발 간 등 록 번 호
11-1440100-000039-10

국민의 내일을 위한 정부혁신
보다 나은 국민권익위원회

ACRC
ACRC Anti-Corruption & Civil Rights Commission

2018 국민권익 백서

국민권익위원회

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

2018년에도 우리 위원회는 국민의 나라, 정의로운 대한민국을 열망하는 국민의 기대에 부응하기 위해 범정부차원의 반부패 개혁을 총괄하고 국민의 삶을 개선하기 위한 권익보호 활동을 강화하였습니다.

먼저, 세계 20위권 청렴국가 도약을 목표로 국민 의견을 수렴하여 범정부 반부패로드맵인 5개년 반부패 종합계획을 수립하고, 대통령 주재 반부패정책협의회와 경제·직능·시민단체 등이 참여하는 청렴사회민관협의회를 운영하여 종합적·체계적인 반부패 개혁의 기반과 동력을 마련하였습니다.

사회적 관심이 큰 부패 현안에도 신속히 대응하였습니다. 공공기관 해외출장 부당지원 실태를 점검하고 개선대책을 마련하였으며, 관계부처가 참여하는 공공기관채용비리근절 추진단을 설치하여 공공기관 채용비리에 대한 전수조사를 실시하는 등 곳곳에 숨어있는 부패를 근절하기 위해 노력하였습니다.

취약계층의 권익 보호, 국민과의 소통 강화에도 힘썼습니다.
전국 어디든 구석구석 현장을 찾아가는 이동신문고 및 기업고충 현장회의 운영과 위원회로 접수된 민원의 적극적인 검토를 통해 연간 4,000여건의 고충을 해소하였으며, 행정심판에 국선대리인제를 도입하여 경제적 약자도 충분히 법률적 도움을 받을 수 있도록 하였습니다.

또한, 국민신문고, 국민생각함 운영을 통해 정책 수립·집행·평가 전 과정에 국민이 참여할 수 있게 하고, 민원 빅데이터 분석결과를 관계기관에도 공유하여 민원을 유발하는 제도를 개선하게 하는 등 국민의 소리에 각 기관이 적극 응답할 수 있도록 지원하였습니다.

2019년에도 국민권익위원회는 반부패 개혁과 국민권익 증진의 성과를 국민이 체감할 수 있도록 노력하겠습니다.

생활적폐성 부패 청산, 공익신고자 보호범위 확대, 민간부문 청렴도 개선 등 일상생활 속에서 청렴한 환경을 조성하고, 일자리 창출, 주거·복지·서민금융 등 민생 안정을 위한 고충 해결과 제도개선에 역량을 집중하겠습니다.

누구든지 활용할 수 있도록 민원 빅데이터를 국민에게 개방하고, 민원 유형이나 소관에 관계없이 종합적인 상담을 제공하는 정부합동민원센터를 개설하는 등 국민에게 열린 정부 구현에도 노력하겠습니다.

「2018년 국민권익백서」에는 그동안 국민권익위원회가 추진해 온 노력들이 충실히 기록되어 있습니다. 이 책이 우리 위원회에 관심을 갖고 계시는 모든 분들에게 도움이 되고 나아가 각종 정책개발과 연구자료로 유용하게 활용되기를 바랍니다.

2019년 2월

국민권익위원회 위원장 박 은 정

목 차

제1편 국민권익정책의 평가와 나아갈 길

제1장 국민권익위 출범 이후 주요성과 3
1. 주요 실적 4
2. 앞으로 나아갈 길 10

제2장 국민권익위의 조직과 운영 23
1. 조직과 예산 23
2. 위원회 운영 26

제3장 주요 대외 협력 활동 30
1. 민·관 협력 및 윤리경영 지원 30
2. 국제교류 47
3. 위원회 홍보 66

제2편 청렴한국 실현을 위한 반부패 정책 추진

제1장 범정부 반부패 정책 중점 추진 77

제1절 반부패정책협의회 운영 77
1. 추진 배경 77
2. 구성 및 기능 77
3. 제2차 및 제3차 협의회 개최 78

제2절 범정부 중장기 반부패 로드맵 마련·추진 : 5개년 반부패 종합계획 80
1. 추진 배경 80
2. 주요 내용 80
3. 5개년 반부패 종합계획 이행점검과 주요 실적 82
4. 향후 계획 83

제3절 2018년도 '반부패·청렴정책 추진지침' 수립·전달 86
1. 개 관 86
2. 주요 내용 86

제2장 국민의 눈높이에 부응하는 부패현안 신속 대응 90
제1절 공공기관 채용비리 근절 추진 90
1. 추진 배경 90
2. 정부합동 공공기관 채용비리 특별점검 90
3. 공공기관 채용비리 근절 추진단 출범 91
4. 공공기관 채용비리 정기 전수조사 실시 92
5. 향후계획 93
제2절 국민들이 일상에서 부딪히는 부패문제, 생활적폐 개선 추진 95
1. 추진 배경 95
2. 생활적폐 9개 과제 95
3. 생활적폐대책협의회 출범 96
4. 향후 생활적폐 대응체계 운영계획 97
제3절 공공기관 해외출장 지원 실태점검 및 제도보완 102
1. 추진 배경 및 경과 102
2. 실태점검 후속조치 이행결과 103
3. 실태점검에 따른 인식 변화와 향후 과제 105
제3장 청렴한 공직사회를 위한 행위기준 정비 106
제1절 청탁금지법 시행성과와 발전방안 106
1. 개 관 106
2. 추진 내용 및 성과 106
3. 향후 계획 110
제2절 공무원 행동강령 강화 112
1. 공무원 행동강령 개관 112
2. 2018년 주요 추진 성과 113
3. 향후 추진 방향 116
제4장 각급기관의 청렴도 향상 지원 117
제1절 공공기관 청렴도 측정 117
1. 제도 개관 117

2. 2018년 측정 개요 및 개선 사항 117
3. 2018년 측정 결과 119
4. 특화모형 적용기관(공공의료기관, 국공립대학) 측정결과 120

제2절 공공기관 부패방지 시책평가 124
1. 제도 개요 124
2. 2018년도 평가 체계 124
3. 2018년도 평가 결과 125
4. 후속 계획 129

제3절 부패취약기관에 대한 청렴컨설팅 지원 130
1. 추진 배경 130
2. 추진 경과 130
3. 주요 내용 132
4. 추진 성과 133

제5장 실효성 있는 부패방지를 위한 법·제도개선 135

제1절 「공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률(안)」
제정 추진 135
1. 추진 배경 135
2. 추진 경과 135
3. 법안 주요 내용 136
4. 향후 계획 136

제2절 부패영향평가 제도 운영 137
1. 부패영향평가 제도 개요 137
2. 부패영향평가 추진 실적 137

제6장 청렴의식 확산을 위한 반부패 청렴교육 141

제1절 교육대상별 맞춤형 청렴교육을 통한 내실화 실현 141
1. 청렴 집합교육과정 운영 141
2. 청렴 사이버교육과정 운영 145
3. 청렴교육 콘텐츠 개발 146

제2절 대국민 청렴문화 확산을 위한 국민참여 청렴 프로그램 운영 150
1. 국민참여 청렴콘텐츠 공모사업 운영 150
2. 청렴교육 강의·강연 경연대회 154

제3편 체계적인 부패·공익신고 처리 및 신고자 보호

제1장 신고자 보호제도 활성화 159

제1절 부패신고 활성화 및 신고심사 기능 보완 159
1. 개관 159
2. 신고활성화를 위한 집중 신고기간 운영 160
3. 부패신고 사실확인 기능 보완 162
4. 부패신고자 보호 강화 추진 164
5. 평가 및 향후 계획 165

제2절 공익신고자 보호제도 개선 추진 166
1. 의의 166
2. 신고자 보호 강화를 위한 공익신고자 보호법 개정 추진 166
3. 공익신고 활성화 기반 강화 추진 168
4. 공익신고제도 인지도 제고 169
5. 평가 및 향후 계획 170

제3절 국가청렴정보시스템 구축 171
1. 개요 171
2. 주요내용 172
3. 향후 추진계획 174

제2장 부패·공익침해행위 신고처리 175

제1절 부패신고 접수·처리 현황 175
1. 부패·공익침해 신고센터 운영 175
2. 상담·안내 현황 175
3. 신고접수 현황 176
4. 신고 처리 실적 178

5. 내부신고 접수 및 처리 실적 180
6. 주요 사례 181

제2절 공익신고 접수·처리 현황 182
1. 공익신고 접수·처리 현황 182
2. 주요 사례 185

제3절 복지·보조금부정신고센터 운영 186
1. 개 요 186
2. 신고센터 운영 성과 188
3. 향후계획 191

제3장 실효성 있는 신고자 보호보상 192

제1절 부패·공익신고자 보호 192
1. 제도 의의 192
2. 주요내용 192
3. 보호활동 및 실적 194
4. 주요 사례 198

제2절 부패·공익신고자 보상 199
1. 신고자 보상·포상 제도 의의 199
2. 부패신고자 보상·포상 주요 내용 199
3. 부패신고자 보상·포상 지급실적 200
4. 공익신고자 보상·포상·구조 주요 내용 202
5. 공익신고자 보상·포상·구조 지급실적 203
6. 주요 사례 205

제4장 비위면직자등 취업제한제도 운영 206

제1절 비위면직자등 취업제한제도 운영 206
1. 제도 개요 206
2. 운영 실적 207
3. 비위면직자등 사전조회시스템 구축·운영 208
4. 향후 계획 209

제4편 현장중심의 국민고충 해결을 통한 국민권익 보호

제1장 고충민원 처리 제도 213
1. 개요 213
2. 업무추진 방향 215

제2장 고충민원 처리 현황 216
1. 총론 216
2. 조사·처리 현황 219
3. 시정권고 현황 220

제3장 국민체감을 높이는 고충민원 처리 225
1. 총 론 225
2. 대안적 분쟁해결 활성화 226
3. 국민권익 사각지대 해소 236

제4장 고충민원 예방과 권익구제 강화를 위한 노력 241
1. 총 론 241
2. 행정기관 고충민원 처리실태 평가 241
3. 지방옴부즈만 활성화 243
4. 각급 기관 및 조사관 역량 강화 교육 245
5. 고충민원 특별조사팀 운영 246

제5장 분야별 고충민원 처리 현황 249
1. 행정·문화·교육·외교·통일·민사·법무 분야 249
2. 국방·보훈 분야 258
3. 경찰 분야 266
4. 복지·노동·방송통신 분야 271
5. 재정·세무 분야 278
6. 산업·농림·환경·해양 분야 282
7. 주택·건축 분야 290
8. 도시·수자원 분야 295

9. 교통·도로 분야 299
10. 기업고충 분야 304

제5편 공정하고 신속한 행정심판 운영

제1장 행정심판제도 운영 311
제1절 행정심판제도의 개요 311
1. 행정심판제도의 주요 기능 311
2. 행정심판위원회의 성격 및 종류 312
제2절 행정심판제도의 운영 318
1. 행정심판 역량 강화를 통한 권익구제 확대 318
2. 현장 중심의 찾아가는 행정심판 321
3. 행정심판 유관기관과 업무연계 강화 323
4. 협력하고 소통하는 행정심판 325

제2장 중앙행정심판위원회 운영 성과 328
제1절 행정심판 사건 접수·처리 328
제2절 유형별 분석 329
1. 개 관 329
2. 일반사건 330
3. 보훈사건 331
4. 운전면허사건 332
제3절 처리기간 334
제4절 구술심리 335
제5절 집행정지 및 임시처분 336
제6절 행정심판 주요 재결례 338
1. [2017-12917] 퇴학처분 취소청구 338
2. [2017-20872] 산업재해보상보험급여액 징수처분 취소청구 339
3. [2017-8524] 체류기간 연장허가 거부처분 취소청구 340

4. [2018-4339] 체당금지급대상 확인불가통지 취소청구 341
5. [2017-26118] 참전유공자 등록거부처분 취소청구..... 342
6. [2018-9227] 학교폭력 재심결정 취소청구 343
7. [2018-2824] 지하수개발·이용 허가취소 및 원상복구명령 취소청구..... 344
8. [2018-2023] 고용유지지원금 지급거부처분 취소청구..... 345
9. [2017-26933] 체류기간 연장허가 거부처분 취소청구 346
10. [2017-28337] 도산등사실인정 거부처분 취소청구..... 347

제3장 온라인 행정심판 허브시스템 구축·운영 348

제1절 추진배경 348
1. 온라인 행정심판 허브시스템 개요..... 348
2. 구축 배경..... 348
3. 추진경과 349

제2절 시스템 구축 및 운영 350
1. 시스템 구축..... 350
2. 시스템 운영 및 이용활성화..... 352

제3절 성과 및 향후계획..... 354
1. 성과 354
2. 향후 계획 355

제6편 국민소통을 통한 정책 환류 강화

제1장 국민중심의 소통 시스템 운영..... 359

제1절 국민신문고 운영..... 359
1. 원스톱(One-Stop) 소통시스템 구현 359
2. 국민신문고 민원시스템 운영 363

제2절 온라인 민·관 협치 기반 마련 368
1. 국민제안 운영 내실화..... 368
2. 국민의 정책참여 활성화..... 370

제2장 국민콜110(정부민원안내) 운영 375
1. 국민콜110(정부민원안내) 운영 개요 375
2. 민원상담 접수·처리현황 376
3. 국민콜110 각종 활동사항 380
4. 향후 계획 382

제3장 민원 빅데이터 분석을 통한 정책 개선 383
1. 민원분석 자료의 정책 활용도 제고 384
2. 민원 빅데이터 개방 확대 및 민원분석 고도화 기반 마련 391
3. 향후 발전계획 393

제4장 민원 상담안내 내실화 395
1. 조사관에 의한 민원상담·안내 396
2. 전문·민원 상담위원에 의한 민원상담·안내 397
3. 향후 발전계획(정부합동민원센터 구축 사업 추진) 399

제7편 부패 및 국민불편 유발 요인의 근원적 해소를 위한 제도개선

제1장 제도개선 업무개요 및 2018년 주요 성과 403

제1절 제도개선 업무개요 403
1. 제도개선 의의 403
2. 주요 기능 403

제2절 2018년 주요 성과 405
1. 고질적·구조적 부패 근절을 위한 취약분야 제도개선 405
2. 민생고충 해소·예방을 위한 불합리한 제도 개선 407
3. 국민 생활밀착형 제도개선 중점 추진 409
4. 제도개선의 실질적 효과 발생을 위한 사후관리 강화 410

제2장 부패 취약분야 개선 사례 411

제1절 공기업 등의 투명성 제고 411

1. 공직자의 취업청탁 방지를 위한 청렴계약서 개선 411
2. 공직유관단체 임대수익사업 운영체계 투명성 제고 412
3. 배움터지킴이 등 학생보호인력 선정의 공정성 제고 413
4. 기타 공직유관단체 채용절차의 공정성 강화 414
5. 중앙행정기관·지자체 공무직 근로자 청렴의무 강화 415
6. 성범죄 경력자의 공공기관 채용·근무제한 강화 416
7. 공항 귀빈실 사용의 특혜 방지 방안 417
8. 공공기관 심의위원회 의사결정 과정의 공정성·투명성 제고 419
9. 청탁금지법 시행에 따른 징계부가금의 합리적 개선 420
10. 공공기관 임직원의 불합리한 수당지급 관행개선 420

제2절 민간부패 개선 422
1. 공공조달 과정의 뇌물 제공업체 제재 실효성 제고 422
2. 의료분야 리베이트 관행 개선 423
3. 약학대 현장실무 실습과정의 불합리한 관행 개선 425
4. 장애인거주시설 등의 촉탁의사 운영 투명성 제고 426
5. 건축물 중간감리 과정의 금품수수 차단을 통한 건축감리 실효성 제고 428
6. 의료기관 개설자 불법의료행위에 대한 행정처분의 실효성 제고 428
7. 국가전문자격증 대여·알선 행위 제재 강화 430
8. 체육종목단체 운영관리의 투명성 제고 431

제3절 예산낭비 방지 433
1. 공공기관 지정주유소 운영 실효성 제고 433
2. 공공부문 정책연구의 투명성 제고방안 434
3. 슬레이트 철거 지원사업의 투명성 제고 435
4. 국공립병원 장례식장 시설사용료 감면의 투명성·공공성 제고 436

제4절 지방부패 근절 438
1. 지방의회 예산집행의 사후관리 강화 438
2. 지방공무원 맞춤형 복지제도 운영의 투명성 제고 439
3. 지방자치단체 행정협의회 부담금 관리 투명성 제고 방안 440

제3장 고충·민원 빈발분야 개선 사례 442

제1절 국민 안전 강화 442

1. 오염물질 배출시설의 환경책임보험 운영제도 개선 442
2. 광물찌꺼기 저장시설 관리의 투명성 제고 443
3. 자동차 화재 대비 안전관리 강화 방안 444
4. 범죄예방 건축기준 의무적용 주거지 확대 방안..... 446
5. 식품 알레르기 유발물질 표시 개선 등 식품 안전성 강화 447

제2절 일자리 고충 해소 449
1. 국가전문자격의 결격사유 기준일 명확화 방안..... 449
2. 직업정보 웹사이트(워크넷) 이용 편의 제고 450
3. 건설근로자 퇴직공제금 운영의 합리성 제고 451
4. 공무원 경력채용 응시자 불편 해소 및 공정성 제고..... 452

제3절 불합리한 규제 개선 454
1. ICT를 활용한 공동주택 감시카메라 도입으로 주민 편의 제고 454
2. 각종 폐업신고 절차 간소화 방안..... 455
3. 식품위생종사자 건강진단결과서 발급 편의성 제고 456
4. 아동·청소년시설 성범죄 경력조회 행정정보 공동이용 확대 457
5. 도로점용 승계신고 제도의 효율성 제고 458

제4절 행정서비스 이용 불편 해소..... 459
1. 고소·고발사건 처분결과에 대한 고소인 등의 알권리 보호 방안... 459
2. 지방자치단체 장사시설 이용편의성 제고 459
3. 선납 의료비 환급관리 투명성 제고..... 460

제4장 국민 생활밀착형 제도개선 추진 사례..... 462

부 록

1. 역대 위원장·부위원장 명단..... 473
2. 국민권익위원회 위원 명단..... 474
3. 중앙행정심판위원회 위원 명단..... 475
4. 국민권익자문위원 명단..... 479
5. 국민권익위원회 소관 법령·행정규칙 481

제1편
국민권익정책의 평가와 나아갈 길

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

제1장 국민권익위 출범 이후 주요성과
제2장 국민권익위의 조직과 운영
제3장 주요 대외 협력 활동

제1장 국민권익위 출범 이후 주요성과[1)]

국민권익위원회는(이하 '국민권익위') 잘못된 행정으로 인한 국민의 권익침해를 신속하고 충실하게 해결하기 위해 국가청렴위원회, 국민고충처리위원회, 국무총리행정심판위원회의 3개 기관을 통합하여 2008년 2월 29일에 출범하였다.

국민권익위는 정부와 공공기관이 제공한 행정서비스에 관한 일종의 사후관리기관(After service)이자, 잘못된 서비스를 예방하는 사전관리(Before service)기관이라고 할 수 있다. 정부와 공공기관의 노력에도 불구하고 행정서비스의 불량은 곳곳에서 발견된다. 위법·부당한 처분, 부정·부패, 불공정·불합리가 행정에 드러날 때 국민들은 불편을 겪고 정부에 불만을 가지며 사회를 불신하게 된다. 이러한 행정서비스의 불량을 효과적으로 예방하고 시정하기 위해서는 반부패와 권익구제 양면의 관점을 두루 고려하는 통합적인 처방이 필요하다.

국민권익위는 이러한 관점에서 국민권익을 보다 충실하게 보호하는 종합적인 시스템을 운영해왔다. 부패방지를 통해 깨끗한 행정을 만들고, 고충민원 처리·행정심판 등 권익구제를 통해 국민권익을 지향하는 행정을 이끌었고, 더불어 국민과 정부의 원활한 소통을 위해 플랫폼을 운영하고 참여를 증진하는 노력을 기울였다.

앞으로도 국민권익위는 부패방지, 권익구제, 그리고 국민과의 소통을 통해 더 깨끗한 사회를 만들어 국민에게 더 나은 행정서비스를 제공함으로써, 이를 바탕으로 신뢰할 수 있는 정부를 만들어갈 것이다.

이하에서는 그 간의 주요 업무추진 실적과 성과를 살펴보고 앞으로 국민권익위가 나아갈 방향과 정책에 대해 살펴본다.

1) 기획재정담당관 김회성 사무관

1. 주요 실적

국민권익위는 청렴한 사회를 만들기 위해 반부패정책을 추진하고, 사회적 약자를 위해 현장 중심의 권익구제를 실현하며, 국민신문고와 국민콜 110을 통해 국민과 정부의 소통을 활성화해 왔다.

가. 범정부적 반부패·청렴정책 추진

첫째, 부패를 방지하기 위한 제도적 기반을 마련했다.

국민권익위는 국민의 건강과 안전, 환경, 소비자의 이익 및 공정한 경쟁을 침해하는 행위에 대한 신고자를 보호하기 위해 「공익신고자 보호법」을 제정·시행하였다. ('11.9.30.) 법 시행 이후 2018년까지 공익신고 28,288건을 접수·처리하였고 87건의 보호신청 사건을 접수하였다. 이후 2018년 5월 법률 개정·시행을 통해 기존에 보호하던 5대 분야(건강·안전·환경·소비자이익·공정경쟁) 외에 '이에 준하는 공공의 이익'을 추가하였고, 공익신고 대상법률을 기존 279개에서 284개로 확대함으로써 공익신고 보호 범위를 확대하였다. 아울러 2018년 10월 법률 개정·시행으로 신고자 보호를 위한 비실명 대리신고 제도, 보호조치 이행강제금 강화(2천만원→3천만원, 2년 이내→이행시까지)를 「공익신고자 보호법」에 반영하는 등 신고자 보호를 한층 더 강화하였다. 이와 같은 국민권익위의 '신고자보호제도'는 2015년 'UN 신고자보호 안내서'에 우수사례로 소개되는 등 국제사회에서도 그 성과를 인정받고 있다.

복지예산이 효율적으로 집행될 수 있도록 감시하는 '정부합동 복지부정 신고센터'를 2013년 10월 설치·운영하였다. 2015년 1월에는 업무영역을 보조금 전 분야로 확대하는 '복지·보조금 부정신고센터'로 개편하여 재정누수 방지에 역량을 집중했다. 복지·보조금 부정 신고센터는 출범 후 2018년 말까지 5,268건의 신고를 접수·처리하였고, 이로 인해 약 700억원에 이르는 금액을 환수결정하였다.

우리사회의 잘못된 관행인 접대·청탁문화를 근절하기 위해 「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」(이하 '청탁금지법')을 제정·시행하였다. 「청탁금지법」의 시행으로 과도한 접대, 부적절한 청탁이 금지되었고, 법 시행 2년을 맞아 실시한

설문조사 결과 국민의 89.9%, 공무원의 95.6%가 법 시행을 찬성한다고 응답하였으며, 사회에 긍정적인 영향을 미친다고 평가하였다. 또한 국민권익위는 「청탁금지법」을 위반한 기존의 잘못된 관행들의 실태를 조사하고, 적발하여 재발을 방지하는 제도개선을 추진함으로써 「청탁금지법」이 우리사회에 안정적으로 정착할 수 있도록 노력해왔다.

둘째, 공직자의 청렴의식을 제고했다.

청렴의식을 제고하기 위해 국민권익위는 효과적인 청렴교육 확산에 노력했다. 특히, 2012년 10월 국민권익위 '청렴연수원'이 출범하였다. 청렴연수원은 다양한 청렴교육 프로그램을 운영함으로써 공직사회의 청렴 분위기를 조성하는데 앞장서 왔다. 연간 약 2만여 명의 공직자를 대상으로 청렴교육을 실시하였으며, 연간 16만여 명의 공직자가 청렴연수원의 사이버 교육을 이수하였다. 2016년 9월 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」(이하 「부패방지권익위법」) 개정으로 모든 공직자의 청렴교육 이수가 의무화됨에 따라, 향후 청렴교육의 수요는 더욱 늘어날 것으로 전망된다.

국민권익위는 2003년 도입된 「공무원 행동강령」도 더욱 체계적·적극적으로 운영해 왔다. 변화하는 정책환경에 부합하도록 「공무원 행동강령」을 2017년까지 5차례 개정하였고, 특히 2018년에는 공직자의 민간에 대한 부정청탁을 금지하고, 공정한 직무수행을 위해 이해충돌방지를 도입하였으며, 공공부문의 갑질 금지를 위해 갑질의 개념과 금지행위 등을 규정하였다. 또한 2011년에는 선출직 공무원인 지방의회의원의 신분특성을 감안해 「지방의회의원 행동강령」을 제정·시행하였다.

또한 「부패방지권익위법」에 따라 누구든지 공직자의 부패행위나 행동강령 위반 행위를 알게 된 경우 국민권익위나 소속기관 등에 신고할 수 있도록 하고, 신고자를 적극적으로 보호해왔다. 2008년 이후 39,634건의 부패신고를 접수하여 1,921건을 이첩하고 4,215건을 기관 송부하는 등 처리하였고 165건의 부패신고자 보호사건을 접수·처리하였다.

셋째, 공공기관에 청렴문화를 확산했다.

공공기관 부패방지 시책평가('18년 270개 기관), '공공기관 청렴도 측정'('18년 705개 기관, 26만명 참여)을 통해 각급기관의 청렴수준을 진단하고, 진단결과 개선이 필요한 분야를 반부패 시책 추진 노력으로 개선할 수 있도록 지원하였다. '청렴도 측정'의 성과는 국제적으로도 인정받아 2012년 UN 공공행정상 '공공행정의 부패방지 및 척결' 부분 대상을 수상한 바 있다.

또한 국민권익위는 법령 등에 내재한 부패유발요인을 체계적으로 분석·검토하여 그에 대한 개선을 권고하는 '부패영향평가'를 실시해 왔다. 법령 제·개정 절차 중 하나로서 법령안에 대해 평가를 시행할 뿐 아니라 '지방자치단체 교육이전경비 사용의 투명성 제고'(2013), '생활폐기물 수집·운반 대행 개선'(2014), '송·변전 설비·공항·수도권 매립지 주변지역 주민지원사업 운영의 투명성 제고 방안'(2017) '지방자치단체 민간위탁 운영의 투명성 제고'(2018) 등 국민생활과 밀접한 현행 법령에 대해서도 부패유발요인을 분석·검토하여 개선사항을 도출, 관계기관에 권고한 바 있다.

넷째, 사회전반에 청렴풍토를 조성하였다.

2018년에는 공공, 시민사회, 경제계, 언론계, 학계 등 사회각계가 참여하는 청렴사회 민관협의회를 구축하였으며, 이를 통해 국민 눈높이에 맞는 반부패 개혁과제를 논의하여 우리사회에 제시하였다. 2007년부터는 공모방식을 통해 시민사회단체의 자율적이고 독창적인 청렴문화 확산 활동을 지원하고 있으며, 풀뿌리 반부패·청렴운동을 확산하고자 사회 분야별·지역별 청렴사회협약의 체결을 추진하고 있다. 이 같은 다각적인 노력을 통해 청렴문화를 전국적으로 확산하였다.

또한 2018년에는 청렴문화 확산을 위해 세계 반부패의 날을 맞아 반부패 주간 문화행사를 개최하였다. 연극·인형극 등 다양한 콘텐츠와 더불어 청렴컨퍼런스, 캠페인 등 국민이 함께하는 행사를 통해 반부패의지를 사회 각계가 공유하였다.

더불어 청렴이 민간기업에도 자리잡을 수 있도록 기업윤리 교육과정을 운영하고, 기업윤리 월간 정보지인 「기업 윤리브리프스」를 발간·배포하고 있다. 또한 기업이 청렴한 경영을 실천할 수 있도록 산업별 기업 윤리경영 모델(2012), 기업윤리경영

체계 수립 가이던스(2016), 부패방지경영시스템(ISO37001) 가이드북(2017) 등을 개발·보급함으로써 글로벌 스탠다드에 적합한 기업의 윤리경영 체계 구축을 적극 지원하고 있다.

나. 사회적 약자·현장중심의 다각적 권익구제

첫째, 국민의 고충을 중점적으로 해소하였다.

국민권익위는 2008년 출범 이후 2018년까지 336,894건의 고충민원을 접수하여 39,600건을 인용하였다. 521건의 집단민원을 현장조정으로 해결하고 554회 이동신문고를 운영하여 총 17,532건의 사회적 약자 등 민원을 상담·처리하였다.

주요 집단민원 해결 사례로는 '섬진강 하류 염해피해 대책 수립 요구'가 있다. 섬진강 인근의 어민들이 하천환경 변화로 인해 재첩 생산량이 급속하게 줄어듦에 따라 겪는 어려움에 관한 민원이었다. 한국수자원공사는 2005년 섬진강댐 인근 유역에 공업용수 등을 원활하게 공급하기 위해 다압취수장을 기존 위치보다 상류로 4.2km 이전하였고, 당초 하루 최대 취수량 25만㎥에서 54만㎥으로 취수시설을 증설하여 최대 40만㎥ 미만으로 취수·운영하고 있었다. 그러나 재첩을 채취하는 어민들은 한국수자원공사가 다압취수장을 증설한 이후 하천에 유입되는 유량이 줄어들어 염분 농도가 짙어지는 등 생태계가 변했고 이로 인해 재첩 생산량이 70% 가량 감소(2002년 633톤에 이르던 재첩생산량이 2016년 202톤으로 급감)했다고 주장했다. 이에 어민들은 한국수자원공사 등 관계기관에 염분 농도 상승으로 인한 피해에 대한 환경영향조사를 요구했으나 협의가 이루어지지 않자 2017년 7월 국민권익위에 고충민원을 제기했다. 이에 국민권익위는 1년 여 동안 총 11차례의 현장조사와 관계기관 실무협의 및 전문가 조정협의를 거친 후 섬진강 하류 염분농도 상승의 원인 조사 및 대책을 수립하기 위해 관계기관 공동으로 실무협의회를 구성해 환경영향조사를 위한 용역을 추진하기로 하고, 하천에 유입되는 물의 양을 늘리기 위해 용역결과를 국가수자원관리위원회에 상정하기로 하였으며, 또한 섬진강댐 재개발사업으로 확보된 용수 17만8천㎥을 매일 방류하고 섬진강 하류에 염분측정기 2기를 설치하기로 하는 등 관계기관 간 최종 합의를 이끌어 냈다. 이를 통해 섬진강 하류 재첩의 서식환경과 생태계를 회복하여 어민들에게 삶의 터전을 되돌려 주고,

국가적 측면에서 섬진강 수계 체계를 합리적으로 구축하여 지속가능한 물 이용 기반을 마련한 것에 큰 의의를 둘 수 있다.

둘째, 신속하고 편리한 행정심판 서비스를 제공하였다.

국민권익위 출범이래 11년간 총 286,615건의 행정심판 청구사건을 처리하고 45,027건을 인용하였다. 2013년부터 2018년까지 '온라인 행정심판 허브시스템' 구축 사업을 추진하여 시·도 행정심판위원회 등 66개의 행정심판위원회를 연계함으로써 온라인으로 청구부터 결과 확인까지 할 수 있게 되었다. 또한 기관 간 자료 이송·이첩 등이 온라인으로 가능해져 업무처리의 효율성과 신속성을 높일 수 있게 되었다.

또한 행정심판의 제도적 기반도 강화되었다. 2017년 4월에는 재결의 실효성을 제고하기 위해 간접강제제도를 도입하였다. 또한 2017년 10월에는 경제적 사유로 대리인 선임이 곤란한 청구인 등 사회적 약자에게 행정심판위원회가 대리인을 선임하여 지원함으로써 청구인의 방어권을 보장하는 국선대리인제를 도입하였으며, 양 당사자 간의 합의가 가능한 사건의 경우 행정심판위원회가 개입·조정하는 절차를 통하여 갈등을 조기에 해결하도록 하는 등 현행의 제도를 개선·보완하여 행정심판을 통한 국민권익 구제 역량을 확대하였다.

그동안의 지속적인 안내와 홍보로 온라인 행정심판 청구율은 2013년 15.9%에서 2018년 30.5%로 대폭 증가하였다.

다. 제도개선을 통한 국민고충·부패 유발요인 해소

첫째, 구조적·관행적 부패를 초래하는 법령과 제도를 개선했다.

부패신고·예산낭비 사례, 각종 감사자료 등을 분석하여 부패를 유발하는 불합리한 제도·관행을 파악하고 총 211건에 대해 개선 권고하였다.

주요 개선사례로는 '자치단체 출자·출연기관 운영 투명성 제고'(2012), '공공기관 임직원의 뇌물죄 적용 시 공무원 의제'(2013), '철도산업 분야의 구조적 유착관계 및 입찰·구매방식 등 개선'(2016), '기간제 교원 채용비리 근절을 위한 제재 기준 마련'(2017), '지방의회 예산집행에 대한 주기적 감사를 통한 사후관리 강화'(2018) 등이 있다.

둘째, 국민고충과 민생 불편을 유발하는 불합리한 제도를 개선했다.

국민신문고 민원분석, 언론보도 등을 통해 국민 고충을 유발하는 불합리한 제도를 파악하고, 총 596건의 개선방안을 권고하였다. 주요 개선사례로는 '서민 주거안정을 위한 지역주택조합제도 개선'(2015), '소상공인 보호를 위한 대규모 집합상가 관리비 부과내역의 공개 및 관리감독 규정 신설'(2016), '5인승 이하 차량의 소화기 설치 의무화 방안'(2018) 등이 있다.

라. 실질적인 국민 소통과 참여 활성화

첫째, 범정부 국민소통 창구를 통합 또는 연계하여 소통 기능과 서비스를 확대하였다.

국민권익위가 운영하는 범정부 민원·소통 창구인 국민신문고(www.epeople.go.kr)를 997개 기관의 민원·소통 창구와 통합·연계하고 국민콜 110도 316개 기관을 통합 또는 연계하여 국민에게 더 편리한 원스톱 서비스를 제공하였다.

국민신문고와 연계·통합한 기관수는 국민권익위 출범 전 20개에서 2018년 997개로 대폭 확대되었고, 타 기관 포털인 안전신문고('15.3월), 복지로('15.9월), 규제개혁신문고('16.1월), 한국바로알림서비스('16.6월)등도 국민신문고와 연계하였다.

온라인 민원포털이자 소통 시스템으로서 국민신문고의 성과와 우수성은 국제적으로도 인정받아 2011년 UN 공공행정상 '정부지식관리 분야' 우수상을 수상한 바 있으며, 2017년에는 전자정부 50주년 기념 '국민이 뽑은 우수행정서비스 10선'에 선정되기도 하였다.

둘째, 국민 참여를 통해 국민의 소리를 정책에 반영하였다.

2009년부터 국민권익위는 국민신문고를 통해 접수된 민원 등을 주간·월간 단위로 분석하여 각급 공공기관에 제공함으로써 국민 의견의 정책 환류를 지원해왔다. 또한 동향 분석결과와 함께 법령 미비나 불합리한 제도 등으로 발생된 민원사례 2,567건을 발굴, 이 중 503건을 소관기관에서 제도개선에 활용토록 하여 국민의 생활불편과 고충을 야기하는 요인을 근원적으로 해결하였다.

'국민신문고 국민제안'을 통해서 10년간 1,039,512건의 국민제안이 접수되었고 이 중 35,971건이 정책아이디어로 채택되었다. 그 결과 '국가·지자체와의 계약대가 수령시 행정정보공동이용을 통한 증빙서류 간소화, '우체국 간 송금 수수료 면제', '도시가스 연체료 부과 규정 개선', '셀프주유소 현금영수증 발급 기능 탑재', '주민등록증 발급절차 개선' 등의 국민 아이디어가 정책으로 실현되었다.

'국민신문고 정책토론'을 통해서는 10년간 502,136건의 의견이 수렴되어 각 기관의 정책 참고자료로 활용되었다. 또한 '모바일 중심의 정책참여 아이디어 플랫폼'으로 구축된 '국민생각함'을 통해서 개통 후 33개월('16.4월~'18.12월) 동안 총 6,854건의 정책 개선 아이디어가 게시되고, 게시된 안건에 대해 244,624회의 의견이 개진되었다. 이 중 '방탈출카페 등 화재취약시설 소방안전 개선', '범죄예방 건축기준 확대적용' 등의 과제에 대해서는 제도개선안을 마련하여 관계기관에 권고하였다.

또한 피해, 갈등, 불편 등을 예방 또는 최소화하기 위해 특정 시기에 되풀이 되는 국민 불편사항에 대해 관계기관에서 사전에 대응하도록 알리는 '민원예보제'를 도입(2013)하였고, 신종 민원이 급증·확산되는 양상을 보이는 경우 관계기관의 신속한 조치를 유도하는 '민원조기경보제(2014)'를 운영하여 지난 5년간 총 105건의 민원 예·경보를 발령하였다.

2014년 시작된 민원조기경보제는 신종 민원이 급증·확산될 조짐이 보일 경우 3단계(관심-주의-심각)로 경보를 발령하였으나, 기관 입장에서는 동일 유사목적의 예보와 경보가 혼용되면서 혼란을 초래한 측면이 있어 2017년에는 이 두 제도를 '민원예보제' 하나로 통합하였다.

2. 앞으로 나아갈 길

2019년 국민권익위는 '모두 잘 사는 포용국가, 청렴으로 만드는 신뢰사회'를 실현하기 위해 역량을 집중한다. 특히 포용국가는 국민 누구나 인간다운 삶을 보장받고 함께 공존하는 국가로서, 성공적인 산업화와 민주화에도 불구하고 지체된 국민 삶의 질을 개선하고, 혁신역량을 길러 미래 변화에 대응하기 위한 국가 비전으로 제시되었다. 그리고 이러한 포용국가의 실현을 위해서는 동시에 신뢰사회를 구현하는

것이 필요하다. 포용은 통합과 연대로 이루어지는 것이고 이를 위해서는 신뢰가 전제되어야 하기 때문이다.

이를 위해 국민권익위는 포용국가와 신뢰사회라는 관점에서 청렴·권익정책을 전개해나갈 예정이다. 부패를 척결하여 부패로 인한 기회 불평등을 제거함으로써 기회가 균등하게 보장되는 나라를 만들고, 약자의 권익을 실질적으로 보호하여 국민의 삶을 향상시킬 것이며, 국민의 정책참여를 증진하여 열린 정부를 완성할 것이다. 이를 통해 정부는 국민의 삶을 개선하고, 국민이 정부를 신뢰할 수 있도록 다각적인 노력을 전개할 예정이다.

가. 청렴사회 실현을 위한 부패방지 인프라 공고화

첫째, 국민과 정부가 함께하는 반부패 거버넌스를 안착시킬 것이다.

청렴사회를 위해서는 국민과 정부 모두 함께 반부패노력을 기울여야 하고, 또한 서로 협력하여야 한다. 이를 위해 정부차원의 반부패정책협의회와 사회 각계가 참여하는 청렴사회민관협의회를 체계적으로 운영하여 반부패 거버넌스를 뿌리 내리도록 할 것이다.

이를 위해 정부는 반부패정책협의회를 중심으로 부패방지정책을 선도할 것이다. 반부패노력을 정부부처 일부에 한정되지 않고 모두가 함께 할 수 있도록, 대통령 주재 반부패정책협의회에서 범정부 반부패 과제를 발굴하고 취약부문을 집중적으로 개선할 것이다.

또한 사회각계가 참여한 청렴사회민관협의회에서는 국민의 시각에서 반부패 의제를 설정하고, 반부패 현안에 대한 신속한 의견 발표를 통해 국민 관점에서의 반부패 노력을 촉구할 것이다. 더불어 중앙과 지역단위의 청렴사회민관협의회 간 협력적인 운영을 통해 반부패 노력이 지역 곳곳에 확산될 수 있도록 추진한다.

둘째, 국민의 눈높이에 맞게 신고자에 대한 보호·보상을 획기적으로 강화할 것이다.

은밀하게 숨어있는 부패를 적발하기 위해서는 신고가 반드시 필요하다. 그리고 신고를 활성화하기 위해서는 신고자에 대한 철저한 보호가 필요하다.

이를 위해 신고자 보호제도 운영을 내실화하여 실효적으로 신고자를 보호할 것이다. 신고자에게 불이익조치를 하거나, 보호결정을 하였음에도 이를 이행하지 않은 경우 고발조치하고, 제재할 것이다. 특히, 신고자에 대한 비밀보장의무가 있음에도 이를 위반한 경우 징계를 요구하고, 또한 신고자에게 실질적인 지원이 이루어질 수 있도록 다양한 보호수단을 적극 활용할 예정이다. 그리고 보호조치 결정이 실질적인 보호로 이어질 수 있도록 보호조치 이행 및 추가 불이익조치 발생 여부 등을 주기적으로 점검·관리할 것이다.

보상사건을 체계적으로 관리하고, 보상금 지급을 확대할 것이다. 보상금 지급이 가능함에도 신청이 누락된 사건은 개별적으로 안내하고, 보상심의위원회 개최를 확대하는 등의 노력을 통해 적극적인 보상을 추진할 것이다. 또한 신고로 인한 피해 회복에 도움이 되도록 긴급구조금 제도를 활성화할 것이다.

신고자 보호·보상을 위해 법·제도를 지속적으로 정비해나갈 것이다. 신고자 비밀유출에 따른 제재규정을 신설하고, 보상금 상한액을 폐지하여 신고자의 기여에 상응하는 보상을 실시할 것이다. 또한 공익신고 대상법률에 대한 평가체계를 구축하여 다른 법률의 제·개정 단계에서 공익침해행위 규정 여부를 평가하고 공익신고 대상법률에 포함하도록 함으로써 신고자 보호의 사각지대를 해소할 것이다. 그리고 현재 이원적으로 운영되고 있는 부패신고와 공익신고의 보호·보상을 법체계 정비를 통해 일원화할 것이다.

셋째, 부패를 과학적으로 진단함으로써 국가청렴도를 향상시킬 것이다.

국가청렴도를 정확히 측정함으로써 부패관리 수준을 향상시킬 것이다. '측정하지 않으면 관리할 수 없고, 관리할 수 없으면 개선할 수 없다.'는 말이 있다. 우리나라는 부패수준을 부패인식지수와 공공기관 청렴도를 통해 측정해왔으나, 부패인식지수는 인식에 기초한 주관적 지수라는 점, 그리고 청렴도는 공공부문에 한정되어 있다는 한계가 있었다.

이러한 문제를 극복하기 위해 공공과 민간, 그리고 인식과 경험을 아우르는 과학적인 국가청렴지수(가칭)을 개발하여 부패측정 사각지대를 해소하고자 한다. 민간·행정기관·연구기관 등이 참여하는 국가청렴지수 개발 협의체를 통해 체계적

으로 모형을 개발하고 단계적으로 구축함으로써 새로운 청렴평가체계를 마련할 것이다. 그리고 이를 추후에 국제반부패라운드에 공유하여 국제사회에 확산될 수 있도록 노력할 것이다.

다음으로 부패인식지수를 대체할 수 있는 신규지수를 활용하여 우리나라의 부패수준을 정확히 살펴보고, 개선에 활용하고자 한다. 부패인식지수는 주관적 인식을 다룬 조사로 부패의 실상과 괴리가 있다는 점이 한계로 지적되어 왔다. 이러한 점에서 부패에 관한 객관적인 지표를 활용한 공공청렴지수(IPI; Index of Public Integrity)를 활용하여 부패취약분야를 진단하고자 한다.

그리고 반부패 노력이 청렴도 상승에 긴밀하게 연결되도록 평가체계를 개편할 것이다. 기관의 부패방지노력을 다루는 부패방지시책평가와 청렴도 간의 연계를 강화하고, 기관별 취약분야에 대한 대책을 제시하며, 자율적 개선 노력을 지원함으로써 기관들이 반부패노력을 기울일 수 있도록 노력할 것이다.

더불어 우리나라의 경우 부패수준과 부패인식도간 괴리가 상당히 큰데, 이를 좁히기 위한 노력을 전개할 예정이다. 우리나라는 부패경험률은 독일과 비슷한 수준인 3%에 불과함에도 부패인식지수는 독일의 81점에 크게 못 미치는 53점 수준이다. 이러한 차이를 극복하기 위해 우리나라의 반부패 제도·성과를 국제사회에 적극 홍보하여 저평가된 우리나라의 이미지를 회복할 것이다. 또한 기업 등 민간부문을 대상으로 한 현장소통을 강화하여 실제 부패수준에 합당한 인식을 갖도록 부패인식을 개선할 예정이다.

넷째, 국가청렴정보시스템을 개편하여 효과적으로 반부패정책을 추진할 수 있는 기반을 마련할 것이다.

국민 누구나 편리하게 온라인으로 신고하고 보호·보상을 받을 수 있는 포털을 구축하여 모든 기관을 대상으로 간편하게 신고와 보호신청을 할 수 있는 서비스를 제공할 것이다. 또한 그동안 공공기관에서 각각 공개하던 반부패정책·정보를 통합하여 국민·기업에게 전면적으로 공개하며, 국가청렴포털의 영문 서비스도 개시한다.

또한 정보시스템을 고도화하여 반부패 업무를 혁신할 것이다. 공공기관이 자체 신고접수 사건을 체계적으로 관리할 수 있도록 표준 신고 관리시스템을 구축하여 보급하고, 각 기관들의 반부패 업무 처리, 공유, 협업 기반을 제공하여 정부 전체의 처리역량을 상승하도록 지원할 것이다. 더불어 부패방지 빅데이터를 수집·축적하고, 빅데이터에 대한 과학적 통계분석 시스템을 구축하여 반부패정보의 정책환류 기반을 마련할 것이다.

나. 국민이 체감하는 반부패 성과 창출

첫째, 국민의 삶을 바꾸는 생활적폐 청산을 추진할 것이다.

국민생활에 파급효과가 큰 부패현안에 신속히 대응할 것이다. 국민건강, 부당한 후원·협찬과 같은 국민생활 밀착 분야를 중심으로 주기적으로 국민의견을 청취하고, 신규과제를 발굴함으로써 부패현안을 해결하고자 한다. 이를 위해 생활적폐대책협의회를 운영하여 관계기관과 주기적으로 이행관리를 하고, 개선성과를 적극적으로 홍보하고, 청렴사회민관협의회와 시도지사협의회 등을 통해 생활적폐 소통체계를 구축·운영할 것이다.

일자리 어려움 극복을 위해, 공공기관 채용비리에 적극 대처하여 일자리 공정성을 제고할 것이다. 공공기관 채용 전반에 대하여 철저한 관리체계를 구축하고, 취약기관에 대하여 집중 관리를 실시할 예정이다. 정례적인 전수점검, 취약분야 수시점검을 통해 문제점을 찾아내고, 국민의 눈높이에 부합하는 제도 혁신까지 연계함으로써 공정한 채용, 인사 문화가 확산될 때까지 노력할 것이다.

카르텔형 지방 토착비리도 철저히 근절할 예정이다. 지역 유력인사의 부정청탁, 횡포 등 부적절한 관행을 점검하고, 왜 그러한 문제가 일어난 것인지 살펴봄으로써 종합적인 개선을 추진할 것이다. 이때 지방옴부즈만의 부패감시·행정견제 기능을 활성화시키고, 지자체 단체장 협의회와 협업하는 등 입체적인 접근을 통해 실질적인 부패 개선이 이루어질 수 있도록 처방을 추진할 것이다.

또한 고착화된 공공분야 갑질관행을 근원적으로 해결할 것이다. 국민권익위는 갑질을 근절하기 위해 「공무원 행동강령」에 갑질 개념과 금지규정을 신설한 바 있다.

이를 각급기관에 전파하고, 행동강령상 갑질 개념을 확장하는 등 규율체계를 지속적으로 정비할 것이다. 갑질 신고자에 대하여도 부패사건에 준하도록 비밀보장·불이익 처우 금지 규정을 적용하여 2차 피해를 예방하고, 익명상담 채팅시스템을 카카오톡과 연계하여 제공함으로써 갑질신고를 활성화하고자 한다.

더불어 생활적폐를 국민의 고충관점에서 바라보고 특별 관리할 것이다. 생활적폐로 인해 유발되는 고충민원은 직접 조사하고, 조치결과를 철저히 모니터링하며, 위법하거나 명백히 부당한 경우에는 감사를 요구하는 등 역량을 결집하여 국민의 삶에 영향을 미치는 생활적폐들을 해소할 것이다.

둘째, 민간부문의 청렴수준을 높이기 위한 노력을 확대할 것이다.

청렴사회를 실현하기 위해서는 공공부문 뿐만 아니라 민간부문의 청렴수준도 개선할 필요가 있다. 이를 위해 규모와 영향력이 큰 산업분야 대상으로 경쟁력이 취약한 요인을 개선하기 위해 산업부문의 청렴수준을 측정할 것이다. 또한 부패영향평가를 통해 계약·조달, 보조금 분야 등 민간부패를 유발하는 구조적 요인을 개선하고자 한다.

민간분야에서 벌어지는 공익침해행위를 예방하기 위한 활동도 강화할 것이다. 민간부패와 공익침해행위에 대한 집중신고 기간을 운영하여 실태조사를 실시하고, 제도개선으로 연계함으로써 공익침해행위의 근원적인 개선을 추진한다. 또한 재산은닉·자금세탁, 대리점에 대한 상품 구입 강요 등 사회적 영향이 큰 공익침해 행위가 신고대상에 포함되도록 「공익신고자 보호법」 개정을 추진한다.

그리고 투명한 준법경영시스템이 정착될 수 있도록 지원을 확대한다. 주요 경제·직능단체와 윤리·준법경영 협력체계를 확대하여 교육과정을 확대 운영하고, 청렴 기반이 취약한 중소기업, 여러 사회적 물의를 빚은 프랜차이즈 업계 등을 대상으로 맞춤형 교육을 추진할 것이다.

셋째, 「청탁금지법」 등 반부패 행위규범의 이행력을 제고할 것이다.

「청탁금지법」은 2016년 9월 시행된 이후로 기존의 부정청탁과 금품등 수수 관행을 개선하는 등 우리 사회에 긍정적인 변화를 가져왔다. 「청탁금지법」이

더욱 더 우리 사회에 안착할 수 있도록 관련 규정·기준의 규범력을 강화하고자 한다. 구체적으로 부패 취약분야를 발굴하여 법의 취지가 반영되도록 기준을 정비하고, 제도 운영 현황 실태조사와 현지점검을 통해 법을 집행하는 공공기관의 책임성을 제고할 것이다. 또한 국민의 눈높이에 부합하는 법 해석을 위해, 쟁점분야와 반복질의, 자주 오해하는 사안 등을 중심으로 해석기준을 정립할 것이다.

「공무원 행동강령」은 공공부문 갑질 근절, 해외출장 부당지원 금지, 이해충돌 방지, 민간에 대한 부정청탁 금지까지 주요한 부패현안에 시의적절하게 대응하며 지속적으로 발전해왔다. 이에 따라 새롭게 도입된 행위기준들이 공직사회에 안정적으로 정착될 수 있도록 행동강령 운영지침을 제공하고, 기관별 행동강령 제·개정안에 대한 심사를 강화하는 등 다양한 노력을 기울일 것이다. 또한 「지방의회의원 행동강령」의 내실 있는 운영을 위해 행동강령 조례 제정을 위한 컨설팅 등을 지원하고, 공직유관단체의 징계양정기준을 강화토록 하는 등 공공부문의 청렴수준을 국민의 눈높이에 맞게 높일 것이다.

더불어 비위면직자 등에 대한 취업제한제도의 실효성을 제고할 것이다. 그동안 사후 취업제한 방식으로 제도를 운영하였으나, 보다 실효적으로 제한하기 위해 사전에 심사하는 방식으로 운영체계를 전환하는 방안을 검토한다. 또한 비위면직자 관리 사각지대를 해소하기 위해 체계적 관리를 강화한다. 운영매뉴얼을 만들고, 취업제한 의무위반자에 대하여 해임요구를 하였음에도 이행하지 않을 경우 제재하는 방안을 검토하며, 범죄경력자료, 소득자료 등 관계기관과 협업을 통해 확실히 취업제한대상을 확인할 것이다.

넷째, 청렴문화를 국민생활 저변으로 확산시킬 것이다.

청렴은 단지 부패의 적발과 처벌로만 실현할 수 없고, 결국 문화를 통해 정착되어야 하는 가치이다. 청렴의 가치를 사회에 확산하기 위해 다양한 노력을 기울일 것이다. 우선 청렴의 긍정적 가치를 일깨우도록 다양한 청렴교육 콘텐츠를 개발·보급할 계획이다. 청렴콘서트, 청렴 보드게임과 같이 모든 공직자가 쉽게 다가갈 수 있는 공직자 교육 콘텐츠를 지속적으로 개선하고, 국민들의 실생활에 도움이 되는 청렴교육 콘텐츠를 제작하여 보급한다. 아울러, 미래세대의 청렴의식 확산을

위한 다양한 교육 프로그램을 개발·배포하는 등의 노력을 기울일 예정이다.

또한, 국민들의 관심도가 높은 인문학 등과 연계한 대규모 강연회를 개최하고, 이를 토대로 교육용 영상물 등을 SNS 등을 통해 확산되도록 할 계획이다.

교육·연수를 통해서 우수 반부패정책을 국제사회로 확산할 것이다. UNDP와 협력을 강화하여 우수 기술을 지원하고, 외국 공무원 대상 반부패 정책연수를 시행한다. 또한 국제 반부패 전문기관과 협업하여 우리나라와 선진국의 반부패 정책을 함께 포괄하는 연수프로그램을 개발할 것이다.

더불어 국민참여에 기반한 반부패 주간 청렴문화행사를 개최한다. 국민이 함께 반부패·청렴의 가치를 공감할 수 있는 문화 콘텐츠를 제작하고, 다양한 주체들이 참여하는 행사를 전국적으로 개최한다. 또한 직능·경제 등 부문별 청렴사회협약과 지역별 청렴사회협약의 체결 및 이행을 통해 범국가적 청렴 분위기를 조성해나갈 것이다.

민간이 자율적으로 반부패활동을 할 수 있도록 지원을 강화할 것이다. 각급 공공기관의 청렴시민감사관을 대상으로 워크숍을 개최하고, 빈발 부패 유형 및 우수사례 등을 공유·확산하며, 민간부문의 반부패·청렴활동에 대하여 자율적·창의적 프로그램을 발굴·지원한다.

다. 취약계층의 권익 최우선 보호

첫째, 민생안정·일자리 개선에 고충처리 역량을 집중할 것이다.

일자리로 인하여 어려움을 겪는 국민들이 줄어들 수 있도록, 적극적인 현장소통으로 국민의 일자리 불편과 애로를 해소할 것이다. 고용·산업위기 지속 지역과 중소기업·소상공인 밀집지역을 중심으로 청년·장애인·주한외국기업 등을 대상으로 현장회의를 개최한다. 또한 기업민원 기동해결팀을 운영하여 중소기업 고충민원 특별 컨설팅을 실시하고, 영세사업자·서민 대상 '맞춤형 현장 간담회'를 확대하여 소상공인과 자영업자를 대상으로 한 정부 지원정책의 효과를 높일 것이다.

금융에 관한 서민의 고충민원도 집중적으로 해소할 것이다. 국민권익위 차원의

금융민원전담팀을 설치하여 민원을 처리하고, 금융감독원과 협조 체계를 구축하여 민간금융기관의 고충민원을 해결한다. 또한 서민들의 경제적 재기를 가로막는 불합리한 압류문제를 해결하기 위해, 압류 관련 민원을 해결하고 압류 후 후속절차 및 압류 관련 재량권 등에 관한 문제를 근원적으로 예방하기 위해 제도개선을 추진한다. 더불어 서민지원 정책자금을 불합리하게 운영하여 발생하는 민원도 적극 해결할 것이다.

취약계층의 주거 안정을 위한 대책을 강화할 것이다. 특히 공공임대주택에 관하여 고충민원 유발 요인이 빈발하거나 반복되는 민원의 유형 분석을 통해 찾아내고, 전국적인 실태조사를 통해 제도개선을 추진한다. 또한 LH, 도시공사 등 서민주거 등에 관한 기관이 참여하는 고충민원 전략회의를 정례화하여, 단순히 규정만을 엄격히 적용하는 소극적 업무처리 관행을 개선하고, 민원을 효과적으로 처리한다.

국민 곁으로 찾아가는 민생신문고를 확대 운영할 것이다.

서민, 격오지 주민들이 주로 이용하는 전국 정기 시장, 그리고 유동인구가 많은 다중이용시설을 찾아가서 상담서비스를 제공한다. 또한 민원만 처리하는데 그치지 않고 부패·공익신고와 연계하는 상담을 통해 통합적인 관점에서 국민의 고충을 해소할 것이다. 더불어 유관기관과 합동으로 생활밀착형 종합상담서비스를 제공한다.

둘째, 보다 나은 국민의 삶을 위해 정책·제도를 개선할 것이다.

민생안정 4대 중점분야에 집중하여 제도개선을 추진한다. 구체적으로 일자리 제도개선을 통해 취업불편을 해소하고 일자리 정책을 지원하며, 생활안전 제도개선을 통해 교통·소방·식품 등 국민안전 위해요소를 발굴하여 개선한다. 주거·복지 제도개선을 통해 취약계층에 대한 사회안전망을 강화하고, 보건·의료 제도개선으로 의료 취약계층에 대한 국가책임을 강화한다.

생활밀착형 제도개선을 지속적으로 추진할 것이다. 빈발민원을 분석하고 그 결과를 바탕으로 복잡한 행정절차, 정보 비공개 관행 등 행정서비스를 이용하는데 국민이 겪는 불편을 신속히 개선해나갈 예정이다.

또한 일선 현장에서 국민의 의견을 듣고 정책·제도개선에 반영할 것이다. 국민에

의한 정책이 만들어질 수 있도록 국민생각함 온라인 의견수렴은 물론이고, 현장회의·토론회를 적극적으로 추진한다. 특히 안전·일자리와 같이 국민적 관심이 높은 사안의 경우에는 과제발굴부터 홍보까지 관계기관과 공동으로 추진하여 국민의견이 정책에 원활히 반영될 수 있도록 노력할 것이다.

긴밀한 협업을 바탕으로 빈발민원을 일괄적으로 해결할 것이다.

반복되는 민원이 행정력을 저하시키고, 민원처리 수준을 저해할 수 있다는 점에서 효율적인 민원 처리를 위해 민원 빈발사안은 유기적인 제도개선으로 대응하고, 민원의 재발을 방지하기 위해 기획조사부터 제도개선까지 이어지는 입체적이고 종합적인 해소를 추진한다.

셋째, 더 넓고 촘촘한 권익구제망을 구축할 것이다.

국가옴부즈만으로서 실질적 역할을 확장할 것이다. 국가옴부즈만으로서 국민권익위와 기관별 옴부즈만 간 교류 협력을 활성화해서 권익구제망의 연계를 향상할 것이다. 이를 위해 전문옴부즈만이 참여하는 정례협의체를 구성·운영한다. 또한 미흡기관을 대상으로 한 평가와 컨설팅을 통해 민원서비스 수준을 제고하여 민원 발생을 사전에 예방한다.

또한 국가 전체 권익구제망을 구축하고 발전시키기 위한 옴부즈만 발전 종합 로드맵을 마련하여 국민권익 보호의 기반을 강화할 것이다.

지방옴부즈만 활성화를 위한 지원도 강화한다. 지방옴부즈만 운영 실태조사에서 확인된 「부패방지권익위법」 위반 조례에 시정을 요구하고, 근거법령 없이 제정된 옴부즈만 관련 조례는 근거법령으로 「부패방지권익위법」을 규정하도록 유도함으로써 국가옴부즈만과 지방옴부즈만의 연계 근거를 마련할 것이다. 또한 지방옴부즈만의 부패예방·감시, 역할·기능 확대를 위해 「부패방지권익위법」을 개정하는 방안을 추진할 것이다. 더불어 「민원처리에 관한 법률 시행령」 상 고충민원 처리절차에 지방옴부즈만을 포함함으로써, 지방옴부즈만이 설치되지 않은 지방자치단체의 관심을 제고하고 설치를 촉구하는 사회적 분위기를 조성할 것이다. 그리고 이렇게 구축된 지방옴부즈만이 실질적으로 역할을 수행할 수 있도록, '전국 지방옴부즈만협의회'를

통해 지방옴부즈만 간 정보를 공유하고 소통하여 고충민원 처리역량을 제고할 수 있도록 지원한다.

시정·개선권고에 대한 사후관리를 강화하여 국민체감도를 제고할 것이다. 국민권익위의 권고가 적극적으로 수용될 수 있도록, 권고에 따른 피신청기관의 조치에 대하여는 적극행정으로 간주하고 면책될 수 있도록 관계부처의 협의를 추진한다. 또한 중앙행정기관과 지방자치단체, 공직유관단체 특성에 맞는 이행관리 체계를 통해 과제가 차질 없이 이행되도록 할 것이다. 더불어 과제 이행현황을 심층점검하고, 우수·미흡기관 현황을 언론에 공개하는 등 제도개선이 실제 성과 도출까지 이어질 수 있도록 신속한 이행을 견인할 것이다.

민원서비스 품질을 제고하기 위해서 다각적 노력을 전개할 예정이다. 국민신문고 실태점검을 통해 부진기관 20개를 대상으로 맞춤형 컨설팅을 제공하고, '민원서비스 종합평가' 하위기관을 대상으로 행정안전부와 협업하여 민원 관련 제도운영을 지원한다. 더불어 기초지자체·공공기관의 실태를 정기적으로 점검하고, 결과를 소관 감독기관과 공유하여 관리·감독을 지원한다.

취약계층 및 지역을 대상으로 행정심판 접근성도 향상된다. 비수도권 지역을 대상으로 순회심판이 확대운영되고, 영세·자영업자 등 취약계층에 대한 유사 재결례를 홈페이지에 게시하여 심판청구를 지원한다. 보다 더 많은 사람들이 행정심판제도를 이용할 수 있도록 다각적 홍보방안도 추진되며, 새로 도입된 행정심판제도 운영을 활성화하기 위해 노력한다. 국선대리인 예정자를 추가하고 선임을 지원함으로써 더 많은 사람이 국선대리인을 활용할 수 있도록 지원하고, 조정제도의 인지도를 제고하여 공공분쟁을 해결하기 위한 조정제도의 활용도를 높일 것이다.

넷째, 국민안전 보장을 위한 입체적 대응을 강화할 것이다.

국민불안·안전사고 유발요인을 사전에 차단할 것이다. 국민생각함을 통해 일상생활과 밀접한 안전 취약분야에 대한 정책·제도 개선의견을 수렴하여 위해요인을 발굴한다. 특히 식품·산업·교통 등 대규모 사건으로 국민안전을 위협하는 민원을 철저히 분석하고 국민과 공유하여 안전사고 예방을 지원할 것이다. 또한 안전사고 이면에 숨어있는 부패·공익침해행위, 안전관련 국민고충을 유발하는 요인에 대한 실태조사를 통해 안전사고 원인을 원천적으로 제거할 것이다.

공익신고를 활성화하여 안전침해행위에 대한 감시도 강화할 것이다. 국민안전과 관련된 법률을 공익신고 대상으로 확대하고, 신고자에 대한 적극적인 책임감면을 추진함으로써 숨겨진 안전문제를 사회에 드러낼 것이다.

또한 역주행 교통사고, 여가생활 관련 사고 예방을 위해 기획조사를 추진한다. 국민안전을 수시로 위협하는 역주행 다발지점을 분석하고 안전대책을 마련하며, 최근 증가한 여가생활 가운데 발생하는 추락·낙상사고 취약지점을 파악하여 효과적인 예방 개선책을 마련할 것이다.

라. 개방·소통을 통해 국민이 주도하는 정책 실현

첫째, 민원 빅데이터를 실시간으로 개방하여 활용을 제고할 것이다.

국민이 제기한 민원을 개별 건으로 보는데 그치지 않고, 국민의 소리를 듣고 가치를 창출하기 위해 국민권익위는 민원 빅데이터를 분석하고 있다. 이러한 빅데이터를 '한눈에 보이는 민원 빅데이터' 서비스를 통해 국민들에게 제공한다. 민원정보분석 시스템에 수집된 약 2,400만 건의 데이터를 시각화하여 분석하고, 민원 빅데이터와 주요 공공 데이터를 융합한 데이터를 공개하는 방안도 추진한다.

또한 국민신문고 민원답변 원문을 공개한다. 민원인과 담당자가 공개에 동의한 민원 중 주요 민원 답변 원문 약 78만건을 국민신문고 홈페이지를 통해 공개함으로써, 국민에게 보다 열린 정부를 구현한다.

더불어 민원 빅데이터를 적절히 분석하여 실제 정책을 개선하는데 활용한다. 특히 시대적 소명으로 다가오는 포용국가 실현을 위해 사회정책 분야의 민원분석을 확대하고, 국민의 불편·피해를 예방하기 위해 민원예보 분석을 개선한다. 특정시기에 새롭게 등장하거나 급증한 민원은 자동으로 알리고, 예보 내용을 국민에게도 즉시 공개함으로써 현재 어떠한 문제가 있는지 전 사회가 공유할 수 있는 기반을 마련한다.

둘째, 참여·정책설계 플랫폼 고도화로 국민의 정책참여를 실질화한다.

국민정책참여플랫폼인 국민생각함을 통해 국민관심 사안을 정책화할 것이다. 국민들이 직접 생활개선을 주도할 수 있도록 '국민생각함 정책 아이디어 공모전'을

정례화한다. 이때 인터넷 포털인 네이버와 공동 설문을 통해 참여의 폭을 확대한다. 그리고 실제로 국민생각함의 안건이 정책에 반영될 수 있도록, 정부혁신 평가지표에 '정책반영도'를 신설하고, '이 달의 국민생각' 등 국민 의견을 관련기관 및 제도개선 부서에 전달하며, 정책반영 여부를 공개함으로써 정부가 적극적으로 국민생각을 반영하도록 만들어갈 것이다.

국민과 정부 사이의 가교 역할을 해 온 국민신문고를 차세대 국민신문고로 발전할 것이다. 민원 빅데이터 분석과 국민생각함을 통합하여 국민의 생각에 응답하는 정부로 나아가고자 한다. 민원에 내재된 각종 사회 현안을 발굴하고 제도를 개선하는 등 정책수요자 중심의 서비스를 제공할 것이다.

셋째, 국민소통창구를 혁신하여 칸막이 없는 민원상담서비스를 제공한다.

복합·융합적인 행정영역 및 새로운 행정영역의 증대에 따라 기존의 개별 기관별로 운영되는 민원상담은 종합적인 상담을 원하는 민원인의 수요에 대응하기에는 한계가 있었다. 이에 국민권익위와 행정안전부는 공동으로 고충민원·일반민원·복합민원 및 다수부처 관련 민원 등 민원의 유형이나 소관에 관계없이 한 곳에서 종합적인 상담을 제공하고자 '정부합동민원센터' 구축사업을 정부혁신과제로 추진하고 있다.

정부합동민원센터는 민원상담수요가 많은 보건복지부 등 10개 부처의 공무원을 파견받아 전문적인 상담을 제공하는 한편 방문, 전화 상담 외에 온라인 상담창구를 개설하여 민원상담의 편의성을 높여 나갈 계획이다.

또한 소관경계가 모호한 민원 등에 대해서는 다수기관 복합민원조정협의체를 운영하여 소관부처를 지정함으로써 여러 기관을 찾아다녀야 하는 민원인의 불편을 해소하고, 부처간 협업을 통해 칸막이 없는 민원상담을 제공함으로써 종합적이고 전문적인 민원상담서비스를 제공할 예정이다.

제2장 국민권익위의 조직과 운영

1. 조직과 예산

가. 위원회 기구[2)]

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

행정심판 기능은 준사법 작용이므로 국민권익위에 전담위원회를 별도로 설치하였다. 중앙행정심판위원회의 위원장은 국민권익위의 부위원장 중 1명이 겸직한다. 위원은 위원장을 포함한 70명 이내의 위원('18.12. 31. 현재 64명)으로 구성하되, 위원 중 상임위원 3명은 고위공무원단에 속하는 임기제공무원(직무등급은 가등급)으로 보한다.

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

사무처에 보조기관으로 운영지원과·부패방지국(신고자 보호·보상 기능은 2018. 7. 25. 신설된 심사보호국으로 이관)·고충처리국·행정심판국·권익개선정책국을 두고 있다. 보좌기관으로는 위원장 밑에 대변인과 법무보좌관을 두고, 사무처장 밑에 기획조정실과 감사담당관을 둔다. 국민권익위의 본부 기구는 1실 5국 2관 1대변인 40과이며, 정원은 468명이다. 소속기관으로는 서울종합민원사무소와 청렴연수원을 두고 있다. 서울종합민원사무소는 상담안내과, 민원신고심사과, 특별민원심사과로 구성되며 정원은 32명이고, 청렴연수원은 교육기획과, 교육운영과, 교육지원과로 구성되며 정원은 24명이다.

2) 혁신행정담당관 김동현 사무관

〈표 1-1〉 정 원

구 분	계	정무직	별정직	고공단	고공단 (임기제)	3·4급	4급	4·5급	5급	6급 이하	전문 경력관	연구사	특정직
정 원	524	4	1	10	6	14	31	41	188	218	7	1	3

[그림 1-1] 기구도표

2018년 주요 직제개편

부패·공익 신고 관련 심사와 신고자에 대한 보호·보상 기능을 강화하기 위하여 부패방지국의 신고심사심의관을 대체하여 심사보호국을 신설하면서 관련 업무 수행을 위하여 필요한 인력 2명(5급 1명, 6급 1명)을 증원하고, 청렴사회 확산을 위하여 민간협력과 관련된 협의체의 운영에 필요한 인력 1명(5급 1명)을 증원하는 한편, 부정청탁 및 금품 수수 등의 금지에 관한 정책·제도의 운영을 강화하기 위하여 2018년 9월 30일까지 존속하는 한시조직으로 설치한 청탁금지제도과를 그 동안의 성과평가 결과에 따라 정규조직으로 전환('18.7.25.)

나. 예산[3)]

2018년도 세입예산은 8억 4,100만 원이며, 총 지출 규모는 768억 2,100만 원이다. 일반회계 세출 인건비는 389억 8,300만 원, 기본경비는 74억 9,600만 원, 주요사업비는 303억 4,200만 원으로 편성되었다. 세출예산 중에서 인건비는 처우개선 등의 요인으로 전년대비 4.0% 증액되었고, 기본경비는 세종청사 관사 임차보증금 감액 등으로 0.7% 감액되었으며, 주요사업비는 청렴사회 민관협의회 운영 신규 반영, 부패행위 신고자 보상금 및 청렴 교육과정 운영 증액 등에 따라 전년대비 5.9% 증액되었다.

〈 표 1-2 〉 세입예산 총괄표

(단위 : 백만 원, %)

사 업 명	'17예산 (A)	'18예산 (B)	증감 (C=B-A)	증감률 (C/A)
합 계	**816**	**841**	**25**	**3.1**
과태료	8	13	5	62.5
기타경상이전수입	798	798	-	-
기타잡수입	10	30	20	200.0

〈 표 1-3 〉 세출예산 총괄표

(단위 : 백만 원, %)

사 업 명	'17예산 (A)	'18예산 (B)	증감 (C=B-A)	증감률 (C/A)
합 계	**73,685**	**76,821**	**3,136**	**4.3**
일반회계	**73,685**	**76,821**	**3,136**	**4.3**
인건비	**37,471**	**38,983**	**1,512**	**4.0**
기본경비	**7,550**	**7,496**	**△54**	**△0.7**
주요사업비	**28,664**	**30,342**	**1,678**	**5.9**
ㅇ국민권익문화확산	1,217	1,132	△85	△7.0
- 권익정책알리기	1,217	1,132	△85	△7.0
ㅇ권익행정정보화	6,018	6,100	82	1.4
- 권익행정시스템운영(정보화)	2,759	2,733	△26	△0.9
- 국민소통시스템 구축 및 운영(정보화)	3,259	3,367	108	3.3

3) 기획재정담당관 손용철 사무관

사 업 명	'17예산 (A)	'18예산 (B)	증감 (C=B-A)	증감률 (C/A)
ㅇ권익증진교류협력	1,142	959	△183	△16.0
- 반부패기술지원(ODA)	81	77	△4	△4.9
- 국제교류및민간협력	1,061	882	△179	△16.9
ㅇ권익개선정책추진	9,989	9,968	△21	△0.2
- 권익증진제도개선	78	74	△4	△5.1
- 권익개선창구운영	9,911	9,894	△17	△0.2
ㅇ국민고충해소	1,174	1,200	26	2.2
- 고충민원조사활동	1,174	1,200	26	2.2
ㅇ반부패청렴정책강화	8,199	9,988	1,789	21.8
- 청렴도측정및부패영향평가	2,487	2,478	△9	△0.4
- 청렴교육및의식확산	1,300	1,433	133	10.2
- 공직자행동강령운영	94	90	△4	△4.3
- 부패신고자보호보상	2,066	3,536	1,470	71.2
- 공익신고제도운영	1,813	2,051	238	13.1
- 정부보조금 부정수급 통합신고센터 운영	99	94	△5	△5.1
- 청탁금지제도운영	340	306	△34	△10.0
ㅇ국민권익구제	925	995	70	7.6
- 행정심판운영	925	995	70	7.6

2. 위원회 운영[4)]

가. 위원회 구성

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

정무직인 위원장과 부위원장은 국무총리의 제청으로 대통령이 임명하고, 상임위원은 위원장의 제청으로 대통령이 임명하며, 상임이 아닌 위원은 대통령이

4) 혁신행정담당관 한재현 사무관

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

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

나. 위원회 운영

(1) 전원위원회

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

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

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

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

(3) 소위원회

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

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

(3) 분과위원회

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

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

부패방지 제도개선 추진, 기타 제1분과위원회 분장사항에 속하지 아니하는 사항을 처리하고 있다.

다. 위원회 운영실적

2018년에 전원위원회는 총23회 개최하여 569건의 의안을, 소위원회는 총221회 개최하여 5,884건의 의안을, 분과위원회는 총48회 개최하여 505건의 의안을 처리함으로써 위원회 주요 기능이 원활하게 추진되도록 하였다.

〈 표 1-4 〉 2018년도 위원회 개최현황

(단위 : 회, 건)

구분			2018년
전원위원회	회의개최		23
	의결사항		161
	결정사항		329
	보고사항		79
	계		569
소위원회	제1소위	회의개최	45
		처리안건	2,181
	제2소위	회의개최	44
		처리안건	1,451
	제3소위	회의개최	44
		처리안건	1,152
	제4소위	회의개최	44
		처리안건	637
	제5소위	회의개최	44
		처리안건	463
	계	회의개최	221
		처리안건	5,884
분과위원회	제1분과위	회의개최	24
		처리안건	343
	제2분과위	회의개최	24
		처리안건	162
	계	회의개최	48
		처리안건	505

제3장 주요 대외 협력 활동

1. 민·관 협력 및 윤리경영 지원[5)]

가. 개관

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

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

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

또한, 중앙단위 청렴사회 민관협의회 출범과 더불어 지역사회 청렴문화 확산과 반부패 정책에 대한 주민참여 활성화를 위해 전국 17개 광역자치단체에 '지역 청렴사회 민관협의회' 설치를 지원하였다.

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

한편, 국민권익위는 2007년도부터 시민사회단체의 자율적인 청렴문화 확산 및 국민권익 보호·증진 사업을 지원하기 위해 민간보조사업을 추진하고 있으며, 2018년

5) 민간협력담당관 최현민 사무관

에는 '청렴한 지역사회 만들기', '권익증진', '반부패 민·관 협력 활성화' 등 총 3개 분야에서 8개 사업 169백만원을 지원하였다.

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

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

나. 주요 추진실적

(1) 민·관 거버넌스 활성화

(가) 청렴사회 민관협의회 구축 및 운영

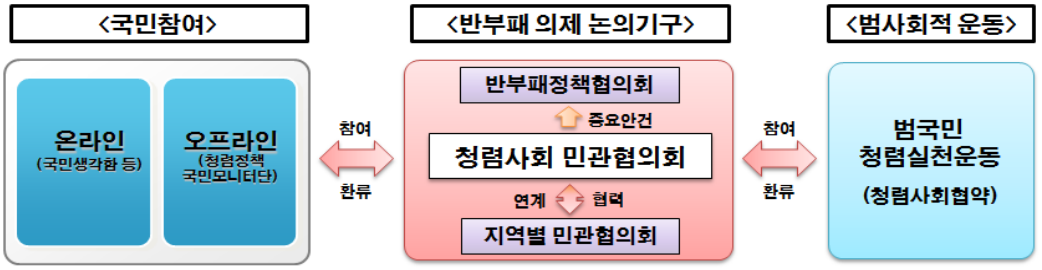
새 정부는 그 간 「청탁금지법」 시행 등 정부 주도의 반부패 정책에도 불구하고 우리사회에 대한 국제사회의 부패인식지수가 역대 가장 낮은 수준으로 하락하고, 기업 등 민간영역의 부패 심화로 국가경쟁력 제고에 한계가 있다고 판단하여, 이를 극복하기 위해 사회 각 분야 및 시민이 직접 참여하는 수평적 반부패 민관협의체를 구축하는 내용을 포함한 '시민과 정부가 함께하는 민관협력형 부패방지체계 확립'을 국정과제로 채택하였다.

공공, 기업, 시민사회 등 사회 각계 및 국민이 반부패 정책의 수립·모니터링·평가 과정 전반에 직접 참여하고 온-오프라인으로 국민의견 수렴을 통해 반부패 정책을 마련하며 사회 각계가 청렴사회협약을 체결하고 실천과제를 이행하는 범국민 청렴운동을 추진하는 등의 내용을 담고 있다.

이를 위해 2018년에는 「청렴사회 민관협의회 설치 및 운영에 관한 규정」(국무총리 훈령)을 제정하여 민관협의회 운영의 제도적 근거를 마련하였으며, 시민사회,

경제단체, 지역활동가, 공공기관, 전문가 등과 20여 차례의 간담회·토론회를 실시하고 이를 토대로 '국민과 함께하는 청렴사회 만들기 기본계획'을 마련하였다.

[그림 1-2] 국민 및 사회각계와 함께하는 반부패 거버넌스 추진체계



청렴사회 민관협의회는 반부패정책 제안·점검·평가, 사회각계 및 국민의견 수렴, 청렴사회협약 체결 및 범국민 청렴실천운동 등에 관한 사항을 협의하기 위해 경제, 직능, 시민사회, 언론, 학계, 공공, 공익대표 등 사회를 대표하는 각 부문의 30인으로 구성되었으며, 국민권익위원회 위원장과 호선으로 선출된 민간의장 공동의장제로 운영한다.

부문	참여 단체/ 직책	부문	참여 단체/ 직책
경제 (4명)	대한상공회의소/ 상근부회장	직능 (5명)	대한변호사협회/ 협회장
	중소기업중앙회/ 상근부회장		한국감사협회/ 회장
	한국경영자총협회/ 상근부회장		한국공인회계사회/ 회장
	한국여성경제인협회/ 회장		한국사회복지협의회/ 회장
시민사회 (8명)	참여연대/ 공동대표		공기업청렴사회협의회/ 대표
	경제정의실천시민연합/ 공동대표	언론·학계 (7명)	한국방송협회/ 회장
	한국투명성기구/ 공동대표		한국신문협회/ 회장
	한국YMCA전국연맹/ 사무총장		여성신문/ 사장
	흥사단 투명사회운동본부/ 상임대표		한국형사정책연구원/ 원장
	한국여성단체연합/ 상임대표		한국행정연구원/ 원장
	한국여성단체협의회/ 회장		한국부패학회/ 회장
	한국청소년단체협의회/ 회장		한국윤리경영학회/ 회장
공공 (3명)	국민권익위원회/ 위원장	공익 (3명)	서울대학교 평의원회/ 의장
	대한민국시도지사협의회/ 회장		대화문화아카데미/ 이사장
	전국시장군수구청장협의회/ 회장		한국청렴운동본부/ 이사장

또한, 민관협의회의 정책논의 등을 지원하기 위해 실무협의회와 6개의 전문분과 위원회(총괄, 정치행정, 경제, 교육, 지역, 공정신뢰)를 구성하였으며, 정기회의 외에도 필요시 공동의장의 동의하에 수시회의를 개최하는 등 활발하게 운영하였다.

제1차 청렴사회 민관실무협의회(’18.2.28.)

제1차 청렴사회 민관협의회(’18.3.6.)

제3차 총괄분과위원회 회의(’18.7.24.)

제5차 청렴사회 민관협의회(’18.11.2.)

청렴사회 민관협의회는 2018년 총 5차례 회의를 개최하였으며, 2018년 3월 6일 첫 회의에서는 ‘5개년 반부패 종합계획’에 반영할 정책과제를 논의하였고, 2018년 11월 2일 제5차 회의에서는 ‘공익법인 등 투명성 제고를 위한 외부감사인 선임제도 개선’, ‘특수활동비 편성 및 집행관리 정책·제도개선’, ‘법조계 전관예우 근절’의 세 가지 정책제안을 발표하였다.

청렴사회민관협의회 개최실적

□ 민관협의회(대표자회의)

차수	주요 내용
1차 (3.6.)	• 민간의장 선출(김병섭 서울대 교수) • 「청렴사회 만들기 기본계획안」 및 「청렴사회 민관협의회 운영세칙안」 • 「5개년 반부패 종합계획 수립계획」 심의·의견수렴
2차 (4.10.)	• 청렴사회를 위한 부패인식지수(CPI) 제고 대책 논의 • 사회 전반의 청렴문화 확산 방안 토론
3차 (6.29.)	• 청렴사회 구현을 위한 민간·공공의 노력 방안 발제·논의 • (가칭)청렴사회포럼 운영을 통한 반부패의제 발전방안 • 청렴사회 민관협의회 운영세칙 개정안
4차 (10.5.)	• '법조계 전관예우, 어떻게 타파할 것인가' 주제 토론
5차 (11.2.)	• 전문분과 및 실무협의회를 거친 3개 정책제안 안건 심의 ① 공익법인 등 투명성 제고를 위한 외부감사인 선임제도 개선 ② 특수활동비 편성 및 집행관리 정책 제도개선 ③ 법조계 전관예우 근절방안 • 정책제안 결정사항 언론 보도자료 배포

□ 실무협의회(실무회의)

차수	주요 내용
1차 (2.28.)	• 민간의장 호선 • 「청렴사회 만들기 기본계획안」 및 「청렴사회 민관협의회 운영 세칙안」 논의 • 「5개년 반부패 종합계획」 수립계획 보고·의견수렴
2차 (6.21.)	• 전문분과위원회 운영방안 • 청렴사회 민관협의회 주관 청렴사회협약 마련 방안 • (가칭)공익신고 명예의 전당 사업추진계획안
3차 (10.1.)	• 공익법인 등 회계투명성을 위한 감사공영제 도입방안 논의 • 특수활동비 편성 및 집행관리 정책제도개선방안 논의 • (가칭)청렴사회포럼 운영계획안 논의
4차 (10.30.)	• 공익법인 등 회계투명성을 위한 감사공영제 도입방안 2차 논의 • 법조계 전관예우 근절을 위한 제안 논의 • 공익신고자 보호확대 및 신고 활성화 방안 논의

□ 전문분과위원회

분과	논의 주제
정치 행정	• 특수활동비 제도개선 방안 • 지방의회 무기명 표결제도 개선 방안 • 정치자금 투명성 확보 방안
경제	• 공익법인 회계투명성 제고를 위한 감사공영제 도입방안 • 금융기관 실소유자 확인에 대한 감독 강화 및 미이행에 대한 제재 실효성 강화 방안
교육	• 청렴교육을 위한 학교 교육과정 구성안 • 청소년 활동과 연계한 청소년 청렴교육 방안 • 민간영역의 성인 청렴교육 활성화 방안
지역	• 주민소송제도 실효성 강화 방안 • 지방공공기관 인사비리 개선 방안 • 지방의회의원 겸직금지 규정 실효성 제고 방안
공정 신뢰	• 사회복지 전달체계의 신뢰성 제고방안 • 공익신고자 보호 확대 및 신고 활성화 방안
총괄	• 청렴사회민관협의회 주관 청렴사회협약 추진방안 • 방위사업분야 청렴사회협약 추진 경과 보고

청렴사회 민관협의회 정책제안 사항

- 공익법인 등 투명성 제고를 위한 외부감사인 선임제도 개선

  의무 회계감사 단체인 총자산 100억원 이상의 공익법인, 사립대학 설치 학교법인, 300세대 이상 공동주택에 대하여 감독기관 또는 제3의 기관이 ① 일정 자격기준을 갖춘 감사인 풀(pool)을 구성하고 ② 무작위 등 객관적인 방식으로 외부감사인을 지정하는 '감사인 지정제'를 도입하여 감사의 객관성과 공정성을 제고하는 방안을 제안

- 특수활동비 편성 및 집행관리 정책·제도 개선

  국회·정부의 특수활동비 편성·집행과 관련하여 ① 특수활동비 사용 범위의 명확한 한정, ② 불가피한 경우 외에는 특수활동비 예산편성 중단 또는 감축, ③ 특수활동비를 정기적으로 선지급하는 관행의 중단, ④ 특수활동비 집행 결과보고서의 국회 제출 및 주요 내용 공개, ⑤ 특수활동비 부당사용에 대한 정기적인 조사 실시를 제안

- 법조계 전관예우 근절

  법조계의 소위 전관예우를 전관특혜로 규정하면서 ① 고위 법조공직자 퇴직 후 일정 기간 변호사

등록 신청 제한, ② 판·검사 등 공직 출신 변호사의 퇴임 전 소속기관 사건 수임 제한기간 연장(현행 1년) 및 위반시 제재규정 신설, ③ 퇴직 법관이 경륜을 활용하여 재판업무에 종사할 수 있도록 하는 시니어법관 제도 도입, ④ 공직 출신 변호사의 수임자료 공개 등 전관예우 의혹에 대한 감독기능 강화를 개선방안으로 제시

(나) 지역 청렴사회 민관협의회 설치 협력·지원

중앙단위 청렴사회 민관협의회 출범과 더불어 지역사회 청렴문화 확산과 반부패 정책에 대한 주민참여 활성화를 위해 전국 17개 광역자치단체에 지역 청렴사회 민관협의회 설치를 지원하였다.

표준조례안을 마련하여 배포하고 17개 광역시·도 청렴윤리업무 담당자를 대상으로 설명회 개최 및 의견수렴을 실시하는 한편, 지역 청렴클러스터와 광역시·도 등을 방문하여 컨설팅을 실시하고 권역별 광역 지방자치단체장과 국민권익위원장과의 정책간담회 및 반부패 정책 토론회를 실시하여 지역사회의 관심 제고와 협조를 요청하였다.

충청권역 반부패 정책 토론회('18.8.28, 뉴시스)　　대구·경북 반부패 정책 토론회('18.9.19, 뉴시스)

그 결과 2018년 12월 말 기준 15개 광역시·도가 지역 청렴사회민관협의회 구성·운영 조례를 제정·공포하고, 6개 지역이 청렴사회민관협의회를 출범하는 등 지역 청렴문화 확산을 위한 민·관 협력 기반을 마련하였다.

연합뉴스 2018년 09월 26일 (일) 지역

[주목! 이 조례] 민·관이 함께 청렴사회 조성 분위기 만든다

[주목! 이 조례] 민·관이 함께 청렴사회 조성 분위기 만든다경남도, 청렴사회민관협의회 설치 조례안 제출…9월 정례회서 심의

경남도청

경남 청렴사회민관협의회 조례 공포(' 18.10.11, 연합뉴스)

NEWSIS 2018년 09월 12일 (수) 충북

충북청렴사회민관협의회 발대식

【서울=뉴시스】 박은정 국민권익위원장이 12일 충북 청주시 청주아트홀에서 열린 '2018 충청북도 청렴한마당 및 충북청렴사회민관협의회 발대식'에서 협약서에 연명으로 서명한 후 참석자들과 손을 맞잡고 기념촬영하고 있다. 2018.09.12. (사진=국민권익위원회 제공)

충청북도 청렴사회민관협의회 발족(' 18.9.12, 뉴시스)

〈 표 1-5 〉 지역 청렴사회 민관협의회 설치 현황

조례	자치단체명	조례 공포일	협의회 구성일	비고
1	서울특별시	-	2018.11.28.(구)	'19년 예정
2	부산광역시	2018.09.19.	2018.10.25.(출)	
3	대구광역시	2018.07.02.	2018.10.29.(구)	
4	인천광역시	2018.10.08.	2018.10.23.(출)	
5	대전광역시	2018.10.05.	2018.10.30.(구)	
6	광주광역시	2018.10.15.	2018.10.30.(구)	
7	울산광역시	2018.07.26.	2018.10.19.(구)	
8	세종특별자치시	2018.08.10.	2018.10.31.(출)	
9	강원도	-	-	'19년 예정
10	경기도	2018.10.01.	2018.11.26.(구)	
11	충청남도	2018.10.30.	-	
12	충청북도	2018.08.03.	2018.09.12.(출)	
13	경상남도	2018.10.11.	2018.11.12.(구)	
14	경상북도	2018.10.01.	2018.10.28.(구)	
15	전라남도	2018.06.28.	2018.10.29.(출)	
16	전라북도	2018.08.10.	2018.09.19.(출)	
17	제주특별자치도	2018.10.11.	2018.10.22.(구)	

※ 범례 : (구)=위원 구성일, (출)=출범일

(다) 지역별·분야별 청렴사회협약 체결 지원

국민권익위는 민선7기 지방정부 출범 직후 지역 청렴사회민관협의회의 구축과 더불어 지역별 및 사회분야별 청렴사회협약 체결을 적극 독려하였다.

그 결과 2018년 하반기에 9개 지역에서 지자체, 공공기관, 경제단체, 직능단체, 시민단체, 기업 등이 참여하는 청렴사회협약을 체결하였다.

전남 청렴사회협약 체결('18.7.9.)

대전 청렴사회협약 체결('18.11.5.)

또한, 중소기업분야 38개 기관·단체(9.28.)가, 공기업분야 35개 공공기관이 청렴사회협약을 체결하고 청렴문화 확산과 솔선수범을 위한 약속을 다짐했다.

중소기업분야 청렴실천협약 체결('18.9.28.)

공기업분야 청렴실천협약 체결('18.11.15.)

(다) 청렴시민감사관 제도 운영 활성화

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

이를 위해 「공공기관 부패방지시책평가」를 통해 각급 공공기관의 청렴시민감사관 제도 도입 및 운영 실적·성과를 측정하고 있다. 2018년 기준, 시책평가 대상 246개 기관 중 243개(98.8%) 기관이 제도를 도입하여 운영하고 있으며, 대부분 기관에서 청렴시민감사관의 시정요구 등에 대하여 관련 규정 제·개정 및 감사 실시 등의 실질적인 활동실적이 있는 것으로 나타나 제도가 상당부분 정착되었음을 보여주고 있다.

또한, 청렴시민감사관의 역량강화를 위하여 각급기관 청렴시민감사관 및 제도운영 실무자를 대상으로 특별교육 및 간담회를 실시하여 제도의 발전과 활성화를 위해 지속적으로 노력하고 있다.

2018 청렴시민감사관 간담회('18.9.13.)

(라) 지역 사회의 청렴문화 확산 활동 지원

국민권익위는 지역 주민들과 함께하는 청렴문화 확산 활동을 적극 지원하고 있다. 청렴이라는 다소 어려운 주제를 보다 부드럽게 홍보하고, 주민들의 흥미를 유발하여 자연스럽게 생활 속 문화로 자리매김토록 하고자 함이다.

전국 10개 혁신도시의 청렴클러스터(청렴문화 확산을 위해 공공기관을 중심으로 구성된 민·관 협의체)가 주축이 되어 청렴영화 상영, 청렴토크 콘서트, 청렴글짓기·표어·포스터 공모전, 청렴음악제·연극제, 청렴 골든벨 퀴즈 등 다양한 청렴문화 프로그램을 구성하여 소속 직원은 물론 지역 주민들과 함께 행사를 진행한다.

올해는 '광주·전남 빛가람 청렴문화제'(7.9.~7.13.), '경북 김천 청렴문화제'(7.12~7.13), '제주 청렴문화제'(9.3.~9.8.), '충청북도 청렴한마당'(9.12.), '청정강원 청렴문화제'(9.17.~9.21.), '울산 청렴 어울림 한마당'(9.19.), '전북 청렴누리문화제'(9.19.~9.21.), 순천시(10.13.) 등의 지역 청렴문화 축제를 비롯하여 고성 교육지원청(9.10.), 부산교육청(9.14.), 관세청 서울세관과 인천세관(9.17.~9.21.), 창원 교육지원청(10.19.~10.20.) 등이 청렴문화제를 개최하였다.

부산교육 청렴문화제(9.14.)

전북 청렴누리 문화제(9.19.~9.21.)

