

보도시점:

2024. 2. 8.(목) 08:30

배포:

2024. 2. 8.(목) 08:30

미해결 민원, '적극행정 국민신청'으로 한번에 해결!

- 국민권익위, 적극행정 국민신청제 우수 해결 사례집 발간
- 적극행정 국민신청 제도 처리 절차와 민원 해결 과정 등 수록... 각급 기관 적극행정 교육 등 활용

- 민원 거부나 국민제안 불채택 통지를 받았다면 국민권익위원회 (위원장 유철환, 이하 국민권익위)가 운영하는 '적극행정 국민신청제'를 통해 해결할 수 있다.

국민권익위는 '적극행정 국민신청제'를 통해 국민의 목소리를 직접 듣고 적극적으로 업무에 반영한 우수사례 99건을 10개 유형별로 수록한 사례집을 발간했다고 8일 밝혔다.

- '적극행정 국민신청제'란 민원 거부나 국민제안 불채택 통지를 받은 사람이 국민권익위가 운영하는 '국민신문고'를 통해 해당 업무를 적극적으로 처리해 줄 것을 신청해 해결하는 민원처리제도이다.

적극행정 국민신청제는 2021년 7월 시행된 이후 2023년 12월까지 8,700여 건의 신청이 국민권익위에 접수·처리됐고, 그중 500여 건이 국민권익위의 의견제시로 해결됐다.

- 사례집은 적극행정 국민신청 제도의 개념, 기준, 신청·처리 절차 등과 함께 최근까지 처리한 주요 사례들을 담고 있다.

특히, 국민이 신청했던 민원이나 요청이 그동안 해결되지 못했던 이유나 민원 해결 착안점 그리고 적극행정 국민신청제를 통해 해결된 사례의 시사점 등을 원포인트로 제시하여 유사 민원이나

요청에 적용할 수 있도록 했다.

- 주요 사례를 살펴보면, 자전거도로 한가운데 전주가 설치되어 있어 사고 위험과 보행 불편을 초래하여 개선을 요청한 사안에서 소관 공공기관은 광케이블, 우수박스 등 매설물이 있어 전주 이설 지점을 확보하지 못하였다며 개선 요청에 응하지 않았다.

이에 국민권익위는 전주 설치·관리 소관 공공기관과 지방자치단체의 개별적인 업무처리만으로는 해당 요청을 해결하기 힘들다는 점에 착안하여 공동 협업으로 처리할 수 있도록 소관 공공기관과 지방자치단체에 조치하였다.

국민권익위는 소관 공공기관에 부지를 확보하여 옮겨 설치하도록 권고하는 한편, 관내 자전거도로를 일제히 조사하여 안전시설 설치 및 자전거도로 폭 조정 등 종합 대책을 마련하도록 해당 지자체에 권고하였다.

그 결과, 소관 공공기관과 지방자치단체는 전주가 이설되기 전까지 시선유도표지 설치 등 안전 조치를 하였고, 자전거도로 중앙에 설치된 전주는 이설 부지 확보 후 이설하여 국민의 요청 사항을 해결할 수 있었다.

- 그 밖에도 ▲(보행·통학로 안전) 전국적 보행자 작동 횡단보도 신호기 개선 ▲(대중교통) 철도 객실 위생관리 개선 ▲(재난 안전) 노후화된 교량 안전 점검 강화 ▲(청년 취업) 국가기술자격 시험장 확대 ▲(보건복지) 난임 시술 건강보험 적용 확대 ▲(환경) 방치된 영농폐기물 처리 개선 ▲(공공시설) 공공 체육시설 시민개방 확대 ▲(물류산업) 드론 비행 승인 지연 개선 ▲(업무체계) 운전면허증 분실자의 적성 검사 신청 절차 개선 사례 등이 있다.

- 국민권익위는 중앙부처, 지방자치단체 및 공공기관 등에 사례집

1,500부를 배포하여 우수사례 공유 및 향후 적극행정 교육 등에 활용할 수 있도록 할 예정이다.

- 국민권익위 김태규 부위원장은 “이러한 사례는 국민, 국민권익위원회, 관계기관들이 하나가 되어 이루어낸 성과이다”라면서 “이번 사례 집이 널리 알려지고 국민권익 보호를 위해 현업에서 다양하게 응용하고 활용할 수 있기를 기대한다.”라고 말했다.

이어 “국민권익위는 적극행정이 공직사회에 굳건하게 자리 잡을 수 있도록 최선의 노력을 다하겠다.”라고 덧붙였다.

담당 부서	적극행정국민신청팀	책임자	팀 장	황준환 (044-200-7214)
		담당자	사무관	한정운 (044-200-7223)
		담당자	주무관	진정인 (044-200-7229)

