

정보 무늬(QR코드) 이용 시, 음성으로 보도자료를
확인할 수 있는 앱을 다운로드할 수 있습니다.

안드로이드



아이폰



국민권익위원회

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

보도자료

보도시점: 2026. 1. 21.(수) 08:30 배포: 2026. 1. 21.(수) 08:30

“4년간의 적극행정 경험, 책 안에 모두 담겨”... 국민권익위, ‘적극행정 국민신청 사례집’ 발간

- 적극행정 국민신청 및 소극행정신고 업무 처리절차, 사례, 규정 등 수록
- 정부 부처 및 지방정부 등 배포, 각 기관의 누리집에서도 열람 가능

□ 국민권익위원회(위원장 직무대리 한삼석, 이하 국민권익위)는 지난 4년여간 적극행정 국민신청제도 및 소극행정신고 제도의 운영 경험을 바탕으로 적극행정 국민신청 사례집(부제 : 마음에만 담아둘 수 없는 국민권익 패스트 트랙)을 발간했다.

국민권익위는 2021년 7월부터 적극행정 국민신청제도 및 소극행정신고 제도의 운영을 통해 축적된 주요 개선권고 사례와 관련 법령을 편집하여 사례집을 발간하고, 정부 부처 및 지방정부와 주요 공공기관에 배포한다.

□ 국민권익위는 지난 2024년 2월에도 적극행정 국민신청 사례를 소개하는 사례집을 발간한 바 있다. 이번에는 종전 사례집에서는 다루지 않았던 세부 업무추진 절차와 관련 법령·규정 등이 추가로 포함했다.

또한 사례집에서는 ▲적극행정 국민신청 알아보기, ▲소극행정 재신고 알아보기, ▲적극행정 국민신청을 통해 해결된 사례*, ▲소극행정 개선 권고사례 등 다양한 내용이 수록되어 관심 있는 독자는 물론 현장에서 교육 및 컨설팅을 진행하는 공직자에게도 한층 편리하게 사례집을 활용할 수 있도록 했다.

* '적극행정 국민신청을 통해 해결된 사례' 주요 내용(상세내용은 붙임 참조)

목차(사례 건수)	주요 내용
생활속 불편개선(23)	① 자전거도로 중앙에 있는 전주 이설 ② 버스정류장 설치 및 버스 운영시간 개선
청년세대 고통 해소(6)	③ 공립 어린이집 연령별 정원 미달 탄력적 대응 ④ 장애인 가정 출산장려금 소급 지급
기업소상공인 어려움 극복(9)	⑤ 외국인 고용 사업장의 사용자 교육장 개설 ⑥ 컨테이너 터미널 상하차 대기시간 개선
각종 재난, 민생회복 지원(7)	⑦ 운전면허증 분실자의 적성검사 신청절차 개선 ⑧ 건축물 철거 공사장 먼지날림 방지 대책
소극행정 개선 권고사례(9)	⑨ 도로 위 맨홀 침하 등에 대한 보수공사 확인 점검

□ 특히, 국민권익위는 온라인 기반 책자가 보편화되고 있는 추세를 반영하여 실물 책자와 함께 전자 책자(PDF형식)도 행정기관 등에 배포하며, 누리집에 전자 책자를 게시하여 국민 누구나 편리하게 열람할 수 있도록 할 계획이다.

□ 국민권익위 김기선 권익개선정책국장은 “이번에 발간한 사례집은 국민권익위가 그간 국민의 목소리를 반영하여 관계기관과 협력하면서 국민의 고충과 불편을 해소한 사례와 처리 절차를 국민과 공직자가 한층 쉽게 이해하고 실무에 활용할 수 있도록 구성하였다.”라며, “이번 사례집 발간이 공공기관의 적극행정 활성화를 위한 계기가 되기를 바란다.”라고 밝혔다.

담당 부서	적극행정국민신청팀	책임자	팀 장	황준환 (044-200-7214)
		담당자	사무관	이애란 (044-200-7223)



#국민권익위 #적극행정 #국민신청 #사례집 #재신고 #전자책자

1

자전거도로 중앙에 있는 전주 이설

구 분	주 요 내 용
신청취지	○ 자전거도로 한가운데에 위치한 전주로 인해, 보행불편 및 사고 위험 등이 있어 소관 기관에 개선을 요청하였으나, 광케이블·우수박스 등 매설물 이설 지점을 확보하지 못하여 이설이 지연되자 국민권익위에 개선을 요구
의견권고	○ 소관기관은 관내 자전거도로를 일제히 조사하여 전주 이설 요청 등 지장물 제거, 가로등 가드 웬스 등 안전시설 설치, 자전거도로폭 조정 등 종합적인 대책을 마련하고, ○○공사는 부지를 확보하여 이설하도록 권고
조치결과	○ 지자체와 공기업이 협력하여 전주를 적정 위치로 이설

2

버스정류장 설치 및 버스 운영시간 개선

구 분	주 요 내 용
신청취지	○ 출퇴근 시간대 버스 운영시간이 변경되어 불편하니 버스 운영시간 개선 및 버스 승하차 수요가 많은 곳의 정류장 추가설치 요청
의견권고	○ ○○시에 버스 운행시간 조정을 적극 검토하고 버스정류장 추가 설치를 권고
조치결과	○ ○○시가 운수업체와 협의하여 버스 운행노선 및 운행시간을 재조정하고, 버스정류장도 추가로 설치