광주전남 빛가람 청렴문화제(7.9.~7.13.)

제주 청렴문화제(9.3.~9.8.)

특히 올해로 4회를 맞은 '광주·전남 빛가람 청렴문화제'는 전라남도가 행사를 주관하여 5일 동안 광주광역시와 전라남도, 나주시 소재 25개 공공기관이 함께 30여 개 행사 프로그램을 준비하여 지역주민과 청소년, 어린이 등 연 인원 3만여 명이 참여하는 지역의 대표 청렴문화제로 자리매김하였다. 국민권익위는 청렴문화제가 전국으로 확산될 수 있도록 앞으로도 적극적으로 지원·협력할 계획이다.

(마) 청렴정책에 대한 국민모니터링 실시

「청탁금지법」 시행 등 정부의 강력한 부패방지 정책 시행에도 우리 사회에 대한 부패인식 수준은 답보상태이고 우리사회의 부패수준에 대한 공직자와 일반국민 간의 인식차가 매우 큰 상황으로, 국민권익위는 반부패·청렴정책의 수요자이자 수혜자인 일반 국민의 눈높이에서 정책방향과 정책변화에 대한 효과성과 국민체감 등의 피드백을 얻고자 반부패·청렴에 관심이 있고 이해도가 높은 국민을 대상으로 50명의 청렴정책 국민모니터단을 구성·시범 운영하였다.

이를 위해 청렴정책 국민모니터단을 전체 10개 팀으로 편성하고 「5개년 반부패 종합계획」의 세부 정책과제 배정하여 정책에 대한 개선·보완점, 정책인지도 등에 대한 모니터링을 실시하였고, 의견수렴 간담회, 워크숍 및 토론회를 실시하여 5개년 반부패 종합 계획 세부과제에 대한 의견을 공유하고 토론하며 개선점을 찾아내고 국민의 의견과 목소리를 반부패 정책으로 담아내고자 노력하였다.

국민모니터단 발대식('18.4.28.)

국민모니터단 활동보고회('18.11.10.)

모니터링 중간점검 및 워크숍('18.6.23.)

(2) 청렴문화 확산 및 국민권익 증진을 위한 민간보조사업 추진

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

2018년에는 8개 사업(청렴한 지역사회 만들기 분야 6개, 권익증진 분야 1개, 반부패 민·관 협력 활성화 분야 1개)을 선정하고, 총 169백만원의 예산을 지원하였다.

민간보조사업은 정부가 아닌 민간부문의 창의성을 활용하여 자발적인 청렴문화 확산과 참여를 유도하기 위한 것으로, 올해는 그동안의 단순 교육이나 강의 방식을 벗어나 다양한 체험과 참여를 유도하는 사업을 주로 선정하였다.

특히 청소년을 대상으로 배려, 공정 등 청렴의 6가지 의미를 이해하기 쉽고, 즐겁게 참여할 수 있도록 체험창작극을 제작하는 사업과 사회초년생인 2030세대들이 직접 경험한 채용비리, 차별, 불공정 등에 대해 사례를 수집하여 기획단계에서부터 시나리오 작성과 연극 공연에 까지 직접 참여하는 반부패 창작연극 사업이 새롭게 선정되었다. 또한, 2017년에 이어 국민들이 직접 불합리한 제도 등에 대해 개선방안을 제시하고 전문가와 정책 담당자가 참여하여 해당 개선방안의 실행력을 제고시키는 '시민제안대회' 등이 보조사업으로 추진되었다.

〈 표 1-6 〉 2018년 민간보조사업 선정·지원 현황

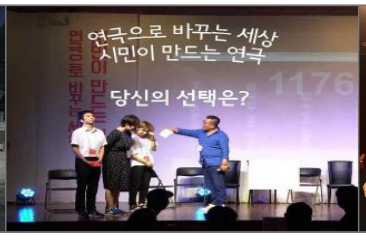
주제	연번	지역	단체명	사업명
청렴한 지역사회 만들기(6)	1	광주	광주YWCA	청렴 세상을 향한 청소년 창작극!
	2	경기	군포YMCA	투명한 사회를 만들기 위한 민관협력 프로젝트 "군포청렴사회네트워크"
	3	전국	바꿈-세상을 바꾸는 꿈, 극단99도	청렴공론장으로 만드는 반부패 창작연극 "청년, 청렴으로 수렴하다"
	4	경남	진주YMCA	"당당하게 달리자~! 청렴맨!!"
	5	전국	참교육을 위한 전국학부모회	청탁금지법 시행 2년, 청렴한 학교문화 만들기
	6	전국	한국투명성기구	기업청렴성 증진을 위한 프로그램 추진
국민권익 증진(1)	7	전국	행정개혁시민연합	행정개혁 시민제안대회
반부패 민관협력 활성화(1)	8	전국	투명사회실천네트워크	청렴사회 조성을 위한 민관협력체계 개발 및 사회분야별 조직화 사업

청탁금지법 시행2년, 청렴한 학교문화 만들기

행정개혁시민제안대회

기업청렴포럼

UN세계반부패의날 기념 캠페인



반부패창작연극 '라플레시아'

청렴컨퍼런스

특히, 바꿈 세상을 바꾸는 꿈 & 극단99도는 청년들이 취업과 직장생활에서 직접 겪은 부조리 문제를 공론장을 통해 시나리오로 만들어 대학로 연극 '라플레시아'를 공연하였다.

미리 기획한 전반부 내용을 기초로 50여명의 청년(일반시민)들이 모여서 공론장을 통해 후반부 시나리오를 직접 작성하였고, 이 시나리오를 바탕으로 극단99도의 전문배우들이 연극을 완성하여 대학로 소극장 '혜화당'에서 11.28.~12.9. 기간 동안 공연하였다.

연극 전반부 내용

입사지원서를 쓸 때마다 떨어지는 구직남씨(30세)는 어느 날 굴지의 무역회사에 입사하게 된다. 회사의 엄청난 복지에 감탄하며 좋아하던 구직남은 우연히 회사의 부정부패를 목격하는데, 내부고발자가 될 것인가 묵인할 것인가 갈등하는 구직남, 만약 당신이 구직남씨라면 어떻게 할 것인가?

연극을 관람한 시민들은 "내가 이렇게 살고 있다", "우리의 첫 사회생활 내면의 모습을 잘 보여줘", "주인공과 같이 울었다" 등 반응을 보이며 크게 공감하였다.

반부패창작연극 "라플레시아" 대학로 공연(11.28.~12.9.) 인터파크 관람평

(3) 기업 윤리경영 지원

기업의 윤리경영은 회계 투명성, 반부패 청렴성, 공정성 등 위원회의 부패방지 정책과 밀접한 관련이 있는 영역으로, 국민권익위는 정부 차원의 윤리경영 지원 사업을 과거 부패방지위원회(2002년) 시절부터 추진하였다.

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

이에 국민권익위는 2018년에도 기업의 윤리경영 실천을 지원하고 청렴한 기업 문화를 조성하기 위해 다양한 지원 사업을 추진하였다.

(가) 「기업윤리 브리프스」 제작·보급

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

「기업윤리 브리프스 」 웹진　　「기업윤리 브리프스」 브로슈어

특히, 2018년에는 기업이 글로벌 스탠다드에 적합한 부패방지경영시스템을 구축할 수 있도록 지원하기 위해 「ISO 37001 Study」 코너를 신설하여 단계별 가이드를 수록하였고 개인이 접하기 어려운 국내·외 전문자료와 최신 보고서, 트렌드를 수록하여 기업 관계자가 실제 업무에 활용할 수 있는 콘텐츠를 강화하였다.

「기업윤리 브리프스」는 매년 수신 고객들을 대상으로 만족도 조사를 실시하고, 상·하반기 편집자문위원회를 개최하여 고객의 의견을 수렴하는 등 쌍방향 소통에 노력하고 있고, 이를 통해 콘텐츠를 개선하고 독자들의 만족도를 높이고자 하였다.

한편, 「기업윤리 브리프스」의 수신 고객은 해마다 늘어 2018년 현재 공·사기업, 경제단체, 학계 등 7,390명에게 e-메일을 통해 브리프스를 제공하고 있다.

〈 표 1-7 〉 연도별 기업윤리 브리프스 수신 현황

연 도	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년
e-메일 구독	2,665명	3,297명	5,839명	5,921명	6,070명	6,200명	7,390명

(나) 기업윤리 교육과정 운영

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

집합교육 프로그램인 「기업윤리 사내전문가 양성 과정」은 청탁금지법 시행 이후 축적된 유권해석 및 각종 위반사례 교육, 국내외 윤리경영 동향 및 가이드 제공을 위한 전문가 특강, 민간기업 우수사례 발표 등 기업의 윤리경영 담당자들의 실무에 도움이 될 수 있는 커리큘럼으로 구성하여 진행하였고, 교육을 신청하는 기업이 꾸준히 증가하고 있다.('16년 58개→'17년 102개→'18년 114개)

또한, 2012년부터는 국비로 윤리경영 교육을 희망하는 기업에 직접 찾아가는 방문교육을 시작하여, 2013년 10회(511명), 2015년 13회(1,476명), 2017년 15회(2,036명), 2018년 19회(4,384명)으로 교육 참여 인원이 지속적으로 증가하였다. 이는 청렴하고 윤리적인 경영이 결과적으로는 기업의 수익 확대를 위해 필수적이라는 분위기가 기업 전반에 확산됨에 따라 교육수요도 폭발적으로 증가하고 있는 것을 보여준다.

포스코 ICT('18.3.20.)　　기업윤리 사내전문가 양성 과정('18.5.31.)　　사노피코리아('18.10.30.)

아울러 기업의 윤리경영 자체교육을 지원하기 위해 기업윤리 'e-러닝센터'를 구축하여 동영상, 애니메이션 등의 교육 컨텐츠를 제공하여 맞춤형 방문교육에 대한 기업의 수요를 충분히 충족시키지 못하는 물리적인 한계를 해소하고자 노력하였다.

2. 국제교류[6)]

가. 개관

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

국제 반부패 분야에서 국민권익위는 UN반부패협약, OECD뇌물방지협약 등 국제협약을 충실히 이행하고 G20, APEC 등 국제반부패 라운드의 이니셔티브에 적극적으로 동참하고 있다. 이러한 활동의 결과로 2018년에는 OECD 협약 4차 이행점검 결과에서 신고자보호제도가 우수사례로 언급되고, G20 반부패 이행보고서에 한국이 주도한 공공기관 반부패시책 장려정책 사례집 발간이 포함되기도 하였다.

국민권익위 위원장은 유일한 반부패 국제기구인 국제반부패아카데미(IACA) 집행이사회 이사로 선출되어, 향후 국제사회에서 반부패 이슈 논의를 선도하고, 한국의 반부패 경험을 공유할 수 있는 토대를 마련하였다. 또, 반부패분야 최대 회의인 국제반부패회의(IACC)의 2020년 개최지로 한국이 확정됨에 따라 대한민국의 반부패 경험과 교훈을 전세계와 공유할 수 있게 되었다.

한편, 유엔개발계획(UNDP)과 공동 추진중인 반부패기술지원사업은, 2016-2017년 베트남 대상 부패방지 시책평가에 이어 2018년에는 코소보와 미얀마를 대상으로 부패영향평가를 전수하였다. 여러 나라의 기술지원 요청에 따라 기존의 3개국에 더해 튀니지, 미얀마, 이라크, 카타르와 반부패 협력 MOU를 체결하는 등 UN반부패협약에서 강조하는 개도국 대상 반부패 기술지원에 있어서도 선도국으로 자리매김하고 있다.

6) 국제교류담당관 강미영 사무관

옴부즈만 분야에서는 호주 등 4개국 국가 옴부즈만과 양자협력 MOU를 체결하여 재외국민 권익보호의 교두보를 마련하고 있다. 그리고, 박은정 위원장은 2017년부터 전 세계 옴부즈만 기관들의 협의체인 세계옴부즈만협회(IOI)의 아시아지역 이사직을 맡아 아시아 선진 옴부즈만으로서 아시아 지역의 입장을 대변하고 재외국민 권익보호의 기반 확대에 앞장서고 있다.

또한, 「부정청탁 및 금품 등 수수의 금지에 관한 법률」에 따른 한국사회의 변화와 새 정부의 반부패 의지 등을 국제사회에 올바로 홍보함으로써 한국의 대외신인도를 높이고 있으며, 부패방지시책평가와 공익신고자 제도 등 우수 정책의 해외 확산을 위한 홍보도 지속 추진하고 있다.

나. 반부패 국제협력

반부패 분야에서의 국제협력은 2개 반부패 국제협약의 이행을 포함한 다자간 반부패 라운드 참여, 국제기구 및 외국 반부패기관과의 교류협력 및 한국의 반부패정책의 벤치마킹을 희망하는 국가들을 대상으로 시행하는 다양한 연수와 기술지원으로 나눠진다.

(1) 다자간 협력

(가) 반부패 국제협약 이행

① UN반부패협약

그간 선진국을 중심으로 진행되어 온 반부패 국제협약 논의에서 벗어나 선·후진국을 막론하고 통용될 수 있는 국제규범을 모색하게 되었는데, 이러한 고민의 결과로 탄생한 것이 UN반부패협약(United Nations Convention against Corruption, UNCAC)이다. 2003년 12월 멕시코 메리다에서 우리나라를 포함한 120여 개국의 정부 대표들이 참석한 가운데 UN반부패 협약에 대한 서명회의가 개최되었으며, 2005년 12월 14일 발효되었다.

우리나라는 2003년에 UN반부패협약에 서명하였으나, 협약의 핵심 내용인 부패자산 회복과 관련된 국내 이행입법 미비로 비준이 어려웠었다. 이에 국민권익위

(구 국가청렴위원회)는 국내 이행입법인「부패재산의 몰수 및 회복에 관한 특례법」초안을 마련하여 법무부에 제공하였고, 이 초안을 바탕으로 법무부가 제출한 법안이 2008년 2월 29일 국회를 통과함으로써 동 협약의 비준이 이루어지게 되었다. 2018년 6월 기준 협약 당사국은 우리나라를 포함하여 총 186개국(비당사국 : 시리아(서명국), 북한, 소말리아, 에리트레아, 수리남)이다.

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

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

이에 따라 협약 제3장(범죄화와 법집행)과 제4장(국제협력)을 대상으로 하는 1주기 이행점검(2010~2015년)에서 우리나라는 2012~2013년 중 불가리아와 인도로부터 협약이행 현황에 대한 점검을 받았으며, 2013~2014년 중 우리나라와 몽골이 미크로네시아의 협약 이행을 점검하였다. 또한 현재 우리나라와 사우디아라비아가 니우에의 협약 이행점검에 참여하고 있다. 협약 제2장(예방조치)과 제5장(자산회복)을 대상으로 하는 2주기 점검(2016~2021년)과 관련하여, 현재 우리나라는 베트남과 함께 솔로몬제도 대상 이행점검에 참여하고 있으며, 우리나라에 대한 점검은 2019년에 실시될 예정이다.

2018년 9월 5일에서 7일, 오스트리아 비엔나에서 열린 제 9차 부패예방 실무작업반 회의에는 102개 당사국 대표와 국제기구 대표 등 380명이 참석하였다. 동 회의에서 2017년 제7차 당사국 총회 결의안 '부패예방 조치 장려'에 따라 ▲이해충돌방지 및 관리, ▲공직자 재산 및 이해관계 신고를 주제로 각국의 관련제도를 공유하였다.

11월 12일에서 14일 제9차 이행점검그룹 제2차 속개회의에서는, 2주기 이행점검 관련 수검국 아이티에 대한 점검국으로 차드가, 미크로네시아에 대한 점검국으로 중국이 선정되었다. 또한 1주기 이행점검(2010-2015, 협약 3장 및 4장 대상)이 거의

완료됨에 따라, 권고사항과 결론을 논의하였는 바, 이를테면 '범죄화와 법집행' 관련하여 부패범죄를 범죄화할 때 법적 틀을 간명하게 할 것이 권고되었다. 우리나라의 경우에도 뇌물관련 처벌 법규가 형법, 특가법, 부패방지법 등에 산재해 있고, 각 규정마다 요건사실이 유사하여 뇌물관련 처벌법규 정비가 필요한 것으로 보인다.

② OECD 뇌물방지협약

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

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

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

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

2018년 7월 2~4일에는 OECD 사무국과 주심사국인 이탈리아와 핀란드로 구성된 실사단이 한국의 4주기 이행점검 실사를 위해 한국을 방문하였다. 이후 12월

11일~13일 파리 OECD 본부에서 열린 회의에서 최종적으로 한국에 대한 이행심사 보고서가 채택되었다. 주요 권고사항으로는 ▲법인에 대한 제재 수준 강화, ▲검찰과 경찰간 정보공유 등 협력 강화, ▲해외뇌물 목적의 부정회계 적극 수사, △정부기관 및 민간의 해외뇌물 적발역량 강화 등을 제시하였다. 심사단은 한편, 한국의 「공익신고자 보호법」을 통한 광범위한 내부신고자 보호체계 구축과 최근 외국공무원 뇌물방지법 개정을 통해 제3자에 대한 뇌물제공 처벌이 가능해진 점을 OECD 회원국들에게 모범이 되는 긍정적인 면으로 평가하였다.

(나) 국제기구·회의체 반부패 공조

① G20 반부패 행동계획

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

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

2010년 서울 정상회의 시 채택된 G20 반부패 행동계획의 이행력 담보를 위하여 각국 및 G20 공동의 진전사항을 매년 G20 정상들에게 보고하고 있으며, 2010년 행동계획을 승계·발전시킨 2017-2018년 G20 반부패 행동계획을 채택·이행하였다.

〈 표 1-8 〉 2017-2018년 G20 반부패 행동계획 주요 내용

	G20 반부패 행동계획 주요 내용
1	UN반부패협약 비준 및 이행
2	2030 지속가능개발계획의 목표 16 달성 노력
3	부패사범, 도난자산회복, 자금세탁근절, 범죄수익 등 반부패법 집행 관련 국제 협력 증진
4	법인의 실소유자 투명성 관련 FATF 권고 및 G20고위급 원칙 이행
5	중소기업 및 비금융전문서비스 등 민간부문 청렴문화 증진
6	외국뇌물 범죄화 및 법인책임 강화, OECD 뇌물방지협약 관련 협력
7	부패취약 분야에 대한 부패 위험 해결을 위한 구체적·실질적 행동 실시
8	정보공개, 공직자 이해충돌 예방, 공공행정 부패위험 최소화, 공공기관 부패방지시책 시행 장려, 국제 청렴파트너십 장려, 공직자 기소면제 해결, 신고자 보호제도 증진 등 공공부문 청렴·투명성 증진
9	국제 모범사례 개발, 효과적 거버넌스 증진, 투명성 갭 해소 등을 통한 부패 취약부문의 부패위험 해소 노력
10	국제기구의 부패방지 노력 강화 및 청렴 운영 장려
11	기술지원 등 UN반부패협약 이행을 위한 역량구축 지원
12	반부패 증진을 위한 혁신, 신기술, 우수사례, 기술지원 등 활용

국민권익위가 2017-2018 G20 반부패 행동계획의 일환으로 제안했던 G20 회원국들의 공공기관 반부패시책 시행 장려정책 조사를 성공적으로 마무리하여, 동 결과보고서를 제출하였고, 이러한 내용이 2018 이행보고서에 포함되었다.

2018년 10월 8일에서 10일까지 파리 OECD 본부에서 열린 제3차 회의는 부분적으로 OECD 뇌물방지작업반과 공동으로 개최되었다. 동 회의에서는 공기업 청렴성 제고와 이해충돌방지에 대한 고위급 원칙안이 마련되었으며, 2019년-21년간 행동계획과 관련하여 2019년 의장국인 일본은 뇌물, 인프라, 내부고발자, 신기술(가상화폐 등) 등 주제를 제안하였고, 특히 주요의제로 부패측정 수단에 대한 논의가 포함될 것으로 예상된다.

반부패 실무그룹의 논의 성과를 바탕으로 2018년 11월 30일에서 12월 1일 아르헨티나 부에노스아이레스에서 개최된 G20 정상회의에서는 '공기업 청렴성 제고'와 '이해충돌방지에 관한 고위급 원칙안'이 부속서로 채택되었다. G20 정상들은 또한 2019-2021 반부패 행동계획안에 합의하였으며, 부패와 경제범죄간 연계 및 해결방안을 검토할 것과, UN반부패협약 효과적 이행을 회원국에 요청하였다.

② APEC 반부패·투명성 워킹그룹

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

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

국민권익위는 매년 「APEC 반부패·투명성 워킹그룹회의」 및 워크숍에 참여하여 우리 정부의 반부패 노력과 의지를 홍보하고 회원국의 반부패 역량 강화에 기여하고 있다. 2018년에는 2월 25일부터 26일간의 제26차 회의와 8월 6일부터 7일간의 제27차 회의가 파푸아뉴기니 포트모르즈비에서 개최되었다. 국민권익위는 제26차 회의에서는 「청탁금지법」과 공익신고제도 및 새정부의 반부패 의지를, 제27차 회의에서는 5개년 반부패종합계획 마련과 공직자 이해충돌 방지제도 강화 등 부패방지 관련 법·제도 보완 노력을 소개하였다.

2018년 APEC 각료회의 선언문에는, 부패수익 환수, 외국뇌물 근절을 위한 사법공조와 국제협력의 필요성을 강조하는 내용을 담아, 회원국의 지도자들에게 부패척결에 대한 관심을 촉구하였다.

③ ADB/OECD 아·태 반부패 협의체

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

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

2018년에는 카자흐스탄 아스타나에서 11월 8일에 제2차 공공청렴네트워크 회의, 9일에는 조달관련 부패방지워크숍을 개최하였다. 공공청렴네트워크(Public Integrity Network, PIN) 회의는 2017년 서울에서 열린 제9차 컨퍼런스에서 처음 개최된 세부회의체이며, 동 회의는 '공공조달분야 청렴'을 주제로, 다음날 워크숍과 연계하여 15개국의 조달 및 부패방지 담당 공직자들이 참여하여, 공공조달의 기획부터 종료단계까지 부패위험요소 시뮬레이션 실습 등이 이루어졌다. 한국 대표단은 나라장터시스템을 비롯한 공공조달 정책을 소개하면서, 조달 전자화 시스템, 조달담당자에 대한 청렴·윤리 교육 등 부패예방 정책을 공유하였다.

④ 국제반부패아카데미

제7차 당사국 총회(9.27., 비엔나)

반부패 교육훈련 전담 국제기구인 국제반부패아카데미(International Anti-Corruption Academy, IACA 회원국 74개)와 한국 정부의 반부패 전담기구인 국민권익위는 2012년 3월 협력 MOU를 체결한 이래 활발한 교류를 통하여 각자의 반부패 교육 분야 지식과 역량을 발전시키고 국제사회의 부패 척결 노력에 대한 기여를 강화하고 있다.

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

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

한편, 2013년부터는 한국의 반부패 청렴업무 실무자를 대상으로 한 IACA의 맞춤형 반부패 교육과정이 운영되고 있는데 2018년에는 총 24명이 5월 30일에서 6월 7일까지

교육 훈련을 받았다. 이와 같이 양 기관은 호혜적 관계를 기초로 적극적인 협력 활동을 통해 조직 및 정책적 역량을 강화하고 있다.

2018년 9월 27일에서 28일 오스트리아 비엔나에서 열린 제7차 당사국 총회에는 당사국, 옵저버 국가, 국제기구 등 70개국 270명이 참석하였으며, 한국의 박은정 국민권익위 위원장이 신임 집행이사회 이사로 선출(2019~2024)되었다. 동 회의에서는 IACA의 재정상황이 심각한 상황에 이르렀으며, 회원국들의 추가 재정기여의 필요성에 대한 공감대가 이루어졌다.

⑤ 국민권익위-UNDP 반부패 협력 사업

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

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

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

2018년에는 미얀마와 코소보를 대상으로 부패영향평가 제도 도입을 기술지원하기로 하여, 화상세미나와 연수를 통해, 부패영향평가가 양 국에 도입될 수 있도록 법령과 운영 사례를 제공하였다. 2019년에는 우즈베키스탄, 말레이시아, 르완다를 대상으로 부패방지 시책평가에 대한 기술지원을 실시할 예정이다.

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

(2) 양자 간 협력

(가) 반부패 MOU 이행협력

① 한-인도네시아 부패방지협력사업

2006년 12월 처음 체결된 한-인도네시아 반부패 협력 MOU는 우리나라가 외국 정부와 체결한 최초의 반부패 MOU로, 반부패 노력의 성과가 가시화되고 있는 한국으로부터 부패예방 정책과 기법을 배우고 한국과의 반부패 협력을 확대하려는 인도네시아 부패방지 위원회(KPK) 측의 요청에 따라 추진되었다.

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

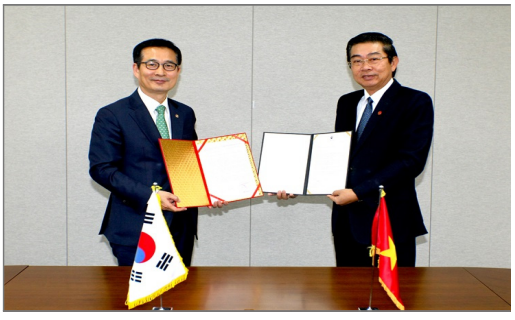
한-인니 MOU 서명식(7.4., 자카르타)

2018년 7월 4일 이건리 국민권익위 사무처장과 아구스 라하르조 인도네시아 부패방지위원회 위원장은 인도네시아 자카르타에서 MOU를 3년간 연장하는 합의문에 서명하였고, 한-인니 반부패 정책 세미나를 공동으로 개최하여 한국의 청탁금지법, 청렴교육, 기업 반부패가이드, 범죄수익환수시스템 등 주요 반부패 정책을 공유하였다. 동 워크숍은 KOMPAS(인니 최대 일간지) 등 현지 8개 매체에서 보도될 정도로 언론의 관심을 받았다.

② 한-베트남 부패방지협력사업

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

2018년 7월 6일 국민권익위는 베트남 하노이를 방문하여 베트남 중앙내무위와 반부패 협력활동 이행을 점검하고 주요 반부패 정책 추진현황을 공유하였다. 국민권익위 측은 한국의 범죄수익 환수제도를, 베트남 측은 반부패 주요정책을 소개하였다.



한-베트남 MOU 서명식(10.29.)

2018년 10월 29일 양 기관은 세종에서 국민권익위 사무처장과 베트남 중앙내무위원회 부위원장 등이 참석한 가운데 양 기관 간 반부패 협력을 2년 연장하기로 합의하였다. 또한 10월 29일부터 30일까지 양 일간 개최된 협력회의에서 국민권익위는 공직자 이해충돌 방지 규정을 포함한 공무원 행동강령과 청렴교육 제도를, 베트남 중앙내무위는 최근 베트남의 반부패 활동을 발표하였으며, 향후 반부패 협력방안에 대해서도 논의하였다.

다. 옴부즈만 국제협력

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

(1) 다자간 협력

(가) 세계옴부즈만협회

세계옴부즈만협회(International Ombudsman Institute, IOI)는 위법부당한 행정처분으로부터 국민의 권리와 이익을 보호하는 감시자, 중재자, 권익 옹호관이라는 의미의 옴부즈만의 개념 확산 및 기능 강화를 위해 1978년에 설립된 비영리 법인으로, 세계 114개 국가의 197개 옴부즈만 기관이 가입된 협의체이다.

국민권익위원회 전신인 국민고충처리위원회가 1996년 IOI에 가입하였으며, 2008년 국민권익위 출범 이래 2015년까지 국민권익위원장은 아시아 지역회장 또는 지역 이사로서 IOI 이사회 및 총회에서 각종 의제에 대한 논의와 결정에 참가하여 아시아 지역의 입장 및 의견을 IOI 정책에 반영하는 등 활발한 활동을 이어오고 있다.

2017년 6월에 취임한 박은정 위원장은 전임 위원장에 이어 12월 4일 IOI 아시아 지역이사로 선출되었다. 박 위원장은 일본, 홍콩, 마카오 등 13개 아시아 회원국으로부터 8표를 획득하여 지역이사로 선출되었으며 이는 국민권익위가 국제사회에서 옴부즈만 선도 기관으로서 자리매김하고 있다는 것을 재확인하는 계기가 되었다.

2018년 5월 2일에서 3일 토론토에서 열린 IOI 이사회에서 아시아 지역 대표 이사로 참석한 박은정 위원장은 IOI 회원자격 심사와 규정개정 등을 논의하였다.

(나) 아시아옴부즈만협회

아시아옴부즈만협회(Asian Ombudsman Association, AOA)는 1996년 설립되어 아시아 지역에서 옴부즈만 제도의 확산과 발전을 도모하고 있다. 회원은 현재 한국, 중국, 일본, 파키스탄, 태국, 홍콩 등 정·준회원 20개국 38개 기관이다. 국민권익위는 창립회원으로 2003년부터 2015년까지 협회의 재무이사로서 활발한 활동을 해왔으며, 1997년, 2004년, 2014년, 2017년 네 차례 한국에서 AOA 이사회 및 총회를 개최하였다.

국민권익위는 강원도 사회갈등조정위원회와 공동으로 제15차 AOA 총회를 2017년 5월 16~19일 평창에서 개최하였다. 제15차 AOA 총회 및 제20차 이사회와 함께 '아시아 옴부즈만의 발전과 미래'라는 주제로 글로벌 옴부즈만 컨퍼런스가

개최되었으며, 25개국 회원국 대표단 및 초청연사, 국회 정무위원장 및 국내 시·도 옴부즈만 등 총 450여명이 참석하였다.

(2) 양자 간 협력

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

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

MOU상 재외교민 권익보호 장치

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

(가) 한-호주 옴부즈만 협력사업

국민권익위는 2015년 6월부터 2018년 6월까지 3년간 호주 연방옴부즈만과 협력 MOU를 맺고 양국 국민들의 고충처리 및 권익 보호를 위하여 협력해왔다.

2017년 12월 6일, 양국 옴부즈만은 호주 캔버라에서 MOU 이행협력회의를 갖고, 양측의 정책과 서비스 시스템에 대한 정보를 교환하였다. 호주 연방옴부즈만이 외교, 국방, 사회보장 등의 업무를 담당하는 반면, 지방 정부에 대한 고충 및 생활 민원은 주(state) 옴부즈만이 담당하는 바, 국민권익위는 한국 교민이 가장 많이 거주하는 뉴사우스웨일즈주(NSW) 옴부즈만을 방문, 협의회를 개최하고 민원 분류 및 처리 시스템 등 향후 양측 옴부즈만의 협력방안에 대한 의견을 나누었다.

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

(나) 한-태국 옴부즈만 협력사업

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

한-태국 MOU 서명식(5.2., 토론토)

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

2018년 11월 국민권익위는 MOU 이행 협력을 위해 태국을 방문하여 한국기업인 고충청취 간담회(11.19), 옴부즈만 이행협력회의(11.20-21)를 개최하였다. 주태국 대사관과 공동으로 개최된 기업인 고충간담회에서는 현지 교민의 고충처리 현황을 공유하고, 태국 옴부즈만에 협조가 필요한 사항을 청취하였다. 또한 20일 이행협력 회의에서는 양기관 주요정책을 공유하였으며, 또한 기업인 간담회에서 접수된 한국교민 민원에 대해 태국 옴부즈만 측의 우호적인 처리를 약속받았다.

(다) 한-인도네시아 옴부즈만 협력사업

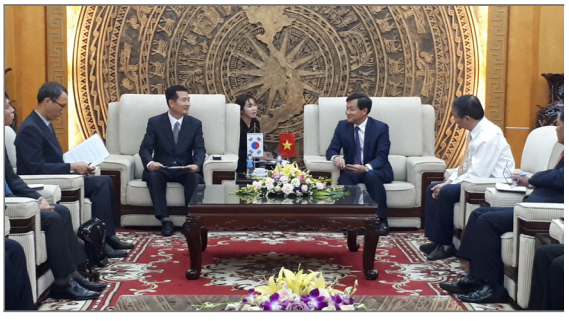
국민권익위와 인도네시아 옴부즈만은 2010년 12월 MOU 체결 이후 정례적으로 양자 협력회의를 개최해 오고 있으며, 양국 재외국민 고충해결을 위하여 긴밀한 협력 및 IOI·AOA 등 다자기구에서 상호지지 등 우호관계를 이어오고 있다.

2017년 5월 18일에는 AOA 총회 행사 계기로 방한한 인도네시아 옴부즈만과 협력 MOU를 연장체결하였다. 주요 개정사항은 양기관의 옴부즈만 제도발전과 역량 강화를 MOU 협력분야에 추가하였으며, 양 기관에 부담을 주는 의무조항을 개정하였다.

2018년 12월에는 인도네시아를 방문하여 주인도네시아 대한민국 대사관 간담회(12.17), KOTRA 인도네시아 자카르타 지부 방문(12.17)을 통해 현지 한국교민과 기업인들의 애로사항을 청취하였고, 인도네시아 옴부즈만과 MOU 이행협력회의(12.18)를 개최하여 양국 교민의 민원처리 현황 및 옴부즈만 홍보방안과 양 기관의 우수 정책을 공유하고 한국교민의 애로사항에 대한 인도네시아 옴부즈만의 우호적 처리를 약속받는 시간을 가졌다.

(라) 한-베트남 옴부즈만 협력사업

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



베트남 감찰원장 면담(7.6., 하노이)

2018년 7월 6일 베트남을 방문한 국민권익위 대표단(단장 이건리 사무처장)은 베트남 감찰원장과 면담 후 부원장과 정책협의회를 실시 하였다. 동 회의에서 베트남 측은 베트남 지방정부에 도입한 부패방지 시책평가 현황에 대해 발표하였는데, 2019년부터 부패방지 시책평가를 베트남 중앙정부에까지 확대하는 계획에 대한 국민권익위의 지원을 요청하였다. 국민권익위는 베트남 정책 지원을 약속하며 후속 회의에서 구체적 내용을 교환하기로 하였고, 베트남 측이 요청한 부패방지 제도개선 제도를 소개하였다.

이어 양 기관은 2018년 9월 세종에서 후속 정책협의회를 개최하였다. 이 회의에서 양 기관은 베트남의 부패방지 시책평가 시행 확대를 위해 국민권익위가 지원할 것에 합의하였는데, 온라인을 통해 국민권익위가 베트남의 계획안에 자문하는 방안이 검토되었다. 또한, 한국의 청렴교육 경험과 행정심판 제도가 소개되어 베트남 대표단의 관심을 끌었다.

라. 정책협력 및 국제홍보

(1) 반부패 기술지원사업

(가) 외국공무원 청렴교육과정

국민권익위는 전 세계 공무원들의 반부패 역량 강화에 기여할 목적으로 2013년에 '외국인 대상 청렴교육과정'을 개설했다. 동 연수과정은 국민권익위가 세계 각국의 반부패 관계기관으로부터 연수생을 모집해 실시하는 과정으로, 우리의 반부패 정책에 대한 외국 공무원의 교육 수요 증가 및 반부패 기술지원 분야에서 한국 정부의 기여에 대한 국제사회의 기대가 높아짐에 따라 개설되었다.

2018년 연수과정은 부패문제에 체계적이고 효과적으로 대응하기 위한 실무적인 지식과 기술을 제공하는 것을 목표로 5월 7일부터 2주간 세종, 청주(청렴연수원), 서울에서 진행되었으며, 싱가포르, 쿠웨이트, 콜롬비아 등 15개국에서 총 16명이 선발되어 참가했다. 교육과정은 사전 수요조사를 통해 청렴도 측정과 신고자 보호, 부패수사 등 연수생들의 교육 수요가 가장 높은 과목들로 구성되었다.

외국공무원 대상 청렴교육과정 환영식(5.8.)

2016년에 개설한 연수과정 페이스북(www.facebook.com/acrc.training)을 통해 교육생 간 네트워킹과 정보공유가 유지되도록 지원하고 있으며, 연수생 귀국 후 학습내용의 현지 정책 반영 등 성과사례를 지속적으로 발굴하고 있다.

(나) 외국 공무원 역량 강화 연수

MOU 체결국가를 대상으로 한 반부패 정책 기술전수를 위한 정책 연수와 더불어, 해당 국가의 요청이 있거나 과거 기술지원을 통해 정책 도입이 추진 중인 경우에 해당 국가 담당공무원을 대상으로 한 심도있는 연수과정을 제공하고 있다.

부패방지시책평가 및 부패영향평가 등 한국의 우수한 반부패 정책을 자국에 도입하고자 하는 국가가 점차 늘어남에 따라 2018년에는 전년도의 비해 외국 공무원 역량 강화 연수가 증가하였다. 2018년에는 코소보 반부패청 대상 부패영향평가 초청연수(4.25~27), 부탄 부패방지위원회 대상 민원처리·행정심판·제도개선 연수(4.26~27), 미얀마 부패방지위원회 대상 부패영향평가 초청연수(5.30~6.1), 이라크 청렴위원회 대상 부패방지시책평가 등 연수(8.28~30), 베트남 감찰원(9.12)과 중앙내무위 대상 반부패 정책 연수(10.29~30), 카타르 행정투명성청 대상 연수(10.31~11.2)를 각각 실시하였다.

코소보 초청연수 기념(4.27.)

(2) 홍보사업

(가) 주한 외국기업 대상 간담회

국민권익위는 2008년 출범 이래 외국기업인의 경영상 애로사항을 청취하고 국가 청렴도를 제고하기 위한 우리 정부의 노력을 설명하기 위해 연례적으로 주한 외국기업 CEO를 초청하여 정책 간담회를 개최하고 있다. 국민권익위는 지난 8년 간 연례행사로 자리 잡은 본 간담회를 우리나라의 반부패 정책에 대한 외국 경제인의 이해도를 높이고 외국기업의 경영활동상 애로사항을 청취하는 창구로 활용하고 있다.

2018년에는 4월 18일에 주한 외국상공회의소 임원을 대상으로 정책간담회를 개최하였다. 동 간담회에는 주한미국상공회의소 전무, 호주상공회의소 이사, 유럽상공회의소 소장, 서울재팬클럽 소장 등 외국 상공회의소 임원 9명이 참석하였다. 동 회의에서는 청탁금지법 시행령과 공무원 행동강령 개정 사항 등 외국인이 한국 공직자와의 관계에서 알아야 사항을 공유하였고, 위원회내 기업고충민원팀이 출범하여 적극적으로 기업고충을 처리할 계획임을 알렸다. 간담회 참석자들은 청탁금지법 해석과 관련하여 보다 구체적인 답변을 위해 설명회 개최를 희망하였고, 주한 외국인도 복지 혜택을 공평하게 받을 수 있도록 개선을 요청하였다.

주한 외국상공회의소 임원 간담회(4.18.)

(나) 외국인 대상 간행물 제작·홍보

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

2018년에는 국제행사 및 대외홍보 시 활용하기 위해 국민권익위의 기본 기능과 성과를 담은 브로슈어를 수정·제작(6월)하였으며, 2018년 한해의 활동성과를 담은 권익영문백서를 제작·배포(5월)하고, 좀 더 신속하고 정확한 대외홍보를 위해 국내외 정책고객에게 뉴스레터를 발송하였다. 특히 6월부터 뉴스레터 발송주기를 기존 분기별에서 매월로 변경하였으며, 대상자도 1500명에서 2200명으로 확대하여 배포하고 있다. 한편, 한국의 우수 정책의 외국 소개 및 확산을 위해 각종 정책

자료집을 영문으로 번역·배포하고 있는데, 작년에는 청렴도평가 가이드(1월)를 업데이트·제작하였다. 이 외에도 국민권익위 활동성과 및 향후 활동방향에 관한 동영상, 각종 자료집, 청렴교육과정 자료집 등 다양한 홍보물을 제작하여 활용하였다.

(다) 외빈방문

우리나라는 경제개발의 과정에서 불가피하게 양성되었던 부패문제를 효율적으로 극복해 나가고 있는 국가로서, 국민신문고와 청렴도측정이 UN공공행정상을 수상하는 등 국제 사회에서 한국의 반부패 및 옴부즈만의 노력과 정책에 관한 긍정적인 평가가 확대되고 있는 추세이다.

이러한 우리나라의 반부패·옴부즈만 정책과 운영상의 경험 등을 벤치마킹하기 위하여 다수의 외국 반부패기구 직원, 외국 관계기관 공무원 등이 매년 국민권익위를 방문하고 있다. 2008년 출범 이후 국민권익위의 방문자는 유럽연합(EU) 부패방지 총국장, 세계 은행 청렴부총재, 우즈벡 검찰총장, 마다가스카르 부패방지소장 등 2,651명에 달한다.

2018년에는 총 30회에 걸쳐 아시아, 중동, 아프리카 등 전 세계 31개국 379명이 국민권익위를 방문하였다. 이들은 국민권익위의 정책청취뿐 아니라 개도국 반부패 연수 및 협력사업 논의를 위해 방문한 것으로 국민권익위는 이들을 대상으로 활동성과와 주요 정책을 홍보하였다.

마. 평가 및 향후 계획

국제사회는 지난 30여년간 각국의 부패 측정 수단으로 국제투명성기구의 부패인식지수(CPI)를 활용하여 왔다. 그러나 최근, 동 지수가 각국의 부패 현황을 객관적으로 파악하거나 정부의 부패통제 노력을 반영하기가 곤란하다는 점을 들어 새로운 부패측정지수 논의가 활발해지고 있다. 이에 국민권익위는 공공청렴지수(IPI)와 UN지속가능개발목표의 뇌물경험 지표 등 부패실태를 보다 객관적으로 평가할 수 있는 지표들을 병행 활용하도록 하는 한편, G20 등 국제사회의 새로운 부패측정지수 개발 논의에 적극 참여할 계획이다.

국민권익위는 2020년 국제반부패회의(IACC) 성공적 개최를 통해, 시민사회·기업·정부가 참여하여 한국의 반부패 청렴역량을 결집하는 계기로 삼을 예정이다. 이를 위해 시민사회, 기업의 의견 수렴을 통해 회의 아젠다를 기획하고, 또한 2030세대가 참여할 수 있도록 영화제와 청년단 활동 등 부대행사도 예정하고 있다.

한편, 급증하는 기술지원 수요에 부응하여 반부패 정책연수 대상을 확대할 예정이다. 기존 UNDP와의 공동협력사업을 지속 추진하여, 2019년에도 2개국을 대상으로 부패방지시책평가를 전수할 예정이며, 새로 MOU를 체결한 국가(미얀마, 이라크, 카타르, 우즈벡)와 기존의 체결국을 대상으로도 정책연수를 진행할 예정이다.

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

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

3. 위원회 홍보[7)]

국민권익위는 범국가 차원의 종합적인 반부패정책 총괄기관으로서의 이미지 제고를 위하여 반부패정책협의회 등을 활용한 전방위적 홍보로 국민 공감대 형성과 사회전반의 청렴문화 확산에 노력하였다.

이러한 국민권익위의 주요 추진 정책과 활동에 대해 언론홍보, 디지털 홍보, 정책광고 등 다양한 홍보활동을 전개하여 국민과 소통하고 정책에 대한 국민의 이해도를 높이고자 주력하였다. 2018년에는 정부 출범 2년차에 맞추어 국민들이 정책성과를 체감할 수 있도록 국민중심, 현장중심, 협업중심의 홍보를 기본방향으로, 변화하는 모바일 생태계에 맞추어 디지털 소통팀 운영을 통하여, 위원회의 주요 성과와 주요 위원회의 주요 성과와 중점업무 방향을 집중 홍보하고, SNS 등 디지털 미디어를 통해 국민들의 참여와 소통을 활성화 하였다.

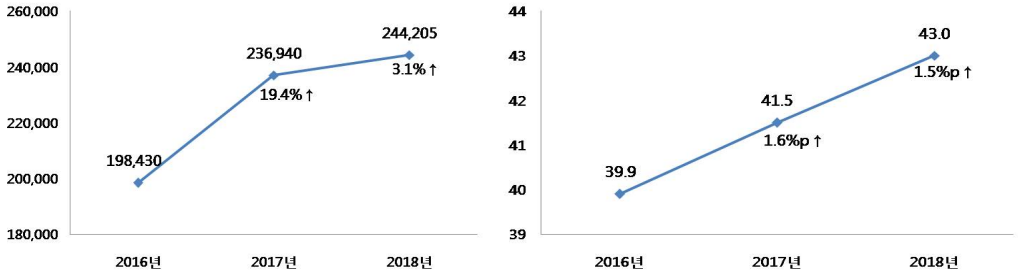
7) 홍보담당관 김미숙 사무관, 정종흔 주무관

또한 서민·영세상공인 등 찾아가는 이동신문고, 현장조정회의, 지역 순회 행정심판 등 국민생활 접점에서의 생활밀착형 활동과 주요 성과 등에 대한 홍보 활동도 적극 추진하였다. 그리고 문화체육관광부와의 정책홍보컨설팅 등 협업과 언론취재지원 매뉴얼을 제작·배포하고 영상제작 교육 등을 실시하는 등 직원들의 전문적 홍보 역량을 강화하고, 한정된 홍보 자원을 핵심정책에 집중하여 홍보효과를 극대화 하고자 하였다.

2018년에는 이러한 정책홍보 활동의 결과로 SNS 정책고객이 244,205명으로(전년대비 3%) 늘어나는 성과를 거두었으며, 주요정책에 대한 대국민 인지도도 1.5%p 상승*하는 성과가 있었다.

* 신규과제인 국민생각함 제외

[그림 1-3] 2018년 주요 홍보지표



SNS 정책고객수　　주요정책인지도

(1) 언론보도를 통한 정책 이해도 및 공감대 확산

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

국민권익위는 위원장·부위원장의 TV방송 출연 및 라디오·일간지 인터뷰, 기고, 보도자료 등을 통해 위원회의 주요정책을 홍보했다. 또한 우리나라의 부패인식지수(CPI)를 높이고 정부의 반부패 노력 및 성과를 홍보하기 위해 외신, 외국기업, 다문화가정 등을 대상으로 영문보도자료를 배포하는 등 대외 홍보활동을 강화했다.

2018년도에는 총 333건의 보도자료를 배포해 신문 1,348건, 방송 311건, 인터넷 뉴스 3,764건의 언론보도 실적을 이뤘다. 또한 '쉽고 바른 공공언어 쓰기' 직원 교육을 강화해 국민이 이해하기 쉬운 보도자료를 작성하기 위해 노력했다.

〈 표 1-9 〉 언론홍보 현황(2016년~2018년)

구분	보도자료 배포(건)	보도(건)
2018년	333	5,112
2017년	307	3,803
2016년	303	5,248

일부 공직자들이 해외출장 시 피감·산하기관 또는 직무관련 민간기관·단체 등으로부터 비용을 지원받는 사례가 발생함에 따라 국민권익위는 올해 5월 범정부점검단을 구성해 1,483개 공공기관을 대상으로 공공기관 해외출장 지원 실태를 점검했다. 박은정 위원장은 7월 브리핑을 통해 점검결과를 발표하여 많은 언론의 관심을 받았다.

공공기관 해외출장 지원 실태점검 결과 발표('18.7.26. 정부서울청사)

9월에는 「청탁금지법」 시행 2년을 맞아 일반국민, 공직자등, 영향업종 종사자 등을 대상으로 한 인식도 조사 결과와 각급기관의 신고·처리 현황에 대해 위원장이 브리핑을 실시했다. 많은 언론이 '청탁금지법이 청렴문화 확산에 긍정적 영향을 주었다'는 내용으로 보도했다. 또 머니투데이 등 종합일간지에 위원장의 인터뷰 보도를 통해 「청탁금지법」 시행으로 인한 우리사회의 긍정적 변화에 대해 국민에게 알렸다. 외국기업인과 국내 외국인이 많이 구독하는 코리아타임즈 등 영자신문과의 인터뷰도 실시해 「청탁금지법」이 한국사회에 잘 정착되고 청렴문화가 자리 잡아 가고 있음을 홍보했다.

"국민이 원하는건 공정사회… 4년내 CPI 20위권 도약 자신"

박 은 정 국민권익위원회 위원장

THE KOREA TIMES

2018년 10월 15일 (월)
사회 04면

'Anti-corruption policies improving transparency in Korea'

318 X 289 mm

머니투데이('18.10.2.)　　The Korea Times('18.10.15.)

국민권익위는 11월 6일부터 범정부 공공기관 채용비리 근절 추진단을 신설해 정기 전수조사를 실시하고 집중신고기간을 운영함에 따라 라디오 음성광고(TBS교통정보), 신문 지면광고(21개사), 공공·민간 채용포털사이트(잡코리아·사람인·인크루트)에 신고방법 등에 대한 온라인 광고를 실시했다.

또 YTN 〈뉴스인〉, YTN라디오 〈생생경제〉에 위원장이 출연해 공공기관 채용비리 근절 대책방향과 전수조사 방법, 채용비리 사례 등에 대해 설명하고 채용비리 신고를 국민에게 당부했다.

국민권익위는 국민의 알권리를 보장하기 위해 매주 월요일 정례적으로 주간보도 계획에 대해 대변인 브리핑을 실시(45회)하고 동시에 2018년 공공기관 청렴도 조사결과(1.15.), 2017년 부패방지시책평가 결과(2.13.), 1981년 윤소위 사망사건 재수사 권고(9.11.) 등 주요 현안 및 사회적 관심사항에 대해 정책브리핑(4회)을 실시했다.

민선7기 지방정부 출범(2018년 7월)에 맞춰 지방행정의 청렴성 향상을 당부하고 지역민들과 소통하기 위해 박은정 위원장이 6월 대전 한화이글스 야구장 홈경기 CMB대전방송 일일캐스터로 출연했다. 박은정 위원장은 방송자막 ARS로 지역민들 과의 문답을 통해 국민권익위의 역할에 대해 소개하고 올해의 중점 추진업무를 설명했다. 또 지역민들과 함께 야구를 관람하며 소통에 힘썼다.

YTN 뉴스인(' 18.11.14.)

CMB대전방송 일일캐스터(' 18.6.28.)

한화 vs 삼성 경기관람(' 18.6.28.)

(2) 디지털미디어를 활용한 국민과의 소통 확대

스마트폰과 태블릿 PC 등 모바일 기기의 사용자가 지속적으로 늘어나면서 생활정보부터 시사, 뉴스까지 디지털 미디어를 통해 접하는 사람들이 급증하고 있다. 국민권익위는 이와 같은 디지털 생태 변화에 적극적으로 대응하여 온라인을 활용한 국민과의 소통 확대와 정책 확산에 집중 하였다. 특히 디지털 트렌드에 맞추어 SNS 채널을 개편하고, 정책의 수요자인 국민의 입장에서 더 효과적으로 정보를 전달하는 콘텐츠를 만드는데 노력을 기울였다.

먼저 SNS 이용자들의 선호 변화에 맞추어 네이버 블로그를 통한 홍보를 강화하는 한편 유튜브를 활용하여 정책현장을 생생하게 알리는 데 집중하였다. SNS 대문 이미지를 역동적 이미지로 교체하고 최신 트렌드에 맞춘 유행어를 해시태그로 활용하는 등 딱딱한 정부기관의 이미지 대신 친근한 느낌을 강조하여 젊은 네티즌들의 호응을 받았다.

또한 디지털매체를 통한 영상콘텐츠 선호도가 급증하는 추세에 맞추어 온라인에서 인기 있는 소재를 활용하여 다양한 정책홍보 영상 제작을 시도하였다. 유명인 패러디, 애니메이션, 주요행사 티저영상 등 새로운 유형의 영상제작을 시도함으로써 국민들의 관심을 끌면서도, 반부패제도·공익신고·제도개선 등 국민들이 어렵게 느끼는 국민권익위 기능을 친근하게 인식하도록 유도하고자 하였다.

기획·제작영상

영상 외에도 국민들이 보기에 딱딱한 느낌을 주는 정책정보나 보도자료 등을 재가공하여 생활밀착형 정책을 강조하고, 주요 고충민원·행정심판 사례를 스토리텔링하여 카드뉴스 및 동영상을 제작하는 등 비주얼 콘텐츠 확대에 노력을 기울였다. 정책 현장을 직접 찾아 생동감 있는 현장스케치 소식을 전달하고, 내부직원, 관계부처 직원, 블로그 기자 등이 직접 출연한 영상을 자체 제작·홍보함으로써 예산 절감 효과를 거두었을 뿐만 아니라 직접 출연에 대한 많은 관심과 지지를 받았다.

자체제작 영상

마지막으로, 제13기「국민권익」블로그 기자단 활동을 적극적으로 지원하여 젊은 시각의 콘텐츠를 다량 생산하였다. 블로그 기자들은 국민의 시각으로 국민권익위의 업무와 정책을 바라보고 전달함으로써 국민들이 정책을 보다 쉽고 재미있게 받아들일 수 있도록 하였다. 또한, 이미지·영상 선호 추세에 맞춰 카드뉴스, 웹툰, UCC 등 다양한 비주얼 콘텐츠를 제작·확산하여 국민들과 공감대를 형성하고 소통할 수 있도록 하였다.

2018년은 주요 정책에 대한 다양한 홍보 콘텐츠 개발, 트렌드에 맞춘 뉴미디어 소통 강화 노력으로 블로그 및 SNS 정책고객 수를 유지하는 한편, 홍보물의 질적 향상에 초점을 맞추었다.

〈 표 1-10 〉 국민권익위 SNS 정책고객 현황

(매년 12월31일 기준, 단위 : 명)

매체명	합계	블로그 (방문자)	SNS		
			트위터	페이스북	카카오스토리
개설일		'09. 5.	'09. 7.	'10. 8.	'13. 8.
2018년	8,124,969	7,880,764	78,991	129,704	35,510
2017년	7,646,730	7,409,790	80,364	122,443	34,133

(3) 정책광고를 통한 주요정책 인지도 제고

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

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

특히 국민의 민원포탈 국민참여 플랫폼인 국민신문고의 인지도가 10.8% 상승하는 등 전반적인 인지도가 2017년에 비해 1.5% 상승*하였으며, 국민생각함 등 신규 분야 또한 국민이 더 많이 알고 참여할 수 있도록 전략적 홍보를 추진할 예정이다. *신규분야(국민생각함) 제외

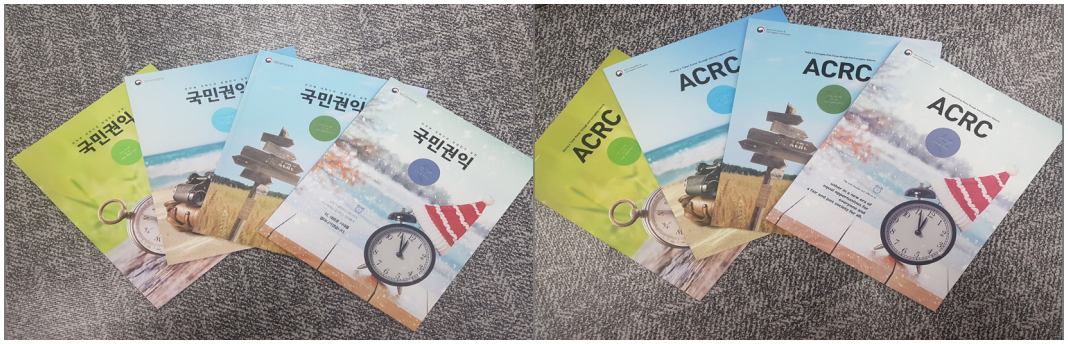
국민생각함 인지도 제고 활동(아이디어·우수사례 공모)

(4) 소식지·동영상 등을 활용한 국민공감대 향상

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

계간제로 발간하는 「국민권익」 소식지는 2008년 3월 첫 호를 시작으로 지금까지 통권 59호(2018년 겨울호)를 발행하였다. 2018년에는 매회 10,500부를 발행해 국민생활 접점인 일선 지방자치단체의 주민센터, 우체국, 은행, 도서관 등에 배포 하였다.

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



국문 소식지「국민권익」및 영문 소식지「ACRC Quarterly」

국민권익위는「국민권익」소식지 외에도 KTV협업 정책홍보영상, 국민생각함, 청렴정책영상(빛가람 청렴문화제, 반부패 주간 등) 위원회 주요정책에 대한 동영상을 제작하고 유튜브에 게재하여 국민들의 정책 인지도를 제고하고자 하였다.

KTV협업 정책홍보영상 및 청렴정책영상

제2편

청렴한국 실현을 위한 반부패 정책 추진

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

제1장 범정부 반부패 정책 중점 추진
제2장 국민의 눈높이에 부응하는 부패현안 신속 대응
제3장 청렴한 공직사회를 위한 행위기준 정비
제4장 각급기관의 청렴도 향상 지원
제5장 실효성 있는 부패방지를 위한 법·제도개선
제6장 청렴의식 확산을 위한 반부패 청렴교육

제1장 범정부 반부패 정책 중점 추진

제1절 반부패정책협의회 운영[1)]

1. 추진 배경

반부패 정책은 개별 공공기관이 아닌 범정부 차원에서 기획되고 운영되어야 효과성이 나타날 수 있는 분야이다. 국민권익위는 국가적 차원의 반부패 정책 방향을 설정하고 이를 구체화한 대책을 논의하는 등 종합적이고 체계적인 반부패 정책 추진을 위하여 '반부패정책협의회(이하 협의회)'를 출범하였다.

협의회의 설치 및 운영 근거는 '반부패정책협의회규정(대통령훈령 제369호)'이며, 동 규정에 따라 협의회는 대통령 소속으로 설치되어 있다. 협의회는 우리나라의 반부패 관계기관이 함께 참여하여 정책적 사항을 논의하는 구심점으로서 의미가 크다.

2. 구성 및 기능

'반부패정책협의회'의 의장은 대통령이 되고, 위원은 국민권익위원장, 공정거래위원장, 금융위원장, 국무조정실장, 법무부장관, 국방부장관, 행정안전부장관, 인사혁신처장, 검찰총장, 국세청장, 관세청장, 경찰청장, 대통령 비서실 민정수석비서관으로 하고, 그 밖에 협의회의 상정안건 관계기관장이 참석하며 감사원장과 국가정보원장이 배석한다.

'반부패정책협의회'는 국가차원의 부패방지대책 수립 및 추진, 부패 관련 현안에 대한 정부대책, 부패방지대책 추진상황 점검 및 이행관리, 부패관련 실태조사·정보공유 등 효율적인 부패방지대책 수립을 위하여 필요한 사항에 관하여 협의한다.

1) 청렴총괄과 이범석 사무관

3. 제2차 및 제3차 협의회 개최

2018년 4월 18일 개최된 제2차 협의회는 '5개년 반부패 종합계획(관계기관 합동)'을 중심으로 하여, 안전분야 부패방지 방안(행안부), 공공분야 갑질근절 방안(국조실), 기술유출 방지 및 해외범죄수익 환수(법무부), 국부유출 방지를 위한 역외탈세 차단(국세청) 등의 안건이 논의되었다.

먼저 '5개년 반부패 종합계획'은 국민권익위 총괄 하에 국조실, 법무부, 행안부 등 관계기관 합동으로 마련한 정부의 중장기 반부패 로드맵이다. 세계 20위권 청렴국가로의 도약을 목표로 하는 동 계획은, 기존 공공부문에 한정된 정책 추진에서 탈피하여 공공과 민간 부문을 망라한 50개의 반부패 과제로 구성되었으며, 계획수립 단계에서 국민의견을 수렴하고 청렴사회민관협의회 민간위원이 협의회에 참석한 가운데 논의됨으로써 그 의의를 더하였다.

한편, 국무조정실은 우월적 지위 등을 남용하는 이른바 '갑질' 관행을 근절할 수 있도록 사전예방과 적발, 엄정 대응 등을 중심으로 범정부 차원의 공공분야 갑질 근절 방안을 마련하는 방안을 보고하였으며, 행안부는 분야별 안전부패 실태조사를 실시하고 안전부패에 대한 제재 강화 및 점검결과 공개 등의 방안을 보고하였다. 또한 법무부와 국세청은 산업기술 해외유출 및 탈세 등 국부유출 방지를 위한 수사역량 집중 및 기관간 협력 등을 중점 추진하기로 하였다.

〈 제2차 반부패정책협의회('18.4.18.) 〉

* 사진 출처 : Newsis, News1 제공 네이버 이미지

제3차 협의회는 2018년 11월 20일 개최되었으며, 국민 생활 속 불공정 관행과 부조리 등 이른바 '생활적폐' 개선에 초점을 두었다. 각 부처는 학사비리 근절 및 유치원 공공성 강화(교육부), 공공기관 채용비리 근절 추진계획(권익위), 공공분야 갑질 근절 종합대책 추진현황(국조실), 보조금 부정수급 점검결과 및 개선방안(기재부), 지역 토착비리 개선(법무부), 사회통합을 저해하는 탈세행위 근절(국세청), 의료 보험수급 비리 근절(복지부), 재건축·재개발 비리(국토부) 등 다양한 주제에 대한 개선방안을 논의하였다.

〈 제3차 반부패정책협의회('18.11.20.) 〉

* 사진 출처 : 청와대 제공 네이버 이미지

특히 각 부처가 국민 눈높이에 부합하는 생활적폐 개선 성과를 내야 한다는 데에 공감함에 따라, 제3차 협의회 후속조치로서 국민권익위와 관계부처는 '생활적폐 대책 협의회'를 출범('18.12.10.)하였다. 생활적폐 대책 협의회는 국민권익위 부패방지 부위원장 겸 사무처장을 의장으로 하고 생활적폐 과제별 소관부처의 국장급 공무원이 참여하는 범정부 차원의 생활적폐 협의체이다. 매 분기별 회의를 통해 기존과제의 이행 및 신규과제 발굴, 국민체감 홍보 등을 중점 추진할 계획이다.

반부패정책협의회는 범정부 차원의 반부패 정책을 종합적으로 논의하는 장으로서 더욱 발전되어야 한다. 국민권익위는 국민 관점에서 개선이 필요한 다양한 반부패 영역과 과제를 발굴하고, 이를 협의회에 의제화함으로써 실질적인 논의가 이루어지고, 이를 바탕으로 국민 눈높이에 부합하는 반부패 개혁 성과를 창출할 수 있도록 노력할 것이다.

제2절 범정부 중장기 반부패 로드맵 마련·추진[2)] : 5개년 반부패 종합계획

1. 추진 배경

부패는 어느 특정한 기관이나 특정한 분야에 국한된 문제가 아니다. 법·제도와 관행, 내·외부 문화 등에 따라 다양한 양태로 발생하기 때문에, 효과적인 국가 청렴도 제고를 위해서는 다양한 분야의 반부패 문제를 총괄·관리할 필요성이 크다. 다시 말해 다양한 영역의 반부패 과제를 총괄·집약하고 이를 로드맵 형태로 구체화함으로써, 실질적인 개선을 이루어 나가는 전략적 접근이 요구되는 것이다.

이에 국민권익위는 우리사회의 중장기 반부패 로드맵을 실효성 있게 운영할 수 있도록 관계부처와 협업하여 중장기 로드맵 수립에 박차를 가하였다. 로드맵은 각급 기관에서 취합된 반부패 과제를 기본으로 하여, 국민생각함 및 청렴사회민관협의회, 2030세대 간담회 등 국민 의견수렴과 관계기관 조율 등을 거쳐 점차 구체화되었다. 그렇게 완성된 결과물이 제2차 반부패정책협의회('18.4.18.)에서 발표된 '5개년 반부패 종합계획(이하 5개년 계획)'이다.

2. 주요 내용

5개년 계획은 '국민과 함께하는 청렴한 대한민국'이라는 비전하에 2022년까지 세계 20위권의 청렴국가로 도약한다는 목표를 제시하고 있다. 이를 구체적으로 실현하기 위하여 함께하는 청렴, 깨끗한 공직사회, 투명한 경영환경, 실천하는 청렴 등 4대 전략 50개 과제가 마련되었다.

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

2) 청렴총괄과 이범석 사무관, 조유지 사무관

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

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

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

〈 표 2-1 〉 5개년 반부패 종합계획 주요내용

4대 전략	50개 추진과제 중 주요 내용
함께하는 청렴	• 민관협력 반부패 거버넌스 확립 • 반부패정책협의회 등 범정부 차원의 반부패 정책 추진
깨끗한 공직사회	• 공공재정 누수방지 제도정비 • 청탁금지법 등 강화된 행위기준 정착 • 공직자의 사적 이해충돌 방지 체계 확립 • 공공분야 갑질 근절 • 공직자 재산등록 실효성 제고 등
투명한 경영환경	• 기업회계 투명성 강화 • 재건축·재개발 분야 비리 예방, 보건·의료분야 부패개선 등
실천하는 청렴	• 부패·공익신고 활성화 및 신고자보호 강화 • 참여와 협력에 기반한 안전분야 부패방지 • 반부패·청렴 사회협약 확산 • 공직자 및 미래세대 청렴교육 강화

3. 5개년 반부패 종합계획 이행점검과 주요 실적

제2차 반부패정책협의회에서 수립·보고된 '5개년 반부패 종합계획'은 각 과제 소관기관의 세부 이행계획에 따라 추진되고 있다. 국민권익위는 분기별로 종합계획 이행과제의 추진실적을 점검하고 이를 차기 반부패정책협의회에 보고하고 있다.

5개년 반부패 종합계획 4대전략별 추진실적 주요 내용은 다음과 같다.

먼저 '함께하는 청렴' 전략에서는 제2차 및 제3차 반부패 정책협의회 개최(4.18., 11.20.), 청렴사회민관협의회 중심의 민관협력 반부패 거버넌스 확립, 법무부의 「고위공직자 범죄수사처 설치 및 운영에 관한 법률」 제정안 발의(11.13.) 등이 추진되었다.

두 번째, '깨끗한 공직사회' 전략에서는 국민권익위의 「공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률안」 제정 추진과 함께 행정안전부의 「지방자치단체 보조금 관리에 관한 법률안」이 발의('18.12.) 되었으며, 국무조정실의 보조금 부정수급 빈발분야 집중점검 및 국민권익위의 복지보조금 부정수급 집중 신고기간 운영('18.5.~7.) 등 범정부 차원의 공공재정 누수 방지 대책이 추진되었다.

또, 인사혁신처의 공직자 재산등록제도 실효성 제고를 위한 「공직자윤리법」 개정 추진, 국무조정실의 공공분야 '갑질' 관행 근절을 위한 '범정부 종합대책' 발표(7.5.), 국민권익위의 공공기관 채용비리 근절 추진단 출범과 정기 전수조사가 실시되었다.

세 번째, '투명한 경영환경' 전략에서는 공정거래위 소관 불공정 하도급 및 담합근절 관련, 거래관행 개선을 위한 개정 하도급법이 시행(7.17.)되었고 가맹·유통·대리점 분야 불공정행위 근절 관련 소상공인·중소업체의 협상력 및 피해구제 강화를 위한 개정 가맹거래법이 국회 본회의를 통과(9.20.)하였다.

금융위는 금융기관 준법감시인에 대한 선관의무 부과와 준법감시인 선임 공시 의무화 등의 「금융회사지배구조법」 개정을 추진 중에 있고, 외부감사 의무화 대상 기업 확대, 기업의 내부회계관리제도 규율에 대한 내·외부 통제 강화 및 감사인 선임·관리에 대한 감사위원회의 역할을 강화하는 내용의 외부감사법 하위법령 등 기업회계 내실화를 위한 제도개선을 완료(10.31.)하였다.

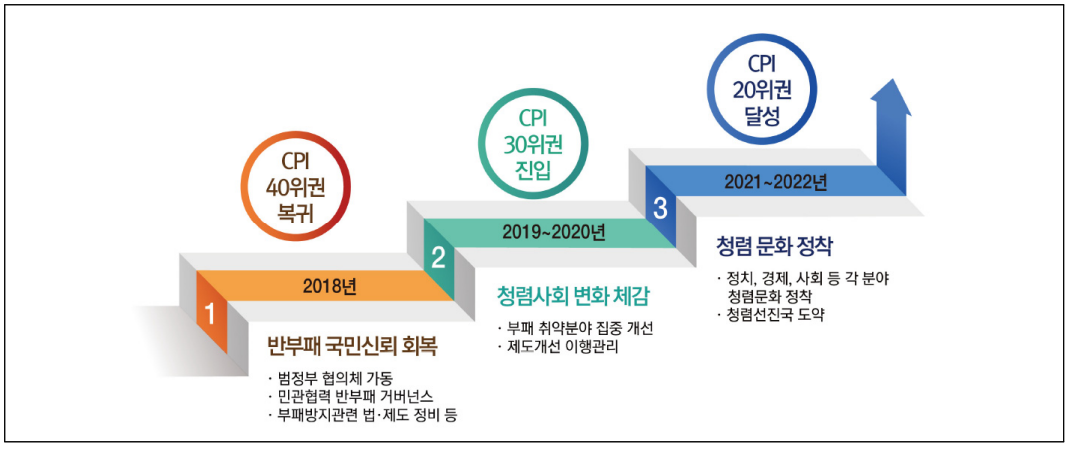
마지막으로 '실천하는 청렴' 전략에서 법무부와 검찰청은 5대 중대 부패범죄 엄정 처벌 기조를 확립하고 이를 집중 단속하였으며, 부패 범죄수익 환수 강화를 위한 「부패재산 몰수특례법」 개정과 범죄수익 환수 필요성이 대두된 새로운 범죄유형을 '중대범죄'에 추가하는 「범죄수익은닉규제법」 개정안 발의(9.7.), 시세조종 등 불공정 거래행위의 불법이익 환수를 위한 「자본시장법」 개정 등을 추진 중에 있다.

기관별 소관과제 이행실적은 부패방지 시책평가에 반영되었고, 앞으로도 기관의 소관과제 이행을 독려하며 추진 노력을 평가할 예정이다.

4. 향후 계획

'5개년 반부패 종합계획'은 국가청렴도 제고를 위해 관계기관과 민간분야의 광범위한 의견 수렴 등 유기적 협업 하에 수립된 중장기 로드맵이라는 데에 의의가 있다. 공공부문 뿐만 아니라 민간부문 부패에 이르기까지 영역이 광범위할 뿐만 아니라, 반부패 기반 조성부터 청렴문화 확산까지 다양한 과제로 망라되어 있기 때문에, 국민권익위는 관계기관과 함께 과제의 이행상황을 점검하는 한편, 향후 국민의 체감도 향상을 위해 정책 개선 사례 홍보 등의 노력도 병행할 계획이다.

[그림 2-1] 5개년 반부패 종합계획 단계별 기대효과



참고 5개년 반부패 종합계획 과제 현황

전 략	과 제	주관기관
함께 하는 청렴	① 범정부 반부패 정책 협의체 운영	권익위
	② 민관협력 반부패 거버넌스 확립 (★)	권익위
	③ 반부패·청렴 총괄기구 구축 및 기능 강화	권익위
	④ 고위공직자범죄수사처 설치 (★)	법무부
	⑤ 청렴도 측정·부패방지 시책평가를 통한 청렴노력 견인	권익위
	⑥ 정보 공개 확대 및 반부패 정보 활용 강화	행안부, 권익위
깨끗한 공직 사회	⑦ 공공재정 누수 방지를 위한 제도정비 및 점검 강화 (★)	권익위, 국조실, 행안부, 감사원, 기재부
	⑧「청탁금지법」등 강화된 청렴기준 정착 (★)	권익위
	⑨ 공직자의 사적 이해충돌방지 체계 확립 (★)	권익위
	⑩ 위법한 지시·명령 거부 법제화	인사처
	⑪ 공직자 재산등록 실효성 제고	인사처
	⑫ 퇴직자 행위제한 및 비위면직자 취업제한 제도 개선	인사처, 권익위
	⑬ 공공분야 '갑질' 근절 (★)	국조실
	⑭ 공공기관 채용비리 관리체계 강화 및 후속조치 이행 (★)	권익위, 기재부, 행안부
	⑮ 방위사업 비리 예방 및 제재 강화	방사청
	⑯ 지역 토착비리 엄정 대처 및 제도개선 추진	검찰청, 경찰청, 권익위
	⑰ 대형 국책사업 비리 예방 등 투명성 제고	국조실
	⑱ R&D 예산집행 투명성 제고	과기부, 중기부
	⑲ 국민연금기금 운용 투명성 강화	국민연금공단
	⑳ 문화체육 분야 공정성 확립	문체부
	㉑ 병무행정 부패 취약분야 개선	병무청
	㉒ 지도·감독·조사 분야 유착소지 차단	고용부, 경찰청, 공정위
	㉓ 민관 유착방지를 위한 제도개선 (★)	권익위
	㉔ 정치자금의 투명성 제고	권익위
	㉕ 법조분야 공정성 강화	민관합동(권익위, 시민사회단체, 학계 등)

전 략	과 제	주관기관
투명한 경영 환경	㉖ 기업 준법경영시스템 실효성 확보 (★)	권익위, 금융위
	㉗ 기업회계 내실화 및 감사인 독립성 강화	금융위, 국세청
	㉘ 기업의 반부패경영 지원 및 책임성 강화 (★)	권익위, 민관합동
	㉙ 민간부문 청렴지수 조사를 통한 민간의 청렴노력 지원	민관합동 (권익위, 전문연구기관)
	㉚ 공익법인의 투명성·공정성 강화 (★)	법무부
	㉛ 불공정 하도급 및 담합 근절	공정위, 특허청, 국토부
	㉜ 고질적 불공정 관행 정상화	공정위, 방통위, 국토부
	㉝ 재건축·재개발 분야 비리 예방	국토부
	㉞ 사학비리 근절 추진	교육부
	㉟ 공공조달 분야 부패행위 억제	권익위, 기재부, 행안부
	㊱ 보건·의료 분야 부패 관행 개선	복지부
	㊲ 악의적·지능적 탈세 근절	국세청, 관세청
	㊳ 국부유출 방지 대책 추진	국세청, 법무부, 검찰청
	㊴ 자본시장 불공정 거래 개선	금융위
실천하는 청렴	㊵ 부패사범 적발·처벌 강화	법무부, 검찰청, 권익위
	㊶ 부패행위자 징계처분 등 제재 실효성 제고 (★)	권익위, 인사처
	㊷ 부패 범죄수익 환수 강화	법무부, 검찰청
	㊸ 국민감사청구 대상 확대 및 국민소송제도 도입 추진	권익위, 법무부
	㊹ 부패·공익 신고 활성화 및 신고자 보호 강화 (★)	권익위
	㊺ 참여와 협력에 기반한 안전 분야 부패방지 (★)	행안부, 인사처
	㊻ 반부패·청렴 사회협약 확산 (★)	권익위
	㊼ 공직자 청렴교육 강화	권익위
	㊽ 미래세대 청렴교육 확대	권익위, 교육부
	㊾ 국민을 위해 성실히 일할 수 있는 공직문화 조성	권익위
	㊿ 국제사회 반부패 협력 강화	권익위

제3절 2018년도 '반부패·청렴정책 추진지침' 수립·전달[3)]

1. 개 관

국민권익위는 매년 초 '반부패·청렴정책 추진지침'을 수립·전달하고 있다. 동 지침은 청렴시책을 추진하는데 있어 필요한 정보를 제공함으로써 각급 공공기관의 자율적 반부패 노력을 유도하는 한편, 우리 정부의 반부패 정책 추진방향에 대한 철학을 공유함으로써 범정부 차원의 반부패 활동을 차질없이 추진하기 위한 정책적 기반으로써 역할을 다하고 있다.

2018년도 '반부패·청렴정책 추진지침' 전달 회의는 2월 13일 정부세종청사 6동 대강당에서 개최되었으며, 이 자리에는 중앙행정기관, 지방자치단체, 시·도교육청, 공직 유관단체 등 1,300여개 공공기관의 감사관·감사담당관이 참석하였다.

2. 주요 내용

국민권익위는 이 날 배포된 2018년도 '반부패·청렴정책 추진지침'을 통해 각급 기관이 1년간 추진해야 할 중점과제를 제시하였다. 특히, 2018년에는 효과적인 반부패·청렴정책 추진을 위해 '부정청탁 Free, 봐주기 Free, 민관유착 Free, 눈먼 돈 Free'의 「청렴정책 4대 Free」 아젠다를 기반으로 반부패·청렴정책을 추진할 것임을 밝혔다.

가. 부정청탁 Free

우리사회의 뿌리 깊은 부정청탁 관행을 근본적으로 해결하기 위해 공공기관 채용비리 등 부정청탁 빈발분야의 유형을 분석하여 다각적 개선방안을 마련하였다. 또한, 각급 기관들이 주기적으로 부정청탁 내용과 조치결과를 국민에게 공개하도록 하였다.

3) 청렴총괄과 백현수 사무관

나. 봐주기 Free

권력형 비리 등 부패가담자의 처벌과 징계를 강화해 부패에 대한 봐주기 관행 근절을 추진하였다. 이에 따라 접수된 부패사건에 대해 통계정보를 심층 분석하였고, 2014년 국민권익위가 권고한 '부패공직자 처벌 정상화 방안'의 이행여부도 함께 점검하고 있다.

다. 민관유착 Free

국방, 철도, 해운과 같은 폐쇄직역 비리와 지역 토착세력에 의한 카르텔형 부패 등 민관유착 빈발 분야에 대해 제도개선을 지속적으로 추진하고, 대외신인도에 악영향을 주는 민간영역의 부패 개선도 추진하고 있다.

라. 눈먼돈 Free

다양한 분야의 재정누수를 예방하기 위해 의료, 연구개발비 등 공공재정 누수 빈발분야에 대한 집중 신고기간을 운영하고, 분야별 제도개선을 지속적으로 추진하였다. 또한, 지속적으로 발생하는 공공재정 부정청구 사건에 체계적이고 종합적인 대응을 위해 「부정환수법」 제정을 추진할 예정임을 밝혔다.

이러한 「청렴정책 4대 Free」 전략을 기반으로 다양한 반부패·청렴정책을 설명하고 공공기관의 적극적인 협조와 지원을 요청하기 위해 「2018년도 반부패·청렴정책 추진지침」 전달회의를 개최하였다.

첫째, 반부패 컨트롤타워 기능 강화를 통해 범국가적 반부패 대책을 추진한다. 이를 위해 관계기관 합동으로 중장기 반부패 종합대책을 마련하여 반부패 개혁을 선도하고 국가경쟁력을 제고할 계획이다. 국민의견, 기관별 대책, 시민단체 의견 등을 기반으로 반부패 정책 로드맵인 「5개년 반부패 종합계획」을 수립하고, 「반부패정책협의회」(공공분야)와 「청렴사회민관협의회」(민간분야)를 구성하여 반부패 정책 전 과정에 민·관 협업을 구체화할 수 있는 정책적 기반을 제시하였다. 또한, 공공분야에 만연한 채용비리 관행을 근절하기 위해 채용비리 근절 특별조치 및 제도개선 등을 추진하고

채용비리 근절대책을 지속적으로 이행관리할 계획을 전달하였다. 2018년 1월 29일에 발표된 채용비리 후속 조치를 철저히 이행하고, 채용비리 후속조치 확행을 위한 지원 및 모니터링 강화를 각급기관에 요청하였다. 아울러, 부패친화적 기업 경영환경 개선, 반부패 국제협력 강화, 국제사회에 우리나라의 반부패·청렴 정책과 성과 홍보 등을 통해 국가청렴이미지 제고를 추진한다는 점을 강조하였다. 이를 위해 각급기관에 국제사회 홍보용 기관별 반부패 우수시책을 제공해 줄 것을 요청하였다.

둘째, 다양한 부패방지 정책·제도를 혁신한다. 우선, 「청탁금지법」 시행령 개정 초기의 혼란을 방지하기 위해 국민, 공공기관, 기업 등을 대상으로 집중 교육 및 홍보를 실시한다. 각급기관에 시행령 개정에 따른 자율교육 및 홍보 강화를 요청하였고, 권역별 청탁방지담당관 워크숍 등을 실시할 계획임을 전달하였다. 또한, 각급기관과 국민권익위간 협업을 통한 해석의 신속성을 높이기 위해 해석기준이 정립된 빈발·반복 질의는 일차적으로 기관별 청탁방지담당관이 해석과 답변을 실시하고 새로운 유형의 질의에 대한 유권해석 및 기존 해석사례 중 재검토가 필요한 사항은 국민권익위가 담당하기로 하였다. 이와 함께, 14개 부정청탁 분야별 빈발청탁 및 편법행위 유형과 원인을 분석하여 취약분야 및 개선요소를 발굴하기로 하였다. 다음으로 개정 「공무원 행동강령」('18.4.17. 시행)을 통해 이해충돌방지 시스템이 정착될 수 있도록 다각적 지원을 추진한다고 설명했다. 개정사항 교육을 위한 행동강령 책임관 워크숍을 개최하고, 취약기관·시기·분야에 대한 체계적인 행동강령 운영 및 이행여부를 점검하겠다고 협조를 구했다. 한편, 공공기관 청렴도 측정과 부패방지 시책평가를 통해 기관별 청렴수준에 대한 진단·환류를 강화하고, 각급 공공기관의 자율적 반부패 노력을 유도한다는 계획을 전달하였다. 이를 위해 청렴도 측정 모형을 개선하여 평가의 공정성·객관성을 높이고, 부패방지 시책평가 과제를 반부패 정책환경에 따라 일부 조정하였다. 청렴도 미흡기관에 대해서는 청렴컨설팅을 실시하여 기관의 반부패 추진역량 제고를 지원할 계획을 전달하였다.

셋째, 민관협업을 통해 청렴문화를 확산한다. 청렴문화 확산을 위한 청렴교육 내실화 및 청렴교육 의무화에 따라 각급기관에 대한 청렴교육 지원 방안을 전달하였다. 공직자 청렴교육 내실화를 위해 교육대상별 맞춤형 집합교육 과정 운영, 청렴교육 콘텐츠 제작·배포, 청렴 사이버교육 운영 계획 등에 대한 사항을 전달하였다.

또한 청렴문화 확산을 위해 개최하는 청렴콘텐츠 공모전에 대한 홍보 및 참여 활성화를 각급기관에 요청하였다. 아울러, 국민과 함께하는 민관협력형 부패방지 체계 확립을 통해 반부패·청렴에 대한 국민 공감대를 확산하고 반부패 정책성과의 체감도를 높일 계획이다. '국민생각함'을 활용하여 반부패·청렴에 대한 제안·평가 등 국민참여를 활성화하고, '청렴정책 국민모니터단'이 반부패 종합대책에 대해 정책 모니터링을 실시할 계획을 전달하였다. 또한, 중앙 및 지역단위 「청렴사회민관협의회」를 구축하고, 청렴사회를 위한 범국민 운동을 전개하도록 하였다.

다섯째, 제도개선에 근거한 반부패 역량 강화 전략을 추진한다. 4대 부패취약분야(민간부패, 공기업, 지방행정, 재정낭비)의 법·제도를 개선하여 부패발생을 근원적으로 예방하고, 개선권고 과제에 대한 이행실태 점검 등 사후관리를 강화한다는 계획을 전달하였다. 또한, 재정누수, 특혜제공 등 부패취약분야 현행법령을 개선하고, 법령, 자치법규, 공직유관단체 내부규정에 대한 부패유발요인을 개선할 계획을 설명했다. 한편, 신고사건에 대한 사후관리를 강화하고, 보호·보상 우수사례를 홍보하여 신고를 활성화한다는 계획을 전달하였다. 동시에 비위면직자 취업제한 제도의 실효성을 높이기 위해 비위면직자 발생 시 취업제한 안내를 의무화하고, 취업 가능여부를 퇴직 전 소속기관에 사전 확인토록 안내하는 절차를 강화하였다. 부패·공익신고자 보호를 강화하고 보상·포상도 확대할 계획이다. 부패·공익신고자에 대한 불이익을 사전 예방할 수 있도록 신고 접수·처리단계부터 철저히 신분노출 행위를 예방하고 각급기관의 자율적 신고자 보호 강화를 유도하기 위해 기관별 신고자 보호지침에 신고접수 및 결과 통보 시 신고자 보호·보상제도 안내를 의무화하였다. 또한, 부패공직자 징계적정성 강화를 위해 부패공직자 징계·감면 현황에 대한 부패정보 분석 및 실태조사를 추진할 계획을 밝히고, 신고효과를 국민이 체감할 수 있도록 주요 사건의 조사결과를 주기적으로 공개하는 계획을 전달하였다.

제2장 국민의 눈높이에 부응하는 부패현안 신속 대응

제1절 공공기관 채용비리 근절 추진[4)]

1. 추진 배경

공공기관에서의 채용비리는 취업을 위해 성실히 노력하는 2030세대에게 깊은 불신과 좌절감을 주고 사회 불평등을 야기한다는 점에서 그 심각성이 크다. 2017년 강원랜드 등 일부 공공기관에서 발생한 채용비리는 우리사회에 큰 파장을 일으켰으며, 채용비리 의혹에 대한 진상규명 및 비리 연루자 제재에 대한 국민적 관심이 고조되었다.

이에 정부는 철저하고 신속한 진상규명과 비리 연루자에 대한 엄정한 대응으로 공공기관 채용비리를 발본색원 하겠다는 의지를 천명하고, 전 공공기관에 대한 특별점검을 시작으로 채용비리 근절을 위한 종합 대책을 추진하게 되었다.

2. 정부합동 공공기관 채용비리 특별점검

정부는 공공기관 채용실태 전반에 대한 전수조사를 위해 국민권익위, 기획재정부, 행정안전부 등이 협업하여 1,190개 공공기관을 대상으로 2017년 10월부터 특별점검을 실시하였다.

정부는 특별점검을 통해 전체 1,190개 기관 중 946개 기관에서 총 4,788건의 채용비리를 적발하였으며, 82건을 수사의뢰하고 255건에 대해서는 징계처분을 요구하였다. 피해자에 대해서는 적극적으로 가이드라인을 마련하여 구제를 추진한 결과 2018년 12월까지 총 242명을 채용완료 하였다.

4) 공공기관 채용비리 근절 추진단 강경의 사무관

특별점검 과정에서 드러난 제도상 문제점에 대해서는 제도개선을 추진했다. 먼저 채용비리 연루자에 대한 업무배제와 퇴출 및 명단 공개, 부정합격자에 대한 합격 취소 근거를 관련 법령에 신설하였다. 그리고 채용비리와 관련된 징계 시효를 기존의 3년에서 5년으로 연장하여 채용비리에 가담한 공직자들에게 보다 엄격하게 책임을 물을 수 있도록 하였다. 또한, 채용과정에 감사관실 등 내부 통제부서를 참여하도록 하고, 채용 관련 서류를 영구보존하게 하는 등 채용과정과 절차상 공정성이 보다 확행될 수 있도록 제도적 장치를 마련하였다.

기획재정부는 제도개선 내용을 반영한 「공공기관의 운영에 관한 법률」을 2018년 9월부터 시행하고 있다. 행정안전부는 「지방공기업법」, 「지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률」 개정 중으로 현재 법률 개정안이 국회에 계류 중이다. 국민권익위는 기타 공직유관단체에 대하여 제도개선 내용을 반영하여 2018년 12월까지 사규 등을 개정하도록 2018년 6월 제도개선을 권고한바 있다.

아울러 이러한 정책들이 제대로 현장에서 작동할 수 있도록 제도의 도입·운영 성과를 부패방지 시책평가와 정부혁신평가 등에 반영하여 각급 기관의 자율적 노력을 유도하였다.

3. 공공기관 채용비리 근절 추진단 출범

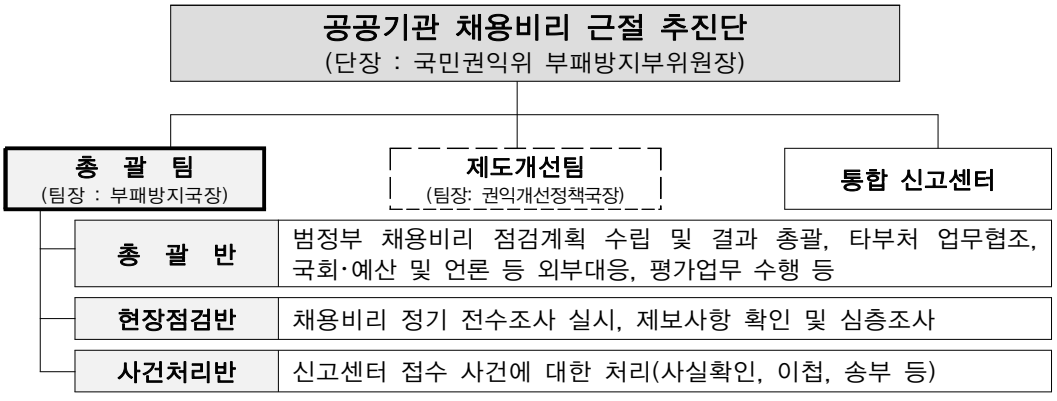
정부는 특별점검 이후 채용비리와 같은 구조적 비리는 일회적인 대응만으로는 근본적인 문제를 해결하는데 한계가 있다는 점을 인식하였으며, 지속적인 관리체계 구축이 필요하다는 점에 공감하였다.

이에 정부는 대통령 주재 제1차 '정부혁신전략회의'('18.3.19.)와 제2차 '반부패정책협의회'('18.4.18.)에서 공공기관 채용현장을 지속 관리·혁신할 수 있는 전담체계 구축을 결정하였다. 이후 9월 12일 국무총리훈령을 제정·공포하여 설치근거를 마련하고 11월 2일 반부패 컨트롤타워인 국민권익위를 중심으로 관계부처가 참여하는 「공공기관 채용비리 근절 추진단」(이하 추진단)을 출범시키게 되었다.

추진단은 국민권익위 부패방지부위원장을 단장으로 총괄팀, 제도개선팀, 통합신고센터 등 2개 팀 1센터 3개 반으로 이루어져 있다. 총괄팀은 3개 반으로 구성되어

있으며 채용비리 근절을 위한 기본계획 수립 및 실태조사, 신고사건 확인 등 전체 총괄업무를 담당한다. 제도개선팀은 상설조직이 아닌 관계부처 감사담당관이 참여하는 협의체로서, 공정한 채용문화 정착을 위한 제도개선을 추진하고 그 이행상황을 점검한다. 통합신고센터는 채용비리 신고의 접수·상담을 담당한다.

〈 표 2-2 〉 공공기관 채용비리 근절 추진단 구성 체계



4. 공공기관 채용비리 정기 전수조사 실시

추진단은 앞으로 매년 전 공공기관의 채용전반에 대한 강도 높은 정기 전수조사를 실시할 예정이다. 첫 번째 정기 전수조사는 추진단 출범과 함께 2018년 11월 6일부터 1,453개 전 공공기관을 대상으로 실시되었다. 지난 특별점검 이후 신규 채용과 최근 5년간 비정규직의 정규직 전환이 그 조사 대상으로, 조사의 신뢰성 확보를 위해 2단계로 조사를 진행하였다.

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

〈 공공기관 채용비리 정기 전수조사 차관급 회의, '18. 10. 31. 〉

* 사진 출처 : Newsis 제공 네이버 이미지

정기 전수조사와 함께 같은 기간 채용비리 특별 집중신고기간도 운영하였다. 신고대상은 ▲인사청탁 ▲시험점수 및 면접결과 조작 ▲승진·채용 관련 부당지시 및 향응·금품수수 ▲비정규직 정규직 전환 과정 특혜 등 인사·채용과정 전반에 걸친 부패 및 부정청탁 행위이다.

추진단은 접수된 신고에 대해 신속한 사실 확인을 거쳐 감사원·대검찰청·검찰청에 감사·수사를 의뢰하고 있다. 또한, 필요한 경우에는 감독부처에 송부해 관련 내용을 점검할 수 있도록 하는 등 관계부처와 공조해 신고를 처리하고 있다.

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

5. 향후계획

조사결과 적발된 채용비리에 대해서는 인사권자에게 징계·문책·채용취소 등 엄정한 조치를 요청하고 비리 개연성이 농후한 경우에는 검·경에 수사를 의뢰하게 된다. 아울러 채용비리 피해자의 범위를 확정할 수 있는 경우에는 재시험 기회 부여

등을 통해 적극적으로 구제할 예정이다. 또한, 채용과정의 공정성을 저해하는 제도적 미비점은 지속적으로 개선하여 채용비리가 근원적으로 예방될 수 있도록 할 계획이다.

이와 함께 전수조사 결과 나타난 채용비리 취약 기관에 대해서는 관리·감독 부처와 함께 채용 제도·운영 전반에 대한 종합 특별조사를 실시하고, 정기 전수조사 외에도 취약분야를 중심으로 수시점검을 실시하는 등 채용비리 근절을 위해 전방위적인 노력을 기울일 예정이다.

제2절 국민들이 일상에서 부딪히는 부패문제, 생활적폐 개선 추진[5)]

1. 추진 배경

국민들은 기존의 권력형 비리나 금품수수 등의 부패문제 해결과 함께 공관병에 대한 갑질논란('17년), 공공기관 채용비리('17~'18년), 유치원비리('18년) 등과 같은 생활속의 불공정한 관행과 부조리의 개선도 요구하고 있다. 이러한 생활속의 적폐는 국민들에게 상실감과 박탈감을 줌으로써 사회적 불만을 야기한다는 점에서 반드시 근절되어야 한다는 국민적 관심이 고조되었다.

