법」상 "납세자의 재산권이 부당하게 침해되지 아니하도록 하여야 한다."라는 세법의 해석·적용 원칙에 위반된다고 판단, 관할세무서에 증여세를 취소할 것을 시정권고하고 이와 관련해 "사행행위로 취소되었다 하더라도 이미 성립한 증여세 등의 납세의무는 취소되지 않는다."라는 기존의 법령해석을 변경할 것을 기획재정부와 국세청에 의견표명

5. 복지·노동·방송통신 분야[66]

복지·노동·방송통신 분야는 사회복지·보건·의정·약정·여성가족·식품·건강보험·국민 연금 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' 등으로 구분된다.

세부적으로 살펴보면, 보건복지 부문은 긴급생계 지원, 기초생활수급자 지원, 장애인 복지개선, 출산·양육비 지원 등을 포함하는 사회복지 분야와 국민건강보험료 부과, 국민연금 체납 처분을 비롯한 4대 보험료 관련 고충민원이 많이 제기되었으며, 특히, 2022년도에는 한센옴부즈만센터 운영 및 협업 기반을 조성하고 개선 종합대책을 추진하는 한편, 제도상 해결이 어렵고 소외된 한센인·정착촌 집단 고충민원을 적극적

66) 복지노동민원과 이재성 조사관

으로 발굴·해소하였다. 고용노동 부문은 체불임금, 부당해고, 산업재해와 관련된 민원의 비중이 높았고, 실업급여, 고용보험, 직업 훈련 등과 관련한 민원도 지속적으로 제기되었으며, 코로나-19 상황에서 고용기간 연장, 재입국특례 허용 요구 등 국내 인력난 해소 및 외국인근로자 고충해소를 요구하는 민원이 대폭 증가하였다. 방송·통신 부문은 주로 방송통신 피해 구제, 유·무선 전화 개통 및 해지, 인터넷 품질 개선, 통신주 철거 등을 요구하는 고충민원이 제기 되었다. 또한, 코로나19 상황 하에서도 철저하게 방역지침을 지키며, 한센인촌, 복지관 등 사회적으로 소외되고 취약계층이 밀집된 현장 방문을 통해 맞춤형 고충민원 상담 및 해소 등 권익보호를 위해 노력하였다.

〈 표 4-14 〉 부문별 고충민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	보건복지	고용노동	방송통신	특별민원*
2022년	1,945	810	456	88	591
2021년	2.004	1,203	674	127	-

* 폭언이나 반복 민원 등 특별히 관리하는 민원('22년부터 복지노동민원과에서 처리 중)

가. 보건복지 부문 주요 사례

코로나19 확산으로 신청하지 못한 출산지원금 소급 지원

(1) 민원요지

신청인은 2021.5.31. 이란성 쌍생아 자녀들을 출산하고, 3개월 간 주민등록상 주소지(○○군)가 아닌 △△시 소재 모친의 집에서 도움을 받고자 머물던 기간 중인 2021.6.29. ◇◇시청을 방문하여 타지역 출생신고를 하였는데, 피신청인(○○군)으로부터 출산지원금 등에 대한 어떠한 안내도 받지 못하였고, 2021.9.15. 피신청인에게 질의를 통해 출생신고 후 60일 내 신청하지 아니할 경우 출산지원금 등을 지급받지 못한다는 사실을 비로소 알게 되었다. 기간 내 신청하지 못한 귀책사유가 제대로 안내해 주지 않은 피신청인에게 있고, 고위험 산모로 코로나-19 확산으로 인해 외출이 쉽지 않은 상황이었던바, 이 민원 수당을 지급받을 수 있도록 도와 달라.

(2) 처리과정 및 조치결과

「아동수당법」 제5조 및 제13조, 「아동수당법 시행규칙」 제3조, 「영유아보육법 시행규칙」 제35조의8 등에 따라 신청인의 자녀 출생신고 후 14일 이내에 양육수당 등 보육비용 신청과 관련한 정보를 신청인에게 서면 등의 방법으로 고지토록 의무를 부여하고 있으나, 피신청인이 이를 사전 고지하지 않아 군 보육정책위원회의 결정에 따라 양육수당을 소급하여 지급한 점, 군 조례 및 「임신·출산 관련 서비스 통합처리에 관한 규정」 에 출산지원금 등 군사업을 포함하여 임신·출산 급부에 대한 신청정보를

대상자에 사전 안내하도록 되어 있어 타지역 출생신고 등으로 자세한 안내를 받지 못한 점, 「저출산·고령사회기본법」은 국가 및 지방자치단체에게 자녀의 임신·출산·양육에 소요되는 경제적 부담을 경감하기 위해 필요한 시책을 강구하도록 규정하고 있고, 국가 및 지방자치단체는 최근 저출산으로 인한 인구감소 문제를 극복하기 위해 다각적으로 노력하고 있는 점 등을 종합적으로 고려할 때, 신청인의 주장은 이유가 있으므로 출산지원금을 소급해 지원할 것을 의견표명

의사상자 의료급여 지급요구 등

(1) 민원요지

신청인은 1998.8.3.경 늦은 저녁에 폭우로 ○○군 △△교 다리 밑에 고립되어 위험에 처한 행락객들을 대피시키다가 넘어져 왼쪽 팔꿈치 골절사고가 발생하여 당시 ○○시 ○○병원에서 치료를 받았으며, 1998.11.28. 「의사상자 등 예우 및 지원에 관한 법률」(이하, '이 민원 의사상자법'이라 한다)에 따른 의상자로 선정되었는데, '의료급여' 혜택이 있다는 정보를 뒤늦게 안내받고 피신청인에게 신청하자, 피신청인이 신청기한 만료로 받아들일 수 없다고 하는 것은 부당하므로, '의료급여'를 받을 수 있도록 도와 달라.

(2) 처리과정 및 조치결과

이 민원 의상자법에 따른 '의사상자 지원 제도'는 직무 외의 행위로 위해(危害)에 처한 다른 사람의 생명·신체 또는 재산을 구하다가 사망하거나 부상을 입은 사람과 그 유족 또는 가족에 대하여 그 희생과 피해의 정도 등에 알맞은 예우와 지원을 함으로써 의사상자의 숭고한 뜻을 기리고 사회정의를 실현하는 데에 이바지하는 것을 목적으로 하는 점, 신청인은 국가로부터 의상자로 인정 결정을 받았고, 1998년도 의사상자 증서(제37호)에 따르면, "위 사람은 생명의 위험을 무릅쓰고 타인의 급박한 위해를 구제하였기에 그 살신성인의 숭고한 희생정신을 기려 사회의 귀감으로 삼고자 의상자예우에 관한 법률에 의하여 의상자로 결정하고 이 증서를 드립니다."라고 명시하고 있는 점, 신청인이 이 민원 의료급여 제도를 사전에 안내를 받았더라면 통상적으로 신청하였을 것으로 보여지는 점 등을 종합적으로 고려할 때, 신청인에게 이 민원 의료급여를 지급하도록 의견표명

코로나19 장례비용 지급 요구

(1) 민원요지

코로나바이러스감염증-19(이하 '코로나19'라 한다) 확진으로 신청인의 삼촌(이하 '망인'이라 한다)이 사망하였으나, 망인은 미혼으로 배우자, 자녀 및 형제자매가 없어 망인과 생계를 같이하던 신청인이 국가의 권고에 따라 선(先)화장 후(後)장례를 행하였으나 피신청인은 단지 신청인이 유족이 아니라는 사유로 코로나19 사망자 장례비용을 지급하지 않는 것은 부당하니 장례비용을 받을 수 있도록 도와달라.

(2) 처리과정 및 조치결과

신청인 및 망인의 주민등록표, 신청인의 배우자의 표창장 공적조서 등에 의하면 신청인은 거동이 불편한 망인을 오랫동안 부양한 사실이 확인되고, 망인이 코로나19로 사망하자 신청인은 시신에 대한 화장 동의를 하고, 화장 후 유골을 인수하여 실제로 가족들과 함께 장례를 치러 유족으로서 의무를 다하는 등 신청인은 장사법 제2조 제16호 아목에 따른 유골을 사실상 관리한 자로 '연고자'에 해당하는 점, 「감염병 예방 및 관리에 관한 법률」 제20조의2에서는 감염병 사망자 시신의 장사 방법 등을 제한할 경우에는 장사법 제2조 제16호에 따른 연고자에게 해당 조치의 필요성 및 구체적인 방법·절차 등을 미리 설명하도록 하고 있고, 이 민원 지침에서 장례비용 지급 순서를 장사법 제2조 제16호에 따라 배우자, 자녀, 부모, 직계비속, 형제·자매 등의 순서대로 지급 순서를 명시하여 형제자매 이외의 자에게도 장례비용 지급이 가능함을 명시하고 있는 점, 국가가 이 민원 장례비용을 지원하는 취지는 선화장 후장례의 국가의 장례지침을 따라준 유가족을 위로함으로써 최종적으로 감염병의 차단 및 확산을 방지하는 것임을 감안할 때, 신청인 및 그 가족은 경비를 지출하여 망인의 장례를 실제로 치렀으며, 생계를 같이하던 망인이 코로나19로 갑자기 사망하였으나 입관도 지켜보지 못한 채 국가의 권고에 따라 선화장을 행한 신청인과 그 가족 또한 위로의 대상으로 보이는 점, 피신청인이 주장하는 유족에 대한 명시적인 정의 규정을 두고 있는 다른 법령들을 살펴보면 대체로 유족의 범위를 배우자, 자녀, 부모, 손자녀, 조부모 또는 형제자매까지 제한적으로 정하고 있으나 이러한 법률에서는 유족의 권리가 유족연금수급권, 피해보상금 등과 같이 재산 또는 권리 상속적 성격으로 국가의 장례지침을 따라준 유가족을 위로하여 감염병 차단 및 확산 방지를 목적으로 하는 이 민원 지침과는 그 성격이 다르다고 할 수 있고, 오히려 「재해구호법 시행령」 제2조(구호의 방법 등), 「산업재해보상보험법」 제71조(장례비), 「국가유공자 예우 및 지원에 관한 법률」 제17조(사망일시금), 「어선원 및 어선 재해보상보험법」 제28조(장례비) 등에서는 유족 또는 상속인이 없는 경우에는 실제로 장례를 실시한 자 또는 장사법 제2조 제16호의 '연고자'에게 그 비용을 지급하도록 규정하고 있는 점, 신청인은 오랫동안 망인을 부양하며 생계를 같이하였고, 국가의 장례지침에 따라 선화장 후장례를 치른 신청인에게 장례비용을 지원하는 것이 국가의 감염병 관리 정책에 반하거나 과도한 지원이라고 보기 어렵고, 감염병 위기 상황에서 향후 유사 민원 재발을 방지하고 장례비용 지원 업무의 신속하고 명확한 행정 처리를 위하여 감염병 사망자에 대한 장례비용 지원을 위한 유족의 범위 등을 명확히 규정할 필요가 있는 점 등을 종합적으로 고려할 때, 신청인에게 장례비용을 지원하고, 감염병 발생에 따른 장례비용을 지원함에 있어 지급 대상 유족의 적절한 범위를 검토하여 명확히 하도록 의견표명

인천 한센인촌 전체 건물철거 위기 해소

(1) 민원요지

신청인은 정부 정책에 따라 1949년경 형성된 정착촌(○○마을)에서 거주해 온 한센인들로, 과거 축산업을 하다가 1986.10.경 준공업지역으로 지정되어 가내 공장 임대업으로 업종을 전환하여 생계를 유지해 왔는데, 2022년 7월 피신청인(◇◇구청장)이 정착촌 건물 197개동에 대해 「건축법」 위반(무허가)을 이유로 원상회복(건물해체) 명령을 하였다. 현재 대부분 별다른 소득이 없는 고령의 한센인들 입장에서는 건물 원상회복은 현실적으로 불가하니, 해결될 수 있도록 도와 달라.

(2) 처리과정 및 결과

정착촌 건물철거 위기 해소 및 안전대책과 관련하여 정착촌 현장 실태조사는 물론, 관계기관인 인천 남동소방서, 남동구청, 행정안전부, 국토교통부 등과 수차례에 걸친 회의·협의를 거쳐 한센인 정착촌 건물 형성의 특수성, 건물철거의 비현실성·불합리성에 따른 위기를 해소하고 안전대책 마련 필요성에 대한 합의를 이끌어내어 '22.11.29. 국민권익위 주재 현장 조정·해결로 오랜 갈등 해소 및 규제혁신의 모범사례 제시

여수 한센인촌 환경·복지 갈등 해소

(1) 민원요지

여수 한센인 정착촌인 도성마을 내 거주민들은 별다른 소득이 없이 정부의 지원금으로 생활하는 고령자들로, 수문과 배수펌프장 시설을 직접 관리하면서 전기료 등을 부담하고 있는데, 15년 이상 관리 갈등이 지속되어 있고, 침전지 내 오폐수 및 집단 폐축사 방치 등으로 건강과 환경문제가 심각하니, 해결될 수 있도록 도와 달라.

(2) 처리과정 및 결과

정착촌 현장 실태조사는 물론, 여수시 및 여수지방해양수산청, 정착마을 간 수차례에 걸친 회의·협의를 거쳐 수문 및 축분뇨배수펌프시설 관리권을 여수시로 이관하고, 정착촌 폐축사 507개동 철거 등 정착촌 환경개선을 위해 협업 하기로 하는 등 합의를 이끌어내어 '22.8.19. 국민권익위 주재 현장 조정·해결로 오랜 갈등 해소 및 모범사례 제시

나. 고용노동 부문 주요 사례

외국인근로자 재입국특례 고용불허 이의

(1) 민원요지

신청인은 고용허가제 외국인근로자로 2016.9. 국내에 입국하여 '○○'사업장에서 최초 근로를 시작하였고, 이직 후 2020.4. '△△ 사업장'(이하 '구 사업장'이라 한다)에서 근무하였는데, 구 사업장 화재로 경영상 어려움(휴업)이 있어 근로계약 기간 연장을 하지 못하였으며, 2021.7. 근로계약 기간만료로 자동으로 고용변동신고(퇴사) 처리되었다. 현재 사업장변경을 통해 '◇◇'사업장(이하 '이 민원 사업장')에서 근무하고 있는데, 이 민원 사업장과의 근로계약기간이 1년 미만이라는 이유만으로 재고용만료자 재입국 특례 신청이 불허되고 있으니, 재입국 특례 허가를 받을 수 있도록 도와 달라.

(2) 처리과정 및 조치결과

외국인고용법 제25조 제1항 제2호 라목 및 고용노동부고시 제2021-30호 등에 따르면, 화재로 인한 휴업, 폐업 등 사회통념상 외국인근로자의 책임이 아닌 경영상 이유로 그 사업 또는 사업장에서 근로를 계속할 수 없게 된 경우에 사업장 변경을 허용하고 있고, 이 경우에는 취업활동 기간 종료일까지의 근로계약 기간이 1년 미만이나 직업안정기관의 장이 외국인근로자 권익보호협의회의 의견을 들어 특례 재입국이 가능토록 규정하고 있는 점, 신청인은 구 사업장 화재로 인한 경영상 어려움(휴업)이 있어

근로계약을 연장하지 않고 퇴사처리 되는 등 사회통념상 외국인근로자의 귀책이 아닌 외국인고용법 제25조 제1항 제2호 라목 등에 따른 사유로 사업장을 변경한 것으로 인정되는 점, 이 민원 사업장이 인력난을 겪고 있는 상황에서 신청인에 대한 재입국 특례 고용을 허가하는 것이 국내 인력수급 및 국민경제의 균형 있는 발전을 도모하고자 하는 '외국인고용제도'와 숙련된 성실근로자 '재입국 취업특례제도'의 취지에 반한다고 보기 어려운 점 등을 종합적으로 고려해 볼 때, 피신청인에게 재고용만료자인 신청인에 대한 해당 사업장의 재입국 특례 고용을 허가토록 의견표명

청년내일채움공제 중도해지 이의

(1) 민원요지

신청인의 자녀는 청년공제 만기공제금 수령을 위해 군 입대까지 연기하면서 근무하고 있었는데, 청년의 귀책이 아닌 기업의 귀책으로 이직한 경우에도 계속가입을 인정하지 아니하여 만기공제금을 받을 수 없다면 이는 청년에게 과도한 피해를 주는 것이므로, 기업의 귀책으로 이직한 경우에는 계속가입을 인정해 달라.

(2) 처리과정 및 조치결과

국민 스스로 직업능력개발훈련을 실시할 수 있도록 훈련비 지원 등을 목적으로 하고 있는 국민내일배움카드는 원칙적으로 국민 누구나 신청이 가능하지만 「국민 평생 직업능력 개발법 시행령」 제6조에 따라 소득수준 등을 고려하여 지원제외 대상을 정하고 있는 점, 입주자대표회의는 통신중계기기·알뜰장터 임대수입, 재활용폐자원 판매수입, 게시판 광고수입 등에 대한 부가가치세 신고 등을 위해 사업자등록을 하고 있으나, 입주자대표회의가 영리를 주목적으로 하는 단체가 아닌 점, 사업자등록을 한 입주자대표회의의 회장이 사업자등록증 상 대표자이기는 하나 영리를 추구하는 사업자가 아니고, 입주자대표회의의 매출(수입)이 입주자대표회의 회장의 소득으로 연결되지도 않는 점 등을 종합적으로 고려할 때, 국민내일배움카드 발급대상 여부 판단에 있어 사업자등록증 상 대표자이나 입주자대표회의 회장과 같이 선출직·명예직의 경우에는 그 사업의 매출(수입)이 대표자의 소득으로 연결되는 것이 아님을 고려하여 추가적인 기준을 마련하는 것이 바람직하다고 판단되어 사업자등록을 한 공동주택 입주자대표회의의 대표자에 대한 국민내일배움카드 발급대상 여부 판단 기준을 개선하도록 의견표명

6. 산업·농림·환경·해양 분야

산업·농림·환경·해양 업무분야는 통상행정일반·특허·전기·석유·광업·도시가스· 우편 등의 민원을 처리하는 산업자원 분야, 농업·축산·양정·농축협·산림행정 등의 민원을 처리하는 농림 분야, 공해·축산·폐기물·상수원·먹는샘물·국립공원· 상하수도 등의 민원을 처리하는 환경 분야, 해양수산·수협·해운항만 등의 민원을 처리하는 해양수산 분야로 구분된다.

2022년도 접수·처리한 산업·농림·환경·해양 분야의 고충민원은 총 1,043건이며, 분야별로 살펴보면 산업자원 분야 337건(32.3%), 농림 분야 345(33.1%), 환경 분야 304건(29.2%), 해양수산 분야 42건(4%), 기타 15건(1.4%)이다.

〈 표 4-15 〉 분야별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	산업자원	농림	해양수산	환경	기타
2022년	1,043	337	345	42	304	15
2021년	1,100	380	339	19	350	12

가. 산업자원 분야 주요 사례

농업손실보상

(1) 민원요지

피신청인이 시행하는 일반산업단지 조성사업'(이하 '이 민원 사업'이라 한다)에 신청인 소유의 서울 강동구(주소 1 생략) 전 4,855㎡(이하 '이 민원 토지1'이라 한다)와 같은 동(주소 2 생략) 답 66㎡(이하 '이 민원 토지2'라 한다)가 편입되었고, 신청인은 이 민원 사업 이전부터 이 민원 토지1과 2상에 소나무와 단풍나무 및 이팝나무 등 조경수를 식재하여 관리 및 판매하고 있었으니 농업손실보상을 해 달라.

(2) 처리과정 및 결과

피신청인은 이 민원 토지1과 2는 성장해있는 조경수를 상품화하여 판매하는 판매장 또는 전시장의 용도로 사용되어 수목 재배지로 보기 어렵다고 주장하나, 이 민원 토지1과 2는 지목이 전과 답이고, 그 지상에는 단풍나무, 이팝나무, 백일홍, 소나무, 감나무 등 50 여종의 나무 수천 그루가 10여 년 전부터 식재 및 관리되고 있으므로「농지법」 제2조 제1호와「농지법 시행령」 제2조 제1항 제3호에 따른 농지라 할 것인 점, 신청인은 영농의 의사를 가지고 조경 및 관상수를 수확(판매)할 목적과 정상적인 방법으로 실제 위 나무들을 이 민원 토지1과 2에 식재하고 성실히 관리한 후 이를 판매하고 있는 점, 이 민원

토지1과 2상에 있는 나무의 종류·특성과 이 민원 토지1과 2의 상태 및 나무 식재와 관리 상태, 신청인의 나무 식재 및 관리 기술 등 제반 사정을 종합하여 볼 때, 이 민원 토지1과 2상의 나무들은 신청인이 실제로 수확할 목적으로 재배한 나무(작물)이라 할 것인 점, 피신청인은 2017.2.15.이 민원 토지1 및 2와 동일한 용도로 사용된 토지에 대해 농업손실보상금을 지급한 사실이 있는 점 등을 고려해 볼 때, 이 민원 토지1과 2는 농업손실보상 대상이라 할 것이므로 피신청인은 신청인에게「공익사업을 위한 토지등의 취득 및 보상에 관한 법률」제77조와 같은 법 시행규칙 제48조에 따라 농업손실보상하는 것이 타당할 것으로 판단되어 시정권고

소상공인 버팀목자금 부지급 결정 이의

(1) 민원개요

신청인은 농산물 소매업을 2016.3.3.부터 면세사업자로 운영 중인 사업자인데, 2021.12.13. 공병수거 판매업을 업종에 추가하면서 일반과세자로 변경하였고 이에 따라 사업자번호도 변경되어 「소상공인 손실보전금」(이하 '이 민원 보전금'이라 한다)지급 대상에서 제외되었으나 이 민원 사업장은 기존 업종에 업종을 추가하면서 사업자번호만 변경되었을 뿐 이전 사업장과 대표자, 주소, 상호가 모두 동일하므로 이전 사업장의 개업일을 이 민원 사업장의 개업일로 보아야하나 피신청인이 이 민원 사업장과 이전 사업장을 별개의 사업장으로 보아 이 민원 보전금을 지급하지 않은 것은 부당하니 이 민원 보전금을 지급하여 달라.

(2) 처리과정 및 결과

피신청인은 단지 사업자번호가 다르다는 사유만으로 이 민원 사업장이 이 민원 보전금 지급 대상이 아니라고 판단하였으나, 재난지원금의 취지는 코로나19로 인한 소상공인의 피해를 회복하지 위한 것인데, 사유를 불문하고 기존 사업장을 폐업하고 새로운 사업장을 개업하게 되어 사업자번호가 다르다는 이유로 두 사업장의 동일성 내지 연속성을 부정하는 것은 재난지원금의 취지와 맞지 않으므로, 이러한 경우 신청인이 폐업 후 개업을 하게 된 경위, 폐업 후 개업하기까지의 공백 기간, 소재지, 업종, 대표자 등을 종합적으로 고려하여 동일성 여부를 검토하여야 할 것인 점, 신청인이 이전 사업장에서 이 민원 사업장으로 과세유형을 변경하게 된 이유는 종전 업종과 전혀 다른 새로운 업종을 영위하기 위한 것이 아닌 종전 업종을 그대로 유지한 채 업종을 추가함에 따른 것인 점, 관할 세무서장은 이전 사업장의 과세유형을 변경하면서 사업자등록번호는 변경하였으나 개업일은 이전 사업장의 개업일을 그대로 승계하여 기재한 점, 이전 사업장과 이 민원 사업장은 업종을 추가한 것 이외에는 대표자, 소재지, 상호의 변동이 없는 점, 이전 사업장의 2020년 매출은 4,000,000원이고 2021년 매출은 2,000,000원으로 이 민원 보전금 공고문에 따른 매출감소가 확인된 점 등을 종합적으로 고려해 신청인에게 이 민원 보전금을 지급할 것을 시정권고

나. 농림 분야 주요 사례

농지로 평가된 토지의 영농손실보상 요구

(1) 민원요지

신청인 외 1명 소유이던 서울(이하 생략) 임야 7,605㎡(이하 '이 민원 토지'라 한다)는 '○○도시자연공원 조성사업'(이하 '이 민원 사업'이라 한다)으로 수용되어 2020.9.14. 사업시행자인 피신청인에게 소유권이 이전되었다. 그런데 이 민원 토지 중 6,272㎡는 지목만 '임야'일 뿐 수 십 년 전부터 농작물의 경작지로 이용되고 있던 토지로서 신청인은 이 민원 사업이 인정고시된 2014.4.24. 이전부터 경작하고 있었으니, 신청인에게 이 민원 토지 중 6,272㎡에 대해 영농손실보상을 해 달라.

(2) 처리과정 및 결과

「농지법 시행령」 제2조 제2항은 지목이 '임야'인 토지는 산지전용허가를 거치지 않은 한 농작물의 경작지로 이용되고 있어도 농지로 보지 않도록 하고 있으나, 2016.1.21. 당시 3년 이상 농산물 경작지로 이용되고 있던 토지는 구「농지법 시행령」(대통령령 제26903호로 2016.1.19. 개정되기 전의 것. 이하 같다) 제2조 제2항이 적용되어 산지전용허가를 거치지 않았어도 '농지'에 해당한다. 이 민원 토지 중 6,272㎡는 1966년보다 전에 이미 형질변경되어 수용되기 전까지 농작물 경작지로 이용되어 왔음이 국토지리정보원의 항공사진, 측량전문업체의 판독결과, 서울특별시토지수용위원회의 재결 등을 통해 확인되므로'농지'로 보는 것이 타당하고, 따라서 이 민원 토지 중 6,272㎡는 영농손실보상의 대상이므로 피신청인에게 보상금을 지급할 것을 시정권고

다. 환경 분야 주요 사례

사유지에 무단 매설된 수도관 이설 요구

(1) 민원요지

신청인은 2016년 피신청인 소재 주택(이하 '이 민원 주택'이라 한다)에 수도시설을 설치하기 위하여 피신청인에 급수공사신청을 하였다. 이 민원 주택에 급수공사를 하기 위하여 이 민원 주택에 연접한 신청인 소유의 피신청인 소재 토지(이하 '이 민원 토지'라 한다)에 수도관(이하 '이 민원 시설'이라 한다)을 매설해야 하였고, 당시 이 민원 토지의 소유자였던 신청인의 어머니는 이 민원 토지의 급수공사에 대하여 이 민원 토지의 사용승낙을 하였다. 피신청인은 2022.4.6. 신청인의 동의도 없이 농작물을 경작하고 있던 이 민원 토지에 무단으로 출입하여 인근 주택에 용수공급을 위한 수도관(이하 '이 민원 증설 수도관'이라 한다)을 이 민원 시설에 연결하였다. 신청인으로서는 피신청인이 반복적으로 이 민원 토지에 무단으로 출입하여 수도관 공사를 진행하는 등 재산권 침해가 우려되며, 이 민원 시설에 연결되는 수도 이용 가구가 늘어나 수압이 약해지는 불편이 예상되고 있으니, 이 민원 토지 인근의 주택으로 연결되는 수도관은 이 민원 토지가 아닌 다른 곳으로 연결하도록 조치해 달라.

(2) 처리과정 및 결과

이 민원 시설이 매설되었던 2016년 피신청인의 「수도급수 조례 시행규칙」에 규정된 급수공사신청서 서식을 살펴보면, 토지사용승낙과 관련하여 '위 신청의 급수공사에 있어서 본인 소유의 토지·건물 내 급수 설비 인용함을 승낙함'으로 기재되어 있는바, 당시 이 사건 민원 토지 소유자였던 신청인 어머니는 이 민원 주택에 수도 공급을 위한 급수설비를 이 민원 토지에 설치하는 것에 한정하여 이 민원 토지사용을 승낙한 것으로 판단되며, 피신청인이 인근 다른 주택에 수도관을 연결하기 위하여 언제든지 이 민원 토지에 출입하여 이 민원 시설에 대한 증설이나 변경 등을 위한 공사를 하는 등 이 민원 토지의 사용을 포괄적으로 승낙함으로써 이 민원 토지에 대한 독점적·배타적 사용을 포기하였다고 판단하기는 어려워 보이는 점, 피신청인은 이 민원 증설 수도관에 대하여 피신청인의 「수도급수 조례」 제11조 제2항의 '급수설비 중 옥외에 매설되는 수도계량기까지의 급수설비는 신청인의 기부에 의하여 피신청인의 소유로 한다'는 규정에 따라 적법하게 매설하였다고 주장하나, 급수설비가 매설된 이 민원 토지까지 피신청인의 소유는 아니므로 이 민원 토지의 사용승낙을 받고 이 민원 증설 수도관 공사를 하였어야 하는 점, 피신청인이 이 민원 토지에 대한 사용승낙을 받지 않고 무단으로 이 민원 토지에 이 민원 증설 수도관 공사를 한 사실이 확인되는 점 등을 종합적으로 고려하여, 피신청인은 이 민원 토지 지하에서 인근 주택으로 연결되는 수도관의 대체노선을 검토하고, 이 민원 토지 지하에 2022.4.6. 공사한 이 민원 증설 수도관을 철거하는 등 원상복구할 것을 의견표명

폐기물처리시설 지원협의체 구성 및 운영의 불법사항 조치 요청

(1) 민원요지

신청인은 피신청인이 2011년 구성한 ○○ 광역폐기물처리시설(이하 '이 민원 시설'이라 한다) 주민지원협의체(이하 '지원협의체'라 한다)의 구성원인 ○○마을 주민으로, 이 민원 시설의 2km 이내에 거주하는 주민이다.「폐기물처리시설 설치촉진 및 주변지역지원 등에 관한 법률」(이하 '폐기물시설촉진법'이라 한다) 시행령 제18조(주민지원협의체의 구성·운영 등) 별표2에 따라 주변영향지역이 결정·고시되지 아니한 경우에는 폐기물매립시설의 경우 부지 경계선으로부터 2㎞ 이내에 거주하는 지역주민으로서 해당 ○의회에서 추천한 읍·면·동별 주민을 주민대표로 구성하여야 함에도, 피신청인은 2㎞ 이내의 신청인들 마을(이하 '○○마을'이라 한다) 대표 1인 뿐만 아니라, 2㎞ 초과이격된 ○○개(이하 '○○개 마을'이라 한다) 대표 4인 등 주민대표 5인을 지원협의체 위원으로 구성하여 위법·부당하니 지원협의체를 구성함에 있어 주민대표 위원의 과반수를 ○○마을 주민으로서 위촉하게 해달라.

(2) 처리과정 및 결과

폐기물시설촉진법 제18조 제1항 [별표2]에서 지원협의체 위원을 선정할 때에는 폐기물처리시설로부터의 거리, 환경상 영향의 정도, 주민의 수를 고려하여 위원을 선정하도록 되어 있고, 주변영향지역이 결정·고시되기 전에는 부지경계선으로부터 2km 이내에 거주하는 지역주민으로 주민대표를 구성하도록 되어 있어, 피신청인이 2011.1.31. 지원협의체를 구성할 때 2km 초과한 ○○개 마을대표를 포함한 것은 지원협의체 위원의 구성상의 위법이 있었던 것으로 판단되므로 피신청인에게, 폐기물시설촉전법 제17조의2 및 동법 시행령 제18조에 따라 폐기물처리시설로부터의 거리, 환경상 영향의 정도, 주민의 수 등을 고려하여 주민지원협의체를 재구성할 것과 주민지원협의체의 기능이 정상화될 수 있도록 조치할 것을 시정권고

라. 해양 분야 주요 사례

도로건설공사에 따른 어업피해 보상 요청

(1) 민원요지

신청인은 전라남도 여수시(주소 1 생략)에 거주하고 있는 ○○어촌계장이며, ○○어촌계(이하, 이 '민원 어촌계'라 한다)는 2006.7.25.부터 2015.4.20.까지 어업면허(이하 '이 민원 면허'라 한다)를 받았는데 이 민원 면허의 제한 또는 조건부분에 '◇◇↔◇◇간 연륙교 가설공사로 인한 일체의 피해보상을 포기한다'는 부관(이하 '이 민원 부관'이라 한다)이 설정되었다. 이 민원 면허의 기간 종료 후 2015.4.21.부터 2025.4.20.까지 연장허가('이 민원 연장면허'라 한다)를 받았지만 이 민원 부관은 그대로 유지되어 현재 시행 중인 '국도 77호선 여수 □□-□□ 도로건설사업'(이하 '이 민원 사업'이라 한다)에 따른 어업피해보상을 받을 수 없는바, 이 민원 부관은 이 민원 사업의 시행이 확정되지 않은 상황에서 설정되었으므로 이 민원 부관을 해제하고 이 민원 사업에 따른 어업피해에 대해 보상해 달라.

(2) 처리과정 및 결과

이 민원 사업의 예비타당성조사 통과 이전 사업의 시행여부가 불확실한 상황에서 A시장이 B국토관리청장의 개발계획에 따른 어업행위 제한 의견을 검토 없이 수용하여 이 민원 어촌계의 어업면허에 부관을 설정한 점, 어업면허 연장 시에도 관할 수면의 상황변화에 대해 B국토관리청장과 협의 가능하였으나 이를 생략한 점, 해당 사업과 관련된 수면 내 모든 어촌계에 부관을 설정한 것이 아니라 일정한 기준 없이 담당자의 재량에 따라 부관을 설정한 점, 사업시행고시에 따라 보상제한이 확정되나 사업시행고시 이전부터 이 민원 어촌계는 적법한 절차에 따라 어업면허를 연장 받고 조업해온 점 등을 종합해볼 때, A시장은 이 민원 어촌계의 어업면허에 설정된 부관을 철회하고 B국토관리청장은 피해조사 용역을 실시하여 그 결과에 따라 이 민원 어촌계에 사업시행에 따른 어업피해에 대해 보상해주는 것이 바람직할 것으로 판단되어 의견표명

7. 주택·건축 분야[67]

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.

67) 주택건축민원과 강경의 조사관

2022년도 접수·처리한 주택·건축 분야의 고충민원은 총 715건이며, 분야별로 살펴보면 주택 분야 489건, 건축 분야 226건이다.

〈표 4-16〉 분야별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	주 택	건 축
2022년	715	489	226
2021년	747	485	262

가. 주택 분야 주요 사례

아파트 다용도실 에어컨 실외기 이전

(1) 민원요지

전남 소재 아파트 다용도실에 실외기와 보일러가 같이 설치되어 있어 여름철 실외기에서 발생하는 열기로 인해 화재 발생이 우려되고, 일상생활에 불편을 겪고 있으니 다용도실에 있는 실외기를 생활공간과 분리하여 외부로 이전할 수 있도록 해 달라.

(2) 처리과정 및 조치결과

수차례 현장조사를 실시하고 신청인 및 피신청인과의 협의를 통해 해결방안을 모색한 결과, 외부 대피공간 증설을 통해 실외기를 외부로 이전할 수 있도록 현장조정

나. 건축 분야 주요 사례

건축물대장 지번 변경

(1) 민원요지

부산 소재 주소 1 토지(대, 676㎡, 이하 '이 민원 토지'라 한다)가 법원의 공유물분할 확정 판결에 따라 토지 분할 후 지번이 주소 1(대, 406.6㎡), 주소 2(대, 67.7㎡), 주소 3(대 201.7㎡)으로 각각 변경되었고, 이에 따라 이 민원 토지상의 건축물(주택·근생, 243.76㎡, 이하 '이 민원 건축물'이라 한다)이 토지 분할 및 지번 변경에 따른 주소 3에 위치하고 있으나, 이 민원 건축물의 건축물대장(이하 '이 민원 건축물대장'이라 한다)의 지번이 분할 전인 이 민원 토지로 관리되고 있으니, 실제 현황과 같이 이 민원 건축물대장 지번을 변경해 달라.

(2) 처리과정 및 조치결과

「공간정보의 구축 및 관리 등에 관한 법률 시행령」 제56조 제3항 제3호 규정에는 분할의 경우 주거·사무실 등의 건축물이 있는 필지에 대해서는 분할 전의 지번을 우선하여 부여하여야 한다고 정하고 있으므로, 분할 당시 이 민원 건축물이 있는 지번을 본번으로 부여하였어야 하는 점, 건축물대장은 행정청이 건축물의 소유·이용 상태를 확인하거나 건축정책의 기초 자료로 활용하기 위하여 작성되는 것으로 실제 현황과 같이 관리되어야 하고, 「건축물대장의 등재 및 관리 등에 관한 규칙」 제20조 제2항 규정에 따라 지적공부 소관청의 지적정리통지에 의하여 건축물대장의 지번을 직권으로 변경할 수 있는 점, 이 민원 토지의 공유물분할 판결 당시 감정도, 법원 판결 이후 작성된 분할 측량성과도 및 피신청인이 작성한 지상경계점등록부에 따르면, 이 민원 건축물은 이 민원 토지 분할 후 주소 3 지상에 위치하고 있음이 확인 되는 점, 피신청인은 건축물대장 기초자료 등을 통해 건축물대장의 기재내용에 잘못이 있거나 기재내용이 누락되어 있음을 발견한 경우에는 그 사실을 확인한 후 직권으로 이를 정정하거나 기재할 수 있고, 국토교통부도 시장·군수·구청장은 건축물대장의 기재사항에 잘못이 있음을 발견한 경우에는 그 사실을 확인한 후 직권으로 이를 정정할 수 있다고 해석하고 있는 점 등을 종합적으로 고려하여 피신청인에게 이 민원 건축물대장 상 지번을 현황과 같이 직권으로 변경하도록 의견표명

8. 도시·수자원 분야[68]

도시 분야는 도시·택지개발사업, 공공주택사업 등의 지정·해제·보상을 다루는 도시계획사업, 교통시설·공간시설 등 기반시설의 결정 및 변경 등으로 구성된 도시계획시설, 지구단위계획 등 도시관리계획, 개발제한구역 등 용도지역·지구·구역, 개발행위허가 등 행위허가·제한 등으로 구분되고, 수자원 분야는 하천부지· 공유수면 점용 등의 하천관리, 댐건설사업 편입토지 보상 등의 댐 관리로 구분된다.

68) 도시수자원민원과 안성기 조사관

2022년도 접수·처리한 도시·수자원 분야의 고충민원은 총 912건이며, 분야별로 살펴보면 도시 분야 745건, 수자원 분야 151건, 기타 16건이다.

〈 표 4-17 〉 분야별 고충민원 처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	도 시	수자원	기 타
2022년	912	745	151	16
2021년	1,070	938	121	11

가. 도시 분야 주요 사례

지구단위계획구역 내 주차장용지 건축 허가 불가 이의 등

(1) 민원요지

신청인들은 ○○택지개발사업지구(이하 '이 민원 지구'라 한다) 내 노외주차장 부지(이하 '이 민원 주차장'라 한다)의 소유자로 피신청인이 이 민원 주차장에 주차전용건축물의 건축을 불허하고, 「주차장법」에 따라 「○○시 주차장 설치 및 관리조례」(이하 '이 민원 조례'라 한다)에서 제11조의2 제1항 제1호는 노외주차장의 부대시설로 제1종 근린생활시설 중 슈퍼마켓과 일회용품 등의 소매점 및 휴게음식점을 허용하고 있는데, 이 민원 지구는 지구단위계획으로 제2호에 따른 자동차정비소 및 세차장만 허용하고 있으니 이 민원 주차장의 부대시설 허용용도를 법령에 맞게 조정하여 달라.

(2) 처리과정 및 결과

「주차장법」은 주차장을 노상·노외·부설주차장으로 구분하고 있는데, 이중 노외주차장은 '도로의 노면 및 교통광장 외의 장소에 설치된 주차장'을 말하는 것으로, 건축행위의 가부와 무관하고, 오히려 같은 법 제12조 제2항은 노외주차장인 주차전용건축물을 건축할 경우, 건폐율 등 건축 제한을 완화(건폐율 : 90%, 용적률 : 1,500% 이하)하도록 규정하고 있으므로 노외주차장으로서 주차전용건축물을 건축할 수 있는 점 등을 고려할 때, 이 민원 주차장에 주차전용건축물의 건축을 불허하는 것은 위법·부당하므로 주차전용건축물의 건축을 허가할 것을 시정권고

「주차장법 시행규칙」 제6조 제4항은 노외주차장에 설치할 수 있는 부대시설의 용도에 대하여 조례로 정하는 이용자 편의시설을 설치할 수 있다고 규정하고 있고, 이 민원 조례 제11조의2는 관내 노외주차장의 부대시설로 제1종 근린생활시설 중 슈퍼마켓과 일회용품 등의 소매점 및 휴게음식점을 설치할 수 있는 이용자 편의시설로 규정하고 있는 점 등을 고려할 때, 피신청인은 이 민원 주차장 내 부대시설 허용용도에 관한 지구단위계획을 「주차장법」 및 이 민원 조례를 기준으로 완화하거나 그대로 적용하는 것이 불합리한 경우, 법령의 범위 안에서 그 사유를 명백히 밝히고 다르게 적용하는 것이 타당하므로 이 민원 지구 내 노외주차장에 「○○시 주차장 설치 및 관리조례」 제11조의2 제1항 제1호에 따른 용도의 부대시설 설치를 허용하도록 지구단위계획을 변경할 것을 의견표명

잔여지 및 잔여주택 매수

(1) 민원요지

신청인은 서울 소재 대 185.8㎡와 그 지상의 주택(이하 '이 민원 주택'이라 한다) 소유자로, 2009년경부터 5명의 가족이 함께 거주해 왔는데, ○○근린공원 조성사업(이하 '이 민원 사업'이라 한다)으로, 104.3㎡가 편입되어 81.5㎡(이하 '이 민원 잔여지'라 한다)가 남게 되면서, 이 민원 주택 일부(72㎡)도 편입되어 50.2㎡(이하 '이 민원 잔여주택'이라 한다)가 남게 되었는데, 필수시설인 화장실, 주방, 보일러실이 편입되었고, 잔여지상에는 이 시설을 설치할 공간이 부족하여, 더 이상 주거생활이 불가하니 이 민원 잔여지와 잔여주택을 전부 매수해 달라.

(2) 처리과정 및 결과

이 민원 사업으로 인해 주거 필수시설인 화장실, 보일러실, 주방이 편입·철거 예정임에 따라 신청인이 이러한 시설들을 재설치하지 않고는 이 민원 잔여주택에서 생활이 불가능하고, 주방이 없는 경우 국토부 고시 「최저주거기준」에서 정한 주거기준을 충족하지 못하는 점, 이 민원 사업으로 인해 주택 일부가 철거된 후 남은 잔여지는 화장실 등을 설치할 공지가 없고 삼각형 형상으로 주거 필수시설의 설치가 현실적으로 불가하고, 만약 이 시설을 설치하더라도 대지 내 공지가 없어 관련 법에 저촉될 뿐 아니라 주거생활에 적합하다고 볼 수 없는 점 등을 고려할 때, 피신청인이 이 민원 잔여지 및 그 지상의 잔여주택을 전부 매수함이 타당한 것으로 판단하여 피신청인에게 이 민원 잔여지와 잔여주택 전부를 매수할 것을 시정권고

주택 공유자 이주자택지 공급 요구

(1) 민원요지

신청인이 경기도 의정부시 소재 대 ○○○㎡ 토지(이하 '이 민원 토지'라 한다)에 2층 집(이하 '이 민원 주택'이라 한다)을 지어서 1층에서는 신청인 가족이 2층에서는 신청인의 장인·장모가 거주하고 있고, 편의상 토지는 신청인의 장모 명의로, 주택은 신청인 명의로 부동산등기를 하였는데, 피신청인이 ○○○ 공공주택사업(이하 '이 민원 공공주택사업'이라 한다)을 시행하면서, 신청인의 장모는 주택을 소유하고 있지 않다는 이유로 이주자택지 공급대상자가 아니라고 하는 것은 부당하니 도와 달라.

(2) 처리과정 및 결과

신청인 세대와 신청인의 장인 세대는 주민등록상 별도의 세대로 구분되어 있으며, 이 민원 주택의 구조도 1층과 2층으로 구분되어 있는 등 별개의 세대를 이루고 있는 것으로 보이고, 신청인과 신청인의 장모는 기존에 소유·거주하던 각각의 집합건물을 매도하고 그 자금을 이용하여 이 민원 토지를 매수한 뒤 그 위에 이 민원 주택을 건축하였으며, 사실상 신청인의 장모도 이 민원 토지와 이 민원 주택을 해당 지분만큼 공동으로 소유하고 있는 공유자에 해당되는 것으로 보이므로 신청인의 장모에 대해 피신청인 소관 「이주 및 생활대책 수립 지침」 제14조 제3항에 따라 이주자택지 공급 여부를 결정할 것을 의견표명

도시공원 사유재산권 보호 등 요청

(1) 민원요지

신청인은 서울 소재 ○○○ 근린공원 및 도시자연공원구역(이하 '이 민원 공원'이라 한다)에 포함된 토지를 여러 사람과 공유하고 있는 자로, 도시자연공원구역 지정으로 인해 재산권을 침해받고 있으니 도시자연공원구역 지정을 철회하거나, 토지 공유자의 100% 동의가 아니더라도 협의매수에 동의한 자의 지분은 개별적으로 매수해 달라.

(2) 처리과정 및 결과

헌법재판소는 1999.10.21. 舊 도시계획법 제6조 위헌소원 결정에서 "지목이 임야나 전답인 토지가 녹지 등 도시계획시설로 지정된 경우, 토지소유자는 도시계획결정에도 불구하고 당해 토지의 협의매수나 수용시까지 그 토지를 계속 종래의 용도대로 사용할 수 있으므로, 도시계획결정으로 말미암아 토지소유자에게 이렇다 할 재산적 손실이 발생한다고 볼 수 없다."라고 이유를 제시하고 있고 피신청인은 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률」에 근거하여 도시관리계획(용도구역, 도시자연공원구역)으로 결정한 점 등을 고려할 때, ○○동 ○○○공원 중 일부를 도시자연공원구역으로 지정한 것을 위법·부당하다고 판단할 수 없으며, 지분으로 공유한 토지는 협의매수 대상 부분을 구체적으로 특정할 수 없어 토지분할이 어렵다는 피신청인의 주장이 상당한 이유가 있고, 「공유재산 및 물품 관리법」 제8조는 사권(私權)이 설정된 재산은 그 사권이 소멸되기 전에는 공유재산으로의 취득을 금지하고 있어 신청인의 주장이 이유가 있다고 보기 어려워 심의안내 처리

용담댐 하류지역 환경피해 대책 마련 요구

(1) 민원요지

전북 무주군 부남면 금강유역 일원은 2001년 용담댐 준공 이후 부유물질(진흙, 뻘 등)이 지속적으로 유입되어 녹조·악취 등 환경피해가 있으니 수생태계 복원과 오염원 저감을 위한 대책을 마련해 달라.

