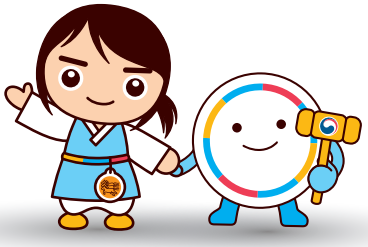
발 간 등 록 번 호
11-1140100-000039-10

# 국민권익 백 서

2023 ACRC Anti-Corruption & Civil Rights Commission



국민권익위원회

# 발간사

국민권익위원회는 2008년 출범 이래 부패와 반칙이 없는 사회를 만들고, 위법·불합리한 행정으로 인해 발생하는 국민의 어려움을 해결하고자 계속 노력해 왔습니다.

2023년에도 국민권익위원회는 청렴의 가치가 공직사회에 뿌리 내리고 국민이 변화를 체감할 수 있도록 다양한 정책적 노력을 기울였으며, 국민의 고충을 가장 가까이에서 듣고 해결함으로써 '국민에게 힘이 되는 국민권익위원회'가 되기 위해 최선을 다하였습니다.

먼저, 공공부문 채용 공정성 강화를 위해 '채용비리통합신고센터'를 출범하고 공직유관단체에 대한 채용실태 전수조사, 채용비리 신고 처리, 공직유관단체 사규 컨설팅을 실시하여 사각지대를 해소하였습니다. 또한, 변화된 사회·경제적 상황을 고려하여 「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」에서 허용하는 선물 기준에 물품·용역 상품권을 포함하고, 농수산물·농수산가공품 선물 가액을 상향하는 등 합리적으로 법령을 개정하였습니다.

아울러, 「공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률」에 따라 유가보조금·농업직불금 등 취약분야에 대한 부정수급 실태조사를 실시하여 101억 원의 환수 등을 권고하였습니다. 또한, 공익신고자에 대한 포상금 상한액을 2억 원에서 5억 원으로 높이는 등 공익신고자에 대한 보호·지원을 한층 더 강화하였습니다.

이 같은 노력의 결과, 반부패 분야에서 우리나라의 국제적 위상이 계속 높아져 2023년 한 해 동안 세네갈, 키르키스스탄, 필리핀, 인도 등 총 14개국 90명의 해외 공직자들이 국민권익위원회를 찾아 대한민국의 반부패 정책을 배우고 돌아갔습니다.

국민권익위원회는 국민의 권익구제를 위해서도 다양한 노력을 기울였습니다. 소외지역·취약계층을 위한 '달리는 국민신문고'를 통해 현장 중심의 권익구제를 강화하였고, 영주 다목적댐 등 지역에서 장기간 표류하고 있는 집단민원을 발굴하여 적극적으로 조정하고 갈등을 해소하였습니다. 그리고 행정심판통합기획단을 구성하여, 국민이 쉽게 행정심판을 청구할 수 있도록 행정심판 기구 및 시스템을 통합하는 '원스톱(ONE-STOP) 행정심판' 전환도 추진하고 있습니다.

이와 함께, 국민의 소중한 목소리가 담긴 민원에 대한 빅데이터 분석을 통해 '예비군 훈련 불편 개선', '난임부부 지원' 등을 관계기관에 권고하고, 불합리한 관행과 국민 고충 해소를 위해

'국가자격시험의 공인어학시험성적 인정기한 확대', '저소득층 건보료 체납 빈발민원 해소방안' 등 제도개선을 적극 실시하였습니다.

2024년은 전 세계적 저성장 위기 속에 서민·소상공인·청년·취약 계층 등의 사회적·경제적 어려움이 계속될 것으로 예상됩니다. 이러한 어려운 여건을 감안하여 국민권익위원회는 2024년에도 국민의 삶 속으로 다가가 국민 고충과 사회갈등을 효과적으로 해결하고, 국민에게 불편을 주는 제도는 근본적으로 개선하는 한편, 공정과 상식의 원칙을 확립하여 청렴 선진국으로 한 발 더 도약하도록 노력하겠습니다.

우선, 사회 주요 현안에 대하여 현장에 직접 찾아가 문제의 원인을 찾고 해결책을 모색하겠습니다. 책상 앞에서 하는 행정이 아닌, '기업고충 현장회의', '달리는 국민신문고', '집단민원 현장조정' 등 민생 현장과의 소통을 통해 정책의 방향을 설정하고 적극적으로 국민 권익을 보호할 것입니다. 뿐만 아니라, 국민이 체감할 수 있는 성과를 위해 '민원 빅데이터 분석', '국민생각함', '국민제안' 등을 통해 국민들의 정책개선 수요를 파악하고, 위원회 내·외부에 칸막이 없는 행정을 실현하여 불합리한 제도와 관행을 신속히 개선해 나가겠습니다.

대한민국의 국격에 맞는 청렴문화 조성 또한 중요합니다. 과거보다 높아진 국민의 기대와 요구에 부응하기 위해 공공부문 채용비리 실태조사, 지방의회 등 지방 현장의 부패 관행 점검, 정부지원금 부정수급 제재처분 이행관리 실태점검 등을 통해 부패를 체계적으로 근절해 나가겠습니다. 아울러, 변화하는 환경에 맞게 반부패 법령을 합리적으로 정비함으로써 제도의 효과를 높이고, 국민이 안심하고 신고할 수 있도록 부패·공익신고자에 대한 보호·보상을 더욱 강화하겠습니다.

「2023 국민권익백서」에는 한 해 동안 국민권익위원회가 추진해 온 노력이 충실히 기록되어 있습니다. 이 책이 국민권익위원회에 관심을 가지고 계신 모든 분에게 도움이 되고, 나아가 각종 정책개발 및 연구 자료로 유용하게 활용되기를 바랍니다.

2024년 2월

국민권익위원회 위원장 **유 철 환**

# 목 차

## 제1편
**국민권익정책의 평가와 나아갈 길**


제1장 지난 1년의 성과와 발전방향 ····· 03
1. 지난 1년간 주요 성과 ····· 04
2. 앞으로 나아갈 길 ····· 09

제2장 국민권익위의 조직과 운영 ····· 10
1. 조직과 예산 ····· 10
2. 위원회 운영 ····· 13

제3장 주요 대외 협력 활동 ····· 17
1. 반부패·권익증진 민·관 협력 및 청렴윤리경영 지원 ····· 17
2. 국제교류 ····· 25
3. 위원회 홍보 ····· 38


## 제2편
**청렴한국 실현을 위한 반부패 정책 추진**


제1장 생활 속 규범으로 반부패 법령·제도 내재화 ····· 53

**제1절** 이해충돌방지법의 안정적 정착과 실효적 제도 운영 ····· 53
1. 개 관 ····· 53
2. 추진 내용 및 성과 ····· 54
3. 향후 계획 ····· 59

**제2절** 청탁금지법의 규범력과 실효성 제고 ····· 60
1. 개관 ····· 60
2. 추진 내용 및 성과 ····· 60
3. 향후 계획 ····· 65

**제3절** 공직자 행동강령 점검 및 제도 강화 ····· 66
1. 공직자 행동강령 제도 개관 ····· 66
2. 주요 추진 내용 및 성과 ····· 67
3. 향후 추진 방향 ····· 70

제2장 일상 속 불공정과 특혜 타파를 위한 법·제도 개선 ····· 71

**제1절** 공공기관 채용비리 근절 추진 및 공정채용 문화 확산 ····· 71
1. 추진배경 및 경과 ····· 71

2. 공직유관단체 채용실태 정기 전수조사 및 채용비리 신고사건 처리 …… 72
3. 공공기관 채용비리 의혹 특정 조사 실시 …… 73
4. 행정기관 비공무원 채용의 관리 사각지대 해소 …… 74
5. 채용비리 발생의 사전 차단 노력 …… 74
6. 향후 계획 …… 75

**제2절** 제·개정 법령 부패영향평가로 부패유발 요인 개선 …… 76
1. 개요 …… 76
2. 제·개정 법령 부패영향평가 추진 실적 …… 76

**제3절** 지방 자치법규의 부패·불공정 요인 해소 …… 79
1. 추진 배경 …… 79
2. 추진 결과 …… 79
3. 추진 성과 …… 80
4. 향후 계획 …… 81

**제3장 각급 기관의 청렴도 향상 지원 …… 82**

**제1절** 공공기관 종합청렴도 평가를 통한 청렴수준 제고 …… 82
1. 추진배경 …… 82
2. 평가개요 및 체계(2023년 기준) …… 82
3. 행정기관·공직유관단체 평가 결과 …… 84
4. 지방의회, 공공의료기관, 국공립대학 평가 결과 …… 92
5. 향후 계획 …… 99

**제2절** 부패취약기관에 대한 청렴컨설팅 지원 …… 100
1. 추진 배경 …… 100
2. 추진 경과 …… 100
3. 주요 내용 …… 103
4. 추진 성과 …… 104

**제3절** 공공기관 감사관 회의를 통한 각급 기관과의 소통 …… 106
1. 공공기관 감사관 회의 개요 …… 106
2. 2023년도 공공기관 감사관 회의 운영 …… 106

# 목 차


3. 향후 계획 ····· 107

제4장 청렴의식 확산을 위한 반부패 청렴교육 내실화 ····· 108

**제1절** 법정 의무교육 관리 강화 ····· 108
1. 추진 배경 ····· 108
2. 주요 추진내용 및 성과 ····· 108
3. 향후 계획 ····· 109

**제2절** 맞춤형 청렴교육 강화를 통한 청렴교육 내실화 ····· 110
1. 청렴아카데미 운영 ····· 110
2. 권익구제 교육과정 신규 운영 ····· 115
3. 청렴교육 기반 강화 ····· 117

**제3절** 국민과 함께하는 청렴 일상, 세계를 선도하는 청렴 강국 ····· 119
1. 국민 대상 참여형 청렴교육 프로그램 운영 ····· 119
2. 외국 공직자 대상 반부패 정책연수 운영 ····· 123

**제3편**
**체계적인 부패·공익신고 처리 및 신고자 보호**

제1장 부패·공익 신고사건 처리를 통한 사회의 자정작용 촉진 ····· 127

**제1절** 부패·공익침해행위 신고제도 운영 ····· 127
1. 개관 ····· 127
2. 부패행위 신고사건 접수·처리 ····· 128
3. 공익신고 사건 접수·처리 ····· 133

**제2절** 공공재정 부정청구 등 신고처리 ····· 140
1. 개요 ····· 140
2. 신고 및 처리 절차 ····· 140
3. 신고처리 현황 ····· 141
4. 공공재정 부정청구 신고 활성화를 위한 집중신고기간 운영 ····· 142

제2장 실효성 있는 신고자 보호보상 ····· 143

**제1절** 신고자 보호·보상 제도 강화 및 인식개선 추진 ····· 143
1. 부패·공익신고자 보호·보상 제도 강화 추진 ····· 143

2. 신고자 보호·보상 제도 일원화 추진 ····· 144
3. 내부 공익신고 비실명 대리신고 활성화 ····· 144
4. '공익신고의 날' 개최 등을 통한 긍정적 인식개선 노력 ····· 145
5. 현장 맞춤형 신고자 비밀보장 위반 예방 교육 실시 ····· 146

**제2절** 부패·공익신고자 보호 ····· 148
1. 제도 의의 ····· 148
2. 주요 내용 ····· 148
3. 보호활동 및 실적 ····· 150
4. 주요 사례 ····· 157

**제3절** 부패·공익신고자 보상 ····· 158
1. 신고자 보상·포상 제도 의의 ····· 158
2. 부패신고자 보상·포상 주요 내용 ····· 158
3. 부패신고자 보상·포상 지급실적 ····· 159
4. 공익신고자 보상·포상·구조 주요 내용 ····· 161
5. 공익신고자 보상·포상·구조 지급실적 ····· 163
6. 공공재정 부정청구 등 신고자 보상·포상 주요 내용 ····· 165
7. 공공재정 부정청구 등 신고자 보상·포상 지급실적 ····· 166
8. 주요 사례 ····· 167

**제3장 공공재정환수제도 활성화 추진 ····· 168**

**제1절** 공공재정환수제도 안착을 위한 제도개선 ····· 168
1. 공공재정환수법 시행 ····· 168
2. 공공재정환수 사각지대 해소를 위한 법률 개정 추진 ····· 169

**제2절** 공공재정환수제도 안착 및 활성화 추진 ····· 170
1. 환수 등 제재처분 이행실태 점검 ····· 170
2. 공공재정환수법 공공기관 대상 교육 및 대국민 홍보 ····· 171
3. 공공재정 부정수급 취약분야 실태조사 ····· 173
4. 향후 계획 ····· 173

# 목 차


제4장 비위면직자등 취업제한제도 운영 ····· 175

**제1절** 비위면직자등 취업제한제도 운영 ····· 175
1. 제도 개요 ····· 175
2. 운영 실적 ····· 176
3. 2023년 주요 실적 ····· 177
4. 향후 계획 ····· 179

제5장 청렴포털 시스템 고도화로 반부패 업무 혁신 ····· 180

**제1절** 청렴포털 시스템으로 반부패 업무 지원 ····· 180
1. 제도 개요 ····· 180
2. 추진 경과 ····· 181
3. 주요 성과 ····· 183
4. 향후 계획 ····· 186

**제4편**
**현장중심의 고충 해결을 통한 국민권익 보호**

제1장 고충민원 처리 제도 ····· 189

1. 고충민원의 개요 ····· 189
2. 시민고충처리위원회(지방옴부즈만) 협력·지원 및 교육 ····· 191
3. 지자체 등 행정기관 대상 민원서비스 종합평가 ····· 191

제2장 고충민원 접수 및 처리 현황 ····· 192

1. 개요 ····· 192
2. 시정권고·의견표명 현황 ····· 193

제3장 국민체감을 높이는 고충민원 처리 ····· 194

1. 개요 ····· 194
2. 국민권익 사각지대 해소를 위한 '달리는 국민신문고' 운영 ····· 195
3. 찾아가는 기업고충 현장회의 ····· 197

제4장 국민의 권익 구제 강화를 위한 노력 ····· 198

1. 개요 ····· 198
2. 복잡한 갈등을 원만히 해소하는 '집단민원 조정' 제도 ····· 199

3. 지역주민의 권익 강화를 위한 시민고충처리위원회 활성화 … 204
4. 국민이 만족하는 민원서비스 제공 … 205
5. 고충민원 처리 역량 강화를 위한 교육 … 207
6. 빈발민원 분석을 통한 기획조사 … 208

**제5장 분야별 고충민원의 처리 … 209**

1. 행정·문화·교육 분야 … 209
2. 국방·보훈 분야 … 212
3. 경찰 분야 … 215
4. 재정·세무 분야 … 219
5. 복지·노동·방송통신 분야 … 222
6. 산업·농림·환경·해양 분야 … 228
7. 주택·건축 분야 … 232
8. 도시·수자원 분야 … 235
9. 교통·도로 분야 … 240
10. 기업고충 분야 … 241

**제5편**
**공정하고 신속한 행정심판 운영**

**제1장 행정심판제도 운영 … 249**

**제1절** 행정심판제도의 개요 … 249
1. 행정심판제도의 주요 기능 … 249
2. 행정심판위원회의 성격 및 종류 … 250

**제2절** 행정심판제도의 운영 … 256
1. 적극적이고 따뜻한 행정심판 … 256
2. 행정심판 유관기관 교류·협력 및 직원 역량강화 … 259
3. 제도 발전을 위해 노력하는 행정심판 … 261
4. 협력하고 소통하는 행정심판 … 263

**제2장 중앙행정심판위원회 운영 성과 … 265**

**제1절** 행정심판 사건 접수·처리 … 265

**제2절** 유형별 분석 … 266

# 목 차


1. 개 관 ····· 266
2. 일반사건 ····· 267
3. 보훈사건 ····· 268
4. 운전면허사건 ····· 269

**제3절** 처리기간 ····· 271

**제4절** 구술심리 ····· 272

**제5절** 집행정지 및 임시처분 ····· 273

**제6절** 행정심판 주요 재결례 ····· 275
1. [2022-19745] 과징금 부과처분 취소청구 ····· 275
2. [2022-11479] 생활대책 대상자 부적격처분 취소청구 ··· 276
3. [2022-15264] 산업재해보상보험 사업종류 변경처분 취소청구 ··· 276
4. [2023-17642] 과징금 부과처분 취소청구 ····· 277
5. [2023-2615] 국가유공자 등록거부처분 취소청구 ····· 277
6. [2023-2932] 택시운수종사자 경고처분 취소청구 ····· 278
7. [2023-20655] 아이돌보는 아빠장려금 환수처분 무효확인청구 ··· 279

**제3장 온라인 행정심판 시스템 구축·운영 ····· 280**

**제1절** 추진배경 ····· 280
1. 온라인행정심판시스템 개요 ····· 280
2. 구축 배경 ····· 280
3. 추진경과 ····· 281

**제2절** 시스템 구축 및 운영 ····· 282
1. 시스템 구축 ····· 282
2. 시스템 운영 ····· 284

**제3절** 성과 및 향후 계획 ····· 285
1. 성과 ····· 285

## 제6편
**국민소통을 통한 정책 환류 강화**


**제1장 국민중심의 소통 시스템 운영 ····· 289**

**제1절** 국민신문고 운영 ····· 289
1. 원스톱(One-Stop) 소통시스템 구현 ····· 289
2. 국민신문고 민원시스템 운영 ····· 293

**제2절** 온라인 민·관 협치 기반 마련 ····· 296
1. 국민제안 ····· 296
2. 국민의 정책참여, 국민생각함 ····· 297

**제2장 국민콜110(정부민원안내) 운영 ····· 301**

1. 국민콜110(정부민원안내) 운영 개요 ····· 301
2. 민원상담 접수·처리현황 ····· 302
3. 국민콜110 각종 활동사항 ····· 306
4. 향후 계획 ····· 307

**제3장 민원 상담안내 내실화 ····· 308**

1. 정부합동민원센터 민원실 운영 전반 ····· 308
2. 조사관에 의한 민원상담·안내 ····· 309
3. 전문·민원 상담위원에 의한 민원상담·안내 ····· 310
4. 대국민 접근 편의성 제고를 위한 온라인상담 ····· 312
5. 복합민원에 대한 합동상담 및 민원상담협의회 운영 활성화 ····· 313
6. 대통령비서실 서신민원 처리 지원 ····· 316

**제4장 민원 빅데이터 분석을 통한 정책 개선 ····· 317**

1. 다양한 유형의 민원데이터 분석 ····· 319
2. 민원데이터를 활용한 협업 ····· 325
3. 민원분석시스템 운영 및 공공데이터 개방 ····· 328
4. 향후 발전계획 ····· 332

**제5장 적극행정 국민신청 활성화 ····· 333**

1. 적극행정 국민신청제 운영 ····· 333
2. 소극행정 예방 및 근절 ····· 338

# 목 차

## 제7편
**부패 및 국민불편 유발 요인의 근원적 해소를 위한 제도개선**


**제1장 제도개선 업무개요 및 주요 성과 ····· 341**

**제1절** 제도개선 업무개요 ····· 341
1. 제도개선 의의 ····· 341
2. 주요 기능 ····· 341

**제2절** 제도개선 주요 성과 ····· 343
1. 고질적·구조적 부패 근절을 위한 제도개선 ····· 343
2. 민생경제 어려움 해소 및 사회안전망 강화를 위한 제도개선 ··· 344
3. 제도개선의 실질적 효과 발생을 위한 사후관리 강화 ····· 346

**제2장 부패 취약분야 개선 사례 ····· 347**

**제1절** 국민 생활 속 불공정 개선 ····· 347
1. 공무원 채용시험 면접점수 공개 방안 ····· 347
2. 행정제재 가중처분 기준 명확화 방안 이행계획 ····· 348
3. 대학(원)생 교육·연구활동 갑질 근절 및 권익보호 방안 ····· 349
4. 공공건축 설계공모 심사 공정성·투명성 제고 ····· 351

**제2절** 국가예산의 효율적 관리 ····· 353
1. 지자체 통합재정안정화기금 관리·운용 합리성 제고 ····· 353
2. 지방자치단체 및 공직유관단체 물품 관리체계 개선방안 ··· 355
3. 지방자치단체 공용차량 관리체계 개선방안 ····· 356
4. 지방자치단체 중소기업 정책융자금 관리 투명성 제고 ··· 357

**제3장 고충·민원 빈발분야 개선 사례 ····· 359**

**제1절** 사회안전망 강화 ····· 359
1. 저소득층의 건보료 체납 빈발민원 해소방안 ····· 359
2. 무연고 국가유공자 예우 강화 방안 ····· 361
3. 장애 국가유공자 활동지원 강화방안 ····· 362
4. 장애인 전용주차 관련 국민불편 개선방안 ····· 363
5. 결식아동을 위한 사회공헌사업 활성화 방안 ····· 365
6. 불합리한 보훈대상자 보상 정지 관행 개선 ····· 366
7. 자영업자 고용보험 가입률 제고 방안 ····· 367

8. 전통시장 화재 예방사업 실효성 강화 방안 ·····368
9. 청소년 마약 예방 교육 강화 방안 ·····369

**제2절** 국민불편 해소 ·····372
1. 헌혈자의 예비군·민방위 훈련시간 인정 확대 ·····372
2. 납세자 사전 권익구제 제도개선 ·····373
3. 외국인선원 고용 관리 합리화 방안·····375
4. 지방자치단체 중소기업 정책자금 지원사업 실효성 제고 ···377
5. 주정차 위반 과태료 등 지방세외수입 과오납금 환급 절차 개선 ···378
6. 고속열차 이용자 불편 해소방안 ·····379
7. 행정·심의위원회 등 운영 합리성 제고 ·····381
8. 민간 체육단체 운영 합리성 제고 ·····382

**제3절** 규제완화 ·····384
1. 자동차 정비업 등록기준 합리화 ·····384
2. 국가자격시험의 공인어학시험성적 인정기한 확대 ·····385
3. 부동산거래계약신고 불편부담 요인 개선 ·····387
4-1. 각종 자격·등록 등 결격사유 규정 합리적 개선 ·····388
4-2. 건설기술인 경력확인 절차 부담 해소 ·····389
5. 부당한 행정처분 효과 승계 방지 방안 ·····390

**부 록**

1. 역대 위원장·부위원장 명단 ·····395
2. 국민권익위원회 위원 명단 ·····397
3. 중앙행정심판위원회 위원 명단 ·····398
4. 국민권익위원회 소관 법령·행정규칙 현황·····402

2023 국민권익백서

# 제1편
## 국민권익정책의 평가와 나아갈 길

제1장 지난 1년의 성과와 발전방향
제2장 국민권익위의 조직과 운영
제3장 주요 대외 협력 활동

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

# 제1장 | 지난 1년의 성과와 발전방향[1)]

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

국민권익위는 출범 이후 국민의 권익을 충실히 보호하기 위해 종합적인 체계를 갖추어 운영해왔다. 부패방지 정책을 통해 공공부문의 투명성을 높이고, 고충민원 처리·행정심판 등을 통해 국민의 권익을 향상시켰으며, 디지털 국민참여·소통 플랫폼을 구축하고 이를 통해 국민과 적극 소통하여 국민에게 불편을 주거나 불합리한 제도를 개선하는 등 다각적인 노력을 기울이고 있다.

2022년 5월 새 정부 출범 후에는 원스톱(ONE-STOP) 행정심판 서비스 구현, 국민 목소리의 적극적인 정책 반영, 국가 자격시험 관리 강화, 공공부문 채용비리 근절, 재정 건전성 확보를 위한 감시 사각지대 개선 등의 과제가 국정과제로 선정되어 실태조사, 제도 개선 및 법률개정안 마련 등을 추진 중이다.

국민권익위는 2024년에도 부패예방·신고자보호·고충처리·행정심판·제도개선 등의 모든 정책수단을 활용하여 청렴한 나라, 따뜻한 사회를 만드는 데에 최선의 노력을 계속할 예정이다. 민생 현장을 찾아가 국민의 어려움을 해소하고, 국민에게 불편을 주는 제도를 즉각 개선하여 국민에게 더 나은 행정서비스를 제공할 예정이며, 청렴 정책을 통해 공정하고 청렴한 사회를 구현하고자 한다.

아래에서는 지난 1년간의 주요 업무추진 실적·성과와 함께 향후 국민권익위가 나아갈 방향에 대해 소개한다.

1) 기획재정담당관 박정희 사무관

# 1. 지난 1년간 주요 성과

## 가. 적극적인 반부패·공정 정책 추진을 통한 국가청렴도 제고

국민권익위는 우리나라의 부패방지 정책을 총괄하는 기관으로서 청렴하고 공정한 사회를 위한 반부패·공정 정책을 추진하여 청렴의 가치가 공직사회에 뿌리내리고 국민이 변화를 체감할 수 있도록 정책적 노력을 집중하였다.

지난 2021년 제정된 「공직자의 이해충돌 방지법」(약칭 이해충돌방지법)은 사적 이해관계자 신고 및 회피 등을 통해 공직자의 직무수행에 사적 이해관계가 개입되는 것을 방지하는 법률로, 합리적인 해석기준을 마련하여 10월 이해충돌방지법 업무편람을 관계기관에 배포하였다. 또한 각급 기관에서 법 해석·적용 기준을 명확하게 이해할 수 있도록 권역별 설명회와 홍보도 실시하였다.

2016년 시행된 「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」(약칭 청탁금지법) 또한 공직자가 공적 지위와 권한을 남용하여 사익을 얻지 않도록 하여 직무수행의 공정성을 확보하기 위한 법률이다. 청탁금지법 시행 이후 변화된 사회·경제적 상황과 국민들의 소비행태 등을 고려하여 지난 8월 청탁금지법 상 허용되는 선물 기준에 물품·용역 상품권을 포함하고, 농수산물·농수산가공품 선물 가액을 10만원에서 15만원으로 상향하는 등 합리적으로 조정하였다.

채용 공정성 강화를 위한  공정채용 상시 관리체계 구축도 추진하였다. 1월에 기존 '공공기관 채용비리 근절 추진단'을 '채용비리통합신고센터'로 확대·개편하고, 공직유관단체에서 실시한 채용의 적정성 여부를 점검하였다. 또한 채용비리 신고사건 처리, 공직유관단체의 채용규정 개선을 위한 컨설팅 등을 실시하고, 3월에는 행정기관 비공무원 채용 기준 개선안을 권고하여 공정채용 관리 사각지대를 해소하였다.

행동강령 집중점검 및 운영실태 점검을 통해 공직자 행위규범 등의 이행력을 확보하였다. 4월에는 지방자치단체장의 과도한 경조사 통지, 5월에는 체육문화시설 특혜 이용 등을 집중 점검하고 유사 사례 재발을 방지하였다. 이외에도 명절 등 부패취약시기 집중 점검을 통해 공직자의 행동강령 위반을 적극적으로 차단하였다.

부패 예방조치로써 중앙행정기관에서 제·개정하는 법령안과 지방자치단체의 자치법규에 내재한 부패유발요인을 제거하였다. 특히 광역자치단체와 61개 자치구의 5만 여개의 자치법규를 점검하고 2천건 이상을 개선 권고함으로써 지방자치단체와 지방의회의 토착비리, 관행적 부패를 예방하였다.

한편, 2020년 제정된 「공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률」(약칭 공공재정환수법)은 공공재정 부정청구 등을 금지하고 부정청구 등으로 얻은 이익을 환수・관리하여 재정 건전성을 높이는 법률이다. 유가보조금 및 농업직불금 등 취약분야 실태조사를 통해 2월에는 203개 지자체에 101억원 환수 등을 권고하였으며, 상반기 중 중앙부처·지자체·교육청 308개 각급기관의 부정수급 제재조치를 정기점검하여 부정수급 환수 노력을 견인하였다.

더 나아가 사회 전 분야에 청렴문화가 확산될 수 있도록 적극적으로 지원하였다. '찾아가는 청렴체험교실'을 통해 41개교, 5천여명의 학생에게 청렴교육을 실시하였으며, 청렴콘텐츠 공모전을 통해 국민 일상 속에 청렴 문화가 확산되도록 하고, 문학, 영상, 캐릭터 등 1300여건의 공모작을 교육콘텐츠 개발에 연계하였다.

이러한 노력으로 국제투명성기구(TI: Transparency International)에서 매년 발표하는 국가청렴도(CPI: Corruption Perceptions Index)가 2023년에는 180개국 중 32위를 기록하는 등 높은 국제적 위상을 유지하고 있다.

## 나. 공익 실현을 위한 적극적인 부패·공익신고 처리 및 신고자 보호

국민권익위는 국민은 더욱 쉽게 부패·공익신고를 할 수 있도록 하고, 각 기관은 접수된 신고를 더욱 효율적으로 처리할 수 있도록 지원하는 한편, 신고자를 균형 있게 보호 및 지원하기 위한 제도적 기반도 지속적으로 강화하고 있다.

우선, 신고를 활성화하고 국민 눈높이에 맞는 보상 수준을 확립하기 위해 3월 「공익신고자 보호법」을 개정하여 공익신고를 통해 국가나 지자체 뿐만 아니라 공사·공단 등 공공기관의 수입이 회복되거나 증대된 경우에도 보상금을 지급할 수 있도록 하였다.

12월에는 「공익신고자 보호법 시행령」, 공공재정환수법 시행령 등을 개정하여 공익침해행위 또는 공공재정 부정청구를 신고한 경우에도 부패행위 신고와 동일한 수준의 포상금을 받을 수 있도록 신고 포상금 상한액을 2억에서 5억으로 높였으며, 공익신고에 대한 보상 비율도 기존 최대 20%에서 최대 30%로 상향하였다.

2023년 말 기준 공익신고 대상 법률은 471개로, 공공의 이익과 밀접하고 신고자 보호 필요성이 높은 마약거래방지법, 기부금품법 등 19개 법률을 공익신고 대상에 추가하고, 비실명 대리신고 제도 활성화를 통해 내부 신고자에 대한 지원을 확대하기 위한 「공익신고자 보호법」 개정 노력도 지속적으로 추진하고 있다.

7~10월에는 국립공원 생태탐방원 숙박시설 특혜, 시설부대비 부정집행 등 부패 취약분야를 집중 조사하여 공사와 관련 없는 허위 집행 등 시설부대비 부정 집행 사례를 조사하고 제도개선을 추진하였으며, 부패 등 신고사건도 적극 처리하였다.

한편, 국민에게 신고상담부터 신청, 보호·보상까지 통합서비스를 제공하고, 각급 기관 소관 반부패 업무를 온라인으로 처리·공유·협업할 수 있는 플랫폼인 '청렴포털'의 이용기관은 2023년말 1,122개의 공공기관으로 증가하였다.

신고를 활성화하기 위한 이와 같은 노력으로 2023년 한 해 동안 부패신고는 6,854건, 공익신고는 2,990건 접수되었으며, 부패·공익침해행위 등을 신고한 신고자 등에 대해 총 56억여 원의 보상금·포상금 등이 지급되었다.

## 다. 국민 중심의 권익구제 노력 강화

국민권익위는 고충처리·행정심판·민원상담의 기능을 적극 활용하여 범정부 권익구제 주무기관으로서의 활동도 적극 전개하였다.

먼저, 국민의 권리를 침해하거나 불편·부담을 주는 고충민원을 적극적으로 해결하였다. 2023년 한 해 총 42,582건의 고충민원을 해결하였으며, 소외지역, 소외계층 등 민원 사각지대에 놓인 국민을 직접 찾아가는 달리는 국민신문고를 104회 운영하여 2,264건의 민원을 상담하고 1,326건의 민원은 현장에서 즉시 해결하는 등

사회적·경제적 어려움이 가중된 지역 주민과 사회적 약자들의 민원을 신속하게 해결하고자 노력하였다.

이와 함께 국민권익위는지자체 등에서 원만히 해결되지 못하고 장기간 표류하고 있는 집단민원을 발굴하여 적극적인 조정을 통해 해결함으로써 갈등으로 인한 사회적 비용을 절감하고, 지역 주민들의 숙원을 이루기 위해 노력하고 있다. 2023년에는 문화재 복원으로 지연된 영주 다목적댐 준공 요구를 해결하고, 한센인 마을 주민들이 요청한 공유지 갈등을 해소하였으며, 군사시설 보호구역으로 인해 방치된 안흥진성을 복원 후 개방하도록 하는 등 총 63건의 집단민원을 해결하였다.

2019년 10월 국민들이 여러 기관과 관련된 민원을 칸막이 없이 한 곳에서 한 번에 상담할 수 있도록 출범한 정부합동민원센터는 2023년 한 해 29,394건의 민원을 상담·접수하였고, 정부민원안내 전화인 국민콜110을 통해 같은 기간 255만여 건의 상담 요청에 대응하였다. 또한 1월부터 '☏1398 전화상담 시스템 고도화사업' 신설을 통해 내담자에게 상담내용 및 안내사항을 문자로 전송하는 등 편의성을 높이고 상담이력을 체계적으로 관리할 수 있게 개선되었다.

한편, 국민권익위는 중앙행정심판위원회를 통해 2023년 한 해 30,896건의 행정심판 사건을 접수하여 행정청의 위법·부당한 처분 등 총 1,247건의 청구를 인용하였다. 일반사건의 인용률을 높이기 위한 노력을 지속적으로 기울인 결과, 일반사건(보훈 포함)의 인용률이 2017년 9.7%에서 2023년 11.6%로 상승하였다.

국민의 행정심판 청구 편의성을 높이기 위하여 간단한 처분정보만 입력하면 자동으로 청구서를 완성해주는 'Easy 행정심판' 서비스를 지속적으로 확대하여 '23년 총 51개 기관이 도입하였다. 또한 사회·경제적 약자의 행정심판 이용을 지원하기 위해 도입된 행정심판 국선대리인 제도를 통해 2023년 총 102건의 행정심판이 처리되는 등 권익구제의 사각지대 해소를 위해 노력하였다.

또한, 행정심판기관이 123곳에 달해 국민이 어디에 행정심판을 청구해야할지 알기 어려운 불편을 해소하고자 6월 권익위·행안부·법제처 합동으로 '행정심판통합기획단'을 구성하고, 통합 법률안을 마련하는 등 행정심판 기구와 시스템을 통합하는 '원스톱 행정심판' 체계로의 전환도 적극 추진하고 있다.

## 라. 디지털 플랫폼을 활용한 국민과 함께 만들어가는 정책 구현

국민권익위는 국민신문고, 국민생각함 등 다양한 디지털 참여·소통 플랫폼을 총괄하는 대국민 소통 특화기관이다. 지난 2020년에 보다 편리하고 효율적인 플랫폼으로 기능할 수 있도록 시스템을 전면 개편한 국민신문고는 총 1,163개의 행정기관과 공공기관의 민원창구를 통합·연계한 시스템으로, 2023년에는 총 1,240만여 건의 민원이 접수되었다.

국민생각함은 국민이 직접 정책제안·개선 등에 참여할 수 있도록 하는 디지털 정책참여 플랫폼으로, 2021년 9,200여명이었던 국민패널 규모는 2023년 말 2만 2천여명으로 지속적으로 확대되고 있으며, 2023년 총 6만 5천 여건의 정책 안건이 국민생각함에서 논의되었으며, 국민의 참여횟수는 71만 여 건으로 집계되었다.

또한, 국민권익위는 정부의 주요 정책과 사회 현안에 대한 민원데이터 분석을 통해 각급 기관의 정책개선도 적극적으로 지원하였다. 예비군 훈련 불편 제도개선, 난임 정책제안, 학교밖 청소년 수능모의평가 제도개선 등 국민실생활과 밀접한 분야의 주요정책, 사회현안과 관련된 이슈에 대한 민원을 분석, 관계기관에 제공하여 정책개선 및 조치를 요청하였으며, 민원 빅데이터를 모니터링한 주·월간 동향 '국민의 소리'를 44회 발간하여 1,773여개 기관에 제공하였다.

다양한 경로를 통해 접수된 국민의 목소리는 제도와 정책의 문제를 발굴하고 개선하는 노력으로 이어진다. 국민권익위는 국민에게 불편을 주고 부패를 유발하거나 불합리한 법령, 제도 등을 근원적으로 해소하기 위해 2월 '공무원 채용시험 면접점수 공개', 10월 '국가자격시험의 공인어학시험성적 인정기한 확대', 11월 '지자체 중소기업 정책융자금 관리 투명성 제고', '지자체 및 공직유관단체 물품관리체계 개선', '저소득층의 건보료 체납 빈발민원 해소방안' 등을 관계기관에 권고하였으며, 조속히 이행하도록 적극 관리할 예정이다.

한편, 2021년에 도입된 적극행정 국민신청제를 통해 '기간제교원 채용 신체검사서 제출 간소화', '보건소 건강진단결과서 발급 절차 개선' 등 3천여 건의 국민의 신청 내용을 심사·검토하여 소관기관에 228건의 적극행정을 권고하였다.

## 2. 앞으로 나아갈 길

2024년에도 국민권익위는 민생 현장과 적극 소통하여 국민고충과 사회갈등을 효과적으로 해결하고, 국민에게 불편을 주는 제도는 근본적으로 개선하는 한편, 공정과 상식의 원칙을 확립하여 청렴 선진국으로의 도약을 주도할 계획이다.

첫째, 민생현장과의 소통을 강화하고 국민권익을 적극적으로 보호할 것이다.

우리나라의 물가나 '24년 경제성장 전망이 나아지고 있으나 세계적인 저성장 기조가 지속되는 만큼 서민·소상공인, 청년, 취약계층 등의 사회·경제적 어려움이 계속될 것으로 우려되는 상황이다. 국민권익위는 민생현장 속에서 적극적으로 소통하여 정책의 사각지대를 해소하고 현장 중심의 권익 보호에 조직의 역량을 집중할 계획이다. 또한 원스톱 행정심판 서비스 구현 등을 통해 국민이 더욱 쉽고 편리하게 권익구제를 받을 수 있도록 할 예정이다.

둘째, 칸막이 없는 행정을 통해 불합리한 제도를 신속히 개선할 것이다.

2024년은 정부 출범 3년차로 국민들은 체감할 만한 정책 성과를 기대하고 있다. 국민권익위는 민원 빅데이터 분석, 국민생각함 정책제안·토론 등을 통해 국민들의 정책 개선수요를 파악하고, 부처 또는 부서 간 적극적인 협업을 통해 불합리한 제도와 관행의 개선을 주도함으로써 청년세대 지원, 민생경제 활력 제고, 공정사회 구현 등 국민 관심사항에 대한 실질적인 변화를 가져올 수 있도록 노력할 것이다.

셋째, 국민의 눈높이에 맞는 청렴사회 실현을 위해 노력할 것이다.

국가청렴도(CPI) 등 각종 국제 반부패 지수가 과거보다 개선되었으나 국민의 공정에 대한 기대와 요구수준도 더욱 높아진 상황이다. 특히 경제 규모, 문화적 영향력 등 다른 분야의 국가 위상에 비해서는 상대적으로 낮은 수준을 보이고 있다. 국민권익위는 국민생활과 밀접한 민생현장 속 부패, 지방현장의 관행적 부패를 집중 점검하고, 부패 유발요인을 적극적으로 개선할 예정이다. 또한 변화하는 환경에 맞춰 반부패 법령·정책을 합리적으로 정비함으로써 반부패·청렴 정책의 효과를 높이고 미래세대를 위한 청렴사회를 조성하는데 앞장설 계획이다.

# 제2장 | 국민권익위의 조직과 운영

## 1. 조직과 예산

### 가. 위원회 기구[2)]

국민권익위는 부패방지권익위법 제13조에 따라 위원장 1명을 포함한 15명의 위원으로 구성되고, 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 설치하였다. 중앙행정심판위원회의 위원장은 국민권익위의 부위원장 중 1명이 겸직한다. 위원은 위원장을 포함한 70명 이내의 위원으로 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.

사무처는 1실 5국 2관 1대변인 41과·담당관 3팀으로 구성되며, 보조기관으로 운영지원과, 부패방지국, 심사보호국, 고충처리국, 행정심판국, 권익개선정책국을 두고, 보좌기관으로 위원장 밑에 대변인, 사무처장 밑에 기획조정실과 감사담당관을 두고 있다. 소속기관으로는 정부합동민원센터와 청렴연수원이 있다.

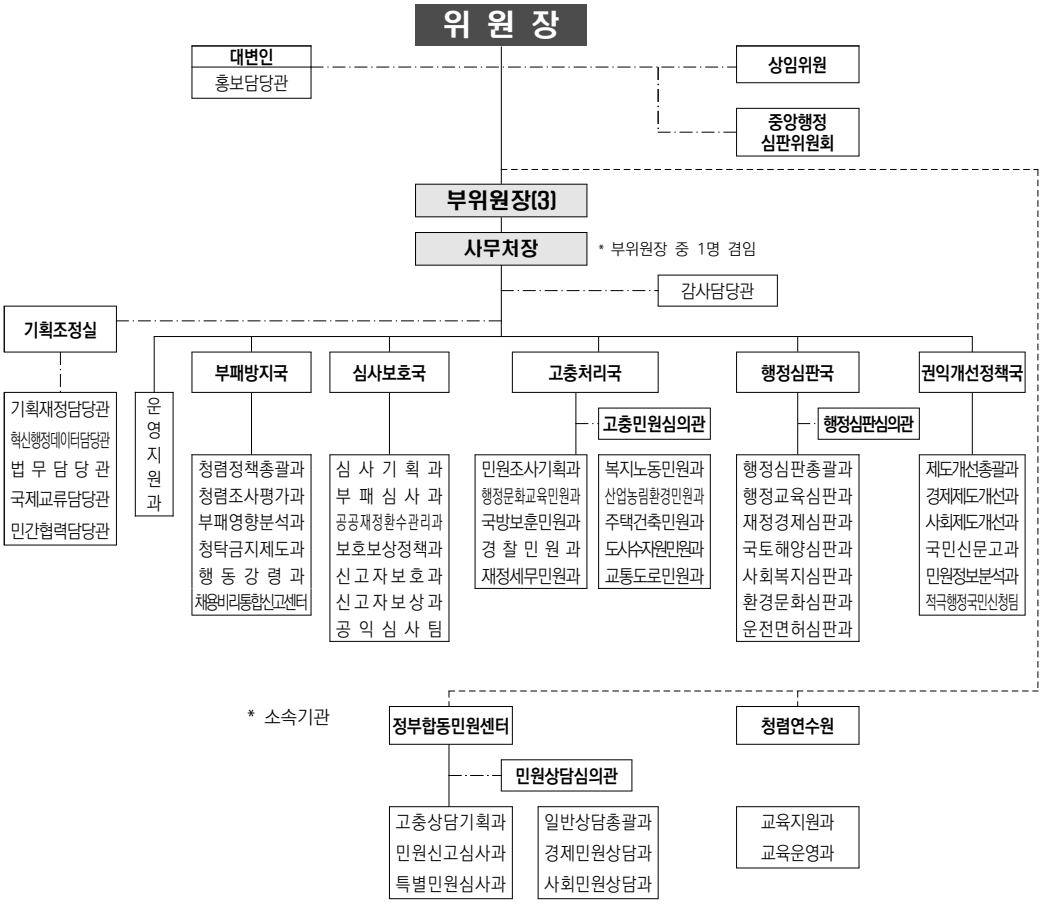
국민권익위의 총 정원은 '23.12.31. 기준 564명으로, 본부는 486명, 소속기관은 78명(정부합동민원센터 54명, 청렴연수원 24명)이다.

2) 혁신행정데이터담당관 장석훈 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 | 564 | 4 | 17 | 14 | 36 | 42 | 204 | 233 | 10 | 1 | 3 |

[그림 1-1] 기구도표




### 2023년 주요 직제개편

공공기관의 채용비리 근절을 위한 실태조사 및 예방 교육 수행에 필요한 인력 1명을 증원하고, 고충민원 처리 역량을 제고하기 위하여 필요한 전문위원 인력 2명을 증원하였으며, 온라인 국민참여포털 등을 통하여 제출된 제안 등의 관리 체계를 효율적으로 운영하기 위하여 필요한 인력 2명을 증원한 한편, 한시조직으로 설치한 공공재정환수제도과를 존속기한 만료에 따라 폐지하였고, 범정부 차원의 통합활용정원제 운영 계획에 따라 국정과제·정책현안 등의 추진을 위한 인력으로 활용하기 위하여 인력 5명을 감축

## 나. 예산[3)]

2023년도 세입예산은 8억 2,300만 원이며, 세출예산은 949억 5,800만 원이다. 일반회계 세출 인건비는 478억 2,800만 원, 기본경비는 74억 3,700만 원, 주요사업비는 396억 9,300만 원으로 편성되었다. 세출예산 중 인건비는 집행률 등을 고려해 전년 대비 △0.9% 감액되었고, 기본경비는 관사 보증금 지출 완료 등으로 △6.0% 감액되었으며, 주요사업비는 부패행위신고자 보상금 확대, 원스톱 행정심판 시스템 구축 BPR/ISP 예산 반영 등으로 전년 대비 6.9% 증액되었다.

〈 표 1-2 〉 세입예산 총괄표

(단위 : 백만 원, %)

| 사 업 명 | '22예산 (A) | '23예산 (B) | 증감 (C=B-A) | 증감률 (C/A) |
|---|---|---|---|---|
| 합 계 | 539 | 823 | 69 | 8.4 |
| 과태료 | 100 | 110 | 50 | 45.5 |
| 기타경상이전수입 | 389 | 663 | 19 | 2.9 |
| 기타잡수입 | 50 | 50 | - | - |

〈 표 1-3 〉 세출예산 총괄표

(단위 : 백만 원, %)

| 사 업 명 | '22예산 (A) | '23예산 (B) | 증감 (C=B-A) | 증감률 (C/A) |
|---|---|---|---|---|
| 합 계 | 93,288 | 94,958 | 1,670 | 1.8 |
| 일반회계 | 93,288 | 94,958 | 1,670 | 1.8 |
| 인건비 | 48,240 | 47,828 | △412 | △0.9 |
| 기본경비 | 7,908 | 7,437 | △471 | △6.0 |
| 주요사업비 | 37,140 | 39,693 | 2,553 | 6.9 |
| ㅇ청렴권익문화확산 | 2,021 | 2,025 | 4 | 0.2 |
| - 청렴권익정책알리기 | 2,021 | 2,025 | 4 | 0.2 |
| ㅇ청렴권익행정정보화 | 8,752 | 11,213 | 2,461 | 28.1 |
| - 행정정보시스템운영(정보화) | 5,640 | 5,433 | △207 | △3.7 |
| - 국민소통시스템 구축 및 운영(정보화) | 3,112 | 5,780 | 2,668 | 85.7 |

3) 기획재정담당관 이윤수 주무관

| 사 업 명 | '22예산 (A) | '23예산 (B) | 증감 (C=B-A) | 증감률 (C/A) |
|---|---|---|---|---|
| ㅇ청렴권익대내외협력강화 | 1,221 | 1,214 | △7 | △0.6 |
| - 반부패기술지원(ODA) | 168 | 160 | △8 | △4.8 |
| - 청렴권익국제교류 | 381 | 382 | 1 | 0.3 |
| - 청렴권익민간협력 | 672 | 672 | - | - |
| ㅇ부패·고충제도개선및국민소통활성화 | 11,266 | 11,644 | 378 | 3.4 |
| - 부패·고충제도개선 | 97 | 97 | - | - |
| - 종합상담창구운영 | 11,169 | 11,547 | 378 | 3.4 |
| ㅇ국민고충해소 | 1,331 | 1,331 | - | - |
| - 고충민원조사활동 | 1,331 | 1,331 | - | - |
| ㅇ반부패청렴정책강화 | 11,473 | 11,197 | △276 | △2.4 |
| - 청렴도측정및부패영향평가 | 2,522 | 2,644 | 122 | 4.8 |
| - 청렴교육및의식확산 | 2,622 | 2,152 | △470 | △17.9 |
| - 공직자행동강령운영 | 90 | 94 | 4 | 4.4 |
| - 부패신고자보호보상 | 2,682 | 2,832 | 150 | 5.6 |
| - 공익신고제도운영 | 2,083 | 1,923 | △160 | △7.7 |
| - 공공재정환수제도 운영 | 746 | 854 | 108 | 14.5 |
| - 청탁금지제도운영 | 427 | 303 | △124 | △29.0 |
| - 이해충돌방지제도운영 | 301 | 281 | △20 | △6.6 |
| - 채용비리통합신고센터운영 | - | 114 | 114 | 순증 |
| ㅇ행정심판 | 1,076 | 1,069 | △7 | △0.7 |
| - 행정심판운영 | 1,076 | 1,069 | △7 | △0.7 |

## 2. 위원회 운영[4)]

### 가. 위원회 구성

국민권익위는 부패방지권익위법 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 및 부패방지 업무, 그리고 중앙행정심판위원회의 운영업무를 분장하여 위원장을 보좌한다.

4) 혁신행정데이터담당관 이경복 사무관, 안주희 주무관

정무직인 위원장과 부위원장은 국무총리의 제청으로 대통령이 임명하고, 상임위원은 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 궐위된 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 유형별 회의 운영

### (1) 전원위원회

국민권익위 위원 전원으로 구성되는 전원위원회는 정기회의 및 수시회의로 구분하여 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.

전원위원회의 심의·의결사항은 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

따른 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 업무분장으로 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 및 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, 부정청구등 신고의 처리 및 제재처분 이행 또는 제도개선의 권고, 이해충돌방지법 위반행위 신고의 처리, 법 제27조에 의한 정치·일반행정·법무·외교·국방· 병무 분야 제도개선 추진 업무를, 제2분과 위원회는 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, 법 제27조에 의한 사회·경제분야 제도개선 추진, 기타 제1분과위원회 분장 사항에 속하지 아니하는 사항을 맡아 처리하고 있다.

## 다. 위원회 운영실적

국민권익위는 2023년에 총 280회의 회의를 개최하여 총 12,251건의 의안을 처리함으로써 위원회 주요 기능이 원활하게 추진되도록 하였다. 위원회 유형별로는 전원위원회는 26회 개최하여 1,064건의 의안을, 소위원회는 204회 개최하여 10.787건의 의안을, 분과위원회는 50회 개최하여 400건의 의안을 처리하였다.

〈 표 1-4 〉 2023년도 위원회 개최현황

(단위 : 회, 건)

| 구분 | | | 2023년 |
|---|---|---|---|
| 전원위원회 | 회의개최 | | 26 |
| | 처리안건 | 의결·결정사항 | 935 |
| | | 보고사항 | 129 |
| | | 소계 | 1,064 |
| 소위원회 | 제1소위원회 | 회의개최 | 41 |
| | | 처리안건 | 4,434 |
| | 제2소위원회 | 회의개최 | 41 |
| | | 처리안건 | 2,312 |
| | 제3소위원회 | 회의개최 | 40 |
| | | 처리안건 | 1,757 |
| | 제4소위원회 | 회의개최 | 42 |
| | | 처리안건 | 909 |
| | 제5소위원회 | 회의개최 | 40 |
| | | 처리안건 | 1,375 |
| | 소계 | 회의개최 | 204 |
| | | 처리안건 | 10,787 |
| 분과위원회 | 제1분과위원회 | 회의개최 | 25 |
| | | 처리안건 | 167 |
| | 제2분과위원회 | 회의개최 | 25 |
| | | 처리안건 | 233 |
| | 소계 | 회의개최 | 50 |
| | | 처리안건 | 400 |
| 총계 | 회의개최 | | 280 |
| | 처리안건 | | 12,251 |

# 제3장 | 주요 대외 협력 활동

## 1. 반부패·권익증진 민·관 협력 및 청렴윤리경영 지원[5)]

### 가. 개관

국민권익위는 2008년 출범 이후 국민권익 보호와 청렴문화 확산을 위해 민간 단체 및 국민의 정책 참여를 통한 소통·협력을 지속적으로 확대하는 한편, 경영부문의 청렴윤리경영 확산을 위한 정부 차원의 지원 노력을 강화해왔다.

국민권익위는 국제사회의 반부패 경영·ESG 경영 강화 추세에 맞추어 경제단체·공기업·민간기업 등 유관기관과의 협업을 통해 청렴윤리경영을 실천하는 문화가 경영부문 전반에 확산·정착될 수 있도록 지원하고 있다.

이를 위해 2005년부터 기업, 경제단체, 학계, 공기업 등에 최신 국내·외 청렴윤리경영 동향과 전문자료, 우수 사례 등을 제공하기 위한 「국민권익위원회 청렴윤리경영 브리프스」를 웹진과 브로슈어 방식으로 매월 발간하여 배포하고 있다.

2021년부터는 경영부문 투명성 향상을 위해 보다 구체적인 가이드라인을 제시하고자 각 기관이 자율적으로 청렴윤리경영 체계를 갖추고 부패를 사전에 예방하도록 하는 제도인 청렴윤리경영 컴플라이언스 프로그램(compliance program) 개발에 착수하였고, 2022년 6월 공기업 등 공공기관을 대상으로 '청렴윤리경영 컴플라이언스 프로그램(청렴윤리경영 CP) 가이드라인'을 배포하였다. 국민권익위는 공기업 등이 CP를 효과적으로 운영할 수 있도록 가이드를 제시하고, 한국전력공사, 한국도로공사 등 20개 공공기관과의 협업체계를 구축하여 교육· 컨설팅 등 CP운영을 지원하고 있다.

2023년에는 공공기관에 이어 민간 경영부문에도 자율적인 청렴윤리경영 문화가 확산될 수 있도록 '투명윤리경영 자율준수 안내서'를 마련하였고, 앞으로도 청렴윤리경영

5) 민간협력담당관 손정아 사무관

CP 제도가 효과적으로 안착할 수 있도록 컨설팅 등을 통해 민간기업과의 협력을 강화해 나갈 예정이다.

또한, 지역사회와 민간부문 등 다양한 분야에서 자율적으로 반부패 노력을 기울일 수 있도록 각급 공공기관에서 도입·운영 중인 청렴시민감사관 제도의 활성화를 통해 사회 곳곳에 청렴 문화를 확산하고자 하였고, 국민참여모니터단을 운영하여 청렴·권익 증진 정책 관련 의제에 국민이 직접 참여·논의하고 이를 정책으로 담아내는 소통의 장을 마련하고자 하였다.

민간단체의 자율적인 청렴문화 확산 및 국민권익 보호·증진 사업을 지원하기 위한 민간보조 사업도 2007년부터 지속 추진 중이다.

## 나. 주요 추진실적

### (1) 청렴윤리경영 확산·정착 지원

국제사회에서는 1999년 OECD 뇌물방지협약, 2003년 UN 부패방지협약 등 20여년 전부터 민간부문의 부패 방지와 기업의 반부패 규범 준수를 요구해 왔으며, 미국·프랑스·영국 등 주요 국가 또한 기업에 반뇌물·반부패 등 투명성을 요구하고 자체적인 컴플라이언스 프로그램 이행을 장려하고 있다.

이에 국민권익위는 2005년부터 국제적 흐름에 맞춰 민간기업 등의 청렴윤리경영 실천을 유도하고 투명한 기업 문화가 확산되도록 지속적으로 노력하고 있다.

#### (가) 청렴윤리경영 컴플라이언스 프로그램

OECD는 2019년 글로벌 경쟁에 참여하는 공기업의 역할이 커지고 있으므로, 투명하고 효율적인 운영, 리스크 관리, 윤리 및 규정준수 방안 마련이 필요하다는 취지에서 '공기업 반부패·청렴가이드라인에 대한 이사회 권고문'을 발표하였으며, 2022년 인도·태평양경제프레임워크(IPEF) 각료선언문을 통해 한국·미국·일본 등 인·태지역 14개국은 각국 정부가 민간기업에의 반부패 컴플라이언스 이행을 장려할 것에 합의한 바 있다.

국민권익위도 공기업 등의 청렴윤리경영 실천과 투명성 제고를 위해 2021년부터

'청렴윤리경영 컴플라이언스 프로그램(청렴윤리경영 CP)' 개발을 추진하였으며, 2022년 6월 공기업 등 공공기관을 대상으로 청렴윤리경영 CP 가이드라인을 배포하였다. 청렴윤리경영 컴플라이언스 프로그램은 각 기관이 자율적으로 청렴윤리경영 체계를 갖추고, 부패리스크를 예방·탐지·개선할 수 있도록 하는 부패방지 측면의 '컴플라이언스 프로그램(compliance program)'을 말한다.

국민권익위는 경영 현장에 부합하는 제도를 개발하고자 2021년 7월 한국전력공사, 한국가스공사, 한국지역난방공사, 한국토지주택공사, 한국도로공사, 한국수자원공사 등 6개 공기업과의 업무협약을 체결하고, 전문가·이해관계자 간담회 및 공개 토론회 등을 수시 개최하였다.

공공부문 뿐만 아니라 사회 전 분야에 청렴윤리경영 실천에 대한 공감대 확산을 위해 경제단체인 대한상공회의소, 한국경영자총협회, 한국경제인협회, 중소기업중앙회 등과 2022년 11월 실무협의체를 구성하여 협력체계를 구축, 지속 소통해오고 있다.

2023년에는 공기업·준정부기관·지방공사공단 등 20개 공공기관을 대상으로 컨설팅, 실적발표회, 현장방문, 설문조사 등을 실시하여 기관차원의 실질적인 부패리스크 관리가 이루어 질 수 있도록 CP운영을 지원하였다.

또한 청렴윤리경영 CP가 공공부문에 이어 민간부문에도 정착될 수 있도록 민간기업용 CP안내서 마련을 위해 법조계, 기업, ESG전문가 등 자문회의를 통해 폭넓은 의견을 수렴하였다.

2024년에는 이해관계자의 의견을 충실히 반영하여 마련된 민간 기업용 투명윤리경영 CP 안내서를 배포하여 기업 등이 글로벌 반부패 규범에 적극 대응할 수 있도록 계속해서 지원해 나갈 예정이다.

청렴윤리경영 정책자문단 간담회

법조계·기업인·ESG전문가 간담회

경제단체 실무협의체 자문회의

(나) 「청렴윤리경영 브리프스」 제작·보급

「청렴윤리경영 브리프스」는 국내 기업의 청렴윤리경영 활동을 지원하기 위해 2005년 4월부터 발간한 정보지로, 국내·외 청렴윤리경영 최신 정보와 동향을 민간기업, 경제단체, 학교, 윤리경영 담당자 등 7,900여개소에 매월 제공하고 있다.

청렴윤리경영 브리프스는 일반국민들도 쉽게 접할 수 있도록 브로슈어 뿐만 아니라 웹진 형태로도 제작되고 있으며, 국민권익위 홈페이지와 SNS 등에 게시하여 접근성을 강화 하였다. 또한 정기적인 만족도 조사와 편집자문위원회를 통해 의견을 적극 수렴하고, 청렴윤리경영 브리프스의 콘텐츠 개선 및 활용도를 높이기 위해 지속적으로 노력하고 있다.

「청렴윤리경영 브리프스」 웹진

「청렴윤리경영 브리프스」 브로슈어

(2) 반부패·권익증진을 위한 거버넌스 활성화

(가) 청렴·권익 정책에 대한 모니터링 실시

국민권익위는 청렴 선진국 도약을 위해 국민의 시각에서 시의성 있는 반부패 현안을 발굴·이슈화하고, 기존 정책을 점검·평가하여 국민의 눈높이에 맞는 반부패·청렴 정책을 추진하고자 '국민참여 모니터단'을 구성하여 운영해오고 있다.

2023년에는 200명의 국민참여 모니터단을 선발하였고, 특히 청년의 정책참여 활성화라는 국정 기조에 발맞추어 모니터단 중 청년 구성원의 비율을 70%로 높이고, '청년이 바라는 공정'을 주제로 다양한 활동을 추진하였다.

국민참여 디지털 플랫폼인 '국민생각함'을 통해 청년이 공감하고 필요로 하는 정책 및

국민권익위의 국정과제 정책을 모니터링 하고 개선안을 제안하도록 하였다. 또한, 청년이 겪고있는 현실의 어려움 및 공정의 시각에서 개선해야할 정책과 관련하여 설문조사를 실시하였고, 정책제안 활동과 설문조사 결과를 바탕으로 소 주제를 제시하여 청렴·공정을 위한 청년 중심 온(溫)라인 토론회를 통해 주제별 분임 토론을 진행하였다.

| | | |
|---|---|---|
| 국민참여 모니터단 토론회 주제 | • 청년 공정채용 관리 강화방안<br>• 청년세대 저출산 극복방안<br>• 자립준비 청년 지원 방안<br>• 공공재정 보조금 부정수급 방지 방안 | • 청년의 정책참여 활성화 방안<br>• 청년 금융리터러시 강화방안<br>• 대학생 기숙사 환경개선 방안<br>• 청년 건강증진 방안 |

청년을 비롯한 국민의 시각에서 제안된 사항들은 소관 부서에 공유하여 제도개선 등으로 연계·활용 하도록 하였다. 앞으로도 국민과 소통하며 청렴 정책 뿐 아니라 국민권익 증진을 위한 다양한 의견을 충실히 반영해 나갈 예정이다.

〈 '23년 국민참여모니터단(2030자문단) 추진 과정 〉

(나) 청렴시민감사관 제도 운영 활성화

국민권익위는 공공행정의 책임성과 투명성을 높이고자 각급 기관에서 운영 중인 민간참여형 부패예방 시스템인 청렴시민감사관 제도 활성화를 위해 노력하였다.

이를 위해 「공공기관 종합 청렴도 평가」를 통해 각급 기관의 청렴시민감사관 제도 운영 실적·성과를 측정하고 있다. 2023년에는 평가 대상 279개 기관 중 277개(99.3%) 기관이 제도를 도입하여 운영하고 있으며, 청렴시민감사관의 시정요구, 감사요구, 제도개선 권고 등을 수용하여 관련 규정의 제·개정 및 감사 실시 등의 실질적인 활동 성과가 있는 것으로 나타나 제도가 상당 부분 정착되었음을 보여주고 있다.

**우수사례**

- ▸ **(교육부)** 청렴시민감사관 권고에 따라 기관 특성에 맞는 행동강령 실천매뉴얼 및 이해충돌방지 매뉴얼을 제작·보급함으로써 기관의 청렴도 향상 제고
- ▸ **(서울특별시 교육청)** 행정재산 사용, 수익허가 매뉴얼을 개정하고 청렴시민감사관과 공동 감사를 통해 소관 학교들의 부패 행위를 적발하여 조치함으로써 기관의 청렴도 향상 제고

또한, 청렴시민감사관의 역량강화를 위하여 각 기관의 제도 운영상황과 우수사례를 공유하는 기관유형별 온라인 워크숍을 3회 개최하였고, 주요 우수기관을 중심으로 총 17개 기관의 청렴시민감사관이 모여 향후 발전방안을 논의하는 정책간담회를 개최하는 등 제도의 발전과 활성화를 위해 지속적으로 노력하고 있다.

제1차 중앙·지자체·교육청 워크숍(6.29.)

제2차 공직유관단체 워크숍(8.31.)

제3차 기관통합 워크숍(9.21.)

청렴시민감사관 정책간담회(12.20.)

(3) 민간의 자율적 청렴·권익증진 확산 프로그램 발굴·지원

국민권익위는 민간단체가 자신들의 활동영역에서 자율성과 창의성을 바탕으로 청렴문화 확산 및 국민권익 증진 활동을 해 나가도록 2007년부터 해마다 공개모집을 통해 사업을 선정하여 보조금을 지원하고 있다.

2023년에는 주제, 파급효과, 단체의 사업수행 역량 등을 심사하여 8개 사업을 선정하고, 약 1억 5,000만원을 지원하였다.

올해는 영상 콘텐츠와 온라인 미디어 활용도를 높이는 한편, 민간부문의 청렴성 향상, 제도개선 과제, 프로그램 참여자 규모가 큰 사업의 지원에 중점을 두었다.

2023년 우수한 성과를 낸 사업으로는「행정개혁시민연합의 공공기관 청년옴부즈만 '공공청 네트워크' 운영」,「환경정의의 시각장애인의 먹거리 안전을 위한 정보접근성 제도개선」,「호루라기재단의 손깍지 프로젝트: 공익신고 관련 법·제도 어떻게 바꿀까?」 등의 사업이다.

행정개혁시민연합의 공공기관 청년옴부즈만 '공공청 네트워크' 운영은 청년들이 공공기관인 국토안전관리원 청년옴부즈만, SH공사 정보공개 모니터단원으로 참여하여 반부패, 혁신 및 개선과제 발굴·제안(청렴교육시스템, 행복주택정책, 고립·은둔형 청년 지원 방안 등)의 활동을 하였다.

환경정의의 시각장애인의 먹거리 안전을 위한 정보접근성 제도개선은 시각장애인의 식품 정보 접근에 관한 실태조사 및 심층면접, 외국 사례 분석을 통해 시각장애의 정도에 따라 식품 정보의 표기 방법을 다양하게 제안(식품의 점자, 바코드, QR코드 표시 정책) 등의 사업을 하였다.

호루라기재단의 손깍지 프로젝트: 공익신고 관련 법·제도 어떻게 바꿀까?는 공익제보자 대상으로 전문가(변호사)가 심층면접을 통해 신고자 보호·보상제도의 문제점을 찾고 개선방안 제안(①변호사 비실명 대리신고 제도 확대, ②불이익조치 기간 임금손실액 긴급구조 결정 시 필수적 쟁송절차 비용도 지원, ③구조금 사전지급제도와 인정요건 완화 및 지급범위 확대, ④신고자에게 신고로 인한 보상금·포상금 지급 사유 발생 시 정보제공 의무화 등)을 하였다.

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| 사전교육 및 전문가 멘토링 | 현장 학교(인천국제공항) | 청년옴부즈만 제안발표회 |

보조사업 성과물은 국민권익위 소관부서에 참고자료로 제공하여 업무에 활용하도록 하였다.(▲환경정의의 시각장애인의 식품 정보 접근성(점자, QR코드 등) 실태조사 및 개선 방향 토론회 자료, ▲호루라기재단의 공익신고자 관련 법·제도 개선 토론회 자료)

〈표 1-5〉 2023년 민간보조사업 선정 현황

(단위 : 백만원)

| 지역 | 단체명 | 사업 내용 | 보조금 |
|---|---|---|---|
| 경남 | 경남청렴클러스터 | (사업명) 청백이와 함께하는 인형극 "배롱나무 이야기"<br>(내용) 유아·아동 대상 청렴 6대 덕목의 인형극 제작 및 공연 | 30.4 |
| 대전 | 대전충남소비자연맹 | (사업명) 소비자권익증진을 위한 청렴윤리경영 문화정착 및 조성<br>(내용) 2030세대 청렴윤리경영 포럼 및 대전시민 캠페인 | 12.8 |
| 경남 | 마산YMCA | (사업명) 청렴 민관협력 네트워크와 함께 THE 청렴 경남<br>(내용) 민관협력 네트워크, 청렴교육, 토론회, 온·오프라인 캠페인 | 16.5 |
| 여수 | 여수YMCA | (사업명) 여수형 윤리준법경영 제도구축을 통한 기업 청렴문화 확산<br>(내용) 여수형 윤리경영 제도 마련을 위한 토론회 및 조례 제안 | 16.8 |
| 전북 | 전북민주언론시민연합 | (사업명) 소외 계층을 위한 미디어 권익증진 프로젝트<br>(내용) 소외 계층을 위한 라디오 콘텐츠, 청탁금지제도 홍보 | 23 |
| 전국 | 행정개혁시민연합 | (사업명) 공공기관 청년옴부즈만 '공공청 네트워크' 운영<br>(내용) 공공기관에 청년옴부즈만 참여 및 혁신과제 발굴·제안 | 15 |
| 전국 | 호루라기재단 | (사업명) 손깍지 프로젝트: 공익신고 관련 법·제도 어떻게 바꿀까?<br>(내용) 공익제보자 심층면접을 통해 문제점 및 개선과제 제안 | 10 |
| 전국 | 환경정의 | (사업명) 시각장애인의 먹거리 안전을 위한 정보접근성 제도개선<br>(내용) 먹거리 안전 설문 및 실태조사, 공익신고제도 홍보 | 25.5 |
| 합 계 | | | 150 |

## 2. 국제교류[6)]

### 가. 개관

21세기 글로벌 사회에서 부패는 어느 한 국가만의 국내적 문제가 아니라, 모든 사회 및 경제에 영향을 미치는 초국경적 문제가 되고 있다. 그만큼 부패 예방과 척결에 있어 국제적 공조와 협력의 중요성이 커지고 있다. 한편, 국민의 권익보호를 위한 정부의 역할과 책임도 증대됨에 따라 각 국의 옴부즈만 기관 간 정보공유와 협력 역시 중요해지고 있다.

국민권익위는 이러한 국제적 흐름에 부응하고 기여하기 위해 반부패와 옴부즈만 분야에서 다양한 활동을 전개하고 있다. 2023년에는 그동안 코로나19로 제한되었던 대면 국제회의가 대부분 재개되었으며, 양자 간 교류도 확대되는 등 국제 협력과 활동이 활발하게 이루어졌다.

### 나. 국제협력

(1) 반부패 협력

(가) 반부패 국제협약 이행 및 협상

① UN반부패협약

선·후진국을 막론하고 통용될 수 있는 국제규범으로 탄생한 UN반부패협약(UNCAC, United Nations Convention against Corruption)은 2003년 12월 멕시코 메리다에서 서명회의를 가진 후 2005년 12월 14일 발효되었다. 우리나라는 2003년에 협약에 서명하였으며 국내 이행입법인 「부패재산의 몰수 및 회복에 관한 특례법」이 2008년 2월 29일 국회를 통과함으로써 동 협약의 비준이 이루어지게 되었다. 2023년 말 기준 협약 당사국은 우리나라를 포함하여 총 190개국이다.

2009년 11월 카타르 도하에서 개최된 제3차 당사국 총회에서 UN반부패협약

6) 국제교류담당관실 이승은 주무관

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(2010년~2015년)에서 우리나라는 2012년~2013년에 불가리아와 인도로부터 협약이행 현황에 대한 점검을 받았다. 2주기 점검(2016년~2025년 예정)은 협약 제2장(예방조치)과 제5장(자산회복)을 대상으로 하며, 우리나라에 대한 점검 절차는 2019년 6월에 개시되었다. 아이티와 사모아가 우리나라의 점검국이며, 이행점검을 위한 연락담당관(국민권익위, 법무부, 외교부) 지정(19.9월), 자체평가 체크리스트 제출(19.11월), 서면질의 답변(20.10월)이 진행되었으며, 마지막 절차인 방문실사는 코로나19로 인해 연기되어 2022년 10월에 실시되었다. 2023년 12월 국가보고서 작성이 마무리되어 우리나라의 2주기 점검이 완료되었다. 한편, 2020년 개최된 제11차 이행점검 그룹회의(6.29. 비엔나/화상회의)에 앞선 점검국 추첨(6.25.~6.26.)에서 한국은 파푸아뉴기니와 함께 일본에 대한 2주기 점검국으로 선정되었다.

2023년 12월 11일부터 12월 15일까지 미국 애틀랜타에서 열린 제10차 UN반부패협약 당사국 총회에서는 코로나19 등으로 지연되고 있는 2주기 이행점검을 2026년 6월까지 연장하고 차기 제11차 당사국 총회는 2025년 카타르에서 개최하기로 결정하였다. 또한 2024-2025년간 이행점검그룹 회의를 통해 이행점검 메커니즘을 검토하고 관련 결과를 제11차 총회에 보고할 예정이다.

한편 제10차 당사국 총회에서 국민권익위는 ▲채용비리 통합신고센터 설립을 통한 공공기관 공정 채용 증진, ▲'기업용 청렴윤리경영 컴플라이언스 프로그램' 개발 노력, ▲공공기관 종합청렴도 평가에 모바일 앱 활용 기능 추가 등 우리나라의 반부패 증진 노력을 설명하였다.

② OECD뇌물방지협약

OECD뇌물방지협약은 외국공무원에 대한 뇌물공여자 처벌을 목적으로 1999년 2월 발효된 국제규범으로서 2023년 말 기준 38개 OECD 회원국 및 7개 비회원국(브라질, 아르헨티나, 불가리아, 남아프리카공화국, 러시아, 페루, 루마니아)을 포함한 45개국이 비준한 상태이다. 우리나라는 동 협약 비준에 맞추어 1998년 12월 「국제상거래에 있어서

외국공무원에 대한 뇌물방지법(이하 국제뇌물방지법)」의 국내 이행법을 제정하여 1999년 2월부터 시행하고 있다. 「공익신고자 보호법」은 국제뇌물방지법을 공익침해행위 대상법률로 규정하여 국제뇌물방지법 위반에 대한 공익신고자를 법적으로 보호하고 있다.

협약 이행을 위해 설립된 OECD 뇌물방지 실무협의단(WGB, Working Group on Bribery in International Business) 은 연간 4차례의 회의를 통해 회원국의 협약 이행현황을 상호 평가하고, 협약 위반 사건 수사 및 관련 국제공조 현황에 관한 정보를 공유하고 있다.

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 10월에는 핀란드와 이스라엘을 심사국으로 하여 협약의 적발과 처벌에 대한 이행을 심사하는 제3단계 심사를 성공적으로 마쳤다. 2018년에 이탈리아와 핀란드를 주심사국으로 한 제4단계 이행점검에 대한 이행심사 보고서가 채택되었다. 우리나라는 4단계 이행심사 권고에 대한 후속조치에 대해 2023년 12월 서면보고를 하였고, OECD는 2024년 하반기에 권고사항에 대한 기술실사를 실시할 예정이다.

③ 인도태평양경제프레임워크(IPEF)

팬데믹을 계기로 글로벌 통상환경의 중심축이 효율성에서 회복력으로 이동하며 공급망 회복력 강화를 위한 협력이 중요하게 되었다. 또한 디지털 전환, 기후변환 대응, 팬데믹 경제위기 극복 등 인도-태평양지역이 공통으로 당면한 과제에 대응하기 위한 역내 플랫폼이 필요하게 되었다. 이에 전통적 무역협정과 달리 시장개방은 다루지 않고, 공급망·디지털·청정에너지 등 새로운 통상이슈 중심의 경제통상협력체인 인도태평양경제프레임워크(IPEF, Indo-Pacific Economic Framework)가 2022년 5월 23일 출범하였다.

IPEF는 한국, 미국, 일본, 호주, 뉴질랜드, 인도, 피지와 아세안 7개국인 싱가포르, 필리핀, 말레이시아, 인도네시아, 태국, 브루나이, 베트남 14개국이 참여하고 있다. IPEF는 인도-태평양지역 협력 강화를 목표로 무역, 공급망, 청정경제(청정에너지·탈탄소·인프라), 공정경제(조세·반부패) 4개 분야(Pillar)로 구성된다.

2022년 9월 미국 로스앤젤레스에서 개최된 IPEF 장관회의에서 협상의 범위와 대상을

규정한 '각료선언문'에 합의하고 공식협상 개시를 선언하였고, 7번의 공식 협상을 거쳐 2023년 11월 IPEF 장관회의에서 ▲필러2(공급망) 협정 서명, ▲필러3(청정경제) 협정 및 ▲필러4(공정경제) 협정의 실질 타결 등 성과를 거둔 것을 환영하였다. 이들 협정은 2024년부터 개최되는 연례 장관회의와 격년으로 개최되는 정상회의를 통해 이행을 점검해 나갈 계획이다.

필라4(공정경제)의 반부패 관련 주요 내용으로 ▲UN반부패협약(UNCAC) 이행점검에 있어 투명성과 포용성 증진, ▲개인의 반부패 신고를 보호하기 위한 제도 및 절차 도입, ▲반부패 교육 프로그램 운영 등 공무원 청렴성 증진 조치 시행 등이 있으며, 향후 매년 반부패·노동·조세의 이행 및 기술지원을 위한 회의를 개최하여 협정 이행을 추진해 나갈 것이다.

(나) 국제기구 등 반부패 회의 참여

① G20 반부패 실무협의단

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 실무협의단(ACWG, Anti-Corruption Working Group, 이하 실무협의단)'이 설치되었다. 동 실무협의단에서는 반부패 관련 각국 및 G20 공동의 진전사항을 매년 G20 정상들에게 보고하고 있다.

2023년에는 인도가 G20 의장국으로 선정되었으며, 최초로 대면 G20 반부패 장관급 회의를 개최(8.12.)하였고, 국민권익위는 우리나라 수석대표로 참석하여 '한국의 반부패 국제협력 노력과 주요 반부패 정책'에 대해 발표하였다. 이와 더불어 올해 G20 의장국인 인도의 반부패 주무부처인 인사민원연금부 장관과의 양자면담 및 인도 반부패 기관인 중앙감시위원회 방문을 통해 양국의 반부패 정책을 공유하고, G20 등의 국제회의체 참여를 통한 상호협력을 강화해 나가기로 하였다.

2023년 G20 정상선언문 부속서로 반부패 장관급 회의 결과문서 및 의장 요약문과 함께 3차례의 실무회의단 회의를 통해 마련한 반부패 기관의 청렴성 증진, 법집행 협력

및 정보공유 증진 및 자산회복 메커니즘 강화에 대한 고위급 원칙과 사법공조에 관한 이행보고서, 그리고 감사역할 증진에 대한 사례집 등이 결과물로 제출되었다.

3월, 5월, 8월 총 3차례 개최된 실무협의단 회의에서는 한국의 공직자 이해충돌방지법에 따른 사적이해관계자 신고 제도, 그리고 한국의 종합청렴도 평가 제도 등 우리나라의 우수 정책과 제도를 발표해 G20 회원국들과 공유하였다.

② APEC 반부패·투명성 실무협의단

세계 최대의 지역경제 협력체인 아시아·태평양 경제협력체(APEC, Asia-Pacific Economic Cooperation, 회원국 21개)는 2003년부터 경제발전을 저해하는 부패를 척결하고 투명성을 증진하기 위한 논의를 시작하였고, 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.

국민권익위는 매년 2월과 8월 2차례 개최되는 APEC 반부패·투명성 실무협의단(ACTWG, Anti-Corruption & Transparency Experts Working Group, 이하 실무협의단) 회의 및 워크숍에 참여하여 우리 정부의 반부패 노력과 성과를 공유하고 회원국의 반부패 역량 강화를 위해 반부패 워크숍 개최를 지원하는 등 적극적인 노력을 펼치고 있다.

미국 국무부(U.S. Department of State)가 주최한 2023년 실무협의단 회의에서 국민권익위는 부패영향평가·공공기관 종합청렴도 평가·부패인식도 조사 결과 및 UNDP 협업을 통한 '청렴포털' 개도국 지원사업 등 우리나라의 반부패 정책을 설명하였다. 또한 이번 회의에서 향후 APEC 반부패·투명성 실무협의단의 활동 방향을 제시하는 'APEC 반부패 주제 영역 프레임워크 2023-2026'을 채택하였다.

③ OECD 청렴협의회와 청렴포럼

경제협력개발기구(OECD, Organization for Economic Cooperation and Development)에서는 건전한 공공거버넌스를 지원하는 청렴 및 부패방지 정책의 설계 및 구현을 촉진하기 위하여 정책 입안자들이 모여 경험, 모범사례 등을 공유하는 청렴협의회(SPIO, Senior Public Integrity Officials, 연 2회) 및 청렴포럼(연 1회)을 개최하고 있다.

2023년 5월 제1차 청렴협의회와 청렴포럼은 확장된 로비 범위에 따른 청렴성·투명성 향상, OECD 권고 이행 모니터링과 디지털 기술을 활용한 투명성 제고 등 공공부문의 내부통제, 위험관리 등을 통한 청렴성 증진 방안을 논의하기 위해 개최되었다. 제1차 청렴협의회에서는 로비의 투명성과 청렴성에 관한 OECD 권고 초안과 권고사항 이행 모니터링, 공공행정에서 사기 및 부패 방지를 위한 기술 활용 등에 대한 논의가 이루어졌다. 그리고 약 900여명이 현장 참석한 청렴포럼에서는 부패척결에 있어 강력한 리더십의 중요성, 공공 부문과 민간 부문 간 파트너십 강화, 인프라 청렴성에 대한 인센티브 제공, 주요 광물 공급망에 있어 부패 방지, 팬데믹 위기 상황에서 얻은 교훈 등에 대한 논의가 이루어졌다.

그리고 11월 개최된 제 2차 청렴협의회에서는 공직 채용 전후 청렴성 강화, 청렴성 확보를 위한 기술·정보 관리, 공공청렴을 위한 행동적 통찰력 등 공공부문 청렴성 증진방안을 위한 논의가 이루어졌다. 공공과 민간 분야 간 이동의 자유 보장을 통해 공공서비스의 질 향상을 위한 제도적인 공직 채용 전후 관리 방안, 부패척결을 위해 민간 분야 파트너를 활성화하기 위한 글로벌 구상, 부패 예방에 있어 디지털과 정보분석 기술의 활용, 인간 행동에 대한 이해와 분석을 바탕으로 한 반부패 정책 수립, 그리고 공익신고자 보호에 대한 어려움과 교훈 등에 대해 각국의 경험과 사례 등을 공유하였다.

④ ADB/OECD 아·태 반부패 협의체

ADB/OECD 아·태 반부패 협의체는 1999년 창설된 이래 아·태 지역 국가들의 UN반부패협약의 효과적 이행을 통한 부패 추방 노력을 지원해 오고 있다. 회원국은 한국을 비롯하여 일본, 중국, 호주, 홍콩, 싱가포르 등 총 34개국이다.

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

2023년 5월 아·태지역 반부패 컨퍼런스는 '팬데믹에서 회복으로 : 투명성, 청렴성 및 신뢰를 통한 회복탄력성 있는 경제구축'을 주제로 개최되었으며, 내부고발자 보호 패널토론에 이어 비즈니스 청렴성, 이해충돌방지 등을 주제로 세션이 진행되었다. 국민권익위는 한국의 공익신고자 보호 및 보상제도, 공직자의 이해충돌방지법 제정

경과와 주요 내용, 공직자가 지켜야 할 행위기준에 대해 상세히 설명하였고, TI 등 여러 반부패 기관이 한국의 운영현황에 대해 많은 관심을 표명하였다.

⑤ 국제반부패아카데미(IACA)

국제반부패아카데미(IACA, International Anti-Corruption Academy) 2011년 설립된 반부패 교육·훈련 전담 국제기구로서 매년 당사국총회를 개최하고 있다.

국민권익위는 2013년 IACA에 약 1억5천만원 규모의 자발적 기여금을 제공하고 2019년부터 매년 5만 유로 규모의 기여금을 공여해옴으로써, IACA가 실시하는 저개발국에 대한 반부패 교육 확산에 기여해 왔으며, 특히 국제반부패아카데미 이사회에 각각 2012년부터 2015년까지 김영란 전 국민권익위 위원장이, 2019년부터 2024년까지 임기로 박은정 전 국민권익위 위원장이 이사로 선출되어 IACA의 조직·예산·교육운영 등에 관한 주요 의사결정에 참여하고 있다.

2023년 11월 오스트리아 비엔나에서 개최된 제12차 당사국 총회에서 국민권익위는 지난 1년간 당사국들의 반부패 제도를 위한 노력을 공유하고, 공공기관의 채용 시 공정한 채용기준 마련, 민간기업이 반부패 글로벌 규범 강화에 대응할 수 있도록 '기업용 청렴윤리경영 컴플라이언스 프로그램' 안내서 제공을 통한 기업의 자율적 실천을 위한 지원 추진 등 주요 성과를 발표하였다.

(다) 반부패 기술지원

① UNDP를 통한 다자협력

국민권익위는 2015년 1월 29일 유엔개발계획(UNDP) 서울정책센터와 공동 개최한 "2015 서울 담화"의 후속 조치로 한국의 반부패 경험을 전 세계와 공유하고 우리나라의 우수 반부패 제도가 개발도상국에 도입될 수 있도록 지원하기 위해, 2015년 12월 4일 "국민권익위-UNDP 간 반부패 협력 MOU"를 체결하였다. 이를 통해 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 합의하였다.

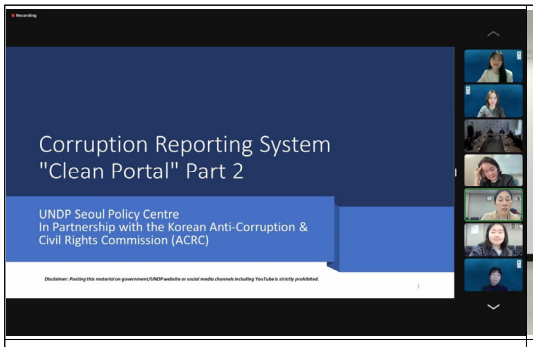
우선 '부패방지 시책평가' 제도 기술전수와 관련해서는 2016년 베트남을 대상으로 시범사업에 착수하였고, 베트남 감찰원이 국민권익위원회의 평가 지표를 참고하여 자체평가 지표를 개발할 수 있도록 컨설팅을 제공한 끝에 2018년 베트남의 부패방지법을 개정, 부패방지 시책평가의 법적 근거를 마련하여 현재까지 성공적으로 실시해오고 있다. 2019년에는 우즈베키스탄을 대상으로 화상 세미나와 초청연수를 통해 한국의 운영 경험과 노하우를 제공 하였는데, 우즈베키스탄은 2022년 1월 전 정부기관을 대상으로 부패방지 시책평가를 시행할 수 있도록 대통령령을 채택하여, 3월에는 약 1백여개 기관의 3백여명의 반부패 업무 담당자를 대상으로 시책평가 연수를 실시하였으며, 디지털 플랫폼(E-Anticor.uz)을 개발하여 공공기관이 이 플랫폼을 사용하여 각 기관의 반부패 노력을 평가받고 결과를 확인할 수 있도록 하였다.

다음으로 '부패영향평가' 제도 기술전수와 관련해서는 2018년 코소보를 대상으로 국민권익위와 UNDP는 화상세미나와 연수를 통해 부패영향평가가 도입될 수 있도록 법령과 운영 사례를 제공하였고, 그 결과 2022년 코소보 부패영향평가 법적 근거 및 반부패위원회 내 법제 부패방지팀(Corruption Proofing of Legislation Unit)을 신설하여 부패영향평가를 실시하기 위한 기반을 마련하였다.

이러한 성과를 바탕으로 2020년 12월 국민권익위가 개최한 제19차 국제반부패회의(IACC)에서는 국민권익위와 UNDP가 함께 추진해온 개발도상국 대상 반부패 정책 전수사업에 대해 '청렴정책의 국가 간 전수 성공사례와 교훈 : 대한민국-도입국-UNDP 협력사업의 경험'이란 주제로 워크숍을 개최하여, 그간의 성과와 교훈에 대해 공유하였다.

2022년부터는 부패와의 싸움에 디지털 기술을 활용하려는 전 세계적 흐름에 발맞춰 디지털 부패·공익신고 시스템인 '청렴포털'을 개도국에 공유하는 사업을 실시하여 몽골, 우즈베키스탄, 코소보 3개국을 대상으로 추진해오고 있으며, 2023년 2월 공유 대상국의 UNDP 사무소를 대상으로 청렴포털 공유 사업 집중 연수를 위한 웨비나를 실시하였다. 그 밖에도 반부패 개혁의지가 있는 다른 국가에서도 벤치마킹할 수 있도록 UNDP와 공동으로 청렴포털 리소스북을 발간할 예정이다.

2023년 12월 국민권익위는 UNDP와의 MOU를 2년 연장 체결하였으며, 기존의 청렴포털 공유사업과 더불어 스리랑카를 대상으로 부패방지 시책평가 공유사업을 실시할 예정이다.




국민권익위-UNDP 청렴포털 공유 사업 집중연수(2.14.-16.)

국민권익위-UNDP MOU 연장 서명(11.29.)

② 반부패 양자 협력

국민권익위는 UN반부패협약상 한국의 반부패 총괄기구로서 다른 나라의 효과적인 부패 예방 및 척결을 위한 정책 수립·이행을 위해 반부패 기술지원에 동참하고 있다.

2023년 9월 우즈베키스탄의 반부패 총괄기구인 반부패청과 반부패 협력 양해각서를 신규 체결하였다. 동 양해각서는 우즈베키스탄측의 요청으로 한국의 국가청렴도 상승, 공직자의 이해충돌방지법 및 청렴포털과 같은 선진 반부패 제도 및 시스템 도입을 지원하고, 양 국가간 부패 예방과 척결에 있어 국제협력을 구축하기 위해 체결되었다.

2023년 10월에는 한국을 방문한 베트남 부패방지 정책 총괄 기관인 중앙내무위원회와 반부패 협력 회의를 진행하였다. 지난 2022년 하노이에서 양해각서를 연장한 이후, 공직자의 이해충돌방지법 및 종합청렴도 평가, 반부패 교육제도 등과 같은 한국의 반부패 정책 추진 현황을 공유하고 향후 양국간 반부패 협력을 지속 강화해 나가기로 합의하였다.

한국-우즈벡 반부패 협력 양해각서 체결(9.13.)

한국-베트남 반부패 협력회의(10.23.)

2023년 7월에는 인도네시아의 반부패 기관인 부패방지위원회 정부대표단이 국민권익위를 방문하였으며, 이들을 대상으로 '종합청렴도 평가 제도'에 대한 역량강화 설명회를 개최하였다. 2007년 인도네시아에 처음 소개된 청렴도 평가 제도의 안정적 운영과 지속적 발전을 위해 우리나라의 2022년 개편된 종합청렴도 평가 체계를 소개하고, 운영 현황과 경험 등을 공유하였다. 또한 2023년 9월에는 인도네시아 부패방지위원회와 반부패 양해각서(MOU)를 재체결하여 양국의 반부패 관련 협력과 지원을 지속 강화해 나가기로 합의하였다.

인도네시아 정부대표단 대상 청렴도평가 설명회(7.17.)

한-인도네시아 반부패 MOU 재체결(9.25.)

또한 2023년 10월에는 말레이시아 반부패위원회 대표단이 국민권익위를 방문하였으며, 이들을 대상으로 우리나라의 반부패 제도 및 국민권익위의 조직 운영 등에 대해 정책설명회를 개최하였다. 또한 한국을 방문한 스웨덴 헌법위원회 대표단을 대상으로 국민권익위 기능 및 역할과 한국의 주요 반부패 정책과 제도, 공공민원 절차, 주요 민원 처리 사례 등에 대해 소개하는 업무 설명회도 개최하였다.

말레이시아 반부패위원회 대표단 대상 정책설명회(10.18.)

스웨덴 헌법위원회 대표단 대상 업무설명회(10.31.)

또한 2023년 11월에는 싱가포르 탐오조사국(CPIB), 말레이시아 반부패위원회(MACC), 유엔개발계획(UNDP) 싱가포르 디지털 정책센터, 아시아·태평양경제협의체(APEC) 사무국 등 싱가포르와 말레이시아의 주요 반부패 기관 및 국제기구를 방문하였다.

이들을 대상으로 이해충돌방지법의 시행과 같은 한국의 우수 반부패 정책 추진 동향과 청렴포털 공유사업을 포함한 국민권익위의 디지털 플랫폼 운영 현황을 공유하고 ASEAN, IPEF 등 주요 회의체 및 협약 이행에 있어 협력방안을 모색하는 기회를 마련하였다.

(2) 옴부즈만 협력

국민권익위는 옴부즈만 기관장 회의인 세계옴부즈만협회(IOI, International Ombudsman Institute) 및 아시아옴부즈만협회(AOA, Asian Ombudsman Association)의 활동에 적극적으로 참여하고, 국제사회 옴부즈만 제도와 정책을 교류하는 등 국제 옴부즈만 협력을 위해 노력하고 있다.

세계옴부즈만협회는 위법부당한 행정 처분에 대해 견제하고 시정함으로써 시민의 권리침해를 구제하는 감시자, 중재자, 권익 옹호관이라는 의미의 옴부즈만 개념 확산 및 기능 강화를 위해 1978년에 설립된 비영리 법인으로, 6개 지역(아시아, 아프리카, 호주·태평양, 라틴아메리카·카리브, 유럽, 북아메리카)으로 구분되어 각 지역을 대표하는 지역별 이사로 구성되는 협의체이다. 국민권익위 전신인 국민고충처리위원회가 1996년 IOI에 가입하였으며, 2008년 국민권익위 출범이후 현재까지 역대 국민권익위원회 위원장은 아시아 지역 이사로서 IOI 이사회 및 총회에서 각종 의제에 대한 논의와 결정에 참가하는 등 활동을 이어오고 있다. 2023년 5월 개최된 이사회에서 국민권익위는 한국에 거주하는 외국인들이 보다 쉽게 민원서비스에 접근할 수 있도록 하기 위해 운영 중인 "국민신문고 외국어 민원서비스" 제도 등 옴부즈만 주요 활동을 보고하였다.

그리고 아시아 지역 옴부즈만의 역량배양에 기여하고 아시아 옴부즈만의 정보·경험 교환 및 발전을 도모하기 위하여 1996년 설립된 아시아옴부즈만협회는 매년 정기 이사회가 개최되고 홀수년마다 격년으로 정기 총회가 개최된다. 2023년 9월 개최된 이사회 및 정기총회에서 국민권익위 고충부위원장은 AOA 이사로 당선되어, 협회 운영 관련 안건 논의에 참여하였다.

(3) 외교부 협력

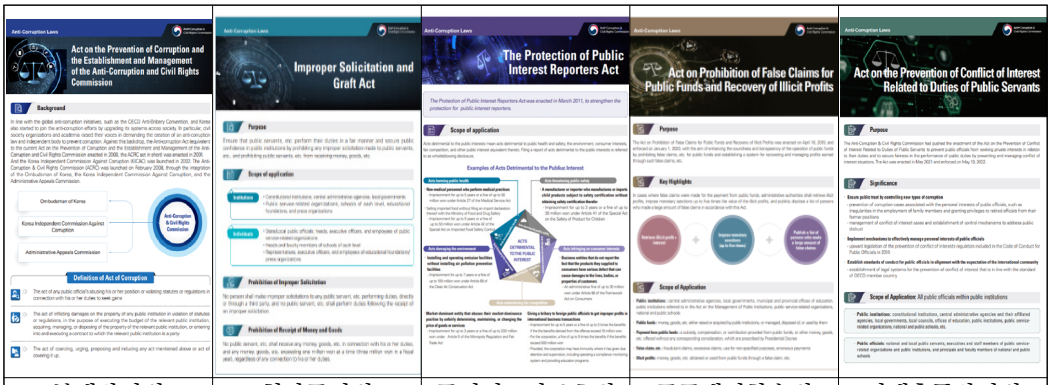
우리 정부는 인도·태평양 지역의 자유·평화·번영을 위해 더 많은 기여를 하겠다는 관여 의지를 보여주기 위해 2022년 12월 "자유·평화·번영의 인도-태평양 전략'을 발표하였다.

정부는 이러한 의지를 행동으로 전환하기 위해 9개의 중점추진과제를 설정하였으며, 국민권익위는 중점과제 2(법치주의와 인권 증진 협력)의 민주주의·거버넌스 협력 강화를 위해 외교부와 협력하고 있다.

## 다. 국제홍보

국민권익위는 외국인들을 대상으로 국민권익위의 인지도를 높이고 우리 정부의 반부패 노력 및 성과를 홍보하기 위해 위원회 소개 브로슈어, 뉴스레터, 국민권익백서 등을 영문으로 제작하여 외국 정부기관, 관련 국제기구, 국제평가기관, 주한 외국경제단체, 외신 기자 등을 대상으로 배포하고 있다. 또한 국민권익위 영문 홈페이지 (www.acrc.go.kr/en)에 보도자료, 주요 정책자료, 간행물 등을 수시로 제공하고 있다.

정기간행물인 2022년 국민권익 영문백서를 비롯하여 위원회·옴부즈만 소개 브로슈어를 제작·배포하였고, 특히 국민권익위가 운영 중인 「부패방지 및 국민권익위원회 설치와 운영에 관한 법률」, 「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」, 「공익신고자 보호법」, 「공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률」 및 「공직자의 이해충돌방지법」 등 반부패 법령을 소개하는 영문 홍보 리플렛 시리즈를 연중 제작하여 배포하였다.




| 부패방지법 | 청탁금지법 | 공익신고자보호법 | 공공재정환수법 | 이해충돌방지법 |
|---|---|---|---|---|

위원회 채널뿐 아니라 한국국제협력단(KOICA), 대한무역투자진흥공사(KOTRA), 인천공항공사, 국립국제교육원, 한국무역협회 등 공공기관과 협업하여 공공기관 간행물, 홈페이지 등 다양한 채널을 통해 국민권익위에서 운영하는 디지털 플랫폼 등 한국의 반부패 정책과 제도가 효과적으로 홍보될 수 있도록 하였다.

한편, 주한외국상공회의소 간담회 실시 등 외국기업의 건의·애로사항을 청취하여 경영활동을 지원하기 위한 '주한 외국기업 옴부즈만' 제도를 운영하여 한국의 청렴정책에 대한 인식 제고 및 외국기업의 고충을 해소하기 위해 노력하였다.

## 라. 평가 및 향후 계획

국민권익위는 UN반부패협약, OECD뇌물방지협약 등 국제협약을 충실히 이행하고 APEC, G20 등 국제기구 반부패 회의에 적극적으로 참여하고 있다. 특히 2023년 처음 대면으로 개최된 G20 반부패 장관급 회의에 참석하여 한국의 반부패 국제협력 노력과 의지를 발표하였다. 또한 UN반부패협약 2주기 이행 점검이 완료되었으며, 제10차 UN반부패협약 당사국 총회에 참석하여 우리나라의 다양한 반부패 증진 노력에 대해 소개하였다.

또한 국민권익위는 유엔개발계획(UNDP)과 MOU를 연장 체결하여 한국의 반부패 정책·제도와 추진 경험을 이를 필요로 하는 개도국과 공유하는 기술지원을 실시하고 있으며, 이를 통해 국제사회 반부패 제도구축과 발전에 기여하고 있다.

옴부즈만 분야에서도 세계옴부즈만협회(IOI), 아시아옴부즈만협회(AOA) 등 전 세계 옴부즈만 기관과의 정책 교류·협력 활동에 적극적으로 참여하고 있고, 2023년 9월 개최된 아시아옴부즈만협회(AOA) 이사회 및 정기총회에서 국민권익위 고충부위원장은 AOA 이사로 당선되어, 협회 운영 관련 안건 논의에 참여하였다.

국민권익위는 다양한 홍보자료를 제작하여 한국 정부의 지속적인 반부패 노력과 성과를 국제사회에 알리고 공유하기 위해 노력하고 있다. 매월 발간하는 뉴스레터를 비롯하여 브로슈어, 리플렛 등 수시로 제작하는 영문홍보 자료를 통해 국민권익위의 주요 활동과 반부패 성과를 전 세계 반부패 기관과 국제기구, 전문가 등에 제공하고, 재외공관의 협조를 통해 이러한 노력과 성과가 협력 국가들에도 전파될 수 있도록 꾸준히 관련 자료를 배포하고 있다.

앞으로도 국민권익위는 국제사회와의 반부패 연대와 협력을 지속 강화하면서 우리나라의 우수 반부패 규범과 제도 및 정책 성과를 적극 홍보하고 공유해 나갈 예정이다. 또한 UNDP와의 협업을 통한 개도국 대상 디지털 플랫폼 기술지원 사업도 본격적으로 추진하는 등 적극적인 참여와 협력을 통해 국제사회의 선진 반부패 체제 구축에 기여해 나갈 것이다.

## 3. 위원회 홍보[7)]

국민권익위는 반부패 컨트롤 타워로서 이해충돌 방지, 부정청탁 근절, 신고자 보호·보상 등의 반부패 활동과 국민중심·현장중심의 사회적 갈등 및 고충 해소를 위한 노력의 일환으로 청렴문화 확산 및 권익구제에 대한 홍보활동을 적극 추진해왔다.

특히 민생현장 중심의 홍보 강화를 위해 고충민원 현장조정회의 등 위원회의 주요 정책추진 활동에 대한 현장 기반의 홍보를 전개하고자 노력하였다. 또 국민권익위 유튜브 채널 '권익비전'을 통해 브리핑, 토론회 등 정책현장을 실시간으로 생중계하고, 각종 정책행보에 대한 동정 영상을 제작하여 국민들의 관심사항이나 주요 사회적 현안에 대한 정책추진 경과를 공유하고 사회적 공감대를 형성하고자 하였다.

국민권익위는 올해부터 외신과의 소통을 더욱 확대하였는데, 국내 상주외신 등 외신기자 대상 정책설명회를 처음으로 개최하여 위원회의 주요 기능과 고충민원 해결사례 등 업무 성과를 설명하고, 대표적 외신인 뉴욕타임즈에 국민신문고 제도에 대한 지면광고를 게재하는 등 외신 홍보 강화를 위해 노력하였다.

이와 더불어, 청년이 체감하는 공정사회 기반 구축(국정과제 91-1번)을 위해 2023년부터 새롭게 출범한 「채용비리통합신고센터」 등 핵심 홍보현안에 대해서 사전 홍보계획을 수립하고 언론 인터뷰와 온·오프라인 광고 송출, 취업전문 유튜버와의 협업 콘텐츠 제작 등 다양한 홍보매체를 활용해 '공정채용 집중홍보기간'을 운영하는 등 체계적인 기획홍보를 추진하였다. 또한 위원회의 주요 기능인 부패방지와 권익구제를 이미지로 형상화한 마스코트 청백이(암행어사)와 권익이(신문고)를 소식지, 영상, 웹툰, 카드뉴스 등 각종 홍보 콘텐츠에 적극 활용하여 친근한 이미지로 국민에게 다가가는 국민권익위의 이미지로 자리매김하였다.

2023년에는 이러한 정책홍보 활동의 결과로 위원회 주요정책에 대한 대국민 인지도가 56.7%로 크게 상승(전년대비 5.9%p)하는 성과가 있었으며, 유튜브 채널 '권익비전' 구독자가 전년대비 14% 증가하는 등 주요 SNS에서 구독이 확산되는 성과를 거두었다.

---

7) 홍보담당관실 전진모 서기관, 김선미 주무관

〈표 1-6〉 2023년 국민권익위 SNS 구독 확산 현황

| SNS | 확산지표 | '22년 | '23년 | 증 감 |
|---|---|---|---|---|
| 유튜브 | 구독자수 | 89,100 | 101,370 | 114% |
| 페이스북 | 팔로워수 | 219,458 | 216,739 | 99% |
| 트위터 | 구독자수 | 95,536 | 95,182 | 100% |
| 인스타그램 | 팔로워수 | 47,318 | 49,076 | 104% |

(1) 언론보도를 통한 주요정책 홍보[8)]

국민권익위는 미디어 매체 방송 출연, 신문 인터뷰 및 기고, 보도자료, 브리핑 등을 통해 위원회의 주요 권익구제 및 반부패 정책을 국민들에게 적극 알렸다. 또한 정부 반부패 총괄기관 및 대표 옴부즈만으로서 국제 반부패 정책과 외국인 관련 고충민원 해결 사례 등에 대한 영문 보도자료를 배포(85건)하고 외신기자 정책설명회 등을 개최하여 위원회의 기능과 역할을 소개했다.

2023년도에는 총 518건의 보도자료 배포와 67건의 정책브리핑 실시로 신문 2,104건, 방송 383건의 언론보도가 이루어졌다.

〈표 1-7〉 언론홍보 현황(2021년~2023년)

| 연도 | 보도자료 배포(건) | 인터뷰(회) | 기고(회) | 브리핑(회) |
|---|---|---|---|---|
| 2023년 | 518 | 38 | 13 | 67 |
| 2022년 | 536 | 142 | 35 | 89 |
| 2021년 | 804 | 66 | 23 | 74 |

특히 국민의 알권리를 보장하기 위해 출입기자단을 대상으로 총 67회의 언론 브리핑을 실시했다. 사례로 정부 국정과제인 '공정채용'과 관련해 공공부문의 공정채용 정책 추진현황(7.12.)을 국민들에게 소상히 알렸다. 이어 선거관리위원회 고위공직자의 자녀 특혜채용을 계기로 선거관리위원회의 채용실태를 전수조사하고 그 결과를 발표(9.11.)했다.

8) 홍보담당관실 박용권 사무관, 서지만 사무관, 김성래 주무관

또한 묻지마 폭행 등 이슈화된 사건을 계기로 국민적 관심사인 강력범죄자 신상공개 확대 관련 국민의견 수렴 결과를 발표(7.19.)했으며. 코로나19의 확산으로 중단됐던 예비군 훈련이 재개됨에 따라 예비군 훈련 참여 불편 및 급식 품질 개선 등에 대한 국민 민원을 분석한 후 개선 방안도 발표(7.27.)했다. 그리고 학원가 마약 음료수 사건이 발생하자 국민생각함에서 청소년 마약 관련 국민의견을 수렴한 후 청소년 마약 예방교육 강화 방안을 마련해 국민에게 알렸다.(12.27.)

그 밖에도 ▲대학(원)생 교육, 연구활동 갑질 근절 및 권익보호 방안(7.17.) ▲민원으로 바라본 저출산 정책 민원분석 결과(8.23.) ▲국가자격시험의 공인어학시험성적 인정기한 확대(11.14.) ▲저소득층 건강보험료 체납 빈발민원 해소 방안(11.23.) ▲2023년도 공공기관 종합청렴도 평가 결과(12.28.) 등에 대한 브리핑은 다수의 언론보도로 이어져 국민의 큰 관심과 지지를 얻었다.

[그림 1-2] 언론 브리핑 사례

| 청탁금지법 시행령 개정안 국무회의 상정 결과 | 국립공원 생태탐방원 생활관 예비객실 부정사용 실태조사 결과 |
|---|---|
| 연합뉴스<br>2023-08-29 13:58<br>**[포토뉴스] 청탁금지법 시행령 개정안 국무회의 상정 결과 브리핑**<br>[김인철]<br> <br>(서울=연합뉴스) 김인철 기자 = **김홍일 국민권익위원회** 위원장(가운데)이 29일 서울 종로구 정부서울청사 별관 브리핑룸에서 청탁금지법 시행령 개정안 국무회의 상정 결과 관련 브리핑을 하고 있다.<br>이날 '청탁금지법'(김영란법·부정청탁 및 금품 등 수수의 금지에 관한 법률) 시행령 개정안이 의결됨에 따라 오는 30일부터 공직자 등이 주고받을 수 있는 설추석 농수산물·농수산 가공품 선물 가격 상한이 기존 20만원에서 30만원으로 오른다. 2023.8.29<br>yatoya@yna.co.kr<br>(끝) | NEWSIS<br>2023-08-02 10:16<br>**정승윤 부위원장, 국립공원 생태탐방원 생활관 예비객실 부정사용 실태조사 결과 브리핑**<br>[김명원]<br> <br>[서울=뉴시스] 김명원 기자 = 정승윤 **국민권익위원회** 부위원장 겸 사무처장이 2일 오전 서울 종로구 정부서울청사에서 국립공원 생태탐방원 생활관 예비객실 부정사용 실태조사 결과 브리핑을 하고 있다. **권익위**원회는 공단 직원들이 지리산, 내장산 등 5곳에서 생태탐방원 생활관 예비객실을 내부직원과 지인들의 청탁을 받고 무료로 대여해 준 사실을 14건 적발했다고 밝혔다. 2023.08.02. kmx1105@newsis.com |

〈 표 1-8 〉 주요 언론 브리핑 사례(2023년)

| 일자 | 브리핑 제목 |
|---|---|
| 7.19. | 강력범죄자 신상공개 확대 관련 국민의견 수렴 결과 |
| 7.27. | 예비군 훈련 참여 불편 및 급식 품질 개선 방안 |
| 8.29. | 청탁금지법 시행령 개정안 국무회의 상정 결과 |
| 9.11. | 선거관리위원회 채용실태 전수조사 결과 |
| 11.23. | 저소득층 건강보험료 체납 빈발민원 해소 방안 |
| 12.27. | 청소년 마약 예방교육 강화 방안 |
| 12.28. | 2023년도 공공기관 종합청렴도 평가 결과 |

국민권익위는 추석 명절을 계기로 공직자등이 받을 수 있는 농수산물 선물 가액을 상향하는 내용의 청탁금지법 시행령 개정안을 미디어 매체 등 방송출연을 통해 국민들에게 적극 알렸다. 이외에도 지역에서 발생한 집단민원을 방문해 '조정'으로 해결하고 그 의미와 취지, 해결과정 등에 대해 지역주민과 소통했다.

