

종 합 감 사

감 사 보 고 서

- 권익개선정책국 종합감사 -

2026. 6.

국민권익위원회

감사담당관

목 차

I. 감사실시 개요	1
II. 감사대상부서 현황	3
III. 감사결과	5
1. 감사결과 총괄	5
2. 처분요구와 통보사항	7
(1) 제도개선 권고과제 이행 관리 미흡(통보)	8
(2) 제도개선 실·국 간 연계 과제 관리 미비(주의·통보)	13
(3) ◇◇시스템 취하민원 처리절차 불합리(통보)	20
(4) 월간 민원 예보 발령 시기 부적절(통보)	26
(5) 소극행정 신고제도 관리 미흡(통보)	31
(6) 가족돌봄휴가 사용 및 승인 관리 부적정(주의)	35
(7) 특근매식비 집행 부적정(시정)	38
(8) 서울특별시 시민감사옴부즈만위원회 협업을 통한 불합리한 제도 개선 추진으로 국민 권익 향상에 기여(통보[모범사례])	41
(9) 국민신문고 대국민 서비스 장애 적극 대응으로 위기 상황 조기 극복(통보[모범사례])	45
(10) AI기반 국민소통·민원분석 체계 구축으로 대민행정 서비스 제고 에 기여(통보[모범사례])	48

I. 감사실시 개요

1. 감사배경 및 목적

2026년도 연간 감사계획에 따라 권익개선정책국의 조직 및 주요사업 수행, 예산·회계 집행 등 업무 전반에 대한 종합적인 감사를 실시하여 권익개선정책국 운영의 건전성과 효율성을 높이고 주요 사업의 실효성 확보에 기여하고자 이번 감사를 실시하였다.

2. 감사중점 및 대상

이번 감사에서는 2022년 4월부터 2026년 2월까지 권익개선정책국이 수행한 업무 전반을 대상으로 주요 업무 추진계획의 수립 및 시행에 관한 사항, 업무처리의 적법성 및 관련 규정 준수 여부, 예산집행의 적정성 및 예산낭비 요인 유무, 지난 감사결과에서 도출된 지적사항에 대한 개선 여부, 불합리한 업무처리로 인해 개선이 필요한 사항 등을 점검하고 개선방안을 제시하는 데 중점을 두었다.

3. 감사실시 과정

실지감사에 앞서 감사대상부서인 권익개선정책국에 2026. 4. 7. 공문을 발송하여 감사 대상 자료를 2026. 4. 14.까지 제출하도록 요구하였으며, 2026. 4. 30. 감사반원을 대상으로 권익개선정책국 업무 전반에 대한 사전 교육을 실시하였다.

이후 2026. 5. 4.부터 6. 4.까지 21일간 감사인원 5명을 투입하여 제출자료 및 추가 요구자료 검토, 문서관리시스템 등을 통해 확인한 자료를 바탕으로 실지감사를 실시하였다.

4. 감사결과 처리

감사결과 확인된 부적정 및 개선사항과 관련하여 2026. 6. 9.부터 6. 16.까지 업무처리 경위와 향후 처리대책 등에 대한 질문서를 송부하고 답변을 제출받았으며, 주요 지적·개선사항에 대한 의견을 나누었다.

이후 감사담당관실에서는 감사대상부서에서 제시한 의견 등을 포함하여 지적·개선사항을 검토하고, 2026. 6. 30. 감사결과를 최종 확정하였다.

Ⅱ. 감사대상부서 현황

1. 임무와 기능

권익개선정책국은 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 등에 따라 제도개선, 온라인 국민참여포털 시스템 운영·관리, 민원 처리 실태 평가·관리, 민원동향 분석, 적극행정국민신청 제도 운영·처리, 소극행정 재신고 조사, 국민제안 접수 등의 업무를 수행하고 있다.

2. 조직과 인력 현황

권익개선정책국은 [그림 1]과 같이 2026년 5월 말 현재 1국, 5과, 2팀으로 구성되어 있다. 총 정원은 62명이며, 현재 인원은 57명으로 운영되고 있다.

[그림 1] 권익개선정책국 조직도 및 정·현원 현황('26. 5월 말)



(단위 : 명)

구분	계	고공단	3.4급	4급	4.5급	5급	6급	7급이하	전문 경력관
정원	62	1	2	3	5	26	19	5	1
현원	57	1	2	5	2	19	23	4	1

3. 예산 현황

권익개선정책국의 2026회계연도 세출예산은 [표 1]과 같이 39억 8천 4백만 원으로, 부패고충제도개선 8천 9백만 원, 국민소통시스템 구축 및 운영 38억 9천 5백만 원 등이 편성되어 있다.

2026회계연도 세출예산은 전년도 34억 2천 9백만 원 대비 5억 5천 5백만 원 증가한 규모이며, 주요 증액 항목은 국민소통시스템 구축 및 운영 사업의 일반연구비 등으로 확인된다.

[표 1] 2026년도 권익개선정책국 세출예산 편성 내역

(단위: 백만 원, %)

구분	2025년 예산(A)	2026년 예산(B)	증감	
			차이(C=B-A)	증감률(C/A)
	3,429	3,984	555	16.2
부패고충제도개선	83	89	6	7.2
일반수용비(210-01)	28.43	28.43	-	-
국내여비(220-01)	48.19	54.19	6	12.5
사업추진비(240-01)	6.3	6.3	-	-
국민소통시스템 구축 및 운영	3,346	3,895	549	16.4
일반수용비(210-01)	37.2	37.2	-	-
공공요금및제세(210-02)	217	317	100	46.1
임차료(210-07)	1	1	-	-
관리용역비(210-15)	3,072	3,072	-	-
사업추진비(240-01)	4.8	4.8	-	-
일반연구비(260-01)	14	463	449	3,207.1

Ⅲ. 감사결과

1. 감사결과 총괄

이번 감사결과, 권익개선정책국의 주요 업무 수행 과정에서 부적정 및 개선 필요 사항 8건과 모범사례 3건 등 총 11건의 감사결과가 확인되었다.

분야별로는 제도개선 권고과제 이행관리, 실·국 간 연계 과제 관리, ◇◇시스템 취하민원 처리, 월간 민원예보 발령, 소극행정 신고 처리 등 권익개선업무 분야에서 제도 운영상 보완이 필요한 사항이 확인되었다.

또한 가족돌봄휴가 사용·승인 관리 및 특근매식비 집행 등 복무관리와 예산집행 과정에서 관련 증빙자료 확인 및 중복 지급 방지 절차가 미흡한 사례가 확인되었다.

한편, 서울특별시 시민감사옴부즈만위원회와의 협업을 통한 제도개선 추진, 국민신문고 대국민 서비스 장애 대응, AI 기반 국민소통·민원분석 체계 구축 등 3건은 모범사례로 선정하여 위원회 전 부서에 공유·전파하고 향후 적극적인 업무 추진에 참고하도록 할 예정이다.

[표 2] 감사결과 현황

구분	합계	시정	주의	개선	권고	통보	통보 (모범사례)
건수	11	1	2	-	-	5	3

감사결과를 분야별로 살펴보면 다음과 같다.

가. 권익개선업무 분야

① (제도개선 권고과제 이행 관리 미흡)

- 권고 후 장기간이 경과한 미이행 과제에 대해 관계기관의 미이행 사유, 이행 가능성, 여건 변화 여부 등을 충분히 검토하지 않은 채 관리하고 있음

⇒ 장기 미이행 과제에 대해서는 지연사유 및 환경 여건 변화 등을 정기적으로 점검하고, 재검토·관리종결·입법제안 등 후속조치 필요성을 판단할 수 있는 관리기준 및 절차 마련(통보)

② (제도개선 실·국 간 연계 과제 관리 미비)

- 타 실·국이 제도개선 검토 요청한 과제가 운영지침 상의 공식 연계 과제 요건 충족 여부와 관계없이 혼재된 채 관리되고 있으며, 일부 과제는 검토 필요성 및 회신 여부 등이 확인되지 않고 있음

⇒ 타 실·국이 발굴한 과제를 제도개선 검토요청 받은 경우, 공식 연계 과제 요건을 검토하여 단순 착안사항 등과 혼재되지 않도록 관리 철저(주의)

⇒ 다른 실·국으로부터 검토요청 받은 제도개선 과제의 처리방향과 검토·회신 경과를 체계적으로 관리하는 방안 강구(통보)

③ (◇◇시스템 취하민원 처리절차 불합리)

- 민원인이 민원을 자진 취하한 이후에도 담당자가 답변 작성, 처리결과 통보 등의 절차를 거쳐야 종결 처리되는 방식으로 운영되고 있어 처리기관의 행정력이 불필요하게 투입되고 있음

⇒ 취하민원의 특성을 고려한 ◇◇시스템 처리 절차의 간소화 방안 강구(통보)

④ (월간 민원 예보 발령 시기 부적절)

- 반복적·계절적으로 발생 가능성이 높은 민원 사안을 충분히 선제적으로 제공하지 못하고, 해당 시기가 임박하거나 도달한 후 민원예보를 발령한 사례가 확인됨

⇒ 관계기관이 사전에 대응방안을 마련할 수 있도록 민원예보 발령의 적

시성을 높일 수 있는 방안 강구(통보)

㉔ (소극행정 신고제도 관리 미흡)

- 소극행정으로 판단·처리된 신고건에 대한 처리결과 및 조치 현황 등을 기록·관리하지 않고 있었고, 확인·점검을 위한 운영실태 점검도 실시하지 않고 있음

⇒ 소극행정 신고의 처리현황 및 처리결과에 대한 운영실태 점검을 정기적으로 실시하여 기관별 처리결과 등을 기록·관리할 수 있도록 소극행정 신고제도 관리체계 개선방안 강구(통보)

나. 예산집행 등 공통업무 분야

① (가족돌봄휴가 사용 및 승인 관리 부적정)

- 가족돌봄휴가 사용 및 승인 관리와 관련하여, 일부 소속 직원이 유급 가족돌봄휴가를 신청하면서 관련 증빙서류를 첨부하지 않았음에도 결재권자가 이를 그대로 승인한 사례가 확인됨

⇒ 유급 가족돌봄휴가 인정 요건 충족 여부를 확인할 수 있도록 증빙서류 첨부 및 승인 절차를 철저히 관리(주의)

② (특근매식비 집행 부적정)

- 특근매식비 집행과 관련하여, 근무지 외 출장여비 중 식비를 지급받은 공무원에게 같은 날 시간외근무에 따른 특근매식비를 추가로 집행한 사례가 확인됨

⇒ 중복지급된 특근매식비 105,000원에 대하여 회수하거나, 추후 차감하여 집행(시정)

2. 처분요구와 통보사항

명세: 별도 첨부자료 참조(뒷면부터)

국 민 권 의 위 원 회

통 보

제 목 제도개선 권고과제 이행 관리 미흡

소 관 부 서 ☆☆☆☆과

조 치 부 서 ☆☆☆☆과

내 용

1. 업무개요

☆☆☆☆과는 제도개선 권고과제의 조치기한이 도래한 경우 관계기관의 이행실태를 확인하고, 이행 여부와 미이행 사유를 검토하는 등 제도개선 권고의 이행실태 점검 업무를 수행하고 있다.