(2) 처리과정 및 결과

국민권익위는 수차례의 현장 조사와 관계기관 협의 등을 거쳐 주민대표와 전북지방 환경청, 한국수자원공사, 금강유역환경청, 무주군 모두가 수용할 수 있는 조정안을 마련하였는바, 관계기관은 하천유지용량 증대 및 플러싱 방류(댐이나 보의 수문을 열어 대량의 물을 흘려보내 수질을 개선시키는 방법)를 검토하고, 퇴적토 제거 등 하천정비사업, 댐 지원사업비 지원 등을 추진하기로 했으며. 장기적으로는 용담댐 하류지역 주민들과의 소통을 위해 협의체를 구성하고, 댐 하류 하천의 수생태계 조사 및 개선방안 마련을 위한 용역을 추진하기로 합의하여 주민들의 환경피해 호소 민원을 원만히 해소

주거이전비 지급 요구

(1) 민원요지

신청인은 신청인의 부친이 실종 후 사망함에 따라 당초 부친이 세입자로 거주하던 가옥(이하 '이 민원 가옥'이라 한다)으로 주거를 이전하여 거주하였는데, ○○도시개발 사업(이하 '이 민원 사업'이라 한다)으로 생활의 근거를 상실하고 주거를 이전하였으므로 주거이전비를 지급하여 달라.

(2) 처리과정 및 결과

비록 신청인이 기준일 이후 전입하였기에 주거이전비 보상대상자로 볼 수 없다는 피신청인의 주장에 위법함이 없다 할지라도, 이 민원 가옥은 주거용 건축물로 당초부터 신청인의 부모가 거주하고 있었으며, 신청인 또한 이 민원 가옥이 이 민원 사업에 포함됨을 알게 될 수 있었던 공람공고일(2017.3.○.) 및 토지세목 고시일(2018.9.○.) 이전부터 이 민원 가옥에서 거주하였던 점 등을 고려할 때, 피신청인은 공익사업의 사업시행자로서, 주거이전비 보상 목적에 따라 조기이주를 통하여 원활한 사업추진에 기여하였으며, 기초생활수급대상자로 해당 사업으로 인해 생활의 근거를 상실하고 불가피하게 주거지를 이전하게 됨에 따라 어려움을 겪게 된 신청인에게 주거이전비를 지급할 것을 의견표명

나. 수자원 분야 주요 사례

공익사업 잔여지 매수 요구

(1) 민원요지

신청인 소유 경기 A시 (주소 1) 1,200㎡, (주소 2) 547㎡(이하 위 2필지를 '이 민원 원토지'라 한다)는 피신청인 1이 시행하는 '○○~○○ 도로건설공사'(이하 '이 민원 도로사업'이라 한다)로 일부가 편입되고, 이후 경기도지사가 시행하고 피신청인 2(경기도 A시장)가 보상업무를 위임받은 '○○○ ○○천 고향의 강 정비사업'(이하 '이 민원 하천사업'이라 한다)으로 추가 편입되어 (주소 1) 전 57㎡, (주소 2) 전 219㎡(이하 위 2필지를 '이 민원 잔여지'라 한다)가 남게 되었는데 이 민원 도로 및 하천사업으로 진출입로가 없어지는 등 기존과 같이 '전'으로 이용하는 것이 불가하게 되었음에도 피신청인 1, 2는 책임을 서로 전가하거나 공익사업이 완료되어 매수할 수 없다고 하니 도와 달라.

(2) 처리과정 및 결과

이 민원 도로사업 실시계획 승인 고시 당시 이 민원 잔여지의 지목은 '하천'이나 피신청인 1이 제출한 현장사진 및 항공사진상 용도는 경작지로 이용되었던 것으로 확인되며, 이 민원 도로사업으로 인한 이 민원 원토지 대비 잔여지 비율, 잔여지 면적 및 이 민원 도로사업으로 기존의 진출입로가 없어졌을 것으로 추정되는 사실에 비추어 이 민원 도로사업만으로도 이 민원 잔여지가 기존의 용도대로 이용하기에는 현저히 곤란했을 것으로 보이는 점, 이 민원 도로사업으로 인한 잔여지의 위치가 하천구역이고 그 일부가 같은 시기에 추진 중이던 이 민원 하천사업에 편입되므로 행정의 효율을 위해 피신청인 1이 피신청인 2로 하여금 위 도로사업 잔여지 전체를 매수하도록 요청하였다면 협의가 가능했었을 것으로 보이는 점 등을 종합적으로 고려할 때, 피신청인 2가 이 민원 잔여지를 이 민원 하천사업 시행 시 보상했어야 할 토지이나 미보상된 토지로 보고 미지급용지로 간주하여 보상해 주는 것이 타당할 것이므로 피신청인 2에게 이 민원 잔여지를 매수해줄 것을 의견표명

9. 교통·도로 분야[69]

교통 분야는 육운·항공·철도·지하철 등 교통서비스 개선, 자동차 말소등록 및 멸실인정 요구, 주정차 위반 과태료 등 자동차 관련 각종 과태료 부과 이의, 안전 시설물 설치 요구 등의 민원이고, 도로 분야는 도로 보수, 도로 공사로 인한 잔여지 보상, 손실 보상, 감정평가 이의, 진출입로 개설, 도로점용 및 점용료·변상금 이의, 방음벽 설치 요구 등의 민원이다.

2022년도 접수·처리한 교통·도로 분야의 고충민원은 총 1,178건이며, 분야별로 살펴보면 교통 분야는 342건, 도로 분야는 826건, 기타 10건이다.

〈 표 4-18 〉 부문별 민원처리 현황 (단위 : 건)

구 분	계	교통	도로	기타
2022년	1,178	342	826	10
2021년	1,242	372	870	-

가. 교통 부문 주요 사례

차량 말소등록 요구

(1) 민원요지

신청인이 신청인의 모(이하 '고인'이라 한다)와 공동으로 소유한 승용자동차(이하 '이 민원 차량'이라 한다)를 폐차하기 위해 피신청인에게 말소등록을 신청하자, 피신청인은 공동상속인 모두의 동의가 없다는 이유로 이 민원 차량의 말소를 거부하였는데, 공동상속인 중 B(신청인의 둘째누나)는 사망하였고 C(신청인의 첫째누나)와는 연락이 두절되어 공동상속인의 동의를 받는 것이 현실적으로 어려우니 말소등록해 달라.

(2) 처리과정 및 결과

신청인은 고인 사망 이후 현재까지 이 민원 차량에 대한 자동차세를 모두 성실하게 납부하였을 뿐 아니라 책임보험 가입 등의 의무를 성실히 이행하고 과태료 등의 체납 없이 이 민원 차량을 관리해왔고, 공동상속인과 연락두절 상태로 차량 말소에 대한 동의를 받는 것이 현실적으로 어려우며 고인의 이 민원 차량 지분율 1%에 해당하는 차량가액은 비교적 소액으로 재산상 분쟁소지가 크지 않고 현재 이 민원차량은 엔진 결함, LPG 연료 공급 불가 등의 중대한 문제로 폐차장에 입고된 상태로 말소등록이 되지 않으면 신청인은 차량을 운행하지 못한 채 매년 자동차세 등 차량 유자관리 비용을 부담해야 하므로 신청인의 신청에 따라 말소등록 하는 것을 의견표명

69) 교통도로민원과 주미 조사관

나. 도로 부문 주요 사례

도로 확장 및 폐철도교 철거 요구

(1) 민원요지

경주시 안강읍에 위치한 안강중앙로가 상단 폐철도교로 인하여 도로 폭이 4차선에서 2차선으로 갑자기 좁아지고 지대가 낮아 침수가 되는 등 교통정체를 유발하고 교통안전에 위해가 되고 있으니 폐철도교를 철거하고 4차선 도로로 확장해 달라.

(2) 처리과정 및 결과

신청인 및 피신청인(경주시장, 국가철도공단)과 여러 차례 협의 및 현장조사를 거쳐 교통의 원활한 흐름 확보와 안전을 위해 안강중앙도로와 폐철도교가 교차하는 지점을 2차선에서 4차선도로로 확장하고 폐철도교 상판(철로부분)을 철거하기로 현장조정

10. 기업고충 분야[70]

기업고충 분야는 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.

2022년도 기업고충 분야 고충민원 처리 건수는 총 241건이며, 처리 유형별로 살펴보면 시정권고 3건, 의견표명 18건, 조정·합의 65건 등이 있다.

70) 기업고충조사과 이재인 조사관

〈 표 4-19 〉 유형별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구분	유형별 처리 현황								
	소계	시정 권고	의견 표명	조정·합의	심의 안내	기각·각하	이송	종결	신청 취하
2022년	241	3	18	65	77	24	4	10	40
2021년	231	3	31	57	74	14	9	10	33

선하지 보상금 지급 요구

(1) 민원요지

신청인은 지상으로 고압 송전선로가 설치된 A산업단지 내 공장용지를 분양받았는데, B공사는 신청인이 송전선로 통과에 따른 구분지상권 설정 등 내용을 알고 계약을 체결하였다는 이유로 C공사로부터 받은 선하지 보상금을 신청인을 제외한 2개 업체에 지급하고, 신청인 공장용지에 대한 보상금은 공사사업수익 중 영업외수익으로 세입처리한 것은 불공정한 계약이니 바로 잡아달라.

(2) 처리과정 및 결과

실질적으로 손실을 입은 자에게 정당한 보상을 하여야 한다는 입법취지를 고려하여 해결방안을 모색

- 피신청인은 신청인의 '부당이득반환 청구의 소'에서 사법부가 원고 기각으로 선고하였는바 신청인의 주장을 수용하기 어렵다고 하였으나, 신청인의 분양토지 지상 정중앙으로 고압 송전선이 관통하여 직접적인 피해가 가장 큰 것을 확인하고, 구분지상권이 설정된 시기에 따라 보상금 지급이 영향을 받아서는 안 된다고 판단
- 「전기사업법」 제90조의2 제1항의 취지는 송전선로를 설치함으로 인하여 실질적으로 손실을 입은 자에게 정당한 보상을 하여야 한다는 것인바, 공사는 C공사로부터 지급받은 선하지 보상금을 다시 B공사에게 반납하고, B공사는 C공사로부터 반납받은 선하지 보상금을 신청인에게 지급할 것을 의견표명

⇨ 재판을 통해 권리관계가 확정된 사안에 대하여 실질적인 구제 방안 마련

공공개발사업으로 인한 피해구제 요구

(1) 민원요지

신청인은 한국수자원공사가 공공개발한 A 개발사업 구역 인근에서 중고 건설기계 경매장 사업을 추진하다가 A 사업과 연계하여 B하천개수공사가 추진되면서 신청인의 사업장이 편입됨에 따라 신청인의 사업에 막대한 차질이 생겨 피해가 예상되니 이를 해결해 달라.

(2) 처리과정 및 결과

한국수자원공사와 수차례 협의회의(16회)를 통한 조정해결 방안을 도출

- 한국수자원공사는 B일원의 하부지역에 대해 정비공사를 추진하여 홍수피해를 예방하되, 신청인의 토지를 토지보상법에 따라 1개월 이내에 보상협의를 개시
- 신청인은 피신청인의 토지보상법에 따른 협의 매수 계획에 동의하며, 추가 민원은 제기하지 않으며, 하천정비사업으로 철거되는 교량의 대체도로 개설방안은 보상이후 상호 협의하여 설치

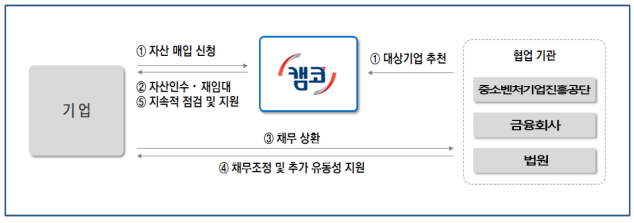
⇨ 공공개발사업으로 인한 피해에 대한 적극적인 구제방안 마련 및 갈등 해소

자산매입후 임대(Sale and Lease Back) 방식의 가격산정기준 이의

(1) 민원요지

신청인은 2018년 유동성 위기로 한국자산관리공사에서 운영 중인 '자산 매입후 임대(Sale and Lease Back)'를 신청하여 신청인의 공장을 매각한 후 임차하여 사용하다가 이 제도에 따른 우선매수권을 행사하여 이 민원 공장을 다시 매입하였는데, 감정평가가격의 변동폭보다 더 높은 가격으로 매입하여야 하는 문제점을 호소

Sale & Lease Back 기본 구조

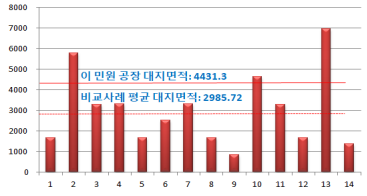
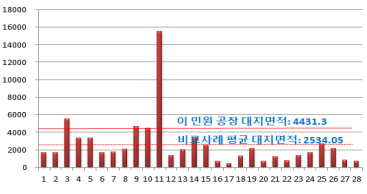
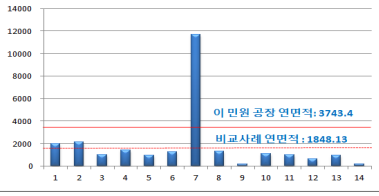
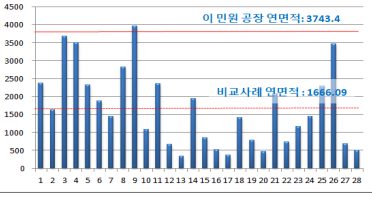


① 협업기관은 공사에 기업을 추천하고, 기업은 자산인수 신청
② 공사는 자산을 인수한 후 대상자산을 기업에 재임대
③ 기업은 매각대금을 담보채무 등 차입금 상환에 사용
※ 자료출처 : 피신청인이 우리 위원회에 제출한 자료

(2) 처리과정 및 결과

피신청인의 자산 가치평가 방법을 분석한 결과 다음과 같은 문제점 도출

■ 피신청인은 감정평가금액과 가치평가 금액을 바탕으로 매각금액을 산정하고, 유사 경매낙찰 사례를 선정하여 평균 낙찰가율을 활용한 가치평가를 하고 있으나, 공장의 규모 등을 고려한 유사사례가 적절히 선정되지 않아 이로 인해 가격 산정에 영향이 있을 것으로 판단

	피신청인이 최초 인수시	신청인에게 재매각시
대지면적		
연면적		

■ 최초 가격산정기준을 구체적으로 안내 필요

⇨ 피신청인에게 자산매입 후 임대(Sale and Lease Back) 방식의 자산인수가격 및 환매가격 산정기준을 합리적으로 구체화하고, 해당 기준을 관련 계약서류 등에 명시할 것을 의견표명

2022 국민권익백서

제5편
공정하고 신속한 행정심판 운영

제1장 행정심판제도 운영
제2장 중앙행정심판위원회 운영 성과
제3장 온라인 행정심판 시스템 구축·운영

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

제1장 | 행정심판제도 운영[71]

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.

71) 행정심판총괄과 조아해 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 자리매김 하게 되었다.

가. 행정심판위원회의 성격

(1) 심리·재결기관

행정심판위원회는 심판청구사건을 심리·재결할 수 있는 권한을 가진 합의제 재결기관이다. 각종 증거조사와 관련법령의 검토를 통하여 분쟁 당사자의 주장을 제3자의 입장에서 판단하고 결정하는 심리·재결기관으로서의 특성을 가지고 있다.

(2) 합의제 행정기관

행정심판위원회는 구성원 과반수의 출석으로 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 심판청구사건의 심리·재결을 위하여 필요 시 위원을 소집하여 회의를 개최하는 비상설 기관이다.

나. 행정심판위원회의 종류

행정심판위원회는 국민권익위에 설치된 중앙행정심판위원회와 17개 광역자치단체에 설치된 시·도 행정심판위원회 및 기타 행정심판위원회 등으로 구분할 수 있다.

그 중 중앙행정심판위원회와 시·도 행정심판위원회가 가장 많은 사건을 처리하며 활발히 운영되고 있는 대표적인 행정심판위원회이다.

〈 표 5-1 〉 행정심판위원회별 처분청 관할

구 분	중앙행정심판위원회	시·도 행정심판위원회
소관 처분청	• 국가행정기관 및 그 소속기관 • 특별시장, 광역시장, 도지사 등	• 시장, 군수, 구청장 등

(1) 중앙행정심판위원회

중앙행정심판위원회는 아래 기관의 처분이나 부작위에 대한 심판청구를 심리·재결하기 위하여 국민권익위 소속으로 설치되어 있다.

○ 국가행정기관의 장 또는 그 소속 행정청(해당 행정청에 행정심판위원회를 설치하도록 정해진 기관은 제외)

○ 특별시장·광역시장·특별자치시장, 도지사·특별자치도지사

○ 특별시·광역시·특별자치시·도·특별자치도의 교육감 및 의회

○ 「지방자치법」에 따른 지방자치단체조합 등 관계 법률에 따라 국가·지방 자치단체·공공법인 등이 공동으로 설립한 행정청

중앙행정심판위원회는 위원장 1명을 포함한 70명 이내의 위원으로 구성되고, 위원 중 상임위원은 4명 이내(현재 직제상 3명)로 되어 있다. 중앙행정심판위원회의 위원장은 국민권익위의 부위원장 중 1명이 겸임하고, 위원장이 없거나 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없거나 위원장이 필요하다고 인정하는 경우에는 상임위원(상임위원으로 재직한 기간이 긴 위원 순서로, 재직기간이 같은 경우에는 연장자 순서로 한다)으로 하여금 그 직무를 대행하게 할 수 있다.

상임위원은 일반직공무원으로서 「국가공무원법」 제26조의5에 따른 임기제공무원으로 임명하되, 3급 이상 공무원 또는 고위공무원단에 속하는 일반직공무원으로 3년 이상 근무한 사람이나 그 밖에 행정심판에 관한 지식과 경험이 풍부한 사람 중에서 중앙행정심판위원회 위원장의 제청으로 국무총리를 거쳐 대통령이 임명한다. 임기는 3년이고 1차에 한하여 연임할 수 있다.

상임위원을 제외한 비상임위원은 「행정심판법」 제7조 제4항 각 호의 규정에 의한 위원의 자격이 있는 자[72] 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.

72) 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 경우에는 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 행정심판을 대체 하므로 「행정심판법」에 의한 행정심판을 청구할 수 없고, 「행정심판법」에 의한 행정심판을 청구하는 경우 부적법한 심판청구로서 각하가 될 것이다.(행정심판법 제51조)

제2절 행정심판제도의 운영

1. 적극적이고 따뜻한 행정심판

가. 행정심판 국선대리인제도

행정심판은 국민의 권익구제와 행정의 자기통제를 위해 국민들이 자유롭게 이용할 수 있도록 문턱을 낮춘 국민을 위한 제도이다. 최근 사실관계 및 법리가 복잡한 일반사건이 증가함에 따라 행정심판 청구 시 변호사 등 대리인의 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.

2022년에는 국선대리인 50명의 임기가 2022.10.31. 자로 만료됨에 따라, 14명의 국선대리인은 재위촉하고, 35명의 국선대리인은 신규 위촉하여 총 99명의 국선대리인 선정 예정자 풀(Pool)을 구성하고 있다.

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 2021년 신청건수 410건, 선임건수 165건, 2022년 신청건수 397건, 선임건수 149건 등 안정적으로 운영되고 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] 국가유공자법 적용배제결정 등 취소청구 일부인용 재결

- **(사실관계)** 청구인은 월남전 참전유공자로, 2002.7.1. 국가유공자로 등록된 자이나, 2021년 피청구인은 청구인이 금고 이상의 실형을 선고받고 그 형이 확정된 사실이 확인된다는 이유로 국가유공자법적용대상 비해당결정 및 보훈급여금 과오급금 반납처분을 함. 같은 해 청구인은 행정심판을 청구하였고, 2021.9.7. 청구인의 범죄 뉘우침 정도에 대한 심의를 보훈심사위원회에 의뢰한다는 내용으로 조정이 성립됨
- **(처분내용)** 보훈심사위원회는 범죄의 뉘우친 정도가 현저한지 심의를 하였으나, 2021.12.20. 청구인에게 국가유공자법 적용배제결정과 2021.12.22. 보훈급여금 과오급금 반납통지를 하였음
- **(국선대리인의 활동)** 국선대리인은 청구인이 노모와 단둘이 거주하고 있고 경제적으로 어려운 상황에서 보훈급여금 과오급금을 반납하게 되면 생계자체를 위협받는다는 내용 등을 주장하면서 이에 대한 보충서면을 제출함
- **(결과 : 일부인용 재결)** 중앙행심위는 국가유공자법의 취지를 고려해 국가유공자법 적용대상 비해당자 결정은 위법·부당하지 않으나, 보훈급여금 과오급금 반납 통지 처분을 해야 할 공익상 필요가 청구인이 입게 될 불이익을 정당화할 수 있을 만큼 강한 경우라 볼 수 없는 점을 이유로 과오급금 반납통지 처분은 위법·부당으로 재결

[인용 사례 2] 상이처 일부인정거부처분 취소청구 인용 재결

- **(사실관계 및 처분내용)** 군 경계근무 중 민간인 음주차량에 의한 교통사고로 '대퇴부 골절 및 중지 열상'의 상이를 입은 청구인이 '둔부 근육조직 손상 및 중지 신경 손상'을 추가상이처로 국가유공자 등록신청을 하였으나, 피청구인은 추가상이처가 직무수행 중 수상하였다고 볼 수 없다는 이유로 국가유공자 및 보훈보상대상자 요건에 해당하지 않는다고 처분
  * 추가상이처가 교통사고 당시 수상한 상이처로 인하여 자연경과적인 진행 속도 이상으로 현저히 악화하였음이 확인된다면, 보훈보상대상자 요건에 해당함
- **(국선대리인의 활동)** 국선대리인은 청구인이 직무수행 중 수상한 상이가 원인이 되어 추가상이처가 자연경과 이상으로 악화하였음이 추단된다는 점을 강조하면서, 이를 입증하기 위해 상급종합병원의 진단서, 후유장애진단서, 소견서 등 객관적인 자료를 근거로 보충서면을 제출
- **(결과 : 인용 재결)** 관련 자료를 심리한 결과 추가상이처가 직무수행과 관련하여 자연경과적인 진행 속도 이상으로 현저히 악화하였다고 의학적으로 인정할 수 있다고 보아 피청구인의 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 30건의 행정심판 사건을 당사자 간 합의 하에 조정을 성립시켰다.

행정심판 조정 사례

[조정 사례 1] 국립묘지 안장거부처분 취소청구 조정

- **(사건 개요)** 6·25전쟁 중 전사한 국가유공자(고인)들의 자녀이자 제주도민인 청구인들은 제주호국원이 새로 개원하자 고인의 위패 또는 유해를 제주호국원으로 이장해 줄 것을 신청하였으나 제주호국원장은 고인의 위패가 국립현충원에 봉안되어 있다는 이유로 이를 거부함
- **(조정 가능성)** 법령상 국립묘지에서 국립묘지로의 이장을 허용하는 규정도 금지하는 규정도 없고, 고인들의 위패를 국립현충원에 봉안할 당시 유족의 동의를 얻었다고 볼 수도 없으며, 제주호국원의 개원 취지에 비추어 볼 때 제주호국원으로의 이장을 허용하는 것이 타당함
- **(조정 결과)** 중앙행정심판위원회는 국가보훈처와의 협의를 거쳐 6·25전쟁 전사자 중 유족이 제주도민이고 국립현충원에 위패가 봉안 중인 경우로서 유해가 있는 경우 제주호국원에 안장하고, 유해가 없는 경우 위패를 이장하도록 함
- **(시사점)** 관계 법령이 불명확한 경우 해당 법령과 제도의 취지 및 제반 사정 등을 고려하여 국민에게 유리한 방향으로 법령을 해석하여 사안을 해결함

[조정 사례 2] 고엽제후유증환자 등급판정처분 취소청구 조정

- **(사건 개요 및 처분내용)** 청구인은 고엽제후유증으로 인정받은 '당뇨병' 진단을 받았으나, 중앙보훈병원 및 보훈심사위원회 재심신체검사 결과 등급미달로 판정
- **(조정 가능성)** ○○○의원에서 청구인에게 발급한 '당뇨병성 망막병증' 진단서가 보훈심사위원회의 판정을 대체할 수는 없으나, 그 판정에 잘못이나 오류가 있음을 의심할 수 있는 근거가 될 수 있으므로, 피청구인의 처분권한 존중 및 자기통제 확보 지향 등을 위해 조정으로 진행
- **(조정 결과)** 중앙행정심판위원회는 ○○○의원에서 청구인에게 진단한 '당뇨병성 망막병증' 관련 진단서 등 자료를 검토하여 청구인의 상이등급을 재판정할 것을 제안, 양 당사자가 이에 동의하여 조정 성립
- **(시사점)** 처분권자를 존중하는 범위에서 조정을 통해 양 당사자가 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.

2022년도에는 376건 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. 2022년에 총 61건의 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	주요내용
1	**국민권익위, 행정심판제도 길잡이「행정심판의 이론과 실무」발간 (5.6)**	보도자료 국민권익위원회 Anti-Corruption & Civil Rights Commission • 2022. 5. 6.(금) • 총6쪽 (붙임4쪽 포함) • 배포 즉시 보도해 주시기 바랍니다. 홍보담당관실 (T) 044-200-7071, 7073, 7078 (F) 044-200-7911 작성 행정심판총괄과 과 장 윤남기 ☎ 044-200-7811 사무관 이재현 ☎ 044-200-7814 **국민권익위, "행정심판제도 길잡이「행정심판의 이론과 실무」발간"** - 행정심판 실무 쟁점 및 재결례, 법 개정사항 등 담아 - □ 행정심판제도와 관련해 국내에서 발간된 저서와 연구보고서 등을 분석·정리하고 관련 판례와 재결례를 일목요연하게 알 수 있도록 구성한 「행정심판의 이론과 실무」가 발간됐다. 국민권익위원회(위원장 전현희, 이하 국민권익위) 소속 중앙행정심판위원회(이하 중앙행심위)는 행정심판법 개정사항과 행정심판 실무에서 부딪히는 쟁점을 빠짐없이 다룬 지침서를 새롭게 발간했다.
2	**국민권익위, 개업 직후 집합금지명령으로 매출없다면 소상공인 손실보상 해줘야(7.1)**	국민권익위원회 Anti-Corruption & Civil Rights Commission 보 도 자 료 다시, 대한민국! 새로운 국민의 나라 보도 일시 2022. 7. 1.(금) 08:30 / 배포 일시 2022. 7. 1.(금) 08:30 담당 부서 재정경제심판과 / 책임자 과 장 손인순 (044-200-7851) / 담당자 사무관 최환영 (044-200-7853) **국민권익위, "개업 직후 집합금지명령으로 매출없다면 소상공인 손실보상 해줘야"** **- 중앙행심위, 집합금지명령 때문에 영업 못한 사실 인정…손실보상 배제 결정 취소 -** □ 개업 직후 코로나19 확산으로 인한 집합금지명령 때문에 매출이 없었는데도 매출감소액을 추정할 수 없다며 소상공인 손실보상 대상에서 제외한 것은 부당하다는 행정심판 결정이 나왔다. 국민권익위원회(위원장 전현희, 이하 국민권익위)는 소속 중앙행정심판위원회(이하 중앙행심위)는 정부의 집합금지명령으로 인해 영업하지 못한 사업주에게 한 중소벤처기업부의 손실보상 배제 결정을 취소했다.

연번	제 목	주요내용
3	국민권익위, 이제 가상공간에서 행정심판 미리 체험해 보세요(7.7)	국민권익위원회 보 도 자 료 당시, 대한민국! 새로운 국민의 나라 보도 일시 2022. 7. 7.(목) 11:00 / 배포 일시 2022. 7. 7.(목) 11:00 담당 부서 행정심판총괄과 / 책임자 과 장 윤남기 (044-200-7811) / 담당자 사무관 안진철 (044-200-7819) **국민권익위, "이제 가상공간에서 행정심판 미리 체험해 보세요"** **- 국내 최초 메타버스 기반 행정심판 체험 홍보관 개설** **- 행정심판 절차, 실시간 상담, 모의행정심판 체험 가능** # 행정심판을 청구하려는 ㄱ씨는 청구부터 재결까지의 과정이 어떤 절차로 처리되는지 궁금했다. 또 사건 심리가 실제 어떻게 진행되는지도 미리 알고 싶었다. 이에 ㄱ씨는 스마트폰으로 '행정심판 메타버스 체험 홍보관'에 접속해 행정심판에 대해 알아보고 모의행정심판을 체험한다. 또 온라인 행정심판 누리집 이용과 관련해 궁금한 점은 메타버스 상의 상담사에게 찾아가 자료 또는 화면을 공유하며 실시간으로 상담 받는다.
4	국민권익위, 병상일지 등 입증자료 없더라도 국가유공자 인정할 수 있어(3.21)	보 도 자 료 국민권익위원회 Anti-Corruption & Civil Rights Commission ▪ 2022. 3. 21.(월) ▪ 총 2쪽 ▪ 배포 즉시 보도해 주시기 바랍니다. 홍보담당관실 (T) 044-200-7071, 7073, 7078 (F) 044-200-7911 작성 행정교육심판과 과 장 김태현 ☎ 044-200-7841 조사관 표주태 ☎ 044-200-7848 **국민권익위, "병상일지 등 입증자료 없더라도 국가유공자 인정할 수 있어"** - 중앙행심위, 병적기록표상 입·퇴원 기록과 인우보증서 등으로 합리적 추정 가능해 □ 군 복무 중 동상 질환으로 손가락이 절단됐는데도 단지 병상일지 등 객관적인 입증자료가 없다는 이유로 국가유공자로 인정하지 않는 것은 부당하다는 행정심판 결정이 나왔다. 국민권익위원회(위원장 전현희, 이하 국민권익위) 소속 중앙행정심판위원회(이하 중앙행심위)는 병적기록표상 입·퇴원 기록과 인우보증서로 합리적 추정이 가능한데도 객관적 자료가 없다며 국가유공자 등록을 거부한 국가보훈처의 처분을 취소했다.
5	국민권익위, '주차금지구역 대기 요청 거부한 택시기사' 승차거부 아냐(3.11)	보 도 자 료 국민권익위원회 Anti-Corruption & Civil Rights Commission ▪ 2022. 3. 11.(금) ▪ 총 2쪽 ▪ 배포 즉시 보도해 주시기 바랍니다. 홍보담당관실 (T) 044-200-7071, 7073, 7078 (F) 044-200-7911 작성 국토해양심판과 과 장 성정모 ☎ 044-200-7861 주무관 박정인 ☎ 044-200-7865 **국민권익위, '주차금지구역 대기 요청 거부한 택시기사' 승차 거부 아냐** - 중앙행심위, 승객의 '도중하차' 신고 있더라도 택시기사 경고처분 전에 사실관계 명확히 확인해야 - □ 택시기사가 주차금지구역에 대기해 달라는 승객의 요청을 거부했다 하더라도 승차거부가 아니라는 행정심판 결정이 나왔다. 국민권익위원회(위원장 전현희, 이하 국민권익위) 소속 중앙행정심판위원회(이하 중앙행심위)는 승객의 신고 내용만을 고려해 택시기사가 목적지 도달 전 운행을 중단한 것이 '도중하차'에 해당한다며 택시운수종사자에게 한 서울특별시의 경고처분을 취소했다.

2. 행정심판 유관기관 교류·협력 및 직원 역량강화

가. 처분기관 전문교육

국민권익위는 행정심판에 대한 이해도 제고와 업무전문성 강화를 목적으로 행정심판 제도 소개, 사건처리 절차, 주요 재결례 등을 중심으로 행정처분 담당 공무원에게 교육을 진행해 왔다.

기초지방자치단체 소속 공무원을 대상으로 한 교육을 시작(2009년~)으로, '찾아가는 행정심판제도 설명회(2013~2014년)'를 통해 행정심판제도와 주요 재결례를 소개함으로써 행정심판을 알리기 위해 노력하였다.

이후 2015년에는 교육 전문화를 목적으로 기존 과정들을 통합하여 '처분기관 분야별 전문교육'을 실시하였는데, 6개 전문분야(학교폭력·식품위생·입찰계약·운전면허·고용노동·정보공개)를 선정하여 해당 분야를 담당하는 시·도, 시·군·구, 시·도 교육청(지원청 포함), 지방고용노동청, 근로복지공단, 지방경찰청 등 일선 공무원을 대상으로 교육을 진행 하였다.

2016년에는 위 전문교육을 보다 효율적으로 운영하기 위해 운전면허 및 정보공개 2개 분야는 별도의 전문교육으로 진행하고, 식품위생 분야 등 시·도 관련 분야는 시·도 행정심판위원회 전문교육으로 통합하여 진행하였다.

이처럼 변화하는 교육수요에 대응하여 교육과정을 편성·발전시켜 왔으며, 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.

2022년에는 국민권익위·대한변호사협회가 공동으로 주관하여 '행정심판 아카데미'를 개최하였다. '행정심판 아카데미'는 행정심판 대리 업무를 수행하는 변호사 및 관심있는 변호사들의 원활한 업무수행에 도움을 주어 행정심판의 권익구제 기능을 강화하고

행정심판제도를 홍보하기 위한 노력으로 진행하였다. 대한변호사협회 등록된 변호사를 대상으로 행정심판 제도 일반, 재결례, 행정심판 실무 등을 강의하였다. 또한, 시·도 행정심판위원회 및 주요 처분청 담당자를 대상으로 '행정심판 전문가 양성교육'을 실시하여 행정심판 제도 일반, 답변서 작성요령 등을 교육하고 행정심판 처분청시스템 등 시스템 사용법 교육도 실시하여 실무자들의 업무능력 향상을 도모하였다. 앞으로도 담당자들의 업무활용도를 높이고 이를 통해 국민의 실질적 권익구제를 도모하기 위해 비대면 전문교육을 강화하고, 교육효과 제고를 위해 노력할 계획이다.

〈 표 5-3 〉 행정심판 교육사진

〈2022년 행정심판 아카데미 교육〉

〈2022년 시·도행심 및 처분청 대상 전문교육〉

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. 2022년에는 광주광역시와 간담회를 개최하여 중앙행정심판위원장, 행정부시장 등이 참석하여 행정심판 제도에 심도있는 토론이 이루어졌다. 또한, 9개 시·도 행정심판위원회가 참석한 정책간담회를 개최하여 행정심판위원회 간 교류를 지속하고 있다.

한편, 행정심판기관은 크게 「행정심판법」에 따라 설치되는 행정심판위원회와 전문성 및 특수성이 있어 개별법에 따라 설치되는 특별행정심판기관으로 나누어진다. 주요 특별행정 심판기관에는 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. 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 내부 신규직원을 대상으로 업무 매뉴얼 등 행정심판 기본에 대해 교육을 진행하였고, 특히 보훈사건 검토위원을 대상으로 보훈사건 인용 판례의 시사점 교육을 실시하여 검토 담당자들의 업무 전문성을 제고하였고, 이러한 교육의 결과로 2022년 보훈사건 행정심판 인용률을 제고할 수 있었다.

3. 제도 발전을 위해 노력하는 행정심판

가. 행정심판의 이론과 실무 책자 발간

지난 1998년에 행정심판 실무지침서가 처음으로 발간된 이래 약 20여 년 동안 행정심판제도의 개선과 발전이 획기적으로 이루어졌으나, 그 동안 이를 반영한 종합적인 지침서는 없었다. 이에 2022년 중앙행정심판위는 전국의 행정심판 업무 담당 공무원이 행정심판에 관한 이론과 실무를 체계적으로 익혀 원활한 업무수행이 이뤄질 수 있고, 일반 국민 등이 행정심판을 이해하는 데 도움을 주기 위해 「행정심판의 이론과 실무」 책자를 발간하였다.

책자에는 행정심판 연혁, 행정심판 기관, 심판청구 기간, 심판청구의 방식·절차 및 효과 등은 물론 최근 행정심판법 개정사항인 간접강제·조정·국선대리인제도까지 제도 전반에 대한 이론과 견해, 재결례 등이 담겨있다. 아울러 행정심판제도의 발전방안으로 논의되고 있는 당사자 심판, 예방적 금지심판의 도입, 행정심판의 독립성 강화방안 등도 소개해 행정심판에 관한 종합적인 기본서로 제작되었다.

이번 책자 제작에는 국민권익위 부위원장 겸 중앙행심위 위원장인 김기표 부위원장의 총괄아래 중앙행심위 내부 직원들이 수십 차례 연구와 토론을 거듭하여 발간에 이르렀다. 중앙행정심판위는 책자를 모든 행정심판기관에 배포하였고, 일반 국민 누구나 온라인 행정심판 누리집(www.simpan.go.kr)과 국민권익위 누리집(www.acrc.go.kr)에서 볼 수 있도록 자료를 게시했다. 「행정심판의 이론과 실무」책자 발간을 통해 행정심판제도 종합 지침서를 마련하게 되었고, 이는 앞으로 진행될 행정심판제도 발전에 크게 기여할 것으로 기대된다.

〈표 5-4〉 책자 발간 관련 사진

나. 학계·법조계 등 각계 전문가 초청 토론회 개최

국민권익위 출범이후 약 34만건의 행정심판 사건처리를 통해 국민의 권익침해를 해소해 왔으나, 좋은 행정, 바람직한 행정에 대한 국민의 기대는 더욱 높아져감에 따라 국민의 권리구제와 행정의 적법성 통제를 위한 제도로서 행정심판의 역할과 기능을 재정립할 필요성이 대두되었다. 따라서 학계, 법조계, 공무원 등 7명의 전문가가 토론자로 참석하고, 공공기관 및 학계 관계자들이 참석한 토론회를 개최하여 행정심판 제도 개선사항을 마련하였다. 행정심판의 부당성 판단 확대 방안, 행정심판 심리·재결의 신속·공정성 제고 방안 등을 토론 주제로 하여 각 토론자가 발제한 후 심도있는 토론이 이루어졌다.

〈표 5-5〉 토론회 개최 포스터 및 카드뉴스

4. 협력하고 소통하는 행정심판

가. 제7회 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 제7회 대회에는 전국 11개 법학전문대학원 및 일반대학원(법학전공) 28개팀, 132명이 참가 신청하였고, 2022년 7월 서면으로 실시된 예선을 통해 총 3개 대학원 8개 팀 37명이 본선에 진출하였다. 예선 및 본선 경연과제는 법리 논쟁이 첨예한 '소액체당금 환수액 납부독촉 취소청구' 사건을 제시해 학생들이 행정심판을 통한 국민권익 보호 과정을 직접 체험하는 한편, 그간 갈고 닦은 법조인으로서의 전문성을 펼칠 수 있는 기회를 제공했다.

한편, ’20년도부터 코로나19의 확산 여파로 사회적 거리두기 단계 격상 등으로 인해 온라인 영상회의 방식으로 본선 경연대회를 개최하였으나, 올해는 그간 대회를 준비한 학생들에게 현장감 있는 경연기회를 제공하고자 대면으로 본선 경연대회를 개최했다.

본선진출팀 참가 학생들은 주어진 과제에 대해 청구인의 주장을 받아들여 구제해 주는 ‘인용’ 팀과 해당 처분이 적법·타당하다고 판단하는 ‘기각’ 팀으로 나누어 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 500만원)은 서울대 ‘우리지금모행’팀, ▲최우수상(국민권익위원회위원장상, 1개 팀, 상금 300만원)은 서울대 ‘진정구제설’팀이 차지했으며, 이 밖에도 우수상 2팀, 장려상 4팀이 수상의 영예를 안았다. 올해는 작년대비 상금을 모두 상향하여 학생들의 참여도를 제고하고자 하였다.

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 5-6 〉 제7회 모의행정심판 경연대회 수상팀 현황

구분	상금	소속	팀명	팀원
대상 (국민권익위원회위원장상)	500만원	서울대	우리지금모행	6
최우수상 (국민권익위원회위원장상)	300만원	서울대	진정구제설	6
우수상 (국민권익위원회위원장상)	200만원	경희대	지행합일	5
		경희대	행우예	4
장려상 (국민권익위원회위원장상)	100만원	서울대	방학때모행	4
		서울대	삼사오오	6
		인하대	행복하자구	4
		서울대	아이깨끗행	6

[그림 5-1] 제7회 모의행정심판 경연대회 본선 경연 및 시상식 사진

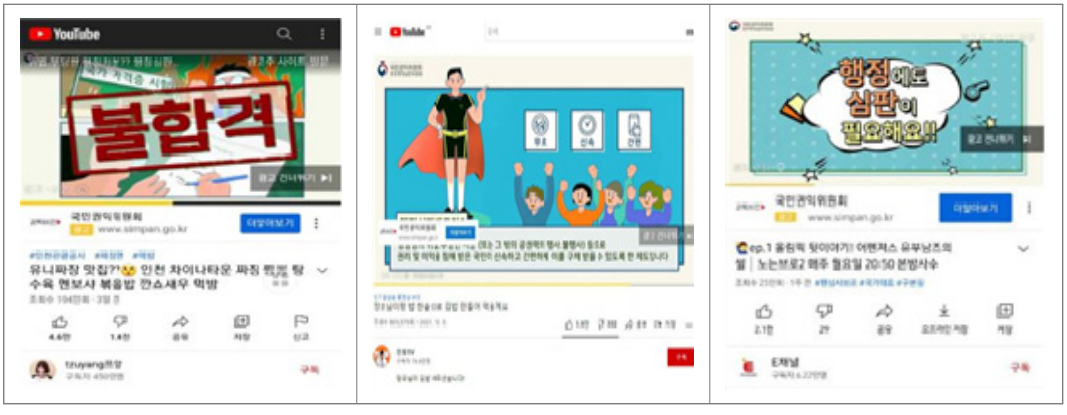
나. 온·오프라인 홍보

국민권익위는 주요 행정심판 재결례 또는 사회적으로 이슈가 되고 있는 주요 접수사건에 대하여 적극적으로 보도자료를 배포하여 국민들의 관심을 제고하고 행정심판제도에 대한 인지도를 향상시키고자 노력하였다.

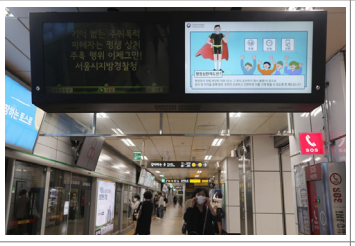
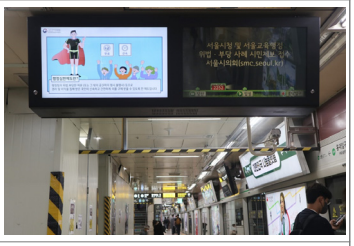
“국립묘지 안장심사, 정상참작 반영”(8.30.)	“등본상 생일차이, 6.25참전유공자 거부 안돼”(5.10.)
이데일리 종합 NEWS 2022-08-30 10:27 **권익위 "국가유공자 국립묘지 안장심사 시 정상참작 사유 반영해야"** 국가유공자 A씨, 6·25 참전 후 사기죄로 집행유예 선고 보훈처, A씨 사망 후 유족의 국립묘지 안장 신청 거부 A씨 전쟁당시 기여 정도 상당하고 피해구제 위해 노력 **권익위** "보훈처 처분 부당...정상참작 사유 반영해야" [이데일리 이유림 기자] 국가유공자가 전역 후 범죄사실이 있더라도 당시 피해자와 적극 합의했고 6·25전쟁 참전 등 국가·사회에 기여도가 상당하다면 국립묘지 안장심사 시 정상참작 사유를 반영해야 한다는 행정심판 결정이 30일 나왔다. 국민권익위원회 (사진=국민권익위원회) **국민권익위원회** 소속 중앙행정심판위원회(이하 중앙행심위)는 국가유공자의 정상참작 사유에도 불구하고 국립묘지 영예성을 훼손한다는 이유로 안장을 거부한 국가보훈처의 처분을 취소했다.	NEWSIS 2022-05-10 09:17 **행심위 "등본상 생일 차이로 6·25 참전 유공자 등록거부 안돼"** [김태규] 중앙행정심판위원회 NEWSIS 기사내용 요약 행심위, 서류 아닌 사진감정 대조 중재...유공자 인정 [서울=뉴시스]김태규 기자 = 6·25 참전유공자 자격을 심사할 때 참전기록과 등본상 기록은 물론 당시 사진 등 자료를 종합적으로 검토해 결정해야 한다는 판단이 나왔다. **국민권익위원회**(위원장 **전현희**) 소속 중앙행정심판위원회(이하 중앙행심위)는 모 지방보훈청장의 참전유공자 등록 거부 처분이 부당하다는 결정을 했다고 10일 밝혔다. 중앙행심위에 따르면 A씨는 철도공무원이던 아버지 B씨가 6·25 전쟁이 발발하자 국방부 군무원으로 징발돼 군사수송작전에 515일간 참전했다며 참전유공자 등록신청을 했다. 하지만 해당 지방보훈지청장은 6·25 참전 중군기장과 제적 등본상의 생년월일이 5일 차이가 발생하다는 이유로 A씨를 참전유공자로 인정하지 않았다. 이에 A씨는 거부처분이 부당하다며 중앙행심위에 취소를 요구하는 행정심판을 청구했다.

“이행강제금 처분서 한번 반송, 무효”(9.6.)	“영세업체 구제한 권익위”(12.5.)
news1 2022-09-06 15:09 **권익위 "이행강제금 처분서 한 번 반송에 관보 게재·재산 압류는 '무효'"** [유새슬] "공시송달 요건 엄격하게 해석해야...충족 못하면 무효" **전현희** 국민**권익위**원장 (**국민권익위원회** 제공) 2022.8.22/뉴스1 (서울=뉴스1) 유새슬 기자 = 이행강제금 처분서가 단 한 번 반송됐다고 바로 관보에 게재한 뒤 재산을 압류한 것은 "무효"라는 판단이 나왔다. 6일 **국민권익위원회** 중앙행정심판위원회(행심위)는 처분서가 반송됐을 경우 다른 송달 방법을 강구하지 않고 곧바로 "공시송달"하는 행위는 부적절하다고 판단했다.	이데일리 2022-12-05 09:14 **'높은 산재보험료율 적용' 영세업체 구제한 권익위** [권오석] 2차전지 필수부품 절연테이프, '플라스틱가공제품 제조업' 해당 안 돼 **권익위** "최종 완성제품과 제조공정 등 고려해 사업종류 적용해야" [이데일리 권오석 기자] 2차전지의 내충격성을 향상시키는 필수부품인 2차전지용 절연테이프 제조업의 사업종류를 '플라스틱가공제품 제조업'으로 적용해 높은 산재보험료율을 산정한 것은 부당하다는 행정심판 결정이 나왔다. 국민권익위원회 (사진=**권익위**) **국민권익위원회**(이하 **권익위**) 소속 중앙행정심판위원회(이하 중앙행심위)는 최종 완성제품과 제조공정 등을 고려하지 않고 사업종류를 잘못 적용해 산재보험료율을 산정한 근로복지공단(이하 공단)의 처분을 취소했다고 5일 밝혔다.

