적극행정
국민신청
사 례 집

마음에만 담아둘 수 없는
국민권익 패스트트랙

국민권익위원회

발 간 등 록 번 호
11-1140100-000237-01

적극행정 국민신청 사례집

마음에만 담아둘 수 없는 국민권익 패스트트랙

국민권익위원회

발 간 사

적극행정 국민신청을 한마디로 표현하면, '국민이 공익에 기여하기 위해 신청한 아이디어를 정책·제도개선과 업무혁신에 적극적으로 반영하는 제도'라고 할 수 있다.

이와 같은 적극행정 국민신청 제도는 국민의 목소리를 우선 듣기에 국민의 관점에서 공공문제 해결에 적합한 해답을 찾아낼 수 있는 국민과 공무원 모두에게 무엇과도 비교할 수 없이 너무 좋은 제도이다.

나무를 심고 숲을 가꾸는 것처럼 국민권익위는 적극행정 국민신청으로 행정을 보다 건강하게 가꾼다.

장지오노(Jean Giono)의 1953년 소설 '나무를 심은 사람'에서 주인공 엘제아르 부피에는 황량한 프로방스 산골에서 매일 100개의 도토리를 선별하여 3년간 10만개를 심었다. 그 중 2만개가 싹이 나고, 1만 주가 크게 성장하여 숲을 이루는 기적을 만들었다.

국민권익위원회도 숲을 가꾸기 위해 적극행정을 심고 있다. 적극행정 국민신청이라는 국민의 도토리로 매년 200개 이상 적극행정 권고를 하여 큰 나무로 성장시키고 있다. 국민권익위원회의 권고를 받은 기관에서 다시 이를 전파하면서 건강한 행정이라는 숲이 만들어지고 있다.

국민권익위원회에는 국민 행복의 답을 찾는 융합기술이 있다.

국민권익위원회는 국민과 행정기관 등의 목소리를 경청하고 현장을 직접 확인하면서 현재 드러난 문제점을 조사할 수 있다. 또한, 조사 결과 부패를 유발하거나 국민의 고충을 유발하는 제도·정책·사업을 개선할 수 있도록 여건을 조성하는 기능도 있다. 이 같은 국민권익위원회의 다양한 기능은 국민 행복을 위해 향후, 보다 적극적으로 활용될 필요가 있다.

생생한 경험과 사례는 친근한 스승이다.

적극행정 국민신청제와 소극행정 재신고제가 지난해 7월 시행된 이후 올해 12월까지 약 5,000건의 적극행정 국민신청과 약 6,000건의 소극행정 재신고가 접수·처리됐고, 그 중 각각 300여 건과 70여 건이 국민권익위원회의 개선권고로 해결이 되고 있다.

국민권익위원회의 개선권고로 힘을 얻은 국민의 아이디어에 소관기관의 적극적인 노력이 더해져 성과를 이루어내고 있다. 이중 대표적인 사례 총 77건을 선정해 사례집으로 엮어보았다. 경험과 사례는 행정의 소중한 재산이며 국민과 행정기관 등이 함께 활용할 수 있다. 또한, 공유와 확산을 통해 그 가치가 기하급수적으로 증가할 수 있다.

적극행정 DNA가 충만한 대한민국 공직자와 함께, 국민권익위원회는 적극행정 국민신청의 성공 경험을 공유하고 싶다.

2022. 12.

국민권익위원회 위원장 전현희

CONTENTS

마음에만 담아둘 수 없는
국민권익 패스트트랙

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

차례

적극행정 국민신청 사례집

Ⅰ - 적극행정 국민신청 7

1-1. 알아보기 8

1-2. 사례 10

Ⅱ - 소극행정 재신고 143

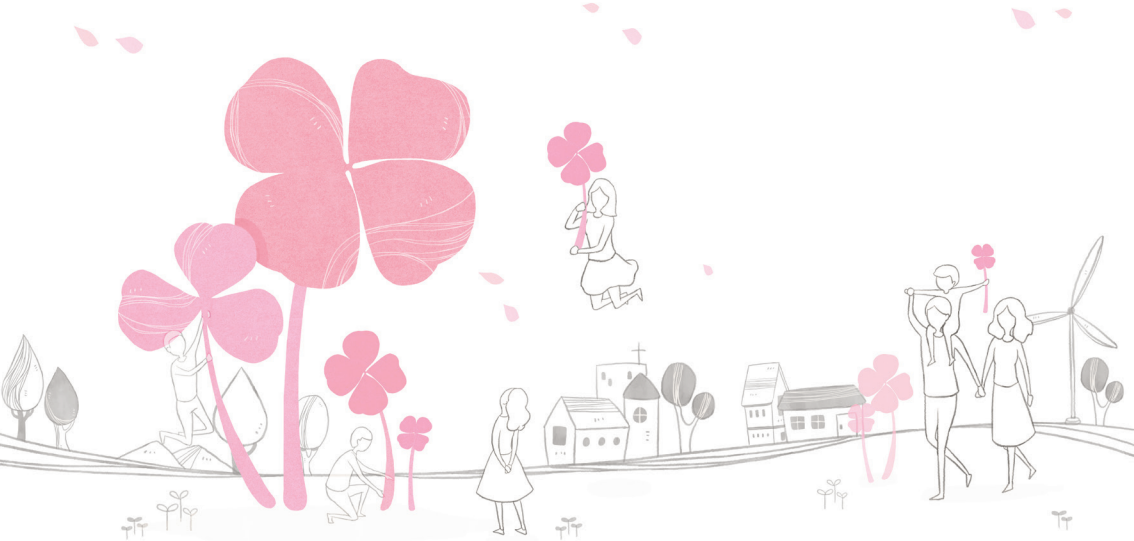
2-1. 알아보기 144

2-2. 사례 146

Ⅲ - 부록 177

마음에만 담아둘 수 없는

국민권익 패스트트랙



적극행정 국민신청
사례집

Part I

적극행정 국민신청

1-1. 알아보기

1-2. 사례

적극행정 국민신청 알아보기

도입배경

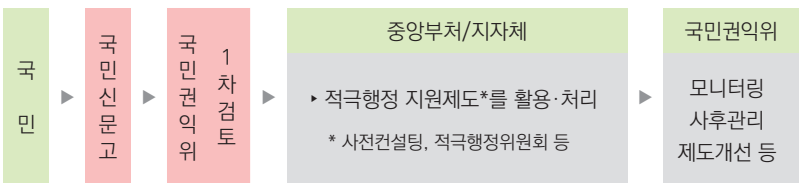
정부와 공무원 중심으로만 추진되었던 적극행정에 국민 생각을 반영하기 위해, 국민이 직접 신청한 적극행정을 정책개선 주제로 논의하고 반영하는 선순환의 체계 구축 필요

개 념

국민이 공익 목적의 정책 아이디어를 내면, 국민권익위가 국민의 눈높이에서 검토해 관계기관에 적극적 처리 및 개선방안을 권고하는 제도

⇒ **정책개선 및 권익구제 패스트트랙 방식**이면서 **범정부 적극행정을 견인**

처리과정



신청접수

불채택된 국민제안 또는 거부된 공익성 민원

※ **국민신문고 적극행정신청 창구**, 방문·우편 등 신청 가능

국민신청 처리

국민권익위 기존 민원의 거부 사유, 공익 적합성 등을 검토하고, 상당한 이유가 파악 되면, **업무처리방식 및 정책 개선 등에 대한 의견제시**

소 관 기 관 국민권익위 의견을 반영, 적극행정지원제도를 활용하여 처리

※ 적극행정 지원제도 : 적극행정위원회 의견제시, 감사부서 사전컨설팅 등

처리효과

국민 고충·불편을 유발하는 공익적 성격의 적극행정 신청 사항에 대해 신속한 정책 개선 및 조치 → 유사 문제점에 대해 적극 개선을 촉진

※ 국민신청제를 통해 적극행정으로 인정되면 담당공무원의 **징계면책, 우수공무원 선발** 등 **인사상 우대 조치** 가능

근거 법령 등

- 「적극행정 운영규정」 제18조의2, 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제17조의2
- 「적극행정국민신청 처리 및 운영에 관한 지침」

적극 사례 목차

번호	제 목	Page
01	차량 충돌사고 예방, 휴게소 주차장의 태양광 시설	14
02	사고 위험 등 개선, 자전거도로 중앙에 있는 전주	16
03	사고 예방 및 보행자 불편 개선, 가로수 이식 및 제거	18
04	아파트 주차 유도등 현실화, 사후 설치에 대한 철거명령	20
05	낙상사고 방지, 공공기관 주차장	22
06	안전한 차량 진출입 개선, 주택가 현황도로 계단	24
07	방화 기반 조성, 눈에 보이지 않는 소화전	26
08	전국적 점검 및 개선, 보행자 작동 횡단보도 신호기	28
09	같이 사는 사회, 장애인 및 노인 복지관 사설안내표지 허용	30
10	종합 교통안전대책, 초등학교 및 지역아동센터 통학로	32
11	친환경 자동차 확산 지원, 전기자동차 충전시설	34
12	보행 불편 개선 및 사고 예방, 끊어진 보도 연결	36
13	지하철 상부공원의 효율적 공간구성, 횡단보도 및 편익시설 등	38
14	위험한 불법 이용 금지, 미성년자 전동킥보드	40
15	교통체계 개선, 혼잡구간 버스전용차로 운영	42
16	버스도착안내시스템(BIT) 개선, 시점부 불안전한 정보표출	44

번호	제 목	Page
17	차선 개선(실선구간 → 점선구간), 서울 구기터널 주변 도로	46
18	교통안전대책, 마을 통과 국도	48
19	공동주택 주차장 개선, 통행방해 주차차량	50
20	지연처리 업무 개선, 도로 빗물고임 피해	52
21	일정하지 않은 기준 개선, 자전거도로 차선의 폭	54
22	지역적인 주차문제 개선, 화물자동차 야간 불법주차	56
23	대중교통 운영 개선, 지하철 안내방송 불량	58
24	교통안전시설 등 설치, 마을 입구 도로	60
25	불법 점용 개선 도로 옆 공유지	62
26	고속도로 자동차 소음 저감 대책 마련	64
27	안전한 교통대책, 타운하우스 단지 앞 도로	66
28	어린이 교통안전, 수원 매산초등학교 통학로	68
29	통학에 편리한 대중교통, 시내버스 노선체계	72
30	통학에 편리한 대중교통, 마을버스 운영시간	74
31	안전한 통학로, 공사장 주변 불편하고 위험한 환경	76
32	보행 안전, 끊어진 보도 문제	78

적극 사례 목차

번호	제 목	Page
33	안전한 통학로, 초등학교 주변 도로	80
34	평생교육 활성화, 온라인 수업 인증방식 확대	82
35	공립어린이집 운영 개선, 정원 미달에 탄력적 대응	84
36	교육 환경, 초등학교 운동장	86
37	분리수거 정착, 배출장소 확보 및 운영 개선	88
38	대기오염 개선, 공장 악취	90
39	개인하수처리시설 운영 개선, 시공업자 의무 공지 등	92
40	비산먼지 저감대책 시멘트 제조 공장	94
41	폐기물 처리 개선, 방치된 영농폐기물	96
42	하수도 요금 개선, 정화조 사용자 이중 요금부과	98
43	다자녀 정책, 국가장학금 지원에 반영	100
44	출산·육아 환경 최적화, 임신 군인에 대한 육아휴직 허용	102
45	개인정보 보호, 자동차등록원부상 장애인 표시	104
46	공무원 복지향상, 사망 경조사휴가 사용 기준 현실화	106
47	코로나19 긴급대응, 1일 비자(사증) 신청 인원수 확대	108

번호	제 목	Page
48	법령 개정, 항타기 및 항발기 설치기준 현실화	110
49	면허증 효용 제고, 동력수상레저기구 조종면허증 신분증으로 사용	112
50	수험자 수요 반영, 국가기술자격시험장 확대	114
51	현장 해결, 재외국민 여권 재발급	116
52	경직된 고시 개선, 한강변 낚시금지구역 재조정	118
53	행정 효율화, 외국어번역행정사 번역 자료의 공식 인정	120
54	청년 일거리, 청년 스마트팜 종합자금 융자에 자기부담 완화	122
55	진료를 종결하지 못한 전역자에 대한 약제비 지원 개선	124
56	건축물관리점검기관 지정제도 개선, 지정업체 가격 횡포	126
57	신고 절차·서식 등 개선, 농민의 면세유 사용	128
58	물품형 모바일상품권 활성화, 차액 환불기준	130
59	업무 진행상황 안내방식 개선, 공익사업 토지수용 절차	132
60	자연공원 관리강화, 길고양이 보호시설물	134
61	표준서식 반영, 공동주택 선거관리위원 등록신청서 등	136
62	동물학대 방지, ‘동물보호명예감시원’ 제도 시행	138
63	물류시스템 개선, 컨테이너터미널 상하차 대기시간	140

적극 1

차량 충돌사고 예방, 휴게소 주차장의 태양광 시설

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 신청인은 “고속도로 휴게소 주차장에 설치된 태양광 시설에 캠핑카가 충돌하는 사고를 당하여, 전국적인 실태조사를 통해 고속도로 휴게소 주차장의 태양광 시설로 인한 안전사고를 적극적으로 예방해 달라”는 취지의 신청을 하였다.

- 기존에는 고속도로 휴게소별 특별한 기준 없이 태양광 시설과 차량의 충돌방지를 위해 높이제한봉(18개소), 높이제한표지판(14개소), 높이제한봉과 높이제한표지판을 혼용(12개소)하여 설치하고 있었다.

의견 권고

- 높이제한표지판과 높이제한봉의 설치기준을 명확히 하고, 설치된 시설물에 대해 주기적인 안전점검 등 조치를 하도록 한국도로공사에 권고하였다.

Point

고속도로 휴게소 주차장에 설치된 태양광 시설과 주차하는 차량의 충돌을 방지할 명확한 기준과 지속적인 점검이 필요하다.

조치 결과

- 한국도로공사는 사고 재발방지를 위해 휴게소별 높이제한 안전시설 설치기준을 정하고 위탁사업 시행자가 관리할 수 있도록 하였으며, 주기적으로 안전점검도 실시하도록 조치하였다.

적극 2

사고 위험 등 개선, 자전거도로 중앙에 있는 전주

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 신청인은 “자전거도로 위에 비정상적으로 있는 전주로 인해, 사고위험이 있고 보행도 불편하다”라며, 개선을 요청하였다.

- 그러나 몇 년째, 소관 기관에서는 광케이블, 우수박스 등 매설물이 있어 이설 할 지점을 확보하지 못했다며, 요청에 응하지 않았다.

자전거도로 중앙에 있는 전주

의견 권고

- 전주는 이설 가능한 부지를 확보하여 이설 하도록 한국전력공사에 권고하였다.

- 또한 소관 지자체는 관내 자전거도로를 일제히 조사하여, 전주 이설 요청 등 지장물 제거, 가로등 가드 휀스 등 안전시설 설치, 자전거도로 폭 조정 등 종합적인 대책을 마련하도록 권고하였다.

Point

한전이나 지자체 단독으로 업무처리에 한계가 있는 사항을, 공동 협업으로 처리할 수 있도록 조치하는 것이 필요하다.

조치 결과
(또는 예정)

- 한국전력공사와 소관 지자체는 전주가 이설되기 전까지 시선유도표지 설치 등 안전 조치를 하였고, 자전거도로 중앙에 위치한 전주는 이설 부지를 확보하여 이설하였다.

적극 3

사고 예방 및 보행자 불편 개선, 가로수 이식 및 제거

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 신청인은 아파트 단지 통행로 입구에 식재되어 있는 가로수가 성장함에 따라 보도가 좁아져 통행 불편 및 안전사고 위험이 있다며, 인근 아파트 주민 400여 명의 서명부와 함께 개선을 요청하였다.

- 실제 현장에서 관찰 조사하여 보니, 유모차와 사람이 부딪치는 사례, 어르신들의 보행보조 수단(지팡이 등)과 사람이 부딪치는 사례, 차도로 우회하려다 교통사고 발생 위험 등 문제점이 파악되었다.