3

공립 어린이집 연령별 정원 미달 탄력적 대응

구 분	주 요 내 용
신청취지	○ ○○시 △△시립어린이집은 정원은 74명이나 현원은 42명으로 정원에 미달하여 운영됨에도 연령대별 정원이 획일적으로 정해져 있어, 정원이 채워진 연령에서는 추가 입소가 불가능한 문제점 발생
의견권고	○ 보육 공백이 발생하지 않도록 지역적 여건, 연령별 보육 수요를 반영하여 지역 어린이집의 연령별 정원을 재조정하는 등 탄력적 운영 방안을 마련하도록 권고
조치결과	○ 해당 어린이집 여건을 감안하여 반 구성 변경 등 연령별 정원을 조정함에 따라 현원을 42명에서 54명으로 증원하여 운영

4

장애인 가정 출산장려금 소급 지급

구 분	주 요 내 용
신청취지	○ 신청인은 등록 장애인으로 2011년 ○○시로 전입하여 결혼한 후 2022년 배우자가 쌍둥이를 출산하였음에도 각종 혜택을 충분히 안내받지 못하여 ‘신청기한 경과’ 사유로 출산장려금을 지급받지 못하였음
의견권고	○ ○○시는 출생신고 당시 미고지로 인한 ‘신청기간 경과’로 누락된 출산장려금에 대하여 지급할 수 있는 방안 등을 종합적으로 검토하고, 시민들에게 각종 혜택의 고지가 누락되지 않도록 조치 권고
조치결과	○ ○○시는 적극행정위원회를 개최하여 의결된 사항에 따라 행정복지센터로 재신청 접수를 받아 장애인가정 출산장려금 지급

5

외국인 고용 사업장의 사용자 교육장 개설

구 분	주 요 내 용
신청취지	○ 외국인 근로자를 고용하고 있는 어민들은 컴퓨터 이용이 어려워 온라인 교육이 어렵고, 조업 등으로 인해 원거리(○○시)에서 실시하는 교육 참여도 어려우니 근거리(△△군)에 교육장 개설을 요청
의견권고	○ □□공단은 교육 대상자인 외국인 고용 사업주 등에게 교육개설을 사전 홍보하여 참여를 독려하고, 지속적인 교육 운영의 내실화를 권고
조치결과	○ □□공단은 근거리인 △△군에 교육장을 개설하여 교육을 실시하였으며, 교육 정례화를 적극적으로 검토하여 추진 중임

6

컨테이너 터미널 상하차 대기시간 개선

구 분	주 요 내 용
신청취지	○ 컨테이너 화물 상하차 대기시간이 점심시간, 기계고장 등 지연사유로 장시간 대기하여야 하는 불편함이 있어 ○○부에 신고하였으나, 직접 개입이 곤란하다는 사유로 회사에서의 자체 해결을 요구하였음. 그런데 개선이 되지 않아 국민권익위에 적극행정국민신청 제출
의견권고	○ ○○부에 □□신항컨테이너 터미널 상하차의 심각한 지연 문제를 해결할 수 있는 근본적인 개선대책 마련을 권고
조치결과	○ 주식회사 △△는 크레인 자동화 초기 단계에 리모트 요원의 업무 숙련도 미흡 등 문제가 있었지만 숙련도 향상, 작업시간 단축을 통하여 상하차 지연 문제를 최소화 하고 있으며, 주기적인 시설장비 점검 등을 통하여 지연문제를 지속적으로 개선하고 있음

7

운전면허증 분실자의 적성검사 신청절차 개선

구 분	주 요 내 용
신청취지	○ 운전면허증 분실자는 인터넷으로 적성검사 신청을 할 수 없고 반납할 기존(구) 면허증을 재발급받아야 하는 불필요한 절차가 개선되지 않고 있음
의견권고	○ 운전면허증 분실자도 면허시험장 방문없이 온라인으로 분실 신고와 적성검사 신청을 동시에 진행 할 수 있도록 ○○공단에 권고
조치결과	○ ○○공단은 온라인 적성검사(갱신) 신청 시 기존 면허증을 분실 하였어도 온라인으로 접수할 수 있도록 시스템을 개선

8

건축물 철거 공사장 먼지날림 방지 대책

구 분	주 요 내 용
신청취지	○ ○○시 △△구 □□마트 철거 공사장 흙먼지 날림으로, 환기가 곤란 하며 호흡기 질환의 위험이 있으니, 공사장 먼지날림 방지대책 필요
의견권고	○ △△구는 주민피해가 발생하지 않도록 주기적으로 공사장을 점검하는 등 관리감독을 지속하도록 권고
조치결과	○ △△구는 흙먼지 등이 날리지 않도록 공사장에 26개의 스프링쿨러를 설치하고, 스프링쿨러 정상 작동을 주기적으로 점검

9

도로 위 맨홀 침하 등에 대한 보수공사 확인 점검

구 분	주 요 내 용
신청취지	○ 파손된 도로와 깊게 파인 맨홀로 인하여 교통사고 위험과 통행에 불편이 발생되어 ○○시에 신고하였으나 동절기 예산소진, 인사이동 및 부서간 책임 미루기 등으로 인해 지연
의견권고	○ 도로 위 침하된 맨홀 및 기타 손상된 구간에 대하여 보수를 신속히 실시하고, 감사부서는 여러 소관부서들의 조치 결과를 확인·점검 하도록 권고
조치결과	○ 해당 기관에서는 손상된 도로에 대해 현장확인 후 도로를 재포장 하고 맨홀 침하가 심하고 시급한 구간부터 우선 유지보수 실시