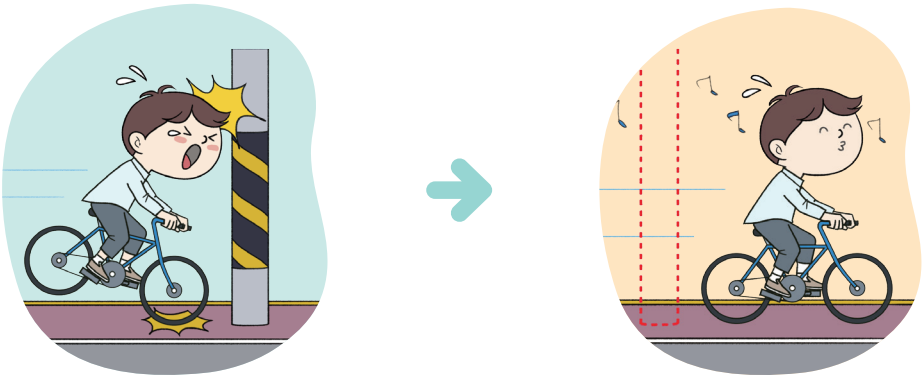
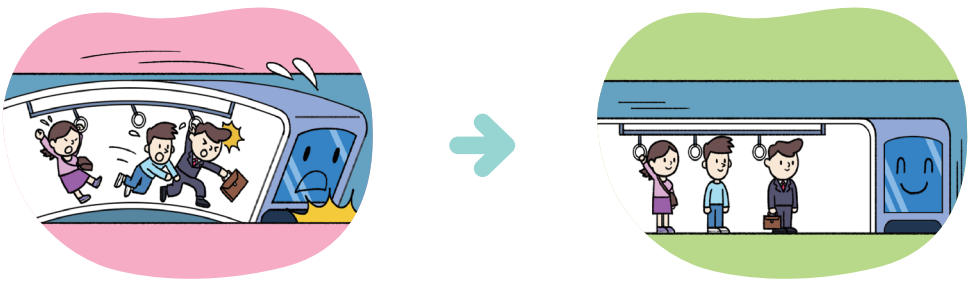
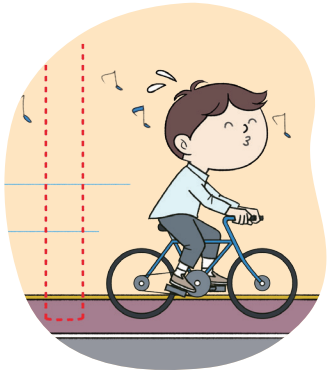
발 간 등 록 번 호
11-1140100-000251-10



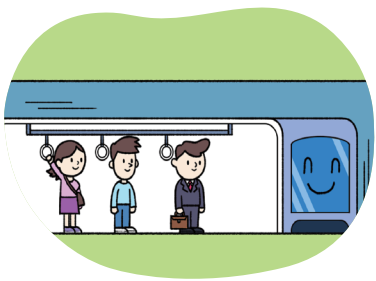
적극행정 국민신청 사례집



국민권익위원회



적극행정
국민신청
사 례 집



국민권익위원회

발 간 사

국민의 권익을 찾아드립니다.

윤석열 대통령께서는 “현장에서의 국민 애로와 고충을 실시간 해결하는데 주안점을 두어야 하고, 해결 가능한 애로와 고충이 방치되는 일이 없도록 유의할 것”과 “국민이 불편을 호소하는 분야, 특정한 문제가 제기된 분야에 대해 즉각 시정조치 하는 신속함을 보일 것”을 말씀하셨습니다.

적극행정국민신청은 국민의 애로와 고충을 국민권익위원회가 정책·제도·업무 등 행정 전반에 대해 검토하고 상당한 이유가 인정되면 관계기관에 권고하여 현장의 공무원들이 적극적으로 해결하는 견인차 역할을 하는 제도입니다.

국민들의 다양한 애로와 고충 해결

이번 사례집에는 관계기관이 적극적으로 업무에 반영한 우수사례 99건(적극행정 83건, 소극행정 16건)이 수록되었습니다. 주요 분야는 보행·통학로 안전, 차량 통행, 대중교통, 재난 안전, 보건·복지, 환경, 공공시설, 청년·취업, 물류·산업, 업무체계 개선 등이 있습니다.

대표 사례로, 자전거도로 중앙에 있는 전주 이설(보행·통학로 안전), 철도 객실 위생관리 개선(대중교통), 노후 교량 안전 점검(재난 안전), 난임시술 건강보험 적용 확대(보건·복지), 방치된 영농폐기물 처리 개선(환경), 공공체육시설 시민개방 확대(공공시설), 드론 비행 승인 지연 개선(물류·산업), 운전면허증 분실자의 적성검사 신청절차 개선(업무체계), 민원처리 지연(소극행정) 등이 있습니다.

이들 사례는 국민-국민권익위원회-관계기관이 하나되어 이루어낸 성과입니다.

국민과 공직자가 함께 해결한 사례를 공유하고자 합니다.

적극행정국민신청 사례는 앞으로도 지속적으로 축적하여 활용할 가치가 있습니다. 개선한 사례는 다양하게 응용되고 적용하면서 발전될 것이며, 이로써 국민의 삶의 질은 향상될 수 있습니다.

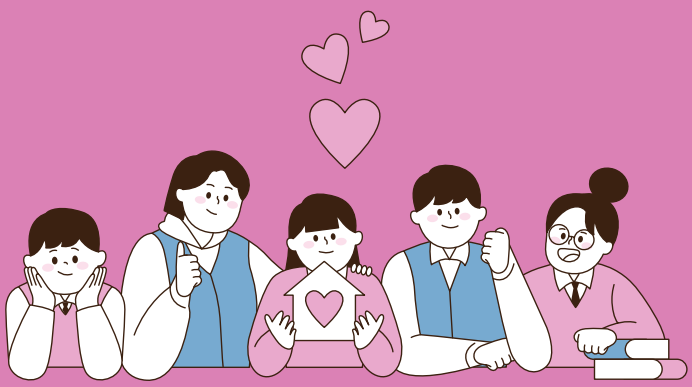
국민께서는 개선사항에 대해 적극행정국민신청을 널리 활용하시고, 공직자는 국민의 불편 해결을 위해 적극적으로 협력해주시길 바랍니다. 감사합니다.

2023. 12.

국민권익위원회 부위원장 **김 태 규**

국민의 긍정을
응원합니다!

적극행정 국민신청 사례집



CONTENTS

PART I

적극행정 국민신청 7

1-1. 알아보기 8

1-2. 사례 10

PART II

소극행정 재신고 183

2-1. 알아보기 184

2-2. 사례 186

PART III

부 록 221

“

국민의 긍정을 응원합니다!

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 방식이면서 범정부 적극행정을 견인

처리과정

국민	▶	국민신문고	▶	국민권익위 1차검토	▶	중앙부처/지자체	▶	국민권익위
						‣ 적극행정 지원제도*를 활용·처리 * 사전컨설팅, 적극행정위원회 등		모니터링 사후관리 제도개선 등

신청접수

불채택된 국민제안 또는 거부된 공익성 민원

※ 국민신문고 **적극행정신청 창구**, 방문·우편 등 신청 가능

국민신청 처리

국민권익위 기존 민원 또는 제안의 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 문제해결의 모범 기준으로 활용

※ 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

보행·통학로 안전

01 | 자전거도로 중앙에 있는 전주 이설 ····· 14
02 | 가로수 이식 및 제거 ····· 16
03 | 전국적 보행자 작동 횡단보도 신호기 개선 ····· 18
04 | 초등학교 및 지역아동센터 통학로 개선 ····· 20
05 | 끊어진 보도 연결 1 ····· 22
06 | 끊어진 보도 연결 2 ····· 24
07 | 초등학교 통학로 안전대책 ····· 26
08 | 어린이보호구역 보행자 신호기 운영 ····· 30
09 | 아파트 공사차량의 학교 앞 통행시간 제한 ····· 32

차량 통행

10 | 주택가 현황도로 계단에 차량 통행방지 ····· 34
11 | 서울 구기터널 주변 도로 차선 개선 ····· 36
12 | 타운하우스 단지 앞 도로 교통안전대책 ····· 38
13 | 경사도 높은 도로 조치 ····· 40
14 | 마을 입구 교차로 정비 ····· 42
15 | 일방통행로 과속방지턱 설치 ····· 44
16 | 지역 경계지역의 불법 주정차 방지 ····· 46
17 | 자전거전용차로 시선유도봉 설치 ····· 48
18 | 불법유턴 방지대책 마련 ····· 50

대중교통

19 | 철도 객실 위생관리 강화 ····· 52
20 | 시점부 버스정류장 도착 정보안내 오류 개선 ····· 54
21 | 마을버스 운영시간 개선 ····· 56
22 | 버스정류장 주변 적치물 방지 ····· 58
23 | 전철 출입문 끼임 사고 방지 대책 ····· 60
24 | 버스정류장과 횡단보도 설치 ····· 62
25 | 역사 연결통로 천장 누수 보수 ····· 64
26 | 마을버스 정류소 설치 ····· 66
27 | 지역 버스정류장 노선표 관리 체계 개선 ····· 68
28 | 서울지하철 1호선 급정지 개선 ····· 70

재난 안전

29 | 눈에 보이지 않는 소화전 문제 개선 ····· 72
30 | 노후 교량 안전 점검 ····· 74
31 | 경부고속도로 비상구를 막고 있는 적치물 정리 ····· 76

보건·복지

32 | 공립어린이집 연령별 정원 미달에 탄력적 대응 ····· 78
33 | 임신 군인에 대한 육아휴직 허용 ····· 80
34 | 공무원의 경조사 휴가 사용 기준 현실화 ····· 82
35 | 진료 미종결 전역자에 대한 약제비 지원 ····· 84
36 | 육아수당 지급기준 개선 ····· 86
37 | 임신부 건강관리(산전검사) 지원사업 재개 ····· 88
38 | 방과 후 교육과정 확대 운영 ····· 90
39 | 보건소 건강진단결과서(구 보건증) 발급 절차 개선 ····· 92
40 | 식품접객업소 조리장 내부 공개기준 명확화 ····· 94
41 | 임신부 배려석 활성화·배려문화 조성 ····· 96
42 | 뚜렛증후군 학생의 실질적 교육기회 보장 ····· 98
43 | 본인 건강보험료 부과 상세내역 확인과 조정 개선 ····· 100
44 | 식품위생분야 종사자 건강진단 규칙 개선 ····· 102
45 | 난임시술 건강보험 적용 확대 ····· 104

적극 사례 목차

환경

46 | 개인하수처리시설 시공업자 의무 공지 강화 ····· 106
47 | 방치된 영농폐기물 처리 개선 ····· 108
48 | 정화조 사용자의 하수도 요금 이중 부과 개선 ····· 110
49 | 자연공원 내 길고양이 보호시설물 관리강화 ····· 112
50 | '동물보호명예감시원' 제도 활성화 ····· 114
51 | 축사 악취 개선 ····· 116
52 | 사유지 내 폐기물 방치행위 대책 마련 ····· 118
53 | 폐의약품 회수함 설치·운영 ····· 120
54 | 상시 개방 학교 운동장의 심야 소음 해소 ····· 122

공공시설

55 | 지하철 상부공원에 횡단보도와 편익시설 설치 ····· 124
56 | 도시공원 이용편의 개선 ····· 126
57 | 공공체육시설 시민개방 확대 ····· 128
58 | 공영주차장 연결 주택가 통행로 확보 ····· 130
59 | 기능실습 조리실 바닥 위험 개선 ····· 132
60 | 병원 내 잠재적 사고위험 개선 ····· 134
61 | 공공기관 체육시설 무료 운영 ····· 136
62 | 서울지하철 역사 내 미끄럼 방지 대책 ····· 138

청년·취업

63 | 국가기술자격시험장 확대 ····· 140
64 | 청년 스마트팜 종합자금 융자에 자기부담 완화 ····· 142
65 | 5급 공채 2차시험 한글법전 제공 ····· 144
66 | 대학수학능력시험 계산문제 풀이 시험지 내 여백 확보 ····· 146
67 | 스마트팜 수경 재배용 기본수질 PH 측정 서비스 ····· 148
68 | 종합사회복지관 중도 취소 수강료 미환불 규정 개선 ····· 150
69 | 취업성공 수당 부지급 사유 안내 개선 ····· 152
70 | 장애학생 활동지원 사회복무요원에 대한 교육청 법률자문서비스 지원 ·· 154
71 | 국가기술자격 기사 필기시험 응시 기회 보장 ····· 156

물류·산업

72 | 전기자동차 충전시설 확충 ····· 158
73 | 항타기 및 항발기 설치기준 현실화 ····· 160
74 | 컨테이너터미널 상하차 대기시간 개선 ····· 162
75 | 드론 비행승인 지연 개선 ····· 164

업무체계(절차·형식·기준)

76 | 동력수상레저기구 조종면허증의 신분증 허용 ····· 166
77 | 외국어번역행정사 번역 자료의 공식 인정 ····· 168
78 | 농민의 면세유 사용신고 절차·서식 개선 ····· 170
79 | 공익사업 토지수용 안내 절차 개선 ····· 172
80 | 공동주택 선거관리위원 신청서 표준서식에 반영 ····· 174
81 | 운전면허증 분실자의 적성검사 신청절차 개선 ····· 176
82 | 실거주 현황과 다른 집합건축물 지적공부 수정 ····· 178
83 | 농약 구매 안전사용교육 이수방법 개선 ····· 180

적극 01

보행·통학로 안전

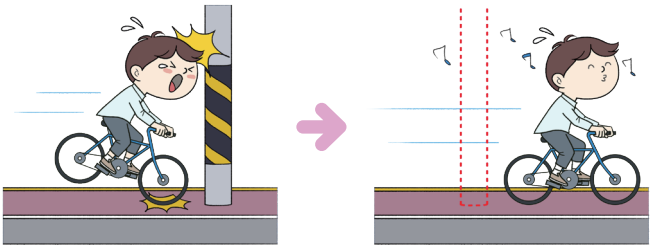
자전거도로 중앙에 있는 전주 이설

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 자전거도로 한 가운데에 위치한 전주로 인해, 사고 위험이 있고 보행도 불편하다며 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

- ○○공사에 부지를 확보하여 이설하도록 권고하였다.
- 또한 관내 자전거도로를 일제히 조사하여, 전주 이설 요청 등 지장물 제거, 가로등 가드 휀스 등 안전시설 설치, 자전거도로 폭 조정 등 종합적인 대책을 마련하도록 소관 지자체에 권고하였다.