의견 권고

- 성장한 가로수로 인한 주민 불편 해소 및 안전사고 예방을 위해 관련 규정을 검토하여 가로수 이식 및 제거를 하도록 소관기관에 권고하였다.

Point

보도에서는 보행자의 원활한 이동과 안전에 제한이 없는 범위 내에서 가로수 식재가 가능하다고 판단하였다.

조치 결과

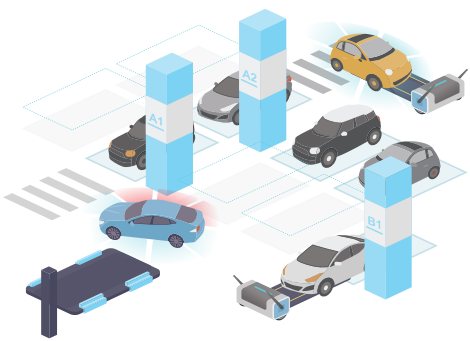
- 소관기관에서는 문제가 되는 가로수를 이식 및 제거하는 방식으로 안전한 보행자 통행로를 확보하였다.

적극 4

아파트 주차 유도등 현실화, 사후 설치에 대한 철거명령

신청 취지
(현황 및 문제점)

- ○○시가 △△아파트는 사전 행위허가(신고) 없이 아파트 주차장 내에 주차유도등을 설치했다는 이유만으로 「공동주택관리법」 제35조, 제94조, 제102조에 따라 과태료 부과 및 원상복구조치(시설 철거) 명령을 하는 것은 부당하니, 재검토가 필요하다.



의견 권고

- 일률적 철거명령 조치가 아닌, 비교형량을 통해 해당 시설의 철거로 발생하는 피해(철거·재설치로 인한 주민불편 및 자원낭비 등)가 행정의 적법성 확보 등 법질서 확립으로 얻는 이익보다 압도적으로 큰 경우에는 공익적 측면에서 **철거 조치 없이** 행위허가를 허용하도록 권고하였다.

Point

국토교통부는 사전허가 없이 설치된 주차유도등 시설에 대해 「공동주택관리법」 제94조에 원상복구 등 조치명령이 재량행위로 규정되어 있어 기 설치된 시설에 대해 반드시 철거(원상복구) 조치를 해야하는 것은 아니며(단, 과태료 부과는 가능), 제반 사정을 종합적으로 고려하여 철거 명령 없이 추후에 주민동의 또는 입주자대표회의의 동의 등 법령상 요건을 갖추어 하는 행위허가는 허용 가능하다는 입장이다.

조치 결과
(또는 예정)

- 해당사안에 대해 원상복구를 강제할 시 추가 분쟁 및 입주민 불편을 야기하여 실익이 없으며, 또한 법적 허가 기준인 입주자 2/3 이상의 동의를 얻었음에도 불구하고 법령 미숙지로 인한 행위허가 미신고로 그 과실을 참작할 수 있기에, 원상복구 없이 행위허가를 조치할 예정이다.

적극 5

낙상사고 방지, 공공기관 주차장

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 신청인은 민원 신청을 위해 집 근처 ○○공단 민원실을 방문하였는데, 지상에 있는 민원인 주차장에 주차를 하고 차에서 내리던 신청인은 좁은 주차장 폭 때문에 중심을 잃어 옆 지하 주차장 출입로로 추락할 뻔한 위험을 경험하였다.

- 이에 몸이 불편한 사람들은 이와 같은 상황에서 정말 사고를 당할지도 모르겠다는 생각이 든 신청인은 사고가 발생하기 전 지하주차장 출입로와 지상주차장 사이의 경계구분석을 보다 높게 보수할 필요가 있다며 조치를 요청하였다.

의견 권고

- 주차장 난간 보수 공사 등 사고 예방을 위한 선제적 조치를 하도록 권고하였다.

Point

○○공단의 업무 특성상 몸이 불편한 노약자의 방문이 많은 점을 고려하면 안전사고 사전예방을 위한 조치가 필요하다.

조치 결과
(또는 예정)

- ○○공단은 즉시 '사옥 옥외 주차장 안전 난간 설치'를 개선 과제로 선정해 보수공사를 실시하였다.

적극 6

안전한 차량 진출입 개선, 주택가 현황도로 계단

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 골목길 진입 차량이 계단을 인지하지 못하고 진행하면서 파손되는 사고가 빈번하니, 이를 방지할 시설물 설치를 요청한다.

설치 전

설치 후

의견 권고

- 골목길 주민과 차량의 안전한 통행을 위해, 안내표지판 및 차량 진입 차단 시설물 설치 등을 권고하였다.

Point

해당 도로가 사유지인 현황도로라 할지라도 관할 행정청은 각종 사고를 예방하고 피해를 최소화하기 위하여 안전관리 시책을 마련할 필요성이 있다.

조치 결과
(또는 예정)

- ○○구청은 사전컨설팅을 통해 해당 토지 소유자가 요구 시 철거가 가능한 안전시설물과 표지판을 설치하였다.

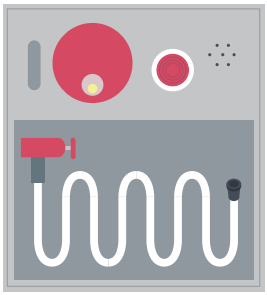
적극 7

방화 기반 조성, 눈에 보이지 않는 소화전

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 구경시장 내에 설치되어 있는 소화전이 보이지 않게 간판 등으로 가려져 있고 표시판도 보이지 않아 불이 나면 어쩌나 하는 생각으로 단양군에 신고하였다.

  그러나, 단양군은 별다른 조치 없이 전화로 문의하면 안내해 주겠다는 답변만 지속하였기에, 적극행정 국민신청을 하였다.



의견 권고

- 소화전 정비 등 안전시설 관리를 강화하도록 권고하였다.

Point

이미 설치되어 있는 소화전이 지장물로 가려져 있고 쉽게 찾을 수 없는 문제점을 해결할 소방용수 표지판 및 소화전 안전 가드 등 설치가 필요하다.

조치 결과
(또는 예정)

- 단양군은 소화전 안전가드 및 소방용수 표지판 6개소를 설치하였고, 소방서로 관리를 전환하여 체계적으로 유지·관리하도록 조치하였다.

적극 8

전국적 점검 및 개선, 보행자 작동 횡단보도 신호기

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 신청인은 “보행 안전과 원활한 교통을 위해 설치한 보행자 작동 횡단보도 신호기가 고장이거나 잘 작동하지 않는다.”라며 이를 개선해 달라고 요청하였다.

- 국민권익위원회는 해당 보행자 작동 신호기는 유지보수가 원활하지 않고, 고장 시 교통 신호에 악영향을 끼쳤기에 관리하는 기관에서 정지시킨 것을 확인하였다.

- 참고로, 보행자 작동 횡단보도 신호기란 보행자 스스로 버튼을 눌러 보행 신호를 전환하는 장치로 보행수요가 적은 횡단보도에 설치한다. ’22년 기준, 전국에 3,400여 기가 설치되어 있다.(경찰청 자료)

보행자 작동 횡단보도 신호기

의견 권고

- 전국 보행자 작동신호기 현황 및 정상 작동 여부를 파악하여 설치 장소 타당성 검토 및 추가 필요 장소를 발굴해 국민불편을 사전에 예방하도록 경찰청에 권고하였다.
- 이에 추가하여, 사용불가 보행자 작동 신호기는 '유지보수 또는 작동 정지' 등의 안내문을 표시하도록 하였다.

조치 결과

- 경찰청은 신청이 제기된 보행자 작동 신호기에 대한 조치와 더불어, 전국적으로 보행자 작동신호기 현황 및 정상 작동 여부를 관리 주체가 선제적으로 점검하도록 조치하였다.

적극 9

같이 사는 사회, 장애인 및 노인복지관 사설안내표지 허용

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 신청인은 “장애인 및 노인복지관의 경우 사설안내표지 설치 대상에 미포함되어 있어 복지관을 이용하는 장애인 등 사회적 약자에게 불편하다”며 개선을 요청하였다.

- 사설안내표지는, 도로 안전과 난립을 방지하기 위하여 「사설안내표지 설치 및 관리 지침(국토교통부 훈령)」에 따라, 그 설치 대상을 산업·교통, 관광·휴양, 공공·공용 분야 등 37개 시설로 한정하고 있었다.

의견 권고

- 사회적 약자인 장애인과 노인이 이용하는 장애인 및 노인복지관을 사설안내표지의 대상에 포함하도록 국토교통부에 권고하였다.

Point

장애인 및 노인복지관은 공익 목적의 업무를 수행하는 시설이며, 사회적 약자 이용시설에 대한 쉬운 길 안내가 필요하다.

조치 결과
(또는 예정)

- 장애인복지관에 대하여 사설안내표지의 대상에 포함될 수 있도록 관련 규정을 개정 완료하였으며, 노인복지관에 대해서도 관련 규정을 개정할 예정이다.

적극 10

종합 교통안전대책, 초등학교 및 지역 아동센터 통학로

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 신청인은 “어린 아이들이 초등학교에서 인근 지역아동센터로 이동하는 길목에 주·정차되어 있는 차량들로 인해, 교통사고 발생 위험이 높다”며 개선을 요청하였다.

- 현장 조사 결과, 주·정차 단속을 실시하기 위해서는 주·정차 금지표시 및 황색 실선 등 노면표시가 선행되어야 하나, 좁은 도로폭 및 인근 주민들의 반발에 따라 어려움이 있는 실정을 파악하였다.

의견 권고

- 아이들이 빈번하게 이동하는 길목에서 발생하는 교통사고 예방을 위해, 횡단보도·시선유도봉·과속방지턱 설치 및 주·정차 표시 등 현장 여건을 반영하여 다각적인 교통안전 조치를 하도록 소관기관에 권고하였다.

Point

어린이 교통안전은 무엇보다도 중요하다고 판단하였다.

조치 결과
(또는 예정)

- 소관기관에서는 횡단보도, 볼라드, 과속방지턱 설치 및 주·정차 금지구역 설정 등 어린이 교통 안전을 위한 조치를 완료하였다.

- 또한 추후 어린 아이들의 교통안전을 위한 추가 개선할 사항을 파악하면, 적극적으로 반영할 예정이다.

적극 11

친환경 자동차 확산 지원, 전기자동차 충전시설

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 신청인은 “지역 내 전기자동차 이용 주민에 비해 충전시설이 부족하여, 자동차를 제때에 충전하지 못하거나 먼 거리에 있는 충전소까지 가서야 충전할 수 있다”며 개선을 요청하였다.

- 신청인이 거주하는 지역에 등록된 전기자동차는, 547대(2022년)로 127대(2020년)였던 2년 전과 비교하면, 4배 이상 급증하고 있다.

의견 권고

- 전기자동차가 많은 주차구역에 우선적으로 충전시설을 확대하도록 소관기관에 권고하였다.

Point

정부는 미래자동차 확산 및 시장 선점 전략을 추진 중에 있으며, 친환경차량 보급 및 충전 인프라 구축에 대한 지속적인 노력이 필요하다.

조치 결과
(또는 예정)

- 소관기관에서는 한국전력공사에서 실시한 「전기충전시설 구축사업 수요조사」에 참여하여 급속충전기 확보를 위해 노력하였으며, 자체적으로도 예산확보 및 설치계획을 수립하여 추진 중이다.

적극 12

보행 불편 개선 및 사고 예방, 끊어진 보도 연결

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 신청인은 “보도가 아파트 담장 시설물 등에 의하여 단절되어 있어 보행에 불편하고, 시야 차단으로 아파트 출입 차량과 유아·노인 등의 충돌사고 위험이 매우 높다”며 개선을 요청하였다.

- 경계 측량 결과, 아파트 담장 시설물 등이 공유지를 침범한 것으로 밝혀졌다.

의견 권고

- 아파트 담장 시설물 등의 철거 절차를 진행하고 끊어진 보도를 연결하도록 소관기관에 권고하였다.

Point

국가와 지자체 등은 도로에서 일어나는 교통상의 위험과 장해를 방지하고 제거해야 하며, 보도는 보행자의 통행 경로를 따라 연속성과 일관성이 유지되도록 설치하여야 한다.

조치 결과

- 공유지를 침범한 시설물을 철거하고, 끊어진 보도를 연결하였다.

적극 13

지하철 상부공원의 효율적 공간구성, 횡단보도 및 편익시설 등

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 신청인은 “수도권 전철 지하화로 생긴 상부 유휴부지를 공원화하는 사업과 관련하여 횡단보도 신설, 일부 수로에 스틸그레이팅 추가 설치, 휴게공간 및 주민운동시설 확충 등” 개선을 요청하였다.

의견 권고

- 공원 개장 전 빠른 시일 내에 보행 연속성 및 안전성을 위한 횡단보도를 신설하고, 안전사고 예방 및 가용재원 내 추가 주민 편익시설을 설치하도록 소관기관에 권고하였다.

Point

공원화 사업 중 발생한 문제점을 개선하고 시민들의 추가 요구사항을 반영하여, 도심 내 자연 친화적인 안전한 휴식과 여가 공간 제공이 필요한 것으로 파악되었다.

조치 결과
(또는 예정)

- 소관기관은 안전사고 예방을 위한 스틸그레이팅과 휴게 및 운동시설 등 편익시설을 설치하였으며, 횡단보도도 설치 예정이다.

적극 14

위험한 불법 이용 금지, 미성년자 전동킥보드

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 중학생인 자녀가 하교 길에 대여 전동킥보드를 타던 중 넘어져 부상을 입었으나, 킥보드업체에서는 미성년자라 보험처리가 안된다고 한다. 미성년자의 전동킥보드 사고 방지를 위해 필수적으로 본인인증 절차를 거치도록 하는 등 제도적 방안을 요구한다.

- **(현황)** 「도로교통법」 개정('21. 5. 13.)으로 청소년의 전동킥보드 이용 관련 규정이 강화되어 16세 이상의 운전면허 소지자만 전동킥보드 운행이 가능하다. 그러나 이에 대한 단속 및 안내는 미흡한 실정이다.

  그 결과, 전동킥보드 이용 증가에 따라 관련 사고도 계속 증가하고 있고, 특히 청소년의 전동킥보드 불법 운전 및 사망 사고 발생 등 사회문제도 심화되고 있다.

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 전동킥보드 타고 경사로 내려가던 17세 전신주 충돌 숨져 ['21. 10. 29. 동아일보]
- 청소년 전동킥보드 사고 전년 대비 2배 ['21. 3. 8. 조선비즈]
- 광양지역 전동킥보드 이용 청소년 86%가 불법 운전 ['21. 7. 1. 여수MBC]

의견 권고

- 경찰청에 대해서는 청소년의 무면허 전동킥보드 이용 등 안전수칙 위반에 대해 체계적인 단속을 시행하고, 지방교육청·교육부 등과 협조하여 안전수칙 홍보 및 교육·캠페인 등 사고 예방 활동을 강화하도록 권고하였다.

- 국토교통부에 대해서는 현재 국회 논의 중인 개인형 이동장치 관련 법안에 대여사업자의 이용자 면허 확인의무 부여 및 의무위반 시 벌칙 부과에 관한 사항을 포함하도록 법령개정 추진을 권고하였다.

Point

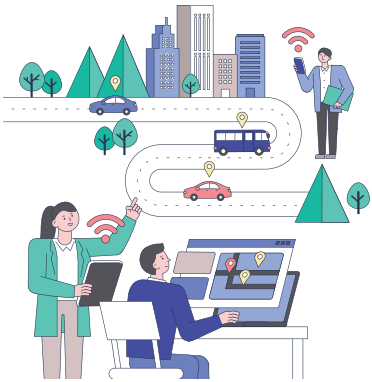
청소년의 전동킥보드 위법 이용을 방지하고, 안전한 이용 문화를 정착하기 위해, 불법 이용에 대한 체계적 단속·계도 대책이 시급하다.

적극 15

교통체계 개선, 혼잡구간 버스전용차로 운영

신청 취지
(현황 및 문제점)

- ○○사거리 차량 정체로 인해, 우회전 차량이 버스전용차로 구간에서 차로변경을 할 수밖에 없는 상황에서 공익신고(차량의 블랙박스신고) 과태료 부과 및 교통사고 위험이 있다. 따라서 해당 도로 버스전용차로의 점선구간을 연장하는 등 현실에 맞게 개선하는 것이 바람직하다.