이에 정부는 국민들이 일상에서의 작은 불공정도 조그마한 부조리도 결코 용납하지 않는 사회를 원하고 있는 만큼 향후 사회 전반에 반칙과 특권이 없는 공정한 사회를 만드는데 더욱 노력해 나가자는데 의견을 모으고, 대통령 주재 제3차 반부패정책협의회에서 생활적폐 개선 9개 과제와 범정부 대응체계 운영계획을 보고한 후 생활적폐 근절을 위한 종합대책을 추진하게 되었다.

2. 생활적폐 9개 과제

정부는 국민들의 생활속 불공정한 관행과 부조리, 이른바 생활적폐의 해결을 위하여 9개 과제를 선정하였다.

생활적폐의 유형은 유아·청소년기, 청년기, 성년기 등 생애주기에 따라 크게 ▲ 출발선에서의 불평등(유치원 및 학사 비리, 공공기관 채용비리) ▲ 우월적 지위남용(공공분야 불공정 갑질), ▲ 권력유착 및 사익편취(보조금 부정수급, 지역 토착비리, 편법·변칙 탈세, 요양병원 비리, 재건축·재개발 비리, 안전분야 부패) 등 세가지 유형으로 분류될 수 있다.

5) 생활적폐 TF 고범석 팀장

〈 표 2-3 〉 생애주기별 생활적폐 9개 과제

3. 생활적폐대책협의회 출범

정부는 국민들의 생활 속에 광범위하게 내재되어 있는 생활적폐의 특성상 특정 부처의 대응만으로는 그 효과에 한계가 있다는 점을 인식하고, 과제와 관련된 모든 부처들이 참여하는 범정부 차원의 지속적인 관리체계 구축이 필요하다는 점에 공감하였다.

이에 대통령 주재 제3차 반부패정책협의회('18.11.20.)에서 국민권익위가 간사기관의 역할을 수행하고, 과제와 관련된 모든 부처가 참여하여 지속적인 생활적폐 근절대책을 추진할 수 있는 전담체계로서 '생활적폐대책협의회 (이하 협의회)'를 구성할 것을 결정하였다. 이후 협의회는 2018년 12월 10일 정식 출범하여 같은 날 제1차 회의에서 생활적폐 9개 과제를 확정하였다.

협의회는 국민권익위가 간사 기관으로서 사무처의 역할을 수행하고, 국민권익위 부패방지 부위원장을 의장으로 하며, 과제별 소관 부처의 담당 국장이 위원으로 참석한다. 회의는 매 분기별로 소집하여 그 동안의 추진성과를 점검하는 한편,

반기별로 국민권익위원장이 주재하는 차관급 회의를 통해 관련 안건을 정리하여 하반기에 반부패정책협의회에 그 결과를 보고하는 방식으로 운영된다. 또한 국민들에게 추진성과 등을 효과적으로 전달하기 위하여 국민권익위 부패방지국장이 주재하고 참여 부처의 홍보담당관이 참석하는 홍보기획협의회를 통해 보다 효율적인 홍보방안을 수시로 논의하게 된다.

〈 표 2-4 〉 생활적폐대책협의회 구성체계

* 홍보기획협의회 : 협의회 참여부처 홍보담당관으로 구성

4. 향후 생활적폐 대응체계 운영계획

범정부 차원의 생활적폐 대응체계는 전술한 바와 같이 협의회를 중심으로 운영된다.

협의회는 현재 개선을 추진 중인 9개 과제 외에도 국민들의 눈높이에 부합하는 신규과제를 상시로 발굴하여 중점 관리할 예정이다. 신규과제는 국민신문고 시스템과 국민생각함(공공정책의 수립·추진·평가 등 모든 과정에 참여할 수 있는 온라인 기반의 개방형 국민참여 플랫폼을 말함), 110 콜센터, 청렴정책국민모니터단 등의 대국민 소통창구를 활용하는 한편, 부패취약구조에 대한 분석 및 각종 실태조사 등을 통하여 지속적으로 발굴할 계획이다.

이렇게 발굴한 새로운 과제와 기존의 과제는 일차적으로 과제를 소관하는 부처에서 유관 기관과의 협업체계를 구축하는 등의 방법으로 국민의 시각에서 관련 법령과 제도 등을 고쳐 나가고, 그러한 과정에서 제도적 흠결이나 미비사항 등이 포착될

경우에는 국민권익위에서 제도개선을 권고하고, 권고사항에 대하여 실질적으로 이행되었는지 여부를 확인하게 된다.

이러한 절차를 통해 개선된 사항들은 간사 기관인 국민권익위가 주기적으로 파악하여 분기별 협의회, 국민권익위원장이 주재하는 반기별 차관급회의, 하반기 반부패정책협의회에 보고하는 동시에, 국민들이 실생활과 밀접한 분야에서 반부패 개혁성과를 체감할 수 있도록 관련 부처간 협업을 통해 범정부 차원의 입체적인 홍보를 추진할 계획이다.

참고 생활적폐 9개 과제 주요내용

연번	과 제 명	주 요 내 용
1-1	학사비리 근절	■ 대학입시 공정성 제고 및 대학 학사관리 강화 - 블라인드 면접 확산 및 평가위원 회피·제척 의무화 등 - 입시비리 시 의무적 입학취소 및 대학제재 근거 법제화 - 부모강의 수강자 사전신고, 공동채점 등 성적평가 공정성 강화 - 학사비리 적발시 학점 및 학위 취소 ■ 학교생활기록부 제도 개선 - 수상경력 기입개수 제한(학기당 1개, 최대 6개), 자율동아리 기입개수 제한(학년당 1개), 소논문 기재금지 등 - 맞춤형 연수 및 기재요령 참고자료 보급 등으로 기재격차 완화 - 학생부 점검 의무화 및 부당정정 예방을 위한 나이스 기능 개선 - 학생평가 단계별 보안강화, 비리관련자 처벌규정 마련 - 교원·자녀 동일교 근무 금지, 성적비위 관련 사학교원 징계강화
1-2	유치원 공공성 강화	■ 유아 학습권 보장 - 정당사유 없이 모집중단·지연시 벌칙규정 마련, 집단휴업시 교육감 운영개시 명령 등(「유아교육법」 개정) ■ 국·공립 유치원 확대(국·공립 유치원 40% 조기달성) 등 - '19.3월 500개 학급 신·증설, '19년내 500학급 추가운영 - 공립 설립의무 확대, 유치원을 「학교용지법」 적용대상에 포함 - 사립유치원의 학교법인 전환시 수익용 기본재산 출연요건 완화, 신규진입시 학교법인 또는 비영리법인만 허용원칙 검토 ■ 유치원 관리·감독 강화 - '13~'17 유치원 감사결과 시정여부 교육청 홈페이지에 공개 - 시·도별 유치원 상시 감사체계 구축, 감사운영 편차 축소 - 대형·고액 유치원 및 비리신고된 유치원 우선감사 ■ 유치원 회계 투명성 강화 - 국가관리 회계시스템 '에듀파인' 단계적 도입('19.3월 1단계, '20.3월 2단계) ■ 학부모안심유치원 확대 등 학부모 참여 강화
2	공공기관 채용비리 근절	■ 범 정부 차원의 체계적 대응기반 확립(공공기관 채용비리 근절 추진단) ■ 정기 전수조사(매년, 기재부·행안부·권익위가 소관분야 조사) - '18년 전수조사 : '18. 11. 6. ~ '19. 1. 31. ■ 채용비리 신고 활성화 - 정기 전수조사와 동시에 특별 신고기간 운영 - 철저한 비밀보장 및 불이익 사전예방, 포상금 최대 2억원 ■ 채용비리 예방 제도적 기반 강화 - 정기 전수조사, 제보 등을 분석하여 관련법령 및 가이드상 취약요인 발굴 - 권고 이행여부, 청렴도측정, 부패방지시책평가 등을 통한 효과성 점검 ■ 공정한 채용문화 확산을 위한 맞춤형 교육·홍보

연번	과 제 명	주 요 내 용
3	공공분야 갑질근절	■ 피해신고 및 보호·지원체계 구축 - 주요 부문별·기관별 대책 수립 및 갑질피해통합신고센터 가동 - 신고 2차 피해 발생여부 지속적 모니터링 및 보호조치(전부처) - 법률·심리상담 및 복직·보복에 대한 소송 지원(법률구조공단) - 17개 부처의 88건 갑질 유발 법령 개정 ■ 가해자 처벌 및 제재 강화 - 업무상 지위남용 등 중대 갑질에 대한 구속·구형기준 상향조정 - 갑질범죄 특별단속, 집중감찰, 인사상 제재기준 강화 ■ 민간분야 확산 - 갑질방지 교육자료 개발·보급 - 공익광고 지속 실시
4	보조금 부정수급 점검·개선	■ 부정수급 주요 유형별 맞춤형 관리 - 허위신청, 가격 부풀리기, 목적외사용, 바우처 허위결재, 허위출결 등 ■ 보조사업 단계별 관리제도 개선 - 사전 자격검증 활성화 ⇨ 부정수급 의심자 현장점검 확대 ⇨ 특별사법경찰 확대 및 불시·교차점검 ⇨ 관련법령 제재규정 반영 ■ 부정수급 관리체계 강화 - 부정수급 예방교육(보조금관리위원회), 적발실적 e-나라도움 입력, 내부고발 기재사항 최소화 및 신고 인센티브 부여 등 ■ 지방보조금 관리강화(행안부) -「지방보조금」 제정 및 통합관리시스템 구축 등
5	지역 토착비리 개선	■ 지역토착비리 엄정대응 - 지역실정 맞춤형 수사, 브로커 집중단속, 취약부분 집중단속 ■ 범죄수익 단속강화 - 회계분석 및 자금추적 전문가 등 양성으로 환수역량 강화 ■ 취약부분 분석을 통한 유관기관과의 제도개선 추진
6	탈세행위 근절	■ 고소득사업자 등 고질적 탈세 철저차단 - 탈루분석 DB 및 시스템 구축 - 기획부동산, 사립유치원, 요양원 편법상속 등에 조사역량 집중 - 현금영수증 의무발행업종 확대, 과세 사각지대 해소 등을 위한 소득세 관련규정 정비 ■ 미성년자 증여 등 세금없는 부의 대물림 엄단 - 행안부·지자체 수집자료 및 FIU 정보로 자금출처를 철저히 분석하고, 주식증여 혐의분석으로 미성년자에 대한 주식변동 흐름 집중분석, 제도개선 및 체납처분 강화 ■ 국부유출 역외탈세 행위 엄정대응 - 지속적 신종 역외탈세유형 발굴 및 탈루혐의자 조사역량 집중 - 조력자 엄벌('조세회피 의심거래 사전 신고제도' 도입) - 이전가격 조작혐의 분석시스템 구축으로 다국적기업 조세회피 차단

연번	과 제 명	주 요 내 용
7	요양병원 비리 근절	■ 진입단계에서의 불법개설 사전차단 - 임원지위 매매금지, 이사회 특수관계자 비율제한 등 사무장병원 개설억제 - 사무장병원 비율이 높은 소비자생활협동조합의 의료기관 개설권 제한 ■ 운영단계에서의 전방위 감시체계 구축 - 검·경·지자체 협력강화, 특별사법경찰 활용 단속전담반 운영 - 자진신고자 행정처분 및 환수처분 감면으로 내부자 신고 유도 - 신고포상금 인상(10→20억), 의료기관 회계기준 적용대상 확대 (종합병원→병원) ■ 퇴출단계에서의 불법행위 반복 방지 - 사무장 처벌강화(5년이하→10년이하 징역), 행정조사 거부 시 형사처벌 규정 신설(과태료→1년이하 징역) - 적발 의료기관 양도시 처분효과가 양수인에게 승계되도록 처분면탈 방지 - 사무장병원 불법수익 몰수·추징제 도입
8	재건축 재개발 비리 근절	■ 제도개선 - 조합임원 권리사항 변경 시 총회에서 조합원 의사 반영 - 조합임원 권리사항 변경을 위한 총회 소집요건 완화(1/5→1/10) - 일정비율 이상 조합원 요구 시 공사비 검증 및 전문조합관리인 선정이 가능토록 조치 -「도시정비법」 위반자 임원제한기간 강화(5→10년) ■ 조합 운영실태 점검 - 조합점검 매뉴얼 마련·배포 - '19년 합동조합점검 실시
9	안전분야 부패방지	■ 반부패 감시시스템 구축 - '안전외주화' 등 공통 안전문제에 대한 감사·감찰 - '범정부안전분야 반부패 협의회' 개최 - 안전규제 적합성 검토 등 부처협의 및 법률 개정 - '범정부안전분야 반부패 협의회' 참여기관 합동 워크숍 - 국가 안전정보 통합 플랫폼 구축 위한 정보화전략계획 마련 ■ 반부패 환경조성 - 안전보안관 순회 교육 실시 - 재해복구 지침에 주민참여감독제 표준운영 모델 반영 - 안전부패 국민의견 공모 선정 및 안전감찰 반영 - 재난안전법령에 대진단 점검결과 공개 근거 마련

제3절 공공기관 해외출장 지원 실태점검 및 제도보완[6)]

1. 추진 배경 및 경과

가. 추진 배경

피감·산하 기관 예산으로 감사·감독 기관 공직자가 해외출장 지원을 받는 실태에 대해 전수점검을 해 달라는 국민청원과 언론보도 등 사회적 관심이 증대되었다. 이에 따라 피감·산하 기관 등의 부적절한 해외출장 비용 지원 관행을 개선하고 재발방지 대책을 마련할 목적으로, 국민권익위는 작년 5월부터 6월까지 기획재정부, 교육부, 행정안전부와 범정부점검단을 구성하여, 피감·산하 기관 등이 감사·감독 기관 공직자에게 예산으로 지원하거나 공직자가 직무관련 민간기관·단체 등으로부터 지원받은 해외출장 실태 전반에 대해, 행정부 차원에서 처음으로 점검을 실시하였다.

■ 점검단 구성	국민권익위원회(총괄), 기획재정부, 교육부, 행정안전부
■ 대상 기간	청탁금지법 시행일('16.9.28.) ~ '18.4.30.(약 19개월)
■ 대상 기관	총 1,483개 공공기관
■ 점검 사항	① 감사·감독기관 공직자에게 예산으로 지원한 해외출장 ② 공직자가 직무관련 민간기관·단체 등으로부터 지원받은 해외출장

나. 추진 경과

범정부점검단은 작년 5월부터 6월까지 실태점검을 실시한 후 7월 26일 피감·산하 기관 등의 부적절한 해외출장 비용 지원 관행을 근절하기 위한 실태점검 결과 및 종합대책을 발표하였고, 8월 28일 국무회의에서 실태점검 후속조치 이행계획을 보고하면서 각급기관의 확고한 이행을 당부하였다. 이에 따라 각급기관은 작년 12월까지 추가 조사가 필요한 것으로 통보받은 사례에 대해 추가 조사를 실시하고 해외출장 부당지원의 재발 방지를 위한 제도보완 등 후속조치를 이행하였다.

6) 청탁금지제도과 박정구 서기관

공공기관 해외출장 지원실태 점검 결과 및 종합대책 발표('18. 7. 26.)

해외출장 실태점검 후속조치 이행계획 국무회의 보고('18. 8. 28.)

* 사진 출처 : News1 제공 네이버 이미지

2. 실태점검 후속조치 이행결과

가. 추가 조사 결과

범정부점검단은 작년 7월 서면위주의 실태점검 결과 나타난 부당지원 소지가 있는 사례 137건(261명)의 청탁금지법 위반 여부를 면밀히 살펴보기 위해 18개 감독기관에 통보하여 추가 조사를 하도록 하였고, 감독기관들은 관계자 면담 등을 통해 사업 추진경위, 예산 현황, 대상자 선정 사유 등을 조사하여 이를 국민권익위에 회신하였다. 국민권익위는 이러한 추가 조사 내용을 바탕으로 새로운 사실관계, 법령·기준, 계약 등을 확인하여 청탁금지법 제8조제3호, 제6호, 제8호 등 금품 수수 금지의 예외사유에 해당되는지를 다시 분석하였다. 그 결과 새롭게 드러난 사실관계, 지원 근거(법령·기준)에 따라 최종적으로 법을 위반하지 않은 것으로 판단된 사례를 제외한 40건(76명)에 대해 문제점이 있는 것으로 판단하였다.

위 40건(76명) 중 12건(16명)은 법 위반 등으로 판단되어 해당 감독·소속기관의 징계 등 제재 조치가 예정되어 있다. 그 외 28건(60명)은 예산 편성이 되어 있고 직무수행의 일환으로 사업계획서에 따라 추진하였지만, 법 시행 초기에 기관의 제도정비가 미흡하여 발생한 측면이 있어, 입법취지와 국민 눈높이에 맞지 않은 사안으로 기관에 통보하여 재발을 방지하는 동시에 법령·기준 정비, 예산 및 사업운영체계 개편 등 제도개선을 조속히 추진하도록 하였다.

나. 제도 보완 추진

이번 실태점검이 부당한 해외출장 지원 관행의 근절을 위한 제도 보완에 중점을 두었던 만큼 각급기관들은 소관 법령·기준 등에 청탁금지법상의 금품등 수수 금지 원칙을 적극 반영하였다. 예컨대 국방부는 국군의 해외파병업무 훈령을 보완해 안보현장 또는 파병부대 방문지원, 해외파병부대 성과평가단의 해외출장 지원 시 지원받는 공직자가 소속된 기관의 경비부담을 원칙으로 하되, 예외적으로 국방부가 필요에 의해 요청하는 경우로 한정하여 외부기관 공직자를 지원할 수 있도록 하였다.

한국산업인력공단도 기능경기대회 관리규칙을 개정해 국제기능올림픽대회 참가 시 감사·감독기관 공직자는 자신이 소속한 기관의 예산으로 참가하도록 하였고, 외교부 등은 감사·감독기관 공직자 등에 대해 예산 지원을 하지 않는 것으로 사업 운영체계를 변경하였다. 그 외 다수의 기관들이 감독기관 공직자 현장시찰 관련 해외출장 지원 예산의 집행을 중지하거나 차년도 예산을 편성하지 않았다. 식품의약품안전처, 조달청, 농촌진흥청, 한국남부발전, 국립수산과학원 등은 현지 확인(조사, 검수, 검역 등)을 위해 법령 등에 따라 직무관련 업체로부터 해외출장 지원을 받는 경우 지원범위 및 절차를 보다 명확하게 규정해 투명성을 높였다. 또한, 각급기관들은 작년 7월 실태점검 결과 발표 시 권고했던 외부 지원 해외출장의 타당성 심사를 위한 심사위원회 설치 의무화, 엄밀한 세부심사기준 마련, 이해충돌 소지가 있는 자의 심사위원 제외 등 제도보완 대책을 이행하여 외부 지원에 의한 해외출장과 관련한 사전·사후 관리체계를 견고하게 구축하였다.

한편, 국민권익위는 작년 12월 24일 '공무원 행동강령'을 개정·시행하여 감독기관의 공무원은 피감·소속기관의 공무원에게 해외출장 지원과 관련한 부당한 요구를 하지 못하도록 하고, 부당한 해외출장 지원이나 과잉의전을 요구 받은 피감·소속기관 공무원은 이를 의무적으로 거절하도록 함으로써 해외출장 지원 관행이 근절되도록 하였다. 이와 함께 청탁금지법 해석 기준을 보완해 직무관련이 있는 공직자에 대한 해외출장 지원은 공직자의 공정한 직무수행을 저해할 우려가 있으므로 원칙적으로 금지하고, 법령·기준에 따라 국익 등의 목적이 인정되거나 공식적 행사에 해당하는 경우에만 예외적으로 허용하도록 하였다. 국민권익위는

청탁금지법 해석기준을 보완하여 각급기관에 공문으로 통보하고 홈페이지에 게재하는 한편, 직종별 매뉴얼에도 반영해 업무 담당자 등이 참고하도록 하였다.

3. 실태점검에 따른 인식 변화와 향후 과제

청탁금지법이 시행되면서 공직자뿐만 아니라 국민들도 부정청탁과 금품수수 등의 낡은 관행이 생활 속에서부터 근절되어야 한다는 점에 공감하게 되었고, 또한 국민들의 청렴에 대한 기대 수준도 높아져 과거에는 부패라 인식되지 않던 행위들도 개선이 필요한 부패문제로 인식하게 되었다. 그간 공직자가 관행적으로 피감·산하기관이나 직무관련이 있는 민간기관 등으로부터 해외출장 지원을 받는 행위도 위법한 것으로 인식하지 못했던 부분이 있었으나, 이번 실태점검을 계기로 해외출장 지원도 근절되어야 하는 부패문제로 인식하게 되었고, 국민, 공직자의 이러한 의식전환은 우리나라의 청렴 수준을 한 층 높일 수 있는 큰 자산이 될 것이다.

또한, 실태점검 후속조치에 따라 각급기관이 청탁금지법 입법취지와 국민 눈높이에 맞게 법령·기준 정비, 예산 및 사업운영체계 개편 등의 제도개선을 추진함으로써, 부적절한 해외출장 지원의 재발을 방지하기 위한 제도와 시스템이 정비된 점도 주요한 변화 중 하나이다. 국민권익위는 여기에서 그치지 않고 앞으로도 국민들께서 개선이 필요하다고 요구하는 분야, 부패사건이 빈발하는 분야 등 청탁금지법의 사각지대에 대한 제도보완 노력을 꾸준히 전개해 나갈 것이다.

물론 한 번의 실태점검으로 오랜 관행이 일거에 변화되기는 쉽지 않을 것이다. 따라서 국민권익위는 향후 이러한 제도보완 대책이 행정 현장에서 제대로 이행되고 각급기관의 책임성을 강화할 수 있도록 부패방지시책평가 등을 통해 적극 독려할 예정이다. 궁극적으로는 공공기관 해외출장 과정의 투명성을 제고함으로써 예산 낭비를 막고, 제도와 시스템 정비로 국민들의 엄격한 감시·통제도 가능하게 될 것으로 기대한다.

제3장 청렴한 공직사회를 위한 행위기준 정비

제1절 청탁금지법 시행성과와 발전방안[7)]

1. 개 관

청렴사회에 대한 국민적 열망을 바탕으로 제정·시행된('16. 9. 28.) 「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」(이하 청탁금지법)은 관행으로 용인되어 왔던 청탁이나 접대행위에 대한 국민의 의식에 변화를 가져오고 있다. 또한, 2018년9월에 실시한 청탁금지법 인식도 조사 결과에서도 국민 89.9%, 공무원 95.6%, 공직유관단체 97%, 교육계 90.7% 등이 법 시행에 찬성한다고 응답하여 청탁금지법에 대한 사회 전반의 높은 지지를 확인할 수 있었다. 국민권익위는 이러한 지지를 바탕으로 청탁금지법이 안정적으로 정착함으로써 신뢰받는 공직문화를 조성하기 위해 역량을 집중하고 있다.

2. 추진 내용 및 성과

가. 시행령 개정 및 확산

국민권익위는 청탁금지법 시행에 따라 사회 전반에 걸쳐 긍정적인 변화와 반부패 효과가 나타나고 있으나, 전문연구기관·관계부처 등의 의견과 연구결과를 분석하여 영향을 받은 것으로 나타난 농축수산물에 대해 보완 대책을 마련하여 청탁금지법 시행령을 개정·시행('18. 1. 17.)하였다.

선물의 경우 이전 상한액인 5만원을 유지하되, 영향을 받은 것으로 나타난 농축수산물은 예외적으로 10만원까지 인정하고, 경조사비의 경우 5만원으로 하향 조정하되 화환·조화는 10만원까지 가능하도록 하였다. 또한, 현금과 유사하고

7) 청탁금지제도과 이주현 사무관, 청탁금지해석과 김지영 서기관

사용내역 추적이 어려워 부패에 취약한 유가증권을 선물에서 제외하였다. 그 외에 입법취지와 현실여건에 맞도록 외부강의등과 관련된 기준을 간소화하였으며, 청탁금지법 준수서약서 제출부담을 완화하는 등의 내용이 포함되었다.

시행령 개정 이후 국민권익위는 변경된 내용에 대한 혼선을 방지하고 조속한 정착을 도모하고자 TV자막·전광판, 라디오 광고, 포스터 등 다양한 매체를 통해 개정 사항을 집중적으로 안내하고, 개정 매뉴얼·해설서 게시, 협조 공문 등을 통해 자율적 교육·홍보를 촉진하여 각급 기관의 청렴 의지를 확보하였다.

나. 공공기관의 청탁금지법 운영 실태조사 실시

국민권익위는 청탁금지법 시행 이후('16.9.28.)부터 2018년 6월말까지 각급 공공기관 제도운영 현황과 법 시행성과를 파악하기 위하여 위반신고 접수·처리 현황 및 교육현황 등을 조사하였다.

조사 결과, 위반신고 총 접수 건수는 11,805건이며, 부정청탁이 2,490건(21.1%), 금품등 수수가 1,512건(12.8%), 외부강의등이 7,803건(66.1%)으로 나타났다. 이 중 과태료, 형사처벌 등 제재를 받은 것은 167건으로 나타났다.

〈 표 2-5 〉 청탁금지법 신고접수·처리 현황('16.9.28.~'18.6.30.)

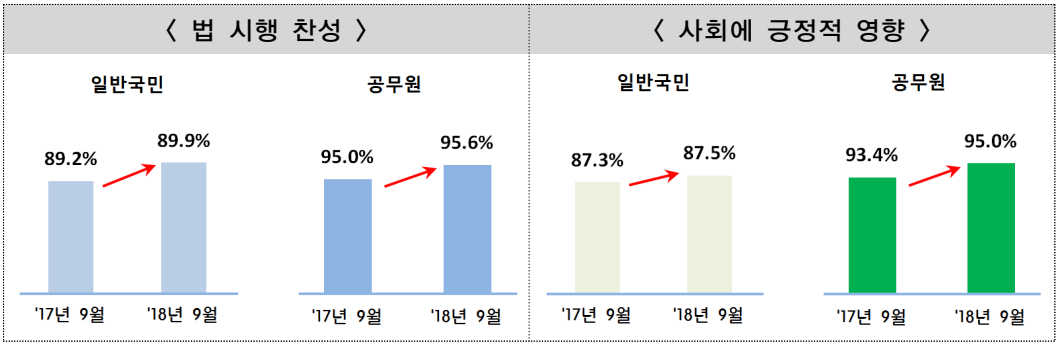
신고 접수	총 11,805건(부정청탁 2,490건, 금품수수 1,512건, 외부강의 7,803건)		
기관조치 현황	과태료 통보	283건	459건
	수사의뢰	176건	
처벌 현황	과태료(징계부가금) 부과	144건	167건
	형사처벌	23건	

다. 청탁금지법 시행 효과 분석을 위한 인식도 조사 실시

한국리서치가 2018년 9월에 발표한 청탁금지법 인식도 조사(일반국민 1,000명, 공무원 503명, 공직유관단체 임직원 303명, 초중고 및 대학교원 408명, 언론사 임직원 200명, 영향업종 602명 등 총 3,016명 대상 조사)에 따르면, 청탁금지법 시행에 대한 주요 주체들의 인식과 실태 변화에서 청렴으로의 인식 전환을 확인할 수 있었다.

조사 결과 국민(89.9.%), 공무원(95.6%)의 대다수가 법 시행에 찬성하고, 사회에 긍정적인 영향을 미친다고 보았으며, 그 비율도 2017년 대비 증가하여 청탁금지법에 대한 높은 지지를 확인하였다.

[그림 2-2] 인식도 조사 결과('18.9월, 한국리서치)



또한, 법 시행으로 접대 문화 등 사회적 관행의 변화도 관찰되었다. 모든 집단에서 청탁금지법 시행으로 상대방의 더치페이 제안을 이해하게 되었다고 응답하였으며, 다수 응답자가 더치페이를 하는 것이 편해졌고, 스스로 더치페이를 하고 싶어졌다고 하였다.

〈표 2-6〉 체감변화 긍정 응답 비율

조사 항목	일반 국민	공무원	공직유관 단체	교원	언론인
더치페이 하는 것이 편해졌다	69.2	77.7	76.9	67.4	49.0
스스로 더치페이를 하고 싶어졌다	69.4	82.1	80.2	73.0	55.0
상대방의 더치페이 제안을 이해하게 되었다	83.2	90.1	89.1	83.6	72.5

라. 각급 기관의 법 집행력 확보를 위한 교육·홍보 활성화

청탁금지법 시행에 따라 국민권익위는 법 적용대상자가 법을 정확하게 숙지하고 법 취지에 부합하는 제도 운영이 가능하도록 각급 기관별 상담·신고 처리를 담당하는 청탁방지담당관을 중심으로 워크숍과 간담회를 실시하였다. 이전 워크숍에서 제기된 건의사항과 공공기관 청탁금지법 운영 실태조사 결과를 고려하여 9월에는 전 기관 대상 권역별 워크숍(4개 도시 6회)을, 11월과 12월에는 기관 유형별 간담회(교육분야)·워크숍(언론사, 지방의회)을 개최하였다.

전 기관 대상 워크숍은 청탁금지법 주요 내용, 사례 해설 및 질의응답과 함께 공무원 행동강령·신고자 보호 유의사항까지 종합적인 교육이 이루어졌다. 기관 유형별 워크숍은 청탁금지법 주요 내용, 사례 해설, 제도운영 유의사항 및 질의응답으로 구성하여 집중교육이 이루어졌다.

한편, 국민권익위는 그간 축적된 1만8천여건의 청탁금지법 해석요청 사례를 면밀히 분석하여 국민들의 해석요청이 집중된 분야에 대해 해석기준을 명확히 제시하고, 시행령 개정과 청탁금지법 해석자문단 회의 등을 통해 새로이 정립된 내용을 반영한 '청탁금지법 유권해석 사례집'을 발간하였다.

주요 질의사례 앞부분에 관련 법령 및 주요내용을 먼저 설명하여 따로 법령집이나 해설집을 찾아보지 않아도 기본적인 사항을 이해할 수 있도록 구성하였으며 해설질의건은 청탁지법을 이해하는데 기본이 될 만한 사례와 다수의 국민들이 궁금해 하는 빈발사례를 선별·게재함으로써 청탁금지법을 쉽게 이해하고 실천할 수 있는 길잡이가 되도록 하였다.

마. 청탁금지법 해석체계 개편을 통한 해석율 제고

청탁금지법에 대한 국민적 관심이 큰 만큼 법에 대한 유권해석 질의도 지속적으로 제기되고 있는 상황이다. 청탁금지법에 대한 유권해석 질의가 본격적으로 제기되기 시작한 2016년 8월부터 2018년 12월까지 국민권익위에 접수된 질의는 총 1만9천 8백여건에 달하였다.

국민권익위는 국민들의 해석요청에 명확한 답변을 제공하기 위하여 법학, 경제학, 교육, 언론, 시민단체 등 전문가로 구성된 청탁금지법 해석자문단을 위촉, 총 8회의 회의를 개최하여 이해관계가 첨예하거나 해석이 분분한 사안, 새로운 쟁점이 부각되는 분야 155건에 대해 자문을 실시하였다.

또한, 각급기관의 유권해석 역량을 제고하기 위하여 청탁방지담당관으로 질의창구를 일원화하고, 국민권익위 내부의 유권해석 프로세스를 개선함으로써 청탁금지법 유권해석율을 획기적으로 제고('17.12월 69.9% → '18.12월 95.8%)하였다.

〈 표 2-7 〉 청탁금지법 유권해석 답변 현황(2018년 12월 31일 기준)

구 분	소 계	공문서면질의 (질의건수)	홈페이지 (접수건수)	국민·청렴신문고 (접수건수)
질의	19,793	6,136	8,219	5,438
답변	18,968	5,579	8,167	5,222
비율(%)	95.8%	90.9%	99.4%	96.0%

* 공문서면질의의 경우 접수건별 질의서에 포함된 질문 개수를 모두 합산한 수치
* 위원회 홈페이지, 국민신문고, 신고상담의 경우 접수건수(등록건수)를 기준으로 집계

3. 향후 계획

청탁금지법은 시행 2년이 지난 지금도 사회 곳곳에서 이슈가 되고 있으며, 각계의 긍정적 관심은 앞으로도 지속될 것으로 예상된다.

법에 대한 국민, 법 적용집단 등의 높은 호응과 지지를 볼 때 청탁금지법은 우리 사회에 긍정적인 변화를 가져오며 안정적으로 정착하고 있다고 판단할 수 있겠으나 국민권익위는 일부 분야에 잔존한 편법행위의 해소와 각급 기관의 책임 있는 제도 운영을 담보할 수 있는 보완대책을 마련하기 위한 노력을 해 나갈 것이다.

먼저, 반부패·청렴이 일상생활 속에서 실천될 수 있게 낡은 관행의 근절을 위한 국민에 대한 적극적인 교육·홍보를 지속할 계획이다. 또한, 부정청탁이나 금품등 수수가 일어날 수 있는 취약분야를 모니터링하고 법령이나 기준을 정비함으로써 예방 중심의 제도 보완을 추진할 것이다. 국민들이 할 수 있는 것과 하지 못하는 것이

무엇인지 명확히 기준을 제시하는 한편, 일상 생활 속에서 새롭게 제기되는 쟁점사항도 해소해 나갈 계획이다. 국민권익위는 지속적인 노력을 바탕으로 청탁금지법이 국민생활 속 규범으로 정착되도록 할 것이다.

제2절 공무원 행동강령 강화[8)]

1. 공무원 행동강령 개관

공직자 행동강령은 공정한 공무수행과 부패행위의 예방을 위해 공직자가 준수해야 할 행위기준을 의미하는 것으로, 조직의 내부 구성원들이 기본적으로 지향해야 하는 가치를 담은 윤리강령과 구성원들이 따라야 할 세부적인 기준과 절차 등을 규정하는 실천강령의 성격을 모두 포괄하고 있다.

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

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

〈 표 2-8 〉 공직자 행동강령 운영체계

8) 행동강령과 이항노 서기관

2. 2018년 주요 추진 성과

가. 이해충돌방지 및 민간부문에 대한 부정청탁 금지제도 도입

국민권익위는 공무원의 이해충돌 방지, 민간에 대한 부정청탁 금지 등 청탁금지법으로 규율되지 않는 부패통제 사각지대를 해소하고, 공직자의 사익추구 행위를 근절하기 위한 제도적 기반을 마련하기 위해 공무원 행동강령을 개정하였다.

그간 공직사회는 공직자 행위기준 강화에도 불구하고 청탁금지법 등으로 규율되지 않는 부패유발요인 개선을 위한 제도 보완이 필요하였고, 당초 청탁 금지법안에 포함되었으나 법제화되지 못한 이해충돌방지제도의 필요성·시급성 등을 감안하여 법률 제정의 전 단계로서 공무원 행동강령 개정을 통해 우선 도입하게 된 것이다. 개정된 공무원 행동강령의 주요 내용은 다음과 같다.

공무원의 직무수행 과정에서 사적 이해관계가 개입될 소지가 높은 유형을 구체화하고 이를 소속 기관의 장에게 신고하도록 하였다. 직무관련자 또는 공무원의 직무수행과 관련하여 이해관계가 있는 자는 해당 공무원의 직무 재배정 등의 기피 신청을 할 수 있고, 공무원은 회피 신청을 할 수 있도록 하였으며, 신고·신청을 받은 소속기관의 장은 해당 공무원에 대해 직무 참여의 일시중지, 직무 대리자 또는 직무 공동수행자의 지정, 직무 재배정 등의 적절한 조치를 취하도록 하고, 신고·신청·조치 현황을 기록·관리하도록 하는 등 체계적인 관리절차를 마련하였다.

또한 차관급 이상의 공무원, 자치단체장 등 고위공직자가 임용 또는 임기개시 전 3년간의 민간 분야 업무활동 내역을 제출하도록 하여 소속 기관의 장이 이를 보관·관리하도록 하였으며, 금지되는 공무원의 직무관련 영리 행위 등을 구체화하여 공무원의 직무수행과정에서의 공정성을 확보할 수 있도록 하였다.

이와 함께 인사 및 조달행정의 공정성 확보를 위하여 공무원의 가족이 자신의 소속기관에 채용되도록 부당한 영향력을 행사하거나 수의계약을 체결하는 행위를 금지하고, 퇴직자를 로비수단으로 활용하는 등의 부패 통로 차단을 위하여 직무관련자인 소속 기관의 퇴직자와 골프, 여행, 사행성 오락을 같이 하는 등 사적으로 접촉하는 경우 신고의무를 부과하였다.

공무원의 알선·청탁 등 금지 상대방을 민간 분야까지 확대하고 민간에 개입할 소지가 높은 유형을 구체적으로 규정하였으며, 공무원이 우월적 지위를 이용하여 직무관련자나 직무관련 공무원의 노동력을 사적으로 사용하는 행위를 규율하고, 공무원이 직무관련자 등과 금전 차용, 부동산 등의 거래를 하는 경우 신고하게 하는 근거를 마련하였다.

나. 공공부문의 갑질행위 금지규정 마련

공공분야에서 발생하는 불공정 관행인 이른바 '갑질'을 바로 잡기 위하여 단계별로 종합대책을 마련·시행하고 향후 민간영역으로 확산하는 내용의 범정부 「공공분야 갑질 근절 종합대책」이 국정현안점검조정회의에서 확정됨에 따라 동 대책에 포함된 과제이행의 일환으로 '갑질'에 대한 개념 및 구체적인 행동규범 등을 마련하기 위하여 「공무원 행동강령」을 개정하였다. 개정된 「공무원 행동강령」의 주요 내용은 다음과 같다.

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

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

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

다. 공공기관의 부당한 해외출장지원 금지규정 마련

공공기관의 해외출장 지원 실태 점검결과 피감독기관이 모호한 기준으로 감독·감사기관의 공직자를 지원하거나 공식행사로 인정하기 어려운 해외출장에 예산을 부당하게 지원하는 등의 부적절한 관행이 아직까지 남아있는 것으로 나타남에 따라, 감독·감사기관에 대한 피감독기관의 부당한 지원이나 과잉의전 행위 등을 금지하고, 부당한 지원요구를 받은 피감독기관 소속 공무원이 준수하여야 할 절차와 기준을 구체적으로 「공무원 행동강령」에 반영하여 가이드라인을 역할을 하도록 하였다. 개정된 「공무원 행동강령」의 주요 내용은 다음과 같다.

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

〈 「공무원 행동강령」 개정 경과 〉

- ❑ 일부개정안 마련 및 개정안 보고(9.6.)
- ❑ 개정안 분과위 및 전원위 상정(9.17.)
- ❑ 관계기관 의견조회 및 입법예고(~10.31.)
- ❑ 규제심사등 각종 입법 영향 평가 및 법제처 심사(~11.30.)
- ❑ 차관회의 및 국무회의 상정(12.17./12.18.)
- ❑ 개정 「공무원 행동강령」 공포 및 시행('18.12.24.)

3. 향후 추진 방향

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

2019년에는 개정된 「공무원 행동강령」의 새로운 제도들이 안정적으로 정착될 수 있도록 공공기관에 대한 전방위적 지원활동을 전개해나갈 계획이다. 이를 위해 기관별 행동강령 제·개정에 대한 지원 및 심사를 강화하고, 개정 사항에 대한 교육·홍보도 다각도로 실시할 예정이다. 이와 함께, 이해충돌방지제도, 갑질 및 부당한 해외출장 지원금지 등 개정 규정의 시행 과정을 면밀히 모니터링하고, 운영성과 등을 종합적으로 분석하여 향후 이해충돌방지제도의 입법화 작업시 반영할 계획이다.

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

제4장 각급기관의 청렴도 향상 지원

제1절 공공기관 청렴도 측정[9)]

1. 제도 개관

국민권익위는 공공부문의 반부패 정책방향이 주로 적발·처벌 등 사후적 대책에 집중되는 한계를 보완하기 위해 2002년부터 매년 공공기관의 청렴수준을 과학적으로 진단하여 그 결과를 공개[10)]하고 있다. 이를 통해 공공기관이 자율적으로 청렴수준을 개선할 수 있도록 하고, 공공부문의 청렴수준에 대해 국민들이 지속적으로 관심을 갖게 하여 부패척결과 청렴도 개선에 대한 공감대 형성의 계기를 제공하고 있다.

공공기관의 청렴도는 공공기관의 행정서비스를 경험한 국민(외부청렴도), 기관 내부 직원(내부청렴도), 전문가·업무관계자(정책고객평가) 등이 응답한 설문조사 결과와 기관에서 실제 발생한 부패사건을 점수화한 부패사건 발생현황 감점을 적용하여 '종합청렴도'로 산정하고 있다. 공공기관 중에서도 일반 공공기관과 수행기능의 차이가 큰 공공의료기관, 국공립 대학교, 지방의회 등은 별도의 모형을 적용하여 측정하고 있다. 기관별 등급(1~5등급)과 점수(10점 만점)를 산정하며, 1등급일수록, 10점에 가까울수록 높은 청렴수준을 나타낸다.

2. 2018년 측정 개요 및 개선 사항

2018년에는 중앙·지방 행정기관, 교육청(교육지원청 포함), 공직유관단체, 국공립 대학교 및 공공의료기관 등 총 705개 공공기관의 청렴도를 측정하였다. 702개 기관을 측정한 작년에 비해 3개 기관이 늘어났다. 원자력안전위원회, 새만금개발청, 10개의

9) 청렴조사평가과 이진희 사무관

10) 2018년은 중앙·지방 행정기관 및 교육청(교육지원청 포함), 공직유관단체 612개 기관(8~11월 중 총 236,767명 대상 설문조사 실시)과 국공립대학 및 공공의료기관 93개 기관(9~11월 중 총 23,624명 대상 설문조사 실시)을 포함하여 총 705개 공공기관의 종합청렴도를 측정하여 발표

교육대학교와 채용비리 등 부패사건이 발생한 38개의 공공기관을 새롭게 측정하였다. 작년에 47개소를 측정한 지방의회의 경우 지난 6월 지방선거로 구성이 변경되는 점을 감안하여 올해는 측정대상에서 제외하였다.

지난 12월 5일 측정결과를 발표한 612개 공공기관의 청렴도는 지난 8월부터 11월까지 행정서비스를 경험한 국민 등 총 23만 7천여명의 설문조사 결과와 지난 1년간의 부패사건 현황 등을 모두 반영하여 산출하였다.

올해는 청탁금지법의 시행으로 응답부담이 높아진 부패경험 문항의 설문을 개선[11]하고, 부패와의 연관성 등을 고려하여 측정항목을 조정·간소화 하는 등 응답자의 응답부담을 완화하고 측정의 타당성을 제고하였다. 또한 공공기관의 외부 면접위원을 설문대상자로 추가하여 조사하고, 갑질 관행 관련 내용을 설문 문항에 반영하여 채용비리, 갑질 관행 등 부패 관련 환경 변화를 반영하였다.

또한, 기관별 점수가 발표되어 순위 위주의 보도를 양산하고, 기관간 지나친 경쟁으로 우수사례 공유가 저해되는 등 그동안 지적된 부작용을 완화하기 위해 올해부터는 기관유형별 등급만 발표하는 방식으로 개선하였다. 기관별 점수와 세부 분석자료는 해당 공공기관에 별도로 제공하여 기관별로 자율적인 청렴정책 수립의 참고자료로 활용하도록 하였다.

이 밖에도 청렴도 우수·향상기관의 사례(10개 기관)를 홍보하고, 그 중 2개 기관은 국민권익위의 '반부패 주간 기념식'에서 기관 담당자가 직접 발표하도록 하는 등 우수 사례 확산을 위한 홍보도 확대했다. 작년과 올해 청렴도 측정결과를 반영한 청렴지도도 제작하여 국민권익위 홈페이지를 통해 공개하였다.

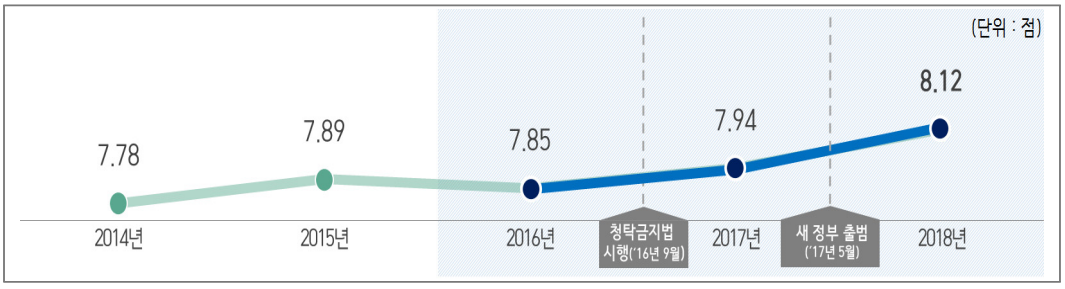
※ 청렴지도 예시(지역 클릭 시 기관별 청렴도 등급 공개)

11) (외부청렴도) 기존의 "본인이 금품을 제공한 경험"을 묻던 방식에서 "해당 업무처리와 관련하여 본인 또는 동료가 금품 등을 요구받거나 제공한 경험"으로 확대
(내부청렴도) "금품 등을 제공한 경험"을 묻던 방식에서 "요구받거나 제공한 경험"으로 확대

3. 2018년 측정 결과

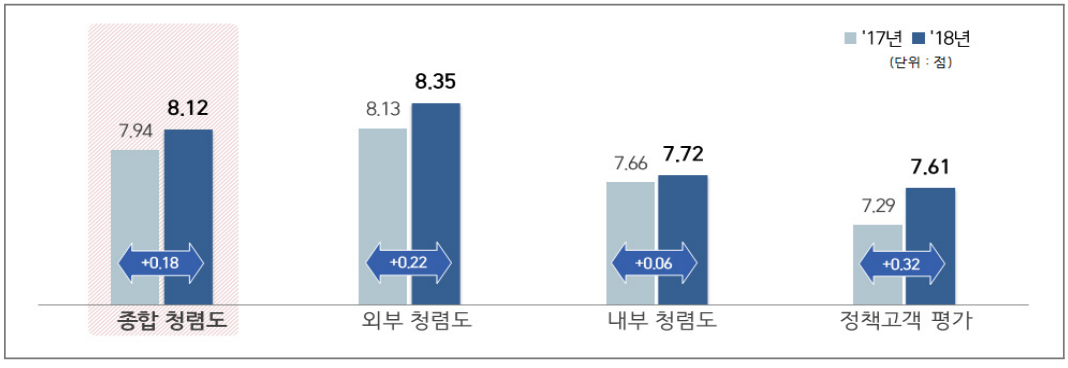
지난 12월 5일 발표한 612개 공공기관의 청렴도 측정 결과를 보면 종합청렴도 평균 점수는 10점 만점에 8.12점으로 전년 대비 0.18점 상승하였다. 2016년까지는 소폭 등락을 반복하였으나 2016년 이후 2년 연속 평균점수가 상승하고 있다.

[그림 2-3] 최근 5년간 종합청렴도 점수 추이(2014년~2018년)



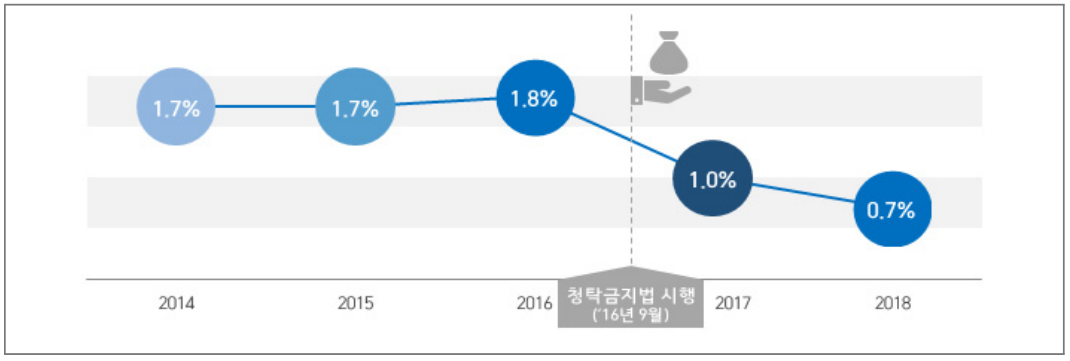
외부청렴도, 내부청렴도, 정책고객평가 영역의 점수가 모두 상승하였고, 특히 공공기관의 외부인이 평가하는 외부청렴도와 정책고객평가 점수가 큰 폭으로 상승하였다.

[그림 2-4] 종합청렴도와 각 영역별 점수 비교 (2017년~2018년)



설문 응답자들의 부패경험률도 지속적으로 낮아지는 추세다. 작년에 비해 외부평가 설문에 응답한 국민은 0.7%, 정책고객평가에 응답한 전문가·업무관계자 등은 2.1%가 부패경험이 있다고 응답했으며 이는 작년에 비해 각각 0.3%p, 0.7%p 낮아진 수치다.

[그림 2-5] 최근 5년간 외부청렴도 부패경험률 추이(2014년~2018년)



※ '18년은 금품 경험률 0.24%, 향응 경험률 0.27%, 편의 제공률 0.16%의 합

내부직원의 예산집행, 업무지시와 관련한 부패경험률도 전년대비 각각 3.4%p, 3.0%p 감소하였고, 인사업무 관련 부패경험률은 작년과 유사한 수준을 보이고 있다.

부패경험률이 지속적으로 낮아지는 추세임에도 공공서비스를 경험한 국민(전년대비 -0.05점)과 내부직원(전년대비 -0.11점)은 '부정청탁에 따라 업무처리를 하는 정도'가 높아졌다고 응답했고, 전문가 등 정책고객(전년대비 +0.28점)은 개선됐다고 응답했다. 실제 부패경험이 줄어듦에도 외부 국민과 내부직원의 부정청탁 인식이 악화된 것은 청탁금지법 시행 이후로 부정청탁에 대한 높아진 눈높이가 반영된 것으로 분석된다.

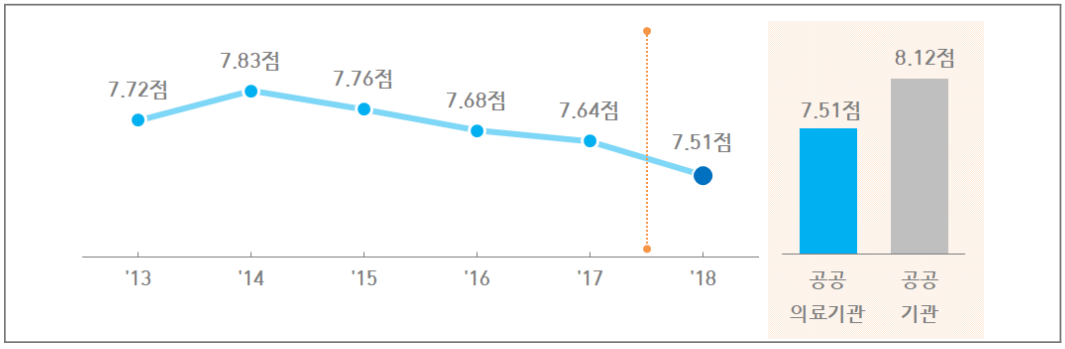
기관 유형별로는 작년과 유사한 수준을 보이는 광역자치단체를 제외한 모든 유형의 종합청렴도 평균 점수가 상승하였고, 특히 중앙행정기관이 평균 0.47점 상승하여 가장 큰 상승폭을 보였다.

4. 특화모형 적용기관(공공의료기관, 국공립대학) 측정결과

가. 공공의료기관 측정결과

2018년도 공공의료기관 평균 종합청렴도는 10점 만점에 7.51점으로 최근 3년간 하락 추세를 보였다. 기관유형 중 '대학병원 등'(6.95점)은 공공의료 청렴도 평균(7.51점)에 크게 못 미친 반면, 의료원(7.81점)은 평균을 0.3점 상회했다.

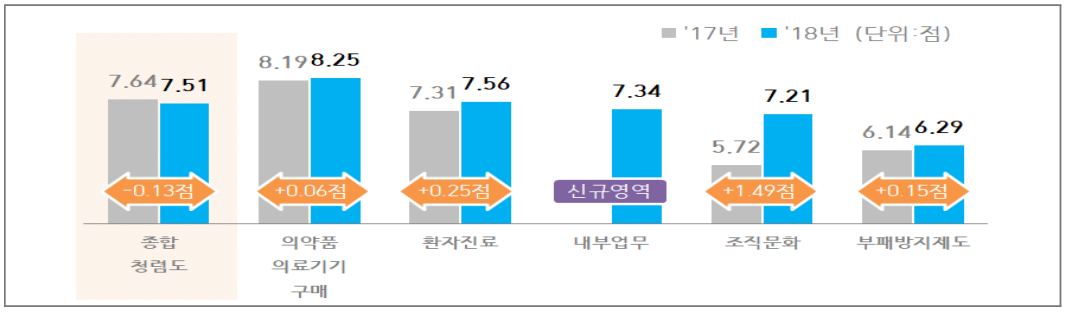
[그림 2-6] 공공의료기관 종합청렴도 점수 추이



점수 하락의 주 원인은 타 측정영역 대비 답보상태인 공공의료기관의 청렴도 향상을 위해 내부업무를 측정영역에 추가하는 등 모형개선이 영향을 미친 것으로 파악되었다. 기존에 측정했던 나머지 영역 점수는 전년 대비 개선된 것으로 나타났다.

2018년 공공의료기관 청렴도 측정은 의약품·의료기기 구매, 환자진료, 내부업무, 조직문화, 부패방지제도 등 5개 영역으로 측정하였는데, 영역별로는 의약품·의료기기 구매(8.25점), 환자진료(7.56점), 내부업무(7.34점), 조직문화(7.21점), 부패방지제도(6.29점) 순으로 내부 부문의 상대적 취약성이 두드러진 것으로 나타났다.

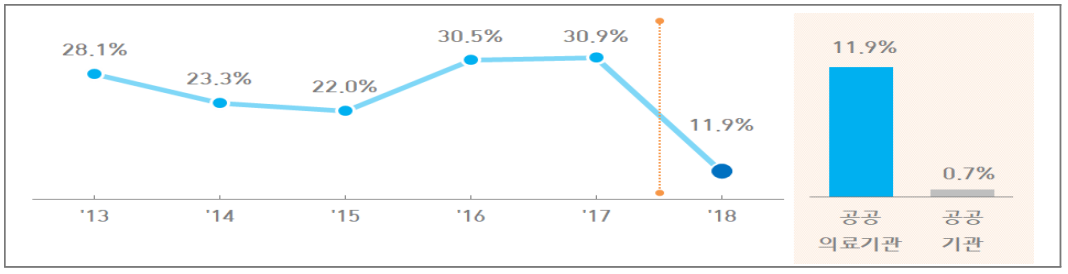
[그림 2-7] 종합청렴도 및 각 영역별 점수 비교 (2017년~2018년)



부패행위·공익신고자 보호 실효성 등을 평가하는 부패방지제도 점수가 내부직원을 대상으로 동일 항목을 평가한 공공기관 청렴도 대비 크게 낮은 것으로 나타났다.

의료분야의 주요 문제점으로 언급되는 의약품·의료기기 구매 관련 리베이트 수수 경험률은 전년 30.9%에서 11.9%로 대폭 하락하여 개선된 것으로 나타났다.

[그림 2-8] 리베이트 수수 전체 경험률 추이(2013~2018년)

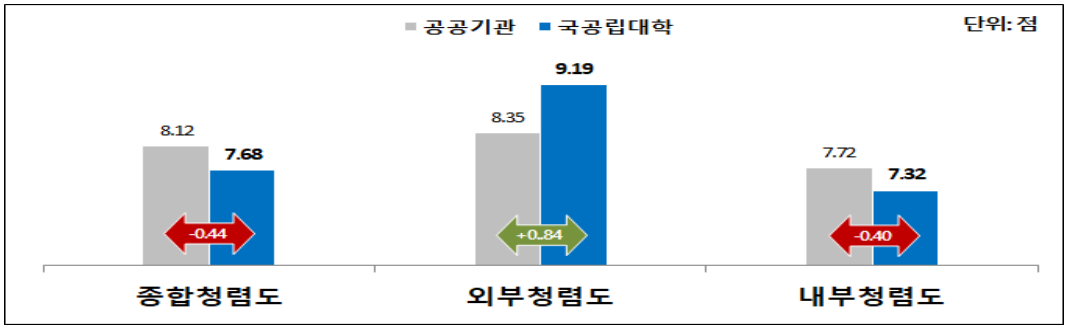


다. 국·공립대학 측정결과

2012년 이후 실시하고 있는 국·공립대학 청렴도 측정은 대학 현장에서 발생하는 관행적 부패를 과학적으로 진단하여 각 대학의 취약분야 파악 및 자율적 개선노력을 유도하기 위하여 4년제 국·공립대학을 대상으로 하고 있다.

2018년 국·공립대학 총 47개를 대상으로 청렴도를 측정한 결과, 종합청렴도 평균은 10점 만점에 7.68점으로 3년 연속 상승 추세이며, 모든 측정영역의 평균 점수가 전년대비 상승하였다.

[그림 2-9] 국공립대학과 공공기관 청렴도 점수 비교



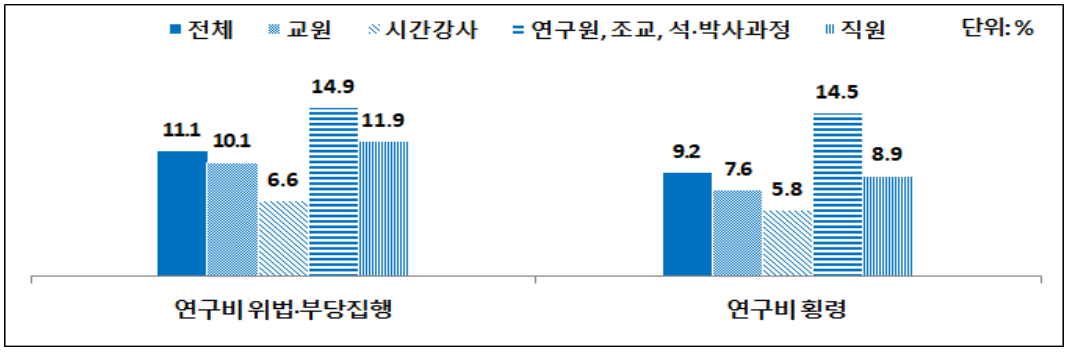
측정분야는 계약분야와 연구 및 행정분야로 공사, 구매, 용역 등의 경험이 있는 국민들을 대상으로 측정한 '계약분야'는 9.19점으로 3년간 상승 추세를 유지하는 것으로 나타났으며, 2018년 공공기관 청렴도 측정결과 중 동일항목인 '계약 및 관리감독' 업무 점수(8.35점)에 비해 높은 수준으로 개선되는 추세인 반면, 대학의 교직원과 연구원, 조교 및 박사과정 등 학교 내부 구성원들이 평가하는 연구 및 행정분야 청렴도는 7.32점으로 전년(6.62점)에 비해 상승하였으나, 대학 본연의 기능임을 고려할 때 6점대 초반은 여전히 저조한 것으로 보여진다.

특히 청탁금지법 시행('16.9월)의 영향으로 부정한 청탁에 따른 업무처리, 학연·지연·혈연 등 연고관계에 따른 인사, 교수·상급자의 부당한 업무지시 등의 문제가 점차 개선되고 있는 것으로 측정되었다.

연구비 위법·부당집행 및 횡령 경험률은 20.3%로 여전히 높은 수준이며, 부패경험이 많을수록 종합청렴도 등급 및 점수는 하락하는 것으로 분석되었다.

응답유형별로 연구원·조교·박사 과정 등 연구 보조 수행자들의 경험률이 교수보다 2배 가까이 높게 나타나 교수 등 연구책임자의 연구비 부당 집행행위 환경을 직접 관찰할 수 있는 내부자의 입장에서 설문한 것으로 판단된다.

[그림 2-10] 연구비 위법·부당집행 및 횡령 경험률



제2절 공공기관 부패방지 시책평가[12)]

1. 제도 개요

국민권익위는 공공기관의 자발적인 반부패 노력을 평가·지원함으로써 공공부문 청렴수준 제고라는 가치를 실현하기 위해 2002년부터 매년 부패방지 시책평가를 실시해 오고 있다.(부패방지권익위법 제27조의 2에 근거)

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

2018년 부패방지 시책평가 대상기관은 270개로, 청렴도 2년 연속 2등급 이상인 기관을 제외하고 2017년 청렴도 4, 5등급 기관을 신규로 포함하여 청렴도 측정과 부패방지 시책평가 간 연계를 강화하였다.

2. 2018년도 평가 체계

2018년 부패방지 시책평가는 청렴 정책의 진행 절차에 상응하여 평가부문을 계획, 실행, 성과·확산의 3단계로 구성하고, 부패사건 외부적발과 부패방지제도 운영 불이행을 감점으로 포함시켜 운영하였다.

상세 단위 과제로 계획 부분에는 ▲ 반부패 추진 계획 수립·이행, 실행 부문에는 ▲ 청렴생태계 조성, ▲ 부패위험 제거 개선, ▲ 청렴문화 정착, 성과·확산 부문에는 ▲ 청렴개선 효과, ▲ 반부패 수범사례 개발·확산이 있으며, 평가의 연속성 및 각급 기관의 지속적인 노력 유도를 위해 2017년 평가 체계를 유지하였다.

12) 청렴조사평가과 최현 서기관, 홍혜연 주무관

3. 2018년도 평가 결과

가. 주요 성과

국민권익위는 지난 1년간 각급 공공기관들이 '부정부패 없는 청렴 대한민국'에 대한 국민들의 열망에 부응할 수 있도록 부패방지 시책평가를 통해 반부패 노력을 견인하였다.

체계적이고 실효성 높은 부패방지 계획을 수립하고 이를 적극적으로 이행하여 시책평가 결과가 향상된 기관[13]은 종합청렴도(+0.28점), 외부청렴도(+0.31점), 내부청렴도(+0.09점) 점수가 모두 상승하는 등 청렴도에서도 개선효과가 뚜렷한 것으로 나타났다. 기관의 반부패 활동 노력이 기관의 청렴수준에 대한 대내외 이해관계자의 인식 개선에 긍정적 효과를 미친 것으로 평가된다.

[그림 2-11] 시책평가 등급 상승기관의 청렴도 점수 향상 정도 (2017년~2018년)

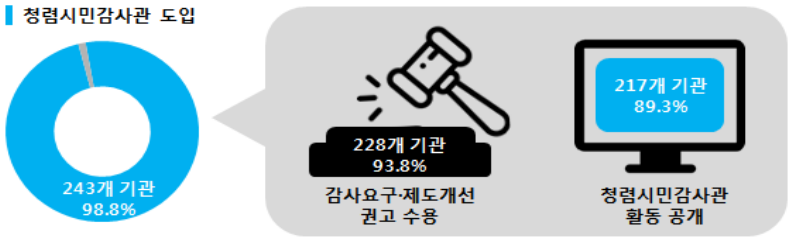
(함께하는 청렴) 국민, 시민사회단체, 공공기관이 함께하는 청렴문화 조성

대부분의 기관에서는 청렴시민감사관 제도를 도입하고 활동 사항에 대한 보고를 청취하거나 안건을 논의하였다. 청렴시민감사관이 제3자의 입장에서 각 기관의 부패취약 분야에 대해 의견을 제시하거나 제도개선을 권고하고, 대형 부패사건 발생 시에는 해당 기관에 특별감사를 요구하거나 직접 감사에 참여하기도 하였다. 청렴시민감사관의

13) 2018년 부패방지 시책평가 등급이 향상된 공공기관은 총 72개 기관이나, 2018년 청렴도 측정에서 제외된 2개 기관, 청렴도 측정모형이 다른 국공립대 및 공공의료 7개 기관을 제외한 63개 기관을 분석

감사요구·제도개선 권고에 대해서는 이를 실제로 수용한 기관이 93.8%에 이르는 등 명실상부한 민·관 협력 활동의 우수사례로 자리매김 하였다.

[그림 2-12] 청렴시민감사관제도 도입·활용 실적



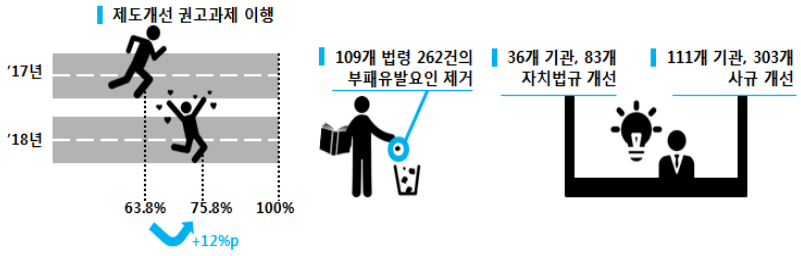
또한 모든 기관이 기관 실정에 맞게 국민, 시민사회단체 등과 공동으로 청렴문화제, 토론회, 체험행사, 반부패 협력회의 등 다양한 활동을 개최함으로써 민·관이 함께 만들어 가는 청렴사회 분위기가 조성되었다.

(제도화된 청렴) 부패취약분야 개선 제도화로 부패발생소지 사전 차단

기관 업무 중 부패취약분야를 자율적으로 발굴하고 제도를 개선함으로써 부패발생 소지를 사전에 차단하기도 하였다. 계약·예산·인사 분야 투명성 확보, ICT를 이용한 부패방지 등 타 기관에 통용할 수 있는 다양한 사례가 발굴되는 한편 채용비리, 갑질 등 국민의 상실감과 공분이 컸던 분야를 제도개선 한 기관도 상당수 존재하였다.

국회심의, 예산제약, 이해관계자 대립 등의 제약에도 불구하고 국민권익위 제도개선 권고과제를 적극 이행하기도 하였다. 중앙부처의 경우 109개 법령에서 총 262건의 부패유발 요인을 제거하였으며, 36개 광역·기초자치단체에서는 '법령에 근거 없는 과태료 및 제재조치 삭제' 규정 등 총 83개 자치법규를 개선하였다. 공직유관단체들은 11개의 부패영향평가 기준을 활용하여 사규를 자율적으로 검토·분석한 후 개선사항을 발굴하는 등 111개 기관에서 총 303개 사규를 개선 하였다.

[그림 2-13] 부패취약분야 개선 제도화 실적



(실천하는 청렴) 부패행위자는 일벌백계, 부패·공익신고는 활성화

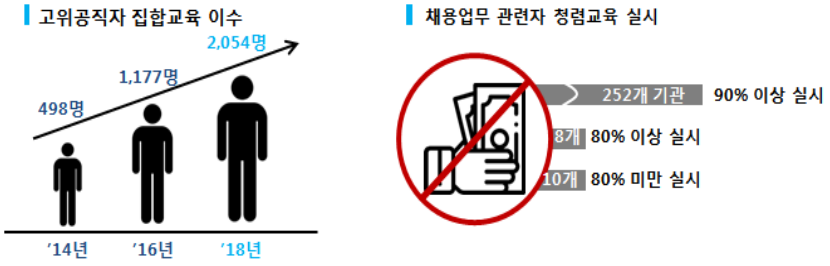
각급 기관은 조직 내 반부패 분위기 확산과 부패 발생 방지를 위해 내부 자체 감사 및 점검 노력을 강화하였다. 121개 기관에서 총 814건의 자체적발이 이루어졌고, 명절 등 부패취약시기에 행동강령 위반행위에 대한 자체점검이 총 1,662회 이루어지는 등 평가를 통해 사후적발보다 사전예방을 유도하여 각 기관의 자정노력이 강화된 것으로 보인다.

공익신고 빈발분야 종사자를 대상으로 찾아가는 홍보를 실시하는 한편, 잠재적 내부 부패신고 수요층을 대상으로 한 집중홍보 등 공익·부패신고 활성화에 기여하였다. 그 결과 복지보조금 부정신고가 2017년도 4,066건에서 2018년도에는 7,328건으로 80.2%p 증가하는 등의 성과가 있었다.

(내재화된 청렴) 청렴교육, 구성원 참여문화 확산으로 청렴의식 내재화

각급 기관에서는 자체적으로 활용이 가능한 청렴교육 기본강사를 양성하여 대폭 늘어난 청렴교육 수요에 효과적으로 대응하는 한편, 채용업무 관련자 등 부패취약분야 업무 대상자들을 위한 맞춤형 교육 또한 지원하였다. 무엇보다 기관장을 비롯한 고위공직자·간부들이 솔선수범하여 교육에 참여한 결과 고위공직자의 청렴교육 이수 인원이 최근 4년 간 큰 폭으로 상승하는 등 파급효과가 극대화 되었다.

[그림 2-14] 청렴교육 이수 실적



또한 전체 평가대상기관 중 97.8%(264개)가 청렴정책의 단계마다 직원들이 누구나 참여하고 의견을 제시할 수 있도록 반부패 추진체계를 구축·운영함으로써 '청렴의 일상화' 환경이 조성되었다.

(확산하는 청렴) 청렴 우수시책 확산으로 공공부문 청렴수준 동반상승 견인

2018년도에는 기관 간 반부패 협력 및 청렴 컨설팅 활동을 통해 청렴도가 높은 기관을 '멘토기관', 청렴도가 낮은 기관을 '멘티기관'으로 지정하고 우수시책을 포함한 반부패 우수사례를 서로 공유할 수 있도록 하였으며, 멘티 기관들은 멘토 기관들로부터 전수 받은 내용들을 실제 기관 반부패 계획에 반영하고 이행하는 등 우수시책이 확장성을 가지고 활용되는 계기가 마련되었다.

한편 국책은행에서는 민간기업의 대출관련 신용등급을 평가 시 기업대표의 윤리경영 의지, 기업의 부패발생 여부 등을 평가요소에 반영하는 등 반부패 시책추진을 민간까지 확대하여 청렴에 대한 관심과 문화를 확산하는데 기여하였다.

나. 보완 사항

반부패 추진계획은 기관장의 관심, 고위직 및 직원들의 참여를 통해 기관 청렴수준을 정확히 진단하여 맞춤형으로 수립하여야 할 것으로 보인다. 기관 정책환경을 세밀하게 분석하여 계획을 수립하지 않을 경우 추진 계획과 이행 간의 괴리가 발생할 가능성이 있으므로 향후 계획 수립 시 기관의 정책환경을 분석하여 계획을 수립할 필요가 있을 것으로 보인다.

다음으로 각 기관은 부패취약분야에 대한 자체점검 및 제도개선을 보다 적극적으로 실시하여 부패발생 소지를 사전에 차단하는 것이 중요할 것으로 보인다. 부패행위자에 대한 자체적발 실적이 있는 기관이 121개(45%)에 불과해 기관들의 보다 적극적인 자정노력이 요구되며, 경미한 사항 중심으로 점검 실적에 집중하기보다는 실질적이고 강력한 점검을 통해 부패 예방 효과를 극대화할 필요도 있을 것으로 보인다.

4. 후속 계획

부패방지 시책평가 대상기관들은 평가 결과 공개일로부터 2주일 이내에 시책평가 결과를 해당기관의 홈페이지에 1개월 이상 게재(부패방지권익위법 제27조의3, 동법 시행령 제29조의2)하여야 한다.

국민권익위는 각급 기관별 공개 실적을 점검하는 한편, 평가 우수기관·담당자에 대한 정부 포상 추천, 반부패 해외교육훈련 참가 등의 인센티브도 전년에 이어 제공할 예정이다.

2019년에는 청렴도 하위 기관을 시책평가 대상에 우선적으로 추가해 기관 청렴도 개선을 위한 특단의 노력을 유도하고, 대형 부패사건 발생 기관을 평가대상에 신규로 포함하여 부패방지 필요성에 대한 경각심을 제고할 예정이다.

평가과제와 관련하여서는 반부패 국정과제, 청렴도 진단결과 분석을 통해 도출된 각 기관별 부패취약분야 개선 의무화, 공직자 행동강령 제도화 등 주요 과제를 시책평가 과제로 이행하고, 2018년 평가 시 달성도가 낮았던 과제는 2019년에도 지속적으로 평가하여 각급 기관의 적극적 이행을 독려할 예정이다. 또한 사실상 이행이 완료된 과제는 제외하고 유사 성격의 지표는 통합하여 각 기관의 실질적 노력을 유도하고 평가부담을 줄여나갈 예정이다.

아울러, 국민권익위는 부패방지 시책평가가 평가 대상기관들의 청렴도 향상에 실질적으로 기여하는 정책이 될 수 있도록 평가 대상기관이 참여하는 간담회, 워크숍, 민간전문가와 함께하는 모형·지표개선 심의회 등을 통해 반부패 추진과정에서의 현장 의견을 적극적으로 청취하고 반영하여 지속 개선해 나갈 계획이다.

제3절 부패취약기관에 대한 청렴컨설팅 지원[14)]

1. 추진 배경

국민권익위는 범정부적인 부패방지 총괄기관으로서 국가의 반부패·청렴정책을 수립·조정하고, 각급기관의 청렴도를 평가함으로써 국가의 청렴성을 향상시키는 역할을 수행하고 있다. 각급 기관에서는 자체적으로 반부패·청렴 정책을 수립하여 추진하는 등 자율적인 반부패 노력을 기울이고 있으나, 반부패·청렴 정책이 실효성을 거두기 위해서는 기관의 업무 특성과 문제점을 제3자의 시각에서 객관적으로 분석할 필요가 있었다. 또한 「반부패·청렴정책 추진지침」에 의한 일방적인 청렴정책 추진 방식에서 탈피하여, 각급 기관의 업무 특성과 환경 변화를 고려한 맞춤형 지원 서비스를 제공할 필요성이 제기되었다.

청렴도가 낮은 기관은 부패문제와 연관된 구성원의 느슨한 행태와 조직의 낡은 문화에 대해 스스로 관대한 경향이 있었다. 또한 청렴업무를 사업부서와 무관한 감사부서 업무의 일부로만 여기고, 부패취약 분야에 대한 관심이 적었다. 이 같은 근원적인 문제에 대해 청렴정책을 총괄하는 국민권익위가 외부적인 시각에서 객관적으로 청렴도 저조원인을 진단해서 구성원들에게 환기할 경우 개선효과는 배가될 것으로 판단되었다.

2. 추진 경과

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

2006년 2개 기관을 시작으로 2018년까지 총 122개 기관에 대해 컨설팅을 실시하였다. 기관 유형별로 살펴보면 중앙행정기관 15개, 광역자치단체 19개, 기초

14) 청렴총괄과 백현수 사무관

자치단체 36개, 시·도교육청 11개, 교육지원청 5개, 공직유관단체 33개, 국공립대학 2개, 국립병원 1개 기관이다.

〈 표 2-9 〉 청렴컨설팅 실시기관(2006년~2018년)

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

2018년부터는 국민권익위가 청렴컨설팅 대상기관을 1:1로 직접 지원하는 방식에서 권역별 컨설팅 그룹(1멘토기관/2멘티기관)을 지원하는 방식으로 개편하였다. 2017년까지 기관별로 '청렴컨설팅'을 제공하였으나, 2018년부터는 매년 증가하는 컨설팅 수요('15년 57개 → '17년 66개)에 효과적으로 대응하고 지역별 청렴도 우수기관의 노하우를 전수하기 위해 다수기관이 참여할 수 있는 그룹 컨설팅 방식으로 변경하였다. 그룹 컨설팅은 전국 10개 권역으로 운영 중인 청렴 클러스터를 중심으로 권역내에서 청렴도가 높은 기관을 '멘토기관'으로, 청렴도가 낮은 기관을 '멘티기관'으로 컨설팅 그룹을 구성한 후, 그룹 단위의 공동 컨설팅을 통해 기관간 청렴도 향상 노하우 공유와 우수 부패방지시책에 대한 상호 학습 등의 형태로 운영되었다. 2018년에는 18개 그룹(멘토기관 15개, 멘티기관 32개)의 신청을 받아 컨설팅 그룹 내 멘토-멘티기관 청렴도, 기관의 추진의지, 성공여건 등을 종합적으로 고려하여 그 중 10개 그룹(멘토기관 10개, 멘티기관 21개)에 대해 컨설팅을 실시하기로 결정하였다. 멘티기관을 유형별로 구분하면 중앙행정기관(1), 광역자치단체(4), 지방자치단체(5), 교육청(2), 공직유관단체(7), 국공립대학(1), 국립병원(1) 등 다양한 기관에서 청렴컨설팅에 참여한 것을 알 수 있다.

3. 주요 내용

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

반부패 역량 진단결과에 따라 부패 취약분야와 청렴도 저조의 원인이 도출되면 그에 따른 기관별 맞춤형 조치 방안을 마련하였다. 특히 멘티기관에서는 그룹별 청렴컨설팅 회의를 통해 전수받은 멘토기관의 우수 반부패 시책을 기관 사정에 맞게

변형하여 적용함으로써 보다 효과적인 반부패 시책을 수립하여 실천할 수 있게 되었다. 이후 전체 멘토, 멘티기관이 참여하는 공동컨설팅을 추진하여 그룹 간 우수사례를 공유할 수 있는 기회도 마련되었다.

4. 추진 성과

2018년 청렴컨설팅을 지원받은 21개 기관 중 대부분 기관의 청렴도가 상승하였다. 컨설팅 개선안에 따라 자율실천계획을 수립·시행한 21개 기관의 평균 청렴도 향상율은 6.1%로, 전체기관의 청렴도 향상율 2.3%보다 3.8%p가 높았다. 21개 기관 중 13개 기관은 전년대비 종합청렴도가 향상되었고, 4개 기관은 전년과 동일하였고, 4개 기관은 전년대비 하락하였다.

〈 표 2-10 〉 기관별 전년 대비 청렴도 변화

구분	기관명	청렴도 측정결과(등급)		청렴도 변화
		'17년도	'18년도	
중앙부처(1)	농촌진흥청	3	2	↑1
광역지자체(4)	대전광역시	3	2	↑1
	세종특별자치시	3	4	↓1
	충청북도	4	2	↑2
	전라북도	3	4	↓1
기초지자체(5)	군산시	4	3	↑1
	김포시	5	2	↑3
	용인시	3	2	↑1
	천안시	4	2	↑2
	청주시	4	4	-
교육청(2)	대전광역시교육청	4	5	↓1
	울산광역시교육청	4	3	↑1
공직유관 단체(7)	한국우편사업진흥원	5	2	↑3
	우체국물류지원단	3	2	↑1
	건강보험심사평가원	5	2	↑3
	한국광해관리공단	4	2	↑2
	한국교육학술정보원	5	2	↑3
	한국장학재단	4	5	↓1
	한국동서발전	3	3	-
대학 및 국립병원(2)	서울대학교	5	5	-
	서울대학교병원	4	4	-

특히 김포시, 건강보험심사평가원, 한국우편사업진흥원, 한국교육학술정보원 등 4개 기관은 5등급에서 2등급으로 3개 등급이 향상되었다. 또한, 충청북도, 천안시, 한국광해관리공단 등 3개 기관은 4등급에서 2등급으로 2개 등급이 향상되었다. 컨설팅 결과에 대해 적극 수긍하고 기관장 이하 간부 및 직원들이 함께 역량을 결집하여 행동과 실천에 옮긴 기관의 청렴도 상승폭이 큰 것으로 나타났다.

제5장 실효성 있는 부패방지를 위한 법·제도개선

제1절 「공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률(안)」 제정 추진[15)]

1. 추진 배경

복지예산 등 의무지출의 증대와 맞물려 공공재정을 부정하게 청구하여 수령하는 부패행위가 급증함에 따라, 정부는 공공재정이 당초 목적에 맞게 정당한 수급권자에게 지급되는 한편, 공공재정의 투명성·건전성을 유지하기 위해 각종 법령과 제도를 통해 노력하고 있다.

「보조금 관리에 관한 법률」 등 기존에도 개별법상 통제장치가 없는 것은 아니나, 특정 분야에만 적용되는 개별법만으로는 다양한 분야에서 발생하는 재정누수 행위를 모두 통제할 수는 없다. 또한 민간부문에서 발생한 재정누수는 그 은밀성으로 인해 적발이 어려울 뿐만 아니라 적발되어도 법령의 미비로 환수가 제대로 안되고 있는 상황이다.

따라서 재정 낭비를 적극적으로 예방하고, 누수된 재정은 철저히 환수할 수 있는 법적 장치를 새롭게 구축할 필요가 있다. 이에 국민권익위는 「공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률」 제정을 추진, 누수 재정에 대한 환수 원칙과 절차 및 신고자 보호·보상 등을 규정하여 기존의 개별 법령 중심의 관리체계가 갖는 한계를 보완하고자 노력하고 있다.

2. 추진 경과

국민권익위는 2014년 2월 대통령 연두 업무보고에서 공공재정의 부정청구 방지에

15) 청렴총괄과 임한나 사무관

관한 일반법 제정의 필요성을 제기한 후 정부입법절차를 거쳐 2015년 6월 법안을 19대 국회에 제출하였다. 그러나, 국회 제출한 정부안이 회기 만료로 폐기됨에 따라 재입법절차를 거쳐 2016년 6월 20대 국회에 법안을 다시 제출하였다.

- ❑ 대통령 연두 업무보고시 법률 제정 필요성 제기('14.2.5)
- ❑ 규제심사·법제심사('15.1~5월), 차관·국무회의 의결 및 19대 국회 제출('15.6월)
- ❑ 법안 폐기 및 재입법절차 추진('16.5월~)
- ❑ 차관·국무회의('16.6월), 20대 국회 제출('16.6월)
- ❑ 국회 정무위 공청회 개최('17.9월)
- ❑ 국회 정무위 법안심사소위원회('18.3월) 및 전체회의 의결('18.7월)
- ❑ 국회 법사위 법안심사소위원회 계류 중('18.9월~)

3. 법안 주요 내용

「공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률(안)」은 먼저 보조금·보상금·출연금 등 공공재정지급금을 자격 없이 청구하거나 과다하게 청구 하는 행위, 정해진 목적이나 용도와 달리 사용하거나 잘못 지급받는 행위 등 4가지의 부정청구 등에 대해 부정이익과 이자를 전액 환수하도록 하고, 허위청구·과다청구·목적 외 사용의 경우에는 환수에 더해 최대 5배의 제재부가금을 부과하도록 하였다.

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

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

4. 향후 계획

국민권익위는 동 법안이 공공재정 전반에 걸쳐 발생하는 재정누수의 효과적 차단 기제인 점을 강조하여 조속히 입법 될 수 있도록 노력해 나갈 것이다.

제2절 부패영향평가 제도 운영[16)]

1. 부패영향평가 제도 개요

부패영향평가는 법령 등에 내재하는 부패유발요인을 체계적으로 분석·평가하고 그에 대한 개선대책을 마련, 법령 소관기관에 권고하여 부패행위를 사전에 예방하는 제도이다. 크게 중앙행정기관에서 의뢰한 법령 등에 대해 국민권익위에서 직접 입법단계에서부터 부패유발요인을 사전 차단하는 제·개정 법령 평가와 현재의 법령상에 내재해 있는 부패유발요인을 분석·검토하여 이를 개선하는 현행 법령 평가, 각 기관 자율적으로 부패유발요인을 사전에 차단·정비하는 자치법규 평가, 공직유관단체 내부규정 평가로 나눌 수 있다. 2005년 12월 29일 부패방지법 개정을 통하여 도입된 후 2006년 4월 1일부터 본격 시행되었으며, 공직유관단체의 경우 2007년 12월 28일부터 도입·시행하고 있다.

2. 부패영향평가 추진 실적

가. 제·개정 법령 부패영향평가('18.12.31.기준)

2018년 총 1,614개의 제·개정 법령안에 대한 부패영향평가를 실시하여 그 중 129개의 법령에 내재하는 249건의 부패유발요인을 발굴, 소관기관에 개선을 권고하였다. 2018년도에는 평가법령수가 1,614건으로 2017년 대비 처리 법령수는 174건(12.1%) 증가하였고, 개선권고 건수는 146건이 줄어든 반면, 평가법령 대비 개선권고 법령 비율은 0.4%p 상승하였으며, 평균 처리기간은 13.7일로 전년대비 1.7일 감소하였다.

〈 표 2-11 〉 제·개정 법령안 평가 현황 (2018년)

총 평가 법령	원안 동의	개선 권고
1,614개 법령 (100%)	1,485개 법령 (92.0%)	129개 법령 (8.0%), 개선권고 249건

16) 부패영향분석과 김수환 사무관

(1) 법령별 개선의견

부패유발요인 제거를 위해 개선 권고한 129개 법령 중 법률이 20개, 대통령령이 69개, 총리령·부령 등이 40개를 차지하였다. 평가 법령 수 대비 개선 권고 법령 비율은 법률이 202개 중 20개(9.9%), 대통령령이 785개 중 69개(8.8%), 총리령·부령이 608개 중 40개(6.6%) 순으로 나타났다.

〈 표 2-12 〉 법령별 개선의견 (2018년)

구분 \ 법령	계	법률	대통령령	총리령 부 령	행정규칙 등
평가 법령	1,614개	202개	785개	608개	19개
개선 법령	129개	20개	69개	40개	-
개선 건수	249건	64건	128건	57건	-

(2) 분야별 개선의견

개선 권고한 법령을 분야별로 살펴보면, 환경·보건 분야가 43개 법령에서 74건을 개선 권고하여 가장 많았고, 산업·개발(33개 법령, 개선 54건) 분야, 일반행정(18개 법령, 개선 38건)분야 순으로 개선의견이 많았다.

〈 표 2-13 〉 분야별 개선의견 (2018년)

법령 \ 분야	계	일반 행정	교육 문화	국방 보훈	재정 경제	산업 개발	과학 정보	환경 보건	형사 사법	기타
개선 법령	129	18	7	7	8	33	10	43	3	-
개선 건수	249	38	7	7	18	54	37	74	14	-

(3) 평가 기준별 개선의견

249건의 개선의견 중 60건이 ‘재량규정의 구체성 · 객관성’ 기준에 해당되었고, 47건이 ‘예측가능성’, 34건이 ‘이해충돌가능성’ 기준에 해당되었다.

〈 표 2-14 〉 평가 기준별 개선의견 (2018년)

평가 기준		개선 건수
준수 (43건)	준수부담의 합리성	7
	제재규정의 적정성	33
	특혜발생 가능성	3
집행 (89건)	재량규정의 구체성·객관성	60
	위탁·대행의 투명성·책임성	24
	재정누수 가능성	5
행정절차 (68건)	접근의 용이성	7
	공개성	14
	예측가능성	47
부패통제 (49건)	이해충돌가능성	34
	부패방지장치의 체계성	15
합 계		249

나. 현행 법령 부패영향평가[17)]

2018년도에는 지자체의 민간위탁사업 운영과 관련해 발생하는 각종 문제점들을 개선하기 위해 '민간위탁 기본조례'에 대한 부패영향평가를 실시하였다. 지자체는 매년 5조원 이상의 막대한 예산이 수반되는 민간위탁사업을 '민간위탁 기본조례'에 근거하여 운영하고 있으나, 관련 기준 및 절차가 제대로 마련되어 있지 않아 수탁기관 선정과정에 이해관계인이 심사위원으로 참여하는 등 부패 사례가 지속적으로 발생하고 있음을 확인하였다. 이에 따라 민간위탁사업이 추진되는 각 단계별로, 민간위탁 준비단계에서는 세부기준을 마련하여 민간위탁사업의 적정성을 검토하도록 하고, 진행단계에서는 수탁기관 선정결과에 대한 이의신청 절차 등을 마련하여 선정과정이 공정하고 투명하게 운영될 수 있도록 하며, 사후관리단계에서는 성과평가 실시 등을 통해 민간위탁사업에 대한 책임성을 강화하도록 하는 등 지자체 민간위탁 운영의 투명성 제고를 위한 개선방안을 도출하였다. 그 결과 전국 243개 지자체에 '민간위탁 기본조례' 개선안으로 수탁기관 선정결과에 대한 이의신청 절차 마련, 사후 성과평가 실시 등 8개의 개선방안을 권고하였다.

17) 부패영향분석과 이진희 주무관

다. 부패영향평가 실효성 강화[18)]

부패영향평가의 실효성 강화를 위해 제·개정법령 개선권고 대상기관에 대해 이행여부에 대한 지속적인 점검을 실시하였다. 2018년도 상반기에는 2017년도 점검결과 미이행 권고사항에 대해 중점점검을 실시하여 88.1%의 이행률을 보였고, 이행률 저조기관에 대한 현장점검, 시책평가와 연계한 기관별 개선권고 이행실적 평가 등을 통해 미이행 권고사항에 대해 지속적으로 이행 확인·독려함으로써 부패영향평가의 실효성을 강화하였다.

라. 자율적 부패영향평가 역량 강화[19)]

2018년에는 21개 기관(지자체 14, 공직유관단체 7), 106명을 대상으로 '찾아가는 부패영향평가 컨설팅'을 실시하였다. 컨설팅에 대한 만족도 설문조사 결과, 97.5%의 만족도를 보였고, 소규모 그룹 대상 세부평가서 작성 및 토의 형식의 컨설팅 실시를 희망하는 기관도 있어 부패영향평가 자율실시기관의 부패영향평가 인지도 및 관심도 향상에 기여하였으며 기관별 부패영향평가 업무담당자의 전문성 강화 및 자체 추진역량을 제고하였다.

18) 부패영향분석과 이진희 주무관
19) 부패영향분석과 한건희 사무관

제6장 청렴의식 확산을 위한 반부패 청렴교육

제1절 교육대상별 맞춤형 청렴교육을 통한 내실화 실현

1. 청렴 집합교육과정 운영[20]

가. 운영 개요

청렴하고 투명한 사회를 위해서는 부패행위의 적발·처벌과 같은 사후적 조치도 중요하지만, 사전적 예방 기능인 청렴교육을 통해 공직자의 청렴역량을 높여 부패를 차단하는 것도 매우 중요하다. 2012년 10월에 개원한 청렴연수원은 국내 유일의 반부패·청렴교육 전문기관으로서 공직자(공무원+공직유관단체 임직원)를 대상으로 청렴교육을 실시해오고 있다. 청렴교육이 딱딱하고 지루하다는 편견에서 벗어나 공직자들이 보다 즐겁게 참여할 수 있도록 교육 형식의 범위도 점차 확장하고 있다.

최근 공직자의 청렴교육 이수 의무화와 미래세대 청렴의식 함양에 대한 요구가 높아짐에 따라 청렴교육의 수요가 증가하고 있다. 이러한 정책 환경 변화에 따라 청렴연수원에서는 ① 청렴교육 의무화 및 교육수요 충족을 위한 '청렴교육 강사 양성', ② 청렴리더십 향상을 위한 '지방의회 의원 대상 교육과정' 신설, ③ 청렴도 미흡기관 대상 '맞춤형 청렴도 향상과정' 시범 운영, ④ 미래세대 청렴교육 확대라는 네 가지 핵심 전략을 설정하였다.

아울러 공직자의 청렴성을 성찰하고 내면화하는 것은 단순히 지식과 정보를 제공하는 것만으로는 한계가 있어, 공직가치인 청렴성을 '청렴역량'의 개념으로 정립하였다. 또한 청렴역량이라는 개념을 네 가지 요소(청렴민감성, 청렴판단력, 청렴동기화, 청렴수행력)로 구체화하였고, 각 하위요소를 향상하기 위해 '부패 앞에 단호해지기', '청렴습관화 전략 세우기' 등 신규 교과목 개발에 많은 노력을 기울였다.

20) 청렴연수원 교육운영과 안채리 주무관

나. 운영 성과

청렴연수원은 교육수요 조사를 통해 기관대상 청렴교육과 테마별 집합교육을 실시하여 20,630명(20개 과정, 125회 운영, '18.12.31.기준)의 청렴교육 이수자를 배출하였다.

〈 표 2-15 〉 2018년도 청렴집합교육 과정

세부분야	과정명
기관대상 청렴교육 (3개 과정)	▸ 찾아가는 기관대상 청렴교육과정 ▸ 연수원 방문 기관대상 청렴교육과정 ▸ 청렴도 향상과정
지방의회 의원 대상 청렴교육 (1개 과정)	▸ 지방의회 청렴연수 과정
청렴교육 의무화 맞춤교육 (6개 과정)	▸ 청렴리더십 향상과정(고위공직자·학교장) ▸ 신규자 청렴역량 향상과정(공무원/공직유관단체) ▸ 승진관리자 청렴역량 향상과정 ▸ 승진실무자 청렴역량 향상과정(공무원/공직유관단체) ▸ 부패대응능력 향상과정(공무원/공직유관단체)
강사양성 및 교사대상 교육 (5개 과정)	▸ 청렴교육 강사양성 기본과정(기본·전문·시연평가) ▸ 강의역량 향상과정 ▸ 청렴교육 DREAM 교원 직무연수과정
청렴역량 향상교육 (2개 과정)	▸ 청렴역량 이해과정(공무원/공직유관단체) ▸ 청렴역량 강화과정
청탁금지법 교육 (3개 과정)	▸ 청탁금지법 바로알기 과정(교직원·공직자·언론인)

청렴한 공직문화 확산을 위해 중앙부처를 비롯한 다양한 기관을 선정하여 17,754명(58회, '18.12.31.기준)의 공직자를 대상으로 '찾아가는 기관대상 청렴교육'을 진행하였다.