Point

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

조치 결과

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

적극 02

보행·통학로 안전

가로수 이식 및 제거

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 아파트 단지 통행로 입구에 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

- 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 03

보행·통학로 안전

전국적 보행자 작동 횡단보도 신호기 개선

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 보행 안전과 원활한 교통을 위해 설치한 '보행자 작동 횡단보도 신호기'가 고장이거나 잘 작동하지 않는다며 개선을 요청하였다.

- 신호기를 관리하는 기관은 해당 보행자 작동 신호기의 유지보수가 원활하지 않고, 고장 시 교통 신호에 악영향을 끼쳤기에 정지시켰다는 입장이다.

- 참고로, 보행자 작동 횡단보도 신호기란 보행자가 직접 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 우선 점검하도록 조치하였다.

적극 04

보행·통학로 안전

초등학교 및 지역아동센터 통학로 개선

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 어린 아이들이 초등학교에서 인근 지역아동센터로 이동하는 길목에 주·정차되어 있는 차량들로 인해, 교통사고 발생 위험이 높다며 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 중요하다.

조치 결과

- 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 05

보행·통학로 안전

끊어진 보도 연결 1

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 보도가 아파트 담장 시설물 등으로 인하여 단절되어 있어 보행이 불편하고, 시야 차단으로 아파트 출입 차량과 유아·노인 등의 충돌사고 위험이 매우 높다며 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 06

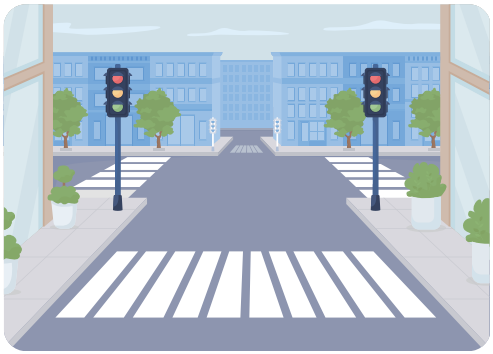
보행·통학로 안전

끊어진 보도 연결 2

신청 취지
(현황 및 문제점)

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

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



의견 권고

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

Point

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

조치 결과

- ○○시는 도로 확장 공사에 보도 설치를 반영하여 추진하고자 한다.

  △△ 교차로에서 ○○ 사거리까지의 □□로 구간은 현재 도로 확장을 위한 실시설계에 보도 설치 요구를 반영하여 공사를 추진할 계획이다.

적극 07

보행·통학로 안전

초등학교 통학로 안전대책

신청 취지
(현황 및 문제점)

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

의견 권고

- 수원시·경기도경찰청·경기도교육청에 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.

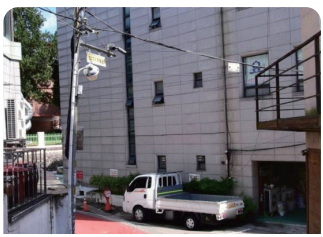
조치 결과

- 수원시가 교육청, 경찰청 등 관련 기관과 공동으로, 통학차량 운영·어린이 보호구역 지정·교통안전시설(신호기·보안카메라·보도·횡단보도·안전울타리) 설치·노란색 바닥 도색 등 종합적인 교통안전 조치를 실시하였다.

조치 결과

노란색 바닥 도색

노란신호등



폐쇄 회로 텔레비전 추가 설치 전

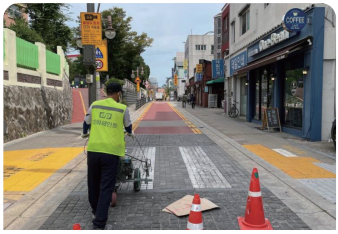
폐쇄 회로 텔레비전 추가 설치 후

안전울타리 추가 설치

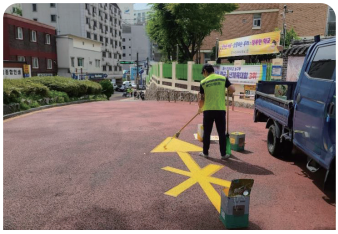
조치 결과

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 08

보행·통학로 안전

어린이보호구역 보행자 신호기 운영

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 초등학교 앞 어린이보호구역에 설치된 보행자 신호기를 인근 아파트 입주민들의 교통정체 민원으로 인해 운영하지 않고 있다.

  이에 무질서한 교통 상황이 발생하고 불법 유턴 등으로 등·하교 하는 어린이 안전을 위협하고 있다.

의견 권고

- ○○경찰청에 어린이 보호구역의 어린이 안전을 위해 인근 아파트 주민들의 다수결 원칙에 의한 의견 취합 방식이 아닌, 초등학교 학부모 의견도 경청하여 해당 지역 어린이 안전을 위한 대책을 마련하도록 권고하였다.

조치 결과

- ○○경찰청은, 해당 지점에 대해 신호 운영을 재개하고 무인단속 장비도 운영하게 되었다.

적극 09

보행·통학로 안전

아파트 공사차량의 학교 앞 통행시간 제한

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 서울 ○○초등학교 인근 아파트 리모델링 공사 현장을 출입하는 공사차량들로 인해 등·하교하는 학생들이 교통사고 위험에 노출되어 있다.

의견 권고

- 학생들이 안전하고 편리하게 통학할 수 있도록 해당 시공사측의 현장 관리 여부를 지속적으로 확인하고, 초등학생 통학시간대 공사차량 통행금지구간 설정 및 통학시간 순찰을 강화하는 등 통학로 안전 사고를 사전에 예방하도록 지자체와 경찰관서에 권고하였다.

조치 결과

- 지자체와 경찰은 시공사를 행정지도하여, 학생들의 등교시간(08:00 ~ 09:00)에는 공사차량이 학생들의 등굣길을 사용하지 않고, 학생집중시간(08:30 ~ 08:45)에는 공사장으로 차량 출입을 통제하여 학생 및 보행자들의 안전을 확보하였다.

  이후 시공사 측의 이행 여부를 지속적으로 확인하고, 등하굣길에는 고정 신호수 배치 등 적극적으로 현장을 관리할 것을 행정지도하여, 안전한 등하굣길을 조성하도록 하였다.

적극 10

차량 통행

주택가 현황도로 계단에 차량 통행방지

신청 취지
(현황 및 문제점)

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

의견 권고

- 골목길 주민과 차량의 안전한 통행을 위해, 안내 표지판 및 차량 진입 차단 시설물을 설치할 것을 ○○구에 권고하였다.

Point

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

조치 결과

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

적극 11

차량 통행

서울 구기터널 주변 도로 차선 개선

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 구기터널 출구 은평구 방향 내리막 길은 차량이 차선을 변경할 수 없는, 실선구간으로만 되어 있다.

따라서 우회전 차량이 차선 변경을 하는 것이 허용되지 않아 차선변경이 가능한 점선으로의 개선이 필요하다.

해당 도로 현황

의견 권고

- 안전하고 원활한 교통을 확보하기 위하여 해당 도로의 차선개선(실선 구간을 점선 구간으로 변경하는 방안 등)에 대한 검토 등 적극적으로 업무처리를 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

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

적극 12

차량 통행

타운하우스 단지 앞 도로 교통안전대책

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.

반사경 설치

설치 전

설치 후

굽은도로 및 서행 표지판 설치

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.

다만, 이미 허용된 주거단지의 미비한 사항에 대해서는 관계기관이 공동으로 대책을 마련하는 것이 바람직하다.

조치 결과

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

적극 13

차량 통행

경사도 높은 도로 조치

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 마을로 진입하는 도로의 경사도가 심각한 수준이기에, 마을 주민과 방문객의 교통사고 위험이 높고, 특히 겨울철에 노면이 결빙되면 교통사고와 차량통행에 지장을 초래하는 등 개선이 필요하다.

의견 권고

- 비록 도로개설은 완료되었지만, 실제 통행하는 주민의 의견을 반영하여 사고를 예방하고 우천 및 대설상황 등에 대한 대책을 마련하도록 해당 지자체에 권고하였다.

조치 결과

- 해당 지자체는 겨울철에 결빙사고가 발생하지 않도록 방활사(모래)를 설치하였고, 제설작업을 우선 실시할 예정이다. 또한, 중·장기적으로는 도로확장 및 그루빙 공법 시공 등을 통해 주민들이 안전하게 통행할 수 있게 대책을 마련할 계획이다.

적극 14

차량 통행

마을 입구 교차로 정비

신청 취지
(현황 및 문제점)

○○○마을 개설 예정도로와 기존 도로가 접속되는 구간의 단차(바닥 높이 차이)가 심해 경사도가 높아지면서 사고 위험이 있다.

이에 도로 준공 전에 접속부분 도로확장 등 다양한 방법을 적용하여 급경사 단차 해소를 요청하였다.

의견 권고

- 신규 개설도로와 접속되는 경사 구간을 연장하여 경사도를 낮추고, 횡단보도 등 안전시설을 보강하도록 권고하였다.

조치 결과

- 인접 토지를 추가 매입하여 직선 형태로 기존 도로와 접속토록 하였고, 인접 토지 경계석을 조정하여 접속부분의 경사도를 완만하게 조정하였다.

적극 15

차량 통행

일방통행로 과속방지턱 설치

신청 취지
(현황 및 문제점)

- ○○시에 소재한 공공기관 앞 일방통행로는 기관을 방문하는 민원인 등 보행자 이동이 많은 곳으로, 차량 과속으로 인한 사고 위험이 있으니 과속을 방지할 대책이 필요하였다.

조치 전

의견 권고

- 해당 도로의 보행자 안전을 보장하기 위해 인근 해당 공공기관과 협의하여 과속방지턱·무인 교통단속용 장비 등 교통안전시설 설치를 권고하였다.

조치 결과

- 일방통행 구간 보행자 보행환경 및 쾌적한 도로 환경 개선을 위하여 관련기관 협의 후 과속방지턱 설치하였다.

적극 16

차량 통행

지역 경계지역의 불법 주정차 방지

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 연속 도로구간이 A시와 B시의 경계를 통과하고 있는데, A시 도로구간에는 불법 주정차 방지를 위한 시선 유도봉을 설치하였지만 B시 구간에는 설치되지 않아, 지역 간 차이가 있는 도로관리를 하고 있다.

  이에 B시 도로구간에 대형화물 차량이 불법 주정차하고 보행자 안전사고 위험이 높은 문제가 발생하고 있다.

의견 권고

- 지역 간 경계에서 불법 주정차 및 보행자 위험을 개선할 교통안전대책을 추진하도록 B시에 권고하였다.

조치 결과

- B시는 시선 유도봉 미설치 구간에 시선 유도봉을 설치하고, 단속을 강화하였다.

적극 17

차량 통행

자전거전용차로 시선유도봉 설치

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 서수원로 하행 자전거전용차로에는 시선유도봉이 설치되었으나, 상행 차선에는 설치되지 않아, 안전사고 발생위험이 있다.

서수원로(오목천동 274-1 ~ 금곡동 231-131 일원)

위치도

현장사진

의견 권고

- 관할 지자체에 서수원로 상행 자전거전용차로에 시선유도봉 설치를 조속히 추진하도록 권고하였다.

조치 결과

- ○○시는 서수원로 자전거전용차로 상행방향(2.6km구간)에 시선유도봉 1,300개를 설치하였다.

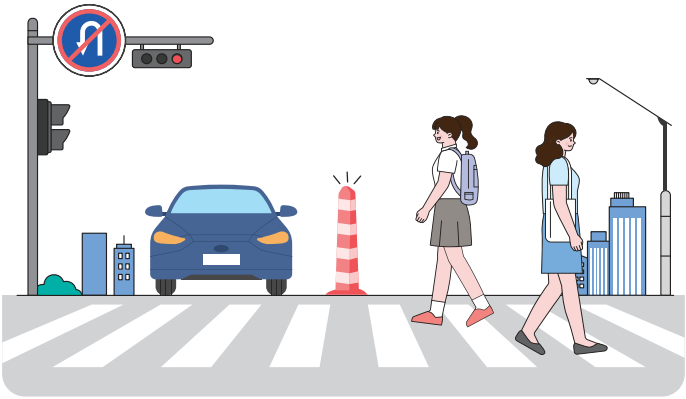
적극 18

차량 통행

불법유턴 방지대책 마련

신청 취지
(현황 및 문제점)

- ○○중학교 인근 도로가 차량 불법 유턴으로 안전사고 발생위험이 있기에 교통사고 예방 대책이 필요하다.



의견 권고

- 해당 지자체와 경찰에 중앙분리대, 시선 유도봉과 같은 교통안전시설을 신속하게 설치하도록 권고하였다.

조치 결과

- 지자체와 경찰은 도로 중앙의 안전지대에 시선 유도봉을 설치하여 불법 유턴을 할 수 없도록 조치하였으며, 향후 지속적으로 관리하겠다는 입장이다.

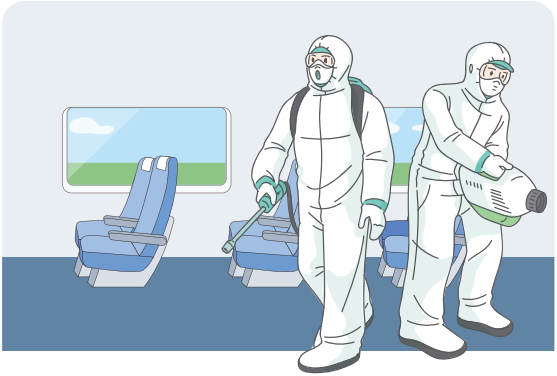
적극 19

대중교통

철도 객실 위생관리 강화

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 열차 승객이 기차의 좌석 시트에 자녀의 피부가 접촉하여 두드러기가 생기는 등 청결에 문제가 있는 것으로 보여지기에 대책 마련을 요청하였다.



의견 권고

- 많은 국민들이 이용하는 철도 차량의 위생관리에 대해, 투명하고 명확한 오염도 검사 기준 및 관리 강화 필요하고, 특히 승객의 접촉이 빈번하고 쉽게 오염이 가능한 좌석 시트 등에 대해서는 청소 주기 단축 등 조치를 강구하도록 권고하였다.

