



국민권익위원회
Anti-Corruption & Civil Rights Commission

고충민원 처리실태 확인지표 개발

2010. 11.



한국행정연구원 - KIPA
The Korea Institute of Public Administration

提 出 文

이 보고서를 『고충민원 처리실태 확인지표 개발 연구』에 관한 국민권익 위원회의 학술연구용역의 최종보고서로 제출합니다.

2010. 11.

○ 과제책임기관 : 한국행정연구원

○ 연구기간 : 2010년 7월 5일 ~ 2010년 11월 3일

연구책임자 : 양현모 (한국행정연구원 선임연구위원)

공동연구자 : 조태준 (한국행정연구원 연구위원)

공동연구자 : 임병연 (안양대학교 행정학과 겸임교수)

연구참여자 : 지규원 (한국행정연구원 연구원)

I. 연구의 개요	1
1. 연구의 배경 및 목적	1
1) 연구의 배경	1
2) 연구의 목적	3
2. 연구의 내용 및 방법	4
1) 연구내용	4
2) 연구의 방법	5
3. 연구의 기대효과	7
1) 기대효과 및 활용방안	7
4. 연구흐름도	7
1) 연구의 흐름	7
II. 고충민원에 대한 이론적 고찰	9
1. 고충민원의 개념	9
1) 민원의 개념과 유형	9
2) 고충민원의 개념과 내용	12
3) 고충민원의 특징	16
4) 타 민원제도와의 유사점 및 차이점	18
2. 고충민원 처리체계	22
1) 고충민원 처리의 원칙	22
2) 고충민원의 처리체계	24
3) 고충민원의 처리유형	26
4) 고충민원의 처리절차	28
3. 고충민원 처리실태 평가에 관한 선행연구	32
1) 중앙행정기관의 민원행정서비스 현황 및 개선방안(박중훈, 2001)	32

2) 움부즈만 평가지표 실용화 연구(한국행정연구원, 2008)	34
3) 고충민원처리 컨설팅보고서(권익위, 2010)	36
4) 2010년 중앙행정기관 국민신문고 민원처리실태 평가계획(권익위, 2010)	37
5) 민원행정서비스 국민만족도 평가(국무총리실, 2008)	39
6) 기타 연구 및 평가지표	40

Ⅲ. 고충민원처리 확인지표의 개발 47

1. 고충민원 처리실태 확인을 위한 지표개발	47
1) 고충민원의 개념 검토	47
2) 확인지표(개발)의 기본원칙 검토	47
3) 기존의 민원행정서비스 실태 평가지표 검토	48
4) 고충민원의 특성에 근거한 지표개발 검토	56
5) 고충민원 처리실태 확인지표의 체계 및 가중치	60
6) 종합정리: 고충민원 처리실태 확인지표 개발 주안점	63
2. 고충민원 확인지표 설명	64
1) 확인지표의 체계(총괄)	64
2) 확인지표 세부설명	66
3. 고충민원 확인지표의 적용방법	92

Ⅳ. 고충민원처리 확인지표 시험측정 93

1. 시험측정의 개요	93
1) 시험측정의 목적	93
2) 대상기관 선정	93
3) 시험측정 절차	95
2. 시험측정 결과	96
3. 시험측정 결과 분석	97
1) 확인분야 I: 고충민원 예방	97
2) 확인분야 II: 고충민원 해소	105
3) 확인분야 III: 고충민원 관리기반	112
4) 시험측정 대상기관 면담 결과	120
5) 종합정리	123

V. 고충민원처리 확인지표의 적용과 정책적 제언	127
1. 고충민원 확인지표의 최종 선정과 가중치	127
2. 고충민원 확인지표의 적용에 관한 정책제언	133
〈참고문헌〉	137
〈부록1〉 업무처리 매뉴얼	139
〈부록2〉 고충민원 처리실태 확인지표 시험측정 결과표	165

I 연구의 개요



1 연구의 배경 및 목적

1) 연구의 배경

- 행정기관의 재량권과 자의성 증대에 따른 국민권익의 침해 증가
 - 오늘날의 행정환경은 이해당사자 간 갈등조정 등에 정부의 적극적인 중재가 요구되고 있으며, 이와 같은 정부의 적극적 역할은 행정 활동 및 기능의 양적 증가 등을 초래함
 - 행정권 강화는 행정편의 등을 위해 행정기관의 재량권과 자의성을 증가시키고 있음
 - 행정권 강화는 국민의 자유와 권리침해를 유발함으로써 국민권익을 침해할 뿐 아니라, 고충민원 등을 증가시키는 원인 중 하나로 인식되고 있음
 - 국민의 주인의식 등이 증가함에 따라 행정 및 정책과정에서 발생하는 여러 가지 불만에 대한 개선과 시정을 요구하는 사례가 증가하고 있음
 - 수요자 중심의 행정체제 구축 등으로 인해 정책의 형성·결정·집행·환류과정에 국민이 참여하는 비율이 증가하고 있음
 - 그러나 정부는 공급자 위주의 행정시스템(ex: 폐쇄적인 정책결정 및 집행)과 비대응성(ex: 민원에 대한 신속한 대응) 등을 고집함에 따라 행정과정에서 발생하는 문제의 해결에 소극적이라는 평가를 받고 있음
 - 공급자 중심의 행정체제와 정부의 비대응성 등에서 발생하는 문제는 궁극적으로 고충민원으로 전환되는 특징을 갖고 있음

□ 고충민원 처리에 대한 국민의 관심 증가

- 행정서비스의 고객인 국민은 자신이 처한 문제를 보다 적극적인 방법으로 해결하려는 경향을 보임
 - 부당한 행정절차와 심판 등에 대해 신속하고 용이하게 접근하여 문제를 해결할 수 있는 제도인 고충민원제도에 대한 관심이 증가하고 있음
 - 정부부처, 지방자치단체, 그리고 유관기관 등, 각 행정기관에서도 고충민원제도를 활용해서 국민의 고충민원을 해결하고자 하는 열의를 갖고 있음
 - 그러나 공공부문은 고충민원제도에 대한 처리과정과, 확인지표, 그리고 확인결과 등에 대한 체계적인 연구가 부족한 실정임

□ 행정기관의 고충민원 서비스 수준 제고 필요성 증대

- 고충민원 서비스에 대한 행정기관의 관심과 노력을 제고시켜 대국민 고충민원 행정서비스의 향상을 도모해야 함
 - 이를 위해 고충민원의 근원적 해결을 위한 행정기관의 적극적인 노력의 제고가 요구됨

□ 고충민원 해결을 위한 국민권익위원회의 적극적 역할 기대

- 국민권익위원회는 고충위, 청렴위, 행심위를 통합하는 기구로 출범함
 - 고충민원의 근원적 해결을 위한 창의적이고 적극적인 제도개선 및 추진이 요구됨
 - 각종 행정 기능 및 활동과 관련된 애로사항, 민원, 그리고 제안 등에 대한 상담자로서의 역할 증대가 요구됨
- 고충민원에 대한 국민권익위원회의 역할 증대 요구
 - 고충처리실태를 조사하기 위한 객관적이고 타당성을 갖춘 확인지표 개발 및 시범조사를 통해 각 기관 별 유형에 맞는 고충민원처리 확인지표·절차·기법 등을 개발할 필요성 대두
 - 국민권익위원회에서 고충민원 처리 등에 대한 확인지표 개발과 적용 등을 주도적으로 실시하고, 이를 바탕으로 각 행정기관의 고충민원 처리실태에 대한 확인 등을 실시하게 되면 각 행정기관은 고충민원 해결에 보다 적극적인 관심을 보일 것으로 기대되며, 이는 궁극적으로 국민의 권익을 향상시키는 결과를 가져올 것임

2) 연구의 목적

- 고충민원처리에 관한 확인지표 개발
 - 정부부처, 광역 및 기초자치단체, 공공기관, 그리고 교육청의 상황에 맞는 공통 및 고유의 고충민원처리 확인지표 개발
 - 행정기관의 고충민원처리에 대한 공통 및 고유의 확인지표개발을 통해 각 기관 별로 고충민원 처리체계의 구축을 유도함
 - 확인지표의 개발을 통해 각 기관 별로 고충민원처리에 대한 행정서비스의 질(quality) 향상
- 확인지표에 대한 신뢰도 및 타당도 등 시험조사 실시
 - 중앙행정기관, 기초 및 광역자치단체 등에서 그룹 별로 대표성 있는 기관을 선정해서 확인지표에 대한 신뢰도와 타당도 등에 대한 시험조사 실시
 - 평가 및 민원행정 분야의 관련 전문가 인터뷰 등을 통해 개발된 확인지표의 타당성과 신뢰성 사전 점검
 - 각 기관 별로 공통 및 고유지표를 적용해 본 연구에서 개발한 고충민원처리에 대한 확인지표의 타당성과 신뢰성 등을 조사
- 고충민원 처리실태에 관한 확인지표의 활용 극대화를 위한 정책제언
 - 확인지표의 개발과 시험조사 등을 통해 우리나라 행정기관에 적용 가능한 고충민원 처리실태에 관한 확인지표 정립
 - 확인지표의 체계를 구축함으로써 공공기관 전체의 고충민원 처리실태에 관한 확인체계 및 모니터링 체계 구축

2 연구의 내용 및 방법

1) 연구내용

□ 고충민원에 대한 문헌연구

○ 고충민원에 대한 이론적 연구

- 고충민원에 대한 이론적 배경 및 적용 이론의 검토
※ 기존의 고충민원과 관련된 문헌연구 및 사례연구

- 고충민원의 개념적 논의를 통해 우리나라 행정기관이 담당하고 있는 고충민원의 내용과 범위 등을 연구
- 고충민원처리에 대한 사례연구

○ 기타 민원제도에 대한 문헌연구

- 고충민원과 유사한 개념의 민원제도 연구
- 고충민원과 기타 민원과의 유사성 및 차별성 등에 대한 문헌연구

□ 고충민원처리에 관한 확인지표 개발 및 시험조사

○ 고충민원처리에 대한 확인지표 개발

- 기존 문헌연구에서 활용된 고충민원처리 등에 관한 평가지표를 고려해서 우리나라 행정기관(중앙부처, 기초 및 광역자치단체, 공공기관, 그리고 교육청)에 적용이 가능한 확인지표 개발
※ 확인지표 개발 시, 전문가 자문회의 등을 거쳐 이론적·실제적 적용이 가능한 확인지표 개발
- 확인지표 개발 후, 국민권익위원회와의 협의를 거쳐 각급 행정기관의 시범기관을 선정해서 확인지표의 신뢰도와 타당도 등을 검증
※ 확인지표의 신뢰도와 타당도 검증 등을 거친 후, 확인지표 수정 및 보완 작업 수행

□ 고충민원처리에 관한 정책제언

○ 고충민원처리에 관한 개선방안과 정책대안 등 제시

- 확인지표의 개발과 시험조사, 그리고 수정 및 보완 등의 과정을 통해 고충민원 처리실태에 대한 객관적 자료 확보와 각급 행정기관 별 문제점과 개선방안 등을 제시
- 타 민원처리실태와의 비교분석을 통한 개선방향 제시
- 고충민원 처리실태를 파악하기 위한 확인지표 개발과 시험조사 등을 통해 도출된 결과를 바탕으로 고충민원제도의 개선을 위한 시사점 및 개선방향 제시
- 고충민원처리에 관한 정책수립 등을 위한 기초자료 제시

2) 연구의 방법

□ 국내 문헌 및 사례연구

○ 고충민원에 관한 국내외 문헌연구

- 고충민원의 개념 정의
- 고충민원 처리과정 및 현황 분석
- 타 민원(처리)과의 유사성 및 차별성 분석
- 국내 고충민원처리에 관한 사례연구

□ 확인지표 개발과 고충민원 처리실태 분석

○ 고충민원 처리실태에 대한 확인지표 개발

- 기존 문헌의 고충민원과 관련된 평가지표에 대한 검토와 평가지표 개발 등을 통해 우리나라 행정기관의 고충민원 처리실태 등을 확인할 수 있는 공통 및 고유지표 개발
- 국민권익위원회와 공동으로 지표 개발(한국행정연구원 연구진 및 국민권익위원회 고충민원 전문가)
- 각 행정기관 고충민원 담당자 및 학계 전문가와의 자문회의 및 인터뷰를 통한 확인지표 구체화 작업 병행

- 시험조사를 통한 확인지표의 타당도와 신뢰도 등 연구
 - 중앙부처, 기초 및 광역자치단체, 공공기관, 그리고 교육청을 샘플링한 후, 2차 자료를 통해 확인지표를 활용함으로써 공통 및 고유 확인지표에 대한 신뢰도와 타당도 등을 검증
 - 각 행정기관을 대상으로 공통 및 고유 지표에 대한 확인을 진행함으로써 우리나라 행정기관의 고충민원 처리실태에 대한 기초자료를 제시할 뿐 아니라, 향후 고충민원처리에 관한 정책제언 등으로 활용 가능

- 시험조사의 결과를 바탕으로 확인지표 수정작업 실시
 - 행정기관에 대한 시험조사 결과를 바탕으로, 공통 및 고유지표의 신뢰도와 타당도 등을 조사
 - 조사결과를 바탕으로, 각 확인지표를 특정 기관에 적용하는데 문제가 있는 것으로 나타난 지표영역과 측정항목 등을 제거 혹은 수정작업 수행

- 관련 전문가 인터뷰 및 자문
 - 관련 부처 담당자 및 외부전문가와의 인터뷰 및 자문 등을 통해 고충민원처리에 관한 현장의 어려움과 문제점 등을 도출하고, 고충민원처리에 대한 개선방안 등을 청취
 - 국민권익위원회 담당자 인터뷰를 통해 각 행정기관의 현행 고충민원처리 현황 파악 및 확인지표에 반영될 구체적 지표 등에 대한 자문 요청
 - 학계 및 행정현장 전문가의 의견수렴 등을 통해 공통 및 고유 확인지표를 개발한 후, 각계 전문가 pilot test를 통해 설문지 내용 타당성(content validity) 등을 검증
 - 고충민원 등을 담당하는 행정기관의 일선 공무원과의 인터뷰를 통해 확인지표에 대한 수정작업 진행

3 연구의 기대효과

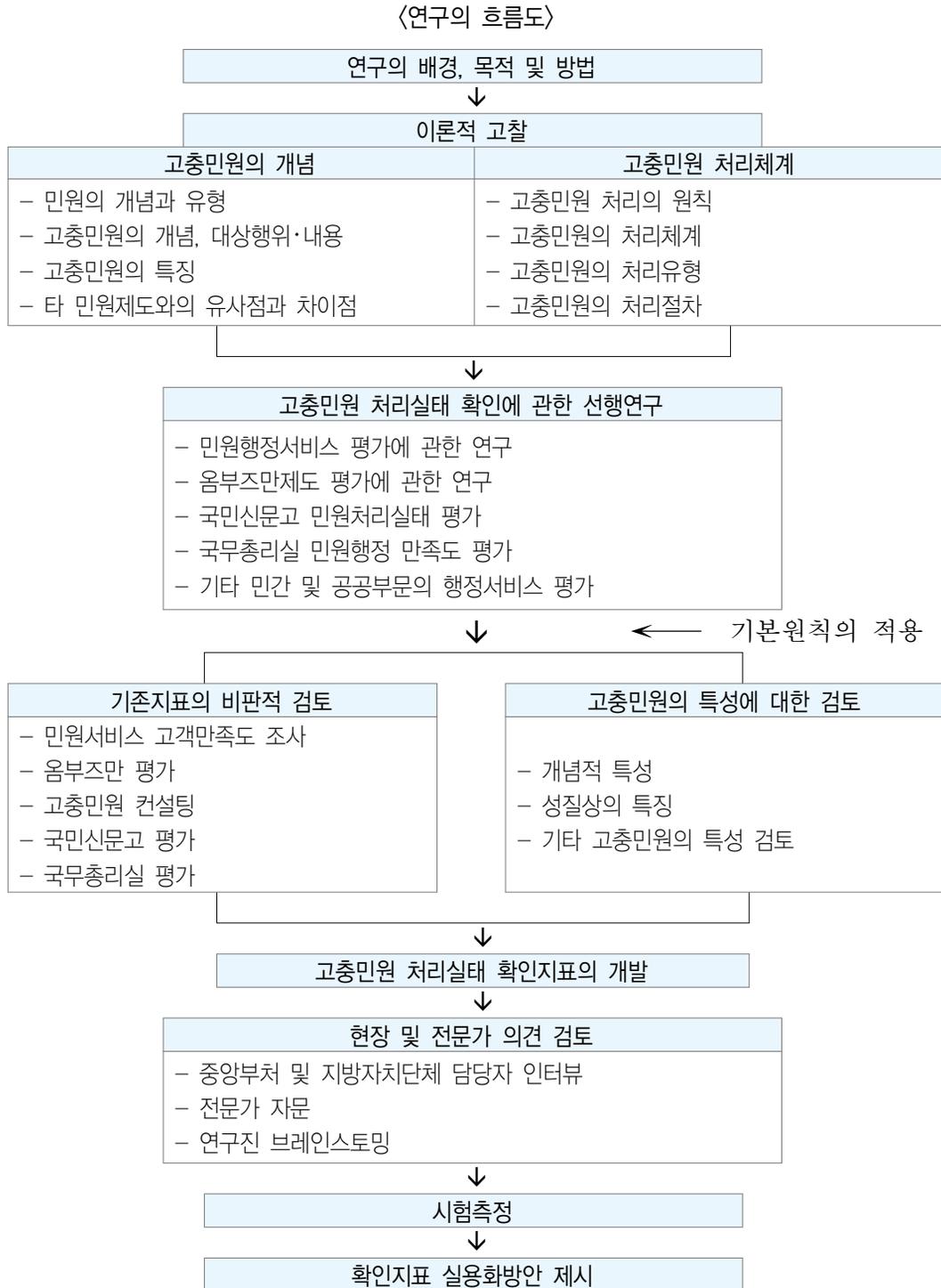
1) 기대효과 및 활용방안

- 고충민원 처리실태에 관한 확인지표 개발과 시험조사 등을 통해 우리나라 행정기관의 고충민원 처리실태에 대한 객관적 자료 축적
 - 확인지표의 개발을 통해 향후 행정기관의 민원제도 및 민원처리에 대한 확인을 실시할 수 있는 기회 제공
 - 시험조사 결과를 통해 우리나라 행정기관의 고충민원 처리실태에 대한 문제점과 향후 개선방안 등 고려
 - 확인지표 및 시험조사 등을 통해 우리나라 행정기관의 고충민원처리제도가 한 단계 성장할 수 있는 계기 마련
 - 국민 혹은 민원인의 고충민원처리에 대한 만족도를 향상시킬 수 있는 간접적 계기 마련
 - 피확인기관은 고충민원처리에 대한 실태를 파악할 수 있는 계기로 시험조사를 활용할 수 있음
- 중앙행정기관, 지자체, 그리고 각종 공직 유관기관의 고충민원처리에 대한 기초자료로 활용
 - 확인지표 등을 개발해서 각 행정기관에 적용함으로써 고충민원처리에 관한 현 실태를 파악할 수 있는 기회 제공

4 연구흐름도

1) 연구의 흐름

- 이론적 고찰과 더불어 선행연구와 사례를 토대로 고충민원 처리실태 확인지표를 개발하게 되는 연구의 흐름은 아래의 그림과 같음



II 고충민원에 대한 이론적 고찰



1 고충민원의 개념

1) 민원의 개념과 유형

(1) 민원의 개념

- 고충민원은 민원사무의 일종으로서 민원사무와 관련하여 개념 및 특성을 고찰할 필요가 있음
- 민원사무란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항에 관한 사무(민원사무처리에 관한 법률 제2조 2항)를 말함
 - 실제적으로는 민원인이 개별 법령과 민원사무처리에 관한 법률 등에 의하여 규정되어 있는 민원사무의 해결을 위하여 행정기관에 인가·허가·특허·면허·승인·등록·증명·확인 등의 신청과 행정기관에 대한 이의신청·진정·건의 또는 질의 등의 형태로 나타나고 있음
- 민원사무는 국민이 국가기관에 요구하는 행정수요의 가장 직접적인 형태로서 아래의 어느 하나에 해당하는 사무(민원사무처리에 관한 법률 시행령 제2조 2)를 말함
 - 허가·인가·특허·면허·승인·지정·인정·추천·시험·검사·검정 등의 신청
 - 장부·대장 등예의 등록·등재의 신청 또는 신고
 - 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명의 신청
 - 법령·제도·절차 등 행정업무에 관한 질의 또는 상담형식을 통한 설명이나 해석의 요구
 - 정부시책이나 행정제도 및 운영의 개선에 관한 건의
 - 행정기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위 포함) 및 불합리한 행정 제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항의 해결

요구(고충민원)

- 그 밖에 행정기관에 대하여 특정한 행위를 요구하는 사항

□ 민원사무의 형태 속에서 고충민원의 개념 및 유형이 제시되고 있음

(2) 민원의 유형(시도공무원교육원, 2010)

□ 민원내용에 의한 분류

- 단순 신고·교부민원: 창구즉결민원이라고도 함. 주로 각 행정기관 민원실 창구를 통하여 접수·처리되는 민원사무로 각종 확인·증명·신고·교부 등이 있음
- 인·허가민원(규제민원): 일정한 요건을 갖춘 자에 한하여 신청을 받아 처리하여 주는 형식의 민원사무로서 허가·인가·특허·면허·승인·지정·인정·추천·시험·검사·검정 등이 이에 해당함
- 고충민원: 행정기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항의 해결 요구에 관한 민원
- 기타 질의·건의민원: 일정한 서식에 의한 민원이 아니라 민원인이 행정기관에 궁금한 사항을 질의하거나 제도개선 등을 건의하는 민원

□ 처리기간에 의한 분류

- 즉시처리민원: 민원창구에서 민원담당공무원이 접수하여 즉시(3근무시간 이내) 처리되는 민원(주민등록초본·인감증명·가족관계기본증명서 등)
- 유기한민원: 창구즉결민원을 제외한 1일 이상의 처리기한이 소요되는 민원(허가·승인·면허·인가·등록·확인 등)

□ 처리기관(부서)의 수에 의한 분류

- 단순민원: 민원인이 한 행정기관으로부터 한가지의 처분만 받으면 목적이 달성되는 민원 (증명·확인·신고 등)
- 복합민원: 하나의 민원목적을 실현하기 위하여 법령·훈령·예규·고시 등에 의하여 다수의 관계기관(민원사항과 관련된 단체·협회 등을 포함) 또는 관계부서의 허가·인가·승인·추천·협의 또는 확인 등을 거쳐 처리되는 민원사무(민원사무처리에 관한 법률 제2조 3항)

□ 민원신청·기관의 수에 의한 분류

- 반복민원: 민원인이 동일한 내용의 질의·건의·고충민원·진정 등에 관한 서류를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출하는 민원
- 중복민원: 민원인이 동일한 내용의 질의·건의·고충민원·진정 등에 관한 서류를 2개 이상의 행정기관에 제기한 민원

□ 민원인의 수에 의한 분류

- 개별민원: 민원을 신청하는 민원인이 1인인 경우의 민원
- 집단민원: 공통의 이해관계를 가지고 있는 사항에 대하여 이해당사자들이 집단을 이루어 일괄적으로 제출하는 형식의 민원

□ 의사표시의 수단 또는 매체에 의한 분류

- 문서민원: 문서로 신청하는 민원
- 전화·구술민원: 민원인의 의사표시를 문서로 증명할 필요가 없는 민원사항에 대하여 전화나 구술로 신청하는 민원
- 전자민원: 가정이나 사무실에서 인터넷 등 정보통신망을 이용하여 행정기관에 질의·건의 등을 직접 신청하는 민원
- 방문민원: 민원인이 행정기관을 직접 방문하여 제출하는 민원
- 비방문민원: 민원인이 행정기관을 직접 방문하지 않고 우편·전신·팩스·전자민원창구 등을 이용하여 제출하는 민원

□ 정형성 유무에 의한 분류

- 정형민원: 제출되는 민원들의 내용이 유사하고 반복적인 민원(허가·인가·면허·추천·등록·증명·신고 등)
- 비정형민원: 반복적으로 발생되지 않으며 제출되는 사항들이 각기 다른 민원(이의신청·진정·건의·질의 등)

2) 고충민원의 개념과 내용

(1) 고충민원의 개념

- 고충민원이란 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위 포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원(현역장병 및 군 관련 의무복무자의 고충민원 포함)(권익위법 제2조 5항)을 말함
- 좀 더 구체적으로 살펴보면 고충민원은 다음을 포함함(권익위법 시행령 제2조)
 - 행정기관 등의 위법·부당한 처분(사실행위를 포함한다)이나 부작위 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 해결요구
 - 민원사무의 처리기준 및 절차가 불투명하거나 담당 공무원의 처리지연 등 행정기관의 소극적인 행정행위나 부작위로 인하여 불편 또는 부담이 되는 사항의 해소요청
 - 불합리한 행정제도·법령·시책 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 시정요구
 - 그 밖에 행정과 관련한 권리·이익의 침해나 부당한 대우에 관한 시정요구
- 실무상으로는 이보다 더 넓게 해석하여 주민에게 직접적인 피해를 끼치고 있지는 않지만 행정개선을 요하는 건의나 제안도 포함시켜 처리하는 경향이 있음
 - 단순 건의나 제안의 거의 대부분이 민원을 제기한 주민에게 직접적으로 불이익을 주고 있지는 않더라도 간접적으로 불이익 또는 지역공동체에 바람직하지 않은 상태에 있거나 부정적인 영향을 주고 있기 때문에 제기됨(박통희·백선정, 2000)
- 고충민원은 행정기관의 처분이나 불편의 해소나 시정을 요구한다는 측면에서 이의신청이나 진정과 유사한 면이 있음
- 고충민원과 이의신청
 - 고충민원이란 행정기관의 위법·부당하거나 소극적인 행정행위 및 불합리한 행정제도로 말미암아 불편이나 부담을 지게 된 자가 제기하는 민원임
 - 따라서 행정청의 위법 또는 부당한 행정행위의 시정을 구하는 내용의 고충민원은 그

대상이 행정심판 내지는 이의신청과 상통

- 이의신청은 권리구제를 위한 쟁송제도의 일종인데 반하여, 고충민원은 법적 쟁송수단 이라기 보다는 현대 각국에서 옴부즈만 제도로 알려진 비소송적이고 보충적인 행정구제 제도임
- 이의신청은 위법·부당한 처분이나 부작위를 대상으로 하는 것에 반하여, 고충민원은 그 외에 불합리한 행정제도도 대상으로 할 수 있음
- 이의신청은 당해 사건에 관하여 법률상의 이익이 있는 자가 제기할 수 있으며 소정의 이의신청 기간 내에 하여야 하는 것이 원칙이나, 고충민원은 권익을 침해당한 자뿐만 아니라 불편이나 부담을 겪는 자를 포함하여 누구든지 신청할 수 있으며 기간의 제한이 없음
- 이의신청의 결정은 당해 처분청을 비롯한 관계기관에 대하여 기속력을 가짐에 반하여, 고충민원에 대한 결정은 기속력이 인정되지 않으며 관계 행정기관에 대한 권고적 성질의 것에 그침

○ 고충민원과 진정·민원질의

- 진정 또는 민원질의란 널리 법정의 형식과 절차에 의하지 않고 행정청에 대하여 어떠한 희망을 진술하는 것과 민원질의에 대한 회신을 구하는 것을 말함
- 그런데, 진정 또는 민원질의는 권리행사가 아니므로 법적 구속력이나 효과를 발생하지 않는 사실행위에 불과함. 따라서 진정 또는 민원질의에 대한 회답은 법적 의미를 가지지 못한다는 데서 고충민원과 유사함
- 진정 또는 민원질의의 내용은 단지 경제사정의 어려움을 호소하는데 그치는 등 위법·부당한 처분의 취소나 변경을 취지로 하지 않는다는 데서 시정이라는 조치를 요구하는 고충민원과 차이가 있음

□ 결국 고충민원의 처리는 행정으로 인한 피해로부터 국민의 권리를 구제하고, 국민에게 피해와 불편을 주는 제도의 개선을 가져다 줌

(2) 고충민원의 대상행위(국민고충처리위원회, 2002)

■ 행정처분에 대한 시정요구 이외에 다음과 같은 경우도 고충민원에 해당함

□ 비권력적 사실행위

- 사실행위는 법률적 효과의 발생을 목적으로 하는 법적행위와는 달리 직접적으로 일정한 사실상의 결과 발생만을 목적으로 하는 행위임
- 비권력적 사실행위는 행정처분은 아니지만 그것이 위법·부당하여 민원인의 권리·이익을 침해하거나 불편·부담이 되는 경우 고충민원에 해당함
- 주의, 권고, 권유, 행정지도 등은 비권력적 사실행위지만 상대방의 명예, 신용에 대한 사실상 중대한 영향을 미치는 경우에는 고충민원으로 간주함

□ 부작위

- 부작위란 행정청이 당사자의 신청에 대하여 상당한 기간(법에 규정된 민원사무처리기간) 내에 일정한 처분을 하여야 할 법률상의 의무가 있는데도 불구하고 이를 하지 않는 것을 말함
- 부작위로 인하여 권리가 침해되거나 불편·부담을 주는 경우에는 일종의 거부처분과 같은 결과를 야기하므로 고충민원이 됨
- 행정기관의 소극적인 행정행위로 인하여 불편·부담을 받는 경우도 고충민원이 됨

□ 행정제도·법령·시책

- 행정제도·법령 및 행정기관의 시책이 불합리하여 민원인의 권리나 이익이 침해되거나 불편·부담이 되는 경우 고충민원의 대상이 됨

(3) 고충민원의 행위내용(국민고충처리위원회, 2002)

- 고충민원이 되기 위해서는 행정기관의 행위가 민원인에게 권리·이익을 침해하거나 불편·부담 또는 부당한 대우를 주어야 함

- 권리·이익을 침해하는 행위
 - 권리란 직접 자기를 위하여 일정한 이익을 청구할 수 있는 법률상의 힘으로서, 자유권·수익권·참정권이 있음
 - 이익으로는 보호이익, 보호가치가 있는 이익, 반사적 이익이 있음
- 불편·부담을 주는 행위
 - 불편이란 개인의 자유권이 아니더라도 사회통념상 자유가 침해되었다고 간주하는 것을 포함
 - 부담이란 개인의 재산권뿐만 아니라 사회통념상 재산적 가치가 있는 사항이 침해되었다고 간주하는 것을 포함함
- 부당한 대우
 - 부당한 대우란 행정기관의 재량권 행사에 있어서 재량권의 한계 내에서 행사되었기 때문에 위법의 문제는 없으나 당해 재량의 목적에 비추어 합목적적이라고 할 수 없는 경우로서 고충민원에 포함됨

<고충민원의 개념>

- 이상의 내용을 종합해 볼 때 고충민원은 다음과 같이 조작적으로 정의할 수 있음
- 고충민원이란 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분, 불투명한 민원사무의 처리기준 및 절차 또는 불합리한 행정제도·법령·시책 등으로 인하여 국민의 권리나 이익을 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담, 부당한 대우에 대하여 해결이나 시정을 요구하는 비정형 진정성 민원을 말함
- 단순한 질의나 정책건의, 애로 및 숙원사항, 그리고 제안 등은 고충민원에 포함되지 않음

3) 고충민원의 특징

(1) 민원의 일반적 특징

- 민원은 그 내용이 다양하고 유동적이며 항상 새로운 조건하에서 결정되므로 다양성과 변동성을 갖고 있음
 - 기관의 성격과 기능, 주민의 소득수준, 지역의 발전 정도, 그리고 지역·문화적 특성 등에 따라 민원의 내용을 달리하는 경우가 많음
- 민원은 그것의 처리나 해결을 위해서 거의 대부분 재정부출을 수반함
 - 대부분이 고가의 비용을 요구하지는 않지만 그 종류 여하에 따라서는 많은 비용을 투입하여 해결될 수 있는 것들도 있음
- 민원은 양적인 팽창뿐만 아니라 질적으로 복잡한 양상을 보이고 있음
 - 특정 민원의 해결로 인해 민원인의 기대수준이 상승하게 되고, 이와 같은 현상은 궁극적으로 새로운 민원의 충족을 요구하게 됨
- 제기된 민원의 처리에 있어서는 고도의 기술성과 전문적 지식을 필요로 함
 - 중앙정부와 지방정부 간, 지방 정부 상호 간, 그리고 여러 행정기관이 서로 협력하여 공동의 노력을 기울여야 하는 경우가 증가하고 있음

(2) 고충민원의 특징

- 고충민원도 민원의 일종으로서 일반민원과 유사한 특징을 보이게 되며, 이와 더불어 고충민원만의 특성도 지니게 됨
- 제기되는 사안이 개별적이고 다양하며 예외적으로 발생함
 - 따라서 일정한 구비서류나 절차, 처분요건을 규정하기 어려운 비정형성을 가지게 됨
- 복합성을 갖는 경우가 많음
 - 내용이나 절차가 복잡함으로써 행정기관이 단독으로 처리하기 보다는 관련기관의 협조와

- 조정이 요구됨
 - 따라서 그 처리결과가 복잡하고 까다로우며 장시간이 소요될 수도 있음
- 요구내용은 대부분 건축, 주택, 도시계획 관련민원이나 도로개설, 교통, 환경녹지 등에 관련된 민원으로 민원인으로서의 매우 긴요한 사안임
 - 즉, 예상되는 피해로부터의 방어, 피해의 구제, 그리고 도시생활 기반시설의 요구 등과 같이 개인 또는 지역이기주의와 관련된 사안이 많음
- 주민의 의견이 실현되도록 하는 지향성이 있음
 - 행정의 오류와 부당행위가 은폐되거나, 사후에 발견되어 이의제기나 소송 등 복잡한 절차를 거쳐 뒤늦게 시정되는 것을 예방하고, 그 결정과 집행이 사전에 주민과의 협의 속에서 공개적으로 행해질 필요가 있음
- 정치적 갈등으로 확산되거나 집단행동으로 표출될 가능성이 있음
 - 처리결과에 따라 제3자의 이해관계에 영향을 미칠 가능성이 높아 갈등 가능성이 있음
 - 또한 집단적 이해대립에 기인한 집단민원의 경우, 정치적 갈등으로 비화될 소지가 있음
 - 이해를 같이하는 다수인이 공동으로 제출하는 민원은 그 요구 강도가 높고 적극성을 갖고 있으며, 집단행동으로 발전하거나 감정이 표출되어 과격화 될 가능성이 있음
- 민원이 해결 될 때까지 민원인에게 심리적·경제적인 비용을 부과함
 - 고충민원은 민원인이 이익의 침해나 불편·부당함을 느껴서 제기한 것이므로 이 문제가 해소될 때까지 주민생활의 질에 직접적이고 중대한 영향을 줌
- 사후관리적 성격을 가짐(박통희, 1999)
 - 고충민원은 이미 취해진 행정처분에 대한 시정을 요구하는 것으로서 사후적인 성격을 가짐
- 전문성을 요함
 - 행정처분에 대한 이의가 제기된 것이므로 문제의 해결이나 민원인의 수용성을 높이기 위하여 보다 전문적으로 검토되어야 함
 - 일반적으로 사안이 복잡하므로 처리하는데 다양한 전문지식이 요구됨
 - 전문성에 입각하여 사안의 특수성 또는 관련된 상황의 변화를 고려하되, 건전한 상식에