의견 권고

- 해당 구간의 신호·차선·도로 등 **교통체계 및 교통량 조사, 버스전용차로 실·점선 구간 변경에 따른 효과 분석(시뮬레이션)** 등을 통해 **효율적인 교통운영 방안을 마련**하도록 권고하였다.

Point

해당 구간에서의 최근 3년간 버스전용차로 위반 단속 및 시민제보 건수가 3만 건 이상이고, 교통 불편 실정을 감안하면, 개선의 필요성이 매우 크다.

기대 효과

- 해당 구간에 대한 효율적인 교통운영 체계 개선을 통해, 통행시간 단축, 교통사고 감소 등 사회적 비용 절감, 공익신고 감소로 인한 행정력 소요 감소 등 효과가 있을 것으로 예상된다.

적극 16

버스도착안내시스템(BIT) 개선, 시점부 불완전한 정보표출

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 기·종점 인근에 있는 버스정류장의 버스도착안내시스템(BIT)은 버스 도착 정보를 제대로 표출하지 못해, 이용자 불편이 있으니 개선을 요청한다.

- 버스운전기사가 **버스 출발 전에 미리 단말기 로딩을 완료**하여 기종점 인근 버스정류장에서도 버스도착 안내 정보를 실시간으로 받을 수 있도록 **버스회사에 대해 행정지도** 하고, 추가적으로 해당 정류장 내 버스 운행시간표도 함께 게시하는 등, 버스 이용자의 편의를 제고할 것을 해당 지자체에 권고하였다.

Point

동일한 BIT를 운영하고 있는 관련 지자체의 의견 등을 종합적으로 파악하여 현실성 있는 개선 방안을 추진하도록 권고하는 것이 바람직하다.

- 해당 지자체는 버스운송업체에 대한 지도·단속을 강화하고, 해당 버스정류장 내 버스 운행시간표 게시를 하였다.

적극 17

차선 개선 (실선구간 → 점선구간), 서울 구기터널 주변 도로

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 구기터널 출구 은평구 방향 내리막 길은 실선구간으로만 되어 있어 우회전 차량의 차선 변경이 정상적으로 허용되지 않아 개선이 필요하다며 적극행정 국민신청이 접수되었다.

해당 도로 현황

의견 권고

- 경찰청은 안전하고 원활한 교통을 확보하기 위하여 해당 도로의 차선개선(실선 구간을 점선 구간으로 변경하는 방안 등)에 대한 검토 등 적극적으로 업무 처리를 하도록 권고하였다.

Point

해당 도로는 경사와 굴곡이 있는 2차로 도로로, 불광동 먹거리타운으로 진입하기 위해서는 구기터널 초입부터 2차로로 운행해야만 하는 문제점 등을 고려할 필요가 있다.

조치 결과
(또는 예정)

- 서울 경찰청은 서울 은평구 진흥로 일대에 설치된 백색실선을 백색점선으로 변경하여 진로 변경 제한구간 일부 해제(교차로 진입 전 약 150m)하는 개선안에 대하여 교통안전심의를 완료하고, 서울시에 개선 공사를 요청하였다.

적극 18

교통안전대책, 마을 통과 국도

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 마을(○○시 △△면 ◇◇리) 통과 국도를 과속하는 차량으로 인해, 마을 주민의 안전이 위협받고 있으니, 속도를 줄이도록 과속방지턱과 교통안전표지판 등 시설 개선을 요구하였다. 그러나 소관 지자체에서는 주변 가옥에 소음·진동으로 인한 2차 민원 발생과 예상하지 못한 사고 요인이 될 수 있다며 거부하였다.

마을 통과 국도

의견 권고

- 관할 경찰청·도로교통공단 등 관계기관과 협조하여, 운전자 주의 환기 및 감속을 유도할 수 있는 도로·교통안전시설 설치 등 안전대책(미끄럼방지 적색포장, 노면표시, 시선유도봉, 고원식횡단보도, 마을주민·노인보호구간 지정 등)을 검토하여 추진하도록 권고하였다.

Point

해당 지역은, 국도변 마을회관을 왕래하는 고령의 주민과 고속주행 차량 간교통사고 위험이 매우 높다. 따라서 관계기관 합동으로 대책을 마련할 필요가 있다.

조치 결과
(또는 예정)

- 마을주민, 관할 지자체, 경찰청, 도로교통공단 등이 참여하는 현장간담회 실시하였고, 마을주민 보호구역으로 지정하면서 교통안전시설물(무인교통단속장비 2개소, 안전표지 2개소) 및 마을 진입부에 과속방지턱 1개를 설치할 예정이다.

적극 19

공동주택 주차장 개선, 통행방해 주차차량

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 아파트 지하주차장 내 진·출입 통행을 방해하는 주차차량으로 인해 출근 지체와 주민 간 분쟁이 지속되어 관리사무소와 해당 지자체 등에 수차례 민원을 신청했으나 해결되지 않고 있다.

의견 권고

- 「주차장법」 등 관련 법령을 개정하여, 공동주택 부설 주차장에서 통행을 방해하면서 주차 갈등을 유발하는 차량에 대해 **견인, 과태료 부과 등 행정조치를 할 수 있는 법적 근거를 마련**하도록 국토교통부에 권고하였다.

Point

최근 4년간 '공동주택 등 사유지 불법주차' 관련 국민신문고 민원건수는 7만 6천여 건으로 매년 증가하고 있고, 공동주택 주차문제로 인한 주민 간 갈등 사례가 언론에 계속 보도되고, 해결책이 필요하다는 지적이 꾸준히 제기돼 왔다. 그러나 정작 사유지 내 주차갈등 문제를 주민 간 사적영역의 문제로만 인식하는 등 소극적으로 대응하고 있다. 따라서 관련 법령 개정 등 적극적인 대책이 필요하다.

기대 효과

- 관련 법령 개정 등 행정조치의 근거를 마련하면, 향후 공동주택 거주민 간 주차 갈등에 대한 신속한 대응이 가능하면서 주민생활의 질을 향상시키는 실익이 발생할 것으로 예상된다.

적극 20

지연처리 업무 개선, 도로 빗물고임 피해

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 유동인구가 많은 사거리 횡단보도 앞에 빗물이 자주 고여, 신호대기 보행자가 통과 차량의 물 튀김 피해를 당하고 있으니 개선해 달라고 ○○시에 민원을 제기하였다. 그러나 ○○시는 정비공사를 하겠다고만 하고, 3년이 지나도록 조치를 취하지 않아 불편은 여전하다.

공사 전

공사 실시

공사 후

의견 권고

- 시민 불편 해소 및 우천 시 교통사고 예방 등 도로안전 확보 필요성이 크다고 판단하였기에, 해당 구간의 도로 빗물받이 공사를 조속히 실시할 것을 권고하였다.

Point

생활 속 불편 사항에 대한 신고는 신속하게 개선하여 행정의 신뢰성을 향상할 필요성이 있다.

조치 결과
(또는 예정)

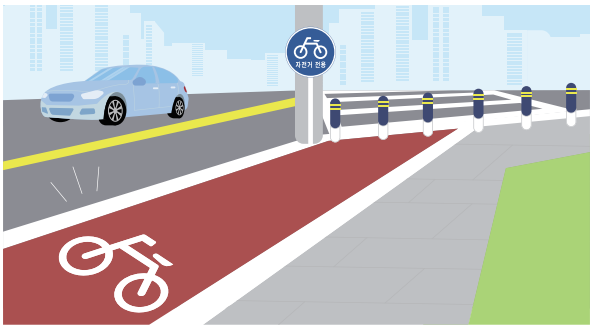
- 도로 배수가 원활하도록 해당 구간의 길 가장자리 및 경계석 정비 공사를 실시해 우천 시 빗물이 고여 발생하는 문제를 즉시 개선하였다.

적극 21

일정하지 않은 기준 개선, 자전거도로 차선의 폭

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 자전거도로의 차선 폭과 관련, 행정안전부와 국토교통부의 「자전거 이용시설 설치 및 관리 지침」에는 10cm로 정하고 있는데, 경찰청의 「교통노면표시 설치·관리 매뉴얼」에는 15cm까지 허용하고 있다. 자전거도로 차선의 폭은 10cm 정도면 충분하므로, 10cm로 일치시키는 것이 바람직하다.



의견 권고

- 행정안전부·국토교통부의 지침의 기준에 맞추어 경찰청의 「교통노면표시 설치·관리 매뉴얼」의 자전거 도로 차선 폭 관련 내용을 개선하도록 권고하였다.

Point

각 지방자치단체가 관할 구역 내에 자전거도로를 설치할 때 적용할 설치기준을 통일할 필요성이 있다.

기대 효과

- 경찰청이 신청인의 제안과 같이 매뉴얼상 자전거도로 차선 폭의 기준을 일치시키면 각 지방자치단체가 자전거도로를 설치할 때 불필요한 혼란을 방지하고, 예산 절감 등의 효과도 있을 것으로 예상된다.

적극 22

지역적인 주차문제 개선, 화물자동차 야간 불법주차

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 사업용 화물자동차들이 승인된 차고지가 아닌 도로변에 밤샘주차를 하면 교통사고, 방범 취약성 등 문제가 우려되기에, 근본적인 해결 대책을 마련해 줄 것을 ○○군에 요구하였다.

의견 권고

- ○○군과 △△도경찰청에 단기적으로는 주요 화물자동차 야간 불법주차 지역에 대한 단속 및 홍보 강화, 야간 시간대 순찰 강화 및 위반차량 지자체 통보 조치, 주차 방지 및 공익신고 활성화 안내 시설물(공익신고 표지판 등) 설치를 검토하여 추진하고,

- 중장기적으로는 화물자동차 등록 현황 및 주차 수요 등을 반영하여 주변 유휴지를 활용한 공영주차장 등 확충 계획 검토, 조례 제·개정을 통한 밤샘주차 장소 지정 등 검토, 주요 밤샘주차 위험지역에 대한 불법 주정차 금지구역 지정 등을 검토하도록 권고하였다.

조치 결과
(또는 예정)

- 불법 주차 사전 예방을 위한 안내표지판을 설치하고, 야간 단속을 병행해 실시하였다. 중장기적으로 주요 밤샘주차 빈발 구역에 대한 근본적 해결 대책 마련을 검토할 예정이다.

적극 23

대중교통 운영 개선, 지하철 안내방송 불량

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 서울지하철 노량진역사 내에 열차진입방송이 나오지 않아 불편하기에 역무실에 점검을 요청했음에도, 보름 정도 지나서도 아무런 조치가 이루어지지 않았기에, 적극행정 국민신청을 하였다.

- 안내방송 설비 점검을 실시하고, 불량 발생 시 신속히 조치될 수 있도록 업무처리 절차를 개선할 것을 권고하였다.

Point

지하철은 안전 확보가 무엇보다 요구되는 교통수단이며, 사소한 서비스 결함도 이용객들의 안전과 편리성에 직결되기에, 관리기관은 항상 최선의 조치를 하여야 할 책임이 있다.

- ○○공사는 안내방송이 정상적으로 송출되도록 설비를 점검하였고, 추후 방송불량 발생 시 신속한 조치가 이루어지도록 하였다.

적극 24

교통안전시설 등 설치, 마을 입구 도로

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 신청인은 농촌마을 입구 삼거리에서 차도를 횡단하면서 버스를 타는 고령자의 위험한 모습을 보고, 고령자가 버스정류장으로 가다가 사고가 발생되지 않도록 횡단보도, 과속방지턱 등 교통안전시설의 설치를 요청하였다.

의견 권고

- ○○군과 △△도경찰청에 횡단보도 등 안전시설 설치를 검토하고, 과속방지턱 설치 등 차량의 과속 방지를 위한 방안을 마련하도록 권고하였다.

Point

해당지역에 대한 실지조사 결과, 거동이 불편한 고령의 주민들이 많은 점, 도로 양측에 버스 정류장이 설치되어 있지만 횡단보도가 없는 점, 과속방지 시설물이 없어 차량 과속의 위험이 높은 점 등을 고려해 사고를 예방하고 주민의 안전을 확보를 위한 조치가 필요하다고 판단하였다.

조치 결과
(또는 예정)

- ○○군과 △△도경찰청(○○경찰서)은 교통안전 심의회를 열어 신호기 운영, 횡단보도 설치 여부 등을 검토하고, 과속방지턱과 같은 차량의 과속을 방지하기 위한 제반 시설물들을 설치할 예정이다.

적극 25

불법 점용 개선 도로 옆 공유지

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 섬진강 옆 고갯길을 넘으며 정상 부분에 있는 도로 옆 공터에서 누구나 휴식을 취할 수 있었는데, 인근에 찻집이 생기며 공터에 간판과 화단을 설치하고 손님들의 주차장으로 쓰이고 있다.

- 공유지를 개인 영업장이 무단 사용하는 것은 바람직하지 않다.

의견 권고

- 개별 필지별 이용 현황을 정확히 확인하여 관계법령에 따라 도로관리청의 적법한 허가를 받지 않고 도로를 점용 또는 사용하는 사실이 확인되면 법령이 정하는 적절한 조치를 하도록 권고했다.

Point

공유지를 개인이 사적으로 무단 사용하는 것은 개선되어야 한다.

조치 결과

- ○○시는 해당 공유지가 불법으로 활용되고 있는 것을 확인하고, 두 차례에 걸쳐 행정처분(원상복구명령)을 실시하여 누구나 이용 가능한 공간으로 되돌렸다.

적극 26

고속도로 자동차 소음 저감 대책 마련

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 고속도로 요금소 주변 바닥 요철에서 빠르게 통과하는 자동차의 소음이 발생하여 인근 아파트 주민에게 고통을 주고 있지만, ○○구는 고속도로의 관리주체가 아니라면서, △△고속도로 주식회사는 고속도로 건설 당시에는 아파트가 없었으므로 소음 피해 대책 수립의 대상이 아니라며 외면하고 있다.

의견 권고

- 고속도로를 통행하는 자동차로 인한 소음을 줄일 수 있는 방안을 적극적으로 마련하도록 권고했다.

Point

△△고속도로가 소재한 지역을 관할하는 ○○구는 소음으로 주민들이 주거생활에 지장을 받지 않도록 적극적으로 조치할 책임이 있다.

조치 결과
(또는 예정)

- ○○구는 해당 구역의 소음을 정확히 측정하고, △△고속도로 주식회사 등 관계기관과 협의하여, 과속단속카메라 설치 등 소음 저감을 위한 대책을 마련할 예정이다.

적극 27

안전한 교통대책, 타운하우스 단지 앞 도로

신청 취지
(현황 및 문제점)

- ○○시 소재 타운하우스에서 도심 방향으로 진행하는 도로는 곡선구간으로 시야가 제한되고, 가로등이 충분히 설치되지 않아 야간 방범 및 교통안전에 취약하며, 도로 중앙 황색실선에서 불법 좌회전이 빈발하므로 개선이 필요하다.

① 반사경 설치(표선면 가시리 325-1)

설치 전 | 설치 후

② 굽은도로 및 서행 표지판 설치(가시리 195-1 및 365-2)

설치 전

설치 후

설치 전

설치 후

의견 권고

- 타운하우스 주민들의 안전을 확보하고 통행 불편을 해소하기 위해 반사경 및 보안등을 설치하고 좌회전 허용 방안을 검토하도록 권고하였다.

Point

타운하우스 등 주거단지계획을 허용하기 위해서는 사전에 거주민의 통행안전 대책 등을 철저히 수립하여 문제 발생 등을 최소화할 필요성이 있다. 이미 허용된 주거단지의 미비한 사항에 대해서는 관계기관이 공동으로 대책을 마련하는 것이 바람직하다.

조치 결과
(또는 예정)

- ○○시는 타운하우스 입구 보안등을 추가로 설치하고, 도로 곡선구간에 반사경과 안전표지(급커브, 천천히)를 설치하였다.

적극 28

어린이 교통안전, 수원 매산초등학교 통학로

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 2022년 수원 매산초등학교 인근에 아파트 단지 약 2,600세대가 입주를 시작하면서 어린이 교통안전 등에 대한 적극행정 국민신청이 접수되었다.