조치 결과

- 한국철도공사와 국토교통부는 「철도차량청소 작업 기준」을 개정('23. 9월)하여 좌석시트 오염도 검사 주기를 기존 연 1회에서 월 1회로 단축하는 등 철도 차량 오염도 검사 및 청소를 강화하였다.

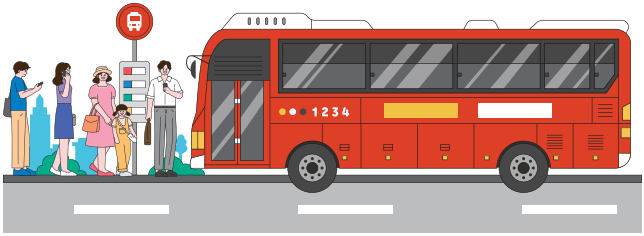
적극 20

대중교통

시점부 버스정류장 도착 정보안내 오류 개선

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 기·종점 인근 버스정류장에서는 버스도착안내시스템(BIT)이 버스 도착 정보를 제대로 표출하지 못하고 있어, 이용자들이 불편을 호소하고 있다.



의견 권고

- 버스운전기사가 버스 출발 전에 미리 단말기 로딩을 완료하여 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 개선방안을 추진하도록 권고할 필요성이 있다.

조치 결과

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

적극 21

대중교통

마을버스 운영시간 개선

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 등하교 시간대 운영되던 마을버스의 운영시간을 변경하여 마을버스 이용 학생이 불편하고 승차인원을 초과하는 승차로 인한 사고 위험도 있다.

  따라서, 마을버스 운행시간 조정을 ○○시에 요구하였으나, 확정된 사항이라며 적극적으로 검토하지 않아 적극행정 국민신청을 하였다.

의견 권고

- ○○시에 통학 관련 마을버스 운행시간 조정을 적극 검토하여 통학 학생의 불편을 해소하도록 권고하였다.

Point

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

조치 결과

- ○○시가 운수업체와 협의하여 마을버스 운행노선 및 운행시간을 등하교 시간대 운행시간 및 배차간격을 문제발생 이전과 같이 재조정하여 변경하였다.

적극 22

대중교통

버스정류장 주변 적치물 방지

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 오토바이, 씽씽카 등 불법 적치물이 차로에 방치되어 버스가 정류장 가까이 정차하지 못하고 차로 중앙에 정차할 수 밖에 없다.

  그로 인해 사고위험이 있고 불편하다.

의견 권고

- 버스정류장 앞 도로에 물건을 적치하지 않도록 지속적으로 관리하고, 버스정차면을 재도색하는 것과 같은 정류장 환경정비가 필요하다는 의견을 관할 지자체에 권고하였다.

조치 결과

- 관할 지자체는 버스정류장 환경개선과 불법적치물 제거 등 정비를 실시하면서 버스정류장 이용자에 대한 안전 및 불편이 없도록 개선 하였다.

적극 23

대중교통

전철 출입문 끼임 사고 방지 대책

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 수도권 전철의 승하차 승객이 많은 지점을 모니터링하는 CCTV가 설치되지 않아 승무원이 승객의 승하차 상황을 파악하기 어렵고, 출입문 끼임 등 안전사고 발생 시 사고 상황을 정확하게 판단할 기록조차 보존되지 않고 있기에 대책 마련을 요청하였다.

의견 권고

○○공사에게 각 역사별 승하차가 많은 지점에 대한 전철 출입문 끼임사고 현황을 파악하여 CCTV를 설치하고 비상시 관리요원 배치 등 사고예방 안전대책을 마련하도록 권고하였다.

조치 결과

○○공사는 지하철 1~4호선 취약지점에 CCTV를 설치하고, 5호선 51개 역사의 노후 카메라를 교체 및 증설하였으며, 혼잡시간 지하철 안전도우미 현장배치를 완료하였다.

또한 2025년까지 노후 모니터링 시스템 개량 사업을 통해 승하차가 많은 지점에 카메라 추가 설치를 할 계획이다.

적극 24

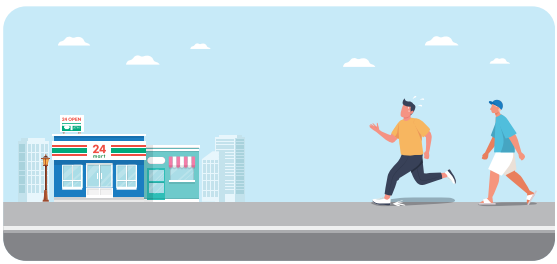
대중교통

버스정류장과 횡단보도 설치

신청 취지
(현황 및 문제점)

○○군 소재 파크골프장 및 주변 편의시설을 대중교통으로 이용하기 위해서는 △△삼거리에서 하차하여 약1.3km를 도보로 이동하는 불편이 있다.

이에 인근 지역에 버스정류소 신설하여 대중교통이용 편의성을 향상시켜 줄 것을 요청하였다.



의견 권고

- ○○군에 버스 이용자의 불편을 해소하기 위해 정류소와 횡단보도 시설등 설치하도록 권고하였고, 버스업체 관할 △△군에 버스 이용자의 불편함이 없도록 버스운행 업체와 적극 협의하도록 권고하였다.

조치 결과

- ○○군에서 버스정류장, 횡단보도 등 기반시설을 확충하면, △△군의 노선버스는 해당 정류장에 정차하는 운행을 할 예정이다.

적극 25

대중교통

역사 연결통로 천장 누수 보수

신청 취지
(현황 및 문제점)

- ○○역 연결통로 천장 누수로 인해 바닥에 물이 고여 미끄러져 넘어지는 사고가 발생하는 등 위험하다.

의견 권고

○○공사에 열차 이용자 및 지역 주민의 안전한 통행 등 시설 이용을 위해, 노후한 해당 시설물을 조속히 보수하고 공사 완료 전 누수로 인한 안전사고대책을 마련하고 철저하게 관리할 것을 권고하였다.

조치 결과

○○공사는 역사 연결통로 천장재 개량공사를 통해 누수지점 차단을 완료하였고, 추후 누수 발생 시 신속한 유지보수를 위해서 지붕 와이어로프를 설치하였다.

적극 26

대중교통

마을버스 정류소 설치

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 산업단지 인근을 운행하는 마을버스 정류소 간격이 멀어 이용에 불편이 있으니, 중간지점에 버스 정류소 추가 설치가 필요하다.

설치 전

의견 권고

- 산업단지 근무자와 지역주민의 대중교통 이용 편의 향상을 위해 소관 ○○시와 △△시에 마을버스 정류소를 조속히 추진하고, 마을버스가 정차할 수 있도록 관련 조치를 할 것을 권고하였다.

조치 결과

- 해당 지역은 접경구역으로 각 관할 지자체에서 마을버스 정류소를 각각 설치하고, 마을버스가 정상적으로 운행·정차하고 있다.

적극 27

대중교통

지역 버스정류장 노선표 관리 체계 개선

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 위례신도시 지역은 특성상 서울 송파, 경기 성남, 하남 등 3개 행정구역이 동일 생활권에 있는데, 버스노선 변경시 버스정류장 내 버스노선표 변경을 담당할 처리기관이 불명확하다.

  따라서 적시에 변경조치가 이루어지지 않아 주민 혼란을 초래하니 적극행정으로 해결할 필요가 있다.

의견 권고

- 국토교통부에 대중교통 이용자의 편의를 위해 정류소 시설 정비에 대한 관할 시·군·구에 대한 명확한 업무처리 규정(지침) 정립이 필요하고, 해당 시·도는 물론이고 각 시·군·구에 대중교통 이용에 불편이 없도록 정류소 버스노선도 정비와 지자체 지침 개정 등 적극적인 업무처리 및 개선할 것을 권고하였다.

Point

버스정류소의 노선안내도 부착·정비 소관기관이 버스정류소 소재지 관할청(서울시)인지, 노선의 관할청(성남시)인지 명확히 규정되어 있지 않은 상태가 문제유발 원인이었다.

조치 결과

- 국토교통부는 노선 관할과 정류소 관할 등 영역별로 분장되어 있어 노선 관할관청의 행정구역 밖으로 벗어난 정류소 노선도 변경은 노선 관할관청의 책임으로 하되, 정류소 관할관청과 협의하여 구체적인 시행 방법을 수립할 수 있도록 지자체에 법령해석을 안내하였다.

적극 28

대중교통

서울지하철 1호선 급정지 개선

신청 취지
(현황 및 문제점)

서울 지하철 1호선은 신호장치 오류로 인해 급제동이 빈번하게 발생하고 있었다. 특히 서울역-청량리 구간은 2020년부터 2022년까지 3년간 6,700건의 급정차로 인해 승객이 넘어지고 지하철 운행이 지연되면서, 민원과 손해배상 신청이 쇄도하였다.

지하철 운행 안전에 대한 시민 불신을 해소하는 적극적인 대책이 필요하다.

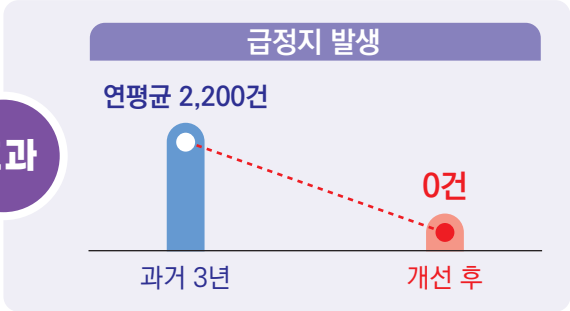
의견 권고

- 서울교통공사에 대해, 철도 안전사고를 유발하는 급정차 문제를 해소할 수 있는 안전 관리체계를 신속하게 확립하고 이행점검을 지속하는 대책을 마련하도록 권고하였다.

조치 결과

- 서울교통공사에서는 권고내용을 반영하여, 지하철 전자신호의 간섭에 따라 발생하는 급정차 문제점을 파악하고 단계적으로 전동차 신호장치 개선을 2023년 9월까지 완료하고 이행점검을 지속하고 있다.

효과



적극 29

재난 안전

눈에 보이지 않는 소화전 문제 개선

신청 취지
(현황 및 문제점)

○○시장 내에 설치되어 있는 소화전이 간판 등으로 가려져 있고 표시판도 보이지 않아, 화재가 발생하면 어쩌나 하는 생각으로 ○○군에 신고하였으나, 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

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

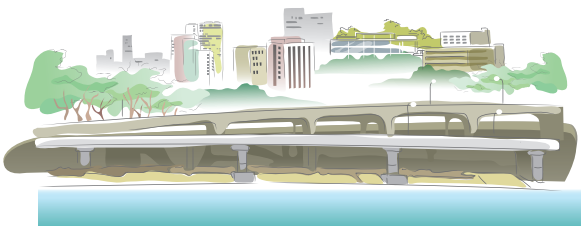
적극 30

재난 안전

노후 교량 안전 점검

신청 취지
(현황 및 문제점)

○○시 소재 학다리는 30년 이상 경과된 차도 접속 육교로 차량이 통과할 때마다 덜컹덜컹 소리가 나며 불안감을 조장하고 있다. 교량 붕괴 등 위험에 대한 안점점검이 필요하다.



의견 권고

- ○○시는 도로이음부(신축이음) 파손으로 발생하는 바닥 소음을 방지하여 보행자 불안감을 해소할 필요가 있다. 따라서 ○○○시에 교량 노후설비(난간 등) 정비 등 안전 대책을 마련하도록 권고하였다.

조치 결과

- ○○시는 권고 즉시 파손구간을 임시보수하고, 2023년 상반기에 정밀안전점검 용역을 시행하여 교량의 구조적인 문제점 등을 추가 점검하고 신축이음 공사를 하였다.

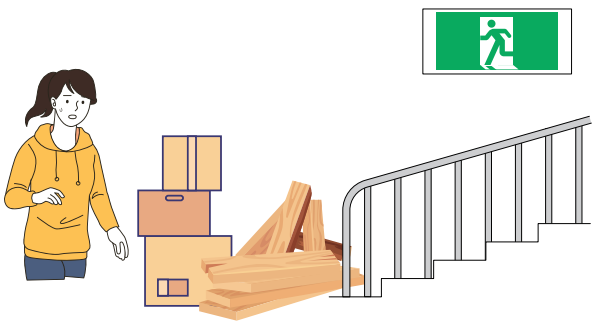
적극 31

재난 안전

경부고속도로 비상구를 막고 있는 적치물 정리

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 경부고속도로 비상구 계단 밑으로 나무를 쌓아 놓아 비상계단 이용이 어렵고 화재위험이 있고, 접도구간 배수구 위로 컨테이너를 놓아 폭우 시 배수 문제가 있으니 적재된 나무와 컨테이너를 제거해 달라는 적극행정 국민신청이 접수되었다.



의견 권고

- 한국도로공사에 고속도로 화재위험과 폭우 피해 예방을 위해 적재 목재 및 컨테이너 이동 등을 정비하고 비상통로를 확보하는 대책을 추진하도록 권고하였다.

조치 결과

- 한국도로공사는 도로구역 내에 불법으로 점용한 (임목적치, 컨테이너 등) 것에 대한 자진 철거 및 원상복구를 요구하는 경고 표지를 부착 완료하였으며, 경고 표지를 부착하였음에도 불구하고 불법점용자가 자진 철거 및 원상복구를 하지 않을 경우 문서로 2회 복구명령을 실시하고, 관할지자체 등과 협력하여 행정대집행 등을 추진할 예정이다.

- 불법점용물 처리와는 별도로 고속도로 측구 청소 시행으로 폭우 시 배수에 문제가 없도로 정비하고 고속도로 비상계단 통로를 확보하였다.

적극 32

보건·복지

공립어린이집 연령별 정원 미달에 탄력적 대응

신청 취지
(현황 및 문제점)

- ○○시 △△시립어린이집은 정원은 74명이나 현원은 42명으로 미달이지만 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 결과

- 현재 아동 대기 현황은 만 0세부터 만 2세까지 영아 위주로 대기가 이루어지고 있어, 추후 해당 어린이집과 협의하여 반구성 변경 등 연령별 정원을 조정하여 현원 42명에서 54명으로 증원하였다.

적극 33

보건·복지

임신 군인에 대한 육아휴직 허용

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 전직지원교육* 중에 있는 군인이 임신한 사실을 알게 되어서 육아휴직을 신청하였다. 그러나 소관 부대에서는 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. 따라서, 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 34

보건·복지

공무원의 경조사 휴가 사용 기준 현실화

신청 취지
(현황 및 문제점)

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

※ 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 사망 여부을 확인하는 경우 등

조치 결과

- 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 규정을 개정하였다.