2. 관계법령 및 판단기준

「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제27조에 따르면 위원회는 필요하다고 인정하는 경우 공공기관의 장에게 부패방지를 위한 제도의 개선을 권고할 수 있도록 되어 있고, 제47조에 따르면 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 법령, 그밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우, 관계 행정기관등의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고 하거나 의견을 표명할 수 있도록 되어 있다.

그리고 같은 법 제27조 및 제52조에 따르면 위원회는 제도개선 권고에 대한 이행 실태를 확인·점검할 수 있다고 되어 있다.

한편, 「국민권익위원회 제도개선업무 운영지침」 제18조에 따르면 담당 조사관은 제도개선 조치기한이 도래된 과제에 대해 관계기관의 이행실태를 점검하도록 되어 있으며, ☆☆☆☆과장은 단위과제별 이행실적이 제출되면 과제별 책임관리자를 지정하는 등 제도개선 권고의 이행실태를 점검·관리하도록 되어 있다.

또한, 같은 지침 제19조에 따르면 이행실태 확인·점검 결과는 이행, 미이행, 기한 미도래, 관리종결로 구분하여 관리하고, 여건 변화 등으로 제도개선 권고 등의 이행관리를 종결하는 것이 필요하다고 인정되는 경우에는 전원위원회의 보고를 거쳐 종결할 수 있다고 되어 있다.

따라서 위 부서는 제도개선 이행실태를 점검하면서 조치기한이 도래한 과제 중 장기간 미이행 상태가 지속되는 과제에 대해서는 단순히 미이행 과제로 계속 관리하는 데 그치지 않고, 이행 지연 사유, 제도환경 변화, 권고 실익, 이행 가능성, 관계기관 추진 여건 등을 종합적으로 검토하여 관리 지속, 재검토, 관리종결, 재권고, 입법제안 등 후속조치 필요성을 판단할 수 있도록 관리기준과 절차를 마련하는 것이 타당하다.

3. 감사결과 확인된 문제점

이와 관련하여 권익개선정책국은 2019년 9월 “지방의회의원 겸직 등 금지 규정 실효성 제고” 등 주민생활과 밀접하고 지방부패 유발 소지가 많은 과제에 대해 지방의회 입법제안을 실시하였고, 2020년 8월에는 “학원·교습소 명단 공개” 등 국민생활과 밀접한 주요 과제에 대해 관계기관 입법제안을 실시한 바 있다.

그리고 2020년 9월에는 전원위원회 보고를 거쳐 위원회 출범 후 2019년 까지 권고한 과제에 대한 주요 미이행 과제별 처리방향을 제시하였으며, “압류금지채권의 압류해제 요건 구체적 명시” 등 28건의 세부과제에 대해서는 정책환경 변화, 다른 법령과의 충돌, 규제법안 심사 과정에서의 문제 제기 등으로 이행이 어렵다고 판단하여 관리종결한 바 있다.

그런데 위 부서는 2021년 이후에도 매년 “제도개선 이행실태점검”을 추진하고 있으나, [별표] “2013 ~ 2023 권고연도별 과제 이행 현황”과 같이 권고 후 10년 이상이 경과한 장기 미이행 과제 10건(2013년 6건, 2014년 2건, 2015년 2건)에 대하여 이행 지연 사유, 제도환경 변화, 권고 실익, 이행가능성, 관계기관 추진 여건 등을 종합적으로 점검하고 관리지속 필요성과 후속조치 검토 필요성을 판단하는 체계적인 절차와 기준은 미흡한 실정이다.

그 결과, 제도개선 권고과제 중 장기 미이행 과제에 대한 관리 지속 필요성과 후속조치 필요성 판단이 체계적으로 이루어지지 않아, 이행 가능성이 낮거나 제도환경 변화로 권고 실익이 감소한 과제가 계속 관리되거나, 반대로 추가 독려·재권고·입법제안 등이 필요한 과제에 대한 후속조치가 지연되는 등 제도개선 권고 이행관리의 실효성이 저하될 우려가 있다.

관계부서 의견 ☆☆☆☆과는 장기 미이행 과제에 대해 이행 지연 사유, 제도환경 변화, 권고 실익, 이행 가능성 및 관계기관 추진 여건 등을 종합적으로 검토하여 관리 지속, 재검토, 관리종결, 입법제안 등 후속조치 필요성을 보다 명확히 판단할 필요가 있다는 지적 취지에 공감한다는 의견을 제시하였다.

또한 향후 매년 실시하는 제도개선 권고과제 이행실태 전수점검을 통해 장기간 미이행 상태가 지속되는 과제의 관리 타당성을 정기적으로 점검하고, 그 결과에 따라 필요한 후속조치 여부를 검토할 수 있도록 관리절차를 보완 하겠다는 의견을 제시하였다.

조치할 사항 ☆☆☆☆과장은 앞으로 제도개선 권고과제 중 장기간 미 이행 상태가 지속되는 과제에 대하여 이행 지연 사유, 제도환경 변화, 권 고 실익, 이행 가능성, 관계기관 추진 여건 등을 정기적으로 점검하고, 그 결과에 따라 관리 지속, 재검토, 관리종결, 재권고, 입법제안 등 후속조치 필 요성을 판단할 수 있도록 관련 관리기준 및 절차를 마련하시기 바랍니다.(통 보)

[별표] 2013 ~ 2023 권고 연도별 과제 이행 현황(2025년 말 기준)

권고 연도	권고 건 수(A)	이행		미이행 (D=A-(B+E))	기타(E)
		건 수(B)	이행률 (C={B/(A-E)}×100)		
합계	570	503	-	61	관리종결: 2 재권고: 2 기한미도래: 2
2013	66	59	90.8	6	관리종결 1
2014	63	59	96.7	2	재권고 1, 관리종결 1
2015	57	54	96.4	2	재권고 1
2016	52	51	98.1	1	
2017	60	55	91.7	5	
2018	58	57	98.3	1	
2019	61	55	90.2	6	
2020	48	40	83.3	8	
2021	36	30	83.3	6	
2022	37	23	62.2	14	
2023	32	20	66.7	10	기한미도래 2

※ 자료출처: 권익개선정책국 제출자료 재구성

국 민 권 익 위 원 회

주의요구 및 통보

제 목 제도개선 실·국 간 연계 과제 관리 미비

소 관 부 서 ☆☆☆☆과

조 치 부 서 ☆☆☆☆과

내 용

1. 업무개요

☆☆☆☆과는 고충민원, 부패신고, 행정심판 사건 처리 과정에서 제도개선 필요성이 제기되는 경우 관련 부서와 협의하여 실·국 간 연계 과제로 검토하고, 그 결과에 따라 관계기관 등에 제도개선을 권고하거나 검토 결과를 회신하는 업무를 수행하고 있다.

2. 관계법령 및 판단기준

「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제27조에 따르면 위원회는 필요하다고 인정하는 경우 공공기관의 장에게 부패방지를 위한 제도개선을 권고할 수 있고, 제도개선 권고를 받은 공공기관의 장은 이를 제도개선에 반영하여 그 조치결과를 위원회에 통보하도록 되어 있다.

그리고 같은 법 제47조 등에 따르면 위원회는 고충민원을 조사·처리하

는 과정에서 법령, 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우 관계 행정기관 등의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있도록 되어 있다.

한편, 「국민권익위원회 제도개선업무 운영지침」(이하 “운영지침”이라 한다) 제8조에 따르면 권익개선정책국 소속이 아닌 조사관은 고충민원·부패신고·행정심판 사건 차원에서 발굴된 제도개선 과제를 제도개선과장에게 제도개선 검토를 요청¹⁾할 수 있으며, 권익개선정책국 소속 조사관은 배정받은 실·국 간 연계 과제에 대해 추진 여부 등 검토결과를 1개월 이내에 제도개선을 제안한 간부 공무원에게 보고하도록 규정되어 있다.

따라서, 위 부서는 다른 실·국으로부터 제도개선 검토 요청을 받은 경우 해당 과제가 운영지침 제8조에 따른 공식 연계과제에 해당하는지 여부를 확인하고, 공식 연계과제로 관리할 필요가 있는 경우에는 검토지시자, 접수일, 배정일, 검토결과 보고일, 회신 여부 등을 체계적으로 관리하여야 한다.

또한, 검토요청 사항이 운영지침 제8조에 따른 공식 연계과제 요건을 갖추지 못한 경우에는 별도의 회신 없이 처리할 것이 아니라, 해당 부서에 검토지시자 등 필요한 형식적 보완을 요청하여 공식 연계과제로 관리할 필요가 있는지 확인하고, 관리 필요성이 없는 경우에는 일반 검토요청, 착안사항 또는 참고자료 등으로 구분하여 체계적으로 관리하는 것이 바람직하다.