〈 표 1-9 〉 미디어 매체 방송출연 사례(2023년)

| 일자 | 매체 | 방송출연 내용 |
|---|---|---|
| 7.6. | 대전KBS | 세종 대곡교 교량 높이 조정 요구 집단민원 해결 |
| 8.9. | 안동MBC | 영주다목적댐 조속 준공 요구 집단민원 해결 |
| 8.18. | KTV | 6.25 전쟁 전사한 도종순씨 관련 고충민원 처리 성과 |
| 8.25. | MBN | 청탁금지법 시행령 개정 주요내용 및 기대효과 |
| 8.28. | KNN<br>부산MBC<br>부산KBS 등 | |
| 9.1. | YTN | |
| 9.17. | MBN | 서울 용산 원효가도교 집단민원 해결 |
| 11.2. | 강원MBC | 강원 삼척 호산항 방파제 낚시터 개방 요구 집단민원 해결 |
| 11.7. | 청주MBC | 청주 한센인 요양시설 사각지대 해소 현장조정 |
| 11.16. | 대전KBS | 금강 제1철교 소음대책 마련 요구 집단민원 해결 |

이와 함께 국민권익위는 국민의 고충을 해소하고 권익을 구제한 사례 등에 대해 총 13회에 걸쳐 위원장, 부위원장의 기고를 신문에 게재했다.

사례로 ▲사회적 갈등 해결은 지속적인 대화로 해결(매일경제, 3.13.) ▲청년들의 공정한 첫 걸음을 위한 '공정채용' 문화 정착(법률신문, 7.10.) ▲7년 갈등을 7개월도 안 걸려 푼 비법(법률신문, 8.14.) ▲대한민국 육군첩보부대 자원했다가 미군 첩보부대 파견근무 중 사망한 도종순씨의 예우와 보상 필요(파이낸셜뉴스, 8.20.) 등이 있다.

[그림 1-3] 주요 언론 기고 사례

법률신문('23.7.10.)

법률신문

2023년 7월 10일 월요일 021면 오피니언

## 공정채용, 우리 청년들의 공정한 첫 걸음을 위한

국민속으로

김태규

국민권익위원회 부위원장

'시작이 반이다', '천리 길도 한 걸음부터'란 말이 있다. 그만큼 시작이 중요하다는 것을 강조한 표현이다. 그런데 최근 우리 사회에서 청년들의 이 중요한 '첫 걸음'마저 공정하게 보장받지 못하는 사건이 발생했다. 바로 선거관리위원회의 자녀 특혜채용 의혹이다.

지난 5월 초 당시 사무총장, 사무차장의 자녀 특혜채용 의혹으로 시작된 논란은, 선관위 자체 조사 결과 2011년부터 현재까지 선관위 직원의 4촌 이내 친족 채용현황이 21명이라고 밝혀지면서 더 커지고 있다. 물론 직원 간 친족 관계가 있는 것 자체는 문제가 아니다. 다만, 친족을 직원으로 채용하는 과정에서 법령을 위반하거나 불공정한 행위가 있었는지는 국민들 앞에 명확히 밝혀져야 할 것이다.

지난 2017년에도 공공기관 및 금융권에서 대규모 채용비리 사건이 발생해 국민들, 특히 청년들의 공분을 산 적 있다. 청년들은 결과에 대한 공정을 요구한 것이 아니다. 도약을 위한 기회를 공정하게 보장하라는 당연한 요청을 한 것이다. 그럼에도 누구의 가족, 지인, 주요 고객의 자녀라는 이유로 정당하게 노력한 청년의 자리를 대신 차지했다는 것에 대해 국민 모두가 분노했던 것이다.

특히나 이번 선관위 채용비리 의혹은, 투명하고 공정해야 할 기관에서 발생했다는 점에서 기존의 채용비리보다도 더욱 충격이 크다. 자신이 행사한 소중한 한 표가 한 치의 오차도 없이 공정하게 관리되길 바라는 것은 우리 국민들의 당연한 기대일 것이다. 무엇보다 공정해야 할 선거관리 업무를 수행할 직원을 불공정하게 채용하는 것만큼 모순적인 일이 있을까?

지난 4월 윤석열 대통령은 노사 간 단체협약 관행 개선을 당부하며 "기회의 평등을 무너뜨려 공정한 기회를 원천 차단하는 세습 기득권과 싸워야"하고 "부모 찬스로부터 소외된 청년을 보호"할 것을 강조한 바 있다. 선관위의 자녀 특혜채용 의혹이 사실이라면, 이는 선관위 직원이라는 기득권을 세습하기 위한 이권 카르텔로 볼 수 밖에 없다.

국민권익위원회는 부패방지 총괄기관으로서 공정채용 문화 정착을 위해 지속적으로 노력해 오고 있다. 매년 공공기관 채용실태 전수조사, 신고사건 처리, 채용 관련 제도개선 등을 추진했으며, 윤석열 정부 국정과제인 '청년에게 공정한 도약의 기회 보장'을 더욱 적극적으로 이행하고자 올해 1월 '채용비리통합신고센터'를 신설했다.

특히 3월에는 관리 사각지대였던 행정기관 비공무원 채용 과정의 공정성을 제고하고자 제도개선을 추진하여 '행정기관 내 비공무원 공정채용 정착을 위한 방안'을 마련하였다.

그러나 국민권익위의 공정채용 정책은 행정기관과 공공기관을 대상으로 하고 있어 헌법기관인 선관위의 채용비리를 막지 못한 아쉬움이 있다. 비록 예방은 하지 못하였으나 그런만큼 더 철저한 조사를 통해 국민들께 진실을 밝히고 재발을 방지하기 위해 노력해야 한다는 책임감 또한 강하게 가지고 있다.

국민권익위는 선관위 자녀 특혜채용 의혹이 불거진 직후 선관위에 관련 자료를 요청하고, 선관위의 최근 7년간의 채용실태에 대한 전수조사에 착수하였다. 수년간의 채용비리 조사 경험을 보유한 조사관들을 중심으로 35명 규모의 조사단을 구성하여, 현재 현장 조사를 실시하고 있다.

국민권익위는 이번 전수조사를 통해 단순히 의혹을 밝히는 것을 넘어 조사결과 범죄혐의가 발견될 경우에는 수사 의뢰를, 제도운영상 문제에 대해서는 관련 법령 등의 제도 개선을 요구하여 선관위에 공정채용 문화가 정착되도록 노력할 예정이다. 국민권익위는 국정목표의 하나인 '상식이 회복된 반듯한 나라'를 위해 공정채용 문화를 정착시켜 2030 청년세대들이 사회를 향한 첫 걸음을 공정한 선상에서 뗄 수 있게 되기를 간절히 바라본다.

파이낸셜뉴스('23.8.20.)



파이낸셜뉴스

[차관칼럼]

## [차관칼럼] 잔다르크, 유관순 그리고 도종순

*파이낸셜뉴스 입력 :2023.08.20 19:21 수정 : 2023.08.20 19:21*

김태규 국민권익위원회 부위원장

프랑스 왕을 구했던 잔다르크나, 대한의 독립을 원했던 유관순은 모두 안다. 그렇지만 도종순이라는 이름을 아는 사람은 드물다. 공통점을 찾아보자면 조국의 위기에 나선 어린 소녀들로, 결국 청춘을 꽃피워보기도 전에 목숨을 잃었다.

도종순은 1932년 서울에서 태어났다. 10대 후반 동사무소에서 근무하다가 6·25전쟁이 일어나자 1951년 2월 대한민국 육군첩보부대(HID)에 자원한다. 1951년 말경까지 첩보부대에 근무하다가 작전 중 실종되는데, 국군 정보사령부는 그녀가 이 무렵 사망했을 거라고 판단한다. 유족에게는 '특수임무 수행 중 1951년 12월 31일 ○○지구에서 전사했다'고 통지한다.

한편 국가는 지난 2004년 '특수임무수행자 보상에 관한 법률'을 제정하고, 이 법률에 따라 '특수임무수행자 보상심의위원회'를 구성한다. 그런데 위 심의위원회는 도종순이 1951년 11월까지 특수임무를 수행한 사실은 맞지만, 그 사망 시기는 다르다는 의견을 내놓는다. 이에 따르면 도종순은 1951년 11월경 작전을 나갔다가 본부와 통신이 끊어지면서 고립됐는데 미 극동군 공군사령부 소속 부대에 의해 구출됐다. 그 후 미 극동군 사령부 소속 첩보부대인 호염부대로 소속을 전환해 근무하다가 1953년 7월 평안도 철산군 앞 순도라는 섬에서 중공군과 싸우다가 전사했다. 적진에서 전사한 탓에 시신은 수습하지 못했다.

사라진 딸을 기약 없이 기다리며 늙어간 아버지는 더는 가망이 없다고 생각할 즈음 막내에게 누나의 행적을 찾아보라고 한다. 제대로 본 적도 없는 누나의 행적을 찾아 나선 동생은 누나가 첩보부대원으로 싸우다 전사한 사실을 뒤늦게 확인했다.

동생은 처음에는 누나가 한국군 첩보부대에서 근무하다가 1951년에 전사한 줄 알았다. 대전현충원 충혼탑에는 도종순이라는 이름이 새겨졌다. 그러다 나중에 누나가 2년간 더 생존해 있었고,

또한 국민권익위는 김태규 부위원장 주관으로 '외신기자 정책설명회'를 개최(11.8.)하여 위원회의 기능 소개와 대표적 국민권익 구제 기능인 고충해결 사례 및 제도개선 사례를 설명하는 자리를 마련하는 등 국제사회에 정책홍보를 강화했다.

[그림 1-4] 외신기자 정책설명회 현장사진

(2) 디지털미디어를 활용한 국민과의 소통 확대[9)]

디지털라이프는 이미 국민의 일상이다. 2023년 스마트폰 보유율은 2022년 대비 1.4%p 증가한 94.8%를 기록했고, 사람들은 일상생활에서 가장 필요한 매체로 스마트폰(70%), TV(27.2%)를 선택하는 등 스마트폰이 '내 손안의 미디어'로 자리 잡았다. (방송통신위원회, 2023년 방송매체 이용행태 조사결과)

또한 소셜미디어 앱의 월 이용자수는 카카오톡 4,092만 명, 유튜브 4,070만 명, 인스타그램 1,865만 명, 페이스북 894만 명 등으로 스마트폰 기기와 소셜미디어를 통해 정보공유와 소통이 매우 활발함을 알 수 있다. (한국경제, 2023.12.19.)

한편, 디지털미디어의 이용률이 높아짐에 따라 이에 따른 부작용도 지적되고 있는데, 특히 유튜브, 페이스북 등 소셜미디어의 알고리즘에 기초한 콘텐츠 추천서비스에 따른 영향이 크다. 많은 소셜미디어 이용자들이 유튜브를 통해 뉴스를 소비하는데 이러한 행태는 알고 싶은 것과 믿고 싶은 것만 보게 하는 이용자의 확증편향을 강화하는 경향이

9) 홍보담당관실 디지털소통팀 박종주 사무관·김송이 주무관(기획), 서금용 주무관·김훈중 주무관(영상PD), 류라임 주무관(그래픽 디자인), 김지은 주무관(정책기자단 운영)

있다. 또한 소셜미디어의 확산력에 힘입은 가짜뉴스·왜곡정보의 파급력과 영향력도 매우 큰 편이다.

이와 같이 소셜미디어를 통해 허위정보와 편향된 정보가 범람함에 따라 정확한 정책정보를 국민들에게 알리기 위한 정부의 역할이 더욱 중요해지고 있다. 이에 국민권익위원회 디지털소통팀도 국민들에게 올바른 정책정보를 전달하기 위한 많은 노력을 기울이고 있다. 작가, 영상제작 PD, 그래픽 디자이너를 포함한 총 6명의 인력과 자체 촬영스튜디오를 활용하여 조직적이고 체계적으로 정책콘텐츠를 제작하고 있다.

그 밖에도 다양한 소셜미디어에 위원회 공식계정을 개설(유튜브, 페이스북, 인스타그램, 트위터, 네이버블로그 등 5개 채널 운영)하여 다양한 정책콘텐츠를 통해 국민권익위의 주요 정책과 운영 성과를 활발히 홍보하고 있다.

2023년에도 국민권익위는 다양한 콘텐츠를 제작하여 국민들에게 한 걸음 더 다가가기 위해 노력했다. 우선 국민권익위 유튜브 채널의 브랜딩을 '권익비전'으로 재단장하여 로고와 노출을 강화하였고, 콘텐츠 제작과 편성 기능을 보강하여 '권익을 찾아서', '정책 애니무비', '감사의 편지'를 신설하는 등 국민의 눈높이에 맞는 친근한 콘텐츠를 개발했다.

그리고 보도자료를 영상 콘텐츠 형태로 제작한 '리듬타는 보도자료'를 통해 1분 내외로 핵심 이슈를 요약 전달하여 정책사안별 이슈를 국민들이 쉽게 이해할 수 있도록 하였다.

[그림 1-5] 국민권익위 주요 정책콘텐츠 영상

또한 정책 이슈를 공론화하거나, 정보 전달과 대국민 참여가 필요한 행사에서는 '권익비전'을 통해 생방송을 진행하여 생생한 현장감과 실시간 소통을 강화했다. 주요 현장 생방송을 통해 국민권익의 날, 반부패 청렴 주간, 청렴콘텐츠 공모전 시상식 등을 생중계하여 국민의 관심과 실시간 참여를 유도하고, 국민권익위의 업무 현황과 비전을 국민들과 공유하면서 쌍방향 소통을 활발히 했다.

[그림 1-6] 국민권익위 주요 정책현장 생방송

이외에도 정책을 국민들에게 친근하게 소개하기 위한 다양한 기획콘텐츠를 제작하였는데, 국민권익위 직원들이 직접 출연하여 업무내용을 소개하는 '권익비전 카메라 출동', 애니무비 형식을 통해 고충민원 해결사례를 재미있게 소개한 '권익스토리' 등 정부의 디지털홍보 콘텐츠를 선도할 다양한 콘텐츠 제작을 시도했다. 최신 트렌드인 임플로이언스(내부직원 및 영향력자)를 활용하여 전문성과 신뢰성을 기반으로 업무성과를 소개하는 등 정책담당자의 콘텐츠 제작 참여도 확대했다.

[그림 1-7] 국민권익위 기획콘텐츠 영상

그리고 국민에게 익숙한 인물을 활용하여 위원회 주요 업무성과 등을 소개하는 인플루언서 영상 콘텐츠도 활발히 제작하였는데, '취업전문 유튜버 제이콥', '아나운서 이지혜' 등 다양한 분야의 인플루언서와 협업을 통해 국민권익위를 국민과 더욱 가깝게 다가가게 했다.

[그림 1-8] 국민권익위 인플루언서 협업 영상

또한 국민권익위 마스코트 청백이를 활용한 웹툰 '권익을 찾아서'를 제작하여, 2030세대의 흥미를 끌었고, 주요 정책을 알기쉽게 전달하기 위한 참여형 정책퀴즈 이벤트, 댓글참여 이벤트 등 국민들과의 양방향 소통을 위한 정책콘텐츠를 지속 제공하여 위원회 소셜미디어의 이용률과 충성도를 높였다.

[그림 1-9] 국민권익위 정책소개 이미지 콘텐츠

(3) TV광고, TV·라디오 방송 등을 통한 주요정책 인지도 제고[10)]

국민권익위는 부패방지, 고충처리, 행정심판, 제도개선 등 위원회 업무를 국민에게 적극적으로 알리고, 부패·공익침해행위 신고, 고충민원 제기, 행정심판 청구 등을 통한 국민 참여를 촉진하기 위해 TV 정책광고를 제작·송출하였다. 또한 라디오 방송에 국민권익위 정기 코너를 운영하며 대국민 인지도 제고를 위해 노력하였다.

TV광고 '국민신문고' 편은 국민권익위의 대표 제도인 국민신문고의 사용법 및 해결 사례 홍보를 통해 국민들에게 그 간의 국민신문고 운영 성과를 알리고 향후 국민들의 국민신문고 이용 의향을 높이기 위해 제작되었다.

10) 홍보담당관실 전진모 서기관

동 TV광고는 지상파 및 케이블 방송 KBS(28회), TV조선(60회), 채널A(88회), MBN(45회), YTN(70회), 국악방송(18회)을 통해 12월 4일부터 12월 13일까지 전국에 송출되었다. 뿐만 아니라 유튜브 및 네이버TV 등 온라인 매체, KTX 및 SR 열차 내 TV, 서울·대전·오송·부산역사 전광판, 고속버스터미널 매표소 전광판 등을 통해서도 널리 송출되었다. 이는 매체에 따라 접근성이 높은 정책고객이 각기 다름을 고려하여 매체를 다변화하여 홍보를 추진하였다는 의의가 있다.

[그림 1-10] 국민권익위 TV광고 '국민신문고' 편

한편, 국민권익위는 YTN라디오 '슬기로운 라디오 생활'(평일 10:30~11:30)에 '우리의 권익을 찾아서'라는 정기 코너를 주 1회 운영하였다. 또한, KTV '생방송 대한민국'(평일 10:00~11:30)에 '대담'이라는 정기 코너를 월 1회 운영하였다. TV 및 라디오 방송에서 간부 및 담당 실무자 인터뷰를 통해 위원회 주요 이슈 및 현안 등을 홍보함으로써 상시적으로 위원회 정책을 알리는 계기가 되었다.

[그림 1-11] 국민권익위 TV 및 라디오 방송 모습

이러한 노력에 따른 국민권익위 주요 정책(국민신문고, 국민생각함, 국민콜110, 부패·공익신고 상담전화 1398, 부패신고자 보호·보상, 공익신고자 보호·보상, 행정심판) 인지도 변화를 객관적·과학적으로 파악하기 위해 국민권익위는 연 1회 '위원회 주요정책 인지도 조사'를 실시하고 있다.

2023년 인지도 조사에서는 평균 정책인지도가 전년 대비 5.9%p 상승하고, 조사 대상 대다수 정책의 인지도가 전년보다 상승하는 등 괄목할만한 성과를 거두었다.

〈 표 1-10 〉 국민권익위 주요정책 인지도 조사

(단위 : %)

| 구 분 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | 인지도 | 전년 대비 |
| 평 균 | 43 | 44.6 | 48.6 | 50 | 50.8 | 56.7 | ⇑5.9 |
| 국민신문고 | 77.9 | 81.2 | 83.2 | 84.3 | 85 | 91.8 | ⇑ 6.8 |
| 국민생각함 | 17.2 | 26.4 | 48 | 51.7 | 52 | 47.6 | ⇓ 4.4 |
| 국민콜110 | 34.8 | 39.1 | 44.3 | 38.6 | 39 | 45.2 | ⇑ 6.2 |
| 부패·공익신고 상담전화(1398) | 30.5 | 34 | 35.6 | 36.1 | 37 | 49.8 | ⇑ 12.8 |
| 부패신고자 보호·보상 | 39.7 | 41.7 | 42.1 | 49 | 51 | 54.5 | ⇑ 3.5 |
| 공익신고자 보호·보상 | 38.7 | 44 | 49.2 | 51.1 | 52 | 56.8 | ⇑ 4.8 |
| 행정심판 | 36.8 | 45.5 | 38 | 39 | 40 | 51.6 | ⇑ 11.6 |

(4) 소식지 발간, 홍보대사 위촉 등을 활용한 국민공감대 향상[11)]

국민권익위는 주요 정책 추진 활동 모습과 국민 공감형 정책사례 등을 담은 '국민권익' 소식지를 제작하였다. 계간제로 발간하는 '국민권익' 소식지는 2008년 3월 첫 호를 시작으로 지금까지 통권 79호(2023년 겨울호)를 발행해 왔다. 매회 10,500부를 발행하여 국민생활 접점인 공공기관 민원실, 지방자치단체 주민센터, 도서관 등에 배포하였다.

그 내용으로는 국민의 실생활과 밀접한 주요 고충민원, 제도개선, 행정심판 사례 등을 소개하는 콘텐츠를 통해 국민들의 일상생활에 도움이 될 수 있는 정보를 전달하고 있다. 또한 영문 소식지 'ACRC Quarterly'를 매회 1천부 발행해 주요공관, 외신기자, 외국기업 등에 배포하였다.

[그림 1-12] 국문 소식지 '국민권익' 및 영문 소식지 'ACRC Quarterly'

한편, 국민권익위는 소식지에 마스코트 청백이·권익이 디자인을 활용하거나 마스코트를 주인공으로 한 영상·이미지 콘텐츠를 다수 제작하는 등 마스코트 캐릭터를 정책홍보 콘텐츠 전면에 활용하여, 딱딱하고 어려운 정부기관 이미지에서 탈피하고 국민들에게 친숙하고 다가가기 쉬운 국민권익위 이미지를 구축하기 위해 노력하고 있다.

앞으로도 국민들의 눈높이에 맞는 다양하고 새로운 콘텐츠를 통해 국민들과 더욱 활발히 소통하고 편하게 만날 수 있는 국민권익위로 거듭날 것으로 기대된다.

11) 홍보담당관실 전진모 서기관, 서지만 사무관, 김선미 주무관

2023 국민권익백서

# 제2편
## 청렴한국 실현을 위한 반부패 정책 추진

**제1장** 생활 속 규범으로 반부패 법령·제도 내재화
**제2장** 일상 속 불공정과 특혜 타파를 위한 법·제도 개선
**제3장** 각급 기관의 청렴도 향상 지원
**제4장** 청렴의식 확산을 위한 반부패 청렴교육 내실화

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

# 제1장 | 생활 속 규범으로 반부패 법령·제도 내재화

## 제1절 이해충돌방지법의 안정적 정착과 실효적 제도 운영[1)]

### 1. 개 관

이해충돌방지법은 공직자의 직무수행 중 발생할 수 있는 이해충돌을 방지하여 공정한 직무수행을 보장하고 공공기관에 대한 국민의 신뢰를 확보하기 위해 2021년 제정되어 2022. 5. 19.부터 시행되었다. 2023년은 이해충돌방지법 시행 2년차를 맞이함에 따라 이해충돌 방지제도가 공직사회에 정착될 수 있도록 준수 환경을 조성하는 것이 국민권익위의 중요한 과제였다.

이해충돌방지법은 공직자가 준수해야 할 10가지 행위기준을 정하고 있으며, 이는 공직자가 반드시 해야 할 5가지 신고·제출 의무와 반드시 하지 말아야 할 5가지 제한·금지 행위로 구분된다.

5가지 신고·제출 의무를 준수하기 위해 첫째, 인·허가 등 담당 공직자는 직무관련자가 사적이해관계자임을 안 경우 신고 및 회피 신청을 하여야 하고, 둘째, 소속 기관이 개발하는 부동산을 보유 또는 매수하는 경우 이를 신고하여야 한다. 셋째, 고위공직자가 임용되기 3년 전에 민간 부문에서 활동한 경우 이를 신고하여야 하고, 넷째, 공직자가 직무관련자와 금전 거래 등을 한 경우 이를 신고하여야 한다. 마지막으로 퇴직자인 직무관련자와 골프 등 사적 접촉을 한 경우 이를 신고하여야 한다. 5가지 제한·금지 행위는 공직자가 해서는 안 되는 행위로 첫째, 직무와 관련된 외부활동을 해서는 안 되며, 둘째, 공공기관이 가족을 채용하도록 지시·유도·묵인을 해서는 안 된다. 셋째, 공공기관이 가족 등과 수의계약을 체결하도록 지시·유도·묵인을 해서는 안 되며, 넷째, 공공기관 물품 등을 사적으로 사용하거나 수익 등 하여서는 아니 된다. 마지막으로 공직자는 직무상 비밀 등을 이용하거나 제3자로 하여금 이용하게 해서는 안 된다.

1) 청렴정책총괄과(이해충돌방지제도운영) 권나라 주무관

〈 표 2-1 〉 이해충돌방지법상 공직자 행위기준

| - 신고·제출 의무 - | - 제한·금지 행위 - |
|---|---|
| ① 사적이해관계자 신고 및 회피 신청 의무 | ⑥ 직무 관련 외부활동 제한 |
| ② 공공기관 직무 관련 부동산 보유·매수 신고 | ⑦ 가족 채용 제한 |
| ③ 고위공직자 민간부문 업무활동 내역 제출 | ⑧ 수의계약 체결 제한 |
| ④ 직무관련자와의 거래 신고 | ⑨ 공공기관 물품 등의 사적 사용·수익 금지 |
| ⑤ 퇴직자 사적 접촉 신고 | ⑩ 직무상 비밀 등 이용 금지 |

이상 10가지 행위기준을 준수하지 않은 공직자는 최고 7년 이하의 징역 또는 7천만원 이하의 벌금, 3천만원 이하의 과태료 처분 대상이 되고, 행위기준을 준수하지 않아서 얻은 부당이득은 환수된다.

## 2. 추진 내용 및 성과

### 가. 명확한 법 해석기준 정립으로 준수 부담 완화를 통한 법 이행력 확보

1) 명확한 법 해석기준 정립

이해충돌방지법은 공직자가 준수해야 할 10가지 행위기준을 규정하고 있다. 국민권익위는 공직자가 빠짐없이 행위기준을 준수할 수 있도록 각 행위기준별 발생가능한 사안별로 명확한 법 해석기준을 제시하여 공직자의 법 준수 부담을 최소화하였다.

2023년 8월에는 수사·감사·조사 업무를 수행하는 공직자의 사적이해관계자 신고 및 회피 신청 의무 준수에 대해 관계기관 협의회 개최를 통해 의견을 수렴하여 사안별로 의무 발생 요건에 대해 검토하고 기준을 정립하였다.

한편 사적이해관계자 신고 및 회피 신청 의무와 관련하여 인·허가 등 직무를 수행하는 공직자는 직무관련자가 본인이 임원으로 재직하고 있는 법인·단체인 경우 이를 신고하고 회피를 신청해야 한다. 이 경우 공직자가 법령·기준에 따른 산하기관의 당연직 임원인 경우에도 해당 산하기관의 관리·감독 업무 수행 시마다 신고·회피 신청을 하여야 하므로 업무 비효율이 발생한다. 이와 관련하여 국민권익위는 감독기관의 법령·기준에 따라 산하기관의 당연직 임원이 될 경우 공무의 연장으로 보아 신고·회피 의무가 없는 것으로 해석 기준을 정립하고 당연직 임원의 신고 의무 준수 부담을 줄여 법 이행력을 확보하였다.

이 외에도 실질적 영향력 행사 가능여부에 따른 사적이해관계자 신고·회피 의무 발생여부, 고위공직자가 실질적 대표자인 경우 수의계약 체결이 제한되는지 여부 등에 대해 2차례의 관계기관 협의회, 7차례의 자문회의 등을 거쳐 법 해석기준을 정립하였다.

2) 권역별 설명회 개최 및 업무편람 배포를 통한 정립된 해석기준 전파

정립된 법 해석기준을 전파하고 각급 기관의 제도 운영 애로사항 등 의견을 청취하고자 2023년 8월부터 9월까지 이해충돌방지담당관 대상 권역별 설명회를 11번에 걸쳐 진행하였으며, 총 922개 기관에서 1,338명이 참석하였다. 각 권역별 설명회에서는 사적이해관계자 신고 및 회피 신청 의무 관련 질의가 가장 많았으며, 현장 질의 응답을 통해 제도 운영 시 발생하는 공공기관의 공통된 문제점과 해결방안을 함께 공유하고 법 제도에 대한 의문을 해소하는 뜻깊은 시간을 가졌다.

국민권익위는 이렇게 정립된 해석기준, 빈발 질의 및 회신 내용과 다수 기관에서 제도 운영 시 발생하는 문제점에 대한 해결방안을 담은 '2023 이해충돌방지법 업무편람'을 제작하였다. 업무편람은 2023년 10월에 전체 공공기관에 배포되어 각급 기관에서 안정적으로 이해충돌 방지제도를 운영할 수 있도록 하였다.

3) 국민·기관의 유권해석 요청에 적극 대응하여 제도 운영 혼선 예방

이해충돌방지법에 따른 10가지 행위 기준은 공직자의 준수 부담을 줄이고 이해충돌 방지 효과를 극대화 하기 위해 각 행위기준별 준수 시 고려사항이 상이하다. 따라서 법을 준수하려는 공직자, 제도 운영을 담당하는 기관, 법에 관심이 높은 국민으로부터 이해충돌방지법 유권해석 요청이 다양한 창구를 통해 있어 왔다.

이해충돌방지법이 제정된 2021년 5월 18일부터 2023년 12월 31일까지 국민권익위에 접수된 유권해석 요청건수는 총 1,600건으로 국민권익위는 그중 1,329건(83.1%)에 대해 전문가 자문 등을 거쳐 회신 완료하였다. 주요 자문 사례로는 공공기관 회의체에서 의결에 참여한 위원을 해당 업무를 수행하는 공직자로 볼 수 있는지 여부, 구속력 없는 조사·심사가 사적이해관계자 신고대상 직무인지 여부 등이 있다.

국민권익위는 앞으로도 국민과 기관의 이해충돌방지법 유권해석 요청에 대해 적극적으로 대응하여 법·제도에 대한 국민 이해도를 높이고 기관의 제도 운영에 어려움이 없도록 할 예정이다.

## 나. 각급 기관의 제도운영을 적극 지원하여 제도의 안정적 정착 도모

1) 기관 맞춤형 교육으로 공직자의 이해충돌방지법 이해도 제고

공공기관의 장은 공직자에게 이해충돌 방지에 관한 내용을 매년 1회 이상 정기적으로 교육하여야 한다. 이에 대해 법 제정 시부터 국민권익위의 직접 교육을 요청한 505개 기관에 대해서는 기관 맞춤형 '찾아가는 이해충돌방지법 교육'을 실시하였고, 그 외의 기관에 대해서는 자체 교육에 활용할 수 있도록 교육자료 표준안을 교육영상과 함께 제공하였다.

특히, 제도운영에 어려움을 겪는 지방의회에 대해서는 '이해충돌방지법 지방의회 매뉴얼'을 제공하여 지방의회의원이 각 행위기준별 준수해야 하는 내용을 주요 사례와 함께 담아 제도 운영에 어려움이 없도록 적극 지원하여 공직자의 이해충돌방지법에 대한 이해도를 제고하였다.

2) '수의계약 체결 제한 여부 확인서' 영문·중문 번역본 제공

공공기관은 고위공직자의 가족 등 수의계약 체결 제한 대상자와 수의계약을 체결해서는 안 되고, 수의계약 체결 시 '수의계약 체결 제한 여부 확인서'를 계약상대방으로부터 제출받아 계약상대방이 제한대상자인지 여부를 확인하여야 한다.

이와 관련하여 국외 기업과 수의계약 체결이 빈번한 공공기관으로부터 '수의계약 체결 제한 여부 확인서'를 영문 등으로 제공해 달라는 요청이 지속 제기되어 국민권익위는 '수의계약 체결 제한 여부 확인서'의 영문, 중문 번역본을 '공직자의 이해충돌 방지법 업무편람'을 통해 제공함으로써 각급 기관 제도운영을 적극적으로 지원하였다.

## 다. 국민 참여 홍보를 통해 이해충돌방지법에 대한 국민 체감도 제고 노력

1) 이해충돌방지법 시행 1주년 계기 홍보 슬로건 공모 추진

이해충돌방지법의 가치를 효과적으로 알리고 법에 대한 긍정적 인식을 제고하기 위해 대국민 대상 홍보 슬로건 공모와 국민생각함 투표를 진행하였다. 홍보 슬로건 공모에는 6,533명이 참여하였고, 1,988명이 투표하여 총 8개의 작품을 선정하였으며 이를 통해 국민이 이해충돌방지법 주요 내용을 이해하는 뜻깊은 시간을 가졌다.

〈 표 2-2 〉 이해충돌방지법 슬로건 최종 심사 결과

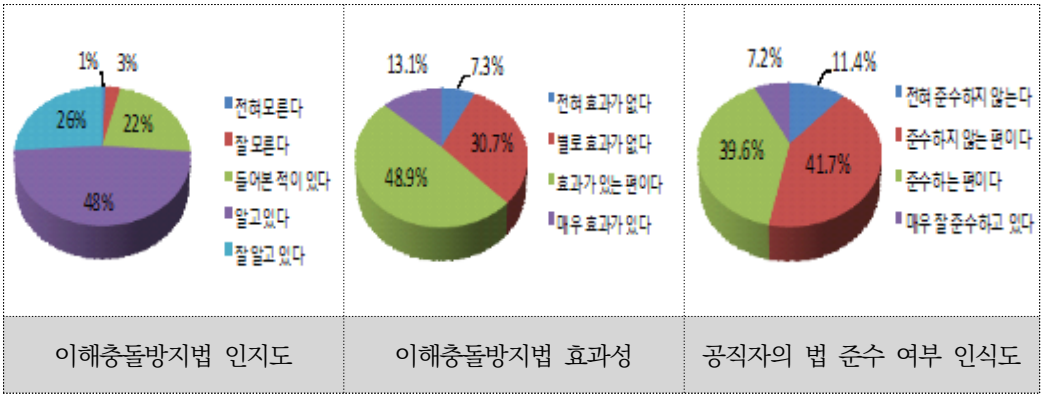
| 순위 | 슬로건 |
|---|---|
| 1 | '공'정한 '사'회는 '공'과 '사'를 나누는 것으로부터! |
| 2 | 공정한 오늘의 내 일, 청렴한 대한민국의 내일 |
| | 이해충돌은 마음의 '빚'이지만 청렴은 마음의 '빛'입니다 |
| 3 | 정(情) 말고 공정(公定)이 정말로 필요한 정의입니다 |
| | 공사구분 잘못하면 공사가 다망한다 |
| | 이해하는 사이인가요? 이제는 해가되는 사이입니다 |
| | 청렴과 공정의 이정표, 공직자의 이해충돌 방지법 |
| | 한순간의 악수가 공직생활의 악수로... |

2) 국민이 이해충돌 방지제도 운영에 기여할 수 있도록 설문조사 실시

이해충돌방지법의 주요내용을 홍보하고 국민의견을 수렴하기 위해 국민생각함 설문조사를 실시하였다. 설문문항은 법 인지도, 효과성, 공직자의 법 준수에 대한 인식, 향후 과제, 기타 이해충돌 방지제도 관련 의견으로 해당 설문조사를 통해 이해충돌 방지법에 대한 국민의 의견을 수렴할 수 있는 계기를 마련하였다.

설문조사에는 일반국민 2,017명이 참여하였으며, 응답자의 73.6%가 이해충돌 방지법을 알고 있고, 62%는 효과가 있다고 보았으며, 46.8%는 공직자가 이해충돌 방지법을 준수하고 있다고 응답했다. 이 밖에도 국민들은 공공기관의 이해충돌방지법 정착을 위해 위반행위 적발·처벌 강화와 함께 신고자 보호·보상 및 제도 운영 내실화를 향후 과제로 꼽았으며, 실제 상황에서 이해충돌 상황인지 여부를 판단하기 어려우니 누적된 사례를 통해 교육·홍보가 필요하다는 의견을 함께 제시하였다.

[ 그림 2-1 ] 이해충돌방지법 설문조사 실시 결과




| 이해충돌방지법 인지도 | 이해충돌방지법 효과성 | 공직자의 법 준수 여부 인식도 |
|---|---|---|

## 라. 위반신고 처리 및 제도운영 실태점검을 통한 실효적 제도 운영

누구든지 이해충돌방지법 위반행위가 발생하였거나 발생하고 있다는 사실을 알게 된 경우에는 위반행위가 발생한 공공기관이나 국민권익위 등에 신고할 수 있다.

법 시행(2022.5.19.)부터 2023년까지 국민권익위에 접수된 신고는 총 263건이며, 243건의 신고가 처리되었다. 그 중 법 위반 소지가 있어 추가적인 조사가 필요하다고 인정된 18건은 해당 공공기관 등에 이첩·송부하여 실효적으로 제도가 운영될 수 있도록 조치하였다.

또한, 2023년 9월에는 전체 공공기관을 대상으로 공직자의 신고 의무 이행 및 기관 조치 현황, 법 위반행위 신고 접수·처리 현황 등에 대한 실태점검을 실시하였다. 이를 통해 기관별 제도 운영 현황을 파악하고 개선방안을 마련하기 위해 노력하였다.

## 3. 향후 계획

국민권익위는 이해충돌 방지제도가 공직사회에 안정적으로 정착될 수 있도록 전방위적 노력을 계속해 갈 예정이다. 먼저 법 조항별 유권해석 기준, 제도 운영 시 주의사항 등을 반영한 '2024년 이해충돌방지법 업무편람'을 전체 공공기관에 안내할 예정이다. 이와 함께 기관별 이해충돌방지담당관이 법령의 해석과 적용에 어려움이 없도록 권역별 설명회를 개최해 업무편람 개정 사항 등을 안내할 예정이다.

특히 제도 운영에 어려움을 겪는 지방의회에 대해서는 맞춤형 현장 컨설팅을 실시하는 등 이해충돌방지법의 안정적 정착에 장애물이 없도록 할 예정이다.

아울러 공공기관에서 법 해석·적용과 신고사항 조치에 어려움이 없도록 기관별 유권해석 요청에 적극적으로 대응하며, 국민권익위에 접수되는 법 위반행위 신고를 신속하고 공정하게 처리할 예정이다.

국민권익위는 이해충돌방지법이 공직사회에 안정적으로 정착되어 공직자의 지위와 권한을 이용한 부정한 사익 추구를 방지하고 공직사회 전반에 대한 국민 신뢰를 높이는 기틀이 될 수 있도록 최선의 노력을 다할 것이다.

# 제2절 청탁금지법의 규범력과 실효성 제고[2)]

## 1. 개 관

청렴하고 투명한 사회에 대한 국민적 열망을 담아 제정·시행된(2016.9.28.) 청탁금지법은 공직사회는 물론 국민들의 생활 속 규범으로 자리매김하면서 국가 전반에 걸쳐 다양한 긍정적인 변화를 이끌어 온 것으로 평가받고 있다. '각자내기'와 같은 새로운 문화가 일상화되고 있으며, 그간 관행으로 여겨졌던 다양한 특권이나 특혜 등이 불공정한 것으로 인식되게 되었다. 국민권익위는 청탁이나 접대 없이도 누구나 공정하게 경쟁할 수 있는 깨끗하고 투명한 사회 구현을 목표로 청탁금지법을 안정적으로 정착시키는데 역량을 집중하고 있다.

## 2. 추진 내용 및 성과

### 가. 청탁금지법상 선물 가액 범위 조정

최근 이상기후로 인한 집중호우, 태풍, 가뭄 등과 같은 자연재해와 고물가, 수요급감 등으로 어려움을 겪고 있는 농·축·수산업계, 문화·예술계 등에 대한 각계의 지원 호소가 급증하였다. 이와 함께, 온라인상품권 시장의 급성장과 모바일·인터넷 중심 비대면 선물 문화의 일반화 등 국민들의 소비패턴도 빠르게 변하고 있다. 따라서, 사회·경제적 상황을 반영하고, 국민들의 소비패턴과 유리된 규제를 완화할 필요성이 대두되었다.

이에, 국민권익위는 공직자등이 '원활한 직무수행, 사교·의례' 등의 목적 범위 내에서 예외적으로 받을 수 있는 선물의 가액 범위 등을 조정하는 내용의 '청탁금지법 시행령'을 개정·시행(2023.8.30.)하였다.

우선 선물의 범위가 확대되었다. 기존 선물은 물품만 허용되었으나, 이제는 물품 외에도 유가증권 중 물품상품권과 용역상품권도 선물로 허용되었다. 다만, 바로

2) 청탁금지제도과 한세근 사무관

현금화가 가능해 금전과 유사한 성격을 가지고 있는 백화점상품권 등 금액상품권은 여전히 선물에 포함되지 않는다.

다음으로, 농수산물·농수산가공품 선물 가액 기준이 상향 조정되었다. 기존에는 농수산물·농수산가공품 선물 가액 기준이 10만원(설날·추석 선물기간 20만원)이었으나, 이제는 농수산물·농수산가공품 선물 가액 기준이 15만원(설날·추석 선물기간 30만원)으로 상향되었다. 참고로, 설날·추석 선물 기간은 설날·추석 전 24일부터 설날·추석 후 5일까지 30일 간이다.

## 나. 실태점검 등을 통한 각급 기관의 법 집행 책임성 확보

국민권익위는 청탁금지법 시행 이후(2016.9.28.)부터 2022년 12월말까지 각급 공공기관 제도운영 실태 등을 점검하기 위해 약 23,000여개 공공기관을 대상으로 청탁금지법 위반신고 접수·처리 현황 및 청탁방지담당관 지정 현황 등을 조사하였다.

청탁금지법 시행 이후부터 2022년 말까지 각급 기관에 접수된 법 위반신고는 총 13,524건으로, 유형별로는 부정청탁 8,211건(60.7%), 금품등 수수 4,900건(36.2%), 외부강의등 초과사례금 413건(3.1%) 순으로 나타났다.

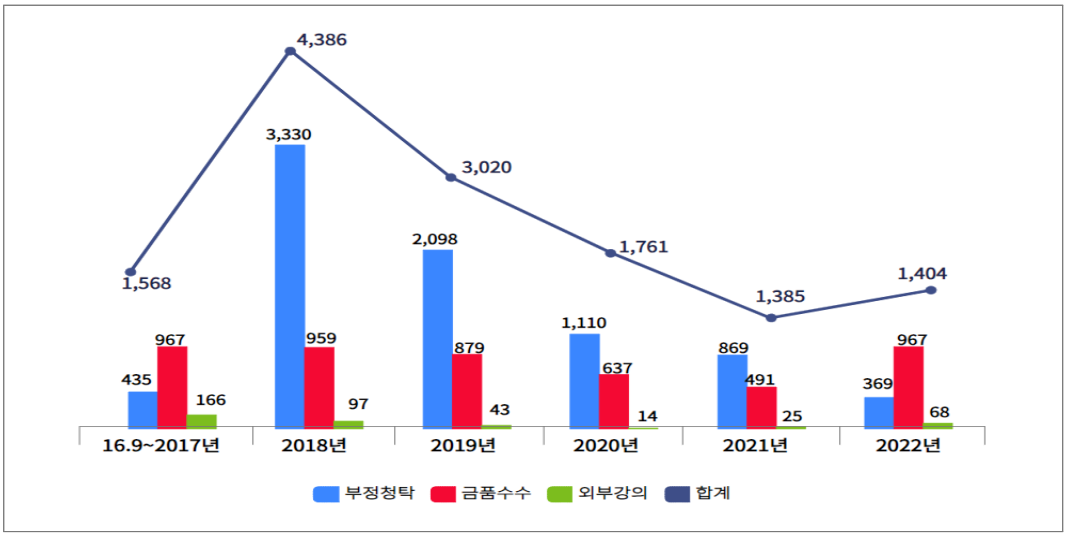
연도별 위반신고 추이를 보면 2017년 1,568건에서 2018년 4,386건으로 큰 폭으로 증가한 후 지속적으로 감소해 2021년에는 1,385건이었으나, 2022년에 1,404건으로 전년 대비 소폭 증가했다.

금품등 수수 신고의 경우 법 시행 이후 지속적으로 감소하다가 2022년 증가한 것으로 나타났는데, 이는 현 정부의 법과 원칙에 따른 강력한 법 집행의 결과로 해석된다.

한편, 부정청탁 신고의 경우 2018년 3,330건이 신고 접수된 후 2019년도부터 지속적으로 감소해 2022년 369건으로 2018년 대비 약 89% 감소한 것으로 나타났다. 이는 공공기관의 채용비리를 근절하기 위한 정부의 지속적인 노력이 반영된 결과로 보인다.

[ 그림 2-2 ] 연도별 신고접수 추이

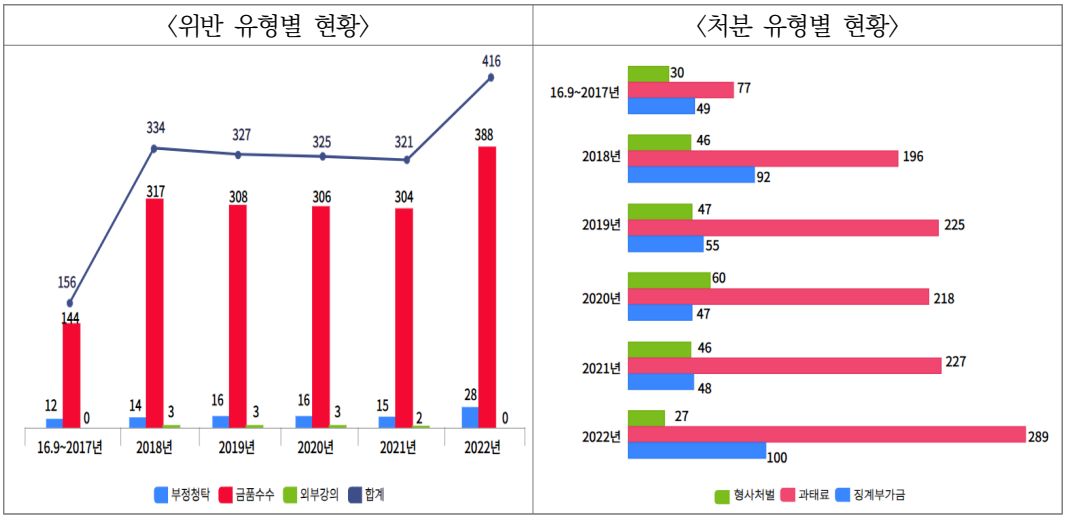
(단위 : 건)




같은 기간 청탁금지법 위반으로 제재를 받은 공직자등은 총 1,879명으로, 유형별로는 금품등 수수 1,767명, 부정청탁 101명이 제재를 받았다.

처분 유형별로는 과태료 1,232명(65.6%), 징계부가금 391명(20.8%), 형사처벌 256명(13.6%) 순으로 집계됐다.

[ 그림 2-3 ] 법 위반 유형 및 처분 유형별 현황(단위 : 명)



한편, 국민권익위는 금품 수수자에 대해 징계처분만 하고 수사 의뢰 등 조치 없이 사건을 종결하거나 금품 수수자만 처벌하고 제공자에 대해서는 과태료 부과 통보를 하지 않는 등 총 24건의 부적절한 신고 처리 사례를 확인해 해당 기관에 시정조치를 요구했다.

## 다. 교육·홍보를 통한 자율적 법 준수 노력 촉진

청탁금지법 시행에 따라 국민권익위는 법 적용대상자인 공직자등의 정확한 법 이해를 돕고, 공공기관의 제도운영 역량을 강화하기 위해 각급 기관별 상담·신고 처리를 담당하는 청탁방지담당관을 중심으로 워크숍과 설명회를 운영해 오고 있다. 2월에는 각급 기관 청탁금지법 운영 담당자 등 총 1,458명을 대상으로 청탁금지제도 운영 설명회를 개최하였고, 8~9월 전국을 6개 권역으로 구분하여 실시한 권역별 설명회에는 총 1,338명의 청탁금지제도 운영 담당자 등이 참석했다.

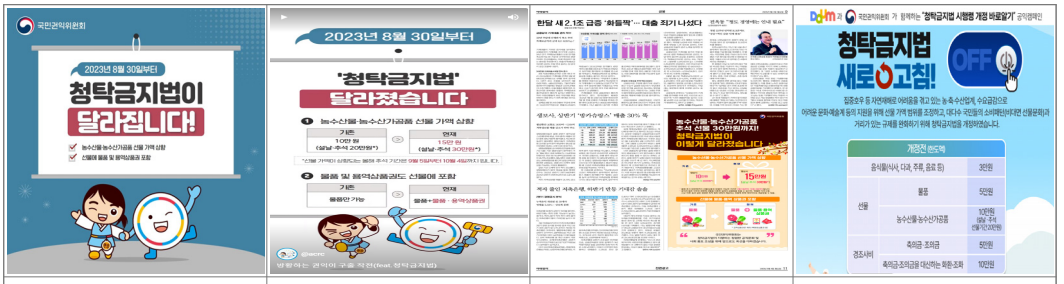
[ 그림 2-4 ] 이해충돌방지법·청탁금지법 권역별 설명회

특히, 그동안 공무원에 비해 실제 교육 기회와 경험이 부족했던 언론인을 위해 한국언론진흥재단과 협업하여 수습기자 기본교육과정에 청탁금지법 교육을 정례적으로 편성하였으며, 총 12회에 걸쳐 약 220여명의 수습기자 등을 대상으로 청탁금지법 교육을 실시하였다.

청탁금지법 홍보와 관련해서는 설·추석 명절, 스승의 날 등 특정 시기와 연계하여 법에 대한 오해 등을 해소하고 청탁금지법 주요 내용에 대해 쉽게 설명하는 '청탁금지법 바로 알리기' 캠페인을 추진하고 있다. 청탁금지법 관련 Q&A, 명절 기간 농수산물 선물 가액 상향 적용 기간 등을 카드뉴스, 유튜브 등을 통해 홍보하였다.

특히, 농수산물 선물 가액 범위 조정 등의 내용을 담은 '청탁금지법 시행령' 개정과 관련한 국민적 공감대 형성 및 사회적 파급효과 극대화를 위해 온·오프라인 가용 홍보매체를 활용한 대국민 홍보활동을 집중적으로 전개하였다.

[ 그림 2-5 ] 청탁금지법 시행령 개정사항 홍보




〈카드뉴스〉 〈유튜브〉 〈경제지 지면광고〉 〈온라인 캠페인〉

## 라. 명확한 법령 해석을 통해 국민의 해석수요에 적극 대응

청탁금지법에 대한 국민적 관심이 큰 만큼 유권해석 질의도 지속적으로 제기되고 있다. 2016년 8월부터 2023년 12월까지 국민권익위에 접수된 유권해석 질의는 총 2만 7천 7백여 건에 달하였다.

국민권익위는 국민들의 유권해석 요청에 명확한 답변을 제공하기 위하여 법 시행 준비단계에서부터 각 분야별 전문가로 구성된 '청탁금지법 해석자문단'을 위촉·운영해 왔으며, 지난해부터는 반부패 법령 전반에 대한 체계적인 법률 자문을 위해 '반부패규범 자문단'으로 통합하여 운영하고 있다. 청탁금지법 관련 자문단은 법률·기업·언론·시민단체 등 각계각층의 다양한 전문가로 구성하였다.

청탁금지법 시행 7년이 지난 현 시점까지도 관련 질의사항은 공문, 홈페이지, 국민신문고 등을 통해 꾸준히 접수되고 있으며, 국민권익위는 답변율 제고를 위해 담당자별 전문분야를 지정하는 등 유권해석 프로세스를 개선해 유권해석 답변율을 제고하고자 적극 노력하고 있으며, 2023년 12월 기준 답변율은 99.8%에 달하고 있다.

〈 표 2-3 〉 청탁금지법 유권해석 답변 현황(2023.12.31. 기준)

| 구 분 | 소 계 | 공문서면질의<br>(질의건수) | 홈페이지<br>(접수건수) | 국민·청렴신문고<br>(접수건수) |
|---|---|---|---|---|
| 질의 | 27,746건 | 7,521건 | 11,199건 | 9,026건 |
| 답변 | 27,688건 | 7,507건 | 11,170건 | 9,011건 |
| 비율(%) | 99.8% | 99.8% | 99.7% | 99.8% |

## 3. 향후 계획

각계의 관심과 지지를 받고 있는 청탁금지법은 기존의 부적절한 청탁·접대 관행을 획기적으로 개선하였고 의식 변화의 전환점이 되어 우리 사회에 큰 영향을 미쳤다. 법 시행 7년이 지난 지금도 청탁금지법에 대한 이슈는 끊이지 않고 있으며, 국민권익위는 국민들의 높아진 청렴 기준에 부응하기 위해 청탁금지법이 우리 사회에 더욱 확고히 자리 잡아 잘못된 관행이 근원적으로 개선될 수 있도록 정책적인 노력을 지속해 나갈 것이다.

한편, 사회·경제적 환경 변화 등을 고려한 청탁금지법 운영을 통해 현실 규범력을 강화하는 한편, 청탁금지법 운영 실태점검을 통해 각급 공공기관의 내실 있는 제도 운영을 도모하는 등으로 청탁금지법이 국민 생활 속 행위규범으로 내재화되도록 모든 정책역량을 집중할 예정이다.

국민권익위는 각계각층의 다양한 의견을 적극 경청하면서 청탁금지법을 내실 있게 운영함으로써 우리사회가 국민 눈높이에 부합하는 깨끗하고 투명한 사회로 안착될 수 있도록 최선의 노력을 다해 나갈 예정이다.

# 제3절 공직자 행동강령 점검 및 제도 강화[3)]

## 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, 대법원규칙, 헌법재판소규칙, 중앙선거관리위원회 규칙 또는 공직유관단체의 내부규정으로 정하도록 해 모든 공공기관에 행동강령의 제정·시행 의무를 부과하고 있다. 동 규정은 공직자 행동강령에 정할 사항으로 ① 직무관련자로부터 향응·금품 등을 받는 행위의 금지·제한에 관한 사항, ② 직위를 이용한 인사관여, 이권개입 또는 알선·청탁 행위의 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, 국회, 대법원, 헌법재판소, 중앙선거관리위원회 등 헌법기관 역시 규칙으로 행동강령을 제정·시행하고 있다. 이후 2005년 12월 9일 「공무원 행동강령」의 1차 개정을 시작으로 그간 9차례의 개정 과정을 거쳐 현재에 이르고 있다.

3) 행동강령과 정철우 사무관, 유어진 주무관

[그림 2-6] 공직자 행동강령 운영체계

## 2. 주요 추진 내용 및 성과

### 가. 각급 기관 행동강령 운영 지원

국민권익위는 각급 공공기관별 특성을 반영한 기관별 행동강령을 마련하고 운영하도록 함으로써 기관의 자율적 규율을 도모하는 한편, 보다 실효성 있는 행동강령 제도 운영을 지원하기 위한 다양한 노력을 수행하였다.

우선 공직유관단체가 직무상 갑질 금지규정 등 신설된 행동강령의 행위기준을 기관별 자체 행동강령에 개정하여 반영하지 않으면, 해당 행위기준을 위반하여도 제재할 수 있는 규정이 없는 사각지대가 발생할 수 있다. 이에 국민권익위는 2023년 4월에 이러한 사각지대가 발생하지 않도록 공직유관단체의 임직원 행동강령 제정현황, 직무상 갑질 금지규정 신설, 이해충돌방지법 제정으로 행동강령의 이해충돌 방지규정 삭제 등에 대해 전수점검을 실시하였다.

공직유관단체는 기관별 특성에 맞는 임직원 행동강령을 대부분 제정하여 운영하고 있는 것으로 확인되었으나, 일부 기관에서는 직무상 갑질 금지규정 신설, 이해충돌 방지규정 삭제 등 개정사항을 해당 임직원 행동강령에 반영하지 않은 것으로 확인되었다. 이에 국민권익위는 행동강령을 제정하지 않은 기관, 개정사항을 반영하지 않은 기관에 대해서는 조속히 제정하거나 개정할 것을 권고하였다.

이와 함께 2023년 새롭게 공직유관단체로 지정된 52개 신규 기관을 대상으로 2023년 3월과 7월에 행동강령 제정·운영 등 지원 설명회를 개최하여 기관별 행동강령 제정의 필요성과 행동강령의 주요 내용, 그리고 공직유관단체 임직원의 청렴성 제고를 위한 다양한 청렴 시책을 알렸으며, 각급 기관으로부터 행동강령 제·개정 내용을 제출받아 이를 심사하고 시정사항이 있는 경우 관계기관에 이를 통보함으로써 내실 있는 행동강령 제도 운영을 도모하였다.

다음으로 각급 기관의 행동강령 운영에 관한 상담과 행위기준에 대한 유권해석 등을 통하여 기관별 행동강령 운영을 지원하였다. 공문, 국민신문고 및 청렴포털 행동강령 위반 상담코너를 통해 접수된 문의에 적극 답변(456건)하였으며, 수시로 유선, 전자우편 등을 통한 상담을 실시하였다.

또한, 기관별 행동강령의 원활한 운영을 지원하고자 그간의 행동강령 운영사항을 반영한 「공무원 행동강령 업무편람」을 발간하여 1,770여개 기관에 배포하였으며, 전문 조사관들의 기관 방문 강의를 연중 수시로 진행하는 등 행동강령 제도 운영 역량 강화를 위해 노력하였다.

## 다. 행동강령 신고사건 조사 및 이행실태 점검

### 1) 행동강령 위반행위 신고사건 처리

누구든지 공직자의 행동강령 위반행위를 알게 된 경우, 국민권익위와 그 공직자가 소속된 기관의 장 또는 행동강령책임관에게 신고할 수 있다. 국민권익위는 부패방지권익위법 시행령 제10조에 따라 신고 내용의 확인을 거쳐 위반사실이 확인된 사항에 대해서는 해당 공직자가 소속된 기관의 장 또는 감독기관의 장에게 통보하며, 통보를 받은 소속 기관의 장 등은 이에 대한 조치를 취한 뒤 그 결과를 국민권익위에 통보하도록 하고 있다.

2023년 국민권익위는 총 34건의 공직자의 행동강령 위반사항을 확인하여 해당 공직자가 소속된 기관 등에 해당 사항을 통보하고, 추가 조사가 필요한 신고사건의 경우 관계기관에 사건을 이첩·송부하는 등 접수한 신고사건 중 총 718건을 처리하였다.

〈 표 2-4 〉 행동강령 위반 신고사건 접수 및 처리현황(최근 5년간)

(단위 : 건)

| 연도 | 배정 | 처리 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 계 | 위반통보 | 이첩 | 기관송부 | 종결 |
| 계 | 5,176 | 5,202 | 865 | 14 | 2,479 | 1,844 |
| 2019 | 1,000 | 703 | 190 | 3 | 40 | 470 |
| 2020 | 1,024 | 942 | 254 | 2 | 43 | 643 |
| 2021 | 1,695 | 2,036 | 361 | - | 1,308 | 367 |
| 2022 | 798 | 803 | 26 | 1 | 578 | 198 |
| 2023 | 659 | 718 | 34 | 8 | 510 | 166 |

2) 행동강령 운영 및 이행실태 조사·점검

국민권익위는 부패방지권익위법 시행령 제9조에 따라 행동강령을 운영하고 있는 공공기관에 대하여 매년 행동강령 운영 및 이행실태 조사·점검을 실시하고 있으며, 부패취약분야 등에 대한 행동강령 점검을 통해 부패통제 사각지대를 줄여 나가는데 최선의 노력을 기울이고 있다.

먼저, 지방선거로 선출된 지방자치단체의 시장·군수·지방의회의원이 직무관련자, 직무관련 공무원 등에게 경조사를 통지하거나, 수영장 체육시설 이용에 특혜를 제공받는 등의 부패행위가 언론에 집중 보도되었고, 국민권익위는 국민의 신뢰를 회복하기 위해 지방현장에서 발생하는 부패행위 현안사건에 대해 긴급 점검하였다. 정무직공무원인 시장·군수는 해당 지방자치단체의 감사부서가 자체 조사하여 처리하기에는 어려우므로, 국민권익위가 직접 현지에서 점검하여 행동강령 위반사실을 확인하였다. 이러한 행동강령 위반행위는 광역자치단체 등 상급기관에 통보하여 필요한 조치를 요구하였다. 또한, 유사사례가 발생하지 않도록 직무관련자, 직무관련 공무원에게 경조사 통지, 체육시설 특혜이용 등 관련 공무원 행동강령 준수사항을 마련하여 각급 공공기관에 전파하였다.

그리고, 설, 추석 등 명절에 관행적으로 발생할 수 있는 금품 수수 등 부패행위를 근절하고 청렴문화를 향상하기 위해 청렴도가 낮은 공공기관을 대상으로 취약시기 금품·향응·선물 수수를 집중 점검하였다. 이를 통해 확인된 일부 공직자의 선물 수수 등 행동강령 위반사실은 해당 기관에 통보하여 징계 등 필요한 조치를 요구하였다.

또한, 2019년에 공직유관단체로 새로이 지정되어 행동강령 도입·운영 시기가 짧아 행동강령의 위반 가능성이 높은 공직유관단체 중 기관 규모, 감독기관 등을 고려하여 8개 기관을 선정하여 행동강령 운영·이행 실태를 점검하였다. 점검 결과, 정당한 사유 없이 원활한 직무수행 또는 사교의 목적으로 허용되는 3만원 이하 음식물, 5만원 이하 선물 가액범위를 초과하는 경우, 축조의금이나 화환 등 경조금품을 사용기준에 위반하여 제공하는 경우, 출장비·피복비 부정사용 등 임직원 행동강령 위반사례와 임직원 행동강령 규정의 미비점 등이 확인되었다.

## 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 공직자들의 직무수행이 청렴하고 투명하게 이루어질 수 있도록 함으로써, 국민으로부터 신뢰받는 공직사회 구현을 위한 노력을 지속적으로 경주하고 있다.

2024년에는 공직자 행동강령이 내실 있게 운영될 수 있도록 공공기관에 대한 전방위적인 지원활동을 전개해 나갈 계획이다. 이를 위해 기관별 행동강령 제·개정에 대한 지원 및 심사를 강화하고, 행동강령 상담·유권해석 등을 통해 해석기준을 지속적으로 명확화·구체화해 나갈 계획이다.

아울러, 공정사회를 향한 국민의 눈높이와 기대를 충족하기 위해 공직자가 지켜야 할 행위기준을 보완·강화해 나가는 한편, 행동강령이 실천규범으로 내재화될 수 있도록 공공기관에 대한 다각적인 교육·홍보 등 인식 개선 활동을 꾸준히 전개해 나갈 예정이다.

한편, 행동강령 위반 신고사건에 대해서는 엄정하고 신속하게 조사·처리하고, 언론 보도·청렴도 측정 결과·부패행위 발생 현황 등을 종합적으로 검토하여 행동강령 운영 및 이행실태 점검 대상기관을 선정·점검하는 등 공직자 행동강령 이행력을 제고하기 위한 노력을 끊임없이 해 나갈 것이다.

# 제2장 | 일상 속 불공정과 특혜 타파를 위한 법·제도 개선

## 제1절 공공기관 채용비리 근절 추진 및 공정채용 문화 확산[4)]

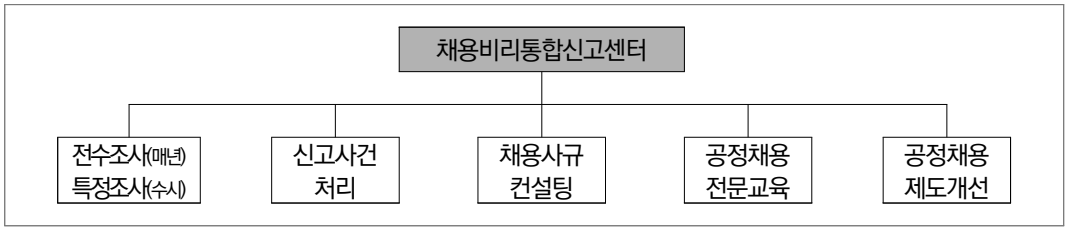
### 1. 추진배경 및 경과

정부는 그간 공공기관 채용비리 근절을 위한 정부차원의 종합적인 대책을 추진하기 위하여 2018년 11월부터 한시기구인 '공공기관 채용비리 근절 추진단(이하 '추진단')을 설치·운영해왔다. 추진단은 지난 4년간 공공기관 채용에 대한 실태조사 및 후속조치 관리, 채용비리 신고사건 처리 등 공정한 채용 문화 정착을 위한 기능을 수행하였고, 2022년 말 운영을 종료하게 되었다.

'공공부문 채용비리 근절'은 2022년 윤석열 정부 출범 시 '청년에게 공정한 도약의 기회 보장'과 관련된 국정과제로 반영되어 그 중요성이 커졌으며, 국민권익위는 국정과제를 체계적으로 추진하고, 공공부문의 공정채용 문화를 뿌리내리기 위해 2023년 1월 '채용비리통합신고센터(이하 '센터')'를 확대하여 설치하였다.

센터 출범 이후 국민권익위는 공공부문의 공정채용 문화 정착을 위하여 상시적으로 채용비리 신고사건을 접수·처리하고 실태조사를 추진해 채용비리를 사후적발하는 기능을 강화하는 한편, 공직유관단체의 채용 사규 컨설팅, 공정채용 전문교육, 제도개선 등 사전예방 기능을 확대하여 채용비리 근절을 위해 다양한 노력을 전개해오고 있다.

[그림 2-7] 채용비리통합신고센터 주요 업무




4) 채용비리통합신고센터 백소망 주무관

## 2. 공직유관단체 채용실태 정기 전수조사 및 채용비리 신고사건 처리

국민권익위는 2019년부터 매년 관계부처 합동으로 공직유관단체 채용실태 전수조사를 추진해오고 있으며, 2023년에는 1,364개 공직유관단체를 대상으로 전수조사를 실시하였다.

국민권익위는 전수조사 시 신규 채용과 정규직 전환 관련 계획수립 단계부터 서류·면접심사, 최종합격자 결정까지 전 과정에서 관련 법령 내지 지침을 준수하지 않아 공정성이 훼손되는 사례가 있는지에 대해 중점을 두고 엄정하게 조사를 진행하였다.

이번 전수조사에서는 454개 기관에서 867건을 적발하여, 법령을 위반해 채용에 개입하거나 영향을 주는 등 채용 과정에서 공정성을 현저하게 저해한 2건에 대해서는 수사를 의뢰하고 채용과정에서 합격자나 응시자의 평정 순위에 영향을 미칠 수 있는 중대한 과실과 착오가 발생한 42건에 대해서는 징계를 요구하였다.

그리고 업무 과정에서의 단순 실수 등 경미한 업무 부주의 사항이 발견된 823건에 대해서는 관계자에 대한 주의·경고 조치, 기관 자체 규정 개정 등을 요구하였다.

〈 표 2-5 〉 2023년도 공직유관단체 채용실태 전수조사 결과

| 구분 | 조사대상 (개) | 적발기관 (개) | 채용비위(건) | | | 업무 부주의(건) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 계 | 수사 의뢰 | 징계 | 주의·경고 |
| 중앙 공공기관 | 232 | 85 | 138 | 0 | 12 | 126 |
| 지방 공공기관 | 437 | 284 | 580 | 2 | 23 | 555 |
| 기타 공직유관단체 | 156 | 85 | 149 | 0 | 7 | 142 |
| 계 | 825 | 454 | 867 | 2 | 42 | 823 |

또한, 국민권익위는 공공부문 채용비리 근절을 위한 상시 관리·감독체계 운영 차원에서 국민들이 제기하는 공공부문의 채용비리 신고도 연중 접수·처리하고 있으며, 올해는 채용 관련 법령위반 및 부당개입 등 총 130건의 신고사건을 접수하여 116건을 처리하였다.

## 3. 공공기관 채용비리 의혹 특정 조사 실시

올해 국민권익위는 언론·국회 등에서 제기된 공공기관 채용비리 특혜 의혹에 대한 특정 조사도 실시하였다. 우선 지난 5월 제기된 선거관리위원회 직원 자녀 특혜채용 의혹으로 고용세습·현대판 음서제라는 국민적 비판과 분노가 대두됨에 따라 비리 연루자의 적발, 구조적·관행적 문제 개선 등을 통한 의혹 해소 및 신뢰 회복이 필요했다.

이에 국민권익위는 국민권익위 부패방지부위원장 겸 사무처장을 단장으로 하는 37명 규모의 조사단을 구성하여 선거관리위원회의 지난 7년간 공무원 경력채용에 대해 52일간 강도 높은 전수조사를 실시하였다.

조사 결과, 특혜성 채용, 합격자 부당 결정 등 채용공정성 훼손 사례 총 353건을 적발하였으며, 이 중 고의성이 있거나 상습·반복적으로 부실한 채용을 진행한 관련자 28명을 고발하고, 부정청탁 및 가족특혜 여부 등 사실관계 규명이 필요한 312건에 대해 수사의뢰 하였다. 한편, 국민권익위는 선거관리위원회의 부실한 자체감사 활동 및 채용 관련 제도적 문제점을 분석하여 선거관리위원회에 개선방안을 마련하도록 제안하였다.

또한, 국민권익위는 10월 제기된 전국재해구호협회 채용비리 의혹에 대한 채용실태 전수조사를 실시하였다. 조사 결과, 협회에서 최근 4년간 실시한 전체 채용 33건 중 24건에서 절차 위반 등 채용 부적정 사항 54건을 적발하였다. 이에 국민권익위는 협회에 관련자 처분을 요구하고, 채용 관련 자체 규정의 개정 등 제도개선 사항을 권고하였다.

[그림 2-8] 실태조사 결과 발표 브리핑

* 사진 출처 : 국민권익위, YTN

## 4. 행정기관 비공무원 채용의 관리 사각지대 해소

그간 행정기관 공무원과 공직유관단체의 임직원 채용은 채용단계별 상세한 공정채용 절차를 규정하는 법령과 지침이 있는 반면, 행정기관 내 비공무원(기간제근로자, 공무직) 채용은 공통적인 기준이 없어 관리·감독이 제대로 이루어지지 않은 채 관리 사각지대로 남아 채용비리 사건이 지속적으로 발생해왔다.

국민권익위는 행정기관 비공무원 채용에서의 관리 사각지대를 해소하기 위하여 공무원·공직유관단체 임직원 채용 시 적용하고 있는 공정채용 절차를 체계화해 행정기관의 비공무원 채용 시 적용할 수 있는 '공정채용 기준'을 마련하여 550개 행정기관에 이를 규정화하고, 비공무원 채용 시 적용하도록 2023년 3월에 제도개선 권고하였다.

하반기 중 제도개선 이행 여부를 점검한 결과, 비공무원 공정채용 기준을 70% 이상 반영한 기관이 550개 기관 중 401개 기관인 것으로 나타났다. 국민권익위는 행정기관 비공무원 채용 과정에서 불공정 문제를 해소하고 공정채용 절차를 더욱 정착시키기 위해 앞으로도 행정기관의 제도개선 이행을 적극적으로 독려해나갈 것이며, 정기적으로 공정채용 기준에 따라 채용이 이루어지는지를 점검할 예정이다.

## 5. 채용비리 발생의 사전 차단 노력

국민권익위는 센터 출범 이후 채용비리의 사후 적발뿐만 아니라 채용비리 발생의 방지를 위해 공직유관단체를 대상으로 채용 관련 자체 내부규정(사규)에 대한 컨설팅을 실시해 제도를 개선하고, 공정채용 전문교육 과정을 도입하였다.

먼저, 사규 컨설팅은 공직유관단체의 채용 관련 자체 규정이 상위 법령이나 지침을 위배하거나 누락된 채 규정되어 있어 그간 채용비리가 빈발했던 주요 절차 50여개 항목을 기준으로 기관별 채용 관련 사규를 국민권익위가 점검·분석하여 해당 기관별로 개선안을 제안하는 것으로, 올해는 354개 기관 대상 8,485개 항목을 개선 권고하여 자체 채용규정의 흠결로 인한 공정채용 훼손을 방지하는 데 기여하였다.

또한, 국민권익위는 공정채용 관련 법령·지침 등의 미숙지로 야기되는 채용비리를 방지하기 위하여 공직유관단체 채용담당자를 대상으로 하고, 채용단계별 관련 규정 및 적용 시 유의사항, 전수조사 적발 사례 공유와 질의응답으로 구성되어 있는 공정채용 전문교육 집합과정을 개설하여 매월 운영하였으며, 7월부터는 사이버 교육과정도 신설·운영하여 올해는 총 907개 기관 5,066명을 대상으로 교육을 완료하였다.

## 6. 향후 계획

국민권익위는 공공부문의 채용비리를 근절하기 위하여 채용실태 전수조사 실시, 채용비리 신고사건 처리, 공정채용 제도개선, 사규 컨설팅, 공정채용 전문교육 등 다방면으로 정책 역량을 집중해 나갈 계획이다.

특히, 2024년에는 감독기관 부재 등으로 인한 채용비리 발생 위험군 집중조사를 실시하고, 지방공직유관단체 채용 규정 중 법령·상위지침에 위배된 항목을 개선하여 채용비리 유발 요인을 근본적으로 해소해 나갈 예정이다.

이로써 아직까지 공직사회에 잔존하는 불공정 채용 관행을 근절하는 데 한걸음 더 가까이 다가가고, 청년과 국민들이 체감하는 공정채용 문화 정착에 기여할 것으로 전망된다.

# 제2절 제·개정 법령 부패영향평가로 부패유발 요인 개선[5)]

## 1. 개요

부패영향평가는 법령 등에 내재하는 부패유발요인을 체계적으로 분석·평가하고 그에 대한 개선대책을 마련하여 부패행위를 사전에 예방하는 제도이다. 크게 제·개정 법령 평가와 현행 법령 평가로 나눌 수 있는데, 제·개정 법령 평가는 중앙행정기관에서 의뢰한 법령 등에 대해 국민권익위가 직접 입법단계에서부터 부패유발요인을 사전에 검토하는 것이고, 현행 법령 평가는 부패사건 등으로 사회적 문제로 부각되거나 현재 시행 중인 법령·자치법규·공공기관 사규 등에 내재해 있는 부패유발요인을 분석·검토하여 이를 개선하는 것이다. 자치법규 평가 및 공직유관단체 내부규정에 대한 평가의 경우 각 기관이 기관 특성에 맞는 평가체계를 구축하여 자율적으로 평가를 실시하고 있다.

이러한 부패영향평가 제도는 2005년 12월 29일 부패방지권익위법 개정을 통해 도입된 후 2006년 4월 1일부터 본격 시행되었으며, 공직유관단체의 경우 2007년 12월 28일부터 도입·운영하고 있다. 또한, 부패방지권익위법 개정(2019.4.16.)으로 공공기관[6)] 사규도 국민권익위의 부패영향평가 대상이 되었다.

## 2. 제·개정 법령 부패영향평가 추진 실적

2023년에 총 1,621개의 제·개정 법령을 평가하여 85개 법령에서 158건의 부패유발요인을 발굴해 해당 부처에 개선권고 하였다. 평가 법령 수가 전년대비 15%(212건) 증가하였으나, 평균 처리기간은 6.4일로 전년 대비 0.9일 단축하여 법령 제·개정을 신속하게 지원하였다. 개선권고율은 9.7%로 일반법의 제·개정에 따른 개별 법령들의 입법여건 변화와 권고기준 정비 등의 영향으로 전년 대비 크게 감소하였다.

5) 부패영향분석과 이나현 사무관, 이수빈 주무관
6) 「공공기관의 운영에 관한 법률」에 따른 공공기관 및 「지방공기업법」에 따른 지방공사·공단

〈 표 2-6 〉 제·개정 법령 평가 현황

(단위 : 개, 건, 일)

| 구분 | 전체 평가법령 | | 개선법령 | | | 원안법령 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 법령수 | 처리기간 | 법령수 | 개선권고 | 처리기간 | 법령수 | 처리기간 |
| '22년 | 1,409 | 7.3 | 136 | 324 | 14.8 | 1,273 | 6.5 |
| '23년 | 1,621 | 6.4 | 85 | 158 | 15.9 | 1,536 | 5.9 |

## 가. 법령별 개선권고

부패유발요인 제거를 위해 개선권고한 85개 법령 중 법률이 6개, 대통령령이 56개, 총리령·부령 등이 22개를 차지하였다. 평가법령 수 대비 개선권고 법령 비율은 대통령령이 849개 중 56개로 6.6%, 법률이 143개 중 6개로 4.2%, 총리령·부령 등이 627개 중 22개로 3.5% 순으로 나타났다.

〈 표 2-7 〉 2023년도 법령별 개선권고 현황

(단위 : 개, 건)

| 법령 / 구분 | 계 | 법률 | 대통령령 | 총리령 부령 | 행정규칙 등 |
|---|---|---|---|---|---|
| 평가법령 | 1,621 | 143 | 849 | 627 | 2 |
| 개선법령 | 85 | 6 | 56 | 22 | 1 |
| 개선권고 | 158 | 11 | 102 | 42 | 3 |

## 나. 평가 기준별 개선권고

부패영향평가는 준수·집행·행정절차·부패통제 등 4개 분야 12개 기준에 따라 평가를 실시하고 있다. 평가기준별로 보면 '재량규정의 구체성·객관성' 기준이 적용된 개선권고는 158건 중 60건, '예측가능성' 기준이 36건, '이해충돌가능성' 기준이 21건 적용되었다.

〈 표 2-8 〉 2023년도 평가기준별 개선권고 현황

(단위 : 건)

| 평가 기준 | | 개선권고 |
|---|---|---|
| 준수 | 준수부담의 합리성 | 4 |
| | 제재규정의 적정성 | 7 |
| | 특혜발생 가능성 | 6 |
| | 소계 | 17 |
| 집행 | 재량규정의 구체성·객관성 | 60 |
| | 위탁·대행의 투명성·책임성 | 9 |
| | 재정누수 가능성 | 1 |
| | 소계 | 70 |
| 행정절차 | 접근의 용이성 | 2 |
| | 공개성 | 8 |
| | 예측가능성 | 36 |
| | 소계 | 46 |
| 부패통제 | 이해충돌가능성 | 21 |
| | 부패방지장치의 체계성 | 4 |
| | 소극행정유발 가능성 | - |
| | 소계 | 25 |
| 계 | | 158 |

## 다. 분야별 개선권고

법령 분야별로 개선권고 건수를 살펴보면, 산업·개발 분야가 40개 법령에서 77건으로 가장 많았고, 환경·보건분야(12개 법령, 22건 개선), 재정·경제 분야(8개 법령, 10건 개선)가 뒤를 이었다.

〈 표 2-9 〉 2023년도 분야별 개선권고 현황

(단위 : 개, 건)

| 분야 / 법령 | 계 | 일반 행정 | 교육 문화 | 국방 보훈 | 재정 경제 | 산업 개발 | 과학 정보 | 환경 보건 | 형사 사법 | 기타 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 개선법령 | 85 | 7 | 6 | 0 | 8 | 40 | 7 | 12 | 5 | 0 |
| 개선권고 | 158 | 13 | 9 | 0 | 10 | 77 | 13 | 22 | 14 | 0 |

# 제3절 지방 자치법규의 부패·불공정 요인 해소[7)]

## 1. 추진 배경

지방자치단체의 기능과 권한이 확대되고 있으나, 권한의 남용, 특혜성 민관 유착에 따른 토착 비리 등을 차단할 수 있는 부패방지체계는 미흡하다. 관행화된 지역 부패가 지속되고 지방경제 활성화를 막는 요인으로 작용함에 따라 국민권익위는 지방자치단체 부패행위에 대한 근원적 진단 및 개선이 필요하다고 판단하여 '자치법규 부패영향평가 추진계획'을 수립하고 조례·규칙 등 현행 법령에 대한 부패영향평가를 추진하였다.

## 2. 추진 결과

2022년 79개 기초 지자체의 자치법규에 대한 부패영향평가에 이어, 2023년에는 17개 광역시·도 및 61개 자치구에서 운영 중인 50,256개 자치법규에 대한 부패영향평가를 실시하였다. 지방의회, 회계·복무 등 기관 운영, 민간위탁·보조금 등 사업추진 분야에서 24개의 개선과제를 발굴하고 2,199건의 개선사항을 도출하여 해당 지자체에 개선을 권고하였다.

〈 표 2-10 〉 지방자치단체 자치법규 평가 현황(2022년~2024년)

(단위 : 개, 건)

| 구분 | 대상 | 기관수 | 자치법규수 | 개선권고 | 평균권고수 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2022 | 시·군·구 | 79 | 11,127 | 1,974 | 25.0 |
| 2023 | 광역·자치구 | 78 | 50,256 | 2,199 | 28.2 |
| 2024 | 시·군 | 86 (예정) | - | - | - |

7) 부패영향분석과 박세희 사무관

## 3. 추진 성과

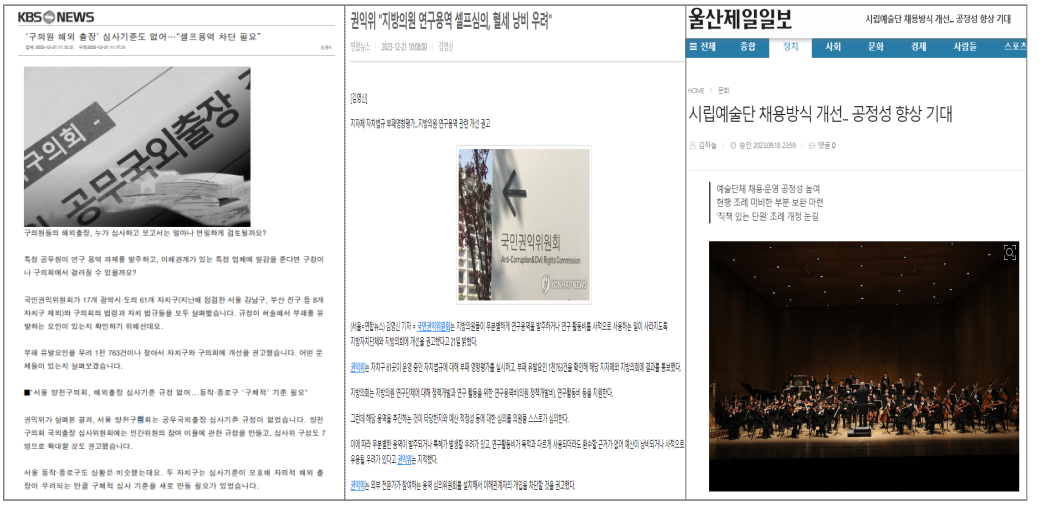
지방의회의원의 외유성 국외출장을 차단하기 위해 국외출장의 타당성·적정성에 대한 사전심사 기준을 마련하도록 하고, 출장목적과 다르게 지출된 출장경비는 반드시 환수하도록 하였다.

청탁금지법 등 상위법령에 부합하지 않는 접대비 집행기준 및 사적사용 제한기준 등 업무추진비 집행기준을 개선하도록 하였으며, 지방의회의원의 윤리강령 및 윤리실천규범에 규정된 의무사항 위반행위를 징계대상 비위행위로 명시하고, 각 비위행위별 징계기준을 마련하도록 해 의정활동의 책임성을 확보하도록 했다.

기관 운영의 투명성을 제고하도록 지방공무원의 관광성 국외출장 방지를 위해 국외출장 사전심사에 외부전문가가 참여하도록 하고, 출장결과보고서 표절·부실 등을 검토하여 보완을 요구할 수 있는 근거를 마련하도록 했다.

민관 유착을 방지하기 위하여 고문 공인회계사·세무사의 장기 연임을 제한하는 한편 지방세 세입징수 포상금 지급대상에서 징수 실무와 무관한 관리자급은 제외하고, 외부위원이 참여하는 공적심사위를 통해 지급대상이 선정되도록 하는 등 포상 적격성을 확보하도록 했다.

[그림 2-9] 주요 개선권고 보도사례



보조금 지원 등 각종 사업추진 과정에서의 공정성을 강화하기 위해 법적 근거가 없는 지방행정동우회에 대한 보조금 지원을 차단하고, 공공시설 내 매점 등 설치 우선 계약 시 동일한 우선순위 내에 신청자가 2인 이상인 경우에 대한 합리적인 우선 계약자 기준을 마련하도록 했다.

건설공사의 특성을 고려하지 않은 채 공공건설공사 부실시공 신고기한을 준공일로부터 1년 이내로 과도하게 축소해 공공의 안전보다는 행정 편의적으로 운영됨에 따라, 신고기한을 「건설산업기본법」에서 정하는 하자담보 책임기간 종료일까지 등으로 확대하도록 해 소극행정을 차단하였다.

예술단체 단원 채용 시 사적 채용이 발생하지 않도록 공개모집 및 전형위원 심사를 거치도록 채용방식을 개선하였다. 대형건축물 미술작품 설치심의위원회 위원은 위촉 기간 중에는 본인 작품 출품을 제한하도록 해 이권 개입 가능성을 차단하고, 미술작품 설치비용 산정기준도 법령위임에 따라 구체적으로 명시하도록 해 지자체의 재량 남용을 방지하도록 했다.

## 4. 향후 계획

지방 자치법규에 대한 부패영향평가는 방대한 자치법규 규모로 인해 단기간에 완수하기에는 한계가 있어 3개년에 걸쳐 추진하고 있다. 2022년 79개 기초 시·군·구와 2023년 17개 광역시·도 및 61개 자지구의 자치법규 평가에 이어, 2024년도에는 86개 기초 시·군에서 운영 중인 자치법규에 내재된 부패유발요인을 적극 발굴·개선할 예정이다. 243개 전 지자체에 대한 평가가 완료되면 3년간의 자치법규 부패영향평가 성과를 분석하고 그 결과를 홍보하는 한편 지자체의 개선권고 이행실태를 점검해 조속한 시일 내에 자치법규 개정이 완료되도록 사후관리할 계획이다.

# 제3장 | 각급 기관의 청렴도 향상 지원

## 제1절 공공기관 종합청렴도 평가를 통한 청렴수준 제고[8)]

### 1. 추진배경

국민권익위는 공공부문의 반부패 정책 방향이 주로 적발·처벌 등 사후적 대책에 집중되는 한계를 보완하기 위해, 2002년부터 매년 공공기관의 청렴수준을 객관적으로 진단하여 그 결과를 공개하고 있다. 이를 통해 공공기관이 자율적으로 부패취약 분야를 개선하고, 공공부문의 청렴수준에 대해 국민들이 지속적으로 관심을 가지도록 하여 부패척결과 청렴도 개선에 대한 공감대 형성의 계기를 마련하고 있다.

특히, 청탁금지법, 이해충돌방지법 등 최근 제정·시행된 반부패 관련 법령이 공직자의 부패행위를 사전에 예방하기 위한 측면이 크다는 점을 고려하면, 종합청렴도 평가를 포함한 예방적 반부패 정책 방향은 앞으로 그 중요성이 더 커질 것으로 예상된다.

### 2. 평가개요 및 체계

부패방지권익위법 제12조, 제27조의2에 따라 실시한 2023년도 공공기관 종합청렴도 평가 대상기관은 16개 유형, 총 628개 기관이다.

기관 특성을 고려하여 중앙행정기관·지방자치단체·교육청·공직유관단체 등 16개 유형으로 구분하였다. 특히, 2023년에는 지방 현장의 청렴 수준을 정확히 진단하고 개선하기 위해 17개 광역의회와 75개 기초 시 의회를 평가 대상으로 삼았다.

8) 청렴조사평가과 정영수 사무관, 김일문 사무관

〈 표 2-11 〉 2023년도 종합청렴도 평가 대상기관

(단위: 개)

| 합계 (개) | 중앙행정기관 | | 지방자치단체 | | | | 교육청 | 공직유관단체 | | | | | 국공립 대학 | 공공 의료 기관 | 지방의회 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 광역 | 기초 | | | | | | | | | | | 광역 | 기초 (시) |
| | Ⅰ (장관급) | Ⅱ (차관급) | | Ⅰ (시) | Ⅱ (군) | Ⅲ (구) | | Ⅰ (공기업) | Ⅱ (준정부) | Ⅲ (중점) | Ⅳ (지방 공사공단) | Ⅴ (연구원) | | | | |
| 628 | 25 | 21 | 17 | 75 | 82 | 69 | 17 | 32 | 55 | 45 | 39 | 21 | 16 | 22 | 17 | 75 |

2023년 종합청렴도 평가는 100점 기준으로 청렴체감도와 청렴노력도를 60%와 40% 비중으로 각각 가중합산하고, 부패실태를 최대 10점 범위에서 감점하는 방식으로 이루어졌다.

그 중 청렴체감도는 기관의 주요업무에 대한 부패인식과 경험을 전문조사업체를 통해 객관적인 설문조사 형태로 측정하였고, 청렴노력도는 정량·정성지표에 대해 내·외부 전문가 평가단이 기관의 반부패 노력과 이행실적을 평가하고 이의제기 절차를 거쳐 확정하였다.

부패실태의 평가는 부패사건 발생현황에 대해 산식에 의한 정량평가와 전문가 심의회를 통한 정성평가 결과를 종합 반영하고 기관소명을 2차례 진행하는 등 어떠한 외부개입의 가능성 없이 공정하고 객관적으로 치러졌다.

특히, 청렴체감도 설문조사에는 국민 19만명, 공직자 8만명 등 총 27만명이 적극적으로 참여하였고, 국민권익위도 종합청렴도 평가가 차질없이 공정하게 시행되도록 최선을 다하였다.

각급기관별 평가결과는 종합청렴도, 청렴체감도, 청렴노력도 평가 결과를 1~5등급으로 발표하였다. 기관별 등급은 유형별 평균점수와 표준편차를 이용하여 등급구간을 산정하여 기관 총점에 따라 등급을 부여한다. 기관의 부패 취약분야 분석, 자율적 개선노력을 위해 각 기관에는 각 영역별 세부점수(전체기관 및 기관유형별 평균점수 등)를 기관별 보고서의 형태로 자세히 제공하였다.

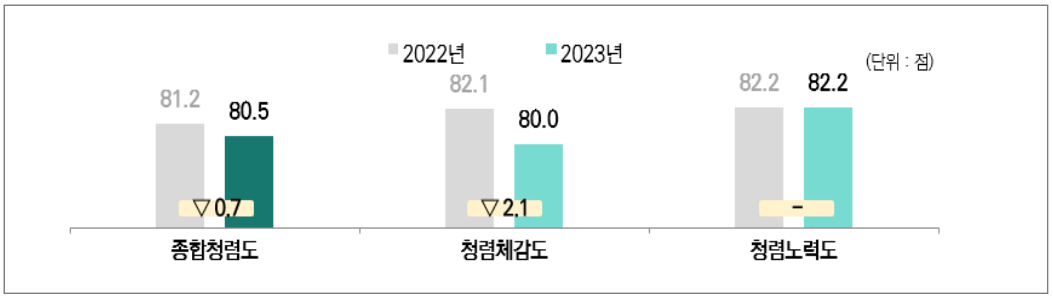
## 3. 행정기관·공직유관단체 평가 결과

다음으로 기관 유형별 평가 결과를 살펴보도록 하겠다. 먼저 중앙행정기관(46), 광역자치단체(17), 기초자치단체(226), 교육청(17), 공직유관단체(192)의 결과이다.

### 〈종합청렴도〉

행정기관·공직유관단체 498개 기관, 12개 유형 평균 종합청렴도는 80.5점으로 전년대비 0.7점 하락하였다. 청렴체감도 80.0점, 청렴노력도 82.2점 수준이었다.

[그림 2-10] 전년대비 종합청렴도 및 각 영역별 점수




기관 유형별로는 공직유관단체(84.6점) > 교육청 (82.1점) > 중앙행정기관(80.7점) > 광역자치단체(78.6점) > 기초자치단체(76.9점) 순이었다.

〈표 2-12〉 기관유형별 종합청렴도 및 각 영역별 점수

(단위 : 점, 괄호안은 전년대비 점수 변화 폭)

| 구분 | 종합청렴도 | 청렴체감도 | 청렴노력도 |
|---|---|---|---|
| **전체 (498개)** | **80.5 (▼0.7)** | **80.0 (▼2.1)** | **82.2 (-)** |
| 중앙행정기관 (46개) | 80.7 (▼2.9) | 80.6 (▼2.6) | 82.5 (▼4.5) |
| 광역자치단체 (17개) | 78.6 (▼2.5) | 77.2 (▼3.0) | 82.0 (▼5.6) |
| 기초자치단체 (226개) | **76.9** (▲0.3) | **76.5** (▼2.5) | **78.5** (▲2.6) |
| 교육청 (17개) | 82.1 (▼1.8) | 79.4 (▼0.9) | 88.9 (▼2.6) |
| 공직유관단체 (192개) | 84.6 (▼1.1) | 84.3 (▼1.3) | 85.9 (▼1.2) |

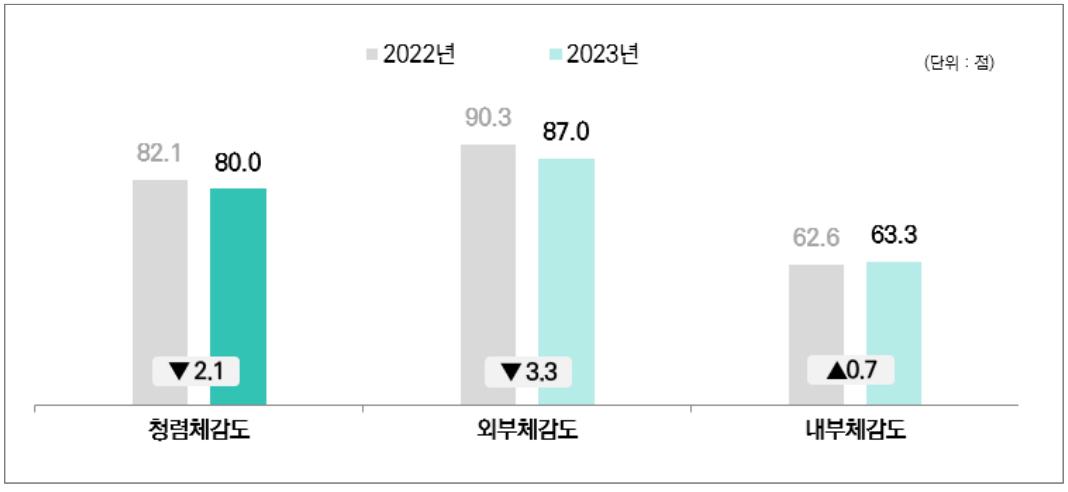
### 〈청렴체감도〉

행정기관·공직유관단체 498개 기관의 청렴체감도는 80.0점, 외부체감도 87.0점, 내부체감도 63.3점이었으며, 특히 외부 - 내부체감도 간 평균점수 격차는 23.7점 수준으로 크게 나타났다.

이는 실제로 국민접점에서 이루어지는 행정의 투명성과 공정성은 높은 수준으로 평가된 반면, 내부 조직운영에서의 청렴수준은 소속 공직자의 기대에 미치지 못했다고 분석할 수 있다.

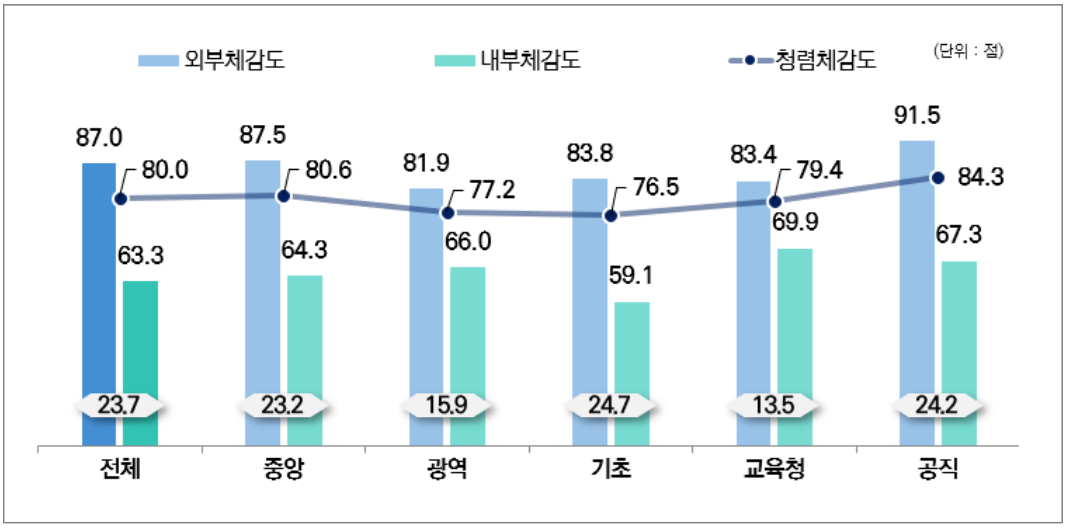
청렴체감도 중 외부체감도 부패인식은 90.9점, 부패경험은 -3.9점 감점(경험률 0.42%) 수준이었으며, 내부체감도 부패인식은 68.6점, 부패경험은 -5.3점 감점(경험률 1.99%)되었다.

[그림 2-11] 청렴체감도 및 각 영역별 점수



유형별로는 공직유관단체(84.3점)의 점수가 가장 높고, 기초자치단체(76.5점)가 가장 낮았다. 외부체감도와 내부체감도간 점수 차이가 가장 크게 나타난 기관 유형은 기초자치단체로 24.7점 차이를 보였다.

[그림 2-12] 기관유형별 외부·내부체감도 비교




세부 부패인식 측정항목별로는 외부·내부체감도 공통적으로 직무 관련 비밀이나 미공개 정보 등을 이용한 부당한 사익추구에 대한 부패인식 점수가 가장 높게 나타났다.

〈 표 2-13 〉 기관유형별 외부·내부체감도 부패인식 항목별 현황

(단위 : 점)

| | | 외부·내부 체감도 공통 측정 항목 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **구분** | **계** | 부정청탁 | 특혜제공 | 갑질행위 | **사익추구** | 업무투명 | 절차위반 | 소극행정 |
| **외부** | **90.9** | 92.7 | 90.9 | 91.6 | **93.5** | 86.8 | 90.8 | 88.1 |

| **구분** | **계** | 부정청탁 | 특혜제공 | 갑질행위 | **사익추구** | 부당지시 | 인사절차 기준위반 | 예산 부당집행 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **내부** | **68.6** | 70.3 | 55.4 | 62.6 | **79.2** | 71.4 | 64.5 | 75.8 |

부패경험을 살펴보면, 외부체감도 부패경험의 경우 기관유형별로는 교육청의 평균 감점(-8.2점)이 가장 높았으며, 공직유관단체(-1.9점)가 가장 낮았다.

외부 응답자 전체 기준 경험률은 0.42%, 평균 경험빈도는 0.009회였으며, 부패를 경험했다고 답변한 응답자(경험자)의 평균 경험빈도는 2.20회, 평균 규모는 약 145만원 수준이었다. 기관 유형별로 응답자 평균 경험률은 교육청(0.73%)이 가장 높았고, 공직유관단체(0.18%)가 가장 낮았다.

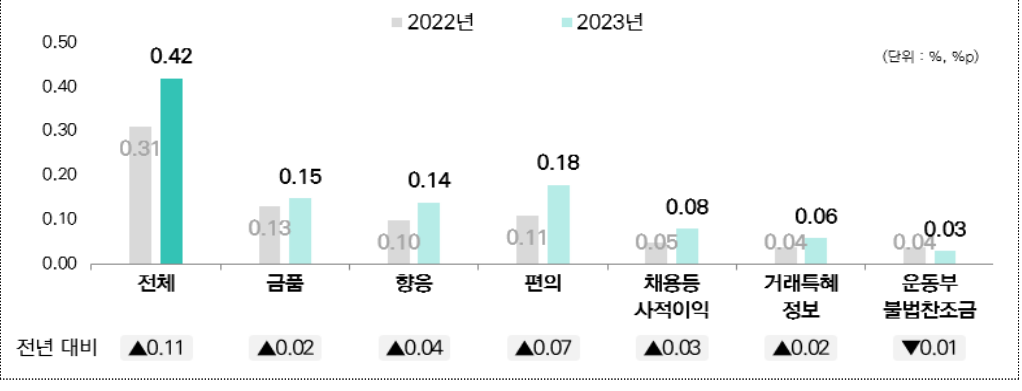
〈 표 2-14 〉 기관유형별 외부체감도 부패경험률·빈도 현황

(단위 : %, %p)

| 분류 | 경험률 | 경험빈도 |
|---|---|---|
| **전체 (498개)** | **0.42 (+0.11%p)** | **0.009** |
| 중앙행정기관 (46개) | 0.29 (+0.08%p) | 0.007 |
| 광역자치단체 (17개) | 0.68 (+0.23%p) | 0.015 |
| 기초자치단체 (226개) | 0.51 (+0.16%p) | 0.011 |
| 교육청 (17개) | 0.73 (+0.02%p) | 0.017 |
| 공직유관단체 (192개) | 0.18 (+0.04%p) | 0.004 |

외부 부패경험 항목별로는 금품(0.15%), 향응(0.14%), 편의(0.18%)와 같은 전통적인 부패유형의 경험률이 높았고, 새롭게 추가된 채용 등 사적이익(0.08%), 거래 특혜·정보(0.06%)는 다른 부패유형보다 상대적으로 낮았다.

[ 그림 2-13 ] 외부체감도 항목별 부패경험률 변동 추이



내부체감도 부패경험의 경우, 기관유형별로는 기초자치단체의 평균 감점(-6.0점)이 가장 높았으며, 교육청(-3.3점)이 가장 낮은 것으로 분석되었다.

내부 응답자 전체 기준 경험률은 1.99%, 평균 경험빈도는 0.048회이었다. 내부 공직자 중에서 부패를 경험했다고 답변한 응답자(경험자)의 평균 경험빈도는 2.42회, 평균 규모는 약 88.15만원 이었다. 기관유형별로 응답자 평균 경험률은 기초자치단체(2.40%)가 가장 많고, 교육청(1.31%)이 가장 적었다.

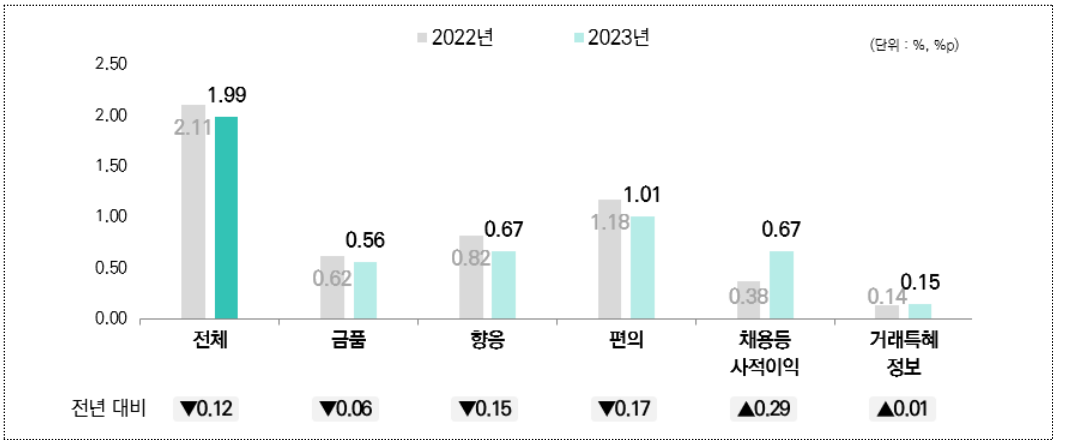
〈 표 2-15 〉 기관유형별 내부체감도 부패경험률·빈도 현황

(단위 : %, %p)

| 분류 | 경험률 | 경험빈도 |
|---|---|---|
| **전체 (498개)** | **1.99 (-0.12%p)** | **0.048** |
| 중앙행정기관 (46개) | 1.97 (+0.19%p) | 0.049 |
| 광역자치단체 (17개) | 1.60 (-0.42%p) | 0.040 |
| 기초자치단체 (226개) | 2.40 (-0.08%p) | 0.057 |
| 교육청 (17개) | 1.31 (-0.38%p) | 0.028 |
| 공직유관단체 (192개) | 1.78 (-0.17%p) | 0.045 |

부패경험 항목별로는 편의(1.01%), 향응(0.67%)과 채무면제 또는 채용청탁 등 사적이익(0.67%)의 경험률이 높았다.

[ 그림 2-14 ] 내부체감도 항목별 부패경험률 변동 추이



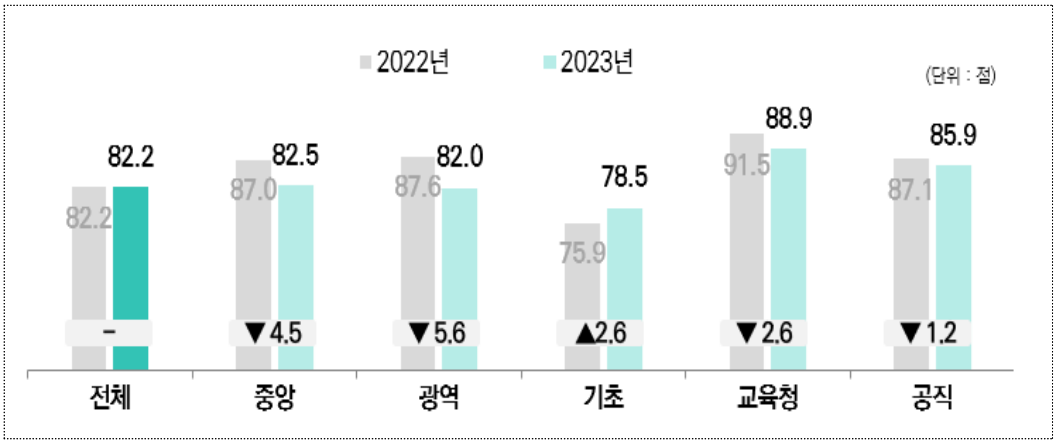
### 〈청렴노력도〉

498개 기관의 청렴노력도 평균 점수는 전년과 동일한 82.2점이었으며, 기관유형별로는 교육청(88.9점)의 점수가 가장 높고, 공직유관단체(85.9점), 중앙행정기관(82.5점), 광역자치단체(82.0점) 순이며, 기초자치단체(78.5점)가 가장 낮게 나타났다.

다만, 특화지표만 적용받는 기초자치단체는 모형의 차이가 있으므로 비교 시 유의가 필요하다.

아울러, 전년 대비 기초자치단체를 제외한 나머지 기관유형은 점수가 하락했는데, 주요 원인은 평가 대상기관 부담 경감을 위해 평가지표를 간소화(전년 대비 25% 감축, 세부지표 기준) 하고, 변별력 있고 실효성 있는 지표 위주 평가 실시로 인한 효과로 분석된다.

[그림 2-15] 기관유형별 청렴노력도 점수




지표별로는 민관협력(96.9점), 반부패 추진계획 수립 및 기반 마련(93.2점) 등 정량평가지표 항목의 점수가 높은 편이었다. 국정과제 관련 지표인 공정채용 표준기준 확산을 위한 '부패 유발요인 정비'(91.4점), 재정건전성 강화를 위한 '공공재정 부정수급 자체점검 노력'(87.1점) 지표도 달성 수준이 양호했다.

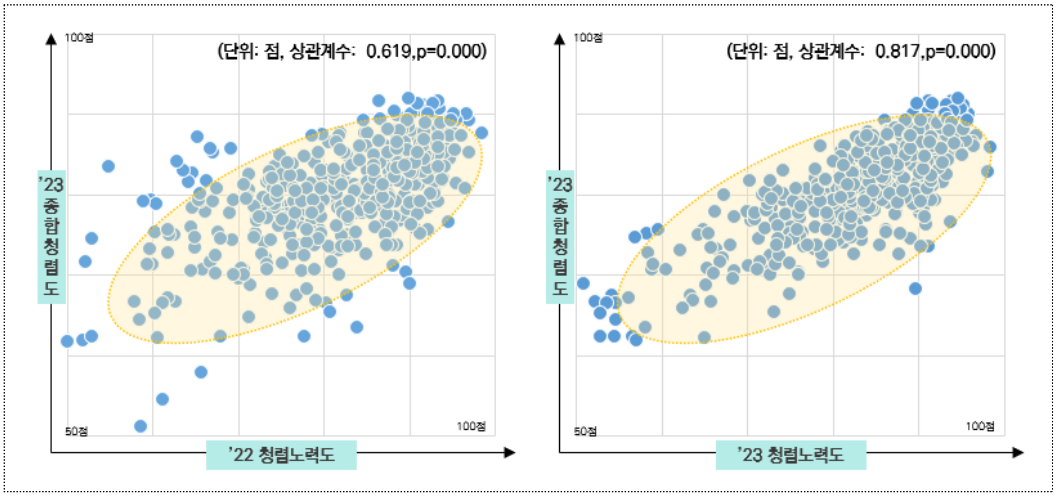
반면, 정성평가 지표인 '부패 취약분야 개선'(75.4점), '기관장의 관심·노력도'(75.1점) 항목은 상대평가로 인해 평균 점수가 낮은 편이고, 부패 취약분야 도출·개선 지표 배점이 전년대비 높아짐에 따라, 각급기관의 다양한 자료를 통한 분석과 내·외부 이해관계자 의견수렴을 통한 체계적 전략 수립 등 부패 취약분야에 대한 대응역량이 전반적으로 향상되는 경향을 보였다.

