

ACRC

ACRC Anti-Corruption & Civil Rights Commission

2019 국민권익 백서





국민권익위원회는 2008년 출범 이래 부패와 반칙이 없는 사회를 만들고 위법·불합리한 행정으로 인한 국민의 어려움을 해결하여 신뢰받는 정부를 구현하기 위해 노력해 왔습니다.

2019년에도 우리 위원회는 ‘청렴으로 만드는 신뢰사회, 모두 잘 사는 포용국가’를 만들기 위해 국민들과 가장 가까운 곳에서 부패방지와 권익구제를 위한 다양한 노력을 성실히 수행하였습니다.

먼저, ‘반부패정책협의회’를 통해 범국가 차원의 종합적·체계적인 반부패 개혁을 지속적으로 추진하였습니다. 이와 함께 국민들의 일상 곳곳에 남아있는 반칙과 특권을 해소하기 위해 공공기관 채용실태를 점검하여 3,000여명의 채용비리 피해자를 구제하고, 부정수급 근절의 획기적 계기가 될 「공공재정환수법」도 제정하였습니다.

여러 가지 사회적 이슈들로 인해 부패·공익신고에 대한 국민적 관심이 높아진 가운데, ‘공익 신고 비실명 대리신고제도’ 운영 강화 등 용기있는 신고자를 보다 두텁게 보호하고 지원하기 위한 제도적 기반도 확충하였습니다.

이러한 다양한 노력의 결과, 국제투명성기구(TI)가 발표한 2019년도 부패인식지수(CPI)가 전년에 비해 6단계 상승(‘18년 57점/45위 → ‘19년 59점/39위)하며 역대 최고점을 기록하고, 유럽반부패국가역량연구센터(ERCAS)가 발표한 2019년 공공청렴지수(IPI)도 19위(8.34점/10점 만점)로 아시아 국가 중 1위를 차지하는 등 우리나라의 반부패·청렴 수준에 대한 인식과 평가도 크게 개선되었습니다.

국민중심, 현장중심의 권익구제에도 힘썼습니다. 이동신문고, 기업고충 현장회의 등을 통해 전국 ‘방방곡곡 현장속으로’ 직접 찾아가 다양한 국민의 목소리를 경청하고, 3만여 건의 고충민원을 적극 처리하였습니다. 또한 행정심판 국선대리인 제도를 내실있게 운영해 경제적 약자 등에게 116건의 법적 조력을 지원하고, 1,500여 건의 행정심판 청구를 인용해 위법·부당한 행정으로 인한 국민들의 권익침해를 적극 해소하였습니다.

국민과 소통하며 함께 만들어 가는 정책을 구현하기 위한 노력도 지속하였습니다. 여러 기관과 관련된 복합민원을 칸막이 없이 한곳에서 종합적으로 상담할 수 있도록 '정부합동 민원센터'를 개소하고, 국민신문고 등에 접수된 국민의 목소리를 심도있게 분석해 「한눈에 보는 민원 빅데이터」를 통해 공개하였습니다. 민원분석 결과 발굴된 90여 건의 생활 속 반칙과 불공정, 국민안전 위협 요인 등을 국민의 시각에서 재설계하는 제도개선도 적극 추진하였습니다.

2020년에도 국민권익위원회는 국정 4년차를 맞아 “더 청렴하게, 더 국민 곁으로” 다가가 국민들이 체감하는 반부패 개혁의 성과를 도출하고, 권익구제를 통한 적극·공감행정으로 포용국가 실현을 뒷받침하겠습니다.

국민들의 높아진 눈높이에 맞춰 이해충돌방지제도 법제화 등 공직자의 청렴 기준을 한층 강화하고, 공익신고자 보호범위 확대 및 국민 생활 속 불공정·특혜 요인의 중점 개선 등을 통해 청렴이 우리 일상의 문화로 자리잡을 수 있도록 노력하겠습니다.

적극적인 고충처리와 행정심판으로 위법·부당한 행정으로 인한 국민들의 권익침해를 신속히 해결하고, 민생·이동신문고 등 현장소통도 확대하여 국민에게 힘이 되는 적극행정을 선도해 가겠습니다.

「2019 국민권익백서」에는 그동안 국민권익위원회가 추진해 온 노력들이 충실히 기록되어 있습니다. 이 책이 국민권익위원회에 관심을 갖고 계시는 모든 분들에게 도움이 되고 나아가 각종 정책개발 및 연구자료로 유용하게 활용되기를 바랍니다.

2020년 2월

국민권익위원회 위원장 박 은 정

목 차

제1편 제1편 국민권익정책의 평가와 나아갈 길

제1장 지난 1년의 성과와 발전방향	3
1. 지난 1년간 주요 성과	3
2. 앞으로 나아갈 길	8
제2장 국민권익위의 조직과 운영	16
1. 조직과 예산	16
2. 위원회 운영	19
제3장 주요 대외 협력 활동	23
1. 반부패·권익증진 민·관 협력 및 기업청렴경영 지원	23
2. 국제교류	45
3. 위원회 홍보	64

제2편 청렴한국 실현을 위한 반부패 정책 추진

제1장 범정부 반부패 정책 중점 추진	77
제1절 공정사회 반부패정책협의회 운영	77
1. 추진배경 및 연혁	77
2. 구성 및 기능	79
3. 제4차 및 제5차 협의회 주요 내용	80
4. 향후 계획	81
제2절 5개년 반부패 종합계획의 차질 없는 이행관리	82
1. 추진배경	82
2. 주요 내용	82
3. 5개년 반부패 종합계획 이행점검과 주요 성과	83
4. 향후 계획	85
제3절 2019년도 ‘반부패·청렴정책 추진지침’ 수립·전달	86
1. 개 관	86
2. 주요 내용	86

제2장 국민의 눈높이에 부응하는 부패현안 신속 대응	89
제1절 공공기관 채용비리 근절 추진	89
1. 추진배경 및 경과	89
2. 2018년 공공기관 채용실태 정기 전수조사 실시	90
3. 향후계획	92
제2절 생활 속 반칙과 특권(생활적폐) 개선대책 추진	94
1. 개 관	94
2. 추진실적 및 주요성과	95
3. 향후 계획	102
제3절 청탁금지법 취지에 부합하지 않는 부패관행 개선	104
1. 추진 배경 및 경과	104
2. 제도보완 대책 내용	105
3. 실태점검에 따른 인식 변화와 향후 과제	106
제3장 청렴한 공직사회를 위한 행위기준 정비	107
제1절 청탁금지법 시행성과와 발전방안	107
1. 개 관	107
2. 추진 내용 및 성과	107
3. 향후 계획	112
제2절 공직자 행동강령 강화 및 이해충돌방지법 제정 추진	113
1. 공직자 행동강령 제도 개관	113
2. 2019년 주요 추진 성과	114
3. 향후 추진 방향	119
제4장 각급기관의 청렴도 향상 지원	120
제1절 공공기관 청렴도 측정	120
1. 제도 개관	120
2. 2019년 측정 개요 및 개선 사항	121
3. 2019년 행정기관과 공직유관단체 청렴도 측정 결과	122
4. 2019년 지방의회, 국공립대학, 공공의료기관 청렴도 측정 결과	124
5. 결과 활용 및 향후 계획	127

제2절 공공기관 부패방지 시책평가	128
1. 제도 개요	128
2. 2019년도 평가 체계	128
3. 2019년도 평가 결과	129
4. 후속 계획	133
제3절 부패취약기관에 대한 청렴컨설팅 지원	134
1. 추진 배경	134
2. 추진 경과	134
3. 주요 내용	136
4. 추진 성과	137
 제5장 실효성 있는 부패방지를 위한 법·제도개선	 139
제1절 부패영향평가 제도 운영	139
1. 부패영향평가 제도 개요	139
2. 부패영향평가 추진 실적	139
제2절 민관 접점 부패예방을 위한 법령 제도개선	143
1. 개요	143
2. 추진 실적	143
3. 성과 및 향후 계획	144
 제6장 청렴의식 확산을 위한 반부패 청렴교육	 145
제1절 교육대상별 맞춤형 청렴교육을 통한 내실화 실현	145
1. 청렴 대면교육과정 운영	145
2. 청렴 사이버교육과정 운영	150
3. 청렴교육 콘텐츠 개발	152
제2절 대국민 청렴문화 확산을 위한 국민대상 청렴 프로그램 운영	156
1. 일반 국민대상 참여형 청렴교육 운영	156
2. 국민참여 청렴콘텐츠 공모사업 운영	158

제3편 체계적인 부패·공익신고 처리 및 신고자 보호

제1장 부패·공익 신고사건 처리를 통한 사회의 자정작용 촉진	165
제1절 부패·공익침해행위 신고제도 운영	165
1. 개관	165
2. 부패행위 신고사건 접수·처리	166
3. 공익침해행위 신고사건 접수·처리	171
4. 부패·공익신고자 보호제도 개선 추진	175
제2절 복지·보조금부정신고센터 운영	179
1. 개 요	179
2. 신고센터 운영 성과	180
3. 향후계획	183
제2장 실효성 있는 신고자 보호보상	184
제1절 부패·공익신고자 보호	184
1. 제도 의의	184
2. 주요내용	184
3. 보호활동 및 실적	186
4. 주요 사례	190
제2절 부패·공익신고자 보상	191
1. 신고자 보상·포상 제도 의의	191
2. 부패신고자 보상·포상 주요 내용	191
3. 부패신고자 보상·포상 지급실적	192
4. 공익신고자 보상·포상·구조 주요 내용	194
5. 공익신고자 보상·포상·구조 지급실적	195
6. 주요 사례	197
제3장 공공재정환수법 제정 및 시행 준비	198
제1절 공공재정환수법 제정 및 시행 준비	198
1. 법 제정 의의	198

2. 공공재정환수법 주요 내용	199
3. 공공재정환수법 시행령 제정 추진	200
4. 대국민 홍보 및 공공기관 대상 설명회 개최	200
5. 향후 계획	203
제4장 비위면직자등 취업제한제도 운영	204
제1절 비위면직자등 취업제한제도 운영	204
1. 제도 개요	204
2. 운영 실적	205
3. 비위면직자등 사전조회시스템 구축·운영	206
4. 2019년 주요 실적	207
5. 향후 계획	209
제5장 국가청렴정보시스템 고도화로 반부패 업무 혁신	210
제1절 국가청렴정보시스템 고도화로 반부패 업무 혁신	210
1. 개요	210
2. 주요내용	210
3. 향후 추진계획	213

제4편 현장중심의 고충 해결을 통한 국민권익 보호

제1장 고충민원 처리 제도	217
1. 개요	217
2. 업무추진 방향	218
제2장 고충민원 처리 현황	221
1. 총론	221
2. 고충민원 접수·처리	222
3. 시정권고·의견표명 현황	225

제3장 국민체감을 높이는 고충민원 처리	229
1. 총 론	229
2. 대안적 분쟁해결 활성화	230
3. 국민권익 사각지대 해소	239
제4장 고충민원 예방과 권익구제 강화를 위한 노력	244
1. 총 론	244
2. 행정기관 고충민원 처리실태 평가	244
3. 지방옴부즈만 활성화	246
4. 각급 기관 및 조사관 역량 강화 교육	248
5. 고충민원 특별조사팀 운영	249
제5장 분야별 고충민원 처리	253
1. 행정·문화·교육 분야	253
2. 국방·보훈 분야	260
3. 경찰 분야	268
4. 복지·노동·방송통신 분야	274
5. 재정·세무 분야	280
6. 산업·농림·환경·해양 분야	284
7. 주택·건축 분야	292
8. 도시·수자원 분야	296
9. 교통·도로 분야	300
10. 기업고충 분야	304

제5편 공정하고 신속한 행정심판 운영

제1장 행정심판제도 운영	311
제1절 행정심판제도의 개요	311
1. 행정심판제도의 주요 기능	311
2. 행정심판위원회의 성격 및 종류	312

제2절 행정심판제도의 운영	318
1. 적극적이고 따뜻한 행정심판	318
2. 현장 중심의 찾아가는 행정심판	323
3. 행정심판 유관기관 교류·협력 및 직원 역량강화	325
4. 협력하고 소통하는 행정심판	328
제2장 중앙행정심판위원회 운영 성과	331
제1절 행정심판 사건 접수·처리	331
제2절 유형별 분석	332
1. 개 관	332
2. 일반사건	333
3. 보훈사건	334
4. 운전면허사건	335
제3절 처리기간	337
제4절 구술심리	338
제5절 집행정지 및 임시처분	339
제6절 행정심판 주요 재결례	341
1. [2018-12576] 제대군인 비대상자 결정처분 취소청구	341
2. [2018-17575] 자동차운전면허대장 정정거부처분 취소청구	342
3. [2019-2062] 계절제 강의보조금 환수처분 취소청구	343
4. [2019-2502] 산업재해보상보험 사업종류 변경거부처분 취소청구	344
5. [2019-3710] 청년내일채움공제 중도해지처분 등 취소청구	345
6. [2019-3605] 생활대책대상자 부적격처분 취소청구	346
7. [2019-5201] 이행강제금 부과처분 취소청구	347
8. [2019-9639] 국립묘지 합장거부처분 취소청구	348
9. [2019-19021] 자동차운전면허 취소처분 취소청구	349
10. [2019-2886] 의료급여기관 업무정지처분 취소청구	350

제3장 온라인 행정심판 허브시스템 구축·운영	351
제1절 추진배경	351
1. 온라인 행정심판 허브시스템 개요	351
2. 구축 배경	351
3. 추진경과	352
제2절 시스템 구축 및 운영	353
1. 시스템 구축	353
2. 시스템 운영 및 이용활성화	355
제3절 성과 및 향후계획	357
1. 성과	357
2. 향후 계획	358

제6편 국민소통을 통한 정책 환류 강화

제1장 국민중심의 소통 시스템 운영	361
제1절 국민신문고 운영	361
1. 원스톱(One-Stop) 소통시스템 구현	361
2. 국민신문고 민원시스템 운영	365
3. 차세대 국민신문고 구축으로 소통·참여 서비스 개선	369
제2절 온라인 민·관 협치 기반 마련	372
1. 국민제안 운영 내실화	372
2. 국민의 정책참여 활성화	374
제2장 국민콜110(정부민원안내) 운영	378
1. 국민콜110(정부민원안내) 운영 개요	378
2. 민원상담 접수·처리현황	379
3. 국민콜110 각종 활동사항	383
4. 향후 계획	386

제3장 민원 빅데이터 분석을 통한 정책 개선	387
1. 민원데이터의 활용도 제고	388
2. 민원 빅데이터 개방 및 민원분석 고도화 기반 마련	394
3. 향후 발전계획	397
제4장 민원 상담안내 내실화	399
1. 정부합동민원센터의 출범 및 운영	399
2. 조사관에 의한 민원상담·안내	401
2. 전문·민원 상담위원에 의한 민원상담·안내	402
3. 대국민 접근 편의성 제고를 위한 온라인상담	404
4. 복합민원에 대한 합동상담 활성화	406
5. 증명서의 발급·교부 및 공공기관 출장소 설치·운영	406
6. 향후 발전계획	407

제7편 부패 및 국민불편 유발 요인의 근원적 해소를 위한 제도개선

제1장 제도개선 업무개요 및 2019년 주요 성과	411
제1절 제도개선 업무개요	411
1. 제도개선 의의	411
2. 주요 기능	411
제2절 2019년 주요 성과	413
1. 고질적·구조적 부패 근절을 위한 취약분야 제도개선	413
2. 민생활력 제고를 위한 불합리한 제도 개선	414
3. 국민 생활밀착형 제도개선 중점 추진	416
4. 제도개선의 실질적 효과 발생을 위한 사후관리 강화	417
제2장 부패 취약분야 개선 사례	419
제1절 생활 속 반칙·특권 해소	419
1. 모바일 상품권 사용과정의 공정성 제고	419
2. 공공체육시설 사용의 투명성 제고방안	420

제2절 예산낭비 방지	421
1. 대학의 재정·회계 부정 등 방지방안	421
2. 신고포상금 부당수령 방지방안	423
제3절 민관유착 근절	425
1. 대학 공개강좌 운영의 특혜소지 차단방안	425
2. 국유지 매각과정의 국민피해 및 재정손실 방지방안	426
제4절 관리 사각지대 개선	428
1. 지방자치단체 반부패 신고보상·포상금 운영의 실효성 제고	428
2. 장애학생 특수교육 지원서비스 운영 투명성 제고	429
3. 건강보험 진료받은 내용 안내 투명성 제고	430
4. 공무직 등 근로자 채용절차의 공정성 강화방안	432
5. 공익신고자 책임감면의 실효성 제고방안	433
6. 공직유관단체 공직자 휴직의 목적 외 사용 방지방안	434
7. 전기공사업 하도급 처벌규정 개선	435
제3장 고충·민원 빈발분야 개선 사례	436
제1절 일자리 고충 해소	436
1. 산업기능요원제도 운영 관련 고충해소방안	436
2. 근로자 연말정산 편의성 제고	437
3. 조기재취업수당 청구 불편 해소방안	439
제2절 생활안전 강화	440
1. 물놀이시설 안전·수질관리 강화방안	440
2. 장기방치 휴·폐업 주유소 안전조치 등 관리체계 개선	440
3. 고령운전자 교통안전교육 운영체계 개선	442
4. 착한운전 마일리지 사용기준 개선	443
제3절 주거·복지 지원	445
1. 소액임차인 임대보증금 보호장치 강화	445
2. 주택재개발사업의 세입자 주거이전비 보상기준 명확화	446
3. 시각장애인 정보접근성 제고	447
4. 공동주택 수도요금 부과·운영 투명성 제고	448

5. 하수도 사용료 부과·징수체계 개선방안	449
6. 위탁가정 지원 사각지대 해소방안	450
7. 아파트 등 공동주택 입주일 통보 개선	451
제4절 보건·의료 불편 해소	452
1. 미세먼지 민원분석을 활용한 제도개선	452
2. 사전연명의료 거부신청 이용절차 접근성 제고	454
3. 고령사회 장기요양서비스 질 제고	456
4. 국가보훈대상자 지원 사각지대 개선방안	458
제4장 국민 생활밀착형 제도개선 추진 사례	460

부 록

1. 역대 위원장·부위원장 명단	467
2. 국민권익위원회 위원 명단	468
3. 중앙행정심판위원회 위원 명단	469
4. 국민권익위원회 소관 법령·행정규칙 현황	473

제1편

국민권익정책의 평가와 나아갈 길



Anti-Corruption & Civil Rights Commission

제1장 지난 1년의 성과와 발전방향

제2장 국민권익위의 조직과 운영

제3장 주요 대외 협력 활동

제1장 지난 1년의 성과와 발전방향)

국민권익위원회(이하 ‘국민권익위’)는 불합리한 행정으로 인한 국민의 권익침해를 신속하게 해결하고 부패행위를 효과적으로 예방하기 위한 목적으로 국가청렴위원회, 국민고충처리위원회, 국무총리 행정심판위원회의 3개 기관을 통합하여 2008년 2월 29일에 출범하였다.

국민권익위는 출범 이후 국민권익을 보다 충실하게 보호하는 종합적인 시스템을 운영해왔다. 부패방지를 통해 깨끗한 행정을 만들고, 고충민원 처리·행정심판 등 권익구제를 통해 국민권익을 지향하는 행정을 이끌었으며, 더불어 국민과 정부의 원활한 소통을 위해 국민참여·소통 플랫폼을 운영하면서 국민참여를 실질적으로 확대하기 위해 다각적인 노력을 기울였다.

앞으로도 국민권익위는 부패방지, 권익구제, 그리고 국민과의 소통을 통해 국민에게 더 나은 행정서비스를 제공함으로써, 이를 바탕으로 신뢰할 수 있는 정부, 깨끗한 사회를 만드는 데에 앞장설 것이다.

아래에서는 2019년의 주요 업무추진 실적·성과와 함께 향후 국민권익위가 나아갈 방향과 정책에 대해 소개한다.

1. 지난 1년간 주요 성과

가. 지속적인 반부패 개혁 견인으로 국가청렴도 제고

국민권익위는 청렴하고 공정한 사회를 위한 반부패개혁이 공직사회에 뿌리내리고, 국민들의 삶 속에 스며들 수 있도록 역점을 기울였다. 먼저 대통령 주재 ‘반부패정책

1) 기획재정담당관 황민아 사무관

협의회’를 통해 범국가 차원의 종합적·체계적인 반부패 개혁을 지속적으로 추진하였다. 2019년에는 ‘반부패정책협의회’를 두 차례 개최(제4차, 제5차 협의회)하여 범정부적 반부패 대책, 특권·반칙과 불공정 개선과제 등을 논의하고 개선안을 마련하였으며, 특히 제5차 협의회는 공정사회를 향한 국민들의 높아진 요구와 기대를 반영하고 보다 심도 있는 공정성 향상 대책을 논의하기 위하여 회의 명칭을 ‘공정사회를 향한 반부패정책 협의회’로 정하고, 전관특혜 근절방안 등 우리 사회에 뿌리 깊이 박혀 있는 불공정 문제를 해결하기 위한 대책을 적극 논의하였다.

또한, 경제계, 직능계, 시민사회, 학계, 언론계, 공공 등 사회각계가 참여하는 ‘청렴사회 민관협의회’를 통해 정부 스스로 제기하기 어려운 반부패·청렴 이슈를 과감하게 의제화 하여 국민 눈높이에서 우리 사회의 부패문제 개선을 위한 해결방안을 제시하였다. ‘청렴사회협약 추진’, ‘지방의회의원 겸직 정보 투명성 강화’, ‘아파트 선분양제도 공정성·투명성 강화’, ‘사립학교 사무직원 신규채용 공정성 강화’ 등 한 해 동안 총 5개의 반부패 정책을 제안하였다.

아울러, 국민권익위는 유치원 비리 및 학사비리, 채용비리, 불법의료기관 보험수급 비리 등 9대 생활적폐 개선과제에 대해 ‘생활적폐대책협의회’를 분기별로 개최하고 소관부처의 과제별 이행상황과 추진현황을 점검하여 속도감 있는 개선을 추진하였다. 특히, 국민권익위 소관 과제인 ‘공공기관 채용비리 근절’을 위해 2018년 11월 출범한 공공기관 채용비리근절추진단을 중심으로 채용실태 전수조사를 실시하여 총 182건의 비리를 적발하였으며, 채용비리 피해자 3,313명 중 3,294명(19.12월 기준)이 새로 채용되거나 재응시 기회를 부여받는 등 피해자 구제에도 만전을 기했다.

한편, ‘나랏돈은 눈먼 돈’이라는 인식을 불식시키고 공공재정에 대한 허위·부정청구 관행을 근본적으로 차단하기 위해 「공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률(이하 ‘공공재정환수법’)을 제정하였다. 국민권익위는 2020년 1월 1일 법 시행에 대비하여 동법 시행령을 제정하고 대국민 홍보와 공공기관 대상 설명회를 개최하는 등 제도의 안정적 정착을 위한 준비를 착실히 추진하였다.

이러한 노력의 결과로 지난 1월 23일 국제투명성기구(TI)가 발표한 2019년도 부패인식 지수(CPI)에서 우리나라는 100점 만점에 59점, 180개국 중 39위를 차지하여 1995년

조사 시작 이래 역대 최고 점수를 기록하였다. 점수는 전년대비 2점 상승, 국가별 순위는 6단계가 상승하였고, 문재인 정부 출범 후로 살펴보면 최근 3년간 점수는 5점, 순위는 12단계가 상승하였다.

한편, 유럽반부패국가역량연구센터(ERCAS)가 발표한 2019년도 공공청렴지수(IPI)에서도 117개 국가 중 19위, 아시아 국가 중 1위를 차지하였고, 2019년도 '뇌물위험 매트릭스' 평가에서도, 200개국 중 23위를 기록하는 등 우리나라의 반부패·청렴 수준에 대한 국제적 인식이 지속적으로 개선되고 있다.

나. 신고자 보호 강화로 안심하고 신고할 수 있는 환경 조성

신고자 보호제도를 지속적으로 강화하였다. 2019년 10월 17일 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률(이하 '부패방지권익위법') 개정·시행으로 부패신고자 보호 수준이 대폭 강화되었다. 「부패방지권익위법」과 「공익신고자보호법」은 입법 목적과 취지가 유사하지만 2011년 제정된 「공익신고자보호법」이 더 강화된 신고자 보호제도를 갖추고 있었으나, 이번 개정으로 이행강제금·화해권고·구조금 제도가 도입되고, 신고 취소를 강요하거나 신고 방해 행위를 한 자를 처벌할 수 있는 근거를 마련하는 등 부패신고자에 대한 보호규정이 「공익신고자보호법」 수준으로 강화되어 부패신고자들에 대한 실효성 있는 보호조치가 가능하게 되었다.

또한 2018년 도입된 '비실명 대리신고제도'의 활성화를 위하여 2019년 7월부터 '비실명 대리신고 자문변호사단'을 운영하여 변호사를 통한 상담·대리신고에 소요되는 비용을 예산으로 지원함으로써 신고자의 부담을 완화하고 신고자가 안심하고 신고할 수 있는 환경을 조성하였다.

이러한 제도적 보완 노력의 결과 2019년 역대 최다인 총 236건의 보호사건 처리로 신고자를 안정적으로 보호하고, 신고자 보상 평균 처리기간도 부패신고의 경우 2017년 211일, 2018년 160일에 비해 79일로 단축하였으며, 공익신고의 경우 2017년 416일, 2018년 127일에 비해 80일로 대폭 단축하였다.

아울러, 신고자의 자긍심을 높이고 신고에 대한 긍정적인 인식을 확산하기 위해 2019년 12월 9일 '제1회 공익신고의 날' 기념식을 개최하였다. 기념식을 통해 「공익신고자

보호법」 제정 이후 경과를 보고하고 신고자들과 함께 공익신고 및 신고자 보호의 중요성에 대해 인식을 공유하였다. 또한 각 공공기관에 대해 공익신고자 보호제도 자체 운영규정 마련을 지원하고, 공익신고책임관을 지정하도록 하는 등 기관별 신고자 보호제도 인프라 확대에도 기여하였다.

다. 국민중심·현장중심의 폭넓은 권익구제 추진

2019년에도 국민권익위는 국민들의 목소리인 고충민원을 적극적으로 해결하였다. 그 결과 2018년보다 41.3% 증가한 633건의 시정권고와 의견표명을 하였으며, 1,819건의 조정과 합의를 이끌어내 사회갈등과 행정불신의 확산을 방지하였다.

지자체 등에서 원만히 해결되지 못하고 장기간 표류하고 있는 집단민원을 발굴해 총 4만5천여명의 권익을 구제하였다. 주요 해결 사례로, 17년 동안 끊겼던 비안도와 부안군 간의 뱃길 운행이 재개되었으며, 인도가 없어 위험을 무릅쓰고 차도로 등·하교 하던 학생들의 안전한 통학로가 마련되었고, 제주공항 확장으로 피해를 당하던 주민들의 소음·분진·통행 불편을 해소하였다. 또한, 이동신문고, 기업고충 현장회의 등을 통해 민원 현장을 직접 찾아가 국민들의 생생한 목소리를 듣고 이를 개선함으로써 국민 고충이 근본적으로 해결될 수 있도록 노력을 기울였다.

아울러, 위법·부당한 행정에 대한 행정심판 청구 총 1,567건을 인용하였다. 경제적 약자의 행정심판 청구 지원을 위해 2018년 말 도입한 국선대리인제도를 적극 홍보하고, 국선대리인단도 확대해 116건의 법적 조력을 지원하는 등 수요자 중심의 제도운영을 통해 폭넓은 권익구제를 추진하고자 힘썼다.

기관 간 칸막이를 없애 다수부처와 관련된 민원도 한 곳에서 종합적으로 상담하는 ‘정부합동민원센터’를 10월 1일에 개소하였다.

또한 국민고충 해결의 최후의 보루로서 국민을 위한 적극행정을 선도하였다. 대국민 인지도가 높은 국민신문고 홈페이지에 범정부 「소극행정 신고센터」를 신설하여 공무원의 소극행정으로 인해 피해를 입은 국민이 쉽고 간편하게 피해상담·구제신청이 가능하도록 하였다. 아울러, 각급기관의 자체 감사규정에 국민권익위의 시정권고나 의견표명에 따라 업무를 추진한 경우, 감사에서 면책하도록 하는 규정을 신설함으로써 국민권익위의 권고가

현장에서 실효성 있게 이행될 수 있도록 하였으며, ‘적극행정 실천사례집’을 제작·배포하여 적극행정에 대한 공직자들의 인식 제고에도 앞장섰다.

라. 개방과 소통으로 국민과 함께 만들어 가는 정책 구현

2005년부터 국민참여·소통 플랫폼으로 운영되어 온 국민신문고 시스템을 보다 편리하고 효율적인 플랫폼으로 기능하도록 하기 위하여 차세대 국민신문고 구축사업을 추진하였다. 아울러, ‘국민생각함’에 제안된 정책 아이디어를 행정서비스 개선에 적극 반영함으로써 국민중심의 정책개선 역할을 할 수 있도록 적극 노력하였다.

또한 ‘한눈에 보는 민원 빅데이터’ 웹사이트를 개통하여 민원정보분석시스템에 수집된 민원데이터를 다양한 유형으로 시각화하여 제공함으로써 공공데이터 개방을 확대하였다. 주요정책에 대한 민원분석과 민원예보를 통해 각급 기관의 신속한 정책개선도 적극 지원하였다. 특히 2019년에는 미세먼지 악화로 관련 민원이 증가함에 따라 민원정보 시스템에 수집된 국민신문고 민원 등 14,649건의 민원을 분석하여 그 결과를 관련 기관과 공유하고, 제도개선 기능과 연계하여 환경부 등 관계부처 합동으로 11건의 제도개선안을 마련하였다.

국민의 목소리에서 출발해 국민들이 체감하는 제도개선을 적극 추진하였다. 2019년에는 생활 속 반칙·특권, 예산낭비, 민관유착, 관리 사각지대를 부패방지 4대 중점 분야로 선정하여 법·제도 미비사항 13건에 대해 개선을 권고하였다. 주요 사례로는 ‘모바일 상품권 사용과정의 공정성 제고’, ‘공공체육시설 사용의 투명성 제고’, ‘대학 재정·회계 부정 등 방지방안’ 등이 있다.

또한 민생활력을 저해하는 요인을 발굴하여 불합리한 제도를 적극 개선하였다. 민생안전 4대 중점분야인 일자리, 생활·안전, 주거·복지, 보건·의료와 관련하여 31건의 제도개선 방안을 수립·권고하였다. 주요 개선사례로는 ‘산업기능요원의 취업·전직 등과 관련한 복무고충 해소’, ‘전국 물놀이시설의 수질과 안전관리 강화를 통한 국민생활안전의 사각지대 보완’, ‘전세보증보험 관련 소액임차인의 임대보증금 보호장치 강화’ 등이 있다.

나아가 국민들이 실생활에서 느끼는 불편을 신속하게 해결하기 위해 국민 생활밀착형

제도개선을 추진하였다. 국민이 직접 참여하는 불편사례 공모, 국민생각함을 통한 제안·토론내용을 반영하여 총 56건의 생활밀착 과제를 권고하였다. 그 결과 위약금 없이 KTX 예약승차권의 시간과 좌석을 변경할 수 있게 되는 등 국민들이 실생활에서 체감할 수 있는 제도개선 효과가 나타나고 있다.

2. 앞으로 나아갈 길

2020년에도 국민권익위는 ‘더 청렴하게, 더 국민 곁으로’라는 비전하에 국민이 체감하는 반부패 개혁의 성과를 도출하고, 권익구제를 통한 적극·공감행정으로 포용국가 실현을 뒷받침할 것이다.

가. 반부패·공정 개혁 완수

첫째, 국민과 함께 반부패·공정개혁에 전력을 다해나갈 것이다.

청렴사회를 위해서는 정부와 국민 모두 함께 반부패노력을 기울여야 하고 서로 협력하여야 한다. 이를 위해 정부차원의 반부패정책협의회와 사회 각계가 참여하는 청렴사회민관협의회 등 사회 각 부문의 참여를 바탕으로 반부패·공정 개혁을 추진해 나갈 것이다.

먼저 대통령 주재로 운영되는 ‘반부패정책협의회’를 ‘공정사회 반부패정책협의회’로 개편하여 범정부 반부패·공정 개혁의 실질적 성과를 창출할 수 있는 협업·조정·관리 체계로서의 기능을 강화할 것이다. 논의의제를 민생·경제분야 공정성 제고대책까지 확대하고, 시의성 있는 과제 발굴을 통해 국민이 체감할 수 있는 개선 성과를 도출할 것이다.

또한 청렴사회민관협의회는 현행 3단계 논의 구조를 민관협의회-실무협의회의 2단계로 간소화하여 의사결정을 신속하게 유도하는 한편, 국민의 시각에서 관심도가 높고 사회적 영향이 큰 이슈에 선제적으로 대응하고 해법을 제시함으로써 반부패 개혁의 핵심 참여자로서의 역할을 확대해나간다.

아울러, 반부패 정책 추진의 전 단계에서 국민생각함, 청렴정책 국민모니터단 등을 통해 국민의 직접 참여와 협업을 강화해나간다. 국민들이 부패취약분야 및 개선필요 과제에 대해 직접 제안하고 과제발굴에 참여하도록 하고, 국민눈높이에서 반부패 정책 성과 모니터링을 강화함으로써 국민과 함께하는 반부패·공정개혁을 추진해나갈 것이다.

둘째, 국민 눈높이까지 공직자의 청렴 기준을 지속적으로 강화할 것이다.

공직자 이해충돌 방지제도를 조속히 입법화하여 공직자 직무수행의 청렴성과 공정성을 획기적으로 제고할 것이다. 국민권익위는 공직자의 사익과 공적 의무간 충돌상황에 대한 효과적인 규제·관리를 통해 부패를 사전적·근원적으로 차단하기 위하여 「공직자의 이해충돌 방지법」 제정을 추진해 왔으며, 2020년 1월 31일 국회에 제출한 바 있다. 조속한 입법을 위해 대국회 활동을 강화하는 한편, 공직자 및 일반국민들을 대상으로 「청탁금지법」에 이은 ‘제2의 청렴문화 혁신’을 선도하는 법임을 적극적으로 홍보하여 입법필요성에 대한 공감대를 확대해나갈 것이다.

또한 「청탁금지법」과 「공무원 행동강령」 등 공직자 행위기준을 지속적으로 강화해간다. 특히, 학위취득, 장학금 수여 등 입시·학사 관련 업무를 부정청탁 대상 직무에 추가하고, 공직자의 민간에 대한 부정청탁 금지 규정을 신설하는 등 청탁금지법 관련 규정 개정을 통해 제도화된 불공정을 해소하고 특권의 세습 소지를 차단해나간다.

더불어 비위면직자에 대한 취업제한제도의 실효성을 제고할 것이다. 그동안 사후 취업제한 방식으로 제도를 운영하였으나, 보다 실효성 있는 제도 운영을 위해 취업제한 사전심사제를 도입하여 비위면직자등의 취업제한 여부 사전 확인을 의무화하고, ‘비위면직자등 취업심사위원회’를 설치한다.

셋째, 청렴을 국민의 일상 속 문화로 정착시킬 것이다.

청렴은 단지 부패의 적발과 처벌로만 실현할 수 없고, 결국 문화를 통해 정착되어야 하는 가치이다. 청렴의 가치를 국민 일상 속 문화로 정착시키기 위해 다양한 노력을 기울일 것이다.

우선 청렴사회협약 확산을 통해 실천하는 청렴문화를 정착시킬 것이다. 2019년 회계, 공기업, 국방, 방위산업 분야 청렴사회협약을 체결한 바와 같이 올해에는 기업·경제, 금융

등 국민적 요구가 큰 분야를 중심으로 협약체결을 지원하여 사회 전반에 스스로 약속하고 실천하는 청렴문화를 확산할 것이다. 또한 체결에만 그치지 않고 협약의 실천력과 문제해결력을 제고하기 위해 협약의 이행점검·평가 모형을 보급하고, 협약별 운영 실태를 분석하고 컨설팅을 지원하며 우수사례를 공유해나갈 계획이다.

또한, 청렴교육 확대를 통해 사회전반의 청렴의식을 확산해나갈 것이다. 높아진 국민의 기대수준과 눈높이에 맞게 정무직, 선출직 등 고위공직자 대상 청렴교육을 강화해 나갈 계획이며, 초·중·고등학생 대상 청렴교육 프로그램을 운영하고, 대학의 교양과목에 청렴강좌를 개설하는 등 미래세대를 대상으로 한 청렴교육도 확대해 나간다. 그리고 「청탁금지법」이 ‘생활 속 반부패·공정 규범’으로 자리매김할 수 있도록 언론사·민간기업 대상 교육을 확대하고, 민간단체와 협업을 통해 공공부문의 부패방지 우수시책을 민간부문에 적극적으로 전파할 것이다.

국민권익위는 2020년 6월 서울에서 ‘Designing 2030 : Truth, Trust and Transparency(2030을 향하여 : 진실, 신뢰, 투명성)’ 주제로 제19차 국제반부패회의(IACC, International Anti-Corruption Conference)를 개최한다. 140여개국에서 시민사회, 국제기구, 언론과 정부대표 등 반부패 전문가 약 2천여명이 참석하는 세계 최대 민관합동 반부패 국제포럼인 국제반부패회의를 성공적으로 개최하여 한국의 반부패 노력과 성과를 널리 알리고, 글로벌 반부패 이슈에 대한 관심과 논의를 확산해나갈 계획이다. 특히, 2019년 개발한 국가청렴지수 측정모형을 국제반부패회의에서 발표하고 국제사회에 한국의 부패수준 진단모델을 홍보함으로써 반부패 국제협력 사업을 확대해나갈 계획이다.

나. 국민 생활 속 불공정 개선

첫째, 기회장벽 등 국민 일상생활 속 불공정·특혜 요인을 개선해 나갈 것이다.

최근 우리사회의 공정성에 대한 국민들의 열망이 높아지고 있으며, 특히 교육·일자리·주거 등 국민 생활과 밀접한 제도 속에 내재된 불공정과 특권까지도 개혁해야 한다는 국민들의 요구가 커지고 있다. 특히, 2030세대 등 미래세대는 ‘기회의 불공정’에 대한 강한 불만과 함께 강력한 공정성 제고 대책을 요구하고 있다. 국민권익위는 기회와 과정의

투명성과 공정성을 저해하고 우리사회의 혁신을 가로막는 국민 일상생활 속의 불공정·특혜요인을 발굴하고 개선하는 데 역량을 집중할 것이다.

먼저 국민생각함 의견수렴과 민원 빅데이터 분석 등 국민권익위의 기능을 적극 활용하여 청년세대 등 국민이 피부로 느끼는 불공정·특혜요인을 발굴할 것이다. 시민참여 토론회, 청년 아이디어 공모전 등을 통해 공정 감수성이 높은 청년층에게 불공정으로 작용하는 사안 등 ‘청년체감’ 공정과제를 신규발굴하고, 생애주기별로 불공정, 부조리가 빈번한 분야의 민원을 분석하여 제도개선으로 연계해 나갈 계획이다.

특히 2020년에는 ‘공정사회’에 대한 높은 국민적 요구를 반영하여 기회장벽 제거, 절차·과정상 불공정 개선, 불공정한 결과 사전 예방 등을 위한 법제도 개선에 집중하여 제도개선을 추진할 계획이다. 또한, 공직유관단체 내부규정에 대한 전수점검을 통해 공공계약 등 국민생활에 밀접한 영향을 미치는 불공정·불합리한 규정들을 개선할 것이다.

아울러, 채용비리 근절대책을 지속적으로 추진함으로써 사회 전반에 공정채용 문화를 확산해 나갈 것이다. 공공기관별 직전 연도의 채용에 대한 전수조사 정례화 방침에 따라 2019년도 공공기관 채용실태 전수조사를 실시한다. 채용비리 빈발분야 및 점검 사각지대를 대상으로 추가점검도 실시할 계획이다. 또한 관계부처와의 협업을 통해 인사행정 모범사례를 토대로 ‘채용지침 표준안’ 및 ‘공정채용 가이드북’ 등을 제작하여 배포하고, 취약분야 업종별 컨설팅을 통해 공공기관뿐만 아니라 민간부문의 채용 공정성을 강화하고 공정채용 문화를 사회 전반에 확산해 나갈 것이다.

둘째, 부패·공익침해행위에 대한 신고를 활성화하고 신고자 보호망을 촘촘하게 확대해 나갈 것이다.

고위공직자범죄수사처 설치 등 여건변화에 따라 권력형 부패 및 불법적 반칙·특권행위에 대한 집중신고기간을 운영하여 신고 활성화를 통한 부패감시 기능을 더욱 강화할 것이다. 또한 범정부 통합 반부패 신고창구로서 청렴포털을 운영함으로써, 신고창구를 일원화하고 정확한 부패유형을 모르더라도 국민이 손쉽게 신고할 수 있도록 할 것이다. 아울러, 공익침해행위에 대해 안심하고 신고할 수 있도록 비실명 대리신고제를 적극 홍보하는 한편 공공기관 대상 권역별 교육도 확대하여 실시할 예정이다.

신고자에 대한 보호망도 더욱 더 강화한다. 현행 법률 1,470개에 대한 전수조사 결과를 토대로 병역법, 단말기유통법, 장애인차별금지법 등 180여개 법률을 공익신고 대상법률에 추가하여 보호의 사각지대를 해소해나간다.

또한, 신고자 보호·보상 강화를 위한 법·제도를 지속적으로 정비해나갈 것이다. 현재는 공익신고자에 대한 징계·행정처분 시 국민권익위의 요구가 있어야만 책임감면이 가능하나, 향후에는 국민권익위 요구가 없더라도 해당기관 자체적으로 책임감면이 가능하도록 개선해나간다. 아울러, 부패·공익신고 보상금을 보상대상가액의 정률(30%)로 지급하고, 보상금 상한액(30억)을 폐지하는 등 신고자 보상제도를 합리적으로 개선하며, 신고자 피해회복을 위한 지원을 확대하기 위하여 ‘신고자 보호기금’ 도입 등을 추진해나갈 계획이다.

셋째, 공공재정환수법의 안정적 시행으로 나랏돈의 공정한 사용기준을 정착시켜 나갈 것이다.

2020년 1월 1일부터 시행되는 공공재정환수법을 조기에 정착시켜 공공재정 누수로 인한 재정 건전성 훼손을 방지하고 ‘나랏돈은 눈먼 돈’이라는 그간의 다소 안일한 인식을 근본적으로 개선해나갈 것이다. 이를 위해 보조금·보상금 등 공공재정지급금 소관기관별로 해당사업에 대한 현황조사를 실시하는 한편, 부정청구 관련 정보를 수집·분석하여 부정수급 취약분야를 점검하고 그 결과도 공개할 것이다.

아울러, 새로운 제도가 시행되는 만큼 제도를 잘 몰라 법을 위반하게 되는 사례를 방지하기 위해 수급자, 일반국민, 공직자 등 대상별 맞춤형 교육·홍보를 적극적으로 실시할 계획이다. 또한 제도 시행 초기 다양한 해석질의에 대응하기 위해 법률전문가, 관계부처 전문가 등으로 구성된 해석자문단을 운영하여 안정적 제도정착을 위해 최선을 다할 것이다.

다. 적극행정 선도로 국민 권익구제 확대

첫째, 위법·부당, 소극행정으로 인한 국민고충을 적극적으로 해결할 것이다.

국민이 만족하고 신뢰하는 권익구제를 위해 위법·부당한 행정 등에 대한 시정권고와

의견표명을 확대할 것이다. 특히, 경찰 수사과정의 적정성과 관련된 고충민원, 소재·부품·장비 산업, 바이오헬스산업 등 각종 혁신산업 관련 인·허가, 고용, 인증 등 경영상 애로사항을 신속히 해결해나갈 것이다. 또한 행정심판 접수·처리 전반에 있어 국민편의를 제고하기 위해 온라인 사건검색 기능을 강화해 단계별 진행상황 및 제출서류 확인 기능을 신설하고, 국선대리인 신청 시 필요로 하는 대부분의 증빙서류를 「행정정보공동이용시스템」을 통해 담당 공무원이 확인할 수 있도록 개선하여 국민 불편을 최소화할 계획이다.

또한, 적극행정 선도기관으로서 소극·불공정 행정에 대한 행정기관의 책임성도 강화할 것이다. 고충민원 처리과정에서 확인된 위법·부당, 불공정 행위에 대해서는 감사원에 감사의뢰를 하거나 감독기관에 통보하여 시정하고, 고충민원 빈발기관을 대상으로 ‘찾아가는 적극행정 교육’을 실시하여 적극행정에 대한 인식변화를 유도할 것이다.

국민권익위는 포용사회를 저해하고 사회갈등을 야기하는 집단민원의 조정·해결에도 역량을 집중할 것이다. 장기간 해결되지 않거나, 전국적으로 빈발하는 대형 집단민원을 중점적으로 관리하고, 조정을 통해 해결함으로써 사회적 갈등과 그로 인한 불필요한 비용을 사전에 방지하는 데 최선을 다할 것이다. 개별 집단민원 해결과 동시에 집단민원을 전문적·효율적으로 조정하기 위하여 집단민원 전담 TF를 시범적으로 운영하는 한편, 집단민원 조정 역량 강화를 위한 법 제정도 추진할 계획이다.

둘째, 적극적인 현장소통과 민원상담으로 사각지대 없는 촘촘한 권익구제를 확대해 나간다.

민생·경제 현장을 직접 찾아가서 국민의 고충을 해소하는 ‘방방곡곡 현장속으로’를 더욱 확대하여 2020년에는 전국 243개 지자체를 연 1회 이상 방문하여 현장 소통을 강화할 계획이다. 특히, 민원서비스 접근이 어려운 농·산·어촌, 복지 사각지대 등에 대한 민생·이동신문고를 확대할 것이다. 아울러, 신산업, 생활 SOC관련 영세·중소기업, 스타트업 중심의 ‘기업고충 현장회의’를 적극 추진하여 혁신경제 성과창출을 지원할 것이다. 또한, 각 지역의 전통시장에서 빈발하는 민원에 대한 분석과 실태조사 등을 통해 해당지역의 관광지와 전통시장을 연계하는 ‘상생형 발전모델’을 마련하여 지역경제 활성화를 적극 지원할 것이다.

2019년 10월 개소한 정부합동민원센터를 통해 처리기관이 불명확하거나 여러 기관과 관련된 복합민원에 대해 다수부처 공무원, 전문가가 한곳에서 신속하고 정확하게 상담하고 평풍민원(민원 떠넘기기)의 해결을 위한 ‘민원상담협의회’를 운영함으로써 ‘한곳에서 한번에’를 실현하는 종합적인 민원상담을 제공할 것이다. 아울러, 국민-정부 간 소통의 1차 관문인 국민콜 110 상담사를 직접 고용하여 상담역량을 강화하고, 지능정보기술(AI)을 활용하여 음성상담 데이터를 과학적으로 분석할 수 있는 지능형 통합콜센터로의 개편을 추진해 민원상담서비스도 획기적으로 향상시킬 것이다.

셋째, 민원과 고충의 근원적 해소를 위한 제도개선과 협업을 강화해 나갈 것이다.

국민신문고, 국민콜110 등을 통해 국민의 목소리를 분석해 사회안전망 강화, 경제활력 제고 등 포용사회를 위한 법·제도를 개선한다. 주요 개선 추진과제로는 핵심 소재부품산업 창업 및 성능검증 체계 개선, 전기자전거 등 친환경 교통수단의 안전 이용, 위기청소년 지원을 위한 청소년쉼터 관리 강화 등에 대해 제도개선을 추진한다. 아울러, 신도시 내 생활기반시설 부족, 주거지역 건축 공사 관련 환경 피해 등 반복적으로 제기되는 민원에 대해 기획조사, 관계기관 협업, 조정 등을 통해 국민고충 유발요인을 근원적으로 해소하여 빈발민원을 해결하는 데 역점을 둘 계획이다.

참여와 협업에 기반한 민원 대응으로 지역문제 해결역량을 강화해 나간다. 지방분권 강화 추세 속에서 지역단위 민원과 갈등을 신속하게 해결할 수 있도록 지방옴부즈만 설치를 현재 42개 지자체에서 55개 이상으로 확대하고 지방옴부즈만 대상 컨설팅을 실시하며, 지방옴부즈만 협의회를 활성화한다. 또한, 국민권익위-중앙선관위 간 민원 빅데이터 분석 협업을 통해 지역의 현안과 특성을 반영하여 ‘대한민국 공약지도’를 개발함으로써 지역별 정책공약 개발도 적극 지원한다. 아울러, 국민생각함과 대학 간 연계를 확대하여 청년들이 국민생각함을 활용해 지역문제를 해결할 수 있도록 지원할 것이다.

라. 국민의 목소리, 민원을 넘어 정책으로

단순한 의견수렴을 넘어 정책의 생성-집행-사후관리 등 ‘정책의 생애주기’ 전반에 직접 참여할 수 있는 체감형 소통 플랫폼에 대한 국민들의 요구가 점점 커지고 있다. 국민권익위는 차세대 국민신문고·민원정보분석시스템을 활용하여 국민참여와 데이터에

기반한 과학적이고 체감도 높은 국정운영을 지원하기 위해 최선을 다할 것이다.

첫째, 정책의 생성부터 사후관리까지 국민의 참여를 확대해나갈 것이다.

지능정보기술(AI) 등 최신의 정보기술을 활용한 차세대 국민신문고 시스템을 통해 민원신청과 처리의 편의성을 높이고 효율성을 제고한다. 민원신청 시 정확도 높은 유사 민원사례를 자동으로 제공하여 국민 불편사항, 궁금 사항을 즉시 해소하여 단순 질의수준의 민원을 감축하고, 접수단계에서는 민원 내용과 유형을 정확하게 분석하여 기관 내에서 처리 부서를 자동으로 배정한 후 신속한 처리가 가능하도록 함으로써 민원만족도를 획기적으로 제고할 계획이다.

또한 국민생각함을 통한 아이디어 공론화 및 정책화를 적극 확대하고, 아이디어의 정책반영 현황을 사용자별로 공개하여 ‘나의 참여가 정책으로 실현’되는 경험의 장을 제공하는 등 정책참여의 효능감을 제고할 것이다.

둘째, 과학적 민원분석과 정책 환류로 신뢰받는 국정운영을 적극 지원한다.

민원분석의 적시성과 정확도를 높여 정책 환류 기능을 더욱 더 강화할 것이다. 특히, 정부의 포용국가 사회정책 추진을 뒷받침하기 위하여 사회안전망, 생활 SOC 등 국민의 삶과 밀접한 분야의 민원을 중점적으로 분석하여 관계부처에 제공한다. 또한 차세대 민원정보분석시스템을 통해 기존의 키워드 중심의 검색에서 문장단위 의미 분석을 가능하게 하여 민원분석의 정확도를 제고하고, 국민신문고로 한정되었던 분석데이터를 뉴스, SNS 등 외부데이터까지 확대함으로써 주요 사회현안을 조기에 식별할 수 있도록 한다. 아울러, 국민신문고에 이슈관리 기능을 도입하여 각 기관의 빈발·급증 민원을 자체적으로 분석, 관리할 수 있도록 하여 적시성 있는 정책대응을 지원한다.

민원정보 공개를 확대하고 각급기관의 민원분석 역량을 제고한다. 2019년 1월 개통한 「한눈에 보는 민원 빅데이터」를 통해 국민들에게 제공해 온 분석정보를 더욱 확대하고, 공개방식도 단순 키워드 형태로 제공했던 것을 문장형으로 제공하여 공개되는 정보의 유용성을 제고할 것이다. 또한 각급 공공기관도 민원정보분석시스템을 이용해 직접 민원데이터를 분석할 수 있도록 제도적 기반을 마련하고 민원분석 역량제고를 위한 교육과 컨설팅을 확대해 나갈 것이다.

제2장 국민권익위의 조직과 운영

1. 조직과 예산

가. 위원회 기구²⁾

국민권익위는 위원장 1명을 포함한 15명의 위원으로 구성하고, 위원장을 제외한 부위원장 및 상임위원은 각각 3명이다. 위원장과 부위원장 3명은 정무직(장관급 1, 차관급 3) 공무원으로 보하고, 상임위원 3명은 고위공무원단에 속하는 임기제공무원(직무등급은 가등급)으로 보한다.

행정심판 기능은 준사법 작용이므로 국민권익위에 전담위원회를 별도로 설치 하였다. 중앙행정심판위원회의 위원장은 국민권익위의 부위원장 중 1명이 겸직한다. 위원은 위원장을 포함한 70명 이내의 위원(19.12. 31. 현재 64명)으로 구성하되, 위원 중 상임위원 3명은 고위공무원단에 속하는 임기제공무원(직무등급은 가등급)으로 보한다.

국민권익위의 사무를 처리하기 위하여 위원회에 사무처를 두고 있다. 사무처에 사무처장 1명을 두되, 사무처장은 위원장이 지명한 부위원장이 겸직하고, 위원장의 명을 받아 위원회의 소관 사무를 관장하며 소속 직원을 지휘·감독한다.

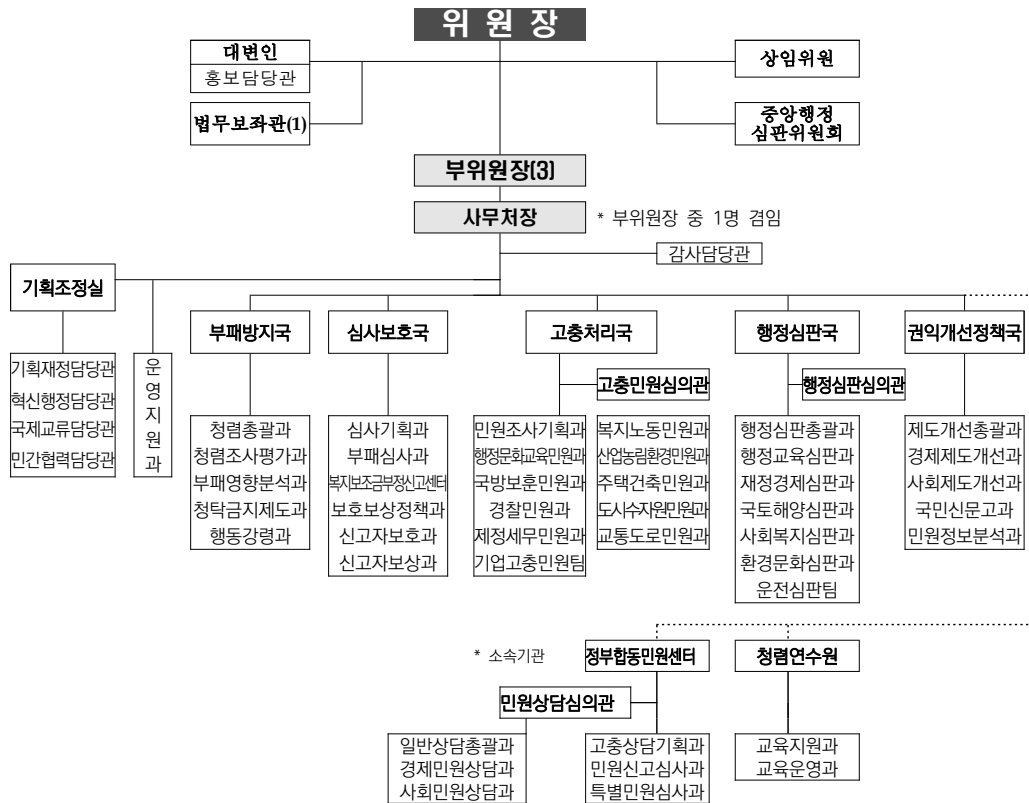
사무처에 보조기관으로 운영지원과·부패방지국·심사보호국·고충처리국·행정심판국·권익개선정책국을 두고 있다. 보좌기관으로는 위원장 밑에 대변인과 법무보좌관을 두고, 사무처장 밑에 기획조정실과 감사담당관을 둔다. 국민권익위의 본부 기구는 1실 5국 2관 1대변인 39과이며, 정원은 468명이다. 소속기관으로는 정부합동민원센터와 청렴연수원을 두고 있다. 정부합동민원센터는 고충상담기획과, 민원신고심사과, 특별민원심사과, 일반상담총괄과, 경제민원상담과, 사회민원 상담과로 구성되며 정원은 59명이고, 청렴연수원은 교육지원과, 교육운영과로 구성되며 정원은 24명이다.

2) 혁신행정담당관 김동현 사무관

〈표 1-1〉 정 원

구 분	계	정무직	고공단	3·4급	4급	4·5급	5급	6급 이하	전문 경력관	연구사	특정직
정 원	551	4	17	14	34	41	200	230	7	1	3

[그림 1-1] 기구도표



2019년 주요 직제개편

국민들이 민원 상담을 위해 각 행정기관을 방문해야 하는 불편을 해소하고, 다수 행정기관과 관련된 민원의 상담을 효율적으로 추진하기 위하여 국민권익위 소속기관인 서울종합 민원사무소를 정부합동민원센터로 개편, 정부합동민원센터에 민원상담심의관 및 3개 과를 각각 평가대상 조직으로 신설하면서 이에 필요한 인력 22명(고위공무원단 1명, 4급 3명, 4급 또는 5급 1명, 5급 11명, 6급 5명, 7급 1명)을 증원하며, 정부합동민원센터에 고충민원 상담 업무 등을 강화하기 위하여 필요한 인력 6명(5급 2명, 6급 3명, 8급 1명)을 증원하고, 국민권익위 감사담당관 및 정부합동민원센터의 분장 사무를 조정('19.10.1. 시행)

나. 예산³⁾

2019년도 세입예산은 11억 4,100만 원이며, 총 지출 규모는 874억 9,800만 원이다. 일반회계 세출 인건비는 448억 7,300만 원, 기본경비는 72억 9,400만 원, 주요사업비는 353억 3,100만 원으로 편성되었다. 세출예산 중에서 인건비는 정원 증가 등의 요인으로 전년대비 15.1% 증액되었고, 기본경비는 서울종합민원사무소 재배치 공사 종료 등에 따른 건설비 감액으로 2.7% 감액되었으며, 주요사업비는 제19차 국제반부패 회의 준비 신규 반영, 정부합동민원센터 설치 및 운영 등에 따라 전년대비 16.4% 증액되었다.

〈 표 1-2 〉 세입예산 총괄표

(단위: 백만 원, %)

사 업 명	'18예산 (A)	'19예산 (B)	증감 (C=B-A)	증감률 (C/A)
합 계	841	1,141	300	35.7
과태료	13	13	-	-
기타경상이전수입	798	1,098	300	37.6
기타잡수입	30	30	-	-

〈 표 1-3 〉 세출예산 총괄표

(단위: 백만 원, %)

사 업 명	'18예산 (A)	'19예산 (B)	증감 (C=B-A)	증감률 (C/A)
합 계	76,821	87,498	10,677	13.9
일반회계	76,821	87,498	10,677	13.9
인건비	38,983	44,873	5,890	15.1
기본경비	7,496	7,294	△202	△2.7
주요사업비	30,342	35,331	4,989	16.4
○ 국민권익문화확산	1,132	1,113	△19	△1.7
- 권익정책알리기	1,132	1,113	△19	△1.7
○ 권익행정정보화	6,100	5,653	△447	△7.3
- 행정정보시스템운영(정보화)	2,733	2,977	244	8.9
- 국민소통시스템 구축 및 운영(정보화)	3,367	2,676	△691	△20.5

3) 기획재정담당관 김영욱 주무관

사 업 명	'18예산 (A)	'19예산 (B)	증감 (C=B-A)	증감률 (C/A)
○ 대내외협력강화	959	1,548	589	61.4
- 반부패기술지원(ODA)	77	132	55	71.4
- 국제교류및민간협력	882	1,416	534	60.5
○ 제도개선및국민소통활성화	9,968	14,367	4,399	44.1
- 부패·고충제도개선	74	74	-	-
- 종합상담창구운영	9,894	14,293	4,399	44.5
○ 국민고충해소	1,200	1,276	76	6.3
- 고충민원조사활동	1,200	1,276	76	6.3
○ 반부패청렴정책강화	9,988	10,379	391	3.9
- 청렴도측정및부패영향평가	2,478	2,629	151	6.1
- 청렴교육및의식확산	1,433	1,726	293	20.4
- 공직자행동강령운영	90	90	-	-
- 부패신고자보호보상	3,536	3,272	△264	△7.5
- 공익신고제도운영	2,051	2,075	24	1.2
- 정보보호금 부정수급 통합신고센터 운영	94	134	40	42.6
- 청탁금지제도운영	306	453	147	48.0
○ 행정심판	995	995	-	-
- 행정심판운영	995	995	-	-

2. 위원회 운영⁴⁾

가. 위원회 구성

국민권익위는 부패방지 권익위법 제13조에 따라 위원장과 부위원장 3명, 상임위원 3명을 포함한 15명의 위원으로 구성하도록 하고 있다. 위원장과 부위원장, 위원은 고충민원과 부패방지에 관한 업무를 공정하고 독립적으로 수행할 수 있다고 인정되는 자로서 법률이 정하는 자격기준에 의하여 임명 또는 위촉되며, 부위원장 3명은 각각 고충민원, 부패방지 업무 및 중앙행정심판위원회의 운영업무를 분장하여 위원장을 보좌한다.

정무직인 위원장과 부위원장은 국무총리의 제청으로 대통령이 임명하고, 상임위원은

4) 혁신행정담당관 김영수 사무관, 최수지 주무관

위원장의 제청으로 대통령이 임명하며, 상임이 아닌 위원은 대통령이 위촉하고, 상임이 아닌 위원 중 3명은 국회가, 3명은 대법원장이 각각 추천한 자를 대통령이 위촉한다. 위원장은 위원회를 대표하며, 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 때에는 위원장이 지명한 부위원장, 사무처장인 부위원장, 위원회 직제순서에 따른 부위원장, 먼저 임명받은 상임위원 순으로 그 직무를 대행하게 된다.

위원회의 직무상 독립을 보장하기 위하여 위원장과 위원의 임기는 각각 3년으로 하되 1차에 한하여 연임할 수 있으며, 위원이 결위된 때에는 지체 없이 새로운 위원을 임명 또는 위촉하여야 한다. 이 경우 후임으로 임명 또는 위촉된 위원의 임기는 새로이 개시된다. 위원은 법률에서 정한 결격사유에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 면직 또는 해촉할 수 없도록 하여 직무상 독립과 신분이 보장된다.

나. 위원회 운영

(1) 전원위원회

국민권익위 위원 전원으로 구성되는 전원위원회는 정기회의 및 수시회의로 구분 하여 개최하고 있으며, 정기회의는 월 2회 정례적으로 개최하고, 수시회의는 위원장이 필요하다고 인정하는 때 또는 위원 5인 이상의 요구가 있을 때 위원장이 소집한다.

전원위원회는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. 다만, 위원회의 종전 의결례를 변경할 경우에는 재적위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

국민권익위 출범 이후 전원위원회의 심의·의결사항을 보면 1) 위원회의 주요 정책 결정 및 운영에 관한 사항, 2) 위원회 소관 법령 및 주요 훈령·예규 등의 제·개정에 관한 사항, 3) 다수인 관련 고충민원에 대한 시정권고에 관한 사항, 4) 고충민원의 예방과 부패방지를 위한 법령이나 제도, 정책 등의 개선을 권고하는 사항, 5) 소위원회·분과위원회에서 위원 이견으로 2회 이상 보류된 사항, 6) 위원회의 종전 의결례를 변경할 필요가 있는 사항, 7) 소위원회·분과위원회가 전원위원회에서 직접 처리하도록 의결한 사항, 8) 부패방지 또는 부패행위 신고사항 등과 관련하여 위원장이 정하는 사항, 9) 공익신고 사항 등과 관련하여 위원장이 정하는 사항, 10) 「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」에

다른 위반행위 신고사항 등과 관련하여 위원장이 정하는 사항, 11) 그밖에 위원회에서 처리하는 것이 필요하다고 위원장이 인정하는 사항 등이 있다.

(2) 소위원회

국민권익위는 전원위원회에 상정할 고충민원 처리 분야 의안의 사전검토·조정 및 조사·연구, 전원위원회 의결 대상이 아닌 사항을 심의·의결하기 위하여 소위원회 위원장을 포함한 3명의 위원으로 구성되는 5개 소위원회를 운영하고 있다. 소위원회 회의는 위원 전원 출석으로 개의하고 전원 찬성으로 의결한다.

각 소위원회별 업무분장은 제1소위원회는 행정·교육·문화·복지·노동·교통·도로 등 일반 행정 및 사회 관련 분야의, 제2소위원회는 세무·농림·수산·환경 및 재정 등 경제 관련 분야의, 제3소위원회는 주택·건축 및 도시계획 등 건설 관련 분야의, 제4소위원회는 국방·병무·보훈 관련 분야(현역장병 및 군 관련 의무복무자 등이 제기하는 고충민원을 포함한다)의, 제5소위원회는 경찰기관(해양경찰기관을 포함한다)의 처분·수사 등 경찰 관련 분야의 고충민원과 이와 관련된 제도개선 권고사항 등을 맡아 처리하고 있다.

(3) 분과위원회

국민권익위는 전원위원회에 상정할 부패방지 분야 의안의 사전검토·조정, 조사·연구, 기타 전원위원회가 위임한 사항을 심의·의결하기 위하여 분과위원회 위원장을 포함한 3명의 위원으로 구성되는 2개 분과위원회를 운영하고 있다. 분과위원회 회의는 위원 전원 출석으로 개의하고 전원 찬성으로 의결한다. 다만, 구성위원 궐위 등 불가피한 사정이 있는 경우에는 구성위원 과반수의 출석과 출석위원 전원의 찬성으로 의결할 수 있다.

각 분과위원회별 업무분장 사항으로 제1분과위원회는 부패방지 및 청렴분야 정책 개발, 부패신고 및 행동강령 위반 신고의 처리, 정치·일반행정·법무·외교·국방·병무 분야 부패방지 제도개선 추진 업무를, 제2분과위원회는 부패신고 등에 관한 심사와 보호·보상에 관한 정책 개발 및 제도의 운영, 비위면직자 등의 취업제한 처리, 공익신고 및 청탁금지법 위반 신고의 처리, 신고자의 보호 신청 처리, 사회·경제분야 부패방지 제도개선 추진, 기타 제1분과위원회 분장사항에 속하지 아니하는 사항을 처리하고 있다.

다. 위원회 운영실적

2019년에 전원위원회는 총23회 개최하여 668건의 의안을, 소위원회는 총233회 개최하여 31,605건의 의안을, 분과위원회는 총59회 개최하여 1,081건의 의안을 처리함으로써 위원회 주요 기능이 원활하게 추진되도록 하였다.

〈 표 1-4 〉 2019년도 위원회 개최현황

(단위 : 회, 건)

구분			2019년
전원위원회	회의개최		23
	의결사항		136
	결정사항		403
	보고사항		129
	계		668
소위원회	제1소위	회의개최	45
		처리안건	3,958
	제2소위	회의개최	47
		처리안건	2,715
	제3소위	회의개최	47
		처리안건	21,738
	제4소위	회의개최	47
		처리안건	1,564
	제5소위	회의개최	47
		처리안건	1,630
분과위원회	제1분과위	회의개최	26
		처리안건	523
	제2분과위	회의개최	33
		처리안건	558
	계	회의개최	59
		처리안건	1,081

제3장 주요 대외 협력 활동

1. 반부패·권익증진 민·관 협력 및 기업청렴경영 지원⁵⁾

가. 개관

국민권익위는 2008년 출범 이후 국민권익 보호 및 청렴문화 확산을 위해 시민사회 단체와 소통·협력을 지속적으로 확대하는 한편, 경제단체·기업들을 대상으로 청렴경영을 정착시키기 위한 정부차원의 지원 노력을 강화하여 왔다.

특히, 2017년에는 ‘시민과 정부가 함께하는 민관협력형 부패방지체계 확립’이 새정부의 국정과제(2-4)로 채택됨에 따라 국민 중심의 반부패 민관협의체를 구성하고, 이를 통해 반부패·청렴 정책 과정 전반에 사회 각계와 시민이 직접 참여하는 수평적·민주적 정책참여 체계를 구축하였다.

‘청렴사회민관협의회’는 경제, 직능, 시민사회, 언론, 학계, 공공, 공익대표 등 우리사회의 각 부문을 대표하는 대표자 30인으로 구성하여 2018년 3월 출범하였으며, 보다 내실 있는 정책 논의를 위해 하위에 실무협의회와 6개 전문분과위원회를 두었다.

또한, 중앙단위 청렴사회민관협의회 출범과 더불어 지역사회 청렴문화 확산과 반부패 정책에 대한 주민참여 활성화를 위해 전국 17개 광역자치단체에 ‘시·도별 청렴사회 민관협의회’를 설치할 수 있도록 지원하였다.

아울러, 각급 공공기관에서 도입·운영 중인 ‘청렴시민감사관’ 제도의 활성화 지원, 지역사회의 청렴문화제 확산, 청렴정책에 대한 국민모니터링 실시 등을 통해 풀뿌리 청렴문화를 확산하고 국민의 정책참여를 강화하였다.

한편, 국민권익위는 2007년도부터 시민사회단체의 자율적인 청렴문화 확산 및 국민권익 보호·증진 사업을 지원하기 위해 민간보조사업을 추진하고 있으며, 2019년에는

5) 민간협력담당관 최현민 사무관

총 9개 사업에 199백만원을 지원하였다.

또한, 옛 부패방지위원회(2002년) 시절부터 시작한 기업 청렴경영 지원 사업 역시 민간부문의 투명성 향상을 위한 것으로 각종 청렴경영 전문자료와 최신 국내·외 윤리경영 정보·동향을 담은 「기업윤리 브리프스」를 웹진과 브로슈어로 제작하여 매월 기업, 경제단체, 학계 등의 정책고객들에게 제공하고 있다.

2009년부터는 기업 임직원의 청렴경영에 대한 인식 제고와 청렴경영 업무역량 강화를 위해 기업 등 민간부문을 대상으로 청렴경영 교육과정을 운영하고 있으며, 국제사회의 반부패·윤리라운드 강화 추세에 맞추어 경제단체 등 유관기관과 소통·협력도 강화하는 등 기업에서 청렴경영 문화가 확산·정착 될 수 있도록 지원하고 있다.

나. 주요 추진실적

(1) 반부패 민·관 거버넌스 활성화

(가) 청렴사회민관협의회 운영

청렴사회민관협의회는 정부 스스로 제기하기 어려운 반부패·청렴 이슈를 과감하게 의제화하여 우리 사회의 부패문제 개선을 위한 해결방안을 제시하였다.



제1차 청렴사회민관협의회(4.2.)



제2차 청렴사회민관협의회(7.11.)



제3차 청렴사회민관협의회(10.14.)



제4차 청렴사회민관협의회(12.12.)

또한, ‘공직자의 이해충돌방지제도 도입’, ‘내부감사와 사회가치 실현, ‘공익신고자보호 실효성 제고’ 등 공개토론회를 적극적으로 개최하며 사회적 논의를 주도하였다.



공직자 이해충돌방지제도 입법화 토론회(3.12.)

공익신고자 보호 실효성 제고 토론회(7.24.)

실무협의회 및 6개 분야 전문분과위원회가 10여 개 정책의제를 발굴하고 숙성시켜 청렴사회민관협의회의의 정책논의를 효과적으로 뒷받침하였다.

그 결과 2019년 제1차 회의에서는 ‘청렴사회협약의 추진’을, 제2차 회의에서는 ‘지방의회의원 겸직 정보 투명성 강화’를, 제3차 회의에서는 ‘공익신고자 보호 강화를 통한 신고활성화 제안’을, 마지막으로 제4차 회의에서는 ‘아파트 선분양제도 공정성·투명성 강화’와 ‘초·중등 사립학교 사무직원 신규채용 공정성 강화’ 등 한 해 동안 총 5개의 정책제안을 발표하였다.

청렴사회민관협의회 개최실적

□ 민관협의회(대표자회의)

차수	주요 내용
1차 (4.2.)	• 청렴사회민관협의회 활동 경과 보고 및 반부패 업무 공유 - 5개년 반부패 종합계획 추진현황, 반부패·청렴 업무 계획 등 • 전문분과 및 실무협의회를 거친 정책제안 안건 심의 ① 청렴사회협약의 추진 제안 • 정책제안 결정사항 언론 보도자료 배포
2차 (7.11.)	• 청렴사회협약 추진준비단 경과 보고 • 제19차 국제반부패회의(IACC) 개최 준비현황 공유 • 제4차 반부패정책협의회 결과 및 생활적폐 개선대책 추진 상황 공유 • 전문분과 및 실무협의회를 거친 정책제안 안건 심의

차수	주요 내용
	① 지방의회의원 겸직 정보 투명성 강화 • 정책제안 결정사항 언론 보도자료 배포
3차 (10.11.)	• 전문분과 및 실무협의회를 거친 정책제안 안건 심의 ① 공익신고자 보호 강화를 통한 신고 활성화 • 정책제안 결정사항 언론 보도자료 배포
4차 (12.12.)	• 청렴사회민관협의회 운영체계 개편방안 보고 • 공정사회를 향한 반부패정책협의회 결과 공유 • 국제반부패회의(IACC) 개최 준비 경과 공유 • 전문분과 및 실무협의회를 거친 정책제안 안건 심의 ① 아파트 선분양제도 공정성·투명성 강화 ② 초·중등 사립학교 사무직원 신규채용 공정성 강화 • 정책제안 결정사항 언론 보도자료 배포

□ 실무협의회(실무회의)

차수	주요 내용
1차 (3.15.)	• 2019년 청렴사회민관협의회 논의의제(안) • 전문분과 거친 정책제안 안건 심의 ① 청렴사회협약의 추진 제안 논의 • 5개년 반부패 종합계획 추진현황, 공공기관 채용비리 조사결과 공유
2차 (6.25.)	• 제19차 국제반부패회의(IACC) 개최 준비현황 공유 • 청렴사회협약 추진준비단 경과 보고 • 전문분과 거친 정책제안 안건 심의 ① 지방의회의원 겸직 정보 투명성 강화 ② 공익신고자 보호 강화
3차 (9.30.)	• 제19차 국제반부패회의(IACC) 개최 준비현황 공유 • 전문분과 거친 정책제안 안건 심의 ① 아파트 선분양 제도 공정성·투명성 강화 ② 사립학교 사무직원 신규채용 공정성 강화 ③ 기업 내부감사제도 실효성 제고
4차 (12.3.)	• 공정사회를 향한 반부패정책협의회 결과 공유 • 국제반부패회의(IACC) 개최 준비경과 공유 • 청렴사회민관협의회 운영체계 개편방안 보고 • 전문분과 거친 정책제안 안건 심의 ① 기업 내부감사제도 실효성 제고 ② 국회·지방의회 의원윤리 강화

□ 전문분과위원회

분과	논의 주제
총괄 (8회)	• 청렴사회협약의 추진 • 아파트 선분양 공정성·투명성 강화 • 청렴사회민관협의회 발전방안
정치행정 (11회)	• 정치자금 투명성 강화방안, 청탁금지법 보완사항 • 국회·지방의회 의원윤리 강화
경제 (10회)	• 기업 내부감사제도 실효성 제고
교육 (10회)	• 사립학교 사무직원 신규채용 공정성 강화 • 대학입시 결과 정보공개 강화
지역 (7회)	• 지방의회의원 겸직정보 투명성 강화 • 지방자치단체 정보공개제도 실효성 제고
공정신회 (8회)	• 공익신고자 보호 강화 • 공익신고 인프라 구축여부에 대한 CSR평가 반영 방안 • 갑질 근절 및 직장 내 괴롭힘 금지 제도 보완 방안

청렴사회민관협의회 정책제안 사항

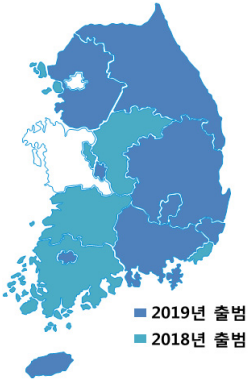
청렴사회협약의 추진 (발제 : 유한법 총괄분과위원) 2019. 4. 청렴사회 민관협의회 총괄분과위원회	<청렴사회협약의 추진 제안(‘19.4.2.)> ① 청렴사회민관협의회 참여단체는 청렴사회협약 추진팀에 참여하고, 해당 분야의 협약체결 및 이행방안을 적극 모색 ② 지역사회는 지역 청렴사회민관협의회를 중심으로 지역 청렴사회협약 체결 ③ 공공기관은 청렴경영을 실현하기 위하여 구체적인 이행과제를 포함하는 청렴사회협약을 체결·이행 ④ 국민권익위는 협력하여 청렴사회협약이 확산될 수 있도록 청렴사회협약 실무지침서를 개발·보급하고 컨설팅 실시
지방의회의원 겸직 정보 투명성 강화 (발제 : 윤덕웅 지역분과위원) 2019. 7. 청렴사회 민관협의회 지역분과위원회	<지방의회의원 겸직 정보 투명성 강화 제안(‘19.7.11)> ① 지방의회의원이 겸직사실이 없는 경우에도 신고하도록 하고, 겸직 신고 내역 공개 의무화 입법추진(지방자치법) ② 겸직현황 미신고 또는 허위신고에 대한 징계 의무화(지방자치법), 각 위반유형에 관한 징계수준 구체화(조례) ③ 의원취임선서에 청렴의무 준수 사항 반영, 지역주민, 시민단체, 전문가 등이 참여하는 겸직에 관한 감시·자문기구 설치

공익신고자 보호 강화를 통한 신고 활성화 (이찬현 한유나 이재철 이영이 공정신뢰분과 위원) 2019. 10. 청렴사회민관협의회 공정신뢰분과위원회	〈공익신고자 보호 강화를 통한 신고활성화 제안('19.10.11)〉 ① '공익침해행위' 해당여부에 대한 구체적인 법률판단기준 마련 및 공익신고 인정범위 확대 ② 공익신고 관련 변호사 비용, 재취업을 위한 직업훈련비용 등 구조금 지급항목 확대 및 지급금액 현실화, 긴급구조금 지급 ③ 권익위 뿐만 아니라 모든 공공기관이 변호사 대리신고 접수, 공익신고자 보호 지침 보급 및 기관의 신고자 보호 역량 강화 ④ 공익신고 대행업체 운영실태 점검 및 관리시스템 구축 ⑤ 공익신고자 보호 교육 의무화, 공익신고 처리 및 신고자 보호체계 구축 업체는 공공계약 시 가점 부여
아파트 선분양제도 공정성·투명성 강화 2019. 12. 청렴사회민관협의회 총괄분과위원회	〈아파트 선분양제도 공정성·투명성 강화 제안('19.12.12.)〉 ① 정부는 준공도면이 아닌 사업계획승인(변경승인 포함) 도면에 따라 하자판정, 건설사는 감리결과를 입주예정자에게 통지 ② 내·외장재를 구체적으로 정하고 당초보다 고품질 자재만 변경 허용, 건설사는 변경사실을 입주예정자에게 통지 ③ 정부는 입주예정자에게 제공하는 마감자재 목록표에 포함할 중요항목을 정하고, 변경내용 및 사유를 감리사항에 포함 ④ 지자체는 감리자에 대한 실태점검 및 사용검사가 철저하게 이루어지도록 독려
초·중등 사립학교 사무직원 신규채용 공정성 강화 2019. 12. 청렴사회민관협의회 교육분과위원회	〈사립학교 사무직원 신규채용 공정성 강화 제안('19.12.12.)〉 ① 사립학교 사무직원 행정실무 자격평가 제도 도입 ② 「사립학교법」에 사무직원 공개경쟁채용 원칙 명시하고, 준수하지 않을 시 인건비 미지원 ③ 이사 및 학교장 등의 친인척이 채용된 경우, 채용직원 현황과 해당직원의 소관업무를 관할 교육청 및 학교 홈페이지에 공시하도록 하고 미 준수시 제재방안 마련

(나) 시·도별 청렴사회민관협의회 설치·운영 협력

국민권익위는 지역사회의 청렴문화 확산과 반부패 정책에 대한 주민참여 활성화를 위해 시·도 민관협의회 구축의 당위성과 필요성을 적극적으로 설명하며 설치를 지원하였고, 그 결과 '19년말 기준으로 전국 17개 광역 시·도가 모두 청렴사회민관협의회 설치 조례를 공포하고 위원을 위촉하여 협의회 구성을 완료하였으며, 15개 시·도는 정기회의를 개최하여 실제 운영을 시작하였다.

〈 표 1-5 〉 시·도 청렴사회민관협의회 설치 현황

 ■ 2019년 출범 ■ 2018년 출범	시·도	출범일	시·도	출범일
	충북	'18.09.12.	제주	'19.06.19.
	전북	'18.09.19.	대전	'19.07.03.
	인천	'18.10.23.	경북	'19.07.16.
	부산	'18.10.25.	강원	'19.09.04.
	전남	'18.10.29.	경남	'19.10.02.
	세종	'18.10.31.	대구	'19.10.21.
	경기	'19.02.27.	서울	- (협의회 설치 완료)
	울산	'19.03.29.	충남	- (협의회 설치 완료)
	광주	'19.04.23.		

(다) 청렴정책에 대한 국민모니터링 실시

우리사회의 부패수준에 대한 공직자와 일반국민 간의 인식차가 매우 크고 정부에 대한 국민의 신뢰도가 낮은 상황으로, 이에 국민권익위는 반부패·청렴정책의 수요자이자 수혜자인 일반 국민의 눈높이에서 정책방향과 정책변화에 대한 국민체감 등의 피드백을 얻고자 대학생, 직장인, 주부 등 70명의 일반국민들로 ‘청렴정책 국민모니터단’을 구성하여 운영하였다.



2019 청렴정책 국민모니터단 발대식(3.23.)

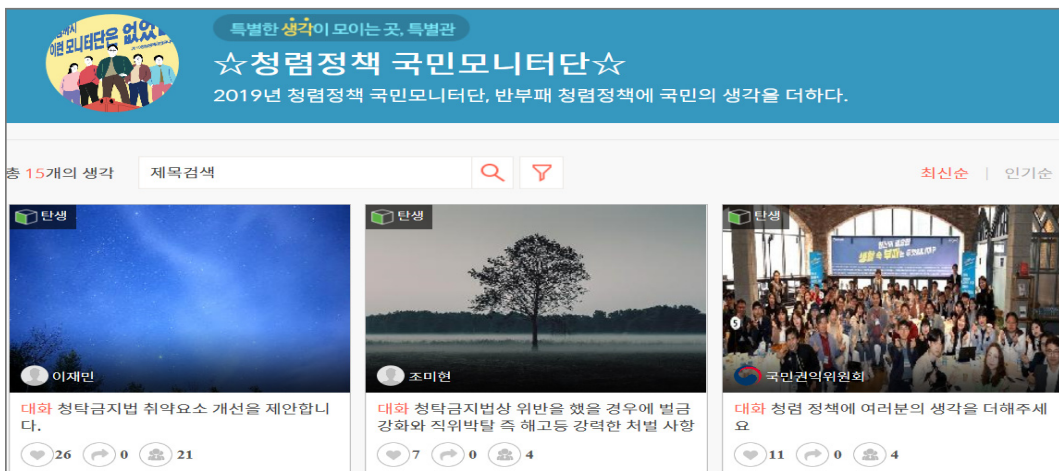
2019년에는 특별히 ‘국민 생활 속 반칙’에 대한 모니터단의 경험과 의견을 공유하고 토론하며 원인을 찾아내어 이를 정책개선으로 담아내고자 노력하였다.

2차례의 토론과 설문, 국민생각함을 통한 의견수렴 등을 거쳐 총 6개의 ‘생활 속 반칙’을 선정하여 해소방안까지 제시하였다.



제1차 토론회(4.27.)

제2차 토론회(8.31.)



국민생각함을 통한 국민의견 수렴

〈 표 1-6 〉 ‘생활 속 반칙’ 주제별 해소방안 제시

토론주제	해소방안 제시
국가장학금 선발 공정성 강화	▶ 지급횟수 및 반복지급 제한에 대한 세부기준 마련 ▶ 선발기준 및 심사결과 세부사항 공개 등
고위공직자 부정청탁 근절	▶ 공직자의 민간에 대한 청탁 제제 및 처벌조항 신설 ▶ 고위공직자인 경우 처벌수의 강화 등
사립학교 교직원 채용 공정성 강화	▶ 채용 공정성 정도를 국가보조금 지급금액과 연동 ▶ 전문기관 위탁채용 도입 및 개방이사제 확대 등
요양병원 비리 개선	▶ CCTV 설치 및 보호자의 운영위 참여 의무화 ▶ 의료행위 보호자 확인·사전동의 강화 등
블라인드 채용기준 마련	▶ 면접장 녹화 및 기록관리, 항목별 세부평가점수 공개 ▶ 자소서·이력서 간소화, 탈락자 이의제기 절차 신설
사회지도층 공개프로필 개선	▶ 연고주의 조장하는 출신지, 출신학교 등 삭제 ▶ 범죄이력, 사회공헌, 납세·체납, 업적 등으로 대체

(라) 청렴시민감사관 제도 운영 활성화

국민권익위는 각급 공공기관에서 도입하고 있는 민간 참여형 부패예방 시스템인 청렴시민감사관 제도의 활성화를 통해 공공행정의 책임성과 투명성을 제고하고자 노력하였다.

이를 위해 「공공기관 부패방지시책평가」를 통해 각급 기관의 청렴시민감사관 제도 운영 실적·성과를 측정하고 있다. 2019년 기준, 시책평가 대상 270개 기관 중 260개(96.3%) 기관이 제도를 도입하여 운영하고 있으며, 이 중 220개 기관에서 청렴시민감사관의 시정요구, 감사요구, 제도개선 권고 등을 수용하여 관련 규정 제·개정 및 감사 실시 등의 실질적인 활동성과가 있는 것으로 나타나 제도가 상당부분 정착되었음을 보여주고 있다.

또한, 청렴시민감사관의 역량강화를 위하여 각급기관 청렴시민감사관 및 제도운영 실무자를 대상으로 기관유형별 워크숍을 개최하여 제도의 발전과 활성화를 위해 지속적으로 노력하고 있다.



제1차 워크숍(4.12.)

제2차 워크숍(6.20.)

제3차 워크숍(9.6.)

운영 우수사례

- ▶ **(법무부)** 교도관 피복 저급품 지급민원에 대해 청렴시민감사관의 감사요구를 수용하여 감사를 실시하고, 교정 피복류 용역선정 관련 계약방법을 개선
- ▶ **(한국산업인력공단)** 청렴시민감사관에게 공익신고 및 갑질신고 접수·검토, 피해자에 대한 법률상담 및 회복지원 직무를 부여
- ▶ **(한국연구재단)** R&D 사업 선정평가에 청렴시민감사관 참관, 시민감사관의 선정심사위원 이해충돌방지를 위한 제척규정 마련 권고를 수용하여 지침 개정

(2) 참여와 협력을 통한 청렴문화의 전방위적 확산

(가) 지역별·분야별 청렴사회협약 체결 지원

국민권익위는 민선7기 지방정부 출범 직후부터 시·도 청렴사회민관협의회의 구축과 지역별 및 사회분야별 청렴사회협약 체결을 적극 지원하였다.

17개 시·도 청렴사회협약 추진 실무부서의 담당자를 대상으로 워크숍을 개최하고 전국을 순회하며 ‘찾아가는 청렴사회협약 컨설팅’을 실시하는 등 협약 체결의 필요성과 추진 방향 등에 대해서 적극적으로 설명하는 활동을 전개하였다.

〈표 1-7〉 찾아가는 청렴사회협약 컨설팅 실시 현황

	대상: 14개 지역 / 255개 기관	일자
	(강원) 강원도 등 16개 기관	3.19.
	(부산) 부산시, 부산교육청 등 16개 기관	3.25.
	(경북) 경북 청렴사회민관협의회 19개 기관	3.29.
	(경기) 경기도 청렴사회민관협의회 34개 기관	4.1.
	(충남) 충남 청렴사회민관협의회 13개 기관	4.3.
	(서울) 한국수출입은행 등 6개 기관	4.11.
	(전북) 전라북도, 전북대병원 등 7개 기관	4.15.
	(충북) 충북도, 충북교육청 등 13개 기관	4.18.
	(인천) 인천시, 인천교육청 등 12개 기관	4.19.
	(광주) 광주시, 광산구 등 8개 기관	4.24.
	(전남) 전남도, 전남대학교 등 19개 기관	4.25.
	(경남) 경남 청렴클러스터 23개 기관	5.14.
	(서울) 서울시, 강남구 등 44개 기관	5.15.
	(대구) 대구시, 대구교육청 등 23개 기관	5.23.



부산(3.25. 16개 기관)

전남(4.25. 19개 기관)

서울(5.15. 44개 기관)

또한, 「청렴사회협약 추진준비단」을 출범(5월)하고 ‘청렴사회협약 길잡이’를 발간 및 배포(3월)하는 등 각 지역 및 분야별로 청렴사회협약을 체결할 수 있도록 체계적으로 지원하였다.



청렴사회협약 추진준비단 회의



청렴사회협약 길잡이

한편, 청렴사회협약을 체결한 기관·단체들이 세부실천과제에 대하여 스스로 이행 여부와 국민체감 등을 측정·진단할 수 있도록 전문평가모형을 개발하고 보급하였다.

이러한 노력의 결과로, 2019년 한 해 동안 7개 시·도에서 지자체, 공공기관, 경제단체, 직능단체, 시민단체, 기업 등이 참여하는 청렴사회협약을 체결하였다.



민선7기 시도지사 청렴협약식(1.18.)

제주 청렴사회협약(6.19.)

또한, 국방부를 포함한 24개 기관·단체가 청렴국방 실현을 위한 국방분야협약(3.22.)을 체결하였고, 방위산업분야 29개 기관·기업이 방산비리 예방과 방산기업 윤리경영 실천을 다짐하는 협약(6.22.)을, 공기업 채용비리 개선 등을 통해 국민과 사회로부터 신뢰받는 공기업을 만들기 위해 한국전력공사를 포함한 36개 공기업이 공기업분야 청렴사회협약(7.19.)을 체결하였다.



국방분야 청렴사회협약(3.22.)

하반기에는 한국공인회계사회, 중소·중견 회계법인 등 46개 단체·법인이 참여하는 회계분야 청렴사회협약(10.31.)이 체결되어 우리나라의 회계투명성을 제고하고 회계업계가 청렴문화 확산에 동참하고 실천해 나갈 것을 결의하였다.



회계분야 청렴사회협약(10.31.)

협약은 일회성 선언적 행위에 그치지 않고, 체결 이후 참여 기관·단체가 협력하여 세부실천과제를 도출·이행하였으며, 국민 눈높이에서 점검과 평가를 병행함으로써 해당 분야에서 국민의 참여를 확대하고 부패문제 해결 및 예방 등 상당한 성과를 창출하였다.

주요 모범사례

- ① 전라남도는 의회·교육·건설 및 경제·언론 등 22개 대표가 참여하는 청렴사회 협약을 체결하고, 참여주체 간 협의를 통해 건설공사 등 지역 부패취약분야의 청렴성 향상에 노력함

* 1천만 원 이상 건설공사·용역에 대한 발주시기, 공사금액, 계약방법, 담당자 등 상세 정보를 홈페이지 게재하고, 2천만 원 이상의 건설 공사현장을 찾아가 근로자들을 대상으로 청렴컨설팅 실시

- ② 한국전력공사는 공단·공사 등 36개 공기업이 참여하는 ‘공기업 청렴사회협약’을 체결하여 깨끗하고 투명한 공기업 만들기와 국가청렴도 제고를 위해 노력함

* ‘공기업 청렴경영 성공·실패 사례집’을 제작·확산시키고 이에 대한 체감도 및 만족도 조사결과 업무가 개선되었다고 71.2%가 긍정적 응답

- ③ 경기도는 공직유관단체·사회단체·경제계 등 47개 대표가 참여하는 청렴사회 협약을 체결, 모든 참여주체가 공익제보 시스템 구축에 함께 노력함으로써 공익제보 활성화에 이바지함

* 협약기관별 공익제보 시스템 구축을 위한 자체규정 정비와 공익제보 관련 공동 홍보하고, 이러한 과제 이행 노력 등에 대해 시민 3,144명 대상 설문조사결과 71.2%가 만족 평가

- ④ 부산광역시는 공공·시민사회·경제계·언론 등 32개 대표가 참여하는 청렴사회 협약을 체결하고, 공익제보 신고체계 일원화 및 지원 강화 방안을 마련하여 공익제보 활성화 및 신고자 보호의 실효성 강화에 이바지함

* 이원화된 공익신고와 부패신고를 ‘공익제보’로 일원화하고 보상금과 포상금, 구조금 지급 근거 등에 대한 ‘부산광역시 공익제보 보호 및 지원에 관한 조례’ 제정 (2019.11.)

- ⑤ 서울특별시는 공공·시민사회·단체 등 56개 대표가 참여하는 청렴사회협약을 체결, 구체적 실천과제를 마련·실행함으로써 지역사회 청렴한 문화 확산과 부패방지정책에 대한 시민들의 참여 활성화에 이바지함

* 협약기관 합동으로 ‘공공기관 갑질 근절을 위한 대책’을 시행하고 외부 전문가단 평가와 시민 2,645명 대상으로 정책 체감도 및 만족도 조사결과, 시민 68.5%가 정책의견수렴에 만족한다는 긍정적 평가

- ⑥ 대전광역시는 시민사회·직능단체 등 43개 대표가 참여하는 청렴실천협약을 체결, 부패신고 활성화를 위한 ‘안심신고변호사제도’ 등과 같은 이행과제를 마련·실행함으로써 공익 신고자보호 강화 및 부패신고 활성화에 이바지함

* 직장내 괴롭힘, 성희롱, 성폭력, 갑질 등 각종 비위행위에 대한 신고상담부터 처리결과까지 외부변호사가 대리해 주는 안심신고 변호사제도를 시행(2019년 14건 신고·상담처리)

- ⑦ 광주광역시는 시민사회·언론·대학 등 22개 대표가 참여하는 ‘반부패 청렴 광주 실현을 위한 청렴사회협약’을 체결, 실천과제를 마련·실행함으로써 민간부문 까지 반부패 제도를 확산시킴

* 갑질문화 근절을 위하여 지역공공기관 및 공직유관단체가 합치된 의견으로 해당 기관의 행동강령을 개정하였고, 사립대학 및 시민단체의 자체규정에도 반영을 유도하는 등 민간분야로까지 제도 확산

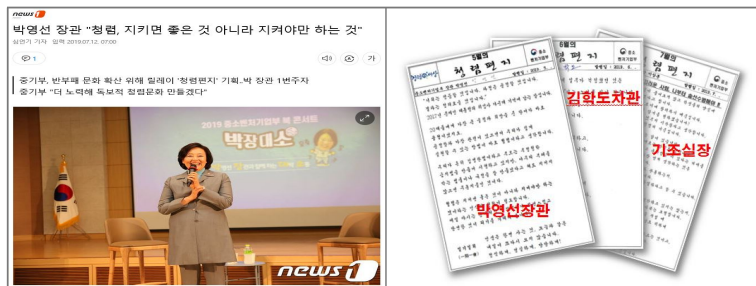
(나) 공공기관과의 협력을 통한 「1기관 1청렴실천운동」 전개

국민과의 접점에 있는 각급 공공기관과의 긴밀한 협력·연대를 통해 공공부문이 선도하여 청렴문화를 전방위적으로 확산하였다.

「1기관 1청렴실천운동」은 각 공공기관이 본연의 업무를 추진함에 있어 공정성·투명성을 강화하는데 앞장서자는 것으로 2019년 한 해 동안 많은 성과가 있었다.

주요 우수사례

- ▶ (서울대, 충북대, 부산대) 대학 정규강의에 청렴교육 도입
 - 정규강의(전공, 교양) 시 청렴연수원이 개발한 청렴교육 프로그램*을 1~4회 편성하여, 대학생들의 청렴의식 제고
 - * 청탁금지법 토크쇼, 청렴골든벨, 공익신고자 초청 강연 등
 - 수강생 만족도조사를 통해 프로그램의 완성도 제고에도 기여
- ▶ (중소벤처기업부) 「청렴 릴레이편지」로 청렴메시지 확산·전파
 - 박영선 장관을 필두로 언론보도, 내·외부전파를 통해 청렴의식 고취



중기부 '청렴 릴레이 편지'

- ▶ (한국교육방송공사) 「청렴캠페인」 영상(2분) 제작·방영(EBS)
 - ※ (채널) EBS1TV, (기간) 11.25~12.20, (분량) 120초, (방영횟수) 72회

프로그램	시작시간	종료시간	송출시점	요일	횟수
세계테마기행	06:20	07:00	후	월-금	20
다큐프라임	13:00	13:55	전	월-금	20
다문화고부열전	22:45	23:10	전	월-금	20
뽕든지 뮤직박스	07:00	07:30	전	토-일	6
세상에 나쁜개는 없다	16:50	17:40	전	토-일	6

- 각급기관은 미디어플랫폼(정책방송, 전광판, 유튜브, SNS), 항만·공항·철도·주민센터 등 다중이용시설을 활용하여 재송출

※ (EBS) 영상 제작, 공중파 송출 (공공기관) 보유매체·다중이용시설에 재송출



EBS 청렴캠페인 영상

- ▶ (경기도) 「생활적폐 청산·공정경기 특별위원회」 구성·운영 → 6대 분야 33개 과제 추진(완료 13건, 추진중 20건)
 - 10억원 이상 공공건설공사 원가 공개(262건, 38,954억원)
 - 도내 공공의료원 6개소 수술실(20개소) CCTV 설치
 - 「경기도 어린이집 관리시스템」 도입(국·공립 어린이집 797개소 모두 도입)
 - 건축물 미술작품 공모제 의무화(「경기도 건축물 미술작품 설치 및 관리조례」 제정)
- ▶ (경찰청) 각급 관서별 '반부패 대토론회' 개최 및 '시민청문관' 채용
 - 본청, 18개 지방청, 255개 경찰서별로 각각 대토론회를 개최하여 각계각층 시민 22,890명으로부터 경찰행정 청렴성 증진에 대한 의견 수렴
 - ※ 국회의원, 기초의원, 변호사, 기자, 교수, 대형클럽대표, 유흥업소 지부장, 시민단체, 학생회 등 다양한 계층의 시민들로부터 폭넓은 의견 수렴
 - 경찰행정의 투명성 제고 및 대국민 신뢰회복을 위해 각급 경찰관서에 시민청문관 274명 채용 추진('19.11.18. 1차 166명 채용 공고)

▶ (한국전력기술) 전체 협력회사와 「상생·청렴문화 프로그램」 시행

- 협력회사 청렴상생 실천대회 : 84개사 130여 명('19.03.18.)
- 협력회사 상생협력 아카데미 : 84개사 CEO 100여 명('19.05.24.)

〈 세부내용 〉

- ◆ 청렴·인권·갑질근절 공동 결의
- ◆ 갑질 피해 없는 협력회사 만들기, 반부패·청렴 실태조사
- ◆ 공정 계약제도, 청렴계약 제도개선, 청렴도 향상 노력
- ◆ 협력회사 윤리강령 준수(채용비리, 불공정계약, 소극행정)



(실무자) 청렴상생 아카데미('19.3.18.)



(CEO) 상생협력 아카데미('19.5.24.)

▶ (한국수출입은행) '갑질 근절대책' 마련('19.8.20.)

- 불공정·불합리한 내규·약정서, 업무관행 등 '갑질 유발요인 일제정비'
- 「갑질피해 신고·지원센터」 및 「익명 제보 시스템」 구축·운영
 - ※ 무료 법률·심리 상담 실시, 피해 회복 지원 등 병행
- 고객기업의 갑질행위 근절 노력도를 신용평가 및 금리우대 등 여신정책에 연동

▶ (문화체육관광부) 민관협의체 「스포츠혁신위원회」 구성·운영을 통해 체육계의 부적절한 관행·문화 개선

- 7차에 걸친 권고를 통해 체육계 구조 개선을 위한 52개 이행과제(문체부 32개, 교육부 32개 등) 도출

〈 권고내용 〉

- ▲ 스포츠 성폭력 피해자 보호체계 구축 ▲ 학교스포츠 정상화
- ▲ 모두를 위한 스포츠 ▲ 「스포츠기본법」 제정 ▲ 스포츠클럽 활성화
- ▲ 엘리트스포츠 시스템 개편 ▲ 체육단체 선진화 추진

▶ (금융감독원) 업계 대표 금융회사와 「금융분야 청렴협의체」 구성·운영('19.10.31)으로 공정·투명한 선진 금융시스템 구축 추진

(다) 민간의 자율적 청렴·권익증진 확산 프로그램 발굴·지원

국민권익위는 2007년부터 공개모집 방식으로 민간단체의 독창적이고 자율적인 청렴문화 확산 및 국민권익 증진 사업에 보조금을 지원해왔다.

2019년에는 파급효과, 창의성, 단체의 사업수행 역량 등을 심사하여 9개 사업을 선정하고, 총 199백만원의 사업수행 예산을 지원하였다.

올해는 단순 강의 형태의 사업을 배제하고 체험과 시민참여를 유도하거나 시민들에게 파급효과가 큰 콘텐츠 사업을 주로 선정하였다.

특히 채용비리를 근절하고 공정사회로 나아가자는 주제로 「캠퍼스 청렴모의법정」 사업을 통해 충청·대전 지역의 대학생 및 청년들의 적극적인 참여와 관심을 유도하였다.

또한, 2018년에 이어 대학로 창작연극 사업이 보조사업으로 선정되었는데, 올해는 청년들의 비정규직 노동문제와 그 안에서 벌어지는 부당계약 등 부조리를 주제로 시나리오를 작성하고 'UN반부패의 날'(12.9.)에 즈음하여 공연하였다. 시나리오를 작성하는 전 과정에 실제 플랫폼 배달노동을 하는 청년들과 비정규직 문제에 관심을 갖고 있는 대학생 등 폭넓은 시민참여로 공론장을 개최하고 이를 통해 연극을 완성했다는 데 큰 의의가 있다.

그간 청렴교육은 공직자나 일부 학생들을 대상으로 이루어졌는데, 이에 착안하여 가치관이 형성되는 4~7세 유아들을 대상으로 하는 청렴교육 콘텐츠를 개발하는 사업도 선정되었다. 유아들이 이해할 수 있게 '정직', '공정'의 가치를 기초로 기존의 동화를 각색하여 인형극으로 제작하고, 유아교육 현장에 맞추어 7가지 영역(쌓기, 언어, 수, 과학, 체육, 음률, 미술)을 접목하여 교구를 제작하고 시범수업을 진행하는 내용이었다. 또한, 실제 유아청렴교육을 담당할 교사용 지도서를 개발하고 청렴교육 교사양성과정을 운영하는 사업도 함께 추진되었다.

〈 표 1-8 〉 2019년 민간보조사업 선정·지원 현황

연번	지역	단체명	사업명
1	진주	경남청렴클러스터	당당하게 달리자~ 청렴맨!! (청소년 대상 참여형 청렴교육)
2	군포·의왕·안양	군포YMCA	청바지-청소년이 바라보는 청렴한 지역사회 (청소년 참여형 청렴교육)
3	대전	대전·충남소비자연맹	반부패 청렴도 향상을 위한 청렴권의 컨퍼런스
4	경남	마산YMCA	'모樂모樂 청렴 경남' (지역 주민, 자치위원, 통장, 청소년 대상 청렴 교육, 네트워크 활동)
5	전국	바꿈-세상을바꾸는꿈	청년 공론장으로 만드는 반부패 창작연극 : 청년, 비상하다
6	전국	참교육을위한 전국학부모회	우리, 학교를 말하다(가고 싶은 학교 공론장 및 민주적인 학교생활규정 만들기)
7	고양	청소년희망플랫폼	청소년동아리 청렴문화 확산 프로젝트 : 청소년 활동가 '세·바·시'
8	전국	한국투명성기구	국제반부패회의(IACC) 의제 발굴과 아시아· 태평양 국제 청렴 컨퍼런스 개최
9	서울	홍사단 투명사회운동본부	유아 대상 청렴교육 콘텐츠 개발



캠퍼스 청렴모의법정



유아대상 청렴교육 콘텐츠 개발



평론가와 함께하는 청소년 청렴영화제



창작연극 <라이더> 대학로 공연



아시아·태평양 청렴컨퍼런스

(3) 기업 청렴경영시스템 확산·정착 지원

전 세계적으로 부패에 대한 부정적인 인식이 확산되면서 국제표준화기구(ISO)의 ‘부패방지경영시스템(ISO37001)’이 2016년 10월 13일에 제정되고, 국제회계기준위원회(IASB)의 국제 회계기준(IFRS)이 2011년에 도입되어, 기업의 부패문제가 국가 간 거래에서 사실상의 비재무적 무역장벽으로 작용함에 따라 기업의 청렴성과 윤리성은 이제 기업의 생존과 경쟁력 향상을 위한 핵심 요소로 대두되고 있다.

이에 국민권익위는 2019년에도 기업의 청렴경영 실천을 유도하고 청렴한 기업 문화를 조성하기 위해 다양한 지원 사업을 추진하였다.

(가) 「기업윤리 브리프스」 제작·보급

「기업윤리 브리프스」는 국내 기업의 윤리경영 활동을 지원하기 위해 2005년 4월부터 제작해 온 윤리경영 정보지로, 국내·외 윤리경영 최신 정보와 동향을 기업 관계자, 학계 등에 e-메일과 브로슈어를 통해 매월 제공해 왔으며, 국민권익위 홈페이지와 블로그에도 게시하여 기업뿐만 아니라 일반국민들도 접할 수 있도록 접근성을 강화하였다. 또한 「기업윤리 브리프스」의 품질과 활용성 제고를 위해 고객의 요구를 즉각 반영하여 지속적으로 콘텐츠를 개선하고 있다.



「기업윤리 브리프스」 웹진



「기업윤리 브리프스」 브로슈어

특히, 2019년에는 기업이 글로벌 스탠다드에 적합한 부패방지경영시스템을 구축할 수 있도록 지원하기 위해 「ISO 37001 도입해봅시다」 코너를 신설하여 먼저 부패방지경영

시스템(ISO-37001)을 도입하여 적용하고 있는 기업의 우수사례를 소개하였고, 상·하반기 편집자문위원회를 통해 수신고객의 의견을 적극 수렴하여 콘텐츠 개선 및 가독성 제고 등 독자들의 만족도를 높이고자 노력하였다.



「ISO 37001 도입해법」 코너

「전문가 코칭」 코너

「국내·외 행사」 코너

(나) 기업 청렴경영 교육과정 운영

2009년부터 청렴경영 관계자의 역량 강화와 기업 임직원의 청렴경영에 대한 인식 제고를 위한 다양한 교육과정을 운영하고 있다.

집합교육 프로그램인 「기업 청렴경영 전문가 양성 과정」은 청탁금지법 시행 이후 축적된 유권해석 및 각종 위반사례 교육, 국내외 청렴경영 동향 및 가이드 제공을 위한 전문가 특강, 민간기업 우수사례 발표 등 기업의 윤리경영 담당자들의 실무에 도움이 될 수 있는 커리큘럼으로 구성되어 진행하였고, 교육을 신청하는 기업이 꾸준히 증가하고 있다.



사내전문가 양성과정(5.30.)

또한, 매년 초 수요조사를 통해 청렴경영 교육을 희망하는 기업에 직접 찾아가 기업의 전체 임직원을 대상으로 방문교육을 실시하고 있다. 청렴하고 윤리적인 경영이 결과적으로는 기업의 수익 확대를 위해 필수적이라는 분위기가 기업 전반에 확산됨에 따라 교육수요도 폭발적으로 증가하고 있다.

올해는 특히, 구조적으로 청렴경영 환경이 열악한 ‘제약회사’, ‘방위산업체’, ‘중소기업’들을 대상으로 집중적으로 교육을 실시하였다.

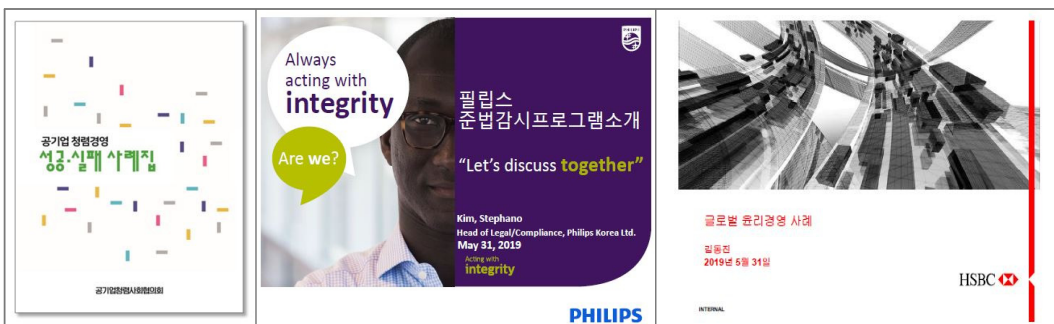


JW그룹(6.5.)

영진약품(7.19.)

풍산, 풍산홀딩스(9.25.)

아울러 공기업 청렴사회민관협의회와의 협업을 통해 「공기업 청렴경영 성공·실패 사례집」(성공 39개, 실패 20개)을 발간하여 민간기업에 배포하고, 경제단체와의 협력을 통해 글로벌 기업의 청렴경영 우수사례를 발굴하여 국내기업에 소개하는 등 기업들이 국제적인 경쟁력을 갖출 수 있도록 여러 방면으로 노력하였다.



공기업 청렴경영 사례집

글로벌기업 청렴경영 사례(필립스코리아, HSBC)

2. 국제교류⁶⁾

가. 개관

전 세계가 유기적으로 얽힌 21세기 글로벌 사회에서 부패는 더 이상 국내적 문제가 아니라 모든 사회 및 경제에 영향을 미치는 초국경적 문제가 되고 있으며, 부패를 예방·해결하기 위한 국제협력은 선택이 아닌 필수사항이 되었다. 또한 세계 곳곳에 체류하고 있는 재외국민과 우리 기업들의 권익보호를 위한 국가의 역할과 책임에 대한 요구도 날로 증대되고 있다. 국민권익위는 이러한 국제적 반부패 흐름에 부응하고 재외국민과 기업들의 권익을 증진시키기 위해 다양한 활동을 전개하고 있다.

국제 반부패 분야에서 국민권익위는 UN반부패협약, OECD뇌물방지협약 등 국제협약을 충실히 이행하고 G20, APEC 등 국제반부패 라운드의 이니셔티브에 적극적으로 동참하고 있다. 2019년 12월 UN반부패협약 당사국 총회에서는 국민권익위 위원장이 참석하여, 2020년 6월 국제반부패회의의 서울 개최 참석을 독려하는 한편, UNDP 주관 워크숍에 기조연설자로 참여하여 한국정부의 ICT 기술을 통한 국민에 대한 책임성 제고 노력을 발표하였다.

국제사회 반부패 노력에 동참하고, 한국의 우수 반부패 정책을 세계와 공유하기 위한 취지에서 2020년 6월 1일부터 5일까지 서울에서 국제반부패회의(IACC) 및 국제반부패 아카데미 당사국총회가 개최될 예정이다. 세계 최대규모의 반부패 국제포럼의 성공적인 개최를 위해 국민권익위는 2019년부터 공동주최자와 MOU 체결, 자체적인 준비기획단 구성, 행사전문업체 선정 등 준비를 착실히 진행하고 있다.

한편, 유엔개발계획(UNDP)과 공동 추진 중인 반부패기술지원사업은, 2016-17년 베트남 대상 부패방지 시책평가에 이어 2018년에는 코소보와 미얀마를 대상으로 부패영향평가를, 2019년에는 말레이시아와 우즈베키스탄을 대상으로 부패방지시책 평가를 전수하였다. 또한 양자 MOU를 통한 정기적인 기술지원도 지속적으로 시행하고 있는데, 2019년에는 인도네시아, 베트남, 몽골을 방문하여 다양한 반부패 정책을 공유하였고, 새로 쿠웨이트와 우즈베키스탄과 반부패 협력 MOU를 체결하는 등

6) 국제교류담당관실 강미영 사무관

UN반부패 협약에서 강조하는 개도국 대상 반부패 기술지원에 있어서도 선도국으로 자리매김하고 있다.

옴부즈만 분야에서는 호주 등 4개국 옴부즈만과 양자협력 MOU를 체결하여 재외국민 권익보호의 교두보를 마련하고 있다. 박은정 위원장은 세계옴부즈만협회(IOI)의 아시아 지역 이사(2020.5. 임기 개시)와, 아시아옴부즈만협회(AOA) 이사로 선임되어 아시아 선진 옴부즈만으로서 아시아 지역의 입장을 대변하고 재외국민 권익보호의 기반 확대에 앞장서고 있다.

또한, 저평가된 한국의 부패인식지수 개선을 위해 지속적으로 한국정부의 반부패 노력을 국제사회에 알리려는 노력을 지속하고 있다. 특히 매일 뉴스레터를 통해 다양한 국민권익위 활동과 반부패 성과를 전세계 반부패 이해관계자에 알리고 있으며, 또한 외국주재 한국 외교관을 통해 우리의 성과가 해당국가 전파될 수 있도록 해외 공관에도 꾸준히 관련 자료를 배포하고 있다.

나. 반부패 국제협력

반부패 분야에서의 국제협력은 2개 반부패 국제협약의 이행을 포함한 다자간 반부패 라운드 참여, 국제기구 및 외국 반부패기관과의 교류협력 및 한국의 반부패정책의 벤치마킹을 희망하는 국가들을 대상으로 시행하는 다양한 연수와 기술지원으로 나뉜다. 올해에는 특히 2020년 6월 1일부터 5일까지 개최예정인 국제반부패회의 및 국제반부패아카데미 당사국 총회 준비에 노력하였다.

(1) 다자간 협력

(가) 2020 국제반부패회 개최 준비

2018년 10월 25일 덴마크 코펜하겐에서 열린 제18차 국제반부패회의(International Anti-Corruption Conference, IACC) 폐막식에서 한국이 제19차 회의 개최국으로 공식 발표되었다.

IACC는 세계 반부패 운동을 주도하고 있는 국제투명성기구(Transparency International,

TI)가 각국 정부와 공동으로 2년에 한번 개최하는 국제회의로 140여개국에서 시민사회, 국제기구, 언론과 정부대표 등 반부패 전문가 1천5백~2천여명이 참석하는, 세계 최대 규모의 반부패 포럼이다.

한국은 청렴사회를 향한 시민사회의 역량을 결집해 평화적이고 민주적으로 위기를 극복하고, 민·관협력형 반부패 거버넌스를 실현해가고 있는 점이 IACC 위원회에서 인정받아 회의 개최지로 선정되었다.

동 회의는 7-8개의 전체세션과 50여개의 워크숍, 기타 부대행사로 영화제와 콘서트, 청년기자단 활동 등이 포함되어 있다. 회의 주제는 2030년 공정하고 지속가능한 미래를 위해 향후 10년간 어떠한 공동의 노력이 필요한지를 논의한다는 취지에서 IACC 위원회가 8월에 Designing 2030 : Truth, Trust, and Transparency(2030년을 위하여: 진실, 신뢰, 투명성)로 정하였다.

이러한 대규모 국제회의를 준비하기 위해, 국민권익위는 19년 5월 국제투명성기구와 회의개최 MOU를 체결하였고, 7월에는 준비기획단을 발족하였으며, 11월에 국제행사 전문업체를 조달청 공개경쟁계약을 통해 선정하였고, 12월에는 행사장인 서울 코엑스와 계약을 체결하였다.

한편, IACC 회의에 정부대표단 고위급 참석자를 확대하고, 국제기구 내 한국정부의 위상 제고를 위해, IACC 회의와 병행하여 제9차 국제반부패아카데미 당사국 총회도 개최하기로 하여, 제8차 당사국 총회(카자흐스탄, 19.10.2~4.)에서 승인을 받았다.

국민권익위는 이번 행사가 국외 전문가들만을 위한 회의가 아닌 국내 시민사회·기업 등 다양한 주체들이 함께 모여 국제사회와 공동으로 반부패 이슈를 논의하는 장이 될 수 있도록 국내 시민단체 등의 워크숍 제안을 적극 지원하고, 국민권익위 자체 워크숍과 토크쇼 등도 기획하고 있다.

(나) 반부패 국제협약 이행

① UN반부패협약

그간 선진국을 중심으로 진행되어 온 반부패 국제협약 논의에서 벗어나 선·후진국을 막론하고 통용될 수 있는 국제규범을 모색하게 되었는데, 이러한 고민의 결과로 탄생한

것이 UN반부패협약(United Nations Convention against Corruption, UNCAC)이다. 2003년 12월 멕시코 메리다에서 우리나라를 포함한 120여 개국의 정부 대표들이 참석한 가운데 UN반부패 협약에 대한 서명회의가 개최되었으며, 2005년 12월 14일 발효되었다.

우리나라는 2003년에 UN반부패협약에 서명하였으나, 협약의 핵심 내용인 부패 자산 회복과 관련된 국내 이행입법 미비로 비준이 어려웠었다. 이에 국민권익위(구 국가청렴위원회)는 국내 이행입법인 「부패재산의 몰수 및 회복에 관한 특례법」 초안을 마련하여 법무부에 제공하였고, 이 초안을 바탕으로 법무부가 제출한 법안이 2008년 2월 29일 국회를 통과함으로써 동 협약의 비준이 이루어지게 되었다. 2019년 말 기준 협약 당사국은 우리나라를 포함하여 총 186개국(비당사국 : 시리아(서명국), 북한, 소말리아, 에리트레아, 수리남)이다.

국민권익위는 협약 제6조 제3항에 의거한 한국의 부패방지 전담기구로서 법무부 등 관계 부처와 협조하여 협약의 국내 이행을 위해 노력하고 우리나라에 대한 이행점검에 대응하고 있으며, 협약 당사국 총회 및 이행점검그룹회의, 부패예방 실무그룹회의에 참여하고 있다.

2009년 11월 카타르 도하에서 개최된 제3차 당사국 총회에서 UN반부패협약 이행점검체계가 합의된 이래, 각 당사국의 협약 이행 현황을 점검하기 위한 당사국 상호간 동료평가 제도가 운영되어 오고 있다.

이에 따라 협약 제3장(범죄화와 법집행)과 제4장(국제협력)을 대상으로 하는 1주기 이행점검(2010~2015년)에서 우리나라는 2012~2013년 중 불가리아와 인도로부터 협약이행 현황에 대한 점검을 받았으며, 2013~2014년 중 우리나라와 몽골이 미크로네시아의 협약 이행을 점검하였다. 협약 제2장(예방조치)과 제5장(자산회복)을 대상으로 하는 2주기 점검(2016~2021년)과 관련하여, 현재 우리나라는 베트남과 함께 솔로몬제도 대상 이행점검에 참여하고 있으며, 우리나라에 대한 점검은 2019년 6월에 개시되어, 이행점검을 위한 포컬 포인트(국민권익위, 법무부, 외교부) 지정(19.9월)에 이어 자체평가 체크리스트 제출을 완료(19.11월)하였다.

2019년 12월 16일~20일, 아랍에미리트 아부다비에서 총 156개 당사국 및 국제기구 관계자 약 1,200명이 참석한 가운데 제8차 UN반부패협약 당사국총회가 개최되었다.



위원장 기조연설(12.16., 아부다비)

동 회의에서 박은정 위원장은 정부대표 기조발언을 통해 한국의 1주기 이행점검 이후 부패의 범죄화, 법집행 및 국제협력 관련 권고사항 이행을 위한 노력과, 2020년 6월 개최 예정인 국제반부패회의 및 국제반부패회의 당사국 총회 개최를 소개하였다.

또, 박은정 위원장은 12.18일 스페셜 이벤트로 열린 UNDP 주관 ‘다음세대 부패척결: 최첨단 기술과 부패예방’ 워크숍에서 기조연설자로 참석하여, 한국의 UNDP와의 공동사업으로 개도국대상 반부패 정책 기술지원 활동과, 한국의 e-전자정부, 국민신문고 등 ICT기술을 통해 정부의 국민에 대한 책임성 제고를 위한 활동에 대해 발표하여, 참석자들로부터 많은 관심을 받았다.

박은정 위원장은 회의 참석을 계기로 스리랑카 뇌물부패사건수사위원회 (Commission to Investigate Allegations of Bribery or Corruption, CIABOC), 팔레스타인 반부패위원회(Palestinian Anti-Corruption Commission), 에티오피아 연방윤리반부패 위원회(Federal Ethics and Anti-Corruption Commission, FEACC) 대표단 등과 면담하여, 한국의 반부패 경험 공유 등 협력방안에 관해서도 논의하였다.

금번 총회에서는 특히 2021년 4월 26일~28일 뉴욕 유엔본부에서 열릴 UN 반부패 특별총회(UN General Assembly Special Session on Anti-Corruption, UNGASS)와 관련하여, 당사국 대다수가 동 회의 개최를 환영하였고, UNCAC 당사국총회 차원에서의 준비절차에 대한 합의가 있었다.

② OECD 뇌물방지협약

OECD 뇌물방지협약은 외국공무원에 대한 뇌물공여자 처벌을 목적으로 1999년 2월 발효된 국제규범으로서 2018년 5월 현재 36개 OECD 회원국 및 8개 비회원국(브라질, 아르헨티나, 불가리아, 남아프리카 공화국, 러시아, 콜롬비아, 코스타리카, 페루)을 포함한 44개국이 비준한 상태이다. 우리나라는 동 협약 비준에 맞추어 1998년 12월 「국제상거래에 있어서 외국공무원에 대한 뇌물방지법」이라는 국내 이행법을 제정하여

1999년 2월부터 시행하고 있다.

협약 이행을 위해 설립된 OECD 뇌물방지 실무그룹은 연간 4차례의 회의를 통해 회원국의 협약 이행현황을 상호 평가하고, 협약 위반 사건 수사 및 관련 국제공조 현황에 관한 정보를 공유하고 있다.

OECD 뇌물방지협약은 동료심사(peer review)를 통해 협약의 이행을 심사하는데, 심사국으로서의 참여는 협약이행의 의무인 동시에 권리이다. 국민권익위는 신고자 보호·협약 인지도 제고·민간협력 분야를, 법무부는 협약이행 및 처벌 분야를 각각 담당하여 패널 세션 진행 및 이행심사 보고서 작성에 참여하였다.

우리나라는 1999년 7월 협약이행을 위한 국내법 제정여부를 심사하는 1단계 심사를 받은 데 이어 2004년 11월 호주와 핀란드를 심사국으로 하여 협약의 이행을 심사하는 제2단계 심사를 받았다. 2011년 10월 핀란드와 이스라엘을 심사국으로 하여 협약의 적발과 처벌에 대한 이행을 심사하는 제3단계 심사를 성공적으로 마치고 3단계 심사에 따른 권고사항을 채택하였다.

2018년 12월 이탈리아와 핀란드를 주심사국으로 한 4주기 이행점검에 대한 이행심사 보고서가 채택되었다. 주요 권고사항으로는 △법인에 대한 제재 수준 강화, △검찰과 경찰간 정보공유 등 협력 강화, △해외뇌물 목적의 부정회계 적극 수사, △정부기관 및 민간의 해외뇌물 적발역량 강화 등을 제시하였다. 심사단은 한편, 한국의 공익신고자 보호법을 통한 광범위한 내부신고자 보호체계 구축과, 최근 외국공무원 뇌물방지법 개정을 통해 제3자에 대한 뇌물제공 처벌이 가능해진 점을 OECD 회원국들에게 모범이 되는 긍정적인 면으로 평가하였다.

한국대표단은 2019년 12월 10일~13일 파리 OECD 본부에서 열린 회의에서 4주기 점검 후 권고안에 대한 이행 여부를 서면과 구두로 보고하였다. 우리 대표단은 해외 뇌물 관련하여 자연인과 법인에 대한 벌금형을 상향시키는 법안과 감청(wiretapping) 수사가 가능하도록 통신비밀보호법 개정이 진행 중임을 소개하였다. 2020년 12월 본회의에서는 4주기 이행점검 2주년 보고가 있을 예정이다.

