

---

따뜻한 사회, 깨끗한 나라  
2012년 국민권익 업무계획

---

2011. 12. 28.



**국민권익위원회**  
Anti-Corruption & Civil Rights Commission

# 보고 순서

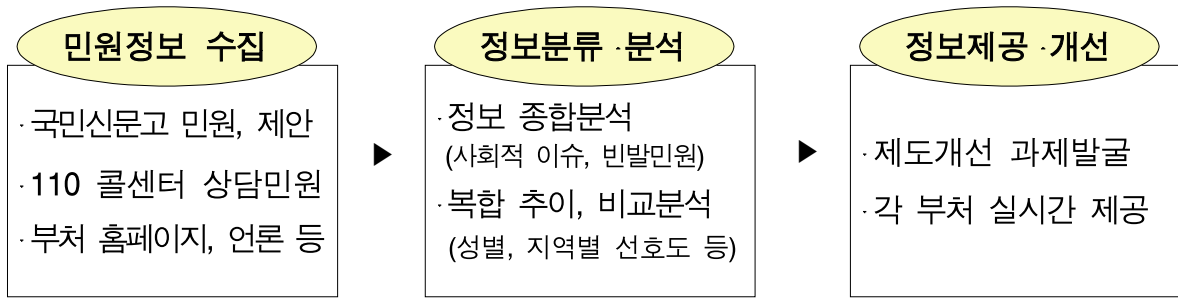
I. 출범 4년간 평가와 과제 .....	1
II. 2012년도 정책추진 방향 .....	4
III. 중점과제 추진계획 .....	5
1. 국민불편과 사회적 갈등에 선제적으로 대응 .....	5
2. 국민 속으로 찾아가는 권익구제 .....	7
3. 공생발전을 위한 제도개선 추진 .....	9
4. 국민과 함께하는 청렴문화 확산 .....	11

# I . 출범 4년간 평가와 과제

- ◇ 고충처리·부패방지·행정심판 등 권익보호 수단을 통합, 기능간 시너지 효과를 통해 높아진 권익보호 수요에 능동적 대응
- ◇ ‘찾아가는 고충해결’ 및 ‘실천중심의 청렴정책’ 추진으로 현장 중심의 권익정책 실현기반 구축

## 1. 주요 성과

- 권익보호 총괄기관 출범으로 통합 시너지 효과 발생
  - 더 적은 인력으로 더 많은 민원해결(고충처리+행정심판)
    - ※ 출범 전 3개 기관 542명(48,767건 처리) → '10년 476명(64,709건 처리, 33% 증가)
  - 고충·부패·행정심판 유발 관련 원스탑 제도개선 299건 수행
  - 컨설팅(청렴→고충), 현장방문(고충→행정심판) 등 우수기법 분야별 공유
- 현장 중심의 고충해결로 국정 신뢰도 제고
  - 권익위 출범에 대한 기대감으로 증가한 고충민원의 신속·충실한 해결
    - ※ 출범 전 대비 민원건수 연평균 47.6% 증가('07년 23,373건 → '10년 34,510건), 처리기간은 32일 → 16일로 단축, 민원만족도는 63점 → 86점으로 향상
  - ‘현장 속에 답이 있다’는 원칙하에 ‘1일 1현장 방문’(587곳), ‘이동신문고’(126지역), 해묵은 민원의 현장조정(100건) 등 실시
  - 민원분석시스템 도입으로 정책과정의 민원동향을 체계적으로 분석, 관계부처에 제공(매주) 등 국민불편 해소방안 제시
    - ※ 정책제안·개선 35건, 민원동향 주간 단위 제공(국민신문고 UN공공행정상 수상)



## □ 신속하고 사회적 약자를 배려하는 행정심판 운영

- 저비용·간편한 권리구제 실현과 현장 중심의 행정심판 활성화
  - ※ 처리기간 82일 → 76일로 단축, 운전 등 생계형사건 구제 확대(총 15,066건 인용), 구술심리 건수 44.5% 증가, 현장 증거조사 29.7% 증가
- 임시처분제도 도입 등 청구인의 절차적 권리 강화, 시·도 행정심판위원회의 공정성 제고 등을 위한 행정심판법 개정('10.7월)