3. 감사결과 확인된 문제점

이와 관련하여, 위 부서로부터 제출받은 “실·국 간 연계 과제 관리현황”을 확인한 결과, [표 1]과 같이 2022. 4월부터 2026. 2월까지 총 57건의 과제를 관리하고 있었으며, 이 중 11건은 제도개선 권고, 42건은 종결, 3건은 중장기

1) 「국민권익위원회 제도개선업무 운영지침」 제8조에 따른 제도개선 과제는 심의관 이상 간부 공무원이 실·국 간 연계 검토 필요성을 확인하여 제도개선과에 검토를 요청한 과제에 적용되는 절차임

검토 및 의견제시 한 것으로 확인되었다.

[표 1] 실·국 간 연계 과제 관리 현황(2022. 4월 ~ 2026. 2월)

연도	접수 건수	검토 결과		검토 중	기타
		권고	종결		
계	57	11	42	1	3
2022	34	5	28	-	의견제시 1
2023	4	2	2	-	
2024	16	4	10	-	증장기 검토 2
2025	3	-	2	1	

※ 자료출처: 권익개선정책국 제출자료 재구성

그러나, [표 1]의 57건은 운영지침 제8조의 공식 연계과제 요건 충족 여부와는 관계없이 위원장 지시사항 및 일반 검토요청 사항 등이 혼재된 채 관리되고 있으며, 요청부서에 검토지시자 등 필요한 형식적 보완을 요청하여 공식 연계과제로 관리할 필요가 있는지에 대해서는 검토하지 않고 있다.

한편, 위 부서는 2022. 7월 [별표 1] “실·국 간 연계 과제 제도개선 적극 추진방안”과 같이 실·국 간 연계 과제 검토 방법과 추진체계 등을 소속 공무원에게 안내하여 과제가 누락되지 않도록 하였고, 검토결과 종결 필요가 있는 경우에는 검토보고서에 종결 사유를 명시하여 종결의 타당성을 확보하도록 하였다.

그런데, 온나라 문서등록대장과 메모등록대장을 통해 위 부서에 검토 요청된 과제의 내역과 위 부서에서 제출한 “실·국 간 연계 과제 관리 현황 내역”을 대조한 결과 [별표 2] “실·국 간 연계 과제 관리 누락 현황 명세”와 같이 총 17건의 검토요청 과제에 대하여 공식 연계과제 해당 여부, 보완 요청 여부, 검토 필요성, 처리방향, 검토결과 보고 또는 회신 여부 등이 확인되지 않고 있다.

이와 같이, 위 부서는 다른 실·국에서 제도개선 검토를 요청한 과제에 대하여 실·국 간 연계 과제로 관리가 필요한 과제와 그렇지 않은 과제 등으로 구분하지 않은 채로 관리하였고, 일부 검토요청 과제는 그 처리 경과를 확인할 수 없다.

그 결과, 고충민원·부패신고·행정심판 사건 처리 과정에서 제기된 제도개선 필요사항이 적시에 검토되지 못하거나, 제도개선이 필요한 사항에 대한 검토가 누락되는 등 실·국 간 연계 과제 관리의 실효성이 저하될 우려가 있다.

관계부서 의견 ☆☆☆☆과는 다른 실·국에서 검토를 요청한 제도개선 관련 사항에 대해 운영지침 제8조에 따른 실·국 간 연계 과제인지 여부를 명확히 구분하여 관리할 필요가 있다는 지적 취지에 공감하며, 공식 연계 검토 요청 과제가 아닌 사항은 착안사항 또는 참고자료로 활용하고, 공식 연계 검토가 필요한 경우에는 운영지침에 따른 절차를 거쳐 관리하겠다는 의견을 제시하였다.

또한 타 실·국 제도개선 요청 과제의 관리 개선계획을 수립하여 실·국 간 연계 과제 지정 기준 명확화, 처리기간 준수 및 지연 시 보고 의무화, 환류 프로세스 확립 등을 추진하겠다는 의견을 제시하였다.

조치할 사항 ☆☆☆☆과장은 앞으로 실·국 간 공식 연계 과제와 일반 검토요청 또는 착안 사항이 혼재되지 않도록 실·국 간 연계 과제 관리 업무를 철저히 하시기 바랍니다.(주의)

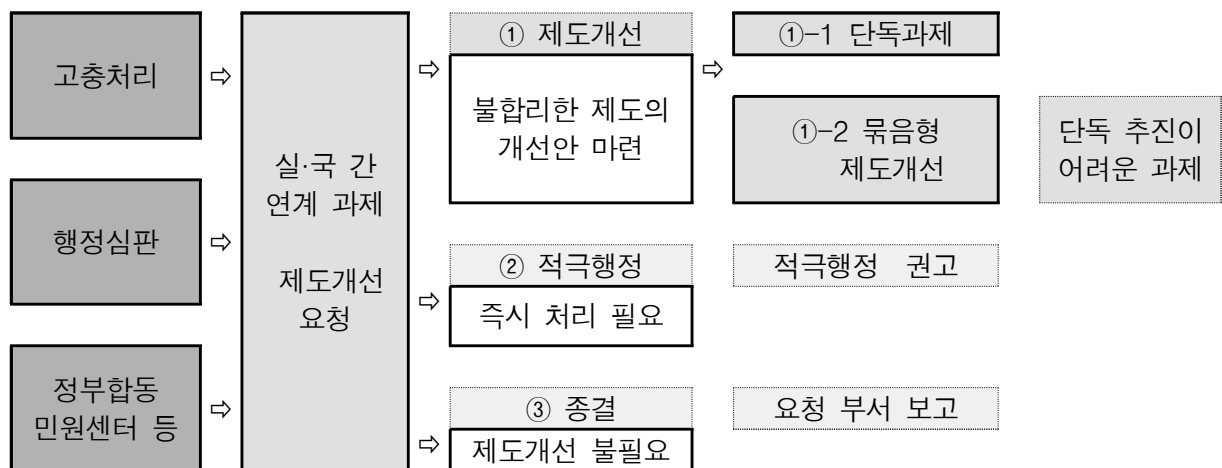
아울러, 다른 실·국으로부터 제도개선 검토 요청을 받은 경우 운영지침 제8조에 따른 공식 연계 과제 해당 여부 등을 명확히 관리하고, 공식 연계 과제가 아닌 사항은 일반 검토요청 또는 착안사항 등으로 구분하여 처리 방향과 검토·회신 경과를 체계적으로 관리하는 방안을 강구하시기 바랍니다.(통보)

[별표 1] 실·국 간 연계 과제 제도개선 적극 추진방안(2022. 7월)

<실·국 간 연계 과제 제도개선 여부 검토 방법(예시)>

- ▲(단독과제 추진) 경제활성화를 위한 규제혁신, 취약계층 애로, 소기업·소상공인 불편 사항 등 국민생활과 연관되어 적극적인 검토가 필요한 사항
- ▲(묶음형 추진) 단발성 과제로 단독과제 추진이 어려운 과제의 경우에는 유사한 과제의 세부과제로 추진하거나, 분야별로 유형화하여 병합하여 제도개선
- ▲(적극행정 권고) 소관부처 단독 처리가 가능하거나 즉시처리가 필요한 과제
- ▲(종 결) 법령 개정 중이거나 제도개선 필요성이 없는 경우

<실·국 간 연계 과제 제도개선 추진체계>



<○○제도 관련 제도개선 검토 보고(△△국 연계과제)>

- ☐ 검토 요청사항
 - ※ 제도개선 요청 취지를 구체화하여 적시(요청부서 명시 : ○○심판과 등)
- ☐ 제도 현황
- ☐ 문제점
- ☐ 관계기관 입장(종결시 필수 기재)
 - ※ 종결시 관계기관의 입장을 구체화하여 종결 타당성 확보
- ☐ 검토의견

※ 자료출처: 권익개선정책국 메모보고 자료

[별표 2] 실·국 간 연계 과제 관리 누락 현황

연번	연도	제안부서	제안접수일	과제 내용
합계	-	6개 부서	-	17건
1	2022	A팀	2022.5.3.	대규모 점포 내 소상공인 지원 관련 제도개선 요구
2	2022	A팀	2022.5.3.	벌금형 전과기록 일정기간 보유 후 삭제 요청
3	2022	A팀	2022.5.3.	고속도로 미납 부가통행료 과다부과 이의
4	2022	B과	2022.6.3.	고소고발 사건 수사 장기지연 방지를 위한 제도개선
5	2023	C과	2023.2.18.	낙시어선업 신고요건 개선
6	2023	D과	2023.2.1.	농지취득자격증명 발급 요건 완화
7	2023	D과	2023.2.1.	농어업식품기본법상 농업회사법인 설립요건에 축산물 가공유통판매업 추가
8	2023	D과	2023.2.1.	인허가 신청시 불필요한 주민동의서 요구 제한
9	2023	D과	2023.2.1.	토지이용계획확인서상 시·군 관리계획 명시
10	2023	D과	2023.2.1.	공인중개사에 주민등록세대열람 및 국세완납증명 확인 권한 부여
11	2023	D과	2023.2.1.	부동산 중개물 표시광고 위반관련, 과태료 부과 전 경고 또는 시정명령 선행 등 관련 법 개정
12	2023	D과	2023.2.1.	세입자의 등기부등본 열람 무료화
13	2023	D과	2023.2.1.	공인중개사협회에 무허가 중개업소 지도·점검 권한 부여
14	2023	D과	2023.2.1.	장년층을 위한 경영컨설팅 도우미 배치
15	2023	D과	2023.2.1.	공공기관 건물 입주자협의회 설치·운영 제도화
16	2023	E과	2023.12.15.	결격사유 있는 노동조합의 관리감독 수단 마련
17	2023	F과	2023.12.28.	시설부대비 예산편성 및 집행 관련 제도개선

※ 자료출처: 권익개선정책국 제출자료 및 문서·메모등록대장 수집자료 재구성

국 민 권 익 위 원 회

통 보

제 목 ◇◇시스템 취하민원 처리절차 불합리

소 관 부 서 ○○○○○과

조 치 부 서 ○○○○○과

내 용

1. 업무개요

○○○○○과는 범정부 온라인 국민참여포털인 ◇◇시스템을 운영하면서, [표]와 같이 민원인이 신청한 민원이 접수·분류, 담당자 지정, 민원처리 및 결과통보의 절차로 진행되는 과정을 전산으로 관리하고 있다.