(다) 국제기구·회의체 반부패 공조

① G20 반부패 행동계획

2008년 글로벌 경제위기를 계기로 부패 문제가 경제위기 및 성장과 밀접한 관련이 있다는 G20 차원의 공통적 인식하에 2009년 9월 제3차 피츠버그 정상회의부터 반부패 의제가 논의되기 시작하였고 2010년 토론토 정상회의에서 보다 구체적이고 실천적인 반부패 정책 대안을 마련하기 위해 ‘G20 반부패 실무그룹’이 설치되었다. 이러한 과정을 거쳐 2010년 11월 개최된 제5차 서울 G20 정상회의에서 G20 정상들은 부패가 경제성장 및 발전의 심각한 장애물이며 G20 국가는 부패를 방지하고 척결해야 할 특별한 의무가 있다는 점에 동의하고 이를 선언문에 명시하였고 ‘G20 반부패 행동계획’을 정상 선언문의 부속서로 채택하였다.

국민권익위는 지속가능한 경제성장에 있어서 부패척결이 선제적 조건임을 강조하며 G20 차원의 반부패 논의의 필요성을 지속적으로 제기해 왔으며, 서울 정상선언문의 부속서에 반부패 행동계획이 포함하는 것을 주도하였다. 그리고, G20 반부패 실무그룹 창설 이후에는 우리 정부 측 수석대표로 참여하는 등 국제적인 반부패 논의에서 국내외적으로 주도적 역할을 담당하고 있다.

2010년 서울 정상회의 시 채택된 G20 반부패 행동계획의 이행력 담보를 위하여 각국 및 G20 공동의 진전사항을 매년 G20 정상들에게 보고하고 있으며, 2010년 행동계획을 승계·발전시킨 2019-2021년 G20 반부패 행동계획을 채택·이행하였다.

〈 표 1-9 〉 2019-2021년 G20 반부패 행동계획 주요 내용

	G20 반부패 행동계획 주요 내용
A	기존의 G20 공약 이행과 반부패 아젠다의 영향력 강화를 위해 업무 방법과 매커니즘 향상 노력
B	G20의 가치가 극대화 될 수 있는 분야에 보다 초점을 갖춘 선별적 액션 개발
B-1	공공분야와 민간분야의 청렴성과 투명성 강화 및 도모 (공공분야, 민간분야, 내부고발자 보호, 새로운 기술의 기회와 위험)
B-2	자금세탁해결, 도난자산 회복, 국제협력 강화 등을 통해 부패관련 금융 범죄 해결 (실소유주, 자산회복, 실질적 협력, 부패관련 기타 범죄)
B-3	관련 주제 해결 (뇌물, 인프라, 스포츠, 기타 취약분야)
B-4	새로운 이슈에 대한 이해 강화와 가능한 행동 논의 (부패측정, 부패와 성문제)

올해 G20 정상회의는 6월에 개최된바, 1월과 6월 열린 2차례 반부패 실무그룹 회의에서 정상회의 선언문의 부속서인 ‘내부고발자 보호 고위급 원칙’ 및 ‘인프라 청렴도 제고를 위한 우수사례 모음집’에 대한 논의가 이루어졌으며, 이는 6월 오사카에서 개최된 정상회의에서 부속서로 채택되었다. G20 정상들은 또한 UN반부패협약 이행 수검을 비롯한 효과적 이행 약속을 새롭게 하였다.

우리나라는 G20 반부패 실무그룹의 주요 주제인 ‘내부고발자 보호’와 관련하여, 2018년 OECD 뇌물방지협약 4주기 수검에서 우수한 평가를 받았던 우리나라의 공익신고자 보호제도를 바탕으로 고위급 원칙 작성에 많은 의견을 제시하였으며, 특히 조직 내부자에 대한 보복 뿐만 아니라 외부자에 대한 보복(계약파기, 명예 훼손 등)을 포함시킬 것을 요청하여 조직 내·외부를 아우르는 포괄적인 표현으로 수정하는데 기여하였다.

② APEC 반부패·투명성 워킹그룹

세계 최대의 지역경제 협력체인 아시아·태평양 경제협력체(APEC, 회원국 21개)는 2003년부터 경제발전을 저해하는 부패 척결과 투명성 증진을 논의하기 시작했다. 이와 관련, 우리 정부가 미국, 칠레와 공동으로 APEC 내 반부패 협의체 설치를 적극 추진한 결과 2004년 칠레 산티아고 APEC 정상회의에서 ‘산티아고 선언’과 ‘반부패 행동계획’이 채택되었다.

국민권익위(구 청렴위)는 2005년 9월 한국에서 개최된 APEC 반부패·투명성 심포지엄에서 APEC 반부패·투명성 T/F 회의 창설을 주도하였으며, 2010년에는 미국과 협력하여 동 T/F가 워킹그룹(WG)으로 승격되는 데 일조하였다. 이는 우리나라가 아·태지역 반부패 논의를 주도하는 위치로 도약하는 계기가 되었다.

국민권익위는 매년 「APEC 반부패·투명성 워킹그룹회의」 및 워크숍에 참여하여 우리 정부의 반부패 노력과 의지를 홍보하고 회원국의 반부패 역량 강화에 기여하고 있다. 2019년에는 2월 25일부터 3월 4일까지 제28차 회의와 8월 19일부터 25일까지 제29차 회의가 각각 칠레 산티아고와 칠레 푸에르토 바라스에서 개최되었다. 국민권익위는 제28차 회의에서는 청렴사회민관협의회 발족 및 생활적폐 개선 노력을, 제29차 회의에서는 공공재정환수법의 제정, 비실명 대리신고 도입 등 공익신고 현황 및 신고자

보호·지원 내실화 노력 등 부패방지 관련 법·제도 보완 노력을 소개하였다.

2019년 APEC 각료회의 선언문에는, 부패방지 공약과 모범 사례의 이행 강화의 필요성을 강조하는 내용을 담아, 회원국 지도자들에게 부패척결에 대한 관심을 촉구하였고, 특히 2019년은 ACTWG의 15주년으로서 이를 기념하는 성명서를 발표하여 반부패 척결 공조를 지속할 것을 다짐하였다.

③ ADB/OECD 아·태 반부패 협의체

ADB/OECD 아·태 반부패 협의체는 1999년 창설된 이래 아·태지역 국가들의 UN반부패협약의 효과적 이행을 통한 부패 추방 노력을 지원해 오고 있다. 회원국은 한국을 비롯하여 일본, 중국, 호주, 홍콩, 싱가포르 등 총 31개국이다.

ADB/OECD는 아·태지역 정부 간 반부패 정책 협의를 위한 조정그룹회의와 반부패 역량개발을 위한 세미나를 매년 개최하고, 민관 합동 아·태지역 반부패 컨퍼런스를 2~3년 주기로 개최하고 있다.

2019년에는 제10차 ADB/OECD 아태 반부패 이니셔티브 지역 컨퍼런스가 베트남 감찰원의 주최로 하노이에서 개최되었다. 이 회의는 2017년 제9차 ADB/OECD 반부패 이니셔티브 지역 컨퍼런스('17.11월, 서울) 이후 역내에서 개최된 첫 컨퍼런스로, '아태지역 인프라 프로젝트 부패 방지 및 척결'을 주제로 진행되었다. 또한 이와 동시에 제3차 공공청렴네트워크(Public Integrity Network) 회의, 제23차 조정그룹회의, 고위급 세션 등이 진행되었다.

이번 회의에서는 최근 아태지역에서 진행되고 있는 크고 작은 인프라 프로젝트 관련 부패를 척결하기 위하여 정부와 시민사회, 국제기구 등이 제공하는 다양한 반부패 프로그램과 툴킷(toolkit)을 활용하기 위한 정보가 공유되었다.

④ 국제반부패아카데미

반부패 교육훈련 전담 국제기구인 국제반부패아카데미(International Anti-Corruption Academy, IACA 회원국 78개)와 한국 정부의 반부패 전담기구인 국민권익위는 2012년 3월 협력 MOU를 체결한 이래 활발한 교류를 통하여 각자의 반부패 교육 분야 지식과 역량을 발전시키고 국제사회의 부패 척결 노력에 대한 기여를 강화하고 있다.

국민권익위는 2013년 4월 5일, 설립 초기단계여서 다양한 재정확보 방안을 모색하고 있던 IACA에 약 1억5천만원 규모의 자발적 기여금을 제공하였으며, 2012년부터 2015년까지 이사국으로서 아카데미 운영, 교육 프로그램 구성 등 IACA 운영에 주도적으로 참여하여 국제사회에서 우리나라의 위상 제고에 기여하였다.

또한, 2014년 5월부터 교육과정 강의를 위한 선임학술 전문관 직위에 과장급 1인을 선발·파견하여 교육 프로그램 강의 및 운영 등 국제 반부패 학술활동에 기여하고 있으며, 2017년 5월 기존 파견 전문관이 복귀하고 신입 전문관이 선발·파견되었다.

한편, 2013년부터는 한국의 반부패 청렴업무 실무자를 대상으로 한 IACA의 맞춤형 반부패 교육과정이 운영되고 있는데 2018년에는 총 24명이 5월 30일에서 6월 7일까지 교육 훈련을 받았다. 이와 같이 양 기관은 호혜적 관계를 기초로 적극적인 협력 활동을 통해 조직 및 정책적 역량을 강화하고 있다.

2018년 9월 오스트리아 비엔나에서 열린 제7차 당사국 총회에는 한국의 박은정 국민권익위 위원장이 신입 집행이사회 이사로 선출(2019~2024)되었다.

2019년 10월 카자흐스탄 누르술탄에서 열린 제8차 당사국 총회에서는, 한국이 제9차 당사국 총회 개최지로 결정되었다. 이는 박은정 위원장의 이사 선출과 더불어 국제기구에서 한국정부의 위상이 제고되는 계기가 될 것으로 기대된다.

⑤ 국민권익위-UNDP 반부패 협력 사업

국민권익위는 2015년 1월 29일 “한국과 세계의 반부패 경험 공유”를 주제로 UNDP 서울정책센터와 공동 개최한 “2015 서울 담화”의 후속 조치로 UNDP와 협력하여 한국의 반부패 경험을 전 세계와 공유하고 우리나라의 우수 반부패 제도가 개발도상국에 도입될 수 있도록 지원하고 있다.

2015년 12월 4일 “국민권익위-UNDP 간 반부패 협력 MOU”를 체결하였고, 이를 바탕으로 국민권익위는 UNDP와 협력하여 국민권익위-UNDP-개발도상국 3자 간 반부패 개발협력 분야 발굴, 우리나라의 반부패 경험과 교훈 등의 공유를 위한 저작물 및 공동사업 개발, 국민권익위의 주요 부패예방 제도의 개도국 도입 지원 등을 추진하기로 하였다.

동 MOU 이행을 위한 첫 번째 협력사업으로 우리나라의 '부패방지 시책평가' 제도가 베트남의 공공기관을 대상으로 실시될 수 있도록 지원하는 시범사업에 착수하였다. 2016년에는 베트남측 수행기관인 감찰원이 평가 지표를 개발하여 국민권익위가 컨설팅을 제공하였고, 또한 63개 지자체 대상 시범평가를 실시하였다.

2018년에는 미얀마와 코소보를 대상으로 부패영향평가 제도 도입을 기술지원 하기로 하여, 화상세미나와 연수를 통해, 부패영향평가가 양 국에 도입될 수 있도록 법령과 운영 사례를 제공하였다.

2019년에는 말레이시아와 우즈베키스탄에 부패방지 시책평가 제도 전수를 위해, 화상 세미나(말레이시아 1월, 우즈베키스탄 3월)와 초청연수 (말레이시아 4월, 우즈베키스탄 9월)를 통해 양국에 한국의 운영 경험과 노하우를 제공하였다.



말레이시아측과 4자 화상회의(1.24., 세종)

2020년에는 국민권익위가 개최하는 제19차 국제반부패회의(IACC)에서 그 간 추진한 개발도상국 대상 반부패 정책 전수사업에 대해 UNDP와 공동으로 워크숍을 운영할 예정이다.

동 사업은 국민권익위가 정책 콘텐츠 및 컨설팅을 제공하고, UNDP가 개도국 개발 사업 전문성 및 현지 사무소 등 네트워크를 활용하고, 수원국 정부의 적극적인 의지와 노력이라는 3자 협력을 통한 개도국 기술지원 모범을 마련한 것이다.

(2) 양자 간 협력

(가) 반부패 MOU 이행협력

① 한-인도네시아 부패방지협력사업

2006년 12월 처음 체결된 한-인도네시아 반부패 협력 MOU는 우리나라가 외국 정부와 체결한 최초의 반부패 MOU로, 반부패 노력의 성과가 가시화되고 있는 한국으로부터 부패예방 정책과 기법을 배우고 한국과의 반부패 협력을 확대하려는

인도네시아 부패방지 위원회(KPK) 측의 요청에 따라 추진되었다.

한-인도네시아 반부패 MOU 후속조치로 국민권익위는 2007년부터 공공기관 대상 청렴도 측정, 부패방지 시책평가, 부패영향 평가 프로그램 등을 인도네시아에 전수하였다. 그 결과 인도네시아는 2008년부터 청렴도 측정과 부패방지 시책평가를 매년 실시하여 발표하고 있다. 또한 2009년부터는 부패영향 평가를 실시하여 부패유발 법령과 제도의 개선을 관계 부처에 권고하고 있다.

2018년 7월 이진리 국민권익위 사무처장과 아구스 라하르조 인도네시아 부패방지 위원회 위원장은 인도네시아 자카르타에서 MOU를 3년간 연장하는 합의문에 서명하였다.

2019년 10월에는 인도네시아의 요청으로 인도네시아 자카르타를 방문하여 부패영향 평가 지표와 사례 등을 소개하고 직접 실습하는 시간을 갖는 등 한국의 부패영향평가 노하우를 전수하였다.

② 한-베트남 부패방지협력사업

국민권익위는 2010년 베트남 중앙내무위와 반부패 협력 양해각서를 체결한 이후 정기적으로 반부패 정책을 공유하고 ‘부패평가기준’ 및 ‘신고자 보호 정책’ 관련 국제 워크숍에서의 주제발표 등을 통해 베트남의 반부패 정책 수립을 지원하는 등 다양한 협력활동을 해왔다.

2018년 10월 양 기관은 세종에서 국민권익위 사무처장과 베트남 중앙내무 위원회 부위원장 등이 참석한 가운데 양 기관 간 반부패 협력을 2년 연장하기로 합의하였다.

2019년 12월 국민권익위는 베트남 하노이를 방문하여 베트남 중앙내무위와 반부패 협력활동 이행을 점검하고 주요 반부패 정책 추진현황을 공유하였다. 국민권익위 측은 한국의 반부패 정책 방향과 성과, 공공재정환수법, 민관협력형 부패방지 체계 제도를, 베트남 측은 2019년 반부패 주요 활동을 소개하였다.

③ 한-몽골 부패방지협력사업

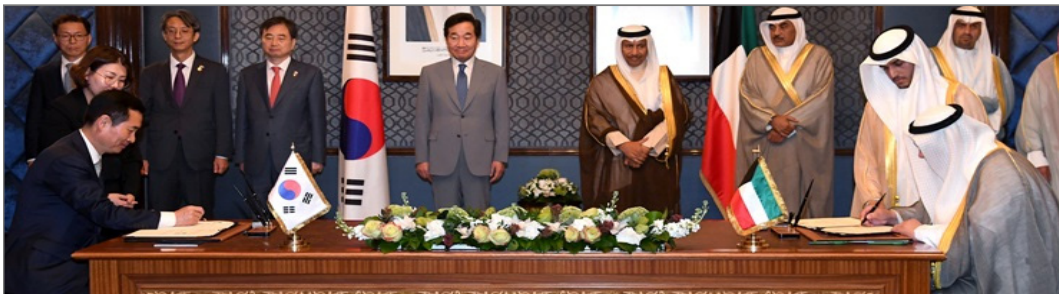
국민권익위는 2010년 2월 몽골의 요청에 따라 몽골의 부패방지청(IAAC)과 반부패 MOU를 체결하고 2010년부터 한국에서 시행중인 공공기관 청렴도측정, 부패방지 시책평가, 부패영향평가 등을 전수하였다. 그 결과 몽골은 2010년부터 청렴도측정을

실시하고 있다.

2019년 5월 국민권익위는 몽골 울란바토르를 방문하여 몽골 부패방지청과 반부패 협력활동 이행을 점검하고 양국의 주요 반부패 정책과 최근 활동 내용을 공유하였다. 국민권익위 측은 한국의 반부패 정책 방향과 성과, 신고자 보호보상, 청렴교육을, 몽골 측은 몽골의 반부패 전략 및 계획, 청렴교육, 청렴도 측정 등 연구분석 활동을 소개하였다.

④ 한-쿠웨이트 부패방지협력사업

국민권익위는 2019년 5월 1일 이낙연 국무총리의 쿠웨이트 방문을 계기로 쿠웨이트에서 쿠웨이트 반부패청(Kuwait Anti-Corruption Authority)과 반부패 MOU를 체결하였다. 동 MOU는 1월 쿠웨이트 국제청렴컨퍼런스에 UNDP 요청에 따라 국민권익위원장이 발표를 위해 참석한 것을 계기로, 3월 한국을 방문한 쿠웨이트 반부패청의 협력 요청에 의해 성사되었다.



쿠웨이트 반부패청과 MOU 체결 서명식(5.1., 쿠웨이트시티)

MOU에 따라 양 기관은 반부패 분야 정책·경험·정보 교환 ▲ 직원 역량 강화를 위한 교육·훈련 프로그램 개발 ▲ 세미나, 워크숍 등 회의 지원 ▲ 기타 필요하다고 판단되는 분야에 대해 적극 협력해 나가기로 했다.

다. 옴부즈만 국제협력

국민권익위는 옴부즈만 기관장 회의인 세계옴부즈만협회 및 아시아옴부즈만협회의 활동에 적극적으로 참여하고, 또한 외국의 옴부즈만 기관과 MOU 체결을 통해 정책을 교류하고 해당국가에 거주하는 우리 교민의 권익보호에 노력하고 있다.

(1) 다자간 협력

(가) 세계옴부즈만협회

세계옴부즈만협회(International Ombudsman Institute, IOI)는 위법부당한 행정 처분으로부터 국민의 권리와 이익을 보호하는 감시자, 중재자, 권익 옹호관이라는 의미의 옴부즈만의 개념 확산 및 기능 강화를 위해 1978년에 설립된 비영리 법인으로, 세계 118개 국가의 215개 옴부즈만 기관이 가입된 협의체이다.

국민권익위 전신인 국민고충처리위원회가 1996년 IOI에 가입하였으며, 2008년 국민권익위 출범 이래 지금까지 국민권익위원장은 아시아 지역 이사로서 IOI 이사회 및 총회에서 각종 의제에 대한 논의와 결정에 참가하여 아시아 지역의 입장 및 의견을 IOI 정책에 반영하는 등 활발한 활동을 이어오고 있다. 박은정 위원장도 전임 위원장에 이어 2018년 12월 4일 IOI 아시아 지역이사로 선출되었다.

2019년 5월 13일에서 19일 멕시코 메리다에서 열린 IOI 이사회에서 아시아 지역 대표 이사로 참석한 박은정 위원장은 IOI 회원자격 심사와 규정개정 등을 논의하였다. 또한, 동출장 계기로 멕시코 옴부즈만과 만나, 주멕시코 한국교민의 권익보호를 위한 협력방안 등을 논의하였다.



멕시코 옴부즈만과 양자회담(5.14., 메리다)

아울러 2020년 5월부터 임기가 시작되는 차기 IOI 이사 선거에서도 박은정 위원장이 당선되어 향후 지속적으로 옴부즈만 제도를 확산·발전시켜 나가는 데에 리더십을 발휘할 예정이다.

(나) 아시아옴부즈만협회

아시아옴부즈만협회(Asian Ombudsman Association, AOA)는 1996년 설립되어 아시아 지역에서 옴부즈만 제도의 확산과 발전을 도모하고 있다. 회원은 현재 한국, 중국, 일본, 파키스탄, 태국, 홍콩 등 정·준회원 20개국 38개 기관이다. 국민권익위는 창립회원으로 2003년부터 2015년까지 협회의 재무이사로서 활발한 활동을 해왔으며,

1997년, 2004년, 2014년, 2017년 네 차례 한국에서 AOA 이사회 및 총회를 개최하였다.

국민권익위는 강원도 사회갈등조정위원회와 공동으로 제15차 AOA 총회를 2017년 5월 16~19일 평창에서 개최하였다. 제15차 AOA 총회 및 제20차 이사회와 함께 ‘아시아 옴부즈만의 발전과 미래’라는 주제로 글로벌 옴부즈만 컨퍼런스가 개최되었으며, 25개국 회원국 대표단 및 초청연사, 국회 정무위원장 및 국내 시·도 옴부즈만 등 총 450여명이 참석하였다.

박은정 위원장은 2019년 11월 18일 터키 이스탄불에서 열린 AOA 총회에서 협회 이사로 당선되어 앞으로 한국의 경험을 더 적극적으로 아시아 회원국과 공유하며, 발전과 협력을 위해 다양한 노력을 펼칠 예정이다.

(2) 양자 간 협력

국민권익위는 재외국민 권익보호와 상호 우수 정책교류 등을 목적으로 2010년 인도네시아 옴부즈만과 협력 MOU를 체결한 이후 태국, 베트남, 호주 옴부즈만과 MOU를 체결하는 등 해외 옴부즈만과의 양자 협력을 통해 직접적인 협력 관계 구축을 위한 노력을 지속해 오고 있다.

국민권익위는 해외 옴부즈만과 협력 MOU 체결을 통해 상대국 민원에 대한 호혜적 배려, 상대국 전용 민원창구 개설(또는 민원 번역 서비스 제공), 양국 옴부즈만 합동 고충청취 등 재외국민 고충해소를 위한 실질적인 수단을 마련하고 있다.

MOU상 재외국민 권익보호 장치

- ▶ 상대국 재외국민과 진출기업 민원에 대한 호혜적 배려
- ▶ 상대방 언어로 민원신청·회신이 가능하도록 “번역서비스” 또는 “전용 민원창구” 개설
- ▶ 필요 시 현장 방문을 통하여 상대국 체류국민, 기업 고충청취
- ▶ 상대국 재외국민 민원접수 현황 정기적 정보 교환
- ▶ 상대국 재외국민 고충 처리과정에서 발견된 자국의 불합리한 법령·제도 개선 등

(가) 한-호주 옴부즈만 협력사업

국민권익위는 '15년 6월부터 '18년 6월까지 3년간 호주 연방옴부즈만과 협력 MOU를 맺고 양국 국민들의 고충처리 및 권익 보호를 위하여 협력해왔다.

양국 옴부즈만은 매년 MOU 이행협력회의를 갖고, 양측의 정책과 서비스 시스템에 대한 정보를 교환하는 활동을 하였으나, 호주 연방옴부즈만이 외교, 국방, 사회보장 등의 업무를 담당하고, 지방 정부에 대한 고충 및 생활 민원은 주(state) 옴부즈만이 담당하는 바, 주옴부즈만에 대한 관심이 보다 커졌다.

2018년 우리 교민의 고충해소에 보다 밀접한 도움을 줄 수 있는 주 옴부즈만과의 MOU 체결 필요성이 제기되어, 호주내 우리 교민이 가장 많이 거주하는 뉴사우스웨일즈(NSW)주 옴부즈만과 MOU를 체결(12월 4일, 3년간)하였다. 양 기관은 상대국 언어로 민원신청과 회신이 가능한 민원창구를 개설하고, 워크숍 및 공동 연구를 시행하며, 정례적 양자협의회 개최 등을 통하여 고충처리 및 권익 보호 분야에서의 협력을 확대해나가기로 합의하였다.

2019년 6월 11일부터 13일간 시드니를 방문한 국민권익위 대표단은 주시드니 총영사관과 기업인 간담회를 통해, 기업운영과 관련한 고충을 청취하고 이를 해결하기 위해 유관기관과 협업 방안을 검토하기로 하였고, NSW 옴부즈만을 방문하여 한국인 민원에 대한 우호적 처리를 약속받고, 양국의 민원처리 시스템에 대한 의견교환을 하였다. 특히 한국이 국민신문고 시스템을 통해 정부간 민원이 통합처리되고 있는 점에 관심을 보였다.

(나) 한-태국 옴부즈만 협력사업

국민권익위와 태국 옴부즈만은 2011년 12월 MOU 체결 이후 상대국 전용민원 창구 개설, 양국교민 대상 합동 고충청취 간담회 개최 등 활발한 교류활동을 이어왔고, 이러한 성과를 바탕으로 2014년 12월 MOU를 연장 체결하였다.

국민권익위는 2018년 5월 2일 캐나다에서 열린 IOI 이사회에 참석한 태국 옴부즈만과 MOU 연장식을 체결하여, 양국의 재외국민 권익보호·증진 노력에 대한 향후 협력의지를 재확인 하였다.

2019년 3월 태국 옴부즈만은 MOU 이행 협력을 위해 국민권익위를 방문하여 17일에는 약 50명의 주한 태국 노동자를 대상으로 한-태국 합동 고충청취 간담회 및 이동신문고 상담을 가졌고, 18일에는 옴부즈만 이행협력회의를 개최하여 국민권익위의 ‘한눈에 보는 민원 빅데이터’ 소개, 고충처리국 조정 사례의 소개가 이뤄졌다. 또한 국민권익위는 태국

노동자 대상 간담회시 제기된 사항을 제도개선 업무에 반영해 한국에 거주하는 외국인들의 권익을 더욱 두텁게 보호하기로 하였다.

(다) 한-베트남 옴부즈만 협력사업

2012년 5월 국민권익위의 MOU 체결 제안에 따라 2013년 3월 27일 국민권익위와 베트남 감찰원은 옴부즈만 협력 MOU를 체결하였다. MOU는 재외국민과 기업의 권익향상 및 고충·민원 해결을 목적으로 하며, 고충민원 접수창구 개설, 정책·경험·인적자원 교류, 워크숍 및 세미나 개최 등이 주요 내용이다.

2019년 6월 5일 베트남을 방문한 국민권익위 대표단(단장 권태성 부위원장)은 베트남 부원장과 정책협의회를 실시하였다. 동 회의에서 양 기관은 상대국 교민대상 고충청취 간담회를 정례적으로 상호 추진함으로써 양국 교민권익을 심층적으로 보호하기로 합의하였다. 이는 양국 간 인적·물적 교류의 증가에 따라 상대국 교민 권익보호 활동 필요성에 대해 양 기관이 인식을 같이한 결과이다.



베트남 감찰원과 정책협의회(6.5., 하노이)

이어 양 기관은 2019년 12월 세종에서 후속 정책협의회를 개최하였다. 이 회의에서 국민권익위는 6월 감찰원 방문시 감찰원의 대다수 민원이 토지보상이라는 점을 파악, 국민권익위에서 실시한 토지보상 관련 제도개선 업무에 대해 정책 브리핑을 제공하였는데, 실제 베트남의 현안 문제에 대한 벤치마킹 기회 부여라는 점에서 대표단이 많은 관심을 보였다.

라. 국제홍보

(가) 주한 외국기업 대상 간담회

국민권익위는 2008년 출범 이래 외국기업인의 경영상 애로사항을 청취하고 국가 청렴도를 제고하기 위한 우리 정부의 노력을 설명하기 위해 연례적으로 주한 외국기업

CEO를 초청하여 정책 간담회를 개최하고 있다. 국민권익위는 지난 8년 간 연례행사로 자리 잡은 본 간담회를 우리나라의 반부패 정책에 대한 외국 경제인의 이해도를 높이고 외국기업의 경영활동상 애로사항을 청취하는 창구로 활용하고 있다.

2019년에는 4월 12일 주한 외국상공회의소 임원을 대상으로 정책간담회를 개최하였다. 동 간담회에는 주한미국상공회의소 전무, 주한영국상공회의소 소장과 의장, 주한캐나다상공회의소 의장, 주한유럽상공회의소 총장 등 외국 상공회의소 임원 11명이 참석하였다. 이번 간담회에서는 반부패 5개년 종합계획과 더불어 반부패 정책협의회, 청렴사회민관협의회 등 국민권익위원회의 부패방지 활동의 주요 성과와 활동 계획을 소개하였다. 참석자들은 최근 한국의 부패인식지수 상승과 함께 한국 사회 전반의 반부패 문화가 발전한 것을 높이 평가하며, 기업 차원에서도 부패방지 노력을 지속할 예정이라고 하였다.

(나) 외국인 대상 간행물 제작·홍보

국민권익위는 외국인들을 대상으로 국민권익위의 인지도를 높이고 우리 정부의 국민권익 증진 활동을 홍보하기 위해 홍보 브로슈어, 뉴스레터, 국민권익백서 등을 영문으로 제작하여 외국 정부기관, 관련 국제기구, 국제평가기관, 주한 외국경제단체, 외신기자 등을 대상으로 배포하고 있다. 또한 국민권익위 영문 홈페이지(www.acrc.go.kr/en)에 보도자료, 주요 정책자료, 영문 간행물 등을 수시로 제공하고 있다.

2019년에는 국제행사 및 대외홍보 시 활용하기 위해 위원회의 기본 기능과 성과를 담은 브로슈어를 수정·제작(6월)하였으며, 2018년 한해의 활동성과를 담은 권익영문백서를 제작·배포(5월)하고, 좀 더 신속하고 정확한 대외홍보를 위해 국내외 정책고객에게 뉴스레터를 발송하였다. 뉴스레터는 매월 2,200명에게 발송되고 있으며, 특히 외교부를 통해 재외공관 외교관들에게도 배포되어 한국 청렴정책의 우수성을 홍보할 수 있도록 하고 있다. 한편, 2018년부터 급증한 중동지역 국가들과의 MOU 체결(튀니지, 카타르, 이라크, 쿠웨이트)로, 아랍권 국가들을 대상으로 홍보하기 위해 아랍어 브로셔도 제작하였다. 이 외에도 국민권익위 활동성과 및 향후 활동방향에 관한 동영상, 각종 자료집, 청렴교육과정 자료집 등 다양한 홍보물을 제작하여 활용하였다.

(다) 외빈방문

우리나라는 경제개발의 과정에서 불가피하게 양성되었던 부패문제를 효율적으로

극복해 나가고 있는 국가로서, 국민신문고와 청렴도측정이 UN공공행정상을 수상 하는 등 국제 사회에서 한국의 반부패 및 옴부즈만의 노력과 정책에 관한 긍정적인 평가가 확대되고 있는 추세이다.

이러한 우리나라의 반부패·옴부즈만 정책과 운영상의 경험 등을 벤치마킹하기 위하여 다수의 외국 반부패기구 직원, 외국 관계기관 공무원 등이 매년 국민권익위를 방문하고 있다. 2008년 출범 이후 국민권익위의 방문자는 우즈베키스탄 검찰총장, 쿠웨이트 반부패청장, 오만 감사원장 등 2,994명에 달한다.

2019년에는 총 29회에 걸쳐 아시아, 중동, 아프리카, 국제기구 등 전 세계 37개국 343명이 국민권익위를 방문하였다. 이들은 국민권익위의 정책청취뿐 아니라 개도국 반부패 연수 및 협력사업 논의를 위해 방문한 것으로 국민권익위는 이들을 대상으로 활동성과와 주요 정책을 홍보하였다.

마. 평가 및 향후 계획

국민권익위는 2020년 6월 2일부터 5일까지, 코엑스에서 열리는 국제반부패회의(IACC)를 통해, 대내적으로는 청년·시민들의 참여를 통해 사회전반의 반부패 문제의식을 높이고, 미래 반부패 이슈에 대한 한국 사회의 이해와 대응 능력을 높이하고자 한다. 또, 대외적으로는 한국의 반부패 성과를 세계와 공유하고, 국가 공조가 필요한 분야의 협력을 촉진할 것이다.

회의 구성으로는, 각 분야 저명인사들의 경험과 제안을 듣는 전체 세션과, 전세계 200여 단체들의 제안서가, 인권, 여성, 기후변화, 가짜뉴스 등 세계적 이슈를 반부패의 틀로 조명하기 위해 50개 워크숍으로 조정·선정되며, 국민권익위가 준비하는 저명한 반부패 인사와 청년층의 대담, 판소리와 상황극 등이 포함된 청렴콘서트가 있으며, 부대행사로 영화제, Fair Play 콘서트, 부패문제에 대한 기술을 보여주는 이노베이션 허브 등이 마련된다.

국제사회는 지난 30여년간 각국의 부패 측정 수단으로 국제투명성기구의 부패인식 지수(CPI)를 활용하여 왔다. 그러나 최근, 동 지수가 각국의 부패 현황을 객관적으로 파악하거나 정부의 부패통제 노력을 반영하기가 곤란하다는 점을 들어 새로운 부패 지수를

개발하거나, 대안을 논의하고 있다. 국민권익위는 2019년에 발표된, 공공청렴지수(IPI: 117개국 중 19위, 8.34/10점 가장 청렴), TRACE 뇌물위험 매트릭스(200개국중 23위, 24점/0점이 가장 뇌물위험 낮음) 등 한국의 점수가 CPI에 비해 청렴하다고 나온 지표들을 발굴하여 대내외로 홍보함으로써 한국에 대한 대외인식을 개선하기 위해 노력할 것이다.

한편, UN반부패협약 2주기 점검이 2019.6월 시작되어 2020년에는 실사방문과 국별보고서 작성이 예정되어 있는 바, 관련 정부부처 뿐 아니라 시민사회와 분야별 전문가가 같이 참여하여 정부 노력이 미진한 부분을 같이 논의하는 장을 마련하고자 한다.

재외국민의 권익보호와 관련하여서는 MOU 체결국 거주 기업인과 교민이 참여하는 고충청취 간담회를 해당국 ombudsman 기구와 함께 개최하고, 교민 등을 대상으로 해당국 ombudsman의 민원처리 제도에 대한 홍보를 강화하고, 제도개선 사항이나 건의를 전달하는 등 실질적 권익구제를 위해 노력할 것이다.

아울러, 국제기구 주요 논의사항 및 선진 정책동향을 주기적으로 확인하고 분석 하여 국민권익위의 정책 역량강화를 위한 정책 시사점을 적극 발굴해 나갈 것이다.

3. 위원회 홍보)

국민권익위는 반부패·청렴정책 총괄기관으로서 생활 속 반칙과 특권 없애기 등 지속적인 반부패 추진활동과 국민중심·현장중심의 폭넓은 권익구제 행보 등을 적극적으로 홍보하여 청렴문화 확산과 국민 공감대 형성에 노력하였다.

이러한 위원회 주요 추진 정책과 활동에 대해 언론·디지털·정책홍보 등 다양한 방식의 홍보활동을 전개하여 국민과 소통하고 정책에 대한 국민의 이해도를 높이고자 주력하였으며, 특히 2019년에는 정부 출범 3년차에 맞추어 국민들이 정책성과를 체감할 수 있도록 국민·현장·협업 중심을 기본방향으로 변화하는 홍보 트렌드를 반영하여 신설(7월)된 디지털 소통팀을 통해 위원회의 주요 성과와 추진활동 등을 동영상·카드뉴스·인포그래픽 등 가독성 높은 온라인 콘텐츠 등을 제작·확산하여 국민참여를 유도함으로써

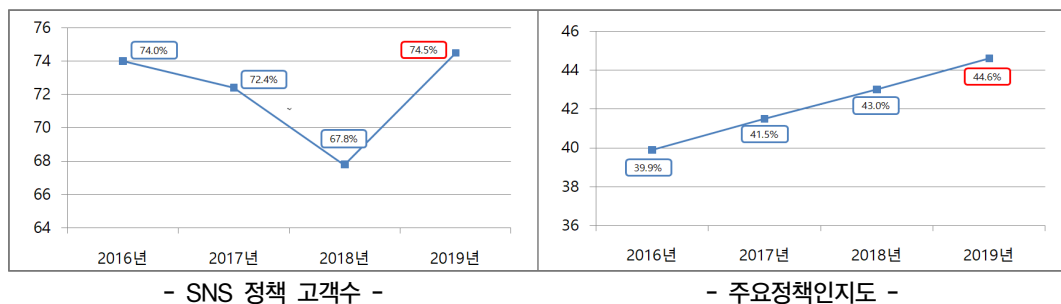
7) 홍보담당관실 김미숙 사무관, 김기현 주무관

국민과의 쌍방향 소통을 활성화 하였다.

또한 서민·영세상공인 등 찾아가는 이동신문고, 현장조정회의, 지역순회 행정심판 등 국민생활 접점에서의 생활밀착형 활동과 주요 성과 등에 대한 홍보를 적극 추진하였고 정책홍보컨설팅 지원, 언론취재지원 매뉴얼 제작·배포, 영상제작 교육 등 직원들의 전문적 홍보역량강화에 노력하였다.

2019년에는 이러한 정책홍보 활동의 결과로 SNS 정책확산도가 74.5%로 (전년대비 6.7%↑) 늘어나는 성과를 거두었으며, 주요정책에 대한 대국민 인지도도 1.6%p 상승하는 성과가 있었다.

[그림 1-2] 2018년 주요 홍보지표



(1) 언론보도를 통한 정책 이해도 및 공감대 확산

국민들에게 국민권익위 주요 정책에 대한 이해도를 높이고 공감대를 확산하는데 가장 효과적인 방법은 TV, 신문, 인터넷 매체 등을 활용한 언론홍보이다.

국민권익위는 위원장·부위원장의 TV방송 출연 및 라디오·일간지 인터뷰, 기고, 보도자료 등을 활용해 위원회의 주요정책을 홍보했다. 또 우리나라의 부패인식지수(CPI)와 공공청렴지수(IPI)를 높이고 정부의 반부패 노력 및 성과를 홍보하기 위해 외신, 외국기업, 다문화가정 등을 대상으로 영문보도자료 44건을 배포하는 등 해외 홍보활동을 진행했다.

2019년도에는 총 369건의 보도자료를 배포해 신문 1,750건, 방송 325건, 인터넷 뉴스

4,730건의 언론보도 실적을 이뤘다. 또한 ‘쉽고 바른 공공언어 쓰기’ 직원 교육을 강화해 국민이 이해하기 쉬운 보도자료를 작성하기 위해 노력했다.

〈 표 1-10 〉 언론홍보 현황(2017년~2019년)

구분	보도자료 배포(건)	보도(건)
2019년	369	6,805
2018년	333	5,112
2017년	307	3,803

국민권익위는 2030세대에게 깊은 좌절과 상실감을 주는 채용비리를 근절하기 위해 범정부적으로 공공기관 채용비리 전수조사를 실시했다. 올해 2월 채용비리 519건을 적발하고 3,289명에게 채용기회를 부여하는 내용의 결과를 발표했다. 박은정 위원장은 브리핑을 실시해 점검결과를 발표하고 연합뉴스 TV<뉴스 1번지>, CBS<시사자키 정관용입니다> 등 관련 인터뷰를 진행하여 언론의 많은 관심을 받았다.



2019년 이슈가 되었던 공익신고와 관련하여 비실명 대리신고 자문 변호사단을 구성하고 변호사 비용을 일부 지원하는 내용의 한국일보 인터뷰(5.13.)를 진행하였고 자문 변호사단의 명단을 국민권익위 홈페이지에 게시(6월)하였다.

또한 아리랑 TV [HEART TO HEART] <[제헌절] 국민이 먼저다, 국민권익위원회 박은정 위원장>에 출연해 2020년 6월 우리나라에서 개최되는 국제반부패회의(IACC)에 대해 설명하고 국민들의 많은 관심과 참여를 당부했다.



아리랑 TV('19.7.17.)

9월에는 「청탁금지법」 시행 3년을 맞아 ‘청탁금지법, 깨끗한 동행’이라는 주제로 일반국민, 공직자등, 영향업종 종사자 등을 대상으로 한 인식도 조사 결과와 각급기관의 신고·처리 현황에 대해 발표했으며 많은 언론이 ‘청탁금지법이 청렴문화 확산에 긍정적 영향을 주었다’는 내용으로 보도했다. 이어 위원장이 TBS 라디오 <색다른 시선 이숙이입니다>, 세계일보 <세계초대석> 등과 인터뷰해 「청탁금지법」이 우리사회에 자리 잡아 가고 있음을 알렸다.

박은정 권익위원장 “공공기관 채용비리 적발 등 성과... 반부패 개혁 점수 80점”

[서재훈,정리=김동욱 기자]

[文정부 “반부패 개혁” 어디까지 왔나] <1> **박은정 권익위원장**
‘공직자 민간청탁 처벌’ 김영란법 개정·공익신고자 신분 유출 제재 강화 추진



박은정 국민권익위원장이 8일 서울 서대문구 권익위 서울 사무소에서 본보와 인터뷰를 하고 있다. 박 위원장은 “비실명 대리신고 활성화를 위해 정부가 변호인단을 꾸려 신고자들이 활용할 수 있도록 하는 방안을 추진하겠다”고 밝혔다. 서재훈 기자

문재인 대통령 집권 2년의 시간은 반칙과 특권의 시대를 끝내는 반부패 개혁을 빼놓고 설명하기 어렵다. ‘구시대의 잘못된 관행과 결별하라’는 요구는 ‘촛불시민’으로부터 부여받은 소명이었다. 문 대통령은 취임사에서 “공정한 대통령이 되겠다”며 “특권과 반칙이 없는 세상, 상식대로 해야 이득을 보는 세상을 만들겠다”고 강조했다. 반부패 개혁 드라이브는 가시적 성과를 냈다. 국가별 부패·정령도 정도를 확인할 수 있는 국제투명성기구 부패인식지수(CPI)는 역대 최고치로 상승했다. 2008년 이후 하락세가 문 대통령 집권 이후 급반전했다. 하지만 반부패 개혁은 도전에 직면했다. 적폐청산이 미흡하다는 여론이 크지만, 피로감을 호소하는 목소리 또한 만만치 않은 때문이다. 이에 본보는 문 정부 3년차를 맞아 반부패·청렴 관련 주무 부처인 국민권익위 **박은정** 위원장을 시작으로 5개 부처 장관을 릴레이로 만났다. [편집자주]

“공직자 이해충돌방지법 국민 기대수준에 맞게 만들 것” [세계초대석]

[대담=김용출 정치부장, 정리=이현미 기자]

박은정 국민권익위원장 / 2013년 ‘김영란법’ 원안 포함됐다 빠져 / 손혜원·조국 사태로 문제 제기 잇따라 / 국회, 심도 있는 논의 이뤄지도록 대응 / 다양한 삶의현장 찾아 국민 목소리 경청 / 최근 위약금 없는 철도예약 변경 개선 / 전복 비안도 17년 만에 벗길 연것도 성과 / 기관들 고충민원 수용률 9월 기준 90% / 韓, TI 발표 부패인식지수 역대 최고점 / 채용 등 구조적 비리 맞춤 대책 마련중



박은정 국민권익위원장은 지난 21일 정부서울청사 정부합동민원센터에서 가진 인터뷰에서 “법은 인간의 ‘생동하는 삶’에 관한 학문’으로서 큰 위력을 갖고 있다. 법을 바꾸기 위한 시민운동을 통해 지금의 기초생활보장법과 남녀고용평등법 등이 만들어졌다”며 권익위의 성과와 남은 과제에 대해 설명했다. 국민권익위원회 제공 “최근 고위공직자들의 이해충돌 문제가 사회적 이슈로 떠오르면서 법·제도 도입에 대한 공감대가 커지고 있습니다. 국민의 기대수준에 부합하는 제도를 마련하도록 국회 법안심사 과정에서 적극 대응할 계획입니다.”

한국일보(‘19.5.13.)

세계일보(‘19.10.22.)

국민권익위는 국민의 알권리를 위해 매주 월요일 주간보도계획 대변인 정례브리핑을 실시(46회)하고 2018년 부패방지시책평가 결과(1.31.), 미세먼지, 국민의 아이디어로 잡는다(7.1.), 모바일 상품권 유효기간 늘어나고, ‘미사용 시 90% 환불’ 고지된다(8.21.), 2019년 공공기관 청렴도 조사결과(12.9.) 등 주요 현안 및 사회적 관심사항에 대해 정책브리핑(10회)을 실시했다.

또 국민의 고충민원을 해결하기 위해 현장조정회의를 개최했다. 올해 2월에는 경기도 의정부 민락2지구 아파트단지 입주민의 소음 피해 대책 요구를 해결하기 위해 현장조정회의를 개최했다. 5월에는 경기도 구리갈매지구의 경춘선 교통소음 피해 대책 요구를 해결하기 위해 현장조정회의를 개최해 지역민들의 고충을 해결하고 소통에 힘썼다.



의정부 민락2지구 국도 소음대책 요구 현장조정회의('19.2.21.)

(2) 디지털미디어를 활용한 국민과의 소통 확대

4차 산업혁명의 시대, ICT기술의 급격한 발전은 다양한 소셜네트워크서비스(SNS)매체의 탄생과 소통방식의 변화를 가져왔다. 전세계 SNS 이용자는 약 30억명을 넘겼고, 앞으로 더욱 더 늘어날 것으로 전망하고 있다. 국내 상황도 크게 다르지 않다. 한 조사에 따르면 한국 인터넷 사용자는 전체 인구의 90% 이상을 차지하고 이 중 70% 이상이 SNS를 이용한다고 한다. 더 놀라운 것은 SNS 앱 이용자 규모가 2018년 6,230만명(중복가입자 포함)으로 하루 평균 35.5분 정도 이용하고 있는 것으로 나타나고 있다. 이제 SNS는 정보의 공유와 여론의 흐름을 좌우하는 강력한 미디어로 자리매김 하고 있다.

이런 급변하는 디지털미디어 환경에 대응하기 위해서 정부도 전문 인력을 확보하는 등 디지털소통 강화를 범정부적으로 추진하였고, 현재 31개 부처가 홍보콘텐츠를 제작하는 전문가를 채용하여 디지털소통팀을 구성 운영하고 있다. 우리 위원회도 2019년 6월 작가, 영상제작 PD, 그래픽디자인 등 전문 인력을 채용하고, 총 7명의 인력으로 디지털소통TF를 구성하여 다양한 정책홍보 콘텐츠를 자체 제작하고 있다.

또한, 현장의 생생한 모습과 국민의 목소리를 담을 수 있는 영상장비를 도입하고 촬영 스튜디오를 구축하는 등 우수한 정책홍보 콘텐츠를 제작 할 수 있는 환경을 마련하였다.

이와 함께 국민권익위원회 유튜브 방송채널「권익비전」을 개국하여 국민과 실시간 소통이 가능한 생방송 프로그램 등을 진행함으로써 우리 위원회가 국민 곁으로 한 걸음 더 다가가는 계기를 마련하였다.

디지털소통TF 구성 후 콘텐츠 제작에 가장 큰 변화는 기존 보도자료 기반의 일방적인 정책정보 전달방식에서 탈피하여 국민이 쉽게 이해하고 공감할 수 있도록 친근하고 재미있는 영상과 이미지 등으로 시각화하여 콘텐츠를 제작하고 있다.

먼저, 영상콘텐츠 선호도가 급증하는 추세에 맞추어 다양한 정책홍보 영상 제작을 시도하였다. 위원회의 어려운 정책과 제도를 담당자의 압박 인터뷰를 통해 유쾌하게 풀어내는 「조사하면 다 나와」 콘텐츠를 제작하여 국민들이 어렵게 느끼는 정책과 제도를 친근하게 인식하도록 유도하였다.

〈 조사하면 다 나와 ‘비실명대리신고’ 편 〉



또한 주요행사 및 워크숍 등 국민에게 정보전달이 필요한 행사 등은 권익비전 유튜브 채널을 통해 온라인 현장중계를 활성화하고, 국민의 궁금증을 즉시 풀어주는 실시간 소통 콘텐츠를 강화하였다

이와 더불어 보도자료를 작성한 담당자가 영상을 통해 알기 쉽게 말로 설명해 주는 「스피크 보도자료」를 제작하여 보도자료와 함께 제공함으로써 언론 등에 보도내용을 확산시키는데 기여하였다. 또, 현장행정을 담은 현장기획영상, 한국정책방송원(KTV) 과 협업하여 적극행정 사례를 소개하는 해결각 등을 제작하여 국민들의 관심을 끌면서도 국민과 함께 소통하는 이미지를 부각시켰다.

〈 스피크 보도자료 등 각종 유튜브 생방송 〉



영상 외에도 국민들이 보기에 딱딱한 느낌을 주는 정책정보나 보도자료 등을 카드뉴스, 인포그래픽 등으로 시각화하여 생활밀착형 정책을 강조하고, 주요 고충민원·행정심판 사례를 스토리텔링하여 카드뉴스로 제작하는 등 비주얼 콘텐츠 확대에 노력을 기울였다.

정책홍보와는 별개로 위원회 SNS를 좀 더 친근하게 접근하게 만들어서 구독자나 팔로워를 확대하기 위해서 아빠의 좌충우돌 육아휴직 웹툰「아빠맘」, 청렴인문학 「삼국지 인물열전」등의 감성 롱테일콘텐츠 제작도 시도하여 젊은 층의 호응을 얻고 있다.



마지막으로, 제15기 「청백리포터」 기자단 활동을 적극적으로 지원하여 젊은 시각의 콘텐츠를 다량 생산하였다. 국민의 시각으로 국민권익위의 업무와 정책을 바라보고 전달함으로써 국민들이 정책을 보다 쉽고 재미있게 받아들일 수 있도록 하였다

2019년도 디지털소통TF 구성 후 전문가에 의한 고품질의 자체 제작 콘텐츠가 증가함에 따라 유튜브 구독자, 페이스북 팔로워 등 SNS 정책고객 수의 양적 증가도 있었다.

〈 표 1-11 〉 국민권익위 SNS 정책고객 현황

(매년 12월31일 기준, 단위 : 명)

매체명	합계	블로그 (방문자)	트위터	페이스북	유튜브	인스타그램
개설일		'09. 5.	'09. 7.	'10. 8.	'13. 8.	'14.6.
2019년	1,205,362	980,615	79,934	140,300	2,300	2,213
2018년	634,828	423,828	78,991	129,704	1,099	1,206

(3) 정책광고를 통한 주요정책 인지도 제고

국민권익위는 주요 정책에 대한 대국민 인지도를 제고하고 편리한 이용을 촉진하기 위해 정책광고 집행과 공공기관 보유매체 등을 활용한 홍보활동을 진행하였다.

국민콜110, 국민신문고, 부패신고 보호보상, 공익신고자 보호 제도, 행정심판 제도, 국민생감함 등을 TV·라디오·신문·버스·전광판 등에 표출하여 정책 인지도를 제고하고, 적극적인 참여와 이용을 안내하였다.

특히 국민참여 민원포탈인 국민신문고의 인지도가 3.3% 상승하여 80%를 선회하는 등 전반적인 인지도가 2018년에 비해 1.6% 상승하였으며 앞으로도 국민이 더 많이 알고 참여할 수 있도록 전략적 홍보를 추진할 예정이다.



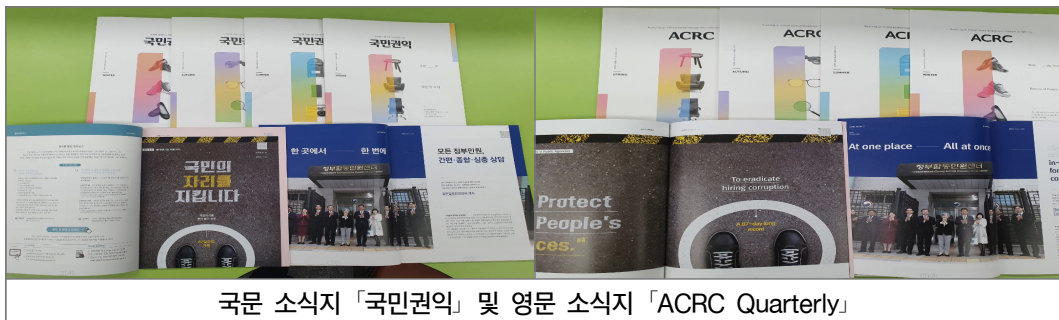
주요정책 인지도 향상을 위해 실시한 각종 홍보자료

(4) 소식지·동영상 등을 활용한 국민공감대 향상

국민권익위는 주요 활동 모습과 국민 공감형 정책사례 등을 담은 「국민권익」 소식지와 위원회 주요정책에 대한 동영상을 제작하여 송출하였다.

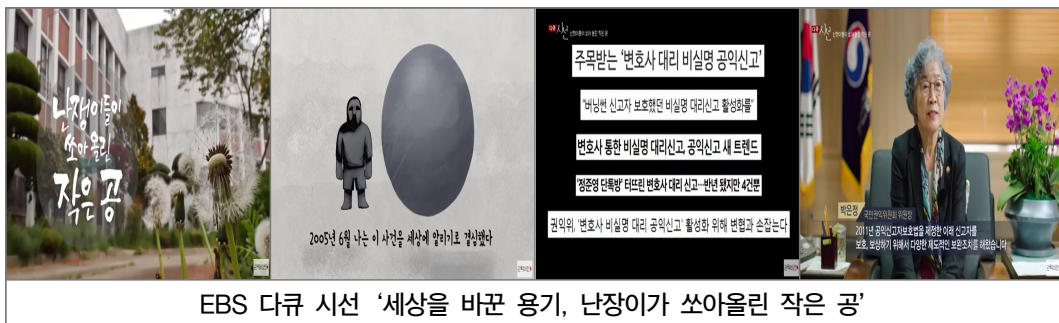
계간제로 발간하는 「국민권익」 소식지는 2008년 3월 첫 호를 시작으로 지금까지 통권 63호(2019년 겨울호)를 발행하였다. 2019년에는 매회 10,500부를 발행, 국민생활 접점인 지방자치단체의 주민센터, 우체국, 은행, 도서관 등에 배포 하였다.

특히 e-book으로도 제작해 교보문고, 인터파크도서 등 5개의 인터넷 서점에 전자책 서비스를 제공하여 2040세대의 접근성을 강화하였고, 온라인 공간으로까지 위원회의 소식을 확산시켰다. 또한, 영문 소식지 「ACRC Quarterly」를 매회 1천부를 발행해 주요공관, 외신기자, 외국기업 등에게 배포하였다.



국문 소식지 「국민권익」 및 영문 소식지 「ACRC Quarterly」

위원회는 공익신고자에 대한 담담하고 감동적인 다큐멘터리를 EBS와 협업으로 제작하여 지상파 EBS-TV를 통해 방영하는 등 위원회의 공익신고자 보호활동을 국민에게 홍보하여 기관과 정책인지도 제고를 위해 노력하였다.



EBS 다큐 시선 '세상을 바꾼 용기, 난장이가 쏘아올린 작은 공'

제2편

청렴한국 실현을 위한 반부패 정책 추진

● ● ●

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

제1장 범정부 반부패 정책 중점 추진

제2장 국민의 눈높이에 부응하는 부패현안 신속 대응

제3장 청렴한 공직사회를 위한 행위기준 정비

제4장 각급기관의 청렴도 향상 지원

제5장 실효성 있는 부패방지를 위한 법·제도개선

제6장 청렴의식 확산을 위한 반부패 청렴교육

제1장 범정부 반부패 정책 중점 추진

제1절 공정사회 반부패정책협의회 운영¹⁾

1. 추진배경 및 연혁

협의회 관련 대통령 강조사항

- ‘반부패정책협의회는 우리 정부 반부패 개혁의 총본부’ (제4차 협의회, '19.6.20.)
- ‘공정사회를 향한 반부패정책협의회를 중심으로 공정이 우리 사회에 뿌리 내리도록 새로운 각오로 임할 것’ (국회시정연설, '19.10.22.)
- ‘반부패정책협의회를 공정사회를 향한 반부패정책협의회로 확대 개편하는 것은 부패를 바로 잡는 것에서 그치지 않고, 우리 사회 전반에 공정의 가치를 뿌리내리겠다는 정부의 강력한 의지와 각오를 분명히 하는 것’ (제5차 협의회, '19.11.8.)

'17년, 국정농단이라는 어두운 역사를 청산하고 공정과 반부패 개혁을 내세운 현 정부가 출범하였고, 이제 임기의 반환점을 돌아 다시 한 번 국정목표의 달성을 위해 박차를 가해 나아가고 있다. 정부는 출범 초기부터 기회의 평등, 과정의 공정성, 정의로운 결과 등 공정과 반부패의 가치를 강조하였으며 이를 뒷받침하기 위한 다양한 정책적 수단과 운영체계를 마련하기 위하여 노력하여 왔다.

그 중 하나가 참여정부 시절 운영되었던 반부패관계기관협의회('04년~'07년)를 반부패정책협의회로 복원·보완한 것이다. 현 정부 초기에 협의회의 재개를 위하여 「반부패정책협의회규정」 개정(대통령훈령, '17.9.6.)을 통해 반부패관계기관협의회의 명칭을 반부패정책협의회로 변경하고, 부패방지대책의 사후관리 기능도 강화하는 한편, 개정된 「정부조직법」 등의 내용을 반영하여 참석기관을 현행화하였다.

1) 청렴총괄과 김경용 사무관

이 개정된 규정을 근거로 하여 정부 출범 이후 총 5회, '19년에는 총 2회의 협의회가 개최되었으며, 범정부적 반부패 대책, 특권·반칙과 불공정 개선과제 등을 논의하고 개선안을 마련하였다.

특히 제5차 협의회는 공정사회를 향한 국민들의 높아진 눈높이와 기대를 반영하고 보다 적극적으로 공정성 향상 대책을 논의하기 위하여, 회의 명칭을 '공정사회를 향한 반부패정책협의회'로 정하고, 전관특혜 근절방안 등 우리 사회에 뿌리 깊이 박혀 있는 불공정성을 제거하기 위한 대책들을 심도 있게 논의하였다.

〈표 2-1〉 반부패정책협의회 주요 안건

구분	주요 안건
제1차 (17.9.26.)	〈부정부패 없는 대한민국〉 ■ 반부패정책 추진전략, 중대부패범죄 처벌강화, 민생 관련 불공정행위 근절 대책, 방위사업 비리 척결방안 등
제2차 (18.4.18.)	〈국민과 함께 청렴한 대한민국〉 ■ 5개년 반부패 종합계획, 안전분야 부패방지방안, 공공분야 갑질근절 방안, 기술 유출 방지 및 해외범죄수익 환수, 역외탈세 차단 등
제3차 (18.11.20.)	〈반칙과 특권 없는 공정한 사회〉 ■ 학사비리 근절, 유치원 공공성 강화, 공공기관 채용비리 근절 추진계획, 지역 토착비리 개선, 재건축·재개발 비리 등
제4차 (19.6.20.)	〈특권 없는 사회, 공정한 대한민국〉 ■ 호화생활자의 신종·변칙 탈세 및 체납행위 근절, 노인장기요양기관 불법행위 대응방안, 학교법인 회계 투명성 및 감사제도 개선방안
제5차 (19.11.8.)	〈공정한 대한민국, 중단 없는 반부패 개혁〉 ■ 반부패정책협의회 성과와 향후 추진방향, 전관특혜 근절방안, 입시학원 등 사교육시장 불공정성 해소 방안, 공공부문 공정채용 확립 및 민간 확산 방안

제5차 협의회 시 국민권익위는 '반부패정책협의회 성과와 향후 추진방향' 안건을 통해 대통령을 비롯한 참석위원에게 그간의 협의회 운영성과와 향후 확대·개편 방향에 대해 보고하였다. 여기에는 「반부패정책협의회규정」 개정을 통한 공정사회 반부패정책협의회로의 회의 명칭 변경, 공정성 개선대책 논의기능 확대 및 참석 부처 추가 등의 내용이 포함되어 있다. 이에 따라 국민권익위는 관련 규정 개정을 신속히 추진, '20년 1월 14일 「공정사회 반부패정책협의회 규정」을 공포·시행하였으며, 향후 개최될 협의회는 위 규정에 따라

‘공정사회 반부패정책협의회’로서 기획재정부, 교육부, 고용노동부 등 더욱 다양한 기관이 참여하여 반부패뿐만 아니라 민생·경제 분야 공정성 향상 대책까지 폭넓게 논의할 예정이다.

2. 구성 및 기능

협의회의 설치 및 운영 근거는 「공정사회 반부패정책협의회 규정」(대통령훈령 제414호, '20.1.14. 일부개정)이며, 위 규정에 따라 협의회는 대통령 소속으로 설치되어 있다. 협의회는 우리나라의 반부패·공정 정책 관련 기관이 함께 참여하여 정책적 사항을 논의·공유하며, 대통령과 참여위원에게 보고함으로써 정책추진의 추동력을 얻을 수 있다는 점에서 의미가 크다.

전술한 바와 같이 국민권익위는 '20. 1월 근거규정 개정을 통하여 협의회를 확대·개편하였다. 협의회의 의장은 기존과 같이 대통령이 되고, 위원은 국민권익위원장을 비롯하여 기획재정부장관, 교육부장관, 법무부장관, 국방부장관, 행정안전부장관, 고용노동부장관, 국무조정실장, 공정거래위원회위원장, 금융위원회위원장, 인사혁신처장, 검찰총장, 국세청장, 관세청장, 경찰청장 등 15개 부처 기관의 장, 대통령비서실의 민정업무를 담당하는 수석비서관 및 협의회에 상정되는 안건과 관련하여 협의회의 의장이 지정하는 기관의 장이 된다. 또한 협의회 회의에는 감사원장 및 국가정보원장이 배석한다. 규정 개정을 통하여 기존 12개 부처에서 민생·경제 관련 부처인 기획재정부, 교육부, 고용노동부 등 3개 기관이 필수 참석대상으로 추가되었다.

협의회에서는 국가차원의 부패방지 및 공정성 향상 대책의 수립 및 추진, 부패방지 및 공정성 향상 관련 현안에 대한 정부대책, 부패방지 및 공정성 향상 관련 대책 추진상황 점검 및 이행관리, 부패방지 및 공정성 향상 관련 실태조사·정보공유 등 효율적인 부패방지 및 공정성 향상 대책 수립을 위하여 필요한 사항에 대해서 협의한다. 특히 이번 규정 개정을 통해 기존 부패방지 대책 이외에 공정성 향상 관련 대책 논의 기능을 강화하여 공정사회를 향한 국민의 눈높이와 기대를 충족시키기 위한 논의의 기반을 마련하였다.

또한 협의회에 상정할 안건의 검토 및 협의 등을 위하여 공정사회 반부패정책실무 협의회를 둔다. 실무협의회 의장은 국민권익위원회 부패방지부위원장이 되며, 참석기관의 국장급 공무원이 참석위원이 된다.

3. 제4차 및 제5차 협의회 주요 내용

'19년 6월 20일 개최된 제4차 협의회에서는 '호화생활자의 신중·변칙 탈세 및 체납행위 근절방안'(국세청), '노인장기요양기관 불법행위 대응방안'(복지부), '학교법인 회계 투명성 및 감사제도 개선방안'(교육부) 등 3가지 안건을 논의하였다.

국세청에서는 탈세행위·체납처분 회피행위 분석조사 강화, 체납처분 실효성 강화를 위한 범정부적 협업과제 추진, 유관기관 정보공유, 제도개선 등 협업 강화, 탈세·체납행위 근절 성과에 대한 대국민 홍보 강화, 빅데이터를 활용한 '지능형 체납 관리 지원시스템' 구축 등을 세부방안으로 제시하였다.

보건복지부에서는 소규모 민간시설 회계 및 처벌 규정 강화, 지자체·건강보험공단의 인력·권한 강화 및 기관 간 협업 추진, 부정행위에 대한 경각심을 갖도록 제도·시스템 정비 등의 대책을 수립하였다.

교육부에서는 회계 감리 결과 및 재정정보 공개, 비리 임직원 복귀 제한 등 사립학교법 개정, 교육부 퇴직자의 사립학교 취업제한 등 공직자윤리법 개정, 감사체계 강화 및 회계감리 점검주기 단축 등의 방안을 추진기로 하였다.

제5차 협의회는 공정사회를 향한 반부패정책협의회라는 명칭 아래 고위공직자 전관특혜 근절 및 재취업 관리 강화(인사혁신처), 법조계 전관특혜 근절 방안(법무부), 전관특혜 근절을 위한 공정과세 방안(국세청), 입시학원 등 사교육시장 불공정성 해소 방안(교육부), 공공부문 공정채용 확립 및 민간 확산 방안(고용노동부) 등 우리 사회에 고질적으로 존재하던 반부패·불공정 과제에 대하여 논의하였다.

전관특혜 근절과 관련하여 인사처는 안전·방산·사학에 대한 취업심사를 강화하여 민관유착 가능성을 사전 차단하는 한편, 심사 없이 취업한 임의취업자 적발 역량을 제고하고 퇴직 후 지켜야 할 행위제한 의무에 대한 관리체계를 확립할 것을 개선방안으로 제시하였으며, 법무부는 '법조계 전관특혜 근절 T/F' 구성·운영, 연고관계 변호사 회피·재배당 절차 도입, '법조비리 신고센터' 운용, 국세청은 정보 수집 강화 및 전략적 세원관리 추진, 조사대상자 정밀 선정 등 엄정한 세무조사 실시, 과세자료 공유 등 부처 간 협업 강화를 위한 제도개선 등을 대책으로 논의하였다.

교육부는 경찰청, 국세청 등 관계기관 협력체계 강화, 신고센터 신설 등 입시학원 등의 불법행위 엄중 단속, 불법학원 제재 강화 등 관련 법·제도 개선 등을 통해 입시학원 등 사교육시장 불공정성을 해소하기 위한 방안을 마련하였으며,

고용노동부는 친인척의 채용과정 개입 차단 등 공공부문 채용비리 방지장치 강화, 블라인드 채용 이행력 제고 등 공공부문 능력중심채용 안착 지원 등 공정채용 확립을 위한 정책을 추진할 것임을 보고·논의하였다.



〈 제4차 반부패정책협의회('19.6.20.) 〉

〈 제5차 반부패정책협의회('19.11.8.) 〉

* 사진 출처 : 청와대 제공(president.go.kr)

4. 향후 계획

앞으로도 국민권익위는 국민에게 실망과 상실감을 초래하는 부패·불공정 안전을 적극 발굴하고 협의회를 통해 범정부적 개선대책을 마련하는 등 우리사회에 더 이상 부패·불공정의 사각지대가 발생하지 않도록 지속적이고 더욱 적극적으로 업무를 추진할 것이다.

또한 확대·개편된 공정사회 반부패정책협의회의 취지에 맞게 우리사회에 청렴과 공정의 가치가 자연스럽게 뿌리내릴 수 있도록 위원회가 가진 다양한 네트워크를 통하여 협의회의 논의사항을 각급기관에 전파, 홍보하고 소통하는 노력을 병행할 예정이다.

제2절 5개년 반부패 종합계획의 차질 없는 이행관리²⁾

1. 추진배경

부패통제에 있어 예외란 존재할 수 없다. 부패는 어느 특정한 기관이나 분야에 국한된 문제가 아니며, 국가·기관·조직별 법·제도와 관행, 내·외부 문화 등에 따라 다양한 형태로 발현되기 때문에 효과적인 국가 청렴도 제고를 위해서는 다양한 분야·형태의 반부패 문제에 대해 전체적으로 조망할 수 있도록 로드맵을 마련하는 작업이 선행되어야 한다. 다시 말해 다양한 영역의 반부패 과제를 총괄·집약하고 이를 로드맵 형태로 구체화함으로써 국가 청렴도를 실질적으로 개선해 나가는 전략적 시각과 접근이 요구된다.

이에 국민권익위는 현 정부출범 초기, 우리사회의 중장기 반부패 전략을 체계적으로 추진할 수 있도록 관계부처의 참여를 통하여 정부의 중장기 로드맵을 수립하였다. 이는 각급 기관에서 제출된 반부패 과제를 기본으로 하여, 국민권익위가 운영하고 있는 국민의견 수렴 플랫폼인 국민생각함, 청렴사회민관협의회, 2030세대 간담회 등 국민 의견수렴과 관계기관 조율 등을 거쳐 점차 구체화되었다. 그렇게 완성된 결과물이 제2차 반부패정책협의회(18.4.18.)에서 발표된 ‘5개년 반부패 종합계획’(이하 5개년 계획)이다.

2. 주요 내용

5개년 계획은 ‘국민과 함께하는 청렴한 대한민국’이라는 비전 아래 2022년까지 세계 20위권의 청렴국가로 도약한다는 목표를 제시하고 있다. 이를 구체적으로 실현하기 위하여 함께하는 청렴, 깨끗한 공직사회, 투명한 경영환경, 실천하는 청렴 등 4대 전략 50개 과제(87개 단위과제)가 마련되었다.

‘함께하는 청렴’은 부패 문제는 범정부 차원에서 국민과 함께 대응하는 전략으로서, 국가청렴정책의 견고한 기틀을 마련하는 전략이다. 대통령 주재 반부패정책협의회 운영과 함께 청렴사회민관협의회 등 반부패 민관협력 거버넌스 등을 주요 내용으로 하고 있다.

2) 청렴총괄과 김경용 사무관

‘깨끗한 공직사회’는 공공분야의 부패 유발요인부터 착실히 정비하여 공직 청렴성을 향상하는 부문으로, 공공재정 누수방지와 함께 청탁금지법 및 행동강령 등 강화된 공직윤리 과제 등으로 구성되어 있다.

국민 눈높이에 부합하도록 민간부문 청렴도 개선을 지원하는 내용은 ‘투명한 경영환경’ 부문에 포함되어 있다. 그간 반부패 정책이 공공분야 중심이었다면, 향후에는 국민 일상생활과 밀접한 민간부문 부패 관행이 함께 개선되어야 한다는 문제의식 하에 기업 회계 투명성 강화 및 건축분야, 보건의료분야 등 분야별 청렴성 강화 과제가 추진 중에 있다.

마지막 ‘실천하는 청렴’ 전략에서는 부패행위에 대한 엄정한 제재와 함께 공익신고자 등에 대한 보호, 우리사회의 청렴문화 확산 등의 내용으로 구성된다.

3. 5개년 반부패 종합계획 이행점검과 주요 성과

국민권익위는 5개년 반부패 종합계획의 효율적이고 체계적인 이행점검 및 관리를 위하여 국민권익위는 반부패 정책과제 관리시스템을 '19년 4월 개통하여 분기별로 추진실적을 점검하고 있다.

'19년 3분기 기준으로 87개 단위과제 중 80% 이상이 정상추진 중이며, 지연과제의 대다수는 법령 제·개정안의 국회 제출 이후 입법 논의가 지연되거나 기관 간 이견 존재, 의견수렴 진행 등의 사유로 제·개정안을 마련이 지연되는 경우이다. 이에 대한 더욱 적극적인 입법 지원과 협의를 통한 대안 마련 노력이 필요한 시점이다.

'19년 추진과제 중 법령 제·개정을 통해 제도개선이 이루어진 의미있는 성과로는 「공공재정환수법」 제정을 통한 공공재정 누수 방지, 「고위공직자범죄수사처 설치 및 운영에 관한 법률」 제정을 통한 고위층·권력형 비리 대응체계 마련, 「공직자윤리법」 개정을 통한 퇴직자 행위제한 강화, 안전분야 취업제한 확대 등이 있다. 주요 내용은 다음과 같다.

〈표 2-2〉 법령 제·개정 주요 성과

제·개정 법령명	관련 과제	주요 내용
「공공재정환수법」	7.공공재정 누수 방지를 위한 제도정비 및 점점 강화	■ 추진 개요 - 국회 본회의 통과('19.3.28.), 제정('19.4.16.) - 규제·법제심사 등 법령평가, 차관·국무회의 상정 및 공포('19.12.31.) - 법 시행('20.1.1.) ■ 주요 내용 - (적용 대상) 국회, 법원, 중앙행정기관, 지자체, 공직유관단체, 각급 국·공립학교 등 모든 공공기관 소관의 공공재정 지급금 - (금지 행위) 허위청구, 과다청구, 목적 외 사용, 오지급 등 부정청구 - (환수 및 제재부가금 부과) 모든 부정이익은 환수하고, 허위·과다 청구 및 목적 외 사용의 경우 최대 5배까지 제재부가금 부과 - (실효성 확보장치) 고액·상습 부정청구 행위자 명단공표, 부정 행위자 대상 출석, 자료제출 등 요구
「고위공직자 범죄수사처 설치 및 운영에 관한 법률」	4.고위공직 자범죄수사 처 설치	■ 추진 개요 - '19. 4. 30. 공수처 설치 관련 법안(백혜련·권은희 의원안) 신속처리안건 지정 - '19. 12. 30. 공수처 설치 관련 법안 국회 본회의 통과 ※ 「고위공직자범죄수사처 설치 및 운영에 관한 법률안 수정안」(윤소하 의원 외 155인) ■ 주요 내용 - (기능) 고위공직자의 직무 관련 부정부패를 독립된 위치에서 엄정수사하고 판사·검사·경무관급 이상 경찰에 대해서는 기소할 수 있는 기관인 공수처를 설치 - (공수처장 임명) 후보추천위원회가 후보자 2명을 추천하면 대통령이 이 가운데 1명을 지명해 인사청문회를 거쳐 임명 - (통보) 다른 수사기관이 범죄를 수사하는 과정에서 고위공직자범죄 등을 인지한 경우 그 사실을 즉시 수사처에 통보해야 함
「공직자 윤리법」	11.공직자 재산등록 실효성 제고 12.퇴직자 행위제한 및 비위면직자 취업제한 제도개선	■ 추진 개요 - 「공직자윤리법」 개정안 행안위 상정('18.8월), 법사위 통과('19.10.24.) 및 본회의 의결('19.10.31) - 공포('19.12.3.) 및 시행('20.6.4.예정) ■ 주요 내용 - (공직자 재산등록 실효성 제고) 고위직(공개대상자)의 부동산·비상장 주식 등 이해충돌 소지가 높은 재산은 재산형성과정(취득경위, 소득원 등)을 의무적으로 신고

제·개정 법령명	관련 과제	주요 내용
「공직자 윤리법」	45.참여와 협력에 기반한 안전분야 부패방지	- (퇴직자 행위제한) 퇴직공직자의 부정 청탁·알선 관련 신고자 확대 및 신고요건 완화, 신고자 보호조치 강화 등 - (안전분야 취업제한 확대) 국민안전, 방위산업 등 신뢰 저하 분야 취업 제한기관 확대

이외에도 현재 공직자의 사적 이해충돌방지 체계 확립을 위한 「공직자의 이해충돌 방지법」 제정 추진(국민권익위), 공공기관 채용비리 관리체계 강화를 위한 채용비리 근절추진단 운영 및 정기·특별점검(국민권익위 주관 정부합동), 공공분야 갑질 근절 대책 마련·이행(국조실), 청렴사회민관협의회 중심의 민관협력 반부패 거버넌스 확립(국민권익위), 중견기업 사주일가·부동산 재벌·고소득 대재산가 등 ‘숨은 대재산가’ 등에 대한 전국 동시 세무조사를 통한 대기업·대자산가 탈세 근절(국세청), 재건축·재개발 분야 비리 예방을 위한 관련 법령 정비 및 국토부-서울시 정비사업조합 운영실태 합동점검(국토부), 가맹·유통·대리점분야 불공정행위 근절을 위한 생애주기 가맹점주 경영여건 개선대책 발표(공정위) 등 주요 과제가 차질 없이 추진되고 있다.

4. 향후 계획

국민권익위는 기관별 소관과제 이행실적을 매년 시행되는 부패방지 시책평가에 반영하여 충실한 이행에 따른 인센티브를 제공하고 있다. 앞으로도 위원회는 50대 과제를 끝까지 성공적으로 추진하여 범정부적 반부패 개혁을 완수할 수 있도록, 정기적으로 이행을 점검하고 추진성과를 홍보하는 등의 노력을 게을리 하지 않을 것이다. 또한 5개년 반부패 종합계획이 5년에 걸친 중장기 계획인 만큼 국가청렴도 상승이라는 정책목표를 충분히 달성할 수 있도록 추진계획을 보완하고 신규과제를 발굴하는 방안도 적극 검토할 예정이다.

제3절 2019년도 ‘반부패·청렴정책 추진지침’ 수립·전달³⁾

1. 개 관

국민권익위는 매년 초 ‘반부패·청렴정책 추진지침’을 수립·전달하고 있다. 동 지침을 통해 청렴시책을 추진하는데 있어 필요한 정보를 제공함으로써 각급 공공기관의 자율적 반부패 노력을 유도하는 한편, 우리 정부의 반부패 정책 추진방향에 대한 철학을 공유함으로써 범정부 차원의 반부패 활동을 차질없이 추진하기 위해 노력하고 있다.

2019년도 ‘반부패·청렴정책 추진지침’ 전달 회의는 2월 13일 정부세종청사 15동 대강당에서 개최되었으며, 이 자리에는 중앙행정기관, 지방자치단체, 시·도교육청, 공직 유관단체 등 100여개 공공기관의 감사관·감사담당관이 참석하였다.



2. 주요 내용

국민권익위는 이 날 배포된 2019년도 ‘반부패·청렴정책 추진지침’을 통해 각급 기관이 1년간 추진해야 할 중점과제를 제시하였다. 특히, 2019년에는 ‘부조리 관행 해소, 반부패 규범 점검, 부패·공익신고자 보호, 국민과 함께’라는 네 가지 전략을 통해 효과적인 반부패·청렴정책을 추진할 것임을 밝혔다.

3) 청렴총괄과 백현수 사무관

가. 부조리 관행 해소

첫째, 국민권익위는 ‘관행’이라는 이름으로 국민들에게 상실감과 박탈감을 가져온 생활 속 적폐와 채용비리 등을 근절할 계획을 발표했다.

2018년 12월에 출범한 ‘생활적폐 대책 협의회’를 통해 변화하는 국민 눈높이에 부합할 수 있도록 일상생활 속 불공정 관행과 부조리 개선을 추진할 계획임을 밝혔다. 또한, 채용비리 정기 전수조사를 통해 비리 연루자 및 부정합격자를 엄정히 처벌하고 피해자를 구제하는 한편, 채용비리 근절을 위한 후속대책 마련 계획을 설명했다.

이와 함께, 인·허가, 공사관리·감독 관련 민관유착, 보조금 부정수급 등 지역 카르텔형 토착비리를 근절하고, ‘갑질’ 개념 및 금지규정을 신설한 개정 「공무원 행동강령」을 통해 ‘갑질’ 관행을 뿌리 뽑을 계획이다. 특히, 공공재정에 대한 부정수급 등 재정누수 방지를 위해 「공공재정환수법」 제정을 추진할 것임을 밝혔다.

나. 반부패 규범 점검

둘째, 국민권익위는 청탁금지법의 규범력을 강화하고, 개정된 행동강령 행위기준을 공직사회에 안착시킬 계획을 발표했다.

공공기관의 협찬 강요 등 부정청탁 취약분야에 대한 실태조사를 통해 제도를 지속적으로 보완할 계획이다. 이해충돌방지, 민간에 대한 부정청탁금지, 해외출장 부당지원 금지 등 새롭게 강화된 행위기준이 공직사회에 정착할 수 있도록 지원함과 동시에 부패취약분야 제도개선을 지속적으로 실시하여 법령 등에 내재된 부패유발요인도 적극적으로 발굴하여 개선할 것임을 설명했다.

다. 부패·공익신고자 보호

셋째, 국민권익위는 국민의 기대에 맞게 부패·공익신고자 보호제도를 정비하고, 홍보를 강화할 계획을 발표했다.

신고자 색출행위, 중과실로 인한 신고자 신분유출을 방지하기 위해 신고자 보호법령 개정을 추진하고, 신고자에 대한 경제적·실질적 지원 강화를 위해 보상금을 기존 공공기관 수입회복액의 5%~20%보다 확대 지급할 계획임을 밝혔다. 또한, ‘신고성 민원’ 처리시

신고자 보호를 위해 업무시스템을 개선하고 민원업무 담당자 등에게 신고자 보호제도 교육을 강화할 계획이다.

라. 국민과 함께

넷째, 국민권익위는 국민과 함께 범국가적 차원에서 반부패·청렴문화 확산을 위해 노력할 계획을 발표했다.

‘청렴사회민관협의회’를 통해 국민의 시각에서 반부패 현안과 부패문제를 공론화하고, 반부패 정책성과는 국민 눈높이에서 점검할 계획이다. 또한, ‘국민생각함’을 통해 부패문제 해결 과정에 국민의 직접참여를 확대하고, 청렴문화 확산을 위해 국민, 공직자가 참여하는 청렴콘텐츠 공모전을 개최한다고 설명했다.

제2장 국민의 눈높이에 부응하는 부패현안 신속 대응

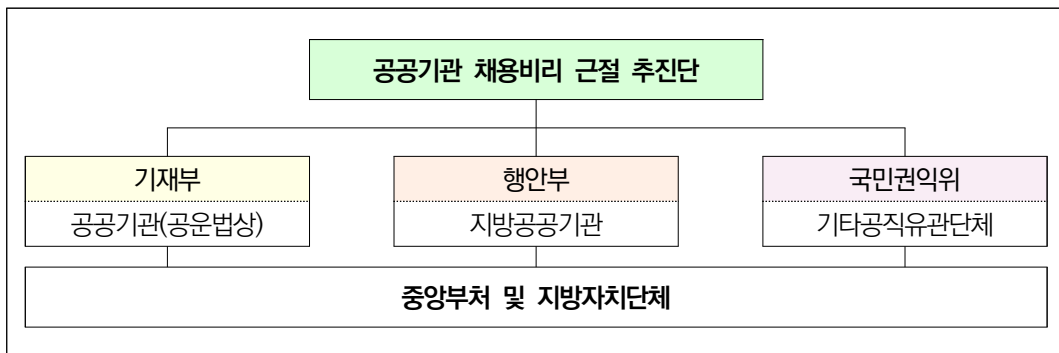
제1절 공공기관 채용비리 근절 추진4)

1. 추진배경 및 경과

정부는 양질의 일자리 창출을 국정운영의 최우선 과제로 설정하여 관련정책을 추진하는 가운데 일부 공공기관에서 제기된 채용비리 의혹을 해소하기 위해 기획재정부, 행정안전부, 국민권익위원회 등이 협업하여 2017년 10월부터 공공기관 운영에 관한 법률상 공공기관, 지방공기업법 및 지방출자출연기관법상 지방공공기관, 기타공직유관단체 총 1,190개 기관을 대상으로 특별점검을 실시하였다.

이를 통해 확인된 채용비리 연루자는 징계조치하고 채용비리 피해자를 구제하는 등 후속조치를 이행하였으며, 특별점검 과정에서 드러난 제도상 문제점에 대해서는 채용 과정과 절차상 공정성이 보다 확실히 이행될 수 있도록 제도적 장치도 마련하였다. 또한, 공공기관 채용현장을 지속 관리·혁신을 위해 국민권익위원회를 중심으로 기획재정부, 행정안전부, 경찰청 등 관계부처가 참여하는 「공공기관 채용비리 근절추진단(이하 추진단)」을 출범시켰다.

[그림 2-1] 범정부 채용비리 실태조사 추진체계도



4) 공공기관 채용비리 근절 추진단 장대근 주무관

2. 2018년 공공기관 채용실태 정기 전수조사 실시

가. 전수조사

추진단 출범 이후 2018년 11월 6일부터 2019년 1월 31일까지 1,205개 전 공공기관(채용미실시 기관 등 제외)을 대상으로 '17년 특별점검 이후 모든 신규 채용과 최근 5년간 비정규직의 정규직 전환의 채용실태 전수조사를 실시하였으며, 조사의 신뢰성 확보를 위해 중앙부처 및 지자체가 참여하는 1차 전수조사와, 정부합동으로 2차 심층조사 방식으로 2단계 조사를 진행하였다.

먼저 1단계 전수조사는 조사대상 기관의 중앙부처와 지방자치단체가 주관이 되어 신규채용과 전환과정에서의 규정과 기준·절차 준수 여부 등을 점검하였다. 2단계 심층조사에서는 1차 조사에서 심각한 비위가 발견되어 추가 조사가 필요한 기관, 채용비리 신고가 빈발하는 기관, 대규모 채용이나 전환이 있었던 기관 등을 대상으로 국민권익위원회, 기획재정부, 행정안전부, 고용노동부 및 경찰청 등 관계부처 합동으로 보다 세밀한 조사를 진행하였다.

나. 조사결과 및 후속조치

조사결과를 종합 검토하여, 2019년 2월 20일 「공공기관 채용실태 정기 전수조사결과 및 개선대책」을 발표하였으며, 수사가 필요한 사항 36건에 대해서는 위법사항 확인을 위해 검·경에 수사를 의뢰하고, 징계사안 146건에 대해서는 인사권자에게 징계·문책 등 엄정한 조치를 요청하였다. 또한 기관의 불명확한 채용규정, 규정적용상 단순 실수 등 업무부주의 사안 2,452건도 개선 조치가 이루어지도록 하였다. 아울러 이번 조사결과 확인된 채용비리 피해자 53명에 대해서도 '18.5월 발표한 '피해자 구제 세부 가이드라인'에 따라, 피해자가 특정될 경우 해당 피해자에게 채용단계 재응시 기회를 부여하는 등 피해자 구제를 조속히 완료할 계획이다. 2019년 12월말 기준으로 2017, 2018년 채용비리 피해자 총 3,313명 중 3,294명 구제(99.4%)를 완료하였다.

〈 공공기관 채용실태 정기 전수조사 결과 및 개선대책 발표, '19. 2. 20. 〉



* 사진 출처 : 연합뉴스, 아시아투데이

다. 제도개선

전수조사 과정에서 드러난 채용과정의 공정성을 저해하는 제도적 미비점에 대해서는 채용비리가 근원적으로 예방될 수 있도록 제도개선을 추진했다. 국민권익위원회, 기획재정부, 행정안전부 등 관계부처 합동으로 공공기관 채용제도 개선대책을 논의하여, 연루자 엄중제재, 기관 내·외부 통제강화, 채용과정 투명성제고, 친인척 등 채용비리 방지에 관한 대책을 마련하였다.

우선 강화된 채용비리 공통징계기준 마련, 채용비리 관련하여 징계감경 금지, 승진·보직 제한 등 채용비리를 엄중히 제재할 수 있는 근거를 마련하였다. 채용과정에서의 감사인 입회, 인사·감사 근거 신설, 공공기관 전년도 채용 전수조사 실시 등 내·외부 통제를 강화하였다. 자의적 특별채용 규정 일괄정비, 내부인에 준하는 외부위원 위촉 금지, 전형단계별 동일 인사위원 위촉 금지, 공공기관 채용정보 위크넷 일괄제공 등 채용과정의 투명성을 제고하였다. 또한 신규채용자 중 임직원 친인척(4촌 이내) 채용인원 공개 의무화 등 친인척 채용비리 방지를 위한 제도개선 사항도 반영되었다.

채용제도 개선사항 이행력 강화를 위해 부패방지 시책평가, 정부혁신평가 지표에 제도개선 이행여부, 채용비리 관리여부를 지표로 반영하였다. 또한, 공공기관, 지방공공기관, 기타공직유관단체를 대상으로 공정채용컨설팅, 워크숍을 실시하는 등 정부가 추진하는 공정채용에 관한 대책 추진사항을 공유하고, 채용제도 개선사항 적용에 관한 현장의 어려움을 청취하여 제도개선 사항을 보완하는 등 채용제도 안착을 위해서도 노력을 기울였다.

라. 채용비리 취약기관 특별점검

'17년 특별점검, '18년 실태조사에서 채용비리가 반복 적발된 기관, 의료·체육·문화 등 채용비리가 다수 발생한 직역 등 채용비리 취약기관으로 판단되는 기관에 대해 채용비리 원인 진단 및 개선방안을 마련하기 위해 '19년 하반기 채용실태 특별점검을 실시하였다. 임직원 대상으로 기관의 인사·채용의 공정성에 대한 인식도 수준을 조사하였고, 채용제도 운영실태 분석을 통해 제도적 비리취약 요인을 도출하였다. 인식도 조사와 채용제도 운영실태 분석을 토대로 현장점검을 실시하여 채용비리 취약기관의 원인 도출 및 분야별 맞춤형 제도개선 방안을 마련하여 시행하였다.

마. 집중신고기간 운영

정기 전수조사와 함께 같은 기간에 채용비리 특별 집중신고기간을 운영하였다. 신고대상은 ▲채용 등 인사 청탁 ▲시험점수 및 면접결과 조작 ▲채용 관련 부당지시 ▲비정규직 정규직 전환 과정 특혜 등 채용과정 전반에 걸친 부패 및 부정청탁 행위이다.

추진단은 접수된 신고에 대해 신속한 사실 확인을 거쳐 감사원·검찰청·경찰청에 감사·수사를 의뢰하였다. 또한, 필요한 경우에는 감독부처를 통해 관련 내용을 점검할 수 있도록 하는 등 관계부처와 공조해 신고를 처리하였다.

은밀하게 이루어지는 채용비리의 특성상 신고내용은 비리 빈발 분야 확인, 비리 수법 등 파악, 2차 심층조사 대상기관 선정 등에 있어 중요한 역할을 하고 있다. 한편, 내부신고가 중요한 만큼 정부는 신고자가 안심하고 신고할 수 있도록 신고접수 단계부터 조사과정에 이르기까지 신고자에 대한 비밀보장, 불이익 처분의 금지 및 신변보호, 책임감면 등 다양한 보호책을 마련하고 있다.

3. 향후계획

채용실태 전수조사 정례화 방침에 따라 정부는 2019.12.9일부터 2019년 공공기관 채용실태 정기 전수조사를 착수하였다. 이번 전수조사는 세 번째 정기 전수조사로서

채용 전반에 잔존하는 비리요인을 일소하는 한편, 공정한 채용문화 정착을 위해 그간의 제도개선 권고사항의 이행여부 점검에 중점을 두고 있다.

2019년 전수조사에서는 2019.12.9.부터 1,475개 공공기관의 최근 1년간 신규채용과 정규직 전환을 대상으로, 2018년 전수조사와 마찬가지로 1차 전수조사, 2차 심층조사로 구분하여 운영한다. 2차 심층조사에서는 1차 전수조사에서 추가조사가 필요한 사항, 채용비리 반복발생 기관, 국회·언론 등 의혹제기 기관, 2018년 후속조치가 미흡한 기관 등을 대상으로 국민권익위원회, 기획재정부, 행정안전부를 비롯하여 관계부처 합동으로 조사를 추진할 계획이다.

전수조사 결과 채용비리 연루자와 부정합격자에 대해서는 엄정하게 조치하고, 채용비리 피해자 구제가 신속히 이루어질 수 있도록 후속조치를 조속히 진행할 예정이다. 이와 병행하여 채용과정의 공정성을 저해할 요소를 발굴하여 개선하는 등 공정한 채용문화가 정착되도록 최선을 다할 예정이다.

제2절 생활 속 반칙과 특권(생활적폐) 개선대책 추진5)

1. 개 관

우리 사회 공정성에 대한 국민들의 눈높이가 높아짐에 따라 기존의 권력형 비리나 금품수수 등 전통적인 부패문제 뿐 아니라 갑질, 채용비리, 입시비리 등 국민 생활 속 불공정한 관행과 부조리 해결에 대한 사회적 요구가 제기되었다. 이에 정부는 사회 전반에 잠재해 있는 생활 속 반칙과 특권을 해소하고자 생활적폐 근절을 위한 종합대책을 추진하게 되었다.

생활적폐 과제는 유아·청소년기, 청년기, 성년기 등 국민의 생애주기에 따라 ▲ 출발선에서의 불평등 ▲ 우월적 지위남용 ▲ 권력유착 및 사익편취 등 3가지 유형별 총 9개 과제로 구성되어 있으며, 과제 이행상황 점검 및 부처 간 협력을 통한 성과 창출을 위해 위원회가 주관하고 과제 소관부처가 참여하는 ‘생활적폐대책협의회 (이하 협의회)’를 운영하고 있다.

〈 표 2-3 〉 생애주기별 생활적폐 9개 과제

유아·청소년기	청년기	성년기		
✓ 출발선의 불평등	✓ 우월적 지위 남용	✓ 권력유착	✓ 사익편취	
▶ 유치원 비리 및 학사비리 · 학습권 보장 및 감사결과 공개, 학부모 참여 강화 · 학생부 항목 정비, 대입 특별전형 등 점검	⇒	▶ 채용 비리 · 정기 전수조사 및 특별신고기간 운영, 제도개선 추진 ▶ 갑질 관행 · 갑질 금지규정 마련 및 제재처분 강화, 민간분야 확산	⇒	▶ 보조금 부정수급 · 적발 실효성 제고, 유형별 관리로 부정수급 예방 ▶ 불법의료기관 보험수급 비리 · ‘사무장병원’ 등 불법개설 사전차단 ▶ 지역 토착비리 · 지역특성별 맞춤형 수사 및 범죄수익 환수 ▶ 안전분야 부패 · 시도 안전감찰 신설 및 주민참여 감시 확대 ▶ 재건축·재개발 비리 · 재건축·재개발 절차·방법·자격 등 제도개선 ▶ 탈세관행 개혁 · 고소득사업자 탈세, 역외탈세 등 개선

5) 생활적폐 TF 임채식 사무관

〈 표 2-4 〉 생활적폐대책협의회 운영 체계



* 홍보기획협의회 : 협의회 참여부처 홍보담당관으로 구성

2. 추진실적 및 주요성과

가. 범정부 생활적폐 근절 대응체계 운영

현재 9개 생활적폐 근절 과제는 각 소관부처별 추진계획에 따라 추진하고 있으나, 과제 대부분이 국민의 권리·의무와 밀접히 연관되어 있어 법령 제·개정 등 입법적인 조치가 병행될 필요가 있었다.

또한 과제별로 다양하고 복잡한 이해관계가 얽혀 있어 소관부처의 독자적인 추진보다는 부처 간 협업을 확대하고 주요 쟁점에 대한 대응방안을 논의할 필요가 있어 생활적폐대책협의회를 매 분기마다 개최하고 과제별 이행상황 및 추진현황을 점검하였다.

2019년 총 4회 개최한 생활적폐대책협의회는 성과창출 우수과제, 기관 간 협업 강화, 주요 입법 추진현황, 연간 주요성과 및 향후계획 등 매 회의 개최 시 주제를 달리하여 운영하였다. 이와 함께 과제 이행과 관련한 시행령 등 하위법령을 최대한 신속하게 개정·시행하여 정책의 변화를 체감할 수 있도록 하였다.

〈 2019년 생활적폐대책협의회 주요 안건 〉



〈제2차 생활적폐대책협의회(3.27.)〉

- 성과창출 우수과제 발표 및 토론
- (안건1) 제2차 채용비리 전수조사 결과(2.20) 관련 우수과제 발표
- (안건2) 사립유치원 대규모 폐원(2월) 관련 교육부 대응사례 발표

〈제3차 생활적폐대책협의회(6.27.)〉

- 기관간 협업 강화를 위한 관련사례 발표 논의
- (안건1) 불법개설 의료기관 기획조사 추진계획
※ 권익위·복지부·건보공단 공동
- (안건2) 주택시장 안정화 관련 재건축·재개발 운영실태
합동점검 추진현황
※ 국토부, 서울시, 감정원 공동



〈제4차 생활적폐대책협의회(9.20.)〉

- 생활적폐 근절 관련 주요 입법 추진현황 점검
- (안건1) 고등교육법, 의료법 등 주요쟁점법안 논의
- 지자체 생활적폐 우수추진 사례 및 제도개선 건의
- (안건2) 경기도 수술실 CCTV설치, 경북도 보조금 부정수급 강화 등

〈제5차 생활적폐대책협의회(11.27.)〉

- 생활적폐 근절 관련 주요성과 및 향후 계획
- (안건1) 19년 제3차 공공기관 채용실태 전수조사계획
- 복지부정 등 공공재정 누수 방지 방안
- (안건2) 복지부 불법개설 의료기관 기획조사 결과
- (안건3) 권익위 공공재정환수법 운영 방안



나. 생활적폐 개선관련 종합적·체계적 홍보

생활적폐 근절 성과에 대한 국민 체감도 제고를 위해서는 체계적이고 종합적인 홍보가 요구되었다. 이에 소관부처별 홍보담당관으로 구성된 홍보기획협의회를 개최하여 연간 홍보계획 및 홍보방안을 논의하였으며, 언론 인터뷰 및 기고 등을 통해 생활적폐 근절의 필요성 및 주요 성과에 대한 홍보를 진행하였다.

〈 생활적폐 과제 부처별 릴레이 기고(2월~3월) 〉

갑질 근절, 공공분야가 솔선수범...민... 정부가 국민들에게 상실감과 좌절감을 야기하는 생활 속 불공정 관행과 부조리, 이... 정책뉴스 2019-03-12		보조금은 눈먼 돈? 부정수급 더 이상... 정부가 국민들에게 상실감과 좌절감을 야기하는 생활 속 불공정 관행과 부조리, 이... 정책뉴스 2019-03-08	
국민 생명과 직결되는 안전부패, 이번... 정부가 국민들에게 상실감과 좌절감을 야기하는 생활 속 불공정 관행과 부조리, 이른바 생... 정책뉴스 2019-03-06		재건축·재개발, 비리 온상이라는 국민... 정부가 국민들에게 상실감과 좌절감을 야기하는 생활 속 불공정 관행과 부조리, 이른바 생... 정책뉴스 2019-02-28	
공정한 조세제도, 사회통합 달성한다 정부가 국민들에게 상실감과 좌절감을 야기하는 생활 속 불공정 관행과 부조리, 이른바 생... 정책뉴스 2019-02-25		공공기관 임직원 친인척 채용인원 매... 정부가 뿌리 깊은 채용비리 관행을 근절하고 국민 눈높이에 맞는 공정한 채용질서를 확립하... 정책뉴스 2019-02-20	

뿐만 아니라 생활 속 반칙과 특권 해소를 통해 국민의 삶이 달라진다는 메시지 전달을 위해 공동슬로건을 제작하여 공문서, 보도자료, 카드뉴스 등 홍보매체 제작 시 활용하였으며, 총 3종의 홍보영상을 제작하여 공공·민간 전광판과 각종 간행물 등에 표출하였다.

〈 생활 속 반칙과 특권 공동 슬로건 〉

반칙과 특권 마침표[이] 변화의 시작	부정과 반칙이 사라집니다 내 삶이 달라집니다
--	--

다. 과제별 주요 성과

1) 학사비리 근절 및 유치원 공공성 강화

대학입시의 신뢰도 제고를 위해 「고등교육법」을 개정하여 대학의 장에게 입학사정관 배제 의무를 부과함과 동시에 응시생과 특수관계에 있는 입학사정관에게 회피의무를 부과하는 한편, 대학입시 전형자료 부정사용 시 의무적으로 입학을 취소하도록 하고 해당 대학에 대한 제재조치를 법제화하였다. 이와 함께 서울 소재 16개 대학의 정시모집 선발비율 확대, 학생부종합전형 비교과 영역 평가 폐지, 사회통합전형 10% 이상 선발 의무화 등의 내용이 담긴 대입제도 공정성 강화방안을 발표하여 학생들의 대입전형에 있어 학생들의 선택권을 강화하였다.

한편으로, 학생평가의 공정성을 제고하기 위해 국·공립고교 교원에게 자녀와 동일한 학교에서 근무하는 것을 금지하고, 시험지 보안강화를 위해 고교 평가관리실에 CCTV 설치하였다. 또한 학생평가 비위를 저지른 사립학교 교원에 대해서도 교육공무원 징계양정 기준을 적용하도록 관련법령을 개정하였다.

사립유치원의 투명한 운영을 법적으로 뒷받침할 수 있도록 「유아교육법」, 「사립학교법」, 「학교급식법」 등 패스트트랙 3법의 입법화를 추진하는 한편, 사립유치원의 투명한 회계운동을 위해 총 1,320개에 달하는 사립유치원에 국가관리 회계시스템(에듀파인)을 도입하였다. 2019년의 경우 현원 200명 이상인 사립유치원 및 도입을 희망하는 기관을 대상으로 하였으며, 2020년 3월부터는 모든 사립유치원으로 확대할 계획이다. 또한 국·공립 유치원 취원율을 확대하기 위해 올해 상반기 국공립 유치원 702학급을 신·증설하였으며, 대규모 신규 택지에는 국공립유치원을 100% 설립하도록 하는 등 국·공립 유치원을 지속적으로 확대하고 있다.

2) 공공기관 채용비리 근절

공정한 채용문화 정착을 위해 2018년 9월 「공공기관 채용비리근절추진단 설치 및 운영에 관한 규정」을 제정하고, 11월에는 국민권익위원회 부패방지 부위원장을 단장으로 하는 ‘공공기관 채용비리근절추진단’을 출범하였다.

2018년 11월부터 2019년 1월까지 1,205개 기관(공공기관 333, 지방공공기관 634, 기타공직유관단체 238)을 대상으로 제2차 공공기관 채용실태 전수조사를 실시하고 총 182건의 비리를 적발하였으며, 조사 결과를 바탕으로 공공기관 채용 개선대책을 발표하였다.

아울러 채용비리 피해자 3,313명 중 3,294명('19.12월말 기준)에게 채용기회를 부여하여 그 중 268명이 다시 채용되는 등 피해자 구제에도 만전을 기하였다.

또한 채용관련 법·제도를 정비하여 비리를 예방하고 공정채용을 위한 기반을 마련하였다. 공공기관 채용비리에 대한 무관용 원칙 및 연루자에 대한 제재를 강화하는 내용으로 「공공기관의 운영에 관한 법률」, 「지방공기업법」 등을 개정하였으며, 민간 기업에 대한 채용청탁 시 과태료를 부과하도록 하는 내용으로 「채용 공정화에 관한 법률」이 개정되어 2019년 7월부터 시행되었다.

한편, 공공기관 채용실태 전수조사 정례화 계획에 따라 2019년 12월부터 제3차 공공기관 채용비리 전수조사를 진행하고 있으며 조사결과는 2020년 4월 발표할 예정이다.

3) 공공분야 갑질근절

2018년 12월 「공무원 행동강령」을 개정하여 갑질행위 금지규정을 신설하고, 2019년 4월에는 피해자의 의견진술권 보장, 갑질로 인한 징계의 경우 감경을 제한하는 내용으로 「공무원징계령」을 개정하였다.

이와 함께 2019년 2월 갑질의 개념과 판단기준, 갑질신고 처리절차, 피해자 보호방안 등의 내용을 담은 '갑질근절 가이드라인'을 마련하여 중앙행정기관, 지방자치단체, 공공기관 등에 배포하였으며, 공공분야 채용 및 승진 시 갑질 인식 평가를 도입하여 갑질에 대한 공직사회의 민감성을 제고하였다.

한편, 공공분야의 갑질근절 대책을 민간으로 확산하고 직장 내 괴롭힘 등을 근절하기 위해 2019년 7월부터 '직장 괴롭힘 금지 3법'(개정 근로기준법, 산업재해보상법, 산업안전보건법)을 시행하였다.

4) 보조금 부정수급 근절

「국고보조금 통합관리지침」을 개정하여 ‘보조금 부정수급 불시점검 근거’를 마련하고, 부정수급 관리 가이드라인을 마련·배포하였으며, 보조금 등 공공재정지급금에 대한 환수 및 관리 체계를 한층 강화하기 위해 2019년 4월 「공공재정환수법」을 제정하였다. 또한 부정수급 신고 활성화를 위해 국민권익위원회 뿐 아니라 타 공공기관에 부정수급을 신고할 경우에도 포상금을 지급할 수 있도록 관련 법령을 개정하여 신고자에 대한 인센티브를 강화하였다.

이러한 법 제도적인 개선 이외에 일선현장에 대한 점검을 강화하여 부정수급 방지를 위해 노력하였다. 2019년 상반기 국고보조금 부정수급점검 TF를 부처별로 구성하여 집중 점검하였으며, 그 결과 총 1,854억원에 달하는 부정수급 금액을 적발하고 그 중 647억원에 대해 환수를 결정하였다.

현장점검 결과를 바탕으로 2019년 10월 ‘보조금 부정수급 관리강화 방안’을 마련하여 발표하였으며, 이를 통해 ‘나라 돈은 눈먼 돈’이 아니라 부정수급은 반드시 적발되고 엄정한 처벌·제재를 받는 범죄라는 인식을 제고하였다.

5) 지역 토착비리 근절

장기간에 걸쳐 구조적·고질적인 비리사슬을 형성하고 있는 토착비리의 근절을 위해 비리의 연결고리인 브로커 및 비리 취약부분 등에 대한 점검을 집중적으로 실시하여 573명을 단속하고 192명을 구속하였다.

6) 사회통합을 저해하는 탈세행위 근절

고소득 사업자 등의 고질적 탈세를 차단하기 위해 중견기업 사주일 가 등 ‘숨은 대재산가’, 유튜버·연예인 등 ‘신종·호황 고소득 사업자’ 등에 대한 세무조사를 실시하여 총 4.4조원을 추징하였다. 또한 고소득 사업자의 탈루행위 차단을 위해 골프연습장 운영업, 예술품 및 골동품 소매업, 악기소매업 등 5개 업종을 현금영수증 의무발행 업종에 추가하였다.

또한, 친족을 이용한 체납처분 회피행위 방지를 위해 금융조회 대상을 체납자 본인

이외에 배우자·6촌 이내 혈족·4촌 이내 인척을 추가하는 내용으로 금융실명법을 개정하였으며, 정당한 사유 없이 체납국세를 납부하지 않는 자에 대해 30일 이내 감치를 할 수 있도록 관련 법령을 개정하였다.

한편 세무조사의 투명성 강화 및 국세과오납금 축소를 위해 세무조사 모니터링·조사팀 교체명령·입회제도 시행 등 납세자의 권익 보호를 위한 다양한 제도를 시행 중에 있으며 과세적법성 검증 강화를 위해 변호사 등 전문인력을 충원하였다.

조세 심판 청구부터 결정서 발송까지 단계별 진행상황을 2019년 1월부터 조세심판원 홈페이지에 전면 공개하고 사건진행 중요 정보 또한 홈페이지에 실시간 공개하고 있다. 또한 심판절차 투명성 강화를 위해 사건관계인을 심판관이 심판정 외에서 사적으로 접촉하는 것을 원칙적으로 금지하였다.

7) 불법개설 의료기관 등 보험수급비리 근절

사무장병원의 불법행위로 인한 건강보험 재정의 건전성 확보를 위해 특별사법경찰을 활용하여 불법개설 의심 의료기관에 대한 행정조사를 강화하고, 2019년 1월부터 고액체납자 징수팀을 통해 부당이득 금액을 환수하고 있다.

또한, 의료기관을 개설할 수 없는 자가 의료기관을 개설·운영하는 경우 처벌 형기를 5년에서 10년으로 연장하고, 사무장병원이 조사를 거부하는 경우 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금 뿐 아니라 조사거부 의료기관에 대한 업무정지처분을 현행 15일에서 6개월로 강화하였다.

아울러, 사무장병원을 몰수대상이 되는 중대범죄로 추가하는 「범죄수익은닉의 규제 및 처벌 등에 관한 법률」을 개정하여 사무장병원 개설자에 대한 몰수·추징 근거를 마련하였고, 사무장병원 체납자의 인적사항을 공개하는 내용으로 「건강보험법」을 개정하였다.

8) 재건축·재개발비리 근절

무분별한 재건축·재개발 공사비 증액 방지를 위해 공사비가 10% 이상 증액되거나 1/5

이상의 조합원이 요청할 경우 공사비 검증을 의무화하여 주민의 비용부담을 완화하는 한편, 도시정비법 위반자의 조합임원 취임을 제한하는 등 조합에 대한 견제를 강화하여 조합원의 권리보호를 강화하였다. 또한, 시공사 수주비리 3회 적발 시 정비사업에서 배제하고 추진위에서 선정한 정비업자의 업무범위를 조합설립 준비에 한정하도록 하는 내용의 입법을 추진 중에 있다.

또한, 서울지역 재개발·재건축 사업에 대한 합동점검을 실시하고 그 결과를 바탕으로 ‘정비사업 조합점검 매뉴얼’을 제작하여 배포하였으며 시공사 선정 과열에 따른 특별점검 결과 금품수수가 적발된 한남3구역 재개발 사업에 대해 관련 법령에 따라 시공사 선정 취소 명령 및 수사를 의뢰하였다.

9) 안전분야 부패근절

안전 분야 부패를 효과적으로 근절하기 위해 2018년 10월 ‘범정부 안전분야 반부패 협의회’를 구성하여 운영하고 있으며, 건설자재·공연장·승강기·방조제 놀이시설 등 국민생활과 밀접한 분야에 대한 안전감찰을 추진하여 2019. 6월 기준 총 5,667건의 안전부패 사례를 확인하고 신분·행정·재정상 조치 등을 시행하였다.

한편, 지역주민으로 구성된 8천 7백여명의 안전보안관을 활용하여 올해 1월부터 9월까지 99,281건의 공익제보를 접수받아 88,563건을 처리하였다.

3. 향후 계획

생활적폐협의회는 현재 개선 추진 중인 9개 과제 이외에도 국민들의 눈높이에 부합하는 신규과제를 지속적으로 발굴하여 중점 관리할 예정이다. 신규과제 발굴 시에는 온라인 국민참여 플랫폼인 국민생각함과 청렴정책 국민모니터단 등 대국민 소통창구 뿐 아니라 일선 현장공무원 제안 및 지자체별로 자체적으로 추진 중인 우수 생활적폐 개선과제를 활용할 계획이다.

이렇게 발굴한 새로운 과제는 우선 과제 소관부처에서 국민의 시각에서 관련 법령과

제도 등을 정비하고, 그 과정에서 제도적 흠결이나 미비사항 등이 포착될 경우 국민권익위원회에서 제도개선 기능을 활용하여 이행여부를 확인하게 된다.

이러한 절차를 통한 주요성과는 분기별 생활적폐대책협의회 및 대통령 주재 공정사회를 향한 반부패정책협의회에 보고하고 국민들이 실생활과 밀접한 분야에서 반부패 개혁성과를 체감할 수 있도록 관련부처 간 협업을 통해 범정부 차원의 입체적인 홍보를 추진할 계획이다.

제3절 청탁금지법 취지에 부합하지 않는 부패관행 개선⁶⁾

1. 추진 배경 및 경과

가. 지방자치단체 축제, 장학재단 협찬 실태조사

지역축제 개최, 장학재단 운영과 관련한 지자체의 관행적인 기부·협찬금품 모집에 대한 언론의 지속적인 문제제기와 공공기관의 협찬 관련 청탁금지법 유권해석 질의가 꾸준히 발생하였다. 이에 따라 '18년 9월부터 '19년 5월까지 108개 지자체의 지역 축제 및 장학재단 협찬 관련 내역을 분석하고, 현지조사로 세부내역을 확인하였다. 그 결과 협찬이 지자체 등 공공기관의 우월적 지위를 이용한 금품 수수의 수단이 되지 않도록 엄격히 관리하기 위해 제도 보완 대책을 발표(7.18.)하였다.

■ 대상 기간	(1차) 청탁금지법 시행일('16.9.28.) ~ '18.8.31. (2차) 청탁금지법 시행일('16.9.28.) ~ '18.12.31.
■ 대상 기관	(1차) 50개 기초자치단체 (2차) 17개 광역자치단체 및 56개 기초자치단체 ※ 1차·2차 조사 대상기관 15개 중복
■ 점검 사항	① 지방자치단체 주관 지역축제 협찬 현황 ② 장학재단 기부, 지방자치단체 금고 협찬 현황

나. 지방자치단체의 주차편의 제공 실태점검

지방자치단체 출입 공직자등에 대한 특혜·특권성 주차 편의 제공 관행에 대한 언론 등 사회적 관심이 증대하고 주차 공간이 부족한 상황에서 과도한 특혜·특권성 주차 편의 제공은 청탁금지법상 금품등 제공·수수에 해당할 뿐만 아니라 행정서비스를 이용하려 공공기관을 방문한 국민의 불편을 초래하였다. 이에 따라 '19년 6월부터 8월까지 지방자치단체가 다른 공공기관 공직자등에게 정기 주차등록(월 단위 이상)을 제공한 현황과 주차장 관련 규정을 파악하여 개선책을 마련(9.24.)하였다.

■ 대상 기간	청탁금지법 시행일('16.9.28.) ~ '19.5.31.(32개월)
■ 대상 기관	광역 및 기초 지방자치단체
■ 점검 사항	지방자치단체가 다른 공공기관 공직자등에게 정기 주차등록(월 단위 이상)을 제공한 현황, 주차장 관련 조례·규칙 등

6) 청탁금지제도과 이주현 사무관

2. 제도보완 대책 내용

가. 지방자치단체 축제, 장학재단 협찬 관련 제도보완 대책

‘18년 9월부터 ‘19년 5월까지 108개 지자체의 지역 축제 및 장학재단 협찬 관련 실태를 조사한 결과, 지역축제와 관련하여 청탁금지법상 다른 법령·기준으로서 기부금품법을 준수하지 않은 협찬, 정당한 권원으로서 요건을 갖춘 협찬계약을 맺지 않은 경우가 다수 발견되었다. 또한, 행사 전후 지자체 금고, 인허가 등의 관계에 있는 업체로부터의 협찬 수수, 기부심사위원회의 형식적 운영, 정산·사후관리 미흡 등의 운영상 문제점이 있었다. 장학재단 운영의 경우, 자치단체장의 겸직 등에 따른 이해충돌 발생 소지, 기부자의 이해관계에 대한 검증 부족, 기부심사위원회의 형식적 운영 등이 나타났다.

이러한 실태를 개선하기 위해 주최·주관 여부(지자체, 지자체 출연기관, 축제추진 위원회, 민간 공동 주최·주관)를 불문하고 청탁금지법과 기부금품법의 요건을 준수한 행사 협찬 수수 및 자발적 기탁에 한한 기부심사위원회를 통한 장학기부금 접수, 협찬을 의무적 심의안건으로 명문화·서면심의 원칙적 금지, 이해충돌 상황에 대한 기부심사 위원회 운영 담당자의 사전 점검, 기부심사위원회 민간위원 과반수 참여 및 위원 구성의 다양화 등 제도보완 대책을 전 지자체에 통보(7.18.)하여 공공기관이 협찬을 수수함에 있어 법적 요건을 엄격하게 준수하고 투명성을 확보할 수 있게 하였다.

나. 지방자치단체의 주차편의 제공 관련 제도보완 대책

‘19년 6월부터 8월까지 지방자치단체가 다른 공공기관 공직자등에게 정기 주차등록(월 단위 이상)을 제공한 현황과 주차장(부설·공영) 관련 규정들을 분석한 결과, 일시적 면제를 예정한 조례·규칙을 상시면제를 위한 근거로 이용하여 정기등록을 통해 공직자등에게 월, 연 또는 무기로 상시 면제되도록 과도한 주차편의를 제공하는 경우, 조례·규칙(법령)이 아닌 관리·운영규정 등 내부규정에 근거한 정기등록, 지자체장의 과도한 재량이 부여된 포괄규정을 근거로 면제 대상자 선정, 조례·규칙, 관리규정 등 근거가 불명확함에도 정기등록을 제공하는 경우 등이 발견되었다.

직무 관련 있는 특정 공직자등에 대한 과도한 특혜·특권성 주차편의 제공 관행을

근절하고 국민의 불편을 해소하기 위해 주차장 관련 내부규정을 조례·규칙(법령)으로 상향 규정하고, 지방의원, 출입기자 등 다른 공공기관 공직자들은 청사 부설주차장 출입시 방문 목적 수행에 필요 최소한으로 제공되는 경우에 한정하여 요금을 면제하고, 공영주차장과 청사 외 부설주차장은 그 설치 목적을 고려하여 특정 공직자들에 한정한 면제 규정을 삭제하며, 면제대상 선정에 지자체장 등의 과도한 재량이 부여되어 있는 포괄규정을 삭제하는 등 제도보완 대책을 전 지자체에 통보(9.24.)하여 조치하도록 하였다.

3. 실태점검에 따른 인식 변화와 향후 과제

청탁금지법의 시행으로 이전의 관행을 바라보는 국민들의 시각이 엄격해졌고, 청렴에 대한 기대 수준도 높아졌다. 공공기관이 협찬 금품을 수수하거나 다른 공공기관 공직자들에게 정기 주차등록을 제공해주었던 행위 역시 관행적으로 이루어졌던 측면이 있었으나, 이번 실태점검을 계기로 개선이 필요한 과제로 인식하게 되었다. 제도보완 대책 통보에 대한 후속조치로 국민권익위는 각 지자체의 이행 여부를 확인하고 관련 규정과 운영 체계가 정비되도록 독려해 나갈 것이다. 또한, 여기에 그치지 않고 우리 사회 전반에 청탁금지법의 취지가 뿌리내릴 수 있도록 국민들께서 개선이 필요하다고 요구하는 분야, 부패문제가 발생하기 쉬운 분야 등 취약한 부분을 발굴하여 개선방안을 모색하고 전파할 계획이다.

제3장 청렴한 공직사회를 위한 행위기준 정비

제1절 청탁금지법 시행성과와 발전방안⁷⁾

1. 개 관

청렴하고 투명한 사회에 대한 국민적 열망을 담아 제정·시행된(16. 9. 28.) 「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」(이하 청탁금지법)은 공직사회는 물론 생활 속의 규범으로 자리매김하면서 국가 전반에 걸쳐 다양한 긍정적인 변화를 이끌어 온 것으로 국민으로부터 평가받고 있다. 2019년 8월에 실시한 대국민 인식도 조사 결과에서도 국민 87.7%, 공무원 96.6%, 공직유관단체 97.7%, 교원 92.8% 등이 법 시행이 우리사회에 긍정적인 영향을 미친다고 응답하여 청탁금지법에 대한 사회 전반의 공감대를 확인할 수 있었다. 국민권익위는 이러한 지지를 바탕으로 청탁금지법이 안정적으로 정착함으로써 신뢰받는 공직문화를 조성하기 위해 역량을 집중하고 있다.

2. 추진 내용 및 성과

가. 협업을 통한 청탁금지법 사각지대 해소

국민권익위는 청탁금지법의 규범력을 높이기 위해 법령 보완, 각급 기관 청탁방지 담당관을 통한 제도 운영 중점사항 전파, 각종 교육·홍보 등을 실시하고 있다. 2019년에는 공직자등뿐만 아니라 이해관계 있는 직무관련자와 행정서비스를 이용하는 국민 등 민간을 대상으로 청탁금지법을 중심으로 한 청렴문화 조성을 위한 노력을 기울였다.

7) 청탁금지제도과 이주현 사무관, 강경의 사무관

메세나 등 공연티켓 허용범위, 언론인 프레스패스 제공 허용범위, 협약을 통한 단체할인 등 혜택 제공과 같이 빈발질의에 대한 주제별 해석기준을 보완하여 국민들의 의문을 해소하였고, 교육분야·해외 관련 업무(외교 등) 유관기관 등 이해관계자 간담회를 통해 현장의 애로사항을 청취함으로써 현실에 밀착한 해석 기준을 정립하였다.

공직자등 외에 민간 분야에서 활동하는 국민들을 폭넓게 접촉하기 위해 청렴사회민간 협의회, 기업옴부즈만 현장회의, 기업인·상공인 현장회의 등 국민과 함께하는 설명회에 참석하여 직접 의문사항에 답변하기도 하였다. 또한, 민간과 접점이 많은 5개 공기업(한국철도공사, 한국전력공사, 한국수력원자력, 한국토지주택공사, 한국도로공사)을 선정하여 ‘청탁금지 업무협약(MOU)(6.3.)’을 체결함으로써 이를 연결고리로 공공기관의 자율적인 제도·문화 개선을 유도하고, 시공사·현장소장 등 직무관련자와 직접 대면하여 업무수행시 발생하기 쉬운 위반사항에 대한 인식을 강화하였다.

나. 공공기관의 청탁금지법 운영 실태조사 실시

국민권익위는 청탁금지법 시행 이후('16.9.28.)부터 2019년 6월말까지 각급 공공기관 제도운영 현황과 법 시행성과를 파악하기 위하여 위반신고 접수·처리 현황 및 교육현황 등을 조사하였다.

조사 결과, 위반신고 총 접수 건수는 22,645건이며, 부정청탁이 4,946건(21.8%), 금품등 수수가 2,352건(10.4%), 외부강의등이 15,347건(67.8%)으로 나타났다. 이 중 과태료, 형사처벌 등 제재를 받은 것은 306건으로 나타났다.

〈 표 2-5 〉 청탁금지법 신고접수·처리 현황('16.9.28.~'19.6.30.)

(단위: 건)

구 분		2017년		2018년		2019년	총계
		상반기	하반기	상반기	하반기	상반기	
신고 접수	부정청탁	242	193	2,055	1,275	1,181	4,946
	금품수수	620	347	547	412	426	2,352
	외부강의	3,190	1,007	3,621	591	6,938	15,347
소계		4,052	1,547	6,223	2,278	8,545	22,645
제재		306건[형사처벌(53건)+과태료 및 징계부가금(253건)]					

다. 청탁금지법 시행 효과 분석을 위한 인식도 조사 실시

한국리서치가 2019년 8월에 발표한 청탁금지법 인식도 조사(일반국민 1,000명, 공무원 500명, 공직유관단체 임직원 300명, 초중고 및 대학교원 401명, 언론사 임직원 202명, 영향업종 622명 등 총 3,029명 대상 조사)에 따르면, 청탁금지법 시행에 대한 주요 주체들의 인식과 행태 변화에서 사회적인 인식과 관행이 개선되고 있음을 알 수 있었다.

조사 결과 응답자의 대다수가 법 시행이 우리사회에 긍정적인 영향을 준 것으로 평가(국민 87.7%, 공무원 96.6% 등)하였고, 법 시행 이후 관행적으로 이루어졌던 부탁, 접대, 선물에 대해 '부적절한 행위'로 인식하게 되었다고 응답하였다.

〈 표 2-6 〉 인식도 조사 결과('19.8월, 한국리서치)
['법 시행이 우리 사회에 긍정적 영향을 미친다' 응답률(%)]

조사시기	일반국민	공무원	공직유관단체	언론인	교원
'19.8월	87.7	96.6	97.7	79.2	92.8
'18.9월	87.5	95.0	96.0	81.0	91.9

['관행적인 부탁, 접대 등에 대해 부적절한 행위로 인식하게 되었다' 응답률(%)]

조사시기	일반국민	공무원	공직유관단체	언론인	교원
'19.8월	79.5	87.2	87.3	78.7	83.5
'18.9월	64.5	72.8	78.2	82.0	83.3

한편, 조사 대상이 된 모든 집단에서 청탁금지법 시행이 정상적인 사회생활·업무수행에 지장을 주지 않는다고 응답하였고, 그 비율도 '18.9월에 비해 상승하여 청탁금지법이 공직사회는 물론 생활 속의 규범으로 자리매김한 것을 확인할 수 있었다.

〈 표 2-7 〉 인식도 조사 결과('19.8월, 한국리서치)
['법 시행으로 인해 정상적인 사회생활·업무에 지장없다' 응답률(%)]

조사시기	일반국민	공무원	공직유관단체	언론인	교원
'19.8월	91.2	93.8	96.3	93.5	86.1
'18.9월	90.3	93.8	95.0	90.4	83.0

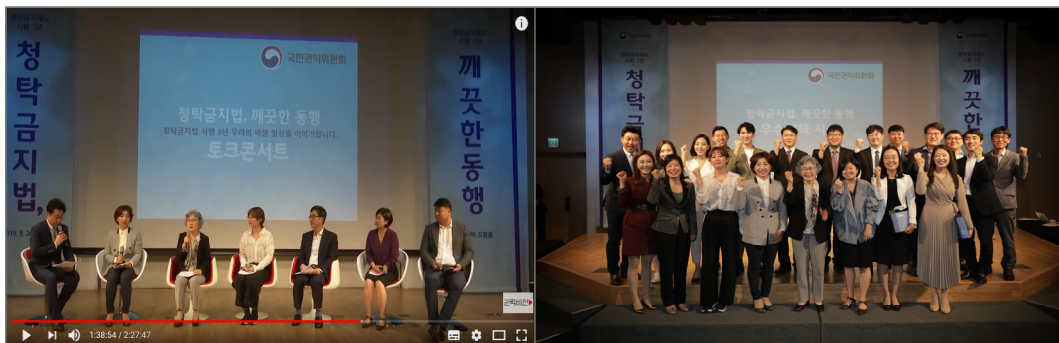
라. 각급 기관의 엄정한 법 집행을 위한 교육·홍보 활성화

청탁금지법 시행에 따라 국민권익위는 법 적용대상자인 공직자등의 정확한 법 이해를 돕고, 공공기관의 제도 운영 역량을 강화하기 위해 각급 기관별 상담·신고 처리를 담당하는 청탁방지담당관을 중심으로 워크숍과 간담회를 운영 해오고 있다. 올해에는 제도 운영 중점 사항 전달 및 의견수렴(1.23, 3.20)을 위한 워크숍, 지방의회(2.11.)·각군본부(7.2, 국방부 협업)·각급기관 홍보담당관(12.10.) 등 대상별 워크숍, 4월부터 6월까지 전 기관 대상 권역별 워크숍(4회)을 개최하였다.