의견 권고

- 수원시·경기도경찰청·경기도교육청은 어린이의 안전한 통학로 조성을 위하여 시설 또는 장비 설치(어린이보호구역지정, 통학로 CCTV설치, 횡단보도 설치 등)를 적극적으로 하도록 권고하였다.

Point

수원시 이외에도 교육청, 경찰청 등 관련 기관이 공동으로 협력하여 어린이 교통안전을 위해 대책을 마련할 필요가 있다.

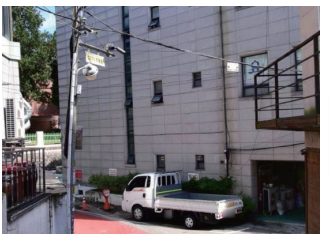
조치 결과
(또는 예정)

- 수원시가 교육청, 경찰청 등 관련 기관과 공동으로 통학차량 운영, 어린이 보호구역 지정, 신호기·보안카메라·보도·횡단보도·안전울타리 설치, 노란색 바닥 도색 등 교통안전을 위한 조치를 실시하였다.

조치 결과
(또는 예정)

노란색 바닥 도색

노란신호등



폐쇄 회로 텔레비전 추가 설치 전

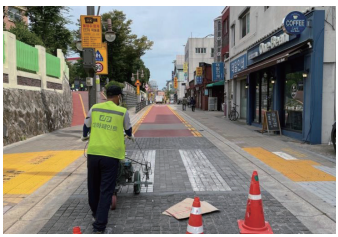
폐쇄 회로 텔레비전 추가 설치 후

안전울타리 추가 설치

조치 결과
(또는 예정)

두꺼비집 앞 횡단보도 재도색

kcc아파트 앞 어린이보호구역 재도색



매산초 앞 횡단보도 재도색

매산초 앞 통행금지표시 및 방향지시 화살표표시 도색

팔달구 보건소 사거리 어린이보호구역 재도색

팔달구 보건소 사거리 진입금지 표시 재도색

적극 29

통학에 편리한 대중교통, 시내버스 노선체계

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 등하교 시간에 가포고등학교 방향으로 운행하는 스쿨버스나 시내버스가 없어, 통학하는 데 불편함이 크다며 해결을 요구하였다.

  그러나, 창원시는 가포고 방향 노선을 연장할 수 없다고 통보하였기에, 적극행정 국민신청을 했다.

의견 권고

- 창원시가 중·고등학교 통학 관련 시내버스 증편 및 연장 기준에 대하여 검토하고 대책을 마련하도록 권고했다.

Point

중·고등학생의 대중교통 이용 활성화는 도로 위 승용차 통행을 줄여 교통체계 개선에도 유익하므로 적극적으로 검토하여 추진할 필요가 있다.

조치 결과
(또는 예정)

- 창원시는 시내버스 노선 전면 개편을 위해 용역을 시행하여, 중·고등학생의 통학 관련 불편함이 없도록 가포지역 노선 다양화 등 개선대책을 수립하기로 하였다.

적극 30

통학에 편리한 대중교통, 마을버스 운영시간

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 등하교 시간대 운영되던 마을버스의 운영시간을 변경하여 마을버스 이용 학생이 불편하고 승차인원을 초과하는 승차로 인한 사고 위험도 있으니, 마을버스 운행시간 조정을 파주시에 요구하였으나 확정된 사항이라며 적극적으로 검토하지 않아 적극행정 국민신청을 하였다.

의견 권고

- 파주시가 통학 관련 마을버스 운행시간 조정을 적극 검토하여 통학 학생의 불편을 해소하도록 권고했다.

Point

대중교통의 수요자인 통학 학생 등의 의견을 적극적으로 반영하여, 대중교통을 운영하는 것이 바람직하다.

조치 결과
(또는 예정)

- 파주시가 운수업체와 협의하여 마을버스 운행노선 및 운행시간을 조정하기로 하였다.

적극 31

안전한 통학로, 공사장 주변 불편하고 위험한 환경

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 거제여자중학교 주변 아파트 신축 공사로 인해 통학로가 손상되고, 분진 발생 및 잦은 공사차량 통행 등으로 학생들이 위험에 노출되어 있다며 연제구에 민원을 신청하였다.

  그러나, 연제구는 시공사와 협의·검토 중이며 안전한 통학로가 조성될 수 있도록 노력하겠다는 답변만 하면서 실제로 개선은 되지 않고 있기에, 적극행정 국민신청을 하였다.

의견 권고

- 연제구에 공사로 인한 불편한 통행로와 공사장 비산먼지 등으로 거제여자중학교 학생들 피해가 없도록 개선할 것을 권고했다.

Point

통학로 상에 인허가된 공사에 대해서는 관리감독 행정청에서 통학 학생 등의 불편과 안전문제가 발생하지 않도록 적극적으로 업무를 수행할 필요성이 있다.

조치 결과
(또는 예정)

- 연제구는 시공사 측에 통학 시간대 공사차량 제한, 공사장 비산먼지 관리를 철저히 하도록 행정지도를 하였고, 통학로 안전 확보 전까지 공사를 중지하도록 요청하였다. 또한, 조합 및 시공자간 통학로 비가림 차양막 설치 등에 대해 협의하였다.

적극 32

보행 안전, 끊어진 보도 문제

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 원주시 4차선 도로에 보도가 없고, 불법주차로 인해 수녀원과 노인요양원 시설을 이용하는 차량의 시야 확보가 되지 않아 사고 위험이 있다며 보도 설치 등 개선을 요청하였다.

  그러나, 원주시는 교통안전시설(안전지대) 미설치를 이유로, 보도 설치 등을 주저하고 있기에 적극행정 국민신청을 하였다.

의견 권고

- 보도가 없는 도로구간에 보도 설치 방안 등을 검토·추진하도록 권고했다.

Point

보도가 설치되어 있지 않은 기형적인 도로에 대해서는 도로확장 등 변동 사유가 발생할 때 적극적으로 개선방안을 검토할 필요성이 있다.

조치 결과
(또는 예정)

- 원주시는 도로 확장 공사에 보도 설치를 반영하여 추진하고자 한다.

  만종 교차로에서 청골 사거리까지의 원문로 구간은 현재 도로 확장을 위한 실시설계용역을 추진하고 있기에, 보도 설치 요구를 반영할 예정이다.

적극 33

안전한 통학로, 초등학교 주변 도로

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 오학초등학교(경기도 여주시 소재) 후문 주변에 막다른 회전교차로가 운영됨에 따라 도로환경이 위험하지만 관할 기관의 개선 의지가 없기에 초등학생 통학 안전 확보를 위한 대책이 필요하다며 적극행정 국민신청을 하였다.

의견 권고

- 여주시에 우회도로를 개설하고 안전한 통학로 확보 대책을 수립하도록 권고하였다.

Point

초등학교 주변 통학로는 가능한 한 안전할 수 있도록 우선적으로 대책을 마련할 필요가 있다.

조치 결과
(또는 예정)

- 오학초등학교 주변 교통환경 개선 사항의 타당성 조사용역을 실시하였고, 주민설명회를 2023년 상반기 중 개최하며, 2025년까지 우회도로(도시계획도로) 준공을 목표로 사업을 추진 중이다.

적극 34

평생교육 활성화, 온라인 수업 인증방식 확대

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 온라인 평생교육수업 수강자의 본인인증 시, 범용공동인증서(발급수수료 4,400원인 유료인증서)로만 가능하도록 규제하고 있으나, 대학의 온라인 강의나 은행·증권사의 이체의 경우에도 본인인증은 무료로 진행되고 있음을 고려할 때, 범용공동인증서만을 사용하도록 하는 것은 불합리하다.

- **(참고사항)** 「평가인정 학습과정 운영지침」(교육부 고시)에 따라, 현재 온라인 평생교육수업(학점은행제 원격기반수업)은 개인정보를 최대한 보호하고 대리출석 및 시험부정행위 발생을 차단하기 위해 '범용공인인증서'를 포함한 로그인 장치를 마련하여 운영하도록 규정하고 있다.

의견 권고

- 「전자서명법」의 개정 취지, 인증수단 관련 기술 발전, 범용공동인증서 발급에 따른 국민 부담 등 행정의 여건의 변화를 반영하여, 온라인 평생교육수업 본인 인증 수단의 개선·확대 추진을 권고하였다.

Point

「전자서명법」은 공인인증서가 시장독점을 초래하고 전자서명 기술의 발전과 서비스 혁신을 저해하며, 다양하고 편리한 전자서명수단에 대한 국민들의 선택권 제한 문제를 개선하기 위하여 공인인증기관에서 발급하는 공인인증서 및 공인인증서에 기초한 공인전자서명 개념을 삭제('20. 12. 10.)하였다.

조치 예정

- 대체 가능한 인증서의 종류 및 학점은행제 교육훈련기관의 수용 가능 여부 등을 종합적으로 검토하여 제도 개선할 예정이다.

적극 35

공립어린이집 운영 개선, 정원 미달에 탄력적 대응

신청 취지
(현황 및 문제점)

- ○○시 △△시립어린이집의 경우, 정원이 74명인데도 현원은 42명인 미달 상황에서, 연령대별 정원이 획일적으로 정해져 있기 때문에 정원이 찬 연령에서는 추가 입소가 불가능한 문제점이 있으니, 개선방안을 마련할 필요가 있다.

의견 권고

- 보육 공백이 발생하지 않도록 지역적 여건, 연령별 보육수요 등을 반영하여 지역 어린이집의 연령별 정원을 재조정하는 등 탄력적 어린이집 운영방안을 마련하도록 권고하였다.

Point

지역 여건에 맞는 탄력적인 어린이집 운영을 통해 부모들의 육아 고충을 해소할 필요성이 있다.

조치 예정

- 현재 아동 대기 현황은 만 0세부터 만 2세까지 영아 위주로 대기가 이루어지고 있어, 추후 해당 어린이집과 협의하여 반구성 변경 등 연령별 정원을 조정할 계획이다.

적극 36

교육 환경, 초등학교 운동장

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 대전 호수초등학교는 과밀 학급 해소를 위해 운동장에 모듈러 교실을 설치하면서, 운동장이 없고 공사소음 및 안전문제가 발생하고 있다. 앞으로도 공동주택 추가 공급으로 학생 수가 늘어나면, 기존 학교시설로는 감당할 수 없을 것을 우려하여 운동장 보강 및 안전한 시설 건축 필요성을 대전교육청에 신고하였다.

  그러나, 교육청은 열심히 노력하겠다는 원론적인 답변만 하고, 구체적인 대책이 없어 보이기에 적극행정 국민신청을 하였다.

의견 권고

- 대전광역시교육청과 대전도시공사는 대전 호수초등학교 교육환경을 개선하도록 학교 인근 부지를 임대 활용하는 방안에 대하여, 적극 협의하여 해결 방안을 모색하도록 권고하였다.

Point

학교 운동장 확보는 학생 및 교직원의 원활한 학교생활에 필수적인 시설로 교육기관 자체적으로 대책수립이 어려우면 관련 기관도 적극적으로 협력을 할 필요성이 있다.

조치 결과
(또는 예정)

- 대전교육청과 대전도시공사는 학교인근 부지를 초등학교 운동장으로 활용할 수 있도록 임대계약 체결하면서, 문제점에 대한 개선방안을 수립·추진할 예정이다.

적극 37

분리수거 정착, 배출장소 확보 및 운영 개선

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 신청인은 “마을 내 변변한 쓰레기 배출시설이 없어 불법투기가 증가하고, 배출관리 불량 등 문제가 있다”며 개선을 요청하였다.

- 현장조사 결과, 철제 간이 폐기물 집하장은 소규모이고 형태가 조악하며, 쓰레기 수거가 제대로 되지 않는 것을 확인하였다.

의견 권고

- 주변 환경이나 주민의 건강에 위해를 끼치지 않고 쓰레기가 적정하게 처리될 수 있도록 쓰레기 집하시설을 마련하고, 올바른 쓰레기 배출요령에 대해서는 마을 방송, 이장단 회의 등을 통해 다각적으로 계도 및 홍보하도록 소관기관에 권고하였다.

Point

쓰레기 불법투기를 근절하고, 깨끗한 생활환경을 조성할 필요성이 있다.

조치 결과
(또는 예정)

- 소관기관은 쓰레기 집하장 3개소를 설치할 수 있는 예산을 확보하여 설치 장소를 마을주민과 협의 중에 있으며, 쓰레기 분리배출이 제대로 되지 않은 불법 투기물은 월 1~2회 주기로 직접 수거하여 쓰레기 배출 문제를 해결하였다.

- 또한 올바른 쓰레기 분리 및 지정 장소 배출에 대해 지속적으로 마을 주민들에게 홍보하고 있다.

적극 38

대기오염 개선, 공장 악취

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 10년 넘게 인근 폐기물처리업체 공장에서 발생하는 비닐 타는 냄새 등 악취로 고통받고 있으며, 인체에 유해한 성분이 포함되어 있지 않을까 하는 우려로 주민들이 불안감을 느끼고 있으니, 일회성 영업정지에 그치지 말고, 근원적인 대책을 강구하길 바란다.

의견 권고

- 실시간 대기오염 여부를 확인할 수는 자동악취포집기의 조속한 설치, 감시원 배치 등 해당 공장에 대한 상시 악취 감시 체계를 마련하고, 주민 불안 해소를 위해 악취 성분 검사, 배출허용기준 검사 등을 실시하고, 그 결과를 주민에게 공개하도록 권고하였다.

Point

행정청은 국민이 건강하고 쾌적한 환경에서 생활할 수 있도록 대기 배출물질 허용기준에 따른, 배출량 조사, 개선명령·조업정지 등을 조치할 책임이 있다.

조치 결과
(또는 예정)

- 해당 공장에 자동악취포집기를 설치하여 민원 요청 시 수시로 악취 포집을 하고 있고, 상급 지자체의 대기 배출시설의 대기오염물질 검사 및 결과공개 추진에 적극 협력할 계획이다.

적극 39

개인하수처리시설 운영 개선, 시공업자 의무 공지 등

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 개인하수처리시설 시공업자를 통해 건물에 오수정화조 시설을 설치하는데, 준공검사 이후 정화시설이 제대로 작동하는지에 대해서는 책임이 없다며 발뺌하고 있으니, 행정청의 적극적인 지도·감독이 필요하다.

의견 권고

- ○○시에 대해서는 당해 시공업자가 「하수도법」 관련 법령을 준수하도록 행정지도를 하고 필요한 경우 「하수도법」 제80조에 따라 과태료 부과 등 조치를 검토하도록 권고하였다.

- 환경부에 대해서는 향후 유사 민원 재발 방지를 위해 일선 행정기관을 대상으로 관련 사항에 대해 적극적으로 사전 안내하고 지도·감독을 강화하도록 협조를 요청하는 등 조치를 권고하였다.

Point

「하수도법 시행규칙」 제52조에는 개인하수처리시설 시공업자가 해당 시설의 설계·시공을 마쳤어도 시설이 적정하게 운영되도록 운전 요령에 대한 교육과 함께 시운전을 3개월 이상 충분히 실시하여야 하고, 기술 자문 등에 협조하도록 되어 있다.

기대 효과

- 일선 현장 업무담당자가 관련 법령 등 업무 지식이 미흡함에 따른 선의의 피해자 발생을 담당자 역량 강화로 방지하고, 중앙행정기관에서도 일선 현장의 빈발 문제에 대한 주의를 환기할 수 있는 계기를 마련하였다.

적극 40

비산먼지 저감대책 시멘트 제조 공장

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 신청인의 거주지 인근에는 거대한 시멘트 제조 공장이 있었는데, 그곳에서 배출되는 먼지로 인해 주변 지역 대기는 항상 좋지 않았고, 도로는 먼지로 가득했다.

  ○○군에 민원을 신청할 때마다 공장에서 살수차만 조금 더 가동할 뿐 근본적인 개선은 이루어지지 않았다.

의견 권고

- 시멘트 제조 공장의 대기오염물질 허용기준 초과 여부를 파악해 공장으로 하여금 기준에 충족되는 비산먼지 발생 억제시설 설치 및 조치를 하도록 하고 필요한 경우 개선을 명하는 등의 조치를 할 것을 권고하였다.