이외에 국민들에게 보다 친숙한 방법으로 행정심판제도를 알리기 위해 다양한 채널을 활용하여 온·오프라인 홍보를 실시하였다. 유튜브 광고를 이용하여 20~30대 타겟팅 광고를 진행하였는데, 쉽고, 짧고, 강력하게 행정심판을 각인시킬 수 있는 30초 분량 영상을 136만회 송출하였다.



국민들에게 행정심판제도를 쉽고 짧고 강력하게 각인시킬 수 있는 홍보동영상을 서울·부산 지하철 역사 모니터를 통해 광고하였다.

강남역	선릉역	홍대입구역
		
시청역(부산)	서면역(부산)	사상역(부산)

제2장 | 중앙행정심판위원회 운영 성과[73]

제1절 행정심판 사건 접수·처리

2022년에 중앙행정심판위원회에 접수된 행정심판 사건은 21,467건으로 전년보다 2,238건 증가하였다. 그 중 일반사건이 2,161건, 보훈사건은 63건, 운전사건은 16건이 각각 증가하였다. 한편 처리건수는 21,159건으로 전년보다 2,286건이 증가하였다. 그 중 일반사건은 1,541건, 보훈사건은 219건, 운전사건은 526건이 각각 증가하였다.

위와 같이 접수건수 및 처리건수가 2021년에 비해 증가하였는데, 대량·반복적 일반사건의 접수증가 등에 따른 것으로 파악된다.

〈 표 5-7 〉 최근 8년간 접수·처리 현황

(단위 : 건)

연도별	접수	심리·의결				인용률 (%)	취하·이송
		계	인용	기각	각하		
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
2022	21,467	21,159	1,468	15,581	4,110	8.6	1,527

73) 행정심판총괄과 조아해 주무관

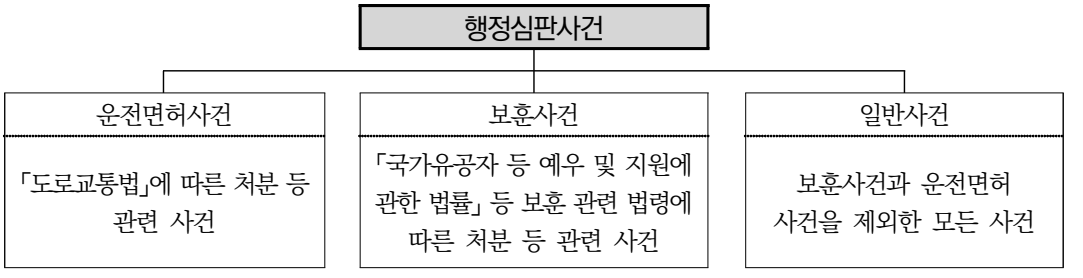
제2절 유형별 분석

1. 개관

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, ③운전면허사건과 보훈사건을 제외한 국가행정기관의 장, 광역자치단체의 장 등이 행하는 모든 처분과 관련된 일반사건으로 구분된다.

[그림 5-2] 중앙행정심판위원회에 청구되는 사건유형



2022년에 중앙행정심판위원회에 접수된 사건을 유형별로 보면, 운전면허사건이 12,614건(58.8%), 일반사건이 7,658건(35.7%), 보훈사건이 1,197건(5.6%)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 법 제도상 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 5-8 〉 사건유형별 접수 현황

(단위 : 건, %)

구 분	운전면허사건		보훈사건		일반사건	
	접수	비율	접수	비율	접수	비율
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
2022	12,614	58.8	1,197	5.6	7,658	35.7

2. 일반사건

운전면허사건과 보훈사건을 제외한 처분에 대한 심판청구사건인 일반사건은 고용노동, 정보공개, 국방, 법무, 국토교통, 각종 시험, 보건복지, 학교폭력, 재정금융, 환경·문화 등 분야가 다양하다.

2022년에 처리한 건수는 7,006건으로 전년 대비 1,541건(22.0%)이 증가하였고, 특히, 각하재결 건수가 2022년 3,801건으로 2021년 1,985건 대비 대폭 증가한 것으로 나타나는데, 이는 특정 청구인들의 각급 행정청을 대상으로 한 무분별한 반복·민원성 행정심판 청구가 증가한 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 5-9 〉 일반사건 접수·처리 현황

(단위 : 건)

구분 / 연도	접수건수	처리건수			
		소계	인용(인용률)	기각	각하
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
2022	7,658(35.7%)	7,006	588(18.3%)	2,617	3,801

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 18% 내외로 5~6건 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 5-10 〉 보훈사건 접수·처리 현황

(단위 : 건)

구분 / 연도	접수건수	처리건수			
		소계	인용(인용률)	기각	각하
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
2022	1,197(5.6%)	1,437	163(12%)	1,196	78

보훈사건의 인용률은 일반사건에 비하여 다소 낮게 나타나고 있다. 이는 보훈심사 과정에서 중앙행정심판위원회의 재결례를 상당 부분 반영하고 있고, 아울러, 국가유공자 등록 등 보훈 관련 처분의 대부분은 국가보훈처 소속 보훈심사 위원회의 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 이러한 미흡점을 개선하기 위해 신청한 상이에 대해 관련 전문의가 공무관련성 여부를 적절하게 심의할 수 있도록 다양한 분야의 전문의를 비상임위원으로 선임해오고 있으며, 의료분야 자문위원을 포함하여 외부 전문가 자문을 적극적으로 활용해왔다. 또한 청구인에게 인과관계 입증을 엄격하게 요구하지 않고 제반 사정을 고려하여 인과관계를 합리적으로 추단하여 입증부담을 완화할 수 있게 노력하였다. 이로 인해 지난 3년간 보훈사건 인용률은 지속적으로 증가하고 있으며, 2022년 보훈사건 인용률이 전년 대비 4.7%p 증가하는 결과를 가져왔다.

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 구성하였으며, 2017년 12월에 운전심판팀으로 정식 직제화되어 운영해 오다가 2022년 12월에 운전면허심판과를 신설하여 보다 체계적으로 운전사건을 처리할 수 있는 기반을 마련하였다.

〈 표 5-11 〉 운전면허사건 접수·처리 현황

(단위 : 건)

구분 / 연도	접수건수	처리건수			
		소계	일부인용(인용률)	기각	각하
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
2022	12,614(58.8%)	12,716	717(5.7%)	11,768	231

운전면허사건 접수건수는 전체사건 중 58.8%를 차지하고 있고, 2018년 이전까지의 인용률은 17% 정도로 유지되었으나, 음주운전으로 인한 사회적 피해 증가, 음주운전에 대한 국민의 엄중한 인식변화로 음주 운전· 음주 사고 유발자에 대한 처벌강화 요구가 확산되고, 음주상태의 혈중알코올농도의 기준, 음주운전과 관련된 운전면허 결격기간 등 강화를 내용으로 한 「도로교통법」이 2018.12.24. 일부개정 되어 2019.6.25. 시행됨에 따라 2019년 이후 인용률이 대폭 하락하였고, 하락세가 계속되고 있다.

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, 2022년 평균 재결기간은 2021년 대비 5.7일 감소하였다.

한편 사건의 복잡성과 난이도가 높은 일반사건의 경우 피청구인의 답변서 제출이 법정 기간인 10일을 넘겨 제출되는 경우가 많다. 이에 대한 대책으로 국민권익위는 피청구인의 답변서 제출기한 준수 방안을 국회와 함께 다각적으로 모색하였다. 그 결과 위원회의 답변서 제출 요청에도 피청구인이 답변서를 제출하지 않는 경우 직권으로 심리기일을 지정하고 재결할 수 있는 규정을 신설하는 내용으로 2020년 행정심판법 개정안이 발의되어 현재 국회에 계류되어 있다.

사건의 공정한 처리 못지않게 신속한 처리도 중요하므로 앞으로도 재결기간 단축을 위해 다각적인 방법으로 노력할 것이다.

〈 표 5-12 〉 연도별 사건 처리기간 현황

(단위 : 건)

구 분	총 처리건수	평균 재결기간	처리기간 내		처리기간 초과
			60일 이내	61~90일	90일 경과
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%)
2022	21,159	75.83일	13,570 (64.1%)	2,677 (12.7%)	4,912 (23.2%)

제4절 구술심리

행정심판의 심리는 구술심리 또는 서면심리로 진행된다. 구술심리란 당사자가 위원회에 직접 출석하여 진술하는 것을 들으면서 심리를 진행하는 것으로서, 서면심리에 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.[74] 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.

74) 〈행정심판법〉
제30조(집행정지) ① 심판청구는 처분의 효력이나 그 집행 또는 절차의 속행에 영향을 주지 아니한다.

〈 표 5-13 〉 집행정지 신청 및 처리결과

(단위 : 건)

처리 / 연도	신청건수	처리결과			직권 집행정지	취하·이송
		인용(인용률)	기각	각하		
2020	1,788	175(11.1%)	1,401	71	117	91
2021	1,660	150(11.1%)	1,206	88	169	63
2022	1,759	110(7.1%)	1,446	47	148	58

〈 표 5-14 〉 임시처분 신청 및 처리결과

(단위 : 건)

처리 / 연도	신청건수	처리결과			직권 임시처분	취하·이송
		인용	기각	각하		
2020	41	-	21	9	-	9
2021	51	2(6.5%)	29	14	-	9
2022	41	-	28	6	1	9

제6절 행정심판 주요 재결례

1. [2022-652] 택시운수종사자 경고처분 취소청구

【사건의 쟁점】

청구인이 택시에 신고인의 짐을 실을 수 있었음에도 확인하지 않고 승차를 거부한 것인지 여부

【사건 개요】

청구인이 망원역2번 출구 앞에서 승차거부(도중하차)를 하여 택시운송사업의 발전에 관한 법률 제16조를 위반했다는 이유로 택시운수종사자 경고처분을 함

【재결요지】

피청구인은 신고인이 청구인의 택시에 싣고자 한 것은 강낭콩 2자루, 과일 3봉지로 청구인이 자신의 택시에 실을 수 있었음에도 신고인의 화물을 확인하지 않았다는 이유로 이 사건 처분을 한 것으로 보이나, 신고인은 목적지로 가다가 중간에 화물을 실어야 한다고 하였으므로 청구인이 택시에 실을 수 있는 화물인지 판단할 수 있도록 해당 화물의 내용물과 무게 등에 대한 구체적인 설명을 했어야 할 것인데, 신고인은 이러한 사항에 대하여 자세하게 설명하지 않고 단지 화물이 많지 않으며 지저분한 것도 아니고, 무거워서 들지 못한다고만 한 것으로 보이는바, 이에 대하여 청구인이 해당 화물이 있는 곳까지 택시를 운행하여 해당 화물의 상태를 확인할 의무가 있다고 보기는 어려운 점, 제출된 자료를 보면, 신고인은 청구인에게 짐이 무거워 들지 못한다고 한 것으로 되어 있는바, 이는 신고인이 자신의 화물을 청구인에게 실어 달라는 요청을 한 것으로 보이는데, 청구인에게 그러한 의무까지 부여된다고 보기 어려운 점 등을 종합하면, 신고인의 짐을 확인하지 않고 승차를 거부하였다는 이유로 피청구인이 청구인에게 한 이 사건 처분은 위법·부당함

2. [2021-18063] 대지급금 지급거부처분 취소청구

【사건의 쟁점】

이 사건 사업주의 사업가동 기간이 해당 근로자의 퇴직일까지 6개월 이상에 해당하지 않는지 여부

【사건 개요】

청구인들은 울산광역시에 소재한 ○○건설(주)에 고용되어 2019.8.24.부터 2019.11.28.까지 철골제작공사에 종사하다가 퇴직한 사람으로서 임금이 체불되자 이 사건 사업주를 상대로 임금의 소를 제기하였고, 이 사건 사업주가 청구인들에게 임금을 지급하라는 지방법원의 판결이 2021.8.3. 확정됨. 청구인들은 2021.10.27. 피청구인인 근로복지공단에 대상사업주를 이사건 사업주로 하여 간이 대지급금 지급청구를 하였으나, 2021.10.28. '「임금채권보장법 시행령」 제8조제2항제2호에 따라 「산업재해보상보험법」 적용 대상 사업으로서 해당근로자의 퇴직일까지 6개월 이상 사업을 운영하여야 하나 이에 해당하지 않음'을 사유로 대지급금 부지급처분을 함.

【재결요지】

피청구인은 이 사건 사업주가 「산업재해보상보험법」상 철구조물 제작(기타금속제품제조업)으로 적용된 △△㈜로부터 철골 구조물을 하도급 받아 제작하는 것이 계약서와 사내 외주 제작기준서 등으로 확인되고, 철구조물을 제작하는 장소는 경상북도 **시에 위치한 건설공사현장인바, 울산광역시와는 별도의 장소에서 제작행위가 이루어진 점 등에 비추어 보면, 이 사건 사업주의 사업종류는 '건설업'이라기보다는 '건설용금속제품 제조업'이 타당한 것으로 판단된다는 취지의 주장을 함. 사건 인정사실 조사에 따르면 ① 사업주의 업종이 건설업(건설사업자)이 아니라고 단정할 수 없는 점, ② 사업주는 건설업 등록(면허)을 하지 않은 무면허 건설사업자로 보이고, 건설업등록(면허)이 되었다는 자료도 확인되지 않는 점, ④ 피청구인의 무면허 건설업 사업가동 기간 판단 지침 상 이 사건 사업주의 적법한 직상수급인은 '△△㈜'로 보이고, 그렇다면 이 사건 사업주의 사업가동 기간은 직상수급인인 '△△㈜'의 사업가동 기간으로 볼 수 있는바, 이 사건 사업주는 해당 근로자인 청구인들의 퇴직일까지 6개월 이상['△△㈜'의 사업 개시연월일인 2019.4.4.부터 청구인들의 퇴직일인 2019.11.28.까지] 해당 사업을 운영한 것으로 판단되므로, 피청구인이 이 사건 사업주에 대한 사업가동 기간이 해당근로자의 퇴직일까지 6개월 이상에 해당하지 않는다는 사유로 청구인들에게 한 이 사건 처분은 위법·부당함

3. [2022-7376] 진폐재해위로금 지급거부처분 취소청구

【사건의 쟁점】

진폐 장해등급이 결정된 후 사망한 고인이 사망 전에 한 검사결과를 토대로 진폐심사회 심의 대상이 될 수 있는지 여부

【사건 개요】

청구인 배우자 고 김OO은 ㈜□□□에서 광원으로 근무하였던 자로, 2019.11.29. 진폐 정밀진단 결과 장해등급 제13급 판정을 받고 2021.9.12. 사망하였음. 청구인은 고인이 사망 전 실시한 흉부 X-ray 검사결과에 따라 상향된 장해등급에 해당하는 진폐재해위로금을 지급해 달라 요청하였으나, 피청구인은 구「산업재해보상보험법」적용을 받는 자로서 임의검사 기록은 진폐심사회의 심의 대상이 될 수 없다며 신청을 거부함

【재결요지】

진폐재해위로금은 소정의 분진작업에 종사한 근로자가 진폐에 걸려 장해등급 판정을 받은 경우에 산재보험금과 함께 국가에 청구할 수 있는 권리인데, 다만 산재보험법에서 진폐로 산재보험금 등을 지급받은 근로자로 하여금 정밀진단이 종료된 날부터 1년이 지나 다시 이를 청구할 수 있도록 하고, 공단에게는 근로자의 정밀진단을 의뢰하도록 한 것은 한번 걸리면 호전 가능성이 없이 계속 악화되는 진폐의 특성을 고려한 것으로서 근로자가 생전에 최소 1년마다 진폐의 경과를 확인하여 상향된 산재보험금 등을 받을 수 있도록 한 취지로 보아야 할 것임. 산재보험법 제91조의7, 제91조의8에서 피청구인이 근로자의 정밀진단 결과에 대하여 진폐심사회의 심사를 거쳐 진폐 판정을 하도록 한 것은 위에서 본 바와 같이 근로자가 생전에 이를 청구한 경우에 적용되는 것이지, 근로자가 청구 전에 사망하여 물리적으로 피청구인의 정밀진단 절차를 밟을 수 없게 된 경우에 대해서까지 적용할 것은 아니라 할 것임. 따라서 청구인이 제출한 고인의 X-ray 검사 기록은 진폐심사회의 심의대상이 될 수 없다는 이유로 한 피청구인의 처분은 위법부당함.

4. [2022-1604] 과징금 부과처분 취소청구

【사건의 쟁점】

승강기 제조·수입 등록요건 부적합으로 과징금을 부과한 것이 부당한지 여부

【사건 개요】

피청구인은 청구인 대상으로 승강기 안전관리법에 따라 승강기 제조·수입업자 등록 요건 적합 여부 실태조사를 실시함. 실태조사 결과 청구인이 제조업 또는 수입업의 종류 및 등록기준 중 기술인력 등록기준을 충족하지 못하였다는 이유로 과징금 부과기준에 따라 45,000,000원의 과징금 부과처분을 함

【재결의 요지】

피청구인은 청구인이 「승강기 안전관리법」 제6조제2항에 따른 승강기 제조·수입업자의 기술인력 등록기준을 충족하지 못하였다는 사유로 같은 법 제10조 및 같은 법 시행령 제15조에 따라 과징금을 부과하였는바, 청구인은 같은 법 제6조제2항 및 같은 법 시행령 제10조제2호에 따른 등록기준 중 일반기술인력 1명이 퇴직함에 따라 일시적으로 승강기 제조업 등록기준을 충족하지 못하게 되었으므로 같은 법 시행령의 등록기준 미충족을 사유로 청구인의 전체 연간매출액을 기준으로 과징금 부과를 한 것이 위법하다고 볼 수는 없으나, 일반기술인력의 퇴직일부터 승강기 제조업 등록기준 충족을 위한 교육신청기간 만료일까지의 기간이 4일에 불과하여, 대체인력을 선정하고 교육을 신청하는 것이 사실상 불가능하였던 점, 같은 법 시행령 별표 3 제1호다목에서 법인의 전체 연간매출액을 기준으로 과징금을 부과하도록 하고 있으나, 승강기 제조·수입업과 관련한 국내매출이 청구인의 전체매출액의 1.5%에 불과하여 청구인의 승강기 제조점수입업 관련 연간매출액 대비 과징금 금액이 과도한 측면이 없지 않은 점, 청구인이 승강기 제조·수입업을 시작한 이후 이 사건 처분이 있기 전까지 승강기 안전관리법령상의 위반을 한 사례가 없었던 점 등을 고려할 때 그러한 사정을 과징금 감경사유로 인정하지 않고 과징금 4,500만원을 부과한 이 사건 처분은 부당함.

5. [2022-11138] 정보공개 거부처분 취소청구

【사건의 쟁점】

비공개 정보가 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조제1항제6호·제8호의 비공개 정보에 해당하는지 여부

【사건 개요】

청구인은 2022.3.28. 피청구인에게 국유재산인 '전라북도 ○○시 □□동 2*-2번지'와 관련하여 피대부자, 총 대부기간, 대부종료시점, 대부면적, 대부료 등 대부계약 체결 내용을 공개 청구하였고, 피청구인은 2022.4.7. 청구인에게 이 사건 정보는 개인정보에 관한 사항으로 공개될 경우 사생활 비밀 및 자유 침해 우려가 있고, 투기, 매점매석, 특정인에게 이익 및 불이익 줄 우려가 있어 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조제1항제6호·제8호의 비공개 정보에 해당한다는 이유로 공개를 거부함

【재결요지】

이 사건 정보는 이미 사인에게 대부된 피청구인의 토지 등에 관한 정보로서 이를 공개한다고 하여 부동산 투기·매점매석 등으로 특정인이 이익 또는 불이익을 받을 우려가 있다고 보기 어렵고, 달리 이 사건 국유지 일대에 부동산 투기 등이 우려될 특별한 사정이 있다고 인정할만한 자료도 확인할 수 없으므로, 이 사건 정보가 정보공개법 제9조제1항제8호에 해당한다고 할 수 없음. 또한, 국유재산의 관리·처분은 투명하고 효율적으로 이루어져야 하므로, 피청구인이 이를 적법하게 관리하고 있는지에 대한 국민의 알권리가 크다고 할 것인 점, 청구인은 이 사건 국유지에 대한 대부 신청이 경합하는데도 불구하고 피청구인이 대부계약을 수의계약으로 체결하였다고 주장하고 있으므로 이 사건 정보에 대한 이해관계가 크다고 할 것인 점 등을 고려하면, 이 사건 정보 중 일부를 공개함으로써 제3자의 대부계약 내용에 대한 정보가 일부 공개되어 사생활의 비밀이 침해되는 측면이 있다고 하더라도 국정운영의 투명성이라는 공익이 보다 크다고 보아, 이 사건 처분은 위법부당함.

6. [2022-8586] 정보공개 거부처분 취소청구

【사건의 쟁점】

피상속인의 납세의무를 승계하는 상속인이 피상속인의 과세정보를 요청하였을 때 「국세기본법」 제81조의13에 따른 비공개 대상 정보에 해당하는지 여부

【사건 개요】

청구인이 2022.2.28. 피청구인에게 '피상속인인 고 OOO(2018년 사망)'의 2010년부터 2020년까지 종합소득세 신고 내역의 공개를 청구하자, 피청구인은 이 사건 정보가 「국세기본법」 제81조의13에 따른 비공개 대상 정보에 해당한다는 이유로 2022.3.11. 청구인에게 정보공개 거부처분함

【재결요지】

「국세기본법」 제81조의13제1항에서 납세자가 세법이 정한 납세의무를 이행하기 위하여 제출한 자료나 국세의 부과 또는 징수를 위하여 업무상 취득한 자료 등을 타인에게 제공 또는 누설하거나 목적 외의 용도로 사용하는 것을 금지하는 것은 납세자의 과세정보가 외부에 공개됨으로 말미암아 납세자의 경제활동에 미치는 폐해가 적지 않고, 납세자 개인의 공공연한 사생활의 비밀침해도 예상되며, 과세정보의 공개가 납세자와 과세관청의 신뢰관계를 무너뜨릴 위험이 있어 이를 회피하기 위함이라고 할 것인데, 이 사건 정보는 사망한 이 사건 피상속인의 2010년부터 2020년까지 종합소득세 신고내역으로, 법원으로부터 이 사건 피상속인에 대한 상속한정승인을 받은 청구인으로서는 「국세기본법」 제24조에 따라 이 사건 피상속인이 납부할 국세 및 강제징수비를 납부할 의무를 지는 것으로 보이므로, '피상속인의 납세의무를 승계하는 상속인'의 경우 피상속인의 과세정보는 타인의 과세정보가 아닌 '자기'의 과세정보에 해당하고 피상속인의 과세정보를 제공하여서는 아니 되는 '타인'에 해당되지 않는다고 할 것임. 따라서 이 사건 정보가 「국세기본법」 제81조의13에 의한 비공개 대상 정보에 해당한다는 이유로 한 이 사건 처분은 위법·부당함.

7. [2022-11201] 고령자계속고용장려금 지급거부처분 취소청구

【사건의 쟁점】

청구인의 사업장이 고령자계속고용장려금 지원 대상 사업장에 해당하는지 여부

【사건 개요】

청구인은 계속고용제도를 시행하여 근로자 K, L을 계속고용 하였다는 이유로 2022.4.6. 피청구인에게 이 사건 근로자들에 대한 고령자계속고용장려금을 신청하였으나, 피청구인은 2022.4.26. 청구인에게 계속고용제도 시행일 이전 정년을 운영하지 않았고, 사업장 내 정년을 두지 않을 것을 지원요건으로 하는 '60세 이상 고령자 고용지원금'을 수급한 이력이 있다는 이유로 「고용보험법」 제23조, 같은 법 시행령 제28조의4 및 「고령자 고용안정지원금 지급 규정」 제4조에 의거 장려금 지급거부처분을 함

【재결요지】

이 사건 장려금은 정년제도를 운영 중인 사업주가 정년을 연장 또는 폐지하거나, 정년의 변경 없이 정년에 도달한 근로자를 계속해서 고용하거나 재고용하는 등의 계속고용제도를 도입함에 따른 비용을 일부지원하는 것임. 본래 정년이 없거나 정년을 폐지한 기업이 새로이 정년을 도입하는 경우에는 정년이 없었던 때보다 고용이 연장된 것이 아니므로 지원대상이 될 수 없다고 할 것인데, 청구인은 정년제도를 명시하고 있지 않은 2017년 취업규칙을 근거로 피청구인으로부터 2015년 1분기부터 2017년 2분기까지 기간에 해당하는 '60세 이상 고령자 고용지원금'을 지급받은 이력이 있는바, 추후 정년제도를 도입하고 그 정년을 연장하는 내용의 취업규칙을 피청구인에게 신고하였다고 하더라도, 청구인 사업장은 본래 정년제도를 운영하지 않은 사업장으로 보아야 할 것임. 따라서 계속고용제도 시행일 이전 정년제도를 운영하고 있어야 한다는 장려금 지원요건을 충족하지 않았다는 이유로 피청구인이 청구인에게 한 이 사건 처분은 위법부당함.

제3장 | 온라인 행정심판 시스템 구축·운영[75]

제1절 추진배경

1. 온라인행정심판시스템 개요

온라인행정심판시스템은 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 권리구제의 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.

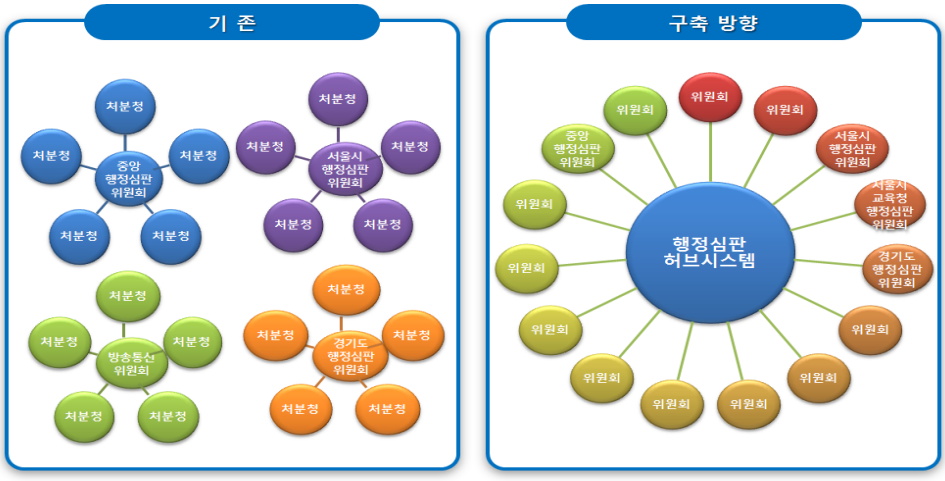
2012년 기준으로 중앙행정심판위원회 등 몇몇 기관만이 온라인을 통해 사건을 접수·처리할 수 있는 정보시스템을 운영하고 있었고, 대다수의 심판기관들은 예산 및 인력 확보 문제 등으로 정보화 환경을 미처 갖추지 못하고 있는 실정이었다.

75) 행정심판총괄과 안진철 사무관

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 온라인행정심판시스템 구축사업을 2013년에 착수하여 2016년에 최종 완료하였으며, 2017년 이후 시스템 이용기관을 확대하여 현재 총 79개 위원회에 대한 시스템을 구축하였다.

[그림 5-3] 온라인행정심판시스템 개념



〈 표 5-15 〉 온라인행정심판시스템 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
2023. 1.	5개 심판기관 서비스 개시	누적 79개 위원회

제2절 시스템 구축 및 운영

1. 시스템 구축

2016년 기준으로 온라인행정심판시스템 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 소청심사위원회, 2022년 서울특별시·인청광역시 소청심사위원회, 광주광역시·제주특별자치도·전라남도교육청 소청심사위원회에 대한 시스템을 구축하여 총 79개 위원회에 대한 서비스를 제공하고 있다. 연도별 시스템 구축 기관은 아래와 같다.

〈표 5-16〉 시스템 구축 기관

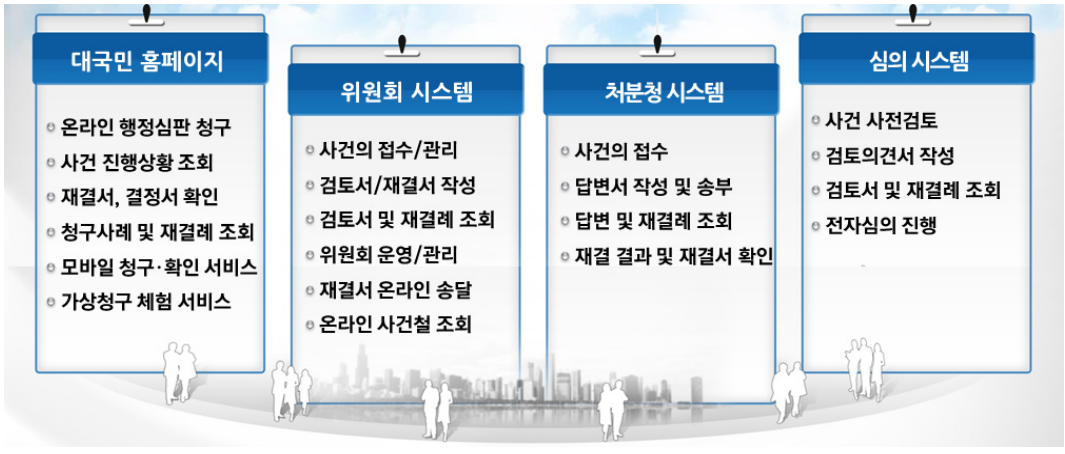
연도	구축 기관수	심판기관
2013년	6	중앙행정심판위원회 서울특별시, 부산광역시, 제주특별자치도, 경기도교육청 행정심판위원회 서울지방교정청 행정심판위원회
2014년	15	강원도·경기도·광주광역시·대구광역시·울산광역시·경상북도·경상남도 행정심판위원회 강원도·광주광역시·대구광역시·경상북도·경상남도 교육청 행정심판위원회 서울고등검찰청 행정심판위원회, 강원도, 경기도 소청심사위원회
2015년	21	인천광역시, 전라북도, 전라남도, 충청북도, 충청남도, 대전광역시, 세종특별자치시 행정심판위원회 서울특별시, 충청북도, 대전광역시, 인천광역시, 전라남도, 전라북도, 울산광역시, 제주특별자치시 교육청 행정심판위원회 방송통신위원회, 대전지방교정청, 부산고등검찰청 행정심판위원회 울산광역시, 전라남도, 서울특별시 교육청 소청심사위원회

연도	구축 기관수	심판기관
2016년	21	헌법재판소, 장기요양심판위원회(복지부) 대전·대구·광주 고등검찰청, 대구·광주 지방교정청 세종교육청, 충남교육청, 부산교육청 부산, 광주, 세종, 대전, 대구, 제주, 충북, 충남, 경북, 경남 소청심사위원회 경기교육청 소청심사위원회
2017년	1	지리적표시심판위원회
2018년	2	건강보험분쟁조정위원회, 국가인권위원회 행정심판위원회
2019년	2	수원고등검찰청, 교원소청심사위원회
2020년	2	대전광역시, 충청남도 교육청 소청심사위원회
2021년	4	고위공직자범죄수사처 행정심판위원회 전라북도, 대구교육청, 울산교육청 소청심사위원회
2022년	5	서울특별시, 인천광역시, 광주광역시·제주특별자치도·전라남도교육청 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 처리할 수 있는 기능을 제공한다.

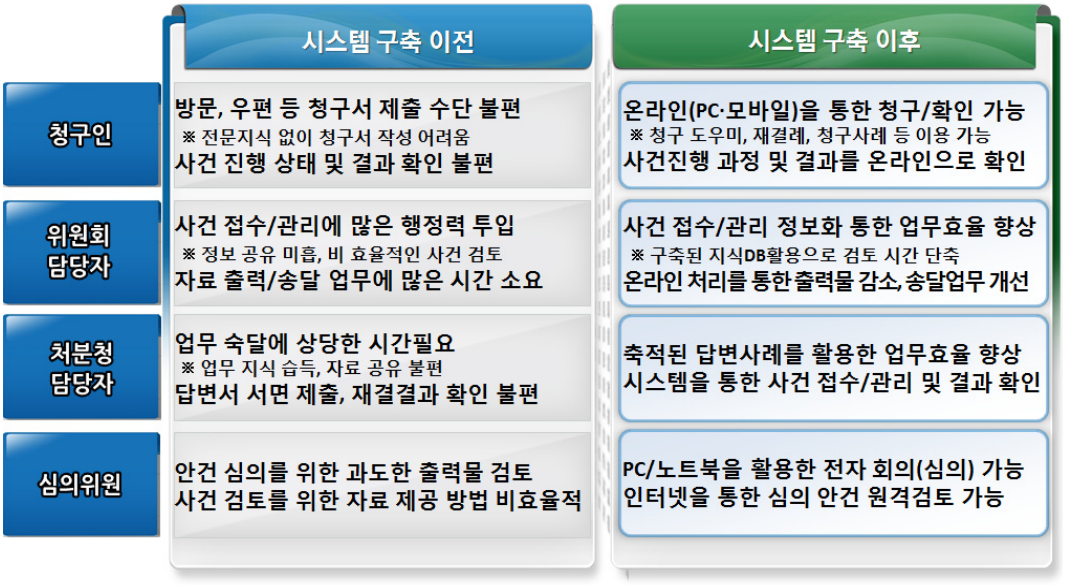
온라인 행정심판 시스템의 주요 기능은 아래와 같다.

[그림 5-4] 시스템 주요 기능



온라인 행정심판 서비스를 이용함으로써 청구인 측면에서는 행정심판 절차 진행에 있어 어렵고 불편한 점을 해소할 수 있게 되었고, 기관 측면에서는 업무 처리 방식 개선을 통해 업무 효율성 및 생산성 향상 등을 얻을 수 있게 되었다.

[그림 5-5] 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. 2022년 시스템 운영팀에서는 2,567건의 품질개선 활동을 수행하였고, 헬프데스크에서는 39,286건의 전화상담 건을 처리하였다.

〈 표 5-17 〉 시스템 운영 현황

구분	품질 개선 활동	전화 상담(help desk)
내역	2,567건	39,286건

그리고 행정심판 시스템에 축적된 재결례 데이터를 학계·대리인 등 외부에서 활용할 수 있도록 OpenAPI[76] 서비스를 공공데이터포털(data.go.kr)를 통해 제공하고 있다.

한편, 온라인행정심판 이용자가 체감하는 시스템의 접근성·정보제공·편리성 등 만족도 조사를 실시하여 시스템 운영 및 기능개선에 반영하고 있다. 특히 대국민 영역에서 2021년 74.4점에서 2022년 77.4점으로 전년 대비 4.0% 상승하여 사용자 입장에서 우수한 시스템으로 거듭나고 있다.

〈 표 5-18 〉 온라인행정심판 이용자 만족도 조사 현황

진단항목	2021	2022
국민만족도	74.4점	77.4점

76) Open API(Application Programming Interface) : 공개하고 있는 행정심판 재결례 데이터를 누구나 자신의 홈페이지에서 활용(예 : 법무법인 홈페이지에 행정심판 재결례 코너 운영) 할 수 있도록 제공

제3절 성과 및 향후 계획

1. 성과

온라인 행정심판 시스템을 통해 2022년 기준 연간 약 7만7천여 건의 심판사건을 처리하였으며, 이 중에 청구인이 온라인 행정심판을 이용하는 비율은 2020년 39.7%, 2021년 47.8%, 2022년 59.6%로서 점차 증가하는 추세에 있다.

〈 표 5-19 〉 이용률 현황

(74개 기관)

연도	총 접수건수	온라인 청구	온라인 비율	증감
2020년	76,332	30,296	39.7%	2.6%p
2021년	71,619	34,251	47.8%	8.1%p
2022년	77,259	46,077	59.6%	11.8%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.

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 정보화 취약계층 등이 이용에 불편이 없도록 화면이동이 논리적 순서로 이동하고, 이미지·웹툰 등 음성이 없는 서비스는 대체텍스트를 제공하여 편의성을 제고하였다.

게다가 모바일을 통해서도 PC와 동일하게 행정심판 서비스를 받을 수 있어 공간적 제약 없이 쉽고 편리하게 행정심판제도를 이용할 수 있다는 장점이 있다.

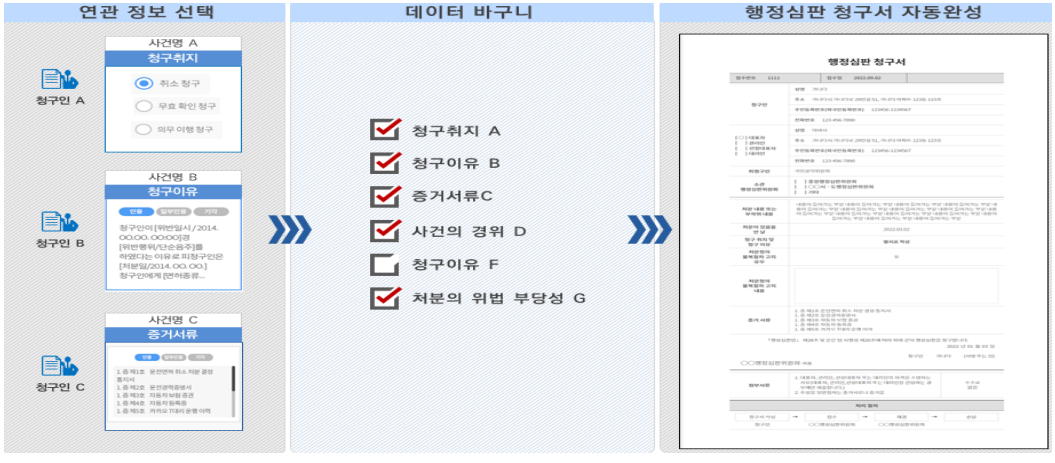
2022년 7월 행정심판제도 이해 및 활용에 어려움을 겪는 국민들을 위해 행정심판 청구부터 심리까지의 진행절차 등을 가상의 공간에서 체험할 수 있도록 '행정심판 메타버스 체험 홍보관(www.simpan.go.kr/nsph/metaverse.do)을 개설하였다.

[그림 5-6] 행정심판 메타버스 체험 홍보관

2023년 2월부터는 법적 지식이 부족한 국민이 대리인(변호사, 노무사 등)을 통하지 않고도 행정심판 청구서를 직접 작성할 수 있도록 '청구서 자동 완성', '유형별 맞춤형 사례 제공' 등 이지(EASY)행정심판 서비스를 제공한다. 이지행정심판 서비스는 행정심판 청구인이 처분 유형, 관련 법령, 피청구인 등을 입력하면 컴퓨터가 유사한 행정심판 재결례를 분석해 청구서 및 신청서 서식에 맞게 작성을 도와주는 것이다.

한편, 국민권익위원회 소속 중앙행정심판위원회는 '행정심판 재결데이터를 활용한 행정심판 청구서 자동완성 서비스'라는 주제로 제1회 문서혁신 우수사례 경진대회에 참가하여 최우수상을 수상했다.

[그림 5-7] 행정심판 청구서 자동완성 서비스 개념도



여러 심판기관이 온라인 행정심판 시스템을 공동 활용함으로써 행정심판 정보시스템 구축 및 운영 예산을 획기적으로 절감할 수 있고, 국가 차원의 행정심판 정보화 기반을 구축함 따라 향후 보다 발전된 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 처리할 수 있게 됨에 따라 처리 비용 절감 및 처리기간 단축 등 행정 효율성이 크게 향상될 것이다.

2. 향후 계획

국민권익위는 온라인 행정심판 정보시스템이 없어 소관 행정심판위원회에 직접 방문하거나 우편으로 청구해야 하는 국민불편 해소를 위해 온라인행정심판 시스템 이용기관을 지속적으로 연계·확대해 나갈 예정이다.

[그림 5-8] 온라인 행정심판 시스템 이용기관 현황

2023년에는 청구인이 모든 행정심판 기관에 행정심판을 청구하고 재결결과를 확인할 수 있도록 디지털 신기술을 접목한 원스톱행정심판 시스템의 단계적 구축 방안과 확산 로드맵, 연도별 사업계획을 마련할 예정이다.

2022 국민권익백서

제6편
국민소통을 통한 정책 환류 강화

제1장 국민중심의 소통 시스템 운영
제2장 국민콜110(정부민원안내) 운영
제3장 민원 상담안내 내실화
제4장 민원 빅데이터 분석을 통한 정책 개선
제5장 적극행정 국민신청 활성화

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

제1장 | 국민중심의 소통 시스템 운영[77]

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

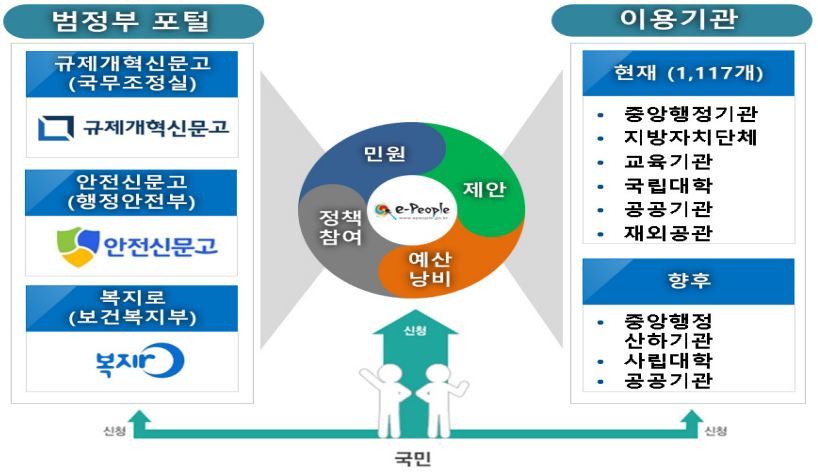
시범 운영 ('03.08.~'05.08.)		중앙부처 통합 ('05.11.~'06.07.)		전 기관 확산 ('06.10.~'08.02.)		차세대 시스템 구축 ('18.08.~'20.01.)
• 전자정부 로드맵 과제 확정 • 7개 기관 통합	⇨	• 전 중앙행정기관 관련 시스템 통합	⇨	• 지방자치단체 연계 • 주요 공공기관 연계	⇨	• 최신 정보기술 활용 국민신문고 시스템 전면 개편

77) 국민신문고과 조경환 사무관, 옥선애 사무관, 서상원 사무관, 최우석 주무관

가. 통합·이용 기관의 지속 확대

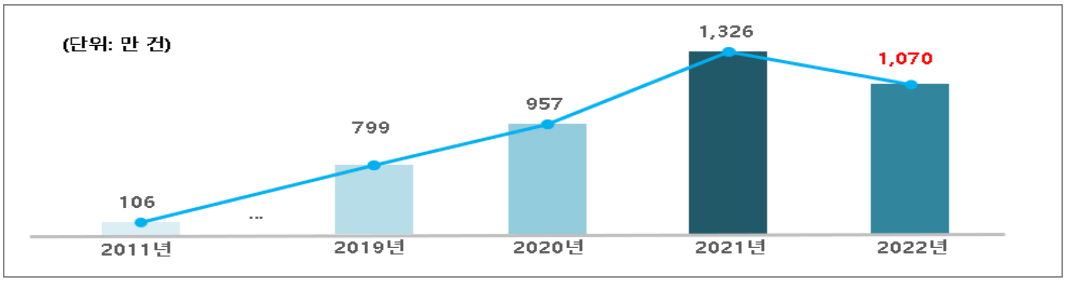
국민권익위는 중앙행정기관과 지방자치단체, 교육청과 같은 행정기관뿐만 아니라 공공기관과 대학에 이르기까지 원스톱 민원서비스를 이용할 수 있도록 지속적으로 확대하고 있다. 2022년 국민신문고와 연결된 기관은 전년 대비 43개 증가한 1,117개 기관에 이른다.

[그림 6-1] 국민신문고 통합·이용기관



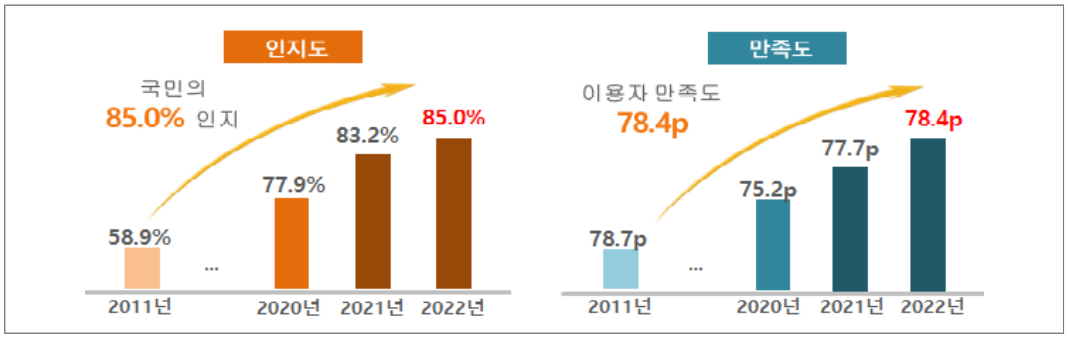
이로 인해 국민신문고를 통해 접수·처리되는 민원은 지속적으로 증가하고 있는데, 중앙행정기관만 통합했던 2006년 연간 민원 접수·처리건수는 40만 건 수준이었으나, 4년만인 2011년 100만 건을 넘어섰으며, 15년이 지난 2021년에는 1천만건을 넘어 1,326만 건에 이르렀다. 2022년도는 코로나 19 등의 외부이슈가 감소하면서 약 3백만 건이 감소한 1,070만 건이 처리되었다.

[그림 6-2] 국민신문고 민원 연도별 현황



'22년 국민신문고 인지도는 85%로 국민의 5명 중 4명 이상이 국민신문고를 알고 있고, 서비스 만족도는 78.4점으로 서비스 품질도 지속적으로 증가하고 있다.