전 기관 대상 워크숍에서도 법 주요 내용, 사례 및 주요판례 해설 및 질의응답과 함께 신고자 보호 유의사항·신고처리 사례 및 조사기법까지 일선 현장 맞춤형 교육이 이루어졌다. 제도 운영 중점 사항 전달 및 대상별 워크숍에서도 법 주요 내용, 발생하기 쉬운 사례, 제도운영 협조사항 및 질의응답으로 구성하여 집중교육을 실시하였다.

한편, 국민권익위는 청탁금지법을 더 많은 수범자에게 전파하기 위한 홍보에도 노력을 기울였다. 설·추석·주요 판례 카드뉴스, 권익비전을 통한 영상자료 배포(추석 팟캐스트, 토크콘서트 생중계), e-브리핑·생방송 출연 등 시각적인 콘텐츠에 중점을 두어 청탁 금지법을 친숙하게 각인하고, 법 시행 3년을 맞아 ‘청탁금지법, 깨끗한 동행’(9.26.)을 개최하여 그간의 운영 성과와 다양한 세대·분야를 대표하는 패널들의 일상 변화 사례를 토크콘서트 방식으로 전국민과 공유(동시시청자 수 3천여명 기록)하였다.

〈 ‘청탁금지법, 깨끗한 동행’, ’19. 9. 26. 〉



마. 청탁금지법 해석기준 정립 및 유권해석 답변율 제고

청탁금지법에 대한 국민적 관심이 큰 만큼 법에 대한 유권해석 질의도 지속적으로 제기되고 있는 상황이다. 청탁금지법에 대한 유권해석 질의가 본격적으로 제기되기 시작한 2016년 8월부터 2019년 12월까지 국민권익위에 접수된 질의는 총 2만 1천 8백여건에 달하였다.

국민권익위는 국민들의 해석요청에 명확한 답변을 제공하기 위하여 사회 각 분야별 전문가로 구성된 ‘제3기 청탁금지법 해석자문단’을 위촉하였다. 2017년 3월 처음 출범한 청탁금지법 해석자문단은 2019년 제3기를 맞이하였으며, 국민권익위는 국민생활과 밀접하고 사회 각 분야에 영향을 미치는 청탁금지법의 특성을 고려하여 제3기 해석자문단의 위원 수를 기존 34명에서 51명으로 대폭 늘리고, 법률·기업·교육·언론·시민단체·정보통신·노무 등 각계 전문가와 여성위원이 다양하게 참여할 수 있도록 하였다.

국민권익위는 유권해석 수요에 신속히 대응하기 위해 수시자문을 실시하는 한편, 이해관계가 첨예하거나 해석이 분분한 사안, 새로운 쟁점이 부각되는 사안에 대해서는 심도 있는 논의를 위해 해석자문단 회의를 개최(10회)하는 등 총 126건에 대한 자문을 실시하여 구체적인 해석기준을 정립하였다.

또한, 각급기관의 해석 역량 제고를 위해 법 운영의 기본서인 해설집·매뉴얼 개정판을 발간하고, 주요 판례집, 유권해석 영문사례집, 우수시책 운영사례집 등 최신 사례 중심 가이드라인을 전파하였으며, 보고체계 간소화 등 유권해석 프로세스를 개선함으로써 청탁금지법 유권해석 답변율을 제고(‘18.12월 95.8% → ’19.12월 99.7%)하였다.

〈 표 2-8 〉 청탁금지법 유권해석 답변 현황(2019년 12월 31일 기준)

구 분	소 계	공문서면질의 (질의건수)	홈페이지 (접수건수)	국민·청렴신문고 (접수건수)
질의	21,833	6,588	8,999	6,246
답변	21,777	6,574	8,981	6,222
비율(%)	99.7%	99.8%	99.8%	99.6%

* 공문서면질의의 경우 접수건별 질의서에 포함된 질문 개수를 모두 합산한 수치

* 위원회 홈페이지, 국민신문고, 청렴신문고 질의의 경우 접수건수(등록건수)를 기준으로 집계

3. 향후 계획

각계의 관심과 지지를 받고 있는 청탁금지법은 기존의 부적절한 청탁·접대 관행을 획기적으로 개선하였고 의식 변화의 전환점으로서 우리 사회에 큰 영향을 미쳤다. 시행 3년이 지난 지금도 청탁금지법에 대한 이슈는 끊이지 않고 있으며, 국민들의 높아진 청렴 기준에 부합하기 위해 국민권익위는 청탁금지법이 우리 사회에 더욱 확고히 파고들어 잘못된 관행이 근원적으로 개선될 수 있도록 정책적인 노력을 지속해 나갈 것이다.

먼저, 청탁금지법 준수 의식이 지속적으로 확산될 수 있도록 공무원·교원뿐만 아니라 언론인·국민에 대한 교육과 홍보를 적극적으로 실시할 계획이다. 상대적으로 홍보 및 교육이 부족하다는 인식이 큰 언론인·국민에 대해서는 직접 찾아가는 교육을 실시하거나 법을 쉽게 이해하고 실천할 수 있도록 다양한 콘텐츠를 제공해 나갈 것이다. 또한, 일부 남아있는 탈법·편법 행위의 근절을 위해 법 취지와 국민 눈높이에 맞지 않는 분야를 지속적으로 모니터링하여 제도적 보완을 지속해 나가는 한편, 각급 기관을 대상으로 제도보완 이행상황을 점검하는 노력도 병행할 것이다. 국민권익위는 각계각층의 의견을 적극 경청하면서 법령 등 제도를 보완하고, 청탁금지법을 내실 있게 운영함으로써 법을 성원해주는 국민들의 기대에 부합할 수 있도록 앞으로도 최선의 노력을 다할 것이다.

제2절 공직자 행동강령 강화 및 이해충돌방지법 제정 추진⁸⁾

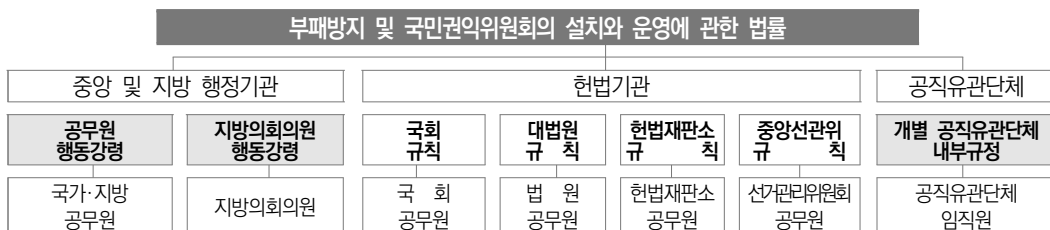
1. 공직자 행동강령 제도 개관

공직자 행동강령은 공정한 공무수행을 보장하고 부패행위를 예방하기 위해 공직자가 준수해야 할 행위기준을 의미하는 것으로, 조직의 내부 구성원들이 기본적으로 지향해야 하는 가치를 담은 윤리강령의 성격과 구성원들이 따라야 할 세부적인 기준과 절차 등을 규정하는 실천강령의 성격을 모두 포괄하고 있다.

공직자 행동강령의 근거 법령인 「부패방지권익위법」 제8조는 공직자가 준수하여야 할 행동강령을 대통령령·국회규칙·대법원 규칙·헌법재판소규칙·중앙선거관리위원회규칙 또는 공직유관단체의 내부규정으로 정하도록 함으로써 모든 공공기관에 대해 행동강령의 제정·시행의무를 부과하고 있다. 동 규정은 공직자 행동강령에 정할 사항으로 ① 직무관련자로부터 향응·금품 등을 받는 행위의 금지·제한에 관한 사항 ② 직위를 이용한 인사관여·이권개입·알선·청탁행위의 금지·제한에 관한 사항 ③ 공정한 인사 등 건전한 공직풍토 조성을 위하여 공직자가 지켜야 할 사항 ④ 부패방지와 공직자의 직무청렴성 및 품위유지 등에 필요한 사항 등을 규정하고 있다.

이에 따라 행정부 소속 공무원에게 적용되는 「공무원의 청렴유지 등을 위한 행동강령」이 2003년 5월 19일부터 시행되었으며, 대법원, 헌법재판소, 중앙선거관리위원회 등 헌법기관 역시 규칙으로 행동강령을 제정·시행하고 있다. 이후 시행·운영 과정에서 꾸준히 문제점을 개선·보완하며 발전해왔는데, 2005년 12월 9일 「공무원 행동강령」의 1차 개정을 시작으로 그간 7차례의 개정 과정을 거쳐 현재에 이르고 있다.

〈표 2-9〉 공직자 행동강령 운영체계



8) 행동강령과 이덕희 서기관

2. 2019년 주요 추진 성과

가. 공공부문 갑질, 해외출장지원 등 부당 관행 근절

국민권익위는 공공분야에서 발생하는 불공정 관행인 이른바 ‘갑질’ 관행을 근절하고, 감독기관이 피감독기관에게 출장·행사·연수 등과 관련하여 정상적인 관행을 벗어난 예우·의전 등을 부당하게 요구하는 등의 부적절한 관행을 근절하기 위하여 지난 2018년 12월 「공무원 행동강령」을 개정·시행하였으며, 신규 도입된 행위기준들이 공공부문에 안정적으로 정착될 수 있도록 기관별 행동강령 제·개정을 지원하는 한편, 공직자들의 이해를 제고하기 위한 교육활동을 강화해 나가는 등 공공부문의 부당 관행이 근절될 수 있는 공직문화를 조성하기 위하여 노력하였다.

「공무원 행동강령」 개정을 통해 신규 도입된 주요 행위기준은 다음과 같다.

먼저, 공공영역에서의 ‘갑질’의 개념을 우월적 지위·권한을 남용한 부당행위로 정립하고, 공무원이 자신의 직무권한 또는 지위·직책 등에서 유래되는 사실상 영향력을 행사하여 다음과 같은 부당한 행위를 하는 것을 금지하였다.

- 인가·허가 등 업무 담당자가 신청인에게 불이익을 주거나 제3자에게 이익 또는 불이익을 주기 위하여 부당하게 그 신청의 접수를 지연하거나 거부하는 행위
- 직무관련공무원에게 직무 관련이 없거나 직무 범위를 벗어나 부당한 지시·요구를 하는 행위
- 자신이 소속된 기관이 체결하는 물품·용역·공사 등 계약에 관하여 직무관련자에게 자신이 소속된 기관의 의무·부담의 이행을 부당하게 전가하거나 업무를 부당 지연하는 행위
- 자신이 소속된 기관의 소속 기관 또는 산하기관에 자신이 소속된 기관의 업무를 부당하게 전가하거나 그 업무에 관한 비용·인력을 부담하도록 부당하게 전가하는 행위
- 그 밖에 직무관련자, 직무관련공무원, 자신이 소속된 기관의 소속 기관 또는 산하기관의 권리·권한을 부당하게 제한하거나 의무가 없는 일을 부당하게 요구하는 행위

갑질행위 금지규정의 신설로 갑질행위를 한 공무원을 신고한 피해자, 신고자 및 협조자는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제67조의 규정에 따라 신분보장, 비밀보장 등의 보호조치를 받을 수 있게 되었다.

다음으로, 감독·감사·조사·평가를 하는 기관(이하 ‘감독기관’이라 함)의 부당한 해외출장 등 지원요구 금지 및 피감독기관의 거부 조치 의무규정을 신설하였다. 우선 감독기관 소속 공무원이 자신이 소속된 기관의 출장·행사·연수 등과 관련하여 피감독기관에 법령에 근거가 없거나 예산의 목적·용도에 부합하지 않는 금품등의 제공 또는 정상적인 관행을 벗어난 예우·의전을 요구하는 행위를 금지하였다. 그리고 피감독기관 소속 공직자는 감독기관 소속 공무원으로부터 부당한 요구를 받은 경우 그 이행을 거부하여야 하며, 거부 했음에도 불구하고 같은 요구를 다시 받은 경우에는 그 사실을 피감독기관의 행동강령책임관에게 알리도록 하였다. 이에 따라 행동강령책임관은 위반사실을 확인하여 피감독기관의 장에게 보고하여야 하고, 보고를 받은 피감독기관의 장은 그 사실을 해당 감독기관의 장에게 알려야 하며, 통지를 받은 감독기관의 장은 해당 요구를 한 소속 공무원에 대해 징계 등 필요한 조치를 하도록 하였다.

나. 지방의회의원의 이해충돌방지 등 행위기준 강화

국민권익위는 지방의회의원의 공정하고 청렴한 직무수행을 보장하고 지방자치에 대한 국민의 신뢰를 높이기 위하여 지방의회의원의 이해충돌 방지, 민간부문에 대한 부정청탁 금지, 갑질 금지 등 지방의회의원의 신분·직무상 특성에 맞춘 행위기준을 「지방의회의원 행동강령」에 새롭게 도입('19.3월 시행)하였다.

「지방의회의원 행동강령」에 새롭게 도입된 주요 행위기준은 다음과 같다.

지방의회의원의 의안 심사, 예산 심의, 행정사무 감사 및 조사 등 직무와 관련하여 공정성을 저해할 우려가 있는 ‘사적 이해관계’의 범위를 구체화하고, 해당 사유가 발생하면 이를 의장 등에게 신고하고, 의원 스스로 안건 심의 등을 회피할 수 있도록 하였다. 만일 의원이 회피하지 않을 경우 지방의회 또는 소관 상임위원회는 의결로써 그 의원을 안건심의 등으로부터 배제할 수 있도록 하였다.

또한, 의장, 부의장 및 상임위원회·특별위원회 위원장은 임기 개시 전 3년간의 민간분야 업무활동 내역을 의장에게 제출하도록 하여 이를 보관·관리하도록 하였으며, 직무 관련 조언·자문 등 특정한 외부활동을 제한함으로써 의원의 직무수행의 공정성을 확보토록 하였다.

그리고 인사 및 조달행정의 공정성 확보를 위해 의원의 가족이 자신의 소속 지방의회, 해당 지방자치단체의 집행기관 및 그 지방자치단체의 산하기관에 채용되도록 부당한 영향력을 행사하거나, 해당 지방자치단체의 산하기관과 수의계약을 체결하도록 하는 행위를 제한하였다.

이와 함께 의원의 알선·청탁 등 금지 상대방을 민간 분야까지 확대하고 민간에 개입할 소지가 높은 행위유형을 구체화 하였으며, 의원이 우월적 지위를 이용하여 직무관련자로부터 사적 노무를 제공받거나 요구·약속하는 행위와 직무와 관련이 없거나 직무의 범위를 벗어나는 지시·요구 등 부당행위인 이른바 갑질을 금지토록 하였다.

다. 부패 공직자에 대한 온정주의적 처벌 관행 근절

국민권익위는 ‘2019년 정부혁신 종합 추진계획’에 포함된 추진과제인 ‘공직윤리 강화 및 불공정·부조리 척결’ 과제 이행의 일환으로 부패공직자에 대한 온정주의적 처벌 관행을 근절하기 위해 「공직자 행동강령 운영지침」을 개정하였다. 이는 금품수수, 부정청탁과 관련하여 공무원에게 적용되고 있는 징계기준 등을 공직유관단체 임직원에게도 확대 적용될 수 있도록 공직유관단체별 자체 행동강령 등에 강화된 징계양정기준 도입을 유도함으로써 부패공직자에 대한 처벌을 강화하고 국민의 눈높이에 부합하는 공직윤리를 확립하기 위한 것이다.

주요 개정내용으로 공직유관단체 임직원이 금품등 수수 금지 규정을 위반하였을 경우 상훈이나 표창 등의 공적이 있더라도 징계를 감경할 수 없도록 하였으며, 공직유관단체 임직원이 「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」을 위반하여 부정청탁을 받고 그에 따라 직무를 수행하였을 경우 비위의 정도, 고의·과실 여부에 따라 징계되도록 징계기준을 마련하였다.

이처럼 강화된 처벌기준은 공직자에게 보다 강력한 행위규범 준수를 위한 유인으로 작용함으로써, 그 동안의 그릇된 관행과 조직문화를 쇄신하고 공정하고 청렴한 공직문화를 확산시키는 획기적인 계기가 될 것으로 기대된다.

라. 이해충돌방지법 제정 추진

국민권익위는 공직자가 직무수행 과정에서 직면할 수 있는 이해충돌 상황을 효과적으로 예방하고 관리할 수 있도록 이해충돌 방지에 관한 일반법 제정을 추진하고 있다. 공직자가 직무수행 과정에서 이해충돌 상황에 직면하게 되면 공정한 직무수행을 기대하기가 어렵고, 설사 법령에 따라 업무를 처리했다 하더라도 일반국민 시각에서는 의구심을 가질 수 있기 때문에, 공직자의 사적인 이해관계가 공무수행 과정에 개입되지 않도록 실효성 있는 법 체계를 구축할 필요가 있다.

이에 국민권익위는 2019년 7월 「공직자의 이해충돌 방지법안」을 입법예고 한 이후 관계기관 의견조회, 규제심사 등 정부입법 절차를 통해 다양한 의견을 수렴해왔으며, 2020년 1월 차관회의·국무회의를 거쳐 정부안을 국회에 제출하였다.

「공직자의 이해충돌 방지법안」은 국회와 법원, 중앙행정기관, 지방자치단체 등에서 근무하는 모든 공무원과 공직유관단체 임직원 등이 공적인 직무를 수행하는 과정에서 준수해야 할 구체적인 행위기준을 담고 있다.

먼저 인·허가, 승인, 조사·검사, 예산·기금, 수사·재판, 채용·승진, 감사 등의 업무를 수행하는 공직자는 직무수행 과정에서 자신과 직무관련자 사이에 사적 이해관계가 있다는 것을 안 경우 안 날부터 5일 이내에 소속기관장에게 그 사실을 신고하고 해당 업무에서 배제될 수 있도록 회피신청을 해야 한다. 또 공직자와 직무관련자 사이의 부당한 거래를 차단하기 위해 공직자 자신이나 배우자 등이 직무관련자와 금전, 유가증권, 부동산 등을 거래하는 경우에도 소속기관장에게 신고해야 한다. 뿐만 아니라 직무관련자에게 사적으로 조언·자문 등을 제공하고 대가를 받는 경우와 같이 공정한 직무수행을 저해할 우려가 있는 외부활동을 금지해 공직자가 이해충돌 상황에 직면하는 것을 사전에 예방하기 위한 규정도 포함됐다. 만약, 공직자가 직무관련자와의 사적인 이해관계나 거래행위를 신고하지 않거나 금지된 직무 관련 외부활동을 할 경우에는 2천만 원 이하의 과태료가 부과되도록 하였다.

「공직자의 이해충돌 방지법안」은 공직자가 공공기관의 물품·차량·토지·시설 등을 사적으로 사용하는 것을 금지하는 규정도 포함하고 있다. 만약, 공직자가 공공기관의 물품 등을 사적인 용도로 사용·수익하거나 제3자로 하여금 사용 또는 수익하게 할 경우 2천만 원 이하의 과태료가 부과되는 것은 물론, 그러한 위반행위로 얻은 재산상 이익은 전액 환수된다. 이와 함께 공직자가 직무수행 중 알게 된 비밀을 사적인 이익을 위해 이용하거나 제3자로 하여금 이용하도록 하는 행위도 엄격히 금지된다. 직무상 비밀을 이용해 재산상의 이익을 취득한 경우 전액 몰수하거나 추징하고, 7년 이하의 징역 또는 7천만 원 이하의 벌금에 처하도록 규정했다. 실제로 이익이 실현되지 않은 경우에도 3년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하의 벌금을 부과하도록 해 공직자의 직무상 비밀 이용에 대한 처벌을 강화했다.

특히, 고위공직자와 인사, 계약 등 부패취약업무 담당자에 대해서는 다른 공직자보다 한층 강화된 이해충돌 방지규정을 적용하도록 규정하고 있다. 우선 차관급 이상 공무원, 국회의원, 지방자치단체장, 공직유관단체장 등 고위공직자는 임용되거나 임기를 개시하기 전 3년 동안 민간부문에서 활동한 내역을 소속기관장에게 제출해야 한다. 소속기관장은 다른 법령에 위배되지 않는 범위 내에서 이를 공개할 수 있으며, 고위공직자가 활동내역을 제출하지 않을 경우 1천만 원 이하의 과태료가 부과된다. 또 공공기관은 공개·경력경쟁 채용시험 등 경쟁절차를 거친 경우를 제외하고는 소속 고위공직자나 채용업무 담당자의 가족을 채용하는 것이 원칙적으로 제한된다. 자신의 가족이 경쟁절차 없이 소속기관에 채용되도록 지시·유도 또는 묵인한 고위공직자나 채용업무 담당자에게는 3천만 원 이하의 과태료가 부과된다. 이와 함께 공공기관이 소속 고위공직자나 계약업무 담당자 본인이나 그 배우자 또는 생계를 같이 하는 직계존속·비속과 수의계약을 체결하는 것도 금지된다. 이를 지시·유도 또는 묵인한 고위공직자나 계약업무 담당자에게도 3천만 원 이하의 과태료가 부과된다.

「공직자의 이해충돌 방지법안」이 제정되면 공직자가 공적 직위와 권한을 이용해 부정한 사익을 추구하는 것을 방지함으로써 공직사회 전반에 대한 국민의 신뢰를 높일 수 있을 것으로 기대된다.

3. 향후 추진 방향

국민권익위는 공직자 행동강령 제도를 총괄하고 각급 기관의 행동강령 운영을 지원하는 정책기능을 수행하는 한편, 행동강령 위반행위에 대한 신고처리, 각급 기관의 행동강령 운영 및 이행실태를 점검하는 등 다양한 정책수단을 통하여 우리 공직사회가 청렴하고 투명하게 운영되어 국민의 신뢰를 받을 수 있도록 뒷받침하고 있다.

2020년에는 「공무원 행동강령」 및 「지방의회의원 행동강령」의 새로운 규정들이 안정적으로 정착될 수 있도록 공공기관에 대한 전방위적 지원활동을 전개해나갈 계획이다. 이를 위해 기관별 행동강령 제·개정에 대한 지원 및 심사를 강화하고, 교육·홍보활동도 적극 전개해 나갈 예정이다.

또한, 「공직자의 이해충돌 방지법안」 정부안이 국회에 제출된 만큼, 국민권익위는 법안심사가 조속히 이루어질 수 있도록 적극 협의해 나가는 등 공직자의 이해충돌 상황을 관리하기 위한 실효성 있는 법 체계 구축을 위해 노력해 나갈 계획이다.

한편, 행동강령 위반 신고사건에 대해서는 엄정하고 신속하게 조사·처리하고, 언론보도, 청렴도 측정결과, 부패신고 현황 등을 종합적으로 검토하여 행동강령 운영 및 이행실태 점검 대상기관을 선정하고 각급 기관별 행동강령 운영·이행실태를 점검함으로써 공직자 행동강령이 모든 공공기관에서 내실 있게 운영될 수 있도록 지원과 노력을 아끼지 않을 것이다.

제4장 각급기관의 청렴도 향상 지원

제1절 공공기관 청렴도 측정⁹⁾

1. 제도 개관

국민권익위는 공공부문의 반부패 정책방향이 주로 적발·처벌 등 사후적 대책에 집중되는 한계를 보완하기 위해 2002년부터 매년 공공기관의 청렴수준을 과학적으로 진단하여 그 결과를 공개¹⁰⁾하고 있다. 이를 통해 공공기관이 자율적으로 청렴수준을 개선할 수 있도록 하고, 공공부문의 청렴수준에 대해 국민들이 지속적으로 관심을 갖게 하여 부패척결과 청렴도 개선에 대한 공감대 형성의 계기를 제공하고 있다.

행정기관 및 공직유관단체의 청렴도는 공공기관과 업무처리 경험이 있는 국민(외부청렴도), 공직자 등 내부 직원(내부청렴도), 전문가와 정책관련자 (정책고객평가)가 응답한 설문조사 결과와 기관에서 실제 발생한 부패사건을 점수화한 부패사건 발생현황 감점을 적용하여 ‘종합청렴도’로 산정하고 있다. 공공기관 중에서도 일반 공공기관과 수행기능의 차이가 큰 공공의료기관, 국공립 대학교, 지방의회는 별도의 모형을 적용하여 측정하고 있다. 측정 결과는 기관별 등급(1~5등급)과 점수(10점 만점)를 산정하며, 1등급일수록, 10점에 가까울수록 높은 청렴수준을 나타낸다. 기관별 점수 발표가 기관간 지나친 경쟁을 유발하여 우수사례 공유가 저해되는 등 부작용이 있어 2018년부터는 기관유형별 종합청렴도와 각 측정영역별 등급만 대국민 공개·발표하고 있으며, 기관별 점수와 세부 분석자료는 해당 공공기관에 별도로 제공하여 기관별로 자율적인 청렴정책 수립에 참고자료로 활용하도록 하였다.

9) 청렴조사평가과 이진희 사무관, 최지애 사무관

10) 2019년은 중앙·지방 행정기관 및 교육청(교육지원청 포함), 공직유관단체 609개 기관(8~11월 중 총 238,956명 대상 설문조사 실시)과 지방의회, 국공립대학 및 공공의료기관 123개 기관(9~11월 중 총 41,116명 대상 설문조사 실시)을 포함하여 총 732개 공공기관의 종합청렴도를 측정하여 발표

2. 2019년 측정 개요 및 개선 사항

2019년에는 중앙·지방 행정기관, 교육청(교육지원청 포함), 공직유관단체, 지방 의회, 국공립 대학교 및 공공의료기관 등 총 732개 공공기관의 청렴도를 측정하였다. 705개 기관을 측정한 작년에 비해 27개 기관이 늘어났다. 2018년 지방선거로 기관 구성이 변경되어 2018년에 측정하지 않았던 지방 의회를 2019년에는 42개 측정하고, 최근에 지속적으로 우수한 결과를 유지했던 기관과 측정의 실효성이 적은 기관을 측정 면제·제외하는 등 측정대상 기관을 조정하였다.

2019년 12월 9일 측정결과를 발표한 609개 공공기관의 청렴도는 2019년 8월부터 11월까지 공공기관과 업무경험이 있는 국민 등 총 23만 9천여명의 설문조사 결과와 지난 1년간의 부패사건 현황 등을 모두 반영하여 산출하였다.

올해는 설문 응답자의 응답부담을 완화하고 측정의 적절성을 제고하기 위해 유사 항목을 통합·조정하였다. 또한, 부패사건 발생 시점과 관계없이 동일하게 반영되던 감점을 발생 시점에 따라 반영 가중치를 차등 적용하고, 공직유관단체 부패사건 감점 산정 시 정량적 요소를 보완하여 정성평가와 정량평가를 종합적으로 반영하는 등 부패사건 발생현황 감점지표를 합리적으로 개선하였다.

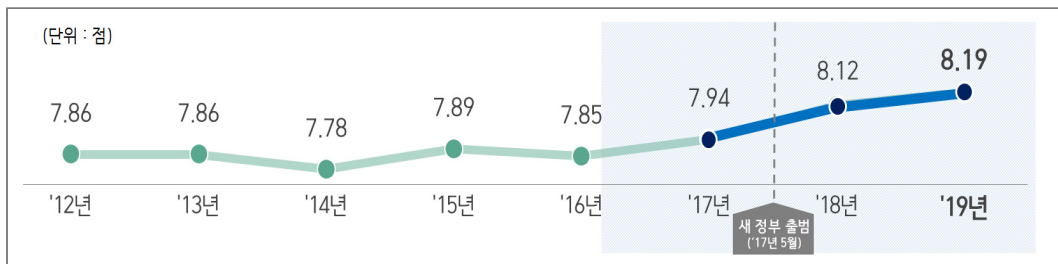
이 밖에도 청렴도가 우수하거나 향상된 기관의 사례를 발굴하고, 2019년 12월 9일 국민권익위의 ‘반부패 주간 기념식’에서 기관 담당자가 직접 우수 사례를 발표하도록 하는 등 우수 사례 확산을 위한 홍보도 진행했다. 이와 함께 2017년 이후 올해까지의 청렴도 측정결과를 반영한 청렴지도도 제작하여 국민권익위 홈페이지와 청렴포털 시스템을 통해 공개하였다.



3. 2019년 행정기관과 공직유관단체 청렴도 측정 결과

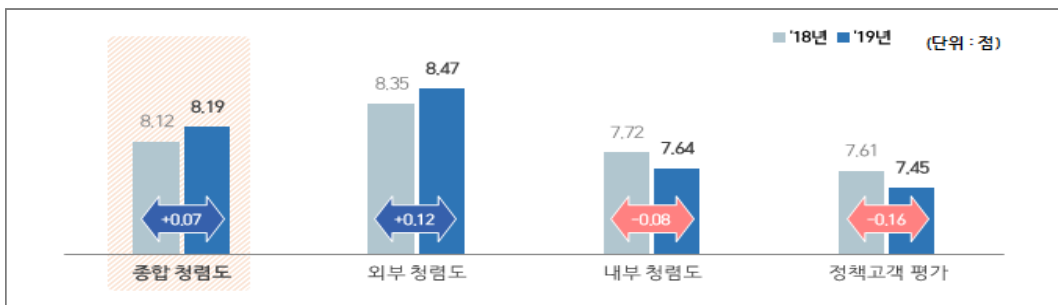
지난 12월 9일 발표한 609개 공공기관(중앙행정기관, 지방자치단체, 교육청, 공직유관단체)의 청렴도 측정 결과를 보면 종합청렴도 평균 점수는 10점 만점에 8.19점으로 전년 대비 0.07점 상승하였다. 2016년까지는 소폭 등락을 반복하였으나 2016년 이후 3년 연속 평균점수가 상승하고 있다.

[그림 2-2] 종합청렴도 점수 추이(2012년~2019년)



측정 영역별 결과를 보면 업무경험이 있는 국민이 평가한 외부청렴도 점수는 전년 대비 0.12점 상승했고, 공직자가 평가한 내부청렴도와 전문가·정책관련자가 평가하는 정책고객평가 영역은 점수가 하락하였다. 특히 공공기관의 공직자가 평가하는 내부청렴도 점수의 하락은 인사·예산집행 등 내부 업무에 부패취약 요인이 존재하여 개선 필요성이 있음을 의미하는 한편, 최근 반부패·공정 가치의 확산으로 그동안 관행으로 여기던 부패를 공직자 스스로 보다 엄격하게 평가하는 경향도 영향을 미친 것으로 보인다. 앞으로 업무경험이 있는 국민뿐만 아니라 공직자, 전문가·정책관련자 등도 체감할 수 있는 반부패 정책과제를 발굴하고 변화를 체감할 수 있도록 개선사례를 확산해 나갈 필요가 있다.

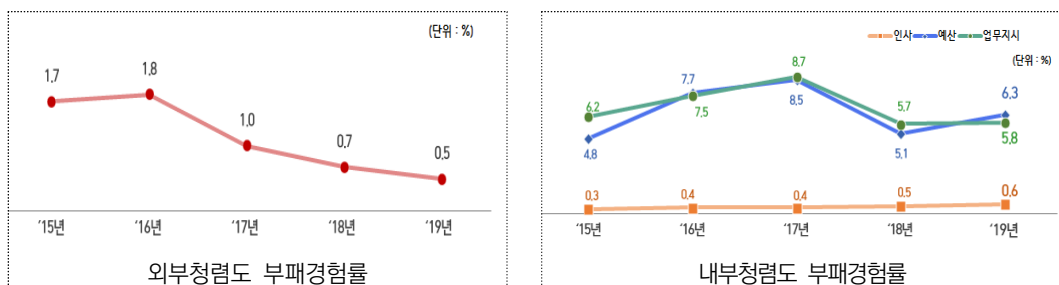
[그림 2-3] 종합청렴도와 각 영역별 점수 비교 (2018년~2019년)



또한, 공직자의 근무 연수가 짧을수록, 직급이 낮을수록 상대적으로 낮은 평가를 하고 있어 신규·젊은 세대 구성원이 조직의 청렴수준과 청렴정책에 대한 공감대를 공유하고 활발히 참여할 수 있는 청렴정책 추진을 모색할 필요가 있다.

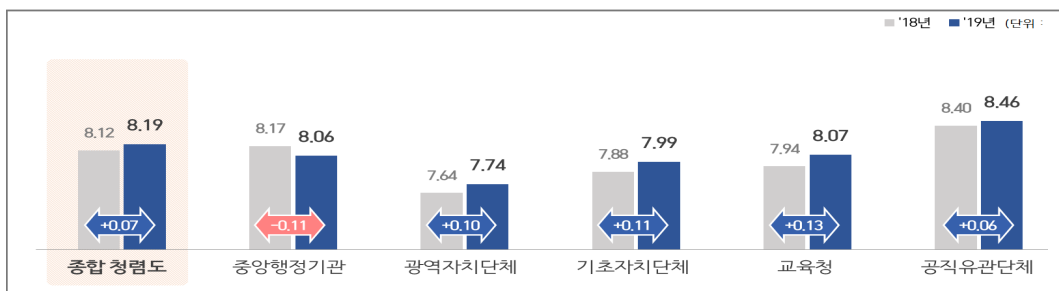
2016년 9월 「청탁금지법」 시행 이후 업무 경험이 있는 국민의 부패경험률은 지속적으로 낮아지는 추세다. 공공기관과의 업무처리 과정에서 금품·향응·편의 부패경험이 있다고 응답한 국민은 2017년에 전체 응답자 중 1.0%였고, 2018년에는 0.7%, 2019년에는 0.5%로 감소하였다. 다만, 공직자가 인사업무, 예산집행, 업무지시 등 내부 업무처리 과정에서 부패를 경험했다고 응답한 비율은 각각 전체 응답자 중 0.6%, 6.3%, 5.8%로 2018년에 비해 소폭 증가하였다.

[그림 2-4] 최근 5년간 외부·내부 청렴도 부패경험률 추이(2015년~2019년)



기관 유형별로는 중앙행정기관을 제외한 모든 유형의 종합청렴도 점수가 작년에 비해 상승한 가운데 교육청이 0.13점 상승해 가장 큰 상승폭을 보였다. 종합청렴도가 작년에 비해 2개 등급 이상 상승한 기관은 중소벤처기업부, 전라남도 등 48개 기관이며, 최근 3년간 1~2등급을 유지한 상위기관은 강원도 교육청, 국민건강 보험공단 등 58개 기관이었다.

[그림 2-5] 기관유형별 종합청렴도 점수 변화 (2018년~2019년)



4. 2019년 지방의회, 국공립대학, 공공의료기관 청렴도 측정 결과

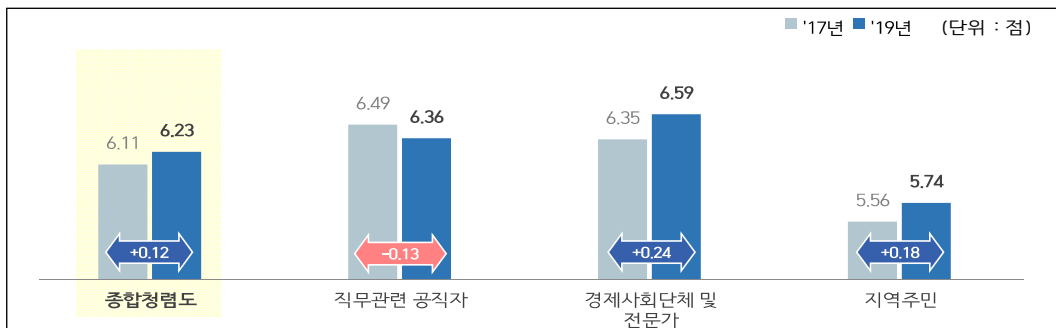
가. 지방의회 측정결과

지방의회 종합청렴도는 지방의회, 지방자치단체, 산하기관의 의회업무 담당자(직무관련 공직자)와 전문가, 지역주민에게 의정활동 및 의회운영과 관련한 부패경험과 인식에 대해 설문하고 반부패 노력도, 부패사건 발생현황 등의 데이터를 통합해 산출한다. 지방의회의 경우 지방선거가 실시되면 의회의 구성이 변하므로 지방선거가 있는 해에는 청렴도를 측정하지 않고 있어 이번 측정은 2017년 이후 2년 만에 측정하였다.

지방의회 종합청렴도는 10점 만점에 6.23점으로 2017년 종합청렴도보다 0.12점 상승했으나, 점수가 여전히 6점대 초반에 정체되었다. 직무관련 공직자의 평가가 2017년 대비 하락했고, 지역주민의 평가는 개선되었으나 측정영역 중 가장 낮은 점수를 나타내고 있다.

기관 유형별로는 광역의회의 종합청렴도가 6.38점으로 기초의회 6.13점 보다 더 높게 나타났으며 상승폭도 컸다.

[그림 2-6] 종합청렴도 및 각 영역별 점수 비교 (2017년, 2019년)



※ 지방의회는 2018년 지방선거의 영향으로 청렴도를 측정하지 않아 2017년과 2019년 결과를 비교

의원의 의정활동이 투명하고 공정한지와 관련한 인식 결과는 전문가가 6.23점으로 가장 높게 평가하였고, 의회 내부의 조직·예산운영과 관련해서는 직무관련 공직자가 6.82점으로 높았다. 그러나 지방의원이 사무처 직원이나 지자체 공무원에게 부당한 업무처리 요구를 한 경험이 16.6%로 여전히 높아 사각지대로 나타났다.

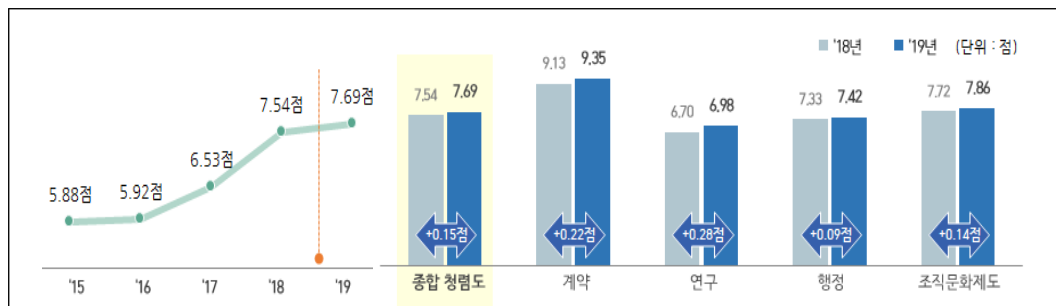
나. 국·공립대학 측정결과

국·공립대학 종합청렴도는 계약 상대 업체인 국민과 교직원 등에게 계약, 연구, 학사 등의 부패수준에 대한 인식·경험을 설문하고 부패사건 발생 현황을 적용해 점수를 산출한다.

국·공립대학 종합청렴도는 10점 만점에 7.69점으로 2015년 이래 지속적으로 상승했다. 2019년도에는 기존의 '연구 및 행정' 영역을 '연구'와 '행정'으로 분리 측정하여 대학의 부패취약분야와 취약 원인에 대하여 보다 구체적이고 실효적인 진단이 이루어지도록 개선하였다.

영역별로는 업무 경험이 있는 국민이 평가하는 계약 영역 점수가 9.35점으로 가장 높았으며, 교직원 등 내부직원이 평가하는 영역이 6~7점대로 상대적으로 낮았는데, 조직문화제도, 행정, 연구 순이었다.

[그림 2-7] 종합청렴도 및 각 영역별 점수 비교 (2018년~ 2019년)



부패인식도 마찬가지로 계약 영역이 9.42점으로 가장 높았으며, 행정 8.19점, 연구 7.88점, 조직문화제도 7.86점 순으로 높은 추이를 보였다.

국·공립대학의 부패경험률은 계약업무 부패경험이 0.2%로 가장 낮았으며, 연구비 위법·부당 집행이 6.4%, 연구비 횡령이 5.4%로 연구비 관련 부패경험률이 여전히 높았다.

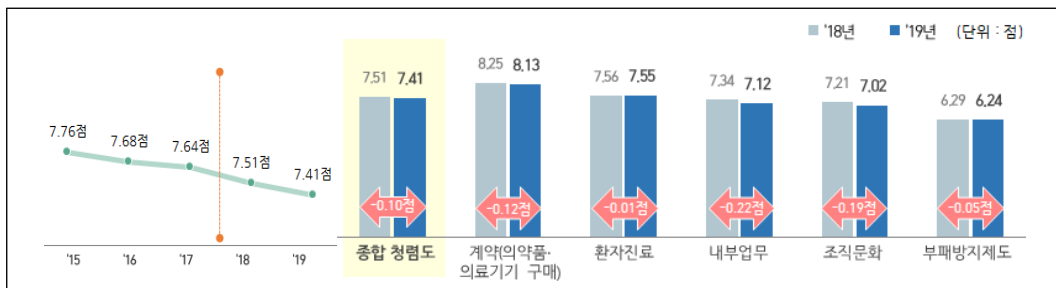
다. 공공의료기관 측정 결과

공공의료기관 종합청렴도는 의약품·의료기기 판매업체, 내부직원, 환자보호자, 이·퇴직자, 관리·감독기관을 대상으로 인식과 경험을 측정하고, 부패사건과 진료비 부당청구 현황을 적용해 점수를 산출한다.

공공의료기관 종합청렴도는 10점 만점에 7.41점으로 전년 대비 0.10점 하락하였으며, 2015년 이래 지속적인 하락 추세로 공공의료 분야의 청렴성 향상을 위한 노력이 필요하다.

모든 영역별로 전년대비 점수가 소폭 하락하였으며, 인사 특혜 영역이 포함돼 있는 내부업무 영역의 점수 하락이 0.22점으로 가장 컸다. 기관 유형별로는 국립·지방의료원이 7.62점으로 국립대학병원 등 7.02점 보다 청렴수준이 높았다.

[그림 2-8] 종합청렴도 및 각 영역별 점수 비교 (2018년~ 2019년)



의약품·의료기기 계약 영역에서는 리베이트 공급자인 판매업체가 9.16점으로 매우 높게 평가한 반면, 내부직원과 이·퇴직자의 점수는 6~7점대로 낮았다.

의료분야의 주요 문제점으로 언급되는 리베이트 경험률은 전체 11.85%로 전년대비 소폭 하락 했으나 여전히 높은 수준이다. 기관 유형별로는 국립대학병원 등의 경험률이 14.84%로 9.54%인 국립·지방의료원 보다 높았다. 또한, 리베이트 유형은 행사협찬 등 공통경비 유형이 3.40%로 가장 많았고, 편의(3.13%), 향응(2.81%), 금품(2.52%) 순으로 나타났다.

5. 결과 활용 및 향후 계획

2019년 공공기관 청렴도 측정대상 기관은 「부패방지권익위법」에 따라 해당 기관의 누리집에 한 달 이상 청렴도 결과를 공개해야 하는데, 그 공개가 적절히 이루어졌는지를 국민권익위가 점검하여 실효성을 확보할 계획이다. 또한 2019년 청렴도 측정 결과는 행정안전부의 정부·지자체 혁신평가, 기획재정부의 공공기관 경영평가, 국민권익위의 부패방지 시책평가에 반영되고, 청렴컨설팅이나 청렴교육 등 청렴정책의 기초자료로도 활용된다.

국민권익위는 그동안의 공공기관 청렴도 측정 경험을 바탕으로 부패수준 진단 범위를 확대하여 국가차원의 반부패 노력을 지원하기 위한 방안도 지속 모색한다. 우리 사회의 청렴수준과 부패취약분야를 정확히 진단해야 국가 전반의 청렴수준 제고를 효율적으로 지원할 수 있기 때문이다. 그 일환으로 2018년에 정책연구용역을 통해 민간 부문 중 규모와 영향력이 큰 산업부문의 청렴수준을 진단할 수 있는 모형을 개발하였다. 2018년에 개발된 모형을 활용하여 2019년에는 경제·인문사회연구회 주관으로 전문연구기관이 산업부문의 청렴수준을 진단하였다.

이와 함께 2019년에 국내외 다양한 평가결과를 활용하여 공공과 민간 분야를 망라하는 국가청렴지수 측정모형(안)을 연구·개발하였다. 2020년에는 다양한 의견 수렴과 모형의 타당성 검증 등 다각도의 검토를 거쳐 2019년에 개발한 측정모형을 타당성 높은 모형으로 발전시켜 나갈 계획이다. 또한, 국민권익위의 청렴수준 진단 경험과 최근의 노력을 2020년 6월 제19차 국제반부패회의(IACC)에서 발표하여 국제사회와 공유하고 반부패 협력 사업에도 활용하고자 한다.

〈 표 2-10 〉 국가청렴지수 측정모형(안)

측정분야	측정영역		관련 평가
부패실태	공공부문	입법부 부패	WJP
		사법부 부패	WJP
		행정부·공공기관 부패	청렴도 측정결과
	민간부문	민간 산업부문 부패	민간 산업부문 청렴지수
반부패 시스템	국가 반부패 제도 및 기관의 실효성		WJP, WEF, Freedom House
	민간감시의 실효성	언론의 자율성·독립성	Freedom House, RSF
		시민사회(NGO)의 자율성·독립성	Freedom House

* 국제평가 : World Justice Project, World Economic Forum, Freedom House, Reporters Sans Frontiers

제2절 공공기관 부패방지 시책평가¹¹⁾

1. 제도 개요

국민권익위는 공공기관의 자발적인 반부패 노력을 평가·지원함으로써 공공부문 청렴수준을 제고하기 위해 2002년부터 매년 부패방지 시책평가를 실시해 오고 있다.

각급 공공기관이 제출한 추진 실적에 대해 외부·내부전문가단의 서면평가, 현지점검을 통한 실적 확인을 거쳐 점수를 산출하고, 그 결과에 대해 유형별로 등급을 산정하여 발표하는 방식으로 이루어진다.

2019년도 부패방지 시책평가의 대상기관은 중앙행정기관, 지방자치단체, 일정규모 이상의 공직유관단체 등 공공기관 270개¹²⁾이다. 작년 평가대상 기관에서 2018년 청렴도 하위기관(4·5등급 19개 기관)을 새롭게 평가대상에 포함하고 청렴도 상위기관(2년 연속 2등급 이상)이면서 부패사건이 발생되지 않은 기관 14개) 등은 제외하여 청렴도 측정과 부패방지 시책평가 간 연계를 강화하였다.

2. 2019년도 평가 체계

평가체계는 청렴 정책의 진행 절차에 상응하여 계획, 실행, 성과·확산의 3단계로 구성하고, 부패방지제도 운영을 감점으로 포함시켜 4개 부문에 대해 평가하였다. 계획 부문은 반부패 계획 수립, 실행 부문은 청렴생태계 조성 및 부패통제 실효성 확보, 성과확산 부문은 청렴행정·청렴경영 성과확산, 감점 부문은 부패방지 제도 운영 영역을 평가하며, 세부 평가지표는 감점 부문을 포함하여 총 30개이다.

11) 청렴조사평가과 서현우 사무관, 이동식 주무관

12) 중앙행정기관 38개, 광역자치단체 16개, 기초자치단체 42개, 교육청 15개, 국공립대학 12개, 공공의료 기관 13개, 공직유관단체 134개

[그림 2-9] 2019년 공공기관 부패방지 시책평가 지표체계(감점지표 제외)

계 획	실 행	성과·확산
기관별 연간 반부패 추진계획 수립 (1개)	- 청렴정책 참여 활성화 - 청렴사회협약 이행 - 부패취약분야 개선 노력 - 부적절한 해외출장 지원 근절 제도화 - 부패행위 적발·처벌 강화 - 공직자 행동강령 운영 내실화 - 반부패·청렴교육 실효성 제고 등(14개)	- 기관 종합청렴도 개선 - 반부패 추진계획 이행 성과 - 청렴문화 확산 활동 - 부패취약분야 개선 노력 확산 (7개)

3. 2019년도 평가 결과

가. 주요 성과

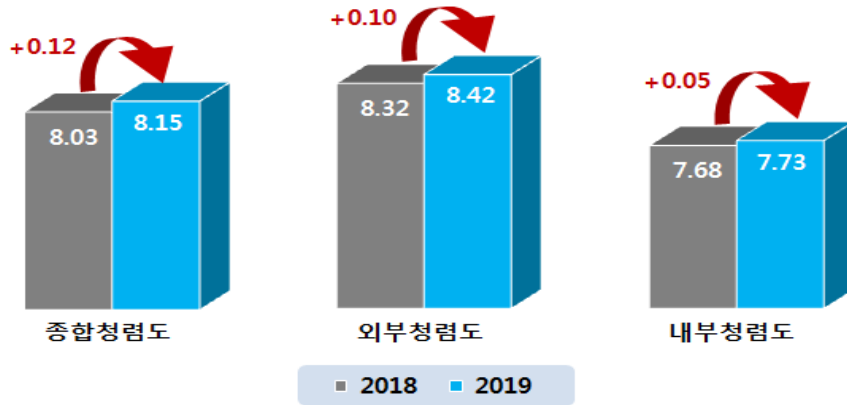
각급 공공기관들은 부패방지 시책평가를 통해 반부패·청렴 정책을 내실 있게 추진하는 등 다양한 반부패 노력을 추진한 것으로 나타났다.

체계적이고 실효성 높은 부패방지 계획을 수립하고 이를 적극적으로 이행하여 2019년 시책평가 결과가 향상된 기관¹³⁾은 2019년 청렴도 측정 결과에서 전체 기관이 0.07점 상승한 것보다 0.05점 더 많은 0.12점 상승한 것으로 나타났다.

이는 기관들의 적극적인 반부패 노력이 청렴도 상승에 긍정적인 영향을 미친 것으로 보이며, 특히 공직자가 직접 평가한 내부청렴도에서 전체 기관의 평균점수는 하락한 데 비해 시책평가 상승 기관의 점수는 상승하여 기관의 청렴수준에 대한 공직자의 긍정적인 인식 변화를 이끌어 낸 것으로 분석된다.

13) 2019년 부패방지 시책평가 등급향상 공공기관은 총 78개 기관이나 청렴도 측정 모형이 다른 국공립대, 공공의료기관 10개 기관을 제외한 68개 기관을 대상으로 분석

[그림 2-10] 시책평가 등급 상승기관의 청렴도 점수 향상 정도 (2018년~2019년)



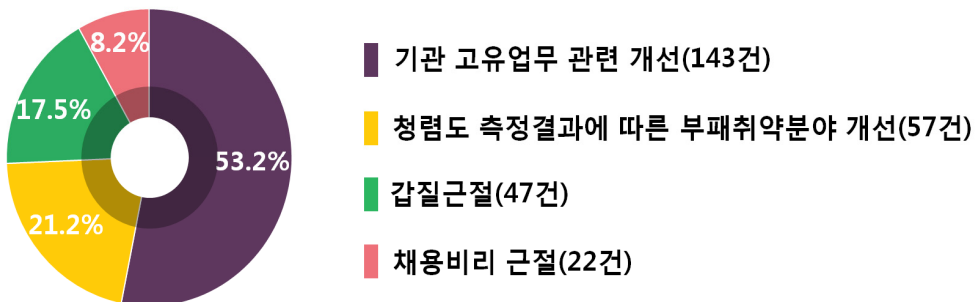
나. 과제별 세부 결과

(1) 기관 부패취약분야·부패유발요인 적극 발굴·개선

대부분의 기관에서는 청렴도 측정 결과를 심층 분석하고 청렴도 하락 원인·보완점을 적극 발굴해 부패취약분야를 집중 개선하는 등 청렴수준 향상을 위해 노력했다. 구체적으로 270개 기관 중 269개 기관에서 기관별 부패취약분야를 발굴해 개선했다.

또 국민생활에 밀접한 법령(335건)·조례(137개)·사규(368개) 등에서 야기되는 부패 유발요인을 제거해 근본적 원인 해결을 위해 노력했다.

[그림 2-11] 기관별 부패취약분야 발굴 개선 분야(269개 기관)



(2) 고질적 불공정 관행 정상화를 위한 시스템 구축

134개 대상기관 중 116개 기관(86.6%)에서 채용비리를, 270개 대상기관 중 237개 기관(87.8%)에서 부적절한 해외출장 지원을 근절하는 방지대책을 마련해 국민의 상실감이나 공분이 컸던 분야를 근절하기 위한 재발 방지 대책을 마련했다.

아울러 국민권익위가 권고한 2,566개의 개선과제를 이행해 공공분야의 부패를 야기하는 각종 제도와 고질적 불공정 관행 등을 집중적으로 개선했다.

(3) 공공, 민간, 시민사회가 모여 청렴·공정문화 조성

각급 기관은 공공, 민간, 시민사회 등 사회각계가 참여하는 청렴사회협약을 체결하고 (207개 대상기관 중 200개 기관) 실천과제를 이행해 국민정서에 맞는 청렴정책을 실행했다.

또 청렴시민감사관 제도 운영도 활성화했다. 공공기관 외부의 시각으로 부패를 예방하고 청렴·공정문화를 조성하기 위해 242개 기관이 청렴시민감사관 제도를 운영해 그 중 220개 기관(90.9%)이 감사·제도개선 요구를 수용했다.

청렴시민감사관제도란 공공기관의 부패취약분야에 대해 외부전문가가 감시·조사 하는 부패통제시스템을 말한다.

[그림 2-12] 청렴사회협약 체결 및 실천과제 이행

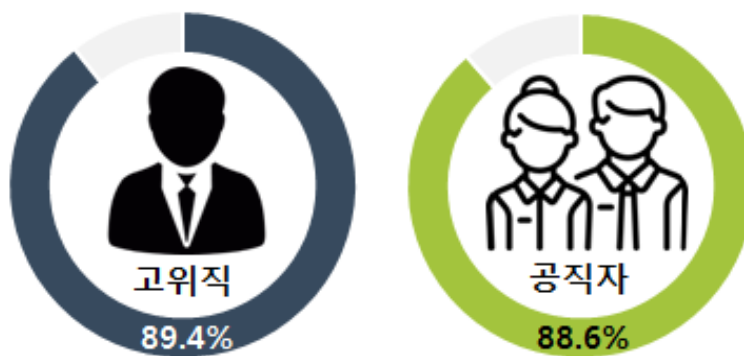


(4) 청렴교육, 행동강령 실태점검으로 청렴의식 제고

각급 기관에서는 고위직 등 공직자가 적극적으로 청렴교육에 참여해 청렴·공정한 조직문화를 만들 수 있도록 청렴역량을 강화했다. 청렴교육 이수율은 고위직은 89.4%, 공직자는 88.6%를 기록했다.

또 부패취약시기에 265개 기관(98.1%)에서 총 1,218회 이상 선제적인 행동강령 이행실태 점검을 했다. 이런 점검으로 행동강령 위반행위 발생 소지를 차단해 청렴실천의 기반을 내실화했다.

[그림 2-13] 청렴교육 이수율



(5) 청렴 우수시책을 공유하여 청렴·공정문화 확산

각급 기관은 타 공공기관에 전파할 반부패 우수시책을 적극 발굴해 민간부문에도 우수시책을 공유·확산했다.

이와 함께 17개 광역시·도별 지역 청렴사회민관협의회를 설치해 청렴 거버넌스 활동의 제도적 기반을 마련했다. 또 각급 기관 본연의 업무와 연계해 267개 기관(98.9%)에서 총 11,277건, 기관 평균 42건의 청렴문화 확산 활동을 펼쳤다.

4. 후속 계획

2020년도 평가는 변화하는 정책환경과 높아진 국민 눈높이를 반영하고 공공 부문의 자율적 청렴확산을 이끌어 내는데 중점을 둘 계획이다.

이를 위해 노력도 중심의 평가에서 벗어나 공공기관의 반부패 시책이 실질적 성과를 창출할 수 있도록 효과성 평가지표의 기준·배점을 강화한다.

또 평가 우수기관·담당자에 대한 정부포상 추천, 반부패 해외교육훈련 참가 등의 인센티브도 전년에 이어 제공한다. 시책평가 우수기관 담당자를 청렴연수원 청렴교육 과정의 시책평가 우수사례 분야 강사로 추천해 평가 우수기관의 반부패 역량을 적극 활용할 예정이다.

이와 함께 우수기관 수범사례를 적극 발굴하고 국가청렴정보시스템(청렴e 시스템) 등으로 공유·확산하여 평가결과가 부진한 기관 등에게 공공기관의 자율적 청렴역량 강화 노력을 지원할 계획이다.

제3절 부패취약기관에 대한 청렴컨설팅 지원¹⁴⁾

1. 추진 배경

국민권익위는 공공기관의 청렴도를 객관적·과학적으로 측정하여 그 결과를 매년 공개하고 있다. 공공기관 청렴도 향상을 위해서는 청렴도 우수기관의 우수 반부패 시책을 공유하고 확산하는 것도 중요하지만, 청렴도 미흡기관의 문제점을 객관적 관점에서 진단하고 근본적이고 효과적인 대책을 수립할 수 있도록 지원하는 것도 중요하다. 특히 각급 기관에서는 자체적으로 반부패·청렴 정책을 수립하여 추진하는 등 자율적인 반부패 노력을 기울이고 있으나, 반부패·청렴 정책이 실효성을 거두기 위해서는 기관의 업무 특성과 문제점을 제3자의 시각에서 객관적으로 분석할 필요가 있었다.

청렴컨설팅은 반부패 역량 강화가 요구되거나 청렴수준이 상대적으로 미흡한 공공기관의 문제점과 원인을 진단하고 맞춤형 대안을 제시하는 국민권익위의 청렴도 향상을 위한 A/S 정책이다. 국민권익위는 청렴컨설팅을 통해 청렴도가 낮은 기관을 대상으로 성공사례를 만들고 이를 각급 기관으로 확산함으로써 공공기관 전반의 청렴수준을 높이고자 한다.

2. 추진 경과

청렴컨설팅은 제7차 「반부패관계기관협의회」(‘06.3.17.) 시 보고된 각급기관에 대한 컨설팅 기능 강화방안의 일환으로 2006년부터 추진되었다. 청렴컨설팅은 중앙행정기관, 지방자치단체, 시·도 교육청, 공직유관단체 등 모든 공공기관을 대상으로 한다.

2006년 2개 기관을 시작으로 2019년까지 총 133개 기관에 대해 총 146회에 걸쳐 컨설팅을 실시하였다. 기관 유형별로 살펴보면 중앙행정기관 17회, 광역자치단체 19회, 기초자치단체 45회, 시·도교육청 11회, 교육지원청 5회, 공직유관단체 46회, 국공립대학 및 병원 3회이다.

14) 청렴총괄과 백현수 사무관

〈 표 2-11 〉 청렴컨설팅 실시기관(2006년~2019년)

연도	기관수	기 관 명
'06년	2개	교육인적자원부, 해양경찰청
'07년	4개	건설교통부, 경찰청, 서울특별시, 경기도교육청
'08년	5개	인천광역시, 경기도, 전라북도, 광주시교육청, 철도공사
'09년	8개	공정거래위원회, 식품의약품안전청, 대구광역시, 충청북도, 광주 광산구, 제주도교육청, 한국보훈복지의료공단, 교통안전공단
'10년	16개	부산광역시, 경상남도, 수원시, 시흥시, 부천시, 달성군, 홍성군, 강진군, 함안군, 부산 수영구, 대구 서구, 서울시교육청, 대구시교육청, 한국철도시설공단, 건강보험심사평가원, 한국환경공단
'11년	15개	특허청, 충남 아산시, 경기 파주시, 강원 고성군, 충북 옥천군, 전남 영광군, 서울 강남구, 서울 성동구, 전라북도교육청, 서울 중부 교육지원청, 경남김해교육지원청, 전북전주교육지원청, 전북익산교육지원청, 강남구도시관리공단, 사회복지공동모금회
'12년	6개	방위사업청, 부산광역시, 경상남도교육청, 강원 원주시, 경기 구리남양주교육지원청, 대구도시공사
'13년	13개	외교부, 경상남도, 제주특별자치도, 충남 당진시, 전남 화순군, 강원 강릉시, 경남 김해시, 경북 구미시, 경북 청송군, 한국수력원자력, 한국환경공단, 근로복지공단, 부산대학교
'15년	8개	법무부, 문화체육관광부, 충청남도, 서울 은평구, 충남 천안시, 부산광역시 교육청, 한국농어촌공사, 한국철도공사
'16년	9개	보건복지부, 교육부, 전라남도, 경상북도, 서울 도봉구, 경남 함양군, 한국산업인력공단, 한전KDN, 한국교육방송공사
'17년	15개	문화재청, 서울특별시, 서울특별시 교육청, 경북 상주시, 강원 횡성군, 충남 보령시, 한국전력공사, 한국수자원공사, 한국보건복지인력개발원, 서울주택도시공사, 한국국제협력단, 한국문화예술위원회, 한국시설안전공단, 한국산업단지공단, 소상공인시장진흥공단
'18년	21개	농촌진흥청, 대전광역시, 세종특별자치시, 충청북도, 전라북도, 경기 김포시, 경기 용인시, 충남 천안시, 충북 청주시, 전북 군산시, 대전광역시교육청, 울산광역시교육청, 한국우편사업진흥원, 우체국물류지원단, 건강보험심사평가원, 한국광해관리공단, 한국교육학술정보원, 한국장학재단, 한국동서발전, 서울대, 서울대병원
'19년	24개	문화체육관광부, 보건복지부, 경북 경주시, 경북 영천시, 경북 문경시, 전남 나주시, 전남 목포시, 전남 장흥군, 전남 완도군, 경북 봉화군, 경북 울릉군, 강원랜드, 한국전력공사, 한국토지주택공사, 한국법무보호복지공단, 제주국제자유도시개발센터, 한국마사회, 한국산업은행, 한국환경공단, 한국환경산업기술원, 금융감독원, 중소기업은행, 경남개발공사, 경북개발공사

2018년부터는 국민권익위가 청렴컨설팅 대상기관을 1:1로 직접 지원하는 방식에서 권역별 컨설팅 그룹(1멘토기관/2~3멘티기관)을 지원하는 방식으로 개편하였다. 2017년까지 기관별로 ‘청렴컨설팅’을 제공하였으나, 2018년부터는 매년 증가하는 컨설팅 수요(‘15년 57개 → ‘17년 66개)에 효과적으로 대응하고 청렴도 우수기관의 노하우를 전수하기 위해 다수기관이 참여할 수 있는 그룹 컨설팅 방식으로 변경하였다. 그룹 컨설팅은 동일권역 또는 동일유형 내에 청렴도가 높은 기관을 ‘멘토기관’으로, 청렴도가 낮은 기관을 ‘멘티기관’으로 컨설팅 그룹을 구성한 후, 그룹 단위의 공동 컨설팅을 통해 기관간 청렴도 향상 노하우 공유와 우수 부패방지시책에 대한 상호 학습 등의 형태로 운영되었다. 2019년에는 26개 그룹(멘토기관 25개, 멘티기관 57개)의 신청을 받아 컨설팅 그룹 내 멘토-멘티기관 청렴도, 기관의 추진의지, 성공여건 등을 종합적으로 고려하여 그 중 10개 그룹(멘토기관 10개, 멘티기관 24개)에 대해 컨설팅을 실시하기로 결정하였다. 멘티기관을 유형별로 구분하면 중앙행정기관(2), 기초자치단체(9), 공직유관단체(11), 지방공기업(2) 등 다양한 기관에서 청렴컨설팅에 참여한 것을 알 수 있다.

3. 주요 내용

국민권익위와 멘토기관은 멘티기관의 청렴도 저조 원인을 파악하기 위하여 멘티기관의 업무, 제도, 반부패 추진체계, 내부통제 시스템, 구성원의 행태 등을 분석하는 반부패 역량진단을 실시하였다. 이 과정에서 청렴도 측정·부패방지 시책평가 결과, 기관 내부 규정 및 통제시스템, 부패공직자 발생 현황, 외부기관 감사 결과, 언론보도 자료 등을 활용하였다. 또한, 전 직원이 참여하는 설문조사를 실시하였고, 국민권익위, 멘토기관, 멘티기관, 청렴컨설팅 자문위원이 참여하는 회의를 통해 그간 멘티기관이 추진해온 부패방지 시책의 내용과 실효성을 검토하여 청렴도가 향상되지 않는 원인을 집중 분석하였다.

반부패 역량 진단결과에 따라 부패 취약분야와 청렴도 저조의 원인이 도출되면 그에 따른 기관별 맞춤형 조치 방안을 마련하였다. 특히 멘티기관에서는 그룹별 청렴컨설팅 회의를 통해 전수받은 멘토기관의 우수 반부패 시책을 기관 사정에 맞게 변형하여 적용함으로써 보다 효과적인 반부패 시책을 수립하여 실천할 수 있게 되었다. 이후 전체 멘토, 멘티기관이 참여하는 공동컨설팅을 추진하여 그룹 간 우수사례를 공유할 수 있는 기회도 마련되었다.

2019년부터는 청렴컨설팅을 청렴도 미흡기관에 대한 지원정책으로만 활용하지 않고, 국민권익위의 반부패 정책을 확산할 수 있는 정책수단으로 활용하기 시작했다. 지역토착비리 개선을 위해 시·도 내 청렴도가 낮은 기초자치단체를 컨설팅 그룹으로 구성하여 광역자치단체와 함께 협력형 청렴컨설팅을 추진하였다. 2019년에는 경북, 전남 지역 총 9개 기초자치단체(영천시, 문경시, 경주시, 봉화군, 울릉군, 나주시, 목포시, 장흥군, 완도군)를 대상으로 시범사업을 추진하였다. 국민권익위는 멘토기관과 함께 컨설팅 대상 기초자치단체의 청렴도 저조원인을 분석하여 개선대책을 검토하는 역할을 담당하였고, 광역자치단체는 청렴도 향상 노하우를 전달하고, 관할 기초자치단체의 부패취약분야 진단, 행동강령 등 반부패 제도의 점검 및 개선방안을 조언하는 역할을 담당하였다. 또한, 청렴컨설팅 대상 기관을 중심으로 지역토착비리 개선을 위한 네트워크를 구축하여 부패취약 문제점 발굴 및 의견수렴 창구 등으로 활용할 수 있는 기반을 마련하였고, 2019년 6월에는 컨설팅 대상 기초자치단체의 보조금 담당자, 계약 담당자, 인사 담당자, 홍보 담당자를 대상으로 그룹 FGI(Focus Group Interview)를 실시하여 부패취약분야에 대해 논의하였다.

4. 추진 성과

2019년 청렴컨설팅을 지원받은 24개 기관 중 대부분 기관의 청렴도가 상승하였다. 컨설팅 개선안에 따라 자율실천계획을 수립·시행한 24개 기관의 평균 청렴도 향상률은 5.1%로, 전체기관의 청렴도 향상률 0.9%보다 4.2%p가 높았다. 24개 기관 중 17개 기관(70.8%)은 전년대비 종합청렴도가 향상되었고, 5개 기관(20.8%)은 전년과 동일하였고, 2개 기관(8.3%)은 전년대비 하락하였다.

특히 영천시는 5등급에서 2등급으로 3개 등급이 향상되었다. 또한, 문경시, 봉화군, 완도군, 중소기업은행, 경남개발공사, 경북개발공사 등 6개 기관은 5등급에서 3등급으로 2개 등급이 향상되었다. 컨설팅 결과에 대해 적극 수긍하고 기관장 이하 간부 및 직원들이 함께 역량을 결집하여 행동과 실천에 옮긴 기관의 청렴도 상승폭이 큰 것으로 나타났다.

〈 표 2-12 〉 기관별 전년 대비 청렴도 변화

구분	기관명	청렴도 측정결과(등급)		청렴도 변화
		'18년도	'19년도	
중앙부처(2)	문화체육관광부	4	3	↑ 1
	보건복지부	4	4	-
기초지자체(9)	경북 경주시	5	5	-
	경북 영천시	5	2	↑ 3
	경북 문경시	5	3	↑ 2
	경북 봉화군	5	3	↑ 2
	경북 울릉군	5	4	↑ 1
	전남 나주시	4	5	↓ 1
	전남 목포시	4	3	↑ 1
	전남 장흥군	5	5	-
	전남 완도군	5	3	↑ 2
공직유관 단체(11)	한국산업은행	3	2	↑ 1
	강원랜드	5	4	↑ 1
	한국전력공사	4	3	↑ 1
	한국토지주택공사	4	4	-
	한국마사회	4	3	↑ 1
	중소기업은행	5	3	↑ 2
	금융감독원	4	3	↑ 1
	한국환경공단	5	5	-
	한국환경산업기술원	4	3	↑ 1
	한국법무보호복지공단	4	5	↓ 1
	제주국제자유도시개발센터	4	3	↑ 1
지방공기업(2)	경남개발공사	5	3	↑ 2
	경북개발공사	5	3	↑ 2

제5장 실효성 있는 부패방지를 위한 법·제도개선

제1절 부패영향평가 제도 운영¹⁵⁾

1. 부패영향평가 제도 개요

부패영향평가는 법령 등에 내재하는 부패유발요인을 체계적으로 분석·평가하고 그에 대한 개선대책을 마련, 법령 소관기관에 권고하여 부패행위를 사전에 예방하는 제도이다. 크게 중앙행정기관에서 의뢰한 법령 등에 대해 국민권익위에서 직접 입법단계에서부터 부패유발요인을 사전 차단하는 제·개정 법령 평가와 현재의 법령상에 내재해 있는 부패유발요인을 분석·검토하여 이를 개선하는 현행 법령 평가, 각 기관 자율적으로 부패유발요인을 사전에 차단·정비하는 자치법규 평가, 공직 유관단체 내부규정 평가로 나눌 수 있다. 2005년 12월 29일 부패방지법 개정을 통하여 도입된 후 2006년 4월 1일부터 본격 시행되었으며, 공직유관단체의 경우 2007년 12월 28일부터 도입·시행하여 공직유관단체의 요구에 의하여 평가를 실시하고 있다. 또한, 2019년 4월 16일 부패방지법 개정 및 2019년 10월 17일 부패방지법 시행을 통해 부패영향평가 대상에 공공기관 및 지방공사·공단¹⁶⁾의 내부규정을 직권으로 평가할 수 있게 되었다.

2. 부패영향평가 추진 실적

가. 제·개정 법령 부패영향평가('19.12.31.기준)

2019년 총 1,644개의 제·개정 법령안에 대한 부패영향평가를 실시하여 그 중 113개의 법령에 내재하는 335건의 부패유발요인을 발굴, 소관기관에 개선을 권고 하였다. 2019년도에는 평가법령수가 1,644건으로 2017년 대비 처리 법령 수는 30건(1.9%)

15) 부패영향분석과 서정욱 조사관

증가하였고, 평가법령 대비 개선권고 법령 비율은 1.1%p 하락한 반면, 개선권고 건수는 86건(34.5%)이 증가하였으며, 평균 처리기간은 12.6일로 전년대비 1.1일 단축되었다.

〈 표 2-13 〉 제·개정 법령안 평가 현황 (2019년)

총 평가 법령	원안 동의	개선 권고
1,644개 법령 (100%)	1,531개 법령 (93.1%)	113개 법령 (6.9%), 개선권고 335건

(1) 법령별 개선의견

부패유발요인 제거를 위해 개선 권고한 113개 법령 중 법률이 12개, 대통령령이 75개, 총리령·부령 등이 26개를 차지하였다. 평가 법령 수 대비 개선 권고 법령 비율은 법률이 132개 중 12개(9.1%), 대통령령이 827개 중 75개(9.1%), 총리령·부령 등이 685개 중 26개(3.8%) 순으로 나타났다.

〈 표 2-14 〉 법령별 개선의견 (2019년)

구분 \ 법령	계	법률	대통령령	총리령 부령	행정규칙 등
평가 법령	1,644개	132개	827개	678개	7개
개선 법령	113개	12개	75개	24개	2개
개선 건수	335건	55건	199건	71건	10건

(2) 분야별 개선의견

개선 권고한 법령을 분야별로 살펴보면, 산업·개발 분야가 42개 법령에서 125건을 개선 권고하여 가장 많았고, 환경·보건(26개 법령, 개선 63건) 분야, 일반행정(12개 법령, 개선 47건)분야 순으로 개선의견이 많았다.

〈 표 2-15 〉 분야별 개선의견 (2019년)

법령 \ 분야	계	일반 행정	교육 문화	국방 보훈	재정 경제	산업 개발	과학 정보	환경 보건	형사 사법	기타
개선 법령	113	12	15	-	5	42	6	26	7	-
개선 건수	335	47	33	-	42	125	14	63	11	-

(3) 평가 기준별 개선의견

335건의 개선의견 중 101건이 ‘재량규정의 구체성·객관성’ 기준에 해당되었고, 67건이 ‘이해충돌가능성’, 54건이 ‘제재규정의 적정성’ 기준에 해당되었다.

〈 표 2-16 〉 평가 기준별 개선의견 (2019년)

평가 기준		개선 건수
준수 (69건)	준수부담의 합리성	8
	제재규정의 적정성	54
	특혜발생 가능성	7
집행 (122건)	재량규정의 구체성·객관성	101
	위탁·대행의 투명성·책임성	17
	재정누수 가능성	4
행정절차 (69건)	접근의 용이성	23
	공개성	22
	예측가능성	24
부패통제 (75건)	이해충돌가능성	67
	부패방지장치의 체계성	8
합 계		335

나. 부패영향평가 실효성 강화¹⁶⁾

부패영향평가의 실효성 강화를 위해 제·개정법령 개선권고 대상기관에 대해 이행여부에 대한 지속적인 점검을 실시하였다. 2019년도 상반기에는 2018년도 점검결과 미이행 권고사항에 대해 중점점검을 실시하여 87.3%의 이행률을 보였고, 이행률 저조기관에 대한 현장점검, 시책평가와 연계한 기관별 개선권고 이행실적 평가 등을 통해 미이행 권고사항에 대해 지속적으로 이행 확인·독려함으로써 부패영향평가의 실효성을 강화하였다.

16) 부패영향분석과 민경선 사무관

다. 공직유관단체 자체 부패영향평가 역량 강화¹⁷⁾

2019년 11월 15일에는 한국철도시설공단에서 28개 공직유관단체 담당자 61명을 대상으로 부패영향평가 컨설팅을 실시하였다. 제·개정 사규에 대한 평가방법, 평가기준, 평가절차에 대한 자세한 설명과 평가사례 소개를 하였으며, 부패영향평가 자문위원과 부패영향평가 직원도 적극 참여하여 팀별로 궁금한 부분에 대한 질의·토론과 정보를 공유하는 시간을 가졌다. 부패방지권익위법 개정으로 2019년 10월부터 공직유관단체 내부규정에 대해서도 자치법규와 마찬가지로 국민권익위원회가 필요한 경우 직접 평가를 하고, 개선권고를 할 수 있어 공직유관단체 담당자들의 관심도 어느 때보다 높았다. 기관 간 정보공유와 담당자 변경에 따른 전문성 강화를 위해 연 1회 정도 부패영향평가 컨설팅을 요청하는 기관이 많아, 2020년에도 자체추진역량을 제고할 수 있도록 지자체와 공직유관단체를 대상으로 부패영향평가 설명회 또는 컨설팅을 가질 예정이다.

17) 부패영향분석과 김낙렬 서기관

제2절 민관 접점 부패예방을 위한 법령 제도개선¹⁸⁾

1. 개요

국민이 체감하는 반부패 혁신 성과를 창출하기 위해서는 공공부문을 넘어 민간부문의 청렴수준을 높이기 위한 지원도 확대해야 한다. 이러한 인식하에서 국민생활에 큰 영향을 미치는 법령 및 사규 개정을 통해 민관 접점 부패예방을 위한 법령 제도개선을 추진하였다.

2. 추진 실적

가. 타워크레인 검사 대행기관 평가 실효성 제고

2019년 3월에는 타워크레인 검사 대행기관 평가 실효성을 제고하는 제도개선을 추진하였다. 타워크레인 검사 대행자의 부실 검사 등을 평가하고 퇴출하게 하는 평가위원회 위원에 대해 이해충돌방지 규정이 미비하였다. 이로 인해 검사대행자의 불법 로비 등 민관유착 부패가 발생할 가능성이 높았다. 이에 국민권익위는 평가위원 중 민간위원에 대한 제척·기피·회피 기준, 결격사유, 임기 및 연임제한을 규정하게 하는 등 이해충돌방지 장치를 마련할 수 있도록 건설기계관리법 시행규칙을 개정하는 것을 권고하였다.

나. 시·도 체육회 지원 및 관리 투명성 제고

2019년 8월에는 시·도 체육회에 대해 지원 및 관리에 있어서 투명성을 제고하는 제도개선을 추진하였다. 체육단체에 대한 인건비 등 운영비에 대해 구체적 지원근거가 미비하고, 체육진흥예산의 관행적 편성 및 지원이 이루어졌으며, 직원채용 비리 및 후원금 부실관리 등 보조금 횡령 및 부당한 집행 사례가 지속적으로 발생하였다. 이에 국민권익위는 조례 제·개정을 통해 운영비 등 예산지원 범위 및 기준을 명확하게 하고, 보조금의 목적외 사용 금지 및 전용카드 사용을 의무화하는 등 통제장치를 마련하게 하며, 직원 공개채용 및 후원금의 사용 목적 제한 규정 등을 마련하게 하는 개선방안을 권고하였다.

18) 부패영향분석과 민경선 사무관

다. 지역 농협·수협 등 서민금융기관의 운영 투명성 제고

2019년 11월에는 지역 농협·수협 등 서민금융기관의 운영에 있어서 투명성을 제고하는 방안을 마련하였다. 회원 조합 임직원의 공금횡령, 배임, 금품수수 등 부패행위가 빈발하였으며, 위장전입 및 허위서류 등을 통한 불법선거가 횡행하였다. 일부 조합장은 규약을 개정하여 특별공로금 명목으로 5억 원을 수령하는 등 도덕적 해이 문제도 심각했다. 이에 국민권익위는 조합장에 대한 특혜성 공로금 지급을 제한하고, 무자격자를 조합원에서 배제하며, 중앙회 인사추천위원회의 운영상 공정성을 제고하는 방안을 권고하였다.

3. 성과 및 향후 계획

건설, 문화체육, 금융 등 다양한 민간부문과 관련한 부패유발 요인을 개선하여 국민적 관심과 지지를 확보하였다. 2018년 시·도 체육회 관련 보조금은 약 4천4백50억 원으로 부패행위가 발생할 경우 그 규모가 상당할 가능성이 높으며, 수협의 경우 2015년 이후 발생한 회원 조합 임직원 횡령 사건이 43건이나 되지만 고발조치가 이루어진 것은 5건에 불과하여 부패행위의 규모에 비해 경미한 처벌로 인하여 국민적 공분이 발생할 소지가 다분하였다. 이러한 부분에 대한 제도개선은 연합뉴스 등 다양한 매체에서 보도가 되었다.

국민권익위는 2020년에도 공직유관단체 취약분야 사규에 대한 점검 등을 통해 민관접점 분야에 대한 부패방지 제도개선을 계속 추진해 나아갈 예정이다. 공직유관단체를 업무성격에 따라 분류하여 유사한 기관을 중심으로 점검할 계획으로 과도한 지원금, 불공정한 인사규정, 계약관련 독소조항 등이 검토 대상이다.

제6장 청렴의식 확산을 위한 반부패 청렴교육

제1절 교육대상별 맞춤형 청렴교육을 통한 내실화 실현

1. 청렴 대면교육과정 운영¹⁹⁾

가. 운영 개요

청렴하고 투명한 사회를 위해서는 부패행위의 적발·처벌과 같은 사후적 조치도 중요하지만, 사전적 예방 기능인 청렴교육을 통해 공직자의 청렴역량을 높여 부패를 차단하는 것도 매우 중요하다. 공직자가 지켜야 할 ‘청렴’은 단순히 부정청탁이나 금전 및 향응을 받지 않는 것을 의미하지 않으며, 「부패방지권익위법」 제7조 “공직자의 청렴의무” 조항에서는 반부패와 준법, 공정한 업무처리, 품위유지 등을 포함하고 있다. 또한 국민들은 공직자들이 ‘소극적 청렴의무’에서 벗어나 ‘적극적 청렴의무’를 다해 줄 것을 요구하고 있다. 즉, ‘청렴’은 광범위한 의미를 지니고 있으며, 공직자 스스로에 의한 자율적 규제가 강조되고 있다. 따라서 공직자들의 청렴성을 강화하기 위한 체계적인 교육과정 설계가 무엇보다 중요한 상황이다.

국민권익위원회에서는 국내 유일의 반부패·청렴교육 전문기관인 청렴연수원에서 공직자(공무원 및 공직유관단체 임직원)를 대상으로 청렴교육을 실시해오고 있으며, 공직자의 청렴교육 이수가 법적 의무화 된 이후에 청렴교육의 수요가 증가하고 있다.

이러한 정책 환경 변화에 따라 청렴연수원에서는 ① 고위공직자 청렴교육 확대강화, ② 교육대상별 체계적 맞춤형 교육 추진, ③ 청렴교육 전문강사 적극 양성, ④ 국민 속으로 청렴문화 확산이라는 네 가지 핵심 전략을 설정하였다.

아울러 공직자의 청렴성을 성찰하고 내면화하는 것은 단순히 지식과 정보를 제공하는 것만으로는 한계가 있어, 공직가치인 청렴성을 ‘청렴역량’의 개념으로 정립하였다. 또한

19) 청렴연수원 교육운영과 윤소영 사무관

청렴역량이라는 개념을 네 가지 요소(청렴민감성, 청렴판단력, 청렴동기화, 청렴수행력)로 구체화하였고, 기관 대상 청렴교육과 함께 청렴역량 향상과정, 부패대응능력 향상과정 등 다양한 테마별 교육과정을 통해 각 하위요소를 향상하기 위한 교육을 제공하고 있다.

나. 운영 성과

청렴연수원은 교육수요 조사를 통해 기관대상 청렴교육과 테마별 대면교육을 실시하여 19,694명(16개 과정, 128회 운영, '19.12.31.기준)의 청렴교육 이수자를 배출하였다.

〈 표 2-17 〉 2019년도 청렴대면교육 과정

세부분야	과정명
기관대상 청렴교육 (3개 과정)	▶ 기관대상 찾아가는 청렴교육과정 ▶ 협업기관대상 청렴교육과정 ▶ 지방의회 청렴연수 과정
청렴교육 의무화 맞춤교육 (5개 과정)	▶ 청렴리더십 향상과정(고위공직자·학교장) ▶ 신규자 청렴역량 향상과정(신규 공직자) ▶ 승진자 청렴역량 향상과정(승진 공직자) ▶ 부패대응능력 향상과정(공공기관 부패취약분야 근무자) ▶ 감사·청렴 담당자 과정(공공기관 감사청렴업무 담당자)
강사양성 및 교사대상 교육 (4개 과정)	▶ 청렴교육 강사양성과정(기본·전문·강의시연 평가) ▶ 청렴교육 DREAM 교원 직무연수과정
기타 (4개 과정)	▶ 청렴역량 향상과정(공직자, 비공직자) ▶ 청탁금지법 바로알기 과정(공직자) ▶ 옴부즈만 이해과정(공공기관 고충민원처리 담당자) ▶ 국민권익 소통과정(국민권익위원회 직원)

청렴한 공직문화 확산을 위해 중앙부처를 비롯한 다양한 기관을 선정하여 16,259명(44회, '19.12.31.기준)의 공직자를 대상으로 '찾아가는 기관대상 청렴교육'을 진행하였다.

반부패·청렴교육 의무화에 따라 고위공직자 과정을 포함한 다양한 과정을 개설 하였고, 올해 청렴교육을 이수한 고위공직자는 4,741명이었다. 특히 기관의 전 직원이 참여하는 '찾아가는 기관대상 청렴교육'은 차관급 이상 고위공직자가 다수 참여하여 청렴에 대한 높은 실천 의지를 볼 수 있었고, 청렴문화 확산에 크게 기여하였다.

〈 표 2-18 〉 2019년도 주요 고위공직자 참여 현황

▶ 헌 법 기 관	: 대법원장, 법원행정처장, 인천지방법원장
▶ 중앙행정기관	: 국토교통부장관, 금융위원장, 기상청장, 질병관리본부장, 전남대학교 총장
▶ 지방자치단체	: 부산광역시, 울산광역시, 세종특별자치시
▶ 교육자치단체	: 충청북도교육감, 경상북도교육감, 대전광역시교육감, 인천광역시교육감, 경상남도교육감, 전라남도교육감
▶ 공직유관단체	: 한국농어촌공사 사장, 서울주택도시공사 사장

아울러 주민에게 신뢰받는 청렴한 의회상 정립을 지원하기 위해 2018년에 시범 운영된 ‘지방의회 청렴연수과정’을 대폭 확대하여, 서울특별시, 충청북도, 포항시 등 총 17개 지방의회를 대상으로 운영하였다. 지방의회 청렴연수과정에 참여한 17개 의회 중 서울특별시 의회는 4월 30일 지방의회 최초로 국민권익위원회와 지방의회 부정부패 척결, 반부패·청렴 문화 조성 등에 관한 반부패·청렴 협약을 체결하였다. 지방의회 연수과정에 참여한 의회 중 2019년 청렴도 측정 대상이었던 6개(서울특별시, 충청북도, 천안시, 전주시, 포항시, 서울시 관악구) 의회 모두 전년도에 비해 청렴도가 상승하였다는 점은 주목할 만하다.

[그림 2-14] ‘지방의회 청렴연수과정’ 운영



포항시 의회 청렴연수과정(9.2)

충청북도 의회
청렴연수과정(11.25)서울특별시 의회
청렴연수과정(12.12)

〈 표 2-19 〉 2019년도 지방의회 청렴연수과정 운영 현황

▶ 광역의회	: 충청북도(11.25), 서울특별시(12.12)
▶ 기초의회	: 김포시-안양시(3.5), 천안시(3.12), 영주시-봉화군(4.9), 전주시(4.23), 군포시-인천 중구(5.22), 서울 관악구(6.4), 홍천군-부산 금정구(6.28), 경산시(7.15~16), 서울 영등포구(8.5), 포항시(9.2), 양천구(11.13)

한편, 공공기관별 청렴도평가 분석결과를 토대로 청렴컨설팅, 청렴교육을 연계한 ‘기관 맞춤형 청렴도 향상과정’을 기상청과 봉화군청을 대상으로 운영하였다. 특히 5월 9일부터 이틀간 중앙행정기관 최초로 기상청을 대상으로 고위직 청렴리더십 과정을 운영하여 기상청장 등 대부분의 고위공무원들이 참여한 청렴교육이 진행되었다.

국가공무원인재개발원, 법무연수원, 대전교육연수원 등 공무원 교육훈련기관과의 협업을 통한 청렴교육도 활발히 운영하였다. 특히 지난 8월에는 청렴연수원 개원 후 최초로 국립외교원과 협업하여 외교관 후보자 과정 참가자들을 대상으로 외무공무원에 특화된 청탁금지법 강의 등 맞춤형 청렴교육과정을 운영하였다.

[그림 2-15] 기관별·교육대상별 맞춤형 청렴교육과정



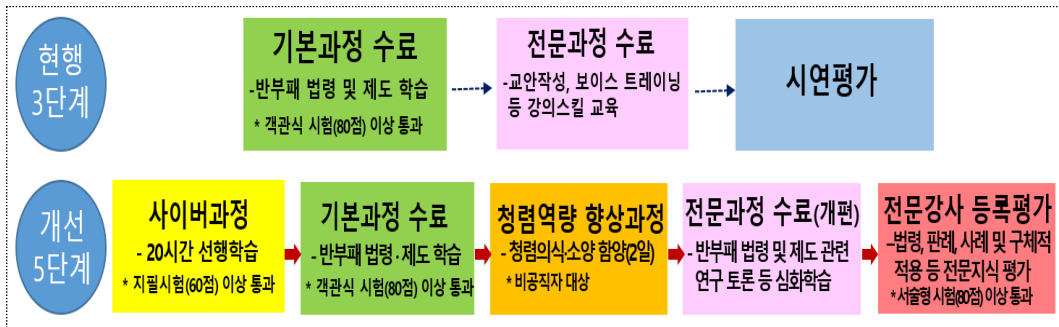
기상청 고위직 청렴리더십과정(5.9~10)

외교관 후보자 청렴교육과정(8.5)

공직자 대상 부패방지교육이 의무화됨에 따라 날로 늘어나는 청렴교육 수요를 충족하기 위해 청렴교육강사 양성 과정을 운영하고 있다. 이에 따라 각급 기관에서 자체적으로 청렴교육을 실시할 수 있는 청렴교육 기본강사 420명과 청렴교육 강사양성 전문과정 평가에 합격한 전문강사 92명을 양성하였다. 또한 ‘청렴교육강사 운영 심의위원회’를 통과한 소양강사 8명이 배출되었다.

4월에 「청렴교육강사 운영·지원규정」을 개정하여 청렴교육 강사양성 체계를 기존 3단계에서 5단계로 개편하고, 기존 2년 1회에서 연 1회 이상 보수교육을 받도록 하는 등 청렴교육강사의 전문성을 강화하였다. 7월에는 소규모 공공기관의 대면 청렴교육 지원과 청렴교육 강사 강의 기회 제공을 위해 공익신고자, 신규강사 등을 대상으로 하는 ‘재능기부 강사’ 제도를 처음으로 도입하였다. 제도 시행 후 재능기부 강사의 출강횟수가 제도가 시행되기 3개월 전보다 약 2.8배 증가하는 효과가 있었다.

[그림 2-16] 청렴교육 강사제도 개편 주요내용



교육대상별 맞춤형 과정으로 ‘감사·청렴담당자 과정’, 고충민원 담당자 대상 ‘옴부즈만 이해과정’, 국민권익위원회 직원 대상 ‘국민권익 소통과정’을 신설 하였다. 또한 ‘부패대응능력 향상과정’을 참여형 교육과정으로 대폭 개편하여 인사혁신처가 주관하는 ‘2019년 공공인적자원개발(HRD) 경연대회’의 교육과정 개발 분야에 출품하였다. 공공 부문의 교육훈련기관이 모두 참여하여 총 22편이 접수된 본 경연대회에서 청렴연수원은 공동 2위에 해당하는 인사혁신처장상을 수상하는 성과를 거두었다.

[그림 2-17] 공공인적자원개발(HRD) 경연대회 참가



이 밖에도 기관대상 청렴교육을 위한 청렴판소리 ‘신흥부전’과 청렴마당극 ‘이순신의 청렴이야기’를 개발하여 12월 반부패 주간 및 국민권익위 전 직원 대상 월례조회에서 상연하였고, 2020년부터 본격 활용할 예정이다.

개도국의 반부패 역량 강화를 지원하기 위한 공적개발원조(ODA) 사업의 일환으로 제7차 ‘외국인 청렴교육과정’을 5월 13일부터 10일간 이집트, 남아공, 아르메니아 등 15개국 공무원 16명을 대상으로 운영하였다. 또한 2018년에 국민권익위원회와 반부패 협력 양해각서(MOU)를 체결한 이라크 청렴위원회와 미얀마 부패방지위원회 직원들을

대상으로 6월과 9월에 맞춤형 반부패 정책연수 과정을 운영하는 등 총 25개국 공무원 148명에게 청렴교육을 제공하였다.

[그림 2-18] 외국 공무원 대상 반부패 연수과정



외국인 청렴교육과정(5.13~22)

이라크 반부패 정책연수(6.26~29)

미얀마 반부패 정책연수(9.2~6)

다. 향후 계획

청렴연수원은 공직사회 전반에 청렴문화가 확산·정착될 수 있도록 기관 대상 청렴교육, 교육대상별 맞춤형 청렴교육을 지속적으로 확대해 나갈 예정이다. 특히 기존 감사·청렴 담당자 과정을 ‘청렴 엑스퍼트’ 과정으로 확대하여 운영할 계획이다. 또한 ‘국민권익 소통과정’을 국민권익위원회 전 직원을 대상으로 한 업무 전반에 관한 표준화된 교육과정으로 보완하고 확대하여 운영할 계획이다.

한편 날로 증가하는 청렴연수원의 대면교육에 대한 수요에 효율적으로 대응하기 위해 ‘찾아가는 기관대상 청렴교육’을 외부 전문기관에 위탁 운영하고, 청렴교육 강사양성 과정을 주요 교육훈련기관에 일부 위탁하는 방안도 추진할 계획이다.

2. 청렴 사이버교육과정 운영²⁰⁾

가. 운영 개요

청렴연수원은 많은 공직자들이 온라인으로 편리하게 청렴교육을 받을 수 있도록 ‘사이버교육센터(<http://acti.nhi.go.kr>)’를 통해 ‘사이버 청렴교육과정’을 운영하고

20) 청렴연수원 교육지원과 공면규 주무관

있으며, 국민권익위 출범 이후 12년 동안('08~'19) 총 96만여 명의 공직자가 사이버과정을 이수하였다.

사이버교육과정은 청렴연수원에서 자체 개발한 교육과정 12종*을 나라배움터를 통해 공동 활용하고 공직윤리·반부패 등 폭넓은 청렴교육 콘텐츠를 제공하고 있다.

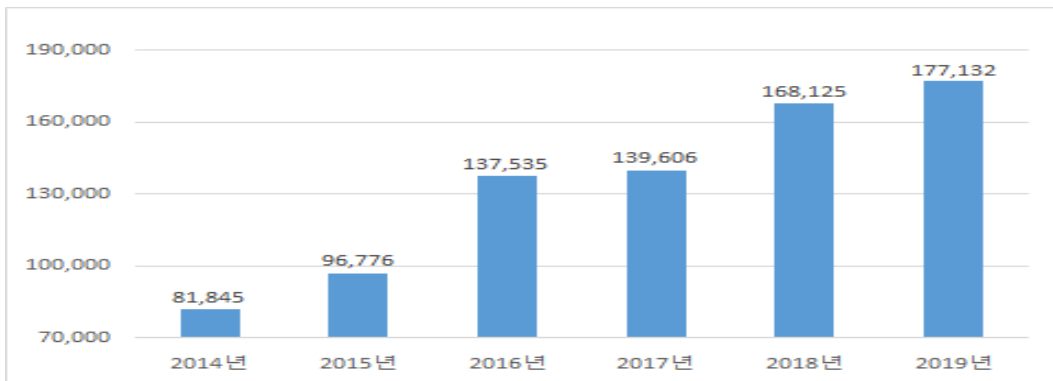
* 부패상황 자각하기, 부패 앞에 단호해지기, 청탁금지법의 이해, 사례로 배우는 부패영향평가, 알기 쉬운 공직자 행동강령, 공직자를 위한 신목민심서 등

나. 운영 성과

2008년 이후 매년 교육 수료인원이 증가하고 있으며, 기관 자체운영을 제외한 연수원 직접운영 과정의 경우 2019년에는 2014년 대비 2배 증가한 177,132명의 공직자가 사이버교육을 이수하였다.

[그림 2-19] 최근 6년간 사이버교육 연수원 직접운영 과정 수료현황

(단위 : 명)



다. 향후 계획

사이버 교육을 통한 공직자 청렴의식 함양 및 공직사회 반부패·청렴문화 확산을 위하여 2020년에는 공공기관 대상과정의 수료인원을 19만 명으로 확대하는 한편, 2019년도에 신규 개발한 교과목(과목명: 청렴판단력 키우기)을 추가 탑재·운영하여 총 13개 교육과정을 운영할 예정이다. 또한, 수강생들의 교육 편의성을 제고하기 위해 스마트폰

등 모바일 기기로도 사이버교육을 수강할 수 있도록 모바일 호환과정 운영을 확대해 나갈 계획이다.

3. 청렴교육 콘텐츠 개발²¹⁾

가. 운영 개요

최근 반부패·청렴문화에 대한 사회 전반의 관심도가 높고 다양한 계층 및 분야에서 청렴교육 콘텐츠 수요가 지속적으로 증가하고 있는 상황이다. 이에 청렴연수원에서는 청렴아카데미 자문위원과 각급기관 청렴교육 담당자, 청렴강사 등의 의견을 수렴하여 청렴교육 운영에 즉시 활용 가능한 다양한 형태의 콘텐츠를 제작·배포하였다.

또한 '19년도부터 우리사회 전반의 반부패·청렴문화 정착을 위해 공공부문 청렴도 개선만으로는 한계가 있고, 사회구성원 모두의 인식변화가 절실히 필요한 시점임을 고려하여 그동안 공직자 중심의 콘텐츠 개발에서 벗어나 다양한 계층의 일반국민을 대상으로 한 맞춤형 콘텐츠를 개발하였다.

특히 일반국민 교육 콘텐츠 사업은 청렴교육에 관심도가 높은 국민들이 참여한 「국민자문단」의 의견을 콘텐츠 개발에 적극 반영하였다.

나. 운영 성과

청렴교육 콘텐츠는 크게 「대국민 교육 콘텐츠, 미래세대 교육 콘텐츠, 공직자 교육 콘텐츠」등 총 3가지 분야로 구분하여 개발하였다.

① 대국민 교육 콘텐츠

최근 대학교, 각급 평생교육기관 등에서 활발히 사용되고 있는 ‘온라인 공개강좌 MOOC(Massive Open Online Course)’ 형식의 대국민 청렴강좌 2종(인문학 속 청렴 이야기, 생활 속 청렴정보통)을 제작하여 국내 대표 운영기관인 K-MOOC(국가평생

21) 청렴연수원 청렴교육 콘텐츠 개발T/F 고명관 주무관, 장보정 주무관

교육진흥원) 및 GSEEK(경기평생교육진흥원) 사이트에 탑재·운영하고 있다.

본 강좌에서는 역사·문화 등 대중에 친숙한 인문학 속에서 청렴의식을 찾아보고, 국민들의 실생활에 필요한 다양한 반부패·청렴 관련 법령과 제도 등의 정보를 해당 전문가 패널들이 이야기 하는 방식으로 구성하였다.

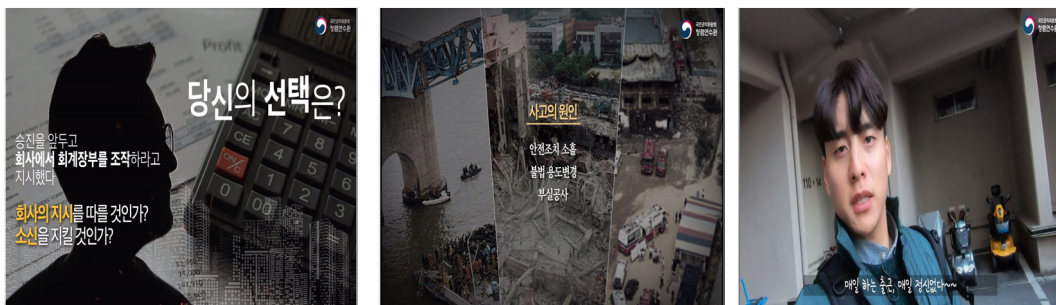
[그림 2-20] 온라인 공개강좌 청렴-MOOC 장면



또한 마이크로 러닝(Micro Learning) 형태의 짧고 강한 전달력을 가진 교육 영상물인 ‘청사진(청렴이 만들어 가는 깨끗한 미래)’ 4종을 제작하여 유튜브 등 SNS와 청렴연수원 누리집 등에 게재하였다.

국민들이 실생활에서 접하고 공감할 수 있는 소재를 적용한 교육영상들로 ‘개인의 양심과 사회적 양심의 중요성’, ‘공익신고 사례를 통한 신고자 보호의 필요성’, ‘우리사회 부패로 인한 참사, 그리고 청렴의 필요성’, ‘평범한 직장인의 일상을 통해 본 청렴의식의 중요성’ 등으로 구성하였고 각 5~6분 분량으로 시청자에게 짧은 시간에 깊은 여운을 줄 수 있도록 제작하였다.

[그림 2-21] 대국민 교육영상물 ‘청사진(淸寫眞)’ 장면



② 미래세대 교육 콘텐츠

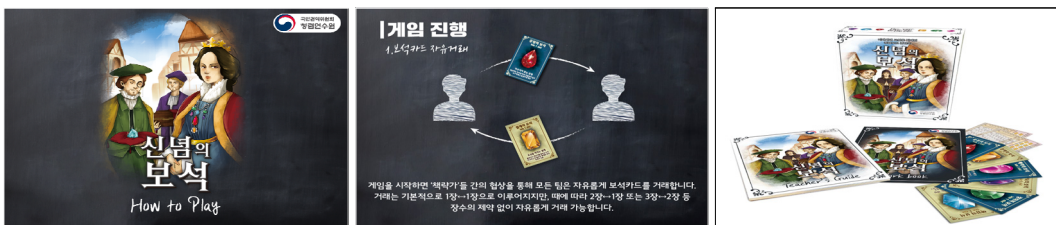
우리사회 청렴도 향상의 밑거름이 될 미래세대의 올바른 청렴가치관을 높일 수 있도록 게임형 교육 콘텐츠 ‘신념의 보석’을 개발하였다. 본 콘텐츠 개발에는 게임 전문 개발업체가 참여하여 게임의 재미, 지속성 등을 높였으며 현직 교사 10명으로 구성된 ‘콘텐츠 개발 자문단’을 운영하여 콘텐츠의 교육현장 사용성을 확보하였다.

‘신념의 보석’은 초·중등 학생들이 교실에서 신나게 즐기며 체험하는 보드게임형 콘텐츠로 초·중등 교육과정 속 청렴 6덕목인 ‘공정, 책임, 약속, 절제, 정직, 배려’를 활용하여 아이들의 올바른 청렴가치관을 정립할 수 있도록 하였다. 이는 특정한 상황을 직접 체험하고 이에 몰입하며 학습할 수 있도록 하는 ‘게이미피케이션(Gamification)’의 상황기반학습(Situated Learning) 원리를 기반으로 하고 있다.

게임은 학생들의 호기심을 자극할 수 있는 중세 판타지 테마로 구성하여 학생들은 직접 각 왕국의 ‘국왕’, ‘보석 수호자’, ‘책략가’가 되어 왕국의 우승을 위해 각각 공정, 책임, 약속, 절제, 정직, 배려의 의미를 가진 보석 거래를 진행한다. 게임 속에서 청렴 덕목의 가치를 되새겨 보고 공정한 거래와 부도덕한 거래 사이에서의 딜레마 상황을 통해 학생들이 청렴가치관에 대해 스스로 생각할 수 있게 된다.

교실용 청렴교육 게임 ‘신념의 보석’은 교육현장에서 쉽게 출력하여 사용될 수 있도록 파일형식으로 제작되어 2020년부터 각급 교육청을 통해 학교에 보급될 예정이다.

[그림 2-22] 초·중등 교실용 빅게임 ‘신념의 보석’ 자료



③ 공직자 교육 콘텐츠

청렴강사 및 각급기관 교육 담당자 지원을 위한 ‘표준강의안 : 사례를 통해 본 부패·공익 신고’를 개발 및 보급하여, 일선 공직자들에게 부패·공익신고의 다양한 실제 사례와 제도운명을 쉽게 알 수 있도록 하였다.

〈표 2-20〉 「청렴교육 표준강의안」 구성

- | | |
|------------------|---------------------|
| • 공익신고 제도 및 주요사례 | • 청탁금지법 설명 및 주요사례 |
| • 부패신고 제도 및 주요사례 | • 공직자행동강령 설명 및 주요사례 |

또한 연수원 신규 참여형 교육과정인 ‘밀레니얼 청렴리더십 과정’을 개발하여 공직 생애주기별 청렴교육에 게이미피케이션(Gamification) 기법을 적용, 보고 듣는 수동형 교육과정을 벗어나 교육생이 주체가 되어 즐기는 능동적 참여형 교육과정을 ’20년부터 운영할 계획이다.

〈표 2-21〉 「참여형 교육과정」 구성

1일차	2일차	3일차
• 아이스 브레이킹 1. 자기소개 게임 2. 청렴친밀온도계측정 3. 나의 장단점 찾기 게임 • 도입 1단계 4. 남들이 바라보는 나의 이미지 게임 • 도입 2단계 5. 나의 삶의 가치 게임 6. 삶의 가치와 청렴가치 연결 게임	• 초기 공직자 과정 1. 불편/부당물플레잉 게임 • 중간 관리자 체험1 2. 청탁금지법 적용 대상자 및 수수금지 금품 찾기 게임 • 중간관리자 체험2 3. 딜레마 상황 대처하기 게임 4. 단어 찾기 게임	• 고위 관리자 체험1 1. 청탁 대응 게임 2. 청렴 리더십선물하기 • 고위 관리자 체험2 3. 청탁 상황 대처하기 • 종합평가 4. 청렴 퀴즈 퍼즐 게임 5. 청렴친밀온도계 측정

마지막으로 공직자의 청렴교육 의무화 시행(’16.9)에 따른 청렴교육 수요에 적극 대응하고자 매년 사이버 과목을 보강하고 있는데, ‘19년에는 공직자의 청렴 소양교육 강좌인 ‘청렴판단력 키우기’ 과목을 신규로 개발하였다.

‘청렴판단력 키우기’ 과목은 청렴역량 4구성 요소(민감성, 판단력, 동기화, 수행력) 중 ‘청렴판단력’(청렴을 지키는데 문제가 되는 상황에서 어느 것이 옳고 합리적인지 판단하는 능력)에 중점을 두고 청렴역량을 제고하기 위한 이론과 단계별 방법을 제시하고, 유사 사례를 통해 반복 학습하도록 총 8차시로 구성되었다.

새로 개발된 사이버 과목은 시범 운영을 거쳐 청렴연수원 누리집(<http://edu.acrc.go.kr>)의 ‘사이버교육’에 탑재하였으며, ‘20년부터 사이버 청렴교육 운영계획에 포함시켜 모든 공직자에게 교육서비스를 제공할 계획이다.

제2절 대국민 청렴문화 확산을 위한 국민대상 청렴 프로그램 운영

1. 일반 국민대상 참여형 청렴교육 운영²²⁾

가. 운영 개요

부패문제의 근본적인 해결을 위해서는 우리 사회 전반에 청렴문화가 확산되어야 하며, 이를 위해서는 공직자뿐 아니라 미래세대의 주역이 될 청소년부터 성인에 이르기까지 일반 국민을 대상으로 청렴교육을 확대함으로써 사회의 책임 있는 구성원으로서 청렴한 시민을 양성할 필요가 있다.

이를 위해 청렴연수원에서는 국민들과 청렴에 대한 공감대를 형성하고 소통하려는 새로운 시도를 위해 노력을 강화했다. ‘문재인 정부’에서 최초로 시도된 국민참여 예산*을 통해 확보된 예산을 활용하여 미래세대부터 성인까지 세대별, 집단별 특성에 맞는 다양한 청렴교육 프로그램을 운영했다.

* 국민참여예산 제도 : 국민이 실생활에 필요하다고 느끼는 사업들을 홈페이지(<https://www.mybudget.go.kr>) 등을 통해 직접 제안하면 정부가 적격성을 검증해 국가 예산에 편성하는 제도(기획재정부 주관)

나. 운영 성과

청렴연수원은 사회적 트렌드에 맞춰 교육 콘텐츠를 SNS 등을 통한 지속적으로 확산하고 국민들이 친근하게 접근 가능한 방송 강연회를 개최하였다. 최근 SNS 이용자 확대 등에 따라 선풍적인 인기를 끌고 있는 ‘세상을 바꾸는 시간, 15분’(약칭 ‘세바시’) 프로그램과 협력하여 청렴 특집 강연회를 실시했다.

‘청렴, 세상을 바꾸다’라는 주제로 6월 20일 목동 KT 챔버홀에서 실시된 강연회에는 약 420명의 방청객이 참석한 가운데 공익신고자, 변호사, 심리학 전문가 등 5명의 패널이 청렴, 공정, 정의의 가치와 관련하여 평소에 생각하고 경험한 내용을 토대로 강연하였다.

방송영상은 유튜브, 페이스북, CBS-TV 등 다양한 매체를 통해 확산되어 12월 말 기준 약 260만 회의 조회 수를 기록하는 등 상당한 파급효과를 보였다.

22) 청렴연수원 교육운영과 윤소영 사무관

[그림 2-23] 대국민 방송강연회 ‘청렴특집 세바시’ (6.20)



또한, 초등학교 고학년생과 중학생을 대상으로 ‘청렴이야기 만들기’, ‘청렴 토론 배틀’ 등 참여형·체험형 활동으로 구성된 찾아가는 ‘청렴체험교실’을 운영하였다. ‘청렴체험교실’에는 경주 선덕여자중학교, 청주교대부설초등학교, 서울 전동중학교 등 총 10개 초등학교와 중학교에서 1,205명의 학생들이 참여하였다.

수학능력시험을 마친 고등학교 3학년 학생들을 ‘청렴문화캠프’를 운영하였다. ‘청렴문화캠프’는 ‘청렴 골든벨’, 청렴역사 특강, 청렴 마당극, 청렴 랩(Rap) 등 즐기면서 청렴의 가치를 배울 수 있는 다양한 프로그램으로 구성되었으며, 세종 성남고등학교, 대전 유성여자고등학교, 목포 해인여자고등학교 등 8개 고등학교에서 1,395명의 학생들이 참여하였다.

대학생을 대상으로 반부패 법령과 제도에 대한 이해를 증진하고 청렴인식을 향상하기 위해 올해 처음으로 대학의 정규교육과정과 연계한 반부패·청렴 강좌를 개설하였다. 반부패·청렴 강좌에는 부산대학교, 서울대학교, 충북대학교 재학생 총 725명이 참여하였다.

또한 일반 시민들을 대상으로 ‘청렴시민강좌’를 운영하였다. ‘청렴시민강좌’는 청렴 콘서트, 청렴역사 특강, 청탁금지법 토크쇼 등으로 구성되었으며, 충청남도 도민감사관, 태백시 지역번영회원, 지역별 청렴문화제 참석자 등 총 1,180명을 대상으로 6회 운영되었다.

[그림 2-24] 청소년 대상 찾아가는 청렴교육



다. 향후 계획

청렴연수원은 미래세대의 주역인 청소년들이 청렴한 시민으로 자라날 수 있도록 앞으로도 교육청 및 각급 학교 등과 협조해 청소년 대상 청렴교육을 확대해 나갈 계획이다. 아울러 예비 사회인인 대학생들과 청년들이 청렴한 사회문화 조성에 앞장설 수 있도록 전국 주요 대학을 대상으로 청렴강좌 개설도 확대해 나갈 계획이다.

2. 국민참여 청렴콘텐츠 공모사업 운영²³⁾

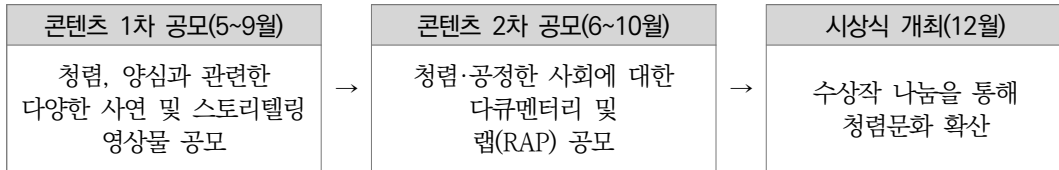
가. 운영 개요

‘국민참여 청렴콘텐츠 공모사업’은 「청탁금지법」 시행 등에 따라 높아진 국민들의 청렴에 대한 관심을 다양한 형태로 표현하고 우수 작품을 확산·전파하여 우리사회 전반의 청렴의식을 고취하고자 기획된 프로그램이다.

특히 올해는 기존에 모집하던 사연·수기 이외에도 랩(RAP) 분야를 신설하고, 기존의 단편영화 분야를 다큐멘터리 분야로 변경하는 등 공모 분야의 다변화를 통해 국민들의 참여 기회를 확대하였고, 새로운 영역의 교육 콘텐츠를 확보하였다.

23) 청렴연수원 청렴교육 콘텐츠 개발T/F 황은희 주무관

〈 표 2-22 〉 공모전 단계별 운영 흐름도



첫 번째로, 5월 31일부터 9월 23일까지 공직자와 일반국민을 대상으로 일상에서 겪은 양심 및 청렴 관련 사연 또는 반부패·청렴 관련 소재 등을 주제로 사연·수기를 공모하였다. 또한 공모전에 대한 국민의 관심과 참여를 높이기 위해 국민이 생각하는 청렴 등을 주제로 한 강연·토크쇼 등의 스토리텔링 영상물을 공모하였다.

두 번째로, 청렴교육 과정에 활용하기 용이한 양질의 콘텐츠 제작을 유도하기 위해 6월 28일부터 10월 31일까지 다큐멘터리를 공모하였다. 또한 최신 트렌드에 맞춘 랩(RAP) 분야를 신설하여 재능 있는 2030 세대의 참여를 유도하였다.

다수 국민들이 지난 수상작을 쉽게 열람하고 참여할 수 있도록 별도의 공모전 누리집(<https://www.integritycontents.kr>)을 운영하였으며, 포스터, 배너 등을 제작하여 각급기관에 배포하고, 서울 지하철 객차 광고 및 공모전 소개 영상 제작·배포, 블로그·SNS 게시 등을 통해 공직자와 일반국민들의 참여를 독려하였다.

[그림 2-25] 공모전 홍보 포스터



전체 포스터

수기·스토리텔링 포스터

다큐멘터리·랩 포스터

나. 운영 성과

공무원, 회사원, 대학생, 주부, 청소년, 군인 등 사회 각계각층의 국민들이 참여하였고, 그 결과 총 1,066편의 사연·수기와 스토리텔링 영상물, 다큐멘터리, 랩(RAP) 작품이 접수되었다.

올해 공모전 누리집의 우수작품 조회 수는 12월 24일 기준 22,088회로, 우리 국민들의 청렴에 대한 지대한 관심을 다시 한 번 확인할 수 있었다.

〈표 2-23〉 공모 작품 및 시상 내역

분야	사연·수기	스토리텔링 영상물	다큐멘터리	랩(RAP)	합계
부문별 작품 수	·공직 747편 ·일반 159편	·개인 25편 ·팀 26편	·개인 6편 ·팀 23편	·개인 54편 ·팀 26편	-
출품 작품	906편	51편	29편	80편	1,066편
시상 작품	16편	12편	11편	11편	50편
시상 규모	530만원	880만원	2,200만원	1,100만원	4,710만원

우선 작년에 공모하였던 강연 분야를 확대하여 토크쇼 등 반부패·청렴에 대해 자유롭게 이야기하는 형식의 스토리텔링 영상물을 공모하였다. 그 결과 51편의 작품을 접수하였으며, 이 중 12편의 작품을 시상하였다. 대상 작품으로 선정된 〈청렴, 황희 정승에게 묻다〉는 등장인물들이 청렴의 다섯 가지 덕목(절제, 정직, 공정, 책임, 약속)에 반대되는 상황에서 청백리 황희 정승에게 조언을 구하는 이야기를 담았다.

또한 전년도에 참여율이 저조했던 독후감과 강의 분야를 대신해 ‘다큐멘터리’를 신설하여 총 29편의 작품을 접수하였다. 최우수상에는 도덕성 행동 실험과 인터뷰 결과를 토대로 청렴이라는 주제를 유쾌하게 풀어낸 〈청렴의 손길을 모으다〉와 부패공직자와 청렴공직자 대상 인터뷰 등으로 청렴한 선택의 중요성을 잘 드러낸 〈시간은 우리 편이다〉의 두 작품이 선정되었다.

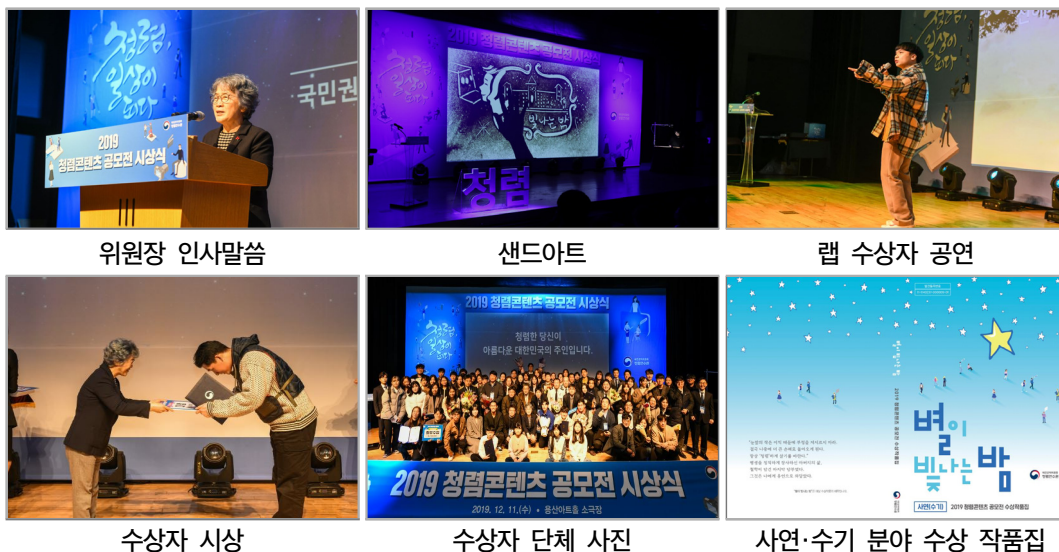
올해는 소위 밀레니얼 세대(Millennials)라고 불리는 2030 세대의 참여를 높이기 위해 랩(RAP) 분야를 신설하였다. 그 결과 청렴에 대한 자신의 생각을 감각적인 비트에 녹여낸 80편의 작품이 접수되었고 그 중 11편의 작품을 시상하였다. 대상 작품으로 선정된

〈매화〉는 선비의 지조와 절개를 상징하는 매화처럼 깨끗하게 살 것을 다짐하는 내용을 담았다.

아울러 각 분야의 공모전이 모두 마무리된 12월 11일에는 용산아트홀(서울시 용산구 소재)에서 시상식을 개최하였다. 반부패 주간 기념행사의 일환으로 개최된 시상식은 수상자 및 가족·지인 등을 초청하여 우수작품을 공유하고 청렴 문화를 즐기는 반부패·청렴의식 나눔의 장으로 구성되었으며, 시상식 전 과정을 유튜브 채널로 생중계하였다.

시상식 행사는 각 분야 수상작에 대한 시상뿐만 아니라 사연·수기 대상 수상작의 줄거리로 구성한 샌드아트 공연 및 수상작 상영 등 다채로운 구성으로 진행되었다. 특히 랩 분야 수상자 3명이 직접 무대에서 공연하는 시간을 마련하여 행사의 현장감과 묘미를 더했다.

[그림 2-26] 시상식 및 수상 작품집



공모전 랩 분야의 수상작 11곡은 정식음원으로 제작하여 멜론 등 국내 음원 사이트를 통해 배포할 예정이며, 수기 분야 수상작품은 책자로 제작하여 시상식에 참석하는 수상자 및 중앙부처 및 지자체, 공공기관 등에 배포하여 공모전의 의의와 성과를 홍보하고 청렴교육 자료로 활용하도록 하였다.

다. 향후 계획

국민권익위에서는 공모전을 통해 수집된 청렴콘텐츠 우수작품을 청렴연수원의 교육 자료로 활용하는 한편, 위원회 SNS채널 등을 통해 각급 공공기관 및 일반 국민들과 공유하여 사회 전반에 반부패·청렴의식 및 문화를 확산할 계획이다.

제3편

체계적인 부패·공익신고 처리 및 신고자 보호

● ● ●

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

제1장 부패·공익 신고사건 처리를 통한 사회의 자정작용 촉진

제2장 실효성 있는 신고자 보호보상

제3장 공공재정환수법 제정 및 시행 준비

제4장 비위면직자등 취업제한제도 운영

제5장 국가청렴정보시스템 고도화로 반부패 업무 혁신

제1장

부패·공익 신고사건 처리를 통한 사회의
자정작용 촉진

제1절 부패·공익침해행위 신고제도 운영

1. 개관

부패행위 신고제도는 공직자의 권한 남용이나 법령에 위반한 행위 등을 예방하여 「부패방지공익위법」에서 정한 부패행위를 효율적으로 규제함으로써 국민의 기본적 권익을 보호하고 행정의 적정성을 확보하며 청렴한 사회풍토를 확립하는 데에 그 목적이 있으며, 2001. 7. 24. 제정되어 2002. 1. 25. 시행된 구 「부패방지법」을 통해 도입되었다.

또한, 공익신고제도는 국민의 건강과 안전, 환경, 소비자의 이익, 공정한 경쟁 및 이에 준하는 공공의 이익을 침해하는 행위 등 민간부문의 공익침해 행위를 예방·통제하여 우리 사회의 고질적 부패를 척결하기 위한 효율적인 방법으로 투명한 사회를 건설하기 위한 수단으로, 2011. 9. 30. 「공익신고자 보호법」을 제정하여 시행되었다.

부패·공익침해신고센터를 통해 접수된 신고는 신고사건 처리과로 배정된 다음, 조사관의 심사와 확인, 주심위원 검토, 국민권익위 자체위원회의 의결 등의 절차를 거쳐 「감사원법」에 의한 감사가 필요하다고 인정되는 경우는 감사원에, 범죄 혐의가 있거나 수사가 필요한 경우에는 수사기관에, 그 밖의 경우에는 해당 공공기관의 감독 기관에 이첩하게 된다.

신고사항을 이첩 받은 조사기관은 감사·수사 또는 조사를 종결하고 10일 이내에 국민권익위에 그 결과를 통보하여야 한다. 국민권익위는 감사·수사 또는 조사결과를 통보 받은 즉시 신고자에게 결과 요지를 통보하고, 자체위원회에 그 결과를 보고하게 된다. 또한 조사기관의 감사·수사·조사가 충분하지 아니하다고 인정되는 경우, 새로운 증거 자료의 제출 등 합리적인 이유를 들어 조사기관에 재조사를 요구할 수 있다.

2. 부패행위 신고사건 접수·처리¹⁾

가. 신고접수 현황

2019년 6월 신고사건 접수·배정업무가 서울종합민원사무소에서 세종정부청사로 이전되어 심사기획과 및 세종 종합민원 상담센터에서 부패신고, 공익침해신고, 공직자 행동강령 위반 신고사건 등에 대해 상담·접수를 받고 있다.

부패와 관련하여 상담·안내를 한 건수는 총 142,993건이며, 연도별로 등락을 거듭하고 있지만 전체적으로 증가 추세이다.

〈 표 3-1 〉 연도별 상담·안내 현황

(단위 : 건, %)

이용 방법	합 계		'02~ '04	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
		구성비																
합 계	142,993	100	18,673	6,733	5,761	4,941	4,049	6,742	5,597	5,275	6,406	10,727	9,596	9,728	11,104	10,884	12,312	14,465
전 화	118,475	82.9	11,642	4,739	4,352	4,418	3,628	5,129	5,063	4,689	5,714	9,943	8,287	8,577	9,719	10,014	11,082	11,479
인터넷	14,365	10.0	2,970	1,177	937	165	212	1,364	396	361	325	400	812	742	1,001	485	676	2,342
방 문	10,153	7.1	4,061	817	472	358	209	249	138	225	367	384	497	409	384	385	554	644

* 팩스, 우편, 출장을 통한 상담·안내 건수는 방문에 포함

2002년 1월 25일 구 부패방지위원회 출범 이후 2019년 12월말까지 접수된 신고는 총 61,346건이며, 2002년 이후 2019년까지 월평균 접수는 301건이다.