[그림 2-15] 기관대상 청렴교육 모습

문화체육관광부 청렴콘서트

인사혁신처 청렴콘서트

반부패·청렴교육 의무화에 따라 고위공직자 과정을 포함한 다양한 과정을 개설하였고, 올해 청렴교육을 이수한 고위공직자는 2,054명이었다. 특히 기관의 전 직원이 참여하는 '찾아가는 기관대상 청렴교육'은 차관급 이상 고위공직자가 다수 참여함으로써 청렴에 대한 높은 실천 의지를 볼 수 있었고, 청렴문화 확산에 크게 기여하였다.

〈 표 2-16 〉 2018년도 주요 고위공직자 참여 현황

▸ 헌 법 기 관	:	대법원장, 청주지방법원장
▸ 중앙행정기관	:	문화체육관광부장관, 보건복지부장관, 공정거래위원회 위원장, 인사혁신처장, 법제처장, 통계청장, 조세심판원장
▸ 지방자치단체	:	천안시장, 목포시장, 양산시장, 마포구청장, 도봉구청장, 해운대구청장
▸ 교육자치단체	:	경상북도교육감, 대구광역시교육감, 울산광역시교육감
▸ 공직유관단체	:	금융감독원장, 한국철도시설공단 이사장, 한국도로공단 사장, 한국전력기술 사장, 사회보장정보원장, 전남대학교병원장

공직자 대상 부패방지교육 의무화와 교육수요 충족을 위해 각급 기관 자체에서 강의할 수 있는 청렴교육 기본강사 464명을 양성하였다. 또한 교수설계·기법 함양을 위해 마련한 '청렴교육 강사양성 전문과정' 이수 후 '강의 시연 평가'에 합격한 전문강사 38명과 '청렴교육강사 운영 심의위원회'를 통과한 소양·전문강사 51명을 양성하였다.

아울러 주민에게 신뢰받는 청렴한 의회상 정립을 지원하기 위해 '지방의회 청렴연수 과정'을 신설하여 청렴리더십을 향상할 수 있는 계기를 마련하였다. 교육인원과 시간 등 지방의원들의 특성을 고려한 다채로운 프로그램을 개발하였고, 각 광역시도와 시군자치구 의회에 적극 홍보하였다.

[그림 2-16] '지방의회 청렴연수 과정' 모습

영등포구의회 청렴연수 과정

상주시의회 청렴연수 과정

청렴도 미흡기관의 청렴도 하락·부패 유발요인과 보완점을 발굴하고 청렴도를 향상하기 위한 '기관 맞춤형 청렴도 향상과정'도 시범 운영하였다. 각 기관별 내·외부 청렴도와 정책고객평가, 청렴문화지수와 업무청렴지수를 분석하였고, 이를 토대로 교육대상과 교과목을 개발하여 맞춤형 교육과정을 운영하였다.

공직자 외에 미래세대 청렴의식 함양을 위한 다양한 사업도 추진하였다. 연수원에서 개발한 청소년 대상 청렴교육 체험프로그램(21차시)을 널리 홍보하기 위해 천안 쌍용초등학교와 수원 매원중학교에 직접 방문하여 청렴교육을 진행했고, 홍보용 영상을 제작했다. 제작한 영상은 유투브, 연수원 홈페이지, 에듀넷 등에 탑재하였고, 향후 자유학기제 부교재로 활용할 계획이다. 또한 청주지역에 있는 고등학교 3학년을 대상으로 청렴캠프 '청렴아(雅)! 놀자'[21]도 추진하는 등 많은 노력을 기울였다.

[그림 2-17] '청소년 대상 청렴교육 체험프로그램'을 통한 실제 학습 장면

천안 쌍용초등학교 청렴교육

수원 매원중학교 청렴교육

나. 향후 계획

앞으로도, 청렴연수원은 공직사회 전반에 청렴문화가 확산·정착될 수 있도록 기관 대상 청렴교육, 청렴교육 의무화 대상(신규자, 승진자)을 위한 맞춤교육을 확대할 예정이며, 청렴한 리더 양성을 위해 '지방의회 청렴연수 과정'을 본격적으로 추진할 계획이다. 아울러 청렴역량의 개념과 게임화(Gamification)를 접목한 참여형 교육과정을 개발하고, 유아·청소년 등 미래세대 청렴교육과 국민 대상 청렴교육 등 국민들이 제안한 청렴교육정책을 바탕으로 '국민참여예산사업'도 활발하게 추진하여 청렴문화 확산에 기여하고자 한다.

21) '청렴雅(바를 아)'는 올바른 윤리의식을, '놀자'는 재미있는 청렴교육을 의미

2. 청렴 사이버교육과정 운영[22)]

가. 운영 개요

청렴연수원은 많은 공직자들이 온라인으로 편리하게 청렴교육을 받을 수 있도록 '사이버교육센터(http://acti.nhi.go.kr)'를 통해 '청렴 사이버 교육과정'을 운영하고 있으며, 국민권익위 출범 이후 11년 동안('08~'18.) 총 78만여 명의 공직자가 사이버과정을 이수하였다.

사이버교육과정은 국민권익위 자체 개발 교육과정 10종*과 타 기관에서 개발한 공직윤리·청렴 관련 콘텐츠를 공동 활용, 폭넓은 교육과정을 제공하고 있다.

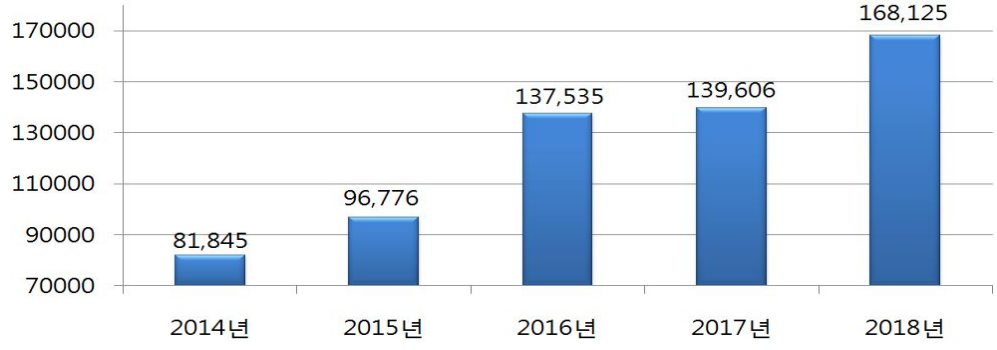
* 부패 앞에 단호해지기, 청탁금지법의 이해, 사례로 배우는 청탁금지법, 사례로 배우는 부패영향평가, 성공조건으로서의 청렴, 공직자를 위한 신목민심서 등

나. 운영 성과

2008년 이후 매년 교육 수료인원이 증가하고 있으며, 기관 자체운영을 제외한 연수원 직접운영 과정의 경우 2018년에는 2014년 대비 2배 증가한 168,125명의 공직자가 사이버교육을 이수하였다.

[그림 2-18] 최근 5년간 사이버교육 연수원 직접운영 과정 수료현황

(단위 : 명)



22) 청렴연수원 교육기획과 정진덕 주무관

다. 향후 계획

사이버 교육을 통한 공직자 청렴의식 함양 및 공직사회 반부패·청렴문화 확산을 위하여 2019년에는 공공기관 대상과정의 수료인원을 17만 명으로 확대하는 한편, 2018년도에 신규 개발 또는 보완한 4개 교과목*을 추가 탑재·운영하여 총 12개 교육과정을 운영할 예정이다. 또한, 수강생들의 교육 편의성을 제고하기 위해 스마트폰 등 모바일기기로도 사이버교육을 수강할 수 있도록 모바일 호환과정 운영을 확대해 나갈 계획이다.

* 부패 상황 알아차리기(신규), 세상을 바꾸는 힘 공익신고(보완), 알기 쉬운 공직자 행동강령(신규), 반부패 청렴정책의 이해(보완)

3. 청렴교육 콘텐츠 개발[23]

가. 운영 개요

최근 청렴교육에 대한 관심도와 수요 증가에 따라, 각급기관에서는 자체 청렴교육에 활용할 수 있는 다양한 교육 콘텐츠를 필요로 하고 있는 상황이다. 이에 국민권익위 청렴연수원에서는 국민권익 자문위원과 각급기관 청렴교육 담당자 등의 의견을 수렴하여 청렴교육 운영에 즉시 활용 가능한 다양한 형태의 콘텐츠를 제작·배포하였다.

아울러, 효과적인 교육과정 및 콘텐츠 개발·검증 등을 통한 교육기관으로서의 전문성 확보를 위해 「청렴 아카데미 자문단」 을 발족하였다. 「청렴 아카데미 자문단」은 학계, HRD(Human Resouces Development) 전문가, 공익신고자, 청렴강사 등 총 18명으로 구성하였고, 두 차례의 자문회의를 통해 사회 각계 전문가 등의 의견을 수렴하여 교육에 반영하였다.

23) 청렴연수원 교육기획과 김일문 주무관, 장보정 주무관

나. 운영 성과

콘텐츠는 크게 ① 미래세대 교육 콘텐츠, ② 공직자 교육 콘텐츠, ③ 사이버 교육과정 총 3가지 카테고리로 구분하여 제작하였다.

먼저, '미래세대 교육 콘텐츠'의 일환으로 도덕적 가치관이 형성되는 유아기(5세)부터 인형극을 통해 도덕적 감수성을 키울 수 있도록 「어린이 바른생활 인형극」을 개발하였다. 인형극은 전래동화인 '빨간부채 파란부채'의 스토리를 활용하여 '책임', '정직', '약속' 등 청렴과 관련된 덕목을 학습할 수 있도록 설계하였다.

개발한 인형극은 '2018 반부패 주간 청렴문화행사'의 일환으로 11월 27일 청주오창호수도서관과 12월 4일 정부세종컨벤션센터에서 각 1회 공연을 실시하였고, 5~7세의 어린이 520명이 참석하였다.

[그림 2-19] 어린이 인형극 '빨간부채 파란부채' 장면

공연을 관람한 어린이들과 유치원 · 어린이집 교사, 유아교육과 교수 등은 인형극을 통해 재미있으면서도 도덕적 교육효과가 충분히 전달되었다는 긍정적인 반응을 보였다.

〈 관계자 의견 〉

【 유치원 · 어린이집 교사 】

√ "아이들에게 친숙한 동화로 정직의 의미를 쉽고 재미있게 느낄 수 있었음"

√ "전래동화 속 도덕 덕목을 인형극으로 잘 표현하였음."

√ "교육효과가 뚜렷한 인형극을 볼 기회가 적은데 3~4세까지 대상이 확대되었으면 좋겠음"

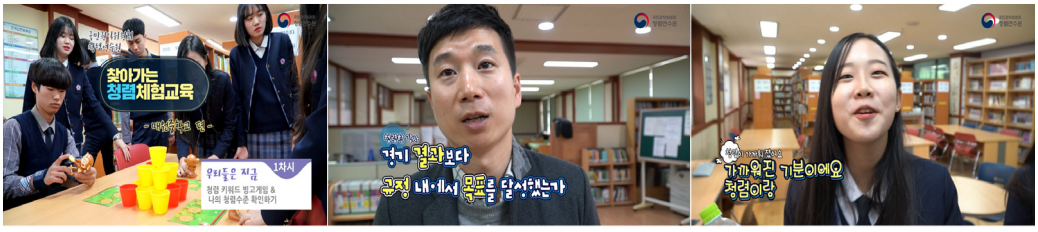
【 관련분야 교수 】

√ "유아들의 눈높이에 맞춰 '정직'과 '책임' 등의 주제가 잘 전달되었으며, 인형극 스토리와 공연의 완성도가 높아 유아들의 도덕적 감수성을 향상시키는데 크게 기여하였으리라 판단됨"

또한, 도덕·윤리 교과목 수업에 활용토록 청렴연수원에서 개발한 '청렴체험 교육프로그램(21차시)'의 관심과 활용도를 제고하기 위해 「청소년 대상 청렴체험프로그램 영상물」을 제작하였다.

해당 영상물은 일선학교 현장에서 '청렴체험 교육프로그램'을 통해 청렴교육이 진행되는 장면과 학생들의 인터뷰 등으로 구성하였다. 향후 완성된 영상물을 청렴연수원 홈페이지와 에듀넷(한국교육학술정보원) 등에 탑재하여 교사들이 청렴교육에 대한 이해도를 높이도록 활용할 계획이다.

[그림 2-20] 청소년 청렴체험프로그램 영상물



둘째, '공직자 교육 콘텐츠'의 일환으로 퀴즈형 교육 프로그램인 「청렴 골든벨 교육프로그램」과 청렴교육 강사 등이 강의에 활용할 수 있는 「청렴교육 표준강의안」을 개발·보급하였다.

「청렴 골든벨 교육 프로그램」은 국민들에게 익숙한 퀴즈쇼 포맷을 활용하여 각급기관에서 청렴교육을 실시할 수 있도록 250개의 문제 풀(pool)과 해설집, 운영매뉴얼, 진행 PPT 등으로 구성하였다. 문제 풀은 반부패·청렴 관련 법·제도 뿐만 아니라 윤리성과 도덕성 등의 가치와 최신 국제사회 동향, 청렴선진국의 사례 등으로 다양하게 구성하였다.

완성된 교육 프로그램은 각급기관에서 교육자료로 활용할 수 있도록 청렴연수원 홈페이지를 통해 배포(9월)하였고, 2018년 중 25개 기관에서 「청렴 골든벨 교육프로그램」을 운영하여 2,597명에 대한 교육을 실시하였다.

또한, 「청렴 골든벨 교육 프로그램」 문제 풀을 활용하여 국민들에게 청렴의 중요성에 대한 이해도를 높이고자 KBS의 협조를 통해 세계 반부패의 날인 12월 9일에 '세계 반부패의 날 특집 도전! 골든벨'을 방영하였다.

[그림 2-21] KBS 세계 반부패의 날 특집 도전! 골든벨 방영

아울러, 「청렴교육 표준강의안」은 청렴교육 강사 등이 강의에 활용할 수 있는 PPT 형태의 강의안으로 「청탁금지법」 시행 이후 긍정적 효과 등을 보완하고, 「공익신고자 보호법」 등 반부패 관련 법령 개정에 따라 변경된 내용을 반영하여 청렴교육 강사와 각급기관 등에 배포하였다.

〈 표 2-17 〉 「청렴교육 표준강의안」 구성

• 우리나라 반부패 청렴정책의 현황	• 공직자 행동강령
• 청탁금지법	• 공익신고자 보호제도
• 부패신고 및 보호보상제도	• 기타 반부패 청렴정책

마지막으로, 사이버 청렴교육 교과목 다양화를 위해 「부패상황 자각하기(7차시)」 과목을 신규 개발하고, 법 개정 내용에 맞춰 「세상을 바꾸는 힘! 공익신고」 등 3종의 교과목을 수정·보완하였다.

「부패상황 자각하기」 과목은 청렴 4구성요소(민감성, 판단력, 동기화, 수행력) 중 '청렴민감성(청렴이 문제될 상황을 알아차리는 능력)'을 제고하기 위해 사례를 중심으로 교과목을 구성하였다.

신규 개발하거나 수정 · 보완한 사이버 교과목은 청렴연수원 홈페이지 (http://edu.acrc.go.kr)의 '사이버교육' 카테고리를 통해 사이버 교육을 수강할 수 있다.

제2절 대국민 청렴문화 확산을 위한 국민참여 청렴 프로그램 운영

1. 국민참여 청렴콘텐츠 공모사업 운영[24)]

가. 운영 개요

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

특히 올해는 기존에 모집하던 사연·수기 및 독후감 이외에도 단편소설 분야를 신설하고, 기존의 UCC 분야를 10분 단편영화·웹드라마로 변경하는 등 공모 분야의 다변화를 통해 국민들의 참여를 유도하였다.

〈 표 2-18 〉 공모전 단계별 운영 흐름도

콘텐츠 1차 공모(5~9월)	→	콘텐츠 2차 공모(7~10월)	→	시상식 개최(12월)
청렴, 양심과 관련한 다양한 사연 및 단편소설, 단편영화 공모		우수 사연 및 자유주제로 독후감 공모		수상작 나눔을 통해 청렴의식 함양

첫 번째로, 5월 3일부터 8월 31일까지 공직자와 일반국민을 대상으로 일상에서 겪은 양심 및 청렴 관련 사연 또는 반부패·청렴 관련 소재 등을 주제로 사연· 수기와 단편소설을 공모하였다. 또한 '반부패·청렴'과 관련된 짧은 에피소드 중심의 창작 영상물(단편영화)을 5월 3일부터 9월 28일까지 공모하여 청렴교육 과정에 활용하기 용이한 양질의 콘텐츠 생산을 유도하였다.

두 번째로, 공모전에 대한 국민들의 관심을 높이고 우수작품을 확산하기 위해 일반국민을 대상으로 7월 2일부터 10월 17일까지 2017년도 청렴사연·수기 공모전의 입선 이상 수상 작품의 감상에 대한 독후감을 공모하였다.

24) 청렴연수원 교육기획과 김일문 주무관, 황은희 주무관

다수 국민들이 지난 수상작을 쉽게 열람하고 참여할 수 있도록 별도의 웹사이트(http://www.integritycontents.kr)를 운영하였으며, 포스터, 배너 등을 제작하여 각급기관에 배포하고, 서울 지하철(4호선) 객차 광고 및 서울시청 광장 전광판 옥외광고 등 다중밀집장소에 공모전을 홍보하여 공직자와 일반국민들의 참여를 독려하였다.

또한 전년도 웹툰분야 수상작품을 오송역과 광화문역, 공덕역 등 유동인구가 많은 공공장소에 전시하였고, 홍보 리플릿을 제작하여 청렴연수원에 방문하는 교육생 등에게 배포하였다.

[그림 2-22] 공모전 홍보 포스터 및 리플릿

사연수기·소설 포스터

단편영화·독후감 포스터

리플릿

나. 운영 성과

공무원, 회사원, 대학생, 주부, 청소년, 군인 등 사회 각계각층의 국민들이 참여하였고, 그 결과 총 1,553편의 사연·수기와 단편소설, 단편영화, 독후감 원고가 접수되었다.

올해 공모전 홈페이지(http://www.integritycontents.kr)의 우수작품 조회 수는 12월 20일 기준 35,766건으로, 우리 국민들의 청렴에 대한 지대한 관심을 다시 한 번 확인할 수 있었다.

〈표 2-19〉 공모 작품 수

분야	사연·수기	단편소설	단편영화	독후감	합계
부문별 작품 수	·공직 583편 ·일반 130편	부문 구분 없음	·개인 40편 ·팀 102편	부문 구분 없음	-
출품 작품	713편	255편	142편	443편	1,553편
시상 작품	16편	7편	9편	13편	45편

올해는 공모분야의 다양화를 통한 양질의 콘텐츠 발굴을 위해 '반부패·청렴'을 주요 소재로 한 단편소설 분야를 신설하여 255편의 다수 작품을 접수하였으며, 그 중 7편의 작품을 시상하여 연수원 교육과정에 다양한 형식으로 활용할 수 있는 콘텐츠를 확보하였다. 대상 작품으로 선정된 〈중독〉은 어린이집 집단 식중독 사건을 일으킨 식품 업체의 유통기한 위조 사건을 파헤치는 수사관의 이야기를 담았다.

또한 전년도에 참여율이 저조했던 웹툰과 UCC 분야를 대신해 '10분 단편영화'를 신설하여 본 공모전에 대한 신청률을 높였으며, 작품의 응모 형식과 분량을 정하여 상대적으로 질 높은 콘텐츠를 다수 발굴하였다.

단편영화 분야의 경우 공직자뿐만 아니라 대학생과 고등학생 등 다수의 일반 국민들이 참여하였다. 직장인·학생·일반인의 양심·청렴과 관련된 이야기부터 유명 영화 또는 예능 프로그램 패러디까지 전 연령에 걸쳐 공감할 수 있는 내용을 담은 총 142편의 작품이 접수되었고 그 중 9편의 작품을 시상하였다.

대상 작품으로 선정된 〈아름다운 휴가〉는 전자제품 업체 팀장이 기자에게 기념품을 건네고 기자는 이를 다시 운전기사에게 선물했는데, 운전기사가 기념품과 함께 담긴 돈 봉투를 발견하여 고민 끝에 결국 기념품과 돈 봉투를 돌려주는 내용이다. 이외에도 현명하게 부정 청탁을 거절하는 인물과 그렇지 못한 인물의 대비되는 모습을 통해 「청탁금지법」의 내용을 재치 있게 담은 〈청렴한 우리새끼〉 등 청렴과 관련한 의미 있는 작품들이 선정되었다.

[그림 2-23] 청렴콘텐츠 공모전 단편영화 분야 시상 작품

대상 최우수상 우수상

아울러 각 분야의 공모전이 모두 마무리된 12월 7일에는 일지아트홀(서울시 강남구 소재)에서 문화제 형식으로 시상식을 개최하였다. 반부패 주간 기념행사의 일환으로 개최된 시상식은 수상자 및 가족 등을 초청하여 우수작품을 공유하고 청렴 문화를 즐기는 반부패· 청렴의식 나눔의 장으로 구성되었다.

시상식 행사에는 각 분야 수상작에 대한 시상과 시연, 수상자 인터뷰 및 축하공연 등 다채로운 문화공연 행사도 진행되었다.

기획조정실장 인사말씀 축하공연 수상자 시상

수상자 단체 사진 수기·단편소설 수상 작품집

또한, 사연·수기 및 단편소설 분야 수상작품을 책자로 제작하고 시상식에 참석하는 수상자 및 중앙부처 및 지자체, 공공기관 등에 배포하여 공모전의 의의와 성과를 홍보하고 청렴교육 자료로 활용하도록 하였다.

다. 향후 계획

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

2. 청렴교육 강의·강연 경연대회[25)]

가. 운영 개요

'청렴교육 강의·강연 경연대회'는 국민참여 청렴콘텐츠 공모사업의 일환으로 반부패·청렴 관련 법령 및 제도를 주제로 한 교육용 강의 분야와 청렴과 관련한 개인의 경험, 소회 등을 내용으로 하는 강연 분야 공모를 통해 우수 청렴교육 콘텐츠를 발굴·공유하고, 청렴문화를 확산하고자 개최한 대회이다.

1차로 7월 2일부터 9월 16일까지 만 19세 이상의 일반국민과 모든 공직자를 대상으로 반부패·청렴 관련 법령·제도 및 그밖에 청렴의식 함양을 내용으로 하는 교육용 강의와 반부패·청렴에 대한 경험, 소회 등을 주제로 강연하는 모습을 영상물 형식으로 공모하였다. 이를 바탕으로 1, 2차 서면 심사와 3차 발표 심사를 진행하여 최종 14명을 선정하였다.

[그림 2-24] 청렴교육 강의·강연 경연대회 (3차 발표 심사)

25) 청렴연수원 교육기획과 정종미 주무관

나. 운영 성과

올해는 청렴과 관련한 개인의 경험, 감동 및 소회 등을 이야기하는 강연분야를 새로이 신설하여 공직자뿐만 아니라, 일반 국민들도 공감할 수 있는 일상생활 속 이야기를 공모하는 데에 더욱 초점을 두었는데, 이에 따라 전체 응모자 92명 중 37%(34명)가 강연분야로 응모하였고, 63%(58명)가 강의분야에 응모하였다. 이 중 강연분야 응모작으로는 내부 공익신고자의 신고 경험, 엄마로서 아이들에게 청렴의 필요성을 당부하는 이야기, 대학생으로서 경험했던 청렴과 관련한 에피소드, 교사가 학생들을 통해 바라본 청렴의 의미 등 다양한 이야기가 접수되었다. 이처럼 일반 국민들의 생활 속에서도 많은 사람들과 공감할 수 있는 청렴 이야기가 상당히 있음을 확인할 수 있었다.

〈 표 2-20 〉 청렴교육 강의·강연 경연대회 응모 현황

구분	합 계	강의분야	강연분야
합 계	92편	58편(63%)	34편(37%)
공직자	62편	41편(66%)	21편(34%)
일 반	30편	17편(57%)	13편(43%)

다. 향후 계획

수상자들의 강의·강연 내용은 별도의 동영상으로 제작, 청렴연수원 홈페이지(http://www.acrc.go.kr/edu)에 게시하여 각급 공공기관 및 일반국민들이 청렴교육 자료로 활용토록 하고, 입상한 강사청렴교육 과정에 초빙하여 운용할 계획이다.

제3편

체계적인 부패·공익신고 처리 및 신고자 보호

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

제1장 신고자 보호제도 활성화
제2장 부패·공익침해행위 신고처리
제3장 실효성 있는 신고자 보호보상
제4장 비위면직자등 취업제한제도 운영

제1장 신고자 보호제도 활성화

제1절 부패신고 활성화 및 신고심사 기능 보완[1)]

1. 개관

부패행위 신고제도는 공직자의 권한 남용이나 법령에 위반한 행위 등을 예방하여 「부패방지권익위법」에서 정한 부패행위를 효율적으로 규제함으로써 국민의 기본적 권익을 보호하고, 행정의 적정성을 확보하며, 청렴한 사회풍토를 확립하는 데에 그 목적이 있다.

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

신고사항을 이첩 받은 조사기관은 신고 사건을 이첩 받은 날로부터 60일 이내에 감사·수사 또는 조사를 종결하고 10일 이내에 국민권익위에 통보하여야 한다. 국민권익위는 감사·수사 또는 조사결과를 통보 받은 즉시 신고자에게 결과 요지를 통보하고, 자체위원회에 그 결과를 보고하게 된다. 또한 조사기관의 감사·수사·조사가 충분하지 아니하다고 인정되는 경우, 그 결과를 통보받은 날로부터 30일 이내에 새로운 증거자료의 제출 등 합리적인 이유를 들어 조사기관에 재조사를 요구할 수 있다.

1) 심사기획과 송영희 사무관

2. 신고활성화를 위한 집중 신고기간 운영

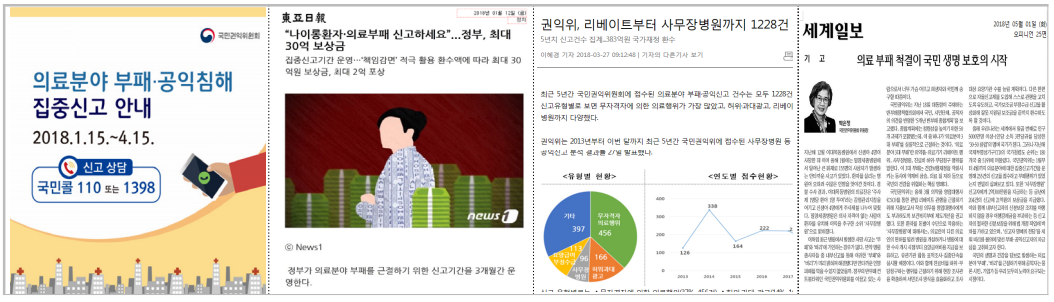
가. 의의

부패·공익침해행위를 개선하기 위해서는 은밀하게 이루어지는 불법행위 등에 대한 신고를 유도하는 것이 매우 중요하다. 집중신고기간은 부패·공익침해행위 신고를 활성화하기 위해 신고제도를 안내하고, 보호·보상제도 등을 적극 홍보하여 국민들의 관심을 제고하는 것을 주요 목적으로 한다. 국민권익위는 그간 채용비리, 보조금 부정수급, 불량 먹거리 등 국민생활과 밀접하게 연계되어 있는 다양한 분야에 대해 집중신고기간을 운영하였고, 2018년에도 의료분야 및 영유아 교육·보육 분야 등에 대해 집중신고기간을 운영하였다.

나. 주요내용

국민권익위는 불법 의료기관 운영, 과잉·허위진료 등 의료분야 관련 법 위반행위에 대한 집중신고기간을 1월 15일부터 4월 15일까지 운영하였다. 주요 신고대상은 '사무장 병원' 등 불법 의료기관 개설·운영행위, 과잉·허위진료를 통한 보험사기, 요양급여 부정수급, 의약품 리베이트 및 그밖에 의료법, 국민건강보험법 등 관련법 위반으로 국민의 건강을 침해하는 행위이다. 국민권익위는 관련 분야 신고를 활성화하기 위해 보도자료를 배포하고, 국민권익위 홈페이지·SNS 및 유관기관의 전광판, 홈페이지, 간행물 등 다양한 매체를 활용하여 협업 홍보를 실시하였다.

[그림 3-1] 다양한 매체를 활용한 의료분야 집중신고기간 홍보



* 출처 : 네이버, 동아일보, 세계일보, 데일리팜 화면자료

〈 표 3-1 〉 의료분야 집중신고기간 신고현황('18.1.15~4.15)

구 분	사무장 병원	과잉·허위 진료	요양급여 부정수급	의약품 리베이트	기타	계
건 수	37	35	12	17	154	255

한편, 국회 국정감사·언론 등을 통해 영유아 교육·보육 분야 관련 부패가 사회적 이슈로 부각되어 관련 신고를 활성화하기 위해 집중신고기간('18.10.15.~'19.1.14)을 운영하였다. 주요 신고대상은 보조금 불법 수급 행위, 급식 식재료 부적정 관리 등 식품위생 관련 위반행위, 어린이 놀이시설에 대한 정기검사 및 안전교육 의무 위반, 영유아에 대한 조치 미흡 등 학대 행위, 그밖에 영유아보육법, 국민건강증진법 등 관련 법 위반으로 건강·안전 등을 침해하는 행위이다. 집중신고 기간 운영 결과 총 181건의 신고가 접수 되었는데, 이는 2013년 이후부터 2018년 8월까지 321건의 신고가 접수된 것에 비해 매우 큰 폭으로 신고가 증가한 것이다.

[그림 3-2] 영유아 교육·보육 분야 집중신고기간 홍보 현황

* 출처 : 네이버, 연합뉴스, 충북대학교병원 홈페이지 화면자료

다. 향후 계획

국민권익위는 부패취약 분야 및 신고활성화가 필요한 분야에 대해 지속적으로 집중신고기간을 운영할 계획이다. 2019년도에는 민간영역의 생활적폐 분야인 산업자원(R&D)·고용노동 관련 분야(3~5월), 인허가·입찰·폐기물 처리 등 지역 토착비리(5~6월), 허위·부실 시험·검사·인증 비리 등 안전분야(10~11월)에 대해 집중신고기간을 운영하고, 운영결과를 토대로 취약분야 개선 등을 추진할 예정이다.

3. 부패신고 사실확인 기능 보완

가. 추진 배경

「부패방지권익위법」 상 국민권익위는 부패행위 신고가 접수되면 신고사항의 진위 여부 확인 등을 위해 신고자에게 자료제출 요구 등을 할 수 있도록 되어 있고(법 제59조), '부패행위 신고 접수 등' 국민권익위의 기능을 수행하기 위해 이해관계인· 참고인 또는 관계 공직자의 출석 및 의견진술을 요구 할 수 있도록 되어 있으나(법 제29조) 진술청취 등 대상에 피신고자가 포함되는지 여부가 불분명하였다.

※ 부패방지권익위법 제29조(의견청취 등) ①위원회는 제12조제5호부터 제14호에 따른 기능을 수행함에 있어서 필요한 경우 다음 각 호의 조치를 할 수 있다.
1. 공공기관에 대한 설명 또는 자료서류 등의 제출요구 및 실태조사
2. 이해관계인·참고인 또는 관계 공직자의 출석 및 의견진술 요구

신고자의 일방적인 진술만으로는 신고내용의 실체적 사실관계 확인이 제한됨에 따라 부패신고에 대한 내실있는 사건 처리가 제약된다. 부패행위는 특성상 대부분 은밀하게 이루어지고, 부패행위로 인한 사회적 비용 발생 등을 신속하게 차단할 필요가 높은 점 등을 고려할 때 부패신고의 접수·처리 과정에서 최소한의 사실확인 기능이 필요하다는 의견이 꾸준하게 제기되어 왔다.

실제, 신고자의 일방적인 진술에 따라 사건을 처리할 경우 입증자료 등 보완에 상당한 시간이 소요될 수 있어 조사기관의 처리기간이 지연되고 혐의 적발률이 저하되는 문제 등이 발생할 소지가 있었다. 현재 국민권익위가 조사기관에 이첩한 사건의 평균 처리기간은 205일에 이르고, 최근 5년간 혐의 적발률은 약 74%에 불과한 상황이다. 또한, 부패신고가 접수되었다는 사실이 알려질 경우 피신고자에게 정부발주 사업 입찰이나 보조금 지원신청 등이 사실상의 불이익이 발생되는 사례가 발생될 수 있는 점 등을 고려할 때 신고사건 처리 초기단계에 피신고자에게 소명기회를 부여하여 신고사건 처리의 객관성과 공정성을 담보하는 것이 시급한 상황이다.

나. 추진 경과

'부패신고 사실확인 기능 보완'은 문재인 정부 국정과제 중 하나인 '2. 반부패 개혁으로 청렴한국 실현' 과제의 세부과제 중 하나로 포함되었다. 국민권익위는 개정안을 마련하여 입법예고('17.10.27.~12.6.)를 하였고, 관계기관협의 및 차관·국무회의 등 정부입법절차를 거쳐 2018년 9월 21일 개정안을 국회에 제출하였다.

- ❑ 국정과제 '2. 반부패 개혁으로 청렴한국 실현' 세부과제에 포함('17.7월)
- ❑ 입법예고('17.10.27~12.6), 관계기관 협의('17.9월~'18.7월)
- ❑ 규제심사('18.7.19.~8.8.), 법제심사('18.8월~9월)
- ❑ 차관회의·국무회의('18.9월),
- ❑ 국회 제출('18.9.21)
- ❑ 국회 정무위 법안심사소위원회 심의('18.11~12월)

다. 법안의 주요내용

개정안의 주요 내용은 다음과 같다. 국민권익위에 접수된 신고의 이첩·고발 여부를 결정하기 위해 필요한 범위에서 신고자 및 관계기관에 진술청취 및 자료제출 요구를 할 수 있도록 하였고, 신고자 및 관계기관의 진술청취 등 사실 확인만으로 이첩·고발 여부를 결정할 수 없는 경우에 한해 필요한 범위 내에서 피신고자에게 진술청취 및 자료제출 등을 요구할 수 있는 근거를 마련하였다. 부패신고에 대한 사실확인의 목적을 이첩·고발 여부를 결정하기 위해 제한적·보충적으로 실시하는 점을 명시하여 타 조사기관의 조사·수사 및 감사 등 기능과 중복을 방지하였다.

라. 향후 계획

국민권익위는 부패신고 처리 과정에서 피신고자의 진술기회를 보장하고 신고처리의 객관성·공정성을 담보할 필요가 있다는 점을 적극 설명하여 조속히 입법될 수 있도록 노력해 나갈 것이다.

4. 부패신고자 보호 강화 추진

2018년 2월 1일 개정·시행된 「부패방지권익위법」은 신고자의 비밀보장 범위를 확대하였다. 기존에는 국민권익위 및 조사기관의 종사자에 대하여 신고자의 비밀보장 의무를 부과하였으나, 법 개정으로 누구든지 신고자의 동의 없이 인적사항이나 신고자임을 미루어 알 수 있는 사실을 다른 사람에게 공개 또는 보도하는 것이 금지되었다. 또한 인적사항 공개 등 금지위반의 죄에 해당하는 벌금형 부과 한도 수준이 3천만원 이하로 상향되었다.

아울러 부패신고자 보호조치의 실효성을 제고하여 안심하고 신고할 수 있는 환경을 조성하고자 「부패방지권익위법」 개정을 추진하였으며, 2018년 1월 2일 국무회의 의결을 거쳐 국회에 제출하였다.

- ❑ 입법예고('17. 4. 26.), 관계기관 협의('17. 12. 21.)
- ❑ 규제심사('17. 2. 20.), 법제심사('17. 12. 22.)
- ❑ 국무회의 의결('18.1.2)
- ❑ 국회 제출('18.1.5)
- ❑ 정무위 법안소위 통과('18.3.28)
- ❑ 정무위 전체회의 통과('18.7.24)
- ❑ 법사위 전체회의 상정('18.8.29)

개정안의 주요 내용은 다음과 같다. 첫째, 부패행위 신고자에 대해 국민권익위의 보호조치 결정을 이행하지 않는 경우 이행강제금을 부과함으로써 국민권익위 결정의 실효성을 제고하고자 하였다. 둘째, 국민권익위의 보호조치 결정이 있기 전이라도 국민권익위가 당사자 간 화해를 유도함으로써 신고자의 불이익 상태가 조기에 해소될 수 있도록 화해권고 제도를 신설하였다. 셋째, 보호대상 신고자의 범위를 기존 국민권익위·수사기관·감사원 등 신고에서 법원·국회 증언이나 수사기관에 고소·고발한 경우까지 범위를 확대했다. 넷째, 부패행위 신고자가 신고로 인한 이사·치료비용 등을 보상금과 별도로 신청할 수 있는 구조금 제도를 도입하였다. 다섯째, 신고 취소를 강요하거나 신고 방해 행위를 한 자에게 형사처벌을 할 수 있는 근거를 마련하였다.

5. 평가 및 향후 계획

국민권익위는 집중신고기간 운영 및 부패행위 신고자에 대한 보호 강화 등 추진을 통해 신고를 활성화하고 신고제도의 실효성을 제고하고자 하였다. 향후에도 국민권익위는 신고자 보호 강화 및 신고자에 대한 경제적·실질적 지원강화를 위해 국민 눈높이에 맞는 제도 마련에 노력하는 한편, 신고자 보호제도에 대한 국민들의 인식제고를 위해 홍보 및 교육 등을 적극 추진할 계획이다.

제2절 공익신고자 보호제도 개선 추진[2)]

1. 의의

국민생활이 복잡화·고도화되어감에 따라 민간부문의 공익침해행위가 사회적 혼란과 공공지출을 유발하고 있음에도 그동안 신고자 보호는 「부패방지권익위법」에 따라 공직자의 뇌물수수, 국가 예산낭비 등 공공부문의 부패 신고자에만 한정되어 민간부문의 공익침해행위 신고로 불이익을 받더라도 보호받지 못하는 법·제도적 사각지대가 존재하였다.

이에 국민권익위는 국민의 생활에 밀접한 영향을 미치고 있는 민간부문의 공익침해행위를 예방·통제하기 위해 관련 공익신고자를 보호하고 지원하는 것을 내용으로 「공익신고자 보호법」을 제정하여 시행('11.9.30.)하고 있다. 이후 여러 차례의 법률 개정을 통해 현행 신고자 보호·보상 시스템을 갖추게 되었다.

2. 신고자 보호 강화를 위한 공익신고자 보호법 개정 추진

가. 신고대상 확대

신고 대상 공익침해행위는 기존 5대 분야인 국민의 건강과 안전, 환경, 소비자의 이익 및 공정한 경쟁을 침해하는 행위에 더하여 '이에 준하는 공공의 이익' 분야가 2018년 5월 추가되었고, 신고대상 법률에 「채용절차의 공정화에 관한 법률」, 「방위산업기술 보호법」, 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」, 「방위사업법」, 「중소기업창업 지원법」 등 5개 법률이 추가되어 신고대상 법률이 확대 되었다.

나. 보호조치 강화

신고자 보호강화를 위해 불이익조치에 대한 보호조치 신청기간을 3개월에서 1년으로 연장하고 보호조치 이행 여부 및 불이익조치에 대한 모니터링, 긴급한 피해의

2) 보호보상정책과 권건우 사무관

구조가 필요한 경우 보상심의위원회의 심의·의결 이전에 구조금을 우선 지급하는 긴급구조금이 도입되었다.

2018년 10월에는 신고자의 익명성 강화를 위해 비실명 대리신고제도를 도입하였다. 공익신고자가 법률전문가인 변호사를 선임할 경우 신고자의 이름이 아닌 변호사의 이름으로 공익신고를 할 수 있게 되었다. 또한, 보호조치결정의 이행력 강화를 위하여 이행강제금 상한금액을 기존 2천만원에서 3천만원으로 상향하고 이행시까지 부과할 수 있도록 개정하였다.

다. 경제적 보상·배상 강화

신고자에게 경제적 보상 및 어려움 해결을 위해 공익신고 보상금 지급 한도액을 20억원에서 30억원으로 상향하였고 불이익조치로 신고자에게 발생한 손해에 대해 불이익조치를 한 자에게 3배의 범위에서 배상책임이 부과되는 징벌적 손해배상 제도가 도입되었다.

라. 벌칙 강화[3)]

신고자의 신분을 공개하거나, 신고자에게 불이익 조치를 한 자 등에 대한 벌칙을 강화해서 신고자 보호제도의 실효성을 제고하였다.

〈 표 3-2 〉 신고자 보호 강화를 위한 벌칙 강화 내용

위 반 행 위	개 정 전	개 정 후
신고자 신분공개, 조사종료 전 신고내용 공개	3년 / 3천만원	5년 / 5천만원
신고자 파면·해임, 보호조치결정 불이행	2년 / 2천만원	3년 / 3천만원
신고자 징계 등, 신고 방해 및 취소강요	1년 / 1천만원	2년 / 2천만원

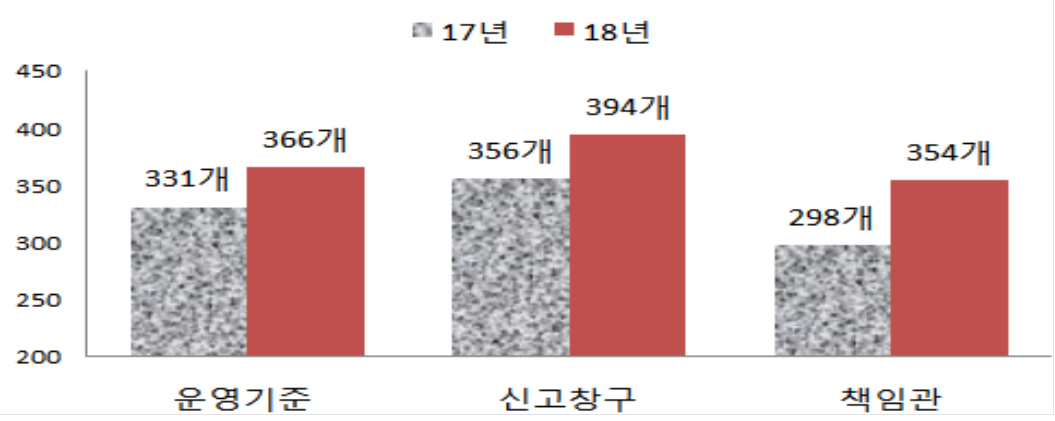
3) 공익신고자 보호법 (2018.4.17. 법률 제15616호로 개정되어 2018.10.18. 시행)

3. 공익신고 활성화 기반 강화 추진

가. 신고처리 인프라 확대

지방자치단체 및 공공기관과의 교육·협업을 통하여 2018년 조사대상 462개 기관 중 366개(79.2%) 기관이 공익신고자 보호제도 자체 운영규정을 마련하여 2017년도에 비해 8.5%p 증가했고, 394개(85.3%) 기관이 국민권익위 청렴신문고 링크 설치 등 방법으로 공익신고 창구를 운영하여 2017년도에 비해 9.2%p 증가했다. 또한, 462개 기관 중 354개(76.6%) 기관이 공익신고 책임관을 지정하는 등 공익신고 처리 인프라가 증가되었다.

[그림 3-3] 공공기관 공익신고 인프라 구축 현황



아울러, 민간의 자체처리기반 확대를 위해 대한건설협회 등 100여개 협회에 「공익신고자 보호법」 개정사항을 반영한 '공익침해 자율예방 기업 가이드'를 제작하여 배포하였다.

4. 공익신고제도 인지도 제고

가. 다각적 홍보를 통한 공익신고제도 인지도 상승

투자회사의 준법감시인(6월) 등 신규 공익신고 대상 법률 관련 기관, 청탁방지 담당관 워크숍, 청렴강사양성과정 등 각종 과정을 통해 공익신고 교육을 실시하고 공익신고 인식개선용 영상을 제작을 제작하여 다양한 매체에 송출(4월)하는 등 공익신고에 대한 긍정적 인식 개선을 위해 노력 하였다.

또한, 신고자 보호 강화 관련 법령 개정사항을 중심으로 포스터·리플릿(7월), 카드뉴스(10월) 등을 제작하여 다중이용시설 등에 배포하는 등 다양한 노력을 추진하여 공익신고제도 인지도가 2017년 30.6%에서 2018년 38.7%로 상승하였다.

나. '공익신고의 날' 선포

국민권익위는 신고자의 자긍심을 높이고 신고에 대한 긍정적 인식을 확산하기 위해 '2018년 반부패 주간 기념식' 행사를 통해 매년 12월 9일을 '공익신고의 날'로 선포하였다. 이를 통해 사회의 부조리를 없애고 공익에 기여한 신고자의 중요성과 의의를 알리고 신고자에게 명예를 부여하여 공익신고를 활성화하고, 신고에 대한 긍정적 인식이 확산될 것으로 기대된다.

[그림 3-4] '공익신고의 날' 선포 모습

공익신고의 날 선포

공익신고자 응원

5. 평가 및 향후 계획

국민권익위는 채용비리, 금융사기 등 공익신고 사각지대에 놓여있던 분야를 신고 영역에 포함시켜 국민생활과 밀접한 공익침해행위를 예방하고 변호사 대리신고를 도입하여 신고자의 익명성 보장을 추진하는 등 지속적으로 신고자 보호를 강화하였다. 하지만 탈세 등 행위는 공익신고 보호대상에 해당되지 않는 등 신고자 보호 사각지대가 여전히 존재하고 지자체의 신고 처리 담당자 과실로 인한 공익신고자의 신분이 유출이 문제되기도 하였다.

국민권익위는 우선 공익신고 보호의 사각지대를 없애기 위하여 법률의 제·개정 단계에서 공익침해행위 규정 여부를 사전에 평가하여 공익신고 대상법률에 포함하는 방안에 대한 연구용역을 추진하고, 공익신고자 보호 캠페인 및 민원처리 과정에서 발생하는 신분 유출 등을 예방하기 위해 지자체 등 일선 담당자 맞춤형 교육을 권역별로 실시할 것이다.

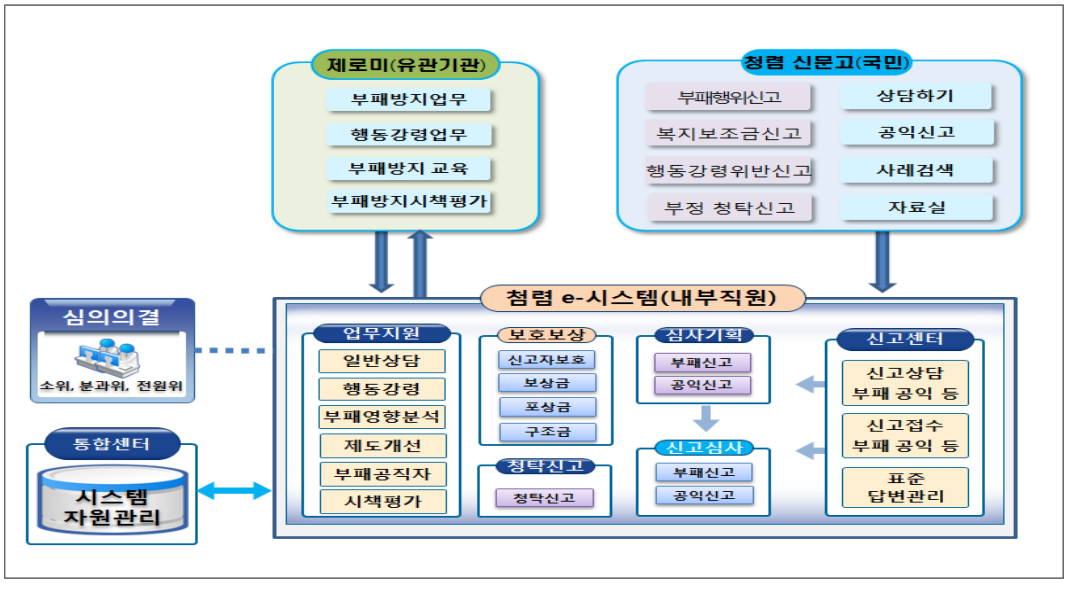
제3절 국가청렴정보시스템 구축[4)]

1. 개요

국민권익위는 공공기관의 부패를 유발하는 법령, 제도, 정책을 개선하고 공직부패 행위에 대한 신고, 적발 등 반부패 체계를 지원하기 위해 부패방지정보시스템을 구축해 운영하고 있다.

부패방지와 공익신고자 보호를 위한 내부 업무 시스템으로는 부패·공익 신고의 접수·처리와 신고자에 대한 보호, 보상 업무를 처리하기 위한 '청렴e-시스템'이 있다. 또한 중앙행정기관, 지방자치단체, 교육청, 주요 공공기관 등 1,500여개 기관은 '제로미시스템'을 통해 부패 공직자와 행동강령 위반자의 관리 등 부패방지 업무를 수행한다. 국민들은 '청렴신문고(1398.acrc.go.kr)'를 통해 부패신고, 공익신고, 신고자에 대한 보상 신청, 복지부정신고, 청탁금지법 위반 신고, 행동강령위반신고 등 반부패 제도와 관련한 서비스를 이용할 수 있다.

[그림 3-5] '국가청렴정보시스템' 개념도(현재 시스템)



4) 심사기획과 안진희 사무관

2. 주요내용

가. 추진배경

국민권익위에서 구축하여 운영되고 있는 기존 부패방지 정보시스템은 2003년 구축된 이후 단순 유지관리에 한정된 운영으로 국민의 신고편의성이 낮고, 업무 담당자의 효율적 업무수행이 곤란한 상황이었다. 신고자에 대해 온라인 신고·답변 등 일부 기능을 제공하고 있으나 이의신청, 보호·보상 등 신청 및 진행현황 조회 등이 불편하였고, 신고 사건 관련 다운로드 및 검색 기능 등이 미흡할 뿐만 아니라 체계적인 정보를 관리할 수 있는 시스템이 미비한 실정이었다. 이에 국민권익위 뿐만 아니라 각급 공공기관의 부패방지 업무를 연계할 수 있는 범국가적 국가청렴정보 시스템을 구축하여 청렴문화 확산의 추진동력을 확보할 필요성이 제기되었다.

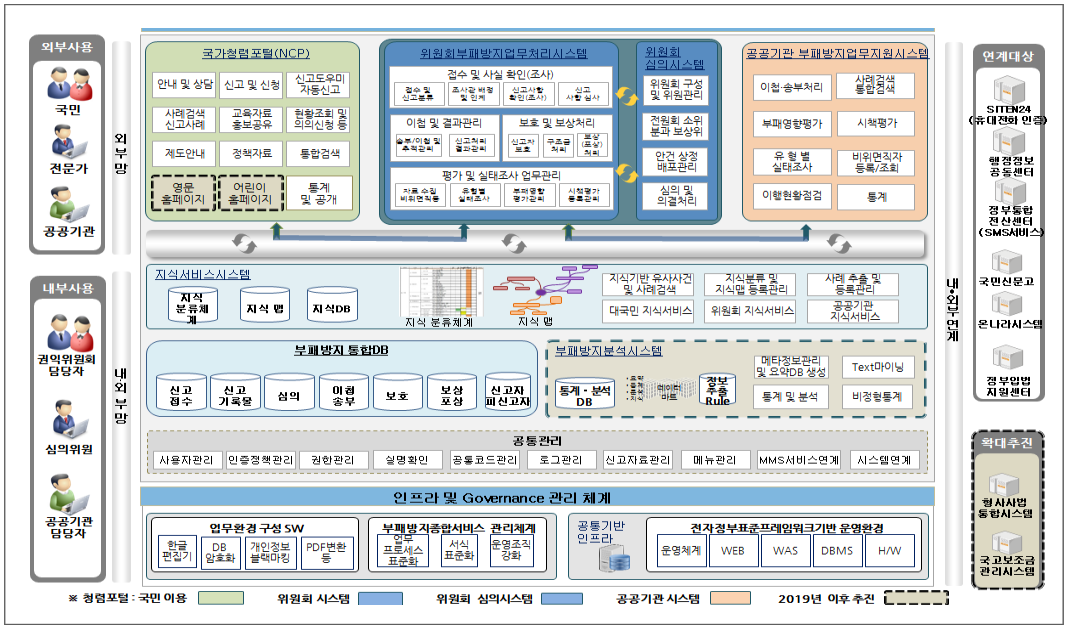
나. 추진 현황

신고부터 보호·보상까지 연계된 원스톱 서비스 제공이 가능한 맞춤형 신고·상담 시스템을 구축하고, 국민권익위와 공공기관의 부패방지 업무 전반을 온라인으로 상호 연계하는 종합적인 업무시스템을 구현하는 4단계 사업으로 2018년부터 2021년에 걸쳐 추진된다.

2018년에는 '부패방지정보화전략계획(ISP)' 결과에 따라 '국가청렴정보시스템 구축 1단계 사업을 추진하는 원년으로 투명한 사회에 대한 국민의 요구에 발맞추어 사용자 편의성을 제고하고, 절차의 단절로 사용자의 불편을 초래하던 기존 시스템을 개편하여 연속성을 확보하고 업무양식 및 절차의 표준화와 단계별 정보 연계를 통해 업무 효율성을 제고하고자 하였다.

우선, 쉽고 편리하게 신고서를 작성할 수 있도록 지식서비스 기능을 마련하였다. 신고자 신고유형을 모르더라도 신고자가 작성한 신고내용의 키워드 및 피신고자 소속 기관 등에 따라 신고유형을 자동으로 분류하는 기능을 마련하였고, 신고자가 신고유형을 알고 있는 경우라도 위반유형 및 관련 사업 등에 따라 자동으로 신고서가 작성되도록 하는 신고 작성 도우미 기능을 마련하였다.

[그림 3-6] '국가청렴정보시스템' 개념도(목표 시스템)



또한 신고자가 신고서 작성시 활용할 수 있도록 유형별 맞춤사례 DB를 구축하였고, 정보 연계를 통해 신고자가 중복 정보 입력 없이 보호·보상을 신청할 수 있도록 기능을 마련하였다.

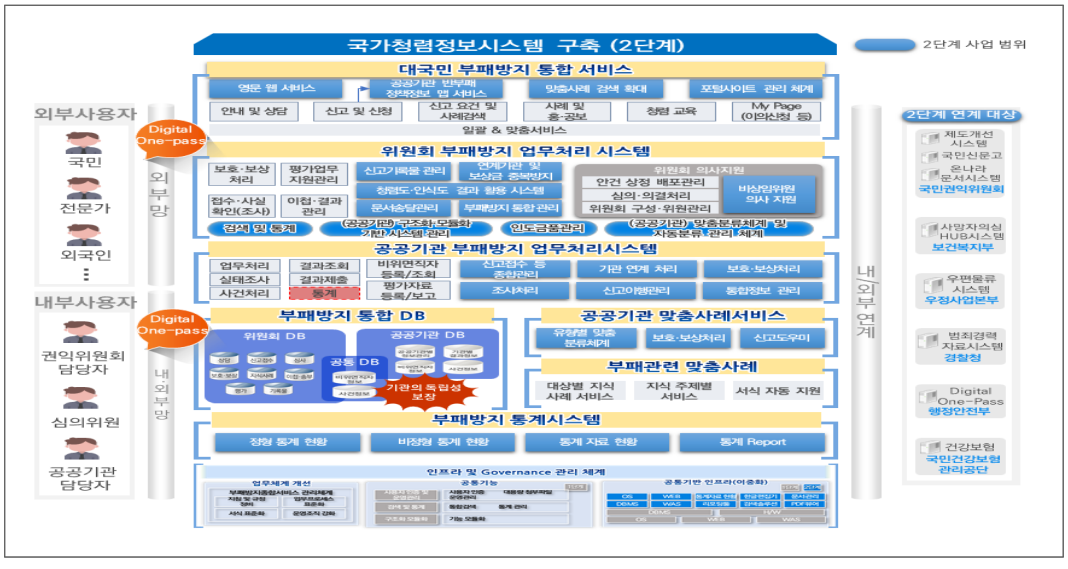
신고처리 및 보호보상 서비스 이용시 신고자 편의를 제고하기 위해 온라인 신청 범위를 확대하면서, 기존 서면으로만 가능했던 보호신청을 온라인을 통해서도 가능하게 하여 편의를 제고하였다. 아울러 국민이 다양한 반부패 정보를 손쉽게 검색·활용할 수 있도록 반부패 관련 통계, 청렴 정책 자료, 신고사례 등 반부패 정보에 대한 공개 확대를 추진하였다.

3. 향후 추진계획

2019년에는 국가청렴정보시스템 2단계 구축사업을 추진할 계획이다. 2단계 사업은 공공기관이 개별 시스템을 구축하지 않고, 고유의 영역을 유지하면서 신고를 종합적으로 관리할 수 있도록 표준 신고시스템을 구축·보급하여 2019년 말부터 단계적으로 보급할 계획이다.

우선 내년에는 신고 시스템이용 신청서를 제출한 300여개 기관을 대상으로 추진하게 되며, 공공기관의 특성을 반영하여 신고 사건을 관리할 수 있도록 분류 및 권한 등을 체계화하는 한편, 공공기관에서 신고 접수 및 처리 시 활용가능 한 사례 등도 추가 개발할 계획이다.

[그림 3-7] '국가청렴정보시스템' 2단계 목표시스템



2020년 3, 4단계 구축사업은 이용 신청서를 제출한 200여개 기관 등을 대상으로 단계적으로 신고시스템을 보급하는 한편, 공공기관의 데이터에 기반 한 정책 수행 지원을 위해 반부패 정보의 분석기능을 마련하고, 반부패 정보의 공유기반을 마련할 계획이다.

제2장 부패·공익침해행위 신고처리

제1절 부패신고 접수·처리 현황[5)]

1. 부패·공익침해 신고센터 운영

2014년 12월 세종정부청사로 이전함에 따라 서울종합민원사무소와 세종 종합민원상담센터에서 부패신고, 공익침해신고, 공직자 행동강령 위반 신고사건 등에 대해 상담·접수를 받고 있다.

부패·공익신고 상담·안내는 방문, 전화, 인터넷, 출장 등을 통해 이루어지고 있으며, 내실 있는 상담을 위하여 다양한 상담경험이 있는 직원 및 경륜 있는 퇴직 공무원을 전문상담인으로 배치하고 있다. 또한 부패·공익신고는 방문, 우편, 팩스, 인터넷으로 가능하며, 스마트폰 무료 앱을 통해 사진, 동영상 등을 전송하는 방법으로도 신고할 수 있다.

2. 상담·안내 현황

부패와 관련하여 상담·안내를 한 건수는 총 128,528건이며, 연도별로 등락을 거듭하고 있지만 전체적으로 증가 추세이다.

〈 표 3-3 〉 연도별 상담·안내 현황

(단위 : 건, %)

이용 방법	합 계	구성비	'02~'04	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
합 계	128,528	100	18,673	6,733	5,761	4,941	4,049	6,742	5,597	5,275	6,406	10,727	9,596	9,728	11,104	10,884	12,312
전 화	106,996	83.2	11,642	4,739	4,352	4,418	3,628	5,129	5,063	4,689	5,714	9,943	8,287	8,577	9,719	10,014	11,082
인터넷	12,023	9.4	2,970	1,177	937	165	212	1,364	396	361	325	400	812	742	1,001	485	676
방 문	9,509	7.4	4,061	817	472	358	209	249	138	225	367	384	497	409	384	385	554

* 팩스, 우편, 출장을 통한 상담·안내 건수는 방문에 포함

5) 심사기획과 이선 주무관

3. 신고접수 현황

가. 연도별 신고접수 현황

2002년 1월 25일 구 부패방지위원회 출범 이후 2018년 12월말까지 접수된 신고는 총 51,911건이며, 2002년 이후 2018년까지 월평균 접수는 254건이다.

〈 표 3-4 〉 연도별 신고접수 현황

(단위 : 건)

구 분	총 계	'02~'04	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
건 수	51,911	6,014	1,974	1,745	2,544	1,504	2,693	3,099	2,529	2,527	3,735	4,510	3,885	3,758	4,066	7,328
월평균	254	167	165	145	212	125	224	258	211	211	311	376	324	313	339	610

나. 피신고자 소속기관별 신고접수 현황

민간부문의 편취나 공금횡령 등 관련 신고가 15,388건으로 가장 많았으며, 중앙행정기관 및 그 소속기관 대상 신고가 전년도에 비하여 가장 큰 폭으로 증가하였다.

〈 표 3-5 〉 피신고자 소속기관별 신고접수 현황

(단위 : 건, %)

기 관	합 계	구성비	'02~'04	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
합 계	51,911	100	6,014	1,974	1,745	2,544	1,504	2,693	3,099	2,529	2,527	3,735	4,510	3,885	3,758	4,066	7,328
중앙행정기관	15,248	29.4	2,374	722	663	855	453	718	845	752	737	1,225	1,262	903	701	897	2,141
지방자치단체	12,223	23.5	1,715	574	462	589	380	687	761	720	664	871	1,032	905	820	680	1,363
민간부문*	15,388	29.6	898	235	301	692	392	890	887	586	671	964	1,425	1391	1,609	1,920	2,527
공직유관단체	5,316	10.3	556	211	142	177	177	227	330	240	268	429	464	449	433	415	798
교육자치단체	2,322	4.5	207	109	109	162	72	113	220	173	138	162	201	141	134	49	332
헌 법 기 관**	1,414	2.7	264	123	68	69	30	58	56	58	49	84	126	96	61	105	167

* 공공기관의 예산사용과 관련한 민간부문의 연구기관, 시설, 단체, 개인 등

** 사법기관, 입법기관 등 포함

다. 업무분야별 신고접수 현황

민사·형사·법무 분야가 전체 접수 건의 17.0%인 8,815건으로 가장 많았고, 전년대비 노동·복지·환경 분야와 행정자치 분야의 신고가 눈에 띄게 증가했음을 알 수 있다.

〈 표 3-6 〉 업무분야별 신고접수 현황

(단위 : 건, %)

업무분야	합 계	구성비	'02 ~'04	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
합 계	51,911	100	6,014	1,974	1,745	2,544	1,504	2,693	3,099	2,529	2,527	3,735	4,510	3,885	3,758	4,066	7,328
민사·형사·법무	8,815	17.0	1,570	532	355	384	233	411	407	426	443	851	767	467	348	472	1,149
건 설·교 통	6,885	13.3	981	294	306	320	250	437	502	431	448	527	653	405	255	426	650
노동·복지·환경	7,666	14.8	461	110	128	205	154	270	393	364	361	530	1,012	836	517	837	1,488
교육·문화·관광	5,542	10.7	521	202	181	258	141	215	383	342	321	428	468	402	308	512	860
행 정 자 치	5,746	11.1	495	319	209	176	84	220	216	210	275	423	295	581	818	394	1,031
산업·농림·수산	4,292	8.3	241	49	117	163	135	159	310	241	276	408	388	440	403	392	570
재 정·경 제	2,678	5.1	459	180	103	104	108	88	210	198	155	227	228	185	136	102	195
인 사 행 정	1,577	3.0	562	142	41	67	47	36	85	102	53	31	39	11	19	140	202
국방·외무·통일	1,576	3.0	207	44	34	54	27	46	64	53	69	120	151	125	120	122	340
기 타	7,134	13.7	517	102	271	813	325	811	529	162	126	190	509	433	834	669	843

라. 접수경로별 신고접수 현황

신고사건의 접수경로별 분포를 살펴보면, 인터넷이 36,169건으로 69.7%를 차지하였고, 우편 10,069건(19.4%), 방문 3,172건(6.1%), 팩스 1,809건(3.5%), 출장 692건(1.3%) 순으로 나타났다.

〈 표 3-7 〉 접수경로별 신고접수 현황

(단위 : 건, %)

접수경로	합 계	구성비	'02 ~'04	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
합 계	51,911	100	6,014	1,974	1,745	2,544	1,504	2,693	3,099	2,529	2,527	3,735	4,510	3,885	3,758	4,066	7,328
인터넷	36,169	69.7	1,646	254	753	1,587	1,048	1,962	2,314	2,007	1,888	3,095	3,792	2,907	2,974	3,380	6,562
우 편	10,069	19.4	2,569	1,213	731	730	285	426	502	343	385	379	430	643	507	450	476
방 문	3,172	6.1	1,412	347	161	91	56	102	103	48	79	107	108	169	140	127	122
팩 스	1,809	3.5	238	109	74	92	89	138	119	86	120	110	139	135	126	94	140
출 장	692	1.3	149	51	26	44	26	65	61	45	55	44	41	31	11	15	28

4. 신고 처리 실적

가. 신고처리 현황

구 부패방지위원회('02. 1. 25.)부터 2018년 12월 말까지 총 51,911건을 접수하여 51,556건을 처리하였다.

〈 표 3-8 〉 신고처리 실적

(단위 : 건)

구 분	합 계	이 첩	행동강령 위반통보	공공기관 송부	종 결
신고 처리	51,556	2,418	751	10,478	37,909

나. 조사기관 이첩 현황

이첩한 사건은 총 2,418건이며, 2018년 12월 현재 조사기관 수사· 조사가 진행 중인 421건을 제외하고 1,997건에 대한 혐의 적발률은 72.5%이다.

〈 표 3-9 〉 연도별 조사기관 이첩 현황

(단위 : 건, %)

구 분	합 계	조사결과 통보			조사중	부 패 적발률 (②/①)
		소 계①	부패적발②	무혐의		
합 계	2,418	1,997	1,448	549	421	72.5
2002	74	74	47	27	-	63.5
2003	100	100	67	33	-	67.0
2004	66	66	48	18	-	72.7
2005	82	82	53	29	-	64.6
2006	83	83	63	20	-	75.9
2007	92	92	70	22	-	76.1
2008	65	65	44	21	-	67.7
2009	106	106	73	33	-	68.9
2010	81	81	57	24	-	70.4
2011	73	73	54	19	-	74.0
2012	74	74	62	12	-	83.8
2013	139	135	88	47	4	65.2
2014	236	219	151	68	17	68.9
2015	296	269	196	73	27	72.9
2016	324	231	180	51	93	77.9
2017	221	165	130	35	56	78.8
2018	306	82	65	17	224	79.3

이첩한 사건 중 부패혐의가 적발된 총 1,448건의 조사결과 기소 3,945명, 징계 1,961명이며, 부패행위 적발에 따른 추징·환수 대상금액이 7,965억여 원에 달한다.

〈 표 3-10 〉 조사기관 이첩사건 조사결과 조치 내용

구 분	기소·징계 등(명)				기관주의 (건)	기타 (건)	추징·환수 대 상 액 (백만원)
	합 계	기 소	징 계	고발·면직			
합 계	6,010	3,945	1,961	104	204	423	796,581
2002	210	54	153	3	14	-	8,026
2003	223	89	119	15	35	-	40,460
2004	168	62	106	-	9	-	1,859
2005	185	103	75	7	5	6	1,195
2006	304	148	156	-	4	4	9,713
2007	415	236	176	3	14	3	44,622
2008	242	199	42	1	12	4	35,541
2009	297	161	131	5	8	13	26,520
2010	580	517	59	4	6	8	8,486
2011	383	246	134	3	5	7	18,429
2012	381	179	194	8	8	16	294,434
2013	421	218	167	36	7	20	156,302
2014	698	607	80	11	14	71	99,239
2015	629	476	150	3	27	123	32,332
2016	511	375	136	-	24	78	11,747
2017	279	215	61	3	9	49	6,901
2018	84	60	22	2	3	21	775

* 조사기관에서 조사 진행 중인 421건 조치결과 미포함

이첩사건 총 2,418건의 조사기관별 이첩 현황은 경찰청 1,330건(55.0%), 대검찰청 392건(16.2%), 중앙행정기관 314건(13.0%), 지방자치단체 214건(8.9%), 감사원 143건(5.9%), 기타 25건(1.0%)순이다.

〈 표 3-11 〉 조사기관별 이첩 현황

(단위: 건, %)

조사기관	건수(%)	조사기관	건수(%)
합 계	2,418(100)		
경 찰 청	1,330(55.0)	감 사 원	143(5.9)
대검찰청	392(16.2)	지방자치단체	214(8.9)
중앙행정기관	314(13.0)	기 타*	25(1.0)

* 기타 : 헌법기관, 교육자치단체, 공직유관단체

5. 내부신고 접수 및 처리 실적

부패행위 조사기관 이첩사건 총 2,418건 중 내부신고는 52.7%인 1,275건으로, 조사기관의 조사가 진행 중인 191건을 제외하고 결과가 통보된 1,084건에 대한 혐의적발률은 74.8%로 전체 혐의적발률인 72.5% 보다 높다.

〈 표 3-12 〉 연도별 이첩사건 중 내부신고 현황

(단위 : 건, %)

구 분	합 계	조사기관 이첩				부 패 적발률 (②/①)
		조사결과 통보			조사중	
		소 계①	부패적발②	무혐의		
합 계	1,275	1,084	811	273	191	74.8
2002	28	28	19	9	-	67.9
2003	46	46	34	12	-	73.9
2004	23	23	16	7	-	69.6
2005	33	33	25	8	-	75.8
2006	30	30	26	4	-	86.7
2007	36	36	27	9	-	75.0
2008	26	26	18	8	-	69.2
2009	43	43	33	10	-	76.7
2010	52	52	35	17	-	67.3
2011	49	49	35	14	-	71.4
2012	65	65	54	11	-	83.1
2013	96	94	62	32	2	66.0
2014	110	100	77	23	10	77.0
2015	159	147	109	38	12	74.1
2016	155	142	111	31	13	78.2
2017	142	119	92	27	23	77.3
2018	182	51	38	13	131	74.5

내부신고 이첩사건 중 부패혐의가 적발된 1,084건의 조사결과 3,899명에게 기소·징계 등의 처분이 내려졌으며, 특히 주목할 점은 부패적발로 추징·환수의 대상이 되는 금액이 6,493억여 원으로 전체사건의 추징·환수 대상액 7,965억여 원의 81.5%를 차지하고 있어, 내부신고가 부패 적발에 효과적 수단임을 보여 준다.

〈 표 3-13 〉 내부신고 이첩사건 조사결과 조치 내용

구 분	기소·징계 등(명)				기관주의 (건)	기타 (건)	추징·환수 대 상 액 (백만원)
	합 계	기 소	징 계	고발·면직			
합 계	3,899	2,710	1,154	35	98	288	649,347
2002	149	20	127	2	5	-	6,763
2003	157	60	85	12	28	-	38,227
2004	90	14	76	-	3	-	1,123
2005	94	42	46	6	2	5	193
2006	88	76	12	-	-	1	2,154
2007	145	79	63	3	8	1	1,802
2008	144	131	13	-	10	2	32,988
2009	113	61	49	3	3	6	18,507
2010	493	445	46	2	-	5	6,232
2011	301	214	87	-	1	2	11,260
2012	365	177	186	2	4	12	294,338
2013	280	163	117	-	3	16	140,357
2014	483	441	40	2	6	36	60,267
2015	472	384	86	2	7	97	21,373
2016	334	238	96	-	10	49	7,830
2017	144	121	22	1	7	44	5,475
2018	47	44	3		1	12	458

* 조사기관에서 조사 진행 중인 191건 조치결과 미포함

6. 주요 사례

‘○○도시 진입을 위한 ○○IC 건설공사’ 중 토공 및 구조물 공사를 하도급 받아 수행하면서 사토 운반량을 부풀려 공사대금 1억1,011만 원을 편취한 의혹에 대한 신고가 접수되었다. 공사대금 편취 및 업무상 횡령(14억2,378만 원) 혐의 확인되어 하도급업체 대표와 그 외 관련자 3명 기소의견으로 검찰에 송치되었다.

영농에 종사하지 않았음에도 영농에 종사한 자들과 공모하여 영농보상 토지를 불법 분할 받은 후 보상 신청을 하여 약 6억 5,000만원의 보상금을 편취한 의혹 신고에 대해 보상금(지장물, 영농) 4억3,771만 원 상당의 편취 혐의 확인되어 2명은 구속 기소, 62명은 불구속 기소의견으로 검찰에 송치되었다.

제2절 공익신고 접수·처리 현황[6)]

1. 공익신고 접수·처리 현황

가. 분야별 접수 현황

「공익신고자 보호법」 시행 이후 2018년 12월말까지 국민권익위를 통해 접수된 공익신고는 총 28,288건으로 유형별로는 유해식품 제조, 무허가 의약품 판매 등 건강 침해 분야가 11,568건(40.9%)로 가장 높은 비율을 차지했고, 부실시공, 소방시설 미설치 등 안전 침해 분야가 4,611건(16.3%)으로 나타났다.

〈 표 3-14 〉 분야별 접수현황(2018년 12월 31일 기준)

(단위 : 건, %)

공익침해유형	합계	건강	안전	환경	소비자의 이익	공정한 경쟁	기타
합 계	28,288	11,568	4,611	2,441	1,415	618	7,413
구 성 비	(100.0)	(40.9)	(16.3)	(8.6)	(5.0)	(2.2)	(26.9)

나. 연도별 접수 현황

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

2018년에는 신고자 보호범위 확대, 맞춤형 홍보 강화, 신고제도 인식개선 노력으로 인하여 신고가 큰 폭으로 증가하였다. 분야별로는 2017년 대비 환경분야 신고는 다소 감소하였으나 건강, 안전, 공정경쟁, 소비자이익 분야는 증가하였다.

6) 보호보상정책과 이유경 사무관

〈 표 3-15 〉 연도별 접수현황('18.12.31. 기준)

(단위 : 건)

구분	합계	건강	안전	환경	소비자이익	공정경쟁	기타
2012년	1,153	389	167	201	118	29	249
2013년	2,887	1,208	298	165	191	87	938
2014년	9,130	5,570	1,936	312	345	94	873
2015년	5,771	1,931	595	1,151	174	39	1,881
2016년	2,611	937	377	232	149	69	847
2017년	2,521	543	524	191	190	121	952
2018년	3,923	821	706	179	202	161	1,854
증감('17년 대비)	55.6%	51.2%	34.7%	△6.3%	6.3%	33.0%	94.7%

다. 공익신고 처리 현황

법 시행 이후 접수된 공익신고 총 28,288건 중 15,136건을 조사·수사기관에 이첩·송부하는 등 27,927건을 처리하였다.

〈 표 3-16 〉 공익신고 처리 현황('18.12.31. 기준)

(단위 : 건)

구분	분야	처리 유형			
		소계	이첩	송부	종결
합 계		27,927	644	14,492	12,791
'11~'12년	소 계	1,340	112	674	554
	국민의 건강	524	60	390	68
	국민의 안전	155	7	99	49
	환경	201	30	120	51
	소비자의 이익	149	6	23	120
	공정한 경쟁	40	3	18	19
	기타	271	0	24	247
'13년	소 계	2,509	73	1,427	1,009
	국민의 건강	951	9	886	56
	국민의 안전	287	6	238	43
	환경	163	54	96	13
	소비자의 이익	174	1	139	34
	공정한 경쟁	74	3	55	16
	기타	860	0	13	847

구분	분야	처리 유형			
		소계	이첩	송부	종결
'14년	소 계	8,239	168	6,569	1,502
	국민의 건강	5,705	125	5,254	326
	국민의 안전	925	5	767	153
	환경	280	27	242	11
	소비자의 이익	255	9	197	49
	공정한 경쟁	108	2	65	41
	기타	966	0	44	922
'15년	소 계	7,089	90	3,190	3,809
	국민의 건강	2,087	44	1,810	233
	국민의 안전	1,596	15	1,054	527
	환경	1,185	17	96	1,072
	소비자의 이익	276	12	210	54
	공정한 경쟁	41	2	20	19
	기타	1,904	0	0	1,904
'16년	소 계	2,560	79	1,155	1,326
	국민의 건강	884	33	589	262
	국민의 안전	369	22	275	72
	환경	222	10	163	49
	소비자의 이익	164	11	91	62
	공정한 경쟁	71	3	37	31
	기타	850	0	0	850
'17년	소 계	2,238	85	534	1,619
	국민의 건강	498	31	221	246
	국민의 안전	408	40	182	186
	환경	195	7	64	124
	소비자의 이익	137	4	50	83
	공정한 경쟁	48	3	17	28
	기타	952	0	0	952
'18년	소 계	3,952	37	943	2,972
	국민의 건강	836	15	403	418
	국민의 안전	686	11	344	331
	환경	153	8	61	84
	소비자의 이익	224	1	64	159
	공정한 경쟁	198	2	70	126
	이에 준하는 공익	1	0	1	0
	기타	1,854	0	0	1,854

공익신고 이첩 및 송부사건 처리결과를 살펴보면, 법 시행 이후 이첩 및 송부된 사건 중 6,437건에 대해 혐의가 적발되어 기소·고발(1,540건), 벌금(87건), 과징금·과태료(1,606건) 등의 조치가 이루어졌다.

〈 표 3-17 〉 이첩·송부사건 처리결과('18.12.31. 기준)

(단위 : 건, 백만원)

접수 사건	처리현황			이첩·송부 조사결과					조치 내용					
	처리 합계 (A+B)	이첩·송부 (A)	종결 (B)	결과통보현황				타기관 조사·수사중	기소	고발	벌금	과징금	과태료	기타
				합계 (D=F+G)	혐의 적발 (F)	적발률 (F/D)	무혐의 (G)							
28,288	27,927	15,136	12,791	13,320	6,487	48.7%	6,833	1,816	712	841	87 (507)	785 (9,306)	829 (979)	3,090

2. 주요 사례

건강 분야에서는 수액제 전문 제약회사가 의약품 처방을 유도하기 위해 병원 관계자에게 83회에 걸쳐 대략 4천만원 상당의 리베이트를 제공한 의혹에 대한 신고가 접수되었다. 조사결과, 이 사건에 연관된 총 79명이 기소되고, 그 중 약식 기소된 72명에게는 약 3억7천만원의 벌금형이 내려졌다.

안전 분야에서는 건축공사 도급계약을 체결하면서 산업재해예방을 위하여 별도로 마련하도록 되어 있는 산업안전보건관리비를 법정기준에 못 미치게 책정하고 목적에 맞지 않게 사용하여 422만원의 과태료가 부과되었고, 소비자이익 분야에서는 별정통신사업자가 가입자 보호를 위해 필요한 보증보험을 구비하지 않아 사업등록을 취소당했음에도 불구하고 계속해서 무등록 상태로 영업을 하여 검찰로 송치 되었다.

환경 분야에서는 폐알루미늄을 수거하여 재생·판매하는 업체가 대기오염방지시설을 통하지 않고 대기오염물질(염화수소, 포름알데히드, 탄화수소)을 불법 배출한 업체에 과징금 6천만원이 부과되었고, 공정경쟁 분야에서는 전자제품을 제조하는 업체가 80여개 사업자에게 법정 기한을 넘겨 하도급대금을 지급하면서 수수료 및 지연이자를 지급하지 않았다는 신고가 접수되어 시정명령 및 과징금 2억7천만원이 부과되었다.

제3절 복지·보조금부정신고센터 운영[7)]

1. 개 요

가. 신고센터 출범배경

국민들의 복지욕구 확대에 따라 정부의 복지예산은 2007년 61조 원에서 2018년도 145조 원으로 지속적으로 증가하고 정부지출에서 가장 큰 비중(33.7%)을 차지하게 되었다. 그러나 이러한 정부의 노력과 투자에도 불구하고 여전히 복지 사각지대가 존재하고, 부정수급으로 인한 재정누수는 국가재정운용의 비효율성을 증가시켜 복지정책에 대한 전반적인 신뢰를 저해하고 있다.

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

나. 신고센터 조직 및 인력

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

7) 복지·보조금부정신고센터 정병학 사무관

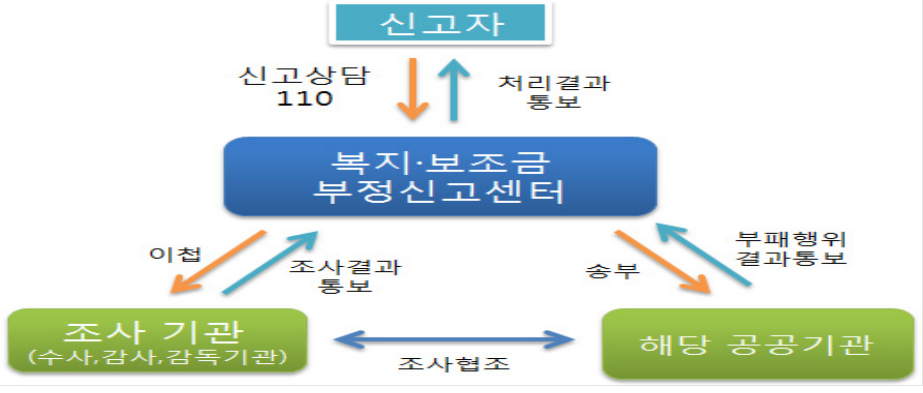
다. 부정수급 신고대상

신고대상은 정부의 정책, 사업, 예산 등과 관련된 서비스(급여, 보조금·지원금, 인적·물적 지원 등 일체)를 부정하게 받는 행위이다. 2018년 정부예산[8]을 살펴보면, 복지분야 예산은 145조원, 국고보조금 예산은 66.9조원(1,569개 사업), R&D 예산은 19.7조원이고, 국고보조금 예산 중 복지분야 예산과 중복되는 37.8조원을 제외하면 대략적인 공공재정 규모는 194조원 수준으로 파악된다.

라. 부정수급 신고처리

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

[그림 3-8] 복지·보조금 부정수급 신고처리 절차 도식도



신고상담은 전국 어디서나 국번없이 110(정부대표민원전화)을 통해 가능하며, 신고는 부패사건 신고절차와 동일하다.

8) 2018 나라살림(기획재정부)

2. 신고센터 운영 성과

가. 신고처리 현황

신고센터 출범 이후 접수된 부정수급 신고는 총 5,268건으로 이 중 5,096건의 처리가 완료(96.7%)되었고, 처리완료 된 5,096건 중 27.4%에 해당되는 1,398건을 조사·감독기관에 이첩·송부하였다.

〈 표 3-18 〉 신고상담·접수 및 처리 현황('18.12.31. 기준)

(단위 : 건)

연도	신고 상담	신고 접수	신고 처리			
			계	이첩	송부	종결
합계	14,816	5,268	5,096	926	472	3,698
2018	1,915	1,466	1,446	265	225	956
2017	2,353	927	862	168	66	628
2016	3,605	1,032	1,020	192	22	806
2015	3,602	896	901	197	60	644
2014	2,925	802	766	103	78	585
2013	416	145	101	1	21	79

이첩·송부된 1,398건의 사건 중 945건에 대한 조사가 완료되어 730건의 부정수급 혐의가 인정됨에 따라 69,969백만 원의 부정수급액 환수가 결정되었다.

〈 표 3-19 〉 이첩·송부사건 혐의적발 현황('18.12.31. 기준)

(단위 : 건)

이첩 및 송부	조사완료(결과회신)			조사기관 조사중
		혐의적발	무혐의	
1,398건	945건(100%) (69,969백만원 환수 결정)	730건 (77.2%)	215건 (22.8%)	453건

〈 표 3-20 〉 신고분야별 환수 현황('18.12.31. 기준)

(단위 : 백만 원)

계	보건복지	노동	산업자원	건설교통	기타
69,969	51,019	9,035	6,322	1,652	1,941
(100%)	(72.9%)	(12.9%)	(9.0%)	(2.4%)	(2.8%)
분야	사무장병원, 요양급여, 어린이집 등 사회복지시설 지원	실업급여, 산재·고용보험, 각종 일자리 창출사업 등	국책연구과제, 중소기업 기술개발 등 R&D 지원사업	화물차·버스 유가보조금 지원사업, 임대주택 지원 등	농축산, 여성가족, 행정자치, 보훈, 문화관광, 교육 등

2018년부터는 신고사건 처리과정에서 부정수급 근절을 위한 제도개선 사항을 적극적으로 발굴하여 해당 부처와 공동으로 제도개선을 추진하였다.

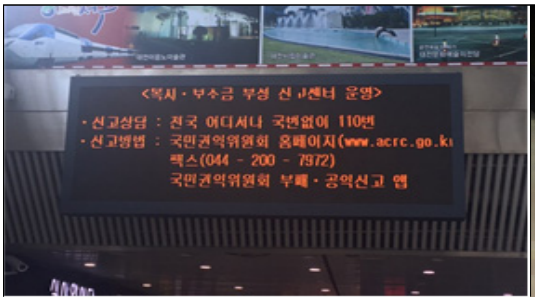
〈 표 3-21 〉 2018년 제도개선 사항 발굴 현황

시기	제도개선 발굴 과제명	주요 내용
'18. 6.	유가보조금 관리시스템 제도개선	▸'자동차 검사시 기록한 화물차 주행거리와 예상주행거리(유류구매카드로 결제한 주유량×연비) 비교분석 자료'를 통하여 의심거래를 조사가능토록 조치
'18. 6.	슬레이트 처리 지원사업 제도개선	▸공사면적 기준으로 보조금을 교부하는 현행 교부방식 개선하여 사회취약계층 참여 유도
'18. 7.	장애인활동지원사업 제도개선	▸'수급자의 생업을 지원하는 활동보조 행위'를 금지하고 있음에도 지침상에 '직장 내에서의 식사, 화장실 이용보조 등 신체활동 지원'을 인정하는 등 활동보조 범위를 폭넓게 해석하고 있어 지침 개선
'18. 10.	통합문화이용권사업 제도개선	▸다수 이용자 일괄결제 시 감독기관의 사전승인을 받거나, 확인 대상으로 표출되도록 모니터링 시스템 개선
'18. 11.	국가교육 근로장학금 사업 제도개선	▸근로장학생과 근로장학사업 기관 관리자 및 담당자의 개인정보 입력 확대로 특수(가족 및 친인척)관계에 따른 부정수급 방지

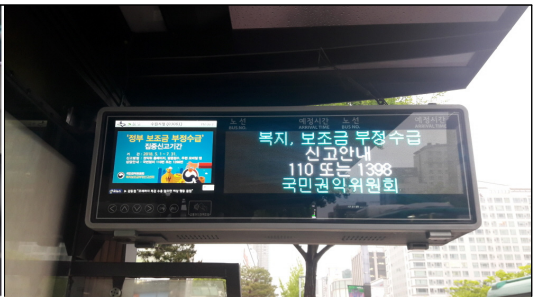
나. 부정수급 근절 및 예방을 위한 홍보

복지·보조금 부정수급 행위 신고활성화를 위해 2018년 5월 1일부터 7월 31일까지 『5대 분야 보조금 부정수급 부패행위 집중신고기간』을 운영하였고, 아울러 공공기관과 협업한 집중홍보를 통해 국민들의 적극적인 신고 동참을 유도하였다. 또한 신고대상에 대한 국민의 이해도를 제고하기 위해 과거 보조금 신고사건 중 발생빈도 등을 고려하여 사업유형별 부정수급 사례, 신고방법 등 신고기간 운영에 대한 사항을 보도하였고, 각급 기관에서 보유하고 있는 홈페이지, 전광판, 고지서, 소식지, 반상회보 등 자체매체를 활용하여 집중 신고기간의 운영에 대해 대국민 생활밀착형 홍보를 적극 협력 실시하였다.

[그림 3-9] 각급기간 집중신고기간 운영 홍보 사례



철도역사 전광판 광고(한국철도공사)



버스정보시스템 활용 홍보(수원시)

2018년 집중신고기간(5월~7월) 운영 결과 신고기간 직전 3개월 대비 접수건수는 79.5% 증가(112건→201건)하였으며, 특히 구직사이트인 사람인 온라인 배너광고, 농협 ATM기기 화면광고 등 신고 빈발분야를 타겟으로 한 맞춤형 홍보로 노동분야 신고는 평상시 대비 600% 증가, 농축산식품 분야는 83% 증가한 것으로 나타났다.

다. 실태조사 및 각급기관과 협력체계 구축

신고센터는 빈발하는 부정수급 분야의 실태와 문제점을 현장에서 파악하고 부정수급 근절대책을 마련하기 위해 실태조사를 실시하고 있다. 2018년에는 상·하반기에 각각 공공기관 연구개발비와 사회복지시설에 대한 실태조사를 실시하여 주요

위반사례를 관계기관과 공유하는 한편 제도개선 사항도 적극 발굴하여 해당부서에 제도개선을 요청하였다.

〈 표 3-22 〉 2018년 실태조사 결과 요약

구분	시기	항목	내용
9개 공공기관 연구개발비 집행 실태조사	4. 5.~6. 1.	주요 적발사항	‣ 타당한 사유 없는 수의계약 ‣ 인건비 부당 집행 ‣ 연구장비·재료비 부적정 집행 ‣ 허위 연구결과물 검수 부실 등
		제도개선 발굴사항	‣ 연구원 적정 참여율 관리 ‣ 유사·중복 연구과제 선정 방지
사회복지시설 보조금 집행 실태조사	10. 10.~10. 31.	주요 적발사항	‣ 사회복지시설 관리지침 위반 특별채용 ‣ 무자격자 채용 ‣ 가족수당 부당지급 ‣ 협회비 부당 지출 등
		제도개선 발굴사항	▸ 사회복지시설 종사자의 공정한 채용을 위한 채용방법 개선 ▸ 법령 또는 사업안내 지침에 근거하지 않는 각종 협회비 지출 금지 규정 마련

또한, 기재부가 주관하는 보조금 부정수급 근절방안 실무TF 회의에 주기적으로 참석하여 참석기관과 보조금 부정수급 관련 정보를 공유하였고, 부처 및 시·도 부정수급 점검부서에 그간 신고센터에 접수된 신고사례 및 점검방법을 공유함으로써 보조금 부정수급 근절을 위한 각급기관과의 협력체계 구축도 모색하였다.

3. 향후계획

앞으로 신고센터는 부정수급 신고처리 전담기구로서 전략적·집중적인 맞춤형 홍보를 통해 신고활성화를 지속적으로 유도하고, 국민생활과 접점에 있는 생활적폐 해소를 적극적으로 추진하는 한편, 그간 부정수급 신고사건을 처리하는 과정에서 쌓인 노하우를 “사건처리 매뉴얼”로 제작·배포하여 관계기관의 체계적인 부정수급 조사를 지원함으로써 부정수급 근절을 도모할 예정이다.

제3장 실효성 있는 신고자 보호보상

제1절 부패·공익신고자 보호[9)]

1. 제도 의의

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

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

2. 주요내용

가. 부패행위 신고자 보호제도

(1) 신고자가 보호받을 수 있는 요건

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

9) 신고자보호과 김지혜 사무관

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

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

(2) 주요 보호제도

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

신고자 외에도 신고와 관련하여 진술·자료제출 등의 방법으로 감사·수사 또는 조사에 조력한 자에 관하여는 부패방지권익위법 제62조(신분보장 등), 제64조(신고자의 비밀보장), 제64조의2(신변보호조치), 제66조(책임의 감면 등)를 준용하여 보호하고 있다.

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

나. 공익침해행위 신고자 보호제도

(1) 신고자가 보호받을 수 있는 요건

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

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

(2) 주요 보호제도

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

3. 보호활동 및 실적

(1) 부패행위 신고자 보호실적

2008년 국민권익위 출범 이후 2018년 12월말까지 신고자 또는 협조자가 보호조치를 요구한 것은 총 232건으로 연평균 약 21건에 이른다.

〈 표 3-23 〉 연도별 신고자·협조자 보호조치요구 현황

(단위 : 건)

구 분	계	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
합 계	232	20	14	13	11	27	27	25	23	5	17	50
신분보장	176	18	12	9	11	19	20	16	20	5	14	32
신변보호	20	2	2	3	-	2	4	3	3	-	1	-
신분공개	33	-	-	1	-	6	3	6	-	-	2	15
불이익	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3

신분보장조치요구를 받은 사건 176건 중 신분보장조치가 이루어진 것은 55건으로 약 31%에 해당된다.

〈 표 3-24 〉 신분보장조치요구 사건의 처리현황

(단위 : 건)

연도	합계	인용	기 각	취 하	종 결	조사중
계	176	55	5	32	70	14
2008	13	2	-	11	-	-
2009	15	4	-	4	7	-
2010	9	5	-	1	3	-
2011	9	3	-	-	6	-
2012	19	9	-	1	9	-
2013	20	6	1	1	12	-
2014	14	3	1	-	10	-
2015	15	3	-	5	7	-
2016	15	8	2	5	-	-
2017	8	4	-	1	3	-
2018	39	8	1	3	13	14

2008년 이후 2018년까지 신변보호조치요구는 총 20건이었으며, 17건은 신변보호조치, 3건은 종결처리 하였다.

〈 표 3-25 〉 신변보호조치요구 처리현황

(단위 : 건)

연도	합계	인 용	기 각	종 결	조사중
합계	20	17	0	3	-
2008	2	2	-	-	-
2009	2	2	-	-	-
2010	3	3	-	-	-

연도	합계	인 용	기 각	종 결	조사중
2011	-	-	-	-	-
2012	2	2	-	-	-
2013	3	1	-	2	-
2014	4	4	-	-	-
2015	3	2	-	1	-
2016	-	-	-	-	-
2017	1	1	-	-	-
2018	-	-	-	-	-

신고자 신분공개여부확인요구는 총 33건이었으며, 8건은 조사결과에 따라 관련자에 대한 징계요청 등의 조치를 하였고, 16건은 종결처리 하였다.