입각하여 판단하고 법령을 탄력적으로 재해석하여 적용해야 함

□ 비교적 장시간이 소요됨

- 민원사항에 대한 심층적인 조사와 연구가 필요하므로 많은 시간이 소요됨
- 또한 신중하게 처리해야 하며, 유관기관과의 협조와 조정이 필요하므로 절차가 상대적으로 많은 시간이 소요됨

□ 위에서 논의한 바와 같이 고충민원의 비정형성, 복합성, 절차의 복잡성, 전문성, 그리고 정치적 갈등으로의 전환가능성으로 행정기관의 적절한 대응을 어렵게 함

- 주민은 자신 또는 사회공동체가 행정으로부터 부당하게 불이익을 당하고 있거나 그럴 개연성이 있을 때 고충민원을 제기함
- 고충민원은 주민생활에 부정적인 영향을 미치고 있거나 그럴 잠재적 가능성이 있다는 신호임

4) 타 민원제도와의 유사점 및 차이점

(1) 전자민원G4C(민원24)

□ 전자민원 G4C(민원24)란 행정안전부에서 운영하는 민원시스템임

- 국민 누구나 행정기관을 직접 방문하지 않고 집·사무실 등 어디서든, 24시간 365일 인터넷으로 필요한 민원을 안내받고, 신청하고, 발급·열람할 수 있는 서비스를 말함

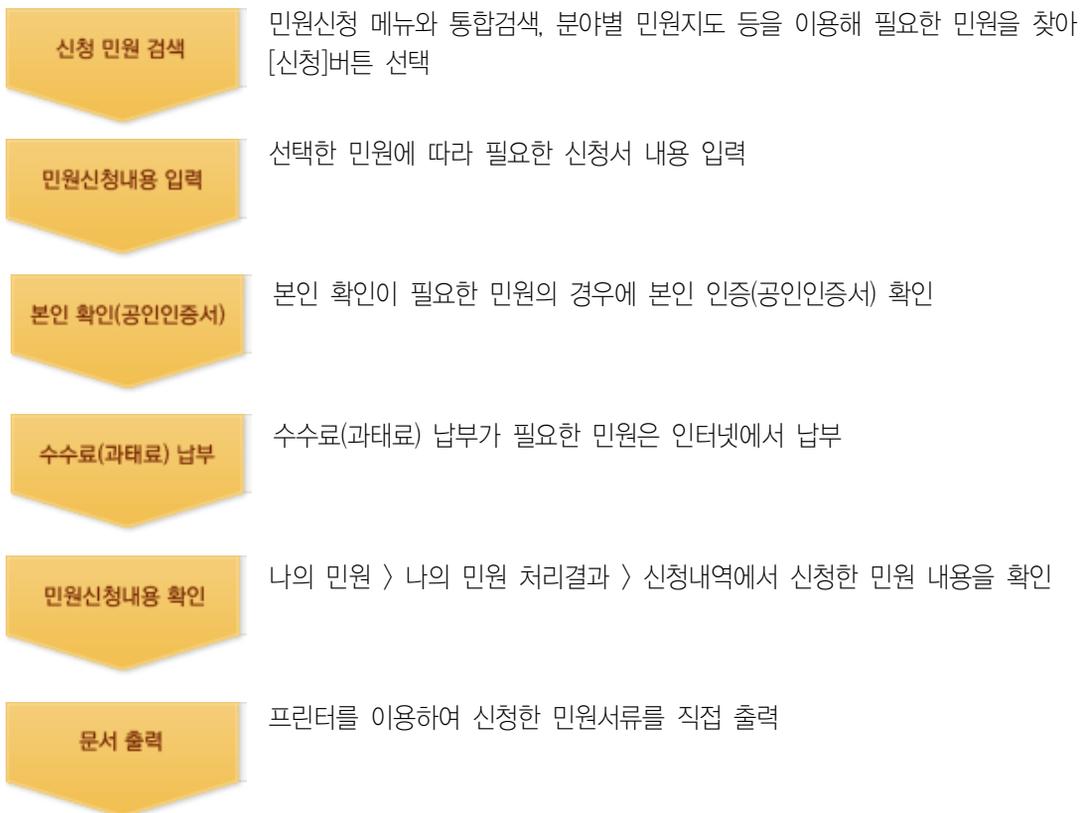
□ 제공 서비스는 다음과 같음

- 민원안내: 법률에서 규정하고 있는 모든 민원에 대해 처리기관 처리기한 수수료 구비서류 연락처 등을 안내(전입신고 등, 5,000여종)
- 인터넷 열람민원: 필요 민원을 신청하여 화면상으로 열람할 수 있는 서비스(개별주택가격 확인원 등, 22종)
- 인터넷 발급민원: 필요 민원을 화면으로 열람할 수 있으며, 프린터로 출력할 수 있는 서비스(주민등록등초본 등, 500여종)
- 생활민원 일괄서비스: 일상생활 중에 발생하는 다수의 생활민원을 인터넷 상에서 한 번에

처리할 수 있도록 묶음으로 제공하는 서비스(2010년 5월 현재 이사, 사망, 장애인, 보훈, 개명 서비스 제공 중)

- 어디서나 민원: 인터넷, 방문, 전화 접수 등 다양한 민원 접수 방법을 이용하여 민원을 신청하고, 가까운 공공기관을 방문하여 편리하게 민원을 처리할 수 있는 서비스(대학교 졸업증명 등, 290여종)

□ 민원 24의 민원처리(인터넷 민원발급) 절차는 다음과 같음



□ G4C(민원24)는 민원의 인터넷 온라인 처리시스템으로서 일반민원의 성격을 가짐

- 신청민원에 대한 조사나 결정이 아니라, 단순히 안내나 관련민원의 발급 등 정형적인 민원의 성격을 가짐
- 민원 신청의 편리성이 확보되어야 하며, 신속한 민원서비스를 제공한다는 점에서는 고충 민원과 유사성이 있음

(2) 국민신문고

- 국민신문고는 권익위가 운영하는 전 행정기관의 민원, 국민제안, 정책토론을 하나로 통합한 범정부 종합포털시스템임
- 국민신문고에 제출 가능한 민원은 다음과 같은 것이 있음
 - 법령·제도·절차 등 행정업무에 관한 질의 또는 상담형식을 통한 설명이나 해석의 요구
 - 정부시책이나 행정제도 및 운영의 개선에 관한 건의
 - 행정기관의 위법부당하거나 소극적인 처분 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항의 해결 요구
 - 그 밖의 행정 기관에 대하여 특정한 행위를 요구하는 사항
- 다음 사항은 고충민원으로 보지 않음
 - 행정기관과 사법상의 계약관계에 있는 자가 사법적 효과를 얻기 위하여 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 경우
 - 익명·가명·허위주소 등 민원인 정보가 불분명한 자가 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 경우
 - 행정기관이나 공공단체 또는 소속직원이 공무와 관련하여 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 경우
- 국민신문고는 제출 가능한 민원으로서 고충민원을 주된 내용으로 하고 있음
 - 민원의 성격이나 유형 면에서 국민신문고는 단순한 해석을 포함하여 그 범위가 넓음
 - 민원의 접수방법 면에서 국민신문고는 인터넷 온라인을 이용하고 있어, 민원인이 직접 행정기관을 방문하여 민원을 신청하는 고충민원에 비하여 협소함
 - 국민신문고를 통하여 신청·처리되는 민원에 고충민원이 많이 포함되어 있으므로 처리 시스템이나 평가지표의 본 연구에의 적용가능성은 높음

(3) 총리실 온라인민원(총리실에 바란다)

- 정부의 전자민원 통합방침에 의거 국민신문고와 통합하여 운영되는 총리실 민원처리시스템
- 운영절차
 - 신청
 - 분야(부서) 선택 및 실명확인 후 신청서 작성
 - 비공개 민원의 경우 반드시 신청번호를 알아야 회신내용 열람 가능
 - 결과통보 방식을 SMS, E-mail로 신청한 경우 처리상황 발송
 - 접수 및 처리
 - 처리 담당부서에서 해당 민원 접수·검토 후 7일 이내 회신
 - 국무총리실 소관사항이 아닌 경우 해당기관으로 이송
 - 결과통보 방식을 SMS, E-mail로 신청한 경우 처리상황 발송
 - 열람
 - “나의 민원”에서 실명인증 후 제출민원 처리결과 열람 가능
 - 비공개 민원의 경우 신청번호 입력 후 열람
 - 신청번호 분실 시 실명인증 후 재발송(SMS, E-mail) 기능사용
 - 만족도조사
 - 회신결과 열람 후 해당 민원처리에 대한 만족도 표시
- 고충민원과의 유사점과 차이점은 국민신문고와 같은 관점에서 평가가 가능함
 - 민원처리과정에 대한 본인 열람이 가능하여 민원인 만족도를 높일 수 있음
 - 회신결과 열람 후 민원처리에 대한 만족도 조사를 실시하고 있어, 민원처리 수준에 대한 평가와 환류의 기초자료 획득이 가능함

(4) 종합

- 국민신문고, 민원24(G4C), 「총리에 바란다」 등은 모두 인터넷 온라인으로 운영되는 민원 시스템임
 - 온라인뿐만 아니라 오프라인으로도 처리되는 고충민원과 차이가 있음
 - 대상민원에 고충민원이 포함되며, 모두 민원의 질 향상을 통하여 민원인의 만족도 제고를 지향한다는 점에서는 공통점이 있음
 - 따라서 민원만족도 평가와 민원만족도 제고를 위한 방안들은 고충민원 처리실태 확인을 위한 지표 개발에 적용가능성이 높음

2 전담팀의 대응 언어 예시

1) 고충민원 처리의 원칙

(1) 민원사무처리의 일반 원칙

- 신속성
 - 민원사항은 국민의 이해관계와 직결되기 때문에 다른 업무에 우선하여 신속하게 처리해야 함
 - 법령이 정한 처리기간이 남아있다가거나, 당해 민원사무와 관련되지 않은 공과금 등의 미납을 이유로 처리를 지연시킬 수 없음
- 친절성
 - 모든 민원의 담당 직원은 언어·태도 등에 있어서 민원인에게 친절하고 공손하게 대해야 함 (행정서비스 제공의 일반 원칙)
 - 고충민원의 경우, 그 특징으로 인해 담당 직원은 민원인의 입장에서 베풀 수 있는 최대의 편의를 제공하고 안내하여야 함

□ 공정성

- 모든 민원인에게 차별을 두지 않고 법규의 요건에 따라 공평하게 처리함
- 사사로운 조건이나 인정 등으로 인하여 처리과정에 있어서 편견을 가지거나 형평성을 잃지 않도록 해야 함

□ 정확성

- 법규를 그릇되게 적용하거나 불분명한 상태로 처리함으로써 오류를 범하거나 민원인 야기되지 않도록 해야 함

(2) 민원사무처리에 관한 법률상의 처리원칙

□ 민원사무처리에 관한 법률에서도 민원사무처리의 원칙(제5조)에서 신속한 민원처리의 원칙을 다음과 같이 제시하고 있음

- 행정기관은 민원사무를 관계법령 등이 정하는 바에 따라 다른 업무에 우선하여 처리하여야 함
- 행정기관은 관계법령 등에 정한 처리기간이 남아 있음을 이유로 하거나 그 민원사무와 관련되지 아니하는 공과금 등의 미납을 이유로 민원사무의 처리를 지연시켜서는 아니 됨
- 행정기관은 법령의 규정 또는 위임이 있는 경우를 제외하고는 민원사무 처리의 절차 등을 강화하여서는 아니 됨

(3) 고충민원 처리의 원칙

□ 고충민원도 민원의 일종으로서 기본적으로 민원처리의 일반원칙과 더불어 법령상의 처리 원칙들이 준수되어야 함

□ 이와 더불어 고충민원이 갖는 특성으로 인하여 다음과 같은 사항들이 추가될 필요가 있음

- 고충민원은 비정형적 민원으로서 처리에 있어서 전문성이 요구됨
- 고충민원은 민원접수 과정에서 이에 대해 자세한 상담을 할 수 있는 공간이 필요함(편리성, 접근성)
- 고충민원은 원처분 기관에 문제를 제기하였을 경우, 공정하고 타당성 있는 처리결과에

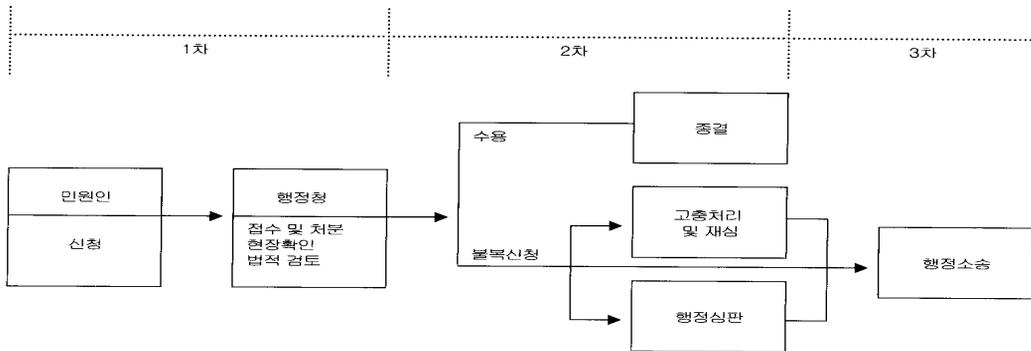
- 대한 의문이 제기될 수 있으므로 민원처리의 독립성이 요구됨
- 고충민원 처리는 민원해소라는 목적 달성에 있어서의 효과성이 요구됨
- 고충민원은 행정기관의 위법·부당한 처분, 처리기준 및 절차의 불투명, 공무원의 지연처리, 불합리한 행정제도·법령·시책 등 행정의 문제가 원인이 되는 것으로서, 이를 미리 해소하여 고충민원의 발생 원인을 감소하려는 사전적 준비성이 요구됨

2) 고충민원의 처리체계

(1) 민원처리의 일반과정

- 민원은 일반적으로 다음의 그림과 같은 과정을 거쳐 처리됨
 - 일반 민원처리 과정 중 행정기관의 처분이나 행정행위 이후 제기되는 불복신청의 성격을 갖는 것이 고충민원이라고 할 수 있음

〈그림 1-1〉 민원처리과정



(2) 고충민원의 접수 및 처리기관

- 고충민원의 제기 및 신청 경로는 다음과 같음
- 고충민원은 여러 경로를 통하여 제기되고 있음
 - 민원인이 알고 있는 유력인사(공무원, 정치인, 사회저명인사 등)를 통하여 부탁이나 압력을 가하는 비공식적 접근도 활용되고 있음

- 즉, 고충민원의 제기가 언론, 정당의 민원실, 국회의원, 지방의회의원, 전문가 단체, 시민단체, 이익집단 등을 통해 이루어지기도 함
- 고충민원의 접수기관은 원처분기관 뿐만 아니라, 타 민원처리기관을 이용할 수 있음
 - 고충민원은 1차적으로 원처분기관에 대하여 신청할 수 있음
 - 원처분기관에서 수용되지 않을 경우 사안에 따라 국무총리실, 감사원, 대통령실, 국민권익위원회에 제기할 수 있음
- 고충민원 처리와 관련한 국민권익위원회의 역할은 다음과 같음(권익위법 제12조)
 - 고충민원의 조사와 처리 및 이와 관련된 시정권고 또는 의견표명
 - 고충민원을 유발하는 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
 - 위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
 - 민원사항에 관한 안내·상담 및 민원사항 처리실태 확인·지도
 - 온라인 국민참여포털의 통합 운영과 정부민원안내콜센터의 설치·운영
 - 시민고충처리위원회의 활동과 관련한 협력·지원 및 교육
 - 다수인 관련 갈등 사항에 대한 중재·조정 및 기업애로 해소를 위한 기업고충민원의 조사·처리
- 지방자치단체의 고충처리기관으로 시민고충처리위원회(권익위법 제32조)가 권고되고 있음
- 지방자치단체 및 그 소속 기관에 관한 고충민원의 처리와 행정제도의 개선 등을 위하여 각 지방자치단체에 시민고충처리위원회를 설치할 수 있음
- 지방자치단체 시민고충처리위원회의 기능은 다음과 같음
 - 지방자치단체 및 그 소속 기관에 관한 고충민원의 조사와 처리
 - 고충민원과 관련된 시정권고 또는 의견표명
 - 고충민원의 처리과정에서 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에 대한 권고 또는 의견표명
 - 시민고충처리위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가
 - 민원사항에 관한 안내, 상담 및 민원처리 지원
 - 시민고충처리위원회의 활동과 관련한 교육 및 홍보

- 시민고충처리위원회의 활동과 관련된 국제기구 또는 외국의 권익구제기관 등과의 교류 및 협력
- 시민고충처리위원회의 활동과 관련된 개인·법인 또는 단체와의 협력 및 지원
- 그 밖에 다른 법령에 따라 시민고충처리위원회에 위탁된 사항

3) 고충민원의 처리유형

(1) 민원사무 처리에 관한 법률의 고충민원 처리

- 고충민원의 처리(민원사무처리에 관한 법률 시행령 제20조)
 - 행정기관의 장은 고충민원을 접수한 때에는 특별한 사유가 없는 한 7일 이내에 그 처리 결과를 민원인에게 회신하여야 함
 - 행정기관의 장은 처리하는 고충민원의 내용이 정당한 사유가 있다고 인정되는 때에는 지체 없이 원처분의 취소·변경 등 적절한 조치를 취하고, 그 내용을 민원인에게 통지하여야 함

(2) 권익위법 상의 고충민원 처리

- 고충민원의 결정내용(처리유형)은 다음과 같이 구분됨(국민권익위원회 고충민원처리지침 제26조)
 - 이첩: 법 제40조제1항에 해당하는 경우
 - 각하 또는 이송: 법 제43조제1항에 해당하는 경우
 - 시정권고: 법 제46조제1항에 해당하는 경우
 - 의견표명: 법 제46조제2항에 해당하는 경우
 - 제도개선권고 또는 제도개선의견표명: 법 제47조에 해당하는 경우
 - 심의안내: 신청인의 민원사항과 관련한 행정절차나 제도를 설명하거나 필요한 조치 등에 관하여 안내를 하는 경우
 - 기각: 신청인의 주장이 이유가 없다고 인정되는 경우
- 이첩(권익위법 제40조)
 - 접수된 고충민원 중 관계 행정기관 등에서 처리하는 것이 타당하다고 인정되는 사항은

이를 관계 행정기관 등에 이첩할 수 있음

- 민원을 이첩 받은 해당 행정기관의 장은 권익위원회의 요청이 있는 시에는 그 처리결과를 권익위원회에 통보하여야 함
- 권익위원회는 관계 행정기관의 장이 권익위원회에서 처리하는 것이 타당하다고 인정하여 권익위원회에 이첩한 고충민원을 처리할 수 있음

□ 각하나 관계기관 이송(권익위법 제43조)

- 고도의 정치적 판단을 요하거나 국가기밀 또는 공무상 비밀에 관한 사항
- 국회·법원·헌법재판소·선거관리위원회·감사원·지방의회에 관한 사항
- 수사 및 형 집행에 관한 사항으로서 해당 기관에서 처리하는 것이 적당하다고 판단되는 사항 또는 감사원의 감사가 착수된 사항
- 행정심판, 행정소송, 헌법재판소의 심판이나 감사원의 심사청구 그 밖에 다른 법률에 따른 불복구제절차가 진행 중인 사항
- 법령에 따라 화해·알선·조정·중재 등 당사자 간 이해조정을 목적으로 행하는 절차가 진행 중인 사항
- 판결·결정·재결·화해·조정·중재 등에 따라 확정된 권리관계에 관한 사항 또는 감사원이 처분을 요구한 사항
- 사인 간 권리관계 또는 개인의 사생활에 관한 사항
- 행정기관 등의 직원에 관한 인사행정상의 행위에 관한 사항

□ 합의(권익의법 제44조)

- 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고할 수 있음

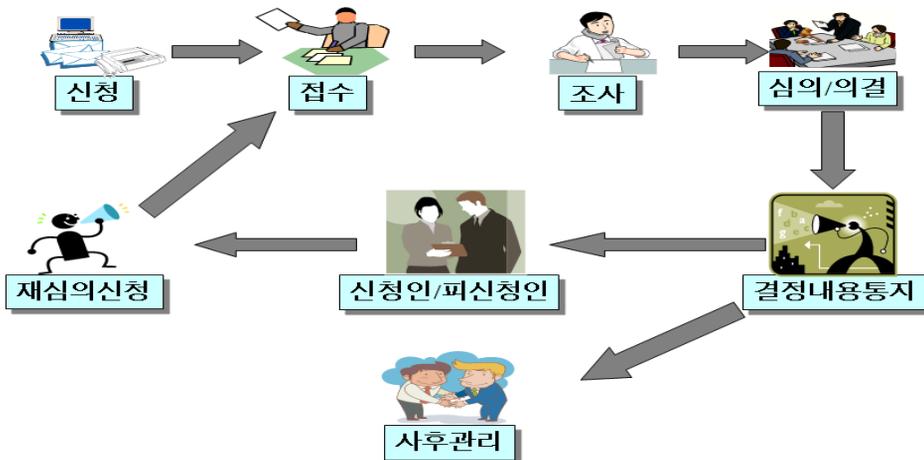
□ 조정(권익위법 제45조)

- 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 당사자의 신청 또는 직권에 의하여 조정을 할 수 있음
- 조정은 민법상의 화해와 같은 효력이 있음

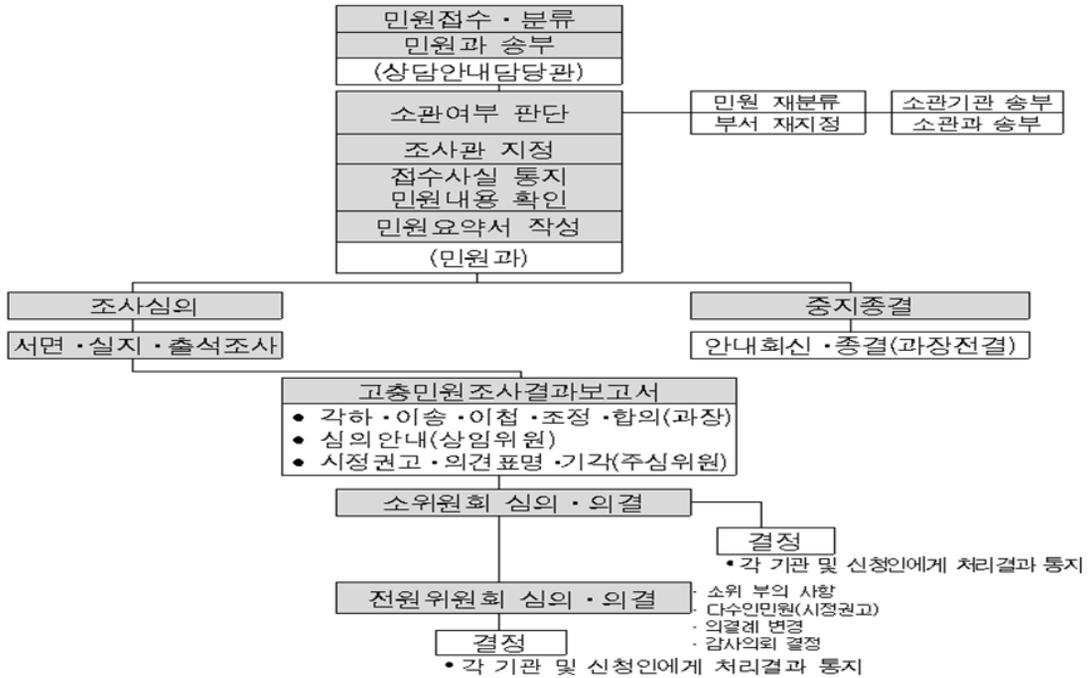
- 시정의 권고 및 의견의 표명(권익위법 제46조)
 - 권익위원회는 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계 행정기관의 장에게 적절한 시정을 권고할 수 있음
 - 권익위원회는 고충민원에 대한 조사결과 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여는 관계 행정기관의 장에게 의견을 표명할 수 있음
- 제도개선의 권고 및 의견의 표명(권익위법 제47조).
 - 권익위원회는 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 법령, 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 행정기관의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고 하거나 의견을 표명할 수 있음
- 심의안내
 - 신청인의 민원사항과 관련한 행정절차나 제도를 설명하거나 필요한 조치 등에 관하여 안내를 하는 경우
- 기각
 - 신청인의 주장이 이유가 없다고 인정되는 경우

4) 고충민원의 처리절차

- 고충민원 처리절차 개요



□ 고충민원 처리절차



① 고충민원의 신청 및 접수

- 누구든지(국내거주 외국인 포함) 국민권익위원회 또는 시민고충처리위원회에 고충민원을 신청(권익위법 제39조 제1항)
- 권익위원회는 고충민원의 신청이 있는 경우에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 고충민원서류를 부당하게 되돌려 보내지 못함(권익위법 제39조 제4항)

② 권익위원회의 조사

- 권익위원회는 고충민원을 접수한 경우에는 지체없이 그 내용에 관하여 필요한 조사를 하여야 함

□ 단, 다음사항은 조사하지 않을 수 있음

- 각하사유에 해당하는 사항
- 고충민원의 내용이 거짓이나 정당한 사유가 없다고 인정되는 사항
- 그 밖에 고충민원에 해당하지 아니하는 경우 등 권익위가 조사하는 것이 적절하지 아니하다고 인정하는 사항(권익위법 제41조)

□ 조사의 방법(권익위법 제42조 제1항)

- 관계 행정기관 등에 대한 설명요구 또는 관련 자료·서류 등의 제출요구
- 관계 행정기관 등의 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 등의 요구
- 조사사항과 관계있다고 인정되는 장소·시설 등에 대한 실지조사
- 감정의 의뢰

③ 합의의 권고 및 조정

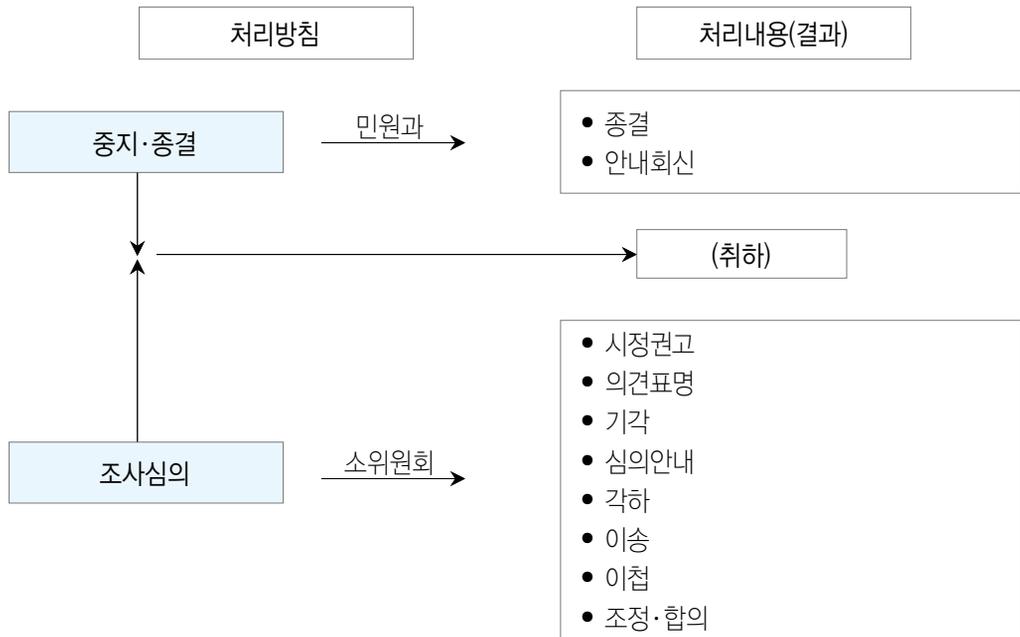
- 권익위원회는 조사 중이거나 조사가 끝난 고충민원에 대한 공정한 해결을 위하여 필요한 조치를 당사자에게 제시하고 합의를 권고(권익위법 제44조)
- 권익위원회는 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원의 신속하고 공정한 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 당사자의 신청 또는 직권에 의하여 조정을 할 수 있음(권익위법 제45조)

④ 시정·제도개선의 권고 및 의견표명

- 권익위는 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계 행정기관의 장에게 적절한 시정을 권고할 수 있으며, 신청인의 주장이 상당한 이유가 있다고 인정되는 사안에 대하여는 관계 행정기관의 장에게 의견을 표명할 수 있음
- 권익위는 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 행정기관의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있음
- 권익위는 관계 행정기관 등의 장에게 시정 또는 제도개선의 권고를 하기 전에 그 행정기관

등과 신청인 또는 이해관계인에게 미리 의견을 제출할 기회를 주어야 함(권익위법 제48조)

- 고충민원 결정 및 처리내용



⑤ 처리결과의 통보 등

- 권익위의 권고 또는 의견을 받은 관계 행정기관의 장은 이를 존중하여야 하며, 그 권고 또는 의견을 받은 날부터 30일 이내에 그 처리결과를 위원회에 통보하여 함(권익위법 제50조 1항)
- 권고를 받은 관계 행정기관의 장이 그 권고내용을 이행하지 아니하는 경우에는 그 이유를 권익위원회에 문서로 통보하여야 함(권익위법 제50조 제2항)
- 공표: 권익위원회는 권고 또는 의견표명의 내용, 처리결과, 권고내용의 불이행 사유를 공표할 수 있음(권익위법 제53조)

⑥ 감사의 의뢰

- 고충민원의 조사·처리과정에서 관계 행정기관의 직원이 고의 또는 중대한 과실로 위법·부당하게 업무를 처리한 사실을 발견한 경우, 국민권익위원회는 감사원에, 그리고 시민고충처리위원회는 당해 지방자치단체에 감사를 의뢰할 수 있음(권익위법 제51조)

⑦ 제도개선에 대한 제안 등

- 국민권익위원회는 고충민원의 처리과정에서 불합리한 제도를 발견하거나 그 밖에 개선이 필요하다고 인정되는 사항이 있는 경우에는 대통령 또는 국회에 그에 대한 의견을 제출할 수 있음
- 국민권익위원회 또는 시민고충처리위원회는 고충민원의 처리과정에서 관련 법률 또는 조례가 현저히 불합리하다고 인정하는 경우에는 그 법률 또는 조례의 개정 또는 폐지 등에 관한 의견을 국회 또는 지방의회에 제출할 수 있음(권익위법 제77조)

3 고충민원 처리실태 평가에 관한 선행연구

1) 중앙행정기관의 민원행정서비스 현황 및 개선방안(박중훈, 2001)

- 민원사무 처리과정에서 민원인들의 민원사무에 대한 만족도는 민원사무를 처리하는 과정 및 단계에서 민원인들에게 어떤 내용의 서비스를 어떻게 제공하고 있는가에 달려 있음
- 민원행정서비스를 향상시키는 구성요소는 크게 제도적 측면과 운영적 측면으로 접근하고 있음
 - 제도적 측면: 제도의 개선
 - 운영적 측면: 민원처리부서 또는 담당자의 업무수행태도나 방식의 개선을 통해 개선
- 고객만족도 조사모델로 아래와 같은 6개의 요소와 요소별로 세부구성요소를 제시하고 있음
 - 6요소: 접근용이성, 편리성, 신속·정확성, 쾌적성, 대응·환류성, 형평성

차 원	세부구성요소
접근용이성	<ul style="list-style-type: none"> - 민원신청 및 처리절차에 대한 안내 - 해당 사무실 혹은 창구에 대한 안내 - 전화 혹은 창구 문의 시 공무원의 태도 - 담당공무원과 면담 혹은 전화통화 편의성
편 리 성	<ul style="list-style-type: none"> - 민원신청 시 서식과 신청절차의 간편성 - 업무처리 과정상 관련 창구 및 부서의 수 - 구비해야 할 서류의 수량 - 특정 민원해소를 위한 행정기관 방문 수 - 민원신청방법의 다양성(전화, 팩스 등)
신속·정확성	<ul style="list-style-type: none"> - 담당공무원의 업무처리의 즉시성 - 민원처리의 정확성 - 담당 공무원의 일처리 능숙도 - 민원서비스의 처리시간 - 민원처리 기간통보 준수여부
쾌 적 성	<ul style="list-style-type: none"> - 행정기관 내 혹은 근처에 위치한 주차공간 - 휴식공간(실외포함) - 대기실 내 편의 및 연락시설 - 공간의 청결도
대응·환류성	<ul style="list-style-type: none"> - 문의나 요구에 대한 적극적 수용태도 - 민원미해결 시 이유 설명 - 이의제기 시 신속한 시정 혹은 해명 여부 - 민원처리의 진행 및 처리결과에 대한 통지 - 정보의 공개여부
공 정 성	<ul style="list-style-type: none"> - 민원처리결과와의 합당성 - 업무처리의 공정성 - 담당공무원의 부정행위

□ 민원인을 대상으로 설문조사에 의하여 만족도를 평가하는 시스템임

2) 옴부즈만 평가지표 실용화 연구(한국행정연구원, 2008)

□ 연구의 목적

- 공공기관의 국민에 대한 고충민원처리 효율성 제고 및 객관적 평가를 위한 지표개발과 시스템 구축
- 정부부처와 지방자치단체 등, 각 행정기관의 고충민원 해결을 위한 노력도 등을 민원발생에서 종결까지 민원처리 전 과정을 단계별로 모니터링 할 수 있는 정량적·정성적 지표 개발

□ 평가기법 개발의 기본원칙

- 객관성
- 재현성
- 공정성

□ 평가지표체계

평가 항목	평가 기준	평가지표	착안사항	가중치 (%)
투입	독립성	옴부즈만 구성비율	- 옴부즈만 구성에 있어 외부전문가 참여정도	5
		옴부즈만 독립성 확보 노력도	- 옴부즈만 제도화(독립성, 조사권, 권고권, 권고에 대한 수용가능성, 임기) 마련 정도 - 행정상의 지원: 옴부즈만 사무공간 확보, 인력지원 - 재정상의 지원: 수당지급, 활동에 대한 재정지원	13
	전문성	옴부즈만 역량	- 옴부즈만 활동관련 역량	6.5
		옴부즈만 전문성 확보 노력도	- 옴부즈만에 대한 전문성 강화교육 실시정도 - 내부직원을 대상으로 옴부즈만 제도 구성 및 내용에 대한 교육정도	10.5
과정	적정성	고충민원처리 접근용이성	- 온라인, 오프라인 상 민원신청절차 편리성 - 민원인의 만족도	6
		고충민원처리 적정성	- 적절한 시기에 정확한 고충민원처리 이루어졌는가와 민원인의 만족	6
		고충민원처리 투명성	- 의사결정과정이 공개적인가 - 민원인이 만족하는가	6
		제도 홍보실적	- 제도관련 홍보의 적절성	7
산출/결과	효과성	고충민원 민원해소율	- 옴부즈만 민원 해소정도	8.5
		고충민원처리 제도개선 활동성과	- 고충민원 처리 및 제도개선이 합리적으로 이루어지고 있는가	15.5
		국민권익위원회 결정에 대한 수용성	- 권익위 시정권고 수용정도 - 권익위 의견표명 수용정도 - 해당기관 합의조정 정도	8
		고충민원 민원인 만족도	- 민원처리에 대한 전반적 만족도 - 민원처리결과 해당기관에 대한 이미지	8

3) 고충민원처리 컨설팅보고서(권익위, 2010)

- 권익위에서 지방자치단체의 고충민원 처리 행정체제 및 처리실태를 분석하고 개선방향을 제시한 컨설팅 보고서
 - 고충민원 전담조직, 직원의 전문성의 두 분야를 중심으로 세부적인 6개의 지표를 적용하여 진단을 실시하였음
- 고충민원분야 진단을 위한 지표와 내용은 아래의 표와 같음

측정지표	세부측정내용	측정기준
1. 고충민원 전담조직(옴부즈만)		
1-1 전담조직 설치여부	전담조직 설치	전담조직(옴부즈만)이 설치되어 있는가?
1-2 전담조직 독립성	전담조직 구성비율	외부전문가가 얼마만큼 참여하고 있는가?
1-3 전담조직 운영현황	고충민원 처리 전담 조직규모	고충민원 전담조직이 운영되는 정도?
2. 직원의 전문성 및 전문성 확보		
2-1 직원의 전문성 (민원처리역량)	민원처리에 대한 경험 및 지식 등의 전문적 역량	민원처리 담당자가 민원업무와 관련 있는 전공, 근무경력, 관리 경험을 얼마나 가지고 있는가?
2-2 전문성 확보노력도	고충민원 담당자의 교육실적 (전문성 강화교육)	고충민원 처리를 위한 전문성 강화를 위한 옴부즈만 또는 민원업무 교육 참여 실적 (1인당 교육시간)
	자문위원 등 고충민원관련 전문가 활용실적 등	전문적 내용의 민원처리 내부 및 외부전문가의 의견수렴 등 절차를 거쳤는지, 상급자의 적극 참여가 있었는지?
2-3 전담자에 대한 처우	전담업무 및 전담자에 대한 우대 여부	전담 또는 담당자에 대한 인센티브를 주고 있는가?