[표] ◇◇시스템 민원 처리 절차

① 민원신청 (민원인)	② 처리기관 선택 (민원인)	③ 민원접수·분류 (처리기관)	④ 담당자 지정 (처리부서)	⑤ 민원처리 (담당자)	⑥ 처리결과 통보 (담당자)
◇◇시스템을 통해 민원 신청	시스템 추천기관 선택 또는 민원인이 직접 기관을 검색·선택	민원을 접수하고 처리부서로 분류	민원처리 담당자를 지정	담당자가 민원 내용을 검토하고 답변 처리	담당자가 처리결과 통보 후 민원 종결

※ 자료출처: ◇◇시스템 업무포털 사용자치침서 내용 재구성

또한, 민원처리 진행상태에 따라 민원인과 관계 공무원에게 접수·배정·처리결과 등과 관련 안내사항을 문자메시지나 알림톡 등으로 제공하고 있다.

2. 관계법령 및 판단기준

「부패방지 및 국민권익위원회의 설치 및 운영에 관한 법률」 제12조에 따르면 위원회는 온라인 국민참여포털(이하 “참여포털”이라 한다)의 통합 운영과 정부민원안내콜센터의 설치·운영과 관련한 업무를 수행한다고 되어 있고, 같은 법 시행령 제12조에 따르면 위원회는 참여포털의 통합 운영을 위하여 참여포털 홈페이지 및 시스템의 운영·관리 등의 업무를 수행한다고 되어 있다.

또한, 「온라인 국민참여포털의 운영에 관한 규정」 제8조 및 제8조의2에 따르면 위원회는 참여포털에 접수된 민원을 처리기관으로 분류하여야 하며, 처리기관은 참여포털을 통하여 신청된 민원이 분류되면 해당 민원을 신속히 접수하고, 그 사실을 민원인에게 통지하도록 되어 있다.

같은 규정 제10조에 따르면 처리기관은 접수된 민원의 종류에 따라 처리기간 등 민원처리에 필요한 사항을 참여포털에 입력하여 즉시 담당부서로 배정하여야 하며, 제15조의2에 따르면 처리기관은 민원처리 결과를 민원 신청시 민원인이 지정한 방법²⁾으로 통지하거나 참여포털에 입력함으로써 통지에 갈음할 수 있다고 되어 있다.

한편, 「행정업무의 운영 및 혁신에 관한 규정」 제41조 제1항 및 제2항에 따르면 행정기관의 장은 업무의 효율성을 높이고 행정서비스에 대한 국민의 만족도를 높이기 위하여 행정업무 혁신을 하여야 하며, 그 대상으로는 불필요한 절차 간소화 및 디지털 기술을 활용한 업무처리 자동화 등 업무 절차 개선 등이 포함되어 있다.

그리고 「민원처리에 관한 법률」 제22조 제2항에 따르면 민원인은 해당

2) 서면, 전자우편, 휴대전화 문자메시지

민원의 처리가 종결되기 전에는 그 신청의 내용을 보완하거나 변경 또는 취하할 수 있으나, 다른 법률에 특별한 규정이 있거나 그 민원의 성질상 보완·변경 또는 취하할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다고 되어 있다.

이와 관련하여, 행정안전부에서 2023. 7월 발행한 「2023 민원처리에 관한 법령 해설집」의 “민원문서의 변경·취하 및 반려”에 관한 해설에 따르면 취하란 민원인이 신청한 민원에 대하여 민원인 스스로 신청한 것을 철회하는 것을 의미하며, 취하원은 다른 법률에 특별한 규정이 없는 경우에 내부 결재 여부와 관계없이 행정기관에 도달한 즉시 효력이 발생³⁾하는 것으로 볼 수 있다고 되어 있다.

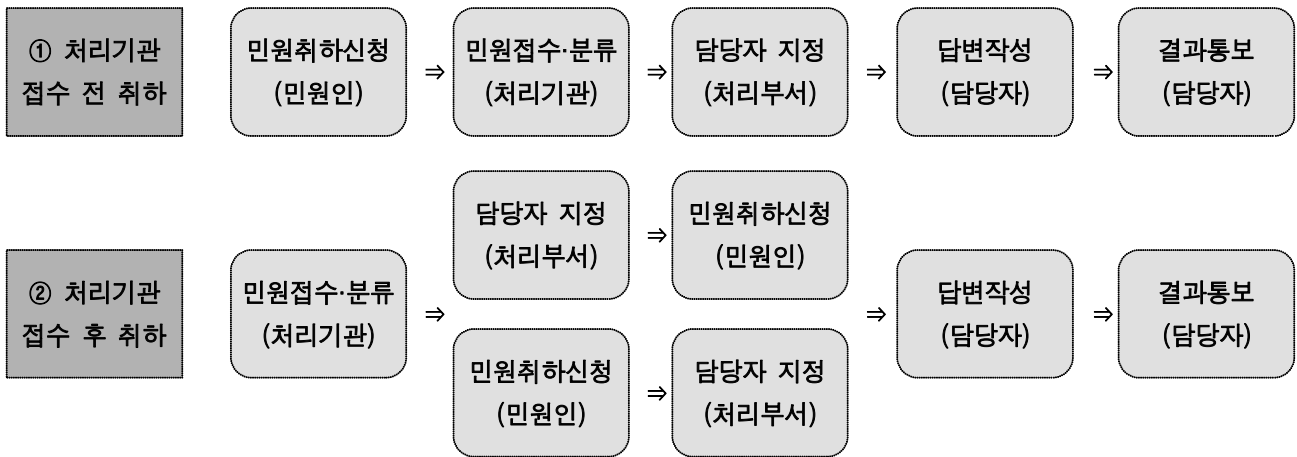
따라서 위 부서는 ◇◇시스템을 통해 신청한 민원을 민원인이 자진하여 취하한 경우 취하 사실과 처리상태 변경 이력이 적정하게 기록·관리되도록 하되, 민원인이 이미 취하한 민원에 대하여 담당자가 답변 작성 및 처리결과 통보 절차를 일률적으로 거치지 않도록 취하민원 처리절차를 합리적으로 개선할 필요가 있다.

3. 감사결과 확인된 문제점

○○○○○과는 ◇◇시스템을 통해 신청한 민원을 민원인이 자진하여 취하하고자 하는 경우, 취하 시점과 관계없이 민원처리 담당자 지정 이후 담당자가 답변을 작성하고 결과를 통보하여야 종결되도록 취하민원 처리절차를 [그림 1]과 같이 운영하고 있다.

3) 법제처에서 운영하는 “찾기쉬운 생활법령정보” 홈페이지의 “책자형 생활법령 - 청원·민원 및 국민제안 - 민원의 신청” 항목에서 민원 취하 관련 설명에 따르면 민원인의 취하원을 접수하는 경우, 접수와 동시에 그 효력이 발생하므로 행정기관에서 해당 민원을 처리하여 그 처리결과를 민원인에게 통지할 의무는 없어진다고 명시하고 있음

[그림 1] ◇◇시스템 민원 취하 시점별 처리 절차



그리고 “◇◇시스템 업무처리 포털”의 “시스템 문의” 코너에서 [그림 2]와 같이 ◇◇시스템 운영 관계자가 민원인이 취하한 민원에 대해서도 답변 처리 후 결과를 통보하여야 취하종결 처리가 된다고 일관되게 답변하고 있다.

[그림 2] ◇◇시스템 문의 중 취하 종결 처리 관련 답변 일부 예시

※ 자료출처: ◇◇시스템 업무포털 문의 내용 재구성

그러나, ◇◇시스템을 통해 접수되는 민원은 민원인이 온라인으로 신청하고, 해당 민원의 처리가 종결되기 전에는 민원인의 의사에 따라 취하할 수 있으므로, 민원인이 스스로 취하한 경우에는 취하 사실과 처리상태 변경 이력을 기록·관리하는 방식으로 취하민원 처리 목적을 충분히 달성할 수 있다.

또한 필요한 경우 처리부서 또는 담당자가 취하된 민원의 내용과 처리상태 변경 이력을 열람할 수 있도록 하면 되므로, 민원인이 이미 취하한 민원에 대하여 담당자가 별도의 답변을 작성하거나 취하 사실에 대한 처리결과를 다시 통보하도록 하는 것은 취하민원의 처리 특성에 부합한다고 보기 어렵다.⁴⁾

실제로 ◇◇시스템에 2026. 1월 한 달 동안 접수된 민원은 일반민원 1,041,779건·고충민원 3,042건으로 그 중 취하된 민원은 일반민원 34,704건·고충민원 382건으로 확인되었으며, 이를 고려하면, 현행 취하종결 처리방식으로 인하여 처리기관 담당자의 반복적인 문의와 불필요한 행정업무 및 안내 비용이 지속적으로 발생할 것으로 판단된다.

그 결과, ◇◇시스템을 운영하는 과정에서 민원인이 이미 취하한 민원에 대해서도 담당자가 답변 작성 및 처리결과 통보 절차를 거쳐야 하는 등 취하민원의 처리 업무가 비효율적으로 운영되고, 처리기관의 행정력이 불필요하게 투입될 우려가 있다.