〈 표 2-16 〉 청렴노력도 평가 지표별 점수

| 지표명 | 점수(점) | 비고 |
|---|---|---|
| ① 반부패 추진계획 수립 및 추진기반 마련 | 93.2 | 정량 |
| ② 기관별 부패 취약분야 개선 | 75.4 | 정성 |
| ③ 기관장의 관심과 노력도 | 75.1 | 정성 |
| ④ 반부패·청렴교육 실효성 제고 | 91.1 | 정량 |
| ⑤ 부패 유발요인 정비(공정채용 규정 마련 등) | 91.4 | 정량 |
| ⑥ 공공재정 부정수급 자체점검 노력 제고 | 87.1 | 정량 |
| ⑦ 청렴문화 확산을 위한 민관협력 | 96.9 | 정량 |
| ⑧ 부패방지 제도 구축(제도개선 권고 이행) | 87.6 | 정량 |
| ⑨ 반부패 정보공개 및 접근성 제고 노력 | 86.3 | 정량 |
| ⑩ 감점 지표(3) : 부패신고 등 처리 내실화, 종합청렴도 평가 결과 공개, 부패·공익신고자 보호 노력 | -0.1 | 정량 |
| ⑪ 가점 지표(3) : 청렴컨설팅 추진 노력, 공공분야 갑질개선 노력 강화, 적극행정 구현 노력 | +0.4 | 정량 |
| ⑫ 시책효과성 설문(5) : 취약분야 개선, 기관장 노력, 청렴교육 이행, 신고자보호 노력, 갑질 개선노력에 대한 내부구성원의 평가 | 66.1 | 설문 |

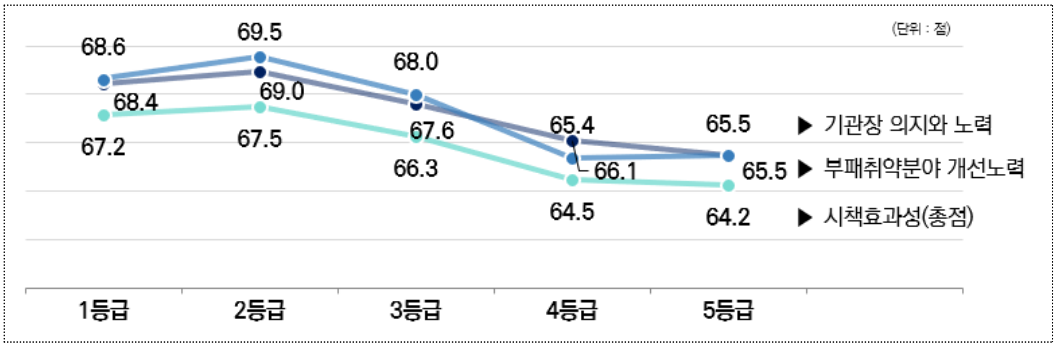
한편, 기관이 기울인 부패방지노력은 실제 청렴수준 향상으로도 이어졌다. 각급 기관의 청렴노력도 점수와 종합청렴도 점수간 상관관계를 분석한 결과, 상관계수 0.6 이상의 강한 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 특히 이러한 관계는 2개년으로 분석 시기를 확장했을 때도 뚜렷하게 나타났다. 즉, 전년도의 청렴노력도 점수와 올해 종합청렴도 점수간 상관관계도 강하게 나타나, 기관의 부패방지노력은 시간이 지나도 지속적으로 작동함을 알 수 있었다.

[그림 2-16] 청렴노력도와 종합청렴도간 상관관계 분포




또한, '기관장의 관심과 노력도' 지표의 점수가 높을수록 내부 구성원들이 체감하는 시책효과성도 높은 것으로 나타나, 기관장과 고위직의 관심과 의지를 통한 적극적인 반부패 시책의 추진으로 조직 환경과 내부 구성원의 인식이 개선된 것으로 분석된다.

[그림 2-17] '기관장의 관심과 노력도' 지표의 등급별 시책효과성 지표



## 4. 지방의회, 공공의료기관, 국공립대학 평가 결과

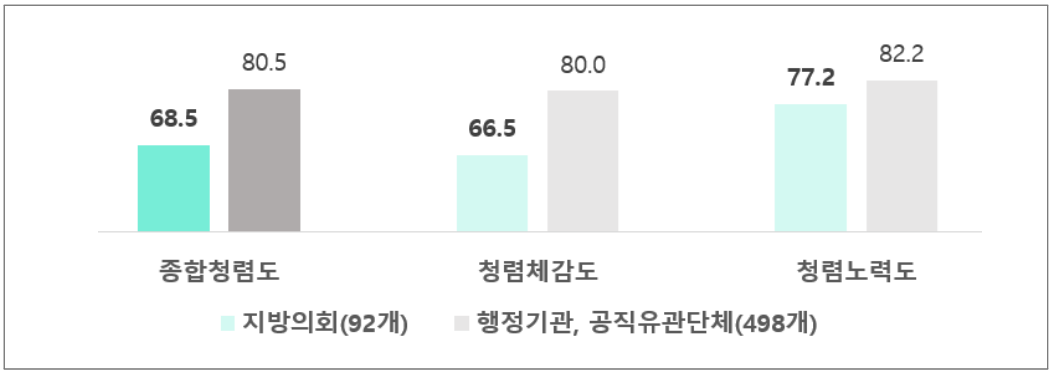
지방의회(92), 공공의료기관(22), 국공립대학(16)은 기관특성이나 업무성격이 행정기관이나 공직유관단체와 달라 별도의 평가모형을 적용하여 평가하였다.

**〈지방의회〉**

2022년에는 지방선거로 인해 지방의회 구성 자체가 크게 바뀌었기 때문에 지방의회를 대상으로는 종합청렴도 평가를 실시하지 않았으나, 올해는 17개 광역의회와 75개 기초시 의회를 대상으로 종합청렴도 평가를 실시하였다.

92개 지방의회의 종합청렴도는 68.5점으로 498개 행정기관과 공직유관단체 평균인 80.5점에 비해 상당히 낮은 편이었다. 특히, 청렴체감도 66.5점, 청렴노력도 77.2점으로 체감도 영역에서 더욱 저조한 결과가 나왔다.

[그림 2-18] 지방의회 종합청렴도 및 각 영역별 점수

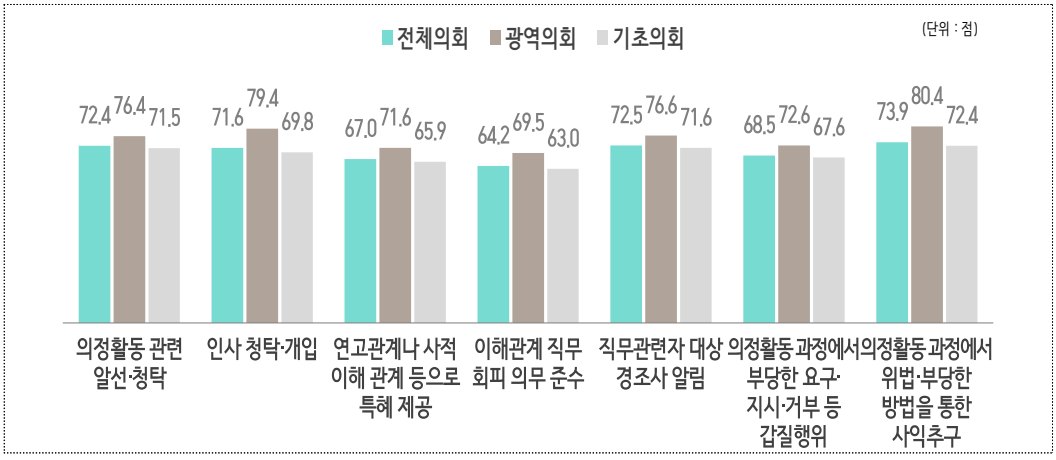



먼저, 청렴체감도 영역에서는 '의정활동'에 대한 부패인식이 70.1점이었으며, 부패경험이 4.5점 감점으로 반영되어, '의정활동' 청렴체감도 점수는 65.6점이었다.

'의회 운영'의 청렴체감도 점수는 68.3점으로, 의회 운영의 경우 부패경험을 별도로 평가하지 않은 점을 유의해서 볼 필요가 있다.

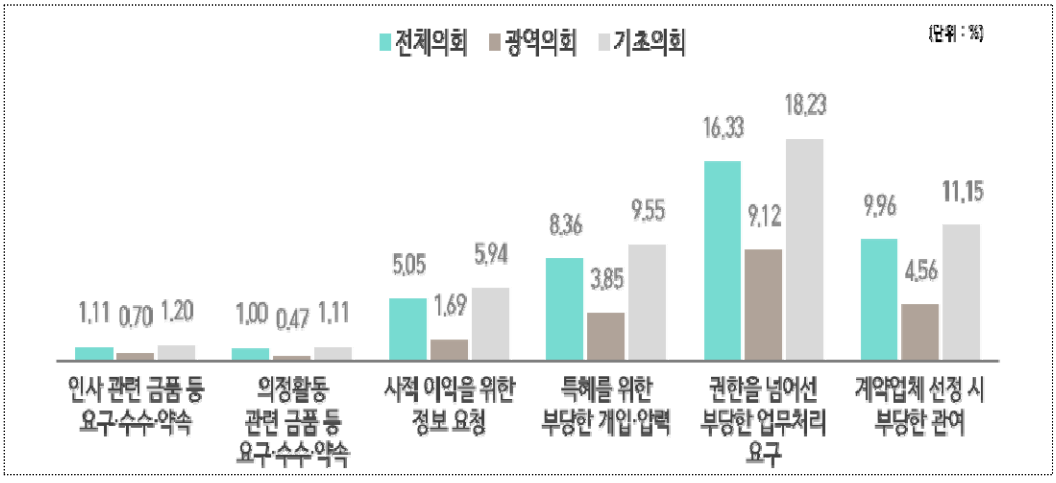
의정활동의 부패인식 항목별로는 '의정활동 과정에서 위법·부당한 방법을 통한 사익추구' 항목의 점수가 높고, '이해관계 직무 회피 의무 준수' 항목의 점수가 가장 낮았다.

[그림 2-19] 지방의회 '의정활동' 영역의 부패인식 항목별 점수



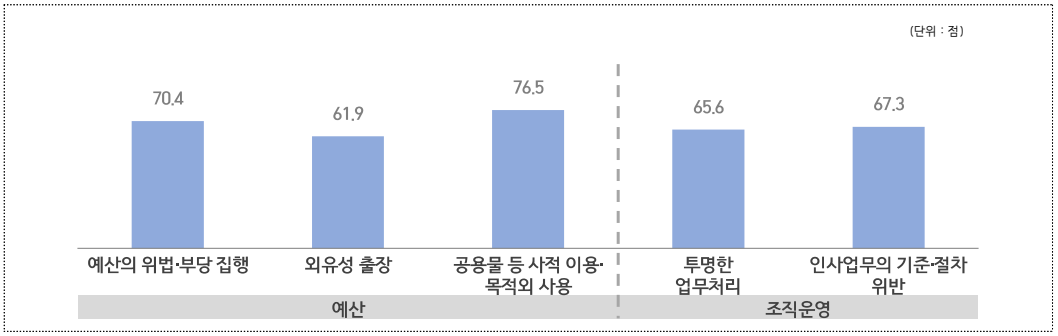

지방의회 전체의 부패경험은 '권한을 넘어선 부당한 업무처리 요구'에 대한 경험률이 16.33%로 가장 높았고, '계약업체 선정시 부당한 관여' 경험률도 9.96%로 높게 나타났다.

[그림 2-20] 지방의회 '의정활동' 영역의 항목별 부패경험률



의회운영의 부패인식 항목별로는 '공용물 등 사적 이용 또는 목적 외 사용' 항목의 점수가 가장 높았으며, '외유성 출장' 항목의 점수가 가장 낮았다.

[ 그림 2-21 ] 지방의회 '의회운영' 영역의 부패인식 항목별 점수




지방의회의 청렴노력도는 행정기관과 공직유관단체에 비해 간소화된 7개 지표를 적용하여 평가하였으며, 전반적으로 달성 실적이 저조한 경향을 보여 지방의회 자체적인 노력이 더욱 필요한 것으로 나타났다.

〈 표 2-17 〉 지방의회 청렴노력도 평가 지표별 점수

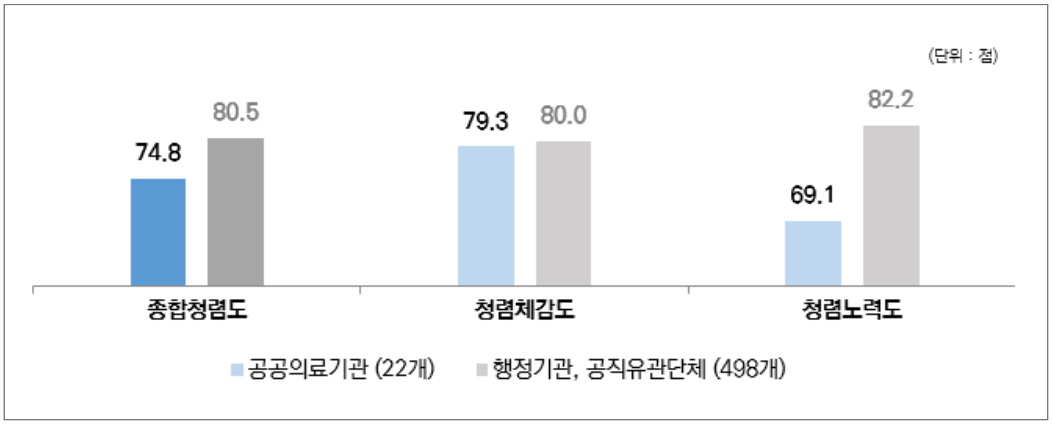
(단위 : 점)

| 구분 | | 지방의회 | 행정기관, 공직유관단체 |
|---|---|---|---|
| 청렴노력도 | | **77.2** | **82.2** |
| 추진체계 | ① 반부패 추진계획 수립 | 74.6 | 93.2 |
| 추진실적 | ② 고위직 청렴교육 실효성 제고 | **72.4** | 91.1 |
| | ③ 청렴교육 이수현황 공개 | 77.2 | |
| | ④ 부패 유발요인 정비 | 82.1 | 91.4 |
| | ⑤ 가점지표(4) : 이해충돌방지담당관 지정, 이해충돌방지제도 운영체계 확립 및 실태점검, 부패·공익신고자 보호 노력 | +3.7 | - |
| | ⑥ 감점지표(2) : 부패방지 제도 구축, 행동강령 운영 내실화 | -0.8 | - |
| 시책 효과성 | ⑦ 반부패 시책에 대한 효과성 인식 설문 (5) : 취약분야 개선, 기관장 노력, 청렴교육 이행, 신고자 보호, 갑질 개선 노력 | **63.2** | 66.1 |

### 〈공공의료기관〉

22개 공공의료기관의 종합청렴도는 74.8점, 청렴체감도 79.3점, 청렴노력도 69.1점으로, 청렴노력도 부분에서 낮은 평가를 받았다.

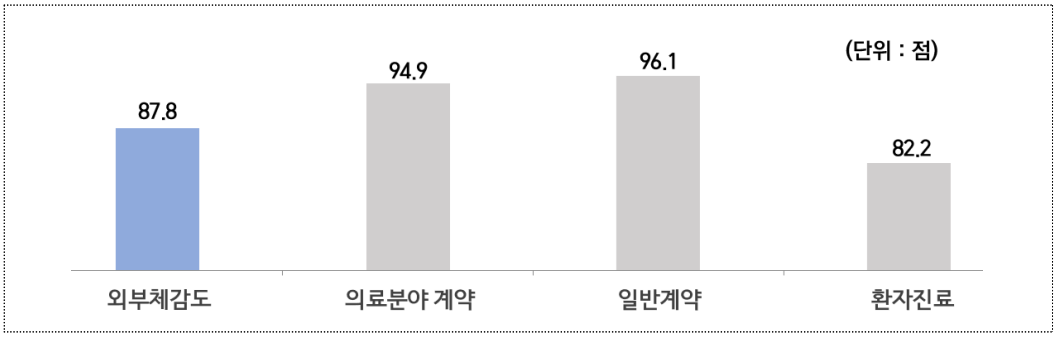
[그림 2-22] 공공의료기관 종합청렴도 및 각 영역별 점수




먼저, 청렴체감도 영역에서는 계약 또는 진료 등 공공의료기관과 업무를 경험한 업무 상대방이 평가한 외부체감도는 87.8점, 공공의료기관 내부 구성원이 평가한 내부체감도는 60.7점이었다.

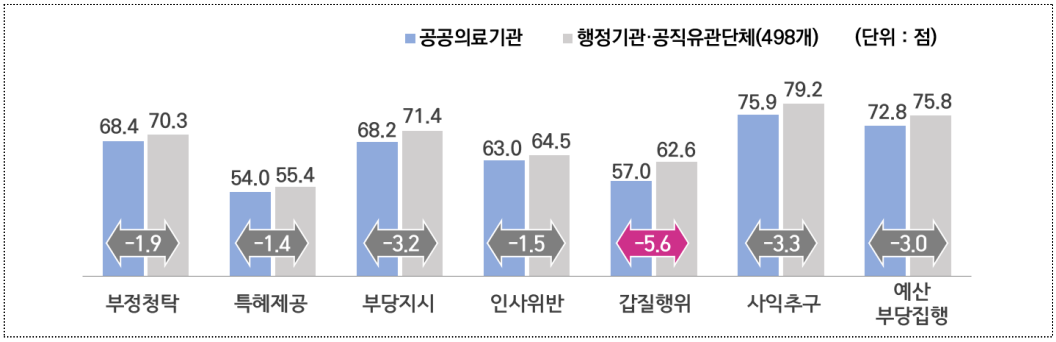
외부체감도에서는 의료분야 계약, 일반 계약보다는 환자진료 영역에서의 점수가 더 낮은 편이었다.

[그림 2-23] 공공의료기관 외부체감도 분야별 점수



내부체감도에서는 특혜제공과 갑질행위에 대한 부패인식 점수가 낮은 편이었으며, 특히 갑질행위 항목의 경우, 행정기관·공직유관단체와의 점수 차이가 가장 크게 나타난 항목이기도 하다.

[ 그림 2-24 ] 공공의료기관 내부체감도 부패인식 항목별 점수




공공의료기관의 청렴노력도는 행정기관과 공직유관단체에 비해 간소화된 10개 지표를 적용하여 평가하였으며, 반부패·청렴교육 실효성 제고 지표의 실적 달성이 행정기관·공직유관단체 평균에 비해 크게 낮은 편이었다.

〈 표 2-18 〉 공공의료기관 청렴노력도 평가 지표별 점수

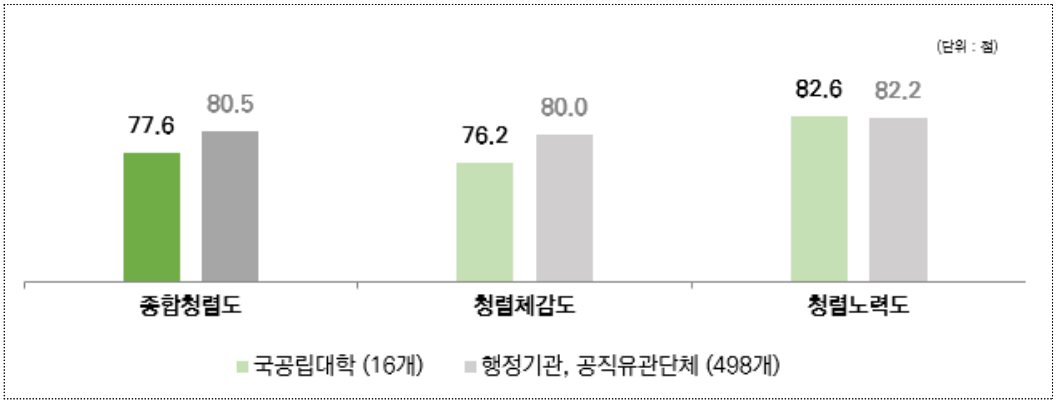
(단위 : 점)

| 연번 | 지표명 | 공공의료기관 평균 점수 | 행정기관·공직유관단체 평균 점수 |
|---|---|---|---|
| 1 | 반부패 추진계획 수립 및 추진기반 마련 | 89.1 | 93.2 |
| 2 | 기관별 부패 취약분야 개선 | 64.8 | 75.4 |
| 3 | 기관장(고위직 포함)의 관심과 노력도 | 64.8 | 75.1 |
| 4 | 반부패·청렴교육 실효성 제고 | **71.4** | 91.1 |
| 5 | 부패 유발요인 정비 | 73.7 | 91.4 |
| 6 | 공공재정 부정수급 기관별 자체점검 노력 제고 | 74.5 | 87.1 |
| 7 | 반부패 정보공개 및 접근성 제고 노력 | 70.5 | 86.3 |
| 8 | 감점(3) : 부패신고 처리 내실화, 종합청렴도 평가 결과 공개, 부패·공익신고자 보호 노력 | -0.16 | -0.05 |
| 9 | 가점 (3) : 청렴컨설팅 추진 노력, 갑질개선 노력 강화, 적극행정 구현 노력 | 0.18 | +0.42 |
| 10 | 시책 효과성(5, 내부구성원 설문) : 취약분야 개선, 기관장 노력, 청렴교육 이행, 신고자보호 노력, 갑질 개선노력 | **59.6** | 66.1 |

### 〈국공립대학〉

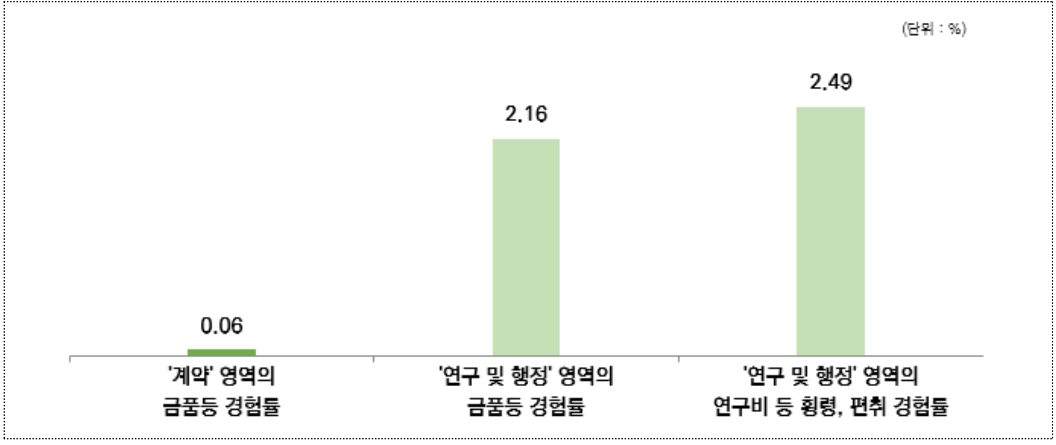
16개 국공립대학의 종합청렴도는 77.6점, 청렴체감도 76.2점, 청렴노력도 82.6점으로 나타났다.

[그림 2-25] 국공립대학 종합청렴도 및 각 영역별 점수




청렴체감도에서는 '계약' 영역의 점수(94.5점)보다 '연구 및 행정' 영역의 점수(71.0점)가 더 낮게 나타났다. 부패경험에서도 '계약' 영역의 부패경험률은 0.06%였던 반면, '연구 및 행정' 영역의 부패경험률은 2.16%로 높았고, '연구비 등 횡령·편취'에 대한 경험률은 2.49%로 더욱 높게 나타났다.

[그림 2-26] 국공립대학 부패경험률 영역별 비교



국공립대학의 청렴노력도는 행정기관과 공직유관단체에 비해 간소화된 10개 지표를 적용하여 평가하였다. 전반적으로 지표별 점수가 양호한 편이었으나, '일상감사 범위에 채용분야 규정화' 등 공정채용 제도화 노력이 다소 부족해 '부패 유발요인 정비' 지표에서 가장 낮은 점수를 보였다.

〈 표 2-19 〉 국공립대학 청렴노력도 평가 지표별 점수

(단위 : 점)

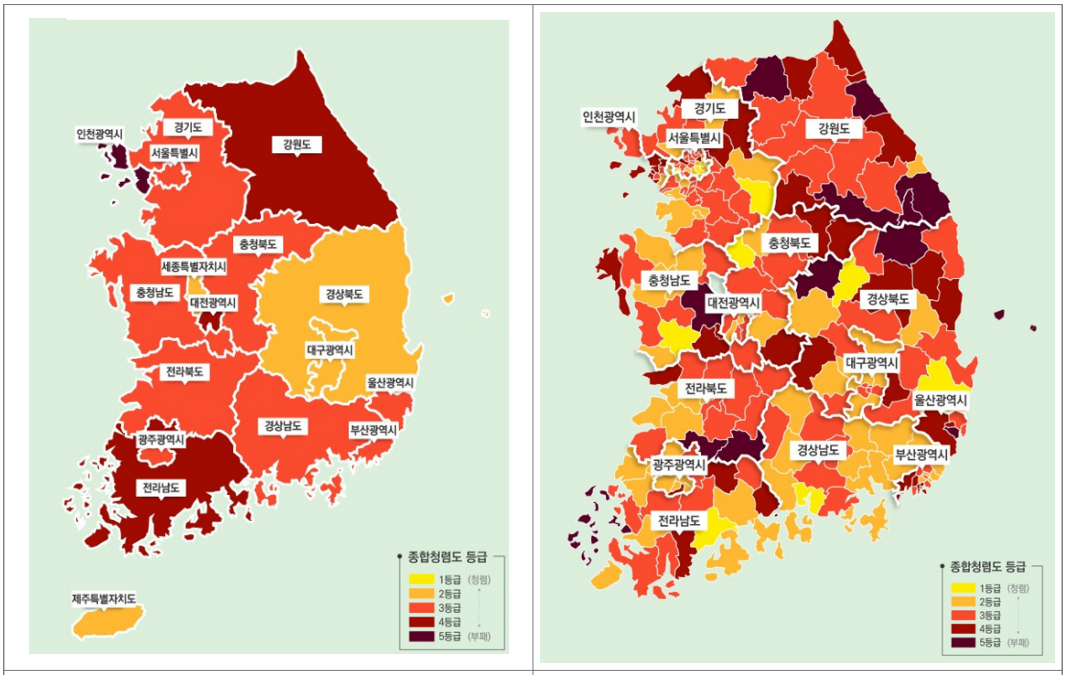
| 연번 | 지표명 | 국공립대학 평균 점수 | 행정기관·공직유관단체 평균 점수 |
|---|---|---|---|
| 1 | 반부패 추진계획 수립 및 추진기반 마련 | 92.2 | 93.2 |
| 2 | 기관별 부패 취약분야 개선 | 83.6 | 75.4 |
| 3 | 기관장(고위직 포함)의 관심과 노력도 | 83.6 | 75.1 |
| 4 | 반부패·청렴교육 실효성 제고 | 90.3 | 91.1 |
| 5 | 부패 유발요인 정비 | **71.9** | 91.4 |
| 6 | 공공재정 부정수급 기관별 자체점검 노력 제고 | 83.8 | 87.1 |
| 7 | 반부패 정보공개 및 접근성 제고 노력 | 84.4 | 86.3 |
| 8 | 감점(3) : 부패신고 처리 내실화, 종합청렴도 평가 결과 공개, 부패·공익신고자 보호 노력 | -0.03 | -0.05 |
| 9 | 가점 (3) : 청렴컨설팅 추진 노력, 갑질개선 노력 강화, 적극행정 구현 노력 | +0.16 | +0.42 |
| 10 | 시책 효과성(5, 내부구성원 설문) : 취약분야 개선, 기관장 노력, 청렴교육 이행, 신고자보호 노력, 갑질 개선노력 | 73.3 | 66.1 |

## 5. 향후 계획

이번에 발표된 종합청렴도 평가 결과는 공기업과 준정부기관의 경우 공공기관 경영평가에 반영되며, 각급기관에서는 부패방지권익위법에 따라 기관별 결과를 발표일로부터 14일 이내에, 1개월 이상 홈페이지에 의무적으로 게시해야 한다.

국민들은 기관 홈페이지를 통해 각급 기관의 종합청렴도 평가 결과를 확인할 수 있다. 또한 기관별 청렴수준을 시각적으로 쉽게 알 수 있도록 국민권익위가 운영하는 청렴포털에 청렴지도를 게시하고 있다.

[그림 2-27] 2023년 지방자치단체 청렴지도




〈광역자치단체 청렴지도〉 〈기초자치단체 청렴지도〉

공공기관 종합청렴도 평가가 앞으로도 공공부문의 청렴수준을 정확히 진단하고 기관의 반부패 노력 추진에 이정표가 될 수 있도록 국민권익위는 현장의 의견을 귀 기울여 듣고 필요한 부분은 면밀히 검토·보완해 국민과 공직자 모두 신뢰할 수 있도록 지속적으로 노력해 나갈 계획이다.

# 제2절 부패취약기관에 대한 청렴컨설팅 지원[9)]

## 1. 추진 배경

국민권익위는 공공기관의 청렴도를 객관적으로 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 각급 공공기관에 대한 컨설팅 기능 강화 방안의 일환으로 2006년부터 추진되었으며, 2016년 3월 부패방지권익위법의 개정으로 공공기관에 대한 컨설팅 지원이 명문화되었다.

청렴컨설팅은 중앙행정기관, 지방자치단체, 시·도 교육청, 공직유관단체 등 모든 공공기관을 대상으로 하며, 2006년 2개 기관을 시작으로 2023년까지 총 205개 기관에 대해 총 240회에 걸쳐 컨설팅을 실시하였다. 기관 유형별로 살펴보면 중앙행정기관 26회, 광역자치단체 22회, 기초자치단체 84회, 시·도교육청 13회, 교육지원청 5회, 공직유관단체 84회, 국공립대학 및 병원 6회이다.

9) 청렴정책총괄과 변규태 사무관

〈 표 2-20 〉 청렴컨설팅 실시기관(2006년~2023년)

| 연도 | 기관수 | 기관명 |
|---|---|---|
| 2006년 | 2개 | 교육인적자원부, 해양경찰청 |
| 2007년 | 4개 | 건설교통부, 경찰청, 서울특별시, 경기도교육청 |
| 2008년 | 5개 | 인천광역시, 경기도, 전라북도, 광주시교육청, 철도공사 |
| 2009년 | 8개 | 공정거래위원회, 식품의약품안전청, 대구광역시, 충청북도, 광주 광산구, 제주도교육청, 한국보훈복지의료공단, 교통안전공단 |
| 2010년 | 16개 | 부산광역시, 경상남도, 수원시, 시흥시, 부천시, 달성군, 홍성군, 강진군, 함안군, 부산 수영구, 대구 서구, 서울시교육청, 대구시교육청, 한국철도시설공단, 건강보험심사평가원, 한국환경공단 |
| 2011년 | 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 |
| 2012년 | 6개 | 방위사업청, 부산광역시, 경상남도교육청, 강원 원주시, 경기구리남양주교육지원청, 대구도시공사 |
| 2013년 | 13개 | 외교부, 경상남도, 제주특별자치도, 충남 당진시, 전남 화순군, 강원 강릉시, 경남 김해시, 경북 구미시, 경북 청송군, 한국수력원자력, 한국환경공단, 근로복지공단, 부산대학교 |
| 2015년 | 8개 | 법무부, 문화체육관광부, 충청남도, 서울 은평구, 충남 천안시, 부산광역시 교육청, 한국농어촌공사, 한국철도공사 |
| 2016년 | 9개 | 보건복지부, 교육부, 전라남도, 경상북도, 서울 도봉구, 경남 함양군, 한국산업인력공단, 한전KDN, 한국교육방송공사 |
| 2017년 | 15개 | 문화재청, 서울특별시, 서울특별시 교육청, 경북 상주시, 강원 횡성군, 충남 보령시, 한국전력공사, 한국수자원공사, 한국보건복지인력개발원, 서울주택도시공사, 한국국제협력단, 한국문화예술위원회, 한국시설안전공단, 한국산업단지공단, 소상공인시장진흥공단 |

| 연도 | 기관수 | 기관명 |
|---|---|---|
| 2018년 | 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 |
| 2019년 | 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 |
| 2020년 | 25개 | 고용노동부, 기상청, 통일부, 특허청, 강원도, 강원 동해시, 강원 철원군, 경기 수원시, 경기 파주시, 경기 가평군, 충남 금산군, 충남 계룡시, 충남 태안군, 남양주도시공사, 한국과학창의재단, 예금보험공사, 한국관광공사, 그랜드코리아레저, 서울시설공단, 서울교통공사, 한국산업인력공단, 대한석탄공사, 한국산업안전보건공단, 경상대학교, 인천대학교 |
| 2021년 | 22개 | 문화재청, 광주광역시, 서울 은평구, 서울 서초구, 경북 김천시, 경북 영덕군, 광주 남구, 강원 원주시, 전남 남원시, 부산시교육청, 대전시교육청, 한국지역난방공사, 도로교통공단, 대한체육회, 한국사회보장정보원, 중소벤처기업진흥공단, 한국석유관리원, 대구도시공사, 한국콘텐츠진흥원, 한국수자원공사, 한국교육학술정보원, 충남대학교병원 |
| 2022년 | 23개 | 국토교통부, 산림청, 서울 구로구, 광주 북구, 인천 중구, 경기 과천시, 경기 의정부시, 경기 화성시, 경북 상주시, 경북 영주시, 경북 울릉군, 경남 의령군, 전북 군산시, 전북 정읍시, 전남 순천시, 가축위생방역지원본부, 강원랜드, 국립공원공단, 한국가스기술공사, 한국자산관리공사, 한국장애인고용공단, 한국체육산업개발, 한국해양교통안전공단 |
| 2023년 | 24개 | 방위사업청, 조달청, 울산광역시, 부산 동구, 경북 문경시, 경북 봉화군, 강원 속초시, 서울 노원구, 전북 김제시, 전남 장흥군, 경기 포천시, 강원 양평군, 강원 강릉시, 강원 동해시, 한국산림복지진흥원, 한국수목원정원관리원, 강원랜드, 한국가스공사, 한국환경보전원, 한국환경산업기술원, 한국청소년상담복지개발원, 한국해양수산연수원, 경남개발공사, 세종도시교통공사 |

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 수요에 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.

2023년에는 32그룹(멘토기관 32, 멘티기관 66)의 신청을 받아 컨설팅 그룹 내 멘토-멘티기관 청렴도, 기관의 추진의지, 성공여건 등을 종합적으로 고려하여 그 중 12그룹(멘토기관 12개, 멘티기관 24개)에 대해 컨설팅을 지원하였다. 멘티기관을 유형별로 구분하면 중앙행정기관(2개), 광역자치단체(1개), 기초자치단체(11개), 공직유관단체(10개) 등 다양한 기관에서 청렴컨설팅에 참여하였다.

## 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, 내부 직원이 참여하는 설문조사를 실시하였고, 국민권익위, 멘토기관, 멘티기관, 청렴컨설팅 자문위원이 참여하는 회의를 통해 그간 멘티기관이 추진해온 부패 방지 시책의 내용과 실효성을 검토하여 청렴도가 상대적으로 저조한 원인을 집중 분석하였다.

반부패 역량 진단결과에 따라 부패 취약분야와 청렴도 저조의 원인이 도출되면 그에 따른 기관별 맞춤형 조치 방안을 마련하였다. 특히, 2023년에는 멘티기관 구성원들이 직접 참여하는 심층진단 프로그램을 새롭게 도입하여 기존 설문조사 방식으로는 드러나지 않는 문제점과 원인을 파악하고 개선방안을 마련하는 등 청렴컨설팅 지원을

강화하였다. 멘티기관에서는 그룹별 청렴컨설팅 회의를 통해 전수받은 멘토기관의 우수 반부패 시책을 기관 사정에 맞게 변형하여 적용함으로써 보다 효과적인 반부패 시책을 수립하여 실천할 수 있게 되었다.

## 4. 추진 성과

2023년 청렴컨설팅을 지원받은 24개 기관 중 13개 기관(54.2%)이 작년 종합청렴도 측정 결과 대비 「2023년도 종합청렴도 평가」에서 등급이 상승하는 결과를 받았다. 특히 6개 기관은 2등급 이상 상승하는 성과를 거두었다.(3등급 상승 1개 기관, 2등급 상승 5개 기관)

〈 표 2-21 〉 2023년도 컨설팅 대상 기관 종합청렴도 평가 결과 변동 현황

| 종합청렴도 변동폭 | 기관명 |
|---|---|
| 3등급 상승(1개) | (5등급→2등급) 경기 포천시 |
| 2등급 상승(5개) | (4등급→2등급) 전북 김제시, 경기 양평군, 강원 동해시<br>(5등급→3등급) 울산광역시, 서울 노원구 |
| 1등급 상승(7개) | (4등급→3등급) 방위사업청, 조달청, 세종도시교통공사, 한국환경산업기술원, 한국수목원정원관리원, 강원랜드<br>(5등급→4등급) 부산 동구 |

※ 11개 기관(45.8%)은 전년과 동일하였고, 전년대비 하락한 기관은 없었음

2023년 청렴컨설팅 멘티기관 중 경기 포천시, 전북 김제시, 경기 양평군, 강원 동해시 등 총 4개 기관은 종합청렴도 우수기관(1·2등급)으로 거듭났다. 특히 우수기관 중 하나인 경기도 포천시는 전체 평가대상 기관 중 3개 등급 이상 상승한 유일한 기관으로 청렴도 개선을 위해 컨설팅 결과를 적극 수용하고 기관장 이하 전 직원들의 역량을 결집하여 실천에 옮긴 기관의 노력이 효과적으로 작용한 것으로 볼 수 있다.

〈 표 2-22〉 2023년도 컨설팅 대상 기관별 종합청렴도 평가 결과 현황

| 구분 | 기관명 | 2022년도 종합청렴도 평가 결과 (등급) | 2023년도 종합청렴도 평가 결과 (등급) |
|---|---|---|---|
| 중앙행정기관 (2) | 방위사업청 | 4 | 3 |
| | 조달청 | 4 | 3 |
| 광역자치단체 (1) | 울산광역시 | 5 | 3 |
| 기초자치단체 (11) | 부산 동구 | 5 | 4 |
| | 경북 문경시 | 5 | 5 |
| | 경북 봉화군 | 5 | 5 |
| | 강원 속초시 | 4 | 4 |
| | 서울 노원구 | 5 | 3 |
| | 전북 김제시 | 4 | 2 |
| | 전남 장흥군 | 4 | 4 |
| | 경기 포천시 | 5 | 2 |
| | 강원 양평군 | 4 | 2 |
| | 강원 강릉시 | 4 | 4 |
| | 강원 동해시 | 4 | 2 |
| 공직유관단체 (10) | 한국산림복지진흥원 | 4 | 4 |
| | 한국수목원정원관리원 | 4 | 3 |
| | 강원랜드 | 4 | 3 |
| | 한국가스공사 | 4 | 4 |
| | 한국환경보전원 | 4 | 4 |
| | 한국환경산업기술원 | 4 | 3 |
| | 한국청소년상담 복지개발원 | 4 | 4 |
| | 한국해양수산연수원 | 4 | 4 |
| | 경남개발공사 | 4 | 4 |
| | 세종도시교통공사 | 4 | 3 |

# 제3절 공공기관 감사관 회의를 통한 각급 기관과의 소통[10)]

## 1. 공공기관 감사관 회의 개요

국민권익위는 반부패 총괄기관으로서 매년 정기·수시로 중앙행정기관, 지방자치단체, 공직유관단체 등 각급 공공기관의 감사업무 총괄담당자인 감사관을 대상으로 회의를 개최하여 정부의 새로운 반부패·청렴정책의 방향을 전달하고, 주요 현안과 중점 추진과제에 대하여 함께 논의하는 자리를 마련하고 있다.

먼저 매년 초에 한 해 동안 중점적으로 추진할 '반부패·청렴정책 추진과제'를 논의하는 자리를 마련해 청렴 정책 추진에 필요한 정보와 우리 정부의 반부패 정책 추진방향에 대한 철학을 공유하고 현장과 소통하는 기회로 활용하고 있다. 또한 부패현안 발생, 행정·사회적 변화 등을 반영해 사안별로 안건과 참석 범위를 달리하여 수시로 맞춤형 감사관 회의를 개최하고 있다.

## 2. 2023년도 공공기관 감사관 회의 운영

2023년에는 기관유형별로 2023년 반부패 청렴정책 추진 방향과 과제를 공유하는 상반기 감사관 회의(2월, 4회)와 카르텔 부패 해소를 위한 중점 3대 추진과제 등을 논의한 하반기 감사관 회의(9월, 2회) 등 총 여섯 차례의 감사관 회의를 개최해 반부패 청렴정책 일선에 있는 공공기관과 소통하였다.

2월에는 중앙행정기관, 광역자치단체, 기초자치단체, 공직유관단체 4개 기관 유형을 대상으로 추진과제 전달회의를 개최해 이해충돌방지법 등 공직자 행위규범의 주요 내용 및 제도 운영방향과 맞춤형 청렴교육 등 청렴역량 지원방안을 포함해 기관유형별로 필요한 맞춤형 정보를 제공했다. 특히 기관 수가 많은 기초자치단체와 공직유관단체 유형의 경우 권익비전 실시간 중계회의 방식을 활용해 각급 기관의 질의에 실시간으로 답변하고 소통하였다.

10) 청렴정책총괄과 이진희 서기관

[그림 2-28] 2023년도 공공기관 감사관 회의

* 사진 출처 : 뉴시스(NEWSIS), 연합뉴스

9월에는 중앙행정기관, 광역자치단체, 시·도 교육청, 주요 공직유관단체 등 215개 주요 공공기관과 함께 전관특혜, 공공재정 누수 등 카르텔 부패 해소를 위한 반부패·청렴 정책 3대 중점과제와 하반기 정책방향을 논의하고, 현장의 의견을 수렴하였다.

## 3. 향후 계획

국민권익위는 2024년에도 부패방지정책 총괄기관으로서 현장에서 반부패 청렴 정책이 내재화되어 국민이 체감하는 반부패정책 성과를 도출할 수 있도록 최선을 다해 각급 기관과 소통하며, 청렴 역량 강화를 위해 지원해 나갈 계획이다. 공공기관 감사관 회의를 통해 주요 정책방향을 공유하고 현장의 의견을 듣는 한편, 주요 정책 추진 시에도 관계기관과 민생현장의 목소리를 정책에 반영할 수 있도록 지속 소통해 나갈 계획이다.

# 제4장 | 청렴의식 확산을 위한 반부패 청렴교육 내실화

## 제1절 법정 의무교육 관리 강화[11)]

### 1. 추진 배경

공직자들의 생활과 공직사회 전반에 청렴의 가치가 뿌리내리기 위해서는 반부패 규범·제도를 만드는 것과 함께 그 규범과 제도를 일상 속에 내재화하기 위한 다양한 정책이 병행되어야 한다. 청탁금지법, 이해충돌방지법 제정·시행 등 최근 10여 년간 반부패 규범과 제도가 어느 정도 완비된 상황에서 공직사회의 청렴도가 한 단계 도약하기 위해 청렴교육을 통해 공직자들의 청렴 역량 강화를 지원하는 것이 날이 갈수록 중요해지고 있다.

2016년 9월에 개정된 부패방지권익위법이 시행됨에 따라 공직자들은 의무적으로 연간 2시간 이상의 청렴교육을 이수해야 한다. 국민권익위는 양질의 맞춤형 청렴교육 프로그램을 제공하고, 각급 기관의 법정교육 이수현황을 지속 관리해 청렴교육을 실효성을 높이고자 노력하고 있다. 그 결과 청렴교육이 법정교육으로 의무화된 후 교육을 이수한 공직자 수는 지속 증가 추세로, 최근 3년간 2020년 162만명, 2021년 174만명, 2022년 176만명의 공직자가 청렴교육을 이수했다.

### 2. 주요 추진내용 및 성과

2023년에 조사한 2022년도 공직자 청렴교육 이수현황을 보면, 대상이 되는 전체 공직자 중 95.6%가 청렴교육을 이수한 것으로 나타났다. 기관유형별 이수율은 교육청(98.3%), 중앙행정기관(97.1%), 공직유관단체(95.2%), 지방자치단체(93%), 지방의회(89.2%), 국공립대학(75%) 순으로 나타났다. 기관장의 교육 참여율은 교육청(99%), 중

11) 청렴정책총괄과 박중하 사무관

앙행정기관(94.1%), 지방자치단체(89.3%), 지방의회(88.9%), 공직유관단체(87.5%), 국·공립대학(78.9%) 순이었고, 고위공직자의 경우 교육청(99.3%), 지방자치단체(93%), 중앙행정기관(92.9%), 공직유관단체(92.6%), 지방의회(90.6%), 국공립대학(73.5%) 순으로 나타났다.

공직자의 청렴교육 이수율은 전년(95%) 대비 0.6% 상승하였고 대부분의 기관유형에서 기관장 청렴교육 참여 및 고위공직자 청렴교육 이수율이 상승하였다. 이는 2022년도에 개정한 부패방지권익위법과 같은법 시행령을 근거로 관리자 특별교육을 실시하는 등 청렴교육 이행력 강화를 위한 위원회 노력이 효과를 나타낸 것으로 보인다. 그러나 지방의회는 89.2%로 전년 대비 0.4%, 국공립대학은 75%로 전년 대비 12.3%가 상승했음에도 불구하고 청렴교육 이수율이 최소 93% 이상인 다른 기관유형에 비해 이수율이 상대적으로 낮게 나타나 청렴교육 지원 등 이수율 제고를 위한 방안 마련이 필요한 것으로 판단된다.

국민권익위는 2023년에는 청렴교육 여건이 열악한 공공기관의 청렴업무 담당자를 대상으로 청렴교육 제도에 관한 안내를 강화했다. 신규기관, 교육 이수율이 저조한 소규모 기관, 국공립대학 등의 청렴업무 담당자를 대상으로 설명회를 개최하여 부패방지교육 운영지침의 주요내용을 안내하였으며, 청렴교육 실적이 부실한 기관은 위원회에서 직접 방문하여 청렴교육에 관한 컨설팅을 실시 하였다.

## 3. 향후 계획

국민권익위는 부패방지권익위법령상 의무사항을 준수하면서 공공기관이 자율적으로 청렴교육을 활성화할 수 있도록「부패방지 교육 운영 지침」을 개정하고, 전 공공기관의 청렴교육 담당자를 대상으로 청렴교육 제도 및 효과적인 교육 방안에 대해 주기적으로 안내할 예정이다.

또한 신규 공직유관단체나 소규모 기관 등 교육여건이 취약하거나, 기관유형 중 교육이수율이 상대적으로 저조한 지방의회 및 국공립대를 대상으로 맞춤형 청렴교육을 지원하는 등 청렴교육이 더욱 내실화될 수 있도록 지원을 강화할 계획이다.

# 제2절 맞춤형 청렴교육 강화를 통한 청렴교육 내실화

## 1. 청렴아카데미 운영[12)]

### 가. 운영 개요

청렴하고 투명한 사회로 나아가기 위해서는 부패행위 적발 및 처벌과 같은 사후 조치도 중요하지만, 사전적 예방 기능인 청렴교육을 통해 공직자의 청렴 역량을 높여 부패를 사전에 차단하는 것 또한 중요하다. 공직자가 지켜야 할 '청렴'은 단순히 부정한 청탁을 거절하거나 금전 및 향응을 받지 않는 것만을 의미하지 않으며, 부패방지권익위법 제7조에서는 공직자의 청렴 의무를 반부패와 준법, 공정한 업무 처리, 품위유지 등 넓은 의미로 규정하고 있다.

즉, '청렴'의 의미는 점차 확장되고 있으며, 공직자 스스로에 의한 자율적 통제 또한 중요성이 커지고 있다. 따라서, 공직자가 일상생활 속에서 반부패 법령과 제도에 규정된 사항을 자연스럽게 실천할 수 있도록 체계적이고 지속적인 교육을 통해 청렴 의식을 내재화하고 자율적인 통제가 이루어지도록 하는 것이 무엇보다 중요하다.

이를 위해 국내 유일 반부패·청렴교육 전문 교육훈련기관인 국민권익위 청렴연수원은 '대한민국을 바꾸는 청렴한 인재 양성'이라는 미션 아래 2012년 10월 개원 이후 지금까지 공직사회 구성원을 대상으로 전문적인 청렴교육을 운영하는 등 공직사회 전체로 청렴 문화를 확산하기 위한 다양한 노력을 기울이고 있다.

올해는 코로나19 방역상황 완화에 따라 기존 비대면 교육을 효과성 및 만족도가 높은 대면 교육으로 전환하고, 청렴윤리경영이 기업의 지속 가능한 경영을 위한 핵심 전략으로 대두됨에 따라 기존 청렴윤리경영 교육과정을 강화할 필요가 있었으며, 청렴교육 의무대상 기관 중 큰 비중을 차지하는 공직유관단체의 청렴교육 활성화를 위한 이러닝 확대 및 신규 교육과정 개발 등 교육환경 변화에 따른 맞춤형 전략을 수립 및 추진하였다.

12) 청렴연수원 교육지원과 김명혜·김혜윤 주무관, 교육운영과 구교전·조효민·성장미·김영일 주무관

## 나. 운영 성과

청렴연수원은 올해 초 코로나19 방역상황 완화를 계기로 실시간 온라인으로 운영되던 교육과정들을 대부분 대면 교육으로 전환하였고, 동시에 1일 위주로 운영된 교육과정을 토론학습, 현장 체험학습 등 다양한 프로그램이 포함된 2~4일 과정으로 운영하였다. 또한, 고위직·신규자 등 직급별, 공직유관단체·지방의회 등 기관유형별, 인사·계약 등 취약 분야별 맞춤형 교육을 통해 교육 효과성을 높이고, 기관 대상 방문교육 및 공직자들의 편리한 청렴교육 학습 지원을 위한 이러닝을 작년 대비 확대 운영하였다.

올해 청렴연수원이 운영한 주요 청렴교육 과정 및 성과를 살펴보면 다음과 같다.

〈 표 2-23 〉 2023년도 청렴연수원 주요 교육과정

| 세부분야 | 과정명 |
|---|---|
| 대면 의무화 교육과정<br>(3개 과정) | • 청렴리더십 과정(고위공직자)<br>• 신규자 과정(신규 공직자)<br>• 승진자 과정(승진 공직자) |
| 청렴윤리경영 교육과정<br>(2개 과정) | • 청렴윤리경영 고위직 과정(공직유관단체 고위공직자)<br>• 청렴윤리경영 담당자 과정(공직유관단체 윤리경영 담당자) |
| 청렴 일반 과정<br>(4개 과정) | • 부패대응능력 향상과정(부패취약분야 근무자)<br>• 2030세대 과정(2030세대 공직자)<br>• 청렴감성지수 향상과정(공직자)<br>• 이해충돌방지법 바로알기(공직자) |
| 강사양성 과정<br>(4개 과정) | • 내부강사 양성과정<br>• 강사양성 전문과정(정책·법령)<br>• 강사양성 전문과정(강의역량)<br>• 청렴교육강사 보수교육(전문강사) |
| 기관 방문 과정<br>(4개 과정) | • 기관 대상 방문교육(청렴라이브)<br>• 지방의회 청렴연수 과정<br>• 청렴윤리경영 방문교육(공직유관단체/민간기업)<br>• 각급학교 교직원 대상 찾아가는 청렴교육 |

첫째, 교육 대상별 맞춤형 교육을 강화하였다. 먼저, 대면 청렴교육이 의무화되어 있는 고위직·신규자·승진자에 대해서는 공직 단계별로 요구되는 청렴 역량 수준을 고려하여 교육프로그램을 편성하였다. 고위직의 경우 청렴 명사 특강과 징계사례를 통한 갑질 예방 교육 등 청렴 리더십 함양을 위한 프로그램을 편성하였으며, 신규자의 경우 2030 세대가 주를 이루는 만큼 토론형 교육, 게임 기반의 교육 등 세대 특성을 고려한 체험·참여형 교육프로그램을 운영하였다.

최근 청렴 역량 향상 필요성이 증가한 공직유관단체 및 지방의회에 대해서도 맞춤형 교육을 강화하였다. 공직유관단체의 경우 청렴윤리경영의 이해, 청렴윤리경영 국내·외 동향, 청렴윤리경영 자율준수 프로그램(K-CP), 윤리경영 표준모델 등으로 구성된 '청렴윤리경영 원내·방문 교육과정'을 작년 대비 확대(41회→45회)하여 공직유관단체 청렴윤리경영 실천 역량을 제고하였다. 지방의회를 대상으로는 '청렴 서약식', 지방의회 맞춤형 교육콘텐츠 (영상물, 2인 연극) 등 프로그램 운영을 통해 지역주민에게 신뢰받는 청렴한 지방의회상 정립을 지원하였다.

〈 표 2-24 〉 기관유형별 맞춤형 과정

| 과정명 | 청렴윤리경영교육 | 지방의회 청렴연수 과정 |
|---|---|---|
| 교육대상 | 공기업 등 공직유관단체 임직원 | 지방의회의원, 지방의회 임직원 |
| 교육횟수 | 45회(원내 18회, 방문 27회) | 42회(광역 8회, 기초 34회) |
| 교육인원 | 4,952명 | 1,970명 |
| 교육내용 | • 청렴윤리경영의 이해 & 국내·외 동향<br>• 청렴윤리경영 리더십 실천방안<br>• 청렴윤리경영 자율준수 프로그램(K-CP)<br>• 청렴윤리경영 조직 만들기(토론) | • 반부패 법령 특강<br>• 청렴 서약식<br>• 지방의회 맞춤형 교육프로그램(신규)<br>- 교육영상물 시청, 2인 연극 등 |

또한, 부패에 취약한 업무 분야로 꼽히는 인사·계약 분야 종사자를 대상으로 맞춤형 교육과정을 4회 운영하여 공직사회 내 공정한 인사 및 계약 문화를 확산하였고,타 기관 요청에 따른 기관 맞춤형 청렴교육 지원을 통해 기관 청렴도 향상에 이바지하였다.[13]

13) 한국수목원정원관리원(7.27~7.28 교육)의 경우 종합청렴도와 청렴노력도 등급이 모두 상승하였음 (국민권익위 보도자료, "민원인·공직자가 직접 경험한 부패 관행 근절에 총력 기울여야", 2023. 12. 28.)

둘째, 청렴연수원은 원내교육 참여가 어려운 기관들의 청렴교육 접근성 향상을 위해 기관을 직접 찾아가는 방문교육을 운영하여 공직자들의 청렴교육 이수를 지원하고 있다. 청렴 특강과 문화·예술 공연이 어우러진 청렴연수원만의 독특한 교육인 '청렴라이브(Live)'는 작년보다 많은 67개 기관을 대상으로 운영하여 공직자 38,113명의 뜨거운 호응을 얻었다.

또한, 교육업무 수행으로 집합교육 참여가 곤란한 초·중·고등학교 교직원과 학부모를 대상으로 '찾아가는 청렴교육' 사업을 운영하여 79개교 교직원·학부모 총 3,574명을 교육하였다. 청렴 및 반부패 제도에 대한 교육 현장의 공감을 유도하기 위해 퇴직 학교장 출신의 전문강사를 활용하여 교육을 운영하였고, 교육 효과성과 만족도를 제고하였다.

[그림 2-29] 청렴연수원 방문교육

기관 대상 방문교육 〈청렴라이브(Live)〉

교직원·학부모 대상 〈찾아가는 청렴교육〉

셋째, 청렴연수원은 역사 및 인문학, 주요 반부패 법령, 청렴윤리경영 등 다양한 분야와 청렴을 연계한 이러닝 청렴교육 운영을 통해 공직자들이 쉽고 재미있게 청렴을 학습할 수 있도록 지원하고 있다. 또한, 이러닝 과정의 지속적인 신규 개발 및 기존 과정 수정·보완 등 이러닝 교육 품질 및 효과성 향상을 위해 힘쓰고 있다.

특히, 올해는 공공부문 공정채용 문화 확산 및 청렴윤리경영 확대가 주요 화두로 떠오름에 따라, 해당 분야에 대한 공직자들의 학습을 지원하기 위한 신규 이러닝 과정을 개발 및 운영하였다. 이 외에도 기존 청렴교육 영상콘텐츠를 활용한 이러닝 과정, 현장 공직자 및 시청각 장애인 맞춤형 이러닝 과정 등 다양한 과정을 운영하여 올해 총 263,195명의 공직자가 청렴연수원의 이러닝 과정을 수료하였다.

[그림 2-30] 신규 이러닝 과정

〈꼭 알아야 하는 공정채용 절차〉

〈청렴윤리경영의 이해〉

기관 자체 이러닝 교육도 적극적으로 지원하였다. 우선, 기존 공무원 대상 이러닝 시스템 '나라배움터'와 별도로, 자체 이러닝 학습관리 시스템이 없는 소규모 공직유관단체 임직원의 학습 지원을 위해 신규 이러닝 플랫폼 '청렴배움터'를 신규 개설 및 운영하였다. 청렴배움터에서는 이해충돌방지법 등 법정의무교육 포함 총 5개 과정을 운영하였고, 총 90,036명의 공직유관단체 임직원이 올해 청렴배움터 이러닝 과정을 수강하였다.

또한, 기관 자체 학습관리시스템을 가지고 있는 기관들을 대상으로 이러닝 콘텐츠를 적극적으로 공유하여 자체 이러닝 교육 운영을 지원하고, 올해는 총 311개 기관에 콘텐츠를 제공하여 작년 대비 28.6% 증가한 1,143,697명의 공직자가 기관 자체 이러닝을 통해 청렴교육을 수강하였다.

[그림 2-31] 청렴연수원 이러닝 플랫폼

공무원 대상 〈나라배움터〉

공직유관단체 대상 〈청렴배움터〉

### 다. 향후 계획

청렴연수원은 내년에 공직사회 리더들을 대상으로 한 청렴교육을 강화할 예정이다. 우선, 총선을 통해 새로 선출된 국회의원과 의원 보좌관 등 입법부 대상 청렴교육을 운영하고, 종합청렴도 개선이 필요한 지방의회를 대상으로 교육을 강화할 예정이며, 행정기관 및 공직유관단체 고위직 교육 방식을 다양화하는 등 청렴 리더십 함양을 위해 다방면으로 노력할 계획이다.

또한, 공공·민간부문 청렴윤리경영 문화 확산을 위한 교육과정을 확대(45회→50회) 운영하고, 청렴윤리경영 고위직 과정을 최고관리자 및 관리자 과정으로 세분화하는 등 교육의 효과성 및 효율성을 높인다. 동시에, 민간기업에 대해서는 기업용 자율준수 프로그램(CP) 안내서, 관련 인증체계 등 청렴윤리경영 실천 역량 강화를 위한 내용을 각 기업의 윤리경영 업무 담당자를 대상으로 중점 교육할 예정이다.

## 2. 권익구제 교육과정 신규 운영[14)]

### 가. 개요

국민의 고충과 공직사회 청렴도는 서로 동전의 양면처럼 밀접히 얽혀 있다. 공직자의 업무 처리가 청렴하지 않으면 고충민원이 발생하고, 고충민원이 잘 해결되면 고충민원을 해결한 기관의 대외적인 이미지가 좋아져 청렴도에 영향을 미칠 수 있다. 또한, 사회문제가 복잡해지고 다양화됨에 따라 국민권익이 침해되는 상황이 다수 발생하고 있으며, 이를 해결해야 할 공직자에게 요구되는 권익구제 역량의 중요성이 점점 커지고 있다.

그러나, 청렴연수원은 그동안 청렴교육 위주로 교육을 운영하였고, 권익구제 업무 소관 국(局)들도 필요에 따라 개별적으로 교육을 운영하는 등 권익구제 교육의 중요성에 비해 교육의 공급이 절대적으로 부족한 상황이었다. 이를 해소하기 위해, 청렴연수원은 권익구제 업무 소관 국(局)들과 협업하여 고충민원·권익개선·행정심판 등 권익구제 교육을 청렴연수원 정규 교육과정으로 신설하였다.

14) 청렴연수원 교육지원과 김준형 주무관, 김명혜 주무관

## 나. 운영 성과

청렴연수원은 올해 고충민원·권익개선·행정심판 등 권익구제 교육과정을 신설하여 총 10회 운영하였고, 526명의 공직자를 교육하였다. 청렴연수원에서 교육생 모집 및 수료 처리 등 행정 사항을 담당하였고, 업무 소관 국(局)에서 교육프로그램에 적합한 강사가 청렴연수원에 출강하는 형태로 교육과정을 운영하였다.

올해 청렴연수원이 운영한 권익구제 교육과정을 살펴보면 다음과 같다.

〈 표 2-25 〉 권익구제 교육과정

| 과정명 | 고충민원 역량강화 과정 | 권익개선 역량강화 과정 | 행정심판 역량강화 과정 |
|---|---|---|---|
| 교육대상 | 행정기관 고충민원 담당자 | 행정기관 민원처리 담당자 | 행정기관 행정심판 담당자 |
| 협업부서 | 고충처리국 | 권익개선정책국 | 행정심판국 |
| 교육횟수 | 4 | 4 | 2 |
| 교육인원 | 212 | 139 | 175 |
| 교육내용 | • 고충민원 제도 이해<br>• 고충민원 대응 방법<br>• 고충민원 해결 사례<br>• 고충민원 조사 기법 | • 주요 제도개선 사례 소개<br>• 적극행정 국민신청 소개<br>• 국민신문고 사용법<br>• 민원정보분석시스템 사용법 | • 행정심판 제도 이해<br>• 행정심판 법령 소개<br>• 행정심판 재결례 소개<br>• 심판사건 처리 유의사항 |

## 다. 향후 계획

청렴연수원은 내년에 권익구제 교육과정 운영 횟수를 늘리고, 프로그램을 다양화하여 1일 과정에서 2일 과정으로 확대하는 등 교육과정을 양적·질적으로 향상시킬 계획이다. 또한, 교육생 의견을 반영하여 사례 교육을 늘리고, 실무 역량 강화를 위한 프로그램을 신규 편성하는 등 공직자 권익개선 의식 및 역량 강화를 위해 노력할 예정이다.

## 3. 청렴교육 기반 강화[15)]

### 가. 개요

최근에는 반부패·청렴에 대한 사회 전반의 관심이 높고, 공직자 부패방지교육 의무화 및 이해충돌방지법 등 주요 반부패 법령 시행으로 청렴교육 수요가 지속적으로 증가하고 있다. 이에, 청렴연수원은 원내·방문·이러닝 등 직접 교육 외에도 청렴교육강사 양성, 교육콘텐츠 개발 등 공직자들이 쉽게 이용할 수 있는 청렴교육 기반을 지속적으로 구축해 나감으로써 청렴교육 접근성을 향상시키고 있다.

### 나. 추진 성과

첫째, 청렴연수원은 기관 자체 청렴교육 지원을 위해 전문성 있는 청렴교육강사를 양성하고 있다. 올해는 작년 대비 25.4% 증가한 1,802명의 청렴교육강사를 양성하여 공직자 청렴교육 접근성을 더욱 향상시켰다.

〈 표 2-26 〉 '23년 청렴교육강사 양성 실적

| 과정명 | 내부강사 양성과정 | 강사양성 전문과정 |
|---|---|---|
| 교육대상 | 행정기관·공직유관단체 감사담당자 | 반부패·청렴 관련 업무경력 보유자 |
| 교육횟수 | 6회 | 3회 |
| 양성인원 | 1,743명 | 59명 |
| 교육내용 | • 주요 반부패 법령 학습(조문, 사례 등)<br>• 온라인 필기시험 | • 주요 반부패 법령 학습(조문, 사례 등)<br>• 반부패 법령 및 제도 필기평가<br>• 강의역량 향상 과정<br>• 강의시연평가 |

또한, 강사양성 제도 개편 및 강사 관리 강화를 통해 강사의 전문성을 제고하였다. 우선, 청렴교육 전문강사를 양성하는 '강사양성 전문과정'에 강의역량 향상과정 및 강의시연 평가를 도입하였다. 동시에, 기존 내부강사·소양강사·전문강사 세 종류로 구분되었던 강사 유형을 두 종류로 간소화하고, 6차례의 보수교육 운영을 통해 전문성을 강화하였다.

15) 교육지원과 김명혜 주무관, 교육운영과 윤소영 사무관, 조효민·이주영·이이슬·나은정·성장미 주무관

둘째, 쉽고 재미있는 다양한 형태의 교육콘텐츠를 개발하고 교육과정에 활용함으로써 청렴교육의 효과성을 제고하기 위해 노력하였다. 먼저, 연극 및 판소리 등 공연형 콘텐츠를 개발하여 교육의 현장성을 강화하였다. 지방의회 맞춤형 청렴연수 과정에 활용하기 위해 지방의회와 관련된 반부패 법령 사례를 재미있게 녹여 낸 2인 연극 〈가문의 청렴 : 김의원〉, 갑질 사례를 재미있게 풀어내 갑질 예방에 대한 공감대를 확산하는 공공기관 방문교육용 연극 〈갑질브레이커〉, 그리고 전통 판소리 '흥보가'를 이해충돌방지법 사례와 결합하여 현대적으로 해석한 〈신 흥보가〉를 올해 새롭게 선보였다.

[그림 2-32] 신규 개발 공연형 교육콘텐츠

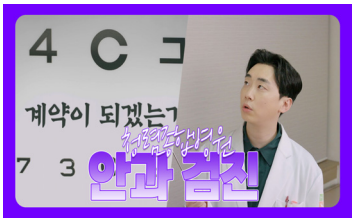
지방의회 맞춤형 2인극
〈가문의 청렴 : 김의원〉

방문교육용 신규 연극
〈갑질브레이커〉

방문교육용 판소리 공연
〈신 흥보가〉

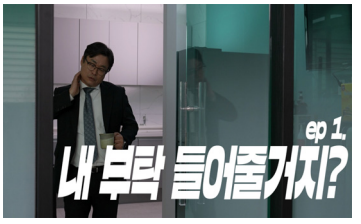
다음으로, 청렴연수원 교육과정 및 기관 자체 청렴교육 활용을 위한 사례 중심의 짧고 재미있는 영상 콘텐츠를 개발 및 배포하여 누구나 자유롭게 이용할 수 있도록 하였다. 올해에는 청탁금지법 판례를 소재로 한 단막 영상물 〈청렴종합검진〉, 청렴윤리경영 교육과정용 영상물 〈청렴윤리경영 360도 브리핑〉, 일상 속 청렴 실천 및 갑질 방지 필요성을 시트콤, 브이로그(V-log) 등 친숙한 형태로 표현한 영상물 등 다양한 영상 콘텐츠를 개발하였다. 개발된 영상 콘텐츠는 청렴연수원 홈페이지와 국민권익위 유튜브 채널 '권익비전'에서 확인할 수 있다.

[그림 2-33] 신규 개발 영상 콘텐츠




청탁금지법 단막 영상물
〈청렴종합검진〉

청렴윤리경영 교육용 영상물
〈청렴윤리경영 360도 브리핑〉




청렴 시트콤
〈박청렴 패밀리가 떴다〉

# 제3절 국민과 함께하는 청렴 일상, 세계를 선도하는 청렴 강국

## 1. 국민 대상 참여형 청렴교육 프로그램 운영[16)]

### 가. 운영 개요

부패 문제를 근본적으로 해결하고 청렴 선진국으로 도약하기 위해서는 공직자와 국민 모두가 함께 노력해야 하는 만큼, 미래세대의 주역이 될 청소년부터 성인에 이르기까지 일반 국민과 함께하는 청렴 프로그램을 지속적으로 운영하여 청렴을 국민의 일상 문화로 정착시켜 나가는 것이 중요하다.

이를 위해 청렴연수원은 초·중·고등학생 대상 '찾아가는 청렴체험교실'을 작년 대비 확대 운영하여 미래세대의 청렴 의식을 고취하였다. 또한, 청년들이 예비사회인으로서 갖추어야 할 청렴 가치관 함양을 위한 전문 교육프로그램을 운영하였고, 국민이 청렴 콘텐츠 제작에 직접 참여하는 '국민 참여 청렴콘텐츠 공모전'을 개최하였다.

### 나. 추진 성과

청렴연수원은 초·중·고등학생을 대상으로 '찾아가는 청렴체험교실'을 2019년부터 운영해 오고 있다. 올해는 전년 대비 12개교 증가한 총 57개교를 대상으로 교육을 운영하였고, 학생 7,168명을 교육하였다. 학생들은 공예 프로그램인 '청렴 그립톡 만들기'와 '청렴 페이퍼토이', 퀴즈형 교육 '청렴 골든벨' 등 청렴연수원이 개발한 교육프로그램을 즐기면서 청렴의 가치를 배울 수 있는 시간을 가졌다.

또한, 초등학생들이 체험학습을 통해 청렴의 가치를 학습할 수 있도록 청렴 위인과 관련된 역사 유적지를 탐방하는 프로그램인 '청렴방학캠프'를 시범 운영하였다. 아산(맹사성) → 안동(류성룡) → 통영(이순신)으로 이어지는 1박 2일 탐방 코스에서 학생들은 한국사 전문가의 설명을 통해 청렴 위인들의 일화를 학습하고, 다양한 체험활동을 통해 즐겁게 청렴을 배우는 시간을 가졌다. '청렴방학캠프' 프로그램은 영상물로 제작되어, 국민권익위 유튜브 채널 '권익비전'에서도 확인할 수 있다.

16) 교육지원과 김준형·이은정 주무관, 교육운영과 이이슬·조윤서 주무관

[그림 2-34] 미래세대 참여 청렴교육 프로그램

〈청렴 그립톡 만들기〉

〈청렴 페이퍼토이〉

〈청렴방학캠프〉

또한, 청년들을 대상으로 '2030 청렴인재 아카데미' '대학협업 청렴특강' 등 전문적인 교육프로그램을 운영하여 청년들이 예비사회인으로서 갖추어야 할 청렴 마인드를 제고하였다. 먼저, 대학(원)생, 취업준비생, 직장인 등 2030세대의 청렴 마인드 향상을 위한 교육프로그램인 '2030 청렴인재 아카데미'는 국내·외 반부패 제도, 청렴 필독서 특강, 청렴윤리경영, 공익신고자 특강, 토론학습 및 발표 등 다양한 내용으로 구성되어 청년들의 많은 호응을 얻었다. '2030 청렴인재 아카데미' 교육과정은 7월과 12월 총 2번 운영하였으며, 청년 123명이 해당 교육과정을 수료하였다.

[그림 2-35] 2030 청렴인재 아카데미 운영

〈2030 청렴인재 아카데미 1기(7월)〉

〈2030 청렴인재 아카데미 2기(12월)〉

동시에, 대학교를 방문하여 전공과 연계한 특강을 운영하는 '대학협업 청렴특강'을 전국 9개 대학교를 대상으로 운영하여 대학생 499명을 교육하였다. 행정학, 교육학, 경영학 등 다양한 학과에서 특강을 신청하였고, 강의 일정 중 하루를 활용한 맞춤형 강의를 통해 대학생들이 자신의 진로와 관련된 청렴 역량을 기를 수 있도록 하였다.

[ 그림 2-36 ] 대학협업 청렴특강

서울시립대학교 대학협업 청렴특강(5.11)

동아대학교 대학협업 청렴특강(10.16)

'국민 참여 청렴콘텐츠 공모전'은 높아진 국민들의 청렴에 대한 관심을 다양한 형태로 표현한 콘텐츠를 전파하여 우리 사회 전반의 청렴 문화를 확산하고자 기획된 국민 참여 프로그램이다. 올해는 미래세대의 공모전 참여를 유도하기 위해 공모 분야에 '백일장'을 신설하고, 수상작의 교육콘텐츠로의 활용성을 고려하여 공모 분야를 재정비하였다.

6월 1일부터 8월 31일까지 전 국민을 대상으로 '내가 바라는 공정·청렴한 우리 사회의 바람직한 모습', '일상에서 청렴이 내 삶에 던져 준 변화' 등을 주제로 문학, 영상, 디자인, 캐릭터, 백일장 5개 분야에서 작품을 공모하여 총 1,276건이 접수되었다. 공모 완료 후 우수 콘텐츠 선정을 위해 12명의 외부 전문가를 심사위원으로 위촉하여 공정하고 엄격한 심사를 진행하였고, 분야별 10점씩 총 50점의 최종 수상작을 선정하였다.

[ 그림 2-37 ] 공모전 단계별 운영 흐름도

| 콘텐츠 공모(6~8월) | ⇨ | 공모작 심사(10~11월) | ⇨ | 시상식 개최(12월) |
|---|---|---|---|---|
| 일상 속 청렴과 관련한 다양한 작품 공모 | | 각 분야 전문가를 심사위원으로 위촉하여 심사 및 수상작 선정 | | 시상식 개최 및 유튜브를 통한 시상식 송출 |

〈 표 2-27 〉 공모 작품 및 시상 내역

| 분야 | 문학 | 영상 | 디자인 | 캐릭터 | 백일장 | 합계 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 출품 작품 | 192 | 83 | 857 | 103 | 41 | 1,276 |
| 시상 작품 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 50 |
| 시상 규모 | 1,000만원 | 1,000만원 | 790만원 | 790만원 | 530만원 | 4,110만원 |

공모전 시상식은 12월 7일 서울특별시 양천구에 위치한 한국방송회관 코바코홀에서 개최되었으며, 동시에 국민권익위 유튜브 채널 '권익비전'을 통해서도 생중계되었다. 시상식에는 김세신 청렴연수원장이 참석하여 수상자 모두에게 직접 시상하는 한편, 분야별 우수작을 영상화한 콘텐츠 시연 및 백일장 대상을 받은 이유나 학생의 수상작 낭독으로 뜨거운 관심을 받았다.

[그림 2-38] 국민참여 청렴콘텐츠 공모전 시상식

## 다. 향후 계획

청렴연수원은 국민과 함께하는 청렴교육 프로그램의 지속적 운영을 통해 청렴 문화가 우리의 일상에 자리 잡도록 노력해 나갈 계획이다. 먼저, 우리나라를 이끌어 갈 미래세대 및 청년을 대상으로 기존에 운영하던 교육과정을 확대하고, 청년인턴, 사관학교·경찰대 등 새로운 교육 대상을 지속적으로 발굴하여 청렴교육을 운영해 나갈 예정이다.

또한, 내년 '국민 참여 청렴콘텐츠 공모전'이 운영 10회차를 맞는 만큼 '국민 참여'라는 이름에 걸맞게 모든 세대가 참여할 수 있도록 콘텐츠 공모 분야를 개편하고, 일상 속 청렴 실천의 중요성에 대한 국민 공감대 확산을 위해 노력해 나갈 계획이다.

## 2. 외국 공직자 대상 반부패 정책연수 운영[17]

### 가. 운영 개요

청렴연수원은 공적개발원조(ODA) 사업의 일환으로 개발도상국의 반부패 역량 강화 지원을 위해 종합청렴도 평가, 부패영향평가, 신고자 보호·보상 제도 등 우리나라의 우수 반부패 제도를 소개하는 '반부패 정책연수' 운영으로 우리나라의 청렴 선진국으로서의 국제적인 위상을 강화하고 있다.

### 나. 운영 성과

올해는 다국가 반부패 역량강화 연수과정 중 기존 인태·아프리카 지역 영어 과정, 중앙아시아 지역 러시아어 과정 외 아프리카 국가 대상 불어 과정을 신설하여 대상국의 범위를 넓혔다. 아프리카 국가 대상 프랑스어 과정은 실시간 온라인 화상교육으로 3일간(3.28~3.30) 진행되었으며, 가봉, 마다가스카르, 세네갈, 코트디부아르 4개국 공무원과 공기업 직원 54명을 대상으로 교육을 운영하였다.

이 외에도, 우리 정부 아시아 공적개발원조 중점협력국인 스리랑카(5.15~5.19)와 키르기스스탄(6.26~6.30)을 대상으로 국가별 맞춤형 초청 연수를 진행하였으며, 다국가 반부패 연수 영어 과정(9.4~9.9) 등 운영을 통해 총 14개국 공직자 90명에게 우리나라의 우수 반부패 제도를 전수하였다.

[그림 2-39] 외국 공직자 반부패 정책연수 운영

〈스리랑카 반부패 정책연수(5.15~5.19)〉

〈반부패 정책연수 영어 과정(9.4~9.9)〉

17) 청렴연수원 교육운영과 윤소영 사무관

또한, 2022년 11월 발리 G20 정상회의 선언문 부속서에 우리나라의 공직자 대상 부패방지 의무교육이 반부패 교육 우수 사례로 소개됨에 따라, 우즈베키스탄 반부패청, 베트남 중앙내무위원 등의 방문단을 대상으로 공직자 청렴교육 노하우를 전수하였다.

[그림 2-40] 청렴연수원 업무 설명 및 노하우 전수

〈우즈베키스탄 반부패청 대표단 방문(9.14)〉

〈베트남 중앙내무위원회 대표단 방문(10.23)〉

## 다. 향후 계획

청렴연수원은 내년 우리나라에서 개최될 제3차 민주주의 정상회의를 계기로 개도국 공무원 대상 반부패 역량 강화를 위한 초청 연수 대상국을 확대해 나갈 계획이다. 우선, 중남미 국가 대상 스페인어 과정을 신설하여 볼리비아·콜롬비아·파라과이·페루 4개국 공직자 15명을 대상으로 반부패 정책연수를 운영한다. 또한, 국가공무원인재개발원 등 국내 타 교육기관과의 협업 교육과정 운영을 통해 우리나라의 우수한 반부패 정책을 전 세계로 확산하여 글로벌 민주주의 증진에 기여해 나갈 것이다.

2023 국민권익백서

# 제3편
## 체계적인 부패·공익신고 처리 및 신고자 보호

**제1장** 부패·공익 신고사건 처리를 통한 사회의 자정작용 촉진
**제2장** 실효성 있는 신고자 보호보상
**제3장** 공공재정환수제도 활성화 추진
**제4장** 비위면직자등 취업제한제도 운영
**제5장** 청렴포털 시스템 고도화로 반부패 업무 혁신

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

# 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 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, 공익침해행위 신고제도는 국민의 건강과 안전, 환경, 소비자의 이익, 공정한 경쟁 및 이에 준하는 공공의 이익을 침해하는 행위 등을 신고한 사람 등을 보호하고 지원함으로써 국민생활의 안정과 투명하고 깨끗한 사회를 만들기 위한 수단으로, 2011.3.29. 제정되어 2011.9.30. 시행된 「공익신고자 보호법」을 통해 도입되었다.

부패·공익침해신고센터에서 신고를 받아 신고사건 처리과로 배정하고, 조사관의 심사와 확인, 주심위원 검토, 국민권익위의 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 통보받은 즉시 신고자에게 결과 요지를 통보하고, 자체위원회에 그 결과를 보고한다. 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·처리[1)]

### 가. 신고접수 현황

2019년 6월 신고사건 접수·배정업무가 서울에 있는 정부합동민원센터에서 세종정부청사로 이전 되어 심사기획과 및 종합민원상담센터로 조정되어 부패신고, 공익신고, 공직자 행동강령 위반 신고사건 등에 대해 상담하거나 접수를 받고 있다.

부패와 관련하여 2002년 1월 25일 구 부패방지위원회 출범 이후 2023년 12월말까지 상담·안내를 한 건수는 총 209,873건이고, 연도별로 등락을 거듭하고 있지만 전체적으로 증가추세이다.

〈 표 3-1 〉 연도별 상담·안내 현황

(단위 : 건, %)

| 이용 방법 | 합 계 | 구성비 | '02~ '05 | '06~ '10 | '11~ '15 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 합 계 | 209,873 | 100.0 | 25,406 | 27,090 | 41,732 | 11,104 | 10,884 | 12,312 | 14,465 | 14,004 | 12,952 | 12,952 | 13,000 | 13,972 |
| 전 화 | 164,969 | 78.6 | 16,381 | 22,590 | 37,210 | 9,719 | 10,014 | 11,082 | 11,479 | 10,200 | 8,765 | 8,765 | 8,870 | 9,894 |
| 인터넷 | 32,227 | 15.4 | 4,147 | 3,074 | 2,640 | 1,001 | 485 | 676 | 2,342 | 3,177 | 3,512 | 3,512 | 3,821 | 3,840 |
| 방 문 | 12,677 | 6.0 | 4,878 | 1,426 | 1,882 | 384 | 385 | 554 | 644 | 627 | 675 | 675 | 309 | 238 |

* 팩스, 우편, 출장을 통한 상담·안내 건수는 방문에 포함

2002년 1월 25일 구 부패방지위원회 출범 이후 2023년 12월말까지 접수한 신고는 총 91,292건이며, 월평균 접수는 346건이다.

〈 표 3-2 〉 연도별 신고접수 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 총 계 | '02~ '05 | '06~ '10 | '11~ '15 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 건 수 | 91,292 | 7,988 | 11,585 | 17,186 | 3,758 | 4,066 | 7,328 | 9,435 | 6,103 | 9,690 | 7,300 | 6,853 |
| 월평균 | 346 | 167 | 193 | 287 | 313 | 339 | 610 | 786 | 506 | 808 | 608 | 572 |

신고사건의 접수경로별 분포를 살펴보면, 인터넷이 72,694건으로 79.7%를 차지하고, 우편 11,698건(12.8%), 방문 3,939건(4.3%), 팩스 2,223건(2.4%), 출장 738건(0.8%) 순으로 나타났다.

1) 심사기획과 윤영준 주무관

〈 표 3-3 〉 접수경로별 신고접수 현황

(단위 : 건, %)

| 접수 경로 | 합 계 | 구성비 | '02 ~'05 | '06 ~'10 | '11 ~'15 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 합계 | 91,292 | 100 | 7,988 | 11,585 | 17,186 | 3,758 | 4,066 | 7,328 | 9,435 | 6,103 | 9,690 | 7,300 | 6,853 |
| 인터넷 | 72,694 | 79.7 | 1,900 | 7,664 | 13,689 | 2,974 | 3,380 | 6,562 | 8,579 | 5,605 | 9,117 | 6,867 | 6,357 |
| 우편 | 11,698 | 12.8 | 3,782 | 2,674 | 2,180 | 507 | 450 | 476 | 492 | 296 | 293 | 255 | 293 |
| 방문 | 3,939 | 4.3 | 1,759 | 513 | 511 | 140 | 127 | 122 | 190 | 118 | 223 | 112 | 124 |
| 팩스 | 2,223 | 2.4 | 347 | 512 | 590 | 126 | 94 | 140 | 149 | 74 | 53 | 59 | 79 |
| 출장 | 738 | 0.8 | 200 | 222 | 216 | 11 | 15 | 28 | 25 | 10 | 4 | 7 | 0 |

## 나. 신고처리 현황

구 부패방지위원회('02.1.25.)부터 2023년 12월 말까지 총 91,292건을 접수하여 91,074건을 처리하였다.

〈 표 3-4 〉 신고처리 실적

(단위 : 건)

| 구 분 | 합 계 | 이 첩 | 행동강령 위반통보 | 공공기관 송부 | 종 결 |
|---|---|---|---|---|---|
| 신고 처리 | 91,074 | 3,531 | 1,614 | 15,880 | 70,040 |

이첩한 사건은 총 3,531건이며, 2023년 12월 현재 조사기관 수사· 조사가 진행 중인 221건을 제외하고 3,310건에 대한 혐의 적발률은 72.4%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 | 3,531 | 3,310 | 2,398 | 912 | 221 | 72.4 |
| 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 |

| 구 분 | 합 계 | 조사결과 통보 | | | 조사 중 | 부패적발률 (②/①) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 소 계① | 부패적발② | 무혐의 | | |
| 2008 | 65 | 65 | 44 | 21 | - | 67.7 |
| 2009 | 106 | 106 | 73 | 33 | - | 68.9 |
| 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 | 236 | 165 | 71 | - | 69.9 |
| 2015 | 296 | 296 | 212 | 84 | - | 71.6 |
| 2016 | 324 | 323 | 263 | 60 | 1 | 81.4 |
| 2017 | 221 | 221 | 178 | 43 | - | 80.5 |
| 2018 | 306 | 300 | 223 | 77 | 6 | 74.3 |
| 2019 | 415 | 384 | 282 | 102 | 31 | 73.4 |
| 2020 | 446 | 404 | 280 | 124 | 42 | 69.3 |
| 2021 | 128 | 67 | 38 | 29 | 61 | 56.7 |
| 2022 | 40 | 29 | 17 | 12 | 11 | 58.6 |
| 2023 | 84 | 15 | 11 | 4 | 69 | 73.3 |

이첩한 사건 중 부패혐의가 적발된 총 2,398건을 조사한 결과 기소 5,579명, 징계 5,592명이고, 부패행위 적발에 따른 추징·환수 대상금액은 8,799억여 원에 달한다.

〈 표 3-6 〉 조사기관 이첩사건 조사결과 조치 내용

| 구 분 | 기소·징계 등(명) | | | | 기관주의 (건) | 기타 (건) | 추징·환수 대상액 (백만원) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 합 계 | 기 소 | 징 계 | 고발·면직 | | | |
| 합 계 | 11,281 | 5,579 | 5,592 | 110 | 247 | 1,076 | 879,944 |
| 2002 | 210 | 54 | 153 | 3 | 14 | - | 8,026 |
| 2003 | 227 | 90 | 122 | 15 | 35 | 1 | 40,460 |
| 2004 | 168 | 62 | 106 | - | 9 | - | 1,859 |
| 2005 | 183 | 99 | 77 | 7 | 5 | 6 | 1,550 |
| 2006 | 309 | 148 | 161 | - | 4 | 4 | 9,713 |
| 2007 | 423 | 244 | 176 | 3 | 14 | 3 | 64,824 |
| 2008 | 246 | 203 | 42 | 1 | 12 | 4 | 35,541 |
| 2009 | 297 | 161 | 131 | 5 | 8 | 13 | 26,520 |
| 2010 | 580 | 517 | 59 | 4 | 6 | 8 | 8,486 |

| 구 분 | 기소·징계 등(명) | | | | 기관주의 (건) | 기타 (건) | 추징·환수 대상액 (백만원) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 합 계 | 기 소 | 징 계 | 고발·면직 | | | |
| 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 | 699 | 607 | 81 | 11 | 14 | 74 | 99,502 |
| 2015 | 652 | 497 | 151 | 4 | 28 | 132 | 33,941 |
| 2016 | 711 | 571 | 139 | 1 | 24 | 95 | 14,395 |
| 2017 | 336 | 259 | 74 | 3 | 10 | 88 | 24,149 |
| 2018 | 370 | 289 | 78 | 3 | 13 | 103 | 12,067 |
| 2019 | 792 | 737 | 55 | - | 15 | 170 | 10,766 |
| 2020 | 357 | 293 | 62 | 2 | 10 | 89 | 9,383 |
| 2021 | 3,495 | 80 | 3,414 | 1 | 3 | 126 | 9,353 |
| 2022 | 37 | 23 | 14 | - | 3 | 51 | 61 |
| 2023 | 4 | 2 | 2 | - | - | 65 | 183 |

* 조사기관에서 조사 진행 중인 221건 조치결과 미포함
* 기타 : 헌법기관, 교육자치단체, 공직유관단체

부패행위 조사기관 이첩사건 총 3,531건 중 내부신고는 52.9%인 1,868건으로, 조사기관의 조사가 진행 중인 88건을 제외하고 결과가 통보된 1,780건에 대한 혐의 적발률은 73.4%이다.

〈 표 3-7 〉 연도별 이첩사건 중 내부신고 현황

(단위 : 건, %)

| 구 분 | 합 계 | 조사기관 이첩 | | | | 부패적발률 (②/①) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 조사결과 통보 | | | 조사 중 | |
| | | 소 계① | 부패적발② | 무혐의 | | |
| 합 계 | 1,868 | 1,780 | 1,308 | 472 | 88 | 73.4 |
| '02 ~ '10 | 317 | 317 | 233 | 84 | - | 73.5 |
| 2011 | 49 | 49 | 35 | 14 | - | 71.4 |
| 2012 | 65 | 65 | 54 | 11 | - | 83.1 |
| 2013 | 96 | 96 | 64 | 32 | - | 66.7 |
| 2014 | 110 | 110 | 85 | 25 | - | 77.3 |
| 2015 | 159 | 159 | 116 | 43 | - | 72.9 |
| 2016 | 155 | 155 | 121 | 34 | - | 78.0 |

| 구 분 | 합 계 | 조사기관 이첩 | | | | 부패적발률 (②/①) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 조사결과 통보 | | | 조사 중 | |
| | | 소 계① | 부패적발② | 무혐의 | | |
| 2017 | 142 | 142 | 111 | 31 | - | 78.1 |
| 2018 | 182 | 179 | 137 | 42 | 3 | 75.9 |
| 2019 | 297 | 278 | 201 | 77 | 19 | 72.3 |
| 2020 | 202 | 181 | 120 | 61 | 21 | 66.3 |
| 2021 | 68 | 37 | 25 | 12 | 31 | 67.5 |
| 2022 | 12 | 8 | 3 | 5 | 4 | 37.5 |
| 2023 | 14 | 4 | 3 | 1 | 10 | 75.0 |

내부신고 이첩사건 중 부패혐의가 적발된 1,308건을 조사한 결과 5,110명에게 기소·징계 등의 처분이 내려졌고, 특히 주목할 점은 부패적발로 추징·환수의 대상이 되는 금액이 7,130억여 원으로 전체사건의 추징·환수 대상액 8,799억여 원의 81.0%를 차지하고 있어, 내부신고가 부패 적발에 효과적 수단임을 보여준다.

〈 표 3-8 〉 내부신고 이첩사건 조사결과 조치 내용

| 기소·징계 등(명) | | | | 기관주의 (건) | 기타 (건) | 추징·환수 대상액 (백만원) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 합 계 | 기 소 | 징 계 | 고발·면직 | | | |
| 5,110 | 3,812 | 1,258 | 40 | 120 | 532 | 713,003 |

## 다. 주요 사례

○○대표는 정부연구과제를 수행하며 자사 직원을 참여연구원으로 허위 등록하는 방법으로 인건비 약 16억 8천여만 원을 편취한 의혹이 확인되어 기소의견 송치되었다.

○○대학 임원은 ○○대학교 내 각종 공사의 입찰, 계약 등 전 단계에서 불법행위를 자행하고 공사를 수주받은 업체의 대표는 ○○대학 주요 보직자에게 금품 및 골프 접대를 한 의혹이 확인되어 입찰방해, 배임수증죄 혐의로 기소의견 검찰 송치되었다.

○○대표는 예비사회적기업 보조금을 지원받았으나 직원 채용과 제품개발 관련 서류를 허위로 작성하여 보조금을 부정수급한 의혹이 확인되어 인건비 부정수급 제재부가금 2억 1천여만 원 부과, 인건비 5천여만 원 환수, 5년간 사회적기업 재정지원사업에 참여제한 조치되었다.

## 3. 공익신고 사건 접수·처리[2)]

### 가. 국민권익위 공익신고 접수·처리 현황

#### (1) 신고사건 접수 현황

2011년 9월 30일 「공익신고자 보호법」제정·시행 이후 2023년 12월말까지 국민권익위를 통해 접수된 공익신고는 총 49,800건으로 유형별로는 유해식품 제조, 무허가 의약품 판매 등 건강 침해 분야가 17,419건(35.0%)으로 가장 높은 비율을 차지했고, 다음으로 부실시공, 소방시설 미설치 등 안전 침해 분야가 7,539건(15.1%)으로 나타났다.

〈 표 3-9 〉 연도별 국민권익위 공익신고 접수현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 총계 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 건 수 | 49,800 | 292 | 1,153 | 2,887 | 9,130 | 5,771 | 2,611 | 2,521 | 3,923 | 5,164 | 5,546 | 4,531 | 3,266 | 3,005 |
| 월평균 | 325 | 97 | 96 | 241 | 761 | 481 | 218 | 210 | 327 | 430 | 462 | 378 | 272 | 250 |

법 제정·시행 이후 공익신고가 지속적으로 증가하다가 2014년에는 국민권익위에 접수된 공익신고가 폭발적으로 증가하였다. 이는 공익신고 제도 도입 초기 전문신고인(일명 '파파라치')의 무분별한 신고가 상당 부분을 차지한 결과로, 이러한 신고 남용을 막기 위해 동일인의 연간 보상금 지급건수 10건 이하 제한(2014. 10월) 및 내부 신고자로 보상금 지급 대상자 제한(2016. 1월) 등 지속적으로 법·제도를 정비하였다. 제도개선 이후 전문신고인의 신고 감소로 2016년, 2017년의 신고건수는 그 이전보다 크게 감소하였다.

이후 국민권익위 접수 공익신고는 2020년까지 증가하였으나, 2021년부터는 다시 감소 추세를 보이고 있다. 이는 공익신고 접수기관이 국민권익위 뿐 아니라 조사기관, 수사기관, 공익침해행위 관련 공공단체 등으로 다양하게 규정되어 있고, 국민권익위의 법령 개정을 통한 공익신고자 보호의무 위반자에 대한 처벌 강화, 공익신고자 보호제도에

2) 보호보상정책과 나현성 사무관

대한 적극적인 대국민 홍보 및 공공기관 담당자 인식개선 노력 등으로 인해 공익신고자들이 국민권익위가 아닌 조사기관, 수사기관 등에도 안심하고 신고할 수 있는 환경이 조성되었기 때문으로 분석된다.

한편, 2023년 국민권익위 접수 공익신고 건수는 3,005건으로 전년 대비 8% 감소하였다.

〈 표 3-10 〉 공익침해행위 분야별 접수현황

(단위 : 건, %)

| 분야 / 연도 | 합계 | 건강 | 안전 | 환경 | 소비자 이익 | 공정경쟁 | 이에 준하는 공익 | 기타 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 합 계 (구성비) | 49,800 (100.0) | 17,419 (35.0) | 7,539 (15.1) | 3,922 (7.9) | 3,729 (7.5) | 1,251 (2.5) | 269 (0.5) | 15,671 (31.5) |
| 2011 | 292 | 169 | 8 | 10 | 46 | 18 | | 41 |
| 2012 | 1,153 | 389 | 167 | 201 | 118 | 29 | | 249 |
| 2013 | 2,887 | 1,208 | 298 | 165 | 191 | 87 | | 938 |
| 2014 | 9,130 | 5,570 | 1,936 | 312 | 345 | 94 | | 873 |
| 2015 | 5,771 | 1,931 | 595 | 1,151 | 174 | 39 | | 1,881 |
| 2016 | 2,611 | 937 | 377 | 232 | 149 | 69 | | 847 |
| 2017 | 2,521 | 543 | 524 | 191 | 190 | 121 | | 952 |
| 2018 | 3,923 | 821 | 706 | 179 | 202 | 161 | 1 | 1,853 |
| 2019 | 5,164 | 1,129 | 822 | 535 | 609 | 130 | 10 | 1,929 |
| 2020 | 5,546 | 1,867 | 1,276 | 358 | 536 | 92 | 29 | 1,388 |
| 2021 | 4,531 | 1,637 | 413 | 155 | 391 | 252 | 83 | 1,600 |
| 2022 | 3,266 | 657 | 215 | 334 | 452 | 84 | 63 | 1,461 |
| 2023 | 3,005 | 561 | 202 | 99 | 326 | 75 | 83 | 1,659 |
| 증 감 (전년대비) | △261 | △96 | △13 | △235 | △126 | △9 | 20 | 198 |

(2) 신고사건 처리 현황

국민권익위는 법 제정·시행 이후 접수된 공익신고 총 49,800건 중 26,052건을 조사·수사기관에 이첩·송부하는 등 49,730건을 처리하였다.

〈 표 3-11 〉 연도별 국민권익위 공익신고 처리 현황

(단위 : 건)

| 구분 | 분야 | 처리 유형 | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 소계 | 이첩 | 송부 | 종결 |
| 합 계 | | 49,730 | 2,872 | 23,180 | 23,678 |
| 2011~2016 | 소 계 | 21,737 | 522 | 13,015 | 8,200 |
| | 국민의 건강 | 10151 | 277 | 8929 | 945 |
| | 국민의 안전 | 3332 | 55 | 2433 | 844 |
| | 환 경 | 2051 | 138 | 717 | 1196 |
| | 소비자의 이익 | 1018 | 39 | 660 | 319 |
| | 공정한 경쟁 | 334 | 13 | 195 | 126 |
| | 기 타 | 4851 | 0 | 81 | 4770 |
| 2017 | 소 계 | 2,238 | 85 | 534 | 1,619 |
| | 국민의 건강 | 498 | 31 | 221 | 246 |
| | 국민의 안전 | 408 | 40 | 182 | 186 |
| | 환 경 | 195 | 7 | 64 | 124 |
| | 소비자의 이익 | 137 | 4 | 50 | 83 |
| | 공정한 경쟁 | 48 | 3 | 17 | 28 |
| | 기 타 | 952 | 0 | 0 | 952 |
| 2018 | 소 계 | 3,952 | 37 | 943 | 2,972 |
| | 국민의 건강 | 836 | 15 | 403 | 418 |
| | 국민의 안전 | 686 | 11 | 344 | 331 |
| | 환 경 | 153 | 8 | 61 | 84 |
| | 소비자의 이익 | 224 | 1 | 64 | 159 |
| | 공정한 경쟁 | 198 | 2 | 70 | 126 |
| | 이에 준하는 공익 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| | 기 타 | 1,854 | 0 | 0 | 1,854 |
| 2019 | 소 계 | 5,165 | 388 | 2,187 | 2,590 |
| | 국민의 건강 | 1,047 | 154 | 710 | 183 |
| | 국민의 안전 | 877 | 121 | 571 | 185 |
| | 환 경 | 546 | 23 | 433 | 90 |
| | 소비자의 이익 | 609 | 73 | 396 | 140 |
| | 공정한 경쟁 | 147 | 17 | 72 | 58 |
| | 이에 준하는 공익 | 10 | 0 | 5 | 5 |
| | 기 타 | 1,929 | 0 | 0 | 1,929 |

| 구분 | 분야 | 처리 유형 | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 소계 | 이첩 | 송부 | 종결 |
| 2020 | 소 계 | 5,563 | 629 | 2,975 | 1,959 |
| | 국민의 건강 | 1,791 | 322 | 1,288 | 181 |
| | 국민의 안전 | 1,324 | 153 | 993 | 178 |
| | 환 경 | 365 | 40 | 294 | 31 |
| | 소비자의 이익 | 571 | 104 | 336 | 131 |
| | 공정한 경쟁 | 96 | 8 | 46 | 42 |
| | 이에 준하는 공익 | 28 | 2 | 18 | 8 |
| | 기 타 | 1,388 | 0 | 0 | 1,388 |
| 2021 | 소 계 | 4,782 | 432 | 1,621 | 2,729 |
| | 국민의 건강 | 1,893 | 275 | 764 | 854 |
| | 국민의 안전 | 414 | 46 | 248 | 120 |
| | 환 경 | 158 | 2 | 122 | 34 |
| | 소비자의 이익 | 400 | 99 | 215 | 86 |
| | 공정한 경쟁 | 242 | 5 | 220 | 17 |
| | 이에 준하는 공익 | 75 | 5 | 52 | 18 |
| | 기 타 | 1,600 | 0 | 0 | 1,600 |
| 2022 | 소 계 | 3,262 | 483 | 1,069 | 1,710 |
| | 국민의 건강 | 648 | 305 | 267 | 76 |
| | 국민의 안전 | 234 | 14 | 185 | 35 |
| | 환 경 | 323 | 1 | 310 | 12 |
| | 소비자의 이익 | 438 | 157 | 189 | 92 |
| | 공정한 경쟁 | 91 | 4 | 67 | 20 |
| | 이에 준하는 공익 | 67 | 2 | 51 | 14 |
| | 기 타 | 1,461 | 0 | 0 | 1,461 |
| 2023 | 소 계 | 3,031 | 296 | 836 | 1,899 |
| | 국민의 건강 | 570 | 153 | 336 | 81 |
| | 국민의 안전 | 192 | 2 | 148 | 42 |
| | 환경 | 112 | 5 | 84 | 23 |
| | 소비자의 이익 | 345 | 135 | 143 | 67 |
| | 공정한 경쟁 | 76 | 0 | 59 | 17 |
| | 이에 준하는 공익 | 82 | 1 | 62 | 19 |
| | 기타 | 1,654 | 0 | 4 | 1,650 |

공익신고 이첩·송부사건 조사결과를 살펴보면, 법 시행 이후 국민권익위가 조사·수사기관으로부터 통보받은 23,962건 중 11,434건(47.7%)은 혐의가 적발되어 기소·고발(3,306건), 벌금(250건), 과징금·과태료(2,427건) 등의 조치가 이루어졌다.

〈 표 3-12 〉 이첩·송부사건 조사결과

(단위 : 건)

| 이첩·송부사건 조사결과 | | | | | 조치 내용 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 결과 통보현황 | | | | 타기관 조사·수사중 | 기소 | 고발 | 벌금 | 과징금 | 과태료 | 기타 |
| 합계 (D=F+G) | 혐의적발 (F) | 적발률 (F/D) | 무혐의 (G) | | | | | | | |
| 23,962 | 11,434 | 47.7% | 12,528 | 2,090 | 1,911 | 1,395 | 250 | 1,067 | 1,360 | 6,773 |

## 나. 공공기관 공익신고 접수·처리 현황

「공익신고자 보호법」에 따른 공익 신고는 국민권익위뿐만 아니라 조사기관, 수사기관, 공익침해행위 관련 공공단체에서도 접수할 수 있다. 이에 따라, 국민권익위는 매년 전년도 실적 기준 중앙행정기관·지방자치단체·공직유관단체 등 공공기관에서 직접 접수·처리한 공익신고 현황을 취합하여 분석하고 있다.

〈 표 3-13 〉 연도별 공공기관 공익신고 접수·처리현황

(단위 : 건)

| 구분 | 합 계 | 2011~2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 접수 | 24,784,329 | 418,182 | 493,568 | 958,103 | 866,888 | 1,516,702 | 1,683,709 | 1,663,445 | 2,800,892 | 3,318,441 | 5,417,879 | 5,646,520 |
| 처리 | 23,900,015 | 313,408 | 355,398 | 793,728 | 690,094 | 1,116,752 | 1,690,394 | 1,654,539 | 2,990,979 | 3,209,095 | 5,321,804 | 5,763,824 |

2023년 국민권익위가 공공기관을 대상으로 2022년 공익신고 접수·처리 현황을 조사한 결과, 공공기관에 접수된 공익신고는 5,646,520건으로 2021년과 비교하여 4.2% 증가하였으며, 법 시행 초기인 2011~2012년에 비해 약 13배 이상 증가하였다. 공공기관은 법 제정·시행 이후 2022년까지 약 2,478만 건의 공익신고를 접수하였고, 약 2,390만 건을 처리하였으며, 공공기관의 공익신고 접수·처리건수는 매년 증가하는 추세이다.

이는 그동안 세 차례에 거쳐 공익신고 대상법률이 지속적으로 확대된 것과 함께 공익신고자 보호제도의 인지도가 상승한 효과로 분석이 된다. 또한 566개 공공기관 중 489개 기관(86.4%)은 공익신고자 보호 자체 운영규정(운영지침, 조례 등)을 제정하였고, 545개 기관(96.3%)이 공익신고 창구를 설치·운영하는 등 각급기관이 공익신고자 보호와 지원을 위한 운영 기반을 마련한 것도 공익신고 접수·처리건수 증가에 큰 영향을 준 것으로 풀이된다.

한편, 2022년 공공기관은 5,763,824건의 공익신고를 처리하였는데, 이 중 3,196,532건(55.5%)이 혐의가 확인돼 행정처분이나 수사기관 송부·송치 등이 진행된 것으로 나타났다. 또한, 행정처분으로 피신고자에게 부과된 과징금·과태료 등 금액은 8,843억원에 달했다.

〈 표 3-14 〉 2022년도 공공기관 공익신고 처리현황

(단위 : 건, 백만원)

| 처리건수 | 행정처분 | | | | 수사기관 송부·송치 | 기타조치 | 자체종결 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 소 계 | 비금전처분 | 금전처분 | 부과금액 | | | |
| 5,763,824 | 3,196,532 | 267,528 | 2,929,004 | 884,326 | 341,893 | 1,701,101 | 524,298 |

## 다. 2023년 분야별 주요 사례

① 건강 분야에서는 A종합병원이 2020. 6. 9. ~ 2022. 12. 27. 기간 총 83회에 걸쳐 병원장과 진료부장이 공모하여 허위 내지 부실하게 진료기록부를 작성하고 마약류의 향정신성의약품 대리 처방을 통해 부당하게 보험급여를 받고 있다는 신고가 접수되었다. 이 신고로 병원장과 진료부장이 검찰로 송치되었고 요양급여 비용 7,801,520원이 환수되었다.

② 안전 분야에서는 B사가 사업장 근로자를 대상으로 안전보건교육을 실시하지 않았다는 신고가 접수되었다. 이 신고로 B사에 과태료 4백만원이 부과되었다.

③ 소비자 이익 분야에서는 C사가 선풍기를 판매하면서 선풍기의 주요부품인 모터를

제조국이 중국 인데도 일본제품인 것처럼 인터넷쇼핑몰에 성능이나 효과 등을 거짓 또는 과대광고 하였다는 신고가 접수되었다. 이 신고로 C사에 대해 경고조치가 이루어졌다.

④ 환경 분야에서는 D사가 폐기물처리업(수집운반)을 허가받지 아니하고 폐기물을 운반하여 일정 장소에 보관 적치하고 있다는 신고가 접수되었다. 이 신고로 D사에 대해 폐기물 처리 조치명령의 행정처분과 고발조치 등이 이루어졌다.

⑤ 공정경쟁 분야에서는 E, F가 온라인 쇼핑몰 및 매장에서 해외 유명 브랜드의 위조상품을 판매하고 있다는 신고가 접수되었다. 특허청 조사 결과 E, F가 상표법을 위반한 사실이 밝혀졌고 이들은 검찰에 불구속 기소 의견으로 송치되었다.

⑥ 이에 준하는 공익 분야에서는 G군청은 기간제근로자 채용공고 및 채용하는 과정에서 혼인여부 등 직무수행과 무관한 개인정보를 수집하고, 구직자에게 채용서류 반환 등에 대한 내용을 고지한 사실이 없는 점이 확인된다는 신고가 접수되었다. 이 신고로 G군청에 과태료 450만원이 부과되었다.

# 제2절 공공재정 부정청구 등 신고처리[3)]

## 1. 개요

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.

이후 '23.5.1. 공공재정 부정청구 근절을 위한 종합적이고 유기적인 업무 수행을 위해 기존 '공공재정환수제도과'와 '복지·보조금 부정신고센터'가 통합하여 「공공재정환수관리과」로 출범하여 부정수급 신고처리 업무를 수행하고 있다.

## 2. 신고 및 처리 절차

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

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

3) 공공재정환수관리과 서현우 사무관

## 3. 신고처리 현황

'13.10월부터 접수된 부정수급 신고는 총 12,170건으로 이 중 12,031건의 처리가 완료(98.9%)되었고, 처리완료 된 12,031건 중 33.4%에 해당되는 4,023건을 조사·감독 기관에 이첩·송부하였다.

〈 표 3-15 〉 신고 접수 및 처리 현황('23.12.31. 기준)

(단위 : 건)

| 연도 | 신고 접수 | 신고 처리 | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 계 | 이첩 | 송부 | 종결 |
| 합계 | 12,170 | 12,031 | 1,680 | 2,343 | 8,008 |
| 2023 | 1,600 | 1,532 | 58 | 319 | 1,155 |
| 2022 | 1,467 | 1,520 | 13 | 433 | 1,074 |
| 2021 | 1,598 | 1,639 | 62 | 575 | 1,002 |
| 2020 | 1,187 | 1,205 | 299 | 313 | 593 |
| 2019 | 1,537 | 1,527 | 321 | 225 | 981 |
| 2018 | 1,446 | 1,428 | 265 | 227 | 936 |
| 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 4,023건의 사건 중 3,469건에 대한 조사가 완료되어 2,485건의 부정수급 혐의가 인정됨에 따라 1,630억 원의 부정수급액 환수가 결정되었다.