- 고충민원 처리체계에 대한 진단으로서 본 연구의 고충민원 처리실태 확인지표 개발과 부합하는 지표를 포함하고 있음

4) 2010년 중앙행정기관 국민신문고 민원처리실태 평가계획(권익위, 2010)

□ 평가의 목적

- 국민신문고 민원처리실태 평가를 통해 기관 간 경쟁을 유도하여 대국민 민원행정서비스 향상을 도모하고 국민의 국정 신뢰도를 제고

□ 평가체계

구 분	사전예방	⇨	처리과정	⇨	사후관리
공급자	민원 만족률 개선 노력도(15점)		민원처리 성실도(20점)		불만족민족 AS 노력도(20점)
	민원서비스 활성화 노력도(15점)				
수요자	민원인 만족도(30점)				

□ 평가지표

평가항목 (100점)	평가지표 (100점)	측정산식
I. 민원 만족률 개선 노력도 (30점)	I-1. 민원 만족률 향상정도(30점)	◎ 만족률이 증가된 경우('09년 만족률 대비) $\frac{('10년\ 만족률 - '09년\ 만족률)}{(1 - '09년\ 만족률)} \times 100\%P$ ◎ 만족률이 감소된 경우('09년 만족률 대비) $\frac{('10년\ 만족률 - '09년\ 만족률)}{'09년\ 만족률} \times 100\%P$ ※ 만족도 평가항목별 점수 매우만족(1), 만족(0.75), 보통(0.5), 불만(0.25), 매우불만(0) ※ 민원 만족률 측정식 $\frac{(\text{매우만족 건수} \times 1.00 + \text{만족 건수} \times 0.75 + \text{보통 건수} \times 0.50 + \text{불만 건수} \times 0.25)}{\text{민원인 만족도 평가건수}} \times 100\%$
II. 불만족 민원 A/S 노력도	II-1. 불만족 민원 추가 답변률(10점)	$\frac{\text{불만족 민원 추가 답변 건수}}{\text{불만족 민원 건수}} \times 100\%$

평가항목 (100점)	평가지표 (100점)	측정산식
(20점)	II-2. 불만족 민원 개선 노력도(10점)	$\frac{\text{민원처리 만족도 개선 건수}}{\text{불만족 민원 건수}} \times 100\%$
III. 민원처리 성실도 (20점)	III-1. 민원처리 예정기간 준수율(10점)	$\frac{\text{민원처리 예정기간내 처리건수}}{\text{전체 처리건수}} \times 100\%$
	III-2. 민원답변 성실도(10점)	반기별로 25건씩 무작위 추출하여 정성평가(2회 50건) (인사말, 관련 정보안내, 처리내용 적절성 등 정성평가)
IV. 민원감축 노력도 (15점)	IV-1. 민원·정책 Q&A 표출률(10점)	$\frac{\text{민원 신청 시 민원·정책 Q\&A 표출 건수}}{\text{민원 신청 시도 건수}} \times 100\%$
	IV-2. 민원신청 포기율(5점)	$\frac{\text{민원 신청 포기 건수}}{\text{민원 신청 시도 건수}} \times 100\%$
V. 민원서비스 활성화 노력도 (15점)	V-1. 국민신문고 통합 운영정도(10점)	$\frac{\text{민원신청 메뉴 국민신문고 통합운영수}}{\text{홈페이지 민원신청 메뉴수}} \times 100\%$ ※ 실적 합산비율 : 본부 실적(40%), 전 소속기관 실적(60%) ※ 전체 민원신청 메뉴 수 대비 소속기관 비율 60%미만 시 실적 합산비율 미적용
	V-2. 민원신청 접근 용이도(5점)	$\frac{\text{민원신청 메뉴별 최단 접근 경로수}}{\text{홈페이지 민원신청 메뉴수}}$ ※ 실적 합산비율 : 본부 실적(40%), 전 소속기관 실적(60%) ※ 전체 민원신청 메뉴수 대비 소속기관 비율 60%미만시 실적 합산비율 미적용

고충민원 처리를 포함하는 국민신문고 민원처리실태 평가로서, 관련지표의 본 연구에 대한 적용 가능성이 높음

5) 민원행정서비스 국민만족도 평가(국무총리실, 2008)

□ 평가의 목적

- 전 기관에서 공통적으로 제공하는 민원행정서비스에 대한 평가를 통해 대국민 행정서비스 품질 향상을 유도

□ 조사대상

구분	모집단	표본
일반민원	중앙행정기관 본청 및 소속 특별지방행정기관의 민원접수 대장에 기록된 민원인(방문·서신·전화)	일반민원 및 인터넷민원 모집단 구성 비율에 비례하여 각 기관별로 250명 표본을 추출하여 총 9,750명 대상으로 조사
인터넷민원	국민신문고, 중앙행정기관 본청 및 소속 특별지방행정기관의 홈페이지를 통해 민원을 신청한 민원인	

□ 평가방법 및 지표

- 각 설문항목에 대하여 7점 리커트 기술(記述)척도(descriptive scale)에 따라 응답토록 조사 설계하였음

평가항목		평가지표(세부 설문내용)
항목 만족도 (70%)	접근·편의성	(인터넷민원) • 인터넷 민원신청 웹페이지 접근 용이성 및 초기 안내의 명료성 • 인터넷 민원신청 서식, 입력해야 할 정보량, 절차의 간편성 등
		(일반민원) • 담당공무원과의 면담·통화의 용이성 및 안내의 적합성 • 일반 민원신청 서식, 구비서류의 양, 절차의 간편성 등
	신속·정확성	(인터넷민원) • 온라인시스템 상 업무처리의 신속성 등 민원서비스 처리시간 • 온라인시스템 상 처리내용 및 절차의 정확성 및 적실성
		(일반민원) • 담당공무원의 업무처리 신속성 및 민원서비스 처리시간 • 담당공무원 민원처리의 정확성 및 능숙도

평가항목	평가지표(세부 설문내용)
대응·환류성	(인터넷민원) <ul style="list-style-type: none"> • 민원처리과정에 관해 제공되는 정보나 검색 가능성 • 불편사항들에 대한 문제제기나 건의에 대한 수용태도
	(일반민원) <ul style="list-style-type: none"> • 담당공무원의 친절도 • 민원처리의 진행 및 처리결과에 대한 통보방식
신뢰·공정성	(인터넷 및 일반민원) <ul style="list-style-type: none"> • 민원처리결과에 대해 제시된 근거나 이유의 합리성 • 민원업무처리의 신뢰성·공정성
체감만족도 (30%)	(인터넷 및 일반민원) <ul style="list-style-type: none"> • 해당 민원서비스 전반에 대한 직관적·총체적 만족도 • 고객지향적 측면에서 본 민간기업 제공 유사서비스와의 비교

- 온라인 및 오프라인 민원인을 대상으로 한 설문조사로서 지표를 통한 서류확인을 기반으로 하는 본 연구와는 차이가 있음
 - 그러나 민원인의 만족도 제고와 서비스 제고를 지향한다는 면에서 공통점이 있는바, 서류확인 지표로 변환하여 적용할 수 있음

6) 기타 연구 및 평가지표

(1) 서울시 행정서비스 시민고객평가

- 서울시 행정서비스 시민고객 평가의 민원행정(시청) 분야 평가지표

차 원	항 목
민원안내 및 접근성	사전 민원신청 방법/절차에 대한 정보제공 민원신청방법의 다양성 민원접수 후 처리담당자 면접 용이성 홈페이지의 교통 및 지리 안내 정보에 대한 제공
공무원의 응대친절도	처리담당자의 대면친절도 직접 전화통화시 처리담당자의 친절도 처리담당자의 쉬운 용어 사용

차 원	항 목
이용용이성	온라인 업무처리 중식시간대 민원서비스 처리의 용이성 취약계층 배려
업무처리 태도	담당공무원의 전문성 개인정보 보호노력 업무처리에 대한 설명의 충분성 민원처리결과의 근거와 이유 제시
업무처리 편리성	민원서류의 작성 편의성 민원처리시간에 대한 사전 고지 및 정보 제공 수준 업무처리 과정의 확인 가능성 민원서비스의 개선 및 불만 사항 제시의 용이성
효율성	민원처리 과정의 신속성 기한 내 업무처리 정도 민원서비스 절차가 필요한 것들로 구성된 정도
다산플라자의 민원/행정서비스 평가	민원신청 관련 각종 기기의 사용 편리성 민원인 이용 시설의 쾌적성 안내데스크의 친절성 민원처리 대기 시간의 적정성

(2) 민원행정서비스 고객만족도 평가지표(한국행정연구원, 2005)

차 원	세부구성요소
접근용이성	<ul style="list-style-type: none"> - 민원신청 및 처리절차에 대한 안내 - 전화 또는 창구 문의 시 공무원의 안내태도 - 담당공무원과의 통화 내지 면담의 용이성 - 민원실 공간의 쾌적성과 편의시설이나 휴식공간 - 행정서비스를 받기까지의 접근용이성 전반
신청용이성	<ul style="list-style-type: none"> - 민원신청 시 서식과 신청절차의 간편성 - 업무처리 과정상 관련 창구 및 부서의 방문 횟수 - 특정 민원해소를 위한 행정기관 방문 횟수 - 민원신청방법의 다양성(전화, 팩스, 인터넷 등) - 행정서비스의 신청용이성 전반

차 원	세부구성요소
신속·정확성	<ul style="list-style-type: none"> - 담당공무원의 업무처리의 신속성 - 담당공무원의 정확성하고 능숙한 민원처리 - 민원서비스의 처리시간 - 민원처리 소요시간 및 시간준수여부 - 행정서비스의 신속성과 정확성 전반
대응·환류성	<ul style="list-style-type: none"> - 민원처리 과정이나 결과에 대한 문의 등의 수용태도 - 민원처리의 진행 및 처리결과에 대한 통지 - 민원처리결과에 대한 근거나 이유 제시여부 - 필요자료에 대한 정보취득성 - 담당공무원의 대응태도 전반
형 평 성	<ul style="list-style-type: none"> - 민원처리결과의 객관/합당성 - 업무처리의 공정성 - 담당공무원의 청렴/투명성 - 행정서비스의 형평성 전반
민원행정서비스 전반	<ul style="list-style-type: none"> - 민원행정서비스에 대한 전반적 만족도

(3) 지적민원행정서비스 평가지표(김태영·김봉준)

평가과정	평가차원	평가요소
방문·접수 과정	접근성	<ul style="list-style-type: none"> - 지적민원창구의 위치파악 - 지적민원신청 및 절차에 대한 정보입수 - 지적담당공무원과의 면접·면담파악 - 전화·창구문의 시 안내태도
	쾌적성	<ul style="list-style-type: none"> - 지적민원인을 위한 구비정도 - 지적행정업무의 사무실, 민원실, 휴게실, 화장실 등의 청결도
민원처리 과정	친절성	<ul style="list-style-type: none"> - 지적담당 창구직원의 대면친절도 - 지적민원 내용에 대한 적극적 청취 정도 - 전화통화시 지적담당 공무원의 통화예의 - 지적담당공무원의 쉬운 용어 사용하기
	편리성	<ul style="list-style-type: none"> - 우편·전화·팩스·복사기·PC 등 자동화 설비 이용용이성 - 민원신청 시 서식과 신청절차의 편리성 - 지적민원처리시간에 대한 사전고지 및 정보제공수준

평가과정	평가차원	평가요소
결과 및 통보과정	전문성	- 지적담당공무원의 관련법규 인지정도
		- 전문지식의 보유정도
	신뢰성	- 담당공무원의 민원처리 능숙도
		- 민원처리 과정의 신뢰성
환류성	- 민원업무 처리결과에 대한 신뢰성	
	- 담당공무원에 대한 신뢰성	
		- 민원 미해결 시 이유 설명
		- 이의제기 시 신속한 시정 및 해명여부

(4) 관세행정서비스 평가지표(김희경·문상호)

차 원	세부구성요소
대 응 성	고객의 필요에 적시에 공정하게 반응하는 정도
친 절 성	공무원의 응대태도
접 근 성	정보수집과 직원접촉의 수월함
시설편리성	시설 이용의 편리함
역량·전문성	직원의 전문지식과 기술정도

(5) 민원만족도 평가지표(환경부, 2008)

차원	세부질문항목
접근용이성	- 신청/처리절차 안내 - 담당공무원과의 통화나 면담 - 민원실 쾌적성
신청용이성	- 서식과 신청절차 - 구비해야 할 서류의 수량 - 환경부 방문횟수
신속/정확성	- 처리순서 신속성 - 정확성과 능숙성 - 처리시간
대응/환류성	- 수용태도 - 진행과정 처리결과 통보
형평성	- 처리결과 근거나 이유 제시 - 민원처리의 공정성 - 담당공무원의 청렴성/투명성

(6) 고충민원 처리단계별 문제점(박영기, 1996)

- 민원처리 체제를 분석하고 그 단계별 문제점을 제시하고 있음
 - 단계별 문제점의 수준 및 해소지향성을 기초로 하여 평가지표의 개발이 가능함
- 투입단계
 - 절차 및 과정의 복잡성
 - 안내 또는 상담의 부족
 - 구비서류의 과다
- 처리단계
 - 규제의 과다 및 비현실성
 - 절차와 기준의 모호성
 - 관계법령의 복잡성
 - 관계기관간 비협조
 - 처리상황에 대한 정보부재
- 산출단계
 - 처분근거 제시의 미비
 - 의견진술기회 미비
 - 이의제기방식의 부재 또는 절차·방법의 미체계화

(7) 각국 옴부즈만 제도의 특성

- 옴부즈만의 개념 및 특징
 - 집행부의 업무수행과 관련된 비리나 민원 등을 독립적으로 조사·보고함으로써 국민의 기본권을 보호하려는 제도
 - 법적 강제력 없고 권고권만 가짐
 - 민간부문에서는 금융, 보험, 회계분야에서 불평, 불만처리 조직 운영
 - 스스로의 발의로 조사개시 가능

□ 스웨덴

- 접근용이성(신청방법 안내), 조사과정의 독립성, 옴부즈만 전문성, 조사결과의 투명성 체계가 양호

□ 영국

- 민원처리해소율: 조사 중 관계기관이 잘못을 스스로 인정하고 시정하는 경우가 많음
- 조사 시 긍정적인 관점에서 실시하도록 또한 민원을 쉽게 처리하도록 교육
- 교육은 부정기적으로 시행

□ 캐나다 온타리오주

- 처리기간이 별도로 설정되어 있지 않음
- ICANN 경영평가지표
- 접근성
- 관련지식 갖춘 옴부즈만
- 독립성 등
- 신뢰성: 검토과정 유무
- 중립, 공정성

Ⅲ 고충민원처리 확인지표의 개발



1 고충민원 처리실태 확인을 위한 지표개발

1) 고충민원의 개념 검토

- 고충민원은 비정형 진정성 민원을 의미함
 - 즉 고충민원이란 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분, 불투명한 민원사무의 처리기준 및 절차 또는 불합리한 행정제도·법령·시책 등으로 인하여 국민의 권리나 이익을 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담, 부당한 대우에 대하여 해결이나 시정을 요구하는 비정형 진정성 민원을 말함
 - 따라서 단순한 질의나 정책건의, 애로 및 숙원사항, 제안 등은 고충민원에 포함되지 않음

2) 확인지표(개발)의 기본원칙 검토

- 비교척도의 객관성
 - 확인방법, 확인항목, 확인척도의 구성 등 확인체제가 문헌연구, 해외 및 국내사례, 전문가 자문, 현장인터뷰 등 객관적인 방법을 통하여 구성되어야 함
 - 확인지표가 고충민원의 질적 향상과 민원인의 만족도를 대변할 수 있는 지표이어야 함
- 확인 가능성/용이성
 - 확인자료의 입수 및 제출가능성이 있어야 함
 - 제출된 확인자료를 통한 확인이 가능하고 용이해야 함
- 재현성
 - 구축된 확인틀에 의해 확인할 경우 확인주체가 달라도 동일한 확인결과가 나올 수 있어야 함
 - 이를 위하여 인식도 기준이 아닌 서류를 통하여 확인할 수 있는 지표를 기초로 하며,

아울러 정성적 지표가 아닌 정량적 지표를 기초로 함

변별력

- 피확인대상별로 확인결과에 차이가 있어야 함

변수간 독립성

- 측정지표가 동일한 확인대상을 반복적으로 대표하지 않아야 함

3) 기존의 민원행정서비스 실태 평가지표 검토

(1) 총리실 온라인민원: 총리실에 바란다

열람시스템 구비

- 나의민원에서 실명인증 후, 제출민원 처리결과 열람 가능
- 비공개 민원의 경우 신청번호 입력 후, 열람

신속한 민원처리와 민원처리과정에 관심을 갖는 민원인을 위하여 처리과정을 알려줄 수 있는 제도 필요

민원처리의 진행과정 통보 및 열람가능시스템 구축정도

만족도조사

- 회신결과 열람 후 해당 민원처리에 대한 만족도 표시

만족도 수준이나 만족도 증가 분석

(2) 박중훈, 민원서비스에 대한 고객만족도 조사, 2001.

□ 기본체계



□ 고객만족도 제고라는 측면에서는 고충민원 확인과 동일

- 본 조사는 고객을 대상으로 설문조사 방식의 만족도 조사 방식이며, 고충민원 확인을 위한 지표형 확인과는 차이가 있음
- 그러나 본 항목의 고객 만족도 제고를 위한 방안이 무엇인가를 확인지표로 개발할 수 있음

□ 고객만족 지향이라는 측면에서 고충민원 확인에서 다음 요소 적용 가능

차 원	세부구성요소
접근성·편리성	- 민원신청 및 처리절차에 대한 안내 - 민원신청방법의 다양성(전화, 팩스 등)
신속·정확성	- 담당공무원의 업무처리의 즉시성 - 민원처리의 정확성 - 담당 공무원의 일처리 능숙도 - 민원서비스의 처리시간
대응·환류성	- 민원 미해결시 이유 설명 - 민원처리의 진행 및 처리결과에 대한 통지
공 정 성	- 민원처리결과의 합당성 - 업무처리의 공정성

□ 접근성·편의성

- 고객만족도 조사모델에서는 민원신청 안내 및 태도 등을 평가요소로 하고 있음. 그러나 이 모델은 민원인 대상 설문조사에서는 적용 가능하지만 서류확인을 기본으로 하는 고충민원 처리실태 확인지표로는 부적합
- 온·오프라인의 민원신청 및 처리절차 안내는 민원인의 편의성 측면에서 적용 가능함
- 민원신청방법의 다양성도 국민권익위 고충민원 처리지침 상 고충민원 신청방법으로 방문, 우편, 모사전송, 그리고 인터넷 등을 명시하고 있는바, 확인지표로의 적용가능성이 높음

○ 민원인들이 쉽게 고충민원을 제기할 수 있어야 한다는 고충민원의 기본적인 특성과 부합함

* 스웨덴의 옴부즈만은 신청방법 안내나 접근용이성이 잘 갖추어져 있음

□ 신속·정확성

- 일반민원은 물론 고충민원의 신속하고 정확한 처리 및 통보는 민원인 만족도의 중요한 요소가 됨
- 따라서 업무처리의 즉시성, 정확성, 능숙도, 처리시간은 고충민원 처리실태 확인지표로서 적용 가능성이 높음
- 다만, 지표의 용어나 성격을 고충민원에 적합하도록 일부 수정하는 작업이 필요함

○ 고충민원의 처리가 지연되는 만큼 민원인들의 권리침해, 불편, 부담이 지속되므로 신속한 처리가 요구되는 점과 부합함

- 신속·정확한 민원처리와 복잡한 민원처리를 위해서는 부가적으로 고충민원 처리담당자들의 전문성이 요구됨
- * 스웨덴의 옴부즈만은 전문성이 양호함

□ 대응·환류성

- 민원 미해결 시 이유 설명이나, 민원처리 진행 및 처리결과에 대한 통지는 민원인 만족 및 이의제기, 반복민원 제기의 중요한 요소가 됨
- 민원처리과정을 민원인이 확인할 수 있으므로 공정한 민원처리가 요구되는 고충민원처리의 확인에도 부합함

□ 고충민원 처리실태 확인을 위해 적용가능한 지표는 다음과 같음

평가 기준	평가지표	착안사항
전문성	옴부즈만 역량	- 옴부즈만 활동관련 역량
	옴부즈만 전문성 확보 노력도	- 옴부즈만에 대한 전문성 강화교육 실시정도
적정성	고충민원처리 접근용이성	- 온라인, 오프라인 상 민원신청절차 편리성 - 민원인의 만족도
	고충민원처리 적정성	- 적절한 시기에 정확한 고충민원처리 이루어 졌는가와 민원인의 만족
효과성	고충민원 민원해소율	- 옴부즈만 민원 해소정도
	고충민원처리 제도개선 활동성과	- 고충민원 처리 및 제도개선이 합리적으로 이루어지고 있는가
	국민권익위원회 결정에 대한 수용성	- 권익위 시정권고 수용정도 - 권익위 의견표명 수용정도
	고충민원 민원인 만족도	- 민원처리에 대한 전반적 만족도

□ 전문성

- 복잡한 고충민원을 처리하기 위해서는 옴부즈만의 전문성이 필수적인 요소가 됨
- 따라서 옴부즈만의 활동역량이나 전문성 문제는 고충민원 실태확인 전문성 요구와 부합함
- 옴부즈만의 전문성은 사전적으로 옴부즈만이 가지고 있는 역량과 더불어 고충민원 처리와 관련한 전문성 교육이 동시에 요구됨
 - * 영국에서는 고충민원을 쉽게 처리하고 민원을 부정적이 아닌 긍정적으로 접근하도록 교육하고 있음

□ 적정성

- 고충민원처리의 접근용이성으로서 민원신청절차의 편리성은 편리한 민원접수 및 처리와 일치하는 요소임
- 고충민원처리의 적정성으로서 정확한 시기에 민원처리가 이루어졌는가는 신속한 민원 처리로서 처리기간 준수율이나 단축률과 부합하는 지표임

□ 효과성

- 고충민원의 제기는 궁극적으로 민원인들이 제기한 민원의 해소를 지향하며, 민원의 해소는 민원인들의 만족도와 밀접한 관계가 있음
- 고충민원 해소율은 고충민원의 궁극적 목적 및 만족도 요소와 일치하는 요소임
 - * 영국의 경우 옴부즈만의 조사 중 관계기관이 잘못을 스스로 인정하고 시정하는 경우가 많음 (민원처리 해소율에 영향)
- 고충민원처리 제도개선 활동성과는 고충민원 발생의 원인이 되는 행정적 문제점의 해소 및 제도개선과 부합하는 요소임
- 권익위 결정에 대한 수용성은 제도적 개선은 물론 궁극적으로 민원을 해소하는 효과가 있는 요소로서 고충민원 처리실태 확인 지표로서 적합함
- 아울러 기관의 옴부즈만 결정 수용률도 함께 확인할 필요가 있음

(4) 고충민원처리 컨설팅보고서(2010)

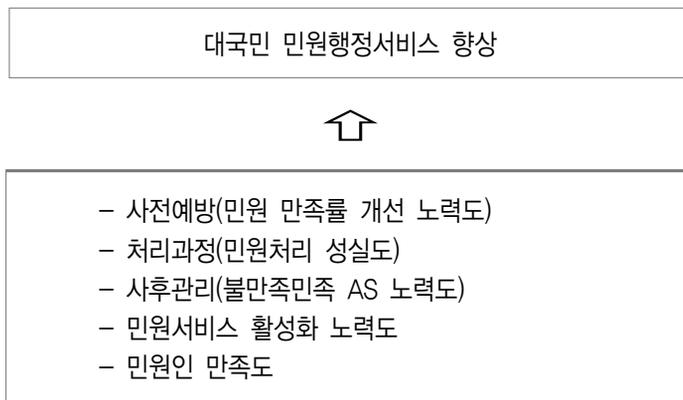
측정지표	세부측정내용	측정기준
1. 고충민원 전담조직(옴부즈만)		
1-1 전담조직 설치여부	전담조직 설치	전담조직(옴부즈만)이 설치되어 있는가?
1-2 전담조직 독립성	전담조직 구성비율	외부전문가가 얼마만큼 참여하고 있는가?
2. 직원의 전문성 및 전문성 확보		
2-1 직원의 전문성 (민원처리역량)	민원처리에 대한 경험 및 지식 등의 전문적 역량	민원처리 담당자가 민원업무와 관련 있는 전공, 근무경력, 관리 경험을 얼마나 가지고 있는가?

측정지표	세부측정내용	측정기준
2-2 전문성 확보노력도	고충민원 담당자의 교육실적 (전문성 강화교육)	고충민원 처리를 위한 전문성 강화를 위한 교육 실적 (1인당 교육시간)?

타당성 및 부합성 여부는 앞의 옴부즈만 평가지표의 설명과 동일함

(5) 2010년 중앙행정기관 국민신문고 민원처리실태 평가계획

평가틀



적용 가능한 평가지표

- 민원인 만족도: 민원만족도 증가율
- 민원처리준수율
- 민원신청 포기율
- 민원신청 접근용이도

(6) 국민신문고대상 우수기관 선정을 위한 고충민원 처리실태 평가지표(2009)

- 국민신문고의 모든 내용이 고충민원은 아니나, 고충민원도 대상에 포함되는 만큼 본 연구 주제와 일치하는 부분임
 - 또한, 지표형 평가틀로서 본 연구지표로서의 적용 가능성이 높음
 - * 일부는 고객의 만족도 평가를 포함
 - 정량적 지표와 정성적 지표가 혼용되어 있음
 - 그러나 고충민원의 특성이나 과정 모두를 포괄하고 있지는 못함

□ 적용가능 지표

평가항목	평가기준	평가지표
투입(38)	독립성(18)	외부인사 참여정도
	전문성(20)	고충민원 처리 역량 전문성 확보 노력도(전문성 교육)
과정(19)	적정성(19)	고충민원처리 접근용이성
		고충민원처리 적정성
		고충민원처리 투명성
		제도 홍보
산출(43)	효과성(43)	고충민원 해소율
		고충민원해소 및 제도개선 성과
		권익위 결정에 대한 수용성
		고충민원 민원인 만족도

(7) 국무총리실, 국민만족도 평가(2009 민원행정서비스)

- 목적: 대국민 행정서비스 품질 향상
- 민원인들의 만족도 제고라는 측면에서 고충민원 처리확인과 동질적인 부분이 있음
 - 행정기관의 민원접수대장이나 인터넷을 통해 접수된 모든 민원을 대상으로 함으로 접수 방법상으로는 고충민원과 동일하나, 민원의 종류에서는 모든 민원을 포함함으로 고충민원 보다는 평가대상이 광범위함

- 즉 일반민원에 대한 리커트 7점 척도에 의한 만족도 평가의 특성을 가짐
- 또한 평가방법도 민원인을 대상으로 하는 설문조사로서 인식도 조사의 성격을 가짐
- 일반민원과 인터넷민원을 구분하여 평가함(지표도 일부 차이가 있음)

□ 적용가능 지표

평가항목	평가지표
접근·편의성	- 민원신청 접근용이성 및 안내의 명료성
신속·정확성	- 민원서비스 처리기간 - 처리내용의 정확성 및 적절성
대응·환류성	- 민원처리과정에 대해 제공되는 정보나 검색 가능성
신뢰·공정성	- 민원처리결과에 대해 제시된 근거나 이유의 합리성 - 업무처리의 신뢰성·공정성
체감만족도	- 총체적 만족도

4) 고충민원의 특성에 근거한 지표개발 검토

□ 일반 민원과 고충민원의 차이(개념적 특성)

○ 일반민원과의 동질성

- 민원인들의 요구에 대응하여 문제를 해결하거나 서비스를 제공함
- 민원의 신속·친절·공정·정확한 처리가 요구됨

○ 일반민원과의 차이점

- 고충민원은 행정기관의 처분이 전제되어야 함(사실행위와 부작위 포함)
- 고충민원은 행정처분으로 인하여 국민이 권리침해나 불편·부담을 느껴야 하며 민원인이 이의 해결을 요구해야 함

○ 고충민원의 특성

- 행정행위가 있는 후에 발생한다는 사후적 성격을 가짐
- 권리침해나 불편·부담을 해소하고 회복하고자 함

- 해결이 지연될 경우 국민들이 지속적으로 피해와 불편·부담을 느끼게 됨(해결될 때까지 민원인이 심리적·경제적 부담을 느낌)

○ 고충민원 처리 및 확인의 착안점

- 민원인의 피해와 부담의 감소를 위하여 신속한 해결이 요구됨
- 민원인의 이해관계와 관계되는 사안이므로 민원인의 해결 욕구가 적극적으로 표출됨
- 민원인의 수용과 만족도 제고를 위하여 공정하고 정확한 처리가 요구되지만, 이를 만족시키지 못할 경우에는 2차적인 불만이나 고충민원의 발생의 원인이 될 수 있음

□ 고충민원의 특성

○ 고충민원이 갖는 특성

- 행정기관의 위법·부당한 처분, 처리기준 및 절차의 불투명, 공무원의 지연처리, 불합리한 행정제도·법령·시책이 민원인의 권리침해와 불편·부담의 원인이 됨
- 결국 행정의 문제로 야기되는 민원이므로 행정기관의 제도개선이나 사전적 대응을 통하여 예방이 가능한 민원임
- 민원발생이 많다는 것은 행정기관의 민원만족도나 서비스 노력이 부족하다는 것을 간접적으로 보여주는 것이기도 함

○ 고충민원의 처리 및 확인의 착안점

- 행정기관의 처분오류나 제도가 고충민원의 원인이 됨으로 제도개선 등, 사전에 시정하려는 예방노력이 요구됨
- 민원발생 이후 민원발생 원인을 파악하여 시정하려는 제도개선 등의 사후적 민원발생 감소 노력이 요구됨
- 실질적으로 제도개선이나 처분 등의 노력이 민원의 발생 감소로 이어져야 함
- 민원제기의 목적인 권리침해와 불편·부담의 해소가 이루어져야 하며, 만약 민원인의 요구가 받아들여지지 않았다면 민원인이 그 결과를 수용할 수 있도록 이유에 대한 구체적이고 타당한 설명이 이루어져야 함

- 민원해결을 위해서 일반민원에 비하여 상대적으로 많은 시간과 전문성이 요구됨
- 고충민원은 민원발생의 개별성, 복잡성, 요구수준의 향상 등의 특성을 가짐
 - 따라서 민원제기내용의 파악, 제기의 타당성, 해결방안 여부의 제시를 위하여 조사와 판단에 많은 시간과 노력 그리고 전문적 시각이 요구됨
 - 또한, 처리인력의 전문성이 확보되는 것은 물론 지속적으로 전문성 향상노력이 전개되어야 함
 - 처리에 장시간이 요구되기는 하나 개념적 특성에서 살펴본 내용으로 인하여 신속한 해결과 단축노력이 요구됨
- 고충민원의 처리 및 확인의 착안점
 - 복잡한 문제를 조사·분석하여 합리적으로, 그리고 신속히 처리할 수 있는 인력의 전문성이 요구됨
 - 동시에 민원인의 피해나 부담 감소를 위하여 처리기간의 준수는 물론 기간단축노력이 요구됨
- 민원해결 요구의 양적 팽창과 질적 기대수준이 향상되고 있음
- 민원인들의 의식이 향상되어 좀 더 만족스러운 민원처리를 요구하고 있음
 - 따라서 사전·과정·사후의 민원인 만족도 제고노력이 필요함
- 고충민원의 처리 및 확인의 착안점
 - 고충민원의 신청이 쉽고 편리해야 함
 - * 권익위 고충민원처리지침 상 고충민원 신청은 방문, 우편, 모사전송, 그리고 인터넷을 이용할 수 있음
 - * 고충민원 신청의 편의를 위해 다양한 신청방법이 마련될 필요가 있음
 - 처리과정을 미리 안내하는 것은 물론 신청민원이 현재 어떻게 처리되고 있는가에 대하여 중간에 확인할 수 있도록 하여 만족도를 제고할 수 있음
 - 처리결과에 대하여 이해하기 쉽고 자세하게 안내함으로써 결과 수용도와 만족도를 제고할 필요가 있음

- 민원인에게는 피해 및 부담과 관련한 중요한 사안이며, 동시에 개인 간 혹은 집단 간 이해 관계 충돌로 인한 정치적 갈등의 소지를 안고 있음
- 따라서 민원의 공정하고 정확한 처리가 요구됨
- 행정적 문제가 아닌 행정의 불가피성으로 민원인에게 불편과 부담이 발생한 경우, 이를 국민에게 사전에 이해시킬 필요가 있음
 - 아울러 이를 충분히 인지하지 못한 상태에서 민원을 제기한 경우라도 처리과정에서 안내와 설득 등을 통해 민원인에게 이해시키고 민원제기를 취소할 수 있도록 하는 노력이 요구됨
- 종합적 측면에서 고충민원이 고객만족을 지향하는 것이라면
- 민원처리 결과에 대한 민원인의 만족도 제고가 이루어져야 함
- 이를 통해 동일한 사안에 대한 반복민원이나 고충민원의 제기가 감소되어야 함
- 고충민원의 개념 및 특성에 기초한 지표개발(종합)