〈 표 3-2 〉 연도별 신고접수 현황

(단위 : 건)

구 분	총계	'02~ '04	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
건 수	61,346	6,014	1,974	1,745	2,544	1,504	2,693	3,099	2,529	2,527	3,735	4,510	3,885	3,758	4,066	7,328	9,435
월평균	301	167	165	145	212	125	224	258	211	211	311	376	324	313	339	610	786

신고사건의 접수경로별 분포를 살펴보면, 인터넷이 44,748건으로 72.9%를 차지하였고, 우편 10,561건(17.2%), 방문 3,362건(5.5%), 팩스 1,919건(3.1%), 출장 717건(1.2%) 순으로 나타났다.

1) 심사기획과 박종환 주무관

〈 표 3-3 〉 접수경로별 신고접수 현황

(단위 : 건, %)

접수경로	합 계		'02 ~'04	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
		구성비																
합 계	61,346	100	6014	1,974	1,745	2,544	1,504	2,693	3,099	2,529	2,527	3,735	4,510	3,885	3,758	4,066	7,328	9,435
인터넷	44,748	72.9	1,646	254	753	1,587	1,048	1,962	2,314	2,007	1,888	3,095	3,792	2,907	2,974	3,380	6,562	8,579
우 편	10,561	17.2	2,569	1,213	731	730	285	426	502	343	385	379	430	643	507	450	476	492
방 문	3,362	5.5	1,412	347	161	91	56	102	103	48	79	107	108	169	140	127	122	190
팩 스	1,919	3.1	238	109	74	92	89	138	119	86	120	110	139	135	126	94	140	110
출 장	717	1.2	149	51	26	44	26	65	61	45	55	44	41	31	11	15	28	25

나. 신고처리 현황

구 부패방지위원회('02. 1. 25.)부터 2019년 12월 말까지 총 61,346건을 접수하여 60,274건을 처리하였다.

〈 표 3-4 〉 신고처리 실적

(단위 : 건)

구 분	합 계	이 첩	행동강령 위반통보	공공기관 송부	종 결
신고 처리	60,274	2,833	954	10,847	45,640

이첩한 사건은 총 2,833건이며, 2019년 12월 현재 조사기관 수사· 조사가 진행 중인 426건을 제외하고 2,407건에 대한 혐의 적발률은 74.0%이다.

〈 표 3-5 〉 연도별 조사기관 이첩 현황

(단위 : 건, %)

구 분	합 계	조사결과 통보			조사 중	부패적발률 (②/①)
		소 계①	부패적발②	무혐의		
합 계	2,833	2,407	1,782	625	426	74.0
2002	74	74	47	27	-	63.5
2003	100	100	67	33	-	67.0
2004	66	66	48	18	-	72.7
2005	82	82	53	29	-	64.6
2006	83	83	63	20	-	75.9
2007	92	92	70	22	-	76.1
2008	65	65	44	21	-	67.7
2009	106	106	73	33	-	68.9

구 분	합 계	조사결과 통보			조사 중	부패적발률 (②/①)
		소 계①	부패적발②	무혐의		
2010	81	81	57	24	-	70.4
2011	73	73	54	19	-	74.0
2012	74	74	62	12	-	83.8
2013	139	139	91	48	-	65.5
2014	236	226	156	70	10	69.0
2015	296	275	200	75	21	72.7
2016	324	313	259	54	11	82.7
2017	221	213	173	40	8	81.2
2018	306	251	190	61	55	75.7
2019	415	94	75	19	321	79.8

이첩한 사건 중 부패혐의가 적발된 총 1,782건의 조사결과 기소 4,452명, 징계 2,029명이며, 부패행위 적발에 따른 추징·환수 대상금액이 8,203억여 원에 달한다.

〈 표 3-6 〉 조사기관 이첩사건 조사결과 조치 내용

구 분	기소·징계 등(명)				기관주의 (건)	기타 (건)	추징·환수 대 상 액 (백만원)
	합 계	기 소	징 계	고발·면직			
합 계	6,587	4,452	2,029	106	219	531	820,268
2002	210	54	153	3	14	-	8,026
2003	223	89	119	15	35	-	40,460
2004	168	62	106	-	9	-	1,859
2005	185	103	75	7	5	6	1,195
2006	304	148	156	-	4	4	9,713
2007	415	236	176	3	14	3	44,622
2008	242	199	42	1	12	4	35,541
2009	297	161	131	5	8	13	26,520
2010	580	517	59	4	6	8	8,486
2011	383	246	134	3	5	7	18,429
2012	381	179	194	8	8	16	294,434
2013	421	218	167	36	7	21	156,302
2014	700	608	81	11	14	74	99,502
2015	632	477	151	4	28	128	32,606
2016	524	386	138	-	24	90	13,731
2017	327	254	70	3	10	71	21,883
2018	318	247	68	3	12	68	5,982
2019	277	268	9	-	4	18	977

* 조사기관에서 조사 진행 중인 421건 조치결과 미포함

이첩사건 총 2,833건의 조사기관별 이첩 현황은 경찰청 1,601건(56.5%), 대검찰청 408건(14.4%), 중앙행정기관 385건(13.6%), 지방자치단체 268건(9.5%), 감사원 143건(5.0%), 기타 28건(1.0%)순이다.

〈 표 3-7 〉 조사기관별 이첩 현황

(단위: 건, %)

조사기관	건수(%)	조사기관	건수(%)
합 계	2,833(100.0)		
경 찰 청	1,601(56.5)	감 사 원	143(5.1)
대검찰청	408(14.4)	지방자치단체	268(9.5)
중앙행정기관	385(13.6)	기 타*	28(1.0)

* 기타 : 헌법기관, 교육자치단체, 공직유관단체

부패행위 조사기관 이첩사건 총 2,833건 중 내부신고는 55.5%인 1,572건으로, 조사기관의 조사가 진행 중인 285건을 제외하고 결과가 통보된 1,287건에 대한 혐의 적발률은 75.4%이다.

〈 표 3-8 〉 연도별 이첩사건 중 내부신고 현황

(단위 : 건, %)

구 분	합 계	조사기관 이첩				부 패 적발률 (②/①)
		조사결과 통보			조사 중	
		소 계①	부패적발②	무혐의		
합 계	1,572	1,287	971	316	285	75.4
‘02 ~ ‘08	222	222	165	57	-	74.3
2009	43	43	33	10	-	76.7
2010	52	52	35	17	-	67.3
2011	49	49	35	14	-	71.4
2012	65	65	54	11	-	83.1
2013	96	96	64	32	-	66.7
2014	110	105	81	24	5	77.1
2015	159	150	110	40	9	73.3
2016	155	150	117	33	5	78.0
2017	142	135	106	29	7	78.5
2018	182	149	113	36	33	75.8
2019	297	71	58	13	226	81.7

내부신고 이첩사건 중 부패혐의가 적발된 1,287건의 조사결과 4,325명에게 기소·징계 등의 처분이 내려졌으며, 특히 주목할 점은 부패적발로 추정·환수의 대상이 되는 금액이 6,855억여 원으로 전체사건의 추정·환수 대상액 8,203억여 원의 83.6%를 차지하고 있어, 내부신고가 부패 적발에 효과적 수단임을 보여준다.

〈 표 3-9 〉 내부신고 이첩사건 조사결과 조치 내용

기소·징계 등(명)				기관주의 (건)	기타 (건)	추정·환수 대 상 액 (백만원)
합 계	기 소	징 계	고발·면직			
4,325	3,115	1,173	37	106	358	685,514

다. 주요 사례

○○업체 대표는 연구개발과제를 수행하면서 거래업체와 공모하여 실제 물품을 구입하지 않거나 자사제품 생산에 필요한 물품을 구입하였음에도 연구개발에 필요한 물품을 구입한 것처럼 허위 세금계산서를 발행받는 방법으로 연구개발비 46억 9,636만원을 부정수급 혐의가 확인되어 관련자 등 36명(법인 포함)에 대하여 기소의견으로 검찰 송치되었다.

○○농업회사법인 대표는 연구과제를 수행하면서 관련이 없는 자를 참여 연구원으로 허위 등록하거나 지원금을 목적 외 사용하는 방법으로 농업회사법인 연구개발비 및 지원금 등 4,918만원을 부정수급 혐의가 확인되어 관련자 등 4명에 대하여 기소의견으로 검찰 송치되었다.

3. 공익침해행위 신고사건 접수·처리²⁾

가. 신고사건 접수 현황

「공익신고자 보호법」 시행 이후 2019년 12월말까지 국민권익위를 통해 접수된 공익신고는 총 33,452건으로 유형별로는 유해식품 제조, 무허가 의약품 판매 등 건강 침해 분야가 12,697건(38.0%)으로 가장 높은 비율을 차지했고, 다음으로 부실시공, 소방시설 미설치 등 안전 침해 분야가 5,433건(16.2%)으로 나타났다.

〈 표 3-10 〉 분야별 접수현황(2019년 12월 31일 기준)

(단위 : 건, %)

공익침해유형	합계	건강	안전	환경	소비자의 이익	공정한 경쟁	이에 준하는 공익	기타
합 계	33,452	12,697	5,433	2,976	2,024	748	11	9,563
구 성 비	(100.0)	(38.0)	(16.2)	(8.9)	(6.1)	(2.2)	(0.0)	(28.6)

법 시행 이후 공익신고에 대한 관심 제고로 2014년까지 국민권익위에 접수된 공익신고는 지속적으로 증가하였다. 그러나 공익신고 정착단계에서 전문신고인(일명 파파라치)의 무분별한 신고 남용을 막기 위해 동일인의 연간 보상금 지급건수 10건 이하 제한¹⁾(14.10.) 및 내부 신고자로 보상금 지급 대상자 제한²⁾(16.1.) 등 지속적으로 법·제도를 정비하였다. 그 결과 전문신고인의 신고가 감소되어 2017년까지 전체적인 신고건수는 감소하였다.

이후 2018년에 신고자 보호범위 확대 및 비실명 대리신고 제도 등을 도입·시행하고, 2019년 적극적인 홍보 및 신고제도 인식개선 노력으로 인해 공익신고가 크게 증가하였다. 분야별로는 2018년 대비 공정경쟁 분야를 제외한 모든 분야의 신고가 증가하였고, 특히 환경과 소비자이익 분야는 국민들의 관심이 커지면서 전년 대비 2배 이상 증가하였다.

2) 보호보상정책과 김옥희 사무관

〈 표 3-11 〉 연도별 접수현황(2019년 12월 31일 기준)

(단위 : 건)

구분	합계	건강	안전	환경	소비자이익	공정경쟁	이에 준하는 공익	기타
2012년	1,153	389	167	201	118	29		249
2013년	2,887	1,208	298	165	191	87		938
2014년	9,130	5,570	1,936	312	345	94		873
2015년	5,771	1,931	595	1,151	174	39		1,881
2016년	2,611	937	377	232	149	69		847
2017년	2,521	543	524	191	190	121		952
2018년	3,923	821	706	179	202	161	1	1,853
2019년	5,164	1,129	822	535	609	130	10	1,929
증감(18년 대비)	31.6%	37.5%	16.4%	198.9%	201.5%	△19.3%	900.0%	4.0%

나. 신고사건 처리 현황

법 시행 이후 접수된 공익신고 총 33,452건 중 17,711건을 조사·수사기관에 이첩·송부하는 등 33,092건을 처리하였다.

〈 표 3-12 〉 공익신고 처리 현황(2019년 12월 31일 기준)

(단위 : 건)

구분	분야	처리 유형			
		소계	이첩	송부	종결
합 계		33,092	1,032	16,679	15,381
'11~'15년	소 계	19,177	443	11,860	6,874
	국민의 건강	9,267	238	8,340	683
	국민의 안전	2,963	33	2,158	772
	환경	1,829	128	554	1,147
	소비자의 이익	854	28	569	257
	공정한 경쟁	263	10	158	95
	기타	4,001	0	81	3,920

구분	분야	처리 유형			
		소계	이첩	송부	종결
'16년	소 계	2,560	79	1,155	1,326
	국민의 건강	884	33	589	262
	국민의 안전	369	22	275	72
	환경	222	10	163	49
	소비자의 이익	164	11	91	62
	공정한 경쟁	71	3	37	31
	기타	850	0	0	850
'17년	소 계	2,238	85	534	1,619
	국민의 건강	498	31	221	246
	국민의 안전	408	40	182	186
	환경	195	7	64	124
	소비자의 이익	137	4	50	83
	공정한 경쟁	48	3	17	28
	기타	952	0	0	952
'18년	소 계	3,952	37	943	2,972
	국민의 건강	836	15	403	418
	국민의 안전	686	11	344	331
	환경	153	8	61	84
	소비자의 이익	224	1	64	159
	공정한 경쟁	198	2	70	126
	이에 준하는 공익	1	0	1	0
	기타	1,854	0	0	1,854
'19년	소 계	5,165	388	2,187	2,590
	국민의 건강	1,047	154	710	183
	국민의 안전	877	121	571	185
	환경	546	23	433	90
	소비자의 이익	609	73	396	140
	공정한 경쟁	147	17	72	58
	이에 준하는 공익	10	0	5	5
	기타	1,929	0	0	1,929

공익신고 이첩 및 송부사건 처리결과를 살펴보면, 법 시행 이후 이첩 및 송부된 사건 중 7,421건에 대해 혐의가 적발되어 기소·고발(1,874건), 벌금(130건), 과징금·과태료(1,923건) 등의 조치가 이루어졌다.

〈 표 3-13 〉 이첩·송부사건 처리결과(2019년 12월 31일 기준)

(단위 : 건, 백만원)

접수 사건	처리현황			이첩·송부 조사결과					조치 내용					
	처리 합계 (A+B)	이첩· 송부 (A)	종결 (B)	결과통보현황				타기관 조사 수사 중	기소	고발	벌금	과징금	과태료	기타
				합계 (D= F+G)	혐의 적발 (F)	적발률 (F/D)	무혐의 (G)							
33,452	33,092	17,711	15,381	15,535	7,421	47.8%	8,114	2,176	881	993	130 (645)	898 (13,916)	1,025 (1,751)	3,771

다. 분야별 주요 사례

건강 분야에서는 항암 치료제 개발업체 A사가 임상시험계획승인신청과 관련하여 허위서류를 식품의약품안전처에 제출해 임상시험계획을 승인받은 의혹에 대한 신고가 접수되었다. 이 신고로 인해 A사는 임상시험이 중단되고 임상시험용 의약품 사용이 금지되었다.

안전 분야에서는 대형 레미콘 제조회사인 B사가 불량 레미콘을 제조해 수십 개의 건설회사에 납품하였다는 신고가 접수되었으며 수사기관에서 이 사건에 연루된 B사의 임·직원 14명을 기소하였다.

환경 분야에서는 폐수 수탁처리업체인 C사가 정수 단계를 제대로 거치지 않아 방류기준에 적합하지 않은 폐수를 야간에 하천으로 무단 방류하였다는 신고가 접수되어, C사는 개선명령과 함께 수질초과 배출부담금 2억 2,509만 원을 부과 받았다.

소비자이익 분야에서는 연예인 D 등이 메신저 단체 채팅방에 무단 촬영한 사진과 성행위 동영상을 유포해 「정보통신망법」 등을 위반하였다는 신고가 접수되어, 이 신고를 인해 연예인 D 등은 1심에서 징역 6년 등을 선고받았다.

공정경쟁 분야에서는 의약품 제조회사가 의약품 채택·처방 및 거래유지를 위해 전국 병·의원 및 보건소 의료인들에게 리베이트를 제공하였다는 신고가 접수되어, 이 사건에 연루된 제조회사 임·직원 및 의사 등 총 89명은 기소되고, 의사 85명에 대해서는 행정처분이 진행 중이다.

4. 부패·공익신고자 보호제도 개선 추진³⁾

가. 부패신고자 보호제도 개선

2019. 10. 17. 「부패방지권익위법」 개정·시행으로 부패신고자 보호 수준이 대폭 강화되었다. 개정 주요내용으로는 첫째, 국민권익위 신분보장조치결정의 이행력을 강화하기 위해 부패행위 신고자에 대한 국민권익위의 신분보장조치 결정을 이행하지 않는 경우 이행강제금을 부과할 수 있도록 이행강제금 제도를 도입하였다. 둘째, 국민권익위의 보호조치 결정이 있기 전이라도 국민권익위가 당사자 간 화해를 유도함으로써 신고자의 불이익 상태가 조기에 원만히 해결될 수 있도록 화해권고 제도를 신설하였다. 셋째, 보호대상 신고자의 범위를 기존 국민권익위·수사기관·감사원 등 신고에서 법원·국회 증언이나 수사기관에 고소·고발한 경우까지 범위를 확대했다. 넷째, 부패행위 신고자가 신고로 인한 이사·치료비용 등을 신청할 수 있는 구조금 제도를 도입하였다. 다섯째, 신고 취소를 강요하거나 신고 방해 행위를 한 자에게 형사처벌을 할 수 있는 근거를 마련하였다. 여섯째, 신고자에게 파면·해임 등 불이익조치를 한 경우 등 신고자 보호의무 위반자에 대한 처벌을 강화하였다.

「부패방지권익위법」과 「공익신고자 보호법」은 입법 목적과 취지가 유사하나 2011년에 제정된 「공익신고자 보호법」이 더 강화된 신고자 보호제도를 갖추고 있어, 부패신고자가 공익신고자보다 상대적으로 차별을 받는다는 지적이 있었으나, 이번 개정으로 「부패방지권익위법」의 신고자 보호규정이 「공익신고자 보호법」 수준으로 강화되어 부패신고자들에 대한 실효성 있는 보호조치가 가능하게 되었다.

- 입법예고('17. 4. 26.), 관계기관 협의('17. 12. 21.)
- 규제심사('17. 2. 20.), 법제심사('17. 12. 22.)
- 국무회의 의결('18.1.2), 국회 제출('18.1.5)
- 정무위 전체회의 통과('18.7.24.), 법사위 전체회의 통과('19.3.27.)
- 국회 본회의 통과('19.3.28.), 공포('19.4.16.)

3) 보호보상정책과 이진아 사무관

또한, 2019. 12. 10. 「부패방지권익위법」 개정(2020. 6. 11. 시행 예정)으로 부패 신고자 보호의무 위반자에 대한 벌칙 수준이 더욱 강화되었다. 이번 개정으로 인해 부패신고자의 동의 없이 그의 인적사항이나 신고자임을 미루어 알 수 있는 사실을 다른 사람에게 알려주거나 공개 또는 보도한 자에 대한 벌칙수준이 기존 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에서 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금으로, 신고자에 대한 불이익조치 절차를 잠정적으로 정지해 줄 것을 요구하는 것에 대해 정당한 사유 없이 이행하지 않는 경우 기존 6개월 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금에서 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금으로 처벌수준이 강화되었다.

나. 공익신고자 보호제도 개선 추진

국민권익위는 국민의 생활에 밀접한 영향을 미치고 있는 민간부문의 공익침해 행위를 예방·통제하기 위해 관련 공익신고자를 보호하고 지원하는 것을 내용으로 「공익신고자 보호법」을 제정하여 시행(11. 9. 30.)하고 있다. 「공익신고자 보호법」은 공익신고 대상법률을 같은 법 별표에 열거하는 열거주의 방식을 취하고 있으며, 제정 당시 180개 대상법률에서 여러 차례의 법률 개정을 통해 284개로 확대되었다.

그러나 아직까지 우리나라에서 시행되고 있는 현행 법률 중 공익침해행위 관련 법령을 모두 포섭하지 못해 사각지대가 발생한다는 지적이 있어오에 따라, 국민권익위는 2019년 3월부터 7월까지 공익신고 대상법률 관리의 효율성 제고를 위한 정책연구 용역을 통해 현행 법률을 전수 조사하였고, 용역 결과 공익신고 대상법률 추가가 필요한 법률에 대해 2019년 9월부터 11월까지 대상법률 소관부처 사전협의를 실시하였으며, 2019년 11월부터 12월까지 입법예고를 실시하였다. 국민권익위는 법제심사 등을 거쳐 2020년에 공익신고 대상법률 확대 및 법률 제·개정 등으로 공익침해행위와 관련된 사항이 새롭게 추가되거나 삭제되는 경우 국민권익위에 사전 통지하는 규정 신설을 내용으로 하는 「공익신고자 보호법」 개정(안)을 국회에 제출할 예정이다.

다. 비실명 대리신고 자문변호사단 운영

「공익신고자 보호법」 개정으로 2018년 10월부터 변호사를 통한 비실명 대리신고 제도가 도입되어, 신고자가 자신의 인적사항을 밝히지 않고 변호사로 하여금 공익신고를 대리하게 할 수 있는 제도가 도입되었으나, 제도 활용실적이 저조하였다. 이에 국민권익위는 비실명 대리신고 제도 활성화를 위하여 2019년 5월 31일 대한변호사협회와 업무협약을 맺고 2019년 7월 26일부터 비실명 대리신고 자문변호사단을 구성·운영하면서 내부 공익신고자에 대해 법률 상담 및 대리신고 비용을 지원하였다. 자문변호사단은 공익활동, 신고자 보호제도에 대한 지식과 경험 등을 고려해 50인으로 구성됐고, 그 명단은 국민권익위 누리집과 청렴포털에 게시하였다.

또한, 국민권익위는 2019년 7월 24일 공익신고자 보호제도 발전방안 공개 토론회를 개최하여 비실명 대리신고 제도 활성화를 위한 제도개선 방안 및 신고자 보호 강화방안 등에 대해 전문가 및 국민의 의견을 수렴하였다.

[그림 3-1] 공익신고자 보호제도 발전방안 공개 토론회



라. ‘제1회 공익신고의 날’ 기념식 개최

국민권익위는 신고자의 자긍심을 높이고 신고에 대한 긍정적 인식 확산을 위해 ‘2018년 반부패 주간 기념식’ 행사를 통해 12월 9일을 ‘공익신고의 날’로 선포하였고, 2019년 12월 9일 ‘제1회 공익신고의 날’을 맞이하였다. 이 날 국민권익위는 기념식을 개최하여 「공익신고자 보호법」 제정 이후 경과를 보고하고 신고자들과 함께 응원 퍼포먼스를 진행하는 등 공익신고 및 신고자 보호 중요성에 대한 공감대를 형성하였다.

[그림 3-2] '제1회 공익신고의 날' 기념식

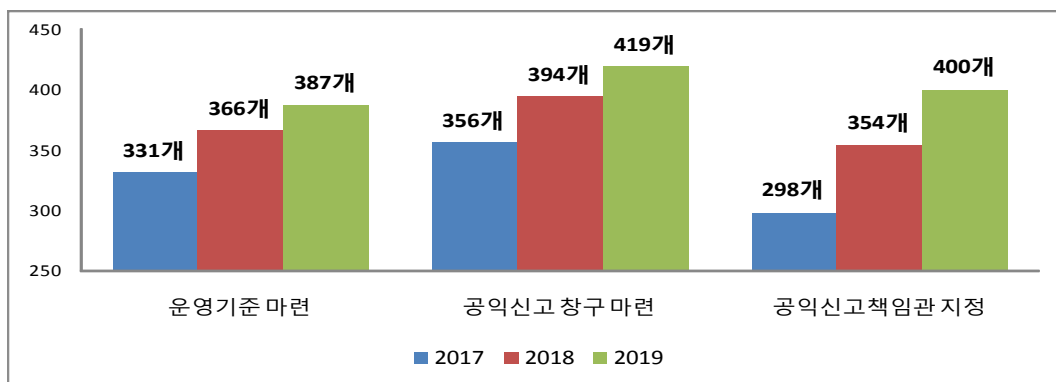


* 사진 출처 : News1 제공 네이버 이미지

마. 공공기관별 공익신고 보호 기반 강화 추진

지방자치단체 및 공공기관 등 2019년 조사대상 462개 기관 중 387개(83.8%) 기관이 공익신고자 보호제도 자체 운영규정을 마련하여 2018년도에 비해 4.6%p 증가했고, 419개(90.7%) 기관이 국민권익위 청렴포털 링크 설치 등의 방법으로 공익신고 창구를 운영하여 2018년도에 비해 5.4%p 증가했다. 또한, 462개 기관 중 400개(86.6%) 기관이 공익신고 책임관을 지정하여 2018년도에 비해 10%p 증가하는 등 신고자 보호제도 운영 인프라가 확대되었다.

[그림 3-3] 공공기관 공익신고자 보호제도 운영 인프라 구축 현황



제2절 복지·보조금부정신고센터 운영⁴⁾

1. 개 요

가. 신고센터 출범배경

국민들의 복지욕구 확대에 따라 정부의 복지예산은 2007년 61조원에서 2019년도 161조원으로 지속적으로 증가하고 정부지출에서 가장 큰 비중(34.3%)을 차지하게 되었다. 그러나 이러한 정부의 노력과 투자에도 불구하고 여전히 복지 사각지대가 존재하고, 부정수급으로 인한 재정누수는 국가재정운용의 비효율성을 증가시켜 복지정책에 대한 전반적인 신뢰를 저해하고 있다.

이에 따라, 정부는 복지 분야의 국가재정손실 비리척결과 부정수급 근절을 위해 범정부적 차원에서 대책마련을 논의하게 되었고, 2013년 10월 15일 각 부처에 산재된 복지분야 부정수급 신고를 총괄하여 처리하는 등 종합적 관리 및 현장점검을 상시적으로 추진하기 위하여 『정부합동 복지부정 신고센터』를 국민권익위에 설치하였다. 이후 2014년 12월 ‘국고보조금 부정수급 종합대책’에서 각 부처에 산재된 보조금 신고 및 감시체계를 국민권익위로 일원화하기로 결정하여, 2015월 1월 6일 기존 ‘정부합동 복지부정 신고센터’를 보조금 신고처리까지 망라하는 「복지·보조금 부정 신고센터」로 확대·개편하였다.

나. 신고센터 조직 및 인력

신고센터는 중앙행정기관 및 공공기관으로부터 조사 인력을 파견받아 운영되는 범정부 합동조직으로서, 신고센터장 이하 기획·홍보반, 조사처리반 2개 반으로 구성되어 있으며, 신고상담·조사·처리는 물론 부정수급 예방 캠페인의 기획·진행 까지 부정수급에 관련된 기획·홍보·조사를 종합적으로 수행하고 있다.

4) 복지·보조금부정신고센터 김선미 주무관

다. 부정수급 신고대상

신고대상은 정부의 정책, 사업, 예산 등과 관련된 서비스(급여, 보조금·지원금, 인적·물적 지원 등 일체)를 부정하게 받는 행위이다. 2019년 정부예산⁵⁾을 살펴보면, 복지분야 예산은 전년 대비 11.3% 증가한 161조원, R&D 예산은 4.4% 증가한 20.5조원으로, 공공재정 규모는 매년 지속적으로 증가하고 있는 것으로 파악된다.

라. 부정수급 신고처리

부정수급 신고사건의 처리는 부패신고 사건처리와 기본적으로 동일한 절차를 거친다. 다만, 복지·보조금은 수급기준·요건이 기술적이고 복잡·다양할 뿐만 아니라 부정수급 수법이 점점 은밀화, 지능화되고 있어 부정수급의 효과적인 적발·처벌을 위해서는 관계기관의 협업이 매우 중요하기 때문에 신고센터에서는 사실 확인을 위한 조사 단계에서부터 관계기관과 함께 정보 및 조사인력을 공유하여 신고사건을 처리하고 있다.

신고상담은 전국 어디서나 국번없이 110(정부대표 민원전화), 1398(부패신고 상담전화)을 통해 가능하며, 신고는 부패사건 신고절차와 동일하다.

2. 신고센터 운영 성과

가. 신고처리 현황

신고센터 출범 이후 접수된 부정수급 신고는 총 6,314건으로 이 중 6,131건의 처리가 완료(97.1%)되었고, 처리완료 된 6,131건 중 31.8%에 해당되는 1,951건을 조사·감독 기관에 이첩·송부하였다.

5) 2019 나라살림(기획재정부)

〈 표 3-14 〉 신고상담·접수 및 처리 현황('19.12.31. 기준)

(단위 : 건)

연도	신고 접수	신고 처리			
		계	이첩	송부	종결
합계	6,314	6,131	1,248	703	4,180
2019	1,536	1,526	321	225	980
2018	1,443	1,425	265	227	933
2017	960	892	168	66	658
2016	593	582	192	22	368
2015	861	865	198	64	603
2014	776	740	103	78	559
2013	145	101	1	21	79

이첩·송부된 1,951건의 사건 중 1,505건에 대한 조사가 완료되어 1,165건의 부정수급 혐의가 인정됨에 따라 1,213억원의 부정수급액 환수가 결정되었다.

〈 표 3-15 〉 이첩·송부사건 혐의적발 현황('19.12.31. 기준)

(단위 : 건)

이첩 및 송부	조사완료(결과회신)	혐의적발		조사기관 조사 중
		혐의적발	무혐의	
1,951건	1,505건(100%) (1,213억원 환수 결정)	1,165건 (77.4%)	340건 (22.6%)	446건

〈 표 3-16 〉 신고분야별 환수 현황('19.12.31. 기준)

(단위 : 백만 원)

계	보건복지	노동	산업자원	건설교통	기타
121,399	83,139	12,533	11,534	2,546	11,647
(100%)	(68.5%)	(10.3%)	(9.5%)	(2.1%)	(9.6%)
분야	사무장병원, 요양급여, 어린이집 등 사회복지시설 지원	실업급여, 산재·고용보험, 각종 일자리 창출사업 등	국책연구과제, 중소기업 기술개발 등 R&D 지원사업	화물차·버스 유가보조금 지원사업, 임대주택 지원 등	농축산, 여성가족, 행정자치, 보훈, 문화관광, 교육 등

또한 2019년 신고사건 처리과정에서 부정수급 근절을 위한 제도개선 사항을 적극적으로 발굴하여 해당 부처와 공동으로 제도개선을 추진하였다.

〈 표 3-17 〉 2019년 제도개선 사항 발굴 현황

시기	제도개선 발굴 과제명	주요 내용
'19. 4.	어린이집 보육료 결제 시스템 제도개선	▶ 어린이집 보육료 ARS 결제 시, 아동의 보호자에게 보육료 등 결제청구액 상세내역을 안내 후 결제토록 조치
'19. 6.	장애인 거주시설 이용대상자 분류기준 제도개선	▶ '국민기초생활보장 사업안내'와 '장애인복지시설 사업안내' 상 장애인거주시설에 입소한 기초생활 보장급여 수급자의 분류에 따라 기초생계급여 지원액에 차이가 있어 이를 명확히 규정하도록 개선
'19. 6.	어린이집 통합보육시스템 제도개선	▶ 보육통합정보시스템에서 어린이집 교사겸직 원장수당 신청 시, 실제 반편성현황과 연동하여 아동을 담임하지 않는 원장은 수당신청이 불가하도록 하는 등 시스템 개선

나. 부정수급 근절 및 예방을 위한 홍보

복지·보조금 부정수급 행위 신고활성화를 위해 2019년 3월 11일부터 6월 10일까지 『5대 분야 정부 보조금 부정수급 관련 부패행위 집중신고기간』을 운영하였고, 아울러 공공기관과 협업한 집중홍보를 통해 국민들의 적극적인 신고 동참을 유도하였다. 또한 신고 대상에 대한 국민의 이해도를 제고하기 위해 과거 보조금 신고사건 중 발생빈도 등을 고려하여 사업유형별 부정수급 사례, 신고방법 등 신고기간 운영에 대한 사항을 보도하였고, 각급 기관에서 보유하고 있는 홈페이지, 전광판, 고지서, 소식지, 반사회보 등 자체매체를 활용하여 집중 신고기간의 운영에 대해 대국민 생활밀착형 홍보를 적극 실시하였다.

[그림 3-4] 각급기관 집중신고기간 운영 홍보 사례



2019년 집중신고기간(3월~6월) 운영 결과 신고기간 직전 3개월 대비 접수건수는 38.5% 증가(304건→421건)하였으며, 특히 농협 ATM기기 화면광고, 지하철 역사 전광판 광고, 구직사이트인 사람인 온라인 배너광고 등 신고 빈발분야를 타겟으로 한 맞춤형 홍보로 농림분야 신고는 평상시 대비 150%, 건설교통 분야는 111%, 노동분야는 74% 증가한 것으로 나타났다.

다. 각급기관과의 협력체계 구축

신고센터는 기재부 등 13개 관계부처가 참여하는 보조금 부정수급 유관기관 회의에 주기적으로 참석하여 보조금 부정수급 관련 정보를 공유하고, 관계부처 등과 보조금 부정사용 방지를 위한 업무협의를 진행하는 등 보조금 부정수급 근절을 위한 각급기관과의 협력체계 구축방안을 지속적으로 모색하고 있다.

3. 향후계획

앞으로 신고센터는 부정수급 신고처리 전담기구로서 전략적·집중적인 맞춤형 홍보를 통해 신고활성화를 지속적으로 유도하고, 국민생활과 접점에 있는 생활적폐 해소를 적극적으로 추진하는 한편, 그간 부정수급 신고사건을 처리하면서 축적된 적발 사례들을 공유하고 부정수급 신고 관련 통계자료 등을 제공하여 관계기관의 체계적인 부정수급 조사를 지원함으로써 부정수급 근절을 도모할 예정이다.

제2장 실효성 있는 신고자 보호보상

제1절 부패·공익신고자 보호⁶⁾

1. 제도 의의

부패·공익 신고제도는 자율적 신고의식에 기초해 저비용·고효율로 공공부문의 부패와 민간부문의 공익침해행위를 방지하는 정책이다. 그러나 현실적으로 신고자는 보복이나 두려움 사이에서 갈등하게 되고 특히 조직 내 밀고자, 배반자로 인식되기도 해 신고를 한 후 조직생활을 계속하는데 있어 많은 어려움이 있다. 따라서 신고자를 보호하여 누구나 안심하고 신고를 할 수 있도록 장려하고, 부패 및 공익침해행위 발생을 효과적으로 예방할 필요가 있다.

부패신고자 보호제도는 2002년 부패방지위원회 출범과 함께 구 「부패방지법」 제정으로, 공익신고자 보호제도는 2011년 공공부문에 국한된 신고자보호의 한계를 보완하기 위한 「공익신고자 보호법」 제정으로 시행되어 왔다. 이후 법령상 미비점을 보완하기 위한 여러 차례의 법률 개정을 통해 현행 신고자 보호 시스템을 갖추게 되었다.

2. 주요내용

가. 부패행위 신고자 보호제도

(1) 신고자가 보호받을 수 있는 요건

부패행위 신고대상은 「부패방지권익위법」 제2조 제4호에 규정된 부패행위와 「부패방지권익위법」 제8조에 따른 공직자 행동강령 위반행위이다.

6) 신고자보호과 전이슬 사무관

누구든지 부패행위를 알게 된 때에는 국민권익위에 신고하고 보호를 받을 수 있다. 특히 공직자는 그 직무를 수행함에 있어 다른 공직자가 부패행위를 한 사실을 알게 되었거나 부패행위를 강요 또는 제의받은 경우에는 지체 없이 이를 수사기관·감사원 또는 국민권익위에 신고하여야 한다. 또한 누구든지 피신고자가 소속된 공공기관에 신고하거나 피신고자의 소속기관·단체 또는 기업 등을 지도·감독하는 공공기관에 신고한 경우에 보호를 받을 수 있다.

부패행위 신고자는 신고자의 인적 사항과 신고취지 및 이유를 기재한 기명의 문서로써 신고하여야 한다. 이때 신고자는 신고대상과 부패행위의 증거 등을 함께 제시하여야 보호를 받을 수 있다. 다만, 신고자가 신고의 내용이 허위라는 사실을 알았거나 알 수 있었음에도 불구하고 신고한 경우에는 보호를 받을 수 없다.

(2) 주요 보호제도

부패행위 신고자에 대한 보호는 크게 신고자의 동의 없이 그의 인적사항이나 신고자임을 미루어 알 수 있는 사실을 다른 사람에게 알려주거나 공개 또는 보도하는 것을 금지하는 비밀의 보장, 누구든지 법에 따른 신고나 이와 관련한 진술 그 밖의 자료제출 등을 이유로 소속기관·단체·기업 등으로부터 징계조치 등 신분상 불이익이나 근무조건상의 차별을 받지 않도록 하는 신분보장 및 경제적·행정적 보장, 신분보호조치 등으로 구성되어 있다.

신고자 외에도 신고와 관련하여 진술·자료제출 등의 방법으로 감사·수사 또는 조사에 조력한 자에 관하여는 「부패방지권익위법」 제62조(불이익조치 등의 금지), 제62조의5(불이익조치 절차의 일시정지), 제64조(신고자의 비밀보장), 제64조의2(신변보호조치), 제66조(책임의 감면 등) 등을 준용하여 보호하고 있다.

또한 신고를 함으로써 그와 관련된 자신의 범죄가 발견된 경우 그 신고자의 형을 감경 또는 면제할 수 있으며, 공공기관의 징계처분에 관해서도 이를 준용한다. 「부패방지권익위법」에 따라 신고한 경우에는 다른 법령, 단체협약 또는 취업규칙 등의 관련 규정에도 불구하고 신고자가 직무상 비밀 준수 의무를 위반하지 않은 것으로 보고 있다.

나. 공익침해행위 신고자 보호제도

(1) 신고자가 보호받을 수 있는 요건

신고 대상 공익침해행위는 「공익신고자 보호법」 제2조 제1호의 규정에 따라 국민의 건강과 안전, 환경, 소비자의 이익, 공정한 경쟁 및 이에 준하는 공공의 이익을 침해하는 행위로서 284개 신고대상 법률에서 벌칙 또는 인·허가 취소, 정지처분 등 행정처분의 대상이 되는 행위이다.

누구든지 공익침해행위가 발생하였거나 발생할 우려가 있는 경우 공익신고 접수기관에 신고하고 보호를 받을 수 있다. 신고자 본인뿐만 아니라 공익신고와 공익신고에 대한 조사·수사·소송 및 신고자 보호조치와 관련된 조사·소송 등에서 진술·증언하거나 자료를 제공한 사람 또한 ‘공익신고자등’에 포함시켜 보호의 대상이 되도록 하고 있다. 다만, 신고자가 신고의 내용이 허위라는 사실을 알고도 신고한 경우나 부정한 목적으로 신고한 경우에는 보호를 받을 수 없다.

(2) 주요 보호제도

공익신고자에 대한 보호는 크게 공익신고자의 동의 없이 신분이 공개되거나 보도되는 것을 금지하는 공익신고자등의 비밀보장의무, 공익신고자 등이 공익신고 등으로 인하여 피해를 받지 않도록 하거나 이미 발생한 피해를 원상회복시키기 위한 조치, 신분보호 조치 등으로 구성되어 있다. 공익신고자에 대한 불이익 조치의 범위는 파면과 정직 등 신분상 불이익과 임금차별, 물품계약 해지 등 경제적 불이익, 인허가 취소 등 행정적 불이익, 따돌림 등 정신적 불이익까지 포함된다.

3. 보호활동 및 실적

(1) 부패행위 신고자 보호실적

2008년 국민권익위 출범 이후 2019년 12월말까지 부패행위 신고자 또는 협조자가 보호를 요구한 사건은 총 356건으로 연평균 약 30건에 이른다.

〈 표 3-18 〉 연도별 신고자·협조자 보호요구 현황

(단위 : 건)

구 분	계	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
합 계	356	20	14	13	11	27	27	25	23	5	17	51	123
신분보장	260	18	12	9	11	19	20	16	20	5	14	33	83
신변보호	26	2	2	3	-	2	4	3	3	-	1	-	6
신분공개	55	-	-	1	-	6	3	6	-	-	2	15	22
일시정지	15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	12

신분보장조치신청 사건 260건 중 230건을 처리하였고, 신분보장조치 등 71건을 인용하여 인용률은 85.5%에 이른다.

* 인용률 = 인용건수/(기각건수+인용건수)

〈 표 3-19 〉 신분보장조치요구 사건의 처리현황

(단위 : 건)

연도	합계	인용	기 각	취 하	종 결	조사 중
계	260	71	12	41	106	30
2008	13	2	-	11	-	-
2009	15	4	-	4	7	-
2010	9	5	-	1	3	-
2011	9	3	-	-	6	-
2012	19	9	-	1	9	-
2013	20	6	1	1	12	-
2014	14	3	1	-	10	-
2015	15	3	-	5	7	-
2016	15	8	2	5	-	-
2017	8	4	-	1	3	-
2018	25	8	1	3	13	-
2019	98	16	7	9	36	30

2008년 이후 2019년까지 신변보호를 요구한 사건은 총 26건이었으며, 이 중 22건은 신변보호조치를 하였고, 4건은 종결처리 하였다.

〈 표 3-20 〉 신변보호조치요구 처리현황

(단위 : 건)

연도	합계	인 용	기 각	종 결	조사 중
합계	26	22	0	4	-
2008	2	2	-	-	-

연도	합계	인 용	기 각	종 결	조사 중
2009	2	2	-	-	-
2010	3	3	-	-	-
2011	-	-	-	-	-
2012	2	2	-	-	-
2013	3	1	-	2	-
2014	4	4	-	-	-
2015	3	2	-	1	-
2016	-	-	-	-	-
2017	1	1	-	-	-
2018	-	-	-	-	-
2019	6	5	-	1	-

신고자 신분공개여부확인요구 사건은 총 55건이었으며, 14건은 조사결과에 따라 관련자에 대한 징계요청 및 형사고발 조치를 하였고, 3건은 기각, 30건은 종결 처리하였다.

〈 표 3-21 〉 신분공개여부확인요구 처리 현황

(단위: 건)

연도	합계	인 용		기 각	종 결	조사 중
		징계요청 등	형사고발			
합계	55	10	4	3	30	8
2008	-	-	-	-	-	-
2009	-	-	-	-	-	-
2010	1	1	-	-	-	-
2011	-	-	-	-	-	-
2012	4	-	-	-	4	-
2013	4	1	-	-	3	-
2014	4	2	-	-	2	-
2015	3	1	-	-	2	-
2016	-	-	-	-	-	-
2017	-	-	-	-	-	-
2018	10	3	-	1	6	-
2019	29	2	4	2	13	8

신분보장과 관련된 보호규정 위반사항에 대한 과태료 부과는 2008년부터 2019년까지 총 9건이었으며, 과태료 부과 총액은 3,700만원이다.

〈 표 3-22 〉 보호규정 위반자에 대한 과태료 부과 현황

(단위 : 만 원)

합계	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
3,700 (9건)	-	1,600 (3건)	350 (1건)	-	350 (1건)	750 (2건)	-	-	500 (1건)	-	-	150 (1건)

(2) 공익신고자 보호실적

「공익신고자 보호법」 시행 이후 2019년 12월까지 보호사건은 보호조치 171건, 신분공개 경위 확인 75건 등 총 329건이 접수되었다.

〈 표 3-23 〉 연도별 보호사건 접수 현황

(단위 : 건)

연 도	합 계	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
합 계	329	6	11	17	17	16	20	34	61	147
보호조치	171	2	5	13	3	9	12	19	33	75
신변보호	35	-	3	1	2	1	1	2	8	17
신분공개 확인	75	2	1	2	10	4	3	7	10	36
불이익조치 금지	20	2	1	-	1	2	2	1	3	8
책임감면	28	-	1	1	1	-	2	5	7	11

신청을 받은 사건 329건 중 291건을 처리하였고, 보호조치 등 103건을 인용하여 인용률은 60.9%에 이른다.

* 인용률 = 인용건수/(기각건수+인용건수)

〈 표 3-24 〉 연도별 보호사건 처리현황

(단위 : 건)

연도	합계	보호조치 등(인용)						기 각	각 하	취하 · 종결	진행
		소계	보호 조치	신변 보호	신분공 개 확인	불이익 조치 금지	책임 감면				
계	329	103	41	26	17	3	16	66	25	97	38
2011	6	2	2	-	-	-	-	1	1	2	-
2012	9	3	1	1	-	-	1	3	-	3	-
2013	19	5	4	1	-	-	-	6	2	6	-
2014	14	7	1	2	3	1	-	3	-	3	-

연도	합계	보호조치 등(인용)						기 각	각 하	취하 · 종결	진행
		소계	보호 조치	신변 보호	신분공 개 확인	불이익 조치 금지	책임 감면				
2015	12	3	2	-	1	-	-	5	-	5	-
2016	20	7	5	1	1	-	-	6	-	7	-
2017	28	12	7	1	1	-	3	10	-	6	-
2018	53	22	6	7	2	1	6	10	5	16	-
2019	168	42	13	13	9	1	6	22	17	49	38

4. 주요 사례

① 보호조치 결정: 동물안락사 신고 관련 보호조치

신고자는 유기동물을 정당한 사유 없이 안락사 시킨 동물보호단체를 신고한 후 업무중지 및 동물보호소 출입금지의 불이익조치를 당하였다고 보호조치를 신청하였다. 국민권익위는 신청인에 대한 불이익조치가 신고로 인한 것이라 판단하고, 피신청인에 대해 동물보호소 출입을 허용하고 업무중지를 취소할 것을 요구하였다.

② 신변보호조치요구: 국가보조금 허위 신청 신고 관련 신변보호조치

신고자가 소속 회사의 일·학습병행제 관련 보조금 수당 수령 사실을 신고한 후 회사 직원들로부터 폭행 등 보복 조치가 우려된다고 신변보호조치를 요구하였다. 국민권익위는 신변보호조치의 필요성을 인정하여 관할 경찰서에 요구인을 112 긴급신변보호 대상자로 등록(112 신고 시 즉시 출동하여 대상자 안전 확인)하고 직장 소재지 주변의 순찰을 강화하도록 조치를 하였다.

③ 신분공개경위확인: 마약류 신고 관련 신분공개경위 확인

신고자는 마약 구입 및 투약 의혹을 위원회에 비실명 대리신고 하였는데, 신고 이후 일간지 기자들이 신고자 이름을 공개하는 내용의 기사를 게시함으로써 신고자의 신분을 공개하였다. 이에, 국민권익위는 해당 기자 및 주의·감독 의무를 다하지 못한 언론사들을 비밀보장의무 위반의 죄로 각각 고발하고, 주의촉구 및 재발방지 대책 마련을 요구하였다.

제2절 부패·공익신고자 보상⁷⁾

1. 신고자 보상·포상 제도 의의

신고자에 대한 보상·포상제도는 부패·공익침해행위 신고로 인하여 공익 증진에 기여하거나 직접적인 수입의 회복이나 증대 또는 비용의 절감을 가져온 경우 신고자에게 금전적 대가를 지급하는 제도로, 각종 위험부담을 안고 공익 차원에서 이루어지는 개인의 용기있는 행동에 대해 보상(reward)함으로써 부패·공익침해행위 신고에 대한 국민의 자율적 참여를 유도할 수 있는 효과적인 부패방지 및 공익침해 예방 수단으로의 기능을 하고 있다.

2. 부패신고자 보상·포상 주요 내용

가. 포상 추천 및 포상금 지급

위원회 또는 공공기관에 부패행위 신고를 하여 현저히 공공기관에 재산상 이익을 가져오거나 손실을 방지한 경우 또는 공익의 증진을 가져온 경우에는 신고자에 대하여 상훈법 등의 규정에 따라 포상을 추천할 수 있으며, 대통령령으로 정하는 바에 따라 포상금을 지급할 수 있다.(공공기관에 부패행위 신고를 한 경우, 해당 공공기관이 포상 추천 또는 포상금 지급을 요청한 경우만 해당한다.)

포상금 지급 사유는 ① 부패행위자에 대하여 공소제기·기소유예·기소중지, 징계처분 및 시정조치 등이 있는 경우 ② 법령의 제정·개정 등 제도개선에 기여한 경우 ③ 부패행위 신고에 의하여 신고와 관련된 정책 등의 개선·중단 또는 종료 등으로 공공기관의 재산상 손실을 방지한 경우 ④ 그 밖에 포상금을 지급할 수 있다고 보상심의위원회가 인정하는 경우 등이 있다. 지급사유를 충족하는 경우 포상금은 2억원 이하로 지급할 수 있다.

7) 신고자보상과 연나영 주무관

나. 보상금 지급

부패행위 신고 보상금은 포상금과 달리 부패행위 신고로 인하여 직접적인 공공기관 수입의 회복이나 증대 또는 비용의 절감을 가져오거나 그에 관한 법률관계가 확정되었을 때 신고자의 신청에 의하여 지급한다. 보상금의 지급신청은 공공기관 수입의 회복이나 증대 또는 비용의 절감에 관한 법률관계가 확정되었음을 안 날부터 3년 이내에 하여야하고, 법률관계가 확정된 날부터 5년이 지나면 보상금 지급신청을 할 수 없다. 보상금 지급은 최대 30억원 이하에서 보상대상 가액의 4%~30%로 하고, 대통령령에서 규정하고 있는 사유에 해당되는 경우 감액할 수 있다.

다. 구조금 지급

부패행위 신고자, 협조자, 그 친족 또는 동거인이 신고등과 관련하여 치료, 이사, 쟁송 비용 등을 지출한 경우 및 불이익조치 기간의 임금손실액 등에 대해 대통령령으로 정하는 바에 따라 구조금을 지급할 수 있다. 기존에는 보상금 지급요건을 갖춘 경우에만 보상금 포함하여 원상회복 비용을 청구 할 수 있었으나, 법률 개정으로 2019년 10월 17일 이후 부패행위 신고를 하는 경우부터는 보상금과는 별도로 구조금 지급 신청이 가능하게 되었다.

3. 부패신고자 보상·포상 지급실적

가. 부패신고 포상금 지급 실적

신고자에게 포상금을 지급한 실적은 2009년 이후 총 93건으로 금액은 7억 4천5백여만 원이다.

〈 표 3-25 〉 부패신고 포상금 지급실적

(단위 : 천원)

연도	포상금 지급건수	포상금 지급금액
계	93건	745,747
2009	6건	77,500

연도	포상금 지급건수	포상금 지급금액
2010	10건	59,000
2011	5건	25,000
2012	14건	80,000
2013	11건	60,500
2014	6건	75,656
2015	3건	10,220
2016	11건	51,032
2017	8건	90,839
2018	9건	78,500
2019	10건	137,500

* 포상금제도는 2005. 7. 21. 이후 신고부터 적용

나. 부패신고 보상금 지급 실적

2009년부터 2019년까지 신고로 인하여 환수된 금액은 2,000억 6천3백여만원이었고, 이에 따른 보상금의 지급액은 757건 대상 169억 5천4백여만원으로 1건당 평균 보상금액은 2,239만 원이었으며, 공공기관 환수액 대비 보상비율은 전체 평균 8.4%를 기록하고 있다.

〈 표 3-26 〉 부패신고 보상금 지급실적

(단위 : 천원)

연도	보상금 지급건수	보상대상가액	보상금액
계	757건	200,063,756	16,954,222
2009	20건	5,811,771	642,146
2010	23건	4,505,568	603,641
2011	12건	18,834,014	1,499,401
2012	40건	11,131,731	1,400,444
2013	37건	8,393,380	951,210
2014	30건	6,878,647	619,347
2015	29건	28,770,531	1,426,658
2016	90건	23,997,537	2,275,033
2017	113건	26,539,641	2,108,374
2018	166건	36,836,590	3,114,994
2019	197건	28,364,346	2,312,974

4. 공익신고자 보상·포상·구조 주요 내용

가. 보상금 지급

공익신고 보상금은 공익침해행위를 신고하고, 이로 인하여 국가 또는 지방자치 단체가 ①벌칙, 통고처분 ②몰수, 추징금의 부과 ③과태료, 이행강제금의 부과 ④과징금 부과 ⑤국세, 지방세 부과 ⑥부담금, 가산금 등의 부과 ⑦손해배상, 부당이득반환 등의 판결을 통하여 직접적인 수입의 회복 또는 증대가 발생하거나 그에 관한 법률관계가 확정된 경우 지급한다.

다만, 공익신고자는 국가 또는 지방자치단체의 수입 회복이나 증대에 관한 법률 관계가 확정되었음을 안 날부터 2년 이내, 그 법률관계가 확정된 날부터 5년 이내에 보상금을 신청해야 한다.

보상금액은 국민권익위의 내부 보상심의위원회와 전원위원회를 각각 거쳐 결정 되는데, 보상대상가액의 4~20%를 지급하는 것을 원칙으로 하되 대통령령에서 규정하고 있는 사유에 해당되는 경우 지급하지 않거나 감액할 수 있으며, 개별 신고당 30억원을 최고 한도로 한다.

한편, 전문신고자의 무분별한 신고로 인한 행정력 낭비, 서민의 피해 등을 예방하기 위하여 「공익신고자보호법」이 개정되어 2016년 1월 25일 이후부터 공익신고 보상금 신청은 내부 공익신고자만 가능하게 되었다.

나. 포상금 지급

국민권익위는 공익신고등으로 인하여 ① 형의 선고가 있는 경우, ② 특정한 행위나 금지를 명하는 행정 처분이 있는 경우, ③ 제도개선에 기여한 경우, ④ 과태료, 과징금 부과처분이 있는 경우 ⑤ 사회재난의 예방 및 확산방지 등에 기여한 경우에 해당하는 사유로 현저히 국가 및 지방자치단체에 재산상 이익을 가져오거나 손실을 방지한 경우 또는 공익의 증진을 가져온 경우, 2억원 이하로 포상금을 지급할 수 있다.

다. 구조금 지급

국민권익위는 공익신고자 등(친족·동거인 포함)이 공익신고 등으로 인하여 치료, 이사, 쟁송비용 등을 지출한 경우 및 불이익조치 기간의 임금손실액 등에 대해 대통령령으로 정하는 바에 따라 구조금을 지급할 수 있다.

5. 공익신고자 보상·포상·구조 지급실적

가. 공익신고 보상금 지급실적

2019년에는 211건의 공익신고에 대해 보상금 총 15억3천4백여만원이 지급되었다. 이로써 법 시행 이후 보상금 지급액이 총 83억 6천1백여만원(지급건수 6,193건)에 이른다.

〈 표 3-27 〉 공익신고 보상금 지급 실적

(단위 : 천원)

연도	보상금 지급건수	보상대상가액	보상금액
계	6,193건	113,482,406	8,361,857.6
2012	32건	147,860	28,472
2013	319건	1,230,929	227,708
2014	657건	2,239,585	397,340
2015	511건	1,988,446	379,997
2016	2,476건	8,344,742	1,603,578.6
2017	1,710건	11,198,923	1,976,511
2018	277건	66,077,269	2,213,658
2019	211건	22,254,652	1,534,593

나. 공익신고 포상금 지급실적

신고자에게 포상금을 지급한 실적은 2016년 포상금 제도 시행 이후 총 42건으로 금액은 3억 3천2백여만원이다.

〈 표 3-28 〉 공익신고 포상금 지급 실적

(단위 : 천원)

연도	포상금 지급건수	포상금 지급금액
계	42건	408,773
2016	3건	4,650
2017	3건	11,500
2018	7건	60,162
2019	29건	332,461

* 2016.1.25. 포상금제도 신설

다. 공익신고 구조금 지급실적

신고자에게 구조금을 지급한 실적은 총 17건으로 금액은 2천 5백여만원이다.

〈 표 3-29 〉 공익신고 구조금 지급 실적

(단위 : 천원)

연도	구조금 지급건수	구조금 지급금액
계	17건	25,979.89
2012	1건	79
2013	-	-
2014	1건	206
2015	-	-
2016	2건	739.8
2017	1건	867.84
2018	7건	21,785.25
2019	5건	2,302

6. 주요 사례

① 요양급여비용 부정수급 의혹

신고자는 비의료인이 ○○병원과 ○○의료재단, ○○요양병원 등을 사무장병원으로 운영하고 있다는 의혹 등을 신고하였다. 조사결과 국민건강보험공단에서 83억 2천만원, ○○시에서 52억 6천만원을 환수 결정한 후 공공기관 수입의 회복이 있어 보상금 5억 3백만원을 신고자에게 지급하였다.

② 정부 연구용역 수탁업체의 연구비 편취 의혹

신고자는 2014년~2015년도에 걸쳐서 정부과제를 수행하면서 세금계산서와 거래명세서를 허위로 작성 후 ○○대학교에 제출하여 연구비용을 편취한 의혹을 신고하였다. 조사결과 ○○대학교 등 환수금 5억 3천만원, ○○교수 추징금 4천만원 등 공공기관 수입의 회복이 있어 보상금 1억 2천만원을 신고자에게 지급하였다.

③ 지자체 보행환경 조성공사비 편취 신고자 보상금 지급

신고자는 지자체가 발주한 공사 2건의 도급계약을 체결한 업체가 자재단가를 부풀리는 등의 수법으로 공사비를 편취하였음을 신고하였다. 조사결과 관계기관이 3천만 원을 환수하고 계약변경을 통해 5천만원의 공사비 감액 조치를 하는 등 신고로 인한 지자체 수입의 증대가 있어 보상금 2천 5백만원을 신고자에게 지급하였다.

④ 방위사업 납품업체의 원가부정행위

신고자는 방위사업 납품업체에서 원가부정행위를 하였던 사실을 신고하였다. 이 신고로 국민의 재산에 중대한 침해를 초래하였거나 초래할 우려가 있는 공익침해행위가 밝혀져 국가 예산의 손실을 방지하는 등 공익증진에 현저히 기여한 신고자에게 포상금 3천만원을 지급하였다.

⑤ 경찰병원 비리 신고자 포상금 지급

신고자는 임플란트 치료 재료 수량 부풀리기 등을 통한 횡령 의혹 등을 경찰병원에 신고하였다. 이 신고로 인해 피신고자들에게 징역 1년 6월의 형이 선고되었고, 3억 3,500만원의 국가 수입회복, 경찰병원 치료 재료 처방시스템 개선에 기여한 점 등을 고려하여 신고자에게 포상금 1천만원을 지급하였다.

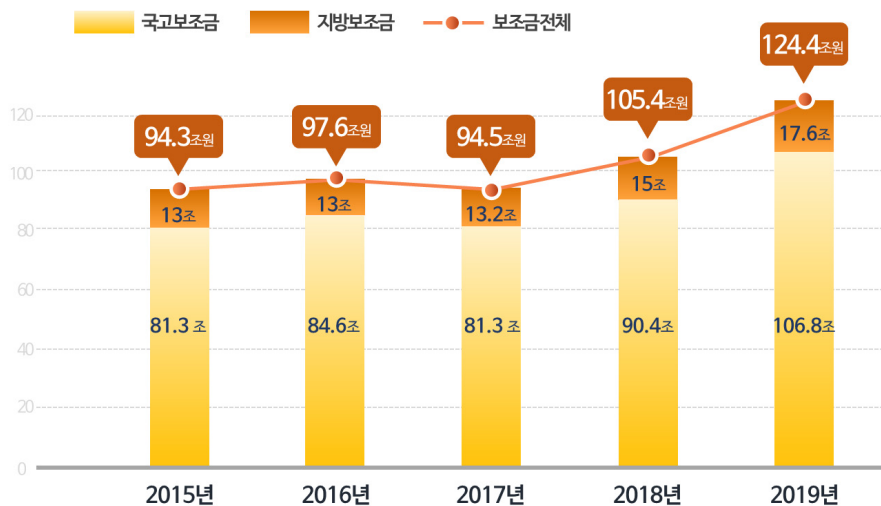
제3장 공공재정환수법 제정 및 시행 준비

제1절 공공재정환수법 제정 및 시행 준비⁸⁾

1. 법 제정 의의

복지예산 등 의무지출의 증대와 함께 공공재정을 부정하게 청구하여 수령하는 부정수급 사례가 끊이지 않고 있어, 국민권익위는 지난 2014년부터 공공재정 부정청구에 대한 환수와 제재에 관한 일반법 제정을 추진해 왔다.

[그림 3-5] 국고보조금 및 지방보조금 증가 추세



국민권익위가 현행 법률 1,446개를 대상으로 전수 조사(18.4.)한 결과 공공재정에서 지원 근거를 가진 법률이 913개(3379개 규정), 이 중 부정청구시 환수 근거 규정을 가진 법률은 138개, 환수에 더해 금전적 제재를 부과하는 제재부가금 등 유사 규정을 가진

8) 심사기획과 조유지 사무관

법률은 21개에 불과했다. 즉, 법에 근거하여 공공재정에서 지원되는 전체의 15% 정도만 부정청구시 환수 규정을 두고 있었다는 것이다. 특히 약 6만 5천여개의 조례나 자치법규에 근거하여 지원되는 각종 지원금 등에 대해서는 부정청구에 대한 환수 규정이 없는 경우가 대부분이었다.

따라서 부정청구가 발생했을 때, 행정청으로서는 환수 규정이 없어 민법상 부당이득 반환청구소송을 통해 부정이익을 반환받아야 하는 어려움이 있었다. 또한, 부정청구에 대해서는 환수 뿐 아니라 추가적인 제재가 필요한데, 부정청구 시 제재 여부, 제재 유형이나 수준이 개별법마다 다른 한계가 있었다.

이에 국민권익위원회는 지난 2014년부터 공공재정 부정청구에 대한 환수와 제재에 관한 일반법 제정을 추진하였고, 2018년 4월 16일 「공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률」이 제정되었다.

- 대통령 연두 업무보고시 법률 제정 필요성 제기('14.2.5)
- 19대 국회 법안 제출('15.6월)
- 19대 국회 임기만료로 법안 폐기 후 20대 국회 제출('16.6월)
- 국회 정무위 공청회 개최('17.9월)
- 국회 정무위 의결('18.7.)
- 국회 본회의 통과('19.3.28.), 공포('19.4.16.)
- 「공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률」 시행('20.1.1)

2. 공공재정환수법 주요 내용

「공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률」은 먼저 보조금·보상금·출연금과 같은 공공재정지급금을 자격 없이 청구하거나 과다하게 청구 하는 행위, 정해진 목적이나 용도와 달리 사용하거나 잘못 지급받는 행위 등 4가지의 부정청구 등에 대해 각급 행정청이 이 법에 따라 부정이익과 이자를 전액 환수하도록 하고, 허위청구·과다청구·목적 외 사용의 경우에는 환수에 더해 최대 5배의 제재부가금을 부과하도록 하였다.

또한, 소관 행정청은 고액·상습 부정청구자의 경우 명단을 공표하도록 하고, 국민권익위는 공공기관의 환수, 제재부가금 부과 등 이행 실태를 확인·점검할 수 있도록 하였다.

한편, 부정청구 행위에 관한 신고 활성화를 위해 신분보장, 신변보호 등 철저한 신고자 보호장치를 강구하고, 신고자에 대해서는 보상금을 지급하도록 하였다.

3. 공공재정환수법 시행령 제정 추진

공공재정환수법 시행령 제정을 위한 정책연구용역('19년 5월~8월)을 통해 시행령 초안을 마련하였고, 국민권익위 분과위원회 및 전원위원회 심의를 거쳐 공공재정환수법 시행령안을 입법예고(8.23.~10.2.)하였다. 입법예고 된 시행령안에 대한 부패영향평가, 자치분권 사전협의, 개인정보 침해요인평가, 성별영향평가, 통계기반정책평가 결과와 입법예고 기간 동안 수렴된 국민 의견과 부처 의견을 반영한 시행령 수정안을 법제심사와 재입법예고(12.3.~12.13.)를 통해 확정하고 차관회의(12.20.)와 국무회의(12.24.)의 의결을 거쳐 「공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률 시행령」을 공포(12.31.) 및 시행(2020.1.1.)하였다.

4. 대국민 홍보 및 공공기관 대상 설명회 개최

2019년 기준, 약 229조로 추산되는 공공재정환수법상 '공공재정지급금'에 대한 부정청구시 환수와 제재부가금 부과 등의 제재가 처음 시행되는 만큼, 실제 각급 행정청의 제도 시행 과정에서 국민 불편이나 민원 발생을 예방하기 위해 국민들과 공공기관에 제도 시행을 널리 알릴 필요가 있었다.

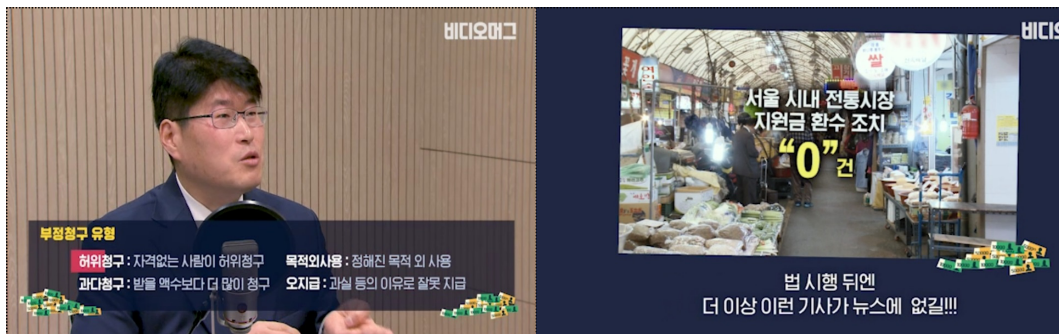
우선 공공재정환수법 시행 홍보 영상을 제작하여 서울역 역사 내 대형 전광판에 홍보 영상을 송출하고, 정부 매체 협업 신청을 통해 정부기관·공공기관 보유한 전광판 및 모니터 16,000여개에 송출하였다.

[그림 3-6] 공공재정환수법 홍보 영상



또, 일반 국민들이 쉽게 접할 수 있는 검색포털 ‘**NAVER** 법률’에 공공재정환수법 시행 관련 기사를 제작하여 게재(11.20, 11.27, 12.04)하였고, 유튜브 기반의 **스브스** 뉴스에 공공재정환수법 시행 관련 주요 내용을 영상을 제작하였다.

[그림 3-7] 스브스 뉴스 제작 영상



또, SBS, TBS 교통방송 라디오 광고를 제작·송출하고, 광화문의 버스 정류장 대형 모니터를 통한 제도 시행을 안내하였으며,

NAVER 해피빈의 참여형 공익 캠페인 “공공재정환수법 제대로 알아보기, 함께 만들어가는 깨끗한 내일”을 주제로 참여형 공익 캠페인(’19.12.3.~’20.1.2.)을 통해 약 121,843조회 수를 기록하여, 국민들의 참여로 900만원의 기부금이 기부되었으며, 8,520건의 네티즌 댓글이 작성되었다.

[그림 3-8] 공공재정환수법 시행에 대한 네티즌 댓글



‘공공재정환수법 안착을 위한 전략적 교육·홍보 방안’을 마련(11.11.)하여 법 시행에 앞서 공공기관 대상 교육 및 대국민 홍보를 실시하였다. 공공재정환수법 적용 공공기관을 대상으로 교육영상을 제작하여 배포(11월)하고, 법 시행 관련 홍보 포스터, 리플릿을 제작하여 전체 공공기관에 배포(12월)하였다. 특히, 법 시행 전인 '19년 12월에는 반부패 주간부터 공공재정환수법 권역별 설명회를 개최(서울, 광주, 대구, 원주, 세종 총 5회)하여 법 적용 대상 기관과 업무담당자 (총 581개 기관, 900여명)에게 공공재정환수법 주요 내용을 설명·전달하였다.

〈 표 3-30 〉 공공재정환수법 권역별 설명회 개최

권역	일자	장소	기관수	참석인원
수도권	'19. 12. 10.	서울 용산아트홀 소극장	151개	약 200명
전라권	'19. 12. 19.	광주 김대중컨벤션센터 304~306호	180개	약 250명
경상권	'19. 12. 20.	대구 EXCO(엑스코) 314호	159개	약 250명
강원권	'19. 12. 24.	원주 국민건강보험공단 본부 건강홀	23개	약 50명
충청권	'19. 12. 26.	세종 정부세종컨벤션센터 국제회의장	68개	약 150명

[그림 3-9] 공공재정환수법 권역별 설명회



5. 향후 계획

국민권익위원회는 공공재정 환수제도 시행을 조기에 안착시켜 ‘나랏돈은 눈먼돈’이라는 그간의 다소 안일한 인식을 근본적으로 개선할 수 있도록 실태조사 및 각급 행정청의 제도 이행점검을 통해 엄정한 제도 운영을 해 나갈 것이다. 공공재정 누수 방지와 재정 효율성 제고라는 법 제정의 취지가 제대로 달성될 수 있도록 재정 관리 체계의 혁신의 계기가 될 것으로 기대한다.

제4장 비위면직자등 취업제한제도 운영

제1절 비위면직자등 취업제한제도 운영⁹⁾

1. 제도 개요

비위면직자등 취업제한제도는 부패행위로 면직된 공직자의 재취업을 일정기간 제한함으로써 공직사회에 대한 국민의 신뢰를 보호하고 공직자의 부패행위를 사전에 예방하기 위한 목적으로 2001년 제정된 「부패방지법」에 처음 도입되었다. 이에 따라 공직자가 재직 중 직무와 관련된 부패행위로 당연퇴직, 파면 또는 해임된 경우(이하 ‘비위면직자’)에는 공공기관, 퇴직 전 3년간 소속하였던 부서의 업무와 밀접한 관련이 있는 일정규모 이상의 영리사기업체, 협회에 퇴직일부터 5년간 취업을 할 수 없었다.

이후 2016년 3월 근거 법률(부패방지권익위법) 개정에 따라 취업제한대상자 및 취업제한기관이 대폭 확대되는 등 취업제한이 강화되었다. 우선 기존 비위면직자 외에 공직자였던 자가 재직 중 직무와 관련된 부패행위로 벌금 300만원 이상의 형의 선고를 받는 경우도 취업제한대상자로 추가되었으며, 취업제한기관도 공공기관, 부패행위 관련 기관, 퇴직 전 5년간 소속하였던 부서 또는 기관의 업무와 밀접한 관련이 있는 영리사기업체, 협회 등으로 확대되었다.

국민권익위는 취업제한제도의 실효성을 제고하기 위하여 비위면직자등의 취업 실태를 정기적으로 점검하고 있으며, 비위면직자등이 취업한 것으로 확인될 경우 취업제한규정 위반여부 심층 검토 후 취업제한기관 취업자에 대해서는 해임 또는 고발요구¹⁰⁾ 등의 제재조치를 취하고 있다.

9) 심사기획과 박희정 서기관

10) 취업제한규정 위반자는 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처함

2. 운영 실적

가. 비위면직자 발생 현황¹¹⁾

최근 5년간('14년~'18년) 발생한 비위면직자는 총 1,621명으로 나타났다.

부패유형별로는 금품·향응수수가 1,051명으로 가장 많고, 공금횡령·유용 296명, 직권 남용/직무유기 75명, 문서 위·변조 36명, 기타(업무처리 부적정, 예산 및 재정 관련 법령 위반 등) 163명으로 나타났다.

〈 표 3-31 〉 기관유형별 비위면직자 발생 현황

(단위 : 명)

기관유형	합계	'14년	'15년	'16년	'17년	'18년
합계	1,621	390	320	312	308	291
중앙행정기관	436	102	90	118	68	58
지방자치단체	338	56	70	70	71	71
교육자치단체	82	18	16	18	22	8
공직유관단체	765	214	144	106	147	154

〈 표 3-32 〉 부패유형별 비위면직자 발생 현황

(단위 : 명)

부패유형	합계	'14년	'15년	'16년	'17년	'18년
합계	1,621	390	320	312	308	291
금품·향응수수	1,051	272	223	206	191	159
공금횡령·유용	296	79	69	52	51	45
직권남용/직무유기	75	15	6	24	15	15
문서 위·변조	36	8	8	5	3	12
기타	163	16	14	25	48	60

11) 비위면직자 발생 현황은 징계처분일 기준

나. 비위면직자 취업실태 점검결과

2018년 하반기, 2019년 상반기 비위면직자등 취업실태 점검시 퇴직 전 밀접한 업무관련성이 있었던 업체에 취업하는 등 취업제한규정을 위반한 각 29명, 24명을 적발하였다.

이는 2018년 상반기 점검시 적발된 취업제한규정 위반자 12명에 비하여 약 2배 급증한 것으로, 지난 2016년 9월 「부패방지권익위법」 개정에 따라 취업제한기관이 확대(특히, 취업제한 업무관련업체의 ‘규모 제한’이 삭제)된 결과로써 개정 후 2~3년이 경과하면서 개정법 적용대상자가 늘어나면서 법 개정의 효과가 본격적으로 나타난 것이다 (취업제한규정 위반자 중 업무관련업체 취업자 2015년 2명, 2016년 3명, 2017년 11명, 2018년 31명, 2019년 상반기 15명).

2019년 상반기 점검에서는 국세청에 자문료 등 기타소득을 처음으로 조회하여 2016년 9월 30일 이후 퇴직한 취업제한대상자에 대하여 확대된 취업개념을 적용한 결과 취업제한규정 위반자 4명을 적발하였다. 한편, 적발된 불법 재취업자 중 11명에 대해 관계 공공기관에 고발조치를 요구하였으며, 재직 중인 5명에 대해서는 취업해제조치의 강구 또는 해임조치도 함께 요구하였다.

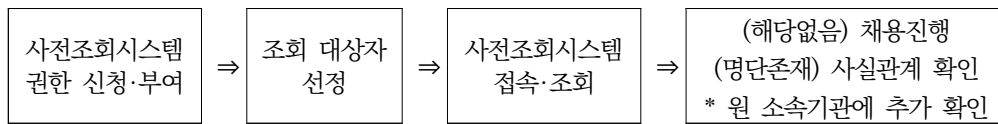
3. 비위면직자등 사전조회시스템 구축·운영

그간 비위면직자등 취업실태 점검 과정에서 공공기관 재취업 위반자가 지속적으로 적발되었으며, 재취업 위반자 발생을 사전에 방지하기 위한 시스템 마련의 필요성이 대두되었다. 이에 공공기관 공직자 채용 과정에서 채용후보자의 비위면직자등 해당 여부를 사전에 검증할 수 있는 조회시스템을 도입하게 되었다.

2016년 7월부터 11월까지 약 5개월간 한국철도공사 등 5개 기관을 대상으로 사전조회 시스템을 시범 운영하였으며, 시스템 기능 개선을 거쳐 2017년 6월부터 전체 공공기관을 대상으로 확대 운영하고 있다.

이를 통해 비위면직자등이 공공기관에 취업하는 것을 방지함으로써 취업제한규정 위반자 발생을 효과적으로 예방하려는 취지에서 운영하고 있으나, 부패행위와 관련한 원 징계처분이 수시로 취소되거나 변경될 수 있음에도 현재 시스템상 실시간 비위면직자 명단 업데이트가 이루어질 수 없는 상황이어서 그 이용에 한계가 있다. 결국 해당 사전조회시스템만으로 비위면직자등에 해당되는지 확인하는데 어려움이 있어 보충적으로 채용후보자의 퇴직 전 소속기관에 이를 확인할 것을 안내하고 있다.

〈표 3-33〉 비위면직자등 사전조회시스템 운영절차



4. 2019년 주요 실적

가. 비위면직자등 취업제한제도 제도개선 추진

제도개선을 추진하기 위하여, 전체 공공기관(총 1,474개)을 대상으로 각 기관의 제도 운영현황, 문제점 및 개선점 등 공공기관 제도운영 현황 파악을 위한 실태조사를 실시(6.1.~7.2.)¹²⁾하는 한편, 국가청렴정보시스템을 활용하여 시스템 용 공공기관 대상 비위면직자 취업제한제도에 대한 설문조사를 실시(6.17.~6.28.)하였다.

〈표 3-34〉 설문조사 결과 및 그에 따른 제도개선 방안 검토

설문조사 결과 (의견제시 기관 비율)	제도개선 방안
① 취업제한제도 안내 의무화 필요(73.8%)	■ 비위면직자 등이 발생한 경우 취업제한기관에 취업할 수 없다는 사실 안내 의무화
② 사후점검 위주의 방식이 불필요한 범죄자를 양산(56%)	■ 비위면직자 등이 취업하려는 경우 취업제한 여부 사전 확인을 의무화 ■ 관할 공공기관의 장이 취업제한 여부에 대해 확인하던 것을 위원회가 심사

12) 서면조사 결과(조사대상 기관 1,474개 중 1,002개 기관 제출)

- 751개 기관이 비위면직자에 대한 취업제한제도 안내 미흡,
- 비위면직자 발생기관(366개) 중 303개 기관이 사전 취업가능 여부 확인신청을 받지 못함
- 개선사항으로 권익위에 취업심사 전담기구 운영 건의(314개 기관)

설문조사 결과 (의견제시 기관 비율)	제도개선 방안
③ 권익위에 취업심사기구를 둘 필요(47.8%)	■ 권익위에 ‘비위면직자 등 취업심사위원회’ 설치하여 영리사기업체 등의 취업제한 여부 등 심사
④ 생계형 취업 인정 필요 (71.8%)	■ 비위면직자 등이 생계형 취업 시 취업제한 예외 인정

위 조사결과 및 전문가의 자문의견 등을 반영하여 취업확인 의무화(사전심사제), 비위면직자등 취업심사위원회의 신설, 생계형 취업의 예외적 인정 등을 주요내용으로 하는 제도개선안을 마련하여, 이에 대한 의견수렴을 위한 토론회를 개최하였으며 (12.5.), 현재 국회 계류 중인 의원발의안¹³⁾ 입법지원, 정부안 발의 등 다각적으로 입법화를 추진할 계획이다.

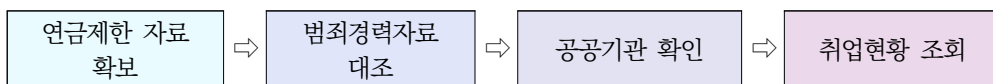
[그림 3-10] 비위면직자등 취업제한제도 개선방안 토론회



나. 비위면직자등 취업제한제도 관리 사각지대 제거 노력 등

위원회 미통보 취업제한대상자 확인 및 건강보험으로 확인되지 않는 취업현황 파악을 위해 공무원연금공단·경찰청·국세청 등 유관기관에 공무원·군인연금 제한자 명단, 범죄경력자료, 기타소득자료 등 조회를 요청함으로써 자료공유를 강화하였다.

〈표 3-35〉 취업제한대상자 확인 절차



13) 취업제한여부 사전확인 의무화, 취업심사기구 설치 내용의 개정안 발의(금태섭의원 대표발의, '19.6.3.)

그 결과 위원회 통보누락 의심자 213명의 명단을 확보하여 실태점검대상에 포함(취업자 105명)시킴으로써 취업제한규정 위반자 5명을 확인하였고, 기타소득자 명단(2018년분)을 확보하여 취업제한규정 위반자 4명을 확인하였다.

또한, 제도에 대한 이해도를 높이기 위해 워크숍을 개최하는 한편(12.5.), 취업제한 대상자, 취업제한기관 업무관련성, 고발에서 제외될 수 있는 생계형 취업 등에 대한 기준과 사례를 구체화한 ‘운영매뉴얼’을 마련하여 공공기관에 배포하였다.

5. 향후 계획

국민권익위는 취업제한규정 위반자 발생 방지를 위한 예방활동을 다각적으로 전개해 나갈 예정이다. 이를 위해 비위면직자등 발생시 취업제한 안내를 의무적으로 실시하는 한편 공공기관 직원 채용시 비위면직자등 사전조회시스템을 1차적 활용하되, 보충적으로 필요 채용후보자의 퇴직 전 소속기관에 이를 확인하도록 적극 유도할 방침이다.

파면, 형사처벌 등으로 인한 연금제한 대상자 파악 등 다각적인 방법으로 비위면직자등 입력 누락자를 확인할 수 있는 방안을 검토추진하여, 향후 공공기관의 비위면직자등 대상자(원 징계처분 변경분 포함) 확인 및 위원회 통보에 철저를 기하도록 할 계획이다.

그리고 비위면직자등 취업실태 점검 내실화를 위하여 민관유착 가능성이 높은 분야 등에 대한 현장점검을 강화하는 한편 퇴직 전 기관과 재취업기관 간 업무관련성 등 위반여부를 심층 검토할 예정이다.

또한 취업제한제도 워크숍을 정기적으로 실시하는 등 공공기관 담당자에 대한 교육을 강화하고, 사전심사제도 도입 등 제도 보완 및 운영 내실화를 위한 부패방지권익위법 개정 추진 등 다양한 활동을 추진해 나갈 예정이다.

제5장 국가청렴정보시스템 고도화로 반부패 업무 혁신

제1절 국가청렴정보시스템 고도화로 반부패 업무 혁신¹⁴⁾

1. 개요

국가청렴정보시스템은 국민에게는 언제, 어디서나 국민권익위, 공공기관 구분 없이 인터넷을 통해 신고부터 보호·보상신청까지 원스톱(One-stop) 서비스를 제공하고, 공공기관의 반부패 업무담당자에게는 반부패 관련 자료 제출부터 신고·보상 처리까지 업무 전반을 온라인으로 처리·관리할 수 있도록 지원하는 시스템이다.

2. 주요내용

가. 개관

공익신고자보호법, 청탁금지법 등에서 공공기관이 신고를 접수·처리 하도록 규정 하고 있으나 다수의 공공기관이 온라인 신고·답변 등 일부기능만 제공하거나 오프라인으로만 신고 서비스를 제공하고 있어 해당 기관에 신고 및 신청 등을 하는 국민은 방문을 하거나 우편을 통해 관련 자료를 제출하는 등 불편을 겪어야 했다.

또한, 반부패 업무 담당자가 효율적으로 업무를 수행하기 위해서는 정보의 환류가 중요 하나 반부패 업무가 온라인·오프라인으로 이중으로 관리됨에 따라 정보의 종합적 검색 등에 어려움이 있었으며, 반부패 정보의 공유·환류를 위한 기능도 미흡하여 업무 담당자의 효율적 업무 수행이 곤란한 상황이었다.

이에 따라 국민권익위원회는 국민이 쉽고 편리하게 반부패 서비스를 이용하고

14) 심사기획과 안전희 사무관

공공기관의 업무 담당자가 효율적으로 업무를 수행토록하기 위해 2017년 반부패 종합정보시스템 재설계(BPR/ISP¹⁵⁾)를 추진하였으며 이를 기반으로 2018년부터 시스템을 단계적으로 구축 추진하고 있다.

〈 표 3-36 〉 국가청렴정보시스템 구축 현황

추진일정	단계	추진 내용
2017.5.~2017.10.	BPR/ISP사업	업무 재설계 및 정보화전략계획 수립
2018.6.~2019.1.	1단계 사업	위원회 반부패 업무 처리 시스템 구축
2019.6.~2020.2.	2단계 사업	공공기관 반부패 업무 처리 시스템 구축
2020.3.~2020.12.	3단계 사업	반부패 정보 공유·분석 시스템 구축

다. 추진내용

국가청렴정보시스템 구축은 2017년에 전자정부 지원사업으로 선정되어 2018년 6월부터 1단계 사업을 시작하여 2019년 1월에 구축사업을 완료하였으며, 약 2개월간의 시범운영을 거쳐 2019년 3월부터 시스템을 개통·운영하고 있다. 1단계 시스템 구축 시에는 절차의 단절로 사용자의 불편을 초래하던 기존 시스템을 개편하여 연속성을 확보하고 업무양식 및 절차의 표준화와 단계별 정보 연계를 통해 업무 효율성을 제고하고자 하였다.

국가청렴정보시스템 2단계 사업은 공공기관이 개별 시스템을 구축하지 않고, 고유의 영역을 유지하면서 신고를 종합적으로 관리할 수 있도록 표준 신고시스템을 구축·보급하는 사업으로 2019년 6월부터 2020년 2월까지 사업을 추진하고 있다.

특히 2단계 사업은 공공기관의 업무 처리 절차를 구축하는 사업으로 공공기관의 다양한 의견 수렴을 위해 중앙행정기관, 광역자치단체 등 기관유형별 실무추진단을 60여명 구성하여 사업을 추진하였으며 실무추진단 회의, 현장 방문 인터뷰, 간담회, 워크숍 등을 총 66회 실시하여 공공 기관의 업무적 특성을 반영하는 동시에 업무적 효율성을 제고하고자 하였다.

15) BPR/ISP : BPR(Business Process Reengineering)/ ISP(Information Strategic Planning)업무 재설계 및 정보화전략계획 수립

[그림 3-11] ‘국가청렴정보시스템’ 2단계 사업 후

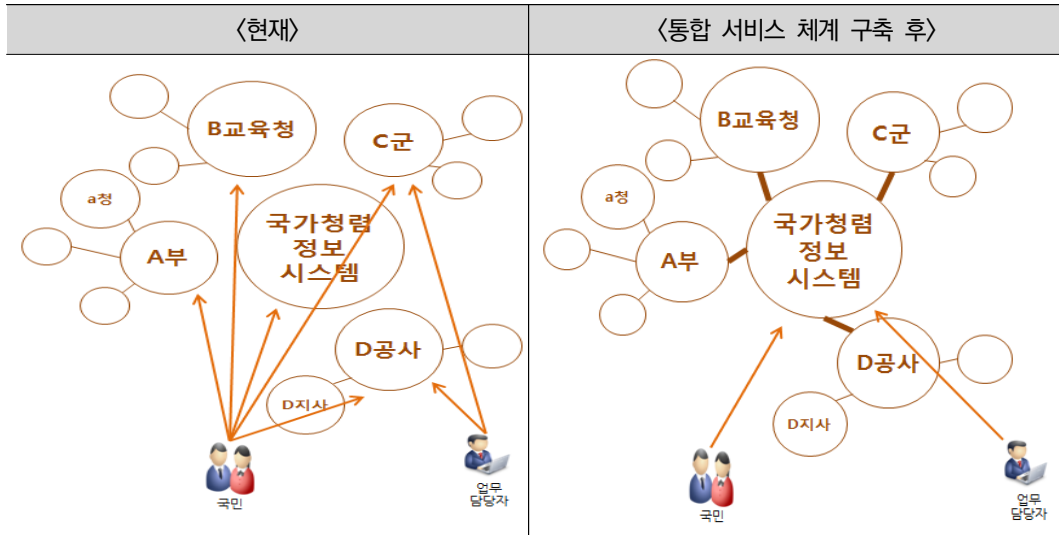


우선, 공공기관의 신고 사건을 체계적·종합적으로 관리 할 수 있는 기능을 마련하였다. 신고 접수부터 보상 신청·처리까지 기존에 수기로 관리하던 업무 절차를 시스템으로 구현하여 신고 사건을 종합적으로 관리 할 수 있도록 기능을 마련하였고, 신고 접수·처리·관리 단계별 신고자 보호 관련 주의 사항을 시스템을 통해 안내토록 하여 보호를 강화하였다.

또한 공공기관의 기관 특성에 맞게 업무를 처리할 수 있도록 신고 유형별로 처리 부서를 사전 지정하여 부서 배정 없이 사건을 처리 할 수 있게 하거나 신고 접수에 대한 알림 기능 설정, 기관의 규정에 따른 분류 설정 등 기관의 업무적 특성을 설정할 수 있게 기능을 마련하였다.

아울러 공공기관에서 홈페이지에 개별적으로 게시하던 정보를 청렴포털을 통해 통합 공개할 수 있도록 기능을 마련하여, 기존 공공기관의 보호·보상 제도, 청렴 활동 등 개별 홈페이지를 통해 확인이 가능한 반부패 정보를 통합 공개·공유할 수 있는 기반을 마련하였다.

[그림 3-12] ‘국가청렴정보시스템’ 반부패 정보 통합 서비스 전·후



3. 향후 추진계획

2020년에는 국가청렴정보시스템 3단계 구축사업을 추진할 계획이다. 3단계 사업은 1·2단계 사업을 통해 축적된 반부패 정보에 대한 분석 기반을 마련하고, 지능정보기술을 활용하여 반부패 업무 처리 시 지식서비스를 제공함으로써 공공기관의 데이터에 기반 한 정책 수행을 지원할 계획이다.

또한 이와 함께 2단계로 구축한 신고시스템을 개별 공공기관에 확산하는 한편, 반부패 정보를 업무처리 중 공유·공개하여 담당자가 필요한 정보를 실시간으로 확인·활용할 수 있도록 반부패 정보의 공유기반을 확대할 계획이다.

제4편

현장중심의 고충 해결을 통한 국민권익 보호



Anti-Corruption & Civil Rights Commission

제1장 고충민원 처리 제도

제2장 고충민원 처리 현황

제3장 국민체감을 높이는 고충민원 처리

제4장 고충민원 예방과 권익구제 강화를 위한 노력

제5장 분야별 고충민원 처리

제1장 고충민원 처리 제도¹⁾

1. 개요

고충민원 의의

"고충민원"이란 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원(현역장병 및 군 관련 의무복무자의 고충민원을 포함)을 말한다. (「부패방지 및 국민권익위의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호)

가. 위법·부당한 행정처분 등에 대한 시정권고 및 의견표명

국민권익위는 고충민원 조사결과 행정기관 등의 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계 행정기관에 시정을 권고하고, 신청인의 주장에 상당한 이유가 있다고 판단되는 경우에는 관계 행정기관에 의견을 표명한다.

나. 불합리한 법령·제도에 대한 개선권고 및 의견표명

고충민원 조사·처리과정에서 관련 법령, 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 해당 기관의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명함으로써 동일한 민원이 재발되지 않도록 하는 사전 예방적 기능을 수행한다.

다. 제3자의 입장에서 민원인과 피신청인 간 고충민원 합의·조정

국민권익위는 시정권고·의견표명 등을 통해 행정의 자기 시정을 유도하는 한편, 민원인과 피신청기관 사이에서 제3자적 조정·중재자 역할을 수행해 당사자들 간 원만한 합의를 도출하고 대형 공공갈등의 발생을 사전 예방하는 기능을 수행한다.

1) 민원조사기획과 서상원 조사관

특히 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원을 대상으로 실시하는 조정은, 대안적 분쟁해결(ADR)²⁾의 한 형태로 주목받고 있다.

라. 시민고충처리위원회(지방옴부즈만) 협력·지원 및 교육

국민권익위는 국가옴부즈만³⁾으로서, 각 지방자치단체의 시민고충처리위원회 설치가 활성화될 수 있도록 지원하고, 고충민원처리에 관한 국민권익위의 노하우와 정보를 제공·교육함으로써 시민고충처리위원회가 지역 주민의 권익을 보호하고 증진하는 지방옴부즈만으로서의 역할을 수행하도록 돕는다.

마. 지자체 등 행정기관 대상 민원서비스 종합평가

국민권익위는 매년 행정안전부와 함께 지방자치단체, 교육청, 공공기관 등의 민원 처리역량과 민원인 만족도 제고를 위해 ‘민원서비스 종합평가’를 실시하고 있으며, 평가 시기에 맞춰 각 기관을 직접 방문해 고충민원 및 집단갈등 해결을 위한 노하우, 지방옴부즈만을 통한 권익 보호 방법 등을 안내·설명한다.

2. 업무추진 방향

기술의 발전이 빨라질수록 법과 제도는 현실을 따라잡지 못하며, 뒤쳐진 법령의 형식적 문구만을 기준으로 국민의 삶을 재단한다면 국민들은 예상치 못한 어려움에 처하게 된다. 규정이 현실을 반영하지 못할 경우, 공직자는 국민의 입장에서 사정을 살피고 문제를 해결하려는 적극적인 자세와 의지, 즉 적극행정이 필요하다. 적극행정이란 국민전체에 대한 봉사자인 공직자가 국민에 대한 책임을 다하고자(공공의 이익을 높이고자) 창의성과

2) 대안적 분쟁해결(Alternative Dispute Resolution): 법원의 소송에 의하지 않고 법원 외의 공정하고 중립적인 제3의 조정자로 하여금 분쟁을 해결하도록 하는 소송 외(外)의 분쟁해결 제도

3) 옴부즈만(Ombudsman): 스웨덴, 핀란드, 덴마크, 노르웨이 등 북유럽을 중심으로 시작되어 발전된 제도로, 고전적으로는 ‘공공기관의 법령상 책무를 적정하게 수행하고 있는지 여부를 국민을 대신하여 감시하기 위해 그 대리인으로 선출된 자’를 말한다. 현대 행정기관의 기능이 확대되고 그 형태(작용형식)가 다양화됨에 따라 전통적인 행정구제제도(행정심판, 행정소송)에 포섭되지 않는 영역이 증가하였고, 많은 국가들이 그 결점을 보완하고자 옴부즈만을 도입하고 있다. 현대 옴부즈만은 고전적인 의미보다 확장되어, ‘부적정한 행정’으로부터 국민의 권익을 보다 실효적으로 보호하는데 그 존재 의의를 나타내고 있다

전문성에 기초해 적극적으로 업무를 처리하는 것을 말한다.

2019년 국민권익위는 일선 행정기관의 소극적 업무행태를 쇄신하고자, 국민들의 목소리인 고충민원을 적극적으로 해결하였다. 그 결과 지난 2018년보다 41.3% 증가한 633건의 시정권고와 의견표명을 하였다. 또한 일선 행정기관 등이 국민권익위의 시정권고나 의견표명에 따라 업무를 추진한 경우, 감사를 면책토록 하는 규정을 신설함으로써 국민권익위의 권고가 현장에서 실효성 있게 나타날 수 있도록 하였다.

지자체 등에서 원만히 해결되지 못하고 장기간 표류하고 있는 집단민원을 발굴해 총 4만5천여 명의 권익을 구제하였는데, 여기에는 인도가 없어 위험을 무릅쓰고 차도로 등·하교하던 천안여자중학생들의 통학로 마련, 제주공항 확장으로 피해를 당하던 주민들의 소음·분진·통행 불편 해소, 위례신도시 거주민들의 생활환경 개선을 위한 공영차고지 이전·방음터널 연장·굴다리 확장 등이 있다. 하지만 이러한 노력에도 불구하고 집단민원은 지속적으로 증가하고 있으며, 이해당사자 스스로 해결하는 비율은 오히려 감소하고 있다. 이에 따라 국민권익위는 집단민원에 대한 선제적 해결을 위해 「집단민원의 조정에 관한 법률」 제정을 추진하였다.

접수된 빈발민원을 분석해 총 8개 분야에서 정책·제도 개선안을 마련함으로써 민원 발생을 근원적으로 해소하였다. 사회취약계층 보호를 위해 임대주택 ‘퇴거 예외사유’를 확대하였고, 소액채납자 재기를 위해 과세관청이 장기압류하고 있는 채납재산을 조기에 처분하도록 하였으며, 근로자의 연금손실을 사전에 예방하기 위해 ‘사업주의 국민연금 채납사실’을 근로자에게 주기적으로 통보하도록 하였다.

한편 국민권익위는 기업·일자리 관련 일선현장의 어려움을 청취하고 유관기관과 해소방안을 모색하는 ‘기업고충 현장회의’를 총 12회 개최해 총 160여건의 민원·건의를 접수하고 이중 44.4%인 70여건을 해결하였으며, 소상공인·자영업자의 애로사항과 정책건의를 폭넓게 수렴하고자 총 12회에 걸친 전통시장 ‘맞춤형 현장간담회’를 실시하였다. 또한 전년 대비 20.2% 증가한 101회의 이동신문고가 개최되었고, 2500여 건의 민원을 상담하여 이 중 50.4%가 현장에서 해결되었다.

그 결과 권익위에 접수된 다수인 민원에 대한 조정·합의율이 상승하였고, 권익위의 시정권고에 대한 수용률 역시 높아지게 되었다.

행정은 종합예술이다. 끊임없이 사회의 변화와 미래를 예측하면서 현실 속에서 국민의 행복을 위해 정책적 대안을 적극적으로 모색해야 한다. 이런 점에서 행정은 사후에 잘잘못을 따지는 사법과는 확연히 다르다. 국민권익위는 앞으로도 시대의 변화와 아픔을 진지하게 바라보며, 적극적인 자세로 이들 문제를 해소하기 위해 최선을 다할 것이다.

제2장 고충민원 처리 현황

1. 총론

「민원처리에 관한 법률」 제2조는 민원을 크게 일반민원과 고충민원으로 구분하고, 일반민원을 동 법률에 정의하고 있으나, 고충민원의 정의는 「부패방지 및 국민권익위의 설치와 운영에 관한 법률」에 위임하고 있다.

일반민원과 고충민원의 관계를 정리하면, 일반민원은 행정기관에 인허가·대장 등록·증명 등을 신청하는 법정민원, 법령·제도 등에 대한 질의민원, 행정제도 및 운영 개선을 요구하는 건의민원을 말하며, 고충민원은 이러한 일반민원의 처리결과에 만족하지 못하는 경우(처리결과에 불복하여) 제기되는 2차 민원이라 할 수 있다.

고충민원은 원 처리기관의 감사부서 또는 그 고충민원과 관련한 사무에 대한 지도 권한을 가진 감독기관에서 처리하는 것이 원칙이나, 이와 별개로 국민권익위가 직접 처리할 수 있다. 이는 국민권익위가 고충민원에 대한 행정부 내 최종 민원처리 기관으로서의 역할을 수행하고 있기 때문이다.

한편 국민권익위는 감사부서나 감독기관과 달리, 옴부즈만으로서의 기능도 가진다. 옴부즈만이란 고전적으로 ‘국민을 대신해 행정기관 등이 법령상 책무를 적절하게 수행하는지 여부에 대해 감시하는 자’를 의미한다. 과거보다 행정의 기능이 더욱 확대·다양해진 현대에는 전통적인 행정구제제도(행정심판, 행정소송)로는 포섭할 수 없는 영역에서 국민의 권익을 보다 실효적으로 보호하는 역할을 수행하고 있다.

국민권익위 고충민원 처리의 특징

- 대한민국 대표 옴부즈만
- 정부 내 최종 고충민원 처리기관
- 시정권고·의견표명 등을 통한 행정의 간접 통제기능 수행
- 정부 정책 및 업무에 대한 A/S 센터
- 관료적 시각이 아닌 제3자의 입장에서 신속하고 간편하며 유연하게 처리

2. 고충민원 접수·처리⁴⁾

가. 종합

국민권익위의 고충민원 조사·처리는 국민권익을 보호하는 위원회의 핵심기능으로, 행정기관 등의 1차 민원처리 적정성에 대한 판단과 함께, 민원인과 행정기관 간 이해조정 역할도 수행하고 있다.

국민권익위에 접수된 고충민원은 최근 3년간 110% 급증하였다. 이는 특정 사안이 발생하였을 경우 마치 온라인에서 시위를 하듯 집단적으로 동일한 취지의 민원을 제기하고 있기 때문이다. 물론 유사·반복민원을 제외한 처리건수 역시 2017년 대비 11.1%(1,798건) 증가하였다.

〈 표 4-1 〉 전년도 대비 주요 지표 비교

구 분	2017년	2018년	2019년	2018년 대비 증감
접수건	26,533	30,712	56,189	82.9%
처리건	26,623 (16,149)*	29,609 (14,094)*	42,031 (17,947)*	60.3% (27.3%)
인용률	25.2%	24.7%	20.7%	△4.0%p
평균처리기간	18.8일	19.8일	23.0일	3.2일
처리 만족도	78.5점	76.7점	75.9점	△0.8점

*(괄호)는 유사·반복민원 처리건수를 병합한 수치임

위 표를 통해 볼 때, 고충민원 처리 담당자 수는 동일하나 처리 건수가 증가할 경우, 인용률과 만족도가 저하되고 평균처리기간이 증가하는 것을 알 수 있다. 앞으로 고충민원이 지속적으로 증가할 것으로 예측되는바, 이에 대한 대책이 요구된다.

4) 민원조사기획과 박진용 조사관

나. 지역별 접수현황

고충민원의 지역별 접수현황을 살펴보면 수도권(서울, 경기, 인천) 접수비율이 79.2%로 2/3 이상을 차지하였으며, 그 비율은 작년 보다 22.2% 증가하였다. 또한 고충민원의 경로별 접수현황을 보면 국민신문고 홈페이지를 이용한 접수가 75.5%에 달한다. 이는 서울·경기 지역 신도시 입주자들이 국민신문고를 이용해 집단으로 민원을 제기하였기 때문이다.

〈 표 4-2 〉 전년도 대비 지역별 접수 현황

구분	계	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	세종	기타
2019	56,189	12,889	1,076	692	1,509	1,334	576	251	30,107	963	648	663	929	824	1,555	1,107	218	150	698
(비율)	100	22.9	1.9	1.2	2.7	2.4	1.0	0.4	53.6	1.7	1.2	1.2	1.7	1.5	2.8	2.0	0.4	0.3	1.2
2018	30,712	5,558	1,338	570	1,479	2,669	556	277	10,472	814	657	760	714	874	1,729	1,014	265	207	759
(비율)	100	18.1	4.4	1.9	4.8	8.7	1.8	0.9	34.1	2.7	2.1	2.5	2.3	2.8	5.6	3.3	0.9	0.7	2.5
2017	26,533	5,235	1,638	678	1,238	947	509	267	7,448	846	644	896	678	857	2,011	1,128	247	128	1,138
(비율)	100	19.7	6.2	2.6	4.7	3.6	1.9	1.0	28.1	3.2	2.4	3.4	2.6	3.2	7.6	4.3	0.9	0.5	4.3

이는 우리나라 수도권 거주 인구 비율(49.7%)을 고려할 때, 고충민원의 수도권 치중 비율이 과도하게 높은 것으로, 수도권 이외 지역에 거주하는 주민들의 고충민원 처리시스템 접근성 제고와 권익 보호를 위해 어떠한 노력을 해야 할 것인지 고민해야 한다.

〈 표 4-3 〉 전년도 대비 경로별 접수현황

구 분	계	국 민 신문고	홈페이지	서 신	방 문	대통령 비서실 이관	기 타 (팩스 등)
2019	56,189	42,443	1,858	3,978	1,116	5,620	1,174
(비율)	100	75.5	3.3	7.1	2.0	10.0	2.1
2018	30,712	16,931	1,524	3,697	989	6,315	1,256
(비율)	100	55.1	5.0	12.0	3.2	20.6	4.1
2017	26,533	11,344	1,629	4,269	1,199	7,146	946
(비율)	100	42.8	6.1	16.1	4.5	26.9	3.6

다. 분야별 접수현황

2019년 고충민원 접수 분야의 특징을 분석해보면, 앞에서 본 바와 같이, 도시·주택 등 신도시 집단민원의 급증으로 볼 수 있다.

〈 표 4-4 〉 분야별 접수 현황

구 분		'17년	'18년	'19년	구 분		'17년	'18년	'19년
1	도시	1,675	1,609	11,019	14	산업자원	1,138	450	581
2	경찰	1,154	795	1,919	15	건축	429	1,115	382
3	보건복지	613	932	730	16	국방	822	887	1,605
4	세무	1,277	1,295	1,028	17	환경	407	309	284
5	도로	949	938	923	18	수자원	219	149	154
6	주택	1,168	546	10,999	19	교육	201	542	396
7	민사법무	179	478	295	20	군사	90	90	78
8	노동	437	630	501	21	인사행정	217	417	384
9	보훈	456	306	348	22	문화관광	138	190	147
10	재정	547	503	591	23	방송통신	82	196	148
11	교통	525	474	548	24	해양수산	70	68	12
12	농림	652	380	375	25	외무통일	8	23	24
13	행정안전	710	1,210	1,326	26	기타	12,370	16,180	21,392

라. 처리 현황

2019년에 처리한 17,947건(유사·반복 민원 제외)을 처리 유형별로 보면, 3년간 평균 대비 간단한 처리인 안내회신(종결)이 지속적으로 감소하고, 시정권고·의견표명, 심의안내·기각이 상승하고 있음을 알 수 있다.

이는 과거에는 간단한 절차 안내만으로도 처리가 가능했던 민원이 줄고, 심도있는 조사와 처리가 필요한 민원이 늘고 있다는 것을 의미한다.

〈 표 4-5 〉 민원처리 현황

구 분	총 계	고충민원								기 타 민 원
		계	시정 권고	의견 표명	조정 합의	심의안내· 기각	각하	이송· 이첩	안내 회신 (종결)	
2019	17,947	11,855	317	316	1,819	2,907	812	1,756	3,928	6,092
2018	14,094	9,769	210	238	1,965	1,115	555	89	5,597	4,325
2017	16,149	10,263	174	211	2,201	696	456	85	6,440	5,886

3. 시정권고·의견표명 현황⁵⁾

가. 전체 현황⁶⁾

국민권익위는 권익위법 제46조에 근거하여 330건의 시정을 권고하고, 340건의 의견을 표명하는 등 총 670건의 의결을 하였다. 이는 2018년 시정권고 216건, 의견표명 242건보다 모두 오른 수치이고, 최근 3년간 가장 높은 수치이다.

나. 기관별 현황

2019년 피신청기관별 시정권고·의견표명 현황을 살펴보면, 중앙행정기관이 282건(42.1%)으로 가장 많고, 지방자치단체 218건(32.5%), 공직유관단체 170건(25.4%) 순으로 나타났다. 중앙행정기관의 의결건수가 많은 이유는 시정 또는 의견표명과 함께 제도개선을 권고하는 민원이 많아졌기 때문으로 추정되는데, 제도개선 관련 법령이 대부분 중앙행정기관 소관 법령들이다.

세부적으로는 중앙행정기관의 경우 경찰청이 75건으로 전체 중앙행정기관의 26.6%를 차지하였고, 국세청이 60건으로 25.5%, 국방부가 48건으로 17%를 각각 차지하였다. 이중

5) 민원조사기획과 박숙경 조사관

6) 국민권익위는 2019년 한 해동안 총 633건의 권고(시정권고 317건과 316건)를 실시하였다. 하지만 권고를 받은 기관은 이보다 많은 총 670개 기관이다. 이는 한 개의 권고에도 다수의 피신청기관이 존재할 수 있기 때문이다. 한편 수용여부는 같은 권고일지라도 피신청 기관별로 다를 수 있으므로, 본 파트에서 사용하는 권고 건수는 권고를 받은 피신청기관 수를 의미한다.

경찰청, 국방부는 2018년에 비해 의결건수가 증가했으나, 국세청은 다소 감소하였다.

지방자치단체의 경우 의결건수의 편차가 가장 적게 나타나 크게 눈에 띄는 기관은 없으나 서울특별시가 7건으로 가장 많았다. 지역별로는 경기도가 48건으로 27.6%를 차지하였고, 서울특별시가 21건으로 12.1%, 경상남도가 14건으로 8.1% 등 순으로 나타났다.

공직유관단체의 경우, 한국토지주택공사가 40건으로 전체 공직유관단체 중 23.5%로 차지하였고, 서울주택도시공사가 18건으로 10.6%, 국민건강보험공단이 7.6% 등 순으로 나타났다.

다. 분야별 현황

분야별 시정권고·의견표명 현황을 보면, 재정·세무 분야가 95건(14.2%)으로 가장 많았고, 주택·건축 89건(13.3%), 도시·수자원 88건(13.1%), 산업·농림·환경 84건(12.5%) 등 순으로 나타났다.

라. 시정권고·의견표명 수용률

위원회는 최근 5년간 3,002건을 시정권고·의견표명을 하였는데, 이 중 2,632건이 수용되어 수용률은 87.7%를 나타냈다. 2008. 2. 위원회 출범 후 전체 수용률이 90.2%인 것에 비해 최근 5년간 수용률이 낮은 이유는 최근 의결을 받은 피신청기관이 수용 여부를 단독으로 결정하기 곤란하여 일정한 절차를 거친 후 그 결과에 따라 처리하겠다고 '미확정'으로 통보한 건수가 다소 있고, 위원회가 이행실태 현장점검·고충민원 전략회의·국무(차관)회의 보고·언론공표 등을 통해 불수용 민원의 수용을 독려하여 불수용에서 수용으로 변경하는 사안들이 확인되고 있기 때문으로 파악되고 있다.

최근 5년간 기관유형별 시정권고·의견표명 수용률은 중앙행정기관(89.6%), 공공기관(88%), 지방자치단체(84.5%) 순으로 나타났는데, 중앙행정기관과 공공기관의 수용률 편차는 적는데 비해 지방자치단체 수용률과의 편차는 높은 편이다.

마. 수용률 제고 노력

국민권익위의 의결은 ‘권고효(勸告效)’를 가지고 강제성은 없는데, 경직된 강제해결수단인 소송 등을 보완하여 국민고충을 광범위하고 유연하게 구제하기 위해서이다. 실제 국민권익위의 의결에 강제력을 부과한다면, 민원처리 시 소송과 같은 엄격한 법적 판단이 요구되어 오히려 국민의 권익구제가 위축될 소지가 있다. 다만 위원회의 의결이 강제력이 없는 만큼 실효성이 있는지 의심을 가지고 강제력을 부과해야 한다고 주장하는 일부에 대해서는 국민권익위의 의결이 효과적인 권익구제수단이라는 것을 설득하고 이를 입증하기 위해 피신청기관의 수용을 적극적으로 이끌어내는 등의 노력이 필요하다.

이를 위해 국민권익위는 크게 세 가지의 수단을 통해 피신청기관의 수용을 간접적으로 독려하고 있다. 첫 번째는 ‘권고 등 이행실태의 확인·점검’(권익위법 제52조)이다. 국민권익위는 2019년에 중앙행정기관, 지방자치단체, 공직유관단체 등 109개 기관을 방문하여 184건의 시정권고·의견표명에 대한 현장점검을 실시하였고, 매해 20건 이상의 불수용 민원을 추가 수용하였다.

두 번째는 불수용 건수가 많은 기관을 대상으로, 국민권익위, 관계기관, 소관부처 등이 참여해 불수용 원인을 진단·분석하고 대안을 찾는 ‘고충민원 전략회의’이다. 2019년에는 한국농어촌공사, 한국토지주택공사, 근로복지공단에 대해 실시하였고, 빈발민원에 대한 제도개선의 적극적인 수용을 협조 요청하였다.

세 번째는 국민권익위 권고의 수용 현황 등에 대한 ‘차관회의·국무(차관)회의 보고’ 및 주요 수용·불수용 사례·기관 등에 대한 ‘언론 공표’(권익위법 제53조)이다. 2018년부터 지방자치단체의 수용률 제고를 위해 행정안전부 주관 중앙행정기관·지방자치단체 정책협의회에도 적극 참여하여 관련 협조를 요청하였다. 국민권익위는 2020년에는 보다 효과적인 수용률 제고를 위해 입체적인 사후관리 방안을 마련할 계획이다.

〈 표 4-6 〉 시정권고·의견표명 현황

구분	계	시정권고	의견표명
2019년	670	330	340
2018년	448	210	238
2017년	384	174	210

〈 표 4-7 〉 시정권고·의견표명 수용률 현황

구 분	계	수 용		불수용		미확정
		소 계	수용률	소계	불수용률	
최근 5년*	1,050	951	90.6%	92	8.7%	7
전 기간**	12	12	100%	-	-	

* 최근 5년 : '14. 1. ~ '19. 10.

** 전 기간 : 국민권익위 출범('08. 1.) ~ 현재('19. 10.)

〈 표 4-8 〉 최근 5년간 기관유형별 시정권고·의견표명 수용률 현황

구 분	계	수 용		불수용		미확정	
		건수	%	건수	%	건수	%
중앙행정기관	1,243	1,114	89.6	119	9.6	10	0.8
지방자치단체	846	715	84.5	109	12.9	22	2.6
공공기관	913	803	88	98	10.7	12	1.3

제3장 국민체감을 높이는 고충민원 처리

1. 총 론)

인터넷 국민신문고 시스템을 통해 접수된 민원이 2010년 77만 여 건에서 9년만인 2019년 796만 여 건으로 10배 이상 크게 증가한 반면, 같은 기간 서신 민원은 2만4천 여 건에서 약 3만4천 건으로 1.4배 증가하는데 그쳤다.

이는 이제 우리 국민들이 인터넷을 통한 민원 제기에 익숙해졌다는 것을 의미하며, 장애나 지역을 극복한 행정서비스 수혜가 이루어질 수 있다는 희망을 나타내는 것이기도 하다. 하지만 한계도 보이는데, 고충민원의 지역별 접수현황을 살펴보면 수도권 및 대도시의 고충민원 접수비율이 실 거주 인구보다 높게 나타나, 정보의 불평등으로 인한 지역적 소외가 여전히 남아있음을 알 수 있다.

국민권익위는 이를 극복하고자 이동신문고를 운영하고 있다. 이동신문고는 크게 매월 2~4개 지방자치단체를 방문하여 행정전반과 생활법률 및 소비자권리, 사회복지 등에 대한 종합적인 민원 상담 서비스를 제공하는 지역형과 다문화가족, 외국인근로자, 장애인, 북한이탈주민, 현역 군장병(의경), 중소기업·소상공인의 고충해소를 위한 기업옴부즈만 등 특별한 관심이 필요한 계층을 대상으로 현장에서 특화된 상담서비스를 제공하는 맞춤형으로 구분되어 운영되어 왔다. 또한 2019년부터는 새로 도입된 이동신문고 버스를 활용해 역사, 터미널, 지역축제 등 유동인구가 많은 다중이용장소에서 상담하는 순회 상담소를 운영하였다.

한편, 국민권익위는 많은 국민들의 목소리에 적극적으로 응답하고, 날로 심화되는 공공갈등에 적극적으로 대응하고자 조정제도를 적극 활용하고 있다. 조정은 민원인이나 행정기관 중 일방의 주장만 받아들여지는 일도양단적 해결방식이 아닌 양 당사자의 협의와 타협, 그리고 양보가 전제된 대안적 분쟁해결방식이다.

7) 민원조사기획과 서상원 조사관

2. 대안적 분쟁해결 활성화⁸⁾

가. 집단민원 조정해결 추진 현황

우리 사회는 급속한 경제성장과 더불어 국민의 권리의식 신장, 시민사회의 참여인식 성숙 등으로 이해관계가 복잡하고 그 규모가 작지 않는 공공갈등이 점차 심화되어 가고 있으며, 이로 인해 매년 200건 이상의 집단민원이 국민권익위에 제기되고 있다.

국민권익위는 다수인이 관련되거나 사회적 파급 효과가 큰 고충민원을 신속하고 공정하게 해결하기 위한 정책수단으로 조정제도를 적극 활용하고 있으며, 이를 통해 다양한 형태의 공공갈등을 효과적으로 해소하는데 만전을 기하고 있다.

과거에는 중앙정부와 개인·집단 간의 이해관계 충돌로 인한 집단민원이 많았다면, 최근에는 지방자치의 정착으로 중앙정부 뿐만 아니라 지방정부에서 시행하는 공공정책 또는 공공사업을 수립하거나 추진하는 과정에서 시민사회의 요구와 개인 및 집단의 이해관계를 표출하는 집단민원이 점차 증가하는 추세를 보이고 있다.

국민권익위의 조정해결 건수 및 다수인 민원 접수대비 조정해결 비율은 2019년 다소 감소하였으나 대체로 매년 증가추세에 있으며, 그동안 우수 조정해결 사례 공유, 조정 노하우 전파 및 전문교육 강화 등 조정제도를 활성화하기 위한 노력을 지속적으로 추진한 결과라고 할 수 있다. 특히 2019년에는 현장조정을 통해 47건, 2만 6천여 명의 집단민원을 해결하는 성과를 거두었다. 이는 2008년 28건에 비해 68%p 증가한 수치로 공공갈등의 해결 수단으로써 조정제도의 유용성을 다시 한 번 확인할 수 있는 결과이다.

〈 표 4-9 〉 고충민원 조정해결 추진 현황

구 분	'08년	'09년	'10년	'11년	'12년	'13년	'14년	'15년	'16년	'17년	'18년	'19년
집단민원 접수	334	259	280	285	361	362	241	255	242	216	227	264
조정해결 건수	28	26	19	24	42	43	54	65	72	76	65	47
조정해결 비율	8.4	10.0	6.8	8.4	11.6	11.9	22.4	25.5	29.7	35.2	28.6	17.8

8) 민원조사기획과 고규태 조사관

또한, 2019년에는 5인 이상 다수인이 관련된 집단민원에 대한 조정해결(47건) 및 합의해결(39건) 비율이 32.6%인데, 이는 일반적인 고충민원의 인용율과 비교할 때 상대적으로 높은 편이라고 할 수 있다. 집단민원의 경우, 행정기관에 대한 처분의 위법·부당성 보다는 공익사업을 추진하면서 당사자 간 이해충돌, 관계기관의 예산 확보 및 법령의 제도적 한계 때문에 발생하는 경향이 있어 일반적인 고충민원 처리 수단으로는 해결에 상당한 어려움이 있는 것이 현실이다. 결국, 국민권익위 조정은 당사자 간 성의 있는 소통과 타협을 통해 최적의 합의안을 이끌어 내는 대안적 분쟁해결 수단으로써 안정적으로 자리매김하고 있는 것으로 볼 수 있다.

2019년에 처리한 집단민원에 대한 현장조정 해결 건수를 지역별로 나누어보면 경기(15건), 경북(5건), 강원(5건), 서울(4건), 충남(3건), 충북(3건), 부산(2건), 인천(2건), 전북(2건) 순이고, 나머지 지역(대구, 광주, 울산, 전남, 경남, 제주)은 각 1건씩 처리되었다.

한편, 분야별 비율을 살펴보면 교통·통행·터널·교량 등 도로 분야 44.7%, 소음·먼지·오염 등 환경 분야 14.9%, 사고·위험 등 생활 안전 분야 12.8%, 도시 계획·인허가·보상 등 개발 분야 12.8%, 기업고충 해결 8.5%, 국방 분야 2.1%로 나뉘지며, 도로, 환경 및 안전 분야가 전체의 72%를 차지했다.

국민권익위는 날로 복잡해지고 다양해지는 집단민원에 대하여 내부적으로는 더 적극적인 현장조사, 이해당사자 설득, 관계기관과 전문가를 포함한 조정협의체 구성 등 실무협의를 강화하고 있고, 위원장·위원이 현장을 직접 방문하여 주민들의 애로를 청취함으로써 상생적 조정안을 도출하는데 최선을 다하고 있으며, 외부적으로는 우수 해결사례와 조정제도 및 그 효과에 대하여 언론보도 등 홍보강화에도 힘을 쏟고 있다. 이를 통해 조정제도에 대한 국민들의 신뢰가 높아지면 조정이 필요한 집단민원이 국민권익위에 제기되고, 국민권익위는 이를 신속하게 해결하는 선순환 구조가 더욱 활성화될 수 있을 것으로 기대한다.

나. 집단민원 현장조정 주요 사례

2019년의 대표적 현장조정 해결사례로는 ‘의정부 민락2지구 국도 소음대책 마련’ 관련 집단민원으로 경기도 의정부시 민락2지구를 관통하는 국도3호선 대체우회도로에서

발생하는 소음으로 무더운 한여름에 창문도 열지 못하고 고통받던 반도유보라 등 인근 4개단지 아파트 4천여세대 입주민들의 고충에 관한 것이다.

한국토지주택공사(LH)는 의정부 민락2지구 공공주택지구를 2014년 12월에 조성하였고 서울지방국토관리청은 국도3호선 대체우회도로를 2015년 8월 완공하였다. 그러나 민락2지구를 관통하는 국도3호선 대체우회도로와 민락2지구 내에 아파트 건설공사를 진행하고 있었던 반도유보라 등 4개 단지 아파트의 거리가 너무 가까워 아파트 입주 전부터 소음 피해가 우려되었다. 국도3호선 대체우회도로에는 방음벽이 설치되어 있었으나 통행 차량이 증가하여 준공 시 설치된 방음벽으로는 소음이 제대로 차단되지 못하는 상황이었다.

이에 주민들은 아파트 입주 전부터 LH와 서울지방국토관리청에 소음대책을 마련해 줄 것을 요구하였으나, 두 기관 간에 협의가 되지 않아 민원처리가 지연되자 2017년 6월에 국민권익위에 집단 고충민원을 제기하였다.

국민권익위는 여러 차례 현장조사와 관계기관 실무협의 등을 거쳐 2019년 2월 21일 의정부국토관리사무소 회의실에서 인근 주민들과 LH 서울지역본부장, 서울지방국토관리청장, 의정부시장이 참석한 가운데 박은정 국민권익위원장 주재로 현장조정회의를 열고 조정안을 확정했다.

이날 조정에 따라 ▲ LH는 국도3호선 대체우회도로변에 방음터널과 방음벽을 추가로 설치하고, ▲ 서울지방국토관리청은 방음벽 등이 설치되면 시설을 이관 받아 철저히 관리하기로 했다. 그리고 ▲ 의정부시는 경찰청과 협의한 후, 구간단속시설을 설치하여 과속을 예방하기로 했다.

이번 조정을 통해 주민들이 겪고 있었던 극심한 소음피해 문제가 긴밀한 소통과 양보를 통해 해결되어 쾌적한 주거환경을 만드는 계기를 마련한 것에 큰 의의를 둘 수 있을 것이다.



‘의정부 민락2지구 국도 소음대책 마련’을 위한
집단민원 조정회의(‘19.2.21.)

민원현장 확인 및 관계기관 의견 청취

두 번째 대표적인 조정은 ‘제주공항 인프라 확충에 따른 피해 개선’을 요구하는 집단민원으로 제주공항 확장에 따른 항공기 소음과 레이더통신소 개설로 인한 농로 단절 등으로 불편을 겪고 있는 인근 다호마을 주민들의 고충을 해결한 사례이다.

한국공항공사는 제주공항을 찾는 항공수요가 증가함에 따라 단체 관광객 대기실과 공항버스 등 주차시설, 레이더통신소 등 공항 기반확충 사업을 추진 중에 있다. 이 때문에 제주시 다호마을과 공항 간 거리가 더 가까워지고 농로가 끊기는 등 주민 불편이 우려되는 상황이었다. 다호마을 주민들은 한국공항공사의 설계대로 공항 기반이 확충되고 제주시가 추진하는 4차선 도시계획도로가 마을과 근접하게 건설될 경우 항공기와 차량 소음·분진, 농로 단절 등이 우려된다고 이를 재검토 해 줄 것을 지속적으로 요구했다.

그러나 한국공항공사는 제주시 제2공항 개항 이전까지 항공수요 증가에 대비해 공항 기반 확장을 위한 토지 매입 등이 반드시 필요하다고 이를 받아들이기 어렵다는 입장이었다. 이에 마을 주민 50명은 2019년 1월초 국민권익위에 집단으로 고충민원을 제기했다.

국민권익위는 수차례 관계기관 협의와 현장조사를 거쳐 2019년 3월 28일 다호마을회관 대회의실에서 주민 대표와 한국공항공사 제주지역본부장, 제주도 정부부지사, 제주부시장 등이 참석한 가운데 권태성 부위원장 주재로 현장조정회의를 열고 중재안을 최종 확정했다.

중재안에 따르면, 한국공항공사는 공항 확장 부지 경계 부분에 소음·분진을 저감하는 정화용 수목을 식재하고 항공기소음대책위원회가 사업범위를 결정하기로 했다. 또 레이더통신소 개설로 단절된 농로 주변에 우회 농로를 연결하고 추가로 확장될 우회도로는 제주시와 협의해 도시계획에 맞춰 개설하기로 했다. 소음저감시설 설치에 주민들과 관계기관의 의견을 수렴해 소음 및 대기질 등을 측정 후 결과에 따라 조치하기로 했다.

제주시는 한국공항공사가 레이더통신소 주변에 우회 농로를 개설할 경우 하천기본 계획에 반영, 교량을 설치해 마을길과 연결하기로 했다. 또한, 제주시는 다호마을이 약 420년이라는 긴 역사를 가졌으나 그동안 마을길이 협소해 오랫동안 통행 불편을 겪어온 점 등을 고려해 내년부터 시도관리계획 수립 시 우선 순위에 반영하기로 했다. 그리고 마을 가까이 4차선 도시계획도로가 개통돼 소음·분진 등이 기준치를 초과할 우려가 있어 주민들이 요구할 경우 소음 등을 측정해 그 결과에 따라 추가 저감시설 등을 마련하기로 했다.

이 조정은 제주공항 기반 확충이라는 공공사업으로 인해 주민 피해가 우려됐던 소음·분진, 통행 불편을 최소화하는 계기를 마련한 것에 의미를 둘 수 있다.



‘송학초교 주변 교통안전시설 개선’
집단민원 조정회의(‘19.3.28.)

민원현장 확인 및 관계기관 의견 청취

세 번째 대표적인 조정은 ‘천안여자중학교 통학로 환경개선을 요구하는 집단민원으로 안전한 통학로를 만들어 달라는 천안여중 학부모들의 고충을 해결한 사례이다.

천안여중은 1948년 7월 2일 개교해 지난해까지 30,959명의 졸업생을 배출한 학교로 현재 638명의 학생들이 재학 중이다. 이 학교 학생 대부분은 충절로에서 학교 앞 길이

약 213m 도로로 등·하교를 하고 있다. 그러나 통학로 일부 구간에는 인도가 없고 인도가 설치돼 있더라도 전신·통신주 등 장애물이 있어 차도로 통행하고 있었다. 또 차도에는 항상 많은 차량이 주차돼 있어 학생들의 안전을 위협하고 있었다. 이런 위험을 반영하듯 해당 통학로에서는 지난해 40건, 올해 상반기에는 11건의 교통사고가 발생했다.