〈 표 3-16 〉 이첩·송부사건 혐의적발 현황('23.12.31. 기준)

(단위 : 건)

| 이첩 및 송부 | 조사완료(결과회신) | | | 조사기관 조사 중 |
|---|---|---|---|---|
| | | 혐의적발 | 무혐의 | |
| 4,023건 | 3,469건<br>(1,630억 원 환수 결정) | 2,485건<br>(71.6%) | 984건<br>(28.4%) | 554건 |

## 4. 공공재정 부정청구 신고 활성화를 위한 집중신고기간 운영

공공재정 부정청구 등 신고활성화를 위해 ’23년 7월 11일부터 10월 10일까지 「정부지원금 부정수급 집중신고기간」을 운영하였고, 아울러 공공기관과 협업한 집중홍보를 통해 국민들의 적극적인 신고 동참을 유도하였다. 신고 대상에 대한 국민의 이해도를 제고하기 위해 과거 신고사건 중 발생빈도 등을 고려하여 사업유형별 부정수급 사례, 신고방법 등 신고기간 운영에 대한 사항을 안내하고, 각급 기관에서 보유하고 있는 홈페이지, 전광판, 소식지 등 매체를 활용하여 집중 신고기간의 운영에 대해 대국민 생활밀착형 홍보를 적극 실시하였다.

[ 그림 3-1 ] 각급기관 집중신고기간 운영 홍보사례

2023년 집중신고기간(7월~10월) 운영결과 부서배정 신고사건 접수 실적은 13.8% 증가하였으며, 신고접수는 보건복지 분야가 156건으로 전체 신고의 37.7%를 차지하여 가장 많았고, 산업자원 55건, 고용노동 55건, 여성가족 47건순으로 나타났다.

# 제2장 | 실효성 있는 신고자 보호보상



## 제1절 신고자 보호·보상 제도 강화 및 인식개선 추진[4)]

### 1. 부패·공익신고자 보호·보상 제도 강화 추진

국민권익위는 부패 및 공익침해행위에 대해서 국민이 안심하고 신고할 수 있고, 신고후에도 국가로부터 안정적인 보호와 지원을 받을 수 있도록 관련 법령 및 제도를 지속적으로 개선하였다.

주요 개정내용으로는 첫째, 공익신고 보상금 지급 대상과 보상금 지급 비율을 확대하였다. 공익신고자보호법 개정(2023.3월)으로 국가·지자체 뿐만 아니라 공사·공단 등 공공기관 수입·회복 및 증대 등에도 보상금을 지급할 수 있게 되었고, 이러한 법률 개정으로 향후 공공기관에 대한 공익신고가 활성화될 것으로 기대되고 있다. 또한 공익신고자보호법 시행령 개정으로 공익신고 보상금 지급 비율을 확대(4~20%→4~30%)하여 신고자의 편익을 증진하였다.

둘째, 부패행위 신고 포상금 상한 5억에 맞춰 공익신고와 공공재정부정청구 신고 포상금 상한액도 5억원으로 상향하였다. 국민권익위 반부패 법령중 부패행위, 청탁금지, 이해충돌 분야 신고 포상금 상한은 5억원이었지만, 공익신고와 공공재정부정청구 신고 포상금 상한은 그동안 2억원으로 포상금 상한액이 상이함에 따른 형평성 및 국민 혼란 해소를 위해 반부패 법령간 포상금을 일원화 하였다.

셋째, 새로운 공익침해행위의 등장으로 인한 신고자 보호 사각지대를 해소하기 위해 공공의 이익과 밀접하고 신고자 보호 필요성이 높은 19개 법률을 공익신고 대상에 추가하는 입법을 추진중이다. 추가된 법률은 마약류 불법거래 방지에 관한 특례법, 금융소비자 보호에 관한 법률 등이고 정부 입법안 제출후 국회 입법 절차 진행중이다.

4) 보호보상정책과 나현성 사무관

## 2. 신고자 보호·보상 제도 일원화 추진

현재 국민권익위 소관 5개의 반부패 법령(부패방지, 공익신고, 공공재정환수, 이해충돌방지, 청탁금지)에 신고자 보호·지원 제도가 각기 규정되어 보호·지원 수준에 차이가 있는 문제를 해결하고자, 어느 법에 따르더라도 신고자 보호·지원 수준이 동일하도록 하는 취지의 개선방안을 마련하여 입법을 추진중이다.

주요 내용으로는 부패신고와 공익신고의 보호 및 보상은 각각의 법에 별도로 규정하되, 그 수준을 통일하고 그 외 국민권익위 소관 반부패 법령에 대해서는 보호 규정은 공익신고자보호법을 준용하고 보상 규정은 부패방지권익위법을 준용한다.

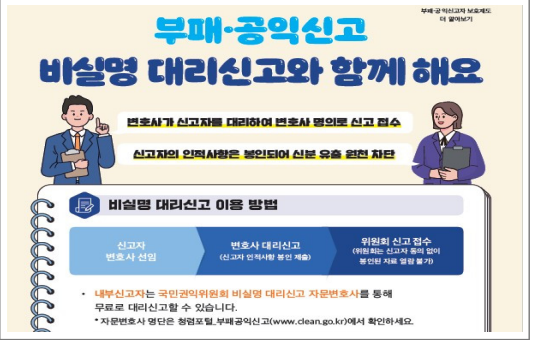
## 3. 내부 공익신고 비실명 대리신고 활성화

국민권익위는 공익신고자가 신분노출에 대한 걱정 없이 본인의 이름이 아닌 변호사의 이름으로 신고를 할 수 있는 '비실명 대리신고' 제도를 2018. 10월 도입하였으며, 특히 신고로 인해 불이익을 받을 개연성이 큰 '내부 공익신고자'가 무료로 대리신고 제도를 이용할 수 있도록 약 100명에 달하는 '비실명 대리신고 자문변호사단'을 구성·운영하고 있다.

이러한 비실명 대리신고 제도에 변호사들의 참여를 확대하기 위해 대한변협과 협력하여 비실명 대리신고를 변호사의 공익활동 실적으로 인정해 주었다. 또한, 비실명 대리신고 자문 변호사단을 추가로 위촉('23.7월, 50명)하였고, 정책 간담회, 온·오프라인 홍보, 교육 등 다양한 수단을 활용하여 비실명 대리신고 제도 활성화를 위해 노력하였다.

아울러, 국민권익위 비실명 대리신고 자문변호사가 비실명 대리신고 뿐만 아니라 그 처리 결과에 대한 이의신청을 대리할 때에도 수당을 지급할 수 있도록 관련 규정을 개정하였고, 비실명 대리신고 이후 조사 및 수사 단계까지 내부 신고자가 변호사의 조력을 받을 수 있도록 공익신고자보호법 개정을 추진중이다.

[ 그림 3-2 ] 비실명 대리 신고 제도 활성화

| 비실명 대리신고 자문변호사단 위촉(7.26.) | 비실명 대리신고 제도 홍보(12.16.) |
|---|---|
| |  |

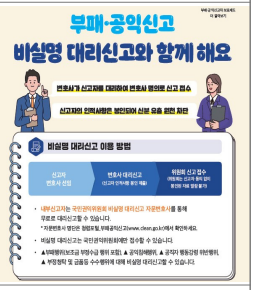
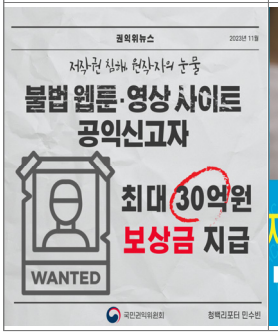
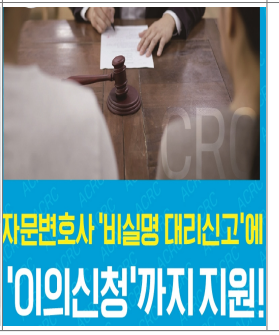
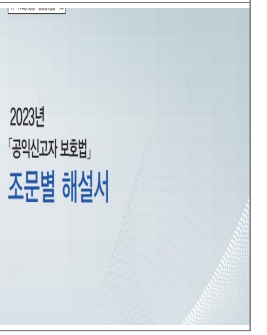


## 4. ‘공익신고의 날’ 개최 등을 통한 긍정적 인식개선 노력

2018년 국민권익위는 신고자의 자긍심을 높이고 신고에 대한 긍정적 인식 확산을 위해 UN이 지정한 ‘세계 반부패의 날’인 12월 9일을 ‘공익신고의 날’로 선포하였고, 2023년 ‘제5회 공익신고의 날’을 맞이하였다. 국민권익위는 온·오프라인으로 동시 개최된 기념식에서 신고자 보호·지원 업무에 적극 협조 및 참여한 관계 기관 유공자들에게 표창을 수여하였다. 또한, 유공자들이 신고자 보호·지원 업무를 하며 겪은 경험 등 귀감이 될 만한 사례를 발표하였고, 공익 신고자 보호·지원 제도에 대한 교육도 진행함으로써 부패·공익신고 및 신고자 보호의 중요성에 대한 공감대를 형성하였다.

그 밖에도 2023년 국민권익위는 SNS 카드뉴스 홍보와 포스터·리플릿, 유튜브 홍보영상 게재, 라디오 광고, 공익신고 업무매뉴얼 배포 등을 통해 신고자 보호·보상제도에 대한 긍정적 인식을 제고하고자 노력하였다.

[ 그림 3-3 ] 부패·공익신고자 보호·보상제도 안내 및 홍보

| 공익신고의 날 기념식 | 정책 브리핑 | 웹툰 | 포스터 배포 |
|---|---|---|---|
| | | |  |
| **블로그** | **카드 뉴스** | **라디오 인터뷰** | **업무 매뉴얼** |
|  |  | |  |

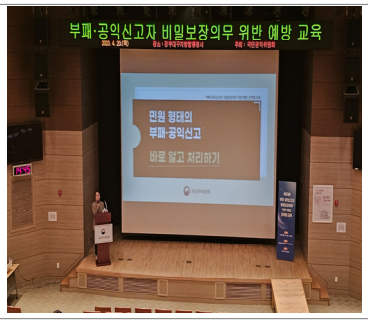
## 5. 현장 맞춤형 신고자 비밀보장 위반 예방 교육 실시

최근 국민신문고, 각급 기관별 자체 신고센터 등 다양한 경로를 통하여 민원 신청이 이루어지고 있고, 그중에서 민원 형태로 접수되는 부패·공익침해행위 신고도 증가하고 있다. 하지만 이 같은 민원으로 접수되는 신고 처리과정에서 신고자 비밀 보장이 지켜지지 않는 문제점들이 발생하고 있어 국민권익위는 민원 형태의 신고 접수처리 과정에서 신고자 비밀보장을 강화하기 위해 중앙지자체, 공공기관 등의 감사민원 담당자들을 대상으로 권역별 예방 교육을 실시하였다.

국민권익위는 금번 예방 교육을 위해 사전 수요조사를 통해 교육이 필요한 기관 중심으로 교육 대상 기관을 선정하였고, 그 결과 총 6개 권역의 각급 기관별 담당자

1,592명을 대상으로 교육을 실시하였다. 이번 교육에서 국민권익위 청렴 교육 전문강사 및 부패·공익신고자 보호 사건 경험이 풍부한 조사관들이 강사로 참석하였고, 현장의 실질적 업무 이해도 제고를 위해 신고 처리 과정에서 발생하는 주요 신분 유출 사례를 소개하고 이를 통해 신고자 신분 유출 예방 방법 및 현장에서의 대처 방안 등에 대해 심도 있는 교육을 실시하였다.

[그림 3-4 ] 공공기관 대상 신고자 비밀보장 등 예방 교육

| 충청 권역(3.31.) | 서울·경기 권역(4.12.) | 경상 권역(4.20~21.) |
|---|---|---|
| |  | |
| **제주 권역(5.2.)** | **전라 권역(5.20~21.)** | **강원 권역(6.16.)** |
| | | |

# 제2절 부패·공익신고자 보호[5)]

## 1. 제도 의의

신고자 보호제도는 내부 구성, 일반시민의 능동적 신고의식을 뒷받침할 수 있는 사전적·사후적 안전장치이다. 조직 내에서 은밀하게 이루어지는 부정과 비리를 제보한 내부 신고자의 경우 신고로 인한 불이익을 입을 개연성이 높고 조직 내 밀고자, 배반자로 인식되기도 해 조직생활을 하는데 있어 많은 어려움에 부딪힐 수 있다. 따라서 이러한 내부 신고자 등을 대상으로 철저한 비밀보장과 신분보장을 지원함으로써 누구나 안심하고 신고할 수 있는 여건을 조성하고, 부패 및 공익침해행위의 발생을 효과적으로 예방하는 것이 신고자 보호 제도의 취지라 할 수 있다.

부패신고자 보호제도는 2002년 부패방지위원회 출범과 함께 구「부패방지권익위법」 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. 주요 내용

### 가. 부패행위 신고자 보호제도

#### (1) 신고자가 보호받을 수 있는 요건

부패행위 신고대상은「부패방지권익위법」 제2조 제4호에 규정된 부패행위와 같은 법 제67조에 따른 공직자 행동강령 위반 행위 등이다.

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 부패행위를

5) 신고자보호과 양은경 사무관

신고하거나 피신고자의 소속기관·단체 또는 기업 등을 지도·감독하는 공공기관에 부패행위를 신고한 경우, 공직자 행동강령을 위반하는 행위를 신고한 경우, 부패행위 또는 공직자 행동강령 위반행위에 대하여 국회 또는 법원에서 증언하거나 수사기관에 고소 · 고발한 경우에는 수사기관·감사원 또는 국민권익위에 신고한 것과 마찬가지로 보호를 받을 수 있다.

부패행위 신고자는 본인의 인적사항과 신고취지 및 이유를 기재한 기명의 문서로써 신고대상과 부패행위의 증거 등을 함께 제시하여야 하며, 자신의 인적사항을 밝히지 아니하고 변호사를 선임하여 신고를 대리하는 비실명 대리신고를 국민권익위에 할 수 있다. 다만, 신고자가 신고의 내용이 허위라는 사실을 알았거나 알 수 있었음에도 불구하고 신고한 경우에는 보호를 받을 수 없다.

신고자 외에도 신고와 관련하여 진술·증언, 그 밖의 자료제출 등의 방법으로 신고내용의 감사·수사 또는 조사에 조력한 협조자에 관하여는 부패행위 신고자와 마찬가지로 보호하고 있다.

(2) 주요 보호제도

부패행위 신고자에 대한 보호는 크게 「부패방지권익위법」에 따른 신고자라는 사정을 알면서 신고자의 동의 없이 그의 인적사항이나 그가 신고자임을 미루어 알 수 있는 사실을 다른 사람에게 알려주거나 공개 또는 보도하는 것을 금지하는 비밀의 보장, 누구든지 신고자에게 「부패방지권익위법」에 따른 신고나 이와 관련한 진술 그 밖의 자료제출 등을 이유로 해임, 징계조치 등 신분상 불이익이나 근무조건상의 차별 등을 받지 않도록 하는 신분보장등조치, 신변보호조치 등으로 구성되어 있다.

특히, 책임감면의 경우 공공기관의 장이 신고와 관련한 신고자의 위법행위에 대하여 징계뿐만 아니라 불리한 행정처분도 감면할 수 있도록 하고, 위원회가 신고와 관련한 신고자의 위법행위에 대해 징계·행정처분의 감경·면제를 요구할 수 있는 근거를 신설하여 시행('22.7.5.) 하는 등 부패행위 신고자에 대한 책임감면 제도를 보다 강화하였다.

### 나. 공익신고자 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 「공익신고자 보호법」 별표에 따른 474개 신고대상 법률('24.2.6.)에서 벌칙 또는 인·허가 취소, 정지처분 등 행정처분의 대상이 되는 행위이다.

누구든지 공익침해행위가 발생하였거나 발생할 우려가 있는 경우 「공익신고자 보호법」 제6조에 따른 공익신고 접수기관에 신고하고 보호를 받을 수 있다. 또한, 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 금품·근로관계상 특혜를 요구하는 등의 부정한 목적으로 신고한 경우에는 보호를 받을 수 없다.

(2) 주요 보호제도

공익신고자등에 대한 불이익조치는 파면과 정직 등 신분상 불이익과 임금차별, 물품계약 해지 등 경제적 불이익, 인허가 취소 등 행정적 불이익, 따돌림 등 정신적 불이익까지 포함된다. 공익신고자등에 대한 보호는 공익신고자등이 공익신고등으로 인해 이와 같은 불이익조치를 받지 않도록 하거나 이미 발생한 피해를 취소시키는 등의 원상회복 조치, 공익신고자등에 대한 신변보호, 공익신고자의 동의 없이 신분이 공개되거나 보도되는 것을 금지하는 공익신고자등의 비밀보장의무 등으로 되어 있다.

## 3. 보호활동 및 실적

(1) 부패행위 신고자 보호실적

최근 10여 년간(2011년 이후) 부패행위 신고자 또는 협조자가 보호를 요구한 사건은 총 796건으로 연평균 61.2건에 이른다.

〈 표 3-17 〉 부패행위 신고자등 보호신청 접수현황

(단위 : 건, 접수일 기준)

| 연 도 | 계 | 신분보장 | 신변보호 | 신분공개 | 일시정지 | 책임감면[6] |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 계 | 796 | 563 | 43 | 148 | 31 | 11 |
| 2011 | 11 | 11 | - | - | - | - |
| 2012 | 27 | 19 | 2 | 6 | - | - |
| 2013 | 27 | 20 | 4 | 3 | - | - |
| 2014 | 26 | 17 | 3 | 6 | - | - |
| 2015 | 22 | 19 | 3 | - | - | - |
| 2016 | 5 | 5 | - | - | - | - |
| 2017 | 17 | 14 | 1 | 2 | - | - |
| 2018 | 51 | 33 | - | 15 | 3 | - |
| 2019 | 123 | 82 | 6 | 23 | 12 | - |
| 2020 | 129 | 96 | 6 | 21 | 6 | - |
| 2021 | 118 | 82 | 4 | 27 | 5 | - |
| 2022 | 132 | 85 | 7 | 30 | 4 | 6 |
| 2023 | 108 | 80 | 7 | 15 | 1 | 5 |

신분보장등조치 신청은 520건을 처리하였고, 이 중 66건을 인용결정하였다.

〈 표 3-18 〉 부패행위 신고자등 신분보장등조치 신청 처리현황

(단위 : 건, 처리일 기준)

| 연 도 | 계 | 인용 | 기각 | 각하 | 취하·종결 |
|---|---|---|---|---|---|
| 계 | 520 | 66 | 46 | 47 | 361 |
| 2011 | 9 | 1 | - | - | 8 |
| 2012 | 19 | 6 | - | - | 13 |
| 2013 | 20 | 2 | 1 | - | 17 |
| 2014 | 14 | - | 1 | - | 13 |
| 2015 | 15 | - | - | - | 15 |
| 2016 | 15 | 1 | 2 | - | 12 |
| 2017 | 8 | - | - | - | 8 |
| 2018 | 25 | 2 | 1 | - | 22 |
| 2019 | 68 | 9 | 7 | 1 | 51 |
| 2020 | 75 | 22 | 10 | 16 | 27 |
| 2021 | 94 | 8 | 11 | 9 | 66 |
| 2022 | 74 | 11 | 4 | 12 | 47 |
| 2023 | 84 | 4 | 9 | 9 | 62 |

6) 부패행위 신고와 관련한 신고자등의 위법행위에 대해 징계·행정처분 감경·면제 요구 근거 신설 (「부패방지권익위법」 '22.1.4. 개정 및 '22.7.5. 시행)

신변보호조치 요구는 42건을 처리하였고, 이 중 23건은 경찰관서에 신변보호조치를 요청하였다.

〈 표 3-19 〉 부패행위 신고자등 신변보호조치 요구 처리현황

(단위 : 건, 요청일 기준)

| 연 도 | 계 | 인용 | 기각 | 각하 | 취하·종결 |
|---|---|---|---|---|---|
| 계 | 42 | 23 | - | - | 19 |
| 2011 | - | - | - | - | - |
| 2012 | 2 | 2 | - | - | - |
| 2013 | 3 | 1 | - | - | 2 |
| 2014 | 4 | 2 | - | - | 2 |
| 2015 | 3 | 2 | - | - | 1 |
| 2016 | - | - | - | - | - |
| 2017 | 1 | 1 | - | - | - |
| 2018 | - | - | - | - | - |
| 2019 | 6 | 5 | - | - | 1 |
| 2020 | 6 | 3 | - | - | 3 |
| 2021 | 4 | 2 | - | - | 2 |
| 2022 | 5 | 4 | - | - | 1 |
| 2023 | 8 | 1 | - | - | 7 |

신고자등의 인적사항을 공개하는 등 비밀보장의무 위반여부를 조사·확인한 사건은 139건으로, 이 중 30건은 조사 결과에 따라 관련자에 대한 징계요구 및 형사고발 조치 등을 하였다.

〈 표 3-20 〉 부패행위 신고자등 비밀보장의무위반 확인 처리현황

(단위 : 건, 처리일 기준)

| 연 도 | 계 | 인용 | 기각 | 각하 | 취하·종결 |
|---|---|---|---|---|---|
| 계 | 139 | 30 | 17 | 4 | 88 |
| 2011 | - | - | - | - | - |
| 2012 | 4 | - | - | - | 4 |
| 2013 | 4 | 1 | - | - | 3 |
| 2014 | 4 | - | - | - | 4 |
| 2015 | 3 | 1 | - | - | 2 |

| 연 도 | 계 | 인용 | 기각 | 각하 | 취하·종결 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2016 | - | - | - | - | - |
| 2017 | - | - | - | - | - |
| 2018 | 10 | 2 | 1 | - | 7 |
| 2019 | 21 | 6 | 2 | 2 | 11 |
| 2020 | 19 | 6 | 7 | 1 | 5 |
| 2021 | 23 | 7 | 1 | 1 | 14 |
| 2022 | 21 | 4 | 3 | - | 14 |
| 2023 | 30 | 3 | 3 | - | 24 |

(2) 공익신고자 보호실적

2011년「공익신고자 보호법」제정·시행 이후 2023년까지 공익신고자 또는 협조자가 보호를 요구한 사건은 총 1,000건으로 연평균 76.9건에 이른다.

〈 표 3-21 〉 공익신고자등 보호신청 접수현황

(단위 : 건, 접수일 기준)

| 연 도 | 계 | 보호조치 | 신변보호 | 신분공개 | 불이익조치 금지 | 책임감면 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 계 | 1,000 | 501 | 91 | 233 | 55 | 120 |
| 2011 | 6 | 2 | - | 2 | 2 | - |
| 2012 | 11 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 2013 | 17 | 13 | 1 | 2 | - | 1 |
| 2014 | 17 | 3 | 2 | 10 | 1 | 1 |
| 2015 | 16 | 9 | 1 | 4 | 2 | - |
| 2016 | 20 | 12 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 2017 | 34 | 19 | 2 | 7 | 1 | 5 |
| 2018 | 61 | 33 | 8 | 10 | 3 | 7 |
| 2019 | 147 | 76 | 17 | 35 | 8 | 11 |
| 2020 | 156 | 79 | 13 | 37 | 6 | 21 |
| 2021 | 169 | 78 | 9 | 45 | 12 | 25 |
| 2022 | 157 | 90 | 8 | 30 | 8 | 21 |
| 2023 | 189 | 82 | 26 | 47 | 9 | 25 |

신고등으로 인하여 불이익을 당하였다며 보호조치를 신청한 사건 448건을 처리하였고, 이 중 82건을 인용결정하였다.

〈 표 3-22 〉 공익신고자등 보호조치 신청 처리현황

(단위 : 건, 처리일 기준)

| 연 도 | 계 | 인용 | 기각 | 각하 | 취하·종결 |
|---|---|---|---|---|---|
| 계 | 448 | 82 | 96 | 82 | 188 |
| 2011 | 2 | 2 | - | - | - |
| 2012 | 3 | 1 | 2 | - | - |
| 2013 | 15 | 4 | 6 | 2 | 3 |
| 2014 | 1 | 1 | - | - | - |
| 2015 | 8 | 2 | 3 | - | 3 |
| 2016 | 12 | 5 | 4 | - | 3 |
| 2017 | 13 | 7 | 3 | - | 3 |
| 2018 | 27 | 6 | 7 | 5 | 9 |
| 2019 | 65 | 13 | 16 | 15 | 21 |
| 2020 | 67 | 21 | 17 | 6 | 23 |
| 2021 | 63 | 9 | 12 | 9 | 33 |
| 2022 | 63 | 10 | 9 | 16 | 28 |
| 2023 | 109 | 1 | 17 | 29 | 62 |

신변보호조치 요구는 88건을 처리하였고, 이 중 48건을 인용하여 경찰관서에 신변보호조치를 요청하였다.

〈 표 3-23 〉 공익신고자등 신변보호조치 요구 처리현황

(단위 : 건, 요청일 기준)

| 연 도 | 계 | 인용 | 기각 | 각하 | 취하·종결 |
|---|---|---|---|---|---|
| 계 | 88 | 48 | - | - | 40 |
| 2011 | - | - | - | - | - |
| 2012 | 3 | 1 | - | - | 2 |
| 2013 | 1 | 1 | - | - | - |
| 2014 | 2 | 2 | - | - | - |
| 2015 | - | - | - | - | - |
| 2016 | 2 | 1 | - | - | 1 |
| 2017 | 2 | 1 | - | - | 1 |

| 연 도 | 계 | 인용 | 기각 | 각하 | 취하·종결 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2018 | 8 | 7 | - | - | 1 |
| 2019 | 17 | 14 | - | - | 3 |
| 2020 | 12 | 5 | - | - | 7 |
| 2021 | 8 | 3 | - | - | 5 |
| 2022 | 10 | 6 | - | - | 4 |
| 2023 | 23 | 7 | - | - | 16 |

공익신고자등의 인적사항을 공개·보도하였다며 비밀보장의무 위반여부를 확인하여 달라는 신청을 207건 처리하였는데, 46건은 관련자에 대한 징계요청 및 형사고발 조치 등을 하였다.

〈 표 3-24 〉 공익신고자등 비밀보장의무위반 확인 처리현황

(단위 : 건, 처리일 기준)

| 연 도 | 계 | 인용 | 기각 | 각하 | 취하·종결 |
|---|---|---|---|---|---|
| 계 | 207 | 46 | 40 | 4 | 117 |
| 2011 | 2 | - | - | - | 2 |
| 2012 | 1 | - | - | - | 1 |
| 2013 | 2 | - | - | - | 2 |
| 2014 | 8 | 3 | 3 | - | 2 |
| 2015 | 4 | 1 | 2 | - | 1 |
| 2016 | 4 | 1 | 2 | - | 1 |
| 2017 | 7 | 1 | 5 | - | 1 |
| 2018 | 8 | 2 | 2 | - | 4 |
| 2019 | 28 | 9 | 4 | 1 | 14 |
| 2020 | 29 | 7 | 8 | 2 | 12 |
| 2021 | 28 | 8 | 5 | 1 | 14 |
| 2022 | 28 | 6 | 4 | - | 18 |
| 2023 | 58 | 8 | 5 | - | 45 |

공익신고등을 이유로 불이익조치를 받을 우려가 명백한 신고자에 대한 불이익조치 금지 신청 51건을 처리하였고, 이 중 6건을 인용결정하였다.

〈 표 3-25 〉 공익신고자등 불이익조치금지 신청 처리현황

(단위 : 건, 처리일 기준)

| 연 도 | 계 | 인용 | 기각 | 각하 | 취하·종결 |
|---|---|---|---|---|---|
| 계 | 51 | 6 | 12 | 3 | 30 |
| 2011 | 2 | - | 1 | 1 | - |
| 2012 | 1 | - | 1 | - | - |
| 2013 | - | - | - | - | - |
| 2014 | 1 | 1 | - | - | - |
| 2015 | 1 | - | - | - | 1 |
| 2016 | 2 | - | - | - | 2 |
| 2017 | 1 | - | 1 | - | - |
| 2018 | 3 | - | 1 | - | 2 |
| 2019 | 9 | 1 | 2 | 1 | 5 |
| 2020 | 4 | - | 1 | - | 3 |
| 2021 | 9 | 1 | 3 | - | 5 |
| 2022 | 10 | 2 | 1 | 1 | 6 |
| 2023 | 8 | 1 | 1 | - | 6 |

공익신고자등에 대한 책임감면을 신청한 사건 중 115건을 처리하였고, 이 중 33건을 인용결정하였다.

〈 표 3-26 〉 공익신고자등 책임감면 신청 처리현황

(단위 : 건, 처리일 기준)

| 연 도 | 계 | 인용 | 기각 | 각하 | 취하·종결 |
|---|---|---|---|---|---|
| 계 | 115 | 33 | 18 | 1 | 63 |
| 2011 | - | - | - | - | - |
| 2012 | 1 | 1 | - | - | - |
| 2013 | 1 | - | - | - | 1 |
| 2014 | 1 | - | - | - | 1 |
| 2015 | - | - | - | - | - |
| 2016 | - | - | - | - | - |
| 2017 | 5 | 3 | 1 | - | 1 |
| 2018 | 7 | 5 | - | - | 2 |
| 2019 | 12 | 6 | - | - | 6 |
| 2020 | 13 | 7 | 5 | - | 1 |
| 2021 | 18 | 6 | 5 | - | 7 |
| 2022 | 26 | 3 | 3 | - | 20 |
| 2023 | 31 | 2 | 4 | 1 | 24 |

## 4. 주요 사례

(1) 보호조치 : 직장상사 성추행 신고 관련 보호조치결정

신청인은 간부급 직장상사의 성추행 문제를 공론화하고 직장상사를 고소하였으나 신고 이후 피신청인이 신청인에 대한 지방 전보와 대기발령, 징계 예고 등을 하였다. 국민권익위에서 신청인에 대한 인사처분 취소를 요구하여 피신청인은 이행하였으며, 또한 신고자에 대한 불이익조치 금지 의무를 위반한 피신청인을 검찰청에 고발하였다.

(2) 신분보장등조치 : 직원 부당채용 의혹 등 신고 관련 신분보장등조치결정

신청인은 신고 후 조건부 1년 재임용 계약 체결이 되었으나, 국민권익위는 통상 3년 재임용 계약 체결을 1년으로 단축한 것은 불이익조치로서 피신청인에게 신청인과 3년 재임용 계약 체결 등을 요구하여 피신청인이 이를 이행하였다.

(3) 신분공개 : 금품수수 의혹 등 신고 관련 신고자등의 비밀보장의무 위반 확인

신청인은 직원이 거래처로부터 ○○을 무상으로 제공받은 의혹을 제기하였으나, 피신청인A는 일부직원들에게 신청인의 신고사실이 담긴 자료를 제공하는 등 신청인의 신고자로서의 신분을 공개하였다. 국민권익위는 피신청인A 등에 대하여 징계 등 필요한 조치를 요구하여 피신청인A는 견책처분을 받았다.

(4) 책임감면 : 비인가 △△증 불법 발급 의혹 등 신고 관련 책임감면 의견 제출

신청인은 비정규직으로 정규직 임용에 영향을 끼칠 수 있는 상급자의 비인가 △△증 발급지시를 거부하기가 어려웠던 상황으로, □□기관에 자진 신고 후 조사 및 수사에 적극 협조하였다. 신청인의 공익신고로 인해 수백건의 비인가 △△증 발급 시정과 피해자 구제가 이루어진 점을 감안하여, 국민권익위는 적극적인 신고자 보호를 위해 재판부에 신청인에 대한 형사처벌 감면 의결을 제출하였다.

# 제3절 부패·공익신고자 보상[7)]

## 1. 신고자 보상·포상 제도 의의

신고자에 대한 보상·포상제도는 부패·공익침해행위 등 신고로 인하여 공익 증진에 기여하거나 직접적인 수입의 회복, 증대 또는 비용의 절감을 가져온 경우 신고자에게 금전적 대가를 지급하는 제도로, 각종 위험부담을 안고 이루어지는 용기있는 행동에 대해 보상(reward)함으로써 부패·공익침해행위 등 신고에 대한 국민의 자율적 참여를 유도할 수 있는 효과적인 부패방지 및 공익침해 예방 수단으로 기능하고 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. 다만, 공공기관에 부패행위 신고를 한 경우에는 해당 공공기관이 포상 추천 또는 포상금 지급을 요청한 경우만 해당한다.

포상금 지급 사유는 ① 부패행위자에 대하여 공소제기·기소유예·기소중지, 수사중지(피의자중지로 한정), 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 5억 원 이하로 지급할 수 있다.

7) 신고자보상과 김혜진 사무관

### 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 하여야 하고, 법률관계가 확정된 날부터 5년이 지나면 보상금 지급신청을 할 수 없다. 보상금 지급은 최대 30억 원 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, 쟁송비용 등을 지출한 경우 및 불이익조치 기간의 임금손실액 등에 대해 대통령령으로 정하는 바에 따라 구조금을 지급할 수 있다. 기존에는 보상금 지급요건을 갖춘 경우에만 보상금을 포함하여 원상회복 비용을 청구할 수 있었으나, 2019년 10월 17일 이후 부패행위 신고를 하는 경우부터는 보상금과는 별도로 구조금 지급 신청이 가능하게 되었다. 한편, 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 개정으로 2022년 1월 4일부터 기존 '원상회복 관련 쟁송절차에 소요된 비용'만을 지급하였던 구조금 지급범위를 '부패행위 신고 등을 이유로 한 쟁송절차에 소요된 비용'으로 확대하였다.

## 3. 부패신고자 보상·포상 지급실적

### 가. 부패신고 포상금 지급 실적

신고자에게 포상금을 지급한 실적은 2010년 이후 총 111건으로 금액은 11억 1천6백여만 원이다.

〈 표 3-27 〉 부패신고 포상금 지급실적

(단위 : 천원)

| 연도 | 포상금 지급건수 | 포상금 지급금액 |
|---|---|---|
| 계 | 111건 | 1,115,947 |
| 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 |
| 2020 | 6건 | 28,000 |
| 2021 | 7건 | 116,000 |
| 2022 | 7건 | 111,200 |
| 2023 | 4건 | 192,500 |

* 포상금제도는 2005.7. 21. 이후 신고부터 적용
* 공직자 등에 대한 부정청탁 및 공직자 등의 금품 등 수수의 금지 위반에 따른 포상금 지급실적 포함

## 나. 부패신고 보상금 지급 실적

2010년부터 2023년까지 신고로 인하여 환수된 금액은 3,396억 2,319여만 원이었고, 이에 따른 보상금의 지급액은 2,542건 대상 305억 122여만 원으로 1건당 평균 보상금액은 1,200만 원이었으며, 공공기관 환수액 대비 보상비율은 전체 평균 9.0%를 기록하고 있다.

〈 표 3-28 〉 부패신고 보상금 지급실적

(단위 : 천원)

| 연도 | 보상금 지급건수 | 보상대상가액 | 보상금액 |
|---|---|---|---|
| 계 | 2,542건 | 339,623,191 | 30,501,217 |
| 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 |

| 연도 | 보상금 지급건수 | 보상대상가액 | 보상금액 |
|---|---|---|---|
| 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 |
| 2020 | 238건 | 46,003,611 | 3,842,099 |
| 2021 | 485건 | 40,862,696 | 3,397,868 |
| 2022 | 480건 | 17,922,028 | 2,863,390 |
| 2023 | 602건 | 40,582,871 | 4,085,784 |

* 공직자 등에 대한 부정청탁 및 공직자 등의 금품 등 수수의 금지 위반에 따른 보상금 지급실적 포함

### 다. 부패신고 구조금 지급 실적

국민권익위는 부패행위자 등(친족·동거인 포함)이 부패 등으로 인하여 치료, 이사, 쟁송비용 등을 지출한 경우 및 불이익조치 기간의 임금손실액 등에 대해 대통령령으로 정하는 바에 따라 구조금을 지급할 수 있다.

〈 표 3-29 〉 부패신고 구조금 지급 실적

(단위 : 천원)

| 연도 | 구조금 지급건수 | 구조금 지급금액 |
|---|---|---|
| 계 | 6건 | |
| 2019 | - | - |
| 2020 | - | - |
| 2021 | - | - |
| 2022 | 3건 | 17,429 |
| 2023 | 3건 | 2,981 |

## 4. 공익신고자 보상·포상·구조 주요 내용

### 가. 보상금 지급

공익신고 보상금은 「공익신고자 보호법」상 공익침해행위를 신고하고, 이로 인하여

국가 또는 지방자치단체가 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. 공익신고자는 국가 또는 지방자치단체의 수입 회복이나 증대에 관한 법률관계가 확정되었음을 안 날부터 3년 이내, 그 법률관계가 확정된 날부터 5년 이내에 보상금을 신청해야 한다. 다만, 2023. 9. 22. 이후 신고부터는 '국가 또는 지방자치단체'의 직접적인 수입의 회복 또는 증대 뿐 아니라 '공공기관'의 직접적인 수입의 회복 또는 증대에 대해서도 공익신고 보상금을 신청할 수 있다.

보상금액은 국민권익위원회의 보상심의위원회와 전원위원회를 각각 거쳐 결정되는데, 2023. 12. 18. 이전 신고는 보상대상가액의 4~20%, 2023. 12. 19. 이후 신고는 보상대상가액의 4~30%를 지급하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 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 「공익신고자 보호법」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. 다만, 2023년 12월 19일 이후 신고에 대해서는 최대 5억 원까지 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

2023년에는 44건의 공익신고에 대해 보상금 총 7억 8천4백여만 원이 지급되었다. 이로써 법 시행 이후 보상금 지급액이 총 137억 7천4백여만 원(지급건수 6,723건)에 이른다.

〈 표 3-30 〉 공익신고 보상금 지급 실적

(단위 : 천원)

| 연도 | 보상금 지급건수 | 보상대상가액 | 보상금액 |
|---|---|---|---|
| 계 | 6,723건 | 212,570,687 | 13,773,688 |
| 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 |
| 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 |
| 2020 | 249건 | 25,258,924 | 1,560,901 |
| 2021 | 138건 | 10,312,828 | 811,290 |
| 2022 | 99건 | 48,536,415 | 2,255,828 |
| 2023 | 44건 | 14,980,114 | 783,812 |

## 나. 공익신고 포상금 지급실적

신고자에게 포상금을 지급한 실적은 2016년 포상금 제도 시행 이후 총 78건으로 금액은 11억 7천3십여만 원이다.

〈 표 3-31 〉 공익신고 포상금 지급 실적

(단위 : 천원)

| 연도 | 포상금 지급건수 | 포상금 지급금액 |
|---|---|---|
| 계 | 78건 | 1,170,313 |
| 2016 | 3건 | 4,650 |
| 2017 | 3건 | 11,500 |
| 2018 | 7건 | 60,162 |
| 2019 | 29건 | 332,461 |
| 2020 | 12건 | 93,190 |
| 2021 | 7건 | 109,600 |
| 2022 | 15건 | 461,750 |
| 2023 | 2건 | 97,000 |

* 2016.1.25. 포상금제도 신설

## 다. 공익신고 구조금 지급실적

신고자에게 구조금을 지급한 실적은 총 33건으로 금액은 1억 3천6백여만 원이다.

〈 표 3-32 〉 공익신고 구조금 지급 실적

(단위 : 천원)

| 연도 | 구조금 지급건수 | 구조금 지급금액 |
|---|---|---|
| 계 | 33건 | 136,075 |
| 2012 | 1건 | 79 |
| 2013 | - | - |
| 2014 | 1건 | 206 |
| 2015 | - | - |
| 2016 | 2건 | 740 |
| 2017 | 1건 | 868 |
| 2018 | 7건 | 21,785 |
| 2019 | 5건 | 2,302 |

| 연도 | 구조금 지급건수 | 구조금 지급금액 |
|---|---|---|
| 2020 | 1건 | 3,211 |
| 2021 | 7건 | 82,652 |
| 2022 | 4건 | 10,304 |
| 2023 | 4건 | 13,928 |



## 6. 공공재정 부정청구 등 신고자 보상·포상 주요 내용

### 가. 포상 추천 및 포상금 지급

위원회 또는 공공기관에 공공재정 부정청구 등 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. 포상금 지급 사유는 ① 부정수익자가 공소제기, 기소유예, 기소중지, 수사중지(피의자중지로 한정한다), 징계처분 및 시정조치 등을 받은 경우 ② 법령의 제정·개정 등 제도개선에 기여한 경우 ③ 신고로 인하여 신고와 관련된 정책 등이 개선 · 중단 또는 종료 등이 됨으로써 공공기관의 재산상 손실이 방지된 경우 ④ 그 밖에 포상금을 지급할 수 있다고 보상심의위원회가 인정하는 경우 등이 있다. 지급사유를 충족하는 경우 포상금은 5억 원 이하로 지급할 수 있다.

### 나. 보상금 지급

공공재정 부정청구 등 신고 보상금은 포상금과 달리 신고로 인하여 직접적인 공공기관 수입의 회복이나 증대 또는 비용의 절감을 가져오거나 그에 관한 법률관계가 확정되었을 때 신고자의 신청에 의하여 지급한다. 보상금 지급은 최대 30억 원 이하에서 보상대상 가액의 30%로 하고, 대통령령에서 규정하고 있는 사유에 해당되는 경우 감액할 수 있다.

# 7. 공공재정 부정청구 등 신고자 보상·포상 지급실적

## 가. 공공재정 부정청구 등 신고 보상금 지급실적

2023년에는 33건의 공공재정 부정청구 등 신고에 대해 보상금 총 5억 2천2백여만 원이 지급되었다. 이로써 법 시행 이후 보상금 지급액이 총 11억 3천2백여만 원(지급건수 52건)에 이른다.

〈표 3-33〉 공공재정 부정청구 등 신고 보상금 지급 실적

(단위 : 천원)

| 연도 | 보상금 지급건수 | 보상대상가액 | 보상금액 |
|---|---|---|---|
| 계 | 52건 | 5,717,447 | 1,131,572 |
| 2020 | - | - | - |
| 2021 | 5건 | 610,225 | 151,264 |
| 2022 | 14건 | 2,038,144 | 458,540 |
| 2023 | 33건 | 3,069,078 | 521,768 |

## 나. 공공재정 부정청구 등 신고 포상금 지급실적

신고자에게 구조금을 지급한 실적은 총 1건으로 금액은 5백만 원이다.

〈표 3-34〉 공공재정 부정청구 등 신고 포상금 지급 실적

(단위 : 천원)

| 연도 | 포상금 지급건수 | 포상금 지급금액 |
|---|---|---|
| 계 | 1건 | 5,000 |
| 2020 | - | - |
| 2021 | - | - |
| 2022 | 1건 | 5,000 |
| 2023 | | - |

## 8. 주요 사례

### 가. 고용유지지원금 부정수급 의혹 신고자 보상금 지급

신고자는 코로나 기간 동안 직원들이 정상적으로 출근했음에도 휴직한 것처럼 속여 고용유지지원금을 부정수급한 사업자를 신고했다. 해당 사업자가 고용노동부의 보조금 3억 5,000여만 원을 부정수급한 사실이 확인되어 보상금 9,300여만 원을 지급하였다.

### 나. 청년 디지털 일자리사업 지원금 부정수급 의혹 신고자 보상금 지급

신고자는 OO기업이 '청년 디지털 일자리사업 지원금'을 지급받고 있음에도 직원들에게 IT와 무관한 업무를 시키고 있다고 신고했다. 해당 신고로 부정수급액 1,500여 만 원이 환수되고 제재부가금 약 7,000만 원이 징수되어 보상금 2,600여 만 원을 지급하였다.

### 다. 연구개발비 부정수급 의혹 신고자 구조금 지급

신고자는 연구개발비를 부정수급한 업체를 신고했다. 피신고업체는 '연구를 위한 장비를 구매한다'는 명목으로 정부로부터 연구개발비를 지원받았으나, 실제로는 장비를 구매하지 않고 빌려 사용하는 방식으로 연구개발비를 부정수급했다. 이 신고로 정부보조금 5억 7천여만 원을 환수함에 따라 신고자에게 보상금 1억 940여만 원을 지급하였다.

# 제3장 | 공공재정환수제도 활성화 추진[8)]

## 제1절 공공재정환수제도 안착을 위한 제도개선

### 1. 공공재정환수법 시행

복지예산 등 공공재정의 증대와 함께 공공재정을 부정하게 청구하여 수령하는 부정수급 사례가 끊이지 않고 있어[9)], 국민권익위는 지난 2014년부터 공공재정 부정청구에 대한 환수와 제재에 관한 일반법 제정을 추진하여 2019년 4월 16일 「공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률」(이하 "공공재정환수법")이 제정되었고, 2020.1.1. 시행되었다.

〈 표 3-35 〉 연도별 총 예산액 및 공공재정지급금 현황

(단위 : 조 원)

| 국가 재정 구분 | 2021년 | | 2022년 | | 2023년 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 총 예산액 | 공공재정 지급금 규모 | 총 예산액 | 공공재정 지급금 규모 | 총 예산액 | 공공재정 지급금 규모 |
| 중앙재정 | 558.0 | 95.6 | 607.7 | 147.0 | 625.7 | 104.2 |
| 지방재정 | 365.7 | 125.7 | 400.1 | 118.3 | 423.9 | 120.2 |
| 지방교육재정 | 71.9 | 19.3 | 82.7 | 24.9 | 97.4 | 24.8 |
| 계 | 3,016.6 | 240.6 | 3,112.5 | 290.2 | 3,170 | 249.2 |

공공재정환수법의 주요 내용은 보조금·보상금·출연금과 같은 공공재정지급금을 자격 없이 청구하거나 과다하게 청구하는 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 하는 것을 골자로 하고 있다.

8) 공공재정환수제도과 서현우 사무관
9) 공공재정환수법이 시행된 2020년부터 2023년 상반기까지 각 행정청의 환수 등 실태를 조사한 결과 약 2,979억원을 환수처분한 것으로 나타남

또한, 소관 행정청은 고액·상습 부정청구자의 경우 명단을 공표하도록 하고, 국민권익위는 공공기관의 환수, 제재부가금 부과 등 이행실태를 확인·점검할 수 있도록 하였다.

한편, 부정청구 행위에 관한 신고 활성화를 위해 신분보장, 신변보호 등 철저한 신고자 보호장치를 마련하고, 신고자에 대해서는 보상금을 지급하도록 하였다.

## 2. 공공재정환수 사각지대 해소를 위한 법률 개정 추진

수사기관에서 부정청구와 관련하여 인지수사 또는 직접 접수된 신고사건의 처리 결과를 부정이익을 환수해야 할 해당 행정청에 통보할 법적 근거가 없어, 수사기관이 부정청구 사실이 확인된 수사결과에 대해서 이를 행정청에 통보하지 않을 경우, 행정청은 부정이익 환수 등의 후속 조치를 할 수 없어 부정청구 근절의 사각지대가 발생할 우려가 있었다. 이러한 우려를 해소하기 위해 국민권익위는 수사기관의 수사결과를 해당 행정청에 의무적으로 통보하도록 하는 내용의 공공재정환수법 개정을 추진하여 '21.11.11. 국회 본회의를 통과하였고 '21.12.7. 시행되었다. 이로써 공공재정 부정청구의 환수 사각지대는 더욱 줄어들게 되었다.

2023년에도 규제완화 및 부정수급 사각지대 방지를 위해 ① 부정수익자의 귀책사유가 없는 오지급의 경우 환수 시 이자부과 면제 ② 부정수익자에서 중앙행정기관, 지방자치단체 등과 같이 국·공립학교도 제외 ③ 다른 법률에 부정청구에 대한 환수 규정은 있으나 이자 환수 규정이 없는 경우 공공재정환수법을 적용하여 이자 부과 ④ 부정청구 후 자진신고 시 행정청이 인지한 이후에는 전액 면제에서 50% 감경 부과로 제재부가금 감면규모 축소 ⑤ 부정청구자에 대하여 형사처벌규정 신설(허위청구 : 3년 이하 징역 또는 3천만 원 이하 벌금, 과다청구 : 1년 이하 징역 또는 1천만 원 이하 벌금) 등을 주된 내용으로 공공재정환수법 개정을 추진하고 있다.

이번 법 개정은 '23년 12월에 국회 정무위를 통과하였고 '24년에 개정 완료를 목표로 추진하고 있다.

# 제2절 공공재정환수제도 안착 및 활성화 추진

## 1. 환수 등 제재처분 이행실태 점검

2020년 법 시행 이후 국민권익위는 정기적으로 중앙행정기관, 지방자치단체, 교육자치단체의 정부지원금 등 공공재정지급금 부정수급 현황 점검을 실시했고, 그 결과 환수 및 제재부가금 부과 금액은 점차 증가 추세에 있는 것으로 나타났다.

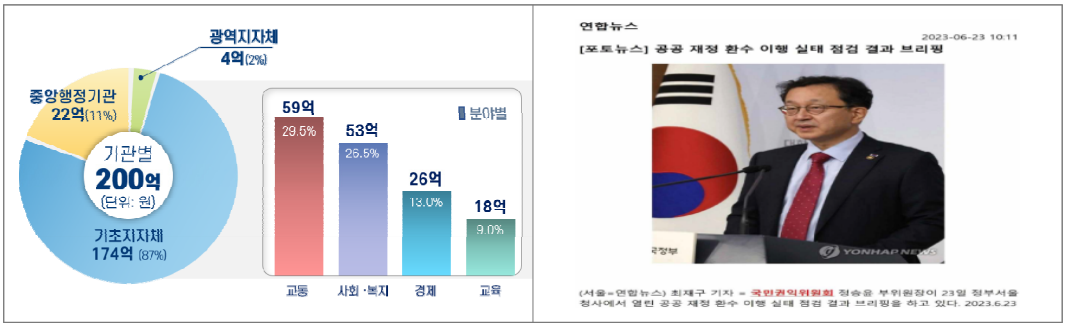
〈 표 3-36 〉 공공재정 환수·제재부가금 부과등 현황점검 결과

(단위 : 백만 원)

| 연도 | 환수 | 제재부가금 |
|---|---|---|
| 2020 | 45,425 | 263 |
| 2021 | 95,473 | 9,855 |
| 2022 | 114,988 | 18,563 |
| 2023 상반기 | 41,792 | 19,997 |
| 계 | 297,678 | 48,678 |

또한 '23년에는 환수 등 제재조치 미흡기관 대상 후속점검을 통해 약 200억 원의 환수 또는 제재부가금 부과를 추가 권고하여 공공재정 누수 방지 노력을 강화하였다.

[ 그림 3-5 ] 이행실태 점검 결과 언론보도 사례




향후 국민권익위는 매년 행정청 대상 정기적인 환수 등 제재조치 점검을 통해 정부지원금 등 공공재정지급금의 부정수급을 근절하고, 취약분야 집중점검을 통해 재정누수 사각지대를 최소화해 나갈 예정이다.

## 2. 공공재정환수법 공공기관 대상 교육 및 대국민 홍보

국민권익위는 공공재정환수법 시행 4년차를 맞아 맞춤형 교육과 각급기관 컨설팅 등을 통해 행정기관의 부정수급 방지 역량을 강화하고자 하였다.

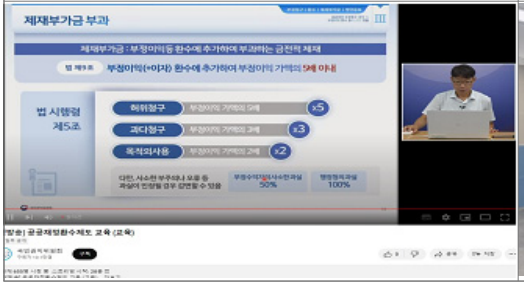
'23년에는 분기별로 제도 운영자, 사업담당자 등을 대상으로 권역별 워크숍을 실시하고, 기관 유형별·맞춤형 온라인 교육을 통해 중앙행정기관, 광역·기초자치단체, 교육청, 공직유관단체 등 공공기관 담당자의 공공재정환수제도 운영 기반을 조성하고, 이해도를 제고하고자 노력하였다.

[그림 3-6] '23년 공공재정환수제도 권역별 워크숍

| 충청·호남권 권역별 워크숍(11.24.) | 영남권 권역별 워크숍(7.11.) |
|---|---|
| | |



[그림 3-7] '23년 공공재정환수제도 온라인(유튜브 실시간) 교육

| 기관 유형별 온라인 교육 1차(6.20.~6.21.) | 사업담당자 대상 온라인 교육 2차(9.19.~9.20.) |
|---|---|
|  | |



또한 이행실태  점검결과 환수 등 제재처분 실적이 적은 행정기관 등을 대상으로 각급기관에 대한 제도 컨설팅을 지속적으로 추진하여, 취약분야를 공유하고 실효적인 점검 방법 등을 전수하는 등의 현장 역량 강화를 위한 노력을 기울였다.

[ 그림 3-8 ] 공공재정환수제도 현장 역량 강화를 위한 컨설팅

| 전라북도·전주시·김제시 등(6.29.) | 대전광역시·세종시 등(7.27.) | 광주광역시·소속 기초자치체(8.18.) |
|---|---|---|
| | | |

한편, 공공재정환수제도의 인식도 제고를 위해 다양한 매체를 통한 정책 소통 및 언론홍보를 실시하였으며, “나랏 돈은 눈먼 돈”이라는 잘못된 인식의 개선을 위해 분기별로 카드뉴스를 제작해 부정수급 주요 유형 및 이행실태 점검 결과를 안내하고, 유튜브 홍보 영상 제작하는 등 대국민 홍보를 적극 실시하였다.

[ 그림 3-9 ] 공공재정환수제도 정책 소통 및 언론홍보 실시현황

| KTV 생방송 대한민국(4.27.) | 슬기로운 라디오생활(7.21.) | KTV 국정 NOW(7.21.) |
|---|---|---|
| | | |

[ 그림 3-10 ] 공공재정환수제도 카드뉴스 및 유튜브 광고 홍보

| 유튜브 광고영상(3~5월) | 신고자 보·포상제도 카드뉴스 | 알기쉬운 정부지원금 카드뉴스 |
|---|---|---|
| | | |

## 3. 공공재정 부정수급 취약분야 실태조사

공공재정환수관리과는 빈발하는 부정수급 취약분야의 실태와 문제점을 현장에서 파악하고 부정수급 근절대책을 마련하기 위해 실태조사를 실시하고 있다. 2023년에는 유가보조금, 농업직불금을 지급하고 있는 235개 지방자치 단체를 대상으로 취약분야 실태조사를 실시하여 제재조치가 부적절한 203개 지자체에 101억원의 환수 및 제재부가금 부과를 권고하였다.

〈 표 3-37 〉 2023년 취약분야 실태조사 결과 요약

| 구분 | 환수 | | 제재부가금 부과 | | 주요사례 |
|---|---|---|---|---|---|
| | 금액(억원) | 건수 | 금액(억원) | 건수 | |
| 유가보조금 | 9 | 2,864 | 54 | 1,865 | 화물차 운전사 A씨는 2년 전 화물차 운전 사업을 그만뒀으나, 그 후로도 A씨의 화물차에 주유하면서 정부에서 화물차 운전자에게 기름(경유)값에 대해 주는 보조금 1,800여만 원을 200회에 걸쳐 부정수급 |
| 농업직불금 | 36 | 14,819 | 2 | 102 | 농업인 B씨는 농지에 주택을 건축하기 위해서 착공신고를 하고 공사를 진행했음에도, 실제 농사를 짓는 것처럼 농업직불금을 신청해 보조금을 부정수급 |

또한, 유가보조금·농업직불금 분야에서 자주 발생되는 부정수급 근절을 위해, 소관부처와 협력회의를 통해 정부보조금 관련 시스템에서 부정수급 상황을 확인할 수 있도록 관련 시스템간 연계를 강화하는 등 제도개선을 추진하여 공공재정 누수 방지를 위한 근본적 해결 기반을 마련하였다.

## 4. 향후 계획

국민권익위는 공공재정 환수제도의 안정적 정착을 위해 교육 및 홍보를 강화하고, 공공재정 부정수급 제재조치 점검으로 각급기관(중앙부처, 지자체)의 부정수급 환수 등

노력을 견인해 나갈 계획이다. 또한, 법 시행 5년을 맞이하여 그동안의 제도 운영과정에서 나타난 미비점이나 보완이 필요한 사안을 적극 발굴하여 법 개정을 추진함으로써 공공재정 건전성 및 효율성 제고라는 법 제정의 취지가 제대로 달성될 수 있도록 역량을 집중해 나갈 계획이다.

# 제4장 | 비위면직자등 취업제한제도 운영



## 제1절 비위면직자등 취업제한제도 운영[10]

### 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 300만 원 이상의 형의 선고를 받는 경우도 취업제한대상자로 추가되었고, 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, 비위면직자등이 취업한 것으로 확인될 경우 취업제한규정 위반여부 심층 검토 후 취업제한기관 취업자에 대해서는 해임 또는 고발요구[11] 등의 제재조치를 취한다.

10) 심사기획과 우은주 사무관, 한수지 주무관
11) 취업제한규정 위반자는 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처함

## 2. 운영 실적

### 가. 비위면직자 발생 현황[12)]

최근 6년간('18년~'23년 상반기) 발생한 비위면직자는 총 1,306명으로 나타났다.

기관유형별로는 공직유관단체가 626명으로 가장 많았고, 지방자치단체 307명, 중앙행정기관 등 287명, 교육행정기관 86명으로 나타났다.

〈 표 3-38 〉 기관유형별 비위면직자 발생 현황

(단위 : 명)

| 기관유형 | '18년 | '19년 | '20년 | '21년 | '22년 | '23년(상) | 합계 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 중앙행정기관 등 | 58 | 88 | 45 | 47 | 39 | 10 | 287 |
| 지방자치단체 | 71 | 64 | 57 | 48 | 46 | 21 | 307 |
| 교육행정기관 | 8 | 19 | 13 | 17 | 21 | 8 | 86 |
| 공직유관단체 | 154 | 139 | 101 | 102 | 96 | 34 | 626 |
| 합계 | 291 | 310 | 216 | 214 | 202 | 73 | 1,306 |

부패유형별로는 금품·향응수수가 544명으로 가장 많고, 공금횡령·유용 274명, 직권남용/직무유기 78명, 문서 위·변조 54명, 기타(공무상 비밀누설, 예산 및 재정 관련 법령 위반 등) 356명으로 나타났다.

〈 표 3-39 〉 부패유형별 비위면직자 발생 현황

(단위 : 명)

| 부패유형 | '18년 | '19년 | '20년 | '21년 | '22년 | '23년(상) | 합계 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 금품·향응수수 | 159 | 129 | 91 | 72 | 70 | 23 | 544 |
| 공금횡령·유용 | 45 | 65 | 49 | 53 | 43 | 19 | 274 |
| 직권남용/직무유기 | 15 | 15 | 12 | 20 | 12 | 4 | 78 |
| 문서 위·변조 | 12 | 11 | 9 | 10 | 8 | 4 | 54 |
| 기타 | 60 | 90 | 55 | 59 | 69 | 23 | 356 |
| 합계 | 291 | 310 | 216 | 214 | 202 | 73 | 1,306 |

12) 비위면직자 발생 현황은 징계처분일 기준

### 나. 비위면직자 취업실태 점검결과

2018년, 2019년, 2020년, 2021년, 2022년, 2023년 상반기 비위면직자등 취업실태 점검 시 퇴직 전 밀접한 업무관련성이 있었던 업체에 취업하는 등 취업제한규정을 위반한 각 41명, 63명, 46명, 53명, 34명, 14명을 적발하였다. 적발한 불법 재취업자는 퇴직 전 소속기관에 고발조치 또는 재발방지주의조치를 요구하는 한편, 재직 중인 위반자는 취업해제조치의 강구 또는 해임조치도 함께 요구하였다.

이는 2017년 점검 시 적발한 취업제한규정 위반자 16명에 비하여 약 3~4배 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 늘어나는 등 법 개정의 효과가 본격적으로 나타난 것이다 (취업제한규정 위반자 중 업무관련업체 취업자 2015년 2명, 2016년 3명, 2017년 11명, 2018년 31명, 2019년 40명, 2020년 29명, 2021년 32명, 2022년 17명, 2023년 상반기 11명).

2019년 점검부터는 국세청에 자문료 등 기타소득을 조회하여 2016년 9월 30일 이후 퇴직한 취업제한대상자에 대하여 확대된 취업개념을 적용한 결과 2019년 점검에서 취업제한규정 위반자 4명, 2020년 점검에서 5명, 2022년 점검에서 9명, 2023년 점검에서 14명을 적발하는 등 취업제한제도의 사각지대를 최소화하기 위한 노력을 하였다.

## 3. 2023년 주요 실적

### 가. 비위면직자등 취업제한제도 개선 추진

취업제한제도를 위반하여 취업 시 고발, 벌금 부과, 근로관계 종료 등 불이익이 발생할 수 있는데도 제도 안내가 의무화되어 있지 않아 동 제도를 인지하지 못해 위반하는 사례가 있었다.

부패방지권익위법 개정('22.1.4. 공포, '22.7.5. 시행)으로 공공기관의 장은 비위면직자등 발생 시 당사자에게 취업제한제도를 안내하여 취업제한기관에 취업하는 것을 사전에 방지하도록 하였다.

또한, 취업제한대상자에 집행유예 기간 중인 자 뿐 아니라 유예기간이 경과된 자까지 포함하고, 취업제한기관 중 '공공기관'에 국·공립학교 포함 여부에 대한 논란이 있어 이를 명문화하는 한편,

벌금형 및 집행유예 관련 취업제한기간 기산점을 판결 확정일로 명시하는 등 형의 종류에 따른 취업제한 기간의 기산점을 구체적으로 정비하였다.

'23년에는 위에서 열거한 '22년 개정사항에 대한 홍보 및 교육을 실시하여, 각급 공공기관이 해당 내용을 숙지하도록 노력하였다.

## 나. 비위면직자등 취업제한제도 관리 사각지대 제거 노력 등

공무원연금공단·경찰청·국세청 등 유관기관에 공무원·군인연금 제한자 명단, 범죄경력자료, 기타소득자료 등을 조회하여 위원회 미통보 취업제한대상자 및 건강보험으로 확인되지 않는 취업제한대상자를 적극 파악하여 조회하였다.

〈 표 3-40 〉 취업제한대상자 확인 절차

| 연금제한 자료 확보 | ⇨ | 범죄경력자료 대조 | ⇨ | 공공기관 확인 | ⇨ | 취업현황 조회 |
|---|---|---|---|---|---|---|

그 결과 위원회 통보누락 의심자 중 취업제한규정 위반자 27명(2019년 13명, 2020년 4명, 2021년 8명, 2022년 1명, 2023년 1명), 기타소득 발생자(2018년~2021년 귀속기타소득분) 중 취업제한규정 위반자 32명(점검년도 기준 2019년 4명, 2020년 5명, 2022년 9명, 2023년 14명)을 각 적발하였다.

한편, 제도에 대한 이해도를 높이기 위해 상·하반기 비위면직자 불법 재취업 관련 브리핑('23.8.3. 및 '23.12.20.) 등을 통해 제도 안내 및 주요 위반 사례를 소개하고, 공공기관 청렴·감사업무 담당자 대상으로 비위면직자 등 취업제한제도 교육을 실시(6회)하였다.

[그림 3-11] 비위면직자등 취업제한제도 언론홍보

| 상반기 비위면직자 불법 재취업 관련 브리핑 ('23. 8. 3.) | 하반기 비위면직자 불법 재취업 관련 브리핑 ('23. 12. 20.) |
|---|---|

## 4. 향후 계획

국민권익위는 취업제한규정 위반자 발생 방지를 위한 예방활동을 다각적으로 전개해 나갈 예정이다. 이를 위해 각급 공공기관에서 비위면직자등 발생 시 지체 없이 취업제한 제도 안내 등을 철저히 하도록 할 방침이다.

파면, 형사처벌 등으로 인한 연금제한 대상자 파악 등 다각적인 방법으로 비위면직자 등 입력 누락자를 확인할 수 있는 방안을 검토·추진하여, 향후 공공기관의 비위면직자 등 대상자(원 징계처분 변경분 포함) 확인 및 위원회 통보에 철저를 기하도록 할 계획이다.

그리고 비위면직자등 취업실태 점검을 내실화하여 민관유착 가능성이 높은 분야 등에 대한 현장점검을 강화하고, 퇴직 전 기관과 재취업기관 간 업무관련성 등 위반여부를 심층 검토할 예정이다.

또한 공직자 대상 취업제한제도 교육을 정례적으로 실시하는 등 공공기관 담당자에 대한 교육을 강화하고, 현재의 사후 적발시스템을 사전 예방시스템으로 점진적으로 전환할 수 있도록 사전심사제도 도입 등 제도를 보완할 예정이다.

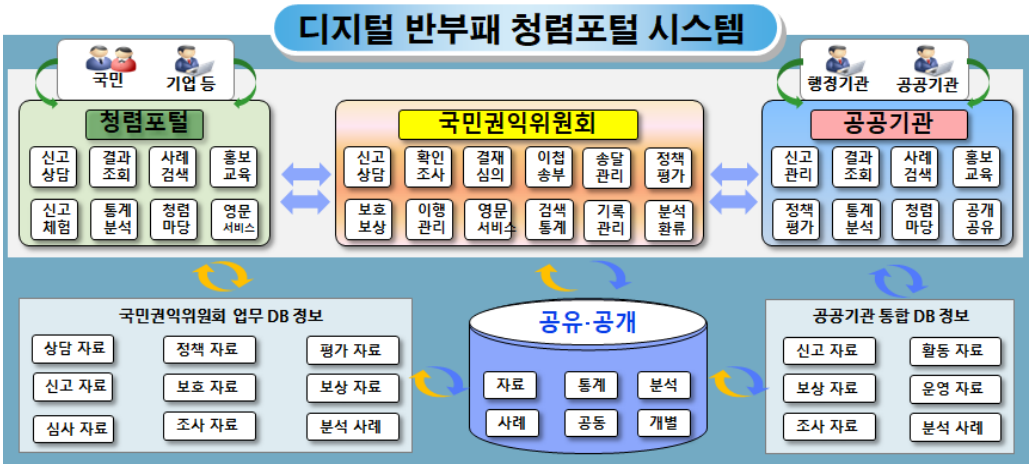
# 제5장 | 청렴포털 시스템 고도화로 반부패 업무 혁신

## 제1절 청렴포털 시스템으로 반부패 업무 지원[13]

### 1. 제도 개요

청렴포털_부패공익신고[14] 시스템은 국민들이 온라인을 통해 편리하게 신고하고, 필요한 반부패 정보를 손쉽게 검색할 수 있도록 지원하는 종합 반부패 정보시스템이다. 국민권익위는 기존 2003년부터 운영하였던 부패 신고 시스템인 부패방지시스템을 2018년부터 전면 개편하여, 사용자 맞춤의 신고부터 보호·보상 신청까지 원스톱(One-stop) 서비스를 제공하고 반부패 정보를 공개·공유하여 반부패 업무 담당자들이 업무를 신속·정확하게 처리할 수 있는 공통기반을 마련하였다.

[ 그림 3-12 ] 디지털 반부패 청렴포털 시스템 체계




13) 심사기획과 김남행 사무관
14) 국민권익위는 신고 포털의 사용 기능을 명확히 하고자 '20.9.1. 포털의 명칭을 '청렴포털_부패공익신고'로 변경하였는데, 이 장에서는 '청렴포털'로 줄여서 사용.

## 2. 추진 경과

### 가. 1단계 부패신고 시스템 구축

국민권익위는 2018년 국민이 보다 쉽고 편리하게 위원회에 부패·공익침해 행위를 신고하고 신고자 보호·보상 서비스를 이용할 수 있도록 기존 신고 시스템을 개편하여 청렴포털(www.clean.go.kr)을 구축했다.

이 사업에서는 국민들이 부패유형을 모르더라도 시스템에서 신고 내용을 분석하여 신고유형을 추천해주고, 보호·보상 제도를 안내해 주도록 맞춤 서비스를 도입하였다.

또한, 오프라인으로만 처리하던 기존의 보호·보상 신청 기능을 시스템에 마련하여 국민들이 부패·공익신고부터 신고자 보호·보상 신청까지 온라인으로 한 번에 처리하도록 지원하였다. 신고 접수부터 담당자 배정, 처리결과 등록 등 사건처리 과정별로 신고자에게 문자 알림 서비스를 제공하여 사건 처리담당자와 진행상황을 쉽게 확인할 수 있도록 하였다.

### 나. 2단계 공공기관 신고시스템 개발

국민권익위는 2019년 2단계 사업을 통해 국민들이 공공기관에도 부패·공익신고와 보상금 신청을 할 수 있도록 '표준 신고 시스템'을 개발하여 공공기관에 보급하였다.

신고자가 국민권익위와 공공기관 구분 없이 손쉽게 원하는 기관에 위반행위를 신고할 수 있고, 보호·보상을 신청할 때에도 본인이 신고한 신고 사건 정보를 연계하여 보호·보상을 신청할 수 있도록 사건 정보 조회·입력기능을 도입하였다.

아울러, '표준 신고 시스템'을 통해 각급 기관이 신고자 보호·보상 관련 안내를 의무적으로 진행하도록 하고, 신고 접수·처리 시 단계별 신고자 보호 관련 유의사항을 업무 담당자가 인지할 수 있도록 하여 신고자 보호에 대한 주의를 환기시켰다.

청렴포털을 이용해 각급 기관 소관 반부패 정보(청렴활동, 신고사례, 관련 지침 등)를 공유·공개할 수 있는 기반도 마련하였다.

## 다. 3단계 시스템 고도화 및 분석서비스 구축

국민권익위는 2020년 3단계 마무리 사업을 통해 신고자 보호 및 관리기능을 강화하고 누구나 쉽게 반부패 정책·제도 등에 참여할 수 있도록 지능형 분석 서비스를 구축하여, 분석결과를 국민과 공공기관 등이 공동으로 활용할 수 있도록 정책 환류를 위한 정보화 기반을 마련하였다.

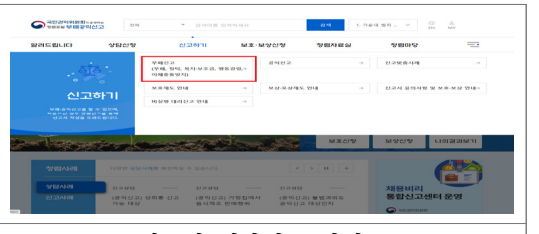
특히 '신고도우미' 서비스를 고도화하여 꼭 필요한 신고를 활성화 하고 불필요한 민원성 신고를 사전에 제한하는 등 행정의 효율성 제고에 기여하였으며, 유관기관 간 반부패 정보를 비교 분석하고 공유·환류 하도록 하여 반부패 정책의 실효성을 확보하였다.

## 라. 이해충돌방지 표준신고시스템 구축

「공직자의 이해충돌 방지법」시행에 맞춰 이해충돌 신고 및 상담 창구를 개설하고 2022년 5월 19일부터 서비스하였다. 이에 신고의무가 발생한 공직자는 간단한 본인인증 후 본인의 소속기관 이해충돌방지담당관에게 직접 의무신고서를 제출하고, 일반국민은 이해충돌방지법 위반행위를 목격한 경우 공직자의 감독기관 또는 국민권익위에 위반신고가 가능하다. 이해충돌방지담당관은 신고 접수, 처리 및 결재, 결과 통보까지 표준화된 프로세스틀 따라 업무를 처리 할 수 있게 되었다.

[ 그림 3-13 ] 이해충돌방지 표준신고시스템 신고사이트

공직자 의무신고 사이트




대국민 위반신고 사이트

## 3. 주요 성과

2020년에는 포털의 사용 기능을 국민들이 명확하게 인지할 수 있도록 기존 '국가청렴정보시스템'을 '청렴포털_부패공익신고'로 명칭을 변경하였고, 공공기관에도 표준화된 신고 시스템을 보급하여 국민들에게 편의를 제공하였다.

또한 청렴포털 시스템의 구축·보급과 그로 인해 축적된 반부패 정보를 토대로 위원회 및 공공기관에서 반부패 업무 처리 시 지능정보 기술을 활용할 수 있도록 분석 기반을 마련하였다.

2021년에는 청렴포털에 「공직자의 이해충돌 방지법」시행에 따른 이해충돌 신고 및 상담 창구 개설을 위한 예산확보 및 사업계획을 수립하였다. 대외적으로는 대한민국의 청렴포털 시스템을 콜롬비아에 수출하기 위한 사전타당성 조사사업을 추진하였다.

2022년에는 「공직자의 이해충돌 방지법」시행(5.19.)에 맞춰 공직자의 의무신고와 대국민의 위반신고가 가능하도록 서비스를 개시하였다. 공익신고의 비실명 대리신고를 오프라인(서면 등) 뿐만 아니라, 청렴포털을 이용한 '온라인'으로도 신고할 수 있도록 기능을 개선하였다.

### 가. 공공기관 대상 표준 신고시스템 구축·보급

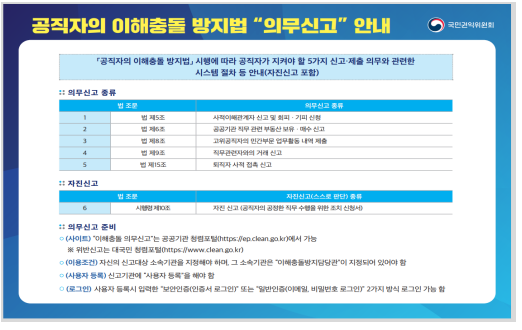
공공기관은 기존에 개별적으로 신고시스템을 운영하거나 우편이나 대면 방식으로 신고 접수를 하였다. 국민권익위는 이를 개선하고자 공공기관이 공동으로 이용할 수 있는 '표준 신고 시스템'을 개발하여 2020년 3월부터 공공기관에 배포하였다. 2023년 12월 기준으로 중앙행정기관 47개, 지방자치단체 243개, 공직유관단체 832개 등 총 1,122개 기관이 청렴포털을 이용해 위원회로부터 이첩·송부받은 사건의 처리, 타 기관으로의 이송 등을 하고 있다.

또한 각급 기관이 반부패 업무를 추진하면서 생산한 반부패 정보(청렴활동, 신고사례, 관련지침 등)를 공유· 공개하도록 하여 공공기관의 반부패 업무 담당자는 신고사건 처리, 신고자 보호·보상 등 반부패 업무 추진 시 필요한 정보를 실시간으로 제공받을 수 있도록 하였다. 국민은 공공기관의 개별 누리집을 방문하지 않더라도 손쉽게 청렴포털에서

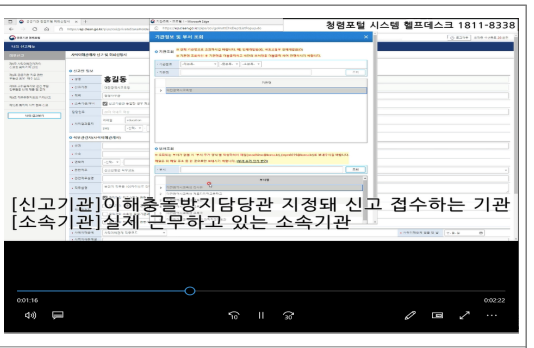
반부패 관련 정보를 통합 검색할 수 있어 신고 활성화를 유도하는 등 부패 개선의 동력을 확보했다.

이에 더해 이해충돌방지법 시행에 따라 이해충돌방지 관련 업무를 처리할 수 있도록 청렴포털을 고도화 하였다. 이를 위해 기관관리자 및 업무담당자 등 이용자를 위한 표준 신고관리 시스템 주요 기능에 대한 매뉴얼을 마련하고 교육을 실시하였다. '23년 12월 현재 2,093개 기관이 이용 중이다.

[ 그림 3-14 ] 이해충돌방지 표준신고시스템 사용자 매뉴얼 배포




공직자 의무신고 방법 안내 웹배너




공직자 의무신고 방법 동영상

## 나. 신고시스템 고도화 등 확대발전

국민권익위는 국민들이 부패행위별로 어떻게 신고서를 작성·제출하면 되는지를 알 수 있도록 '신고체험하기' 코너를 개설하고 4,200개의 신고맞춤사례를 반부패 유형별로 분류·제공하여 사전에 부패를 예방할 수 있도록 하였다.

국민들이 청렴포털에서 신고, 상담 신청, 보호·보상 신청 등에 대한 진행 이력을 실시간으로 확인할 수 있도록 '온라인 진행사항 확인' 기능을 제공하여 국민의 알권리를 보장하기 위한 노력도 기울였다.

또한 비실명 대리신고의 대상 및 대리범위가 확대되어 오프라인으로만 신청하던 비실명 대리신고를 청렴포털을 통한 온라인으로도 신고할 수 있게 함으로써 신고의 편의성을 증대하였다.

[ 그림 3-15 ] 비실명 대리신고 온라인 신고 기능

온라인 비실명대리신고 | 변호사 정보 등록

이 외에도 2023년에는 우리의 반부패 청렴포털 구축 경험을 UNDP 3개국(우즈베키스탄, 몽골, 코소보)에 전수하였고, 청렴포털을 콜롬비아에 수출하기 위한 한국국제협력단(KOICA) 예비조사 사업을 수행하였다.

[ 그림 3-16 ] 청렴포털 해외 홍보

UNDP MOU 연장 | KOICA 예비조사 콜롬비아 부통령실 보고

## 다. 반부패 정보 분석·활용을 통한 정책 환류 기반 마련

국민권익위는 보유한 반부패 정보(신고사건, 상담, 정책정보, 반부패 언론 자료)를 활용하여 현재 이슈화 되고 있는 부패정보가 무엇인지 확인할 수 있도록 반부패 분석시스템을 구축하였다.

국민에게 현재의 반부패 관련 이슈사항과 신고 유형별 추이, 지역별 신고 현황과 주요 반부패 데이터의 추세 등을 제공한다. 공공기관 담당자에게 각 기관의 신고 현황을 비롯하여 특정 부패 이슈사항을 검색하였을 때 그와 관련한 언론, 신고 현황에 근거한

현재의 이슈 키워드를 표출해 주고, 해당 이슈의 특정 기간별 접수된 신고사건의 처리 현황, 관련 법령 등 정보를 제공하여 손쉽게 소관 반부패 정보를 접하고 데이터에 기반을 두어 업무를 처리할 수 있도록 체계를 마련하였다.

그에 더해 기관의 청렴교육 이수율, 종합청렴청도 등 반부패 정책과의 연관성 등을 확인하여 반부패 취약점이 무엇인지 확인할 수 있는 기능도 제공한다.

[ 그림 3-17 ] 청렴포털 반부패정보 화면

신고현황 분석

기관별 신고건수, 키워드 클라우드 등

## 4. 향후 계획

청렴포털 사용자 대상 설문조사를 매년 실시하여 개선의견 수렴 및 유지보수를 진행하며 지속적으로 기능개선 등을 추진해 안정화를 도모할 예정이다. 향후에는 청렴포털 신고시스템 구축 및 운영 경험 노하우를 국제사회에 전파하고자 노력할 계획이다.

2023 국민권익백서

# 제4편
## 현장중심의 고충 해결을 통한 국민권익 보호

**제1장** 고충민원 처리 제도
**제2장** 고충민원 접수 및 처리 현황
**제3장** 국민체감을 높이는 고충민원 처리
**제4장** 국민의 권익 구제 강화를 위한 노력
**제5장** 분야별 고충민원의 처리

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

# 제1장 | 고충민원 처리 제도[1)]

## 1. 고충민원의 개요

'고충민원'이란?

"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 민원을 말한다.(「부패방지 및 국민권익위의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조 제5호)

### 가. 일반민원과 고충민원

「민원 처리에 관한 법률」 제2조는 민원을 일반민원과 고충민원으로 구분하여 일반민원을 동 법률에 정의하면서, 고충민원은 「부패방지 및 국민권익위의 설치와 운영에 관한 법률」에 위임하고 있다. 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 민원이다.

고충민원은 원 처리기관의 감사부서 또는 그 고충민원과 관련한 사무에 대한 지도권한을 가진 감독기관에서 처리하는 것이 원칙이나, 이와 별개로 국민권익위가 직접 처리할 수 있는데, 이는 국민권익위가 행정부 내 최종적인 민원 처리 기관으로서의 역할을 수행하고 있기 때문이다.

또한 국민권익위는 원 처리기관의 감사부서·감독기관과 달리, 국가옴부즈만으로서 독립된 조직과 기능을 가지고 국민고충을 조사·처리한다. 국민권익위의 옴부즈만은 행정에 대한 국민고충을 접수하여 중립적인 입장에서 조사한 후 필요한 경우 시정권고 또는 의견을 표명하고, 국민과 행정기관 간의 분쟁을 조정·중재하고, 잘못된 행정관행을 개선하여 정부 신뢰와 국민 만족도를 제고한다.

1) 민원조사기획과 조정원 주무관

## 나. 위법·부당한 행정처분 등에 대한 시정권고 및 의견표명

국민권익위는 고충민원 조사결과 행정기관 등의 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계 행정기관 등에 시정을 권고하고, 신청인의 주장에 상당한 이유가 있다고 판단되는 경우에는 의견을 표명하여, 관계 행정기관에 자기 시정의 기회를 제공한다.

## 다. 불합리한 법령·제도에 대한 개선권고 및 의견표명

국민권익위는 고충민원 처리 과정에서 관련 법령이나, 제도, 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 행정기관 등의 장에게 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명하여 동일한 민원이 재발되지 않도록 하는 사전적 예방 기능을 수행한다.

## 라. 제3자적 입장에서 민원인과 피신청인 간 고충민원 합의·조정

국민권익위는 민원인과 피신청기관 사이에서 제3자적 조정·중재자 역할을 수행하여 원만한 합의를 도출하거나 다수인 관련 공공갈등 사항을 중재·조정한다.

특히 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원을 대상으로 실시하는 조정은 대안적 분쟁해결(ADR)[2]의 한 형태이다.

**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) 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

## 2. 시민고충처리위원회(지방옴부즈만) 협력·지원 및 교육

국민권익위는 국가옴부즈만[3]으로서, 각 지방자치단체의 시민고충처리위원회 설치 및 운영이 활성화될 수 있도록 지원하고, 고충민원 처리에 관한 국민권익위의 노하우와 정보를 제공·교육함으로써 시민고충처리위원회가 지역 주민의 권익을 보호하고 증진하는 옴부즈만으로서의 역할을 수행하도록 돕고 있다.

## 3. 지자체 등 행정기관 대상 민원서비스 종합평가

국민권익위는 매년 지방자치단체, 교육청 등의 민원서비스 수준 제고를 위해 '민원서비스 종합평가'를 실시하고 있으며, 각 기관을 직접 방문하여 고충민원 및 집단갈등 해결을 위한 컨설팅 등을 실시하여 미흡한 민원 처리 관행을 개선하도록 지원한다.



3) 옴부즈만(Ombudsman) : 스웨덴, 핀란드, 덴마크, 노르웨이 등 북유럽을 중심으로 시작되어 발전된 제도로, '공공기관의 법령상 책무를 적정하게 수행하고 있는지 여부를 국민을 대신하여 감시하기 위해 그 대리인으로 선출된 자'를 말한다.

# 제2장 | 고충민원 접수 및 처리 현황

## 1. 개요[4)]

국민권익위의 고충민원 접수·조사·처리는 국민권익을 보호하는 위원회의 핵심 기능으로, 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원사항을 살펴보고 행정기관에 시정을 권고하거나 의견을 표명하기도 하고, 조정·합의 등의 방법으로 고충민원을 해결하고 있다.

국민권익위는 2023년 44,390건의 고충민원을 접수하였고, 총 42,581건을 처리하였으며, 그 중 민원인의 요구사항을 받아들여 민원이 해결되었음을 나타내는 인용률은 28.7%로 전년 대비 3%p 상승하였다. 그와 더불어 고충민원 만족도 또한 3.4점 상승하였다.

〈 표 4-1 〉 고충민원 접수·처리 현황

| 구분 | 2021년 | 2022년 | 2023년 |
|---|---|---|---|
| 접수건 | 56,423 | 37,739 | 44,390 |
| 처리건 | 58,880 | 37,598 | 42,581 |

〈 표 4-2 〉 고충민원 인용률 및 처리 만족도 현황

| 구분 | 2021년 | 2022년 | 2023년 |
|---|---|---|---|
| 인용률 | 21.1% | 25.7% | 28.7% |
| 처리 만족도 | 72.2점 | 76.7점 | 80.1점 |

4) 민원조사기획과 한상호 주무관

## 2. 시정권고·의견표명 현황[5)]

### 가. 처리 현황

국민권익위는 2023년에 「부패방지권익위법」 제46조 및 제47조에 근거하여 181건의 시정을 권고하고, 336건의 의견을 표명하는 등 총 517건의 의결을 하였다.

〈 표 4-3 〉 시정권고·의견표명 현황

| 구분 | 2021년 | 2022년 | 2023년 |
|---|---|---|---|
| 시정권고 | 191건 | 224건 | 181건 |
| 의견표명 | 367건 | 368건 | 336건 |

### 나. 수용률 제고 노력

국민권익위 의결은 '권고효(勸告效)'를 가지고 강제성은 없는데, 그 이유는 경직된 강제 해결 수단인 소송 등을 보완하여 국민의 고충을 광범위하고 유연하게 구제하기 위해서이다. 실제 국민권익위의 의결에 강제력을 부과한다면, 민원 처리 시 소송과 같은 엄격한 법적 판단이 요구되어 오히려 국민의 권익구제가 위축될 소지가 있다. 또한 구체적인 사실관계 조사와 논리적인 판단 근거로 누구든지 납득할 만한 사유를 든다면 대부분의 피신청인은 법적인 강제성 없이도 수용하는 양상을 보이고 있고, 불수용 의사를 표현한다고 할지라도 피신청인을 대상으로 지속적인 이해와 설득의 과정을 통해 국민의 고충이 해소될 때까지 책임 있는 관리를 병행하고 있다.

관리 방법으로는 첫째 「부패방지권익위법」 제52조에 따라 '권고 등 이행실태의 확인·점검'을 시행하고, 둘째로는 불수용 건수가 많은 기관을 대상으로, 국민권익위, 관계기관, 소관부처 등 행정기관이 참여해 불수용 원인을 진단·분석하고 대안을 찾는 '고충민원 수용협력회의'를 개최하고 있다. 앞으로도 국민권익위는 직·간접적인 수용 독려를 통해 국민이 체감할 수 있는 권익구제를 위해 지속적인 노력을 할 계획이다.

5) 민원조사기획과 조정원 주무관

# 제3장 | 국민체감을 높이는 고충민원 처리

## 1. 개요[6)]

국민권익위는 2003년부터 현장을 직접 찾아가 민원을 상담·접수하는 '달리는 국민신문고' 제도를 운영하고 있으며, 농어촌, 도서·벽지 등 민원 접근성이 떨어지는 지역과 고령자, 결혼이주여성 등 민원 소외계층을 대상으로 현장에서 고충을 상담하고 해결함으로써 지역· 계층별 민원 불평등을 해소해 왔다.

'달리는 국민신문고'는 국민권익위 출범 이후 현재까지(2008~2023) 1,087회 지자체(시·군·구)를 찾아가 28,780건에 대해 상담을 하였고, 고충민원에 대한 전문적인 상담으로 최근 5년간 전체 상담 건수의 50%가 넘는 민원을 현장에서 해결하고 있으며, 지난해에는 누적 현장해결 11,047건을 달성하는 등 국민들의 민원 해소를 위해 노력하고 있다.

※ 현장 해결률 : ('19) 50.4% → ('20) 51.8% → ('21) 52.8% → ('22) 55.7% → ('23) 58.6%

국민권익위는 2018년부터 중소기업·소상공인 등에 대한 적극적인 권익구제를 위하여 기업고충 전담팀을 운영하였으며, 2023년 9월부터는 '긴급고충조사과'를 신설해 경제·안전 분야 등 사회적 파급효과가 크고 이해관계가 복잡하여 신속한 조치가 필요한 사안에 발 빠르게 대응하고 있다.

특히 '기업고충 현장회의'를 지속적으로 개최하여 중소기업인, 소상공인들이 일선에서 겪고 있는 애로사항과 고충을 발굴하여 선제적으로 해결함으로써 기업활동의 활력을 제고하는 등 민원해결 체감도와 만족도를 높여가고 있다.

※ 개최횟수 : ('18) 16회 → ('19) 12회 → ('20) 7회 → ('21) 12회 → ('22) 13회 → ('23) 12회

6) 민원조사기획과 조정원 주무관

## 2. 국민권익 사각지대 해소를 위한 '달리는 국민신문고' 운영[7)]

### 가. '달리는 국민신문고' 역할 및 운영 절차

'달리는 국민신문고'는 고충이 있어도 인터넷 사용 곤란 또는 생계 등의 이유로 민원을 신청하기 어려운 도서·벽지·농어촌 지역과 고령자, 결혼이주여성 등 복지사각지대에 놓인 국민을 찾아가서 고충을 직접 듣고 해소하는 민원 상담·접수제도로 지자체 집단민원 등 지역 민원 현안을 파악하고 지역의 다양한 목소리를 수렴하여 정책에 반영하는 '국민과 정부 간 소통창구' 역할도 수행한다.

'달리는 국민신문고'에 신청된 상담민원 중 현장에서 합의가 가능한 사안은 관계 행정기관과 민원인 간의 이견을 조율하여 현장에서 즉시 해결하고, 이견이 좁혀지지 않는 등 조사가 더 필요한 사안은 국민권익위의 고충민원으로 접수하여 절차에 따라 조사·처리하고 있다. 또한 정책건의·제도개선 요구사항은 관계 행정기관과 협의하여 해결방안을 모색하는 등 국민의 불편사항을 해소하기 위해 적극 노력하고 있다.

〈 표 4-4 〉 '달리는 국민신문고' 운영 및 고충 해결 절차

| 운영예정 지역 사전 모니터링 | → | 「달리는 국민신문고」 운영 | → | 운영 후 접수된 민원·건의 처리 | → | 사후 관리 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ▪ 지역민원 파악<br>▪ 방문 대상지 등 사전 파악 및 검토<br>* 해당 지자체 방문 협의(운영 1개월 전) | | ▪ 고충민원 상담<br>▪ 건의, 제도개선 요구 사항 수렴<br>▪ 활동상황 홍보 (언론 보도) | | ▪ 민원·건의사항 검토 및 관계기관 협의<br>▪ 처리결과 수시 현행화<br>▪ 처리상황 통보 (건의자, 지자체) | | ▪ 추진 상황 취합관리<br>▪ 진행 중 민원·건의 상시 모니터링<br>▪ 언론보도 등 문제 발생 시 대응 |

7) 민원조사기획과 정세희 주무관

## 나. '달리는 국민신문고' 운영 실적

국민권익위는 2023년 한 해 동안 '달리는 국민신문고'를 104회 운영해 총 2,264건의 민원을 상담했고, 그 중 1,326건에 대해서는 현장에서 필요한 조치를 완료했거나 해결 방법을 안내하였다. 또한 예산 확보 등 행정기관의 추가적인 조치가 필요해 현장에서 해결하기 어려운 사안은 고충민원으로 접수해 해결방안을 모색했다.

〈 표 4-5 〉 달리는 국민신문고 운영 실적

(단위 : 건)

| 구분 | | 계 | '03.~'07 | '08.~'12 | '13.~'17 | '18 | '19. | '20. | '21. | '22. | '23. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 실시횟수(회) | | 1,087 | 55 | 178 | 292 | 84 | 101 | 78 | 91 | 104 | 104 |
| 상담실적 | 계(건) | 28,780 | 1,543 | 6,441 | 8,928 | 2,163 | 2,519 | 1,511 | 1,482 | 1,929 | 2,264 |
| | 현장해결 | 11,047 | - | 1,206 | 3,575 | 1,032 | 1,269 | 782 | 782 | 1,075 | 1,326 |
| | 상담안내 | 13,636 | 1,002 | 4,353 | 4,193 | 891 | 1,039 | 519 | 494 | 555 | 590 |
| | 민원접수 | 4,097 | 541 | 882 | 1,160 | 240 | 211 | 210 | 206 | 299 | 348 |

'달리는 국민신문고'는 2012년부터 대한법률구조공단, 한국사회복지협의회, 소상공인시장진흥공단 등 관계기관[8]과 협업하여 국민들의 생활 속 불편까지 상담·해결할 수 있는 One-Stop 종합 민원 상담 창구로 운영하고 있다.

['달리는 국민신문고' 운영 전경]

의정부시 지역형 달리는 국민신문고 ('23.3.15.)

안동시 맞춤형 달리는 국민신문고('23.3.29.)

8) 협업기관 : 고용노동부, 한국고용정보원, 대한법률구조공단, 한국사회복지협의회, 한국소비자원, 한국국토정보공사, 한국지역난방공사, 서민금융진흥원, 소상공인시장진흥공단, 신용회복위원회

### 다. 향후 계획

앞으로도 '달리는 국민신문고'는 민원 소외지역·취약계층의 민원 해소를 위해 전국 방방곡곡 현장을 찾아갈 것이며, 이와 함께 인구감소, 고물가·고금리 등으로 경제적 어려움을 겪고 있는 지방 중·소도시 소상공인의 영업 애로사항과 청년세대의 취업·창업에서 발생하는 어려움 해소를 위해 최선의 노력을 다할 계획이다.

## 3. 찾아가는 기업고충 현장회의[9)]

국민권익위는 국민의 현장 목소리에 기반한 실질적인 기업 지원을 위하여 '기업고충 현장회의'를 운영하며, 전국 산업·농공단지 입주기업, 중소기업, 소상공인 등의 현장을 찾아 고충과 애로를 발굴하여 유관기관과 함께 입체적 해결방안을 모색하고 있다.

2023년에는 12회의 '기업고충 현장회의'를 운영해 총 136건의 고충민원을 접수하였고, 그 중 74건에 대해서는 관계기관 조사 등을 통해 필요한 조치를 하거나 관련 제도를 안내하는 등 해결하였다.

〈 표 4-6 〉 2023년 기업고충 현장회의 운영 현황

| 일정 | 대상 | 일정 | 대상 |
|---|---|---|---|
| 1. 28. | 전남지역 소기업·소상공인 | 7. 20. | 여수지역 산업단지 중소기업 |
| 2. 21. | 경기지역 첨단산업 분야 소기업 | 9. 14. | 농산물 분야 농업법인 및 소상공인 |
| 2. 24. | 울산지역 미포, 온산 산업단지 입주기업 | 9. 22. | 경기지역 제조업종 기업 |
| 3. 29. | 서울 종로 귀금속 분야 기업 | 10. 27. | 전남 여수 항만시설 관련 기업 |
| 5. 2. | 여수지역 관광산업 분야 기업 | 11. 10. | 부산지역 산업단지 입주기업 |
| 6. 23. | 동대문패션 분야 소상공인 | 12. 20. | 강원지역 산업단지 입주기업 |

국민권익위는 중소기업, 소상공인 등의 튼튼한 성장환경 구축을 지원하고 기업활동의 활력을 제고하기 위하여 관계부처 협업을 통해 다양한 기업애로를 적시에 대응하고, 기업에 필요한 정부 정책을 안내하는 등 고충해소 노력을 지속할 예정이다.

9) 민원조사기획과 김정학 조사관

# 제4장 | 국민의 권익 구제 강화를 위한 노력

## 1. 개요[10)]

앞에서 언급한 바와 같이, 고충민원은 일반민원(법정, 질의, 건의민원 등)의 처리결과에 만족하지 못한 경우 그 처리결과에 불복하여 발생하는 2차 민원을 의미한다. 여기서 '2차'는 단순히 차수(次數)를 의미하는 숫자가 아니라 '불복(不服)'의 의미로 사용되고 있는 것으로 2차 민원 자체가 여러 번 반복하여 제기될 수 있다. 이때 민원인은 그 불만이 최고조에 달해 있기 때문에 국민권익위의 조사관은 고충해결과 만족도 제고라는 두 과제를 동시에 안고 있는 것이 현실이다.

이를 위해 국민권익위는 첫째, 민원내용상 여러 기관이 연관되고 이해관계가 복잡하여 해결이 어렵고, 해결되더라도 장기간이 소요되는 집단민원을 효과적으로 해소하기 위해 '조정제도'를 운영하고, 운영과정에서 발견되는 제도적 미비점을 지속적으로 보완해 나가고 있다.

둘째, 지방자치단체에서 발생한 고충민원을 신속하고 공정하게 해결하기 위한 시민고충처리위원회(지방옴부즈만)의 설치를 지원하고, 이미 설치한 기관에 대하여는 운영 활성화를 도모하고 있다.

셋째, 매년 지방자치단체 및 교육청 등을 대상으로 '민원서비스 종합평가'를 실시하여 각 기관의 고충민원 처리역량을 강화하고, 대국민 민원서비스의 품질 향상을 유도하고 있다.

마지막으로, 각 기관과 국민권익위 조사관의 고충민원 처리 품질을 높이기 위해 역량 강화 교육을 실시하여 고충민원 해결사례 공유, 특이·반복민원 대응 방법전파 등의 노력을 지속하고 있다.

10) 민원조사기획과 조정원 주무관

## 2. 복잡한 갈등을 원만히 해소하는 '집단민원 조정' 제도[11)]

### 가. 추진 현황

우리 사회는 급속한 경제성장과 더불어 국민의 권리의식 신장, 시민사회의 참여 인식 성숙 등으로 이해관계가 복잡하고 그 규모가 적지 않은 공공갈등이 점차 심화되어 가고 있으며, 이로 인해 매년 300여건의 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 해소하고 있다.

과거에는 하나의 행정기관과 하나의 마을·집단 간의 이해관계가 충돌하는 단순한 형태의 집단민원이 많았다면, 최근에는 중앙부처, 지자체, 공공기관 등 여러 개의 기관이 연관되어 있거나, 주민과 행정기관 간의 갈등뿐만 아니라 주민들 간, 행정기관 간에도 이해관계가 복잡하게 얽혀있는, '복합분쟁 형태'의 집단민원이 증가하는 추세이다.

국민권익위의 '조정해결 건수' 및 '접수 대비 조정해결 비율'은 최근 3년간 감소추세를 보여왔으나, 2023년 큰 폭으로 증가하였다. 이는 특히 2023년 3월 집단민원 전담 처리조직인 '집단고충조사팀'을 신설하고 경험과 노하우가 풍부한 베테랑 조사관들을 팀에 배치하는 등, 집단민원 조정 해결에 조직의 역량을 집중시키려고 노력한 결과라고 할 수 있다.

〈 표 4-7 〉 고충민원 조정해결 추진 현황

| 구 분 | '11년 | '12년 | '13년 | '14년 | '15년 | '16년 | '17년 | '18년 | '19년 | '20년 | '21년 | '22년 | '23년 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 집단민원 접수 | 285 | 361 | 362 | 241 | 255 | 242 | 216 | 227 | 264 | 299 | 310 | 317 | 384 |
| 조정해결 건수 | 24 | 42 | 43 | 54 | 65 | 72 | 76 | 65 | 47 | 53 | 41 | 33 | 63 |
| 조정해결 비율 | 8.4 | 11.6 | 11.9 | 22.4 | 25.5 | 29.7 | 35.2 | 28.6 | 17.8 | 17.7 | 13.2 | 10.4 | 16.4 |

11) 민원조사기획과 이현지 사무관

집단민원은 행정기관이 한 처분의 위법·부당성보다는 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 소통과 타협을 통해 최적의 합의안을 찾는 대안적 분쟁 해결 수단으로서 안정적으로 자리매김하고 있다고 볼 수 있다.

국민권익위는 날로 복잡해지고 다양해지는 집단민원을 효과적으로 해결하기 위해 내부적으로는 적극적인 현장 조사, 이해당사자 설득, 관계기관과 전문가를 포함한 조정협의체 구성 등 실무협의를 강화하고 있다. 특히, 위원장·위원이 현장을 직접 방문하여 주민들의 애로를 청취함으로써 상생적 조정안을 도출하는 데 최선을 다하고 있다. 외부적으로는 우수 해결사례와 조정제도 및 효과에 대한 사례집을 배포하고, 언론 보도 등 홍보 강화에도 힘을 쏟고 있다. 이를 통해 조정제도에 대한 국민의 신뢰가 높아지면 조정이 필요한 집단민원이 국민권익위에 더 많이 제기되고, 국민권익위는 이를 신속하게 해결하는 선순환 구조가 더욱 활성화될 수 있을 것으로 기대한다.

## 나. 집단민원 조정 주요 사례

2023년 집단민원 조정 해결사례 중 대표적인 사례로는 '문화재 복원으로 지연된 영주 다목적댐 준공 요구'가 있다. 경상북도 영주시에 위치한 영주 다목적댐이 2016년 완공되었음에도 불구하고 댐 건설 사업에 포함되었던 문화재 이전·복원 사업이 늦어지면서 7년간 준공이 늦어지고 있으니 이를 해결해 달라는 내용으로, 2023년 4월 민원이 제기된 지 4개월 만에 조정을 통해 해결되었다.

신청인이 무려 33,433명인 대규모 집단민원으로, 주민들은 댐 건설 사업이 준공되어야 영주시가 댐 주변 관광사업 등 주민들의 숙원사업 추진을 시작할 수 있기에 하루라도 빨리 준공이 되기를 바라고 있었다. 반면, 허가권자인 환경부는 문화재 복원사업이 완료되어야만 준공 허가를 내줄 수 있다는 입장을 고수하고 있었고, 문화재 복원이 완료될 때까지 기다리기에는 준공이 상당 시일 지연될 수 밖에 없어 주민들의 불만과 갈등이 계속 증폭되는 상황이었다.

국민권익위원회는 갈등을 해소하기 위해 수차례 신청인인 영주시 주민들과 환경부, 한국수자원공사, 경상북도와 경북 영주시 등 관계기관이 참여하는 실무회의를 개최했다. 이를 통해 댐 사업을 준공하더라도 문화재 복원사업은 차질없이 추진될 수 있도록 기관별로 역할과 책임을 세세히 부여한 조정안을 만들어, 환경부를 설득할 수 있었다. 조정안에 따라, ▲영주시와 한국수자원공사는 문화재 이전·복원사업을 정산 후 영주시에 이관하고, ▲ 경상북도와 영주시는 이관받은 문화재 이전·복원사업을 차질없이 진행하며, ▲환경부는 준공 인가를 위한 행정절차를 진행하기로 했다.

중앙부처와 지자체 등 여러 기관 간 입장 차로 인해 7년간 해결되지 못하였던 집단민원을 국민권익위원회가 적극적인 중재를 통해 해결함으로써, 지역 경제 활성화라는 영주 주민들의 숙원을 해소할 수 있었다.

경북 영주 다목적댐 현황 사진

'문화재 복원으로 지연된 영주 다목적댐 준공' 집단민원 현장 조정회의('23.8.9.)

두 번째 사례는 '군사시설 보호구역 내 태안 안흥진성 정비 및 개방'을 요구하는 집단민원으로, 국가적 안보를 위한 군사시설 보호구역 유지와 주민들을 위한 문화재 개방이라는 두 가치가 충돌하는 문제상황을 조정으로 해결한 사례이다.

충남 태안에 위치한 국가지정문화재 안흥진성은 국방과학연구소 안흥센터 내에 위치하여 제대로 보존 및 관리가 되지 않은 채 방치되어 있었다. 주민들은 태안 지역의 관광산업 활성화를 위해서라도 안흥진성을 일반 국민에게 개방해주기를 원했지만, 국방과학연구소가 군사시설 보호구역으로 지정되어 있어 개방이 어려운 상황이었다. 이에 2023년 3월, 주민들이 국민권익위원회의 문을 두드렸다.

국민권익위는 수십 차례에 걸쳐 관계기관 의견조회, 실무협의, 현장 조사를 한 끝에, 관련 기관이 모두 수용할 수 있는 조정안을 마련하였다. 조정안의 큰 골자는 안흥진성 주변의 군사시설 보호구역은 유지하되, 안흥진성은 일반 국민에게 개방하는 것이었다. ▲ 태안군수는 국방과학연구소와 협의하여 정해진 기한까지 안흥진성의 개방 범위를 확정하고, 안흥진성 정비 및 보안시설 이설을 하기로 했다. ▲ 국방과학연구소는 태안군과 협의하여 개방 범위를 확정하고, 태안군의 안흥진성 개방사업에 적극 협력하기로 하였으며, 마지막으로 ▲ 문화재청장은 안흥진성이 국가지정문화재인만큼, 태안군의 안흥진성 발굴·복원·정비·보존사업에 적극 협력하고 지원하기로 합의하였다.

이번 조정을 통해 1976년부터 철조망에 갇혀 있던 안흥진성을 50년 만에 일반 국민에게 개방하여 지역 관광산업의 활성화 계기를 마련하였다. 무엇보다 국방 안보를 위해 군사시설 보호구역은 유지하면서도 국민의 문화재 향유와 지역 관광산업 발전을 위해 문화재를 개방함으로써, 대립하던 양측이 모두 윈-윈(win-win) 할 수 있는 대안을 마련하였다는 점에서 의의가 있다.

권익위원장 태안 안흥진성 현장방문('23.9.)

'태안 안흥진성 정비·개방 요구' 집단민원 현장 조정회의('23.9.21.)

세 번째 사례는 '섬진강 수몰민 생계 대책 마련'을 요구하는 집단민원으로, 환경부를 비롯하여 총 6개 기관이 관련되어 해결에 난항을 겪던 민원을 조정으로 해결한 사례이다.

전라북도 임실군 ○○마을 주민들은 마을 주변 토지에서 농사를 짓고 살아왔는데, 1965년 섬진강댐 조성사업으로 마을 농경지가 대부분 수몰되었고, 2007년 섬진강댐 재개발사업으로 남은 농경지 중 일부가 다시 사업에 편입되었으며, 댐을 설치한 이후 댐

수위가 높아지면서 농경지로 사용하던 앞뜰도 5차례 침수되었다. 지속적인 농경지 감소와 침수피해가 있는 와중에, 최근 섬진강댐 재개발사업이 또다시 시작되면서 남은 농경지마저 다시 수몰될 위기에 처해있다며, 농경지 수몰로 인해 생계가 어려워지는 주민들을 위해 대책을 마련해 달라며 주민들은 2022년 10월, 국민권익위원회에 민원을 제기하였다.

국민권익위는 주민들이 더이상 농경지를 잃지 않을 수 있도록 여러 가지 방안을 고민한 끝에, 2023년 3월 2일, 고충처리 부위원장 주재로 마을 주민대표와 관계기관이 참석하는 조정회의를 개최하였다. 조정안에 따라, ▲환경부 장관과 영산강유역환경청장은 섬진강댐 재개발사업으로 수몰되는 농경지를 댐 저수 구역 및 하천구역에서 제외하기로 하였다. 행정절차가 모두 이행된 이후 전라북도에 폐천부지를 양여하여, 전라북도가 주민들을 위해 쓸 수 있도록 했다. ▲전라북도와 임실군은 임대방식의 토지 관리 및 친환경 경작방안 등 폐천부지의 양여 조건을 마련하고, 전라북도는 환경부 등으로부터 받은 폐천부지를 다시 임실군에 매각하기로 했다. ▲한국수자원공사는 폐천부지가 농사에 적합한 토양을 가질 수 있도록 농경지 성토에 필요한 준설사업에 적극 협조하기로 하였다.

이번 조정은 조상 대대로 경작하던 농경지가 국가의 개발사업으로 인해 계속 줄어들고, 남은 농경지마저 수몰될 위기에 처한 주민들에게 안정적인 생계기반을 마련해주었다는 점에서 큰 의미가 있다.

'섬진강 수몰민 생계 대책 마련' 집단민원 현장 조정회의('23.3.2.)

## 3. 지역주민의 권익 강화를 위한 시민고충처리위원회 활성화[12)]

국민권익위는 각 지방자치단체 및 그 소속기관의 고충민원을 자체적으로 신속·공정하게 해결하도록 전문성과 독립성을 갖춘 시민고충처리위원회(지방옴부즈만) 설치를 권장하고 있다.

시민고충처리위원회는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」에 설치 근거가 마련되어 있고, 2023년 12월 현재 80개의 지방자치단체(광역 10개, 기초 70개)에서 시민고충처리위원회를 설치·운영하고 있다.