적극 35

보건·복지

진료 미종결 전역자에 대한 약제비 지원

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.

Point

국가는 군복무 중 발생한 심신장애에 대해 끝까지 책임져야 한다.

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

조치 결과

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

적극 36

보건·복지

육아수당 지급기준 개선

신청 취지
(현황 및 문제점)

아들 내외가 맞벌이 부부로 타 지역에서 직장생활을 하고 있어, 고향에서 조부모가 손자를 전입하여 어렸을 때 부터 양육하고 있었다. ○○시는 부모 모두 양육할 수 없는 명백한 사유에 해당하지 않는다며, 육아수당 지급 대상이 아니라며 거절하였기에, 적극행정 국민신청을 하였다.

의견 권고

- 육아를 조부모가 양육하는 경우 조부모에게 육아수당을 지급하는 것이 부당하다고 볼 수 없기에, ○○시에 적극적인 지원방향을 마련하도록 권고하였다.

Point

「○○시 육아수당 지원에 관한 조례」에서 "보호자"란 아동의 친권자·후견인 또는 그 밖의 사람으로서 아동을 사실상 보호·양육하고 있는 사람을 말한다.

조치 결과

- ○○시는 부모 모두 양육할 수 없는 명백한 사유(건강, 입원, 타지역 근무, 교도소 등)가 있는 경우, 주 양육자(조부모, 가정위탁 등)에게 지원이 가능한 것으로 판단하였다.

  이에 육아수당 지원 조례에 근거하여 양육자인 조부모에게 육아수당 재신청을 안내하고, 양육을 확인하고 지원하였다.

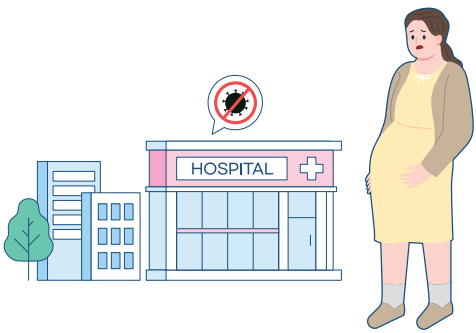
적극 37

보건·복지

임신부 건강관리(산전검사) 지원사업 재개

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 코로나19 대응에 따라 산전검사와 같은 지자체의 무료 임신부 건강관리 지원사업이 중지된 후 다시 시행할 시기가 불명확하여 지역주민이 불편을 호소하였다.



의견 권고

- 임신부·태아 등에 대한 건강검사 등 모자보건의 증진과 경제적 부담 경감을 위한 시책을 조속히 제개하도록 해당 지자체에 권고하였다.

조치 결과

- 지자체는 권고의견을 반영하여, 코로나19 발생률 추이가 안정화되면서 임신부 건강관리 지원사업을 정상적으로 제개하였다.

적극 38

보건·복지

방과 후 교육과정 확대 운영

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 방과 후 교육과정(초등학교 돌봄교실)은 운영 규모가 작아서 맞벌이 가정 등 반드시 필요한 수요자도 수용하지 못하고 있다.

  따라서 필요한 가정이 이용할 수 있도록 대책이 필요하다.

의견 권고

- ‘늘봄학교’와 같은 방과 후 교육과정 제도를 단계적 확대 추진하고 안정적 운영을 위해 지원을 강화하도록 교육부에 권고하였다.

○○도교육청과 각 지역 교육청에 대해서도 초등학교 돌봄교실 수 확대 및 돌봄 인력 확충을 통해 수요에 상응하는 돌봄서비스 확대*를 추진하도록 권고하였다.

* 교원 임용예정자를 돌봄인력으로 활용, 맞벌이·저소득층·한부모 가정 우선 적용 등 반영 서비스 확대

조치 결과

- 교육부는, ① 수요가 많은 지역을 중심으로 교육청 직영 거점형 기관을 구축 운영 지원하고, ② 대기 해소지역을 중심으로 신청 자격을 완화하여 수혜 대상을 단계적으로 확대하는 등 대책을 2023년 말까지 수립하고 2024년 3월 이후 전국 확대 추진할 계획이다.

○○도교육청과 각 지역 교육청은 돌봄 수요를 파악하여 해당 서비스를 지속적으로 확대 추진하겠다는 입장이다.

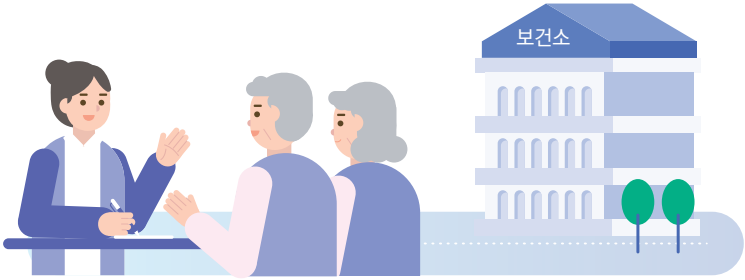
적극 39

보건·복지

보건소 건강진단결과서 (구 보건증) 발급 절차 개선

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 지역 보건소에서는 코로나19 대응에 주력하기 위해 여전히 온라인 사전예약 선착순으로 건강진단결과서를 발급하고 있어, 온라인 신청에 익숙하지 않은 고령의 주민은 불편을 하소연하고 있다.



의견 권고

- 고령의 주민으로서 겪는 취약성(온라인 예약이 어렵고 빠른 온라인 예약 마감 등에 따른 불편)을 고려하여, 지자체가 오프라인 발급을 일정수준 유지하도록 절차 개선을 권고하였다.

조치 결과

- 지자체는 온라인 예약가능인원 확대, 만 60세 이상 현장접수 실시, 예약시스템예약절차 간소화 등 건강진단결과서 발급 절차를 개선하였다.

적극 40

보건·복지

식품접객업소 조리장 내부 공개기준 명확화

신청 취지
(현황 및 문제점)

「식품위생법 시행규칙」 업종별 시설기준에는 "주방(식품접객업소의 조리장)은 '손님이 그 내부를 들여다 볼 수 있는 구조'로 되어 있어야 한다"라고 규정하고 있다.

그러나, 개별 영업장은 주방 중 극히 일부분만 보이도록 해놓은 경우가 많고, 지자체는 법령상 해당 규정이 불명확하여 일부만 보이더라도 위법이라고 볼 수 없다며 조치하지 못하는 경우가 많아 규정이 유명무실한 상황이므로 개선이 필요하다.

의견 권고

- 소관기관에 조리장의 공개 범위를 구체적으로 정하여 일선 현장에서 규정을 적용함에 혼란을 최소화할 것을 권고하였다.

Point

「식품위생법 시행규칙」 업종별 시설기준의 규정은 식품접객업소에서 조리하는 모습을 소비자가 볼 수 있도록 함으로써 조리자의 위생관리에 대한 인식을 제고하고, 궁극적으로 국민 건강을 보호와 증진에 목적이 있다.

기대 효과

- 실제 규정의 취지를 살릴 수 있도록 명확하게 개선함에 따라 국민 불편과 혼란을 해소할 수 있을 것으로 기대된다.

적극 41

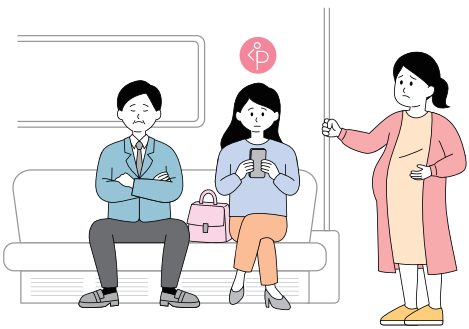
보건·복지

임신부 배려석 활성화·배려문화 조성

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 임산부 배려석이 비워져 있지 않아, 출퇴근 및 혼잡 시 임산부가 앉지 못해 정책의 실효성에 의심이 든다.

임산부 배려석을 '비워두기'하는 시민 공감대를 형성하고 좋은 정책이 유지되도록 적극적 조치가 필요하다.



의견 권고

- 서울교통공사에 현재 운영 중인 임산부 배려석에 대한 자리 비워두기 캠페인 실시 강화 등 안내 및 홍보를 확대하도록 권고하였다.

조치 결과

- 서울교통공사는 관계기관 협의를 통한 임산부 배려석 운영 및 표지를 개선하고, 홍보 동영상을 제작하여 열차 방송, 디지털 종합안내도, 자체 앱(또타지하철)에 홍보를 확대하여 시민의 인식개선을 도모하였다.

적극 42

보건·복지

뚜렛증후군 학생의 실질적 교육기회 보장

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 뚜렛증후군 학생은 자신이 통제할 수 없는 욕설, 야설, 고함, 다발성 근육경련 등 틱증상으로 인해 따돌림 등 학교 폭력의 대상이 될 수 있다. 음성틱과 운동틱이 악화되는 경우 학교 출석이 어려워 조퇴와 결석을 반복하는 상황이다.

  이에 뚜렛증후군 학생의 공교육 이탈을 예방하고 사회생활에 필요한 자질을 갖출 수 있도록 특수교육 대상에 포함시켜야 할지 여부에 대한 검토가 필요하다.

의견 권고

- 뚜렛증후군 학생이 공교육에서 이탈하지 않고, 장애의 특성에 맞는 교육을 받을 수 있도록 특수교육 대상에 대한 적극적인 법령 해석을 할 필요가 있다.

  이에 뚜렛증후군을 가지고 있거나, 가지고 있는 것으로 의심되는 학생에 대한 특수교육대상 해당 여부에 대한 진단·평가가 이루어질 수 있도록 학부모와 교사 등에 대한 적극적인 안내와 홍보를 할 것을 교육부와 17개 시·도교육청에 권고하였다.

조치 결과

- 교육부와 시·도교육청은 특수교육대상학생 진단·평가 및 선정과정에서 뚜렛증후군 학생이 제외되거나 생략되지 않도록 조치하고, 지역내 유, 초, 중학교에 관련 학생에 대한 특수교육대상학생 신청 안내 및 홍보를 진행하였다.

적극 43

보건·복지

본인 건강보험료 부과 상세내역 확인과 조정 개선

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 피상속인 사망 후 상속인별로 상속재산이 확정되는 과정중에 특정인에게 상속재산을 기준으로 건강보험료가 부과되고 있으나, 보험료 추가 부과 사유와 내역을 사전에 통지받지 못하고 있다.

  건강보험료 부과기준이 되는 재산 내역은 본인이 직접 공단을 방문해야만 확인이 가능한데, 인터넷으로 본인의 보험료 상세내역을 확인하고 조정 요청도 가능하도록 개선이 필요하다.

의견 권고

- ○○공단에 기관 홈페이지 민원업무목록에 지역가입자 본인의 보험료 부과 상세내역(재산)을 조회하고 조정 신청이 가능하도록 메뉴를 신설·운영 하도록 권고하였다.

조치 결과

- ○○공단은 국민의 알권리 충족과 민원불편을 해소하고자 인터넷을 통한 보험료 부과 상세내역 확인 및 조정 신청이 가능하도록 개선중에 있다.

적극 44

보건·복지

식품위생분야 종사자 건강진단 규칙 개선

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 식품위생분야 종사자는 건강진단일 기준으로 건강진단(보건증)을 받아야 함으로 검진일자가 고정되어 있지 않아 매년 검진일이 변경된다.

  검진을 받은 날을 전후로 해서 일정 기간 유예기간을 주는 방식으로 매년 같은 기간에 검진을 받도록 개선할 필요성이 있다.

의견 권고

- 식품의약품안전처에 매년 검진일자 변동으로 인한 대상자 불편을 해소하도록 개선할 것을 권고하였다.

Point

검진일자가 고정되어 있지 않고 직전 건강검진일 기준으로 검진일이 하루라도 늦게 되면 과태료 대상이 되고 미리 받게 되면 매년 검진일이 변경됨

개선 예시

⑤ 식품의약품안전처장 또는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 건강진단 대상자 중 사고, 질병 등 부득이한 사유로 건강진단을 받을 수 없다고 인정되는 받지 않은 사람에게는 제2항에 따른 검진일로부터 1개월 이내에 건강진단을 받게 할 수 있다.

조치 결과

- 식품의약품안전처는 사고·질병 등 부득이한 사유로 건강진단을 받을 수 없다고 인정되는 사람은 검진일로부터 1개월 유예기간을 두도록 관련 규정 개정을 추진하고 있다.

적극 45

보건·복지

난임시술 건강보험 적용 확대

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 난임부부가 많아지면서 시험관 시술 등 난임시술도 증가하고 있지만 현행 총 22회(신선(9회), 동결(7회), 인공수정(5회)) 한정 지원하고 있어 출산율 증가를 위해 무제한 지원이 필요하다.

Point

난임시술건수(연평균 11.7% 증가)

: 135,504건('18년) → 146,660건('19년) → 166,474건('20년) → 188,981건('21년)

의견 권고

- 보건복지부에 난임시술 건강보험 확대 방안을 적극 검토하여 지원 범위를 확대하고, 시술 방법에 칸막이를 없애는 방향으로 개선을 권고하였다.

조치 결과

- 보건복지부는 2017년 이후 횟수 확대, 사실혼 적용, 본인부담률 인하 등 지속적 난임부부 지원 정책을 확대하고 있으며, 난임시술 관련 기준 개선('23년 하반기)을 검토하고, 시술별 횟수 확대에 대한 부분도 함께 포함하여 검토하여 대책을 마련할 예정이다.

적극 46

환경

개인하수처리시설 시공업자 의무 공지 강화

신청 취지
(현황 및 문제점)

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

의견 권고

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

- 환경부에 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 운전요령에 대한 교육과 함께 시운전을 3개월 이상 충분히 실시하여야 하고, 기술 자문 등에 협조하도록 규정되어 있다.

조치 결과

- 일선 현장 업무담당자가 관련 법령 등 업무 지식이 미흡함에 따른 선의의 피해자가 발생할 수 있다.

  이를 방지하기 위해 담당자 역량 강화뿐만 아니라, 환경부도 일선 현장의 빈발 문제에 대한 주의를 환기할 수 있도록 안내하였다.

적극 47

환경

방치된 영농폐기물 처리 개선

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 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 결과

- ○○시는 영농폐기물을 효율적으로 처리하기 위해 '영농폐기물 집중수거의 날' 운영하고, 2023년 관내 10개소의 영농폐기물 공동집하장을 설치하여 운영하게 되었다.