개념 및 특성	확인내용	확인지표
<ul style="list-style-type: none"> - 민원인의 권리침해나 불편·부담의 발생 	신속한 민원처리	<ul style="list-style-type: none"> - 고충민원 처리기간 준수율 - 고충민원 처리기간 단축률 - 고충민원 처리 매뉴얼 적용여부
<ul style="list-style-type: none"> - 민원인의 이해관계와 관련됨 - 2차, 반복민원의 발생 여지가 높음 - 결과에 대해 민원인들이 수용하도록 해야 함 - 개인, 집단간 이해관계의 충돌 가능성이 있음 	공정한 민원처리	<ul style="list-style-type: none"> - 고충민원 전담처리기관 구성여부 - ombudsman제도 도입여부 *지자체(시민고충처리위원회) - 고충민원처리실태 중간확인과정 제도화 - 고충민원 처리과정 중간통보제도 운영 - 반복민원 발생률
<ul style="list-style-type: none"> - 행정문제로 야기되는 민원임 - 사전·사후적 제도개선을 통하여 민원감소가 가능함 	제도의 개선	<ul style="list-style-type: none"> - 고충민원 발생률 - 제도개선 건수 - 권익위 권고 수용률 - ombudsman 권고 수용률

개념 및 특성	확인내용	확인지표
<ul style="list-style-type: none"> - 민원의 성격이 개별성·복잡성을 가짐 - 문제의 조사·분석을 통한 처분을 위하여 전문성이 요구됨 - 민원인 부담 감소를 위하여 신속한 처리가 요구됨 - 민원인 수용성 제고를 위하여 정확한 처리가 요구됨 - 민원인들이 만족스러운 민원처리를 요구함 	고충민원 처리의 전문성	<ul style="list-style-type: none"> - 고충민원처리 자체교육 시간 (내부직원 교육) - 옴부즈만 고충민원처리 교육시간
<ul style="list-style-type: none"> - 민원인들이 고충을 쉽게 제기할 수 있어야 함 	편리한 민원접수 및 처리가 요구됨	<ul style="list-style-type: none"> - 고충민원 접수방법의 편리성 (접수방법의 다양성)
<ul style="list-style-type: none"> - 고충민원의 궁극적인 목표는 민원처리의 질 향상과 민원인 만족도임 	민원인 종합 만족도	<ul style="list-style-type: none"> - 고충민원 해소율 - 민원인 만족도 모니터링시스템 구축여부 - 민원인 만족도 향상률

5) 고충민원 처리실태 확인지표의 체계 및 가중치

(1) 지표의 체계

- 고충민원 처리실태 확인지표의 개발은 먼저 확인영역의 설정에서 출발함
 - 고충민원 처리실태 확인영역은 고충민원의 처리절차나 체계를 기반으로 동질성을 갖는 요소를 하나의 영역으로 설정함
- 고충민원 예방
 - 고충민원 예방영역은 고충민원이 발생하기 전의 사전적 활동으로서, 고충민원 이 발생하지 않도록 환경을 조성하는 것과 관련되는 요소로 구성됨
- 고충민원 해소
 - 고충민원 해소영역은 제기된 고충민원을 효율적으로 처리함으로써 나타나는 성과와 관련 되는 요소로 구성됨

○ 고충민원 관리기반

- 고충민원 관리기반 영역은 제기된 고충민원을 처리하기 위한 시스템으로서, 처리조직이나 관리체계가 잘 구축되어 있는지, 그리고 고충민원을 처리하기 위한 전문성이 충분히 확보되어 있는지와 관련된 요소로 구성됨
- 고충민원 처리실태 확인지표의 계층적 구조는 확인영역, 확인내용 그리고 확인지표의 계층으로 구성됨
 - 확인영역은 고충민원의 처리절차나 체계를 기반으로 동질성을 갖는 요소를 영역으로 하여 고충민원 예방, 고충민원 해소, 그리고 고충민원 관리기반으로 구성됨
 - 확인내용은 각 확인분야별로 평가의 기준이나 평가가 이루어져야 할 영역을 제시함
 - 평가지표는 구체적으로 확인내용에 포함되는 고충민원 처리실태를 확인하기 위한 지표로 구성됨
 - 각 지표에 대해서는 지표가 개발된 배경 및 확인을 위한 구체적인 기준, 그리고 지표를 확인하기 위한 방법과 등급을 제시함

(2) 지표의 가중치 부여

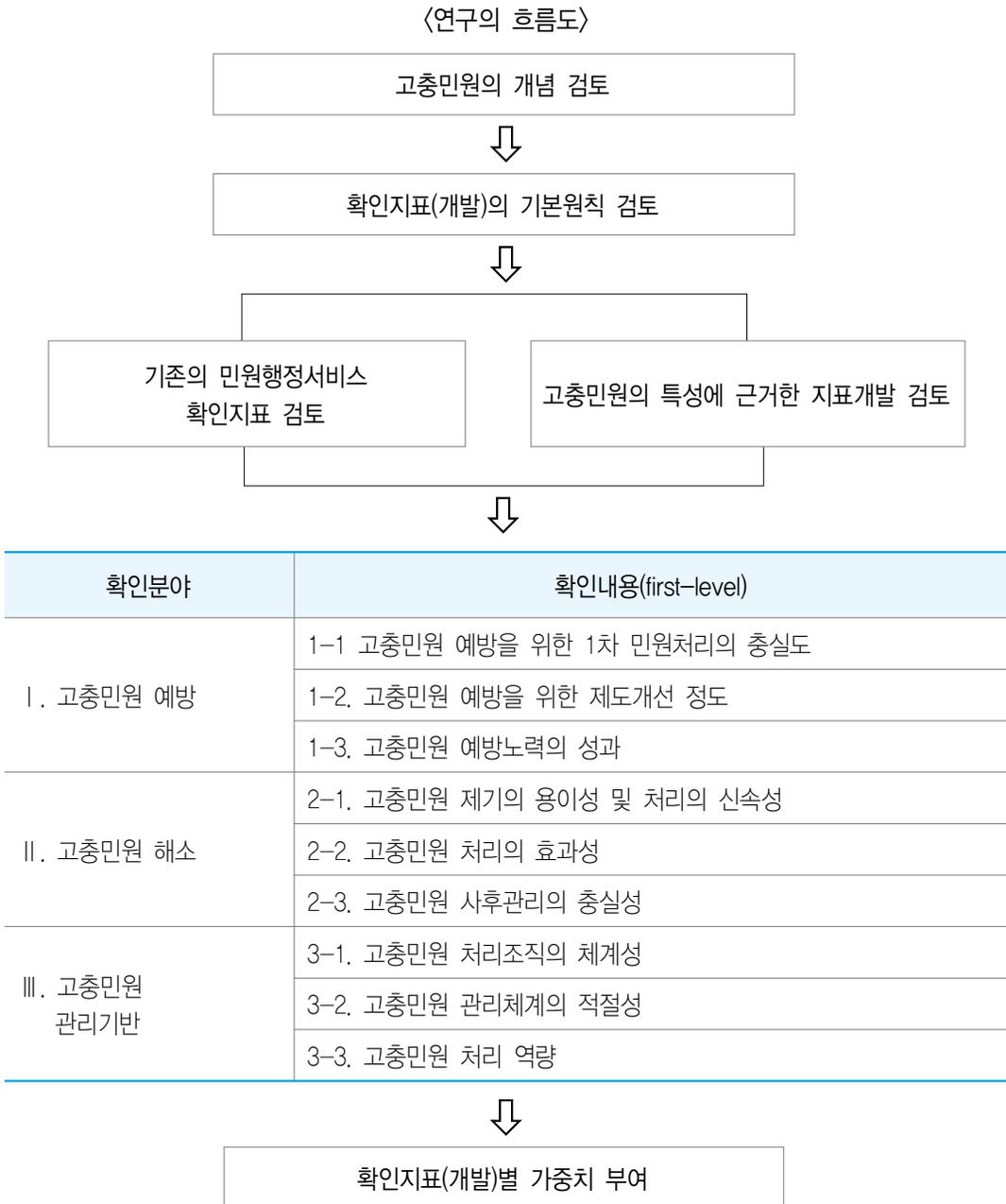
- 지표별 가중치는 분석적 계층화 기법(AHP/Analytic Hierarchy Process)을 사용하여 부여함
 - 가중치 부여를 위한 AHP 조사는 연구진과 옴부즈만, 민원 및 행정분야 연구 전문가를 대상으로 함
 - AHP 방법을 통하여 각 지표의 가중치 및 내용별 가중치를 도출함

□ AHP를 통해 부여된 지표별 가중치는 아래의 표와 같음

〈확인지표 가중치〉

확인분야	확인내용(first-level)	확인지표(second-level)	가중치
고충 민원 예방 (32)	1-1. 고충민원 예방을 위한 1차 민원처리의 충실도 (10)	- 민원 사전심의제도 운영여부	3
		- 민원처리과정에 외부전문가 활용여부	2
		- 민원분야별 매뉴얼 제작·활용 여부	3
		- 민원처리 Q&A와 FAQ 관리	2
	1-2. 고충민원 예방을 위한 제도개선 정도 (11)	- 제도개선 제안·관리시스템 운영여부	4
		- 제도개선 채택률	5
		- 제도개선 실시율	2
	1-3. 고충민원 예방노력의 성과 (11)	- 고충민원 유발 감소율	7
		- 민원인 만족도 향상률	4
고충 민원 해소 (39)	2-1. 고충민원 제기의 용이성 및 처리의 신속성 (13)	- 고충민원 제기의 수단의 다양성	3
		- 처리기간 준수율	6
		- 처리기간 단축률	4
	2-2. 고충민원 처리의 효과성 (12)	- 고충민원 해결률	7
		- 이의신청·행정소송 인용 감소율	5
	2-3. 고충민원 사후관리의 충실성 (14)	- 권익위 시정권고·의견표명 수용률	6
		- 권익위 합의조정 이행률	4
		- 고충민원 처리 자체점검제도 운영여부	4
		- 고충민원 전담조직 설치여부	3
고충 민원 관리 기반 (29)	3-1. 고충민원 처리조직의 체계성 (10)	- 외부전문가 활용 시스템 구축 여부	4
		- 외부전문가 활용 시스템 구축 여부	4
		- 옴부즈만 제도화의 정도	3
	3-2. 고충민원 관리체계의 적절성 (10)	- 고충민원 관리계획 수립여부	3
		- 고충민원 관리시스템 운영여부	4
		- 고충민원 처리과정 확인서비스 제공여부	3
	3-3. 고충민원 처리 역량 (9)	- 고충민원 교육 실적(자체, 위탁)	4
		- 고충민원 전문교육과정(교육원 등) 운영실적	2
		- 고충민원에 대한 기관장의 관심도와 지원정도	3

6) 종합정리: 고충민원 처리실태 확인지표 개발 주안점



2 고충민원 확인지표 설명

1) 확인지표의 체계(총괄)

확인분야	확인내용(first-level)	확인지표(second-level)	대상그룹					
			공통 평점	중요 평점	광역 평점	기초 평점	교육 평점	공사 평점
고충민원 예 방	1-1. 고충민원 예방을 위한 1차 민원처리의 충실도	- 민원 사전심의제도 운영여부				○		
		- 민원처리과정에 외부전문가 활용여부		○	○	○	○	○
		- 민원분야별 매뉴얼 제작·활용 여부	○					
		- 민원처리 Q&A와 FAQ 관리	○					
	1-2. 고충민원 예방을 위한 제도개선 정도	- 제도개선 제안·관리시스템 운영여부	○					
		- 제도개선 채택률/채택 건수/제안 건수			○	○	○	○
		- 제도개선 실시율/개선 건수/별급제한 건수	○					
	1-3. 고충민원 예방노력의 성과	- 고충민원 유발 감소율	○					
		- 민원인 만족도 향상률(1차 민원)	○					
고충민원 해 소	2-1. 고충민원 제기의 용이성 및 처리의 신속성	- 고충민원 제기의 수단의 다양성	○					
		- 처리기간 준수율	○					
	2-2. 고충민원 처리의 효과성	- 처리기간 단축률			○	○	○	○
		- 고충민원 해결률	○					
2-3. 고충민원 사후관리의 충실성	- 이의신청·행정소송 인용 감소율	○						
	- 권익위 시장광고·의견표명 수용률	○ ²			*	*	*	
	- 권익위 합의조정 이행률	○ ²			*	*	*	
		- 고충민원 처리 자체점검제도 운영여부	○ ³	**				

확인분야	확인내용(first-level)	확인지표(second-level)	대상그룹					
			공통	중앙	광역	기초	교육	공사
고충민원 관리기반	3-1. 고충민원 처리조직의 체계성	- 고충민원 전담조직 설치여부	○					
		- 외부전문가 활용 시스템 구축 여부	○					
		- 음부즈만 제도화의 정도		○	○	○	○	○
	3-2. 고충민원 관리체계의 적절성	- 고충민원 관리계획 수립여부	○					
		- 고충민원 관리시스템 운영여부	○					
		- 고충민원 처리과정 확인서비스 제공여부	○					
	3-3. 고충민원 처리 역량	- 고충민원 교육 실적(자체, 위탁)	○					
		- 고충민원 전문교육과정(교육원 등) 운영실적		○	○		○	○
		- 고충민원에 대한 기관장의 관심도와 지원정도	○					

- 1: 중앙부처 및 상급기관에서 제도개선으로 채택한 비율로 확인
- 2: 기초자치단체 및 공사는 상위기관의 시정권고/의견표명 및 합의조정 건수 포함
- 3: 중앙부처는 소속기관 점검제도 운영여부를 포함하여 확인

2) 확인지표 세부설명

(1) 제1영역: 고충민원 예방

확인내용 1-1: 고충민원 예방을 위한 1차 민원처리의 충실도

1-1-1	민원 사전심의제도 운영	3점
-------	--------------	----

배 경	<p>* 민원인이 사전에 민원의 개요를 제출하여 관련부서의 검토나 심사를 받도록 하여 처리 가능성 여부나 민원처리에 필요한 요건을 미리 알려줌으로써, 본 민원 준비를 위한 노력의 낭비를 감소하고 추후 고충민원으로 전개될 가능성을 줄일 필요가 있음</p>
------------	---

확인기준	<p>* 민원 사전심의제도의 운영여부</p>
-------------	--------------------------

확인방법	<p>* 민원 사전심의제도의 운영여부에 따라 등급화 하여 평가</p> <ul style="list-style-type: none"> - 우수(3점): 민원 사전심의제도를 운영하는 경우 - 미흡(1.5점): 민원 사전심의제도를 운영하지 않는 경우
-------------	--

확인자료	<p>- 관련제도 운영근거 및 운영실적(계획안, 관리대장 등)</p>
-------------	--

비 고	
------------	--

1-1-2	민원처리과정에 외부전문가 활용여부	2점
-------	--------------------	----

배 경

* 고충민원은 행정행위나 제기된 민원처리에 대해 만족하지 못하거나 부당하다고 인식하기 때문에 제기되는 민원임

* 따라서 1차적으로 객관적이고 전문적인 민원처리를 통해 고충민원의 제기가 발생하지 않도록 외부전문가를 적극적으로 활용할 필요가 있음

확인기준

* 민원처리 과정에 외부전문가를 참여시켜 활용하는가 여부

확인방법

* 외부전문가 참여 절차나 결정시스템이 있는지 여부에 따라 등급화 하여 확인

- 우수(2점): 외부전문가가 참여하는 절차나 결정시스템이 있는 경우
- 미흡(1점): 외부전문가가 참여하는 절차나 결정시스템이 없는 경우

확인자료

* 외부전문가 참여절차에 관한 자료 또는 참여시스템 구성현황 자료

비 고

* 장기적으로는 외부전문가의 참여비율 또는 외부전문가에 의해 처리된 민원 비율로 측정

1-1-3	민원분야별 매뉴얼 제작·활용여부	3점
-------	-------------------	----

배 경

* 고충민원은 다양성·변동성·복잡성을 가진 비정형민원으로, 이를 적절하게 처리하기 위해서는 상황별·내용별 매뉴얼을 마련하여 적절히 대처할 필요가 있음

확인기준

* 민원분야별로 업무매뉴얼을 작성하여 활용하고 있는지 여부

확인방법

* 민원분야별 업무매뉴얼이 작성·활용되는지 여부에 따라 등급화 하여 확인

- 우수(3점): 민원분야별 업무매뉴얼이 작성·활용되고 있는 경우
- 미흡(1.5점): 민원분야별 업무매뉴얼이 마련되어 있지 않은 경우

확인자료

* 민원분야별 업무매뉴얼 및 활용실태(제작된 매뉴얼과 배포현황 등)

비 고

* 일정 비율 이상의 기관들이 매뉴얼을 구비할 경우, 장기적으로는 2단계로 내용의 충실성 기준으로 평가

1-1-4	민원처리 Q&A와 FAQ 관리	2점
-------	------------------	----

배 경

* 고충민원·정책 Q&A와 FAQ 자료를 충실히 관리하여 민원인에게 제공하는 한편, 적절한 시기에 업데이트하여 수준 높은 민원서비스를 제공하기 위함

확인기준

* 기관 홈페이지에 Q&A와 FAQ 자료 제시 여부 및 자료 업데이트 기간으로 확인

확인방법

* 기관 홈페이지에 Q&A와 FAQ 자료 제시 여부 및 업데이트 기간에 따라 등급화 하여 확인

- 우수(2점): 표출되어 있으면서, 6개월(미만)에 한 번씩 업데이트
- 보통(1.3점): 표출되어 있으면서 6개월(이상)에 한 번씩 업데이트
- 미흡(0.6점): 표출되어 있지 않음

확인자료

* 민원처리 Q&A 및 FAQ 화면
 * 민원처리 Q&A 및 FAQ 업데이트 실적 증빙자료

비 고

확인내용 1-2: 고충민원 예방을 위한 제도개선 정도

1-2-1	제도개선 제안·관리시스템 운영여부	4점
-------	--------------------	----

배 경	<p>* 고충민원의 발생을 저하시키기 위해서는 행정기관에서 지속적으로 고충민원을 유발시키는 기존 제도의 개선에 관심을 기울여야 하며, 이와 같은 제도개선을 위해서는 조직구성원이 제도개선을 제안할 수 있는 시스템과 이에 대한 포상이 이루어져야 함</p>
------------	--

확인기준	<p>* 고충민원 개선을 위한 제도개선 제안시스템을 구축하고 있는지 여부 * 고충민원 제도개선안을 심사하고 개선안 채택 시에 제안자 포상 유무</p>
-------------	--

확인방법	<p>* 고충민원과 관련된 제도개선 제안시스템을 구축하였는지를 확인(A) - 우수(2점): 고충민원과 관련된 제도개선 제안시스템을 운영하는 경우 - 미흡(1점): 고충민원과 관련된 제도개선 제안시스템을 운영하지 않는 경우</p> <p>* 고충민원과 관련한 제도개선 제안자의 포상 유무(B) - 우수(2점): 제도개선 우수 제안자에 대한 포상시스템 운영하는 경우 - 미흡(1점): 제도개선 우수 제안자에 대한 포상시스템을 운영하지 않는 경우</p>
-------------	---

확인자료	<p>* 고충민원 제도개선 제안시스템 구축 여부 증빙서류 * 고충민원 제도개선 우수 제안자에 대한 포상 여부 증빙서류</p>
-------------	--

비 고	<p>* 각 행정기관의 민원담당과 등에서 조직구성원이 제도개선을 제안할 수 있는 제안시스템을 온라인 혹은 오프라인을 통해 운영하고 있는지 여부를 확인(A) * 제도개선위원회(가칭) 등을 활용해서 제도개선안에 대한 심사를 진행한 후, 우수 제안자에게 포상(ex: 인사 및 재정상의 인센티브) 등을 실시하는지를 확인(B)</p>
------------	--

1-2-2 (고충민원 관련) 제도개선 채택률	5점
--------------------------	----

배 경	<p>* 고충민원의 지속적인 감소를 위해서는 행정현장의 공무원들이 고충민원 감소를 위한 제도개선안을 지속적으로 제시해야 하며, 각 행정기관은 이와 같은 제안을 채택해서 고충민원의 발생을 유발할 수 있는 각종 행정제도와 규정 등을 개선하는 것이 필요</p>
-----	--

확인기준	<p>* 각 행정기관이 제안한 제도개선 안 중 상급기관에서 채택한 건수</p>
------	---

확인방법	<p>* 고충민원 제도개선제안 채택률</p> <ul style="list-style-type: none"> - 매우 우수(5점): 전체기관의 상위 15% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우 - 우수(4점): 전체기관의 상위 35% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우 - 보통(3점): 전체기관의 상위 65% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우 - 미흡(2점): 전체기관의 상위 85% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우 - 매우 미흡(1점): 전체기관의 상위 85% 미만의 하위점수 순위에 포함되는 경우 <p>* 산식</p> <ul style="list-style-type: none"> - 채택 건수 / 제도개선 제안 건수
------	---

확인자료	<p>* 고충민원 제도개선제안 건수</p> <p>* 상급기관 채택건수 증빙자료</p>
------	---

비 고	<p>* 제도개선제안 건수의 평균에 미치지 못하는 행정기관은 제도개선제안 채택률과 상관없이 최하위 등급 부여(중앙정부부처, 광역자치단체, 그리고 기초자치단체 등의 별도 그룹핑 필요)</p>
-----	---

1-2-3 (고충민원 관련) 제도개선 실시율	2점
--------------------------	----

배 경

* 고충민원의 감소를 위해서는 제도개선을 위한 제안뿐만 아니라, 개선안으로 채택된 내용이 충실히 이행되고 관련 부분의 개선과 연계되는 것이 요구됨

확인기준

* 채택된 제도개선안 중 실제 개선이 이루어진 건수

확인방법

* 고충민원 제도개선 실시정도에 따라 등급화 하여 확인

- 매우 우수(2점): 전체기관의 상위 15% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
- 우수(1.6점): 전체기관의 상위 35% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
- 보통(1.2점): 전체기관의 상위 65% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
- 미흡(0.8점): 전체기관의 상위 85% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
- 매우 미흡(0.4점): 전체기관의 상위 85% 미만의 하위점수 순위에 포함되는 경우

* 산식

- 실시 건수 / 제도개선 채택 건수

확인자료

* 고충민원 제도개선 채택 건수
* 제도개선 실시 증빙자료

비 고

확인내용 1-3: 고충민원 예방노력의 성과

1-3-1	고충민원 유발 감소율	7점
-------	-------------	----

배 경	<ul style="list-style-type: none"> * 행정기관이 고충민원에 대한 자세한 설명없이 일방적인 종결처리를 결정할 경우, 민원인은 지속적으로 민원을 제기함으로써 고충민원의 발생이 지속적으로 증가할 수 있음 * 따라서 처리근거나 판단기준, 결정이유와 결과, 조치사항, 그리고 이의제기 등에 대하여 명확히 설명하여 줌으로써 고충민원의 유발을 감소시킬 필요가 있음
------------	--

확인기준	<ul style="list-style-type: none"> * 전년도 대비 고충민원 유발 감소율
-------------	--

확인방법	<ul style="list-style-type: none"> * 당해 연도와 전년도의 고충민원 발생의 증감을 등급화 하여 확인 <ul style="list-style-type: none"> - 매우우수(7점): 고충민원 유발 감소율이 전년도에 비하여 10% 이상 감소된 경우 - 우수(5.6점): 고충민원 유발 감소율이 전년도에 비하여 5% 이상 감소된 경우 - 보통(4.2점): 고충민원 유발 감소율이 전년도에 비하여 5% 미만 감소된 경우 - 미흡(2.8점): 고충민원 유발 감소율이 전년도에 비하여 5% 미만 증가한 경우 - 매우 미흡(1.4점): 고충민원 유발 감소율이 전년도에 비하여 5% 이상 증가한 경우 * 산식: $\{(\text{당해연도 고충민원 발생율} - \text{전년도 고충민원 발생율}) / 1 - \text{당해연도 전체 민원 발생율}\} \times 100$
-------------	--

확인자료	<ul style="list-style-type: none"> * 고충민원 발생 건수 * 전체 민원 발생 건수
-------------	---

비 고	<ul style="list-style-type: none"> * 첫째는 고충민원 유발율로 확인 : $(\text{당해 연도 고충민원 발생건수} / \text{당해 연도 전체 민원 발생건수}) \times 100$
------------	---

1-3-2	민원인 만족도 향상률(1차 민원)	4점
-------	--------------------	----

배 경

* 만족률 향상정도를 측정함으로써 실제적으로 민원인이 만족하고 있는지 여부를 확인

확인기준

* 민원인 만족률 조사자료

확인방법

* 고충민원 만족률 증가

- 매우우수(4점): 민원인 만족률이 전년도에 비하여 10% 이상 향상된 경우
- 우수(3.2점): 민원인 만족률이 전년도에 비하여 5% 이상 향상된 경우
- 보통(2.4점): 민원인 만족률이 전년도에 비하여 5% 미만 향상된 경우
- 미흡(1.6점): 민원인 만족률이 전년도에 비하여 5% 미만 하락한 경우
- 매우 미흡(0.8점): 민원인 만족률이 전년도에 비하여 5% 이상 하락한 경우

* 만족도 증가율 산식

- $\frac{[(\text{당해년도 만족률}) - (\text{전년도 만족률})]}{[1 - (\text{당해년도 만족률})]} \times 100$

* 민원인 만족률 측정산식:

- $\frac{[(\text{매우만족 건수} \times 1) + (\text{만족 건수} \times .75) + (\text{보통} \times .5) + (\text{불만} \times .25) + (\text{매우불만} \times 0)]}{\text{만족도 확인건수}}$

확인자료

* 민원인 만족도 조사자료

비 고

* 본 확인지표는 시험조사에는 활용 불가

- 차년 및 차차년 만족도(률) 조사가 진행된 후에 확인할 수 있는 지표임

* 고충민원 만족도 조사 시기에 대한 검토 필요

- 고충민원 결정사항 통보 후 수일 내에 실시
- 고충민원 결정사항 통보 후 연말에 취합해서 실시

(2) 제2영역: 고충민원 해소

확인내용 2-1: 고충민원 제기의 용이성 및 처리의 신속성

2-1-1	고충민원 제기 수단의 다양성	3점
-------	-----------------	----

배 경	<p>* 고충민원을 포함하여 민원은 일반적으로 접근성과 편의성이 높아야 하기에 고충민원 신청이 온라인은 물론 유선, 직접방문, 그리고 우편 등 다양한 수단을 통해 제기할 수 있어야 함</p>
-----	--

확인기준	<p>* 고충민원을 제기할 수 있는 수단의 수</p>
------	-------------------------------

확인방법	<p>* 고충민원 제기수단의 수에 따라 등급화 하여 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 우수(3점): 고충민원 제기수단이 5종류 이상인 경우 - 보통(2점): 고충민원 제기수단이 4종류 이상인 경우 - 미흡(1점): 고충민원 제기수단이 3종류 이하인 경우
------	---

확인자료	<p>* 고충민원 접수방법 증빙자료</p> <p>* 고충민원 접수수단 별 관리대장</p>
------	---

비 고	
-----	--

2-1-2	고충민원 처리기간 준수율	6점
-------	---------------	----

배 경

* 고충민원 민원인들에게 권리나 이익의 침해 또는 불편이나 부담을 야기하는 문제로서 가급적 예정기간 처리하여 피해를 감소하고 만족도를 높일 필요가 있음

확인기준

* 접수된 고충민원의 민원처리 예정기간 내 처리비율

확인방법

* 민원처리 예정기간 내 처리된 고충민원 비율에 따라 등급화 하여 평가

- 매우 우수(6점): 전체기관의 상위 15% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
- 우수(4.8점): 전체기관의 상위 35% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
- 보통(3.6점): 전체기관의 상위 65% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
- 미흡(2.4점): 전체기관의 상위 85% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
- 매우 미흡(1.2점): 전체기관의 상위 85% 미만의 하위점수 순위에 포함되는 경우

* 산식: (예정기간 내 처리된 건수/총 고충민원 접수건수) × 100

확인자료

* 고충민원 관리대장(접수 및 처리 일자 명시)
* 고충민원 처리실태 점검자료

비 고

* 고충민원 처리기간에 고충민원별로 또는 기관별로 따로 책정되어 있을 수 있으므로 표준기간 산정 후 적용 또는 각 기관의 기준부합도를 기준으로 측정해야 함

2-1-3 고충민원 처리기간 단축률	4점
---------------------	----

배 경

* 고충민원은 민원인들에게 권리나 이익의 침해 또는 불편이나 부담을 야기하는 문제로서 기간 내 처리뿐만 아니라 처리기간이 남아있다고 하더라도 가급적 신속히 처리해 줌으로써 민원인들의 부담을 경감시키고 만족도를 향상시킬 필요가 있음

확인기준

* 고충민원 처리에 소요된 기간의 변화율

확인방법

* 고충민원 처리 소요시간에 따라 등급화 하여 확인

- 매우우수(4점): 고충민원 처리기간이 전년도에 비하여 10% 이상 단축된 경우
- 우수(3.2점): 고충민원 처리기간이 전년도에 비하여 5% 이상 단축된 경우
- 보통(2.4점): 반고충민원 처리기간이 전년도에 비하여 5% 미만 단축된 경우
- 미흡(1.6점): 고충민원 처리기간이 전년도에 비하여 5% 미만 증가한 경우
- 매우 미흡(0.8점): 고충민원 처리기간이 전년도에 비하여 5% 이상 증가한 경우

* 산식:

- [(당해 연도 고충민원 처리시간 - 전년도 고충민원 처리시간) / 당해 연도 고충민원 처리시간] × 100

* 고충민원 처리시간 산식

- $\sum(n\text{고충민원 처리시간}) / \text{총 고충민원 접수건수}$

확인자료

* 민원처리 평균시간 자료

비 고

* 평균기간 단축이 민원처리의 질을 저하시킬 수 있음
 * 기간준수율을 보완하는 지표로 활용할 수 있음

확인내용 2-2: 고충민원 처리의 효과성

2-2-1 고충민원 해결률	7점
----------------	----

배 경	<p>* 고충민원은 기본적으로 민원인들의 고충을 덜어주기 위한 것으로서, 행정의 원칙을 저해하지 않는 범위 내에서 행정의 오류나 잘못된 점이 있다면 이를 수정하고 민원인들의 요구를 수용하는 것이 필요함</p>
-----	--

확인기준	<p>* 전체 고충민원 대비 인용된 고충민원의 비율</p>
------	----------------------------------

확인방법	<p>* 고충민원 인용률에 따라 등급화 하여 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 매우 우수(7점): 전체기관의 상위 15% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우 - 우수(5.6점): 전체기관의 상위 35% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우 - 보통(4.2점): 전체기관의 상위 65% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우 - 미흡(2.8점): 전체기관의 상위 85% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우 - 매우 미흡(1.4점): 전체기관의 상위 85% 미만의 하위점수 순위에 포함되는 경우 <p>* 산식</p> <ul style="list-style-type: none"> - (고충민원 인용건수/총 고충민원 접수건수) × 100
------	---

확인자료	<p>- 고충민원 처리결과</p>
------	--------------------

비 고	
-----	--

2-2-2 이의신청·행정소송 인용 감소율	5점
------------------------	----

배 경

- * 고충민원은 비정형 민원으로서 고충민원을 통하여 민원이 해결되지 않을 경우, 이의신청이나 행정소송 등의 법적 절차를 거쳐 민원을 해결하게 됨
- * 그런데 고충민원을 제기하여 해결되지 못한 문제가 이의신청이나 행정소송에서 인용된다면 고충민원이 적극적으로 처리되지 못한 것을 의미하므로 이들 단계로까지 진전되지 않도록 적극적·합리적으로 민원을 처리하는 것이 요구됨

확인기준

- * 고충민원으로 제기되었던 민원이 이의신청·행정소송 단계에서 인용된 비율

확인방법

- * 고충민원의 이의신청·행정소송에서 인용된 비율을 등급화 하여 확인
 - 매우 우수(5점): 전체기관의 상위 15% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
 - 우수(4점): 전체기관의 상위 35% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
 - 보통(3점): 전체기관의 상위 65% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
 - 미흡(2점): 전체기관의 상위 85% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
 - 매우 미흡(1점): 전체기관의 상위 85% 미만의 하위점수 순위에 포함되는 경우
- * 산식
 - [(당해연도 인용율 - 전년도 인용율) / 1-당해연도 인용율] × 100
- * 인용율 산식
 - (이의신청·행정소송 인용건수/고충민원이 이의신청·행정소송으로 진전된 건수) × 100

확인자료

- 고충민원으로 제기되었다가 이의신청·행정소송으로 진전된 민원건수
- 이의신청·행정소송 처리결과

비 고

확인내용 2-3: 고충민원 사후관리의 충실성

2-3-1	권익위 시정권고·의견표명 수용률	6점
-------	-------------------	----

배 경

* 고충민원에 대한 권익위의 결정에 대해 고충민원 원처분 기관이 어느 정도의 수용성을 갖는지를 확인함으로써 고충민원의 공정성과 대응성 확보 기대

확인기준

* 권익위의 시정권고와 의견표명에 대한 고충민원 원처분 기관의 수용률

확인방법

* 권익위의 시정권고·의견표명 수용률

- 매우 우수(6점): 전체기관의 상위 15% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
- 우수(4.8점): 전체기관의 상위 35% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
- 보통(3.6점): 전체기관의 상위 65% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
- 미흡(2.4점): 전체기관의 상위 85% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
- 매우 미흡(1.2점): 전체기관의 상위 85% 미만의 하위점수 순위에 포함되는 경우

* 산식

- [권익위 시정권고·의견표명 수용건수/권익위 시정권고·의견표명 건수] × 100

확인자료

* 권익위 시정권고·의견표명 건수
 * 권익위 시정권고·의견표명 수용 건수(해당 행정기관)

비 고

* 시험조사의 경우, 확인지표를 적용할 수 있는 대상기관이 적은 관계로, 시정권고 및 의견표명의 평균값을 구한 뒤, 전체 행정기관 수용률 평균값보다 높은 경우에는 우수등급을 부여하는 방식 등도 활용가능

* 기초자치단체 및 공사는 상위기관의 시정권고 및 의견표명도 포함하여 확인

* 향후 의견표명까지 확대

2-3-2	권익위 합의조정 이행률	4점
-------	--------------	----

배 경

* 고충민원을 원만하게 해결 또는 처리하기 위한 방안으로 민원인과 해당민원 처분 기관 간 합의 해결을 도모하며, 합의결과에 대한 이행을 점검함으로써 고충민원의 해소를 기대

확인기준

* 권익위의 중재로 민원인과 해당 행정기관 간 합의해결된 고충민원의 실제 이행 비율

확인방법

* 권익위에 의한 합의해결 민원의 이행비율

- 매우 우수(4점): 전체기관의 상위 15% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
- 우수(3.2점): 전체기관의 상위 35% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
- 보통(2.4점): 전체기관의 상위 65% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
- 미흡(1.6점): 전체기관의 상위 85% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
- 매우 미흡(0.8점): 전체기관의 상위 85% 미만의 하위점수 순위에 포함되는 경우