Point

○○군에는 관할 구역 내 시멘트 제조업 사업자가 「대기환경보전법」에 따라 비산먼지의 발생을 억제하기 위한 시설을 설치하거나 필요한 조치를 하도록 관리 및 통제를 할 책임이 있다.

조치 결과
(또는 예정)

- 시멘트 제조 공장이 법령에 따라 비산먼지를 억제할 수 있도록, 환경 영향을 조사하고, 환경 오염 대책을 수립하여 주민 피해를 최소화하도록 노력할 예정이다. 향후 면밀한 이행점검 등을 추진할 필요성이 있다.

적극 41

폐기물 처리 개선, 방치된 영농폐기물

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 신청인은 마을 사람들이 영농폐기물을 불법으로 소각하거나 무단으로 폐기하는 것을 목격하고, ○○시에 신고해도 그때그때마다 형식적 단속을 하겠다는 답변만 받을 뿐 실제 해결은 되지 않았다.

의견 권고

- 농가의 영농폐기물 처리 방식을 개선하고, 지원 방안을 마련하도록 권고하였다.

Point

○○시는 관할 구역 내 만연해 있는 영농폐기물 불법 처리 행위를 근절하고 근원적이고 효율적으로 개선할 수 있는 방안을 마련할 필요가 있다.

조치 예정

- ○○시는 다른 지방자치단체가 영농폐기물을 효율적으로 처리하기 위해 '영농폐기물 집중수거의 날'을 운영하는 것과 같은 사례를 참고해 개선 방안을 수립하여 추진할 예정이다.

적극 42

하수도 요금 개선, 정화조 사용자 이중 요금부과

신청 취지
(현황 및 문제점)

- ○○시는 개인하수처리시설(정화조)을 설치하여 별도로 정화조 처리비용을 부담하는 사용자에게도 하수처리시설을 이용하는 사용자와 동일한 상수도 급수량 기준 하수도 요금을 부과하여, 이중부담을 강요하고 있기에 이에 대한 개선이 필요하다.

의견 권고

- 개인하수처리시설(정화조)을 설치·사용하면 실제로 공공하수도에 내보내는 하수량을 고려하여 하수도 요금을 부과할 수 있도록 하수 배출량 및 사용료 산정기준 관련 조례 개정이 필요하다고 권고하였다.

Point

"공공하수도 사용료는 배출 하수의 양, 하수의 질 및 사용형태 등을 고려하여 정하여야 한다." 라는 「하수도법 시행령」 제36조제2항 규정을 감안하여, 지자체의 하수도 조례 개정에 대한 필요성이 있다.

조치 결과

- ○○시는 하수도 요금 이중부담의 부당함을 완화하는 차원에서, 정화조 설치 사용가에 대하여 하수도 사용료 중 100분의 10을 감면하도록 하수도 조례를 개정하였다.

적극 43

다자녀 정책, 국가장학금 지원에 반영

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 국가장학금은 대학생의 등록금 부담 완화를 위해 소득과 재산이 일정 수준 이하인 학생에게 국가가 지원하는 소득연계형 장학금이다. 그동안 4인 이상 가구는 '4인 가구' 기준 중위소득에 일정배율을 곱한 값을 학자금지원구간 경계값으로 같이 사용했다.

  그 결과, 2자녀 4인 가구와 3자녀 5인 가구가 같은 수준의 소득인정액이면 같은 지원구간에 속하여, 자녀가 많은 가구가 오히려 학자금 지원에서 배제되는 문제가 발생할 수 있었다.

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 따라서 신청인은 “국가장학금 지원을 위한 소득인정액 산정에서 다자녀 가구의 자녀가 많을수록 지출액이 늘어나므로, 자녀 수를 반영하지 않으면 경제적 차이가 온전히 반영된 것으로 보기는 어렵다”라며 기존 기준의 개선을 요청하였다.

의견 권고

- 국가장학금 지원시 다자녀 가구의 자녀수에 비례하는 경제적 차이를 반영한 학자금지원구간 산정 방식을 마련하도록 교육부에 권고하였다.

Point

저출산 문제 해결 정책에 기여하고 학자금 지원 대상 선정의 합리성을 높이기 위해서, 다자녀 가구의 자녀수 반영이 필요하다고 판단한 것이다.

조치 결과
(또는 예정)

- 교육부는 ’22년 1학기부터 다자녀 국가장학금 신청자를 대상으로 셋째 이상인 자녀수 1인당 40만원을 공제하는 자녀수에 따른 소득인정액 공제 제도를 도입하였다.

적극 44

출산·육아 환경 최적화, 임신 군인에 대한 육아휴직 허용

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 전직지원교육* 중에 있는 군인이 임신한 사실을 알게 되면서 육아휴직을 신청하였다. 그러나 소관부대에서는 전직지원교육 취소를 반드시 실시 전에 하여야 한다는 국방부 훈령을 근거로 법률에서 정한 육아휴직을 거부하였다.

  이에, 국민신문고를 통해 개선을 요구하는 적극행정 국민신청을 접수하였다.

* 군인으로서 복무한 후 전역하는 사람에 대하여 취업을 지원하기 위하여 실시하는 교육(복무기간 10년 이상의 경우 10개월)

의견 권고

- 군인의 육아휴직은 「군인사법」에 따라 전시·사변 또는 이에 준하는 국가비상사태의 경우가 아니라면 휴직을 명하여야 한다. 따라, 상위법과 상충되는 하위규정의 신속한 정비와 그로 인해 침해된 군인의 권리 구제방안을 마련하도록 국방부에 권고하였다.

Point

법에 정한 육아휴직의 사용을 제한하는 훈령을 개선하고, 군인의 처우 개선 및 저출산 문제에 대응할 필요성이 있다.

조치 결과

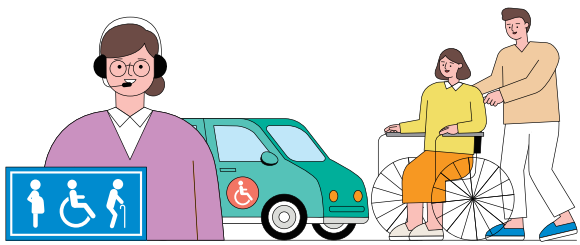
- 국방부는 「군 전직 및 취업지원 업무에 관한 훈령」이 전직지원교육 중 육아휴직의 불허 근거가 될 수 없음을 각 군 본부 등에 안내하고, 침해된 군인의 권리를 구제하였다.

적극 45

개인정보 보호, 자동차등록원부상 장애인 표시

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 장애인용 자동차 구입에 따른 취득세 및 자동차세 감면 등과 관련, ○○시에서는 단지 지방세 업무처리의 편의를 위해, 자동차등록원부에 장애인 이름 및 장애등급 등 민감한 개인정보를 기재하고 있다. 개인정보 노출 등 부작용이 우려되기에 개선할 필요가 있다.



의견 권고

- 장애인 개인정보 노출 등 부작용이 발생하지 않도록, 자동차등록원부 관리 및 세무업무 처리 절차를 개선하도록 권고하였다.

Point

자동차등록원부는 자동차 소유자와 차량등록번호만 알면 누구나 발급 신청 가능하므로 등록원부에 개인의 장애유무와 같은 민감정보를 기재하는 경우 개인정보 침해 우려가 크다.

또한, 일부 지자체에서는 유사 민원사례로 인해 자동차등록원부에 장애인 취득세 감면사항을 기재하고 있지 않다.

조치 결과
(또는 예정)

- 자동차등록원부 특기사항에 '장애인 개인정보' 기재를 중단하였다.

적극 46

공무원 복지향상, 사망 경조사휴가 사용 기준 현실화

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 공무원은 사망으로 인한 경조사휴가를 '사유가 발생한 날'인 '사망일' 기준으로만 사용이 가능하기에, 장례식일자에 맞추어 경조사휴가를 사용할 수 없는 문제가 발생할 수 있다. 특히 코로나19 확산 당시 장례식장을 잡지 못해 바로 장례를 치를 수 없는 등 특별한 사유로 인해 고인 사망일에 맞춰 장례를 치를 수 없는 경우도 있다.

※ 국가공무원 복무·징계 관련 예규 [사례3] 금요일 오후에 본인의 형제자매가 사망한 경우 경조사휴가는 금요일 당일(1일) 또는 다음 주 월요일(1일)에 가능

의견 권고

- 적극행정위원회 의견제시 절차를 거쳐, 그 결과에 따라 경조사휴가 사용 관련 규정 개정 및 해석기준 변경 등을 추진 권고하였다.

Point

휴가제도의 목적과 취지, 통상 직계가족 등의 사망으로 인한 경조사휴가는 장례절차 진행 또는 장례식 참석 등에 사용되는 현실에 비추어, 현행과 같이 '사유 발생일'을 '사망일'로 엄격하게 규정하는 경우 불합리한 상황*이 발생할 수 있으므로 개선 필요성이 크다고 판단된다.

* 코로나, 국외체류 등 불가피한 상황으로 사망일이 지나 장례를 치를 수밖에 없는 경우, 실종·사고 등으로 사망일 이후 사망여부을 확인하는 경우 등

조치 결과
(또는 예정)

- 인사혁신처 적극행정위원회 심의결과, 향후 규정 개정을 통해 불합리한 상황을 개선할 필요가 있다고 판단하였으며, 사망 경조사휴가에 대해 장례절차를 진행할 수 없는 예외적인 경우, 그 시작일을 달리할 수 있는 방안 등을 종합적으로 고려하여 관련 규정 개정 검토 예정이다.

적극 47

코로나19 긴급대응, 1일 비자(사증) 신청 인원수 확대

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 신청인은 “일본에 거주 중인 혼인 예정자가 주요코하마 대한민국총영사관의 1일 비자(사증) 발급 인원 제한에 따라 결혼 준비를 위한 방한이 곤란하다”며 개선을 요청하였다.

- 해당 영사관에서는 코로나19로 대한민국과 일본 간 비자면제가 중단되고, 비자 신청 인원 급증 및 부족한 인력 등의 사유로 1일 비자 발급 신청 가능 인원수를 제한하고 있었다.

의견 권고

- 해당 영사관이 대규모 공관이 아닌 소규모 공관인 실정 등을 감안하여 점진적으로 개선하도록 외교부에 권고하였다.

Point

행정기관의 내부 사정으로 1일 비자 발급 신청 가능 인원수를 제한하는 것은 수요자의 다양한 사정을 고려할 때 불합리한 측면이 있다.

조치 결과

- 외교부는 추가 인력 배치, 접수시간 연장, 접수방법 개선 등을 통해 1일 비자 발급 신청 가능 인원수를 확대하였다.

- 해당 영사관의 조치결과에 대해, 신청인은 '매우 만족'으로 평가하였다.

적극 48

법령 개정, 항타기 및 항발기 설치기준 현실화

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 일선 건설 현장에서 기초공사 시 말뚝(Pile)을 박는 대형건설기계가 항타기(杭打機)이고, 박혀있는 말뚝을 뽑는 기계가 항발기(杭拔機)다.

  고용노동부가 '21. 9. 8.「산업안전보건기준에 관한 규칙」을 제정하면서 항타기 및 항발기의 설치기준이 현실에 맞지 않아 건설현장에서 현행 법령을 준수할 수 없는 문제점이 있다며 법령 개정을 촉구하는 적극행정 국민신청이 접수되었다.

의견 권고

- 국민권익위 민원정보분석시스템 분석결과, 항타기 및 항발기 관련 민원이 2018년 59건, 2019년 120건, 2020년 137건으로 증가추세에 있고, 민원 내용도 검토해본 결과 접수된 적극행정 국민신청이 상당한 이유가 있는 것으로 파악되었다. 따라서 고용노동부에 적극적으로 개선을 하는 것이 바람직하다는 의견을 권고하였다.

Point

법령 등 중요한 기준이 일선 현장의 여건을 반영하지 못하고 있다면 적극적인 개선이 필요하다.

조치 결과

- 고용노동부에서는 과거 수동형식 건설기계가 산업 발전에 따라 기계형식이 보다 간소화되었지만 이를 충분히 반영하지 못하고 '90년도 기준이 그대로 유지되어 사실상 법령이 사문화됨을 파악하였다.

  그 결과, 관계기관 의견수렴 등 입법절차를 거쳐 '22. 10. 18. 적극행정 국민신청 내용을 수용하는 개정안을 공포·시행(산업안전보건기준에 관한 규칙, 고용노동부령 제367호) 하였다.

적극 49

면허증 효용 제고, 동력수상레저기구 조종면허증 신분증으로 사용

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 해양경찰청장이 발급한 조종면허 취득자가 현재 30만 명 수준임에도 면허증이 정식신분증으로 인정받지 못하고 있는 불편에 대한 개선을 적극행정 국민신청으로 요구하였다.

- 해양경찰청에게 동력수상레저기구 조종면허증이 신분증으로 사용할 수 있도록 대책을 마련하도록 권고하였다.

Point

동력수상레저기구 조종면허증은 범용 신분증으로 인정되기 위해서 해양경찰청 자체적으로 노력할 필요성도 있지만, 우선 해양경찰청 주관 수상안전 교육 및 수상면허시험 등에서 신분확인용으로 우선 사용할 필요성이 있다.

- 「수상레저안전법」 개정을 통해서 동력수상레저기구 조종면허시험 응시원서 담당공무원 확인사항에 '동력수상레저기구 조종면허증을 신분증으로 본다'는 내용을 포함할 예정이다.

적극 50

수험자 수요 반영, 국가기술자격시험장 확대

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 포항지역 시험장이 북구에 편중 운영됨에 따라 남구 지역 수험자들이 남구 지역에 시험장을 운영하여 줄 것을 지속적으로 요구하고 있다.

의견 권고

- 수험자들의 시험응시 불편을 적극적으로 해소하도록 국가자격 시험장 확대 운영을 산업인력공단에 권고하였고, 경상북도 교육청에 대해서도 적극적인 협조를 권고하였다.

의견 권고

Point

남구 수험자들이 북구 소재 시험장까지 대중교통으로 이동시 상당한 시간과 비용 등이 소요되고, 북구 수험자와 차별 등 다양한 문제점을 해소하기 위해서는 적극적으로 대처할 필요성이 있다.

조치 결과

- 기사 제3회 및 4회 시험시 남구 지역에 시험장 2곳(포항포은중, 영일중학교)을 확보하여 총 2,256명이 수용 가능한 시험장을 개설하였다. 그 결과 총 1,428명의 수험자가 접수하여 포항남구에 응시를 희망하는 수험자 전체를 수용하였다.

- **(기대 효과)** 남구 수험자들의 시험응시에 따른 시간 단축 및 비용 절감
  - 수험자 1,428명에 장소 이동에 따른 이동시간 1시간 단축
  - '22년 기사 제3회 및 제4회 남구 응시 수험자가 북구 시험장에 응시할 경우 소요되는 비용 1,428만원 절감 효과

* '22년 기사 3 ~ 4회 남구 응시 수험자가 북구 시험장에 응시할 경우(1,428명 × 10,000원/명 = 14,280,000원)

예) 남구(오천읍) 거주자	시험장		효과 (A-B)
	북구 시험장(A)	남구 시험장(B)	
버스(시간)	1시간 30분	30분	1시간 단축
택시(비용)	15,000원	5,000원	10,000원 절감

적극 51

현장 해결, 재외국민 여권 재발급

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 태국 내 코로나19 방역 강화조치에 따라 민간 항공기 운행이 금지되었다. 따라서 신청인 가족(부인과 어린 자녀 두 명)이 함께 15시간 이상 차와 배를 타고 방콕에 도착해, 대사관을 방문하여 여권 재발급을 신청하기에는 어려움이 있었다.

- 이에 신청인은 “태국 코사무이 거주 미성년 자녀의 여권 재발급이 필요하다”며 도움을 요청하였다.

의견 권고

- 코로나19로 인해 여권 재발급에 어려움을 겪는 태국 코사무이 거주 재외국민의 어려움 등을 해결하기 위해, 영사업무 수요, 예산 상황 및 가용 행정력 등을 종합적으로 고려하여, 적극적으로 순회영사를 실시하도록 외교부에 권고하였다.