[그림 6-3] 국민신문고 인지도 및 만족도 현황



원-스톱 소통서비스 구현을 위해 2016년부터 지방자치단체의 고충·질의·건의 등 법정민원을 제외한 모든 민원을 국민신문고 시스템으로 직접 처리할 수 있도록 '국민신문고 통합운영체계'로의 전환을 본격 추진하고 있다.

그간 지방자치단체는 자체 민원시스템, 새올전자민원창구 등 기관별로 다양한 시스템을 사용하여 시스템별로 본인인증 방식이나 신청·답변조회 방식도 다르고, 매번 다른 시스템에 다시 접속해야 하는 불편이 있었다. 2022년까지 지방자치단체의 77%인 187개 기관의 고충·질의·건의 민원시스템을 '국민신문고 통합운영체계'로 전환하였고, 앞으로 지방자치단체 산하기관까지 '국민신문고 통합운영' 기관을 더욱 확대해나갈 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

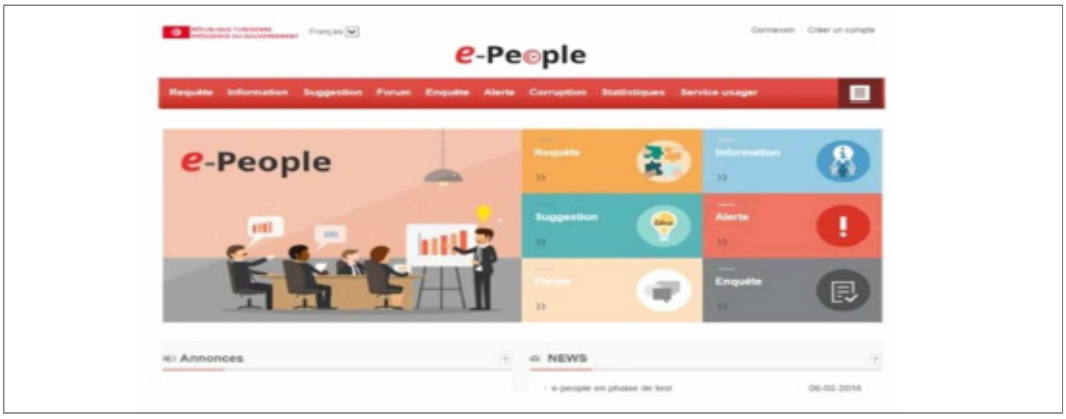
스티비상 '정부 혁신경영 부문' 최우수상을 수상하는 등 국내외적으로 국민신문고의 우수성이 널리 인정받는 성과를 거두었다.

〈 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.)
- 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 국민권익위원회와 협력해 2018년 3월 튀니지 국민신문고 시스템을 개통하여 서비스를 시작하였다. 국민권익위원회는 인도네시아 등 해외 여러 나라에 한국의 국민신문고 운영 노하우와 우수성을 알리고, 2024년 튀니지 국민신문고 시스템 고도화 사업을 위해 2022년 11월 예비조사에 참여하였다.

[그림 6-4] 튀니지 국민신문고(www.e-people.gov.tn)



2. 국민신문고 민원시스템 운영

가. 국민신문고 민원서비스 품질 관리 강화

국민권익위는 국민신문고 민원 운영 관련 교육과 컨설팅 등을 지원함으로써 각급 기관의 민원처리 운용 능력 향상을 도모하고 있으며, 매년 각급 행정기관의 국민신문고 민원서비스 처리 실태를 점검하고 평가를 통해 민원처리 수준을 파악하여 대국민 민원서비스 품질을 관리하고 있다.

2022년에는 각급 기관의 민원서비스 개선을 위하여 54개 기관(행안부 합동 47개, 자체 실시 7개)을 대상으로 컨설팅을 실시한 결과 40개 기관이 2021년과 대비하여 민원서비스 종합평가 순위가 향상되었다. 2022년 민원서비스 평가 국민신문고 분야(처리+만족도)의 전체 평균점수는 76.5점으로 전년(78.0점) 대비 1.5점 하락하였다. 교육청, 기초 구는 전년도 대비 상승하였고 나머지 기관 유형은 하락하였는데 조정점수 반영(중앙·광역), 국민신문고 직접 이용 가점(2점) 폐지(기초 시·군)에 따른 기저효과로 민원 서비스 수준이 하락한 것은 아닌 것으로 판단된다.

〈 표 6-3 〉 민원서비스 종합평가 국민신문고 분야 평가 결과

구분	평균	중앙	교육청	광역	기초		
					시	군	구
'22년 평가	76.5	79.6	85.2	72.4	75.8	72.4	73.6
'21년 평가	78.0	83.0	83.9	79.4	77.6	73.3	70.6
증감	1.5↓	3.4↓	1.3↑	7.0↑	1.8↓	0.9↓	3.0↑

※ 평가점수 표기 방식을 가감점 포함한 점수로 100점 환산하는 것으로 변경하면서 '21년 평가점수도 같은 기준으로 수정하여 표시(기존은 가감점 제외 후 100점 환산한 다음 가감점 합산)

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 2022년 0.15%로 대폭 감소하였다.

〈표 6-4〉 기관 간 떠넘기기 민원 비율 현황

'15년	'16년	'17년	'18년	'19년	'20년	'21년	'22년
0.57%	0.49%	0.46%	0.40%	0.31%	0.26%	0.14%	0.15%

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. 2022년 한 해 동안 총 10만 1천여 건의 Q&A를 제공하였고, 총 1,238만여 회가 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. 2022년 기준, 244개 기관이 공개하고 있고, 한 해 동안 1만여 건의 민원답변 원문을 공개하여 총 40만여 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 중국어 일어	베트남어	몽골어	인니어	태국어	우즈 베크어	방글라 데시어	캄보 디아어	스리 랑카어	네팔어	러시아어 버마어

〈 표 6-6 〉 연도별 외국어 민원 접수 현황

'13년	'14년	'15년	'16년	'17년	'18년	'19년	'20년	'21년	'22년
1,230건	905건	1,370건	1,561건	1,683건	1,630건	6,346건	24,642건	53,733건	22,046건

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 세계화 시대에 걸맞은 위상을 확립한 국민신문고 외국어 민원 처리시스템은 2014년 그 독창성을 인정받아 국가 명의의 특허를 취득하였다.

제2절 온라인 민·관 협치 기반 마련

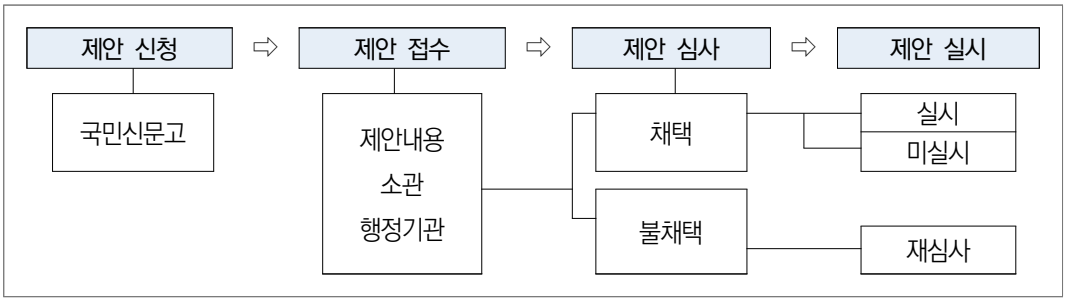
1. 국민제안

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 답변해야 할 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 매 분기 온라인 국민참여포털에서 처리된 처리실태를 분석하고, 그 결과를 소관행정기관의 장 및 행정안전부장관에게 통보해야 한다.

국민권익위는 위 근거에 따라 2021년 9월부터 2022년 8월까지 국민신문고에 신청된 국민제안에 대한 처리실태 점검을 실시하였다.

점검 대상 기간 동안 국민신문고의 국민제안 창구에 신청된 건은 총 157,574건으로, 이 중 제안으로 판단되어 접수된 건은 약 30%(47,105건)이고, 나머지는 제안으로 인정되지 않았거나 민원으로 이관되어 처리되었다. 국민제안으로 인정되어 접수된 총 47,105건 중 법정심사기간(1개월)을 준수해 심사가 이루어진 건은 약 78%(36,797건)이며, 약 22%는 법정심사기간(1개월)을 초과하였다.

접수된 국민제안 47,105건 중 각급기관이 채택한 제안은 3,739건(7.9%)으로, 전년도(5.4%)보다 소폭 증가하였다. 채택된 제안에 대한 실시율은 지난해 실시율(47.7%)보다 약간 하락한 46.2%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 발전해야 할 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」(epeople.go.kr/idea)을 개통하였다.

국민생각함은 ▲3자의 만남(국민-전문가-공직자) ▲3가지 도구(대화·투표·설문) ▲3단계 처리(생각의 탄생 → 발전 → 완성)로 운영되고 있다.

[그림 6-5] 국민생각함 운영방식

2016년 1만6천여 명의 참여로 시작한 「국민생각함」은 2021년 44만5천여 명이, 그리고 2022년에는 52만5천여 명이 참여하는 대표 국민참여 플랫폼으로 성장하였다.

〈표 6-8〉 국민생각함 참여 현황

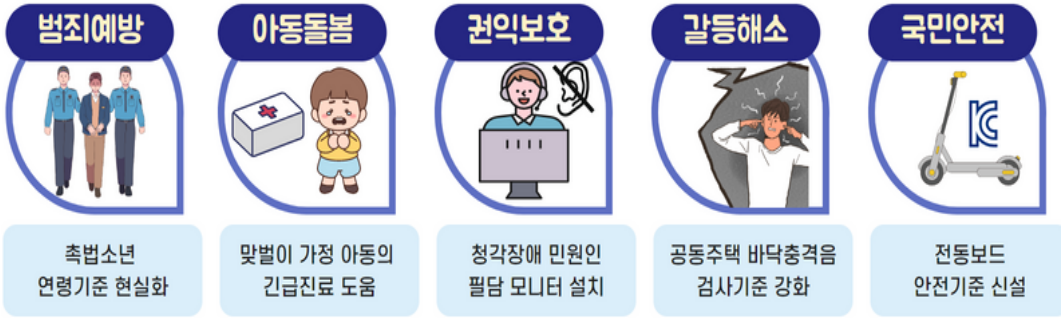
(단위 : 명 / '22.12.31.기준)

연도	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
참여 수	16,136	64,338	164,594	231,175	358,597	445,487	525,365

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. '22년 한 해 국민권익위 또는 소관 행정기관이 국민생각함에 등록된 아이디어를 정책에 반영한 수는 총 36건으로 '21년 32건 대비 4건 증가하였다.

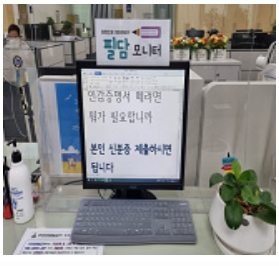
[그림 6-6] '22년 국민생각함 국민 아이디어를 바탕으로 개선된 주요 정책·제도



정책개선 사례

청각장애 민원인과의 의사소통 불편 개선

- (국민의견) 민원창구 투명가림막과 민원 담당자 마스크 착용으로 청각 저하 어르신·장애인 등 의사소통 불편 초래
- (서울 동대문구 정책반영) 민원창구에 필담 모니터를 설치, 모니터에 표시되는 문자를 통해 민원인과 시각적으로 소통('22.8.)



한편 국민생각함은 행정기관이 입안하는 정책을 국민과 함께 추진함으로써 정책에 대한 수용도를 높이기 위한 국민의견수렴을 2022년 한 해 22건 실시하였다.

의견수렴 사례

반려동물 관리방안(농식품부 협업)

- (국민의견) 「사람을 공격한 동물의 안락사」와 관련하여 '현재 반려동물을 키우고 있다' 는 집단에서는 43.1%만 찬성, '그 이외 집단'에서는 80% 이상 찬성, 응답자의 95%가 '입양 전 교육 의무화' 및 '동물학대행위자 동물사육 금지 필요'에 답변
- (농식품부 정책개선) 반려견을 등록하지 않는 소유자에게 과태료를 부과하는 등 법 집행 강화, 반려동물 진료비에 부과되는 부가가치세 면세범위 확대 추진('22.9.)

또한 사회적 이슈에 신속히 대응하고 설문조사의 대표성·신뢰성을 높이기 위해 2021년 4월부터 운영하는 국민패널의 참여연령과 인원을 확대하는 이벤트를 실시(3.30. ~ 5.31.)하였다. 이벤트 기간 중 2030세대가 많이 이용하는 민간 '공모'사이트를 활용해 홍보하고, 특히, 5~60대층의 저조한 패널 수를 늘리고자 중·장년층 관심 분야 설문과 병행하여 추진하였다. 국민패널 규모는 총 16,260명('22.12.31. 기준)으로 계속해서 확충해 나갈 계획이다.

국민생각함은 기성세대가 당연하게 받아들여 온 불편·부당한 일들을 미래세대의 눈으로 발굴해 개선방안을 도출하기 위해 '국민생각함, 청소년·청년 아이디어 공모전'을 실시하였다. 2022년도에는 안건의 질을 보다 향상시키기 위해 중·고등학생 부문과 청년·대학생 부문으로 구분하고, 참여자격을 개인에서 팀(2인 이상)단위로 개선하였다. 또한, 본선 진출작에 대해 숙성·보완을 거치도록 했으며, 전문가 심사위원회 심사를 거쳐 최종 순위를 선정하는 등 심사의 공정성과 투명성을 제고하였다. 총 520건의 아이디어가 접수되었고, 4차례 심사를 거쳐 부문별 1~3등을 최종 선정하였다.

[그림 6-7] 아이디어 공모전 우수 사례

■ **(청소년 부문 1등상) 미혼부들에게 희망을 심어주자**

한 부모 결손 가정에 대한 가족 지원 및 미혼부 육아 부담 경감을 위한 방안으로 미혼부 아이돌봄 서비스, 의료혜택 지원 등 제시

■ **(청년 부문 1등상) 노인가족 돌봄자 연금 가입 지원**

장기요양대상 노인을 가족이 돌볼 경우 그 기간을 연금가입 기간으로 인정(노인가족 돌봄을 노동으로 인정)

다양한 국민의 적극적인 참여는 국민생각함에 대한 인지도 상승으로 나타났는데, '2022년 국민권익위 주요정책 인지도 조사' 결과 국민생각함에 대한 인지도는 전년 대비 0.3%p 상승한 52.0%로 나타났다.

앞으로도 국민생각함은 국민들이 제시한 의제를 전문가 숙성 등을 거쳐 정책으로 반영하도록 노력하는 한편, 정부의 주요 정책 수립 시, 국민의견을 수렴하는 창구로 거듭나기 위해 다양한 노력을 강구해 나갈 것이다.

3. 국민의 의견이 정책으로, 대통령실 국민제안

대통령실은 2022.6.23. 정부 내 분산되어있는 제안·소통 창구를 유기적으로 연계·통합 운영하는 대국민 온라인 소통창구 "국민제안" 서비스를 개통하였다. 국민권익위는 범정부 온라인 국민참여포털인 국민신문고 시스템을 관장하는 기관으로서, 대통령실 국민제안 운영을 지원하고 있다.

대통령실 국민제안은 민원/제안, 청원, 동영상제안, 102전화 4가지 유형으로 접수 관리되고 있다.

가. 대통령실 국민제안 서비스 조속한 정착을 위한 전방위적 지원

제20대 대통령직 인수위원회는 다양한 계층의 의견과 정책제안을 접수하여 새 정부 국정과제에 반영하기 위해, 2022.3.17.부터 5.9.까지 '국민제안센터'를 설치·운영하였다. 국민권익위는 국민제안센터에 다양하게 들어오는 민원·정책제안을 분야별로 분류하여 분과별 접수현황 및 이슈키워드, 특이 및 급증 민원에 대한 분석결과 등을 인수위원회에 제공하였고, 인수위원회는 국민제안 분석결과를 활용하여 층간소음 규제 강화, 병사 월급 적정화, 동물 학대에 대한 처벌 강화, 예산지원기관의 재정건전성 제고 등 우수제안이 소관 분과 국정 운영계획 등에 반영될 수 있도록 하였다.

또한, 윤석열 정부는 국민과 직접 소통할 수 있는 국민제안 패러다임을 정부 출범 후에도 유지하기로 결정하였다. 국민권익위는 국민신문고 시스템 기반을 활용하여 국민제안 창구를 임시로 개설하여, 새 정부 출범과 함께 국민제안 서비스가 적기 개통될 수 있도록 뒷받침하였다. 현재 대통령실 국민제안 누리집에서 국민제안이 신청될 경우, 기존 국민신문고 서버와 응용소프트웨어를 활용하여 각 기관에서 처리되고 있다.

한편, 국민권익위는 접수된 민원/제안을 국민의 눈높이에서 신속히 검토하고 대통령실과 협업 업무를 전담할 실무조직으로서 2022.7.19. 국민제안정책TF를 구성하였다. 국민제안정책TF는 대통령실 국민제안창구에 접수되는 민원/제안을 분석하고, 우수 제안을 발굴하여 효과적으로 정책화 추진될 수 있도록 협조하고 있다. 국민제안 일일 모니터링, 민원빅데이터 연계·통합 분석, 국민참여토론 등을 통한 국민의견 수렴, 국민제안 처리실태 분석, 정책화 및 제도개선 과제 이행관리 등 기존 국민권익위 기능과 제도개선 전문성을 적극 활용하여 국민제안의 체계적인 정책화를 지원하고 있다.

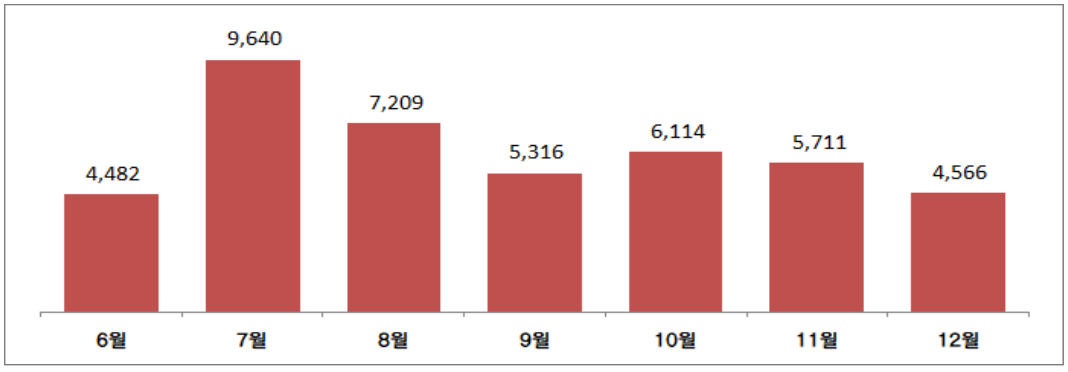
〈 표 6-9 〉 대통령실 국민제안 처리 흐름도

국민제안		제안검토		과제선정		제안실현		국민체감
제안 접수 (대통령실 국민제안)	⇨	모니터링, 정책화과제 발굴 (권익위)	⇨	정책화과제 선정 (대통령실) 국민제안심사위원회	⇨	정책 반영 제도개선 추진 (권익위·소관부처)	⇨	사후관리·홍보 (대통령실·권익위)

나. 안정적 서비스 운영으로 국민참여 활성화

2022.6.23. 개통부터 2022.12.31.까지 대통령실 국민제안 창구를 통해 접수된 민원/제안은 총 43,038건(다수 기관 소관 제안은 중복 계산)이고, 각 소관기관에서는 2022.12.31. 기준 33,633건(78.1%)을 처리한 것으로 확인된다.

[그림 6-8] '22년 국민제안 월별 접수 추이



대통령실 국민제안 서비스 개통 후 6개월이 경과된 2022.12.31. 현재까지 20,563명의 국민이 국민제안 창구를 이용하여 국민제안을 신청하였다. 신청인은 60대가 24.6%로 가장 많고 50대 22.9%, 40대 19.3%, 20대 이하 16.0%, 30대 10.4%, 70대 이상이 6.8%순으로 확인된다.

각 소관기관은 접수한 국민제안을 하나하나 검토·심사하여 채택여부를 결정하게 되는데, 중앙행정기관, 지방자치단체 등 313개 소관기관에서 답변 처리하고 있는 것으로 확인된다. 2022.12.31. 현재까지 각 소관기관에서는 166건의 국민제안을 채택 결정한 것으로 확인된다. 각 소관기관에서 실시대상으로 채택한 사례는 다음과 같다.

■ 법인 소유 자동차의 법인정보 변경사항 자동 반영(국토교통부, 9.13.)

(제안) 법인소유 자동차는 상호 또는 주소변경 시 30일 이내에 변경등록을 신청해야 하는바, 개인소유 자동차처럼 법인정보가 자동연계 변경될 수 있도록 시스템 개선 필요

(답변) 별도 신고 없이 법인의 변경사항이 자동으로 반영될 수 있도록 대법원 법원등기정보시스템과 자동차관리정보시스템 연계 예정(2024년)

■ 한류비자 신설(법무부, 9.1.)

(제안) 외국인의 국내체류 방법 중 하나인 E6(예술흥행) 비자를 발급받기 위해, 엔터 회사나 에이전시에 200~500만원을 지불하고 있는 실정으로, 합법적인 한류비자 신설 필요

(답변) 이미 연예활동에 종사 중인 외국인에게 부여되는 예술흥행(E-6) 체류자격과는 구분되는 '한류(K-culture) 비자(가칭)' 신설을 검토 중으로, K-pop, 연기, e-스포츠 등 한류 관련 주요 분야 전문가 의견 수렴 및 연수생·연수기관 기준 수립 등 각 분야 관계부처 의견조회 등을 진행할 예정

■ 공기업 경영평가 시 무기계약직 총인건비도 포함(행정안전부, 12.2.)

(제안) 정부가 실시하는 공공기관 및 지방공기업 경영평가 중 "총인건비" 평가에 무기계약직의 인건비를 포함할 필요

(답변) 공기업 경영평가 시 무기계약직 인건비도 총인건비에 포함하도록 제도개선 예정

■ 항공정비사 정비실기교관 자격요건 개정(국토교통부, 12.16.)

(제안) 항공안전법 개정('22.7.19.)으로 자격증 취득 후 3년 이상 정비실무경력이 있어야 항공기술교육원 정비실기교관이 될 수 있음. 33년간 공군 항공정비교관으로 근무 후 전역 하여 자격증을 취득하였으나, 요건 미비로 실기교관 채용지원 불가

(제안) '정비실기교관' 자격요건 개정 과정에서 의견수렴이 부족했던 점과 자격요건 강화가 과도한 규제가 될 수 있다는 점 등을 고려하여 자격요건 재개정을 검토하여 추진

■ 경미한 접촉사고 시 과잉진료 금지요청(국토교통부, 12.21.)

(제안) 경미한 접촉사고임에도 보험료, 합의금을 많이 받을 목적으로 운전자가 병원에 입원하고, 병원에서도 돈벌이 수단으로 가짜 환자를 입원 치료하는 일이 없도록 관계 법령 개선

(답변) 관계기관 합동으로 자동차보험 제도개선 종합방안을 발표('21.9월)하고, 그 후속조치로 상급병실 입원료 지급기준을 개선('22. 하반기)하였으며, 아울러 경상환자 장기진료 시 진단서를 의무적으로 제출하는 내용으로 고시 개정 추진 중

■ 사회적 약자를 위한 무인정보단말기 개선(보건복지부, 12.23.)

(제안) 장애인, 노약자 등을 위해 무인정보단말기(키오스크) 높이 조절 기능, 음성지원 및 점자 기능 도입, 사용법 교육 등 제안

(답변) 장애인 등의 무인정보단말기 이용편의 증진을 위해 「장애인차별금지법 시행령」 개정안 마련(입법예고 중)

■ 인권위법상 다수인 보호시설에 청소년 쉼터 포함(국가인권위, 12.30.)

(제안) 쉼터 입소 청소년의 인권보장을 위해 청소년의 인권진정을 여가부가 아닌 국가인권위에서 처리할 수 있도록 개선

(답변) 청소년복지시설 입소 청소년의 인권침해 진정에 대해 국가인권위가 조사·처리할 수 있도록 청소년 쉼터를 인권위법 상 다수인 보호시설에 포함되도록 시행령 개정 추진

다. 국민의 창의적 아이디어를 정책·제도개선으로 실현

2022.6.23.부터 9.30.까지 대통령실 국민제안 창구를 통해 25,099건의 국민제안이 신청되었다. 이를 대상으로 대통령실과 국민권익위는 매일, 매월 모니터링 및 분석을 통해 360건의 우수 국민제안을 발굴하였다.

대통령실, 국민권익위, 관계부처는 선별된 우수제안을 국민의 눈높이에서 다시 점검하여 정책화 필요성이 인정되는 검토과제를 재차 선정하였다. 선정된 검토과제는 관계기관 협의 등 숙의 과정을 거쳤고, 대통령실 국민제안심사위원회에서 정책화 여부 등을 최종 판단하였다. 2022.12.29. 대통령실은 "취약계층. 청년 / 공정 / 안전" 등 분야별 정책화 추진과제 17건을 발표하였다. 발표된 정책화 추진과제 목록은 다음과 같다.

〈 표 6-10 〉 대통령실국민제안 1차 정책화 추진과제 목록

키워드	연번	정책화 추진내용
취약계층	1	취약계층(긴급복지지원 대상자 등)의 소액 건강보험료 체납에 대해 ▲체납처분 유예 ▲연체금 징수예외 등 적용
	2	한부모가족 양육지원비 지급(만 18세까지)이 자녀의 고3 기간 중 중단되지 않도록 개선
	3	한부모가족이 자녀 의료급여 신청시, 이혼 배우자(부양의무자)와 연락이 단절된 경우 등은 신청부담 완화
	4*	에너지바우처로 등유 구입시 ▲바우처로 배달비 지급 허용 및 ▲소규모 구매 배달거부 사례 근절 등 지원 내실화
청년	5	청년 전용 모기지 신설, 생애최초·신혼부부 대출한도 확대, 청년 특별공급 신설 등 청년층 주거지원 확대
	6	중도 이상 색각이상자도 전문성 요구 직위, 현장과 연관성이 적은 직위 등에서 경찰공무원이 될 수 있도록 채용제한 개선
	7	거주지와 직장 소재지 행정구역이 다른 경우, 지자체 청년지원사업(교통비 지원 등)에서 배제되지 않도록 개선
	8*	청년층 맞춤형 일자리 지원을 위해 인력수급 미스매치가 있는 지역·산업분야(예: 조선업) 청년내일채움공제 연령 제한 폐지
공정	9	미용사 등 국가기술자격 실기시험 결과 공개 확대 (전체 총점 → 세부 항목별 수험자 백분위 및 합격자 평균 공개)
	10*	의무경찰(전환복무 예비역) 국가유공자도 군 휴양시설 등 국군복지시설 이용이 가능하도록 개선

안전	11	전동킥보드 면허인증, 교통안전교육 강화, 제한속도 하향 조정 등 안전조치 제도화 추진
	12	차량신호등 녹색신호 잔여시간 표시기 시범 설치·운영
	13	제1종 자동변속기 면허신설 등 자동차 운전면허 시험 개선
생활 불편 해소	14	과도한 수술서류 증빙 요구로 인한 소비자 불편 개선 등을 위해 백내장 수술보험금 지급기준 표준화
	15	▲자동차 광고물 표시부위 확대(옆면→앞·뒷면) ▲자기 자동차를 활용한 타사광고 허용 검토 등 자동차 이용 옥외광고 규제 합리화
	16	일부 국립공원 대상 반려견 동반입장 시범사업 실시
	17	소규모 임대사업자도 귀농(歸農) 창업자금 지원대상에 포함하는 등 귀농 지원사업 요건 합리화

* 4, 8, 10번 과제는 소관기관의 채택여부와 무관하게 국민권익위 주도로 제도개선 추진되는 과제임

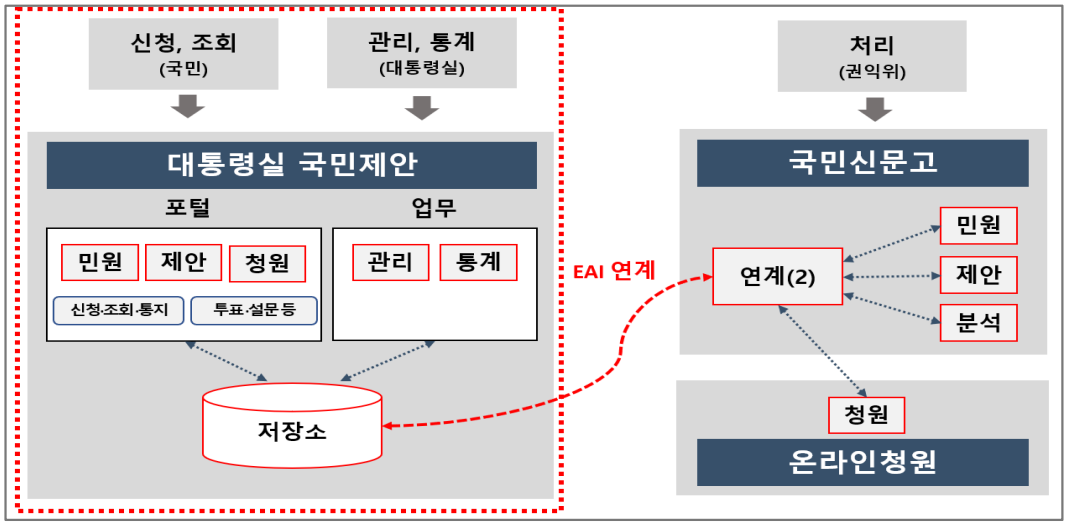
라. 국민제안시스템 고도화를 통한 국민제안 통합관리체계 구축

국민권익위는 국민제안시스템 고도화 사업을 추진하고 있다. 국민제안시스템은 국민신문고 서버에 임시 구축 운영 중인바, 대국민 서비스 기능을 강화하고 효율적으로 운영·관리하기 위해서다. 국민제안시스템 고도화 사업은 2022.8.부터 2023.7.까지 추진될 예정이고, 예산이 25억원이다.

주요내용은 ▲국민신문고에서 국민제안시스템을 분리 구축하여 시스템 보안성 및 유지·관리 효율성을 높이고, ▲제안과 민원의 신청·처리 절차를 분리하고, 온라인 청원시스템과 연계하는 등 현재 운영 중인 국민제안 누리집의 기능을 보강하여 국민 편의성을 향상하며, ▲제안, 민원, 청원 데이터의 통합 분석·관리, 처리현황 모니터링 등 전용 업무시스템을 구축하는 등 보다 효율적인 업무 수행이 가능하도록 시스템을 구현하는 것이다.

국민제안시스템 고도화를 통해 효과적 사회현안 대응기반이 조성될 수 있을 것으로 기대하고 있다. 제안, 민원, 청원의 통합적 운영·관리체계를 구축함으로써 보안이 강화되고, 국민제안 이용이 보다 편리해지며, 각 소관기관의 국민제안 처리업무도 효율성 있게 효과적으로 처리할 수 있게 될 것이다.

[그림 6-9] 국민제안시스템 고도화사업 구성도



제2장 | 국민콜110(정부민원안내) 운영[78]

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, 2022년까지 누적 약 3천 9백만콜을 상담하였다.('22년 267만콜 상담)

안내상담은 단순문의·정형상담의 경우 콜센터에서 안내·상담 후 자체 종결 처리하고, 전문적인 내용일 경우에는 해당 기관으로 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 11,346콜 2022년 9,826콜의 추이를 나타내고 있다. 또한 '응대율'은 91.1%, '서비스레벨' 86.2% 등의 운영성과를 나타내고 있으며, 상담대응 방안을 마련하고 상담사 교육을 실시하는 등 상담품질 향상을 위해 지속적으로 노력하고 있다.

78) 국민콜110TF 우명희 사무관

2. 민원상담 접수·처리현황

가. 민원상담 일반 현황

2022년 국민콜110(정부민원안내)에서 접수한 상담은 2,665,492건으로 이 중 2,482,728건을 상담 응대하고, 총 2,554,428건을 처리하였다. 상담 응대콜 보다 처리콜이 많은 것은 민원인의 전화를 받은 응대콜 수와 국민콜110에서 민원인에게 전화를 걸어 추가로 서비스를 한 콜 수를 포함하기 때문이다. 2022년 일평균평일 인입콜수는 9,826콜로 2021년도 11,346콜보다 13.4% 감소한 반면, 응대율과 서비스레벨은 각각 93.1%와 85.0%로, 전년도와 달리 높은 수준으로 증가하였다.

구분	인입콜	응대콜	응대율	서비스레벨*	일평균 인입콜**
국민콜110 상담 현황	2,665,492	2,482,728	93.1%	85.0%	9,826건

* 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 759,297건을 상담하였고, 기관별로는 행정안전부 162,681건, 통계청 25,725건, 국가보훈처 239,748건, 식품의약품안전처 251,088건, 공정거래위원회 62,354건, 문화체육관광부 17,701건으로 나타났다.

〈 표 6-11 〉 2022년 국민콜110 전문상담 현황

기관 / 월별	계	행정안전부	통계청	국가보훈처	식품의약품 안전처	공정거래 위원회	문화체육 관광부
1월	66,148	11,196	2,073	23,951	22,302	5,034	1,592
2월	60,188	10,249	2,460	19,832	21,487	4,651	1,509
3월	63,647	11,893	2,249	19,896	22,244	5,593	1,772

기관 / 월별	계	행정안전부	통계청	국가보훈처	식품의약품 안전처	공정거래 위원회	문화체육 관광부
4월	63,639	10,691	3,667	20,416	22,121	5,082	1,662
5월	62,545	11,139	2,235	21,273	21,274	5,208	1,416
6월	60,341	11,019	2,258	20,112	20,457	5,160	1,335
7월	58,368	11,877	1,983	17,372	20,713	5,092	1,331
8월	61,442	12,940	1,733	19,327	20,670	5,288	1,484
9월	63,407	17,921	1,616	18,887	18,586	5,085	1,312
10월	61,302	17,162	1,989	17,497	18,561	4,745	1,348
11월	69,306	18,804	1,882	19,346	21,858	5,791	1,625
12월	68,964	17,790	1,580	21,839	20,815	5,625	1,315
계	759,297	162,681	25,725	239,748	251,088	62,354	17,701

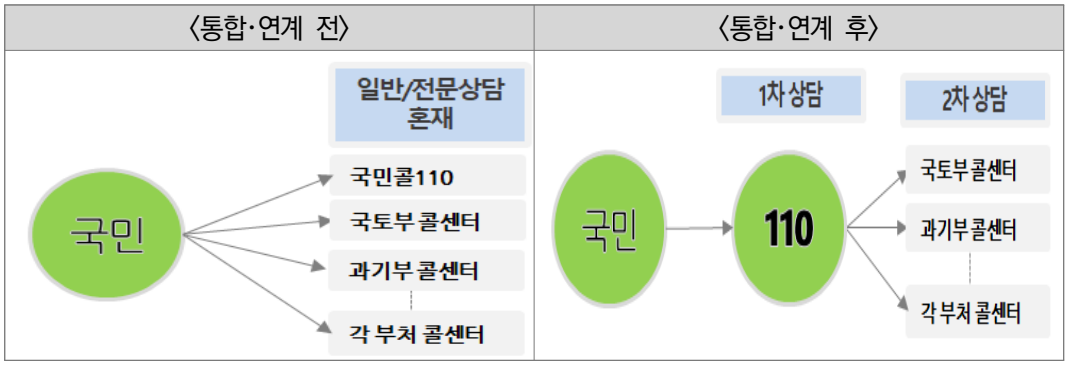
다. 110대표번호 연계사업

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 199,257건을 상담하였고, 기관별로는 해양수산부 4,679건, 농림축산식품부 27,410건, 교육부 7,124건, 과학기술정보통신부 13,032건, 국토교통부 19,043건, 기상청 718건, 외교부 3,009건, 법무부 6,362건, 보건복지부 18,992건, 관세청 252건으로 나타났다.

〈 표 6-12 〉 2022년 국민콜110 단일번호 상담서비스 현황

기관 / 월별	계	국민권익위	해양수산부	농림축산식품부	교육부	과학기술정보통신부	국토교통부	기상청	외교부	법무부	보건복지부	관세청
1월	15,117	7,005	350	1,773	517	1,103	1,452	25	205	623	2,040	24
2월	14,822	6,677	331	1,831	933	1,104	1,209	17	223	441	2,043	13
3월	17,035	7,578	362	2,527	962	1,250	1,351	29	313	476	2,172	15
4월	17,153	9,339	379	2,427	485	979	1,372	47	247	453	1,408	17
5월	21,321	13,678	351	2,769	422	545	1,321	62	227	440	1,487	19
6월	19,402	10,963	418	2,724	448	716	1,527	86	239	530	1,727	24
7월	16,583	7,593	436	2,910	521	1,252	1,463	89	269	520	1,512	18
8월	17,281	7,761	565	2,470	549	1,269	2,076	85	248	623	1,612	23
9월	16,151	7,409	419	2,211	603	1,221	1,788	97	243	532	1,602	26
10월	13,863	6,537	393	1,949	462	1,269	1,224	60	233	620	1,099	17
11월	15,044	7,292	330	1,966	551	1,194	1,654	53	267	585	1,126	26
12월	15,485	6,804	345	1,853	671	1,130	2,606	68	295	519	1,164	30
계	199,257	98,636	4,679	27,410	7,124	13,032	19,043	718	3,009	6,362	18,992	252

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 2022년에만 총 1,814,024콜을 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 〉 2022년 비긴급 신고전화 상담센터 상담 현황

비긴급 콜센터명		상담건수	자체종결	기관연계
총계(신규+기존)		1,814,024	1,453,050 (80.1%)	360,974 (19.9%)
(신규) 16개 연계기관, 소방, 해경		59,525	43,766 (73.5%)	15,759 (26.5%)
경찰청	경찰민원콜센터(182-2)	6	4	2
환경부	환경오염신고센터(128)	28,022	21,245	6,777
한국전력공사	한국전력콜센터(123)	55	44	11
한국인터넷진흥원	사이버테러신고(118)	9,282	7,145	2,137
지자체	상수도사업본부(121)	3,460	2,994	466
보건복지부	정신건강증진센터(1577-0199)	235	183	52
검찰청	검찰민원상담센터(1301)	539	367	172
식품의약품안전처	불량식품통합신고센터(1399)	352	161	191
소방	소방일반(119)	169	152	17
한국전기안전공사	전기안전 콜센터(1588-7500)	2,531	1,441	1,090
여성가족부	청소년 헬프콜(1388)	93	55	38
	여성긴급전화(1366)	879	763	116
한국가스안전공사	가스안전 콜센터(1544-4500)	322	166	156
관세청	관세청 콜센터(125)	1,405	1,266	139
보건복지부	중앙노인보호전문기관(1577-1389)	29	21	8
경찰청	학교폭력신고센터(117)	3,243	2,811	432
해양경찰	해경일반(122)	7,939	4,090	3,849
국방부	국방 헬프콜(1303)	944	843	101
경찰청	실종아동찾기센터(182-1)	20	15	5
(기존) 316개 연계기관 중앙행정기관, 지자체, 주요 공공기관		1,754,499	1,409,284	345,215

※ 긴급기관(112·119)으로 이송된 콜수는 제외

3. 국민콜110 각종 활동사항

가. 국민콜110 노사협력·상생 등 생산적 노사관계 구축

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 마련하여 노사 단체협약을 체결하였고, 「정부민원안내콜센터 상담사 보호에 관한 업무 운영지침 개정」을 하는 등 안정적 상담제공 인프라 구축을 위해 노력하였다.

이 외에도 국민콜110 상담사를 위한 교육장, 휴게실, 모성보건실 등 사무공간 확장 및 힐링프로그램 상시운영, 맞춤형 교육 제공 등 근무환경 개선 추진을 통해 상담사 근무 만족도 제고에 기여하였다.

나. 범정부 지능형 통합콜센터 구축 기반 강화

각 기관 콜센터별로 구축·운영되고 있는 시스템을 클라우드를 이용, 공동활용 기반 마련을 위한 전자정부지원과제 추진 사업으로 2022년에 '23년 예산을 확보하였고, 17개 우선 통합대상 기관 정부 콜센터 통합 시스템 구축방안 설계 및 소요예산 도출, 지능형 통합콜센터 대상 기관 설명회 개최 및 통합 참여여부 의견수렴 등을 완료하였다.

다. 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.

또한 상담지식DB 및 Q&A를 재구성하여 네이버 지식iN 서비스에 제공방식을 통해 국민 활용도를 높였고, 2022년에는 국민콜110 홈페이지에 음성변환 기능 도입 및 내용의 이해를 돕는 삽화를 적용하는 방식으로 개선하여 정보취약계층(시각장애인, 고령자 등)의 민원 접근성·편의성을 강화하였다.

라. 국민콜110 상담서비스 국민만족도 제고

타 기관 전환 없는 상담을 위해 상담사 대상 상담기법 및 업무교육 주기적 실시하였고, 기관연계시스템(VOP)을 활용한 기관 콜센터 간 협조체계 구축 및 관련 기관 간의 주요 이슈, 다빈도 문의 등 실시간 정보 공유로 상담역량 강화하여 상담서비스 국민만족도 제고에 기여하였다.

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 2차례 실시하였고, 이슈별 보도자료 배포 및 지하철 역사내부 광고, TV 영상광고 송출 등 파급력이 높은 매체를 활용하여 국민콜110 인지도 제고를 위해 노력하였다.

아울러 110 화상수어 상담서비스 안내문 제작·배포 등을 통해 정보 취약계층 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[79]

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 2022년에는 세종과 서울을 포함하여 총 35,957건의 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, 2022년에는 총

79) 고충상담기획과 김남영 서기관

193건의 화상상담을 실시하였으며, ’19년 10월부터 정부합동민원센터 홈페이지를 개설하고, 온라인 상담신청 코너를 운영하고 있다.

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.

2022년도에 조사관이 상담·안내한 건수는 총 33,704건으로, 분야별로는 복지노동 12,564건(37.3%), 행정문화교육 3,664건(10.9%), 산업농림환경 3,603건(10.7%), 민형사등 3,508건(10.4%), 재정세무가 3,335건(9.9%)를 차지하였고, 다음으로 주택건축 2,569건(7.6%), 경찰 1,970건(5.8%), 교통도로 1,281건(3.8%), 등의 순으로 상담·안내하였다.

2019년 10월 국민권익위 정부합동민원센터를 개소하면서 정부합동민원센터 홈페이지(www.counseling.go.kr) 온라인상담과 국민신문고 홈페이지(www.epeople.go.kr) 민원상담 코너를 운영하여 접근성이 좋은 온라인 상담서비스를 제공하고 있으며, 더불어 각 부처, 기관에서 파견된 조사관을 적극적으로 활용하고, 생활민원상담을 위한 전문상담위원(변호사, 세무사, 노무사) 제도를 운영함으로써 국민이 불편하지 않도록 상담 서비스 개선을 위해 지속적으로 노력하고 있다.

〈 표 6-14 〉 분야별 조사관 상담·안내 현황

(단위 : 건)

연 도	2018		2019		2020		2021		2022	
합 계	5,923	100%	5,788	100%	37,249	100%	41,495	100%	33,704	100%
행정문화교육	373	6.3%	362	6.3%	4,056	10.9%	5,344	12.9%	3,664	10.9%
국방보훈	170	2.9%	139	2.4%	754	2.0%	887	2.1%	868	2.6%
경찰	208	3.5%	214	3.7%	1,456	3.9%	2,495	6.0%	1,970	5.8%
복지노동	320	5.4%	339	5.9%	3,857	10.4%	14,644	35.3%	12,564	37.3%
재정세무	323	5.5%	300	5.2%	12,554	33.7%	4.129	10.0%	3,335	9.9%
산업농림환경	323	5.5%	266	4.6%	2,948	7.9%	4,101	9.9%	3,603	10.7%
주택건축	298	5.0%	286	4.9%	2,900	7.8%	3,413	8.2%	2,569	7.6%
도시	163	2.8%	171	3.0%	325	0.9%	531	1.3%	342	1.0%
교통도로	205	3.5%	167	2.9%	1,364	3.7%	1,472	3.5%	1,281	3.8%
민·형사 등	3,540	59.8%	3,544	61.2%	7,035	18.9%	4,479	10.8%	3,508	10.4%

※ 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.

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.

2022년 전문상담위원 상담안내 건수는 총 1,223건으로 이 중 변호사 상담이 1,109건으로 가장 많이 차지하였다.

〈 표 6-15 〉 전문상담위원 상담현황

(단위 : 건)

구 분	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
계	2,228	2,165	1,993	1,800	1,719	2,437	3,672	1,223
변호사	1,946	1,711	1,669	1,562	1,464	2,027	2,687	1,109
공인노무사	131	219	161	100	116	213	679	54
세무사	113	235	162	138	133	197	303	60
기타*	38	-	1	-	6	-	3	-

* 기타 : 손해사정사, 건축사, 법무사, 사회복지사, 감정평가사, 공인회계사(전화상담 운영).

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.

2022년 민원상담위원 상담안내 건수는 총 1,030건으로 세종상담센터에서 125건, 서울상담센터에서 905건을 상담·안내하였다.

〈 표 6-16 〉 상담센터별 방문·전화 상담 현황

(단위 : 건)

구 분	총계	세종	서울	온라인
2022년	35,957	1,423	2,666	31,868
일평균 상담	145.6	5.8	10.8	129.0
조사관 상담	33,704	1,183	653	31,868
변호사	1,109	109	1,000	-
공인노무사	54	-	54	-
세무사 등	60	6	54	-
민원상담위원	1,030	125	905	-
2021년	46,766	1,877	8,136	36,753
일평균 상담	187.8	7.5	32.7	147.6
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	-

〈 표 6-17 〉 종합민원실 운영 현황('22.12.31. 기준)

센터	위치(연락처)	민원상담 위원	전문상담위원(상담일)	개소일
세종	정부세종청사 7동 1층 (☎110, 044-200-7522)	매 근무일 1명 근무	오후 : 변호사(월, 화, 수, 목), 세무사(금)	2014.12.
서울	정부서울청사 별관 1층 (☎ 110, 02-2100-5100)	매 근무일 2명 근무	오전 : 변호사(월~금) 오후 : 변호사(월~금), 세무사(화, 목), 공인노무사(수, 금) 법무사·사회복지사·감정평가사, 건축사, 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 〉 2022년 온라인상담 현황

	계	1/4분기	2/4분기	3/4분기	4/4분기
계	31,868	8,228	7,247	7,165	9,229
일반민원상담	31,756	8,195	7,231	7143	9,187
고충민원상담	112	33	16	22	41

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('22.1.1.~12.31.)