* 산식

- [이행된 합의해결 고충민원 건수/권익위에 의한 합의해결 고충민원 건수] × 100

확인자료

* 행정기관의 합의해결 건수
 * 행정기관의 합의해결 이행 건수
 * 권익위 합의해결 하달 건수

비 고

* 시험조사의 경우, 확인지표를 적용할 수 있는 대상기관이 적은 관계로, 민원인-행정기관 있는 대상기의 평균값(합의조정 성사 건수/전체 고충민원 처리 건수)과 합의해결 이행률(실제 이행 건수/합의해결 건수)을 구한 뒤, 전체 행정기관의 합의해결에 대한 평균값보다 높은 경우에는 우수등급을 부여하는 방식 등도 활용가능

* 기초자치단체 및 공사는 상위기관의 합의조정 건수를 포함하여 확인

2-3-3 고충민원처리 자체점검제도 운영여부	4점
--------------------------	----

배 경

* 행정기관 자체적으로 고충민원처리에 관한 점검제도를 운영함과 동시에 점검지표 등의 충실성 여부를 확인함으로써 기관 자체적으로 고충민원처리 현황 및 개선의지 등에 대한 기관의 관심도 제고

확인기준

- * 정기적인 실태점검을 통한 자체점검제도 운영 확인
- * 자체평가 항목의 다양성
- * 자체평가위원의 내·외부 구성비율

확인방법

- * 정기 실태점검 횟수(A)
 - 우수(1.5점): 상반기와 하반기에 각각 정기 실태점검을 실시하는 경우
 - 보통(1점): 상반기 혹은 하반기에 정기 실태점검을 실시하는 경우
 - 미흡(0.5점): 정기 실태점검을 실시하지 않는 경우
- * 자체평가 항목의 다양성(B)
 - 우수(1.5점): 해당기관의 고충민원과 관련한 점검지표가 10개 이상
 - 보통(1점): 해당기관의 고충민원과 관련한 점검지표가 5개 이상
 - 미흡(0.5점): 해당기관의 고충민원과 관련한 점검지표가 5개 미만
- * 자체평가위원의 내·외부 구성비율(C)
 - 우수(1점): 전문성을 갖춘 외부평가위원의 구성비율이 전체구성원의 70% 이상
 - 보통(0.7점): 전문성을 갖춘 외부평가위원의 구성비율이 전체구성원의 40% 이상
 - 미흡(0.4점): 전문성을 갖춘 외부평가위원의 구성비율이 전체구성원의 40% 미만
- * 산식
 - [(A) + (B) + (C)]

확인자료

- * 해당 행정기관의 정기적인 자체점검 횟수(A)
- * 해당기관의 자체점검 확인지표 개수(B)
- * 자체평가위원 외부인사의 인적사항 및 구성비율(C)

비 고

* 중앙정부는 산하(하부)기관 점검제도 운영여부로 확인

(3) 제3영역: 고충민원 관리기반

확인내용 3-1: 고충민원 처리조직의 체계성

3-1-1	고충민원 처리 전담조직 설치여부	3점
-------	-------------------	----

배 경	<p>* 고충민원은 민원인이 권리나 이익의 침해 또는 불편이나 부담을 느끼는 문제로서, 민원인의 수용성을 높이기 위해서는 독립적인 전담조직을 설치하여 전문적이고 공정하게 처리할 필요가 있음</p>
------------	---

확인기준	<p>* 고충민원 처리를 위해 독립적인 전담조직을 설치하고 있는지 여부</p>
-------------	---

확인방법	<p>* 고충민원 전담기관의 형태에 따라 등급화 하여 확인(중앙부처/광역자치단체)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 우수(3점): 독립적인 고충민원 전담조직을 설치한 경우 - 보통(2점): 부서 내 일부분 또는 직원이 고충민원을 담당하는 경우 - 미흡(1점): 전담조직이나 전담직원이 없는 경우 <p>* 기초자치단체의 경우 조직규모가 작으므로 별도의 기준 적용</p> <ul style="list-style-type: none"> - 우수(3점): 전담조직 또는 전담직원을 배치한 경우 - 보통(2점): 다른 업무와 겸하여 고충업무를 처리하는 경우 - 미흡(1점): 별도의 고충민원 담당자 배정이 없는 경우
-------------	---

확인자료	<p>* 조직도 및 업무분담표</p> <ul style="list-style-type: none"> - 중앙부처/광역자치단체와 기초자치단체를 구분하여 기준 적용
-------------	--

비 고	<p>* 중앙정부 및 광역자치단체</p> <ul style="list-style-type: none"> - 행정기관 내 최소수준의 조직단위(ex: 팀 또는 계)를 독립적으로 운영하며 고충민원 업무만을 담당
------------	---

3-1-2 (고충민원처리에) 외부전문가 활용시스템 구축여부	4점
----------------------------------	----

배 경

* 고충민원의 전문적·객관적 처리를 위해서는 내부조직 뿐만 아니라 외부 전문가를 적극적으로 활용할 필요가 있음

확인기준

* 고충민원 처리과정에 외부전문가를 참여시켜 활용할 수 있는 시스템 구축여부

확인방법

* 외부전문가 활용시스템의 제도화 정도에 따라 등급화 하여 확인

- 매우 우수(4점): 외부전문가 참여를 제도화 하고 조직을 구성하여 실제 운영하고 있는 경우
- 우수(3.2점): 외부전문가 참여를 제도화 하고 조직을 구성해 놓은 경우
- 보통(2.4점): 외부전문가 참여를 제도화 해놓고 있으나 조직은 구성되지 못한 경우
- 미흡(1.6점): 외부전문가 참여제도를 구상하고 안을 가지고 있는 경우 (제도화 준비 단계)
- 매우 미흡(0.8점): 외부전문가 참여에 관한 제도가 없는 경우

확인자료

- 외부전문가 참여 시스템에 관한 근거자료(규정 등)
- 전문가단 구성현황 및 회의실적 자료

비 고

3-1-3	옴부즈만의 제도화 정도	3점
-------	--------------	----

배 경

* 고충민원의 객관적이고 전문적인 처리를 위해서는 외부전문가가 참여하는 옴부즈만과 같은 조직이 필요함

확인기준

* 옴부즈만의 제도화 정도

확인방법

* 옴부즈만의 제도화 정도에 따라 등급화 하여 확인

- 매우 우수(3점): 옴부즈만이 조례 등의 제도에 의해 구성되고 활동이 활성화 되어 있는 경우
- 우수(2.4점): 옴부즈만이 조례 등의 제도에 의해 위촉되어 있는 경우
- 보통(1.8점): 옴부즈만 구성에 대한 제도가 마련되어 공표된 경우
- 미흡(1.2점): 옴부즈만 구성에 대한 제도화가 진행되고 있는 경우(조례 등이 입안되고 있거나 입안되어 있는 경우)
- 매우 미흡(0.6점): 옴부즈만에 관한 제도가 없는 경우

확인자료

* 옴부즈만 관련 제도 및 구성 입증자료

비 고

확인내용 3-2: 고충민원 관리체계의 적절성

3-2-1	고충민원 관리계획 수립 여부	3점
<p>배 경</p>		
<p>* 고충민원은 다양성과 변동성, 복잡성을 가진 비정형민원으로서, 이를 적절하게 처리하고 문제를 개선하기 위해서는 면밀한 계획 하에 처리될 필요가 있음</p>		
<p>확인기준</p>		
<p>* 고충민원 처리를 위한 별도의 연간계획을 수립하는지 여부</p>		
<p>확인방법</p>		
<p>* 고충민원 처리 계획수립 여부에 따라 등급화 하여 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 우수(3점): 고충민원 처리 계획이 수립되어 있는 경우 - 미흡(1.5점): 고충민원 처리 계획이 수립되어 있지 않은 경우 		
<p>확인자료</p>		
<p>* 고충민원 처리 및 관리계획서</p>		
<p>비 고</p>		
<p>* 일정비율 이상의 기관들이 관리계획을 수립하는 경우 장기적으로는 2단계로 내용의 충실성 기준으로 평가</p>		

3-2-2 고충민원 관리시스템 운영여부	4점
-----------------------	----

배 경	<ul style="list-style-type: none"> * 민원인들의 경우 본인이 제기하는 민원이 일반민원인지 또는 고충민원인지 명확히 구분하지 못함 * 행정기관의 민원처리 창구 또한 일반민원과 고충민원 창구가 분리되어 설치되어 있지 않아 다양한 창구를 통하여 고충민원이 접수되고 있음 * 따라서 접수된 고충민원이 담당기관에서 적절하게 처리되기 위해서는 접수된 민원을 유형별로 구분하여 고충민원의 경우 전담조직으로 이관되어 처리될 필요가 있음 * 고충민원이 적절히 관리되고 처리되기 위해서는 오프라인으로 접수된 민원에 대해서도 별도의 전산시스템에 탑재하여 통하여 관리할 필요가 있음
-----	---

확인기준	<ul style="list-style-type: none"> * 접수된 민원의 유형을 구분하고, 고충민원 처리기관으로 이관되는 시스템을 갖추어 운영하는지 여부 * 오프라인으로 접수된 고충민원을 전산시스템에 탑재하여 관리하고 있는지 여부
------	--

확인방법	<ul style="list-style-type: none"> * 다양한 통로를 통하여 접수된 민원의 유형을 구분하여, 고충민원의 경우 별도의 처리기관으로 이관되는 시스템을 갖추어 운영하는지 여부에 따라 등급화 하여 확인(A) <ul style="list-style-type: none"> - 우수(2점): 고충민원 분류시스템을 운영하는 경우 - 미흡(1점): 고충민원 분류시스템을 운영하지 않는 경우 * 오프라인으로 접수된 고충민원의 전산시스템 탑재관리 여부에 따라 등급화 하여 확인(B) <ul style="list-style-type: none"> - 우수(2점): 전산시스템에 탑재하여 관리하는 경우 - 미흡(1점): 전산시스템에 탑재하여 관리하지 않는 경우
------	--

확인자료	<ul style="list-style-type: none"> * 각 창구별 접수민원의 분류결과 * 고충민원의 담당부서 이관 증빙자료 * 오프라인 신청민원 처리절차, 고충민원 관리대장
------	---

비 고	
-----	--

3-2-3 고충민원 처리과정 확인서비스 제공여부	3점
----------------------------	----

배 경	<p>* 민원인의 만족도나 수용성을 제고하고 공정성을 높이기 위해서는 처리과정이 투명하게 공개되고 민원인이 이를 확인할 수 있어야 함</p>
-----	--

확인기준	<p>* 고충민원 처리과정에 대한 민원인의 확인서비스 제공정도</p>
------	--

확인방법	<p>* 처리과정 확인 및 통보방법에 따라 등급화 하여 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 우수(3점): 전산시스템에 의한 관리가 이루어져 온라인으로 처리과정을 확인할 수 있는 경우 - 보통(2점): 전산을 통하여 확인할 수는 없으나 처리과정을 통보하여 주는 경우 - 미흡(1점): 처리과정 통보가 없는 경우
------	---

확인자료	<p>* 오프라인 민원 온라인 확인화면, 처리과정 통보사례</p>
------	--------------------------------------

비 고	
-----	--

확인내용 3-3: 고충민원 처리 역량

3-3-1 고충민원 교육실적(자체, 위탁)	4점
-------------------------	----

배 경	<p>* 고충민원은 복잡성과 개별성을 갖는 비정형민원으로서 조사와 판단의 적절성과 공정성, 그리고 신속한 처리를 위해서는 사전적인 전문성 확보는 물론 지속적인 교육훈련을 통해서 전문성을 향상시킬 필요가 있음</p>
------------	---

확인기준	<p>* 고충민원(처리) 관련 자체교육 및 전문교육기관의 교육프로그램에 참여 시간</p>
-------------	---

확인방법	<p>* 내부직원 1인당 평균 교육이수시간에 따라 등급화 하여 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 매우 우수(4점) : 4시간 이상 - 우수(3.2점): 3시간 이상 - 4시간 미만 - 보통(2.4점): 2시간 이상 - 3시간 미만 - 미흡(1.6점): 1시간 이상 - 2시간 미만 - 매우 미흡(0.8점): 1시간 미만 <p>* 산식</p> <p>- $\sum(n\text{교육시간} \times \text{교육참여자 수}) / \text{전체 직원 수}$</p>
-------------	--

확인자료	<p>* 교육참여자 명단 및 전문교육 이수증명자료 (교육자, 교육내용, 교육시간이 명기된 자료)</p>
-------------	---

비 고	<p>* 감사원과 권익위가 제공하는 고충민원과 관련된 교육프로그램 등에 대한 사전 조사가 필요함</p> <p>* 내부직원의 범위를 어디까지로 정할지 여부가 결정되어야 함</p>
------------	--

3-3-2 고충민원 전문교육과정 운영실적	2점
------------------------	----

배 경	<ul style="list-style-type: none"> * 고충민원 처리를 위한 전문성의 향상을 위해서는 기관 내외부의 교육과정을 통하여 지속적인 교육이 필요함 * 특히 자체적으로 운영하고 있는 교육원에 고충민원 처리에 관한 교육과정을 설강하여 소속 직원에 적용할 필요가 있음
-----	--

확인기준	<ul style="list-style-type: none"> * 고충민원 처리에 관한 전문교육과정(교육원 등) 운영정도
------	--

확인방법	<ul style="list-style-type: none"> * 고충민원 처리에 관한 개설과목 수 <ul style="list-style-type: none"> - 우수(2점): 2과목 이상 - 보통(1.3점): 1과목 - 미흡(0.6점): 개설과목 없음
------	--

확인자료	<ul style="list-style-type: none"> * 교육원 커리큘럼 자료
------	---

비 고	
-----	--

3-3-3 고충민원에 대한 기관장의 관심도와 지원정도	3점
-------------------------------	----

배 경

* 고충민원 혹은 고충민원처리에 대한 해당 기관장의 관심도가 높을수록 조직이나 인력의 지원이 용이하고, 구성원의 관심도도 높아져 고충민원 처리역량과 성과를 통하여 민원인의 만족도를 제고할 수 있음

확인기준

* 고충민원 처리결과를 사전·사후에 기관장에게 보고하는지 여부(특히 집단성 고충민원 처리결과에 대한 기관장 보고 여부)

확인방법

* 고충민원을 기관장에게 직접 제기할 수 있는 온라인 및 오프라인 접수창구 운영여부(A)
 - 우수(1점): 기관장에 대한 고충민원 접수창구가 운영되고 있는 경우
 - 미흡(0.5점): 기관장에 대한 고충민원 접수창구가 운영되고 있지 않는 경우

* 집단성 고충민원의 처리결과에 대한 기관장 보고 여부(B)
 - 우수(2점): 고충민원의 처리 및 결과에 대한 기관장 보고라인 운영
 - 미흡(1점): 고충민원의 처리 및 결과에 대한 기관장 보고라인 미운영

- 산식: (A) + (B)

확인자료

* 집단성 고충민원 처리결과에 대한 기관장 보고자료
 * 민원인이 고충민원을 기관장에게 직접적인 방법으로 접수할 수 있는 온라인 및 오프라인 시스템 구축 상황(접수대장이나 온라인 화면 등)

비 고

3 고충민원 확인지표의 적용방법

- 고충민원 처리실태 확인을 위한 확인대상 유형화
- 지표의 내용상 모든 기관에 동일한 기준을 적용하기 어려운 지표들이 있음
 - 기초자치단체의 경우, 기관 규모가 작아서 고충민원 처리 전담조직 설치 등 특정 지표에 있어서 다른 기관과 동일한 기준을 적용하는 것이 곤란한 경우 발생
 - 이와 같은 경우에는 확인대상 기관의 규모나 특성에 따라 지표의 기준을 별도로 정하여 적용하도록 함
- 지표를 적용하여 고충민원 처리실태를 확인하는 과정에서 공정한 점수부여를 위하여 확인 대상 기관을 규모 및 성격에 따라 유형화 함
 - 1그룹: 중앙행정 기관은 부와 처/청 단위로 구분하여 확인
 - 2그룹: 광역자치단체
 - 3그룹: 기초자치단체는 자치구, 시, 군 단위로 구분하여 확인
 - 4그룹: 교육청
 - 5그룹: 공사·공단

Ⅳ 고충민원처리 확인지표 시험측정



1 시험측정의 개요

1) 시험측정의 목적

- 각급 기관의 고충민원 처리 등의 실태를 객관적이고 과학적으로 측정하여 고충민원의 예방 및 해소 수준을 향상하고자 고충민원 처리실태 확인지표의 타당성과 적용 가능성, 그리고 변별력 등을 확인
 - 시험평가과정에서 각급 행정기관 의견을 수렴하고 최종 지표 확정시에 반영

2) 대상기관 선정

- 원칙
 - 고충민원의 대상이 되는 모든 기관을 유형별로 3~5개씩 선정
 - 유형은 5분야로 구분: 중앙행정기관, 광역지방자치단체, 기초지방자치단체, 교육청, 공사·공단
 - 고충민원이 많은 기관과 적은 기관, 옴부즈만 설치 및 미설치 기관, 도시·비도시지역 기관 안분
 - 필요한 자료의 취득과 업무 협조, 변별력 확인 등을 위해 고충민원 컨설팅 기관, 국민신문고 대상 신청기관, 지표개발 시의 방문기관 등을 중심으로 선정(고충민원 통계도 활용)
- 시험측정 대상기관(총 19개 기관)
 - 중앙행정기관
 - 부·처·청 단위로 1개 기관씩 선정하되, 옴부즈만 설치기관 1곳 포함(3개 기관)
 - 국토해양부, 국가보훈처, 방위사업청(옴부즈만)

- 광역지방자치단체
 - 광역시 1개, 도지역 중에서는 도시화가 진행된 지역 1개, 도시화가 덜 진행된 지역 1개 선정(3개 기관)
 - 대구광역시, 경기도, 전라북도
- 기초지방자치단체
 - 시·군·구별로 도시·비도시지역, 지방옴부즈만 설치 및 미설치 기관을 각각 선정(5개 기관)
 - 안양시(옴부즈만), 김천시, 강동구(옴부즈만), 수영구, 청원군
- 교육청
 - 광역자치단체와 같은 기준으로 선정(3개 기관)
 - 광주광역시교육청, 경기도교육청, 충청북도 교육청
- 공사공단
 - 사업형 기관과 서비스형 기관, 혼합형 기관을 각각 선정하되, 옴부즈만 설치기관 포함(5개 기관)
 - 한국수자원공사(옴부즈만, 사업형), 한국철도시설공단(사업형), 한국토지주택공사(사업형), 서울도시철도공사(서비스형), 한국전력공사(옴부즈만, 혼합형)

□ 시험측정 대상 선정기관 목록

기관유형	기관명	부서	비고
중앙행정기관	국토해양부	고객만족센터	
	국가보훈처	감사담당관	
	방위사업청	고객지원센터	
광역자치단체	대구광역시	감사관	
	경기도	조사담당관	
	전라북도	감사관	
기초자치단체	경기도 안양시	자치행정과	
	경북 김천시	감사홍보담당관	
	서울시 강동구	감사담당관	
	부산시 수영구	기획감사실	
	충북 청원군	기획감사실	

기관유형	기관명	부서	비고
교육청	경기도교육청	감사담당관	
	광주광역시교육청	감사담당관	
	충청북도교육청	감사담당관	
공사·공단	한국수자원공사	홍보실	
	한국철도시설공단	고객지원센터	
	한국토지주택공사	고객만족팀	
	서울특별시도시철도공사	감사실	
	한국전력공사	감사실	

3) 시험측정 절차

□ 1단계

- 확인지표와 구체적인 지표적용 방법을 확인 대상기관에 배포
- 시험평가 대상기관에 관련자료 협조 요청
- 자료제출 시, 지표에 관한 기관의견 포함
: 적용 가능성, 타당성, 확인자료 준비 용이성 등

□ 2단계

- 기관별 평가 실시 및 당초 의도와의 부합 여부 등 검토

□ 3단계

- 시험평가 대상기관 담당자 집중 면담 실시
- 권익위와 대상기관 담당자, 연구진들이 모여 토론
- 확인과정 및 개별지표에 대한 타당성과 적용 가능성 검토

□ 4단계

- 시험평가 및 검토결과를 토대로 지표 확정

2 시험측정 결과

- 중앙행정기관 3개, 광역자치단체 3개, 기초자치단체 5개, 교육청 3개, 공사 및 공단 5개 기관을 대상으로 실시한 시험측정 결과는 아래의 표와 같음
 - 본 결과는 전체 기관이 아닌 표본기관만을 대상으로 시험측정한 결과로서, 표본 수가 등급배정 단계보다 적은 경우도 있어 임의로 등급화 하여 점수를 부여하였으므로 본 측정의 결과와 차이가 있을 수 있음

기 관		고충민원 예방 32	고충민원 해소 39	고충민원 관리기반 29	계
중 앙	국토해양부	14	30.3	17.0	61.3
	국가보훈처	11.1	33	17.0	61.1
	방위사업청	13.8	28.6	17.7	60.1
광 역	대구광역시	15.2	32.8	18.5	66.5
	경 기도	13.4	16.1	16.1	45.6
	전라북도	19.9	30.8	14.8	65.5
기 초	경기 안양시	14.3	30.8	20.6	65.7
	경북 김천시	12.8	26.6	13.5	52.9
	서울 강동구	14.6	26	22.0	62.6
	부산 수영구	22.4	28.6	12.5	63.5
	충북 청원군	18.5	31.8	14.5	64.8
교육청	경기교육청	11.3	30.8	14.5	56.6
	광주교육청	20.8	35.4	20.6	76.8
	충북교육청	13.8	33.6	13.1	60.5
공 사 · 공 단	수자원공사	21.2	33	26.5	80.7
	도시철도공단	21.2	36.9	27	85.1
	토지주택공사	13.6	30.8	14.4	58.8
	도시철도공사	15.3	32.2	16.3	63.8
	한국전력공사	20	30	25.5	75.5

- 변화율을 확인하는 일부 지표의 경우 비교기준이 되는 전년도 자료가 없어 금년도 자료만을 가지고 평가하였으나, 본 지표를 사용하였을 경우와 점수에 차이가 있을 수 있음. 특히 가장 많은 점수가 배점된 고충민원 해소부분에 이러한 지표가 많아 시험측정 결과와 차이가 나타날 가능성이 많음
- 지표별 점수의 부여는 해당기관에서 제출한 자료를 그대로 수용하여 이루어진 것으로서,

- 증빙자료를 통해 제출자료의 지표값을 보정할 경우 점수가 달라질 수 있음
- 본 결과는 모든 지표를 적용하여 100점 만점으로 측정한 결과로서, 기관별로 지표의 적용 여부에 차이가 있어 추후 기관별 점수의 표준화가 필요함
 - * 본 시험측정 결과는 지표적용 가능성과 적용상의문제점 발견을 위한 것으로, 측정점수는 위에서 지적한 바와 같은 문제로 인하여 참고자료로 사용 가능하나, 신뢰성에 문제가 있음을 감안할 필요가 있음
- 측정결과를 보면 분야별로는 고충민원 해소부분의 점수수준이 가장 높고, 예방분야의 수준이 가장 낮게 나타남
 - 기관별로는 공사 및 공단의 측정점수가 상대적으로 높고, 광역자치단체의 점수수준이 상대적으로 낮은 것으로 나타남

3 시험측정 결과 분석

1) 확인분야 I: 고충민원 예방

(1) 확인내용 1-1: 고충민원 예방을 위한 1차 민원처리의 충실도

1-1-1	민원 사전심의제도 운영
-------	--------------

- 적용대상: 기초자치단체
- 확인결과
 - 적용대상에서 제외하였던 광역자치단체 중 2개 기관에서 민원 사전심의제도를 운영하고 있으며, 1개 기관은 운영하지 않고 있음
 - 적용대상인 기초자치단체는 총 5개의 자료제출 기관 중 3개 기관에서 민원 사전심의제도를 운영하고 있으며, 2개 기관은 관련 제도를 운영하지 않고 있음

□ 검토의견

- 본 지표의 취지는 민원인들에게 민원의 처리가능성이나 필요요건을 미리 알려줌으로써 노력의 낭비와 고충민원으로의 전개 가능성을 감소시키기 위한 것으로서 대상기관인 기초자치단체의 경우 도입비율이 높지 않음
- 따라서 제도의 취지를 알리고 도입을 유도하는 의미에서 적용가능성이 높음
- 광역자치단체에도 본 제도를 도입하고 운영하는 기관들이 있어, 광역자치단체에도 적용 가능성이 있는 것으로 판단되는 바, 적용대상으로 광역자치단체까지 확대하는 것이 바람직하다고 판단됨

1-1-2	민원처리과정에 외부전문가 활용여부
-------	--------------------

□ 적용대상: 광역, 기초, 교육, 공사

□ 확인결과

- 광역자치단체 3곳 중 1개 기관에서 민원처리과정에서 외부 전문가를 활용하고 있음
- 기초자치단체는 5곳 중 1개 기관에서 민원처리과정에서 외부 전문가를 활용하고 있음
- 교육청은 자료를 제출한 3개 기관 모두에서 외부 전문가를 활용하지 않고 있음
- 공사는 5곳 중 3개 기관에서 민간 전문가를 활용하고 있으며, 2개 기관은 활용하지 않고 있음

□ 검토의견

- 본 지표의 적용대상인 4개 유형의 기관들 모두에서 민원처리과정에 외부전문가를 활용하는 비율이 낮음
- 지표의 취지상 본 제도의 도입을 유도하기 위한 방안으로서도 지표의 적용 가능성과 필요성은 높음

1-1-3	민원분야별 매뉴얼 제작·활용여부
-------	-------------------

적용대상: 공통

확인결과

- 중앙행정기관은 대상기관 3곳 모두 매뉴얼 작성·활용하고 있는 것으로 자료가 제출됨
- 광역자치단체는 3곳 중 1개 기관이 매뉴얼 작성·활용하고 있는 것으로 자료가 제출됨
- 기초자치단체는 5곳 중 3개 기관이 매뉴얼 작성·활용하고 있는 것으로 자료가 제출됨
- 교육청은 3곳 중 2개 기관이 매뉴얼 작성·활용하고 있으며, 1개 기관은 매뉴얼이 없는 것으로 확인됨
- 공사는 5곳 중 4개 기관이 매뉴얼 작성·활용하고 있으며, 1개 기관은 매뉴얼이 없는 것으로 확인됨

검토의견

- 중앙행정기관과 공사에서는 고충민원 처리를 위한 매뉴얼 도입비율이 높으나, 그 이외의 기관들에서는 매뉴얼 도입정도가 낮음
- 따라서 지표의 취지상 매뉴얼 도입을 유도하는 의미에서 적용 가능성 및 필요성이 높음
- 다만, 매뉴얼이 일반 민원분야별 매뉴얼인지 혹은 고충민원 관련 내용이 포함되어 있는지 여부를 확인할 필요가 있음

1-1-4	민원처리 Q&A와 FAQ 관리
-------	------------------

적용대상: 공통

확인결과

- 중앙행정기관은 3곳 중 2개 기관이 우수, 1개 기관이 보통으로 확인됨
- 광역자치단체는 3곳 중 2개 기관이 보통, 1개 기관이 미흡으로 확인됨
- 기초자치단체는 5곳 중 1개 기관이 우수, 3개 기관이 보통, 1개 기관이 미흡으로 확인됨

- 교육청은 3곳 중 2개 기관이 우수로, 1개 기관이 미흡으로 확인됨
- 공사는 5곳 중 4개 기관이 우수, 1개 기관이 미흡으로 확인됨

□ 검토의견

- 민원처리 Q&A와 FAQ 관리수준은 비교적 높은 편이나, 아직도 관리가 제대로 되지 않는 기관이 모든 유형의 그룹에서 나타남
- 지표적용의 변별력이 있으며, 관련 제도의 도입을 유도하기 위한 측면에서 적용 가능성 및 필요성이 높음

(2) 확인내용 1-2: 고충민원 예방을 위한 제도개선 정도

1-2-1	제도개선 제안·관리시스템 운영여부
-------	--------------------

□ 적용대상: 공통

① 제도개선 제안시스템 운영

□ 확인결과

- 중앙행정기관은 3곳 중 2개 기관에서 제안시스템을 운영하고 있으며, 1개 기관은 운영하지 않는 것으로 확인됨
- 광역자치단체는 3개 기관 모두 미흡으로서 제안시스템을 운영하지 않는 것으로 확인됨
- 기초자치단체는 5곳 중 3개 기관에서 제안시스템을 운영하고 있으며, 2개 기관은 운영하지 않는 것으로 확인됨
- 교육청은 3곳 중 1개 기관에서는 제안시스템을 운영하고 있으며, 2개 기관은 운영하지 않는 것으로 확인됨
- 공사는 5곳 중 3개 기관은 제안시스템을 운영하고 있으며, 2개 기관은 운영하지 않는 것으로 확인됨

□ 검토의견

- 제도개선 제안시스템을 운영하는 비율은 중앙행정기관, 기초자치단체, 공사에서는 50%를 상회하고 있으나, 다른 기관에서는 50%에 미치지 못하고 있음

- 따라서 지표의 적용 가능성과 필요성은 높은 것으로 판단됨

② 제도개선 제안자 포상

□ 확인결과

- 중앙행정기관은 제안제도 운영 2개 기관 중 1개 기관만 제안자 포상제도를 운영하고 있음
- 광역자치단체는 제안제도를 운영하지 않아 포상제도 또한 도입하지 않고 있음
- 기초자치단체는 제안제도를 도입한 3개 기관 모두에서 포상제도를 운영하고 있음
- 교육청은 제안제도를 도입한 1개 기관에서 포상제도를 운영하고 있음
- 공사에서는 4개 기관에서 포상제도를 운영하고 있으며, 1개 기관은 운영하지 않는 것으로 확인됨. 그러나 제안제도 도입기관이 3개 기관인 것을 감안하면 자료제출에 오류가 있는 것으로 판단됨

□ 검토의견

- 제도개선 제안제도는 도입하고 있으나 포상제도를 운영하고 있지 않는 기관이 있는바, 제도개선 제안의 활성화를 위하여 포상제도 운영을 유도하는 취지에서 지표의 적용가능성과 필요성은 높은 것으로 판단됨
- 공사의 사례에서와 같이 자료제출의 오류가 있을 수 있으므로, 제안제도가 고충민원 유발 감소를 위한 것인지에 대한 확인이 필요함

1-2-2	고충민원 관련 제도개선 채택률
-------	------------------

□ 적용대상: 광역, 기초, 교육, 공사

□ 확인결과

- 중앙행정기관에서는 처 단위에서 제안이 이루어진 사례가 있음.
- 광역자치단체에서는 자료제출 3개 기관 중 1개 기관에서 실적이 있음. 총 7건이 제안되어 1건이 채택되어 채택율은 14.3%임.
- 기초자치단체에서는 자료제출 5개 기관 모두 실적이 없음

- 교육청에서는 자료제출 3곳 중 1개 기관에서 실적이 있으며(2%, 11/460), 2개 기관에서는 실적이 없음
- 공사에서는 5곳 중 4개 기관에서 실적이 있으며, 채택율은 각각 42.5% (131/308), 42%(5/12), 22.4%(22/98), 7%(1/14)로 나타남

□ 검토의견

- 제안실적이 기간별 차이가 있으며, 실적이 없는 기관은 참여 유도를 위하여 지표의 적용 가능성이 필요성이 있음
- 중앙행정기관에서도 제도개선 제안시스템은 운영하고 있는바, 자체 고충민원 감소를 위한 제안 및 채택이 가능함. 따라서 중앙행정기관도 자체 제도개선 채택율로서 확인대상에 포함할 필요가 있음(공통지표화 가능)
- 기초자치단체에서는 채택실적이 없는바, 제도개선 제안 및 채택실적이 없을 경우 점수부여 방법이 필요함(실적이 없을 경우 최하점 부여가 타당할 것으로 판단됨)
- 제도개선 제안·관리시스템이 없는 광역자치단체에서 제도개선 제안 및 채택실적이 제출되었는바, 이에 대한 확인이 필요함
- 제안 및 채택된 개선안이 고충민원 감소와 관련된 것인지에 대한 면밀한 확인이 있어야 지표적용의 의미가 있을 것임

1-2-3 고충민원 관련 제도개선 실시율

□ 적용대상: 공통

□ 확인결과

- 중앙행정기관은 3개 기관 모두 실적 없음
- 광역자치단체는 3개 기관 중 1개 기관에서 실시실적(1/1, 100%)이 있음
- 기초자치단체는 5개 기관 모두 채택실적이 없어 실시실적 또한 없음
- 교육청은 채택실적이 있는 1개 기관에서 실시율이 45%(5/11)로 나타남
- 공사에서는 제도개선 채택실적이 있는 4개 기관 중 2개 기관은 100% (131/131; 5/5)

이었으며, 다른 기관은 각각 22.7%(5/22)와 0%(0/1)이었음

검토의견

- 기관 간 실시율에 차이가 있어 지표적용의 변별력이 확보됨으로 지표의 적용이 가능함
- 채택실적이 없는 기관과, 채택실적은 있으나 실시실적이 없을 경우 점수부여 방법으로는 최하점 부여가 타당할 것으로 판단됨
- 채택된 제안이 실제 어떻게 실시되고 있는지에 대한 명확한 확인이 필요함

(3) 확인내용 1-3: 고충민원 예방노력의 성과

1-3-1	고충민원 유발 감소율
-------	-------------

적용대상: 공통

확인결과

- 전년도 자료가 없어 고충민원 유발 감소율이 아닌 해당연도 고충민원 유발율로 확인하였음
- 중앙행정기관의 고충민원 건수는 각각 1,194건, 875건, 98건으로 기관 간 차이가 큼. 아울러 고충민원 유발율은 17.9%, 14.5%, 1.51%로 기관 간 차이가 큼
 - * 민원 건수가 많은 기관이 고충민원 건수도 많으나 고충민원 비율은 오히려 낮음
- 광역자치단체의 고충민원 건수는 16,475건, 411건, 225건으로 기관 간 차이가 있으며, 유발율 또한 16.1%, 2.6%, 1.07%로 차이가 있음
- 기초자치단체의 고충민원 건수는 546건, 309건, 119건, 12건으로 기관 간 차이가 크며, 유발율 또한 2.6%, 1.6%, 0.3%, 0.21%로 차이가 있음(1개 기관 자료 미제출)
- 교육청의 고충민원 건수는 117건, 60건, 11건으로 기관 간 차이가 있으며, 유발율 또한 16%, 5.8%, 1.2%로 차이가 있음
- 공사의 고충민원 건수는 2,855건, 1,822건, 1,459건, 682건, 15건으로 기관 간 차이가 크며, 유발율 또한 22.65%, 21.36%, 16.0%, 8.1%, 7.0%로 차이가 있음
 - * 민원건수 및 고충민원 건수 같은 그룹 내 기관 간에도 차이가 큰 것으로 나타남

□ 검토의견

- 기관 간 고충민원 건수와 유발율에 차이가 있어 지표의 변별력 확보가 가능하여 지표 적용이 가능함
- 분모가 되는 전체 민원의 범위를 무엇으로 할 것인가 명확한 개념의 제시가 필요함
- 즉, 단순 서류발급도 포함할 것인가, 아니면 해당 기관의 처분이 필요한 민원으로 한정할 것인가에 대한 결정이 필요함
- 전체 민원범위의 기준은 권익위가 표준안을 만들어 제시할 필요가 있음