## □ 반부패 시스템 구축 및 실천적 청렴문화 확산

- 공공기관 청렴도 평가대상 확대(381→ 704기관), 제·개정 법령 부패영향평가(5,555건) 등 자율적 부패방지 노력 촉진
- 지방의회의원 행동강령 제정('10.11월), 고위 공직자 청렴도 평가 도입('11.2월) 등 공직윤리 기반 조성
- 식품·안전 등 공익신고자보호법 제정으로 국민적 감시체계 확립('11.9월)
- G20 반부패 행동계획 채택('10.11월, 서울)에 따른 이행, 태국·인니 등 개도국에 반부패시스템 지원 등 국제 반부패라운드 주도적 참여

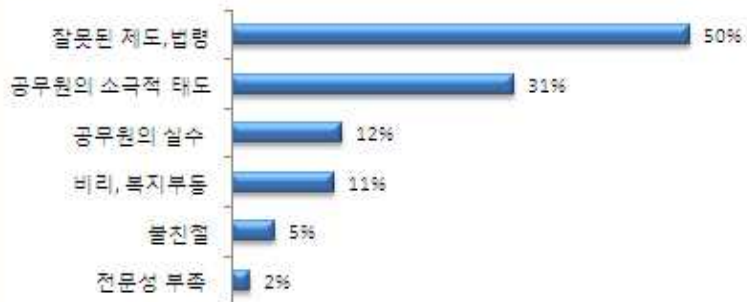
## □ 고충 및 부패유발 분야 제도개선으로 공정사회 기반 마련

- '불법 대부 중개수수료 피해개선' 등 고충예방 313건, '대학 기성회 회계관리 강화' 등 부패방지 79건 제도개선 권고
- 민생에 부담을 주는 행정규칙(1,684건) 정비 및 공기업 사규공개 추진

## 2. 향후 과제

- 적극적 권익구제 대책에도 고충민원 및 행정심판 사건은 지속적으로 증가 추세 : 고충민원 + 행정심판 건수('07년 48,767건 → '10년 64,709건)
- 불합리한 제도, 행태 등 잘못된 공직풍토와 국민 권리의식 신장에 따른 행정서비스 수요 증가 등이 주요 원인

고충민원 발생 원인 ('11.8월. 권익위 조사, 복수응답)



### 정책방향

낮은 자세로 국민과 소통하고 불합리한 관행 지속 개선

- 다각적인 노력에도 부패근절에 한계 및 국가 청렴도 정체
  - 부패행위 처벌 공직자가 감소되지 않는 상황
    - ※ 공직자 징계·처벌 현황 : '07. 761명 → '08. 835명 → '09. 1,226명 → '10. 1,652명
  - 국제 평가기관의 국가 청렴지수도 계속 정체되는 수준



\* CPI : TI가 발표하는 국가별 부패인식지수

\* PERC 지수 : PERC 주관 기업인 부패인식 조사

### 정책방향

공공, 시민사회, 기업 등이 함께 참여하여 국가 청렴도 획기적 개선

## Ⅱ . 2012년도 정책추진 방향



### Ⅲ. 중점과제 추진계획

#### 1 국민불편과 사회적 갈등에 선제적으로 대응

◇ 민원의 체계적, 과학적 분석을 통하여 국민과의 소통을 강화하고, 집단민원에 선제적 대응으로 대규모 사회적 갈등 예방

- 미래세대와의 소통을 위한 '전자공공토론·정책포럼' 활성화
  - 정책 결정·집행과정에 국민들의 의견을 수렴하여 반영할 수 있도록 『국민신문고 정책토론』 적극 활용

##### < 전자공공토론 운영체계 >

- 권 의 위 : 모바일을 활용한 U-정책토론 서비스 제공, 정책토론 디지털 전문가풀 구성, 각급 기관별 활용도 평가
- 각급기관 : 정책과제 제안 및 토론결과 정책 반영
- 참 여 자 : 시민, 전문가 등이 온라인, SNS 활용 토론 참여

※ 관계기관과 함께 국민 권익 관련 쟁점에 대한 토론 후 정책에 적극 반영

- 2040세대의 심층적 의견수렴, 관계부처에 개선 요청

- (주거비) 과도한 전월세 비용, 중개수수료 등 주거부담 해소
- (일자리) 창업지원, 사회적 기업 등 신규 고용창출사업 지원
- (보육·사교육) 어린이집, 보육교사, 방과 후 학교 등 보육·교육환경 개선