사회분야	법무 민사	식약	행정 안전	보건 복지	경찰	교육	국방	인사 행정	문화 체육 관광	보훈	외무 통일	군사	수자원
	2,069	1,963	1,882	2,692	1,800	764	495	265	361	61	108	232	4
경제분야	고용 노동	재정 금융 공정	주택 건축	세무	교통	산업 통상 자원	농림 축산	환경	방송 통신	도시	도로	해양 수산	기타
	7,278	2,114	2,404	1,042	764	1,514	675	1,082	423	251	378	119	1,004

그리고 상담 전 신청내용을 분석하여 충분한 자료조사와 소관기관 협의로 상담해결률과 상담충실도를 제고하고 있다. 2022년 온라인상담 31,868건 중 상담해결은 27,765건으로 해결률이 87.1%이다. 이는 정부합동민원센터를 통해 부처 민원 상담기능이 활성화 및 충실화 될 경우 민원신청 감소로 이어져 각 부처의 민원처리 부담을 경감하고 효과가 있다.

〈 표 6-20 〉 온라인 상담결과 통계('22.1.1.~12.31.)

계	상담결과			
	상담해결	기관안내	민원신청(전환)	상담취하 등
31,868건	27,765	2,297	778	1,028

다양한 부처 인력풀을 토대로 소관 부처 경유, 핑퐁 민원없이 신속하게 바로 처리 하고 있다. 온라인 상담 평균 처리기간은 '19년 2.6일, 20년 2.7일, 21년 2.2일, 22년 2.2일의 추세를 보여 점차 감소하고 있다.

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 102,563건 중 3,028건(3.0%)에 대해 합동 상담을 실시하여 핑퐁민원 방지 및 민원인의 궁금증을 한 번에 해소하도록 노력하였다.

〈 표 6-21 〉 합동상담 통계('19.10.1.~'22.12.31.)

구 분	계	2019년	2020년	2021년	2022년
온라인상담 처리건수(a)	102,563	1,995	31,947	36,753	31,868
합동상담건수(b) (비율 %, b/a)	3,028 (3.0)	80 (4.0)	560 (1.8)	1,051 (2.9)	1,337 (4.2)

주요사례로 "경비업법 위반에 대한 신고방법 및 손해배상 문의"에 대하여, 경찰청과 관련된 「경비외의 업무 요구」에 대해서는 「경비업법」에서는 누구든지 경비원으로 하여금 경비업무의 범위를 벗어난 행위를 하게 하여서는 아니되며, 허가관청은 소속 경비원으로 하여금 경비업무의 범위를 벗어난 행위를 하게 한 때에는 그 허가를 취소하여야 하고, 경찰청장 또는 시·도경찰청장은 경비업무의 적정한 수행을 위하여 경비업자를 지도·감독하며 필요한 명령을 할 수 있다고 안내하고, 경비업무의 범위를 벗어난 행위에 대해서는 경찰에 신고할 수 있는 방법을 안내하였고,

고용노동부 업무와 관련된 「차별대우」 부분에 대해서는 「근로기준법」에서는 사용자는 근로자에 대하여 남녀의 성(性)을 이유로 차별적 대우를 하지 못하고, 국적·신앙 또는 사회적 신분을 이유로 근로조건에 대한 차별적 처우를 하지 못하며, 이를 위반한 자는 500만원 이하의 벌금에 처한다고 규정되어 있음을 안내하고,

법무부 업무와 관련된 「권리침해 손해배상」 부분에 대해서는 대한법률구조공단, 법률홈닥터 등 변호사 무료 법률상담을 통해 법률상담을 받아 볼 수 있도록 안내하였으며, 다수기관과 관련사항도 각 사안별로 확인하여 한 번에 궁금증이 풀릴 수 있도록 합동상담 서비스를 제공하고 있다.

또한 다수기관 관련 복합민원에 대한 민원상담협의회 협의·조정 활성화로 원스톱 해소를 위해 노력하였다. 2019년 개소 이후 2022년까지 총 75건에 대하여 합의 등 44건을 종결하였고, 27건은 종결하였으며, 4건이 진행 중이다.

〈 표 6-22 〉 민원상담협의회 다수기관 복합민원상담 통계('19.10.1.~'22.12.31.)

구 분	계	합의해결	종결	진행 중
2019년	2	2	-	-
2020년	11	4	7	-
2021년	25	15	10	-
2022년	37	23	10	4

대표사례를 살펴보면, 화성시 기흥동탄IC 고속도로 진출입로 인근 보도 단절로 보행자 통행 시 교통사고의 위험이 상존하니 횡단보도와 신호등을 설치하여 안전한 보행로를 마련해 달라는 다수기관·복합민원에 대하여 △한국토지주택공사는 보행자들이 안전하게 통행할 수 있도록 통로 박스를 이용한 우회 보도를 시공하고 보도개설 전 안전사고 방지를 위해 안내표지판 설치, △화성시 신도시조성과는 보도설치 시 일반도로 관리에 준하여 유지보수 등의 관리를, △ 한국도로공사 수원지사는 한국토지주택공사가 보도공사 추진 시 협조가 필요한 부분은 협조하도록 3개 기관이 최종협의('22.4.15.)함으로써 민원을 해결하였다.

6. 현장 민원해결을 위한 달리는 국민신문고 상담버스 운영

'21년 8월 이후 정부합동민원센터는 『달리는 국민신문고』를 본부에서 이관받아 현장홍보 및 민원현장 방문, 민원상담협의회 현장운영 등에 적극 활용하고 있다.

〈 표 6-23 〉 2022년 수도권 달리는 국민신문고 주요 운영 실적

구 분	횟수	개최지
서울 청년센터 현장 민원실 운영	4회	강서(10.7), 동대문(10.27), 서초(11.30), 금천(12.21)
입영장병 대상 민원상담 현장 홍보	5회	논산훈련소(10.31, 11.7, 11.14, 11.21, 11.28)
맞춤형 달리는 국민신문고 지원	3회	과천(6.30), 서울 양재(7.22), 서울 가락시장(8.19)
연말 연탄나눔행사	1회	서울 강남 구룡마을(12.28)

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.

2022년 국민신문고에 접수된 서신민원은 총 18,657건으로, 처분 등 구제 요청 7,352건(39.4%), 수사·감사·조사 요청 4,725건(25.3%), 기타 4,003건(21.5%), 정책제안 1,634건(8.8%), 판결 이의 447건(2.4%), 사면·복권 요청 433건(2.3%), 선정기원 57건(0.3%) 등의 순이었다.

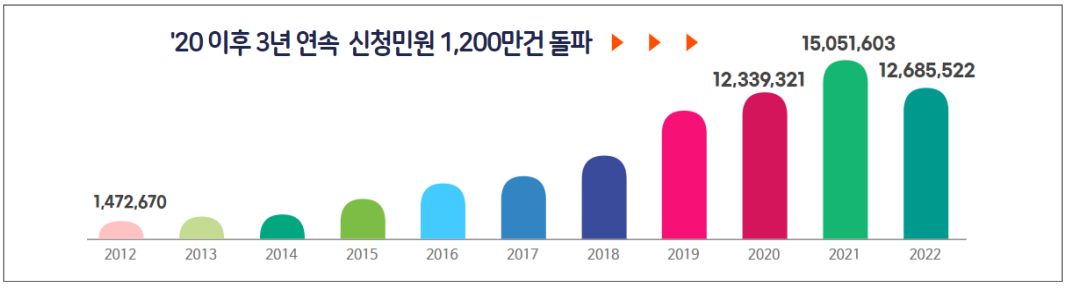
〈 표 6-24 〉 대통령비서실 서신민원 현황

계	1/4분기	2/4분기	3/4분기	4/4분기
18,557건	3,362건	4,132건	6,357건	4,806건

제4장 | 민원 빅데이터 분석을 통한 정책 개선[80]

2022년 국민이 국민신문고, 지자체 개별창구 등을 통해 중앙부처나 지방자치단체 등에 제기한 민원은 약 1,269만 건으로 전년 2021년(1,505만여건)에 비해 15.7% 감소하여 2020년 수집건(약 1,234만건)을 웃도는 수치를 보이고 있다. 2021년에 많이 발생했던 수도권 광역급행철도(GTX), 코로나19 및 ○○도 초등학교 신설 민원 등이 감소한 영향으로 판단된다. 2012년 민원분석 시스템을 개통하여 민원 데이터를 수집한 이래 2020년대에 이르러 매년 1,200만건 이상의 민원이 접수되고 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

80) 민원정보분석과 김영수 사무관

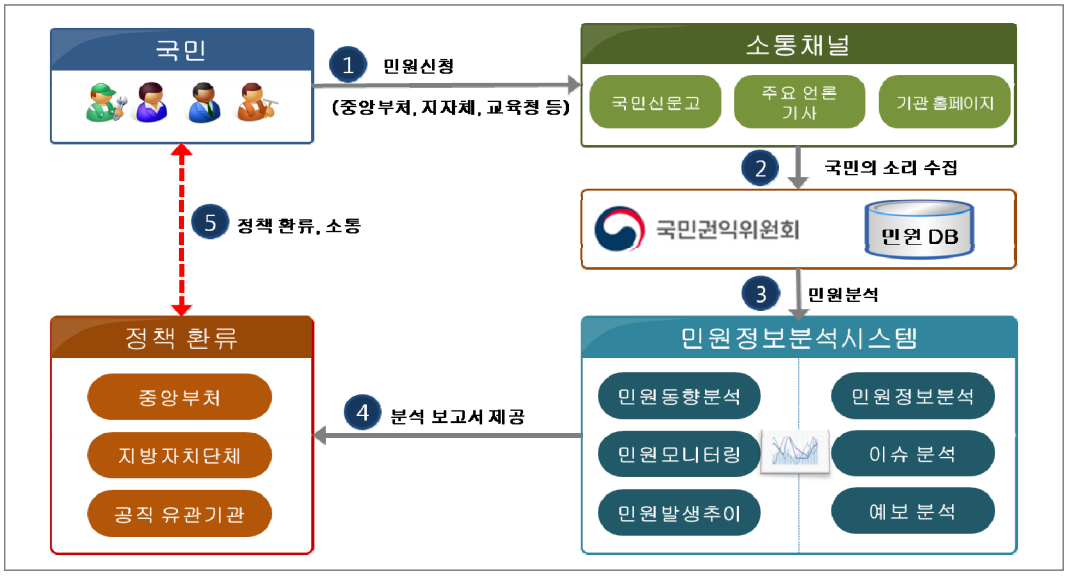
초래하는 사례들을 찾아내기도 하며, 민원을 모니터링하여 국민이 겪는 피해나 갈등이 확산될 우려가 있는 경우에는 민원예보를 발령하여 관계기관이 적시에 조치할 수 있도록 하고 있다.

〈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.

[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 2022년에는 민원데이터의 공개·개방 확대 및 연계·분석을 통한 시너지 창출을 위해 국민권익위가 운영하는 빅데이터 누리집 「한눈에 보는 민원 빅데이터(bigdata.epeople.go.kr)」에 공공데이터포털 오픈API 3종을 추가하여 총 16종을 개방하고 있다.

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.

2022년에는 「국민의 소리」를 주간 36회, 월간 11회, 연간 1회 발간하였다. 「국민의 소리」 주간에는 한 주간의 민원동향 외에 동일·유사한 민원이 발생하지 않도록 근원적 제도개선이 필요하다고 판단되는 국민 불편 사례 등을 발굴하여 수록하였다. 「국민의 소리」 월간을 통해서는 주기적으로 특정시기에 발생하거나 급증·확산 우려가 있는 민원을 예보하고, 한 달간의 기관별·지역별·주요정책별 동향 등을 제공하였다.

2022년 「국민의 소리」를 통해 공공기관에 제공한 국민 불편 사례는 총 45건으로, 이 중 39건(86.7%)을 관련기관에서 제도개선, 홍보 등에 활용한 것으로 파악되었다. 이는 이전 10년간(2012~2021) 평균 활용률(60.6%)보다 26.1%p 높은 수치이다.

국민 불편 사례를 통해 정책이 개선된 주요 사례는 다음과 같다. 경기도의 한 초등학교는 아파트 단지와 초등학교 간 임차통학버스가 규정 위반에 따라 운행이 중지될 상황에 놓여있었다. 이에 교육지원청, 지자체, 초등학교, 주민지원협의체 및 아파트입주자대표회의 등 관련 기관과 입주자단체 간에 실무협의체를 구성하여 학교에서 통학버스를 중단 없이 운영하여, 취약한 통학 환경으로 인한 학생들의 불편을 해소하고 통학 안전을 확보하였다.(4월)

전라남도의 한 공동주택 개발 지구 내 학교 부지가 있지만, 학교를 신설하지 않고 2km 거리의 초등학교를 증축하여 통학해야 하는 상황이였으나, 입주예정자 협의회와 협의하고 현장 방문 및 의견 청취를 통해 개발 지구 내 초·중학교 신설을 위한 교육부 중앙투자심사 통과, 2026년 3월 초·중 통합학교가 개교하도록 개선하였다.(6월)

또한, 수돗물에 흙탕물 유입으로 필터가 막히고 아이들과 주민들이 피부병에 걸리는 등 물 사용에 어려움이 발생하였으나, 상수도관 필터·정밀여과장치·이물질 포집기 설치, 유량 적정 관리 방안 등 맞춤형 시설·운영을 실시·개선하였다.(9월)

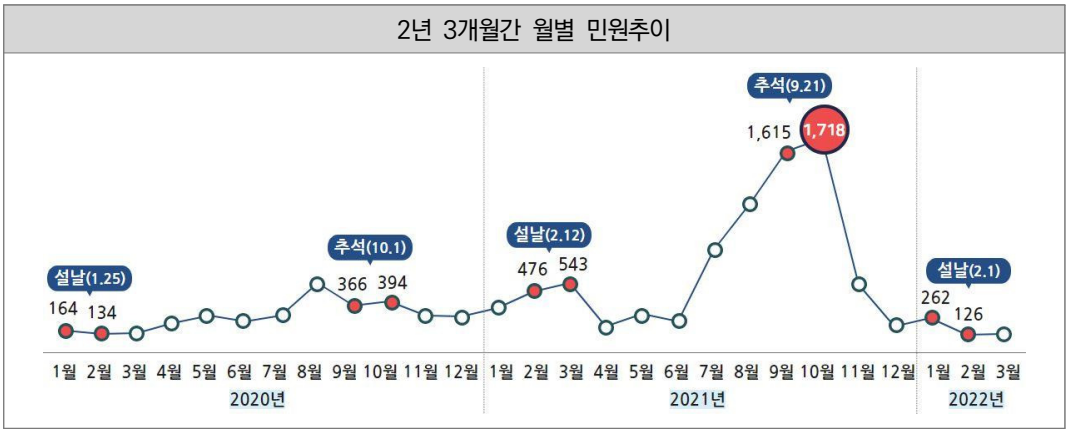
〈 표 6-26 〉 국민불편 사례 정책 활용 현황

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
2022년	45건	39건	14건	6건	9건	10	6건

나. 국민불편 해소 및 재도약 지원을 위한 기획분석

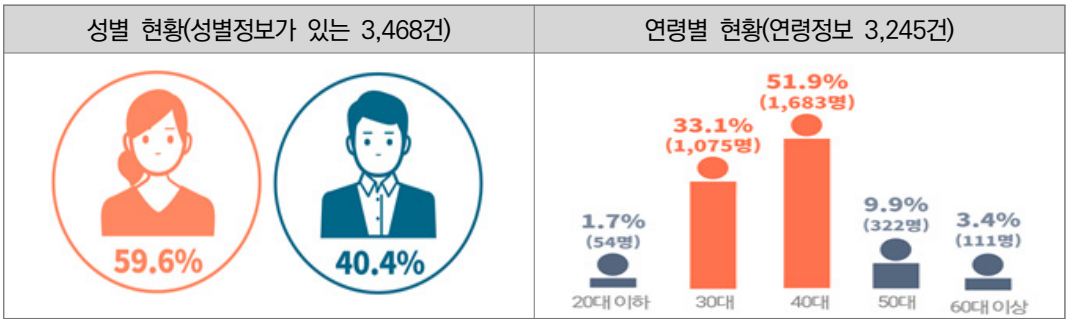
국민권익위는 국가 주요정책, 사회적 현안 등과 관련된 민원을 심층분석, 문제점과 시사점을 발굴하여 관계기관에 제공함으로써 민원을 유발하는 정책·제도를 개선하도록 지원하고 있다. 국민권익위는 코로나19로 경영여건이 악화된 소상공인과 자영업자의 회복지원을 위하여 코로나19가 본격적으로 시작된 2020년부터 2022년 3월까지 접수된 총 12,001건의 전통시장 관련 민원을 분석하였다. 분석결과를 바탕으로 ▲방문객 편의 향상을 위한 시장환경 관리 강화 ▲전통시장 내 사고 예방을 위한 안전관리 강화 ▲전통시장 경쟁력 강화를 위한 디지털 전환 지원 ▲적극적인 홍보 및 마케팅을 통한 소비자 인식 제고 ▲전통시장 상인조직에 대한 관리·감독 강화 등 개선 필요사항을 중소벤처기업부, 소상공인시장진흥공단, 지자체 등 관계기관에 통보하였다.

[그림 6-13] 전통시장 관련 민원추이('20.1월 ~ 22.3월)



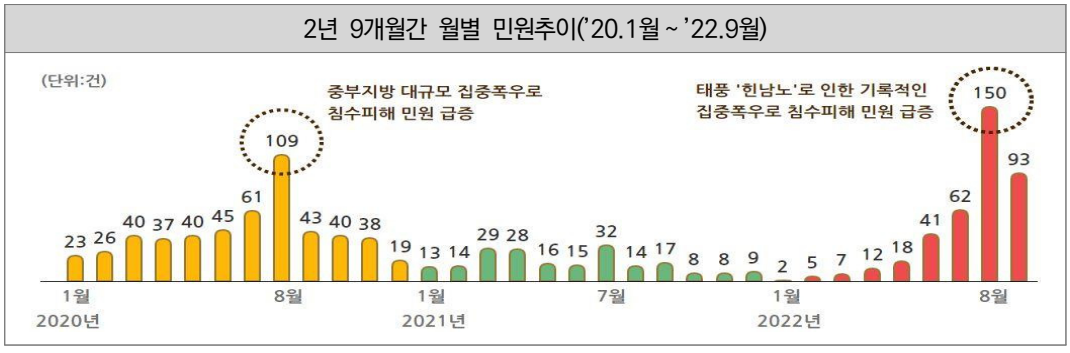
국민권익위는 공공기관 대상 수요조사를 통하여 기관의 요청에 따른 맞춤형 기획분석을 실시하고 있다. 2022년에는 교육부의 요청에 따라 중학교 입학 배정 관련 민원을 기획분석하였다. 2021학년도 중학교 입학 배정 관련 총 5,036건의 민원을 분석한 결과를 토대로 국민권익위는 ▲중학교 배정방식에 대한 정보접근성 향상 및 참여기회 확대 ▲재배정 요청자에 대한 구제 기회 확대 ▲학생인구 이동분포에 대한 면밀한 조사 및 대응 ▲안전하고 편리한 학생 통학 여건 조성 ▲ 배정원서 접수 시 제출 서류 간소화 등 적극행정 방안을 교육부에 통보하였다. 한편 국민권익위가 도출한 적극행정방안을 바탕으로 교육부는 교육지원청과 권역별 협의회 등을 개최하여 제도개선 우수사례를 발굴·전파하고 사례집을 제작하는 등 제도개선 성과를 확산하였다.

[그림 6-14] 교육부 중학배정 관련 민원추이



한편 국민권익위는 지난해 여름(8월) 기록적인 폭우로 인하여 반지하 거주민이 사망하고, 침수 피해주택 중 대부분이 반지하(지하) 주택으로 나타나면서 반지하 거주 문제점에 대한 근본적 개선방안 모색을 위하여 최근 2년9개월('20.1월 ~'22.9월)간 반지하 관련 민원(1,405건)을 분석하고 제도개선 방안을 마련하였다. 주요개선 방안으로 ▲주거취약 가구 주기적 주택조사 및 거주자 조사 ▲공공임대주택 공급확대 및 취약계층에 대한 배분 강화 ▲지하주거 거주가구의 주거지원 강화 ▲재해취약주택 인센티브 등을 통한 위험지역 정비 ▲반지하 거주민 등 침수 취약가구 안전강화 ▲불법주택 규제의 실효성 확보, 신축 규제 입체적 고려 등을 국토교통부, 행정안전부, 환경부에 권고하였다.

[그림 6-15] 반지하 관련 민원추이('20.1월~'22.9월)



이외에도 사회복지 및 부조리 개선을 위한 유기동물(12월), 탈세제보(12월), 국내 OTT(12월) 관련 민원을 분석하였고 관계기관 의견수렴 등을 통하여 정책·제도개선 사항 등을 도출하여 통보할 예정이다.

〈표 6-27〉 이슈민원 분석 현황

번호	분석시기	분석주제	분석대상	사회정책 분야
1	8월	중학교배정	최근 1년간 5,036건	사회복지
2	9월	전통시장	최근 2년 3개월간 12,001건	포스트코로나
3	12월	반지하	최근 2년 9개월간 1,405건	사회복지
4	12월	유기동물	최근 1년간 3,935건	사회복지
5	12월	탈세제보	최근 3년 6개월간 858건	생활부조리
6	12월	국내 OTT	최근 2년간 425건	생활부조리

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
- ✔ (위험진단) 민원빅데이터 모니터링을 통하여 국민피해가 예상되어 긴급한 조치가 필요한 민원에 대하여 해당기관에 즉시 통보하고 대응여부 확인

2022년에는 정기 11회, 수시 2회로 총 14회의 민원예보를 실시하였다. 정기예보의 경우 2월 코로나19 오미크론 변이, 설 명절이 지난 3월에는 전화금융사기(보이스피싱), 4월 코로나19 재택치료, 코로나19 발생 이후 2년여 만에 모든 학교의 전면등교가 시행된 5월에는 정상등교, 6월 장마철 안전, 도로교통법이 개정된 7월에는 횡단보도 일시정지, 8월에는 물놀이 안전사고, 9월 등산사고, 산업재해 사망사고가 가장 많이 발생한 10월은 산업재해, 11월 수능, 12월에는 한파·난방 등을 예보하였다.

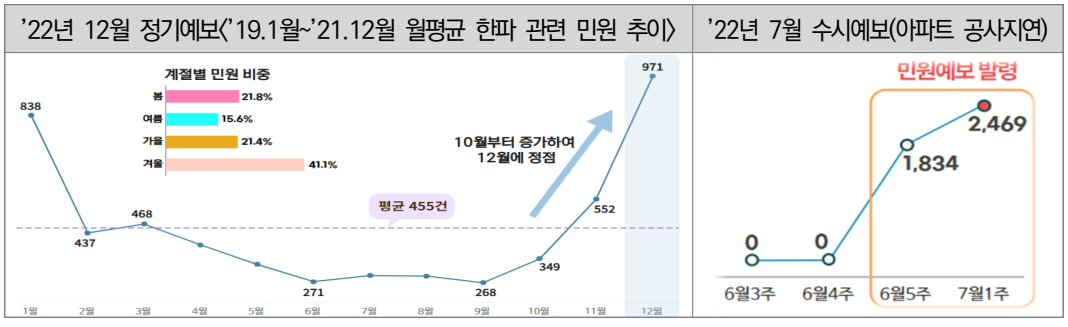
수시예보는 6월 교육부 중앙투자심사 기준 개정 요구, 7월에는 ○○역 헤리엇 공사 지연에 따른 대책 마련 요청 예보를 발령하여 관계기관의 신속한 대응을 유도하였다. 특히 2022년에는 민원빅데이터 모니터링 결과 국민피해가 예상되어 긴급한 조치가 필요한 민원에 대하여는 국민권익위가 해당기관에 즉시 통보하여 해당기관의 조치사항을 점검하는 위험진단제도를 도입하였다. 지난 2월 건축공사로 인한 주택 붕괴 위험 관련 민원과 7월 산사태 및 옹벽붕괴로 인한 2차 피해위험과 관련 민원에 대하여서는 해당 기관에 즉각 대응 하도록 통보하고 그 결과를 확인함으로써 국민들의 불안을 해소하였다.

〈 표 6-28 〉 민원예보 현황

구분	발령일	주 제	발령일	주 제
정기	2월	코로나19 오미크론 변이	8월	물놀이 안전사고
	3월	전화금융사기(보이스피싱)	9월	등산사고
	4월	코로나19 재택치료	10월	산업재해
	5월	정상등교	11월	수능
	6월	장마철 안전	12월	한파·난방
	7월	횡단보도 일시정지		

구분	번호	발령일	주 제	비 고
수시	1	6.22.	교육부 중앙투자심사 기준 개정 요구	해제 8.16.
	2	7.13.	아파트 공사 지연에 따른 대책 마련 요구	해제 8.23.
위험진단	1	2.16.	건축공사로 인한 인접 주택 붕괴 위험	-
	2	7.11.	산사태 및 옹벽 붕괴로 인한 2차 피해 위험	-

[그림 6-16] 민원예보 공개 사례



2. 민원데이터를 활용한 협업

2022년은 행정부, 입법부, 학계 및 공기업 등 데이터 협업에서도 실질적인 성과를 나타낸 한 해였다. 먼저 육부와 업무협업체계를 구축하여 기관맞춤형 중학배정 민원분석을 통한 적극행정 방안을 추진하였다. 국민권익위는 교육부와 민원분석 협업을 통하여 '24학년도에는 중학교 배정시 다자녀 혜택 확대, 배정 후 학교 맞교환 절차 도입, 홍보 동영상 제작·배포 등 지역별 요구에 맞는 제도개선 성과를 이끌어냈다.

한편 국민의 민원을 입법부와 협력할 때 더욱 효과적으로 해결할 수 있다는 인식하에 국회사무처와 2022년 3월 민원을 활용한 정책 빅데이터 분석사업을 공동 추진하는 업무협약을 체결하였다. 그 결과, 국민의 목소리가 담긴 민원 빅데이터 기반 '대한민국 민원지도'를 개발하고, 국회 누리집에도 민원지도를 연계하여 민원 빅데이터 분석결과가 국회의 의정활동과 의원들의 정책개발에 활용되도록 하였다.

또한, 포스텍 사회문화데이터사이언스 연구소와 업무 협약(20.6.24.)을 체결하고 국민의 삶의 질 기여를 위한 민원 데이터 활용에 대한 공동연구를 실시하였다. 이를 통해 '지역균형발전을 위한 사회적 조건 연구(청년인구의 확보와 지방자치단체 역량강화를 중심으로)', '지역 청년인구 유출 요인분석', '지방자치단체 역량 평가 지표 개발에 관한 연구' 등의 분석을 함께 추진하였으며 민원 주제 및 데이터에 적합한 분석기법 고도화를 위한 노하우를 지속적으로 공유해나갈 계획이다.

이외에도 행정기관의 민원분석 역량 강화를 지원하기 위해 교육 및 컨설팅 등을 실시하였다. 한국전력공사, 한국무역정보통신, 한국문화정보원 등 방문 교육을 통해 민원 빅데이터와 분석 사례를 공유하였으며. 국민권익위 민원분석시스템과 분석기법에 대한 벤치마킹을 원하는 공공기관·민간기관을 대상으로 컨설팅을 실시하였다.

[그림 6-17] 민원데이터 협업사례

교육부-교육청 권역별 간담회	권익위-국회사무처 업무협약식	공기업 대상 시스템 사용설명

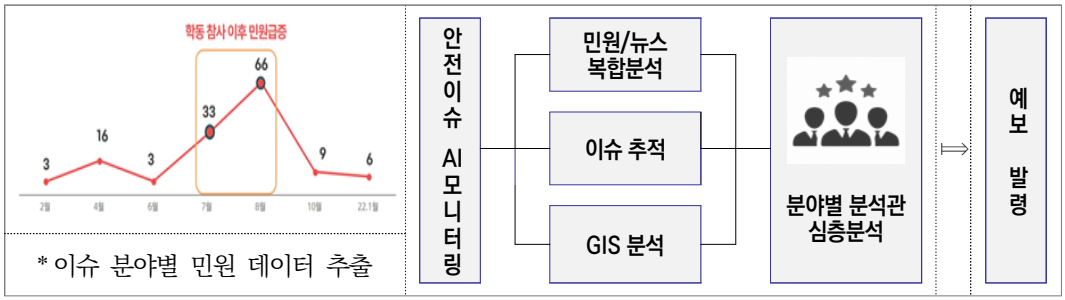
3. 민원분석시스템 운영 및 공공데이터 개방

가. 지능형 재난안전 모니터링 서비스 구축

2022년에도 국민의 안전과 직결된 사고가 발생하면서 국민의 안전을 지키고 중대사고를 예방하기 위한 대응 시스템이 필요하다는 요구가 많아지고 있다. 국민권익위는 민원데이터 분석을 통한 재난안전 사고 예방 가능성에 대해 주목해왔으나, 현 민원분석시스템은 빈도 기반의 분석시스템으로 발생건수가 상대적으로 적지만 파급효과가 큰 민원에 대해서는 분석에 한계가 있었다. 국민권익위는 이러한 한계를 극복하고 재난안전 사고 예방에 민원데이터 활용 가치를 높이고자 과학기술정보통신부와 한국지능정보사회진흥원이 주관하는 「2022년 데이터플래그십 사업」을 통하여 「지능형 재난안전 모니터링 서비스」를 구축하였다.

「지능형 재난안전 모니터링 서비스」는 민원 데이터와 공공 및 민간 데이터를 융·복합하고, 이를 인공지능 기반으로 분석하여 국민의 생명 및 안전에 직결된 사회적 문제를 사전에 모니터링할 수 있는 서비스이다. 자세히는 지역·유형별로 재난안전 관련 민원 현황을 파악할 수 있는 대시보드, 반복 민원을 필터링하여 추적할 수 있는 민원 추적 기능, GIS 정보 기반 민원 분석 기능 등 분석관이 신속하게 민원을 분석할 수 있는 유용한 분석 도구들을 제공한다. 본 서비스는 민원정보분석과 분석관들에게 제공되며, 이를 활용한 신속한 분석과 대응을 통해 사회·자연 재난 피해를 사전에 방지하고 재난 피해로 인한 사회적·경제적 비용을 획기적으로 절감할 수 있을 것으로 기대한다.

[그림 6-18] 지능형 재난안전 모니터링 서비스 개요



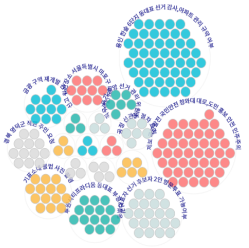
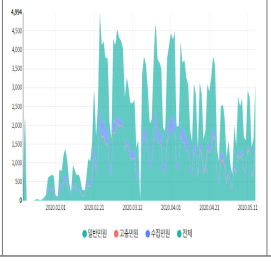
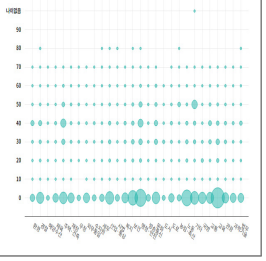
나. 「민원분석시스템」 운영

민원분석시스템은 국민신문고(1,074개 기관 통합·연계, '22.12. 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 333개 기관, 1,750명('22.12. 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 2022년 한해 98건의 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.

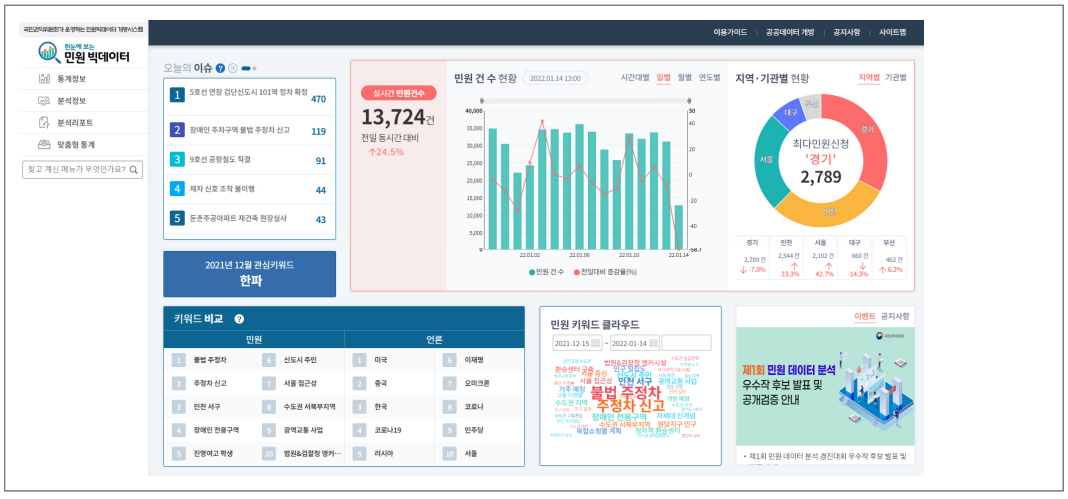
[그림 6-19] 시스템 주요 분석 기능

군집분석	키워드 트렌드	연관어 분석	다차원 분석
			

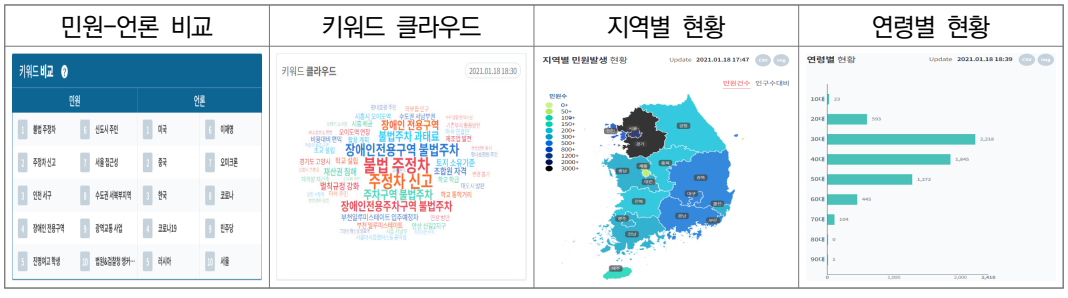
다. 「한눈에 보이는 민원 빅데이터」 누리집 운영

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 6-20] 「한눈에 보는 민원 빅데이터」 메인화면



[그림 6-21] 「한눈에 보는 민원 빅데이터」 상세화면



또한 이용자가 직접 응용프로그램과 서비스를 개발할 수 있도록 하는 Open-API 방식의 공공데이터 개방을 매년 추진하여 총 16가지 종류의 정보를 개방 중이며, 공공데이터 포털을 통한 Open-API 활용 신청과 연구기관, 학계, 언론, 국회 등으로부터의 데이터 추가 제공 요구 등도 점차 늘고 있는 추세이다.

〈표 6-29〉 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 2021년 국민신문고 접수민원을 지역별 키워드로 분석하고 이를 시각화한 '민원지도'를 누리집에 공개하였고, 포스터・배너 배포, SNS 이벤트 개최 등 온라인 홍보활동도 활발하게 추진한 결과, 2021년 대비 누리집 페이지뷰가 51.64% 증가(2021년 7,949,878회 → 2022년 12,055,291회)하고 방문당 페이지뷰가 12.67% 증가(2021년 22.41회 → 2022년 35.08회)하였다.

[그림 6-22] 민원지도 / 온라인 홍보 이미지

빅데이터 누리집 포스터	민원지도 서비스	카카오톡 비즈배너 홍보

라. 민원데이터 분석 경진대회 개최

국민권익위는 민원데이터를 활용하여 민간의 참신한 아이디어와 시각화된 인사이트를 발굴하고자 「제2회 민원데이터 분석 경진대회」를 개최하였다. 참가자에게는 안전신문고에 접수된 전국 주·정차 신고데이터 등을 융합해 주·정차 문제를 분석·시각화한 후 정책개선 아이디어를 발굴하는 과제가 주어졌다.

2022년 10월 17일부터 총 4주간 개최된 경진대회에는 민원데이터에 관심 있는 대학생, 직장인 등이 개인 또는 팀을 구성해 총 93개 팀이 참여하고 출품작 28점이 접수됐다. 국민권익위는 전문가 평가를 거쳐 최종 우수작 4점을 선정하고 12월 21일 시상식을 개최하여 수상자에게 국민권익위원장 상장과 최대 200만 원 상당의 경품을 수여하였다.

국민권익위는 경진대회에서 나온 다양한 아이디어를 국민 삶의 질 개선을 위한 정책에 반영하거나 「한눈에 보는 민원 빅데이터」 누리집의 시각화 개선에 활용할 계획이다.

[그림 6-23] 경진대회 홍보 / 시상식 이미지

경진대회 시상품 홍보	공모전 사이트(올콘) 홍보	시상식(12.21.)

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 선도 기관으로서 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 2022년에 수립한 디지털 국민권익플랫폼 혁신비전을 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 | 적극행정 국민신청 활성화[81]

1. 적극행정 국민신청제 운영

가. 제도 소개

'적극행정 국민신청제'는 국민이 공익 목적의 정책 아이디어를 내면, 국민권익위가 국민의 눈높이에서 검토하여 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 처리 방향에 대한 의견을 제시(권고)하고, 소관 행정기관에서는 국민권익위 의견 등을 활용하여 적극적으로 업무를 처리한 후 신청인에게 결과를 통지하게 된다. 공무원이 소관 행정기관의 적극행정위원회 의견제시 요청 또는 감사부서 사전컨설팅을 통해 적극행정위원회 및 사전컨설팅 의견대로 업무를 처리한 경우에는 징계의결 등이 면제된다.

〈 표 6-30 〉 적극행정 국민신청 처리절차

적극행정 국민신청	⇨	검토 및 처리방향 의견제시	⇨	적극행정 지원제도 등 활용 업무처리	⇨	결과통지 (수용, 불수용)
국민		국민권익위원회		소관 행정기관		소관 행정기관

81) 적극행정국민신청팀

〈 표 6-31 〉 주요 추진경과

- 「적극행정 운영규정」개정으로 '적극행정 국민신청제' 도입(2021.7.27.)
- 적극행정국민신청팀 신설(2022.2.22.)
- 처리 및 운영에 관한 지침」 개정(2022.4.27.)
- 적극행정 국민신청 사례집 발간(2022.12.)

나. 운영성과

2021년 7월부터 2022년 12월 말까지 국민신문고를 통해 적극행정 국민신청 총 4,933건을 접수해 4,905을 처리하고, 그 중 307건에 대해 소관 행정기관에 국민권익위의 권고의견을 제시하였다.

〈 표 6-32 〉 적극행정 국민신청 현황(2022년 12월말 기준)

구 분	접 수	처리			확인조사중
		합계	권고의견	이송·종결	
적극행정 국민신청 ('21.7.27. 시행)	4,933	4,905	307	4,598	28

주요 사례는 ▲청년세대를 위한 정책 개선, ▲국민의 생활 속 불편 개선, ▲ 국민이 필요로 하는 불합리한 규제 개선으로 나누어 살펴볼 수 있다.

먼저 청년세대를 위한 정책 개선을 위해, 청년세대 불공정 해소 및 사회·여건 변화에 적극적으로 대응하도록 의견을 권고하였다.

청년세대를 위한 정책 개선

- 진료미종결 전역자의 군병원 진료에 따른 약제비 부담 개선(국방부)

(상황) 진료 미종결 전역자의 진료는 전역 후 6개월까지 가능하나, 원외 처방전 발행으로 약제비를 환자가 부담

(개선) 군복무 중 발생한 심신장애에 대해 국가가 의료 지원을 통해 건강한 사회의 일원으로 정상 복귀하도록 약제비 지원근거 마련, 예산확보 등 대책 마련 권고

➠ 연간 약 7~8백 건의 약제비 소요 진료에 대한 경제적 부담 해소 기대

둘째, 국민의 생활 속 불편 개선을 위해, 국민의 목소리를 정책에 반영하여 생활 속에서 일상적으로 만나고 있는 문제점을 개선하도록 의견을 권고하였다.

국민의 생활 속 불편 개선

- 공익사업 토지 수용절차 진행상황 안내 강화(한국토지주택공사)
  - (상황) 사업 진행 도중 이사 등으로 주소가 변경된 토지소유자가 제때 안내문을 받지 못해 토지수용 진행 상황을 알지 못하거나 이의신청 등 기회를 놓쳐 민원 발생
  - (개선) 등기우편으로 안내문이 송달되지 않는 경우, 주민등록초본 공용발급 등을 통해 주소를 확인한 후 재송달, 문자메시지 안내 실시 등 권고
  - ➠ 사업 진행상황 안내 강화를 통한 사업 수용성 제고 및 국민권익을 두텁게 보호
- 고장난 횡단보도 보행자 작동신호기 관리 강화(경찰청)
  - (상황) 보행자 안전과 원활한 교통을 위해 설치한 횡단보도 보행자 작동신호기가 고장이거나 잘 작동하지 않는 등 방치되고 있음
  - (개선) 전국에 설치된 보행자 작동신호기에 대해 정상 작동 여부 점검과 추가 설치 필요장소 발굴 권고
  - ➠ 전국 약 3,400여 개의 횡단보도 보행자 작동신호기에 대한 점검·관리 개선
- 보도 중앙에 위치한 전주 이설(한국전력공사)
  - (상황) 도로 확장 등으로 인해 보도 정중앙에 위치하게 된 전주로 인해 통행불편 및 안전사고 위험
  - (개선) 관계 행정기관과 도로점용 관련 협의를 거쳐, 신속히 전주 이설 공사 실시 권고
  - ➠ 전주 이설공사(완료), 신속한 전주 이설로 주민 통행불편 해소 및 안전사고 예방

셋째, 국민이 필요로 하는 불합리한 규제 개선을 위해, 일상에서 체감하는 규제혁신 및 기업의 경쟁력 강화를 위한 의견을 권고하였다.

국민이 필요로 하는 불합리한 규제 개선

- 임대차계약신고 사전안내 강화 등 민간임대등록제도 개선(국토부)
  - (상황) 민간임대주택 임대사업자가 오인해 임대차계약신고 누락 및 기간 경과에 따른 과태료 부과에 대한 이의제기 민원 빈발
  - (개선) 임대사업자에게 임대차계약신고 사전안내 강화, 임대등록시스템(렌트홈) 정보제공 기능 고도화, 일선 지차체 업무담당자 교육 강화 권고
  - ➠ 신고사항 사전 안내 강화로 과태료 분쟁 등 빈발민원 사전 예방

▪ 제빙기 수입신고 의무 관련 법령 정비(식약처·관세청)

(상황) 법령이 불명확하여 신고 없이 수입한 제빙기에 관한 제재 사례 관련 민원빈발

(개선) 빈발민원 사전 예방을 위하여 신고의무 안내 및 홍보를 강화, 수입신고 누락으로 인한 제재사례 분석을 통해 법령 개정 권고

➠ 기업의 입장에서 불명확한 법령의 적극적 개선을 통해 민원 예방

다. 제도에 대한 국민과 공직자의 인식 제고를 위한 노력

적극행정 국민신청제가 국민권익 구제에 효과적으로 활용되도록, 제도 및 운영 성과 등에 대해 지속적·다각적으로 홍보를 실시하였다. 주요 내용은 지상파 TV·라디오 광고, 전 행정 기관 및 주요 역사·터미널 등에 홍보 포스터 배부 및 게시 독려, 리플릿·SNS 등을 활용한 홍보, 사례집 발간(12월), 보도자료 배포 등이 있다.

적극행정 교육 및 기관별 맞춤형 컨설팅 등을 실시하였고, 적극행정 의견제시 관련 이행에 대한 기관의 자발적 노력을 통해 청렴도를 향상하도록 하였다. 이를 위해 각 기관의 이행실적은 청렴도 평가지표(가점)에 포함하여 평가하였다.

<table>
<tr><td colspan="2">적극행정모니터단(7.21.)</td><td>부산광역시(8.16.)</td></tr>
<tr><td colspan="2"> </td><td> </td></tr>
<tr><td colspan="3">(주요일정) 서울(5.19.), 오산시(5.24.), 서울경찰청(6.10.), 해양경찰청(7.1.), 제주(7.15.), 대전교육청(7.27.), 부산(8.16.), 광주(8.31.), 양평군(9.15.), 한국전력공사(10.7.)</td></tr>
</table>

2. 소극행정 예방 및 근절

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 국가 재정상 손실을 발생하게 하는 행위를 말한다.

〈 표 6-33 〉 소극행정 재신고 현황(2022년 12월 말 기준)

구 분	접 수	처리			확인조사중
		합계	권고	배정·종결	
소극행정 재신고 ('21.8.19. 시행)	6,266	6,246	70	6,176	20

국민권익위는 2021년 8월부터 6,266건의 소극행정 재신고를 접수해 사실관계 확인을 위한 조사를 하여 행정기관에 재검토요청, 업무처리방식 개선 등 70건을 권고하였다.

주요 사례로 ▲태양광 충전식 결빙주의 안내표지판이 필요한 겨울철 야간에 오히려 작동이 되지 않아 애물단지로 전락하는 문제점을 개선하도록 대책 마련을 권고, ▲초등학교 통학로 상 육교가 파손되어 있음에도 방치되고 있는 문제점에 대해 보수 및 체계적인 관리대책 마련을 권고, ▲침하된 맨홀과 도로 파손을 신고하였음에도 차일피일 미루며 조치하지 않고 있음에 대해 긴급 보수 및 감사 부서의 책임 있는 관리 등 이행을 권고, ▲폐차장 입고차량 의무보험 미가입의 과태료 면제 사항을 국토교통부 해석을 무시하고 임의적으로 업무를 수행하고 있는 지자체에 대해 적극적인 시정조치를 권고, ▲공공체육시설인 테니스코트 예약을 특정 클럽에 배정함에 따라 일반 주민의 이용 제한 문제점을 공정한 운영을 통해 개선하도록 권고한 사항 등이 있다.

앞으로 국민권익위는 소극행정의 예방 및 근절을 위해 소극행정 신고내용에 대한 적절한 조치 권고 외에도 행정기관에 자문, 상담, 교육 등을 보다 다양한 방식으로 지원할 계획이다.