〈 표 3-26 〉 신분공개여부확인요구 처리 현황

(단위 : 건)

연도	합계	인 용		기 각	종 결	조사중
		징계요청 등	형사고발			
합계	33	8	-	1	16	8
2008	-	-	-	-	-	-
2009	-	-	-	-	-	-
2010	1	1	-	-	-	-
2011	-	-	-	-	-	-
2012	4	-	-	-	4	-
2013	4	1	-	-	3	-
2014	4	2			2	-
2015	3	1	-	-	2	-
2016	-	-	-	-	-	-
2017	-	-	-	-	-	-
2018	17	3	-	1	5	8

신분보장과 관련된 보호규정 위반사항에 대한 과태료 부과는 2008년부터 2018년까지 총 8건이었으며, 과태료 부과 총액은 3,550만 원이다.

〈 표 3-27 〉 보호규정 위반자에 대한 과태료 부과 현황

(단위 : 만 원)

합계	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
3,550 (8건)	-	1,600 (3건)	350 (1건)	-	350 (1건)	750 (2건)	-	-	500 (1건)	-	-

(2) 공익신고자 보호실적

「공익신고자 보호법」 시행 이후 2018년 12월까지 보호사건은 보호조치 97건, 신분공개 경위 확인 39건 등 총 183건이 접수되었다.

〈 표 3-28 〉 연도별 보호사건 접수 현황

(단위 : 건)

연 도	합 계	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
합 계	183	6	11	17	17	16	20	34	62
보호조치	97	2	5	13	3	9	12	19	34
신변보호	18	-	3	1	2	1	1	2	8
신분공개 확인	39	2	1	2	10	4	3	7	10
불이익조치 금지	12	2	1	-	1	2	2	1	3
책임감면	17	-	1	1	1	-	2	5	7

보호 신청을 받은 사건 183건 중 161건을 처리하였고, 보호조치 등 61건을 인용하여 인용률은 58.09%에 이른다.

* 인용률 = 인용건수/[기각건수+인용건수](실제 조사·심의 되지 않는 취하·각하 제외)

〈 표 3-29 〉 연도별 보호사건 처리현황

(단위 : 건)

연도	합계	보호조치 등(인용)						기 각	각 하	취 하	진행
		소계	보호 조치	신변 보호	신분공개 확인	불이익 조치 금지	책임 감면				
계	183	61	28	13	8	2	10	44	8	48	22
2011	6	2	2	-	-	-	-	2	-	2	-
2012	9	3	1	1	-	-	1	2	1	3	-
2013	19	5	4	1	-	-	-	6	2	6	-
2014	14	7	1	2	3	1	-	4	-	3	-
2015	12	3	2	-	1	-	-	4	-	5	-
2016	20	7	5	1	1	-	-	6	-	7	-
2017	28	12	7	1	1	-	3	10	-	6	-
2018	75	22	6	7	2	1	6	10	5	16	22

4. 주요 사례

① 보호조치 결정: 노인학대 신고자 보호조치 결정 및 이행강제금 부과

구립○○센터 내 직원의 노인학대 사실을 신고한 센터장이 신고 이후 ○○재단으로부터 센터의 위·수탁 만료에 따른 임명 해지를 통보 받아 보호조치를 신청하였다. 국민권익위에서는 요구인에 대한 계약해지를 취소하고 원상회복 조치할 것을 요구하였고, 피요구인이 조치기한이 도과할 때까지 보호조치를 취하지 않아 이행강제금 2천만원을 부과하였다.

② 신변보호조치요구: 정보통신망법 위반 신고자에 대한 신변보호 조치

신고자가 소속된 회사 대표의 「정보통신망법」 위반 신고를 한 후 신변의 위협이 있다며 신변보호조치를 요구하였다. 국민권익위에서는 요구인의 거소지 관할 경찰서에 긴급신변보호조치를 요구하여 관할 경찰서에서 요구인을 112긴급신변보호대상자로 등록(112신고 시 즉시 출동하여 대상자 안전 확인)하고 주거지 주변을 주기적으로 순찰하도록 조치하였다.

③ 신분공개여부확인요구: 부당한 업무지시 등 신고자 비밀누설 관련 신분공개 여부 확인

○○공사 본부장의 부당한 업무지시 및 은폐의혹에 대해 감사를 요청한 신고자가 담당공무원이 신고서를 피신고기관에 송부하여 신분이 노출되었다며 신분공개여부 확인을 요구하였다. 국민권익위에서는 담당공무원이 피신고기관에 자료요구를 하면서 신고자의 인적사항이 기재된 감사요청서를 그대로 피신고기관에 송부한 것을 확인하였고, 신고자 신분에 대한 비밀보장 의무를 위반한 것으로 판단하여 담당공무원에 대해 징계를 요구하였다.

제2절 부패·공익신고자 보상[10)]

1. 신고자 보상·포상 제도 의의

신고자에 대한 보상·포상제도는 부패·공익침해행위 신고로 인하여 공익 증진에 기여하거나 직접적인 수입의 회복이나 증대 또는 비용의 절감을 가져온 경우 신고자에게 금전적 대가를 지급하는 제도로, 각종 위험부담을 안고 공익 차원에서 이루어지는 개인의 용기있는 행동에 대해 보상(reward)함으로써 부패·공익침해행위 신고에 대한 국민의 자율적 참여를 유도할 수 있는 효과적인 부패방지 및 공익침해 예방 수단으로의 기능을 하고 있다.

2. 부패신고자 보상·포상 주요 내용

가. 포상 추천 및 포상금 지급

신고로 인하여 현저히 공공기관에 재산상 이익을 가져오거나 손실을 방지한 경우 또는 공익의 증진을 가져온 경우에는 신고자에 대하여 상훈법 등의 규정에 따라 포상을 추천할 수 있으며, 대통령령으로 정하는 바에 따라 포상금을 지급할 수 있다.

포상금 지급 사유는 ① 부패행위자에 대하여 공소제기·기소유예·기소중지, 통고처분, 과태료 또는 과징금 부과, 징계처분 및 시정조치 등이 있는 경우 ② 법령의 제정·개정 등 제도개선에 기여한 경우 ③ 부패행위 신고에 의하여 신고와 관련된 정책 등의 개선·중단 또는 종료 등으로 공공기관의 재산상 손실을 방지한 경우 ④ 금품 등을 받아 자진하여 신고한 경우 ⑤ 그 밖에 포상금을 지급할 수 있다고 보상심의위원회가 인정하는 경우 등이 있다. 지급사유를 충족하는 경우 포상금은 2억 원 이하로 지급할 수 있으며, 금품 등을 받아 자진 신고하는 경우에는 신고 금액의 30% 범위에서 5억 원 이하로 지급할 수 있다.

10) 신고자보상과 연나영 주무관

나. 보상금 지급

부패행위 신고 보상금은 포상금과 달리 부패행위 신고로 인하여 공공기관 수입의 회복이나 증대 또는 비용의 절감을 가져오거나 그에 관한 법률관계가 확정되었을 때 신고자의 신청에 의하여 지급한다. 보상금 지급은 최대 30억 원 이하에서 보상대상 가액의 4%~30%로 하고, 대통령령에서 규정하고 있는 사유에 해당되는 경우 감액할 수 있다.

3. 부패신고자 보상·포상 지급실적

가. 부패신고 포상금 지급 실적

신고자에게 포상금을 지급한 실적은 2008년 이후 총 89건으로 금액은 7억 8백여만 원이다.

〈 표 3-30 〉 부패신고 포상금 지급실적

(단위 : 천원)

연도	포상금 지급건수	포상금 지급금액
계	89건	708,247
2008	6건	100,000
2009	6건	77,500
2010	10건	59,000
2011	5건	25,000
2012	14건	80,000
2013	11건	60,500
2014	6건	75,656
2015	3건	10,220
2016	11건	51,032
2017	8건	90,839
2018	9건	78,500

* 포상금제도는 2005. 7. 21. 이후 신고부터 적용

나. 부패신고 보상금 지급 실적

2008년부터 2018년까지 신고로 인하여 환수된 금액은 1,738억 4천8백여만 원이었고, 이에 따른 보상금의 지급액은 578건 대상 149억 6천9백여만 원으로 1건당 평균 보상금액은 2,589만 원이었으며, 공공기관 환수액 대비 보상비율은 전체 평균 8.6%를 기록하고 있다.

〈 표 3-31 〉 부패신고 보상금 지급실적

(단위 : 천원)

연도	보상금 지급건수	보상대상가액	보상금액
계	578건	173,848,817	14,969,423
2008	18건	2,149,407	328,175
2009	20건	5,811,771	642,146
2010	23건	4,505,568	603,641
2011	12건	18,834,014	1,499,401
2012	40건	11,131,731	1,400,444
2013	37건	8,393,380	951,210
2014	30건	6,878,647	619,347
2015	29건	28,770,531	1,426,658
2016	90건	23,997,537	2,275,033
2017	113건	26,539,641	2,108,374
2018	166건	36,836,590	3,114,994

2008년부터 2018년까지 신고로 인하여 환수된 금액은 1,738억 4천8백여만 원이었고, 이에 따른 보상금의 지급액은 578건 대상 149억 6천9백여만 원으로 1건당 평균 보상금액은 2,589만 원이었으며, 공공기관 환수액 대비 보상비율은 전체 평균 8.6%를 기록하고 있다.

4. 공익신고자 보상·포상·구조 주요 내용

가. 보상금 지급

공익신고 보상금은 공익침해행위를 신고하고, 이로 인하여 국가 또는 지방자치단체가 ①벌칙, 통고처분 ②몰수, 추징금의 부과 ③과태료, 이행강제금의 부과 ④과징금 부과 ⑤국세, 지방세 부과 ⑥부담금, 가산금 등의 부과 ⑦손해배상, 부당이득반환 등의 판결을 통하여 직접적인 수입의 회복 또는 증대가 발생하거나 그에 관한 법률관계가 확정된 경우 지급한다.

다만, 공익신고자는 국가 또는 지방자치단체의 수입 회복이나 증대에 관한 법률관계가 확정되었음을 안 날부터 2년 이내, 그 법률관계가 확정된 날부터 5년 이내에 보상금을 신청해야 한다.

보상금액은 국민권익위의 내부 보상심의위원회와 전원위원회를 각각 거쳐 결정되는데, 보상대상가액의 4~20%를 지급하는 것을 원칙으로 하되 대통령령에서 규정하고 있는 사유에 해당되는 경우 지급하지 않거나 감액할 수 있으며, 개별 신고당 30억원을 최고 한도로 한다.

한편 전문신고자의 무분별한 신고로 인한 행정력 낭비, 서민의 피해 등을 예방하기 위하여 「공익신고자보호법」이 개정되어 2016년 1월 25일 이후부터 공익신고 보상금 신청은 내부 공익신고자만 가능하게 되었다.

나. 포상금 지급

국민권익위는 공익신고등으로 인하여 ① 형의 선고가 있는 경우, ② 특정한 행위나 금지를 명하는 행정 처분이 있는 경우, ③ 제도개선에 기여한 경우, ④ 과태료 등 부과처분이 있는 경우 ⑤ 사회재난의 예방 및 확산방지 등에 기여한 경우에 해당하는 사유로 현저히 국가 및 지방자치단체에 재산상 이익을 가져오거나 손실을 방지한 경우 또는 공익의 증진을 가져온 경우, 2억원 이하로 포상금을 지급할 수 있다.

다. 구조금 지급

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

5. 공익신고자 보상·포상·구조 지급실적

가. 공익신고 보상금 지급실적

2018년에는 277건의 공익신고에 대해 보상금 총 22억1천3백여만원이 지급되었다. 이로써 법 시행 이후 보상금 지급액이 총 68억2천7백여만원(지급건수 5,982건)에 이른다.

〈 표 3-32 〉 공익신고 보상금 지급 실적

(단위 : 천원)

연도	보상금 지급건수	보상대상가액	보상금액
계	5,982건	91,227,754	6,827,264.6
2012	32건	147,860	28,472
2013	319건	1,230,929	227,708
2014	657건	2,239,585	397,340
2015	511건	1,988,446	379,997
2016	2,476건	8,344,742	1,603,578.6
2017	1,710건	11,198,923	1,976,511
2018	277건	66,077,269	2,213,658

나. 공익신고 포상금 지급실적

신고자에게 포상금을 지급한 실적은 2016년 포상금 제도 시행 이후 총 13건으로 금액은 7천 6백여만 원이다.

〈 표 3-33 〉 공익신고 포상금 지급 실적

(단위 : 천원)

연도	포상금 지급건수	포상금 지급금액
계	13건	76,312
2016	3건	4,650
2017	3건	11,500
2018	7건	60,162

* 2016.1.25. 포상금제도 신설

다. 공익신고 구조금 지급실적

신고자에게 구조금을 지급한 실적은 총 12건으로 금액은 2천 3백여만 원이다.

〈 표 3-34 〉 공익신고 구조금 지급 실적

(단위 : 천원)

연도	구조금 지급건수	구조금 지급금액
계	12건	23,677.89
2012	1건	79
2013	-	-
2014	1건	206
2015	-	-
2016	2건	739.8
2017	1건	867.84
2018	7건	21,785.25

6. 주요 사례

① 정부지원 연구개발비 부정수급 의혹

신고자는 ○○업체 대표가 공공기관의 연구개발과제를 수행하면서 연구원을 허위 등록하는 등의 방법으로 연구개발비를 부정수급한 의혹을 국민권익위에 신고하였다. 조사결과 ○○업체에서 부정수급한 18억여 원이 환수되어 보상금 3억 3백여만원을 신고자에게 지급하였다.

② 제약회사의 리베이트 제공

신고자는 한국○○(주)가 원고료 등의 명목으로 제약회사를 대신하여 거래처 의사들에게 리베이트를 제공하고 있다고 신고하였다. 조사결과 신고 내용이 확인되어 한국○○(주)에게 7억여 원의 과징금이 부과되어 국가 수입증대가 있었으므로 보상금 9천 6백여만 원을 신고자에게 지급하였다.

③ 다단계판매조직을 이용한 가상통화 판매

신고자는 피신고자들이 실제로는 가치가 없는 가상화폐를 발행하고 다단계 방식으로 불법 자금을 모집하고 있다고 신고하였다. 조사결과 178억여원의 가상화폐 사기판매가 적발되어 피신고자들에게 징역 6년 등이 선고되어 국민의 재산 침해를 예방한 신고자에게 포상금 2천9백만 원을 지급하였다.

④ 하수관거 정비공사비 부당청구 의혹

신고자는 ○○시에서 BTL방식으로 추진하는 하수관거 정비공사에서 설계도서와 다르게 시공하여 공사비를 편취한 의혹을 국민권익위에 신고하였다. 조사결과 부실 시공한 공정에 대하여 6억 3천여만 원 상당의 하자보수가 완료되었으나 하자보수비용은 공공기관의 수입회복으로 볼 수 없어 보상금 신청을 기각하는 대신 포상금 1천 8백만원을 신고자에게 지급하였다.

⑤ 보육원에서의 아동학대 신고

신고자는 보육원에서 약 10년간에 걸쳐 30여 명의 아동들을 체벌하는 등 학대한 행위를 신고하였다. 조사결과 장기간에 걸친 아동학대 행위가 적발되어 시설종사자 등 7명에게 징역2년 등이 선고되는 등 유사사례 예방 등에 기여한 신고자에게 포상금 1천만 원을 지급하였다.

제4장 비위면직자등 취업제한제도 운영

제1절 비위면직자등 취업제한제도 운영[11)]

1. 제도 개요

비위면직자등 취업제한제도는 부패행위로 면직된 공직자의 재취업을 일정기간 제한함으로써 공직사회에 대한 국민의 신뢰를 보호하고 공직자의 부패행위를 사전에 예방하기 위한 목적으로 2001년 제정된 「부패방지법」에 처음 도입되었다. 이에 따라 공직자가 재직 중 직무와 관련된 부패행위로 당연퇴직, 파면 또는 해임된 경우(이하 '비위면직자')에는 공공기관, 퇴직 전 3년간 소속하였던 부서의 업무와 밀접한 관련이 있는 일정규모 이상의 영리사기업체, 협회에 퇴직일부터 5년간 취업을 할 수 없었다.

이후 2016년 3월 근거 법률(부패방지권익위법) 개정에 따라 취업제한대상자 및 취업제한기관이 대폭 확대되는 등 취업제한이 강화되었다. 우선 기존 비위면직자 외에 공직자였던 자가 재직 중 직무와 관련된 부패행위로 벌금 300만원 이상의 형의 선고를 받는 경우도 취업제한대상자로 추가되었으며, 취업제한기관도 공공기관, 부패행위 관련 기관, 퇴직 전 5년간 소속하였던 부서 또는 기관의 업무와 밀접한 관련이 있는 영리사기업체, 협회 등으로 확대되었다.

국민권익위는 취업제한제도의 실효성을 제고하기 위하여 비위면직자등의 취업 실태를 정기적으로 점검하고 있으며, 비위면직자등이 취업한 것으로 확인될 경우 취업제한규정 위반여부 심층 검토 후 취업제한기관 취업자에 대해서는 해임 또는 고발요구[12)] 등의 제재조치를 취하고 있다.

11) 심사기획과 박희정 서기관
12) 취업제한규정 위반자는 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처함

2. 운영 실적

가. 비위면직자 발생 현황[13)]

최근 5년간('13년~'17년) 발생한 비위면직자는 총 1,651명으로 나타났다.

부패유형별로는 금품·향응수수가 1,080명으로 가장 많고, 공금횡령·유용 329명, 직권 남용/직무유기 80명, 문서 위·변조 31명, 기타(업무처리 부적정, 예산 및 재정 관련 법령 위반 등) 131명으로 나타났다.

〈 표 3-35 〉 기관유형별 비위면직자 발생 현황

(단위 : 명)

기관유형	합계	'13년	'14년	'15년	'16년	'17년
합계	1,651	321	390	320	312	308
중앙행정기관	469	91	102	90	118	68
지방자치단체	339	72	56	70	70	71
교육자치단체	128	54	18	16	18	22
공직유관단체	715	104	214	144	106	147

〈 표 3-36 〉 부패유형별 비위면직자 발생 현황

(단위 : 명)

부패유형	합계	'13년	'14년	'15년	'16년	'17년
합계	1,651	321	390	320	312	308
금품·향응수수	1,080	188	272	223	206	191
공금횡령·유용	329	78	79	69	52	51
직권남용/직무유기	80	20	15	6	24	15
문서 위·변조	31	7	8	8	5	3
기타	131	28	16	14	25	48

13) 비위면직자 발생 현황은 징계처분일 기준

나. 비위면직자 취업실태 점검결과

2018년 상반기 비위면직자등 취업실태 점검시 퇴직 전 밀접한 업무관련성이 있었던 업체에 취업하는 등 취업제한규정을 위반한 12명을 적발하였다. 적발된 불법 재취업자 중 7명에 대해 관계 공공기관에 고발조치를 요구하였으며, 재직 중인 3명에 대해서는 취업해제조치도 함께 요구하였다. 특히, 이 중 7명은 지난 2016년 9월 「부패방지권익위법」 개정에 따라 취업제한기관이 확대된 결과 적발된 경우로서 법 개정의 효과가 나타난 것이다.

3. 비위면직자등 사전조회시스템 구축·운영

그간 비위면직자등 취업실태 점검 과정에서 공공기관 재취업 위반자가 지속적으로 적발되었으며, 재취업 위반자 발생을 사전에 방지하기 위한 시스템 마련의 필요성이 대두되었다. 이에 공공기관 공직자 채용 과정에서 채용후보자의 비위면직자등 해당 여부를 사전에 검증할 수 있는 조회시스템을 도입하게 되었다.

2016년 7월부터 11월까지 약 5개월간 한국철도공사 등 5개 기관을 대상으로 사전조회시스템을 시범 운영하였으며, 시스템 기능 개선을 거쳐 2017년 6월부터 전체 공공기관을 대상으로 확대 운영하고 있다.

이를 통해 비위면직자등이 공공기관에 취업하는 것을 방지함으로써 취업제한규정 위반자 발생을 효과적으로 예방하려는 취지에서 운영하고 있으나, 부패행위와 관련한 원 징계처분이 수시로 취소되거나 변경될 수 있음에도 현재 시스템상 실시간 비위면직자 명단 업데이트가 이루어질 수 없는 상황이어서 그 이용에 한계가 있다. 결국 해당 사전조회시스템만으로 비위면직자등에 해당되는지 확정하는데 어려움이 있어 보충적으로 채용후보자의 퇴직 전 소속기관에 이를 확인할 것을 안내하고 있다.

〈 표 3-37 〉 비위면직자등 사전조회시스템 운영절차

사전조회시스템 권한 신청·부여	⇒	조회 대상자 선정	⇒	사전조회시스템 접속·조회	⇒	(해당없음) 채용진행 (명단존재) 사실관계 확인 * 원 소속기관에 추가 확인

4. 향후 계획

국민권익위는 취업제한규정 위반자 발생 방지를 위한 예방활동을 다각적으로 전개해 나갈 예정이다. 이를 위해 비위면직자등 발생시 취업제한 안내를 의무적으로 실시하는 한편 공공기관 직원 채용시 비위면직자등 사전조회시스템을 1차적 활용하되, 보충적으로 필히 채용후보자의 퇴직 전 소속기관에 이를 확인하도록 적극 유도할 방침이다.

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

그리고 비위면직자등 취업실태 점검 내실화를 위하여 민관유착 가능성이 높은 분야 등에 대한 현장점검을 강화하는 한편 퇴직 전 기관과 재취업기관간 업무관련성 등 위반여부를 심층 검토할 예정이다.

또한 취업제한 운영 매뉴얼 마련, 지속적인 제도 보완 등 제도 운영 내실화를 위한 다양한 활동을 추진해 나갈 예정이다.

제4편
현장중심의 국민고충 해결을 통한 국민권익 보호

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

제1장 고충민원 처리 제도
제2장 고충민원 처리 현황
제3장 국민체감을 높이는 고충민원 처리
제4장 고충민원 예방과 권익구제 강화를 위한 노력
제5장 분야별 고충민원 처리 현황

제1장 고충민원 처리 제도

1. 개요

고충민원 의의

"고충민원"이란 행정기관 등의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항에 관한 민원(현역장병 및 군 관련 의무복무자의 고충민원을 포함)을 말한다. (「부패방지 및 국민권익위의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조제5호)

가. 위법·부당한 행정처분 등에 대한 시정권고 및 의견표명

국민권익위는 고충민원 조사결과 행정기관 등의 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계 행정기관에 시정을 권고하고, 신청인의 주장에 상당한 이유가 있다고 판단되는 경우에는 관계 행정기관에 의견을 표명한다.

나. 불합리한 법령·제도에 대한 개선권고 및 의견표명

고충민원 조사·처리과정에서 관련 법령, 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 해당 기관의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명함으로써 동일한 민원이 재발되지 않도록 하는 사전 예방적 기능을 수행한다.

다. 제3자의 입장에서 민원인과 피신청인간 고충민원 합의·조정

국민권익위는 시정권고·의견표명 등 행정에 대한 자기 시정뿐 아니라 민원인과 피신청기관 사이에서 제3자적 조정·중재자 역할을 수행함으로써 당사자들 간의 원만한 합의를 도출해 내고 대형 공공갈등의 발생을 사전 예방하는 기능을 수행한다.

특히 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 고충민원에 대해 실시하는 조정의 경우, 대안적 분쟁해결(ADR)[1]의 한 형태로 주목을 받고 있다.

라. 시민고충처리위원회(지방옴부즈만) 협력·지원 및 교육

국민권익위는 국가 옴부즈만[2]으로서 시민고충처리위원회의 설치가 활성화될 수 있도록 각종 지원방안을 마련하고 민원처리에 관한 국민권익위의 노하우와 각종 정보를 제공·교육함으로써, 시민고충처리위원회가 지역 주민의 권익을 보호하고 증진하는 지방 옴부즈만으로서의 역할을 수행하도록 한다.

마. 지자체 등 대상 민원서비스 종합평가

국민권익위는 매년 행정안전부와 함께 지방자치단체, 교육청, 공공기관 등의 민원처리역량과 민원인 만족도 제고를 위해 민원서비스 종합평가를 실시하고 있으며, 평가 시기에 맞춰 각 기관을 직접 방문하여 고충민원 및 집단갈등 해결을 위한 노하우, 지방옴부즈만을 통한 권익 보호 방법 등을 안내·설명한다.

1) 대안적 분쟁해결(Alternative Dispute Resolution): 법원의 소송에 의하지 않고 법원 외의 공정하고 중립적인 제3의 조정자로 하여금 분쟁을 해결하도록 하는 소송외적 분쟁해결 제도

2) 옴부즈만(Ombudsman): 스웨덴, 핀란드, 덴마크, 노르웨이 등 북유럽을 중심으로 시작되어 발전된 제도로, 고전적으로는 '공공기관의 법령상 책무를 적정하게 수행하고 있는지 여부를 국민을 대신하여 감시하기 위해 그 대리인으로 선출된 자'를 말한다. 현대 행정기관의 기능이 확대되고 그 형태(작용형식)가 다양화됨에 따라 전통적인 행정구제제도(행정심판, 행정소송)에 포섭되지 않는 영역이 증가하였고, 많은 국가들이 이러한 결정을 보완하고자 옴부즈만을 도입하였다. 따라서 현대 옴부즈만은 고전적인 의미보다 확장되어, '부적정한 행정'으로부터 국민의 권익을 보다 실효적으로 보호하는데 그 존재 의의를 나타내고 있다

2. 업무추진 방향

2018년 국민권익위는 국정지표인 '더불어 잘사는 경제'를 구현하고자 소상공인·취약계층을 중심으로 한 이동신문고를 강화하고, 국민들이 반복적으로 겪는 불편사항을 적극 발굴해 근원적으로 해소함으로써 변화된 정부에 대한 국민 체감도를 높이기 위해 노력하였다.

6.25 전쟁 이후 약 70년간 방치되어 오던 휴전선 접경지역의 무주지(無主地)를 국유화하여 현 경작자에게 매각하고, 주민소득 증대를 위해 일부 규제를 완화하는 한편, 개인 토지 등에 설치되어 있던 유휴(遊休) 국방·군사시설 약 8천여 개를 정비·철거하기 시작함으로써 국민의 재산권과 함께 환경을 보전하게 되었다.

또한 집값 급등에 따른 주거비 상승과 최저임금 인상에 따른 임시·일용직 일자리 감소 등으로 인해 저소득 취약계층의 어려움이 심화됨에 따라 전국 대단위 임대주택단지 등을 순회 방문·상담하여 이들의 고충을 중점 해결하였으며, 보건복지부 및 각 지방자치단체 등과 함께 기초생활수급자 등의 생활고 및 임금체불 등 생계형 민원을 적극 해소하였다.

한편 중소기업·소상공인의 애로사항을 해결하기 위해 총 16개 산업·농공단지를 방문해 기업고충 현장회의를 개최하였고, 여기서 제기된 고충민원은 합의·조정을 통해 현장에서 신속히 처리하였다. 특히 허가관청의 소극행정이나 반대 민원 등으로 인해 기업 설립이나 확장에 어려움을 겪고 있는 경우에는 전문조사관이 지역에 상주하며 중재·해결함으로써 일자리 창출에도 기여하였다.

그 결과 국민권익위에 접수된 다수인 민원에 대한 조정·합의율이 상승하였고, 국민권익위의 시정권고에 대한 수용률 역시 높아지게 되었다.

제2장 고충민원 처리 현황

1. 총론

「민원처리에 관한 법률」 제2조는 민원을 크게 일반민원과 고충민원으로 구분하고, 일반민원의 정의는 동 법률에서 규정하고 있으나, 고충민원의 정의는 「부패방지 및 국민권익위의 설치와 운영에 관한 법률」에 위임하고 있다.

일반민원과 고충민원의 관계를 정리하면, 일반민원이란, 행정기관에 인허가·대장 등록·증명 등을 신청하는 법정민원, 법령·제도 등에 대한 질의민원, 행정제도 및 운영 개선을 요구하는 건의민원 등을 말하며, 고충민원이란, 이러한 일반민원의 처리결과에 만족하지 못하는 경우(처리결과에 불복하여) 제기하는 2차 민원이라 할 수 있다.

이러한 고충민원은 원 처리기관의 감사부서 또는 그 고충민원과 관련한 사무에 대한 지도 권한을 가진 감독기관에서 처리하기도 하는데, 이와 별개로 국민권익위가 직접 처리할 수 있으며, 이는 국민권익위가 정부 내 최종 민원처리기관으로서, 2차 민원의 최종 검토 및 의결하는 역할을 수행하고 있기 때문이다.

한편 국민권익위는 감사부서나 감독기관과 달리, 옴부즈만으로서의 기능도 갖고 있는데, 옴부즈만이란 고전적으로 '행정기관 등이 법령상 책무를 적정하게 수행하고 있는지 여부를 국민을 대신하여 감시하는 자'를 의미하며, 최근에는, 확대되고 다양해진 행정기능으로 인해 전통적인 행정구제제도(행정심판, 행정소송)로 포섭될 수 없는 영역이 발생함에 따라, '부적정한 행정'으로부터 국민의 권익을 보다 실효적으로 보호하는 역할을 하고 있다.

국민권익위 고충민원 처리의 특징

- ○ 대한민국 대표 옴부즈만
- ○ 정부 내 최종 고충민원 처리기관
- ○ 시정권고·의견표명 등을 통한 행정의 간접 통제기능 수행
- ○ 정부 정책 및 업무에 대한 A/S 센터
- ○ 관료적 시각이 아닌 제3자의 입장에서 신속하고 간편하며 유연하게 처리

국민권익위의 고충민원 조사·처리는 국민권익을 보호하는 위원회의 핵심기능으로서, 행정기관 등의 1차 민원처리 적정성 등에 대한 판단과 더불어, 필요시 민원인과 행정기관의 이해를 조정하는 역할도 수행하고 있다.

올해 위원회는 2017년보다 15.8% 증가한 30,712건의 고충민원을 접수하여 29,609건을 처리하였으며, 이중 24.7%를 인용하였다.

〈 표 4-1 〉 전년도 대비 주요 지표 비교

구 분	2017	2018	증 감
접수건	26,533	30,712	15.8%
처리건	26,623 (16,149)*	29,609 (14,094)*	11.2%
인용률	25.2%	24.7%	△0.5%p
평균처리기간	18.8일	19.8일	1일
처리 만족도	78.5점	76.7점	△1.8점

*(괄호)는 유사·반복민원 처리건수를 병합한 수치임

위 표를 통해 볼 때, 고충민원 처리 조사관 수는 동일하나 처리 건수가 증가할 경우, 인용률과 만족도가 저하되고 평균처리기간이 증가하는 경향을 알 수 있다. 앞으로 고충민원이 지속적으로 증가할 것으로 예측되는바, 이에 대한 대책이 요구된다.

고충민원의 지역별 접수현황을 살펴보면 수도권(서울, 경기, 인천) 접수비율이 53.5%로 과반 이상을 차지하였으며, 그 비율은 작년 보다 1.0% 증가하였다. 하지만 이는 우리나라 수도권 거주 인구 비율(49.7%) 보다 3.8% 높은 것으로, 국민권익위가 이동신문고 활성화 등을 통해 수도권 이외 지역에 대한 고충민원을 적극 발굴·처리해야 한다는 과제를 나타내고 있다.

〈 표 4-2 〉 전년도 대비 지역별 접수 현황

구분	계	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	세종	기타
2018	30,712	5,558	1,338	570	1,479	2,669	556	277	10,472	814	657	760	714	874	1,729	1,014	265	207	759
(비율)	100	18.1	4.4	1.9	4.8	8.7	1.8	0.9	34.1	2.7	2.1	2.5	2.3	2.8	5.6	3.3	0.9	0.7	2.5
2017	26,533	5,235	1,638	678	1,238	947	509	267	7,448	846	644	896	678	857	2,011	1,128	247	128	1,138
(비율)	100	19.7	6.2	2.6	4.7	3.6	1.9	1.0	28.1	3.2	2.4	3.4	2.6	3.2	7.6	4.3	0.9	0.5	4.3

고충민원 접수경로별 접수현황을 살펴보면, 국민신문고를 통한 접수비율이 전년 대비 12.3%p 상승하였는데, 그 비율은 해가 갈수록 높아지고 있다('16년 40.1% → '17년 42.8% → '18년 55.1%).

〈 표 4-3 〉 전년도 대비 경로별 접수현황

구 분	계	국 민 신문고	홈페이지	서 신	방 문	대통령 비서실 이관	기 타 (팩스 등)
2018	30,712	16,931	1,524	3,697	989	6,315	1,256
(비율)	100.0%	55.1%	5.0%	12.0%	3.2%	20.6%	4.1%
2017	26,533	11,344	1,629	4,269	1,199	7,146	946
(비율)	100.0%	42.8%	6.1%	16.1%	4.5%	26.9%	3.6%
2016	30,252	12,133	2,268	4,403	1,258	9,041	1,149
(비율)	100.0%	40.1%	7.5%	14.6%	4.2%	29.9%	3.8%

반면 대통령 비서실을 통해 접수된 민원 일부를 이관 받아 처리하는 대통령비서실 이관 민원 비율은 현 정부 출범 이후 3년 연속 하락하였다('16년 29.9% → '17년 26.9% → '18년 20.6%).

2. 조사·처리 현황

가. 유형별 처리현황 및 분석

2018년에 처리한 14,094건(유사·반복 민원 제외)을 처리 유형별로 보면, 전년 대비 안내회신(종결)이 감소하고, 시정권고, 의견표명, 심의안내·기각이 크게 상승하였음을 알 수 있다.

이는 과거 간단한 절차 등을 안내하는데 그쳤던 사안들에 대해, 2018년에는 보다 심도 있는 조사를 실시하였으며, 그 결과 시정권고와 의견표명 등 인용 건이 많아졌다는 것으로, 국민권익위가 정부 내 최종 고충민원 처리기관으로서의 위상을 견고히 한 한 해였다고 할 수 있다.

〈 표 4-4 〉 전년도 대비 민원처리 현황

구 분	총 계	고충민원								기 타 민 원
		계	시정 권고	의견 표명	조정 합의	심의안내· 기각	각하	이송· 이첩	안내 회신 (종결)	
2018	14,094	9,769	210	238	1,965	1,115	555	89	5,597	4,325
2017	16,149	10,263	174	211	2,201	696	456	85	6,440	5,886
증감	△2,055 (△12.7%)	△494 (△4.8%)	36 (20.7%)	27 (12.8%)	△236 (△10.7%)	419 (60.2%)	99 (21.7%)	4 (4.7%)	△843 (△13.1%)	△1,561 (△26.5%)

나. 분야별 고충민원 처리현황 및 분석

2018년도에 처리한 고충민원을 처리 분야별로 보면, 전년과 마찬가지로 세무(국세, 지방세 등) 분야가 가장 많고, 뒤를 이어 행정안전, 보건복지, 도시, 도로 순으로 나타났다. 2017년에는 세무를 뒤이어 도시, 경찰, 도로, 주택 순이었던 것과 비교하면, 2018년의 국민의 관심 사항은 안전과 보건복지였음을 알 수 있다.

〈 표 4-5 〉 2017년 고충민원 분야별 처리현황

순위	분 야	건 수	비 율	순 위	분 야	건 수	비 율
1	세 무	1,174	8.33%	14	산업자원	365	2.59%
2	행정안전	955	6.78%	15	민사법무	360	2.55%
3	보건복지	781	5.54%	16	건 축	290	2.06%
4	도 시	775	5.50%	17	보 훈	266	1.89%
5	도 로	753	5.34%	18	교 육	240	1.70%
6	경 찰	723	5.13%	19	환 경	224	1.59%
7	국 방	618	4.38%	20	방송통신	176	1.25%
8	노 동	589	4.18%	21	수자원	144	1.02%
9	주 택	459	3.26%	22	문화관광	140	0.99%
10	재 정	393	2.79%	23	군 사	82	0.58%
11	교 통	392	2.78%	24	해양수산	25	0.18%
12	인사행정	383	2.72%	25	외무통일	19	0.13%
13	농 림	369	2.62%	26	기 타	3,399	24.12%

3. 시정권고 현황

가. 전체 현황

국민권익위는 「부패방지권익위법」 제46조 제1항에 따라, 고충민원에 대한 조사결과 처분 등이 위법·부당하다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우에는 관계 행정기관등의 장에게 시정을 권고할 수 있다. 2018년도에는 2017년보다 9건 많은 총 191건의 시정을 권고하였다.

나. 기관별 현황

피신청기관별로 시정권고 수용 현황을 살펴보면, 중앙행정기관이 97건(50.8%), 지방자치단체 66건(34.5%), 공직유관단체 28건(14.7%) 등으로 2017년에 비해 피신청기관별 권고 건수가 대체로 증가하였다.

중앙행정기관 시정권고 97건 중 국세청이 73건으로 전체 중앙행정기관의 75.3%를 차지하였고, 경찰청이 13건으로 그 뒤를 이었다. 2017년 국방부에 실시한 시정권고가 10건이었던 것에 비해, 2018년에는 크게 감소하였는데, 이는 '군 사망사고 진상규명위원회' 출범에 따른 것으로 판단된다.

지방자치단체 시정권고 66건 중 경기 지역이 17건으로 가장 많았고, 서울 11건, 경상남도 9건 등으로 나타났다. 이를 지역별 고충민원 접수 비율과 단순 비교할 경우, 경기, 서울의 접수비율은 각각 34.1%, 18.1%이나, 지방자치단체 시정권고 중 경기, 서울이 차지하는 비율은 25.8%, 16.7%으로, 접수비율보다 낮았다. 반면, 경상남도 지역의 경우, 고충민원 접수비율은 3.3%로 높지 않았으나, 지방자치단체 시정권고 중 차지하는 비율은 13.6%로 3번째로 높게 나타났다.

공직유관단체의 경우, 시정권고 28건 중 한국토지주택공사 11건, 한국철도시설공단 및 한국자산관리공사가 각각 2건으로, 이들 3개 기관이 전체 공직유관단체의 53.6%를 차지하였다.

〈 표 4-6 〉 피신청기관별 권고 현황(2018년)

구 분	합계	중앙행정기관				지방자치단체					공직유관단체				
		계	국세청	경찰청	그 외	계	경기	서울	경남	그 외	계	한국토지주택공사	한국철도시설공단	한국자산관리공사	그 외
권고(건)	191	97	73	13	11	66	17	11	9	29	28	11	2	2	13
비율(%)	100	50.8	38.2	6.8	5.8	34.5	8.9	5.8	4.7	15.7	14.7	5.8	1.1	1.1	6.7*

※ 지방자치단체 시·도별 건수는 기초자치단체의 권고 건수가 포함된 것임

다. 분야별 현황

분야별 시정권고 현황을 보면, 재정·세무 분야가 93건(48.7%)으로 가장 많았고, 산업·농림·환경 23건(12%), 주택·건축 21건(11%), 경찰 16건(8.4%) 순으로 나타났다.

〈 표 4-7 〉 분야별 권고 현황(2017년)

구 분	합계	재정 세무	산업 농림 환경	경찰	국방 보훈	교통 도로	행정 문화 교육	주택 건축	도시 수자원	복지 노동
권고 (건)	182	44	42	34	21	11	10	8	7	5
비율 (%)	100	24.2	23.1	18.7	11.5	6.0	5.5	4.4	3.8	2.8

라. 권고 이행실태

위원회는 최근 5년간 1,050건의 시정권고를 하였는데, 이 중 951건이 수용되어 수용률은 90.6%를 나타냈다. 국민권익위 권고를 따르는 것이 행정기관의 업무 수행에 도움이 된다는 인식이 퍼지면서, 최근 5년간 국민권익위 권고 수용률이 지속적으로 상승하고 있다.(수용률: '15년 89.9% → '18년 90.6%)

〈 표 4-8 〉 최근 5년간 연도별 권고 이행현황

기 간	계	수 용		불수용		미확정
		소계	수용률	소계	불수용률	
'13. 10.~'18. 9.	1,050	951	90.6%	92	8.7%	7

※ 권고를 받은 피신청인의 처리결과 통보일(30일) 및 피신청인의 재심의 요청 시의 소요기간 등을 고려하여 '18. 9월말까지 현황을 분석

기관유형별 수용률은 공직유관단체(91.4%), 지방자치단체(90.8%), 중앙행정기관(90.3%) 순이다. 공직유관단체 및 지방자치단체는 작년에 비해 2%p 범위 내에서 하락하였으나, 중앙행정기관은 소폭 상승하였다. 이는 2018년 국세청 대상으로 실시한 고충민원 전략회의의 결과로 추정된다.

〈 표 4-9 〉 최근 5년간 기관유형별 시정권고 이행현황

구 분	계	수 용		불수용		미확정
		소 계	수용률	소계	불수용률	
계	1,086	983	90.5%	86	7.9%	17
중앙행정기관	589	529	89.5%	57	9.7%	3
지방자치단체	282	258	91.5%	16	5.7%	8
공직유관단체	192	179	93.2%	10	5.2%	3
기타	23	17	73.9%	3	13.0%	3

분야별 수용률을 살펴보면, 예년과 마찬가지로 국방·보훈, 경찰, 교통·도로 분야의 수용률이 높았고, 재정·세무, 산업·농림·환경 분야의 수용률이 상대적으로 낮았다.

〈 표 4-10 〉 최근 5년간 분야별 시정권고 수용현황

구 분	계	수 용		불수용		미확정
		소 계	수용률	소계	불수용률	
계	1,050	951	90.6%	92	8.7%	7
재정·세무	321	267	83.2%	54	16.8%	-
경찰	153	151	98.7%	1	0.7%	1
산업·농림·환경	124	103	83.1%	18	14.5%	3
국방·보훈	97	96	99%	1	1%	-
교통·도로	91	89	97.8%	2	2.2%	-
주택·건축	77	74	96.1%	2	2.6%	1
도시·수자원	58	52	89.7%	5	8.6%	1
복지·노동	72	64	88.9%	6	8.3%	2
행정·문화·교육	45	41	91.1%	3	6.7%	1
기타	12	12	100%	-	-	

마. 시정권고 이행 확보 노력

국민권익위는 민원의 유연한 해결을 위해 '권고'라는 비강제적 해결수단을 사용하고 있다. 만일 국민권익위의 시정권고에 강제력을 부과할 경우, 민원처리 시 소송과 같은 엄격한 법적 판단이 요구되어 오히려 국민의 권익구제가 위축될 소지가 있기 때문이다. 다만 국민권익위의 권고가 실효성 있는 권익구제 수단이 되기 위해서는 피신청기관의 적극적 수용을 이끌어내야 한다.

이를 위해 국민권익위는 크게 세 가지 방법을 사용하고 있다. 첫 번째는 '권고 등 이행실태의 확인·점검'(「부패방지권익위법」 제52조)이다. 국민권익위는 2018년 한 해 중앙행정기관, 지방자치단체, 공직유관단체 등 88개 기관을 방문하여 권고 292건에 대한 현지점검을 실시하였고, 그 결과 불수용 민원 21건을 추가 수용하였다.

두 번째는 권고가 많거나 불수용률이 높은 기관을 대상으로, 국민권익위, 관계기관, 소관부처 등이 참여해 불수용 원인을 진단·분석하고 대안을 찾는 '고충민원 전략회의'이다. 2018년에는 중앙행정기관 중 수용률이 낮은 국세청, 지방자치단체 중 수용률이 낮은 경기도에 대해 실시하여 불수용 민원 9건을 추가 수용하였다.

세 번째는 국민권익위 권고의 수용 현황 등에 대한 '차관회의·국무회의 보고' 및 주요 수용·불수용 사례·기관 등에 대한 '언론 공표'(「부패방지권익위법」 제53조)이다. 2018년에는 특히 지방자치단체의 권고 수용률 제고를 위해 행정안전부 주관 중앙행정기관-지방자치단체 정책협의회에 참여하여 관련 협조를 요청하였다. 또한 차관회의에 보고하여 불수용 민원 5건을 추가 수용하였다.

국민권익위는 2018년 각 기관별 수용률 현황 등을 바탕으로 대상기관을 선정해, '권고 등 이행실태의 확인·점검', '고충민원 전략회의' 및 '언론 공표' 등을 실시하여 수용률을 제고할 계획이다.

제3장 국민체감을 높이는 고충민원 처리

1. 총 론

인터넷 국민신문고 시스템을 통해 접수된 민원이 2010년 77만 여 건에서 8년만인 2018년 471만 여 건으로 6배 이상 크게 증가한 반면, 같은 기간 서신 민원은 2만4천여 건에서 3만4천 여 건으로 1만 여건 증가하는데 그쳤다.

이는 이제 우리 국민들이 인터넷을 통한 민원 제기에 익숙해졌다는 것을 의미하며, 장애나 지역을 극복한 행정서비스 수혜가 이루어질 수 있다는 희망을 나타내는 것이기도 하다. 하지만 한계도 보이는데, 고충민원의 지역별 접수현황을 살펴보면 수도권 및 대도시의 고충민원 접수비율이 실 거주 인구보다 높게 나타나, 정보의 불평등으로 인한 지역적 소외가 여전히 남아있음을 알 수 있다.

국민권익위는 이를 극복하고자 이동신문고를 운영하고 있다. 이동신문고는 크게 매월 2~4개 지방자치단체를 방문하여 행정전반과 생활법률 및 소비자권리, 사회복지 등에 대한 종합적인 민원 상담 서비스를 제공하는 지역형과 다문화가족, 외국인근로자, 장애인, 북한이탈주민, 현역 군장병(의경), 중소기업· 소상공인의 고충해소를 위한 기업옴부즈만 등 특별한 관심이 필요한 계층을 대상으로 현장에서 특화된 상담서비스를 제공하는 맞춤형으로 구분되어 운영되어 왔다. 또한 2019년부터는 새로 도입된 이동신문고 버스를 활용해 역사, 터미널, 지역축제 등 유동인구가 많은 다중이용장소에서 상담하는 순회 상담소를 운영할 계획이다.

한편, 국민권익위는 많은 국민들의 목소리에 적극적으로 응답하고, 날로 심화되는 공공갈등에 적극적으로 대응하고자 조정제도를 적극 활용하고 있다. 조정은 민원인이나 행정기관 중 일방의 주장만 받아들여지는 일도양단적 해결방식이 아닌 양 당사자의 협의와 타협, 그리고 양보가 전제된 대안적 분쟁해결방식이다.

2. 대안적 분쟁해결 활성화

가. 집단민원 조정해결 추진 현황

우리 사회는 급속한 경제성장과 더불어 국민의 권리의식 신장, 시민사회의 참여인식 성숙 등으로 이해관계가 복잡하고 그 규모가 작지 않는 공공갈등이 점차 심화되어 가고 있으며, 이로 인해 매년 200건 이상의 집단민원이 국민권익위에 제기되고 있다.

국민권익위는 다수인이 관련되거나 사회적 파급 효과가 큰 고충민원을 신속하고 공정하게 해결하기 위한 정책수단으로 조정제도를 적극 활용하고 있으며, 이를 통해 다양한 형태의 공공갈등을 효과적으로 해소하는데 만전을 기하고 있다.

과거에는 중앙정부와 개인·집단 간의 이해관계 충돌로 인한 집단민원이 많았다면, 최근에는 지방자치의 정착으로 중앙정부 뿐만 아니라 지방정부에서 시행하는 공공정책 또는 공공사업을 수립하거나 추진하는 과정에서 시민사회의 요구와 개인 및 집단의 이해관계를 표출하는 집단민원이 점차 증가하는 추세를 보이고 있다.

국민권익위의 조정해결 건수 및 다수인 민원 접수대비 조정해결 비율은 매년 증가추세에 있으며, 그동안 우수 조정해결 사례 공유, 조정 노하우 전파 및 전문교육 강화 등 조정제도를 활성화하기 위한 노력을 지속적으로 추진한 결과라고 할 수 있다. 특히 2018년에는 현장조정을 통해 65건, 1만 8천여 명의 집단민원을 해결하는 성과를 거두었다. 이는 2008년 28건에 비해 132%p 증가한 수치로 공공갈등의 해결 수단으로써 조정제도의 유용성을 다시 한 번 확인할 수 있는 결과이다.

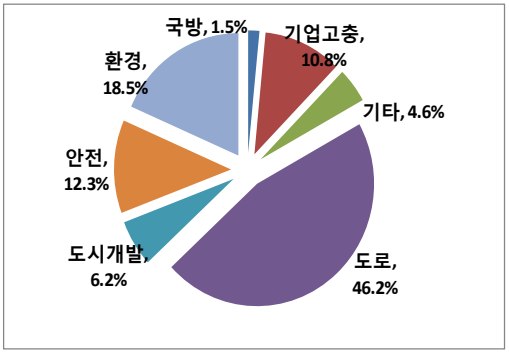
〈 표 4-11 〉 고충민원 조정해결 추진 현황

구 분	'08.3.	'09.	'10.	'11.	'12.	'13.	'14.	'15.	'16.	'17.	'18.
집단민원 접수 (5인 이상)	334	259	280	285	361	362	241	255	242	216	227
조정해결 건수	28	26	19	24	42	43	54	65	72	76	65
조정해결 비율	8.4%	10.0%	6.8%	8.4%	11.6%	11.9%	22.4%	25.5%	29.7%	35.2%	28.6%

또한, 2018년에는 5인 이상 다수인이 관련된 집단민원에 대한 조정해결 비율이 28.6%인데, 이는 일반적인 고충민원의 인용율과 비교할 때 상대적으로 높은 편이라고 할 수 있다. 집단민원의 경우, 행정기관에 대한 처분의 위법·부당성 보다는 공익사업을 추진하면서 당사자 간 이해충돌, 관계기관의 예산 확보 및 법령의 제도적 한계 때문에 발생하는 경향이 있어 일반적인 고충민원 처리 수단으로는 해결에 상당한 어려움이 있는 것이 현실이다. 결국, 국민권익위 조정은 당사자 간 성의 있는 소통과 타협을 통해 최적의 합의안을 이끌어 내는 대안적 분쟁해결 수단으로써 안정적으로 자리매김하고 있는 것으로 볼 수 있다.

2018년에 처리한 집단민원에 대한 현장조정 해결 건수를 지역별로 나누어보면 경기(16건), 경남(11건), 경북(7건), 충북(7건), 강원(6건), 광주(4건), 전북(4건), 충남(3건), 부산(2건) 순이고, 나머지 지역(서울, 세종, 인천, 전남, 제주)는 각 1건씩 처리되었다.

한편, 분야별 비율을 살펴보면 교통·통행·터널·교량 등 도로 분야 46.2%, 소음·먼지·오염 등 환경 분야 18.5%, 사고·위험 등 생활 안전 분야 12.3%, 기업고충 해결 10.8%, 도시 계획·인허가·보상 등 개발 분야 6.2%, 국방 분야 1.5%로 나눠지며, 도로, 환경 및 안전 분야가 전체의 77%를 차지했다.



국민권익위는 날로 복잡해지고 다양해지는 집단민원에 대하여 내부적으로는 더 적극적인 현장조사, 이해당사자 설득, 관계기관과 전문가를 포함한 조정협의체 구성 등 실무협의를 강화하고 있고, 위원장·위원이 현장을 직접 방문하여 주민들의 애로를 청취함으로써 상생적 조정안을 도출하는데 최선을 다하고 있으며, 외부적으로는 우수 해결사례와 조정제도 및 그 효과에 대하여 언론보도 등 홍보강화에도 힘을 쏟고 있다. 이를 통해 조정제도에 대한 국민들의 신뢰가 높아지면 조정이 필요한 집단민원이 국민권익위에 제기되고, 국민권익위는 이를 신속하게 해결하는 선순환 구조가 더욱 활성화될 수 있을 것으로 기대한다.

나. 집단민원 현장조정 주요 사례

2018년의 대표적 현장조정 해결사례로는 '섬진강 하류 염해피해 대책 수립 요구' 관련 집단민원으로 섬진강 하류의 염도 상승 등 하천환경 변화로 재첩 생산량이 급속하게 줄어 생계에 어려움을 겪어 위기에 몰린 어민들의 고충에 관한 것이다.

한국수자원공사는 2005년 영호남 섬진강댐 인근 유역에 공업용수 등을 원활하게 공급하기 위해 다압취수장을 기존 위치보다 상류로 4.2km 이전하여 당초 하루 최대 취수량 25만㎥에서 54만㎥으로 취수시설을 증설하여 현재 최대 40만㎥ 미만으로 취수·운영하고 있었다.

그러나, 재첩채취 어민들은 한국수자원공사가 다압취수장을 증설한 이후 하천에 유입되는 유량이 줄어들어 염분 농도가 짙어지는 등 생태계가 변했고 이로 인해 재첩 생산량이 70% 가량 감소('02년 633톤에 이르던 재첩생산량이 '16년 202톤으로 급감) 했다고 주장했다. 이에 어민들은 한국수자원공사 등 관계기관에 염분 농도 상승으로 인한 피해에 대한 환경영향조사를 요구했으나 협의가 이루어지지 않자 2017년 7월 국민권익위에 고충민원을 제기했다.

한편 영산강유역환경청장, 영산강홍수통제소장, 한국수자원공사 등 관계기관은 섬진강 염해 피해는 골재채취 및 광양만 매립 등 다양하고 복합적인 요인에 기인한 사항으로 단순히 하천유량 증가만으로는 문제 해결에 어려움이 있으며, 관계기관 합동으로 종합적인 연구 또는 조사용역을 시행하여 대책을 수립할 필요성이 있다는 입장이었다.

이에 국민권익위는 1년 여 동안 총 11차례의 현장조사와 관계기관 실무협의 및 전문가 조정협의를 거친 후 하동군청 대회의실에서 박은정 위원장 주재로 신청인 등 재첩채취 어민들과 영산강유역환경청장, 영산강홍수통제소장, 한국수자원공사 금·영·섬권역부문 이사, 익산지방국토관리청장, 한국농어촌공사 전북지역본부장, 한국수력원자력(주) 한강수력본부장, 광양시장, 하동군수 등이 참석한 가운데 현장조정회의를 열고 최종 합의안을 이끌어 냈다. 합의안에 따르면, ▲ 섬진강 하류 염분농도 상승의 원인 조사 및 대책을 수립하기 위해 관계기관 공동으로 실무협의회를 구성해 환경영향조사를 위한 용역을 추진하기로 하였고, ▲ 하천에

유입되는 물의 양을 늘리기 위해 용역결과를 국가수자원관리위원회에 상정하기로 했다. 또한 ▲ 섬진강댐 재개발사업으로 확보된 용수 17만8천㎥을 매일 방류하고 섬진강 하류에 염분측정기 2기를 설치하기로 했다.

이번 조정을 통해 섬진강 하류 재첩 서식환경과 생태계를 회복하여 어민들에게 삶의 터전을 되돌려 주고, 국가적으로 섬진강 수계 체계를 합리적인 구축하여 지속가능하게 물을 이용할 수 있는 기반을 마련한 것에 큰 의의를 둘 수 있을 것이다.

'섬진강 염해피해 대책 수립을 위한' 집단민원 조정회의('18.9.13.)

민원현장 확인 및 관계기관 의견 청취

두 번째 대표적인 조정은 '광주광역시 서구 송학초교 등 동하마을 주변 교통안전시설 개선'을 요구하는 집단민원으로 고속도로 소음·분진 등으로 인한 집단 고충을 해결한 사례이다.

광주광역시 서창지구에 설치될 고속국도 제255호선(강진~광주)은 학교 등 마을과 너무 가깝게 설계되어 차량이 통행할 때 발생하는 소음과 분진 등으로 초등학생들의 학습권 침해와 노약자 등에게 청력장애 등이 우려되었다. 마을 주민들은 도로공사가 진행되면 마을 앞에 약10m 높이 토공이 쌓여 조망권 저하와 소음·분진 등으로 어린이들의 학습권 침해가 우려된다며 절토구간 등에 복개방음터널과 저소음 포장, 토공구간 교량화 등을 한국도로공사에 요구했었다.

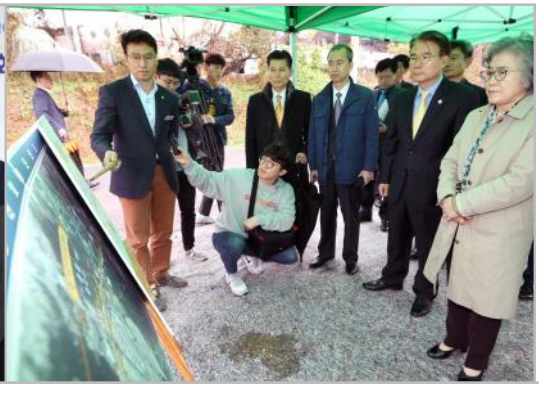
그러나 한국도로공사는 민원구간을 터널과 교량 등으로 변경할 경우 사업비가 과다하게 소요되어 예산 확보에 어려움이 있다며 주민들의 요구를 받아들이지

않았다. 이에 마을 주민 2,704명은 2018년 3월초 국민권익위에 집단으로 고충민원을 제기했다.

국민권익위는 수차례의 현장조사와 관계기관 협의를 거쳐, 마침내 박은정 위원장 주재로 현장조정회의를 열고 최종 합의안을 이끌어 냈다.

합의안에 따르면, 한국도로공사는 ▲ 송학초교 뒤편 절토구간은 복개방음터널을 설치하고, 성토구간에는 방음벽 및 수목을 식재, ▲ 세동마을과 동하마을을 연결하는 농로(사유지)에는 포장을 시행하고, 동하마을 구간은 방음벽 설치, ▲ 성토부에 계획된 통로암거는 확장 포장하되 법면에는 수목을 식재, ▲ 백마제는 주민과 협의하여 이전(축소이전)하되, 관정을 추가 설치하고 뒤편 등산로에는 횡단육교 설치, ▲ 사동마을 진입부 서창1교 교량을 추가 연장하고 고속도로 인접 마을 진입로 선형은 직선화하되, 하부에 부체도로 설치, ▲ 용두동 구간은 소음저감 위해 방음벽 설치, ▲ 서창동 구간은 저소음포장을 실시하되, 과속방지를 위해 경찰청과 협의될 경우 과속단속카메라를 설치하기로 했으며, 광주광역시는 ▲ 사동마을 진입로 확장을 위해 2020년부터 개발제한구역 주민지원사업에 반영될 수 있도록 국토부와 협의하기로 했다. 이 조정은 기관 간 협업을 통해 학교와 마을 주변에 교통안전 시설 등을 개선하게 되어 학교와 주민들의 불편을 최소화하는 계기를 마련한 것에 의미를 둘 수 있다.

'송학초교 주변 교통안전시설 개선' 집단민원 조정회의('18.11.16.)



민원현장 확인 및 관계기관 의견 청취

세 번째 대표적인 조정은 '군산시 비안도 도선운항'을 요구하는 집단민원으로 17년간 끊긴 뱃길로 인해 불편을 겪은 군산시 비안도 주민들의 집단 고충을 해결한 사례이다.

전라북도 군산시 옥도면에 위치한 비안도에는 182세대 350여명의 주민들이 거주하고 있으나 국내 도서지역 중 유일하게 정규 해상교통 수단 없이 지금까지 소형어선을 이용하여 육지를 왕래하고 있는 실정으로, 지역주민들은 생활 불편과 선박사고 위험을 호소하며 지속적으로 각급 기관(농림축산식품부, 전라북도, 군산해양경찰서, 군산시, 새만금개발청 등)에 가력 선착장을 이용하는 정규 도선운항 대책을 요구해 왔다.

그러나 각급기관의 노력에도 불구하고 가력선착장을 선점하여 활용하고 있던 부안군 어민들의 동의가 필요한 상황에서 협소한 선착장 사용 등에 있어 양 지역의 입장차이로 해결책을 찾지 못해 왔다. 또한, 1991년도 새만금간척사업으로 부안군 어민들이 1998년 새만금 제1호 방조제에 조성된 가력선착장으로 생계터전을 옮긴 이후 인접지역인 군산시 비안도 주민과 어업활동 등 여러 가지 현안을 두고 갈등이 깊어지면서 도선운항 문제가 더욱 난항을 겪게 된 것이다.

이러한 상황에서 2018년 7월 비안도 주민대표인 이장 등 300여명의 주민들이 국민권익위에 집단민원을 제기했으며, 국민권익위는 도서지역 주민의 정주여건과 안전 확보가 시급하다고 보고 중재에 나서게 되었다.

국민권익위는 수차례 현장방문과 가력선착장을 사용하고 있는 부안군 어업인, 관계기관 간 협의를 거쳐 권태성 부위원장 주재로 비안도 주민, 가력선착장 어업인 대표, 군산해양경찰서장, 군산시장, 부안군수, 한국농어촌공사 새만금사업단장, 전북도 농축수산식품국장 등이 참석한 가운데 현장조정회의를 열고 최종 합의안을 이끌어 냈다.

합의안에 따르면, ▲ 비안도 주민과 부안군 어업인은 양 지역의 화합과 상생 발전 차원에서 도선운항에 상호 협조하고, ▲군산해양경찰서장은 도선 운항면허 및 안전관리 대책을 수립하며, ▲군산시장은 도선마련(2019년 상반기 내) 및 부대시설 설치 등 운항 관련 사항을 추진하고, ▲부안군수는 공유수면의 관리 및 운영 등에

대한 세부적인 협의나 도선운항과 관련된 사안에 대해 관계기관과 공동 대응하기로 하였다. 또한, 가력선착장 관리 기관인 한국농어촌공사 새만금사업단은 도선운항에 따른 선착장 사용협조, 시설물 기능유지 및 관리에 만전을 기하고 가력선착장 시설확장에도 전라북도와 공동으로 노력하기로 하였다.

이번 조정은 17년간 비안도 주민들의 숙원사업이던 비안도 해상교통대책이 마련되어 소외된 섬 주민의 생활불편 및 통항 안전까지 해소되었을 뿐만 아니라 군산시 비안도 주민과 부안군 가력항 어업인 간의 화합을 통해 지역경제의 활성화를 도모 할 수 있는 계기를 마련한 점에 큰 의미를 둘 수 있다.

'비안도 도선운항 요구' 집단민원 조정회의('18.12.18.)

언론보도(KBS 전주)

현장조정 주요 해결사례

【기계화 부대 집결훈련장 조성 반대】 (4.11.)

강원도 원주시 부론면 주민 248명은 기계화 부대가 남한강 도하훈련을 위해 부론면 소재지 도로로 이동하고 있어 주민안전에 위협이 되고 있는 상황에서, 7군단이 집결훈련장을 유적지인 흥원창지 인근에 새로 조성할 계획이니 주민안전 및 유적지 보호 등을 위해 대책을 마련해 달라는 집단민원을 제기하였다. 이에 ① 육군 제7군단장은 집결 훈련장 부지매입 철회 및 섬강교 아래 지점 하천 변 국유지를 훈련이 있을 때에만 집결지로 사용, 집결지 내에 세륜장 등 영구시설물 미설치, 주민안전 및 불편해소 위해 강변 국유지로 기계화 부대 이동 경로를 변경하고, ② 원주시장은 기계화 부대 변경 이동경로에 포함되는 원주시 관리 토지에 대해 기계화 부대가 사용할 수 있도록 협의 및 예정대로 흥원창 등 유적지의 세계문화유산 등재를 적극 추진하기로 하여 조정해결

【아파트 진출입로 교통안전대책 요구】 (9.14.)

경기 화성시 동탄2지구 레이크자이더테라스아파트 입주민들 280명은 동탄순환대로1길을 통하여 동탄산척로로 진출입할 경우 교통사고 위험과 통행불편을 겪고 있으니 교통안전대책을 마련해 달라는 집단민원을 제기하였다. ① 경기도시공사와 한국토지주택공사는 교차로 설치와 감속차로 설치에 대하여 교통영향평가에 심의 요청하고, 감속차로 설치 예정지에 있는 시설물은 우선 이설하며, ② 화성동부경찰서장은 어린이 보호구역 지정으로 50km/h 운행속도로 단속 및 계도하며, ③ 화성시장은 어린이 보호구역 지정에 따른 교통안전시설물 설치를 추진하기로 하여 조정해결

【민통선 내 무주지 정리 해결】 (12.26.)

강원도 양구군 민통선 내 주민들 536명은 민통선 내 불모지를 수십년간 개간한 이주민들의 노력을 인정하여 무주 부동산과 국유지를 보상차원에서 매각해 달라는 집단민원을 제기하였다. 이에 기재부·국방부·양구군 등 8개 기관 간 합의를 통해 ① 현재 경작 중인 무주지는 국유화 조치 후 매각하되 매각 면적·금액은 개간 노력을 반영하여 관련부처와 협의하기로 하고, ② 현재 국유화된 토지는 현행법 적용을 원칙으로 하되 일부 규제를 완화하여 지역경관 개선 및 주민소득 증대사업 등을 추진하기로 하여 조정해결

〈 표 4-12 〉 2018년 집단민원 현장조정·합의 해결 목록

연번	조정일	민원 제목	분야*
1	1. 12	주민 안전을 위한 교차로 등 설치	도로
2	1. 19	배내골 터널공사 소음 등 피해	환경
3	1. 26	철도시설로 인한 지하수 고갈 피해	환경
4	2. 2	택지개발로 단절된 도로 복구	도로
5	2. 2	다가구 주택 주변 환풍구 이전	환경
6	2. 9	마을진입 암거 시설개선 요구	도로
7	2. 9	교차로 통학안전 대책 마련 요청	안전
8	2. 22	길선리마을 앞 입체교차로 등 설치	도로
9	2. 23	익산역 철도교통소음 저감대책 요구	도로
10	3. 7	지하배관 컨트롤하우스 이전	도로
11	3. 7	폐기물처리사업 인허가 등 요구	기업고충
12	3. 16	남양주 다산신도시 학생 통학로 안전대책 요구	안전
13	3. 16	능원초등학교 통학로 안전대책요구	안전
14	3. 16	송현2교차로 버스승강장 설치 요구	도로
15	3. 22	농어촌도로 212호선 선형변경 등 시설 개선	도로
16	3. 29	도로소음 방음대책 수립 요구	환경
17	3. 30	고속도로공사 피해 조치 요구	도로
18	4. 4	토석채취 관련 환경영향평가 효율화 요구 등	기업고충
19	4. 6	원주 시도24호선 도로부지 기부체납	도로
20	4. 11	기계화 부대 집결훈련장 조성 반대	국방
21	4. 11	도로공사 성토부분 교량화 등 요구	도로
22	4. 20	남양주 샛별초등학생 통학용 보행교 설치 요구	안전
23	4. 20	도로점용료 부과이의	도로
24	4. 23	도로소음 방음대책 요구	환경
25	5. 4	국도대체 우회도로 공사 피해 조치 요구	도로
26	5. 9	공장단지 인허가 관련 이의신청	기업고충
27	5. 16	풍기정거장 주변 교통안전시설 등 개선	도로
28	5. 18	자동차부품공장 신축 관련 조치 요구	기업고충
29	5. 29	국도42호선 대안교차로 진입도로 개설 요구	도로
30	6. 1	교통안전시설 등 개선	도로
31	6. 8	남양주 별내지구 담터지하차도 조기 개통	도로
32	6. 15	영주댐 문화재 이건단지 조성 보완대책 마련	도시
33	6. 22	진주레일바이크 사업 정상화 조치 요구	기업고충

연번	조정일	민원 제목	분야*
34	6. 22	도로부지 등록사항의 정정 등 요구	도로
35	6. 28	철도시설로 인한 지하수 고갈 피해 조치 요구	도로
36	7. 2	고양 킨텍스 원시티 옆 주차빌딩 건설 반대	도시
37	7. 23	공공주택지구 이주자택지 위치 변경 요구	도시
38	7. 19	석동마을 진입도로 단절에 따른 교량 설치	도로
39	7. 20	무녀도 김 양식 한정어업 면허 연장 허가	환경
40	7. 30	입암마을 진출입로 개선 요구	도시
41	8. 8	변상금 취소	기타
42	8. 17	지전리마을 앞 토공구간 교량화 요구	도로
43	8. 21	국유지 점유토지 분할 매각 요구	기타
44	8. 29	석탄재 재활용처리업체 선정 이의	기업고충
45	8. 31	초등학교 옆 보도 상 전주 등 이설로 통행불편 해소 요청	환경
46	9. 6	물류단지 개발행위 허가 등 요구	기업고충
47	9. 7	밀양 고속국도제14호선 성토부분 교량화 등 요구	도로
48	9. 13	섬진강 하류 염해 피해대책 수립 요구	환경
49	9. 14	안인화력발전소 건설로 인한 피해대책 수립 요구	환경
50	9. 14	아파트 진출입로 교통안전 대책 요구	안전
51	10. 26	토공구간 교량화 및 마을길 확장	도로
52	10. 31	동탄2신도시 C5블럭 방음터널 개설 요구	환경
53	11. 2	인천영선초등학교 인근 매설 고압송전선로 대책 요구	안전
54	11. 9	철도건설 성토구간 교량화 등	도로
55	11. 16	송학초교 주변 교통안전시설 등 개선	도로
56	11. 16	충주중앙탑초등학교 안전한 통학로 개설 요구	안전
57	11. 23	밀양 고속국도 제14호선 진입도로 및 방음벽 설치 요구	도로
58	11. 30	토공구간 교량화 등 개선	도로
59	11. 30	도로 중앙의 전주 이설 요청	안전
60	12. 6	부산 부전 제1가도교 차량충돌 방지대책 요구	도로
61	12. 6	도시가스 공급 요청	환경
62	12. 18	비안도 도선운항 요청	도로
63	12. 21	동두천 신시가지 악취문제 해결	환경
64	12. 26	민통선내 무주부동산 및 국유지 매각 요구	기타
65	12. 28	보행교 및 연결로 등 설치	도로

* 도로(통행,진출입등), 도시(개발,보상,허가등), 환경(소음,먼지,오염등), 안전(사고,보행,위험등), 국방(국방,보훈)

3. 국민권익 사각지대 해소

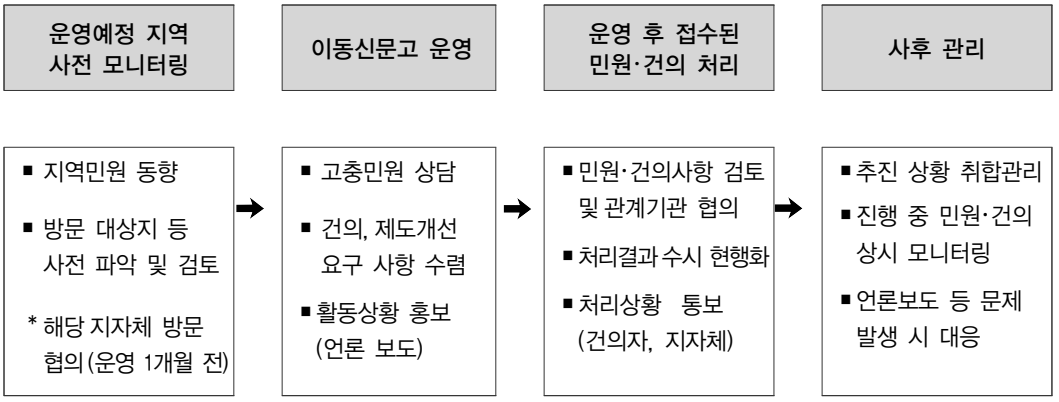
가. 시·군·구 단위 지역형 이동신문고 운영

이동신문고는 민원접근성이 떨어지는 지역주민을 직접 찾아가서 현장에서 고충을 직접 듣고 해소하는 '사람중심·현장중심'의 고충민원 처리제도로, 2013년 10월 청주시에서 '전국 순회상담'이라는 이름으로 첫 발을 내딛었다.

이동신문고는 고충이나 애로가 있어도 국민권익위를 찾기가 여의치 않거나, 인터넷으로도 민원신청을 하기 어려워하는 주민들이 많은 도서·벽지·농어촌과 민원이 빈발하는 도시지역을 직접 방문하여 '찾아가는 민원상담 서비스'를 제공하고, 간담회 등을 통해 지역의 다양한 목소리를 수렴하여 정책에 반영하는 '국민과 정부 간 소통창구' 역할도 수행한다.

이동신문고에서 제기된 상담민원 중 합의 가능한 사안은 관계기관을 참여시켜 현장에서 바로 해결하고, 조사가 더 필요한 사안은 고충민원으로 접수해 국민권익위의 조사·심의를 거쳐 처리하며, 정책건의·제도개선 요구사항은 관계부처와의 협의를 거쳐 해결방안을 모색하고 그 처리상황을 건의자나 지자체에 수시로 통보하는 등 사후관리에도 만전을 기하고 있다.

[그림 4-1] 이동신문고 운영 및 사후관리



이동신문고는 국민권익위 출범 이후('08년~'18년) 554개 지역을 방문하고 17,532건을 상담 처리하여 출범 이전('03년~'07년)의 55개 지역방문과 1,543건 처리와 비교해 볼 때 활동이 대폭 확대·강화되었다.

또한 상담 고충민원에 대한 적극적인 조정·중재로 매년 전체 상담건수의 40%가 넘는 민원을 현장에서 해결하고 있으며, 지난해에는 누적 현장해결이 5,800여건을 돌파하여 국민들이 직접 체감할 수 있는 고충민원 해결 수단으로 자리매김하고 있다.

※ 현장해결률(상담해결건수/총 상담건수) : ('16) 41.9% → ('17) 43.9% → ('18) 47.7%

2018년도에는 전년도에 비해서 이동신문고 운영횟수를 대폭 확대하여 양적인 면은 물론 질적인 측면에서도 현장해결률이 43.9%에서 47.7%로 증가하는 등의 실질적인 성과를 거두었다.

또한 개별 고충상담 뿐만 아니라 지역의 특성에 맞는 간담회도 병행하여 지역주민의 큰 호응을 얻었다. 4월에는 평택시 '통복시장 청년숲'에 종사하는 청년 상인을 대상으로 창업 현장의 의견을 청취하였고, 6월에는 전남 고흥에서는 나로도 어업인들의 다양한 고충을 청취하였으며, 8월에는 금산군에서 인삼산업 종사자들의 애로를 듣고 관계기관과 함께 해결방안을 모색하였다. 또한 해양수산부와 협업하여 낙도지역(영광 낙월도, 신안 암태도)에 별도 이동신문고 상담장을 설치하여 도서 주민의 고충해결 노력을 기울였다.

〈 표 4-13 〉 연도별 현장민원 상담실적(지역형, 맞춤형 전체 통계)

(단위 : 건)

구 분		계	2008 이전	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
실시지역 수		609	55	20	28	33	46	51	51	52	57	61	71	84
상담실적	고충민원접수	2,823	541	86	272	199	129	196	178	245	235	234	268	240
	현장해결	5,813	-	96	244	290	244	332	633	634	650	778	880	1,032
	상담안내	10,439	1,002	381	1,004	1,000	865	1,103	937	737	821	843	855	891
	계	19,075	1,543	563	1,520	1,489	1,238	1,631	1,748	1,616	1,706	1,855	2,003	2,163

운영시스템 측면에서도 2012년부터는 국민권익위 단독 운영형태에서 '관계기관 협업방식' 방식으로 전환하여 행정기관 관련 민원뿐만 아니라 생활 속 불편까지 아우르는 종합 상담서비스를 제공하고 있다

※ 협업기관 : 한국사회복지협의회, 대한법률구조공단, 한국소비자원, 한국국토정보공사, 고용노동부, 대한한의사협회

특히, 12월 부산지역 이동신문고에는 금융감독의 '금융사랑버스'가 처음으로 참여하여 일반금융민원, 서민금융지원, 불법금융거래 피해 민원에 대한 전문적인 상담서비스를 제골하기도 하였다.

나. 취약 계층 대상 맞춤형 이동신문고 운영

2011년부터는 지역의 주민을 대상으로 하는 지역형 이동신문고 외에 소상공인, 외국인노동자, 다문화가족, 북한이탈주민 등 주로 사회적 관심이 필요한 계층과 주민을 대상으로 하는 소규모 맞춤형 이동신문고를 운영 하고 있다.

2018년에는 다양한 취약계층의 고충해소를 맞춤형 운영을 보다 확대 하였고, 특히 평창동계올림픽 후속조치 일환으로 '2018 창원세계사격선수권대회' 현장에서 이동신문고를 운영(9.1.~9.14., 88건 처리)하여 대회 초기에 외국선수단과 자원봉사자 불편사항을 선제적으로 해소함으로써 성공적인 행사 개최를 지원한바 있다.

2016년	2017년	2018년
총 35회	총 39회	총 51회
영구임대아파트 (청주,성남,춘천) 시흥외국인주민센터 북한이탈주민 간담회 (경기 4개 하나센터) 다문화가족(음성,광양) 육·해군장병 (진해,파주,철원,양구)	대단위 영구임대주택 순회 6회 (대구,광주,부산,인천,서울) 기업옴부즈만 현장회의 12회 다문화 가정 대상 2회 군장병 대상 4회 (파주,논산,포항,고성) 복지취약계층 2회 (청주,전주)	영구임대아파트 4회 외국인 노동자 대상 10회 기업고충 현장회의 16회 창원국제사격대회 반부패 특별이동신문고 군장병 및 의경 대상 7회 철도 건설 현장 등 3회 공공계약 관련 간담회 2회 등

다. 이동신문고 상담버스 도입

2018년 11월에는 이동신문고 상담버스를 도입하였다. 상담버스는 버스 안에서 민원상담이 가능하도록 상담테이블, 노트북, 프린터 등 상담설비를 구비하고, 정차 시에도 작동하는 전력공급장치 등을 장착하였다.

[그림 4-2] 상담버스 내부 구조

상담버스 도입으로 시·공간적 제약을 벗어나 필요한 시기와 장소에서 언제든지 이동신문고 운영이 가능하게 되었다. 국민권익위는 상담버스를 적극 활용하여 전국 시골장터, 철도역사, 터미널, 국제행사, 지역축제 등 주민생활 현장에 더욱 가까이 다가가서 보다 친밀하고 따뜻한 상담 서비스를 제공할 예정이다.

[그림 4-3] 상담버스 도입 기념 테이프 커팅 행사

[그림 4-4] 버스 내부 민원상담 모습

〈 표 4-14 〉 2018년 이동신문고 월별, 지역별 상담결과

기간	운영지역 (괄호는 맞춤형 이동신문고)	상담결과(건)			
		계	현장해결	접수	안내
1월	여주, 의왕 (천안2회, 수원)	114	58	13	43
2월	단양, 증평, 괴산 (서울, 세종)	186	79	15	92
3월	거제, 창원, 합천 (천안, 영광, 제천)	272	125	23	124
4월	평택, 부천, 동두천, 광주 (서울2회, 성남, 천안, 군산)	221	104	28	89
5월	(서울, 대전, 전주, 의정부)	73	30	10	33
6월	영광, 신안, 고흥, 곡성 (광주, 안산, 인천, 서울2회, 고성, 파주)	220	85	19	116
7월	임실, 진안, 군산 (대전, 인천, 성남, 해운대)	157	63	24	70
8월	태안, 보령, 금산 (양산, 익산)	177	116	33	28
9월	서울 종로구, 강남구 (창원, 울산, 목포, 논산, 대전)	170	96	12	62
10월	강릉, 양구, 철원 (울산, 창원2회, 고성, 천안, 전주)	255	152	35	68
11월	청도, 경주, 문경, 봉화 (영암, 의정부, 해남)	181	88	15	78
12월	부산 동구, 사하구 (광주, 서울, 거제, 제주, 포항, 고창, 통영)	137	36	13	88
합 계	84개 지역	2,163	1,032	240	891

제4장 고충민원 예방과 권익구제 강화를 위한 노력

1. 총 론

고충민원을 간단히 표현하면, 각급 행정기관이나 공공기관이 제공하는 대국민 행정서비스에 대한 불만이라 할 수 있다. 고충민원은 그 성격상 해결과정에서 심리적·경제적 비용이 발생하기 때문에 발생 후 처리하는 것보다는 사전에 예방하는 것이 국민의 편익을 증진시키는 길이다.

이에 따라 국민권익위는 일선 행정기관 등의 업무역량을 제고하여 고충민원이 발생하지 않도록 예방하고, 발생한 고충민원의 경우 원활히 처리할 수 있도록 하고자, 고충민원 처리실태 평가를 실시하고 있다.

또한 지방자치단체에서 발생한 고충민원을 신속하고 공정하게 해결하기 위해 지방옴부즈만(시민고충처리위원회) 설치를 지원하고, 지방옴부즈만 운영 활성화를 도모하고 있다.

한편 각 기관과 국민권익위 조사관의 고충민원처리 품질을 높이기 위해 다양한 교육을 실시하고 있으며, 비이성적 특이·반복민원으로 인한 행정 비용을 절감하고, 사회적 파급효과가 큰 집단민원에 대한 신속하고 적극적인 접근을 위해 고충민원 특별조사팀을 운영하고 있다.

2. 행정기관 고충민원 처리실태 평가

매년 지자체 등을 대상으로 고충민원 처리실태 평가를 실시하여 고충민원 처리에 대한 공정성·책임성 확보와 국민의 행정서비스에 대한 만족도 제고를 유도·지원하고 있으며, 이를 위해 평가 지표를 개발·보완하는 한편 대상기관도 점차 확대해 나가고 있다.

2010년에 '고충민원 처리실태 확인지표 개발' 연구를 통해 각급 행정기관에 적용 가능한 평가 지표를 개발하여 19개 기관(중앙행정기관 3, 광역자치단체 3, 기초자치단체 5,

교육청 3, 공사·공단 5)을 대상으로 지표 적용에 대한 타당성 검증을 하였고, 2011년에는 53개 기관(중앙행정기관 7, 광역자치 단체 7, 기초자치단체 18, 교육청 7, 공공기관 14)으로 지표 타당성 검증을 확대 실시하였다.

2012년에는 16개 시·도를 대상으로 고충민원 처리실태 평가를 시범 운영하였고, 대상기관이 보다 편리하게 평가업무를 수행할 수 있도록 온라인 시스템인 '고충민원 평가 e-시스템'을 개발하였다. 평가 결과에 대해서는 등급제(최우수, 우수, 보통, 미흡, 부진)를 운영하였고, 평가 지표는 고충민원 예방·해소·관리기반 등 3개 분야 26개 지표로 구성하였다.

2013년에는 전년도에 시범 평가를 실시한 16개 시·도를 대상으로 본 평가를 실시하였고, 2014년도에는 75개 시 단위까지 확대하였다.

2015년에는 82개 군 및 69개 구 단위까지 확대하여 243개 전 지자체(17개 시·도, 75개 시, 82개 군, 69개 군)를 대상으로 평가를 실시하였다.

2017년부터는 평가대상기관의 부담 경감 등을 위해 행정안전부의 민원행정·제도 평가 등과 통합하여 「민원서비스 종합평가」의 일부분으로 실시하고 있으며, 2018년에는 고충민원 처리실태 평가대상기관을 17개 교육청까지 확대하였다.

한편, 평가 지표는 2013년 26개 지표에서 2014년 23개 지표, 2015년 18개 지표, 2016년 15개 지표, 2017년 9개 지표, 2018년 7개 지표로 매년 간소화하고 있다.

평가 추진은 상반기에 전년도 평가 결과 '미흡', '부진' 기관 등에 대해 컨설팅을 실시하여 개선을 유도하고, 하반기에는 실적 입력 후 서면·현장심사 후 심사위원회를 개최하여 결과를 확정하는 방식으로 진행되고 있다.

평가 결과에 대해서는 언론 공표와 포상을 통해 각급 기관의 자발적인 노력을 유도하고 있으며, 2017년 평가 결과에 대해서는 광주광역시, 청양군, 평택시, 구로구, 수영구를 우수기관으로 선정하여 포상을 수여하였다.

한편, 지방자치단체 외에도 기관의 신청을 받아 2013년 10개 기관(중앙부처 1, 구 2, 공사·공단 7), 2014년 7개 기관(교육청 1, 공사·공단 6), 2015년 6개 기관 (공사·공단),

2016년 3개 기관(공사·공단)에 대해 실시하였으며, 2017년에는 국민건강보험공단, 근로복지공단, 국민연금공단, 도로교통공단 등 4개 기관에 대해 실시하였다.

앞으로도 고충민원 처리실태에 대한 평가를 지속적으로 보완 실시하여 정착해 나간다면 지자체 등 행정기관의 고충민원 처리기반이 구축되고 고충민원에 대한 현지 해결력도 높아져 민원인 만족도가 제고되는 한편 국민의 권익구제에도 크게 기여할 것으로 전망된다.

〈 표 4-15 〉 고충민원 처리실태 평가 지표(2018년)

구분	평가 지표(7개)
1. 고충민원 해결 노력	1. 고충민원 처리기간 준수율
	2. 집단갈등민원 해결 및 노력도
	3. 전담부서 처리율 및 인용률
	4. 권익위 시정권고·의견표명 수용률
2. 고충민원 관리기반	5. 지방옴부즈만 활성화
	6. 고충민원 전담조직 운영, 교육 및 처리실태 점검
3. 고충민원 만족도	7. 고충민원 민원인 만족도

3. 지방옴부즈만 활성화

국민권익위는 각 지방자치단체 및 그 소속기관의 고충민원을 자체적으로 신속·공정하게 해결하도록 전문성과 독립성을 갖춘 지방옴부즈만(시민고충처리위원회) 설치를 권장하고 있다.

1997년 부천시에서 최초로 설치된 지방옴부즈만은 2005년 「국민고충처리위원회 설치와 운영에 관한 법률」에 법적 근거가 마련되었고, 2018년에는 울산광역시, 용인시 등이 지방옴부즈만을 신규 설치·운영함에 따라 2018년 12월 현재 37개의 지방자치단체(광역 6개, 기초 31개)에서 지방옴부즈만을 설치·운영하고 있다.

〈 표 4-16 〉 지방옴부즈만 설치·운영 현황

* 광역자치단체(6) : 서울특별시, 대구광역시, 울산광역시, 경기도, 강원도, 충청남도 * 기초자치단체(31) : 부천시, 안양시, 시흥시, 화성시, 원주시, 제천시, 익산시, 성남시, 여주시, 남양주시, 양산시, 상주시, 안성시, 여수시, 용인시, 수원시, 포항시, 평택시, 광명시, 영동군, 서울 강동구, 서울 강북구, 서울 관악구, 서울 구로구, 서울 마포구, 서울 서대문구, 서울 성동구, 서울 은평구, 서울 동대문구, 인천 미추홀구, 대구 북구

※ 지방옴부즈만 설치 : ('97~'14년) 14개 → ('15년) 20개 → ('16년) 26개 → ('17년) 30개 → ('18년) 37개

국민권익위는 지방옴부즈만 설치·운영 활성화를 위하여 2013년에 지방옴부즈만 운영 가이드라인을 마련·배포하였고, 2016년에는 지방옴부즈만 간의 교류·협력을 확대하기 위해 '지방옴부즈만 협의회'를 발족하였다.

2018년에는 전국의 지방옴부즈만을 대상으로 간담회와 워크숍을 개최하여 정보공유, 소통 등 교류·협력 활동을 지원하고 고충민원의 처리·상담 능력 향상을 위한 교육 프로그램을 운영하였다.

전국 지방옴부즈만 간담회('18.5.29.)

지방옴부즈만 워크숍('18.10.11~12.)

4. 각급 기관 및 조사관 역량 강화 교육

국민권익위는 각급 공공기관의 민원 서비스 수준을 향상시키고, 고충민원과 옴부즈만 제도에 대한 이해 및 권익구제 인식 확산을 위해 사이버 교육을 실시하고 있다. 2010년 시작된 사이버 교육의 수강인원은 현재까지 약 16만여 명에 달한다.

또한 매년 고충민원 처리 및 비이성적 특이·반복민원에 대한 대응 방법에 대한 집합 교육 및 워크숍을 실시하고 있으며, 2018년 한 해에만도 1만2천여 명이 참석하였다.

한편 국민권익위 조사관의 업무처리 역량 강화를 위해 법령, 조정, 현장 교육 등을 실시하고 있다. 특히 2018년에는 총 5회에 걸쳐 한국행정연구원, 대한상사중재원 등 외부기관의 조정 전문가 과정에 위탁하여 교육함으로써 한 단계 높은 조정 전문 역량을 배양하였으며, 9월에는 미국 옴부즈만 컨퍼런스에 참여해 선진 기법 교육 및 새로운 주제에 대한 논의 등에 참여함으로써 시대적 변화와 흐름에 능동적으로 대처할 수 있게 하였다. 또한 10월에는 고용·산업위기 지역을 방문해 현장의 어려움을 직접 청취하였으며, 기업의 고충민원을 해소하기 위한 구체적인 방법 등을 교육하였다.

그 외에도 신규·전입 조사관을 위한 고충민원 기본 교육, 고충민원 처리 시 성평등과 성인지적 관점에서 행동할 수 있도록 하기 위한 성인지 향상 교육 등을 지속적으로 실시하고 있다.

성인지 교육

고충처리 조사관 역량 강화 직무교육

5. 고충민원 특별조사팀 운영

가. 특별민원에 대한 적극적인 처리 및 대응

국민권익위는 특별민원(반복·특이민원 등)을 체계적으로 대응하기 위해 2011년 7월부터 '고충민원 특별조사팀'을 구성하여 운영하고 있다. 각 민원 조사부서에서 인수받은 민원을 특별민원으로 지정하여 집중노력을 기울인 결과, 일상적인 방법으로 해결이 어려운 203명의 장기 미해결 특이·반복민원 중 166명의 민원을 합의·조정 및 이해·설득으로 해소하였다.

〈 표 4-17 〉 특이·반복민원 처리 현황

대상	처리 완료			처리 중
	소계	합의·조정	이해·설득	
203명	166명	56명	110명	37명

고충민원특별조사팀에 인계된 특별민원인은 수백차례 반복 민원제기, 위원회 방문 시위·난동, 폭행·협박·위협, 조사관 고소·고발 등 다양한 과격 행태를 표출하였다. 이 같은 특별민원인이 제기한 특별민원을 처리함에 있어 신청인 요구사항을 하나하나 재검토하여 신청인이 납득할 수 있도록 수차례 설명하는 방법과 신청인-피신청인이 서로 마음을 터놓고 충분한 경청과 공감할 수 있는 여건을 조성하여 서로 오해를 불식시키고 신뢰를 회복하는데 중점을 두었다.

〈 표 4-18 〉 특별민원 유형별 현황

계	반복	시위 · 난동	폭행 · 협박	고소 · 고발	기타
203명	92명	21명	51명	19명	20명

특별민원 전담처리가 활성화되면서, 담당 조사관의 업무 스트레스 및 비효율이 개선되고 민원서비스의 질을 향상시키는 계기가 조성되었다. 또한 무엇보다, 집착과 망상, 분노조절 장애 등에 시달리는 일부 특별민원인에 대해서는 생활 안정과 삶의 질을 향상시키는 성과가 있었다.

나. 범정부 특별민원 관리·응대 역량 강화

특별민원은 민원인, 행정기관, 기타 정황적 요인 등 다양한 원인으로 발생하지만, 결국 행정기관 담당자의 업무 스트레스를 가중시키는 한편, 특별민원 해소에 과도한 행정력을 투입함에 따라 행정서비스 품질을 악화시키는 문제를 유발한다. 또한 민원인의 관점에서는 특별민원에 과도한 노력과 시간을 소비함에 따라 필연적으로 삶의 질을 향상시킬 기회를 상실하고 열악한 생활환경에 처하는 것이 안타까운 현실이다.

이와 같은 특별민원은 정도의 차이는 있지만 모든 행정기관 등이 갖고 있는 문제점이며, 범정부적 대응이 필요한 과제이다. 따라서 우리 위원회는 특별민원 처리 경험과 사례 등을 모든 행정기관 등과 공유하고 범정부 특별민원 처리 역량강화를 촉진하기 위해 '특별민원 대응 매뉴얼'을 개정·발간(2,000부)하여 전 행정기관 등에 배부하였고, 국민권익위 홈페이지에 온라인 등록하여 4만여명이 자료를 다운받는 등 공유를 하였다.

또한 2018년에만 전국 166개 중앙·지방 행정기관 및 공직유관단체 공직자 2,156명이 참여한 특별민원 워크숍을 5회에 걸쳐 개최하였고, 61회의 출장강의로 중앙·지자체 공무원 10,749명에게 특별민원 대응 노하우를 전수 하였다. 그 밖에도 특별민원으로 인해 업무에 지장을 받고 있는 각급 공공기관을 대상으로 수시 전화·방문 컨설팅을 실시하여 특별민원 관리 역량강화를 위해 노력하였다.

다. 사회적 이슈민원 기획조사 및 집단갈등 해소

개인적인 특별민원 이외에도 사회적 이슈가 되는 지역갈등 민원에 대한 기획조사 및 집단갈등을 특별민원의 범위에 포함하여 적극적으로 개선방안을 모색하였다.