1-3-2	민원인 만족도 향상률(1차민원)
-------	-------------------

□ 적용대상: 공통

□ 확인결과

- 전년도 자료가 없어 해당연도 고충민원인 만족도로 확인하였음
- 중앙행정기관은 3곳 중 2개 기관은 만족도 조사를 실시하고 있으며, 1개 기관은 민원인이 만족도를 등록하도록 되어 있음. 만족도 조사가 이루어진 기관의 민원인 만족도는 .837과 .84로 큰 차이가 없음
- 광역자치단체는 3개 기관 중 1개 기관에서 만족도 조사가 이루어졌으며, 만족도 수준은 .643으로 나타남
- 기초자치단체는 5곳 중 2개 기관만 실적이 제출되었으며, 3개 기관은 실적이 제출되지 않음. 만족도 조사가 이루어진 기관은 민원인 만족도는 각각 .77과 .94로 나타남
- 교육청은 3곳 중 2개 기관에서 자료가 제출됨. 만족도 결과는 각각 .84와 .195로 차이가 있음(1개 기관은 조사기간 불일치로 실적이 제출되지 못함)
- 공사는 5개 기관 모두 실적이 제출되어 각각 .81, .77, .70, .69, .36로 기관 간에 만족도 차이가 있었음

□ 검토의견

- 만족도 조사가 이루어져 실적이 제출된 기관들의 만족도 수준에 차이가 있어 지표의

적용 가능성이 높음

- 그러나 지표 적용 과정에서 다음과 같은 사항을 고려할 필요가 있음
- 만족도 조사를 실시하지 않는 기관에 대한 점수 부여는 최하점을 부여하는 것이 타당할 것으로 판단됨
- 기관마다 만족도 조사 척도가 다를 경우의 확인방법에 대해 준비할 필요가 있음. 이 문제는 만족도 향상율로 확인할 경우 어느 정도 해소 가능하나 만족도 조사 척도를(ex: 5단척도) 표준화 하여 제시하는 등의 통일성을 유지하는 것이 바람직
- 기관마다 만족도 조사기간이 다를 경우, 확인방법 준비가 필요함(연말 조사가 아닌 민원 처리 후 일정기간 내에 조사하는 방안의 적용이 가능함)
- 일반민원 만족도가 아닌 고충민원인 만을 대상으로 한 만족도 조사와 자료제출을 확인할 필요가 있음

2) 확인분야 Ⅱ: 고충민원 해소

(1) 확인내용 2-1: 고충민원 제기의 용이성 및 처리의 신속성

2-1-1	고충민원 제기 수단의 다양성
-------	-----------------

- 적용대상: 공통
- 확인결과
 - 중앙행정기관 3개 기관 모두 5개 이용
 - 광역자치단체 3개 기관 모두 5개 이용
 - 기초자치단체 5개 기관 모두 5개 이용
 - 교육청에서는 1개 기관이 5개, 1개 기관이 4개, 1개 기관이 2개 수단을 이용하고 있음
 - 공사 5개 기관 모두 5개 이용
- 검토의견
 - 조사대상 기관이 한정되어 있으나 공사를 제외한 모든 그룹에서 모든 기관들이 5개의

고충민원 접수방법을 이용하고 있음

- 5개 모두 적용할 경우, 기관 간 변별력이 없으므로 지표에서 제외하는 것이 타당할 것으로 판단됨
- 또는 기관 간 차이가 있는 교육청에 대해서만 적용하는 방안과, 전체 기관의 확인을 위하여 첫 해에 적용해 본 후, 결과에 따라 제외하는 방안도 적용 가능함

2-1-2 고충민원 처리기간 준수율

적용대상: 공통

확인결과

- 중앙행정기관 3곳 중 2개 기관이 100%, 1개 기관이 64.2%임
- 광역자치단체는 3개 기관이 각각 98.6%, 99%, 81.5%로 차이가 있음
- 기초자치단체는 5곳 중 4개 기관이 100%, 1개 기관이 96%임
- 교육청은 3곳 중 2개 기관이 100%, 1개 기관이 61%임
- 공사는 5곳 중 2개 기관이 100%, 그 외 3개 기관은 각각 99.7%, 97.65%, 96.6%로 나타남

검토의견

- 기관 간 처리기간 준수율에 차이가 있어 지표 적용 가능성은 높음
- 정확한 측정을 위하여 기관별로 고충민원 처리기간 기준을 확인할 필요가 있음

2-1-3 고충민원 처리기간 단축률

적용대상: 광역, 기초, 교육, 공사

확인결과

- 전년도 자료가 없어 금년도 처리기간으로 확인함
- 중앙행정기관에는 해당되지 않는 지표였으나 자료가 제출되었으며, 각각 3.6일, 5일,

10.9일로 기관 간 차이가 있음

- 광역자치단체는 2개 기관이 각각 9.9일과 4.8일이었으며, 1개 기관은 실적 제출이 없음
- 기초자치단체는 각각 12.9일(100%), 6일(96%), 5일(100%), 5.1일(100%), 3.4일(100%)로 차이가 존재함
- 교육청은 각각 4.5일, 4일, 3.95일로 기관 간 차이가 있음
- 공사는 각각 6.53일, 5.04일, 3.6일, 3.57일, 2.4일로 기관 간 차이가 있음

검토의견

- 기관 간 처리기간 평균에 차이가 있어 지표적용 가능
- 처리기간 준수율과의 비교가 필요함. 예를 들어 기초자치단체의 경우 처리기간 준수율이 100%인 기관들 간에 평균 처리기간에는 최대 12.9일, 최소 3.4일로 큰 차이가 있음
- 이것은 기관별로 처리기간을 별도로 정해놓았을 가능성을 있음을 보여주는 것으로서, 앞의 지표인 처리기간 준수율에서 기준일에 대한 개념을 명확히 정립할 필요가 있음
- 아울러 각 기관의 처리기간 기준을 확인하여 동일한 그룹의 기관 간에 처리기간에 차이가 있을 경우 점수를 보정할 필요가 있음
- 중앙행정기관의 경우 법률 적용이 복잡할 경우 기간단축이 어려울 수도 있으나, 지표 적용은 가능함
- 산식을 정확히 적용하여 기간을 산출할 필요가 있음
- 공통 지표화 검토

(2) 확인내용 2-2: 고충민원 처리의 효과성

2-2-1	고충민원 해결률
-------	----------

적용대상: 공통

확인결과

- 중앙행정기간은 3개 기관이 각각 11.9%, 26.4%, 76.8%로 기관 간 차이가 큼
- 광역자치단체는 자료가 제출된 2개 기관이 각각 96.8%와 76.9%이며, 1개 기관은 파악

불가 이유로 제출되지 않음(관리가 이루어지지 않은 것으로 판단됨)

- 기초자치단체는 자료가 제출된 3개 기관이 각각 82%, 83%, 8.4%였으며, 2개 기관은 자료가 제출되지 않음
- 교육청은 3개 기관 모두 100%임
- 공사는 5개 기관이 각각 72.2%, 65.4%, 53%(4년 기준), 40.8%, 38.0%로 기관간 차이가 있음

□ 검토의견

- 기관 간 지표에 차이가 있어 적용 가능함
- 자료가 제출되지 않은 기관은 고충민원이 관리되지 않는 것으로 최하점을 부여하는 것이 타당할 것으로 판단됨
- 인용율이 100%라고 해서 반드시 좋은 점수를 것인가에 대한 판단이 필요함. 즉 인용율이 높다는 것은 각 기관들이 적극적으로 민원인들의 고충을 해결하려 노력했다는 의미가 될 수도 있으나, 반면 일차적 행정처분이 잘되었다면 고충민원이 제기되지 않을 수 있는 사안이었다는 점이 고려되어야 함

2-2-2 이의신청·행정소송 인용 감소율

□ 적용대상: 공통

□ 확인결과

- 중앙행정기관은 1개 기관에서 실적이 있으나 인용되지 않음
- 광역자치단체는 1개 기관이 파악 불가로 제출하지 않는 등 3개 기관 모두 제출실적이 없음
- 기초자치단체는 4개 기관이 실적제출이 없으며, 1개 기관에서는 1건(0%)의 실적이 인용되지 않음
- 교육청은 3개 기관 모두 제출실적 없음(소송건수 없음)
- 공사는 4개 기관에서 행정소송 진행실적이 있으며, 인용율은 각각 20%(1/5), 4.3%(1/23), 4%(1/25), 0%(0/214)로 기관 간 차이가 있음

□ 검토의견

- 실적관리가 제대로 이루어진다면 기관 간 실적에 차이가 있어 지표의 적용이 가능함
- 행정소송 제기가 없는 경우 1차적으로 처리가 잘 된 것으로 파악하여 최고점을 부여할 수 있음
- 다만 높은 점수를 위해 실적을 제출하지 않을 가능성이 있으므로 이에 대한 대응방안이 필요함(관리가 이루어지지 않을 수 있음)
- 인용율이 낮을수록 원 행정기관의 처분이 정당한 것으로 높은 점수를 부여 할 수 있음

(3) 확인내용 2-3: 고충민원 사후관리의 충실성

2-3-1	권익위 시정권고·의견표명 수용률
-------	-------------------

□ 적용대상: 공통

□ 확인결과

- 중앙행정기관은 1개 기관은 실적이 없으며, 2개 기관은 각각 33.3%, 75%로 차이가 있음
- 광역자치단체는 3개 기관 모두 제출실적이 없음(1개 기관은 파악 불가로 제출하지 않음)
- 기초자치단체는 3개 기관이 실적이 없으며, 2개 기관은 각각 66.8%(8/12), 0%(0/1)로 기관 간 차이가 있음
- 교육청은 2개 기관은 실적이 없으며(권고 없음), 1개 기관은 100%(3/3)로 나타남
- 공사는 2개 기관이 실적이 있으며, 3개 기관은 각각 100%(8/8, 10/10)와 61%(23/38)로 기관 간 차이가 있음

□ 검토의견

- 기관 간 실적의 차이가 있어 지표적용 가능함
- 실적이 없는 경우, 해당 기관에서의 처리가 적절한 것으로 볼 수 있으므로 최고점을 부여할 수 있음
- 이 경우 높은 점수를 위해 실적을 제출하지 않을 수 있으므로, 이에 대해서는 권익위(상위기관)로 하여금 자료를 제출할 수 있도록 하여 확인할 필요가 있음

2-3-2 권익위 합의조정 이행률

적용대상: 공통

확인결과

- 중앙행정기관은 3곳 중 1개 기관만 실적이 있으며, 이행율은 100%임
- 광역자치단체는 3개 기관 모두 제출실적이 없음(1개 기관은 파악불가로 자료 미제출)
- 기초자치단체는 5곳 중 1개 기관에서 실적이 있으며, 이행율은 100%(2/2)임
- 교육청은 3개 기관 모두 합의조정 실적이 없음
- 공사는 5곳 중 4개 기관에서 실적이 있으며, 이행율은 3개 기관이 100%(5/5, 42/42, 1/1), 1개 기관은 93%(14/15)임

검토의견

- 지표관련 실적이 있는 경우 지표적용이 가능함
- 그러나 권익위 합의조정 전제가 관련 기관의 고충민원이 권익위나 상위기관에 제기되는 것을 전제로 하는데, 관련 실적이 없을 경우 평가가 어려울 수 있으므로 권익위와 적용여부 협의 필요
- 실적이 없는 경우, 해당 기관에서의 처리가 적절한 것으로 볼 수 있으므로 최고점을 부여할 수 있음
- 높은 점수를 위해 실적을 제출하지 않을 수 있으므로, 이에 대해서는 권익위(상위기관)로 하여금 자료를 제출할 수 있도록 하여 확인할 필요가 있음

2-3-3 고충민원처리 자체점검제도 운영여부

적용대상: 공통

① 실태점검 횟수

확인결과

- 중앙행정기관 3개 기관 모두 점검제도를 운영하고 있음

* 소속(하위) 기관에 대한 점검제도 별도 조사 필요

- 광역자치단체는 3곳 중 1개 기관에서 점검제도를 운영하고 있음
- 기초자치단체는 5곳 중 2개 기관에서 점검제도를 운영하고 있음
- 교육청은 3개 기관 모두 점검제도 운영실적이 없음
- 공사는 5개 기관 모두 점검제도를 운영하고 있음
- 실시횟수는 1회부터 9회까지 기관 간 차이 있음

□ 검토의견

- 점검제도를 운영하고 있지 않은 기관이 많아, 제도의 도입을 유도하는 차원에서 지표를 적용할 필요가 있음
- 고충민원 처리실태인지의 여부를 명확히 확인할 필요가 있음

② 점검항목 수

□ 확인결과

- 중앙행정기관의 점검항목 수는 각각 5개, 4개, 2개로 차이가 있음
- 광역자치단체는 3개항목이 적용되고 있음
- 기초자치단체는 9개항목이 적용되고 있음
- 교육청은 제도운영 실적이 없음
- 공사는 각각 10개, 6개, 5개, 3개, 3개로 기관 간 차이가 있음

□ 검토의견

- 기관 간 점검항목 수에 차이가 있어 지표적용 가능성이 있음

③ 외부위원 비율

□ 확인결과

- 중앙행정기관 3개 모두 외부 평가위원 비율은 0%임
- 광역자치단체의 외부 평가위원 비율은 0%임
- 기초자치단체는 1개 기관이 평가위원회를 운영하고 있으나 외부위원은 0%(0/4)임
- 교육청은 평가체제 없음

- 공사에서는 4개 기관이 실적을 제출하였으며, 1개 기관의 외부인원 참여율이 52.6% (10/19)이며 나머지 기관은 0%임

검토의견

- 평가위원회가 없거나, 외부위원의 참여비율이 낮아 제도 활용을 유도하기 위하여 지표를 적용할 필요성이 있음
- 민원서류 점검을 위한 실적도 포함시킬 것인가 여부의 판단이 필요함(고충민원도 포함되는 확인이라면 실적 인정이 가능함)

3) 확인분야 III: 고충민원 관리기반

(1) 확인내용 3-1: 고충민원 처리조직의 체계성

3-1-1	고충민원 처리 전담조직 설치여부
-------	-------------------

적용대상: 공통

확인결과

- 중앙행정기관은 3곳 중 2개 기관이 보통, 1개 기관이 미흡으로 확인됨
- 광역자치단체는 3개 기관 모두 보통으로 확인됨
- 기초자치단체는 5곳 중 우수 1, 보통 2, 미흡 2개로 확인됨
- 교육청은 3곳 중 2개 기관이 보통, 1개 기관은 겸직하는 것으로 확인됨
- 공사는 5곳 중 2개 기관이 우수, 3개 기관이 보통으로 확인됨

검토의견

- 우수 평가를 받은 기관 비율이 높지 않아 유도를 위해 지표를 적용할 필요성이 있음
- 기초자치단체 이외의 기관 평가등급으로 다른 업무와 고충민원 업무를 겸하는 단계를 추가함

3-1-2 고충민원 처리에 외부전문가 활용시스템 구축여부

적용대상: 공통

확인결과

- 중앙행정기관은 3곳 중 매우우수 1개, 보통 1개, 매우미흡 1개 기관으로 나타남
- 광역자치단체는 3곳 중 1개 기관이 우수, 2개 기관은 매우 미흡으로 나타남
- 기초자치단체는 5곳 중 2개 기관이 매우우수, 3개 기관이 매우 미흡으로 확인됨
- 교육청은 3개 기관 모두 매우 미흡으로 확인됨
- 공사는 5곳 중 매우우수 3개, 미흡 1, 매우미흡 1로 확인됨

검토의견

- 모든 유형의 기관에서 고충민원 처리를 위한 외부 전문가 활용 시스템이 잘 구축되어 있지 못함
- 따라서 제도의 도입을 유도하는 차원에서 지표의 적용 가능성 및 필요성은 높은 것으로 판단됨
- 확인과정에서 외부전문가 활용이 고충민원 처리를 위한 것인지에 대한 정확한 확인이 필요함

3-1-3 옴부즈만의 제도화 정도

적용대상: 광역, 기초, 교육, 공사

확인결과

- 광역자치단체의 경우 3곳 중 1개 기관에서 복지분야 옴부즈만을 설치하고 있는 것으로 실적을 제출함
- 기초자치단체는 5곳 중 매우우수 1개, 우수 1개, 매우미흡 3개로 확인됨
- 교육청은 3곳 중 2개 기관이 매우 우수, 1개 기관이 매우 미흡으로 확인됨

- 공사는 5곳 중 매우우수 2개, 우수 1개, 매우미흡 2개로 확인됨

□ 검토의견

- 옴부즈만 설치정도에 기관 간 차이가 있고, 제도 도입을 유도하기 위한 목적에서 지표의 적용 가능성과 필요성이 있음
- 고충민원 처리를 위한 옴부즈만 형태를 갖추지 못한 조직을 실적으로 제출하는 경우가 있음
- 따라서 옴부즈만의 형태나 업무를 확인할 필요가 있음(중앙행정기관의 경우, 복지분야 옴부즈만의 고충민원 처리 관련성 확인 필요)
- 아울러 고충민원 처리를 위한 옴부즈만 설치근거에 대한 구체적인 확인도 필요함

(2) 확인내용 3-2: 고충민원 관리체계의 적절성

3-2-1	고충민원 관리계획 수립 여부
-------	-----------------

□ 적용대상: 공통

□ 확인결과

- 중앙행정기관의 경우 3개 기관 중 2개 기관이 우수, 1개 기관이 미흡으로 확인됨
- 광역자치단체는 3개 기관 모두 미흡으로 확인됨
- 기초자치단체는 5개 기관 중 2개 기관이 우수, 3개 기관이 미흡으로 확인됨
- 교육청은 3개 기관 모두 미흡으로 확인됨
- 공사는 5개 기관 중 3개 기관이 우수, 2개 기관이 미흡으로 확인됨

□ 검토의견

- 전체적으로 고충민원 관리계획이 잘 수립되어 있지 못한 것으로 확인됨
- 따라서 고충민원의 적절한 처리와 효율적 관리를 위한 계획수립 유도를 위하여 지표적용의 가능성과 필요성이 높은 것으로 판단됨
- 확인 과정에서 계획의 내용이 고충민원관리를 위한 것인지와, 계획의 충실성을 검토할 필요가 있음

3-2-2 고충민원 관리시스템 운영여부

적용대상: 공통

① 고충민원 분류시스템

확인결과

- 중앙행정기관은 3개 기관 중 2개 기관이 분류시스템을 운영하는 것으로 확인됨
- 광역자치단체는 3개 기관 모두 분류시스템을 운영하는 것으로 확인됨
- 기초자치단체는 5개 기관 중 2개 기관은 분류시스템을 운영하며, 3개 기관은 운영하지 않는 것으로 확인됨
- 교육청은 3개 기관 중 1개 기관은 분류시스템을 운영하며, 2개 기관은 운영하지 않는 것으로 확인됨
- 공사는 5개 기관 중 4개 기관은 분류시스템을 운영하며, 1개 기관은 운영하지 않는 것으로 확인됨

검토의견

- 고충민원 분류시스템을 운영하고 있지 않는 기관이 있어 시스템 도입 유도를 위하여 지표의 도입 및 적용 가능성이 있음
- 어떠한 형태로 분류시스템이 운영되고 있는지의 정확한 확인을 위하여 자료의 충실한 제출이 요구될 필요가 있음

② 고충민원 전산관리

확인결과

- 중앙행정기관은 3개 기관 중 2개 기관이 전산관리 하고 있음
- 광역자치단체는 3개 기관 모두 고충민원을 전산관리 하고 있음
- 기초자치단체는 5개 기관 중 3개 기관이 고충민원을 전산관리 하고 있으며, 2개 기관은 전산관리 하지 않는 것으로 확인됨
- 교육청은 3개 기관 중 1개 기관이 고충민원을 전산관리하고 있으며, 2개 기관은 전산관리

하지 않는 것으로 확인됨

- 공사는 5개 기관 모두 고충민원을 전산관리 하는 것으로 확인됨

□ 검토의견

- 고충민원의 전산관리가 이루어지지 않는 기관이 있어 제도 도입의 유도를 위하여 지표를 도입하여 적용할 필요가 있음
- 기초자치단체의 경우 고충민원 분류시스템은 없으나 전산관리가 이루어진다고 자료를 제출한 기관이 있는바, 전산관리 내용을 정확히 확인할 필요가 있음

3-2-3	고충민원 처리과정 확인서비스 제공여부
-------	----------------------

□ 적용대상: 공통

□ 확인결과

- 중앙행정기관은 3개 기관 중 2개 기관이 전산시스템을 통해 처리과정 확인이 가능하며, 1개 기관은 처리과정을 통보해 주고 있음
- 광역자치단체는 3개 기관 중 2개 기관이 전산시스템을 통해 처리과정 확인이 가능하며, 1개 기관은 처리과정을 통보해 주고 있음
- 기초자치단체는 5개 기관 중 4개 기관이 전산시스템을 통해 처리과정 확인이 가능하며, 1개 기관은 처리과정을 통보해 주고 있는 것으로 확인됨
- 교육청은 3개 기관 중 1개 기관이 전산시스템을 통해 처리과정 확인이 가능하며, 2개 기관은 처리과정을 통보해 주고 있음
- 공사는 5개 기관 모두 처리과정을 전산시스템을 통해 확인이 가능함

□ 검토의견

- 전산시스템을 통한 고충민원 처리과정 확인이 이루어지지 않는 기관들이 있기에 제도의 도입을 유도하는 차원에서 지표를 적용할 필요가 있음
- 기초자치단체의 경우, 고충민원이 전산관리 되지 않음에도 불구하고 처리과정을 전산으로 확인이 가능하다는 자료를 제출한 기관이 있는바, 최종 확인과정에서는 내용을 정확히

확인할 필요가 있음

(3) 확인내용 3-3: 고충민원 처리 역량

3-3-1	고충민원 교육실적(자체, 위탁)
-------	-------------------

적용대상: 공통

확인결과

- 중앙행정기관은 3개 기관 중 1개 기관에서 교육실적이 없으며, 실적이 있는 2개 기관은 각각 0.5시간, 2시간으로 확인됨
- 광역자치단체는 3개 기관 모두 교육시간 제출실적이 없음
- 기초자치단체는 5개 기관 중 1개 기관만이 실적을 제출하였으며, 평균 교육시간은 0.3시간으로 확인됨
- 교육청은 3개 기관 중 2개 기관이 실적을 제출하였으며, 평균 교육시간은 각각 2시간, 0.9시간으로 확인됨
- 공사는 5개 기관 모두 교육시간 실적을 제출하였으며, 평균 교육시간은 각각 11시간, 9.5시간, 1시간, 1시간 미만, 17분으로 기관 간 차이가 큼

검토의견

- 고충민원 관련 교육실적이 없는 기관이 많으며, 교육시간의 기관 간 차이도 큰 것으로 나타남
- 고충민원 처리 교육의 필요성에 따른 교육 유도과, 기관 간 변별력이 확보됨으로 지표의 적용 가능성은 높음
- 제출 실적 중, 일반적인 교육시간을 고려할 경우 일반적인 수준보다 높은 실적을 제출한 기관의 경우에는 교육내용이 고충민원 관련 교육인지를 정확히 확인할 필요가 있음
- 즉, 고충민원 처리와 관련이 없는 교육을 실적으로 포함하여 제출하는 경우 및 일부 교육시간을 전체 교육시간으로 환산하는 경우를 확인할 필요가 있음
- 교육시간을 전체직원의 평균 교육시간으로 정확히 환산하고 있는지의 확인이 필요함

3-3-2 고충민원 전문교육과정 운영실적

적용대상: 중앙, 광역, 교육, 공사

확인결과

- 중앙행정기관은 3개 기관 모두 실적 없음
- 광역자치단체는 3개 기관 중 1개 기관에서 실적을 제출(1과목, 민원행정업무개선실무)이 있으며, 2개 기관은 제출실적 없음
- 교육청은 3개 기관 중 1개 기관에서 실적이 있어 1과목이 설강된 것으로 확인됨
- 공사는 5개 기관 중 3개 기관에서 실적 제출이 있으며, 개설과목 수는 각각 67과목, 4과목, 3과목으로 나타남

검토의견

- 자체적으로 교육기관을 통하여 고충민원 처리의 전문성을 강화할 필요성이 있는바, 관련 교육과정을 도입하고 있는 기관이 많지 않아 도입 유도를 위하여 지표로 적용할 필요성이 있음
- 과도하게 많은 과목수를 제출한 기관의 경우, 과목수와 시간의 혼동이 있는지의 여부, 그리고 설강 과목이 고충민원 처리와 관련성이 있는지의 확인이 필요함

3-3-3 고충민원에 대한 기관장의 관심도와 지원정도

적용대상: 공통

① 기관장 접수창구 운영

확인결과

- 중앙행정기관은 3개 기관 모두 기관장에게 직접 고충민원을 제기할 수 있는 창구를 운영하고 있음
- 광역자치단체는 3개 기관 모두 기관장에게 직접 고충민원을 제기할 수 있는 창구를 운영

하고 있음

- 기초자치단체는 5개 기관 모두 기관장에게 직접 고충민원을 제기할 수 있는 창구를 운영하고 있음
- 교육청은 3개 기관 모두 기관장에게 직접 고충민원을 제기할 수 있는 창구를 운영하고 있음
- 공사는 5개 기관 중 1개 기관이 기관장에게 직접 고충민원을 제기할 수 있는 창구를 운영하고 있음

□ 검토의견

- 공사를 제외한 모든 기관에서 기관장에게 직접 고충민원을 제기할 수 있는 창구를 운영하고 있어 지표의 변별력이 없음
- 1차적으로 각 기관의 기관장에게 직접적으로 고충민원을 접수할 수 있는 시스템인지를 확인할 필요가 있음
- 지표의 기관 간 변별력이 없을 경우, 본 지표는 공사에만 적용하는 방안과, 전체 기관의 확인을 위하여 첫해에 적용해 본 후 결과에 따라 제외하는 방안의 적용도 가능함

② 기관장 보고

□ 확인결과

- 중앙행정기관은 3개 기관 모두 집단성 고충민원 처리결과의 기관장 보고가 이루어지고 있음
- 광역자치단체는 3개 기관 중 2개 기관에서 집단성 고충민원 처리결과의 기관장 보고가 이루어지고 있음
- 기초자치단체는 5개 기관 모두 집단성 고충민원 처리결과의 기관장 보고가 이루어지고 있음
- 교육청은 3개 기관 중 2개 기관에서 집단성 고충민원 처리결과의 기관장 보고가 이루어지고 있으며, 1개 기관은 운영되지 않고 있음
- 공사는 5개 기관 모두 집단성 고충민원 처리결과의 기관장 보고가 이루어지고 있음

□ 검토의견

- 집단성 고충민원 처리결과와 기관장 보고는 대부분의 기관에서 이루어지고 있으나, 현재 까지 운영되지 않고 있는 기관들이 있어 단기적으로는 지표로 적용하는 것이 타당할 것으로 판단됨
- 실제로 공식적인 통로를 통하여 결과의 보고가 이루어지고 있는지에 대한 확인이 필요함

4) 시험측정 대상기관 면담 결과

- 시험측정기관을 대상으로 시험측정 후 지표의 적용가능성 및 자료준비의 용이성, 측정의 보완사항에 대하여 방문 및 전화면담을 실시한 결과는 아래와 같음
- 중앙행정기관 A
 - 중앙행정기관이라도 하더라도 부처의 특성이 많이 다르므로 기관별 특성이 반영될 수 있도록 지표를 적용할 필요가 있음
 - 지표적용 전에 전 부처를 대상으로 의견수렴 과정 거쳐 전면적으로 실시하는 것이 필요함
 - 고충민원의 개념이 기관마다 다르게 이해될 수 있으므로, 명확한 개념과 고충민원의 범위를 설정하는 것이 필요함
 - 아울러 이를 관리할 수 있는 표준화된 시스템을 보급하는 과정이 필요하며, 평가도 시스템을 통하여 관리된 내용을 기초로 이루어질 수 있음
- 중앙행정기관 B
 - 고충민원에 대한 정확한 개념정의가 필요함. 기관이나 현장마다 고충민원의 개념이 다르게 사용됨으로 통일된 개념정의가 필요함
 - 고충민원 접수창구 등에 대한 권익위에서의 통일된 지침의 제시가 필요함. 고충민원과 관련된 국민신문고의 경우 접수창구를 통합하는 것을 권장하고 있는데, 고충민원 처리에서는 접수방법의 다양화를 확인지표로 제시하고 있어 혼란스러운 면이 있음. 또한 고충민원 등의 민원접수방법은 법적으로 정해져 있는 것이라 기관별로 차이가 나타나지 않을 수 있음. 궁극적으로 다양한 접수창구는 두되 고충민원을 통합관리하는 시스템이 필요하다는 식의 방향제시가 필요함
 - 고충민원 해결율(인용율)이 높다고 바람직한 것인가에 대한 검토가 필요함. 법을 집행하는

기관의 입장에서 법적으로 불가한 사안임에도 불구하고 민원인의 입장을 들어주기 곤란한 경우가 많음. 특히 두 당사자가 대립하여 한사람의 민원을 들어주면 다른 사람에게 불이익이 가는 대립민원이 많은 기관의 입장에서 인용율을 높이기 어려운 문제가 있음

- 전담조직의 개념을 명확히 제시할 필요가 있음. 고충민원이 분야별로 발생하게 되는데, 타 담당자의 업무에 대해 결정을 내리는 전담조직이 있다는 것은 바람직하지 않을 수 있음. 따라서 고충민원을 전체적으로 관리하는 컨트롤 타워 형식을 의미하는 것인지 등의 전담 조직의 개념을 명확히 제시할 필요가 있음

□ 광역자치단체

- 고충민원의 개념이나 범위를 명확히 제시해줄 필요가 있음. 또한 확인대상에 국민신문고나 상위기간에 접수된 사항의 포함 여부를 명확히 제시해줄 필요가 있음
- 민원사전심의제도에 해당할 수 있는 민원의 유형이 광역자치단체에서는 거의 발생하지 않으므로 적용가능성이 낮음
- 제도개선 채택을 보다는 다양한 제도개선 안을 발굴하는 노력을 감안하여 제도개선 채택 건수의 적용이 좀 더 좋은 방안이 될 수 있음
- 옴부즈만 지표의 측정을 위해서는 옴부즈만의 형태나 개념을 좀 더 명확하게 제시해줄 필요가 있음

□ 기초자치단체 A

- 지표상 기초자치단체에 적용이 어려운 것은 없음
- 민원사전심의제도를 도입하고 있지 않은 기관의 경우 개념에 대한 이해가 부족하거나 다른 관점에서 운영하는 경우가 있을 수 있으므로 개념 명확히 하는 것이 필요함
- 구체적인 고충민원 상황별 매뉴얼을 개별 단체 차원에서 개발하는 것이 어려우므로 통일화 가능한 부분에 대해서는 권익위 등에서 매뉴얼을 개발하여 보급하는 것이 필요함
- 지표별 점수배정은 고충민원 해소부분에 가중치를 더 부여하는 것이 타당함

□ 기초자치단체 B

- 기초자치단체에 지표를 적용하는데는 전반적으로 무리가 없으며 전반적으로 각 지표의 적용가능성은 높음
- 다만 고충민원의 개념정의를 명확하지 않음. 민원인을 상대하는 개별 기관에서 고충민원의

개념을 명확히 설정하여 적용하는데는 어려움이 있으며 기관별로 다른 개념으로 고충민원의 개념을 사용하기도 함

- 따라서 권익위에서 먼저 고충민원의 명확한 개념정의와 범위를 설정하여 제시할 필요가 있음

□ 교육청

- 개별 지표의 적용에 있어 교육청과 부합하지 않거나 적용이 어려운 지표가 없어 지표적용에는 무리가 없는 것으로 판단됨
- 그러나 개별 관의 입장에서 보면 고충민원부서를 별도로 두고 있지 않아 고충민원의 관리에 어려움이 있음
- 더군다나 고충민원의 개념이 모호하여 관리나 실적자료 준비에 어려움이 있음

□ 공사·공단

- 전반적으로 지표의 적용에는 무리나 문제가 없음
- 그러나 직원이 많고 특히 민원인을 상대로 하지 않는 내부 경비업무나 집행업무를 수행하는 인원이 많은 기관의 경우, 현재와 같은 1인당 평균 교육시간 적용은 현실적으로 교육을 실시하기 어려운 상황이나 형평성 측면에서 문제가 있음
- 따라서 교육시간 기준을 낮추거나, 민원인 상대나 민원관련 업무를 수행하는 인원으로만 한정하여 평가하는 것을 고려할 필요가 있음

5) 종합정리

(1) 확인분야 I : 고충민원 예방분야

1-1 고충민원 예방을 위한 1차 민원처리의 충실도	
1. 민원 사전심의제도 운영여부	<ul style="list-style-type: none"> • 지표적용 적정 • 광역자치단체로 까지 적용대상 확대
2. 민원처리과정에 외부전문가 활용여부	<ul style="list-style-type: none"> • 지표적용 적정
3. 민원분야별 매뉴얼 제작·활용 여부	<ul style="list-style-type: none"> • 지표적용 적정
4. 민원처리 Q&A와 FAQ 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 지표적용 적정
1-2. 고충민원 예방을 위한 제도개선 정도	
1. 제도개선 제안관리시스템 운영여부	<ul style="list-style-type: none"> • 시스템 운영지표 적용 적정 • 제안자 포상지표 적용 적정 • 시스템 운영과 포상제도의 일치여부 확인 필요
2. 제도개선 채택률(채택 건수/제안 건수)	<ul style="list-style-type: none"> • 지표적용 적정 • 중앙행정기관 적용 확대 검토 • 실적확인을 위한 상위기관 자료제출 필요 • 채택안의 고충민원 관련여부 확인 필요
3. 제도개선 실시율(실시 건수/채택 건수)	<ul style="list-style-type: none"> • 지표적용 적정 • 제안 실시여부 기준을 명확히 적용할 필요 있음
1-3. 고충민원 예방노력의 성과	
1. 고충민원 유발 감소율	<ul style="list-style-type: none"> • 지표적용 적정 • 분모의 전체 민원 중 확인, 증명 등 단순 민원 제외 필요
2. 민원인 만족도 향상률	<ul style="list-style-type: none"> • 지표적용 적정 • 조사척도, 조사기간 및 조사대상의 표준안 제시 필요