2022 국민권익백서

제7편
부패 및 국민불편 유발 요인의 근원적 해소를 위한 제도개선

제1장 제도개선 업무개요 및 주요 성과
제2장 부패 취약분야 개선 사례
제3장 고충·민원 빈발분야 개선 사례

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

제1장 | 제도개선 업무개요 및 주요 성과[82)]

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.

82) 제도개선총괄과 김동현 사무관

국민권익위의 기능을 명시한 법 제12조는 제도개선과 관련하여 '고충민원을 유발하는 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 ▪ 과제별 추진계획서 작성
⇓	
2. 실태조사 및 의견수렴	▪ 각종 서면자료 조사 및 현장 실태조사 실시 ▪ 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 ▪ 소관기관과 개선방안 수용 여부 협의
⇓	
4. 제도개선 권고 및 홍보	▪ 소·분과위원회, 전원위원회 의결 후 개선방안 권고 ▪ 보도자료 배포, SNS 게시 등 온·오프라인 홍보
⇓	
5. 권고 이행현황 사후관리	▪ 권고 이행실태 점검·평가 ▪ 제도개선 이행 전략회의·컨설팅, 국무·차관회의 보고, 입법제안 등을 통한 이행 독려

제2절 제도개선 주요 성과

1. 고질적·구조적 부패 근절을 위한 취약분야 제도개선

2022년에는 생활 속 불공정과 구조적 부패 사각지대를 부패방지 중점 분야로 선정하여 관련 법·제도 미비사항 12건을 개선하도록 권고하였다. 이를 통해 국민들이 생활 속에서 경험하는 불공정을 개선하고, 지속적으로 문제가 되어 왔으나 수년간 해결되지 않은 고질적인 부패 취약요인을 제거하고자 하였다.

특히 '의료분야 리베이트 처분 실효성 제고', '공동주택관리 비리방지 방안' 등의 생활속 불공정을 해결하려고 노력하였으며, '청년 구직자를 위한 중소기업 채용 공정성 강화방안', '공무원 불공정 채용 피해구제 방안' 등 채용과정에서의 불공정 문제를 바로잡는 제도개선을 전년도에 이어 지속적으로 추진하였다.

또한 '공직유관단체 징계처분의 실효성 강화', '테크노파크 연구개발능률성과급 운영 투명성 제고', '지방의회의원 의정비 예산낭비 방지 방안' 등의 제도개선 권고를 통해 예산낭비 및 목적 외 이용이나 부적절한 기용 사용 등 공직사회에 남아있는 불합리한 관행과 부패를 근본적으로 해결하고자 노력하였다.

또 '수입이륜자동차 시험 및 인증생략 공정성 제고', '지하굴착공사 차량 임시통행 건설자재 관리 투명성 제고 방안', '농어촌진흥기금 융자사업 운영 및 관리 투명성 제고' 등 부패 사각지대를 발굴하여 제도개선 권고를 하였다.

〈 표 7-2 〉 부패방지 제도개선 권고과제

분 야	과 제 명	권고의결일
생활 속 불공정	의료분야 리베이트 처분 실효성 제고	8.29.
	공동주택관리 비리방지 방안	9.19.
	청년 구직자를 위한 중소기업 채용 공정성 강화방안	12.19.
	공무원 불공정 채용 피해구제 방안	12.19.
공직사회에 남아있는 불합리한 관행	공직유관단체 징계처분의 실효성 강화	5.30.
	테크노파크 연구개발능률성과급 운영 투명성 제고	6.27.
	공직유관단체 보유 회원권 관리·운영 개선 방안	12.5.
	지방의회의원 의정비 예산낭비 방지 방안	12.19.

분 야	과 제 명	권고의결일
부패 사각지대	수입이륜자동차 시험 및 인증생략 공정성 제고	4.25.
	지하굴착공사 차량 임시통행 건설자재 관리 투명성 제고 방안	10.4.
	농어촌진흥기금 융자사업 운영 및 관리 투명성 제고	11.7.
	전기이륜차 보급사업 운영 투명성 제고	12.5.

2. 민생경제 어려움 해소 및 사회안전망 강화를 위한 제도 개선

2022년 한 해 동안 국민신문고에 접수된 민원은 1,070만 여건으로 국민콜110을 통한 제도개선 상담사례는 약 900여건, 모바일 중심의 소통 플랫폼인 국민생각함을 통해 토의된 정책개선 제안도 6,500여건에 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

2022년에는 국민고충 해결을 위한 총 25건의 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 '단체표준 운영의 공정성 및 공익성 강화', '소상공인 상표권 침해 피해예방' 등 코로나19 장기화로 어려워진 소상공인과 중소기업 활동의 불편·부담요인을 개선하였다. 또 '공공부과금 연체료 부담 경감방안'을 통해 연체금 상한을 정하도록 하는 등 국민의 경제적 부담 완화에 힘썼다.

이와 함께 '정부기관 청소근로자 휴게제도 개선', '공동주택 등 사유지내 주차갈등 해소방안', '층간소음 갈등 해소방안', '노인학대 대응체계 실효성 강화' 등 국민의 안전과 건강, 사회 취약계층에 관련된 사회안전망 사각지대를 발굴하여 개선하였다. 이외에 '수난인명구조장비함 구명장비 안전관리 강화' 등을 통해 국민의 안전한 생활환경을 조성하기 위해 노력하였다.

그 외에도 '도서지역 생활물류기본권 증진방안', '공정하고 투명한 골프장 이용문화 정착방안', '자전거 도난·분실, 무단 방치로 인한 국민불편 개선' 등 국민이 일상생활 중 겪는 불편사항을 개선하기 위해 노력하였다. 아울러 '취약계층의 에너지바우처 배달서비스 지원 확대' 등을 통해 사회적 소외자 배려를 위한 제도개선을 하였다.

〈 표 7-3 〉 고충해소 제도개선 권고과제

분 야	과 제 명	권고의결일
민생경제	공공부과금 연체료 부담 경감방안	1.10.
	단체표준 운영의 공정성 및 공익성 강화 방안	4.11.
	소상공인 상표권 침해 피해예방	12.19.
사회 안전망	정부기관 청소근로자 휴게제도 개선	2.14.
	공동주택 등 사유지내 주차갈등 해소방안	2.28.
	운전자보험 사고부담금 제도의 합리적 개선	4.11.
	국가보훈대상자 유족 선정기준 합리화 방안	6.13.
	층간소음 갈등 해소방안	10.4.
	수난인명구조장비함 구명장비 안전관리 강화	11.21.
	재난현장에 활용된 소화기 등 민간자원 보상확대	11.21.
	어린이놀이시설 보험 보상한도액 기준 현실화	11.21.
	노인학대 대응체계 실효성 강화 방안	11.21.
	국가연구개발사업 학생연구자 근무환경 개선방안	12.19.
	전통시장 화재공제사업 개선방안	12.19.

분 야	과 제 명	권고의결일
국민불편	지방세 고지·송달 과정에서의 국민불편 해소	3.14.
	도서지역 생활물류기본권 증진방안	5.16.
	공정하고 투명한 골프장 이용문화 정착방안	6.27.
	채용 및 자격인정 과정 등의 공정성 제고	7.25.
	자전거 도난·분실, 무단 방치로 인한 국민불편 개선방안	9.19.
	기계설비유지 관리자의 경력확인절차 불편해소	11.7.
	취약계층의 에너지바우처 배달서비스 지원 확대	12.19.
	국군복지시설 이용자 대상 범위 확대	12.19.
	지방자치단체 청년지원사업의 거주지 요건 완화	12.19.
	공공기관의 불합리한 직위해제 등으로 인한 고충 해소방안	12.19.
	지방세 인터넷 납부시스템 불편사항 개선	12.19.

3. 제도개선의 실질적 효과 발생을 위한 사후관리 강화

국민권익위는 2008년 2월 출범 이후 2022년까지 대과제 기준으로 총 989건의 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.

2022년에는 중앙행정기관, 지방자치단체 등 1,700개 기관을 대상으로 2013년부터 2022년까지 권고한 제도개선 과제의 이행현황을 전수점검하였다.

점검 결과를 토대로 추진에 애로사항이 있고 이행방안 논의가 필요한 기관에 대해서는 찾아가는 이행전략회의 및 컨설팅을 실시하여 이행과제 추진의 공감대를 형성하였으며, 기관평가 및 이행실태 공개 등을 통해 대상기관의 적극적인 이행노력을 유인하였다.

또한 하반기에는 이행률이 저조한 지방자치단체 및 소규모 공직유관단체를 중심으로 현지 이행실태 점검을 실시하여 권고과제에 대한 취지 설명 등을 통해 이행독려와 기관의 관심도를 촉구하였다.

제2장 | 부패 취약분야 개선 사례

제1절 국민 생활 속 불공정 개선

1. 제약·의료기기분야 리베이트 근절을 위한 행정처분 등 실효성 제고

정부는 제약·의료기기분야의 불법 리베이트를 근절하기 위해 2010년 11월 리베이트 쌍벌제를 시행하는 등 각 기관에서 다년간 노력하고 있으나 불법 행위가 지속되고 있다.

제약·의료기기 분야는 다양한 기관이 연관되어 있어 불법 리베이트 근절을 위해서는 기관 간 협력이 중요하다. 그러나 현재는 공정위, 복지부, 식약처가 각각 관련 법에 따라 리베이트를 적발하고 그에 따라 제재처분을 하고 있다.

공정위가 불법 리베이트를 적발해 사업체에 시정명령 및 과징금 부과 처분을 했음에도 이 사실을 복지부·식약처에 통보하도록 하는 규정이 없어 의료인 자격정지 등 제재 처분이 누락되는 문제가 있다. 또한 복지부·식약처는 리베이트에 대한 제재 처분의 근거가 되는 수사 결과를 검찰로부터 통보받더라도 그 결과를 공정위에는 다시 공유하지 않는다.

이에 국민권익위는 공정위에서 시정명령·과징금 부과처분을 할 경우 그 처분 내용을 복지부·식약처에 통보하도록 하고, 복지부는 리베이트 관련 수사 결과를 공정위에 통보하도록 권고했다.

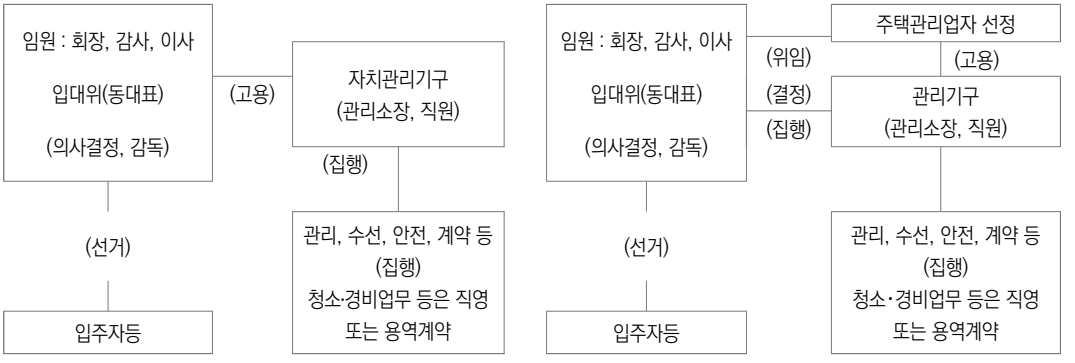
또 최근 의료인이 특정 건강기능식품을 환자에게 쪽지처방하면, 사업자가 그 대가로 수익 일부를 의료인에게 제공하는 새로운 리베이트 방식이 적발됐다. 이로 인해 많은 환자가 해당 제품을 구매해야 하는 것으로 오인하여 피해를 입고 있으나, 현행 법령에는 건강기능식품의 리베이트 제공 금지 규정이 미비해 리베이트를 제공한 사업자에 대한 제재가 어렵다.

이에 국민권익위는 건강기능식품 사업자의 리베이트 제공을 금지하는 규정을 「건강기능식품에 관한 법률」에 신설하도록 식약처에 권고했다.

2. 공동주택관리 비리방지 방안 등

전 국민의 76% 이상이 아파트에 거주하고 있다. 그래서 공동주택을 효율적이고 공정하게 관리하는 것은 국민의 주거 복지에 굉장히 중요하다고 할 수 있다. 실제로 많은 국민들이 국민신문고 등을 통해서 공정한 아파트 관리제도를 만들어 달라고 요구하고 있다.

그런데 아파트 관리는 입주자 선거로 뽑힌 입주자대표회가 위탁계약을 한 관리업자와 관리소장이 하고 있고, 청소·경비 같은 업무는 또다시 재위탁하는 구조이다. 이런 중첩적인 위탁관계 때문에 공동주택의 관리 분야에서는 본인-대리인 문제나 정보의 비대칭성으로 인해 비리 발생이 용이하고 적발이나 근절이 곤란하다.



한편, 관리를 위한 법제도는 국가가 마련하고, 지방자치단체는 감독과 지원업무를 수행하며, 구체적 관리는 의사결정을 하는 입주자 대표회의와 집행을 하는 전문 관리업체가 담당하고 있다.

이에 국민권익위는 공동주택관리 비리를 근절하기 위한 12개 제도개선 방안을 마련해 국토교통부 및 17개 광역지방자치단체에 권고했다.

우선 국민권익위는 공동주택 관리직원이 지출 증빙서류 등을 위·변조해 차액을 횡령하는 일이 빈번하게 발생한다는 사실에 주목했다.

이에 국민권익위는 공동주택감사가 예금잔고증명과 관계 장부를 대조하도록 했다. 또한, 전기·소방·도색공사 등의 담당자가 지출 적정성을 검토해 지출담당자의 증빙서류 위·변조에 의한 횡령을 방지하도록 했다.

또한 난방비는 보통 각 세대에 설치된 계량기의 측정치에 따라 부과되고, 세대별 측정량 외의 공동 사용량은 전체 관리비에 포함된다. 이때 각 세대가 고의적으로 계량기를 파손시켜 난방비를 0원 처리 받는 사례가 발생했다. 이 경우 나머지 세대는 0원 처리된 세대의 난방비까지 부담해야 한다.

그래서 국민권익위는 같은 단지 동일 평형 아파트 관리비의 최저, 평균, 최고를 입주자에게 고지하도록 하여 입주민이 공정한 관리비 부과인지 손쉽게 비교할 수 있는 정보를 제공받게 하였다.

아파트 관리업체는 보통 3년 주기로 위탁계약을 체결하게 되는데 계약기간이 끝나면 기존 업체와 수의계약으로 재계약이 가능하다. 이때 입주민의 의견을 듣도록 되어 있다. 국민권익위는 재계약을 할 때는 기존 관리기간 동안 「공동주택관리법」 위반 사례, 외부 회계 감사 지적사항을 입주자에게 알리도록 해서, 입주자가 올바른 의사결정을 할 수 있는 정보를 제공하도록 했다.

또 관리비가 연체될 때 일부 연 20%의 연체료를 부과하는 경우도 있었다. 이에 관리비 연체료를 과도하게 부과하지 않도록 연체료는 12% 수준에서 입주민이 자율적으로 정하도록 했다.

「공동주택관리법」을 위반하면 과태료나 영업정지 같은 처분을 받게 되는데, 영업정지는 등록지 시·군·구청장이 처분을 하고, 과태료는 아파트 소재지 시·군·구청장이 처분을 한다. 그런데 위반이 발생해도 등록지 시·군·구청장에게 통지하는 규정이 없다 보니, 통보되지 않는 사례가 발생하고 결국 부적격 관리업체가 선정되는 결과를 초래한다. 그래서 등록지 시·군·구청장에게 위반 사실을 통지하도록 했다.

그 외에도 공동주택 내 공사 계약 시 공사 예정가격이나 입찰 최고가격을 공고해 입찰가격 부풀리기를 통한 관리비 과다부과를 막는 방안을 권고했다.

3. 청년 구직자를 위한 중소기업 채용 공정성 강화방안

정부는 2014년부터 구직청년이 채용, 면접 과정에서 겪게 되는 부당한 행위를 방지하고 이들의 권익을 보호하기 위해 「채용절차의 공정화에 관한 법률」(이하 '채용절차법')을 제정하여 각종 부당행위를 금지해 왔다.

※ 「채용절차법」 주요내용 : 출신지역 등 개인정보 요구 금지, 채용일정 및 채용과정 고지, 채용심사비용 부담 금지, 채용서류 반환 등

그러나 현행 「채용절차법」은 상시 근로자 30인 이상인 사업장에 대해서만 법 적용이 가능하여 30인 미만 사업장에서 채용과정상 부당한 자료 요청, 인격모독 등 금지행위가 발행하더라도 사업주 제재에 한계가 있었다.

실제 30인 이상 사업장은 2020년 건강보험 통계 기준상 74,670개소로 전체 사업장 1,915,756개의 3.9%에 불과한 수준이었으며, 「채용절차법」 위반으로 시정명령, 벌칙 등 처분을 받은 업체에 대한 정보 부족으로 구직자들의 2차 피해도 우려되고 있었다.

〈2020년도 사업장 규모별 가입자 현황(건강보험통계)〉

사업장 규모	사업장		가입자	
	사업장수(개)	비율(%)	가입자수(명)	비율(%)
전체 사업장	1,915,756	100.0	18,358,540	100.0
30인 미만	1,841,386	96.1	8,368,819	45.6
30인 이상	0,074,670	003.9	09,989,718	054.4

이에 국민원익위는 청년 등 구직자의 권익 보호를 위해 2024년 6월까지 「채용절차법」을 개정하여 5인 이상 사업장에 대해서도 채용절차법 금지규정을 확대 적용하도록 고용노동부에 권고했다.

한편, 법위반 예방과 공정채용 문화 확산 등을 위해 반복적인 법위반업체를 공표하는 방안을 정책제안 사항으로 제시하였다.

국민권익위는 이번 제도개선이 이루어진다면 소규모 업체에서 이루어지고 있는 채용과정에서의 각종 부당한 행위가 대폭 감소할 것으로 기대하고 있다.

4. 공무원 불공정 채용 피해구제 방안

채용비리 피해자의 사망 등이 발생하자, 시험의 공정성 등 사회전반의 공정문화 확립에 대한 국민의 요구가 분출하였다. 그러나 채용 비리 관련자에 대한 합격을 취소할 수 있는 법제도가 국가공무원법에는 마련되어 있으나, 특정직 채용시험 규정에는 이를 시행하기 위한 하위 규정이 마련되어 있지 않았다.

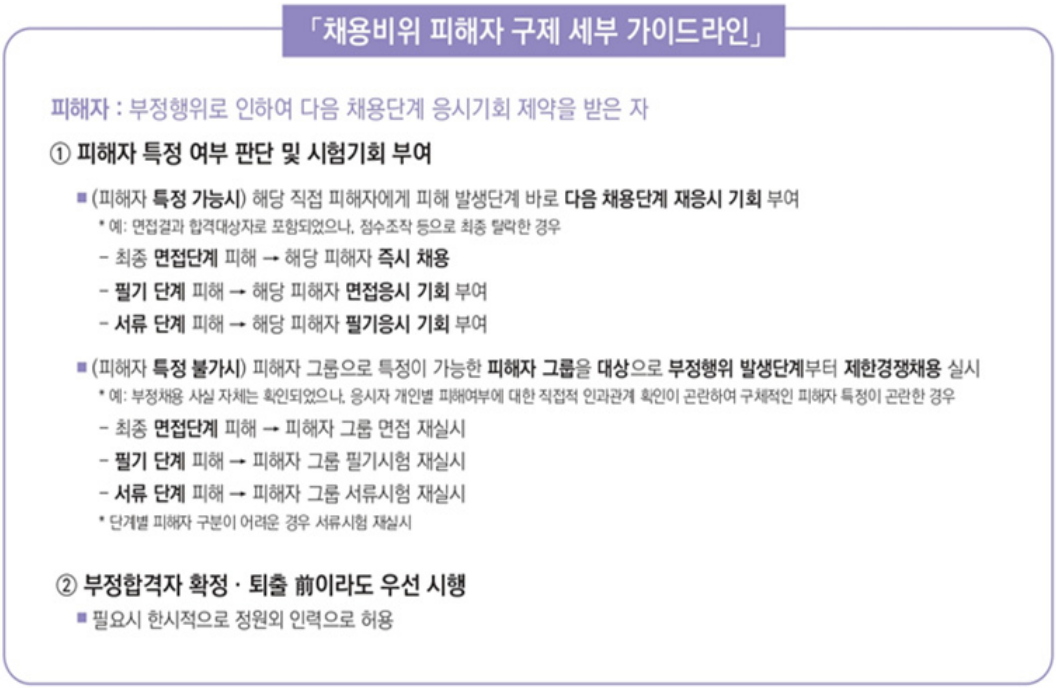
또한 채용비리로 인해 공정한 시험에 응시할 기회마저 빼앗긴 응시자를 구제하기 위한 규정이 없다.

채용비리는 법령을 위반해 채용시험에 개입하거나 부당한 영향을 주는 등 채용시험의 공정성을 해치는 행위로 다른 수험생의 답안지를 보는 등의 부정행위와 구별된다.

이에 국민권익위는 경찰·해경·교육·소방공무원 임용령, 군인사법 시행령에 채용비리 관련자에 대한 제재조치 세부 규정을 마련하도록 했다.

다음으로 채용비리를 적발했더라도 피해자를 구제하는 법적 근거가 없어 시험실시기관이 피해자를 신속하고 적극적으로 구제하기 어려웠다.

이에 국민권익위는 시험실시기관장이 채용공고에 '채용비리로 인한 피해자를 신속하게 구제한다.'라는 구제 근거 내용을 게재하도록 하여 다양한 채용비리 유형에 맞는 구제조치를 할 수 있도록 하여 구제의 구체적 타당성을 확보하도록 했다.



공무원 채용시험에는 '공개경쟁채용'과 경력 등 응시요건을 제한하는 '경력경쟁채용'이 있다. 소수의 인원이 응시하는 일부 특정직 경력경쟁채용시험 등의 경우 채용비리가 발생할 가능성이 높으나 채용과정이 적절하게 이루어졌는지 점검하는 절차가 미비했다.

이에 국민권익위는 채용비리 발생 가능성이 큰 경력경쟁채용 시험의 경우 국가공무원 일반직 채용과 같이 최종 합격자 발표 전 외부위원회 등이 채용절차의 적절성을 점검하도록 해 채용비리를 사전에 예방하도록 했다.

이 밖에도 시험과 직접적인 관계가 있는 시험주관 부서 공무원은 시험위원으로 구성하지 못하도록 했다. 또 시험운영의 차질을 빚지 않는 최소한의 범위에서 면접점수를 공개하는 방안을 검토하도록 정책제안 했다.

제2절 공직사회에 남아있는 불합리한 관행 개선

1. 공직유관단체 징계처분의 실효성 강화

국가 및 지방자치단체 등으로부터 재정지원 등을 받아 공공성과 윤리성이 요구되는 공직유관단체는 자체 규정 등에 따라 임직원에 대한 징계 제도를 운영하고 있다. 공무원의 경우 정직 기간 중 임금 제한을 명시하고 있고, 해임 처분을 받은 직원에 대해서는 퇴직금 감액을 규정하고 있다.

하지만 상당수의 공직유관단체에서는 관련 지침 등에 기초하여 공무원 징계에 준하는 규정을 마련하여야 함에도, 정직 처분의 효과인 임금 전액 삭감 조항을 규정하지 않아 정직 기간 중에도 임금을 지급하고 있었다. 위원회 실태조사에 따르면, 주요 공직유관단체(155개) 중 80개(51.6%) 기관이 정직 기간 중 적게는 기본급의 20%에서 많게는 98%까지 지급하고 있었고, 최근 5년간 정직 처분을 받은 공직유관단체 임직원 573명에게 지급된 임금은 약 28억 원 규모에 달하는 등 징계처분의 실효성이 저해되고 있었다.

또한 대부분 공직유관단체가 공무원에 준하는 고도의 청렴성을 요구하는 기관장, 상임이사, 상임감사 등 임원에 대해 해임되더라도 퇴직금을 삭감하는 규정을 마련하고 있지 않았다. 그 결과 공직유관단체 임원이 비위행위 등으로 해임되어도 공무원과 달리 퇴직금을 전액 지급받는 사례가 빈번하게 발생해 왔다. 주요 공직유관단체(155개)의 퇴직금 현황 실태조사 결과, 최근 5년간 해임된 임원 23명에게 지급된 퇴직금 규모는 약 3억 5천만 원 규모에 달했다.

이에 국민권익위는 '정직' 처분을 받고 직무에서 배제된 직원에 대한 임금 지급은 징계의 취지에 부합하지 않을 뿐만 아니라, 공직자에 대한 고도의 청렴성과 공정한 사회를 바라는 국민 요구에도 상충된다고 보고 정직기간 중 임금 지급 금지를 명문화하도록 했다. 아울러 금품·향응 수수, 성폭력, 성매매, 채용비리 등의 비위행위를 저질러 해임된 임원에 대해서는 퇴직금의 일부를 삭감하는 규정도 마련하도록 했다.

2. 테크노파크 연구개발능률성과급 운영 투명성 제고

테크노파크는 지역거점에 조성된 산업기술단지를 운영하는 지방자치단체 출연기관으로 현재 전국 19개 지역에서 운영 중에 있다. 테크노파크에서는 연구개발 등 사업수행과정에서 우수한 성과를 낸 연구지원인력에게 평가를 거쳐 연구개발능률성과급을 지급한다. 지급된 연구개발능률성과급의 규모는 최근 4년간('18~'21년) 약 21억 원을 지급했고, '21년은 10개 테크노파크에서 약 8억 6천만원의 예산을 지출한 것으로 나타났다.

하지만 연구개발능률성과급이 제도 도입 취지와는 다르게 비서, 운전원 등 연구지원 업무와 직접적으로 관련이 없는 인력에게도 관행적으로 지급되는 등 지원부서 기피현상을 방지하기 위한 보수보전 수단으로 운영되고 있다는 문제점이 국민권익위의 실태조사를 통해 확인되었다. 또한 성과급 지급을 위한 평가항목이 연구지원 업무과 무관한 '애사심' 등의 항목으로 구성되거나, '근무기간'만으로 평가되는 등 업무실적과는 무관한 평가가 이루어지고 있었다. 세부 실적 증빙도 없이 형식적인 평가를 실시하는 문제도 있었다. 중징계자 등에 대한 지급 제외 관련 규정도 없어 중징계 처분을 받은 자에게 약 650만원 상당의 성과급이 지급된 사례도 확인되었다.

이에 국민권익위는 연구개발능률성과급의 보수보전 차원의 나눠먹기식 지급을 금지하고 연구지원업무와 무관한 인력을 연구개발능률성과급 지급대상에서 제외하도록 하였다. 실제 연구지원 업무에 실적이 있는 경우 평가를 통해 지급할 수 있도록 했다. 또한 평가 기준을 업무실적 중심으로 개선하고 세부 실적을 명확하게 증빙하도록 했다. 마지막으로 중징계 처분을 받거나 금품·향응 수수, 음주운전, 성매매 등 대상자에 대한 연구개발능률성과급 지급 제외 규정도 명확히 마련하도록 권고하였다.

이번 제도개선으로 연구개발능률성과급이 도입 취지 목적에 맞게 운영되어 예산 낭비를 방지하고 보다 합리적이고 투명해질 것으로 기대한다.

3. 공직유관단체 보유 회원권 관리·운영 개선 방안

공직유관단체는 직원복지 및 업무추진 등의 명목으로 콘도, 골프 회원권 등을 보유하고 있다.

위원회 실태조사에 따르면, 조사대상 공직유관단체 164개 기관 중 114개 기관이 약 2,223억 원의 예산을 지출하여 총 6,154구좌의 각종 회원권을 구입·보유하고 있었다. 회원권 종류로는 약 1,954억 원의 예산으로 구입한 콘도 회원권이 6,108구좌로 대부분을 차지(99.2%)하고 있고, 그 밖에 약 267억 원에 구입한 골프회원권 44구좌와 호텔 피트니스 회원권 2구좌가 존재했다.

하지만 그 과정에서 공직유관단체의 과도한 회원권 보유, 회원권 이용 시 특정 임원에 대한 특혜 제공, 회원권 이용 관리 체계 부재 등 회원권 보유에 따른 예산낭비, 불공정 이용, 관리부실 등의 다양한 문제가 발생해 왔다.

콘도회원권 보유에 200억 원 이상의 예산을 지출한 기관도 있었고, 특정 임원들에게만 회원권 이용 자격을 부여하거나 퇴직자 및 직원의 형제 등도 회원권을 이용할 수 있도록 한 사례도 있었다. 특히, 콘도회원권 보유기관(113개) 중 회원권 이용·관리에 관한 자체 규정을 마련하여 운영하고 있는 기관은 전체의 46.9%인 53개 기관에 불과한 등 관련 규정 부재로 인해 회원권의 투명한 이용 및 체계적 관리에 한계가 있었다.

국민권익위는 이 같은 문제를 개선하기 위해 공직유관단체가 보유하고 있는 회원권 중 과도하거나 불필요한 회원권에 대해 매각 계획 수립 등 처분 방안을 마련하도록 했다. 또한 회원권 이용에 대한 특혜 및 차별을 금지하여 공정하고 투명한 회원권 이용이 가능하도록 하고, 회원권 이용 시 부당한 비용 지원 관행 등도 폐지하도록 했다. 아울러 각 기관별로 체계적인 회원권의 이용·관리를 위한 근거 규정을 마련하도록 권고했다.

4. 지방의회의원 의정비 예산낭비 방지 방안

지방의회의원(이하 '지방의원')은 선거에 의해 취임하는 정무직 공무원으로서 지역사회와 주민의 공공복리를 위한 공적 업무를 수행하고 있는데, 1991년 4월 제1기 지방의회 출범 당시 지방의원은 무보수 명예직이었으나 2006년 유급제가 도입되어 2022년 기준, 광역의원은 연평균 6,017만원, 기초의원은 4,089만원의 의정비를 받고 있고, 현재 지방의원 정수는 총 3,865명으로 광역 877명, 기초 2,988명이다.

그러나 지방의원이 비위행위로 출석정지 등 징계를 받거나 구속된 경우에도 의정비를 지급받는데 대해 언론 등에서 꾸준히 비판이 제기되어 왔으나 여전히 개선되지 않고 있었다.

이에, 국민권익위는 전국 243개(광역 17개, 기초 226개) 지방의회를 대상으로 제7~8기(2014년 7월~2022년 6월) 지방의원의 징계 현황과 징계·구속 시 의정비 지급현황 등에 대한 실태조사를 실시하였고, 다수의 문제점을 확인했다.

우선, 최근 8년간의 지방의원 징계 현황을 보면 제7기에서 60명, 제8기에서는 71명(118.3%) 증가한 131명의 지방의원이 징계를 받았는데, 징계사유로는 ▲갑질 행위·성추행 등 성 비위(28명, 14.7%) ▲본인 사업체와 수의계약 등 영리 행위(20명, 10.5%) ▲음주·무면허 운전(16명, 8.4%) 등의 주요 비위행위가 다수를 차지하고 있었고, 징계유형으로는 ▲출석정지 97명(50.8%) ▲공개회의 경고 39명(20.4%) ▲공개회의 사과 31명(16.2%) ▲제명 24명(12.6%)으로 나타났다.

이 중 출석정지 징계를 받은 지방의원 97명은 회의에 참석할 수 없는데도 총 2억 7,230만 원(1명당 평균 280만 원)의 의정비가 전액 지급된 사실을 확인했다. 일례로 ㄱ광역의원은 성추행을 이유로 출석정지 30일 징계처분을 받은 기간에도 의정비 495만 원을 지급받았고, ㄴ기초의원은 음주운전을 이유로 출석정지 30일 처분을 받은 기간에 의정비 396만 원을 지급받았다.

또한, 지방의원이 비위행위로 구속되어 의정활동을 수행할 수 없는 경우에도 8년간 구속된 지방의원 38명에게 총 6억 5,228만 원(1명당 평균 1,716만원)이 지급됐다. ㄷ광역의원은 뇌물죄로 구속된 기간(363일) 동안 의정비 6,242만 원을 지급받았고,

ㄹ광역의원은 살인교사죄로 구속된 기간(418일)에 6,027만 원을 지급받았다. 또 기초의원은 강간죄로 구속된 기간(434일)에 3,075만 원을 지급받았다.

이 밖에 지방의원에 대한 징계제도가 부실한 문제점이 있었다. 예를 들어, 국회의원은 겸직금지 위반 등의 경우 '출석정지 90일 이내'의 징계가 가능하고, 회의장 출입 방해나 의장석 점거행위와 같은 '질서유지 의무위반'의 경우는 최대 3개월분의 의정비 제한이 가능하나 지방의원은 관련 규정이 전무했다.

이에 따라, 국민권익위는 지방의원이 출석정지 등 징계처분을 받거나 비위행위로 구속되는 경우 의정비 지급을 제한하는 규정을 각 지자체 조례에 마련하는 한편, 지방의원 출석정지 기간을 현행 30일 이내에서 90일까지 확대하는 등 지방의원 징계기준을 강화하도록 행정안전부와 243개 지방의회에 권고했다.

제3절 부패 사각지대 개선

1. 수입이륜자동차 시험 및 인증생략 공정성 강화

수입이륜자동차의 배출가스 및 소음에 관한 시험·인증 시 특정협회 회원사에만 과도한 인증생략을 인정하는 등 차별적 혜택 부여로 부적정 운영사례 빈발 및 수입단체 간 공정경쟁 저해가 문제가 지속되었다.

또한 교통 및 환경 등 분야별 산재된 시험·인증기관 간 정보공유 미흡으로 유사서류 중복제출 등 민원인의 불편이 있었다.

이에 수입이륜자동차 시험·인증업무의 공정하고 투명한 운영 개선 및 민원인 불편 해소를 위한 제도개선을 추진하였다.

우선 수입이륜차 배출가스·소음 시험단계에서 협회 소속 회원사는 동일 시점에 입항된 동일 제원 차량들의 수입 신고일을 달리하는 일명 '수입신고필증 쪼개기' 방식으로 시험기관의 시험차 선정 및 불합격 차량의 시험차 추가 선정을 반복적으로 회피해 왔다.

또한 불합격한 차량이 해외 반출 후 역수입돼 인증생략을 받는 등 불합격 차량에 대한 이력 관리가 미흡했다.

이에 국민권익위는 수입이륜차 시험과정에서 품질 담보를 위해 동일 시점에 통관된 일정 수 이상 동일 제원 차가 인증받은 경우에만 인증생략 혜택을 부여하도록 했다.

그리고 불합격 차량에 대해서는 처리계획서 제출을 의무화하고 이행 여부를 확인하는 등 사후관리 장치를 강구하도록 했다.

인증생략 단계에서는 인증 후 통관된 차량만 인증 생략해야 하는데도 인증 전 통관차량과 불합격된 차량이 인증생략을 받는 사례도 다수 확인됐다.

이에 국민권익위는 인증·시험기관 간 시스템을 연계해 부적정한 인증생략서 발급을 원천 차단하도록 했다.

이와 함께 불합격 이력이 있는 동일 제원 차들이 편법으로 인증생략을 받는 등 인증생략 차량에 대한 품질 검증절차가 없어 문제 소지의 차들이 유통될 우려가 있었다.

이에 앞으로는 확인검사제도를 도입해 인증 후 통관된 인증생략 차량에 대한 품질이 개선될 예정이다.

협회 소속 회원사에 대해 협회가 동일성 확인[83] 권한을 남용해 과도한 인증생략을 인정하는 등 비회원사와의 공정경쟁을 저해하는 상황이 발생하고 있었다.

이에 국민권익위는 협회의 동일성 확인 업무의 주체를 제3기관으로 이양하는 등 이해충돌을 방지하고 과도한 인증생략 혜택도 제한하도록 했다. 반면, 배출가스 저감 기능이 우수한 차량에 대해서는 인증생략 혜택을 제공하도록 했다.

시험기관과 인증기관이 환경공단(시험기관)과 환경과학원(인증기관)으로 이원화되어 있고 이 기관들이 각각 별도로 시스템을 운영함에 따라 기관 간 정보공유가 미흡해 민원인이 시험 및 인증서발급 신청 시 중복서류를 제출해야 했다.

이에 국민권익위는 기관 간 시스템을 연계해 정보를 공유함으로써 시험·인증서류를 간소화하도록 했다.

2. 지하굴착공사 차량 임시통행 건설자재 관리 투명성 제고 방안

앞으로 '제4차 국가 철도망 구축계획' 등에 따른 철도, 도로 등 지하굴착 공사가 늘어날 것으로 보이며, 이로 인해 차량 임시 통행을 위한 가설자재, 소위 복공판 사용이 증가할 것으로 예상된다.

그러나 이러한 자재는 차량과 보행자의 안전한 통행을 위해 무엇보다 중요한 건설자재임에도 저가·부실제품과 중고제품 사용에 따른 안전사고가 발생하고 있었다.

83) (동일성 확인) 시험에 합격하여 인증 받은 차량과 인증생략 받을 차량 간 제원, 외관, 사양 등이 실제로 같은지 여부를 확인

1995년 대구 지하철 공사장 폭발사고, 2000년 대구 지하철 공사장 붕괴사고가 복공판 관련 사고였으며, 이외에도 크고 작은 붕괴, 차량 미끄럼 사고 등이 수시로 발생하고 있었다.

또한 불량 복공판의 경우 깨짐, 휘어짐 등으로 잦은 교체가 불가피 해짐에 따라 예산낭비 소지도 있었다.

특히 특정 복공판 특허를 가지고 있는 이해관계자가 복공판 관련 국가건설기준 제·개정 작업에 참여하고, 품질검사 기준도 미흡한 상황에서 검사 대행기관에서 높은 품질검사 수수료를 받고 있음에도 봐주기식 검사와 허위·부실 검사가 반복되고, 중고 복공판 사용에 대해서도 관리가 되지 않는 등 여러 문제점이 있어 저가·부실 제품과 중고제품 사용에 대한 통제가 안되고 있는 실정이었다.

이에 국민권익위원회는 국민안전과 예산낭비 방지를 위해 복공판 관련 민원분석 및 현장 실태조사를 실시하고, 전문가 자문 등을 거쳐 제도개선 방안을 마련하였다.

먼저 복공판 등 관련 국가건설기준 제·개정 작업에 이해관계자 참여 여부를 확인하고 제한하였으며, 국가건설기준 내 안전 관련 규정을 보완하였다.

두 번째로 복공판에 대한 품질검사 시험종목을 다양화하고 시험방법과 빈도도 구체화하였으며, 복공판에 대한 제작·사용 이력표시 제도를 도입하였으며,

마지막으로 품질검사 결과를 바로 입력, 공개하고 허위·부실 검사, 허위입력 등에 대한 처벌을 강화하였으며, 품질검사 수수료를 대행기관 평가항목에 반영하여 수수료가 과도하게 책정되는 것을 방지하였습니다. 또한 복공판 등 설치업체 입찰·계약 전에 제품의 안전성 검사 결과 등을 확인하는 근거를 마련하도록 권고하였다.

제도개선 권고대상은 국토교통부와 한국건설안전연구원 국가건설기준센터이며, 각 기관은 2024. 9월까지 관련 제도를 정비할 계획이다. 이번 권고안대로 관련 제도가 정비된다면, 최근 건설현장에서 크고 작은 안전사고가 발생하고 있는 만큼 국민과 건설근로자의 생명과 안전이 대폭 강화될 것으로 기대한다.

3. 농어촌진흥기금 지원사업 운영 및 관리 투명성 개선

농어업인에게 장기 저리로 자금을 융자지원하는 사업을 추진하는 과정에서 불공정 심사 및 부적정 기금 사용·누수 문제가 발생되었고 청년·영세 농어업인에 대한 정책적 지원 미흡 및 중복서류요구 등 불필요한 행정편의주의적 규제로 고객불편이 증가하고 있었다.

이에 농어촌진흥기금 지원사업의 공정하고 투명한 운영 개선 및 국민불편 해소를 위한 제도개선을 추진하였다.

기금 지원대상자의 자격을 제한하거나 우선순위를 판단하는 과정에서 담당자가 근거 규정 없이 임의 처리하는 경우가 많았고, 심사기준이 있더라도 재량을 과도하게 행사하거나 차별 적용하는 사례가 있었다.

대다수 지방자치단체(이하 지자체)는 자체 조성한 기금인데도 금융기관을 통해 대출한다는 이유로 상환 여부 등을 점검하지 않아 부적정한 집행사례가 발생하고 있었다.

또 금융기관으로부터 지원 제한 대상, 대출 상환 현황 등의 정보를 제공받지 못해 실태를 파악하지 못하는 경우가 많았다.

이에 국민권익위는 각 지자체에 대출 상환 점검주기 및 기한 등 관리·감독 기준을 구체적으로 마련하고 금융기관과 정기적으로 정보를 공유하도록 했다.

특히 지자체가 부적정한 기금 사용을 확인하고도 이를 회수하지 않거나 방치한 사례가 있어 부정수급자를 엄정하게 제재하고 신속하게 환수하는 실효적 처분절차를 마련하도록 했다.

또 금융기관이 거의 농·수협에 한정돼 있고 수수료 인하 노력을 기울이지 않아 기금의 재무건전성이 악화된 만큼 장기적으로 업무 대행 기관 선정 시 경쟁체제를 도입하거나 정기적인 재협약을 통해 비용을 절감하도록 했다.

이와 함께 국민권익위는 대출한도가 낮고 신용이 부족한 청년·영세농을 위해 지원 한도를 확대하고, 상환기간 연장 등 정책적 지원을 확대하도록 했다.

또 제출서류를 간소화하고 접수창구도 신청인의 주소·사업 소재지 등으로 다변화해 고객의 불편을 해소하도록 했다.

이번 제도개선으로 농어촌기금이 투명하게 집행돼 청년·영세농 등 실질적 배려가 필요한 농어업인에게 혜택이 돌아갈 것으로 기대한다.

농어촌진흥기금 부적정 운영 사례

- A도 및 ○○시의 내부규정상 도내 거주기간 및 나이제한(70세이하) 외에는 제한규정이 없음에도, 담당자는 '甲이 농업 외 소득이 높다'는 이유로 지원대상에서 임의로 제외
- B도는 내부규정상 사업포기자에게 지원을 제한하는 것 외에는 제한규정이 없다는 명목으로, 부부사이인 乙과 丙 모두에게 각 50백만원 지원
- ○○군에서는 농어촌기금이 개인 채무변제, 매매계약서 허위작성, 사업계획서 임의 변경 등으로 5건의 지원사업(936백만원)이 부정사용되었으나, 도와 군 담당자 모두 이를 전혀 알지 못하다가, 경찰 수사결과 발표가 난 후에야 부정사용 사실을 인지함
- ○○시에서는 乙과 丙이 '19년 각 1억원씩 지원받다가 당해연도에 포기 후, 다음해인 '20년 각 1억원, 60백만원을 다시 지원받았다가 그 다음해에 또다시 포기
- '18년 농어촌기금 200백만원을 지원받은 ○○군내 丙은 어구구입 후 이를 되팔아 개인 채무변제 등에 75백만원을 사용했음에도 담당자는 이를 인지하지 못했고, 경찰 내사로 부정사용이 밝혀진지 4년이 지나도록 융자금 미회수
- 청년농업인 甲은 공무원 신분의 배우자와의 결혼하게 되자, 지원대상에서 탈락
- 丙은 주소지 동사무소에 방문했으나, 농지 소재 읍사무소에 가라고 안내받아 이곳에 갔으나, 이번에는 신용조사서 등 서류 미흡으로 접수해주지 않는 등 기금 지원을 받기 위해 원거리에 위치한 행정기관과 농협을 수차례 방문해 불편 발생

4. 전기 이륜차 보급사업 투명성 제고

정부는 대기질 개선과 온실가스 저감, 국내 신기술 개발 유도를 위해 2012년부터 전기 이륜차 보급사업을 추진하였고, 그 규모는 매년 증가하여 2022년에 약 2만여대에 약 360억원이 지원된 것으로 추산된다.

하지만, 저가 중국산 차량을 국산 차량으로 바꿔치기하거나 차대번호를 교체해 이중으로 지원받는 등의 보조금 불법 수령사례가 지속적으로 발생하는 문제가 있었다.

시장 조사 없이 사업자가 제시한 금액만을 기초로 보조금을 산정하다 보니, 저가 중국산 차량을 국산 차량으로 바꿔치기한 사례가 있었다. 지방자치단체가 실물 확인 없이 서류만 검토한 후 사업자에게 보조금을 지급해 전기 이륜차를 구매하지 않고도 불법으로 받는 사례도 확인되었다. 전기 이륜차 보조금 지급 후 체계적인 사후관리가 이루어지지 않은 점도 확인되었다.

이에 국민권익위는 지자체 전기 이륜차 관리현황 실태를 조사하여 제도개선을 추진하였다. 우선, 차대번호 실물 미확인에 따른 서류 조작 행위를 예방하기 위해 '이륜자동차 관리정보시스템'에서 담당자가 차대번호를 임의로 수정할 수 없도록 하고, 보조금 부정수급 방지를 위한 벌칙 조항을 구체적으로 규정하도록 하였다.

두 번째로 보조금 수령 후 2년간의 의무운행기간 미준수 사례 발생을 방지하기 위해 전기 이륜차 의무운행기간 내 등록을 변경하거나 기간을 준수하지 않는 경우 보조금 환수 근거를 마련하도록 하였다.

세 번째로 안전사고 예방을 위해 배터리 성능, 정비 불량 등을 정기적으로 검사하는 전기 자동차와 유사하게 전기 이륜차도 정기적으로 안전검사를 실시하도록 하였는데, 이를 통해 의무운행기간 준수 여부도 확인하도록 하였다.

마지막으로 지자체 보조금 담당자가 이륜차 사용폐지나 폐차를 수시로 확인하고 관리하도록 하기 위해 보조금 관리와 이륜 차량 관리 업무 시스템을 연계할 것을 권고하였다.

환경부와 국토부는 2023년 7월까지 관련 법령·지침 등을 정비할 계획이며, 이번 제도개선이 이행되면 불필요한 예산 낭비를 방지하고, 전기 이륜차 보급사업이 대기질 개선·신기술 개발이라는 당초 취지대로 운영되는 기반이 마련될 것으로 기대된다.

제3장 | 고충·민원 빈발분야 개선 사례

제1절 제도개선을 통한 민생경제 회복 지원

1. 공공부과금 연체료 부담 경감방안

국가나 지방자치단체와 공공기관 등은 국민을 대상으로 부담금, 사용료, 공공요금 등 각종 공공부과금을 운영하면서 기한 내 납부하지 않으면 원금 이외에 연체금이나 가산금을 추가로 징수하고 있고, 이러한 공공부과금은 총 119개로 20개 중앙행정기관이 총괄기능을 담당한다.