4) 「민원처리에 관한 법률」 제22조 제2항 단서에 따라 다른 법률에 특별한 규정이 있거나, 민원의 성질상 취하가 제한될 수 있는 경우가 있을 수 있으나, 이는 개별 법령에 따라 별도 처리절차가 정해진 법정민원 등에서 주로 문제될 수 있는 사항으로, ◇◇시스템을 통해 접수·처리 되는 일반적인 온라인 민원 전부에 대하여 취하를 위한 답변 작성 및 처리결과 통보 절차를 일률적으로 요구할 근거로 보기는 어려움

관계부서 의견 ○○○○○과는 취하민원의 처리 특성에 맞는 절차 간소화가 필요하다는 지적 취지에 공감하며, 민원인이 취하원을 제출한 경우 ◇◇시스템상 해당 민원이 종결될 수 있도록 조치하는 것은 기술적으로 가능할 것으로 예상된다는 의견을 제시하였다.

다만, ◇◇시스템 개편은 민원 제도 총괄기관의 가이드라인, 일반민원과 고충민원의 처리 절차 등을 종합적으로 고려하여 추진할 필요가 있다는 의견을 제시하였다.

조치할 사항 ○○○○○과장은 앞으로 ◇◇시스템을 통해 신청된 민원을 민원인이 취하한 경우 담당자가 불필요하게 답변 작성 및 처리결과 통보 절차를 수행하지 않도록, 취하민원의 처리상태, 민원인 안내 방식, 담당자 처리화면 등 ◇◇시스템 처리 절차를 개선하는 방안을 강구하시기 바랍니다.(통보)

국 민 권 익 위 원 회

통 보

제 목 월간 민원 예보 발령 시기 부적절

소 관 부 서 □□□□과

조 치 부 서 □□□□과

내 용

1. 업무개요

□□□□과는 ◇◇시스템을 통해 수집되는 민원 빅데이터를 분석하여 주요민원 동향, 반복·집중 발생 민원, 지역별·분야별 민원 추이 등을 파악하고 그 분석 결과를 관계기관과 국민에게 공개하고 있다.

2. 관계법령 및 판단기준

「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제12조, 제13호 및 제16호에 따르면 국민권익위원회는 온라인 국민참여포털 등의 민원동향 분석, 민원분석시스템 구축·운영 등의 업무를 하도록 되어 있다.

「온라인 국민참여포털의 운영에 관한 규정」 제28조의7 및 제28조의9에 따르면 국민권익위원장은 데이터 기반의 과학적 정책결정을 지원하기 위하여 온라인 국민 참여포털(이하 “참여포털”이라 한다) 등에 접수된 민원·

국민제안·정책참여 등의 데이터를 분석하고 그 결과를 국민에게 공개할 수 있다고 되어 있으며, 데이터의 분석 결과를 활용하여 발생 가능한 민원을 예상하고 이에 대한 정보를 행정기관등의 장에게 제공할 수 있다고 되어 있다.

이와 관련하여 우리 위원회는 2019년부터는 “한눈에 보는 민원 빅데이터 (bigdata.epeople.go.kr)” 코너를 구축하고, [표 1]과 같이 “국민의 소리”를 발행하여 필요한 기관·단체와 국민에게 정보를 제공하고 있다.

[표 1] 2019 ~ 2026. 4월 국민의 소리 발행 내역 및 주요 내용

국민의 소리	개수	내 용
주간 동향	553	민원동향(민원키워드별 주요내용 및 건수, 민원추이, 지역별 증감, 분야별 현황), 주요민원(민원내역 및 건수), 주요민원 검토요청 사례
월간 동향	137	민원동향(민원추이, 신청인·지역별·분야별 현황), 기관별 동향(중앙, 지방정부, 교육청, 공공기관 등), 민원주의보(월별)
연간 동향	7	민원동향(민원추이, 신청인·지역별·분야별 현황, 주요 민원 키워드, 연령별 주요 키워드), 기관별 동향(중앙, 지방정부, 교육청, 공공기관 등), 월별 민원예보, 기관별 국민불편 우수사례

※ 자료출처: □□□□과 제출자료 재구성

따라서, 위 부서는 관계기관의 민원 발생에 대한 사전 대응과 국민 편의를 위하여 민원정보분석시스템이 제공하는 민원 빅데이터를 활용하여 반복적·주기적으로 발생하거나 계절적·시기적 특성상 발생 가능성을 예측할 수 있는 민원 사안을 신속하게 분석하여야 하고, 관계기관과 국민에게 참고할 수 있는 민원 예보를 적시에 제공하도록 노력하여야 한다.

3. 감사결과 확인된 문제점

이와 관련하여, 2022. 4월부터 감사일 현재까지 위 부서에서 참여포털의

“한눈에 보는 민원 빅데이터” 코너에 게시된 민원예보를 살펴보면, 나들이 관련 민원은 4~5월에 집중적으로 발생한다고 분석하였으며, 예보 대응에 충분한 기간을 필요로 하는 시설 안전관리 강화, 편의시설 확충 등의 민원 예보 사항을 2026. 4. 28.에서야 발령하는 등 [표 2]와 같이 해당 시기가 임박하거나 도달한 때에 발령한 사례가 5건으로 확인되었다.

[표 2] 2022.4월 ~ 2026. 4월 시기가 임박하거나 도달한 민원예보 발령 현황

연도	민원 예보	주제: 문제점 및 개선방향 [분석 대상 민원]	발령일
2022	11월 예보	수능 수능일 전 주거지 등에서 소음, 수능 중 방송사고, 장거리 시험장 배정으로 불편 ※ '22년 수능일: 11.17. [최근 3년간('19~'21년) 관련 민원 5,448건 분석]	'22.11.9.
2023	6월 예보	국가유공자 보훈 부양가족수당 지급대상에 7급 포함, 보훈수당지급 기준 일원화 ※ 호국보훈의 달: 6월 [최근 3년간('20.5월~'23.4월) 관련 민원 210,110건 분석]	'23.6.16.
	9월 예보	지역축제 : 안전관리 의무화, 요금 사전 신고제 ※ '23년 추석연휴 9.28부터 6일 [최근 3년간('20.9월~'23.8월) 관련 민원 236,819건 분석]	'23.9.22.
2024	3월 예보	선거 유세 : 소음공해 피해 감소 방안, 한수막개시 규정 강화, 교통안전 확보 및 벽보훼손 방지 ※ 선거일: 4.10. [최근 3년간('21.3월~'24.2월) 선거유세 관련 민원 19,949건 분석]	'24.3.21.
2026	4월 예보	나들이 : 시설안전관리 강화, 나들이 혼잡·갈등 최소화, 편의시설 확충 ※ 4~5월 집중 발생 [최근 3년간('23.4월~'26.3월) 나들이 관련 민원 5,622건 분석]	'26.4.28.

※ 자료출처: □□□□과 제출자료 재구성

또한, 폭설·한파, 폭염, 산불, 태풍 관련 민원예보를 살펴보면, 취약계층 한파대비와 관련하여 관계기관에서 취약계층 난방비 지원 및 한파 대비 시설을 운영하는 등의 조치를 이미 시행하고 있는 2025. 12. 24.에서야 민원 예보를 발령하는 등 [표 3]과 같이 자연재해와 관련하여 해당 민원이 집중적으로 발생하고 있는 시기에 민원예보를 발령한 사례가 6건으로 확인되었다.

[표 3] 2022.3월 ~ 2026. 4월 발령시기 부적절 자연재해 민원예보 발령 현황

연도	민원 예보	주제: 문제점 및 개선방향 [분석 대상 민원]	발령일
2023	12월 예보	폭설·제설: 폭설 대비 사전 제설 강화, 제설함 등 제설장비 점검 및 확충 [최근 3년간('20.12월~'23.11월) 관련 민원 31,533건 분석]	'23.12.26.
2024	7월 예보	취약계층 폭염: 옥외근로자 폭염대책 강화, 취약계층 냉방비 지원, 무더위 쉼터 운영 확대 [최근 3년간('21.7월~'24.6월) 관련 민원 694건 분석]	'24.7.24.
	8월 예보	태풍 안전: 시설물 선제적 안전점검 실시, 반복적 태풍 피해 최소화 방안 마련 ※ 8~9월 집중 발생 [최근 3년간('21.8월~'24.7월) 관련 민원 7,489건 분석]	'24.8.26.
	12월 예보	한파 및 한랭 질환: 결빙 선제적 대책, 한랭질환 취약계층 지원 및 안전대책 마련 [최근 3년간('21.12월~'24.11월) 관련 민원 3,044건 분석]	'24.12.23.
2025	3월 예보	산불: 산불 발생 불법행위 단속 강화, 진화장비 내실화 및 예방 활동 내실화 ※ 3~5월 집중 발생 [최근 3년간('22.3월~'25.2월) 관련 민원 8,138건 분석]	'25.3.20.
	12월 예보	취약계층 한파 대비: 취약계층 난방비 지원 및 한파 대비 시설 운영 내실화 [최근 3년간('22.12월~'25.11월) 관련 민원 2,221건 분석]	'25.12.24.

※ 자료출처: □□□□과 제출자료 재구성

그 결과, 민원예보 발령 시기가 사안별 특성과 관계기관의 대응 소요기간을 충분히 고려하여 정해지지 않을 경우, 민원예보가 관계기관의 사전 대응 자료로 충분히 활용되지 못할 우려가 있다.

관계부서 의견 □□□□과는 특정 시기에 주기적으로 나타나거나 급증하는 민원에 대해 민원주의보의 효과가 극대화되는 시기를 선정하도록 노력하겠으며, 특히 미리 일정이 정해진 사안에 대해서는 충분한 기간 전에 관계기관에 제공하여 민원예보의 효과가 높아지도록 노력하겠다는 의견을 제시하였다.

조치할 사항 □□□□과장은 앞으로 특정 시기에 주기적으로 발생하거나 급증·확산 우려가 있는 민원에 대하여 과거 민원 발생 추이, 당해 연도 변동 가능성 및 관계기관의 대응 소요기간 등을 종합적으로 고려하여 민원예보가 적시에 발령될 수 있도록 개선 방안을 마련하시기 바랍니다.