〈 표 4-8 〉 시민고충처리위원회 설치·운영 현황

- [광역자치단체 10개] 서울특별시, 대구광역시, 광주광역시, 울산광역시, 경기도, 강원특별자치도, 충청남도, 전라북도, 전라남도, 제주특별자치도
- [기초자치단체 70개] (서울) 구로구·성동구·광진구·동대문구·성북구·강북구·도봉구·은평구·서대문구·마포구·양천구·구로구·금천구·동작구·관악구·강동구·서초구·용산구·노원구, (부산) 사하구, (인천) 미추홀구·연수구·서구·계양구, (대구) 동구·북구·달서구, (광주) 남구·북구·광산구, (대전) 대덕구, (울산) 남구·북구·울주군, (경기) 수원시·성남시·안양시·부천시·광명시·평택시·안산시·남양주시·시흥시·하남시·용인시·파주시·이천시·안성시·화성시·광주시·여주시·포천시·양주시·연천군·동두천시, (강원) 원주시, (충남) 공주시·아산시·당진시·천안시·보령시, (충북) 제천시·영동군, (전남) 여수시·순천시·담양군·화순군, (전북) 익산시, (경남) 양산시, (경북) 상주시

※ 설치 현황 : ('15년) 20개 → ('16년) 26개 → ('17년) 30개 → ('18년) 37개 → ('19년) 43개 → ('20년) 49개 → ('21년) 62개 → ('22년) 70개 → ('23년) 80개

국민권익위는 전국의 각 시민고충처리위원회와 상호협력 강화를 위해 2020년 「권익위원회 전국협의회 운영에 관한 규정」을 제정하여 제도적 기반을 마련하였고, 이에 따라 2021년 3월 제1차 전국협의회 개최를 시작으로 2023년 제5차에 이르기까지 매년 협의회를 개최하여, 시민고충처리위원회 활성화 지원에 관한 정책·제도 및 상호협력 방안을 논의하는 등 연계·교류 활동을 지속적으로 추진하고 있다.

또한 시민고충처리위원회 미설치 기관을 대상으로 맞춤형 컨설팅을 실시하고, 설치 기관에 대해서는 고충민원처리 역량강화 교육, 권역별 협의회 등을 주기적으로 개최하는 등 시민고충처리위원회 설치 확대와 운영의 활성화를 위해 꾸준히 노력하고 있다.

12) 민원조사기획과 황정은 사무관

## 4. 국민이 만족하는 민원서비스 제공[13)]

국민권익위는 행정기관이 제공하는 대국민 민원서비스의 품질 향상을 유도하기 위하여 행정안전부와 공동으로 매년 각급기관의 민원 처리 실태를 확인·점검하는 「민원서비스 종합평가」를 시행하고 있다.

2023년 평가대상 기관은 중앙행정기관 46개, 지방자치단체 243개, 교육청 17개 등 총 306개 기관이며, 평가지표는 아래 표와 같다.

〈 표 4-9 〉「2023년 민원서비스 종합평가」 평가지표

| 평가분야 | 평가항목(5개) | 평가지표 | 평가주체 |
|---|---|---|---|
| 민원행정 활동 | 고충민원 처리 | 1) 고충민원 처리 노력도<br>2) 고충민원 해결 노력도<br>2) 고충민원 처리 관리·점검<br>3) 시민고충처리위원회 활성화 | 국민권익위 |
| | 국민신문고 민원 처리 | 1) 민원 처리 신속도<br>2) 민원답변 충실도<br>3) 민원 처리 적정성<br>4) 국민참여 반영 노력도 | |
| | 민원제도 운영 | 1) 민원정보 제공 및 민원법령 운영<br>2) 민원 처리 확인·점검 및 개인정보 교육<br>3) 민원행정 및 제도개선<br>4) 민원정비 및 구비서류 감축<br>5) 유기한 법정민원 신속 처리 | 행정안전부 |
| 민원행정 관리기반 | 민원행정 전략 및 체계 | 1) 민원행정·제도개선 계획 수립 적합성<br>2) 기관장의 민원행정 성과<br>3) 민원행정 관리조직<br>4) 사회적 가치 구현 | |
| 민원 처리 성과 | 민원만족도 | 1) 법정민원 만족도<br>2) 국민신문고 민원만족도<br>3) 고충민원 만족도 | 공통 |

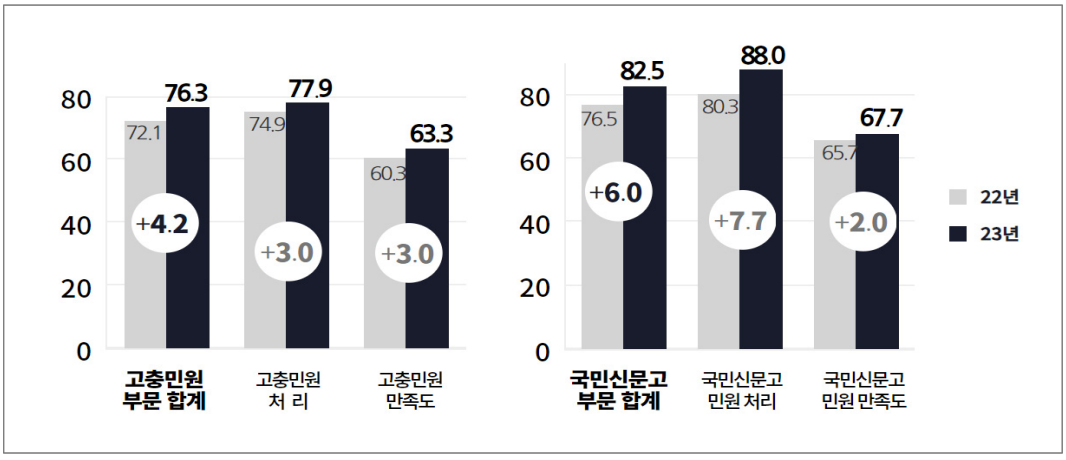
13) 민원조사기획과 김보배 주무관

2023년「민원서비스 종합평가」결과 전체 평균 점수는 82.8점으로, 중앙행정기관 87.6점, 광역자치단체 85.9점, 기초지방자치단체 77.6점, 시도교육청 90.6점으로 나타났다.

국민권익위가 소관하는 부문의 평균점수는 고충민원 부문 76.3점(4.2▲), 국민신문고 민원 부문 82.5점(6.0▲)으로 두 부문 모두 2022년 대비 점수가 향상되었다.

특히, 민원인을 대상으로 조사한 고충민원 만족도(63.3점, 3.0▲)와 국민신문고 만족도(67.7점, 2.0▲)까지 전년 대비 향상되어 일선의 민원서비스 개선 효과를 체감할 수 있었다.

〈표 4-10〉 권익위 소관 부문 평가 결과




국민권익위는「민원서비스 종합평가」결과를 매년 언론에 공표함으로써 행정기관의 자발적인 민원서비스 개선 노력을 유도하는 한편, 우수기관에 대한 포상 및 미흡 기관에 대한 컨설팅 등을 통해 민원 처리 역량 강화를 적극적으로 지원하고 있다.

실제로 2022년 평가 결과가 미흡하여 2023년 맞춤형 컨설팅을 받은 42개 기관 중 35개 기관(85.7%)의 평가순위가 평균 12단계 이상 상승하는 성과를 나타냈다.

국민권익위는 앞으로도 각급 행정기관이 고품질의 민원서비스를 제공할 수 있도록 민원서비스 제공 실태를 철저히 점검하고, 대국민 민원서비스 품질 향상을 위한 컨설팅 등 지속적인 노력을 기울일 계획이다.

## 5. 고충민원 처리 역량 강화를 위한 교육[14)]

국민권익위는 행정기관의 대국민 민원서비스 향상을 유도하고 고충민원과 국민권익구제에 대한 이해의 폭을 넓히기 위하여 각급기관 공무원을 대상으로 매년 고충민원 역량강화 교육을 실시하고 있다.

각급기관 대상 고충민원 역량강화 교육은 1개의 기본과정과 3개의 전문과정으로 이루어져 있으며, 교육 효과 및 교육 수요자의 편의를 고려하여 권역별 교육, 전국단위 집합교육, 연수원 연계 교육 등 다양한 방법을 제공하고 있다.

〈표 4-11〉 고충민원 역량강화 교육과정

| 구분 | 과정명 | 교육 대상 |
|---|---|---|
| 기본과정 | ① 고충민원 처리 기본과정 | 신규자, 민원담당 실무자 |
| 전문과정 | ② 고충민원 분야별 전문조사 과정 | 조사팀장, 중간관리자 |
| | ③ 집단고충민원 및 공공갈등 과정 | |
| | ④ 시민고충처리위원회 과정 | 시고위 위원, 사무국 직원 |

또한, 국민권익위는 직원들의 업무 능력 함양을 위해 신규·전입 조사관을 대상 법령 및 조사 기법 실무 교육을 상시적으로 실시하고 있으며, 점차 증가하는 대형 집단민원 및 사회적 갈등에 적극적으로 대응하기 위하여 대한상사중재원 .한국행정연구원 등에 위탁교육을 실시하여 한 단계 높은 조정 전문 역량 및 갈등관리 능력을 배양하고 있다.

〈고충민원 처리역량 강화 교육 현장〉

14) 민원조사기획과 김보배 주무관

## 6. 빈발민원 분석을 통한 기획조사[15)]

매년 반복적으로 제기되는 고충민원을 발굴하여 민원 심층 분석, 관계기관과의 협의, 현장 조사 등 기획조사를 통해 관련 정책·제도를 개선·정비하여 민원을 근원적으로 고충 유발 요인을 제거하고 해결하기 위해 노력하고 있다.

**기획조사 주요 사례**

(1) 사회복무요원 공상 및 공무상 질병 심사 절차 강화

■ 주요내용

사회복무요원이 직무수행이나 출·퇴근 사고로 상이를 입은 경우 공상 등에 대한 판단을 해당 복무기관 담당부서에서 단독으로 결정하여 공정성·전문성이 결여되고 담당 공무원에게 부담이 가중되고 있어, 공상 등 심사과정에서 전문가, 지방병무청, 외부 위원이 참여하도록 하는 방안 마련

➡ 사회복무요원의 공상 및 공무상 질병 판단 시 공정성 및 전문성 제고

(2) 귀금속 거래를 이용한 피싱사기 피해 개선방안 마련

■ 주요내용

100만원 이상 계좌이체 거래의 현금인출이 30분간 제한됨에 따라 신속한 피해금 탈취를 위해 금 거래를 악용하는 신종 피싱사기 피해를 예방하기 위하여 계좌이체를 이용한 귀금속 거래 시 입금자와 현장 구매자가 다른 경우에 판매업자로부터 현장 구매자의 신분증을 확인하여 성명 및 주민번호를 확보하도록 하고, 계좌이체 입금자에게 직접 전화하도록 하는 등의 개선안 마련

➡ 귀금속 거래를 이용한 신종 피싱사기 피해 예방 및 보이스피싱 근절에 도움

(3) 무허가 건축물 등 임차인 영업보상 기준 불합리 개선

■ 주요내용

일반적인 영업보상과는 달리 무허가 건축물 등을 임차한 영업자의 경우 특례로 「부가가치세법」에 의한 사업자 등록 시 영업손실을 보상하고 있는 기준에 대하여 건축물 임차 영업자 영업손실 보상 시 사업자 등록 요건 규정을 삭제하고 실제 영업사실 입증방법 규정 신설

➡ 실제 영업을 하였음에도 보상에서 제외되는 사각지대를 해소하는 등 합리적 영업보상 기준 개선

(4) 보행자 교통안전 및 편의성 제고 방안 마련

■ 주요내용

킥보드 등 이동수단 대중화 및 다양화로 보행환경이 변화되어 보행자의 보도 통행·횡단 중 안전사고가 꾸준히 발생하고 있어 횡단보도 경계석 턱낮춤 기준, 보도 최소 유효 폭 세부 기준 등을 정비하고, 가로수 등 시설물 설치로 인해 통행권이 제한되지 않도록 가로수 설치기준 법제화 등 개선 방안 마련

➡ 협소한 보도 폭 및 횡단보도 경계석, 가로수 등 장애물로 보행에 불편을 겪는 교통약자 등의 통행불편 완화 및 국민의 생활 안전 확보에 기여

15) 민원조사기획과 조정원 주무관

# 제5장 | 분야별 고충민원의 처리

## 1. 행정·문화·교육 분야[16)]

행정·문화·교육·외교·통일·민사·법무 분야는 지방재정, 지적, 주민등록 및 가족관계 등록, 민방위 재난 및 소방, 자치행정 일반 등의 민원을 처리하는 '행정안전' 부문과 인사, 보수·여비, 상벌·소청, 시험, 연금 등의 민원을 처리하는 '인사행정' 부문, 문화홍보, 문화재, 문화산업, 관광, 체육 등의 민원을 처리하는 '문화관광체육' 부문, 교육정책, 학교관리, 학사운영, 평생·직업 교육, 교원정책 등의 민원을 처리하는 '교육' 부문, 외교, 출입국, 통일, 재외동포 등의 민원을 처리하는 '외교·통일·민사·법무' 부문으로 구분된다.

2023년도 접수·처리한 행정·문화·교육 분야의 고충민원은 총 4,471건이며, 부문별로 살펴보면 행정안전 부문 889건, 인사행정 부문 252건, 문화관광체육 부문 231건, 교육 부문 360건, 외무통일 민사법무 부문 84건, 기타 2,655건이다.

〈 표 4-12 〉 부문별 민원 처리 건수

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 행정안전 | 인사행정 | 문화관광 체육 | 교 육 | 외무통일 민사법무 | 기 타 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2023년 | 4,471 | 889 | 252 | 231 | 360 | 84 | 2,655 |
| 2022년 | 5,569 | 723 | 214 | 242 | 195 | 42 | 4,153 |
| 증감 | △1,098 | 217 | 38 | △11 | 165 | 42 | △1,549 |

16) 행정문화교육민원과 손용철 조사관

## 가. 행정안전 부문 주요 사례

### 결혼장려금 지급 요구

(1) 민원요지

신청인은 A군(피신청인)에 전입신고와 혼인신고를 하였으며, 신청인의 아내는 사정이 있어 혼인신고 후 1년이 지나서 전입신고를 하고 결혼장려금을 신청하였다. 피신청인이 결혼장려금 신청기간(혼인신고 후 6개월 이후부터 12개월까지)이 경과하였다는 사유로 지급을 거부하는 것은 부당한바 결혼장려금 지급을 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

결혼장려금 지급사업 관련 조례, 지침 및 사업공고 등에 신청기간이 명시되어 있으며, 신청인 아내의 전입신고 시기가 결혼장려금 지급신청 기간을 지난 점, 신청기간을 도과하여 신청한 특별한 사유가 없는 점 등을 고려할 때, 결혼장려금 지급을 거부한 피신청인의 행위가 위법·부당하다고 판단하기 어려움. 다만, 결혼장려금 지급사업이 청년세대 유입·정착을 지원하기 위해 도입된 점, 피신청인의 장려금 지급 실적이 저조한 점, 다른 지방자치단체는 신청기간을 넓게 인정하고 있는 점 등을 고려하여, 장려금 지급 신청 기간을 연장하도록 제도개선 할 것을 의견표명

### 공유재산 매각대금 반환

(1) 민원요지

신청인의 아버지는 수십 년 전 A군 B리 C토지(이하 '이 민원 토지')에 대하여 A군(피신청인)과 부동산매매계약을 체결하고 매매대금을 납부하였으나, 소유권이전등기는 마치지 못하였는데, 피신청인이 수년 후 제3자와 이 민원 토지에 대하여 매매계약을 체결하고 소유권 이전등기가 완료되었는바 신청인 아버지가 납부한 이 민원 토지 매매대금의 반환을 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

피신청인이 신청인의 아버지 및 제3자와 이 민원 토지에 대하여 중복 계약을 체결한 사실에 대해서 인정하고 있는 점, 신청인의 아버지가 매매대금을 납부한 사실은 확인되나 피신청인이 매매대금을 반환하였는지 여부에 대하여는 증명하고 있지 못한 점, 피신청인이 이 민원 토지를 중복 매각한 행위는 공유재산 관련 법령에 위반되어 적절하지 않은데, 피신청인도 이를 감안하여 소멸시효 이익을 포기하고 매매대금을 반환할 수 있다는 입장을 밝히고 있는 점 등을 종합적으로 고려하여, 피신청인이 이 민원 토지의 매매대금을 신청인의 아버지에게 반환할 것을 의견표명

## 나. 문화관광체육 부문 주요 사례

### 관광지 주차비 징수 이의

(1) 민원요지

신청인은 A관광지 인근에서 캠핑 후 복귀하면서 국지도 ○○호선(이하 '이 민원 도로')을 이용하였는데, B시(관계기관)가 이 민원 도로에 A관광지 시설사용료 징수 요금소를 설치하고 시설사용료 징수 업무를 위탁받은 C공사(피신청인)가 신청인에게 시설사용료 납부를 요구하였다. 신청인이 A관광지를 이용하지 않았음을 밝혔음에도 피신청인은 확인서(시설사용료 선납권)를 받아오지 않았다는 이유로 요금소를 통과하기 위해서는 시설사용료를 납부해야 한다고 강제하였다. 시설사용료 영수증에는 주차요금으로 표시되어 있는데, 주차요금은 주차장 입구에서 징수하는 것이 타당함에도 누구나 무료로 이용할 수 있는 이 민원 도로를 막고 주차요금을 징수하는 피신청인의 행위가 부당한바 시설사용료 반환 등의 조치를 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

신청인이 이용한 캠핑장은 A관광지 밖에 위치하고 있는 점, A관광지 시설을 사용하지 않은 사람에 대해 단지 관광지를 경유하는 이 민원 도로를 이용했다는 이유만으로 시설사용료를 징수하는 것은 시설사용료 징수 관련 조례의 취지에 부합하지 않을 뿐만 아니라 부당한 점 등을 종합적으로 고려하여, 피신청인이 신청인에게 징수한 시설사용료를 반환할 것을 시정권고하고 요금소 위치를 A관광지 주차장 입구로 변경할 것을 의견표명

### 노래연습장 폐업신고 수리 취소

(1) 민원요지

신청인은 A로부터 노래연습장을 양수하였으며, 보증금, 시설공사 등을 위해 △△원에 가까운 돈을 지출하였는데, A가 B구(피신청인)에 노래연습장 변경 등록을 하여야 함에도 폐업신고서를 제출하여 노래연습장이 폐업처리되었다. 뒤늦게 노래연습장 영업을 할 수 없게 된 사실을 알게 되어 피신청인에게 폐업신고 수리 처분을 취소해 달라고 요청하였는데, 거부하고 있는바 폐업신고 수리 취소를 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

A는 신청인에게 노래연습장을 양도하기 전까지 정상적으로 노래연습장을 운영하였는데, A가 착오하여 폐업신고를 함으로써 신청인이 노래연습장 영업권을 승계하지 못한 점, 노래연습장 권리금을 수령하기로 한 A가 노래연습장을 폐업할 만한 합리적인 이유를 찾을 수 없는 점, 노래연습장을 운영할 것으로 기대하고 △△원에 가까운 돈을 들이고도 운영하지 못하고 있는 신청인의 피해가 지나치게 큰 점 등을 종합적으로 고려하여, 노래연습장 폐업 신고 수리를 취소할 것을 의견표명

### 다. 재해재난 부문 주요 사례

**수해피해 주택 재난지원금 환수통지 취소 요청**

(1) 민원요지

폭우로 인해 신청인의 거주지에 침수피해가 발생하여 A구(피신청인)에 재난지원금을 신청하였고, 피신청인은 피해사실을 확인하여 신청인에게 재난지원금을 지급하였다. 이후, 피신청인은 신청인의 거주지가 2층에 위치하고 있어 재난지원금 지급대상이 아니므로 잘못 지급하였다며, 재난지원금을 지급한 지 수 개월이 지난 시점에 신청인에게 재난지원금 반환을 요구하고 있는바, 이는 부당하니 환수통지의 취소 조치를 요청

(2) 처리과정 및 조사결과

재난안전관리법령 등은 재난지원금 지원대상에서 2층 이상 거주지를 제외하도록 규정하고 있지 않으며, 피해 현장을 종합적으로 감안하여 지원금 지급여부를 결정해야 한다고 규정하고 있는데, 피해상황조사서에 신청인의 거주지가 침수로 인해 장판, 전자제품 등에 피해가 발생하였다고 기재되어 있는 점, 대법원은 오지급된 급여액에 대한 환수처분과 관련하여 수급에 관하여 당사자의 고의 또는 중과실 등의 귀책사유가 있는지, 지급 결정일과 환수처분 일 사이의 간격 및 오지급된 금액을 환수하는 것이 공익상 필요한지 등을 고려해야 한다고 판시(대법원 2017. 7. 30. 선고 2015두43971 판결 참조)하고 있는데, 신청인이 2022. 8. 17. 피신청인에게 제출한 자연재난 피해신고서에 허위사실이 기재되었다고 보기 어렵고 피해신고서에 2층 이상 거주지는 지원금 지급대상이 아니라는 안내 사항도 없는 등 재난지원금 지급에 신청인의 귀책사유가 있다고 보기 어려운 점 등을 고려하여 재난지원금 오지급분 환수통지를 취소할 것을 의견표명

## 2. 국방·보훈 분야[17)]

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.

2023년도 접수·처리한 국방·보훈 분야의 고충민원은 총 908건이며, 부문별로 살펴보면 국방 부문이 603건(66.4%)으로 가장 많은 비중을 차지하며, 이어 보훈 부문이 242건(26.7%), 군사 부문은 48건(5.3%)으로 뒤따르고 있다.

17) 국방보훈민원과 김미숙 조사관

〈 표 4-13 〉 부문별 민원 처리 현황

(단위 : 건)

| 구분 | 계 | 국방 | 보훈 | 군사 | 기타 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2023년 | 908 | 603 | 242 | 48 | 15 |
| 2022년 | 940 | 634 | 258 | 47 | - |
| 증감 | △32 | △31 | △16 | 1 | 15 |

## 가. 국방 부문 주요 사례

### 태안 안흥진성 군사시설 보호구역 해제 요구 등

(1) 민원요지

문화재인 안흥진성이 보호구역으로 지정되어 복원·정비를 하지 못하자 태안군민들(19,544명)이 안흥진성을 발굴 및 복원하여 국민에게 개방될 수 있도록 보호구역을 해제하여 줄 것을 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

국민권익위는 안보를 보장하면서도 문화재를 복원·정비하여 국민에게 개방할 수 있는 방안에 대해 관계기관과 수차례 회의를 진행하여 태안군과 국방과학연구소는 안흥진성의 개방범위를 결정하고, 태안군은 안흥진성 종합정비계획에 따라 발굴·복원·정비하며 국방과학연구소의 무기 시험·평가를 지원하고, 관계기관 등이 안흥진성을 성공적으로 정비하여 조속히 국민에게 개방할 수 있도록 상호 협력하도록 조정해결

### 부산 장산마을 주민불편 해결 요구

(1) 민원요지

군 부대를 통과해야만 마을을 출입할 수 있는 부산 해운대구 장산마을 주민들(138명)이 진입로 보수, 지뢰매설지역 안전조치, 송정초소 개방 및 소음피해에 대한 피해 대책을 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

현장확인, 회의 등을 통해 관련 사실관계와 관계기관 의견 등을 종합하여 검토한 결과, 진입로 노면 보수공사를 2023년 내 완료하고 지뢰 제거는 관련 법률이 제정되면 조치하고 개방은 불가한 송정초소는 주민들이 자유롭게 마을을 출입할 수 있는 임도개설을 추진하고 사격훈련 시 주민들에게 사전 안내하고 소음 피해 최소화를 위해 노력하며 군 폐기물 확인 시 조속히 수거하는 등 주민불편을 해소하도록 현장조정

## 나. 보훈 부문 주요 사례

### 특수임무수행자 전사자 인정요구

(1) 민원 요지

특수임무수행 중 전사한 누나의 전사자 불인정과 관련하여 유족이 고인의 명예회복을 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

정황 및 관련 자료 등에 의해 20세 여성의 몸으로 6·25전쟁 중 특수임무를 수행하였음이 확인되므로 1953. 7. 중공군의 기습으로 사망한 고인의 전사처리에 대해 재심사하여 고인의 희생이 헛되지 않도록 하는 것이 바람직하다고 판단하여 의견표명

### 국가유공자 등 등록 요구

(1) 민원 요지

신청인의 부친은 6.25참전 후 군 복무중 상해를 입어 육군수도병원으로 이송되어 공상인정과 특진 후 명예전역하였으나 병상일지, 의무기록이 없다는 이유로 공상군경, 재해부상군경 비해당 처분한 것은 부당한바 조치 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

국민권익위는 병적증명, 인사명령서 등 관련 자료 등을 국방부 등으로부터 제출받아 확인하여 고인이 수도육군병원으로 입원한 사실(공상)이 있는 점, 군기록관리단이 확인한 인사명령지에도 고인이 수도육군병원 특별명령으로 진급과 동시 제대(명예전역)로 기록되어 있는 점, 육군기록관리단이 제출한 인사명령지인, 병원장이 작성한 특명기안지에도 고인이 전속(전원)으로 기록되어 있는 점, 당시 병상일지 및 의무기록 등이 보관되지 않아 확인할 수 없는 것은 신청인의 귀책 사유라 보기 힘든 점 등을 종합해 볼 때, 부상 당시 의무기록 및 병상일지 등 자료가 확인되지 않아 국가유공자 등 등록 요건 비해당 처분한 것은 부당하다고 보이므로 재심의하도록 시정권고

## 다. 군사 부문 주요 사례

### 사회복무요원 공상·공무상 질병 및 순직심사 강화방안(기획조사)

(1) 추진 배경

사회복무요원의 공상·공무상질병 심사를 복무기관에서 담당하고 있어 해당 사회복무요원 근무태도 등의 편견이 심사에 개입될 우려가 있고 공상 등의 심사 시 1차 심사는 내부직원만, 2차 심사는 전문자격을 갖춘 사람에게 자문만 구하고 있어 전문성 부족으로 수용성이 저하

(2) 검토 및 조치결과

고충처리반에 의료기관 전문가·변호사 등 이해관계가 없는 외부 전문가 1명 이상 참여하도록 사회복무요원 복무관리 규정 제62조 제4항 개정하도록 기획조사 후 권고

## 3. 경찰 분야[18)]

경찰 분야는 수사 부문과 교통 부문, 치안 부문 및 경찰일반 부문으로 구분된다. 수사 부문에서는 고소사건 접수 거부, 수사 지연, 수사 진행상황 미통지 등 수사절차·과정의 위법·부당 또는 수사행태 이의 등의 민원을 처리하고, 교통 부문에서는 교통사고 조사 절차의 위법·부당, 교통위반 단속 및 운전면허 처분 이의, 교통안전시설 개선 등의 민원을 처리한다. 그리고 치안 부문에서는 112 신고·출동 이의, 경찰관의 불친절과 방범순찰 강화 등 범죄 예방 등에 대한 민원을 처리하고, 경찰일반 부문에서는 의무경찰 복무 및 공·사상 처분 이의, 해양경비 안전, 경찰행정, 군검찰·경찰, 특별사법경찰관의 수사절차·과정의 위법·부당 또는 수사행태 이의 등에 대한 민원을 처리한다.

2023년도 접수·처리된 경찰 분야의 고충민원은 총 1,436건이며, 부문별로 살펴보면 수사 부문 633건, 교통 부문 303건, 치안·방범 부문 81건, 경찰일반 부문 419건이다.

〈표 4-14〉 부문별 민원 처리 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 수 사 | 교 통 | 치안·방범 | 경찰일반 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2023년 | 1,436 | 633 | 303 | 81 | 419 |
| 2022년 | 1,920 | 942 | 391 | 77 | 510 |
| 증감 | △484 | △309 | △88 | 4 | △91 |

### 가. 수사 부문 주요 사례

**고소사건 처리 이의**

(1) 민원요지

신청인은 2022. 5. 7. A, 그 배우자 B 등(이하 '피고소인')으로부터 폭행 등 피해를 당하여 112신고를 한 후 2022. 5. 10. 및 같은 해 7. 28. 국민신문고를 통해 폭행, 영업방해, 일반교통방해 등에 대하여 고소장을 제출하였는데, 피신청인 소속 담당 경찰관들(이하 '이 민원 경찰관')이 '업무방해 및 일반교통방해'에 대해서는 고소 사건으로 처리하였으나 폭행(이하 '이 민원 사건')에 대하여는 인지 사건으로 처리하였다. 이에 신청인은 검사의 불기소처분 등에 대하여 항고 및 재정신청 등을 할 수 있는 권리와 검찰로부터 처분 결과 통지서 및 불기소 이유서 등을 받을 권리를 침해받았는바, 이 민원 사건을 인지 사건으로 처리하여 고소장을 접수하지 않은 경찰관에 대한 시정조치 요

18) 경찰민원과 이금희 조사관

(2) 처리과정 및 조사결과

신청인이 2022. 5. 10. 국민신문고를 통해 다시 고소장을 제출하면서 첨부파일 명칭에 '폭행'을 명시한 점, 같은 해 7. 25. 폭행에 대한 고소장 미접수 사유를 문의하고 고소장 접수를 요청하는 내용으로 다시 국민신문고 민원을 제기한 점 등을 고려할 때 이 민원 경찰관들이 폭행에 대한 고소장을 접수하지 않았다는 신청인의 주장은 사실로 확인되고, 그로 인하여 신청인이 형사사법포털을 통해 사건조회를 할 수 없어 사건 진행현황 등을 파악하는 데 어려움을 겪은 점, 「검찰청법」 제10조에 따른 항고 · 재항고, 「형사소송법」 제260조의 재정신청 및 「형사소송법」 제259조에 따른 검찰로부터 처분 결과 통지서 및 불기소 이유서 등을 받을 권리를 행사할 수 없게 된 점, 「경찰수사규칙」 제24조 제1항의 수사기간에 관한 규정의 적용을 받지 못하여 신속히 수사 결과를 받을 권리 역시 제한된 점, 인지사건으로 수사가 진행 중이라는 사실이 「범죄수사규칙」 제50조에 따른 고소 반려 사유에 해당하지 않는 점, 경찰청에서도 '고소인 등 사건의 처분 결과 알권리 및 항고권 보장 관련 강조지시'를 통해 인지 후 고소한 경우 별건으로 사건을 접수 · 관리하도록 한 점 등을 종합해 볼 때 이 민원 경찰관이 신청인이 제출한 폭행 사건 고소장을 접수하지 않은 것은 부적절하다고 판단되는바 신청인의 고소장을 접수하지 않고 인지 사건으로 수사를 종결하여 「범죄수사규칙」 제49조 및 제50조를 위반한 경찰관에 대하여 적절한 조치를 취할 것을 시정권고

## 나. 치안·방범 부문 주요 사례

### 물피도주사건 CCTV 조사 이의

(1) 민원요지

신청인은 2022. 12. 21. 20:00경 오토바이 파손 물피도주 사건에 대해 112신고(이하 '이 민원 사건')를 한 후 A경찰서 B팀에 사건을 접수하였는데, 이후 CCTV 영상저작물 (이하 'CCTV') 확보를 위해 담당자(이하 '이 민원 경찰관')와 연락을 취했으나 휴가, 당직 등의 이유로 연락이 되지 않았고, 사건 발생 후 8일이 지난 시점에 CCTV가 지워져 확인이 불가하다고만 하였다. CCTV를 확보하지 않는 등 직무태만한 이 민원 경찰관에 대한 시정조치 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

이 민원 경찰관은 이 민원 사건 접수 당시 교통사고 접수가 폭주하였고, 아파트 CCTV 저장기한을 통상 30일이라고 생각하였으므로 근무일정 상 2022. 12. 30. 사건 현장을 방문하였다고 답변하였으나, 물피도주 사건의 경우 특히 조속히 현장에 출동하여 주변 CCTV, 블랙박스 등 증거자료를 확보하여야 함에도 아파트 CCTV의 보관기한이 30일이라는 확인되지 않은 사실을 믿고 사건접수 후 8일간 아무런 조치를 하지 않은 점, 연가, 비번 등의 사유로 현장 방문이 어려웠다면 동료 경찰관에게 CCTV 확보 요청을 하거나 신청인에게 CCTV 확보방법을 안내하는 등 증거를 보전할 수 있는 방안이 있었던 점, 그럼에도 증거확보를 하지 아니하여 이 민원 사건의 결정적인 증거를 놓친 점, 신속성은 수사의 기본원칙인 점 등을 고려하면 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 보이는바 이 민원 사건에 결정적인 CCTV 동영상을 확보하지 않는 등 부적절하게 수사를 한 경찰관에 대해 적절한 조치를 취할 것을 의견표명

## 다. 경찰일반 부문 주요 사례

### 수사 진행상황 미통지 등 이의

(1) 민원요지

신청인은 2020. 11. 15. A지방검찰청에 사기 혐의 고소장을 제출하였고 이후 위 고소사건(이하 '이 민원 고소사건')은 B경찰서로 이송되었다. 이 민원 고소사건을 담당한 경찰관(이하 '이 민원 경찰관')은 수사 진행상황을 제대로 통보하지 않아 사건 대응을 제대로 할 수 없게 하였고, 이 민원 고소사건이 접수된 이후 약 2년 동안 특별한 사유 없이 사건 처리를 지연하였으며, 피의자와의 대질조사 시 녹화한 영상녹화물(이하 'CD 녹화파일')의 관리를 소홀히 하여 저장되지 않게 하였음은 물론, 신청인이 제출한 증거자료의 관리를 부주의하여 분실한 이 민원 경찰관의 부당한 수사행태에 대한 시정조치 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

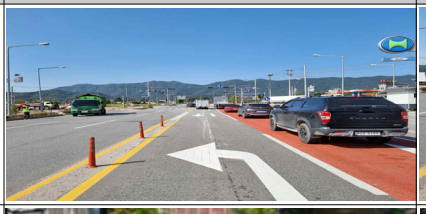
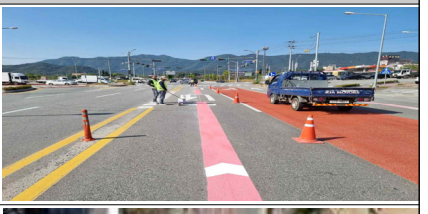
「경찰수사규칙」제11조 제1항에 따라 수사를 개시한 날부터 매 1개월이 지난 날마다 수사 진행상황을 통지해야 함에도 이 민원 고소사건을 담당하게 된 2021. 2.부터 수사결과 보고 시점인 2022. 12.까지 단 한번도 신청인에 대해 수사 진행상황을 통지한 내역이 확인되지 않고, 사건기록에 편철한 내역이 없는 등 이 민원 경찰관이 부적절하게 업무처리를 한 점이 인정된다. 고소사건 접수 후 수사기간인 3개월 이내에 수사를 완료하기 어려웠다면 「경찰수사규칙」 제24조 제2항에 따라 그 이유를 소속 수사부서장에게 보고하고 수사기간 연장을 승인받아야 함에도 이 민원 경찰관은 이 민원 고소사건 접수 후 약 1년 1개월이 경과한 시점에서 한 차례 수사 진행상황을 보고하였을 뿐 사실상 연장승인을 이행하지 않았음이 확인된다. 이 민원 경찰관은 이 민원 대질조사 관련 영상녹화 종료 직후 CD에 제대로 저장되었는지와 실행이 되는지 등 CD 녹화파일 분실 또는 손상 여부에 대해 철저한 검증을 거치는 등의 충분한 주의를 기울이지 않아 원본 파일이 저장되어 있는 컴퓨터의 파일을 이용하여 CD를 제작·보관할 수 있는 기회를 놓쳤고 결과적으로 영상녹화실 컴퓨터 장비 교체 등으로 인해 원본 영상 확보마저 불가능하게 된 사실이 인정되는 점에서 이를 단순히 CD 녹화파일 실행 오류 등 불가항력적인 원인에 의한 것일 뿐이었다고 단정하기 어렵다고 보이는바, CD 녹화파일 관리를 소홀히 하였다고 판단된다. 고소사건에 대한 수사 진행상황 통지 및 수사기간 연장승인을 누락하고 영상녹화물 관리를 소홀히 하여 「경찰수사규칙」 제11조, 제24조 및 제44조를 위반한 해당 수사관에 대해 적절한 조치를 취할 것을 시정권고

## 라. 전국 도로 노면표시 개선으로 국민의 생명과 재산 보호를 위한 기획조사

교통신호와 노면표시 불일치, 부적절한 노면표시 등으로 인해 교통사고 및 교통안전 우려 민원이 지속적으로 발생하였다. 최근 5년간 교통 민원 자료 1,535건을 분석해 교통사고나 민원이 발생하는 주요 유형을 발굴해 개선 방안을 마련하고, 경찰청, 도로교통공단 등과 협업해 전국 교통사고 발생이 잦은 7,223 지점에 대한 전수 조사를 실시했다. 조사결과 교통안전 확보를 위해 개선이 필요한 1,195곳을 발굴해 노면표시 등 정비를 추진했고, 2023년 11월 말 기준 총 90.8%(1,085곳)를 조치 완료했다.

이 기획조사는 개별 교통민원 처리라는 업무에 한정하지 않고 선제적·적극적으로 '전국 도로 노면표시 일괄 개선' 사업으로 기획·추진하여 국민의 생활 안전 확보에 기여했다는 평가를 받았으며 '2023 적극행정 우수사례 경진대회'에서 최우수상인 '국무총리상'을 수상하였다.

〈 표 4-15 〉 전국 도로 노면표시 개선사업 전후 비교

| 유형 | 개선 전 | 개선 후 |
|---|---|---|
| 차로 유도선 설치 |  |  |
| 횡단보도 설치 | | |
| 진행방향 표시 개선 | | |

## 4. 재정·세무 분야[19)]

재정·세무 분야는 국유재산·금융·보험·증권·공정거래·담배·조달 등의 민원을 처리하는 재정 부문과 국세·관세·지방세 등의 민원을 처리하는 세무 부문으로 구분된다.

2023년도 접수·처리한 재정·세무 분야의 고충민원은 총 1,136건이며, 부문별로 살펴보면 재정 부문 503건, 세무 부문 633건이다.

〈 표 4-16 〉 부문별 민원 처리 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 재 정 | 세 무 |
|---|---|---|---|
| 2023년 | 1,136 | 503 | 633 |
| 2022년 | 1,296 | 409 | 887 |
| 증감 | △160 | 94 | △254 |

### 가. 재정 부문 주요 사례

**국유지 대부계약 요구**

(1) 민원요지

신청인은 관계기관 2로부터 단독주택 8개동 신축허가를 받은 임야(이하 '이 민원 토지')를 신청외 A로부터 매수한 후 관계기관 1에게 요양병원을 신축하는 것으로 건축허가 변경신청하여 허가를 받았는데, 당초 단독주택 건축 착공신고 후 측량과정에서 발견된 무주지 958㎡(이하 '민원 무주지')와 이에 연접한 B도의 소유 공유지인 도로 154㎡(이하 '이 민원 도로')를 합병하여 도로로 등록사항 정정하였다. B도의 감사결과, 민원 무주지를 C도 소유에서 '국'으로, 지목은 '도로'에서 '임야'로 변경함에 따라 관계기관 1은 신청인에 대한 건축허가가 접도요건을 충족하지 않아 「건축법」에 위반된다는 사유로 2021. 8. 11. 공사중지명령을 내렸는바, 신청인이 이 민원 토지 등을 취득할 당시 민원 무주지의 존재를 알지 못한 채 건축허가받은 토지를 매수한 것뿐인데 공사를 진행하지 못하게 되어 막대한 금전적 손해가 발생하였으므로 현재 민원 무주지를 관리하고 있는 피신청인 한국자산관리공사가 신청인에게 대부해 달라는 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

신청외 A가 2017. 4. 19. 관계기관 2로부터 건축허가를 받을 당시 D동 87-6 일부를 분할한 후 도로를 개설하는 것으로 도로지정 통지를 받았고, 이후 민원 무주지 발견에 따라 관계기관 2는 2017. 10. 25.

19) 재정세무민원과 유준호 조사관

민원 무주지와 이 민원 도로를 합병하여 지목을 도로로 설정하였으므로 당시 이 민원 토지는 맹지가 아니었던 점, 신청인은 이처럼 이 민원 토지가 맹지가 아닌 상황을 고려하여 40억여 원이 넘는 비용을 들여 이 민원 토지 등을 매수하고 관계기관 1로부터 2019. 7. 24. 건축허가의 주용도를 단독주택에서 의료시설로 변경하는 건축(변경)허가를 받은 점, 민원 무주지 발견 이후 토지 합병 및 지목 설정 과정, 건축(변경)허가 과정에서 신청인의 귀책을 인정할 만한 사유를 발견할 수 없는 점, B도 행정심판위원회도 이러한 사정을 고려하여 신청인에 대한 공사법 위반에 따른 시정명령과 공사중지명령을 취소하도록 재결한 점, 일반적으로 진출입로 개설 목적의 대부가 허용되지 않는 것은 사실이나, 이 민원 무주지와 같은 국유 일반재산에 있어서는 사유지가 맹지에 해당하여 해당 국유지를 사용하지 않고 진입할 수 없는 경우 해당 국유지의 효용감소가 크지 않은 범위 내에서는 예외적으로 진입로 개설 목적의 대부가 가능한 점 등을 종합적으로 고려할 때, 피신청인은 이 민원 무주지를 신청인에게 대부하는 것이 바람직하다고 판단하여 피신청인(한국자산관리공사)에 의견표명

### 제3자 담배소매인 지정 취소

(1) 민원요지

신청인은 2020.10.20. 피신청인으로부터 A시 B구 소재 '○○○편의점'(이하'신청인 영업소')에 대해 담배소매인 지정을 받아 운영하고 있는데, 피신청인은 최근 신청인 영업소와 같은 번지 지 1층에서 다른 브랜드 편의점(이하 '인근 영업소')을 운영하는 신청외 C에게 신규 담배소매인 지정(이하 '이 민원 처분')을 하였는바, 인근 영업소는 신청인 영업소로부터 97m 떨어져 있어 「A시 B구 담배소매인 지정기준 등에 관한 규칙」(이하'이 민원 규칙') 제4조에 따른 기준거리인 100m에 미달하여 신규 담배소매인 지정이 불가능한 곳임에도 피신청인이 이 민원 처분을 하였으니 이를 시정조치해 달라는 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

이 민원 규칙은 영업소 간 거리측정 방법에 대하여 「도로교통법」에 따라 보행자의 통행방법 등을 감안하여 보행자의 통행로를 따라 최단거리로 측정하여야 한다고 규정하고 있는데 신청인 영업소 후문과 맞닿은 통행로는 사유지인 아파트 단지 내 통행로로 차량 진입방지 시설물이 설치되어 있고 통행 시 계단 또는 엘리베이터를 반드시 지나가야 하므로 이를 「도로교통법」상 도로로 보기는 어려운 점, 피신청인이 이러한 사정을 감안하여 「도로교통법」에 따른 도로쪽 보도의 보행로를 따라 거리 측정을 한 점 등을 종합적으로 고려할 때, 피신청인의 이 민원 처분이 위법·부당하다고 보기는 어렵다. 다만, 피신청인은 이 민원 규칙 제6조 등에 따라 소매인 영업소간 거리측정을 하여 담배소매인 지정을 하고 있는데, 이 민원 규칙에는 이 민원 사안과 같이 일반 도로와 사유지 모두 도로 또는 통행로가 있어 거리 측정이 가능할 때 거리측정 기준, 보행로를 따라 최단거리로 측정할 때 보도의 측정 지점(보도의 중앙 또는 최단거리 등), 통행로에 계단이나 엘리베이터 등의 시설물이 있는 경우 거리측정 방법 등에 대해 규정하고 있는 바가 없어 민원이 야기되고 있으므로, 피신청인은 이 민원 규칙 제6조 등을 명확히 규정하여 민원 발생의 소지를 최소화하는 것이 바람직하다고 판단하여 이 민원 규칙을 개선할 것을 제도개선 의견표명

## 나. 세무 부문 주요 사례

### 압류해제 요청

(1) 민원요지

피신청인은 신청인의 양도소득세 체납을 이유로 2004. 8. 23. A도 B시 소재 도로 23㎡(이하 '민원 토지')를 압류하였는데, 민원 토지는 공부 및 현황상 도로로 매각이 불가능하고 재산적 가치가 없음에도 현재까지 압류를 유지하여 국세징수권 소멸시효를 부당하게 연장하고 있으므로, 민원 토지에 대한 압류를 해제해 달라는 시정조치 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

신청인은 2006. 7. 18. 사망하였고, 상속인들이 상속한정승인을 신청하여 2006. 9. 19. C지방법원에서 수리된 점, 위 상속한정승인 수리에 따라 피신청인은 민원 토지에 대해 강제징수를 하였어야 함에도 강제징수에 법적인 장애사유가 없음에도 18년 이상 강제징수를 하지 않고 압류만을 유지하고 있는 점, 민원 토지는 개별공시지가가 고시되지 않는 23㎡에 불과한 지목 및 실제 사용현황이 도로인 점, 압류물건의 처분행위가 피신청인의 재량행위에 해당한다 하더라도 피신청인의 재량은 세법의 목적에 비추어 일반적으로 인정되는 일정한 한계를 지켜야 하는 점 등을 종합해보면, 피신청인은 압류시점 이후 18년 이상 강제징수절차 없이 압류만을 유지하고 있고, 민원 토지는 개별공시지가가 없는 지목 및 현황이 도로로 압류시점부터 공매실익이 사실상 없었다고 봄이 상당하므로, 압류시점으로 소급하여 해제 처리함이 타당하다고 판단하여 시정권고

### 비과세대상 토지 재산세 부과 이의

(1) 민원요지

신청인은 2005. 3. 24. A도 B시 소재 대지(이하 '이 민원 토지')를 취득하였는데, 피신청인은 2005년 ~ 2021년 신청인에게 이 민원 토지 중 도로로 사용되는 부분에 해당하는 면적을 비과세하지 아니하고 재산세를 부과하였고, 피신청인은 신청인의 민원제기를 통해 2017년 ~ 2021년 재산세는 환급하였으나 2005년 ~ 2016년 재산세는 부과제척기간 도과를 이유로 환급을 거절하고 있는바, 피신청인이 재산세 부과시 면적을 잘못 계산한 하자가 명백하므로 피신청인이 신청인에게 부과한 2005년 ~ 2016년 재산세를 재계산하여 과다납부한 재산세를 환급해 달라는 시정조치 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

피신청인이 2005년 ~ 2021년 신청인을 납세의무자로 하여 재산세를 부과한 이 민원 토지 중 「지방세법 시행령」 제108조 제1항 제1호에 따라 일부 도로에 해당하는 면적은 비과세처리를 하였어야 하나, 비과세처리 하지 아니하였고 피신청인 스스로 착오라고 인정하는 점, 이 민원 토지 중 도로 부분에 대해 비과세처리하지 아니할 만한 사정 또한 없는 것으로 보이는 점, 피신청인이 이 민원 토지에 대해 재산세를 부과한 약 16년 동안 한번이라도 사실조사를 했다면 신청인에게 부과된 재산세가 잘못되었다는 사실을 쉽게 알 수 있었음에도 법령상 피신청인의 의무인 사실조사를 단 한 차례도 실시한 사실이 없는 점 등을 종합적으로 고려할 때, 피신청인이 이 민원 토지 중 도로 부분에 해당하는 만큼 비과세처리를 하지 아니하고 재산세를 부과한 것은 그 하자가 중대하고 명백한 것으로보이므로(대법원 2019. 4. 23. 선고 2018다287287 판결 참조), 2005년 ~ 2016년 신청인에게 부과한 이 민원 토지의 재산세를 경정하고 정당세액 초과분을 환급하는 것이 바람직하다고 판단되어 의견표명

## 5. 복지·노동·방송통신 분야[20)]

복지·노동·방송통신분야는 사회복지·보건·의정·약정·여성가족·식품·건강보험· 국민연금 등의 고충민원을 처리하는 '보건복지 부문'과 근로기준·노사정책·산재보험· 직업안정 및 직업훈련·고용보험·임금채권 보장 등의 고충민원을 처리하는 '고용노동 부문', 유무선 전화·인터넷 관련 고충민원을 처리하는 '방송통신 부문' 등으로 구분된다.

세부적으로 살펴보면, 보건복지 부문은 긴급생계 지원, 기초생활수급자 지원, 장애인 복지개선, 출산·양육비 지원 등을 포함하는 사회복지 분야와 국민건강보험료 부과, 국민연금 체납 처분을 비롯한 4대 보험료 관련 고충민원이 많이 제기되었으며, 특히, 2023년도에는 한센옴부즈만센터 운영 및 관계기관 협업체계 운영을 통해 제도상 해결이 어렵고 소외된 한센인 정착촌 및 요양시설 관련 집단 고충민원을 적극적으로 발굴·해소하였다. 고용노동 부문은 체불임금, 부당해고, 산업재해와 관련된 민원의 비중이 높았고, 실업급여, 고용보험, 직업 훈련 등과 관련한 민원도 지속적으로 제기되었으며, 외국인근로자 도입 확대 및 경직된 고용허가제 운영에 따라 사업장 변경, 재고용, 재입국특례 허용 요구 등 국내 인력난 해소 및 외국인근로자 고충해소를 요구하는 민원이 대폭 증가하였다. 방송·통신 부문은 주로 방송통신 피해 구제, 유·무선 전화 개통 및 해지, 인터넷 품질 개선, 통신주 철거 등을 요구하는 고충민원이 제기되었다. 또한, 다문화 가족, 외국인근로자, 농촌 지역 등 사회적으로 소외되고 취약계층이 밀집된 현장 방문을 통해 맞춤형 고충민원 상담 및 해소 등 권익보호를 위해 노력하였다.

〈 표 4-17 〉 부문별 고충민원처리 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 보건복지 | 고용노동 | 방송통신 | 특별민원* | 기타** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2023년 | 1,767 | 866 | 471 | 56 | 128 | 246 |
| 2022년 | 1,945 | 810 | 456 | 88 | 591 | - |
| 증감 | △178 | 56 | 15 | △32 | △463 | 246 |

* 폭언이나 반복 민원 등 특별히 관리하는 민원('22년부터 복지노동민원과에서 처리 중)
** 기타 : 복지노동, 방송통신 외 분야(교육, 농림, 인사행정, 재정금융 등)

20) 복지노동민원과 이재성 조사관

## 가. 보건복지 부문 주요 사례

### 건강·장기요양보험료 등 부과 이의

(1) 민원요지

신청인의 부친(이하 '고인')은 회사를 운영하다가 2014년 갑자기 사망하였고 이후 사업장이 폐업되었는데, 국민건강보험공단은 고인이 사망하고 9년이 지나서 상속인 중 신청인에게 고인의 사업장 운영과 관련된 건강·장기요양보험료, 국민연금보험료, 고용·산재보험료(이하 '이 민원 사회보험료') 및 그 연체금 전부를 납부하라는 독촉고지서를 발송하였는바, 이러한 조치는 부당하므로 시정 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

① 건강·장기요양보험료, 국민연금보험료 등 관련

「국민건강보험법」및「민법」등 관련 규정에 따르면 건강·장기요양보험료 및 국민연금보험료를 징수할 권리는 3년 동안 행사하지 않으면 소멸시효가 완성되는데, 피신청인은 소멸시효가 완성되기 전 상속인 중 신청인에게만 납부 독려 및 독촉고지서 발송을 한 것으로 보이고, 건강·장기요양보험료 및 국민연금보험료는 법정상속분에 따라 상속인에게 상속되는 개인 채무에 해당되는 점을 종합적으로 고려해보면, 신청인 이외의 상속인들에게 납부의무가 승계된 건강·장기요양보험료 및 국민연금보험료에 대한 징수권 소멸시효는 완성된 것으로 판단되어 징수권 소멸시효를 완성 조치할 것을 시정권고

「국민건강보험법 시행규칙」 및 「국민연금법」등 관련 규정에 따르면 사용자가 사망한 경우에는 사용자의 사망에 따라 고용관계가 종료된 것으로 보고 있으며, 「국민건강보험법」 제80조 및 「국민건강보험법 시행규칙」 제51조 등에 따르면 연체금을 징수하기 곤란한 부득이한 사유가 있다고 인정되는 경우 연체금을 징수하지 않고 있어 고인이 사망한 후 부과한 건강·장기요양보험료 및 국민연금보험료를 취소하고, 이 민원 사회보험료에 따른 연체금을 재정산하는 것이 바람직하다고 판단되어 관련 조치를 할 것을 의견표명

② 고용·산재보험료 관련

고용·산재보험료징수법 제28조의3 및 제28조의5 규정에 따르면 고용·산재보험료는 상속인들이 상속받은 재산의 한도에서 체납액을 연대하여 낼 의무를 부담하게 되고 신청인에 대한 납부고지 및 독촉은 연대채무자인 다른 상속인들에게도 소멸시효 중단의 효력이 발생하는 것으로 보이는 점등을 고려해 볼 때 고용·산재보험료 부과는 위법·부당하다고 보기 어려워 심의안내

### 난임시술 건강보험급여 기준 개선 요구

(1) 민원요지

난임시술에 대해 국민건강보험(이하 '건강보험')이 적용되어 건강보험급여(이하 '보험급여')를 받고 있으나, 난임시술의 유형에 따라 신선배아 9회, 동결배아 7회, 인공수정 5회 등 보험급여 인정 횟수에 제한이 있다. 늦은 결혼으로 고령 산모가 늘어남에 따라 난임부부가 증가하는 상황에서 난임시술을 통해 임신을 하고자 하여도 난임시술 유형(신선배아·동결배아·인공수정)별 보험급여 인정 횟수의 제한으로 난임시술에 대해 보험급여를 받지 못하여 임신을 포기하는 경우가 발생하는바, 저출산 극복과 난임부부의 경제적 부담 해소를 위해 난임시술 유형별 보험급여 인정 횟수 제한의 폐지 등 난임시술 보험급여 확대 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

「저출산 · 고령사회기본법」 제10조 제1항은 "국가 및 지방자치단체는 자녀의 임신 · 출산 · 양육 및 교육에 소요되는 경제적 부담을 경감하기 위하여 필요한 시책을 강구하여야 한다."라고 규정하고 있고, 「모자보건법」 제11조 제1항은 "국가와 지방자치단체는 난임 등 생식건강 문제를 극복하기 위한 지원을 할 수 있다."라고 규정하고 있는 점, 최근 우리나라 합계출산율이 0.78명(2022년 기준)으로 역대 최저치를 기록하는 등 저출산으로 인한 인구감소 문제가 심각한 상황에서 정부는 이러한 저출산 위기를 극복하기 위해 가용한 모든 수단을 동원하여 적극적으로 노력해야 하는 점, 부부 6~7쌍 중 1쌍이 난임이라고 알려져 있고 만혼 풍조 등으로 고령 산모가 늘어남에 따라 난임부부가 증가하는 현실에서 출산율 증가와 난임부부의 경제적 부담 경감을 위해 난임시술에 대한 보험급여를 확대하는 것이 과도한 지원이나 혜택이라고 보기 어려운 점 등을 종합적으로 고려하여, 보건복지부에 난임시술 유형별 국민건강보험급여 인정 횟수 제한의 완화 등 난임시술에 대한 국민건강보험급여 기준을 개선하도록 제도개선 의견표명

### 시각장애인 점자 통지서 미발급 이의 등

(1) 민원요지

신청인은 장애인 활동지원 담당자로부터 장애인 활동지원 통지서를 받았는데, 신청인이 시각장애인임에도 불구하고 점자화된 통지서를 발급해주지 않는 등의 문제로 불편을 겪었다. 시각장애인에게 문서를 통지할 때 장애인복지 담당 부서와 담당자는 점자 문서를 적극적으로 발급하는 등 노력을 요청

(2) 처리과정 및 조치결과

「점자법」 제12조의2 제1항에 따르면 공공기관 등은 시각장애인이 요구하는 경우에는 일반활자 문서를 동일한 내용의 점자 문서(전자점자를 포함한다)로 제공하여야 한다고 규정하고 있는바, 신청인이 점자 문서 발급을 요청했음에도 불구하고 통지서가 점자 문서로 발급되지 않아 동 규정을 위반한 사실이 확인되는 점, 시각장애인이 활동지원사의 도움 없이는 통지서 내용을 알 수 없는 현실적인 장애가 발생할 수 있고, 이는 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」 제26조 제4항의 '공공기관 및 그 소속원은 사법·행정절차 및 서비스를 장애인이 장애인 아닌 사람과 실질적으로 동등한 수준으로 이용할 수 있도록 제공하여야 하며, 이를 위하여 정당한 편의를 제공하여야 한다'는 규정 내용에 부합하지 않는 결과를 초래할 수 있는 점 등을 종합적으로 고려할 때, 향후 신청인을 비롯한 시각장애인이 점자 문서 발급을 요청하는 경우 점자 문서를 통지하도록 시정권고

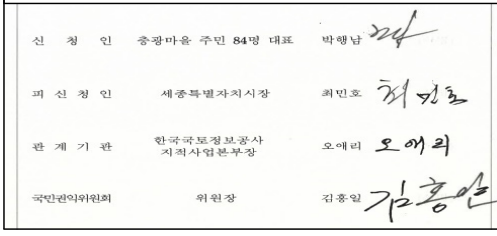
### 세종 한센인촌 공유지 갈등 조정해결

(1) 민원요지

신청인들은 정부의 정책에 따라 1973년경 형성된 세종 일대 한센인 정착촌에서 별다른 소득 없이 거주하고 있는 고령의 한센인들로, 정착촌 내 임야를 개간하여 농지로 등록전환된 시유지[400-12(전), 13(전), 이하 '이 민원 토지']를 지목(田)과 달리 농지가 아닌 마을회관 주차장 목적 등으로 40년 이상 사용하고 있는데, 피신청인에게 매년 납부해야 하는 대부료가 부담이 되고 있고 관리도 어려운바, 이 민원 토지를 불하해 주거나, 재정부담 해소 등 오랜 숙원 사항이 해결될 수 있도록 구제 요청

(2) 처리과정 및 조사결과

정착촌 내 공유지 갈등 해소 및 복지향상 대책과 관련하여 정착촌 현장 실태조사는 물론, 관계기관인 세종특별자치시, 한국국토정보공사 등과 수차례에 걸친 회의·협의를 거쳐 세종시는 지목변경·지적공부정리 등 제반 절차를 이행하고 공용주차장을 조성하는 등 정착민들이 원상회복 비용부담 없이 해당 토지를 무상으로 사용토록 관리하는 한편, 한국국토정보공사는 공용주차장 조성 등 공익사업 수행 시 무상으로 지적측량을 실시하고 한센인 정착촌의 주거복지 향상을 위해 노력하기로 하는 등 '23. 10. 12. 국민권익위원장 주재 현장 조정·해결로 오랜 갈등을 해소

| 조정서 | 현장 조정('23.10.12) 보도자료 |
|---|---|
|  | |



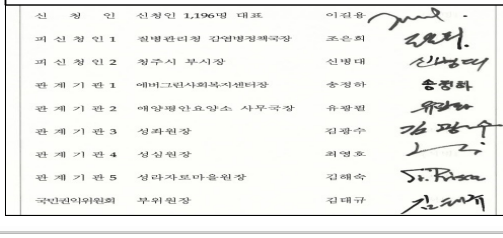
## 한센인 요양시설 운영 갈등 해소 및 맞춤형 제도적 기반 마련

(1) 민원요지

신청인들은 정부와 사회의 편견과 차별 속에 소외된 삶을 살아 온 한센인들로서, 경제적 어려움 및 고령화에 따라 요양시설 입소 필요성이 증가하고 있으나, 사회적 편견 등으로 일반 노인요양시설 입소가 어려우며, 한센인 요양시설에 맞는 입소기준 및 종사자 인력배치 기준 등 운영기준이 없어 입소가 어렵거나 충분한 요양보호 지원을 받지 못하는 한편, 한센인 요양시설로 등록하지 못하고 노인요양시설로 등록하여 운영 중 기준 미충족으로 제재 위기에 처하는 등 고충을 겪고 있으니, 한센인 요양시설 특성에 맞는 운영기준 마련 등 갈등 해소 및 개선대책 마련 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

여러 차례의 현장조사, 기관협의 및 의견수렴 등을 거쳐 질병관리청은 한센인 요양시설 특성에 맞는 운영제도를 마련하고, 예산 지원을 확대하며, 청주시는 제도마련 시까지 에버그린사회복지센터에 대해 노인요양시설 기준 적용을 유예하는 한편, 이외의 한센생활시설(애양평안요양소, 성좌원, 성심원, 성라자로마을)은 한센인 요양시설 운영제도 마련에 동참하고, 입소 한센인 확대 및 요양지원 서비스 개선에 적극 협력하기로 하는 등 2023. 11. 7. 관계기관 현장조정으로 운영갈등 해소 및 소외계층인 한센인 요양시설 제도기반 마련

| 조정서 | 현장 조정('23.11.7) 보도자료 |
|---|---|
|  | |

## 나. 고용노동 부문 주요 사례

### 외국인근로자 건강보험 가입자격 취득일 이의

(1) 민원요지

신청인은 A군 B면 소재 회사이고, 외국인근로자 C(동티모르 국적, 이하 '사건본인')는 E-9(비전문취업) 체류자격 사증을 발급받은 자(이하 'E-9 외국인근로자')이며, 2022. 1. 15. 국내에 입국하여 신청인의 사업장에서 근무하던 중인 2022. 2. 3. ~ 2. 16.까지 코로나-19 질병(이하 '이 민원 질병') 등으로 입원 및 통원치료하였는데, 피신청인1, 2가 사건본인의 건강보험 직장가입자 자격 취득일이 2022. 3. 15.(외국인 등록일)이라는 입장이므로, 이 민원 질병의 진료비에 대해서 건강보험 혜택을 받지 못했다. 그러나, 보건복지부 고시인 「장기체류 재외국민 및 외국인에 대한 건강보험 적용기준」(이하 '이 민원 고시') 제3조 제1항 제1호는 국내에 체류하는 외국인으로서 외국인 등록을 한 경우에는 사업장의 근로자가 된 날에 직장가입자의 자격을 얻는다고 규정하고 있으므로, 2022. 1. 15.에 직장가입자 자격을 취득한다고 볼 수 있고, 신청인은 사건본인에 대해 이 민원 질병 발생 전 외국인 등록을 시도하였으나 방문예약제에 따른 예약적체로 인해 외국인 등록이 늦어졌고, 그 결과 사건본인의 진료비 전부를 부담한 것이므로 건강보험 급여를 받을 수 있도록 구제 요청

(2) 처리과정 및 조사결과

「국민건강보험법」제109조 제2항은 체류 외국인 등이 건강보험에 가입하기 위해서는 「출입국관리법」 제31조에 따른 외국인 등록을 할 것을 요구하고 있고, 이에 따라 피신청인2는 체류 외국인 등이 처음 건강보험에 가입하는 경우에는 '외국인 등록일'을 직장가입자 자격 취득일로 하는 정책을 일관되게 시행한 것으로 보이는 점 등을 고려할 때, 피신청인2가 사건본인에 대해 '외국인 등록일'을 기준으로 직장가입자 가입자격을 인정한 처분이 위법하다고 보기는 어렵다고 판단됨. 다만, 외국인근로자의 건강보험 급여 기준일 개선 필요성과 관련하여, ① E-9 외국인근로자의 의료복지 증진을 위해서 '사업장의 근로자가 된 날(국내 입국일)'부터 직장가입자 자격을 인정할 필요가 있는 점, ② 외국인 등록번호 이외에도 외국인근로자를 특정, 관리, 보험료 징수 등을 할 수 있는 대체수단이 있다고 보여지는 점, ③ 내국인의 경우 '사업장의 근로자가 된 날'부터 직장가입자 자격을 취득하고 근로소득에 따른 건강보험료를 납부할 의무가 발생하므로, 비전문취업(E-9) 외국인근로자에게도 같은 기준으로 근로소득에 따른 건강보험료를 부과하는 것이 부당하다고 보기 어려운 점 등을 종합적으로 고려할 때, 피신청인 1, 2에게 E-9 외국인근로자에 대해 사업장의 근로자가 된 날로부터 국민건강보험 직장가입자 자격을 취득하는 방안을 마련하도록 제도개선 의견표명

### 외국인근로자 사업장 변경 요구

(1) 민원요지

신청인은 캄보디아 국적의 외국인근로자로 고용허가를 받아 국내 사업장인 A시 B면 소재 'C 농장'(이하 '이 민원 사업장')에서 약 5년 동안 근로를 제공한 후 재입국 특례 고용허가를 받아 2022. 1. 26. 이 민원 사업장과 2025. 1. 24.까지 근로계약을 체결하고 다시 근로를 개시하였는데, 이 민원 사업장의 사업주(이하 '사용자')가 신청인을 근로계약에 명시된 사업장이 아닌 친동생이 운영하는 'D농장'에 불법 파견하여 근로를 제공하게 하는 한편, 2022. 3. 26. 피신청인에게 신청인이 인지하지 못하는 상태에서 일방적으로 합의에 의한 근로계약 해지로 고용변동 신고를 함으로써 사업장을 변경할 수 있는 신청 기간이 도과되어 신청인이 강제 출국 위기에 처해 있는바, 사업장을 변경하여 국내 체류기간 내 계속 취업 활동을 할 수 있도록 조치 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

외국인고용법 제25조 및 이 민원 고시 제3조(제2호)에 따르면, 사용자가 외국인근로자로 하여금 근로계약에 명시된 사업장 외에서 근로를 제공하게 하여 같은 법 시행령 제25조 제2호에 따라 외국인근로자의 고용이 제한된 경우로써 해당 외국인근로자가 사업장 변경을 희망하는 경우 사업장 변경을 할 수 있도록 하고 있고 이 경우 직업안정기관의 장은 해당 외국인근로자에게 사업장 변경이 가능함을 알려야 할 고지 의무가 있는바, 이 민원을 처리하는 과정에서 사용자가 근로계약에 명시된 사업장이 아닌 다른 사업장에서 근로를 제공하게 한 사실이 확인되어 고용제한 처분을 받았고, 이에 대해 신청인은 사업장변경을 요청하고 있는 점, 이 민원 사업장이 제출한 고용변동신고서와 신청외 통역상담사 진술서의 내용 및 외국인근로자용 사업장변경 사유 확인서가 제출되지 않은 사실 등을 감안해 보면, 사용자가 신청인과 합의 없이 일방적으로 근로계약을 해지하여 신청인이 이를 알기 어려웠다고 보여지고, 신청인은 근로계약 중도해지 사실을 알게 된 이후에는 E외국인노동자센터 소속 통역 상담원을 통해 사용자에게 고용변동신고 철회를 요청하는 등 강제 출국위기를 해소하고자 계속적으로 노력해 온 점, 사용자가 신청인을 이 민원 사업장이 아닌 D농장으로 불법파견한 이유로 고용제한처분을 받은 사실 이외에도 신청인에게 재입국 전 근로 제공에 대한 퇴직금 일부를 체불한 사실이 확인되는바, 신청인의 책임이 아닌 사업장 변경 사유에 해당하는 점 등을 종합적으로 고려해 볼 때, 피신청인에게 신청인의 사업장 변경을 통해 국내 인력난 해소에 기여토록 의견표명

## 6. 산업·농림·환경·해양 분야[21)]

산업·농림·환경·해양 업무분야는 통상행정일반·특허·전기·석유·광업·도시가스·우편 등의 민원을 처리하는 산업자원 부문, 농업·축산·양정·농축협·산림행정 등의 민원을 처리하는 농림 부문, 공해·축산·폐기물·상수원·먹는샘물·국립공원· 상하수도 등의 민원을 처리하는 환경 부문, 해양수산·수협·해운항만 등의 민원을 처리하는 해양수산 부문으로 구분된다.

2023년도 접수·처리한 산업·농림·환경·해양 분야의 고충민원은 총 945건이며, 부문별로 살펴보면 산업자원 부문 355건(37.6%), 환경 부문 305건(32.3%), 농림 부문 224(23.7%), 해양수산 부문 48건(5.1%), 기타 13건(1.4%)이다.

〈 표 4-18 〉 부문별 민원 처리 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 산업자원 | 농림 | 해양수산 | 환경 | 기타 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2023년 | 945 | 355 | 224 | 48 | 305 | 13 |
| 2022년 | 1,043 | 337 | 345 | 42 | 304 | 15 |
| 증감 | △98 | 18 | △121 | 6 | 1 | △2 |

### 가. 산업자원 부문 주요 사례

**저소득층 에너지 지원 요구**

(1) 민원요지

신청인은 치매환자이고 장기요양 2등급에 해당하는 자로서, 2021년 피신청인이 시행하는 '저소득층 에너지효율개선사업(냉방지원)'(이하 '이 민원 사업')의 지원대상 가구로 선정되었는데 피신청인의 착오로 설치를 받지 못하여 2022년에 다시 신청하였는데 신청자가 많아 미선정되어 구제 요청

(2) 처리과정 및 조사결과

피신청인은 신청인이 2021년 이 민원 사업의 냉방지원(벽걸이 에어컨 설치) 대상이었으나 에어컨 설치업체의 착오로 지원받지 못하였고, 당시 기준으로는 차년도(2022년) 사업으로 신청 시 지원이 가능한 것으로 안내하였다. 그러나 이 민원 사업은 2022년부터 높은 수요로 인해 형평성을 고려하여 우선순위 기준을 마련하여 운영되고 있고, 신청인은 차상위계층으로 2022년 3순위, 2023년 4순위로 후순위에 해당하며, 신청인 거주 지역은 이 민원 사업의 배정 가구수 보다 수요가 더 많아 부득이 신청인이 미선정되는 결과가 발생된바, 신청인에게 귀책사유가 없는 만큼 이 민원 사업을 지원하도록 시정권고

21) 산업농림환경민원과 김낙렬 조사관

## 나. 농림 부문 주요 사례

### 산지복구 기준완화 요구

(1) 민원요지

신청인은 신청인 소유 경기(이하 생략) 임야 4,655㎡(이하 '이 민원 산지')를 복구하고자 하나 복구설계서 승인기준에 따라 복구할 경우 과도한 절·성토가 발생하여 재해 우려가 있으므로 현장여건 등을 고려하여 복구할 수 있는 방법을 제시 요청

(2) 처리과정 및 조사결과

이 민원 산지는 불법전용행위가 발생한 후 약 3년이 경과되어 자연적으로 지반이 안정화되었다고 볼 수 있는데, 복구설계서 승인기준인 비탈면 수직높이 15m 이하에 부합하게 복구공사를 시행하는 경우 현재 비탈면 67m인 이 민원 산지의 상당부분에 추가적인 절토작업이 필요하여 지반의 안정성에 영향을 줄 수 있는 점을 고려하면 현 지반의 형상을 변경하는 것은 바람직하지 않은 것으로 판단되며, 「산지관리법」 제44조의2(불법산지전용지 등의 조사) 제3항은 산림청장등은 불법산지전용지 현장조사 후 복구명령 등 필요한 조치를 할 수 있다고 규정하고 있고, 같은 법 제37조(재해의 방지 등) 제1항 제7호 및 같은 법 시행규칙 제36조(재해의 방지 등)에 따라 산림청장등은 불법산지전용지 복구명령을 받은 산지에 대해 토사유출, 산사태 및 인근 지역의 피해 등 재해 방지 등에 필요한 조사·점검·검사 등을 한 후 결과에 따라 필요하다고 인정하면 시설물 설치, 조림(造林), 사방(砂防) 등 재해의 방지에 필요한 조치를 명령할 수 있다고 규정하고 있으므로 피신청인은 이 민원 산지에 대한 현장조사를 통해 필요한 경우 신청인에게 복구명령 및 재해방지 조치를 명하고 재해방지 조치명령서 내용을 반영한 복구설계서를 신청인이 제출하는 경우 피신청인은 복구설계서를 승인할 것을 의견표명

### 부당이득금 반환 요구 등

(1) 민원요지

신청인은 충북 영동군 (주소생략) 소재 임야 (이하 '이 민원 토지') 소유자로 피신청인이 신청인의 동의 없이 무단으로 배수로(이하 '이 민원 배수로')를 설치하여 재산권을 침해하고 있으니 사용료를 지급하고 신청인이 토지 침범 여부를 확인하기 위해 지불한 측량 비용 보전 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

「민법」 제741조는 법률상 원인없이 타인의 재산 또는 노무로 인하여 이익을 얻고 이로 인하여 타인에게 손해를 가한 자는 그 이익을 반환하여야 한다고 규정하고 있고 「공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률」 제61조는 공익사업에 필요한 토지 등의 취득 또는 사용으로 인하여 토지소유자나 관계인이 입은 손실은 사업시행자가 보상하여야 한다고 규정하고 있으며, 피신청인은 신청인의 동의 없이 무단으로 이 민원 토지에 배수로를 설치함으로써 법률상 원인 없이 토지를 사용·수익하는 부당이득을 얻은 반면 신청인은 피신청인이 이 민원 배수로 설치 부지만큼 이 민원 토지에 대한 사용·수익의 제한을 받는 손해를 입고 있다고 봄이 타당하다. 아울러 피신청인이 이 민원 배수로를 설치하지 않았거나 신청인의 동의를 얻어 이 민원 배수로를 설치하였다면 신청인이 스스로 비용을 들여 지적측량을 하는 상황은 발생하지 않았을 것이므로, 피신청인은 신청인에게 이 민원 배수로 설치에 따른 임료 상당의 부당이득금을 반환할 것과 신청인의 지적측량 비용에 대해 보전할 것을 시정권고

### 지자체간 경계지역의 돈사 허가 반대

(1) 민원요지

경북 A시 (주소 1 생략) 마을(이하 '이 민원 마을')과 약 700m 이격되어 있는 같은 도 B군 (주소 2 생략) 필지(이하 '이 민원 토지')에 돈사 신축을 위한 건축허가가 진행 중인바, 향후 건축허가 진행 중인 신규 돈사(이하 '이 민원 신규 돈사')가 운영되면 마을에 악취 발생, 지가 하락 등 생활 피해가 우려되므로 이 민원 신규 돈사의 허가 불허 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

가축분뇨법 제8조가 일정한 구역을 정하여 가축사육을 제한하도록 하고 있고 지방자치단체 간 경계지역에서 인접 지방자치단체의 요청이 있으면 해당 지방자치단체와 협의를 거쳐 일정한 구역을 지정 · 고시하여 가축의 사육을 제한할 수 있다고 규정하고 있는 것은 그 입법 취지가 주거지로부터 일정거리 이내에 가축사육을 제한함으로써 지역주민의 생활환경을 보호하고자 하는 것인 점, 「국토의 계획 및 이용에 관한 법률 시행령」 제56조(개발행위허가의 기준) 제1항 [별표 1의2] 1. 라. (2)항은 '개발행위로 인하여 당해 지역 및 그 주변지역에 대기오염·수질오염·토질오염·소음·진동·분진 등에 의한 환경오염·생태계파괴·위해발생 등이 발생할 우려가 없을 것'이라고 규정하고 있어 피신청인은 이 민원 신규 돈사의 개발행위 허가를 검토할 때 이 민원 신규 돈사가 위치할 주변지역에서 환경오염 등이 발생할 우려가 없는지 면밀히 검토해야 하는 점, 각 지방자치단체의 조례로 정하는 가축사육제한구역은 다른 지방자치단체 관할 지역에는 효력이 미치지 않아 A시가 지역주민 보호를 위해 경상북도에 시·군 경계지역 가축사육제한구역 협의 조정을 요청한 점, 경상북도가 도내 전체 시·군에 시·군간 지역 갈등 중재 및 시·군의 관련 조례 개정을 위해 의견수렴을 진행 중에 있으나 그 조례 개정까지는 상당한 기간이 소요므로 그 기간 동안 신규 축사의 허가를 제한하도록 권고한 점, 가축사육으로 인한 분뇨, 악취 등의 환경문제는 단순히 이 민원 마을의 주민들이 B군이 아닌 A시에 거주한다는 이유로 방지·차단할 수 있는 것이 아니어서 이 민원 신규 돈사의 추가 설치 및 운영으로 인한 이 민원 마을 주민들의 환경상 이익 침해 또는 침해 우려를 부정할 수 없는 점 등을 고려할 때, 피신청인은 현행 법령에 따라 이 민원 신규 돈사의 허가 절차를 진행함에 있어 이 민원 마을 주민들이 속한 인접 지방자치단체의 의견을 반드시 수렴하도록 하고 그 의견을 B군 군계획위원회 등에 상정하여 이 민원 마을에 미칠 수 있는 환경오염 등에 대해 심도있는 논의 과정을 거쳐 이 민원 신규 돈사의 허가 여부를 결정하는 것이 필요할 것으로 판단되어 의견표명

## 다. 환경 부문 주요 사례

### 정수(단수)예고 통지 방식 개선 요구

(1) 민원요지

피신청인은 2023. 5. 22. 신청인이 수도요금을 3~4개월 체납했다는 이유로 정수(수돗물 공급중지)예고장을 노란색 스티커(이하 '이 민원 정수예고 스티커')로 만들어 신청인의 거주지 우편함 전면에 붙이고 갔는데, 신청인은 주민 몇 분이 신청인의 우편함에 적힌 아파트 호수를 보고 손가락질 하는 모습을 보고 참을 수 없을 만큼 창피함을 느꼈다. 또한 우편함에 부착된 이 민원 정수예고 스티커를 스크래치 없이 제거하기 위해서는 추가적인 비용이 발생할 수밖에 없고, 이는 연체료 외에 또 다른 비용을 부담시켜 이중처벌을 주는 것과 같은 것이다. 수도요금 체납금액이 적힌 이 민원 정수예고 스티커를 우편함 전면에 부착하는 것은 신청인의 개인적인 재무상태를 이웃 주민에게 알리는 것으로 이는 너무 가혹하고 신청인의 명예를 훼손시키는 것인바, 개선 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

피신청인이 이 민원 정수예고 스티커를 신청인 거주지 우편함 전면에 부착함으로써 이 민원 정수예고 스티커에 기재되어 있는 체납개월, 체납금액, 아파트 동호수가 포함된 체납자 주소 등에 관한 정보가 우편함을 이용하거나 그 앞을 지나가는 주민 누구나 볼 수 있게 공개되는 결과를 초래하였고, 이에 따라 신청인 거주지 우편함에 적힌 아파트 호수에 관한 정보 등과 결합되어 이웃 주민이 신청인뿐만 아니라 신청인과 함께 생활하고 있는 신청인 가족을 수도요금 체납자로 인식하게 될 가능성이 큰 것으로 보이는 점, 신청인의 수도요금 체납에 관한 정보는 신청인의 개인적인 재무상태에 관한 정보이고 피신청인은 「대한민국헌법」제10조 및 제17조가 규정하고 있는 인간으로서 존엄과 가치, 사생활의 비밀과 자유 보장 등 기본적 국민의 권리가 침해되지 않도록 주의를 기울일 필요가 있는 점, 이 민원 조례는 정수예고 스티커 부착에 대하여 규정하고 있지 아니하고, 같은 조례 시행규칙 제32조 또한 수도요금 체납자에 대한 정수예고 및 정수처분에 대하여 정수예고일부터 10일간의 기간을 정하여 예고한 후 정수처분을 하여야 한다고 규정하고 있을 뿐 체납자 부재 시 별도의 정수예고 스티커 부착에 대하여는 규정하고 있지 아니한 점, 정수예고 방법으로 스티커 부착 이외에 우편, 전자고지(이메일), SNS, 휴대폰 문자, 직접 전화, 사전 방문 안내 등 여러 방법이 가능한 것으로 보이는바, 정수예고 스티커 부착만이 정수처분 사전 방지 및 수도요금 체납액 징수를 위한 정당한 방법이었다고 보기는 어려운 점 등을 고려하여 피신청인에게 정수예고 스티커가 우편함에 부착되어 수도요금 체납정보 등이 공개되지 않도록 피신청인은 수도요금 고지 및 체납 담당 공무원들에 대하여 수도요금 납부 독촉장, 정수예고 통지 방법 등에 대하여 교육을 실시하고 관련 조례규정을 개선하도록 의견표명

### 라. 해양 부문 주요 사례

**삼척 호산항 방파제 낚시터 개방 요구**

(1) 민원요지

한국가스공사는 2010년 LNG생산기지 건설시 보상책으로 원덕읍 주민들과 호산항 외곽 방파제 위에 낚시터 조성을 협의하고 2014년 방파제 위에 낚시터 구조물 설치를 완료하였지만, 현재까지 낚시터 개방은 전혀 이루어지지 않고 있다. 낚시터를 개방하여 삼척지역의 사계절 관광자원 기반을 조성하고 전국의 낚시객 및 관광객을 유치하여 지역경제를 활성화할 수 있도록 조치 요구

(2) 처리과정 및 조사결과: 조정해결

가. 피신청인(강원특별자치도지사)

1) 호산항 관리운영에 지장이 없는 범위 안에서 주민 소득증대 및 지역발전을 위하여 낚시대회 등 한시적으로 방파제 낚시터를 개방하되 개방시기, 개방방법, 운영주체 등 세부적인 사항은 피신청인, 관계기관, 위탁운영자와 협의하여 정한다.

2) 낚시터가 있는 호산항 방파제는 중대재해처벌법령에서 정하고 있는 공중이용시설에 해당하므로 법령에서 규정하고 있는 중대시민재해예방 등 낚시터 개방에 따른 안전관리체계를 구축한다.

나. 관계기관(삼척시장)

1) 피신청인이 추진하는 낚시터 개방에 필요한 행정·재정적 지원에 적극 협력한다.

2) 낚시터 개방 시 중대재해처벌법령에 따른 피신청인의 안전·환경보호 조치가 원활하게 이루어질 수 있도록 관련 예산을 편성한다.

다. 신청인

낚시터 운영관리를 위한 환경보호 및 안전관리에 대한 피신청인과 관계기관의 요구사항을 적극 이행한다. 추후 본 민원에 더 이상 이의를 제기하지 않는다.

## 7. 주택·건축 분야[22)]

주택·건축 분야는 주택건설사업, 공공임대주택 공급·관리, 주택도시기금운용, 주택관리 및 임대관리, 주거환경개선사업, 재개발·재건축사업, 주택조합 설립 및 부동산중개업 등 주택행정 부문과, 건축허가·신고, 건축물 사용승인·용도변경, 건축물대장 관리, 불법건축물 이행강제금·대집행 및 건설·기술 면허 등 건축행정 부문으로 구분된다.

22) 주택건축민원과 김대중 조사관

2023년도 접수·처리한 주택·건축 분야의 고충민원은 총 762건이며, 부문별로 살펴보면 주택 부문 506건, 건축 부문 256건이다.

〈표 4-19〉 부문별 민원 처리 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 주 택 | 건 축 |
|---|---|---|---|
| 2023년 | 762 | 506 | 256 |
| 2022년 | 715 | 489 | 226 |
| 증감 | 47 | 17 | 30 |

## 가. 주택 부문 주요 사례

### 임대주택 임차인 명의변경

(1) 민원요지

신청인은 서울(주소생략) 아파트(이하 '이 민원 임대주택') 임차인 A와 19**년 이혼했던 전 남편으로, 약 14년 전 질병을 앓고 있던 A와 재회한 후 이 민원 임대주택에서 A를 보살피며 함께 살았는데, A가 사망하자 피신청인은 신청인이 법률상 배우자가 아니고 주민등록이 되어 있지 않다는 이유로 이 민원 임대주택 승계를 거부하고 있으니, 계속 거주할 수 있도록 조치 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

신청인은 A와 혼인의 의사로 상당한 기간을 이 민원 임대주택에서 부부로서 공동생활한 것으로 보이고, 주변 사람들도 신청인과 A를 부부로 인식하고 있었던 점, 신청인과 B의 법률혼 관계는 사실상 이혼상태였으며, 현재 B가 사망한 상태로 이 민원 임대주택 임차권 승계와 관련하여 신청인과 A가 사실혼 관계를 인정하더라도 법률관계의 불안정이 발생할 가능성은 적어 보이는 점, 「주택임대차보호법」에 따라 임차인의 권리와 의무를 승계할 수 있는 A의 공동상속인 C와 D도 이 민원 임대주택의 임차인 명의를 신청인으로 변경하는 것에 동의하고 있는 점, 신청인은 82세의 고령으로 스스로 보행하기 어려운 건강 상태로 주거이전의 곤란함이 예상되고, 기초생활보장 수급자로서 매월 정부 보조의 생계급여에 의지하고 있어 다른 주택을 마련하기는 어려워 보이는 점, 무주택자의 안정적인 주거생활을 도모하려는 임대주택 공급제도의 목적과 취지를 고려하면, 장기간 A의 보호자로서 A를 간병해 온 신청인이 이 민원 임대주택에서 계속 거주할 수 있게 해주는 것이 제도의 도입 취지를 훼손한다고 보기 어려운 점 등을 종합하여 볼 때, 신청인에게 이 민원 임대주택 임차인 명의변경을 허용하도록 의견표명

**승강기 설치 행위허가**

(1) 민원요지

경남(주소 생략) 소재 A아파트(이하 '이 민원 아파트') 입주자들이 이 민원 아파트에 승강기를 설치하려고 하였으나, 피신청인은 이 민원 아파트 1층 상가(이하 '이 민원 상가')의 무단 증축 및 부설주차장 무단 용도변경을 이유로 승강기 설치를 위한 행위허가를 할 수 없다고 하는데, 무단 증축 등은 이 민원 아파트 입주자들과 무관하고, 승강기가 설치되어 있지 않아 입주자들의 불편이 상당한바, 승강기 설치를 위한 행위허가 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

이 민원 상가의 무단 증축 등은 이 민원 아파트 입주자들이 아닌 이 민원 상가 소유자 및 번영회가 행한 것이고, 오히려 이로 인해 이 민원 아파트 입주자들은 주차장을 사용할 수 없는 등 불편을 겪고 있는 점, 이 민원 상가 소유자 등에게 이행강제금이 부과되고 있으나 현재까지 이 민원 상가 무단 증축 등이 시정되지 않고 있고, 피신청인은 「행정대집행법」 제2조에 따른 대집행이 어렵다고 하고 있어 무단 증축 등의 시정 시기를 예측하기 어려운바, 무단 증축 등을 시정할 수 있는 위치에 있지 않은 이 민원 아파트 입주자들이 장기간 불편을 겪어야 하는 것은 가혹한 점, 승강기는 입주자 편의를 위한 공용시설로써 영리를 목적으로 설치하려는 것으로 볼 수 없는 점, 이 민원 상가 위치(지상 1층)와 이 민원 아파트에 설치하려는 승강기의 구조(지상 2층부터 지상 6층까지 운행)를 고려할 때, 승강기 설치를 제한하는 것이 이 민원 상가의 무단 증축 등의 시정을 위해 필요하다고 보기 어려운 점, 이 민원 아파트에는 60명의 주거약자가 거주 중인 점 등을 종합해 볼 때, 이 민원 아파트 내 승강기를 설치할 수 있도록 의견표명

## 나. 건축 부문 주요 사례

**다세대주택 지번 변경 요구**

(1) 민원요지

건축물대장상 인천 (주소 1 생략) 다세대주택 A동(외벽표시 A, 8세대, 이하 '이 민원 A 건물'), 같은 동 (주소 1)다세대주택 B동(외벽표시 B, 8세대, 이하 '이 민원 B 건물'), 같은 동 (주소 2 생략) 다세대주택 A동(외벽표시 D, 8세대, 이하 '이 민원 D 건물'), 같은 동 (주소 2) 다세대주택 B동(외벽표시 C, 8세대, 이하 '이 민원 C 건물') 소유자들은 각 동의 건물을 서로 바꾸어 점유하게 되었는데, 행정처리만으로 현황과 공부가 일치될 수 있도록 조치 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

피신청인은 지적공부 정리(지적도면 지번정정, 토지대장 면적정정) 및 건축물대장 표시사항(동 명칭) 변경을 하여, 신청인들이 이 민원 A, B, C, D 건물을 점유하고 있는 상태대로 공부가 일치되도록 서면 조정을 통해 민원 해소

**건축물대장 위반건축물 표시 삭제**

(1) 민원요지

신청인은 광주(주소 생략) A빌라트(이하'이 민원 건축물') B호(이하 '이 민원 주택')의 소유자로, 피신청인은 이 민원 건축물 건축주인 주식회사 C(이하'이 민원 건축주')가 이 민원 건축물 인근에 설치된 부설주차장(이하'이 민원 부설주차장') 토지 소유권을 이전함에 따라 「주차장법」 제19조의4를 위반하였다는 이유로 이 민원 건축물 건축물대장(이하 '이 민원 건축물대장')에 위반건축물 표시를 하였다. 피신청인의 위반건축물 표시에 따라 매매 등 재산권 행사에 침해를 받고 있으니, 위반건축물 표시 삭제 요청

(2) 처리과정 및 조사결과

「주차장법」 제19조의4 제4항은 부설주차장을 다른 용도로 사용하거나 부설주차장 본래의 기능을 유지하지 아니하는 경우에는 해당 시설물을 「건축법」 제79조 제1항에 따른 위반건축물로 보아 같은 조 제2항 본문을 적용하여 영업이나 그 밖의 행위를 허가하지 아니하도록 요청할 수 있을 뿐이고, 「건축법」 제79조 제4항에 따른 위반내용을 건축물대장에 기재하도록 규정하고 있지 않은 점, 국토교통부는 「주차장법」 제19조의4 제4항에 의거 부설주차장을 다른 용도로 사용하거나 부설주차장 본래의 기능을 유지하지 아니하는 경우에 해당 시설물을「건축법」제79조 제1항에 따른 위반건축물로 보아 같은 조 제4항에 따라 건축물대장에 위반건축물 표기 등 위반내용을 기재할 수 있는지 여부에 대하여, 「주차장법」 제19조의4 위반은 「건축법」제79조 제1항의 "이 법 또는 이 법에 따른 명령이나 처분의 위반"에 포함되지 않아 「건축물대장의 기재 및 관리 등에 관한 규칙」에 따른 위반건축물 표시대상은 아닌 것으로 보고 있는 점, 법제처, 정부법무공단 및 D시에서도 「건축법」 제79조 제1항이 규정한 "이 법"에 「주차장법」이 포함된다고 볼 수는 없어, 「주차장법」을 위반하였더라도 그것을 근거로 건축물대장에 주차장법 위반내용을 기재할 수 없다는 취지로 해석하고 있는 점을 고려하여 이 민원 건축물대장에 한 위반건축물 표시를 삭제하도록 시정권고

## 8. 도시·수자원 분야[23)]

도시 부문은 도시·택지개발사업, 공공주택사업 등의 지정·해제·보상을 다루는 도시계획사업, 교통시설·공간시설 등 기반시설의 결정 및 변경 등으로 구성된 도시계획시설, 지구단위계획 등 도시관리계획, 개발제한구역 등 용도지역·지구·구역, 개발행위허가 등 행위허가·제한 등으로 구분되고, 수자원 부문은 하천부지· 공유수면 점용 등의 하천관리, 댐건설사업 편입토지 보상 등의 댐 관리로 구분된다.

23) 도시수자원민원과 노성래 조사관

2023년도 접수·처리한 도시·수자원 분야의 고충민원은 총 1053건이며, 부문별로 살펴보면 도시 부문 860건, 수자원 부문 182건, 기타 11건이다.

〈 표 4-20 〉 부문별 민원 처리 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 도 시 | 수자원 | 기 타 |
|---|---|---|---|---|
| 2023년 | 1053 | 860 | 182 | 11 |
| 2022년 | 912 | 745 | 151 | 16 |
| 증감 | 141 | 115 | 31 | △5 |

## 가. 도시 부문 주요 사례

### 완충녹지 일부 일시점용 허가 요구

(1) 민원요지

신청인의 농지 일부가 택지개발사업에 편입되고 일부는 잔여지로 남았는데, 잔여 농지가 주변 완충녹지 및 교차로 연결금지구간 등에 접해 있어 진출입할 수가 없으니, 농번기에 농사를 위한 농기계가 진출입할 수 있도록 완충녹지 일부의 일시점용 허가 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

신청인은 택지개발사업 고시 이전부터 현재까지 영농을 지속하고 있는 점, 신청인의 잔여 농지 진출입을 위해서는 주변 도로 또는 완충녹지를 통해야만 하는데 도로의 경우 교차로에 인접하여 교통사고 발생 위험이 있어 그 점용이 부적당한 점, 공원녹지법령에 따르면 녹지를 가로지르는 진입도로의 설치에 대해서는 점용허가 대상인 점 등을 고려할 때, 신청인의 잔여 농지 진출입을 위해 완충녹지 일부에 대한 일시점용을 허가할 것을 시정권고

### 공공주택지구 편입 영업손실 보상 요구

(1) 민원요지

신청인이 임차하여 석재조형물 판매 영업장으로 이용한 건축물이 공공주택지구에 편입 되었는데, 지장물 이전비만 지급하고 영업손실 보상은 해주지 않은 것은 부당하니 시정 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

신청인은 공공주택지구 지정 고시 이전부터 편입된 건축물에서 영업해 온 점, 지정 고시 이전 발급된 사업자등록증에도 현재 영업장이 영업장소로 기재되어 있는 점 등을 고려하여 영업손실 보상할 것을 시정권고

### 공익사업 편입에 따른 영업손실 보상 요구

(1) 민원요지

신청인의 농자재 도소매업 사무실이 입주한 건축물이 공공주택사업에 편입되어 영업손실 보상을 신청했는데, 편입 대상 건축물에 입주한 사무실이 아닌 인근 토지에 농막을 설치해 농자재를 쌓아놓았으므로 농막이 주된 영업장소이고, 이는 토지보상법에 따른 적법한 영업장소가 아니라는 이유로 보상을 거부하고 있으니 시정 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

신청인은 적법한 건축물 2층 사무실에서 농자재 도소매업에 필요한 물품을 갖추고 주 영업장소로 사용해 온 점, 신청인의 사업자등록증에는 이 민원 건축물이 영업장소로 기재되어 있고, 임대차 계약도 그 지번으로 체결했기 때문에 공익사업 편입으로 일정 영업손실 발생이 불가피한 점 등을 인정하여 영업손실 보상할 것을 시정권고

### 주차장 개방에 따른 개발부담금 부과 이의

(1) 민원요지

지자체의 부설주차장 개방사업 참여 권유에 응하여 교회 소유 임야 1,768㎡에 주차장 30면을 조성해 인근 주민들에게 무료로 개방했는데, 토지 지목의 변경으로 개별공시지가가 7배 상승했다며 개발부담금 2억 원을 부과하는 것은 부당한바 취소 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

지자체에서 신청인에게 주차장 개방사업 참여를 권유하는 과정에서 개발부담금이 부과될 수 있음을 안내하지 않은 점, 주차장 개방사업 참여 약정서에 의하면 개방하는 주차장은 5면이므로 개발부담금이 부과된다는 것을 미리 알았다면 개발부담금 부과 제외 기준 660㎡ 내에서 5면을 조성할 수 있었던 점, 이 민원 주차장 부지는 교회 건물을 통과해야 진입할 수 있고 그 지하에는 전력공급 설비가 매설되어 있어 한국전력 구분지상권이 설정되어 있으므로 분리 매각이나 건물 신축 등을 통해 개발이익을 얻을 가능성이 희박한 점, 주차장 개방사업 참여로 신청인이 지자체에서 받은 보조금은 1천만 원에 불과한데 반해 개발부담금은 2억 원에 달하는데 이 민원 토지 여건상 이를 상쇄할 만한 개발가능성이 있다고 보기 어려운 점 등을 종합적으로 고려해, 개방하기로 약정한 주차장 5면을 제외한 부분을 원상 복구해 지목을 임야로 환원하고 개발부담금 부과 처분을 취소하도록 의견표명

### 공익사업지구 밖 비닐하우스 보상 요구

(1) 민원요지

토지를 임차하여 재배용 비닐하우스 7개 동과 작업용 비닐하우스 2개 동을 설치해 오이를 재배하던 중, 작업용 2개 동과 재배용 3개 동 등 5개 동이 공익사업에 편입되었는데, 남은 4개 동은 공익사업시행지구 밖에 있고 그 기능을 할 수 있을 것으로 보인다며 보상을 거부하는 것은 부당한바 조치 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

비닐하우스 4개 동 만으로는 생산비용이 증가해 채산성이 떨어질 것으로 보이는 점, 주변 현황을 고려할 때 비닐하우스를 추가 설치해 오이 재배면적을 늘릴 수도 없는 점, 남은 4개 동을 정상적으로 운영하려면 관수시설 등 제반 시설의 재배치가 필요하나 효율적인 재배치가 어려워 보이고 상당한 비용이 소요될 것으로 보이는 점 등을 인정해 남은 4개 동을 포함한 전체 공작물을 보상하도록 의견표명

## 나. 수자원 부문 주요 사례

### 하천정비사업 편입 농지 영농손실 보상 미지급 이의

(1) 민원요지

신청인의 농지가 A시에서 시행하는 OO하천 정비사업에 편입되어 2018년 말에 사업시행자인 A시에 협의 양도하였는데, 2020년부터 OO하천이 국가하천으로 승격되어 사업시행자가 B유역환경청으로 변경되면서 보상 관련 자료가 제대로 인계·인수되지 않았다는 이유로 영농손실 보상을 지급하지 않는 것은 부당한바 시정 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

최초 사업시행자인 A시에서 영농손실 보상에 대한 보상조서 작성, 금액 사정 및 지급 건의되었으나 보상 절차상 누락 되어 지급되지 않은 사실이 A시 문서에 의해 확인되는 점, A시와 B유역환경청의 인계·인수 자료 중 지장물 보상 목록에서는 신청인 소유의 농업용 비닐하우스 등이 확인되는 점 등을 고려해 영농손실보상금을 지급하도록 시정권고

### 하천정비사업 편입 잔여지 매수 요구

(1) 민원요지

신청인의 농지 일부가 지방하천 정비사업에 편입되었는데, 남은 잔여지만으로는 영농이 불가능해 잔여지도 매수해달라고 하였으나, 잔여지의 면적(답 499㎡), 길이(90㎡), 평균 폭(5.5m) 등을 고려할 때 영농이 곤란할 정도의 부정형이거나 영농이 어렵다고 인정되는 최소면적(300㎡) 이하가 아니므로 매수 대상이 아니라고 하니 도와달라.

(2) 처리과정 및 조사결과

잔여지가 농지인 경우 면적이나 길이 등 일률적인 기준을 적용하기보다는 농기계 운용 등 실질적인 영농 가능성을 고려해야 하는 점, 이 민원 토지의 폭은 4~7m에 불과한 반면, 신청인이 주로 사용하는 농기계의 길이는 4.6m로 회전반경을 고려하면 농기계의 회전이 쉽지 않아 보이고 무리한 회전으로 인한 전복 사고의 위험이 예상되는 점, 이 민원 토지와 접하는 부분은 1.2~1.9m 성토 예정이므로 농기계의 진출입로를 추가 개설하지 않으면 사실상 진출입이 어려운 점 등을 인정해 잔여지를 매수하는 것이 타당하다고 의견표명

### 섬진강댐 수몰민 생계 대책 마련 요구

(1) 민원요지

1965년 섬진강댐 건설로 수몰돼 농경지가 대폭 감소한 A군 B마을 주민 300여 명이, 섬진강댐 재개발사업으로 댐의 만수위가 높아져 또다시 농경지가 수몰될 위기에 처했으니 근본적인 생계 대책을 마련해달라는 집단민원 제기.

(2) 처리과정 및 조사결과

국민권익위의 조정 중재로 마을 농경지 유지방안을 마련하였는바, 환경부와 영산강 유역환경청은 수몰되는 농경지를 댐 저수구역 및 하천구역에서 제외한 뒤 전라북도와 임실군에 매각하고, 전라북도와 임실군은 농경지를 성토·개발한 뒤 주민들에게 임대하며, 한국수자원공사는 농경지 성토를 위한 하천 준설사업 등에 협조하기로 합의

### 영주다목적댐 건설사업 조속 준공 요구

(1) 민원요지

2009년 착공해 2016년 건설이 완료된 영주 다목적댐이, 부속 사업인 문화재 이전·복원의 일부 지연으로 7년간 준공되지 못해 영주시의 8개 후속 사업 및 관련 인허가 등이 계속해서 차질을 빚자, 영주시민 33,434명이 댐의 조속한 준공을 요구하는 집단민원 제기.

(2) 처리과정 및 조사결과

국민권익위 주관으로 여러 차례 관계기관 회의를 거친 끝에, 문화재 이전·복원 사업비를 정산해 영주시로 관련 업무를 이관하는 대안을 도출해 댐 준공을 가능하게 하였는바, 한국수자원공사는 현재까지 진행된 문화재 이전·복원 사업비를 정산한 뒤 관련 업무와 비용을 영주시로 이관하고, 환경부는 사업비 정산이 끝나는 대로 댐 건설사업 준공을 승인하며, 경상북도와 영주시는 문화재 이전·복원 사업을 차질 없이 진행하기로 합의

## 9. 교통·도로 분야[24)]

교통 부문은 육운·항공·철도·지하철 등 교통서비스 개선, 자동차 말소등록 및 멸실인정 요구, 주정차 위반 과태료 등 자동차 관련 각종 과태료 부과 이의, 안전 시설물 설치 요구 등의 민원이고, 도로 부문은 도로 보수, 도로 공사로 인한 잔여지 보상, 손실 보상, 감정평가 이의, 진출입로 개설, 도로점용 및 점용료·변상금 이의, 방음벽 설치 요구 등의 민원이다.

2023년도 접수·처리한 교통·도로 분야의 고충민원은 총 1,277건이며, 부문별로 살펴보면 교통 부문은 476건, 도로 부문은 789건, 기타 12건이다.

〈표 4-21〉 부문별 민원 처리 현황 (단위 : 건)

| 구 분 | 계 | 교통 | 도로 | 기타 |
|---|---|---|---|---|
| 2023년 | 1,277 | 476 | 789 | 12 |
| 2022년 | 1,178 | 342 | 826 | 10 |
| 증감 | 99 | 134 | △37 | 2 |

### 가. 교통 부문 주요 사례

**용산 원효가도교 개량공사 교통대책 마련 요구**

(1) 민원요지

원효가도교 하부도로는 병목으로 인한 상시 교통체증이 심한 지역으로, 원효가도교 개량공사 시 하부도로 확장과 이에 따른 대체 보행통로 조성공사를 동시에 추진 요구

(2) 처리과정 및 결과

신청인 및 피신청인(국가철도공단, 서울특별시 용산구청장)과 여러 차례 협의 및 현장조사를 거쳐 원효가도교 하부도로의 상습 병목현상 해소를 위해 하부도로의 서울역 방향 부분을 편도 2차로에서 3차로로 확장하고, 도로 확장으로 소멸되는 보행자 통로의 대체통로를 원효가도교 개량공사 기간 내에 3차로 확장 인접 위치에 설치하기로 현장조정

24) 교통도로민원과 주미 조사관

### 나. 도로 부문 주요 사례

**방음벽 설치 요구**

(1) 민원요지

신청인은 경남 A시 (이하 생략) 952-15 잡 1,208㎡, 같은리 952-147 답 955㎡(이하 '이 민원 원토지') 소재 축사를 운영하면서 관리동 겸 주택에서 거주하였는데, 피신청인이 시행하는 「고속국도 제14호 함양울산선(함양-밀양) 건설공사」(이하 '이 민원 사업')에 이 민원 원토지가 일부 편입되고 관리동 겸 주택이 철거되면서 남은 잔여지에 주택(이하 '이 민원 주택')을 신축하였다. 당초 계획에는 이 민원 주택 인근 도로에 방음벽이 설치될 예정으로 이를 신뢰하고 이 민원 주택을 신축한 것인데, 갑자기 계획이 변경되어 방음벽을 설치하지 않는 것은 이해가 되지 않고, 이 민원 사업으로 신설되는 도로와 이 민원 주택과의 거리가 가까워 소음, 진동, 비산먼지 등이 우려되니 당초 계획대로 방음벽 설치 요구

(2) 처리과정 및 결과

일반적으로 토지이용의 선후관계원칙에 따라 도로구역 결정고시 이후에 허가된 건축물에 대한 방음대책은 건축주가 수립하는 것이 원칙이나, 신청인의 당초 거주지가 이 민원 사업에 편입되면서 사라지게 되어 남은 잔여지에 이 민원 주택을 건축하게 된 것이라는 특별한 사정이 있어 보이고, 피신청인이 2017. 9. 20. 개최한 주민설명회에서 이 민원 주택 인근에 방음벽이 설치될 것이라고 공개적으로 밝혔으며, 신청인은 피신청인의 공개적인 견해표명을 신뢰하여 2018. 9. 이 민원 주택 건축허가를 받았고, 이 민원 주택과 신설되는 도로와의 이격거리는 약 58.5m에 불과하고 야간 소음예측치가 55.8dB(A)로 기준치인 55dB(A)를 초과하여 향후 차량 통행 등에 따른 소음 등으로 온전한 주거 생활이 어려우므로 이 민원 주택 인근 도로에 방음벽을 당초 계획대로 설치하도록 의견표명

## 10. 기업고충 분야[25)]

기업고충 분야는 각종 개발사업 인·허가, 공장설립, 공공계약(공사·물품·용역 등), 우월적 지위를 이용한 불공정 거래, 중소기업·소상공인의 사업자금(창업, 재기지원 등)지원·대출 횡포 등 기업 활동 전반에 걸쳐 다양하게 제기되고 있다.

2023년도 기업고충 분야 고충민원 처리 건수는 총 470건이며, 처리 유형별로 살펴보면 의견표명 24건, 조정·합의 128건 등이 있다.