축사 악취 민원에 대한 지자체별 노력에도 불구하고 주민갈등이 확대됨에 따라, 국민권익위는 2018년 과제로 '전국 축사 악취 민원 기획조사'를 추진하였다. 2017년 국민신문고에 접수된 축사 악취 민원 1,500여건을 분석, 전국 533개소 지점에 727개 개선방안(폐업·이전 69, 시설개선 198, 행정지도 등 460)을 수립·발표('18.10.17.)하였다.

〈 표 4-19 〉 기획조사를 통한 개선사업 협업체계

집단갈등이 심각하게 고조되어 사회적 문제로 확산되는 민원에 대해서는 지역주민의 목소리와 관계기관의 의견을 조율하여 현장조정을 통해 해소하는 방안을 강구하였다.

인천영선초교 인근 매설 고압송전선로 대책 요구

(1) 민원요지

학교 인근에 고압송전선로가 매설되어 학생 및 교직원 등의 건강과 안전에 위협이 되는 상황에서 한전이 추가로 특고압 송전선로 매설예정. 안전한 교육환경이 조성되도록 대책요구

(2) 처리결과(상임위원 조정, '18. 11. 2.)

한국전력공사에서 인천교육청 및 초등학교 등의 의견을 반영하여 연구용역을 실시하고 그 내용을 반영한 대책 추진

※ 연구용역 완료 및 개선대책 추진 등 원만하게 진행('19. 1. 4. 확인)

동두천 지역 악취 개선대책 요구

(1) 민원요지

양주시 하패리에 위치한 축사(21개소)의 악취가 동두천 주민에게 피해를 주고 있으니 축사악취에 대한 대책마련 요구

(2) 처리결과(부위원장 조정, '18. 12. 21.)

주민 불편 및 지역 현안 문제해소를 위해, 우선 축사악취의 주요 원인인 돈사 9개소 이전·폐업 추진 등 대책 추진

제5장 분야별 고충민원 처리 현황

1. 행정·문화·교육·외교·통일·민사·법무 분야

행정·문화·교육·외교·통일·민사·법무 분야는 지방재정, 지적, 주민등록 및 가족관계 등록, 민방위 재난 및 소방, 자치행정 일반 등의 민원을 처리하는 '행정안전' 부문과 인사, 보수·여비, 상벌·소청, 시험, 연금, 행정관리 등의 민원을 처리하는 '인사행정' 부문, 문화홍보, 문화재, 문화산업, 관광, 체육 등의 민원을 처리하는 '문화관광' 부문, 교육정책, 학교관리, 학사운영, 평생·직업 교육, 교원정책 등의 민원을 처리하는 '교육' 부문, 외교, 출입국, 통일, 재외동포, 기타 등의 민원을 처리하는 '외교·통일·민사·법무' 부문으로 구분된다.

〈 표 4-20 〉 부문별 민원처리 건수

(단위 : 건)

구 분	계	행정안전	인사행정	문화관광	교 육	외무통일 민사법무	기타
2018년	4,151	954	381	136	238	94	2,348
2017년	5,456	631	172	142	172	106	4,233
증 감	△1,305 (△31%)	323	209	△6	66	△12	△1,885

2018년도의 민원처리는 4,151건으로 전년도(5,456건)와 비교하여 하락(1,305건)하였으나, 이는 대부분 고충민원에 해당하지 않는 기타민원으로, 고충민원만 비교할 경우 오히려 증가('17년 1,223건 → '18년 1,803건)한 것으로 나타났다. 특히 국민의 관심이 집중된 행정·안전 및 교육 분야가 각각 34%, 28% 증가하였고, 공무원의 인사행정과 관련한 사항 역시 55% 증가하였다.

유형별 처리현황을 살펴보면 민원 제기 방법이나 절차 등 간단한 설명이나 안내를 실시하는 안내회신과 종결의 비율이 큰 폭으로 줄고, 행정기관의 위법·부당한 처분

등에 대한 시정을 권고하거나 의견을 표명하는 비율이 늘어난 것으로 나타나고 있다. 특히 의견표명이 증가하였는데, 이는 국민의 목소리에 더욱 귀 기울여 피신청기관을 설득하고 이해를 구했다는 것으로 읽힐 수 있다.

〈 표 4-21 〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기각	각하	심의안내	이송·이첩	안내회신	취하종결
2018년	4,151	14	19	157	3	115	209	2	583	3,049
2017년	5,456	9	7	207	0	69	80	15	701	4,368
증 감	△1,305 (△4%)	5	12	△50	3	46	129	△13	△118	△1,319

〈 표 4-22 〉 시정권고 현황

(단위 : 건)

구 분	계	중앙행정기관	지방자치단체	정부투자기관	기타
2018년	14	0	14	0	0
2017년	8	0	8	0	0
증 감	6 (43%)	-	6	-	-

〈 표 4-23 〉 조정·합의해결 현황

(단위 : 건)

구 분	계	행정안전	인사행정	문화관광	교 육	외무통일법무
2018년	157	90	15	8	31	13
2017년	207	138	8	18	33	10
증 감	△50 (△32%)	△48	7	△10	△2	3

가. 행정안전 부문

행정안전 부문에서는 행정자치 일반 613건, 지적 175건, 지방재정 112건, 주민등록·호적 34건, 민방위·재난소방 20건 등 총 954건을 처리하였으며, 전년도 대비 34%(323건) 증가하였다.

유형별 처리현황을 살펴보면 시정권고 11건, 의견표명 7건, 조정·합의 90, 안내 419건, 이송·이첩 등 427건으로, 조정합의는 감소하였고 나머지는 증가하였다.

〈 표 4-24 〉 행정안전 부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	행정자치 일 반	지 적	지방재정	주민등록·호 적	민방위·재난소방
2018년	954	613	175	112	34	20
2017년	631	377	127	92	16	19
증 감	323 (34%)	236	48	20	18	1

〈 표 4-25 〉 행정안전 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	안내	이송·이첩 등
2018년	954	11	7	90	419	427
2017년	631	7	3	138	339	144
증 감	323 (34%)	4	4	△48	80	283

〈시정권고 주요사례〉

공유지 교환 및 변상금 부과 처분 취소

(1) 민원요지

신청인의 증조부 소유 토지 11필지가 토지조사사업 사정(査正) 당시 토지소유자가 제적등본과 한자가 다르게 등록되어 토지소유자 주소등록을 할 수 없는데 대한 해결 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

○○○의 거주지와 손자인 신청인의 아버지의 출생(1933)지가 동일한 점, 토지대장 상 ○○와 제적등본상 ○○의 주소가 동일지역으로 표시되는 점 등을 종합적으로 고려할 때 토지대장의 ○○는 제적등본의 ○○와 동일인으로 판단

피신청인에게, 민원대상 토지의 토지대장 상 소유자인 ○○의 주소를 ○○시 ○○읍 ○○리 ****로 등록할 것을 의견표명

나. 인사행정 부문

인사행정 부문은 인사 89건, 상벌 소청 129건, 연금 33건, 행정관리 51건 등 총 381건 처리하였으며, 전년대비 55%(209건) 증가하였으며, 그 비율은 계속 증가하고 있다.('16년 111건 → '17년 172건 → '18년 381건)

유형별 처리현황을 살펴보면, 조정·합의 15건, 안내 121건, 이송·이첩 등 243건으로, 조정·합의, 이송·이첩이 전년대비 증가하였다.

〈 표 4-26 〉 인사행정 부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	인사	보수·여비	상벌·소청	시험	연금	행정관리	인사행정 일 반
2018년	381	89	16	129	6	33	51	57
2017년	172	52	13	34	3	24	21	25
증 감	209 (55%)	37	3	95	3	9	30	32

〈 표 4-27 〉 인사행정 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기각	안내	이송·이첩 등
2018년	381	2	0	15	0	121	243
2017년	172	1	1	8	0	115	47
증 감	209 (55%)	1	△1	7	0	6	196

〈심의안내 주요사례〉

장해급여 지급 요청

(1) 민원요지

신청인은 ○○구청 하천관리담당으로 근무하던, 2007. 4. 4. 17:30 사무실에서 실신하여 병원에서 '뇌경색'으로 진단받고 치료받다가 2008. 7. 3. 명예퇴직. 신청인은 공무로 이 민원 상병 등이 발생하였다는 이유로 2007. 5. 21. 피신청인에게 공무상요양승인 신청을 하였으나 2007. 11.

7. 공무원연금급여재심위원회에서 기각되었고, 2009. 7. 23. 대법원(2009두7158)에서 최종 패소. 또한 신청인은 2012. 11. 5. 피신청인에게 장해급여를 신청하여 2013. 3. 5. 기각결정된 후, 2017. 12. 20. 피신청인에게 재차 장해급여 신청을 하였으나, 2018. 1. 10. 불승인 결정을 받은데 대한 장해급여 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

「신청인이 공무상요양승인을 받기 위하여 대법원 상고심(2009두7158)까지 갔으나 패소하여 이 민원 상병이 공무 또는 공무상 과로와 상당한 인과관계가 있다는 것을 입증하지 못하여 신청인이 장해급여 지급 대상이 되기 어려운 점, 「공무원연금법」 제51조 제2호는 "공무 외의 사유로 생긴 질병 또는 부상으로 인하여 장애 상태가 되어 퇴직한 때 또는 퇴직 후에 그 질병 또는 부상으로 인하여 장애 상태로 된 때"로 규정하고 있으나, 동 호는 법률제13387호로 2015. 6. 22. 개정되어 2016. 1. 1. 시행된 것으로서, 부칙 제3조는 "제51조 제2호의 개정규정은 이 법 시행 후에 최초로 발생한 질병 또는 부상으로 인하여 지급사유가 발생한 경우부터 적용한다."라고 규정하고 있어 2016년 이전에 이 민원 상병이 발병한 신청인에게는 적용되지 않는 점 등을 고려, 피신청인이 신청인에게 장해급여를 지급하기는 어려울 것으로 보여 이러한 내용을 신청인에게 안내하고 종결

다. 문화관광 부문

문화관광 부문은 문화홍보 63, 체육 42건, 관광 31건 등 총 136건을 처리하였는데 이는 전년 대비 9%(12건) 감소하였다.

유형별 처리현황을 살펴보면 의견표명 2건, 조정·합의 8건, 안내 54건, 이송·이첩 등 72건 이였으며 전년대비 인용비율이 감소하였다.

〈 표 4-28 〉 문화관광 부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	문화홍보	체 육	관 광	기타
2018년	136	63	42	31	0
2017년	148	77	38	27	0
증 감	△12 (△9%)	△14	4	4	0

〈 표 4-29 〉 문화관광 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	안내	이송·이첩 등
2018년	136	0	2	8	54	72
2017년	142	1	1	18	78	44
증 감	△6 (△4%)	△1	1	△10	△24	28

〈심의안내 주요사례〉

문화재 현상변경 불허에 대한 이의

(1) 민원요지

신청인은 단독주택을 신축하기 위해 ○○시로부터 적법하게 건축허가를 받았다. 그런데 피신청인이 문화재위원회의 심의를 받아야 한다고 하여 ○○도를 경유하여 '국가지정문화재 보존에 영향을 미칠 우려가 있는 행위에 대한 허가 신청'을 하였으나, 피신청인은 '터파기 공사 시 동굴낙반 발생 및 성토 시 주변 지표환경 변화 우려, 오수처리 시설 설치로 인한 동굴 내부 훼손 우려'라는 납득할 수 없는 사유로 국가지정문화재 현상변경 불허 처분을 한데 대한 시정요구

(2) 처리과정 및 조사결과

이 민원 문화재는 유네스코 세계자연유산으로도 등재되어 있는데 피신청인 및 문화재위원회 위원의 현지조사 의견과 같이 이 민원 토지에 단독주택을 신축할 경우 이 민원 문화재의 보존에 영향을 미칠 우려가 있을 뿐만 아니라 경관적 가치를 저해할 우려가 충분하다고 보여지고, 이 민원 신청에 대한 불허 처분을 통해 달성하고자 하는 문화재 및 그 주변 경관의 보존·유지라는 공익이 신청인이 입게 되는 불이익에 비해 결코 작다고 볼 수 없는 점, 현재 신청인의 건축신고 건 외에도 이와 유사한 총 24건의 건축신고가 적법하지 않게 수리된 상황에서 이 민원 신청에 대하여 허가를 할 경우 향후 이 민원 신청과 유사한 인접지에 대한 현상변경 허가를 거부하기 어려워져 이 민원 문화재 주변 환경이 더욱 악화될 것으로 예상되는 점, 문화재위원회의 심의를 거쳐 이루어진 국가지정문화재 현상변경 불허 처분은 특별한 사정이 없는 한 존중되어야 마땅한 점 등을 종합적으로 감안하면, 이 민원 신청에 대하여 불허 처분한 피신청인의 행위가 위법·부당하다고 보기 어려우므로, 이러한 내용을 신청인에게 안내하고 종결

라. 교육 부문

교육 부문에서는 학교관리 90건, 학사운영 64건, 교원정책 30건, 교육정책 37건, 평생·직업교육 17건 등 총 238건을 처리하였는데, 이는 전년에 비해 28%(66건) 증가한 수준이다. 민원 내용별로는 교육정책을 제외한 전반적인 분야에서 증가한 것으로 나타났다.

유형별 처리현황을 살펴보면 의견표명 5건, 조정·합의 31건, 안내 99건, 이송·이첩 103건 등 이였으며 전년대비 인용율은 증가하였다.

〈 표 4-30 〉 교육 부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	학교관리	학사운영	교원정책	교육정책	평생·직업교육
2018년	238	90	64	30	37	17
2017년	172	52	59	33	19	9
증 감	66 (28%)	38	5	△3	18	8

〈 표 4-31 〉 교육 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	안내	이송·이첩 등
2018년	238	0	5	31	99	103
2017년	172	0	2	33	86	51
증 감	66 (28%)	0	3	△2	13	52

〈집단민원 현장조정 주요사례〉

어린이 통학안전대책 집단민원 현장조정

(1) 민원요지

○○시 소재 ○○초등학교 증축공사 등에 따라 주민들의 통행불편 및 초등학교 학생들이 등하교 시 통행하는 도로(현황 4M미만)가 협소하고, 별도로 통행할 수 있는 인도가 없는 등 안전사고 우려, 주민들 및 학생들이 안전하게 통학할 수 있는 안전대책 마련 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

○○도, ○○시, ○○구, ○○도교육청, ○○교육지원청, ○○초, ○○경찰서 등 관계 기관으로부터 자료를 제출받아 검토하고, 여러 차례 현지 조사 및 관계기관 협의 등 지속적인 노력을 기울인 결과, '18. 3. 16. ○○시청 회의실에서 우리 위원회(위원장) 주재로 신청인 대표, 학부모 회장 및 부회장, ○○시장, ○○교육지원청교육장, ○○경찰서장 등이 참석한 가운데 주민 통행 및 학생 통학안전대책을 합의 조정

마. 외교·통일·민사·법무 부문('기타' 포함)

외교·통일·민사·법무 부문에서는 외교 13건, 민사·법무 52, 통일 5건, 기타 2,372건으로 전년과 비교하여 대폭 감소하였다.

유형별 처리현황을 살펴보면, 시정권고, 의견표명, 조정·합의 등 인용 처리건수가 크게 증가하였다.

〈 표 4-32 〉 외교통일 부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	외교	민사·법무	통일	기타
2018년	2,442	13	52	5	2,372
2017년	4,339	6	98	2	4,233
증 감	△1,897 (△78%)	7	△46	3	△1,861

〈 표 4-33 〉 외교통일 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	조정·합의	기각	안내	이송·각하 등
2018년	2,442	1	4	13	0	99	2,325
2017년	4,339	0	0	10	0	107	4,222
증 감	△1,897 (△78%)	1	4	3	0	△8	△1,897

〈합의해결 주요사례〉

여권 재발급

(1) 민원요지

신청인은 중국 현지 재래시장에서 장사를 하고 있어 붕어빵 기계를 추가로 가져가기 위해 입국했다가 여권이 2면만 남아서 재발급을 받기 위해 구청에 갔는데, 여권 재발급도 안 된다고 하고 기존 여권은 천공처리를 해서 사용을 못한다고 하는데 대한 도움 요청

(2) 처리과정 및 결과

위원회 조사관이 피신청기관에게 신청인의 고충사항을 설명하고 '고충민원 처리를 위한 자료 제출'을 요구하였으며, 이에 피신청인은 "우리부는 민원인 ○○○의 고충민원 처리를 위해 5. 11. 동인에게 여권을 재발급하였음"이라는 민원해소 공문을 제출받아 합의해결 처리

2. 국방·보훈 분야

국방·보훈 분야는 군사시설보호구역, 군용지, 국방행정일반, 징병 관련 병무행정 등을 처리하는 '국방 부문'과 국가유공자, 보훈혜택 민원 등을 처리하는 '보훈 부문', 병영 내 구타·가혹행위, 일반고충 등 현역장병 민원과 전역장병 및 군무원 관련 민원 등을 처리하는 '군사 부문'으로 구분된다.

2018년은 2016년(990건)과 비슷한 967건의 고충민원을 처리하였다. 부문별 처리현황은 국방 부문이 약 11.4%(79건), 보훈 부문이 약 34.9%(142건) 감소하였고, 현역장병 민원 등을 처리하는 군사 부문은 약 10.9%(10건) 감소하였다. 처리 유형별로는 시정권고가 22.2%(4건) 감소한 반면 의견표명은 78.3%(18건) 대폭 증가하였고, 조정합의(14.1%), 각하(176.2%), 기각(900%), 심의안내(7.1%) 처리건수도 증가하였다.

〈 표 4-34 〉 부문별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	국 방	보 훈	군 사	기 타
2018년	967	615	265	82	5
2017년	1,199	694	407	92	6
증 감	△232 (△19.3%)	△79	△142	△10	△1

〈 표 4-35 〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	조정· 합의	각하	기각	심의 안내	안내회신 등
2018년	967	14	41	218	58	10	90	536
2017년	1,199	18	23	191	21	1	84	861
증 감	232 (19.3%)	△4	18	27	37	9	6	△325

〈 표 4-36 〉 시정권고 현황

(단위 : 건)

구 분	계	국 방	보훈	군사	기타
2018년	16	9	2	3	2
2017년	19	8	4	6	1
증 감	△3 (△15.8%)	1	△2	△3	1

〈 표 4-37 〉 합의·조정해결 현황

(단위 : 건)

구 분	계	국 방	보 훈	군 사
2018년	218	170	32	16
2017년	191	145	25	21
증 감	27 (14.1%)	25	7	△5

가. 국방 부문

국방 부문은 2018년도에 총 615건을 조사·처리하였으며, 그 중 재산권 피해 관련 민원이 98건, 국방행정 민원이 169건, 병무행정 민원이 348건으로, 사회복무요원 관련 병무민원이 2017년도에 비해 31.3% 증가하였다.

재산권 피해 민원은 군사시설보호구역내 건축협의, 사유지 무단점유, 군사시설 수용 환매 등 주로 군사시설보호구역과 관련된 내용이고, 국방행정 민원은 국방정책, 입찰계약, 군 납품, 부대 이전 등과 관련된 내용이며, 병무행정 민원은 징병검사 이의, 사회복무요원 등에 관한 것이었다.

처리 유형별 현황을 살펴보면 시정권고 9건, 의견표명 23건, 조정합의 170건, 심의안내 47건, 각하 18건으로 나타났다.

〈 표 4-38 〉 국방 부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	재산권 피해	국방행정	병무행정
2018년	615	98	169	348
2017년	694	93	336	265
증 감	△79 (△11.4%)	5	△167	83

〈 표 4-39 〉 국방 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기 각	심의안내	각하
2018년	273	9	23	170	6	47	18
2017년	225	8	15	145	1	50	6
증 감	48 (21.3%)	1	8	25	5	△3	12

〈의견표명 주요사례〉

부당한 지체상금 부과 관련 구제

(1) 민원요지

"장갑차 부품류" 구매계약을 이행하면서 최신화된 국방규격 미제공 및 과도한 시험검사 요구 등 발주기관의 귀책으로 인해 납품이 지연되어 부과된 지체상금을 면제해달라고 요구

(2) 처리과정 및 조치결과

이 민원 처리 과정에 피신청인은 계약준비에 20일이 소요될 것이라 판단하였으나, 피신청인이 신청인에게 견본품을 대여하는 데 60일 이상, 최신화된 국방규격을 제공하는 데 200일 이상을 소요시켜 납품지체의 원인을 제공하였고,

또한, 피신청인은 견본품 대여의 소요시한 관련 처리절차 및 기준 등이 부재하여, 지체상금이 발생하는 경우 각종 분쟁발생 및 계약일방의 우월적 지위가 남용될 수 있는 제도적인 미비점이 존재하였음

이에 따라 피신청인의 귀책으로 발생한 지체상금에 대하여 재심의하도록 의견표명하고, 충분한 생산기간 확보 등을 통해 우수한 군수품이 납품될 수 있도록 견본품 대여시한 등에 대한 규정을 마련하도록 제도개선 의견표명

나. 보훈 부문

보훈 부문은 2018년도에 총 265건의 민원을 조사·처리하였으며, 그 중 국가 유공자 관련 민원이 113건, 보훈혜택 관련 민원이 93건, 보훈대상자 관련 민원이 59건 이었고, 2017년도에 비해 34.9% 감소했다.

국가유공자 민원은 국가유공자 등록, 공무 관련성 여부 등과 관련된 것이고, 보훈대상자 민원은 참전유공자, 독립유공자, 고엽제 후유증 환자 등과 관련된 것이며, 보훈혜택 민원은 주로 보훈급여금, 의료보호, 국립묘지 안장, 교육·취업보호, 생계지원 등에 관한 것이다.

처리 유형별 현황을 살펴보면 시정권고 2건, 의견표명 14건, 합의 32건, 기각 4건, 심의안내 34건, 각하 등 179건으로 나타났다.

〈 표 4-40 〉 보훈 부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	국가유공자	보훈대상자	보훈혜택
2018년	265	113	59	93
2017년	407	217	66	124
증 감	△142 (△34.9%)	△104	△7	△31

〈 표 4-41 〉 보훈 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기 각	심의안내	각하	안내회신 등
2018년	265	2	14	32	4	34	36	143
2017년	407	4	8	25	0	26	13	331
증 감	△142 (△34.9%)	△2	6	7	4	8	23	△188

〈제도개선 주요사례〉

전몰군경 국립묘지 안장비용 지원제도 개선 요청

(1) 민원요지

신청인은 본인의 형이 전몰군경에 해당하여 국립현충원으로 묘소를 이장하였으나, 국가는 이장비용을 부담하지 않아, 결국 유족 혜택을 받지 않는 형제자매 등이 부담. 국가가 국가유공자의 이장을 인정하면서도 이장비용을 지원해 주지 않는 것은 불합리하다며 관련 제도를 개선해 줄 것을 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

신청인의 형과 같은 6.25 전사자들의 경우, 당시 국립묘지가 조성되지 아니하여 고향으로 시신을 운구하여 선산 등 매장. 그러나 국가보훈처는 현행 제도가 국립묘지까지 운구하는 비용은 지원 근거가 없다고 하면서도, 국립묘지 밖에 안장된 전몰군경 묘소의 실태조차 파악하지 못하고 있음.

위원회는 「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」과 「국립묘지의 설치 및 운영에 관한 법률」의 입법취지와 예우의 기본이념 등에 비추어 볼 때 국가가 국가유공자 묘소를 관리하여야 하는 의무를 다하였다고 볼 수 없다고 판단

따라서, 위원회는 직계비속이 없는 전몰군경의 경우에는 국가유공자의 친족인 형제자매 등이 사망한 이후에는 무연고묘로 전락하여 방치될 가능성이 상당한 것으로 보았고, 타인소유 사유지에 안장된 전몰군경의 경우에는 안장 이후 상당한 기간이 경과하여 토지가격 상승 등 시대상황의 변화로 인하여 국가유공 묘소가 훼손될 가능성이 상당한 것으로 판단하여, 국가보훈처에 전몰군경으로 유족이 존재하지 않고 국립묘지 외의 장소에 안장된 전몰군경에 대하여 실태를 조사하고, 이장비용 지원 등 대책을 마련할 것을 의견표명 하였고, 이에 따라 국가보훈처는 이장비용 지원 근거 마련을 위한 관련법령 개정을 진행

다. 군사 부문

군사 부문은 2018년도에 총 82건을 조사·처리하였으며, 그 중 장병 사건·사고 관련 민원이 19건, 병영 내 일반고충 민원이 29건, 전역장병 관련 민원이 27건이었고, 2017년도에 비해 10.9% 감소했다.

장병 사건·사고 민원은 군내 구타·가혹 행위 피해, 자살 등 사망사고 조사 및 순직처리 요구, 성희롱 및 언어폭력 피해 등과 관련된 것이고, 병영내 일반고충 민원은 군내 생활 장병의 복무, 복지, 의료 및 징계 등과 관련된 것이며, 전역장병 관련 민원은 병적 및 서훈, 전역 후 의료혜택, 예비군 훈련 등과 관련된 것이다.

처리 유형별 현황을 살펴보면 시정권고 3건, 의견표명 4건, 합의해결 16건, 심의안내 9건, 각하 등이 50건으로 나타났다.

〈 표 4-42 〉 군사 부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	장병 사건·사고	병영내 일반고충	전역장병 관련	군무원
2018년	82	19	29	27	7
2017년	92	20	45	21	6
증 감	△10 (△10.9%)	△1	△16	6	1

〈 표 4-43 〉 군사 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기 각	심의안내	각하	안내회신 등
2018년	82	3	4	16	0	9	4	46
2017년	92	6	0	21	0	7	2	56
증 감	△10 (△10.9%)	△3	4	△5	0	2	2	△10

〈시정권고 주요사례〉

군 사망사건(자살) 재조사 요구

(1) 민원요지

신청인의 형인 故 000 소위(이하 '故人'이라 함)는 1981. 8. 16. 새벽에 순찰근무 중 총상을 입고 사망하였고, 당시 육군은 故人이 자살한 것으로 처리하였으며, 2001년 육군본부의 재조사에서도 자살한 것으로 처리하였으나, 故人은 당시 00대 경제학과를 졸업하고, ROTC 육군 소위로 임관하였으며, 軍 복무를 마친 뒤 국내 최고의 대기업에 입사를 앞두고 있었으며, 독실한 기독교 신앙을 가지고 있는 등 경제적, 가족적, 개인적 사정 등 어떠한 면에서도 소대장 부임 50일 만에 자살할 이유가 없다며 재조사를 요구

(2) 처리과정 및 조사결과

우리 위원회는 신청인으로부터 이 민원 신청서를 접수하고, 37년이 지난 사건의 규명을 위하여 자료수집 과정에서부터 신청인과 함께 협력하여 조사를 진행. 확인된 고인의 사망관련 사체검안서,

중요사건보고서 등을 검토한 결과, 총기사고의 경우에 시신에 나타나는 사입구 및 사출구의 크기와 위치가 중요한데 사체검안 소견서 등에 각기 다르게 기록되어 있었고, 사망한 진지, 소총 개머리판을 거치 시켰다는 아카시아 나무 위치 등으로 추론하였을 때, 보고서 상호간에 모순되는 점 등을 발견. 또한 2001년 재수사 시에 진술한 관계자간의 진술에도 상호 모순되는 점도 발견.

따라서, 위원회는 1981. 8. 16. 故人이 사망한 것이 자살인지 타살인지 확정할 수는 없으나, 수사기록 간에 상호 모순되고, 관계자 진술이 엇갈리는 등 납득하기 어렵다고 판단하여, 국방부장관에게 故人의 사망사고가 명확하게 규명될 수 있도록 재수사할 것을 시정권고

라. 장병 맞춤형 이동신문고 운영

2014년 임병장 총기사건 및 윤일병 사망사건 이후에도 군(軍) 구타 및 가혹행위는 음성적, 지능적으로 행해지고 있어 군 가혹행위 예방 위한 맞춤형 이동신문고 확대 요구에 따라 2015년부터 장병 맞춤형 이동신문고를 운영하고 있다.

주로 각 군(軍) 훈련소 및 전방사단 신병교육대 등을 방문하여 현역 입영장병, 가족을 대상으로 고충상담을 하고 국방옴브즈만 홍보를 하는바, 국방부와 현장에서 국방옴브즈만에 대한 홍보용 카드, 리플릿 등을 배포하고 있다. 특히, 2018년에는 최초로 국군수도병원에서 이동신문고를 개최하는 등 운영에 내실을 기하고자 노력하였다.

〈 표 4-44 〉 2018년도 장병 맞춤형 이동신문고 운영결과

일자	4.19	6.22	6.29	9.17	12.3
장소	육군 제○○사단 신병교육대	○○보훈병원	육군 제○○사단	○○훈련소	육군 제○○사단

마. 유휴 국방·군사시설 관련 국민 불편 해소를 위한 기획조사

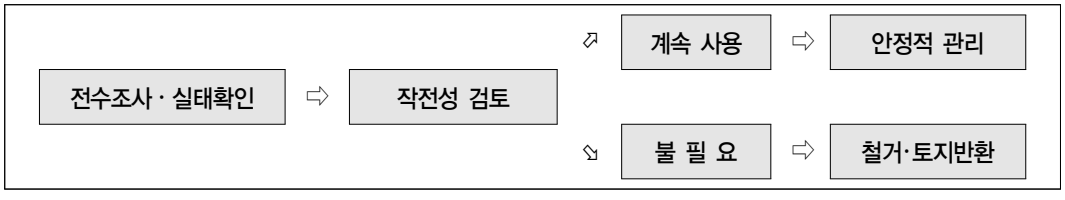
사용하지 않고 방치된 일부 유휴 국방·군사 시설이 국민생활과 밀접한 주택, 관광지 인근에 위치하여 국민 불편을 가중시켰고, 민원이 지속적으로 발생하였다.

2010년부터 2017년까지 국민신문고에 접수된 총 1,172건의 국방분야 재산권피해 민원 중 57%인 676건이 군사시설 철거와 사유지 무단점유에 대한 민원으로 국민 불편을 해소하고, 지역개발과 경제 활성화 등을 위해 조속한 개선이 필요하다고 판단하고, 12개 사단급 부대와 55개 지자체를 대상으로 실태를 조사한 결과 사유지 등에 시설이 무단으로 설치되어 있거나, 방치된 폐기물이 환경오염을 유발하고 있었으며, 관광지 주변의 시설은 안전조치가 필요한 상황임을 확인하였다.

[그림 4-5] 현장 사진

국민권익위는 2018년 1월 국방부장관에게 자체 전수조사 후, 작전성을 검토하여, 필요한 시설은 안정적으로 관리하고, 불필요한 시설은 철거하고, 토지를 반환하여 국민 불편을 근원적으로 해소할 것을 권고하였다.

〈 표 4-45 〉 제도개선 권고 개념도



국방부는 권고 사항을 수용하고, 전수조사를 실시하여 작전수행에 필요한 시설은 보강·안정적으로 관리하고, 전국 50여개 지자체에 위치한 해·강안 경계철책 169㎞를 497억 원을 들여 2020년까지, 해·강안 초소가 포함된 8,299개소의 유휴시설을 2,956억 원을 투입, 2021년까지 모두 철거할 예정이며, 작전성 검토 기준을 개선하고, 불필요한 군사시설 보호구역을 해제하며, 무단 점유 사유지는 국유지와 교환, 또는 배상을 검토하고 있다.

〈 표 4-46 〉 철거 대상 국방·군사시설 현황

구분	대상	기간	예산(억 원)
해·강안 경계철책	169.6㎞	'19년~'20년	497
유휴시설	8,299개소	'19년~'21년	2,956

이 사안 해결을 위해 국민권익위와 국방부, 행정안전부 등은 13차례 협의·토의하였으며, 기획재정부는 2019년 철거 예산을 100% 반영하였고, 행정안전부와 지자체는 주민 불편에 대한 의견을 제시하는 등 관계부처가 협업하였다.

국민권익위와 국방부는 2018년 11월 공동으로 국무회의에 기획조사 결과와 향후 조치계획, 부처 협의결과 등을 보고하였고, 기획조사 결과는 부처 협업을 통한 우수 혁신 사례로 평가되었다.

3. 경찰 분야

경찰 분야는 수사 부문과 교통 부문, 치안 부문, 경찰일반 부문으로 구분된다. 수사 부문에서는 수사지연 등 수사절차·과정의 위법·부당 또는 편파수사 부당 등의 민원을 처리하고, 교통 부문에서는 교통사고 조사 절차의 위법·부당, 교통위반 단속 및 운전면허 처분 이의 교통안전 시설 개선 등의 민원을 처리하며, 치안 부문에서는 방범용 CCTV설치, 방범순찰 강화 등 범죄 예방과 112 신고·출동, 경찰관 불친절 등에 대한 민원을 처리하고, 경찰일반 부문에서는 의무경찰 복무, 해양경비 안전, 경찰행정 등에 대한 민원을 처리한다.

〈 표 4-47 〉 부문별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	수 사	교 통	치 안	경찰일반	기 타
2018년	722	287	195	21	218	1
2017년	1,072	432	310	42	285	3
증 감	△350 (△48%)	△145	△115	△21	△67	△2

〈 표 4-48 〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기각	각하	심의안내	이송·이첩	안내회신	취하종결
2018년	722	19	19	185	21	28	96	20	160	174
2017년	1,072	32	18	247	20	28	138	19	462	108
증 감	△350 (△48%)	△13	1	△62	1	-	△42	1	△302	66

〈 표 4-49 〉 시정권고·의견표명 현황

(단위 : 건)

구 분	계	지방경찰청 등	기타
2018년	38	33	5
2017년	50	46	4
증 감	△12 (△31%)	△13	1

〈 표 4-50 〉 조정·합의 현황

(단위 : 건)

구 분	계	수 사					교 통					치안	경찰일반	기타
		소계	수사촉구	수사절차	편파수사	기타	소계	교통사고	운전면허	교통시설	기타			
2018년	185	57	1	5	8	43	66	13	8	45	-	10	50	0
2017년	247	55	14	12	8	21	98	15	36	47	0	15	79	0
증 감	△62 (△33.5%)	2	△13	△7	-	22	△32	△2	△28	△2	-	△5	△29	-

가. 수사 부문

수사 부문은 2018년도에 수사촉구 12건, 수사절차 48건, 편파수사 48건 등 총 287건의 민원을 처리하였으며, 처리유형별로 보면, 시정권고 9건, 의견표명 3건, 조정·합의 57건, 기각 11건, 안내 98건, 이송·이첩 등이 109건이다.

특히, 수사 부문의 총 57건의 조정·합의 처리는 수사촉구 1건, 수사절차 14건, 편파수사 8건 등을 포함한다.

〈 표 4-51 〉 수사 부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	수사촉구	수사절차	편파수사	기 타
2018년	287	12	48	48	179
2017년	432	69	89	55	219
증 감	△145 (50.5%)	△57	△41	△7	△40

〈 표 4-52 〉 수사 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기 각	안 내	이송· 이첩 등
2018년	287	9	3	57	11	98	109
2017년	432	18	1	55	13	253	92
증 감	△145 (50.5%)	△9	2	2	△2	△155	17

〈시정권고 주요사례〉

수사미흡 및 지연수사 이의

(1) 민원요지

신청인이 경적을 울리며 과속한 차량에 대해 운전석 문을 두드리며 열려하자 급가속하여 20여 미터를 끌려가는 피해를 당해 112에 신고하였는데, 경기○○경찰서 소속 담당수사관이 사건발생일로부터 10여일이 경과된 후 CCTV에 대한 수사를 개시하고 CCTV 자료가 삭제되는 등 수사업무를 태만히 한 업무행태에 대해 조사하여 조치할 것을 요구

(2) 처리과정 및 조치결과

경찰관은 수사를 할 때에는 여러 정황을 파악하여 기초수사를 철저히 하여야 하는 점, 사건발생일로부터 10여일이 경과된 시점에 CCTV 자료에 대한 수사를 개시하였고 신청인이 이의제기할 때까지 추가 수사를 하지 않다가 결국 CCTV 자료가 삭제된 점이 확인되었기에, 담당경찰관은 초동수사를 태만히 하여 규정 위반에 해당된다고 판단되어 시정권고하였고, 경찰서장은 담당자에 대해 특별교육을 실시하는 등 조치

나. 교통 부문

교통 부문은 2018년도에 교통사고 49건, 운전면허 46건, 교통시설 100건 등 총 195건의 민원을 처리하였으며, 처리유형으로 볼 때, 시정권고 3건, 의견표명 4건, 조정·합의 68건, 기각 3건, 안내 69건, 이송·이첩 등 48건이다.

2018년도 교통부문 처리건수는 총 195건으로 전년 310건 대비 115건(37.1%) 감소하였으며, 교통시설 민원은 오히려 9건이 증가하였는데, 이는 국민권익위가 교통안전시설 분야에 대해 기획조사를 통해 개선 추진하는 등 관련 부문에 역점을 두고 민원 발굴·처리를 적극적으로 한 것에 기인한 것이다.

교통부문은 다른 경찰민원 분야에 비해 국민권익위의 개입 가능 부분이 상대적으로 많아 고충해소를 위해 적극적으로 관계기관의 관심과 협조를 끌어낼 경우 합의해결이 가능한 부분도 있으며, 특히 교통시설 부문의 경우 고충해소를 위한 국민권익위의 중재와 해당 기관의 적극적인 역할분담으로 민원이 해결되는 사례가 많다.

〈 표 4-53 〉 교통부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	교통사고	운전면허	교통시설	기 타
2018년	195	49	46	100	-
2017년	310	67	152	91	-
증 감	△115 (△58.9%)	△18	△106	9	-

〈 표 4-54 〉 교통부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기 각	안 내	이송· 이첩 등
2018년	195	3	4	68	3	69	48
2017년	310	8	6	98	3	171	24
증 감	△115 (△58.9%)	△5	△2	△30	-	△102	24

〈시정권고 주요사례〉

경찰관의 공익신고 과태료 처분 이의

(1) 민원요지

신청인은 교통질서 위반 차량을 목격하고 휴대폰으로 촬영하여 2017. 11. 21. 인천○○경찰서장에게 공익신고 하였으나, 공익신고 영상에 위반일시가 기재되어 있지 않아 과태료 부과처분 등을 할 수 없다고 하였다. 그러나, 며칠전 위반일시는 기재되어 있지 않음에도 신청인은 과태료 부과처분된 것은 부당하니 조사하여 개선할 것을 요구

(2) 처리과정 및 조치결과

공익신고로 교통법규 위반에 대한 과태료 부과 등 처리를 '경고나 계도'로 처리하도록 하는 것이어서 전국적으로 시행 시점을 통일하지 않는 경우 동일한 교통법규 위반에 대해 경찰관서마다 처분 여부가 달라질 수 있는 점, 관계기관의 신청인에 대한 과태료 부과일이 2017. 11. 9.인데 비해 경찰청의 이 민원 지시 하달일이 2017. 11. 6.이므로, 신청인에 대한 과태료 부과 처분 대신 경고나 계도로 처리될 수도 있었던 점 등을 감안하여 전국적으로 통일적인 적용이 필요한 지시문서를 시행하는 경우 시행 시점을 객관적으로 명확히 규정하도록 담당직원들에 대한 교육을 실시하는 등 조치

다. 치안 및 경찰일반 부문

2018년도 치안 및 경찰일반 부문은 치안 21건, 경찰일반 218건 등 총 240건을 처리하였다. 치안 부문은 방범용 방범순찰 강화 등 범죄의 예방과 단속, 112신고 처리에 대한 이의, 불친절한 민원응대에 대한 조치요구 등이 주로 제기되었고. 경찰일반 부문은 의경, 해양경비안전, 경찰행정과 관련한 민원이 제기되고 있다.

〈 표 4-55 〉 부문별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	치 안	경찰일반	기 타
2018년	240	21	218	1
2017년	330	42	285	3
증 감	△90 (△37.5%)	△21	△67	△2

〈 표 4-56 〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기 각	안 내	이송·이첩 등
2018년	240	6	13	60	7	89	65
2017년	330	6	11	94	4	176	39
증 감	△90 (△37.5%)	-	2	△34	3	△87	26

〈의견표명 주요사례〉

신변보호 조치 미흡

(1) 민원요지

신청인의 친인척(이하 '망인'이라 함)이 ○○경찰서의 신변보호를 받던 중, ○○경찰서가 지급한 스마트워치의 위치추적 실패로 살해당하는 사건의 조사를 요구

(2) 처리과정 및 조치결과

경찰관들이 보다 신속히 출동하였다고 하더라도 이 민원 사건을 막을 수 있었을 개연성은 크지 않았을 것으로 보이나, 출동코드 0인 긴급한 상황에서 적극적으로 대처하지 않은 점, 망인의 스마트워치 신고 접수 사실을 알고 있음에도 업무 인수인계를 소홀히 한 점, 경찰관이 망인에게 스마트워치를 지급하면서 건물 내 위치 오차가 발생하여 위치가 정확하게 표시되지 않을 수 있다는 설명을 하지 않은 점 등은 부당하다고 판단되는 바, 경찰청장에게 관련 경찰관 등에 대한 조치를 하도록 시정권고 하고, 스마트워치 관련 개선방안을 마련할 것을 의견표명

4. 복지·노동·방송통신 분야

복지·노동·방송통신 분야는 사회복지·보건·의정·약정·여성가족·식품·건강보험·국민연금 등의 민원을 처리하는 '보건복지 부문'과 근로기준·노사정책·산재보험·직업안정 및 직업훈련·고용보험·임금채권 보장 등의 민원을 처리하는 '노동 부문', 유무선 전화·인터넷 관련 민원을 처리하는 '방송통신 부문'으로 구분된다.

세부적으로 살펴보면, 보건복지 부문은 기초생활수급자 지원, 긴급복지, 장애등급 결정, 건강보험료 부과 관련 민원이 많이 제기되었고, 노동 부문은 체불임금, 산업재해와 관련한 민원의 비중이 가장 높았고 부당해고, 임금채권 보장, 직업훈련

등과 관련한 민원도 많이 제기되었다. 방송통신 부문의 경우에는 TV수신료 이의, 통신주 이설, 인터넷·휴대전화 개통 및 해지 등과 관련된 민원이 대부분이었다. 특히 올해는 취약계층 생활고 민원과 외국인근로자 민원의 해결을 중점과제로 추진하여 현장중심의 맞춤형 이동신문고를 운영하는 등 권익보호의 사각지대를 해소하는 많은 성과를 거두었다.

올해 처리유형별 현황을 보면 시정권고가 7건, 의견표명이 12건, 합의해결이 254건 등이다.

〈 표 4-57 〉 부문별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	보건복지	노 동	방송통신
2018년	1,547*	780	586	173
2017년	989**	494	437	52
증 감	558 (56.4%)	286	149	121

* 2018년 보건복지, 노동, 방송통신 외 기타민원 8건
** 2017년 보건복지, 노동, 방송통신 외 기타민원 6건

〈 표 4-58 〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	합의 해결	기각	각하	심의 안내	이송· 이첩	안내 회신	취하 종결
2018년	1,547	7	12	254	19	64	23	34	970	164
2017년	989	5	22	138	0	49	42	1	561	171
증 감	558 (56.4%)	2	△10	116	19	15	△19	33	409	△7

〈 표 4-59 〉 시정권고 현황

(단위 : 건)

구 분	계	중앙행정기관			지방자치단체					기타			
		복지부	식약처	고용부	서울	경기	충북	경북	경남	국민연금공단	건강보험공단	근로복지공단	기타
2018년	7	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	1	2
2017년	5	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0
증 감	2 (40%)	-	-	△1	1	-	△1	△1	△1	△1	3	1	2

〈 표 4-60 〉 합의해결 현황

(단위 : 건)

구 분	계	보건복지	노 동	방송통신
2018년	254	103	65	86
2017년	138	104	32	2
증 감	116 (84.1%)	△1	33	84

가. 보건복지 부문

보건복지 부문은 사회복지 367건, 보건 51건, 의정 88건, 약정 5건, 여성가족 29건, 식품 19건, 건강보험 164건, 국민연금 57건 등 총 780건의 민원을 처리하였다. 특히 건강보험료 부과 이의, 건강보험료 체납에 따른 압류처분 취소 요구, 생계곤란으로 인한 기초생활수급자 선정 및 긴급복지지원 요구, 장애등급 재심사에 따른 장애등급 상향 요구와 같은 민원이 꾸준히 제기되었고, 국민연금 반환 지급 요구, 장애인 복지시설 및 영유아 보육시설 등과 관련한 민원도 제기되었다.

처리 유형별 현황을 살펴보면 기타가 327건으로 가장 많았고, 시정권고는 3건, 의견표명 9건, 합의해결은 103건 등으로 나타났다.

〈 표 4-61 〉 보건복지 부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	사회 복지	보건	의정	약정	여성 가족	식품	건강 보험	국민 연금	기타
2018년	780	367	51	88	5	29	19	164	57	-
2017년	494	171	76	34	6	18	26	135	28	0
증 감	286 (57.9%)	196	△25	54	△1	11	△7	29	29	-

〈 표 4-62 〉 보건복지 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	합의해결	기 각	각 하	심의안내	안내회신	기타*
2018년	780	3	9	103	13	18	14	514	106
2017년	494	4	11	104	0	15	20	246	94
증 감	286 (57.9%)	△1	△2	△1	13	3	△6	268	12

* 기타 : 이송·이첩, 취하종결 등

〈시정권고 주요사례〉

사실혼 배우자의 직장의료보험 피부양자 자격취득 요청

(1) 민원요지

직장가입자인 신청인이 사실혼 배우자에 대한 건강보험 직장가입자 피부양자 자격취득 신청을 하였는데, 피신청인은 2018. 1. 1.부터 개정·시행된 「자격 관리 업무처리지침」에 근거하여 신청인과 사실혼 배우자가 주민등록 상 동거하지 않아 사실혼 배우자의 피부양자 자격취득이 어렵다고 하는바, 이는 부당하니 시정을 요구

(2) 처리과정 및 조치결과

피신청인의 「자격관리 업무처리지침」의 '동거하는 경우' 의 의미를 주민등록상 동거하는 경우로 한정하여 해석할 근거가 없고, 대법원 판시도 동거 여부에 대해 주민등록지가 동일할 것을 요구하지 않고 있는 점, 피신청인이 직장가입자와 부양관계에 있는 사람의 실질적인 보호를 위해서 사실혼 배우자도 피부양자가 될 수 있다고 판단하여 내부지침에 규정한 것으로 보이는 점 등을 종합적으로 고려하여 피신청인에게 신청인이 제기한 사실혼 배우자의 직장가입자 피부양자 자격 인정 신청에 대하여 재검토할 것을 시정권고하고, 「자격 관리 업무처리지침」 제193쪽에 기재되어 있는 사실혼 배우자에 대한 직장가입자 피부양자 자격 인정 관련 규정 중 '동거하는 경우에 인정' 부분을 보완할 것을 제도개선 의견표명

나. 노동 부문

노동 부문은 근로기준 280건, 노사정책 57건, 산재보험 124건, 직업안정 및 직업훈련 32건, 고용보험 50건, 임금채권보장 43건 등 총 586건의 민원을 처리하였다. 산재보험 요양 불승인, 부당해고, 체불임금, 산재보험료 장해등급 결정, 실업급여·휴업급여 등과 관련된 민원이 지속적으로 제기되고 있다.

유형별 처리현황을 살펴보면 시정권고 4건, 의견표명 3건, 합의해결 65건, 기각 6건, 각하 43건, 심의안내 8건, 안내회신 237건, 이송·이첩·취하종결 등 220건 등으로 나타났다.

〈 표 4-63 〉 노동 부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	근로기준	노사정책	산재보험	직업안정 및 직업훈련	고용보험	임금채권 보 장
2018년	586	280	57	124	32	50	43
2017년	437	156	29	116	51	53	32
증 감	149 (34.1%)	124	28	8	△19	△3	11

〈 표 4-64 〉 노동 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	합의해결	기 각	각 하	심의안내	안내회신	기타*
2018년	586	4	3	65	6	43	8	403	54
2017년	437	1	11	32	0	31	22	283	57
증 감	149 (34.1%)	3	△8	33	6	12	△14	120	△3

※ 기타 : 이송·이첩, 취하종결 등

〈의견표명 주요사례〉

산업재해보험 최초 요양 불승인 처분 이의

(1) 민원요지

신청인은 ○○건설(주) 근로자로 2017. 7. 18. 15:00경 전남 ○○군 ○○면 연립주택 공사현장에서 관로공사 중 전선을 넘어가다 발이 걸려 넘어지면서 왼쪽 어깨부위에 충격이 가해져 상병명 "좌측 어깨 회전근개 힘줄 파열 및 상관절와순 복합체 손상" 진단을 받아 최초 요양 신청을 하였던바, 피신청인은 신청 상병이 재해와 무관한 개인적 질환이라 하여 최초 요양 불승인 처분한 것은 부당하니, 이 민원 처분의 취소를 요구

(2) 처리과정 및 조치결과

대한의사협회 의료자문 결과 "신청인은 견갑골하 건의 파열 소견이 보이며 동시에 파열근의 근위축 및 퇴축 등의 소견이 관찰되고 있고, 사고 직후 통증으로 업무중단 및 귀가조치와 초음파

검사 등을 시행한 점 등을 볼 때 재해와 연관성을 배제하기 어렵고, 신청인은 퇴행성 변화가 있는 견관절에 재해로 사료되는 외상으로 회전근개의 파열 및 악화된 것으로 보인다."는 의견인 점, 신청인이 수진한 과거력에 대한 병원 진료기록 등에 의하면 우측 견관절에 대한 진료기록이므로 신청 상병과는 관련이 없고, 대한의사협회 의료자문에서도 "2013년도의 MRI 및 치료는 우측 견관절에 행하여 진 것으로, 이번 수상과 직접적인 인과관계가 없는 것으로 판단된다." 의견인 점 등을 종합적으로 고려하여 볼 때, 신청인의 상병에 대해 업무와의 상당인과관계를 인정할 여지가 있는 것으로 보이므로 피신청인에게 산업재해보험 최초 요양 불승인 처분을 재검토할 것을 의견표명

다. 방송통신 부문

방송통신 부문은 유·무선 전화 15건, 인터넷 17건, 방송통신 20건 등 총 52건의 민원을 처리하였으며, 이동통신요금, 인터넷·휴대전화 개통 및 해지, 통신주 이설 등과 관련한 민원이 꾸준히 제기되고 있다.

유형별 처리현황을 살펴보면, 합의해결 2건, 안내회신 27건 각하· 취하종결 등이 25건이다. 방송통신 민원은 개인과 개별 통신회사와의 약정, 요금 관련 등 사인 간 분쟁해결이 주 내용을 이루고 있어 시정권고, 의견표명 등에는 어려움이 많지만, 해당 업체 및 소관 부처와의 원만한 협의를 통해 노후 통신 전주 교체, 통신 케이블 이설 관련 민원 분야에서 통해 많은 합의를 이끌어냈다.

〈 표 4-65 〉 방송통신 부문 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	유·무선전화	인터넷	방송통신	기 타
2018년	173	75	53	45	0
2017년	52	15	17	20	0
증 감	121 (232.7%)	60	36	25	-

〈 표 4-66 〉 방송통신 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	합의해결	심의안내	안내회신	기타
2018년	173	0	0	86	1	49	37
2017년	52	0	0	2	0	27	23
증 감	121 (232.7%)	-	-	84	1	22	14

〈합의해결 주요사례〉

노후 통신전주 교체 요청

(1) 민원요지

서울 용산구 00동 00 번지에 있는 KT 통신주가 사고 위험 및 사유재산권을 침해하고 있다며 이설을 요구

(2) 처리과정 및 조치결과

우리 위원회에 접수된 신청인의 고충을 해소하기 위해 KT 담당자와 통화하여 해당 위치에 있는 통신주의 이설하는 방안을 검토해 주도록 요청하였고, 이에 해당 지역을 관할하고 있는 KT지사 담당자가 현장방문조사를 하여 KT통신주를 한전주 옆으로 이설하되 비용은 KT에서 부담하는 선에서 처리하는 해결방안을 제시하였고, 이와 같은 내용을 신청인에게 안내하자 민원처리결과에 만족하여 민원이 원만히 해결

5. 재정·세무 분야

재정·세무 분야는 국유재산·금융·보험·증권·공정거래·담배·조달 등의 민원을 처리하는 재정 부문과 국세·관세·지방세 등의 민원을 처리하는 세무 부문으로 구분된다.

2018년도는 2017년도 대비 처리건수가 약 6.4% 감소하였는데, 부문별로 살펴 보면 재정부문은 20.7% 감소하였고, 세무부문은 0.4% 감소하였다.

〈 표 4-67 〉 부문별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	재 정	세 무
2018년	1,559	389	1,170
2017년	1,666	491	1,175
증 감	△107 (△6.4%)	△102	△5

〈 표 4-68 〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기각	심의안내	각하	이송·이첩	안내회신	취하종결
2018년	1,559	93	13	262	33	156	51	13	591	347
2017년	1,666	44	3	283	24	7	66	21	1,023	195
증 감	△107 (△6.4%)	49	10	△21	9	149	△15	△8	△432	152

〈 표 4-69 〉 시정권고 현황

(단위 : 건)

구 분	계	중앙행정기관				지방자치단체					투자기관	헌법기관
		계	국세청	관세청	기타	계	서 울	경 기	부 산	기 타		법원
2018년	93	73	71	1	1	18	5	5	0	8	2	0
2017년	44	39	39	0	0	5	3	1	0	1	0	0

〈 표 4-70 〉 합의해결 현황

(단위 : 건)

구 분	계	재 정	세무
2018년	262	25	237
2017년	283	32	251
증 감	△21 (△7.4%)	△7	△14

가. 재정 부문

재정 부문의 경우 2018년도에 국유재산 분야 108건, 금융 분야 139건, 보험 분야 62건, 증권 분야 1건, 담배 분야 8건, 공정거래 분야 63건 등 총 389건의 고충민원을 처리하였다. 민원접수 유형별로 보면 대출금 상환기간 연기, 채무조정 등 금융 분야 고충민원이 감소하였고, 소비자 보호·공정거래 관련 민원은 전년도에 비해 증가하였다.

처리 유형별 현황을 살펴보면 시정권고 2건, 의견표명 3건, 조정·합의 25건, 이송·이첩 등 308건으로 총 389건의 민원을 처리했다.

〈 표 4-71 〉 부문별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	국유재산	금 융	보 험	증 권	담 배	공 정	기 타
2018년	389	108	139	62	1	8	68	3
2017년	491	115	183	86	37	7	63	0
증 감	△102 (△20.7%)	△7	△44	△24	△36	1	5	3

〈 표 4-72 〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	조정· 합의	기 각	심의안내	이송· 이첩 등
2018년	389	3	2	25	2	49	308
2017년	491	0	0	32	0	0	459
증 감	△102 (△20.7%)	3	2	△7	2	49	△151

〈시정권고 주요사례〉

변상금 등 조정

(1) 민원요지

신청인 소유의 건물이 국유지 일부(153㎡)를 점유하고 있다는 사유로 피신청인이 신청인에게 과거 5년분 변상금 12백만원을 부과하였는데 점유 면적이 현황과 상이할 뿐만 아니라 대부계약 체결시 신청인이 납부할 대부료도 인근 국유지의 대부료에 비해 과다하니 변상금과 대부료를 조정하여 달라고 요구

(2) 처리과정 및 결과

민원 국유지(1필지)가 용도에 따라 3부분으로 구분됨에도 이를 구분하기 위한 측량이 이루어지지 아니한 점, 피신청인이 재산실태조사서를 작성할 당시와 변상금 부과 당시의 점유 면적이 서로 상이한 점, 신청인의 민원 국유지 점유 개시 시점을 신청인이 민원 국유지를 독점·배타적으로 사용 가능한 시점으로 보아야 하는 점 등을 고려하여 측량을 통해 국유지 경계를 명확히 하고 무단점유기간도 재산정하여 변상금 및 대부료를 다시 부과하도록 시정권고하였으며, 피신청인이 이를 수용

나. 세무 부문

세무 부문의 경우 2018년도에 국세 분야 943건, 지방세 분야 216건, 관세 등 기타 분야 11건 등 총 1,170건의 고충민원이 처리하였다. 2017년도 처리건수와 비교하면 약 0.4% 감소한 수치이다. 유형별 현황을 살펴보면 시정권고 90건, 의견표명 11건, 조정·합의 237건, 기각 31건, 심의안내 107건, 이송·이첩 및 종결 등이 694건으로 나타났다. 2017년도에 비해 시정권고와 심의안내가 대폭 증가하였고 의견표명 역시 소폭 증가하였다.

시정권고는 국세청(지방국세청, 산하세무서 포함)과 지방자치단체 등에 총 90건을 하였으며, 의견표명은 국세청(지방국세청, 산하세무서 포함)과 지방자치단체에 총 11건을 하였다.

〈 표 4-73 〉 부문별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	국 세	지방세	기 타
2018년	1,170	943	216	11
2017년	1,175	963	191	21
증 감	△5 (△0.4%)	△20	25	△10

〈 표 4-74 〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기 각	심의안내	이송· 이첩 등
2018년	1.170	90	11	237	31	107	694
2017년	1,175	44	3	251	24	7	846
증 감	△5 (△0.4%)	46	8	△14	7	100	△152

〈시정권고 주요사례〉

증여세 부과 처분 취소

(1) 민원요지

신청인이 근무하는 A법인의 대표이사가 신청인 명의의 증권계좌를 이용하여 A법인 주식을 매수·매도하였는데 피신청인은 대표이사가 A법인의 주식을 신청인에게 명의신탁하였다고 보아 신청인에게 증여세 466백만원을 부과하였던바, 신청인은 대표이사의 요구에 따라 증권계좌를 대여해 준 것에 불과하므로 증여세 부과 처분을 취소해 달라고 요구

(2) 처리과정 및 결과

신청인과 같은 A법인에 근무하면서 대표이사에게 증권계좌를 대여해준 동료 직원 B가 과세관청을 상대로 제기한 행정소송에서 법원이 "조세회피 목적이 있다는 전제하에 이루어진 과세 처분이 위법하다"고 판시한 점, 신청인의 경우, A법인 근무 사실 및 증권계좌 개설 경위 등 과세 처분의 근거가 된 주요 사실이 동료 직원 B의 경우와 같은 것으로 보이는바 증여세 부과 처분을 취소하도록 시정권고하였고, 피신청인은 시정권고를 수용하여 신청인에 대한 증여세 부과 처분을 취소

6. 산업·농림·환경·해양 분야

산업·농림·환경·해양 업무분야는 통상행정일반·특허·전기·석유·광업·천연도시가스·우편·체신금융 등의 민원을 처리하는 산업자원 분야, 농업·축산·양정·농축협·산림행정 등의 민원을 처리하는 농림 분야, 공해·축산·폐기물·상수원·먹는 샘물·국립공원·상하수도 등의 민원을 처리하는 환경 분야, 해양수산·수협·해운항만 등의 민원을 처리하는 해양수산 분야로 구분된다.

2018년도의 민원처리는 886건으로 2017년도에 비해 616건(41.0%) 감소하였다. 민원처리 분야별 현황을 살펴보면 산업자원 분야 280건(31.6%), 농림 분야 363건(41.0%), 환경 분야 211건(23.8%), 해양수산 분야 18건(2.0%), 기타 14건(1.6%) 등을 차지하며 다양한 분야의 민원을 처리하였다.

민원처리 유형별 현황을 살펴보면, 시정권고 25건(2.8%), 의견표명 33건(3.7%), 조정·합의 154건(17.4%) 등으로 인용 건은 212건(23.9%), 기각·취하·심의안내 등 불인용 건은 674건(76.1%)으로 나타났다.

〈 표 4-75 〉 분야별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	산업자원	농림	해양수산	환경	기타
2018년	886	280	363	18	211	14
2017년	1,502	579	553	70	300	0
증 감	△616 (△41.0%)	△299	△190	△52	△89	14

〈 표 4-76 〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	조정· 합의	기각	각하	심의 안내	이송· 이첩	안내 회신	취하
2018년	886	25	33	154	4	67	74	6	314	209
2017년	1,502	39	34	280	5	97	43	10	835	159
증 감	△616 (△41.0%)	△14	△1	△126	△1	△30	31	△4	△521	50

〈 표 4-77 〉 시정권고 현황

(단위 : 건)

구 분	계	중앙행정기관		지방자치단체										투자기관						
		산림청	해수부	서울	경기	인천	강원	충청	전라	경상	제주	울산	부산	한국농어촌공사	한국토지주택공사	한국수자원공사	한국도로공사	부산도시공사	인천도시공사	기타
2018년	25	0	0	0	4	0	1	7	3	2	1	0	0	1	2	0	0	0	0	4
2017년	39	0	1	0	7	1	2	7	3	3	1	1	2	3	2	0	1	1	1	3
증 감	△14	0	△1	0	△3	△1	△1	0	0	△1	0	△1	△2	△2	0	0	△1	△1	△1	1

〈 표 4-78 〉 조정·합의해결 현황

(단위 : 건)

구 분	계	산업자원	농림	환경	해양수산	기타
2018년	154	48	48	46	9	3
2017년	280	96	79	90	15	0
증 감	△126 (△45.0%)	△48	△31	△44	△6	3

가. 산업자원 분야

2018년도 한 해 동안 산업자원 분야 총 280건의 고충민원을 처리하였고, 세부적으로 살펴보면 통상행정 일반 141건, 전기 90건, 천연도시가스 14건, 우정 28건, 특허 3건, 석유 1건, 광업 3건 등 광범위한 민원을 처리하였다. 산업자원 분야는 산업단지 조성 및 공장건립 반대, 도시가스 공급 및 요금감면 요구, 전기시설물(송전선·송전탑) 설치로 인한 피해 보상 요구, 전기시설물 이전 및 철거 요구, 전기요금 감면 요구, 우체국 예금·보험 등의 민원이 있었다.

산업자원 분야의 민원 감소는 기존 기업이 제출하던 산업 관련 민원을 2018년부터 기업고충민원팀에서 처리하고 있기 때문이다.

〈 표 4-79 〉 산업자원 분야 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	통상행정	전 기	가스	우 정	특 허	석 유	광 업
2018년	280	141	90	14	28	3	1	3
2017년	579	331	200	25	12	5	3	3
증 감	△299 (△51.6%)	△190	△110	△11	16	△2	△2	0

〈 표 4-80 〉 산업자원 분야 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기 각	각 하	심의안내	이송·이첩	안내회신	취 하
2018년	280	6	8	48	2	35	26	2	103	50
2017년	579	5	10	96	3	64	18	2	350	31
증 감	△299 (△51.6%)	1	△2	△48	△1	△29	8	0	△247	19

산업자원 분야의 유형별 처리를 살펴보면 신청인의 민원을 인용하는 시정권고 및 의견표명, 조정합의 건수는 총 62건으로 전체 처리 건수(280건)의 약 22%를 차지하였고, 그 중 조정·합의 건수가 48건으로 총 인용 건수의 약 77%를 차지하였다.

〈의견표명 주요사례〉

공익사업 편입 농지 현금 보상 지급

(1) 민원요지

신청인 소유의 논이 '산업단지 개발사업'에 편입되었으나, 신청인을 부재부동산 소유주로 간주하여 보상하는 것은 부당하니 이를 시정해 달라고 요구

(2) 처리과정 및 결과

「공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률」에 따르면 부재부동산 소유자 토지 판단은 사업시행자가 관계법령 및 토지현황 등을 검토하여 판단해야 하는 점, 경작사실확인서·농지원부·농업경영체 증명서 등에 따르면 신청인이 실제로 농사를 지어왔다고 볼 수 있는 점, 신청인의 현주소지가 이 민원 토지와 떨어져 있다는 이유만으로 농사를 짓지 않고 자산증식 수단으로 소유하는 부재부동산 소유자라고 단정하는 것은 타당하지 않는 점 등을 종합적으로 고려할 때, 보상여부를 재검토하도록 의견표명

나. 농림 분야

2018년도 한 해 동안 농림 분야 총 363건의 고충민원을 처리하였고, 세부적으로 살펴보면 농업 179건, 산림행정 92건, 농·축협 37건, 축산 54건, 양정 1건 순으로 나타났다. 농림 분야는 농업생산기반시설 및 농지관련 민원과 산지전용인·허가 요구 및 국·공유림매각 등의 민원이 다수를 차지하였다. 축산과 관련하여 축사건축, 축산물 유통 민원이 있었고, 농·축협 민원으로는 농협대출 부당 시정 요구 등이 있었다.

〈 표 4-81 〉 농림 분야 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	농 업	산림행정	농·축협	축 산	양 정
2018년	363	179	92	37	54	1
2017년	553	338	125	7	80	3
증 감	△190 (△34.4%)	△159	△33	30	△26	△2

〈 표 4-82 〉 농림 분야 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	조정· 합의	기 각	각 하	심의 안내	이송· 이첩	안내 회신	취 하
2018년	363	9	22	48	2	25	31	0	123	103
2017년	553	17	16	79	0	20	17	2	327	75
증 감	△190 (△34.4%)	△8	6	△31	2	5	14	△2	△204	28

농림 분야의 유형별 처리를 살펴보면 신청인의 민원을 인용하는 시정권고 및 의견표명, 조정·합의 건은 총 79건으로 전체 처리 건(363)의 약 22%를 차지하였고, 그 중 조정·합의가 48건으로 총 인용 건수의 약 61%를 차지하였다.

〈시정권고 주요사례〉

농지보전부담금 환급 요청

(1) 민원요지

신청인은 2015. 11. ○○○시 ○○면 ○○리 198-3 전 613㎡에 위치한 종전주택을 철거 후 말소신청하고 피신청인에게 농지전용을 위해 농지보전부담금을 납부하고 신규주택의 건축신고를 하였으나, 1974년부터 주택의 부지로 사용된 토지에 대해 농지보전부담금을 부과한 것은 부당하니 이를 환급해 달라고 요구

(2) 처리과정 및 결과

피신청인은 종전주택을 멸실신고하기 전에 지목변경이 이루어졌을 경우 농지보전부담금 부과대상이 아니나, 신규 건축신고를 하면서 지목 변경을 신청하였는바, 신규 건축신고 당시 「농지법」 상 농지전용허가 대상이며 이에 따라 농지보전부담금을 부과한 것이라고 주장하였으나,

우리 위원회에서 주민등록, 농지원부 및 농업경영체 등록자료 등을 확인한 결과 신청인의 부는 1974년부터 이 민원 종전주택에서 거주하면서 감귤농업에 종사한 점, 종전주택을 멸실신고한 후 불과 4일이 경과한 후 신규주택의 건축신고를 하여 이 민원 토지를 계속 주택부지로 사용하고자 했던 점, 농지전용허가제도는 1973. 1. 1. 「농지의 보전 및 이용에 관한 법률」의 제정·시행에 따라 최초로 도입되었으며, 당시 법률에 따르면 농가주택은 농지전용허가 대상도 아니었고, 농지보전부담금 부과제도가 마련된 것은 1976년 시행된 법률 이후인 점 등을 종합적으로 고려하여, 이 민원 토지 중 198-3 중 종전주택의 부지로 사용해 온 토지 415㎡는 현행 「농지법」 상 농지라고 보기 어려우며, 이에 피신청인이 해당 토지에 대하여 농지보전부담금을 부과한 것은 부당하다고 시정권고

다. 환경 분야

2018년도 한 해 동안 환경 분야 총 211건의 고충민원을 처리하였고, 세부적으로 살펴보면 상하수도, 축산·폐기물, 대기환경 순으로 민원을 처리하였다. 환경 분야는 소음·악취 등 생활환경피해, 축사신축 반대 및 폐기물 처리장, 자연 공원 해제 및 용도지구 변경 요구와 상·하수도 사용료 부과 시정요구 및 하수공사 피해보상 요구 민원 등이 있었다.

〈 표 4-83 〉 환경 분야 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	상하수도	대기환경	축산·폐기물	자연공원	수질환경	상수원·먹는 샘물
2018년	211	108	35	42	13	11	2
2017년	300	113	81	58	23	20	5
증 감	△89 (△29.7%)	△5	△46	△16	△10	△9	△3

〈 표 4-84 〉 환경 분야 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기각	각하	심의안내	이송·이첩	안내회신	취하
2018년	211	10	3	46	0	4	17	3	79	49
2017년	300	13	6	90	2	11	8	4	122	44
증 감	△89 (△29.7%)	△3	△3	△44	△2	△7	9	△1	△43	5

환경 분야의 유형별 처리를 살펴보면 신청인의 민원을 인용하는 시정권고 및 의견표명, 조정합의 건은 총 59건으로 전체 처리 건(211건)의 약 28%를 차지하였고, 그 중 조정합의가 46건으로 총 인용 건의 약 78%를 차지하였다.

〈의견표명 주요사례〉

상수도 공급 요구

(1) 민원요지

신청인은 2018. 3. 9. ○○○시 ○○동 00번지 토지에 다세대 건축물 신축 허가를 신청하였으나, 피신청인은 내부 협의과정에서 신청인 토지에 상수도를 공급하기 위해서는 같은 동 ○○도로 317㎡ 국유지 등을 통과하여 상수도관로를 설치하여야 하는 관계로 신청인에게 이 민원 토지 토지사용승낙을 받을 것을 요구하고 있으며, 이 민원 토지를 관리하는 ○○공사는 신청인에게는 대부계약이 불가하고 수도사업자인 피신청인에게만 유상사용이 가능하다고 회신하였다. 이 민원 토지는 국유재산으로 신청인이 토지사용승낙을 받기에는 제한이 있어 건축허가가 지연되고 있다며, 상수도 공급을 요구

(2) 처리과정 및 결과

이 민원 토지는 국유재산 중 일반재산으로 신청인이 상수도시설 등 영구시설물 사용허가를 받기에는「국유재산법」등에 제한이 있고, 신청인은 이 민원 토지를 통과하지 아니하면 신청인 토지 건축허가를 할 수 없거나, 과다한 비용이 소요되는 점, 신청인 토지 및 이 민원 토지는 수도관리기본계획상 급수구역에 해당하고 피신청인은 수도법에 따라 급수구역에 상수도를 공급할 책무가 있으며, 이 민원 토지에 상수도관로를 설치할 경우 공사비는 신청인이 부담하지만 피신청인에게 기부채납되는 시설로 유지관리의 책무가 피신청인에게 있는 점,「민법」제218조(수도 등 시설권)에 따르면 토지소유자는 타인의 토지를 통과하지 아니하면 필요한 수도 등을 시설할 수 없거나 과다한 비용을 요하는 경우에는 타인의 토지를 통과하여 이를 시설할 수 있도록 하고 있으며, 신청인이 이 민원 토지 사용에 따른 사용료를 납부하겠다고 하고 있는 점, 이 민원과 유사한 사례가 있는 ○○시 등에서도 타인의 토지 사용에 따른 토지사용료를 수도사업자(지자체)가 토지소유자에게 지급하고 있는바, 이 민원 토지에 상수도관로가 설치될 수 있도록 토지사용료를 예산에 반영하거나, 신청인으로부터 토지사용료를 징수하는 방안 마련 등 필요한 조치를 강구할 필요가 있는 점 등을 종합할 때, 피신인청이 이 민원 토지에 상수도관로 설치에 필요한 토지사용료를 예산에 반영하거나 신청인으로부터 토지사용료를 징수하는 방안 마련 등을 검토하여 신청인 토지에 상수도가 공급될 수 있도록 조치하는 것이 바람직함을 의견표명

라. 해양 분야

2018년도 한 해 동안 해양 분야 총 18건의 고충민원을 처리하였고, 세부적으로 살펴보면 해양수산 14건, 해운항만 4건의 민원을 처리하였다. 해양 분야는 다양한 내용의 민원이 접수되었으며, 그 중 어업신고 허가·면허, 어업권 피해보상 요구, 여객선항로 신설 및 경유 요구 민원이 주를 이루었다.

〈 표 4-85 〉 해양 분야 내용별 처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	해양수산	수협	해운항만
2018년	18	14	0	4
2017년	70	47	7	16
증 감	△52 (△74.3%)	△33	△7	△12

〈 표 4-86 〉 해양 분야 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	조정·합의	기각	각하	심의 안내	이송·이첩	안내 회신	취하
2018년	18	0	0	9	0	1	0	1	5	2
2017년	70	4	2	15	0	2	0	2	36	9
증 감	△52 (△74.3%)	△4	△2	△6	-	△1	-	△1	△31	△7

해양 분야의 유형별 처리를 살펴보면 신청인의 민원을 인용하는 시정권고 및 의견표명, 조정합의 건은 총 9건으로 전체 처리 건(18건)의 50%를 차지하였고, 그 중 조정·합의가 9건으로 인용 건의 전부를 차지하였다.

〈집단민원 현장조정 주요사례〉

○○도 김 양식 한정어업면허 처분

(1) 민원요지

신청인은 ○○도 인근 해역에서 한정어업면허를 받아 김 양식업을 하고 있는데, 피신청인1이 새만금 신항만 건설에 따른 항로에 지장이 있다고 김 양식 한정어업 면허 연장에 동의를 못해주겠다고 하는 것은 어민들의 생존권을 무시하는 처사이므로, 공사에 지장이 없는 범위에서 김 양식장 대체지역이 확보될 때까지 3년 간 한정어업면허 연장을 요구

(2) 처리과정 및 결과

수 차례에 걸친 현지조사 및 관계기관 협의 등을 통해 부위원장 주재 조정해결

- ▸ 피신청인 1 ○○해양수산청장 : 새만금 신항만 공사를 위한 선박의 안전한 통항에 필요한 항로폭을 감안하여 수면번호 14번 구역과 25번 구역에 대하여 김 양식 한정어업면허 처분에 동의 단, 허가기간은 1년 단위로 하되, 공사에 지장이 없다고 판단되는 경우에는 연장
- ▸ 피신청인 2 ○○시장 : 피신청인1의 김 양식 한정어업면허 처분 동의서가 제출될 경우 한정어업면허를 처분하기로 하고, 처분시 조정서 및 피신청인1의 요청사항을 반영한 '제소전화해조서'를 신청인과 작성하여, 피신청인1에게 한정어업면허 처분결과를 통보

  한정어업면허 기간이 종료될 경우 30일 이내에 신청인에게 시설물을 철거토록 하여 그 결과를 피신청인1에게 통보하고, 신청인이 기간내 시설물을 철거하지 않을 경우 행정대집행 등 필요한 조치를 즉시 취하고 그 비용은 신청인에게 청구
- ▸ 신청인 : 신항만개발 공사용 선박 운항 및 공사로 인해 발생할 수 있는 김 양식 등 어업피해에 대하여 피신청인1에게 일체의 피해보상을 요구하지 않기로 하고, 최종 한정어업면허가 종료될 경우 김 양식 시설물을 30일 이내에 자진 철거

7. 주택·건축 분야

주택·건축 분야는 주택건설사업, 공공임대주택 공급·관리, 주택도시기금운용, 주택관리업, 주택임대관리업, 주거환경개선사업, 재개발·재건축사업, 주택조합 설립 및 부동산중개업 등 주택행정 분야와, 건축허가·신고, 건축물 사용승인·용도변경, 건축물대장 관리, 불법건축 이행강제금·대집행 및 건설 및 기술 면허 등 건축행정 분야로 구분된다.

2018년도 접수·처리된 고충민원은 725건이며, 전년 대비 391건(35%) 감소 하였다. 민원부분별로 살펴보면, 주택 분야는 457건으로 전년대비 279건(37.9%) 감소하였고, 건축 분야는 268건으로 전년대비 112건(29.5%) 감소하였다.

처리 유형별로 보면, 시정권고 19건, 의견표명 52건, 조정·합의 155건 등 인용 건은 226건(31.2%)이며, 기각 16건, 각하 47건, 심의안내 35건, 이송·이첩 6건, 안내회신 198건, 취하종결 197건 등 불인용 건은 499건(68.2%) 으로 나타났다.

〈 표 4-87 〉 부문별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	주 택	건 축
2018년	725	457	268
2017년	1,116	736	380
증감	△391 (△35%)	△279	△112

〈 표 4-88 〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	조정· 합의	기각	각하	심의 안내	이송· 이첩	안내 회신	취하 종결
2018년	725	19	52	155	16	47	35	6	198	197
2017년	1,116	8	55	251	2	30	36	0	570	164
증감	△391 (△35%)	11	△3	△96	14	17	△1	6	△372	33

조정·합의해결 현황은 전년대비 96건(38.2%)이 감소하였고, 분야별로 보면 주택분야가 건축분야에 비하여 합의해결이 많은 것으로 나타났다. 주택분야의 합의해결 주요민원은 공동주택 하자보수, 임대주택 계약 및 갱신, 기타 주택 공급 등 관련 민원이 다수를 이루고, 건축분야는 건축허가, 사용승인, 시정명령 및 이행강제금 등의 행정처분 등 관련 민원이 다수를 이루었다.

〈 표 4-89 〉 조정·합의해결 현황

(단위 : 건)

구 분	계	주 택	건 축
2018년	155	122	33
2017년	251	209	42
증감	△96 (△38.2%)	△87	△9

가. 주택 분야

2018년에 처리된 주택분야의 부문별 고충민원 처리건수는 주택일반, 재개발사업, 건설행정, 주거환경개선 순으로 나타난다.

2018년 주택분야 고충민원 처리건수는 총 457건으로 전년대비 279건(37.9%) 감소하였으며, 주택 분야 중 부문별로는 주택일반 368건, 주거환경개선 9건, 재개발사업 65건, 건설행정 15건을 처리하였으며, 부문별 세부 내용으로는 공공임대주택의 계약 및 갱신, 공동주택에 대한 하자보수, 주택 재개발사업 및 주거이전비, 입주자대표회의 및 공동주택관리 관련 민원 등이 많았다.

2018년도 주택분야 민원처리 결과를 유형별로 살펴보면, 시정권고 12건, 의견표명 46건, 합의·조정 122건 등 인용 건은 180건(39.4%)이며, 기각·각하 31건, 안내 144건, 취하종결 102건 등 불인용 건은 277건(60.6%)으로 나타났다.

〈 표 4-90 〉 주택분야 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	주택일반	주거환경개선	재개발사업	건설행정
2018년	457	368	9	65	15
2017년	736	553	15	120	48
증감	△279 (△37.9%)	△185	△6	△55	△33

〈 표 4-91 〉 주택분야 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기각·각하	안 내	취하 종결 등
2018년	457	12	46	122	31	144	102
2017년	736	3	48	209	18	376	82
증감	△279 (△37.9%)	9	△2	△87	13	△232	20

〈시정권고 주요사례〉

공동주택 내 어린이 놀이시설 안전대책 요구

(1) 민원요지

신청인은 임대주택 입주자로 신청인의 자녀가 임대주택 내 어린이놀이시설에서 추락하는 사고로 부상을 당해 피신청인에게 안전사고 예방조치 등을 요구하였지만, 피신청인은 이 민원 놀이시설은 안전인증기준에 적합한 시설로 문제가 없다고 하는 바, 안전사고 재발 우려가 없도록 관련 조치를 요구

(2) 처리과정 및 조치결과

임대주택 내 어린이놀이시설이 관련기준에 따른 안전인증기준에 적합하더라도 안전사고가 반복되거나 그럴 우려가 상당하다면 이용자 안전을 위해 보완할 필요가 있으므로 이 민원 놀이시설에서 안전사고가 재발하지 않도록 조속한 시일내에 필요한 조치를 취할 것을 시정권고하고, 공동주택에 거주하는 어린이의 안전한 놀이환경을 위해 유사한 사고 사례 재발방지 및 개선노력이 요구되는 점 등에 따라 관련 관리감독 절차를 마련·시행할 것을 제도개선 의견표명

나. 건축 분야

2018년 처리된 건축 분야 부문별 고충민원의 처리건수는 행정기관 관련, 건축 관련 기타, 사인간 분쟁 순으로 나타난다.

2018년 건축분야 고충민원 처리건수는 총 268건으로 전년대비 112건(29.5%) 감소하였으며, 건축 분야 중 부문별로는 행정기관 관련 195건, 건축 기타 49건, 사인간 분쟁 29건을 처리하였으며, 부문별 세부 내용으로는 건축허가(신고) 처분, 건축물 착공신고 및 사용검사 등 행정 처분 관련 민원, 건축법 위반사항에 대한 시정명령 및 이행강제금 등 행정처분 관련 민원, 건축물대장의 작성·관리·변경 및 유지관리 관련 민원 등이 많았다.

2018년도 건축분야 민원처리 결과를 유형별로 살펴보면, 시정권고 7건, 의견표명 6건, 조정·합의 33건 등 인용 건은 46건(17.2%)이며, 기각·각하 32건, 안내 89건, 취하종결 101건 등 불인용 건은 222건(82.8%)으로 나타났다.

〈 표 4-92 〉 건축분야 내용별 처리현황

(단위 : 건)

구 분	계	행정기관 관련	사인 간 분쟁	건축 기타
2018년	268	195	24	49
2017년	380	246	73	61
증감	△112 (△29.5%)	△51	△49	△12

〈 표 4-93 〉 건축분야 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기각·각하	안 내	취하 종결 등
2018년	268	7	6	33	32	89	101
2017년	380	5	7	42	14	230	82
증감	△112 (△29.5%)	2	△1	△9	18	△141	19

〈시정권고 주요사례〉

건축법상 지정 도로 폐쇄 이의

(1) 민원요지

신청인등이 건축허가시 건축법상 도로로 지정되어 통행이 가능하였던 이 민원 도로에 대해 소유자가 사유지임을 이유로 철제문 등을 설치하여 상시적으로 통행을 방해하고 있어 피신청인에게 여러 차례 민원을 제기하였으나 아무런 조치를 하지 않고 있다며 상시통행이 가능하도록 조치를 요구

(2) 처리과정 및 조치결과

이 민원 도로부지는 기존부터 도로로 사용되었고 신청인등의 대지에 이르는 유일한 통로이며, 건축허가시 건축법상 도로로 지정되어 토지 소유자 뿐만 아니라 불특정 공중의 통행에도 제공되어야 하는 점, 피신청인은 건축물 또는 공작물은 도로의 경계선을 넘어 설치할 수 없는데도 이를 알고도 오랫동안 관리하지 않고 있었던 점, 법원도 건축물 이용자의 통행상의 편의 뿐 아니라, 공익상의 측면을 고려하여 건축법상 도로 위에 출입문을 설치하는 행위는 허용되지 않는다고 판시하고 있는 점 등을 종합적으로 고려하여 신청인등의 건축허가시 건축법상 도로로 지정한 이 민원 도로에 대해 공중의 통행(차량 및 보행자)에 상시 제공되도록 조치할 것을 시정권고

8. 도시·수자원 분야

도시 부문은 도시·택지개발사업, 공공주택사업 등에 따른 손실보상, 이주대책, 생활대책, 협의양도인택지공급 등 도시계획사업과 교통시설, 공간시설, 소음대책 등 도시계획 시설 결정 및 개발제한구역 관리, 개발행위허가 등 도시관리계획 등으로 구분되고, 수자원 부문은 국가가 관리하는 하천과 댐 관련 부분으로 구분된다.

2018년도에 접수·처리한 고충민원은 도시 부문 763건, 수자원 부문 140건으로 총 903건을 접수·처리하였고, 유형별 고충민원 처리현황은 시정권고 13건으로 전년대비 86.7%, 의견표명 27건으로 3.9%가 각각 증가하였다.

〈 표 4-94 〉 분야별 고충민원 처리 현황

구 분	계	도 시	수자원	기 타
2018년	903	763	140	-
2017년	1,329	1,122	207	1
증 감	△426 (△32.1%)	△359	△67	△1

〈 표 4-95 〉 유형별 고충민원 처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정 권고	의견 표명	조정· 합의	기각	각하	심의 안내	이송· 이첩	안내 회신	취하 종결
2018년	903	13	27	220	16	33	69	-	383	142
2017년	1,329	7	26	323	0	36	53	-	718	166
증 감	△426 (△32.1%)	6	1	△103	16	△3	16	-	△335	△24

조정·합의로 해결한 고충민원은 도시 부문 174건, 수자원 부문 46건으로 총 220건이고, 분야별로 살펴보면 도시 부문이 수자원 부문에 비해 조정·합의로 처리한 건수가 많은 것으로 나타났다. 특히 집단민원, 지역사회의 이슈 민원, 공공기관간의 갈등 등으로 야기된 공동주택 소음대책, 학생 통학로 안전대책, 마을진입로 개설 등에 대한 고충민원을 조정·합의를 통해 원만히 해결하였다.

〈 표 4-96 〉 조정·합의해결 현황

(단위 : 건)

구 분	계	도 시	수자원
2018년	220	174	46
2017년	323	245	78
증 감	△103 (△31.9%)	△71	△32

가. 도시 부문

2018년 도시 부문 내용별 고충민원 처리현황을 살펴보면, 도시계획사업 220건으로 가장 많고, 그 다음으로 도시계획시설 157건, 개발행위허가 71건, 용도지역·지구 59건 순이다. 고충민원 세부내용으로는 대규모 도시계획사업에 따른 손실보상, 이주대책, 생활대책, 협의양도인택지, 도시계획시설 결정 및 도시관리계획 변경 등에 대한 민원이 많은 부분을 차지하고 있고, 그 외 용도지역·지구의 완화, 개발행위허가 등을 요구하는 민원이 주를 이루고 있다.

유형별로 살펴보면, 시정권고 12건으로 전년대비 71.4%, 의견표명 24건으로 9.0% 각각 증가하였고, 조정·합의 174건, 기각 13건, 안내 382건, 각하·취하 158건을 접수·처리 하였다.

〈 표 4-97 〉 도시 부문 내용별 고충민원 처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	도시계획사업	도시계획시설	용도지역· 지구·구역	개발행위허가	기 타
2018년	763	220	157	59	71	256
2017년	1,122	369	190	100	84	379
증 감	△359 (△32.0%)	△149	△33	△41	△13	△123

〈 표 4-98 〉 도시 부문 유형별 고충민원 처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기 각	안 내	각하·취하 등
2018년	763	12	24	174	13	382	158
2017년	1,122	7	22	245	0	667	231
증 감	△359 (△32.0%)	5	2	△71	13	△285	△73

〈시정권고 주요사례〉

주택 세입자 공공임대주택 특별공급 요구

(1) 민원요지

피신청인이 시행하는 공공주택지구조성사업에 편입된 주택들에서 신청인 등이 세입자로 거주하여 주거이전비 등을 지급받았음에도 불구하고 신청인들이 거주해 온 건축물이 건물대장상에 용도가 부속사 또는 보일러실 및 대피소로 기재되어 있다는 이유로 공공임대주택 특별공급 대상에서 제외한 것은 부당하다며 시정을 요구

(2) 처리과정 및 결과

신청인들이 거주한 부속사 등은 구 「도시계획법」 및 「건축법」에 규정된 부속용도 부속건축물에 해당하는 점, 신청인들이 주거용으로 사용한 부속사 등은 건축법령상 적법한 '주택'으로 보는 것이 타당한 점, 신청인들에게 토지보상법상 주거이전비를 지급할 때는 부속사 등을 적법한 '주거용 건축물'로 인정하였으나, 공공임대주택 특별공급 대상자 심사 때는 '주거용 건축물'으로 인정하지 않는 것은 동일 건축물에 대해 달리 판단한 것으로 부당한 처분인 점 등을 종합적으로 고려할 때 신청인들에게 공공임대주택 특별공급 대상자로 선정함이 타당하다고 보아 시정권고

나. 수자원 부문

2018년 한 해 동안 하천관리 122건, 댐 관리 18건으로 총 140건을 접수·처리하였고, 하천 관리와 관련된 세부 민원내용은 하천구역에 편입 및 공사에 따른 손실보상, 이주대책 등 보상관련 민원과 하천구역 변경, 상수원보호구역 해제, 수변공원 안전관리 등을 요구하는 민원이 많은 부분을 차지하고 있으며, 댐 관리와 관련된 세부 민원내용은 수몰지 손실보상, 수몰인 생계대책 등이 주로 발생한다.

수자원 부문의 유형별 고충민원 처리현황은 시정권고 1건, 의견표명 3건, 조정·합의 46건, 기각 3건, 안내 70건, 각하·취하 17건을 접수·처리 하였다.

〈 표 4-99 〉 수자원분야 내용별 고충민원 처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	하천 관리	댐 관리	기 타
2018년	140	122	18	-
2017년	207	183	24	-
증 감	△67 (△32.4%)	△61	△6	-

〈 표 4-100 〉 수자원분야 유형별 고충민원 처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정·합의	기 각	안 내	각하·취하 등
2018년	140	1	3	46	3	70	17
2017년	207	0	4	78	0	104	21
증 감	△67 (△32.4%)	1	△1	△32	3	△34	△4

〈시정권고 주요사례〉

댐 편입토지 보상 요구

(1) 민원요지

피신청인이 1977년 시행한 댐 건설사업에 토지가 편입·수몰되어 보상을 요구하였으나, 댐 건설사업 당시 해당 토지가 보상대상이었는지 여부 및 보상금이 지급되었는지 여부 등을 알 수 없고, 소멸시효가 완성되었다며 보상하지 않는 것은 부당하다며 시정을 요구

(2) 처리과정 및 결과

신청인들이 보상을 요구하는 토지는 1982년 댐 건설사업에 편입·수몰 되었으나, 당시 보상이 이루어지지 않은 미지급용지인 것으로 판단되는 점, 댐 건설법은 댐 건설이 완료되었을 때에는 지체 없이 댐 건설 지역을 「하천법」에 따른 하천구역으로 고시하도록 규정하고 있으나, 민원토지는 현재까지 하천구역으로 고시된 사실이 없어 하천의 보상청구권에 따른 소멸시효를 적용할 수 없는 점 등을 종합적으로 고려해 볼 때 지금이라도 보상을 하는 것이 타당하다고 보아 시정권고

9. 교통·도로 분야

교통·도로 분야는 육운(버스, 택시, 화물자동차 등)·항공·철도·지하철 등의 안전사고 피해 구제, 면허·등록(말소, 압류해제 등), 주정차 단속 및 자동차 관련 각종 과태료 부과 이의, 철도 공사로 인한 잔여지 보상, 손실 보상 등의 교통 관련 민원업무를 처리하는 교통 분야와 도로 공사로 인한 잔여지 보상, 감정평가 이의, 손실 보상, 진출입로 개설, 도로점용 및 점용료·변상금 이의, 방음벽 등의 도로 관련 민원을 처리하는 도로 분야로 구분된다.

2018년도 교통·도로 분야 민원 처리 건수는 1,116건으로 전년에 비해 241건(17.8%) 감소하였다, 세부적으로 살펴보면 교통 분야 민원은 78건(17.1%), 도로 분야 민원은 159건(17.8%)이 감소하였다. 이는 국민권익위가 2015년부터 고충민원 사전 예방을 위해 고충민원 다발 기관에 대한 고충민원 컨설팅 및 관계기관 협의회 등을 실시함에 따라 해당 기관의 자체 민원해결시스템 개선 및 민원 담당자 역량 제고 등의 효과가 발생한 데 따른 것으로 판단된다.

〈 표 4-101 〉 부문별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	교통	도로	기타 (기타 분야)
2018년	1,116	378	734	4
2017년	1,357	456	893	8
증감	△241 (△17.8%)	△78	△159	△4

유형별 처리현황을 살펴보면 2018년에 처리한 1,116건 중 민원인의 요구를 인용한 시정권고, 의견표명, 조정·합의해결 건수는 271건으로 전체 처리 건수의 24.3%를 차지하며 전년의 21.2%에 비해 3.1%p 증가하였다.

〈 표 4-102 〉 민원처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정합의	각하	심의안내·기각	이송이첩	안내회신	취하종결
2018년	1,116	5	17	249	66	233	8	376	162
2017년	1,357	11	21	256	59	165	19	746	79
증감	△241 (△18%)	△6	△4	△7	7	68	△11	△370	83

행정기관의 위법·부당한 처분 등(사실행위 및 부작위 포함)을 시정(취소, 변경, 개선, 이행)하도록 권고 건수는 총 5건으로, 국토교통부 및 지방국토관리청이 3건, 지방자치단체 중 경상남도 1건 등이며, 그 밖에 한국도로공사가 1건이다.

〈 표 4-103 〉 시정권고 현황

(단위 : 건)

구 분	계	중앙행정기관	지방자치단체																정부투자기관		
		국토교통부	서울	부산	인천	대구	대전	광주	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경남	경북	제주	한국철도시설공단	한국도로공사	한국토지주택공사
2018년	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
2017년	11	3	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	2	1	0	0	1	1	0
증감	△6	-	-	-	-	-	-	-	-	△2	△1	-	-	-	△2	-	-	-	△1	-	-

신청인과 피신청인이 원만히 조정·합의하여 처리한 민원은 249건이며, 이 중 도로 분야가 169건으로 2017년에 비하여 11.5%가 감소하였고, 교통 분야는 80건으로 2017년에 비하여 15%가 증가하였다. 특히 2018년 국민권익위가 실시한 총 65회의 현장 조정해결 중 46%에 달하는 30회를 교통·도로 분야에서 실시한 것은 특기할 만한 성과이다.