(통보)

국 민 권 익 위 원 회

통 보

제 목 소극행정 신고제도 관리 미흡

소 관 부 서 △△△△팀

조 치 부 서 △△△△팀

내 용

1. 업무개요

△△△△팀은 공무원이 부작위 직무태만 등 소극적 업무 행태로 국민의 권익을 침해하거나 국가나 지방자치단체에 재정상 손실을 발생하게 하는 행위에 대하여 소관 행정기관의 장에게 소속 공무원의 소극행정을 개선할 것을 요청하는 소극행정 신고제도를 운영하고 있다.

2. 관계법령 및 판단기준

「적극행정 운영규정」 제18조의3 및 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제17조의3에 따르면 누구든지 공무원의 소극행정에 대하여 소관 중앙행정기관의 장 또는 지방자치단체의 장이나 국민권익위원회에서 운영하는 소극행정 신고센터에 신고할 수 있고, 국민권익위원회는 소관 중앙행정기관의 장 또는 지방자치단체의 장에게 신고사항에 대해 적절한 조치를 하도록 권고할 수 있으며, 소극행정 신고센터의 운영과 신고사항의 처리 절차 등에 관한 세부

사항은 국민권익위원회가 정하도록 되어 있다.

또한 「소극행정 예방 및 신고 처리에 관한 지침」 제3조에 따르면 위원회에 설치하는 소극행정 신고센터는 행정기관의 소극행정 신고 처리현황 및 처리결과에 대한 확인·점검 등의 업무를 수행하도록 되어 있으며, 제14조에 따르면 위원회는 소극행정 신고의 처리 현황, 소극행정 신고에 따른 인사 조치 현황 등 운영 실태를 점검할 수 있다고 규정되어 있다.

이와 같이, 위원회에 행정기관의 소극행정 신고 처리현황 및 처리결과에 대한 확인·점검 기능과 운영실태 점검 권한을 부여하고 있는 것은, 소관 행정기관의 신고 처리 결과를 단순히 집계하는 데 그치지 않고 신고 처리의 적정성과 후속조치 필요성을 확인하여 필요한 경우 적절한 조치를 권고하도록 하기 위한 취지로 볼 수 있다.

따라서 위 부서는 소극행정 신고제도를 운영하면서 소극행정 신고 처리 현황 및 처리결과, 조치 현황 등을 파악하고, 필요한 경우 소관 행정기관에 적절한 조치를 권고하는 등 정기적인 운영실태 점검을 통해 소극행정 신고 처리 이행실태를 지속적으로 기록·관리하여야 한다.

3. 감사결과 확인된 문제점

이와 관련하여 “소극행정 신고 제도”가 도입된 2019. 3월부터 2026. 2월까지 [표]와 같이 중앙행정기관, 광역 및 기초지방자치단체, 공공기관, 교육기관에 총 443,828건의 소극행정 신고가 접수되어 처리된 것으로 확인되었다.

[표] 소극행정 신고·접수 및 처리 현황(2019. 3월 ~ 2026. 2월)

구분		계	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년	2024년	2025년	2026년 2월까지
접수		443,828	24,735	47,910	52,944	60,639	99,580	84,340	62,171	11,509
처리 완료	이송·종결	441,422	24,475	47,658	52,650	60,342	99,258	83,948	61,713	11,378
	소극행정 판단	2,174	260	250	290	277	266	378	370	83
처리중		232	0	2	4	20	56	14	88	48

※ 자료출처: ○○○○○과 제출자료 재구성

그런데 위 부서는 기관별·연도별 접수현황 등 기본 통계는 ◇◇시스템을 통해 관리하고 있으나, 소극행정으로 판단·처리된 신고의 기관별 처리결과, 인사조치 현황 및 처리결과에 대한 보완 필요사항 등은 기록·관리하지 않고 있으며, 「소극행정 예방 및 신고 처리에 관한 지침」이 제정된 2021년부터 현재까지 이를 확인·점검하기 위한 운영실태 점검도 실시하지 않은 것으로 확인되었다.

특히, 소극행정으로 판단된 신고는 2,174건으로 전체의 약 0.5% 수준이고, 연평균 약 300건 규모에 해당하므로, 적어도 소극행정으로 판단·처리된 신고에 대해서는 처리결과가 적정한지, 필요한 인사조치나 개선조치가 이루어졌는지, 추가적인 조치 권고가 필요한 사항은 없는지 등을 확인하고 기록·관리하여야 함에도 아무런 조치를 하지 않고 있다.

그 결과, 소극행정 신고가 소관 행정기관의 업무처리 개선이나 적절한 조치 권고로 이어지고 있는지 사후적으로 확인하기 어렵고, 처리결과 조치사항이 미흡하거나 부적절한 경우에도 해당 기관에 보완 또는 시정 권고를 하지 못하게 될 우려가 있다.

관계부서 의견 △△△△팀은 현 인력으로 전체 소극행정 신고건을 전수 확인·점검하는 것은 어렵다는 의견을 제시하면서도, 인사혁신처·행정안전부 등 관계기관과의 합동점검, 적극행정협의체 등을 통해 소극행정 신고처리현황을 공유하고 제도 운영 개선방안을 검토하겠다는 의견을 제시하였다.

또한 현재 추진 중인 관련 법령 개정 및 직제 개편 등과 연계하여 소극행정 신고제도의 효율적 운영방안을 검토하겠다는 의견을 제시하였다.

조치할 사항 △△△△팀장은 앞으로 소극행정 신고 처리현황 및 처리결과에 대한 운영실태 점검을 정기적으로 실시하여 기관별 처리결과, 조치현황 등을 기록·관리하고, 필요한 경우 소관 행정기관에 적절한 조치를 권고할 수 있도록 소극행정 신고제도 관리체계 개선방안을 강구하시기 바랍니다. (통보)

국 민 권 익 위 원 회

주 의 요 구

제 목 가족돌봄휴가 사용 및 승인 관리 부적정

소 관 부 서 ☆☆☆☆과 등 7개 부서

조 치 부 서 ☆☆☆☆과 등 7개 부서

내 용

1. 업무개요

☆☆☆☆과 등 7개 부서는 소속 공무원이 가족의 돌봄 및 질병 등의 사유가 발생한 경우 가족돌봄휴가를 사용하게 하고, 신청 및 승인 절차는 전자인사관리시스템(e-사람)을 통해 관리하고 있다.

2. 관계법령

「국가공무원 복무규정」 제20조 제14항에 따르면 공무원은 어린이집·유치원·학교의 휴업·휴원·휴교, 공식행사 또는 교사와의 상담 참여, 자녀 또는 손자녀의 병원진료 동행, 가족의 질병·사고·노령 등으로 가족을 돌보아야 하는 경우 연간 10일의 범위에서 가족돌봄휴가를 받을 수 있도록 되어 있다.

또한 같은 조 제15항에 따르면 가족돌봄휴가는 원칙적으로 무급으로 하되,

자녀⁵⁾를 돌보기 위한 가족돌봄휴가는 해당 공무원의 자녀⁶⁾ 수에 1을 더한 일수까지를 연간 유급휴가 일수로 하도록 되어 있으며, 제20항에 따르면 특별휴가의 사용 기준·절차 등에 필요한 사항은 인사혁신처장이 정하도록 되어 있다.

한편, 「국가공무원 복무·징계 관련 예규」 “제8장 - 4. 휴가종류별 실시 방법 - 라. 특별휴가 - (10) 가족돌봄휴가”에 따르면 부서장은 유급 가족돌봄휴가 승인 시 어린이집등의 알림장, 가정통신문 등 관련 증빙서류를 확인하도록 되어 있으며, 인사혁신처 누리집 “복무제도 안내”의 “자주 하는 질문” 중 가족돌봄휴가 관련 답변 내용에 따르면 유급 가족돌봄휴가를 신청하는 경우에는 가정통신문 알림장, 학교공문, 병원진료여부를 입증하는 서류 등을 첨부하여 승인을 받아야 한다고 안내하고 있다.

따라서, 소속 공무원이 유급 가족돌봄휴가를 사용할 때에는 가정통신문, 알림장, 학교공문, 병원 진료 여부를 입증하는 서류 등 그 사유를 확인할 수 있는 증빙서류를 전자인사관리시스템에 첨부하여 신청하여야 하고, 해당 공무원의 부서장 등 결재권자는 유급 가족돌봄휴가 인정 요건 등을 관련 증빙자료를 통해 확인한 후 가족돌봄휴가 사용의 승인 여부를 결정하여야 한다.

3. 감사결과 확인된 문제점

이와 관련하여, 2022. 4월부터 2026. 2월까지 3년 10개월 동안 ☆☆☆☆과 등 7개 부서 소속 공무원의 유급 가족돌봄휴가 신청 및 승인내역을 확인한 결과, 24명의 소속 공무원이 56차례에 걸쳐 28일 4시간 15분의 유급

5) 질병, 사고, 노령 등의 사유로 조부모, 외조부모, 부모(배우자의 부모를 포함한다), 배우자, 자녀 또는 손자녀를 돌보아야 하는 경우 경우에는 미성년자 또는 장애인인 자녀로 한정함

6) 「영유아보육법」에 따른 어린이집, 「유아교육법」에 따른 유치원 및 「초·중등교육법」 제2조 각 호의 학교에 재학 중이거나 미성년인 자녀 또는 장애인인 자녀를 말함

가족돌봄휴가 사용내역에 대하여 증빙서류를 첨부하지 않은 채 신청한 사실이 확인되었으며, 부서장 등 결재권자는 유급 가족돌봄휴가 인정 요건 등을 확인할 수 있는 증빙서류가 첨부되지 않은 56건에 대하여 그대로 승인 처리한 것으로 확인되었다.

그 결과, 「국가공무원 복무규정」에서 정한 유급 가족돌봄휴가 인정 요건의 충족 여부에 대한 확인이 어렵게 되었고, 유급 가족돌봄휴가 사용 한도가 부실하게 관리되는 등 복무관리의 적정성이 저해될 우려가 있다.

관계부서 의견 ☆☆☆☆과 등 7개부서는 감사결과에 별다른 이견을 제시하지 않으면서 앞으로 유급 가족돌봄휴가의 신청 및 승인 시 증빙자료 첨부여부를 철저히 확인하겠다는 의견을 제시하였다.