25) 긴급고충조사과 이재인 조사관

〈 표 4-22 〉 유형별 민원처리 현황

(단위 : 건)

| 구분 | 계 | 시정 권고 | 의견 표명 | 조정·합의 | 심의 안내 | 기각·각하 | 이송 | 종결 | 신청 취하 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2023년 | 470 | 0 | 24 | 128 | 129 | 17 | 26 | 3 | 51 |
| 2022년 | 241 | 3 | 18 | 65 | 77 | 24 | 4 | 10 | 40 |
| 증감 | 229 | △3 | 6 | 63 | 52 | △7 | 22 | △7 | 11 |

### 폐기물 처리용역 계약 갈등 조정

(1) 민원요지

신청인은 김포국제공항의 계류장 철거 폐기물 처리 용역 입찰에 참여하여 적격심사 등을 통해 처리능력을 확인 받아 낙찰되었는데, 피신청인(한국공항공사)은 신청인의 처리능력을 초과한 물량을 일시적으로 처리할 것을 요구하는 것은 부당함을 호소

(2) 처리과정 및 결과

적법한 절차에 따라 김포국제공항 계류장 철거 폐기물 처리 용역 계약이 체결되었음에도 발생된 갈등에 대한 근원적인 문제를 확인하고 구체적인 해결 대안을 제시하기 위해 권익위의 '조정' 절차 추진

- 피신청인은 관계 법령에 따라 김포국제공항 계류장 철거 폐기물 처리 용역에 대한 적격심사를 통해 처리능력을 평가하였으나, 재포장 등을 고려할 때 일시적으로 철거된 폐기물의 반출, 처리가 필요한 상황이 구체적으로 고려되지 않았음을 확인
- 신청인은 피신청인의 요구에 따라 임시적치장을 운영해가며 공기지연 없이 용역을 수행중인 상황이었으나, 이와 같은 작업 여건이 계속되는 경우 정상적인 용역수행에 어려움이 있을 것으로 판단
- 이 민원 용역의 계약이행 보증에 참여한 기관에서 잔여 물량을 승계받아 처리하는 등의 대안 마련의 필요성에 대한 신청인, 피신청인, 보증기관 등의 공감대 형성

⇨ 이 민원 용역의 잔여 물량은 계약이행보증 기관에서 승계받아 이행하고, 신청인에게는 별도의 패널티를 부여하지 않는 것으로 조정

## 공공공지를 둘러싼 체육시설과 공공주택 입주민간 갈등 해소

(1) 민원요지

LH는 A공공주택 지구를 개발하면서 지구 경계에 위치하고 있던 골프장의 진출입도로 및 사택을 수용하였고, 기존에 체육시설의 장비, 직원 차량 등의 이용에 활용되던 진출입도로의 대체를 위해 공공공지를 개설하였으나, 공동주택 건설 후 입주한 입주민들은 공공공지에 차량이 통행하는 것은 부당하다며 민원을 제기하였고, 공공사업에 수용된 기업의 통행권 확보 요구와 공공공지의 적법한 이용을 요구하는 갈등이 대두

(2) 처리과정 및 결과

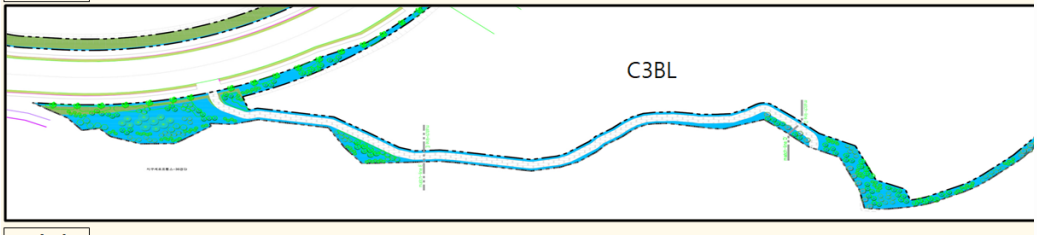
LH, 하남시, 신청인, 입주자대표회의가 참석하는 수차례 협의 회의를 통해 조정안 마련

■ 기동해결특별컨설팅을 통해 현장확인 및 기업의 애로사항 청취

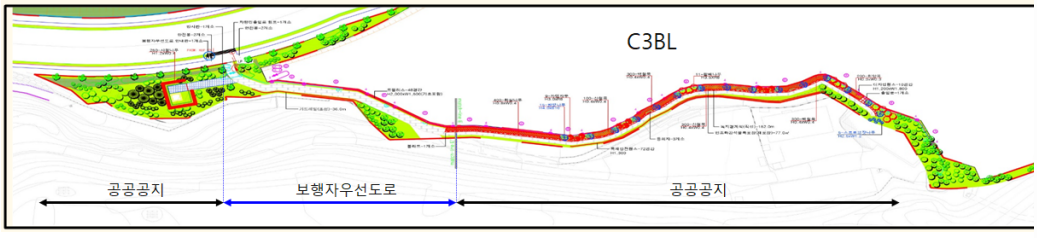
■ 공공공지의 성격에 대한 국토교통부 유권 해석, 입주자대표회의 의견 청취, 대안마련을 위한 입체적인 협의 추진

⇨ 기존 공공공지 일부 구간을 보행자 우선도로로 변경하고, 신청인도 인근 입주민과의 상생을 위한 세부 방안을 제시하여 '조정' 추진

**당초**




**변경**



### 개발제한 구역내 이축권 관계 기준 정비 요구

(1) 민원요지

신청인은 LH공사에서 추진 중인 'A공공주택지구 조성사업'에 신청인의 건물이 수용되어 건물을 이전해야 하는데, 그동안 공익사업으로 인해 개발제한구역 내 근린생활시설이 수용되는 경우 이축권과 생활대책 보상을 모두 받을 수 있는 것으로 알고 있었으나, 국토교통부의 '공익사업에 따른 근린생활시설 이축 관련 유권해석'*으로 인해 사업시행자로부터 생활대책 보상을 받은 경우 지자체로부터 이축권을 받을 수 없게 되었으니, 이축권 부여 기준에 대해 재검토해 달라고 민원을 제기함

* 유권해석 주요 내용: 「공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률」제4조에 따른 공익사업의 추진으로 개발제한구역이 해제된 지역의 근린생활시설도 해당 공익사업의 사업시행자가 생활대책을 수립한 경우 이축권을 부여할 수 없음

(2) 처리과정 및 결과

■ 피신청인의 이주대책과 생활대책 비교 내용을 검토한 결과, 「개발제한구역의 지정 및 관리에 관한 특별조치법」에서는 이축권 제한 사유를 이주대책이 수립되어 있는 경우로 규정하고 있는 반면, LH공사 등 공공기관 내부규정에 근거하는 생활대책은 이축권 제한 사유에 대해 명확히 규정하고 있지 않은 것으로 확인

| 구 분 | | 이주대책(주택) | 생활대책(근린생활시설) |
|---|---|---|---|
| 수립근거 | | 「공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률」 제78조 | 사업시행자 내부 규정 |
| 수립대상 | | 공익사업으로 주거용 건축물을 상실한 자(주거용 건축물 소유 및 거주자) | 공익사업으로 생업의 근거를 상실한 자(영업·농업·축산업 등) |
| 이축 가능여부 | 소유자와 거주자 (영업자)가 상이한 경우 | 이주대책 수립대상에서 제외, 개발제한구역 내 본인 소유 토지로 이축 가능 | 소유자는 개발제한구역 내 본인 소유 토지로 이축 가능 (영업자는 생활대책 수립대상) |
| | 소유자와 거주자 (영업자)가 동일한 경우 | 이주대책 수립대상에 해당, 개발제한구역 내 이축 불가 | 생활대책 수립대상에 해당, 개발제한구역 내 이축권 부여 불가(중복 보상 회피) |

(출처: 국토교통부)

■ 생활대책 대상자의 이축권 부여 기준을 유권해석으로만 안내할 경우, 법 해석에 대한 이견 발생 등 다수의 민원으로 확산될 우려가 있고, 향후 공익사업 시행으로 인한 재산권 분쟁 방지를 위하여 이축권 부여 기준에 대한 법적 근거를 마련할 필요가 있다고 판단

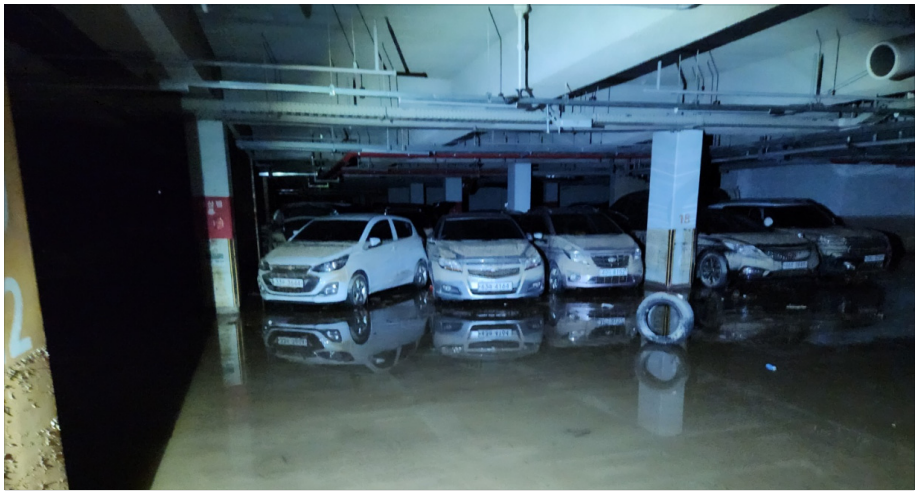
⇨ 개발제한구역 내 근린생활시설에 대한 이축권 부여 기준을 명확히 규정할 것을 제도개선 의견표명

### 힌남노 태풍 피해 복구작업 비용 지급 요구

(1) 민원요지

신청인은 한국수자원공사의 요청에 따라 2022년도 힌남노 태풍으로 침수 피해가 발생한 경북 포항시 A 아파트의 복구작업에 투입되었고, 이에 대하여 총 ****만 원을 받기로 하였으나, 복구작업 비용의 지급 주체에 대한 B공사와 C시 간의 이견으로 1년이 지나도록 ****만 원만 받았을 뿐 나머지 비용은 받지 못하고 있으니 조속히 지급해 달라.

<힌남노 태풍 당시 A 아파트 침수단지 현황사진>



(2) 처리과정 및 결과

- 사실관계 확인 결과, 신청인의 양수기 투입 및 배수 작업 비용의 부담 주체를 사전에 명확하게 정할 수 없었던 긴박했던 당시 상황에 대한 고려가 필요하다고 판단
- 합리적인 비용 결정을 바탕으로 비용 분담을 결정하기 위해 각 기관은 당시 여건을 고려한 거래실례가격을 조사하고, 이를 근거로 비용을 분담하도록 조정안 마련

⇨ 조정·합의 내용에 따라 신청인에게 미지급된 비용 지급을 완료하여 신청인의 고충 해소

2023 국민권익백서

# 제5편
## 공정하고 신속한 행정심판 운영

**제1장** 행정심판제도 운영
**제2장** 중앙행정심판위원회 운영 성과
**제3장** 온라인 행정심판 시스템 구축·운영

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

# 제1장 | 행정심판제도 운영[1)]

## 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 가능하므로 위법하지는 않더라도 부당한 행정작용에 의한 권익 침해에 대한 구제가 가능하고, 행정소송제도에는 없는 의무이행심판을 통해 행정청에 대하여 적극적인 행위를 요구할 수 있어 상대적으로 보다 효율적인 권익구제 제도라고 할 것이다.

1) 행정심판총괄과 남궁연심 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 방지해 법원의 소송 부담을 경감시킬 수 있다.

## 2. 행정심판위원회의 성격 및 종류

행정심판위원회는 행정심판사건을 심리·재결하기 위하여 설치한 합의제 행정 기관이다. 「행정심판법」 제정 당시 행정심판위원회는 내부 의사결정 기관으로서 심판청구 사건에 대한 의결만 담당하고 재결청이 행정심판위원회의 의결에 따라 재결하였다. 그러나, 2008년 2월 재결청이 폐지되고 행정심판위원회가 재결 하도록 「행정심판법」이 개정됨에 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 개회하고, 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 심판청구사건의 심리·재결을 위하여 필요 시 위원을 소집하여 회의를 개최하는 비상설 기관이다.

## 나. 행정심판위원회의 종류

행정심판위원회는 국민권익위에 설치된 중앙행정심판위원회와 17개 광역자치단체에 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<br>• 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·지방 자치단체·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 위원의 자격이 있는 자[2] 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 정보공개전문위원회, 보훈의료전문위원회, 특별안건전문위원회를 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 재직하였던 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 소속 행정심판위원회가 설치되어 있다. 시·도 행정심판위원회는 중앙행정심판위원회와 같은 합의제 행정관청으로서의 성격을 가진다.

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 경우에는 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

행정심판법이 적용되는 행정심판위원회에는 중앙행정심판위원회와 17개 시·도 행정심판위원회 외에도 17개 시·도 교육청, 6개 고등검찰청, 4개 지방교정청, 감사원, 국가정보원, 대통령비서실, 방송통신위원회, 국회사무처, 법원행정처, 헌법재판소사무처, 중앙선거관리위원회사무처, 국가인권위원회 등이 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 특별행정심판 절차를 따라야 한다. 따라서 이 경우 「행정심판법」에 의한 행정심판을 청구할 수 없고, 「행정심판법」에 의한 행정심판을 청구하는 경우 부적법한 심판청구로서 각하될 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 선임비율이 지속해서 증가하는 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 국선대리인 제도를 도입하였다. 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, 2018년 11월 1일부터 국선대리인제도가 본격 시행되었다. 국민권익위는 국선대리인 제도의 효율적인 운영을 위해 최초로 변호사 45명, 공인노무사 5명을 국선대리인 예정자로 위촉하였고, 2019년 7월 15일 20명의 변호사를 추가 위촉하여 총 70명의 국선대리인 예정자 풀(Pool)을 구성하였다.

2020년에는 최초로 선정된 국선대리인 예정자 50명의 임기가 2020. 10. 31. 자로 만료됨에 따라, 국민권익위 중앙행정심판위원회는 신규 및 재위촉을 추진하였다. 특정 지역의 국선대리인 선임 지원 편중을 예방하고자, 행정심판 청구분포, 국선대리인 법정 지원대상자 분포, 국선대리인 신청 분포 등 지역별 수요와 성별 안배를 고려하였다.

국선대리인 선임 수요가 꾸준히 증가함에 따라, 2021년에는 선정 예정자 풀(Pool)을 70명에서 100명으로 확대하여 위촉하였다. 2023년에는 국선대리인 50명의 임기가 2023. 7. 14. 자로 만료됨에 따라, 28명의 국선대리인은 재위촉하고, 25명의 국선대리인은 신규 위촉하여 총 102명의 국선대리인 선정 예정자 풀(Pool)을 구성하고 있다. 2023년에는 414건 신청, 102건 선임되어 국선대리인 제도가 안정적으로 운영되고 있다.

한편, 국민권익위는 행정심판 국선대리인 선임 신청 과정에서 발생하는 국민 불편 사항을 선제적으로 발굴하여 개선하였다. 국선대리인 신청인은 주로 고령자 등 취약계층으로 본인이 신청요건에 해당하는 자임을 소명하는 서류를 직접 제출해야만 했다. 이에 국민권익위는 「행정심판법 시행규칙」을 개정하여 행정정보 공동이용을 위한 근거를 마련하고 서식을 정비하였다. 2020. 7. 1. 이후부터 국민기초생활수급자 증명서 등 공동이용 대상 행정정보의 경우, 신청인은 정보 확인 동의만으로 해당 서류제출 면제가 가능하게 되었다.

또한, 2021년에 중앙행정심판위원회는 개인에 대한 국선대리인 지원대상의 소득기준을 기존 월 270만 원 미만에서 월 300만 원 미만으로 완화하였으며, 국선대리인 선임 지원대상을 개인에서 매출액 4억 원 이하 소상공인까지 확대하여 사회적 약자의 권리구제를 강화하였다. 앞으로도 국민권익위는 행정심판 국선대리인제도가 더욱 활성화 될 수 있도록 이용자 편의를 위해 만전을 기할 계획이다.

**행정심판 국선대리인 활동 사례**

**[인용 사례] 택시운수 종사자 경고처분 취소청구 인용 재결**

- **(사건개요)** 피청구인은 택시운전사인 청구인이 승차거부를 하였다며 경고처분하였으나, 청구인은 사건 당일 운휴조였으므로 승차거부 자체가 존재할 수 없다고 주장
- **(국선대리인의 활동)** 청구인의 휴무일을 입증하는 자료 등 보충서면을 작성 및 제출
- **(결과 : 인용)** 승차거부 신고당일 청구인이 휴무일이었음이 입증되고, 신고인과 청구인의 주장이 상반됨에도 사실관계 확인을 하지 않은 이 사건 처분은 취소되어야 함

## 나. 행정심판 조정제도

급변하는 현대사회에 공공행정의 대응성이 약화되면서 국민과 행정기관 간 다양한 유형과 크기의 분쟁이 급증하고 있다. 하지만 행정심판은 청구인과 피청구인 중 어느 일방만이 만족을 얻을 수밖에 없는 구조로 공공갈등을 행정부 스스로 해결하는 시스템으로서 일정한 한계가 있다.

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.

그간 처분청 심판 담당자의 조정제도의 이해를 돕고 실행력을 높이고자 조정 전문교육 실시와 함께 리플릿 제작·배포 등 조정제도 홍보를 병행하였고, 이를 바탕으로 2023년 중앙행정심판위원회에서는 조정이 15건 성립되었다.

## 다. 현장 증거조사

중앙행정심판위원회는 매주 수백 건의 사건을 심리·의결하고 있어 구술심리보다는 서면심리로 처리되는 사건들이 많다. 이를 보완하고 사실관계를 면밀히 조사하기 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.

## 2. 행정심판 유관기관 교류·협력 및 직원 역량강화

### 가. 처분기관 전문교육

국민권익위는 행정심판에 대한 이해도 제고와 업무전문성 강화를 목적으로 행정심판 제도 소개, 사건처리 절차, 주요 재결례 등을 중심으로 행정처분 담당 공무원에게 교육을 진행해 왔다.

특히 변화하는 교육수요에 대응하여 2020년에는 대면교육이 어려운 상황에서도 활발하게 교육이 진행될 수 있도록 사이버교육과정인 '행정심판 실무 입문' 과정을 개발하여 청렴연수원 나라배움터에 탑재하였다. 2021년에는 행정심판의 절차별 핵심내용을 짧은 시간에 정리한 마이크로 러닝 영상 '행정심판 청구부터 재결까지 핵심정리'를 제작하여 국가공무원인재개발원 나라배움터에 탑재하였다.

2022년과 2023년에는 국민권익위·대한변호사협회가 공동으로 주관하여 '행정심판 아카데미'를 개최하였다. '행정심판 아카데미'는 행정심판 대리 업무를 수행하는 변호사 및 관심있는 변호사들의 원활한 업무수행에 도움을 주어 행정심판의 권익구제 기능을 강화하고 행정심판제도를 홍보하기 위한 노력으로 진행하였다. 대한변호사협회 등록된 변호사를 대상으로 행정심판 제도 일반, 재결례, 행정심판 실무 등을 강의하였다.

2023년에는 시·도 행정심판위원회 및 주요 처분청 담당자를 대상으로 '행정심판 전문가 양성교육'을 실시하여 행정심판 제도 일반, 답변서 작성요령 등을 교육하고 온라인 시스템 사용법 교육도 실시하여 실무자들의 업무능력 향상을 도모하였다. 특히, 소수 인력으로 구성된 건강보험분쟁조정위원회, 고위공직자범죄수사처 행정심판위원회 등을 대상으로 위원회 운영 노하우 등을 전하는 컨설팅도 실시하였다.

앞으로도 담당자들의 업무활용도를 높이고 이를 통해 국민의 실질적 권익구제를 도모하기 위해 전문교육을 강화하고, 교육효과 제고를 위해 노력할 계획이다.

## 나. 시·도 및 특별행정심판위원회 교류·협력

중앙행정심판위원회는 2011년부터 중앙행정심판위원회와 17개 시·도 행정심판위원회 간 비정기적인 정책간담회를 개최하여 왔고, 주요 재결사례 전파, 유사사례에 대한 모순된 재결방지 및 운영 노하우 확산 등을 위한 네트워크 구축을 위해 노력해왔다.

2023년에는 코로나19로 인하여 위축되었던 행정심판위원회 간 교류·협력을 증진하기 위해 노력하였다. 학교폭력 관련 행정심판이 급증하는 추세를 포착하여, 교육청 행정심판위원회 실무자들과 간담회를 개최하여 학교폭력 관련 행정심판 사건의 특수성을 청취하고 피해학생의 개인정보를 보호할 수 있도록 조치하였다.

또한, 11월에는 17개 시·도 및 시·도 교육청 행정심판위원회 대상 워크숍을 개최하여 본격적인 소통 및 협력의 장을 마련하였다. 먼저, 실태조사를 통해 각 행정심판위원회의 운영 현황과 요구사항 등을 선제적으로 파악하였다. 이에 더하여 중앙 및 시·도 행심위 재결 취소소송 패소사례를 분석해 유의점을 강의하고, 권익구제 기능 강화를 위해 부당성 판단 유형 연구사례를 공유하였다.

이를 통해 비슷하지만 서로 다른 심판 운영방식을 공유하면서 서로의 장점을 배우고, 향후 협력해 나갈 수 있는 소중한 기반을 마련하였다. 앞으로도 행정심판기관 간 교류를 계속 확대하여 나감으로써 행정심판이 더 나은 권익구제 제도로 발전해 나갈 수 있도록 협력하고자 한다.

〈 그림 5-1 〉 2023년 17개 시·도 및 교육청 행심위 워크숍(11.30.~12.1)

## 3. 제도 발전을 위해 노력하는 행정심판

국민권익위는 2023년 행정심판 주요 제도개선 및 업무 추진사항 등을 보도자료로 작성하여 적극적으로 언론에 배포하였다. 주요 내용은 다음과 같다.

〈표 5-2〉 주요 보도 내용

| 연번 | 제 목 | 주요내용 |
|---|---|---|
| 1 | 국민권익위, 오늘부터 온라인 행정심판 청구서 자동완성 서비스 개시(2.17.) | 국민권익위원회 보 도 자 료<br>보도 일시: 2023. 2. 17.(금) 8:30 / 배포 일시: 2023. 2. 17.(금) 8:30<br>담당 부서: 행정심판총괄과 / 책임자: 과 장 윤남기 (044-200-7811) / 담당자: 사무관 안진철 (044-200-7819)<br>**국민권익위, 오늘부터 온라인 행정심판 청구서 자동완성 서비스 개시**<br>**- 위법·부당한 행정처분 정보 입력하면 시스템이 유사사례 참고해 청구서 자동완성 -**<br>□ 앞으로 행정심판 청구서 작성이 어려운 일반인은 온라인으로 '이지(EASY)행정심판'에 접속한 후 자신이 받은 위법·부당한 행정처분 정보 몇 가지만 입력하면 청구서를 쉽게 작성할 수 있다.<br>국민권익위원회(위원장 전현희, 이하 국민권익위) 소속 중앙행정심판위원회(이하 중앙행심위)는 국민 누구나 쉽고 빠르게 행정심판을 이용할 수 있도록 행정심판 청구서 및 신청서 작성을 도와주는 '이지행정심판' 서비스를 이번 달 17일부터 시작한다. |
| 2 | 중앙행심위, 행정심판 '재결일로부터 30일까지' 처분 집행정지 기간 연장(2.23.) | 국민권익위원회 보 도 자 료<br>보도 일시: 2023. 2. 23.(목) 11:00 / 배포 일시: 2023. 2. 23.(목) 11:00<br>담당 부서: 행정심판총괄과 / 책임자: 과 장 윤남기 (044-200-7811) / 담당자: 사무관 김지혜 (044-200-7814)<br>**중앙행심위, 행정심판 '재결일로부터 30일까지' 처분 집행정지 기간 연장**<br>**- 국민 눈높이 맞춰 처분 집행정지로 인한 손해 구제 행정심판 제도개선 추진 -**<br>□ 앞으로는 행정심판에서 집행정지 결정 후 본안에서 '기각' 재결을 받았더라도 집행정지 효력이 바로 종료되지 않고 재결일로부터 30일까지로 연장된다.<br>또 피청구인(행정청)이 10일 이내에 행정심판위원회에 답변서를 제출하지 않으면 피청구인의 사건 담당자에게 자동으로 통보하도록 시스템이 개선돼 신속한 국민 권익구제가 가능해질 전망이다. |

| 연번 | 제 목 | 주요내용 |
|---|---|---|
| 3 | 국민권익위, “욕설·비방만 담긴 행정심판 청구는 별도 절차 진행 없이 종결”(3.3.) | 국민권익위원회 Anti-Corruption & Civil Rights Commission<br>보 도 자 료<br>다시 도약하는 대한민국 함께 잘사는 국민의 나라<br>보도 일시 2023. 3. 3.(금) 08:30 / 배포 일시 2023. 3. 3.(금) 08:30<br>담당 부서 행정심판총괄과 / 책임자 과 장 윤남기 (044-200-7811) / 담당자 사무관 이재현 (044-200-7817)<br>**국민권익위, “욕설 · 비방만 담긴 행정심판 청구는 별도 절차 진행 없이 종결”**<br>**- 인신공격성 내용만 담은 행정심판 청구는 바로 각하, 신속한 심판처리 가능해져 -**<br>□ 앞으로 다른 사람에 대한 욕설이나 음담패설, 특정한 내용 없이 인신공격성 내용만 담은 행정심판 청구는 별도의 심판절차를 거치지 않고도 바로 종료된다.<br>국민권익위원회(위원장 전현희, 이하 국민권익위) 소속 중앙행정심판위원회(이하 중앙행심위)는 이 같은 내용의 「행정심판법」 개정안이 지난달 27일 국회 본회의를 통과했다고 밝혔다. |
| 4 | “행정심판도 음주운전 엄격하게 심리한다”(4.24.) | 국민권익위원회 Anti-Corruption & Civil Rights Commission 보도자료 다시 대한민국! 새로운 국민의 나라<br>보도시점: 2023. 4. 24.(월) 08:30 배포: 2023. 4. 24.(월) 08:30<br>**“행정심판도 음주운전 엄격하게 심리한다”**<br>- 음주운전 면허·취소 관련 행정심판 인용률<br>17.3%(‘18년) → 5.7%(’22년) 대폭 하락<br>□ 음주운전 면허 취소·정지 처분에 대한 행정심판 인용률이 2018년 17.3%에서 지난해 5.7%까지 지속적으로 하락해 더 이상 행정심판으로 선처받기가 어려워졌다.<br>국민권익위원회(위원장 전현희) 소속 중앙행정심판위원회(이하 중앙행심위)는 ‘음주운전 무관용’이라는 사회적 공감대가 확산하는 가운데 음주운전 면허 취소·정지 처분에 대한 행정심판 결정이 엄격하게 이루어지고 있다고 밝혔다. |
| 5 | 행정심판 청구서 자동완성 서비스,, 제공 기관 51개로 확대(12.29.) | 국민권익위원회 Anti-Corruption & Civil Rights Commission 보도자료 다시 대한민국! 새로운 국민의 나라<br>보도시점: 2023. 12. 29.(금) 08:30 배포: 2023. 12. 29.(금) 08:30<br>2023년 국민권익위 민생정책 돋보기<br>**행정심판 청구서 자동완성 서비스… 제공 기관 51개로 확대**<br>- ‘이지행정심판’, 인공지능(AI) 활용해 누구나 쉽게 행정심판 청구서 작성<br>□ 행정심판 청구서 자동완성 서비스(이지행정심판)를 제공하는 기관이 51개로 확대됐다.<br>국민권익위원회(위원장 직무대리 정승윤, 이하 국민권익위)는 국민 누구나 쉽고 빠르게 행정심판을 이용할 수 있도록 행정심판 청구서 및 각종 신청서 작성을 도와주는 ‘이지행정심판’ 서비스를 시·도 및 교육청 등 51개 기관 대상으로 이용할 수 있다고 밝혔다. |

## 4. 협력하고 소통하는 행정심판

### 가. 제8회 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 2016년을 시작으로 매년 1회 개최되고 있다.

2023년 개최된 제8회 대회에는 전국 13개 법학전문대학원 및 일반대학원(법학전공) 26개팀, 128명이 참가 신청하였고, 2023년 7월 서면으로 실시된 예선을 통해 총 5개 대학원 8개 팀 39명이 본선에 진출하였다. 예선 및 본선 경연과제는 법리 논쟁이 첨예한 '종합공사시공업 영업정지처분 취소청구' 사건을 제시해 학생들이 행정심판을 통한 국민권익 보호 과정을 직접 체험하는 한편, 그간 갈고 닦은 법조인으로서의 전문성을 펼칠 수 있는 기회를 제공했다.

본선진출팀 참가 학생들은 주어진 과제에 대해 청구인의 주장을 받아들여 구제해 주는 '인용' 팀과 해당 처분이 적법·타당하다고 판단하는 '기각' 팀으로 나누어 논리력, 이해력, 해결력 등을 활용해 대회에 임했다.

본선 경연 결과 ▲대상(국민권익위원회위원장상, 1개 팀, 상금 500만원)은 서울대 '아브라삭스'팀, ▲최우수상(국민권익위원회위원장상, 1개 팀, 상금 300만원)은 서울대 '우행시'팀이 차지했으며, 이 밖에도 우수상 2팀, 장려상 4팀이 수상의 영예를 안았다.

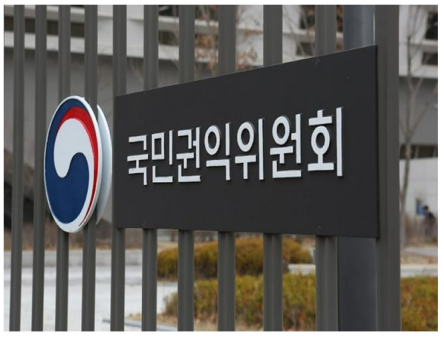
[그림 5-2] 제8회 모의행정심판 경연대회 본선 경연 및 폐회식 사진

## 나. 온라인 홍보

국민권익위는 주요 행정심판 재결례 또는 사회적으로 이슈가 되고 있는 주요 접수사건에 대하여 적극적으로 보도자료를 배포하여 국민들의 관심을 제고하고 행정심판제도에 대한 인지도를 향상시키고자 노력하였다.

〈 표 5-3 〉 주요 재결례

| ‘터무니없는 입찰가로 계약불이행’발주처·입찰자 모두 책임(6.15.) | 권익위“육아휴직 급여 외 중복 지급한 장려금 환수 위법”(11.30.) |
|---|---|
| **‘터무니없는 입찰가로 계약불이행’ 발주처·입찰자 모두 책임**<br>입력 2023.06.15 11:24<br>국민권익위원회 Anti-Corruption & Civil Rights Commission<br>발주처의 터무니없는 입찰가로 인한 계약불이행 책임을 입찰자에게만 지우는 것은 부당하다는 행정심판 결과가 나왔다.<br>국민권익위원회 소속 중앙행정심판위원회(이하 중앙행심위)는 계약불이행 책임이 발주처와 입찰자 모두에게 있다며 국방부가 입찰자에 내린 입찰참가자격 제한처분을 당초 3개월에서 1개월로 감경했다고 15일 밝혔다.<br>앞서 A씨는 군부대와 13종의 물품을 3,600여 만원에 납품하기로 계약을 체결했다.<br>하지만 A씨는 물품 제조업체가 국내·외 각 1곳으로 한정돼 있어 여러 방면으로 노력했음에도 견적을 받기가 어려웠다.<br>A씨가 어렵게 외국업체로부터 받은 견적금액은 계약금액인 3,600여만 원보다 3배가 넘는 1억 1,000여만 원에 달했다.<br>A씨는 엄청난 손해를 보면서까지 납품하기 어려워 결국 계약이행을 포기하기에 이르렀다.<br>이에 국방부는 A씨가 정당한 이유 없이 계약을 이행하지 않았다며 지난해 11월경 A씨에게 3개월간 입찰참가자격을 제한하는 부정당업자 제재처분을 했다.<br>중앙행심위는 A씨가 계약이행 가능성을 사전에 면밀히 검토하지 않은 잘못은 인정했다. | **권익위 "육아휴직 급여 외 중복 지급한 장려금 환수 위법"**<br>기사입력 : 2023년11월30일 09:21<br>[세종=뉴스핌] 정성훈 기자 = 지자체가 육아휴직자에게 육아휴직 급여 외에 추가로 중복 지급한 장려금을 환수하는 것은 위법·부당하다는 행정심판 결과가 나왔다.<br>국민권익위원회 소속 중앙행정심판위원회는 'A지자체 아이 돌보는 아빠 장려금 지원 조례'에 명백한 근거 없이 불이익한 처분을 한 것은 위법·부당하다며 장려금 환수처분을 취소했다.<br> <br><br>정부세종청사 국민권익위원회[사진=뉴스핌DB]<br>A지자체는 시 조례로 육아휴직 확대를 통한 일·가정의 양립 및 가정친화적인 환경을 조성하기 위해 육아휴직자에게 '고용보험법 시행령'에 따른 육아휴직 급여와는 별도로 매달 30만원의 장려금을 지급하고 있다. 장려금을 최대 6개월간 지급하고, 6개월 미만인 경우에는 실제 휴직한 기간만큼 지원한다. |

| 기준일 이전 영업인증되면 ‘생활대책 대상자’인정해야(3.10.) | 실제사업영업에 따라 창업판단해야(9.14.) |
|---|---|
| 이코노미뉴스<br>**기준일 이전 영업 입증되면 '생활대책 대상자' 인정해야**<br>등록 2023.03.10 14:22:42<br>공익사업의 생활대책 기준일 이후 사업자등록을 했더라도 기준일 이전부터 영업한 사실이 입증되면 생활대책 대상자로 인정해야 한다는 결정이 나왔다.<br>국민권익위원회(이하 권익위) 소속 중앙행정심판위원회(이하 중앙행심위)는 공익사업으로 영업장이 수용된 A씨에 대해 K공사의 생활대책 대상자 부적격처분을 취소했다.<br>토지를 임차해 비닐하우스 자재 등 농자재를 판매해 오던 A씨는 이 토지가 공공주택지구 개발사업에 편입되면서 영업권 손실보상금을 수령했다. 그러나 '생활대책 대상자'에서는 제외됐다.<br>그러자 A씨는 비록 이 토지에서 사업자등록신청을 한 것이 생활대책대상자 선정기준일보다 늦었으나, 선정기준일 이전부터 영업을 해왔고 증빙도 있다"고 부당함을 주장하며 중앙행심위에 행정심판을 제기했다. | **국민권익위, "실제 사업 여부에 따라 '창업' 판단해야"**<br>등록 2023-09-14 10:43:49<br>실제 사업 여부를 확인하지 않고 사업자등록을 했다는 이유만으로 청년구직활동지원금(이하 지원금)을 환수처분 한 것은 부당하다는 행정심판 결과가 나왔다.<br>  <br><br>▲ 국민권익위원회<br>국민권익위원회(이하 국민권익위) 소속 중앙행정심판위원회(이하 중앙행심위)는 지원금 수급자 A씨가 사업자등록을 했지만 실제 사업을 하지 않아 창업했다고 볼 수 없다며 노동청의 지원금 환수처분을 취소했다. |

# 제2장 | 중앙행정심판위원회 운영 성과[3)]

## 제1절 행정심판 사건 접수·처리

2023년에 중앙행정심판위원회에 접수된 행정심판 사건은 30,896건으로 전년보다 9,429건 증가하였다. 그 중 일반사건이 9,756건 증가하고, 보훈사건은 47건, 운전사건은 282건이 각각 감소하였다. 한편 처리건수는 27,887건으로 전년보다 6,728건이 증가하였다. 그 중 일반사건은 7,247건 증가하고, 보훈사건은 196건, 운전사건은 323건이 각각 감소하였다.

위와 같이 일반사건의 접수건수 및 처리건수가 2022년에 비해 증가하였는데, 대량·반복적 접수증가 등에 따른 것으로 파악된다.

〈 표 5-4 〉 최근 8년간 접수·처리 현황

(단위 : 건)

| 연도별 | 접수 | 심리·의결 | | | | 인용률 (%) | 취하·이송 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 계 | 인용 | 기각 | 각하 | | |
| 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 |
| 2020 | 22,367 | 22,727 | 1,573 | 16,783 | 4,371 | 8.6 | 1,094 |
| 2021 | 19,229 | 18,873 | 1,710 | 14,892 | 2,271 | 10.3 | 1,140 |
| 2022 | 21,467 | 21,159 | 1,468 | 15,581 | 4,110 | 8.6 | 1,527 |
| 2023 | 30,896 | 27,887 | 1,247 | 15,994 | 10,646 | 7.2 | 1,904 |

3) 행정심판총괄과 남궁연심 주무관

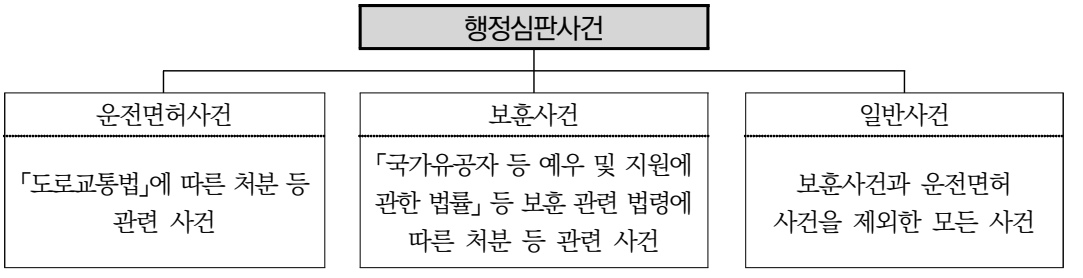
# 제2절 유형별 분석

## 1. 개관

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, ③운전면허사건과 보훈사건을 제외한 국가행정기관의 장, 광역자치단체의 장 등이 행하는 모든 처분과 관련된 일반사건으로 구분된다.

[그림 5-3] 중앙행정심판위원회에 청구되는 사건유형




2023년에 중앙행정심판위원회에 접수된 사건을 유형별로 보면, 운전면허사건이 12,332건(39.9%), 일반사건이 17,414건(56.4%), 보훈사건이 1,150건(3.7%)을 차지하고 있다.

운전면허 행정처분 사건에 대한 불복은「도로교통법」상 필요적 전치주의로 인해 행정소송을 제기하기 전에 반드시 심판절차를 거치도록 하고 있는 법제도상 이유가 가장 큰 것으로 보인다. 또한 음주상태의 혈중알코올농도 기준 하향, 처벌기준 강화 등을 내용으로 한 도로교통법 개정안이 2019. 6. 25. 시행됨에 따라 종전의 면허정지 수준의

혈중알코올 농도가 면허취소 대상이 되는 등 위반행위의 사유도 원인으로 작용한 것으로 보인다.

매년 「도로교통법」 위반에 따른 운전면허 행정처분 건수가 수십만 건에 달하는 현실을 감안할 때 앞으로도 행정심판사건에 있어 운전면허사건은 상당한 비중을 차지할 것으로 보인다.

〈 표 5-5 〉 사건유형별 접수 현황

(단위 : 건, %)

| 구 분 | 운전면허사건 | | 보훈사건 | | 일반사건 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 접수 | 비율 | 접수 | 비율 | 접수 | 비율 |
| 2021 | 12,598 | 65.5 | 1,134 | 5.9 | 5,497 | 28.6 |
| 2022 | 12,614 | 58.8 | 1,197 | 5.6 | 7,658 | 35.7 |
| 2023 | 12,332 | 39.9 | 1,150 | 3.7 | 17,414 | 56.4 |

## 2. 일반사건

운전면허사건과 보훈사건을 제외한 처분에 대한 심판청구사건인 일반사건은 고용노동, 정보공개, 국방, 법무, 국토교통, 각종 시험, 보건복지, 학교폭력, 재정금융, 환경·문화 등 분야가 다양하다.

2023년에 처리한 건수는 14,253건으로 전년 대비 7,247건(127%)이 증가하였고, 특히, 각하재결 건수가 2023년 10,315건으로 2022년 3,801건 대비 대폭 증가하였다. 이는 특정 청구인들의 각급 행정청을 대상으로 한 무분별한 반복민원성 행정심판 청구가 증가한 것이 주요 원인이다. 이에 국민권익위는 청구권을 남용하는 무분별한 청구에 대한 대책을 모색하고 있다.

〈 표 5-6 〉 일반사건 접수·처리 현황

(단위 : 건)

| 구분 / 연도 | 접수건수 | 처리건수 | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 소계 | 인용(인용률) | 기각 | 각하 |
| 2021 | 5,497(28.6%) | 5,465 | 685(19.7%) | 2,795 | 1,995 |
| 2022 | 7,658(35.7%) | 7,006 | 588(18.3%) | 2,617 | 3,801 |
| 2023 | 17,414(56.4%) | 14,253 | 513(13.0%) | 3,425 | 10,315 |

일반사건은 보훈사건이나 운전면허사건보다 대부분 난이도가 높고, 관련 기록이 방대하여 사건검토에 많은 시간과 인력이 소요되는 특징이 있다. 또한 일반사건은 처분청이 중앙행정 기관과 그 소속기관, 지방자치단체와 그 소속 기관 등 여러 기관인 만큼 사건의 내용도 다양한데, 인용률은 13% 내외로 8~9건 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 의료분야의 전문가로 구성된 보훈·의료전문위원회를 운영하고 있고, 외부전문가에 의한 감정이나 자문도 활발히 이루어지고 있다.

〈 표 5-7 〉 보훈사건 접수·처리 현황

(단위 : 건)

| 구분 / 연도 | 접수건수 | 처리건수 | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 소계 | 인용(인용률) | 기각 | 각하 |
| 2021 | 1,134(5.9%) | 1,218 | 84(7.3%) | 1,071 | 63 |
| 2022 | 1,197(5.6%) | 1,437 | 163(12%) | 1,196 | 78 |
| 2023 | 1,150(3.7%) | 1,241 | 92(8%) | 1,062 | 87 |

보훈사건의 인용률은 일반사건에 비하여 다소 낮게 나타나고 있다. 이는 보훈심사 과정에서 중앙행정심판위원회의 재결례를 상당 부분 반영하고 있고, 아울러, 국가유공자 등록 등 보훈 관련 처분의 대부분은 국가보훈처 소속 보훈심사 위원회의 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 이러한 미흡점을 개선하기 위해 신청한 상이에 대해 관련 전문의가 공무관련성 여부를 적절하게 심의할 수 있도록 다양한 분야의 전문의를 비상임위원으로 선임해오고 있으며, 의료분야 자문위원을 포함하여 외부 전문가 자문을 적극적으로 활용해왔다. 또한 청구인에게 인과관계 입증을 엄격하게 요구하지 않고 제반 사정을 고려하여 인과관계를 합리적으로 추단하여 입증부담을 완화할 수 있게 노력하였다.

## 4. 운전면허사건

운전면허사건은 「도로교통법」 위반에 따른 운전면허의 정지·취소 처분에 대한 행정심판 청구사건으로, 매년 약 17만건 정도의 행정처분이 반복적·대량적으로 이루어지고 있어 심판청구도 유사한 내용의 사건들이 대량으로 청구되고 있다.

운전면허사건은 청구인의 입장에서는 운전면허가 직업과의 연관성이 높거나 생계유지 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 2011년 운전사건TF, 2017년 운전심판팀을 거쳐, 2023년 정식 직제화된 운전면허심판과에서 체계적으로 사건을 처리하고 있다.

〈 표 5-8 〉 운전면허사건 접수·처리 현황

(단위 : 건)

| 구분 / 연도 | 접수건수 | 처리건수 | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 소계 | 일부인용(인용률) | 기각 | 각하 |
| 2021 | 12,598(65.5%) | 12,190 | 941(7.9%) | 11,026 | 223 |
| 2022 | 12,614(58.8%) | 12,716 | 717(5.7%) | 11,768 | 231 |
| 2023 | 12,332(39.9%) | 13,393 | 642(5.3%) | 11,507 | 244 |

운전면허사건 접수건수는 전체사건 중 약 40%를 차지하고 있고, 2018년 이전까지의 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 이후 인용률이 대폭 하락하였고, 하락세가 계속되고 있다.

## 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.

중앙행정심판위원회는 실제 운영과정에서 사건의 지속적 증가, 인력부족 등으로 인하여 매년 일부 사건들을 법정재결기간을 넘겨 처리하고 있는 실정이다. 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 노력하였으며, 2023년 평균 재결기간은 2022년 대비 15.7일 감소하였다.

한편 사건의 복잡성과 난이도가 높은 일반사건의 경우 피청구인의 답변서 제출이 법정 기간인 10일을 넘겨 제출되는 경우가 많다. 이에 대한 대책으로 국민권익위는 피청구인의 답변서 제출기한 준수 방안을 국회와 함께 다각적으로 모색하였다. 그 결과 위원회의 답변서 제출 요청에도 피청구인이 답변서를 제출하지 않는 경우 직권으로 심리기일을 지정하고 재결할 수 있는 규정을 신설하는 내용으로 2020년 행정심판법 개정안이 발의되어 현재 국회에 계류되어 있다.

사건의 공정한 처리 못지않게 신속한 처리도 중요하므로 앞으로도 재결기간 단축을 위해 다각적인 방법으로 노력할 것이다.

〈 표 5-9 〉 연도별 사건 처리기간 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 총 처리건수 | 평균 재결기간 | 처리기간 내 | | 처리기간 초과 |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | 60일 이내 | 61~90일 | 90일 경과 |
| 2021 | 18,873 | 81.50일 | 13,027 (69.0%) | 1,681 (8.9%) | 4,165 (22.1%) |
| 2022 | 21,159 | 75.83일 | 13,570 (64.1%) | 2,677 (12.7%) | 4,912 (23.2%) |
| 2023 | 27,887 | 60.11일 | 19,616 (70.3%) | 3,445 (12.4%) | 4,826 (17.3%) |

## 제4절 구술심리

행정심판의 심리는 구술심리 또는 서면심리로 진행된다. 구술심리란 당사자가 위원회에 직접 출석하여 진술하는 것을 들으면서 심리를 진행하는 것으로서, 서면심리에 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.

한편 중앙행정심판위원회는 코로나19 기간 동안 급감한 구술심리를 활성화하기 위하여 2023년 8월부터 '특별안건전문위원회'를 신설하였다. 2023년 중앙행정심판위원회 구술심리 건수는 총 101건으로, 2022년 대비 36건 증가하였다. 또한 물리적 거리로 인한 구술심리 참석의 어려움을 완화하기 위하여 서울청사-세종청사 간 상시 화상회의 체계를 구축하였다.

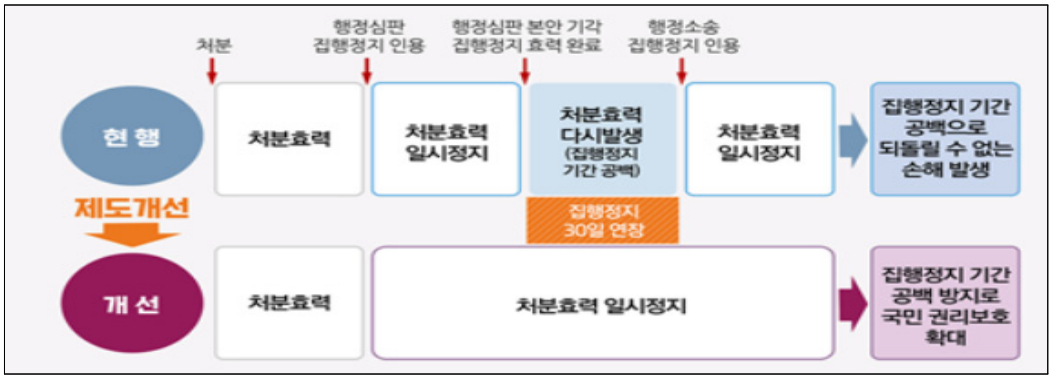
중앙행정심판위원회는 당사자의 절차적 권리를 강화하고 사건 심리의 내실을 높이기 위해 구술심리를 계속 늘려나갈 계획이다.

## 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. 다만 2023년부터는 집행정지 기간을 재결일로부터 30일까지로 연장하였다. 이는 행정심판 본안판단 후 행정소송 제기 전까지 발생할 수 있는 권리구제 공백의 발생을 예방하고자 함이다.

[그림 5-4] 집행정지 효력기간 연장 개념도




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.

4) 〈행정심판법〉
제30조(집행정지) ① 심판청구는 처분의 효력이나 그 집행 또는 절차의 속행에 영향을 주지 아니한다.

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.

〈 표 5-10 〉 집행정지 신청 및 처리결과

(단위 : 건)

| 처리 / 연도 | 신청건수 | 처리결과 | | | 직권 집행정지 | 취하·이송 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 인용(인용률) | 기각 | 각하 | | |
| 2021 | 1,660 | 150(11.1%) | 1,206 | 88 | 169 | 63 |
| 2022 | 1,759 | 110(7.1%) | 1,446 | 47 | 148 | 58 |
| 2023 | 1,336 | 119(10.8%) | 982 | 40 | 177 | 65 |

〈 표 5-11 〉 임시처분 신청 및 처리결과

(단위 : 건)

| 처리 / 연도 | 신청건수 | 처리결과 | | | 직권 임시처분 | 취하·이송 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 인용 | 기각 | 각하 | | |
| 2021 | 51 | 2(6.5%) | 29 | 14 | - | 9 |
| 2022 | 41 | - | 28 | 6 | 1 | 9 |
| 2023 | 37 | - | 21 | 12 | 4 | 3 |

# 제6절 행정심판 주요 재결례

## 1. [2022-19745] 과징금 부과처분 취소청구

【사건의 쟁점】

타워크레인의 임대인이 그 소유자가 아닌 경우, 청구인이 이 사건 공사의 발주자에게 한 타워크레인 임대차 계약 통보가 허위통보에 해당하는 지 여부

【사건 개요】

청구인은 토목건축공사업을 등록하여 건설업을 영위하는 업체인데, 한국토지주택공사가 발주한 공사를 도급받아 수행하면서 발주자에게 「건설산업기본법」 제68조의4제1항에 따라 대여한 타워크레인 2대에 대한 대여계약을 통보하였음

그러나, 위 타워크레인이 임대인의 소유가 아니어서 대여계약 통보를 거짓으로 한 경우 에 해당한다이유로, 피청구인은 청구인에게 4천만원의 과징금 부과처분을 하였음

【재결요지】

피청구인은 청구인이 대여한 타워크레인 2대에 대한 임대차계약을 통보하였는데, 해당 타워크레인 2대는 임대인의 소유가 아니어서 「건설산업기본법」 제68조의4제1항에 따른 임대차 계약 통보를 거짓으로 한 경우에 해당한다는 이유로 이 사건 처분을 하였으나, 대여계약서에는 임대인의 타워크레인의 소유여부를 기재한 사실이 없는점, 「건설기계관리법」제22조제1항에 따르면, 건설기계임대차 등에 관한 계약의 당사자가 건설기계임대차 등에 관한 계약서를 작성하여야 한다고 되어 있고, 관련 법령에 따르면 건설기계대여업은 건설기계 소유자만 등록할 수 있으나, 건설기계 대여업자가 자신의 소유가 아닌 다른 건설기계를 임대하여 대여하는 행위를 금지하는 법령상 근거가 존재하지 않는 점을 종합하면, 태광건기가 이 사건 타워크레인의 소유권 없음을 이유로 청구인이 발주자에게 임대차 계약을 허위 통보했다고 보기는 어렵다. 그럼에도 불구하고 피청구인은 관련 법령을 청구인에게 불리한 방향으로 유추해석하여 청구인에게 이 사건 처분을 한 것으로 보이는바, 이 사건 처분은 불이익 처분임에도 법령에 근거 없이 이루어졌으므로 피청구인이 청구인에게 한 이 사건 처분은 위법·부당함

## 2. [2022-11479] 생활대책 대상자 부적격처분 취소청구

【사건의 쟁점】

사업지구 밖에 주사무소를 두고 사업지구 내에 영업을 위한 물류창고 등이 편입된 경우 영업보상이나 생활대책의 대상이 되지 않는지 여부

【사건 개요】

청구인은 피청구인이 시행하는 개발사업과 관련하여 2021. 12. 10. 생활대책을 신청하였으나, 피청구인은 2022. 7. 5. 청구인에게 이 사건 개발사업의 생활대책용지 공급대상에서 제외(부적격) 통보함

【재결요지】

별도의 주사무소 존재 여부만으로 실제 조성사업으로 인해 생업을 상실하였는지를 단정하기는 어려워 이를 객관적이거나 합리적 기준이라고 보기 어려움. 「이주 및 생활대책 수립지침」에 따르면, 사업자등록 신청일 또는 사업자등록증 상의 개업연월일 이전이라도 사실상 영업하고 있었다고 인정·확인할 수 있는 객관적 증빙자료가 있으면 생활대책 수립대상자의 영업 등 개시일로 인정할 수 있음. 따라서 공익사업으로 영업장이 수용된 개인사업자가 기준일 이전부터 영업장 임대차계약을 체결하여 임차료를 납부하고, 거래명세서 등을 통해 거래사실이 객관적으로 확인된다면, 생활대책 대상자로 인정되어야 함

## 3. [2022-15264] 산업재해보상보험 사업종류 변경처분 취소청구

【사건의 쟁점】

산재보험 사업종류 예시표에서 빠지거나 내용예시가 명백하지 않은 경우 어떤 것을 적용해야 하는지여부

【사건 개요】

청구인은 노인일자리 및 사회활동지원사업을 수행하고 있는 센터본부로, 2022. 3. 16. 피청구인에게 산재보험 상 사업종류를‘90104 사업서비스업’에서 ‘90714 보건 및 사회복지사업’으로 변경신청하였으나, 피청구인은 2022. 7. 28. 청구인이 본사 역할을 수행하고 있다며 사업종류를‘90104 사업서비스업’에서 90508 각급사무소’로 2016. 4. 1.자로 소급하여 변경함

【재결요지】

설치 당시부터 관계법령 및 조례에 따른 노인복지시설로 신고가 되어 있는 점, 센터 본부의 경우 단순히 각 사업단별 사업장을 관리·운영하는 본사 역할을 수행하는 것이 아니라 노인일자리의 개발 및 보급, 참여 노인의 교육훈련, 사후관리, 노인인력 데이터베이스의 구축 지원 등의 업무를 유기적으로 수행하고 있는 점 등을 종합하여 고려하면, 청구인 센터 본부는 각종 사회복지 서비스를 제공하는 비거주 복지시설에 속한다고 보아야 하므로 사업종류를 ‘90508 각급사무소’로 변경한 것은 위법·부당하다.

## 4. [2023-17642] 과징금 부과처분 취소청구

【사건의 쟁점】

하도급계약의 통보를 거짓으로 한 경우 위반행위의 종료일(과징금 부과처분의 제척기간 기산일)은 언제인지 여부

【사건 개요】

청구인은 익산지방국토관리청장(이하 '이 사건 발주자')이 발주한 국도시설 개량공사 입찰에 낙찰되어 일부 시설 제작설치공사에 대한 하도급계약을 체결하고 이 사건 발주자에게 통보

피청구인은 청구인의 통보 내용이 실제 하도급률과 달라 하도급계약을 거짓으로 통보한 경우에 해당한다는 이유로 영업정지처분에 갈음하여 4,000만 원의 과징금 부과처분함

【재결의 요지】

과징금 부과처분의 제척기간은 위반행위 종료일로부터 5년인데, 청구인의 하도급계약 통보일은 2017. 2. 10., 피청구인의 이 사건 처분일은 2023. 1. 6.이고, 청구인의 통보행위가 이 사건 설치공사 기간 동안 종료되지 않고 계속하여 지속된다고 보기는 어렵고 통보가 이루어진 날에 위반행위의 성립과 동시에 종료된 것으로 보아야 할 것이므로, 이 사건 처분은 위반행위 종료일(2017. 2. 10.)로부터 5년이 되는 2022. 2. 10.을 경과하여 위법 · 부당하다

## 5. [2023-2615] 국가유공자 등록거부처분 취소청구

【사건의 쟁점】

특별 공직기간 불시점검 간 실시한 '초기대응반 비상소집'이 국가의 수호·안전보장 등과 직접적인 관련이 있는 직무수행 또는 교육훈련에 해당하는지 여부

【사건 개요】

청구인은 군복무 중 공직기강 불시점검 비상소집에 응하다 교통사고를 당해 장애를 입고 피청구인에게 국가유공자 등록신청을 했으나, 피청구인은 2019년 7월 ㄱ씨를 일반적인 공무수행과 관련한 교육훈련 중 부상한 재해부상군경으로 인정해 보훈보상대상자로 등록

청구인은 2022년 4월 공상군경으로 변경해 달라며 국가유공자 재등록을 신청했으나 피청구인은 등록거부처분함

【재결요지】

통상 '위기조치기구'의 소집은 군사적 위협 또는 위기상황 등이 발생한 경우 소집되므로 국가의 수호·안전보장 등에 직접적 관련 있는 훈련으로 보는 것이 합당하고, 청구인이 비상소집 훈련 목적지까지 이동하던 중 발생한 교통사고로 부상을 입었으므로 국가유공자 요건에 해당하여 피청구인의 국가유공자 등록거부처분은 위법·부당함.

## 6. [2023-2932] 택시운수종사자 경고처분 취소청구

【사건의 쟁점】

승차거부에 정당한 사유가 있었는지에 대한 판단, 승객 골라 태우기에 대한 판단

【사건 개요】

청구인은 2022. 9. 3. 기존승객의 목적지 추가(연장 운행) 요청으로 02:46경 받은 카카오 우선 배차콜 승객을 이태원역에서 승차시키지 않은 채 운행하였음

피청구인은 청구인이 2022. 9. 3. 02:46경 카카오 우선 배차콜을 확인을 하고도 신고인을 승차시키지 않고 03:17경에 장거리 승객을 선별하여 영업하는 등 승차거부를 하여 「택시운송사업의 발전에 관한 법률」 제16조를 위반했다는 이유로 2022. 12. 28. 청구인에게 택시운수종사자 경고처분을 하였음

【재결요지】

청구인에게는 이 사건 승차거부에 정당한 사유가 있었다고 인정됨

청구인은 사건 당일 02:24경 기존 승객을 태우고 목적지인 이태원에 거의 도착(02:51경)하기 전인 02:46경 카카오 우선 배차콜을 받았음. 이후 02:51경에 1차 결제를 하고 바로 운행을 재개하여 03:08경 2차 결제를 동일카드로 현장결제 한 후, 9분여간 공차로 운행 후 03:17경 영업을 재개함

이와 같이 동일한 카드로 1차와 2차의 결제가 이루어졌다는 것은 1차와 2차 결제의 승객이 동일인인 것으로 미루어 짐작할 수 있고, 1차 결제 위치(이태원 부근)에서 기존의 승객이 목적지 변경을 요구하며 하차를 거부하였다는 청구인의 주장에 신빙성이 있어 보임

이어서 03:08경 기존 승객의 운행을 마치고 이후 9분여간 공차로 운행 후 03:17경 영업을 재개한 것을 두고 승객을 선별하여 운행한 것으로 보기도 어려움

## 7. [2023-20655] 아이돌보는 아빠장려금 환수처분 무효확인청구

【사건의 쟁점】

육아휴직 급여의 특례적용기간 범위에 해당하는지 여부

【사건 개요】

청구인은 청구인은 '22. 4. 18. 피청구인에게 아이 돌보는 아빠 장려금(이하 '이 사건 지원금')을 신청하였으나, 피청구인은 '23. 8. 8. 청구인에게 이 사건 지원금 제외 기간(육아휴직 급여 특례적용기간*)에 지급된 이 사건 지원금 89만원을 환수처분함.

* 월 통상임금의 100% 지급 기간

【재결요지】

「고용보험법 시행령」 제95조의3이 제95조의2와 같이 육아휴직 급여의 특례적용기간(3개월)을 규정하고 있다는 이유만으로 아빠장려금 조례 제4조제1항 단서조항의 내용을 「고용보험법 시행령」 제95조의3까지 확대 적용하거나 확대해석하는 것은 바람직하지 않음

이 사건 처분의 근거가 되는 아빠장려금 조례 제4조제1항 단서조항에는 「고용보험법 시행령」 제95조의2에 따른 육아휴직 급여 특례적용대상자(월 통상임금의 100% 지급결정자)는 육아휴직 4개월째부터 이 사건 지원금을 지원한다고만 규정하고 있을 뿐 「고용보험법 시행령」 제95조의3에 대하여는 규정하고 있지 않고 있음

청구인은 고용보험법 시행령」 제95조의3에 따른 육아휴직급여를 받은 것임에도 아빠장려금 조례 제4조제1항의 단서조항을 적용하여 이미 청구인에게 지급된 이 사건 지원금을 환수하는 것은 위법·부당함

# 제3장 | 온라인 행정심판 시스템 구축·운영[5)]

## 제1절 추진배경

### 1. 온라인행정심판시스템 개요

온라인행정심판시스템은 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.

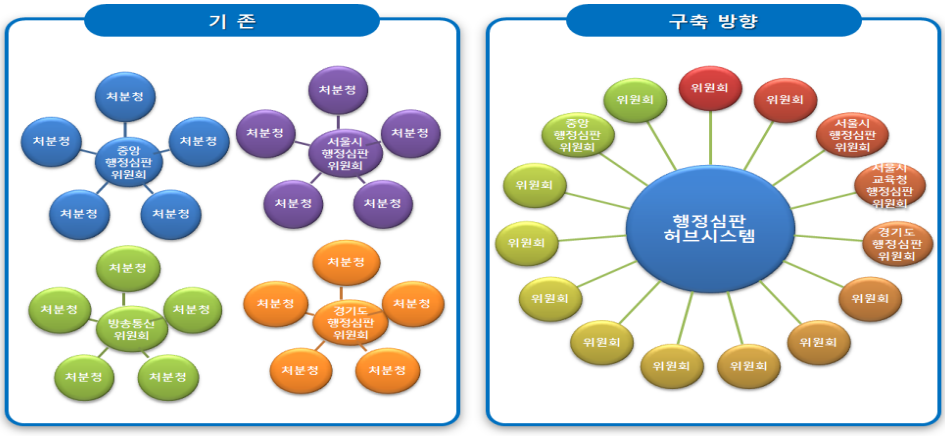
---

5) 행정심판총괄과 최창훈 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 온라인행정심판시스템 구축사업을 2013년에 착수하여 2016년에 최종 완료하였으며, 2017년 이후 시스템 이용 기관을 확대하여 현재 총 79개 위원회에 대한 시스템을 구축하였다.

[그림 5-5] 온라인행정심판시스템 개념




〈표 5-12〉 온라인행정심판시스템 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. 2. | 2개 심판기관 서비스 개시 | 누적 68개 위원회 |
| 2021. 1. | 2개 심판기관 서비스 개시 | 누적 70개 위원회 |
| 2022. 1. | 4개 심판기관 서비스 개시 | 누적 74개 위원회 |
| 2023. 1. | 5개 심판기관 서비스 개시 | 누적 79개 위원회 |
| 2024. 1. | 6개 심판기관 서비스 개시 | 누적 85개 위원회 |

# 제2절 시스템 구축 및 운영

## 1. 시스템 구축

2016년 기준으로 온라인행정심판시스템 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·교원소청심사위원회, 2020년 대전광역시·충청남도 교육청 소청심사위원회, 2021년 고위공직자범죄수사처 행정 심판위원회, 전라북도, 대구교육청, 울산교육청 소청심사위원회, 2022년 서울특별시· 인천광역시 소청심사위원회, 광주광역시·제주특별자치도·전라남도교육청 소청심사 위원회, 2023년 경남교육청·세종교육청·강원교육청·경북교육청·인천교육청·부산교육청 소청심사위원회에 대한 시스템을 구축 하여 총 79개 위원회에 대한 서비스를 제공하고 있다. 연도별 시스템 구축 기관은 아래와 같다.

〈표 5-13〉 시스템 구축 기관

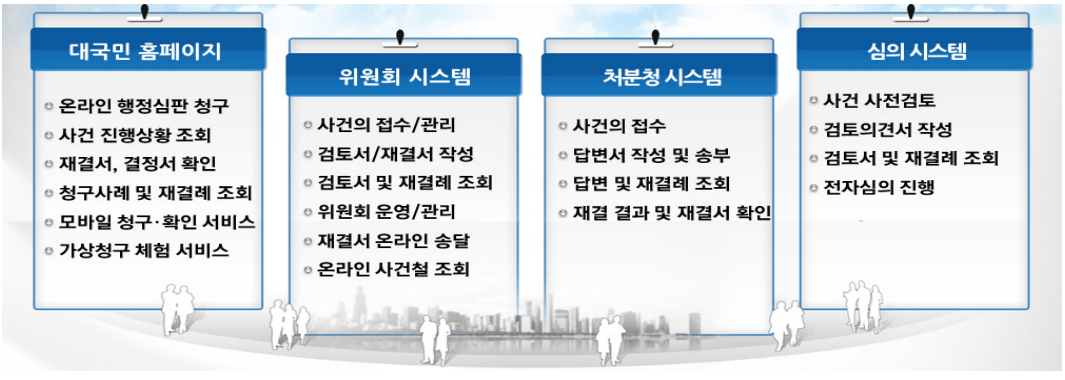
| 연도 | 구축 기관수 | 심판기관 |
|---|---|---|
| 2013년 | 6 | 중앙행정심판위원회<br>서울특별시, 부산광역시, 제주특별자치도, 경기도교육청 행정심판위원회<br>서울지방교정청 행정심판위원회 |
| 2014년 | 15 | 강원도·경기도·광주광역시·대구광역시·울산광역시·경상북도·경상남도 행정심판위원회<br>강원도·광주광역시·대구광역시·경상북도·경상남도 교육청 행정심판위원회<br>서울고등검찰청 행정심판위원회, 강원도, 경기도 소청심사위원회 |
| 2015년 | 21 | 인천광역시, 전라북도, 전라남도, 충청북도, 충청남도, 대전광역시, 세종특별자치시 행정심판위원회<br>서울특별시, 충청북도, 대전광역시, 인천광역시, 전라남도, 전라북도, 울산광역시, 제주특별자치시 교육청 행정심판위원회<br>방송통신위원회, 대전지방교정청, 부산고등검찰청 행정심판위원회<br>울산광역시, 전라남도, 서울특별시 교육청 소청심사위원회 |

| 연도 | 구축 기관수 | 심판기관 |
|---|---|---|
| 2016년 | 21 | 헌법재판소, 장기요양심판위원회(복지부)<br>대전·대구·광주 고등검찰청, 대구·광주 지방교정청<br>세종교육청, 충남교육청, 부산교육청<br>부산, 광주, 세종, 대전, 대구, 제주, 충북, 충남, 경북, 경남 소청심사위원회<br>경기교육청 소청심사위원회 |
| 2017년 | 1 | 지리적표시심판위원회 |
| 2018년 | 2 | 건강보험분쟁조정위원회, 국가인권위원회 행정심판위원회 |
| 2019년 | 2 | 수원고등검찰청, 교원소청심사위원회 |
| 2020년 | 2 | 대전광역시, 충청남도 교육청 소청심사위원회 |
| 2021년 | 4 | 고위공직자범죄수사처 행정심판위원회<br>전라북도, 대구교육청, 울산교육청 소청심사위원회 |
| 2022년 | 5 | 서울특별시, 인천광역시, 광주광역시·제주특별자치도·전라남도교육청<br>소청심사위원회 |
| 2023년 | 6 | 경남교육청·세종교육청·강원교육청·경북교육청·인천교육청·부산교육청<br>소청심사위원회 |

온라인 행정심판 시스템은 4개의 서브시스템으로 구성되어 있으며, 국민(청구인)에게는 인터넷을 통한 행정심판 청구, 결과 확인, 모바일 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 5-6] 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.

## 2. 시스템 운영

온라인 행정심판 (허브)시스템 구축사업이 완료되어 본격적인 운영 단계에 접어듦에 따라 국민권익위는 안정적인 서비스 제공에 우선 집중하고 있으며, 보다 많은 이용자들이 시스템을 효과적으로 이용 할 수 있도록 의견수렴 및 기능개선을 하고 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.

그리고 행정심판 시스템에 축적된 재결례 데이터를 학계·대리인 등 외부에서 활용할 수 있도록 OpenAPI[6] 서비스를 공공데이터포털(data.go.kr)를 통해 제공하고 있다.

한편, 온라인행정심판 이용자가 체감하는 시스템의 접근성·정보제공·편리성 등 만족도 조사를 실시하여 시스템 운영 및 기능개선에 반영하고 있다. 특히 대국민 영역에서 2022년 77.4점 에서 2023년 85.5점으로 전년대비 10.5% 상승하여 사용자 입장에서 우수한 시스템으로 거듭나고 있다.

〈 표 5-14 〉 온라인행정심판 이용자 만족도 조사 현황

| 진단항목 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|
| 국민만족도 | 77.4점 | 85.5 |

6) Open API(Application Programming Interface) : 공개하고 있는 행정심판 재결례 데이터를 누구나 자신의 홈페이지에서 활용(예 : 법무법인 홈페이지에 행정심판 재결례 코너 운영) 할 수 있도록 제공

# 제3절 성과 및 향후 계획

## 1. 성과

온라인 행정심판 시스템을 통해 2022년 기준 연간 약 7만7천여 건의 심판사건을 처리하였으며, 이중에 청구인이 온라인 행정심판을 이용하는 비율은 2021년 47.8%, 2022년 59.6%, 2023년 68.7%로서 점차 증가하는 추세다.

〈 표 5-15 〉 이용률 현황

(74개 기관)

| 연도 | 총 접수건수 | 온라인 청구 | 온라인 비율 | 증감 |
|---|---|---|---|---|
| 2021년 | 71,619 | 34,251 | 47.8% | 8.1%p |
| 2022년 | 77,259 | 46,077 | 59.6% | 11.8%p |
| 2023년 | 102,562 | 70,471 | 68.7% | 9.1%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 진행할 수 있게 되었다.

또한, 국민 누구나 온라인 행정심판 서비스를 이용할 수 있도록 웹접근성·표준성을 준수하고 국민이 자주 찾는 기능과 원하는 정보를 손쉽게 찾을 수 있도록 화면구성도 지속적으로 개선하고 있다. 특히, 시각장애인 등 정보화취약계층 등이 이용에 불편이 없도록 화면이동이 논리적 순서로 이동하고, 이미지·웹툰 등 음성이 없는 서비스는 대체텍스트를 제공하여 편의성을 제고하였다.

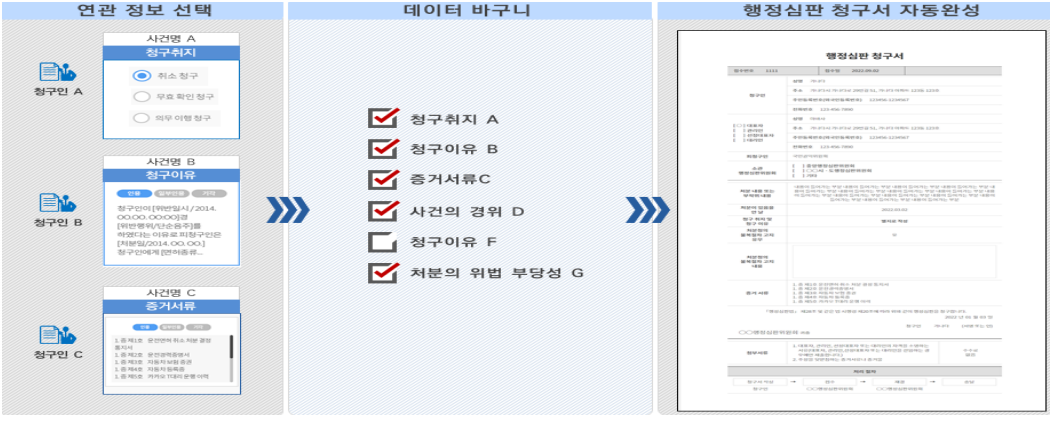
게다가 모바일을 통해서도 PC와 동일하게 행정심판 서비스를 받을 수 있어 공간적 제약 없이 쉽고 편리하게 행정심판제도를 이용할 수 있다는 장점이 있다.

2022년 7월부터 행정심판제도 이해 및 활용에 어려움을 겪는 국민들을 위해 행정심판 청구부터 심리까지의 진행절차 등을 가상의 공간에서 체험할 수 있도록 '행정심판 메타버스 체험 홍보관(www.simpan.go.kr/nsph/metaverse.do)을 운영하고 있다.

2023년 2월부터는 법적 지식이 부족한 국민이 대리인(변호사, 노무사 등)을 통하지 않고도 행정심판 청구서를 직접 작성할 수 있도록 '청구서 자동 완성', '유형별 맞춤형 사례 제공' 등 이지(EASY)행정심판 서비스를 제공한다. 이지행정심판 서비스는 행정심판 청구인이 처분 유형, 관련 법령, 피청구인 등을 입력하면 컴퓨터가 유사한 행정심판 재결례를 분석해 청구서 및 신청서 서식에 맞게 작성을 도와주는 것이다. 2023년 기준 이지행정심판 서비스를 이용할 수 있는 기관은 중앙행정심판위원회를 포함해 총 51개 기관으로, 향후 이용기관을 지속적으로 늘려갈 계획이다.

[그림 5-7] Easy 행정심판 서비스 홈페이지

[그림 5-8] 행정심판 청구서 자동완성 서비스 개념도



2023 국민권익백서

# 제6편
## 국민소통을 통한 정책 환류 강화

**제1장** 국민중심의 소통 시스템 운영
**제2장** 국민콜110(정부민원안내) 운영
**제3장** 민원 상담안내 내실화
**제4장** 민원 빅데이터 분석을 통한 정책 개선
**제5장** 적극행정 국민신청 활성화

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

# 제1장 | 국민중심의 소통 시스템 운영

## 제1절 국민신문고 운영[1)]

### 1. 원스톱(One-Stop) 소통시스템 구현

국민권익위는 국민과 정부 간 소통창구 역할을 충실히 수행하기 위해 '국민의 작은 소리도 크게 듣겠습니다.' 라는 슬로건 아래 모든 행정기관에서 개별적으로 운영하던 민원, 제안, 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. 2009년 사법부 민원시스템을 연계하였고, 2011년 전국 시·도교육청과 관할 교육지원청의 민원시스템을 모두 통합하여 국민신문고를 중심으로 모든 행정기관과 주요 공공기관, 사법부가 온라인 상에서 정부민원과 대국민 소통 업무를 협업하여 처리할 수 있는 환경이 구축되었다. 2018년 8월부터 총 100억 원 예산의 전자정부 지원사업을 통해 최신 정보기술을 활용하여 사용자 편의성과 업무 효율성을 개선한 차세대 국민신문고 시스템을 구축하여 2020년 2월 본격 개통하였다.

〈 표 6-1 〉 국민신문고 시스템 구축 과정

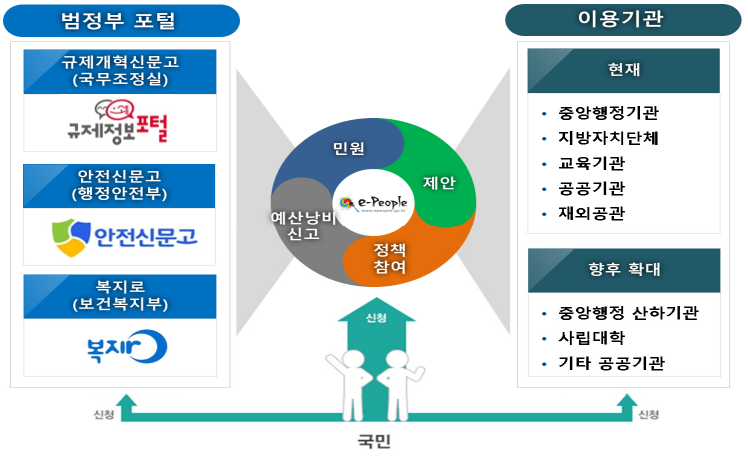
| 시범 운영 ('03.08.~'05.08.) | | 중앙부처 통합 ('05.11.~'06.07.) | | 전 기관 확산 ('06.10.~'08.02.) | | 차세대 시스템 구축 ('18.08.~'20.01.) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| • 전자정부 로드맵 과제 확정<br>• 7개 기관 통합 | ⇨ | • 전 중앙행정기관 관련 시스템 통합 | ⇨ | • 지방자치단체 연계<br>• 주요 공공기관 연계 | ⇨ | • 최신 정보기술 활용 국민신문고 시스템 전면 개편 |

1) 국민신문고과 조경환, 옥선애, 문성호 사무관

## 가. 통합·이용 기관의 지속 확대

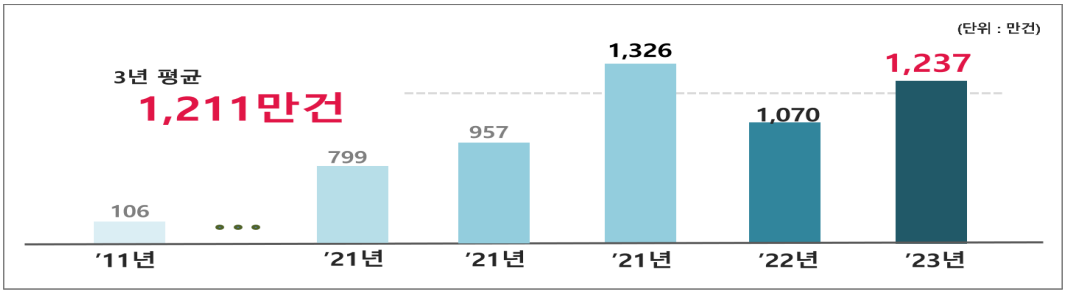
국민권익위는 중앙행정기관과 지방자치단체, 교육청과 같은 행정기관뿐만 아니라 공공기관과 대학에 이르기까지 원스톱 민원서비스를 이용할 수 있도록 지속적으로 확대하고 있다. 2023년 국민신문고와 연결된 기관은 전년 대비 47개 증가한 1,163개 기관에 이른다.

[그림 6-1] 국민신문고 통합·이용기관



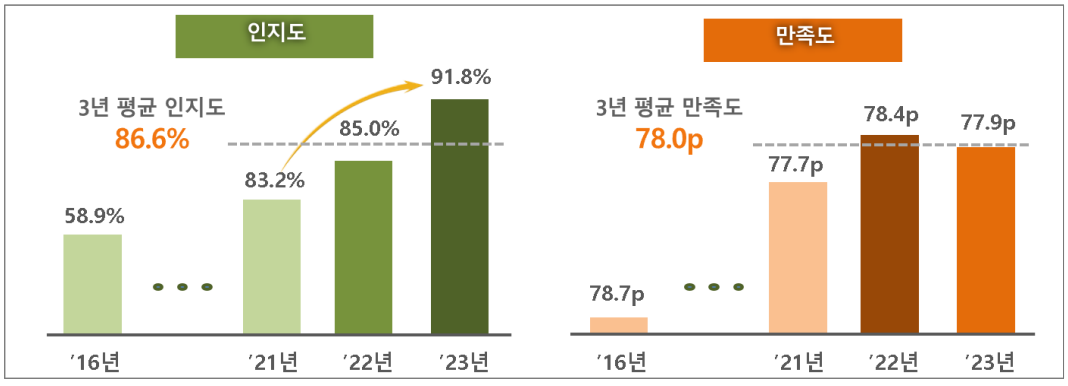

이로 인해 국민신문고를 통해 접수·처리되는 민원은 지속적으로 증가하고 있는데, 중앙행정기관만 통합했던 2006년 연간 민원 접수·처리건수는 40만 건 수준이었으나, 4년만인 2011년 100만 건을 넘어섰으며, 15년이 지난 2021년에는 1천만 건을 넘어 1,326만 건에 이르렀다. 이후 코로나 19 등의 외부이슈가 감소하면서 2022년은 1,070만 건, 2023년은 1,237만 건이 처리되었다.

[그림 6-2] 국민신문고 민원 연도별 현황



2023년 국민신문고 인지도는 91.8%로 많은 국민이 국민신문고 시스템을 알고 있고, 서비스 만족도는 77.9점으로 조사되었다.

[그림 6-3] 국민신문고 인지도 및 만족도 현황




원-스톱 소통서비스 구현을 위해 2016년부터 지방자치단체의 고충·질의·건의 등 법정민원을 제외한 모든 민원을 국민신문고 시스템으로 직접 처리할 수 있도록 '국민신문고 통합운영체계'로의 전환을 본격 추진하고 있다.

그간 지방자치단체는 자체 민원시스템, 새올전자민원창구 등 기관별로 다양한 시스템을 사용하여 시스템별로 본인인증 방식이나 신청·답변조회 방식도 다르고, 매번 다른 시스템에 다시 접속해야 하는 불편이 있었다. 2023년까지 지방자치단체의 78.6%인 191개 기관의 고충·질의·건의 민원시스템을 '국민신문고 통합운영체계'로 전환하였고, 앞으로 지방자치단체 산하기관까지 '국민신문고 통합운영' 기관을 더욱 확대해나갈 예정이다.

## 나. 국내외에서 인정받는 국민신문고

국민신문고의 국민소통과 참여기능은 국내외에서 인정받고 있다. 2011년 UN 공공행정상(Public Service Awards) '정부지식관리 분야' 우수상을 수상하였고, UN 전자정부 평가의 '온라인 참여지수' 부문에서 2010년, 2012년, 2014년 3회 연속 1위를 달성하였다. 2017년 대한민국 전자정부 50주년 기념사업의 일환으로 행정안전부에서 주관한 '전자정부 50선' 국민 참여 투표결과 국민신문고가 국민이 직접 뽑은 '우수 행정서비스 10선'으로 선정되어 '명예의 전당'에 헌정되었다. 2020년에는 아시아-태평양

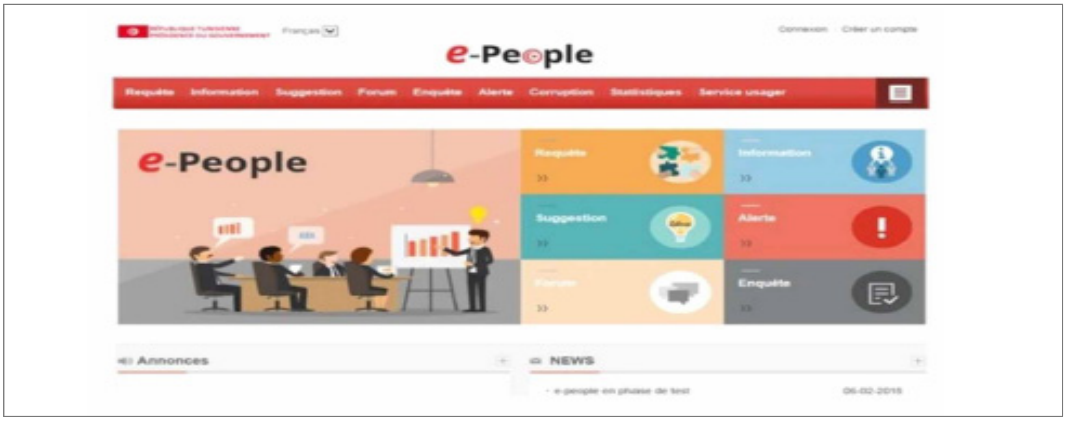
스티비상 '정부 혁신경영 부문' 최우수상을 수상하는 등 국내외적으로 국민신문고의 우수성이 널리 인정받는 성과를 거두었다.

〈 표 6-2 〉 대표적인 국내·외 수상 사례

- 아시아-태평양 스티비상 '정부 혁신경영 부문' 최우수상 수상('20.9.22.)
- 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.)
- 세계 옴부즈만협회(IOI) 아시아지역 대표사례 선정('06.10.)
- 프랑스 세계전자정부대회(e-Gov) Top 10 선정('06.10.)

이러한 국민신문고 시스템에 대한 해외의 관심은 수출로 이어지고 있다. 튀니지 정부는 2012년부터 국민권익위원회와 협력해 2018년 3월 튀니지 국민신문고 시스템을 개통하여 서비스를 시작하였다. 국민권익위원회는 인도네시아 등 해외 여러 나라에 한국의 국민신문고 운영 노하우와 우수성을 알리기 위해 노력할 예정이다.

[ 그림 6-4 ] 튀니지 국민신문고(www.e-people.gov.tn)



# 2. 국민신문고 민원시스템 운영

## 가. 국민신문고 민원서비스 품질 관리 강화

국민권익위는 온라인 국민참여포털인 국민신문고(www.epeople.go.kr)를 관리·운영하며 국민신문고로 민원을 처리하는 각 행정기관에 교육, 컨설팅 등을 지원함으로써 행정기관의 민원관리 능력 향상을 도모하고 있다. 또한, 매년 국민신문고를 통한 민원처리 실태를 점검·평가함으로써 행정기관의 민원관리 수준을 확인하여 대국민 민원서비스의 품질을 관리하고 있다.

2023년에는 민원서비스를 개선하기 위해 2022년 민원서비스 종합평가 결과가 부진했던 47개 기관을 컨설팅하였다. 그 결과 컨설팅한 기관의 2023년 국민신문고 부문(처리+만족도) 점수는 전년 대비 9.2점이나 상승하였고, 33개 기관의 순위가 상승하였다. 2023년 민원서비스 종합평가 결과, 국민신문고 부문 점수는 82.5점으로 전년(76.5점) 대비 6.0점 상승하였다. 중앙행정기관, 시도교육청, 광역 및 기초 지방자치단체 모두 전년 대비 상승하였고, 특히 민원인이 국민신문고 민원처리에 대해 평가한 만족도가 67.7점으로 전년(65.7점) 대비 2.0점 상승하였다.

〈 표 6-3 〉 민원서비스 종합평가 중 국민신문고 부문의 평가 결과

| 구분 | 평균 | 중앙 | 교육청 | 광역 | 기초 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 시 | 군 | 구 |
| '23년 평가 | 82.5 | 88.9 | 90.9 | 85.9 | 79.4 | 74.7 | 75.4 |
| '22년 평가 | 76.5 | 79.6 | 85.2 | 72.4 | 75.8 | 72.4 | 73.6 |
| 증감 | 6.0↑ | 9.3↑ | 5.7↑ | 13.5↑ | 3.6↑ | 2.3↑ | 1.8↑ |

국민권익위는 민원처리 과정에서 관행적으로 행해지던 기관 간의 민원 떠넘기기(핑퐁) 행위를 개선하고자 2015년 '핑퐁민원 조정' 제도를 도입하고 지속적인 점검과 모니터링을 하는 한편 민원처리기관 지정의 기준이 되는 유형별 민원분류기준표의 정비시기를 단축(격월 → 매월)하는 등 제도가 안정적으로 정착되도록 노력하였다. 그 결과 전체 민원 중 3회 이상 이송된 떠넘기기 민원의 비율이 2015년 0.57%에서 2023년 0.12%로 대폭 감소하였다.

〈표 6-4〉 기관 간 떠넘기기 민원 비율 현황

| '15년 | '16년 | '17년 | '18년 | '19년 | '20년 | '21년 | '22년 | '23년 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0.57% | 0.49% | 0.46% | 0.40% | 0.31% | 0.26% | 0.14% | 0.15% | 0.12% |

## 나. 민원·정책 Q&A 제공 및 민원답변 원문공개

국민권익위는 국민신문고 민원·정책 Q&A 서비스를 통해 중복민원 관리 및 대국민 소통을 강화하였다. 그동안은 기존 민원처리 사례나 주요 정책 등에 대한 정보를 체계적으로 관리·제공할 수 있는 시스템이 부재하여 동일·유사 민원 등이 반복 제기되었다. 이를 개선하기 위해 2009년부터 각 기관으로부터 제공받은 유익한 정보를 Q&A 형식으로 작성한 후 국민신문고 홈페이지와 네이버 등의 민간포털에 게재하여 국민들에게 제공하고 있다. 2023년 한 해 동안 3만 8천 건의 Q&A가 추가 제공되었고, 총 100만 건 이상 조회되었다.

또한 민원처리 결과에 대한 책임성을 강화하고 충실한 민원답변을 유도하기 위해 2019년부터 개인정보가 포함되어 있지 않고 민원인과 처리담당자가 공개에 동의한 민원의 답변 원문을 국민신문고 홈페이지를 통해 공개하고 있다. 2023년 한 해 동안 민원답변 원문 공개에 참여한 262개 기관이 1만여 건을 공개하였고, 총 39만 건 이상 조회되었다.

## 다. 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 6-5〉 외국어 민원 서비스 언어별 개통시기

| 개통 | '08.6월 | '09.12월 | '10.6월 | '10.11월 | '11.2월 | '11.5월 | '11.9월 | '11.11월 | '12.12월 | '13.11월 | '16.6월 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 언어 | 영어<br>중국어<br>일어 | 베트남어 | 몽골어 | 인니어 | 태국어 | 우즈베크어 | 방글라데시어 | 캄보디아어 | 스리랑카어 | 네팔어 | 러시아어<br>버마어 |

〈표 6-6〉 연도별 외국어 민원 접수 현황

| 외국어 | '14년 | '15년 | '16년 | '17년 | '18년 | '19년 | '20년 | '21년 | '22년 | '23년 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 합 계 | 905 | 1,370 | 1,561 | 1,683 | 1,630 | 6,346 | 24,642 | 53,733 | 22,046 | 12,916 |
| 영 어 | 819 | 1,238 | 1,458 | 1,563 | 1,456 | 6,163 | 24,471 | 53,457 | 21,441 | 10,832 |
| 비영어 | 86 | 132 | 103 | 120 | 174 | 183 | 171 | 276 | 605 | 2,084 |

국민신문고 외국어 민원창구는 한글을 모르는 재외동포와 국내에 거주하는 외국인이 자국어로 민원을 신청하면, 행정기관에서 민원을 처리한 후 처리결과를 신청언어로 번역하여 해당 민원인에게 통보한다. 민원을 통한 국제협력과 세계화 시대에 걸맞은 위상을 확립한 국민신문고 외국어 민원 처리시스템은 2014년 그 독창성을 인정받아 국가 명의의 특허를 취득하였다.

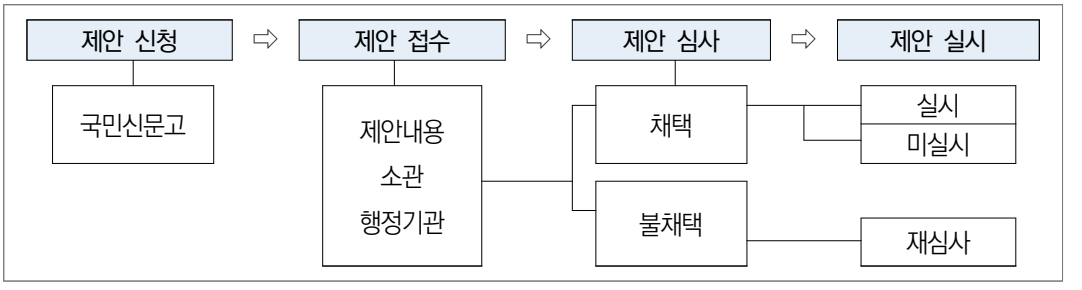
# 제2절 온라인 민·관 협치 기반 마련[2)]

## 1. 국민제안

국민제안이란 국민이 정부시책이나 행정제도 및 그 운영의 개선을 목적으로 중앙행정기관의 장, 지방자치단체의 장 및 교육감에게 제출하는 창의적인 의견이나 고안을 말하는 것으로, 국민신문고 시스템을 통해 접수·처리된다.

국민제안은 국민과 공직자를 1:1로 연결하는 소통 제도로, 공직자는 법정 처리 절차에 따라, 지정된 기간 내 제안인에게 답변해야 할 의무가 있다. 각 행정기관은 국민제안을 접수한 날부터 1개월 이내에 그 내용을 심사한 후 채택할지를 결정하고 그 사실을 제안자에게 통보한다.

〈 표 6-7 〉 제안 처리 흐름도




행정안전부는 이러한 국민제안 제도와 법령을 총괄하여 중앙우수제안을 포상하는 등의 업무를 수행하며, 국민권익위는 아래 법령에 근거하여 국민신문고의 '국민제안' 시스템 운영을 총괄하며 점검 등을 수행한다.

**< 실시 근거 >**

□ 「부패방지권익위법 시행령」 제12조제2항제3호

* 참여포털에 접수된 민원, 국민제안 및 정책참여 등의 분석·평가 및 처리결과의 사후관리

□ 「국민 제안 규정」 제24조제3항, 「공무원 제안 규정」 제25조제3항

* 온라인 국민참여포털 운영 총괄 행정청은 온라인 국민참여포털에서 처리된 국민제안의 처리실태를 분석하고, 그 결과를 소관 행정청 및 행정안전부장관에게 통보

2) 국민신문고과 이철민 사무관, 유선미 주무관

국민권익위는 위 근거에 따라 온라인 국민참여포털(국민신문고) 내 제안 업무의 적정 운영 유도를 위해 2023년 1월부터 12월까지 처리실태 점검을 실시하였다.

점검 대상기간 동안 국민신문고의 국민제안 창구에 신청된 건은 총 93,126건으로, 이 중 제안으로 접수된 건은 51,366건(55.2%)이고, 나머지는 제안으로 인정되지 않았거나 민원으로 이관되어 처리되었다. 국민제안으로 인정되어 접수된 총 51,366건 중 법정심사기간(접수한 날로부터 30일 이내)을 준수해 심사가 이루어진 건은 39,874건(77.6%)이며, 11,492건(22.4%)는 법정심사기간을 초과하였다.

국민제안 심사 결과 각급기관이 채택한 제안은 4,162건(8.1%)이며 채택된 제안중 945건(22.7%)을 실시한 것으로 나타났다.

## 2. 국민의 정책참여, 국민생각함

국민권익위는 국민의 삶과 밀접한 주요 정책이나 제도에 대한 국민의 생생한 의견·생각·목소리를 듣고 이를 수렴해 정책에 반영하기 위해 2016년 3월 28일 「국민생각함」(epeople.go.kr/idea)을 개통하였다.

국민생각함은 ▲3자의 만남(국민-전문가-공직자) ▲3가지 도구(대화·투표·설문) ▲3단계 처리(생각의 탄생 → 발전 → 완성)로 운영되고 있다.

[그림 6-5] 국민생각함 운영방식

2016년 1만6천여 명의 참여로 시작한 「국민생각함」은 2021년 44만5천여 명, 2022년 52만5천여 명, 그리고 2023년에는 71만9천여 명이 참여하는 대표 국민참여 플랫폼으로 성장하였다.

〈표 6-8〉 국민생각함 참여 현황

(단위 : 명 / '23.12.31.기준)

| 연도 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 참여 수 | 16,136 | 64,338 | 164,594 | 231,175 | 358,597 | 445,487 | 525,365 | 719,113 |

국민들은 공개적인 온라인 공간에 자신의 생각을 여과없이 이야기하였으며, 특히 정부 정책에 대한 설문조사 등에 적극적으로 참여했다.

국민생각함은 먼저 홈페이지에 등록된 아이디어를 소관기관과 협의하고 전문가 자문 등을 통해 숙성시켜 정부 정책으로 완성하는 역할을 한다. 2023년 한 해 국민권익위 또는 소관 행정기관이 국민생각함에 등록된 아이디어를 정책에 반영한 수는 총 38건으로 2022년 36건 대비 2건 증가하였다.

[그림 6-6] '23년 국민생각함 국민 아이디어를 바탕으로 개선된 주요 정책·제도

**정책개선 사례 ①**

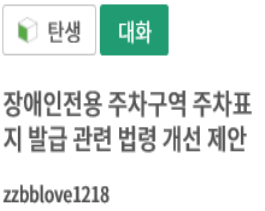
외국인등록증 불편사항 개선, 새로운 디자인 발급

- (국민의견) 국내 장기체류 외국인에게 발급하는 신분증이 흑백으로 되어 있고 크기가 작아 본인식별이 어려움
- (법무부 정책반영) 사진을 컬러로 인쇄하고 크기를 확대하는 등 주민등록증과의 통일성을 확보하였으며 기계판독을 위한 QR코드 수록('23.4.)

**정책개선 사례 ②**

장애인 보호자용 주차표지증 발급 대상 확대

- (국민의견) 장애인 배우자의 직계존속의 경우, 장애인과 동거하여 보호자 역할을 하는 경우가 많은데도 장애인 보호자용 주차표지증 발급 불가
- (권익위 제도개선 권고) 장애인과 동거하는 민법상 가족범위를 보호자용 주차표지증 발급대상에 포함토록 제도개선 권고('23.5.)



한편 국민생각함은 행정기관이 입안하는 정책을 국민과 함께 추진함으로써 정책에 대한 수용도를 높이기 위한 국민의견수렴을 2023년 한 해 40건 실시하였다.

[그림 6-7] '23년 권익위-관계부처 협업을 통해 국민의견을 수렴하여 개선된 주요 정책·제도

**협업 의견수렴 사례 ①**

의료기관 출생통보제 도입(법무부 협업)

- (국민의견) 의료기관에서 출생 사실을 지자체에 의무적으로 통보하게 하는 「출생통보제 도입」과 관련하여 응답자의 87.4%가 찬성 의견
- (법무부 정책개선) 출생통보제 도입을 내용으로 하는 「가족관계의 등록 등에 관한 법률」 개정('23.7.)

**협업 의견수렴 사례 ②**

강력범죄자 신상공개 확대(법무부 협업)

- (국민의견) 강력범죄자의 머그샷 공개 등 신상공개 확대와 관련하여 응답자의 96.3%가 찬성 의견
- (법무부 정책개선) 중대범죄자 30일내 촬영한 머그샷 공개 의무화를 위한 「특정 중대범죄 피의자 등 신상정보 공개에 관한 법률」 제정('23.10.)

또한 국민권익위는 2021년 4월부터 국민적 관심사와 사회문제 등에 대한 국민의 정책 의견을 모으기 위해 '국민패널'을 모집해왔는데, 2년만인 2023년 4월 국민패널 가입자가 2만 명을 넘었다. 향후 국민패널의 규모 확대뿐만 아니라 대표적인 국민 표본으로 기능할 수 있도록 재구성하여 국민생각함 설문의 대표성을 제고해 나갈 계획이다.

국민생각함은 다양한 계층의 국민과 함께 공공의 문제에 대해 고민하고 해결방안을 모색하기 위해 '국민생각함 청소년·청년·시니어 정책 아이디어 경진대회'를 실시하였다. 2023년도에는 일선에서 은퇴하였으나 다양하고 풍부한 인생 경험을 지닌 시니어의 지혜를 모으기 위해 '시니어' 부문을 신설하여 진행하였다. 또한, 1·2차 내부심사를 거쳐 선정된 후보작에 대해 국민생각함 선호도 투표 및 3차 전문가 심사위원회 심사를 거쳐 최종 순위를 선정하는 등 심사의 공정성과 투명성을 제고하였다. 총 244건의 아이디어가 접수되었고, 부문별 1~3등을 최종 선정하였다.

국민권익위는 아이디어 경진대회를 통해 발굴한 아이디어들에 대해 규정과 법령 등을 검토하고 관계기관과 협의해 제도개선 및 정책에 반영하도록 노력하고 있다. 실례로, 청년 부문 수상작인 '학교 밖 청소년 대상 수능 모의평가 지원'에 대해 국민권익위는 관련 민원 분석을 통해 제도개선안을 마련하고 교육부 등 관계 부처에 제도개선 권고를 하였다.

[그림 6-8] 아이디어 경진대회 수상작에 대해 제도개선 권고한 사례

**제도개선 권고 사례**

학교 밖 청소년 수능 모의평가 지원

- (아이디어) 학교 밖 청소년에 대한 모의고사 응시료 지원 및 응시 기준을 완화할 필요
- (제도개선) 학교 밖 청소년과 재학생간 차별적 대우 등 수능 모의평가 관련 최근 3년간 민원분석 후 응시료 납부부담 해소, 시험장소 제공·확대를 교육부 등 소관 부처에 제도개선 권고('23.12.)

앞으로도 국민생각함은 정부의 주요 정책 수립 시, 국민의견을 수렴하는 창구로 거듭나기 위해 노력하는 한편, 국민들이 제시한 의제에 대해 지속적인 모니터링 과정을 거쳐 다양한 소수 의견이 부각·공유될 수 있도록 다양한 방법을 강구해 나갈 계획이다.

# 제2장 | 국민콜110(정부민원안내) 운영[3)]

## 1. 국민콜110(정부민원안내) 운영 개요

국민권익위원회 운영하는 국민콜110(정부민원안내)은 정부 업무와 관련하여 국민이 단일번호 110번을 통한 문의·신고 및 건의 등(이하 "상담·안내전화"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, 2023년까지 누적 약 4천 2백만콜을 상담하였다.('23년 256만콜 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 연결하는 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 11,569콜 2020년 14,039콜, 2021년 11,346콜 2022년 9,826콜, 2023년 9,428콜 의 추이를 나타내고 있다. 또한 '응대율'은 99.8%, '서비스레벨' 84.5% 등의 운영성과를 나타내고 있으며, 상담대응 방안을 마련하고 상담사 교육을 실시하는 등 상담품질 향상을 위해 지속적으로 노력하고 있다.

3) 국민콜110 우명희 사무관

## 2. 민원상담 접수·처리현황

### 가. 민원상담 일반 현황

2023년 국민콜110(정부민원안내)에서 접수한 상담은 2,552,476건으로 이 중 2,393,661건을 상담 응대하고, 총 2,448,059건을 처리하였다. 상담 응대콜 보다 처리콜이 많은 것은 민원인의 전화를 받은 응대콜 수와 국민콜110에서 민원인에게 전화를 걸어 추가로 서비스를 한 콜 수를 포함하기 때문이다. 2023년 일평균평일 인입콜수는 9,428콜로 2022년도 9,826콜보다 4.05% 감소한 반면, 응대율은 93.8%로 전년도와 보다 증가하였다.

| 구분 | 인입콜 | 응대콜 | 응대율 | 서비스레벨* | 일평균 인입콜** |
|---|---|---|---|---|---|
| 국민콜110 상담 현황 | 2,552,476 | 2,393,661 | 93.8% | 84.5% | 9,428건 |

* 서비스레벨 : 응대콜 중 20초 내에 상담사와 연결된 통화의 비율
** 일평균 인입콜 : 평일 인입건/평일 근무일수

### 나. 전문상담 서비스

2015년 6월 행정안전부, 통계청, 국가보훈부, 식품의약품안전처전문상담 시행으로 공정거래위원회, 문화체육관광부 6개 부처의 업무에 대한 전문상담 서비스를 실시하여 821,031건을 상담하였고, 기관별로는 행정안전부 232,677건, 통계청 22,061건, 국가보훈부 249,770건, 식품의약품안전처 233,979건, 공정거래위원회 63,255건, 문화체육관광부 19,289건으로 나타났다.

〈 표 6-9 〉 2023년 국민콜110 전문상담 현황

| 기관 / 월별 | 계 | 행정안전부 | 통계청 | 국가보훈부 | 식품의약품 안전처 | 공정거래 위원회 | 문화체육 관광부 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1월 | 75,998 | 18,693 | 1,610 | 28,862 | 20,135 | 5,262 | 1,436 |
| 2월 | 72,835 | 19,448 | 2,264 | 23,705 | 20,526 | 5,302 | 1,590 |

| 기관 / 월별 | 계 | 행정안전부 | 통계청 | 국가보훈부 | 식품의약품안전처 | 공정거래위원회 | 문화체육관광부 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3월 | 79,587 | 22,088 | 2,223 | 25,604 | 22,440 | 5,588 | 1,644 |
| 4월 | 68,342 | 18,575 | 3,529 | 19,676 | 19,855 | 5,140 | 1,567 |
| 5월 | 67,217 | 18,437 | 1,725 | 20,010 | 20,276 | 5,107 | 1,662 |
| 6월 | 70,654 | 18,677 | 1,795 | 22,914 | 20,024 | 5,732 | 1,512 |
| 7월 | 67,765 | 19,943 | 1,588 | 19,478 | 19,397 | 5,720 | 1,639 |
| 8월 | 69,302 | 20,612 | 1,504 | 19,877 | 19,411 | 5,843 | 2,055 |
| 9월 | 56,011 | 16,831 | 1,303 | 15,362 | 16,259 | 4,603 | 1,653 |
| 10월 | 60,630 | 17,328 | 1,549 | 18,734 | 17,018 | 4,637 | 1,364 |
| 11월 | 69,484 | 22,834 | 1,602 | 17,821 | 20,314 | 5,332 | 1,581 |
| 12월 | 63,206 | 19,211 | 1,369 | 17,727 | 18,324 | 4,989 | 1,586 |
| 계 | 821,031 | 232,677 | 22,061 | 249,770 | 233,979 | 63,255 | 19,289 |

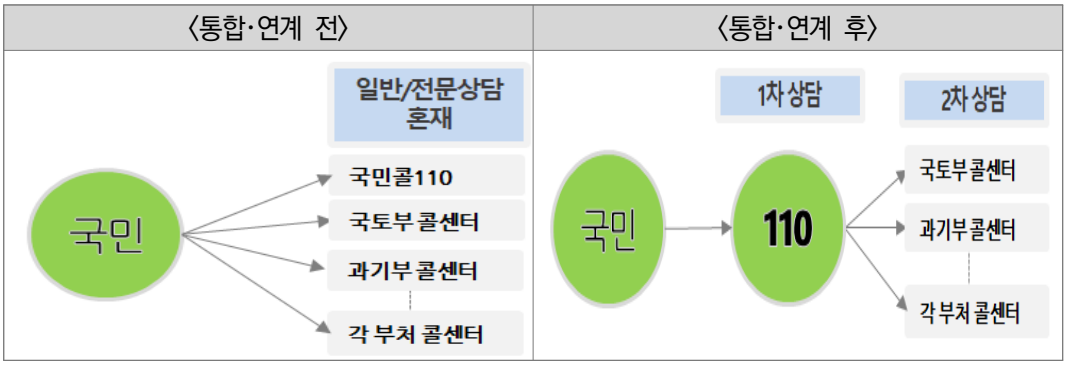
## 다. 110대표번호 연계사업

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 안내하고 있다.

**사업 추진 경과**

- '14년(4개 기관) : 국민권익위원회·해양수산부·농림축산식품부·교육부
- '15년(4개 기관) : 과학기술정보통신부·국토교통부·기상청·외교부
- '16년(3개 기관) : 법무부·보건복지부·관세청
- '18년(2개 기관) : 문체부, 농진청(10월, 114를 통한 기관 대표번호 110 안내 실시)

[그림 6-9] 민원상담 흐름도




11개 기관 콜센터의 해당업무 180,482건을 상담하였고, 기관별로는 해양수산부 5,271건, 농림축산식품부 26,007건, 교육부 6,918건, 과학기술정보통신부 13,918건, 국토교통부 14,845건, 기상청 755건, 외교부 4,054건, 법무부 7,406건, 보건복지부 14,355건, 관세청 415건으로 나타났다.

〈표 6-10〉 2023년 국민콜110 단일번호 상담서비스 현황

| 기관 / 월별 | 계 | 국민권익위 | 해양수산부 | 농림축산식품부 | 교육부 | 과학기술정보통신부 | 국토교통부 | 기상청 | 외교부 | 법무부 | 보건복지부 | 관세청 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1월 | 13,884 | 6,122 | 328 | 1,815 | 564 | 953 | 1,490 | 55 | 386 | 630 | 1,516 | 25 |
| 2월 | 14,564 | 6,811 | 362 | 1,841 | 651 | 1,029 | 1,358 | 36 | 394 | 554 | 1,506 | 22 |
| 3월 | 16,403 | 7,849 | 435 | 2,504 | 819 | 1,093 | 1,384 | 55 | 384 | 622 | 1,229 | 29 |
| 4월 | 15,081 | 7,285 | 359 | 2,333 | 549 | 1,129 | 1,226 | 79 | 335 | 610 | 1,146 | 30 |
| 5월 | 16,007 | 7,662 | 377 | 2,835 | 456 | 1,227 | 1,259 | 71 | 358 | 609 | 1,117 | 36 |
| 6월 | 16,261 | 7,752 | 547 | 2,767 | 602 | 1,290 | 1,169 | 53 | 386 | 632 | 1,029 | 34 |
| 7월 | 15,925 | 7,809 | 505 | 2,331 | 539 | 1,249 | 1,192 | 71 | 387 | 647 | 1,158 | 37 |
| 8월 | 15,814 | 7,667 | 471 | 2,239 | 597 | 1,180 | 1,264 | 99 | 324 | 640 | 1,291 | 42 |
| 9월 | 14,405 | 6,917 | 613 | 1,965 | 603 | 1,111 | 1,031 | 52 | 263 | 602 | 1,213 | 35 |
| 10월 | 13,305 | 6,283 | 434 | 1,877 | 431 | 1,213 | 1,053 | 64 | 323 | 555 | 1,031 | 41 |
| 11월 | 14,778 | 7,263 | 456 | 1,824 | 532 | 1,233 | 1,335 | 71 | 263 | 649 | 1,117 | 35 |
| 12월 | 14,055 | 7,118 | 384 | 1,676 | 575 | 1,211 | 1,084 | 49 | 251 | 656 | 1,002 | 49 |
| 계 | 180,482 | 86,538 | 5,271 | 26,007 | 6,918 | 13,918 | 14,845 | 755 | 4,054 | 7,406 | 14,355 | 415 |

## 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 2023년에만 총 1,683,707콜을 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 6-11 〉 2023년 비긴급 신고전화 상담센터 상담 현황

| 비긴급 콜센터명 | | 상담건수 | 자체종결 | 기관연계 |
|---|---|---|---|---|
| 총계 (신규+기존) | | 1,683,707 | 1,308,953 (77.7%) | 374,754 (22.3%) |
| (신규) 16개 연계기관, 소방, 해경 | | 57,220 | 46,245 (80.8%) | 10,975 (19.2%) |
| 경찰청 | 경찰민원콜센터(182-2) | 24,929 | 22,224 | 2,705 |
| 환경부 | 환경오염신고센터(128) | 5,735 | 2,929 | 2,806 |
| 한국전력공사 | 한국전력콜센터(123) | 12,353 | 9,534 | 2,819 |
| 한국인터넷진흥원 | 사이버테러신고(118) | 3,646 | 3,104 | 542 |
| 지자체 | 상수도사업본부(121) | 3,598 | 3,207 | 391 |
| 보건복지부 | 정신건강증진센터(1577-0199) | 1,739 | 1,042 | 697 |
| 검찰청 | 검찰민원상담센터(1301) | 1,530 | 1,430 | 100 |
| 식품의약품안전처 | 불량식품통합신고센터(1399) | 791 | 705 | 86 |
| 소방 | 소방일반(119) | 950 | 856 | 94 |
| 한국전기안전공사 | 전기안전 콜센터(1588-7500) | 594 | 261 | 333 |
| 여성가족부 | 청소년 헬프콜(1388) | 212 | 138 | 74 |
| | 여성긴급전화(1366) | 298 | 145 | 153 |
| 한국가스안전공사 | 가스안전 콜센터(1544-4500) | 270 | 198 | 72 |
| 관세청 | 관세청 콜센터(125) | 288 | 260 | 28 |
| 보건복지부 | 중앙노인보호전문기관(1577-1389) | 140 | 91 | 49 |
| 경찰청 | 학교폭력신고센터(117) | 71 | 60 | 11 |
| 해양경찰 | 해경일반(122) | 37 | 29 | 8 |
| 국방부 | 국방 헬프콜(1303) | 32 | 27 | 5 |
| 경찰청 | 실종아동찾기센터(182-1) | 7 | 5 | 2 |
| (기존) 316개 연계기관 중앙행정기관, 지자체, 주요 공공기관 | | 1,626,487 | 1,262,708 | 363,779 |

※ 긴급기관(112·119)으로 이송된 콜수는 제외

## 3. 국민콜110 각종 활동사항

### 가. 국민콜110 노사협력·상생 등 생산적 노사관계 구축

국민콜110은 범정부적 공공서비스 품질 제고 및 정규직화 확산 기조에 발맞추어 국민콜110 상담업무 직접수행 전환에 따라 상담사 공무직 전환·채용('21.2.1.) 및 「정부민원안내콜센터」 공무직 등 근로자 인사 관리 규정을 제정하였다.