〈 표 4-104 〉 조정·합의해결 현황

(단위 : 건)

구 분	계	교 통	도로
2018년	249	80	169
2017년	256	65	191
증감	△7 (△2.8%)	15	△22

가. 교통 부문

2018년도 한 해 동안 총 378건의 교통 분야 고충민원을 처리하였고, 기타 교통 분야를 제외하면 철도, 육운, 지하철, 항공 분야 순으로 많은 민원을 처리하였다.

〈 표 4-105 〉 교통부문 내용별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	철도	육운	지하철	항공
2018년	378	188	172	10	8
2017년	456	188	226	35	7
증감	△78 (△17.1%)	-	△54	△25	1

유형별 처리유형을 살펴보면 신청인의 민원을 인용하는 시정권고 및 의견표명, 조정합의 건수는 총 85건으로 전체 처리 건수(378건)의 약 22.5%를 차지하였고, 그 중 조정합의 건수가 80건으로 총 인용 건수의 약 94.1%를 차지하였다.

〈 표 4-106 〉 교통분야 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정합의	심의안 내·기각	안내회신	이송, 이첩 등
2018년	378	1	4	80	67	174	52
2017년	456	1	4	65	46	271	69
증 감	△78 (△17.1%)	-	-	15	21	△97	△17

〈시정권고 주요사례〉

도로점용허가 또는 국유지 수의매각

(1) 민원요지

신청인은 지방도 ○○호선에 연접한 토지에 차고지를 조성할 계획인데, 지방도 일부에 철도용지가 포함되어 허가권자가 철도용지의 국유지 사용허가서를 제출할 것을 요구하였고, 피신청인은 철도용지에 대하여 사용허가가 불가하다고 하니, 차고지를 조성할 수 있도록 도로사용허가를 해주거나, 국유지인 철도용지를 신청인에게 매각해 줄 것을 요구

(2) 처리과정 및 결과

피신청인이 관리하는 국유지는 이미 철도용지로서의 기능을 상실하였고, 2003년경 노선지정 공고된 지방도이므로, '도로'로 보아야 하고, 도로법에 따르면 도로 내 토지는 사권이 제한되므로, 도로관리청이 도로점용허가 여부를 결정하는 것이 타당할 것이므로, 허가권자에게 도로점용허가 여부를 직접 검토하도록 시정권고

나. 도로 부문

2018년도 한 해 동안 총 734건의 도로 분야 고충민원을 처리하였고, 세부적으로 살펴보면 도로공사 피해보상 106건, 도로공사로 인한 건축물 및 잔여지 보상 59건, 도로시설물 설치 및 보수 92건, 도로점용 37건, 도로노선변경 14건, 노점상 단속 0건, 기타 도로행정 관련 419건의 민원을 처리하였다.

〈 표 4-107 〉 도로 부문 내용별 민원처리 현황

(단위 : 건)

구 분	계	도로공사 피해보상	건축물 및 잔여지 보상	도로시설물 설치 및 보수	도로 점용	도로노선 변경	노점상 및 가판대 단속	기타 도로행정
2018년	734	106	59	92	37	14	0	419
2017년	893	236	112	182	46	19	5	293
증감	△159 (△17.8%)	△130	△53	△90	△9	△5	△5	126

도로분야의 경우 유형별 처리유형을 살펴보면 신청인의 민원을 인용하는 시정권고 및 의견표명, 조정합의 건수는 총 184건으로 전체 처리 건수(734건)의 약 25.1%를 차지하였고, 그 중 조정합의 건수가 167건으로 총 인용 건수의 약 92%를 차지하였다.

〈 표 4-108 〉 도로 부문 처리 유형별 현황

(단위 : 건)

구 분	계	시정권고	의견표명	조정합의	심의안내·기각	안내회신	이송·이첩 등
2018년	734	4	13	167	166	235	149
2017년	893	10	17	191	119	468	89
증 감	△159 (△17.8%)	△6	△4	△24	47	△233	60

〈현장조정 주요사례〉

연천 철도교 및 소하천 교량 확장으로 주민 통행 안전 요구

(1) 민원요지

피신청인이 시행하는 복선전철 건설사업으로 마을 앞 철길이 토공으로 현재보다 약 4.0m 정도 높아짐에 따라 마을이 양분되고 조망권과 통풍이 차단되는 등 피해가 우려되니 교량화와 통행로 확대 등 안전시설 개선 요구

(2) 처리과정 및 결과

신청인과 피신청인 및 관계기관과 수십차례 협의 및 현장조사를 거쳐 마을 피해가 최소화되도록 통로박스(통행로) 4개 설치, 통로박스와 인접도로를 연결하기 위해 교통영향평가 실시 후 결과에 따라 차로 수(2차로~4차로) 결정, 승객이 역사 남쪽으로만 진입하던 것을 북쪽까지 통행로 연장, 철도부지 옆 편의시설(공원, 광장, 주차장 등) 설치 등을 추진하도록 현장조정 해결

10. 기업고충 분야

국민권익위는 정부의 국정목표인 '더불어 잘사는 경제'의 구현과 주요 국정과제인 '국민의 눈높이에 맞는 좋은 일자리 창출', '사회적 경제 활성화', '더불어 발전하는 대·중소기업 상생 협력', '소상공인·자영업자 역량 강화', '중소기업의 튼튼한 성장 환경 구축' 등의 성공적 이행을 지원하고 이와 관련된 국민고충을 신속하고 정확하게 해결하기 위해 기업옴부즈만 활동을 적극적으로 추진하였다.

또한, 기업고충 분야 민원처리는 물론 고충 속에 숨어 있는 부패행위를 찾아 해결하고 필요시 제도개선까지 추진하는 등 기업고충 관련 종합처방을 내리는 「기업고충민원팀」을 출범시켜 향후 일자리 창출 및 기업고충 해결분야 역량을 집중하여 보다 전문적·집중적으로 관련 업무를 추진할 수 있는 기반을 마련하였다.

기업민원 해결에 대한 대국민 접근성·편의성 제고를 위해 2009년부터 국민신문고에 기업민원 인터넷접수 창구를 개설하여 운영하고 있으며, 2014년부터는 중소기업인, 소상공인, 자영업자 등에 대한 고충해결의 현장성 강화를 위해 「기업고충 현장회의」를 추진하고 있다.

〈 표 4-109 〉 기업고충민원 처리 실적

(단위 : 건)

구분	처 리 결 과								
	소계	시정 권고	의견 표명	조정·합의	심의 안내	기각·각하	이송·이첩	안내 회신	취하 종결
'09~'13	1,555	29	54	208	90	69	10	443	652
'14	375	9	13	76	17	33	5	78	144
'15	218	7	12	50	9	14	0	67	59
'16	271	20	10	84	16	12	0	90	39
'17	229	2	7	70	7	13	0	96	34
'18	251	2	4	110	8	26	0	46	55
총계	2,899	69	100	598	147	167	15	820	983

고충민원으로 접수된 기업고충은 신속한 처리와 인용률 제고를 위해 기업민원 전담 처리체계를 통하여 해당분야에서 오랜 경험과 노하우를 축적한 조사관에게 배정하고, 가능한 한 현지조사와 관계자 면담 등의 절차를 거쳐 사실관계 조사와 법률검토 등에 철저를 기하도록 하였으며 처리기간 내 신속하게 해결하도록 독려하였다. 그 결과 기업 활성화, 일자리 창출과 같은 성과를 도출하였다.

〈 표 4-110 〉 2018년 기업고충 현장회의 실적

(단위 : 건)

총계	해결				처리 중				불가	해결률(%)
	소계	고충민원	정책건의	현장상담	소계	고충민원	제도개선	정책건의		
287	97	14	37	46	118	22	10	86	72	33.8

현장회의는 인허가, 고용, 인증, 판로, 자금지원 등 기업활동 과정 전반에서 발생하는 애로사항과 고충을 현장에서 직접 듣고 해당분야 유관기관·단체들과 함께 합리적 해결방안을 모색하는 방식으로 운영되는데, 중소벤처기업부, 고용노동부, 환경부, 법무부, 조달청, 국세청, 관세청 등 행정기관, 중소기업진흥공단, 소상공인진흥공단과, 신용보증기금, 기술보증기금과 같은 공공기관, 대한상공회의소, 중소기업 중앙회와 같은 민간단체들이 함께 한다.

관련 법·제도나 사업·정책에 대한 설명 또는 소개, 담당기관 연결 등은 유관기관이 즉문즉답 형식으로 현장에서 바로 해결하고, 추가적인 검토 및 후속조치가 필요한 사안은 고충민원으로 접수하여 조사한다. 또한, 법·제도 개선 등이 필요한 정책제안은 국민권익위가 소관부처와의 협의 등 절차를 진행하고 반영 여부 등 그 결과를 제안자에게 통보한다.

특히, 2018년에는 매월 실시하던 현장회의를 조선업의 장기 경기 침체로 고용위기지역 및 산업특별재해지역에 대한 맞춤형 현장회의를 더하여 총 16회를 개최하는 등 기업고충 현장소통의 수혜지역과 분야를 확대하였다. 세부 내역으로는 전국을 지역별로 찾아가는 '지역형 현장회의'는 경기권역, 전남 영광군, 전북 전주시, 강원 고성군, 부산 해운대구, 전북 익산시 등 6개 지역이며, 주요 국정과제 관련

분야별로 추진하는 '테마형 현장회의'는 주한 영국상의, 중소기업 CEO 등 2개 단체이고, '고용위기·산업특별재해지역'으로는 울산 동구, 전남 목포시, 경남 창원시, 경남 고성군, 전남 영암군, 전남 해남군, 경남 거제시, 경남 통영시 등 8개소에 찾아가 기업인들의 목소리를 경청하였다.

창원시 소기업·소상공인 현장회의('18.10.18.)

경남 거제 기업인과 현장회의('18.12.6.)

2019년에는 주한외국상공회의소, 대한상사중재원 등과의 협력강화를 통해 외연을 확대하고 해당분야 기업고충 민원 해결 역량을 제고할 계획이며, 그간 축적된 기업고충 해결 우수사례집, 기업옴부즈만 기능 및 역할에 대한 설명자료 제작·배포 등 기업 및 대국민 홍보를 강화하는 업무영역을 확대할 계획이다.

또한, 신설된 「기업고충민원팀」을 중심으로 정부의 최우선과제인 '좋은 일자리 창출'은 물론 기업하기 좋은 환경 조성, 서민경제 활성화, 영세 자영업자 소상공인과 같은 사회적 약자 지원 등 옴부즈만으로서의 역할을 충실히 이행할 계획이다.

2018년 기업고충민원 주요 해결사례

▸ ㈜○○은 경락을 통해 폐기물처분(소각)시설을 인수받아 권리의무 승계를 받으며 지정폐기물 사업계획변경을 신청하여 적합 통보를 받고, 「건축법」 등 관계 법규에서 정한 요건을 모두 갖추어 건축허가 신청을 하였으나 주민들의 반대 민원을 이유로 건축 허가를 받지 못하는 상황에서 관계 법령 및 전문가의 기술검토 등 사실확인 조사, 민원 해소를 위한 제고방안 제시 등을 근거로 한 위원회 권고로 건축 허가를 가능토록 조치

- ㈜○○는 00도 00시 「친환경 복합단지 프로젝트」 사업자 공모에 응하였으나 00시가 공모지침을 위반하여 사업신청자격이 없는 B기업을 우선협상대상자로 선정하므로 차순위자가 된 상황에서 우리 위원회의 해당 지침 해석과 적용에 대한 검토 및 사실확인 조사 등을 통해 00시의 사업자 선정 및 평가 배점 방식에서 부당함이 확인됨에 따라 사업자 선정을 취소토록 조치

- ㈜○○건설은 00도 00시 택지개발사업 건축 공사 중 상수도관이 파열되어 ○○시 상하수도 사업소로부터 긴급복구 및 수도요금 부담금을 징수받았으나, 우리 위원회의 현지 사실확인 조사 등을 통해 다른 건설업체에서 상수도관 매설 공사를 하면서 시공 오차 등으로 상수도관을 잘못 매설한 것이 확인됨에 따라 상수도관을 잘못 매설한 다른 건설업체에서 긴급복구 및 수도요금 부담금을 납부하도록 조치

- ㈜○○통신은 00지역 00고속도로 CCTV 설치공사의 하도급 공사를 하였는데, 공사가 준공된 지 6개월이 넘도록 원청업체로부터 공사대금을 받지 못해 직원 10여명에게 임금을 체불하는 등 경영상의 어려움이 있었으나, 위원회에서 발주처를 통한 사실확인 조사 및 적극적인 중재로 원청업체로부터 공사대금을 받고, 직원들에게 임금을 지급하는 등 경영난해소

- ㈜○○은 스타트업 기업으로 00공단이 추진하는 연구비 지원 사업에 선정되어 연구 및 실험 재료인 생물의 보관, 유지 등을 위해 필요한 에어컨 등의 장비를 구매목록에 포함해 지원을 신청하였으나 00공단은 해당 장비를 일반 가전제품으로 판단하여 지원을 받지 못하는 상황에서 위원회의 관련업종의 특성 분석 및 전문가 자문을 근거로 B공단에서 지원을 받도록 조치함으로써 스타트업 기업의 활성화 지원

한편 국가, 지자체, 공기업 등 공공기관과 계약을 맺고 사업을 추진하는 기업들의 불공정 계약 관행으로 인한 피해 민원이 증가함에 따라 국민권익위는 2015년부터 이 분야를 중점과제로 선정하여 기업고충을 해결하여 왔다. 공공계약 분쟁은 사인 관계의 특성을 가지고 있어 국민권익위에서 적극적으로 다루기 어려운 점은 있으나, 정부가 분쟁해결을 위해 운영하는 이의신청 절차 및 분쟁조정기구가 소극적으로 운영되면서 국민권익위에 공공계약 민원이 많이 제기되어 왔고, 이에 공공기관의 불합리한 계약 관행을 개선하고 사업 지연, 경영난 가중과 같은 기업고충을 해소하기 위해 적극적인 해결에 나서게 되었다.

국민권익위는 공공계약 피해 민원을 보다 적극적으로 접수·처리하기 위해 대한건설협회, 정부조달마스협회, 정부조달우수제품협회 등 유관기관과 간담회 개최 등

협업하여 계약민원을 접수·처리하였고, 민원빈발 분야인 지자체 및 교육청을 대상으로 컨설팅을 실시하여 민원발생을 예방하도록 하였으며, 이와 같은 업무과정에서 공공계약 자문위원(10명)을 적극 활용하여 민원처리의 전문성·공정성을 확보하는 등 공공계약 분쟁을 보다 실질적으로 해결하고자 노력하였다.

그 결과 공사비(대금) 지급 요구, 계약절차 이의, 설계(계약)변경 요구, 지체상금 등 불이익 처분 이의 등과 관련된 기업들의 다양한 고충민원 123건을 접수하여 처리하였고 그 중 53건을 인용(인용률 43%)하는 성과를 거두었다. 도로개설공사의 흙쌓기와 암쌓기 중에서 암쌓기를 구분하여 설계반영하지 않았으므로 계약금액을 조정하도록 시정권고한 것과 하천바닥 슬러지 탈수장비 설계시 고려한 조건이 현장상황과 다르므로 설계변경하고 공사금액을 조정하도록 시정권고한 것, 진료의약품 단가구매입찰에서 특정제약사·약품 요구한 것에 대해 부당한 발주내용을 취소하고 계약관계규정에 따라 약품성분함량 기준으로 납품토록 합의 해결한 것 등은 불공정 계약 민원을 해결한 대표사례라 할 수 있다.

제5편
공정하고 신속한 행정심판 운영

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

제1장 행정심판제도 운영
제2장 중앙행정심판위원회 운영 성과
제3장 온라인 행정심판 허브시스템 구축·운영

제1장 행정심판제도 운영[1)]

제1절 행정심판제도의 개요

1. 행정심판제도의 주요 기능

행정심판은 국민의 권익구제와 자율적 행정 통제의 두 가지 목적을 가지고 있다. 권익구제라는 것은 위법·부당한 행정작용으로 인하여 침해된 개인의 권익을 보호하는 것을 말하고, 자율적 행정 통제라는 것은 행정기관에 대하여 스스로 시정의 기회를 줌으로써 행정 작용의 적법성과 합목적성을 보장하는 것을 말한다.

「행정심판법」은 제1조에서 "이 법은 행정심판 절차를 통하여 행정청의 위법 또는 부당한 처분이나 부작위로 침해된 국민의 권리 또는 이익을 구제하고, 아울러 행정의 적정한 운영을 꾀함을 목적으로 한다."고 규정함으로써 행정심판제도의 목적이 권익구제 및 자율적 행정 통제에 있음을 나타내고 있다.

가. 국민의 권익구제

행정심판은 행정청의 위법하거나 부당한 처분으로부터 국민의 권리와 이익을 구제하는 제도이다. 이러한 기능은 기본적으로 행정소송의 기능과 동일하지만, 행정심판은 행정소송에 비해 간편하고도 신속하게 처리되는 장점이 있다. 또한 행정심판에서는 위법한 처분뿐만 아니라 부당한 처분에 대한 심사가 가능하기 때문에 부당한 행정작용에 의한 권익 침해에 대한 구제가 가능하고, 행정소송제도에는 없는 의무이행심판을 통해 행정청에 대하여 적극적인 행위를 요구할 수 있어 상대적으로 보다 더 효율적인 권익구제 제도라고 할 것이다.

1) 행정심판총괄과 김홍진 사무관

나. 자율적 행정 통제

자율적 행정 통제는 행정청이 한 처분의 위법·부당 여부를 행정부 내에서 스스로 판단하도록 하여 행정의 자율성을 확보하고, 행정의 적정성을 꾀하는 것을 말한다.

다. 행정 능률의 보장

오늘날과 같이 신속을 요하는 행정 환경에서는 사법절차에 앞서 신속·간편한 행정심판 절차를 거침으로써 행정관계에 관한 분쟁의 신속한 해결을 도모하는 것이 국민에 대한 편의 개선 및 행정 능률의 보장이라는 측면에서 합리적이다.

라. 행정청의 전문지식 활용

전문성과 기술성을 띠는 행정사건에 관한 분쟁에서 행정청의 전문지식을 활용하여 공정하고 정확한 행정심판을 수행함으로써 법원의 사법기능을 보충하는 효과가 있다.

마. 소송 경제의 확보

행정심판은 약식 쟁송절차이기 때문에 상대적으로 간단하면서도 융통성 있는 절차를 통하여 행정 분쟁을 해결함으로써 비용과 시간을 크게 절감할 수 있음은 물론, 불필요한 행정소송의 제기를 방지할 수 있게 되므로 법원의 소송 부담을 경감시키게 되어 소송 경제의 확보에 기여할 수 있다.

2. 행정심판위원회의 성격 및 종류

행정심판위원회는 행정심판사건을 심리·재결하기 위하여 설치한 합의제 행정기관을 말한다. 행정심판위원회는「행정심판법」제정 당시에는 내부 의사결정 기관으로서 심판 청구 사건에 대한 의결만을 담당하고 재결청이 행정심판위원회의 의결에 따라 재결을 하였으나, 2008년 2월「행정심판법」의 개정으로 재결청이 폐지되고 행정심판위원회가 재결을 하도록 변경됨에 따라 행정심판위원회가 명실상부한 권익구제기관으로 자리매김하게 되었다.

가. 행정심판위원회의 성격

(1) 심리·재결기관

행정심판위원회는 심판청구사건을 심리·재결할 수 있는 권한을 가진 합의제 재결기관이다. 각종 증거조사와 관련법령의 검토를 통하여 분쟁 당사자의 주장을 제3자의 입장에서 판단하고 결정하는 심리·재결기관으로서의 특성을 가지고 있다.

(2) 합의제 행정기관

행정심판위원회는 구성원 과반수의 출석으로 개회하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 재결하는 합의제 기관이다. 위원 구성의 객관성과 중립성을 유지할 수 있도록 공무원 위원이 아닌 변호사·교수 등 비상임 민간 위원이 참석하도록 하고 있다.

(3) 준사법적 행정기관

「행정심판법」은 공정하고 객관적인 심리를 보장하기 위하여 처분청으로부터 독립된 행정심판위원회를 설치하도록 하고 있다. 또한, 심판청구사건의 심리·재결에 있어서 사법적 절차, 즉 이해관계인의 심판참가제도, 위원 제척·기피·회피제도, 대리인 선임제도, 각종 증거조사제도 등 여러 가지 소송법적 절차를 적용하고 있고, 심판사건에 대하여 독립적으로 재결할 수 있는 권한을 가진다.

(4) 비상설기관

행정심판위원회는 행정심판에 있어서 중추적 기능을 담당하고 있으나, 상설 기관으로 존재하는 것이 아니라 청구인으로부터 심판청구사건이 청구된 경우에 그 심판청구사건의 심리·재결을 위하여 필요 시 위원을 소집하여 회의를 개최하는 비상설 기관이다.

나. 행정심판위원회의 종류

행정심판위원회는 국민권익위에 설치된 중앙행정심판위원회와 17개 광역자치단체에 설치된 시·도 행정심판위원회 및 기타 행정심판위원회 등으로 구분할 수 있다.

그 중 중앙행정심판위원회와 시·도 행정심판위원회가 가장 많은 사건을 처리하며 활발히 운영되고 있는 대표적인 행정심판위원회이다.

〈 표 5-1 〉 행정심판위원회별 처분청 관할

구 분	중앙행정심판위원회	시·도 행정심판위원회
소관 처분청	- 국가행정기관 및 그 소속기관 - 특별시장, 광역시장, 도지사 등	- 시장, 군수, 구청장 등

(1) 중앙행정심판위원회

중앙행정심판위원회는 아래 기관의 처분이나 부작위에 대한 심판청구를 심리·재결하기 위하여 국민권익위 소속으로 설치되어 있다.

○ 국가행정기관의 장 또는 그 소속 행정청(해당 행정청에 행정심판위원회를 설치하도록 정해진 기관은 제외)
○ 특별시장·광역시장·특별자치시장, 도지사·특별자치도지사
○ 특별시·광역시·특별자치시·도·특별자치도의 교육감 및 의회
○ 「지방자치법」에 따른 지방자치단체조합 등 관계 법률에 따라 국가·지방자치단체·공공법인 등이 공동으로 설립한 행정청

중앙행정심판위원회는 위원장 1명을 포함한 70명 이내의 위원으로 구성되고, 위원 중 상임위원은 4명 이내(현재 직제상 3명)로 되어 있다. 중앙행정심판위원회의 위원장은 국민권익위의 부위원장 중 1명이 겸임하고, 위원장이 없거나 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없거나 위원장이 필요하다고 인정하는 경우에는 상임위원 (상임위원으로 재직한 기간이 긴 위원 순서로, 재직기간이 같은 경우에는 연장자 순서로 한다)으로 하여금 그 직무를 대행하게 할 수 있다.

상임위원은 일반직공무원으로서 「국가공무원법」 제26조의5에 따른 임기제공무원으로 임명하되, 3급 이상 공무원 또는 고위공무원단에 속하는 일반직공무원으로 3년 이상 근무한 사람이나 그 밖에 행정심판에 관한 지식과 경험이 풍부한 사람 중에서 중앙행정심판위원회 위원장의 제청으로 국무총리를 거쳐 대통령이 임명한다. 임기는 3년이고 1차에 한하여 연임할 수 있다.

상임위원을 제외한 비상임위원은 「행정심판법」 제7조 제4항 각 호의 규정에 의한 위원의 자격이 있는 자[2] 중에서 중앙행정심판위원회 위원장의 제청으로 국무총리가 위촉한다. 비상임위원의 임기는 2년이고, 2차에 한하여 연임할 수 있다.

중앙행정심판위원회의 회의는 위원장, 상임위원 및 위원장이 회의마다 지정하는 비상임위원 등 총 9명으로 구성하되, 위원회는 구성원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

중앙행정심판위원회는 「도로교통법」에 따른 자동차운전면허 행정처분에 관한 사건을 심리·의결하기 위하여 4명의 위원으로 구성되는 소위원회를 운영하고 있다. 또한, 위원장이 지정하는 심판청구사건을 미리 검토하기 위하여 5명의 위원으로 구성된 전문위원회를 운영하고 있다. 현재 정보공개전문위원회와 보훈의료전문위원회를 구성하여 운영하고 있다.

중앙행정심판위원회의 사무 처리를 위하여 국민권익위 소속 공무원 중에서 간사장과 간사를 두고 있는데, 위원장의 위원회 운영 보좌, 위원이 요청하는 자료 협조, 위원회의 의사일정 수립 및 위원회 상정 안건의 종합 관리, 증거조사, 재결서의 작성에 관한 사무처리, 위원회 회의록의 작성 및 보존과 그 밖에 위원회의 운영에 필요한 사무의 처리를 담당한다.

2) 행정심판위원회의 위원은 해당 행정심판위원회가 소속된 행정청이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 위촉하거나 그 소속 공무원 중에서 지명한다.
1. 변호사 자격을 취득한 후 5년 이상의 실무 경험이 있는 사람
2. 「고등교육법」 제2조제1호부터 제6호까지의 규정에 따른 학교에서 조교수 이상으로 재직하거나 재직하였던 사람
3. 행정기관의 4급 이상 공무원이었거나 고위공무원단에 속하는 공무원이었던 사람
4. 박사학위를 취득한 후 해당 분야에서 5년 이상 근무한 경험이 있는 사람
5. 그 밖에 행정심판과 관련된 분야의 지식과 경험이 풍부한 사람

(2) 시·도 행정심판위원회

시·도 소속 행정청, 시·도의 관할구역에 있는 시·군·자치구의 장, 소속 행정청 또는 시·군·자치구의 의회 및 시·도의 관할 구역에 있는 둘 이상의 지방자치단체·공공법인 등이 공동으로 설립한 행정청의 처분 또는 부작위에 대한 심판청구를 심리·재결하기 위하여 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사·특별자치도지사 소속으로 행정심판위원회가 설치되어 있으며, 중앙행정심판위원회와 같은 합의제 행정관청으로서의 성격을 가지고 있다.

시·도 행정심판위원회는 위원장 1명을 포함하여 50명 이내의 위원으로 구성된다. 행정심판위원회의 위원장은 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사가 되고, 위원장이 없거나 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없거나 위원장이 필요하다고 인정하는 경우에는 위원장이 사전에 지명한 위원, 공무원인 위원(2명 이상인 경우에는 직급 또는 고위공무원단에 속하는 공무원의 직무등급이 높은 위원 순서로, 직급 또는 직무등급도 같은 경우에는 위원 재직기간이 긴 위원 순서로, 재직기간도 같은 경우에는 연장자 순서로 한다) 순으로 위원장의 직무를 대행한다. 또한, 조례로 정하는 바에 따라 공무원이 아닌 위원을 위원장으로 정할 수도 있다.

행정심판위원회의 회의는 위원장과 위원장이 회의마다 지정하는 8명의 위원 등 9명의 위원으로 구성되고, 해당 지방자치단체의 조례로 정하는 경우에는 위원장과 위원장이 회의마다 지정하는 6명의 위원 등 7명의 위원으로 구성할 수 있다. 9명의 위원으로 회의를 구성하는 경우에는 6명 이상, 7명의 위원으로 회의를 구성하는 경우에는 5명 이상의 민간 위촉위원이 참석하여야 한다.

(3) 기타 행정심판위원회

중앙행정심판위원회와 17개 시·도 행정심판위원회 외에도 17개 시·도 교육청, 5개 고등검찰청, 4개 지방교정청, 감사원, 국가정보원, 대통령비서실, 방송통신위원회, 국회사무처, 법원행정처, 헌법재판소사무처, 중앙선거관리위원회사무처, 국가인권위원회 등에 행정심판법이 적용되는 행정심판위원회가 있다.

(4) 특별행정심판기관

「행정심판법」 제4조제1항에서 사안의 전문성과 특수성을 살리기 위하여 특히 필요한 경우에는 「행정심판법」에 따른 행정심판을 갈음하는 특별한 행정불복절차나 「행정심판법」에 따른 행정심판 절차에 대한 특례를 다른 법률로 정할 수 있도록 규정하고 있다. 즉, 「행정심판법」에 따른 행정심판을 대체하는 특별행정심판 또는 「행정심판법」에 의한 행정심판 절차의 일부에 대한 특례를 개별법에서 정할 수 있도록 하고 있다.

그러나 개별법에서 행정심판을 대체하는 특별행정심판 또는 「행정심판법」에 의한 행정심판 절차의 일부에 대한 특례를 정하고 있는 경우에도 개별법에서 규정하고 있지 아니한 사항에 대해서는 일반법인 「행정심판법」이 적용되고(제4조제2항), 특별행정심판도 행정심판의 일종이므로 「헌법」 제107조제3항의 취지에 따라 준사법절차가 준용되어야 한다고 할 것이다. 「행정심판법」 제4조제3항에서 관계 행정기관의 장이 특별행정심판 또는 이 법에 따른 행정심판 절차에 대한 특례를 신설하거나 변경하는 법령을 제정·개정할 때에는 미리 중앙행정심판위원회와 협의하도록 규정하고 있는데, 이는 특별행정심판의 난립을 방지하고 행정심판제도를 총괄하는 중앙행정기관으로서의 중앙행정심판위원회의 경험과 전문성을 입법에 활용하기 위한 것이라고 할 것이다.

「행정심판법」에 따른 행정심판을 갈음하는 특별행정심판 또는 「행정심판법」에 의한 행정심판 절차의 일부에 대한 특례를 정하고 있는 대표적인 예로 조세 관련 행정심판, 특허 관련 행정심판, 토지의 수용 및 사용 등에 관한 행정심판, 인사처분 관련 행정심판, 부당 노동행위 관련 행정심판, 국민건강보험급여·산업재해 보상보험급여·고용보험급여·국민연금급여 등 보험급여 등에 관한 행정심판 등이 있다.

한편, 개별 법률에서 정하고 있는 불복절차가 「행정심판법」에 의한 행정심판을 대체하는 특별행정심판절차를 규정하고 있는 경우에는 해당 특별행정심판이 행정심판을 대체하므로 「행정심판법」에 의한 행정심판을 청구할 수 없고, 「행정심판법」에 의한 행정심판을 청구하는 경우 부적법한 심판청구로서 각하가 될 것이다. (행정심판법 제51조)

제2절 행정심판제도의 운영

1. 행정심판 역량 강화를 통한 권익구제 확대

가. 행정심판 국선대리인제도 시행

행정심판은 국민의 권익구제와 행정의 자기통제를 위해 국민들이 자유롭게 이용할 수 있도록 문턱을 낮춘 국민을 위한 제도이다. 최근 사실관계 및 법리가 복잡한 일반사건이 증가함에 따라 행정심판 청구 시 변호사 등 대리인의 선임비율이 지속적으로 증가하고 있는 추세이나, 경제적인 사정 등의 사유로 전문가의 도움을 받지 못하는 청구인에 대한 법적·제도적인 지원은 상대적으로 미흡한 실정이다.

이에 국민권익위는 행정심판 청구인이 경제적 능력으로 대리인을 선임할 수 없는 경우 행정심판위원회에 국선대리인 선임을 신청하고, 행정심판위원회 위원장이 청구인의 대리인을 선임하여 심판업무를 대리하도록 하는 국선대리인제도 도입을 추진하였고, 이를 내용으로 한 행정심판법 개정안이 2017년 10월 공포되었다.

올해에는 국선대리인 신청절차, 지원요건 등 제도 운영에 필요한 사항을 마련하기 위해 「행정심판법」 하위법령에 대한 개정작업을 준비하였고, 9월에는 법제처 심사, 10월에는 국무회의의 의결을 거쳐 행정심판법 일부 시행령·시행규칙이 공포됨에 따라 11월 1일부터 국선대리인제도가 본격 시행되고 있다.

한편, 국선대리인제도의 효율적인 운영을 위해 성별, 지역별, 전문성 등을 고려하여 국선대리인 예정자를 위촉하고, 국선대리인 예정자 풀(Pool)을 구성하였는바, 국선대리인 신청절차, 국선대리 활동 우수사례 등을 적극 안내하고 홍보함으로서 이용자의 편의와 제도의 성공적인 정착에 차질이 없도록 만전을 기할 계획이다.

나. 행정심판 조정제도 시행

급변하는 현대사회에 공공행정의 대응성이 약화되면서 국민과 행정기관 간 다양한 유형과 크기의 분쟁이 급증하고 있으나, 행정심판은 청구인과 피청구인 중 어느

일방만이 만족을 얻을 수밖에 없는 구조로 공공갈등을 행정부 스스로 해결하는 시스템으로서 일정한 한계를 노정하고 있는 실정이다.

이에 국민권익위는 당사자의 권리 및 권한의 범위 내에서 심판청구를 신속하고 공정하게 해결하기 위해 행정심판 조정제도를 도입하는 내용의 「행정심판법」 개정을 추진하였고, 이를 내용으로 한 행정심판법 개정안이 2017년 10월 공포되었다.

올해에는 조정제도 도입에 따른 조정개시결정, 조정회의의 운영근거 등 제도운영에 필요한 사항을 마련하기 위해 「행정심판법」 하위법령에 대한 개정작업을 준비하였고, 3월 법제처 심사, 4월에는 국무회의의 의결을 거쳐 행정심판법 일부 시행령이 공포됨에 따라 5월 1일부터 조정제도가 시행되고 있다.

다. 불합리한 법령 등에 대한 시정조치 요청 등

「행정심판법」 제59조에 따르면, 중앙행정심판위원회는 심판청구를 심리·재결할 때에 처분 또는 부작위의 근거가 되는 명령 등(대통령령·총리령·부령·훈령·예규·고시·조례·규칙 등을 말한다)이 법령에 근거가 없거나 상위 법령에 위배되거나 국민에게 과도한 부담을 주는 등 크게 불합리하면 관계 행정기관에 그 명령 등의 개정·폐지 등 적절한 시정조치를 요청할 수 있고, 시정조치 요청을 받은 관계 행정기관은 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다고 규정하고 있다.

이는 행정심판제도가 개별 사건 구제에 그치는 것이 아니라 불합리한 법령 등을 개정하도록 하여 위법·부당한 처분을 사전에 예방하는 역할을 한다는 점에서 매우 중요한 의미를 가진다. 1997년에 제도가 도입된 초기에는 비교적 시정조치 요청이 활발하게 이루어졌으나, 사건 수가 많이 증가하면서 시정조치 요청이 점차 줄어들었다.

행정심판 업무가 국민권익위로 통합된 이후에는 업무의 시너지 효과를 높이기 위해 직접적인 시정조치 요청보다는 제도개선과제를 제도개선 업무를 총괄하는 부서에 제출하는 방향으로 진행되어 왔다. 2018년에는 직업안정법 시행령상 직업정보제공사업정지처분 권한의 법적 위임근거 마련 등 시정조치 요청을 3건 진행하였다.

2019년도에도 개별적인 법령의 개정이 필요한 경우는 직접 시정조치 요청을 하고, 큰 틀에서 제도의 개선이 필요한 부분은 제도 개선을 총괄하는 부서에 전달하는 방향으로 진행할 예정이다.

라. 행정심판 전문가 양성과정 운영

행정심판사건 검토 담당자들의 전문성을 제고하여 안건 검토의 질을 향상시키고 재결기간을 단축시키고자 2011년부터 국민권익 아카데미의 일환으로 '행정심판 전문가 양성과정'을 개설하여 교육을 실시하고 있다. 사건별 쟁점에 대한 이론 및 최신 판례 등 전문성을 강화할 수 있는 내용으로 진행하고 있다.

2018년에는 새롭게 도입된 행정심판 조정제도에 대한 특화교육, 행정쟁송 실무 등 내용으로 총 6회에 걸쳐 중앙행정심판위원회 비상임위원, 현 법원 조정위원, 변호사 등 관련 전문가를 초빙하여 교육을 실시하였다. 2019년에는 특정법령, 처분실무, 온라인시스템 외에도 수요조사를 통해 다양한 프로그램의 전문가 양성 과정을 진행하여 교육의 질을 높이고, 담당자들의 전문성을 지속적으로 제고하고자 한다.

〈 표 5-2 〉 행정심판 전문가 양성과정 실시

교육 일시	강사	교육 내용
'18. 2. 28.	국민권익위 고충처리국 조사관	고충처리국 조정사례
'18. 4. 30.	서울고등법원 조정위원 조홍준 변호사	조정과 협상의 커뮤니케이션
'18. 5. 16.	국민권익위 고충처리국 전문위원	고충민원 처리사례 및 조정기법
'18. 7. 25.	중앙행정심판위원회 비상임위원 임영호 변호사	행정소송의 쟁점(이론과 실무)
'18. 9. 10.		
'18. 9. 20.		

2. 현장 중심의 찾아가는 행정심판

가. 지역순회 행정심판

행정심판 사건 심리는 청구인의 주장을 직접 듣고 결정하는 방식과 제출된 서면으로 판단하는 방식이 있는데, 사건관계의 정확한 파악과 심판청구인의 만족도 제고 및 재결 결과에 대한 수용성 제고를 위해서는 청구인의 주장을 직접 듣는 구술에 의한 방식이 바람직하다. 다만, 무분별한 구술심리 허용은 회의 운영 지체 등의 문제가 있을 수 있으므로, 서면심리를 기본으로 하되 구술심리 비율을 점차 확대하고 있다.

그러나 이러한 구술심리 확대 노력에도 불구하고 지방 거주 청구인들이 구술심리에 참여하는 것이 쉽지는 않다. 특히, 생계 유지에 바쁜 지방 거주 청구인이나, 거동이 불편한 장애인은 구술심리에 참여하기가 더욱 힘들었다. 이러한 한계를 극복하기 위해 중앙행정심판위원회는 2011년부터 위원장 또는 상임위원이 직접 시·도를 순회하면서 청구인의 개별적인 사정을 청취하는 지역순회 구술청취를 추진하였다.

그러나 지역순회 구술청취는 위원회를 직접 개최하는 것이 아니라 위원장 또는 상임위원 1명이 당사자 등의 구술을 청취하여 그 내용을 위원회의 참고자료로 삼는 것으로서 곧바로 재결이 이루어지지 않는다는 점, 위원회 개최 시 또다시 구술심리에 참여해야 하는 경우도 발생하는 점 등 한계가 있었다. 따라서 보다 내실 있는 제도 운영을 위해 2014년부터 '지역순회 행정심판'을 개최하게 되었다.

2014년에 대전광역시와 대구광역시에서 처음으로 지역순회 행정심판을 개최하였다. 2014년에는 시범운영 차원에서 4명의 위원으로 구성되는 소위원회를 개최하였고, 2015년에는 중앙행정심판위원회가 세종청사로 이전함에 따라 지역순회 행정심판을 확대하여 실시하였으며, 2018년까지 매년 지역순회 행정 심판을 지속적으로 확대하고 있다.

먼저 국민권익위 서울종합민원사무소 심판정에서 본위원회와 소위원회 및 보훈·의료전문위원회를 월 1회씩 개최하였다. 이는 수도권 거주 청구인의 비율이 50%에 달하기 때문에 수도권 거주 청구인들이 구술심리에 참석하기 편하도록 하기 위함이다. 수도권 이외의 지역에서 개최한 순회심판은 경상권 3회(2월(부산), 8월(대구), 11월(울산)),

전라권 2회(5월(광주), 10월(익산)), 강원권 1회(7월(원주)) 등 총 6회 실시하였다. 2019년에는 지역 간 균형을 고려하여 수도권 순회심판 개최비율을 줄이고, 다른 지역 개최비율을 늘릴 계획이다.

지역순회 행정심판

나. 민간기업 대상 행정심판제도 설명회 개최

민간 기업부문의 행정심판제도에 대한 이해와 활용도를 높혀 위법·부당한 행정으로부터 침해받는 기업의 권익보호를 확대하고자 행정심판제도 기업설명회를 추진하였다. 2018년에는 중소기업 및 공단이 밀집된 지역을 선정하여 3월에는 부산상공회의소 소속 회원사를 대상으로, 4월에는 안산상공회의소 소속 회원사를 대상으로 기업설명회를 개최하였는데, 행정청과 지속적인 관계를 유지해야 하는 기업으로서는 행정쟁송보다는 새로 도입되는 조정제도에 큰 관심을 표명하기도 하였다.

다. 현장 증거조사

중앙행정심판위원회는 매주 수백 건의 사건을 심리·의결하고 있어 구술심리보다는 서면심리로 처리되는 사건들이 많다. 이와 같은 상황을 보완하고, 사실관계의 면밀한 조사 등을 위해 행정심판 사건 검토 담당자들이 적극적으로 현장 증거조사를 실시하고 있다.

현장 증거조사가 특히 많이 필요한 분야는 사업종류를 다투는 사건, 사업장의 운영 현황 또는 폐업 여부를 확인해야 하는 사건, 토지의 형세 및 토지 이용 현황 등을 확인해야 하는 사건, 교통사고 현장을 확인해야 하는 사건, 관련 문서의 관리 현황 및 존재 여부 확인이 필요한 사건 등이다. 현장을 확인하는 경우 외에도 양 당사자 및 참고인들의 진술을 청취할 필요가 있을 때 현장 증거조사를 하게 된다.

2017년에는 현장 증거조사가 200건 실시되었으나, 2018년에는 160여건으로 다소 줄어들었다. 2019년부터는 현장 증거조사를 보다 활발히 진행하여 현장 중심의 사건 검토가 이루어지도록 함으로써 보다 실질적이고 깊이 있는 심리가 이루어지도록 할 계획이다.

3. 행정심판 유관기관과 업무연계 강화

가. 처분기관 분야별 전문교육

국민권익위는 2009년부터 2014년까지 행정처분을 담당하는 233여 개 일선 기초자치단체 소속 공무원을 대상으로 2일 간에 걸친 행정심판, 행정소송, 행정절차, 정보공개 등에 대한 교육을 진행하였고, 2013년부터 2014년까지는 '찾아가는 행정심판제도 설명회'를 개최하여 행정심판제도 및 주요 재결례 소개 등을 통해 지방자치단체 공무원 등에게 행정심판제도를 알리기 위해 노력하였다.

그러나 기존의 쟁송교육이 분야별로 전문화되어 있지 않다는 반성에서 2015년에는 기존의 모든 교육과정을 통합하여 '처분기관 분야별 전문교육'을 실시하였다. 학교폭력, 식품위생, 입찰계약, 운전면허, 고용노동, 정보공개 등 6개의 전문분야를 선정하여 해당 분야를 담당하는 시·도, 시·군·구, 시·도 교육청(지원청 포함), 지방고용노동청, 근로복지공단, 지방경찰청 등 일선 공무원 대상으로 교육을 진행하였다. 2016년 부터는 위 전문분야교육을 일부 통합하여 운전면허 및 정보공개 2개 분야는 전문교육으로 진행하고, 식품위생 분야 등 시·도 관련 분야는 시·도행정심판위원회 전문교육으로 통합하여 진행하고 있다.

올해에는 국선대리인제도, 조정제도 등이 신규로 도입된 점을 반영하여 행정심판 실무 및 제도, 정보공개사건 주요 재결례 외에 행정심판법 개정사항 및 신설제도에 대한 소개 등을 주된 내용으로 교육을 진행하였으며 해당 분야 담당 공무원 등을 강사로 섭외하여 실무에 많은 도움이 될 수 있도록 하였다. 2019년에도 일선 공무원에게 실질적으로 도움을 줄 수 있는 분야를 선정하여 교육을 진행할 계획이다.

〈 표 5-3 〉 2018년 처분기관 전문교육 실시

분 야	일시/장소	참석자	주요 내용
행정심판제도/ 정보공개	5.31/대전	시도 행심위 담당자 등 80명	행정심판법 개정사항 정보공개 재결례 소개 강의 및 의견수렴 행정심판 실무 및 제도 소개 등
행정심판제도/ 정보공개	6.21/대전	LH 등 5개 공사공단 행정심판 관계자 127명	

나. 특별행정심판기관과의 교류·협력 추진

행정심판기관은 크게 「행정심판법」에 따라 설치되는 행정심판위원회와 전문성 및 특수성이 있어 개별법에 따라 설치되는 특별행정심판기관으로 나누어진다. 주요 특별행정심판기관에는 조세심판원, 중앙토지수용위원회, 중앙노동위원회, 인사혁신처 소청심사위원회, 교육부 교원소청심사위원회, 중앙해양안전심판원 등이 있다.

주요 특별행정심판기관 대부분이 세종청사로 이전하였고, 국민권익위가 2014년 12월에 세종시로 이전함에 따라 2015년에는 주요 특별행정심판기관과의 교류와 협력의 물꼬를 트기 위해 노력하였고, 이후에도 이러한 노력을 지속적으로 시행하였다. 2018년에는 중앙토지수용위원회, 특허심판원, 산업재해보상보험 재심사위원회 등과 상호 업무를 공유하고, 회의를 참관하는 등 교류와 협력을 시도하였다. 이를 통해 비슷하지만 서로 다른 심판 운영방식을 공유하면서 서로의 장점을 배우고, 향후 협력해 나갈 수 있는 소중한 기반을 마련하였다. 앞으로도 특별행정심판기관과의 교류를 계속 확대하여 나감으로써 행정심판이 보다 나은 권익 구제 제도로 발전해 나갈 수 있도록 협력하고자 한다.

다. 법학전문대학원생 실무수습 진행

국민권익위는 국민 권익 보호를 위한 미래 법조인력 양성을 위해 해마다 법학 전문대학원생을 대상으로 행정심판 사건 실습 등 국민 권익 보호 및 구제 절차 등을 현장에서 체험할 수 있는 기회를 제공해 오고 있다. 2011년 7월 8일 전국 25개 법학전문 대학원과 MOU를 체결하여 2년마다 갱신해 오고 있다. 2011년부터 2018년까지 해마다 법학전문대학원생 중 지원자들에게 2주간 실무수습을 진행하여, 2011년에는 13명, 2012년 14명, 2013년 17명, 2014년 12명, 2015년 7명, 2017년 12명, 2018년 8명이 참여하였다.

실무수습 내용은 행정심판사건 검토, 중앙행정심판위원회 참관, 변호사 선배들과의 대화, 국민권익위의 다양한 업무 소개, 법률검토보고서 작성 등 다양하게 진행되고 있다. 실무수습생들을 5개 심판과에 배치하고, 변호사 자격을 가진 직원을 멘토로 선정하여 실무수습생이 작성한 검토자료를 첨삭해 주기도 하였다. 실무수습에 참가한 대학원생들의 만족도가 상당히 높고, 향후 행정부 진출을 적극적으로 고려할 수 있는 좋은 계기가 되고 있다.

4. 협력하고 소통하는 행정심판

가. 제3회 모의행정심판 경연대회 실시

모의행정심판 경연대회는 국민권익 보호와 증진을 위해 일하게 될 예비 법조인인 법학전문대학원생들에게 대표적 권익구제 제도인 행정심판을 이해하고 경험할 수 있는 기회를 제공하고, 더불어 우리 국민들도 행정심판을 보다 친숙하게 느낄 수 있게 하기 위해 2016년에 처음 실시되었다.

2017년에 이어 올해 제3회 대회에도 협력기관으로 대한변호사협회, 대한 법률구조공단, 법률신문사, 법학전문대학원협의회에서 동참하였고, 전국 16개 법학전문대학원 23개 팀, 140명이 참가를 신청하였다.

2018년 7월 서면으로 실시된 예선을 통해 총 6개 법학전문대학원, 8개 팀이 본선에 진출하였다. 경연 과제는 예선에서는 국민 실생활과 밀접한 '소방공무원 채용시험 합격처분 취소처분 무효확인청구' 사건을, 본선에서는 법리 논쟁이 첨예한 '기관경고 등 취소' 사건을 제시해, 학생들이 행정심판을 통한 국민권익 보호 과정을 직접 체험하는 한편, 그간 갈고 닦은 법조인으로서의 전문성을 펼칠 수 있는 기회를 제공했다.

또한, 본선의 경우 학생들은 주어진 과제에 대해 청구인의 주장을 받아들여 구제해 주는 '인용' 팀과 해당 처분이 적법·타당하다고 판단하는 '기각' 팀으로 나누어 뜨거운 찬반 논리 경연을 펼쳤으며, 국민권익위 고위 간부와 변호사, 법전원 교수 등 외부 전문가로 구성된 심사단은 학생들의 논리력, 이해력, 해결력 등을 고루 평가하였다.

본선 경연 결과, ▲대상(국민권익위원장상, 상금 200만원)은 서울대 법전원 '동행'팀, ▲최우수상(대한변호사협회장상, 대한법률구조공단이사장상, 법학전문대학원협의회이사장상, 법률신문사장상, 상금 각 100만원)은 고려대 법전원 '행님아' 팀, 성균관대 법전원 '미네르바의 부엉이' 팀, 충남대 법전원 '활로' 팀, 경북대 법전원 '경LAW우대' 팀이 각각 수상했다. 국민권익위는 행정심판이 보다 국민에게 가까이 다가가는 제도로 성장할 수 있도록 앞으로 모의행정심판 경연대회를 더욱 발전적으로 운영할 예정이다.

제3회 모의행정심판 경연대회

나. 주요 재결례 보도자료 배포

국민권익위는 행정심판 주요 재결을 보도자료로 작성하여 적극적으로 언론에 배포하였다. 2018년에 총 34건의 보도자료를 배포하였는데, 그 대상은 매주 개최되는 위원회에 상정된 안건 중 국민생활과 밀접한 관련이 있고, 홍보 가치가 높은 것으로 매주 회의를 거쳐 선정하였으며 주요 방송사와 일간지 등을 통해 보도되었다.

다. 온·오프라인 홍보

국민권익위는 주요 재결례 보도자료 배포 외에 국민들에게 보다 친숙한 방법으로 행정심판제도를 알리기 위해 다양한 채널을 활용한 온·오프라인 홍보를 강화하였다.

2030세대 대상 인지도 향상을 이해 2018년 6월부터 12월까지 모바일 광고를 실시하였고, 9월부터 11월까지 총 3회에 걸쳐 국민들의 공감과 참여를 유도하는 SNS 이벤트를 개최하였다. 이와 함께 행정심판의 인지도를 높이고자 3월부터 4월까지 2개월간 서울 시내 6개 정류소에 시내버스 음성광고를, 8월에는 KTX 서울역사 대형 전광판에 영상광고를 실시하는 등 행정심판을 알리기 위한 적극적인 홍보를 진행하였다.

제2장 중앙행정심판위원회 운영 성과[3)]

제1절 행정심판 사건 접수·처리

2018년에 중앙행정심판위원회에 접수된 행정심판 사건은 23,043건으로 전년보다 4,875건 감소하였다. 그 중 일반사건은 819건, 보훈사건은 141건, 운전사건은 3,915건 감소하였다. 한편 처리건수는 2018년 25,153건으로 2017년 25,775건에 비해 622건이 감소하였다. 그 중 일반사건은 582건, 보훈사건은 99건이 각각 증가하였고, 운전사건은 1,303건이 감소하였다.

이와 같이 접수건수는 2017년에 비해 감소하였고, 처리건수는 2017년에 비해 일반·보훈사건은 증가하였으나 운전사건은 감소하였다. 운전사건의 접수·처리건수가 2017년에 비해 모두 감소하였는데, 이는 온라인 행정심판 초기 화면에 관련법령상 행정심판으로 구제가 불가능한 경우를 사례별로 명시하여 무분별한 심판청구를 예방한 결과로 보이며, 운전사건 접수건수의 감소에 따라 처리건수도 병행하여 감소한 것으로 파악된다.

〈 표 5-4 〉 최근 7년간 접수·처리 현황

(단위 : 건)

연도별	접수	심리·의결				인용률 (%)	취하·이송
		계	인용	기각	각하		
2012	25,317	24,987	3,983	19,974	1,030	15.9	1,015
2013	25,570	24,405	4,227	18,820	1,358	17.3	1,089
2014	25,301	25,270	4,131	19,164	1,975	16.3	1,068
2015	24,425	24,947	3,933	18,627	2,387	17.4	1,433
2016	26,730	26,080	3,901	19,315	2,864	16.8	1,699
2017	27,918	25,775	3,584	19,105	3,086	15.8	1,307
2018	23,043	25,153	3,814	18,928	2,411	16.8	1,401

3) 행정심판총괄과 김일태 사무관

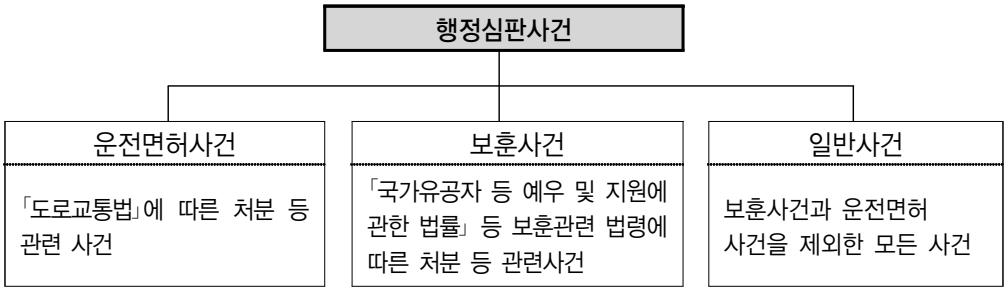
제2절 유형별 분석

1. 개 관

중앙행정심판위원회에 청구되는 심판사건은 국가행정기관의 장 또는 그 소속 행정청, 특별시장·광역시장·도지사·특별자치도지사·교육감 등 다양한 행정기관의 위법·부당한 처분이나 부작위에 대하여 다투는 사건이다.

이들 청구사건은 실무적으로 크게 3가지 유형으로 구분할 수 있다. 즉 ① 「도로교통법」에 따른 지방경찰청장 및 경찰서장의 운전면허 행정처분과 관련된 운전면허사건, ② 「국가유공자등 예우 및 지원에 관한 법률」 등 보훈 관련 법령에 따른 지방보훈청장 및 지청장의 처분과 관련된 보훈사건, ③ 운전면허사건과 보훈사건을 제외한 국가 행정기관의 장, 광역자치단체의 장 등이 행하는 모든 처분과 관련된 일반사건으로 구분된다.

[그림 5-1] 중앙행정심판위원회에 청구되는 사건유형



2018년에 중앙행정심판위원회에 접수된 사건을 유형별로 보면, 운전면허사건이 16,827건(73.0%), 일반사건이 4,912건(21.3%), 보훈사건이 1,304건(5.7%)을 차지하고 있다.

접수사건 중 운전면허사건이 가장 많은 비중을 차지하고 있는데, 이는 운전면허 행정처분 사건에 대한 불복은 「도로교통법」 상 필요적 전치주의로 인해 행정소송을 제기하기 전에 반드시 심판절차를 거치도록 하고 있는 법제도상 이유와 함께 소득수준 향상에 따른 생활 여건의 변화로 국민생활과 밀접한 관련이 있는 자가용

이용자 수가 증가함에 따라 이에 비례하여 위반행위도 증가하고 있기 때문인 것으로 보인다.

우리나라의 전체 운전면허 소지자가 2,900만 명에 육박하고, 매년「도로교통법」위반에 따른 운전면허 행정처분 건수가 수십만 건에 달하는 현실을 감안할 때 앞으로도 행정심판사건에 있어 운전면허사건은 상당한 비중을 차지할 것으로 보인다.

〈 표 5-5 〉 사건유형별 접수 현황

(단위 : 건, %)

구 분	운전면허사건		보훈사건		일반사건	
	접수	비율	접수	비율	접수	비율
2016	20,747	77.6	1,372	5.1	4,611	17.3
2017	20,742	74.3	1,445	5.2	5,731	20.5
2018	16,827	73.0	1,304	5.7	4,912	21.3

2. 일반사건

운전면허사건과 보훈사건을 제외한 처분에 대한 심판청구사건인 일반사건은 고용노동, 정보공개, 국방, 법무, 국토교통, 각종 시험, 보건복지, 학교폭력, 재정금융, 환경·문화 등 분야가 다양하다.

2018년에 처리한 건수는 5,251건으로 전년 대비 582건이 증가하였고, 특히, 인용재결 건수가 전년 대비 330건(124%) 증가한 것으로 나타나는데, 이는 특정 법인체(지역농업·축산업협동조합)에 대한 행정청의 부담금 징수가 위법·부당하다는 이유로 재결되자 전국의 200여개 관련 협동조합들이 행정심판을 청구하여 동일한 인용재결을 받은 것이 주요 원인으로 파악되고 있다. 중앙행정심판위원회는 행정청의 잘못된 행정으로 침해되는 권리를 회복시키고, 이를 널리 홍보함으로써 유사한 권리침해를 당하는 국민들이 행정심판을 통하여 침해된 권리를 회복할 수 있도록 적극적으로 노력하고 있다.

〈 표 5-6 〉 일반사건 접수·처리 현황

(단위 : 건)

구분 / 연도	접수건수	처리건수			
		소계	인용(인용률)	기각	각하
2016	4,611(17.3%)	4,600	390(18.8%)	1,685	2,525
2017	5,731(20.5%)	4,669	266(14.0%)	1,633	2,770
2018	4,912(21.3%)	5,251	596(19.1%)	2,530	2,125

일반사건은 보훈사건이나 운전면허사건보다 대부분 난이도가 높고, 관련 기록이 방대하여 사건검토에 많은 시간과 인력이 소요되는 특징이 있다. 또한 일반사건은 처분청이 중앙행정기관과 그 소속기관, 지방자치단체와 그 소속 기관 등 여러 기관인 만큼 사건의 내용도 다양한데, 인용률은 18% 정도로 6건 중 1건이 구제되고 있는 것으로 파악된다.

3. 보훈사건

보훈사건은 국가유공자, 독립유공자, 참전유공자 및 고엽제후유증 등 보훈 관련 법령에 따른 유공자나 그 유족신청과 관련한 심판사건으로서 국가보훈처, 지방보훈청 및 보훈지청의 국가유공자등록 거부처분 등에 대하여 다투는 경우가 대부분이다.

보훈사건은 일반사건에 비해 상대적으로 난이도와 복잡도는 낮은 편이나 다툼의 대상이 되는 사실이 6·25전쟁, 월남전 등과 같이 오래 전에 발생하여 상이와 관련된 기록이 없는 경우가 많아 사실관계를 정확히 밝히기 어렵고, 청구인이 주장하는 상이와 공무 수행과의 인과관계를 밝히기 위해서는 법률적 판단과 의학적 판단이 모두 필요하다는 특징이 있다.

이러한 점 때문에 보훈사건의 전문적 처리를 위하여 중앙행정심판위원회 내에 의료분야의 전문가로 구성된 보훈·의료전문위원회를 운영하고 있고, 외부전문가에 의한 감정이나 자문도 활발히 이루어지고 있다.

〈 표 5-7 〉 보훈사건 접수·처리 현황

(단위 : 건)

구분 / 연도	접수건수	처리건수			
		소계	인용(인용률)	기각	각하
2016	1,372(5.1%)	1,424	52(3.8%)	1,314	58
2017	1,445(5.2%)	1,343	42(3.3%)	1,244	57
2018	1,304(5.7%)	1,442	53(3.9%)	1,317	72

보훈사건의 인용률은 일반사건이나 운전면허사건에 비하여 다소 낮게 나타나고 있다. 이는 보훈심사 과정에서 중앙행정심판위원회의 재결례를 상당 부분 반영하여 처분 단계에서부터 적정한 처분이 이루어져 잘못된 처분이 많이 감소하였기 때문이다. 아울러, 국가유공자 등록 등 보훈 관련 처분의 대부분은 국가보훈처 소속 보훈심사위원회의 의결을 거쳐 이루어지는데, 보훈심사위원회도 외부 전문의 등으로 구성되어 나름 전문성과 객관성을 가지고 의결을 하고 있어, 의료 분야 전문가 등으로 구성된 보훈심사위원회의 의결 내용이 잘못되었다고 판단하는 것이 용이하지 않는 점 등이 반영된 것으로 보인다.

다만 사실인정과 법리적 문제에 있어서는 다소 미흡할 수 있으므로 중앙행정심판위원회는 그와 같은 사실인정의 잘못이나 법리적인 판단의 오류 등을 적극적으로 검토할 필요가 있고, 신청한 상이에 대해 관련 전문의가 공무관련성 여부 등을 적절하게 심의할 수 있도록 향후 비상임위원 위촉 시에도 내과, 신경외과, 정형외과 등 다양한 분야의 전문의를 위원으로 선임하며, 의료분야 자문위원을 포함하여 외부 전문가 자문을 적극적으로 활용하여 보훈사건의 인용률을 제고할 수 있도록 노력해야 할 것이다.

4. 운전면허사건

운전면허사건은「도로교통법」위반에 따른 운전면허의 정지·취소 처분에 대한 행정심판 청구사건으로, 연간 30만 건 정도의 행정처분이 반복적·대량적으로 이루어지고 있어 심판청구도 유사한 내용의 사건들이 대량으로 청구되고 있다.

운전면허사건은 청구인의 입장에서는 운전면허가 직업과의 연관성이 높거나 생계유지 수단인 경우가 많아 이른바 생계형 사건이라는 특징이 있다. 또한, 일반사건이나 보훈사건에 비해 청구는 많으나 법리적 쟁점이 없고, 음주운전 등 사실관계가 비교적 단순하다.

운전면허사건의 신속한 처리를 위하여 2010년 7월 개정·시행된 「행정심판법」은 운전면허사건만을 전담하여 심리·의결하는 소위원회를 운영하도록 하였다. 그리고 2011년부터 운전면허사건의 검토를 전담하는 운전사건TF를 구성하여 운영해 왔으며, 2017년 12월에는 운전심판팀으로 정식 직제화되면서 보다 체계적으로 운전사건을 처리할 수 있는 기반이 조성되었다.

〈 표 5-8 〉 운전면허사건 접수·처리 현황

(단위 : 건)

구분 / 연도	접수건수	처리건수			
		소계	일부인용(인용률)	기각	각하
2016	20,747(77.6%)	20,056	3,459(17.5%)	16,316	281
2017	20,742(74.3%)	19,763	3,276(16.8%)	16,228	259
2018	16,827(73.0%)	18,460	3,165(17.3%)	15,081	214

운전면허사건 접수건수는 전체사건 중 73%를 차지하고 있고, 최근 몇 년간 처리건수 중 인용률이 17% 정도로 유지되고 있으나, 음주운전으로 인한 인명사고에 대하여 사회적인 관심이 증가하고 있고, 음주운전에 대한 제재 강화 필요성이 강조되면서 향후 음주운전 사건에 대한 심리도 더욱 엄정하게 이루어 질 것으로 예상된다.

제3절 처리기간

행정심판이 청구된 사건은「행정심판법」제45조에 따라 피청구인 또는 위원회가 심판청구서를 받은 날부터 60일 이내에 재결을 하여야 하고, 부득이한 사정이 있을 때에는 행정심판위원회 위원장이 직권으로 30일을 연장할 수 있도록 규정하여 행정심판 청구사건이 60일, 늦어도 90일 이내에 처리되도록 하고 있다.[4)]

중앙행정심판위원회는 실제 운영과정에서 사건의 지속적 증가, 인력부족 등으로 인하여 매년 일부 사건들을 법정재결기간을 넘겨 처리하고 있는 실정이다. 특히 사건의 복잡성과 난이도가 높은 일반사건의 경우 피청구인의 답변서 제출이 법정기간인 10일을 넘겨 제출되는 경우가 많다.

중앙행정심판위원회는 재결기간의 단축을 위해 내부 업무 프로세스의 개선, 장기미결 사건 집중 관리, 실무인력의 전문성 향상 교육, 처분청에 대한 답변서 제출기간 준수 촉구 등 사건처리기간 단축을 위해 다각적인 방법으로 노력하고 있으나, 복잡하고 난이도가 높은 사건의 증가, 장기미결사건 해결에 따른 업무 과중 등으로 인해 2018년 평균 재결기간은 82.61일로 2017년 77.16일에 비해 5.45일 증가하였다. 법정 재결기간인 90일을 넘겨 처리된 사건의 비중도 2018년 6,102건(24.3%)으로 2017년 5,808건(22.5%)에 비해 294건 증가하였다. 사건의 공정한 처리 못지않게 신속한 처리도 중요하므로 앞으로 재결기간 단축을 위해 다각적인 방법으로 노력할 것이다.

〈 표 5-9 〉 연도별 사건 처리기간 현황

(단위 : 건)

구 분	총 처리건수	평균 재결기간	처리기간 내		처리기간 초과
			60일 이내	61~90일	90일 경과
2016	26,080	75.55일	15,101 (57.9%)	6,553 (25.1%)	4,426 (17.0%)
2017	25,775	77.16일	15,981 (62.0%)	3,986 (15.5%)	5,808 (22.5%)
2018	25,153	82.61일	15,774 (62.7%)	3,277 (13.0%)	6,102 (24.3%)

4)「행정심판법」
제45조(재결 기간) ① 재결은 제23조에 따라 피청구인 또는 위원회가 심판청구서를 받은 날부터 60일 이내에 하여야 한다. 다만, 부득이한 사정이 있는 경우에는 위원장이 직권으로 30일을 연장할 수 있다.
② 위원장은 제1항 단서에 따라 재결 기간을 연장할 경우에는 재결 기간이 끝나기 7일 전까지 당사자에게 알려야 한다.

제4절 구술심리

행정심판의 심리는 구술심리 또는 서면심리로 진행된다. 구술심리란 당사자가 위원회에 직접 출석하여 진술하는 것을 들으면서 심리를 진행하는 것으로서, 서면심리에 비하여 진술을 통해 선명한 인상과 느낌을 받을 수 있고, 즉각적인 질문과 답변을 통해 진상 파악·모순 발견이 쉬우며, 의문 나는 점을 쉽게 해명할 수 있어 쟁점 파악이 용이하다는 장점이 있으므로 정식쟁송절차인 재판에서는 심리의 일반원칙으로 채택하고 있다. 「행정심판법」은 당사자가 구술심리를 신청한 때에는 서면심리만으로 결정할 수 있다고 인정되는 경우 외에는 구술심리를 실시하도록 하여 청구인의 구술심리 신청권을 제도적으로 보장하고 있다.

구술심리에 대해서는 구술심리 신청에 대한 허용률 확대뿐 아니라 구술심리안내 확대와 함께 직권 구술심리도 늘려야 한다는 의견이 있는가 하면, 비상설기관으로 운영되는 행정심판위원회의 조직 특성상 구술심리를 지속적으로 확대할 경우 원활한 회의 진행과 신속한 사건처리에 차질을 빚을 우려가 있으므로 위원회의 효율적 운영을 보장하는 범위 내에서 점진적으로 청구인의 진술기회를 확대하는 것이 합리적이라는 의견도 있다.

중앙행정심판위원회는 당사자의 절차적 권리를 강화하고, 실질적인 사건 심리를 위해 구술심리를 계속하여 늘려나갈 계획이다.

제5절 집행정지 및 임시처분

「행정심판법」은 집행부정지(執行不停止)의 원칙을 채택하여 심판청구를 하여도 원칙적으로 심판의 대상이 된 처분의 효력, 그 집행이나 절차의 속행은 계속된다.[5] 다만 청구인에게 발생할 수 있는 중대한 손해를 예방하기 위하여 긴급한 필요가 있다고 인정하는 때에는 당사자의 신청 또는 직권으로 집행정지 결정을 할 수 있도록 하고 있다.

위원회의 집행정지결정이 있으면 심판의 대상이 된 당해 처분은 그 집행이나 속행이 행정심판의 재결이 있을 때까지 정지되며 재결이 있으면 집행정지결정은 그 효력을 상실한다.

집행정지제도는 집행부정지원칙의 예외적인 제도로서 그 행사에 일정한 요건이 있는데, 공공복리에 중대한 영향을 미칠 우려가 있을 때에는 허용되지 아니하고, 위원회는 집행정지를 결정한 후에도 집행정지가 공공복리에 중대한 영향을 미치거나 그 정지사유가 없어진 경우에는 직권으로 또는 당사자의 신청에 의하여 집행정지 결정을 취소할 수 있다.

이와 같이 집행정지제도는 국민의 절차적 권리를 보호하는 장치로서 중요한 역할을 하고 있으나, 본질적으로 처분 이전의 상태를 소극적으로 유지하는데 그칠 수밖에 없어 거부처분이나 부작위로 인한 권익 침해에는 대응하기 어렵다는 한계가 있다. 이에 행정심판법은 집행정지만으로는 구제받기 어려운 당사자들의 불안한 지위를 보다 적극적으로 보호하기 위해 임시처분제도를 두고 있다.

임시처분제도는 처분 또는 부작위가 위법·부당하다고 상당히 의심되는 경우에, 그로 인해 생길 수 있는 중대한 불이익이나 급박한 위험으로부터 당사자를 보호하기 위해 임시의 지위를 부여해 주는 제도로서 집행정지로 목적을 달성할 수 없는 경우에 신청할 수 있다.

---

5) 「행정심판법」
제30조(집행정지) ① 심판청구는 처분의 효력이나 그 집행 또는 절차의 속행에 영향을 주지 아니한다.

이 제도는 집행정지에 비해 요건이 훨씬 엄격하여 활용도가 높은 편은 아니나 앞으로 집행정지제도를 보충하여 권익구제의 사각지대에 있는 당사자들의 절차적 권리를 보호하는 데 크게 기여할 것으로 기대된다.

〈 표 5-10 〉 집행정지 신청 및 처리결과

(단위 : 건)

처리 / 연도	신청건수	처리결과			직권 집행정지	취하·이송
		인용(인용률)	기각	각하		
2016	1,904	269(15.1%)	1,509	49	82	86
2017	2,170	286(14.0%)	1,763	57	120	74
2018	1,949	293(15.9%)	1,550	48	105	89

〈 표 5-11 〉 임시처분 신청 및 처리결과

(단위 : 건)

처리 / 연도	신청건수	처리결과			직권 임시처분	취하·이송
		인용	기각	각하		
2016	42	0	24	6	0	10
2017	44	0	25	10	5	11
2018	46	1(3.0%)	32	9	1	4

제6절 행정심판 주요 재결례

1. [2017-12917] 퇴학처분 취소청구

【사건의 쟁점】

만취한 상태에서 타인의 핸드폰을 가지고 나와 돌려주지 않아 학교 명예를 실추했다는 이유로 한 퇴학처분이 재량권을 일탈남용하여 가혹한지 여부

【사건 개요】

청구인은 OO사관학교 3학년에 재학하던 2017. 2. 12. 04:47경 서울특별시 마포구에 있는 주점에서 충전 중이던 타인의 핸드폰을 가지고 나와 2017. 3. 23. 18:30경 서울마포경찰서에서 조사를 받을 때까지 학교 훈육계통에 보고하거나 주인에게 돌려주지 않았고, 피청구인은 2017. 4. 6. 청구인이 '사관생도 생활규정'의 건전한 음주의 범위를 벗어나 새벽시간까지 4차에 걸쳐 만취상태에 이르기까지 음주함으로써 사관생도로서 품위를 훼손하는 중대한 규정위반과 법률상 범죄행위 (절도)를 함으로써 군기문란 및 반사회적 행위로 군과 사관학교의 명예를 심각하게 훼손하였다는 이유로 학칙에 따라 청구인에게 퇴학처분을 함

【재결요지】

피징계자에게 징계사유가 있어서 징계처분을 하는 경우, 어떠한 처분을 할 것인가 하는 것은 징계권자의 재량에 맡겨진 것이고, 다만 징계권자가 재량권의 행사로서 한 징계처분이 사회통념상 현저하게 타당성을 잃어 징계권자에게 맡겨진 재량권을 남용한 것이라고 인정되는 경우에 그 처분은 위법하다고 할 것임

청구인이 외출 중 새벽시간까지 4차에 걸쳐 음주를 하였다고 하더라도 귀영 시에 주취 상태로 복귀하였다거나 달리 허가되지 않는 음주를 하였다고 보이지 않고, 타인의 핸드폰을 가지고 간 정황, 돌려주지 못하고 가지고 있었던 정황 등에 비추어 처분하거나 불법적으로 이용하는 등 불법영득의 정형적 정황도 확인되지 않으며, 검찰에서 청구인이 술에 취한 나머지 청구인의 핸드폰인 것으로 잘못 알고 이를 가지고 나왔다는 청구인의 주장이 수긍이 가고, 절취의 고의를 인정할만한 증거가 없다는 이유로 불기소 결정을 한 취지도 위와 같은 정황을 감안한 것으로 보이고, 청구인이 이 사건 외에는 규정위반의 전력이 있다는 사정도 확인되지 않으며, 사관생도가 퇴학될 경우 현역으로 입영되는 점 등을 종합해 볼 때, 이 사건 처분으로 인하여 달성하고자 하는 공공목적을 감안하더라고 청구인이 받게 될 불이익이 사회통념상 현저하게 타당성을 잃어 가혹함

2. [2017-20872] 산업재해보상보험급여액 징수처분 취소청구

【사건의 쟁점】

이 사건 본공사와 추가공사를 하나의 총공사로 볼 수 있는지 여부

【사건 개요】

청구인은 경상북도 OO시 소재 단독주택 신축공사(본공사)의 건축주인데, 2016. 7. 29. 위 건축신고 건축물에 대한 사용승인을 받고, 같은 장소에서 2016. 8. 2.부터 추가공사를 하던 중 근로자의 업무상 재해가 발생하였으며, 이에 피청구인은 청구인이 추가공사에 대한 산재보험 보험관계 성립신고를 게을리한 기간 중에 업무상 재해가 발생하였다는 이유로 2017. 8. 28. 청구인에게 지급한 보험급여액의 100분의 50에 해당하는 2,364만 6,400원의 산재보험급여액 징수처분을 함

【재결요지】

청구인이 본공사에 대하여만 건축신고를 하고 사용승인을 받은 사실은 확인되나, 청구인과 수급인 천OO가 체결한 2016. 3. 28.자 도급계약서의 특수조건에 추가공사에 관한 내용이 포함되어 있어 본공사 당시부터 추가공사를 하나의 공사로 계획하고 진행한 것으로 보이고, 본공사 건축물 사용승인을 받고 4일 후에 시작된 추가공사에 대하여 본공사와 시간적으로 분리되어 독립적으로 행하여진 것으로 볼만큼 간극이 있었다고 보기 어려우며, 추가공사가 본공사와 동일한 장소에서 행해진 것 등을 종합하면, 추가공사와 본공사는 단독주택 건축을 위한 일련의 공사로서 하나의 총공사로 보는 것이 타당한바, 이미 본공사에 대한 보험관계가 성립되어 있는 이상 청구인에게 추가공사에 대한 보험관계 성립신고의무가 있다고 할 수 없으므로, 청구인에게 한 이 사건 처분은 위법·부당함

3. [2017-8524] 체류기간 연장허가 거부처분 취소청구

【사건의 쟁점】

청구인에게 대한민국에 체류해야 할 불가피한 사유가 있는지 여부

【사건 개요】

청구인(1992년생, 남)은 베트남 국적자로서 2015. 12. 28. 일반연수(D-4) 체류 자격으로 입국하여 체류하다가 2017. 4. 10. 피청구인에게 체류기간연장허가 신청을 하였으나, 피청구인은 2017. 4. 13. 청구인에게 국내체류불가피성 미입증을 사유로 「출입국관리법 시행령」 제33조에 따라 체류기간 연장허가 거부처분을 하였음

【재결요지】

청구인은 산업재해로 인한 손해배상 청구소송이 진행 중으로 「기타(G-1) 자격 체류관리지침」 따른 기타(G-1) 체류자격 부여 대상자임에도, 피청구인은 청구인이 출국하여 부재할 경우라 하더라도 소송 진행이 어렵다거나 불리한 판결이 내려질 가능성이 있는 소송에 해당하지 않는다는 등의 사유로 이 사건 처분을 하였는데, 비록 대리인이 소송을 진행한다 하여도 대리인과 의뢰인의 소송에 필요한 정보교환 및 상호협력이 중요하고, 청구인의 손해배상 청구소송에 대해 법원에서 신체감정을 하지 않는다고 단정할 수도 없는 점 등에 비추어 볼 때, 피청구인이 한 이 사건 처분은 지나치게 가혹하여 재량권을 일탈·남용하여 위법·부당하다고 할 것임

4. [2018-4339] 체당금지급대상 확인불가통지 취소청구

【사건의 쟁점】

청구인이 임금을 목적으로 사업주에게 근로를 제공한 근로자에 해당하는지 여부

【사건 개요】

청구인은 경상남도 OO시에 소재한 주식회사 OO이엔지에서 2014. 10. 28.부터 2016. 12. 31.까지 근로자로 근무하였다고 주장하며 2017. 8. 25. 피청구인에게 체당금 등 확인신청을 하였으나, 피청구인은 청구인이 위 사업장의 지분 30%를 소유한 「상법」 상의 이사로 등록되어 있음이 확인되었다는 이유로 2017. 9. 11. 청구인에게 체당금지급대상 확인불가통지를 함

【재결의 요지】

청구인은 이 사건 사업장 설립 시 세금 문제 등으로 박OO의 부탁으로 이사로 선임되었으며, 박OO으로부터 2015. 12. 1. 송금 받은 금액과 청구인 지분의 출자금액이 1,500만원으로 정확히 일치하고, 피청구인의 수사과정에서도 청구인은 총무 담당 근로자로 인정되었으며, 임금 형태도 월급 250만원을 받아 월정액 근로자 19명의 평균 월급여액이 350만 1,579원과 비교할 때 임원급의 급여라고 보기는 어려워, 청구인은 이 사건 사업장에서 박OO의 상당한 지휘·감독 아래 임금을 목적으로 근로를 제공한 「근로기준법」 상의 근로자라 할 것임

5. [2017-26118] 참전유공자 등록거부처분 취소청구

【사건의 쟁점】

청구인이 6·25전쟁 당시 민간인 간호원으로 참전하였는지 여부

【사건 개요】

청구인은 OO도립병원 간호원으로 근무 중 6.25전쟁이 발발하여 1951년 3월까지 부산 제5육군병원, 포항도립병원 등에서 민간인 간호원으로 6·25전쟁에 참전하였다며 2017. 6. 27. 피청구인에게 참전유공자 재등록신청을 하였으나, 피청구인은 고인의 참전사실이 확인되지 않는다는 이유로 2017. 9. 7. 청구인에게 참전유공자 등록거부처분을 하였음

【재결요지】

청구인이 2015년 처음 참전사실 확인 신청을 하였을 당시 65년 전 발발한 6.25전쟁 당시 상황이 잘 기억이 나지 않는 상황에서도 OO도립병원에서 간호원으로 근무 중 전쟁이 발발하여 부산 제5육군병원, 포항도립병원, 경남중학교에서 부상병들을 치료한 사실 등을 비교적 자세하게 기억하였던 점이나 참전유공자로 등록된 강OO, 김OO가 작성한 인우보증서 등을 고려하면, 청구인이 6.25전쟁 중 민간 간호원으로 참전하여 부상병들을 간호한 사실이 인정된다 할 것임

6. [2018-9227] 학교폭력 재심결정 취소청구

【사건의 쟁점】

학교폭력에 대한 '출석정지 7일'의 제재가 부족한 제재에 해당하는지 여부

【사건 개요】

청구인은 OO중학교 3학년에 재학 중이던 김OO(피해학생)의 어머니로, 피해학생이 같은 학교 3학년 서OO(가해학생)으로부터 학교폭력을 당했다는 이유로 2018. 2. 1. 학교폭력신고를 하였고 그 즈음 학생들은 같은 고등학교 배정통지를 받았는데, 학교폭력대책자치위원회가 학생들 졸업 직전인 2018. 2. 13. 가해학생에게 출석정지 7일 등의 결정을 한 이후 학생들은 같은 고등학교로 진학하였고, 청구인은 2018. 3. 5. 가해학생의 전학을 요청하는 재심을 청구하였으나 피청구인은 2018. 3. 27. 자치위원회 결정이 적절하다는 이유로 재심청구를 기각하였음

【재결요지】

피해학생은 약 4개월 이상 지속적인 폭력 및 금품 갈취를 당하였고, 앞니 4개가 손상되어 영구적으로 쓸 수 없거나 지속적 치료를 요하는 상태에 이르고 발로 차여 뒤로 넘어져 한동안 정신을 차리지 못하였다가 응급실로 내원하여 뇌진탕 진단을 받았을 정도이고, 가해학생은 집 옥상이나 학교 화장실 등에서 폭력을 행사하거나 '가드를 올리라'고 한 후 폭행을 하는 등 고의성도 매우 큰 반면, 이미 이성적 판단을 할 수 있는 중학교 3학년 학생임에도 피해학생이 편하게 느껴져 폭행을 하였다는 취지로 진술하였고 금품갈취 부분은 조사 당시의 진술을 번복하여 자치위원회에서 이를 부인한 점 등에 비추어 폭력행위의 심각성을 제대로 인식하고 있다거나 잘못을 충분히 반성하고 있는 것으로는 보이지 않으며, 가해학생 부모도 진정한 사과는 하지 않았고, 양측 합의가 이루어지지 않아 청구인의 모가 학교폭력신고를 하게 된 점 등을 고려하면 이 사건 처분은 부족한 제재 조치임

7. [2018-2824] 지하수개발이용 허가취소 및 원상복구명령 취소청구

【사건의 쟁점】

지하수의 이용 목적상 목욕탕의 염소이온 농도가 인체에 해가 되어 수질불량으로 지하수를 개발·이용할 수 없는 경우에 해당되는지 여부

【사건 개요】

청구인은 2017. 7. 20. 피청구인에게 지하수 개발·이용시설인 OO목욕탕의 허가기간 연장신청을 하였으나, 피청구인은 OO목욕탕이 「지하수법」 제10조에 해당한다는 이유로 2017. 10. 24. 청구인에게 지하수 개발·이용 허가취소 및 원상복구명령(이하 '이 사건 처분')을 하였음

【재결요지】

우리 위원회 직권조사한 바에 따르면 피청구인은 OO목욕탕의 염소이온농도가 '인체에 해가 되는지 여부' 와 관련하여 조사를 실시하지 않았으며 이를 입증할 만한 자료도 찾아볼 수 없는 반면 청구인은 피청구인으로부터 1993년경 지하수 개발·이용허가를 받은 후 약 25년 이상 법령 위반 사실 없이 운영해왔는데, 「공중위생관리법」 제4조제2항 및 동법 시행규칙 제4조, 별표 2에 의하면 목욕장 수질기준 항목으로 '염소이온' 농도가 규정되어 있지 않고, '해수'를 욕수로 하는 경우에도 '화학적 산소 요구량, 수소이온농도, 총대장균군'만이 항목으로 규정되어 있는바, OO목욕탕이 위치한 지역은 해수면과 가까워 지하수의 지리적 특성상 염소이온 농도가 높을 가능성이 있을 뿐만 아니라 일반적으로 목욕장 업계에는 해수목욕탕이 운영되고 있어 목욕탕의 이용목적 상 염소이온의 농도가 기준치를 초과하더라도 인체에 해가 되지 않을 가능성을 배제할 수 없어, OO목욕탕이 '지하수의 이용 목적상 염소이온의 농도가 인체에 해가 되어 수질불량으로 지하수를 개발·이용할 수 없는 경우'라고 단정할 수 없으므로 피청구인의 이 사건 처분은 위법·부당함

8. [2018-2023] 고용유지지원금 지급거부처분 취소청구

【사건의 쟁점】

청구인의 본사, 서울지점 및 제7공장을 별개의 사업장을 볼 수 있는지 여부

【사건 개요】

청구인은 청구인의 지점인 제7공장에 대하여 2017. 8. 1.부터 2017. 8. 31.까지 고용유지조치(휴업)를 실시한 후 2017. 9. 28. 피청구인에게 이 사건 사업장의 2017년도 8월분 고용유지지원금을 신청하였으나, 피청구인은 청구인이 고용유지조치기간과 이후 1개월 동안 청구인의 서울지점에서 근무하던 김OO, 김△, 신OO, 청구인 본사에서 근무하던 최OO, 권OO 등 5명의 근로자들(이 사건 근로자들)을 고용조정으로 이직시켰다는 이유로 2017. 11. 7. 청구인에게 고용유지지원금 지급거부처분을 하였음

【재결요지】

청구인 본사 및 서울지점과 제7공장은 고용보험이 별도로 가입되어 있고 장소, 본사, 피보험자수, 보험성립일자 등이 다르며, 청구인은 고용유지조치계획신고 당시 신청 사업장을 제7공장으로 특정하였고 고용유지조치 대상자 수를 제7공장의 피보험자수 전체를 대상으로 하였으며, 청구인은 본사 등의 관리직 및 물류직과 제7공장의 근로자에 대한 인사고과일정, 평가기준, 평가방법을 달리 적용하고 있고 근태관리 역시 별도로 시행하고 있고, 사무직 종사자와 매장근무자에게는 별도의 청구인 취업규칙이 적용되고 있는 점 등을 종합하여 볼 때, 「고용보험법」 적용 시 제7공장은 청구인 본사 및 서울지점으로부터 독립된 별개의 사업장으로 봄이 타당하므로 이 사건 처분은 위법·부당함

9. [2017-26933] 체류기간 연장허가 거부처분 취소청구

【사건의 쟁점】

청구인이 외국에 거주하는 대한민국 국민인 미성년 자녀의 양육(경제적 지원)을 위하여 우리나라에 체류할 필요성이 있는지 여부

【사건 개요】

청구인은 베트남 국적의 외국인으로서 2005. 7. 5. 결혼이민 사증(F-6)으로 대한민국에 입국하여 체류하다가, 2017. 6. 12. 피청구인에게 결혼이민 체류자격의 체류기간 연장허가를 신청하였으나, 피청구인은 2017. 8. 23. 청구인에게 '혼인 미동거 등'을 이유로 출국기한을 2017. 9. 6.로 하여 체류기간 연장허가 거부처분을 하였음

【재결요지】

이 사건 처분 당시 청구인과 배우자는 정상적인 혼인생활을 유지하고 있다고 보기 어려우나, 이 사건 처분이 있기 전 청구인이 영주자격 신청을 함에 따라 실시된 실태조사 보고서상 청구인의 배우자는 재정능력이 없는 것으로 조사되어 가정 내에서의 원만한 경제생활이 어려웠던 것으로 보이고, 청구인과 배우자의 혼인관계에서 출생한 자녀 천○은(2006. 6. 28.생)은 현재 베트남에 있는 청구인의 원 가족과 생활하고 있으나, 미성년 자녀를 양육할 책임은 청구인의 원 가족이 아닌 청구인에게 있으며, 미성년 자녀는 대한민국 국적으로서 언제든지 대한민국으로 귀국할 수 있고, 위 자녀 양육을 위하여 청구인의 지원이 필수적인 것으로 보이는바, 2005년 우리나라에 최초 입국한 이후 이 사건 처분을 받을 때까지 10년 이상을 계속하여 우리나라에 체류하면서 베트남에는 청구인의 경제활동을 위한 기반이 없을 것으로 보이는 점 등에 비추어 볼 때, 청구인이 우리 국민인 미성년 자녀의 양육을 위하여 우리나라에 체류할 필요성이 있는 것으로 보이므로, 피청구인이 청구인과 배우자와의 혼인 미동거 등의 사유 및 이혼하여 혼인관계가 단절되었다는 사실만으로 국내에 체류자격이 없다고 판단하여 행한 이 사건 처분은 재량권을 일탈·남용한 행위로서 위법·부당함

10. [2017-28337] 도산등사실인정 거부처분 취소청구

【사건의 쟁점】

청구인이 근로한 사업장의 사업이 폐지되었거나 폐지과정에 있는지 여부

【사건 개요】

청구인은 주식회사 OO테크놀로지에서 2016. 6. 13. 퇴직한 근로자로서 2017. 3. 22. 피청구인에게 도산등사실인정을 신청하였으나, 피청구인은 위 사업장의 사업이 폐지되었거나 폐지과정에 있지 않다는 이유로 2017. 8. 10. 청구인에게 도산등사실인정 거부처분을 하였음

【재결요지】

이 사건 회사의 대표이사인 이OO은 상시근로자가 4명이라고 진술하고, 근로자 ○○○ 및 □□□도 재직 중이라고 진술하였으나, 우리 위원회 직권조사 결과 ○○○ 및 □□□은 2017. 7. 1. 고용보험을 상실한 것으로 확인되고, 현장조사 실시결과 당시 동 건물에서 근무 중인 근로자는 없는 것으로 확인되어 이 사건 회사에 상시근로자는 없는 것으로 보이며, 이 사건 회사가 OO메트로와 매달 60만원을 지급받기로 한 전기절감액 산정 협약만으로는 회사운영을 위한 자금확보에 어려움이 있을 것으로 보이고, 부채가 약 1억 2500만원이고 체불임금을 지급할 자산이 없으나 구체적인 해결 전망이 제시되지 않고 있으며, 이 사건 회사는 처분일로부터 얼마 지나지 않아 직권폐업(20917. 9. 29.) 되었는바, 이 사건 회사는 사업이 폐지되었거나 폐지과정에 있다고 볼 수 있으므로 피청구인의 이 사건 처분은 위법·부당함

제3장 온라인 행정심판 허브시스템 구축·운영[6)]

제1절 추진배경

1. 온라인 행정심판 허브시스템 개요

온라인 행정심판 (허브)시스템은 국민에게 언제, 어디서나 소관 심판기관 구분 없이 인터넷을 통해 행정심판 청구부터 재결결과 확인까지 원스톱 서비스를 제공하고, 처분 및 심판기관에게는 접수·답변·검토·재결 및 송달에 이르기까지 모든 행정심판 업무를 온라인으로 처리할 수 있도록 지원하는 정보시스템이다.

2. 구축 배경

다양한 행정처분을 소관에 따라 각각의 심판기관이 관할하고 있어 오프라인을 통해 행정심판을 청구할 경우 국민은 직접 소관 위원회를 직접 찾아가거나 우편을 통해 청구서를 제출하는 등 불편을 겪어야 했다. 또한, 시·도 행정심판위원회 간 인용률 차이로 인해 지역에 따라 권리 구제의 차별이 발생하고 있어 행정심판 제도에 대한 공평성과 신뢰성을 저하시키는 원인 중 하나로 지적되어 왔다.

이러한 행정심판제도 운영상의 문제점을 개선하기 위해 온라인 통합 창구를 통해 행정심판을 청구·확인할 수 있도록 하고, 각 심판기관에서는 유사한 사건에 대한 행정심판 재결례를 상호 공유할 수 있도록 하는 행정심판 정보화가 요구되었다.

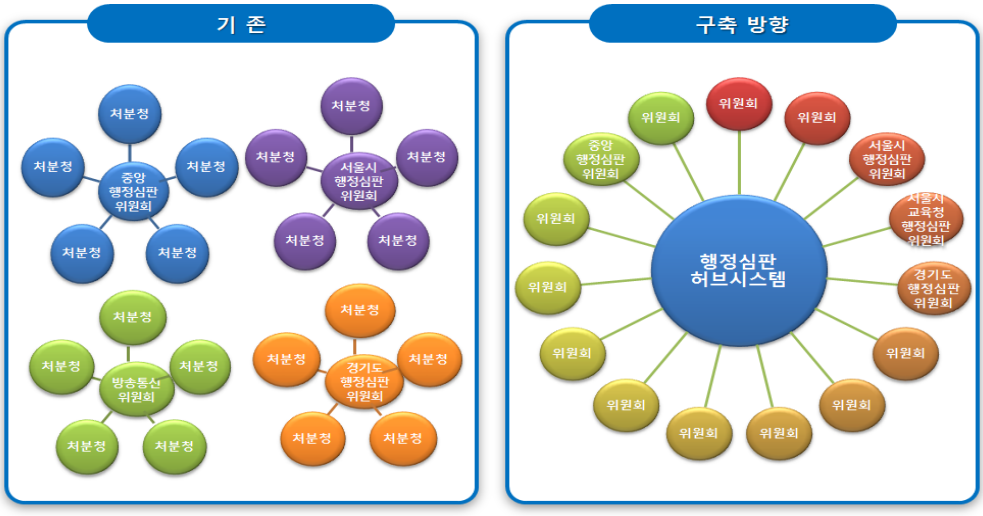
2012년 기준으로 중앙행정심판위원회 등 몇몇 기관만이 온라인을 통해 사건을 접수·처리 할 수 있는 정보시스템을 운영하고 있었고, 대다수의 심판기관들은 예산 및 인력 확보 문제 등으로 정보화 환경을 미처 갖추지 못하고 있는 실정이었다.

6) 행정심판총괄과 김종승 주무관

3. 추진경과

이러한 배경에 따라 국민권익위(중앙행정심판위원회)에서는 청구인이 인터넷을 이용하여 간편하게 행정심판을 청구할 수 있도록 하고, 행정기관은 정보시스템을 통해 심판업무를 효율적으로 수행할 수 있도록 지원하는 행정심판 허브시스템 구축사업을 2013년에 착수하여 2016년에 최종 완료하였으며, 사업 기간 동안 총 63개 위원회에 대한 시스템을 구축하였다.