적극 48

환경

정화조 사용자의 하수도 요금 이중 부과 개선

신청 취지
(현황 및 문제점)

- ○○시는 개인하수처리시설(정화조)을 설치하여 별도로 정화조 처리비용을 부담하는 사용자에게도 하수처리시설 일반이용자와 동일한 상수도 급수량 기준 하수도 요금을 부과하고 있다.

  이는 이중부담을 지우는 것이기에 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 조례를 개정할 것을 권고하였다.

Point

"공공하수도 사용료는 배출 하수의 양, 하수의 질 및 사용형태 등을 고려하여 정하여야 한다."라는 「하수도법 시행령」 제36조제2항 규정을 반영한 지자체의 하수도 조례 개정이 필요하다.

조치 결과

- ○○시는 하수도 요금 이중부담을 완화하는 차원에서, 정화조 설치·사용하면 하수도 사용료 중 100분의 10을 감면하도록 하수도 조례를 개정하였다.

적극 49

환경

자연공원 내 길고양이 보호시설물 관리강화

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 아파트와 학교, 지하철역 등으로 둘러싸인 도심 속 자연공원에서 길고양이 보호시설을 설치하고 무질서하게 방치하고 있는 문제에 대해 공원을 관리하는 지방자치단체가 체계적으로 관리하기를 요청하였다.

  그러나 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 결과

- ○○시는 공원 이용에 지장을 주는 시설물들을 철거하거나 이동시키고, 관리에 더욱 노력을 기울여 누구나 쾌적하게 이용할 수 있는 공원으로 만들었다.

적극 50

환경

‘동물보호명예감시원’ 제도 활성화

신청 취지
(현황 및 문제점)

- ○○시 관내에 사회적 이슈가 된 잔혹한 동물 학대 행위 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 적극적인 도입을 권고하였다.

Point

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

조치 결과

- ○○시는 '23년 예산에 '동물보호명예감시원' 운영 예산을 반영하고, 1~2월 공모를 거쳐 명예감시원을 선발하고 제도를 시행하고 있다.

적극 51

환경

축사 악취 개선

신청 취지
(현황 및 문제점)

- ○○시 △△동 일대에 수 십 년간 운영되고 있는 축사 악취가 개선되지 않아 주민들이 고통받고 있었다.

  특히 ○○시는 과거 5년간('18 ~ '22년) 총 457건의 민원이 꾸준히 발생하고 관리기준을 준수하지 않은 농장의 악취는 심각한 수준이다.

의견 권고

- ○○시에 축사 악취배출시설 설치 등 주민의 악취 패해를 해결할 수 있는 적극적인 대책을 마련하도록 권고하였다.

Point

시·도지사 또는 대도시의 장은 악취관리지역 외의 지역에 설치된 악취배출시설과 관련하여 악취 관련 민원이 1년 이상 지속되고 복합악취나 지정악취 물질이 3회 이상 제7조에 따른 배출허용기준을 초과하는 경우에는 해당 악취배출시설을 신고대상 시설로 지정·고시할 수 있다.

조치 결과

- 축사 악취로 인한 주민피해가 지속 발생 하지 않도록 해당 시설에 대한 신고대상시설 지정·고시 및 해당 지원사업의 자발적 참여와 지도·점검 강화 등 대책을 추진할 예정이다.

적극 52

환경

사유지 내 폐기물 방치행위 대책 마련

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 개인소유의 토지에 가림막을 설치하여 경계를 만들었지만 쓰레기가 대량 방치되고 있어, 악취 및 시민 위생에 악영향을 끼치고 있어 폐기물 처리를 요청하였으나 지자체가 수용하지 않아 적극행정 국민신청을 하였다.

의견 권고

- 관할 지자체에 환경보전과 주민생활의 질적 향상을 위해 쓰레기를 적치 또는 방치하여 주변환경을 훼손하고 주민에게 불쾌감을 주는 행위에 대하여 행정처분 등 실시하도록 권고하였다.

Point

토지나 건물의 소유자·점유자 또는 관리자가 3회에 걸친 청결유지 조치명령에도 불구하고 명령기한 내에 적치 또는 방치된 쓰레기를 수거·처리하지 아니하는 경우 시장은 법 제49조에 따라 대집행한 후 수거처리에 소요된 제반비용을 징수할 수 있다.

※ 근거법령

「○○시 폐기물 관리에 관한 조례」 제7조제3항

조치 결과

- 지자체는 소유자에게 폐기물 수거 처리 계고 조치(2023. 3. 22.) 하였으며, 토지 소유자가 계고 조치를 이행하지 않는다면, 관련 법령 및 조례 규정에 따라 조치할 예정이다.

적극 53

환경

폐의약품 회수함 설치·운영

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 유효기간이 지났거나 복용하지 않고 보유하는 폐의약품을 하수구에 버리거나 매립하면, 항생물질 등의 성분이 토양이나 지하수 하천에 유입돼 환경 오염을 유발한다. 또한 슈퍼박테리아 등 내성균을 확산시켜 시민 건강을 위협하는 문제점이 발생한다.

  따라서 서울시에서는 우체통을 활용한 폐의약품 수거 노력을 하고, 민원인이 많이 방문하는 근로복지공단 서울남부청사에도 폐의약품 수거를 위한 우체통 설치가 필요하다.

의견 권고

- 토양·수질 등 환경오염 예방에 시민참여 활성화를 위해, 과학기술정보통신부(우정사업본부), 서울특별시, 근로복지공단 등이 공동으로 주요 공공시설에 폐의약품 수거함 설치 확대 추진을 권고하였다.

조치 결과

- 과학기술정보통신부(우정사업본부), 서울특별시와 근로복지공단은 협업으로 서울지역 9개 기관에 폐의약품 회수함을 설치하여 문제점을 개선하고 있다.

적극 54

환경

상시 개방 학교 운동장의 심야 소음 해소

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 밤 9시부터 새벽 2시 넘어까지 인근 ○○고등학교 운동장(농구장)에서 발생하는 소음으로 지역주민들이 몇 년간 수면권을 침해 받고 있다.

학교 운동장 개방으로 인해 지역주민이 고통을 겪고 있으니 대책이 필요하다.

의견 권고

- ○○교육청에 학교 시설 개방으로 학교 교육 및 주민들에게 불편함이 발생하지 않도록 운동장 이용자들에게 사전 안내하고, 야간시간 출입 통제 및 순찰을 강화하도록 권고하였다.

조치 결과

- ○○교육청은 안전한 교육환경 조성과 지역주민의 불편을 해소하기 위해 후문 출입문을 설치하였다.

  또한, 학생들의 야간자율학습 종료 시각 이후에 야간 순찰을 강화하고, 외부인 출입 통제를 위해 후문을 폐쇄하는 대책을 추진하고 있다.

(농구장) 현수막 설치

(후문) 출입문 설치

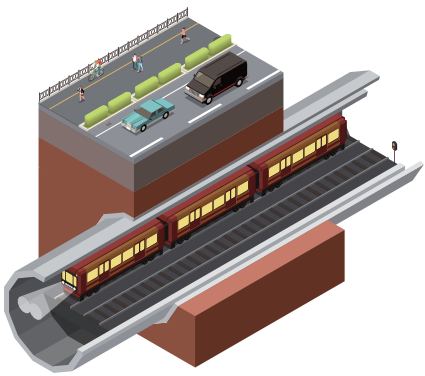
적극 55

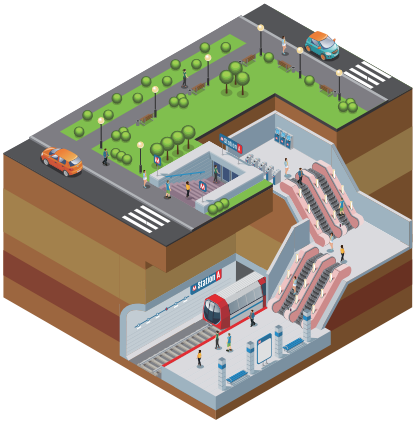
공공시설

지하철 상부공원에 횡단보도와 편익시설 설치

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 수도권 전철 지하화로 생긴 상부 유휴부지를 공원화하는 사업과 관련하여 횡단보도 신설, 일부 수로에 스틸그레이팅 추가 설치, 휴게공간 및 주민 운동시설 확충 등을 요청하였다.





의견 권고

- 공원 개장 전 빠른 시일 내에 보행 연속성 및 안전성을 위한 횡단보도를 신설하고, 확충되지 않은 주민 편익 시설을 추가 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

- 소관기관은 안전사고 예방을 위한 스틸그레이팅과 휴게 및 운동시설 등 편익시설을 설치하였고, 횡단보도도 설치하였다.

적극 56

공공시설

도시공원 이용편의 개선

신청 취지
(현황 및 문제점)

- ○○시 관내 숲공원은 조명시설이 부족해서 야간에는 보행로가 어둡고, 산책로 급경사 구간에 난간이 설치되지 않아 안전사고 위험이 있어 개선을 요청하였다.

의견 권고

- 주민들이 안전하고 쾌적하게 공원을 이용할 수 있도록 조명을 설치하는 등의 추가 조치를 할 것을 권고했다.

조치 결과

- 관할 지자체는 보행교 3개소에 조명등 설치하고, 통행량이 많고, 경사가 가파른 산책로에 로프휀스를 설치 완료하였다.

적극 57

공공시설

공공체육시설 시민개방 확대

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 지역주민이 저렴하고 편리하게 이용하도록, 국가 또는 지자체 등 공공기관이 운영하고 있는 공공체육시설이 취지와 무관하게, 일부 동호회가 특정 시간대를 선점하거나, 코트의 대부분을 전용하고 있는 문제점 개선을 요청하였다.

의견 권고

- 관할 지자체에 문제점이 드러난 공공체육시설에 대해 과도한 침해가 초래되지 않도록, 코트 및 사용시간 배분을 공정하게 개선하도록 권고하였다.

조치 결과

- 권고 대상기관들은 동호회의 코트 사용 비중을 줄이고 예약방식 등을 개선하여, 일반시민에게 공정하게 개방을 확대하는 조치를 시행하였다.

적극 58

공공시설

공영주차장 연결 주택가 통행로 확보

신청 취지
(현황 및 문제점)

○○시 스포츠 센터 공영주차장과 주변 주택가를 직접 연결하는 통로가 확보되지 않아 주민들이 가까운 길을 한참 돌아가야 하는 불편사항이 발생되고 있었다.

이에 통행로 설치 요청하였으나 시소유 토지가 아니고 ○○공사가 관리하는 토지이기에 개선요구를 수용할 수 없다기에 적극행정 국민신청을 하였다.

의견 권고

- ○○시에 주민편의를 위해 공영주차장과 골목길의 이동통로 조성과 연결구조물 등을 검토하여 설치하고, ○○공사는 골목길 간 연결통로(데크) 설치 관련 적극 협조하도록 권고하였다.

조치 결과

- ○○시는 시설을 이용하는 주민들의 편의 향상을 위해 공영주차장과 골목길을 잇는 연결통로를 설치하였다.

적극 59

공공시설

기능실습 조리실 바닥 위험 개선

신청 취지
(현황 및 문제점)

○○시 건강문화센터 6층 기능조리실 바닥에 설치된 배수배관(방지턱 모양의 배관 안전 덮개)으로 인해 수강생들이 걸려 넘어지는 안전사고 및 불편에 대해 적극행정 국민신청을 하였다.

의견 권고

- ○○시에 이용자의 편의와 안전성을 높이기 위해 건강문화센터 조리실 배수관 매립 공사를 실시하도록 권고하였다.

Point

조리실은 항상 물을 사용하고 있어 배관을 치우면 미끄러져 더 큰 사고가 발생할 수 있는 여지가 있어 배관을 바닥 안으로 매립하는 것이 안전하다.

조치 결과

- ○○시는 건강문화센터 평생교육원 강의생들의 편의와 안전을 위해 휴강기간을 활용하여 배수관을 매립 설치하였다.

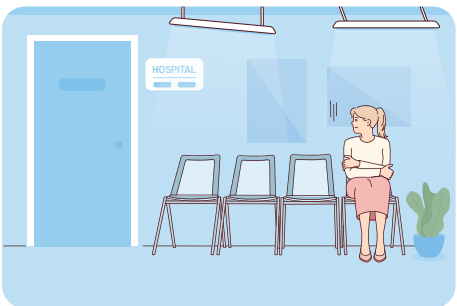
적극 60

공공시설

병원 내 잠재적 사고위험 개선

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 병원 1층 로비에 설치된 긴 조명등이, 출입문 개방 시 바람에 흔들려 파손되거나 떨어질 위험이 있으니 조치가 필요하다.



의견 권고

- 소관기관에 안전을 위하여 위험한 시설물에 대한 현장 점검을 실시하고 신속하게 정비할 것을 권고하였다.

조치 결과

- 해당 기관은 병원 1층 로비 천장에 설치된 위험한 조명등을 철거하고, 매립등으로 교체하여 안전문제를 개선하였다.

적극 61

공공시설

공공기관 체육시설 무료 운영

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 공공기관 본사 축구장은 이용 인원을 40명으로 제한해 불편하고, 요금(20만원)도 주변보다 비싸므로 개선할 필요성이 있다.

의견 권고

- 해당 공공기관에 지역 주민의 건강증진과 여가 선용을 위하여 다른 공공기관과 운영 실태를 비교 분석하여 본사 체육시설(축구장)의 개방과 이용 방식을 개선하도록 권고하였다.

조치 결과

- 해당 공공기관은, 축구장 이용정원을 40명에서 100명으로 증원하였고, 축구장 이용은 물론이고 여타 체육시설(농구장, 테니스장) 이용에 대해서도 무료 이용하도록 개선하였다.

적극 62

공공시설

서울지하철 역사 내 미끄럼 방지 대책

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 서울지하철 역사 계단에 설치된 미끄럼방지시설의 표면이 마모되어 미끄럽고, 일부는 계단의 첫단과 끝단에만 설치되어 있어 눈과 비에 젖으면 중간 계단에는 사고 위험이 있다.

의견 권고

- ○○공사에게 지하철 이용 인원, 외부출입구 및 내부계단 상태, 미끄러짐 사고 발생현황 등을 점검·분석하여, 지하철 안전사고 예방대책을 마련하도록 권고하였다.