Point

급변하는 사회경제적 환경에, 재외국민이 겪는 어려움을 적극적으로 해결하면, 대한민국에 대한 자부심도 동시에 고양된다.

조치 결과
(또는 예정)

- 외교부는 관련 사항을 적극적으로 검토하여 태국 코사무이 지역에 순회영사를 신속하게 실시하였으며, 해당 지역 거주 재외국민의 영사 업무 관련 어려움이 해결되었다.

적극 52

경직된 고시 개선, 한강변 낚시금지구역 재조정

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 서울특별시는 당초 2019년 지정 고시된 낚시금지구역을 5년 내에는 재조정하기 어렵다는 입장이었다.
- 이에 신청인은 “한강변에서 낚시하는 사람들로 인해 지역 주민과 한강공원 이용 시민이 불편을 겪고 있다.”며 개선을 요청하였다.

의견 권고

- 통상 5년인 낚시금지구역 고시기간 내라도 한강공원 이용 시민의 안전 확보와 여건 변화를 고려해 낚시금지구역을 재조정 하도록 서울특별시에 권고하였다.

Point

한강본류에 낚시금지구역을 지정·관리하고 있는 이유는 낚시나 산책 등의 방법으로 여가를 즐기는 시민의 다양한 욕구와 필요성을 최대한 자유롭게 보장하기 위함이다. 따라서 환경변화에 따른 생태계 보전, 시민 안전사고 발생 우려 등을 검토하여 낚시금지구역 변경은 가능하다고 판단하였다.

조치 예정

- 서울특별시는 현행 한강변의 낚시금지구역에 대한 전수 실태조사를 실시하고 낚시행위로 인한 시민 불편 및 안전사고 우려 지역 등에 대해 시민, 단체 등의 다양한 의견을 수렴한 후에 낚시금지구역을 재조정 하기로 하였다.

- 이에 덧붙여, 쓰레기 무단투기 등 낚시행위로 인한 환경 훼손을 예방하기 위해 지속적인 순찰을 강화 하기로 하였다.

적극 53

행정 효율화, 외국어번역행정사 번역 자료의 공식 인정

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 신청인은 “건설기술인 경력(근무처, 학력 등) 신고 시 외국어로 작성된 각종 증명서류에 대해서 한국어로 번역 공증된 서류만 인정하는 것이 부당하다”며 이를 개선해 달라고 요청하였다.

- 아포스티유(Apostille) 확인서*에 대해서는 공증이 필요 없이 한국어 번역만 필요한 사항으로, 이를 주 업무로 하는 외국어번역행정사가 번역한 경우에는 규제완화 및 국민부담 경감을 위해 인정 검토가 필요한 상황이었다.

  * 「외국공문서에 대한 인증의 요구를 폐지하는 협약」 규정에 따라 문서발행 국가의 권한있는 당국이 자국 문서를 확인하고 협약국이 이를 인정하는 제도

의견 권고

- 아포스티유 확인서 발급 권한이 있는 기관이 그 확인서를 발급한 서류에 대해서는 공증이 불필요한 사항으로, 외국어번역행정사가 법령에 따라 번역하면 인정하도록 국토교통부에 권고하였다.

Point

불필요한 규제를 완화하여 국민부담 경감 및 행정 효율성을 제고할 필요가 있다.

조치 결과
(또는 예정)

- 국토교통부는 「건설기술인 등급 인정 및 교육·훈련 등에 관한 기준(국토교통부 고시)」에 따라 외국 경력 인정 시, 아포스티유 확인서에 대해서는 국가 간(협약국) 외국 공문서에 대한 인증 요구를 폐지하는 제도임을 고려하여 「행정사법」에 따라 외국어번역 행정사가 번역한 경우에는 인정이 가능토록 관련 규정을 개선할 예정이다.

적극 54

청년 일거리, 청년 스마트팜 종합자금 융자에 자기부담 완화

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 자금력이 부족한 청년 창업농을 위해 청년 스마트팜* 종합자금** 융자에 대해 자기부담 완화를 요청하였다.

  * 비닐하우스·유리온실·축사 등에 ICT를 접목하여 원격·자동으로 작물과 가축의 생육환경을 적정하게 유지·관리할 수 있는 농장

  ** 생애 최초 스마트팜 설치를 희망하는 만 40세 미만 청년농 대상으로 최대 30억원의 시설·개보수, 운전 자금 융자 지원

- 기존, 총사업비 10억원 이하이면 총 사업비의 100% 이내 대출, 10억원 초과인 경우 90% 이내 대출(10% 자부담)이 가능했었다.

의견 권고

- 농업 혁신, 미래성장산업화를 선도할 청년농을 육성하기 위해, 상환·담보 능력이 부족한 청년층의 융자 부담 최소화에 대해 적극적인 검토가 필요하다고 농림축산식품부에 권고하였다.

조치 결과

- 농림축산식품부는 청년 스마트팜 종합자금 대출시 자부담 규모를 축소하기 위해 관련 지침을 개정하였다.

  ※ 총사업비 10억원 이하 100% 이내 대출, 10억원 초과 15억원 이하 95% 이내 대출(5% 자부담), 15억원 초과 90% 이내 대출(10% 자부담)

- 또한 스마트팜 종합자금의 원금 상환기간 연장과 우수 후계농업경영인 육성자금 금리도 인하하였다.

적극 55

진료를 종결하지 못한 전역자에 대한 약제비 지원 개선

신청 취지
(현황 및 문제점)

- “군복무 중 사고로 다쳐 전역 후에도 계속 진료를 받고 있는데, 약값 지원이 되지 않아 경제적 부담이 큽니다.”

- 신청인은 군복무 중 사고로 조기 전역 후 계속해서 군병원에서 진료를 받고 있었다. 그런데 전역자의 경우 진료비는 현역군인과 마찬가지로 무료지만 진료 후 의약품이 처방되는 경우 약제비는 개인이 부담하도록 되어 있어 진료 후 의약품을 처방받을 때마다 비용을 지불해야 했다.

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 신청인은 약제비 또한 군복무 중 발생한 심신장애에 대한 치료비이므로 국가가 지원해 주길 바랐지만, 국방부는 「약사법」에 따라 현역 군인 신분이 아닌 전역자에 대해서는 원내처방이 불가능해 원외처방전을 발급하고는 있으나, 일반약국 조제로 인한 약제비 부담에 대해서는 국가 지원이 어렵다며 약제비 지원을 거부하였다.

의견 권고

- 국방부에 관련 예산을 확보하여 진료미종결 전역자에 대해 약제비를 지원하도록 개선대책 수립을 권고했다.

  군 복무 중 얻은 부상이기에 국가가 건강한 사회 일원으로서 정상적으로 복귀하도록 온전한 의료지원이 필요하다고 판단한 것이다.

Point

국가는 군복무 중 발생한 심신장애에 대해 끝까지 책임질 필요가 있다.

조치 결과
(또는 예정)

- 국방부는 연내 「국방 환자관리 훈령」의 '위탁진료' 규정을 개정해 예산집행 근거를 마련하고, '위탁진료' 예산을 활용해 약제비를 소급 지원하는 등 개선을 추진하기로 했다.

적극 56

건축물관리점검기관 지정제도 개선, 지정업체 가격 횡포

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 건축물의 정기점검을 위해 행정청으로부터 안전점검 업체를 지정받았는데, 1개의 점검업체가 독점적으로 지정되기에 견적 가격을 기존 업체보다 2백만원 이상 상회하여 요구하는 등 횡포가 심하므로 개선이 필요하다.

- **(문제제기 배경)** 검증되지 않은 건축물관리점검기관의 저가수급으로 인한 부실점검 등 부작용 해소를 위해 「건축물관리법」 제18조에 따라 **점검기관 지정제도** ('20. 5 ~)가 도입·시행되며, 지정된 건축물관리점검기관을 통해서만 건축물관리점검을 수행할 수 있다.

의견 권고

- 지정 점검업체의 과도한 대가 요구 방지 및 점검업체 간 불합리한 점검대가 편차를 해소할 수 있는 구체적 방안 마련하도록 권고하였다.

  * (예시) 부당한 점검대가 요구 시 지정업체 교체 요구 및 벌칙 부과, 대가산정 이의신청에 대한 조정·심사 제도 마련, 점검업체 간 편차 해소를 위한 점검대가 산정 체계 구체화 등

Point

건축물관리점검기관 지정제도의 입법 취지 등을 종합적으로 고려하면, 관리자가 점검기관을 선택할 수 있도록 할지 아니면 지정제도로 운영할지는 입법기관 또는 소관부처에서 정책적으로 결정할 사안이나, 점검기관 지정제도 운영으로 인해 점검비용 과다산정 등 부작용이 발생할 우려가 있다. 따라서 이에 대한 개선 필요성은 크다고 판단된다.

기대 효과

- 건축물관리점검기관 지정제도 운영에 따른 불공정 문제 등을 다각적으로 검토하여 적극적으로 대책을 만들 수 있다.

적극 57

신고 절차·서식 등 개선, 농민의 면세유 사용

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 「조세특례제한법」 제106조의2제3항에 따라 농어민 등이 면세유를 공급받기 위하여는 농업기계 보유현황 및 영농사실 등을 신고하여야 한다. 이 과정에 해당 신고 서식에는 통·이장의 확인·날인을 받도록 하고 있어 불편하다.

  특히, 통·이장이 타 지역에 일시 체류 중이거나 통·이장과 갈등이 있는 주민의 경우 신고서에 확인·날인을 받는 데 어려움이 있다.

의견 권고

- 상위 법령에 부합하지 않는 신고 서식 사용으로 행정 절차의 혼란 및 민원 **불편이 초래**되고 있으므로, 관련 서식 개선을 권고하였다.

* (개선예시) 농민/어민을 구분하여 별도 서식 마련하거나 농민의 경우 이·통장의 확인·날인이 필요 없음을 신고 서식에 명시 등

Point

「농·축산·임·어업용 기자재 및 석유류에 대한 부가가치세 영세율 및 면세 적용 등에 관한 특례규정」(대통령령) 제15조의3제3항에 따라, 농어민등이 「조세특례제한법」 제106조의2 제3항에 따라 신고를 하는 경우에는 국세청장이 고시하는 신고서에 의하되, 임업인 또는 어민과 달리 농민의 경우 관련 규정 개정('17. 2. 7.)으로 신고 시 통·이장의 확인 및 날인 절차가 폐지되었다. 그러나 관련 서식에서는 여전히 통·이장의 확인·날인 란이 남아 있어 업무담당자가 신고서 접수 시 통·이장의 확인·날인이 없어 접수를 거부하는 등 혼란 발생하고 있다.

조치 결과
(또는 예정)

- 농민의 경우 이·통장의 날인을 받지 않아도 되는 사실에 대한 안내를 강화하고, 관련 서식의 개정 관련 주무부처인 기획재정부와 협의하여 추진하겠다.

적극 58

물품형 모바일상품권 활성화, 차액 환불기준

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 「모바일 상품교환권(물품형 모바일상품권) 사용 시, 동일한 상품이 없거나 고객 선호에 따라 다른 상품으로 교환할 필요가 있는 경우 차액 환불이 불가능하여 교환권에 표시된 가격 이하의 제품을 고르고 차액을 포기하거나 차액 사용을 위해 추가로 불필요한 제품 구매하기도 하고, 추가 금액을 내고 비싼 상품을 구매해야 하는 등 소비자의 불필요한 부담이 발생하고 있다.

신청 취지
(현황 및 문제점)

- **(참고사항)** ‘온라인 선물하기’ 시장규모는 ’16년 7,736억원에서 ’20년 2조9,983억원으로 급격하게 증가하면서, 이에 따른 모바일 상품교환권을 포함한 ‘신유형상품권’과 관련한 소비자 민원도 매년 증가 추세에 있다.
  국민권익위원회가 실시한 국민 설문조사(’19. 5 ~ 7월)에서는, 물품형 모바일상품권 사용 시 차액 환불과 관련한 소비자 불만 및 개선 요구가 크게 나타났다.

  * 「모바일 상품권 사용과정의 공정성 제고」(’19. 8, 권익위 권고 참고)

[신유형상품권 관련 민원 접수(건) 현황, 한국소비자원]

구 분	’17년	’18년	’19년	’20년	’21년	’22. 6	합 계
피해구제접수	56	111	174	232	432	163	1,168
상담접수	903	1,486	1,916	2,307	25,294	2,137	34,043

의견 권고

- 제반 사항을 종합적으로 고려하면, 물품형 모바일 상품권 사용에 따른 차액 환불 제도의 개선 필요성이 크다고 판단하여, ▲ 물품형 상품권의 해당 물품 소진(품절) 시, 즉시 전액 환불받을 수 있는 시스템 구축, ▲ 금액형 상품권의 출시 확대 등 모바일상품권 사용 관련 소비자 권익 개선방안의 마련·추진 등을 권고하였다.

기대 효과

- 모바일상품권 사용에 대한 소비자의 이용 편의을 제고하고 권익을 보호하며, 부가적으로 시장 활성화에도 기여한다.

적극 59

업무 진행상황 안내 방식 개선, 공익사업 토지수용 절차

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 신청인의 토지는 ○○공사가 시행하는 공익사업 수용 대상으로 결정되었다. 사업 시행 도중 이사로 주소지가 변경된 신청인은 토지수용 토지수용 절차와 관련한 안내문을 제때 받지 못했고, 법원으로부터 공탁금 수령 안내문을 받고 나서야 모든 절차가 완료되었음을 알게 되었다.

의견 권고

- 공익사업 시행 도중 주소지가 변경된 토지소유자가 진행상황에 대한 안내를 받지 못하는 경우가 발생하지 않도록 토지수용 절차 진행상황 안내방식을 개선하도록 권고했다.

Point

토지소유자가 토지수용 절차와 관련한 안내를 적절히 받지 못하면, 사실상 재결 및 이의신청 등 절차 진행에 따른 대응 기회를 박탈하는 것이기에, 법령상 주어진 권한 행사를 못하는 일이 없도록 대책을 마련해야 한다.

조치 결과
(또는 예정)

- ○○공사는 등기우편으로 안내문이 송달되지 않는 경우 주민등록초본 공용발급 등을 통해 주소를 확인하여 재송달하고, 문자메시지로도 안내해 토지소유자가 불이익을 당하는 일이 없도록 개선하기로 했다.

적극 60

자연공원 관리강화, 길고양이 보호시설물

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 신청인은 아파트와 학교, 지하철역 등으로 둘러싸인 도심 속 자연공원에 길고양이 보호시설을 설치하고 무질서하게 방치하는 문제에 대해 공원을 관리하는 지방자치단체가 체계적으로 관리해주길 희망하였으나 전혀 개선이 되지 않아 적극행정 국민신청을 하였다.

의견 권고

- 자연공원 내 시설물 설치행위에 대해 통제 및 관리하고, 안전상 문제가 없도록 시설물 수나 위치를 조정하며, 청결한 위생 상태를 점검 및 유지하도록 할 것을 ○○시에 권고했다.

Point

지방자치단체에는 자연공원 등 공용공간에 무분별하게 시설물을 설치해 시민 안전 위협, 위생상 문제 등이 발생하지 않도록 조치할 책임이 있다.

조치 예정

- ○○시는 공원 이용에 지장을 주는 시설물들을 철거하거나 이동시키고, 관리에 더욱 노력을 기울여 누구나 쾌적하게 이용할 수 있는 공원을 만들어 나갈 예정이다.

적극 61

표준서식 반영, 공동주택 선거관리 위원 등록신청서 등

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 공동주택 선거관리위원 등록신청서 및 개인정보 수집 및 이용 동의서가 아파트별로 임의로 작성하여 활용하고 있는 상황이니, 투명하고 명확한 근거에 의거하여 서식을 활용할 수 있도록 공동주택관리규약 준칙에 표준서식을 반영하는 것이 필요하다.

- 공개모집 절차 진행과 선거관리위원회 운영을 위해서는 선거관리위원 후보자의 인적사항이 포함된 신청서(등록신청서)와 「개인정보 보호법」에 따라 동의서(개인정보 수집 및 이용 동의서)가 필요하므로 공동주택관리규약 준칙에 해당 서식 등의 반영을 권고하였다.