이에 보다 못한 학부모들은 천안동남경찰서 등 관계기관에 학교 앞 도로를 주·정차금지 구간으로 지정해 달라는 민원을 제기했지만 지역주민들의 반대로 교통안전시설심의 위원회에서 부결됐다. 이에 학교운영위원회와 학부모들은 천안여중의 안전한 통학로를 조성해 달라며 올해 4월 국민권익위에 집단민원을 제기했다.

국민권익위는 수차례의 현장조사와 관계기관 협의를 거쳐 2019년 8월 29일 천안여중에서 천안여중 운영위원장과 학부모회장, 천안시장, 천안교육지원청교육장, 천안여중 교장, 천안동남경찰서장, 한국전력공사 천안지사장, (주)KT 천안지사장 등 관계자가 참석한 가운데 권태성 부위원장 주재로 현장조정회의를 열고 중재안을 최종 확정했다.

천안시장은 충절로에서 학교정문까지 인도를 설치하고, 전신·통신주를 땅속에 설치하는데 필요한 비용의 절반을 부담하기로 했다. 천안교육지원청교육장과 천안여중 교장은 인도와 전신·통신주를 땅속에 설치하는데 필요한 학교부지 사용을 승인하기로 했다. 그리고 한국전력공사와 (주)KT 천안지사는 통학로에 있는 전신·통신주를 땅속에 설치해 장애물을 제거하기로 했다. 또한, 천안동남경찰서장은 통학로가 연결되도록 도로 횡단 부분에 인도와 높이가 같은 횡단보도를 설치하기로 했다.

이번 조정은 안전한 통학로가 만들어지고 학교 앞 도로의 환경이 개선되어 학생들이 보다 나은 환경에서 등·하교할 수 있는 계기를 마련하였고, 학생들의 불안정한 통학환경에 대해 천안시와 천안교육지원청 등 관계기관이 서로 협력하여 내 일처럼 이를 해결하고자 노력한 적극행정의 모범 사례로 볼 수 있다.



‘천안여자중 통학로 환경개선 요구’ 집단민원
조정회의(‘19.8.29.)



민원현장 확인 및 관계기관 의견 청취

현장조정 주요 해결사례

【수원 망포4지구 8차선 도로 어린이 통학로 안전대책 마련】(2.28.)

사업시행자(㈜미드, (주)HDC현대산업개발, (주)롯데건설)는 수원 망포4지구에 아이파크캐슬 아파트(2,945세대)를 건축하였는데, 이 아파트에 입주하게 될 주민들이 아이들이 8차로의 도로를 건너 초등학교까지 통학하는 것은 위험하다며 안전한 통학로를 마련해 줄 것을 요구하는 집단민원을 제기하였다. 이에 ① 수원남부경찰서는 아파트 인근 초등학교 어린이보호구역 차량속도를 50km/h로 제한하고, 횡단보도 보행신호를 늘리며, 초등학교 사거리를 기준으로 네 방향에 과속단속카메라를 설치, ② 사업시행자는 수원시와 협의하여 인근 공원의 생태연결로를 초등학교 방음벽 끝자락으로 이동 설치해 어린이들의 통학로로 활용할 수 있도록 하고, 등·하교시간에 셔틀버스를 운행하며, 초등학교 부근 대각선 횡단보도에 안전도우미를 배치하는데 필요한 경비의 일정부분을 지원, ③ 수원시는 어린이들의 안전한 통학로를 위한 시설들이 설치되면 이관 받아 관리하기로 하여 조정해결

【구리갈매지구 경춘북로·경춘선 교통소음 피해대책 요구】(5.7.)

구리갈매지구 공공주택사업에 민원인들이 입주한 공동 및 단독주택과 인접한 경춘북로 도로와 경춘선 철도에서 발생하는 교통소음으로 정상적인 주거생활이 곤란할 정도의 소음피해가 발생하고 있으므로 정온한 주거환경이 제공될 수 있도록 방음시설 설치 등 교통소음 피해 대책을 마련해 달라는 집단민원을 제기하였다. 이에 ① 한국토지주택공사는 경춘북로 도로에 접하는 공동주택 구간에 연장 1,300m, 높이 18m 방음벽, 단독주택 D1·D2블록 구간에 높이 2.5m 및 8m의 방음벽을 설치하고, 구리갈매지구와 접하는 경춘북로 도로 연장 3,000m에 배수성 저소음포장재를 시공하며, 경춘선 철도 방음벽 소요비용을 부담하기로 하고, ② 경기 김포시장은 방음시설 설치 완료 시 인수받아 유지관리 등 환경정비를 시행하고, 방음벽 소재와 재질 선정을 위해 신청인과 협의하여 공공디자인진흥위원회에 상정하기로 하며, ③ 한국철도시설공단은 경춘선 철도 연장 75m구간 높이 4.5m의 방음벽을 설치하기로 하여 조정해결

【서울양양고속도로 동홍천 톨게이트 진입도로 선형개선 요구】(11.7.)

서울양양고속도로 동홍천TG 출구에서 강원 홍천군 화촌면으로 진입하는 도로의 선형이 불량하여 교통사고가 빈번하게 발생하니 이를 개선해 달라는 집단민원에 대해 ① 강원 홍천군수는 성산로 확장 및 회전교차로를 설치하고, 진입도로 개선공사에 필요한 토지를 보상하기로 하며, ② 한국도로공사는 동홍천TG 출구에서 성산로까지 도로를 개설하고 현 화촌면 진입도로는 폐쇄하기로 하며, ③ 민원인들은 화촌면 진입도로 개선공사에 편입되는 토지 보상에 적극 협조하고, 피신청인 조치에 동의하기로 하여 조정해결

〈 표 4-10 〉 2019년 집단민원 현장조정·합의 해결 목록

연번	조정일	민원 제목	분야*
1	2019-01-11	오천교차로 도로선형 개선	도로
2	2019-01-18	천안 고속국도 제32호선 마을 진출입로 개설 요구	도로
3	2019-01-23	매출채권보험 보험금 지급 등 요구	기업고충
4	2019-01-24	평택 소사2지구 진입도로 확장공사 문제 해결	도시
5	2019-01-25	후포정거장 주변 위험도로 등 개선	도로
6	2019-01-30	마을 앞 위험구간 안전시설 등 개선	도로
7	2019-02-15	산척터널 내 보행자 방음터널 설치	도로
8	2019-02-21	의정부 민락2지구 국도 소음대책 요구	환경
9	2019-02-22	철곡 고속국도 제700호선 통로암거 설치 요구	도로
10	2019-02-28	안전한 통학로 마련	안전
11	2019-03-22	공공주택지구 분양토지 소유권 이전 촉구	도시
12	2019-03-28	제주공항 인프라 확충에 따른 피해 개선	도로
13	2019-04-03	집합건물동간지변변경(정정)요구	도시
14	2019-04-18	화성 청요마을, 소음저감 대책 요구	도로
15	2019-05-02	국유지 사용에 따른 과도한 변상금 감경 요청	안전
16	2019-05-03	남양주 백봉지구 주택건설사업 공사 중지명령 사전통지 철회요구	기업고충
17	2019-05-07	구리갈매지구경춘북로·경춘선교통소음피해대책요구	환경
18	2019-05-10	전곡역 구간 교량화 등 확대	도로
19	2019-05-17	삼척, 문암마을 철도교량 연장 요구	도로

연번	조정일	민원 제목	분야*
20	2019-06-13	위례 북측도로 방음터널 연장 요구	환경
21	2019-06-14	교량(막골교) 확장 요구 등	도로
22	2019-06-20	대구지하철화재참사 희생자 추모사업 추진	기타
23	2019-06-21	철도소음 저감 대책 수립 요청	환경
24	2019-06-21	송파공영차고지이전	도로
25	2019-06-28	대송산업단지 편입토지 무상양여	도시
26	2019-06-28	도로교량 설치 요구	도로
27	2019-07-09	삼자현 터널공사 피해보상 요구	기업고충
28	2019-07-16	반곡우체국앞 도로 안전 조치 요구	안전
29	2019-07-19	구거부지매각요구	도로
30	2019-07-25	철도 교각 이전 요구	도로
31	2019-08-21	연료시설 편입에 따른 도시가스 공급 요구	도로
32	2019-08-29	진·출입 부체도로 선형변경 요구	도로
33	2019-08-29	천안여자중학교 통학로 환경개선	안전
34	2019-09-04	방음시설 설치 요구	환경
35	2019-09-17	감일A4BL 안전한 통학로 마련	안전
36	2019-10-02	오염토양반입정화시설 매수보상 등 조치요구	기업고충
37	2019-10-30	등명해변마을 경관웬스 설치 요구	환경
38	2019-11-01	통학로 개설 등 교통안전대책 수립 요구	안전
39	2019-11-07	동홍천TG화춘면진입도로선형개선	도로
40	2019-11-12	집합건축물 지번 정리(변경) 요구	도시
41	2019-11-14	진출입로 공동사용 요구	도로
42	2019-11-26	집합건축물 지번 정리(변경) 요구	도시
43	2019-11-26	통행로 시설 개선 요구	도로
44	2019-12-05	진부비행장 폐쇄 요구 등	국방
45	2019-12-13	용수잡관 누수피해 보상 등	기타
46	2019-12-18	(주)코스트코코리아 물류센터로 인한 환경피해 해소 요구	환경
47	2019-12-19	사시마을 이주대책 요구	도로

* 도로(통행, 진출입등), 도시(개발, 보상, 허가등), 환경(소음, 먼지, 오염등), 안전(사고, 보행, 위험등), 국방(국방, 보훈)

3. 국민권의 사각지대 해소⁹⁾

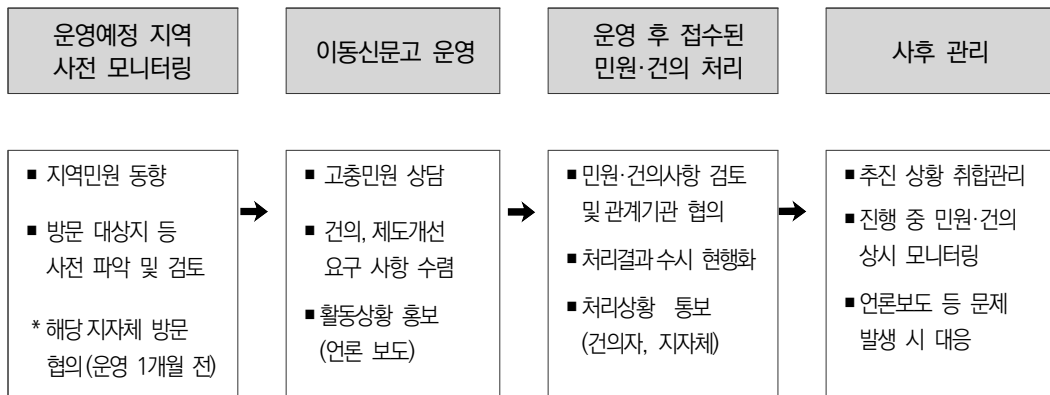
가. 시·군·구 단위 지역형 이동신문고 운영

이동신문고는 민원접근성이 떨어지는 지역주민을 직접 찾아가서 현장에서 고충을 직접 듣고 해소하는 ‘사람중심·현장중심’의 고충민원 처리제도로, 2013년 10월 청주시에서 ‘전국 순회상담’이라는 이름으로 첫 발을 내딛었다.

이동신문고는 고충이나 애로가 있어도 국민권익위를 찾기가 여의치 않거나, 인터넷으로도 민원신청을 하기 어려워하는 주민들이 많은 도서·벽지·농어촌과 민원이 빈발하는 도시지역을 직접 방문하여 ‘찾아가는 민원상담 서비스’를 제공하고, 간담회 등을 통해 지역의 다양한 목소리를 수렴하여 정책에 반영하는 ‘국민과 정부 간 소통창구’ 역할도 수행한다.

이동신문고에서 제기된 상담민원 중 합의 가능한 사안은 관계기관을 참여시켜 현장에서 바로 해결하고, 조사가 더 필요한 사안은 고충민원으로 접수해 국민권익위의 조사·심의를 거쳐 처리하며, 정책건의·제도개선 요구사항은 관계부처와의 협의를 거쳐 해결방안을 모색하고 그 처리상황을 건의자나 지자체에 수시로 통보하는 등 사후관리에도 만전을 기하고 있다.

[그림 4-1] 이동신문고 운영 및 사후관리



9) 민원조사기획과 이종윤 조사관

이동신문고는 국민권익위 출범 이후(2008~2019) 655개 지역을 방문하고 20,051건을 상담 처리하여 출범 이전(2003~2007)의 55개 지역방문과 1,543건 처리와 비교해 볼 때 활동이 대폭 확대·강화되었다.

또한 상담 고충민원에 대한 적극적인 조정·중재로 매년 전체 상담건수의 40% 가 넘는 민원을 현장에서 해결하고 있으며, 지난해에는 누적 현장해결이 7,000 여건을 돌파하여 국민들이 직접 체감할 수 있는 고충민원 해결 수단으로 자리매김하고 있다.

※ 현장해결률(상담해결건수/총 상담건수) : ('17) 43.9% → ('18) 47.7% → ('19) 50.4%

2019년도에는 전년도에 비해 이동신문고 운영횟수를 대폭 확대하여 2003년 제도 도입 이후 최초로 100회 이상 운영하고, 현장해결률도 47.7%에서 50.4%로 증가하는 등 양적인 면은 물론 질적인 측면에서도 실질적인 성과를 거두었다.

〈 표 4-11 〉 연도별 현장민원 상담실적(지역형, 맞춤형 전체 통계)

(단위 : 건)

구 분	계	2008 이전	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
실시지역 수	710	55	20	28	33	46	51	51	52	57	61	71	84	101
상 담 실 적	고충민원접수	3,034	541	86	272	199	129	196	178	245	235	234	268	211
	현장해결	7,082	-	96	244	290	244	332	633	634	650	778	880	1,269
	상담안내	11,478	1,002	381	1,004	1,000	865	1,103	937	737	821	843	855	1,039
	계	21,594	1,543	563	1,520	1,489	1,238	1,631	1,748	1,616	1,706	1,855	2,003	2,519

운영시스템 측면에서도 2012년부터는 국민권익위 단독 운영형태에서 '관계기관 협업방식' 방식으로 전환하여 행정기관 관련 민원뿐만 아니라 생활 속 불편까지 아우르는 종합 상담서비스를 제공하고 있다

특히, 올해부터는 금융감독원의 '금융사랑버스'와 강원도사회갈등조정위원회가 처음으로 지역형 이동신문고에 참여하여 일반금융민원, 서민금융지원, 불법금융거래 피해 민원에 대한 전문적인 상담서비스를 제공하고, 강원 지역의 고충과 갈등 해결에 기여하기도 하였다.

※ 협업기관 : 한국사회복지협의회, 대한법률구조공단, 한국소비자원, 한국국토정보공사,
고용노동부, 금융감독원, 강원도사회갈등조정위원회

또한 개별 고충상담 뿐만 아니라 방문 지역의 소상공인·자영업자들과 간담회를 12회 개최하여 현장의 애로사항과 정책건의를 폭넓게 수렴하는 등 경영 애로를 해소하는 계기를 마련하였다. 지역의 시장상인회, 슈퍼마켓협동조합, 소상공인단체 등으로부터 경영상 어려움을 청취하고 유관기관과 함께 해결방안을 모색함으로써 큰 호응을 얻었다.

〈 표 4-12 〉 2019년 소상공인·자영업자 간담회 결과

기간	운영지역	간담회 결과(건)		
		계	정책건의	현장상담
1월	화성	4		4
2월	고양	7	5	2
3월	정읍	5	3	2
3월	제주	5		5
6월	영암	7	1	6
7월	원주	6	2	4
8월	장수	3	2	1
10월	인제	5	4	1
11월	의성	5	2	3
11월	진천	4	3	1
11월	순천	4	1	3
11월	화순	4		4
합 계	12개	59	23	36

나. 취약계층 대상 맞춤형 이동신문고 운영

2011년부터는 지역의 주민을 대상으로 하는 지역형 이동신문고 외에 소상공인, 외국인노동자, 다문화가족, 북한이탈주민 등 주로 사회적 관심이 필요한 계층과 주민을 대상으로 하는 소규모 맞춤형 이동신문고를 운영 하고 있다.

2019년에는 다양한 취약계층의 고충해소를 맞춤형 운영을 보다 확대 하였고, 특히 평창동계올림픽 후속조치 일환으로 주요 국제·국내행사에서 이동신문고를 운영하여 참가자들의 고충과 불편사항을 선제적으로 해소함으로써 성공적인 행사 개최를 지원한 바 있다.

※ 세계수영선수권대회(광주), 세계무예마스터십(충주), 한-아세안 정상회의(창원), 크리스마스마켓(신촌), 실태박람회(광화문), 베트남 문화축제(광화문) 등

2017년	2018년	2019년
총 39회	총 51회	총 65회
대단위 영구임대주택 순회 6회 (대구, 광주, 부산, 인천, 서울) 기업음부즈만 현장회의 12회 다문화 가정 대상 2회 군장병 대상 4회 (파주, 논산, 포항, 고성) 복지취약계층 2회 (청주, 전주)	영구임대아파트 4회 외국인 노동자 대상 10회 기업고충 현장회의 16회 창원국제사격대회 반부패 특별이동신문고 군장병 및 의경 대상 7회 철도 건설 현장 등 3회 공공계약 관련 간담회 2회 등	시골장터 14회 각종 국제·국내행사 10회 임대주택단지 5회 군장병·의경 대상 4회 택지지구·공사현장 5회 외국인근로자 등 취약계층 5회 중소기업·소상공인 12회 공공분야 간담회 10회

2019년부터는 서민들이 많이 찾는 5일장에서 이동신문고를 운영하고 소상공인, 외국인노동자, 다문화가족, 북한이탈주민 등 주로 사회적 관심이 필요한 계층과 주민을 대상으로 하는 다양한 유형의 소규모 맞춤형 이동신문고를 운영하고 있다.

또한, 2018. 11월 도입한 상담버스 안에서 언제, 어디서든 이동신문고 운영이 가능해짐에 따라 2019년에는 이동신문고 운영의 패러다임을 발전적으로 전환하여 기차역, 여객선터미널, 사찰, 공원광장, 지역축제, 신촌 도심 등 이전에는 접근이 어려웠던 다양한 장소에서 국민에게 특색있는 상담서비스를 제공함으로써 고객만족도를 향상시키고,

상담버스의 친근한 이미지로 전국 방방곡곡에서 국민권익위원회의 대표 브랜드 홍보 역할을 적극 수행하였다.

〈 표 4-13 〉 2019년 이동신문고 월별, 지역별 상담결과

기간	운영지역	상담결과(건)			
		계	현장해결	접수	안내
1월	화성, 과천, 괴산, 태안	153	57	35	61
2월	고양, 김포, 인천, 익산, 서울(2회)	136	55	12	69
3월	정읍, 완주, 제주, 서귀포, 춘천, 화성, 창원	194	97	11	86
4월	고성, 의령, 산청, 삼척, 정선, 서울, 남원, 목포, 아산, 양평, 안산	303	175	20	108
5월	포천, 남양주, 구리, 경주, 군포, 대전(2회), 구례, 세종, 전주(2회)	133	53	12	68
6월	완도, 영암, 광주(3회), 횡성, 대구, 전주, 강진	218	134	11	73
7월	화천, 원주, 세종, 광주, 당진, 전주	230	146	18	66
8월	장수, 무주, 서울, 상주, 울산, 충주	165	78	5	82
9월	서울(6회), 인천, 안동, 공주, 영천, 울산, 원주	262	111	12	139
10월	고성, 인제, 울진, 의성, 하동, 춘천, 광주, 인천, 양주, 부산, 전주	314	157	34	123
11월	진천, 보은, 순천, 화순, 의왕, 평창, 단양, 창원, 청주, 세종, 서울, 춘천	244	131	28	85
12월	예산, 논산, 서울(2회), 대구, 남원	167	75	13	79
합 계	101개 지역	2,519	1,269	211	1,039

제4장 고충민원 예방과 권익구제 강화를 위한 노력

1. 총 론

고충민원을 간단히 표현하면, 각급 행정기관이나 공공기관이 제공하는 대국민 행정서비스에 대한 불만이라 할 수 있다. 고충민원은 그 성격상 해결과정에서 심리적·경제적 비용이 발생하기 때문에 발생 후 처리하는 것보다는 사전에 예방하는 것이 국민의 편익을 증진시키는 길이다.

이에 따라 국민권익위는 일선 행정기관 등의 업무역량을 제고하여 고충민원이 발생하지 않도록 예방하고, 발생한 고충민원의 경우 원활히 처리할 수 있도록 하고자, 고충민원 처리실태 평가를 실시하고 있다.

또한 지방자치단체에서 발생한 고충민원을 신속하고 공정하게 해결하기 위해 지방옴부즈만(시민고충처리위원회) 설치를 지원하고, 지방옴부즈만 운영 활성화를 도모하고 있다.

한편 각 기관과 국민권익위 조사관의 고충민원처리 품질을 높이기 위해 다양한 교육을 실시하고 있으며, 비이성적 특이·반복민원으로 인한 행정 비용을 절감하고, 사회적 파급효과가 큰 집단민원에 대한 신속하고 적극적인 접근을 위해 고충민원 특별조사팀을 운영하고 있다.

2. 행정기관 고충민원 처리실태 평가¹⁰⁾

매년 지자체 등을 대상으로 고충민원 처리실태 평가를 실시하여 고충민원 처리에 대한 공정성·책임성 확보와 국민의 행정서비스에 대한 만족도 제고를 유도·지원하고 있으며, 이를 위해 평가 지표를 개발·보완하는 한편 대상기관도 점차 확대해 나가고 있다.

10) 민원조사기획과 박영아 조사관

2010년에 ‘고충민원 처리실태 확인지표 개발’ 연구를 통해 각급 행정기관에 적용 가능한 평가 지표를 개발하여 19개 기관(중앙행정기관 3, 광역자치단체 3, 기초자치단체 5, 교육청 3, 공사·공단 5)을 대상으로 지표 적용에 대한 타당성 검증을 하였고, 2011년에는 53개 기관(중앙행정기관 7, 광역자치 단체 7, 기초자치단체 18, 교육청 7, 공공기관 14)으로 지표 타당성 검증을 확대 실시하였다.

2012년에는 16개 시·도를 대상으로 고충민원 처리실태 평가를 시범 운영하였고, 대상기관이 보다 편리하게 평가업무를 수행할 수 있도록 온라인 시스템인 ‘고충민원 평가 e-시스템’을 개발하였다. 평가 결과에 대해서는 등급제(최우수, 우수, 보통, 미흡, 부진)를 운영하였고, 평가 지표는 고충민원 예방·해소·관리기반 등 3개 분야 26개 지표로 구성하였다.

2013년에는 전년도에 시범 평가를 실시한 16개 시·도를 대상으로 본 평가를 실시 하였고, 2014년도에는 75개 시 단위까지 확대하였다.

2015년에는 82개 군 및 69개 구 단위까지 확대하여 243개 전 지자체(17개 시·도, 75개 시, 82개 군, 69개 군)를 대상으로 평가를 실시하였다.

2017년에는 평가대상기관의 부담 경감 등을 위해 행정안전부의 민원행정·제도 평가 등과 통합하여 「민원서비스 종합평가」의 일부분으로 실시하고 있으며, 2018년부터는 고충민원 처리실태 평가대상기관을 17개 교육청까지 확대하고, 평가 등급을 가등급, 나등급, 다등급, 라등급, 마등급로 변경하여 실시하였다.

한편, 평가 지표는 2013년 26개 지표에서 2014년 23개 지표, 2015년 18개 지표, 16년 15개 지표, 17년 9개 지표, 2018년 7개 지표, 2019년 4개 지표로 매년 간소화하고 있다.

평가 추진은 상반기에 전년도 평가 결과 ‘라~마등급’ 기관에 대해 컨설팅을 실시하여 개선을 유도하고, 하반기에는 실적 입력 후 서면·현장심사 후 심사위원회를 개최하여 결과를 확정하는 방식으로 진행되고 있다.

평가 결과에 대해서는 언론 공표와 포상을 통해 각급 기관의 자발적인 노력을 유도하고 있으며, 2018년 평가 결과 우수기관(대전광역시, 평택시, 여주시, 음성군, 성동구, 화순군, 구로구, 수영구 등)을 대상으로 업무유공자를 선정하여 포상을 수여하였다.

한편, 지방자치단체 외에도 기관의 신청을 받아 2013년 10개 기관(중앙부처 1, 구 2, 공사·공단 7), 2014년 7개 기관(교육청 1, 공사·공단 6), 2015년 6개 기관(공사·공단), 2016년 3개 기관(공사·공단)에 대해 실시하였으며, 2017년에는 국민건강보험공단, 근로복지공단, 국민연금공단, 도로교통공단 등 4개 기관에 대해 실시하였다.

앞으로도 고충민원 처리실태에 대한 평가를 지속적으로 보완 실시하여 정착해 나간다면 지자체 등 행정기관의 고충민원 처리기반이 구축되고 고충민원에 대한 현지 해결력도 높아져 민원인 만족도가 제고되는 한편 국민의 권익구제에도 크게 기여할 것으로 전망된다.

〈 표 4-14 〉 고충민원 처리실태 평가 지표(2019년)

구분	평가 지표(4개)
1. 고충민원 처리	1. 적극행정 추진 노력도
	2. 고충민원처리 관리·점검
	3. 지방옴부즈만 활성화
2. 고충민원 만족도	4. 고충민원 만족도

3. 지방옴부즈만 활성화¹¹⁾

국민권익위는 각 지방자치단체 및 그 소속기관의 고충민원을 자체적으로 신속·공정하게 해결하도록 전문성과 독립성을 갖춘 지방옴부즈만(시민고충처리위원회) 설치를 권장하고 있다.

1997년 부천시에서 최초로 설치된 지방옴부즈만은 2005년 「국민고충처리위원회 설치와 운영에 관한 법률」에 법적 근거가 마련되었고, 2019년 12월 현재 42개의 지방자치단체(광역시 6개, 기초 36개)에서 지방옴부즈만을 설치·운영하고 있다.

11) 민원조사기획과 강우성 조사관

〈 표 4-15 〉 지방옴부즈만 설치·운영 현황

- * 광역자치단체(6) : 서울특별시, 대구광역시, 울산광역시, 경기도, 강원도, 충청남도
- * 기초자치단체(36) : 강동구, 강북구, 관악구, 구로구, 동대문구, 마포구, 서대문구, 성동구, 은평구, 양천구, 동작구, 부천시, 안양시, 성남시, 용인시, 화성시, 시흥시, 남양주시, 안성시, 여주시, 수원시, 파주시, 평택시, 원주시, 강릉시, 제천시, 영동군, 상주시, 양산시, 익산시, 여주시, 울주군, 대구 북구, 대구 동구, 미추홀구, 광산구

※ 지방옴부즈만 설치 : ('15년) 20개 → ('16년) 26개 → ('17년) 30개 → ('18년) 37개 → ('19년) 42개

국민권익위는 지방옴부즈만 설치·운영 활성화를 위하여 2013년에 지방옴부즈만 운영 가이드라인을 마련·배포하였고, 2016년에는 지방옴부즈만 간의 교류·협력을 확대하기 위해 '지방옴부즈만 협의회'를 발족하였다.

2018년에는 전국의 지방옴부즈만을 대상으로 간담회와 워크숍을 개최하여 정보공유, 소통 등 교류·협력 활동을 지원하고 고충민원의 처리·상담 능력 향상을 위한 교육 프로그램을 운영하였다.



전국 지방옴부즈만 간담회

지방옴부즈만 워크숍

2019년에는 지방옴부즈만의 역량을 강화하기 위해 민원처리의 기본법령인 「민원처리에 관한 법률 시행령」에 고충민원 처리기관으로 지방옴부즈만을 포함하도록 개정하였고, 법령 개정 사항 등을 반영하여 '지방옴부즈만 운영안내서'를 발간·배포하였다.

4. 각급 기관 및 조사관 역량 강화 교육¹²⁾

국민권익위는 각급 행정기관과 공직유관단체의 대국민 민원 서비스 수준을 향상시키고, 고충민원과 옴부즈만 제도에 대한 이해 및 권익구제 인식 확산을 위해 매년 사이버 교육과정을 개설해 실시하고 있다.

또한 매년 고충민원 처리 및 비이성적 특이·반복민원에 대한 대응 방법에 대한 집합 교육 및 워크숍을 실시하는 한편, 국민권익위 조사관의 업무처리 역량 강화를 위해 법령, 조정, 현장 교육 등 직무과정을 운영하고 있으며, 신규·전입 조사관을 위한 고충민원 기본 교육, 고충민원 처리 시 성평등과 성인지적 관점에서 행동할 수 있도록 하기 위한 성인지 향상 교육 등 공통과정도 지속적으로 운영하고 있다.

특히 점점 증가하고 있는 집단갈등에 적극 대응하기 위해 2019년에 대한상사중재원 조정전문가 과정, 건설클레임 전문가 과정, 한국행정 연구원의 갈등관리 역량과정, 건설기술교육원에서 추진하는 민간건설클레임 및 분쟁해결 과정 등에 총 5회에 걸쳐 24명 위탁교육을 실시하여 한 단계 높은 조정 전문 역량 및 갈등관리 능력을 배양하였다.

〈사진〉 고충처리 조사관 역량 강화 직무교육



그 외에도 지방옴부즈만 활성화를 통해 변화하는 민원행정 수요에 적극 대응하고자 지방옴부즈만 운영 등에 관한 세미나, 협의회, 컨설팅 등을 실시하여 지방자치단체의 고충민원 처리역량을 강화를 위해 노력을 경주하였다.

12) 민원조사기획과 박영아 조사관

5. 고충민원 특별조사팀 운영¹³⁾

가. 특별민원에 대한 적극적인 처리 및 대응

국민권익위는 특별민원(반복·특이민원 등)을 체계적으로 대응하기 위해 2011년 7월부터 ‘고충민원 특별조사팀’을 구성하여 운영하고 있다. 각 민원 조사부서에서 인수받은 민원을 특별민원으로 지정하여 집중노력을 기울인 결과, 일상적인 방법으로 해결이 어려운 237의 장기 미해결 특이·반복민원 중 196명의 민원을 합의·조정 및 이해·설득으로 해소하였다.

〈 표 4-16 〉 특이·반복민원 처리 현황

대상	처리 완료			처리 중
	소계	합의·조정	이해·설득	
237명	196명	64명	132명	41명

고충민원특별조사팀에 인계된 특별민원인은 수백차례 반복 민원제기, 위원회 방문 시위·난동, 폭행·협박·위협, 조사관 고소·고발 등 다양한 과격 행태를 표출하였다. 이 같은 특별민원인이 제기한 특별민원을 처리함에 있어 신청인 요구사항을 하나하나 재검토하여 신청인이 납득할 수 있도록 수차례 설명하는 방법과 신청인-피신청인이 서로 마음을 터놓고 충분한 경청과 공감할 수 있는 여건을 조성하여 서로 오해를 불식시키고 신뢰를 회복하는데 중점을 두었다.

〈 표 4-17 〉 특별민원 유형별 현황

계	반복	폭행·협박	시위·난동	고소·고발	기타
237명	115명	59명	25명	20명	18명

특별민원 전담처리가 활성화되면서, 담당 조사관의 업무 스트레스 및 비효율이 개선되고 민원서비스의 질을 향상시키는 계기가 조성되었다. 또한 무엇보다, 집착과 망상, 분노조절

13) 고충민원특별조사팀 황준환 팀장

장애 등에 시달리는 일부 특별민원인에 대해서는 생활 안정과 삶의 질을 향상시키는 성과가 있었다.

나. 범정부 특별민원 관리·응대 역량 강화

특별민원은 민원인, 행정기관, 기타 정황적 요인 등 다양한 원인으로 발생하지만, 결국 행정기관 담당자의 업무 스트레스를 가중시키는 한편, 특별민원 해소에 과도한 행정력을 투입함에 따라 행정서비스 품질을 악화시키는 문제를 유발한다. 또한 민원인의 관점에서는 특별민원에 과도한 노력과 시간을 소비함에 따라 필연적으로 삶의 질을 향상시킬 기회를 상실하고 열악한 생활환경에 처하는 것이 안타까운 현실이다.

이와 같은 특별민원은 정도의 차이는 있지만 모든 행정기관 등이 갖고 있는 문제점이며, 범정부적 대응이 필요한 과제이다. 따라서 우리 위원회는 특별민원 처리 경험과 사례 등을 모든 행정기관 등과 공유하고 범정부 특별민원 처리 역량강화를 촉진하기 위해 ‘특별민원 대응 매뉴얼’을 개정·발간하여 위원회 홈페이지에 온라인 등록하여 7,900 여명이 자료를 다운받는 등 공유를 하였다.

또한 2019년에만 특별민원 워크숍 5회 및 77회 출장강의로 중앙·지자체 공무원 18,262명에게 특별민원 대응 노하우를 전수하였다. 그 밖에도 특별민원으로 인해 업무에 지장을 받고 있는 각급 공공기관을 대상으로 수시 전화·방문 컨설팅을 실시하여 특별민원 관리 역량강화를 위해 노력하였다.

다. 빈발민원 분석 기획조사 및 다수인 민원 해결

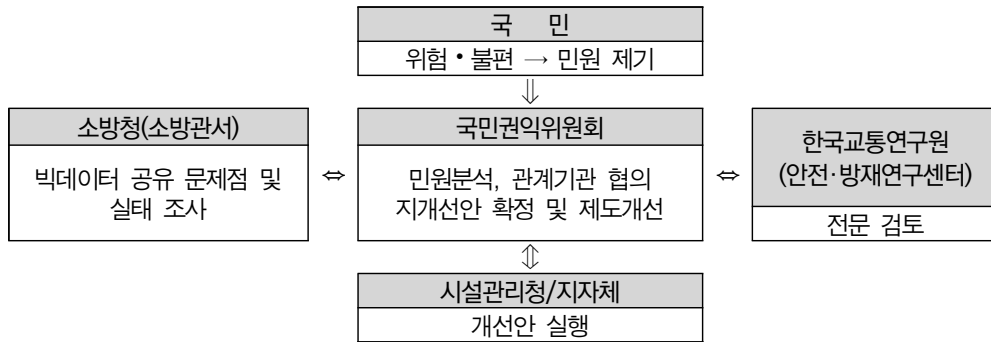
개인적인 특별민원 이외에도 빈발하는 민원을 분석하여 관련 정책·제도의 개선·정비 등을 통해 민원을 근원적으로 해결하기 위한 기획조사 및 다수인 민원 등을 특별민원의 범위에 포함하여 적극적으로 개선방안을 모색하였다.

교통, 수난, 추락, 산악사고 등 국민생활과 밀접한 영역에서 안전사고 발생이 증가함에 따라 관련 예방대책을 요구하는 민원은 증가하고 있는 반면, 이에 대한 종합적·체계적 대응은 미흡한 문제점을 해결하기 위해 소방청 및 지방자치단체 등

시설관리 책임기관과 공동으로 생활안전 사고 빈발 공공시설에 대한 전국적인 기획조사를 하여 개선대책을 마련하였다.

【 생활안전사고 빈발 공공시설 개선 기획조사 】

- (사고빈발 공공시설 선정) 119구조·구급 빅데이터를 기반으로 개선 시급성, 사고횟수 등을 종합적으로 고려하여 대상 시설 422곳 선정
- (공공시설 개선방안 수립) 지자체·공단 등 관리책임기관 의견을 수렴하여 선정된 시설에 총 1,202개(시설별 평균 2.85개)의 개선방안 수립
- (전문기관 검토) 한국교통연구원 교통안전·방재연구센터 등 전문기관의 검토결과를 반영, 개선방안 수정·보완



다수인·다부처 민원에 대해서는 민원인들의 목소리와 관계기관의 의견을 조율하여 현장조정을 통해 해소하는 방안을 강구하였다.

교통불편 해소를 위한 송파공영차고지 이전

(1) 민원요지

위례신도시 교통불편 해소 및 현릉로 개선공사를 위해 송파공영차고지를 조속히 이전해 달라.

(2) 해결내용(상임위원 조정, '19.6.21.)

① (서울특별시) 2019. 6. 30.까지 구 차고지내 시 소유재산(사무동, 정비동, 세차동 등) 멸실 신고 완료 및 토지 등 소유권 인계, ② (한국토지주택공사) 노조 사무실과 교육장 및 운영위원회 관리사무실 제공, 구 차고지 유지관리비 지급, ③ (송파공영차고지 운영위원회) 2019. 6. 30.까지 가설건축물 등 멸실 신고 완료하기로 하여 조정 해결

학생안전을 위한 천안여자중학교 통학로 환경개선

(1) 민원요지

천안여자중학교 학생들의 안전한 통학환경 조성을 위해 대로에서 학교까지 인도를 설치하는 등 통학로 개선 요구

(2) 해결내용(부위원장 조정, '19.8.29.)

① (천안시장) 대로에서 천안여자중학교 정문까지 인도를 설치하고 전신주와 통신주 지중화 비용 중 50%를 부담, ② (천안교육지원청교육장, 천안여자중학교장) 인도를 설치하고 전신주, 통신주의 지중화에 필요한 학교부지 사용을 허가, ③ (천안동남경찰서장) 통학로에 인도가 설치될 경우 차도를 횡단하는 고원식 횡단보도를 설치, ④ (한국전력공사, 주식회사 KT) 대로에서 천안여자중학교 정문까지 전신주와 통신주를 제거하고 지중화하기로 하여 조정해결

제5장 분야별 고충민원 처리

1. 행정·문화·교육 분야¹⁴⁾

행정·문화·교육·외교·통일·민사·법무 분야는 지방재정, 지적, 주민등록 및 가족 관계 등록, 민방위 재난 및 소방, 자치행정 일반 등의 민원을 처리하는 ‘행정안전’ 부문과 인사, 보수·여비, 상벌·소청, 시험, 연금, 행정관리 등의 민원을 처리하는 ‘인사 행정’ 부문, 문화 홍보, 문화재, 문화산업, 관광, 체육 등의 민원을 처리하는 ‘문화관광’ 부문, 교육정책, 학교관리, 학사운영, 평생·직업 교육, 교원정책 등의 민원을 처리하는 ‘교육’ 부문, 외교, 출입국, 통일, 재외동포, 기타 등의 민원을 처리하는 ‘외교·통일·민사·법무’ 부문으로 구분된다.

〈 표 4-18 〉 부문별 민원처리 건수

(단위 : 건)

구 분	계	행정안전	인사행정	문화관광	교 육	외무통일 민사법무	기타
2019년	6,006	1056	336	136	305	111	4,062
2018년	4,151	954	381	136	238	94	2,348

2019년도의 민원처리는 6,006건으로 전년도(4,151건)와 비교하여 증가(1,855건)하였으나, 이는 대부분 고충민원에 해당하지 않는 기타민원이 증가(73%)하였다. 기타민원을 제외한 고충민원도 증가(2018년 1,803건 → 2019년 1,944건)한 것으로 나타났고, 특히 국민의 관심이 집중된 교육 분야가 28% 증가하였다.

유형별 처리현황을 살펴보면 민원 제기 방법이나 절차 등 간단한 설명이나 안내를 실시하는 심의안내의 비율이 큰 폭으로 증가하였고, 행정기관의 위법·부당한 처분 등에 대한 시정을 권고하거나 의견을 표명하는 비율도 늘어난 것으로 나타나고 있다. 이는 국민의 목소리에 더욱 귀 기울여 피신청기관을 설득했다는 것으로 읽힐 수 있다.

14) 행정문화교육민원과 정철우 조사관

〈 표 4-19 〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	조정· 합의	기각	각하	심의 안내	이송· 이첩	안내 화신	취하 종결
2019년	6,006	25	27	128	0	106	483	72	0	5,165
2018년	4,151	14	19	157	3	115	209	2	583	3,049
증 감	1,855	11	8	△29	△3	△9	274	70	△583	2,116

〈 표 4-20 〉 시정권고 현황

(단위 : 건)

구 분	계	중앙행정기관	지방자치단체	정부투자기관	기타
2019년	25	2	19	4	0
2018년	14	0	14	0	0
증 감	11	2	5	4	0

〈 표 4-21 〉 조정·합의해결 현황

(단위 : 건)

구 분	계	행정안전	인사행정	문화관광	교 육	외무통일법무
2019년	128	77	12	10	25	4
2018년	157	90	15	8	31	13
증 감	△29	△13	△3	2	△6	△9

가. 행정안전 부문

행정안전 부문에서는 행정자치 일반 677건, 지적 248건, 지방재정 82건, 주민등록·호적 30건, 민방위·재난소방 19건 등 총 1,056건을 처리하였으며, 전년 대비 11%(102건) 증가하였다.

유형별 처리현황을 살펴보면 시정권고 16건, 의견표명 18건, 조정·합의 77건, 안내 292건, 이송·이첩 등 653건이고, 전년대비 시정권고, 의견표명은 증가하였다.

〈표 4-22〉 행정안전 부문 내용별 처리현황

(단위: 건)

구 분	계	행정자치 일 반	지 적	지방재정	주민등록· 호 적	민방위· 재난소방
2019년	1056	677	248	82	30	19
2018년	954	613	175	112	34	20

〈표 4-23〉 행정안전 부문 처리 유형별 현황

(단위: 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	안내	이송·이첩 등
2019년	1056	16	18	77	292	653
2018년	954	11	7	90	419	427

〈시정권고 주요사례〉

지자체 공유지 사용료 과다 이의

(1) 민원요지

신청인은 지자체의 도로 일부를 주택부지로 사용하고 있는데, 지자체가 부과한 토지 사용료가 과다하므로 해결 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

신청인이 사용하고 있는 도로는 지목상 도로이지만 도로법상 노선인정이 없는 경우에는 도로법 적용을 받지 않는 공유재산으로 해당하므로 위법하게 도로법의 사용료를 부과한 점 등을 종합적으로 고려할 때,

피신청인에게 기 납부한 금액 중 소멸시효가 완성되지 않은 5년분에 대하여 사용료를 초과하는 부분은 반환할 것을 시정권고

나. 인사행정 부문

인사행정 부문은 인사 76건, 상벌 소청 47건, 보수 여비 24건, 행정관리 85건 등 총 336건 처리하였으며, 전년대비 12%(45건) 감소하였다.

유형별 처리현황을 살펴보면, 시정권고 4건, 의견표명 1건, 조정합의 12건, 이송·이첩 등 276건이고, 전년대비 시정권고, 이송이첩 등이 증가하였다.

〈 표 4-24 〉 인사행정 부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	인사	보수·여비	상벌·소청	시험	연금	행정관리	인사행정일반
2019년	336	76	24	47	5	11	85	88
2018년	381	89	16	129	6	33	51	57
증 감	△45	△13	8	△82	△1	△22	34	31

〈 표 4-25 〉 인사행정 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기각	안내	이송·이첩 등
2019년	336	6	1	12	0	41	276
2018년	381	2	0	15	0	121	243
증 감	△45	4	1	△3	0	△80	33

〈의견표명 주요사례〉

공무원 퇴직급여 부지급 결정 이의

(1) 민원요지

신청인은 중등교사로 임용되어 징역형을 받았지만 사면 복권되었고, 대법원 판결로 해임처분이 취소된 뒤 임용권자의 임용처분에 따라 복직되어 명예퇴직 했는데도 피신청인이 공무원 재직기간을 인정하지 않아 퇴직급여를 받을 수 없다는 것은 부당하니 지급을 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

임용권자가 특별채용 형식으로 신청인을 임용하였어야 하나 대법원 판결에 의거 해임처분 취소 후 별도의 특별채용 절차 없이 공립교사로 인사발령 한 것은 그 처분 요건사실이나 전후 관계를 오인했던 것으로 보이나, 당해 임용처분이 당연무효라거나 소급하여 취소하여야 할 사유가 있지 않는 한 임용권자의 임용처분에 따라 신청인은 교사신분을 취득한 것으로 보는 것이 바람직한 점, 신청인은 해임처분취소 소송에서 승소하고도 임용권자가 특별채용 절차 없이 공립교사로 인사발령 함으로써 오히려 더 큰 불이익을 받는 결과가 초래된 점 등을 고려할 때,

피신청인에게 신청인의 공무원 재직기간에 대한 퇴직급여를 지급하고, 신청인이 납부한 기여금에 이자를 가산하여 반환할 것을 의견표명

다. 문화관광 부문

문화관광 부문은 문화홍보 78건, 체육 46건, 관광 12건 등 총 136건을 처리하였는데 이는 전년과 동일하였다. 문화홍보, 체육은 각각 24%, 10% 증가하였다.

유형별 처리현황을 살펴보면, 시정권고 3건, 의견표명 2건, 조정·합의 10건, 안내 35건, 이송·이첩 등 86건이고, 전년대비 시정권고, 의견표명, 조정합의는 증가하였다.

〈 표 4-26 〉 문화관광 부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	문화홍보	체 육	관 광
2019년	136	78	46	12
2018년	136	63	42	31

〈 표 4-27 〉 문화관광 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	안내	이송·이첩 등
2019년	136	3	2	10	35	86
2018년	136	0	2	8	54	72

〈시정권고 주요사례〉

문화재보호구역 내 사유지 매입요청

(1) 민원요지

신청인은 경북 포항 소재 사찰의 주지인데, 2009. 4. 10. 문화재청의 문화재 설계변경 승인을 받아 공사비 15억 7천만원(국비 7억원, 도비 9천만원, 시비 2억 1천만원, 사찰부담금 5억 7천만원)을 투입하여 건립한 사찰 내 시설에 대하여, 문화재청의 문화재 현상변경허가에 근거하여 건축허가를 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

2009. 2. 19 문화재청 문화재위원회의 국고보조사업(문화재보수정비사업) 가결, 2009. 4. 7. 피신청인의 설계승인 신청, 2009. 4. 10. 문화재청의 설계승인 및 사업추진 후 2010. 10. 31.

보조사업 정산 등이 이루어진 바, 문화재청은 문화재보수정비사업은 문화재청장이 설계승인한 경우 「문화재보호법」 제34조에 따른 현상변경허가를 받은 것으로 같음한다고 회신하고 있고, 이를 명문화하기 위하여 2017. 6. 26. 「국가지정문화재 현상변경 등 허가 절차에 관한 규정」을 제정한 점을 볼 때, 이 민원 시설은 「문화재보호법」 제34조에 따른 현상변경허가를 받은 것으로 인정되는 점, ○○사는 「전통사찰보존법」에 따른 전통사찰로서 이 민원 시설은 「전통사찰보존법」의 적용을 받는 것으로, 현상변경허가를 받은 경우에는 「전통사찰보존법」 제20조에 따라 같은 법 제9조 제2항 제2호와 제5항 제5호의 허가 또는 신고를 받은 것으로 보아야하는 점 등을 고려할 때, 피신청인에게 이 민원 시설에 대해 건축허가를 해 줄 것을 시정권고

라. 교육 부문

교육 부문에서는 학교관리 86건, 학사운영 108건, 교원정책 57건, 교육정책 46건, 평생·직업교육 10건 등 총 305건을 처리하였는데, 이는 전년에 비해 28%(67건) 증가한 수준이다. 민원 내용별로는 평생·직업교육을 제외한 전반적인 분야에서 증가한 것으로 나타났다.

유형별 처리현황을 살펴보면, 의견표명 5건, 조정·합의 25건, 안내 100건, 이송·이첩 등 175건이고, 전년대비 안내, 이송이첩 등이 증가하였다.

〈 표 4-28 〉 교육 부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	학교관리	학사운영	교원정책	교육정책	평생·직업교육
2018년	305	86	106	57	46	10
2017년	238	90	64	30	37	17

〈 표 4-29 〉 교육 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	안내	이송·이첩 등
2019년	305	0	5	25	100	175
2018년	238	0	5	31	99	103
증 감	67	0	0	△6	1	72

〈의견표명, 제도개선 의견표명 주요사례〉

대학수학능력시험 응시수수료 반환 요청

(1) 민원요지

신청인은 2019학년도 대학수학능력시험 원서접수와 관련하여 응시수수료 반환 대상인 차상위계층에 해당되어 기 납부한 응시수수료 반환을 요청하였는데, ○○고등학교는 서울특별시 도봉구청에서 차상위계층 정보를 이송하지 않아 반환 대상에서 누락된 것이며, 차상위계층 정보 이송 처리는 완료되었으나 피신청인의 확인결과 기간이 지나서 응시수수료를 반환할 수 없다고 하는바, 기관 간의 잘못으로 인하여 동생이 응시수수료를 반환받지 못하는 것은 부당하므로, 이를 시정 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

관련 기관 간의 업무 연계 체계가 미흡하여 '행복e음'의 법정차상위계층 책정정보가 'NEIS'에 반영되지 않아 발생된 사안이므로, 응시수수료 면제 대상임이 명백한 신청인이 납부한 응시수수료는 최종적으로 이를 수납한 피신청인이 반환해 줄 것을 의견표명

또한 사회보장급여 중 '차상위계층' 등에 책정되었으나 '교육급여' 또는 '초중고 교육비 지원'을 신청하지 않는 재학생 대학수학능력시험 응시자가 있을 경우 유사사례 재발의 우려가 있는바, 수학능력시험 응시수수료 면제 대상자로서 재학 중인 학교에서 접수하는 재학생이 별도 신청절차 없이 일반수험생과 동일하게 응시수수료를 납부한 후 관련 확인 절차를 거쳐 환불받게 하기 위해서는 대학수학능력시험 응시수수료 면제대상 여부 확인을 위한 별도의 절차 도입 등 제도보완할 것을 의견표명

마. 외교·통일·민사·법무 부문('기타' 포함)

외교·통일·민사·법무 부문에서는 외교 18건, 민사·법무 90건, 통일 3건, 기타 4,062건으로 전년과 비교하여 대폭 증가하였다.

유형별 처리현황을 살펴보면, 의견표명 1건, 조정·합의 4건, 안내 15건, 이송·각하 등 4,153건이다.

〈 표 4-30 〉 외교통일 부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	외교	민사·법무	통일	기타
2019년	4,173	18	90	3	4,062
2018년	2,442	13	52	5	2,372

〈표 4-31〉 외교통일 부문 처리 유형별 현황

(단위: 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기각	안내	이송·각하 등
2019년	4,173	0	1	4	0	15	4,153
2018년	2,442	1	4	13	0	99	2,325

〈합의해결 주요사례〉

성실한 외국인 근로자 재입국 요청

(1) 민원요지

신청인은 중소기업 운영자로 2018. 10. 30. 우즈베키스탄 국적의 외국인근로자를 고용노동부로부터 허가 받아 고용하고자 하였으나, 피신청인의 비자 발급이 지연되고 있어 외국인근로자가 입국을 하지 못하고 있으니, 이에 대해 조사하여 외국인근로자가 조속히 입국할 수 있도록 도움 요청

(2) 처리과정 및 결과

2019. 8. 14. 피신청인은 고용노동부 산하 중소기업중앙회를 통해 우즈베키스탄 해외인력송출청에 사증발급인정서 발급을 재요청토록 하였으며, 이를 우즈베키스탄 주재 한국 대사관이 확인 후 비자를 발급하여 2019. 8. 말경 외국인근로자는 입국하였다. 2019. 9. 25. 피신청인은 신청인의 민원을 완결 하였음을 제출받아 합의해결 처리

2. 국방·보훈 분야¹⁵⁾

국방·보훈 분야는 군사시설보호구역, 군용지, 국방행정일반, 징병 관련 병무행정 등을 처리하는 ‘국방 부문’과 국가유공자, 보훈혜택 민원 등을 처리하는 ‘보훈 부문’, 병영 내 구타·가혹행위, 일반고충 등 현역장병 민원과 전역장병 및 군무원 관련 민원 등을 처리하는 ‘군사 부문’으로 구분된다.

2019년은 1,237건의 고충민원을 처리하였다. 부문별 처리현황은 국방 부문이 약 45.5%(280건), 보훈 부문이 약 5.3%(14건) 증가하였고, 현역장병 민원 등을 처리하는

15) 국방보훈민원과 이희성 조사관

군사 부문은 약 34.1%(28건) 감소하였다. 처리 유형별로는 시정권고가 135.7%(19건), 조정합의 22.2%(48건), 각하78.3%(23건), 심의안내 243.3%(219건) 증가한 반면 의견표명은 4.9%(2건), 기각 40.0%(4건), 안내회신 6.2%(33건)가 감소하였다.

〈 표 4-32 〉 부문별 민원처리 현황

(단위: 건)

구 분	계	국 방	보 훈	군 사	기 타
2019년	1,237	895	279	54	9
2018년	967	615	265	82	5

〈 표 4-33 〉 민원처리 유형별 현황

(단위: 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	조정· 합의	각하	기각	심의 안내	안내회신 등
2019년	1,237	33	39	266	81	6	309	503
2018년	967	14	41	218	58	10	90	536

〈 표 4-34 〉 시정권고 현황

(단위: 건)

구 분	계	국 방	보훈	군사	기타
2019년	33	22	9	2	0
2018년	16	9	2	3	2

〈 표 4-35 〉 합의·조정해결 현황

(단위: 건)

구 분	계	국 방	보 훈	군 사
2019년	266	216	37	13
2018년	218	170	32	16

가. 국방 부문

국방 부문은 2019년도에 총 895건을 조사·처리하였으며, 그 중 재산권 피해 관련 민원이 103건, 국방행정 민원이 237건, 병무행정 민원이 555건으로 사회복지무요원 관련 병무민원이 2018년도에 비해 59.5% 증가하였다.

재산권 피해 민원은 군사시설보호구역내 건축협의를, 사유지 무단점유, 군사시설 수용 판매 등 주로 군사시설보호구역과 관련된 내용이고, 국방행정 민원은 국방정책, 입찰계약, 군 납품, 부대 이전 등과 관련된 내용이며, 병무행정 민원은 징병검사 이의, 사회복지무요원 등에 관한 것이었다.

처리 유형별 현황을 살펴보면 시정권고 22건, 의견표명 31건, 조정합의 216건, 각하 3건, 기각 178건, 심의안내 32건, 안내회신 등이 413건으로 나타났다.

〈 표 4-36 〉 국방 부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	재산권 피해	국방행정	병무행정
2019년	895	103	237	555
2018년	615	98	169	348

〈 표 4-37 〉 국방 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	각하	기 각	심의안내	안내회신 등
2019년	895	22	31	216	3	178	32	413
2018년	615	9	23	170	6	47	18	342

〈의견표명 주요사례〉

군무원 채용시험 필기시험문제와 정답공개

(1) 민원요지

일반적으로 국가에서 시행하는 시험은 시험문제와 정답이 공개되고 있고 소방직 시험도 2018년부터 공개되고 있으니 수험생들의 알권리 보장과 시험관리의 투명성 공정성 제고를 위해 군무원 채용시

험의 '필기시험 문제와 정답'을 공개해 달라.

(2) 처리과정 및 조치결과

군무원은 현역 군인의 수행이 제한되는 특수직 분야 업무를 담당하고 있으며, 국방부는 국방계획 2.0계획에 따라 군무원 등 민간인력을 현재 34,000명에서 2022년까지 21,000명을 증원하여 총 55,000명까지 증원할 계획임.

국가시험 등 대부분의 공공시험은 기출문제와 정답이 공개되고 있음에 따라 군무원 시험도 선발과정의 투명성과 수험생들의 알권리 보장을 위해, 국가안보와 군사기밀 등이 담긴 시험과목을 제외하고는 '필기시험 문제와 정답'을 공개하도록 제도개선 의견표명을 함.

나. 보훈 부문

보훈 부문은 2019년도에 총 279건의 민원을 조사·처리하였으며, 그 중 국가 유공자 관련 민원이 107건, 보훈대상자 관련 민원이 27건, 보훈혜택 관련 민원이 96건 이었고, 2018년도에 비해 5.3% 증가했다.

국가유공자 민원은 국가유공자 등록, 공무 관련성 여부 등과 관련된 것이고, 보훈대상자 민원은 참전유공자, 독립유공자, 고엽제 후유증 환자 등과 관련된 것이며, 보훈혜택 민원은 주로 보훈급여금, 의료보호, 국립묘지 안장, 교육·취업보호, 생계지원 등에 관한 것이다.

처리 유형별 현황을 살펴보면 시정권고9건, 의견표명 8건, 합의 37건, 기각 3건, 심의안내 116건, 각하 40건, 안내회신 등이 66건으로 나타났다.

〈 표 4-38 〉 보훈 부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	국가유공자	보훈대상자	보훈혜택
2019년	279	107	74	98
2018년	265	113	59	93

〈 표 4-39 〉 보훈 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기 각	심의안내	각하	안내회신 등
2019년	279	9	8	37	3	116	40	66
2018년	265	2	14	32	4	34	36	143

〈제도개선 주요사례〉

고엽제후유의증환자 장애등급판정 관련

(1) 민원요지

신청인은 월남전 참전유공자로서 2004년에 고엽제후유의증으로 경도등급 판정을 받고 치료를 하던 중 상태가 심해져서 상위 등급을 받기 위해 광주보훈병원에서 2016년에 신검을 하였으나 오히려 상태가 2004년 보다 좋아졌다고 등위로 판정받아 해당 수당을 못 받고 있다가 2년 후인 2018년에 재검진을 통해 경도로 재판정을 받았으니 이는 2016년의 신체검사가 잘못된 것이므로 2016년에서 2018년간의 지급하지 않은 장애수당을 소급해서 지급해 달라.

(2) 처리과정 및 조사결과

신청인의 장애가 최초에 18%에서 12년이 지나서 9%로 낮아졌다가 다시 2년 뒤에 27%로 변경된 이유에 대하여 대한의학협회에 관련 내용에 대한 자문 요청 결과 ‘고엽제 노출 이후 40년 정도 흐른 후에 건성 습진의 범위가 급격히 변화한 것은 고엽제 후유증 이외에도 자연적인 노화와 피부건조로 인해 발생하였을 가능성도 상당하리라 사료됨’다는 답변이었음

피부병이라는 질환이 검사당시의 상황과 상태에 따라 다르게 측정되는 질환의 특성이 있으므로, 피부병 질환에 대해서 1회의 검사만으로 등급 판정하는 일반적인 장애의 판정방법과 판정기준을 적용하는 것보다 정확한 장애 등급을 판정하기 위하여 의학전문가들과 상의하여 이런 피부병의 특성에 맞게 장애 판정방법, 신체검사의 절차 및 판정기준을 개선하도록 제도개선 의견표명.

다. 군사 부문

군사 부문은 2019년도에 총 54건을 조사·처리하였으며, 그 중 장병 사건·사고 관련 민원이 26건, 병영 내 일반고충 민원이 18건, 전역장병 관련 민원이 10건이었고, 2018년도에 비해 34.1% 감소했다.

장병 사건·사고 민원은 군내 구타·가혹 행위 피해, 자살 등 사망사고 조사 및 순직처리 요구, 성희롱 및 언어폭력 피해 등과 관련된 것이고, 병영 내 일반고충 민원은 군내 생활 장병의 복무, 복지, 의료 및 징계 등과 관련된 것이며, 전역장병 관련 민원은 병적 및 서훈, 전역 후 의료혜택, 예비군 훈련 등과 관련된 것이다.

처리 유형별 현황을 살펴보면 시정권고 2건, 합의 13건, 심의안내 14건, 각하 7건, 안내회신 등이 18건으로 나타났다.

〈표 4-40〉 군사 부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	장병 사건·사고	병영 내 일반고충	전역장병 관련	군무원
2019년	54	26	18	10	0
2018년	82	19	29	27	7

〈표 4-41〉 군사 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기 각	심의안내	각하	안내회신 등
2019년	54	2	0	13	0	14	7	18
2018년	82	3	4	16	0	9	4	46

〈시정권고 주요사례〉

군부대 내 폭언 등 재조사

(1) 민원요지

신청인은 공군 ○○소속 중위로, 직속상관들로부터 폭언과 고함, 인격모독의 언사 등 괴롭힘을 당해 공포심과 두려움으로 여러 차례 실신한 경험이 있고, 자살충동을 느껴 국군수도병원에서 정신과 치료를 받았다. 또한 지난 2018. 6. 19. ‘국방헬프콜’에 민원을 제기하여 도움을 요청하였으나 오히려 직속상관은 신청인이 자신에 대해 민원을 제기하였다는 이유로 모든 잘못을 신청인 탓으로 돌리며 과장된 내용으로 보복성 비위 보고를 하여 ○○부대로부터 중징계처분(정직 2월)을 받았고, 비록 신청인이 국방부에 항고하여 경징계(근신 7일)로 경감되었으나, 그로 인해 2019. 2. 25. 현역복 무부적합 심의에서 현역복무부적합으로 결정됨으로써 불명예 전역이 예정되어 있다. 이 과정에서

2018. 8. 직속상관의 폭언, 협박, 인격적인 모독 등에 대해 가족이 국민신문고와 국가인권위원회에 권리구제 민원을 제기하였으나, ○○감찰실에서는 신청인으로 하여금 동생 민원을 취하도록 종용하고, 가해자들의 주장만을 청취하는 일방적인 사실관계 조사를 진행하여 가해자들은 아무 잘못이 없고 신청인만 잘못이 있는 것으로 결론을 내려 가해자들에게 면죄부를 주었는바, 신청인의 억울함이 풀릴 수 있도록 신청인의 주장에 대해 공정하게 재조사(감찰)가 이루어 질 수 있도록 해 달라.

(2) 처리과정 및 조사결과

신청인의 진술내용, 동료의 증언, 관련 입증 자료 등을 검토해 보면, 신청인에게 폭언, 인격모독 성격의 발언, 협박으로 느낄 수 있는 관계자들의 언행이 있었던 것으로 추정되는 점, 신청인이 2018. 6. 상관의 폭언 및 인격모독 등을 이유로 힘들어 하며 국방헬프콜에 고민 상담을 신청하였으나 이 사실이 관계자에게 알려지면서 오히려 직속상관에 의해 보복성 징계가 진행되었다는 신청인의 진술에 개연성이 있어 그 진실 여부를 규명해야 할 필요성이 큰 점 등을 고려 민원사건을 재조사(감찰) 하고, 그 결과를 관계기관과 우리 위원회에 화신할 것을 시정권고

라. 국방보훈분야 맞춤형 이동신문고 운영

‘14년 임병장 총기사건 및 윤일병 사망사건 이후에도 군(軍) 구타 및 가혹행위는 음성적, 지능적으로 행해지고 있어 군 가혹행위 예방 위한 맞춤형 이동신문고 확대 요구에 따라’ 15년부터 장병 맞춤형 이동신문고를 운영하고 있다.

주로 각 군(軍) 훈련소 및 국군병원 등을 방문하여 현역 입영장병 및 가족 등을 대상으로 고충상담을 하고 국방옴부즈만에 대한 홍보용 카드, 리플릿 등을 배포하고 있다. 특히, 2019년에는 보훈의달을 맞이하여 운영지원과와 협업으로 광주보훈병원을 방문하여 국가유공자 및 보훈가족을 대상으로 이동신문고를 실시하였다.

〈 표 4-42 〉 2019년도 국방보훈분야 맞춤형 이동신문고 운영결과

일자	3.25.	6.10	10.24
장소	해군교육사령부	광주보훈병원	국군양주병원

마. 조정사례

진부비행장 폐쇄요구

(1) 민원요지

신청인들은 강원 평창군 진부면 일원에 거주하는 주민들이다. 그런데 육군 제36 보병사단장과 강원도 평창군수는 2015. 9. 진부비행장을 이전하기로 합의하고 수차례 협의하였지만 지금까지 이전 대체지를 마련하지 못해 진부비행장이 이전되지 못하고 있다. 그러므로 진부비행장을 폐쇄할 수 있게 조치해 달라는 민원제기

(2) 처리과정 및 조사결과

우리 위원회는 2019. 12. 5.(목). 15:00 강원도 평창군 진부면사무소 회의실에서 권태성 부위원장 주재로 신청인 대표(홍석화 외 906명), 한양기 강원도 평창군수, 신희현 육군 제36보병사단장, 이보형 육군항공작전사령부 참모장이 참석하여 조정회의를 개최하여 우리 위원회의 조정에 합의하였다.

〈조정 내용〉

가. 피신청인1(육군 제36보병사단장)은 국방부장관의 2019. 11. 12. ‘육군 헬기에비 작전기지 작전성 검토 결과’ 결정에 따라 강원 평창군 진부면 상진부리 280-6 잡 3,679㎡ 일원의 진부비행장을 폐쇄하고, 「국유재산법」 등 관련 법령에 따라 조치한다.

나. 피신청인2(강원도 평창군수)는 강원 평창군 진부면 상진부리 280-6 잡 3,679㎡ 일원의 진부비행장 폐쇄와 관련하여 아래와 같이 조치한다.

- 1) 관계기관이 강원 평창군 대관령면 유천리 678 전 6,645㎡중 120㎡의 면적에 신규 항공 자동 기상관측 장비를 설치하는 것에 동의하고, 적극 협조한다.
- 2) 주민의견을 수렴하여 2022. 12. 31.까지 강원 평창군 진부면 상진부리 280-6 잡 3,679㎡ 일원에 대하여 도시계획 또는 공익사업계획 등을 수립한다.

다. 관계기관(육군항공작전사령관)은 2021. 12. 31.까지 강원 평창군 대관령면 유천리 678 전 6,645㎡중 120㎡의 면적에 신규 항공 자동 기상관측 장비 설치를 위한 소요를 제기하고, 장비 설치가 완료되면 강원 평창군 진부면 상진부리 328-11 전 374㎡ 지상의 항공 자동 기상관측 장비는 운용을 중지하고 철거한다. 다만, 2025. 12. 31.까지 장비 설치가 제한될 경우, 신청인, 피신청인2와 관련 사항을 재협의하여 추진한다.

라. 신청인들은 피신청인1, 2, 관계기관의 조치를 신뢰하고, 향후 진부비행장 폐쇄 결정과 항공 자동기상 관측 장비와 관련하여 더 이상 이익을 제기하지 않는다.

3. 경찰 분야¹⁶⁾

경찰 분야는 수사 부문과 교통 부문, 치안 부문, 경찰일반 부문으로 구분된다. 수사 부문에서는 수사지연 등 수사절차·과정의 위법·부당 또는 편파수사 부당 등의 민원을 처리하고, 교통 부문에서는 교통사고 조사 절차의 위법·부당, 교통위반 단속 및 운전면허 처분 이의 교통안전 시설 개선 등의 민원을 처리하며, 치안 부문에서는 방범용 CCTV설치, 방범순찰 강화 등 범죄 예방과 112 신고·출동, 경찰관 불친절 등에 대한 민원을 처리하고, 경찰일반 부문에서는 의무경찰 복무, 해양경비 안전, 경찰행정 등에 대한 민원을 처리한다.

〈 표 4-43 〉 부문별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	수 사	교 통	치 안	경찰일반	기 타
2019년	1,530	782	321	59	365	3
2018년	722	287	195	21	218	1

〈 표 4-44 〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	조정· 합의	기각	각하	심의 안내	이송· 이첩	취하 종결 등
2019년	1,530	45	34	168	52	145	210	210	666
2018년	722	19	19	185	21	28	96	20	334

〈 표 4-45 〉 시정권고·의견표명 현황

(단위 : 건)

구 분	계	지방경찰청 등	기타
2019년	79	77	2
2018년	38	33	5

16) 경찰민원과 백수경 조사관

〈 표 4-46 〉 조정·합의 현황

(단위: 건)

구 분	계	수 사					교 통					치안	경찰 일반	기타
		소계	수사 촉구	수사 절차	편파 수사	기타	소계	교통 사고	운전 면허	교통 시설	기타			
2019년	168	51	3	10	9	29	62	11	18	33	-	18	37	-
2018년	185	57	1	5	8	43	66	13	8	45	-	10	50	-

가. 수사 부문

수사 부문은 2019년도에 수사촉구 61건, 수사절차 62건, 편파수사 97건 등 총 782건의 민원을 처리하였으며, 처리유형별로 보면, 시정권고 28건, 의견표명 7건, 조정·합의 51건, 기각 43건, 안내 102건, 이송·이첩 등이 551건이다.

특히, 수사 부문의 총 51건의 조정·합의 처리는 수사촉구 3건, 수사절차 10건, 편파수사 9건 등을 포함한다.

〈 표 4-47 〉 수사 부문 내용별 처리현황

(단위: 건)

구 분	계	수사촉구	수사절차	편파수사	기 타
2019년	782	61	62	97	562
2018년	287	12	48	48	179

〈 표 4-48 〉 수사 부문 처리 유형별 현황

(단위: 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기 각	안 내	이송· 이첩 등
2019년	782	28	7	51	43	102	551
2018년	287	9	3	57	11	98	109

〈시정권고 주요사례〉

자연수사 및 사건처리 진행상황 미통지 이의

(1) 민원요지

신청인이 신청인의 어머니를 진료한 의사를 진료비 허위 청구, 진료기록부 허위 작성 혐의로 고발하였는데, 담당 경찰관은 이 사건을 수사하지 않고 방치하였으며, 사건 처리의 진행상황과 그 결과를 통지하지 않았으니 해당 경찰관들에 대해 조치할 것을 요구

(2) 처리과정 및 조치결과

신청인에게 처리결과 통지를 약속하도고 이 사건의 처리결과를 통지하지 않은 담당 경찰관의 업무처리가 위법·부당하다고 판단되고, 「범죄수사규칙」 제48조에 따라 검사에게 수사기일 연장지휘를 건의해야 함에도 불구하고 연장지휘 건의를 하지 않았고, 「범죄수사규칙」 제204조에 따라 사건을 접수한 때, 접수 후 매 1개월이 경과한 때 등에는 3일 이내에 피해자, 고소인 또는 고발인에게 그 사실을 통지해야 함에도 불구하고 고발장이 접수된 2019. 1. 7.로부터 1개월을 초과한 시점인 2019. 2. 15.에 신청인에게 고발보충서 첨부사실만 휴대전화 문자 메시지로 통지하였으며, 또한, 우리 위원회에 이 민원이 접수(2019. 3. 7.)된 이후인 2019. 3. 11.에서야 신청인에게 사건처리 중간통지서를 발송한 점 등을 종합해 볼 때, 이 사건 처리를 지연하고, 기한 내에 신청인에게 진행상황을 통지하지 않은 담당경찰관의 업무처리가 위법·부당하다고 판단되어 경찰서장에게 해당 경찰관들에 대한 적절한 조치를 취할 것을 시정권고

나. 교통 부문

교통 부문은 2019년도에 교통사고 86건, 운전면허 145건, 교통시설 90건 등 총 321건의 민원을 처리하였으며, 처리유형으로 볼 때, 시정권고 3건, 의견표명 4건, 조정·합의 68건, 기각 3건, 안내 69건, 이송·이첩 등 48건이다.

2019년도 교통부문 처리건수는 총 321건으로 전년 195건 대비 126건(64.6%) 증가하였고, 2014년부터 교통안전시설 분야에 대해 기획조사를 통해 안전대책을 마련하여 국민의 교통사고 예방을 위해 적극 노력하고 있다.

교통부문은 다른 경찰민원 분야에 비해 국민권익위의 개입 가능 부분이 상대적으로 많아 고충해소를 위해 적극적으로 관계기관의 관심과 협조를 끌어낼 경우 합의해결이 가능한 부분도 있으며, 특히 교통시설 부문의 경우 고충해소를 위한 국민권익위의 중재와 해당 기관의 적극적인 역할분담으로 민원이 해결되는 사례가 많다.

〈표 4-49〉 교통부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	교통사고	운전면허	교통시설	기 타
2019년	321	86	145	90	-
2018년	195	49	46	100	-

〈표 4-50〉 교통부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기 각	안 내	이송·이첩 등
2019년	321	9	1	62	5	57	187
2018년	195	3	4	68	3	69	48

〈시정권고 주요사례〉

과태료 처분 이의

(1) 민원요지

신청인은 2002년 경 소유한 차량을 담보로 대출을 받았으나, 대출 업체가 부도가 나면서 이 차량이 행방불명되어 대포차로 사용되었는데, 이 기간에 발생한 교통법규 위반 과태료를 신청인에게 부과하여 신청인이 이를 납부하였으나, 이는 부당하게 부과한 과태료이니 환급할 것을 요구

(2) 처리과정 및 조치결과

이 민원 과태료 발생기간 동안 이 차량을 신청인이 점유·관리하지 않았다는 것이 판결 및 자동차 의무보험 계약을 통하여 확인되는 점, 「도로교통법」제160조 제4항은 차를 도난당하였거나 그 밖의 부득이한 사유가 있는 경우 과태료 처분을 할 수 없다고 규정하고, 「교통과태료 결손처분지침」제4조 제1항 및 제2항은 자동차 소유주가 실제 점유자가 아니라고 의심될 경우 해당 과태료부과의 유효성을 확인할 수 있고, 자동차 소유권 이전판결문, 자동차 의무보험 가입내역 등을 통하여 과태료를 변경부과 할 수 있다고 규정하고 있는 점, 일부 경찰서는 다른 경찰서들과 달리 신청인이 납부한 과태료를 환급한 사실이 있고 이는 평등의 원칙에도 부합하지 않아 보이는 점 등을 고려하면, 해당 경찰서장들이 신청인이 납부한 과태료에 대하여 환급을 거부한 것을 부당하다고 판단되므로, 신청인이 납부한 과태료에 대하여 환급할 것을 시정권고

다. 치안 및 경찰일반 부문

2019년도 치안 및 경찰일반 부문은 치안 59건, 경찰일반 365건 등 총 427건을 처리하였다. 치안 부문은 방범용 방범순찰 강화 등 범죄의 예방과 단속, 112신고 처리에 대한 이의, 불친절한 민원응대에 대한 조치요구 등이 주로 제기되었고, 경찰일반 부문은 의정, 해양경비안전, 경찰행정과 관련한 민원이 제기되고 있다.

〈 표 4-51 〉 부문별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	치 안	경찰일반	기 타
2019년	427	59	365	3
2018년	240	21	218	1

〈 표 4-52 〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기 각	안 내	이송·이첩 등
2019년	427	8	26	55	4	51	283
2018년	240	6	13	60	7	89	65

〈시정권고 주요사례〉

112출동 처리 이의

(1) 민원요지

신청인이 공원 내 시민운동장 인근 화장실에서 옷 탈의에 대한 문제 제기를 하지 약 10여명의 상대방들이 신청인에게 욕설 및 폭행 행위를 하여 112에 신고를 하였고 경찰관들이 출동하였음에도 가해자들이 욕설 등 위협행위를 멈추지 않아 경찰관에게 상황해결을 요청하였으나, “녹음을 했냐, 증거가 없으면 고소를 하여도 증거가 어렵다. 경찰은 증인이 될 수 없다”고 말하였을 뿐만 아니라, 가해자에 대한 신원을 확인하지 않는 등 아무런 조치 없이 귀가 조치하였으며, 신청인의 개인정보를 가해자에게 유출시켜 가해자가 신청인에게 “어린놈의 새끼”라고 하는 상황이 발생하였으니, 이 경찰관에 대하여 적절한 조치를 요구

(2) 처리과정 및 조치결과

출동 경찰관은 가해자들이 인적사항을 확인을 거부하였고 흥분상태라는 사유로 가해자의 신분확인

등 어떠한 조치도 취하지 않고 귀가 조치를 하였으며, 이로 인하여 이 사건이 가해자들을 특정할 수 없게 되어 미제사건으로 편철되었던 점과 경찰관은 사건 관련자의 인적사항 확보시 개인정보가 유출되지 않도록 주의하여야 함에도 출동 경찰관은 신청인의 인적사항 확보 과정에서 가해자가 신청인의 생년월일을 들었고, 이로 인하여 가해자가 신청인에게 추가적으로 욕설을 하였던 점 등을 종합적으로 고려하면, 112신고 처리 과정에서 욕설 및 폭행 행위를 한 가해자의 신분확인 등의 조치를 소홀히 한 해당 경찰관들에 대해 적절한 조치를 취할 것을 시정권고

라. 교통사고 다발지역 안전확보를 위한 기획조사

인명사고를 유발하는 역주행 교통사고 다발지점이 전국에 산재해 있고, 매년 도로개설 등 교통환경변화에 따라 역주행 교통사고가 여전히 발생하고 있으며, 역주행 교통사고의 사망률은 전체 교통사고의 3배 이상으로 무고한 국민의 안전을 크게 위협하고 있는 실정이다. 또한, 교통 약자인 어린이들은 대부분 보행이나 대중교통을 이용하여 교통사고에 항상 노출되어 있는데, 대부분(89.9%)이 보호구역 외에서 발생하고 있고, 민식이법 등 어린이 교통사고가 사회적으로 이슈가 되고 있어, 이번 실태조사를 하게 되었습니다.

국민권익위는 경찰청, 도로교통공단과 협업해 2019. 3월부터 10월까지 역주행과 어린이 보호구역 밖 어린이 보행자 교통사고 취약지점을 실태조사하고 전국 63개 지점 200개 교통안전 시설물 등에 대한 개선방안을 마련하였다.

국민권익위는 교통사고 빅데이터를 분석해 최근 5년간(2014년~2018년) 역주행 교통사고 중복지점 105개를 조사했다. 적정성 분석과 도로관리기관의 의견 수렴을 거쳐 총 30개 취약지점, 88개 시설물 등의 개선 방안을 마련해 지난해 12월에 25개 도로관리기관에 통보하고 조기에 이행되도록 협조를 요청했다.

88개 개선대상 시설물을 유형별로 보면, 노면표시 31개(35.2%)와 안전표지 19개(21.6%)가 가장 많았고 이어 시선유도봉 7개(8.0%), 과속방지턱·무단횡단 금지시설 각 5개(5.7%), 불법주정차 단속·가로수 전지작업 각 4개(4.5%), 횡단보도·구조개선 각 3개(3.4%) 등이었다.

또한, 국민권익위는 최근 3년간(2016년~2018년) 보호구역 밖 어린이 보행자 교통사고

중복지점 744개를 조사해 33개 취약지점, 112개 시설물 등의 개선 방안을 마련하고 21개 도로관리기관에 조기 이행되도록 협조를 요청했다.

112개 개선대상 시설물을 유형별로 보면, 역주행 교통사고와 마찬가지로 노면표시 21개(18.8%), 안전표지 14개(12.5%)가 가장 많았다. 이어 과속방지턱·신호기 각 13개(11.6%), 횡단보도·불법주정차 단속 각 9개(8.0%), 무단횡단 금지시설·구조개선 각 7개(6.3%), 과속 단속장비·미끄럼방지 4개(3.6%), 시선유도봉 3개(2.7%) 등이었다.

4. 복지·노동·방송통신 분야¹⁷⁾

복지·노동·방송통신 분야는 사회복지·보건·의정·약정·여성가족·식품·건강보험·국민연금 등의 민원을 처리하는 ‘보건복지 부문’과 근로기준·노사정책·산재보험·직업안정 및 직업훈련·고용보험·임금채권 보장 등의 민원을 처리하는 ‘고용노동 부문’, 유무선 전화·인터넷 관련 민원을 처리하는 ‘방송통신 부문’으로 구분된다.

세부적으로 살펴보면, 보건복지 부문은 기초생활수급자 지원, 장애인 복지개선, 국민건강보험료 부과 관련 민원이 많이 제기되었고, 고용노동 부문은 체불임금, 부당해고, 산업재해와 관련한 민원의 비중이 높았으며, 고용보험, 직업 훈련 등과 관련한 민원도 많이 제기되었다. 방송통신 부문의 경우에는 TV수신료 이의, 통신주 이설, 인터넷·휴대전화 개통 및 해지 등과 관련된 민원이 대부분이었다. 2019년도에도 취약계층 생활고 민원의 해결을 중점과제로 추진하여 현장중심의 맞춤형 이동신문고를 운영하는 등 권익보호의 사각지대를 해소하는 성과를 거두었다.

올해 처리유형별 현황을 보면 시정권고가 16건(제도개선 권고·의견표명 3건 포함), 의견표명 46건(제도개선 의견표명 19건 포함), 합의해결 175건 등이다.

17) 복지노동민원과 오연경 조사관

〈 표 4-53 〉 부문별 민원처리 현황

(단위: 건)

구 분	계	보건복지	고용노동	방송통신
2019년	1,628	822	639	163
2018년	1,547*	780	586	173

* 2019년 보건복지, 노동, 방송통신 외 기타민원 4건

〈 표 4-54 〉 민원처리 유형별 현황

(단위: 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	합의 해결	조정 해결	기각	각하	심의 안내	이송·이첩	종결 안내회신	취하 종결
2019년	1,628	16*	46	175	1	6	36	126	472	634	116
2018년	1,547	7	12	254	-	19	64	23	34	970	164

〈 표 4-55 〉 시정권고 현황

(단위: 건)

구 분	계	보건복지	고용노동	방송통신
2019년	16	12	4	-
2018년	7	3	4	-

〈 표 4-56 〉 의견표명 현황

(단위: 건)

구 분	계	보건복지	고용노동	방송통신
2019년	46	30	15	1
2018년	12	9	3	-

〈 표 4-57 〉 합의해결 현황

(단위: 건)

구 분	계	보건복지	고용노동	방송통신
2019년	175	94	25	56
2018년	254	103	65	86

가. 보건복지 부문

보건복지 부문은 사회복지 415건, 보건 51건, 의정 88건, 약정 5건, 여성가족 29건, 식품 19건, 건강보험 164건, 국민연금 57건 등 총 780건의 민원을 처리하였다. 특히 건강보험료 부과 이의, 건강보험료 체납에 따른 압류처분 취소 요구, 생계곤란으로 인한 기초생활수급자 선정 및 긴급복지지원 요구, 장애등급 재심사에 따른 장애등급 상향 요구와 같은 민원이 꾸준히 제기되었고, 국민연금 반환 지급 요구, 장애인 복지시설 및 영유아 보육시설 등과 관련한 민원도 제기되었다.

처리 유형별 현황을 살펴보면 기타가 327건으로 가장 많았고, 시정권고는 3건, 의견표명 9건, 합의해결은 103건 등으로 나타났다.

〈 표 4-58 〉 보건복지 부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	사회 복지	보건	의정	약정	여성 가족	식품	건강 보험	국민 연금	기타
2019년	822	415	43	107	4	32	30	168	23	-
2018년	780	367	51	88	5	29	19	164	57	

〈 표 4-59 〉 보건복지 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	합의 해결	기 각	각 하	심의 안내	종결 안내회신	기타*
2019년	822	12	30	94	2	16	91	272	305
2018년	780	3	9	103	13	18	14	514	106

* 기타 : 이송·이첩, 취하종결 등

〈시정권고 주요사례〉

장애인사용자동차등표지 부당사용 과태료 부과처분 취소요청

(1) 민원요지

신청인이 장애인으로 등록된 후 장애인사용자동차등표지를 발급받아 자동차에 부착하여 사용하고 있었으나, 피신청인으로부터 장애인 등록 취소 통보와 장애인등록증 및 이 민원 표지의 반환에 대해

통보받은 바가 없어 기존의 민원표지를 사용한 것뿐인데, 이 민원 표지를 부당하게 사용하였다 하여 과태료(200만원)를 부과한 처분은 부당하니 시정을 요청

(2) 처리과정 및 조치결과

신청인은 구 「장애인복지법」에 따라 장애인으로 등록되어 적법하게 이 민원 표지를 발급받아 사용해 왔으며, 피신청인에게 장애인단서를 제출하였으나 피신청인으로부터 장애인등급 재판정 결과 및 장애인 등록 취소 결정에 관한 통지받은 바가 없는 것으로 확인되고, 구 「장애인복지법 시행규칙」 제8조 및 「행정절차법」 제15조에 따라 신청인에게 피신청인이 장애인 등록 취소 결정 및 장애인등록증 반환을 통보한 바 없으므로 취소결정의 효력이 발생한 것으로 보기 어려워, 신청인이 이 민원 표지를 “부당한 방법으로 사용”한 것으로 단정하기는 곤란하다는 점 등을 종합적으로 고려할 때 피신청인이 부과한 과태료 처분의 취소를 구하는 신청인의 주장은 상당한 이유가 있으므로 피신청인에게 과태료 처분을 취소할 것을 시정권고함

〈의견표명 주요사례〉

어린이집 폐지 관련 과태료 부과처분 취소 요청

(1) 민원요지

공동주택 내 주택을 임차하여 어린이집을 운영하고 있던 신청인은 주택의 임대인이 임대차계약을 전세로 전환할 것을 요구하였고, 신청인이 이 요구에 응하기 어려워 새로운 임대주택을 찾아보던 중 임대인이 다른 사람과 새로운 임대차계약을 체결함에 따라 어린이집을 폐지함. 피신청인은 「영유아보육법」 및 동법 시행규칙에 근거하여 어린이집 폐지 2개월 전에 신고하지 않았다는 이유로 과태료처분(400만원)을 하였으나 이는 부당하니 취소를 요구

(2) 처리과정 및 조치결과

신청인이 임대차계약 변경 요구에 경제적 여건상 응하기 어려웠다는 점, 비교적 짧은 기간 내에 신청인이 어린이집 폐지 절차를 숙지하고 사전에 폐지신고를 완료하기에는 상당한 어려움이 있었을 것으로 보이는 점, 신청인은 사전 조치를 충분히 하였으며 법령에서 요구하는 폐지 요건을 모두 충족하였고 피신청인은 어린이집 폐지신고를 수리한 점, 신청인은 학부모와 보육 영유아의 피해를 최소화하고 영유아의 권익을 보호하기 위한 전원조치를 게을리 하지 않아 어린이집 폐지를 사전에 신고하도록 한 취지를 심각하게 훼손한 것으로 보기 어려운 점 등을 종합적으로 볼 때, 피신청인에게 과태료 처분을 취소할 것을 의견표명

나. 고용노동 부문

고용노동 부문은 근로기준 367건, 산재사고·보험 88건, 노동정책 81건, 고용보험 54건, 직업안정 및 직업훈련 34건, 임금채권보장 15건 등 총 639건의 고충민원을 처리하였다.

유형별 처리현황을 살펴보면 시정권고 4건, 의견표명 15건, 합의해결 25건, 기각 4건, 각하 18건, 심의안내 32건, 이송·이첩 192건, 조정 1건, 종결 309건, 취하종결 39건 등이다.

〈표 4-60〉 노동 부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	근로기준	노사정책	산재보험	직업안정 및 직업훈련	고용보험	임금채권 보 장
2019년	639	367	81	88	34	54	15
2018년	586	280	57	124	32	50	43

〈표 4-61〉 노동 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	합의 해결	조정 해결	기 각	각 하	심의안내	종결 안내회신	기타*
2019년	639	4	15	25	1	4	18	32	309	231
2018년	586	4	3	65	-	6	43	8	403	54

※ 기타 : 이송·이첩, 취하종결 등

〈의견표명 주요사례〉

산업재해보상보험 최초요양 불승인 처분 취소 요청

(1) 민원요지

신청인의 아들은 ○○전자(주)의 중국법인 주재원으로 발령받아 근무하고 있던 자로, 제주도 출장 중에 중국법인의 핵심 거래선 인원과 인근 식당에서 석식 후 도보로 인솔하여 호텔로 복귀 중 교통사고를 당하여 상병명 ‘외상성 경막하 출혈’로 진단받아 최초요양을 신청하였음. ○○전자(주)가 근로복지공단에 보험가입 신청이 없는 중국 현지법인 소속 근로자로 확인되고 ○○전자(주)가 대한민국

영역 안의 사업에 사용하는 근로자로 볼 수 없다는 이유로 피신청인이 불승인 결정을 한 것은 부당하니 취소를 요청

(2) 처리과정 및 조치결과

고용노동부의 의견 조화 결과 ‘해외파견’과 ‘출장’을 구분하여 산재보험 적용여부를 결정하는데 ○○전자(주)가 제출한 의견서만으로는 해외파견인지 여부를 구분할 충분한 근거가 되기 어렵다는 점, 대법원 판시는 실질에 따라 국내 사업에 소속되는지 판단하여 산재보험법을 적용한다는 점, 피신청인이 제출한 자료에 따르면 사실관계를 확인하기 미흡한 점, 신청인의 아들이 중국 주재원으로 근무하는 동안 임금은 삼성전자(주)로부터 국내계좌로 지급받고 이 회사에서 소득세·주민세를 원천 징수하고 사회보험료 등을 공제한 것으로 기재된 점 등을 종합적으로 고려하여 신청인의 아들의 재해와 관련한 산업재해보상보험 최초요양 승인 여부를 재조사할 것을 의견표명

다. 방송통신 부문

방송통신 부문은 유·무선 전화 72건, 방송 통신 46건, 인터넷 45등 총163건의 민원을 처리하였으며, 이동통신요금, 인터넷·휴대전화 개통 및 해지, 통신주 이설 등과 관련한 민원이 꾸준히 제기되고 있다.

유형별 처리현황을 살펴보면, 의견표명 1건, 합의해결 56건, 이송·이첩 20건, 각하 2건, 심의안내 2건, 종결 50건, 취하종결 32건이다. 방송통신 민원은 개인과 개별 통신회사와의 약정, 요금 관련 등 사인 간 분쟁해결이 주 내용을 이루고 있어 시정권고, 의견표명 등에는 어려움이 많지만, 해당 업체 및 소관 부처와의 원만한 협의를 통해 노후 통신 전주 교체, 통신 케이블 이설 관련 민원 분야에서 통해 많은 합의를 이끌어냈다.

〈 표 4-62 〉 방송통신 부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	유·무선전화	인터넷	방송통신	기 타
2019년	163	72	45	46	0
2018년	173	75	53	45	0

〈 표 4-63 〉 방송통신 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	합의 해결	각하	심의안내	종결 안내회신	기타
2019년	163	0	1	56	2	2	50	52
2018년	173	0	0	36	0	1	49	37

〈합의해결 주요사례〉

KBS TV수신료 환불요청

(1) 민원요지

시각장애인인 신청인은 TV수신료를 면제받아 오다가 새 주소지로 이사 후 수신료가 다시 청구되어 납부된 것을 확인하고 KBS측에 환불을 요청하였으나 KBS측은 이사할 때마다 면제 신청을 하여야 하며 환불은 불가하다고 하는 바, 이는 부당하니 TV수신료 환불요청

(2) 처리과정 및 조치결과

우리 위원회에 접수된 신청인의 고충을 해소하기 위해 피신청인에게 신청인의 민원 사항에 대해 통화하고, KBS ○○지사(가)에 고충민원 자료 및 의견 요청하였으며, 이에 KBS ○○지사 민원담당자는 '신청인이 현재 거주지에서 납부한 19개월 수신료를 환불처리 하기로 협의 후 종결함'을 확인해주어 우리 위원회의 조사 중 신청인의 민원이 사실상 수용되어 합의해결 됨

5. 재정·세무 분야¹⁸⁾

재정·세무 분야는 국유재산·금융·보험·증권·공정거래·담배·조달 등의 민원을 처리하는 재정 부문과 국세·관세·지방세 등의 민원을 처리하는 세무 부문으로 구분된다.

2019년도는 2018년도 대비 처리건수가 약 3.2% 증가하였는데, 부문별로 살펴보면 재정부문은 23.9% 증가하였고, 세무부문은 3.5% 감소하였다.

18) 재정세무민원과 홍진명 조사관

〈 표 4-64 〉 부문별 민원처리 현황

(단위: 건)

구 분	계	재 정	세 무
2019년	1,610	482	1,128
2018년	1,559	389	1,170

〈 표 4-65 〉 민원처리 유형별 현황

(단위: 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	조정· 합의	기각	심의안내	각하	이송· 이첩	안내 회신	취하 종결
2019년	1,610	83	12	189	11	475	135	38	-	667
2018년	1,559	93	13	262	33	156	51	13	591	347

〈 표 4-66 〉 시정권고 현황

(단위: 건)

구 분	계	중앙행정기관				지방자치단체					투자 기관	헌법기관 법원
		계	국세청	관세청	기타	계	서울	경기	부산	기타		
2019년	83	69	65	0	4	8	0	3	0	5	6	0
2018년	93	73	71	1	1	18	5	5	0	8	2	0

〈 표 4-67 〉 합의해결 현황

(단위: 건)

구 분	계	재 정	세무
2019년	189	25	164
2018년	262	25	237

가. 재정 부문

재정 부문의 경우 2019년도에 국유재산 분야 104건, 금융 분야 202건, 보험 분야 78건, 증권 분야 7건, 담배 분야 9건, 공정거래 분야 54건 등 총 482건의 고충민원을 처리하였다. 2019년도 재정 부문은 금융, 보험, 증권, 담배, 국가계약 등 기타분야 등에서 민원처리 건수가 증가하였다.

처리 유형별 현황을 살펴보면 시정권고 10건, 의견표명 3건, 조정·합의 24건, 이송·이첩 등 296건 등으로 총 482건의 민원을 처리했다.

〈 표 4-68 〉 부문별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	국유재산	금 융	보 험	증 권	담 배	공 정	기 타
2019년	482	104	202	78	7	9	54	28
2018년	389	108	139	62	1	8	68	3

〈 표 4-69 〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	조정· 합의	기 각	심의안내	이송 · 이첩 등
2019년	482	10	3	24	1	148	296
2018년	389	3	2	25	2	49	308

〈시정권고 주요사례〉

부당한 약관심사 지연

(1) 민원요지

신청인은 약관심사를 청구하였는데, 10개월이 경과하도록 심사결과를 신청인에게 통지한 바 없고 처리기간 연장 또한 이루어지지 않았으므로 부당함

(2) 처리과정 및 결과

피신청인의 약관심사는 「약관의 규제에 관한 법률 시행령」 제6조 제2항에서 규정하고 있는 60일을 경과하였는데, 피신청인은 이 과정에서 처리기간 연장처리 및 그에 따른 통지를 하지 않아 피신청인의 업무처리는 위법한 것으로 판단되어 피신청인에게 처리기간 연장과 관련한 규정 또는 시스템을 개선할 것을 시정권고함. 피신청인은 우리 위원회의 시정권고를 수용하여 처리기간 연장과 관련 현 규정을 개선할 예정임을 통보함

나. 세무 부문

세무 부문의 경우 2018년도에 국세 분야 954건, 지방세 분야 161건, 관세 등 기타 분야 13건 등 총 1,128건의 고충민원이 처리하였다. 2018년도 처리건수와 비교하면 약 3.5% 감소한 수치이다. 유형별 현황을 살펴보면 시정권고 73건, 의견표명 8건, 조정·합의 165건, 기각 10건, 심의안내 327건, 이송·이첩 및 종결 등이 545건으로 나타났다. 2018년도에 비해 시정권고와 의견표명이 감소하였고 심의안내가 대폭 증가하였다.

시정권고는 국세청(지방국세청, 산하세무서 포함)과 지방자치단체 등에 총 73건을 하였으며, 의견표명은 국세청(지방국세청, 산하세무서 포함)과 지방자치단체에 총 8건을 하였다.

〈표 4-70〉 부문별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	국 세	지방세	기 타
2019년	1,128	954	161	13
2018년	1,170	943	216	11

〈표 4-71〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기 각	심의안내	이송·이첩 등
2019년	1,128	73	8	165	10	327	545
2018년	1,170	90	11	237	31	107	694

〈시정권고 주요사례〉

증여세 부과 처분 취소

(1) 민원요지

신청인이 토지를 양도하고 양도소득세를 신고납부하였는데, 국가에서 신청인을 상대로 민사소송을 제기하여 신청인이 양도한 토지가 국가의 소유로 확인되었으므로, 신청인이 납부한 양도소득세를 환급해달라는 요구

(2) 처리과정 및 결과

민원 토지의 진정한 소유자가 국가란 사실을 신청인이 민원 토지 상속 당시 알았다고 보기 어려운 점, 국가가 신청인 등을 상대로 제기한 소송에서 1심 법원은 민원 토지의 소유권이 신청인 등 피고들이 아닌 국가에게 있다고 보았는데 항소심과 상고심에서 법원은 피고들의 민원 토지에 대한 소유권을 인정하였던 점, 민원 토지의 다른 지분소유권자들과 달리 신청인은 법원의 판결을 존중하여 항소를 제기하지 않은 점, 소송을 통해 민원 토지의 소유권 귀속 여부가 다투어졌고 최종적으로 상속인들의 민원 토지에 대한 점유취득시효가 인정되었는바, 비록 해당 판결의 주관적 기판력이 신청인에게 미치지 못하기는 하나, 민원 토지의 일부 지분을 소유하였던 신청인에게도 위 판결에서 인정된 점유취득시효는 객관적으로 인정된다고 보이며 이에 따라 오히려 국가가 신청인으로부터 환수한 부당이득금을 스스로 반환하는 것이 정의 관념에 부합하는 점, 신청인이 민원 토지의 신청인 소유지분을 양도한 후 세법에 따라 양도소득세를 성실히 신고·납부한 점, 1심 판결을 근거로 신청인이 피신청인에게 민원 국세의 환급을 청구할 수 있었으나 세법에 무지하여 법정기간 내에 경정을 청구하지 못한 점, 국가가 1심 판결을 근거로 신청인 소유 재산에 대한 강제경매를 실시하였으며 배당액 전액이 국가에 귀속되었는바, 민원 토지 양도에 따른 소득 대부분이 국가로 이전된 점, 「국세기본법」은 ‘세법을 해석·적용할 때에는 납세자의 재산권이 부당하게 침해되지 않도록 하여야 한다’고 규정하고 있는데, 법원의 판결을 근거로 국가가 신청인에게 부당이득의 반환을 청구하면서 한편으로 국가의 신청인에 대한 부당이득으로 볼 수 있는 민원 국세를 단지 경정청구기간 경과를 사유로 환급하여 주지 않는다면 이는 국가의 신청인에 대한 재산권 침해이며 조세정의에도 부합하지 않는 점 등을 고려하여 신청인이 납부한 양도소득세를 환급하도록 시정권고하였으며 과세관청에서는 시정권고를 수용

6. 산업·농림·환경·해양 분야¹⁹⁾

산업·농림·환경·해양 업무분야는 통상행정일반·특허·전기·석유·광업·천연도시 가스·우편·채신금융 등의 민원을 처리하는 산업자원 분야, 농업·축산·양정·농축협·산림행정 등의 민원을 처리하는 농림 분야, 공해·축산·폐기물·상수원·먹는 샘물·국립공원·상하수도 등의 민원을 처리하는 환경 분야, 해양수산·수협·해운항만 등의 민원을 처리하는 해양수산 분야로 구분된다.

2019년도의 민원처리는 864건으로 2018년도에 비해 22건(2.5%) 감소하였다. 민원처리 분야별 현황을 살펴보면 산업자원 분야 363건(42.0%), 농림 분야 320건(37.0%),

19) 산업농림환경민원과 육선에 조사관

환경 분야 152건(17.6%), 해양수산 분야 9건(1.0%), 기타 20건(2.3%) 등을 차지하며 다양한 분야의 민원을 처리하였다.

민원처리 유형별 현황을 살펴보면, 시정권고 23건(2.7%), 의견표명 33건(3.8%), 조정·합의 117건(13.5%) 등으로 인용 건은 173건(20.0%), 기각·취하·심의안내 등 불인용 건은 691건(80.0%)으로 나타났다.

〈 표 4-72 〉 분야별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	산업자원	농림	해양수산	환경	기타
2019년	864	363	320	9	152	20
2018년	886	280	363	18	211	14

〈 표 4-73 〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	조정· 합의	기각	각하	심의 안내	이송· 이첩	안내 화신	취하· 종결
2019년	864	23	33	117	1	66	197	5	0	422
2018년	886	25	33	154	4	67	74	6	314	209

〈 표 4-74 〉 시정권고 현황

(단위 : 건)

구 분	계	중앙행정 기관		지방자치단체										투자기관						
		산림청	농림축산식품부	서울	경기	인천	강원	충청	전라	경상	제주	울산	부산	한국농어촌공사	한국토지주택공사	한국수자원공사	한국도로공사	부산도시공사	인천도시공사	기타
2019년	23	2	1	2	5	0	2	0	2	2	0	0	0	4	1	0	0	0	0	2
2018년	25	0	0	0	4	0	1	7	3	2	1	0	0	1	2	0	0	0	0	4

〈 표 4-75 〉 조정·합의해결 현황

(단위 : 건)

구 분	계	산업자원	농림	환경	해양수산	기타
2019년	117	40	48	20	5	4
2018년	154	48	48	46	9	3

가. 산업자원 분야

2019년도 한 해 동안 산업자원 분야 총 363건의 고충민원을 처리하였고, 세부적으로 살펴보면 통상행정 일반 100건, 전기 208건, 천연도시가스 17건, 우정 29건, 특허 5건, 석유 2건, 광업 2건 등 광범위한 민원을 처리하였다. 산업자원 분야는 산업단지 조성 및 공장건립 반대, 도시가스 공급 및 요금감면 요구, 전기시설물 (송전선·송전탑) 설치로 인한 피해 보상 요구, 전기시설물 이전 및 철거 요구, 전기요금 감면 요구, 우체국 예금·보험 등의 민원이 있었다.

〈 표 4-76 〉 산업자원 분야 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	통상행정	전 기	가 스	우 정	특 허	석 유	광 업
2019년	363	100	208	17	29	5	2	2
2018년	280	141	90	14	28	3	1	3

〈 표 4-77 〉 산업자원 분야 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기 각	각 하	심의안내	이송·이첩	안내회신	취하·종결
2019년	363	4	10	40	1	33	71	0	0	204
2018년	280	6	8	48	2	35	26	2	103	50

산업자원 분야의 유형별 처리를 살펴보면 신청인의 민원을 인용하는 시정권고 및 의견표명, 조정·합의 건수는 총 54건으로 전체 처리 건수(363건)의 약 15%를 차지하였고, 그 중 조정·합의 건수가 40건으로 총 인용 건수의 약 74%를 차지하였다.

〈시정권고 주요사례〉

고압도시 가스배관 이격거리 미확보 이의

(1) 민원요지

○○시 ○○동 도시계획지구 내 환지 부지에 피신청인이 가스배관공사를 하였는데, 관련법상 ‘도로경계에서 이격거리 1m를 유지하여 설치’하여야 함에도, 지적경계 측량결과 1m 미만으로 확인되어 피신청인에게 이격거리 1m 이설을 요구하였음에도 이를 이행하지 않아 건축 시공 시 지하설계 제한 등 재산권 피해를 입고 있으니 이를 해결해 달라.

(2) 처리과정 및 결과

「도시가스사업법 시행규칙」의 배관설비기준에 따르면 “배관의 외면으로부터 도로의 경계까지 수평거리 1m이상을 확보하여야 함에도 불구하고, 설계 및 시공오류 등으로 이격거리 미달로 확인됨 점, 이 민원 공사 관련 발주, 설계, 감리, 준공검사 등 관련 총 책임은 피신청인에게 있는 등 각 단계별 업무 수행을 소홀한 사실이 인정되는 점, 계약상대자의 설계 및 시공오류에 대한 계약상대자와의 분쟁은 피신청인의 내부적인 사항으로서 이로 인한 피해를 수년 간 신청인 등 토지소유자들이 입고 있는 점 등을 비추어 볼 때 이 민원 공사 시 법정이격거리 미달로 신청인이 건축 시공 시 지하설계 제한 등 재산권 피해를 입고 있으므로 조속한 시일 내에 배관이설 계획을 수립하여 배관이설 할 것을 시정권고

나. 농림 분야

2019년도 한 해 동안 농림 분야 총 320건의 고충민원을 처리하였고, 세부적으로 살펴보면 농업 216건, 산림행정 52건, 농·축협 30건, 축산 22건 순으로 나타났다. 농림 분야는 농업생산기반시설 및 농지관련 민원과 산지전용인·허가 요구 및 국·공유림매각 등의 민원이 다수를 차지하였다. 축산과 관련하여 축사건축, 축산물 유통 민원이 있었고, 농·축협 민원으로는 농협대출 부당 시정 요구 등이 있었다.

〈표 4-78〉 농림 분야 내용별 처리현황

(단위: 건)

구 분	계	농 업	산림행정	농·축협	축 산	양 정
2019년	320	216	52	30	22	0
2018년	363	179	92	37	54	1

〈표 4-79〉 농림 분야 처리 유형별 현황

(단위: 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	조정· 합의	기 각	각 하	심의 안내	이송· 이첩	안내 회신	취하· 종결
2019년	320	12	14	48	0	28	78	1	0	139
2018년	363	9	22	48	2	25	31	0	123	103

농림 분야의 유형별 처리를 살펴보면 신청인의 민원을 인용하는 시정권고 및 의견표명, 조정·합의 건은 총 74건으로 전체 처리 건(320건)의 약 23%를 차지하였고, 그 중 조정·합의가 48건으로 총 인용 건수의 약 65%를 차지하였다.

〈의견표명 주요사례〉

농지전용 허가요청

(1) 민원요지

신청인의 아버지가 ○○시 ○○읍 ○○리 1266-5번지(이하 '이 민원 토지'라 한다) 전 778㎡내에 단독주택 신축을 위해 사전심사 청구를 하였으나, 피신청인은 이 민원 토지가 경지정리가 시행된 지역으로 농지의 집단화가 높으며, 인근 농지의 연쇄적인 전용 우려가 높아 농지전용 허가가 부적합하다고 판단함. 하지만, 이는 연접지역에 농지전용을 허가한 사례와 비교할 때 형평성에 맞지 않으니 이 민원토지에 대하여 농지전용을 허가해 달라.

(2) 처리과정 및 결과

이 민원 토지는 도시지역 내 자연녹지지역이며, 경지정리가 시행되기는 하였지만 「농지법」에 의한 농업진흥지역 밖 농지로 보전가치가 높다고 보기 어려운 점, 이 민원 토지의 농지전용으로 인하여 인근 농지의 농업경영 환경(일조·통풍·통작)에 지장을 주거나, 농지개량시설의 폐지를 수반하거나, 배수가 변경되어 물의 흐름에 지장을 준다고 보기 어려운 점, 이 민원 토지와 연접한 같은 리 1263번지, 1267번지도 경지정리 지구 내 농지이지만 최근 2017년부터 2019년까지 단독주택 신축을 위한 농지전용 허가가 7건/11필지/3,951㎡가 이루어진 점, 이 민원 토지 내 단독주택 신축을 위한 사전심사 청구 시 타 법령의 저촉사항이 없는 점 등을 종합하여 볼 때 피신청인이 사전심사 청구 시 이 민원 토지 내 단독주택 신축에 대하여 불가하다고 검토한 것은 경지정리지구 내 농지보전을 과도하게 적용한 것으로 판단되어 이 민원토지 내 단독주택 신축을 위한 농지전용 신청시 허가해 줄 것을 의견표명

다. 환경 분야

2019년도 한 해 동안 환경 분야 총 152건의 고충민원을 처리하였고, 세부적으로 살펴보면 상하수도, 축산·폐기물, 대기환경 순으로 민원을 처리하였다. 환경 분야는 소음·악취 등 생활환경피해, 축사신축 반대 및 폐기물 처리장, 자연 공원 해제 및 용도지구 변경 요구와 상·하수도 사용료 부과 시정요구 및 하수공사 피해보상 요구 민원 등이 있었다.

〈 표 4-80 〉 환경 분야 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	상하수도	대기환경	축산·폐기물	자연공원	수질환경	상수원·먹는 샘물
2019년	152	59	41	32	10	8	2
2018년	211	108	35	42	13	11	2

〈 표 4-81 〉 환경 분야 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	조정·합의	기각	각하	심의 안내	이송·이첩	안내 회신	취하·종결
2019년	152	7	8	20	0	5	45	4	0	63
2018년	211	10	3	46	0	4	17	3	79	49

환경 분야의 유형별 처리를 살펴보면 신청인의 민원을 인용하는 시정권고 및 의견표명, 조정합의 건은 총 35건으로 전체 처리 건(152건)의 약 23%를 차지하였고, 그 중 조정합의가 20건으로 총 인용 건의 약 57%를 차지하였다.

〈의견표명 주요사례〉

아파트 교통 소음 방지 대책 마련 요구

(1) 민원요지

신청인이 거주하는 ○○시 ○○구 ○○로 196-1 ○○아파트(이하 '이 민원 주택'이라 한다)에서 약 150m 떨어진 지점에 위치한 영동고속도로에서 발생하는 교통소음으로 생활에 큰 불편을 겪고

있으나, 피신청인은 실내에서 측정한 값이 기준치 이내이므로 적법하다는 답변을 반복하는 바, 적극적인 방음 대책을 마련해 달라.

(2) 처리과정 및 결과

피신청인이 주장하는 이 민원 주택 실내소음도 기준 충족 여부는「주택법」제42조 제1항, 「주택건설기준 등에 관한 규정」제9조 제1항 및 제2항, 「공동주택의 소음 측정기준」제2조에 의할 때, 피신청인이 이 민원 주택 사업계획을 승인하는 시점에서 고려하여야 할 사항이지 승인 후 소음 관리를 위해 고려할 사항이 아닌 점, 피신청인이 제출한 법제처 법령해석도 같은 맥락에서 피신청인 사업계획 승인 시 도로관리청이 의견을 제시하는 경우 준수하여야 할 소음 기준 범위에 대한 해석인 점, 이 민원 주택과 153m거리에 영동고속도로가, 85m거리에 피신청인이 관리하는 4차선 도로가 있어 피신청인은 사업계획승인 시 교통소음 피해를 충분히 예상할 수 있었으나 승인 후 소음방지 대책 마련에 소극적이었던 점, 피신청인은 한터로와 접한 토지에 공동주택 건축을 추가로 계획하고 있어 향후 이 민원 주택을 포함한 주택지구의 교통소음 민원이 계속될 것으로 예상되는 점, 「소음·진동관리법」제1조 및 제29조에 따르면 지방자치단체장은 모든 국민이 조용하고 평온한 환경에서 생활할 수 있도록 교통소음 방지 대책을 스스로 또는 시설 관리기관의 장과 협의하여 마련할 책임이 있는 점, 이 민원 주택은 피신청인 소음 측정 결과, 「소음·진동관리법」, 「환경정책기본법」상 소음 기준치를 초과하고 있는 점, 대법원은 “도로소음을 규제하는 행정법규는 인근 주민을 소음으로부터 보호하는 데 주요한 목적이 있기 때문에 도로소음이 이 기준을 넘는지는 일반적으로 사회통념에 비추어 참아내야 할 정도를 정하는 데 중요하게 고려해야 하며, 일상생활이 주로 이루어지는 장소인 거실에서 도로 등 해당 소음원에 면한 방향의 모든 창호를 개방한 상태로 측정한 소음도가 환경정책기본법상 소음환경기준 등을 넘는지 여부에 따라 판단하는 것이 타당하다”라고 판시(2016.11.25.선고, 2014다57846판결 참조)한 점 등을 종합적으로 고려할 때, 이 민원 주택에 교통 소음 방지 대책을 적극적으로 수립할 것을 의견표명

라. 해양 분야

2019년도 한 해 동안 해양 분야 총 9건의 고충민원을 처리하였고, 세부적으로 살펴보면 해양수산 5건, 해운항만 2건, 수협 2건의 민원을 처리하였다. 해양 분야는 다양한 내용의 민원이 접수되었으며, 그 중 어업신고 허가·면허, 어업권 피해보상 요구, 여객선항로 신설 및 경유 요구 민원이 주를 이루었다.

〈 표 4-82 〉 해양 분야 내용별 처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	해양수산	수협	해운항만
2019년	9	5	2	2
2018년	18	14	0	4

〈 표 4-83 〉 해양 분야 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	조정· 합의	기각	각하	심의 안내	이송· 이첩	안내 회신	취하· 종결
2019년	9	0	0	5	0	0	2	0	0	2
2018년	18	0	0	9	0	1	0	1	5	2

해양 분야의 유형별 처리를 살펴보면 신청인의 민원을 인용하는 시정권고 및 의견표명, 조정합의 건은 총 5건으로 전체 처리 건(9건)의 약 56%를 차지하였고, 그 중 조정·합의가 5건으로 인용 건의 전부를 차지하였다.

〈합의해결 주요사례〉

구획어장 이설요구

(1) 민원요지

신청인은 ○○군 ○○읍 ○○리에서 구획어업(낭장망 1통, 이각망 1통)을 운영하는 어업인인데, 피신청인이 어장이설을 해주지 않아 어려움을 겪고 있으니 인근 지역으로 어장이설이 될 수 있도록 도와달라.

(2) 처리과정 및 결과

이동신문고 현장 상담장에서 신청인, 피신청인과 협의한 결과, 어장 이설은 ○○지방국토관리청(공익사업개발계획 여부), ○○지방해양수산청(선박운항 항로협의) 등 여러 기관에 협의를 필요한 사안으로 신청인이 어장이설 요청을 신청할 경우 관계기관의 협의를 거쳐 어장이설이 될 수 있도록 조치하기로 하여 이 민원이 해소되었으므로, 합의해결 처리

7. 주택·건축 분야²⁰⁾

주택·건축 분야는 주택건설사업, 공공임대주택 공급·관리, 주택도시기금운용, 주택관리업, 주택임대관리업, 주거환경개선사업, 재개발·재건축사업, 주택조합 설립 및 부동산중개업 등 주택행정 분야와, 건축허가·신고, 건축물 사용승인·용도변경, 건축물대장 관리, 불법건축 이행강제금·대집행 및 건설 및 기술 면허 등 건축행정 분야로 구분된다.

2019년도 접수·처리된 고충민원은 1,030건이며, 전년 대비 305건(42.1%) 증가하였다. 민원부분별로 살펴보면, 주택 분야는 672건으로 전년대비 215건(47.0%) 증가하였고, 건축 분야는 358건으로 전년대비 90건(33.6%) 증가하였다.

처리 유형별로 보면, 시정권고 28건, 의견표명 52건, 조정·합의 303건 등 인용 건은 383건(37.2%)이며, 기각 24건, 각하 65건, 심의안내 189건, 이송·이첩 107건, 취하종결 262건 등 불인용 건은 647건(62.8%) 으로 나타났다.

〈 표 4-84 〉 부문별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	주 택	건 축
2019년	1,030	672	358
2018년	725	457	268

〈 표 4-85 〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	조정· 합의	기각	각하	심의 안내	이송· 이첩	안내 회신	취하 종결
2019년	1,030	28	52	303	24	65	189	107	-	262
2018년	725	19	52	155	16	47	35	6	198	197

20) 주택건축민원과 김영택 조사관

가. 주택 분야

2019년에 처리된 주택분야 고충민원 처리건수는 총 672건으로 전년대비 215건(47.0%) 증가하였는데, 주택 분야 중 부문별로는 주택일반 540건, 주거환경개선 16건, 재개발사업 96건, 건설행정 20건 등을 처리하였으며, 부문별 세부 내용으로는 공동주택 하자보수, 공동주택 관리, 주택공급 및 분양, 공공임대주택 계약 및 임차인 보호, 주택재개발 사업 관련 민원 등이 많았다.

2019년도 주택분야 민원처리 결과를 유형별로 살펴보면, 시정권고 15건, 의견표명 43건, 조정·합의 254건으로 인용 건은 312건(46.4%)이며, 기각·각하 53건, 안내 99건, 취하종결등 208건으로 불인용 건은 360건(53.6%)으로 나타났다.

〈 표 4-86 〉 주택분야 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	주택일반	주거환경개선	재개발사업	건설행정
2019년	672	540	16	96	20
2018년	457	368	9	65	15

〈 표 4-87 〉 주택분야 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기각·각하	안 내	취하 종결 등
2019년	672	15	43	254	53	99	208
2018년	457	12	46	122	31	144	102
증감	215	3	△3	132	22	△45	106

〈시정권고 주요사례〉

임대주택 계속 거주

(1) 민원요지

신청인과 함께 임대주택 거주 중이었던 세대원 자녀가 집이 좁아 세대분리 목적으로 주택을 취득하고 다음날 전출하였는데, 이를 유주택 세대라 하여 이 민원 임대주택에서 퇴거하라고 하는바, 이는 자녀의 주택 취득 및 전출입 과정에서 부득이하게 발생한 일이니 신청인이 계속 거주할 수 있도록 해 달라.

(2) 처리과정 및 조치결과

공공주택특별법령 상 ‘혼인 등의 사유’로 주택을 소유하게 된 세대원이 소유권을 취득한 날부터 14일 이내에 전출신고하여 세대분리된 경우를 재계약 거절의 예외로 인정하고 있는 것은 세대원의 결혼 뿐만 아니라 세대분리를 이유로 다른 주택을 취득한 후 주민등록법령상 신고기간 내 전출신고를 한 경우에 대해서 임차인의 임차권을 보장하기 위한 것이라는 점에서 신청인이 임대주택에 계속 거주할 수 있도록 피신청인 공사에게 시정권고하고, 국토교통부는 당해 규정의 적용에 혼란이 없도록 명확한 유권해석을 관계기관에 시달할 것을 의견표명함.

나. 건축 분야

2019년 건축분야 고충민원 처리건수는 총 358건으로 전년대비 90건(33.6%) 증가하였는데, 건축 분야 중 부문별로는 행정기관 관련 218건, 공사 피해 등 97건, 건축 기타 43건 등을 처리하였으며, 부문별 세부 내용으로는 건축허가·사용승인·용도변경 등 절차, 건축물 시정명령 및 이행강제금 등 행정처분, 공사피해 및 사인간 분쟁, 건축물대장의 작성·변경 및 관리 관련 민원 등이 많았다.

2019년도 건축분야 민원처리 결과를 유형별로 살펴보면, 시정권고 12건, 의견표명 10건, 조정·합의 49건으로 인용 건은 71건(19.8%)이며, 기각·각하 36건, 안내 90건, 취하종결등 161건으로 불인용 건은 287건(80.2%)으로 나타났다.

〈 표 4-88 〉 건축분야 내용별 처리현황

(단위: 건)

구 분	계	행정기관 관련	공사 피해 등	건축 기타
2019년	358	218	97	43
2018년	268	195	24	49

〈 표 4-89 〉 건축분야 민원처리 유형별 현황

(단위: 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기각·각하	안 내	취하 종결 등
2019년	358	12	10	49	36	90	161
2018년	268	7	6	33	32	89	101

〈시정권고 주요사례〉

건축협정 불허 이의

(1) 민원요지

신청인은 대지의 공동 소유자와 함께 양 필지에 건축협정 방식으로 건축물을 건축하고자 인가 신청을 하였으나, 피신청인은 인위적인 합병 및 분할에 따른 건축협정이며 해당 건축계획은 단일 건축물로 보는 것이 타당하다는 사유로 건축협정을 불허하였는바, 당초의 건축협정에 따라 건축할 수 있도록 해 달라.

(2) 처리과정 및 조치결과

이 민원 건축물은 건축협정이 가능한 지역에 위치하고 건축협정제도 취지상 건축협정을 체결하더라도 하나의 건축물로 보지 않음이 타당하고, 관련법령상 건축협정 대상을 별도로 한정하고 있지 않는데도 이 민원 건축물을 하나의 건축물로 보아야 한다는 피신청인의 부결사유는 동 제도의 취지에 부합하지 않는다는 점 등에서 신청인의 건축협정 인가 신청에 대해 피신청인이 재심의할 것을 시정권고하고, 건축물대장 등 관계 공부상 건축협정 건축물임이 표시될 수 있도록 국토교통부에 제도개선 의견표명함.

8. 도시·수자원 분야²¹⁾

도시 부문은 도시·택지개발사업, 공공주택사업 등에 따른 손실보상, 이주대책, 생활대책, 협의양도인택지공급 등 도시계획사업과 교통시설, 공간시설, 소음대책 등 도시계획 시설 결정 및 개발제한구역 관리, 개발행위허가 등 도시관리계획 등으로 구분되고, 수자원 부문은 국가가 관리하는 하천과 댐 관련 부분으로 구분된다.

2019년도에 접수·처리한 고충민원은 도시 부문 1265건, 수자원 부문 163건, 기타 1건으로 총 1429건을 접수·처리하였고, 유형별 고충민원 처리현황은 시정권고 52건으로 전년대비 300%, 의견표명 35건으로 29.6%가 각각 증가하였다.

〈 표 4-90 〉 분야별 고충민원 처리 현황

구 분	계	도 시	수자원	기 타
2019년	1429	1265	163	1
2018년	903	763	140	-

〈 표 4-91 〉 유형별 고충민원 처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	조정· 합의	기각	각하	심의 안내	이송· 이첩	안내 화신	취하 종결
2019년	1429	52	35	138	21	49	306	500	-	328
2018년	903	13	27	220	16	33	69	-	383	142
증 감	526	39	8	△82	5	16	237	-	-	186

조정·합의로 해결한 고충민원은 도시 부문 111건, 수자원 부문 27건으로 총 138건이고, 분야별로 살펴보면 도시 부문이 수자원 부문에 비해 조정·합의로 처리한 건수가 많은 것으로 나타났다. 특히 집단민원, 지역사회 이슈 민원, 교통 소음대책, 통학로 개설 및 교통안전대책 수립 등에 대한 고충민원을 조정·합의를 통해 원만히 해결하였다.

21) 도시수자원민원과 박재천 조사관

〈 표 4-92 〉 조정·합의해결 현황

(단위 : 건)

구 분	계	도 시	수자원
2019년	138	111	27
2018년	220	174	46

가. 도시 부문

2019년 도시 부문 내용별 고충민원 처리현황을 살펴보면, 도시계획사업 358건으로 가장 많고, 그 다음으로 도시계획시설 243건, 개발행위허가 149건, 용도지역·지구·구역 100건 순이다. 고충민원 세부내용으로는 대규모 도시계획사업에 따른 손실보상, 이주대책, 생활대책, 협의양도인택지, 도시계획시설 결정 및 도시관리계획 변경 등에 대한 민원이 많은 부분을 차지하고 있고, 그 외 용도지역·지구의 완화, 개발행위허가 등을 요구하는 민원이 주를 이루고 있다.

유형별로 살펴보면, 시정권고 37건으로 전년대비 208.3%, 의견표명 29건으로 20.8% 각각 증가하였고, 조정·합의 111건, 기각 19건, 안내 279건, 각하·취하 등 790건을 접수·처리 하였다.

〈 표 4-93 〉 도시 부문 내용별 고충민원 처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	도시계획사업	도시계획시설	용도지역· 지구·구역	개발행위허가	기 타
2019년	1265	358	243	100	149	415
2018년	763	220	157	59	71	256

〈 표 4-94 〉 도시 부문 유형별 고충민원 처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기 각	안 내	각하·취하 등
2019년	1265	37	29	111	19	279	790
2018년	763	12	24	174	13	382	158

〈시정권고 주요사례〉

화재로 전소된 가옥 보상 및 이주대책 요구

(1) 민원요지

피신청인이 시행하는 도시개발사업에 신청인 소유 토지와 지상 건축물이 편입되었는데 수용재결 중 건축물이 화재로 전소되었고, 피신청인은 이를 이유로 이 민원 건축물을 보상할 수 없다 하고, 또한 이 민원 건축물에서 거주한 신청인을 이주대책 대상자로도 선정할 수 없다고 하는 것은 부당하다며 시정을 요구

(2) 처리과정 및 결과

신청인은 이 민원 사업의 공람·공고일 이전부터 이 민원 건축물에 전입신고하여 계속 거주하였고, 다만, 신청인이 수용재결일까지 거주하지 못한 사유는 화재로 인한 것으로 토지보상법에서 규정하고 있는 입영, 휴양 등과 같이 그 밖에 이에 준하는 부득이한 사유에 해당된다고 볼 수 있는 점, 이 민원 건축물은 이미 감정평가가 완료되어 보상이 예정되어 있었으며, 더불어, 신청인은 지체장애 4급의 장애인으로 사회적 약자인 점을 고려한다면, 신청인이 이 민원 건축물의 관리책임이 있다 하더라도 예기치 않은 화재로 인한 이 민원 건축물의 전소를 신청인에게만 책임을 물어 보상하지 않는 것은 지나치게 가혹한 점 등을 종합적으로 고려할 때 피신청인에게 이 민원 건축물을 보상하고, 신청인을 이주대책대상자로 선정함이 타당하다고 보아 시정권고

나. 수자원 부문

2019년 한 해 동안 하천관리 138건, 댐 관리 25건으로 총 163건을 접수·처리하였고, 하천 관리와 관련된 세부 민원내용은 하천구역에 편입 및 공사에 따른 손실보상, 이주대책 등 보상관련 민원과 하천구역 변경, 상수원보호구역 해제, 수변공원 안전관리 등을 요구하는 민원이 많은 부분을 차지하고 있으며, 댐 관리와 관련된 세부 민원내용은 수몰지 손실보상, 수몰인 생계대책 등이 주로 발생한다.