조치 결과

- 2023년말까지 종로3가역 등 23역 260개소에 논슬립 구매 설치하고, 잔여 1,447개소는 추가 예산을 확보하여 단계적으로 설치할 계획이다.

적극 63

청년·취업

국가기술자격시험장 확대

신청 취지
(현황 및 문제점)

○○지역 시험장이 □구에 편중 운영됨에 따라 지역 수험자들이 △구 지역에 시험장을 운영하여 줄 것을 지속적으로 요구하고 있다.

의견 권고

- 수험자들의 시험응시 불편을 적극적으로 해소하도록 국가자격 시험장 확대 운영을 산업인력공단에 권고하였고, 관할 교육청에도 적극적인 협조를 권고하였다.

Point

△구 수험자들이 □구 소재 시험장까지 대중교통으로 이동시 상당한 시간과 비용 등이 소요되고, □구 수험자와 차별 등 다양한 문제점을 해소하기 위해 적극적으로 대처하는 것이 바람직하다.

조치 결과

- 기사 제3회 및 4회 시험시 △구 지역에 시험장 2곳을 확보하여 총 2,256명이 수용 가능한 시험장을 개설하였다. 그 결과 총 1,428명의 수험자가 접수하여 △구에 응시를 희망하는 수험자 전체를 수용하였다.

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

적극 64

청년·취업

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 65

청년·취업

5급 공채 2차시험 한글법전 제공

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 국가공무원 5급 공채 2차시험에서 국한문혼용 법전만 제공하여, 국한문혼용에 익숙하지 않은 수험생들의 법전 가독성이 떨어져 불편을 호소하고 있다.

  유사한 변호사 시험이나 타 자격시험에서는 한글 법전이 제공되는 점을 반영하여 한글법전을 제공할 필요성이 있다.

의견 권고

- 인사혁신처에 시험 응시자의 편의를 위해 국가공무원 5급 공개경쟁채용시험 때 한글법전 제공을 적극적으로 검토하도록 권고하였다.

조치 결과

- 인사혁신처는 2023년도 국가공무원 5급 공개경쟁채용시험부터 한글 전용 법전을 제공하고 있다.

적극 66

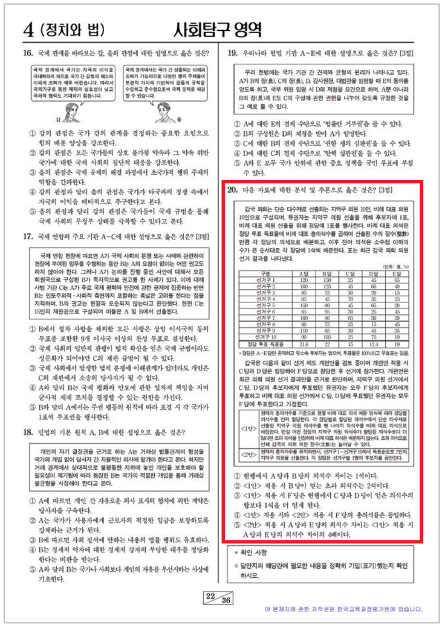
청년·취업

대학수학능력시험 계산문제 풀이 시험지 내 여백 확보

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 수능시험 4교시 탐구영역 문제는 계산을 하여야 하기에, 풀이를 위해 시험지에 여백 공간이 필요하다.

  그러나 시험지에 여백이 부족하여 수험생이 불편을 하소연하고 있다.



4 (정치와 법) 사회탐구 영역

16. 국제 관계를 바라보는 갑, 을의 관점에 대한 설명으로 옳은 것은?

갑: 국제 관계에서 국가는 자국의 이익을 극대화하려 하므로 국가 간 갈등의 해소와 이해의 조화가 매우 어렵습니다. 따라서 국제기구를 통한 제재의 실효성이 낮고 국제적 협력도 기대하기 힘듭니다.

을: 국제 관계에서는 국가 간 상충되는 이해의 조화가 가능하므로 다양한 행위 주체들이 보편적 가치에 기반하여 공동의 규칙을 수립하고 준수함으로써 국제 문제를 해결할 수 있습니다.

① 갑의 관점은 국가 간의 관계를 결정하는 중요한 요인으로 힘의 배분 양상을 강조한다.
② 갑의 관점은 모든 국가들의 상호 불가침 약속과 그 약속 위반 국가에 대한 국제 사회의 집단적 대응을 강조한다.
③ 을의 관점은 국제 문제의 해결 과정에서 초국가적 행위 주체의 역할을 간과한다.
④ 갑의 관점과 달리 을의 관점은 국가가 타국과의 경쟁 속에서 자국의 이익을 배타적으로 추구한다고 본다.
⑤ 을의 관점과 달리 갑의 관점은 국가들이 국제 규범을 통해 국제 사회의 무정부 상태를 극복할 수 있다고 본다.

17. 국제 연합의 주요 기관 A~C에 대한 설명으로 옳은 것은? [3점]

국제 연합 헌장에 따르면 A가 국제 사회의 분쟁 또는 사태와 관련하여 헌장에 부여된 임무를 수행하는 동안 B는 A의 요청이 없이는 어떤 권고도 하지 않아야 한다. 그러나 A가 논의를 진행 중인 사안에 대해서 모든 회원국으로 구성된 B가 독자적으로 권고를 한 사례가 있다. 이에 대해 사법 기관 C는 A가 주로 국제 평화와 안전에 관한 문제에 집중하는 반면 B는 인도주의적 · 사회적 측면까지 포함하는 폭넓은 고려를 한다는 점을 지적하며, B의 권고는 헌장과 모순되지 않는다고 판단했다. 한편 C는 15인의 재판관으로 구성되며 이들은 A 및 B에서 선출된다.

① B에서 절차 사항을 제외한 모든 사항은 상임 이사국의 동의 투표를 포함한 9개 이사국 이상의 찬성 투표로 결정한다.
② 국제 사회의 일반적 관행이 법적 확신을 얻은 국제 규범이라도 성문화가 되어야만 C의 재판 규범이 될 수 있다.
③ 국제 사회에서 발생한 법적 분쟁에 이해관계가 있더라도 개인은 C의 재판에서 소송의 당사자가 될 수 없다.
④ A와 달리 B는 국제 평화와 안보에 관한 일차적 책임을 지며 군사적 제재 조치를 결정할 수 있는 권한을 가진다.
⑤ B와 달리 A에서는 주권 평등의 원칙에 따라 표결 시 각 국가가 1표씩 투표권을 행사한다.

18. 민법의 기본 원칙 A, B에 대한 설명으로 옳은 것은?

개인의 자기 결정권을 근거로 하는 A는 거래상 법률관계의 형성을 국가의 개입 없이 당사자 간 자율적인 의사에 맡겨야 한다고 본다. 하지만 거래 관계에서 상대적으로 불평등한 지위에 놓인 개인을 보호해야 할 필요성이 제기됨에 따라 등장한 B는 국가의 적절한 개입을 통해 거래상 불균형을 시정해야 한다고 본다.

① A에 따르면 개인 간 자유로운 의사 표시의 합치에 의한 계약은 당사자를 구속한다.
② A는 국가가 사용자에게 근로자의 적정한 임금을 보장하도록 강제하는 근거가 된다.
③ B에 따르면 사회 질서에 반하는 내용의 법률 행위도 유효하다.
④ B는 경제적 약자에 대한 경제적 강자의 부당한 대우를 정당화한다는 비판을 받는다.
⑤ A와 달리 B는 국가나 사회보다 개인의 자유를 우선시하는 사상에 기초한다.

19. 우리나라 헌법 기관 A~E에 대한 설명으로 옳은 것은? [3점]

우리 헌법에는 국가 기관 간 견제와 균형의 원리가 나타나고 있다. A가 B의 장(長), C의 장(長), D, 감사원장, 대법관을 임명할 때 E의 동의를 얻도록 하고, 국무 위원 임명 시 D의 제청을 요건으로 하며, A뿐 아니라 B의 장(長)과 E도 C의 구성에 관한 권한을 나누어 갖도록 규정한 것을 그 예로 들 수 있다.

① A에 대한 E의 견제 수단으로 '법률안 거부권'을 들 수 있다.
② B의 구성원은 D의 제청을 받아 A가 임명한다.
③ C에 대한 B의 견제 수단으로 '권한 쟁의 심판권'을 들 수 있다.
④ D에 대한 C의 견제 수단으로 '탄핵 심판권'을 들 수 있다.
⑤ A와 E 모두 국가 안위에 관한 중요 정책을 국민 투표에 부칠 수 있다.

20. 다음 자료에 대한 분석 및 추론으로 옳은 것은? [3점]

갑국 의회는 단순 다수제로 선출되는 지역구 의원 10인, 비례 대표 의원 10인으로 구성되며, 유권자는 지역구 의원 선출을 위해 후보자에 1표, 비례 대표 의원 선출을 위해 정당에 1표를 행사한다. 비례 대표 의석은 정당 투표 득표율에 비례 대표 총의석수를 곱하여 산출된 수의 정수(整數)만큼 각 정당의 의석으로 배분하고, 이후 잔여 의석은 소수점 이하의 수가 큰 순서대로 각 정당에 1석씩 배분한다. 표는 최근 갑국 의회 의원 선거 결과를 나타낸다.

(단위: 표, %)

구분	A당	B당	C당	D당	E당
선거구 1	120	150	25	45	65
선거구 2	100	125	45	65	40
선거구 3	85	75	50	20	15
선거구 4	65	45	70	35	25
선거구 5	150	80	45	65	20
선거구 6	65	95	30	25	45
선거구 7	100	80	65	30	20
선거구 8	60	75	35	15	45
선거구 9	110	65	30	45	35
선거구 10	90	105	25	75	10
정당 투표 득표율	31.6	22	15	12.4	19

* 정당은 A~E당만 존재하고 무소속 후보자는 없으며, 투표율은 100%이고 무효표는 없음.

갑국은 다음과 같이 선거 제도 개편안을 검토 중이며 개편안 적용 시 C당과 D당은 합당하여 F당으로 창당한 후 선거에 참가한다. 개편안은 최근 의회 의원 선거 결과만을 근거로 판단하며, 지역구 의원 선거에서 C당, D당의 후보자에게 투표했던 유권자는 모두 F당의 후보자에게 투표하고 비례 대표 의원 선거에서 C당, D당에 투표했던 유권자는 모두 F당에 투표한다고 가정한다.

<1안>	현재의 총의석수를 기준으로 현행 비례 대표 의석 배분 방식에 따라 정당별 의석수를 먼저 할당한다. 각 정당별로 할당된 의석수에서 단순 다수제로 선출된 지역구 의원 의석수를 뺀 나머지 의석수를 비례 대표 의석으로 배정한다. 만일 어떤 정당의 지역구 의원 의석수가 할당된 의석수보다 더 많다면 초과 의석을 인정하되 비례 대표 의석은 배분하지 않는다. 초과 의석으로 인해 갑국의 의회 의원 정수(定數)는 늘어날 수 있다.
<2안>	현재의 총의석수를 유지하면서, 선거구 1~선거구 10에서 득표순으로 2인의 지역구 의원을 선출한다. 각 정당은 선거구별 1명의 후보자를 공천한다.

① 현행에서 A당과 B당의 의석수 차이는 1석이다.
② <1안> 적용 시 B당이 얻는 초과 의석수는 2석이다.
③ <1안> 적용 시 F당은 현행에서 C당과 D당이 얻은 의석수의 합보다 1석을 더 얻게 된다.
④ <1안> 적용 시와 <2안> 적용 시 F당의 총의석률은 동일하다.
⑤ <2안> 적용 시 A당과 E당의 의석수 차이는 <1안> 적용 시 A당과 E당의 의석수 차이의 4배이다.

* 확인 사항
○ 답안지의 해당란에 필요한 내용을 정확히 기입(표기)했는지 확인하시오.

22/36

이 문제지에 관한 저작권은 한국교육과정평가원에 있습니다.

의견 권고

➔ 수험생 불편을 해소함으로 안정적인 시험 운영을 할 수 있도록, 수능 문항 간 적정 수준의 여백공간을 제공하도록 교육부에 권고하였다.

조치 결과

➔ 교육부는 4교시 탐구영역 출제 과정에서 문제지 여백 등 문제풀이 공간을 고려하여 문항이 출제될 수 있도록 하겠다는 입장이다.

적극 67

청년·취업

스마트팜 수경 재배용 기본수질 PH 측정 서비스

신청 취지
(현황 및 문제점)

➔ 지자체 농업기술센터에서 토양 등을 정밀 검정하여, 건전토양 유지 및 농업생산력 증대를 위한 사업을 추진하고 있음에도, 수경 재배에 필요한 스마트팜* 원수(기본 수질)의 PH측정(물의 산성이나 알칼리성 정도 분석)을 거부하고 있다.

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

의견 권고

- 토양 외 물에서도 작물을 재배하는 시대적 여건을 감안하여, 농업인의 경제적 부담 경감을 위해 지자체 보유 장비로 측정 가능한 항목은 적극적으로 농업인에게 서비스를 지원하도록 지자체에 권고하였다.

조치 결과

- 해당 지자체는, 농업 생산성 향상을 위한 원수의 PH 측정은 보유중인 측정기로 가능한 사항으로 판단하여, 측정에 적극적으로 협조하였다.

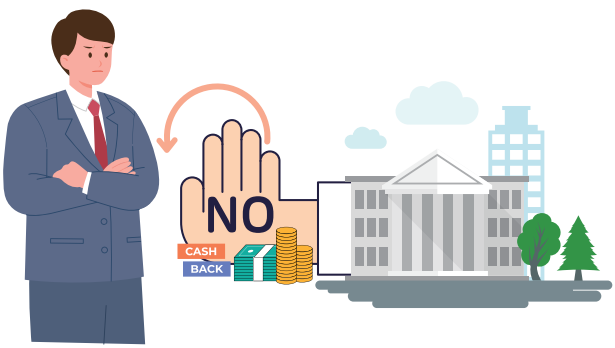
적극 68

청년·취업

종합사회복지관 중도 취소 수강료 미환불 규정 개선

신청 취지
(현황 및 문제점)

○○군은 조례에 종합사회복지관 교육서비스 이용자가 본인 의사로 학습을 포기하면 수강료를 환불받을 수 없도록 규정되어 있다며, 환불 요구를 거절하였기에, 개선을 요구하는 적극행정 국민신청이 접수되었다.