Point

시·도지사는 해당 서식의 시·도의 공동주택관리 규약 준칙에 반영이 가능한 것으로 판단된다.

※ ○○광역시 공동주택관리규약 준칙에는 선거관리위원회 신청(추천)서 기반영

- ○○도는 공동주택 선거관리 업무 편의를 위해 공동주택관리규약 준칙(제17차 개정)에 선거관리위원회 위원 등록신청서, 개인정보 수집·이용 및 위탁동의서를 별지 서식으로 반영하였다.

적극 62

동물학대 방지, ‘동물보호명예감시원’ 제도 시행

신청 취지
(현황 및 문제점)

- ○○시 관내에 사회적 이슈가 된 잔혹한 동물 학대행위 방지를 위해, 동물 학대를 감시하고 계도 활동을 수행할 ‘동물보호명예감시원’ 제도를 시행할 필요가 있다.

의견 권고

- □□도 및 ○○시에 동물학대 및 안전사고 예방을 위해, 민간의 자발적 참여에 기반한 '동물보호명예감시원' 제도의 도입을 적극적으로 추진할 것을 권고하였다.

Point

동물 학대행위에 대한 감시와 계도 활동 강화를 위하여 '동물보호명예감시원' 제도가 2008년부터 시행되었으나, 전국 17개 시도 중 □□도 관내 시군구에서 '동물보호명예감시원' 제도를 운영한 실적이 없어 신속한 도입이 필요하다.

조치 결과
(또는 예정)

- ○○시는 '23년 예산에 '동물보호명예감시원' 운영 예산을 반영하고, 내년 1~2월경 공모를 거쳐 명예감시원을 선발하여 제도를 추진할 예정이다.

적극 63

물류시스템 개선, 컨테이너터미널 상하차 대기시간

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 신청인은 화물차를 운행하고 있으며 울산신항컨테이너터미널(주식회사 UNCT)에서 컨테이너 화물 상하차 대기시간이 점심시간, 기계고장 등 지연사유로 장시간 대기하여야 하는 불편함을 해양수산부에 신고하였다.

  해양수산부는 휴게시간, 컨테이너터미널 경영과 관련된 사항으로 직접 개입하기 곤란하다며 주식회사 UNCT에서 해결하도록 인계하였다.

  그러나, 화물차 장시간 대기는 개선되지 않고 있기에, 적극행정 국민신청을 하였다.

의견 권고

- 해양수산부에 울산신항컨테이너터미널 상하차의 심각한 지연 문제를 해결할 수 있는 근본적인 개선 대책을 마련하도록 권고했다.

Point

물류 핵심 시설인 컨테이너터미널에서는 상하차 시스템 개선을 통한 화물차 대기시간을 최소화하는 등 대책 마련이 필요하다.

조치 결과
(또는 예정)

- 주식회사 UNCT는 크레인 자동화 초기 단계에 리모트 요원의 업무 숙련도 미흡 등으로 인해 처리가 지연되는 등의 문제점을 파악하였기에, 업무 숙련도 향상, 작업시간 단축 등을 통해 상하차 지연 문제가 최소화되도록 조치하고, 항만시설 및 장비를 주기적으로 점검하고 있다. 또한 야드 자동화가 완료되면서 **식사시간에도 원활한 반출입** 작업이 가능하도록 개선하였다.

마음에만 담아둘 수 없는

국민권익 패스트트랙

적극행정 국민신청
사례집

Part Ⅱ

소극행정 재신고

2-1. 알아보기

2-2. 사례

소극행정 재신고 알아보기

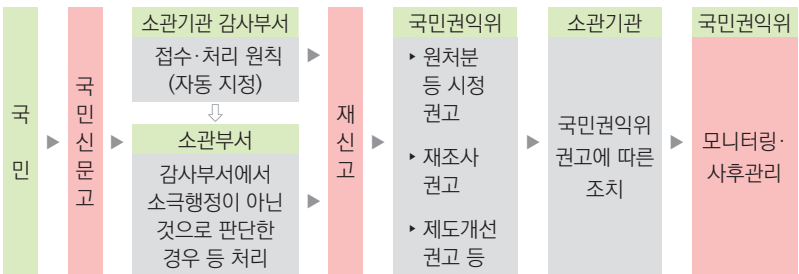
도입배경

소극행정신고에 대한 처리결과에 불복하면, 국민권익위가 재신고를 접수받아 국민의 눈높이에서 소극행정 여부 및 문제해결 방안 등 검토 필요

개 념

소관 행정기관에서 시정되지 않은 소극행정을 국민권익위에 다시 신고하면, 국민권익위가 소극행정에 대해 조사하고 개선을 권고할 수 있는 제도

처리과정



신청접수

공무원의 부작위·직무태만 등 소극적 업무행태로 국민의 권익을 침해하거나 국가 재정상 손실을 발생하게 하는 행위에 대해, 소관기관의 관련 1차 소극행정 신고의 처리결과에 대한 불복사항

※ **국민신문고 소극행정 신고창구**, 방문·우편 등 신청 가능

재신고 처리

국민권익위 재신고 사항을 검토 후, 감독기관 또는 소관기관에 재조사 요구, 업무처리개선 등을 권고

해 당 기 관 소관 또는 상급기관의 감사부서는 국민권익위의 권고 의견을 반영하여,재조사·개선조치 등 업무처리

처리효과

공무원의 소극행정 시정 및 업무방식 개선 등을 통한 소극행정 재발 방지

※ 공무원의 소극행정이 발생한 경우, 징계 관련 법령에 따라 징계의결 등 요구

근거 법령 등

- 「적극행정 운영규정」 제18조의3, 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제17조의3
- 「소극행정 예방 및 신고 처리에 관한 지침」

소극 사례 목차

번호	제 목	Page
01	임대차계약 신고기간 사전안내 강화	148
02	작동 안되는 애물단지, 결빙주의 안내 표지판	150
03	마냥 늦어지는, 초등학교 통학로 상 파손 육교시설의 보수	152
04	도로 위 맨홀 침하 등에 대한 보수공사 지연	154
05	업무처리 지연, 근로장려금 압류 해제	156
06	법과 지침의 불일치, 신고의무 위반 과태료 미부과	158
07	잘못된 안내와 등록자료, 범죄경력조회 대리신청	160
08	부당한 과태료 부과처분, 폐차장 입고 차량 의무보험 미가입	162
09	특정 집단에 대한 특혜, 공공체육시설(테니스코트) 예약	164
10	미온적 업무처리, 불법 옥외광고물 신고	166
11	과도한 신고 사진의 기준, 불법주정차 주민신고	168
12	민원 처리 지연	170
13	개인정보 노출, 정보공개포털 정보공개목록	172
14	행정기관 방관, 무허가 의료기기 불법 제조 및 유통	174

소극 1

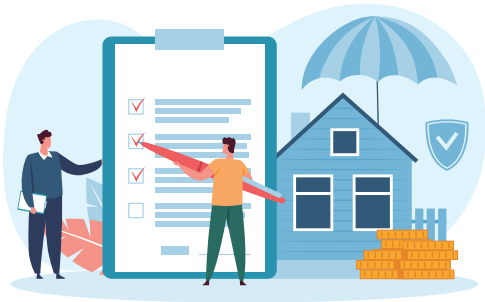
임대차계약 신고기간 사전안내 강화

신고 취지
(현황 및 문제점)

- ○○시에 임대사업자 등록신청을 한 신고인에게 담당 공무원은 3개월 이내 임대차계약신고 고지 안내 및 유의사항, 면허세 고지서 등을 첨부해 우편으로 발송했고, 우편배송 정보에는 등기번호와 함께 '배달 완료'로 기재되어 있었다.

- 그 후 신고인은 임대사업자 등록일부터 약 9개월이 지나 임대차 계약신고를 위해 ○○시를 방문했지만 계약 신고기간이 3개월 지났기 때문에 과태료 부과 대상이라는 안내를 받았다.

  신고인은 임대차계약신고 절차에 대한 안내가 제대로 되지 않아 자신과 같이 불이익을 받는 사람이 많을 것이라고 생각해 개선을 요구하였다.



조치 권고

- 신고인과 같은 사례가 재발하지 않도록 사례 전파 및 교육실시, 민간임대 계약신고 도래일 이전 신고 관련 사전 안내문 발송 등 민간임대 등록제도의 미비점을 개선하도록 ○○시와 국토교통부에 권고하였다.

Point

정부는 국민이 바뀐 법령이나 제도를 알지 못해 불이익을 받지 않도록 적극적으로 노력할 필요가 있다.

조치 결과

- 각 지방자치단체 업무 담당자를 대상으로 신고의무 사항과 관련한 교육을 실시하고, 임대차 계약기간 만료 예고문 등을 통해 신고 의무에 대한 대국민 안내를 강화하였다.

소극 2

작동 안되는 애물단지, 결빙주의 안내 표지판

신고 취지
(현황 및 문제점)

- ○○시는 경사가 심하고 곡선 구간 중 도로결빙으로 인한 미끄럼 사고가 빈발하는 구간에 대해 **결빙주의 안내표지판**(온습도 표출)을 설치 운영하고 있었다.
- 신고인은 결빙주의 안내표지판이 설치된 도로구간을 자주 운전하면서 표지판이 작동되지 않아 ○○시에 신고하였으나 조치하지 않기에, 국민권익위원회에 소극행정 재신고를 하였다.
- ○○시는 표지판이 태양광 충전식으로 작동되므로, 일조량이 부족한 동절기에 24시간 표출은 어렵다는 입장이었다.

결빙주의 안내표지판(온습도 표출)

조치 권고

- 24시간 안내표지판이 표출되도록 조치하고, 특히 일조량이 부족한 동절기에는 상시전원 연결을 검토하고, 고장 여부 또한 주기적으로 점검하도록 권고하였다.

  결빙주의 안내표지판은 동절기에 보다 효용성이 크기 때문에 겨울철에는 24시간 작동될 필요성이 있고, 표지판이 작동되지 않는 것을 결빙이 없는 것으로 오인하여 오히려 사고를 유발하는 시설로 전락될 수 있는 점 등을 종합적으로 검토한 결과이다.

조치 결과

- ○○시는 배터리 충전량 및 소모량을 재검토하여 최대한 24시간 표출되도록 조치하고, 주간 배터리 충전 등으로 표출을 할 수 없는 경우에도 운전자의 시인성을 강화하기 위해 소형 현수막을 게시하였다.
- 또한 겨울철 대설 대책 기간내 월별 정기점검을 실시하고, 고장신고에 신속하게 대응하도록 대책을 마련하였다.

소극 3

마냥 늦어지는, 초등학교 통학로 상 파손 육교시설의 보수

신고 취지
(현황 및 문제점)

- 육교 표면이 미끄럽고, 나무 데크가 부식돼 돌출되어 있는 등 아동 통학로 안전을 위협하고 있고, 큰 사고가 발생할 상황을 자주 목격하여 ○○시에 신고하였다.
- 신고를 접수한 ○○시는 파손된 육교시설을 계속 방치하고 있으면서, 현장 확인 후 조속한 시일 내에 개선하겠다는 답변만 되풀이하고 있었다.
- 이에 신고인은 이러한 업무처리를 시정해 달라며 국민권익위원회에 소극행정 재신고를 하였다.

조치 권고

- 신속하게 육교 계단에 미끄럼방지 패드를 설치하고, 파손된 나무데크를 보수하며, 안전문제 발생 방지를 위해 육교시설에 대한 선제적 점검을 강화하도록 권고하였다.

- 또한 조치가 지연된 사유를 검토하여, 부서 내 담당 업무 변경에 따라 업무 인수인계가 원활히 이루어지지 않았음을 확인하여, 향후 유사 문제가 발생하지 않도록 대책을 요구하였다.

조치 결과

- 육교 위 미끄럼방지 패드 설치 및 부식 돌출된 나무데크 보수를 완료하고, 업무변경 시 인수인계를 철저히 하고 민원 요청사항에 대해서는 적극적으로 처리하도록 직원교육 등을 실시하였다.

소극 4

도로 위 맨홀 침하 등에 대한 보수공사 지연

신고 취지
(현황 및 문제점)

- 교통사고 위험과 통행 불편을 경험하면서, 도로 위 깊게 파인 맨홀과 파손된 구간을 신고하였다.
- ○○시는 빠르게 보수하여 주민생활에 불편함이 없도록 하겠다고 답변만 하고, 동절기 예산소진으로 인한 공사 중지, 인사이동 및 부서간 책임 미루기 등으로 인해 보수공사는 차일피일 미루어지기만 하였다.
- 이에 신고인은 이같은 업무처리를 시정해 달라며 국민권익위원회에 소극행정 재신고를 했다.

조치 권고

- 도로 위 침하된 맨홀 및 기타 손상된 구간에 대해 보수를 신속히 실시하고, 감사부서에서는 여러 소관 부서들의 조치 결과에 대해 확인·점검하도록 권고하였다.

- 특히 감사부서의 확인·점검을 추가해서 권고한 이유는, 도로위 안전사고 예방을 위한 신속한 조치가 필요하고, 부서간 책임 미루기를 방지하기 위해 감사부서의 역할이 필요하다고 판단했기 때문이다.

조치 결과

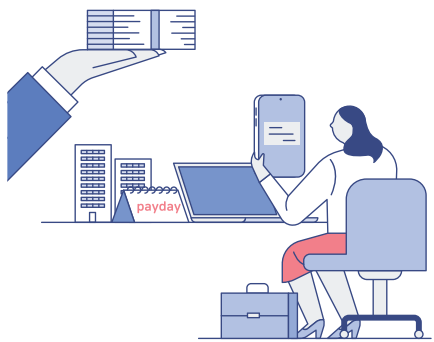
- 손상된 도로에 대해 현장확인 후, 도로 재포장 및 맨홀 침하가 심하고 시급한 구간부터 우선 유지보수를 실시하였다.

소극 5

업무처리 지연, 근로장려금 압류 해제

신고 취지
(현황 및 문제점)

- 근로장려금을 현금으로 수령하고자 세무서에 장려금용 계좌 철회신고서를 접수하였지만, 업무처리 지연으로 은행계좌로 입금되어 즉시 압류되었다. 이에 해당 세무서에 압류 해지를 요구하였으나 조치를 하지 않고 있다.



조치 권고

- 업무 지연으로 인해 은행 계좌에 입금되어 압류된 근로장려금을 받을 수 있게 적절한 조치를 강구하도록 권고하였다.

Point

「조세특례제한법」 제100조의8 및 동법시행령 제100조의9조항에 따라 185만원 이하의 근로장려금은 압류금지 대상이기에, 압류된 근로장려금을 지급해 줄 것을 해당 은행에 적극 요청할 수 있다.

조치 결과
(또는 예정)

- 해당 은행에서 신고인이 예금반환청구를 하면 근로장려금 지급이 가능하다고 통보하였기에, 신고인에게 이를 안내하고 근로장려금을 지급받도록 조치하였다.

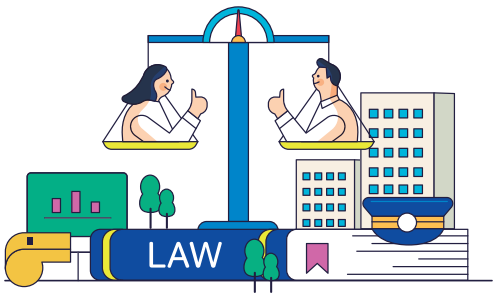
소극 6

법과 지침의 불일치, 신고의무 위반 과태료 미부과

신고 취지
(현황 및 문제점)

- 「고용보험법」 등에서 정한 사업주의 의무위반 사항 신고에 대해, 고용노동부에서는 업무지침을 근거로 과태료를 부과하지 않기에 소극행정재신고를 하였다.

- **(부과할 근거 : 법)** 「고용보험법」 제15조 및 동법 시행령 제7조에 따라 사업주는 그 사업에 고용된 근로자의 피보험자격의 취득 및 상실 등에 관한 사항을 그 사유가 발생한 날이 속하는 달의 다음 달 15일까지 신고 고용노동부장관에게 신고하여야 한다. 만약 신고를 하지 않은 경우(기간 내에 신고를 하지 않은 경우를 포함)에는 「고용보험법」 제118조 및 동법 시행령 '[별표 3] 과태료의 부과기준'에 따라 과태료를 부과하여야 한다.