수자원 부문의 유형별 고충민원 처리현황은 시정권고 11건, 의견표명 10건, 조정·합의 27건, 기각 2건, 안내 26건, 각하·취하 등 87건을 접수·처리하였다.

〈 표 4-95 〉 수자원분야 내용별 고충민원 처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	하천 관리	댐 관리	기 타
2019년	163	138	25	-
2018년	140	122	18	-

〈 표 4-96 〉 수자원분야 유형별 고충민원 처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기 각	안 내	각하·취하 등
2019년	163	11	10	27	2	26	87
2018년	140	1	3	46	3	70	17

〈시정권고 주요사례〉

00댐 수몰 토지 보상 요구

(1) 민원요지

신청인 소유 토지는 1970년대 댐건설 당시 수몰된 미보상 토지로, 피신청인은 전기와 용수판매로 수익을 얻고 있음에도 불구하고, 댐 건설로 인해 하천에 편입되어 국가 소유가 되었다며 보상을 거부하고, 아직까지 보상하지 않는 것은 부당하니 시정을 요구

(2) 처리과정 및 결과

신청인의 토지는 00댐 건설 사업으로 인해 댐 저수구역 내 하천구역으로 편입된 토지로서, 하천구역 편입으로 소유권이 상실되고 국유로 된 자연 포락 대상의 하천특별조치법 상 보상 대상이 아닌 바, 구 산업기지법(댐건설법)에 의해 조속히 보상함이 타당하다고 보아 시정권고하였으며, 또한 댐건설로 수몰된 댐 저수구역 내 미보상 사유지 약 7백만㎡(여의도 면적 약 2.3배)에 대해 전수조사를 하여 보상할 수 있도록 관련 법령을 정비하는 등 제도를 개선할 것을 권고

9. 교통·도로 분야²²⁾

교통·도로 분야는 육운(버스, 택시, 화물자동차 등)·항공·철도·지하철 등의 안전 사고 피해 구제, 면허·등록(말소, 압류해제 등), 주정차 단속 및 자동차 관련 각종 과태료 부과 이의, 철도 공사로 인한 잔여지 보상, 손실 보상 등의 교통 관련 민원업무를 처리하는 교통 분야와 도로 공사로 인한 잔여지 보상, 감정평가 이의, 손실 보상, 진출입로 개설, 도로점용 및 점용료·변상금 이의, 방음벽 등의 도로 관련 민원을 처리하는 도로 분야로 구분된다.

2019년도 교통·도로 분야 민원 처리 건수는 1156건으로 전년에 비해 40건(3.6%) 증가하였다. 세부적으로 살펴보면 교통 분야 민원은 46건(12.2%)이 증가, 도로 분야 민원은 3건(0.4%)이 감소하였다.

〈 표 4-97 〉 부문별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	교통	도로	기타 (기타 분야)
2019년	1,156	424	731	1
2018년	1,116	378	734	4

유형별 처리현황을 살펴보면 2019년에 처리한 1,156건 중 민원인의 요구를 인용한 시정권고, 의견표명, 조정·합의해결 건수는 253건으로 전체 처리 건수의 21.9%를 차지하며 전년의 24.3%에 비해 2.4%p 감소하였다.

〈 표 4-98 〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정 합의	각하	심의안내 기각	이송 이첩	안내회신	취하 종결
2019년	1,156	6	27	220	109	378	163	0	253
2018년	1,116	5	17	249	66	233	8	376	162

22) 교통도로민원과 원영재 조사관

행정기관의 위법·부당한 처분 등(사실행위 및 부작위 포함)을 시정(취소, 변경, 개선, 이행)하도록 권고 건수는 총 6건으로, 국토교통부 및 지방국토관리청이 1건, 지방자치단체 중 서울특별시, 울산광역시, 경기도, 전라남도가 각 1건이며, 그 밖에 한국도로공사가 1건이다.

〈 표 4-99 〉 시정권고 현황

(단위 : 건)

구 분	계	중앙 행정 기관	지방자치단체																정부투자기관		
		국토 교통 부	서울	부산	인천	대구	대전	광주	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경남	경북	제주	한국 철도 시설 공단	한국 도로 공사	한국 토지 주택 공사
2019년	6	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
2018년	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0

신청인과 피신청인이 원만히 조정·합의하여 처리한 민원은 220건이며, 이 중 도로 분야가 160건으로 2018년에 비하여 5.3%가 감소하였고, 교통 분야는 60건으로 2018년에 비하여 25%가 감소하였다. 2019년 위원회가 실시한 총 49회의 현장 조정해결 중 31%에 달하는 15회를 교통·도로 분야에서 실시한 것은 특기할 만한 성과이다.

〈 표 4-100 〉 조정·합의해결 현황

(단위 : 건)

구 분	계	교 통	도 로
2019년	220	60	160
2018년	249	80	169

가. 교통 부문

2019년도 한 해 동안 총 424건의 교통 분야 고충민원을 처리하였고, 기타 교통 분야를 제외하면 철도, 육운, 지하철, 항공 분야 순으로 많은 민원을 처리하였다.

〈 표 4-101 〉 교통부문 내용별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	철도	육운	지하철	항공
2019년	424	244	152	20	8
2018년	378	188	172	10	8

유형별 처리유형을 살펴보면 신청인의 민원을 인용하는 시정권고 및 의견표명, 조정합의 건수는 총 64건으로 전체 처리 건수(424건)의 약 15.1%를 차지하였고, 그 중 조정합의 건수가 60건으로 총 인용 건수의 약 93.8%를 차지하였다.

〈 표 4-102 〉 교통분야 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정 합의	심의안내 기각	안내회신 종결	각하·취하 이송·이첩
2019년	424	1	3	60	104	54	202
2018년	378	1	4	80	67	174	52

〈의견표명 주요사례〉

전기 설비 보상

(1) 민원요지

피신청인이 시행하는 도로 건설공사에 편입된 신청인의 토지와 비닐하우스는 보상 대상에 해당하나, 신청인이 비닐하우스의 난방을 위해 설치한 전기설비는 이 민원 공사 관련 최초 고시일 이후에 설치되었으므로 보상 대상에 해당하지 않는다고 하니, 비닐하우스 유지·관리를 위해 설치한 전기설비에 대해서도 보상해 줄 것을 요구

(2) 처리과정 및 결과

이 민원 공사 관련 보상 협의는 최초 고시일 이후 약 13년이 지나서 이루어졌는데, 신청인은 보상 협의가 지연되는 동안 기존에 사용하던 기름보일러의 노후 및 유가 인상에 따른 경제적 부담 가중으로 난방설비 교체가 불가피하였고, 이는 독립된 설비가 아닌 주된 지장물인 비닐하우스의 유지·관리를 위해 설치한 부속물로 볼 수 있으므로, 피신청인에게 비닐하우스 유지·관리를 위해 설치한 전기설비에 대하여 보상할 것을 의견표명

나. 도로 부문

2019년도 한 해 동안 총 731건의 도로 분야 고충민원을 처리하였고, 세부적으로 살펴보면 도로공사 피해보상 88건, 도로공사로 인한 건축물 및 잔여지 보상 110건, 도로시설물 설치 및 보수 90건, 도로점용 42건, 도로노선변경 25건, 노점상 단속 3건, 기타 도로행정 관련 373건의 민원을 처리하였다.

〈 표 4-103 〉 도로 부문 내용별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	도로공사 피해보상	건축물 및 잔여지 보상	도로시설물 설치 및 보수	도로 점용	도로노선 변경	노점상 및 가판대 단속	기타 도로행정
2019년	731	88	110	90	42	25	3	373
2018년	734	106	59	92	37	14	0	419

도로분야의 경우 유형별 처리유형을 살펴보면 신청인의 민원을 인용하는 시정권고 및 의견표명, 조정합의 건수는 총 189건으로 전체 처리 건수(731건)의 약 25.9%를 차지하였고, 그 중 조정합의 건수가 160건으로 총 인용 건수의 약 85%를 차지하였다.

〈 표 4-104 〉 도로 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정 합의	심의안내 기각	안내회신	이송·이첩 각하·취하 종결
2019년	731	5	24	160	274	-	268
2018년	734	4	13	167	166	235	149

〈현장조정 주요사례〉

도로공사에 따른 교량 확장 등으로 주민 통행 안전 요구

(1) 민원요지

피신청인이 시행하는 고속화 도로건설공사 구간 중 마을 인근에 설치 예정인 진·출입 교량의 폭이 좁아 교통사고의 위험과 조망권 등의 피해가 예상되니, 교량을 확장해 주고, 소음 등의

환경피해가 우려되어 교통안전을 위한 시설 개선 요구

(2) 처리과정 및 결과

신청인과 피신청인 및 관계기관과 여러차례 협의 및 현장조사를 거쳐 마을 피해가 최소화 되도록 교량을 폭을 8m에서 10m로 확장, 교량 하부에 보행자 및 운전자의 안전을 위하여 조명시설을 설치, 교량 하부 구간에 군도의 보행로와 연결되는 보행로를 설치 등을 추진하도록 현장조정 해결

10. 기업고충 분야²³⁾

국민권익위는 고충처리, 부패방지, 제도개선 등 위원회가 가진 권한과 기능, 그리고 그동안 국민 곁에서, 국민의 시각으로 고충민원을 해결해 온 현장 중심 행정의 노하우를 활용해 국정과제인 ‘친기업 환경 조성’, ‘좋은 일자리 창출’을 적극 지원함과 동시에 기업의 애로와 고충을 보다 신속하고 전문적으로 처리하기 위한 목적으로 2017년 12월에 기업고충민원팀을 신설하였다.

기업고충민원팀은 민원 처리뿐만 아니라 행정기관의 소극행정, 복지부동, 무사안일 등 부패적인 행태를 시정하고 제도개선까지 연계하여 고충을 유발하는 요인을 근원적으로 해결함으로써 기업인의 민원해결 체감도와 만족도를 높여가고 있다.

또한 「기업고충 현장회의」를 지속적으로 개최하며 중소기업인, 소상공인들이 일선에서 겪고 있는 애로사항과 고충을 발굴하여 선제적으로 해결함으로써 ‘국민의 눈높이에 맞는 좋은 일자리 창출’과 ‘더불어 발전하는 대·중소기업 상생 협력’, 및 ‘중소기업의 튼튼한 성장 환경 구축’을 지원하고 기업활동의 활력을 제고하는 등 현장 중심의 친기업 환경 조성 노력도 충실히 해왔다.

23) 기업고충민원팀 정동률 조서관

〈 표 4-105 〉 기업분야 유형별 처리 현황

(단위 : 건)

구분	유형별 처리 현황								
	소계	시정 권고	의견 표명	조정·합의	심의 안내	기각·각하	이송·이첩	안내 회신	취하 종결
2019년	372	6	11	114	112	21	11	63	34
2018년	251	2	4	110	8	26	-	46	55

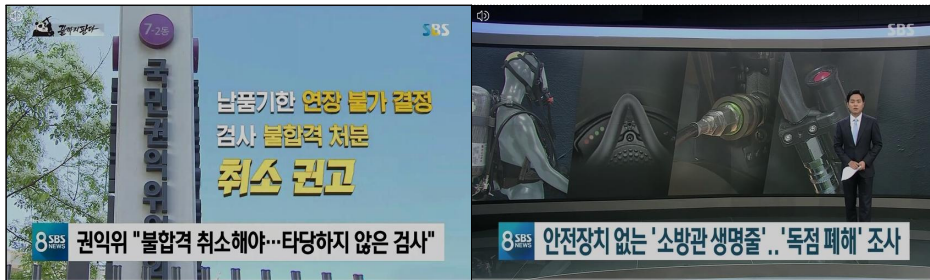
기업고충 민원은 각종 개발사업 인·허가, 공장설립, 공공계약(공사·물품·용역 등), 부당거래, 사업자금지원·대출(중소기업·소상공인·창업 등), 원청업체(가맹산업·대규모 유통업체·대리점·독점행위 등) 횡포 등 기업 활동 전반에 걸쳐 다양하게 제기되고 있다.

기업고충민원팀이 2019년도에 접수하여 처리한 고충민원은 372건인데, 이는 전년대비 121건(48.2%) 증가한 수치이다. 이중 위원회가 신청인의 주장을 인용하여 해결한 민원은 시정권고 6건, 의견표명 11건, 조정·합의 114건 등 131건(35.2%)이고, 불인용한 민원은 기각·각하 21건, 심의안내 112건, 이송·이첩 11건, 안내회신 63건, 취하종결 34건 등 241건(64.8%)으로 나타났다.

위원회에 접수되는 기업고충은 해당분야에서 오랜 경험과 노하우를 축적한 조사관에게 배정하고, 담당 조사관의 현지조사와 법률검토, 관계자 면담 등을 통해 철저한 사실관계를 조사하고, 이를 바탕으로 해결 방법을 모색하게 된다. 그에 따라 신속성을 요하거나 이해관계가 복잡한 민원은 ‘합의’와 ‘조정’을 중심으로 해결하고, 위법·부당한 처분으로 인한 민원은 ‘시정권고’를 하여 바로잡도록 하며, 법과 제도 간 괴리로 발생하는 민원은 ‘의견표명’ 제도를 적극 활용하고 있다.

2019년 주요 민원 해결 사례

- ▶ 전문기관의 검사를 마친 소방용 호흡기를 부당하게 불합격 처리하고 계약 해제 처분이 이루어진 상황에서 사실확인 조사, ‘소방용 개인안전장비’ 수요기관 실태 확인 및 관계법령 검토를 바탕으로 불합격 처리 및 계약해제 처분을 취소토록 하고, 나아가 관리·감독 및 관계기관에 관계법령 및 제도의 미비, 불법적 유착 정황을 감사하여 제도개선토록 하며 ‘독과점 시장에 대한 신규 진입자 보호’ 장치를 마련토록 조치



- ▶ 공공기관 입찰시 가점 획득을 위해 여성기업 다수가 여성기업확인서를 발급받아 활용하고 있음에도 사후 관리 부재로 확인서 부정사용 발생, 행정흡결 고착화 등이 부각되는 상황에서 운영 실태 조사, 관련 법령 검토 및 유관기관과의 협의로 문제를 해결하고 공정 경쟁 체제를 저해하는 요인을 사전에 차단하기 위해 여성기업확인 운영제도를 개선토록 조치
- ▶ PF 대출을 받아 대규모 주택건설사업을 추진하던 중 공정 30% 시점에서 '전략환경영향평가'만 받고 '환경영향평가'를 받지 않았다는 이유로 공사중지 사전처분이 이루어진 상황에서, 행정행위의 절차적 하자로 인한 대규모 주택건설사업 중단으로 발생하는 경제적 비용손실을 막고 입주 예정자들의 주거 불안을 해소하기 위해 위원회의 사실확인 조사 및 적극적인 중재로 공사 중지 없이 환경영향평가를 병행하도록 조치
- ▶ 공장 운영을 위해 민원인의 토지에 대한 공장 사용승인이 이루어져야 하나, 공장 진출입로의 기부채납 및 준공 문제로 승인을 받지 못하고 임시 사용승인만 받은 상황에서 실지방문조사, 관련 법령 검토 및 관계기관과의 적극적인 협의를 통해 사용승인을 받도록 조치

또한, 위원회에 제기되는 개별기업 민원의 처리와 별개로 기업현장의 고충과 애로를 발굴하여 유관기관과 함께 입체적 해결방안을 모색하는 「기업고충 현장회의」를 월 1회 정례적으로 운영하였다. 이 회의는 국민권익위원회 기업고충민원팀과 관련부서, 중소벤처기업부, 고용노동부, 환경부, 법무부, 조달청, 관세청 및 해당 지방자치단체, 중소벤처기업진흥공단, 소상공인시장진흥공단, 신용보증기금, 기술보증기금, 신용보증 재단, 중소기업중앙회, 대한상사중재원이 참여하여 인허가, 고용, 인증, 판로, 자금지원 등 기업활동 과정 전반에서 발생하는 애로사항을 현장에서 종합적이고 선제적으로 해소하고자 하는 것이다.



남원시 소기업·소상공인 현장회의('19.4.4.)

대구시 기업인과 현장회의('19.12.12.)

2019년에는 경기도 안산시, 강원도 원주시·춘천시, 충북 청주시, 충남 태안군, 전북 남원시, 전남 강진군, 경북 경주시, 울산광역시 북구, 대구광역시, 인천광역시 등 11개 지역과 소기업소상공인연합회 소속 기업인을 대상으로 총 12회의 현장회의를 개최하였고, '맞춤형' 기업고충 해결서비스 제공을 위해 의료기기 테크노밸리, 산업단지, 농공단지 등도 방문하였다.

〈 표 4-106 〉 2019년 기업고충 현장회의 실적

(단위 : 건)

구 분	총계	해결					안내	처리 중				해결률 (%)
		소계	고충 민원	제도 개선	정책 건의	현장 상담		소계	고충 민원	제도 개선	정책 건의	
2019	185	75	9	1	40	25	43	67	12	6	49	40.5
2018	287	97	14	-	37	46	72	118	22	10	86	33.8

현장회의에서 제기된 건의사항은 고충민원 접수, 제도개선 검토, 해당 부처 전달, 현장상담 등의 방식으로 해소하고 있다. 추가적인 검토 및 조사가 필요한 경우는 고충민원으로 접수하여 처리하고, 정책제안은 소관부처에 전달하여 충실한 검토가 이루어지도록 하고 있다.

2019년도에는 기업고충 현장회의의 건의사항으로 총 185건을 접수하여 그중 75건(40.5%)을 해결하였고, 43건은 정책과 제도의 내용 등을 충실히 안내하였으며 67건은 처리 중에 있다.

한편 참석기업인들을 대상으로 설문조사를 실시한 결과, 참석자의 73%가 현장회의 운영에 만족하였고, 기업고충 해결(36.6%), 기관 연결(29.7%), 정책 안내(23.3%) 순으로 기업 활동에 도움이 된다고 답변하였다.

2019년 현장회의 주요 해결 사례

▶ 물질안전 보건자료(MSDS) 제공 관련 이의

○ 건의사항

「공정안전보고서의 제출·심사·확인 및 이행상태평가 등에 관한 규정」에서는 유해·위험물질 목록 작성 시 부득이한 경우 '자료없음'을 인정토록 하고 있는데도 산업안전보건공단은 공정안전관리제도 심사 시에 국내 연구기관에서 실험이 불가능하다는 확인을 제시하는 경우도 인정하지 않으니 개선해 줄 것을 요청

○ 처리 결과

고충민원으로 접수하여 국내 연구기관의 실험이 불가능하다는 '자료없음' 근거를 제시한 경우, 기술토론회, 화학사고예방센터의 의견 등을 종합적으로 수렴하여 공정안전관리제도 심사 시 합리적 수준에서 인정하도록 함

▶ ○○산업단지 입주 업종 제한 이의

○ 건의사항

의료기기 허브 역할을 하는 ○○산업단지에서 의료기기를 제외한 다른 업종은 입주할 수 없도록 업종을 제한하고 있어 의료기기 사업 외 유관 신규사업으로 확장할 경우, 다른 산업단지에 신규 공장 등록을 해야 하는 어려움이 있으니, 입주 업종 제한 완화를 요청

○ 처리 결과

관련 법령 검토와 현장조사를 바탕으로 관할 지방자치단체에서 「산업집적활성화 및 공장설립에 관한 법률」 제33조 제1항 및 제4항에 따라 ○○농공단지에 화장품 제조업을, ○○일반산업단지에 식료품 제조업을 추가하는 내용의 관리기본계획(변경) 수립 및 고시하는 것으로 하여 해결

▶ ○○산업단지 인근 도로 보수 요구

○ 건의사항

○○산업단지는 조성된 지 10년이 경과하여 적은 강우량에도 배수로가 막혀 도로 침수가 빈발하고 아스팔트 파손으로 안전 사고가 발생할 우려가 있으니 침수 피해를 줄이고 사고를 예방하기 위해 조속히 도로를 재포장 해 줄 것을 요청

○ 처리 과정 및 결과

관계기관과 함께 현장을 방문하여 재포장이 시급한 일부 도로 구간을 2019년 말까지 재포장하고, 과속방지턱 보수, 우수받이 정비 등을 완료하기로 함.

제5편

공정하고 신속한 행정심판 운영

● ● ●

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

제1장 행정심판제도 운영

제2장 중앙행정심판위원회 운영 성과

제3장 온라인 행정심판 허브시스템 구축·운영

제1장 행정심판제도 운영¹⁾

제1절 행정심판제도의 개요

1. 행정심판제도의 주요 기능

행정심판은 국민의 권익구제와 자율적 행정 통제의 두 가지 목적을 가지고 있다. 권익구제라는 것은 위법·부당한 행정작용으로 인하여 침해된 개인의 권익을 보호 하는 것을 말하고, 자율적 행정 통제라는 것은 행정기관에 대하여 스스로 시정의 기회를 줌으로써 행정 작용의 적법성과 합목적성을 보장하는 것을 말한다.

「행정심판법」은 제1조에서 “이 법은 행정심판 절차를 통하여 행정청의 위법 또는 부당한 처분이나 부작위로 침해된 국민의 권리 또는 이익을 구제하고, 아울러 행정의 적정한 운영을 꾀함을 목적으로 한다.”고 규정함으로써 행정심판제도의 목적이 권익구제 및 자율적 행정 통제에 있음을 나타내고 있다.

가. 국민의 권익구제

행정심판은 행정청의 위법하거나 부당한 처분으로부터 국민의 권리와 이익을 구제하는 제도이다. 이러한 기능은 기본적으로 행정소송의 기능과 동일하지만, 행정심판은 행정소송에 비해 간편하고도 신속하게 처리되는 장점이 있다. 또한 행정심판에서는 위법한 처분뿐만 아니라 부당한 처분에 대한 심사가 가능하기 때문에 부당한 행정작용에 의한 권익 침해에 대한 구제가 가능하고, 행정소송제도에는 없는 의무이행심판을 통해 행정청에 대하여 적극적인 행위를 요구할 수 있어 상대적으로 보다 더 효율적인 권익구제 제도라고 할 것이다.

1) 행정심판총괄과 김기정 사무관, 이철민 주무관

나. 자율적 행정 통제

자율적 행정 통제는 행정청이 한 처분의 위법·부당 여부를 행정부 내에서 스스로 판단하도록 하여 행정의 자율성을 확보하고, 행정의 적정성을 꾀하는 것을 말한다.

다. 행정 능률의 보장

오늘날과 같이 신속을 요하는 행정 환경에서는 사법절차에 앞서 신속·간편한 행정심판 절차를 거침으로써 행정관계에 관한 분쟁의 신속한 해결을 도모하는 것이 국민에 대한 편의 개선 및 행정 능률의 보장이라는 측면에서 합리적이다.

라. 행정청의 전문지식 활용

전문성과 기술성을 띠는 행정사건에 관한 분쟁에서 행정청의 전문지식을 활용하여 공정하고 정확한 행정심판을 수행함으로써 법원의 사법기능을 보충하는 효과가 있다.

마. 소송 경제의 확보

행정심판은 약식 쟁송절차이기 때문에 상대적으로 간단하면서도 융통성 있는 절차를 통하여 행정 분쟁을 해결함으로써 비용과 시간을 크게 절감할 수 있음은 물론, 불필요한 행정소송의 제기를 방지할 수 있게 되므로 법원의 소송 부담을 경감시키게 되어 소송 경제의 확보에 기여할 수 있다.

2. 행정심판위원회의 성격 및 종류

행정심판위원회는 행정심판사건을 심리·재결하기 위하여 설치한 합의제 행정 기관을 말한다. 행정심판위원회는 「행정심판법」 제정 당시에는 내부 의사결정 기관으로서 심판 청구 사건에 대한 의결만을 담당하고 재결청이 행정심판위원회의 의결에 따라 재결을 하였으나, 2008년 2월 「행정심판법」의 개정으로 재결청이 폐지되고 행정심판위원회가 재결을 하도록 변경됨에 따라 행정심판위원회가 명실상부한 권익구제기관으로 자리매김하게 되었다.

가. 행정심판위원회의 성격

(1) 심리·재결기관

행정심판위원회는 심판청구사건을 심리·재결할 수 있는 권한을 가진 합의제 재결기관이다. 각종 증거조사와 관련법령의 검토를 통하여 분쟁 당사자의 주장을 제3자의 입장에서 판단하고 결정하는 심리·재결기관으로서의 특성을 가지고 있다.

(2) 합의제 행정기관

행정심판위원회는 구성원 과반수의 출석으로 개최하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 재결하는 합의제 기관이다. 위원 구성의 객관성과 중립성을 유지할 수 있도록 공무원 위원이 아닌 변호사·교수 등 비상임 민간 위원이 참석하도록 하고 있다.

(3) 준사법적 행정기관

「행정심판법」은 공정하고 객관적인 심리를 보장하기 위하여 처분청으로부터 독립된 행정심판위원회를 설치하도록 하고 있다. 또한, 심판청구사건의 심리·재결에 있어서 사법적 절차, 즉 이해관계인의 심판참가제도, 위원 제척·기피·회피제도, 대리인 선임제도, 각종 증거조사제도 등 여러 가지 소송법적 절차를 적용하고 있고, 심판사건에 대하여 독립적으로 재결할 수 있는 권한을 가진다.

(4) 비상설기관

행정심판위원회는 행정심판에 있어서 중추적 기능을 담당하고 있으나, 상설 기관으로 존재하는 것이 아니라 청구인으로부터 심판청구사건이 청구된 경우에 그 심판 청구사건의 심리·재결을 위하여 필요 시 위원을 소집하여 회의를 개최하는 비상설 기관이다.

나. 행정심판위원회의 종류

행정심판위원회는 국민권익위에 설치된 중앙행정심판위원회와 17개 광역자치 단체에 설치된 시·도 행정심판위원회 및 기타 행정심판위원회 등으로 구분할 수 있다.

그 중 중앙행정심판위원회와 시·도 행정심판위원회가 가장 많은 사건을 처리하며 활발히 운영되고 있는 대표적인 행정심판위원회이다.

〈 표 5-1 〉 행정심판위원회별 처분청 관할

구 분	중앙행정심판위원회	시·도 행정심판위원회
소관 처분청	- 국가행정기관 및 그 소속기관 - 특별시장, 광역시장, 도지사 등	- 시장, 군수, 구청장 등

(1) 중앙행정심판위원회

중앙행정심판위원회는 아래 기관의 처분이나 부작위에 대한 심판청구를 심리·재결하기 위하여 국민권익위 소속으로 설치되어 있다.

- 국가행정기관의 장 또는 그 소속 행정청(해당 행정청에 행정심판위원회를 설치하도록 정해진 기관은 제외)
- 특별시장·광역시장·특별자치시장, 도지사·특별자치도지사
- 특별시·광역시·특별자치시·도·특별자치도의 교육감 및 의회
- 「지방자치법」에 따른 지방자치단체조합 등 관계 법률에 따라 국가·지방자치단체·공공법인 등이 공동으로 설립한 행정청

중앙행정심판위원회는 위원장 1명을 포함한 70명 이내의 위원으로 구성되고, 위원 중 상임위원은 4명 이내(현재 직제상 3명)로 되어 있다. 중앙행정심판위원회의 위원장은 국민권익위의 부위원장 중 1명이 겸임하고, 위원장이 없거나 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없거나 위원장이 필요하다고 인정하는 경우에는 상임위원(상임위원으로 재직한 기간이 긴 위원 순서로, 재직기간이 같은 경우에는 연장자 순서로 한다)으로 하여금 그 직무를 대행하게 할 수 있다.

상임위원은 일반직공무원으로서 「국가공무원법」 제26조의5에 따른 임기제공무원으로 임명하되, 3급 이상 공무원 또는 고위공무원단에 속하는 일반직공무원으로 3년 이상 근무한 사람이나 그 밖에 행정심판에 관한 지식과 경험이 풍부한 사람 중에서 중앙행정심판위원회 위원장의 제청으로 국무총리를 거쳐 대통령이 임명한다. 임기는 3년이고 1차에 한하여 연임할 수 있다.

상임위원을 제외한 비상임위원은 「행정심판법」 제7조 제4항 각 호의 규정에 의한 위원 자격이 있는 자²⁾ 중에서 중앙행정심판위원회 위원장의 제청으로 국무총리가 위촉한다. 비상임위원의 임기는 2년이고, 2차에 한하여 연임할 수 있다.

중앙행정심판위원회의 회의는 위원장, 상임위원 및 위원장이 회의마다 지정하는 비상임위원 등 총 9명으로 구성하되, 위원회는 구성원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

중앙행정심판위원회는 「도로교통법」에 따른 자동차운전면허 행정처분에 관한 사건을 심리·의결하기 위하여 4명의 위원으로 구성되는 소위원회를 운영하고 있다. 또한, 위원장이 지정하는 심판청구사건을 미리 검토하기 위하여 5명의 위원으로 구성된 전문위원회를 운영하고 있다. 현재 정보공개전문위원회와 보훈의료전문위원회를 구성하여 운영하고 있다.

중앙행정심판위원회의 사무 처리를 위하여 국민권익위 소속 공무원 중에서 간사장과 간사를 두고 있는데, 위원장의 위원회 운영 보좌, 위원이 요청하는 자료 협조, 위원회의 의사일정 수립 및 위원회 상정 안건의 종합 관리, 증거조사, 재결서의 작성에 관한 사무처리, 위원회 회의록의 작성 및 보존과 그 밖에 위원회의 운영에 필요한 사무의 처리를 담당한다.

2) 행정심판위원회의 위원은 해당 행정심판위원회가 소속된 행정청이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 위촉하거나 그 소속 공무원 중에서 지명한다.

1. 변호사 자격을 취득한 후 5년 이상의 실무 경험이 있는 사람
2. 「고등교육법」 제2조제1호부터 제6호까지의 규정에 따른 학교에서 조교수 이상으로 재직하거나 재직 하였던 사람
3. 행정기관의 4급 이상 공무원이었거나 고위공무원단에 속하는 공무원이었던 사람
4. 박사학위를 취득한 후 해당 분야에서 5년 이상 근무한 경험이 있는 사람
5. 그 밖에 행정심판과 관련된 분야의 지식과 경험이 풍부한 사람

(2) 시·도 행정심판위원회

시·도 소속 행정청, 시·도의 관할구역에 있는 시·군·자치구의 장, 소속 행정청 또는 시·군·자치구의 의회 및 시·도의 관할 구역에 있는 둘 이상의 지방자치단체·공공법인 등이 공동으로 설립한 행정청의 처분 또는 부작위에 대한 심판청구를 심리·재결하기 위하여 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사·특별자치도지사 소속으로 행정심판위원회가 설치되어 있으며, 중앙행정심판위원회와 같은 합의제 행정관청으로서의 성격을 가지고 있다.

시·도 행정심판위원회는 위원장 1명을 포함하여 50명 이내의 위원으로 구성된다. 행정심판위원회의 위원장은 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사가 되고, 위원장이 없거나 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없거나 위원장이 필요하다고 인정하는 경우에는 위원장이 사전에 지명한 위원, 공무원인 위원(2명 이상인 경우 예는 직급 또는 고위공무원단에 속하는 공무원의 직무등급이 높은 위원 순서로, 직급 또는 직무등급도 같은 경우에는 위원 재직기간이 긴 위원 순서로, 재직기간도 같은 경우에는 연장자 순서로 한다) 순으로 위원장의 직무를 대행한다. 또한, 조례로 정하는 바에 따라 공무원이 아닌 위원을 위원장으로 정할 수도 있다.

행정심판위원회의 회의는 위원장과 위원장이 회의마다 지정하는 8명의 위원 등 9명의 위원으로 구성되고, 해당 지방자치단체의 조례로 정하는 경우에는 위원장과 위원장이 회의마다 지정하는 6명의 위원 등 7명의 위원으로 구성할 수 있다. 9명의 위원으로 회의를 구성하는 경우에는 6명 이상, 7명의 위원으로 회의를 구성하는 경우에는 5명 이상의 민간 위촉위원이 참석하여야 한다.

(3) 기타 행정심판위원회

중앙행정심판위원회와 17개 시·도 행정심판위원회 외에도 17개 시·도 교육청, 6개 고등검찰청, 4개 지방교정청, 감사원, 국가정보원, 대통령비서실, 방송통신위원회, 국회사무처, 법원행정처, 헌법재판소사무처, 중앙선거관리위원회사무처, 국가인권위원회 등에 행정심판법이 적용되는 행정심판위원회가 있다.

(4) 특별행정심판기관

「행정심판법」 제4조제1항에서 사안의 전문성과 특수성을 살리기 위하여 특히 필요한 경우에는 「행정심판법」에 따른 행정심판을 갈음하는 특별한 행정불복절차나 「행정심판법」에 따른 행정심판 절차에 대한 특례를 다른 법률로 정할 수 있도록 규정하고 있다. 즉, 「행정심판법」에 따른 행정심판을 대체하는 특별행정심판 또는 「행정심판법」에 의한 행정심판 절차의 일부에 대한 특례를 개별법에서 정할 수 있도록 하고 있다.

그러나 개별법에서 행정심판을 대체하는 특별행정심판 또는 「행정심판법」에 의한 행정심판 절차의 일부에 대한 특례를 정하고 있는 경우에도 개별법에서 규정하고 있지 아니한 사항에 대해서는 일반법인 「행정심판법」이 적용되고(제4조제2항), 특별 행정심판도 행정심판의 일종이므로 「헌법」 제107조제3항의 취지에 따라 준사법 절차가 준용되어야 한다고 할 것이다. 「행정심판법」 제4조제3항에서 관계 행정기관의 장이 특별행정심판 또는 이 법에 따른 행정심판 절차에 대한 특례를 신설하거나 변경하는 법령을 제정·개정할 때에는 미리 중앙행정심판위원회와 협의하도록 규정 하고 있는데, 이는 특별행정심판의 난립을 방지하고 행정심판제도를 총괄하는 중앙 행정기관으로서의 중앙행정심판위원회의 경험과 전문성을 입법에 활용하기 위한 것이라고 할 것이다.

「행정심판법」에 따른 행정심판을 갈음하는 특별행정심판 또는 「행정심판법」에 의한 행정심판 절차의 일부에 대한 특례를 정하고 있는 대표적인 예로 조세 관련 행정심판, 특허 관련 행정심판, 토지의 수용 및 사용 등에 관한 행정심판, 인사처분 관련 행정심판, 부당 노동행위 관련 행정심판, 국민건강보험급여·산업재해 보상보험 급여·고용보험급여·국민연금급여 등 보험급여 등에 관한 행정심판 등이 있다.

한편, 개별 법률에서 정하고 있는 불복절차가 「행정심판법」에 의한 행정심판을 대체하는 특별행정심판절차를 규정하고 있는 경우에는 해당 특별행정심판이 행정 심판을 대체 하므로 「행정심판법」에 의한 행정심판을 청구할 수 없고, 「행정심판법」에 의한 행정심판을 청구하는 경우 부적법한 심판청구로서 각하가 될 것이다. (행정심판법 제51조)

제2절 행정심판제도의 운영

1. 적극적이고 따뜻한 행정심판

가. 행정심판 국선대리인제도

행정심판은 국민의 권익구제와 행정의 자기통제를 위해 국민들이 자유롭게 이용할 수 있도록 문턱을 낮춘 국민을 위한 제도이다. 최근 사실관계 및 법리가 복잡한 일반사건이 증가함에 따라 행정심판 청구 시 변호사 등 대리인의 선임비용이 지속적으로 증가하고 있는 추세이나, 경제적인 사정 등의 사유로 전문가의 도움을 받지 못하는 청구인에 대한 법적·제도적인 지원은 상대적으로 미흡한 실정이다.

이에 국민권익위는 행정심판 청구인이 경제적 능력으로 대리인을 선임할 수 없는 경우 행정심판위원회에 국선대리인 선임을 신청하고, 행정심판위원회 위원장이 청구인의 대리인을 선임하여 무료로 심판업무를 대리하도록 하는 국선대리인제도 도입을 추진하였다. 국선대리인 선임 지원 대상은 행정심판을 청구한 자로서 기초생활 보장 수급자, 기초연금 수급자, 한부모가족 지원대상자, 장애인연금 수급자, 북한이탈 주민법상 보호대상자 및 기타 행정심판위원장이 경제적 능력으로 인해 대리인을 선임하기 곤란하다고 인정하는 자이다.

국선대리인제도 도입을 위한 행정심판법 개정안이 2017년 10월, 행정심판법 시행령·시행규칙 개정안이 2018년 10월 공포됨에 따라, 국민권익위는 국선대리인 제도의 효율적인 운영을 위해 변호사 45명, 공인노무사 5명을 국선대리인 예정자로 위촉하고, 국선대리인 예정자 풀(Pool)을 구성하였는바, 2018년 11월 1일부터 국선대리인제도가 본격 시행되고 있다.

한편, 올해 국민권익위는 특정 지역의 국선대리인 선임 지원 편중을 예방하고자, 행정심판 청구분포, 국선대리인 법정 지원대상자 분포, 국선대리인 신청 분포 등 지역별 수요와 성별 안배를 감안하여 2019년 7월 15일 20명의 국선대리인 예정자를 추가 위촉하였다.

제도 시행 초기 국선대리인 신청 및 선임 실적이 다소 미흡하였으나, 청구인에게 행정심판 답변서 부분 송달 시 국선대리인 신청 안내문 동봉, 온라인 행정심판 사이트에 알림창 개설, 국선대리인 우수 활동사례 블로그 게시 등 적극적인 온·오프라인 홍보로 2019년말 신청건수 340건, 선임건수 116건 등 안정적인 추세로 접어들고 있다. 앞으로 국선대리인제도가 더욱 활성화 될 수 있도록 이용자 편의를 위해 만전을 기할 계획이다.

〈 행정심판 국선대리인 활동 사례 〉

[인용 사례] 택시운수종사자 경고처분 취소청구 인용 재결

- **(사실관계 및 처분내용)** 택시기사인 청구인이 외국인 승객의 승차를 거부했다는 이유로, 행정청은 청구인에게 택시운수종사자 경고처분을 하였음
- **(행정심판 청구 및 국선대리인 선임 신청)** 기초연금 수급자인 청구인은 행정심판 청구 및 국선대리인 신청을 하였음
- **(국선대리인의 활동)** 국선대리인은 청구인이 당시 내비게이션 고장으로 외국인 승객의 목적지 파악을 위해 114에 전화를 거는 등 노력을 했다는 사실을 파악하고, 통화 상세 내역서 등 사실관계 입증서류를 적극 제시함
- **(결과 : 인용 재결)** 청구인에게 승객을 승차시킬 수 없는 정당한 사유가 있었다고 보이므로, 중앙행정심판위원회는 승차거부를 이유로 한 처분청의 경고처분이 위법·부당하다고 재결

[조정 사례] 재확인신체검사 등급판정처분 취소청구 조정

- **(사실관계 및 처분내용)** 해병대를 전역한 청구인이 우측 어깨 습관성 탈구 등으로 보훈보상대상자 등록을 위해 신체검사를 받았으나, 행정청으로부터 보훈보상대상자로 인정받을 수 있는 등급 기준에 미달한다는 통지를 받았음
- **(행정심판 청구 및 국선대리인 선임 신청)** 청구인은 근로소득 원천징수영수증을 첨부하여 경제적으로 어려움을 주장하며 국선대리인 신청을 하였음
- **(국선대리인의 활동)** 국선대리인은 처분청이 불충분한 신체검사결과에 터잡아 상이등급을 판정하였다는 사실을 적극 주장하는 보충서면을 제출함
- **(결과 : 신체검사를 다시 한 후 재심의하는 것으로 조정)** 중앙행정심판위원회는 양 당사자의 동의를 얻어 청구인에 대한 정확한 신체검사를 한 후 보훈심사위원회에 재상정해 심의하는 것으로 조정하였음

나. 행정심판 조정제도

급변하는 현대사회에 공공행정의 대응성이 약화되면서 국민과 행정기관 간 다양한 유형과 크기의 분쟁이 급증하고 있으나, 행정심판은 청구인과 피청구인 중 어느 일방만이 만족을 얻을 수밖에 없는 구조로 공공갈등을 행정부 스스로 해결하는 시스템으로서 일정한 한계를 나타내고 있는 실정이다.

이에 국민권익위는 당사자의 권리 및 권한의 범위 내에서 심판청구를 신속하고 공정하게 해결하기 위해 행정심판 조정제도를 도입하는 내용의 행정심판법 개정을 추진하였고, 이를 내용으로 한 행정심판법 개정안이 2017년 10월 공포되어 2018년 5월 1일부터 조정제도가 시행되고 있다.

올해에는 처분청 심판 담당자의 조정제도의 이해를 돕고 실행력을 제고하고자 조정 전문교육 실시와 함께 리플릿 제작·배포 등 조정제도 홍보를 병행하였고, 중앙행정심판위원회는 17건의 행정심판 사건을 당사자 간 합의 하에 조정으로 성립시켰다.

〈 표 5-2 〉 조정을 통한 행정심판청구 해결 현황(2019년)

연번	조정 (취하)일	대상 처분	조정 내용
1	1. 3.	국가유공자 등록거부처분 등	기존 처분을 취소, 고인 관련 기록 확인 후 보훈심사위원회에 고인의 국가유공자 요건 재심의 의뢰
2	1. 25.	보훈급여금 지급정지처분	청구인이 매월 주민등록초본(현장발급)을 제출하면, 보훈급여금을 지급하는 제3의 방식 제안, 조정
3	3. 22.	부정당업자 제재처분	입찰참가 제한 처분을 과징금 부과처분으로 변경
4	4. 9.	고엽제후유증환자 등급판정처분	청구인으로부터 해당 의무기록을 송부 받는 조건으로, 재상정·심의
5	5. 2.	진폐 장애위로금 지급거부	대법원 판결을 근거로 당사자 간 합의 처리를 권고 피청구인이 기존 처분 취소 후 청구인이 취하

연번	조정 (취하)일	대상 처분	조정 내용
6	6. 11.	이주자택지 공급대상자 제외처분	기존 처분 취소, 관련 서류 제출 요청 후 청구인의 적격여부 재결정
7	6. 18.	재확인신체검사 등급판정처분	기존처분 취소, 신체검사를 다시 한 후 보훈심사위에 재상정·심의
8	6. 18.	고엽제후유증환자 등급판정처분	기존처분 취소, 신체검사를 다시 한 후 보훈심사위에 재상정·심의
9	7. 16.	부정당업자 제재처분	청구인이 계약을 포기하게 된 경위 및 사정을 감안하여 입찰참가자격 제한 기간을 감경
10	7. 16.	요양기관 업무정지처분	처분 집행시기를 변경
11	7. 29.	국유재산 변상금 부과처분	피청구인이 토지를 관리하기 시작한 기간에 대해서만 변상금을 부과하는 안 수용, 청구인 취하
12	8. 13.	부정당업자 제재처분	위반사항의 경중 감안, 입찰참가자격 제한기간을 감경
13	11. 12.	택시운수종사자 경고처분	피청구인이 해당 처분을 취소하고, 청구인은 심판청구 취하
14	11. 19.	택시운수종사자 경고처분	피청구인이 해당 처분을 취소하고, 청구인은 심판청구 취하
15	12. 3.	고엽제후유증환자 등급판정처분	기존처분 취소, 신체검사를 다시 한 후 보훈심사위에 재상정·심의
16	12. 10.	국립묘지안장 거부처분	기존처분 취소, 안장심의위원회 재상정
17	12. 17.	정보공개 거부처분	교통사고 CCTV영상 중 목격자 관련 사항은 모자이크하여 공개

다. 주요 재결례 내용

국민권익위는 행정심판 주요 재결을 보도자료로 작성하여 적극적으로 언론에 배포하였다. 2019년에 총 17건의 보도자료를 배포하였는데, 그 대상은 매주 개최되는 위원회에 상정된 안건 중 국민생활과 밀접한 관련이 있는 사건들을 매주 회의를 거쳐 선정하였으며 주요내용을 살펴보면 다음과 같다.

〈표 5-3〉 주요 보도 내용

연번	제 목	주 요 내 용
1	전기사업허가와 개발부지 심사는 별개로 판단해야	▲ 전기사업허가 신청 시에 개발행위 허가까지 일괄하여 사전에 심사할 수는 없고, ▲ 준비기간이 상당한 전기사업 특성상 실제 발전설비를 설치하는 시점에 개발행위 허가 여부 등을 판단하는 것이 합리적인 점 등 고려 ▲ A업체가 청구한 충청남도지사의 반려처분 취소 청구를 받아들임
2	중소기업에서 대기업으로 바뀌었다고 청년내일채움공제를 중도 해지한 것은 잘못	▲ 청년공제가 중소기업 대상으로 가입자격이 제한돼 있더라도 당연 자격상실 사유에 관한 명시적 규정이 없어 대기업으로 분류되었다고 당연 자격상실로 단정하기 어려운 점 ▲ 개정된 청년공제 시행지침의 ‘대기업으로 변경’은 기존 중도해지 사유(부도·부당임금조정 등)에 준하는 귀책사유로 보기 어려운 점 등을 고려 ▲ A사와 해당 근로자들에게 개정 시행지침을 적용하여 공제계약을 중도 해지한 것은 잘못이라고 결정함
3	국가유공자 선순위 유족 지위는 실제 유공자를 부양한 자녀에게 줘야	▲ B씨가 2013년경부터 부친의 인근에 거주하면서 병든 부친을 병원에 모시고 가는 등 간병한 점, ▲ 이에 비해 B씨의 누나는 1998년 출국한 이후 그간 단 한 차례도 입국하지 않아 A씨를 부양할 수 없었을 것으로 보이는 점 등 ▲ B씨의 막내동생 또한 B씨가 부친을 주로 부양하였다고 인정하고 있는 점 등을 감안 ▲ B씨의 누나를 선순위 유족으로 결정한 것은 잘못이라고 결정함

연번	제 목	주 요 내 용
4	행정심판 결정을 이행하지 않는 행정기관은 지연배상금 물어야	▲ A대학교는 중앙행심위의 결정에 따른 정보 공개를 하지 않았고, B씨는 다시 중앙행심위에 결정 불이행에 따른 배상을 명하는 간접강제를 신청하였음. ▲ 중앙행심위는 B씨의 간접강제 신청을 받아들여 '30일 내에 A대학교가 중앙행심위 결정 취지에 따른 재처분을 하지 않으면, ▲ 그 지연에 대한 배상액으로 이행완료일까지 1일 10만원을 신청인에게 지급'하라고 결정함
5	출산전후 휴가급여는 임금에 해당	▲ 출산전후 휴가는 임신한 여성근로자가 출산과 관련하여 법의 보호를 받아 계속 근로할 수 있는 기대가능성을 가지게 하고 근로의욕을 고취시키는 취지의 제도인 점, ▲ 「근로기준법」, 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」, 「고용보험법」에서 출산전후 휴가기간은 출근한 것으로 보아 연차 유급휴가기간의 산정에 반영하고, 사업주는 60일의 유급휴가를 주도록 의무화하고 있는 점 등 고려 ▲ 체불된 출산전후 휴가급여는 임금으로 판단해 국가가 사업주를 대신해 지급해야 할 체당금에 포함된다고 결정함

2. 현장 중심의 찾아가는 행정심판

가. 지역순회 행정심판

행정심판 사건 심리는 청구인의 주장을 직접 듣고 결정하는 방식과 제출된 서면으로 판단하는 방식이 있는데, 사건관계의 정확한 파악과 심판청구인의 만족도 제고 및 재결 결과에 대한 수용성 제고를 위해서는 청구인의 주장을 직접 듣는 구술에 의한 방식이 바람직하다. 다만, 무분별한 구술심리 허용은 회의 운영 지체 등의 문제가 있을 수 있으므로, 서면심리를 기본으로 하되 구술심리 비율을 점차 확대하고 있다.

그러나 이러한 구술심리 확대 노력에도 불구하고 지방 거주 청구인들이 구술심리에

참여하는 것이 쉽지는 않다. 특히, 생계 유지에 바쁜 지방 거주 청구인이나, 거동이 불편한 장애인 등 구술심리에 참여하기가 더욱 힘들었다. 이러한 한계를 극복하기 위해 중앙행정심판위원회는 2011년부터 위원장 또는 상임위원이 직접 시·도를 순회하면서 청구인의 개별적인 사정을 청취하는 지역순회 구술청취를 추진하였다.

그러나 지역순회 구술청취는 위원회를 직접 개최하는 것이 아니라 위원장 또는 상임위원 1명이 당사자 등의 구술을 청취하여 그 내용을 위원회의 참고자료로 삼는 것으로서 곧바로 재결이 이루어지지 않는다는 점, 위원회 개최 시 또다시 구술심리에 참여해야 하는 경우도 발생하는 점 등 한계가 있었다. 따라서 보다 내실 있는 제도 운영을 위해 2014년부터 ‘지역순회 행정심판’을 개최하게 되었다.

2014년에 대전광역시와 대구광역시에서 처음으로 지역순회 행정심판을 개최 하였다. 2014년에는 시범운영 차원에서 4명의 위원으로 구성되는 소위원회를 개최 하였고, 2015년에는 중앙행정심판위원회가 세종청사로 이전함에 따라 지역순회 행정심판을 확대하여 실시하였으며, 2019년도에는 부산광역시, 광주광역시, 대구광역시 전라북도 익산시 등 총 6회에 걸쳐 지역순회심판을 개최하였다.

특히, 2019년도에는 중앙행정심판위원회 전원의회의인 ‘본위원회’를 세종시가 아닌 대구광역시에서 최초로 개최하였고, 2020년도에 중앙행정심판위원회 ‘본위원회’에 대한 지역순회심판을 확대하여 개최할 계획이다. 앞으로도 국민을 찾아가는 심판서비스를 지속적으로 추진하여 국민과 현장에서 소통하는 적극행정의 노력을 계속 이어갈 예정이다.



〈지역순회 행정심판(‘19. 4. 26.)〉

나. 현장 증거조사

중앙행정심판위원회는 매주 수백 건의 사건을 심리·의결하고 있어 구술심리보다는 서면심리로 처리되는 사건들이 많다. 이와 같은 상황을 보완하고, 사실관계의 면밀한 조사 등을 위해 행정심판 사건 검토 담당자들이 적극적으로 현장 증거조사를 실시하고 있다.

현장 증거조사가 특히 많이 필요한 분야는 사업종류를 다투는 사건, 사업장의 운영 현황 또는 폐업 여부를 확인해야 하는 사건, 토지의 형세 및 토지 이용 현황 등을 확인해야 하는 사건, 교통사고 현장을 확인해야 하는 사건, 관련 문서의 관리 현황 및 존재 여부 확인이 필요한 사건 등이다. 현장을 확인하는 경우 외에도 양 당사자 및 참고인들의 진술을 청취할 필요가 있을 때 현장 증거조사를 하게 된다.

2019년도에도 약 316건 현장 증거조사를 보다 활발히 진행하여 현장 중심의 사건 검토가 이루어지도록 함으로써 보다 실질적이고 깊이 있는 심리가 이루어지도록 할 계획이다.

3. 행정심판 유관기관 교류·협력 및 직원 역량강화

가. 처분기관 분야별 전문교육

국민권익위는 2009년부터 2014년까지 행정처분을 담당하는 약 230여 개 일선 기초자치단체 소속 공무원을 대상으로 2일 간에 걸친 행정심판, 행정소송, 행정절차, 정보공개 등에 대한 교육을 진행하였고, 2013년부터 2014년까지는 ‘찾아가는 행정심판 제도 설명회’를 개최하여 행정심판제도 및 주요 재결례 소개 등을 통해 지방자치단체 공무원 등에게 행정심판제도를 알리기 위해 노력하였다.

그러나 기존의 쟁송교육이 분야별로 전문화되어 있지 않다는 반성에서 2015년에는 기존의 모든 교육과정을 통합하여 ‘처분기관 분야별 전문교육’을 실시하였다. 학교폭력, 식품위생, 입찰계약, 운전면허, 고용노동, 정보공개 등 6개의 전문분야를 선정하여 해당 분야를 담당하는 시·도, 시·군·구, 시·도 교육청(지원청 포함), 지방고용노동청,

근로복지공단, 지방경찰청 등 일선 공무원 대상으로 교육을 진행하였다. 2016년부터는 위 전문분야교육을 일부 통합하여 운전면허 및 정보공개 2개 분야는 전문교육으로 진행하고, 식품위생 분야 등 시·도 관련 분야는 시·도 행정심판위원회 전문교육으로 통합하여 진행하였다.

올해에는 국선대리인제도, 조정제도 등이 신규로 도입된 점을 반영하여 행정심판 실무 및 제도, 정보공개사건 주요 재결례 외에 행정심판법 개정사항 및 신설제도에 대한 소개 등을 주된 내용으로 교육을 진행하였으며 해당 분야 담당 공무원 등을 강사로 섭외하여 실무에 많은 도움이 될 수 있도록 하였다. 2020년에도 일선 공무원에게 실질적으로 도움을 줄 수 있는 분야를 선정하여 교육을 진행할 계획이다.

〈 표 5-4 〉 2019년 처분기관 전문교육 실시

대상	일시/장소	참석자	주요 내용
지방자치단체	6.3. / 대전	경기도 수원시 등 60개 기관 실무자 107명	행정심판법 개괄, 국선대리인·조정제도 소개, 정보공개 재결례 강의 및 의견수렴
공직유관단체	6.25. / 경기 광명	근로복지공단 등 18개 기관 실무자 70명	
중앙행정기관	7.24. / 세종	경찰청 등 18개 기관 실무자 62명	



2019년 처분기관 전문교육

나. 시·도 행정심판위원회 교류·협력

그 동안 중앙행정심판위원회는 2011년부터 중앙행정심판위원회와 17개 시·도 행정심판위원회 간 비정기적인 정책간담회를 개최하여 왔다.

그러나 행정심판 제도발전을 위하여 행정심판 실무자 교육, 행정심판 우수사례 전파, 유사사례에 대한 모순된 재결방지 및 운영 노하우 확산 등을 위하여 중앙행정심판위원회와 17개 시·도 행정심판위원회 간 공식적인 네트워크 구축에 대한 필요성이 꾸준히 제기되어 왔다.

해외의 경우 호주는 호주 연방 행정심판원과 각 주 행정심판 간 행정심판 협의회(COAT)를 구성하여 행정심판 모범사례와 절차, 법·제도·규칙을 개발·보급하고, 이와 관련된 교육이나 연구 및 제도개선을 위한 포럼을 정기적으로 개최해 오고 있다.

중앙행정심판위원회는 2019년도에는 17개 시·도 행정심판위원회 실무자들과 8회에 걸쳐 공식적인 협의체 구성을 위한 권역별 간담회를 실시하였고, 2020년도에는 국·과장급 간부회의 등을 거쳐 보다 구체적인 방안을 논의할 예정이다.

다. 행정심판 전문가 양성과정 운영

행정심판사건 검토 담당자들의 전문성을 제고하여 안전 검토의 질을 향상시키고 재결기간을 단축시키고자 2011년부터 국민권익 아카데미의 일환으로 ‘행정심판 전문가 양성과정’을 개설하여 교육을 실시하고 있다. 사건별 쟁점에 대한 이론 및 최신 판례 등 전문성을 강화할 수 있는 내용으로 진행하고 있다.

2019년에는 행정절차법 등 특정 법령, 정보공개 및 재결취소 사례, 행정쟁송 실무 등을 내용으로 총 10회에 걸쳐 중앙행정심판위원회 비상임위원, 서울행정법원 판사, 국립국어원 강사 등 관련 전문가를 초빙하여 교육을 실시하였다.

2020년에는 횡수 위주의 일률적 교육을 지양하고, 심판조사관 개인의 부족한 역량을 보완할 수 있도록 맞춤형 교육을 실시할 예정이다.

〈 표 5-5 〉 행정심판 전문가 양성과정 실시

교육 일시	강사	교육 내용
‘19. 1. 24.	국민권익위 행정심판국 심판조사관	행정심판 우수 재결례
‘19. 2. 26.	국민권익위 행정심판국 심판조사관	신규자·전보자 대상 행정심판 업무 교육
‘19. 3. 14.	CS 전문강사	고객만족도 제고 방안
‘19. 5. 9.	서울행정법원 부장판사	행정소송에 대한 이해 정보공개 유형별 쟁점 사례 분석
‘19. 9. 10.	중앙행정심판위원회 비상임위원	재결취소소송 사례 분석
‘19. 11. 14.	국민권익위 행정심판국 심판조사관	행정심판 업무 교육
‘19. 11. 21.	국민권익위 행정심판국 심판조사관	재결취소소송 현황 및 주요쟁점
‘19. 11. 28.	국민권익위 행정심판국 심판조사관	행정절차법 이해
‘19. 12. 5.	국민권익위 행정심판국 심판조사관	조정 등 행정심판 업무 교육
‘19. 12. 12.	국립국어원 국어문화학교 전문강사	재결서 작성에 필요한 어문규범

4. 협력하고 소통하는 행정심판

가. 제4회 모의행정심판 경연대회 실시

모의행정심판 경연대회는 국민권익 보호와 증진을 위해 일하게 될 예비 법조인인 법학전문대학원생들에게 대표적 권익구제 제도인 행정심판을 이해하고 경험할 수 있는 기회를 제공하고, 더불어 우리 국민들도 행정심판을 보다 친숙하게 느낄 수 있게 하기 위해 2016년에 처음 실시되었다.

올해 제4회 대회에는 법학전문대학원 외에 법학전공 일반대학원 재학생까지 참가 자격을 확대하였고, 소통하고 협력하는 행정심판의 인지도 제고를 위해 향후 참가자격을 더욱 확대할 예정이다.

제4회 대회에는 전국 12개 법학전문대학원 26개팀, 162명이 참가 신청하였고, 2019년 7월 서면으로 실시된 예선을 통해 총 7개 법학전문대학원 8개 팀 54명이 본선에 진출하였다. 경연과제는 법리 논쟁이 첨예한 ‘수입식품 등 인터넷구매대행업 영업정지 등 취소청구’ 사건을 제시해 학생들이 행정심판을 통한 국민권익 보호 과정을 직접 체험하는 한편, 그간 갖고 닦은 법조인으로서의 전문성을 펼칠 수 있는 기회를 제공했다.

또한, 8월에 개최된 경연대회 본선의 경우 학생들은 주어진 과제에 대해 청구인의 주장을 받아들여 구제해 주는 ‘인용’ 팀과 해당 처분이 적법·타당하다고 판단하는 ‘기각’ 팀으로 나누어 뜨거운 찬반 논리 경연을 펼쳤으며, 국민권익위 고위 간부와 변호사, 법전문 교수 등 외부 전문가로 구성된 심사단은 학생들의 논리력, 이해력, 해결력 등을 고루 평가하였다.

본선 경연 결과, ▲대상(국민권익위원회위원장상, 1개팀, 상금 200만원)은 부산대 법전문 ‘정행정심’ 팀, ▲최우수상(국민권익위원회위원장상, 3개팀, 각 100만원)은 서울대 법전문 ‘공감’ 팀, 성균관대 법전문 ‘행복회로’ 팀, 고려대 법전문 ‘호민관’ 팀, ▲우수상(국민권익위원회위원장상, 2개팀, 각 50만원)은 서울대 법전문 ‘범의향기’ 팀, 한국외대 법전문 ‘외권신장’ 팀이 각각 수상했다. 국민권익위는 행정심판이 보다 국민에게 가까이 다가가는 제도로 성장할 수 있도록 앞으로 모의행정심판 경연대회를 더욱 발전적으로 운영할 예정이다.



제4회 모의행정심판 경연대회

나. 온·오프라인 홍보

국민권익위는 주요 재결례 보도자료 배포 외에 국민들에게 보다 친숙한 방법으로 행정심판제도를 알리기 위해 다양한 채널을 활용한 온·오프라인 홍보를 강화하였다.

행정심판 신설제도에 대한 2030세대 대상 인지도 향상을 위해 유튜브 동영상 광고 및 포털사이트 검색 광고를 내용으로 한 온라인 홍보용역을 2019년 6월부터 10월까지 실시하였고, 이와 함께 유동인구가 많은 수도권 지역에 대한 전광판 등 오프라인 홍보를 병행하였는데, 5월과 10월에 서울 지하철 행선안내기 및 객차 내 모니터와 스크린도어 모니터에 영상광고를 실시하는 등 행정심판을 알리기 위한 적극적인 홍보를 진행하였다.

이러한 노력에 힘입어 국민권익위가 전국의 만 19세 이상 남녀 2,000명을 대상으로 매년 위원회 주요 정책의 인지 여부와 인지 경로 등을 파악하는 인지도 조사 결과, 2019년도에는 행정심판 분야 인지도가 전년 대비 8.7%p 상승하는 성적을 거두었다.



청년 크리에이터 제작 유튜브 영상



유튜브 광고



서울 지하철 행선안내기 광고



서울 지하철 스크린도어 모니터 광고

제2장 중앙행정심판위원회 운영 성과

제1절 행정심판 사건 접수·처리

2019년에 중앙행정심판위원회에 접수된 행정심판 사건은 24,076건으로 전년보다 1,033건 증가하였다. 그 중 일반사건이 4,346건 증가한 반면 보훈사건은 12건, 운전사건은 3,301건 각각 감소하였다. 한편 처리건수는 21,534건으로 전년보다 3,619건이 감소하였다. 그 중 일반사건은 2,356건 증가하였고, 보훈사건은 294건, 운전사건은 5,681건 각각 감소하였다.

위와 같이 접수건수는 2018년에 비해 증가하고 처리건수는 2018년에 비해 감소하였는데, 특히 접수건수 중 가장 큰 비중을 차지하는 운전사건의 접수건수가 2018년에 비해 대폭 감소함에 따라 처리건수도 병행하여 감소하였고, 대량 반복적 일반사건의 접수 등에 따른 것으로 파악된다.

〈 표 5-6 〉 최근 7년간 접수·처리 현황

(단위: 건)

연도별	접수	심리·의결				인용률 (%)	취하·이송
		계	인용	기각	각하		
2013	25,570	24,405	4,227	18,820	1,358	17.3	1,089
2014	25,301	25,270	4,131	19,164	1,975	16.3	1,068
2015	24,425	24,947	3,933	18,627	2,387	17.4	1,433
2016	26,730	26,080	3,901	19,315	2,864	16.8	1,699
2017	27,918	25,775	3,584	19,105	3,086	15.8	1,307
2018	23,043	25,153	3,814	18,928	2,411	16.8	1,401
2019	24,076	21,534	1,567	14,166	5,801	10.0	1,271

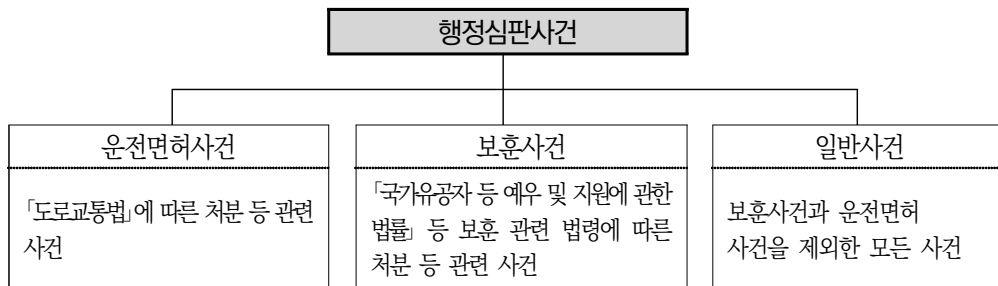
제2절 유형별 분석

1. 개 관

중앙행정심판위원회에 청구되는 심판사건은 국가행정기관의 장 또는 그 소속 행정청, 특별시장·광역시장·도지사·특별자치도지사·교육감 등 다양한 행정기관의 위법·부당한 처분이나 부작위에 대하여 다투는 사건이다.

이들 청구사건은 실무적으로 크게 3가지 유형으로 구분할 수 있다. 즉 ① 「도로교통법」에 따른 지방경찰청장 및 경찰서장의 운전면허 행정처분과 관련된 운전면허사건, ② 「국가유공자등 예우 및 지원에 관한 법률」 등 보훈 관련 법령에 따른 지방보훈청장 및 지청장의 처분과 관련된 보훈사건, ③ 운전면허사건과 보훈사건을 제외한 국가 행정기관의 장, 광역자치단체의 장 등이 행하는 모든 처분과 관련된 일반사건으로 구분된다.

〈그림 5-1〉 중앙행정심판위원회에 청구되는 사건유형



2019년에 중앙행정심판위원회에 접수된 사건을 유형별로 보면, 운전면허사건이 13,526건(56.2%), 일반사건이 9,258건(38.4%), 보훈사건이 1,292건(5.4%)을 차지하고 있다.

접수사건 중 운전면허사건이 가장 많은 비중을 차지하고 있는데, 이는 운전면허 행정처분 사건에 대한 불복은 「도로교통법」상 필요적 전치주의로 인해 행정소송을 제기하기 전에 반드시 심판절차를 거치도록 하고 있는 법제도상 이유와 함께 소득수준

향상에 따른 생활 여건의 변화로 자동차의 이용이 국민생활과 밀접한 관련이 있고 이에 비례하여 위반행위도 증가하고 있기 때문인 것으로 보인다.

우리나라의 전체 운전면허 소지자가 3,200만 명에 육박하고, 매년 「도로교통법」 위반에 따른 운전면허 행정처분 건수가 수십만 건에 달하는 현실을 감안할 때 앞으로도 행정심판사건에 있어 운전면허사건은 상당한 비중을 차지할 것으로 보인다.

〈표 5-7〉 사건유형별 접수 현황

(단위 : 건, %)

구 분	운전면허사건		보훈사건		일반사건	
	접수	비율	접수	비율	접수	비율
2017	20,742	74.3	1,445	5.2	5,731	20.5
2018	16,827	73.0	1,304	5.7	4,912	21.3
2019	13,526	56.2	1,292	5.4	9,258	38.4

2. 일반사건

운전면허사건과 보훈사건을 제외한 처분에 대한 심판청구사건인 일반사건은 고용 노동, 정보공개, 국방, 법무, 국토교통, 각종 시험, 보건복지, 학교폭력, 재정금융, 환경·문화 등 분야가 다양하다.

2019년에 처리한 건수는 7,607건으로 전년 대비 2,356건(44.9%)이 증가하였고, 특히, 각하재결 건수가 5,588건(163%)으로 전년 대비 대폭 증가한 것으로 나타나는데, 이는 특정 청구인들이 각급 행정청을 대상으로 무분별한 반복민원성 행정심판을 대량 청구하는 것이 주요 원인으로 파악되고 있다. 행정심판이 비용이 들지 않는 점을 악용하여 무분별한 청구를 하는 것에 대한 대책이 필요하다고 할 것이다. 중앙행정심판위원회는 위와 같이 무분별한 청구를 감소시킬 수 있는 방안을 국회와 함께 다각적으로 모색하고 있으며, 이를 통해 권리침해를 당하는 국민들이 행정심판을 통하여 침해된 권리를 실질적으로 회복할 수 있도록 적극적으로 노력하고 있다.

〈 표 5-8 〉 일반사건 접수·처리 현황

(단위 : 건)

연도	구분	접수건수	처리건수			
			소계	인용(인용률)	기각	각하
2017		5,731(20.5%)	4,669	266(14.0%)	1,633	2,770
2018		4,912(21.3%)	5,251	596(19.1%)	2,530	2,125
2019		9,258(38.4%)	7,607	297(14.7%)	1,722	5,588

일반사건은 보훈사건이나 운전면허사건보다 대부분 난이도가 높고, 관련 기록이 방대하여 사건검토에 많은 시간과 인력이 소요되는 특징이 있다. 또한 일반사건은 처분청이 중앙행정기관과 그 소속기관, 지방자치단체와 그 소속 기관 등 여러 기관인 만큼 사건의 내용도 다양한데, 인용률은 15% 내외로 6~7건 중 1건이 구제되고 있는 것으로 파악된다.

3. 보훈사건

보훈사건은 국가유공자, 독립유공자, 참전유공자 및 고엽제후유증 등 보훈 관련 법령에 따른 유공자나 그 유족신청과 관련한 심판사건으로서 국가보훈처, 지방보훈청 및 보훈지청의 국가유공자등록 거부처분 등에 대하여 다투는 경우가 대부분이다.

보훈사건은 일반사건에 비해 상대적으로 난이도와 복잡도는 낮은 편이나 다툼의 대상이 되는 사실이 6·25전쟁, 월남전 등과 같이 오래 전에 발생하여 상이와 관련된 기록이 없는 경우가 많아 사실관계를 정확히 밝히기 어렵고, 청구인이 주장하는 상이와 공무 수행과의 인과관계를 밝히기 위해서는 법률적 판단과 의학적 판단이 모두 필요하다는 특징이 있다.

이러한 점 때문에 보훈사건의 전문적 처리를 위하여 중앙행정심판위원회 내에 의료 분야의 전문가로 구성된 보훈·의료전문위원회를 운영하고 있고, 외부전문가에 의한 감정이나 자문도 활발히 이루어지고 있다.

〈 표 5-9 〉 보훈사건 접수·처리 현황

(단위 : 건)

연도	구분	접수건수	처리건수			
			소계	인용(인용률)	기각	각하
2017		1,445(5.2%)	1,343	42(3.3%)	1,244	57
2018		1,304(5.7%)	1,442	53(3.9%)	1,317	72
2019		1,292(5.4%)	1,148	40(3.7%)	1,038	70

보훈사건의 인용률은 일반사건이나 운전면허사건에 비하여 다소 낮게 나타나고 있다. 이는 보훈심사 과정에서 중앙행정심판위원회의 재결례를 상당 부분 반영하고 있고, 아울러, 국가유공자 등록 등 보훈 관련 처분의 대부분은 국가보훈처 소속 보훈심사위원회의 의결을 거쳐 이루어지는데, 보훈심사위원회도 외부 전문의 등으로 구성되어 나름 전문성과 객관성을 가지고 의결을 하고 있어, 의료 분야 전문가 등으로 구성된 보훈심사위원회의 의결 내용이 잘못되었다고 판단하는 것이 용이하지 않는 점 등이 반영된 것으로 보인다.

다만 사실인정과 법리적 문제에 있어서는 다소 미흡할 수 있으므로 중앙행정심판위원회는 그와 같은 사실인정의 잘못이나 법리적인 판단의 오류 등을 적극적으로 검토할 필요가 있고, 신청한 상이에 대해 관련 전문의가 공무원관련성 여부 등을 적절하게 심의할 수 있도록 향후에도 계속적으로 내과, 신경외과, 정형외과 등 다양한 분야의 전문의를 비상임위원으로 선임하며, 의료분야 자문위원을 포함하여 외부 전문가 자문을 적극적으로 활용하여 보훈사건의 인용률을 제고할 수 있도록 노력해야 할 것이다.

4. 운전면허사건

운전면허사건은 「도로교통법」 위반에 따른 운전면허의 정지·취소 처분에 대한 행정심판 청구사건으로, 약 37만 건 정도의 행정처분이 반복적·대량적으로 이루어지고 있어 심판청구도 유사한 내용의 사건들이 대량으로 청구되고 있다.

운전면허사건은 청구인의 입장에서는 운전면허가 직업과의 연관성이 높거나 생계 유지 수단인 경우가 많아 이른바 생계형 사건이라는 특징이 있다. 또한, 일반사건이나

보훈사건에 비해 청구는 많으나 법리적 쟁점이 없고, 음주운전 등 사실관계가 비교적 단순하다.

운전면허사건의 신속한 처리를 위하여 2010년 7월 개정·시행된 「행정심판법」은 운전면허사건만을 전담하여 심리·의결하는 소위원회를 운영하도록 하였다. 그리고 2011년부터 운전면허사건의 검토를 전담하는 운전사건TF를 구성하여 운영해 왔으며, 2017년 12월에는 운전심판팀으로 정식 직제화되면서 보다 체계적으로 운전사건을 처리할 수 있는 기반이 조성되었다.

〈 표 5-10 〉 운전면허사건 접수·처리 현황

(단위 : 건)

연도	구분	접수건수	처리건수			
			소계	일부인용(인용률)	기각	각하
2017		20,742(74.3%)	19,763	3,276(16.8%)	16,228	259
2018		16,827(73.0%)	18,460	3,165(17.3%)	15,081	214
2019		13,526(56.2%)	12,779	1,230(9.7%)	11,406	143

운전면허사건 접수건수는 전체사건 중 56.2%를 차지하고 있고, 최근 몇 년간 인용률은 17% 정도로 유지되었으나, 음주운전으로 인한 사회적 피해 증가, 음주운전에 대한 국민의 엄중한 인식변화로 음주 운전·음주 사고 유발자에 대한 처벌강화 요구가 확산되고, 음주상태의 혈중알코올농도의 기준, 음주운전과 관련된 운전면허 결격기간 등 강화를 내용으로 한 「도로교통법」이 2018. 12. 24. 일부개정 되어 2019. 6. 25. 시행됨에 따라 2019년 인용률이 대폭 하락하였고, 향후에도 이러한 재결경향이 계속 유지되지 않을까 예측해 본다.

제3절 처리기간

행정심판이 청구된 사건은 「행정심판법」 제45조에 따라 피청구인 또는 위원회가 심판청구서를 받은 날부터 60일 이내에 재결을 하여야 하고, 부득이한 사정이 있을 때에는 행정심판위원회 위원장이 직권으로 30일을 연장할 수 있도록 규정하여 행정심판 청구사건이 60일, 늦어도 90일 이내에 처리되도록 하고 있다.³⁾

중앙행정심판위원회는 실제 운영과정에서 사건의 지속적 증가, 인력부족 등으로 인하여 매년 일부 사건들을 법정재결기간을 넘겨 처리하고 있는 실정이다. 특히 사건의 복잡성과 난이도가 높은 일반사건의 경우 피청구인의 답변서 제출이 법정 기간인 10일을 넘겨 제출되는 경우가 많다.

중앙행정심판위원회는 재결기간의 단축을 위해 내부 업무 프로세스의 개선, 장기미결 사건 집중 관리, 실무인력의 전문성 향상 교육, 처분청에 대한 답변서 제출기간 준수 촉구 등 다각적인 방법으로 노력한 결과 2019년 평균 재결기간은 68.76일로 2018년 82.61일에 비해 13.85일 감축하였다. 또한, 법정 재결기간인 90일을 넘겨 처리된 사건의 비중은 2019년 3,601건(16.7%)으로 2018년 6,102건(24.3%)에 비해 2,501건 감소하였다. 사건의 공정한 처리 못지않게 신속한 처리도 중요하므로 앞으로도 재결기간 단축을 위해 다각적인 방법으로 노력할 것이다.

〈 표 5-11 〉 연도별 사건 처리기간 현황

(단위 : 건)

구 분	총 처리건수	평균 재결기간	처리기간 내		처리기간 초과
			60일 이내	61~90일	90일 경과
2017	25,775	77.16일	15,981 (62.0%)	3,986 (15.5%)	5,808 (22.5%)
2018	25,153	82.61일	15,774 (62.7%)	3,277 (13.0%)	6,102 (24.3%)
2019	21,534	68.76일	16,210 (75.3%)	1,723 (8.0%)	3,601 (16.7%)

3) 〈행정심판법 제45조〉

제45조(재결 기간) ① 재결은 제23조에 따라 피청구인 또는 위원회가 심판청구서를 받은 날부터 60일 이내에 하여야 한다. 다만, 부득이한 사정이 있는 경우에는 위원장이 직권으로 30일을 연장할 수 있다.

② 위원장은 제1항 단서에 따라 재결 기간을 연장할 경우에는 재결 기간이 끝나기 7일 전까지 당사자에게 알려야 한다.

제4절 구술심리

행정심판의 심리는 구술심리 또는 서면심리로 진행된다. 구술심리란 당사자가 위원회에 직접 출석하여 진술하는 것을 들으면서 심리를 진행하는 것으로서, 서면 심리에 비하여 진술을 통해 선명한 인상과 느낌을 받을 수 있고, 즉각적인 질문과 답변을 통해 진상 파악·모순 발견이 쉬우며, 의문 있는 점을 쉽게 해명할 수 있어 쟁점 파악이 용이하다는 장점이 있으므로 정식쟁송절차인 재판에서는 심리의 일반 원칙으로 채택하고 있다. 「행정심판법」은 당사자가 구술심리를 신청한 때에는 서면 심리만으로 결정할 수 있다고 인정되는 경우 외에는 구술심리를 실시하도록 하여 청구인의 구술심리 신청권을 제도적으로 보장하고 있다.

구술심리에 대해서는 구술심리 신청에 대한 허용률 확대뿐 아니라 구술심리안내 확대와 함께 직권 구술심리도 늘려야 한다는 의견이 있는가 하면, 비상설기관으로 운영되는 행정심판위원회의 조직 특성상 구술심리를 지속적으로 확대할 경우 원활한 회의 진행과 신속한 사건처리에 차질을 빚을 우려가 있으므로 위원회의 효율적 운영을 보장하는 범위 내에서 점진적으로 청구인의 진술기회를 확대하는 것이 합리적이라는 의견도 있다.

중앙행정심판위원회는 당사자의 절차적 권리를 강화하고, 실질적인 사건 심리를 위해 구술심리를 계속 늘려나갈 계획이다.

제5절 집행정지 및 임시처분

「행정심판법」은 집행부정지(執行不停止)의 원칙을 채택하여 심판청구를 하여도 원칙적으로 심판의 대상이 된 처분의 효력, 그 집행이나 절차의 속행은 계속된다.⁴⁾ 다만 청구인에게 중대한 손해가 생기는 것을 예방할 필요성이 긴급하다고 인정할 때에는 직권으로 또는 신청에 의하여 집행정지 결정을 할 수 있도록 하고 있다.

위원회의 집행정지결정이 있으면 심판의 대상이 된 당해 처분은 그 집행이나 속행이 행정심판의 재결이 있을 때까지 정지되며 재결이 있으면 집행정지결정은 그 효력을 상실한다.

집행정지제도는 집행부정지원칙의 예외적인 제도로서 그 행사에 일정한 요건이 있는데, 공공복리에 중대한 영향을 미칠 우려가 있을 때에는 허용되지 아니하고, 위원회는 집행정지를 결정한 후에도 집행정지가 공공복리에 중대한 영향을 미치거나 그 정지사유가 없어진 경우에는 직권으로 또는 당사자의 신청에 의하여 집행정지 결정을 취소할 수 있다.

이와 같이 집행정지제도는 국민의 절차적 권리를 보호하는 장치로서 중요한 역할을 하고 있으나, 본질적으로 처분 이전의 상태를 소극적으로 유지하는데 그칠 수밖에 없어 거부처분이나 부작위로 인한 권익 침해에는 대응하기 어렵다는 한계가 있다. 이에 행정심판법은 집행정지만으로는 구제받기 어려운 당사자들의 불안한 지위를 보다 적극적으로 보호하기 위해 임시처분제도를 두고 있다.

임시처분제도는 처분 또는 부작위가 위법·부당하다고 상당히 의심되는 경우에, 그로 인해 생길 수 있는 중대한 불이익이나 급박한 위험으로부터 당사자를 보호하기 위해 임시의 지위를 부여해 주는 제도로서 집행정지로 목적을 달성할 수 없는 경우에 신청할 수 있다.

이 제도는 집행정지에 비해 요건이 훨씬 엄격하여 활용도가 높은 편은 아니나 집행정지제도를 보충하여 권익구제의 사각지대에 있는 당사자들의 절차적 권리를 보호하는 데 크게 기여할 것으로 기대된다.

4) 〈행정심판법〉

제30조(집행정지) ① 심판청구는 처분의 효력이나 그 집행 또는 절차의 속행에 영향을 주지 아니한다.

〈 표 5-12 〉 집행정지 신청 및 처리결과

(단위 : 건)

연도	처리 신청건수	처리결과			직권 집행정지	취하·이송
		인용(인용률)	기각	각하		
2017	2,170	286(14.0%)	1,763	57	120	74
2018	1,949	293(15.9%)	1,550	48	105	89
2019	1,767	223(14.3%)	1,336	55	89	105

〈 표 5-13 〉 임시처분 신청 및 처리결과

(단위 : 건)

연도	처리 신청건수	처리결과			직권 임시처분	취하·이송
		인용	기각	각하		
2017	44	-	25	10	5	11
2018	46	1(3.0%)	32	9	1	4
2019	37	-	27	6	1	6

제6절 행정심판 주요 재결례

1. [2018-12576] 제대군인 비대상자 결정처분 취소청구

【사건의 쟁점】

청구인이 제대군인법 제2조제1항제1호 소정의 제대군인에 해당하는지 여부

【사건 개요】

청구인은 1966. 11. 19. 육군에 입영(입관)하여 1970. 7. 5. 제적되었고, 이후 예비역에 편입되어 군 복무를 마치고 퇴역한 사람으로서, 2018. 3. 22. 피청구인에게 제대군인 지원 신청을 하였으나, 피청구인은 2018. 4. 12. 청구인이 제적된 사실이 확인되므로 제대군인법 제2조 및 「군인사법」 제40조제4호에 따라 제대군인에 해당하지 않는다는 이유로 제대군인 비대상자 결정처분을 함

【재결요지】

「병역법」이 1988. 2. 17. 법률 제3999호로 일부 개정되어 제적되거나 그 신분이 상실되어 보충역에 편입된 자 중 보충역 편입사유가 소멸된 자로서 사상이 건전한 자, 소행이 단정한 자, 체력이 강건한 자에 대하여는 원에 의하여 보충역 편입처분을 취소할 수 있고, 그 취소된 날에 보충역 편입 당시 계급의 예비역에 편입한다는 취지의 규정(제40조제3항 및 제4항)이 신설되었고, 이에 청구인도 1989. 11. 17. 보충역 편입처분이 취소되어 원 계급(준위)으로 예비역에 편입되었으며, 이후 「병역법」 제72조에 따라 연령정년이 되는 해까지 병역의무를 마치고 퇴역하였는바, 청구인은 「병역법」 또는 「군인사법」에 따라 군 복무를 마치고 퇴역한 사람으로서 제대군인법 제2조제1항제1호에 따른 제대군인에 해당한다 할 것이므로, 피청구인이 청구인을 제대군인 비대상자로 결정한 것은 위법·부당함

2. [2018-17575] 자동차운전면허대상 정정거부처분 취소청구

【사건의 쟁점】

이 사건 교통사고가 청구인의 과실에 의한 것인지 여부

【사건 개요】

청구인은 마을버스를 운전하는 운전자로서, 2017. 9. 22. 22:00경 부산광역시 북구 ○○로 편도 3차선 도로를 ○○동 방향으로 진행하다 부산 △△전화국 근처 ▲▲오토바이 앞 커브길을 돌아가던 중 이○○(이하 ‘피해자’라 한다)를 충격(이하 ‘이 사건 사고’라 한다)하였고, 이 사건 사고로 피해자는 족지부 외상성 절단의 상해를 입었으며, 부산●●경찰서장은 「도로교통법」 제137조제2항에 따라 전산시스템으로 관리하고 있는 청구인의 자동차운전면허대장의 교통사고란에 “사고일자: 2017. 9. 22., 피해구분: 인적, 인적피해: 중상”(이하 ‘이 사건 기록’이라 한다)으로 기재하였고, 청구인은 2018. 8. 10. 피청구인에게 이 사건 기록을 삭제해 줄 것을 신청하였으나, 피청구인은 2018. 9. 4. 청구인의 교통사고 피의사실이 인정된다는 이유로 위 신청을 거부함

【재결요지】

청구인은 제한속도 60km/h 도로를 22.3km/h 속도로 주행하여 제한속도를 준수하면서 전방을 주시하며 운전하고 있었던 점, 이 사건 사고 시각은 야간이었고 피해자가 인도 위에 주차되어 있던 오토바이들 사이에서 나와 도로 위로 걸어 들어왔으므로 청구인으로서 피해자가 도로 위로 걸어 들어오는 것을 발견하기 어려웠을 것으로 보이는 점, 피해자가 보도에서 양발이 모두 도로에 닿았을 때 마을버스 위치는 피해자로부터 불과 약 9.5m 떨어져 있었기 때문에 청구인이 피해자가 도로 위로 걸어 들어오는 것을 바로 인지하였다고 하더라도 사고를 회피할 수 있었다고 단정하기 어려운 점, 피의사건에 관해 소송조건이 결여되거나 형이 면제되는 경우에 이루어지는 ‘공소권 없음’이라는 불기소처분만으로는 이 사건 관련 범죄 성립 여부에 대한 사법판단을 거친 것으로는 보기 어려운 점 등을 종합하면, 이 사건 사고는 불가항력이나 피해자의 명백한 과실로 발생한 것이라고 할 것이므로, 청구인의 교통사고 피의사실이 인정된다는 이유로 한 이 사건 처분은 위법·부당함

3. [2019-2062] 계절제 강의보조금 환수처분 취소청구

【사건의 쟁점】

청구인이 계절제 강사료를 중복으로 지급받았는지 여부

【사건 개요】

교육부장관은 2016. 7. 20.부터 2016. 7. 29.까지 ○○대학교에 대한 종합감사를 실시한 후, 2017. 3. 29. 피청구인에게 ‘강의보조금 지급 부적정’을 이유로 2013학년도 1학기부터 2015학년도 2학기까지 지급된 교육대학원 계절제 강의보조금 2억 8,923만원을 관련자로부터 회수하도록 시정 요구 사항이 포함된 감사결과 조치요구를 하였고, 피청구인은 2017. 11. 6. 각 학과에 청구인에 대한 회수금액 240만원이 포함된 계절제 강의보조금 회수금액 2억 2,800만원을 관련자 77명으로부터 환수하도록 함으로써 청구인에게 계절제 강의보조금 240만원의 환수처분을 함

【재결요지】

피청구인은 2013학년도부터 이 사건 감사가 이루어진 2016년 7월경까지 교육대학원 계절제 전임교원의 강사료 지급 기준액에 대하여 시간당 강사료 2만원 외에 전임강의보조비를 2만원 지급하도록 시행하고 있는 점, 계절제 수업은 책임시수에 포함되지 않고 방학기간 중 강의가 이루어지고 있어 적정 수준의 강사료 지급이 요구된다는 이유로 계절제 수업 강사료를 시간당 3만원에서 4만원으로 인상하되, 그 회계를 구분하여 일반회계에서 2만원, 기성회계에서 2만원을 부담하는 것으로 된 사정 등에 비추어 보면, 이는 명목상 강사료 2만원과 전임강의보조비 2만원으로 구분한 것일 뿐 초과강사료 전액을 지급받은 뒤 그 초과 강의시수에 대하여 강의보조금 명목으로 중복하여 지급받은 것으로 보기는 어려운 점, 청구인은 강의보조금을 포함한 금액을 계절제 강의에 대한 강사료로 생각하고 계절제 강의 여부를 결정하고 이를 수령해 온 점, 그 과정에서 청구인이 허위 청구 등 부당한 수단을 사용한 바 전혀 없는 점, 위 강사료가 다른 대학의 계절제 강사료 지급 수준과 비교해도 타당성을 잃지 않는 점, 강의보조금 회수로 인해 얻는 공익상 필요가 청구인이 입을 불이익을 정당화할 만큼 강하다고 볼 수 없는 점 등을 종합하여 볼 때 이 사건 계절제 강의보조금 환수처분은 위법·부당함

4. [2019-2502] 산업재해보상보험 사업종류 변경거부처분 취소청구

【사건의 쟁점】

업소용 에어컨 제조업을 가정용 에어컨이나 공기조절장치 제조업이 명시된 ‘일상생활용 전기기계기구제조업’으로 적용할 수 있는지 여부

【사건 개요】

청구인은 업소용 에어컨 등을 제조하는 회사로서, 산업재해보상보험(이하 ‘산재보험’이라 한다) 사업종류를 ‘21830 가정용·사무용·서비스용 기계기구제조업’(2018년도 보험료율 19/1,000)으로 적용받아 오던 중 2018. 10. 15. 피청구인에게 산재보험 사업종류를 ‘22401 일상생활용 전기기계기구제조업’(2018년도 보험료율 7/1,000)으로 변경해 달라고 신청하였으나, 피청구인은 2018. 12. 21. 청구인에게 현재 적용받고 있는 산재보험 사업종류가 타당하다는 이유로 이를 반려함

【재결의 요지】

청구인이 생산하는 업소용 에어컨과 일반 가정용 에어컨의 제조 및 생산방식 등이 유사하므로 사업장의 재해발생의 위험성도 크게 다르지 않다고 할 것이고, 사업종류예시표상 에어컨과 기능이 유사한 ‘항온항습기, 공기조절장치’에 대해서는 사용처의 제한 없이 ‘일상생활용 전기기계기구제조업’에 예시되어 있으며, 가정용 외의 업소용 또는 상업용 에어컨에 대해 사업종류예시표에서 별도로 예시되어 있지 아니한 점에 비추어 보면 에어컨을 제조하는 사업의 산재보험 사업종류를 결정함에 있어 그 사용장소가 가정인지 영업장인지 여부에 따라 달리 분류하는 것은 불합리하다고 할 것이고, 업소용 에어컨 제조업을 경제활동의 동질성, 주된 최종제품, 완성품, 제공되는 서비스의 내용 등에서 일반 가정용 에어컨 제조업과 다르게 불만한 특별한 사정도 보이지 않으므로, 청구인의 산재보험 사업종류는 ‘일상생활용 전기기계기구 제조업’으로 보는 것이 타당함

5. [2019-3710] 청년내일채움공제 중도해지처분 등 취소청구

【사건의 쟁점】

중소기업이던 당시 적법하게 청년내일채움공제에 가입되어 국비 지원을 받아오다가 도중에 회사가 대기업으로 변경된 경우, 개정 청년내일채움공제 시행지침을 적용하여 지원대상에서 배제할 수 있는지 여부

【사건 개요】

청구인들은 ○○금융서비스 주식회사 및 그 소속 직원으로 2017. 6. 14. 및 2018. 1. 15. 청년내일채움공제 지원협약을 각각 체결하여 청구인들이 청년내일채움공제 참여자로 선발되었는데, 피청구인은 ○○금융서비스 주식회사가 2018. 4. 1.부터 중소기업이 아닌 대기업으로 분류됨에 따라 2018. 11. 21. 청구인들에게 중소기업확인서의 유효기간이 2018. 3. 31. 만료되어 같은 해 4. 1.부터 대기업으로 분류되어 청년내일채움공제 참여자격이 제한된다는 이유로 청년내일채움공제 중도해지 및 직권 계약취소 한다고 통지함

【재결요지】

청년내일채움공제는 「고용보험법」에 따른 고용노동부장관의 취업촉진, 고용기회 확대 등 고용안정사업의 일환으로, 가입자격이 「중소기업기본법」상 중소기업으로 제한되어 있다 하더라도 가입 당시 참여자격이 인정되었다가 대기업 전환 등의 사유로 중소기업으로 분류되지 않는 경우에 곧바로 그 적용대상에서 제외된다고 해석하는 것은 타당하지 아니한 점, 이 사건 처분의 근거가 시행지침상 ‘실시기업 귀책사유’로서 ‘대기업으로 변경’인바, 가입 당시 대기업에 해당하면서도 위탁운영기관등을 기망하여 참여자격이 인정되었다가 추후 대기업임이 판명되는 등이 아닌, 매출액 증대 등 기업의 성장에 따라 대기업으로 변경된 경우까지 다른 중도해지 사유인 ‘실시기업 부도·해산, 불공정 계약파기’ 등과 함께 실시기업 귀책으로 보기 어려운 점, 더욱이, 가입 당시 중소기업에 해당하여 참여자격이 인정되었고, 소속직원들은 계약시기에 따라 많게는 12개월 이상 적립해 왔음에도 소속직원들의 귀책사유로 볼 수 없는 ‘대기업으로 변경’을 이유로 대기업 변경일자로 소급하여 중도해지 및 계약 취소한 것은 청구인들의 신뢰를 과도하게 침해하였다고 할 것인 점 등을 종합적으로 고려할 때, 피청구인이 ‘대기업으로 변경’이라는 중도해지 사유를 시행지침 개정 시행일인 2018. 6. 1. 이후 가입한 실시기업 등에 적용할 수 있음은 별론으로 하고, 2016. 7. 1. 이후 가입자에게까지 소급 적용한 이 사건 처분은 위법·부당함

6. [2019-3605] 생활대책대상자 부적격처분 취소청구

【사건의 쟁점】

청구인이 공람공고일 이전부터 택지개발사업지구에 편입된 청구인 소유 토지를 계속 경작하여 생활대책대상자에 해당하는지 여부

【사건 개요】

청구인 소유의 토지가 ○○○○택지개발사업에 편입되었으나, 피청구인은 2018. 12. 5. 청구인이 기준일부터 개시일까지 이 사건 토지를 경작하였다는 농사관련 서류를 확인할 수 없어 ‘계속 영농 부적합(기준일~개시일)’이라는 이유로 생활대책대상자 부적격처분(이하 ‘이 사건 처분’이라 한다)을 함

【재결요지】

○○○○택지개발사업지구의 생활대책대상자 선정기준에 따르면, 생활대책기준일 2005. 11. 23.(택지개발 예정지구지정 공람공고일) 이전부터 최초보상개시일까지 당해 사업지구 내에서 1,000㎡ 이상의 농지를 경작한 자로서 영업보상을 받은 자를 생활대책대상자(상가부지 공급대상자)로 규정하고 있는데, 청구인은 1973. 2. 19. 상속에 의해 이 사건 토지의 소유권을 취득하여 2009. 1. 5. 피청구인에게 소유권이전하기 전까지 줄곧 보유하였던 점, 청구인이 소유자로 기재된 토지의 농지원부의 최초작성일자 1991. 2. 1.이며 임차농에 대한 기재사항 없이 2009. 2. 17. 까지 같은 내용이 유지된 점, 국토지리정보원의 항공사진으로 보아 2006년 이 사건 토지가 경작되었음이 확인되는 점 등을 종합해 볼 때, 청구인이 기준일 이전부터 최초보상개시일까지 이 사건 토지를 계속 경작하였다고 판단되므로, 청구인을 생활대책대상자에서 제외한 피청구인의 이 사건 처분은 재량권을 일탈하여 행사한 것으로 위법·부당함

7. [2019-5201] 이행강제금 부과처분 취소청구

【사건의 쟁점】

청구인이 정직처분을 하기 직전에 해당 근로자의 전보를 이유로 조정·지급된 연봉월액을 기준으로 산정된 임금상당액을 구제명령에 따라 지급한 경우, 구제명령에 따른 정직기간에 정상적으로 근로하였더라면 받을 수 있었던 임금상당액에 해당되는지 여부

【사건 개요】

피청구인은 2018. 11. 22. 청구인에게, 소속 근로자인 김○래에 대한 정직을 취소하고 정직기간에 정상적으로 근로하였더라면 받을 수 있었던 임금상당액을 지급하라는 구제명령을 하였으나, 청구인이 위 구제명령에 따른 임금상당액 일부를 미지급하였다는 이유로 2019. 3. 12. 청구인에게 315만원의 이행강제금 부과처분을 함

【재결요지】

청구인은 정직처분이 있기 전부터 전보를 이유로 김○래의 연봉월액을 조정하여 월 200만원(연봉 2400만원 기준 연봉월액)을 지급하였고, 이후 이 사건 구제명령이 있자, 청구인은 정직처분을 하기 직전에 김○래에게 지급되고 있던 위 ‘조정된 연봉월액’인 월 200만원(연봉 2400만원 기준 연봉월액)을 기준으로 산정된 임금상당액을 김○래에게 지급하였는바, 그렇다면 전보로 인하여 지급되는 조정된 새로운 임금이 적법·정당한지 여부에 대한 판단은 별론으로 하고, 위와 같이 청구인이 김○래에게 임금상당액으로 지급한 월 200만원(연봉 2400만원 기준 연봉월액)은, 만약 김○래가 청구인으로부터 2개월의 정직 처분을 받지 않았더라면 현실적으로 그 기간 동안 받았을 것으로 추정되는 임금 금액임은 분명하다 할 것이므로, 청구인이 김○래에게 지급하고 있던 월 200만원(연봉 2400만원 기준 연봉월액)을 이 사건 구제명령의 이행으로 김○래에게 지급한 것은, 정직처분이 없었더라면 받았을 금원 상당으로 인정되므로, 청구인은 이 사건 구제명령을 이행하였다 할 것이고, 따라서 청구인이 이 사건 구제명령에 임금상당액 일부를 미지급하였다는 이유만 이 사건 처분은 위법부당함

8. [2019-9639] 국립묘지 합장거부처분 취소청구

【사건의 쟁점】

사실혼 배우자가 국립묘지 합장대상이 되는지 여부

【사건 개요】

고(故) 박○○은 참전유공자로 등록된 사람으로 2010. 6. 1. 사망하여 2010. 6. 3. 국립○○호국원에 안장되었고, 청구인은 고(故) 박○○과 고(故) 조○○(이하 ‘고인’이라 한다)의 자녀로 고인이 2019. 2. 26. 사망하자 2019. 3. 4. 피청구인에게 고인을 국립○○호국원에 합장해 줄 것을 신청하였으나, 피청구인은 고인이 중혼적 사실혼에 대하여 국립묘지법 제5조제4항제5호(국립묘지의 영예성을 훼손한다고 인정한 사람)에 해당한다는 이유로 2019. 4. 29. 청구인에게 국립묘지 합장거부처분을 함

【재결요지】

혼인관계증명서상 고(故) 박○○과 고(故) 홍○○이 1950. 2. 13. 혼인신고한 이후 이혼한 사실이 확인되지 아니하나, 고(故) 박○○의 주민등록표 말소자 초본 및 고인의 주민등록표 말소자 초본상의 주소변동 사항은 최초 기록일인 1969. 3. 28.부터 고(故) 박○○의 사망 시까지 완전히 일치하는 사실, 고(故) 박○○이 사망한 2010. 6. 1. 이후에도 고인은 사망일인 2019. 2. 26.까지 고(故) 박○○의 마지막 주소지에서 계속 거주하고 있었던 사실, ○○지방법원 제1가사심판부가 1986. 2. 6. 결정하고 1986. 3. 19. 확정된 결정문(친생자관계 존부확인 의 소)상 고(故) 박○○과 고인 사이에 3명의 자녀를 둔 사실에 비추어 보면, 고(故) 박○○과 고인 사이에 주관적으로 혼인의 의사가 있고, 객관적으로도 부부공동생활을 인정할 만한 혼인의 실체가 있다고 볼 수 있는 점, 고(故) 홍○○의 주민등록표 말소자 초본상 적어도 최초작성일인 1968. 10. 20.부터 사망 시인 2013. 9. 26.까지 주소지를 △△에 두는 등 약 45여년 동안 고(故) 박○○과 주소지를 달리한 사실에 비추어 보면, 고(故) 박○○과 고(故) 홍○○ 사이는 사실상 이혼상태에 이르렀다고 볼 수 있는 점, 달리 위 사실혼 관계가 선량한 풍속 및 기타 사회 질서에 위배되어 법적 보호를 받을 수 없는 부첩관계에 있다고 보기도 어려운 점 등을 종합적으로 고려하면, 고(故) 박○○의 사망 당시 고(故) 박○○에게 법률혼 배우자가 존재하였다는 사정만으로 고인이 국립묘지 안장 대상자와 합장될 수 있는 배우자에 해당하지 않는다는 이유로 한 국립묘지 합장거부처분은 위법·부당

9. [2019-19021] 자동차운전면허 취소처분 취소청구

【사건의 쟁점】

혈중알코올농도 0.089%의 술에 취한 상태에서 운전한 것을 이유로 한 자동차운전면허 취소처분이 재량권의 범위를 일탈했는지 여부

【사건 개요】

청구인은 농업에 종사하던 사람으로 1992. 1. 15. 제1종 보통운전면허를, 1992. 7. 4. 제2종 소형운전면허를, 1999. 3. 10. 제1종 대형운전면허를, 1999. 12. 7. 제1종 대형견인차 운전면허를 각 취득하였고, 최초 운전면허를 취득한 이래 교통사고전력 및 교통법규위반전력이 없었는바, 2019. 8. 11. 19:45경 술에 취한 상태에서 화물차를 운전한 사실이 신고를 받고 출동한 경찰공무원에게 적발되어 음주측정을 한 결과 혈중알코올농도가 0.089%로 측정되자, 피청구인은 2019. 9. 2. 청구인의 운전면허를 취소함

【재결요지】

청구인이 운전면허 취소기준치 이상에 해당하는 술에 취한 상태에서 운전한 사실은 인정되나, 운전면허를 취득한 이래 27년 6개월 이상의 기간 동안 사고 없이 운전한 점, 음주운전으로 피해가 발생하지 않은 점, 이 사건 운전 동기, 운전면허와 직업·생계 관련성 등 제반 정상관계를 종합적으로 고려할 때, 이 사건 처분은 다소 가혹함

10. [2019-2886] 의료급여기관 업무정지처분 취소청구

【사건의 쟁점】

정신건강전문요원으로 신고되어 있으면서 간호과장 업무도 병행하였음에도 정신건강전문요원 인력으로 산정하여 정신건강의학과 입원료 차등제 산정기준을 위반한 청구인에게 한 98일간의 의료급여기관 업무정지처분이 재량권의 한계를 일탈한 것인지 여부

【사건 개요】

청구인은 ○○신경정신병원을 운영하고 있는데, 피청구인은 청구인이 정신건강간호사 윤○○의 경우 2014년 12월부터 2018년 3월 23일까지 간호과장 업무를 병행하였음에도 정신건강전문요원 인력으로 산정하여 2015년 1/4분기부터 2018년 1/4분기까지 정신건강의학과 입원료 차등제 기관등급 G3를 G2로 의료급여비용을 청구하여 정신건강의학과 입원료 차등제 산정기준을 위반하였다는 이유로 「의료급여법」 제28조제1항제1호에 따라 2019. 1. 24. 청구인에게 98일(2019. 6. 3.~2019. 9. 8.)간 의료급여기관 업무정지 처분을 함

【재결요지】

이 사건으로 인한 부당이득금이 약 24억원에 달하게 되어 이 사건 처분과는 별도로 시·군·구청장으로부터 부당이득을 징수당하게 됨으로써 ○○신경정신병원의 재무상태로 볼 때 청구인에게 경제적 어려움이 예상되는 점, 청구인이 이 사건 처분으로 인해 ○○신경정신병원을 운영할 수 없게 되면 소속 직원들이 위 기간 동안 직장을 잃게 되어 생계가 곤란해질 가능성이 있는 점, ○○신경정신병원이 의료 취약지에 위치한 점을 감안할 때 이 사건 처분으로 입원환자들을 전원조치할 경우 환자들과 그 보호자들에게 큰 불편을 초래할 뿐만 아니라 치료의 연속성 확보에도 커다란 문제점이 야기될 것이라고 예상되는 점, 윤○○ 이외에 김○○를 정신건강전문요원으로 신고하였다고 가정하면, 2015년 1/4분기~2018년 1/4분기 총 13분기 중 5분기(2016년 1,2,4분기 및 2017년 1, 2분기)를 제외한 나머지 8분기는 G2 등급을 유지할 수 있었던바, 청구인이 고의로 G2 등급으로 신고하였다고 보다는 관련 규정의 해석을 그르친 과실로 그러한 신고를 한 것으로 보여, 그 위법성의 정도가 크다고 보기 어려운 점 등을 고려할 때 이 사건 처분은 청구인에게 지나치게 가혹함

제3장 온라인 행정심판 허브시스템 구축·운영⁵⁾

제1절 추진배경

1. 온라인 행정심판 허브시스템 개요

온라인 행정심판 (허브)시스템은 국민에게 언제, 어디서나 소관 심판기관 구분 없이 인터넷을 통해 행정심판 청구부터 재결결과 확인까지 원스톱 서비스를 제공하고, 처분 및 심판기관에게는 접수·답변·검토·재결 및 송달에 이르기까지 모든 행정심판 업무를 온라인으로 처리할 수 있도록 지원하는 정보시스템이다.

2. 구축 배경

다양한 행정처분을 소관에 따라 각각의 심판기관이 관할하고 있어 오프라인을 통해 행정심판을 청구할 경우 국민은 직접 소관 위원회를 직접 찾아가거나 우편을 통해 청구서를 제출하는 등 불편을 겪어야 했다. 또한, 시·도 행정심판위원회 간 인용률 차이로 인해 지역에 따라 권리 구제의 차별이 발생하고 있어 행정심판 제도에 대한 공평성과 신뢰성을 저하시키는 원인 중 하나로 지적되어 왔다.

이러한 행정심판제도 운영상의 문제점을 개선하기 위해 온라인 통합 창구를 통해 행정심판을 청구·확인할 수 있도록 하고, 각 심판기관에서는 유사한 사건에 대한 행정심판 재결례를 상호 공유할 수 있도록 하는 행정심판 정보화가 요구되었다.

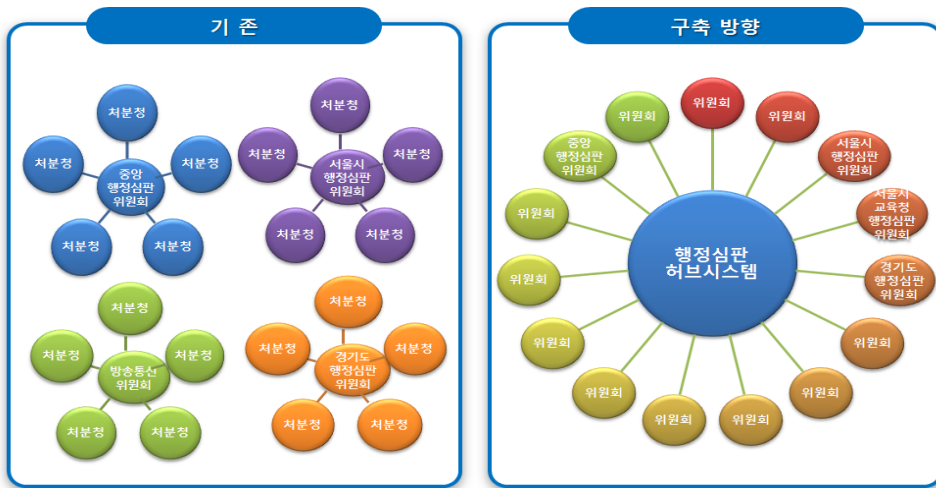
2012년 기준으로 중앙행정심판위원회 등 몇몇 기관만이 온라인을 통해 사건을 접수·처리 할 수 있는 정보시스템을 운영하고 있었고, 대다수의 심판기관들은 예산 및 인력 확보 문제 등으로 정보화 환경을 미처 갖추지 못하고 있는 실정이었다.

5) 행정심판총괄과 김종승 주무관

3. 추진경과

이러한 배경에 따라 국민권익위(중앙행정심판위원회)에서는 청구인이 인터넷을 이용하여 간편하게 행정심판을 청구할 수 있도록 하고, 행정기관은 정보시스템을 통해 심판업무를 효율적으로 수행할 수 있도록 지원하는 행정심판 허브시스템 구축사업을 2013년에 착수하여 2016년에 최종 완료하였으며, 2017년 이후 시스템 이용 기관을 확대하여 현재 총 67개 위원회에 대한 시스템을 구축하였다.

[그림 5-2] 온라인 행정심판 (허브)시스템 개념



〈 표 5-14 〉 온라인 행정심판 (허브)시스템 구축 현황

추진 일정	추진 내용	비 고
2010. 7.	온라인 행정심판 법적 근거 마련	제52~제54조 신설
2012. 9.	행정심판 허브시스템 구축 ISP 수립	
2014. 2.	1단계 6개 심판기관 서비스 개시	
2015. 1.	2단계 15개 심판기관 서비스 개시	누적 21개 위원회
2016. 1.	3단계 21개 심판기관 서비스 개시	누적 42개 위원회
2017. 1.	4단계 21개 심판기관 서비스 개시	누적 63개 위원회
2018. 1.	1개 심판기관 서비스 개시	누적 64개 위원회
2019. 1.	2개 심판기관 서비스 개시	누적 66개 위원회
2020. 1.	1개 심판기관 서비스 개시	누적 67개 위원회

제2절 시스템 구축 및 운영

1. 시스템 구축

2016년 기준으로 온라인 행정심판(허브)시스템 구축 기관은 4개 국가행정기관, 17개 시도 행심, 17개 시도교육청 행심, 16개 시도 및 시도교육청 소청, 4개 고등검찰청 행심, 5개 지방교정청 행심이며, 2017년 지리적표시심판 위원회, 2018년 건강보험분쟁조정위원회·국가인권위원회, 2019년 수원고등검찰청 행정심판위원회에 대한 시스템을 구축 하여 총 67개 위원회에 대한 서비스를 제공하고 있다.

연도별 시스템 구축 기관은 아래와 같다.

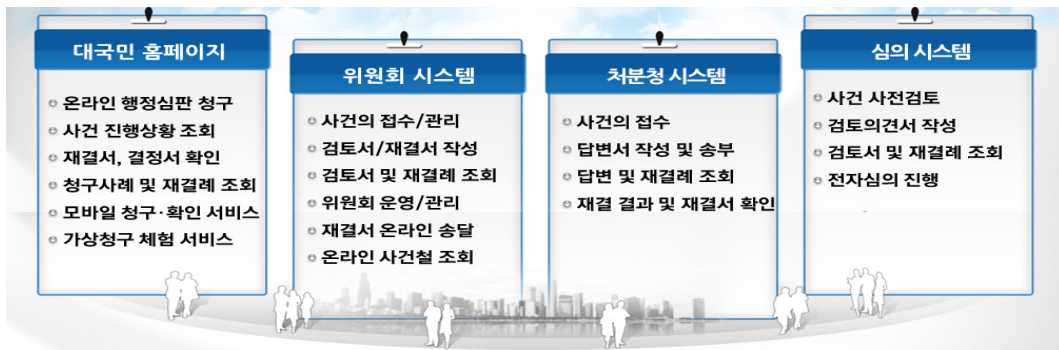
〈 표 5-15 〉 시스템 구축 기관

연도	구축 기관수	심판기관
2013년	6	중앙행정심판위원회 서울특별시, 부산광역시, 제주특별자치도, 경기도교육청 행정심판위원회 서울지방교정청 행정심판위원회
2014년	15	강원도·경기도·광주광역시·대구광역시·울산광역시·경상북도·경상남도 행정심판위원회 강원도·광주광역시·대구광역시·경상북도·경상남도 교육청 행정심판위원회 서울고등검찰청 행정심판위원회 강원도, 경기도 소청심사위원회
2015년	21	인천광역시, 전라북도, 전라남도, 충청북도, 충청남도, 대전광역시, 세종특별자치시 행정심판위원회 서울특별시, 충청북도, 대전광역시, 인천광역시, 전라남도, 전라북도, 울산광역시, 제주특별자치시 교육청 행정심판위원회 방송통신위원회, 대전지방교정청, 부산고등검찰청 행정심판위원회 울산광역시, 전라남도, 서울특별시 교육청 소청심사위원회
2016년	21	헌법재판소, 장기요양심판위원회(복지부) 대전·대구·광주 고등검찰청, 대구·광주 지방교정청 세종교육청, 충남교육청, 부산교육청 부산, 광주, 세종, 대전, 대구, 제주, 충북, 충남, 경북, 경남 소청심사위원회 경기교육청 소청심사위원회
2017년	1	지리적표시심판위원회
2018년	2	건강보험분쟁조정위원회, 국가인권위원회 행정심판위원회
2019년	1	수원고등검찰청

온라인 행정심판 시스템은 4개의 서브시스템으로 구성되어 있으며, 국민(청구인) 에게는 인터넷을 통한 행정심판 청구, 결과 확인, 모바일 및 가상청구체험 서비스를 지원하고, 기관 대상으로는 심판사건 접수, 검토, 재결 및 송달까지 모든 행정심판 절차를 시스템을 통해 처리 할 수 있는 기능을 제공한다.

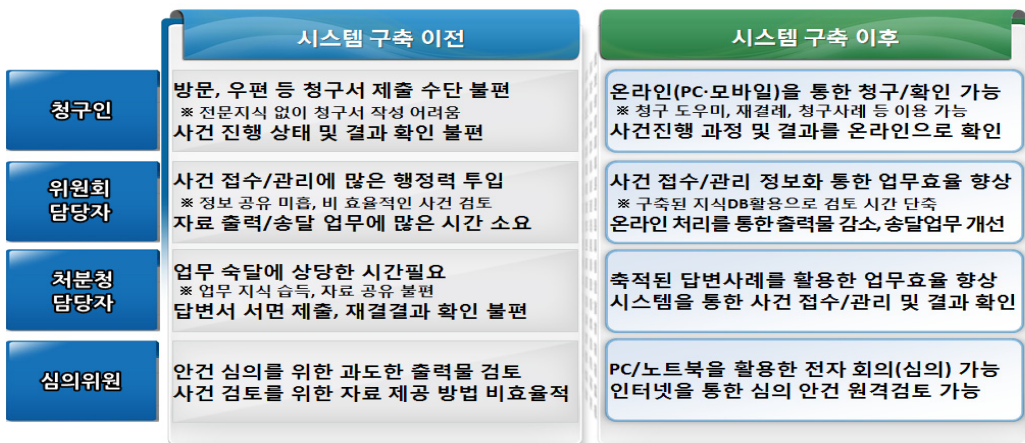
온라인 행정심판 시스템의 주요 기능은 아래와 같다.

[그림 5-3] 시스템 주요 기능



온라인 행정심판 서비스를 이용함으로써 청구인 측면에서는 행정심판 절차 진행에 있어 어렵고 불편한 점을 해소 할 수 있게 되었고, 기관 측면에서는 업무 처리 방식 개선을 통해 업무 효율성 및 생산성 향상 등을 얻을 수 있게 되었다.

[그림 5-4] 시스템 구축 효과



2. 시스템 운영 및 이용활성화

온라인 행정심판 (허브)시스템 구축사업이 완료되어 본격적인 운영 단계에 접어들에 따라 국민권익위는 안정적인 서비스 제공에 우선 집중하고 있으며, 보다 많은 이용자들이 시스템을 효과적으로 이용 할 수 있도록 다양한 홍보·교육 등 이용활성화 활동을 전개하고 있다.

또한, 시스템을 안정적이고 전문적으로 운영하기 위해 시스템 운영을 민간 전문업체에 위탁운영하고 있으며, 온라인 행정심판을 이용하는 국민 및 기관사용자의 문의 및 불편사항을 실시간으로 응대·지원하기 위해 헬프데스크를 운영하고 있다. 2019년 시스템 운영팀에서는 3,964건의 품질개선 활동을 수행하였고, 헬프데스크에서는 49,694건의 전화상담 건을 처리하였다.

〈 표 5-16 〉 시스템 운영 현황

구분	품질 개선 활동	전화 상담(help desk)
내역	3,964건	49,694건

국민권익위에서는 온라인 행정심판 (허브)시스템을 이용하는 기관 사용자 지원을 위해 이용기관 (위원회/처분청) 심판업무 담당자를 대상으로 시스템 사용법 실습교육을 매년 권역별로 진행하고 있으며, 2019년에 진행한 교육은 아래와 같다.

〈 표 5-17 〉 사용자 교육 현황

대상 기관	일시	장소	참석인원
건강보험분쟁조정위원회	1.11.	건강보험분쟁조정위원회 회의실	15명
충청남도	4.27.	충청남도 보건환경연구원	100명
전라북도	5.10.	전라북도청 전산교육장	19명
경기도	5.27.	경기도 인재개발원 전산교육장	12명
공직유관단체(공사, 공단)	6.25.	경기도 광명역 KTX 대회의실	100명
강원도	7.12.	강원도청 전산교육장	12명

대상 기관	일시	장소	참석인원
중앙행정기관	7.24.	정부세종청사 7동 대회의실	70명
대구광역시	7.25.	대구광역시 공무원교육원 전산교육장	11명
서울특별시	8.22.	서울특별시 데이터센터	5명
부산광역시, 부산고등검찰청, 울산교육청	9.27.	부산광역시청 전산교육장	19명
경상북도,	10.31.	경상북도청 전산교육장	20명
광주광역시, 전주지방검찰청, 전라남도교육청	12.5.	광주광역시청 정보화교육장	22명

또한, 온라인 행정심판 이용 활성화를 위해 온/오프라인 매체를 통한 다양한 홍보활동을 전개하여 보다 많은 국민이 온라인 행정심판을 인지하고 이용 할 수 있도록 노력하고 있다. 주요 추진 내용으로는 공공기관 키오스크 및 승강기 모니터에 행정심판 홍보 영상을 송출하였고, SNS 채널을 활용한 온라인 광고, 전광판 및 버스 광고 등 옥외광고를 실시하였다.

제3절 성과 및 향후계획

1. 성과

온라인 행정심판(허브)시스템을 통해 2019년 기준 연간 약 72천여 건의 심판사건을 처리 하였으며, 이중에 청구인이 온라인 행정심판을 이용하는 비율은 2018년 33.4%, 2019년 37.1%로서 점차 증가하는 추세에 있다.

〈 표 5-18 〉 이용률 현황

(66개 기관)

연도	총 접수건수	온라인 청구	온라인 비율	증감
2018년	68,020	22,736	33.4%	
2019년	72,316	26,844	37.1%	3.7%p

국민 입장에서 보면 온라인 행정심판 시스템(www.simpan.go.kr)을 통해 언제 어디서나 인터넷으로 간편하게 심판청구를 할 수 있게 되었고, 사건 진행상황 및 재결결과 확인 등 모든 행정심판 절차가 서면으로 진행하는 것보다 빠르고 신속하게 원스톱(One-Stop)으로 진행할 수 있게 되었다.

또한 시스템에 등록된 각종 재결례(3만여 건), 청구사례(2천여 건) 및 청구 도우미 기능 등을 활용하여 관련 전문가의 도움 없이도 행정심판을 손쉽게 청구할 수 있게 되어 별도 비용 없이 사회적 약자가 권리구제를 받을 수 있는 기회가 확대 되었다. 게다가 모바일을 통해서도 PC와 동일하게 행정심판 서비스를 받을 수 있어 공간적 제약 없이 쉽고 편리하게 행정심판제도를 이용할 수 있다는 장점이 있다.

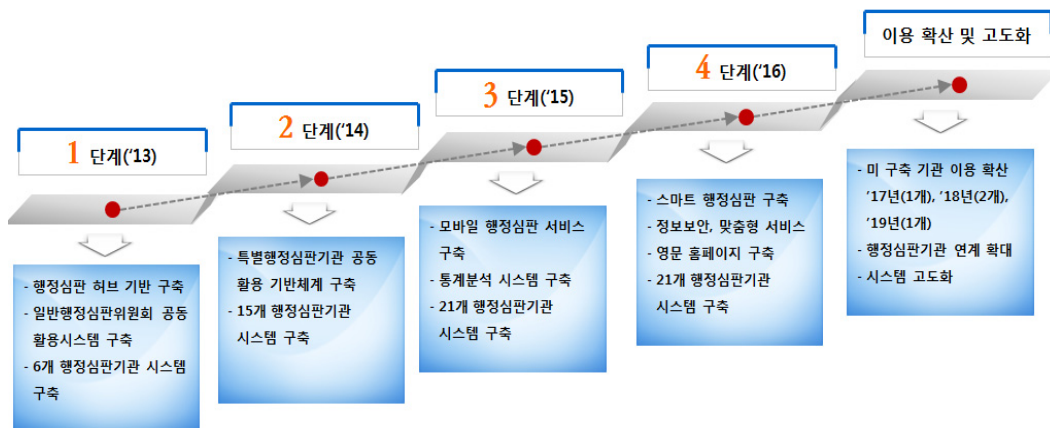
기관 입장에서는 여러 심판기관이 온라인 행정심판 시스템을 공동 활용함으로써 행정심판 정보시스템 구축 및 운영 예산을 획기적으로 절감할 수 있고, 국가차원의 행정심판 정보화 기반을 구축함 따라 향후에 보다 발전된 선진화된 국민권리구제 지원시스템으로 도약할 수 있는 토대를 마련했다고 할 수 있다.

또한, 행정심판 청구서 접수, 답변서 작성 및 송부 등 처분청 업무, 재결서 작성 및 송달 등 모든 심판업무를 온라인을 통해 처리 할 수 있게 됨에 따라 처리 비용 절감 및 행정 효율성 등이 크게 향상 된 것으로 평가 할 수 있다.

2. 향후 계획

국민권익위는 2019년 기준으로 총 66개 기관에 대해 온라인 행정심판 서비스를 제공하고 있으며, 2020년에는 수원고등검찰청, 교원소청심사위원회 행정심판위원회 온라인 행정심판 서비스 제공이 예정되어 있는 등 지속적으로 시스템 이용기관을 연계·확대해 나갈 예정이다.

[그림 5-5] 연도별 온라인 행정심판 시스템 구축현황



또한, 온라인 행정심판(허브)시스템의 체계적인 운영 관리 및 서비스 품질 관리 체계 확립을 통해 국민이 보다 편리하게 행정심판 관련 절차를 진행 할 수 있도록 지원하고, 많은 국민이 온라인 행정심판을 인지하고 이용 할 수 있도록 온/오프라인 매체를 활용한 다양한 대국민 홍보활동도 적극 추진할 예정이다.

제6편

국민소통을 통한 정책 환류 강화

● ● ●

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

제1장 국민중심의 소통 시스템 운영

제2장 국민콜110(정부민원안내) 운영

제3장 민원 빅데이터 분석을 통한 정책 개선

제4장 민원 상담안내 내실화

제1장 국민중심의 소통 시스템 운영¹⁾

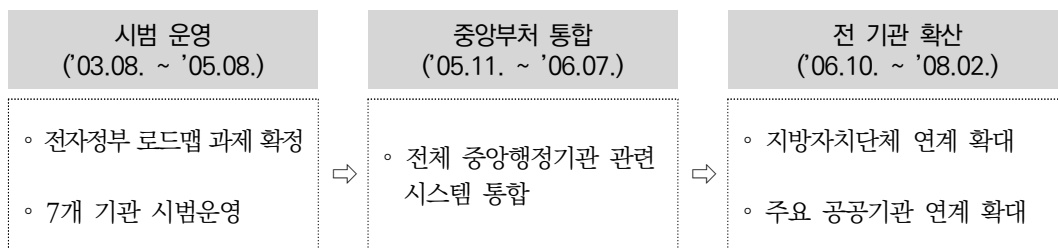
제1절 국민신문고 운영

1. 원스톱(One-Stop) 소통시스템 구현

국민권익위는 국민과 정부 간 소통창구 역할을 충실히 수행하기 위해 ‘국민의 작은 소리도 크게 들겠습니다.’ 라는 슬로건 아래 모든 행정기관에서 개별적으로 운영하던 민원, 국민제안, 정책참여 등의 대국민 창구를 통합한 범정부 국민 소통 포털 「국민신문고」를 탄생시켰다.

2005년 8월 7개 중앙행정기관의 민원, 제안, 정책참여 시스템 통합을 시작으로, 2006년 7월 모든 중앙행정기관을 통합하였고, 2008년 2월 지자체와 주요 공공기관을 연계하여 국민에게 원스톱(One-Stop) 서비스를 제공할 수 있는 기반을 마련하였다.

[그림 6-1] 국민신문고 시스템 구축 과정



2009년에는 사법부 민원시스템을 연계하였고, 2011년 전국 시·도교육청과 관할 교육지원청의 민원시스템을 모두 통합하여 국민신문고를 중심으로 모든 행정기관과 주요 공공기관, 사법부가 온라인상에서 정부민원과 대국민 소통 업무를 협업하여 처리할 수 있는 환경이 구축되었다.