의견 권고

- ○○군에 종합사회복지관 수강료 반환 규정을 관련 법령을 준용하여 환불 사유를 특정하지 않는 등 보편적으로 개정할 필요가 있음을 권고하였다.

Point

○○군 종합사회복지관 내부규정(법인)의 수강료 환불사유가 "사망, 질병(1/3초과 결석사유 발생 시), 군 입대, 이사(타지역 전출 시), 임신, 취업, 해외 거주"로 한정되어 있다.

조치 결과

- ○○군은 종합사회복지관이 비록 사회복지법인 위탁기관으로 평생교육법에 따른 기관이 아니지만, 수강료 환불과 관련해서 평생교육법 시행령을 준용하는 것으로 판단하였기에 조례 개정을 추진하고 있다.

적극 69

청년·취업

취업성공 수당 부지급 사유 안내 개선

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 취업성공 수당을 지급하지 않기로 결정한 경우, 신청인에게 사전에 이를 안내하지 않아 불편하다.

이에 신청인에게 문자 등 연락을 통해 사전 공지하는 것이 필요하다.

의견 권고

- 취업성공 수당 지급 시 타 지원사업과의 중복수혜로 문제가 된다면, 문자 발송 등의 방식으로 안내하도록 고용노동부에 권고하였다.

조치 결과

- 고용노동부는, 취업성공수당 신청인에 제공되는 취업성공수당 안내문에 "청년내일채움공제, 청년내일저축계좌, 드림포청년통장, 마이스터 통장 등 자산형성을 지원하는 사업, 북한이탈주민 취업장려금 지원대상자 등에 해당하는 경우 중복수혜이기 때문에 지급되지 않을 수 있다."는 문구를 제공하도록 개선하였다.

적극 70

청년·취업

장애학생 활동지원 사회복무요원에 대한 교육청 법률자문 서비스 지원

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 장애학생 활동지원 분야 사회복무요원이 복무 중에 업무관련 법적 문제 발생 시 대응을 위한 기관 차원의 법률자문지원 프로그램이 마련되지 않았다.

* 교사의 경우 교권보호위원회나 교육청 근무 변호사의 자문 등 구제수단 제공

의견 권고

- 각 시·도교육청에 교육시설 복무 사회복무요원에 대하여 시·도교육청에서 운영하는 법률자문서비스 지원을 검토하고, 법률자문서비스 지원대상 확대 운영 시 적극적으로 홍보·안내하도록 권고하였다.

조치 결과

- 각 시·도교육청은 고문변호사를 홈페이지에 공개하고 법률자문서비스 지원 대상을 사회복무요원까지 확대하였으며, 이해관계자 교육을 통해 해당 제도를 안내·홍보하였다.

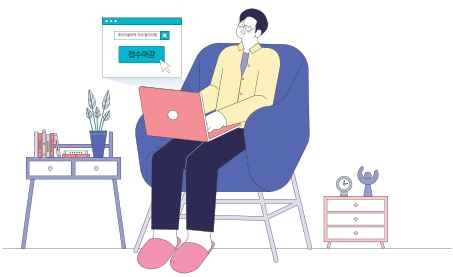
적극 71

청년·취업

국가기술자격 기사 필기시험 응시 기회 보장

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 국가기술자격 기사 필기시험이 '23년부터 PBT(지필시험)방식에서 CBT(컴퓨터 기반 시험)방식으로 전면 변경·시행됨에 따라, CBT시험장 수용인원이 응시인원보다 부족해 원서접수가 조기에 마감되어 필기시험 응시 기회조차 확보되지 못해서 개선을 요청하였다.



의견 권고

- 수험자가 원하는 날짜 및 지역에서 기사시험에 응시할 수 있도록 내부시험장(디지털시험센터) 구축을 조속히 추진하고, 법령 재개정, 산업환경변화 등에 따른 수요 변화에 대한 면밀한 분석을 통해 외부 시험장을 충분히 확보하는 개선사항을 ○○공단에 권고하였다.

조치 결과

- ○○공단은 다음 회차 시험부터 외부시험장 확보를 통해 원서접수자 대비 130%의 시험장을 확보하였으며, '27년까지 연 3,360천명 수용 가능한 인프라 구축하여 내부시험장(디지털시험센터)으로 CBT 시험 운영 가능하도록 계획대로 추진하고 있다.

적극 72

물류·산업

전기자동차 충전시설 확충

신청 취지
(현황 및 문제점)

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

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

의견 권고

- 전기자동차가 많은 주차구역에 우선적으로 충전 시설을 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

- 소관기관에서는 한국전력공사에서 실시한 「전기 충전시설 사업」에 참여하여 급속충전기 확보를 위해 노력하고 있으며, 대상사업으로 선정되지 않아도 자체적으로도 예산 확보하여 추진 예정이다.

적극 73

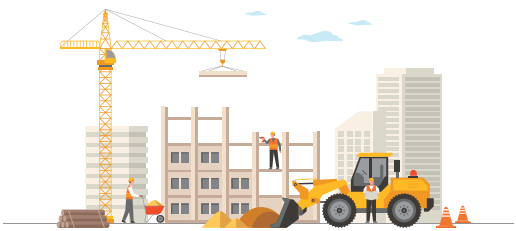
물류·산업

항타기 및 항발기 설치기준 현실화

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 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.

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



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 못한 사항을 적극적으로 발굴하고 개선하는 것이 필요하다.

조치 결과

- 과거 수동형식 건설기계가 기술발전에 따라 기계 형식이 보다 간소화되었다. 그러나 '90년도 기준이 그대로 유지되어 사실상 법령이 사문화된 것을 고용노동부에서 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 74

물류·산업

컨테이너터미널 상하차 대기시간 개선

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 신청인은 화물차를 운행하고 있으며 울산신항 컨테이너터미널(주식회사 UNCT)에서 컨테이너 화물 상하차 대기시간이 점심시간, 기계고장 등 지연 사유로 장시간 대기하여야 하는 불편함을 ○○부에 신고하였다.

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

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

의견 권고

- ○○부에 울산신항컨테이너터미널 상하차의 심각한 지연 문제를 해결할 수 있는 근본적인 개선대책을 마련하도록 권고했다.

Point

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

조치 결과

- 주식회사 UNCT는 크레인 자동화 초기 단계에 리모트 요원의 업무 숙련도 미흡 등으로 인해 처리가 지연되는 등의 문제점을 파악하였다.

  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.

적극 75

물류·산업

드론 비행승인 지연 개선

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 드론 비행에 대한 승인을 처리하는 기관마다 드론의 비행방식·승인기간을 달리 해석하면서 승인이 지연되고 업무추진에 혼란이 발생하고 있다.

* "드론"이란 조종자가 탑승하지 않고 비행하는 국토교통부령으로 정한 기기(「드론법」 제2조)

의견 권고

- 드론 비행 승인 과정에서의 국민 불편 문제점을 파악하고, 처리 기관별 일관성 있는 법령해석을 독려하고 불가피한 특수 사정에 따라 비행방식·승인기간 변경이 어려운 경우 사전 안내를 강화하도록 국토교통부에 권고하였다.

조치 결과

- 비행승인 신청서의 '비행방식' 입력 시 예문을 제공하여 신청인이 선택하여 입력할 수 있도록 개선하였다.

  또한, 민원 처리기관의 특수한 사정에 의해 비행승인 기간이 법률과 다를 경우 비행구역 설정 시 사전 안내하여 신청인이 인지할 수 있도록 조치하였다.

적극 76

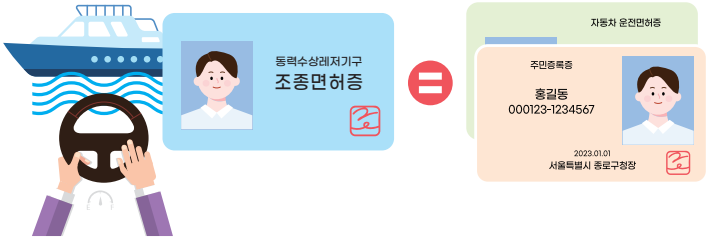
업무체계(절차·형식·기준)

동력수상레저기구 조종면허증의 신분증 허용

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 해양경찰청장이 발급한 조종면허 취득자가 현재 30만 명 수준이지만 면허증이 정식신분증으로 인정받지 못하고 있다.

불편에 대한 개선을 적극행정 국민신청으로 요구하였다.



의견 권고

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

Point

동력수상레저기구 조종면허증은 범용 신분증으로 인정되기 위해서 해양경찰청 자체 노력이 필요하다.

특히, 해양경찰청 주관 수상안전교육 및 수상면허시험 등에서 신분확인용으로 우선 사용할 필요가 있다.

조치 결과

- 「수상레저안전법」 개정을 통해서 동력수상레저기구 조종면허시험 응시원서 담당공무원 확인사항에 '동력수상레저기구 조종면허증을 신분증으로 본다'는 내용을 포함하여 개선을 추진한다.

적극 77

업무체계(절차·형식·기준)

외국어번역행정사 번역 자료의 공식 인정

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 건설기술인 경력(근무처, 학력 등) 신고 시 외국어로 작성된 각종 증명서류에 대해서 한국어로 번역 공증된 서류만 인정하는 것이 부당하다며 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

- 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 개선하였다.

적극 78

업무체계(절차·형식·기준)

농민의 면세유 사용신고 절차·서식 개선

신청 취지
(현황 및 문제점)

「조세특례제한법」 제106조의2제3항에 따라 농어민 등이 면세유를 공급받기 위하여는 농업기계 보유 현황 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 초래되고 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, 농·어민등이 「조세특례제한법」 제106조의2제3항에 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

- 농민의 경우 이·통장의 날인을 받지 않아도 되도록 관련 서식을 개정('22. 3. 18.)하고 안내를 강화하였다.

적극 79

업무체계(절차·형식·기준)

공익사업 토지수용 안내 절차 개선

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 신청인의 토지는 ○○공사가 시행하는 공익사업 수용 대상으로 결정되었다. 사업 시행 도중 이사로 주소지가 변경된 신청인은 토지수용 및 토지수용 절차와 관련한 안내문을 제때 받지 못했다.

  추후 법원으로부터 공탁금 수령 안내문을 받고 나서야 모든 절차가 완료되었음을 알게 되었다.

의견 권고

- ○○공사에 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

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

적극 80

업무체계(절차·형식·기준)

공동주택 선거관리위원 신청서 표준서식에 반영

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.

의견 권고

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

Point

시·도지사는 시·도의 공동주택관리규약 준칙에 해당 서식을 반영할 수 있는 것으로 판단된다.

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

조치 결과

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

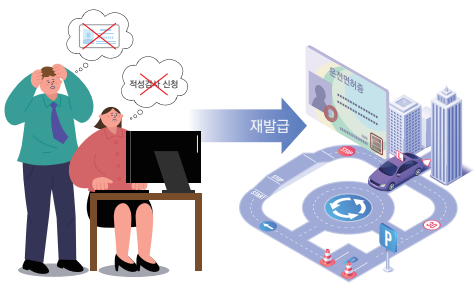
적극 81

업무체계(절차·형식·기준)

운전면허증 분실자의 적성검사 신청절차 개선

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 운전면허증 분실자는 인터넷으로 적성검사 신청을 할 수 없다. 적성검사에 따른 면허증을 갱신하려면 기존(구) 면허증을 반납하는 절차가 있기에, 반납하기 위한 분실 면허증을 재발급받아야 하는 불필요한 절차가 개선될 필요성이 있었다.

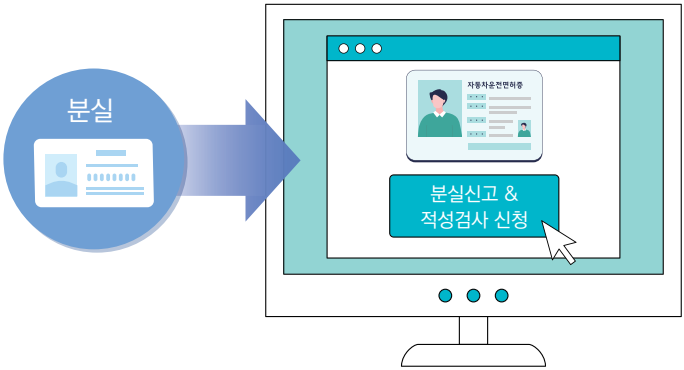


의견 권고

- ○○공단에 운전면허증 분실자도 운전면허시험장 방문없이 온라인으로 분실 신고와 적성검사 신청을 동시에 할 수 있도록 절차를 개선하도록 권고하였다.

조치 결과

- ○○공단은 온라인 적성검사(갱신) 신청 시 기존 면허증을 분실하였을 경우, 온라인 접수가 진행되지 않고 시험장(현장)에서만 처리하였던 것을 온라인으로 접수할 수 있도록 시스템을 개선하였다.



적극 82

업무체계(절차·형식·기준)

실거주 현황과 다른 집합건축물 지적공부 수정

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 다세대주택(인천 ○○구 소재, 총 4개 동, 32세대)의 지적공부·건축물대장상 등록되어 있는 내용과 실제 거주 현황이 달라, 개별 소유자들이 재산권을 행사에 어려움이 있어 이를 해결하여 달라며 적극행정 국민신청을 하였다.

의견 권고

- 공적 자료의 등록사항과 실제 거주 현황과의 불일치 문제를 해결함에 국민권익위원회 조정의 방법으로 처리하도록 권고하였다.

  * 국민권익위원회 조정은 부패방지권익위법 제45조 규정에 따라, 민법상 화해와 같은 효력이 있다.

- 해당 지자체에 대해, 국민권익위원회의 조정 등 처리를 위해 적극적으로 업무협조를 하고, 조정 결과에 대한 후속조치를 이행하도록 권고하였다.

조치 결과

- 국민권익위원회는 권고내용을 반영하여 지적공부와 현황이 불일치되는 문제점을 개선하는 내용으로 조정을 실시하였고, 해당 지자체는 지역주민과 조정협의 한 내용에 따라 관련 공부를 정리하여 문제를 해결하였다.

적극 83

업무체계(절차·형식·기준)

농약 구매 안전사용교육 이수방법 개선

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 특별관리대상 농약을 구입하려면 사전에 안전사용교육을 받아야 하는데, 교육을 이수하고 1개월 이내에 추가 구매하려고 했더니 일정 규모의 교육 대상자가 확보되지 않아 장기간 대기 후 교육 대상자 수요를 확보하고서 이수할 수 있다니 매우 불합리하다.