- 집단민원 등 갈등 조정 확대로 사회적 약자 보호

- 현장조정, 이동신문고 운영, 의견표명제\* 도입 등을 활용하여 사회적 갈등요인 조기 탐지를 통한 중간조정 역할 확대

\* 각급기관은 갈등 확대 예상 민원에 대해 권익위에 '의견표명' 자문 요청

## 사회적 갈등 지수 (한국 OECD 27개국중 4위)



- 다수 부처·기관 관련 사안을 발굴하여 국가정책조정회의 등을 통해 전 정부적, 조기 갈등 해결 추진

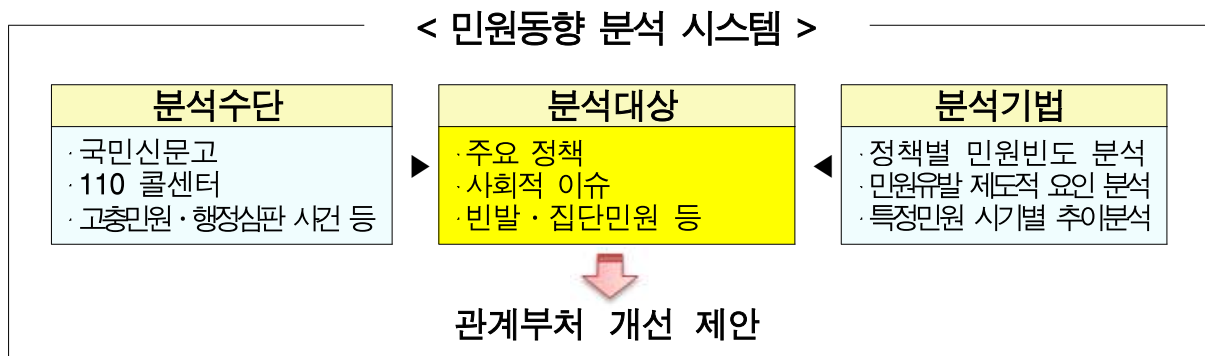
※ 팔당상수원 상류 7개 시·군 하천수 사용갈등 해결에 시범적용('11.11월)

- 110 콜센터 내실화로 사회적 약자의 생계형 민원에 신속 대응
  - 여러 부처에 흩어져 있는 콜센터를 110 콜센터로 통합하고 인터넷화상·SNS 상담을 활성화하여 효율성과 편의성 제고

※ 보훈처 등 6개 기관 통합, 국토부 등 11개 기관은 '12년 과천청사 이전과 동시에 통합

### □ 주요 정책에 대한 민원예측으로 정책 품질 제고

- 민원을 사후처리(backward) 하는 단계를 넘어, 사전대응(forward) 하는 정책 단계별 모니터링과 피드백으로 국민의견 반영



- 각급기관의 정책 개선에 필요한 기관별 맞춤형 민원정보 제공 및 빈발민원 분석을 통한 경보조치 등 국민불편의 근원적 해소

- FTA 관련 농축산업, 영세 자영업 등 민원의 주기적 분석, 조기 대응

※ 주간단위 민원동향분석 제공에 따른 주요 정책반영 135건('09~'11년)



## 2

## 국민 속으로 찾아가는 권익구제

◇ '국민의 입장'에서 '현장 중심'의 국민 권익구제로 국민 만족도 향상 및 정부 신뢰도 제고

### □ 국민 생활 속 불편사항을 찾아서 해결

○ 국민생활 현장의 고충을 찾아서 해결하는 이동신문고 운영 확대  
('11년 45개 지역·현장, 244건 해결 → '12년 50개 지역·현장, 300건 해결 목표)

※ 다문화 가족, 주거 취약계층 등 수요자 맞춤형 이동신문고도 운영

○ 다수인 민원, 사회적 파급 효과가 큰 해묵은 민원과 관련된 다양한 이해관계에 대한 현장조정 실시('11년 20건 → '12년 30건)

주요사례 : 40년 묵은 강릉 사천해변 군사철책 철거(3.17)

▶ 관광객 유치 및 지역경제 활성화에 장애가 되는 경계 철책을 군 작전에 지장을 주지 않는 범위 내에서 철거 후 해수욕장 개장(7.11)

▶ (軍) 590m의 해안 철책을 철거, (강릉시) 최신 감시장비 등 대체 시설 설치, (강원도) 지역주민(2,250명) 권익증진을 위한 예산지원

○ 재외 국민·기업의 권익보호를 위한 협력체계 강화

- 재외 국민·기업을 위한 해외 이동신문고 운영 확대 및 해당국과 MOU 체결로 재외국민 고충 직접처리 장치 마련

※ 키르기스스탄('11.10월), 태국('11.12월) 등과 체결한 MOU를 우즈베크 등으로 확대

### □ 편리하고 공정한 행정심판으로 권익구제 기회 확대

○ 사건현장을 직접 '찾아가는 행정심판' 운영 확대 및 청구인의 구체적 애로사항에 대한 충분한 소명기회 보장

- 권역별 순회구술 청취(10회), 현장조사 확대('11년 280건→ '12년 400건)