1) 국민신문고과 노성래 사무관

가. 통합·이용 기관의 지속 확대

국민권익위는 국민 실생활과 밀접한 관련이 있는 공공기관도 국민신문고 시스템을 이용할 수 있도록 원스톱 민원서비스 인프라를 지속적으로 확대하고 있다. 각 부처에서 수립한 정책을 국민과의 접점에서 실제로 집행하는 주요 공공기관을 대상으로 국민은 손쉽게 민원을 제출하고 처리결과를 받아 볼 수 있도록 하고, 기관 간에는 온라인으로 빠르게 민원을 이송하는 등 행정서비스의 수준을 높이고자 하는 취지이다.

국민신문고와 연결된 주요 공공기관은 국민건강보험공단, 금융감독원, 한국소비자원, 도로교통공단 등이 있으며, 2019년에는 한국광물자원공사, 중소벤처기업진흥공단, 한국해양교통안전공단 등 공공기관을 추가 확대하는 등 2019년 12월말 현재 국민신문고 통합·이용 기관수는 1,008개에 달한다.

이로 인해 국민신문고를 통해 접수·처리되는 민원은 지속적으로 증가하고 있는데, 중앙행정기관만 통합했던 2006년 연간 민원 접수·처리건수는 40만 건 수준이었으나, 2011년 107만 건, 2015년 190만 건으로 늘어났으며, 2019년에는 799만 건에 이르고 있다.

또한 2016년부터 지방자치단체의 고충·질의·건의 등 법정민원을 제외한 모든 민원을 국민신문고 시스템으로 직접 처리할 수 있도록 ‘국민신문고 통합운영체계’로 전환을 본격 추진하고 있다.

그간 지방자치단체는 자체 민원시스템, 새울전자민원창구 등 기관별로 다양한 시스템을 사용해 왔다. 이렇게 사용하는 시스템이 각각 다르다보니 시스템별로 본인인증 방식이나 신청·답변조회 방식도 달라져 매번 다른 시스템에 다시 접속해야 하는 불편이 있었고, 소관기관을 잘못 찾아 다른 기관으로 이송되는 경우에는 민원담당자와의 의사소통에도 혼선이 빚어지는 경우가 빈번했다. 이러한 불편을 해소하기 위해 2019년까지 경남·전남 등 158개 지방자치단체의 고충·질의·건의 민원시스템을 ‘국민신문고 통합운영체계’로 전환하였다. 앞으로도 지방자치단체와 협조하여 ‘국민신문고 통합운영’ 기관을 더욱 확대해갈 예정이다.

나. 국정현안시스템과 국민신문고 연계로 서비스 확대

민원, 국민제안, 정책참여 서비스로 시작한 국민신문고는 통합·이용 기관의 확대뿐만 아니라 제공하는 서비스도 지속적으로 확대해 나가고 있다.

2012년에는 국민신문고에 ‘예산낭비신고’ 기능을 설치하고 행정기관의 잘못된 예산 집행 사례를 신고할 수 있도록 모든 중앙부처와 지방자치단체의 신고센터를 통합하였고, 2015년에는 각급 교육청의 예산낭비신고 창구를 모두 통합하여 지방교육재정 예산낭비 신고에 대한 원스톱 처리체계를 마련하였다.

2017년에는 공공부문 갑질피해민원 신고창구를 개설하여 2019년까지 28,788건의 신고가 접수 되었으며, 2019년에는 소극행정 신고창구를 개설하여 24,850건의 신고가 접수 되었다.

또한, 「규제개혁」, 「안전」, 「복지」, 「한국바로알림서비스」 등 주요 정부포털과 국민신문고 간의 연계 체계를 확대하였다. 2014년에는 ‘규제개혁신문고’에 신청된 사안 중 규제 건의가 아닌 일반적인 민원은 ‘국민신문고 민원’으로 전환하여 처리할 수 있는 체계를 갖추고 2019년까지 37,706건을 처리하였으며, 반대로 국민신문고로 제출된 민원 중 1,654건의 규제개혁 건의를 발굴하여 검토하도록 제공하였다.

[그림 6-2] 국민신문고 시스템 통합·연계 현황

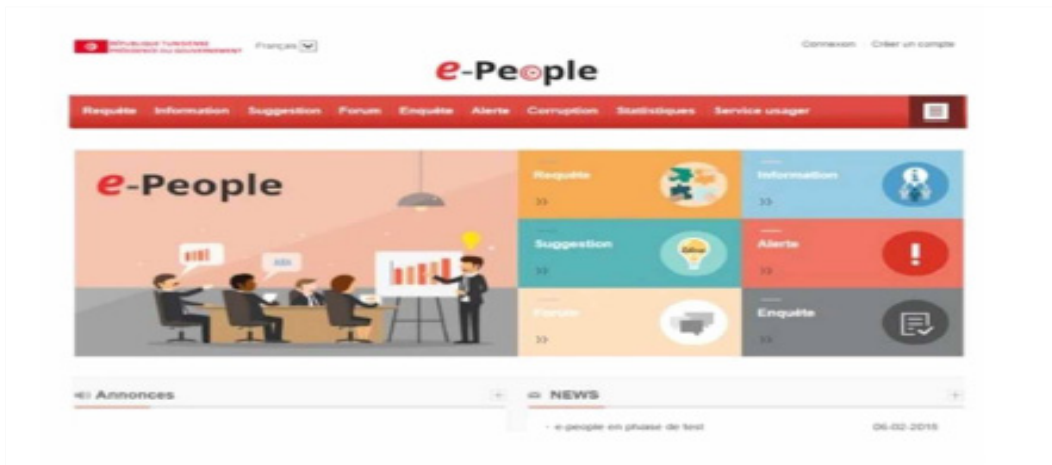


다. 국내·외에서 인정받는 국민신문고

국민신문고의 국민소통과 참여기능은 세계적으로 인정받고 있다. UN 전자정부 평가의 ‘온라인 참여지수’ 부문에서 2010년·2012년·2014년 3회 연속 1위를 달성하였으며, 2016년 아시아 옴부즈만 협회 이사회에서 AOA 회원국 참가자들에게 한국의 ICT 기술과 행정서비스를 접목한 우수 사례로 국민신문고를 소개하여 큰 관심을 모았다.

이러한 국민신문고 시스템에 대한 해외의 관심은 수출로 이어지고 있다. 특히 튀니지 정부는 2012년부터 국민신문고 시스템 도입을 검토하면서 국민권익위와 협력체계를 유지해 왔는데, 2016년에는 ‘국민신문고 시스템’의 튀니지 도입을 본격적으로 추진하기 위해 상호협약 및 양해각서(MOU)를 갱신하였고, 법·제도와 정보화 전문가를 현지에 파견하여 “튀니지의 시민참여확대와 투명한 정부 구현”을 위한 3단계 로드맵을 수립하여 추진했으며, 2018년 3월 튀니지 국민신문고시스템을 정식으로 개통하여 서비스를 시작하였다.

[그림 6-3] 튀니지 국민신문고(www.e-people.gov.tn)



앞으로도 국민권익위는 인도네시아·호주 등 국민신문고 시스템에 관심을 보이는 국가들을 대상으로 시스템의 해외 진출을 다양화하기 위해 적극 협력해 나갈 계획이다.

또한, 2017년 대한민국 전자정부 50주년 기념사업의 일환으로 행정안전부에서 주관한

‘전자정부 50선’ 국민 참여 투표결과 국민신문고가 국민이 직접 뽑은 우수 행정서비스로 선정되어 ‘명예의 전당’에 헌정되는 등 국내외적으로 국민신문고의 우수성이 널리 인정받는 성과를 거두었다.

〈 표 6-1 〉 대표적인 국내외 수상 사례

- 전자정부 50주년 기념, 우수 행정서비스 10선 선정(‘17.11.1.)
- 한국인터넷전문가협회 「제12회 웹어워드 코리아」 ‘공공서비스’ 분야 대상 수상(‘15.11.)
- UN 전자정부평가 ‘온라인 참여지수’ 부문 2010년·2012년·2014년 3회 연속 1위 달성
- UN 공공행정상(Public Service Awards) 우수상 수상(‘11.6.)
- 라인하르트몬 2011 1차 심사 통과(‘10.8.)
- ‘CeBIT 호주 2009’ 전시관 운영(‘09.5.)
- 「e-Challenge 2008」(유럽 전자정부 및 IT 컨퍼런스) 전시부문 최우수상 수상(‘08.10.)
- 전자정부 5년 결산 성과보고대회 우수사례 선정, 국무총리상 수상(‘07.9.)
- 정부혁신브랜드대회 ‘국제공인브랜드’상 수상(‘06.11.)
- 세계 옴부즈만협회(IOI) 아시아지역 대표사례 선정(‘06.10.)
- 프랑스 세계전자정부대회(e-Gov) Top 10 선정(‘06.10.)

2. 국민신문고 민원시스템 운영

가. 국민신문고 민원서비스 품질 관리 강화

국민권익위는 국민신문고 민원 운영 관련 교육과 컨설팅 등을 지원함으로써 각급 기관의 민원처리 운용 능력 향상을 도모하고 있으며, 매년 각급 행정기관의 국민신문고 민원서비스 처리 실태의 점검하고 평가를 통해 민원처리 수준을 파악하여 대국민 민원서비스 품질을 관리하고 있다.

2019년에는 중앙행정기관, 광역지자체, 시도교육청 등 각급 기관을 대상으로 현장에서 이루어지는 민원업무 운영과 처리과정 등에 대한 종합적인 실태점검을 상·하반기(4월, 10월, 현장방문 47개 기관)에 걸쳐 실시하여 각급기관의 민원관리 역량제고는 물론 민원서비스 수준을 한 단계 성장시킬 수 있는 기반을 구축하였고, 민원처리수준 향상을

위한 기관 방문 컨설팅을 실시(30개 기관)하여 각급 기관의 민원서비스 품질 향상에 기여하였다.

또한 각급 기관의 민원처리 역량 강화를 위한 ‘민원서비스 개선방안’을 마련하여 국정현안점검조정회의(1.10.)를 통해 각급 기관에 전파하였으며, 민원점검회의를 개최(8.28.)하여 각급 기관 민원처리 실태점검 결과를 공유하고 민원서비스 개선을 위한 각급 기관의 지속적인 관심과 협조를 당부하였다.



기관방문 민원서비스 개선 컨설팅



민원점검회의

국민권익위는 민원처리 과정에서 관행적으로 이루어지던 기관 간 떠넘기기 민원(핑퐁민원) 행태를 개선하기 위하여 지난 2015년 ‘핑퐁민원 조정’ 제도를 도입한 이래 지속적인 점검과 모니터링을 실시하고 민원처리기관 지정의 기준이 되는 유형별 민원분류기준표 정비시기를 단축(격월→매월)하는 등 제도의 안정적 정착을 위해 노력하였다. 그 결과 전체 민원 중 3회 이상 이송된 핑퐁민원의 비율이 2014년 0.7%에서 2019년 0.31%로 대폭 감소하였다.

〈 표 6-2 〉 기관 간 떠넘기기 민원(핑퐁민원) 비율

구분	'14년	'15년	'16년	'17년	'18년	'19년
비율	0.70%	0.57%	0.49%	0.46%	0.40%	0.31%

또한, 공무원의 불친절, 부조리 등에 관한 민원이 민원을 유발한 부서에 다시 배정되어 불이익을 받는 것을 방지하기 위하여 민원신청 시 기피부서를 지정하면 이를 최대한 고려하여 적절한 부서로 배정하도록 하는 기피신청 민원제도를 운영하고 있으며,

전수점검을 통해 운영실태를 점검하고, 기피신청 민원의 수용률을 민원서비스 종합평가에 반영하여 관리를 강화함으로써 2019년 기피신청 민원 수용률이 86.1%로 향상되었다.

〈 표 6-3 〉 기피신청 민원 수용률

구분	'15년	'16년	'17년	'18년	'19년
수용률	80.2%	73.0%	73.0%	79.1%	86.1%

앞으로도 국민권익위는 각급 기관에 대한 점검과 교육을 통해 기관 간 민원 떠넘기기로 인해 민원접수가 지연되거나 기피신청한 민원이 민원을 유발한 부서로 지정되는 등의 비정상적인 민원처리 행태로 인한 국민 불편을 해소하고 민원 서비스를 개선하기 위해 지속적으로 노력할 계획이다.

나. 국민신문고 외국어 민원창구 운영

국민권익위는 언어장벽으로 권익구제의 사각지대에 놓인 국내거주 외국인과 재외국민이 보다 쉽게 민원서비스에 접근할 수 있도록 지난 2008년 6월 영·중·일어를 시작으로 현재 총 14개 언어에 대해 국민신문고 「외국어 민원창구」를 운영하고 있다.

〈 표 6-4 〉 외국어 민원 서비스 언어별 개통시기

개통 시기	'08.6월	'09.12월	'10.6월	'10.11월	'11.2월	'11.5월	'11.9월	'11.11월	'12.12월	'13.11월	'16.6월
언어	영어 중국어 일어	베트남어	몽골어	인니어	태국어	우즈베크어	방글라데시어	캄보디아어	스리랑카어	네팔어	러시아어 버마어

〈 표 6-5 〉 연도별 외국어 민원 접수 현황

구분	'11년	'12년	'13년	'14년	'15년	'16년	'17년	'18년	'19년
건	724	800	1,230	905	1,370	1,561	1,683	1,630	6,345

국민신문고 외국어 민원창구는 한글을 모르는 재외동포와 국내 거주 외국인이 자국어로 민원을 신청하면, 해당 기관에서 민원을 처리한 후 처리결과를 신청언어로 번역하여 해당

민원인에게 통보하도록 운영하고 있어 민원을 통한 국제협력과 세계화시대에 걸 맞는 국민신문고 위상을 확립하였다.

또한 국민신문고 외국어 민원 처리시스템은 이미 그 독창성을 인정받아 2014년 국가명의 특허출원에 성공한 바 있으며, 시스템 구축과 더불어 외국어 민원 홍보 리플렛을 제작하여 지자체 다문화 행사 및 외국인 근로자 지원센터·대사관 등 현장을 직접 방문하거나 관련 기관에 배포하는 등 외국어 민원 실수요자에 대한 홍보활동도 지속적으로 추진할 계획이다.

다. 민원·정책 Q&A 제공 및 민원답변 원문공개

국민권익위는 국민신문고 민원·정책 Q&A를 통해 중복민원 관리 및 대국민 소통을 강화하였다. 그동안 민원처리 사례나 주요 정책 등에 대한 정보를 체계적으로 관리·제공할 수 있는 시스템의 부재로 동일·유사민원, 질의성 민원 등이 반복 제기되었다. 이를 개선하기 위해 각 기관으로부터 관련 정보를 제공받아 이를 Q&A 형식으로 국민신문고 홈페이지와 Naver, Daum 등 민간포털을 통해 2009년부터 국민들에게 제공하고 있다. 2019년 한 해 동안 총 13만여 건의 Q&A를 제공하였고, 총 9,650만여 회, 일평균 약 26만 회씩 조회되었다.

또한 각급 기관의 민원처리 책임성 확보와 충실한 민원답변을 유도하기 위해 2019년부터 개인정보가 포함되지 않고 민원인과 처리담당자가 모두 공개에 동의한 민원의 답변 원문을 국민신문고 홈페이지를 통해 공개하고 있다. 우선 80개 기관의 민원답변 원문을 2019년 1월부터 공개하기 시작하여 12월까지 총 8,362건을 공개하고, 총 114,485회 조회되었다.

국민권익위는 국민신문고 민원답변 원문공개 기관을 단계적으로 확대하여 2019년 11월에는 44개 기관이 추가된 124개 기관, 2020년 3월에는 지자체, 공공기관, 국립대 등 321개 기관이 추가된 총 445개 기관으로 민원답변 원문공개 대상기관을 확대하여 민원처리 과정의 공정성과 책임성을 제고하기 위해 노력해 나갈 계획이다.

3. 차세대 국민신문고 구축으로 소통·참여 서비스 개선

국민신문고 시스템은 2005년 최초 구축·운영을 시작으로 10여 년간 이용기관의 지속적인 확대와 민원의 대폭 증가 등 환경변화에 따라 부분적인 유지보수와 성능개선을 반복해 왔다. 그러나 2019년 기준 시스템 이용기관이 1,008개 기관에 달하고, 연간 민원접수건수가 8백만건에 육박하는 상황에 따라 노후화한 시스템의 전면적인 개선과 인프라 확충이 필요하게 되었다.

이에 따라 국민권익위는 총 100억 원의 전자정부 지원사업 예산을 확보하여 2018년 8월부터 ‘차세대 국민신문고 시스템 구축사업’을 추진하였다. 시스템 분석·설계(2018. 8월~2019.2월), 시스템 구현·시험(2019.3월~2020.1월)의 과정을 거쳐 구축된 차세대 국민신문고 시스템은 2020년 2월부터 본격 개통될 예정이다.

가. 최신 정보기술을 활용, 사용자 편의성과 업무 효율성 개선

차세대 국민신문고 시스템은 최신 정보기술을 활용하여 사용자 편의성과 업무 효율성을 획기적으로 개선하였다.

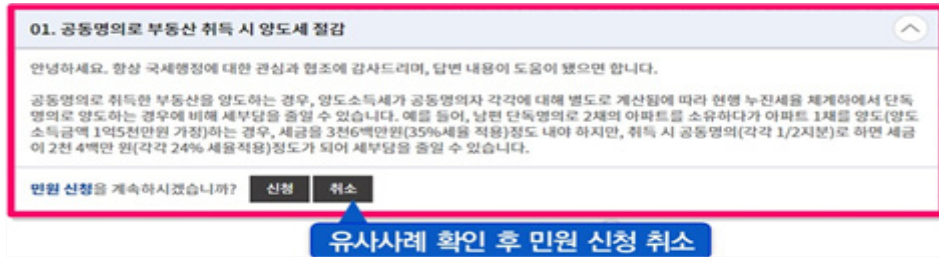
기존 국민신문고 시스템은 PC 중심의 이용환경에 최적화되어 있어, 모바일 환경에서 신청되는 민원이 30%를 넘어서는 최근의 이용환경에서는 일부 화면 깨짐 현상이나 스크롤 발생 등의 불편함이 있었다. 그러나 차세대 시스템은 반응형 웹 기술을 적용해 PC, 스마트폰, 태블릿 등 다양한 기기에서 이용하더라도 화면 깨짐이나 스크롤 없이 동일한 화면을 제공한다.

[그림 6-4] 차세대 국민신문고 이용 화면



또한 지능정보기술을 적용하여, 민원 신청 시 정확도 높은 유사민원 사례를 자동으로 제공하여 국민의 불편사항이나 궁금증을 즉시 해소할 수 있도록 함으로써 민원 신청의 편의성을 높였고, 단순 질의형 민원 등의 근원적인 감축을 도모하였다.

[그림 6-5] 유사민원 자동 제공 기능



나. 국민생각함 개인화 서비스로 정책 참여 효능감 제고

기존 국민신문고의 정책참여 메뉴와 국민생각함 시스템으로 이원화되어 운영되던 참여기능을 차세대 국민신문고 시스템에서는 국민생각함으로 단일화 하고 운영 시스템은 국민신문고로 통합하였다. 소통·참여 시스템의 통합 시너지를 통해 국민신문고 및 국민생각함 이용 내역을 분석하여 개인별 관심 이슈에 맞는 맞춤형 토론의제를 메인화면으로 표출하는 등의 개인화 서비스가 가능해졌다.

[그림 6-6] 국민생각함 개인별 관심이슈 표출



또한 국민생각함 이용자 개인이 발제하거나 토론·댓글 등을 통해 참여한 안건의 기관 채택, 정책 추진, 개선 결과 등의 이행 단계별 정보를 실시간으로 제공함으로써 정책참여에 따른 효능감을 느낄 수 있도록 개선하였다.

[그림 6-7] 개인 참여 안건의 이행 과정 제공



다. 사회적 현안·이슈에 대한 선제적 대응 강화

차세대 시스템은 국민권익위가 운영하는 국민신문고, 국민생각함, 민원정보분석 시스템을 유기적으로 연결하여 각 기관이 빈발·급증민원 등 현안을 자체적으로 분석·식별하여 관리할 수 있는 이슈관리 기능을 신설하여 사회적·지역적 현안에 대한 선제적 대응이 가능하게 하였고, ‘현안분석 → 공론화 → 정책환류’로 이어지는 국민참여형 선순환 기능을 신설하여 국민의 소리에 기반한 국민소통·참여 행정 기반을 조성하였다.

[그림 6-8] 국민참여형 선순환체계



관계 시스템과 데이터를 유기적으로 주고받으며 현안을 효율적으로 통합 관리할 수 있는 차세대 국민신문고의 이슈관리 기능과 선순환 기능에 대한 각급 기관의 이용이 활성화되면 선제적인 대응과 정책 개선 노력을 통해 장기간 지속되는 빈발·집단민원이 감소할 수 있을 것으로 기대된다.

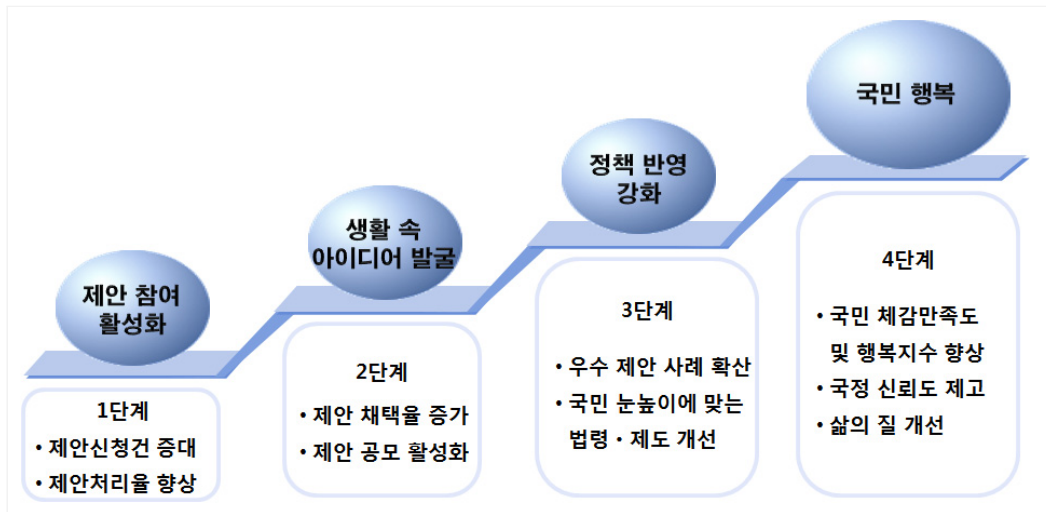
제2절 온라인 민·관 협치 기반 마련

1. 국민제안 운영 내실화

「국민신문고 국민제안」은 국민이 생활 속에서 착안한 행정 개선 아이디어를 정부업무에 반영하여 행정서비스의 수준을 향상시키고, 국민이 원하는 수요자 중심의 행정을 선제적으로 추진하는 국민신문고의 메뉴이다.

각종 법과 제도, 사업 추진 시 정부가 사전에 정밀하게 설계하지 못했거나 예측하지 못했던 문제점을 국민신문고 제안의 형태로 현장의 목소리를 청취하여, 더 나은 해결방안과 개선안을 민(제안자)·관(심사자·실시자) 협력을 통해 실현해 나가는 것이다.

[그림 6-9] 국민신문고 국민제안 운영목표



국민권익위는 제안제도·법령 주관부처인 행정안전부와 공동으로 「2019년 제안·참여 운영 기본계획」을 수립하고 전 행정기관이 참석한 설명회(3.21.)를 통해 각급 기관의 제안업무 담당자들과 소통하는 시간을 가졌다.

2019년 운영 기본 계획은 국민이 제기한 제안의 신속한 처리와 함께 적극적인 자세로

접수된 제안의 채택·실시를 유도하여 국민의 정책참여 노력이 궁극적으로 정책 및 행정에 반영될 수 있는 환경을 조성하는 데에 중심을 두었다.



제안분야 설명(행정안전부)

참여분야 설명(국민권익위)

국민권익위는 매년 추진하고 있는 「국민제안 운영 실태점검」 뿐만 아니라 매 분기별로 각급 기관의 주요 운영실적을 점검하여 기관에 제공함으로써 기관별 수준 진단 및 문제점을 조기에 해소할 수 있도록 지원활동을 전개하고 있다.

아울러 실태점검결과 운영 실적이 우수하거나 활성화 노력이 뛰어난 기관 및 담당자를 선정하여 포상을 통해 격려하는 등 각급 기관 운영실적에 대한 피드백을 강화하였다.

이렇듯 국민제안 운영에 대한 모니터링 및 사후관리 등 내실화를 도모한 결과, 소관기관에서 채택하여 실시한 비율은 2018년 28.7%에서 2019년 33.9%로 증가하는 등 각급 기관의 국민제안 채택 후 실시 정도가 향상되었다.

국민권익위는 앞으로도 작지만 큰 힘을 발휘할 수 있는 국민 개개인의 목소리를 국정에 좀 더 반영할 수 있도록 더 스마트한 국민제안 창구를 운영해 나아갈 계획이다.

2. 국민의 정책참여 활성화

국민권익위는 정책의 수립·집행·평가 전 과정에서 국민과 소통하고 수요자 중심의 정책을 함께 만들어 나가기 위해 온라인 참여 창구인 「국민신문고 정책참여」와 「국민생각함」을 운영하고 있다.

가. 「국민신문고 정책참여」 운영

「국민신문고 정책참여」는 각 기관의 법령 제·개정 사항이나 국정과제 및 주요 정책에 대해 국민과 정부가 자유롭게 의견을 나눌 수 있는 온라인 소통의 장이다. 정부 각 기관은 행정절차법에 따라 동 창구를 통해 정책 수립·집행 시 국민들의 의견을 수렴할 수 있으며, 국민들은 정부 각 기관의 정책에 대한 자신의 의견을 적극적으로 제시할 수 있다.

2019년 기준 「국민신문고 정책참여」 시스템은 203개 기관의 정책참여 창구와 통합되어 운영되고 있으며, 이러한 시스템 기반을 바탕으로 한 해 동안 다양한 기관에서 총 1,405건의 안전에 대해 전자공청회, 정책토론, 설문조사 등의 방법으로 국민과 소통하였으며, 총 32,994건의 의견이 제시되었다.

〈 표 6-6 〉 국민신문고 정책참여 등록 안전 및 참여현황

(단위 : 건)

연도	전체		전자공청회		정책토론		설문조사	
	안전	의견	안전	의견	안전	의견	안전	참여
2011	700	71,357	636	66,345	41	612	23	4,400
2012	994	51,676	906	35,341	53	3,594	35	12,741
2013	1,359	44,044	994	3,688	280	11,075	85	29,281
2014	2,869	51,588	2,085	7,716	627	10,257	157	33,615
2015	3,870	74,334	2,642	21,636	976	19,958	252	32,740
2016	3,642	90,023	2,330	20,855	964	35,991	348	33,177
2017	2,484	42,971	1,893	7,766	379	13,127	212	22,078
2018	1,865	49,990	1,696	31,383	89	4,190	80	14,417
2019	1,405	32,994	1,346	28,218	17	179	42	4,597

나. 온라인 참여 플랫폼, 「국민생각함」운영

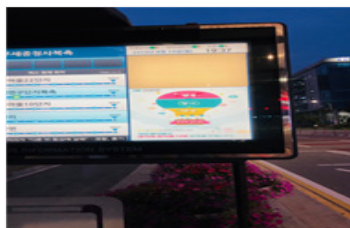
국민권익위는 2016년 3월 28일 기존 소통 시스템의 문제점을 극복하고 다수인의 집단 지성에 의한 정책대안을 모색하는 ‘차세대 민·관 소통 및 협업 공간’을 마련하고자 국민신문고 시스템과 상호 보완적 효과를 발휘할 수 있는 모바일 중심의 소통 플랫폼인 「 국민생각함」(idea.epeople.go.kr)을 개통하였다.

「국민생각함」은 국민 다수가 동의하는 최적의 정책 대안을 찾기 위해 아이디어 제시와 토론, 투표, 설문 등의 기능을 혼합 활용할 수 있는 기능을 제공하며, 이를 기반으로 정책 수요자인 국민이 정책 프로슈머(prosumer)가 되어 정책과 행정서비스 설계 과정에 직접 참여할 수 있도록 설계되었다.

브랜드	생각의 3단계			
 국민생각함	 생각의 탄생 국민의 생각을 모읍니다	 생각의 발전 함께 생각을 정리합니다	 생각의 완성 정책으로 생각을 실현합니다	

개통 3년여인 신생 시스템이라는 한계를 극복하고자 국민권익위에서는 더 많은 국민과 행정기관에 국민생각함을 알리기 위해 온-오프라인 홍보를 강화하였다.

정부기관이 밀집한 세종 지역 정류장 및 유동인구가 많은 서울역, 지하철 등 대중교통시설을 중심으로 국민생각함 홍보영상과 홍보물을 통한 오프라인 홍보를 실시하였다.



정류장(홍보영상)



서울역(홍보영상)



지하철(홍보물)

또한 각 기관 홈페이지, Naver 및 Daum 등 민간포털에 국민생각함 안건을 연계하여 국민생각함 접근 경로를 확대하였으며, 카드뉴스, 웹툰, 홍보영상 등을 제작하여 권익위원회 및 관계기관 SNS, 유튜브 등 온라인 매체를 중심으로 확산시켜 2030세대 청년층의 인지도 제고를 위해 노력하였다.



한편 국민권익위는 국민생각함을 활용한 정책참여 활성화를 위해 관계기관 및 민간포털과도 협업체계를 구축·운영하고, 오프라인에서의 활동도 활발히 추진했다.

첫째, 온라인 플랫폼 총괄 운영기관인 국민권익위는 국민참여 관련 법·제도 소관기관인 행정안전부와 함께 ‘국민참여 정책 및 법령 정비, 플랫폼 운영·고도화, 국민참여 모델 개발·확산, 홍보 및 교육 등 국민참여 활성화를 위한 다양한 협업을 추진하고 있으며, 국민생각함을 활용한 우수사례를 발굴하기 위해 2016년부터 이어온 「국민생각함 활용 우수사례 공모전」을 2019년에도 공동 개최(제4회)하여, 일반국민과 행정기관의 우수사례 총 12건을 선정·시상 하였다.

둘째, 온라인 위주의 국민생각함 정책참여를 온-오프라인 융합형으로 구현한 ‘제1회 국민생각함 정책아이디어 경연대회’(9.27.)를 개최하여 실제적이고 재미있는 정책 참여의 경험을 제공하였다.

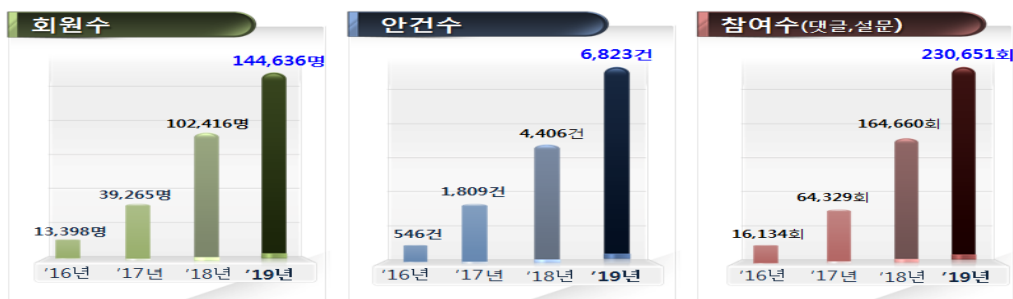


셋째, 2018년 국민권익위와 경제인문사회연구회(26개 국책연구기관 소속) 간 맺은 업무협약을 바탕으로 2019년 4월부터 국민생각함을 통해 제기된 안전에 대한 전문가 자문과 토론참여, 사전컨설팅 등을 받을 수 있는 전문가 참여 서비스를 시행하여 성숙한 숙의과정을 통한 생각의 발전을 통해 국민생각함 안전의 실현 가능성을 제고하였다.

넷째, 공공부문 뿐 아니라 민간부문과의 협업을 통한 국민 참여의 시너지 효과를 창출하고자 2016년부터 구축된 Naver와의 협업을 확대·강화하였다. 기존에 연 2회 실시하던 「국민생각함 × 네이버지식iN」 공동 설문조사를 2019년에는 확대 실시(7회)하였고, Naver와 협업을 통해 국민생각함 정책 아이디어 공모전을 분기별로 진행하였다.

이러한 노력의 결과, 국민생각함 개통('16.3월) 이후 회원 수, 안전 수, 참여 수 등이 매년 크게 증가하는 등 국민의 정책참여 기반 확대 성과를 나타내고 있으며, 2018년(최초 조사) 17.2%이던 국민생각함 인지도 역시 2019년 26.4%로 크게 향상되었다.

[그림 6-10] 국민생각함 연도별 실적 변화



이제 「국민생각함」을 기반으로 한 새로운 민·관 협치 모델이 정립됨에 따라 누구나 정부정책에 대해 쉽고 간편하게 개선 의견을 제시할 수 있고, 행정기관 입장에서는 정책 수립과 집행 등 전 과정에 있어서 쉽고 간편하게 다수 국민의 의견수렴이 가능해 질 것이며, 각각의 기관이 별도의 국민소통 시스템을 개발·구축하는 중복투자로 인해 소요되는 시간과 예산도 대폭 절감할 수 있으리라 전망된다.

제2장 국민콜110(정부민원안내) 운영

1. 국민콜110(정부민원안내) 운영 개요

국민콜110(정부민원안내)은 정부 업무와 관련하여 국민이 단일번호 110번을 통한 문의·신고 및 건의 등(이하 “안내상담전화”라 한다)에 대하여 민원인에게 상담·안내를 하거나 소관기관으로 중계하여 One-Call, One-Stop 서비스를 제공하기 위하여 설치되었다.

2007년 5월 10일 전국적인 110번 서비스를 개시하였으며, 국민콜110은 2013년 5월 20일 서울시 서대문구에서 정부과천청사로 이전하였다. 2016년 7월 1일 서울시 영등포구 소재에 ‘비긴급 신고전화 상담센터’를 추가 개소하여 시범서비스를 개시하고, 2016년 10월 25일부터 본격서비스를 개시하였다. 국민콜110은 상담사 228명 규모로 운영 중이며, 2019년까지 누적 약 2천 9백만콜을 상담하였다.(‘19년 314만콜 상담)

안내상담은 단순문의·정형상담의 경우 콜센터에서 안내·상담 후 자체 종결 처리하고, 전문적인 내용일 경우에는 해당기관으로 연계하여 처리하는데, 기관 연계 건에 대해서는 해당 업무담당자를 직접 전화로 연결하거나 기관에서 국민에게 콜백(call back)하는 방식으로 처리된다.

국민콜110의 일일평균 평일 콜량은 2007년 5,808콜, 2008년 5,824콜, 2009년 6,251콜, 2010년 7,592콜, 2011년 8,594콜, 2012년 8,416콜, 2013년 8,446콜, 2014년 9,251콜, 2015년 9,967콜, 2016년 10,306콜, 2017년 10,868콜, 2018년 11,982콜, 2019년 11,569콜로 지속적인 증가 추이를 보이고 있다. 또한 ‘응대율’은 93.3%, ‘서비스레벨’ 84.5% 등의 운영성과를 나타내고 있으며, 상담대응 방안을 마련하고 상담사 교육을 실시하는 등 상담품질 향상을 위해 지속적으로 노력하고 있다.

2. 민원상담 접수·처리현황

가. 민원상담 일반 현황

2019년 국민콜110(정부민원안내)에서 접수한 상담은 3,139,917건으로 이 중 2,928,671건을 상담 응대하고, 총 3,120,408건을 처리하였다. 상담 응대콜 보다 처리콜이 많은 것은 민원인의 전화를 받은 응대콜 수와 국민콜110에서 민원인에게 전화를 걸어 추가로 서비스를 한 콜 수를 포함하기 때문이다. 2019년 일평균평일 인입콜수는 11,569콜로 2018년도 11,982콜보다 3.4% 감소하였고, 응대율과 서비스레벨은 각각 93.3%와 84.5%이며, 전년도와 비슷한 수준으로 안정적인 콜서비스를 제공하고 있는 것으로 분석된다.

구분	인입콜	응대콜	응대율	서비스레벨	일평균 인입콜
국민콜110 상담 현황	3,139,917	2,928,671	93.3%	84.5%	11,569

* 서비스레벨 : 응대콜 중 20초 내에 상담사와 연결된 통화의 비율

* 일평균 인입콜 : 평일 인입건/평일 근무일수

나. 전문상담 서비스

2018년 1월 22일 공정거래위원회 전문상담 시행으로 행정안전부, 통계청, 국가보훈처, 식품의약품안전처, 인사혁신처, 공정거래위원회, 문화체육관광부 7개 부처의 업무에 대한 전문상담 서비스를 실시하여 854,545건을 상담하였고, 기관별로는 행정안전부 120,087건, 통계청 38,876건, 국가보훈처 257,672건, 식품의약품안전처 321,088건, 인사혁신처 11,765건, 공정거래위원회 101,695건, 문화체육관광부(11~12월) 3,362건으로 나타났다.

〈 표 6-7 〉 2019년 국민콜110 전문상담 현황

기관 월별	계	행정안전부	통계청	국가보훈처	식품의약품 안전처	인사혁신처	공정거래 위원회	문화체육 관광부
1월	84,346	10,238	2,805	31,895	29,001	1,134	9,273	
2월	62,603	9,852	2,411	21,170	21,181	1,246	6,743	

기관 월별	계	행정안전부	통계청	국가보훈처	식품의약품 안전처	인사혁신처	공정거래 위원회	문화체육 관광부
3월	72,999	11,161	2,971	19,958	28,759	1,256	8,894	
4월	79,203	11,315	5,496	20,321	31,332	1,247	9,492	
5월	72,078	10,034	2,889	19,518	29,869	893	8,875	
6월	69,017	8,793	6,714	19,374	25,144	889	8,103	
7월	81,114	10,963	4,054	24,714	30,246	890	10,247	
8월	68,213	10,257	2,489	21,425	24,730	851	8,461	
9월	61,828	9,116	2,415	19,363	22,673	769	7,492	
10월	68,254	9,524	2,535	21,740	25,658	812	7,985	
11월	65,003	9,134	2,219	17,635	25,845	920	7,703	1,547
12월	69,887	9,700	1,878	20,559	26,650	858	8,427	1,815
계	854,545	120,087	38,876	257,672	321,088	11,765	101,695	3,362

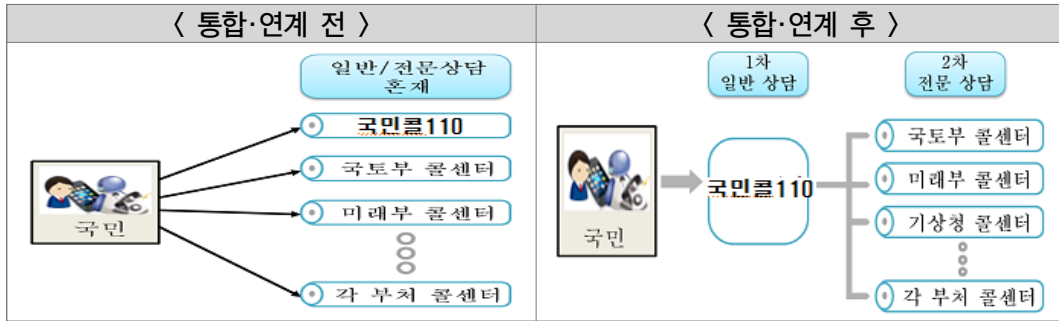
다. 110대표번호 연계사업

정부 각 기관별로 콜센터를 운영함에 따른 국민 불편 해소 및 중복투자로 인한 국가재정 운용상의 비효율을 해소하기 위해 ‘정부콜센터 효율적 운영방안’ 결정(‘14.3월)에 따라 과천 소재 11개 기관 콜센터의 통합·연계를 완료하고, ‘114’를 통한 기관(‘18.10.15. 문체부, 농진청) 대표번호 문의에 대해 ‘110’으로 안내도 추진하고 있다.

사업 추진 경과

- ▶ '14년(4개 기관) : 국민권익위원회·해양수산부·농림축산식품부·교육부(9월)
- ▶ '15년(4개 기관) : 미래창조과학부·국토교통부·기상청·외교부(12월)
- ▶ '16년(3개 기관) : 법무부·보건복지부·관세청(12월)
- ▶ '18년(2개 기관) : 문체부, 농진청(10월, 114를 통한 기관 대표번호 110 안내 실시)

[그림 6-11] 민원상담 흐름도



11개 기관 콜센터의 해당업무 103,753건을 상담하였고, 기관별로는 해양수산부 6,118건, 농림축산식품부 32,437건, 교육부 7,655건, 국토교통부 20,327건, 외교부 3,293건, 과학기술정보통신부 11,686건, 기상청 433건, 보건복지부 14,095건, 법무부 7,249건, 관세청 460건으로 나타났다.

〈 표 6-8 〉 2019년 국민콜110 단일번호 상담서비스 현황

기관 월별	계	해양 수산부	농림축산 식품부	교육부	국토 교통부	외교부	과학기술 정보통신부	기상청	보건복지부	법무부	관세청
1월	8,478	508	2,650	752	1,430	284	816	19	1,362	623	34
2월	7,527	540	2,330	686	1,205	256	573	24	1,283	599	31
3월	8,452	603	2,465	811	1,541	254	772	44	1,248	662	52
4월	8,178	629	2,616	658	1,496	268	709	33	1,089	654	26
5월	8,204	553	2,939	538	1,334	242	820	23	1,120	598	37
6월	8,207	462	3,031	557	1,308	287	890	46	1,014	585	27
7월	11,027	527	3,283	571	3,514	357	1026	43	1,121	544	41
8월	8,449	477	2,526	567	1,749	267	1172	39	1,053	566	33
9월	9,434	458	3,054	567	1,883	259	1295	61	1,240	580	37
10월	9,080	446	2,945	595	1,644	295	1182	36	1,236	657	44
11월	8,358	454	2,401	639	1,532	262	1268	41	1,105	613	43
12월	8,359	461	2,197	714	1,691	262	1163	24	1,224	568	55
계	103,753	6,118	32,437	7,655	20,327	3,293	11,686	433	14,095	7,249	460

라. 비긴급 신고전화 상담센터 운영

신고번호 체계 효율화를 위해 긴급 신고전화는 112·119로 통합, 비긴급 신고 및 각종 민원전화는 110번 연계·상담이 결정됨에 따라 2016년 7월부터 운영을 시작한 비긴급 신고전화 상담센터는 2019년에만 총 2,258,679콜을 처리하였다.

비긴급 신고전화 상담센터는 비긴급 신고전화를 365일 24시간 상담함에 따라 긴급기관(112·119)의 재난·안전사고 골든타임 확보에 기여하고 있으며, 인입콜량이 전년도에 비해 지속적으로 증가하는 등 비긴급 신고·상담체계가 안정적으로 정착되고 있다.

〈표 6-9〉 2019년 비긴급 신고전화 상담센터 상담 현황

기관	비긴급 콜센터명	상담건수	자체종결	기관연계
총계		2,258,679	1,765,679 (78.2%)	493,000 (21.8%)
(신규)16개 연계기관, 소방, 해경		95,738	57,962 (60.5%)	37,776 (39.5%)
경찰청	실종아동찾기센터(182-1)	28	14	14
경찰청	경찰민원콜센터(182-2)	45,238	23,565	21,673
경찰청	학교폭력신고센터(117)	137	81	56
한국전력공사	한국전력콜센터(123)	8,339	6,573	1,766
한국인터넷진흥원	사이버민원센터(118)	8,967	6,790	2,177
한국가스안전공사	가스안전 콜센터(1544-4500)	370	214	156
한국전기안전공사	전기안전 콜센터(1588-7500)	1,300	655	645
여성가족부	청소년 헬프콜(1388)	539	331	208
관세청	관세청 콜센터(125)	307	224	83
보건복지부	정신건강증진센터(1577-0199)	3,401	1,494	1,907
보건복지부	중앙노인보호전문기관(1577-1389)	158	84	74
식품의약품안전처	불량식품통합신고센터(1399)	1,570	1,349	221
여성가족부	여성긴급전화(1366)	764	333	431
검찰청	검찰민원상담센터(1301)	1,829	1,455	374
국방부	국방 헬프콜(1303)	45	31	14
지자체	상수도사업본부(121)	4,515	3,401	1,114
환경부	환경오염신고센터(128)	15,922	9,230	6,692
소방	소방일반(119)	2,265	2,105	160
해경	해경일반(122)	44	33	11
(기존)연계기관 : 중앙행정기관, 지자체, 주요 공공기관 (317개 기관)		2,162,941	1,707,717 (79.0%)	455,224 (21.0%)

※ 긴급기관(112·119)으로 이송된 콜수는 제외

3. 국민콜110 각종 활동사항

가. 정부통합콜센터 효율적 협력체계 구축

110번 연계기관 운영 실무협의회(19.4월, 9월)를 통해 상담사 보호방안 운영결과 및 국민콜110 통화요금 무료전환, 범정부 클라우드 기반 지능형 통합 콜센터 추진(안) 등 정부민원안내콜센터의 주요정책 설명 및 방향 제시 등을 통해 정부통합콜센터 선도적·효율적 협력체계를 구축하였다.

〈110번 연계기관 실무협의회 개최〉



나. 대국민 소통창구로서 범정부 차원의 정책에 적극 참여

대국민서비스의 최일선에서 감성노동에 종사하는 국민콜110 상담사에 대한 보다 적극적인 보호 방안이 요구됨에 따라 2018년 10월 1일 상담사 감성노동에 관한 보호를 시작하였고, 이후 ‘공공기관 갑질 근절 대책’ 일환으로 모바일 앱을 활용한 국민톡110 상담 시스템을 2019년 7월 도입하였다.

〈국민톡110 상담 시스템 도입 언론 보도자료〉

정부·지자체 민원상담 카톡에서... '국민톡 110'

기자: 813회 방송일: 2019.07.28 재생시간: 00:37

권익위, 카톡 플러스친구 '국민톡 110'로 24시간 민원 피해상담

앞으로 정부민원안내 콜센터 '국민콜 110'이 카카오톡을 통한 민원갑질피해 상담을 시작한다.

국민권익위원회는 29일부터 이동통신 메시징 서비스인 카카오톡 플러스친구 '국민톡 110'으로 민원과 갑질피해 제형상담을 365일 24시간 운영한다고 28일 밝혔다.

권익위에 따르면 스마트폰이나 PC에 카카오톡 응용소프트웨어(앱)를 설치하고, 국민톡 110을 플러스친구로 추가하면 된다. 채팅 상담은 365일 24시간 가능하다.

2007년 도입된 국민콜 110은 전국 어디에서나 국번 없이 110번으로 중앙행정기관, 지방자치단체 등 316개 공공기관의 민원 상담과 안내 서비스를 제공해왔다. 지난해에는 갑질 피해 제형상담 서비스도 시작했지만 전용 앱을 설치해야 하고 사용법이 다소 불편해 활용도가 떨어졌다. 이에 권익위는 올해 4월부터 메시징 분야 점유율 90%가 넘는 카카오톡을 활용하는 상담 서비스를 준비해왔다.

황후윤 서울중앙민원사무소장은 "국내 이동통신 메시징 분야에서 점유율 90%가 넘는 카카오톡을 통해 민원 상담 서비스를 제공함으로써 국민들의 상담 만족도가 높아질 것"이라면서 "국민 누구나 언제 어디서든 쉽게 민원을 상담할 수 있도록 지속적인 서비스 개선을 해 나가겠다"고 말했다. 강해민기자

다. 태풍 ‘다나스’ 발생 등 범국가적 위급상황 시 對국민 소통창구 역할 수행

국민콜110은 긴급재난이나 주요정책 시행·변경 등 국민적 상담수요 발생 시 연중 상시운영 365일 24시간 실시간 상담체계를 활용하여, 2019년 강원 고성지역 산불 발생 및 태풍 다나스(7월), 프란시스코(8월), 링링(9월) 등 총 5회에 걸친 태풍 발생시 태풍경로 및 예방, 대처방법, 재난문자 발송 등 국민의 문의사항에 대한 상담유형 분석 결과를 행정안전부 등 관계기관 해당부서에 신속하게 전달, 대국민 홍보 및 대책마련 요청 등 국민 혼란을 최소화하는데 노력하였다.

라. 문화체육관광부 전화민원 상담대행 실시

〈문체부와 상담업무 대행 MOU 체결(’19.7.25)〉



국민콜110은 부처간 칸막이 해소를 위해 문화체육관광부 전화민원 상담대행을 추진하였다.

즉 ‘문화체육관광부 전담 상담팀’을 국민콜110 내에 구성하여 문화산업, 관광, 게임, 체육시설 등과 관련한 문체부 소관업무에 대한 전문

상담을 실시하게 된 것이다. 이것은 국민콜110의 우수한 상담인프라를 활용하여 문체부의 전화상담 업무부담의 경감, 인터넷민원 집중 및 정책업무 수행으로 업무효율성 제고에 기여하는 사례로 자리매김하였다.

마. 국민콜110 통화요금 무료 서비스 실시로 국민 편익성 제고

110 홈페이지 및 모바일웹을 통한 문자상담·예약상담 서비스를 제공하고 있으며, 스마트폰을 활용한 ‘보이는 ARS’ 스마트 상담시스템 도입(’18.3.), 온라인상담(채팅·SNS)과 농아인을 위한 화상수화상담 및 통역 서비스도 실시하는 등 다양한 방식의 소통채널을 운영하고 있다. 한편, 한국관광공사, 외국인종합안내센터, 한국외국인력

지원센터 등 3개 기관과 연계하여 외국인 통역지원 서비스도 시행하는 등 글로벌 시대에 부합하는 상담체계를 마련하고 있다. 그리고 2019년 10월부터는 과학기술정보통신부 등 관련 기관과의 협의를 통해 통화요금을 무료로 전환함에 따라 상담이용건수가 전년 동월대비 19% 증가하였다.

바. 다양한 홍보콘텐츠 개발 및 협업 홍보를 통한 인지도 제고

SNS(110트위터·페이스북·블로그)를 활용한 참여형 홍보를 강화하여 온라인 이벤트 등을 2차례 실시하였고, 이슈별 보도자료 배포 및 행정안전부와의 협업 홍보를 통한 TV 광고 송출(공중파·중편 채널에 영상광고) 등 파급력이 높은 매체를 활용하여 국민콜110을 적극 알리는데 노력하고 있다.

아울러 전국농아인대회 현장 홍보활동(11월) 및 지역 신문사 홈페이지, 지하철역 옥외광고 등을 통해 상대적으로 국민콜110에 대한 인지도가 취약한 지역을 대상으로 홍보활동을 강화하는 등 지속적으로 인지도 상승을 위해 노력하고 있다.

사. 상담사 격려 및 사기진작 도모를 위한 제1회 110데이 개최

국민콜110은 제1회 110데이를 2019년 1월 10일 개최하였다. 감성노동자인 상담사 중심의 행사로 진행하였으며 상담업무 유공자 및 공모전 수상자 시상, 상담사들과 자연스러운 소통을 통한 고충애로사항 청취 등을 통해 상담사를 격려 및 사기진작 도모를 위한 시간을 마련하였다.

〈제1회 110데이 행사사진〉



4. 향후 계획

국민권익위는 국민콜110의 서비스 향상을 위해 노력할 계획이다. 음성상담 데이터의 분석 및 정책 환류 기반을 갖춘 ‘범정부 지능형 통합콜센터’ 구축으로 국민 중심의 상담 서비스를 제공할 것이다. 아울러 국민과 정부 간 소통의 1차 관문이 국민콜110 상담사의 직접고용을 통한 처우개선, 역량 강화로 민원상담서비스의 품질을 제고하는데 이바지해 나갈 예정이다.

또한 국민콜110의 이용 활성화 및 인지도 제고를 위해 기존 수도권 중심, 관행적인 홍보수단에서 한층 더 나아가 전국 범위 및 다양한 지역을 대상으로 다변화된 홍보를 전개해 나갈 예정이다.

제3장 민원 빅데이터 분석을 통한 정책 개선²⁾

2019년 국민이 국민신문고, 지자체 개별창구 등을 통해 중앙부처나 지방자치단체 등에 제기한 민원은 1,037만여 건으로 전년도와 비교할 때 48.1% 증가하였으며, 민원데이터를 수집한 이래 매년 상승하고 있다(‘13년 96만→‘14년 171만→‘15년 334만→‘16년 465만→‘17년 527만→‘18년 700만 건). 이는 행정기관의 정책 수립에서부터 평가까지 국민의 관심과 참여가 일상화 되었다는 의미이기도 하다.

개인이 제기한 민원을 개별적으로 처리하면 당사자의 민원만 해결되지만, 전체 민원을 들여다보면 그 속에서 어떤 경향성, 시사점을 파악할 수 있다. 누가, 어떤 분야에 대해, 어떤 사유로 민원을 제기하였는지를 종합적으로 분석하면 해당 정책으로 인한 국민들의 불편이나 애로 사항을 알 수 있고, 또 어떤 방향으로 정책을 추진해야 하는지도 알 수 있게 된다. 즉, 민원 빅데이터 분석은 국민 주권 시대에 ‘국민의 의견’을 정책에 환류하는 중요한 통로 역할을 한다.

국민권익위는 국민신문고·지자체 개별창구(시·도 포털, 새올 등), 국민제안 등 민원 빅데이터를 종합적으로 수집·분석하는 범정부 민원정보분석시스템을 통해 주·월간 단위 민원 동향 분석, 국민적 관심사항이나 사회적 파급 효과가 큰 이슈민원 분석, 특정 정책 관련 민원 분석 등 다양한 방식으로 민원을 분석하고 있다.

또한, 제도의 미비나 현실과 괴리된 법령, 과도한 규제, 잘못된 관행 등으로 국민 불편을 초래하는 사례들을 발굴하여 개선을 유도한다.

아울러 이러한 분석 결과를 정책 과정에 활용하도록 중앙부처·지자체·교육청, 주요 공공기관 등에 제공하고, 국민들에게 공개한다. 민원 동향을 모니터링한 결과, 피해나 갈등이 확산될 우려가 있는 경우에는 민원예보를 발령하고 있으며, 각급 공공기관에 제공한 국민 불편 사례를 어떻게 처리하였는지에 대해 사후 관리도 한다. 또한 국민적 관심사항이나 국민 생활과 밀접하게 관련된 주제에 대해서는 국민들이 알 수 있도록 언론 홍보 등을 통해 직접 알리고 있다.

2) 민원정보분석과 장은경 사무관

[그림 6-12] 민원정보분석 흐름도



1. 민원데이터의 활용도 제고

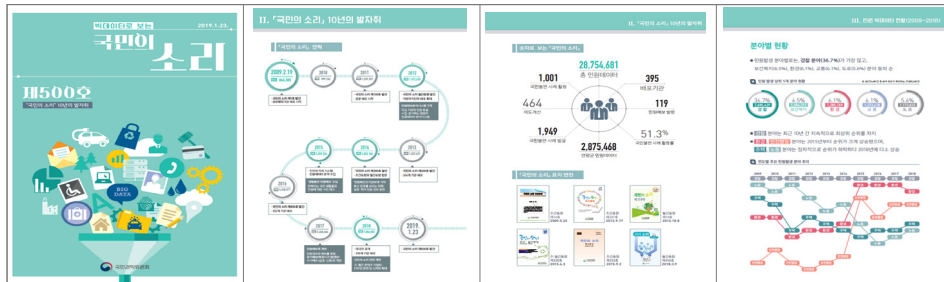
가. 주·월간 민원 빅데이터 동향 분석

국민권익위는 주·월간 민원 추이, 기관별 민원현황, 국민 불편 사례 등이 포함된 민원 빅데이터 동향 「국민의 소리」를 매주·매월 발간하여 1,270여개 공공기관 및 연구기관 등에 제공하고, 국민들에게 공개하고 있다.

2019년에는 「국민의 소리」를 주간 38회, 월간 12회 발간하였다. 「국민의 소리」 주간에는 한 주간의 민원동향 외에 동일·유사한 민원이 발생하지 않도록 근원적 제도개선이 필요하다고 판단되는 국민 불편 사례와 민원인이 공무원을 칭찬한 사례 등을 수록하였다. 「국민의 소리」 월간을 통해서는 주기적으로 특정시기에 발생하거나 급증·확산 우려가 있는 민원을 예보하고, 한 달간의 기관별·지역별·주요정책별 동향 외에 정책이나 주요 이슈 민원을 분석한 자료 등을 제공하였다.

특히 2019년은 민원 빅데이터 동향 「국민의 소리」가 발간된 지 10년이 되는 해로써, 지난 10년간의 민원 추이 변화, 자료변천사, 민원분석을 통한 주요 정책·제도 개선 사례 등을 수록한 500호 특집을 발간하기도 했다.

[그림 6-13] 민원 빅데이터 동향 「국민의 소리」 제500호 특집



2019년 「국민의 소리」를 통해 각급 공공기관에 제공한 국민 불편 사례는 총 143건으로, 이 중 94건을 관련기관에서 제도개선, 정책 참고, 홍보·교육 등에 활용한 것으로 파악되었다. 이는 2018년 활용률(60.3%)보다 5.4% 향상된 수치이다.

민원 빅데이터 분석을 통해 국민의 소리가 정책에 반영된 주요 사례는 다음과 같다. 일부 공용주차장 이용 요금 결제시 카드결제가 되지 않아 불편하다는 민원에 대해, 한국도로공사는 개인에게 위탁한 공용주차장에서도 카드결제 및 현금영수증 처리가 가능하도록 위탁자와 계약사항을 변경하고, ‘주차요금 정산시스템’을 개발하여 시험 운행 중에 있다. 정신과 치료 중으로 상담의사를 따라 병원을 옮겼는데, 동일한 병원 치료가 아니라는 이유로 병무용 진단서 인정이 안 되는 점을 개선해 달라는 민원에 대해, 병무청은 「병역처분변경 업무규정」을 개정하여 병무용 진단서 인정 범위를 ‘당해 의료시설’에서 ‘당해 의료시설 또는 동일한 의사’로 변경하였다.

이 외에 타 지역 전입자의 경우에도 다자녀 세대일 경우, 해당 지역의 문화·복지 등의 혜택을 받을 수 있는 다자녀 세대증을 발급해 달라는 요청 등이 있어, 순천시 「순천시 저출산 대책 및 출산장려 지원에 관한 조례」를 개정하여 전입한 다자녀 세대에 대해서도 다자녀 세대증을 발급해주기로 하였다.

〈 표 6-10 〉 국민불편 사례 정책 활용 현황

구분	사 례	전체 활용	활용유형				미활용
			제도개선	홍보교육	조사점검	기 타	
2015년	199건	116건	61건	24건	11건	20건	83건
2016년	207건	118건	72건	6건	9건	31건	89건
2017년	133건	74건	48건	5건	1건	5건	59건
2018년	156건	94건	42건	18건	6건	28건	62건
2019년	143건	94건	44건	10건	11건	29건	49건

나. 국민생활과 밀접한 이슈민원 분석

국민권익위는 국가 주요정책, 사회적 현안, 국민관심 사안 등과 관련된 민원을 심층분석하여 문제점 및 정책시사점 등을 발굴하고, 관계기관에 제공함으로써 정책 개선을 직·간접적으로 지원하고 있다. 2019년에는 7건의 이슈민원 분석을 실시하였고, 특히, 포용국가 실현 지원을 위해 환경·안전, 주거·지역, 소득 문제 등 사회 분야의 민원분석을 강화하였다.

주요 사례를 살펴보면, 상반기에는 이용자가 급증하고 있으나 관련 제도의 미비로 안전문제 등이 증가하고 있는 전동킥보드 민원(3월), 지난해 2월 미세먼지 악화로 관련 민원이 증가함에 따라 미세먼지 관련 민원(4월), 가슴기 살균제 민원(4월), 소상공인 지원과 직결된 중소기업 정책자금 민원(5월) 등을 분석하였다. 하반기에는 학교 밖 청소년 민원(8월), 국민의 주거 안정과 관련된 공공임대주택 민원(10월), 농업인의 소득보전 정책 중 공익형직불제(10월) 등을 분석하였다.

〈 표 6-11 〉 이슈민원 분석 현황

번호	분석시기	분 석 주 제	분 석 대 상	사회정책 분야
1	3월	전동킥보드	최근 2년간 2,020건	안전
2	4월	미세먼지	최근 1년2개월간 14,649건	환경
3	4월	가슴기 살균제	최근 9년2개월간 961건	환경
4	5월	중소기업 정책자금	최근 3년간 2,617건	
5	8월	학교 밖 청소년	최근 5년간 480건	배움
6	10월	공공임대주택	최근 2년1개월간 3,573건	주거·지역
7	10월	공익형직불제	최근 4년간 1,094건	소득

주요 이슈 분석 사례

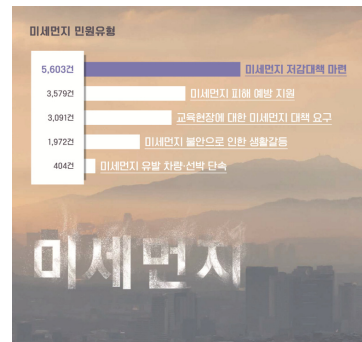
■ 전동킥보드 민원 분석

- ▶ 분석대상 : 민원정보분석시스템에 수집된 국민신문고 민원 등 1,292건('16.1월~'18.12월)
- ▶ 분석결과 : ①전동킥보드 운행 단속 요청(38.8%), ②전동킥보드 관련 제도 정비(22.1%), ③불량·불법 전동킥보드 신고(21.5%), ④전동킥보드 인증·수입 문의(12.2%), ⑤전동킥보드 교통사고(5.3%) 순
- ▶ 시사점 : 운행도로의 합리적 개선, 대중교통별로 상이한 전동킥보드 휴대기준 정비, 무분별한 전동킥보드 개조 제한 등

주요 이슈 분석 사례

■ 미세먼지 민원 분석

- ▶ 분석대상 : 민원정보분석시스템에 수집된 국민신문고 민원 등 14,649건('18.1월~'19.2월)
- ▶ 분석결과 : ①미세먼지 저감 요청(38.2%), ②미세먼지 피해 예방 지원(24.4%), ③교육 현장 대책(21.1%), ④생활 갈등(13.5%), ⑤차량·선박 등 단속(2.8%) 순
- ▶ 국가기후환경회의, 지자체 등 400여개 기관과 민원분석 결과를 공유하고, 위원회 제도개선 부서와 협업하여 환경부 등 관계부처 합동으로 11건의 제도개선안 마련(6월)
 - ※ 어린이집 미세먼지 기준 강화(복지부), 공공사업 참여 노약자 야외근로 제한(고용부·노동부), 조기폐차 지원 차량 보험·검사 과대로 면제(국토부) 등



■ 가습기살균제 민원 분석

- ▶ 분석대상 : 민원정보분석시스템에 수집된 국민신문고 민원 등 961건('11.1월~'19.3월)
- ▶ 분석결과 : 제품 안전성 우려(40.7%), 가습기 살균제 피해(37.7%), 화학물질 등 안전 관리 강화(21.6%) 순
- ▶ 위원회가 제공한 '군 복무 중 가습기 피해사례 (공군)'에 착안, 사회적참사 특별조사위원회가 전 군 실태조사에 착수 하여 추가 피해사실을 밝혀내고 국방부 대책 마련 권고(8월)
 - ※ KBS, SBS, 조선 동아 등 100여개 언론사 보도, 국방부 관계자 진상 규명 청문회 증인 출석 및 피해자 찾기센터 개설 등 대책 마련 중



국군 장병, 12년간 가습기살균제 노출됐다는 조사 결과가 나왔다

윤진혁 기자

입력 2019/08/19 11:06

국군 장병들이 12년간 가습기살균제에 노출됐다는 조사 결과가 나왔다.

19일 사회혁신사 특별조사위원회 산하 가습기살균제조사 진상규명 소위원회(이하 특조위)는 2009년과 2011년까지 12년간 육·해·공군 등 국영부 산하 부대기관 12곳에서 가습기살균제를 사용했음을 최초로 확인했다고 밝혔다.



다. 민원예보제 운영

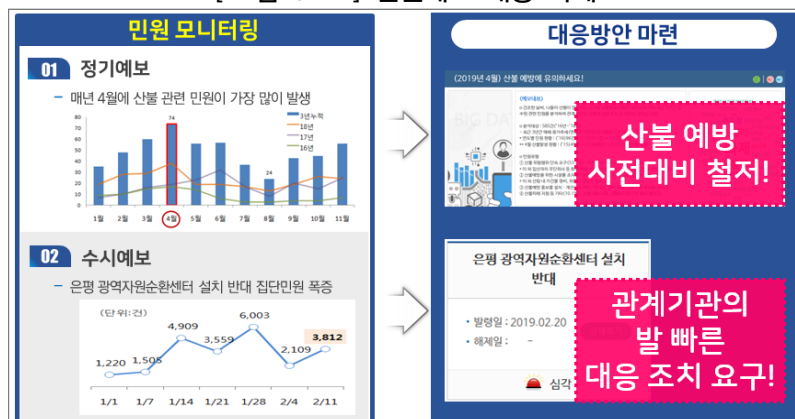
피해, 갈등, 불편 등을 예방 또는 최소화하기 위해 2013년 민원예보제를 도입, 시범운영을 거쳐 2015년부터 본격적으로 운영하고 있다. 민원예보는 최근 3년간의 민원을 모니터링하여 주로 특정 시기에 주기적으로 나타나는 이슈를 선정, 해당 민원이 발생하기 1개월 전에 민원 유형, 주요 사례 등을 분석하여 예보함으로써 관계기관의 대응책 마련을 유도하는 제도이다.

2014년에는 민원조기경보제를 도입하여 신종 민원이 급증·확산될 조짐이 보일 경우 3단계(관심-주의-심각)로 경보를 발령하였으나, 기관 입장에서는 동일 유사 목적의 예보와 경보가 혼용되면서 혼란을 초래한 측면이 있어 2017년부터는 이 두 제도를 ‘민원예보제’ 하나로 통합하였고, 민원 발생 주기, 발령 시점 등에 따라 정기·수시 민원예보로 구분하여 발령하고 있다.

〈 민원예보제 유형 〉

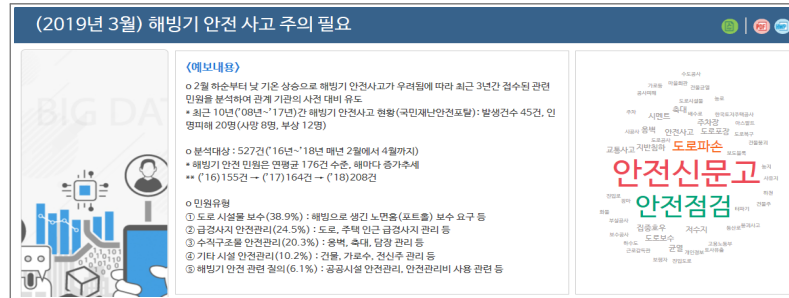
- ✓ (정기예보) 주기적으로 또는 특정시기에 발생하거나 급증·확산 우려가 있는 민원에 대해 월간 단위로 발령
- ✓ (수시예보) 민원 건수·피해 규모 등을 고려하여 갑자기 급증하거나 새롭게 발생하는 민원에 대해 주간 단위로 발령

[그림 6-14] 민원예보 대응 사례



또한 모든 예보사항을 국민신문고 홈페이지, 「한눈에 보는 민원 빅데이터」, SNS 등을 통해 국민에게도 적극 알리고 있다.

[그림 6-15] 민원예보 공개 사례



2019년에는 정기예보 13회, 수시예보 6회로 총 19회의 민원예보를 실시하였다. 정기예보의 경우, 연말정산이 시작되는 1월에는 근로소득 연말정산, 신학기 개학을 앞둔 2월에 고등학교 배정, 야외활동이 증가하는 4월과 5월에 각각 산불과 여행, 하계휴가 시즌인 8월과 9월에는 각각 해수욕장과 항공(권), 미세먼지가 증가하는 12월에는 노후경유차 등 13건을 정기예보하였다.

수시예보는 2월 위례신도시 북측도로 개통 지연사유 조사 요구 민원, 9월 고양 향동 덕은교 삼거리 교통대책 요구 민원, 11월 지하철 6·9호선 남양주 연장 요구 민원 등 총 6건을 발령하였다.

〈 표 6-12 〉 2019년 정기 민원예보 현황

발령일	주 제	발령일	주 제
1월	근로소득 연말정산	7월	전기요금
2월	고등학교 배정	8월	해수욕장
3월	해빙기 안전	9월	항공(권)
4월	산불	10월	부가가치세
5월	여행/세금	11월	건강검진
6월	아동수당	12월	노후 경유차

〈 표 6-13 〉 2019년 수시 민원예보 현황

번호	발령일	주 제	비 고
1	2.20.	위례신도시 북측도로 개통 지연사유 조사 요구	해제 '19.3.27.
2	2.20.	북정역 부근 버스운행구간 자율구역 협정 요구	해제 '19.3.27.
3	2.20.	은평 광역자원순환센터 설치 반대	
4	2.20.	시흥시 은계지구 OO블럭 시공 차별화	
5	9.11.	고양 향동 덕은교 삼거리 교통대책 요구	해제 '19.10.30.
6	11.13.	지하철 6·9호선 남양주 연장 요구	해제 '19.11.20.

2. 민원 빅데이터 개방 및 민원분석 고도화 기반 마련

가. 「한눈에 보이는 민원 빅데이터」 웹사이트 서비스 실시

민원정보분석시스템(www.pias.go.kr)은 국민신문고, 지자체 개별창구(시·도 포털, 새을 등), 국민제안 등 민원 데이터를 종합적으로 수집·분석하는 범정부 분석시스템으로, 각 행정기관은 이를 통해 해당 기관의 민원을 자체적으로 분석할 수 있고, 국민권익위는 시스템 운영·관리를 통해 각급 기관의 민원분석을 지원하고 있다.

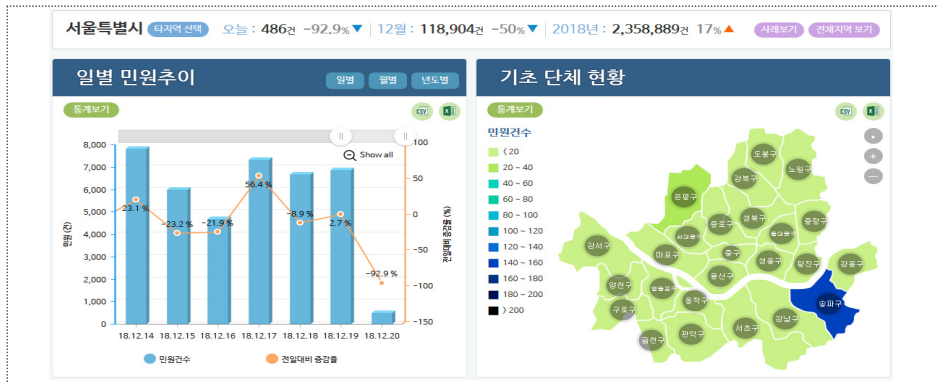
지금까지는 민원정보분석시스템에 수집된 데이터를 기반으로 한 통계 및 민원 빅데이터 분석 정보를 공공기관 내부만 공유했지만, 정보화 시대에서 데이터 시대로 환경이 변화함에 따라, 누구든지 민원 빅데이터를 자유롭게 활용할 수 있도록 2018년 「한눈에 보이는 민원 빅데이터」를 구축하고 2019년부터 서비스를 개시함으로써 공공데이터 개방을 확대하였다.

「한눈에 보는 민원 빅데이터」는 민원정보분석시스템에 수집된 민원 데이터를 다양한 유형으로 시각화하여 제공한다. 또한 이용자가 직접 프로그램과 서비스를 개발할 수 있도록 지역별·기관별·분야별 민원현황, 민원 TOP 키워드 등 다양한 핵심 데이터를 내려 받을 수 있도록 설계되어 있다.

[그림 6-16] 「한눈에 보는 민원 빅데이터」 메인화면



[그림 6-17] 「한눈에 보는 민원 빅데이터」 상세화면(지역별)



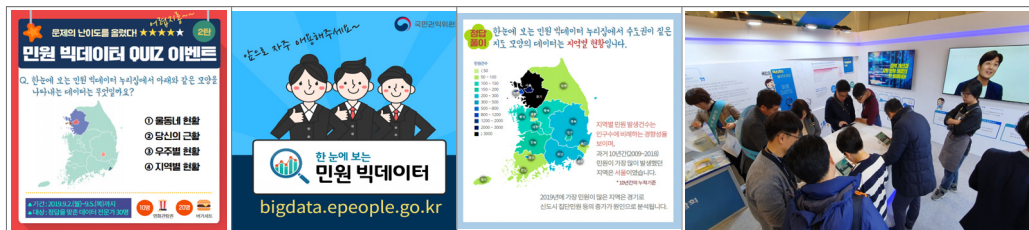
이 외에도 민원예보, 이슈분석보고서, 민원 빅데이터 동향 「국민의 소리」 등 주요 분석자료를 실시간 대국민 공개로 전환하고, 주요 정책과제별 민원동향을 한눈에 모니터링 할 수 있도록 ‘민원신호등’ 기능을 개발하여 게시하였다.

〈 표 6-14 〉 주요 개방 데이터

데이터명	주요내용
민원통계	일일 민원 신청 현황 (지역별, 기관별, 성별, 연령별 등)
민원분야	25개 민원유형 카테고리, 민원신호등 등
민원 키워드	민원 급일 TOP 키워드(100개), 전일 대비 급일 급상승 키워드(100개) 등, 민원 트렌드를 파악할 수 있는 정보 등
분석데이터	민원예보, 이슈분석보고서, 주·월간 동향 「국민의 소리」 등

보다 많은 국민들이 민원 데이터를 활용할 수 있도록 「한눈에 보는 민원 빅데이터」 SNS 이벤트, 리플릿·이용가이드 배포, 정부혁신박람회 참가 등 다양한 홍보활동을 실시하였는데, 웹사이트를 개통한 2019.1.30.부터 2019.12.31.까지 누적 페이지뷰는 1,072,949건으로 일평균 3,193건에 달하고 있다.

[그림 6-18] 「한눈에 보는 민원 빅데이터」 홍보 사례



나. 「차세대 민원정보분석시스템」 구축

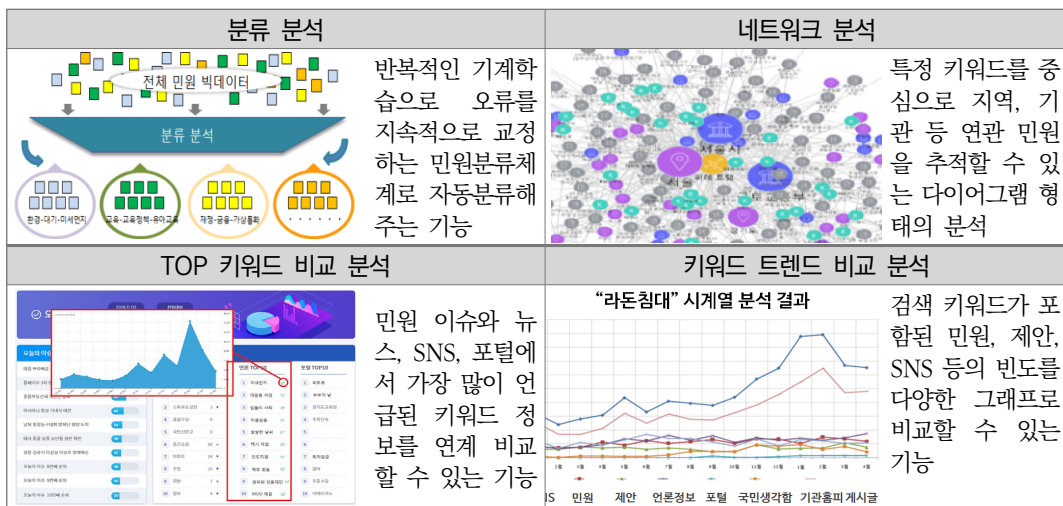
현재 민원정보분석시스템은 2012년 구축된 것으로 최근 빅데이터 기술 수준에서 보았을 때, 민원분석의 정확도와 속도가 낮은 편이다. 특히, 민원은 대표적인 비정형 데이터로서 최근 급격히 발달한 비정형 데이터 분석 기술의 도입이 필요하다.

따라서 민원 데이터 분석시 AI 등 최신 빅데이터 분석 기술을 활용하고, 민원분류 정확도 및 처리속도 등을 향상시키기 위해 2018년 「차세대 민원정보분석시스템」 구축 사업에 착수하였고, 2019년 구축을 완료하였다.

「차세대 민원정보분석시스템」 구축으로 복잡한 특성의 민원 데이터에 맞는 각종 언어사전을 통해 데이터가 정제되고, 머신러닝(기계학습)을 통한 자연어 처리기술이 고도화되는 한편, 분류분석·군집분석·네트워크 분석 등 다양한 분석 기법이 도입 되었다. 또한 뉴스, 포털 실시간 검색어 등 외부의 다양한 빅데이터를 연계하여 사회적 이슈를 조기 식별이 가능해져 민원 빅데이터의 활용도가 상승할 것으로 기대하고 있다.

〈 차세대 민원정보분석시스템 구축 주요 내용 〉

- 민원 빅데이터 분석을 위한 자연어 처리기술 도입 및 사전(dictionary) 구축
- 기계학습을 통한 민원 간 유사성 분석 및 영역별 군집화, 이슈 식별 기능 도입
- 데이터 시각화 기법 고도화
- 언론, SNS, 포털 정보 등을 활용한 민원패턴·추이 분석 체계 구축 등

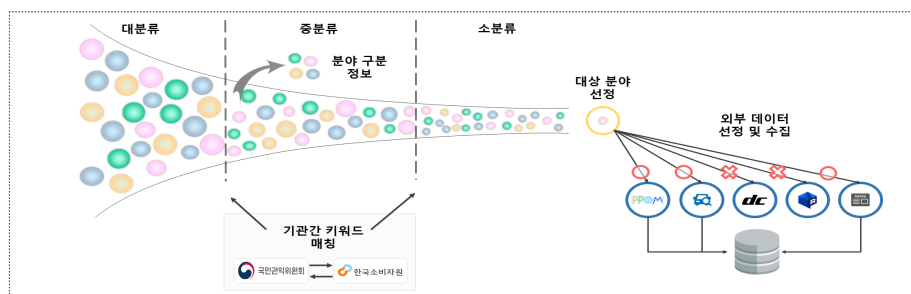


3. 향후 발전계획

빅데이터가 4차 산업혁명의 열쇠이자 국가 경쟁력의 핵심으로 부상하고, 빅데이터 분석기술 및 데이터 인프라가 미래 경쟁력을 결정하는 데이터 시대가 도래하면서, 국정운영의 패러다임 또한 데이터 기반의 과학적 행정을 통해 공동체 문제를 해결하는데 모아지고 있다. 이러한 환경변화 안에서 국민권익위는 민원 빅데이터 분석의 선도 기관으로서 시스템 구축 및 보급, 다양한 분야의 분석 보고서 생산·제공 등에 많은 노력을 기울여 왔으며, 다양한 국민의견의 정책 환류와 제도개선을 이끌어 내는데 나름의 역할을 해왔다. 그럼에도 불구하고 민원 빅데이터 총괄기관으로서 민원 빅데이터로 새로운 가치를 창출하기 위해 해야 할 일은 아직 남아있다.

첫째, 내·외부 협업을 통한 민원 빅데이터의 활용 가치를 극대화하고자 한다. 이를 위해 공공기관, 민간 등 외부기관과의 협업을 확대하여 민원 빅데이터의 활용성을 강화할 예정이다. 이미 지난해부터 중앙선관위와 업무협약을 체결하고, 올해 정당·후보자가 지역별 정책공약 개발에 민원데이터 분석결과를 활용할 수 있도록 협업을 추진하고 있다. 또한 현재 한국소비자원과 ‘국민불편 해소’를 위한 민원-국민여론 융합분석’을 추진하고 있으며, 이 외에도 빅데이터 보유 공공기관, 연구기관 등 협업대상을 지속적으로 발굴하여 민원데이터와 다른 데이터의 활용을 확대해 나갈 것이다.

[그림 6-19] 국민권익위-소비자원 데이터 연계·분석 모델(안)



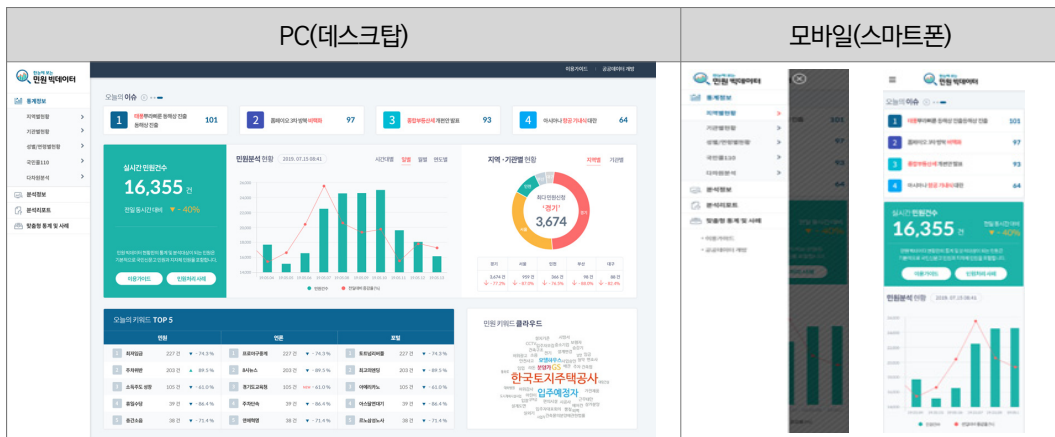
둘째, 중앙부처, 교육청, 지자체, 공직유관단체 등 공공기관의 민원분석 역량을 강화하기 위해 지원하고자 한다. 민원데이터를 직접 분석하는 국민권익위와 달리 그간 대다수 공공기관은 데이터 분석을 주로 외부용역에 맡겼으나 최근에는 직접 분석하려는 추세로 국민위원회에 데이터 분석 및 활용 노하우를 묻는 문의가 증가하고 있다.

이에 모든 공공기관이 민원정보분석시스템을 이용해 직접 민원데이터를 분석할 수 있도록, 공공기관 빅데이터 담당자뿐만 아니라 정책·기획 담당자 등을 대상으로 민원데이터 분석 및 활용방법 교육 등을 확대해 나갈 것이다. 이 외에도 민원분석 컨설팅 수요 조사를 통해 기관 특성에 맞는 시스템 활용 방법과 우수사례 등을 적극 전파할 예정이다.

셋째, 행정기관뿐만 아니라 민간·학계 등에서도 정책·제도 개선의 새로운 시사점과 해결방안을 찾을 수 있도록, 개방하는 민원분석 정보의 종류와 내용을 확대해 나갈 예정이다. 차세대 민원정보분석시스템과 연계하여 언론기사, SNS 등 수집 데이터를 확대하고, 이를 토대로 문장형 이슈, 이슈 키워드, 다차원 분석 결과 등 다양한 분석 정보를 개발할 계획이다.

또한 「한눈에 보는 민원 빅데이터」 웹사이트를 차세대 민원정보분석시스템에 적용된 분석기술을 활용하여 전면 개편하는 한편, 이용자의 데이터 접근성을 제고할 계획이다.

[그림 6-20] 「한눈에 보는 민원 빅데이터」 기기별 홈페이지 화면(안)



제4장 민원 상담안내 내실화

정부합동민원센터의 주요 업무는 국민권익위를 찾아와 억울함을 호소하는 국민의 이야기를 직접 듣고 신속 정확하게 상담·안내하여 줌으로써 민생 안정에 기여하고 최종적으로 사회적 약자의 권익보호에 힘쓰는 것이다.

세부적으로는 행정업무(허가·인가·특허·면허·승인·지정·인정·추천·시험·검사·검정 등)에 관한 법령·제도·절차를 안내하고, 행정기관의 각종 처분 등으로 인하여 발생하는 국민의 권익침해 또는 불편사항에 대해 해결방안을 상담·안내하는 고충민원상담 서비스를 제공하는 것이다.

국민권익위에서는 위원회 본부를 방문하는 민원인 또는 충청지역 인근 주민 등을 위한 세종 민원실과 서울·경기 등 수도권 주민을 위하여 정부합동민원센터에 서울민원실을 설치·운영하고 있으며, 위 고충민원 조사관과의 상담 외에 법률적 지식이 없거나 권익보호의 사각지대에 있는 저소득·서민 등 경제적으로 어려운 국민들이 언제든지 아무런 부담 없이 방문하여 전문상담위원(변호사, 노무사, 세무사) 또는 민원상담위원(행정 경험이 풍부한 퇴직 공무원)과 상담을 하고 적절한 구제 방법 등을 안내받을 수 있도록 하고 있다.

1. 정부합동민원센터의 출범 및 운영

국민들이 민원 상담을 위해 여러 기관을 찾아다니는 불편을 해소하기 위해 정부서울청사에 정부합동민원센터를 개소('19.10.1)하였다. 고충일반민원과 다수기관 복합민원을 '한곳에서 한번에' 상담할 수 있도록 하여 국민의 상담 시간과 비용 부담 절감 목적으로 정부합동민원센터를 광화문청사에 설치하였다.



조직과 인력은 기존 서울종합민원사무소의 조직과 인력을 확대하여 정부합동민원센터로 새롭게 개편하였다. 기존 서울종합민원사무소의 1사무소 3과 32명의 조직을 1센터 1심의관 6과 60명(증28명)으로 확대하였다.

종합상담 기능을 활성화하기 위해 신규인력은 부처(국토, 행정안전, 산업, 복지, 환경, 교육, 농림 등) 파견인력 중심으로 충원하였다.(10개 부처 15명) 주요기능으로 기존 고충민원 상담 외 일반민원과 다수기관 복합민원 상담 기능을 신설하고 온라인 상담도 실시하고 있다.

〈 표 6-15〉 분야별 조사관 상담·안내 현황

변경 전		변경 후
서울종합민원사무소	⇒	정부합동민원센터
고충민원은 서울종합민원사무소에서, 일반민원·복합민원은 소관기관에서 상담		고충민원을 포함하여 일반민원과 복합민원도 합동민원센터에서 한 번에 상담
방문·전화 위주 상담		온라인 상담 기능 신설
복합민원 상담 및 조정기능 부재		복합민원 합동상담 및 협의 조정 기능 신설

총괄적으로 2019년에는 세종과 서울을 포함하여 총 11,019건의 상담·안내를 민원인에게 제공하였다.

국민권익위 본부가 세종시에 위치하고 있어 방문이 어려운 수도권 주민들을 위해 세종과 서울 간 화상상담시스템 운영을 통해 권익위 조사관과 서울센터 방문 민원인 간의 상담서비스를 제공함으로써 민원인의 불편을 해소하고 있으며, 2019년에는 총 679건의 화상상담을 실시하였으며, '19년 10월부터 정부합동민원센터 홈페이지를 개설하고, 온라인 상담신청 코너를 운영하고 있다.

2. 조사관에 의한 민원상담·안내

고충처리국 소속 조사관 상담은 세종과 서울의 종합민원실에서 방문·화상시스템·전화를 통하여 제공받을 수 있다. 조사관은 고충민원을 직접 처리하면서 습득한 관련 법령과 현장 실무를 바탕으로 다양한 행정업무 및 절차 등을 안내하고, 행정처분 등에 관한 고충을 호소하는 민원인의 이야기를 청취하여 민원인의 시각에서 문제를 해결할 수 있는 방안을 상담한다. 상담 자체만으로도 많은 문제가 해결되기도 하며, 상담을 통해 해결할 수 없는 사안은 고충민원으로 접수하여 조사·처리되고 있다.

이 밖에 상담의 전문성을 높이고자 검찰청, 대한법률구조공단, 금융감독원으로부터 직원을 파견 받아 형사 사건 관련 이의제기 절차, 각종 법률피해구조 및 금융피해 등에 대한 상담을 실시하고 있다.

2019년도에 조사관이 상담·안내한 건수는 총 5,788건으로, 분야별로는 민·형사 등이 3,544건으로 61.2%를 차지하였고, 다음으로 행정문화교육 362건(6.3%), 복지노동 339건(5.9%), 주택건축 286건(4.9%) 등의 순으로 상담·안내하였다.

2015년 이후 조사관 상담건수가 줄어든 것은 국민권익위가 세종시로 이전하면서 방문 상담건수가 줄어든 것이 주원인이며, 이에 따라 전문상담위원 민원상담 활성화, 조사관 화상상담 서비스 개선 등을 통해 국민 불편 최소화를 위해 노력하고 있다.

〈 표 6-16 〉 분야별 조사관 상담·안내 현황

(단위 : 건)

연 도	2015		2016		2017		2018		2019	
합 계	7,276	100%	6,713	100%	6,228	100%	5,923	100%	5,788	100%
행정문화교육	403	5.5%	383	5.7%	340	5.5%	373	6.3%	362	6.3%
국방보훈	319	4.4%	241	3.6%	250	4.0%	170	2.9%	139	2.4%
경찰	300	4.1%	232	3.5%	191	3.1%	208	3.5%	214	3.7%
복지노동	532	7.3%	482	7.2%	339	5.4%	320	5.4%	339	5.9%
재정세무	553	7.6%	474	7.1%	366	5.9%	323	5.5%	300	5.2%
산업농림환경	499	6.9%	447	6.7%	402	6.5%	323	5.5%	266	4.6%
주택건축	394	5.4%	415	6.2%	321	5.2%	298	5.0%	286	4.9%
도시	343	4.7%	401	6.0%	230	3.7%	163	2.8%	171	3.0%
교통도로	344	4.7%	305	4.5%	220	3.5%	205	3.5%	167	2.9%
민·형사 등	3,589	49.3%	3,333	49.6%	3,569	57.3%	3,540	59.8%	3,544	61.2%

※ 민·형사 등 상담안내 건수에 반복·심리 민원건수 포함

2. 전문·민원 상담위원회에 의한 민원상담·안내

국민권익위는 날로 다양화·전문화되고 있는 민원상담 요구에 부응하기 위하여, 변호사, 공인노무사, 세무사 등 해당 분야의 전문가를 전문상담위원으로 위촉하여 상담 서비스를 제공하고 있다. 2013년 이전에는 법률·노무 중심으로 전문상담이 이루어졌으나 2014년부터는 실생활과 밀착된 세무 상담 분야 등이 추가되어 총 9개 분야의 전문상담이 이루어지고 있다.

전문상담위원 중 변호사는 부동산 소유권 보전 및 임대차 보호, 채권·채무이행, 손해배상 등 민사 관련 민원, 고소·고발사건 수사 및 부당수사 시정 등 형사 관련 민원, 이혼·상속 등 가사 관련 민원, 그리고 행정소송 청구 등 법률 분야 전반의 민원을 상담한다. 공인노무사는 산업재해보상청구·장해등급 판정 및 요양, 체불임금청구 및 정리해고 등 부당노동행위에 관하여, 세무사는 국세와 지방세 등 세무 관련 민원을 상담한다.

2019년 전문상담위원 상담안내 건수는 총 1,719건으로 이 중 변호사 상담이 1,464건으로 가장 많이 차지하였다.

〈 표 6-17 〉 전문상담위원 상담현황

(단위 : 건)

구 분	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
계	8,497	7,092	2,130	2,228	2,165	1,993	1,800	1,719
변호사	5,921	4,875	1,977	1,946	1,711	1,669	1,562	1,464
공인노무사	1,020	836	66	131	219	161	100	116
세무사	-	-	19	113	235	162	138	133
기타*	1,556	1,381	68	38	-	1	0	6

※ 기타 : 법무사, 사회복지사, 감정평가사 등(전화상담). '13년도 말 10개 지역상담센터 업무 종료

또한, 지방자치단체·경찰에서 오랜 기간 재직하고 퇴직한 공무원을 민원상담위원으로 위촉하여 각종 민원 상담·안내를 수행하고 있다. 민원상담위원은 민원신청서의 작성 및 민원처리 절차에 대한 단순한 안내부터 어느 특정기관에 호소하기 어려운 각종 불평·불만 등 다양한 하소연에 대해서도 상담하여 대국민 만족도 제고를 위해 노력하고 있다.

2019년 민원상담위원 상담안내 건수는 총 11,019건으로 세종상담센터에서 3,092건, 서울상담센터에서 5,932건 그리고 온라인(홈페이지) 1,995건을 상담·안내하였다.

〈 표 6-18 〉 상담센터별 방문·전화 상담 현황

(단위 : 건)

구 분	총계	세종	서울
2019년	9,024	3,092	5,932
일평균 상담	36.4	12.5	23.9
조서관 상담	5,788	2,763	3,025
변호사	1,464	208	1,256
공인노무사	116	3	113
세무사 등	139	18	121
민원상담위원	1,517	100	1,417
2018년	9,091	3,030	6,061
일평균 상담	37.0	12.3	24.6
2017년	9,658	2,927	6,731
일평균 상담	39.7	12.0	27.7
2016년	10,229	3,191	7,038
일평균 상담	41.1	12.3	28.3

〈 표 6-19 〉 종합민원실 운영 현황('19.12.31. 기준)

센터	위치(연락처)	민원상담 위원	전문상담위원(상담일)	개소일
세종	정부세종청사 7동 1층 (☎ 110, 044-200-7522)	매 근무일 1명 근무	오후 : 변호사(월, 화, 수, 목), 세무사(금)	2014.12.
서울	정부서울청사 별관 1층 (☎ 110, 02-2100-5100)	매 근무일 3명 근무	오전 : 변호사(월~금) 오후 : 변호사(월~금), 세무사(화, 목), 공인노무사(수, 금) 법무사·사회복지사·감정평가사 등 (전화상담)	2019.10.

3. 대국민 접근 편의성 제고를 위한 온라인상담

온라인 상담시스템 구축 운영으로 국민들이 인터넷을 통해 24시간 편리하게 상담 서비스 활용이 가능해져 시공간 제약없는 상담이 이루어지고 있다. 인터넷을 통한 접근이 용이하고 주말에도 이용가능해 잠재된 상담 수요가 온라인 상담으로 유입되는 경향이다.

〈 표 6-20 〉 온라인상담 현황

	계	10월	11월	12월
계	1,995	609	787	599
일반민원상담	1,952	588	774	590
고충민원상담	43	21	13	9

또한 고용노동, 행정안전, 주택건축 등 민원 빈발 분야에 대한 부처인력 파견으로 분야별 상담이 전문화되었으며, 非파견 부처인 재정금융공정 분야 상담도 많아 향후 상담수요에 따른 파견부처 조정 등 검토가 필요할 것으로 보인다.

〈 표 6-21 〉 분야별 상담 통계 ('19.10.1~12.31)

사회 분야	법무 민사	식약	행정 안전	보건 복지	경찰	교육	국방	인사 행정	문화 체육 관광	보훈	외무 통일	군사	
	163	133	120	120	85	76	33	27	15	9	7	1	
경제 분야	고용 노동	재정 금융 공정	주택 건축	세무	교통	산업 통상 자원	농림 축산	환경	방송 통신	도시	도로	해양 수산	기타
	389	174	140	68	63	61	47	43	37	36	17	6	125

그리고 상담 전 신청내용을 분석하여 충분한 자료조사와 소관기관 협의로 상담해결률이 향상되는 등 상담충실도가 제고되었다. 센터 출범 이후 3개월간 온라인 상담 1,955건 중 상담해결은 1,811건으로 해결률이 92.6%로 점차 증가하는 추세이다.(10월 83.55% → 11월 94.85% → 12월 94.88%) 센터를 통해 부처 민원 상담기능이 활성화 및 충실화 될 경우 민원 예방으로 이어져 각 부처의 민원처리 부담이 경감될 것으로 기대된다.

〈 표 6-22 〉 온라인 상담결과 통계 ('19.10.1~12.31)

계	상담결과			
	상담해결	민원신청(전환)	부처안내	상담불능
1,995	1,811	120	18	46

다양한 부처 인력풀을 토대로 소관 부처 경유, 민원평풍없이 바로 처리해 국민신문고 민원보다 신속한 처리를 하고 있다. 온라인 상담 평균 처리기간이 2.5일로 국민신문고 일반민원 3.95일, 고충민원 23일과 비교했을 때 처리기간이 단축됐음을 확인할 수 있다.

4. 복합민원에 대한 합동상담 활성화

부처 파견인력과 변호사, 세무사, 노무사 등 상담인력 풀을 바탕으로 복합민원에 대한 다양한 유형의 합동상담을 추진하였으며, ‘19.10 출범 후 3개월 상담 3,869건 중 84건(2.1%)에 대해 합동 상담을 실시하여 평풍민원 방지 및 민원인의 궁금증을 한 번에 해소하도록 노력하였다.

합동상담은 총 84건 처리하였으며 유형별로는 2개 이상 부처가 35건, 부처·공공기관이 23건, 부처와 지자체가 21건, 부처와 센터 변호사·세무사 등 민간전문가가 5건 순이다.

주요사례로 “파주시 시민회관 사용료 감면을 위한 국가기관의 범위”에 관한 상담에 행안부 조직기획과·자치제도과·회계제도과 및 교육부와 합동상담을 진행하였다.

또한 다수기관 관련 복합민원에 대한 민원상담협의회 협의조정 활성화로 원스톱 해소를 위해 노력하였다. 센터 출범 이후(‘19.10~) “김포-강서 경계구간 상습 도로침수 피해민원” 등 총 8건에 대하여 1건 조정, 3건 실무협의 완료, 1건 상담 중 자체 해소, 3건은 진행 중이다.

위의 “김포-강서 경계구간 상습 도로침수 피해민원” 건은 김포시와 강서구를 잇는 48번 국도상의 SK주유소 일대가 매년 침수되어 피해가 발생하고 있으나 경계지역에 위치해 관할권 불분명으로 미 조치 한 것으로 협의결과 국토교통부, 강서구청, 신공항하이웨이(주), 농어촌공사 김포지사 간의 침수도로포장, 배수처리, 하상준설 등 역할 및 관리주체를 명확히 하였다.

5. 증명서의 발급·교부 및 공공기관 출장소 설치·운영

정부합동민원센터에는 방문 민원인의 편의를 위해 가족관계증명서 등 88종의 민원증명서를 발급하는 무인민원발급기를 설치하였으며, 대학교 성적증명서를 포함한 137종의 민원서류도 접수·교부받을 수 있다. 또한 민원상담이 많은 한국소비자원, 건강보험심사평가원의 출장소를 운영함으로써 센터를 찾아오는 민원상담인의 편의를 제고하였다



〈정부합동민원센터 무인민원발급기〉

〈공공기관 출장소〉

6. 향후 발전계획

정부합동민원센터에서는 방문민원실(세종, 서울)의 한계를 극복하고자 홈페이지 온라인 상담(www.counseling.go.kr)의 활성화와 국민권익위 고충처리국 또는 해당 부처 담당공무원과의 영상상담을 확대해 나갈 계획이다. ('20년 과천, 대전 확대 예정)

더불어 다수 부처와 관련되거나, 다수인과 연관된 복합상담의 해결을 위한 민원상담 협의회의 운영도 지속적으로 확대할 계획이다.

제7편

부패 및 국민불편 유발 요인의 근원적 해소를 위한 제도개선



Anti-Corruption & Civil Rights Commission

제1장 제도개선 업무개요 및 2019년 주요 성과

제2장 부패 취약분야 개선 사례

제3장 고충·민원 빈발분야 개선 사례

제4장 국민 생활밀착형 제도개선 추진 사례

제1장 제도개선 업무개요 및 2019년 주요 성과¹⁾

제1절 제도개선 업무개요

1. 제도개선 의의

제도는 사회를 유지하는 규범으로서 다양한 목적과 필요에 의해 만들어진다. 그러나 본래의 취지를 모두 충족하는 완벽한 제도는 드물고, 설사 완벽에 가까운 제도라 하더라도 시대가 변화함에 따라 달라진 사회 환경에 대응하기 위해서는 지속적인 개선과 보완이 필요하다. 특히 급속한 기술 발전, 국가 간 영향력 확대 등으로 정책 환경이 역동적으로 변화하는 현대사회에서는 보다 합리적인 법령과 제도를 요구하는 국민의 목소리가 빠르게 증가하고 있다.

국민권익위는 국민신문고, 국민콜110, 국민생각함 등 다양한 정책소통창구를 총괄하는 대국민 접점 기관으로서, 다양한 경로를 통해 접수된 국민의 목소리와 부패 유발요인을 분석하여 제도와 정책의 문제들을 발굴·개선하는 한국형 권리구제 기관의 역할을 수행해 왔다. 한 건 한 건의 민원과 신고사건의 처리를 넘어 생활 속 불편과 고충, 구조적인 부패의 유발 요인을 근원적으로 해소함으로써 유사한 문제가 재발하지 않도록 노력하고 있다.

2. 주요 기능

국민권익위는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」(이하 ‘법’이라 한다) 제12조, 제27조 및 제47조 등에 근거하여 제도개선을 추진하고 있다.

국민권익위의 기능을 명시한 법 제12조는 제도개선과 관련하여 ‘고충민원을 유발 하는 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고

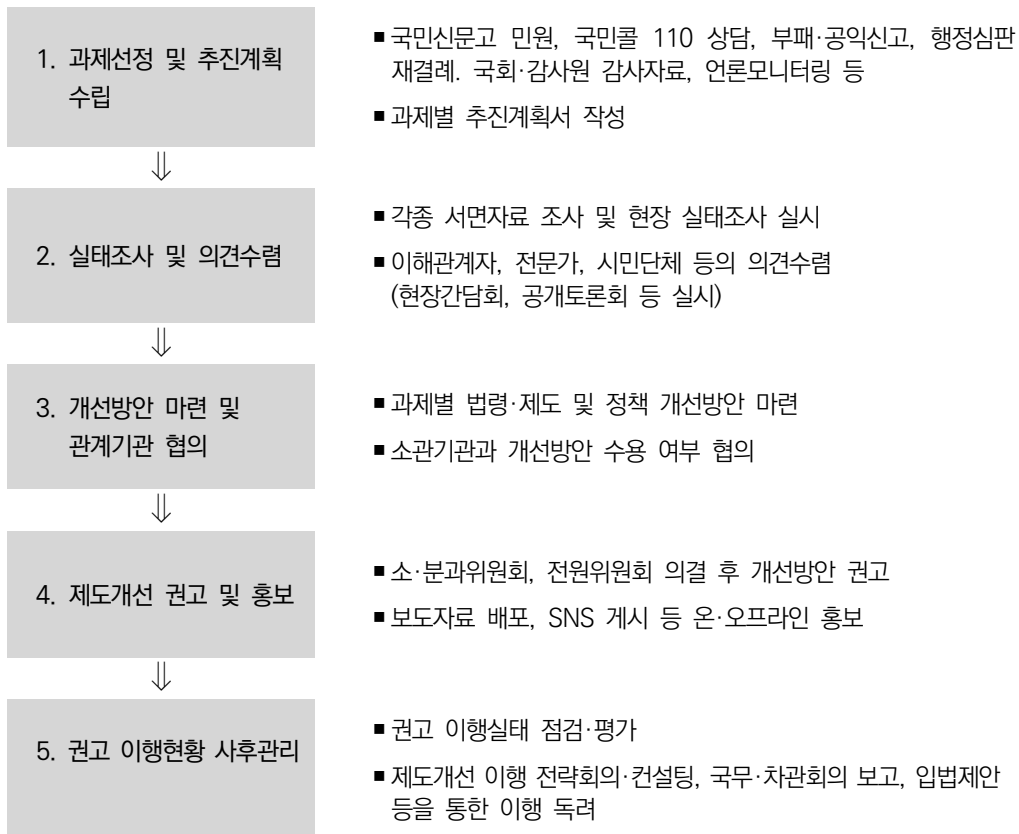
1) 제도개선총괄과 추수진 서기관

또는 의견표명’(제3호), ‘위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가’(제4호), ‘공공기관의 부패방지를 위한 시책 및 제도 개선 사항의 수립·권고와 이를 위한 공공기관에 대한 실태조사’(제5호) 등의 기능을 규정하고 있다.

이를 바탕으로 부패방지(법 제27조) 및 고충해소(법 제47조)를 위해 개선이 필요한 법령과 제도를 선정하고, 실태조사 및 이해당사자 등의 의견수렴을 거쳐 개선방안을 마련한 후 관계기관의 장에게 합리적인 개선을 권고하고 있다.

이외에도 제도개선의 효과적인 추진을 위해 자료 제출 요구 및 실태조사(법 제12조 및 제29조), 이행실태 확인·점검 및 공표(법 제27조, 제52조, 제53조), 제도개선에 대한 입법제안(법 제77조) 등의 기능이 부여되어 있다.

〈표 7-1〉 제도개선 추진도



제2절 2019년 주요 성과

1. 고질적·구조적 부패 근절을 위한 취약분야 제도개선

2019년에는 생활 속 반칙·특권, 예산낭비, 민관유착, 관리 사각지대를 부패방지 4대 중점 분야로 선정하여 관련 법·제도 미비사항 13건을 개선·권고하였다. 이를 통해 지속적으로 문제가 왔으나 수년간 해결되지 않은 고질적인 부패 취약요인을 제거하고자 하였다.

특히 ‘모바일 상품권 사용과정의 공정성 제고’, ‘공공체육시설 사용의 투명성 제고’와 같이 일상생활에서 많이 이용하고 있음에도 사용이 어렵거나 일부에게 특혜가 돌아가는 생활 속 불공정에 대해 많은 국민들이 제도개선 필요성에 대한 공감과 지지를 보내주었다.

또한 ‘공익신고자 책임감면의 실효성 제고’, ‘전기공사업 하도급 처벌규정 개선’ 등의 경우 신고사건 처리과정에서 개선 필요사항을 발굴하여 제도개선 권고를 통해 제도의 문제점을 근본적으로 해결하고자 하였다.

나아가 ‘대학의 재정·회계 부정 등 방지방안’, ‘대학 공개강좌 운영의 특혜소지 차단방안’ 등 국고손실, 민관유착을 방지하기 위한 제도개선 권고에 대하여 관계기관이 적극적으로 협조하여 일부 내용이 조기 이행되는 성과도 있었다.

〈표 7-2〉 부패방지 제도개선 권고과제

분 야	과 제 명	권고의결일
생활 속 반칙·특권	모바일 상품권 사용과정의 공정성 제고	8.19.
	공공체육시설 사용의 투명성 제고방안	10.21.
예산낭비	대학의 재정·회계 부정 등 방지방안	1.21.
	신고포상금 부당수령 방지방안	12.23.
민관유착	대학 공개강좌 운영의 특혜소지 차단 방안	2.18.
	국유지 매각과정의 국민피해 및 재정손실 방지방안	8.5.

분 야	과 제 명	권고의결일
관리 사각지대	지방자치단체 반부패 신고보상·포상금 운영의 실효성 제고	7.15.
	장애학생 특수교육 지원서비스 운영 투명성 제고	7.15.
	건강보험 진료받은 내용 안내 투명성 제고	10.21.
	공무직 등 근로자 채용절차의 공정성 강화방안	12.2.
	공익신고자 책임감면의 실효성 제고방안	12.2.
	공직유관단체 공직자 휴직의 목적 외 사용 방지방안	12.2.
	전기공사업 하도급 처벌규정 개선	12.23.

2. 민생활력 제고를 위한 불합리한 제도 개선

2019년 한 해 동안 국민신문고에 접수된 민원은 전년 473만 건에 비해 2배 이상 증가한 997만 건이며, 모바일 중심의 소통 플랫폼인  국민생각함을 통해 토의된 정책 개선 제안도 6,800여건에 달했다.

국민권익위는 그 중 계속적이고 반복적으로 제기되는 민원, 정책 제안 등을 분석하여 그 이면에 불합리한 법령이나 제도가 없는지 확인하고, 면밀한 실태조사를 통해 고충민원과 국민 불편을 근원적으로 해소할 수 있는 합리적인 개선 방안을 마련하고자 노력하였다.

[그림 7-1] 고충해소를 위한 제도개선 프로세스



2019년에는 민생안전 4대 중점분야인 일자리, 생활·안전, 주거·복지, 보건·의료와 관련하여 31건의 제도개선 방안을 수립·권고하였다.

일자리와 관련하여서는 2만 8천여명에 달하는 산업기능요원의 취업·전직 등과 관련한 복무고충을 해소하고자 하였고, 워터파크·분수·주택단지 등에 설치된 전국 3,031개 물놀이시설의 수질과 안전관리를 강화하여 국민생활안전의 사각지대를 보완하고자 하였다.

또한 전세보증보험 대상에 소액임차인을 포함하여 소액임차인의 임대보증금 보호장치를 강화하고, 현재 65세 이상은 307만명, 75세 이상은 75만명을 차지하고 있는 고령운전자에 대한 교통안전교육을 효과적으로 개선하도록 하는 등 불합리한 규제의 개선을 위해 노력하였다.

〈표 7-3〉 고충해소 제도개선 권고과제

분 야	과 제 명	권고의결일
일자리	산업기능요원제도 운영 관련 고충해소방안	3.4.
	유해화학물질 안전교육 운영 개선	5.13.
	식품분야 위생교육방법 개선 및 행정절차 간소화	5.13.
	근로자 연말정산 편의성 제고	6.24.
	조기재취업수당 청구 불편 해소방안	9.9.
생활·안전	물놀이시설 안전·수질관리 강화방안	1.21.
	장기방치 휴·폐업 주유소 안전조치 등 관리체계 개선	4.15.
	공공기관 민원인 개인정보 보호 강화방안	4.15.
	공무원 비위행위로 인한 피해자의 징계절차 참여보장 등 권리강화방안	5.27.
	통합문화이용권 사용자 편의 및 운영 투명성 제고	7.15.
	고령운전자 교통안전교육 운영체계 개선	9.23.
	교통사고사실확인원 기재내용 정정절차 도입	11.14.
주거·복지	착한운전 마일리지 사용기준 개선	11.18.
	공급자 과실로 인한 전기요금 추가청구 및 납부 개선	2.18.
	소액임차인 임대보증금 보호장치 강화	3.4.
	주택재개발사업의 세입자 주거이전비 보상기준 명확화	3.18.

분 야	과 제 명	권고의결일
	시각장애인의 정보 접근성 제고방안	3.18.
	공동주택 수도요금 부과·운영 투명성 제고	4.1.
	하수도 사용료 부과·징수체계 개선방안	4.29.
	위탁가정 지원 사각지대 해소방안	9.23.
	근로자 연말정산 공제제도 개선방안	10.7.
	아파트 등 공동주택 입주일 통보 개선	12.2.
	정전피해 배상절차 투명성 제고방안	12.23.
	외국인주민 생활불편 제도개선	12.23.
보건·의료	약국 조제실 설치·운영의 투명성 제고	2.18.
	미세먼지 민원분석을 활용한 제도개선(1)-미세먼지 취약계층 안전망 강화	6.10.
	미세먼지 민원분석을 활용한 제도개선(2)-친환경차 지원제도 합리성 제고	6.10.
	미세먼지 민원분석을 활용한 제도개선(3)-미세먼지 저감대책 실효성 제고	6.10.
	사전연명의료 거부신청 이용절차 접근성 제고	9.23.
	고령사회 노인장기요양서비스 질 제고	11.18.
	국가보훈대상자 지원 사각지대 개선방안	12.2.

3. 국민 생활밀착형 제도개선 중점 추진

모든 정책은 수요자인 국민의 관점에서 추진되어야 한다. 국민권익위는 2019년에도 공급자인 정부 중심이었던 법·제도 개선 프로세스를 과제 발굴부터 사후관리까지 수요자인 국민이 주도하도록 재설계하여 국민의 눈높이에 맞는 제도개선을 추진하는데 역량을 집중하였다.

개선과제 선정을 위해서 국민들이 직접 참여하는 제도개선 공모전을 실시하고,  국민생각함을 통한 국민 제안·토론 참여 내용을 반영해 개선방안을 수립하는 등 ‘국민이 주도하는 제도개선’을 추진한 결과 총 49건의 국민 생활밀착형 개선방안을 권고하였다.

특히 12월에는 2018년부터 2019년까지 추진한 국민 생활밀착형 제도개선 과제의

주요내용과 이행현황을 점검하여 국무회의에 보고하였다. 그 결과 주소지에서만 발급되던 장애인 통합복지카드를 2018년 7월부터 전국 어디서나 재신청·발급받을 수 있게 되었고, 2019년 5월부터는 장애인 통합복지카드를 분실하더라도 재발급기간에 임시감면증을 발급해 고속도로 통행료를 할인받을 수 있게 되었다. 또 2019년 7월부터는 출발 3시간 전까지 KTX 예약승차권의 시간과 좌석을 변경할 수 있게 되어 월 24만명, 연간 10억원의 위약금 감면효과가 예상된다.

〈표 7-4〉 생활밀착 분야별 주요 권고과제

분 야	과 제 명
① 2030세대의 일자리·보육 고충 해소	· 산업단지 중소기업 청년교통비 지원사업 대상 확대 · 체당금 지급범위에 출산전후 휴가기간 중의 급여 포함
② 사회·경제적 약자 보호 및 생활안전 강화	· 잠복결핵감염검진 대상 확대로 결핵감염 예방 강화 · 참전 유공자에 대한 약제비 지원 확대
③ 국민 생활 속 경제적 비용부담 완화	· 거주기간 미충족에 따른 출산지원금 지급 사각지대 해소 · 국가전문 자격시험 응시료 환불사유 확대
④ 국민 중심의 중요정보 알 권리 강화	· 외국 입국거부 방지를 위한 여권 훼손사항 명확화 · 국립공원 시설예약 미결제 시 자동취소 고지
⑤ 국민불편 행정서비스의 이용편의 증진	· 대학수학능력시험 응시수수료 납부 및 환불절차 개선 · 소방시설 불법행위 신고에 대한 조례상 적격범위 확대

4. 제도개선의 실질적 효과 발생을 위한 사후관리 강화

국민권익위는 2008년 2월 출범 이후 2019년까지 총 868건의 부패방지 및 고충해소를 위한 제도개선 과제를 권고하였다. 이처럼 지속적으로 누적 증가하는 권고과제가 소관기관에 의해 실제로 개선됨으로써, 국민들이 생활 속에서 제도개선의 효과와 그로 인한 삶의 질 향상을 체감할 수 있도록 국민권익위는 지속적으로 사후관리를 추진하고 있다.

2019년에는 2013년 이후 권고한 최근 6년간 권고과제 356건에 대하여 담당자 책임 이행관리제를 도입하여 이행현황을 전수점검하였다. 점검 결과 법령·지침의 개선 등에

소극적이거나 어려움을 겪고 있는 88개 기관을 대상으로 ‘권역별·기관별 제도개선 이행 전략회의’를 개최하였고, 27개 기관에 대해서는 1:1 이행컨설팅을 실시하여 세부 이행방안을 협의하고 제도개선 이행을 지원하였다.

사회적으로 이슈가 되는 미이행과제에 대해서는 이행실태를 집중적으로 점검하고, 기관별 이행현황과 우수사례를 언론에 공표하여 국민들에게 공개하였다. 3월에는 ‘지방의회 의원 겸직 등 금지규정의 실효성 제고’ 이행현황을, 7월에는 ‘지방자치단체 공공조형물 건립 및 관리체계 개선’에 대한 지자체별 이행현황을 각각 언론에 공개하여 해당 과제에 대한 사회적 관심과 과제이행을 위한 기관의 의지를 촉구하였다.

또 7월에는 ‘야외 운동기구 안전관리 개선’, ‘불법 주·정차 단속 의견진술 처리의 공정성 제고’, ‘예산을 이용한 과도한 장기근속·퇴직 기념금품 제공관행 개선’ 등 주민의 삶과 밀접한 지방자치단체 소관 권고과제 10개에 대하여 지방의회에 조례 제·개정을 제안함으로써 조속한 이행을 유도하였다.

나아가 그동안 평가에 반영되지 않던 지방자치단체의 고충 관련 제도개선과제 이행실적을 민원서비스 종합평가에 반영하는 등 기관별 제도개선 권고 이행실적을 2019년 ‘부패방지 시책평가’ 및 ‘민원서비스 종합평가’에 반영하여 국민이 체감할 수 있는 제도개선 성과를 도출하기 위해 노력하였다.

제2장 부패 취약분야 개선 사례

제1절 생활 속 반칙·특권 해소

1. 모바일 상품권 사용과정의 공정성 제고

모바일 상품권은 거래액 기준 '17년 1조 2,016억원에서' 18년 2조 1,086억원 규모로 급격하게 성장하였으나, 불공정한 거래관행으로 인한 문제점이 지속적으로 제기되고 있었다.

국민권익위가 대국민 설문조사(총 26,162명 참여)를 진행한 결과, 국민들은 모바일 상품권과 관련해 ▲유효기간 및 잔액반환(31.3%), ▲약관 적용제외(38.5%), ▲현금영수증 및 추가금액(10.8%) 요구 금지 등을 개선요구사항으로 지적하고 있었다. ('19.7월, 권익위)

이에 따라 국민권익위는 관련 업계와의 사전 의견수렴을 통한 심층 의견 청취, 공정거래위원회와 협업을 통한 개선안 마련, 국민생각함·네이버와 공동설문 진행 등 정부·민간을 아우르는 폭넓은 의견수렴을 통해 다음과 같은 개선방안을 마련하였다.

[그림 7-2] 모바일상품권 주요 개선사항



첫째, 모바일 상품권 유효기간, 환불 기준을 합리화하였다. 모든 모바일 상품권 유효기간을 1년 이상으로 설정하고, 물품 제공이 불가능하면 100% 환불 표시를 의무화하도록 하였다. 또한 금액형 상품권을 물품·용역 제공형으로 편법 판매할 수 없도록 정비하였다. 둘째, 신유형 상품권 표준약관 적용대상을 확대하였다. 유상 판매된 이벤트 상품권과 영화예매권을 표준약관 적용대상에 포함하였다. 셋째, 모바일 상품권 분쟁해결기준 등을 강화하였다. 유효기간이 지나도 잔액 반환이 가능함을 의무적으로 통지하도록 하고, 현금영수증 발행 의무를 표준약관에 명시하도록 하였다. 또한 추가대금 요구에 대한 분쟁해결기준을 마련하도록 하였다.

앞으로 표준약관이 개정되어 모바일 상품권 시장의 불공정 거래관행이 정상화되고, 모바일 상품권 사용과정의 국민 불편이 줄어들 것으로 기대된다.

2. 공공체육시설 사용의 투명성 제고방안

‘공공체육시설’은 국가, 지자체, 500인 이상 직장에서 설치·운영하는 체육시설로 2017년 기준 총 26,927개소가 운영되고 있다. 공공체육시설 중 전문·생활체육시설은 경기대회 개최 및 시설의 유지·관리 등에 지장이 없는 범위에서 지역 주민이 이용할 수 있도록 개방하여야 하고, 학교체육시설은 학교교육에 지장을 주지 않는 범위에서 시설 이용이 가능하며, 학교장이 시·도의 교육규칙에 따라 교육활동 및 학생안전과 재산관리에 지장이 없는 범위에서 개방하고 있다.

그러나 공공체육시설이 특정단체 등에게만 특정시간대 장기간 사용 및 사전예약 허가되어 불특정 다수 일반주민들의 이용이 제한되고, 예약시스템 부실운영으로 체육시설 현황에 대한 정보 부족, 예약자 현황 비공개 등 예약과정이 투명하지 못하다는 문제가 제기되었다. 또한, 체육시설 내 과도한 음주·흡연·취사행위 및 무허가 홍보물 설치 등 공용시설 이용 위반사례도 발생되었다.

이에 국민권익위는 지역주민 누구나 차별없이 공공체육시설 사용이 가능하도록 사용기간(사용 일·시간)에 관한 기준을 마련하고, 이용안내(시설현황, 관리주체, 예약방법 등)를 위한 통합시스템(수탁기관 홈페이지와의 연계기능 포함)을 구축하여 예약현황(예약단체·예약자명)을 공개토록 했다. 또 과도한 음주·흡연·취사행위로 선량한 풍속을 저해하는 경우 시설 사용을 일정기간(예 : 30일) 제한하고 위반행위를 공개하는 등 관리를 강화하도록 지방자치단체, 교육청, 교육부에 권고했다.

제2절 예산낭비 방지

1. 대학의 재정·회계 부정 등 방지방안

2018년 기준 전국대학은 국공립 58개교, 사립 359개교 등 총 417개교로 중앙부처 및 지방자치단체로부터 받는 재정지원 규모는 2016년 기준 6조 403억원, 인건비·경상운영비 등 간접지원비까지 포함하면 총 12조 9,405억원에 달한다. (2018년 대학정보공시센터 공시기준)

그러나 국공립대에는 명문화된 ‘감사’가 없고, 사립대는 법인의 감사는 있으나 대학의 감사는 없으며, 있더라도 총장이 감사를 임명하는 구조로 독립성이 부족하여 예산·인사·조직 등 업무전반에 대한 대학의 자체 내부감사조직이 미비한 상황이었다. 이에 따라 내부감사는 형식적으로 이루어지고 있었으며, 특히 부정·비리행위가 드러날 경우 사업비 삭감 등 재정지원이 줄어드는 점 때문에 내부감사를 통해 부패행위가 적발되기를 기대하기 어려운 실정이었다.

〈표 7-5〉 대학의 감사조직 및 운영현황

‘18.8. 국민권익위 실태조사

- 공공기관 등을 제외한 42개 국공립대 중 34개(81.0%), 최근 1년 6개월 간 교육부 감사를 받은 42개 사립대 중 30개(71.4%)가 내부감사 전담조직 없음
- 2017년 1월부터 2018년 7월까지 교육부 감사결과가 공개된 30개 사립대의 감사 지적건수는 총 350건이나, 해당 사립대법인의 내부감사 지적은 5개교(34건)에 불과

또한 재정지원 등에 활용되는 대학기본역량진단 및 대학기관평가인증 시 대학의 내·외부 통제시스템을 평가하고 있었으나 내부감사조직의 독립성과 자체감사활동에 대한 평가지표는 부실했으며 평가결과에도 큰 영향을 주지 않았다. 내부신고자의 신분이 유출되거나 신고로 인해 불이익을 받는 등 보복행위도 발생하고 있었으나 내부신고 절차 및 신분보장 등 대학의 신고자 보호시스템도 미비하였고, 이 또한 평가지표에 반영되지 않고 있었다.

2013년 이후 의무화된 사립대의 외부회계감사의 실효성도 부족한 것으로 드러났다.

대학들이 외부회계감사를 위해 지출하는 감사비용과 기간도 충분하지 않았고 회계 감사인의 감사지적사항도 극소수에 불과하였으며, 이에 대한 감리결과 최근 3년간 50개 대학법인에서 법령위반 153건을 포함하여 총 1,106건이 지적되고 있었다. 그러나 대학별 감리결과는 외부에 공개되지 않아 어떤 사항이 지적되었는지, 개선은 되었는지 알 수 없었다.

재정·회계 및 대학운영 관련 정보공개도 소극적이었다. 사립대 총장의 업무 추진비는 정보공개법 상 공개대상임에도 거의 모든 학교들이 공개하지 않고 있었고, 적립금의 1/2 한도에서 가능한 유가증권 투자현황이나 법인계열사, 수익사업 자회사 등 특수관계자와의 계약현황도 공개되지 않아 적립금의 적절한 운용여부 및 계약체결의 적정성에 대한 검증도 어려웠다.

이에 따라 국민권익위는 대학 내부에 독립적인 자체감사기구를 설치하고 내·외부 공모를 거쳐 감사기구의 장을 임명하도록 교육부에 권고했다. 이때 설립자·운영자의 친인척과 이해관계자는 감사기구의 장으로 임용될 수 없도록 해 독립성을 확보하고 감사기구에는 회계·재무 등 외부전문가가 참여하도록 했다.