의견 권고

- ○○청에 온라인 수강, 영상물 시청 등 교육방법을 다양화하고 교육이수확인서의 유효(인정)기간을 설정하는 방안 도입 등을 검토하도록 권고하였다.

조치 결과

- ○○청은 2023. 9월에 최근 1개월 이내 구매이력이 있는 자에 대해 '사용설명서, 팜플렛 배부' 등 안내 자료를 통해 교육을 간소화하도록 제조·수입업체에 행정 조치하였다.

“

국민의 긍정을 응원합니다!

적극행정 국민신청 사례집

”

Part

II

소극행정 재신고

2-1. 알아보기

2-2. 사례

소극행정 재신고 알아보기

도입배경

소극행정신고의 소관기관 처리결과에 불복하면, 국민권익위가 재신고를 접수받아 국민의 눈높이에서 소극행정 여부 및 해소대책 등 검토 필요

개 념

소관기관에서 시정되지 않은 소극행정을 국민권익위에 다시 신고하면, 국민권익위가 소극행정 여부 등을 조사하고 개선권고하는 제도

처리과정

신고접수

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

※ 접수창구 : **국민신문고 소극행정 신고창구**, 방문·우편 등 신청 가능

국민신청 처리

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

소 관 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 심각한 소극행정을 발견한 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

소극행정 재신고

01 | 임대차계약 신고기간 사전안내 미흡 ····· 188

02 | 작동 안되는 애물단지, 결빙주의 안내 표지판 ····· 190

03 | 마냥 늦어지는, 초등학교 통학로 상 파손 육교시설의 보수 ····· 192

04 | 도로 위 맨홀 침하 등에 대한 보수공사 지연 ····· 194

05 | 업무처리 지연, 근로장려금 압류 해제 ····· 196

06 | 법과 지침의 불일치, 신고의무 위반 과태료 미부과 ····· 198

07 | 잘못된 안내와 등록자료, 범죄경력조회 대리신청 ····· 200

08 | 부당한 과태료 부과처분, 폐차장 입고 차량 의무보험 미가입 ····· 202

09 | 특정 집단에 대한 특혜, 공공체육시설(테니스코트) 예약 ····· 204

10 | 미온적 업무처리, 불법 옥외광고물 신고 ····· 206

11 | 과도한 신고 사진의 기준, 불법주정차 주민신고 ····· 208

12 | 민원 처리 지연 ····· 210

13 | 개인정보 노출, 정보공개포털 정보공개목록 ····· 212

14 | 행정기관 방관, 무허가 의료기기 불법 제조 및 유통 ····· 214

15 | 겨울철 공공 체육시설 관리 소홀 ····· 216

16 | '차 없는 거리' 통행금지 표지판 재설치와 불법 통행 단속 ····· 218

소극 01

임대차계약 신고기간 사전안내 미흡

신청 취지
(현황 및 문제점)

- ○○시에 임대사업자 등록신청을 한 신고인에게 담당 공무원은 3개월 이내 임대차계약신고 고지 안내 및 유의사항, 면허세 고지서 등을 첨부해 우편으로 발송했다.

  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 노력하여야 한다.

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 02

작동 안되는 애물단지, 결빙주의 안내 표지판

신청 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.

Point

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 있다.

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 03

마냥 늦어지는, 초등학교 통학로 상 파손 육교시설의 보수

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 육교 계단 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 04

도로 위 맨홀 침하 등에 대한 보수공사 지연

신청 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.

Point

조치권고에 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 유지 보수를 실시하였다.

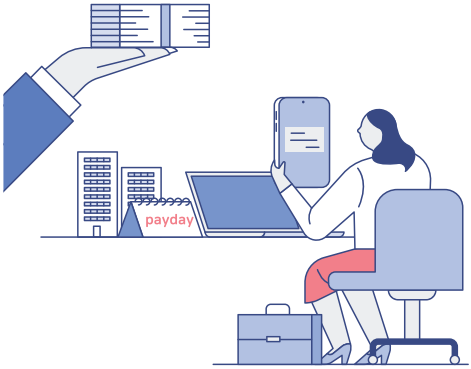
소극 05

업무처리 지연, 근로장려금 압류 해제

신청 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

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

소극 06

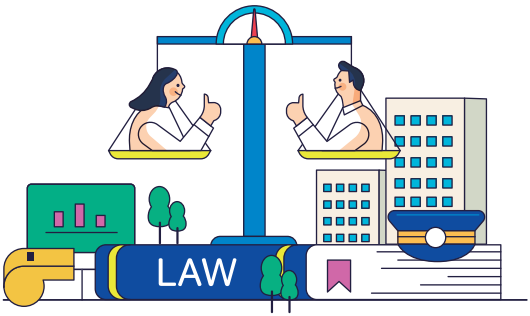
법과 지침의 불일치, 신고의무 위반 과태료 미부과

신청 취지
(현황 및 문제점)

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



신청 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 07

잘못된 안내와 등록자료, 범죄경력조회 대리신청

신청 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 대리신청이 가능하다. 그러나 신고인 상담 과정에 업무담당자는 목적 확인 없이 대리인이 신청할 수 있다고 안내하였고, **범죄경력회보서발급시스템**에 '성범죄 경력 및 아동학대 관련 범죄경력조회 요청서(본인)' 서식과 함께 **위임장 서식이 같이 게시되어 있어 대리신청이 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 일으키는 내용은 신속히 개선하는 등 국민 불편 발생을 방지할 필요가 있다.

조치 결과

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

- 범죄경력회보서 발급시스템에 게시된 위임장 서식은 정비하였다.

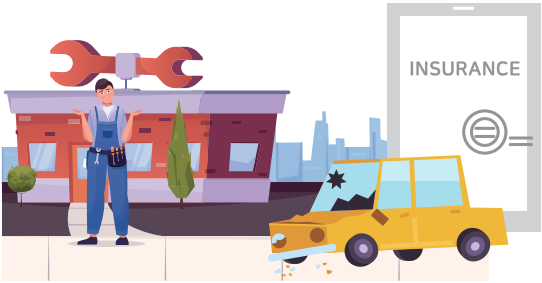
소극 08

부당한 과태료 부과처분, 폐차장 입고 차량 의무보험 미가입

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 행정청은 폐차장 입고일 기준 보험 해약이 위법하다며, 입고일에서 폐차일까지 기간에 대해 「자동차 손해배상 보장법」 상 **의무보험 미가입을 이유로 과태료 처분**을 하였다.

  이에 대해, 타 지자체는 과태료를 처분하지 않고 있으며, 국토교통부는 부당한 처분이라고 해석하였다.



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 수 차례 민원이 제기되고 있다.

따라서 적극적으로 개선을 권고할 필요성이 있다.

조치 결과

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

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

소극 09

특정 집단에 대한 특혜, 공공체육시설 (테니스코트) 예약

신청 취지
(현황 및 문제점)

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

조치 권고

- 주민 간 의견수렴 등 검토과정을 거쳐 현행 예약 방식을 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

- 주민 공감대 형성 및 일반인 이용 확대를 위한 고정면 축소, 이용 시간대 변경 등에 대한 이용주민 의견 수렴, 간담회 등 의견조율 절차를 거쳐, 2024년 고정 대관 축소 등 개선안을 이행할 예정이다.

소극 10

미온적 업무처리, 불법 옥외광고물 신고

신청 취지
(현황 및 문제점)

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

조치 권고

- 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 자진철거만 유도하는 것은 행정편의적이고 소극적인 업무처리로 볼 수 있다.

조치 결과

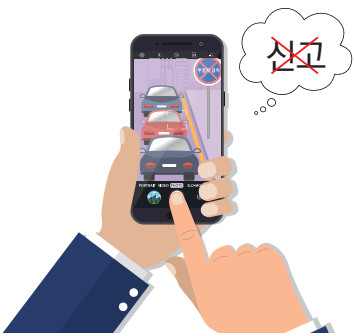
- ○○시는 불법 광고물의 종류와 위반 횟수 및 정도에 따른 구체적 업무처리 기준을 마련하여 시행하였다.

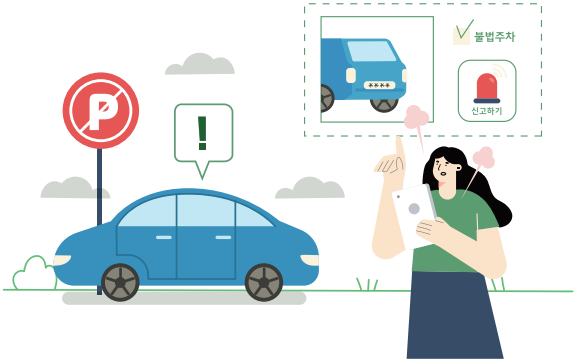
소극 11

과도한 신고 사진의 기준, 불법주정차 주민신고

신청 취지
(현황 및 문제점)

- 횡단보도와 보도에 차량 여러 대가 상시 불법주차하면서 통행 불편을 유발하기에, ○○구에 신고했지만, 불법주차 차량을 여러 대 한 번에 신고하면 과태료를 부과할 수 없다면서, 신고를 수용하지 않았다.





조치 권고

- ○○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 주민 신고제 도입 취지에 어긋나므로 개선되어야 한다.

조치 결과

- ○○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

신청 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.

조치 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

신청 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.

특히, 개인정보가 포함된 민감한 사항에 대해서는 정보공개 실적에 급급하여 무분별하게 공개하는 것은 지양할 필요성이 있다

조치 결과

- ○○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 처리하겠다.

소극 14

행정기관 방관, 무허가 의료기기 불법 제조 및 유통

신청 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 개선 방안을 검토하여 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

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.

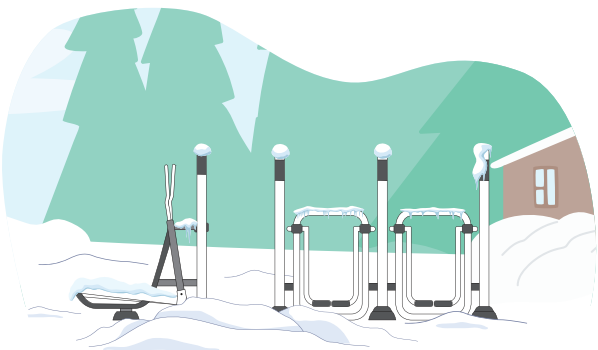
그 결과 봉인의 해봉은 식품의약품안전처장·지방청장, 특별시장·광역시장·도지사 또는 감시기관의 장의 지시에 의하도록 하고, 업무 협조 요청에 따라 봉함·봉인한 경우 해제 시 요청기관과 협의 후 실시하도록 개선하였다.

소극 15

겨울철 공공 체육시설 관리 소홀

신청 취지
(현황 및 문제점)

○○운동장은 강설 후 즉시 제설 조치하여 이용에 불편이 없지만, 유사 체육시설인 ○○운동장은 제설작업을 하지 않아 주민들이 이용하기에 불편하다.



조치 권고

- ○○시에 시민이 이용하는 공공시설에 대해 겨울철 제설작업을 적시에 실시하여 개방하고, 제설작업이 안되는 곳은 안전사고 예방 대책을 마련하도록 개선권고를 하였다.

조치 결과

- ○○시는 겨울철 눈이 올 경우 즉시 제설 작업을 실시하여, 시민들이 운동장을 상시 편리하고 안전하게 이용할 수 있도록 조치하였다.

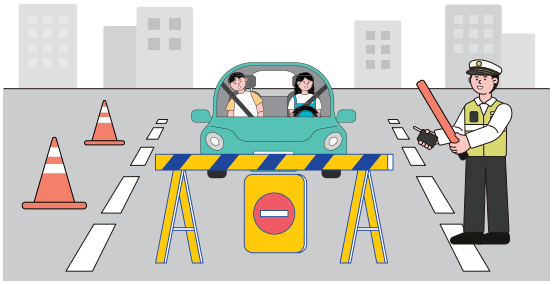
소극 16

'차 없는 거리' 통행금지 표지판 재설치와 불법 통행 단속

신청 취지
(현황 및 문제점)

- ○○시 중앙로 문화의 거리는 '차 없는 거리'로 조성되었지만, 자동차와 이륜자동차 등이 진입·통행하고 있다.

  시민들의 안전을 위협하고 있는 '차 없는 거리'내 통행차량에 대한 대책이 필요하다.



조치 권고

- ○○시에 대해, 자동차 및 이륜자동차 통행금지 표지판·통행제한 장애물 재설치와 노면표시 및 관리를 강화하고, 경찰은 '차 없는 거리'를 통행하는 교통 법규 위반 자동차 등에 대한 지속적인 단속을 실시하도록 권고하였다.

조치 결과

- ○○시는 자동차 등에 대한 통행금지 표지판과 통행제한 장애물 등을 설치하였고, ○○시와 경찰이 협력하여 '차 없는 거리'를 실효성 있게 운영하고 있다.

“

국민의 긍정을 응원합니다!

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 분담하여야 해결될 수 있는 사항에 대해 **국민권익위원회가 중재 및 조정을 통해 적극적인 해결 방안을 모색**할 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 판단**을 하기 어려운 경우
- 기관 자체 **재정소요 등 부담이 발생**되는 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 제시**하는 역할을 수행할 수 있다.

행정기관의 관점

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

- 신청·신고의 적절한 처리를 위해, **국민권익위원회의 교육과 컨설팅을 받아 활용**할 수 있다.

- **장기간 해결되지 못했거나 반복적으로 지속되는 신청·신고**에 대해, 국민권익위원회의 의견을 반영해 효율적으로 처리할 수 있다.

  이와 함께 **국민권익위원회의 개선권고 및 의견제시 등을 반영하여 기관의 청렴도 향상**을 도모할 수 있다.

“

국민의 긍정을 응원합니다!

적극행정 국민신청 사례집

”

발 행 일 | 2023년 12월
발 행 처 | 국민권익위원회
편집총괄 | 권근상 권익개선정책국장
원고정리 | 적극행정국민신청팀
황준환, 한정운, 이민이, 최성훈, 진정인, 한수현, 박서현(인턴)
주 소 | 세종특별자치시 도움5로 20, 정부세종청사 7-2동
전 화 | 044-200-7214
팩 스 | 044-200-7921
누 리 집 | http://www.acrc.go.kr
제작·인쇄 | 사단법인 하나복지회 인쇄사업장

국민의 긍정을
응원합니다

국민권익위원회