- 청구인의 사정 등을 고려, 집행정지 필요성이 중대하고 긴급한 경우 직권 집행정지 등 임시구제조치 확대

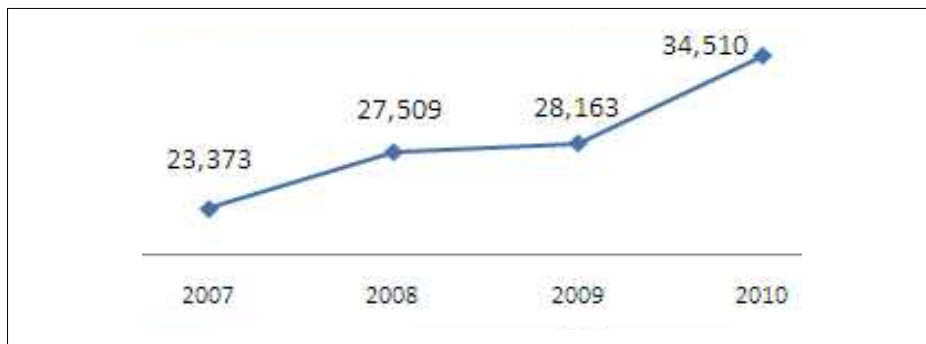
※ 직권 집행정지 확대('10년 14건→ '11년 34건, 143% 증가)

- 국민 누구나 편리하게, 심판기관 구분 없이 원스톱으로 이용가능한 '온라인 행정심판 허브시스템' 구축('12년 계획수립, '15년 완료)

- 중앙, 시·도행정심판기관 간 협력체제 구축으로 전문성과 공정성 제고

□ 유사·반복민원 감축으로 행정 서비스 수준 제고

고충민원 연도별 추이



- 민원처리 단계별 서비스 역량 제고 및 고충민원 컨설팅, 민원 처리 실태평가 등 기관자율 감축노력 촉진

- 유사·반복민원의 유형별 기획조사 및 제도개선 등을 통한 근원적 해소대책 강구

- 정당한 처분에 승복하지 않고 협박·반복민원 제기 등에 대한 「고충민원 특별조사팀」 운영으로 행정력 낭비 요인 제거

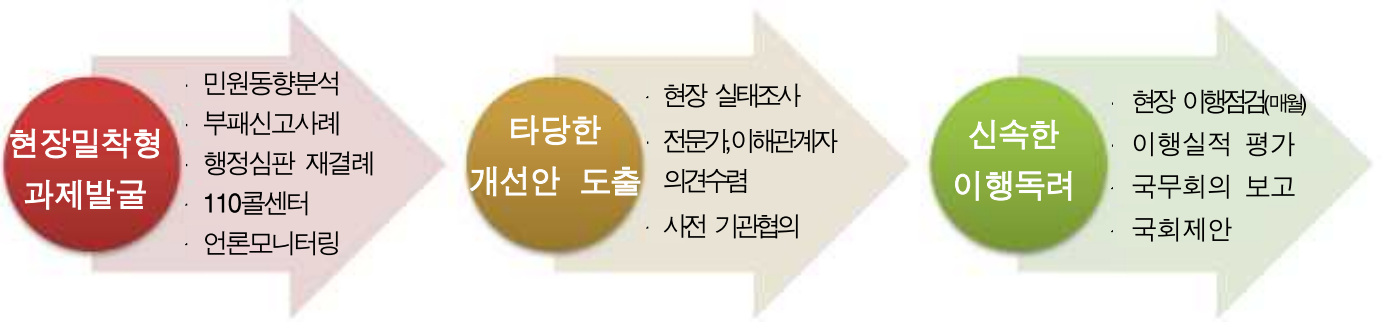
- 중재 가능한 대안 제시, 민원인 입회 재조사 등의 기법 활용
- 각급기관에 특별민원 대응 매뉴얼 보급, 모범 처리사례 전파