대학의 자체감사 활성화를 위해 감사조직의 독립성, 감사실적 및 개선현황 등을 대학진단·평가 지표로 추가하고 내부신고 절차와 신고자 보호제도 등 보호시스템 구축여부도 평가하도록 했다. 부정·비리가 발생한 대학에 대해서는 외부적발로 비리가 밝혀진 경우에는 재정지원을 제한하되 자체감사 노력을 통해 비리가 밝혀진 경우에는 제한을 완화할 수 있도록 하고, 비리제보를 이유로 신고자에게 불이익을 준 경우에는 반대로 평가 시 불이익을 부과하는 방안도 고려하도록 했다.

외부회계감사의 실효성 강화를 위해 외부회계감사에 대한 대학별 감리결과와 이행·개선 여부를 공개하고, 외부회계감사가 매우 부실한 경우 해당 회계법인이 외부회계감사에 참여할 수 없게 하는 한편 감독기관이 회계감사인을 지정토록 했다.

나아가 감사결과 빈발위반유형에 대한 구체적 처분기준과 자체고발기준을 마련하여 대학이 참고할 수 있도록 하고, 업무추진비, 적립금 투자현황, 특수관계자 거래내역을 대학정보공시센터에 공시하는 등 재정·회계 및 운영 관련 주요정보 공개도 확대하도록 했다. 이러한 권고사항이 모두 개선완료되면 대학이 자율적으로 내부통제시스템을 구축함으로써 투명성을 강화할 수 있을 것으로 기대된다.

2. 신고포상금 부당수령 방지방안

신고포상금은 공무원들의 단속만으로 효율적인 행정집행이 어려운 경우 신고자가 재정누수, 범죄, 공익침해 등 위·탈법 행위를 관계 행정기관에 신고하고 이에 대한 반대급부로서 금전적 보상을 받는 제도로, 국민권익위 실태조사결과 1951년 국세청의 ‘탈세제보신고포상금’ 이후 지속 증가하여 현재 37개 부처에서 124개를 운영 중인 것으로 나타났다.

〈 표 7-6 〉 법령 또는 행정규칙에 근거한 신고포상금제 현황

No.	부처명	개수	No.	부처명	개수	No.	부처명	개수
1	감사원	2	14	금융위원회	4	27	여성가족부	2
2	경찰청	1	15	기획재정부	2	28	우정사업본부	1
3	고용노동부	8	16	농림축산식품부	9	29	원자력안전위원회	1
4	공정거래위원회	6	17	농촌진흥청	2	30	조달청	2
5	관세청	1	18	문화재청	2	31	중소벤처기업부	2
6	교육부	2	19	문화체육관광부	4	32	중앙선거관리위원회	4
7	국가보훈처	2	20	법무부	4	33	특허청	1
8	국가인권위원회	1	21	병무청	2	34	해양경찰청	1
9	국민권익위원회	3	22	보건복지부	8	35	해양수산부	6
10	국무조정실	1	23	산림청	6	36	행정안전부	3
11	국방부	1	24	산업통상자원부	4	37	환경부	6
12	국세청	7	25	소방청	1	계	37개 부처	124
13	국토교통부	8	26	식품의약품안전처	4			

그간 신고포상금제 도입 이후 운영과정에서 여러 문제점 및 부작용이 나타났다. 국민의 권리·의무와 관련되어 있음에도 상품권 부정유통 신고포상금 등 5개 포상금은 법령이 아닌 행정규칙에 근거하여 운영되었고, 일부 신고포상금은 직접 신고업무를 처리하거나 관련되어 있는 직무관련 공직자 등에게 신고포상금을 지급하고 있었다. 또한 일부는 포상금 운영을 수탁기관의 예산으로 부담하도록 하여 소극적 운영 사례가 나타나는 한편 여건변화로 운영 실적이 거의 없거나 전문신고자의 단순 반복 신고가 되풀이 되는 부작용도 나타나고 있었다.

이에 따라 국민권익위는 헌법기관을 제외한 고용노동부 등 33개 중앙부처에 관련 제도를 개선할 것을 권고하였다. 우선 고시·훈령 등에 따라 운영 중인 신고포상금의 경우 상위법령에 관련 근거를 마련하도록 하고, 둘째 포상금 지급대상에서 직무관련 공무원 등을 제외하고 이를 심사할 수 있는 심의위원회 등을 구성·운영하도록 하였다. 셋째 신고포상금을 실질적으로 운영하고 있는 기관에 대한 지원을 확대하고, 신고포상금에 대한 안내·홍보를 강화하도록 하였다.

또한, 네 번째로 일정기간 운영성과를 평가하여 운영방식 개선을 검토하는 절차를 마련하고 신고 활성화를 위해 필요할 경우 신고포상금 지급액 상향을 검토하도록 하였으며, 마지막으로 기초질서 위반 분야의 반복적으로 경미한 신고에 대해서는 1인당 연간 포상금 지급한도액·건수 설정 등 지급기준을 개선하도록 하였다.

제3절 민관유착 근절

1. 대학 공개강좌 운영의 특혜소지 차단방안

대학은 고등교육법 제26조 규정에 근거하여 학칙으로 정하는 바에 따라 학생이 아닌 자를 대상으로 공개강좌를 운영할 수 있으며, 2018년 6월 기준 국립대 28개 대학이 177개 과정을, 사립대 13개 대학이 112개 과정을 운영하고 있었다.

그러나 대부분 대학이 학칙 또는 학칙의 위임을 받은 하위규정이 아닌 책임교수 등 개설권자가 임의로 정한 방침 등에 따라 강좌를 개설·운영하고 있었고, 공개강좌 개설이 교육·연구·논문지도 등 정규과정에 영향을 줄 수 있음에도 강좌 수 제한이나 개설승인 기준과 절차가 없었으며, 강좌운영 결과에 대한 평가도 없는 실정이었다.

또한 일부 대학에서는 공직자에게만 등록금 감면 혜택을 부여하거나, 법적 근거가 없는 각종 수당을 부당하게 지급하는 등 예산편성 및 집행에 있어서도 도덕적 해이가 심각한 실정이었다.

이에 따라 국민권익위는 공개강좌 개설·운영사항을 학칙과 위임된 하위규정으로 정하고 과정 개설승인 및 운영평가 기준을 마련하는 한편, 청탁금지법 유권해석에 따라 일반인과 공직자 등을 차별하지 않는 장학금 지급기준을 마련·운영하도록 하고 최고위과정 등을 입학·졸업한 공직자 명단을 소속기관에 통보하도록 공개강좌를 운영하는 국·공립대학에 직접 권고하였으며, 교육부, 과기정통부에게는 이러한 내용을 소관 국·공립 대학과 사립대학에 통보하도록 권고하였다.

〈표 7-7〉 장학금 관련 청탁금지법 유권해석

- 고등교육법 제6조 및 같은법 시행령 제4조에 근거하여 제정되는 **학칙 및 학칙의 위임을 받은 하위규정(시행세칙 등)에 따라 공직자 등에게 제공하는 장학금**은 청탁금지법 제8조 제3항 제8호의 예외사유인 **법령에 따라 허용되는 금품** 등에 해당
- 다만 이 경우에도 **일반인과 공직자 등을 차별하지 않고 공정하고 투명한 장학생 선발과정**이 전제되어야 할 것임('18. 4월)

또한 예산이 방만하게 운영되는 것을 방지하기 위해 국·공립대학 예산편성지침 등을 개정하여 대학 내 다른 일반사업과 동일하게 예산을 편성·집행하도록 하고, 예산집행 과정에서 투명성을 확보하기 위해 내부강사에 대한 적정 강의로 지급기준을 마련하고, 법적 근거없는 각종 수당의 신설·지급을 금지하도록 하였으며, 공개강좌 운영규정, 장학금 지급기준, 예산집행내역 등 과정전반을 대학홈페이지 및 대학정보공시센터에 공개하고, 공개강좌 운영실태 점검 및 감사를 강화토록 하였다.

2. 국유지 매각과정의 국민피해 및 재정손실 방지방안

정부는 2017년 기준 24,940㎢의 국유지 중 직접 활용하지 않는 일반재산(803㎢)을 매각해 재정수입을 확보하고 필요한 국민들이 매수해 사용하도록 하고 있는데, 이 과정에서 한국자산관리공사 등 국유지 관리기관은 토지분할 등 특별한 경우를 제외하고는 대부분 측량없이 지적공부상 면적을 기준으로 매각금액을 산정하고 있어 일부 토지는 부정확한 지적도로 인해 실제 면적과 지적공부상 면적이 일치하지 않는 사례가 있었다.

국민권익위의 실태조사 결과, 2017년 한국자산관리공사가 실제면적을 확인하기 위해 측량을 의뢰한 국유지 중 9개 필지가 실제면적과 지적공부상 면적이 달랐는데, 이중 4개 필지는 실제면적이 지적공부상 면적보다 작아 이를 매수한 사람이 피해를 입을 수 있었으며, 반면 5개 필지는 실제면적이 지적공부상 면적보다 커 매각 시 면적 차이만큼의 국가재정 손실이 발생할 수 있었다.

〈 표 7-8 〉 2017년 측량의뢰 국유지 중 면적변동 사례

(단위 : ㎡, 천원)

주소(지역)	면적			공시 지가	금액 차이	비 고
	지적공부	실제면적	차이			
서울 강동구 ○○동	532	640	108	1,250	135,000	매각 시 재정손실 우려
서울 성동구 ○○동	988	1,097	109	2,863	312,067	
경기 여주시 ○○면	2,308	2,358	50	30	2,885	
부산 남구 ○○동	2,897	3,123	226	96	21,673	
충남 아산시 ○○면	1,791	1,884	93	3	307	
경기 양평군 ○○면	4,096	3,412	-684	30	-20,452	매각 시 국민피해 우려
경기 여주시 ○○면	2,370	1,528	-842	20	-16,924	
대전 중구 ○○동	302	71	-231	127	-29,337	
강원 강릉시 ○○읍	1,425	1,306	-119	12	-1,428	

이에 국민권익위는 기획재정부를 대상으로 제도를 보완하도록 하였다. 우선 경쟁입찰로 매각하는 경우에는 입찰 전에, 수의계약으로 매각하는 경우에는 계약 전에 국유지 매수자가 관리기관에 측량을 신청할 수 있는 절차를 도입하고 매각기관은 매수자 등에게 이러한 절차를 사전에 안내하도록 하였다. 또 측량 결과 실제면적이 지적공부상 면적과 달라진 경우에는 지적공부를 우선 정리하고 매각금액을 다시 산정한 후 매각절차를 진행하도록 업무처리 절차를 보완하도록 하고, 매년 국유지에 대한 정기적인 실태조사를 통해 면적을 일치시키기 위한 조치를 강구하도록 하였다.

향후 국유지를 사전에 측량하고 매매계약을 체결하게 됨에 따라 면적차이로 인한 국민 피해나 국가재정 손실 사례가 감소할 것으로 기대한다.

제4절 관리 사각지대 개선

1. 지방자치단체 반부패 신고보상·포상금 운영의 실효성 제고

각 지방자치단체는 공무원 등의 부조리 근절과 청렴한 공직사회를 구현하기 위해 조례 등으로 반부패(부조리) 신고보상·포상금제도를 운영하고 있다.

〈표 7-9〉 반부패 신고보상·포상금 운영 지자체 현황

구분	합계	광역 지자체	시·도 교육청	기초 지자체
전체 기관 수	260개	17개	17개	226개
운영 기관 수 (비율 %)	201개 (77.3%)	17개 (100%)	17개 (100%)	167개 (73.9%)

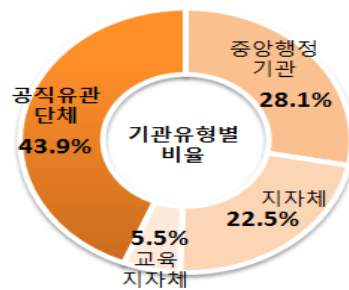
(자료: 자치법규정보시스템 등에서 조례 등 분석, '19.5월 기준)

최근 3년간 발생한 공직자의 부패행위는 꾸준히 발생하고 있으며, 부패정도가 심한 비위면직자의 경우 공직유관단체의 발생비율이 전체 공직자의 43.9%에 이를 정도로 상당히 높은 편이다.

〈표 7-10〉 최근 3년간 기관유형별 비위면직자 현황

* 징계처분일 기준, 단위 : 명

유형별	합계	'16.	'17.	'18. 상
합계	777	312	308	157
중앙행정기관	218	118	68	32
지자체	175	70	71	34
교육지자체	43	18	22	3
공직유관단체	341	106	147	88



(자료: 국민권익위 '19. 1/4분기 통계자료집 재구성)

일반적으로 부패행위 신고는 공직유관단체 임직원의 부패행위도 포함되는 것임에도 지자체 반부패(부조리) 신고 보상·포상금제의 경우 신고대상을 소속공무원이나 지방공기업 직원으로 한정하는 기관이 상당수 존재하고 있었다. 제도운영 기관 201개

중 58개 기관은 신고대상을 소속공무원과 지방공기업 임직원만으로 한정하고, 107개 기관은 소관 출자출연기관 임직원을 신고대상에 포함하지 않고 있었다. 또한 신고기한을 부조리 발생 후 6개월에서 3년까지로 하는 등 단기로 설정하여 결과적으로 신고에 제한을 초래하는 기관도 절반 가까이(201개 중 99개) 있었다.

이에 국민권익위는 2020년 6월까지 부패행위 신고대상에 지방공기업, 지방출자·출연·보조금 지원기관 등 자치단체 소관 공직유관단체 임직원이 모두 포함될 수 있도록 하고, 신고기한도 지방공무원법 상 징계시효인 3년(일반 부조리)·5년(부패행위)이상으로 설정하도록 권고했다.

2. 장애학생 특수교육 지원서비스 운영 투명성 제고

특수교육지원서비스는 「장애인 등에 대한 특수교육법」 제3조, 제15조, 제28조 등에 따라 장애로 특수학교 등에서 교육을 받고 있는 장애학생 중 장애정도와 지원 필요성 등을 심사해 선정된 대상자에게 통학비, 치료비, 보조인력 등을 지원하는 사업이며, 2018년 기준 특수교육 대상 장애학생은 총 90,780명이다.

〈표 7-11〉 주요 특수교육 지원서비스 내용

- 통학비 지원 : 중증장애로 독립적 보행이 어려워 통학에 불편을 겪는 경우 등·하교에 소요되는 교통비 일부를 지원
- 치료비 지원 : 장애증상 치료·완화를 위해 개별적으로 진행하는 심리치료·언어치료 등 치료활동 발생한 비용 중 일부를 지원
- 보조인력 지원 : 학교 내 장애학생의 교내외활동과 신변처리 등을 보조해주는 인력을 채용하여 배치

그러나 특수교육지원서비스의 종류와 선정방법 등에 대한 정보 안내가 미흡해 학부모의 질의성 민원이 지속적으로 발생하여 선정결과에 대한 불신으로 이어지기도 하고, 특수교육지원서비스 지원 대상자 선정을 위한 심의기구 운영계획에 심의위원 자격을 명확하게 규정하지 않아 필수자격자 누락 등 혼선이 발생하고 있었다. 또 수업보조인력인 특수교육실무원(공무직근로자) 채용시 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에

관한 법률」의 비위면직자 취업제한 규정을 적용하지 않아 채용의 공정성을 저해하는 문제점도 발생하고 있었다.

이에 국민권익위는 특수교육지원서비스 지원내용, 선정방법 등 관련 정보를 상시 확인할 수 있도록 교육청 및 특수교육지원센터 누리집(홈페이지)에 구체적으로 공개하고, 지원대상자 선정 심의기구 구성 시 특수교육법 등에 명시된 자격자(통학비 지원 심의-보호자, 특수교육교원, 특수교육서비스 담당인력 / 치료비 지원 심의-의사, 관련학과 교수, 치료사 등)가 포함되도록 하며, 수업보조인력인 공무원근로자 채용절차를 규정하고 있는 교육청별 조례·규칙 등의 채용결격사유에「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」제82조의 비위면직자 취업제한 내용을 명시하여 적용하도록 권고했다.

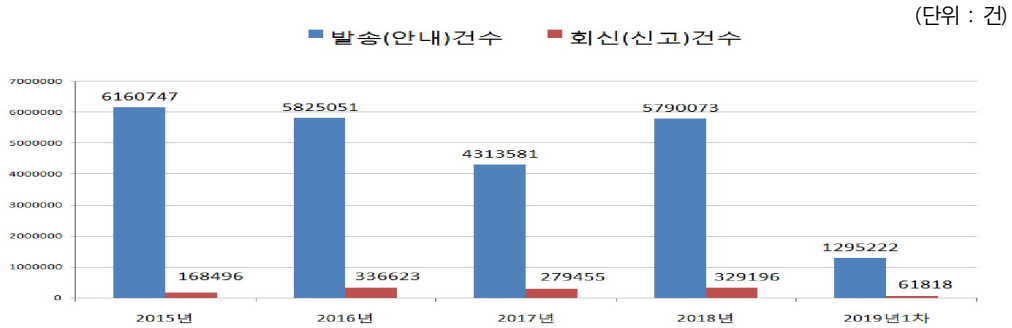
3. 건강보험 진료받은 내용 안내 투명성 제고

급격한 고령화와 함께 국민건강보험을 위한 재정지출이 지속적으로 증가하면서, 요양기관의 보험금 부당청구사례가 발생하고 있다. 이에 국민건강보험공단(이하 ‘건보공단’)은 국민의 알권리 충족, 건강보험재정에 대한 공동부담의식의 고취 및 보험재정의 누수차단을 위해「국민건강보험법」,「의료기관 업무처리지침」에 따라 연 4~6회 병원·약국 등의 진료비 부당청구가 의심되는 진료(생활권 외 진료 등) 내역 일정 건을 선별해 보험가입자들에게 ‘진료받은 내용 안내’를 우편으로 보내고 있다. 보험가입자인 국민은 ‘진료받은 내용 안내’ 우편을 받아 본 후, 자신이 실제 받은 진료내용과 비교해 맞는지 여부, 다를 경우 어떤 내용이 다른지 등을 표시해 회신하면 건보공단은 이를 근거로 병원·약국 등의 진료비 부당청구를 확인하게 된다.

그러나 발송 건 대비 회신율이 낮고, 안내대상자나 진료내역 등 대상선정 기준이 불명확하며, 이와 연계된 직접적인 적발 및 환수액도 미미하여 불만민원이 발생하는 등 ‘진료받은 내용 안내’의 실효성에 의문이 제기되고 있었다. 우선, 진료방식 안내에 사용되는 우편 방식은 매년 10억 원의 비용을 들여 약 500~600만 건의 우편물을 발송하지만 회신은 16~33만 건에 불과했다. 이 때문에 보험가입자들의 회신 우편물로 진료비 부당청구가 확인돼 환수된 금액도 최근 5년간 한 해에 1,700만 원 미만으로 저조했다.

〈 표 7-12 〉 진료받은 내용 안내 건 대비 회신(신고) 건, 회신율 및 발송비용

① 발송(안내) 건 대비 회신(신고) 건



② 회신율

연도	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년 1차
회신율(%) 평균 : 5.03	2.74	5.79	6.47	5.68	4.79

③ 발송비용

연도	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년 1차
발송비용(천원) 계 : 4,557,601	1,099,486	1,069,716	861,487	1,252,689	294,223

(2019. 8월, 국민건강보험공단 자료 재구성)

한편, ‘진료받은 내용 안내’ 안내대상도 구체적 근거나 기준없이 형식적·관행적으로 선정돼 진료비 부당청구 건이 정밀하게 확인되지 못하고 있었다. 안내 대상에 따라 진료비 부당청구 적발 가능성을 높이기 위한 빈발도 점검 등 사후 효과분석도 미흡했으며, 정상적인 회신 건만 시스템에 입력하고 반송 건은 단순히 목록만 기재하는 등 체계적인 관리가 이루어지지 않고 있었다. 이와 함께 진료비 부당청구 확인을 위해 병원·약국 등에 자료를 요청하는 과정에서 회신한 보험가입자의 의사와 무관하게 신분이 노출되는 경우도 발생하고 있었다.

이에 따라, 국민권익위는 우편 외에도 개인정보 활용에 동의하는 보험가입자에 한해 ‘진료받은 내용 안내’에 대한 회신을 편리하게 할 수 있도록 모바일 발송 및 신고 방식을 마련하고, ‘진료받은 내용 안내’의 회신율 및 진료비 부당청구 적발률을 높이기 위해 안내

대상의 선정사유와 기간 및 절차 등에 관한 구체적이고 객관적인 근거와 기준을 마련하도록 했다. 또한 부당청구로 신고된 사항에 대해 구체적인 사실관계 확인 없이 관행적으로 처리하는 것을 금지하고 유형별 표준처리기준을 마련하도록 했다. 나아가, 발송·회신 내용의 적정성·효과성 분석을 위해 각 지사의 처리내용에 대해 연 1회 이상 사후검증을 실시하고 모든 회신의 유형별 세부정보를 시스템에 입력해 체계적으로 관리하도록 했다. 이와 함께 신고된 사항에 대해 단독 건으로 병원·약국 등에 사실관계를 확인하는 것은 보험가입자가 신분공개에 동의하는 경우 등 제한적인 경우에만 가능하도록 신고자 보호규정을 개정하도록 권고했다.

4. 공무직 등 근로자 채용절차의 공정성 강화방안

「공무직 등 근로자 인사관리규정 표준안」은 공공부문 인사관리 과정에서 발생하는 제반 사항에 대한 해결방법을 제시·안내하고 있다. 그러나 최근 공무직 등 근로자 채용에 있어, 공고 절차의 공정성·투명성 저하로 채용비리 문제가 발생함에 따라 현행 제도의 미비점을 보완할 필요성이 대두되었다.

먼저 표준안 내에 최소 채용공고 기간 규정이 없어, 기관마다 채용공고 기간을 천차만별로 설정하는 문제점이 있었다. 또 적정한 공고기간의 하한을 두지 않아(‘○일 이상’), 기관별로 3일·7일·10일 등 제각각으로 규정하거나, 아예 공고 기간을 두지 않는 경우도 존재하였다. 특히 공공부문 비정규직 연차별 전환계획으로 기간제 근로자의 정규직 전환이 용이해진 만큼, 공정한 절차를 위한 장치가 필요하였다.

또한 포괄적인 채용공고 생략 규정으로 인해 채용비리 발생 가능성이 상존하였다. 기관별 훈령, 예규, 조례 등에서 표준안에는 없는 단서조항을 두어 채용공고를 생략할 수 있도록 규정하는 경우가 대부분이었다. 채용공고 없이 전형을 진행할 수 있으므로 선발 대상·기준 등 불투명한 절차로부터 채용비리 발생 가능성 존재하게 되며, 특히 서류전형 단계에서부터 대상 선정의 자의성이 개입될 수 있어 채용절차의 객관성·공정성 훼손 문제가 발생하였다. 심지어 예외적으로 채용공고 생략을 하는 경우에도, 예외적 열거가 아닌 포괄적 규정을 두어 광범위한 재량권 행사 가능성이 존재해 ‘신속한 결원보충’, ‘기타

특수한 사정' 등을 근거로 기관 편의에 따라 임의로 채용공고 생략이 가능했다

이러한 문제를 해결하기 위해 국민권익위는 공무원 등 근로자 채용 시 최소 공고기간을 설정하도록 하고, 공무원 등 근로자 채용공고 생략규정을 정비하였다. 구체적으로 채용공고 생략가능 단서를 삭제하거나, 단서 규정을 예외적으로 두는 경우에도 채용 경험 및 사례를 검토하여 기관별 특성을 반영한 채용공고 생략 기준을 구체적으로 열거·제시할 것을 권고하였다.

5. 공익신고자 책임감면의 실효성 제고방안

「공익신고자 보호법」에서는 공익신고와 관련하여 발견된 위법행위 등을 이유로 불리한 행정처분을 하는 경우 위원회는 그 처분의 감경 또는 면제를 요구할 수 있도록 규정하고 있다. 그러나 공익침해 행위를 자진 신고한 공익신고자가 불리한 행정처분을 받는 등 책임감면 제도의 실효성을 저해하는 사례가 발생하고 있었다.

공정거래위원회의 경우 「공정거래법」에 따라 담합 행위를 자진 신고한 자가 일정 요건에 해당될 경우 과징금과 형사처벌을 면제해주고 있다. 그러나 국가·지방 계약 관련 법령에는 이러한 자진신고자에 대한 부정당업자 제재처분의 면제 근거가 없어 자진 신고에도 불구하고 입찰참가 제한을 받고 있었다.

이에 담합행위를 자진 신고하여 공정위로부터 과징금 등을 면제받은 공익신고자에 한해 공익기여도, 담합 가담 정도 등을 고려하여 부정당업자 제재처분을 면제할 수 있는 근거를 신설하도록 기획재정부, 행정안전부에 제도개선 권고하였다.

또한, 어린이집 원장이 원내에서 발생한 아동학대 사건을 자진 신고한 경우에도 일률적으로 어린이집 평가 인증이 취소되거나 평가등급이 최하위로 조정되어 각종 보조금 지원에 있어서 불이익을 받고 있는 실정이었다.

이에 어린이집 원장 등이 원내에서 발생한 아동학대 행위를 자발적으로 신고한 경우 어린이집 평가 인증을 취소하지 않을 수 있는 근거를 마련토록 보건복지부에 제도개선 권고 하였다. 어린이집 평가 시 해당 아동학대 행위에 대한 원장의 공익신고 여부 등을 종합적으로 고려하라는 취지이다.

6. 공직유관단체 공직자 휴직의 목적 외 사용 방지방안

2019년 7월 기준 공직유관단체는 1,175개로서, 「공공기관 운영에 관한 법률」, 「지방공기업법」등 법률과 지침에 따라 다양한 형태로 운영되며 인사 등 휴직제는 기관별로 규정하고 있다. 휴직제의 경우 자체 인사규정과 복무관리 규정 등에 따라 운영하며 대다수 기관이 질병휴직, 육아휴직, 가사휴직제 등에 대해 휴직의 신청요건·절차 등을 규정·운영하고 있다.

〈 표 7-13 〉 공직유관단체 기관유형별 현황

유형별		공공기관	지방공기업	지방 출자출연기관	기타 공직유관단체
총괄기관		기획재정부	행정안전부	행정안전부	없음 (개별감독기관 존재)
총괄 규정	법률	공공기관운영법	지방공기업법	지방출자출연법	없음
	지침	공기업·준정부기관 경영혁신 지침, 공공기관의 혁신에 관한 지침	지방공기업 인사운영기준	지방출자출연기관 인사조직지침	없음
세부기준		기관 자체규정	기관 자체규정	기관 자체규정	기관 자체규정
기관 수		339	151	404	281

이에 따라 공직유관단체 직원이 휴직을 당초 목적과 달리 사용하는 사례가 적발되더라도 부당사용에 대한 제재규정이 없어 대응조치를 취하기 어려운 실정이다. 또한 대다수 공직유관단체가 휴직의 목적 외 사용 등 휴직자에 대한 점검규정이 없는 실정이라, 자체 복무점검도 실시되지 않고 있었다.

한편, 기획재정부가 총괄하는 공공기관에 대해서는 공공기관의 혁신에 관한 지침 등 관련 지침에 휴직의 목적 외 사용을 금지토록 하는 규정이 2018년 3월 도입됐지만, 지방공기업과 출자·출연기관 등 지방공공기관에 대해서는 관련 규정이 도입되지 않았다.

이에 국민권익위는 2020년 6월까지 지방공공기관을 총괄하는 행정안전부에는 지방공기업 인사운영기준 등 관련 지침에 휴직의 목적 외 사용 금지를 명시토록 하고, 공직유관단체 1,175개에 대해서는 자체 인사나 복무규정 등에 휴직의 목적 외 사용이

발생하지 않도록 휴직 전 교육, 휴직자에 대한 실태점검과 그 점검결과에 따른 조치기준 등 세부기준을 마련토록 권고했다.

다만, 공직유관단체의 규모가 다양하므로 기관의 연간 휴직자 수, 휴직요건 심사 정도 등 자체 여건을 고려하여 제도개선 방안을 탄력적으로 반영하게 했다.

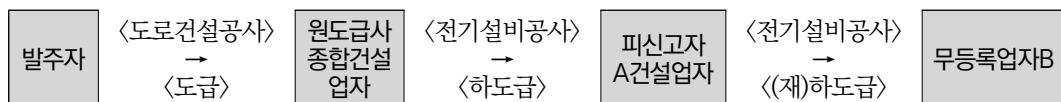
7. 전기공사업 하도급 처벌규정 개선

전기공사업은 산업·경제활동 뿐 아니라 국민 실생활에도 필수적인 전기설비를 시공하는 업종으로, 2017년 기준 사업 규모는 연간 약 28조원에 달하며 이 중 약 26%(7조원, 공사실적기준)가 하도급으로 이뤄지고 있다. 「전기공사업법」은 전기공사업의 건전한 발전과 전기공사의 안전한 시공 확보를 위해 등록된 공사업자가 아니면 도급받거나 시공할 수 없도록 하고 하도급도 예외적인 경우만 허용하고 있다.

그러나 등록요건을 갖추지 못한 무등록업자에게 전기공사를 하도급하는 사례*가 발생하고 있음에도, 현행 「전기공사업법」상 무등록업자 하도급에 대한 처벌규정이 없어 국민 안전에 심각한 위협을 초래하고 있었다.

* “○○도로건설공사 중 전기설비공사를 하도급 받은 A건설업자가 이를 무등록 전기시공업자 B에게 재하도급 하였다”는 내용의 공익신고 접수('19.3.)

〈 표 7-14 〉 전기공사업 재하도급 사례



이러한 문제를 해결하기 위해 하도급 및 재하도급 금지(전기공사업법 제14조제1항·2항)의 상대방을 ‘공사업자’가 아닌, ‘다른 사람’ 및 ‘제3자’ 등으로 확대 규정하여, 등록된 공사업자 뿐 아니라 무등록업자에게 전기공사를 하도급한 경우에도 하도급 금지의무 위반에 따른 처벌이 가능하도록 산업통상자원부에 관련 법률의 개선을 권고하였다. 이로써 등록요건을 갖추지 못한 무자격 전기시공업자에 대한 무분별한 하도급 및 이로 인한 부실시공 등 국민안전을 위협하는 사례가 크게 감소할 것으로 기대된다.

제3장 고충·민원 빈발분야 개선 사례

제1절 일자리 고충 해소

1. 산업기능요원제도 운영 관련 고충해소방안

산업기능요원제도는 인력난을 겪고 있는 중소기업에 제조·생산인력을 지원하는 대체복무제도로 현역병 입영대상자는 34개월, 사회복무요원 소집대상자인 보충역은 23개월을 근무하면 군 복무를 마친 것으로 인정하는 제도이다. 2018년 9월 기준 7,325개 병역지정업체에서 28,614명의 산업기능요원이 복무 중이며, 1973년부터 40여만명이 복무하여 중소기업에 인력을 지원해왔다.

그런데 병무청은 매년 산업기능요원 인원을 배정할 때 현장에서 곧바로 활용가능한 인력을 지원하고 고교졸업자의 취업문화를 확산하기 위해 현역병 입영대상자는 특성화고교나 마이스터고교 졸업생을 우선배정하고 있다. 이로 인해 학교 설립취지와 목적, 교육과정이 유사함에도 기술분야 특성화과나 기술계열 대안학교*의 졸업생 중 현역병 입영대상자는 산업기능요원으로 복무할 기회가 없었다.

* 2018년 기준 종합고등학교 69개교, 기술계열 대안학교 2개교

또 산업기능요원이 복무업체를 구할 때 이용하는 ‘산업지원 병역일터 시스템’(work.mma.go.kr)에는 급여, 잔업·특근 여부, 일근무시간 등 상세근로조건에 대한 정보가 부족하거나 게시된 내용과 실체가 다른 경우가 많았다. 업체의 휴·폐업, 병역지정업체 선정취소 등으로 산업기능요원이 복무업체를 불가피하게 변경해야 하는 경우 이들을 채용하려는 업체가 많지 않은 상황에서 업체에 주어지는 인센티브도 부족하여 산업기능요원의 복무업체 변경이 어려운 상황이었다.

한편 산업기능요원의 복무업체 변경이 제조·생산에 중대한 지장을 초래할 때에는 이를 제한할 수 있도록 규정하고 있는 것과 달리, 이에 대한 검토없이 산업기능요원의 전직을 승인하고 있어 병역지정업체 입장에서는 숙련인력 확보의 어려움을 호소하는 경우도 발생하고 있었다.

이에 따라 국민권익위는 병역지정업체에서 요구하는 기술자격기준을 충족하고 산업특성화교육을 이수하였다면 출신고교에 상관없이 종합고등학교의 실업과정 및 기술계열 대안학교 졸업생도 산업기능요원으로 복무할 기회를 부여하라고 병무청에 권고했다.

또 병역지정업체가 채용공고를 낼 때 출퇴근시간, 주당 근무일수, 특근·잔업유무 등 상세근로조건을 입력·공개하도록 ‘산업지원 병역일터’에 관련항목을 신설하고, 산업기능요원이 불가피하게 복무업체를 옮겨야 하는데도 업체를 구하지 못해 현역이나 사회복무요원으로 다시 복무하는 일이 없도록 모니터링하여 취업을 지원하도록 했다. 또 남은 복무기간이 6개월 미만인데 업체를 옮겨야 하는 산업기능요원을 채용하는 업체에 평가가점을 대폭상향하고 다음연도 산업기능요원 인원 배정 시 우대하도록 했다.

한편 산업기능요원이 복무업체를 옮겨감으로써 기존 업체의 제조·생산에 중대한 지장이 초래될 우려가 있는 경우에는 업체에서 의견을 제출할 수 있도록 절차와 서식을 마련하고, 이를 실질적으로 평가하여 승인 여부를 결정하도록 했다.

이러한 제도개선을 통해 산업기능요원의 안정적 복무와 중소기업의 경영지원에 도움이 될 것으로 기대된다.

2. 근로자 연말정산 편의성 제고

국가는 징세의 편의 및 조세수입·납세자 부담의 분산을 위해 회사 등 소득을 지급하는 자로 하여금 근로자의 부담 세액을 국가를 대신하여 미리 징수하도록 하는 원천징수제도를 운영하며, 회사 등 원천징수의무자는 매월 급여 지급 시 근로소득 간이세액표에 따라 근로자로부터 일정세액을 징수한다. ‘연말정산’이란 근로자가 소속된 회사 등이 이렇게 원천징수한 세액과 근로자가 해당 연도에 납부해야 하는 세액을 계산하여 덜 납부한 금액을 추가로 징수하고, 더 납부한 금액은 환급하는 제도로(「소득세법」 제137조), 2018년 기준 약 1,800만 명이 연말정산 신고를 한 것으로 나타났다.

연말정산 과정에서 근로자와 생계를 같이 하는 부양가족이 있는 경우 과세대상 소득에서 일정액을 제외시켜 주고, 공적연금납부액, 주택마련을 위한 장기담보대출의 이자상환액

등 지출액을 과세대상 소득에서 빼는 등의 ‘소득공제’ 절차가 진행된다. 하지만 이러한 연말정산 절차와 관련된 불편 사항과 공제대상을 정하는데 있어 불합리한 점에 대한 민원이 지속적으로 제기되어 왔다.

연도 중 이직한 근로자가 종전 직장의 협조를 얻기 곤란하거나 폐업 등으로 연락이 끊기면 종전 직장에서 받은 근로소득의 원천징수 내역이 확인되지 않아 불편을 겪었고, 회사 등이 폐업하거나 부도·체납 상태인 경우 근로자가 회사로 연말정산 환급세액을 신청할 수 없어 환급받지 못하는 문제점도 있었다. 또한, 장기주택마련대출과 관련하여, 금융기관에 이자를 납부한 내역이 국세청에서 운영하는 연말정산 간소화시스템을 통해 자동으로 수집돼 근로자가 별도의 서류로 증빙할 필요가 없으나, 최초 금융기관에서 다른 금융기관으로 대출전환 후의 이자상환액은 간소화시스템에서 자동조회가 되지 않아 근로자가 금융기관에서 증빙서류를 따로 발급받아 제출해야 하는 불편이 있었다. 한편, 연말정산 신고를 하는 외국인 근로자가 62만 명에 이르지만 국세청의 연말정산 간소화시스템에 외국어 지원 기능이 없고, 연말정산에 대한 외국어 안내서 보급도 미흡해, 관련 공제서류를 제출할 수 없어 공제 혜택을 받지 못하는 외국인 근로자가 많았다.

이에 따라 국민권익위는 연말정산 신청과정에서 발생하는 불편한 점을 개선하도록 국세청과 금융위원회에 권고했다. 근로자가 퇴직할 때 근로소득 원천징수 내역을 전자메일 등 원하는 방법으로 받을 수 있도록 하고, 세무서에서 이직자의 원천징수 내역을 종전 회사로부터 조기에 제출받아 연말정산기간에 국세청 홈택스 시스템에서 조회가 가능하도록 하고, 폐업했거나 부도 상태인 회사 등의 근로자가 원천징수의무자인 회사 등을 통하지 않고 직접 세무서에 연말정산 환급세액 지급 신청을 할 수 있게 관련규정을 개정하도록 권고했다. 또한, 주택 구입일로부터 3개월이 지난 장기주택마련 대출대출도 금융기관이 관련 자료를 전산으로 국세청에 제출해 연말정산 간소화시스템에서 자동으로 이자상환액이 조회되도록 할 것을 금융위원회에 권고하고, 한국어에 서툰 외국인 근로자를 위해 다양한 외국어로 연말정산 간소화서비스 이용방법을 안내하는 한편 연말정산 설명 자료를 외국어로 번역해 외국인 근로자가 근무하는 각 사업장 등에 보급할 것을 국세청에 권고했다.

3. 조기재취업수당 청구 불편 해소방안

조기재취업수당은 실업급여 중 하나로 실직자의 실직기간을 최소화하고 조기에 취업하는 것을 장려하기 위한 제도이다. 구직급여를 받을 수 있는 실직자가 구직급여를 받을 수 있는 기간을 1/2이상 남긴 상태에서 적극적인 구직활동으로 재취업을 해 12개월 이상 안정적으로 고용되거나 사업을 하는 경우 지급된다.

그러나 동일(관련) 사업주에게 채용된 경우 채용기관·형태, 채용절차, 구직노력 등에 대한 고려 없이 무조건 수당을 받을 수가 없어 민원이 지속적으로 제기되고 있었다.

가령 광역지방자치단체인 사·도에 있는 공립학교에 기간제 교사나 강사로 근무하다 실직한 이후 같은 광역지방자치단체의 다른 공립학교에 재취업한 경우에도 사업주가 사·도교육감으로 동일하다는 이유로 역시 수당을 받을 수 없었다.

또한 조기재취업수당은 재취업한 날로부터 1년이 지난 후 대상자가 별도로 신청을 해야 받을 수 있는데 수당을 받을 수 있는 청구권이 발생했다는 사실을 알지 못해 혜택을 받지 못하는 경우도 있었으며, 신청할 때 제출서류가 너무 많아 복잡하고 번거로워 이에 수당을 포기하는 사례도 있었다.

이에 국민권익위는 조기재취업수당의 신청 과정에서 발생하는 불편과 불합리한 점을 개선하도록 고용노동부에 권고했다.

구직자가 재취업하기 전에 근무한 곳과 재취업한 곳이 동일한 사업주라고 무조건 지급대상에서 배제할 것이 아니라 공개경쟁 채용절차에 따른 신규채용 등 구직자가 적극적으로 재취업 노력을 했다면 예외적으로 수당을 받을 수 있도록 지급요건을 개선토록 하였다.

또한 조기재취업수당을 받을 수 있는 사실을 알지 못해 수당을 청구하지 못하는 경우가 없도록 구직급여 수급자에게 휴대전화 문자를 발송하는 등 안내를 강화하고, 구직자가 조기재취업수당을 신청할 때 행정기관에서 구직자의 고용보험 가입이력 조회 등으로 취업여부를 명확히 확인할 수 있는 경우 재직증명서 등 서류 제출을 생략할 수 있도록 하였다.

제2절 생활안전 강화

1. 물놀이시설 안전·수질관리 강화방안

‘물놀이시설’은 「체육시설의 설치·이용에 관한 법률」에 따른 수영장을 비롯하여 개별법에 따라 물놀이형 유원시설, 물놀이형 수경시설, 물놀이형 어린이놀이시설로 크게 구분되며, 2017년 기준 총 3,031개소에 이른다. 매년 물놀이시설은 증가추세에 있으나 안전 및 수질관리가 미흡하여 이용자의 안전을 위협하고 있는 실정이었다.

우선, 수영장의 안전요원 배치기준이 불명확하여 안전요원이 감시탑을 벗어나거나 강습 중인 강사가 안전요원을 겸임하는 등 안전관리를 소홀히 하는 사례가 발생하고, 인체 유해물질인 결합잔류염소가 국내 수영장 및 물놀이형 유원시설의 수질기준 검사항목에서는 제외되고 있었다. 또한, 물놀이형 유원시설(워터파크)의 경우 수질검사 주기가 길고, 수영장은 수질검사 항목 중 일부만 결과를 게시함으로써 수질관리의 신뢰성이 저하되었다.

이에 수영장 안전요원이 임의로 감시탑을 벗어나지 않도록 근무위치에 대한 기준과 다른 업무(수영강습 등)를 병행할 수 없도록 규정을 마련하고, 인체에 유해한 결합잔류염소를 수영장 및 물놀이형 유원시설 수질검사 항목에 추가하며, 물놀이형 유원시설의 수질검사 주기(1년 또는 1분기에 1회 이상)를 효과적인 수질관리가 가능하도록 유사시설 기준을 고려하여 단축 시행하도록 했다. 아울러, 수영장의 모든 수질검사 항목(8개)에 대한 결과를 이용자가 쉽게 볼 수 있는 곳에 게시하도록 문화체육관광부에 권고했다.

2. 장기방치 휴·폐업 주유소 안전조치 등 관리체계 개선

경영악화 등으로 인한 휴·폐업 주유소가 증가하고 있으나, 안전조치가 미흡하고, 토지정화 및 오폐수 처리 등에 상당한 비용이 소요되어 인수자가 나타날 때까지 장기간 방치되는 사례가 발생하고 있다. 한국석유관리원에 따르면, 2015년부터 2018년 6월까지

휴·폐업 주유소는 총 2,767개로, 이중 영업을 재개한 곳이 1,715개, 휴업 중인 곳이 202개, 폐업한 곳은 850개이다. 폐업주유소 중 주유기나 저장탱크 등이 철거되지 않고 방치된 곳은 71개다.

주유소 개설자는 「위험물안전관리법」에 따라 저장탱크 등 위험물시설에 대한 안전관리 책임이 있다. 그러나 주유소의 위험물시설에 대한 안전점검의무가 있는 임차사업자가 임차기간 종료 등으로 폐업하는 경우, 주유소 소유자의 안전관리책임 승계에 관한 규정이 모호해 위험물 안전관리에 사각지대가 발생하고 있다. 또 주유소 휴·폐업 시 「위험물안전관리법」상 위험물시설을 완전히 철거하는 ‘용도폐지’ 신고 외에 ‘휴지(休止)’ 신고를 관련 지침에 규정하고 있으나 강제성이 없어 휴지 신고 및 안전조치를 취하지 않아도 과태료를 부과하지 못하는 문제점이 있다.

또, 주유소 저장탱크 등은 특정오염관리대상시설로서 설치자는 해당시설에 대한 토양오염검사를 실시해야 하지만 주유소 휴·폐업으로 이러한 시설이 장기간 방치되고 토양오염검사가 이행되지 않고 있다. 특히 임차 주유소가 폐업되고 임차인의 소재가 불명확한 경우 토양오염검사가 제대로 이행되지 않고 있었다.

〈 표 7-15 〉 관련 사례

〈위험물시설 안전조치 미이행 사례〉

- A주유소는 임차인이 운영하다 2011. 5. 16. 폐업신고 후 임차인은 용도폐지나 휴지신고 등 안전조치를 하지 않고 연락이 두절되어 장기간 방치 중

〈 토양오염검사 미실시 사례〉

- B주유소는 휴·폐업 신고 없이 2013. 11월부터 5년이 넘는 현재까지 영업을 하지 않고 장기간 방치 중이며 토양오염검사는 2013년 실시 후 2회(2015, 2017년) 미실시

이에 국민권익위는 임차 주유소가 폐업할 경우 일정 기한 내에 주유소 소유자에게 관리자 지위를 승계하는 규정을 마련해 위험물시설에 대한 안전관리 책임을 명확히 하고, 안전조치 이행 지연 등에 대해 과태료를 부과하도록 했다. 또 안전관리 책임자가 지위승계 신고를 기간 내 하지 않거나 허위로 신고할 경우 부과하던 과태료 금액을 상향 조정하도록 하였다.

나아가 주유소 휴업시 위험물의 저장·취급을 일정기간 중단하는 ‘휴지(休止)’ 신고를 법률로 규정하고, 위험물시설에 대한 최소한의 안전조치(주유구 봉인, 출입제한 등) 이행 의무를 부과하도록 했다.

이와 함께 유류 저장탱크 등 의무적으로 토양오염검사를 받아야 하는 특정오염관리대상 시설의 설치자가 임차인일 경우, 폐업 시 해당 주유소 소유자 등이 토양오염검사 의무를 이행하도록 임대차계약 당사자 간 변경신고를 의무화 했다. 그리고 지방자치단체는 주유소의 휴·폐업 신고를 접수한 후 주유소의 저장탱크 등 위험물시설에 대한 안전조치와 토양오염검사 이행여부를 확인하고 이를 관련기관이나 부서에 통보하도록 하였다.

3. 고령운전자 교통안전교육 운영체계 개선

고령인구의 급격한 증가와 함께 고령운전자의 교통사고도 증가하고 있어 정부는 올해부터 75세 이상 운전자의 면허갱신기간을 5년에서 3년으로 단축하고 65세 이상 희망운전자에 한해 권장 시행하던 교통안전교육을 75세 이상 운전자에게는 면허취득 또는 갱신 전에 의무적으로 받도록 규정을 강화했다.

지난해 기준 65세 이상 고령운전자는 약 3백만 명, 이중 75세 이상 고령운전자도 약 75만 명이며 고령운전자 교통사고 발생건수는 약 3만 건으로 전체 교통사고 약 22만 건의 13.8%를 차지하고 있다.

고령운전자 교통안전교육은 안전운전에 필요한 인지능력진단과 이를 통과하면 받는 안전교육으로 구성된다. 인지능력진단은 치매검사의 일종인 1단계 선별검사와 2단계 기초인지진단으로 구성된다. 고령운전자는 1단계 검사를 통과하고 안전교육을 받으면 운전면허를 갱신받을 수 있다. 1단계 검사에서 탈락하면 2단계 기초인지진단을 통과한 뒤 다시 1단계 선별검사를 통과해야만 교통안전교육을 이수할 수 있다.

그러나 1·2단계를 모두 통과하지 못하면 간이정신상태검사를 받아야 하고 검사결과 인지저하에 해당하면 수시적성검사 대상이 된다. 간이정신상태검사는 치매선별검사 도구로 치매 진단검사 여부를 판단하기 위해 실시하는 선행검사이다. 수시적성검사는 치매

등 정신질환, 마약·알코올 중독 및 후천적 신체장애가 발생한 운전면허 소지자에게 운전면허 유지 여부를 판정하는 절차이다.

수시적성검사 대상자는 도로교통법에 따라 전문의의 진단으로 선정된다. 그러나 고령 운전자의 경우 전문의의 진단없이 치매선별용 간이정신상태검사 결과만으로 수시적성검사 대상으로 선정되는 문제점이 있다. 또 인지능력진단의 2단계 기초인지진단은 간이정신상태검사를 컴퓨터 기반으로 대체한 것으로 같은 치매선별검사를 반복적으로 받는 셈이어서 학습효과로 인해 검사결과가 왜곡될 우려도 발생하였다.

한편 2017년 치매국가책임제 시행으로 신설된 치매안심센터는 60세 이상 어르신 대상 치매선별검사를 무료로 실시하고 있고 현재까지 약 37만 명의 치매환자가 등록되었으나 이들은 수시적성검사 대상에서 누락돼 운전면허 관리도 부실한 상태다.

이에 국민권익위는 고령운전자가 치매선별검사 결과 인지저하에 해당되면 전문의의 진단을 받아 그 결과에 따라 수시적성검사 대상으로 선정하도록 하고 중복해 실시하던 인지능력진단을 간이정신상태검사로 일원화하고 치매안심센터 등 전문기관의 검사결과로 대체할 수 있도록 했다. 그리고 치매안심센터에 등록된 치매환자 명단을 수시적성검사 대상으로 통보하도록 경찰청, 도로교통공단에 권고했다.

4. 착한운전 마일리지 사용기준 개선

착한운전 마일리지란 자발적으로 모범적인 운전을 한 운전자에게 상점을 부여함으로써 준법의식 제고와 선진 교통안전 문화를 조성하기 위해 운전면허 소지자가 무위반·무사고 서약을 하고, 1년간 이를 실천하면 10점의 마일리지 부여 후 면허정지처분 시에 신청에 따라 누산벌점에서 상계하는 인센티브 제도이다.

* '19.9월 현재 착한운전 마일리지 가입자는 479만 여명(전체 운전면허 소지자의 약 11%), 10점 이상 소지자는 341만 여명이고 마일리지 60점 보유자도 59만 여명임

경찰청은 음주운전으로 인한 보행자 사망사고 등이 국민의 공분을 사자, 지난 해 6월 사망사고, 음주·보복·난폭운전은 마일리지 사용을 금지시켰다. 그러나 자동차등을 범죄

도구나 장소로 이용한 경우에는 마일리지 사용을 제한하지 않아 운전면허 정지처분을 받아야할 운전자가 마일리지를 사용해 정지처분을 면제받는 부작용이 있었다.

또 마일리지 점수가 있어도 사용방법이나 절차를 몰라 사용하지 못하거나, 실제로 운전하지 않은 차주에게 부과된 과태료 처분으로 차주의 마일리지가 중단되는 등 불편민원이 제기됐다.

이에 국민권익위는 자동차등을 범죄의 장소나 도구로 사용하거나, 자동차등을 훔쳐 운전하는 경우 착한운전 마일리지를 사용할 수 없도록 「도로교통법 시행규칙」을 금년 6월까지 개정하고, 마일리지 사용을 위한 절차와 사전통지 방안도 마련할 것을 경찰청에 권고했다.

이번 제도개선으로 사회적 비난 가능성이 높은 법규위반에는 마일리지를 사용할 수 없게 하고, 착실히 법규를 준수한 운전자는 사전안내를 받아 편리하게 마일리지를 이용할 수 있게 될 것으로 기대된다.

제3절 주거·복지 지원

1. 소액임차인 임대보증금 보호장치 강화

지역별로 기준이 다르지만, 서울의 경우 보증금 1억 1천만원 이하인 소액임차인은 ‘주택임대차보호법’에 따라 보증금을 우선적으로 보호받고 있다. 예를 들어 집주인이 대출을 받느라 금융기관이 해당 주택에 근저당권을 먼저 설정했다더라도 경매나 공매처분 시 소액임차인은 보증금의 1/3 정도의 금액을 최우선으로 돌려받을 수 있다.

그런데, 소액임차인이 살던 집이 경매 등으로 처분되는 과정에서 금융기관 등 채권자가 있으면, 채권자는 소액임차인의 보증금을 우선적으로 돌려주는 것에 대해 ‘배당 이의 소송’을 제기할 수 있고, 소송이 제기되면 소액임차인은 최우선으로 보호되는 보증금을 당장 돌려받을 수 없게 된다. 최근에는 이런 점을 악용해 금융기관으로부터 채권을 헐값에 사들인 업자가 무조건 소송을 제기한 후 소송취하를 대가로 합의금을 요구하는 사례도 발생하고 있었다.

물론 소액임차인은 전세보증금을 떼일 경우에 대비하여 일정한 보험료를 내고 ‘전세보증보험’에 가입할 수 있지만, 경제적 사정이 비슷한 저소득층이나 다자녀가구 등과는 달리 보험료 할인혜택이 없고 ‘배당 이의 소송’으로 인해 보증금을 당장 돌려받지 못할 경우 전세대출 등 지원방안도 없는 실정이다.

이에 따라 국민권익위는 소액임차인이 최소한의 주거안정을 보장받도록 주택도시보증공사와 한국주택금융공사에 전세보증보험이나 전세금 대출제도를 개선하도록 하였다. 우선 소액임차인이 보험료 부담 때문에 전세보증보험 가입을 주저하지 않도록 보험료를 저소득층 등과 동일하게 40% 할인해 주도록 했다. 또 소액임차인이 ‘배당 이의 소송’으로 임대보증금을 당장 돌려받지 못할 경우에 대비해 주택도시보증공사의 전세금 대출을 신혼부부나 청년가구 등과 동일하게 돌려받지 못하는 임대보증금의 90%까지 대출해 주도록 하는 한편, 한국주택금융공사에게도 저소득층과 동일하게 최대 3천만원 범위에서 ‘배당 이의 소송’으로 돌려받지 못하는 임대보증금의 100%까지 대출해주도록 했다.

〈 표 7-16 〉 소액임차인 대상 전세보증금반환보증보험 등 개선사항

구 분		개선사항	비 고
전세보증금반환보증보험 (주택도시보증공사)		보험료 40% 할인	저소득층, 다자녀가구, 한부모가정 등과 동일
전세금 대출	주택도시 보증공사	대출한도 80% → 90%	신혼부부, 청년가구 등과 동일
	한국주택 금융공사	대출한도 80% → 100%(최대 3천만원) 보증료 0.05%까지 인하	저소득층, 소년소녀 가정 등과 동일

2. 주택재개발사업의 세입자 주거이전비 보상기준 명확화

「공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률」(이하 “토지보상법”)은 주택재개발사업 등 공익사업으로 인해 주거를 상실하게 되는 주거용 건축물의 소유자 및 세입자에 대하여 주거의 이전에 필요한 비용을 보상하도록 정하고 있다.

그런데, 근거 법령에서 ① 주거이전비 보상 대상이 되는 ‘세입자’의 범위에 무상거주자를 포함할 것인지 여부를 명확히 규정하지 않음으로써 혼란과 민원을 유발하고 있으며, ② 주거이전비 보상의 전제가 되는 ‘실제 거주’에 대한 입증자료가 명확히 정해져 있지 않아 공익사업 주체인 보상기관마다 입증 방법을 달리 정하여 운영하는 등 공익사업별, 보상기관별로 형평에 맞지 않는 사례가 발생하였고, ③ 주거이전비 보상에 대한 협의가 성립되지 않았을 때 세입자가 청구할 수 있는 수용재결 절차에 대한 사전안내도 미흡하여 세입자의 권리행사 기회가 박탈되는 등, 공익사업으로 인해 생활 근거를 상실하는 세입자가 정당한 보상을 받지 못하고 보상에서 소외되는 사례가 속출하였다.

위와 같은 문제를 개선하기 위해 국민권익위는 첫째, 세입자 주거이전비 보상대상인 ‘세입자’의 범위에 ‘무상거주자’를 포함하도록 관련법령(토지보상법 시행규칙)에 명확히 규정할 것과 둘째, 토지보상법 시행규칙에 거주사실 입증방법(읍면동장의 확인, 공공요금 영수증 등)을 명확히 정할 것, 셋째, 보상계획 공고 시 주거이전비 보상기준 및 수용재결 신청의 청구 권리에 대한 내용을 사전고지토록 의무화할 것을 소관기관인 국토교통부에 권고하였다.

동 권고내용이 이행되면, 세입자의 주거보상비 관련 민원과 혼란이 현저히 줄어들고, 사업과 보상기관에 따라 달리 운용되던 기준이 명확히 정립됨으로써, 세입자가 정당한 주거이전비를 보상받고, 세입자 스스로의 권리행사 기회도 보장될 수 있을 것으로 기대된다.

3. 시각장애인 정보접근성 제고

그간 점자 신분증은 중증(1-3급) 시각장애인으로 한정해 발급됐다. 전체 등록시각장애인(25만 2,632명, 2017년 12월 기준) 중 약 80.3%에 해당하는 4-6급 시각장애인(20만 2,910명)은 점자 신분증 발급서비스를 받을 수 없었다.

발급이 가능한 경우에도, 발급 신청서 양식에 점자 신분증 선택란이 없어 시각장애인 뿐만 아니라 실제 발급업무를 담당하는 지방자치단체 담당자조차 제도를 알지 못해 이용률이 낮아지는 문제가 있었다. 또한, 시각장애인이 인쇄물 정보를 음성으로 변환하여 듣는데 활용할 수 있는 바코드 표준에 관한 내용이 관련 규정에 충분히 반영되지 않아 문자를 음성으로 변환하는 서비스 확산에 제약이 있었다.

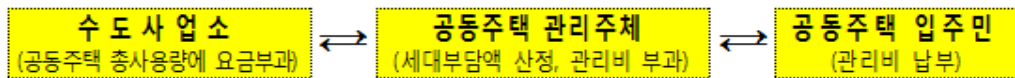
이에 따라 국민권익위는 점자 신분증(여권, 주민등록증, 복지카드) 발급대상을 장애등급수와 관계없이 시각장애인이면 누구나 발급받을 수 있도록 제도개선을 권고했다. 또 신분증 발급 신청서에 점자 신분증 신청란을 만들어 발급 신청을 쉽게 할 수 있도록 하였다. 이와 함께 시각장애인이 보다 편리하게 인쇄물의 내용을 확인할 수 있도록, 문자음성변환을 위한 다양한 표준 바코드를 관련 규정에 반영하도록 하였다.

이로써 앞으로는 장애등급과 상관없이 모든 시각장애인이 점자 신분증(여권, 주민등록증, 복지카드)을 발급받을 수 있게 되어 시각장애인의 정보 접근성이 나아질 것으로 기대된다.

4. 공동주택 수도요금 부과·운영 투명성 제고

각 시·도는 지역별 취수여건에 따라 수도요금 단가, 부과체계 등을 수도급수조례에 규정하고 있으며, 수도사업소에서 물 사용량에 따라 3단계의 요금구간을 두어 누진제 요금 방식으로 부과·징수하고 있다. 공동주택 수도요금은 관할 수도사업소에서 공동주택 총사용량에 대한 요금을 부과하면 공동주택 관리사무소가 세대별 검침을 통해 부담액을 산정한 뒤 관리비로 부과·징수해 수도사업소에 대납하고 있다.

[그림 7-3] 공동주택 수도요금 부과체계



수도사업소는 공동주택에 수도요금을 부과할 때 수도급수조례에 따라 총사용량을 세대수로 나눈 평균사용량을 기준으로 누진요금 상한을 결정해 모든 세대에 동일하게 적용한다. 그러나 관리사무소가 입주인에게 부과할 때에는 수도사업소가 공동주택에 적용한 단가와 다르게 개별세대 물 사용량에 따라 누진요금 단가를 적용하고 있는 실정이었다.

이렇게 되면 일부 세대는 수도사업소에서 적용한 누진요금 상한을 초과하여 누진요금을 적용받아 실제 수도사업소에서 부과된 요금보다 더 많은 요금을 납부하게 되어 입주인과 관리주체 간에 민원 및 분쟁이 끊이지 않았다.

또 일부 세대의 과납으로 발생한 잉여금의 처리기준이 불명확해 세대별 과납여부에 관계없이 모든 세대에 일정비율로 잉여금을 반환하거나 공동수도로 사용하는 등 불합리한 점이 발생하였다.

이에 공동주택 관리사무소가 세대별 수도요금을 산정할 때, 수도요금 과다징수 및 이로 인한 잉여금이 발생하지 않도록 수도사업소에서 적용한 요금단가를 모든 세대에 동일하게 적용하도록 관련 규정을 개정하고, 요금 초과납부로 인해 잉여금이 발생할 경우 당사자에게 반환하거나 해당 사용료에서 차감할 수 있도록 잉여금 처리기준을 구체적으로 규정하고 잉여금액 및 반환방법 등을 입주인이 자세히 알 수 있도록 관리비 명세서 등에 표기하도록 광역자치단체에 권고했다.

5. 하수도 사용료 부과·징수체계 개선방안

지방자치단체는 지역 내에서 발생하는 하수를 처리하기 위해 공공하수도시설을 설치하고, 그 시설의 유지·관리에 들어가는 비용을 충당하기 위해 하수배출구역으로 공고된 지역주민들에게 「하수도 사용조례」에 따라 매월 하수도요금을 부과·징수하고 있다.

국민권익위가 「하수도 사용 조례」를 제정·운영 중인 전국 163개 지방자치단체를 대상으로 실태조사를 실시한 결과, 대부분의 지방자치단체에서 공공하수처리시설의 사용 여부와 그 형태에 대한 조사나 확인 없이 획일적으로 동일한 하수도 요금을 부과하고 있었다. 특히 하수도 요금의 착오·이중납부 등으로 발생한 과오납금에 대한 환급이나 소멸시효를 조례상에 규정하지 않아 지방자치단체마다 제각각 결정하고 있었으며, 연체금의 이자율이 유사한 공공요금에 비해 과도하게 높게(5%) 설정하고, 군부대·경찰서·외국공관 등 특정기관에게는 불합리하게 연체금을 감면해 주고 있었다. 또한 요금 부과에 대한 이의신청 기간은 가급적 짧게(30일 이내), 이의신청에 대한 결과 통지 기간은 될수록 길게(90일 이내) 설정하여 행정 편의적으로 제도를 운영하고 있는 실정이었다.

국민권익위는 이러한 문제점을 개선하기 위해 하수배출구역내에 거주한다는 이유로 획일적으로 동일한 요금을 부과하지 말고 공공하수도시설 사용 여부나 그 형태에 대한 조사·확인을 거쳐 정화조 등 개별정화시설을 사용하는 가구 등에는 요금을 감면하거나 부과 대상에서 제외하는 규정을 마련하도록 하였다. 특히 조례에 과오납금이 발생하는 경우 환급 근거나 기준 및 절차를 마련하며, 과오납금에 대한 소멸시효 기간도 명확히 설정하도록 하고, 조례에 요금 감면 대상과 감면율을 보다 구체적으로 정하며, 유사 공공요금을 참고해 연체이자율이 지나치게 높지 않게 설정하도록 했다. 나아가 지방자치단체의 하수도 요금부과 처분에 대해 이의신청 기간을 충분히 부여하고, 이의신청에 대한 결과 통지 기간은 짧게 해 주민들이 신속하게 결정을 받아들일 수 있도록 지방자치단체에 권고했다.

권고가 이행되면 하수도요금을 둘러싼 민원과 분쟁이 줄어들고, 지방자치단체의 요금 부과·징수에 대한 지역 주민의 신뢰도가 높아질 것으로 기대된다.

6. 위탁가정 지원 사각지대 해소방안

‘가정위탁’은 친부모의 사망이나 실종, 학대 등으로 해당 아동이 정상적으로 양육될 수 없게 된 경우 복지시설이 아닌 「아동복지법」이 정하는 기준에 적합한 가정에 일정기간 동안 양육을 위탁하는 제도이다. 2017년 기준 위탁아동은 11,975명, 평균 위탁기간은 5년 9개월에 이른다.

그러나 위탁가정의 경우 실제로 아동을 보호·양육하고 있더라도 친부모와 자녀의 관계가 아니고 주민등록 상 동거인으로 표기된다는 이유로 여러 복지 지원 서비스에서 배제되고 있는 실정이었다.

우선, 장애아동을 위탁해 양육하고 있더라도 장애인 사용 자동차 등 표지와 장애인 전용 주차구역 주차표지를 발급받을 수 없어 장애아동의 병원 진료 등에 어려움을 겪는 경우가 있었으며, 「영유아보육법」에 따라 지방자치단체에서 운영하며 영유아 및 부모에게 장난감을 빌려주거나 체험프로그램을 제공하는 육아종합지원센터에서 일부 지역의 경우 친부모에게만 서비스를 제공하고 있었다.

또한, 지방자치단체에서는 해당 지역에 주소를 두고 있는 다자녀 가구를 대상으로 교통, 의료, 문화시설을 이용하는 경우 할인 혜택을 주는 다자녀 우대카드를 발급하고 있는데 다자녀가구를 정하는 ‘자녀’의 범위에 위탁아동은 포함시키지 않고 있었다.

이에 국민권익위는 이와 같은 문제점을 개선하기 위해 먼저 장애아동을 양육중인 위탁부모에게 장애인 사용 자동차 등 표지와 장애인 전용주차구역 주차표지를 발급받을 수 있도록 관련 법령을 개정하고 위탁부모도 육아종합지원센터를 이용할 수 있도록 개선할 것을 보건복지부에 권고했다. 또한, 다자녀 우대카드 발급대상인 다자녀 가구의 ‘자녀’ 범위에 위탁아동을 포함시키도록 광역자치단체에 권고했다.

아울러, 위탁기간이 종결된 후에도 부정하게 혜택 받는 것을 방지하기 위해 가정위탁이 종료되면 발급받은 장애인 자동차 표지나 다자녀 우대카드를 반납하도록 하고, 위탁가정을 담당하는 지방자치단체의 소관부서에서는 가정위탁이 종결된 사실을 혜택을 제공하는 기관이나 부서에 통보하는 등 관리체계를 마련토록 권고했다.

7. 아파트 등 공동주택 입주일 통보 개선

아파트 공급물량은 최근 5년 평균 연간 약 25만세대로, 국민의 절반이 거주하는 등 주요한 거주지로 자리 잡고 있다.

그런데 아파트 공급계약을 체결한 뒤 아파트가 완공되고 실제 입주가 이루어지는 선분양제 하에서는 계약 당시에 입주일을 정확히 알 수 없는 문제가 있다. 때문에 시공사들은 완공 이후 실제 입주시점과 언제부터 언제까지 입주를 하여야 하는지, 즉 입주시정기간 등을 통보하고, 입주자들은 그에 따라 입주준비를 하는 상황이다.

하지만 현행 법령에는 입주일 통보를 언제까지 하여야 하는지, 그리고 입주시정기간을 얼마나 부여하여야 하는지에 관한 규정이 없다. 그러다보니 이와 관련한 민원도 상당히 많이 발생하고 있었다.

입주일 통보 시점에 관한 민원으로는 12월에 전세기간이 종료하는 입주예정자가 12월 입주를 기다리고 있었는데, 12월 중순이 되도록 입주일 통보가 오지 않아 살 곳이 사라지고 있다고 호소하는 경우가 있었다. 입주시정기간에 관한 민원으로는 대규모 단지인데 입주시정기간이 너무 짧게 설정되어 짧은 기간에 많은 세대들이 이사를 하다 보니 불편하다는 민원이 있었다.

국민권익위는 이러한 문제를 해결하기 위해 입주일 통보를 실제 입주일보다 일정기간 이전에 하도록 입주일 통보 시점을 명시하고, 또한 입주시정기간에 관한 기준을 마련하도록 개선을 권고하였다.

이로써 입주준비를 갑자기 해야 하는 어려움을 최소화하고, 입주예정자들이 입주하기에 불편하지 않을 입주시정기간이 부여됨으로써, 신규분양 아파트의 입주예정자들이 ‘내 집 마련’의 꿈을 이루면서 겪는 불편이 개선될 것으로 기대된다.

제4절 보건·의료 불편 해소

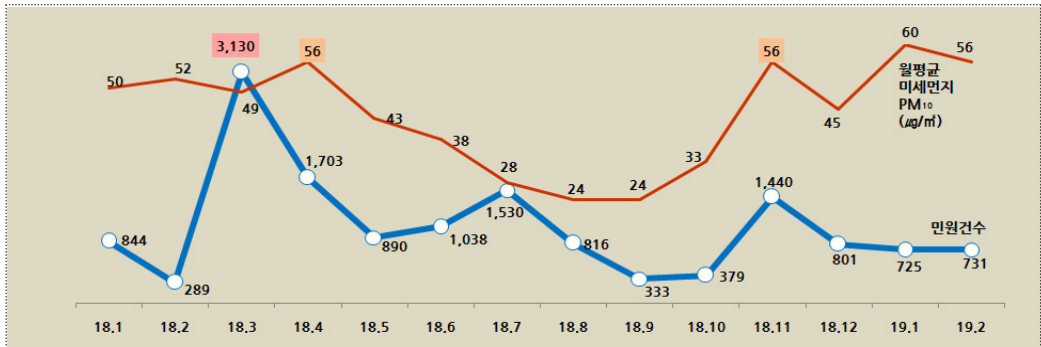
1. 미세먼지 민원분석을 활용한 제도개선

미세먼지 문제가 사회 현안으로 대두됨에 따라 국민신문고 등에 접수된 미세먼지 관련 민원은 최근 3년여간 총 68,299건에 이르고 있었다. 이에 국민권익위는 사회전체가 함께 해결해야 하는 당면과제로서 미세먼지 문제 해결에 있어서 국민의 의견을 최우선적으로 고려할 필요가 있다는 취지에서 미세먼지로 인해 국민들이 느꼈던 불편과 고충, 정책추진과정에서 발견된 사각지대, 그리고 미세먼지 저감을 위한 국민들의 제안을 정책에 직접 반영하고자 하였다.

※ ('16)7,637건→('17.)19,144건→('18.)35,813건→('19.2.)5,705건(국민신문고·시군구민원포털)

[그림 7-4] 미세먼지 관련 민원분석 대상

· 분석대상 : 최근 1년 2개월('18.1.1.~'19.2.28.)간 민원정보분석시스템에 수집된 '미세먼지' 관련 민원 중 직접적인 대책 등을 요구한 14,649건



(미세먼지 수치 출처 : 한국환경공단)

국민권익위가 최근 1년 2개월간 민원정보분석시스템에 수집된 미세먼지 민원 14,649건을 분석한 결과를 토대로 국민 의견수렴, 전문가 자문, 관계기관과의 유기적 협의를 거쳐 공동으로 마련·발표한 미세먼지 제도개선 방안은 다음과 같다.

우선 민원분석 결과 국민의 우려와 관심이 미세먼지 취약계층에 대한 피해예방 지원(24.4%)과 교육현장 대책(21.1%)에 집중된 것을 고려하여 어린이, 노인, 옥외근로자

등에 대한 보호를 더욱 강화하기로 했다. ① 연면적 430㎡ 이상만 미세먼지 등 실내공기질 관리 대상에 포함되고 전체 어린이집의 86.0%가 관리대상에서 제외되고 있어 연면적 430㎡ 미만도 어린이집 규모를 감안하여 단계적으로 적용확대 방안을 마련하도록 했다. ② 2019년 7월부터 전국 유치원과 초·중고 교실에 공기정화설비와 미세먼지 측정기 설치의 의무화되고 경로당 등 사회복지시설과 지하철 등 다중이용시설에도 공기청정기 보급이 확대됨에 따라 공기정화설비 관리방안을 마련해 소음, 전기요금, 필터교체 등 유지·관리 어려움을 이유로 활용률이 떨어지는 문제를 해결하도록 했다. ③ 공공근로 등 각종 재정지원 직접일자리사업 추진 시 미세먼지 저감조치에도 불구하고 무방비로 야외근로를 지속하는 일이 발생하지 않도록 관련 안전조치도 이행하도록 했다.

둘째, 미세먼지 저감대책 추진과정에서 일부 나타난 사각지대와 국민이 느껴왔던 고충도 개선하기로 했다. ① 노후경유차 조기폐차 신청이 몰리면서 등록말소까지 최대 2개월이 소요됨에 따라 이 기간에 책임보험에 가입하지 않거나 정기검사를 이행하지 않아 과태료를 납부하는 사례가 있어, 앞으로는 조기폐차 지원 대상으로 선정되면 폐차인수증명서 등을 통해 해당 차량이 운행되지 않았다는 사실이 증명되면 책임보험과 정기검사를 면제하기로 했다. ② 이사 등으로 주소를 옮긴 경우에는 노후경유차를 폐차하고 싶어도 보조금을 받지 못하고 있어, 신청지역에 2년 이상 거주하지 않더라도 노후경유차 조기폐차 지원금을 받을 수 있도록 요건을 완화하기로 했다. ③ 폐목재를 연료로 사용하는 등 무분별한 사용으로 미세먼지를 배출하고 생활갈등을 유발하고 있는 화목보일러에 대해서는 연료사용기준 등 구체적 사용지침을 마련해 교육·홍보하고 오염물질 저감방안을 마련하도록 했다. ④ 주요 거점도시의 대기질 및 초미세먼지 개선대책을 마련하기 위해 지역별 대기오염 현황, 오염물질 배출량 등을 평가하고 대기관리권역을 추가하여 대기개선대책의 실행력을 높여 나가기로 했다.

셋째, 미세먼지 원인인 질소산화물을 배출하는 노후경유차를 감축하는 동시에 전기·수소차 등 친환경차 보급이 더욱 확대될 수 있도록 지원을 강화하기로 했다. ① 조기폐차 보조금을 지원받은 후 노후경유차를 폐차하고 경유차를 재구매하는 사례를 방지하기 위해 조기폐차 후 구매차종에 따라 보조금을 차등화하는 등 조기폐차가 실제 친환경차 구매로 이어지도록 했다. ② 노후경유화물차의 폐차를 유도하고 전기화물차 보급을 확산하는 차원에서 경유화물차를 폐차하고 전기화물차를 구매할 경우 보조금

확대도 검토하도록 했다. ③ 보조금을 지원받은 전기차를 수출할 때 국내에서 등록·말소할 때와는 달리 배터리 반납의무가 없어 의무운행기간 2년이 지나면 해외에 판매하는 등 편법이 발생함에 따라 수출할 때도 배터리를 반납하거나 잔존가치에 해당하는 금액을 금전으로 납부하도록 했다.

미세먼지 제도개선을 통해 국민이 실제 경험하고 느낀 생생한 목소리에서 시작해 국민의 불편을 최소화하고, 국민의 공감을 얻을 수 있는 미세먼지 정책을 유도할 수 있었다. 개선방안이 이행됨으로써 국민의 건강과 안전을 지키는데 보다 기여할 수 있을 것으로 기대된다.

[그림 7-5] 민원분석을 활용한 미세먼지 제도개선 주요 내용



2. 사전연명의료 거부신청 이용절차 접근성 제고

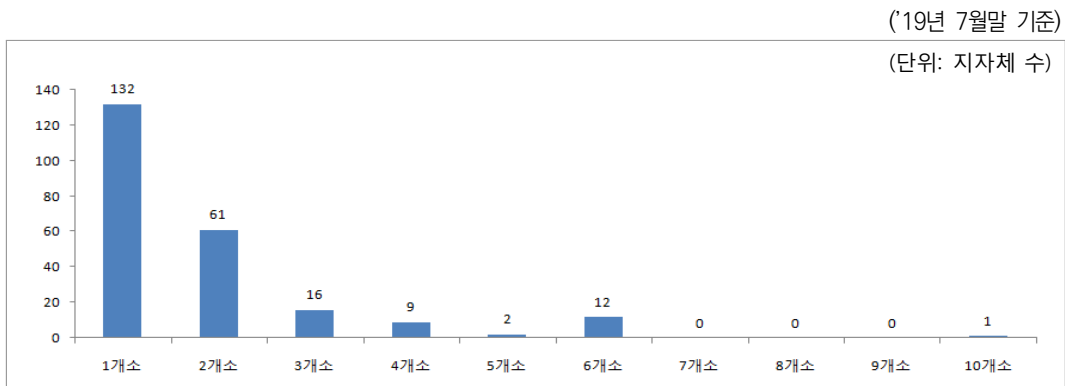
사전연명의료 거부신청은 「호스피스·완화의료 및 임종과정에 있는 환자의 연명의료 결정에 관한 법률(약칭 : 연명의료결정법)」에 따라 2018년 2월부터 시행된 제도이다. 만 19세 이상 성인은 누구나 향후 임종이 임박할 경우 본인의 존엄한 죽음을 위해 연명의료를 하지 않겠다는 의사를 사전에 보건복지부가 지역별로 지정한 사전연명의료의향서 등록기관(이하 접수기관)에 방문하여 등록할 수 있다.

〈 표 7-17 〉 사전연명의료 거부신청 이용 절차

① 등록기관 방문	② 등록기관 설명 청취	③ 의향서 작성·등록
- 본인 확인(신분증) *'19.7월 현재, 370개소	- 설명청취 여부 확인서 서명 * 설명 미제공시 무효처리 (연명의료결정법 12조)	- 본인이 직접 작성 * 언제든지 변경 · 철회 가능

그러나 신청접수기관으로 지정된 기관이 기초지자체별로 평균 1.6개소에 불과하고 특히 지역 공공의료 수행기관인 보건소의 운영이 저조(전국 보건소 254개 중 40개만 운영)하여 지역주민들이 원거리에 위치한 신청접수기관을 이용해야 하는 불편이 있었다.

[그림 7-6] 기초지자체별 등록기관 지정 현황



또한 사전연명의료의향서 작성 시 상담원과의 상담이 의무적으로 진행되어야 하지만 상담시간을 사전에 예약할 수가 없어 방문 후 장시간 대기해야 하고, 기존 등록의 철회 시 다시 신청기관을 방문해야만 철회가 가능한 불편이 있었다. 더욱이 국립연명의료 관리기관의 홈페이지 외에는 관련정보(사전연명의료 거부신청제도, 신청기관, 방법 및 절차, 유의사항 등)를 얻기가 어렵고 해당 홈페이지는 국민들에게 생소하여 접근성도 떨어지는 상황이었다.

이에 국민권익위는 사전연명의료 거부신청 등록기관으로 지정되지 않은 191개 지자체 소속 보건소를 등록기관으로 지정·운영 하고, 사전연명의료 의향서 작성 시 상담시간의 사전예약제 시행으로 신청자의 대기시간을 단축하도록 하며, 기존 등록을 철회하는 경우 방문신청 외에도 신청자의 편의를 위해 온라인 철회 신청방식을 도입 하도록 하였다. 또한 국민들이 관련정책에 대한 정보를 쉽게 이용할 수 있도록 보건소 등에 관련 자료를

비치하고 정부24와 연계한 홈페이지 정보 안내 등 온라인 홍보를 강화할 수 있는 기반을 마련하도록 권고했다.

3. 고령사회 장기요양서비스 질 제고

노인장기요양보험제도는 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인들에게 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 '장기요양급여'를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 향상시키기 위한 제도이며, 수급대상자는 65세 이상의 노인 및 65세 미만의 자로서 치매·뇌혈관성 질환 등 노인성 질병을 가진 자중 6개월 이상 혼자서 일상생활을 수행하기 어렵다고 인정되는 자에게 신체활동·가사활동 지원 또는 간병 등의 서비스를 제공하는 제도이다.

〈 표 7-18 〉 노인 장기요양 인정 현황

(단위 : 명, %)

구 분	2014	2015	2016	2017	2018	증감률
노인인구 (65세 이상)	6,462,740	6,719,244	6,940,396	7,310,835	7,611,770	4.1
신청자	736,879	789,024	848,829	923,543	1,009,209	9.3
등급판정자 (등급내+등급외)	585,386	630,757	681,006	749,809	831,512	10.9
인정자 (판정 대비 인정률)	424,572 (72.5%)	467,752 (74.2%)	519,850 (76.3%)	585,287 (78.1%)	670,810 (80.7%)	14.6
노인인구 대비 인정률	6.6%	7.0%	7.5%	8.0%	8.8%	

(‘18. 12월말 기준, 국민건강보험공단)

그러나 수급자들은 요양시설에서 노인 학대행위 발생 등 요양서비스에 대한 불만, 요양보호사들의 불안정한 근로환경 등에 따른 고충 등으로 장기요양 서비스의 질이 저하되는 문제가 발생하였다.

〈 표 7-19 〉 노인 요양보호 관련 국민신문고 민원현황

연도별	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
민원(건)	1,061	1,244	1,125	882	1,152	1,117	1,326	1,630	1,821

또 장기요양서비스를 전문적으로 수행하는 요양보호사의 급여가 명확하지 않고, 근골격계 질환 및 성희롱·성폭력 등에 다수 노출되어 있으며, 종사자들(요양시설장, 요양보호사, 사회복지사, 간호사 등)에 대한 직무교육 부족으로 불만민원이 발생하고 있었다.

이에 국민권익위는 노인요양시설 노인 학대예방 모니터링제 확대 시행하도록 하고, 지방자치단체에 노인요양시설 지도점검 시 CCTV, 캠코더 등 영상카메라 설치를 권장하도록 하고, 보건복지부에 노인요양시설에 설치 시 노인학대 예방, 사고책임, 사생활 침해 최소화 및 설치 필요장소 제한 등을 내용으로 하는 가이드라인을 마련하도록 제도개선 권고 하였고, 노인 학대 신고 활성화 및 신고의 법적 구속력을 위해 ‘노인학대를 알게 된 때’ 외에도 ‘노인 학대 의심이 있는 경우’ 관계기관에 신고할 수 있도록 법적근거 규정을 마련하도록 하였다.

그리고 요양보호사의 근무관계 명확화, 근로여건 개선 등을 위해 구체적인 표준근로 계약서 및 표준급여명세서 마련하도록 하였고, 요양보호사의 근골격계 질환 등에 관한 산재예방 가이드라인을 마련하도록 하였고, 요양보호사에 대한 전문 심리상담서비스, 휴식·치유활동 지원 등을 위한 장기요양요원지원센터 설치·운영 확대하도록 하였으며, 요양보호사에 대한 수급자(가족)의 가족 식사준비, 텃밭매기 등 업무외 부당요구에 대한 대처 매뉴얼을 마련하도록 하였다.

또한, 요양보호사 및 수급자의 성희롱·성폭력 예방매뉴얼 마련 및 홍보·안내를 강화하도록 하고, 요양보호사 보호를 위한 2인의 방문요양 급여비용을 2인 모두에게 ‘90분 이상’에서 ‘120분 이상’으로 확대 산정하도록 했으며, 장기요양종사자(시설장, 요양보호사, 사회복지사, 간호사 등)의 요양보호 관련 전문성 향상을 위해 직무교육 실시 규정을 마련하고, 장기요양기관에 재직 중인 요양보호사에게 직무교육 이수 시 8시간의 급여제공시간 인정을 단계적으로 확대하도록 하였고, 장기요양종사자 교육내용에 치매교육과정 필수 포함 등 치매교육을 강화하도록 권고하였다.

향후 장기요양기관 노인 학대예방, 요양보호사에 대한 근로환경 개선, 요양보호사에 대한 전문 심상담서비스 및 치유허동 등 지원 활동을 위한 장기요양지원센터 설치 운영의 확대, 장기요양종사자에 대한 전문교육 강화 등을 통하여 노인 장기요양서비스 질이 보다 향상 될 것으로 기대된다.

4. 국가보훈대상자 지원 사각지대 개선방안

「국가보훈기본법」에 따르면, ‘국가보훈대상자’란 국가를 위한 희생·공헌자와 그 유족 또는 가족으로서 국가보훈관계 법령의 적용대상이면서 예우 및 지원을 받는 사람을 말하며, 독립유공자, 국가유공자, 보훈보상대상자, 참전유공자 등 모두를 아우르는 개념이다.

국가와 지방자치단체(이하 ‘지자체’라 함)는 「국가보훈기본법」에 따라 국가보훈대상자를 위해 필요한 정책을 수립하고 적극 조치하여야 할 책무를 진다. 이에 근거하여 국가보훈처는 국가 차원에서, 각급 지자체는 해당 지역 차원에서 보훈대상자를 위한 지원을 하고 있는데 이 과정에서 일부 불합리한 점이 있었다.

〈 표 7-20 〉 국가와 지자체의 국가보훈대상자 지원제도

국가	지방자치단체
• 보상금, 생활조정수당, 사망일시금 등 보훈급여 • 독립유공자 생활지원금 • 진료비, 보철구 지급 등 의료지원 • 재해부상군경, 재해부상공무원 등 교육지원 • 재해부상군경, 재해부상공무원 등 취업지원 • 공공주택의 우선공급 • 농토구입·주택구입·사업대부 및 생활안정대부 • 상이자 보철차량 지원 • 요양지원 보조금 지급 • 국립묘지 안장 • 국·공립 시설 이용 지원 등	• 참전유공자 및 유족 보훈 명예수당 • 사망한 참전유공자의 배우자 복지수당 • 보훈대상자 사망위로금 • 독립유공자 및 유족 보훈 명예수당 • 공상군경, 무공수훈자 보훈 명예수당 • 순직군경 유족 보훈 명예수당 • 상이군경 및 고엽제 전우 목욕권 지급 • 쓰레기 종량제 봉투 지급 • 공설 화장장·봉안시설 이용료 감면 • 공공주차장, 공원 등 이용요금 감면 등

우선 각 지자체는 국가보훈대상자에게 제공하는 지원 혜택이 모두 다르다. 국가보훈대상자가 주소지를 옮기면 해당 지자체에서 어떤 종류의 지원을 해주는지 알 수 없어 신청을 못하는 경우가 있다. 신청이 없으면 보훈수당 등 혜택을 받을 수 없으며, 대상자가 고령이라면 이런 가능성은 더욱 높아진다. 많은 지자체들은 관할 지역으로 새로 이사 온 보훈대상자의 정보를 몰라 지원신청 절차를 미리 안내할 수 없는 어려움이 있고, 이에 보훈처와 지자체가 보훈대상자의 주소 변동정보를 상시적으로 확인할 수 있어야 한다는 민원이 제기되어 왔다. 한편, 지자체가 설치·운영하는 봉안시설(‘납골’을 ‘봉안’으로 표현, 유골을 봉안시설에 안치하는 것)은 대부분 국가보훈대상자에 대해 이용료를 감면하고 있으나, 상당수의 지자체에서 6개월, 1년 등 일정기간 이상 해당 지역에 거주해야 감면대상이 되기 때문에 국가보훈대상자가 주소지를 옮긴 후 거주기간 요건을 충족하지 못하고 사망하면 이사하기 전후 지자체의 봉안시설 모두를 이용하지 못하는 문제가 발생하고 있다. 또한 일반 묘지에 안장 중인 보훈대상자를 국립묘지로 이장하는 경우 개장(改葬)신고필증과 화장증명서, 유골반환증 등 여러 서류를 제출해야 하는 불편으로 인한 민원도 발생하고 있다.

국민권익위는 이러한 문제점을 개선하기 위해, 보훈관계법령에 국가보훈처가 보유하고 있는 전출입 국가보훈대상자 정보를 지자체가 이용할 수 있는 근거를 마련하고, 보훈처와 행정안전부의 협업으로 국가보훈처의 통합보훈시스템과 지자체가 사용하는 통합행정 시스템을 연계하는 방안을 권고했다. 또한, 각 지자체로 하여금 국가보훈대상자의 공설 봉안시설 이용 시 거주기간 요건을 폐지하여 시설 이용의 사각지대를 개선하도록 하는 한편, 일반묘지에 안장 중인 보훈대상자를 국립묘지로 이장하려 할 때 제출하는 서류 중 개장신고필증을 생략하고, 화장증명서 혹은 유골반환증 제출로 간소화 하도록 국가보훈처에 권고했다.

무엇보다 보훈처와 지자체의 시스템이 연계·개선되면, 고령의 국가보훈대상자들이 이사 후 보훈수당 등 신청을 놓쳐 일정기간 급여를 받지 못했던 문제가 해소되고, 각 보훈청·지청과 지자체도 연간 13,000여 건의 치료요청 공문서 수발을 생략할 수 있어 혁신적 행정 업무가 가능해질 전망이다.

제4장 국민 생활밀착형 제도개선 추진 사례

공공기관이 불합리한 법령과 제도를 지속적으로 개선하고 있지만, 국민 생활에 불편을 낳고 있는 낡은 규제나 공급자 중심의 정책 추진 등으로 불편 사항에 대한 근원적 해결이 곤란한 경우가 여전히 많다. 국민의 정책참여 요구가 증대되고, 불편·부당 시정을 위해 적극적으로 민원 등을 제기함에 따라 국민신문고, 국민콜110에는 연간 1천만 건 이상의 민원이 접수되고 있는 실정이다.

이에 국민권익위는 기존의 공급자인 정부 중심의 법·제도 개선 프로세스를 과제 발굴부터 사후관리에 이르기까지 수요자인 국민이 주도하도록 재설계하여 국민들의 눈높이에 맞는 제도개선을 추진하고자 노력하였다.

〈표 7-21〉 국민 생활밀착형 제도개선 추진 체계

추진 단계	기존 방식	국민 생활밀착형 제도개선
과제 선정	- 업무 담당자 관심사항 - 국회, 언론 지적사항	→ - 국민 참여형 개선과제 공모 - 국민신문고, 국민콜110, 국민청원 등 민원 빅데이터 분석
개선안 마련	- 서면·현장 실태조사 - 전문가 의견수렴	→  국민생각함 제안·토론 - 학계, 시민단체, 전문가 참여로 개선안 도출 - 대화·설문·토론 방식 활용
홍보·이행 관리	- 보도자료 배포 - 공문 중심의 권고 이행실적 관리	→ - 시민참여 토론회를 통한 피드백 - 스토리형 웹툰, SNS 활용 홍보 - 제도개선관리시스템으로 이행관리

먼저 제도개선 과제를 선정하기 위해 국민생각함, 국민제안, 시민단체 등을 통해 실제 생활 속에서 불편과 고충을 유발하는 정책 또는 제도에 대한 아이디어 공모(2019. 2.14.~3.8.)를 실시하였다. 그 결과 총 209건의 국민 불편 개선 요청 사례가 접수되었다. 이외에도 국민신문고, 국민콜110, 국민청원 등에 접수된 빈발 민원이나 상담 사례 분석 결과를 토대로 2030세대의 일자리·보육 고충 해소, 사회·경제적 약자 보호 및 생활안전

강화, 국민 생활 속 경제적 비용부담 완화 등 주요 민생 분야의 56개 개선과제를 선정하였다.

또 56개 과제 중 전 국민들에게 파급효과가 미치거나, 사회적 관심이 많은 주요 사안에 대해서는 모바일 중심의 국민 참여 플랫폼인  **국민생각함**을 통해 국민들의 의견을 직접 수렴하고 국민 참여 의견을 반영하여 제도개선 방안을 수립·권고하였다.

[그림 7-7] 국민 생활밀착형 제도개선 의견수렴 과정

제도개선 과제 대국민 공모	자동심장충격기 안내표지에 설치위치 명시
 국민생각함 국민 생활밀착형 제도개선 과제 공모 국민권익위원회가 골목길 상생도시를 거쳐 개선방안을 마련하겠습니다. 둘러보기만 하는 시민이 아니라 제대로 참여하는 시민이 됩시다! 우수상상인 선정기준 공모내용: 생활속에서 느낀 불편한 제도과제와 정책 참여방법: 국민생각함 홈페이지 (idea.republic.go.kr) 접속 후, 댓글로 참여하면 됩니다. 응모기간: 2월 14일 (목) ~ 3월 14일 (금) 당첨: 우수 과제 제안자 30명을 선정하여 각각 10만원씩을 드립니다. 국민생각함 제도로 개선으로 개선된 사례들 1. 바깥 거리에서 대기하는 시민들의 편의를 위한 주차장 이용요금 감면 인정공람공사는 공익의 이익을 위하여 2018년 10월부터 미납된 차세가 30일 이상인 다차량차량의 주차장 이용요금을 50% 감면 2. 노년층이 공공기관 시설에서도 생활하는데 불편을 겪는 소독제 사용에 따른 안전사고 예방을 위한 공공기관 시설에서 소독제 사용 금지 소독제 사용 금지에 따른 안전사고 예방을 할 수 있도록 2018년 12월 1일부터 3. 생활불편: 아파트 관리비 면제로 부담 완화 13개 아파트단지(관악구-13단지, 관악구-13단지, 관악구-13단지, 관악구-13단지, 관악구-13단지, 관악구-13단지, 관악구-13단지, 관악구-13단지, 관악구-13단지, 관악구-13단지, 관악구-13단지, 관악구-13단지, 관악구-13단지) 중 13개 단지에서 관리비 면제 실시	 심장에 갑작스런 이상이 발생시 사용하는 심장충격기(AED) AED에 대해 얼마나 알고 계세요? 기간: 2019.06.03(월) ~ 06.14(금) · 발표: 2019.06.17(월) 홈페이지 「응급의료에 관한 법률」 제47조에 의해 공공시설 및 500세대 이상 공동주택은 AED의 설치 의무화 되어 있으며, 하지만, AED의 설치위치를 제대로 고지하지 않아 건물을 관리하는 직원들조차 AED의 위치 파악이 어렵고 일반인들이 실제 응급상황을 목격할 때 AED를 사용하기가 쉽지 않아요. 심쿵 AED 5차 개정판 반영 (2019.06.01) * 추첨을 통해 20명씩 국민생각함 상환권을 드립니다. AED에 대한 여러분의 생각을 들려주세요.

이렇게 권고한 제도개선 과제는 권고 취지와 이행현황을 국무회의에 보고 ('19.12.10.)하여 전 부처와 공유함으로써 각 기관들도 자체적으로 실생활 중심의 제도개선을 추진하도록 유도하고, 국민권익위의 권고사항도 조속히 이행될 수 있도록 협조를 요청하였다.

그 결과 위약금 없이 KTX 예약승차권의 시간과 좌석을 변경할 수 있게 되었고, 전국 어디서나 장애인 복지카드를 재발급 받을 수 있게 되었다. 또 합기도학원차량이 어린이 통학차량에 포함되어 안전관리가 강화되었고, 국립초등학교의 입학전형료가 폐지되는 등 주요 권고사항이 조기에 이행되는 성과가 있었다. 이와 같이 국민이 주도하는 정책·제도개선 프로세스가 범정부적으로 확산되면 정부 정책에 대한 국민들의 만족도와 신뢰도가 제고될 수 있을 것으로 기대된다.

[그림 7-8] 국민 생활밀착형 제도개선 주요 개선사례



〈 표 7-22 〉 2019년 국민생활밀착형 제도개선 권고과제 현황

2019년 국민 생활밀착형 제도개선 권고과제(총 56건)

① 2030세대의 일자리·보육 고충 해소

권고과제	소관기관
◦ 개인투자 이력조회서비스 불편요인 개선	건강보험심사평가원
◦ 경찰 채용시험 응시서류 간소화	경찰청
◦ 초등학교 예비소집 일시 확대	시도교육청
◦ 산업단지 중소기업 청년교통비 지원사업 대상 확대	산업통상자원부
◦ 거주지 이전에 따른 중고등학교 전학시 인우보증제 폐지	시도교육청
◦ 학교장 허가 교외체험학습 효율화	시도교육청
◦ 체당금 지급범위에 출산전후 휴가기간 중의 급여 포함	고용노동부
◦ 중소기업 대상 청년고용기술료 감면 규정 개선	중소벤처기업부
◦ 소상공인 재도전특별자금 사업성평가 투명성 제고	소상공인시장진흥공단
◦ 공무원 배우자 출산휴가 제도의 실효성 제고	인사혁신처
◦ 임신부 자녀의 어린이집 입소순위 가산점 부여	보건복지부
◦ 다자녀 우대카드 발급기준 개선	서울시, 대전시
◦ 전국체육대회 참가제한 규정 완화	대한체육회
◦ 난임시술 지원비 우편정산 도입 및 상담자 프라이버시 보호	보건복지부
◦ 어린이집유치원 건강검진자료 관리 적정화	교육부, 보건복지부
◦ 직업능력개발훈련 중 자녀질병으로 결석 시 출석인정	고용노동부

② 사회경제적 약자 보호 및 생활안전 강화

권고과제	소관기관
◦ 가정폭력 관련 주민등록 열람·교부 제한사유 통보방법 개선	행정안전부
◦ 잠복결핵감염검진 대상 확대로 결핵감염 예방 강화	보건복지부
◦ 자동심장충격기 안내표지에 설치위치 명시	보건복지부
◦ 참전 유공자에 대한 약제비 지원 확대	국가보훈처

③ 국민 생활 속 경제적 비용부담 완화

권고과제	소관기관
◦ SRT 공공성 강화 할인제도 실효성 확보	(주)에스알
◦ 거주기간 미충족에 따른 출산지원금 지급 사각지대 해소	지방자치단체
◦ 우체국 국내소포 접수요금 합리적 개선	과학기술정보통신부
◦ 민간공익자격 응시수수료 환불사유에 가족경조사 등 포함	한국발명진흥회, 도로교통공단, 한국인터넷진흥원, 한국정보화진흥원, 한국농어촌공사
◦ 디자인등록 출원 취하에 따른 수수료 반환규정 개선	특허청
◦ 독서실 특성을 고려한 이용요금 반환기준 별도 마련	교육부
◦ 온라인 특성을 고려한 원격평생교육 학습비 반환기준 마련	교육부
◦ 국가전문 자격시험 응시로 환불사유 확대	행정안전부, 해양수산부, 농촌진흥청, 관세청

④ 국민 중심의 중요정보 알 권리 강화

권고과제	소관기관
◦ 외국 입국거부 방지를 위한 여권 훼손사항 명확화	외교부
◦ 노인일자리사업 접수 시 온라인 신청 기능 고지 강화	지방자치단체
◦ 내비게이션 소비자분쟁해결기준 강화	공정거래위원회
◦ 열차 지연 시 배상방법 개선	한국철도공사, (주)에스알
◦ 국립자연휴양림 국가유공자 입장료 면제범위 확대	산림청
◦ 폐소화기 처리방법 표기	소방청
◦ 국립공원 시설예약 미결제 시 자동취소 고지	국립공원공단
◦ 국민건강보험 임의계속가입 고지 방법 확대	국민건강보험공단
◦ 의료기기 품목 및 해당여부 판단에 대한 안내 강화	식품의약품안전처

⑤ 국민 불편 행정서비스의 이용편의 증진

권고과제	소관기관
◦ 보건소 이용 보호대상자의 신분확인 절차 간소화	국가보훈처
◦ 대학수학능력시험 응시수수료 납부 및 환불절차 개선	한국교육과정평가원
◦ 한국사능력검정시험의 응시 편의성 확대	국사편찬위원회
◦ 학교 밖 청소년의 자원봉사활동 신청 불편 해소	한국청소년활동진흥원
◦ 장기요양 급여변경 신청서류 개선	국민건강보험공단
◦ 유해야생동물 포획허가 시 피해사실 확인절차 간소화	환경부
◦ 소방시설 불법행위 신고에 대한 조례상 적격범위 확대	지방자치단체
◦ 여객자동차 운전종사자 자격취득시험 접수방식 다양화	교통안전공단
◦ 퇴직연금 신청을 위한 서류제출 방식 개선	근로복지공단
◦ 국가기술자격시험 응시자격서류 온라인 접수 확대	산업인력공단
◦ 미영업 온누리상품권 가맹점 등록취소 근거 신설	중소벤처기업부
◦ 학교 밖 청소년 건강검진 온라인 신청방식 도입	여성가족부
◦ 우체국보험 보험료 카드납입 대상 확대	우정사업본부
◦ 사회적기업 인증 신청방식 온라인 확대	한국사회적기업진흥원
◦ 주민등록표 발급 시 주소변동 사항 선택권 확대	행정안전부
◦ 여러 장의 신용카드로 한 건의 지방세 납부	행정안전부
◦ 외국인등록 사실증명 서식 개선	법무부
◦ 장애인등록증 등 재발급 온라인 신청연령 확대	보건복지부
◦ 의무관리대상 공동주택 대표자 고유번호 정정 신고서류 간소화	국세청

부 록



Anti-Corruption & Civil Rights Commission

1. 역대 위원장·부위원장 명단
2. 국민권익위원회 위원 명단
3. 중앙행정심판위원회 위원 명단
4. 국민권익위원회 소관 법령·행정규칙 현황

1

역대 위원장·부위원장 명단

■ 위원장

역대	성명	재임기간	주요경력
초대	양 건	2008.3.14.~2009.8.27.	• 한양대 법대학장 • 경실련 시민입법위원장
제2대	이 재 오	2009.9.30.~2010.6.30.	• 15·16·17대 국회의원 • 한나라당 원내대표, 최고위원
제3대	김 영 란	2011.1.3.~2012.11.26.	• 서강대 법학전문대학원 석좌 교수 • 대법원 대법관
제4대	이 성 보	2012.12.11.~2015.12.10.	• 서울중앙지방법원장 • 서울동부지방법원장
제5대	성 영 훈	2015.12.23.~2017.6.27.	• 광주지방법검찰청장 • 법무부 법무실장
제6대	박 은 정	2017.6.28.~현재	• 서울대 법학전문대학원 교수 • 이화여대 법학과 교수

■ 부위원장

구분	역대	성명	재임기간	주요경력
부위원장 (부패방지)	초대	이 영 근	2008.3.14.~2011.2.16.	• 청렴위 정책기획실장 • 기획예산처 재정기획총괄심의관
	제2대	백 운 현	2011.2.17.~2011.11.11.	• 대통령실 행정자치비서관 • 소청심사위원회 상임위원
	제3대	최 현 복	2011.11.12.~2013.8.1.	• 대구 흥사단 사무총장 • 반부패전국네트워크 집행위원장
	제4대	곽 진 영	2013.8.2.~2016.8.1.	• 건국대 기획조정부처장, 정치외교학 교수 • 한국 NGO학회 상임이사
	제5대	박 경 호	2016.8.17.~2018.3.28.	• 국민권익위원회 법무보좌관 • 수원지검 제2차장검사
	제6대	이 건 리	2018.4.26.~현재	• 제주지방법검찰청장 • 창원지방법검찰청장
부위원장 (고충처리)	초대	박 인 제	2008.3.14.~2011.1.2	• 변호사(서원합동법률사무소) • 청렴위 비상임위원
	제2대	김 대 식	2011.1.3.~2011.11.11.	• 민주평화통일자문회의 사무처장 • 대통령인수위원회 사회교육문화분과위원회 위원
	제3대	박 재 영	2011.11.12.~2014.11.11.	• 대통령실 행정자치비서관 • 행정안전부 소청심사위원회 상임위원
	제4대	김 인 수	2014.11.19.~2017.11.18.	• 국민권익위원회 기획조정실장 • 국민권익위원회 중앙행정심판위원회 상임위원
	제5대	권 태 성	2017.12.29.~현재	• 국민권익위원회 기획조정실장 • 국민권익위원회 상임위원
부위원장 (행정심판) 겸 중앙행정심판 위원장	초대	김 필 규	2008.3.14.~2011.2.16.	• 변호사(김필규법률사무소) • 서울지검 금융조사부장
	제2대	오 준 근	2011.2.17.~2012.11.26.	• 경희대 법학전문대학원 교수 • 성균관대 법과대학경영대학원 겸임교수
	제3대	홍 성 칠	2012.11.29.~2015.11.28.	• 법무법인 로직 대표변호사 • 대구지법 상주지원장
	제4대	이 상 민	2015.11.29.~2017.12.13.	• 법무법인 율촌 변호사 • 대법원 재판연구관, 춘천지방법원 원주지원장
	제5대	김 기 표	2020.1.14.~현재	• 한국법제연구원 원장 • 법제처 차장

2

국민권익위원회 위원 명단

(2019. 12. 31. 기준)

직 위	성 명	임 기	주 요 경 력
위원장	박은정	2017. 6. 28. ~ 2020. 6. 27.	- 서울대 법학전문대학원 교수 - 대한법률구조공단 비상임 이사
부위원장 사무처장	이건리	2018. 4. 26. ~ 2021. 4. 25.	- 국방부 5.18특별조사위원장 - 법무법인 동인 변호사
부위원장	권태성	2017. 12. 29. ~ 2020. 12. 28.	- 권익위 기획조정실장 - 권익위 상임위원
상임위원	김의환	2019. 7. 18. ~ 2022. 7. 17.	- 권익위 부패방지국장 - 권익위 고충처리국장
상임위원	김태응	2018. 8. 27. ~ 2021. 8. 26.	- 권익위 행정심판국장 - 권익위 권익개선정책국장
상임위원	강재영	2019. 11. 8. ~ 2022. 11. 7.	- 동반성장위원회 운영국장 - 공정위 OECD 한국정책센터 경쟁정책본부장
위 원	이재경	2017. 1. 2. ~ 2020. 1. 1.	- 한걸음더연구소 소장 - 더불어민주당 대변인
위 원	황성주	2017. 8. 7. ~ 2020. 8. 6.	- 법무법인 양지 대표변호사 - 청주지방법원 수석부장판사
위 원	홍인옥	2017. 8. 7. ~ 2020. 8. 6.	- 도시사회연구소 소장 - 한국도시연구소 연구위원
위 원	윤영훈	2017. 8. 7. ~ 2020. 8. 6.	- 법무법인 대원씨앤씨 대표변호사 - 대전지방법원 홍성지원장(부장판사)
위 원	김수정	2017. 8. 7. ~ 2020. 8. 6.	- 법무법인 지향 변호사 - 국가인권위원회 전문위원
위 원	정정미	2018. 5. 7. ~ 2021. 5. 6.	- 대전지방법원 부장판사 - 대전지방법원 공주지원장
위 원	오완호	2018. 9. 17. ~ 2021. 9. 16.	- 한국인권행동 사무총장 - 인권교육센터 메아리 대표
위 원	이근동	2019. 9. 23. ~ 2022. 9. 22.	- 법무법인 원 구성원 변호사 - 대한상사중재원 중재인

3

중앙행정심판위원회 위원 명단

(2019. 12. 31. 기준)

직 위	성 명	주 요 경 력
위원장	공 석	
상임 위원	김은미	- 서울지방법원 판사, 성균관대 법학과 교수 - 공정거래위원회 심판관리관
상임 위원	김상배	- 경기지방노동위원회 차별시정심판위원, 수원지방법원조정위원 - 대한변호사협회 법제위원
상임 위원	임송학	- 법제처 사회문화법제국 법제심의관 - 법제처 경제법제국장, 행정법제국장
위원	강성국	- 서울고등법원 판사, 의정부지방법원 부장판사 - 법무법인 변호사
"	강승식	- 헌법재판소 편집위원, 전라북도교육청 행정심판위원 - 법학전문대학원 교수
"	강재현	- 부산고등법원 조정위원, 경상남도 행정심판위원 - 법률사무소 변호사
"	구정완	- 대한예방의학회 이사, 근로복지공단 자문의사 - 의대 교수
"	김광훈	- 기획재정부 예규심의위원, 법제처 법령해석심의위원회 위원 - 법무법인 변호사
"	김대환	- 한국헌법학회 이사, 부산광역시·제주특별자치도 행정심판위원 - 법학전문대학원 교수
"	김민호	- 규제개혁위원회 위원, 개인정보분쟁조정위원회 위원 - 법학전문대학원 교수
"	김병철	- 충청북도 소청심사위원회·인사위원회 위원 - 법무법인 변호사
"	김성균	- 법률사무소 변호사 - 행정학과 교수
"	김세현	- 이비인후과 전문의 - 의대 교수
"	김유진	- 법제처 국민법제관, 미래창조과학부 결합판매심사위원 - 법무법인 변호사
"	김은주	- 제주특별자치도 행정심판위원, 단국대학교 분쟁해결연구센터 연구교수 - 법학전문대학원 교수

직 위	성 명	주 요 경 력
위원	김은진	- 법무법인 변호사
"	김재규	- 법제처 행정법제국장 - 중앙행정심판위원회 상임위원
"	김재련	- 여성가족부 권익증진국장 - 법무법인 변호사
"	김재선	- 국가생명윤리위 유전자전문위원, 중앙선거관리위 비방흑색선전 검토위원 - 법학전문대학원 교수
"	김종수	- 신경외과 전문의 - 의대 교수
"	김종훈	- 방위사업청 ombudsman - 법무법인 변호사
"	김지영	- 한국여성변호사회 이사, 대한변호사협회 국제위원회 위원 - 법무법인 변호사
"	김태건	- 서울행정법원 판사, 수원지방법원 성남지원 판사 - 법무법인 변호사
"	김태진	- 서울지방법원 예비판사 - 법학전문대학원 교수
"	김호정	- 대법원 법관인사위원회 위원 - 법학전문대학원 교수
"	노강규	- 전라남도·광주광역시 행정심판위원, 법학전문대학원 겸임교수 - 법률사무소 변호사
"	박시내	- 이비인후과 전문의 - 의대 교수
"	박익수	- 서울민사지방법원 판사, 공정거래위원회 협력심판담당관 - 법률사무소 변호사
"	박형명	- 춘천지방법원 원주지원장, 수원지방법원 안양지원장 - 법무법인 변호사
"	박효은	- 순환기내과 전문의 - 의대 교수
"	배동희	- 법무법인 노무사
"	배인구	- 서울중앙지방법원 부장판사, 헌법재판소 재판연구관 - 법무법인 변호사
"	성중탁	- 대한변호사협회 법제위원회 위원, 대구광역시 행정심판위원 - 법학전문대학원 교수

직 위	성 명	주 요 경 력
위원	송도인	- 공인노무사 - 법무법인 변호사
"	송태진	- 외과 전문의 - 의대 교수
"	신영주	- 안과 전문의 - 의대 교수
"	신옥주	- 한국헌법학회 상임이사, 한국공법학회 부회장 - 법학전문대학원 교수
"	신용석	- 서울민사지방법원 판사, 수원지방법원 부장판사 - 법무법인 변호사
"	신혜은	- 서울대학교병원 약제부 약사, 특허법인 변리사 - 법학전문대학원 교수
"	양우진	- 대한영상의학과 개원의협의회 회장 - 의대 교수
"	오옥환	- 권익위 자문위원, 언론중재위원회 위원 - 법률사무소 변호사
"	이동기	- 수원지방법검찰청장, 대검찰청 형사부장 - 법무법인 변호사
"	이 립	- 서울지방법원 부장판사, 사법연수원 교수 - 법률사무소 변호사
"	이성섭	- 육군군사법원장 - 법률사무소 변호사
"	이소정	- 춘천지방법원 국선변호인, 한국소비자원 소송지원 변호사 - 법률사무소 변호사
"	이승구	- 영상의학과 전문의 - 의대 교수
"	이연숙	- 대전광역시 인사위원회 위원, 충청남도 행정심판위원 - 법무법인 변호사
"	이 원	- 한국법제연구원 원장, 법제처 행정심판관리국장 - 중앙행정심판위원회 상임위원
"	이윤정	- 법무법인 변호사 - 법학전문대학원 교수
"	이은준	- 정형외과 전문의 - 의대 교수
"	이지원	- 대한가정의학회 학술이사 - 의대 교수

직 위	성 명	주 요 경 력
위원	이진우	- 정형외과 전문의 - 의대 교수
"	이호조	- 춘천지방법원 판사, 강원도 소청심사위원회 위원 - 법률사무소 변호사
"	이희종	- 부산지방법검찰청 검사 - 법무법인 변호사
"	임 현	- 행정학과 교수
"	임형욱	- 감정평가사 - 법무법인 변호사
"	장호익	- 법제처 법령해석정보국장 - 법무법인 고문
"	장홍선	- 부산지방법원·고등법원 판사, 창원시선거관리위원회 위원장 - 법무법인 변호사
"	정주백	- 법제처 법령해석심의위원회 위원 - 법학전문대학원 교수
"	조소영	- 한국헌법학회 이사, 게임물관리위원회 상임이사 - 법학전문대학원 교수
"	조영희	- 광주광역시 교육청 행정심판위원, 광주광역시 소청심사위원 - 법률사무소 변호사
"	조일영	- 대법원 재판연구관, 서울고등법원 판사, 서울행정법원 부장판사 - 법무법인 변호사
"	조현욱	- 전주지법·인천지법 부장판사 - 법무법인 변호사
"	하명호	- 대법원 재판연구관, 수원지방법원 판사 - 법학전문대학원 교수
"	함봉진	- 정신건강의학과 전문의 - 의대 교수
"	홍승권	- 가정의학과 전문의 - 의대 교수
"	황창근	- 방송통신위원회 법률자문위원, 방위사업청 정책자문위원 - 법대 교수

4

국민권익위원회 소관 법령·행정규칙 현황

(2019. 12. 31. 기준)

■ 법률(5건)

연번	법률명	제정일	최종개정일	소관부서
1	부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률	2008. 2. 29.	2019. 12. 10.	혁신행정담당관 청렴총괄과 심사기획과 보호보상정책과 민원조사기획과 제도개선총괄과 등
2	행정심판법	1984. 12. 15.	2017. 10. 31.	행정심판총괄과
3	공익신고자 보호법	2011. 3. 29.	2018. 4. 17.	보호보상정책과
4	부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률	2015. 3. 27.	2019. 11. 26.	청탁금지제도과
5	공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률	2019. 4. 16.	-	심사기획과

■ 대통령령(8건)

연번	법령명	제정일	최종개정일	소관부서
1	부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령	2008. 2. 29.	2019. 10. 15.	혁신행정담당관 청렴총괄과 심사기획과 보호보상정책과 민원조사기획과 제도개선총괄과 등
2	행정심판법 시행령	1985. 9. 14.	2018. 10. 30.	행정심판총괄과
3	공무원 행동강령	2003. 2. 18.	2018. 12. 24.	행동강령과
4	국민권익위원회와 그 소속기관 직제	2008. 2. 29.	2019. 12. 24.	혁신행정담당관
5	지방의회의원 행동강령	2010. 11. 2.	2019. 12. 31.	행동강령과
6	공익신고자 보호법 시행령	2011. 9. 30.	2018. 10. 30.	보호보상정책과
7	부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률 시행령	2016. 9. 8.	2018. 12. 24.	청탁금지제도과
8	공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률 시행령	2019. 12. 31.	-	심사기획과

■ 총리령(3건)

연번	법령명	제정일	최종개정일	소관부서
1	행정심판법 시행규칙	1996. 3. 30.	2018. 11. 1.	행정심판총괄과
2	국민권익위원회와 그 소속기관 직제 시행규칙	2008. 3. 5.	2019. 12. 31.	혁신행정담당관
3	국민권익위원회 소관 비영리법인의 설립 및 감독에 관한 규칙	2015. 8. 7.	-	혁신행정담당관

■ 대통령 훈령(3건)

연번	행정규칙명	제정일	최종개정일	소관부서
1	반부패정책협의회규정	2004. 1. 29.	2017. 9. 6.	청렴총괄과
2	온라인 국민참여포털의 운영에 관한 규정	2006. 4. 25.	2015. 6. 10.	국민신문고과
3	국제반부패회의 준비기획단의 설치 및 운영에 관한 규정	2019. 8. 16.	-	국제교류담당관

■ 국무총리 훈령(3건)

연번	행정규칙명	제정일	최종개정일	소관부서
1	청렴사회 민관협의체 설치 및 운영에 관한 규정	2018. 1. 3.	-	민간협력담당관
2	공공기관 채용비리 근절 추진단 설치 및 운영에 관한 규정	2018. 9. 12.	-	청렴총괄과
3	정부합동민원센터의 운영 등에 관한 규정	2019. 10. 11.	-	고충상담기획과

■ 국민권익위원회 훈령(47건)

연번	행정규칙명	제정일	최종개정일	소관부서
1	국민권익위원회 회의운영규칙	2008. 5. 2.	2019. 7. 30.	혁신행정담당관
2	국민권익위원회 및 그 소속기관 인사관리규정	2008. 5. 2.	2019. 9. 25.	운영지원과
3	국민권익위원회 보안업무규정 시행세칙	2008. 5. 2.	2019. 7. 30.	운영지원과
4	국민권익위원회와 그 소속기관 정보자료 관리규정	2008. 5. 2.	2019. 7. 30.	운영지원과
5	국민권익위원회 파견직원 관리규정	2008. 5. 2.	2019. 10. 21.	운영지원과
6	국민권익위원회 자체평가위원회 운영규정	2008. 5. 2.	2018. 5. 2.	기획재정담당관
7	국민권익위원회와 그 소속기관 위임전결 규정	2008. 5. 2.	2019. 8. 30.	혁신행정담당관
8	국민권익위원회 행정서비스현장 운영규정	2008. 5. 2.	2013. 5. 2.	감사담당관
9	국민권익위원회 감사규정	2008. 5. 2.	2019. 6. 25.	감사담당관
10	국민권익위원회 일상감사규정	2008. 5. 2.	2015. 11. 10.	감사담당관

연번	행 정 규 칙 명	제정일	최종개정일	소관부서
11	국민권익위원회 공무원 행동강령	2008. 5. 2.	2019. 9. 25.	감사담당관
12	골프 및 사행성 오락관련 행위 기준에 관한 운영 규정	2008. 5. 2.	2011. 11. 14.	감사담당관
13	국민권익위원회 법제업무 운영규정	2008. 5. 2.	2019. 7. 30.	혁신행정담당관
14	국민권익위원회 정보보호규정	2008. 5. 2.	2019. 6. 13.	혁신행정담당관
15	국민권익위원회 홈페이지 운영규정	2008. 5. 2.	2019. 9. 25.	혁신행정담당관
16	국민권익위원회와 그 소속기관 기록관 운영규정	2008. 5. 8.	2019. 7. 30.	운영지원과
17	국민권익위원회 정보공개 운영규정	2008. 5. 8.	2019. 11. 7.	운영지원과
18	국민권익위원회 의결서 등의 간인사무 처리규정	2008. 5. 8.	2019. 7. 30.	운영지원과
19	중앙행정심판위원회 위임전결규정	2008. 5. 20.	2019. 7. 4.	행정심판총괄과
20	국민권익위원회 상담위원 운영규정	2008. 8. 22.	2019. 9. 25.	상담안내과
21	국민권익위원회 성희롱 성폭력 예방지침	2008. 12. 18.	2018. 10. 10.	운영지원과
22	국민권익위원회 당직 및 비상근무 시행세칙	2009. 6. 2.	2019. 7. 30.	운영지원과
23	회계관계공무원 등의 관직지정 및 재정보증에 관한 규정	2009. 6. 16.	2019. 9. 25.	운영지원과
24	국민권익위원회 정책자문에 관한 규정	2009. 12. 23.	2013. 3. 19.	기획재정담당관
25	국민권익위원회 공무원 비위사건 처리규정	2011. 9. 30.	2019. 12. 6.	감사담당관
26	국민권익위원회 청원경찰 징계규정	2012. 4. 4.	2018. 9. 7.	운영지원과
27	국민권익위원회 후원명칭 사용승인에 관한 규정	2012. 7. 6.	2019. 7. 30.	운영지원과
28	청렴연수원 운영규정	2012. 11. 28.	2017. 3. 13.	교육운영과
29	청렴연수원 시설관리규정	2012. 11. 28.	-	교육지원과
30	국민권익위원회 민간보조사업 운영에 관한 규정	2012. 12. 24.	2016. 10. 5.	민간협력담당관
31	국민권익위원회 개방형직위 및 공모직위 선발시험(심사)위원회 운영규정	2013. 2. 22.	2019. 7. 30.	운영지원과
32	행정심판사건 자문위원단 운영에 관한 규정	2013. 8. 13.	-	행정심판총괄과
33	국민권익위원회 안전한 업무용 스마트폰 운영지침	2014. 6. 18.	2019. 7. 30.	혁신행정담당관
34	국민권익위원회와 그 소속기관 정보화업무 규정	2014. 6. 18.	2019. 9. 25.	혁신행정담당관
35	국민권익위원회 직무관련 범죄 고발 세부지침	2014. 11. 26.	2019. 7. 30.	감사담당관
36	청렴교육강사 운영·지원규정	2016. 10. 25.	2019. 4. 15.	교육기획과
37	국민권익위원회 갈등관리 운영규정	2017. 9. 25.	2019. 4. 30.	기획재정담당관
38	국민권익위원회 공무원 등 근로자 인사관리규정	2018. 9. 19.	-	운영지원과
39	청렴연수원 청소·경비 관련 공무원 등 근로자 인사관리규정	2019. 1. 4.	-	교육지원과
40	국가청렴정보시스템 운영 및 관리 지침	2019. 3. 20.	2019. 6. 25.	혁신행정담당관
41	국민권익위원회 국외훈련 운영규정	2019. 3. 20.	-	운영지원과
42	국민권익위원회 비실명 대리신고 자문변호사단 운영규정	2019. 5. 27.	-	보호보상정책과

연번	행 정 규 칙 명	제정일	최종개정일	소관부서
43	국민권익위원회 적극행정 면책제도 운영규정	2019. 6. 25.	-	감사담당관
44	국민권익위원회 업무협약 체결 및 관리에 관한 규정	2019. 7. 10.	-	기획재정담당관
45	국민권익위원회 적극행정 지원위원회 운영규정	2019. 9. 30.	-	혁신행정담당관
46	청렴연수원 교육훈련비 회계처리에 관한 규정	2019. 11. 6.	-	교육지원과
47	국민권익위원회 적극행정공무원의 징계절차에서의 소명 및 소송 등에 관한 지원 지침	2019. 12. 10.	-	혁신행정담당관

■ 국민권익위원회 예규(28건)

연번	행 정 규 칙 명	제정일	최종개정일	소관부서
1	정부 민원 안내콜센터 운영지침	2008. 4. 17.	-	110콜센터
2	부패영향평가업무 운영지침	2008. 4. 17.	2019. 10. 8.	부패영향분석과
3	부패행위 신고사무 운영지침	2008. 4. 17.	2019. 10. 14.	심사기획과
4	비위면직자들의 취업제한사무 운영지침	2008. 4. 17.	2019. 10. 23.	심사기획과
5	공직자 행동강령 운영지침	2008. 4. 17.	2019. 10. 7.	행동강령과
6	공직자 행동강령위반 신고사무 운영지침	2008. 4. 17.	2019. 9. 25.	행동강령과
7	부패행위 신고자 보호사무 운영지침	2008. 4. 17.	2019. 10. 8.	신고자보호과
8	부패행위 신고자 포상 및 보상사무 운영지침	2008. 4. 17.	2019. 10. 24.	신고자보상과
9	공공기관 콜센터 운영협의회 운영요강	2008. 5. 2.	2013. 6. 21.	110콜센터
10	근무성적평가 및 경력·가점평정 등 운영지침	2009. 3. 10.	2019. 9. 24.	운영지원과
11	국민권익위원회 공무국외여행 관리지침	2010. 1. 20.	2018. 12. 19.	운영지원과
12	국민권익위원회 특별승급제도 운영지침	2010. 1. 20.	-	운영지원과
13	국민권익위원회 고충민원처리지침	2010. 3. 22.	2019. 10. 8.	민원조사기획과
14	공익신고 구조금 사무 운영지침	2011. 9. 30.	2019. 10. 24.	신고자보상과
15	공익신고 보상금 및 포상금 사무 운영지침	2011. 9. 30.	2019. 10. 24.	신고자보상과
16	공익신고자 보호사무 운영지침	2011. 9. 30.	2019. 10. 8.	신고자보호과
17	공익침해행위 신고사무 운영지침	2011. 9. 30.	2019. 11. 4.	심사기획과
18	국민권익위원회 제도개선업무 운영지침	2011. 10. 17.	2019. 6. 27.	제도개선총괄과
19	행동강령 운영 및 이행실태 조사·점검 업무지침	2012. 8. 2.	2015. 9. 16.	행동강령과
20	국민권익위원회 일반민원 처리지침	2014. 4. 1.	2019. 9. 25.	감사담당관
21	국민권익위원회 공무원의 외부강의등에 관한 관리지침	2015. 3. 26.	2017. 6. 5.	감사담당관
22	부정청탁 및 금품등 수수의 신고사무 처리지침	2016. 9. 28.	2019. 6. 25.	청탁금지제도과

연번	행 정 규 칙 명	제정일	최종개정일	소관부서
23	국민권익위원회 부정청탁 및 금품등 수수의 신고사무 처리지침	2016. 9. 28.	-	감사담당관
24	국회 조사요구 고충민원 처리지침	2018. 6. 25.	2019. 6. 25.	민원조사기획과
25	국민권익위원회 전문용어표준화협의회 운영규정	2018. 7. 9.	-	홍보담당관
26	정부민원안내콜센터 상담사 보호에 관한 업무 운영지침	2018. 10. 1.	-	고충상담기획과
27	부패신고 구조금 사무 운영지침	2019. 10. 24.	-	신고자보상과
28	공공재정 부정청구등 신고사무 운영지침	2019. 12. 31.	-	심사기획과

■ 국민권익위원회 고시(3건)

연번	행 정 규 칙 명	제정일	최종개정일	소관부서
1	공익신고 보상금의 지급기준 등에 관한 규정	2014. 10. 31.	2018. 8. 7.	신고자보상과
2	부패방지 분야 등 전문용어 표준화	2019. 2. 20.	-	홍보담당관
3	공공재정지급금의 범위에 관한 규정	2019. 12. 30.	-	심사기획과