국민권익위원회가 실태조사한 결과, 부담금관리기본법 적용의 부담금(90개)은 연간 21조원 규모이고, 국·공유재산의 경우 사용료는 약 1조원으로 2021년 9월말 기준으로 미납 연체금은 379억 원(41,877건)에 달한다. 이들 공공부과금의 연체금 수준은 연이율 기준으로 최저 2.5%에서 최고 17%까지 7배 차이가 나고, 5년 장기 연체를 가정하면 최저 2.5%에서 최고 75%까지 30배 차이가 났다.

〈공공부과금 연체금 수준 비교〉

(원금 1만 원 가정 환산)

부과금 종류	단기 연체 시			장기 연체 시		
	1년 미납	연이율	차이	5년 미납	원금대비 비율	차이
전기사용자부담금	250원	2.5%	1	250원	2.5%	1
하수도요금	300원	3%	1.2	300원	3%	1.2
광해방지부담금	500원	5%	2	500원	5%	2
국유재산사용료	1,000원	10%	4	5,000원	50%	20
재건축부담금	1,200원	12%	4.8	4,800원	48%	19.2
공유재산사용료	1,500원	15%	6	7,500원	75%	30
우편요금	1,740원	17.4%	7	7,500원	75%	30

또 코로나19 등 감염병이나 천재지변 등 납부자와 무관한 불가항력 상황이 발생하여 부과권자가 연체금을 감경해 주고 싶어도 적용할 규정이 없어 적극적인 지원정책 시행에 한계가 있었다. 이 밖에도 하루만 연체해도 고정액 또는 한 달 치 연체금을 받는 불합리한 경우도 있었고, 연체금에 대한 법적 근거 없이 부과권자별로 자의적으로 다른 방식의 연체금을 설정하는 사례도 있었다.

이에 국민권익위는 우편요금(연 17.4%), 공유재산사용료(연 15%), 재건축부담금(연 12%) 등 18개 공공부과금에 대하여 연체금을 연 6% 이내로, 연체금 상한은 원금 대비 30% 이하로 낮추도록 했다. 고정액 또는 월단위로 연체금을 산정하는 32개 공공부과금에 대해서는 하루 단위로 계산하는 방식으로 전환하여 단기 연체자의 부담을 낮추도록 했다.

또 36개 공공부과금에 코로나19 감염병, 천재지변 등이 발생하면 원금과 연체금 부담을 일정 수준으로 감경할 수 있는 법적 장치를 마련하도록 했다. 이어 21개 공공부과금에 대해서는 법률로 연체금 부과 근거를 명확히 규정하도록 했다.

2. 단체표준 운영의 공정성 및 공익성 강화 방안

우리나라에서 생산되는 공산품의 일정한 규격, 안정성 등을 확보하기 위해 기업은 국가가 주도하는 한국산업표준(KS)에 맞는 제품을 만들어서 유통하여야 한다. 그런데 국가주도의 산업표준화 정책이 급속히 발전하는 기술개발에 따른 표준제정 수요에 신속히 대응하기 어렵게 되자, 1993년부터 전문분야별로 중소기업협동조합 등 민간단체도 자율적인 단체표준을 제정하고 생산된 공산품이 단체표준에 맞는지 인증하는 사업을 할 수 있게 개선되었다.

단체표준은 기업으로 구성된 단체의 장이 전문가로 구성된 민간위원회의 심의결과에 따라 제정한다. 예컨대 전력선 통신기술은 전력분야에 한정된 기술이기 때문에 KS보다는 단체표준제정 대상 기술이다. 그런데 민간단체의 자율적인 단체표준이라서 구성원 전부의 합의가 단체표준제정의 전제가 된다.

단체표준 · 인증현황 2019. 11월말 현재 (단위 : 개)

구 분		조 합	비영리법인	합 계
등 록	단체	68	69	137
	표준수	632	3,112	3,744
인 증	단체	36	14	50
	인증표준수	207	79	286
	인증업체수	3,035	932	3,967
	인증건수	5,910	1,998	7,908
우 수	단체	14	2	16
	우수품목	73	10	83
	우수업체수	578	5	583
	우수건수	1,095	7	1,102

그러다 보니 새로운 기술개발이 이루어진다 하더라도 특정기업이 반대하면 단체표준제정이 불가능하다. 그동안은 단체표준제정에 따라 개별기업은 경제활동에 막대한 영향을 받기 때문에 자신들의 이해관계로 인하여 꼭 필요한 단체표준 제정이 불발되는 사례가 적지 않았다. 그 피해는 기업을 넘어 국가 경제 전체에 미치게 된다.

이에 국민권익위원회는 금년 4월에 단체표준 제도 운영의 공정성과 공익성을 강화하기 위해 제도개선안을 마련하여 소관기관인 국가기술표준원에 권고하였다.

우선 기업들 사이의 이해관계로 인하여 단체표준 제정이 불발될 경우, 해당 단체표준이 국가산업발전 등 공익을 위해 필요성이 인정될 때에는 단체표준을 제정하고자 하는 단체의 장은 국가기술표준원장에게 의견표명을 요청하도록 했다.

요청을 받은 국가기술표준원장은 민간기구이면서도 중립적인 분쟁협의위원회에 단체표준제정의 필요성에 대해 심의하도록 요청한 후, 그 결과에 따라 단체의 장에게 의견표명을 하도록 하여 지나친 사익추구행위로 단체표준 제정이 불발되는 사례가 발생하지 않도록 하였다.

또한 단체표준제정을 위해 민간의 전문가로 구성된 단체표준심사위원회 등에 이해충돌방지규정을 두도록 하였다. 특정 기업집단과 관련된 특수 이해관계자가 심의에 참여하는 것을 방지함으로써 심의절차의 공정성을 확보하기 위해서다.

그 밖에 단체표준 제정을 위한 각종 위원회의 심의결과를 이해관계자나 관련 학회 등에 공개하도록 하였다. 심의결과에 대한 외부감시를 통해 심의결과의 타당성을 확보할 것으로 예상된다.

3. 소상공인 상표권 침해 피해 예방

최근 지식재산권에 대한 정보·인식이 부족한 소상공인들의 약점을 이용하여 상표(브랜드)를 가로채는 '상표 도용(선점)'으로 인한 소상공인 피해가 주요 이슈로 부각되고 있다.

이른바 '잘나가는' 소상공인의 상호, 레시피 등을 도용(선점)하여 상표등록을 한 후에, 해당 상표의 원래 주인에게 오히려 상표 사용료를 요구하거나 원래 상표 주인의 유명세를 이용하여 영업상 이익을 취하는 것이다.

소상공인 상표 탈취(가로채기) 사례

- A씨는 '○○○ ○○'이라는 상호로 1970년부터 50년 넘게 영등포에서 오징어볶음과 오징어무침을 팔아 유명 맛집으로 소문. 최근 상표등록을 하려 했으나, 과거 A씨 식당에서 일했던 B씨에게 해당 상호를 도용(선점)당해 영업상 심각한 피해(국민신문고, '20.9월)
- C씨가 운영하는 식당의 메뉴 '덮죽'이 인기 TV프로그램 '백종원의 골목식당'을 통해 진행자의 극찬을 받고 많은 인기를 얻자, 프랜차이즈 업체 D사가 해당 방송과의 연관성을 강조하며 '덮죽덮죽'으로 상표를 출원(아시아경제, '22.7.20.)
- E씨는 '17.3월부터 '빅○○'라는 브랜드로 물통을 판매하면서 상표등록을 준비하던 중, 실제 제품 출시도 하지 않은 F씨가 자신의 상표를 도용(E씨의 사업개시일보다 늦게 상표 출원·등록)한 사실을 알게 된 바, F씨의 경우와 같은 악의적 상표 선점을 막아 주시기 바람(국민신문고, '17.5월)
- G씨는 천안에서 '○○모터스, ○○ MOTORS'라는 상호로 자동차 정비업('21.12.8. 사업자등록, 12.23. 영업시작)을 영위 중임. F씨는 이와 같은 G씨의 상호를 가로채 자신의 상표로 출원('22.4.8.), 등록('22.8.11.)한 후 '상표권 침해'를 이유로 G씨에게 해당 상호와 간판을 사용하지 말 것을 내용증명으로 경고(국민신문고, '22.8월)

이와 같은 소상공인 상표권 침해 사례는 상당 부분 상표권 등 지식재산에 대한 소상공인들의 인식과 정보 부족에서 기인한다. 많은 소상공인들이 '사업자등록'을 함으로써 자신의 상호가 보호될 수 있다고 안일하게 생각하거나, 상표등록 자체를 알지 못하여 쉽게 상표 탈취의 표적이 되고 마는 것이다.

이에 국민권익위는 소상공인이 사업 개시 단계에서 상표등록에 관한 사항을 인지할 수 있도록 '피해 예방 절차'를 마련할 것을 특허청 및 국세청에 권고했다. 사업자등록 과정에서 신청 화면에 상표등록에 관한 알람(ALARM)을 팝업으로 제공(온라인 신청의 경우)하거나, 안내 자료를 제공(오프라인 신청의 경우)하도록 하는 구체적인 방법까지 제시하였다.

이번 제도개선으로 소상공인들이 잘 몰라서 상표권을 빼앗기는 억울한 피해사례가 없어지고, 나아가 소상공인들의 경영환경 개선, 고충 해소에 조금이나마 도움이 되기를 기대한다.

제2절 사회안전망 강화

1. 정부기관 청소근로자 휴게제도 개선

근로자 휴게시설 설치 의무화 등 근로자의 휴게조건 개선을 위한 제도가 도입되었는데도, 아직도 사각지대에 놓인 분들이 있다. 바로 청소근로자이다.

불행하게도 청소근로자가 산재로 사망하는 사고가 있었고, 이로 인해 청소근로자의 휴게제도 개선을 요구하는 여론이 높았다.

국민권익위가 실태조사를 한 결과, 청소근로자는 일반 근로자와 근무형태가 달라서 맞춤형 휴게제도를 운영해야 하는데 그렇지 못한 문제가 있었다. 구체적으로는 많은 청소근로자가 오전 6시나 7시에 출근하여 5~6시간 연속근로 후에 12시부터 1시간의 휴게시간을 갖는 것으로 조사되었다. 더 심각한 문제는 청소근로자의 휴게실 여건이었는데 지하 4층이나, 창고 또는 화장실 내에 한 켠을 휴게실로 이용하는 경우도 있었다.

○○시청 청소근로자 휴게실	○○ 남구청 청소근로자 휴게실
○○대학 청소근로자 휴게실	○○대학 청소근로자 휴게실

근로기준법에 따르면 사업주는 근로시간이 4시간이면 30분 이상을, 8시간이면 1시간 이상의 휴게시간을 주도록 하고 있다.

국민권익위는 노령의 청소근로자가 새벽 일찍 출근해서 6시간 연속으로 일한 후 12시에 휴게시간을 갖는 것은 지나치다고 보았다. 그래서 청소 시작 후 4시간 전후에 휴게시간을 부여하도록 중앙정부, 지방자치단체 및 국립대학에 권고했다.

정부기관에는 용도별로 공간면적을 정하는 청사관리 규정이라는게 있는데, 예를 들어 일반 직원의 직무공간은 7제곱미터로 정해져 있다. 그런데 청사관리 규정에 공무원이나 경비근로자의 휴게실 면적은 정해져 있고, 청소근로자의 휴게실 면적은 없다. 그러다 보니 창고 같은 비상식적인 공간에 휴게실을 설치하는 실정이었다. 그래서 국민권익위는 청사관리 규정에 반드시 청소근로자를 위한 휴게실 면적을 배정하도록 했다.

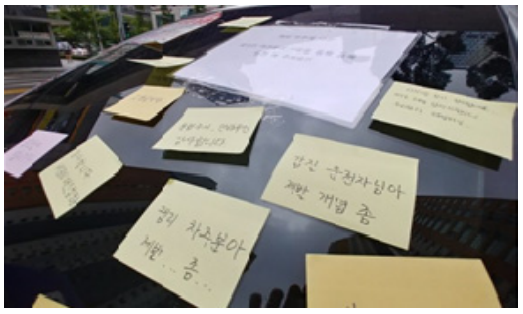
더불어 청소근로자들이 자유로운 분위기에서 충분한 휴식을 취할 수 있도록 각 기관실정에 맞는 휴게지침을 마련할 것을 권고했다. 휴게실의 위치는 근무지와 가까운 곳에 설치하도록 했고, 휴게실에 비치할 물품도 규정하도록 했으며, 냉·난방 설비도 갖추도록 했다.

우선, 공공기관이 선도적으로 모범적인 청소근로자들의 휴게제도를 확립하고 민간영역까지 확대하고자 하는 취지로 우선 정부기관을 대상으로 제도개선을 하였고, 제도개선 이후에 산업안전보건법의 시행규칙에 동일한 내용이 반영되었다.

2. 공동주택 등 사유지 내 주차 갈등 해소

그동안 주택가 주차공간 부족으로 발생한 '불법 주정차' 관련 국민신문고 민원 건수가 2016년 처음으로 100만건을 넘어선 이후 2020년 한 해 동안만 314만건에 이르고 있으며, 특히, '사유지 불법주차' 관련 국민불편과 신고는 단속을 피하려는 차량들이 공동주택 주차장과 주택가 이면도로, 골목길을 점령하면서 급증한 결과, 지난 4년간 7만 6천여건이 접수되었고, 청와대 국민청원란에도 "사유지 불법주차를 처리할 수 있게 법을 개정에 달라"는 청원건수가 지난 4년간 108건에 달하는 실정이었다.

〈공동주택 등 사유지내 주차갈등 민원발생 언론보도 피해사례〉

<table>
<tr><td>부천 흉기살인사건…
살인 부른 주차분쟁(14.11)</td><td>아파트 주차갈등 점입가경…
주민들 공분(18.8)</td></tr>
<tr><td>
</td><td>  </td></tr>
<tr><td>전기차 충전구역 불법 주차차량(19.1)</td><td>한 달째 승용차로 주차장 입구 막아(21,03)</td></tr>
<tr><td> </td><td>
</td></tr>
</table>

이와 같은 국민들의 불편 호소에도 불구하고, 정부는 '사유지 불법주차'를 개인 간의 문제 또는 사적자치의 문제로 방치하면서 주차갈등은 차량파손과 폭력, 살인에 이르는 등 사회적 이슈로 대두되고 있어, 국민권익위는 해결방안을 찾기 위해 국회의원, 전문가, 이해관계자 등과 함께 공개토론회를 개최하였고, 국민들이 원하는 해법과 정책의견을 듣기 위해 국민참여 정책플랫폼인 국민생각함을 통해 설문조사를 실시하고, 그 결과를 개선방안에 반영해 제도개선을 권고하였다.

먼저 공동주택 주차장, 이면도로, 상가입구 등의 교통방해 행위나 상습적·고의적인 주차질서 위반행위에 대해 과태료 부과 등 행정조치 근거를 마련하도록 하였다.

이와 더불어, 수도권 등 도심지역 주차난 해소를 위한 근본적인 대책방안으로 아파트, 연립·다세대주택 등 「공동주택관리법」상 공동주택과, 도시형생활주택 및 오피스텔을 신규로 공급할 경우 공동주택 법정주차대수를 세대당 1대 이상으로 기준을 강화하고,

주택과 주차공간을 분리해 분양하는 '주차장 분리분양제'를 도입하여 차량이 필요하지 않은 노년·저소득층이 주택을 저렴하게 구입할 수 있게 공동주택 공급방식을 다양화할 것을 권고하였다.

그리고 주차난이 심한 기존 주택가에 대해서는 지자체가 공공시설물의 주차장 개방뿐만 아니라 민간건축물의 부설주차장 개방을 위해 세제상 감면혜택이나 각종 시설설치비 지원 등 다양한 인센티브를 제공하여 주차공유제를 확대하는 사업을 적극 추진하도록 하였다.

주차공간 확보를 위한 지방자치단체의 역할을 강화하기 위해 공공주차장 조성사업(예시 : 학교운동장, 도심공원 등 지하공간 활용)의 추진 외에, 민간에 의한 민영주차장 설치사업 추진 시에는 보조금 지원 등 다양한 인센티브를 제공하도록 하였다.

그리고 차고지증명제 도입과 관련하여 지방자치단체마다 주차공간 여력이 다르므로, 우선 주차난이 심각하지 않은 지자체부터 순차적으로 도입하되, 주차난이 심각한 지역은 주택가 인근 공공시설물과 민간건축물의 부설주차장 개방을 적극 추진하여 주차장을 先확보하고, 공공 및 민간주차장 사업도 병행 추진하여 일정수준 주차장 확보 목표가 달성한 시점에 도입하도록 중·장기 정책과제로 추진할 것을 제안하였다.

3. 운전자보험 사고부담금 제도의 합리적 개선

'자동차보험'의 경우 표준약관 개정('22.1.1. 시행)을 통해 마약·약물 운전자에 대한 사고부담금 제도가 신설('22.7.28. 책임 개시 계약부터 적용)되어, 기존에는 마약·약물 운전으로 사고를 냈더라도 운전자 부담이 없었으나, 앞으로는 최대 1억 5천만 원까지 금전적 책임을 부담하게 되었다.

이에 반해 '운전자보험'의 경우 '음주·무면허·뺑소니'에 대해서만 운전자의 사고부담금을 인정하고, '마약·약물 운전'의 경우는 이를 인정하지 않아 보험회사가 모든 피해액을 보상해야 했다. 마약·약물 운전자의 책임을 묻기 어려운 것이다.

〈운전자보험 VS 자동차보험 약관 비교〉

〈운전자보험 약관(발췌, ○○화재)〉

□ 보험금 지급 관련 유의할 사항

1. 음주운전, 무면허운전, 사고발생 시의 조치의무 위반사고
   - 피보험자가 음주운전 또는 무면허 운전 중 사고 또는 사고발생 시의 조치의무를 위반한 경우 피보험자는 일정금액을 사고부담금으로 보험회사에 납부하셔야 합니다.

구 분	대인배상		대물배상	
	대인Ⅰ	대인Ⅱ	의무보험	의무초과
음 주	1천만원	1억원	5백만원	5천만원
무면허	3백만원		1백만원	
뺑소니				

2. ~ 3. (생 략)

※ 마약·약물운전에 대한 운전자 사고부담금 규정 미비

〈자동차보험 표준약관(발췌)〉

제11조(음주운전, 무면허운전, 마약·약물운전 또는 사고발생 시의 조치의무 위반 관련 사고부담금) ① (전단 생략) 피보험자는 다음에서 정하는 사고부담금을 보험회사에 납입하여야 합니다. (단서 생략)

1. 대인배상Ⅰ : 대인배상Ⅰ 한도 내 지급보험금
2. 「대인배상Ⅱ」: 1 사고당 1억원
3. 「대물배상」
   가. 의무보험 가입금액 이하 손해 : 지급보험금
   나. 의무보험 가입금액 초과 손해 : 5천만원

② 피보험자는 지체 없이 음주운전, 무면허운전, 마약·약물운전 또는 사고발생 시의 조치의무 위반 사고부담금을 보험회사에 납입하여야 합니다. (단서 생략)

※ 마약·약물운전에 대한 운전자 사고부담금 신설

이와 같이 운전자보험에서 마약운전으로 인한 사고까지 보장 범위에 포함됨에 따라, 운전자의 도덕적 해이, 보험회사의 불합리한 부담이 증가하고, 이는 결국 선량한 보험가입자의 부담 증가로 이어질 수밖에 없었다.

마약운전 사고 운전자보험 처리 사례

▪ '20.9월 부산 해운대에서 마약(환각) 상태의 운전자가 승용차 2대를 들이받고 과속으로 도주 중 7중 추돌사고를 일으켜 보험회사는 피해자 9명에 8억 원이 넘는 보험금을 지급했으나, 가해 운전자 부담은 '제로'

또한, 마약운전의 경우 음주운전보다도 더욱 비난 가능성이 큼에도, 운전자의 고의·과실을 불문하고 운전자보험에서 사고 피해를 보상하는 것에 대한 형평성 문제 제기 등 사회적 비난 소지도 적지 않았다. 국민들은 음주, 뺑소니보다 '마약'을 더욱 심각한 범죄로 인식하기 때문이다.

이에 국민권익위는 운전자보험의 경우도 자동차보험과 같이 마약·약물 운전 사고에 대하여, 운전자 '사고부담금 제도' 또는 보험사 면책 제도를 도입하도록 감독기관인 금융감독원에 권고했다.

동 제도개선 권고는 금융감독원의 지도에 따라 각 보험회사의 운전자보험 약관에 반영되어 시행되며, 이번 제도개선으로 마약·약물 운전 등 위험 운전이 줄어들고, 운전자보험 관련 도덕적 해이에 대한 하나의 경종이 될 수 있기를 기대해 본다.

4. 국가보훈대상자 유족 선정기준 합리화 방안

국가유공자 등 보훈대상자 본인(이하 '국가보훈대상자')의 유족에 대해서는 보훈급여금(보상금, 수당, 사망일시금), 의료·대부·주택 특별공급 등 각종 생활안정 지원 혜택을 부여하고 있는데, 국가보훈대상자 유족 중 같은 순위자가 다수인 경우(자녀가 다수 등) 연장자 우선 기준에 따라 연장자 1명만을 대상으로 보훈혜택을 부여해 왔다. 구체적으로 국가보훈대상자가 사망한 경우 같은 순위의 유족 중 생활수준 등을 고려하지 않고 ① 유족 간 협의, ② 주된 부양·양육자, ③ 연장자 순서로 1명을 선정했다.

이렇게 5개 보훈법률(독립유공자법, 국가유공자법, 보훈보상자법, 5·18유공자법, 특수임무유공자법)의 적용을 받는 국가보훈대상자는 587,358명이고 '연장자 우선·유족 수 1명 한정' 기준에 따라 선정된 국가보훈대상자의 유족은 253,044명이며 이들과 순위가 같으나 보훈혜택에서 제외되는 유족은 272,373명에 이른다.

이와 관련해 헌법재판소는 독립유공자 손자녀 보상금, 6·25전몰군경자녀수당 등의 경우에 '연장자 우선, 유족 수 1명 한정' 기준에 대해 헌법불합치 결정을 한 바 있으나 국가보훈처는 헌법재판소의 헌법불합치 결정 사안에 대해서만 지급기준을 개정하거나 검토하고 있었고, '연장자 우선, 유족 수 1명 한정'이라는 일반 기준은 그대로 유지해 왔다.

이 때문에 보훈대상 유족 선정 시 자녀가 여러 명인 경우 연장자 1명만 보상금, 각종 수당, 의료·대부 지원, 주택 공급 등 보훈혜택을 받고 생계가 곤란한 자녀는 배제되는 문제가 있었다. 실제로 생활조정수당 지급현황에 대한 국민권익위의 실태조사 결과,

지난해 '연장자 우선, 1명 한정' 기준에 따라 선정된 보훈대상 유족 123,512명 중 불과 5,923명(4.8%)만 생계곤란자로 생활조정수당을 지급받고 있었고, 나이가 어리다는 이유 등으로 지급대상에서 제외되는 같은 순위 유족은 267,833명이나 되는 것으로 나타났다.

또한, 경제적 미지원, 학대 등 양육책임을 다하지 않은 부모가 자녀 사망 시 아무런 제한 없이 보상금 등 각종 보훈혜택을 받을 수 있는 문제점도 있었다. 2021년 기준 국가보훈대상자의 부모 7,801명에게 지급된 보상금은 1,423억 원에 이른다.

이에 국민권익위는 국가보훈대상 유족 선정 시 일률적으로 적용하는 '연장자 우선, 유족 수 1명 한정' 기준을 폐지하도록 하고, 양육책임을 이행하지 않은 부모에 대해서는 보상금 등을 제한하고 후순위 유족에게 보훈혜택을 이전하는 등 세부 규정을 '국가유공자법' 등에 마련하도록 권고했다.

5. 층간소음 갈등 해소방안

'21년 기준 총 주택은 약 1800만 호이며, 이 중 공동주택(아파트, 연립·다세대주택)이 1400만 호로 전체의 78.3%를 차지하고 있으며, 「공동주택관리법」 등에 따라 공동주택에서 발생되는 층간소음으로 인한 피해를 최소화하고 분쟁 해결을 위해 층간소음 기준을 정하고, 분쟁을 조정하도록 하고 있다.

하지만, 최근 3년간 층간소음 이웃사이센터에 접수된 층간소음 민원은 총 11만 5천건으로 매년 증가추세이나, 층간소음 갈등을 입주민 간 배려·예의 문제로만 인식하면서 살인·폭력 등의 심각한 사회 문제가 지속되고 있었다.

※ 층간소음 민원 접수현황 : ('19년) 26,257건 → ('20년) 42,250건 → ('21년) 46,596건

현재 층간소음 갈등 발생 시 현장조사·상담업무 등은 층간소음 이웃사이센터에서 수행하고 있다. 하지만, 현장조사까지 수개월이 걸려 주민들 간 직접적인 분쟁이 끊이지 않고 있었다.

반면, 공동주택 관리주체 및 지방자치단체(이하 지자체)는 분쟁조정에 소극적인 상황이다. 또, 공동주택 분쟁조정위원회에 조정을 신청하면 위원회에서는 상대 세대의 이름, 연락처 등 과도한 정보를 요구해 조정이 원활하게 이루어지지 않고 있다.

이에 국민권익위는 층간소음 현장조사 등의 업무를 지자체로 확대하도록 하고, 분쟁조정신청 정보 간소화 등을 통해 신속하게 갈등 조정을 수행하도록 했다.

재량에 따라 경찰출동 여부가 결정되는 혼선 예방을 위해 층간소음 다툼이 있었거나 보복소음인 경우 경찰출동을 지령하고, 당사자 간 문제해결 의지가 있는 경우에는 회복적 경찰활동[84]으로 연계하도록 했다.

또한, 야간 수면권을 침해하는 소음 유발행위에 대한 과태료 규정을 신설하도록 권고했다. 이는 조정에 비협조적이고 지속적인 보복소음 유발로 인한 피해를 예방하기 위함이다. 필요 최소한으로 제재를 하면서도 대다수 국민의 불편을 해소하는 선에서 규제할 수 있도록 한 것이다.

이와 더불어, 건설기준 강화를 통한 층간소음 유발 억제를 위해 바닥구조성능이 최소 성능기준에 미달하는 경우 하자로 인정하고, 건축소재 성능감소로 인한 피해 예방을 위해 일정기간을 하자담보책임기간으로 설정해 최소 성능 기준을 유지하도록 했다.

또한, 사물인터넷 기반 층간소음 관리시스템을 도입해 소음발생 자제 및 실제 소음 원인을 명확히 파악해, 분쟁조정을 위한 객관적 자료로 활용할 수 있도록 시스템 설치 비용을 건축비 가산비용에 포함하도록 제도를 개선하여 공동주택 등에서 층간소음 갈등으로 인한 국민들의 고충이 다소 해소될 수 있을 것으로 기대한다.

6. 국민의 안전한 생활환경 조성 관련 제도개선

최근 국민의 생명과 안전을 지키기 위한 대책들이 중점적으로 마련되는 가운데, 국민권익위는 국민생각함, 국민신문고 등에 반복적으로 제기되는 생활안전 관련 민원과 일상생활 속 불편 사항을 토대로 국민의 안전한 생활환경을 조성하기 위한 3가지 분야의

84) 대화전문가 주관으로 상호 간 대화를 통해 문제해결을 지원하는 제도

제도개선을 실시하였다.

첫 번째, 수난인명구조장비함 구명장비 안전관리 강화

내수면 및 연안 인근에는 수난사고 시 인명 구조를 위한 장비(구명조끼, 구명줄, 구명튜브 등)를 보관하는 수난인명구조장비함이 마련되어 있다. 그러나 구명장비 비치 관련 기준이 미흡하여 성인에 맞지 않는 크기의 구명조끼가 비치되어 있고, 외부에 구명장비 사용과 관련된 주의사항 안내도 미흡해 구조자의 2차 사고 우려 문제 등이 제기되었다.

이에 국민권익위는 ▲수난인명구조장비함 내 비치되는 구명장비의 세부기준 보완, ▲구명장비 사용 시 주의사항 등 안내문 표준안 마련 ▲수난인명구조장비함 외부에 사용 시 주의사항 안내 문구를 기재하는 등의 방안을 마련하여 행정안전부, 소방청, 해양경찰청에 권고했다.

두 번째, 재난 현장에 활용된 소화기 등 민간자원 보상 확대

화재 등 긴급상황에서 주위 소화기 사용을 요청하는 경우 재구입에 대한 부담 등으로 대여를 거절하거나, 적극적인 초동대처를 위한 사용 기피 현상이 발생하고 있었다. 이에 대부분 지자체에서는 적극적인 초동대처를 유도하여 사회적 피해와 손실을 막고 재난 대응을 위한 시민 참여문화를 활성화하기 위해 소방·재난 현장에 활용된 민간자원을 보상하고 있었다. 그러나 여전히 일부 지자체는 관련 조례가 없어 소화기 등에 대한 보상이 이루어지지 않고 있는 문제점이 있었다.

이에 국민권익위는 소방·재난 현장에서 자발적으로 사용된 민간자원에 대해 보상할 수 있는 근거 규정을 마련하도록 전라북도, 제주특별자치도에 권고했다.

세 번째, 어린이놀이시설 보험 보상한도액 기준 현실화

어린이놀이기구가 설치된 주택단지, 공원 등의 실내·외 놀이터인 어린이 놀이시설에서 발생한 사고로 인한 손해를 배상하기 위해서 보험을 의무 가입도록 규정하고 있다. 그러나 어린이놀이시설에 의무가입 된 보험의 보상한도액이 유사한 보험보다 적어 형평성 문제가 제기되었다. 다른 유사 보험 등은 물가상승분 등을 고려해 지속적으로

보상한도액이 상향되어 온 반면, 어린이놀이시설 보험은 관련 법령 제정 이후 15년간 한 번도 개정이 이루어지지 않아 동일 부상임에도 불구하고 보상한도액이 적었다.

이에 국민권익위는 다른 생활안전 사고와의 형평성을 맞추고 물가상승분 반영 등을 고려해 어린이놀이시설 보험 보상한도액을 상향하도록 행정안전부에 권고했다.

국민의 안전과 생명을 최우선으로 국민의 목소리에 적극 귀 기울인 이번 제도개선을 통하여 일상생활 속 안전을 위협하는 문제와 안전 사각지대들이 해소되길 기대한다.

7. 노인학대 대응체계 실효성 강화 방안

국가 및 지자체는 노인 학대에 대한 전문적·체계적 대응을 위해 「노인복지법」에 따라 시·도 단위로 노인학대 신고접수·현장조사·학대판정·피해노인 지원 등의 업무를 전담하는 노인보호전문기관을 설치·운영 중에 있다.

국민권익위 실태조사 결과, 「노인복지법」상 노인학대 행위가 친고죄나 반의사불벌죄가 아님에도 불구하고, 노인보호전문기관은 피해자가 처벌을 원하는 경우에만 고발하도록 지침을 적용·운영하고 있었고, '21년 가정 내 학대로 판정한 1,883건 중 수사의뢰나 고발 조치한 사례는 10건(0.5%)에 불과하였으며, 수사의뢰 또는 고발 조치를 하지 않은 사례에는 1년에서 5년 이상 장기간 심각한 학대가 이루어진 경우도 다수 있었다.

수사의뢰 또는 고발 하지 않은 주요 사례

- (사례①) 학대 지속 기간 및 빈도 : 1년 간 매일
  - 학대 행위자(배우자)는 피해 노인을 집안에 감금하고 꼬챙이나 칼 등으로 찌르거나 위협하면서 피해 노인의 목, 팔 등에 상해를 입힘
- (사례②) 학대 지속 기간 및 빈도 : 5년 이상 동안 매주
  - 학대 행위자(자녀)는 오랜 기간 수시로 피해 노인을 발로 차거나 주먹으로 때리는 등의 방법으로 상해를 입힘
- (사례③) 학대 지속 기간 및 빈도 : 1년 이상 수시
  - 학대 행위자(배우자)는 주먹과 아령 등을 이용하여 피해 노인을 폭행, 손, 다리 등에 상해를 입힘

- (사례④) 학대 지속 기간 및 빈도 : 5년 이상 매일
  - 학대 행위자(자녀)는 피해 노인을 폭행하여 눈, 손등, 머리, 엉치 등에 상해를 입히고, 칼이나 가위 등 흉기로 위협하였을 뿐만 아니라 옷을 모두 벗긴 후 이불을 뒤집어씌워 물을 붓거나 폭언·욕설을 함
- (사례⑤) 학대 지속 기간 및 빈도 : 5년 이상 매주
  - 학대 행위자(배우자)는 피해 노인을 각목 등으로 폭행하여 상해를 입힘

또, 보건복지부 고시에는 노인 학대 신고 접수 시 늦어도 48시간(2일) 내 현장조사를 실시해야 한다고 규정하고 있음에도 노인보호전문기관은 '21년에 노인요양원 등 시설 내에서 발생한 노인학대 사건의 38.9%를 72시간(3일)을 초과해 현장조사를 실시했고, 이 사건들의 평균 소요 기간은 8.4일이나 걸린 것으로 확인되었다.

이 밖에도 노인학대 범죄자의 취업제한 대상기관 일부 누락 등 입법 미비 사항과 노인요양원 등 노인시설 평가 시 노인학대 여부 미반영, 노인보호전문기관·경찰청·지자체 간 업무연계 미흡 등의 문제점이 확인되었다.

이에 국민권익위는 노인 학대에 대한 수사 의뢰 및 고발 기준을 강화하고, 현장 조사가 지연되지 않도록 '현장조사 실시기준'을 정립하도록 하였다.

또, 노인학대 범죄자의 취업제한 대상기관 재정비 등 입법미비 사항을 보완하고, 노인요양원 등 노인시설 평가 시 노인학대 여부가 반영되도록 평가 지표를 개선함과 동시에 노인보호전문기관·경찰청·지자체 간 업무연계체계를 강화하도록 하였다.

8. 국가연구개발사업 학생연구자 근무환경 개선방안

정부는 연구개발 활성화, 중소기업 육성 등을 통한 국가경쟁력 강화를 위해 대학 내 산·학·연 협력기구를 설치하고 연구비 등을 지원하고 있다.

각 대학은 과기정통부의 '학생연구자 지원규정 작성기준'에 따라 지난해부터 '학생연구자 지원규정'을 제정해 학생연구자의 건강과 휴식 보장 근거를 마련했다.

그러나 최소 휴가 일수를 명시하지 않아 학생연구자의 실질적인 휴가 보장이 어려운 실정이어서 국가연구개발사업에 참여하는 학생연구자는 휴식과 휴일도 없이 연구와 학업을 수행하고 있다.

사례를 보면 2021년 카이스트 대학원의 '연구환경실태조사'결과, 학생연구자가 사용하는 실제 휴가 일수는 6.41일에 불과했다.

또한, 2019년 10월 '이공계 대학원생 처우개선을 위한 설문조사'결과, 일부 연구실에서는 휴가가 없는 곳도 있어 연간 15일을 보장받고 있는 전문연구요원보다 상대적으로 열악한 것으로 나타났다.

참고로 해외 주요 대학의 경우 연간 10~25일 휴가일수를 보장하고 있어 우리나라 학생연구자 근무여건이 상대적으로 열악한 것으로 나타났다.

〈해외 주요대학 대학원생 휴가보장일수('18 ~ '21년, 언론보도)〉

구분	Caltech (미국)	MIT (미국)	프린스턴 (미국)	하버드 (미국)	ETH Zurich (스위스)	싱가포르 국립대학
휴가규정 (연간)	21일	2주 (근무일 기준 10일)	4주 (근무일 기준 20일)	11.5일 ('20년 기준)	25일	21일

한편, 대학 연구실 등에서 휴가 등 근무 관련 정보를 제공하지 않아 대학(원)생들이 잘 모르는 상태에서 '깜깜이' 지원하는 불편도 있었다.

이에 국민권익위는 지난해 9월 대학(원)생 교육·연구 관련 고충청취 간담회를 개최해 이러한 문제점을 청취하고 개선방안을 마련했다.

먼저 대학 연구실별로 특성에 맞게 일정 일수 이상 학생연구자의 휴가를 보장하도록 규정을 명확히 하도록 했으며, 또한, 학생연구자의 휴가 일수, 개략적인 출퇴근 정보 등 연구실 근무 관련 정보를 투명하게 제공하도록 과기정통부와 국·공립대학에 제도개선을 권고했다.

국민권익위는 금번 제도개선을 2024년 6월까지 완료하도록 권고하였으며, 이번 제도개선이 완료되면 학생연구자들의 사기진작으로 이어져 국가연구개발사업 경쟁력 강화에 크게 기여할 것으로 기대하고 있다.

9. 전통시장 화재공제사업 개선방안

정부는 화재 관련 민간보험 가입이 어려운 전통시장 상인의 생업안전망 구축 지원을 위해 전통시장 화재공제 사업을 운영하고 있으나 화재공제 가입률이 30% 미만으로 저조하고, 일부 지자체의 공제료 미지원 및 지원 근거 불분명 등 화재공제사업 운영상 지역적 편차가 발생하였다. 이에 화재공제 공제료 지원 및 근거 마련 등 화재공제 가입률 제고를 위한 제도개선을 추진하였다.

국민권익위 실태조사 결과, 최근 5년간('17년~'21년) 전통시장 화재 발생 건수는 254건(연평균 50.8건)으로 전통시장 화재가 매년 지속적으로 발생하고 있고, 최근 5년간 전통시장 화재로 인한 재산피해액은 837억원, 화재 1건당 약 3.3억원으로 전체 화재 건당 피해액 1,800만원 대비 약 18배 수준으로 확인되었다.

그러나 전통시장 상인들의 화재공제 가입 비율은 2022년 9월 기준 24.6%(영업중인 181,975개 점포 중 44,777개)에 불과하여 상당수의 전통시장 상인이 화재 발생 시 생업안전망 사각지대에 방치되고 있는 것으로 나타났다.

한편, 화재공제 가입률의 지역적 편차가 심하여 가장 낮은 지역의 가입률(서울 16.7%)은 가장 높은 지역(강원 37.6%)의 절반 수준에 불과했고, 가입률이 평균(24.6%)을 밑도는 지역은 6개(서울, 인천, 광주, 세종, 충남, 제주), 가입률이 전년 대비 오히려 감소한 지역도 4개(인천, 세종, 충남, 전북)나 있었다.

또 17개 광역 지자체 중 12곳은 전통시장 상인의 화재공제 가입을 확대하기 위해 화재공제료를 지원하고 있었으나, 5곳(인천, 광주, 대전, 세종, 제주)은 화재공제료를 지원하지 않는 것으로 나타났다.

이외에도 전통시장 상인 중 사업자등록을 하지 않은 미등록 사업자가 전체의 18.4%에 달함에도 사업자 미등록을 이유로 화재공제 가입대상에서 제외되는 문제점도 확인되었다.

이에 국민권익위는 전통시장 상인의 화재공제 가입을 유도하여 화재 대비 사회안전망을 구축하기 위하여 다음과 같이 개선안을 마련하였다.

우선 화재공제료를 지원하지 않는 5개 지자체에 대하여 조례 등에 지원 근거를 마련해 전통시장 상인들에게 화재공제료를 지원하도록 했다.

다음으로 지속적인 화재공제료 지원을 위해 공제료를 지원하고 있음에도 관련 조례에 지원 근거가 불명확한 2개 지자체에 대하여 조례에 지원 근거를 명확하게 규정하도록 했다.

마지막으로 화재공제 가입률 제고, 미등록 사업자의 화재 대비 사회안전망 소외 문제 등 해소를 위해 미등록 사업자의 사업자등록 방안을 포함한 미등록 사업자의 화재공제 가입 방안을 마련할 것을 정책제안 하였다.

제3절 국민불편 해소

1. 지방세 고지·송달 과정에서의 국민불편 해소

정부는 전자정부 실현을 통한 국민의 지방세 납부 편의 제고를 위해 2007년부터 지방세 납부 시스템으로 위택스를 구축해 운영하고 있다.

※ 참고로 서울시는 2001년부터 자체적으로 이택스를 개발했으며, 이후 부산, 인천, 대구시도 자체 이택스를 개발하여 운영 중임(2019년 기준 위택스는 약 875만명, 서울시 이택스는 약 259만명이 가입)

한편, 위택스 개발로 국민들의 지방세 납부방법은 다양화됐으나, 국민이 지방세 고지를 알지 못하는 등 일부 불편 사례가 나타나고 있었다.

국세 홈택스, 서울시 이택스와 달리 위택스는 지방세 전자송달 시 송달 사실을 휴대전화 문자로 안내하지 않아 국민이 이를 확인하기 어려웠다. 특히 2017년 5월까지 제공해오던 문자 안내 서비스를 중단해 일부 국민이 지방세를 체납하는 사례도 발생했다.

또한 지방세 고지가 안 되면 해당 지방자치단체는 공보 등을 통해 공시송달을 하고 있는데 이 과정에서 불필요한 개인정보가 노출되기도 했다.

이에 국민권익위는 민원분석, 지자체 실태조사를 거쳐 제도개선 방안을 마련, 위택스 운영 주무부처인 행정안전부에 권고했는데, 우선 휴대전화 문자를 통한 전자송달 안내 근거를 마련하도록 하고, 두 번째 송달 또는 안내방식을 변경할 경우 관련 내용을 사전에 공지하도록 하였으며, 세 번째 전자송달 참여를 확대하기 위한 위택스 홈페이지 내 전자송달 신청방법과 혜택을 상시 노출하도록 하는 한편, 마지막으로 공시송달할 경우 정보공개 세부 기준을 마련하도록 하였다.

이에 대해 행정안전부는 국민권익위 권고에 따라 2023년 8월까지 「지방세기본법 시행령」 등 관계법령과 지침을 정비하는 제도개선을 추진하기로 했다.

국민권익위는 이번 제도개선이 완료되면 지방세 전자송달 관련 국민 불편과 불필요한 개인정보 노출이 사라질 것으로 기대하고 있다.

2. 도서(섬) 지역 택배비용 부담 경감 방안

전국에 섬(도서 島嶼)은 3,383개이며, 465개 유인도서에서 70만 8천 가구, 150만 9천여 명의 주민이 거주하고 있고, 코로나19 영향 등으로 섬 지역도 택배 이용이 지속해서 증가하고 있으나, 열악한 생활 물류 기반으로 섬 주민은 내륙지역에 비해 평균 5배 이상의 추가배송비가 부과되는 등 불편·부담이 가중되고 있다.

〈전국 섬(도서) 현황〉

구분	합계	부산	인천	울산	경기	강원	충남	전북	전남	경북	경남	제주
합계	3,383	45	191	4	42	29	286	130	2,014	22	552	68
유인도서	465	3	38	-	5	-	34	25	271	3	77	9
무인도서	2,918	42	153	4	37	29	252	105	1,743	19	475	59

특히, 택배회사들이 내륙과 교량으로 연결된 섬 지역에 적정한 배송 원가를 제시하지 않고 도선료 등이 포함된 과다한 추가배송비를 관행적으로 책정·부과 및 택배회사마다 제각각 추가배송비를 부과하여 섬 주민의 민원이 빈발하는 상황이다.

* 유인도서 465개 중 연도·연륙교로 연결된 도서는 97개이고, 여객선 등 운항 도서는 275개이며, 93개 도서는 여객선 등이 미운항하고 있음

〈유인도서 현황〉

구 분	도서수	면적(㎢)	가구수	인구(명)	비 고
합 계	465	5,613	708,443	1,509,254	
연도·연륙교 개통 도서	97	2,344	319,026	661,646	
여객선 등 운항 도서	275	3,196	386,572	842,328	
여객선 미운항 도서	93	73	2,845	5,280	

연륙도서 추가배송비 부담 사례

- 전남 고흥군 암태도 등 섬 지역은 내륙과 연결된 연륙교가 생겨 택배차량 진입이 가능한 상황이나, 고흥군에서 섬 지역에 어구 및 낚시용품을 배송하는 경우 택배사들이 도선비 명목으로 5~7천원의 추가배송비를 요구(국민신문고, '19.8.)

- 완도군 고금면 중리, 황진리 마을은 연륙교 개통으로 육지화가 되었으나, 쇼핑몰과 택배사는 섬 지역인 토도리와 같은 법정리에 포함되어 있다는 이유로 부당하게 할증 요금(2~5천원)을 부과하고 있으니, 중리 및 황진리 마을의 할증 요금 부과를 폐지해 달라(국민신문고, '20.5.)
- 군산시 옥도면은 체도권과 도시지역으로 행정구역이 분리되어 있고, 대부분의 도서지역이 연륙교가 설치되어 육지화되었으나, 온라인쇼핑몰 및 택배사들이 도선료 명목으로 4~6천원의 할증 요금을 부과하고 있으니 개선해 달라(국민신문고, '20.6.)
- 택배사들이 육지와 다리로 연결돼 차량으로 이동이 가능한 섬 지역 배송 시 추가비용을 부과하고 있어 불만이 터져 나오고 있고, 배송비도 택배사마다 천차만별이어서 개선이 필요하다는 지적이 있으며, 연륙교가 놓아진 섬에 대한 요금부과 기준이 모호한 것이 문제(언론보도, '21.2.)

전자상거래 통신판매업자들도 창업 당시 불명확한 유인도서 및 연륙도서 정보 등 택배회사들이 구축한 배송정보를 이용하여 영업하다 보니 같은 배송 물품이라도 통신판매업자에 따라 2~20배에 달하는 추가배송비를 부과하는 실정이다.

이에 국민권익위는 택배사업자 별로 내륙과 교량으로 연결된 섬 지역의 추가배송비 책정·부과 등에 관한 서비스 평가를 정기적으로 실시하고, 그 평가 결과를 정기적으로 공표하며, 전자상거래 통신판매업자가 전자상거래를 이용하는 소비자에게 과다한 추가배송비를 청구하지 않도록 관련 규정에 금지행위 유형을 구체화하도록 국토교통부와 공정거래위원회에 권고했다.

이번 제도개선으로 내륙지역에 비해 과다한 배송비용을 부담하고 있는 연륙도서 주민들의 택배비 부담 해소에 조금이나마 도움이 되기를 기대한다.