이후 노사 임금단체협약을 체결하였고, 「정부민원안내콜센터 공무직 등 근로자 인사관리규정」개정 을 하는 등 안정적 상담제공 인프라 구축을 위해 노력하였다.

이 외에도 국민콜110 노사협의회 운영, 고충처리함 설치를 통한 고충상담창구 상시운영 및 힐링프로그램 상시운영, 상담사 간 내부화합을 다지는 상담사 소통의 날 실시 등 근무환경 개선 추진을 통해 상담사 근무 만족도 제고에 기여하였다.

### 나. 범정부 지능형 통합콜센터 구축 기반 강화

각 기관 콜센터별로 구축·운영되고 있는 시스템을 클라우드를 이용, 공동활용 기반 마련을 위한 전자정부지원과제 추진 사업으로 '23년 범정부 AI기반 통합콜센터 공통기능 구축완료 및 특화기능 분석·설계 완료하였고, '23년 11월 1개 기관을 대상으로 특화기능 시범서비스를 통한 구축 검증을 완료하였다.

### 다. 국민콜110 국민 민원 접근성·편의성 강화

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 화상수어상담 및 기관수어통역 서비스 실시, 카카오톡을 활용한 「국민톡110」 110 상담('19.7)을 실시하는 등 다양한 방식의 소통채널을 운영하고 있다. 아울러, 한국관광공사, 외국인종합안내센터, 한국외국인력 지원센터 등 3개 기관과 연계하여 외국인 통역지원 서비스도 시행하는 등 글로벌 시대에 부합하는 상담체계를 마련하고 있다.

또한 상담지식DB 및 Q&A를 재구성하여 네이버 지식iN 서비스에 제공방식을 통해 국민 활용도를 높였고, 2023년에는 빈대확산·정부행정망 마비 등 긴급상황 발생시 관련 국민문의에 발빠르게 대응하고 상담 내용을 분석하여 관계부처에 제공하여 국민의 민원 접근성·편의성에 기여하였다.

### 라. 국민콜110 상담서비스 국민만족도 제고

전담직원 2명이 주기적으로 만족도 조사를 실시하고, 불만족 상담 건에 대한 분석·상담사 코칭을 실시하는 등 적극적으로 상담서비스를 관리하였다. 아울러 상담 데이터베이스 현행화와 주기적인 업무교육을 통한 상담사 전문성 제고로 타기관 연결없이 답변하거나 해당기관 연락처를 안내하는 등 상담 자체종결률 향상으로 국민만족도 제고에 기여하였다.

### 마. 홍보방식 다양화를 통한 인지도 제고

온라인을 활용한 홍보를 강화하여 전 국민이 활용하는 모바일 메신저 카카오톡 광고, SNS(110트위터· 페이스북)를 활용한 국민 참여형 이벤트 등을 2차례 실시하였고, 이슈별 보도자료 배포 및 지하철 역사내부 광고, TV 영상광고 송출 등 파급력이 높은 매체를 활용하여 국민콜110 인지도 제고를 위해 노력하였다.

## 4. 향후 계획

국민권익위는 국민콜110의 서비스 향상을 위해 노력할 계획이다. 음성상담 데이터의 상담안내 현황분석 및 정책 환류 기반을 갖춘 '범정부 지능형 통합콜센터' 구축으로 국민 중심의 상담 서비스를 제공할 것이다. 아울러 국민콜110 상담사 보호를 위한 외부힐링(심리) 프로그램 운영 및 근무 여건 개선으로 상담서비스 품질 제고를 위해 노력해 나갈 예정이다. 또한 국민콜110의 지속적인 이용 활성화 및 인지도 제고를 위해 관행적인 홍보수단에서 한층 더 나아가 다변화된 홍보를 전개해 나갈 예정이다.

# 제3장 | 민원 상담안내 내실화[4)]

정부합동민원센터의 주요 업무는 국민권익위를 찾아와 억울함을 호소하는 국민의 사연을 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 민원인과 충청지역 인근 주민 등을 위한 세종 민원실과 서울·경기 등 수도권 주민을 위하여 정부합동민원센터에 서울민원실을 설치·운영하고 있으며, 국민권익위 고충민원 조사관과의 상담 외에 생활민원 관련 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. 정부합동민원센터 민원실 운영 전반

총괄적으로 2023년에는 세종과 서울을 포함하여 총 29,394건의 상담서비스를 민원인에게 제공하였다.

국민권익위 본부가 세종시에 위치하고 있어 방문이 어려운 수도권 주민들을 위해 세종과 서울 간 영상상담시스템 운영을 통해 국민권익위 조사관과 서울센터 방문 민원인 간의 상담서비스를 제공함으로써 민원인의 불편을 해소하고 있으며, 2023년에는

4) 고충상담기획과 김남영 사무관

총149건의 화상상담을 실시하였으며, '19년 10월부터 정부합동민원센터 홈페이지를 개설하고, 온라인 상담신청 코너를 운영하고 있다.

## 2. 조사관에 의한 민원상담·안내

국민권익위 고충처리국 소속 조사관과의 상담은 세종과 서울의 종합민원실에서 방문·영상시스템·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·처리하고 있다.

이 밖에 상담의 전문성을 높이고자 행정안전부 등 11개 중앙부처 및 금융감독원, 토지주택공사, 건강보험심사평가원으로부터 직원을 파견 받아 형사 사건 관련 이의제기 절차, 금융피해, 건강보험급여 등에 대한 상담을 실시하고 있다.

2023년도에 조사관이 상담·안내한 건수는 총 27,567건으로, 분야별로는 복지노동 10,557건(38.3%), 민형사등 3,327건(12.1%), 행정문화교육 3,147건(11.4%), 산업농림환경 2,672건(9.7%), 재정세무가 2,616건(9.5%)를 차지하였고, 다음으로 주택건축 2,078건(7.5%), 경찰 1,140건(4.1%), 교통도로 998건(3.6%), 등의 순으로 상담·안내하였다.

2019년 10월 국민권익위 정부합동민원센터를 개소하면서 정부합동민원센터 홈페이지(www.counseling.go.kr) 온라인상담과 국민신문고 홈페이지(www.epeople.go.kr) 민원상담 코너를 운영하여 접근성이 좋은 온라인 상담서비스를 제공하고 있으며, 더불어 각 부처, 기관에서 파견된 조사관을 적극적으로 활용하고, 생활민원상담을 위한 전문상담위원(변호사, 세무사, 노무사) 제도를 운영함으로써 국민이 불편 하지 않도록 상담 서비스 개선을 위해 지속적으로 노력하고 있다.

〈 표 6-12 〉 분야별 조사관 상담·안내 현황

(단위 : 건)

| 연 도 | 2019 | | 2020 | | 2021 | | 2022 | | 2023 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 합 계 | 5,788 | 100% | 37,249 | 100% | 41,495 | 100% | 33,704 | 100% | 27,567 | 100% |
| 행정문화교육 | 362 | 6.3% | 4,056 | 10.9% | 5,344 | 12.9% | 3,664 | 10.9% | 3,147 | 11.4% |
| 국방보훈 | 139 | 2.4% | 754 | 2.0% | 887 | 2.1% | 868 | 2.6% | 745 | 2.7% |
| 경찰 | 214 | 3.7% | 1,456 | 3.9% | 2,495 | 6.0% | 1,970 | 5.8% | 1,140 | 4.1% |
| 복지노동 | 339 | 5.9% | 3,857 | 10.4% | 14,644 | 35.3% | 12,564 | 37.3% | 10,557 | 38.3% |
| 재정세무 | 300 | 5.2% | 12,554 | 33.7% | 4.129 | 10.0% | 3,335 | 9.9% | 2,616 | 9.5% |
| 산업농림환경 | 266 | 4.6% | 2,948 | 7.9% | 4,101 | 9.9% | 3,603 | 10.7% | 2,672 | 9.7% |
| 주택건축 | 286 | 4.9% | 2,900 | 7.8% | 3,413 | 8.2% | 2,569 | 7.6% | 2,078 | 7.5% |
| 도시 | 171 | 3.0% | 325 | 0.9% | 531 | 1.3% | 342 | 1.0% | 287 | 1.0% |
| 교통도로 | 167 | 2.9% | 1,364 | 3.7% | 1,472 | 3.5% | 1,281 | 3.8% | 998 | 3.6% |
| 민·형사 등 | 3,544 | 61.2% | 7,035 | 18.9% | 4,479 | 10.8% | 3,508 | 10.4% | 3,327 | 12.1% |

※ 민·형사 등 상담안내 건수에 반복·심리 민원 건수 포함

## 3. 전문·민원 상담위원에 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 상담하고 있다.

2023년 전문상담위원 상담안내 건수는 총 1,152건으로 이 중 변호사 상담이 1,077건으로 가장 많이 차지하였다.

〈 표 6-13 〉 전문상담위원 상담현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 계 | 2,165 | 1,993 | 1,800 | 1,719 | 2,437 | 3,672 | 1,223 | 1,152 |
| 변호사 | 1,711 | 1,669 | 1,562 | 1,464 | 2,027 | 2,687 | 1,109 | 1,077 |
| 공인노무사 | 219 | 161 | 100 | 116 | 213 | 679 | 54 | - |
| 세무사 | 235 | 162 | 138 | 133 | 197 | 303 | 60 | 75 |
| 기타* | - | 1 | - | 6 | - | 3 | - | - |

* 기타 : 손해사정사, 건축사, 법무사, 사회복지사, 감정평가사, 공인회계사(전화상담 운영).

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.

2023년 민원상담위원 상담안내 건수는 총 675건으로 세종상담센터에서 90건, 서울상담센터에서 585건을 상담·안내하였다.

〈 표 6-14 〉 상담센터별 방문·전화 상담 현황

(단위 : 건)

| 구 분 | 총계 | 세종 | 서울 | 온라인 |
|---|---|---|---|---|
| 2023년 | 29,394 | 1,146 | 1,974 | 26,274 |
| 일평균 상담 | 119.0 | 4.6 | 8.0 | 106.4 |
| 조사관 상담 | 27,567 | 975 | 318 | 26,274 |
| 변호사 | 1,077 | 72 | 1,005 | - |
| 공인노무사 | - | - | - | - |
| 세무사 등 | 75 | 9 | 66 | - |
| 민원상담위원 | 675 | 90 | 585 | - |
| 2022년 | 35,957 | 1,423 | 2,666 | 31,868 |
| 일평균 상담 | 145.6 | 5.8 | 10.8 | 129.0 |
| 2021년 | 46,766 | 1,877 | 8,136 | 36,753 |
| 일평균 상담 | 187.8 | 7.5 | 32.7 | 147.6 |
| 2020년 | 9,024 | 3,092 | 5,932 | 31,947 |
| 일평균 상담 | 165.3 | 7.3 | 29.2 | 128.8 |
| 2019년 | 9,024 | 3,092 | 5,932 | - |
| 일평균 상담 | 36.4 | 12.5 | 23.9 | - |

〈 표 6-15 〉 종합민원실 운영 현황('23.12.31. 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 2명 근무 | 오전 : 변호사(월~금)<br>오후 : 변호사(월~금), 세무사(화, 목), 공인노무사(수, 금) 법무사·사회복지사·감정평가사, 건축사, 공인회계사, 손해사정사(전화상담) | 2019.10. |

## 4. 대국민 접근 편의성 제고를 위한 온라인상담

온라인 상담시스템 구축 운영으로 국민들이 인터넷을 통해 24시간 편리하게 상담 서비스 활용이 가능해져 시공간 제약이 없는 상담이 이루어지고 있다. 인터넷을 통한 접근이 용이하고 주말에도 이용이 가능해 젊은 층 등 잠재된 상담 수요가 온라인 상담으로 지속적으로 유입되고 있다.

〈 표 6-16 〉 2023년 온라인상담 현황

| | 계 | 1/4분기 | 2/4분기 | 3/4분기 | 4/4분기 |
|---|---|---|---|---|---|
| 계 | 26,274 | 7,454 | 7,179 | 6,106 | 5,535 |
| 일반민원상담 | 26,211 | 7,440 | 7,163 | 6,088 | 5,520 |
| 고충민원상담 | 63 | 14 | 16 | 18 | 15 |

또한 고용노동, 행정안전, 주택건축 등 민원 빈발 분야에 대한 부처인력 파견으로 분야별 상담이 전문화되었으며, 재정금융공정 분야 등 상담수요가 많은 非파견 부처 파견도 확대되도록 추진하고 있다.

〈 표 6-17 〉 분야별 상담 통계 ('23.1.1.~12.31.)

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 사회분야 | 법무 민사 | 식약 | 행정 안전 | 보건 복지 | 경찰 | 교육 | 국방 | 인사 행정 | 문화체육 관광 | 보훈 | 외무 통일 | 군사 | 수자원 |
| | 2,065 | 2,008 | 1,693 | 1,589 | 972 | 759 | 451 | 292 | 271 | 37 | 48 | 203 | 7 |
| 경제분야 | 고용 노동 | 재정금융 공정 | 주택 건축 | 세무 | 교통 | 산업통상 자원 | 농림 축산 | 환경 | 방송 통신 | 도시 | 도로 | 해양 수산 | 기타 |
| | 6,473 | 1,904 | 1,942 | 616 | 514 | 1,103 | 544 | 798 | 359 | 190 | 396 | 95 | 945 |

그리고 상담 전 신청내용을 분석하여 충분한 자료조사와 소관기관 협의로 상담해결률과 상담충실도를 제고하고 있다. 2023년 온라인 상담 26,274건 중 상담해결은 23,617건으로 해결률이 89.8%이다. 이는 정부합동민원센터를 통해 부처 민원 상담기능이 활성화 및 충실화 될 경우 민원신청 감소로 이어져 각 부처의 민원처리 부담을 경감하고 효과가 있다.

〈 표 6-18 〉 온라인 상담결과 통계 ('23.1.1.~12.31.)

| 계 | 상담결과 | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 상담해결 | 기관안내 | 민원신청(전환) | 상담취하 등 |
| 31,868건 | 27,765 | 2,297 | 778 | 1,028 |

다양한 부처 인력풀을 토대로 소관 부처 경유, 핑퐁 민원없이 신속하게 바로 처리하고 있다. 온라인 상담 평균 처리기간은 '19년 2.6일, 20년 2.7일, 21년 2.2일, 22년 2.2일, 23년 1.5일의 추세를 보여 점차 감소하고 있다.

## 5. 복합민원에 대한 합동상담 및 민원상담협의회 운영 활성화

부처 파견인력과 변호사, 세무사, 노무사 등 상담인력 풀을 바탕으로 복합민원에 대한 다양한 유형의 합동상담을 추진하였으며, 2019년 10월 개소 이후 온라인상담 128,837건 중 6,295건(4.9%)에 대해 합동 상담을 실시하여 핑퐁민원 방지 및 민원인의 궁금증을 한 번에 해소하도록 노력하였다.

〈표 6-19〉 합동상담 통계 ('19.10.1.~'23.12.31.)

| 구 분 | 계 | 2019년 | 2020년 | 2021년 | 2022년 | 2023년 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 온라인상담 처리건수(a) | 128,837 | 1,995 | 31,947 | 36,753 | 31,868 | 26,274 |
| 합동상담건수(b)<br>(비율 %, b/a) | 6,295<br>(4.9) | 80<br>(4.0) | 560<br>(1.8) | 1,051<br>(2.9) | 1,337<br>(4.2) | 3,267<br>(12.4) |

주요사례로 "소화전 옆 장애인 주차 가능 문의"에 대하여, 「도로교통법」과 「소방기본법」에 따라 소방용수시설 또는 비상소화장치가 설치된 곳 5미터 이내인 곳에 차를 정차하거나 주차하여서는 아니된다고 규정하고 있으며, 이를 위반하여 주차하고 있는 차가 교통에 위험을 일으키게 하거나 방해될 우려가 있을 때에는, 경찰공무원 또는 시·군공무원은 차의 운전자 또는 관리 책임이 있는 사람에게 주차 방법을 변경하거나 그 곳으로부터 이동할 것을 명할 수 있다는 것을 안내하였다.

농림축산식품부 업무와 관련된 "임야, 농지에 원두막 설치 문의"에 대하여 농림축산식품부의 업무편람에 따르면 농막이란 농작업에 직접 필요한 농자재 및 농기계 보관, 수확 농산물 간이 처리 또는 농작업 중 일시 휴식을 위하여 설치하는 시설로 연면적 20제곱미터 이하이고, 주거 목적이 아닌 시설을 말하는 것으로, 해당 시설을 설치하려는 토지가 임야라면 산지관리법의 적용을 받아 산지일시사용 신고 및 가설건축물 축조신고를 하여야 하며, 농지라면 농지법의 적용을 받아 가설건축물 축조신고를 하여야 함을 안내하였다.

고용노동부 업무와 관련된 "소속 직원이 지역 예비군 훈련으로 사무실에서 이동해야 하는데 이동시간도 공가로 반영할 수 있는지를 문의"에 대하여는 예비군훈련을 받기 위하여 이동하는 시간은 공민권 행사를 위하여 보장해 주어야 할 것으로 보이며 다만, 사업장 취업규칙에 따른 공가 규정은 사업장 내부적으로 정하실 수 있을 것이며, 근로기준법 제10조에 따라 사용자는 근로자가 근로시간 중에 선거권, 그 밖의 공민권 행사 또는 공의 직무를 집행하기 위하여 필요한 시간을 청구하면 거부하지 못하며 다만, 그 권리 행사나 공의 직무를 수행하는 데에 지장이 없으면 청구한 시간을 변경할 수가 있었다.

또한, 예비군법에 따른 공의 직무란 법령에 근거를 두고 직무 자체가 공적인 성격을 갖는 업무를 말하며, 군입대를 위한 신체검사 및 예비군법(민방위 기본법)등에 따른 소집에 응하는 것 등은 공의 직무로 보고 있었다.

이때 공민권 행사 등을 위해 '필요한 시간'이란 공민권 행사 등을 위하여 필요한 최소한의 시간만이 아니라, 이동시간과 사전준비 및 사후정리에 필요한 시간을 포함한 충분한 시간을 의미하며, 다만, 향토예비군 및 민방위훈련이 1일 소정근로시간의 일부에 해당할 경우 훈련시간을 제외한 나머지 시간에 대해서는 소정의 근로를 하여야 함을 안내하였다.

또한 다수기관 관련 복합민원에 대한 민원상담협의회 협의·조정 활성화로 원스톱 해소를 위해 노력하였다. 2019년 개소 이후 2023년까지 총 105건에 대하여 합의 등 69건을 종결하였고, 36건은 종결하였다.

〈표 6-20〉 민원상담협의회 다수기관 복합민원상담 통계 ('19.10.1.~'23.12.31.)

| 구 분 | 계 | 합의해결 | 종결 | 진행 중 |
|---|---|---|---|---|
| 2019년 | 2 | 2 | - | - |
| 2020년 | 11 | 4 | 7 | - |
| 2021년 | 25 | 15 | 10 | - |
| 2022년 | 37 | 23 | 10 | - |
| 2023년 | 35 | 25 | 9 | 1 |

대표사례를 살펴보면, 서하남IC에 접속된 서하남로에는 한국도로공사 정문 출입을 위한 좌회전 신호 등 차량흐름을 정체시키는 신호가 다수 있어 교통정체가 심각하여 교통신호 체계 개선을 해 달라는 다수기관·복합민원에 대하여 △하남시는 서하남로 확장공사에 반영된 "감이동입구삼거리 폐지" 및 "버스정류장 베이 설치"를 통해 원활한 차량 흐름을 확보하고 보행자 안전을 도모 △하남경찰서는 한국도로공사 진입 좌회전 신호 폐지에 따른 효율적 신호 운영 방안을 재검토 후 적용할 예정이며, 차후 교통안전시설심의회 안건을 상정 △한국도로공사는 광역교통개선대책에 필요한 사항을 이행하였으며, 이후 신호체계 개선 및 교통혼잡 완화에 협조 하도록 3개 기관이 최종협의('23.4.26.)함으로써 민원을 해결하였다.

## 6. 대통령비서실 서신민원 처리 지원

대통령비서실에 접수된 서신민원은 「온라인 국민참여포털의 운영에 관한 규정(대통령훈령)」에 따라 국민권익위 정부합동민원센터에서 국민신문고에 등록한 후, 해당 민원의 소관기관으로 이송하여 처리하도록 하고 있다.

정부합동민원센터는 서신민원의 등록·이송, 분석·관리뿐만 아니라 국민권익위 고충처리국 및 각 기관과 협력하여 서신으로 보내온 사회적 약자 민원의 적극적인 해결을 위해 노력하고 있으며, 해결된 주요사례의 경우 대통령실 국민제안 홈페이지(withpeople.president.go.kr)에 게재하여 공유하고 있다.

2023년 국민신문고에 접수된 서신민원은 총 19,681건으로, 처분 등 구제 요청 7,306건(37.1%), 수사·감사·조사 요청 5,469건(27.8%), 기타 3,048건(15.5%), 정책제안 2,835건(14.4%), 판결 이의 674건(3.4%), 사면·복권 요청 237건 (1.2%), 선정기원 95건(0.5%) 등의 순이었다.

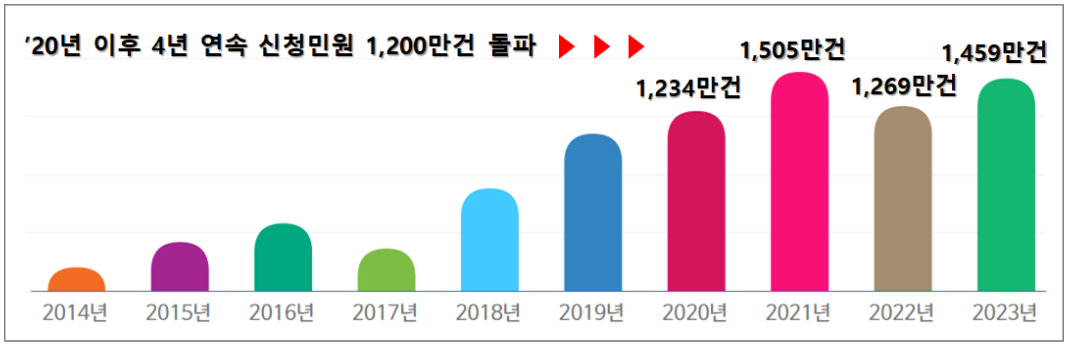
〈 표 6-21 〉 대통령비서실 서신민원 현황

| 계 | 1/4분기 | 2/4분기 | 3/4분기 | 4/4분기 |
|---|---|---|---|---|
| 19,681건 | 5,197건 | 4,988건 | 4,856건 | 4,640건 |

# 제4장 | 민원 빅데이터 분석을 통한 정책 개선[5)]

2023년 국민이 국민신문고, 지자체 개별창구 등을 통해 중앙부처나 지방자치단체 등에 제기한 민원은 약 1,459만 건으로 전년 2022년(1,269만여 건)에 비해 15.0% 증가한 수치를 보이고 있다. 이는 위례신사선 사업 추진을 위한 민간투자사업 심의위원회 개최 요구, 제2경인선 부천 경유 요구 등의 민원이 증가한 영향으로 판단된다. 국민권익위는 공공기관에 접수된 민원을 통합적으로 분석하기 위하여 2010년에 민원정보분석시스템 구축에 착수하였다. 2012년에 구축이 완료된 민원정보분석시스템에는 2020년대에는 연평균 1,367만 건의 민원이 축적되고 있다. 이는 행정기관의 정책에 대한 국민의 의사 표현이 증가하고 있다는 것이며, 누적된 빅데이터의 활용이 더욱 중요해지고 있다는 의미이기도 하다.

[그림 6-10] 연도별 민원 데이터 수집현황




민원 빅데이터를 분석하면 개별 민원이 모여서 이루는 전체 민원의 경향성 등을 파악하고 제도 전반에 대한 문제점을 발굴할 수 있다. 민원 빅데이터 분석을 통해 국민들이 체감하는 불편을 직접적으로 파악할 수 있고, 어떤 방향으로 정책을 개선해야 하는지도 알 수 있게 된다. 이렇듯 민원 빅데이터 분석은 '국민의 의견'을 체계적으로 정책에 환류하는 핵심적인 도구로 활용되고 있다. 국민권익위는 민원 빅데이터를

5) 민원정보분석과 김영수 사무관

종합적으로 수집·분석하는 범정부 민원정보분석시스템을 통해 주·월간 단위의 민원 동향 분석, 사회 현안에 대한 이슈민원 분석 등 다양한 관점에서 민원을 분석하고 있다. 분석과정에서 현실과 괴리된 법령과 제도의 미비 등으로 국민 불편을 초래하는 사례들을 찾아내기도 하며, 민원을 모니터링하여 국민이 겪는 피해나 갈등이 확산될 우려가 있는 경우에는 민원예보를 발령하여 관계기관이 적시에 조치할 수 있도록 하고 있다.

〈표 6-22〉 민원 빅데이터 분석

| 정기 동향 분석 | 이슈 · 기획 분석 | 기관 맞춤형 분석 | 민원 예보 |
|---|---|---|---|
| 주간, 월간 단위로 민원 트렌드 분석, 주요 민원사례 발굴 등 | 주요 국정과제, 다부처 관련 정책, 사회적 이슈 등 | 기관 요청에 따라 주요 정책 관련 민원 현황 파악 등 | 특정 시기에 빈발, 급증 · 신종 민원에 대한 주의예보 발령 |

이러한 분석 결과를 중앙부처·지자체·교육청, 주요 공공기관 등에 제공하여 정책 결정 과정에 활용하도록 하고, 국민에게 공개한다. 또한 국민 불편 사례를 어떻게 처리하였는지 등에 대한 사후관리도 주기적으로 실시하고 있다.

[그림 6-11] 민원 데이터 분석·활용 흐름도

2020년 12월 데이터 기반 행정법의 제정·시행으로 데이터 기반의 행정이 법제화되어 정책의 수립, 집행, 평가 과정 등에 민원을 활용한 의사결정 모델 등에 대한 연구의 필요성이 증대되었다. 이에 2023년에는 민원데이터의 공개·개방 확대 및 연계·분석을 통한 시너지 창출을 위해 국민권익위가 운영하는 빅데이터 누리집 「한눈에 보는 민원 빅데이터(bigdata.epeople.go.kr)」에 공공데이터포털 오픈API 3종을 추가하여 총 19종을 개방하였다.

## 1. 다양한 유형의 민원데이터 분석

### 가. 정기 동향 분석

국민권익위는 주·월간 민원 추이, 기관별 민원현황, 국민 불편 사례 등이 포함된 민원 빅데이터 동향 「국민의 소리」를 발간하여 1,270여개 공공·연구기관 등에 제공하고, 국민에게도 공개하고 있다.

2023년에는 「국민의 소리」를 주간 37회, 월간 11회, 연간 1회 발간하였다. 「국민의 소리」 주간에는 한 주간의 민원동향 외에 동일·유사한 민원이 발생하지 않도록 근원적 제도개선이 필요하다고 판단되는 국민 불편 사례 등을 발굴하여 수록하였다. 「국민의 소리」 월간을 통해서는 주기적으로 특정 시기에 발생하거나 급증·확산 우려가 있는 민원을 예보하고, 한 달간의 기관별·지역별·주요정책별 동향 등을 제공하였다.

2023년 「국민의 소리」를 통해 공공기관에 제공한 국민 불편 사례는 총 44건으로, 이 중 40건(90.9%)을 관련기관에서 제도개선, 홍보 등에 활용한 것으로 파악되었다. 지난 2022년에 45건 중 39건(86.7%)이 활용된 점을 감안하면 활용률이 4%p 높아졌다.

국민 불편 사례를 통해 정책이 개선된 주요 사례는 다음과 같다. 국민권익위는 척수성 근위축증 치료제인 스핀라자 급여기준이 엄격하여 급여혜택이 중단된 민원인들의 고충을 검토하여 보건복지부와 건강보험심사평가원에 급여기준을 개선하도록 요청하였다.(4월) 이에 보건복지부와 심사평가원은 환자단체와 민원인들의 의견수렴을 통하여 현행 급여기준의 문제점을 구체적으로 파악하고 환자의 연령 및 상태에 따라 보다 적절한

평가가 가능하도록 운동기능평가도구를 2종에서 5종으로 확대하는 등 스핀라자의 급여기준을 개선하였다. 정부의 지원을 확대함으로써 고가의 치료제를 처방받는 희소난치성 질환 환자 가족의 부담을 실질적으로 덜어주고 삶의 질을 크게 향상시켰다.(10월)

수원시의 한 초등학교의 통학로는 어린이보호구역으로 지정되어 있음에도 불법주차와 열악한 보도 상황으로 어린이들이 위험에 노출되어 학부모들의 민원이 빈발하였다. 이에 권익위는 수원시 팔달구에 어린이 통학로의 안전 확보 조치를 요청하였다. (1월) 수원시 팔달구는 통학로 개선 사업에 예산을 우선적으로 투입하기로 결정하고 주민들과 간담회 및 설명회를 수시 개최하여, 보도 신설 및 확장, 안전펜스 설치, 불법주정차 순찰 강화 등 통학로 개선 사업을 추진·완료하였다.(11월)

또한, “학교 현장체험 학습시에도 통학버스를 사용해야 한다”는 법제처의 유권해석이 나온 후 통학버스가 아닌 전세버스를 현장체험 차량으로 계약한 학교에서 계약을 취소하는 등 혼선이 발생하였고, 버스업계에서도 영업손실이 커졌다는 민원이 급증하였다. 이에 국민권익위는 관계기관인 법제처, 교육부, 경찰청에 적극적인 대응을 요청하였다.(8월) 이에 교육부, 국토교통부, 법제처는 기관협의회를 개최하여 국토교통부령 「자동차규칙」 내 특례를 마련하여 현장체험학습용 전세버스에 대한 규제를 완화하였고, 「도로교통법」을 개정하여 기존과 동일하게 신고 없이 현장체험 학습 운영이 가능하도록 하였다.(10월)

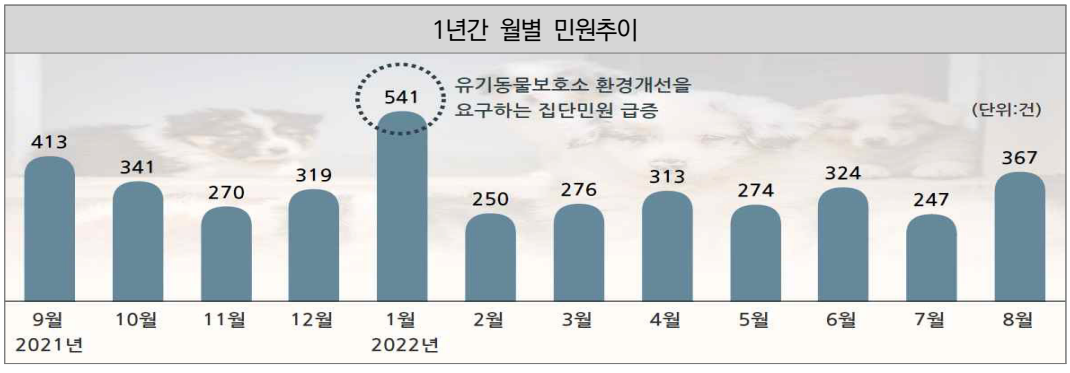
〈 표 6-23 〉 국민불편 사례 정책 활용 현황

| 구분 | 사 례 | 전체 활용 | 활용유형 | | | 미활용 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 제도개선 | 홍보교육 조사점검 | 기 타 | |
| 2018년 | 156건 | 94건 | 42건 | 24건 | 28건 | 62건 |
| 2019년 | 143건 | 94건 | 44건 | 27건 | 29건 | 49건 |
| 2020년 | 134건 | 107건 | 68건 | 18건 | 21건 | 27건 |
| 2021년 | 95건 | 69건 | 13건 | 54건 | 2건 | 26건 |
| 2022년 | 45건 | 39건 | 14건 | 15건 | 10건 | 6건 |
| 2023년 | 44건 | 40건 | 6건 | 18건 | 16건 | 4건 |

## 나. 국민불편 해소 및 재도약 지원을 위한 기획분석

국민권익위는 국가 주요정책, 사회적 현안 등과 관련된 민원을 심층분석, 문제점과 시사점을 발굴하여 관계기관에 제공함으로써 민원을 유발하는 정책·제도를 개선하도록 지원하고 있다. 2023년의 주요 기획분석 사례는 다음과 같다. 동물 학대·유기 문제 등이 지속적으로 발생하여 언론 등을 통해 사회적 공분을 일으킴에 따라 국민권익위는 국민들이 제기한 '유기동물' 관련 민원을 분석하였다. 분석결과를 바탕으로 ▲동물 유기 방지를 위한 동물등록제 실효성 제고 ▲동물보호·복지 의무교육 확대 및 교육기반 마련 ▲동물보호·복지에 대한 대국민 인식 개선 ▲유기동물 입양절차 및 시스템 개선을 통한 입양지원 강화 ▲동물보호·복지 개선을 위한 전담 인력확충 노력 ▲유기동물 보호 및 안전한 입양환경을 위한 시설개선과 같은 필요사항을 마련해 농림축산식품부, 농림수산식품교육문화정보원, 지자체 등 관계기관에 통보하였다.

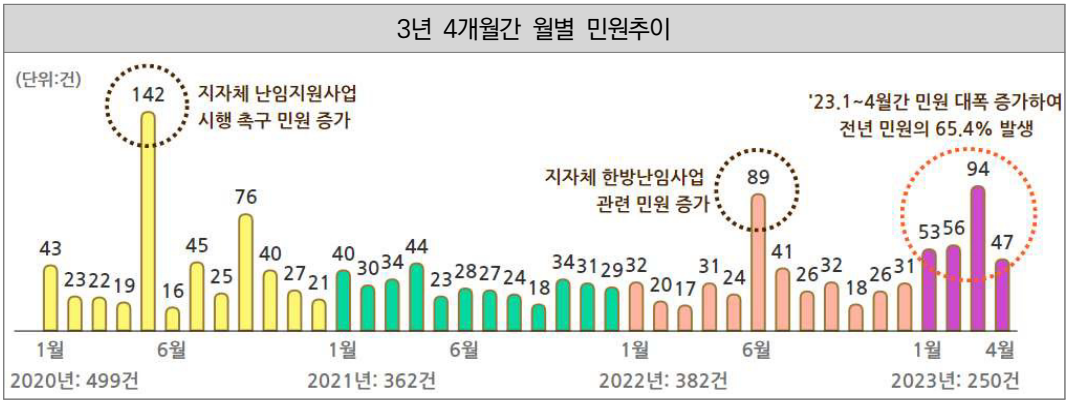
[그림 6-12] 유기동물 관련 민원추이('21.9월 ~ 22.8월)




지난 15년간 약 280조원의 재정을 투입했음에도 2022년 기준 우리나라 합계출산율은 0.78명으로 역대 최저치를 기록해 인구소멸이 현실화되었다. 이에 국민권익위는 국가 차원의 예비부모의 건강권 보호 및 난임부부 출산지원 등 인구위기 극복방안을 모색하고자 '예비부모 건강' 관련 민원을 분석하였다. 특히 2023년에는 역대 최저 출산율 등의 영향으로 민원이 급증, 4개월 만에 전년 민원 건수의 65.4%가 발생하였음을 확인할 수 있었다. 분석결과를 바탕으로 ▲난임지원 정책의 국가 책임성 강화 및 대상자별 촘촘한 지원 ▲예비부모의 건강권 확보를 위한 적극적인 의료 지원 ▲예비부모의 심리적 어려움을 덜어줄 수 있는 환경 조성 등 필요사항을 마련해

보건복지부, 고용노동부, 여성가족부, 저출산고령사회위원회 등에 통보하였다.

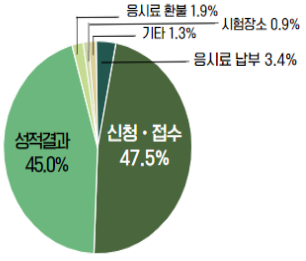
[그림 6-13] 예비부모 건강 관련 민원추이('20.1월 ~ 23.4월)




한편 국민권익위는 예비군 훈련 관련 급식비 인상 등 각종 처우 등을 지속적으로 개선해 왔으나 예비군 훈련 불만민원이 끊임없이 제기되어 문제점에 대한 근본적 개선방안 모색을 위하여 최근 3년('20.1월 ~'22.12월)간 예비군 훈련 관련 민원(20,284건)을 분석하고 제도개선 방안을 마련하였다. 주요 개선방안으로 ▲휴일 예비군 훈련제도 운영 확대 ▲한 부자(父子) 가정의 훈련참석 개선 ▲예비군 훈련시 제공되는 급식품질 개선 ▲예비군 훈련장소 지정·신청시 선택의 폭 확대 ▲훈련소집 통지서 개선 ▲훈련입소에 따른 불편사항 해소 등을 마련해 국방부, 병무청 등 관계기관에 권고하였다. 국민권익위는 국민의 목소리를 바탕으로 제도개선을 권고함으로써 연간 350만명의 예비군들이 훈련에 참여하는 데 불편함을 해소하고 급식품질 등을 개선해 국민권익 증진과 병역의무 이행의 편리성을 제고하였다.

[그림 6-14] 예비군 훈련 제도개선 추진 현황

또한 국민권익위는 학교 밖 청소년들이 수능모의평가 과정에서 재학생에 비해 차별을 받을 뿐만 아니라 제도적인 사각지대에 있다고 판단, 최근 3년('20.8월 ~'23.7월)간 수능모의평가 관련 민원(1,125건)을 분석하고 제도개선 방안을 마련하였다. 주요 개선방안으로 ▲모의평가 신청·접수 및 응시료의 납부방식 확대 ▲모의평가 성적증명서 발급절차 개선 ▲모의평가 응시료 환불규정 명문화 ▲학교 밖 청소년의 응시료 납부부담 해소 ▲학교 밖 청소년의 모의평가 시험장소 제공 확대 등을 마련해 교육부, 여성가족부, 한국교육과정평가원, 지자체, 교육청 등 관계기관에 권고하였다. 본 제도개선 방안은 국민권익위의 규제혁신 우수사례에 선정되었다.




국민권익위는 사회적 현안 및 불편민원에 대한 정책 개선을 위한 유기동물(2월), 예비군 훈련(7월), 예비부모의 건강권(8월), 학교 밖 청소년의 수능모의평가 관련 민원(12월)을 분석하였고 의견수렴 등을 통해 정책·제도개선 사항 등을 도출하여 관계기관에 통보하였다.

〈표 6-24〉 이슈민원 분석 현황

| 번호 | 분석시기 | 분석주제 | 분석대상 | 분야 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2월 | 유기동물 | 최근 1년간 3,935건 | 농림·축산 |
| 2 | 7월 | 예비군 훈련 | 최근 3년 20,284건 | 국방·병무 |
| 3 | 8월 | 예비부모의 건강권(난임 등) | 최근 3년 4개월간 1,493건 | 보건 |
| 4 | 12월 | 학교 밖 청소년의 수능모의평가 | 최근 3년간 1,125건 | 교육 |

## 다. 민원예보제 운영

민원예보는 특정 시기에 주기적으로 나타나는 민원이슈를 포착하여 피해가 확산되기 전에 알려주거나, 신종·급증 민원에 대해 주의를 기울이도록 정보를 공유함으로써 관계기관이 사전에 철저하게 대비할 수 있도록 하는 제도이다. 민원 발생 주기, 발령 시점 등에 따라 정기·수시 민원예보로 유형을 구분하여 발령하고 있으며, 모든 예보사항을 「한눈에 보는 민원 빅데이터」, SNS 등을 통해 국민에게도 적극적으로 알리고 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
- ✔ (위험진단) 민원빅데이터 모니터링을 통하여 국민피해가 예상되어 긴급한 조치가 필요한 민원에 대하여 해당 기관에 즉시 통보하고 대응여부 확인

2023년에는 정기 11회, 수시 2회로 총 13회의 민원예보를 실시하였다. 정기예보의 경우 2월 봄철 산불, 3월 초등학교 돌봄교실, 4월 예비군 훈련, 5월에는 어린이보호구역 안전, 6월 국가유공자 보훈, 7월 아파트 부실시공, 8월 수해복구·지원, 9월 지역축제, 10월 전화·문자 금융사기, 11월 아동학대 대응, 12월 폭설·제설 등을 예보하였다. 수시예보는 4월 음주운전 인명 사고 재발 방지대책 요구, 11월에는 빈대 확산 방지 대책 요구 예보를 발령하여 관계기관의 신속한 대응을 유도하였다.

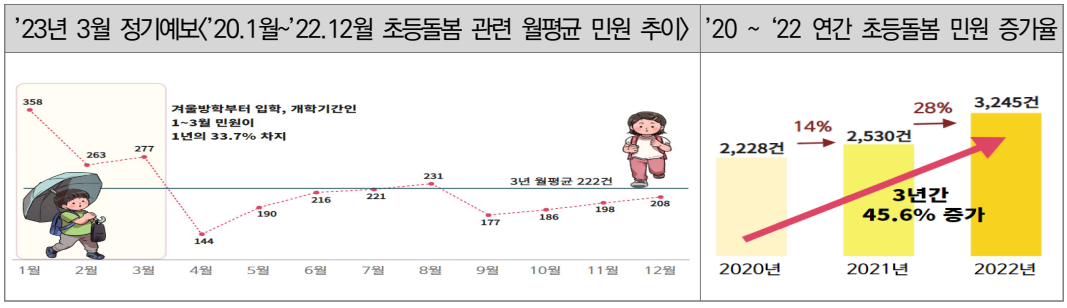
특히 3월 '초등학교 돌봄교실' 예보는 관련 민원 8,003건의 분석을 통해 국민들의 개선 요구사항을 도출하여 발령하였다. 이에 따라 교육부는 돌봄교실 확충, 신청자격 확대 및 프로그램 제공 확대 등 개선대책을 발표하였다. 이에 '초등학교 돌봄교실' 민원예보는 국무조정실에서 선정한 적극행정 우수사례로 각급기관에 소개되었다.(6월)

〈 표 6-25 〉 민원예보 현황

| 구분 | 발령일 | 주 제 | 발령일 | 주 제 |
|---|---|---|---|---|
| 정기 | 2월 | 봄철 산불 | 8월 | 수해복구·지원 |
| | 3월 | 초등학교 돌봄교실 | 9월 | 지역축제 |
| | 4월 | 예비군 훈련 | 10월 | 전화·문자 금융사기 |
| | 5월 | 어린이보호구역 안전 | 11월 | 아동학대 대응 |
| | 6월 | 국가유공자 보훈 | 12월 | 폭설·제설 |
| | 7월 | 아파트 부실시공 | | |

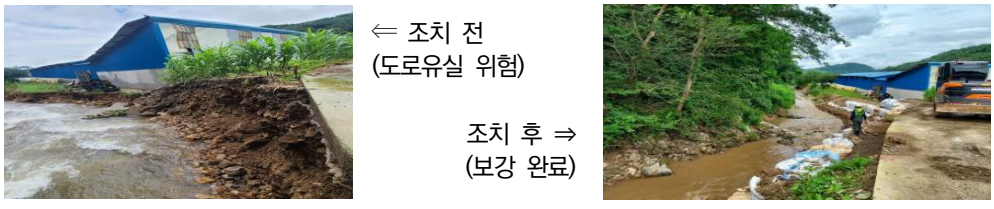
| 구분 | 번호 | 발령일 | 주 제 | 비 고 |
|---|---|---|---|---|
| 수시 | 1 | 4.20. | 음주운전 인명 사고 재발 방지대책 요구 | |
| | 2 | 11.9 | 빈대 확산 방지 대책 요구 | |

[그림 6-15] 민원예보 사례




위험진단과 관련하여 국민권익위는 수해복구 민원을 모니터링하는 과정에서 처리지연 등으로 2차 재난을 유발하거나 피해가 확산될 우려가 있어 긴급한 조치가 필요한 민원을 도출하여 관계기관에 조치하도록 통보하고 30건에 대하여 조치결과를 확인함으로써 국민피해를 방지하였다.(9월)

[그림 6-16] 위험진단 조치 사례

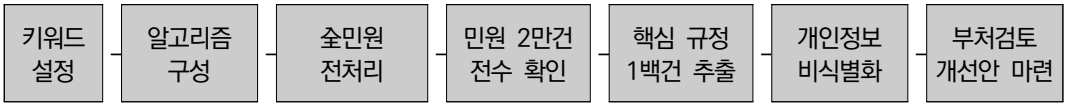



## 2. 민원데이터를 활용한 협업

2023년은 행정기관, 학계 및 민간 전문기관 등 데이터 협업에서도 실질적인 성과를 나타낸 한 해였다. 먼저 기획재정부와 협업분석을 통하여 경제형벌 규정을 개선하였다. 정부는 경제법령상 형벌이 기업활동을 과도하게 제약하지 않도록 행정제재 전환, 형량 합리화 등 경제형벌 규정 개선을 추진하고 있다. 정부는 위반행위로 침해되는 보호법익이 상대적으로 낮은 경제형벌 규정을 1차('22.8.26)와 2차('23.3.2)에 걸쳐 선정하였으나 3차 과제 선정에 어려움이 있었다. 이에 기획재정부와 권익위는 경제형벌과 관련된 빈발민원 빅데이터를 협업 분석하여 3차 과제에 선정될 생활밀착형 경제형벌 규정을 발굴하고 개선안을 마련하였다. 경제형벌과 관련된 민원을 분석하여

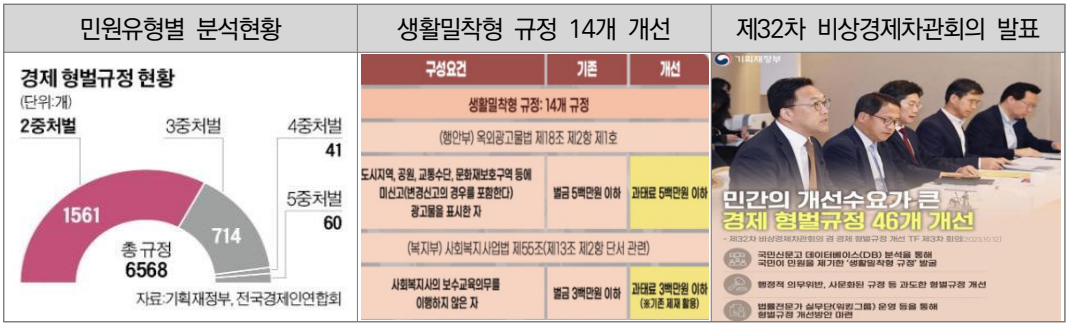
근거 규정을 도출하고, 유사 위반행위의 제재규정과 비교하여 과잉성을 파악하였다. 이 결과 자영업자, 소상공인 등 일반국민 경제활동에 부담을 주면서 범죄 중대성이 낮은 위반행위에 대한 형벌규정을 14건 발굴하여 제3차 경제형벌 개선 과제(46개)에 포함, 제32차 비상경제차관회의에서 발표하였다. 특히 국민들의 권리와 의무의 핵심사항인 형벌규정을 기관협업으로 각 기관의 전문성을 살려 혁신한 사례로서 2023 위원회 규제혁신 우수사례에 선정되었다.

〈민원빅데이터 분석 과정〉




※ 관련 민원(2018. ~ 2022. 21,986건) 중 중복민원 삭제 등 분석대상 데이터세트 확정

[그림 6-17] 경제형벌 민원분석 결과 발표




또한, 포스텍 사회문화데이터사이언스 연구소와 업무 협약(20.6.24.)을 체결한 이후 민원 분석기술 교류 및 데이터 분석 공동연구 사업을 추진해왔다. 특히 올해에는 빅데이터 분석 동향·신기술에 대한 이해 및 데이터기반 행정역량 강화를 위하여 포스텍 사회문화 데이터사이언스연구소에서 공동워크숍을 실시하였다. 또한 국민의 삶의 질 향상 기여를 위한 민원 데이터 활용에 대한 공동연구를 실시하였다. 포스텍 데이터 사이언스연구소는 2022년 청년 관련 민원 빅데이터 25,369건을 분석하여 '지역균형발전을 위한 사회적 조건 연구(청년인구의 확보와 지방자치단체 역량강화를 중심으로)'라는 제목의 연구보고서를 작성하였다.

한편 2022년 교육부와 협업으로 추진한 ‘중학교 입학배정 민원분석을 통한 적극행정 방안’은 민관합동데이터분석협의회가 선정하는 공공행정 데이터 분석 우수사례로 채택되어 우수사례집에 수록되었다. 협의회는 ‘민원을 빅데이터로 축적하여 분석함으로써 역으로 민원을 해결한 것은 행정발전에 매우 고무적인 사례’라고 평가하였다.

[그림 6-18] 데이터 분석 협업사례

| 포스텍 공동워크숍 | 민관합동데이터 분석협의회 발표 | 공공행정 분석우수사례집 수록 |
|---|---|---|
| | | |



〈표 6-26〉 기관협업 민원분석 현황

| 번호 | 분석시기 | 분석주제 | 분석대상 | 분야 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 3월 | 지역균형발전을 위한 사회적 조건 | 최근 1년간 25,369건 | 청년·지역균형발전 |
| 2 | 10월 | 경제형벌 개선 | 최근 5년 21,986건 | 경제 |

이 외에도 빅데이터 분석 신기술 동향을 파악하여 민원정보분석시템에 도입하기 위하여 민간 전문연구기관과 기술교류협의회를 상시 개최하였다. 민원정보분석시스템의 기술발전은 전체 공공기관의 민원행정을 효율적으로 발전시킴으로써 민원인의 권익제고에 실질적으로 기여하게 된다. 국민권익위는 연간 1천 2백만건의 민원데이터의 의도를 명확하게 파악할 수 있는 AI 신기술을 도입하기 위하여 전문연구기관과 기술교류 연구를 한 결과 정부 공모사업에 선정되었다.(10월)

[그림 6-19] 기술협의회 개최 및 공모사업 선정

| 시스템개선 기술협의회 | 정보화진흥원 기술협의회 | 초거대 인공지능 활용 공모사업 선정 |
|---|---|---|
| | | |

# 3. 민원정보분석시스템 운영 및 공공데이터 개방

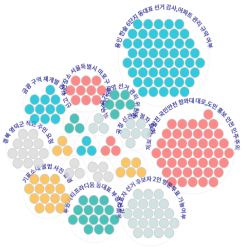
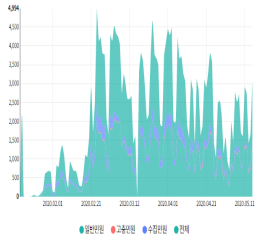
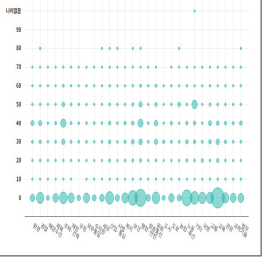
## 가. 「민원정보분석시스템」 운영

민원정보분석시스템은 국민신문고(1,163개 기관 통합·연계, '23.12. 기준), 지자체 개별 창구(시도 포털·새올 등) 등 대한민국 주요 민원창구를 총망라하여 가장 많은 민원 데이터를 수집하는 시스템이다. 각 행정·공공기관에서 민원정보분석시스템을 활용하여 해당 기관의 민원을 자체적으로 모니터링 및 분석할 수 있도록 시스템 운영·관리 및 교육·컨설팅 등을 지원하고 있다.

2010년에 착수되어 2012년에 구축 완료된 민원정보분석시스템은 기계학습 등 지능정보기술(AI)이 반영되어 있지 않아 분석 결과의 정확도가 낮았고, 하드웨어 자원도 충분하지 못해 데이터 처리에 장시간이 소요되었다. 이에 AI 등 최신 빅데이터 분석기술을 적용하고 인프라를 확충하기 위해 2018년 「차세대 민원정보분석시스템」 구축 사업에 착수하였고, 시범운영을 거쳐 2020년 2월 정식 개통 후 운영 중이다.

민원정보분석시스템은 누적 344개 기관, 2,354명('23.12. 기준)의 행정·공공기관 종사자들이 활용하였으며, 자연어 처리기술(NLP) 및 머신러닝(기계학습)을 기반으로 하여 분류·군집·네트워크 분석 등 다양한 분석 기법을 제공하고 있다. 사용자 의견을 수렴하여 2023년 한해 56건의 기능개선을 추진하는 한편, 민원분류조정 및 각종 언어사전의 정비(신조어, 유의어, 불용어 등)와 학습데이터 보정 등을 통해 자동분류 적중률과 키워드 분석 정확도를 향상시키는 등 양질의 서비스 제공을 위해 노력하고 있다.

[ 그림 6-20 ] 시스템 주요 분석 기능

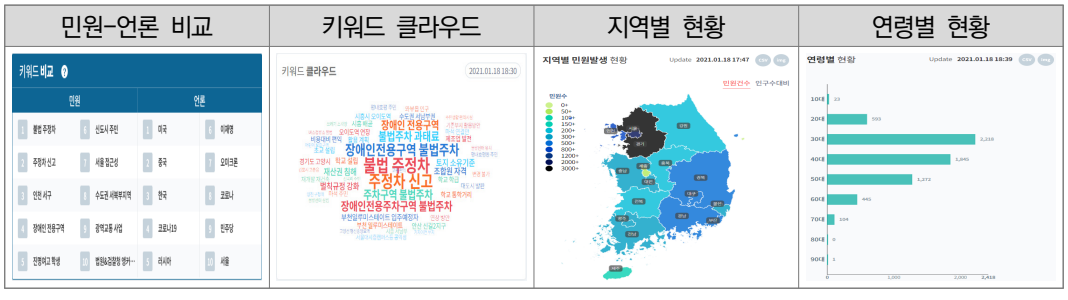
| 군집분석 | 키워드 트렌드 | 연관어 분석 | 다차원 분석 |
|---|---|---|---|
|  |  | |  |

## 나. 「한눈에 보이는 민원 빅데이터」 누리집 운영

2020년 차세대 민원정보분석시스템의 신규 기능에 따라 개편된 「한눈에 보는 민원 빅데이터」에서는 데이터 분석결과를 다양한 유형으로 시각화하여 국민에게 제공한다. 특히 통계 그래프 등을 좌우 스크롤 이동 없이 바로 확인할 수 있도록 가로형 레이아웃이 적용되었으며 모바일에서도 이용하기 쉽도록 반응형 웹디자인을 충실히 구현하였다.

[그림 6-21] 「한눈에 보는 민원 빅데이터」 메인화면

[그림 6-22] 「한눈에 보는 민원 빅데이터」 상세화면



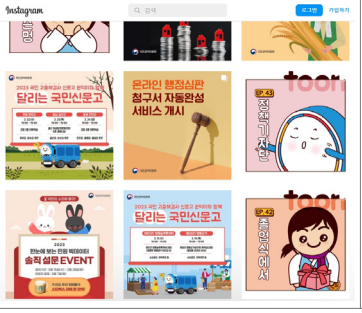

또한 이용자가 직접 응용프로그램과 서비스를 개발할 수 있도록 하는 Open-API 방식의 공공데이터 개방을 매년 추진하여 총 19가지 종류의 정보를 개방 중이며, 공공데이터 포털을 통한 Open-API 활용 신청과 연구기관, 학계, 언론, 국회 등으로부터의 데이터 추가 제공 요구 등도 점차 늘고 있는 추세이다.

〈표 6-27〉 주요 개방 데이터

| 데이터명 | 주요 내용 |
|---|---|
| 급증 키워드 정보 | 기준일자, 기관코드, 지역명, 성별, 연령, 분야 등의 조건으로 급증하는 민원 |
| 오늘의 민원이슈 | 기준일자에 해당하는 민원 이슈(문장형 키워드)를 조회할 수 있는 정보 |
| 연관어 분석 정보 | 시작일자, 종료일자, 키워드, 기관코드, 부서코드 등을 조건으로 특정 키워드의 연관어를 조회할 수 있는 정보(키워드클라우드 등으로 활용) |
| 키워드 기반 민원 건수 정보 | 키워드 상세 검색으로 해당 키워드가 포함된 민원 건수를 조회할 수 있는 정보 |
| 맞춤형통계 정보 | 시작일자, 종료일자, 기관코드, 부서코드, 분야, 성별, 연령 등의 다양한 조건으로 조회할 수 있는 민원 건수 통계 정보 |

민원빅데이터 누리집의 이용활성화를 위하여 적극 홍보한 결과, 2022년 대비 누리집 페이지뷰가 148.35% 증가(2022년 12,055,219회 → 2023년 29,940,005회)하였다.

[그림 6-23] 「한눈에 보는 민원 빅데이터」 홍보자료

| 빅데이터 누리집 홍보 포스터 | 누리집 홍보 | 온라인 퀴즈이벤트 |
|---|---|---|
| |  | |
| 빅데이터 누리집 동영상 제작 | 빅데이터 누리집 설명 리플릿 | |
| | | |

## 다. 민원데이터 분석 경진대회 개최

국민권익위는 민원데이터를 활용하여 민간의 참신한 아이디어와 시각화된 인사이트를 발굴하고자 「제3회 민원데이터 분석 경진대회」를 개최하였다. 참가자에게는 안전신문고에 접수된 교통법규 위반 신고데이터를 활용하여 대한민국 교통안전 관련 민원을 분석하여 정책개선 아이디어를 발굴하는 과제가 주어졌다. 2023년 9월 25일부터 총 4주간 개최된 경진대회에는 민원데이터에 관심 있는 대학생, 직장인 등이 개인 또는 팀을 구성해 총 90개 팀이 참여하고 출품작 25점이 접수됐다. 국민권익위는 전문가 평가를 거쳐 최종 우수작 4점을 선정하고 12월 12일 시상식을 개최하여 수상자에게 국민권익위원장 상장과 최대 200만 원 상당의 경품을 수여하였다. 국민권익위는 경진대회에서 나온 다양한 아이디어를 국민 삶의 질 개선을 위한 정책에 반영하거나 「한눈에 보는 민원 빅데이터」 누리집 개선에 활용할 계획이다.

[그림 6-24] 경진대회 온라인 홍보 및 시상식

| 경진대회 홍보 | 민원데이터 분석 경진대회 시상식(12.12.) |
|---|---|
| | |

## 라. 정부혁신박람회 전시관 운영

국민권익위의 '민원빅데이터 분석활용을 통한 사회문제 해결'은 윤석열 정부 대표 혁신성과로서 '2023 정부박람회'의 전시콘텐츠로 선정되었다. 국민권익위는 "나도야 민원빅데이터 분석전문가"라는 제목으로 2023년 11월 23일부터 25일까지 전시관을 운영하였다. 전시관을 현시 사무실의 개념으로 제작하여 국민들의 불편·불만사항인 민원데이터를 분석하면 사회문제를 해결하는 소중한 자원이 된다는 점을 집중 부각하였다. 전시벽면 디자인, 동영상 설명자료 및 참여 이벤트 등을 실시하여 민원빅데이터 분석 전 과정을 소개하고 데이터 분석 랩실을 구성하여 직접 분석해볼 수 있는 기회를 제공하였다. 정부박람회를 통하여 국민이 정부혁신의 성과를 체감하고

데이터 분석활용의 가치에 대한 인식을 제고하는 계기를 마련하였다.

[그림 6-25] 정부박람회

| 데이터 분석 체험기회 제공 | 이벤트 행사 실시 | 정부박람회 주최측 방문 |
|---|---|---|
| | | |

## 4. 향후 발전계획

데이터는 4차 산업혁명의 쌀 또는 원유라고 불릴 만큼 기술의 발전에 따라 그 중요성이 더욱 높아져 가고 있으며, 한국판 뉴딜에서도 D·N·A(Data, Network, AI) 생태계 강화를 위해 데이터를 핵심분야로 발전시켜 나가고 있다. 국민권익위원회는 국민의 목소리가 담겨있는 민원 빅데이터를 체계적으로 관리하고 분석하여 데이터로부터 국민의 목소리를 찾아 정책개선에 활용할 수 있도록 노력해 왔다. 그러나 맥락과 뉘앙스를 이해해야 하는 비정형 텍스트 데이터의 특성상 자동화 수준에 한계가 있고, 계량화된 공통분석모델을 만들기가 어려워 그동안 분석관의 경험과 직관 및 역량에 의존한 분석을 수행해 왔다.

민간에서는 경쟁적으로 언어모델 및 초거대 인공지능 구축에 많은 노력을 기울이며, 새로운 서비스를 선보이는 등 비약적인 발전을 이루고 있으나, 공공 서비스 분야에 도입되기까지는 많은 시간이 소요될 것으로 보인다. 이에 국민권익위는 민원데이터의 활용가치를 높이고, 민원처리 및 분석 자동화 체계를 구축하기 위하여, 산·학·연 인공지능 전문기관들과의 협업을 추진할 예정이다. 민간의 발전된 인공지능 기술과 민원데이터 융합 및 분석 노하우의 기계학습 등을 통해 민원의 처리 및 분석 분야의 발전을 모색하며, 민원데이터의 사회적 이용가치를 지속적으로 향상시켜 나갈 계획이다.

# 제5장 | 적극행정 국민신청 활성화[6)]

## 1. 적극행정 국민신청제 운영

### 가. 제도 소개

'적극행정 국민신청제'는 국민이 공익 목적의 정책 아이디어를 내면, 국민권익위가 국민의 눈높이에서 검토하여 해당 업무의 처리 방향 등에 대한 의견을 소관 행정기관에 권고하고, 소관 행정기관은 법령 및 제도 개선과 적극적으로 행정에 반영하는 권익구제 패스트트랙(Fast Track) 방식이면서 범정부 적극행정 견인 제도이다.

국민신청 내용은 개별 민원보다는 공익 목적의 정책·제도 개선 요청 사항이 주요 대상이며, 대상기관은 「정부조직법」에 따른 중앙행정기관·국무조정실, 지방자치단체(특별시·광역시·특별자치시·도·특별자치도 및 시군구, 교육청 포함)이다.

처리 절차는 국민이 신청하면 국민권익위에서 내용을 검토 후 처리 방향에 대한 의견을 제시(권고)하고, 소관 행정기관에서는 국민권익위 의견 등을 활용하여 적극적으로 업무를 처리한 후 신청인에게 결과를 통지하게 된다. 공무원이 소관 행정기관의 적극행정위원회 의견제시 요청 또는 감사부서 사전컨설팅을 통해 적극행정위원회 및 사전컨설팅 의견대로 업무를 처리한 경우에는 징계의결 등이 면제된다.

〈 표 6-28 〉 적극행정 국민신청 처리절차

| 적극행정 국민신청 | ⇨ | 검토 및 처리방향 의견제시 | ⇨ | 적극행정 지원제도 등 활용 업무처리 | ⇨ | 결과통지 (수용, 불수용) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 국민 | | 국민권익위원회 | | 소관 행정기관 | | 소관 행정기관 |

6) 적극행정국민신청팀

〈 표 6-29 〉 주요 추진경과

- 「적극행정 운영규정」개정으로 '적극행정 국민신청제' 도입(2021.7.27.)
- 적극행정국민신청팀 신설(2022.2.22.)
- 처리 및 운영에 관한 지침」 개정(2022.4.27.)
- 적극행정 국민신청 사례집 발간(2022.12, 2023.12.)

## 나. 운영성과

국민권익위는 2021년 7월부터 2023년 말까지 국민신문고를 통해 적극행정 국민신청 총 8,773건을 접수해 8,727을 처리하고, 그 중 535건에 대해 소관 기관에 권고의견을 제시하였다.

〈 표 6-30 〉 적극행정 국민신청 현황(2023년 12월 말 기준)

| 구 분 | 접 수 | 처리 | | | 확인조사중 |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 합계 | 권고의견 | 배정·종결 | |
| 적극행정 국민신청 ('21.7.27. 시행) | 8,773 | 8,727 | 535 | 8,192 | 46 |

주요 사례는 ▲저출산 대책과 청년세대를 위한 정책 개선, ▲국민의 생활 속 불편 개선, ▲ 국민이 필요로 하는 불합리한 규제 개선으로 나누어 살펴볼 수 있다.

먼저 저출산 대책과 청년세대를 위한 정책 개선을 위해, 저출산 위기 대응과 청년세대 불공정 해소 및 사회·여건 변화에 적극적으로 대응하도록 의견을 권고하였다.

**저출산 대책과 청년세대를 위한 정책 개선**

- 진료미종결 전역자의 군병원 진료에 따른 약제비 부담 개선

  (상황) 진료 미종결 전역자의 진료는 전역 후 6개월까지 가능하나, 원외 처방전 발행으로 약제비를 환자가 부담

  (개선) 군복무 중 발생한 심신장애에 대해 국가가 의료 지원을 통해 건강한 사회의 일원으로 정상 복귀하도록 약제비 지원 근거 마련, 예산확보 등 대책 마련 권고

  ➠ 연간 약 7~8백 건의 약제비 소요 진료에 대한 경제적 부담 해소 기대

▪ 임신 군인에 대한 육아휴직 허용

(상황) 전직지원교육 중에 있는 군인이 임신한 사실을 알게 되어 육아휴직을 신청 하였지만, 전직지원교육 취소를 반드시 실시 전에 하여야 한다는 국방부 훈령을 근거로 법률에서 정한 육아휴직이 거부됨

(개선) 군인의 육아휴직은 「군인사법」에 따라 전시·사변, 이에 준하는 국가비상사태의 경우가 아니라면 휴직을 명하여야 함에 따라, 상위법과 상충되는 하위규정의 신속한 정비와 그로 인해 침해된 군인의 권리 구제방안을 마련하도록 권고

➠ 불합리한 규정을 개선하여 군인의 처우 개선 및 저출산 문제에 대응

▪ 난임시술 건강보험 적용 확대

(상황) 난임 부부가 많아지면서 시험관 시술 등 난임 시술도 증가하고 있지만, 현행 총 22회(신선 9회, 동결 7회, 인공수정 5회) 한정 지원

(개선) 난임시술 건강보험 확대 방안을 적극 검토하여 지원 범위를 확대하고, 시술 방법에 칸막이를 없애는 방향으로 개선 권고

➠ 출산율 증가를 위한 지원 강화 기대

둘째, 국민의 생활 속 불편 개선을 위해, 국민의 목소리를 정책에 반영하여 생활 속에서 일상적으로 만나고 있는 문제점을 개선하도록 의견을 권고하였다.

**국민의 생활 속 불편 개선**

▪ 보도 중앙에 위치한 전주 이설

(상황) 도로 확장 등으로 인해 보도 정중앙에 위치하게 된 전주로 인해 통행불편 및 안전사고 위험

(개선) 관계 행정기관과 도로점용 관련 협의를 거쳐, 신속히 전주 이설 공사 실시 권고

➠ 전주 이설공사(완료), 신속한 전주 이설로 주민 통행불편 해소 및 안전사고 예방

▪ 철도 객실 위생관리 강화

(상황) 열차 승객이 기차의 좌석 시트에 자녀의 피부가 접촉하여 두드러기가 생기는 등 청결에 문제가 있는 것으로 보여지기에 대책 마련을 요청

(개선) 철도 차량의 위생관리를 위해 투명하고 명확한 오염도 검사 기준 및 관리 강화 방안을 마련하고, 특히 승객의 접촉이 빈번하고 쉽게 오염이 가능한 좌석 시트 등에 대해서는 청소 주기 단축 등 조치를 강구하도록 권고

➠ 소관 기관에서는 좌석시트 오염도 검사 주기를 기존 연 1회에서 월 1회로 단축하는 등 철도 차량 오염도 검사 및 청소를 강화

▪ 서울지하철 1호선 급정지 개선

(상황) 서울 지하철 1호선은 신호장치 오류로 인해 급제동이 빈번하게 발생하여, 지하철 운행 안전에 대한 시민 불신을 해소하는 적극적인 대책 마련이 필요

(개선) 철도 안전사고를 유발하는 급정차 문제를 해소할 수 있는 안전 관리체계를 신속하게 확립하고, 이행점검을 지속하는 대책을 마련하도록 권고

➠ 지하철 전자신호의 간섭에 따라 발생하는 급정차 문제점을 파악하고, 단계적으로 전동차 신호장치 개선을 완료

셋째, 국민이 필요로 하는 불합리한 규제 개선을 위해, 일상에서 체감하는 규제혁신 및 기업의 경쟁력 강화를 위한 의견을 권고하였다.

**국민이 필요로 하는 불합리한 규제 개선**

▪ 제빙기 수입신고 의무 관련 법령 정비

(상황) 법령이 불명확하여 신고 없이 수입한 제빙기에 관한 제재 사례 관련 민원빈발

(개선) 빈발민원 사전 예방을 위하여 신고의무 안내 및 홍보를 강화, 수입신고 누락으로 인한 제재사례 분석을 통해 법령 개정 권고

➠ 기업의 입장에서 불명확한 법령의 적극적 개선을 통해 민원 예방

▪ 뚜렛증후군 학생의 실질적 교육기회 보장

(상황) 뚜렛증후군 학생의 공교육 이탈을 예방하고 사회생활에 필요한 자질을 갖출 수 있도록, 특수교육 대상에 포함시켜야 할지 여부에 대한 검토가 필요

(개선) 뚜렛증후군  학생에 대해 특수교육 대상 해당 여부에 대한 진단·평가가 이루어질 수 있도록, 학부모와 교사 등에 대한 적극적인 안내와 홍보를 할 것을 권고

➠ 뚜렛증후군 학생이 장애의 특성에 맞는 교육을 받을 수 있기를 기대

▪ 운전면허증 분실자의 적성검사 신청절차 개선

(상황) 운전면허증 분실자는 인터넷으로 적성검사 신청을 할 수 없고, 분실 면허증을 재발급 받아야 하는 불필요한 절차 개선 필요

(개선) 운전면허증 분실자도 운전면허시험장 방문없이 온라인으로 분실 신고와 적성검사 신청을 동시에 할 수 있도록 절차 개선을 권고

➠ 온라인 접수 시스템을 개선하여 불필요한 국민부담 해소

## 다. 제도에 대한 국민과 공직자의 인식 제고를 위한 노력

적극행정 국민신청제가 국민권익 구제에 효과적으로 활용되도록, 제도 및 운영 성과 등에 대해 지속적·다각적으로 홍보를 실시하였다. 주요 내용은 라디오 광고, 각 기관 및 주요 역사·터미널 등에 홍보 포스터 배부 및 게시 독려, 리플릿·SNS 등을 활용한 홍보, 사례집 발간, 보도자료 배포 등이 있다.

적극행정 교육 및 기관별 맞춤형 컨설팅, 적극행정 국민신청 처리 우수 유공자 포상 등을 실시하였고, 적극행정 의견제시 관련 이행에 대한 기관의 자발적 노력을 통해 청렴도를 향상하도록 하였다. 이를 위해 각 기관의 이행실적은 청렴도 평가에 가점지표로 반영하였다.

적극행정 국민신청 처리 우수 유공자 시상식 (2023. 12. 21.)

## 2. 소극행정 예방 및 근절

국민권익위는 소극행정 예방 및 근절을 위해, 소극행정 재신고 내용을 조사하여 행정기관의 장에게 적절한 조치를 하도록 권고하였다.

소극행정은 부작위 또는 직무태만 등 소극적 업무행태로 국민의 권익을 침해하거나 국가 재정상 손실을 발생하게 하는 행위를 말한다.

〈 표 6-31 〉 소극행정 재신고 현황(2023년 12월 말 기준)

| 구 분 | 접 수 | 처리 | | | 확인조사중 |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 합계 | 권고 | 배정·종결 | |
| 소극행정 재신고 ('21.8.19. 시행) | 10,644 | 10,562 | 76 | 10,486 | 82 |

국민권익위는 2021년 8월부터 2023년 12월 말까지 국민신문고를 통해 소극행정 재신고 총 10,562건을 접수해 사실관계 확인을 위한 조사를 하여 행정기관에 재검토 요청, 업무처리방식 개선 등 76건을 권고하였다.

주요 사례로 ▲태양광 충전식 결빙주의 안내표지판이 필요한 겨울철 야간에 오히려 작동이 되지 않는 문제점을 개선하도록 권고, ▲초등학교 통학로 상 육교가 파손되어 있음에도 방치되고 있는 문제점에 대해 보수 및 체계적인 관리대책 마련을 권고, ▲침하된 맨홀과 도로 파손을 신고하였음에도 조치하지 않고 있음에 대해 긴급 보수 및 책임 있는 관리 등 이행을 권고, ▲폐차장 입고차량 의무보험 미가입의 과태료 면제 사항을 국토교통부 해석을 무시하고 임의적으로 업무를 수행하고 있는 지자체에 대해 적극적인 시정조치를 권고, ▲공공체육시설인 테니스코트 예약을 특정 클럽에 배정함에 따라 일반 주민의 이용 제한 문제점을 공정한 운영을 통해 개선하도록 권고, ▲'차 없는 거리'로 조성된 도로에 자동차와 이륜자동차가 통행하고 있는 문제점을 개선하도록 권고한 사항 등이 있다.

앞으로 국민권익위는 소극행정의 예방 및 근절을 위해 소극행정 신고내용에 대한 적절한 조치 권고 외에도 각 기관에 자문, 상담, 교육 등을 보다 체계적으로 지원할 계획이다.

2023 국민권익백서

# 제7편
# 부패 및 국민불편 유발 요인의 근원적 해소를 위한 제도개선

**제1장** 제도개선 업무개요 및 주요 성과
**제2장** 부패 취약분야 개선 사례
**제3장** 고충·민원 빈발분야 개선 사례

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

# 제1장 | 제도개선 업무개요 및 주요 성과[1)]

## 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 디지털 국민신문고, 국민콜110, 디지털 국민참여 플랫폼 국민생각함 등 다양한 정책소통창구를 총괄하는 대국민 접점기관으로서, 다양한 경로를 통해 접수된 국민의 목소리와 부패 유발요인을 분석하여 제도와 정책의 문제를 발굴하고 개선하는 한국형 권리구제 기관의 역할을 수행해 왔다. 한 건 한 건의 민원과 신고사건의 처리를 넘어 국민불편과 구조적 부패유발 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 부패방지와 고충해소를 위한 제도개선을 추진하고 있다.

1) 제도개선총괄과 조근식 사무관

국민권익위의 기능을 명시한 법 제12조는 제도개선과 관련하여 '고충민원을 유발하는 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명'(제3호), '위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가'(제4호), '공공기관의 부패방지를 위한 시책 및 제도개선 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, 실태조사와 국민·이해당사자 등의 의견수렴을 거쳐 개선방안을 마련한 후 관계기관의 장에게 합리적인 개선을 권고하고 있다.

이외에도 제도개선의 효과적인 추진을 위해 자료제출 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

| | |
|---|---|
| 1. 과제선정 및 추진계획 수립 | ▪ 국민신문고 민원, 국민콜110 상담, 부패·공익신고, 행정심판 재결례. 국회·감사원 감사자료, 언론모니터링 등<br>▪ 과제별 추진계획서 작성 |
| ⇓ | |
| 2. 실태조사 및 의견수렴 | ▪ 각종 서면자료 조사 및 현장 실태조사 실시<br>▪ 일반국민, 이해관계자, 전문가, 시민단체 등의 의견수렴 (국민생각함 의견수렴, 현장간담회, 공개토론회 등 실시) |
| ⇓ | |
| 3. 개선방안 마련 및 관계기관 협의 | ▪ 과제별 법령·제도 및 정책 개선방안 마련<br>▪ 소관기관과 개선방안 수용 여부 협의 |
| ⇓ | |
| 4. 제도개선 권고 및 홍보 | ▪ 소·분과위원회, 전원위원회 의결 후 개선방안 권고<br>▪ 보도자료 배포, SNS 게시 등 온·오프라인 홍보 |
| ⇓ | |
| 5. 권고 이행현황 사후관리 | ▪ 권고 이행실태 점검·평가<br>▪ 제도개선 이행 전략회의·컨설팅, 국무·차관회의 보고, 입법제안 등을 통한 이행 독려 |

# 제2절 제도개선 주요 성과

## 1. 고질적·구조적 부패 근절을 위한 제도개선

2023년에는 국민 생활 속 불공정 개선과 국가 예산의 효율적 관리를 부패방지 중점 분야로 선정하여 관련 법·제도 미비사항 8건을 개선하도록 권고하였다.

'대학(원)생 교육·연구활동 갑질 등 권익보호 방안', '건축물 설계공모 심사의 공정성·투명성 강화' 등의 생활속 불공정을 해결하려고 노력하였으며, '행정제재 가중처분 기준 명확화 방안 이행계획' 수립으로 자의적인 행정처분 가능성을 차단, '공무원 채용시험 면접점수 공개 방안' 등 채용과정에서의 불공정 문제를 바로잡는 제도개선을 전년도에 이어 지속적으로 추진하였다.

또한 '지자체 통합재정안정화기금 관리·운용 합리성 제고', '지방자치단체 및 공직유관단체 물품관리체계 개선방안', '지방자치단체 공용차량 관리체계 개선방안', '지방자치단체 중소기업 정책융자금 관리 투명성 제고' 등의 제도개선 권고를 통해 예산낭비 등 공직사회에 남아있는 불합리한 관행과 부패를 근본적으로 해결하고자 노력하였다.

〈 표 7-2 〉 부패방지 제도개선 권고과제

| 분 야 | 과 제 명 | 권고의결일 |
|---|---|---|
| 국민 생활 속 불공정 개선 | 공무원 채용시험 면접점수 공개 방안 | 2. 28. |
| | 행정제재 가중처분 기준 명확화 방안 제도개선 권고 이행계획 | 5. 15. |
| | 대학(원)생 교육·연구활동 갑질 근절 및 권익보호 방안 | 5. 30. |
| | 공공건축 설계공모 심사 공정성·투명성 제고 | 8. 7. |
| 국가 예산의 효율적 관리 | 지방자치단체 통합재정안정화기금 관리·운용 합리성 제고 | 10. 23. |
| | 지방자치단체 중소기업 정책융자금 관리 투명성 제고 | 11. 6. |
| | 지방자치단체 및 공직유관단체 물품 관리체계 개선방안 | 11. 6. |
| | 지방자치단체 공용차량 관리체계 개선방안 | 12. 18. |

## 2. 민생경제 어려움 해소 및 사회안전망 강화를 위한 제도개선

2023년 한 해 동안 국민신문고에 접수된 민원은 860만여 건, 국민제안 19만여 건, 모바일 중심의 소통 플랫폼인 국민생각함을 통해 토의된 정책개선 제안은 6,500여 건에 달했다.

국민권익위는 그 중 계속적이고 반복적으로 제기되는 민원, 정책 제안 등을 분석하여 그 이면에 불합리한 법령이나 제도가 없는지 확인하고, 면밀한 실태조사를 통해 고충민원과 국민의 불편을 근원적으로 해소할 수 있는 합리적인 개선방안을 마련하고자 노력하였다.

[그림 7-1] 고충해소를 위한 제도개선 프로세스

2023년에는 국민고충 해결을 위한 총 22건의 제도개선 방안을 수립·권고하였다. 특히, 저소득층·결식아동 등 소외계층에 대한 사회안전망을 강화하는 데에 중점을 두었고, 국방·해양·교통 등의 분야에서 다양한 국민의 불편을 해소하기 위해 노력하였으며, 일상속 규제도 완화하였다.

대표적으로 '저소득층의 건강보험료 체납 빈발민원 해소', '결식아동을 위한 사회공헌사업 활성화 방안' 등으로 취약계층을 보호하고, '무연고 국가유공자 예우 강화 방안'. '장애 국가유공자 활동지원 강화방안' 등으로 국가유공자에 대한 혜택을 개선하였으며, '소상공인 폐업 이후 지원 강화를 위한 제도개선 방안', '전통시장 화재 예방사업 실효성 강화 방안' 등을 통해 소상공인들을 위한 개선방안 또한 마련하였다.

이와 함께 '외국인 선원 고용 관리 합리화 방안', '지방자치단체 중소기업 정책자금 지원사업 실효성 제고', '주정차 위반 과태료 등 지방세외수입 과오납금 환급 절차 개선', '고속열차 이용자 불편 해소방안' 등 생활 속 국민이 일상생활 중 겪는 불편사항을 개선하기 위해 노력하였다.

그 외에도 '자동차 정비업 등록기준 합리화', '국가자격시험의 공인어학시험성적 인정기한 확대', '부동산 거래계약신고 불편부담 요인 개선', '부당한 행정처분 효과 승계 방지 방안' 등 규제완화를 위한 제도개선을 하였다.

〈 표 7-3 〉 고충해소 제도개선 권고과제

| 분 야 | 과 제 명 | 권고의결일 |
|---|---|---|
| 사회안전망 강화 | 무연고 국가유공자 예우 강화 방안 | 2. 13. |
| | 장애 국가유공자 활동지원 강화방안 | 4. 24. |
| | 장애인 전용 주차 관련 국민불편 개선방안 | 5. 15. |
| | 결식아동을 위한 사회공헌사업 활성화 방안 | 7. 10. |
| | 전통시장 화재 예방사업 실효성 강화 방안 | 8. 7. |
| | 저소득 취약계층의 복지 사각지대 방지를 위한 건강보험료 체납 빈발민원 해소방안 | 11. 6. |
| | 소상공인 폐업 이후 지원 강화를 위한 제도개선(1) - 자영업자 고용보험 가입률 제고 방안 | 12. 18. |
| | 청소년 마약 예방 교육 강화 방안 | 12. 18. |
| | 불합리한 보훈대상자 보상 정지 관행 개선 | 12. 18. |
| 국민불편 해소 | 헌혈자의 예비군·민방위 훈련시간 인정 확대 | 4. 24. |
| | 국세 납세자 사전 권익구제 제도 개선방안 | 7. 24. |
| | 외국인 선원 고용관리 합리화 방안 | 9. 4. |
| | 지방자치단체 중소기업 정책자금 지원사업 실효성 제고 | 11. 20. |
| | 주정차 위반 과태료 등 지방세외수입 과오납금 환급 절차 개선 | 12. 4. |
| | 고속열차 이용자 불편 해소방안 | 12. 18. |
| | 행정·심의위원회 등 운영 합리성 제고 | 12. 18. |
| | 민간 체육단체 운영 합리성 제고 | 12. 18. |

| 분 야 | 과 제 명 | 권고의결일 |
|---|---|---|
| 규제완화 | 부동산거래계약신고 관련 불편·부담 요인 개선 | 1. 30. |
| | 자동차 정비업 등록기준 합리화 | 2. 28. |
| | 일상 속 불합리한 규제·관행 개선 | 6. 12. |
| | 부당한 행정처분 효과 승계 방지 방안 | 7. 10. |
| | [국정과제] 국가자격시험의 공인어학시험성적 인정기한 확대 | 10. 23. |

## 3. 제도개선의 실질적 효과 발생을 위한 사후관리 강화

국민권익위는 2008년 2월 출범 이후 2023년까지 대과제 기준으로 총 1,021건의 부패방지 및 고충해소를 위한 제도개선 과제를 권고하였다. 이처럼 지속적으로 누적 증가하는 권고과제가 소관기관에 의해 실제로 이행완료됨으로써, 국민들이 생활 속에서 제도개선의 효과와 그로 인한 삶의 질 향상을 체감할 수 있도록 국민권익위는 지속적으로 사후관리를 추진하고 있다.

2023년에는 중앙행정기관, 지방자치단체 등 1,725개 기관을 대상으로 2013년부터 2022년까지 권고한 제도개선 과제의 이행현황을 전수점검하였다.

점검 결과를 토대로 추진에 애로사항이 있고 이행방안 논의가 필요한 기관에 대해서는 찾아가는 이행전략회의 및 컨설팅을 실시하여 이행과제 추진의 공감대를 형성하였으며, 기관평가 등을 통해 대상기관의 적극적인 이행노력을 유인하였다.

또한 하반기에는 이행률이 저조한 지방자치단체 및 소규모 공직유관단체를 대상으로 현지 이행실태 점검을 실시하여 권고과제에 대한 취지 설명 등을 통해 이행독려와 기관의 관심도를 촉구하였다.

# 제2장 | 부패 취약분야 개선 사례

## 제1절 국민 생활 속 불공정 개선

### 1. 공무원 채용시험 면접점수 공개 방안

'공시생'(공무원 시험 응시생) 국민은 매년 수십만 명에 달한다. 2023년도의 경우 국가직·지방직 5·7·9급 공채 출원자만 33만여 명에 육박하며, 각종 수시 채용 등을 고려하면 그 규모는 더욱 크다. 그렇기에 공무원 채용시험의 투명하고 공정한 운영은 다수 국민의 권익과 직결되는 중대한 과제라 할 수 있다.

이처럼 다수의 국민이 공무원 채용시험에 응시해왔음에도 그간 이들은 최종 면접 전형에서 자신이 받은 성적을 알 수 없었다. 행정안전부가 발간하는 「정보공개 운영 안내서」 등에 따르면, "단순 수치만으로 계량화할 수 없는 추상적인 평가기준에 따른 주관적인 평가결과 등을 둘러싸고 시시비비가 발생할 우려가 높고 면접평가 업무의 수행에 현저한 지장을 초래한다고 인정할 만한" 정보는 공개하지 않을 수 있다. 그리고 공무원 채용시험에서 면접 결과는 이러한 정보에 해당하여 공개할 수 없다는 것이 그동안 대다수 채용시험 운영 기관의 입장이었다.

이러한 면접점수 비공개 원칙에 대해 국민 여론은 회의적인 것으로 나타났다. 국민권익위는 그동안 국민신문고를 통해 접수된 다수의 고충 민원을 분석하고, 2023년 1월 국민생각함을 통해 실시한 대국민 조사 등을 통해 공무원 채용 면접시험 관련 국민의 의견을 청취했다.

그 결과, "어떤 항목에서 무슨 이유로 떨어졌는지 알 수 없어 다음 시험에 대비하기 어렵다", "면접점수 비공개가 오히려 불공정을 초래할 수 있다" 등 비판적인 민원이 다수 확인됐다. 또한 조사 결과, 면접시험 결과 공개 여부에 대한 찬반 투표에서 찬성 의견이 전체 응답 중 89.2%에 해당하여 공개 찬성 여론이 압도적임을 알 수 있었다.

이에 국민권익위는 국민의 고충을 해소하여 알권리 등 권익을 증진하고, 공무원 채용 비리를 차단하기 위해 면접점수를 공개하는 방향으로 제도개선을 추진했다. 한편 국민의 권익 증진을 최우선 목표로 삼으면서도, 이 과정에서 시험 운영에 과도한 지장을 초래하지 않도록 공개 범위를 한정하는 것이 중요했다.

이처럼 균형 있는 제도개선안을 수립하기 위해, 국민권익위는 법학전문대학원 교수 등 여러 전문가 자문을 토대로 개선안을 마련했다.

우선 국민권익위는 행정안전부에 「정보공개 운영 안내서」를 개정하도록 권고했다. "면접시험 결과 중 특정 사항에 대해서는 공개가 가능"하다는 취지의 문구를 명시하도록 하여, 면접 결과의 공개 적용 기준을 마련하고 원칙적 공개 가능성을 확립하고자 했다. 이는 각급 기관이 면접시험 결과 중에서 어떤 부분에 대해 공개가 가능한지 이해하기 쉽도록 알려주는 효과도 있다.

또한 공무원 채용시험을 운영하는 각급 행정기관 및 지자체에 대해 면접점수를 공개하도록 권고했다. 이번 제도개선을 통해, 각급 기관은 향후 각종 공무원 채용시험 운영 계획에 「정보공개 운영 안내서」(개정 예정) 지침에 따른 구체적 면접점수 공개 방침을 반영한다. 이후 면접점수 공개 방침을 반영한 채용시험 운영 계획에 따라 시험을 실시함으로써, 면접시험 응시자에게 면접점수를 공개한다.

아울러 국민권익위는 공개가 가능한 사항(응시자 개인의 면접 전체 등급 등), 비공개 사항(면접위원별 평정 결과 등)의 예시를 제공함으로써, 각급 기관이 공개 범위를 수립하는 과정의 혼선을 최소화하고 권고안을 충실히 이행할 수 있도록 지원했다.

## 2. 행정제재 가중처분 기준 명확화 방안 이행계획

일반 국민이 행정법상 부과된 의무를 위반할 시, 행정 권한을 행사하는 행정청은 의무 위반 행위에 대해 영업취소, 과태료·과징금 부과 등의 제재를 가하는 처분을 내린다. 더 나아가 제재처분에도 불구하고 반복적으로 의무를 위반할 시, 많은 법령에서는 실효성 있는 제재로써 행정 질서를 확립하고자 처분의 수위를 더하는 가중처분 규정을 두고 있다.

이러한 가중처분 제도는 행정 질서를 유지하는 데 기여하지만, 수백 개에 달하는 관계 법령에 대해 가중처분 규정의 적용 기준과 기간 산정 등 그 내용이 일관적이지 않다는 한계가 지적됐다. 실제로 국민권익위의 민원 조사 결과, 가중처분에 대한 개별법 규정의 해석을 요청하는 질의성 민원이 국민신문고상 가중처분 관련 민원의 약 90%를 차지하는 것으로 나타났다.

이에 따라, 지난 2021년 국민권익위는 「행정제재 가중처분 기준 명확화 방안」을 의결하여 관계 기관에 제도개선을 권고한 바 있다. 가중처분 규정이 모호하고 복잡하므로, 약 960여 개에 달하는 관련 규정을 개정할 것을 39개 중앙행정기관에 권고한 것이 주요 골자였다.

그러나 해당 제도개선안을 권고한 이후, 기관별로 관계 법령을 개별적으로 개정하는 것만으로는 제도개선의 취지를 충분히 달성하기 어렵다는 지적이 제기됐다.

이후 국무조정실의 국민권익위 제도개선 업무 검토 결과, 국민권익위가 주관하여 범정부 차원의 관계 법령을 전수조사하고 기존의 가중처분 규정을 일괄 개정하는 방침이 결정됐다.

현재 국민권익위는 관계 기관과의 협의를 거쳐, 각 기관이 일괄 개정에 동의한 범위 내에서 관련 대통령령 및 부령을 개정하는 과정에 있다. 이를 통해, '가중처분 규정에 대한 국민의 원활한 이해를 증진하고 국민 권익을 개선하겠다'는 초기의 취지를 달성함은 물론, 일괄 개정을 통해 더욱 신속히 제도개선을 이행함으로써 행정 효율도 아울러 실현할 것으로 기대된다.

## 3. 대학(원)생 교육·연구활동 갑질 근절 및 권익보호 방안

지난 2018년 7월 '공공분야 갑질근절 종합대책'과 이에 따른 교육부 '교육분야 갑질근절 가이드라인'에 따라 각 대학은 갑질신고센터를 설치하고 신고 접수 및 사후조치를 하고 있다.

교육부 자료에 따르면 지난 2018년부터 2021년까지 대학갑질신고센터에 접수된 사건은 총 1,702건에 이르고 있다.

그러나 국·공립 대학 내 갑질신고 등은 2019년 46건에서 2021년 86건으로 매년 증가하고 있으며, 대학 내 권위적인 분위기와 2차 피해 우려 등으로 인해 갑질문제에 대한 논란이 지속되고 있었다.

대학(원)생과 연구인력에 대한 구태적인 갑질행위가 지속될 경우 연구인력 사기저하와 이로 인한 연구성과 미흡으로 이어져 장기적으로 국가 연구개발 전반에 있어 경쟁력 악화를 초래할 수 있다.

이에 국민권익위는 자율과 창의 중심의 연구 환경 조성을 통한 국가연구개발사업 경쟁력 강화를 위해 국·공립대 대학(원)생 갑질행위 근절과 권익보호 관련 제도개선을 추진하게 되었다.

먼저 대학내 갑질신고 처리 과정상 문제점을 살펴보면, 첫째 대학(원)생 대상 위법·부당한 업무지시 등 갑질행위가 지속적으로 발생하고 있음에도 대학에서는 실태조사 조차 이루어지지 않고 있는 실정이었다.

서울대 등 일부 대학에서 갑질문제를 포함하여 인권실태를 조사하고 있지만 이마저도 대학원 총학생회 주도로 이루어지고 있는 상황이었다.

두 번째, '교육분야 갑질근절 기본계획'에 따라 갑질 신고센터를 구성하고, 신고사항은 대학별 '교직원 행동강령'에 따라 처리되어야 하나 대학별로 각각 다르게 운영되고 있었으며, 대학별 행동강령을 공개하고 있는 39개 국·공립 대학 중 14개 대학은 갑질행위 금지 관련 명문규정도 없는 상태이고, 28개 대학은 신고사건에 대한 세부 처리규정도 없었다.

세 번째, 13개 대학은 갑질신고 관련 업무를 조사·징계권한이 없는 인권센터에 이관하여 운영하고 있었으며, 4개 대학은 전담 신고번호도 없고 2개 대학은 홈페이지내 신고 안내가 없는 등 안내조차 이루어지지 않고 있어 갑질신고를 하려는 대학(원)생들에게 혼란과 불편을 주고 있는 상황이었다.

마지막으로 내부 교직원 위주로 조사위원회를 구성하거나 갑질 처벌기준이 명확하지 않은 대학도 있어 신고 조사 처리과정에서 공정성 확보 문제도 제기되고 있었다.

이에 국민권익위는 우선, 교육부와 국·공립대학을 대상으로 대학별 갑질실태 조사와 공표를 의무화하도록 하였고, 대학별 '교직원 행동강령'에 갑질행위 금지 명문규정을 마련하도록 하는 한편, 위반 시 신고 처리절차 등 세부 운영규정을 보완하도록 했다.

다음 갑질 신고센터 전담 전화번호 운영, 홈페이지 신고 안내 강화 등 대학(원)생 대상 갑질신고센터 홍보를 강화하고, 조사과정에서의 공정성 확보를 위해 조사위원회에 외부 전문가 참여를 보장하도록 하였으며, 갑질 신고에 따른 징계기준을 명확히 하도록 하여 불합리한 징계감경 사례를 방지함으로써 대학내 갑질 근절 분위기가 조성되도록 권고했다.

아직까지 대학(원)생에 대한 구체적인 갑질행위가 지속적으로 발생함에 따라 학생 피해와 사제간 불신, 연구원 사기저하 등 많은 문제가 일어나고 있는데 이번 제도개선을 통해 대학별로 행동강령 규정이 대폭 정비된다면, 학생들의 불편신고가 보다 명확하고 공정하게 처리될 것으로 기대한다.

## 4. 공공건축 설계공모 심사 공정성·투명성 제고

공공기관은 「건축서비스산업진흥법」에 따라 일정 규모 이상의 공공건축물의 설계자를 선정할 때 설계공모 방식을 적용하여야 하고, 2020년 이후에는 설계비 1억 원 이상으로 설계공모 대상이 확대되어 설계공모 건수가 증가하고 있다. 이 중 지방자치단체에서 발주한 설계공모는 전체의 50.8%(총 4,017건 중 2,040건)를 차지하고 있다.

※ 설계공모 현황(건): ('18) 439 → ('19) 589 → ('20) 946 → ('21) 978 → ('22) 1,065

그러나 공공건축 설계공모 심사 대상업체가 심사위원에게 금품을 제공하는 사례 등 설계공모 심사의 불공정 논란이 지속되고 있었다.

국토교통부는 설계공모 질서 확립을 위해 심사위원 구성, 심사 진행 공개, 심사위원 제척 사유 등 필요한 사항을 「건축 설계공모 운영지침」(국토부 고시)에 규정하여 발주기관(설계공모를 시행하는 공공기관)으로 하여금 해당 사업의 특성을 반영하여 시행하도록 하였다.

하지만 행정안전부 「지방자치단체 입찰 시 낙찰자 결정기준」 제9장 '설계공모 낙찰자 결정기준' (행안부 예규)의 설계공모 심사 관련 주요 규정이 국토부 고시와 달라 지자체 심사 업무에 혼선이 있었고, 심사위원 구성 및 운영 부분에서 공정성과 투명성이 미흡한 점이 일부 있었다.

또한, 건축행정시스템(세움터)에 공개된 심사 관련 정보가 부정확하여 심사위원의 설계공모 심사 참여 현황의 확인이 곤란하여 발주기관은 심사위원을 위촉하면서 개별 심사위원에게 심사 참여 현황을 확인서로 제출받아 확인하고 있었다.

이에 국민권익위는 행안부 예규와 국토부 고시가 달리 운영되어야 할 이유가 없으므로, 공정성과 투명성이 미흡한 일부 규정(심사위원 구성, 심사 진행 공개, 심사위원 제척 사유 등)의 개정을 권고하였고, 발주기관이 개별 심사위원의 심사 현황을 확인할 수 있도록 '설계공모 심사이력관리 시스템'을 구축하고, 심사위원의 심사 총량을 확인하는 공통 서식을 마련하는 등 확인 절차를 강화하도록 했다.

이외에도 발주기관 등이 건축행정시스템(세움터)에 정보 입력 시 시스템상 문제로 일부 정보 입력이 제한되고 있었는데 이를 개선하고 올바르게 사용할 수 있도록 사용자 교육을 확대하도록 했다.

# 제2절 국가예산의 효율적 관리

## 1. 지자체 통합재정안정화기금 관리·운용 합리성 제고

전국 지방자치단체(이하 '지자체')는 「지방재정법」, 「지방자치단체 기금관리기본법」 개정(2020. 6. 9. 시행)을 통해 각종 회계 및 기금의 여유 재원을 통합 관리하는 통합재정안정화기금(이하 '통합기금')을 설치·운용하고 있다.

국민권익위 실태조사 결과, 작년 말 기준으로 전국 243개 지자체 중 220곳에서 통합기금을 운용하고 있었고, 통합기금 조성액이 31조 4,035억 원으로 작년 지방정부 총예산의 1/10을 차지할 정도로 막대한 규모로 나타났는데, 이처럼 대규모 자금을 운용하는 통합기금 운용 과정에서 여러 문제점이 확인됐다.

첫째, 통합기금 자금관리의 사각지대가 발생하고 있었다. 작년 말 기준으로 통합기금을 운용 중인 220개 지자체 중 26곳(11.8%)은 '공금예금계좌'를 개설하지 않은 것으로 나타났다. 강동구청 소속 공무원의 115억 원 횡령 사례와 같이 보통예금 계좌로 자금을 관리하게 되면 공금횡령 등 각종 사고에 취약하기 때문에 작년 4월부터 원칙적으로 입·출금이 제한되는'공금예금계좌'를 개설하여 운영하도록 의무화되었으나 일부 지자체는 이를 이행하지 않고 있었다.

둘째, 비효율적인 자금 운용으로 이자 손실이 발생하고 있었다. 지자체장은 공적 예산인 통합기금의 이자 수입 증대를 위해서 운용자금을 이자율이 높은 예금 등에 예치·관리해야 하나 기금을 저금리 상품에 방치하고 있었다. 작년 말 기준으로 저금리의 보통·공금예금 계좌에 4조 2,422억 원이 예치돼 있었는데, 이 가운데 30개 지자체를 대상으로 자금 운용 내역을 조사한 결과, 저금리 보통예금계좌 등에 자금을 방치하여 6개월간 정기예금 대비 70억 6,301만 원의 이자 손실이 발생한 사실이 확인됐다. 이를 통합기금을 운용 중인 220개 지자체로 환산할 경우 1년간 1,035억 9,086만 원의 이자 손실이 추정된다.

셋째, 긴급한 재정수요 대응을 위한 재정안정화계정 적립이 부실했다. 통합기금 내 '재정안정화계정'은 세입감소 보전이나 지역경제 침체, 코로나19 등 재난·재해

대응을 위한 여유자금 비축제도이나 재정안정화계정 적립기준에 해당하는데도 이를 적립하지 않거나 과소적립하는 경우가 있었고, 적립에 관한 사항을 심의한 곳도 220개 지자체 중 16곳(7.3%)에 불과했다. 또한, 통합기금 설치·운용 조례에 재정안정화계정 적립요건을 과도하게 높게 설정하여 사실상 적립이 불가능한 지자체도 36곳(16.4%)에 달했다.

넷째, 통합기금 운용심의위원회가 부적정하게 운영되고 있었다. 118개 지자체는 법률을 위반하여 기금 통합 심의위원회가 아닌 일반 심의위원회에서 심의업무를 대행하고 있었다. 또한, 기금 분야 민간전문가가 1/3 이상 참여해야 하나, 골프·레저스포츠·물리치료·재활트레이닝·항공운항·외식조리·조경·방송기술·안경학과 교수, 이장·통장·부녀회장·농가주부모임연합회장, 자영업자 등 기금 분야 전문성이 불분명한 민간위원이 다수 포함되어 있었다. 이 밖에 심의사항을 누락한 곳도 적지 않았고, 심의자료에 금고 세부 예치현황을 작성한 곳도 5곳(2.3%)에 불과했다.

이에 국민권익위는 ▲공금예금계좌 개설·운영 ▲고금리 예금 예치 등 효율적 관리 의무 명문화 ▲재정안정화계정 적립 사항을 심의에 포함 ▲재정안정화계정 적립요건 완화 ▲비(非) 기금 심의위원회의 심의 금지 ▲민간전문가 비율(1/3) 미준수 시 '기금운용 성과분석 평가' 감점 ▲심의내역·금융기관 예치현황 관리 강화 등 제도개선 방안을 마련하여 행정안전부와 전국 지자체에 권고했다.

## 2. 지방자치단체 및 공직유관단체 물품 관리체계 개선방안

중앙행정기관과 지방자치단체(이하 '지자체')는 컴퓨터, TV, 책상 등 보유하고 사용 중인 물품의 통일적이고 효율적인 관리를 위해 물품관리법령과 지침을 운영하고 있다.

그러나 국민권익위 실태조사 결과, 공직유관단체는 통일된 기준이 없어 동일 물품도 기관마다 내용연수를 제각기 정하고 내용연수 경과 시 물품 상태에 관계없이 즉시 불용하는 사례가 빈번했다. 또한, 다수의 지자체와 공직유관단체에서 불용물품을 신속하게 처분하지 않고 장기 방치하는 등의 문제들이 확인되었다.

특히, 공직유관단체 180개 중 83개(46%) 기관은 조달청장이 고시하는 내용연수보다 완화된 기준으로 잦은 교체수요를 야기하여 물자예산 낭비를 초래하였다. 최근 4년 간 이같이 완화된 기준으로 조달청 내용연수 대비 조기불용 처리된 물품 가액은 약 55억 원인 것으로 확인되었다.

또, 사용하지 않는 불용물품을 장기 방치할 경우 교환가치가 떨어지거나 분실 우려가 있어 신속한 처분이 중요하나, 광역 지자체의 25%, 기초 지자체의 22.5%, 공직유관단체의 5.3%에서 불용 결정한 물품을 신속히 처분하지 않고 6개월 이상, 길게는 1년 이상 장기 방치하는 사례들이 다수 확인되었다.

이에 국민권익위는 공직유관단체 물품의 내용연수를 조달청 고시 기준으로 통일하고, 내용연수 경과 후에도 사용에 지장이 없다면 계속 사용하며 물품 불용 시 불용결정일로부터 6개월 이내 의무적으로 처분하도록 권고했다.

## 3. 지방자치단체 공용차량 관리체계 개선방안

2023년 3월 기준 전국 지방자치단체(이하 '지자체')는 약 4만 7천 대(17개 광역 지자체 약 7천 대, 기초 지자체 약 4만 대)의 공용차량을 보유·운영하고 있다.

모든 차량은 「자동차손해배상 보장법」 및 「자동차관리법」에 따라 의무보험에 가입하고 일정 기간마다 정기 검사를 실시해야 한다. 이를 위반하는 경우 과태료를 부과받고 무보험 상태로 운전했다면 형사처벌을 받는다.

그러나 국민권익위 실태조사 결과, 2019년부터 지난해까지 최근 4년간 지자체의 공용차량을 의무보험에 가입하지 않거나 무보험 상태로 운행 또는 정기 검사를 해태하는 사례가 빈번한 것으로 확인되었다.

의무보험에 가입하지 않아 1회 이상 과태료를 부과받은 기관은 17개 광역 지자체 중 14개 기관으로 부과 건수 합계는 89건, 부과 총액은 약 5백만 원이었고, 기초 지자체는 202개 기관 중 138개로 부과 건수 합계는 826건, 부과 총액은 약 4천만 원인 것으로 확인되었다.

아울러, 의무보험에 가입하지 않은 채 무보험 상태로 공용차량을 1회 이상 운행한 기관은 광역 지자체 13개, 기초 지자체 96개이고, 이들 기관의 무보험 운행 일수 합계는 광역 지자체가 약 200일, 기초 지자체가 약 2,000일로 확인되었다.

또, 17개 광역 지자체 모두 공용차량 정기 검사를 지연해 1회 이상 과태료를 부과받았고, 부과 건수 합계는 355건, 부과 총액은 약 1천 4백만 원이었으며, 기초 지자체는 167개 기관이 1회 이상 정기 검사를 지연해 과태료를 부과받았고, 부과 건수 합계는 2,794건, 부과 총액은 약 1억 원에 이르는 것으로 확인되었다.

이에 국민권익위는 부서별로 제각각 수행하던 공용차량 의무보험 가입과 정기검사 실시 업무를 하나의 부서로 일원화하거나 주기적인 실태점검 체계를 마련하고, 공용차량 이용자가 언제든지 확인할 수 있도록 차량 내부에 '의무보험 보장 기간 및 정기 검사 실시일'을 의무적으로 게시하도록 전국 지자체에 권고했다.

## 4. 지방자치단체 중소기업 정책융자금 관리 투명성 제고

각 지자체는 중소기업의 경영안정과 시설 확충을 지원하기 위해 자금을 조성하고 이를 은행과 협력해 중소기업에 장기 저리로 융자지원하고 있다.

그러나 국민권익위는 실태조사 결과, 일부 기업이 지원받은 정책융자금을 사업 목적과 달리 부동산 우회 증여, 투기 등에 부정하게 사용한 의혹을 확인했다.

자녀가 대표이사로 재직 중인 ㄱ기업은 사업장 신축·매입 명목으로 지원받은 정책융자금으로 자신의 부모가 운영하는 ㄴ기업의 공장을 구입해 사실상 특수관계인 간 우회 증여에 활용했다.

ㄷ기업은 공장 매입 명목으로 10억 원을 지원받아 산업센터내 2개 호실을 취득한 후 그 중 1개실을 매도해 3억여 원의 매매 차액을 실현했다.

이에 국민권익위는 지자체에 정기점검 등 사후관리를 강화하고 정책융자금을 본래의 목적이 아닌 용도로 부정사용한 사실이 적발될 경우 정책융자금을 조기 환수하고 지원사업 참여를 제한하도록 권고했다.

한편 국민권익위는 특정 소수업체 위주 쏠림 현상과 동일한 사업에 대한 중복지원이 많은 사실을 확인했다. 그에 반해, 소액 과태료 체납을 이유로 지원대상에서 배제된 기업도 있었다.

이에 국민권익위는 ▲동일사업에는 겹치기식 중복지원을 제한하고 ▲정책융자금 지원한도를 설정하며 ▲중소기업이 세외수입을 체납한 경우에는 지원대상에서 배제되지 않도록 사전에 납부 기회를 부여하는 등 구체적 심사기준을 명문화하도록 했다.

또 국민권익위는 정책융자금 조성 주체인 지자체가 은행에 책임을 미뤄 관리·점검을 소홀히 함에 따라 휴·폐업한 기업이 정책융자금을 대출받거나 여성·장애인기업 우대금리 혜택을 받는 기업이 자격을 상실했음에도 우대금리 혜택이 유지된 사례도 확인했다.

이에 국민권익위는 사업별 점검 주기·방식을 설정하고 관리카드 작성을 의무화하도록 했고, 점검 시 목적외 사용 여부와 자격유지 여부도 확인하는 등 사후관리를 강화하도록 했다.