(2) 확인분야 II: 고충민원 해소분야

2-1. 고충민원 제기의 용이성 및 처리의 신속성	
1. 고충민원 제기의 수단의 다양성	<ul style="list-style-type: none"> • 다수의 기관이 5개의 방법을 이용 기관간 변별력 확보가 어려움 • 시범평가 후 결과에 따라 적용여부 결정
2. 고충민원 처리기간 준수율	<ul style="list-style-type: none"> • 지표적용 적정 • 기관간 처리기간 기준 확인 필요
3. 고충민원 처리기간 단축률	<ul style="list-style-type: none"> • 지표적용 적정 • 제출 자료의 정확한 검증 필요 • 중앙행정기관 적용 확대 검토
2-2. 고충민원 처리의 효과성	
1. 고충민원 해결률	<ul style="list-style-type: none"> • 지표적용 적정 • 인용율이 과도하게 높은 기관에 대한 사례 검증 및 점수조정 방안 검토
2. 이의신청·행정소송 인용 감소율	<ul style="list-style-type: none"> • 지표적용 적정 • 관련 실적의 정확한 관리가 선행될 필요가 있음
2-3. 고충민원 사후관리의 충실성	
1. 권익위 시정권고·의견표명 수용률	<ul style="list-style-type: none"> • 지표적용 적정 • 확인을 위해 상위기관의 실적 관리와 자료제출이 요구됨
2. 권익위 합의조정 이행률	<ul style="list-style-type: none"> • 지표적용 적정 • 상위기관의 합의조정 실적이 없을 경우 확인이 어려움 • 확인을 위해 상위기관의 실적 관리와 자료제출이 요구됨
3. 고충민원 처리 자체점검제도 운영여부	<ul style="list-style-type: none"> • 지표적용 적정 • 고충민원 처리실태와의 관련성 여부를 명확히 확인할 필요가 있음. • 중앙행정기관은 산하기관 점검제도 운영여부도 포함

(3) 확인분야 Ⅲ: 고충민원 관리기반 분야

3-1. 고충민원 처리조직의 체계성	
1. 고충민원 전담조직 설치여부	<ul style="list-style-type: none"> • 지표적용 적정 • 확인등급 세분화하여 보완할 필요
2. 외부전문가 활용 시스템 구축 여부	<ul style="list-style-type: none"> • 지표적용 적정 • 고충민원 처리와의 관련성을 정확히 확인할 필요가 있음
3. 옴부즈만 제도화의 정도	<ul style="list-style-type: none"> • 지표적용 적정 • 옴부즈만 형태 등의 정확한 확인 필요
3-2. 고충민원 관리체계의 적절성	
1. 고충민원 관리계획 수립여부	<ul style="list-style-type: none"> • 지표적용 적정 • 일정비율 이상의 기관들이 관리계획을 수립한 경우 2단계로 계획의 충실성을 기준으로 평가할 필요
2. 고충민원 관리시스템 운영여부	<ul style="list-style-type: none"> • 지표적용 적정 • 고충민원 분류시스템 운영과 전산관리 지표의 일관성 확인 필요
3. 고충민원 처리과정 확인서비스 제공여부	<ul style="list-style-type: none"> • 지표적용 적정 • 고충민원 전산관리 지표와의 일관성 확인 필요
3-3. 고충민원 처리 역량	
1. 고충민원 교육 실적(자체, 위탁)	<ul style="list-style-type: none"> • 지표적용 적정 • 교육의 고충민원 관련성 정도의 판단 필요 • 교육대상 직원의 범위 확정 필요
2. 고충민원 전문교육과정(자체 교육원 등) 운영실적	<ul style="list-style-type: none"> • 지표적용 적정 • 개설 교육과정의 고충민원 관련성 정도의 판단 필요
3. 고충민원에 대한 기관장의 관심도와 지원정도	<ul style="list-style-type: none"> • 공사를 제외하고는 지표의 변별력이 확보되지 않음 • 시범평가 후 결과에 따라 적용 여부 결정

(4) 종합정리 의견

- 대부분의 지표가 적용 가능성 및 변별력이 확보됨
 - 변별력이 확보되지 않는 2개 정도의 지표는 전체 기관에 적용해본 후, 변별력이 확보되지 못할 경우 제외 또는 일부 기관에 대해 한정적으로 적용하는 방안이 모색될 필요가 있음
 - 2개의 지표는 적용대상을 각각 광역자치단체와 중앙행정기관으로 확대할 필요가 있음
- 효율적 측정을 위해 다음과 같은 사안은 보완이 필요함
 - 조사기간을 명확히 정해줄 필요가 있음(기관 간 통일이 필요함)
 - 고충민원 유발율, 처리기간 준수율, 고충민원 해결율 통계 일치여부 확인 필요(일부 기관에서 실적에 차이가 있음이 발견됨)
 - 고충민원 관리체계의 적절성 분야에 있어서도 지표 간 실적치의 일치여부를 확인할 필요가 있음
 - 고충민원 해결율과 권익위 시정권고 수용율 등의 지표는 지표 간 상충가능성이 있는 등, 지표의 신뢰도 확보를 위해 상관성 및 가중치를 검토할 필요가 있음

V 고충민원처리 확인지표의 적용과 정책적 제언



1 고충민원 확인지표의 최종 선정과 가중치

- 시험측정 결과 개별 지표의 적용에는 큰 문제는 없는 것으로 나타났으나, 다음 부분에 대해서는 지표적용의 보완이 이루어짐
 - 고충민원 예방분야 1-1 고충민원 예방을 위한 1차 민원처리의 충실도에서 민원 사전심의 제도 운영여부 지표를 광역자치단체에도 적용하는 것으로 보완함
 - 고충민원 해소분야 2-1의 고충민원 제기의 용이성 및 처리의 신속성에서 처리기간 단축을 지표를 중앙행정기관에서 적용하는 것으로 보완함
- 확인분야 및 대상기관별 가중치 적용에 있어 보완이 이루어짐
 - 시험측정은 모든 지표를 적용하는 것을 전제로 100점 만점으로 측정이 이루어졌음
 - 그러나 대상기관별로 적용지표에 차이가 있어, 즉 일부 지표가 적용되지 않는 기관이 있어 광역자치단체를 제외하고는 100점 만점으로 측정되지 않음
 - 따라서 기관유형별로 측정에서 적용되지 않는 지표를 제외하고, 적용되는 지표의 총점이 100점이 되도록 가중치를 조정하였음
 - 아울러 시험측정 결과에 대한 면담 및 내부의견 조율을 통해 고충민원 해소분야의 가중치를 높여서 적용함
- 평가결과에 대한 종합적인 가점 또는 감점 방안을 보완함
- 평가결과에 대한 종합적인 가점 또는 감점 방안을 보완함
 - 그래들여 민원인이나 행정기관 고객을 대상으로 실시한 각종 조사결과 좋은 평가를 받은 기관에서 비리나 부패문제가 발생하여 결과의 신뢰성에 문제를 제기하는 경우가 있음
 - 이러한 문제의 확인실태 반영을 위하여 고충민원 처리와 관련한 감사지적사항(기관이나 개인이 민원처리과정에서 지적을 받는 경우)이 있는 경우 감점제도를 도입하는 것으로 보완함

□ 지표적용 대상과 지표의 가중치를 조정한 최종적인 지표 및 가중치를 기관별로 정리하면 아래의 표와 같음

■ 확인지표 가중치(중앙기관)

확인분야	확인내용(first-level)	확인지표(second-level)	적용 여부	점수
고충민원 예방 (25)	1-1. 고충민원 예방을 위한 1차 민원처리의 충실도 (6)	- 민원 사전심의제도 운영여부		
		- 민원처리과정에 외부전문가 활용여부		
		- 민원분야별 매뉴얼 제작·활용 여부	○	3
		- 민원처리 Q&A와 FAQ 관리	○	3
	1-2. 고충민원 예방을 위한 제도개선 정도 (7)	- 제도개선 제안·관리시스템 운영여부	○	4
		- 제도개선 채택률		
		- 제도개선 실시율	○	3
	1-3. 고충민원 예방노력의 성과 (12)	- 고충민원 유발 감소율	○	7
		- 민원인 만족도 향상률	○	5
고충민원 해소 (48)	2-1. 고충민원 제기의 용이성 및 처리의 신속성 (16)	- 고충민원 제기의 수단의 다양성	○	3
		- 처리기간 준수율	○	7
		- 처리기간 단축률	○	6
	2-2. 고충민원 처리의 효과성 (14)	- 고충민원 해결률	○	8
		- 이의신청·행정소송 인용 감소율	○	6
		- 권익위 시정권고·의견표명 수용률	○	7
	2-3. 고충민원 사후관리의 충실성 (18)	- 권익위 합의조정 이행률	○	5
		- 고충민원 처리 자체점검제도 운영여부	○	6
		- 고충민원 전담조직 설치여부	○	4
고충민원 관리 기반 (27)	3-1. 고충민원 처리조직의 체계성 (9)	- 외부전문가 활용 시스템 구축 여부	○	5
		- 옴부즈만 제도화의 정도		
		- 고충민원 관리계획 수립여부	○	3
	3-2. 고충민원 관리체계의 적절성 (9)	- 고충민원 관리시스템 운영여부	○	4
		- 고충민원 처리과정 확인서비스 제공여부	○	2
		- 고충민원 교육 실적(자체, 위탁)	○	4
	3-3. 고충민원 처리 역량 (9)	- 고충민원 전문교육과정(교육원 등) 운영실적	○	2
		- 고충민원에 대한 기관장의 관심도와 지원정도	○	3
	감점	민원처리과정에서 기관이나 개인의 감사지적사항이 있는 경우 총점에서 감점		

■ 확인지표 가중치(광역자치단체)

확인분야	확인내용(first-level)	확인지표(second-level)	적용 여부	점수
고충 민원 예방 (28)	1-1. 고충민원 예방을 위한 1차 민원처리의 충실도 (8)	- 민원 사전심의제도 운영여부	○	2
		- 민원처리과정에 외부전문가 활용여부	○	2
		- 민원분야별 매뉴얼 제작·활용 여부	○	2
		- 민원처리 Q&A와 FAQ 관리	○	2
	1-2. 고충민원 예방을 위한 제도개선 정도 (10)	- 제도개선 제안·관리시스템 운영여부	○	4
		- 제도개선 채택률	○	4
		- 제도개선 실시율	○	2
	1-3. 고충민원 예방노력의 성과 (10)	- 고충민원 유발 감소율	○	6
		- 민원인 만족도 향상률	○	4
	고충 민원 해소 (46)	2-1. 고충민원 제기의 용이성 및 처리의 신속성 (16)	- 고충민원 제기의 수단의 다양성	○
- 처리기간 준수율			○	7
- 처리기간 단축률			○	6
2-2. 고충민원 처리의 효과성 (14)		- 고충민원 해결률	○	8
		- 이의신청·행정소송 인용 감소율	○	6
2-3. 고충민원 사후관리의 충실성 (16)		- 권익위 시정권고·의견표명 수용률	○	6
		- 권익위 합의조정 이행률	○	5
		- 고충민원 처리 자체점검제도 운영여부	○	5
		- 고충민원 전담조직 설치여부	○	3
고충 민원 관리 기반 (26)	3-1. 고충민원 처리조직의 체계성 (9)	- 외부전문가 활용 시스템 구축 여부	○	4
		- 외부전문가 활용 시스템 구축 여부	○	4
		- 옴부즈만 제도화의 정도	○	2
	3-2. 고충민원 관리체계의 적절성 (9)	- 고충민원 관리계획 수립여부	○	3
		- 고충민원 관리시스템 운영여부	○	3
		- 고충민원 처리과정 확인서비스 제공여부	○	3
	3-3. 고충민원 처리 역량 (8)	- 고충민원 교육 실적(자체, 위탁)	○	4
		- 고충민원 전문교육과정(교육원 등) 운영실적	○	2
		- 고충민원에 대한 기관장의 관심도와 지원정도	○	2
		- 고충민원에 대한 기관장의 관심도와 지원정도	○	2
감점	민원처리과정에서 기관이나 개인의 감사지적사항이 있는 경우 총점에서 감점			

■ 확인지표 가중치(기초자치단체)

확인분야	확인내용(first-level)	확인지표(second-level)	적용 여부	점수
고충민원 예방 (28)	1-1. 고충민원 예방을 위한 1차 민원처리의 충실도 (8)	- 민원 사전심의제도 운영여부	○	2
		- 민원처리과정에 외부전문가 활용여부	○	2
		- 민원분야별 매뉴얼 제작·활용 여부	○	2
		- 민원처리 Q&A와 FAQ 관리	○	2
	1-2. 고충민원 예방을 위한 제도개선 정도 (10)	- 제도개선 제안·관리시스템 운영여부	○	4
		- 제도개선 채택률	○	4
		- 제도개선 실시율	○	2
	1-3. 고충민원 예방노력의 성과 (10)	- 고충민원 유발 감소율	○	6
		- 민원인 만족도 향상률	○	4
고충민원 해소 (46)	2-1. 고충민원 제기의 용이성 및 처리의 신속성 (16)	- 고충민원 제기의 수단의 다양성	○	3
		- 처리기간 준수율	○	7
		- 처리기간 단축률	○	6
	2-2. 고충민원 처리의 효과성 (14)	- 고충민원 해결률	○	8
		- 이의신청·행정소송 인용 감소율	○	6
	2-3. 고충민원 사후관리의 충실성 (16)	- 권익위 시정권고·의견표명 수용률	○	6
		- 권익위 합의조정 이행률	○	5
		- 고충민원 처리 자체점검제도 운영여부	○	5
		- 고충민원 전담조직 설치여부	○	3
고충민원 관리 기반 (26)	3-1. 고충민원 처리조직의 체계성 (9)	- 외부전문가 활용 시스템 구축 여부	○	4
		- 외부전문가 활용 시스템 구축 여부	○	4
		- 외부전문가 활용 시스템 구축 여부	○	2
	3-2. 고충민원 관리체계의 적절성 (10)	- 고충민원 관리계획 수립여부	○	3
		- 고충민원 관리시스템 운영여부	○	4
		- 고충민원 처리과정 확인서비스 제공여부	○	3
	3-3. 고충민원 처리 역량 (7)	- 고충민원 교육 실적(자체, 위탁)	○	4
		- 고충민원 전문교육과정(교육원 등) 운영실적		
		- 고충민원에 대한 기관장의 관심도와 지원정도	○	3
감점	민원처리과정에서 기관이나 개인의 감사지적사항이 있는 경우 총점에서 감점			

■ 확인지표 가중치(교육청)

확인분야	확인내용(first-level)	확인지표(second-level)	적용 여부	점수
고충 민원 예방 (27)	1-1. 고충민원 예방을 위한 1차 민원처리의 충실도 (6)	- 민원 사전심의제도 운영여부		
		- 민원처리과정에 외부전문가 활용여부	○	2
		- 민원분야별 매뉴얼 제작·활용 여부	○	2
		- 민원처리 Q&A와 FAQ 관리	○	2
	1-2. 고충민원 예방을 위한 제도개선 정도 (11)	- 제도개선 제언·관리시스템 운영여부	○	4
		- 제도개선 채택률	○	5
		- 제도개선 실시율	○	2
	1-3. 고충민원 예방노력의 성과 (10)	- 고충민원 유발 감소율	○	6
		- 민원인 만족도 향상률	○	4
고충 민원 해소 (46)	2-1. 고충민원 제기의 용이성 및 처리의 신속성 (16)	- 고충민원 제기의 수단의 다양성	○	3
		- 처리기간 준수율	○	7
		- 처리기간 단축률	○	6
	2-2. 고충민원 처리의 효과성 (14)	- 고충민원 해결률	○	8
		- 이의신청·행정소송 인용 감소율	○	6
	2-3. 고충민원 사후관리의 충실성 (16)	- 권익위 시정권고·의견표명 수용률	○	6
		- 권익위 합의조정 이행률	○	5
		- 고충민원 처리 자체점검제도 운영여부	○	5
		- 고충민원 전담조직 설치여부	○	3
고충 민원 관리 기반 (27)	3-1. 고충민원 처리조직의 체계성 (9)	- 외부전문가 활용 시스템 구축 여부	○	4
		- 외부전문가 활용 시스템 구축 여부	○	4
		- 외부전문가 활용 시스템 구축 여부	○	2
	3-2. 고충민원 관리체계의 적절성 (9)	- 고충민원 관리계획 수립여부	○	3
		- 고충민원 관리시스템 운영여부	○	3
		- 고충민원 처리과정 확인서비스 제공여부	○	3
	3-3. 고충민원 처리 역량 (9)	- 고충민원 교육 실적(자체, 위탁)	○	4
		- 고충민원 전문교육과정(교육원 등) 운영실적	○	2
		- 고충민원에 대한 기관장의 관심도와 지원정도	○	3
감점	민원처리과정에서 기관이나 개인의 감사지적사항이 있는 경우 총점에서 감점			

■ 확인지표 가중치(공사·공단)

확인분야	확인내용(first-level)	확인지표(second-level)	적용 여부	점수
고충민원 예방 (27)	1-1. 고충민원 예방을 위한 1차 민원처리의 충실도 (6)	- 민원 사전심의제도 운영여부		
		- 민원처리과정에 외부전문가 활용여부	○	2
		- 민원분야별 매뉴얼 제작·활용 여부	○	2
		- 민원처리 Q&A와 FAQ 관리	○	2
	1-2. 고충민원 예방을 위한 제도개선 정도 (11)	- 제도개선 제안·관리시스템 운영여부	○	4
		- 제도개선 채택률	○	5
		- 제도개선 실시율	○	2
	1-3. 고충민원 예방노력의 성과 (10)	- 고충민원 유발 감소율	○	6
		- 민원인 만족도 향상률	○	4
고충민원 해소 (46)	2-1. 고충민원 제기의 용이성 및 처리의 신속성 (16)	- 고충민원 제기의 수단의 다양성	○	3
		- 처리기간 준수율	○	7
		- 처리기간 단축률	○	6
	2-2. 고충민원 처리의 효과성 (14)	- 고충민원 해결률	○	8
		- 이의신청·행정소송 인용 감소율	○	6
	2-3. 고충민원 사후관리의 충실성 (16)	- 권익위 시정권고·의견표명 수용률	○	6
		- 권익위 합의조정 이행률	○	5
		- 고충민원 처리 자체점검제도 운영여부	○	5
		- 고충민원 전담조직 설치여부	○	3
고충민원 관리 기반 (27)	3-1. 고충민원 처리조직의 체계성 (9)	- 외부전문가 활용 시스템 구축 여부	○	4
		- 외부전문가 활용 시스템 구축 여부	○	4
		- 옴부즈만 제도화의 정도	○	2
	3-2. 고충민원 관리체계의 적절성 (9)	- 고충민원 관리계획 수립여부	○	3
		- 고충민원 관리시스템 운영여부	○	3
		- 고충민원 처리과정 확인서비스 제공여부	○	3
	3-3. 고충민원 처리 역량 (9)	- 고충민원 교육 실적(자체, 위탁)	○	4
		- 고충민원 전문교육과정(교육원 등) 운영실적	○	2
		- 고충민원에 대한 기관장의 관심도와 지원정도	○	3
감점	민원처리과정에서 기관이나 개인의 감사지적사항이 있는 경우 총점에서 감점			

2 고충민원 확인지표의 적용에 관한 정책제언

- 측정지표 및 지표와 관련되는 개념을 명확히 제시할 필요가 있는바, 특히 고충민원의 개념에 대한 명확한 지침의 제공이 필요함
 - 시험측정 이후 기관면담에서도 지적되었는바, 각 기관이나 현장마다 고충민원의 개념을 달리 이해하거나 명확한 개념정의를 이루어지지 않고 있음
 - 고충민원을 제기하는 민원인들이 고충민원의 개념을 정확히 이해하고 있는 것이 아니며, 각 행정기관 역시 하나의 창구를 통해 고충민원을 접수하는 것이 아니라 다양한 창구와 수단을 이용하고 있음
 - 민원인들 또한 개인이 이용하기에 편리한 수단과 창구를 이용하여 고충민원을 접수하고 있음
 - 따라서 고충민원이 합리적·효율적으로 관리되기 위해서는 고충민원의 명확한 개념이 정립되고 이에 따라 별도의 관리시스템을 통한 관리가 필요함
 - 권익위 차원에서 고충민원의 명확한 개념과 범위를 확정하여 행정기관에 통보할 필요가 있으며, 이를 통해 각 행정기관들이 고충민원을 분류하고 관리하는 시스템을 정립하도록 하고 이를 대상으로 처리실태를 확인하는 과정이 필요함
- 기타 개별 지표별로 개념과 적용기준을 권익위가 표준안을 만들어 명확히 제시할 필요가 있음
- 1-3-1 고충민원 유발 감소율 지표에서 분모가 되는 전체민원에 대한 개념을 명확히 제시할 필요가 있음
 - 전체 민원 중 제증명 등과 같이 행정기관에서 별도의 검토 없이 바로 처리되는 단순민원은 제외하도록 할 필요가 있음
 - * 행정안전부 통계연보의 민원사무 종류 구분은 인가·허가, 특허·면허, 승안지정, 신고·등록, 시험·검사, 확인·증명, 기타의 7종류로 구분되어 있음. 이중 확인·증명과 같이 행정기관의 판단이 필요 없이 처리되는 민원은 제외하는 것이 타당할 것임
 - * 이와 같은 요소를 고려한다면 모수가 되는 민원의 종류는 크게 인가·허가·면허 등 잠재공충민원, 진정·건의 등의 유사고충민원 그리고 고충민원으로 할 수 있음
 - 기관별로 업무특성에 따라 민원사무나 고충민원 건수에 큰 차이가 나타날 수 있으므로,

전체 민원건별로 그룹화 하여 평가하는 방안도 대안으로 고려해볼 필요가 있음

○ 1-3-2 민원인 만족도 향상률 지표에 대한 기준제시 필요

- 만족도 측정척도를 5단척도 또는 7단척도로 통일하여 제시할 필요가 있음(기관간 통일성과 형평성 유지를 위해 만족도조사 표준항목을 제시하는 방안도 고려해볼 수 있음)
- 현재 기관마다 만족도 조사기간이나 방법이 다른바, 기관간 통일이 필요함(현재 일반 민원에 대해서는 해피콜을 적용하여 민원처리 후 3일 이내에 조사를 실시하는 기관이 많음. 따라서 이 방안을 표준안으로 제시하는 방안도 대안이 될 수 있음)
- 조사대상(일반국민, 민원인, 고충민원인 등)에 대해서도 권익위 표준안을 제시하여 표준안을 반영토록 유도할 필요가 있음

○ 2-1-2 처리기간 준수율과 2-1-2 처리기간 단축율에서 고충민원 처리기간의 표준화가 필요함

- 현재 민원처리기간은 민원사무처리법에서 규정하여 놓고 있으나, 일부 기관의 경우 고충 민원에 대해서 법적용이나 다른 기관과의 협의조정 등의 이유로 처리기간을 개별적으로 정해놓은 경우가 있음
- 이 경우 대상기관별로 적용하는 기간을 비교하여 가감점하거나, 소속기관이 많아 민원사무 처리법에서 정한 기간 내 처리가 어려운 기관의 경우 별도기준으로 평가하거나 가점을 주는 방안 등이 고려될 필요가 있음

□ 제도와 관련된 부분에 대해서는 권익위에서 표준안을 권고할 필요가 있음

- 기관별로 다른 개념에서 제도를 운영할 경우 측정에 어려움이 있을 수 있음
- 또한 고충민원 처리의 효율성을 담보하기 어려운 문제의 발생 가능성도 있음
- 따라서 이러한 제도적 부분에 대해서는 권익위에서 제도 표준안을 제시하고 각 행정기관이 각 기관의 특성에 맞도록 수정·보완하여 사용할 수 있도록 할 필요가 있음
- 예를 들어 고충민원처리 매뉴얼, 민원인 만족도 조사 표준문항 및 조사척도, 고충민원 처리 기간의 해석, 고충민원 처리 외부전문가 활용시스템 제도, 고충민원 관리계획 등이 표준안으로 제시 가능한 분야가 됨

- 지표의 단계별 적용을 위한 후속조치가 요구됨
 - 시험측정 결과 고충민원 제기수단의 다양성과 고충민원을 기관장에게 직접 제기할 수 있는 수단의 구비 지표는 대부분의 기관들이 지표가 요구하는 조건을 갖추어 지표의 변별력이 없는 경우가 있었음
 - 이들 지표의 경우 지표로서의 효용성이 없는바, 2단계로서 제도의 질적 측면을 측정할 수 있는 방안의 마련이 요구됨
 - 예를 들어 민원처리과정 외부전문가 활용여부, 민원분야별 매뉴얼 활용, 고충민원 관리 계획 수립, 고충민원 관리시스템 운영, 고충민원 처리에 대한 기관장의 관심도와 지원정도 등이 이에 해당함

- 고충민원 처리실태 확인지표에 대한 기관설명이 필요함
 - 각 기관마다 고충민원의 개념에 대한 이해와 적용이 다름
 - 또한 고충민원 확인지표의 개념이나 취지에 대하여 충분히 이해하고 숙지하지 못함으로써 실적 제출에 있어서 혼란과 잘못된 자료를 제출하는 경우가 발생할 가능성이 있음(시험측정 과정에서도 이러한 문제점이 발견됨)
 - 따라서 고충민원 관리 프로그램 보급 시, 권익위 프로그램 설명과 더불어 고충민원에 대한 개념과 범주의 설명, 확인지표에 대한 설명 및 준비과정상의 주의사항 등을 전달할 필요가 있음
 - 동시에 해당기관들의 의견을 수렴하여 지표를 보완·수정할 필요가 있음

- 위에서 언급된 사항을 포함하여 고충민원의 체계적 관리를 위해서는 통일된 관리프로그램 구축이 요구됨
 - 현재 고충민원에 대한 명확한 개념정의와 고충민원 관리를 위한 체계를 정립하여 놓지 못한 기관들이 많이 있음
 - 고충민원의 체계적이고 통일적 관리를 위하여 권익위원회에서 고충민원 관리 전산프로그램을 개발하여 행정기관에 제공할 필요가 있음
 - 각 행정기관에서는 동 프로그램에 의하여 고충민원을 관리하고, 처리실태 확인 또한 동 프로그램을 기준으로 한다면 효율적인 고충민원 처리와 처리실태 확인이 가능할 것임

- 본 제도의 적용을 점진적으로 진행할 필요가 있음
 - 시험측정 과정에서도 지적하였듯이 일부 지표의 경우 전년도 실적과 비교가 필요한 경우가 있어 첫해부터 적용하기 곤란한 지표가 있음
 - 처리실태를 확인받아야 하는 대상 기관들의 입장에서도 아직 관리체계를 갖추지 못한 상태에서 바로 확인을 받는데 어려움이 있을 수 있음
 - 따라서 확인과정에서 1-2년 정도 유예기간을 두어 적절한 지표값의 도출과 기관들의 준비기간을 확보한 이후 결과를 공표하는 것이 바람직할 것임

- 평가결과에 대한 종합적인 가점 또는 감점 제도를 운영할 필요가 있음
 - 현재 권익위 등에서 실시하고 있는 각종 조사결과와 실제 현황과 차이가 있다는 지적이 제기되는 경우가 있음
 - 예를 들어 권익위 청렴도 조사에서 높은 점수를 받은 기관들에서 비리나 부패문제가 발생하여 조사결과의 신뢰성에 문제를 제기하는 경우가 있음
 - 고충민원처리 실태 확인조사에서도 유사한 문제의 발생가능성이 있는바, 감사지적사항(기관이나 개인이 민원처리과정에서 지적을 받는 경우)이 있는 경우 감점하는 등의 제도를 보완할 필요가 있음

- 장기적으로는 유사 평가·측정 제도를 통합할 필요가 있음
 - 현재 고충민원 유사 민원의 처리실태를 평가하는 제도로서 국민신문고 운영실태 평가, 옴부즈만 평가 등이 있음
 - 여기에 고충민원 처리실태 확인제도가 추가될 경우 대상기관들의 부담이 가중될 수 있음
 - 또한 이 세 제도가 서로 개별적으로 운영되게 되나 세부 내용에서는 중복되는 요소와 유사한 내용을 포함하고 있음
 - 따라서 장기적으로는 세 가지의 제도를 고충민원 처리실태 확인제도로 통합하여 운영하는 방향으로 나아가는 것이 바람직할 것으로 판단됨

■ 참고 문헌 ■

- 강정석(2005). “민원시스템의 효과성에 대한 평가 및 개선방향”, 『Administrative Focus』, Jan/Feb: 29-36.
- 국무총리실 정부업무평가위원회(2009). ‘08년도 국민만족도 평가결과.
- 국민고충처리위원회(2000). 고충민원처리실무.
- 국민고충처리위원회(2002). 고충민원처리를 위한 법률이론과 판례의 이해.
- 국민고충처리위원회(2006). 옴부즈만관련 지차체현황조사 및 시민고충처리위원회 설치에 대한 지역 모델 개발연구.
- 국민고충처리위원회(2007). 옴부즈만지수 개발 연구.
- 국민권익위원회(2010). 고충민원 컨설팅 보고서: 서울특별시 중랑구.
- 김영아(2009). “민원행정서비스의 평가지표가 시민만족도에 미치는 영향 연구: 서울시 시민평가모델을 활용하여”, 서울대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 라휘문(2006). “민원·제도개선시스템의 성과관리를 위한 평가모형의 설계”, 『지방행정연구』, 20(2): 3-27.
- 박중훈(2001). “민원서비스에 대한 고객만족도 조사”, 『한국행정연구』, 19(1): 40-66.
- 박통희·백선정(2000). “고충민원 처리를 위한 웹사이트 활용의 조직내적 영향요인 분석”,
- 박통희(1999). “고충민원 행정이념의 상대적 중요도와 신뢰: 국민고충 처리위원회 직원의 인식을 중심으로”, 『한국정책학회보』, 8(2): 5-25.
- 석경원(2001). “민선시대의 고충민원 실태와 개선방안”, 『시정연찬』, 대구광역시, 13: 189-224.
- 시·도공무원교육원(2010). 민원실무.
- 한국행정연구원·국민권익위원회(2008). 옴부즈만 평가지표 실용화 연구.
- 한국행정연구원(2005). 민원행정서비스 고객만족도 조사·분석.
- 환경부(2008). 2008년 환경부 민원만족도 결과보고서.

부록 - 업무처리 매뉴얼

(1) 제1영역: 고충민원 예방

확인내용 1-1: 고충민원 예방을 위한 1차 민원처리의 충실도

1-1-1	민원 사전심의제도 운영	3점
-------	--------------	----

배 경	<p>* 민원인이 사전에 민원의 개요를 제출하여 관련부서의 검토나 심사를 받도록 하여 처리 가능성 여부나 민원처리에 필요한 요건을 미리 알려줌으로써, 본 민원 준비를 위한 노력의 낭비를 감소하고 추후 고충민원으로 전개될 가능성을 줄일 필요가 있음</p>
-----	---

확인기준	<p>* 민원 사전심의제도의 운영여부</p>
------	--------------------------

확인방법	<p>* 민원 사전심의제도의 운영여부에 따라 등급화 하여 평가</p> <ul style="list-style-type: none"> - 우수(3점): 민원 사전심의제도를 운영하는 경우 - 미흡(1.5점): 민원 사전심의제도를 운영하지 않는 경우
------	--

확인자료	<p>- 관련제도 운영근거 및 운영실적(계획안, 관리대장 등)</p>
------	--

비 고	
-----	--

1-1-2	민원처리과정에 외부전문가 활용여부	2점
-------	--------------------	----

배 경

* 고충민원은 행정행위나 제기된 민원처리에 대해 만족하지 못하거나 부당하다고 인식하기 때문에 제기되는 민원임

* 따라서 1차적으로 객관적이고 전문적인 민원처리를 통해 고충민원의 제기가 발생하지 않도록 외부전문가를 적극적으로 활용할 필요가 있음

확인기준

* 민원처리 과정에 외부전문가를 참여시켜 활용하는가 여부

확인방법

* 외부전문가 참여 절차나 결정시스템이 있는지 여부에 따라 등급화 하여 확인

- 우수(2점): 외부전문가가 참여하는 절차나 결정시스템이 있는 경우
- 미흡(1점): 외부전문가가 참여하는 절차나 결정시스템이 없는 경우

확인자료

* 외부전문가 참여절차에 관한 자료 또는 참여시스템 구성현황 자료

비 고

* 장기적으로는 외부전문가의 참여비율 또는 외부전문가에 의해 처리된 민원 비율로 측정

1-1-3	민원분야별 매뉴얼 제작·활용여부	3점
-------	-------------------	----

배 경

* 고충민원은 다양성·변동성·복잡성을 가진 비정형민원으로, 이를 적절하게 처리하기 위해서는 상황별·내용별 매뉴얼을 마련하여 적절히 대처할 필요가 있음

확인기준

* 민원분야별로 업무매뉴얼을 작성하여 활용하고 있는지 여부

확인방법

* 민원분야별 업무매뉴얼이 작성·활용되는지 여부에 따라 등급화 하여 확인
 - 우수(3점): 민원분야별 업무매뉴얼이 작성·활용되고 있는 경우
 - 미흡(1.5점): 민원분야별 업무매뉴얼이 마련되어 있지 않은 경우

확인자료

* 민원분야별 업무매뉴얼 및 활용실태(제작된 매뉴얼과 배포현황 등)

비 고

* 일정 비율 이상의 기관들이 매뉴얼을 구비할 경우, 장기적으로는 2단계로 내용의 충실성 기준으로 평가

1-1-4	민원처리 Q&A와 FAQ 관리	2점
-------	------------------	----

배 경

* 고충민원·정책 Q&A와 FAQ 자료를 충실히 관리하여 민원인에게 제공하는 한편, 적절한 시기에 업데이트하여 수준 높은 민원서비스를 제공하기 위함

확인기준

* 기관 홈페이지에 Q&A와 FAQ 자료 제시 여부 및 자료 업데이트 기간으로 확인

확인방법

* 기관 홈페이지에 Q&A와 FAQ 자료 제시 여부 및 업데이트 기간에 따라 등급화 하여 확인

- 우수(2점): 표출되어 있으면서, 6개월(미만)에 한 번씩 업데이트
- 보통(1.3점): 표출되어 있으면서 6개월(이상)에 한 번씩 업데이트
- 미흡(0.6점): 표출되어 있지 않음

확인자료

* 민원처리 Q&A 및 FAQ 화면
 * 민원처리 Q&A 및 FAQ 업데이트 실적 증빙자료

비 고

확인내용 1-2: 고충민원 예방을 위한 제도개선 정도

1-2-1	제도개선 제안·관리시스템 운영여부	4점
-------	--------------------	----

배 경

* 고충민원의 발생을 저하시키기 위해서는 행정기관에서 지속적으로 고충민원을 유발시키는 기존 제도의 개선에 관심을 기울여야 하며, 이와 같은 제도개선을 위해서는 조직구성원이 제도개선을 제안할 수 있는 시스템과 이에 대한 포상이 이루어져야 함

확인기준

- * 고충민원 개선을 위한 제도개선 제안시스템을 구축하고 있는지 여부
- * 고충민원 제도개선안을 심사하고 개선안 채택 시에 제안자 포상 유무

확인방법

- * 고충민원과 관련된 제도개선 제안시스템을 구축하였는지를 확인(A)
 - 우수(2점): 고충민원과 관련된 제도개선 제안시스템을 운영하는 경우
 - 미흡(1점): 고충민원과 관련된 제도개선 제안시스템을 운영하지 않는 경우
- * 고충민원과 관련한 제도개선 제안자의 포상 유무(B)
 - 우수(2점): 제도개선 우수 제안자에 대한 포상시스템 운영하는 경우
 - 미흡(1점): 제도개선 우수 제안자에 대한 포상시스템을 운영하지 않는 경우