3. 공정하고 투명한 골프장 이용문화 정착방안

골프장에 대한 관리감독이 강화되고 있음에도 예약 사전선점 등 불공정한 방법을 통한 예약 관행이 만연하고, 골프장 예약대행업체의 위법한 대중골프장 회원모집, 예약사기 등으로 인한 국민들의 피해 발생 우려가 커지고 있다. 이에 공정하고 투명한 골프장 이용문화를 정착시키기 위한 제도개선을 추진하였다.

관련 법령 등에서는 골프장을 이용할 때 대중골프장은 예약순서대로 이용하도록 해야 하고, 회원제 골프장은 회원에게 우선적으로 예약 기회를 보장하도록 규정하고 있다.

그러나 국민신문고 민원 분석 결과, 최근 3년간 골프장 예약 관련 민원은 2019년 94건에서 2020년 216건으로 2배 이상 늘었고, 2021년에는 610건으로 6배 이상 증가한 것으로 나타났다.

골프장 예약 관련 주요 불만 사례

- 대중골프장에서 누군가 예약을 선점하여 예약 시작 시간에는 이미 예약 자체가 불가능(국민신문고, 2021.4.)
- 회원제 골프장에서 회원의 우선예약권을 보장하지 않고, 요금을 높게 받을 수 있는 비회원 위주로 예약을 받고 있음(국민신문고, 2022.2.)
- 코로나 상황으로 부킹난이 발생하고 있는데, 매크로 프로그램을 이용하여 입장권을 대량 구매한 뒤 높은 금액의 웃돈을 얹어 재판매하는 행위가 성행(언론보도, 2022.3.)

또 국군복지단, 각 군 등에서 운영하는 35개 군 골프장(군 체력단련장) 실태조사 결과, 군 골프장의 운영 목적은 현역과 예비역 군인의 여가선용·복지증진 등을 위한 것임에도 국방부 공무원, 국방대학교 안보과정 일반학생 등 유관기관 업무관련자에게 폭넓게 대우회원 자격을 부여하고 있는 것으로 확인되었다.

이에 국민권익위는 골프장 예약 관련 불공정한 관행 등을 개선하여 공정하고 투명한 골프장 이용문화를 정착시키기 위하여 다음과 같이 개선안을 마련하였다.

우선 골프장 예약의 공정성·투명성을 확보하기 위해 골프장 예약을 선점하는 등 불공정한 방법으로 예약하는 행위를 금지하고, 이를 관련 법령에 구체적으로 규정한 후 이에 대하여 주기적으로 점검하도록 했다.

다음으로, 카트 이용요금 등이 골프대중화 취지에 부합하도록 안내하는 등 사업자의 폭리행위에 대한 자발적 개선을 유도하고, 과도한 위약금 부과 등 불공정 약관에 대한 조사 및 시정조치를 강화하도록 했다.

마지막으로 군 골프장(대우)회원 선정 시 특혜 소지가 없도록 자격 기준 등을 재정립하도록 권고하고, 다양한 계급의 군인이 폭넓게 이용할 수 있도록 군 골프장 운영방식을 개선하도록 하고, 추가적으로 노캐디 이용자에게만 부과하던 코스관리비의 적정성 여부 등 군 골프장 이용요금 체계를 전반적으로 재검토하여 합리적 요금체계를 마련할 것을 정책제안 하였다.

4. 채용 및 자격인정 과정 등의 공정성 제고

국민들은 '생활 속 불공정·특권이 심각하다'[85]고 인식하고 있으며, 불공정한 제도에 대해 과감한 개선을 요구하고 있고, 최근 남녀 갈등, 세대 간 충돌 등 다양한 양상의 사회 갈등이 일시에 표출되면서 '불공정·특혜·차별'에 대한 비판적 인식과 개혁 요구가 증가하는 상황이다.

이와 관련하여 먹는샘물, 해양심층수 제조업의 품질관리인 경력 기준을 법령에서 품질관리인의 자격 및 경력 기준을 구체적이고 명확하게 설정하지 않고 1~3년 이상 환경행정[86] 등의 업무를 한 공무원 경력자만 해당되고, 민간경력자는 품질관리인의 자격 기준에 해당하지 않는 것으로 설정하여 운영 중이다.

〈품질관리인의 자격 기준〉

먹는샘물 등 제조업 (「먹는물관리법 시행령」 제6조 제1호)	먹는해양심층수 제조업 (「해양심층수법 시행령」 제23조 제2항)
① 수질환경산업기사·위생사 자격증 소지자	① 해양조사산업기사, 해양환경기사, 수질환경기사 또는 위생사, 위생시험사 자격증 소지자
② 대학에서 상수도공학, 환경공학, 화학, 미생물학, 위생학·식품학 등 관련분야의 학과·학부 졸업자	② 대학에서 해양심층수학, 해양학, 수산학, 환경공학, 화학, 미생물학, 위생학 등 학과·학부 졸업자
③ 1년 이상 환경행정 또는 식품위생행정 분야의 업무에 종사한 사람	③ 해양환경행정, 수질환경행정 또는 식품위생행정 분야에서 3년 이상 종사한 자

* 해양수산부의 「해양심층수의 개발 및 관리에 관한 법률」은 「먹는물관리법」(환경부)의 수질검사, 품질관리 등의 절차·기준을 준용하여 제정('07.8.3.)

품질관리인을 채용하는 제조업체는 관련 행정 분야에 대해 공무원으로 한정되는 것인지, 민간업체 업무 경력도 포함되는 것인지에 대한 의견이 분분*하고 관련 민원도 다수 제기되는 실정이다.

85) 일반 국민 설문결과(1,000명, 전화) 78.3%가 '생활 속 불공정·특권'이 심각하다고 응답, '매우 심각하다' 응답은 30대 이하에서 42.3% 차지('19.6월, 국민권익위)
86) 환경행정 : 기후, 대기, 물, 자연생태, 폐기물, 재활용 등 업무 분야가 광범위

품질관리인의 자격 기준 관련 민원 사례

- 「먹는물관리법 시행령」 제6조제1호다목의 '1년 이상 환경행정 또는 식품위생행정 분야의 사무에 종사한 자'에 환경업체에서 환경행정 업무를 종사한 경우도 해당되는지? → (환경부 답변) 환경 관련 기관 외에 기업, 단체 등에서 수행하는 환경 또는 식품위생 분야의 사무에도 해당될 수 있으므로, 민간 경력 포함이 가능함.(국민신문고, '16.11.)
- 「먹는물관리법 시행령」 제6조제1호다목의 '1년 이상 환경행정 또는 식품위생행정 분야의 업무에 종사한 사람'에 국가 또는 지자체 이외 수처리제 제조업체 등 사기업에 종사한 업무 경력도 인정이 되는지? → (환경부 답변) 국가, 지자체 또는 그 부속기관 종사자를 의미하며, 동종업체나 관련 사기업 종사자는 포함되지 않음.(국민신문고, '17.12.)
- 「먹는물관리법」에서 품질관리인의 직종, 경력 등을 명확하게 기재하지 않고 환경행정, 식품위생행정이라는 애매모호한 단어를 사용하여 관련업체 종사자를 제외하고 있으니, 관련 제조업에 근무한 경력이 있는 사람도 품질관리인에 포함될 수 있도록 개선 필요.(국민신문고, '18.12.)
- 「먹는물관리법 시행령」 제6조제1호다목에 '1년 이상의 환경행정 또는 식품위생행정 분야의 업무에 종사한 사람'에 대한 해석을 도청, 시청, 환경부 등에 문의해도 답변을 제대로 못함. 제2호다목처럼 '수질환경, 위생, 품질관리, 품질경영 또는 정수기 제조 분야에 2년 이상 종사한 사람'이라는 문구처럼 제1호다목의 개정 필요.(국민신문고, '19.12.)

이에 국민권익위는 먹는물 제조업의 품질관리인 자격기준의 적용대상을 구체화하거나, 품질관리와 직접적으로 관련이 있는 업무 분야로 구체적으로 규정하도록 하여 관련 행정분야의 업무 종사자(공무원) 이외 민간에서 관련 업무에 종사한 사람도 품질관리인으로 채용될 수 있도록 환경부와 해양수산부에 권고했다.

이번 제도개선으로 먹는물 제조업체가 품질관리인을 채용하는 경우 관련 행정 분야의 업무 종사자(공무원) 이외 민간경력자도 품질관리인에 채용하는 계기가 되기를 기대한다.

5. 자전거 도난·분실, 무단방치로 인한 국민 불편 해소

지하철역이나 버스정거장 주변에 설치된 자전거 보관대, 마구 버려져 녹슬고 부서진 자전거를 쉽게 볼 수 있다.

도난·방치자전거 문제는 어제오늘의 얘기가 아니다. 자전거 주차장 등 공공 이용시설에 아무렇게나 버려져 선량한 이용자에게 불편을 주고, 보행자 안전을 위협하는가 하면 도시미관을 해치는 '방치자전거', 누구나 한 번쯤 겪었을 법한 불편이다.

각 지자체는 이렇게 버려진 방치자전거를 수거·처리하는 데 적지 않은 비용과 인력을 쓰고 있다. 원래는 자전거 소유자 개인이 져야 할 부담[87]이 슬며시 공공에 전가되는 것이다.

도난·방치자전거 문제가 갈수록 심각해짐에 따라, '자전거 등록제'를 요구하는 민원도 빈발하고 있다. 이러한 목소리는 지난 4월 국민권익위가 실시한 설문조사 결과를 통해서도 여실히 확인할 수 있다.

자전거 등록제 관련 설문결과

- 국민신문고 국민생각함 설문 결과 응답자(962명) 대부분은 등록제가 방치자전거 예방에 도움이 될 것(92.8%)이며, 자신의 자전거를 등록할 의향이 있다(90.3%)고 응답하여 자전거 등록제에 압도적 지지(支持)를 보냄

「자전거 이용 활성화에 관한 법률」(이하 "자전거법")은 "자전거를 보유하는 사람은~ 등록할 수 있다."고 규정하여, 등록 여부를 행정기관이 아닌 자전거 소유자의 의사에 맡기고 있다. 그러나 자신의 자전거를 등록하고자 해도 등록하지 못하는 사례가 많았다. 상당수 지자체가 자전거 등록체계를 갖추고 있지 않았기 때문이다.

이에 국민권익위는 자전거를 등록하고자 하는 사람이 쉽게 등록할 수 있도록 각 지자체가 조례에 구체적 등록 근거와 절차를 마련하고, 등록 활성화를 위해 예산 범위 내에서 등록자를 우대할 수 있도록 근거를 마련할 것을 권고했다. 또한, 법령상 근거 없이 방치자전거를 관행적으로 처리*하거나, 자전거 주차장에 방치된 자전거만을 처리 대상으로 한정하는 사례도 있어, 각 지자체가 조례에 유형별 방치자전거 처분 방법을 구체적으로 정하고, 방치자전거가 방치된 장소에 관계없이 원활히 처리될 수 있도록 관련 규정을 보완할 것을 권고했다.

방치자전거 관행적 처리 유형

- 방치자전거는 매각, 기증, 공영자전거 활용의 방법으로 처분하며, 그 외의 방법으로 처분하는 경우에는 조례가 정하는 바에 따라야(자전거법 시행령 제11조) 하나, 조례상 근거 없이 위탁업체에 최종 처분·수익 일임

87) 「폐기물관리법」 및 관련 조례에 따라 대형 생활폐기물(2천~5천 원)로 배출하여야 함

이번 제도개선으로 우리 주변에서 눈살을 찌푸리게 하던 녹슬고, 망가지고, 버려진 자전거가 줄어들고, 그로 인해 겪어야 했던 선량한 자전거 이용자의 불편이 개선되기를 기대해 본다.

6. 기계설비유지관리자의 경력확인서 발급절차 개선

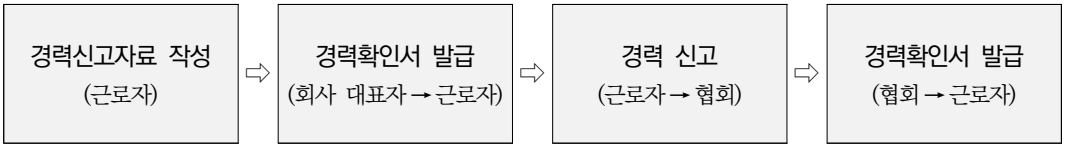
기계설비유지관리[88]자는 일정 학력·경력 등 자격을 갖추고 기계설비 유지관리(점검, 관리, 운전 등) 업무를 수행하는 사람으로 일정 규모 이상 건축물의 소유자 또는 관리자는 매년 기계설비 안전, 성능확보 등을 위해 기계설비유지관리자 선임 또는 전문업체에 위탁하도록 기계설비를 유지관리하도록 의무부여하고 있다.

〈기계설비유지관리자 현황〉

합계	특급	고급	중급	초급	보조	임시
33,615명	9,485명	2,143명	2,285명	1,774명	3,094명	14,834명

기계설비유지관리자는 국토교통부장관이 지정하여 고시한 단체(대한기계설비건설협회)에 경력신청서, 근무처에서 발급한 경력확인서 등 관계 서류를 제출하면 협회는 신청자의 근무 경력 등을 확인하여 기계설비유지관리자 수첩을 신청자에게 발급한다.

〈기계설비유지관리자 경력 확인 절차도〉



* 「폐기물관리법」 및 관련 조례에 따라 대형 생활폐기물(2천~5천 원)로 배출하여야 함

근로자가 과거 근무 경력을 인정받기 위해서는 경력확인서를 작성하여 근무했던 회사 대표자의 날인과 사업자등록증 등을 첨부하여 협회에 제출해야 하나, 경력확인서(서식)

88) 냉·난방, 위생 설비 등 기계설비에 대한 중요성이 증대되어 기계설비의 효율적 유지관리를 통한 국민의 안전과 공공복리 증진에 기여하고, 기계설비산업 발전과 신시장 개척으로 새로운 일자리 창출을 위해 제도적 기반 마련(「기계설비법」 '18.4.17. 제정, '20.4.18. 시행)

상의 불필요한 문구[89]로 사업자의 경력확인서 발급을 위축·거부하는 사례가 빈번하여 근로자와 사업자 간의 분쟁 발생의 원인을 제공하는 상황이다.

경력확인서 발급 관련 민원 사례

- "기계설비유지관리자 등의 경력 신고 및 등급인정 등에 관한 기준안" 별지 제2호서식 경력확인서의 대표자 직인란을 보면 "위 기재사항은 사실과 다름없음을 증명하며 이 증명이 허위 작성 또는 위조 등으로 사실과 다른 경우에는 공·사문서의 위조, 변조, 동 행사 등에 따른 형사처벌을 감수하겠습니다."라는 문구가 있으나, 작성하는 사람도 "신청인"이고, 확인서가 필요한 사람도 "신청인"인데 왜 경력 확인 업체에 책임을 전가하는 문구를 넣어 업체에서 부담스러워하거나 확인을 거부하도록 만드는 일을 초래니, 법적 효력도 불투명하고, 업체에서 부담을 느끼는 문구를 삭제해 달라(국민신문고, '21.2.)
- 상기 본인은 기계설비유지관리자 경력을 인정받기 위해서 퇴사한 회사에 경력확인서 발급을 요청하였으나, 제출서류에 불필요한 문구로 확인서를 받기 위하여 회사와 불필요하게 싸워야 하는 등 문제가 발생. 경력확인서(양식)에 사용자에게 고지한다는 내용이 "확인서를 써주는 경우 문서 위조범으로 처벌되니 웬만하면 써주지 말라고 읽히니 어떤 사용자가 쉽사리 확인서를 내어주겠습니까?" 사용자에게 형사처벌을 운운하는 등 위협적인 문구를 고지하니 신청인이 확인서를 받기 위해 이직한 사용자의 눈치를 봐야 하고 애로사항이 발생하는 등 애로사항이 이만저만이 아닙니다. 구직 신청인의 입장에서 경력확인서 양식 변경해 달라(국민신문고, '22.8.)

이에 국민권익위는 경력확인서상 발급자에게 부담을 주는 문구를 삭제하여 경력확인서를 발급하는 사업자의 불편·부담을 최소화하여 근로자가 용이하게 발급받을 수 있도록 경력확인서 서식 개정을 국토교통부에 권고했다.

이번 제도개선으로 기계설비유지관리자들이 안정적으로 경력을 인정받을 수 있도록 하여 기계설비의 효율적 유지관리를 통한 국민의 안전과 공공복리 증진에 기여하는 계기가 되기를 기대한다.

7. 국민제안센터를 활용한 발굴과제 제도개선

현재, 국민제안센터를 설치·운영 중에 있는데, 국민권익위는 이곳을 통해 접수되는 민원/제안, 청원 등 국민의 작은 목소리도 적극적으로 청취하여 정부 정책이나 제도개선에

89) 회사 대표자 날인란에 "이 증명이 허위 작성 또는 위조 등으로 사실과 다른 경우에는 공·사문서의 위조, 변조, 동 행사 등에 따른 형사처벌을 감수하겠습니다."

반영하였다. 국민의 반복되는 민원에도 불구하고, 생활 속 작은 불편을 경청하고 개선하려는 노력은 여전히 부족했으며, 특히, 사회적 약자나 소수자에 대한 정책적 배려가 미흡했다고 진단했다.

이에 국민권익위는 국민제안 내용 중 국민불편을 유발하거나 일자리·주거, 규제개혁 등 민생과 밀접하게 관련된 사항들을 발굴하여 '국민제안의 정책화'라는 틀 속에서 제도개선을 추진하였다.

가. 취약계층의 에너지바우처 지원 실질화

보통, 1인 가구 노인이나 장애인 등 에너지 취약계층이 주로 고지대에 거주하는 상황에서 최근 등유가격이 많이 올라 에너지바우처 이용 시 석유판매업자가 배달을 거부하는 사태가 발생하고 있다.

이에 국민권익위는 수요자 중심의 정책설계 전환 및 에너지바우처 수급가구의 형편을 고려해, 에너지바우처로 배달비 지급을 허용하는 등 배달서비스 개선, 석유판매업자에게 배달 거부 시 제재조치 안내 고지 강화 등을 산업통상자원부에 권고했다.

나. 지방자치단체 청년지원사업 수혜대상 사각지대 해소

최근, 많은 지자체에서 청년근로자의 교통비 등을 지원하는 사업을 추진하고 있는데, 대부분 주민등록상 거주지와 취업한 업체 주소지가 동일한 경우에만 지원혜택을 주고 있고, 광역교통버스 등을 이용하는 원거리 청년들은 수혜대상에서 제외되는 실정이다.

이에 국민권익위는 도시 간 광역철도망 확충 등으로 원거리 통근이 일반화된 추세를 반영하지 못했다는 판단 하에 청년 수혜대상 사각지대 해소를 위해 관내 거주지 주소를 두고 인근지역 소재 기업 등으로 출·퇴근하는 경우 지원 대상에 포함하도록 개선하되, 만약, 예산 제한 등 불가피한 경우에는 할당제 도입 또는 인근 지자체간 업무협약(지원대상 비율 등)을 통해 교통비 등 청년지원 방안 마련하도록 지방자치단체에 각 권고했다.

다. 국군복지시설의 이용자 대상범위 확대

현재, 의무경찰로 병역의무를 하다가 국가유공자가 되었더라도, 현역복무 예비역 국가유공자가 아니면 국군복지시설 이용이 제한된다.

이에 국민권익위는 국가유공자에 대한 합당한 예우를 위해 군 휴양시설 등 국군복지시설 이용자 대상범위에 '전환복무 예비역(의경출신) 국가유공자' 포함하도록 국방부에 권고했다.

8. 공공기관의 불합리한 직위해제 등으로 인한 고충 해소

국가 및 지자체 등으로부터 재정지원 등을 받아 공공성과 윤리성이 요구되는 공공기관은 자체 보수·인사규정 등을 통해 직위해제·징계 제도를 공무원과 유사하게 운영하고 있다.

하지만, 직위해제 처분 취소 등을 통한 임금 손실 보전 방법이 공무원보다 협소하게 제한되어 있어 구제에 어려움이 발생하고 있고, 형사사건 기소 시 반드시 직위해제 처분하도록 해 헌법상의 무죄추정의 원칙 및 직위해제 제도의 목적에 위배하는 등 공공기관 종사자의 신분상 불이익 초래로 인한 고충이 유발되었다.

또한, 모범적 사용자로서 솔선수범해야 할 공공기관이 노동위원회의 구제명령을 이행하지 않고 이행강제금 제도를 남용해 근로자의 권리회복을 지연하고, 불필요한 예산을 낭비하는 등 문제점도 국정감사에서 꾸준히 지적되고 있었다.

〈부당해고 등 구제절차〉

※ 노동위원회는 부당해고 등에 대한 구제명령을 하는 경우 30일 이내의 이행기한을 정하며, 이행기한까지 구제명령을 이행하지 않은 사용자에게 3천만원 이하의 이행강제금을 부과

※ 사용자가 지방노동위원회 판정에 불복해 재심을 신청하더라도 구제명령을 이행하지 않는 경우에는 이행강제금을 납부해야 함

이에 국민권익위는 직위해제 처분의 사유가 된 형사사건에 대해 법원의 판결에 따라 무죄로 확정되거나 수사 결과 혐의없음으로 불송치 또는 불기소된 경우 직위해제 처분의 취소를 다투지 않더라도 직위해제로 인한 임금손실을 보전하도록 규정을 개선하도록 권고하였다.

또한, 형사사건으로 기소된 경우라도 당연퇴직 사유인 유죄판결을 받을 개연성 여부 및 공정한 공무집행에 위험 초래 여부 등을 고려해 직위해제 처분을 할 수 있도록 관련 규정을 개선하고, 사안이 경미한 약식명령이 청구된 경우에는 직위해제 요건에서 제외하도록 하였다.

아울러, 노동위원회 결정으로 징계처분, 직위해제처분이 무효 또는 취소된 경우 보수 및 승급 등에서의 불이익 처분을 신속하게 개선하도록 함으로써 공공기관의 불합리한 직위해제·징계 관련 규정으로 인한 근로자의 고충이 해소되길 기대한다.

9. 지방세 인터넷 납부시스템 불편사항 개선

국민권익위는 2014년 4월부터 소기업·소상공인들의 고충민원을 발굴, 해소하고, 과도한 규제 및 불편을 초래하는 제도를 개선하기 위해 기업 현장의 고충 및 건의사항을 청취하고 제도개선을 추진 중이다.

2022년 9월에도 국민권익위 위원장 주재로 '소상공인 기업 옴부즈만 현장회의'를 개최하였으며, 현장에서 제기된 지방세 인터넷 시스템상 신고·납부 대행 과정에서의 소상공인과 소기업의 불편을 개선했다.

그간 행정안전부 위택스 상 지방세 신고·납부 대행을 위해서는 서울시 이택스와 달리 위임장 등을 첨부하여 관할 지자체에 사전 승인 절차를 거쳐야 했다.

반면, 서울시 이텍스는 신고인 인적사항만 기재하면 바로 신고·납부 대행이 가능하여 이를 대행하는 법무사 등의 불편이 있었다.

이에 국민권익위는 위택스 지방세 신고·납부 대행 과정에서 사전승인 절차를 폐지하고 신고자 인적사항을 기재하고 위임장을 첨부한 후 신고하도록 했다.

또한 현재 서울시 등 지자체 이택스도 위임장을 첨부하여 신청하는 지자체 민원창구의 신고·납부 대행 절차와 동일하게 위임장을 첨부하도록 권고했다.

국민권익위 권고에 따라 행정안전부 등은 2023년 6월까지 관련절차를 정비할 계획이며, 이번 제도개선이 이루어진다면 법무사 등이 지방세 인터넷 신고·납부 대행과정에서 지자체 사전승인을 받는 불편이 해소될 것으로 기대하고 있다.

2022 국민권익백서

부록

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

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

1 | 역대 위원장·부위원장 명단

■ 위원장

역 대	성 명	재 임 기 간	주 요 경 력
초 대	양 건	2008.3.14.~2009.8.27.	• 한양대 법대학장 • 경실련 시민입법위원장
제2대	이 재 오	2009.9.30.~2010.6.30.	• 15·16·17대 국회의원 • 한나라당 원내대표, 최고위원
제3대	김 영 란	2011.1.3.~2012.11.26.	• 서강대 법학전문대학원 석좌 교수 • 대법원 대법관
제4대	이 성 보	2012.12.11.~2015.12.10.	• 서울중앙지방법원장 • 서울동부지방법원장
제5대	성 영 훈	2015.12.23.~2017.6.27.	• 광주지방검찰청장 • 법무부 법무실장
제6대	박 은 정	2017.6.28.~2020.6.27.	• 서울대 법학전문대학원 교수 • 이화여대 법학과 교수
제7대	전 현 희	2020.6.28.~현재	• 제18대, 제20대 국회의원 • 녹색시민권리센터 소장

■ 부위원장

구 분	역 대	성 명	재 임 기 간	주 요 경 력
부위원장 (부패방지)	초 대	이 영 근	2008.3.14.~2011.2.16.	• 청렴위 정책기획실장 • 기획예산처 재정기획총괄심의관
	제2대	백 운 현	2011.2.17.~2011.11.11.	• 대통령실 행정자치비서관 • 소청심사위원회 상임위원
	제3대	최 현 복	2011.11.12.~2013.8.1.	• 대구 혼사단 사무총장 • 반부패전국네트워크 집행위원장
	제4대	곽 진 영	2013.8.2.~2016.8.1.	• 건국대 기획조정부처장, 정치외교학 교수 • 한국 NGO학회 상임이사
	제5대	박 경 호	2016.8.17.~2018.3.28.	• 국민권익위원회 법무보좌관 • 수원지검 제2차장검사
	제6대	이 건 리	2018.4.26.~2021.4.25.	• 제주지방검찰청장 • 창원지방검찰청장
	제7대	안 성 욱	2021.6.14.~현재	• 법률사무소 성문 대표변호사 • 서울동부지검 부장검사
부위원장 (고충처리)	초 대	박 인 제	2008.3.14.~2011.1.2	• 변호사(서원합동법률사무소) • 청렴위 비상임위원
	제2대	김 대 식	2011.1.3.~2011.11.11.	• 민주평화통일자문회의 사무처장 • 대통령인수위원회 자회교육문화분과위원회 위원
	제3대	박 재 영	2011.11.12.~2014.11.11.	• 대통령실 행정자치비서관 • 행정안전부 소청심사위원회 상임위원
	제4대	김 인 수	2014.11.19.~2017.11.18.	• 국민권익위원회 기획조정실장 • 국민권익위원회 중앙행정심판위원회 상임위원
	제5대	권 태 성	2017.12.29.~2020.12.28.	• 국민권익위원회 기획조정실장 • 국민권익위원회 상임위원
	제6대	이 정 희	2021.1.22.~2022.9.4.	• 한국공공기관감사협회 회장 • 한국전력공사 상임감사위원
	제7대	김 태 규	2022.10.24.~현재	• 김태규법률사무소 변호사 • 부산지방법원 부장판사
부위원장 (행정심판) 겸 중앙행정심판 위원장	초 대	김 필 규	2008.3.14.~2011.2.16.	• 변호사(김필규법률사무소) • 서울지검 금융조사부장
	제2대	오 준 근	2011.2.17.~2012.11.26.	• 경희대 법학전문대학원 교수 • 성균관대 법과대학·경영대학원 겸임교수
	제3대	홍 성 칠	2012.11.29.~2015.11.28.	• 법무법인 로짐 대표변호사 • 대구지법 상주지원장
	제4대	이 상 민	2015.11.29.~2017.12.13.	• 법무법인 율촌 변호사 • 대법원 재판연구관, 춘천지방법원 원주지원장
	제5대	김 기 표	2020.1.14.~현재	• 한국법제연구원 원장 • 법제처 차장

2 | 국민권익위원회 위원 명단

(2022.12.31. 기준)

직 위	성 명	임 기	주 요 경 력
위원장	전현희	2020.6.28. ~ 2023.6.27.	- 제18대, 제20대 국회의원 - 녹색시민권리센터 소장
부위원장 사무처장	안성욱	2021.6.14. ~2024.6.13.	- 법률사무소 성문 대표변호사 - 서울동부지검 부장검사
부위원장	김태규	2022.10.24. ~2025.10.23.	- 김태규법률사무소 변호사 - 부산지방법원 부장판사
부위원장	김기표	2020.1.14. ~ 2023.1.13.	- 한국법제연구원 원장 - 법제처 차장
상임위원	박상희	2022.1.27. ~ 2025.1.26. (2023.6.29.)	- 개인정보보호위원회 사무처장 - 행정안전부 공공데이터정책관
위 원	박홍규	2020.4.20. ~ 2023.4.19.	- 고려대 정치외교학과 교수 - 국회 의회외교활동자문위원회 위원
위 원	임성문	2020.8.7. ~ 2023.8.6.	- 법무법인 베스트로 변호사 - 대전지방변호사회 제2부회장
위 원	방이엽	2020.8.7. ~ 2023.8.6.	- 향촌 법률사무소 변호사 - 대전고등법원 판사
위 원	손난주	2020.8.7. ~ 2023.8.6.	- 법무법인 다산 변호사 - 법제처 법령해석심의위원회 위원
위 원	강길연	2021.5.7. ~2024.5.6.	- (현)대전지방법원 부장판사 - 대구지방법원 부장판사
위 원	최정묵	2021.10.25. ~2024.10.24.	- (현)4차산업혁명위원회 데이터특별위원회 위원 - (현)정책기획위원회 위원
위 원	송현주	2022.1.10. ~2025.1.9.	- (현)안양군포의왕환경운동연합 집행위원 - (현)대통령소속 자치분권위원회 정책자문위원
위 원	홍세욱	2022.10.24. ~2025.10.23.	- (현)법무법인 에이치스 대표변호사 - (현)방송통신심의위원회 명예훼손분쟁조정부 위원

3 | 중앙행정심판위원회 위원 명단

(2022.12.31. 기준)

직 위	성 명	주 요 경 력
위원장	김기표	- 한국법제연구원 원장 - 법제처 차장
상임 위원	최은배	- 서울동부지방법원 부장판사 - 대법원 재판연구관
상임 위원	김영심	- 서울법원 조정센터 조정위원, 대법원 재판연구관 - 법학전문대학원 교수
상임 위원	김의성	- 법제처 행정법제국장 - 법제처 기획조정관
위원	강승식	- 헌법재판소 편집위원, 전라북도교육청 행정심판위원 - 법학전문대학원 교수
〃	강재현	- 부산고등법원 조정위원, 경상남도 행정심판위원 - 법률사무소 변호사
〃	강지식	- 법무부 정책위원회 위원 - 법무법인 변호사
〃	강지은	- 금융위원회 법령해석심의위원회 위원, 경기도 행정심판위원 - 법학과 교수
〃	강현호	- 대통령경호처 및 대통령실 행정심판위원 - 법학전문대학원 교수
〃	고미라	- 대전지방검찰청 형사부 검사 - 법무법인 변호사
〃	고수현	- 법무법인 변호사
〃	권채리	- 한국법제연구원 연구위원 - 국제전문대학원 교수
〃	김민섭	- 안과 전임의 - 안과 원장
〃	김상배	- 대한변호사협회 법제위원 - 법률사무소 변호사
〃	김은성	- 세종시 갈등관리심의위원 - 법률사무소 변호사
〃	김은주	- 제주특별자치도 행정심판위원, 단국대학교 분쟁해결연구센터 연구교수 - 법학전문대학원 교수
〃	김은진	- 법무법인 변호사

직 위	성 명	주 요 경 력
〃	김재선	- 국가생명윤리위 유전자전문위원, 중앙선거관리위 비방흑색선전 검토위원 - 법학전문대학원 교수
〃	김정혜	- 창원지방법원 판사, 수원지방법원 파산관재인 - 법률사무소 변호사
〃	김정호	- 전라남도 행정심판위원 - 광주광역시경찰청 개혁자문위원
〃	김종수	- 신경외과 전문의 - 의대 교수
〃	김주인	- 인천광역시 행정심판위원 - 법률사무소 변호사
〃	김중권	- 한국공법학회 회장, 행정판례연구회 부회장 - 법학전문대학원 교수
〃	김진국	- 건국대 이비인후·두경부외과 과장 - 세브란스병원 임상강사
〃	김태건	- 서울행정법원 판사, 수원지방법원 성남지원 판사 - 법무법인 변호사
〃	김학선	- 의대 교수 - 대한의사협회 의료자문위원
〃	김현준	- 법제처 법령해석심의위원회 위원 - 법학전문대학원 교수
〃	노강규	- 전라남도·광주광역시 행정심판위원, 법학전문대학원 겸임교수 - 법률사무소 변호사
〃	노호창	- 고용노동부 정책자문위원회 위원, 충청남도 행정심판위원 - 법경찰행정학과 교수
〃	박남현	- 법학전문대학원 겸임교수 - 법률사무소 변호사
〃	박민표	- 국회 공직자윤리위원회 위원장 - 대검찰청 검찰인권위원회 위원
〃	박재윤	- 한국재판연구원 교수 - 법학전문대학원 교수
〃	박철수	- 서울지방교정청 행정심판위원 - 법무법인 변호사
〃	배인구	- 서울중앙지방법원 부장판사, 헌법재판소 재판연구관 - 법무법인 변호사
〃	성중탁	- 대한변호사협회 법제위원회 위원, 대구광역시 행정심판위원 - 법학전문대학원 교수
〃	송태진	- 외과 전문의 - 의대 교수

직 위	성 명	주 요 경 력
〃	신혜은	- 서울대학교병원 약제부 약사, 특허법인 변리사 - 법학전문대학원 교수
〃	우미형	- 문화관광부 사무관 - 법학전문대학원 교수
〃	이련주	- 국무조정실 규제조정실장
〃	이 림	- 서울지방법원 부장판사, 사법연수원 교수 - 법률사무소 변호사
〃	이소희	- 서울중부해바라기센터 소장 - 국립서울병원 전문의
〃	이영희	- 법제처 법령해석심의위원회 위원 - 법무법인 변호사
〃	이은준	- 정형외과 전문의 - 의대 교수
〃	이지원	- 대한가정의학회 학술이사 - 의대 교수
〃	이혜진	- 헌법재판연구원 책임연구원 - 법학과 교수
〃	이호조	- 춘천지방법원 판사, 강원도 소청심사위원회 위원 - 법률사무소 변호사
〃	이희종	- 부산지방검찰청 검사 - 법무법인 변호사
〃	장홍선	- 부산지방법원·고등법원 판사, 창원시선거관리위원회 위원장 - 법무법인 변호사
〃	조성규	- 행정법이론실무학회 회장 - 한국공법학회 부회장
〃	조영희	- 광주광역시 교육청 행정심판위원, 광주광역시 소청심사위원 - 법률사무소 변호사
〃	최승재	- 대법원 재판연구관, 법학전문대학원 교수 - 법률사무소 변호사
〃	최철호	- 한국공법학회, 한국행정법학회, 한국토지공법학회 부회장 - 법학과 교수
〃	최희경	- 한국공법학회·한국헌법학회 부회장 - 법제처 법령해석심의위원
〃	한귀현	- 행정법혁신자문위원회 자문위원, 전라남도 행정심판위원 - 법학과 교수
〃	황성일	- 영상의학과 부교수 - 분당서울대병원 교수

4 | 국민권익위원회 소관 법령·행정규칙 현황

(2022.12.31. 기준)

■ 법률(6건)

연번	법 률 명	제정일	최종개정일	소관부서
1	부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률	2008.02.29.	2022.01.04.	법무담당관 청렴정책총괄과 심사기획과 보호보상정책과 민원조사기획과 제도개선총괄과 등
2	부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률	2015.03.27.	2021.12.16.	청탁금지제도과
3	공직자의 이해충돌 방지법	2021.05.18.	-	청렴정책총괄과
4	공익신고자 보호법	2011.03.29.	2022.12.31.	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.	2022.07.19.	법무담당관 청렴정책총괄과 심사기획과 보호보상정책과 민원조사기획과 제도개선총괄과 등
2	부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률 시행령	2016.09.08.	2022.06.07.	청탁금지제도과
3	공직자의 이해충돌 방지법 시행령	2021.12.31.	-	청렴정책총괄과
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.	2022.06.02.	행동강령과
8	지방의회의원 행동강령	2010.11.02.	2022.06.02.	행동강령과
9	국민권익위원회와 그 소속기관 직제	2008.02.29.	2022.12.27.	혁신행정데이터담당관

■ 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.	2022.12.27.	혁신행정데이터담당관
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.	2022.04.18.	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. (2023.01.02. 폐지)	청렴정책총괄과
3	정부합동민원센터의 운영 등에 관한 규정	2019.10.11.	-	고충상담기획과

■ 국민권익위원회 훈령(58건)

연번	행 정 규 칙 명	제정일	최종개정일	소관부서
1	국민권익위원회 회의운영규칙	2008.05.02.	2022.05.19.	혁신행정데이터담당관
2	국민권익위원회와 그 소속기관 인사관리규정	2008.05.02.	2022.12.28.	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.	2022.08.05.	기획재정담당관
7	국민권익위원회와 그 소속기관 위임전결규정	2008.05.02.	2022.12.27.	혁신행정데이터담당관
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.	2022.06.20.	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.	2022.01.10.	법무담당관
14	국민권익위원회 정보보호규정	2008.05.02.	2020.08.31.	혁신행정데이터담당관
15	국민권익위원회 누리집 운영규정	2008.05.02.	2022.08.26.	혁신행정데이터담당관
16	국민권익위원회와 그 소속기관 기록관 운영규정	2008.05.08.	2020.06.16.	운영지원과
17	국민권익위원회 정보공개 운영규정	2008.05.08.	2022.08.05.	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 예방 및 2차 피해 방지지침	2008.12.18.	2022.03.28.	운영지원과
22	국민권익위원회 당직 및 비상근무 시행세칙	2009.06.03.	2020.09.03.	운영지원과
23	회계관계공무원 등의 관직지정 및 재정보증에 관한 규정	2009.06.16.	2022.05.16.	운영지원과
24	국민권익위원회 정책자문에 관한 규정	2009.12.23.	2022.02.14.	기획재정담당관
25	국민권익위원회 공무원 비위사건 처리규정	2011.09.30.	2022.01.25.	감사담당관
26	국민권익위원회 청원경찰 징계규정	2012.04.04.	2021.09.27.	운영지원과
27	국민권익위원회 후원명칭 사용승인에 관한 규정	2012.07.06.	2022.08.05.	운영지원과
28	청렴연수원 운영규정	2012.11.28.	2022.08.18.	교육운영과
29	청렴연수원 시설관리규정	2012.11.28.	2020.03.12.	교육지원과
30	국민권익위원회 민간협력을 위한 민간보조사업 운영에 관한 규정	2012.12.24.	2022.10.20.	민간협력담당관
31	국민권익위원회 공모직위 선발심사위원회 운영규정	2013.02.22.	2021.05.10.	운영지원과
32	행정심판 사건 자문위원단 운영에 관한 규정	2013.08.13.	-	행정심판총괄과
33	국민권익위원회 안전한 업무용 스마트폰 운영지침	2014.06.18.	2019.07.30.	혁신행정데이터담당관
34	국민권익위원회와 그 소속기관의 정보화업무 규정	2014.06.18.	2022.08.26.	혁신행정데이터담당관
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.	2022.08.05.	기획재정담당관
38	국민권익위원회 공무직 등 근로자 인사관리규정	2018.09.19.	2021.10.01.	운영지원과
39	청렴연수원 공무직 등 근로자 인사관리규정	2019.01.04.	2022.05.31.	교육지원과
40	청렴포털 운영 및 관리 지침	2019.03.20.	2022.08.05.	심사기획과
41	국민권익위원회 국외훈련 운영규정	2019.03.20.	2022.08.05.	운영지원과

연번	행 정 규 칙 명	제정일	최종개정일	소관부서
42	국민권익위원회 비실명 대리신고 자문변호사단 운영규정	2019.05.27.	2022.05.31.	보호보상정책과
43	국민권익위원회 적극행정 면책제도 운영규정	2019.06.25.	2022.08.05.	감사담당관
44	국민권익위원회 업무협약 체결 및 관리에 관한 규정	2019.07.10.	2022.08.05.	기획재정담당관
45	국민권익위원회 적극행정위원회 운영규정	2019.09.30.	2022.11.23.	혁신행정데이터담당관
46	청렴연수원 교육훈련비 회계처리에 관한 규정	2019.11.07.	2022.08.05.	교육지원과
47	국민권익위원회 적극행정공무원의 징계절차에서의 소명 및 소송 등에 관한 지원 지침	2019.12.10.	2020.11.19.	혁신행정데이터담당관
48	국민권익위원회 개인정보 보호지침	2020.02.18.	2022.04.20.	혁신행정데이터담당관
49	국민권익위원회 민원업무수당 지급규정	2020.06.10.	2021.10.14.	운영지원과
50	국민권익위원회 소송사무 처리지침	2020.06.25.	2022.08.05.	법무담당관
51	국민권익위원회 국민고충 긴급지원단의 설치 및 운영에 관한 규정	2020.09.14.	2022.03.24. (2022.12.31. 실효)	혁신행정데이터담당관
52	권익위원회 전국협의회 운영에 관한 규정	2020.09.22.	2021.09.27.	민원조사기획과
53	정부민원안내콜센터 공무직 등 근로자 인사관리규정	2021.04.15.	-	고충상담기획과
54	국민권익위원회 계약심의위원회 규정	2022.02.21.	-	운영지원과
55	국민권익위원회 자체규제심사위원회 운영규정	2022.02.28.	-	법무담당관
56	국민권익위원회 청원심의회 운영 규정	2022.03.16.	2022.09.26.	감사담당관
57	기업, 소상공인 등의 고충 해소를 위한 긴급대응 조직의 설치 및 운영에 관한 규정	2022.09.14.	-	혁신행정데이터담당관
58	국민권익위원회 관사의 관리 및 운영 규정	2022.12.27.	-	운영지원과

■ 국민권익위원회 예규(36건)

연번	행 정 규 칙 명	제정일	최종개정일	소관부서
1	정부민원안내콜센터 운영지침	2008.04.17.	-	고충상담기획과
2	부패영향평가업무 운영지침	2008.04.17.	2022.08.05.	부패영향분석과
3	부패행위 신고사무 운영지침	2008.04.17.	2022.12.05.	심사기획과
4	비위면직자등의 취업제한사무 운영지침	2008.04.17.	2022.08.29.	심사기획과
5	공직자 행동강령 운영지침	2008.04.17.	2022.08.05.	행동강령과
6	공직자 행동강령위반 신고사무 운영지침	2008.04.17.	2022.12.05.	행동강령과
7	부패행위 신고자 보호사무 운영지침	2008.04.17.	2022.12.05.	신고자보호과
8	부패행위 신고자 포상 및 보상 사무 운영지침	2008.04.17.	2022.12.05.	신고자보상과
9	공공기관 콜센터 운영협의회 운영요강	2008.05.02.	2013.06.21.	고충상담기획과

연번	행 정 규 칙 명	제정일	최종개정일	소관부서
10	근무성적평가 및 경력·가점평정 등 운영지침	2009.03.10.	2022.12.28.	운영지원과
11	국민권익위원회 공무국외출장등 관리지침	2010.01.20.	2018.12.19.	운영지원과
12	국민권익위원회 특별승급제도 운영지침	2010.01.20.	-	운영지원과
13	국민권익위원회 고충민원 처리지침	2010.03.22.	2022.06.27.	민원조사기획과
14	공익신고 구조금 사무 운영지침	2011.09.30.	2022.12.05.	신고자보상과
15	공익신고 보상금 및 포상금 사무 운영지침	2011.09.30.	2022.12.05.	신고자보상과
16	공익신고자 보호사무 운영지침	2011.09.30.	2022.12.05.	신고자보호과
17	공익침해행위 신고사무 운영지침	2011.09.30.	2022.12.05.	공익심사팀
18	국민권익위원회 제도개선업무 운영지침	2011.10.17.	2022.08.05.	제도개선총괄과
19	행동강령 운영 및 이행실태 조사·점검 업무지침	2012.08.02.	2022.08.05.	행동강령과
20	국민권익위원회 일반민원 처리지침	2014.04.01.	2022.08.05.	감사담당관
21	국민권익위원회 공무원의 외부강의등에 관한 관리지침	2015.03.26.	2022.04.14.	감사담당관
22	부정청탁 및 금품등 수수의 신고사무 처리지침	2016.09.28.	2022.12.05.	청탁금지제도과
23	국민권익위원회 부정청탁 및 금품등 수수의 신고사무 처리지침	2016.09.28.	2020.07.30.	감사담당관
24	국회 조사요구 고충민원 처리지침	2018.06.25.	2022.08.05.	민원조사기획과
25	국민권익위원회 전문용어표준화협의회 운영규정	2018.07.09.	2022.08.05.	홍보담당관
26	정부민원안내콜센터 상담사 보호에 관한 업무 운영지침	2018.10.01.	2021.12.20.	고충상담기획과
27	부패신고 구조금 사무 운영지침	2019.10.24.	2022.12.05.	신고자보상과
28	공공재정 부정청구등 신고사무 운영지침	2019.12.31.	2022.12.05.	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.	2022.04.27.	제도개선총괄과
31	적극행정국민신청 처리 및 운영에 관한 지침	2021.08.23.	2022.04.27.	제도개선총괄과
32	공직자의 이해충돌 방지제도 운영지침	2022.02.18.	2022.05.10.	청렴정책총괄과
33	공직자의 이해충돌 방지법 위반행위 신고사무 처리지침	2022.05.10.	2022.12.05.	청렴정책총괄과
34	국민권익위원회 공직자의 이해충돌 방지제도 운영지침	2022.05.18.	-	감사담당관
35	정부민원안내콜센터 노사협의회 운영규정	2022.07.14.	-	고충상담기획과
36	공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률에 따른 과태료의 가중처분에 관한 세부지침	2022.08.01.	-	공공재정환수제도과

■ 국민권익위원회 고시(5건)

연번	행 정 규 칙 명	제정일	최종개정일	소관부서
1	공익신고 보상금의 지급기준 등에 관한 규정	2014.10.31.	2022.11.09.	신고자보상과
2	부패방지 분야 등 전문용어 표준화	2019.02.20.	2022.12.07.	홍보담당관
3	공공재정지급금의 범위에 관한 규정	2019.12.30.	2022.05.02.	공공재정환수제도과
4	2022년 국민권익위원회 기록관리기준표	2022.01.13.	-	운영지원과
5	부동산 직접 취급 공공기관 고시	2022.02.18.	2022.08.05.	청렴정책총괄과