조치할 사항 ☆☆☆☆과장 등 7개 부서의 장은 앞으로 소속 공무원이 유급 가족돌봄휴가를 신청하는 경우 관련 증빙서류를 첨부하였는지 확인한 후 승인하도록 하는 등 가족돌봄휴가 인정요건 확인을 소홀히 하는 일이 없도록 관련 업무를 철저히 하시기 바랍니다.(주의)

국 민 권 익 위 원 회

시 정 요 구

제 목 특근매식비 집행 부적정

소 관 부 서 ○○○○○과

조 치 부 서 ○○○○○과

내 용

1. 업무개요

○○○○○과는 소속 공무원의 정규 근무시간 외 근무가 필요한 경우 또는 유연근무를 실시하는 소속 공무원이 근무개시 전·후 일정 시간을 근무하는 경우 시간외근무 명령 및 실제 근무 내역 등을 확인하여 예산의 범위 내에서 특근매식비를 집행하고 있다.

2. 관계법령 및 판단기준

기획예산처에서 매년 발행하는 「예산 및 기금운용계획 집행지침」의 “Ⅲ. 비목별 지침 - 1-5. 특근매식비”에 따르면 특근매식비는 정규근무시간 또는 유연근무 시간 개시 2시간 전에 출근하여 근무하거나, 근무 종료 후 2시간 이상 근무하는 자 또는 휴일에 2시간 이상 근무하는 자를 집행 대상으로 하되⁷⁾, 시간외근무수당을 지급받는 자 중 「공무원 여비규정」에

7) 유연근무를 실시하는 경우 근무 개시 전·후 2시간이 정규근무시간 이내인 경우에는 특근매식비를 지

따라 식비를 지급받은 자는 특근매식비 집행 대상에서 제외하도록 되어 있다.

한편, 「공무원 여비 규정」 제16조 제1항 관련 별표 2 “국내 여비 지급표”에 따르면 근무지 외 국내 출장 시 식비는 여행 일수에 따라 1일당 25,000원 씩 정액으로 지급하도록 되어 있다.

그리고 인사혁신처가 2022. 11월 발행한 “공무원 여비의 합리적 지출을 위한 100문 100답”에서도 근무지 외 출장 시 복귀하여 시간 외 근무를 한 경우의 특근매식비 집행과 관련하여 시간외근무에 따른 특근매식비는 근무지 외 출장 여비로 지급받은 식비와 중복되므로 집행 대상에서 제외하도록 안내하고 있다.

따라서, 소속 공무원이 근무지 외 출장일에 정규근무시간 2시간 전 출근하여 근무하거나, 불가피한 사유로 출장에서 복귀하여 정규근무시간 종료 후 2시간 이상 시간외근무를 했다고 하더라도, 해당 일자의 특근매식비 집행 대상에서는 제외하여야 한다.

3. 감사결과 확인된 문제점

이와 관련하여, 2022. 4월부터 2026. 2월까지 3년 10개월 동안 위 부서 소속 공무원의 근무지 외 출장 내역과 특근매식비 집행 내역을 대조하여 확인한 결과, 소속 공무원 5명에 대하여 13차례에 걸쳐 105,000원의 특근매식비를 중복하여 집행한 것으로 확인되었다.

그 결과, 근무지 외 출장 여비 중 식비를 지급 받은 공무원에게 같은 날 수행한 시간외근무에 따른 특근매식비를 또다시 집행하게 되어 식비 성격의 경비를 중복하여 지출하게 되었다.

관계부서 의견 ○○○○○과는 감사결과에 별다른 이견을 제시하지 않으면서 앞으로 특근매식비 집행 시 대상자의 근무상황 등을 철저히 확인하겠다는 의견을 제시하였다.

조치할 사항 ○○○○○과장은 중복 지급된 특근매식비 105,000원에 대하여 추후 특근매식비 집행에 반영하거나 회수조치 하시기 바랍니다. (시정)

국 민 권 익 위 원 회

통보(모범사례)

제 목 서울특별시 시민감사옴부즈만위원회와 협업을 통한 불합리한 제도개선 추진으로 국민 권익 향상에 기여

소 관 부 서 제도개선총괄과

모 범 부 서 제도개선총괄과

모 범 내 용

제도개선총괄과는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제27조, 제47조 등에 따라 고충민원, 부패방지 등과 관련된 제도개선 업무를 수행하고 있다.

생활 속 제도 불편은 고충민원, 감사, 현장 조사 등 지방정부의 민원 처리 과정에서 먼저 확인되는 경우가 많은데, 이러한 문제는 개별 지방정부의 조례나 행정 운영 개선만으로 해결되기 어렵고, 중앙부처의 제도 정비나 법령 개정이 필요한 사안인 경우에는 지방 차원의 대응만으로는 실질적인 개선에 한계가 있었다.

서울특별시 시민감사옴부즈만위원회(이하 “서울시 옴부즈만”) 역시 고충민원 처리와 시민 감사 과정에서 제도개선이 필요한 과제를 지속적으로 발굴하고 있으나, 전국적으로 적용될 필요가 있거나 법령·지침 개정이 수반

되는 사안은 서울시 차원에서 독자적으로 추진하기 어려운 측면이 있다.

이에, 제도개선총괄과는 2025년 10월 국민권익위원회의 제도개선 기능과 서울시 옴부즈만의 현장 기반 과제 발굴 기능을 연계하여, 지방 현장에서 확인된 국민 불편을 제도개선으로 연결하는 협업 체계를 마련하였다. 이를 통해 생활밀착형 제도개선 과제를 보다 효과적으로 발굴·추진함으로써 국민 권익구제의 실효성을 높이고자 하였다.

[그림] 국민권익위원회-서울시 시민감사옴부즈만위원회 제도개선 수시 협의회('26. 1. 29.)

	▲ (참석) 서울시(옴즈만위원장 등), 국민권익위(권익개선정책국장 등) 업무관계자 10여명 ▲ (주요내용) 제1차 정례협의회 발굴 과제 진행 상황 공유, 추가 발굴한 제도개선 과제 소개 및 추진 방향 논의
--	--

제도개선총괄과와 서울시 옴부즈만은 중앙과 지방 간 제도개선 협력 체계를 구축하기 위해 정례협의회를 운영하기로 하였고, 정례협의회는 연 1회 개최를 원칙으로 하되, 제도개선 과제의 발굴·검토·권고·이행 관리 등 추진 과정에서 실무협의를 필요한 경우에는 수시로 협의할 수 있도록 체계화하였다.

제1차 정례협의회에서는 두 기관이 발굴하거나 추진 중인 주요 제도개선 과제의 진행 상황을 공유하고, 과제 발굴부터 개선 권고 이후의 이행관리까지 전 과정에 걸친 구체적인 공동 대응 방안을 구체화하였다.

특히, 서울시 옴부즈만이 현장에서 파악한 제도 미비점을 국민권익위원회

과제로 연계하고, 권고 이후 관계기관 협의 단계까지 상호 협력하기로 뜻을 모았고, 2026년 1월에는 제도개선 과제 발굴을 위해 서울시 옴부즈만의 시민 감사옴부즈만 및 서울시 창의규제담당관이 발굴한 과제의 취지와 주요 내용을 설명하고, 제도개선총괄과는 제도개선 과제로의 추진 필요성 및 실현 가능성을 검토하는 수시 협의회를 개최하였다.

[표] 서울시 시민감사옴부즈만위원회와 제도개선 협업 일지

<협업체계>

과제 발굴* 서울시 옴부즈만 고충민원, 감사청구, 청원, 응답소 사례 등을 통해 발굴	⇒	개선 필요성 검토 권익위 제도 현황, 문제점 분석 등을 통해 개선 필요성 검토	⇒	제도개선안 마련 권익위, 서울시 옴부즈만 실태조사, 관련 법령 검토 등을 통해 개선안 마련	⇒	사후관리 권익위, 서울시 옴부즈만 공동 보도자료 배포 등 홍보, 이행 모니터링
---	---	---	---	--	---	---

* 제도개선 협업과제 예시 : ▲전국적으로 확산될 가능성이 높은 사안 ▲법령 제·개정 등 중앙정부의 제도개선이 필요한 사안 등

<주요 협업 진행 사항>

- 10.21.(화) 제도개선 협업 추진을 위한 간담회 실시
- 11.26.(수) 제1차 정례협의회 개최
- 12.22.(월) “통합문화이용권(문화누리카드) 이용자 권익보호 방안” 제도개선 권고
- 12.29.(월) “올해 264만 명이 사용한 문화누리카드”…편의성은 높이고, 제도의 투명성은 강화한다. 보도자료(권익위, 서울시)
- 1.29.(수) 제도개선 수시협의회 개최
- 4.20.(월) “지반침하(싱크홀) 사망자 배상 및 보험 제도 개선방안” 제도개선 권고
- 4.23.(목) “피해 보상 받기 어려운 땅꺼짐 사고”… “공적보험 강화” 로 보상 수준 높인다, 보도자료
- 5.18.(월) “병역명문가 예우 지역제한 규제 개선” 제도개선 권고
- 5.26.(화) “국가에서 인정한 병역명문가, 혜택은 거주지로 제한한다?” 관련 규제 “없애야” , 보도자료

이러한 노력을 통해 2025년 12월에 두 기관이 협업을 통해 발굴하고 추진한 과제 중 “통합문화이용권(문화누리카드) 이용자 권익보호 방안” 을 마련하여 문화체육관광부 등에 권고하였다.

아울러, 2026년 4월에는 “지반침하(싱크홀) 사망자 배상 및 보험 제도 개선방안”을 광역지방정부와 한국지방재정공제회에, 2026년 5월에는 “병역 명문가 지역제한 규제 개선”을 병무청과 각 지방정부에 권고하였다.