확인자료

- * 고충민원 제도개선 제안시스템 구축 여부 증빙서류
- * 고충민원 제도개선 우수 제안자에 대한 포상 여부 증빙서류

비 고

- * 각 행정기관의 민원담당과 등에서 조직구성원이 제도개선을 제안할 수 있는 제안시스템을 온라인 혹은 오프라인을 통해 운영하고 있는지 여부를 확인(A)
- * 제도개선위원회(가칭) 등을 활용해서 제도개선안에 대한 심사를 진행한 후, 우수 제안자에게 포상(ex: 인사 및 재정상의 인센티브) 등을 실시하는지를 확인(B)

1-2-2 (고충민원 관련) 제도개선 채택률	5점
--------------------------	----

배 경

* 고충민원의 지속적인 감소를 위해서는 행정현장의 공무원들이 고충민원 감소를 위한 제도개선 안을 지속적으로 제시해야 하며, 각 행정기관은 이와 같은 제안을 채택해서 고충민원의 발생을 유발할 수 있는 각종 행정제도와 규정 등을 개선하는 것이 필요

확인기준

* 각 행정기관이 제안한 제도개선 안 중 상급기관에서 채택한 건수

확인방법

* 고충민원 제도개선제안 채택률

- 매우 우수(5점): 전체기관의 상위 15% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
- 우수(4점): 전체기관의 상위 35% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
- 보통(3점): 전체기관의 상위 65% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
- 미흡(2점): 전체기관의 상위 85% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
- 매우 미흡(1점): 전체기관의 상위 85% 미만의 하위점수 순위에 포함되는 경우

* 산식

- 채택 건수 / 제도개선 제안 건수

확인자료

* 고충민원 제도개선제안 건수
 * 상급기관 채택건수 증빙자료

비 고

* 제도개선제안 건수의 평균에 미치지 못하는 행정기관은 제도개선제안 채택률과 상관없이 최하위 등급 부여(중앙정부부처, 광역자치단체, 그리고 기초자치단체 등의 별도 그룹핑 필요)

1-2-3	(고충민원 관련) 제도개선 실시율	2점
-------	--------------------	----

배 경

- * 고충민원의 감소를 위해서는 제도개선을 위한 제안뿐만 아니라, 개선안으로 채택된 내용이 충실히 이행되고 관련 부분의 개선과 연계되는 것이 요구됨

확인기준

- * 채택된 제도개선안 중 실제 개선이 이루어진 건수

확인방법

- * 고충민원 제도개선 실시정도에 따라 등급화 하여 확인
 - 매우 우수(2점): 전체기관의 상위 15% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
 - 우수(1.6점): 전체기관의 상위 35% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
 - 보통(1.2점): 전체기관의 상위 65% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
 - 미흡(0.8점): 전체기관의 상위 85% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
 - 매우 미흡(0.4점): 전체기관의 상위 85% 미만의 하위점수 순위에 포함되는 경우
- * 산식
 - 실시 건수 / 제도개선 채택 건수

확인자료

- * 고충민원 제도개선 채택 건수
- * 제도개선 실시 증빙자료

비 고

확인내용 1-3: 고충민원 예방노력의 성과

1-3-1	고충민원 유발 감소율	7점
-------	-------------	----

배 경	<ul style="list-style-type: none"> * 행정기관이 고충민원에 대한 자세한 설명없이 일방적인 종결처리를 결정할 경우, 민원인은 지속적으로 민원을 제기함으로써 고충민원의 발생이 지속적으로 증가할 수 있음 * 따라서 처리근거나 판단기준, 결정이유와 결과, 조치사항, 그리고 이의제기 등에 대하여 명확히 설명하여 줌으로써 고충민원의 유발을 감소시킬 필요가 있음
------------	--

확인기준	<ul style="list-style-type: none"> * 전년도 대비 고충민원 유발 감소율
-------------	--

확인방법	<ul style="list-style-type: none"> * 당해 연도와 전년도의 고충민원 발생의 증감을 등급화 하여 확인 <ul style="list-style-type: none"> - 매우우수(7점): 고충민원 유발 감소율이 전년도에 비하여 10% 이상 감소된 경우 - 우수(5.6점): 고충민원 유발 감소율이 전년도에 비하여 5% 이상 감소된 경우 - 보통(4.2점): 고충민원 유발 감소율이 전년도에 비하여 5% 미만 감소된 경우 - 미흡(2.8점): 고충민원 유발 감소율이 전년도에 비하여 5% 미만 증가한 경우 - 매우 미흡(1.4점): 고충민원 유발 감소율이 전년도에 비하여 5% 이상 증가한 경우 * 산식: $\{(\text{당해연도 고충민원 발생율} - \text{전년도 고충민원 발생율}) / 1-\text{당해연도 전체 민원 발생율}\} \times 100$
-------------	--

확인자료	<ul style="list-style-type: none"> * 고충민원 발생 건수 * 전체 민원 발생 건수
-------------	---

비 고	<ul style="list-style-type: none"> * 첫째는 고충민원 유발율로 확인 : $(\text{당해 연도 고충민원 발생건수} / \text{당해 연도 전체 민원 발생건수}) \times 100$
------------	---

1-3-2	민원인 만족도 향상률(1차 민원)	4점
-------	--------------------	----

배 경

* 만족률 향상정도를 측정함으로써 실제적으로 민원인이 만족하고 있는지 여부를 확인

확인기준

* 민원인 만족률 조사자료

확인방법

- * 고충민원 만족률 증가
 - 매우우수(4점): 민원인 만족률이 전년도에 비하여 10% 이상 향상된 경우
 - 우수(3.2점): 민원인 만족률이 전년도에 비하여 5% 이상 향상된 경우
 - 보통(2.4점): 민원인 만족률이 전년도에 비하여 5% 미만 향상된 경우
 - 미흡(1.6점): 민원인 만족률이 전년도에 비하여 5% 미만 하락한 경우
 - 매우 미흡(0.8점): 민원인 만족률이 전년도에 비하여 5% 이상 하락한 경우
- * 만족도 증가율 산식
 - $\{[(\text{당해년도 만족률}) - (\text{전년도 만족률})] / [1 - (\text{당해년도 만족률})]\} \times 100$
- * 민원인 만족률 측정산식:
 - $\{[(\text{매우만족 건수} \times 1) + (\text{만족 건수} \times .75) + (\text{보통} \times .5) + (\text{불만} \times .25) + (\text{매우불만} \times 0)] / \text{만족도 확인건수}\}$

확인자료

* 민원인 만족도 조사자료

비 고

- * 본 확인지표는 시험조사에는 활용 불가
 - 차년 및 차차년 만족도(률) 조사가 진행된 후에 확인할 수 있는 지표임
- * 고충민원 만족도 조사 시기에 대한 검토 필요
 - 고충민원 결정사항 통보 후 수일 내에 실시
 - 고충민원 결정사항 통보 후 연말에 취합해서 실시

(2) 제2영역: 고충민원 해소

확인내용 2-1: 고충민원 제기의 용이성 및 처리의 신속성

2-1-1	고충민원 제기 수단의 다양성	3점
-------	-----------------	----

배 경	<p>* 고충민원을 포함하여 민원은 일반적으로 접근성과 편의성이 높아야 하기에 고충민원 신청이 온라인은 물론 유선, 직접방문, 그리고 우편 등 다양한 수단을 통해 제기할 수 있어야 함</p>
-----	--

확인기준	<p>* 고충민원을 제기할 수 있는 수단의 수</p>
------	-------------------------------

확인방법	<p>* 고충민원 제기수단의 수에 따라 등급화 하여 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 우수(3점): 고충민원 제기수단이 5종류 이상인 경우 - 보통(2점): 고충민원 제기수단이 4종류 이상인 경우 - 미흡(1점): 고충민원 제기수단이 3종류 이하인 경우
------	---

확인자료	<p>* 고충민원 접수방법 증빙자료</p> <p>* 고충민원 접수수단 별 관리대장</p>
------	---

비 고	
-----	--

2-1-2	고충민원 처리기간 준수율	6점
-------	---------------	----

배 경

* 고충민원 민원인들에게 권리나 이익의 침해 또는 불편이나 부담을 야기하는 문제로서 가급적 예정기간 처리하여 피해를 감소하고 만족도를 높일 필요가 있음

확인기준

* 접수된 고충민원의 민원처리 예정기간 내 처리비율

확인방법

- * 민원처리 예정기간 내 처리된 고충민원 비율에 따라 등급화 하여 평가
- 매우 우수(6점): 전체기관의 상위 15% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
 - 우수(4.8점): 전체기관의 상위 35% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
 - 보통(3.6점): 전체기관의 상위 65% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
 - 미흡(2.4점): 전체기관의 상위 85% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
 - 매우 미흡(1.2점): 전체기관의 상위 85% 미만의 하위점수 순위에 포함되는 경우
- * 산식: (예정기간 내 처리된 건수/총 고충민원 접수건수) × 100

확인자료

- * 고충민원 관리대장(접수 및 처리 일자 명시)
- * 고충민원 처리실태 점검자료

비 고

* 고충민원 처리기간에 고충민원별로 또는 기관별로 따로 책정되어 있을 수 있으므로 표준기간 산정 후 적용 또는 각 기관의 기준부합도를 기준으로 측정해야 함

2-1-3	고충민원 처리기간 단축률	4점
-------	---------------	----

배 경

* 고충민원은 민원인들에게 권리나 이익의 침해 또는 불편이나 부담을 야기하는 문제로서 기간 내 처리뿐만 아니라 처리기간이 남아있다고 하더라도 가급적 신속히 처리해 줌으로써 민원인들의 부담을 경감시키고 만족도를 향상시킬 필요가 있음

확인기준

* 고충민원 처리에 소요된 기간의 변화율

확인방법

* 고충민원 처리 소요시간에 따라 등급화 하여 확인

- 매우우수(4점): 고충민원 처리기간이 전년도에 비하여 10% 이상 단축된 경우
- 우수(3.2점): 고충민원 처리기간이 전년도에 비하여 5% 이상 단축된 경우
- 보통(2.4점): 반고충민원 처리기간이 전년도에 비하여 5% 미만 단축된 경우
- 미흡(1.6점): 고충민원 처리기간이 전년도에 비하여 5% 미만 증가한 경우
- 매우 미흡(0.8점): 고충민원 처리기간이 전년도에 비하여 5% 이상 증가한 경우

* 산식:

- $[(\text{당해 연도 고충민원 처리시간} - \text{전년도 고충민원 처리시간}) / \text{당해 연도 고충민원 처리시간}] \times 100$

* 고충민원 처리시간 산식

- $\sum(n\text{고충민원 처리시간}) / \text{총 고충민원 접수건수}$

확인자료

* 민원처리 평균시간 자료

비 고

* 평균기간 단축이 민원처리의 질을 저하시킬 수 있음
 * 기간준수율을 보완하는 지표로 활용할 수 있음

확인내용 2-2: 고충민원 처리의 효과성

2-2-1 고충민원 해결률	7점
----------------	----

배 경

* 고충민원은 기본적으로 민원인들의 고충을 덜어주기 위한 것으로서, 행정의 원칙을 저해하지 않는 범위 내에서 행정의 오류나 잘못된 점이 있다면 이를 수정하고 민원인들의 요구를 수용하는 것이 필요함

확인기준

* 전체 고충민원 대비 인용된 고충민원의 비율

확인방법

- * 고충민원 인용률에 따라 등급화 하여 확인
- 매우 우수(7점): 전체기관의 상위 15% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
 - 우수(5.6점): 전체기관의 상위 35% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
 - 보통(4.2점): 전체기관의 상위 65% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
 - 미흡(2.8점): 전체기관의 상위 85% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
 - 매우 미흡(1.4점): 전체기관의 상위 85% 미만의 하위점수 순위에 포함되는 경우
- * 산식
- (고충민원 인용건수/총 고충민원 접수건수) × 100

확인자료

- 고충민원 처리결과

비 고

2-2-2 이의신청·행정소송 인용 감소율	5점
------------------------	----

배 경	<p>* 고충민원은 비정형 민원으로서 고충민원을 통하여 민원이 해결되지 않을 경우, 이의신청이나 행정소송 등의 법적 절차를 거쳐 민원을 해결하게 됨</p> <p>* 그런데 고충민원을 제기하여 해결되지 못한 문제가 이의신청이나 행정소송에서 인용된다면 고충민원이 적극적으로 처리되지 못한 것을 의미하므로 이들 단계로까지 진전되지 않도록 적극적·합리적으로 민원을 처리하는 것이 요구됨</p>
-----	---

확인기준	<p>* 고충민원으로 제기되었던 민원이 이의신청·행정소송 단계에서 인용된 비율</p>
------	---

확인방법	<p>* 고충민원의 이의신청·행정소송에서 인용된 비율을 등급화 하여 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 매우 우수(5점): 전체기관의 상위 15% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우 - 우수(4점): 전체기관의 상위 35% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우 - 보통(3점): 전체기관의 상위 65% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우 - 미흡(2점): 전체기관의 상위 85% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우 - 매우 미흡(1점): 전체기관의 상위 85% 미만의 하위점수 순위에 포함되는 경우 <p>* 산식</p> <ul style="list-style-type: none"> - [(당해연도 인용율 - 전년도 인용율) / 1-당해연도 인용율] × 100 <p>* 인용율 산식</p> <ul style="list-style-type: none"> - (이의신청·행정소송 인용건수/고충민원이 이의신청·행정소송으로 진전된 건수) × 100
------	--

확인자료	<ul style="list-style-type: none"> - 고충민원으로 제기되었다가 이의신청·행정소송으로 진전된 민원건수 - 이의신청·행정소송 처리결과
------	--

비 고	
-----	--

확인내용 2-3: 고충민원 사후관리의 충실성

2-3-1	권익위 시정권고·의견표명 수용률	6점
-------	-------------------	----

배 경

- * 고충민원에 대한 권익위의 결정에 대해 고충민원 원처분 기관이 어느 정도의 수용성을 갖는지를 확인함으로써 고충민원의 공정성과 대응성 확보 기대

확인기준

- * 권익위의 시정권고와 의견표명에 대한 고충민원 원처분 기관의 수용률

확인방법

- * 권익위의 시정권고·의견표명 수용률
 - 매우 우수(6점): 전체기관의 상위 15% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
 - 우수(4.8점): 전체기관의 상위 35% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
 - 보통(3.6점): 전체기관의 상위 65% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
 - 미흡(2.4점): 전체기관의 상위 85% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
 - 매우 미흡(1.2점): 전체기관의 상위 85% 미만의 하위점수 순위에 포함되는 경우
- * 산식
 - [권익위 시정권고·의견표명 수용건수/권익위 시정권고·의견표명 건수] × 100

확인자료

- * 권익위 시정권고·의견표명 건수
- * 권익위 시정권고·의견표명 수용 건수(해당 행정기관)

비 고

- * 시험조사의 경우, 확인지표를 적용할 수 있는 대상기관이 적은 관계로, 시정권고 및 의견표명의 평균값을 구한 뒤, 전체 행정기관 수용률 평균값보다 높은 경우에는 우수등급을 부여하는 방식 등도 활용가능
- * 기초자치단체 및 공사는 상위기관의 시정권고 및 의견표명도 포함하여 확인
- * 향후 의견표명까지 확대

2-3-2	권익위 합의조정 이행률	4점
-------	--------------	----

배 경

* 고충민원을 원만하게 해결 또는 처리하기 위한 방안으로 민원인과 해당민원 처분 기관 간 합의 해결을 도모하며, 합의결과에 대한 이행을 점검함으로써 고충민원의 해소를 기대

확인기준

* 권익위의 중재로 민원인과 해당 행정기관 간 합의해결된 고충민원의 실제 이행 비율

확인방법

* 권익위에 의한 합의해결 민원의 이행비율

- 매우 우수(4점): 전체기관의 상위 15% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
- 우수(3.2점): 전체기관의 상위 35% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
- 보통(2.4점): 전체기관의 상위 65% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
- 미흡(1.6점): 전체기관의 상위 85% 이상 상위점수 순위에 포함되는 경우
- 매우 미흡(0.8점): 전체기관의 상위 85% 미만의 하위점수 순위에 포함되는 경우

* 산식

- [이행된 합의해결 고충민원 건수/권익위에 의한 합의해결 고충민원 건수] × 100

확인자료

* 행정기관의 합의해결 건수
 * 행정기관의 합의해결 이행 건수
 * 권익위 합의해결 하달 건수

비 고

* 시험조사의 경우, 확인지표를 적용할 수 있는 대상기관이 적은 관계로, 민원인-행정기관 있는 대상기의 평균값(합의조정 성사 건수/전체 고충민원 처리 건수)과 합의해결 이행률(실제 이행 건수/합의해결 건수)을 구한 뒤, 전체 행정기관의 합의해결에 대한 평균값보다 높은 경우에는 우수등급을 부여하는 방식 등도 활용가능

* 기초자치단체 및 공사는 상위기관의 합의조정 건수를 포함하여 확인

2-3-3	고충민원처리 자체점검제도 운영여부	4점
-------	--------------------	----

배 경

- * 행정기관 자체적으로 고충민원처리에 관한 점검제도를 운영함과 동시에 점검지표 등의 충실성 여부를 확인함으로써 기관 자체적으로 고충민원처리 현황 및 개선의지 등에 대한 기관의 관심도 제고

확인기준

- * 정기적인 실태점검을 통한 자체점검제도 운영 확인
- * 자체평가 항목의 다양성
- * 자체평가위원의 내·외부 구성비율

확인방법

- * 정기 실태점검 횟수(A)
 - 우수(1.5점): 상반기와 하반기에 각각 정기 실태점검을 실시하는 경우
 - 보통(1점): 상반기 혹은 하반기에 정기 실태점검을 실시하는 경우
 - 미흡(0.5점): 정기 실태점검을 실시하지 않는 경우
- * 자체평가 항목의 다양성(B)
 - 우수(1.5점): 해당기관의 고충민원과 관련한 점검지표가 10개 이상
 - 보통(1점): 해당기관의 고충민원과 관련한 점검지표가 5개 이상
 - 미흡(0.5점): 해당기관의 고충민원과 관련한 점검지표가 5개 미만
- * 자체평가위원의 내·외부 구성비율(C)
 - 우수(1점): 전문성을 갖춘 외부평가위원의 구성비율이 전체구성원의 70% 이상
 - 보통(0.7점): 전문성을 갖춘 외부평가위원의 구성비율이 전체구성원의 40% 이상
 - 미흡(0.4점): 전문성을 갖춘 외부평가위원의 구성비율이 전체구성원의 40% 미만
- * 산식
 - [(A) + (B) + (C)]

확인자료

- * 해당 행정기관의 정기적인 자체점검 횟수(A)
- * 해당기관의 자체점검 확인지표 개수(B)
- * 자체평가위원 외부인사의 인적사항 및 구성비율(C)

비 고

- * 중앙정부는 산하(하부)기관 점검제도 운영여부로 확인

(3) 제3영역: 고충민원 관리기반

확인내용 3-1: 고충민원 처리조직의 체계성

3-1-1	고충민원 처리 전담조직 설치여부	3점
-------	-------------------	----

배 경	<p>* 고충민원은 민원인이 권리나 이익의 침해 또는 불편이나 부담을 느끼는 문제로서, 민원인의 수용성을 높이기 위해서는 독립적인 전담조직을 설치하여 전문적이고 공정하게 처리할 필요가 있음</p>
------------	---

확인기준	<p>* 고충민원 처리를 위해 독립적인 전담조직을 설치하고 있는지 여부</p>
-------------	---

확인방법	<p>* 고충민원 전담기관의 형태에 따라 등급화 하여 확인(중앙부처/광역자치단체)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 우수(3점): 독립적인 고충민원 전담조직을 설치한 경우 - 보통(2점): 부서 내 일부분 또는 직원이 고충민원을 담당하는 경우 - 미흡(1점): 전담조직이나 전담직원이 없는 경우 <p>* 기초자치단체의 경우 조직규모가 작으므로 별도의 기준 적용</p> <ul style="list-style-type: none"> - 우수(3점): 전담조직 또는 전담직원을 배치한 경우 - 보통(2점): 다른 업무와 겸하여 고충업무를 처리하는 경우 - 미흡(1점): 별도의 고충민원 담당자 배정이 없는 경우
-------------	---

확인자료	<p>* 조직도 및 업무분담표</p> <ul style="list-style-type: none"> - 중앙부처/광역자치단체와 기초자치단체를 구분하여 기준 적용
-------------	--

비 고	<p>* 중앙정부 및 광역자치단체</p> <ul style="list-style-type: none"> - 행정기관 내 최소수준의 조직단위(ex: 팀 또는 계)를 독립적으로 운영하며 고충민원 업무만을 담당
------------	---

3-1-2 (고충민원처리에) 외부전문가 활용시스템 구축여부	4점
----------------------------------	----

배 경

* 고충민원의 전문적·객관적 처리를 위해서는 내부조직 뿐만 아니라 외부 전문가를 적극적으로 활용할 필요가 있음

확인기준

* 고충민원 처리과정에 외부전문가를 참여시켜 활용할 수 있는 시스템 구축여부

확인방법

- * 외부전문가 활용시스템의 제도화 정도에 따라 등급화 하여 확인
- 매우 우수(4점): 외부전문가 참여를 제도화 하고 조직을 구성하여 실제 운영하고 있는 경우
 - 우수(3.2점): 외부전문가 참여를 제도화 하고 조직을 구성해 놓은 경우
 - 보통(2.4점): 외부전문가 참여를 제도화 해놓고 있으나 조직은 구성되지 못한 경우
 - 미흡(1.6점): 외부전문가 참여제도를 구상하고 안을 가지고 있는 경우
(제도화 준비 단계)
 - 매우 미흡(0.8점): 외부전문가 참여에 관한 제도가 없는 경우

확인자료

- 외부전문가 참여 시스템에 관한 근거자료(규정 등)
- 전문가단 구성현황 및 회의실적 자료

비 고

3-1-3	옴부즈만의 제도화 정도	3점
-------	--------------	----

배 경

* 고충민원의 객관적이고 전문적인 처리를 위해서는 외부전문가가 참여하는 옴부즈만과 같은 조직이 필요함

확인기준

* 옴부즈만의 제도화 정도

확인방법

* 옴부즈만의 제도화 정도에 따라 등급화 하여 확인

- 매우 우수(3점): 옴부즈만이 조례 등의 제도에 의해 구성되고 활동이 활성화 되어 있는 경우
- 우수(2.4점): 옴부즈만이 조례 등의 제도에 의해 위촉되어 있는 경우
- 보통(1.8점): 옴부즈만 구성에 대한 제도가 마련되어 공표된 경우
- 미흡(1.2점): 옴부즈만 구성에 대한 제도화가 진행되고 있는 경우(조례 등이 입안되고 있거나 입안되어 있는 경우)
- 매우 미흡(0.6점): 옴부즈만에 관한 제도가 없는 경우

확인자료

* 옴부즈만 관련 제도 및 구성 입증자료

비 고

확인내용 3-2: 고충민원 관리체계의 적절성

3-2-1 고충민원 관리계획 수립 여부	3점
-----------------------	----

배 경

* 고충민원은 다양성과 변동성, 복잡성을 가진 비정형민원으로서, 이를 적절하게 처리하고 문제를 개선하기 위해서는 면밀한 계획 하에 처리될 필요가 있음

확인기준

* 고충민원 처리를 위한 별도의 연간계획을 수립하는지 여부

확인방법

* 고충민원 처리 계획수립 여부에 따라 등급화 하여 확인
 - 우수(3점): 고충민원 처리 계획이 수립되어 있는 경우
 - 미흡(1.5점): 고충민원 처리 계획이 수립되어 있지 않은 경우

확인자료

* 고충민원 처리 및 관리계획서

비 고

* 일정비율 이상의 기관들이 관리계획을 수립하는 경우 장기적으로는 2단계로 내용의 충실성 기준으로 평가

3-2-2	고충민원 관리시스템 운영여부	4점
-------	-----------------	----

배 경

- * 민원인들의 경우 본인이 제기하는 민원이 일반민원인지 또는 고충민원인지 명확히 구분하지 못함
- * 행정기관의 민원처리 창구 또한 일반민원과 고충민원 창구가 분리되어 설치되어 있지 않아 다양한 창구를 통하여 고충민원이 접수되고 있음
- * 따라서 접수된 고충민원이 담당기관에서 적절하게 처리되기 위해서는 접수된 민원을 유형별로 구분하여 고충민원의 경우 전담조직으로 이관되어 처리될 필요가 있음
- * 고충민원이 적절히 관리되고 처리되기 위해서는 오프라인으로 접수된 민원에 대해서도 별도의 전산시스템에 탑재하여 통하여 관리할 필요가 있음

확인기준

- * 접수된 민원의 유형을 구분하고, 고충민원 처리기관으로 이관되는 시스템을 갖추어 운영하는지 여부
- * 오프라인으로 접수된 고충민원을 전산시스템에 탑재하여 관리하고 있는지 여부

확인방법

- * 다양한 통로를 통하여 접수된 민원의 유형을 구분하여, 고충민원의 경우 별도의 처리기관으로 이관되는 시스템을 갖추어 운영하는지 여부에 따라 등급화 하여 확인(A)
 - 우수(2점): 고충민원 분류시스템을 운영하는 경우
 - 미흡(1점): 고충민원 분류시스템을 운영하지 않는 경우
- * 오프라인으로 접수된 고충민원의 전산시스템 탑재관리 여부에 따라 등급화 하여 확인(B)
 - 우수(2점): 전산시스템에 탑재하여 관리하는 경우
 - 미흡(1점): 전산시스템에 탑재하여 관리하지 않는 경우

확인자료

- * 각 창구별 접수민원의 분류결과
- * 고충민원의 담당부서 이관 증빙자료
- * 오프라인 신청민원 처리절차, 고충민원 관리대장

비 고

3-2-3 고충민원 처리과정 확인서비스 제공여부	3점
----------------------------	----

배 경

* 민원인의 만족도나 수용성을 제고하고 공정성을 높이기 위해서는 처리과정이 투명하게 공개되고 민원인이 이를 확인할 수 있어야 함

확인기준

* 고충민원 처리과정에 대한 민원인의 확인서비스 제공정도

확인방법

* 처리과정 확인 및 통보방법에 따라 등급화 하여 확인

- 우수(3점): 전산시스템에 의한 관리가 이루어져 온라인으로 처리과정을 확인할 수 있는 경우
- 보통(2점): 전산을 통하여 확인할 수는 없으나 처리과정을 통보하여 주는 경우
- 미흡(1점): 처리과정 통보가 없는 경우

확인자료

* 오프라인 민원 온라인 확인화면, 처리과정 통보사례

비 고

확인내용 3-3: 고충민원 처리 역량

3-3-1	고충민원 교육실적(자체, 위탁)	4점
-------	-------------------	----

배 경	<p>* 고충민원은 복잡성과 개별성을 갖는 비정형민원으로서 조사와 판단의 적절성과 공정성, 그리고 신속한 처리를 위해서는 사전적인 전문성 확보는 물론 지속적인 교육훈련을 통해서 전문성을 향상시킬 필요가 있음</p>
------------	---

확인기준	<p>* 고충민원(처리) 관련 자체교육 및 전문교육기관의 교육프로그램에 참여 시간</p>
-------------	---

확인방법	<p>* 내부직원 1인당 평균 교육이수시간에 따라 등급화 하여 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> - 매우 우수(4점) : 4시간 이상 - 우수(3.2점): 3시간 이상 - 4시간 미만 - 보통(2.4점): 2시간 이상 - 3시간 미만 - 미흡(1.6점): 1시간 이상 - 2시간 미만 - 매우 미흡(0.8점): 1시간 미만 <p>* 산식</p> <p>- $\sum(n\text{교육시간} \times \text{교육참여자 수}) / \text{전체 직원 수}$</p>
-------------	--

확인자료	<p>* 교육참여자 명단 및 전문교육 이수증명자료 (교육자, 교육내용, 교육시간이 명기된 자료)</p>
-------------	---

비 고	<p>* 감사원과 권익위가 제공하는 고충민원과 관련된 교육프로그램 등에 대한 사전 조사가 필요함</p> <p>* 내부직원의 범위를 어디까지로 정할지 여부가 결정되어야 함</p>
------------	--

3-3-2 고충민원 전문교육과정 운영실적	2점
------------------------	----

배 경

- * 고충민원 처리를 위한 전문성의 향상을 위해서는 기관 내외부의 교육과정을 통하여 지속적인 교육이 필요함
- * 특히 자체적으로 운영하고 있는 교육원에 고충민원 처리에 관한 교육과정을 설강하여 소속 직원에 적용할 필요가 있음

확인기준

- * 고충민원 처리에 관한 전문교육과정(교육원 등) 운영정도

확인방법

- * 고충민원 처리에 관한 개설과목 수
 - 우수(2점): 2과목 이상
 - 보통(1.3점): 1과목
 - 미흡(0.6점): 개설과목 없음

확인자료

- * 교육원 커리큘럼 자료

비 고

3-3-3	고충민원에 대한 기관장의 관심도와 지원정도	3점
-------	-------------------------	----

배 경

* 고충민원 혹은 고충민원처리에 대한 해당 기관장의 관심도가 높을수록 조직이나 인력의 지원이 용이하고, 구성원의 관심도도 높아져 고충민원 처리역량과 성과를 통하여 민원인의 만족도를 제고할 수 있음

확인기준

* 고충민원 처리결과를 사전·사후에 기관장에게 보고하는지 여부(특히 집단성 고충민원 처리결과에 대한 기관장 보고 여부)

확인방법

* 고충민원을 기관장에게 직접 제기할 수 있는 온라인 및 오프라인 접수창구 운영여부(A)

- 우수(1점): 기관장에 대한 고충민원 접수창구가 운영되고 있는 경우
- 미흡(0.5점): 기관장에 대한 고충민원 접수창구가 운영되고 있지 않는 경우

* 집단성 고충민원의 처리결과에 대한 기관장 보고 여부(B)

- 우수(2점): 고충민원의 처리 및 결과에 대한 기관장 보고라인 운영
- 미흡(1점): 고충민원의 처리 및 결과에 대한 기관장 보고라인 미운영

- 산식: (A) + (B)

확인자료

* 집단성 고충민원 처리결과에 대한 기관장 보고자료

* 민원인이 고충민원을 기관장에게 직접적인 방법으로 접수할 수 있는 온라인 및 오프라인 시스템 구축 상황(접수대장이나 온라인 화면 등)

비 고

〈부록〉 고충민원 처리실태 확인지표 시험측정 결과표

□ 고충민원 예방

기관	1-1. 1차민원처리 충실도				1-2. 제도개선 정도			1-3. 예방노력 성과		소계
	사전 심의	외부 전문가	매뉴얼	Q&A	제안 시스템	채택율	실시율	감소율	만족도	
중앙	3	2	3	2	4	5	2	7	4	32
			3	2	3		0.4	2.4	3.2	14
			3	1.3	4		0.4	1.6	0.8	11.1
광역			3	2	2		0.4	3.2	3.2	13.8
	3	2	1.5	1.3	2	1	0.4	3.2	0.8	15.2
	3	1	3	0.6	2	1	0.4	1.6	0.8	13.4
기초	1.5	1	1.5	1.3	2	5	2	3.2	2.4	19.9
	3	2	3	1.3	2	1	0.4	0.8	0.8	14.3
	1.5	1	1.5	0.6	2	1	0.4	4	0.8	12.8
교육청	1.5	1	1.5	2	4	1	0.4	2.4	0.8	14.6
	3	1	3	2	4	1	0.4	4	4	22.4
	3	1	3	1.3	4	1	0.4	2.4	2.4	18.5
공사			1.5	0.6	2	1	0.4	4	0.8	11.3
			3	2	4	4	2	1.6	3.2	20.8
			3	2	2	1	0	3.2	1.6	13.8
공단			3	2	4	5	2	0.8	2.4	21.2
			3	2	4	5	2	0.8	2.4	21.2
			3	0.6	2	1	0.4	4	1.6	13.6
		1	2	1.5	2	2	0.4	4	2.4	15.3
		2	3	2	4	3	1.2	1.6	3.2	20

□ 고충민원 해소

기관	2-1. 민원제기 용이성			2-2. 처리의 효과성		2-3 사후관리 충실성			소계
	수단 다양성	기간 준수율	기간 단축율	해결율	인용 감소율	권고 수용율	조정 이행율	점검제도	
중앙	국토해양부	3	1.2	4	7	5	6	4	39
	국가보훈처	3	6	3.2	4.2	5	6	4	30.3
	방위사업청	3	6	0.8	7	5	2.4	4	33
광역	대구광역시	3	6	3.2	1.4	5	6	4	28.6
	경기도	3	6	0.8	4.2	5	6	4	32.8
	전라북도	3	3.6	0.8	1.4	1	1.2	0.8	16.1
기초	경기 안양시	3	6	2.4	7	1	6	4	30.8
	경북 김천시	3	6	3.2	2.8	5	1.2	4	26.6
	서울 강동구	3	6	3.2	1.4	1	6	4	26
교육청	충북 청원군	3	6	0.8	1.4	5	6	4	28.6
	경기교육청	3	1.2	3.2	7	5	3.6	4	31.8
	광주교육청	2	6	4	7	5	6	4	30.8
공사	충북교육청	1	6	3.2	7	5	6	4	35.4
	수자원공사	3	6	4	5.6	2	6	4	33.6
	도시철도공단	3	6	3.2	7	4	6	4	33
공단	토지주택공사	3	6	4	2.8	5	3.6	4	36.9
	도시철도공사	3	6	1.6	4.2	5	6	4	30.8
	한국전력공사	3	6	4	1.4	4	6	3.2	32.2
		3	6	4	1.4	4	6	3.2	30

□ 고충민원 관리기반

기 관	3-1. 처리조직 체계성			3-2. 관리체계 적절성			3-3. 처리역량			소계
	전담조직	외부전문가	업무스만	관리계획수립	관리시스템	확인서비스	교육실적	전문교육과정	기관장관심	
중앙	3	4	3	3	4	3	4	2	3	29
	2	2.4		3	2	2	2	0.6	3	17.0
	2	0.8		3	4	3	0.6	0.6	3	17.0
광역	1	4		1.5	4	3	0.6	0.6	3	17.7
	2	3.2	0.6	1.5	4	3	0.6	0.6	3	18.5
	2	0.8	0.6	1.5	4	3	0.6	0.6	3	16.1
기초	2	0.8	0.6	1.5	3	2	0.6	1.3	3	14.8
	3	4	3	3	2	2	0.6		3	20.6
	2	0.8	0.6	1.5	2	3	0.6		3	13.5
교육청	2	4	2.4	3	4	3	0.6		3	22.0
	1	0.8	0.6	1.5	2	3	0.6		3	12.5
	1	0.8	0.6	1.5	4	3	0.6		3	14.5
공공	2	0.8	3	1.5	2	2	0.6	0.6	2	14.5
	2	0.8	3	1.5	4	3	2	1.3	3	20.6
	2	0.8	0.6	1.5	2	2	0.6	0.6	3	13.1
공단	3	4	3	3	4	3	2	2	2.5	26.5
	3	4	3	3	4	3	2	2	3	27
	2	1.6	0.6	1.5	2	3	0.6	0.6	2.5	14.4
공단	2	0.8	0.6	1.5	4	3	1.3	0.6	2.5	16.3
	2	4	3	3	4	3	2	2	2.5	25.5