※ '11.7월부터 전담팀 운영, 장기미해결 민원 등 19건 집중처리, 7건 해결

### 3

## 공생발전을 위한 제도개선 추진

◇ 낡은 제도가 초래하는 국민불편·고충, 구조적 부패 취약요인을 근원적으로 개선하여 공생발전 인프라 구축



### □ 생활밀착형 제도개선 상시 추진

- 국민신문고, 110 콜센터, 공익신고 등 국민권익 원스톱 창구와 연계하여 안전·먹거리 등 실생활 관련 빈발민원 신속 대응
  - ※ 국민신문고(798천건), 110콜센터(1,962천건), 고충민원·행정심판(63천건) 등
- 전자 상거래, 레저 산업, 상조 서비스 등 신생 업종의 제도적 인프라 미비로 인한 권익침해 소지 개선
  - ※ '11.5월 현재, 300여개 상조회사 가입자가 355만명으로 급증하는 추세
- 안전·먹거리·환경 등에 대한 공익침해행위로 인해 국민 불안이 야기되는 분야 집중 개선
  - ※ 수입식품 규모 증가('10년 103억 달러)에 따른 식품안전 검역체계 개선

### □ 경제 활성화를 위한 공생발전 저해요인 개선

- 선심성 예산지원, 유사·중복 사업 집행, 사후정산 미비 등 예산·재정 누수요인 집중적인 대책강구

○ 제도를 악용한 편법행위, 우회적인 특혜 추구, 불공정 행위 등  
공정경쟁을 제한하는 불합리한 규제 개선

※ 최저가낙찰 후 설계변경으로 공사비 편법증액, 수의계약을 위한 특정물품 채택로비 등

○ 공공사업자의 과도한 이윤 추구, 중소기업 등 경제적 약자의  
권익침해 등 동반성장 저해요인 개선

※ 공공 유통사업자의 입점업체 선정, 과다 판매수수료 및 뇌물요구 등 개선

○ 일자리 창출·서민 생활안정 등 각종 정책자금·보조금의 전달  
체계를 점검·개선하여 경제살리기 지원사업 내실화 도모

※ 청년 인턴십 등 일자리 지원사업 보조금 투명성 제고, 중소기업 제품의 공공구매 확대

#### □ 사회적 약자를 위한 제도적 기반 강화

○ 노령세대의 요양시설·서비스 등 노후 불안요인, 사회적 취약  
계층의 연금 수급 개선

※ 요양시설 부실 운영 및 보험금 부당청구 빈발, 장애연금 결정시기 지연(초진일  
로부터 1년 6개월 경과)

○ 장애인·국가유공자 등 국가가 보호 의무를 지는 분야에 대한  
권익 침해 개선

※ 장애인 보조금 및 생산품 우선구매 지원 실태, 국립묘지 안장 심의체계 개선

○ 대리운전, 퀵서비스 기사 등 사각지대 근로자의 제도적 보호 강화

#### < 제도개선 조기이행 시스템 구축 >

▪ 이행상황 월별 모니터링, 기관별 추진실적 평가, 국무회의 보고 등 이행  
관리를 통해 제도개선 효과 조기도출

※ '08년 이후 392건 권고 : 이행완료 199건, 이행 중 176건, 미이행 49건 등

▪ 미이행 과제는 이행독려, 법률·조례 개정사항은 국회·지방의회에 제안('12.6월)

## 4

## 국민과 함께하는 청렴문화 확산

◇ 국민, 기업, 공직자 모두가 반부패 활동의 주체가 되는 청렴의 생활화로 국가 청렴도 및 경쟁력 제고

“비리를 없애는 것은 정부의 선진화와 관련된 문제이므로 권익위에서 원론적·총괄적으로 사회 전반의 부패를 다루어주기 바람” (11.4.26. 국무회의 대통령 강조사항)

## □ 사회전반이 함께 참여하는 청렴문화 인프라 보강

## ○ 청렴한 세상 만들기 범국민 실천운동 강화

- '2020 부패방지 기본계획' 수립(상반기), 중·장기적 청렴문화 정착
- 교육·지방행정·복지분야 등에 '민간 공모형 청렴 프로그램' 확대
- 시민사회·기업·공공기관 등이 참여하는 연중 실천운동 전개
- ※ 지역축제 등을 활용한 청렴문화 홍보 등

## ○ 생애주기별 교육을 통한 청렴의식 내면화

- (공 직 자) 임용, 승진, 고위공직자 진입 등 전환기별 청렴교육
- (미래세대) 유아(애니메이션), 초중고(청렴연구학교), 대학생(청렴홍보단) 등 단계별 눈높이 교육