위 부서는 정례협의회를 통해 서울시 음부즈만이 발굴한 생활밀착형 제도 개선 과제를 지속적으로 논의하고, 필요시에는 수시 실무협의를 개최하여 과제 검토와 관계기관 협의를 신속히 추진할 예정이며, 개선 권고가 이루어진 과제에 대해서는 이행 상황을 함께 점검하고, 현장에서 제도개선 효과가 실제로 나타날 수 있도록 사후관리도 강화할 계획이다.

이를 통해 국민권익위원회의 제도개선 기능과 지방의 현장 발굴 기능을 유기적으로 연계하여, 국민 생활과 밀접한 불편 사항을 보다 신속하고 실효성 있게 개선해 나갈 수 있는 발판을 마련하였다.

조치할 사항 제도개선총괄과에서 추진한 “서울특별시 시민감사음 부즈만위원회와 협업을 통한 불합리한 제도개선 추진”은 이번 감사에서 모범사례로 선정하고, 위원회 전 부서에 공유·전파하여 적극적인 업무 추진에 참고하도록 할 것임을 알려드립니다.[통보(모범사례)]

국 민 권 익 위 원 회

통보(모범사례)

제 목 국민신문고 대국민 서비스 장애 적극 대응으로 위기 상황
조기 극복

소 관 부 서 국민신문고과

모 범 부 서 국민신문고과

모 범 내 용

국민신문고과는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제12조제16호 및 같은 법 시행령 제12조에 따라 온라인 국민신문고 시스템의 운영·관리 등의 업무를 수행하고 있다.

국민신문고 서버는 2006년 경 국가정보자원관리원 대전센터에 이전하여 관리하고 있는데, 2025. 9. 26. 국가정보자원관리원 대전센터에 화재가 발생하였고 발화지점에 인접하여 있던 국민신문고 서버가 전소되는 피해를 입었다.

국민신문고과는 국민신문고 상시 모니터링 시스템으로 화재 발생 즉시 피해를 인지하여, 화재 발생 후 20분 만에 “위원회 장애대책본부”를 가동할 수 있도록 지원하였고, 중앙재난안전대책본부 회의에 매주 참여하는 등 국민신문고의 신속한 복구를 위해 행정안전부, 기획재정부 등 유관기관과

긴밀하게 협조하였다.

아울러 홈페이지 공지, 보도자료 등으로 국민들에게 서비스 중단을 신속히 안내하였으며, 관계기관과 협력하여 오프라인(서신·방문 등) 민원 접수·처리 체계를 강화하였고, 대체 시스템(새울 등)을 가동하도록 하여 국민의 불편이 경감되도록 노력하였다.

이후, 복구 단계마다 상황을 언론 브리핑, SNS 방송, 홈페이지 등으로 설명하고, 화재 당일 데이터의 유실 등의 내용도 국민에게 있는 그대로 안내하는 등 [표]와 같이 국민신문고 시스템 정상화를 위하여 노력하였다.

[표] 국민신문고 시스템 정상화를 위한 주요 장애 대응 일지

<개 요>

- 장애시간: '25. 9. 26.(금) 20:25 ~ '25. 10. 28.(화) 19:00
- 장애내용: 국민신문고 서비스 중단
- 장애원인: 국가정보자원관리원(이하 “국정자원”) 대전센터 화재(9.26.)로 국민신문고 서비스 불가
- 장애단계: 심각

<장애조치 경과>

- 9.26.(금) 20:25 국정자원 화재로 국민신문고 서비스 장애 발생, 20:45 위기경보 “심각” 발령 및 장애대책본부 가동, 21:25 재난안전 문자 발송 등
- 9.27.(토) 국정자원 화재 진압 완료, 국민신문고 DB·백업서버 전소
- 9.28.(일) “SORRY” 페이지 표출 등 대국민 알림
- 10.1.(수) ~ 13.(월) 국민신문고 시스템 복원방안 협의
- 10.14.(화) ~ 27.(월) 국정자원 서버 설치 및 DB 백업데이터 복구 완료
- 10.28.(화) 국민신문고 서비스 재개

이에 따라, 시스템 복구 및 재개 과정에서 다수 기관과 긴밀하게 협력해 국민신문고의 전산장비를 최우선 확보하였으며, 당초 화재 피해 규모가 커 연말로 예상되던 서비스 복구를 한 달 이상 앞당겨 2025. 10 28.에 재개하였다.

한편, 장애기간 중 오프라인으로 접수한 민원을 국민신문고에 등록하여 기록·관리할 수 있도록 기능을 제공하는 한편, 국민신문고 상담 인력을 한 시적으로 충원하여 민원인, 업무처리 담당자에 대한 적절한 응대가 가능하게 하는 등 혼선을 최소화하였다.

또한, 사고 발생 이후 유사 사건 재발 방지 방안으로 국민신문고 서비스의 안정적 제공을 위한 재해복구시스템(DR) 구축을 위한 ISP 사업도 행정안전부와 협업하여 추진하고 있다.

그 결과, 국민신문고 시스템 전체가 전소되었음에도, 조기에 시스템 복구를 완료하여 신속한 대국민 서비스를 재개함으로써 국민과 행정기관의 이용 불편을 최소화하는 등 국민권익 증진에 기여하였다.

조치할 사항 국민신문고과에서 추진한 “국민신문고 대국민 서비스 장애 적극 대응으로 위기 상황 조기 극복”은 이번 감사에서 모범사례로 선정하고, 위원회 전 부서에 공유·전파하여 적극적인 업무 추진에 참고하도록 할 것임을 알려드립니다.[통보(모범사례)]

국 민 권 익 위 원 회

통보(모범사례)

제 목 AI기반 국민소통·민원분석 체계 구축으로 대민행정 서비스 제고에 기여

소 관 부 서 권익개선정책국 민원정보분석과

모 범 부 서 권익개선정책국 민원정보분석과

모 범 내 용

민원정보분석과는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제12조제13호 및 제16호에 따라 온라인 국민참여포털(국민신문고) 등의 민원동향 분석, 민원분석시스템⁸⁾ 구축·운영 등의 업무를 수행하고 있다.

민원정보분석과는 연간 14백만 건, 10년간 5배 폭증한 민원을 여전히 수작업으로 처리하고 있어 업무 한계가 가시화되고 있었으며, 이 추세가 지속될 경우 민원 서비스의 품질 저하가 우려되는 실정이었다.

이에 생성형 AI를 도입하여 민원처리의 효율성을 제고하고 국민에게 더 나은 서비스를 제공하고자 “생성형 AI기반 국민소통·민원분석 체계 구축” 사업을 추진하게 되었다.

8) 국민신문고 및 지방자치단체 민원창구 등을 통해 접수된 민원 빅데이터(Big-Data)를 종합적으로 수집·분석하는 범정부 민원분석시스템

본 사업 추진을 위해 민원정보분석과는 사업기획 및 구축·운영을 담당 하면서, 시범서비스를 함께 설계하고 이용할 식품의약품안전처·국토교통부· 인천광역시·시흥시와 긴밀하게 협업을 실시하였으며, 해당 사업의 주요 기능으로는 [표]와 같이 인공지능 민원답변 추천 기능, 빈발·중복민원 일괄 처리 기능, 인공지능 기반 민원분석 기능이 있다.

[표] 생성형 AI기반 국민소통·민원분석 체계 주요 기능

① (인공지능 민원답변 추천) AI 기반으로 질의민원에 대한 답변 초안을 추천 •(기존) 담당자 역량에 의존 → (개선) 인공지능이 기존 답변에 기반하여 답변 생성 ➡ 질의민원에 대해 더욱 정확하고 신속한 답변
② (빈발·중복민원 일괄처리) 유사 민원을 자동으로 식별하여 하나로 병합 •(기존) 담당자가 민원을 하나하나 선택·병합 → (개선) 대량의 동일 민원을 병합·일괄처리 ➡ 소모적·반복적 업무처리 소요 시간을 크게 줄여, 민원서비스 품질 향상
③ (인공지능 기반 민원분석) 민원의 의미를 분석하여 이슈 포착, 자료 생성 •(기존) 분석관이 키워드 검색으로 추출된 민원을 일일이 확인하여 분석 → (개선) AI가 민원데이터의 의미와 추이를 분석해 민원 이슈를 신속히 파악 ➡ 국민의 불편사항을 더욱 신속하고 정확하게 파악하고 적기 대책 마련, 정책 개선에 활용

사업완료 후 2026. 2. 5.부터 개시된 인공지능 서비스는 활용 가능성을 검증하기 위해 4개 시범 기관을 대상으로 우선 제공되었다.

먼저, “인공지능 민원답변 추천” 서비스는 식품의약품안전처에 먼저 제공하여 인공지능이 관련 법령, 기존 민원 사례, 업무 매뉴얼 등을 분석 하여 질문에 대한 답변 초안을 작성하고 민원 담당자에게 제시하는 방식으로 운영되고 있다.

“빈발·중복민원 일괄처리” 서비스는 국토교통부, 인천광역시, 시흥시를

대상으로 제공되어 동일·유사한 내용의 민원을 인공지능이 자동선별, 군집화하여 한 번에 처리할 수 있도록 하였고, 민원의 의미를 인공지능이 분석하여, 국민 생활과 밀접한 이슈를 빠르게 포착하는 “인공지능 기반 민원 분석” 서비스도 개시하였다.

[그림] AI기반 업무처리 화면

민원답변 생성	AI 민원 분석

향후 시범 사업 성과를 토대로 AI기반 국민권익플랫폼 구축 로드맵 수립하여 국민신문고 전체 이용기관을 대상으로 확대 추진할 예정이다.

민원정보분석과는 지속적으로 증가하고 있는 민원 처리에 생성형 AI를 도입하여 민원처리의 효율성을 제고하고 국민에게 더 나은 서비스를 제공하게 하는 등 민원서비스의 질적 향상에 기여하였다.

조치할 사항 민원정보분석과에서 추진한 “AI기반 국민소통·민원분석 체계”는 이번 감사에서 모범사례로 선정되었으며, 위원회 전 부서에 공유·전파하여 적극적인 업무 추진에 참고하도록 할 것임을 알려드립니다.[통보 (모범사례)]