〈 표 7-4 〉 중소기업 정책융자금 부적정 지원 사례

**■ 부모 회사의 공장과 부지 매입을 지자체 중소기업육성자금으로 구입(우회 증여)**

- A기업의 대표이사인 甲은 공장·부지 매입 명목으로 ○○도로부터 융자금 10억 원을 지원받아 자기 부친이 소유한 B기업의 부동산을 매입해 특수관계인(부녀) 간 우회 증여

**■ 지원받은 정책자금으로 구입한 부동산으로 임대사업에 악용**

- ○○도 융자금 지원기업에 선정된 A기업은 공장매입 명목으로 0.3%의 장애인기업 추가금리 혜택 조건의 2,980백만원을 지원받아 해당 자금으로 부동산을 매입한 후, B기업과 임대차 계약(보증금 13,000만원, 월세 1,300만원)을 체결

**■ 정책자금으로 매입한 공장을 매도하는 목적외 사용으로 매매차익 실현**

- A기업은 ○○도로부터 공장 매입 명목으로 1,000백만원을 지원받아 △△산업센터내 2개 호실을 취득한 후 그 중 1개 호실을 타인에게 매도하여 322백만원의 매매차익 실현

**■ 정책자금으로 신축한 공장을 카페로 임대운영**

- A기업은 ○○도로부터 융자지원대상에 선정되어 공장신축 명목으로 1,000백만원을 지원받아 건물을 짓고 乙과 계약기간 20년에 이르는 경영위탁계약[월세는 매출의 20%(최소 월750만원 보장)]을 체결하여 현재 임차인(乙)이 카페로 운영

**■ 동일 사업내용으로 동일 지자체 내 기금 간 중복지원**

- 운전자금 명목으로 △△도로부터 각각 '농어촌진흥기금' 200백만원을 지원 받은 A기업과 B기업은 같은 기간 중 똑같은 사업 내용으로 이번에는 '중소기업육성자금' 지원 대상기업에 선정되어 각각 A는 410백만원을, B는 500백만원을 추가 융자받음

**■ 우대금리 조건 상실했음에도 혜택 유지**

- A기업은 여성기업이라는 이유로 ○○도로부터 2015년 이차보전금리 0.3%의 추가 지원조건으로 총10억원의 자금을 융자지원 받았으나, 이후 대표이사를 남성으로 변경하고도, 현재까지 추가금리 혜택을 부여받음

# 제3장 | 고충·민원 빈발분야 개선 사례

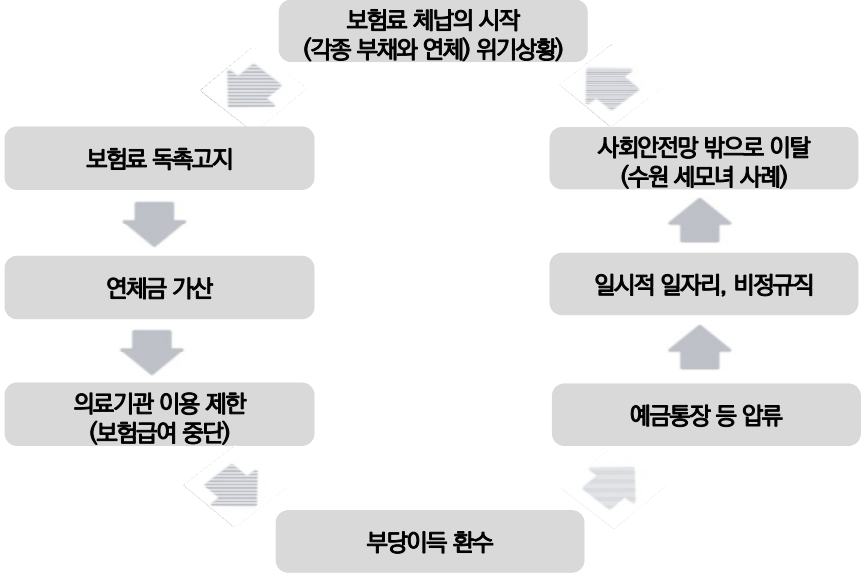
## 제1절 사회안전망 강화

### 1. 저소득층의 건보료 체납 빈발민원 해소방안

코로나19 재난상황이 장기화하는 가운데 高물가·高금리·高환율 등 '3高' 위기로 많은 자영업자, 소상공인 등이 휴·폐업으로 내몰리는 상황이 지속되고 있다.

현재 건강보험료 납부능력이 없는 저소득 취약계층인 이들은 보험료 미납에 따른 독촉고지와 연체금 가산, 보험급여 제한, 부당이득 환수, 통장 압류 등의 악순환에 빠져 체납의 고리를 끊고 나오기가 불가능한 상황에 놓여 있다. 아울러 고충민원이 오랜기간 반복적으로 지속되어 왔음에도 고액·상습체납자와 동일한 틀 속에 갇혀서, 불성실한 납부자로 낙인이 찍힌 채 저소득 취약계층의 고충과 불편이 해소되지 못하고 있다.

[그림 7-2] 저소득 취약계층의 건강보험료 체납의 악순환 고리



이에 국민권익위는 최근 5년간의 고충민원 817건과 국민신문고에 접수된 11만 7,721건을 분석한 후 지난 7월 보건의료, 사회복지, 법조·언론계 전문가분들이 참여하는 공개토론회를 개최하여 개선안을 논의하였고, 전문가 의견을 권고안에 반영하였다.

이번 권고안에는 총 7개의 세부 조치사항이 포함됐다. ① 저소득층 취약계층의 의료보장 서비스 사각지대 해소를 위한 국민건강보험 부담능력이 없는 의료급여 수급자격에서 '부양의무자 기준 폐지'와 국민건강보험 '차상위 본인부담 경감대상' 자격에서 '부양의무자 기준 폐지', ② 예금채권의 '포괄적 압류처분' 업무관행 개선을 위해 저소득 취약계층에 한정, 압류 전 휴대번호 확인을 통해 체납자의 압류처분 불이익, 분할납부 등에 대해 전화통화·문자전송 안내 의무화와 압류 전, 체납자 소명 사실 등 확인 사항 기록관리를 권고했다.

또한, ③ 건강보험 체납자의 '급여제한' 근거규정 개선을 위해 저소득 취약계층에 한정하여 '건강보험 급여제한' 근거규정 또는 대만의 '전민건강보험'과 동일하게 전체 가입자의 체납에 따른 급여제한 근거규정 폐지, ④ 체납보험료의 '분할납부' 근거규정 개선을 위해 저소득층이 체납보험료를 납부할 수 있는 금액 수준으로 분할납부 횟수를 48회 이내로 완화 및 분할납부 승인취소자의 재승인 기준 완화, ⑤ 지역가입자 '보험료 체납처분 유예' 근거 신설을 위해 저소득 취약계층에 한정, 휴·폐업 등 부득이한 사유로 체납액 납부가 불가능하다고 인정할 경우 '일정기간 체납처분 유예' 근거규정 마련을 권고했다.

그리고 ⑥ 지역가입자의 '연대납부 면제대상' 범위 확대를 위해 연대납부의무 면제대상 미성년자의 소득, 재산, 부모 모두 사망한 경우 등 자격요건 폐지 및 저소득 취약계층 해당하는 80세 이상 고령자, 장애인 등을 '연대납부 면제대상'에 포함, ⑦ 수요자 중심의 중요정보 제공방식 다양화를 위해 가입자의 '자격변동 사실 등'의 통지방식을 문자전송. 전화통화, 카카오톡(알림톡) 등 다양한 방식으로 안내 강화 및 보험료 산정 관련 소득, 재산, 자동차 항목을 구체적으로 표시, 세대원 정보제공 동의절차 마련과 인터넷·모바일앱 등으로 확인방식 다양화 등의 내용을 담았다.

국민권익위는 이번 제도개선을 통해 건강보험료 관련 저소득 취약계층이 처한 구조적 위기상황이 개선될 것으로 기대하고 있다.

## 2. 무연고 국가유공자 예우 강화 방안

무연고 사망자(연고자가 없거나 알 수 없는 경우, 연고자가 시신 인수를 기피·거부한 경우) 발생 시 지방자치단체는 지방 보훈관서에 국가유공자인지 여부를 확인 요청하고, 국가보훈부에서는 해당 무연고 사망자가 국가유공자일 경우 국립묘지 안장 여부 심사와 장례서비스 제공 등 예우를 하게 되어 있다.

국민권익위가 실태조사한 결과, 무연고 시신 처리를 담당하는 전국 228개 지방자치단체(기초 226개, 제주·세종) 중 105곳(약 46%)에서 지방 보훈관서에 사망자가 국가유공자인지 확인을 하지 않고 있었고, 2018년 이후 사망하여 국가유공자임을 확인받지 못한 채로 지방자치단체의 무연고실에 안치되고 있었던 국가유공자 유골이 총 49위나 되었다.

위 49명에 대한 안장 심사 결과, 32명은 국립묘지에 안장될 수 있었으나 17명은 안장자격을 인정받지 못하여 무연고실에 계속 안치될 상황인데, 무연고실은 지방자치단체가 무연고 사망 처리 후 일정 기간동안 유골을 보관하기 위한 시설로 문서고 또는 창고와 유사한 구조를 가지고 있고, 일반 봉안시설과 분리되어 접근이 어려우며 추모 또는 애도의 공간으로 보기 부적절하다.

또한 장례 과정에서 보훈관서의 역할이 장례서비스업체에 연계하는 데 그치고, 부고 및 장례 일정 등을 관련 보훈단체 등에 알리는 절차가 없는 등 보다 적극적인 역할이 필요하다는 의견이 제기되기도 했다.

이에 국민권익위는 무연고 사망 처리 과정에서 지방자치단체 담당자가 국가유공자 여부를 간단히 조회할 수 있는 시스템을 마련하고, 장사업무 처리 시스템도 국가유공자 확인 여부를 필수적으로 입력하도록 개선하게 했으며, 국가보훈부에 정기적으로 지방자치단체에 국가유공자 확인을 독려하게 하여 무연고 국가유공자 사망 시 확인 체계를 강화하였다.

그리고 국립묘지 안장 자격이 인정되지 않더라도 지방자치단체 무연고실에 안치되는 것을 금지하고, 관련 보훈단체 등에도 부고와 장례일정 등을 알리게 하여 무연고로 사망한 국가유공자 예우를 강화하였다.

그 밖에도 보훈가족의 심리재활서비스와 관련하여, 서울집중센터에 비해 열악한 지방보훈관서의 상담실 환경을 개선하고, 심리재활서비스에 관한 종합적인 정보를 제공하는 온라인 홍보 수단을 마련하도록 했으며, 국가유공자 및 유가족의 심리 치유를 강화하기 위한 다양한 지지모임(자조집단) 프로그램을 개발하는 정책을 제안하였다.

## 3. 장애 국가유공자 활동지원 강화방안

현행 「국가유공자법」은 상이 1~2급 장애가 있는 국가유공자의 활동 지원을 위해 간호수당(현금) 등을 지급하고 있고, 일반 장애인은 「장애인복지법」에 따라 활동지원서비스(바우처)를 받고 있다.

그러나 국민권익위 실태조사 결과, 상이 3~7급 장애가 있는 국가유공자의 경우에는 상이 1~2급 장애가 있는 국가유공자와 달리 간호 수당도 받지 못하고 일반 장애인이 받는 활동지원서비스도 받지 못하는 사각지대에 놓여 있음이 확인되었다.

실제 2023년 9월 말 기준 65세 미만 상이 국가유공자의 97.5%(32,544명)를 차지하는 상이 3~7급 장애가 있는 국가유공자는 정부로부터 아무런 지원도 받지 못하고 있는 실정이었다.

또, 상이 1~2급 장애가 있는 국가유공자가 받는 간호 수당도 일반 장애인이 받는 활동지원서비스보다 그 규모가 적은 것으로 확인되었다. 상이 1~2급 장애가 있는 국가유공자가 받는 간호 수당의 월 최고 지급액은 291만 원인데 비해 일반 장애인은 월 최고 747만 원의 활동지원서비스를 받고 있어 최대 두 배 이상의 차이가 나고 있었다.

이에 국민권익위는 65세 미만 상이 3~7급 장애가 있는 국가유공자에 대한 활동지원 방안과 상이 1~2급 장애가 있는 국가유공자의 간호 수당 상향 및 간호 수당 지급체계 개편을 권고했다.

## 4. 장애인 전용주차 관련 국민불편 개선방안

장애인의 안전하고 편리한 이동을 보장하기 위해 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률」과 「교통약자의 이동편의증진법」에 근거하여 다중이용시설 및 공동주택, 도로 등의 주차장에는 장애인 전용 주차구역이 의무적으로 설치되어 있다.

하지만 장애인과 함께 거주하는 배우자의 부모 차량은 장애인 전용 주차구역에 주차가 불가능하고, 도로·여객시설에는 장애인전용 주차구역 표시 기준이 충분하지 않아 주차장 이용에 혼선이 야기되는 등 불편이 초래되고 있어, 이에 따른 개선을 요구하는 여러 민원이 국민신문고로 제기되고 있다.

〈 표 7-5 〉 장애인 전용주차 관련 국민신문고 민원 사례

**(사례1) 장애인 보호자용 주차표지증 발급 개선**

■ 요즘 젊은 장애인 부부 중 시부모나 장인·장모와 살면서 도움받는 분들이 많은데, 보호자 주차표지증 발급이 안되어 일반주차장을 이용함에 따른 불편과 안전을 위협 받고 있으니 개선을 요구('22. 9. 30. 국민신문고)

**(사례2) 장애인 전용 주차위반 과태료 미부과 이의**

■ 불법 주차 상황이어서 장애인 전용 주차구역 위반으로 신고했는데도 주차면 중앙에만 장애인 전용그림만 표시되어 있어 증거사진으로는 위반 여부 확인이 어렵다는 이유로 소관 지방자치단체가 과태료 미부과해 황당하니 시설개선 등 조치를 요구('22. 1. 3. 국민신문고)

이에 국민권익위가 관련 법제도를 살펴보니 장애인 전용 주차구역을 이용할 수 있는 주차표지증은 장애인 또는 장애인 보호자의 자동차 중 1대만 발급이 가능한데, 장애인 보호자용의 발급 대상이 장애인과 같은 주소지에 거주하는 장애인의 ① 배우자, ② 직계존비속, ③ 직계비속 배우자, ④ 형제자매, ⑤ 형제자매 배우자 및 그 자녀로 규정하고 있어 민법상 가족인 직계존속의 배우자, 배우자의 직계혈족 및 형제자매는 제외되고 있는 반면 민법상 가족이 아닌 형제자매의 배우자와 그 자녀는 포함되는 등 장애인 보호에 미흡한 점이 있었다.

[ 그림 7-3 ] 장애인 주차표지증

| 장애인 본인용 주차표지증 | 장애인 보호자용 주차표지증 |
| --- | --- |
| | |

또한 장애인 전용 주차구역은 「장애인등편의법」 적용의 상가, 공동주택 등 공중이용시설과 「교통약자법」상 도로·여객시설로 설치기준이 나뉘는데. 「장애인등편의법」은 주차구획선 규격·색상·그림, 안내표지판 문구 등에서 상세 정보를 제시하는 반면, 「교통약자법」은 안내표지 등을 설치해야 한다는 내용만 있어 이들 시설이 설치된 여객터미널, 철도역사 등의 주차장을 확인했더니 장애인 전용 주차구역에 도움안내 전화번호나 주차 방해 과태료 부과 안내, 주차 구획선 바닥면 그림 등에서 충분한 정보 없이 설치되어 국민에게 혼란을 주고 있었다.

이에 국민권익위는 민법상 가족의 범위인 장애인의 ① 직계존속 배우자, ② 배우자 직계혈족, ③ 배우자 형제자매가 장애인과 함께 거주하면 보호자용 주차표지증을 발급받을 수 있도록 보건복지부에 「장애인등편의법 시행령」 등을 개정하도록 했고, 유사 시설임에도 설치 기준이 달라 국민 혼선을 야기했던 도로·여객시설의 경우에도 일반 공중시설에 적용되는 「장애인등편의법」상의 장애인 전용 주차구역 설치기준과 동일하게 적용받을 수 있도록 국토교통부에 「교통약자법 시행규칙」을 개정하도록 하였다.

앞으로 법개정 절차를 거쳐 장애인 전용 주차구역에 관한 제도가 정비되면 그동안 이들 제도 때문에 발생한 여러 국민 불편과 민원 해소로 장애인 보호와 국민 권익이 향상될 것이며, 국민권익위는 장애인, 노약자, 어린이 등 사회적 약자의 불편을 초래하는 사각지대 해소를 위해 적극 노력할 것이다.

## 5. 결식아동을 위한 사회공헌사업 활성화 방안

국민권익위는 2021년 9월 전국 약 28만 명(2022년 기준)의 결식아동을 위한 「아동급식제도 개선방안」을 마련해 전국 지방자치단체(이하 '지자체')에 권고한 바 있다.

이를 통해, 5,000원에서 9,000원이었던 지자체별 아동급식 지원 단가가 2023년 기준 8,000원에서 9,000원으로 인상되었고, 아동급식카드 디자인을 일반 카드와 동일하게 변경하여 아동들이 아동급식카드 사용 시마다 느끼던 낙인감을 해소하였다.

그러나 국민권익위의 추가적인 실태조사 결과, 지자체가 제공하는 급식카드 가맹 음식점 정보에 미운영 식당이 포함돼 있거나, 연락처가 잘못 기재되어 있는 등 아동들의 급식카드 이용 편의 증진을 위해 제공하는 정보가 오히려 불편을 야기하는 사례가 다수 확인되었다.

또, 지역사회 내 자발적 사회공헌활동으로 결식아동을 지원하는 음식점이 있으나, 지자체 차원에서 이러한 음식점들의 정보를 제공하지 않아 아동들이 제대로 이용하지 못하는 경우가 있었다.

이에 국민권익위는 전국 지자체에 급식카드 가맹 음식점 정보 오류 및 누락 방지 방안을 수립하고, 급식카드 이용에 필요한 중요 정보는 누리집 등에 게시하는 것뿐만 아니라 문자메시지 등을 통해 아이들에게 개별적으로 안내하도록 하였다. 그리고 지역사회 내에서 자발적으로 결식아동을 지원하는 음식점 현황을 주기적으로 파악하고, 관련 정보를 아동들에게 제공하도록 권고하였다.

또, 서초구와 세종시 등 일부 지자체에서 지역사회와 협력하여 시행 중인 사회공헌사업을 소개하고 지자체가 주도적으로 결식아동 지원 음식점을 발굴하고 홍보할 것을 제안하였다.

## 6. 불합리한 보훈대상자 보상 정지 관행 개선

현재 「국가유공자법」 등 보훈 관련 7개 법령에 따르면, 보훈대상자가 「형법」 위반으로 금고 이상의 실형이 확정되는 경우 실형 기간 동안 보훈급여금(보상금, 수당) 지급이 정지된다.

또한 범죄 사유가 품위손상행위에 해당하면 추가로 보훈심사위원회의 의결을 거쳐 3년의 범위에서 보훈급여금 뿐만 아니라 의료·주택공급·대부 지원 등 각종 혜택이 정지된다. 여기서 품위손상행위는 보훈대상자가 신분을 이용하여 부당한 혜택을 강요·알선하거나 폭행·협박 등의 방법으로 부당하게 공무집행을 방해하는 행위를 말한다.

보상 정지는 보훈대상자의 생계와 직결될 수 있는 매우 중대한 불이익 처분이나 국민권익위 실태조사 결과 보상 정지 제도 운영상의 문제점이 다수 확인됐다.

우선, 품위손상행위에 대한 제재가 과도하게 이뤄지고 있었다. 한 예로, A는 청소년수련원에 불을 질러 건축물을 소훼하고 길에서 피해자에게 살해 협박을 하면서 당구공으로 상해를 가했을 뿐만 아니라 교통사고를 야기하고 구호 조치 없이 도주한 사실로 징역 1년 6개월의 실형 기간에만 보상 정지 처분을 받았다. 반면 B는 파출소 앞에서 욕설을 하는 등 소란을 피우며 공무집행을 방해해 징역 8개월의 실형을 받고, 품위손상행위를 했다는 이유로 2년이 추가된 총 2년 8개월 동안 보상 정지 처분을 받았다.

즉, 「형법」상 처벌 수준이 상대적으로 낮더라도 품위손상행위에 해당하면 법원의 형량에 비해 과도한 제재가 이뤄지는 불합리한 점이 있었다.

다음으로, 보상 정지 세부 처리기준이 미비했다. 그 결과 공무집행방해죄로 유죄가 확정됐으나 일선 보훈(지)청에서 보훈심사위원회 심의요청이 누락된 경우가 발생했다. 또, 범죄의 내용상 공무집행방해죄가 인정되더라도 판결문에 공무집행방해죄가 명시되지 않은 경우 품위손상행위에 해당하지 않는 것으로 처리되거나, 실형에 따른 보상 정지 기간과 보훈심사위원회 의결에 따른 추가 보상 정지 기간이 일부 겹치는 사례가 있었다.

마지막으로, 보상 정지 기간 결정 시 처분 대상자의 생계 곤란 등 사정을 고려하지 않고 있었다. 보훈(지)청에서 보상 정지 개시일을 정할 때, 실형 기간 종료 후 곧바로 추가 보상 정지를 함으로써 보훈대상자 본인과 가족의 생계에 위험이 초래될 소지가 있었다.

이에 국민권익위는 ▲다른 범죄와의 형평성에 맞게 품위손상행위에 대한 과도한 보상 정지 완화 ▲품위손상행위 여부 판단 및 추가 보상 정지 기간 결정 기준 마련 ▲보상 정지 대상자가 생계 곤란 사유가 있는 경우 실형 기간 이후 추가 보상 정지를 일시 유예할 수 있는 근거 마련 등 제도개선을 국가보훈부에 권고했다.

## 7. 자영업자 고용보험 가입률 제고 방안

자영업자 고용보험은 자영업자가 경영악화 등의 이유로 폐업한 경우 직업훈련 및 실업급여 지급을 통해 생활 안정을 도모하고 신속한 재취업·재창업을 지원하는 제도이다. 그러나 자영업자의 고용보험 가입률이 낮아 많은 자영업자가 사회보험 사각지대에 놓여 있는 상황이다.

국민권익위는 자영업자 고용보험 가입률이 낮은 주요 원인으로 제도에 대한 자영업자의 인지도가 낮은 점을 꼽았다. 많은 자영업자들은 고용보험 가입이 가능하고 정부·지방자치단체로부터 고용보험료를 지원받을 수 있다는 사실을 모르고 있었다. 또 기관별 소관 업무에 대해서만 정보를 제공하고 안내하는 경향이 있어 고용보험제도 전반에 대한 정보 확인이 어렵다는 민원이 다수 있었다.

이에 국민권익위는 자영업자 고용보험 인지도 제고를 위한 홍보를 강화하고 기관별 누리집에 제도 전반에 대한 상세한 정보를 게재하도록 했다. 이와 함께 고용노동부는 민원인이 문의 시 제도 전반에 대한 사항을 안내받을 수 있도록 안내강화 방안을 마련해 근로복지공단 및 전국 고용센터에 전파하도록 했다.

또 다른 이유로, 많은 자영업자는 실업급여 수급자격이 까다롭다는 인식 때문에 고용보험 가입을 망설이고 있는 것으로 나타났다. 자영업자가 실업급여를 수급할

수 있는 주요 폐업 사유로 '적자 또는 매출액 감소'가 있는데 이 요건을 충족하는 것과 증빙자료 마련이 어렵다는 민원이 이어졌다. 또 법령이 정한 사유 이외에 '기타 사유로 수급자격이 인정되는 경우'가 있는데도 어떤 사례가 있는지 누리집 등에 안내가 되어 있지 않았다. 이와 관련해 국민권익위가 실태조사 한 결과, 전국 고용센터 현장에서 '임신·출산·육아로 계속적 사업 운영이 곤란한 경우'와 같은 다양한 사유들을 수급자격으로 인정하고 있었다.

이에 국민권익위는 기타 수급자격이 인정되는 주요 사례를 선별해 기관별 누리집, 수급자격 신청 매뉴얼 등에 홍보·안내하도록 했다. 특히, 임신·출산·육아로 인해 폐업한 경우에도 수급자격을 인정한다는 사실을 명문화해 자영업자의 고용보험 가입을 유도하도록 「고용보험법 시행규칙」을 개정할 것을 고용노동부에 권고했다. 아울러 '적자 또는 매출액 감소' 요건을 자영업자의 영업 현실에 맞도록 정비하고 증빙서류를 간소화할 것을 정책제안 했다.

국민권익위는 이 제도개선으로 보다 많은 자영업자가 고용보험에 가입함으로써 경제·사회적으로 어려운 자영업자가 사회보장제도의 혜택을 충분히 누릴 수 있기를 기대한다.

## 8. 전통시장 화재 예방사업 실효성 강화 방안

최근 5년간('17년~'21년) 전통시장 화재로 인한 재산피해는 1건당 3억 3,000만 원 수준으로 일반 화재 대비 약 18배에 달하고 '21년 전통시장에서 발생한 화재 57건 중 전기적 요인으로 인한 것이 27건으로 47.4%에 이르고 있다.

이에 정부는 전통시장 화재 예방을 위하여 매년 전통시장에 대한 전기안전점검을 실시하고 전통시장 점포의 노후 전기시설을 정비하는 노후전선 정비사업을 추진하고 있으나, 전통시장 점포 중 상당수가 점검에서 누락되고, 노후전선 정비사업 시행이 가장 필요한 화재 위험 점포가 사업 대상에서 제외되거나 개선되지 않고 방치되는 사례가 발생하고 있다. 이에 전통시장 화재 예방사업의 실효성을 강화하기 위한 제도개선을 추진하였다.

국민권익위 실태조사 결과, 최초 전기안전점검에서 누락된 점포는 해당 상인이 신청할 경우에만 추가 점검을 실시하고 있어, 상인의 점검 미신청 등의 사유로 매년 약 10%의 점포가 미점검 상태로 방치되고 있었다.

또, '22년 안전점검 결과 즉시 개보수가 필요하다고 판정받은 화재 위험(E등급) 점포 3,705개 중 1,849개(49.9%)가 개선되지 않았는데, 시장 단위의 사업 추진방식의 문제점으로 인하여 미개선된 화재 위험 점포 1,849개 중 770개(41.7%)가 노후전선 정비사업을 시행하지 않은 것으로 확인되었다.

이외에도 '22년 미개선 화재 위험 점포 1,849개 중 970개(52.4%)는 전기안전점검 이전에 노후전선 정비사업을 시행했음에도 E등급을 받는 등 동 사업의 실효성에 문제가 있는 것으로 확인되었다.

이에 국민권익위는 전통시장 화재 예방사업의 실효성을 강화하기 위해 다음과 같이 개선안을 마련하였다.

우선 화재 위험 점포가 노후전선 정비사업에서 누락되는 사례가 발생하지 않도록 화재 위험 점포만을 대상으로 하는 별도의 사업 추진 체계를 도입하도록 하였다.

다음으로 노후전선 정비사업의 실효성을 높이기 위해 사업 추진 시 의무적으로 전문기관인 전기안전공사의 설계자문 및 시공 후 검수를 받도록 하였다.

마지막으로 1차 전기안전점검에서 누락된 점포에 대한 2차 점검을 의무화하고, 화재 위험 점포에 대한 개선명령 및 이행 확인을 위해 지자체로 하여금 개선명령 사실을 전기안전공사로 반드시 통보하도록 하는 등 관계기관 간 협력을 강화하도록 하였다.

## 9. 청소년 마약 예방 교육 강화 방안

최근 학원가 마약 음료수 사건과 같은 청소년 마약 노출 위험이 증가하는 상황에서 청소년 대상 마약 예방교육은 학교 안 청소년의 경우 음주·흡연 등과 함께

약물 오남용 교육에 포함되어 있고, 학교 밖 청소년(2022년 기준 16만 8천 명으로 추정)의 경우 전국 지원센터에서 기초소양교육의 하나로서 실시되고 있다.

여성가족부에서 중고생 약 11,320명을 대상으로 2022년 11월에 실시한 설문조사 결과, 마약을 비롯한 환각성 물질 및 약물 위험 교육의 경험률*이 음주·흡연에 비해 상당히 낮았고, 관련 법령과 교육부 지침에 음주·흡연 예방 교육과 별도로 실시돼야 하는지 불분명하고 교육 시간도 명시되어 있지 않았다.

* (예방교육 경험률) 음주 61.0%, 흡연 86.9%, 환각성 물질 43.2%

학교에서 주로 예방교육을 진행하는 교원(보건교사, 담임교사, 관련 교과 교사)들에게 교육부와 교육청에서 개설한 교육 역량강화 프로그램에 대한 이수 의무가 없으며, 교육부 교사용 지도서도 지나치게 전문적이어서 실효성 있는 교육을 기대하기 어려웠다.

학교 밖 청소년의 경우 전국 지원센터에서 마약 예방교육이 필수교육으로 지정되어 있지 않아 2023년도 연간 사업계획에 반영한 학교 밖 지원센터는 220개 중 17.7%인 39개에 불과했다.

또한 학교 밖 청소년 전용 교육자료가 부족하고, 학교 밖 청소년 지원센터에서 마약 예방교육을 실시하기 위해서는 외부 전문기관의 도움이 필수적임에도 법무부, 식품의약품안전처(한국마약퇴치운동본부) 등 관련 기관과의 협업이 없는 등 전체적인 교육 환경이 조성되어 있지 않았다.

그 밖에도 학교 밖 청소년들이 학습하고 있는 교육청 등록 대안교육기관 193개 중 11.9%인 23개 기관에서만 마약 예방교육을 실시하였거나 실시할 계획을 가지고 있어 지원센터와 마찬가지로 교육실적이 충분하지 않고, 실적 제고를 위한 유인책이 부족함에도 교육청 재정지원에서 교육실적을 고려하지 않고 있었다.

마지막으로 교육부 학교 예방교육 점검서식에 따르면 각 학교의 실시 여부만 조사하고 교육 횟수, 인원, 내용 등 기본적인 점검사항과, 「초·중등교육법」상의 각종학교가 점검대상에서 빠져 있는 등 사후관리도 부족하였다.

이에 국민권익위는 교육부 학생건강증진 분야 일반지침을 개정해 학교에서

음주·흡연 등과 별도로 마약 예방교육을 실시하고 교육시간을 명시하도록 했다. 마약 예방 교육 교원의 교육역량 강화 프로그램 이수를 의무화하고 전문지식이 부족한 교원도 활용할 수 있게 교사용 지도서를 개편하도록 했다.

마약 예방교육을 학교 밖 청소년 지원센터 필수교육에 추가하는 한편, 관계기관과 협업해 전문강사에 의한 교육을 확대하고 학교 밖 청소년 전용 교육자료를 마련하도록 했다.

학교 밖 청소년 지원센터에서 적극적으로 마약 예방교육을 실시하도록 여성가족부 평가지표에 반영하고, 대안교육기관에 대한 교육청 재정지원 시 마약 예방교육 운영실적에 따른 유인책을 도입하도록 했다.

마약 예방교육 실시에 대한 점검 항목을 확대하고 각종학교를 점검대상으로 명시하여 사후관리를 강화하도록 했다.

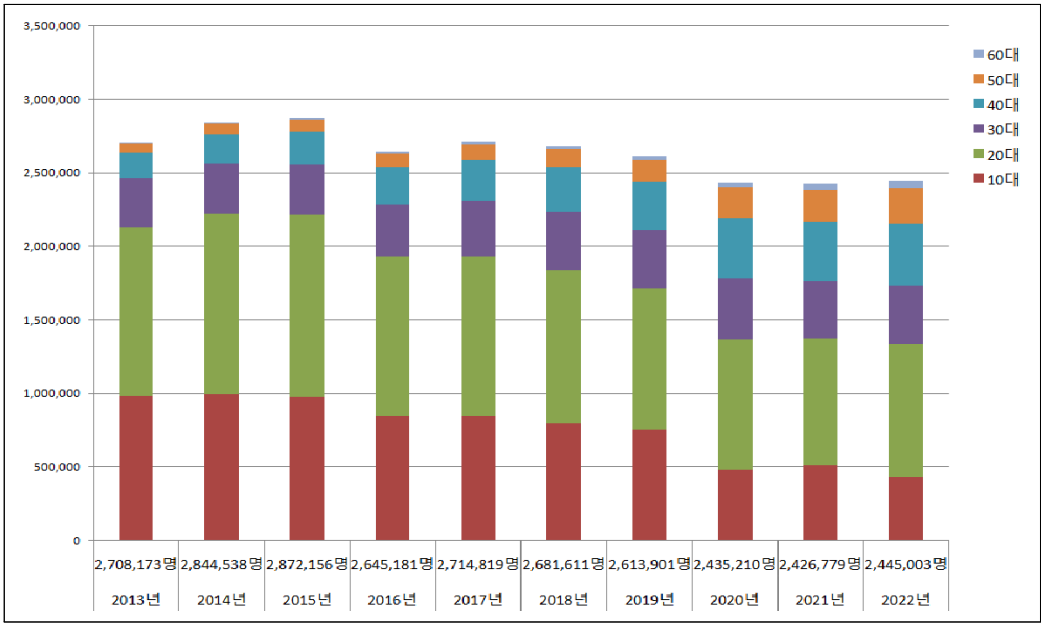
# 제2절 국민불편 해소

## 1. 헌혈자의 예비군·민방위 훈련시간 인정 확대

국민권익위는 「대통령실 국민제안센터」를 통해 접수되는 국민의 작은 목소리(민원·제안·청원)를 적극적으로 청취하여 정부정책과 제도에 반영하고자 하는 노력의 일환으로 「헌혈자의 예비군·민방위 훈련시간 인정 확대」 제도개선을 추진하였다.

저출산·고령화와 연계되어 최근 10년간 헌혈가능인구인 16~69세의 헌혈 참여가 전체적으로 계속 감소하면서, 혈액 보유량 부족으로 인해 생명 연장과 국민 안전 확보가 위협받는 상황이 가속되고 있었다.

[ 그림 7-4 ] 최근 10년간 헌혈 참여자 수 변화 추이




실제로, 코로나 확산 당시 예비군·민방위교육에서 헌혈이력을 교육시간으로 인정한 선례가 있는 등 위기 극복을 위한 성공적 개선사례는 행정현장에 적극 재반영 필요하다는 국민들의 민원 및 청원이 지속적으로 제기되었다.

이에 국민권익위는 국민제안센터에 접수된 청원('22. 11. 2.) 사항 중 헌혈 확산에 관한 제언을 적극 검토하여 혈액 부족 위기를 극복하고 수요자 중심의 정책개선을 위해 헌혈증을 제시한 '예비군훈련' 및 '민방위교육' 대상자에 대해 교육훈련의 일정시간 이수처리를 인정하도록 했다.

## 2. 납세자 사전 권익구제 제도개선

국세청은 세법이 정하는 바에 따라 모든 납세자가 납세의무를 성실하게 이행하도록 세무 상담·안내와 더불어 불성실 납세자를 대상으로 세무조사 기능을 수행하고 있다.

세무조사*는 납세자에게 협력할 의무를 부여하면서 정당한 세금을 부과하는 과정이므로, 그 특성상 납세자 기본권을 한층 보호할 필요가 있다.

* 세무조사: 국세의 과세표준과 세액을 결정 또는 경정하기 위하여 질문을 하거나 해당 장부 · 서류 또는 그 밖의 물건 등을 검사 · 조사하거나 그 제출을 명하는 활동('21년 기준 개인사업자 4,077명, 법인사업자 4,073개 조사, 4조 7,827억 원 부과, 조세포탈범칙조사 152건 8,151억 원 부과)

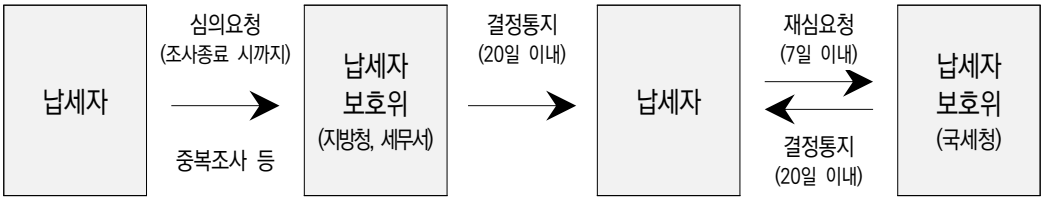
국세청은 납세자 권익구제를 위해 과세전적부심사*를 심의하는 지방국세심사위원회와 국세심사위원회 및 납세자 보호 관련 사안을 심의하는 납세자보호위원회**를 구성 및 운영하고 있다.

* 과세전적부심사: 과세 처분 확정 전에 과세가 적정한 지 여부를 가리는 심사

〈 표 7-6 〉 과세전적부심사 절차

** 납세자보호위원회: 국세행정 집행과정에서 납세자의 권익보호를 위해 구성·운영

〈 표 7-7 〉 납세자보호위원회 심의절차




그러나 민간위원 중 국세청 출신을 해당 관서 내 퇴직 3년 이내인 경우로 제한함에 따라 국세청 출신 인사가 참여가 가능한 상태였고 실제 위원 구성이 과세관청 인사 위주로 구성돼 형식적으로 운영될 우려가 있었다.

한편, 세무조사를 연장할 경우 납세자 보호위원회 승인을 받아야 하는데 납세자가 이를 확인하기 어려웠고, 위법·부당한 조사의 재발방지를 위한 조치도 미흡했다.

또한 납세자 보호담당관이 징계를 요구할 수 있는 위법·부당한 행위 대상이 '금품·향응 수수 또는 사적 편의 제공 요구'로만 한정돼 있어 다른 금지행위*를 방지하기에도 한계가 있었다.

* 관련 없는 장부 등 제출 요구, 조사범위·기간 임의 연장·확대, 동의 없이 장부 복사·보관 등

이에 국민권익위는 국세심사위원회와 납세자보호위원회의 국세청 출신 민간위원 제한 범위를 확대하고, 세무조사 기간 연장 결정을 통지할 때 납세자보호위원회 승인 여부를 안내함과 동시에 납세자보호 담당자 정보를 기재하도록 했다.

아울러 조사권을 반복적으로 남용하는 공무원에 대해서는 조사분야 근무를 배제하고, 납세자보호담당관의 징계요구 대상을 세무조사 과정에서의 위법·부당한 행위 전반으로 확대하도록 했다.

주무관청인 국세청은 국민권익위 권고를 적극 수용해 납세자 사전 권익구제 제도를 2024년 12월까지 보완할 예정이며, 제도개선이 이루어진다면 국세 조사, 권익구제 과정에서 국민불편이 대폭 개선될 것으로 전망된다.

## 3. 외국인선원 고용 관리 합리화 방안

해양수산업은 기피업종 중 하나로, 저출산·고령화로 인해 국적 선원 수는 매년 감소하고 있는 반면, 최근 60세 이상 선원이 대폭 늘어나고 있는 상황이다.

국적 선원 부족에 따라 현장에서는 외국인 선원에 대한 의존도가 높아지고 있는데, 외국선원통계연보 자료에 따르면 우리나라 취업 선원은 2021년 말 기준 총 5만 9,843명인데, 이중 약 외국인 선원은 27,333명으로 절반 가까이에 이른다.

그러나 외국인 선원은 해양수산부 고시에 따라 사전에 국내 선원노조와 고용 규모를 합의해야 고용할 수 있고, 노조와 선주 관련단체에 매월 복지기금과 관리비를 납부해야 하는 부담이 있어 국민권익위는 경제 위기 속 외국인 선원 인력수급 문제 해결과 선원 권익보호를 위해 제도개선을 추진하게 되었다.

국민권익위는 우선 현장 실태조사, 관계자 인터뷰 등을 통해 외국인 선원 제도 운영상 문제점을 분석하였는데, 주요 문제로 첫째, 외국인 선원 제도 전반에 대한 법적 근거가 미흡한 상태에서 외국인 선원 고용 규모 결정 등을 정부가 결정하기 전에 선주 관련단체와 국내 선원노조가 먼저 합의해야 하는 문제가 있었다.

또한 현장에서 외국인 선원 고용신고를 할 때 노사 합의서를 첨부해야 하는데, 이러한 협의, 신고과정에서 노사 간 상호 불신과 갈등이 발생하고 있었다. 선주 관련단체 또한 명확한 위탁 근거 없이 외국인 선원 관리업무를 수행하고 있어 체계적인 관리가 어려운 상황이었다.

둘째, 국내 선원노조와 선주 관련단체에서 납부할 것을 요구하는 복지기금과 관리비 문제도 있었는데, 외국인 선원을 고용하는 선주는 1명을 고용할 때마다 국내 선원노조에 노조회비로 월 1만 8천 원에서 5만 원, 복지기금으로 월 2만 원에서 5만 원을 내야하고, 선주 관련단체에도 관리비 명목으로 월 3만 원에서 5만 원을 납부하고 있었으나, 그 집행용도가 불명확한 상태에서 일부는 세부 집행내역을 선주나 외국인 선원에게 공개하지 않고 있었다.

복지기금의 세부 집행내역을 살펴본 결과 외국인 선원보다는 대부분 국내 선원 복지를 위해 집행되었다.

마지막으로 외국인 선원 최저임금 책정 근거 미흡, 무단이탈 관리, 송입업체 관리에 있어서도 개선이 필요한 부분이 발견되었다.

국민권익위는 업계 관련 단체, 노조 등 유관기관 의견수렴, 토론회를 거쳐 제도개선 방안을 마련하였는데, 먼저 불명확한 외국인 선원 제도 근거를 정비하도록 하였고, 외국인 선원 도입, 고용, 관리 전반적인 사항에 대해 법적 근거를 마련하도록 하였으며, 노사합의가 아닌 관계부처 합동으로 외국인 선원 도입규모, 고용기준 등 주요 정책을 결정하도록 하였다.

또한 정책결정 전에 매년 정기적인 실태조사를 하여 현장의견을 반영하도록 하였고, 외국인 선원 고용신고 시 노조확인서를 삭제하는 등 절차를 개선하도록 하였다.

두 번째로는 관리비, 복지기금에 대해서도 징수 근거와 집행용도를 명확히 규정하고, 세부 집행내역을 외국인 선원, 선주 등에 공개하도록 하였다.

마지막으로 외국인 선원 무단이탈 방지를 위한 정기조사와 관계부처 합동 점검을 실시하고, 외국인 선원 권익을 침해할 경우 제재할 수 있는 근거를 마련하는 등 외국인 선원 복지 향상 방안도 강구하도록 하였다.

주무부처인 해양수산부는 국민권익위 권고에 따라 관련 기관, 단체와 협의를 거쳐 실효성 있는 대안을 마련하여 2025년 12월까지 관련 제도를 정비할 예정이며, 이번 제도개선이 이루어진다면 선원 인력수급 문제와 권익보호 문제 해결을 통해 경제 위기 속 해양수산업 발전 기반이 마련될 것으로 기대된다.

## 4. 지방자치단체 중소기업 정책자금 지원사업 실효성 제고

현재 지방자치단체는 중소기업에 정책자금을 지원*하기 위해 시중은행과 협약을 체결하고 장기 저리로 융자지원하고 있다. 지원방식으로는 지자체 비용으로 이자수익을 창출하는 '융자지원방식'과 은행 자금을 사용하고 이에 대한 이자를 부담하는 '이차보전방식'이 있다.

* 중소기업지원자금 규모('23년 계획, 원): 12조 7,917억(지자체 7,020억, 은행 12조 897억)

그런데, 지자체들은 지자체 자금 부족 등을 이유로 이자 비용만 부담하는 '이차보전방식'을 선호해 자금 고갈이 우려되고 있다. 또한, 동일 액수의 자금을 기업에 지원하면서 균분 상환방식이 아닌 장기간 거치 후 일시 상환하는 방식이 사용되기도 해 지자체의 이자 부담은 더 커지는 문제도 있었다.

이에 대해 국민권익위는 지자체가 중장기적으로 융자지원방식을 채택하도록 정책제안하고, 지자체의 재정적 부담을 완화하기 위해 단기간 거치 후 균분 상환하는 등 거치기간과 상환방식을 조정하도록 개선안을 권고했다.

다음으로 국민권익위는 지자체와 은행 간 이차보전금리 협약서에 금리변동 또는 이자수익 처리를 은행에 유리하게 체결하거나 주요 대출 정보공유에 대해 미흡한 협약은 갱신하도록 했다.

일반적으로 지자체와 은행이 체결한 협약서상 금리가 기업의 대출금리보다 높으면 그 차액만큼을 지자체가 은행에 지급(이차보전)한다. 반면, 기업의 대출금리가 지자체와 은행의 협약금리보다 높으면 은행이 지자체에 그 차액을 수익으로 지급해야 하나 이를 협약서에 명시하지 않고 은행에 귀속시킨 사례가 확인돼 이를 개선하도록 권고했다.

또한 협약서에 지자체·은행 간 정보공유에 대한 절차가 명시돼 있지 않거나 정보공유가 형식적으로 운영돼 연체·부정사용·임의포기 등 주요 대출정보가 공유되지 않아 부정 사용으로 적발된 기업에 대출이 실행된 사례도 많아 지자체·은행간 정보공유를 강화하도록 권고했다.

특히 국민권익위는 지자체가 지원 금리를 일률적으로 적용하다 보니 영세기업은 상대적으로 금리 부담이 가중되고, 실업문제 해결이 시급함에도 청년기업 지원이 미흡한 점에 주목해 금리 차등 적용이나 추가 지원 등을 통해 영세·청년기업 지원방안을 강화하도록 했다.

더불어 지자체·은행을 번갈아 방문케 하거나 대출실행과 무관한 대출상담확인서를 요구해 불편하다는 민원도 많아 중복서류는 폐지하고 방문 절차를 간소화해 기업 불만을 해소하도록 했다.

## 5. 주정차 위반 과태료 등 지방세외수입 과오납금 환급 절차 개선

지자체가 국민에게 부과·징수한 세금, 세외수입 등에 과오납이 발생한 경우 지자체는 과오납금을 납부자에게 환급해야 하나, 주정차 위반 과태료 등 지방세외수입은 부과·징수 위주로 법체계가 마련되어 있어 환급 등 국민의 권리 보호 관련 법규정은 지방세에 비해 상대적으로 미비하였다. 이에 국민의 권리 보호를 위해 지방세 대비 미흡한 과오납금 환급 관련 규정을 정비하는 제도개선을 추진하였다.

국민권익위 실태조사 결과, '20년~'23년 7월 기간 주정차 위반 과태료 과오납금 환급률은 80.6%로 과오납금의 약 20%가 환급되지 않은 것으로 나타났다.

이는 지방세외수입의 과오납금 환급 규정이 미흡하여 발생한 것으로 파악되었는데, 지방세와 달리 지방세외수입은 지자체의 과오납 환급금 발생 사실 통지 의무 규정이 없어 과오납한 납부자가 환급금 발생 사실을 몰라 환급금을 청구하지 못할 가능성이 있었고, 지자체가 직권으로 환급금을 지급할 수 있는 규정도 없어 과오납금을 환급받기 위해서는 납부자가 반드시 환급신청을 해야만 하는 불편을 초래하고 있었다.

일부 지자체에서는 환급대상자에게 전화해 계좌번호를 받는 등 체계적이지 않은 환급 절차를 운용하고 있었고, 특히 계좌정보 취득 과정에서 공공기관 사칭 보이스피싱으로 오인받는 등 불필요한 민원을 유발하고 행정신뢰도를 떨어뜨리는 사례도 있었다.

〈 표 7-8 〉 과오납금 환급 관련 민원 유발 사례

- 얼마 전 ○○시 공무원이라고 자신을 소개하면서 납부한 불법주정차 과태료 32,000원을 환급해 줄테니 통장 사본을 촬영해 공용 휴대전화로 전송해달라는 전화를 받았으나, 관공서를 빙자한 전화금융사기(보이스피싱)을 의심해 응하지 않았음(언론보도, '23. 5월)

- 주정차 위반 과태료 과오납금을 환급하기 위해 환급대상자에게 전화하여 계좌번호를 취득하는 과정에서 보이스피싱으로 오인받는 경우도 있고, 상대방이 전화를 끊어버리는 등 계좌정보를 취득하는 데 어려움이 많음(지자체 담당자 진술, '23. 8월~10월)

이에 국민권익위는 지방세외수입의 과오납금 환급 규정을 정비하기 위하여 다음과 같이 개선안을 마련하였다.

우선 과오납 환급금 발생 사실 통지를 의무화하고 지자체가 환급금을 직권으로 지급할 수 있는 절차를 마련하는 등 지방세 대비 미흡한 지방세외수입 과오납금 환급 규정을 지방세 수준으로 개선 · 정비하도록 하였다.

또한 현재 지방세외수입은 지방세기본법과 같은 일반법이 없는 상황이므로, 국민의 편의 증진, 권리 보호 강화를 위해 지방세외수입에 관한 기본적인 사항, 납부자의 권리 보호에 관한 사항 등을 규정한 일반법 마련을 검토할 것을 정책제안 하였다.

## 6. 고속열차 이용자 불편 해소방안

국민 생활권이 확대되는 추세에 따라 KTX, SRT 이용자 수가 점차 증가하여 2022년 기준 전체 수송 인원은 약 1억 4,550만 명에 달한다. 한국철도공사와 ㈜에스알은 각각 홈페이지(레츠코레일, 국민철도SR), 모바일앱(코레일톡·SRT앱)을 통해 온라인 서비스를 제공하고 있다.

최근 고속열차의 마일리지 적립이나 환불, 지연 안내 서비스에 대한 불편 민원이 빈발함에 따라, 국민권익위는 국민신문고와 민원분석시스템을 통해 제도개선 방안을 마련하였다.

첫 번째로 한국철도공사는 이용자가 KTX를 2매 이상 구매하면 구매자에게는 1매분의 마일리지만 자동으로 적립하고, 나머지 마일리지는 동행자가 신청을 해야 개별적으로 적립해 주는 '동행자 마일리지 적립제도'를 2021년 11월부터 시행했다.

그러나 동행자가 마일리지 적립을 따로 신청하여야 한다는 사실을 인지하지 못해 적립 기회를 상실하는 이용자가 많았고 유아, 어린이, 중증장애인 등은 멤버십 가입과 마일리지 적립에 어려움을 겪고 있었다.

이에 국민권익위는 한국철도공사 홈페이지와 모바일앱에 동행자 마일리지 적립 안내 문구를 상시 게재하는 등 홍보를 강화하도록 하였다. 동행자 중 유아·어린이·중증장애인 등의 마일리지는 구매자에게 자동으로 적립하도록 권고하였다.

두 번째로 SRT 여객운송약관에 인터넷 및 모바일로 발행받은 승차권임에도 열차 출발 후에는 직접 역 창구에 가야만 환불이 가능하게 한 규정을 개선하여 열차 출발 후에도 인터넷·모바일 환불을 허용하도록 권고했다.

〈 표 7-9 〉 열차 출발 후 환불 민원 사례

- 수서역에서 부산역까지 가는 열차 예매 후 역까지 갈 수 없어 기차를 타지 못했다. 기차 출발 후에는 역으로 직접 가야만 환불 처리가 된다는 현행 제도는 지나치다. (국민신문고, '19. 11월)
- 역까지 갈 수 없는 상황에서 전화로 취소가 안 되고 역에 방문하여 취소하라는 답변을 받았다. (국민신문고, '21. 5월)

마지막으로 ㈜에스알의 역사 내 전광판과 모바일앱의 승차권 예매목록 간 지연시간 정보를 동일하게 안내하고 SRT 모바일 승차권에도 실시간 지연정보를 표출하여 이용자의 혼란과 불편을 줄이도록 권고했다.

한국철도공사와 ㈜에스알은 2024년 12월까지 국민권익위의 권고사항을 이행할 예정이다. 이번 제도개선으로 고속열차 서비스 이용 편의성이 높아지길 기대한다.

## 7. 행정·심의위원회 등 운영 합리성 제고

현재 중앙행정기관, 광역자치단체, 공직유관단체는 소관 사무에 관한 자문, 협의, 심의·의결을 하기 위해 복수의 구성원으로 이루어진 합의제 기관인 4천 9백여 개 행정·심의위원회 등을 운영하고 있다.

* 중앙 592개, 광역 3,163개, 공직유관단체(65) 1,148개 위원회 구성·운영

그런데, 위원회 운영 과정, 위원 구성에서 공정성 문제와 불합리한 사례가 지속적으로 발생하고 있었으며, 객관적이고 공정한 민간위원 위촉이 필요함에도 신뢰성 확보 장치는 미흡한 문제도 있었다.

이에 국민권익위는 위원 구성의 전문성·투명성을 제고하고 각종 위원회 등의 운영을 공정하게 하는 제도개선안을 마련해 행정안전부 등 13개 소관 부처, 17개 광역자치단체, 65개 공직유관단체에 권고했다.

먼저 위원 수 100여 명 이상인 위원회부터 민간위원을 공개모집하고, 존재하지 않거나 활동을 하지 않는 비영리민간단체가 추천하는 민간위원이 위촉되지 않도록 검증을 강화했으며, 같은 위원이 동일 위원회에 최대 6년 이상 위촉되지 않도록 제한하고, 3개 위원회 초과 위촉을 방지하기 위하여 중복 여부를 사전 점검케 했다.

다음으로 지난 3년간 위원회 개최 실적이 없는 광역 및 공직유관단체의 위원회는 정비계획을 수립하여 통·폐합하도록 하였으며, 인·허가, 분쟁조정 관련 업무를 수행하는 민간위원에 대한 통제 수단이 부족한 22개 위원회에서 활동하는 민간위원에 대하여는 벌칙 적용시 공무원으로 의제하도록 법규화 하였다.

* 벌칙 적용에서 공무원 의제: 위원회의 위원 중 공무원이 아닌 사람은 「형법」 제127조(공무상 비밀의 누설), 제129조(수뢰, 사전수뢰), 제130조(제삼자뇌물제공), 제131조(수뢰후부정처사, 사후수뢰)까지의 규정을 적용할 때에는 공무원으로 본다.

이외에 미래세대인 청년세대의 참여가 미흡한 것으로 분석되어 각종 위원회의 청년세대 참여를 원칙으로 하고 위촉위원에 10분의 1 이상 청년참여를 우선 추진하도록 하였고, 지역인재 위촉이 없거나 저조하여 지역의사 표출에 한계가

있어 지역인재를 우선 위촉하고, 수도권 위원 위촉 비율이 50%를 초과하지 않도록 상한선 설정하도록 권고하였다.

이번 제도개선으로 위원회 운영이 실질화되어 국민의사를 반영한 정책 추진이 가능할 것으로 기대하고 있다.

## 8. 민간 체육단체 운영 합리성 제고

공정한 스포츠 환경 조성을 위해서는 스포츠 분야 인권침해 및 스포츠 비리 발생을 억제할 필요가 있으며, 이를 위해 스포츠윤리센터를 통해 신고사건을 접수·처리하고 있다. 스포츠윤리센터의 징계 요구를 받은 체육단체(종목·가맹단체)는 대상자에 대한 징계처분 수위 결정 후 그 결과를 보고하여야 한다.

* 대한체육회 산하에 71개 종목단체, 대한장애인체육회 산하에 32개 가맹단체가 운영 중이며, 종목·가맹단체는 국가지원으로 대부분의 예산을 편성하고, 체육회와 장애인체육회의 규정을 준용

그런데, 징계 요구를 받은 체육단체가 징계요구에 부합하는 징계처분을 하여야 함에도 경미한 처분을 하거나 징계결정을 지연하는 불합리한 사례가 지속적으로 발생하고 있었다.

〈 표 7-10 〉 스포츠 분야 신고사건 처리 절차

| 인권침해·스포츠 비리 신고 | → | 조사 / 징계 요구 | → | 징계 의결 / 결과 통보 |
|---|---|---|---|---|
| 신고자 | | 스포츠윤리센터 | | 체육단체(종목·가맹단체) |

이에 국민권익위는 징계심의위 공정성을 강화하고 스포츠윤리제도 실효성을 제고하는 개선안을 마련해 문화체육관광부, 대한체육회, 대한장애인체육회 등에 권고했다.

먼저 추상적이거나 포괄적인 징계기준을 세분화하고 명확화하여 징계처분시 재량을 축소하고, 채용 과정의 불공정성 해소를 위해 채용업무 관련 비위행위를 한 자에 대한 징계감경을 금지하도록 하였다.

다음으로 징계처분이 지연되거나 부적정하게 경감 되는 것을 방지하기 위해 징계요구 결과를 3개월 이내에 통보하게 하였고, 보고내용에 대한 설명의무 부과, 근거 자료 제출을 법제화하였으며, 신고자 등이 동의한 경우에는 신고자 비밀보장 의무를 위반하지 않는 것으로 예외 규정을 신설하도록 하였다.

이외에 재정지원과 연결되는 체육단체 평가 시 미통보된 징계 건수를 평가 시 감점하게 하여 징계 처리가 지연되는 것을 억제하였으며, 임·직원에 대한 징계결과, 임원의 업추비 집행내역을 경영공시하여 사회적 책임을 제고하도록 하였다.

이번 제도개선으로 혐의수준에 따른 징계수준 결정, 징계처리 지연 방지를 통해 스포츠 분야 인권침해와 스포츠 비리를 억제하는 정책 추진이 가능할 것으로 기대한다.

# 제3절 규제완화

## 1. 자동차 정비업 등록기준 합리화

최근 차량 기술향상과 친환경차 발전 등으로 내연기관 중심으로 운영되던 자동차 정비업체의 운영상 어려움이 커지고 있는 상황이다. 특히 영세한 정비업체의 경우 산업 흐름의 변화를 따라가지 못하는 정비요원의 자격조건 등으로 인해 인건비 가중 등 문제가 발생하고 있어 이를 개선해달라는 현장의 목소리가 높았다.

자동차 정비업은 정비작업 범위 등에 따라 자동차종합정비업, 소형자동차 종합정비업, 자동차 전문정비업 등으로 나뉜다. 자동차종합정비업과 소형자동차 종합정비업은 시설 규모뿐만 아니라 정비대상 범위도 차이가 있는데도 정비업 등록을 위해 고용해야 하는 최소 정비요원 수가 같다는 문제가 있었다. 이에 따라 상대적으로 규모가 작은 소형자동차종합정비업에서 인건비 등 운영 부담 등이 가중되고 있다.

〈 표 7-11 〉 자동차종합정비업 및 소형자동차종합정비업 비교

| 구분 | 자동차종합정비업 | 소형자동차종합정비업 |
|---|---|---|
| 시설면적 | 1,000㎡ 이상 | 400㎡ 이상 |
| 정비대상 | 모든 종류의 자동차<br>(경형·소형·중형·대형의<br>승용·승합 ·화물·특수자동차) | 승용자동차<br>경형·소형의 승합 · 화물 · 특수자동차 |
| 작업범위 | 교환 및 탈부착,<br>모든 종류의 판금·도장 작업 등 점검·정비<br>및 튜닝작업 | 교환 및 탈부착,<br>일부 종류의 판금·도장 작업 등 점검·정비<br>및 튜닝작업 |

국민신문고 민원 사례('22. 12월)를 보면, “서울과 같은 대도시도 등록인원이 2명이면 가능한데 인력을 구하기도 쉽지 않은 지방에서 3명을 구하라고 하니 불합리하다.”라며 자격증 보유자 명의만 대여하는 등 불법적 행위가 우려되고 개선이 필요하다는 의견이 있었다. 또 최근 교통사고 증가와 친환경차 기술발달에

따라 기존 내연기관 중심의 고장 수리는 감소하고, 소규모 업체들에서는 차량 외부 수리인 '판금 및 도장' 정비수요가 증가하고 있어 해당 분야의 전문인력 확보가 필요한 상황이다.

그러나 '자동차 정비' 분야 자격보유자만 정비요원으로 인정하고 '판금·도장 수리' 분야 자격보유자는 인정되지 않는 문제점이 있었다. 소규모 업체들은 실제 판금·도장 분야에 대한 작업 비율이 80% 이상이라고 판단할 만큼 높은 비중을 차지함에도 해당 분야 전문인력 추가 채용은 인건비 부담 등으로 이어져 어려움을 겪고 있는 실정이다. 이에 현장에서는 무자격자가 판금·도장 수리를 하는 등 안전사고 우려가 제기돼 정비요원의 자격기준을 개선해달라는 요구가 많았다.

이에 국민권익위는 자동차 정비업계의 운영 현실을 반영해 자동차 정비업의 종류에 따라 정비요원의 최소 인원기준을 차등하게 개선하도록 했다. 또 정비요원 자격인정 범위도 자동차 차체수리·보수도장 분야 자격증 취득자를 일부 포함할 수 있도록 했다.

국민권익위는 이 제도개선으로 불합리한 자동차 정비업 등록기준 규제를 개선해 정비업계 소상공인의 경영난이 해소되고 차량 정비 안전성이 크게 높아질 것으로 기대한다.

## 2. 국가자격시험의 공인어학시험성적 인정기한 확대

토익(TOEIC) 등 외국어시험 주관사는 응시자의 성적을 2년만 인정하고 있고 국가전문자격시험 중에도 외국어시험 성적을 제출해야 하는 경우가 많아 수험생이 점수 확보를 위해 2년마다 시험을 다시 응시해 성적을 갱신해야 했다.

시험준비·응시료 등 수험생들의 시간적·경제적 부담이 계속 증가함에 따라 공무원 채용시험*에서는 공인어학시험의 성적 인정기한을 확대 인정하는 제도를 시행하고 있었다.

* 국가공무원 시험은 '21년부터 공무원임용시험령을 개정하여 인사처 시스템 (사이버국가고시센터)에 사전 등록 시 유효기간 5년 인정을 적용 중

이후, 주된 수험고객인 젊은 수험생을 중심으로 공무원 채용 시험의 공인어학시험 성적인정기한 연장을 국가전문자격시험에도 도입해 달라는 민원이 증가했다.

이에 국민권익위는 청년층의 경제적 부담 완화를 위해 국가전문자격시험 과목으로 외국어가 포함되어 있고, 이를 공인어학시험 성적으로 대체 시, 어학성적 인정기한을 5년으로 확대하도록 했다.

〈 표 7-12 〉 TOEIC 등 공인어학시험으로 대체 실시 국가전문자격시험

| 자격명 | 근거법률 | 소관부처 | 시행기관 | 비고 |
|---|---|---|---|---|
| 세무사 | 세무사법 | 기획재정부 | 한국산업인력공단 | 개정 |
| 행정사 | 행정사법 | 행정안전부 | | |
| 공인회계사 | 공인회계사법 | 금융위원회 | 금융감독원 | 입법예고 |
| 손해사정사 | 보험업법 | 금융위원회 | 보험개발원 | |
| 보험계리사 | 보험업법 | 금융위원회 | | |
| 변리사 | 변리사법 | 특허청 | 한국산업인력공단 | |
| 공인노무사 | 공인노무사법 | 고용노동부 | | |
| 감정평가사 | 감정평가법 | 국토교통부 | | |
| 관광통역안내사 | 관광진흥법 시행령 | 문화체육관광부 | | |
| 호텔경영사 | 관광진흥법 시행령 | 문화체육관광부 | | |
| 호텔관리사 | 관광진흥법 시행령 | 문화체육관광부 | | |
| 호텔서비스사 | 관광진흥법 시행령 | 문화체육관광부 | | |
| 박물관·미술관준학예사 | 박물관 및 미술관진흥법 | 문화체육관광부 | | |
| 경영지도사 | 경영기술지도사법 | 중소벤처기업부 | | |
| 기술지도사 | 경영기술지도사법 | 중소벤처기업부 | | |

## 3. 부동산거래계약신고 불편부담 요인 개선

부동산 매매계약 등을 체결한 거래당사자(개업공인중개사, 직거래 국민)는 「부동산거래 신고 등에 관한 법률」에 따라 '계약 체결일'로부터 30일 이내 관할 지자체에 부동산거래를 신고해야 하고, 국토교통부는 「민법」과 법제처 유권해석, 대법원 판례 등에 따라 가계약금 지급 시 매매대금, 잔금 지급일 등 계약의 주요 부분에 대한 합의가 있었다면 그날을 신고 기준일인 '계약 체결일'로 보고 있다.

그러나 현행 법령상 부동산거래 신고 기준일이 되는 '계약 체결일'에 '가계약금 지급일'의 포함 여부가 불분명해, 일부 개업공인중개사들은 '계약 체결일'을 거래당사자의 '매매계약서 작성·교부일'로 부동산거래를 신고하여 부동산거래 신고 기산일이 되는 '계약 체결일'을 '가계약금 지급일'로 신고하지 않았다며 관할 지자체로부터 수천만 원의 거짓 신고 과태료를 부과받아 민원을 제기하였다.

또한, 거래당사자의 위반행위 조사와 과태료 처분 권한이 국토교통부와 지자체로 이원화되어 있어 국토교통부의 위반행위 조사 결과 통보에 대해 각 지자체별로 과태료 부과 처분의 종류가 제각각으로 이루어지고 있었다.

※ 가계약금 지급일이 아닌 계약서 작성일로 신고한 동일 위반사항에 대해 지자체별로 과태료 미부과, 지연 신고 과태료 부과, 거짓 신고 과태료 부과

이에 국민권익위는 개업공인중개사 등이 부동산거래 신고 과정에서 착오가 없도록 '계약 체결일'의 의미를 부동산거래계약 신고 서식에 명확히 규정하도록 했다.

※ (예시) '계약 체결일'은 계약금의 일부를 선지급하면서 매매대금, 잔금 지급일 등 계약의 중요 부분에 대한 합의(서면, 구두 등 포함)를 한 날

이와 함께 부동산거래관리시스템을 통해 부동산거래 계약의 거짓 신고 대상에 대한 세분화된 자료와 거짓 신고 조사 유의사항을 지자체에 안내하도록 했다.

국민권익위는 이번 제도개선으로 부동산거래 신고 기준일에 대한 이해를 높여 착오 신고를 줄이고 구체적인 사실관계 확인 없이 과도한 과태료를 부과하는 사례는 없어질 것으로 기대하고 있다.

## 4-1. 각종 자격·등록 등 결격사유 규정 합리적 개선

지난 2016년「형법」개정(2018. 1. 7. 시행)으로 집행유예 요건이 완화돼 그동안 징역·금고에 대해서만 인정되던 집행유예 선고가 500만 원 이하 벌금형에 대해서도 가능해졌다.

그러나 자격 취득이나 사업등록 결격사유를 규정한 개별 법령이「형법」개정 사항을 반영하지 않아 벌금형의 경우 결격사유에 해당하지 않는데도 벌금형의 집행유예는 해당해 자격 취득, 사업등록이 제한되는 불합리한 문제가 있었다.

〈 표 7-13 〉 현행 규정 예시 -「건축사법」

**제9조(결격사유)** 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 건축사 자격을 취득할 수 없다.

2. 이 법 또는「건축법」에 따른 죄를 범하여 **금고 이상의 형을 선고받고** 그 집행이 끝나거나 집행을 받지 아니하기로 확정된 후 3년이 지나지 아니한 사람
3. 제2호에 따른 죄를 범하여 **형의 집행유예**를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 사람

이는 결격사유 중 하나로 규정된 '형의 집행유예' 범위가 명확하지 않아 해석에 따라 벌금형에 대해 집행유예를 받는 경우도 포함될 수 있기 때문이다.

이에 국민권익위는 벌금형과 벌금형의 집행유예 선고와 관련해 결격사유 범위를 명확히 하도록 했다.

〈 표 7-14 〉 개정(안) 예시 -「건축사법」

**제9조(결격사유)** 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 건축사 자격을 취득할 수 없다.

2. 이 법 또는「건축법」에 따른 죄를 범하여 **금고 이상의 형을 선고받고** 그 집행이 끝나거나 집행을 받지 아니하기로 확정된 후 3년이 지나지 아니한 사람
3. 제2호에 따른 죄를 범하여 **금고 이상의 형의 집행유**예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 사람

## 4-2. 건설기술인 경력확인 절차 부담 해소

국토교통부는 각 직무분야의 건설기술인을 적재적소에 배치해 건설공사의 품질과 안전 확보에 도움이 되는 건설기술인 경력관리 제도를 운영하고 있다. 경력신고를 하려는 자는 경력신고서와 증빙서류 등을 첨부해 경력 관리 수탁기관에 신고하고, 수탁기관은 신고내용을 관계기관에 확인해 기술등급을 산정한 후 건설기술인 경력증명서 등을 발급하는 절차로 운영된다.

기술등급 산정 시 인정되는 자격, 학력, 교육훈련 사항 등에 대한 기준은 건설기술진흥법령의 위임을 받아「건설기술인 등급 인정 및 교육·훈련 등에 관한 기준」(국토교통부 고시)에서 정하고 있다. 이 고시에서 정하지 않은 기타 경력 사항도 발주청 또는 행정기관의 편의를 위해 건설기술인 경력증명서에 별도로 표기돼 발급되고 있고, 건설기술인 경력 신고 시 기타 경력에 대해서도 증빙서류 원·사본을 함께 제출하고 있다.

그런데 경력증명서 관련 서식 하단에 '위 사항은…(중략)…진위여부는 확인되지 않은 사항'이라는 문구가 기재돼 있어 발주청이나 행정기관에서 해당 경력이 사실이 아닌 사항으로 오해를 할 수 있다는 지적이 제기돼 왔다.

〈 표 7-15 〉 경력증명서 관련 서식 하단 내용

**「건설기술인 등급 인정 및 교육 · 훈련 등에 관한 기준」 (국토교통부 고시)**
**[별지 제9호] 〈분야별 참여기간 인정일 및 건설기술진흥법령 외 자격·학력 등〉**
- 위 사항은 건설기술 진흥법령에 따른 관리대상에 해당하지 않으며, "건설기술인 등급 인정 및 교육 · 훈련 등에 관한 기준(국토교통부 고시)" 제17조제6항 후단에 따라 **진위여부는 확인되지 않은 사항**입니다.

이에 국민권익위는 증명서 서식의 과도한 문구로 인해 발생하는 경력 확인 부담을 해소할 수 있도록 해당 문구 표현을 개선할 것을 국토교통부에 권고했다.

## 5. 부당한 행정처분 효과 승계 방지 방안

행정법상 영업허가, 화물자동차 운송사업자 면허 등 특정한 영업 인·허가 처분에 대해서는, 법령에 따라 그 권리를 양도하고 종전 영업자의 지위를 타인에게 승계하는 것이 가능하다. 이를 통해 불필요한 영업허가 절차가 반복되는 것을 최소화하고 이해관계자의 편의가 증진된다.

그러나 이러한 제도는 악용 소지가 있는데, 양도인이 인·허가에 따르는 의무를 위반하고도 그에 따른 행정제재를 회피할 목적으로 인·허가를 양도할 우려가 있다. 그러므로 여러 관계 법령에서 '인·허가 양도 시 종전 양도인이 받았던 제재처분의 효과도 함께 양수인에게 승계'하는 규정을 두고 있으며, 제도를 악용하려는 이른바 악의적인 양도인과 양수인의 권리 남용을 방지하는 데 그 의의가 있다.

하지만 각종 민원에 따른 국민권익위의 실태조사 결과, 행정제재 처분의 효과를 양수인에게 승계하도록 규정한 법령 중 일부에 대한 문제점이 지적됐다. 「환경범죄 등의 단속 및 가중처벌에 관한 법률」의 경우 행정제재처분이 아직 결정되기 전 처분 절차가 진행되던 와중에 인·허가가 양도될 시, 그 절차를 양수인에게 속행하는 규정이 제대로 갖춰지지 않은 것으로 조사됐다. 이러한 법적 공백으로 인해 양도인의 권리 오·남용을 방지하기 어려운 측면이 있었다.

또한 실태조사 결과, 9개의 법률에서 행정제재처분 효과의 승계 기간을 명시하지 않은 것으로 나타났다. 이에 대해선, 제재처분의 승계가 무기한 가능하여 자칫 양수인의 권리를 과도하게 제한할 우려가 있다는 전문가의 지적이 있었다.

그 밖에도 양도인이 종전에 의무를 위반한 사실을 양수인이 미처 알지 못한 경우, 대다수의 관련법은 그러한 선의의 양수인에게 제재처분이 승계되지 않도록 규정하여 선의의 양수인을 보호하고 있다. 그러나 일부 법령에는 선의의 양수인 보호 규정이 존재하지 않아, 법적 흠결이 있는 것으로 나타났다.

양수인 보호 규정이 있더라도, 양수인이 양도인의 의무 위반 사실을 알지 못했음을 입증해야 비로소 제재처분 승계가 면제된다. 그러나 양도인의 위법행위 사실을 알리도록 규정을 둔 법령이 소수에 불과하여, 양수인이 선의를 입증하기 곤란한 문제가 있었다.

이렇듯 제재처분의 승계에 대해, 양수인을 보호할 대책을 마련할 필요가 있다는 국민 여론이 존재했다. 국민생각함에서 일반 국민 1,575명을 대상으로 설문조사를 실시한 결과, 전체 응답자 중 86.5%(1,362명)의 국민이 "선의의 양수인을 위해 행정청이 양도인의 위법행위를 알려줘야 한다"고 응답했다.

위와 같은 문제의 개선을 요청하는 국민 여론에 대응하여, 국민권익위는 양수인을 부당한 행정제재처분 효과 승계로부터 보호하도록 제도개선에 착수했다.

우선 양도인에 대한 제재처분 절차가 진행되던 와중 양수인에게 영업자 지위가 승계될 시, 양수인을 대상으로 종전 제재처분 절차를 속행하도록 규정을 도입할 것을 권고했다. 이를 통해 비록 처분이 성립하기 전이라도, 양도인이 행정제재를 회피할 여지를 차단할 수 있기에 권리 남용 문제가 개선될 것으로 기대된다.

또한 종전 양도인에 대한 제재처분의 효과가 승계되는 기간을 규정에 명시하도록 권고했다. 그 밖에도 선의의 양수인을 보호하는 승계 면제 규정을 도입하고, 지위를 승계받는 양수인에게 종전 양도인의 의무 위반 사실 및 그에 따른 제재처분 이력 등을 관계기관이 알리는 규정을 마련하도록 권고했다.

이러한 종합적 대책을 통해, 제재처분의 부당한 승계로 인한 양수인의 불편을 해소하고, 국민의 정당한 권익이 한층 두텁게 보호될 것으로 기대된다.

2023 국민권익백서

# 부록

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

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

# 1 | 역대 위원장·부위원장 명단

## ■ 위원장

| 역 대 | 성 명 | 재 임 기 간 | 주 요 경 력 |
|---|---|---|---|
| 초 대 | 양 건 | 2008.3.14.~2009.8.27. | • 한양대 법대학장<br>• 경실련 시민입법위원장 |
| 제2대 | 이 재 오 | 2009.9.30.~2010.6.30. | • 15·16·17대 국회의원<br>• 한나라당 원내대표, 최고위원 |
| 제3대 | 김 영 란 | 2011.1.3.~2012.11.26. | • 서강대 법학전문대학원 석좌 교수<br>• 대법원 대법관 |
| 제4대 | 이 성 보 | 2012.12.11.~2015.12.10. | • 서울중앙지방법원장<br>• 서울동부지방법원장 |
| 제5대 | 성 영 훈 | 2015.12.23.~2017.6.27. | • 광주지방검찰청장<br>• 법무부 법무실장 |
| 제6대 | 박 은 정 | 2017.6.28.~2020.6.27. | • 서울대 법학전문대학원 교수<br>• 이화여대 법학과 교수 |
| 제7대 | 전 현 희 | 2020.6.28.~2023.6.27. | • 제18대, 제20대 국회의원<br>• 녹색시민권리센터 소장 |
| 제8대 | 김 홍 일 | 2023.7.3.~2023.12.21. | • 법무법인(유) 세종 변호사<br>• 부산고등검찰청 검사장 |
| 제9대 | 유 철 환 | 2024.1.10.~현재 | • 법무법인 로하나 대표변호사<br>• 학교법인 삼일학원 이사장 |

## ■ 부위원장

| 구 분 | 역 대 | 성 명 | 재 임 기 간 | 주 요 경 력 |
|---|---|---|---|---|
| 부위원장<br>(부패방지) | 초 대 | 이 영 근 | 2008.3.14.~2011.2.16. | • 청렴위 정책기획실장<br>• 기획예산처 재정기획총괄심의관 |
| | 제2대 | 백 운 현 | 2011.2.17.~2011.11.11. | • 대통령실 행정자치비서관<br>• 소청심사위원회 상임위원 |
| | 제3대 | 최 현 복 | 2011.11.12.~2013.8.1. | • 대구 흥사단 사무총장<br>• 반부패전국네트워크 집행위원장 |
| | 제4대 | 곽 진 영 | 2013.8.2.~2016.8.1. | • 건국대 기획조정부처장, 정치외교학 교수<br>• 한국 NGO학회 상임이사 |
| | 제5대 | 박 경 호 | 2016.8.17.~2018.3.28. | • 국민권익위원회 법무보좌관<br>• 수원지검 제2차장검사 |
| | 제6대 | 이 건 리 | 2018.4.26.~2021.4.25. | • 제주지방검찰청장<br>• 창원지방검찰청장 |
| | 제7대 | 안 성 욱 | 2021.6.14.~2023.2.22. | • 법률사무소 성문 대표변호사<br>• 서울동부지검 부장검사 |
| | 제8대 | 정 승 윤 | 2023.3.6.~현재 | • 부산대 법학전문대학원 교수<br>• 진실화해위원회 상임위원 |
| 부위원장<br>(고충처리) | 초 대 | 박 인 제 | 2008.3.14.~2011.1.2 | • 변호사(서원합동법률사무소)<br>• 청렴위 비상임위원 |
| | 제2대 | 김 대 식 | 2011.1.3.~2011.11.11. | • 민주평화통일자문회의 사무처장<br>• 대통령인수위원회 사회교육문화분과위원회 위원 |
| | 제3대 | 박 재 영 | 2011.11.12.~2014.11.11. | • 대통령실 행정자치비서관<br>• 행정안전부 소청심사위원회 상임위원 |
| | 제4대 | 김 인 수 | 2014.11.19.~2017.11.18. | • 국민권익위원회 기획조정실장<br>• 국민권익위원회 중앙행정심판위원회 상임위원 |
| | 제5대 | 권 태 성 | 2017.12.29.~2020.12.28. | • 국민권익위원회 기획조정실장<br>• 국민권익위원회 상임위원 |
| | 제6대 | 이 정 희 | 2021.1.22.~2022.9.4. | • 한국공공기관감사협회 회장<br>• 한국전력공사 상임감사위원 |
| | 제7대 | 김 태 규 | 2022.10.24.-현재 | • 김태규법률사무소 변호사<br>• 부산지방법원 부장판사 |
| 부위원장<br>(행정심판)<br>겸<br>중앙행정심판<br>위원장 | 초 대 | 김 필 규 | 2008.3.14.~2011.2.16. | • 변호사(김필규법률사무소)<br>• 서울지검 금융조사부장 |
| | 제2대 | 오 준 근 | 2011.2.17.~2012.11.26. | • 경희대 법학전문대학원 교수<br>• 성균관대 법과대학·경영대학원 겸임교수 |
| | 제3대 | 홍 성 칠 | 2012.11.29.~2015.11.28. | • 법무법인 로직 대표변호사<br>• 대구지법 상주지원장 |
| | 제4대 | 이 상 민 | 2015.11.29.~2017.12.13. | • 법무법인 율촌 변호사<br>• 대법원 재판연구관, 춘천지방법원 원주지원장 |
| | 제5대 | 김 기 표 | 2020.1.14.~2023.1.13. | • 한국법제연구원 원장<br>• 법제처 차장 |
| | 제6대 | 박 종 민 | 2023.2.27.~현재 | • 부산지방법원 판사<br>• 법무법인 케이씨엘 변호사 |

## 2 | 국민권익위원회 위원 명단

(2023. 12. 31. 기준)

| 직 위 | 성 명 | 임 기 | 주 요 경 력 |
|---|---|---|---|
| 위원장 | 김홍일 | 2023.7.3.<br>~2023.12.22. | - 부산고등검찰청 검사장<br>- 법무법인(유) 세종 변호사 |
| 부위원장 | 정승윤 | 2023.1.30.<br>~2026.1.29. | - 부산대학교 법학전문대학원 교수<br>- 서울남부지방검찰청 검사 |
| 부위원장 | 김태규 | 2022.10.24.<br>~2025.10.23. | - 김태규법률사무소 변호사<br>- 부산지방법원 부장판사 |
| 부위원장 | 박종민 | 2023.2.27.<br>~2026.2.26. | - 대법원 재판연구관<br>- 서울고등법원 판사 |
| 상임위원 | 권석원 | 2023.12.11.<br>~2026.12.10. | - 국민권익위원회 심사보호국장<br>- 국무조정실 정부합동부패예방추진단 |
| 위 원 | 강길연 | 2021.5.7.<br>~2024.5.6. | - (현)대전지방법원 부장판사<br>- 대구지방법원 부장판사 |
| 위 원 | 최정묵 | 2021.10.25.<br>~2024.10.24. | - (현)지방자치데이터연구소 소장<br>- (현)비영리공공조사네트워크 공공의창 간사 |
| 위 원 | 송현주 | 2022.1.10.<br>~2025.1.9. | - (현)안양군포의왕환경운동연합 집행위원<br>- (현)사단법인 난치병아동돕기운동본부 운영위원 |
| 위 원 | 홍세욱 | 2022.10.24.<br>~2025.10.23. | - (현)법률사무소 바탕 대표변호사<br>- (현)방송통신심의위원회 명예훼손분쟁조정부 위원 |
| 위 원 | 홍봉주 | 2023.6.26.<br>~2026.6.25. | - (현)H&P법률사무소 변호사<br>- (현)환경부 고문변호사 |
| 위 원 | 김태영 | 2023.8.7.<br>~2026.8.6. | - (현)백양로교회(부산) 원로목사<br>- (현)한국교회봉사단 대표단장 |
| 위 원 | 최진영 | 2023.8.7.<br>~2026.8.6. | - (현)법무법인 유앤아이 대표변호사<br>- 대전지방법원 판사, 대전지방법원 논산지원 판사 |
| 위 원 | 신대희 | 2023.8.7.<br>~2026.8.6. | - (현)신대희법률사무소 변호사<br>- (현)중앙분쟁조정위원회 위원 |

## 3 | 중앙행정심판위원회 위원 명단

(2023. 12. 31. 기준)

| 직 위 | 성 명 | 주 요 경 력 |
|---|---|---|
| 위원장 | 박종민 | - 부산지방법원 판사<br>- 법무법인 케이씨엘 변호사 |
| 상임<br>위원 | 김의성 | - 법제처 행정법제국장<br>- 법제처 기획조정관 |
| 상임<br>위원 | 최정미 | - 조세심판원 심판조사관<br>- 김·장 법률사무소 변호사 |
| 위원 | 강지식 | - 법무부 정책위원회 위원<br>- 법무법인 변호사 |
| 〃 | 강지은 | - 금융위원회 법령해석심의위원회 위원, 경기도 행정심판위원<br>- 법학과 교수 |
| 〃 | 강현호 | - 대통령경호처 및 대통령실 행정심판위원<br>- 법학전문대학원 교수 |
| 〃 | 고미라 | - 대전지방검찰청 형사부 검사<br>- 법무법인 변호사 |
| 〃 | 고수현 | - 법무법인 변호사 |
| 〃 | 구연모 | - 대전고등법원 사무국장<br>- 법원공무원교육원 원장 |
| 〃 | 권채리 | - 한국법제연구원 연구위원<br>- 국제전문대학원 교수 |
| 〃 | 김기수 | - 바른교육 실천행동 대표<br>- 자유와 통일을 향한 변호사연대 공동대표 |
| 〃 | 김기원 | - 한국법조인협회회장, 서울지방변호사협회 법제이사<br>- 법무법인 서린 변호사 |
| 〃 | 김두영 | - 김·장 법률사무소 변호사 |
| 〃 | 김민섭 | - 안과 전임의<br>- 안과 원장 |
| 〃 | 김병기 | - 기재부 국유재산관리자문위원<br>- 국회 입법지원위원, 환노위 정책자문위원 |
| 〃 | 김정식 | - 경찰위원회 상임위원<br>- 경찰대학장, 경찰청 정보국장 |
| 〃 | 김희균 | - 미국 뉴욕주 변호사<br>- 성신여대 법과대학 조교수 |
| 〃 | 김상배 | - 대한변호사협회 법제위원<br>- 법률사무소 변호사 |

| 직 위 | 성 명 | 주 요 경 력 |
|---|---|---|
| 〃 | 김상호 | - 서울고등법원 판사<br>- 수원지방법원 성남지원 부장판사 |
| 〃 | 김상욱 | - 現서울지방병무청 정책자문위원<br>- 現샘신경정신과의원 원장 전문의 |
| 〃 | 김정혜 | - 창원지방법원 판사, 수원지방법원 파산관재인<br>- 법률사무소 변호사 |
| 〃 | 김주인 | - 인천광역시 행정심판위원<br>- 법률사무소 변호사 |
| 〃 | 김중권 | - 한국공법학회 회장, 행정판례연구회 부회장<br>- 법학전문대학원 교수 |
| 〃 | 김진국 | - 건국대 이비인후·두경부외과 과장<br>- 세브란스병원 임상강사 |
| 〃 | 김학선 | - 의대 교수<br>- 대한의사협회 의료자문위원 |
| 〃 | 김현준 | - 법제처 법령해석심의위원회 위원<br>- 법학전문대학원 교수 |
| 〃 | 김창환 | - 수원지방검찰청 검사<br>- 서울시교육청 행정심판위, 교원소청심사위원 |
| 〃 | 남정아 | - 국립목포대학교 법학과 교수<br>- 전라남도교육청 행정심판위원회 위원 |
| 〃 | 노호창 | - 고용노동부 정책자문위원회 위원, 충청남도 행정심판위원<br>- 법경찰행정학과 교수 |
| 〃 | 박남현 | - 법학전문대학원 겸임교수<br>- 법률사무소 변호사 |
| 〃 | 박성덕 | - 서울형사지방법원 판사<br>- 서울지방법원 판사 |
| 〃 | 박성열 | - 대한법률구조공단 법무관<br>- ㈜코오롱 자문변호사 |
| 〃 | 박수곤 | - 대법원 재판연구관<br>- 법무부 민법개정위원회 위원 |
| 〃 | 박진영 | - 서울고등법원 판사<br>- 중앙행정심판위 비상임위원('12.10~'18.10) |
| 〃 | 박재윤 | - 한국재판연구원 교수<br>- 법학전문대학원 교수 |
| 〃 | 박준범 | - 순천향대학교 응급의학과 부교수 |
| 〃 | 방정미 | - 명지대학교 법학과 교수<br>- 전)한국행정연구원 수석연구원 |
| 〃 | 성중탁 | - 대한변호사협회 법제위원회 위원, 대구광역시 행정심판위원<br>- 법학전문대학원 교수 |

| 직 위 | 성 명 | 주 요 경 력 |
|---|---|---|
| 〃 | 송지은 | - 법무법인 중현 변호사<br>- 새로운 미래를 위한 청년변호사 모임 상임대표 |
| 〃 | 신용목 | - 서울시청 한강본부장/교통본부장<br>- 서울시 은평구 부구청장 |
| 〃 | 송창현 | - 수원지방법원 판사<br>- 수원지검 안양지청 검사 |
| 〃 | 송태진 | - 외과 전문의<br>- 의대 교수 |
| 〃 | 우미형 | - 문화관광부 사무관<br>- 법학전문대학원 교수 |
| 〃 | 유철환 | - 서울중앙지법 부장판사<br>- 협성대학교 객원 교수<br>※ 2024. 1. 10.부 해임 |
| 〃 | 이상목 | - 법무법인 소울(창원) 대표변호사<br>- 경상남도경찰청 보통징계위원회 위원 |
| 〃 | 이영희 | - 법제처 법령해석심의위원회 위원<br>- 법무법인 변호사 |
| 〃 | 이은준 | - 정형외과 전문의<br>- 의대 교수 |
| 〃 | 이지원 | - 대한가정의학회 학술이사<br>- 의대 교수 |
| 〃 | 이광수 | - 국가인권위원회 인권상담전문위원<br>- 국민권익위원회 전문상담위원 |
| 〃 | 이재헌 | - 창원지방검찰청 형사2부장검사<br>- 서울지방변호사회 부회장 |
| 〃 | 이혜진 | - 헌법재판연구원 책임연구원<br>- 법학과 교수 |
| 〃 | 이호조 | - 춘천지방법원 판사, 강원도 소청심사위원회 위원<br>- 법률사무소 변호사 |
| 〃 | 이태연 | - 건강보험심사평가원 진료심사평가위원<br>- 고려대 의과대학 외래교수 |
| 〃 | 임현 | - 법제처 법령해석심의위원회 위원<br>- 중앙행정심판위 비상임위원('15.11~'21.11) |
| 〃 | 정남철 | - 법제처 법제자문관, 행정법제 혁신 자문위원<br>- 권익위 자체규제심사위원 |
| 〃 | 정훈 | - 한국환경법학회장<br>- 전남 행정심판위원, 광주 토지수용위원 |
| 〃 | 조소영 | - '23년 한국공법학회 회장<br>- 중앙행정심판위 비상임위원('16.5~'22.5) |
| 〃 | 주진열 | - 조정거래위원회 경쟁정책 자문위원<br>- 법원행정처 특수사법제도연구위원회 조사위원 |

| 직 위 | 성 명 | 주 요 경 력 |
|---|---|---|
| 〃 | 최승재 | - 대법원 재판연구관, 법학전문대학원 교수<br>- 법률사무소 변호사 |
| 〃 | 최철호 | - 한국공법학회, 한국행정법학회, 한국토지공법학회 부회장<br>- 법학과 교수 |
| 〃 | 최계영 | - 서울서부지방법원 판사<br>- 중앙행정심판위 비상임위원('12.10~'18.10) |
| 〃 | 최진수 | - 헌법재판소 헌법연구관<br>- 중앙행정심판위 비상임위원('12.10~'18.10) |
| 〃 | 한귀현 | - 행정법혁신자문위원회 자문위원, 전라남도 행정심판위원<br>- 법학과 교수 |
| 〃 | 허수진 | - 법무법인 태평양 변호사<br>- 전) 서울동부지검부 부장검사, 서울중앙지검 검사 |
| 〃 | 홍창우 | - 서울가정법원 판사(통일부 파견)<br>- 서울중앙지방법원 부장판사 |
| 〃 | 황성일 | - 영상의학과 부교수<br>- 분당서울대병원 교수 |
| 〃 | 현성삼 | - 법무법인 신성 변호사 |
| 〃 | 황상현 | - 서울지방법원 판사<br>- 외교통상부 외교안보연구원 겸임교수 |
| 〃 | 황재훈 | - 금융소비자연맹 자문위원<br>- KAIST 원자력및양자공학과 겸직교수 |

# 4 | 국민권익위원회 소관 법령·행정규칙 현황

(2023. 12. 31. 기준)

## ■ 법률(6건)

| 연번 | 법 률 명 | 제정일 | 최종개정일 | 소관부서 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 | 2008.02.29. | 2023.03.21. | 법무담당관<br>청렴정책총괄과<br>심사기획과<br>보호보상정책과<br>민원조사기획과<br>제도개선총괄과 등 |
| 2 | 부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률 | 2015.03.27. | 2021.12.07. | 청탁금지제도과 |
| 3 | 공직자의 이해충돌 방지법 | 2021.05.18. | - | 청렴정책총괄과 |
| 4 | 공익신고자 보호법 | 2011.03.29. | 2023.03.21. | 보호보상정책과 |
| 5 | 공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률 | 2019.04.16. | 2023.03.21. | 공공재정환수관리과 |
| 6 | 행정심판법 | 1984.12.15. | 2023.03.21. | 행정심판총괄과 |

## ■ 대통령령(9건)

| 연번 | 법 령 명 | 제정일 | 최종개정일 | 소관부서 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령 | 2008.02.29. | 2023.06.13. | 법무담당관<br>청렴정책총괄과<br>심사기획과<br>보호보상정책과<br>민원조사기획과<br>제도개선총괄과 등 |
| 2 | 부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률 시행령 | 2016.09.08. | 2023.08.30. | 청탁금지제도과 |
| 3 | 공직자의 이해충돌 방지법 시행령 | 2021.12.31. | - | 청렴정책총괄과 |
| 4 | 공익신고자 보호법 시행령 | 2011.09.30. | 2023.12.19. | 보호보상정책과 |
| 5 | 공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률 시행령 | 2019.12.31. | 2023.06.13. | 공공재정환수관리과 |
| 6 | 행정심판법 시행령 | 1985.09.14. | 2020.12.08. | 행정심판총괄과 |
| 7 | 공무원 행동강령 | 2003.02.18. | 2022.06.02. | 행동강령과 |
| 8 | 지방의회의원 행동강령 | 2010.11.02. | 2022.06.02. | 행동강령과 |
| 9 | 국민권익위원회와 그 소속기관 직제 | 2008.02.29. | 2023.12.12. | 혁신행정데이터담당관 |

## ■ 총리령(3건)

| 연번 | 법 령 명 | 제정일 | 최종개정일 | 소관부서 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 행정심판법 시행규칙 | 1996.03.30. | 2020.06.19. | 행정심판총괄과 |
| 2 | 국민권익위원회와 그 소속기관 직제 시행규칙 | 2008.03.05. | 2023.12.12. | 혁신행정데이터담당관 |
| 3 | 국민권익위원회 소관 비영리법인의 설립 및 감독에 관한 규칙 | 2015.08.07. | - | 법무담당관 |

## ■ 대통령 훈령(2건)

| 연번 | 행 정 규 칙 명 | 제정일 | 최종개정일 | 소관부서 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 공정사회 반부패정책협의회 규정 | 2004.01.29. | 2020.01.14. | 청렴정책총괄과 |
| 2 | 온라인 국민참여포털의 운영에 관한 규정 | 2006.04.25. | 2022.04.18. | 국민신문고과 |

## ■ 국무총리 훈령(2건)

| 연번 | 행 정 규 칙 명 | 제정일 | 최종개정일 | 소관부서 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 정부합동민원센터의 운영 등에 관한 규정 | 2019.10.11. | - | 고충상담기획과 |
| 2 | 행정심판 통합 기획단이 설치 및 운여엥 관한 규정 | 2023.06.01. | - | 행정심판총괄과 |

## ■ 국민권익위원회 훈령(57건)

| 연번 | 행 정 규 칙 명 | 제정일 | 최종개정일 | 소관부서 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 국민권익위원회 회의운영규칙 | 2008.05.02. | 2023.06.27. | 혁신행정데이터담당관 |
| 2 | 국민권익위원회와 그 소속기관 인사관리규정 | 2008.05.02. | 2023.10.27. | 운영지원과 |
| 3 | 국민권익위원회 보안업무규정 시행세칙 | 2008.05.02. | 2023.04.03. | 운영지원과 |
| 4 | 국민권익위원회와 그 소속기관 정보자료 관리규정 | 2008.05.02. | 2020.06.16. | 운영지원과 |
| 5 | 국민권익위원회 파견직원 관리규정 | 2008.05.02. | 2019.10.21. | 운영지원과 |
| 6 | 국민권익위원회 자체평가위원회 운영규정 | 2008.05.02. | 2022.08.05. | 기획재정담당관 |
| 7 | 국민권익위원회와 그 소속기관 위임전결규정 | 2008.05.02. | 2023.08.24. | 혁신행정데이터담당관 |
| 8 | 국민권익위원회 행정서비스헌장 운영규정 | 2008.05.02. | 2020.11.30. | 감사담당관 |
| 9 | 국민권익위원회 감사규정 | 2008.05.02. | 2020.05.08. | 감사담당관 |
| 10 | 국민권익위원회 일상감사규정 | 2008.05.02. | 2015.11.10. | 감사담당관 |
| 11 | 국민권익위원회 공무원 행동강령 | 2008.05.02. | 2023.09.06. | 감사담당관 |
| 12 | 골프 및 사행성 오락 관련 행위기준에 관한 운영규정 | 2008.05.02. | 2011.11.14. | 감사담당관 |
| 13 | 국민권익위원회 법제업무 운영규정 | 2008.05.02. | 2023.01.16. | 법무담당관 |

| 연번 | 행 정 규 칙 명 | 제정일 | 최종개정일 | 소관부서 |
|---|---|---|---|---|
| 14 | 국민권익위원회 정보보호규정 | 2008.05.02. | 2020.08.31. | 혁신행정데이터담당관 |
| 15 | 국민권익위원회 누리집 운영규정 | 2008.05.02. | 2022.08.26. | 혁신행정데이터담당관 |
| 16 | 국민권익위원회와 그 소속기관 기록관 운영규정 | 2008.05.08. | 2020.06.16. | 운영지원과 |
| 17 | 국민권익위원회 정보공개 운영규정 | 2008.05.08. | 2023.11.29. | 운영지원과 |
| 18 | 국민권익위원회 의결서 등의 간인사무 처리규정 | 2008.05.08. | 2019.07.30. | 운영지원과 |
| 19 | 중앙행정심판위원회 위임전결규정 | 2008.05.20. | 2023.07.21. | 행정심판총괄과 |
| 20 | 국민권익위원회 상담위원 운영규정 | 2008.08.22. | 2019.09.25. | 고충상담기획과 |
| 21 | 국민권익위원회 성희롱·성폭력 예방 및 2차 피해 방지지침 | 2008.12.18. | 2022.03.28. | 운영지원과 |
| 22 | 국민권익위원회 당직 및 비상근무 시행세칙 | 2009.06.03. | 2023.02.03. | 운영지원과 |
| 23 | 회계관계공무원 등의 관직지정 및 재정보증에 관한 규정 | 2009.06.16. | 2022.05.16. | 운영지원과 |
| 24 | 국민권익위원회 정책자문에 관한 규정 | 2009.12.23. | 2022.02.14. | 기획재정담당관 |
| 25 | 국민권익위원회 공무원 비위사건 처리규정 | 2011.09.30. | 2022.01.25. | 감사담당관 |
| 26 | 국민권익위원회 청원경찰 징계규정 | 2012.04.04. | 2021.09.27. | 운영지원과 |
| 27 | 국민권익위원회 후원명칭 사용승인에 관한 규정 | 2012.07.06. | 2022.08.05. | 운영지원과 |
| 28 | 청렴연수원 운영규정 | 2012.11.28. | 2022.08.18. | 교육운영과 |
| 29 | 청렴연수원 시설관리규정 | 2012.11.28. | 2020.03.12. | 교육지원과 |
| 30 | 국민권익위원회 민간협력을 위한 민간보조사업 운영에 관한 규정 | 2012.12.24. | 2022.10.20. | 민간협력담당관 |
| 31 | 국민권익위원회 공모직위 선발심사위원회 운영규정 | 2013.02.22. | 2021.05.10. | 운영지원과 |
| 32 | 행정심판 사건 자문위원단 운영에 관한 규정 | 2013.08.13. | - | 행정심판총괄과 |
| 33 | 국민권익위원회와 그 소속기관의 정보화업무 규정 | 2014.06.18. | 2023.09.19. | 혁신행정데이터담당관 |
| 34 | 국민권익위원회 직무 관련 범죄 고발 세부지침 | 2014.11.26. | 2019.07.30. | 감사담당관 |
| 35 | 청렴교육강사 운영·지원규정 | 2016.10.25. | 2021.10.19. | 교육운영과 |
| 36 | 국민권익위원회 갈등관리 운영규정 | 2017.09.25. | 2022.08.05. | 기획재정담당관 |
| 37 | 국민권익위원회 공무직 등 근로자 인사관리규정 | 2018.09.19. | 2023.11.09. | 운영지원과 |
| 38 | 청렴연수원 공무직 등 근로자 인사관리규정 | 2019.01.04. | 2022.05.31. | 교육지원과 |
| 39 | 청렴포털 운영 및 관리 지침 | 2019.03.20. | 2022.08.05. | 심사기획과 |
| 40 | 국민권익위원회 국외훈련 운영규정 | 2019.03.20. | 2022.08.05. | 운영지원과 |
| 41 | 국민권익위원회 비실명 대리신고 자문변호사단 운영규정 | 2019.05.27. | 2023.04.25. | 보호보상정책과 |
| 42 | 국민권익위원회 적극행정 면책제도 운영규정 | 2019.06.25. | 2022.08.05. | 감사담당관 |
| 43 | 국민권익위원회 업무협약 체결 및 관리에 관한 규정 | 2019.07.10. | 2022.08.05. | 기획재정담당관 |

| 연번 | 행 정 규 칙 명 | 제정일 | 최종개정일 | 소관부서 |
|---|---|---|---|---|
| 44 | 국민권익위원회 적극행정위원회 운영규정 | 2019.09.30. | 2023.05.04. | 혁신행정데이터담당관 |
| 45 | 청렴연수원 교육훈련비 회계처리에 관한 규정 | 2019.11.07. | 2022.08.05. | 교육지원과 |
| 46 | 국민권익위원회 적극행정공무원의 징계절차에서의 소명 및 소송 등에 관한 지원 지침 | 2019.12.10. | 2020.11.19. | 혁신행정데이터담당관 |
| 47 | 국민권익위원회 개인정보 보호지침 | 2020.02.18. | 2022.04.20. | 혁신행정데이터담당관 |
| 48 | 국민권익위원회 민원업무수당 지급규정 | 2020.06.10. | 2021.10.14. | 운영지원과 |
| 49 | 국민권익위원회 소송사무 처리지침 | 2020.06.25. | 2023.06.01. | 법무담당관 |
| 50 | 권익위원회 전국협의회 운영에 관한 규정 | 2020.09.22. | 2021.09.27. | 민원조사기획과 |
| 51 | 정부민원안내콜센터 공무직 등 근로자 인사관리규정 | 2021.04.15. | 2023.03.27. | 고충상담기획과 |
| 52 | 국민권익위원회 계약심의위원회 규정 | 2022.02.21. | - | 운영지원과 |
| 53 | 국민권익위원회 자체규제심사위원회 운영규정 | 2022.02.28. | - | 법무담당관 |
| 54 | 국민권익위원회 청원심의회 운영 규정 | 2022.03.16. | 2022.09.26. | 감사담당관 |
| 55 | 국민권익위원회 관사의 관리 및 운영 규정 | 2022.12.27. | - | 운영지원과 |
| 56 | 자율기구 “긴급고충조사과” 설치 및 운영에 관한 규정 | 2023.09.14. | - | 혁신행정데이터담당관 |
| 57 | 국민권익위원회 공무직 등 근로자 공정채용 기준에 관한 규정 | 2023.11.09. | - | 운영지원과 |

## ■ 국민권익위원회 예규(36건)

| 연번 | 행 정 규 칙 명 | 제정일 | 최종개정일 | 소관부서 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 정부민원안내콜센터 운영지침 | 2008.04.17. | - | 고충상담기획과 |
| 2 | 부패영향평가업무 운영지침 | 2008.04.17. | 2023.04.10. | 부패영향분석과 |
| 3 | 부패행위 신고사무 운영지침 | 2008.04.17. | 2023.07.04. | 심사기획과 |
| 4 | 비위면직자등의 취업제한사무 운영지침 | 2008.04.17. | 2022.08.29. | 심사기획과 |
| 5 | 공직자 행동강령 운영지침 | 2008.04.17. | 2023.09.05. | 행동강령과 |
| 6 | 공직자 행동강령위반 신고사무 운영지침 | 2008.04.17. | 2022.12.05. | 행동강령과 |
| 7 | 부패행위 신고자 보호사무 운영지침 | 2008.04.17. | 2023.03.28. | 신고자보호과 |
| 8 | 부패행위 신고자 포상 및 보상 사무 운영지침 | 2008.04.17. | 2023.10.12. | 신고자보상과 |
| 9 | 공공기관 콜센터 운영협의회 운영요강 | 2008.05.02. | 2013.06.21. | 고충상담기획과 |
| 10 | 근무성적평가 및 경력·가점평정 등 운영지침 | 2009.03.10. | 2022.12.28. | 운영지원과 |
| 11 | 국민권익위원회 공무국외출장등 관리지침 | 2010.01.20. | 2018.12.19. | 운영지원과 |
| 12 | 국민권익위원회 특별승급제도 운영지침 | 2010.01.20. | - | 운영지원과 |
| 13 | 국민권익위원회 고충민원 처리지침 | 2010.03.22. | 2023.09.11. | 민원조사기획과 |

| 연번 | 행 정 규 칙 명 | 제정일 | 최종개정일 | 소관부서 |
|---|---|---|---|---|
| 14 | 공익신고 구조금 사무 운영지침 | 2011.09.30. | 2023.07.11. | 신고자보상과 |
| 15 | 공익신고 보상금 및 포상금 사무 운영지침 | 2011.09.30. | 2023.07.11. | 신고자보상과 |
| 16 | 공익신고자 보호사무 운영지침 | 2011.09.30. | 2023.03.28. | 신고자보호과 |
| 17 | 공익침해행위 신고사무 운영지침 | 2011.09.30. | 2022.12.05. | 공익심사팀 |
| 18 | 국민권익위원회 제도개선업무 운영지침 | 2011.10.17. | 2022.08.05. | 제도개선총괄과 |
| 19 | 행동강령 운영 및 이행실태 조사·점검 업무지침 | 2012.08.02. | 2022.08.05. | 행동강령과 |
| 20 | 국민권익위원회 일반민원 처리지침 | 2014.04.01. | 2022.08.05. | 감사담당관 |
| 21 | 국민권익위원회 공무원의 외부강의등에 관한 관리지침 | 2015.03.26. | 2022.04.14. | 감사담당관 |
| 22 | 부정청탁 및 금품등 수수의 신고사무 처리지침 | 2016.09.28. | 2023.02.14. | 청탁금지제도과 |
| 23 | 국민권익위원회 부정청탁 및 금품등 수수의 신고사무 처리지침 | 2016.09.28. | 2020.07.30. | 감사담당관 |
| 24 | 국회 조사요구 고충민원 처리지침 | 2018.06.25. | 2022.08.05. | 민원조사기획과 |
| 25 | 국민권익위원회 전문용어표준화협의회 운영규정 | 2018.07.09. | 2022.08.05. | 홍보담당관 |
| 26 | 정부민원안내콜센터 상담사 보호에 관한 업무 운영지침 | 2018.10.01. | 2021.12.20. | 고충상담기획과 |
| 27 | 부패신고 구조금 사무 운영지침 | 2019.10.24. | 2023.07.11. | 신고자보상과 |
| 28 | 공공재정 부정청구등 신고사무 운영지침 | 2019.12.31. | 2023.06.19. | 공공재정환수관리과 |
| 29 | 국민권익위원회 부패행위 등의 신고 접수·처리 등에 관한 운영지침 | 2021.04.30. | - | 감사담당관 |
| 30 | 소극행정 예방 및 신고 처리에 관한 지침 | 2021.08.23. | 2022.04.27. | 제도개선총괄과 |
| 31 | 적극행정국민신청 처리 및 운영에 관한 지침 | 2021.08.23. | 2022.04.27. | 제도개선총괄과 |
| 32 | 공직자의 이해충돌 방지제도 운영지침 | 2022.02.18. | 2022.05.10. | 청렴정책총괄과 |
| 33 | 공직자의 이해충돌 방지법 위반행위 신고사무 처리지침 | 2022.05.10. | 2023.02.02. | 청렴정책총괄과 |
| 34 | 국민권익위원회 공직자의 이해충돌 방지제도 운영지침 | 2022.05.18. | - | 감사담당관 |
| 35 | 정부민원안내콜센터 노사협의회 운영규정 | 2022.07.14. | - | 고충상담기획과 |
| 36 | 공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률에 따른 과태료의 가중처분에 관한 세부지침 | 2022.08.01. | - | 공공재정환수관리과 |

## ■ 국민권익위원회 고시(5건)

| 연번 | 행 정 규 칙 명 | 제정일 | 최종개정일 | 소관부서 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 공익신고 보상금의 지급기준 등에 관한 규정 | 2014.10.31. | 2022.11.09. | 신고자보상과 |
| 2 | 부패방지 분야 등 전문용어 표준화 | 2019.02.20. | 2022.12.07. | 홍보담당관 |
| 3 | 공공재정지급금의 범위에 관한 규정 | 2019.12.30. | 2023.11.28. | 공공재정환수관리과 |
| 4 | 2022년 국민권익위원회 기록관리기준표 | 2022.01.13. | - | 운영지원과 |
| 5 | 부동산 직접 취급 공공기관 고시 | 2022.02.18. | 2022.08.05. | 청렴정책총괄과 |