## ○ '12년 설립 예정인 청렴교육원(가칭)을 청렴교육 허브로 육성

- 공직자 중심에서 기업·시민사회 등으로 대상 확대(연간 3천명→1만명) 및 개도국 대상 반부패 교육 및 기술 전수 등

## ○ 공익신고자 보호제도(11.3월 제정, 9월 시행) 정착을 통한 책임성 강화

- 건강, 안전, 환경 등 분야별 공익신고 및 보호 표준 가이드라인 보급, 기업별 맞춤형 교육 등 적극적 참여 유도
- 공익신고 유형 및 처리실태를 체계적으로 분석, 제도개선 추진
- ※ 공익신고 대상에 공익 침해 소지가 높은 법령을 추가검토(현재 180개)

□ **공직사회의 부패유발 관행 근절**

- 공직자에 대한 고질적인 청탁 관행 및 사익추구 방지를 위한 「공직자의 부정한 사익추구 및 청탁수수 금지법(가칭)」 제정 추진

**< 법안 주요내용 >**

· 다양한 유형의 금품수수 제한	· 공직자 지위·권한의 사적사용 방지
· 청탁 및 부당한 지시 금지	· 위반행위에 대한 제재 강화 등

- 부정한 청탁으로 인한 불공정한 직무수행 예방, 선의의 공직자 보호를 위해 청탁 등록시스템을 전 공공기관으로 확대(303개 기관 운영)

**가장 빈발하는 부패유형 (일반국민 대상)**



- **부패 고위험군(Red zone)의 청렴 성공사례 만들기**
  - (대상) 최근 부패가 빈발하고 청렴도가 낮은 기관 또는 업무
  - (대책)
    - 부패 취약업무별 청렴도 측정 및 혁신방안 마련
    - '흔지없는 학교' 등 성공사례를 위험영역에 벤치마킹
    - 집중적 청렴교육 및 취약시기 행동강령 점검 등
- 인식 위주 청렴도 측정을 업무별 평가, 징계현황 포함 등 타당성 제고

□ **국민 생활과 밀접한 「지방부패」 집중 개선**

- **발생원인 및 유형**

<b>권력 구조</b>	· 정당공천제 등 고비용 지방선거 · 학연, 지연 등 전근대적 연고주의
<b>통제 미흡</b>	· 폐쇄구조로 공익신고, 내부통제 한계 · 지방의회, 외부감사의 역할 미흡

<b>주요 부패 유형</b>	· 개발사업, 계약 등 인허가 비리 · 보조사업의 위탁운영 부조리 · 선심성 사업으로 재정 누수 · 승진, 산하기관 관련 인사부패 등
-----------------	---

※ 민선 4기 기초단체장 중 48%(119명)이 뇌물수수, 비리 등 혐의로 기소

○ 대책 방안

- 재정낭비, 부패 빈발분야에 집중 제도개선, 자치법규 부패영향평가
  - ※ 국민신문고에 중앙부처, 지자체의 예산낭비신고센터 통합 운영('12.1월~)
- '11.2월 도입한 지방의원 행동강령 제정을 전 지자체로 확산
- 정책결정 투명성 증진을 위한 청렴옴부즈만 운영 내실화 등

□ 국가 청렴도 제고를 위한 전략적 노력 강화

국가청렴도 정체 요인	대응 전략
대외신인도 관련분야 투명성 미흡	취약분야 집중적 제도개선
대형 부패사건과 온정주의적 처벌의 영향	윤리경영, 민간의 반부패 운동 활성화
홍보의 한계로 인한 주관적 인식 저평가	청렴 이미지 제고를 위한 국제협력

➤ OECD 선진국 수준의 청렴도 진입 목표

- 대외신인도 저해 분야(건설·의료·물류 등)에 대한 실태조사 및 부패영향 평가, 기업범죄(회계부정 등) 관련 통제 강화 등 종합대책 마련
  - ※ '11년 PERC 부패지수는 한국이 전체 9위이나 민간부문은 16위로 최하위
- 윤리경영을 통한 기업의 사회적 책임 제고
  - 경제단체와 협력하여 글로벌 스탠더드에 부합하는 기업 업종별 윤리경영 표준모델 개발
  - 공인회계사 등 직업별 윤리강령 강화 등
- G20 반부패행동계획('10년 채택)의 모범적 이행, UN·OECD 등을 통해 청렴도 측정 등 우수사례 전파를 통한 반부패 국제협력 강화
  - ※ TI, WEF, KDI 등 국내외 평가기관 대상 정책교류(세미나) 추진 등