신고 취지
(현황 및 문제점)

- **(부과하지 않을 근거 : 지침)** 법정신고기한으로부터 1개월 이상 지연신고한 경우에 과태료를 부과하도록 규정하고 있는 '피보험자격 신고 관련 과태료 부과 지침'에 따라, 4일 지연 신고한 해당 사안에 대해 과태료를 부과하지 않는다.

조치 권고

- 과태료 부과 관련, 서로 상이한 법령과 지침을 정비하도록 권고하였다.

Point

국가 법령과 행정기관 지침이 불일치하여 업무 수행에 모순이 생기면, 국민의 국가에 대한 신뢰가 손상되는 문제점이 발생된다. 따라서 신속·적극적으로 개선하여야 한다.

소극 7

잘못된 안내와 등록자료, 범죄경력 조회 대리신청

신고 취지
(현황 및 문제점)

- 신고인은 학원취업 예정인 아내를 대리하여 경찰서 민원실에서 '성범죄 및 아동학대 관련 범죄경력조회'를 신청하였으나 발급을 거부당했기에 소극행정 재신고를 하였다.

- **(소극행정 발생 원인)** 「형의 실효 등에 관한 법률」 제6조 제1항 제6호의 규정에 따라 단순 확인 또는 외국 입국 체류 허가 목적으로 조회하는 경우만 대리 신청이 가능하다. 그러나 신고인 상담 과정에 업무 담당자는 목적 확인 없이 대리인이 신청할 수 있다고 안내하였고, 범죄경력회보서발급시스템에 '성범죄 경력 및 아동학대 관련 범죄경력조회 요청서(본인)' 서식과 함께 위임장 서식이 같이 게시되어 있어 대리 신청이 언제나 가능한 것으로 오인하도록 하였다.

조치 권고

- 범죄경력조회 관련 업무담당자를 대상으로 대리 발급과 관련하여 교육을 실시하고, '범죄경력회보서 발급시스템'에 잘못 게시되어 있는 위임장 서식을 삭제 또는 수정하는 등 적절한 개선 조치를 하도록 권고하였다.

Point

잘못된 안내와 전산시스템에 오해를 유발하는 내용은 신속히 개선하여, 국민 불편 유발을 방지하는 등 개선이 필요하다.

조치 결과
(또는 예정)

- 유사 민원 발생을 방지하기 위하여 대리 발급 관련 유의사항 및 수정된 위임장 서식 관련 사항을 본청 및 일선 업무담당자가 명확하게 숙지하고 안내할 수 있도록 자료 제작·배포 및 교육을 실시하였다.

- 범죄경력회보서발급시스템에 게시된 위임장 서식은 정비하였다.

소극 8

부당한 과태료 부과 처분, 폐차장 입고 차량 의무보험 미가입

신고 취지
(현황 및 문제점)

- 행정청에서 폐차장 입고일 기준 보험 해약이 위법하다며, 입고일에서 폐차일까지 기간에 대해 「자동차 손해배상 보장법」 상 **의무보험 미가입을 이유로 과태료 처분**을 하였다. 이에 국토교통부 해석, 타 지자체 사례 등을 제시하여도 부당한 처분을 지속하고 있다.

조치 권고

- 신고인에 대한 과태료 면제 조치뿐만 아니라, 동일 사유로 부과된 과태료 처분에 대해서도 직권으로 재검토하여 시정조치 하도록 권고하였다.

Point

국토교통부는 해당 사항에 대해 과태료를 면제해 주도록 해석하고 있고, 타 지자체는 이 해석을 반영하여 업무를 하고 있다. 그러나 유독 ○○시만 부당하게 과태료를 부과하고 있어 수차례 민원이 제기되고 있다. 따라서 적극적으로 개선을 권고할 필요성이 있다.

조치 결과
(또는 예정)

- 신고인을 포함 동일사유로 부과된 4건의 과태료 부과에 대해 면제 조치를 하였다.

※ (참고) 「YTN 슬기로운 라디오생활」 생방송('22. 7. 29.)

소극 9

특정 집단에 대한 특혜, 공공체육시설 (테니스코트) 예약

신고 취지
(현황 및 문제점)

- ○○구에서는 구민운동장 테니스코트 대관 시, **특정 테니스 클럽에게 고정적으로 우선 예약**을 하도록 특혜를 주고 있어 일반 주민의 이용이 제한되는 문제점이 있다.

조치 권고

- 주민 간 의견수렴 등 검토과정을 거쳐 현행 예약방식을 보다 공정하고 주민 수용성을 높이는 방향으로 개선하도록 권고하였다.

Point

주민 모두가 공평하게 이용하여야 할 공공체육시설을 특정 클럽에 대해서만 우선 이용하도록 특혜를 주고 있는 것은 부당하니, 개선이 필요하다.

조치 결과
(또는 예정)

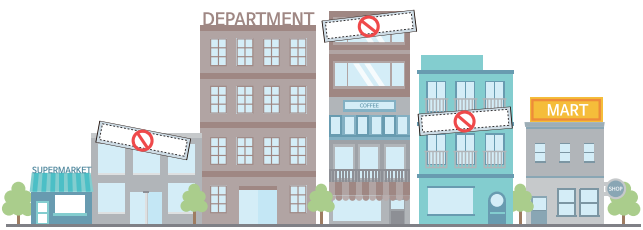
- 주민 공감대 형성 및 일반인 이용 확대를 위한 고정면 축소, 이용 시간대 변경 등에 대한 이용고객 의견수렴, 간담회 등 의견조율 절차를 추진할 계획이다.

소극 10

미온적 업무처리, 불법 옥외광고물 신고

신고 취지
(현황 및 문제점)

- 대형 불법 옥외광고물이 한 건물을 빙 둘러싸며 게시되어 있어 신고하였으나, ○○시는 자진철거만 유도할 뿐 조치는 하지 않아, 불법 행위가 근절되지 않고 있다.



- 불법 광고물에 대한 업무처리에 적용할 구체적 기준을 마련하여 업무처리 방식을 개선할 것을 권고했다.

Point

「옥외광고물 등의 관리와 옥외광고산업 진흥에 관한 법률」에 따라 행정대집행, 이행강제금 부과, 과태료 부과 등 행정조치를 할 수 있다. 그러나 구체적인 업무처리 기준이 없다며 자진 철거만 유도하는 것은 행정편의적이고 소극적인 업무처리로 볼 수 있다.

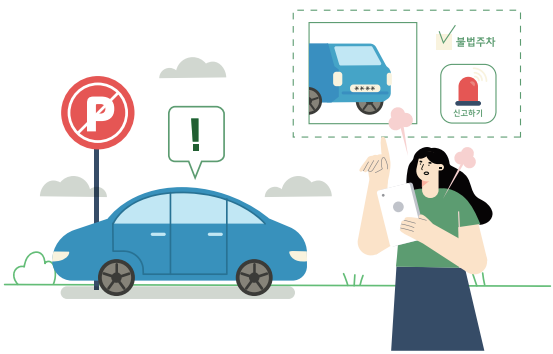
- ○○시는 불법 광고물의 종류와 위반 횟수 및 정도에 따른 구체적 업무처리 기준을 마련하여 시행하였다.

소극 11

과도한 신고 사진의 기준, 불법주정차 주민신고

신고 취지
(현황 및 문제점)

- 횡단보도와 보도에 차량 여러 대가 상시 불법주차하고 있어 통행 불편을 해결하기 위해, ○○구에 신고했지만, 불법주차 차량 여러 대를 한 번에 신고하면 과태료를 부과할 수 없다며, 신고를 수용하지 않았다.



- ○○구에 불법 주정차 신고 시 사진 속에 차량이 1대만 포함되도록 촬영해야 한다는 기준을 담고 있는 업무처리 지침을 개선하도록 권고했다.

Point

불법주정차 신고 시 한 대의 차량만 포함되도록 촬영할 것을 요구하는 자체 업무처리 지침은 주민신고제 도입 취지에 어긋나므로 개선되어야 한다.

- ○○구는 불법주정차 신고 시 첨부한 사진에 여러 대의 차량이 포함되어 있더라도 위반 사실이 확인되면 과태료 부과 등 처리가 가능하도록 업무처리 지침을 개정하였다.

소극 12

민원 처리 지연

신고 취지
(현황 및 문제점)

- 신고인은 ○○부에 민원(진정서)을 신청했는데, 기본 처리기간 및 2회의 연장 처리기간이 모두 지나고 신청한 지 1년이 넘어가도록 처리가 되지 않았다. 처리가 늦어지고 있는 이유에 대해 안내를 받지 못했고, 담당공무원에게 연락도 닿지 않았다.

  국민신문고 소극행정 신고 메뉴를 통해 처리가 늦어지고 있는 이유를 몇 차례 문의했지만 모두 처리할 예정이니 기다리라는 답변뿐이었다.

의견 권고

- 감사부서가 직접 조사해 조치를 취하고, 이와 같은 사례가 재발하지 않도록 대책을 마련하도록 권고하였다.

Point

일반적 수준을 넘어서는 민원 지연 처리로 국민의 권리를 침해하는 일이 없도록 할 필요가 있다.

조치 결과

- 업무처리 지연에 따른 반복적인 소극행정 신고에 대해 감사부서에서 검토가 이루어지도록 처리 절차를 구축하고, 교육 및 자체 민원 관리 체계 마련 등을 통해 과도한 민원 지연 처리 방지를 위한 대책을 수립하였다.

소극 13

개인정보 노출, 정보공개포털 정보공개목록

신고 취지
(현황 및 문제점)

- ○○군에 정보공개청구와 관련 정보공개포털(www.open.go.kr) 정보공개목록 상 개인정보(성명)가 노출되어, 민원내용과 관련된 주민이라면 누구나 신고인을 특정할 수 있는 사항이기에 소극행정 신고를 하였다.

  그러나 소극행정 신고의 비공개 요청은 처리되지 않고 계속하여 개인정보(성명)가 공개되고 있기에, 소극행정 재신고를 했다.

조치 권고

- ○○군에 정보공개포털(www.open.go.kr) 정보목록에 문서 제목과 포함된 개인정보(성명, 주소 등)가 공개되지 않게 조치하도록 권고했다.

Point

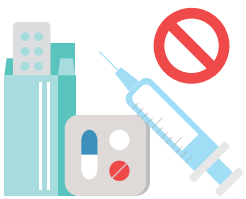
정보 보유기관에서는 민원인의 개인정보(성명) 유출로 인해 주민 갈등을 유발하는 등 피해가 발생되지 않도록 노력하여야 한다.

조치 결과
(또는 예정)

- ○○군은 정보공개목록에 개인정보(성명) 노출에 대해 비공개 전환 조치를 하고, 해당 부서 개인정보 교육을 시행하였다. 향후 민원인을 특정할 수 있는 문서 제목이 정보공개 사이트 목록에 공개되어 있으면 비공개 처리할 예정이다.

소극 14

행정기관 방관, 무허가 의료기기 불법 제조 및 유통



신고 취지
(현황 및 문제점)

- 신고인의 불법의료기기 제조·판매 행위 신고에 대해 대전식품의약품안전청은 불법의료기를 봉인하였고, ○○시는 해당 업체에 과징금 처분을 하였다.

  그러나, 해당 업체가 과징금처분에 이의신청을 하여 과징금 처분이 유보되는 과정에, 의료기기를 임의 해봉하고 제조 유통시켰다. 이에 ○○시는 수사기관의 수사결과에 따라 행정처분 조치할 예정이라는 입장을 밝혔다.

  이에 신고인은 ○○시에 불법의료기기 제조 및 판매 업체에 대한 소극적 행정처분으로 봉인된 불법의료기기가 계속 유통되고 있는 것은 잘못이라며, 소극행정 재신고를 했다.

조치 권고

- ○○시에 불법 의료기기 제조·유통이 근원적으로 근절될 수 있도록 각 행정기관이 적극적으로 **개선방안**을 **검토**하여 추진할 것을 권고하였다.

  관련 법령과 사실관계 등을 종합적으로 검토한 결과, 불법 의료기기가 행정기관의 묵인하에 제조되어 시장에 유통되면서도 수사기관의 판단이 있어야 행정처분을 할 수 있다는 소극적인 행정행태가 파악되었다.

Point

불법 의료기 제조·유통 등 불법을 근원적으로 근절할 필요성이 있다.

조치 결과
(또는 예정)

- 식품의약품안전처는 행정기관의 불법의료기기에 대해 정확한 사실 확인 없이 제조·유통을 용인하고, 봉인 후 유지·관리 등 불법 의료기기 제조·유통·관리에 대한 업무체계가 미흡한 것에 대해, 「'23년 의료기기 제조·유통관리 기본계획」에 반영하였다. 그 결과 봉인의 해봉은 식품의약품안전처장·지방청장, 특별시장·광역시장·도지사 또는 감시기관의 장의 지시에 의하도록 하고, 업무 협조 요청에 따라 봉함·봉인한 경우 해제 시 요청기관과 협의 후 실시하도록 개선하였다.

마음에만 담아둘 수 없는

국민권익 패스트트랙

적극행정 국민신청
사례집

Part Ⅲ

부 록

적극행정 국민신청, 소극행정 재신고 보다 잘 활용하는 방법

민원·제안인의 관점

특정 기관의 단독 해결이 어려운 사항

- 여러 기관이 서로 협력하여 역할을 전담하여야 해결될 수 있는 사항에 대해 국민권익위원회가 중재 및 조정을 통해 적극적인 해결방안을 모색할 수 있다.

기관의 자발적 추진이 어려운 사항

- 상황 변화 등을 반영하여 이전 처리 사례 내용과 달리 또는 충돌될 수 있는 결정을 해야 하는 경우
- 그 동안의 처리 방식이 있어 객관적인 관점에서 새로운 판단을 하기 어려운 경우
- 기관 자체 재정소요 등 부담이 발생되는 경우와 같은 사항에 대해 국민권익위원회가 효율적인 해결방안을 제시할 수 있다.

이해관계가 상충될 수 있는 정책적인 사항

- 기관의 재량권이 인정되는 업무 영역 내에서 다양한 시각을 종합하여 특정 처리 방향을 결정하기 곤란한 사항에 대해, 국민권익위원회가 객관적으로 선택 가능한 방안을 제시하는 역할을 수행할 수 있다.

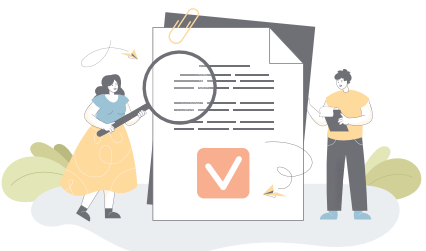
행정기관의 관점

- 신청·신고 사항에 대한 효율적 해결 방안을 모색하기 위해, 국민권익위원회와 함께 적극적으로 주민의 의견을 수렴하여 개선할 수 있다.

- 신청·신고의 적절한 처리를 위해 국민권익위원회의 교육과 컨설팅을 받아 활용할 수 있다.

- 장기간 해결되지 못했거나 반복적으로 지속되는 신청·신고에 대해 국민권익위원회의 의견을 반영해 효율적으로 처리할 수 있다.

  이와 함께 국민권익위원회의 개선권고 및 의견제시 등을 반영하여 기관의 청렴도 향상을 도모할 수 있다.



적극행정 국민신청 사례집

마음에만 담아둘 수 없는
국민권익 패스트트랙

적극행정 국민신청 사례집

마음에만 담아둘 수 없는
국민권익 패스트트랙

발 행 일 | 2022년 12월
발 행 처 | 국민권익위원회
주　　소 | 세종특별자치시 도움5로 20, 정부세종청사 7-2동
편　　집 | 적극행정국민신청팀
지 은 이 | 한정운, 최성훈, 이진희, 남윤석, 진정인, 한수현
전　　화 | 044-200-7214
팩　　스 | 044-200-7921
누 리 집 | http://www.acrc.go.kr

제작·인쇄 | (사)한국장애인유권자연맹인쇄사업부

너무 좋아서
마음에만 담아둘 수 없는
적극행정 사례

Anti-Corruption &
Civil Rights Commission

국민권익위원회