[그림 5-2] 온라인 행정심판 (허브)시스템 개념



〈 표 5-12 〉 온라인 행정심판 (허브)시스템 구축 현황

추진 일정	추진 내용	비 고
2010. 7.	온라인 행정심판 법적 근거 마련	제52~제54조 신설
2012. 9.	행정심판 허브시스템 구축 ISP 수립	
2014. 2.	1단계 6개 심판기관 서비스 개시	
2015. 1.	2단계 15개 심판기관 서비스 개시	누적 21개 위원회
2016. 1.	3단계 21개 심판기관 서비스 개시	누적 42개 위원회
2017. 1.	4단계 21개 심판기관 서비스 개시	누적 63개 위원회
2018. 1.	1개 심판기관 서비스 개시	누적 64개 위원회
2019. 1.	2개 심판기관 서비스 개시	누적 66개 위원회

제2절 시스템 구축 및 운영

1. 시스템 구축

2016년 기준으로 온라인 행정심판 (허브)시스템 구축 기관은 4개 국가행정기관, 17개 시도 행심, 17개 시도교육청 행심, 16개 시도 및 시도교육청 소청, 4개 고등검찰청 행심, 5개 지방교정청 행심이며, 2017년 지리적표시심판 위원회, 2018년 건강보험분쟁조정위원회, 국가인권위원회 행정심판위원회에 대한 시스템을 구축하여 총 66개 위원회에 대한 서비스를 제공하고 있다.

연도별 시스템 구축 기관은 아래와 같다.

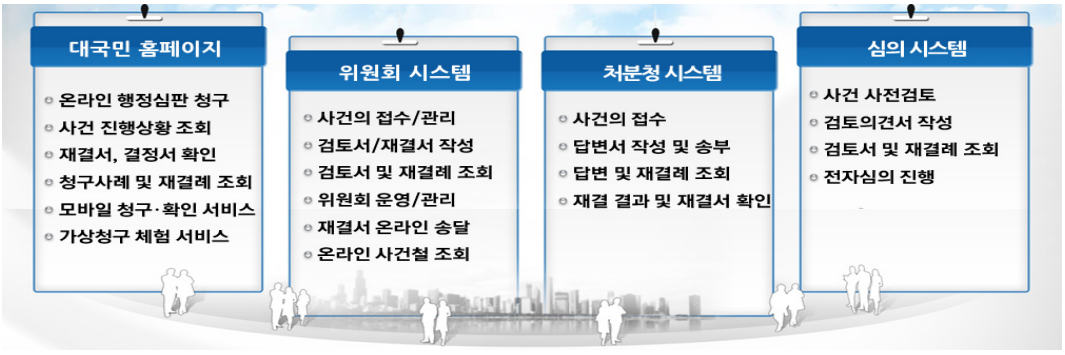
〈 표 5-13 〉 시스템 구축 기관

연도	구축 기관수	심판기관
2013년	6	중앙행정심판위원회 서울특별시, 부산광역시, 제주특별자치도, 경기도교육청 행정심판위원회 서울지방교정청 행정심판위원회
2014년	15	강원도·경기도·광주광역시·대구광역시·울산광역시·경상북도·경상남도 행정심판위원회 강원도·광주광역시·대구광역시·경상북도·경상남도 교육청 행정심판위원회 서울고등검찰청 행정심판위원회 강원도, 경기도 소청심사위원회
2015년	21	인천광역시, 전라북도, 전라남도, 충청북도, 충청남도, 대전광역시, 세종특별자치시 행정심판위원회 서울특별시, 충청북도, 대전광역시, 인천광역시, 전라남도, 전라북도, 울산광역시, 제주특별자치시 교육청 행정심판위원회 방송통신위원회, 대전지방교정청, 부산고등검찰청 행정심판위원회 울산광역시, 전라남도, 서울특별시 교육청 소청심사위원회
2016년	21	헌법재판소 대전·대구·광주 고등검찰청 대구·광주 지방교정청 세종교육청, 충남교육청, 부산교육청 장기요양심판위원회(복지부) 부산, 광주, 세종, 대전, 대구, 제주, 충북, 충남, 경북, 경남 소청심사위원회 경기교육청 소청심사위원회
2017년	1	지리적표시심판위원회
2018년	2	건강보험분쟁조정위원회, 국가인권위원회 행정심판위원회

온라인 행정심판 시스템은 4개의 서브시스템으로 구성되어 있으며, 국민(청구인)에게는 인터넷을 통한 행정심판 청구, 결과 확인, 모바일 및 가상청구체험 서비스를 지원하고 있으며, 기관 대상으로는 심판사건 접수, 검토, 재결 및 송달까지 모든 행정심판 절차를 시스템을 통해 처리 할 수 있는 기능을 제공한다.

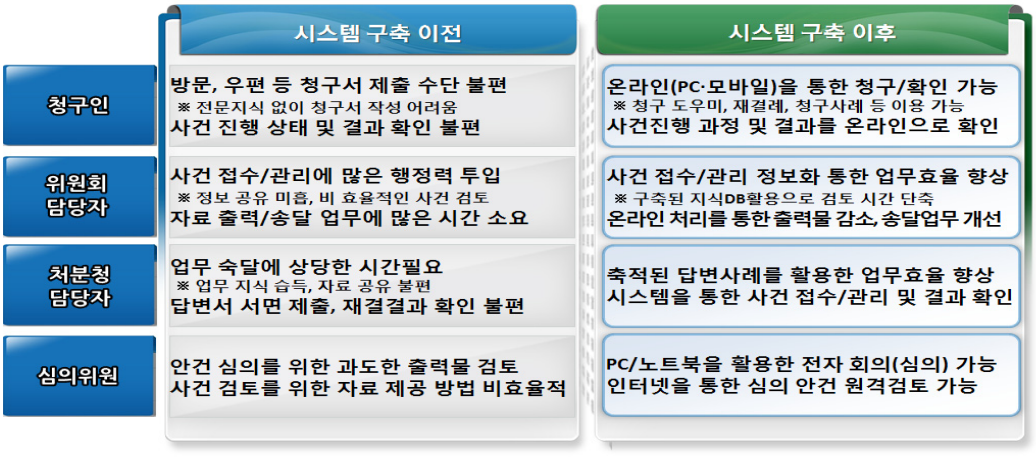
온라인 행정심판 시스템의 주요 기능은 아래와 같다.

[그림 5-3] 시스템 주요 기능



온라인 행정심판 서비스를 이용함으로써 청구인 측면에서는 행정심판 절차 진행에 있어 어렵고 불편한 점을 해소 할 수 있게 되었고, 기관 측면에서는 업무 처리 방식 개선을 통해 업무 효율성 및 생산성 향상 등을 얻을 수 있게 되었다.

[그림 5-4] 시스템 구축 효과



2. 시스템 운영 및 이용활성화

온라인 행정심판 (허브)시스템 구축사업이 완료되어 본격적인 운영 단계에 접어듦에 따라 국민권익위는 안정적인 서비스 제공에 우선 집중하고 있으며, 보다 많은 이용자들이 시스템을 효과적으로 이용 할 수 있도록 다양한 홍보·교육 등 이용활성화 활동을 전개하고 있다.

또한, 시스템을 안정적이고 전문적으로 운영하기 위해 시스템 운영을 민간 전문업체에 위탁운영하고 있으며, 온라인 행정심판을 이용하는 국민 및 기관사용자의 문의 및 불편사항을 실시간으로 응대·지원하기 위해 헬프데스크를 운영하고 있다. 2018년 시스템 운영팀에서는 5,947건의 품질개선 활동을 수행하였고, 헬프데스크에서는 39,666건의 전화상담 건을 처리하였다.

〈 표 5-14 〉 시스템 운영 현황

구분	품질 개선 활동	전화 상담(help desk)
내역	5,947건	39,666건

국민권익위에서는 온라인 행정심판 (허브)시스템을 이용하는 기관 사용자 지원을 위해 이용기관 (위원회/처분청) 심판업무 담당자를 대상으로 시스템 사용법 실습교육을 매년 권역별로 진행하고 있으며, 2018년에 진행한 교육은 아래와 같다.

〈 표 5-15 〉 사용자 교육 현황

대상 기관	일시	장소	참석 인원
충청남도	4.26.	충청남도 공무원교육원 소강당	93
전라북도	5.16.	전라북도 전산교육장	26
대전광역시, 대전지방교육청, 충청북도교육청	5.23.	대전광역시 전산교육장	21
강원도	6.8.	강원도 전산교육장	13
경상북도, 대구광역시, 대구고등검찰청	6.14.	대구광역시 공무원교육원 전산교육장	26
서울지방교정청	6.25.	서울지방교정청 회의실	18
세종특별자치시교육청	7.11.	세종교육연구원	18

대상 기관	일시	장소	참석 인원
서울시, 서울시교육청	9.7.	서울시교육청 정보화교육실	29
경상남도	9.11.	경상남도 전산교육장	9
광주광역시, 전라남도교육청	9.28.	광주광역시 정보화교육장	12
부산광역시, 부산고등검찰청	10.4.	부산광역시 전산교육장	20
제주특별자치도	10.11.	제주특별자치도 인재개발원 전산교육장	15
광주지방교정청, 광주고등검찰청	11.1.	정부광주합동청사 정보화교육실	20

또한, 온라인 행정심판 이용 활성화를 위해 온/오프라인 매체를 통한 다양한 홍보활동을 전개하여 보다 많은 국민이 온라인 행정심판을 인지하고 이용 할 수 있도록 노력하고 있다. 주요 추진 내용으로는 공공기관 키오스크 및 승강기 모니터에 행정심판 홍보 영상을 송출하였고, SNS 채널을 활용한 온라인 광고, 전광판 및 버스 광고 등 옥외광고를 실시하였다.

〈 표 5-16 〉 홍보 현황

매 체	추진 내용
방송	KTV 1일 20회(7개월)
온라인	SNS 이벤트 3회(3개월), 모바일 광고(6개월), 포털사이트 검색 광고(6개월)
옥외광고	서울역 전광판 광고(8.15~8.30), 서울시내버스 광고(3.25.~4.24.)
건물 내 모니터	인천국제공항공사, 한국철도공사 등 공공기관 건물 내 승강기 모니터, 키오스크 등(2개월)

제3절 성과 및 향후계획

1. 성과

온라인 행정심판 (허브)시스템을 통해 2018년 기준 연간 약 33천여 건의 심판사건을 처리 하였으며, 이중에 청구인이 온라인으로 청구하는 비율은 2017년 28.4%, 2018년 29.8%로서 점차 증가하는 추세에 있다.

〈 표 5-17 〉 처리 현황

(64개 기관)

연도	총 접수건수	온라인 청구	온라인 비율	증감
2017년	38,800	11,005	28.4%	
2018년	33,921	10,099	29.8%	1.4%p

국민 입장에서 보면 온라인 행정심판 시스템(www.simpan.go.kr)을 통해 언제 어디서나 인터넷으로 간편하게 심판청구를 할 수 있게 되었고, 사건 진행상황 및 재결결과 확인 등 모든 행정심판 절차가 서면으로 진행하는 것보다 빠르고 신속하게 원스톱(One-Stop)으로 진행할 수 있게 되었다.

또한 시스템에 등록된 각종 재결례(3만여 건), 청구사례(2천여 건) 및 청구 도우미 기능 등을 활용하여 관련 전문가의 도움 없이도 행정심판을 손쉽게 청구할 수 있게 되어 별도 비용 없이 사회적 약자가 권리구제를 받을 수 있는 기회가 확대 되었다. 게다가 모바일을 통해서도 PC와 동일하게 행정심판 서비스를 받을 수 있어 공간적 제약 없이 쉽고 편리하게 행정심판제도를 이용할 수 있다는 장점이 있다.

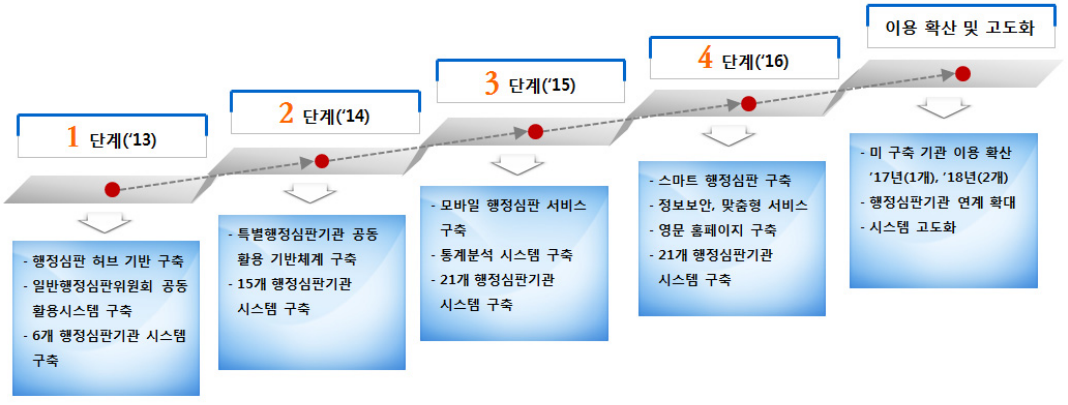
기관 입장에서는 여러 심판기관이 온라인 행정심판 시스템을 공동 활용함으로써 행정심판 정보시스템 구축 및 운영 예산을 획기적으로 절감할 수 있고, 국가차원의 행정심판 정보화 기반을 구축함 따라 향후에 보다 발전된 선진화된 국민권리구제 지원시스템으로 도약할 수 있는 토대를 마련했다고 할 수 있다.

또한, 행정심판 청구서 접수, 답변서 작성 및 송부 등 처분청 업무, 재결서 작성 및 송달 등 모든 심판업무를 온라인을 통해 처리 할 수 있게 됨에 따라 처리 비용 절감 및 행정 효율성 등이 크게 향상 된 것으로 평가 할 수 있다.

2. 향후 계획

국민권익위는 2018년 기준으로 총 64개 기관에 대해 온라인 행정심판 서비스를 제공하고 있으며, 2019년에는 건강보험분쟁조정위원회(보건복지부), 국가인권위원회 행정심판위원회 온라인 행정심판 서비스 제공이 예정되어 있는 등 지속적으로 시스템 이용기관을 연계·확대해 나갈 예정이다.

[그림 5-5] 연도별 온라인 행정심판 시스템 구축현황



또한, 온라인 행정심판 (허브)시스템의 체계적인 운영 관리 및 서비스 품질 관리 체계 확립을 통해 국민이 보다 편리하게 행정심판 관련 절차를 진행 할 수 있도록 지원하고, 많은 국민이 온라인 행정심판을 인지하고 이용 할 수 있도록 온/오프라인 매체를 활용한 다양한 대국민 홍보활동도 적극 추진할 예정이다.

제6편
국민소통을 통한 정책 환류 강화

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

제1장 국민중심의 소통 시스템 운영
제2장 국민콜110(정부민원안내) 운영
제3장 민원 빅데이터 분석을 통한 정책 개선
제4장 민원 상담안내 내실화

제1장 국민중심의 소통 시스템 운영[1)]

제1절 국민신문고 운영

1. 원스톱(One-Stop) 소통시스템 구현

국민권익위는 국민과 정부 간 소통창구 역할을 충실히 수행하기 위해 "국민의 작은 소리도 크게 듣겠습니다" 라는 슬로건 아래 모든 행정기관에서 개별적으로 운영하던 민원, 국민제안, 정책참여 등의 대국민 창구를 통합한 범정부 국민 소통 포털 「국민신문고」를 탄생시켰다.

2005년 8월 7개 중앙행정기관의 민원, 제안, 정책참여 시스템 통합을 시작으로, 2006년 7월 모든 중앙행정기관을 통합하였고, 2008년 2월 지자체와 주요 공공기관을 연계하여 국민에게 원스톱(One-Stop) 서비스를 제공할 수 있는 기반을 마련하였다.

[그림 6-1] 국민신문고 시스템 구축 과정

시범 운영 ('03.08. ~ '05.08.)		중앙부처 통합 ('05.11. ~ '06.07.)		전 기관 확산 ('06.10. ~ '08.02.)
◦ 전자정부 로드맵 과제 확정 ◦ 7개 기관 시범운영	⇨	◦ 49개 중앙행정기관 관련 시스템 통합	⇨	◦ 246개 지방자치단체 연계 확대 ◦ 14개 주요 공공기관 연계 확대

2009년에는 사법부 민원시스템을 연계하였고, 2011년 전국 시·도교육청과 관할 교육지원청의 민원시스템을 모두 통합하여 국민신문고를 중심으로 모든 행정기관과 주요 공공기관, 사법부가 온라인상에서 정부민원과 대국민 소통 업무를 협업하여 처리할 수 있는 환경이 구축되었다.

1) 국민신문고과 원지은 주무관

가. 통합·이용 기관의 지속 확대

국민권익위는 국민 실생활과 밀접한 관련이 있는 공공기관도 국민신문고 시스템을 이용할 수 있도록 원스톱 민원서비스 인프라를 지속적으로 확대하고 있다. 각 부처에서 수립한 정책을 국민과의 접점에서 실제로 집행하는 주요 공공기관을 대상으로 국민은 손쉽게 민원을 제출하고 처리결과를 받아 볼 수 있도록 하고, 기관 간에는 온라인으로 빠르게 민원을 이송하는 등 행정서비스의 수준을 높이고자 하는 취지이다.

국민신문고와 연결된 주요 공공기관은 국민건강보험공단, 금융감독원, 한국소비자원, 도로교통공단 등이 있으며, 2018년에는 시청자미디어재단, 한국석유공사, 한국원자력연구원 등 공공기관을 추가로 확대하여 2018년 12월말 현재 국민신문고 통합·이용 기관수는 997개에 달한다.

이로 인해 국민신문고를 통해 접수·처리되는 민원은 지속적으로 증가하고 있는데, 중앙행정기관만 통합했던 2006년 연간 민원 접수·처리건수는 40만 건 수준이었으나, 2011년 107만 건, 2015년 190만 건으로 늘어났으며, 2018년에는 475만 건에 이르고 있다.

또한 2016년부터 지방자치단체의 고충·질의·건의 등 법정민원을 제외한 모든 민원을 국민신문고 시스템으로 직접 처리할 수 있도록 '국민신문고 통합운영체계'로 전환을 본격 추진하고 있다.

그간 지방자치단체는 자체 민원시스템, 새올전자민원창구 등 기관별로 다양한 시스템을 사용해 왔다. 이렇게 사용하는 시스템이 각각 다르다보니 시스템별로 본인인증 방식이나 신청·답변조회 방식도 달라져 매번 다른 시스템에 다시 접속해야 하는 불편이 있었고, 소관기관을 잘못 찾아 다른 기관으로 이송되는 경우에는 민원담당자와의 의사소통에도 혼선이 빚어지는 경우가 빈번했다. 이러한 불편을 해소하기 위해 2018년까지 경남·전남 등 157개 지방자치단체의 고충·질의·건의 민원시스템을 '국민신문고 통합운영체계'로 전환하였다. 앞으로도 지방자치단체와 협조하여 '국민신문고 통합운영' 기관을 더욱 확대해갈 예정이다.

나. 국정현안시스템과 국민신문고 연계를 통한 서비스 확대

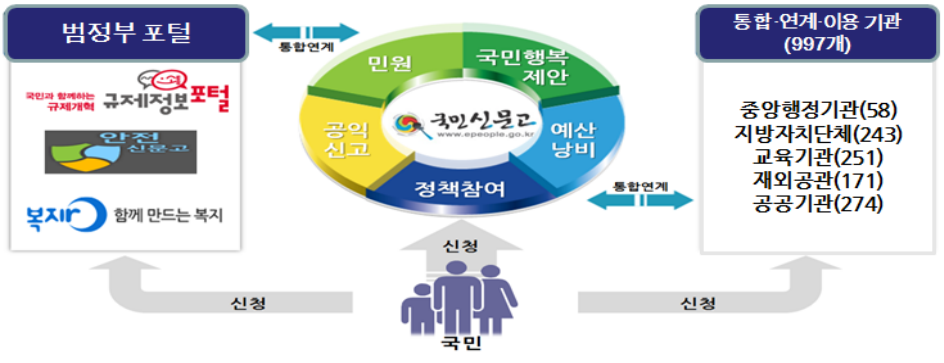
민원, 국민제안, 정책참여 서비스로 시작한 국민신문고는 통합·이용 기관의 확대뿐만 아니라 제공하는 서비스도 지속적으로 확대해 나가고 있다.

2012년에는 국민신문고에 '예산낭비신고' 기능을 설치하고 행정기관의 잘못된 예산집행 사례를 신고할 수 있도록 모든 중앙부처와 지방자치단체의 신고센터를 통합하였고, 2013년에는 '공익신고' 기능을 추가하여 국민의 건강과 안전, 환경, 소비자이익, 공정한 경쟁 등 공익을 침해하는 행위를 소관 행정·감독기관에 신고할 수 있도록 하는 등 각급 기관이 「공익신고자 보호법」에 따라 공익신고 사안을 처리할 수 있는 환경을 조성한 바 있다. 2015년에는 각급 교육청의 예산낭비신고 창구를 모두 통합하여 지방교육재정 예산낭비 신고에 대한 원스톱 처리체계를 마련하였고, 2017년에는 공공부문 갑질피해민원 신고창구를 개설하여 현재까지 21,851건의 신고가 접수 되었다.

또한, 「규제개혁」, 「안전」, 「복지」, 「한국바로알림서비스」 등 주요 정부포털과 국민신문고 간의 연계 체계를 확대하였다.

2014년 4월에 '규제개혁신문고'에 신청된 사안 중 규제 건의가 아닌 일반적인 민원은 '국민신문고 민원'으로 전환하여 처리할 수 있는 체계를 갖추고 2018년 현재까지 35,039건을 처리하였으며, 반대로 국민신문고로 제출된 민원 중 1,532건의 규제개혁 건의를 발굴하여 검토하도록 제공하였다.

[그림 6-2] 국민신문고 시스템 통합·연계 현황



다. 국내·외에서 인정받는 국민신문고

국민신문고의 국민소통과 참여기능은 세계적으로 인정받고 있다. UN 전자정부 평가의 '온라인 참여지수' 부문에서 2010년·2012년·2014년 3회 연속 1위를 달성하였으며, 2016년 아시아 옴부즈만 협회 이사회에서 AOA 회원국 참가자들에게 한국의 ICT 기술과 행정서비스를 접목한 우수 사례로 국민신문고를 소개하여 큰 관심을 모았다.

이러한 국민신문고 시스템에 대한 해외의 관심은 수출로 이어지고 있다. 특히 튀니지 정부는 2012년부터 국민신문고 시스템 도입을 검토하면서 국민권익위와 협력체계를 유지해 왔는데, 2016년에는 '국민신문고 시스템'의 튀니지 도입을 본격적으로 추진하기 위해 상호협약 및 양해각서(MOU)를 갱신하였고, 법·제도와 정보화 전문가를 현지에 파견하여 "튀니지의 시민참여확대와 투명한 정부 구현"을 위한 3단계 로드맵을 수립하여 추진했으며, 2018년 3월 튀니지 국민신문고시스템을 개통하여 정식으로 서비스를 시작하였다.

[그림 6-3] 튀니지 국민신문고(e-people)

앞으로도 국민권익위는 인도네시아·호주 등 국민신문고 관심국가들을 대상으로 국민신문고 해외진출을 다양화하기 위해 적극 협력해 나갈 계획이다.

또한, 2017년 대한민국 전자정부 50주년 기념사업의 일환으로 행정안전부에서 주관한 '전자정부 50선' 국민 참여 투표결과 국민신문고가 국민이 직접 뽑은 우수 행정서비스로 선정되어 '명예의 전당'에 헌정되는 등 국내외적으로 국민신문고의 우수성이 널리 인정받는 성과를 거두었다.

〈 표 6-1 〉 대표적인 국내외 수상 사례

- 전자정부 50주년 기념, 우수 행정서비스 10선 선정('17.11.1.)
- 한국인터넷전문가협회 「제12회 웹어워드 코리아」 '공공서비스' 분야 대상 수상('15.11.)
- UN 전자정부평가 '온라인 참여지수' 부문 2010년·2012년·2014년 3회 연속 1위 달성
- UN 공공행정상(Public Service Awards) 우수상 수상('11.6.)
- 라인하르트몬 2011 1차 심사 통과('10.8.)
- 'CeBIT 호주 2009' 전시관 운영('09.5.)
- 「e-Challenge 2008」(유럽 전자정부 및 IT 컨퍼런스) 전시부문 최우수상 수상('08.10.)
- 전자정부 5년 결산 성과보고대회 우수사례 선정, 국무총리상 수상('07.9.)
- 정부혁신브랜드대회 '국제공인브랜드'상 수상('06.11.)
- 세계 옴부즈만협회(IOI) 아시아지역 대표사례 선정('06.10.)
- 프랑스 세계전자정부대회(e-Gov) Top 10 선정('06.10.)

2. 국민신문고 민원시스템 운영

가. 국민신문고 민원서비스 품질 관리 강화

국민권익위는 국민신문고 민원 운영 관련 교육과 컨설팅 등을 지원함으로써 각급 기관의 민원처리 운용 능력 향상을 도모하고 있으며, 매년 각급 행정기관의 국민신문고 민원서비스 처리 실태의 점검하고 평가를 통해 민원처리 수준을 파악하여 대국민 민원서비스 품질을 관리하고 있다.

2018년에는 중앙행정기관, 광역지자체, 시도교육청 등 각급 기관을 대상으로 현장에서 이루어지는 민원업무 운영과 처리과정 등에 대한 종합적인 실태점검을 상·하반기(4월, 10월, 현장방문 47개 기관)에 걸쳐 실시하여 각급기관의 민원관리

역량제고는 물론 민원서비스 수준을 한 단계 성장시킬 수 있는 기반을 구축하였고, 민원처리수준 향상을 위한 기관 방문 컨설팅을 실시(24개 기관)하여 각급 기관의 민원서비스 품질 향상에 기여하였다.

또한 민원점검회의를 개최(11.27.)하여 민원 실태점검 결과를 공유하고 민원 만족도 제고방안을 논의하였으며 각급 기관의 민원처리 실태에 대해 국무회의에 보고(12.11.)하여 "민원을 통한 국민과의 소통 강화" 라는 국정기조를 확산하고 국민의 생생한 목소리인 민원의 중요성에 대하여 다시 한번 강조하였다.

기관방문 민원 컨설팅

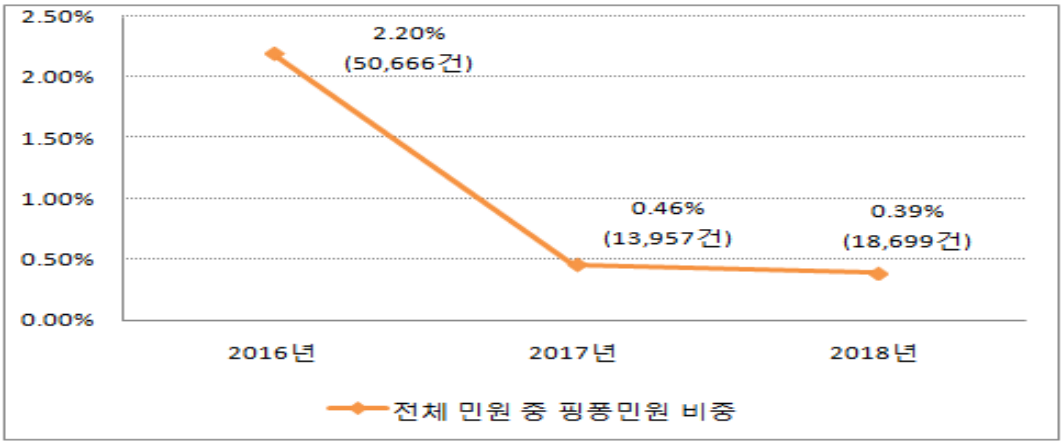
민원점검회의 개최

국민권익위는 민원처리 과정에서 관행적으로 이루어지던 기관 간 민원 떠넘기기('핑퐁민원') 행태를 개선하기 위하여 지난 2015년 '핑퐁민원 조정' 제도를 도입한 이래 지속적인 점검과 모니터링을 실시하고 민원처리기관 지정의 기준이 되는 유형별 민원분류기준표 정비시기를 단축(격월→매월)하는 등 제도의 안정적 정착을 위해 노력하였다.

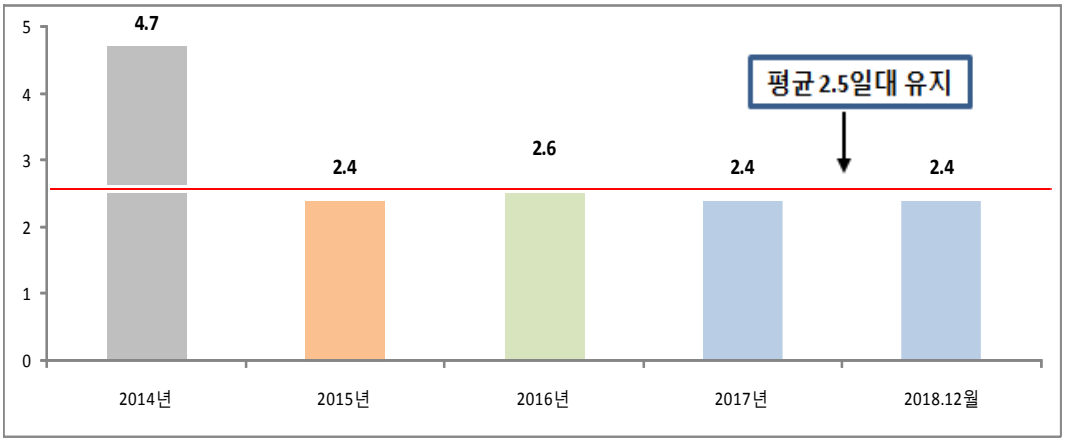
그 결과 3회 이상 이송된 핑퐁민원의 평균 접수기간은 제도 도입 이후 평균 2.5일대를 유지하여 신속한 민원접수·처리 기반을 마련하였고, 전체민원 중 핑퐁민원이 차지하는 비중을 대폭 감축시키는 성과를 거두었다.

앞으로도 국민권익위는 기관 간 민원 떠넘기기로 민원접수가 지연되는 국민불편 해소를 위해 민원분류기준표 정비· 현행화를 위해 노력하는 한편, 각급 기관에 대한 점검과 교육을 통해 신속한 민원처리 체계를 확립하는 노력을 강화할 계획이다.

[그림 6-4] 최근 3년 간 핑퐁민원 현황



[그림 6-5] 핑퐁민원 접수기간 추이



또한, 공무원의 불친절, 부조리 등에 관한 민원이 민원을 유발한 부서에 다시 배정되어 불이익을 받는 것을 방지하기 위하여 민원신청 시 기피부서를 지정하면 이를 최대한 고려하여 적절한 부서로 배정하도록 하는 기피신청 민원제도를 운영하고 있으며, 전수점검을 통해 운영실태를 점검하고, 기피신청 민원의 수용률을 민원서비스 종합평가에 반영하여 관리를 강화하고 있다.

나. 국민신문고 외국어 민원창구 운영

국민권익위는 언어장벽으로 권익구제의 사각지대에 놓인 국내거주 외국인과 재외국민이 보다 쉽게 민원서비스에 접근할 수 있도록 지난 2008년 6월 영·중· 일어를 시작으로 현재 총 14개 언어에 대해 국민신문고 「외국어 민원창구」를 운영하고 있다.

〈 표 6-2 〉 외국어 민원 서비스 언어별 개통시기

개통시기	'08.6월	'09.12월	'10.6월	'10.11월	'11.2월	'11.5월	'11.9월	'11.11월	'12.12월	'13.11월	'16.6월
언어	영어 중국어 일어	베트남어	몽골어	인니어	태국어	우즈베크어	방글라데시어	캄보디아어	스리랑카어	네팔어	러시아어 버마어

〈 표 6-3 〉 외국어 민원 접수 현황

구분	'08년	'09년	'10년	'11년	'12년	'13년	'14년	'15년	'16년	'17년	'18년
건	178	480	722	724	800	1,230	905	1,370	1,561	1,683	1,630

국민신문고 외국어 민원창구는 한글을 모르는 재외동포와 국내 거주 외국인이 자국어로 민원을 신청하면, 해당 기관에서 민원을 처리한 후 처리결과를 신청언어로 번역하여 해당 민원인에게 통보하도록 운영하고 있어 민원을 통한 국제협력과 세계화시대에 걸 맞는 국민신문고 위상을 확립하였다.

또한 국민신문고 외국어 민원 처리시스템은 이미 그 독창성을 인정받아 2014년 국가명의 특허출원에 성공한 바 있으며, 시스템 구축과 더불어 외국어 민원 홍보 리플렛을 제작하여 지자체 다문화 행사 및 외국인 근로자 지원센터·대사관 등 현장을 직접 방문하거나 관련 기관에 배포하는 등 외국어 민원 실수요자에 대한 홍보활동도 지속적으로 추진할 계획이다.

다. 민원·정책 Q&A 제공으로 민원 사전예방

국민권익위는 국민신문고 민원·정책 Q&A를 통해 중복민원 관리 및 대국민 소통을 강화하였다. 그동안 민원처리 사례나 주요 정책 등에 대한 정보를 체계적으로

관리·제공할 수 있는 시스템의 부재로 동일·유사민원, 질의성 민원 등이 반복 제기되었다. 이를 개선하기 위해 각 부처로부터 관련 정보를 제공받아 이를 체계적으로 정리한 후 국민신문고와 네이버·다음 등 민간포털을 통해 2009년부터 국민들에게 제공하고 있다. 2018년 12월 말까지 총 36만여 건의 Q&A가 누적·관리 되고 있으며, 일평균 약 70만 회씩 조회되고 있다.

[그림 6-6] 국민신문고 민원·정책 Q&A 개요

이러한 민원·정책 Q&A 서비스를 활성화하기 위해 민간포털 제공 Q&A 제목 옆에 '정부답변'을 표기하여 공신력을 제고하였고, Q&A와 생활법령정보를 연계하여 민간포털에 표출함으로써 법령정보와 사례정보를 국민들이 한 눈에 알기 쉽게 제공하였다. 또한, 민간포털 화면 최상단에 Q&A가 표출될 수 있도록 '콘텐츠 검색'과 연계하여 접근성을 강화하였다. 아울러 국민신문고 민원신청 시 신청하고자 하는 민원내용과 유사한 Q&A를 자동으로 보여주어, 민원인이 처리결과를 예측할 수 있도록 하였다.

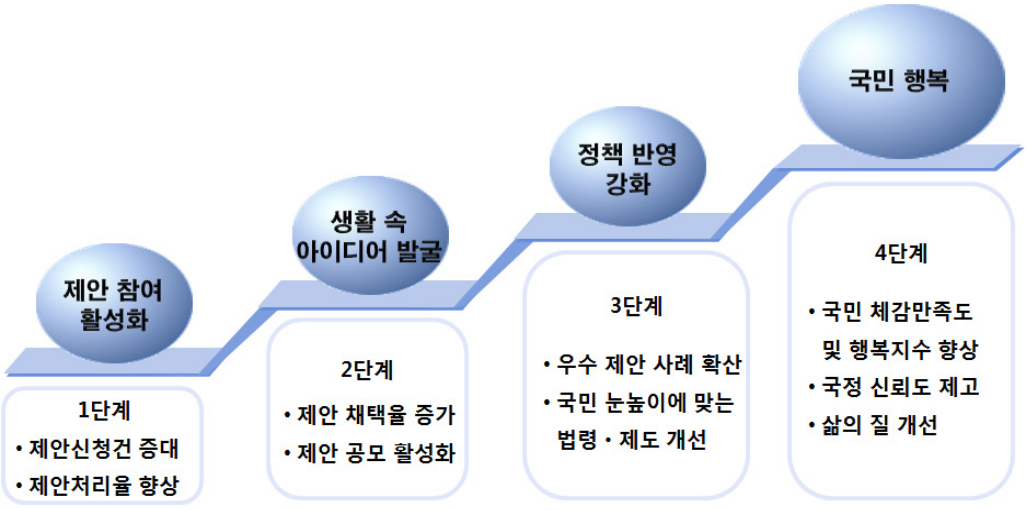
제2절 온라인 민·관 협치 기반 마련

1. 국민제안 운영 내실화

「국민신문고 국민제안」은 국민이 생활 속에서 착안한 행정 개선 아이디어를 정부업무에 반영하여 행정서비스의 수준을 향상시키고, 국민이 원하는 수요자 중심의 행정을 선제적으로 추진하는 국민신문고의 메뉴이다.

각종 법과 제도, 사업 추진 시 정부가 사전에 정밀하게 설계하지 못했거나 예측하지 못했던 문제점을 국민신문고 제안의 형태로 현장의 목소리를 청취하여, 더 나은 해결방안과 개선안을 민(제안자)·관(심사자·실시자) 협력을 통해 실현해 나가는 것이다.

[그림 6-7] 국민신문고 국민제안 운영목표



국민권익위는 제안제도·법령 주관부처인 행정안전부와 공동으로 「2018년 제안·참여 운영 기본계획」 수립하고 전 행정기관이 참석한 설명회(3.22, 세종)를 통해 각급 기관의 제안담당자들과 소통하는 시간을 가졌다.

2018년 운영 기본 계획은 국민이 제기한 제안의 신속한 처리와 함께 적극적인 자세로 접수된 제안의 채택·실시를 유도하여 국민의 정책참여 노력이 궁극적으로 정책 및 행정에 반영될 수 있는 환경을 조성하는 데에 중심을 두었다.

국민권익위는 매년 추진하고 있는 「공공기관 국민제안 운영 실태점검」 뿐 아니라 매 분기별로 각급 기관의 주요 운영실적을 집계·분석하여 기관에 제공함으로써 기관별 수준 진단 및 문제점을 조기에 해소할 수 있도록 지원활동을 전개하였다.

아울러 실태점검결과 운영 실적이 우수하거나 활성화 노력이 뛰어난 기관 및 담당자를 선정하여 포상을 통해 격려하는 등 각급 기관 운영실적에 대한 피드백을 강화하였다.

이렇듯 국민제안 운영에 대한 모니터링 및 사후관리 등 내실화를 도모한 결과, 2018년 신청된 72,955건의 제안 중 5,511건이 채택되는 성과를 나타냈으며, 앞으로도 작지만 큰 힘을 발휘할 수 있는 국민 개개인의 목소리를 국정에 좀 더 반영할 수 있도록 더 스마트한 제안 창구를 만들어 갈 계획이다.

〈 표 6-4 〉 국민신문고 국민제안 처리 현황

(단위 : 건)

연도	접수·심사건	심사후 '채택'한 건	제안채택후 실시한 건
2011	92,236	2,669	436
2012	85,033	2,785	530
2013	101,771	3,211	513
2014	106,235	3,820	666
2015	90,377	3,996	798
2016	73,270	4,256	942
2017	61,967	5,391	2,034[2]
2018	72,955	5,511	1,020

2) 2017년 고용부의 '현장노동청 제안접수 행사'로 인해 당해 연도만 특이 수치 발생('17년 고용부 제안실시 1,172건)

2. 국민의 정책참여 활성화

국민권익위는 정책의 수립·집행·평가 전 과정에서 국민과 소통하고 수요자 중심의 정책을 함께 만들어 나가기 위해 온라인 참여 창구인 「국민신문고 정책참여」와 「국민생각함」을 운영하고 있다.

가. 「국민신문고 정책참여」 운영

「국민신문고 정책참여」는 각 기관의 법령 제·개정 사항이나 국정과제 및 주요 정책에 대해 국민과 정부가 자유롭게 의견을 나눌 수 있는 온라인 소통의 장이다. 정부 각 기관은 행정절차법에 따라 동 창구를 통해 정책 수립·집행 시 국민들의 의견을 수렴할 수 있으며, 국민들은 정부 각 기관의 정책에 대한 자신의 의견을 적극적으로 제시할 수 있다.

2018년 기준 「국민신문고 정책참여」 시스템은 207개 기관의 정책참여 창구와 통합되어 운영되고 있으며, 이러한 시스템 기반을 바탕으로 한 해 동안 다양한 기관에서 총 1,865건 의 안건에 대해 전자공청회, 정책토론, 설문조사 등의 방법으로 국민과 소통하였으며, 총 49,990건의 의견이 제시되었다.

〈 표 6-5 〉 국민신문고 정책참여 등록 안건 및 참여현황

(단위 : 건)

연도	전체		전자공청회		정책토론		설문조사	
	안건	의견	안건	의견	안건	의견	안건	참여
2011	700	71,357	636	66,345	41	612	23	4,400
2012	994	51,676	906	35,341	53	3,594	35	12,741
2013	1,359	44,044	994	3,688	280	11,075	85	29,281
2014	2,869	51,588	2,085	7,716	627	10,257	157	33,615
2015	3,870	74,334	2,642	21,636	976	19,958	252	32,740
2016	3,642	90,023	2,330	20,855	964	35,991	348	33,177
2017	2,484	42,971	1,893	7,766	379	13,127	212	22,078
2018	1,865	49,990	1,696	31,383	89	4,190	80	14,417

나. 온라인 참여 플랫폼, 「국민생각함」 운영

국민권익위는 2016년 3월 28일 기존 소통 시스템의 문제점을 극복하고 다수인의 집단 지성에 의한 정책대안을 모색하는 '차세대 민·관 소통 및 협업 공간'을 마련하고자 국민신문고 시스템과 상호 보완적 효과를 발휘할 수 있는 모바일 중심의 소통 플랫폼인 「국민생각함」(idea.epeople.go.kr)을 개통하였다.

「국민생각함」은 국민 다수가 동의하는 최적의 정책 대안을 찾기 위해 아이디어 제시와 토론, 투표, 설문 등의 기능을 혼합 활용할 수 있는 기능을 제공하며, 이를 기반으로 정책 수요자인 국민이 정책 프로슈머(prosumer)가 되어 정책과 행정서비스 설계 과정에 직접 참여할 수 있도록 설계되었다.

브랜드	생각의 3단계		
국민생각함	생각의 탄생 국민의 생각을 모읍니다	생각의 발전 함께 생각을 정리합니다	생각의 완성 정책으로 생각을 실현합니다

개통한지 3년차인 신생 참여 시스템이라는 한계를 극복하고자 국민권익위에서는 더 많은 국민과 행정기관에 국민생각함을 알리기 위해 다각적인 방법으로 홍보를 실시했다.

「국민생각함」 정책참여 이벤트(총 13회) 및 정책개선 사례 카드뉴스 등을 활용한 온라인 홍보 등을 실시하고 행정기관을 상대로 「찾아가는 국민생각함 설명회(전국 권역별 총 12회, 총 184개 기관 참석)」를 개최하여 국민생각함의 구축 취지와 활용방법을 전파하였다. 특히 2018년도에는 한국정책방송원 KTV와 협업으로 국민생각함에 등재된 댓글 의견에 대해 소관 행정기관장 등이 직접 답변하고 관련 정책을 소개하는 정규 방송프로그램('박혜진의 정책&')을 추진했다.

국민권익위(위원장)	여가부(장관)	복지부(장관)

* 출처 : KTV 화면자료

한편 국민권익위는 국민참여 플랫폼 활성화를 위해 관계기관 및 민간포털과도 협업체계를 구축하여 운영하고, 오프라인에서의 활동도 활발히 추진했다.

첫째, 온라인 플랫폼 총괄 운영기관인 국민권익위는 국민참여 관련 법·제도 소관기관인 행정안전부와 맺은('16.3.28.) MOU를 2018년에 갱신하여 '국민참여 정책 및 법령 정비, 플랫폼 운영·고도화, 국민참여 모델 개발·확산, 홍보 및 교육 등 국민참여 활성화를 위한 다양한 사업에 대한 협업을 강화하고 있으며, 국민생각함을 활용한 우수사례를 발굴하기 위해 2016년부터 이어온 「국민생각함 활용 우수사례 공모전」을 2018년에도 공동 개최(「제3회 국민생각함 활용 우수사례 공모전」)하여, 일반국민과 행정기관의 우수사례 총 12건을 선정·시상 하였다.

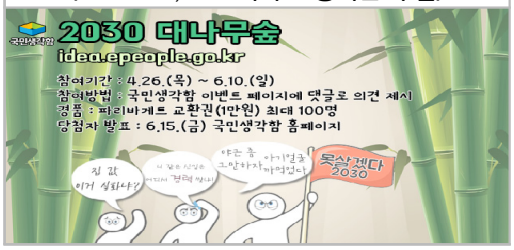
둘째, 2017년 국민권익위와 경제인문사회연구회(26개 국책연구기관 소속) 간 맺은 업무협약을 적극 활용하고 필요시 대학 교수 등 여타의 전문가들에게 요청하여, 국민생각함에서 제기된 국민 안건에 대한 전문가 자문의견을 받았다(총20회). 해당 의견은 국민들과 공유되어 성숙한 숙의과정이 이루어 질수 있도록 했다.

셋째, 공공부문 뿐 아니라 민간부문과의 협업을 통한 국민 참여의 시너지 효과를 창출하고자 2016년부터 구축된 Naver와의 협업을 확대·강화하였다. 2017년 연2회 실시 하던 「국민생각함x네이버지식인」 공동 설문조사를 2018년 연6회로 확대 실시했으며, 주요 결과에 대해서는 언론보도자료 배포 등을 통한 대국민 홍보도 처음으로 실시됐다.

* 출처 : 네이버, KTV, SBS 화면자료

넷째, 2030세대의 고민을 국민생각함을 통해 듣고, 그 결과를 활용하여 시민참여 원탁토론회('18.6.23, 서울)를 개최했다. 토론회에서는 19명의 국민생각함 우수 참여자도 참석했으며, 온오프라인에서 수렴된 의견은 소관 기관에 정책 참고자료로 전달됐다.

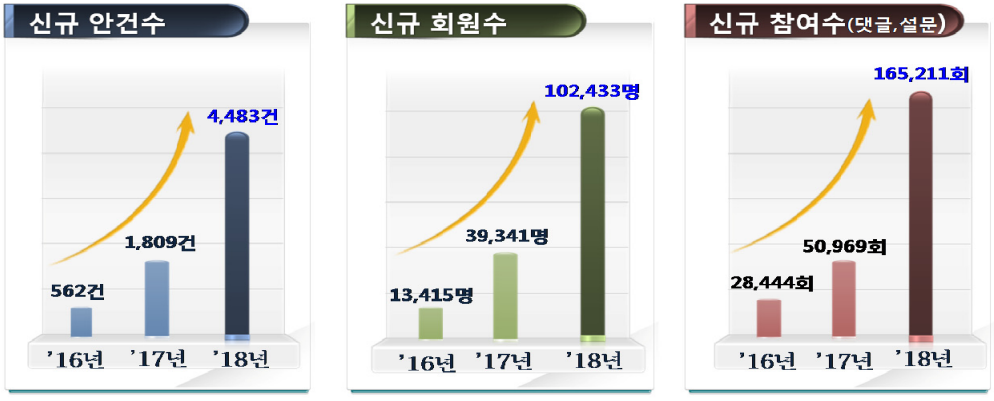
〈 on-line ,2030세대 고충의견 수렴〉



⇒

〈 off-line 시민참여 원탁토론회〉

이러한 노력의 결과, 2018년에 「국민생각함」은 안건수, 회원수, 국민참여수가 모두 큰 폭으로 상승하였다.



또한, 게시된 안건 중 국민 불편을 유발하는 불합리한 제도·행정서비스, 민원 속 개선 필요사항에 대해서는 다수인의 의견수렴과 참여자 간 토론결과를 종합하여 제도와 행정서비스를 개선하는 등의 성과를 이루었다.

〈 국민생각함 정책 및 행정서비스 개선 사례 〉

- 제도 개선(국민권익위 제도개선 권고)
  - 방탈출카페 등 화재취약시설 소방안전 개선권고 (5월), 범죄예방 건축기준 확대적용 권고(10월)
- 행정서비스 개선(기관 자율개선)
  - 제설제 소량화로 이용자 편의 제고(1월, 하남시), 민원실에 '음성증폭기 설치'(4월, 하남시), 고속도로 휴게소 장애인 편의물품 관리 개선(5월, 한국도로공사), 지진경보 문자 차별화(6월, 기상청), 군운전경력확인서 발급 체계 개선(7월, 병무청) 등

이제 「국민생각함」을 기반으로 한 새로운 민·관 협치 모델이 정립됨에 따라 누구나 정부정책에 대해 쉽고 간편하게 개인의 의견을 제시할 수 있고, 다양한 계층의 국민들이 함께 고민하며 대안을 만들어가는 모든 과정을 관련된 정보와 함께 적극 공개될 것이다.

또한 행정기관 입장에서는 업무추진을 돕는 스마트한 '의사결정 지원도구'로 활용될 것이다. 각 기관의 정책 수립과 집행 등 전반적인 정책과정에 있어서 쉽고 간편하게 다수 국민의 의견수렴이 가능해 질 것이며, 각각의 기관이 별도 시스템을 개발·구축하는 중복 개발로 인해 이에 소요되는 시간과 예산도 대폭 절감할 수 있으리라 전망된다.

〈 표 6-6 〉 플랫폼 구축·운영에 따른 변화 목표

기존 방식 (AS-IS)	새로운 변화 (TO-BE)
• 정부주도 소통 플랫폼 • 개인별 단편적 의견 제출 • 제안·토론 등 수단별로 운영 • 획일적 시스템 제공	• 국민주도 민-관 협업 플랫폼 • 집단지성을 활용한 문제 해결 • 목적별로 각종 수단 융합 운영 • 기관유형별 표준모델 개발·확산

제2장 국민콜110(정부민원안내) 운영

1. 국민콜110(정부민원안내) 운영 개요

국민콜110(정부민원안내)은 정부 업무와 관련하여 국민이 단일번호 110번을 통한 문의·신고 및 건의 등(이하 "안내상담전화"라 한다)에 대하여 민원인에게 상담·안내를 하거나 소관기관으로 중계하여 One-Call, One-Stop 서비스를 제공하기 위하여 설치되었다.

2007년 5월 10일 전국적인 110번 서비스를 개시하였으며, 국민콜110은 2013년 5월 20일 서울시 서대문구에서 정부과천청사로 이전하였다. 2016년 7월 1일 서울시 영등포구 소재에 '비긴급 신고전화 상담센터'를 추가 개소하여 시범서비스를 개시하고, 2016년 10월 25일부터 본격서비스를 개시하였다. 국민콜110은 상담사 250명(과천 138명, 영등포 112명) 규모로 운영 중이며, 2018년까지 누적 약 2천 6백만콜을 상담하였다.('18년 325만콜 상담)

안내상담은 단순문의·정형상담의 경우 콜센터에서 안내·상담 후 자체 종결 처리하고, 전문적인 내용일 경우에는 해당기관으로 연계하여 처리하는데, 기관 연계 건에 대해서는 해당 업무담당자를 직접 전화로 연결하거나 기관에서 국민에게 콜백(call back)하는 방식으로 처리된다.

국민콜110의 일일평균 평일 콜량은 2007년 5,808콜, 2008년 5,824콜, 2009년 6,251콜, 2010년 7,592콜, 2011년 8,594콜, 2012년 8,416콜, 2013년 8,446콜, 2014년 9,251콜, 2015년 9,967콜, 2016년 10,306콜, 2017년 10,868콜, 2018년 11,982콜로 지속적인 증가 추이를 보이고 있다. 또한 '응대율'은 95.2%, '서비스레벨' 86.8% 등의 운영성과를 나타내고 있으며, 상담대응 방안을 마련하고 상담사 교육을 실시하는 등 상담품질 향상을 위해 지속적으로 노력하고 있다.

2. 민원상담 접수·처리현황

가. 민원상담 일반 현황

2018년 국민콜110(정부민원안내)에서 접수한 상담은 3,254,756건으로 이 중 3,097,860건을 상담 응대하고, 총 3,333,949건을 처리하였다. 상담 응대콜 보다 처리콜이 많은 것은 민원인의 전화를 받은 응대콜 수와 국민콜110에서 민원인에게 전화를 걸어 추가로 서비스를 한 콜 수를 포함하기 때문이다. 2018년 일평균평일 인입콜수는 11,982콜로 2017년도 10,868콜보다 10.2% 증가하였고, 응대율과 서비스레벨은 각각 95.2%와 86.8%이며, 전년도와 비슷한 수준으로 안정적인 콜서비스를 제공하고 있는 것으로 분석된다.

구분	인입콜	응대콜	응대율	서비스레벨	일평균 인입콜
국민콜110 상담 현황	3,254,756	3,097,860	95.2%	86.8%	11,982

* 서비스레벨 : 응대콜 중 20초 내에 상담사와 연결된 통화의 비율
* 일평균 인입콜 : 평일 인입건/평일 근무일수

나. 전문상담 서비스

2018년 1월 22일 공정거래위원회 전문상담 시행으로 행정안전부, 통계청, 국가보훈처, 식품의약품안전처, 인사혁신처, 공정거래위원회 6개 부처의 업무에 대한 전문상담 서비스를 실시하여 856,465건을 상담하였고, 기관별로는 행정안전부 121,180건, 통계청 35,349건, 국가보훈처 282,674건, 식품의약품안전처 290,220건, 인사혁신처 18,572건, 공정거래위원회 108,470건으로 나타났다.

〈 표 6-7 〉 2018년 국민콜110 전문상담 현황

기관 / 월별	계	행정안전부	통계청	국가보훈처	식품의약품 안전처	인사 혁신처	공정거래 위원회
1월	78,550	12,260	2,858	31,387	26,833	1,849	3,363
2월	63,501	9,011	2,696	23,492	18,485	2,358	7,459
3월	75,061	10,959	3,048	27,049	23,276	1,846	8,883
4월	74,398	10,364	5,587	22,949	24,051	2,339	9,108
5월	70,085	9,893	2,855	22,144	23,957	1,616	9,620

기관 / 월별	계	행정안전부	통계청	국가보훈처	식품의약품안전처	인사혁신처	공정거래위원회
6월	69,906	8,968	3,010	24,290	22,752	1,655	9,231
7월	77,141	10,541	3,538	22,291	28,494	1,864	10,413
8월	76,784	10,785	2,539	21,568	26,259	1,166	14,467
9월	59,067	8,686	2,014	17,917	19,100	977	10,373
10월	70,567	10,416	2,746	22,840	25,335	964	8,266
11월	72,931	10,299	2,446	22,678	27,575	1,011	8,922
12월	68,474	8,998	2,012	24,069	24,103	927	8,365
계	856,465	121,180	35,349	282,674	290,220	18,572	108,470

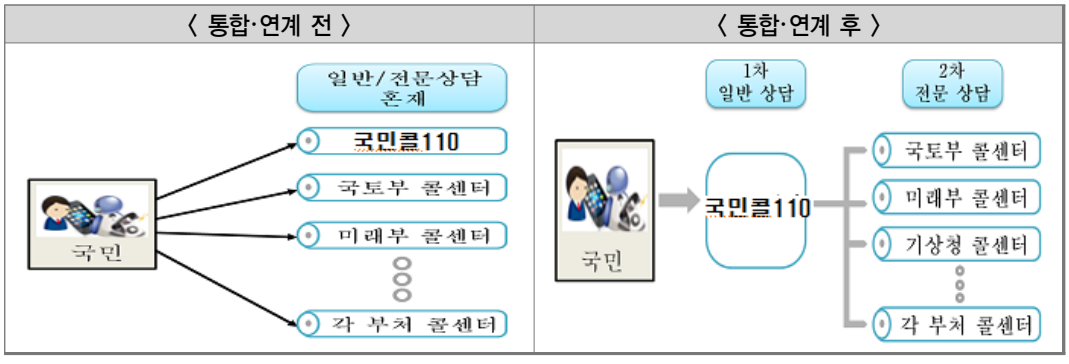
다. 110대표번호 연계사업

정부 각 기관별로 콜센터를 운영함에 따른 국민 불편 해소 및 중복투자로 인한 국가재정 운용상의 비효율을 해소하기 위해 '정부콜센터 효율적 운영방안' 결정('14.3월)에 따라 과천 소재 11개 기관 콜센터의 통합·연계를 완료하고, '114'를 통한 기관('18.10.15. 문체부, 농진청) 대표번호 문의에 대해 '110'으로 안내도 추진하고 있다.

사업 추진 경과

- '14년(4개 기관) : 국민권익위원회·해양수산부·농림축산식품부·교육부(9월)
- '15년(4개 기관) : 미래창조과학부·국토교통부·기상청·외교부(12월)
- '16년(3개 기관) : 법무부·보건복지부·관세청(12월)
- '18년(2개 기관) : 문체부, 농진청(10월, 114를 통한 기관 대표번호 110 안내 실시)

[그림 6-8] 민원상담 흐름도



11개 기관 콜센터의 해당업무 114,794건을 상담하였고, 기관별로는 해양수산부 7,246건, 농림축산식품부 38,226건, 교육부 9,775건, 국토교통부 17,968건, 외교부 3,675건, 과학기술정보통신부 10,837건, 기상청 1,152건, 보건복지부 18,047건, 법무부 7,335건, 관세청 533건으로 나타났다.

〈 표 6-8 〉 2018년 국민콜110 단일번호 상담서비스 현황

기관 / 월별	계	해양수산부	농림축산식품부	교육부	국토교통부	외교부	과학기술정보통신부	기상청	보건복지부	법무부	관세청
1월	7,575	521	2,179	879	1,057	301	748	90	1,205	560	35
2월	7,465	436	1,883	912	1,007	288	678	75	1,703	452	31
3월	9,704	637	3,300	1,069	1,451	303	812	107	1,448	534	43
4월	10,582	816	3,954	862	1,499	308	810	159	1,473	658	43
5월	12,339	662	4,588	753	2,434	363	849	204	1,847	587	52
6월	12,215	643	5,078	726	2,115	299	864	135	1,689	630	36
7월	10,465	766	3,611	707	1,671	330	1169	79	1,413	687	32
8월	9,125	552	2,922	727	1,388	294	1103	106	1,349	640	44
9월	8,678	433	2,575	655	1,179	317	954	67	1,875	573	50
10월	9,082	541	2,857	705	1,397	343	1047	76	1,359	706	51
11월	8,966	607	2,892	898	1,378	256	949	28	1,267	630	61
12월	8,598	632	2,387	882	1,392	273	854	26	1,419	678	55
계	114,794	7,246	38,226	9,775	17,968	3,675	10,837	1,152	18,047	7,335	533

라. 비긴급 신고전화 상담센터 운영

신고번호 체계 효율화를 위해 긴급 신고전화는 112·119로 통합, 비긴급 신고 및 각종 민원전화는 110번 연계·상담이 결정됨에 따라 2016년 7월부터 운영을 시작한 비긴급 신고전화 상담센터(이하 '영등포 제2콜센터')는 2018년에만 총 1,395,295콜을 처리하였다.

영등포 제2콜센터는 비긴급 신고전화를 365일 24시간 상담함에 따라 긴급기관(112·119)의 재난·안전사고 골든타임 확보에 기여하고 있으며, 인입콜량이 전년도에 비해 지속적으로 증가하는 등 비긴급 신고·상담체계가 안정적으로 정착되고 있다.

〈 표 6-9 〉 2018년 비긴급 신고전화 상담센터 상담 현황

기관	비긴급 콜센터명	상담건수	자체종결	기관연계
총계		1,395,295	1,129,972 (81.0%)	265,323 (19.0%)
(신규)16개 연계기관, 소방, 해경		100,472	63,684 (63.4%)	36,788 (36.6%)
경찰청	실종아동찾기센터(182-1)	24	11	13
경찰청	경찰민원콜센터(182-2)	37,790	19,031	18,759
경찰청	학교폭력신고센터(117)	118	65	53
한국전력공사	한국전력콜센터(123)	5,419	4,047	1,372
한국인터넷진흥원	사이버민원센터(118)	7,587	4,783	2,804
한국가스안전공사	가스안전 콜센터(1544-4500)	320	135	185
한국전기안전공사	전기안전 콜센터(1588-7500)	2,069	604	1,465
여성가족부	청소년 헬프콜(1388)	559	267	292
관세청	관세청 콜센터(125)	201	171	30
보건복지부	정신건강증진센터(1577-0199)	2,539	925	1,614
보건복지부	중앙노인보호전문기관(1577-1389)	162	67	95
식품의약품안전처	불량식품통합신고센터(1399)	1,423	1,264	159
여성가족부	여성긴급전화(1366)	934	365	569
검찰청	검찰민원상담센터(1301)	961	747	214
국방부	국방 헬프콜(1303)	69	44	25
지자체	상수도사업본부(121)	5,089	4,037	1,052
환경부	환경오염신고센터(128)	31,829	23,890	7,939
소방	소방일반(119)	3,350	3,207	143
해경	해경일반(122)	29	24	5
(기존)연계기관 : 중앙행정기관, 지자체, 주요 공공기관 (317개 기관)		1,294,823	1,066,288 (82.4%)	228,535 (17.6%)

※ 긴급기관(112·119)으로 이송된 콜수는 제외

3. 국민콜110 각종 활동사항

가. 정부통합콜센터 효율적 협력체계 구축

110번 연계기관 운영 실무협의회('18.4월, 10월)를 통해 「국민콜110 운영 등에 관한 규정」(안)과 「정부민원콜센터 상담사 보호에 관한 업무운영지침」, G클라우드 방식에 따른 공공기관 콜센터 시스템 통합 추진(안) 등 정부민원콜센터의 주요정책 설명 및 방향 제시 등을 통해 정부통합콜센터 선도적·효율적 협력체계를 구축하였다.

〈110번 연계기관 실무협의회 개최('18.10)〉

나. 「상담사 보호에 관한 업무 운영지침」 시행

대국민서비스의 최일선에서 감정노동에 종사하면서 성희롱, 폭언, 욕설, 모욕 등의 악성·강성 민원전화에 노출되어 있는 국민콜110 상담사에 대한 보다 적극적인 보호 방안이 요구됨에 따라 '국민콜110 상담사 보호에 관한 업무 운영지침'을 마련하여 악성·강성 민원의 재진입 방지 및 상담사 노출시간 단축, 민원 발생시 상담사에 대한 사후 보호방안 강화 등 국민콜110 상담사 감정노동에 관한 보호를 2018년 10월 1일부터 본격적으로 시행하였다.

다. 태풍 '솔릭' 발생 등 범국가적 위급상황 시 對국민 소통창구 역할 수행

국민콜110은 긴급재난이나 주요정책 시행·변경 등 국민적 상담수요 발생 시 연중 상시운영 365일 24시간 실시간 상담체계를 활용하여, 2018년 8월 20일 태풍 '솔릭'이 한반도 전남 부근 지역에 상륙해 동해로 빠져 나가기까지 태풍경로 및 예방, 대처방법, 재난문자 발송 등 국민의 문의사항에 대해 상담유형 분석 결과를 행정안전부 등 관계기관 해당부서에 신속하게 전달, 대국민 홍보 및 대책마련 요청 등 국민 혼란을 최소화하는데 노력하였다.

라. 공정거래위원회 전화민원 상담대행 실시

〈공정위와 상담업무 대행 MOU 체결('17.12.19)〉

국민콜110은 새정부 국정과제인 '국민에게 서비스 하는 정부'를 구현하고, 부처간 칸막이 해소를 위해 공정거래위원회 종합민원실 전화민원 상담대행을 추진하였다.

즉 '공정위 전담 상담팀'을 국민콜110 내에 구성하여 경제력 집중방지, 불공정거래 규제 등 공정거래위원회 관련 상담을 실시하게 된 것이다. 이것은 국민콜110의 우수한 상담인프라를 활용하여 공정위의 취약한 민원상담 체계를 개선시킴으로써 시범운영전 응대율 20%에서 정부합동콜센터 운영 후 2018년 94.8%까지 대폭 개선되는 등 새정부 출범 이후 가장 모범적인 부처간 협업사례로 자리매김하였다.

마. 상담서비스 개선으로 국민 편익성 제고

110 홈페이지 및 모바일웹을 통한 문자상담·예약상담 서비스를 제공하고 있으며, 스마트폰을 활용한 '보이는 ARS' 스마트 상담시스템 도입('18.3.), 온라인상담(채팅·SNS)과 농아인을 위한 화상수화상담 및 통역 서비스도 실시하는 등 다양한 방식의

소통채널을 운영하고 있다. 한편, 한국관광공사, 외국인종합안내센터, 한국외국인력지원센터 등 3개 기관과 연계하여 외국인 통역지원 서비스도 시행하는 등 글로벌 시대에 부합하는 상담체계를 마련하고 있다.

바. 다양한 홍보콘텐츠 개발 및 협업 홍보를 통한 인지도 제고

SNS(110트위터·페이스북·블로그)를 활용한 참여형 홍보를 강화하여 온라인 이벤트 등을 5차례 실시하였고, 이슈별 보도자료 배포 및 행정안전부와의 협업 홍보를 통한 TV 광고 송출(공중파· 종편 채널에 배너, 영상광고) 등 파급력이 높은 매체를 활용하여 국민콜110을 적극 알리는데 노력하고 있다.

아울러 전국농아인대회 현장 홍보활동(6월) 및 서울·경기지역 대학교 캠퍼스 현수막 설치(6월) 등을 통해 상대적으로 국민콜110에 대한 인지도가 취약한 장애인·청년계층을 대상으로 홍보활동을 강화하였다. 또한 세종, 대전, 충청지역 시내버스를 활용한 홍보물 부착 및 음성광고를 실시하였으며, 기초지자체, 경찰서등에 홍보 포스터를 배포하는 등 지속적으로 인지도 상승을 위해 노력하고 있다.

4. 향후 계획

국민권익위는 국민콜110의 내실화를 위한 법·제도적 기반을 구축해 나갈 계획이다. 우선「정부합동민원센터 운영규정」제정시「국민콜110 운영 등에 관한 규정」내용을 포함하여 추진하고 관계기관의 협력 등 정책 실행력을 담보할 수 있는 규정이 마련될 수 있도록 할 것이다. 아울러 악성·강성 전화민원으로부터 국민콜110 상담사를 제도적으로 보호할 수 있도록「정부민원안내콜센터 상담사 보호에 관한 업무 운영지침」이 제정됨에 따라 감정 노동자인 상담사의 근무여건 향상 및 권익 증진 도모에 기여하고, 대국민 상담서비스의 질적 수준을 제고하는데 이바지해 나갈 예정이다.

또한 국민콜110의 이용 활성화 및 인지도 제고를 위해 기존 수도권 중심, 관행적인 홍보수단에서 한층 더 나아가 전국 범위 및 다양한 지역을 대상으로 다변화된 홍보를 전개해 나갈 예정이다.

제3장 민원 빅데이터 분석을 통한 정책 개선[3)]

2018년 국민이 중앙부처나 지방자치단체 등에 제기한 민원은 462만여 건에 이르고 있다. 전년도와 비교할 때 49%가 증가되었으며('17년 310만 건 → '18년 462만 건), 2010년 이래 매년 상승하고 있다. 이는 행정기관의 정책 수립에서부터 평가까지 국민의 관심과 참여가 일상화되었다는 의미이기도 하다.

개개인이 제기한 민원을 개별적으로 처리하면 개인의 민원만 해결되지만, 전체 민원을 들여다 보면 그 속에서 어떤 경향성, 시사점을 파악할 수 있다. 누가, 어떤 분야에 대해, 어떤 사유로 민원을 제기하였는지를 종합적으로 분석하면 해당 정책으로 인한 국민들의 불편이나 애로 사항을 알 수 있고, 또 어떤 방향으로 정책을 추진해야 하는지도 알 수 있게 된다. 즉, 민원 빅데이터 분석은 국민 주권 시대에 '국민의 의견'을 정책에 환류하는 중요한 통로 역할을 하는 것이다.

국민권익위는 국민신문고·지자체 개별창구(시·도 포털, 새올 등), 국민제안 등 민원 빅데이터를 종합적으로 수집·분석하는 범정부 민원정보분석시스템을 통해 주·월간 단위 민원 동향 분석, 국민적 관심사항이나 사회적 파급 효과가 큰 이슈민원 분석, 특정 정책 관련 민원 분석 등 다양한 방식으로 민원을 분석하고 있다. 또한, 제도의 미비나 현실과 괴리된 법령, 과도한 규제, 잘못된 관행 등으로 국민 불편을 초래하는 사례들을 발굴하여 개선을 유도한다.

아울러 이러한 분석 결과를 정책 과정에 활용하도록 중앙부처·지자체·교육청, 주요 공공기관 등에 제공하며, 주요 정책이나 이슈 관련 분석결과는 사회관계장관회의 등에 보고하기도 한다. 민원 동향을 모니터링한 결과, 피해나 갈등이 확산될 우려가 있는 경우에는 민원예보를 발령하고 있으며, 각급 공공기관에 제공한 국민 불편 사례를 어떻게 처리하였는지에 대해 사후 관리도 한다. 또한 국민적 관심사항이나 국민생활과 밀접하게 관련된 주제에 대해서는 언론 홍보 등을 통하여 국민들에게도 직접 알리고 있다.

3) 민원정보분석과 장은경 사무관

[그림 6-9] 민원정보분석 흐름도

1. 민원분석 자료의 정책 활용도 제고

가. 주·월간 민원동향 분석

국민권익위는 국민신문고·지자체 개별창구(시·도 포털, 새올 등), 국민제안 등 민원 빅데이터를 종합적으로 수집·분석하는 범정부 민원정보분석시스템을 통해 주·월간 단위로 동향을 분석한다. 주요 이슈 민원, 기관유형별 민원 증감 현황 및 주요 민원 사례를 파악하고, 이를 민원 처리 및 정책 추진 시 참고하도록 매주 「국민의 소리」 주간·월간동향에 수록하여 400여개 공공기관 및 연구기관 등에 제공하고 있다.

2018년에는 「국민의 소리」 주간동향 38회, 월간동향 12회를 발간하였고, 민원동향 자료의 활용도 제고를 위해 「국민의 소리」를 전면 개편하여 콘텐츠를 보강하고 디자인을 개선하였다. 「국민의 소리」 주간동향에는 한주 간의 민원 동향 외에 국민 불편 최소화 및 동일·유사한 민원이 발생하지 않도록 근원적 제도개선이 필요하다고 판단되는 민원 사례와 민원인이 공무원을 칭찬한 사례 등을 수록하였다. 「국민의 소리」 월간동향을 통해서는 주기적으로 특정시기에 발생하거나 급증·확산 우려가 있는 민원을 예보하고, 한 달간의 기관별·지역별·주요정책별 동향 외에 정책이나 주요 이슈 민원을 분석한 자료 등을 제공하였다.

2018년「국민의 소리」주간·월간동향을 통해 각급 공공기관에 제공한 국민불편 사례는 총 156건으로, 이 중 94건을 관련기관에서 제도개선, 정책 참고, 홍보·교육 등에 활용한 것으로 파악되었다. 이는 2017년 활용률 (55.6%)보다 4.7% 향상된 수치이다.

민원 빅데이터 분석을 통해 국민의 소리가 정책에 반영된 주요 사례는 다음과 같다. 논산훈련소를 찾는 입영 장병과 면회객 등의 편의를 위해 현지 관광안내표지판에 QR 코드 설치를 요구하는 민원에 대해, 국방부는 논산시와 협의하여 입영심사대 관광안내표지판에 QR 코드를 제작하여 관광 안내 및 교통정보를 열람할 수 있도록 개선했다. 고속도로 휴게소 내에 장애인 및 임산부 등의 이동 편의를 위해 목발, 휠체어, 유모차 등의 편의물품이 비치되어 있으나 관리가 소홀하다는 불편이 있어, 한국도로공사는「보행약자 편의시설 관리기준」을 신설하여 휴게소 장애인 편의물품 담당자 연락처 기재 등 책임 관리자 실명제를 도입했다. 또한 맞벌이 부부에게 이용 우선권을 주고 있는 시간제보육서비스를 한부모, 전업가정 등 시간제 보육이 필요한 모든 아동들이 균등하게 제공해달라는 민원에 대해, 보건복지부는 지원 기준을 통일했다.

이 외에도 국가유공자가 납부하는 의료비 영수증에 국가지원금이 표시되지 않고, 환자가 실제 납부하는 금액이 표시되어, 국가유공자에게 귀속되어야 할 지원금 혜택을 보험사가 가져갈 수 있으므로 의료비 영수증 프로그램을 개선해달라는 요청에 대해, 국가보훈처는 보훈병원의 진료비 영수증 표기 프로그램을 개선했다.

〈 표 6-10 〉 국민 불편 사례 정책 활용 현황

구분	사 례	전체 활용	활용유형*				미활용
			제도개선	홍보교육	조사점검	기 타	
2013년	217건	106건	52건	21건	-	33건	111건
2014년	226건	145건	65건	45건	-	69건	81건
2015년	199건	116건	61건	24건	11건	20건	83건
2016년	207건	118건	72건	6건	9건	31건	89건
2017년	133건	74건	48건	5건	1건	5건	59건
2018년	156건	94건	42건	18건	6건	28건	62건

* 2014년의 경우 활용 유형이 중복되는 경우도 있음

나. 국민생활과 밀접한 이슈민원 분석

국민권익위는 국가 주요정책, 사회적 현안, 국민관심 사안 등과 관련된 민원을 심층분석하여 문제점 및 정책시사점 등을 발굴하고, 관계기관에 제공함으로써 정책 개선을 직·간접적으로 지원하고 있다. 2018년에는 15건의 이슈민원 분석을 실시하였고, 특히, 사회 전반의 안전불감증 퇴치를 위해 국민생활과 밀접한 4대 안전 분야(교통·건설·소방·식품)의 민원분석을 강화하였다.

주요 사례를 살펴보면 상반기에는 아르바이트생의 근로환경 등을 분석한 아르바이트 관련 민원(1월), 가축분뇨 악취 민원(2월), 장애인의 날을 맞이하여 분석한 점자블록 안전 민원(4월), 자전거 안전 민원(5월) 등을 분석하였다. 하반기에는 여름 휴가철에 이용이 증가하는 여행지 숙박(7월)과 물놀이시설 안전 민원(8월), 2학기 개학을 맞이하여 분석한 학교급식 안전 민원(8월), 급증하고 있는 노인요양시설 안전 민원(9월), 핀테크 산업 성장과 함께 부작용이 나타나고 있는 P2P 대출 관련 민원(10월), 톨게이트 안전과 직결된 하이패스 민원(10월), 신고자 보호의 중요성이 사회적 이슈가 되는 가운데 급증하고 있는 신고성 민원(12월) 등을 분석하였다.

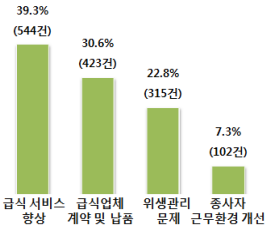
〈 표 6-11 〉 이슈민원 분석 현황

번호	작성일	분 석 주 제	분 석 대 상	안 전 분 야
1	1.16.	아르바이트	최근 2년간 1,621건	
2	1.26.	VAN사 갑질	최근 3년간 70건	
3	2.26.	가축분뇨 악취	최근 1년간 535건	
4	3.26.	마을발전기금	최근 2년간 74건	
5	4.19.	점자블록	최근 3년간 1,672건	교통안전
6	5.4.	외국인 아동 보육료	최근 3년 4개월간 57건	
7	5.14.	자전거 안전	최근 2년간 6,426건	교통안전
8	7.20.	여행지 숙박	최근 2년 5개월간 1,389건	건설·소방안전
9	8.3.	물놀이시설	최근 3년 6개월간 1,421건	건설·소방안전
10	8.10.	학교 급식	최근 3년간 1,385건	식품안전
11	9.28.	노인요양시설	최근 3년 7개월간 644건	건설·소방안전
12	10.2.	P2P 대출	최근 3년 8개월간 3,155건	
13	10.12.	하이패스	최근 2년 2개월간 876건	교통안전
14	12.13.	주정차 단속 유예	최근 3년간 1,705건	
15	12.21.	신고성 민원 현황	최근 1년 7개월간 3,243건	

주요 이슈 분석 사례

○ 학교급식 민원 분석

- 분석대상 : 민원정보분석시스템에 수집된 국민신문고 민원 등 1,385건('15.7월~'18.6월)
- 분석결과 : 급식 품질 등 서비스 향상 요구가 가장 많고(39.3%), 급식업체 계약 및 납품 관련(30.6%), 위생관리 문제(22.8%) 등의 순



- 언론 보도 : 중앙·동아·한국일보, KBS, MBC 등 54개 매체 보도

중앙일보

중앙일보
급식서 바퀴벌레·머리카락·수세미…학교급식민원 1385건보니
학교급식에서 바퀴벌레와 머리카락 등 이물질이 발견된 사진을 국민권익위원회가 13일 발표했다. [사진 권익위]
학교급식에서 바퀴벌레와 머리카락 등 이물질이 발견되거나,

동아일보

東亞日報
"맛도 없고 양도 적고"…학교급식 최다 민원은 '품질'
?권익위, 관련 민원 1385건 분석

KBS

KBS
학교급식 민원 '경기 1위·인천 3위'

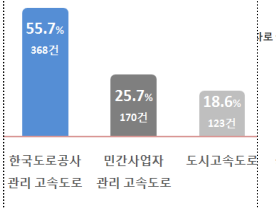
○ 하이패스 민원 분석

- 분석대상 : 민원정보분석시스템에 수집된 국민신문고 민원 등 876건('16.7월~'18.6월)
- 분석결과 : 한국도로공사 고속도로에서 발생한 민원이 가장 많고(55.7%), 내용으로는 위험한 차선 변경(38.7%), 차로 설계 등 요금소 구조 문제(12.1%) 등의 순
- 시사점 : 고속도로 종류별 개선방안 마련, 위험한 차선변경 유발요인 개선 등

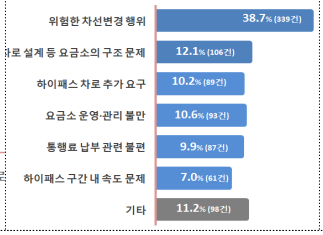
☞ 하이패스 진입도로 폭 개조 필요성 확인

※ '18년 국감시 해당 자료 인용(하이패스 요금소의 구조적 문제(협소한 차로 폭)로 인해 발생되는 교통사고 유발요인 지적)

< 발생장소별 >



< 내용별 >



2018 국토교통위원회 국감 보도자료(19) 2018.10.15(월)

한국도로공사 하이패스 구조 관련 민원 많은 이유 있었다!
차로 폭 3.5m(규정) 지켜지지 않은 곳 전체 66%(915곳)

- 10일 권익위 발표 하이패스 민원 분석 결과, '요금소의 구조적 문제'로 협소한 차로 폭 지적
- 하이패스 차로 교통사고 10년간 363건, 동서울이 36회 사고발생 1위
- 박재호 의원, "사고예방 위해 하이패스 진입도로 폭 규정 맞게 개조해야 할 것"

제6편

다. 민원예보제 운영

피해, 갈등, 불편 등을 예방 또는 최소화하기 위해서 도입한 것이 민원예보제이다. 민원예보는 2013년에 시범 실시하고, 2015년부터 본격적으로 실시한 제도이다. 민원예보는 최근 3년간의 민원을 모니터링 하여 주로 특정 시기에 주기적으로 나타나는 민원을 주제로 선정하며, 해당 민원이 발생하기 1개월 전에 민원 유형, 주요 사례 등을 분석하여 예보를 한다.

2014년에는 민원조기경보제를 도입하여 신종 민원이 급증·확산될 조짐이 보일 경우 3단계(관심-주의-심각)로 경보를 발령하였으나, 기관 입장에서는 동일 유사목적의 예보와 경보가 혼용되면서 혼란을 초래한 측면이 있어 2017년부터는 이 두 제도를 '민원예보제' 하나로 통합하였고, 민원 발생 주기, 발령 시점 등에 따라 정기·수시 민원예보로 구분하여 발령하고 있다.

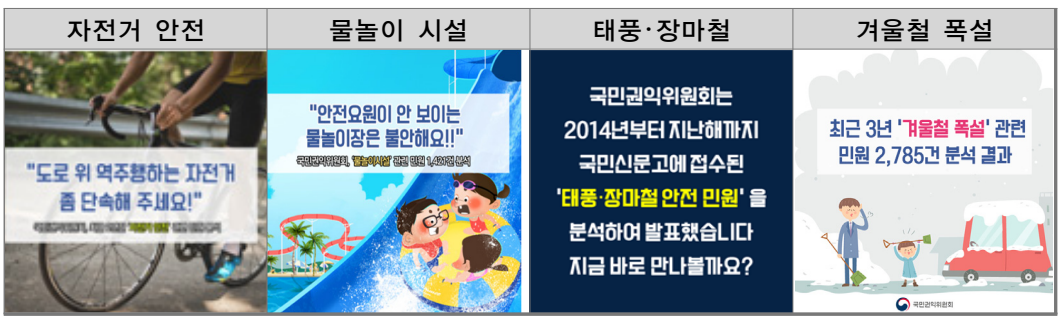
〈 민원예보제 운영방식 〉

✔ (정기예보) 주기적으로 또는 특정시기에 발생하거나 급증·확산 우려가 있는 민원에 대해 월간 단위로 발령

✔ (수시예보) 민원 건수·피해 규모 등을 고려하여 갑자기 급증하거나 새롭게 발생하는 민원에 대해 주간 단위로 발령

또한 기존에는 민원예보 발령시 주로 관련기관과 공공기관에 알리는데 그쳤으나, 지난해부터는 모든 예보사항을 국민신문고 홈페이지·SNS 등에 공개하고, 보도자료 배포 등을 통해 관련 유의사항을 국민에게 적극 알리고 있다.

[그림 6-10] 민원예보 온라인 홍보 사례



2018년에는 정기예보 10회, 수시예보 4회로 총 14회의 민원예보를 실시하였다. 정기예보의 경우, 신학기 개학을 앞둔 3월에는 학부모 학교 참여활동, 5월에는 야외활동의 증가로 주의가 요구되는 자전거 안전, 7월 장마철을 대비하여 태풍·장마철 안전, 9월에는 추석을 앞두고 민원이 증가하는 전통·재래시장, 11월 소방안전 등 11건을 정기예보 하였다. 수시예보는 3월 봄철 미세먼지의 악화로 급증한 미세먼지 해소 대책 요구 민원, 4월 폐비닐류 수거 거부에 따른 불편 민원, 5월 방사능 검출 침대로 인한 민원 등 총 4건을 발령하였다.

〈 표 6-12 〉 2018년 민원예보 현황

번호	예보일	예보 내용	분석대상기간	예보유형
1	3.9.	학부모 학교 참여활동	최근 3년	정기예보
2	3.30.	미세먼지 대책 요구	최근 1주	수시예보
3	3.30.	북인천복합단지 개발 반대	최근 1주	수시예보
4	4.7.	예비군 훈련	최근 3년	정기예보
5	4.13.	폐비닐류 수거거부 대책 요구	최근 1개월	수시예보
6	5.11.	자전거 안전	최근 2년	정기예보
7	5.18.	방사능 검출 침대 안전성 조사 요구	최근 2주	수시예보
8	6.8.	아동수당	최근 2년	정기예보
9	7.4.	태풍·장마철 안전	최근 4년	정기예보
10	8.8.	물놀이시설	최근 3년 6개월	정기예보
11	9.11.	전통·재래시장	최근 1년	정기예보
12	10.1.	국립공원	최근 1년 8개월	정기예보
13	11.7.	소방안전	최근 2년 9개월	정기예보
14	12.5.	겨울철 폭설	최근 3년	정기예보

〈 표 6-13 〉 수시 민원예보 발령 이후 조치사항

일자	주제	주요 조치사항	민원 변화 (예보 전→후)
3.30.	미세먼지	학교 현장에 실무매뉴얼 시행, 공기질 관리 강화 대책 추진 등 (시도교육청)	2,773건/주 → 779건/1월 후
3.30.	북인천복합단지 개발 반대	폐차사업소가 포함된 민간컨소시엄과의 계약 해제 관련 안내 강화 등(인천항만공사)	1,357건/주 → 274건/1월 후
4.13.	폐비닐류 수거 거부	범정부 합동 TF 및 상황반 운영, 재활용 폐기물 관리 종합대책 등 수립 (환경부)	92건/월 → 34건/1월 후
5.18.	방사능 검출 침대	민원 전담 직원 증원, 침대밀봉용 비닐 무상제공 접수센터 설치 등(원안위)	188건/2주 → 132건/6월 후

라. 주요 정책과제 검토 및 결정 지원

정부에서는 주요 정책과제의 원활한 추진 및 부처 간 협의, 협력을 위한 각종 회의체를 운영하고 있다. 국민권익위는 이러한 회의체의 안건과 관련된 민원을 분석·지원하고 있다.

2018년에는 사회부총리(교육부 장관)가 주재하는 사회관계장관회의 안건 중 4건과 관련된 민원을 분석하여 지원하였다. 고등학교 현장실습(2월), 지하역사 실내 공기질(4월), 청소년 인터넷·스마트폰 중독(6월), 학교급식(8월) 등이 이에 해당된다. 이 외에 고속도로 톨게이트 관련 민원(5월)을 분석하여 청와대 제도개선 조정회의에서 고속도로 교통사고 안전대책 검토시 지원하였다.

〈 표 6-14 〉 2018년 사회관계장관회의 등 민원분석 결과 지원 현황

번호	회의명	지 원 내 용
1	사회관계장관회의	고등학교 현장실습(2월), 지하역사 실내공기질(4월), 청소년 인터넷·스마트폰 중독(6월), 학교급식(8월)
2	청와대 제도개선 조정회의	고속도로 톨게이트 사고(5월)

2. 민원 빅데이터 개방 확대 및 민원분석 고도화 기반 마련

가. 「한눈에 보이는 민원 빅데이터」 구축

민원정보분석시스템(www.pias.go.kr)은 국민신문고, 지자체 개별창구(시·도 포털, 새올 등), 국민제안 등 민원 빅데이터(Big-Data)를 종합적으로 수집·분석하는 범정부 분석시스템이다. 2018년 말 현재 193개 기관에서 사용 중이며, 연중 운영·관리를 통해 민원 분석을 지원하고 있다.

지금까지는 민원정보분석시스템에 수집된 데이터를 기반으로 한 통계 및 민원 빅데이터 분석 정보를 공공기관 내부만 공유했지만, 누구든지 민원 빅데이터를 자유롭게 활용할 수 있도록 2018년 「한눈에 보이는 민원 빅데이터」를 구축함으로써 공공데이터 개방 확대를 위한 기반을 마련하였다.

「한눈에 보는 민원 빅데이터」는 최근 6년간 약 2,390만건의 민원 데이트를 45종으로 시각화하여 제공하고, 지역별·기관별·분야별 민원현황, 민원 TOP 키워드, 맞춤형 통계 등 다양한 핵심 데이터를 내려받을 수 있게 설계되었다.

[그림 6-11] 한눈에 보는 민원 빅데이터 메인화면

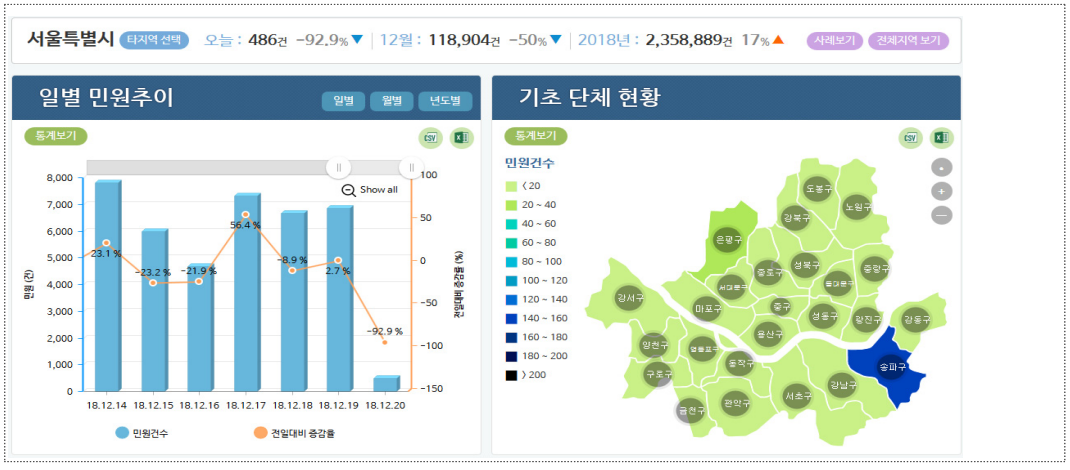
이 외에도 민원예보, 이슈분석보고서, 주·월간 동향 「국민의 소리」 등 주요 분석자료를 실시간 대국민 공개로 전환하고, 주요 정책과제별 민원동향을 한눈에 모니터링할 수 있도록 '민원신호등' 기능을 개발하여 게시하였다.

〈 표 6-15 〉 주요 개방 데이터

데이터명	주요내용
민원통계	일일 민원 신청 현황 (지역별, 기관별, 성별, 연령별 등)
민원분야	25개 민원유형 카테고리, 민원신호등 등
민원 키워드	민원 금일 TOP 키워드(100개), 전일 대비 금일 급상승 키워드(100개) 등, 민원 트렌드를 파악할 수 있는 정보 등
분석데이터	민원예보, 이슈분석보고서, 주·월간 동향 「국민의 소리」 등

「한눈에 보는 민원 빅데이터」는 2019년부터 서비스를 실시할 예정이며, 서비스 초기로서 인지도가 낮은 점을 고려하여 국민 인지도가 높은 국민신문고 홈페이지나 공공데이터 포털(www.data.go.kr)을 통해서 손쉽게 접근할 수 있도록 할 계획이다.

[그림 6-12] 한눈에 보는 민원 빅데이터 상세화면(지역별)



나. 「차세대 민원정보분석시스템」 구축 사업 착수

현재 민원정보분석시스템은 2012년 구축된 것으로 최근 빅데이터 기술 수준에서 보았을 때, 민원분석의 정확도와 속도가 낮은 편이다. 특히, 민원은 대표적인 비정형 데이터로서 최근 급격히 발달한 비정형 데이터 분석 기술의 도입이 필요하다. 이에 민원 데이터 분석시 AI 등 최신 빅데이터 분석 기술을 활용하고, 민원분류 정확도 및 처리속도 등을 향상시키기 위해 2018년 「차세대 민원정보분석시스템」 구축 사업에 착수하였고, 2020년 구축 완료를 목표로 사업을 추진 중이다.

민원정보분석시스템이 고도화 될 경우, 머신러닝(기계학습)을 통한 민원 유사성 분석이나 자연어 처리기술 도입 등으로 민원 빅데이터의 활용도가 상승할 것으로 기대하고 있다.

〈 차세대 민원정보분석시스템 구축 주요 내용 〉

- 민원 빅데이터 분석을 위한 자연어 처리기술 도입 및 사전(dictionary) 구축
- 기계학습을 통한 민원 간 유사성 분석 및 영역별 군집화, 이슈 식별 기능 도입
- 데이터 시각화 기법 고도화
- 언론, SNS, 포털 정보 등을 활용한 민원패턴·추이 분석 체계 구축 등

3. 향후 발전계획

지금까지 국민권익위는 민원 빅데이터 분석의 선도 기관으로서 시스템 구축 및 보급, 다양한 분야의 분석 보고서 생산·제공 등에 많은 노력을 기울여 왔으며, 다양한 국민의견의 정책 환류와 제도개선을 이끌어 내는데 나름의 역할을 해왔다. 그럼에도 불구하고 민원 빅데이터 분석의 효율성과 분석결과의 활용도를 제고하기 위하여 가야할 길은 아직 멀다.

첫째, 민원정보분석시스템의 기능 개선이다. 4차 산업혁명의 핵심 분야로 빅데이터가 꼽히고 있고, 최근에는 지능정보(AI) 등 데이터 분석·처리기술에 급격한 발전이 이뤄지고 있다. 앞서 언급했듯이 기존 민원정보분석시스템은 지능정보기술, 사용자

맞춤형 서비스 등이 적용되어 있지 않아 정확도와 처리속도에 한계가 있고, 새로운 기술 트렌드에 따라 전면적인 시스템 재설계를 해야 할 상황에 놓여 있었다.

이러한 문제점을 해결하기 위해 현재 차세대 민원정보분석시스템 구축사업을 추진 중이며, 구축이 완료되는 2020년에는 지금보다 훨씬 유용한 분석 정보를 추출할 수 있을 것으로 기대된다.

둘째, 분석관의 자질 향상이다. 분석결과의 활용도와 분석관의 능력은 상당한 상관관계를 가질 수밖에 없다. 아무리 좋은 분석시스템과 프로그램을 갖추어도 분석관이 이를 제대로 활용하지 못하거나 잘못된 해석을 한다면 소용이 없다. 빅데이터의 진정한 힘은 데이터 그 자체가 아닌, 데이터를 해석하고 활용하는 '사람'에서 나오기 때문이다. 이를 위해 사회의 변화를 읽는 힘을 기르는 업무 수행체계 마련, 정부 기능별·부처별 전문 분석관 양성, 통계교육원 등에서 운영하는 프로그램 교육과 민간에서 운영하는 빅데이터 분석 및 활용 관련 교육 이수도 지원해 나갈 것이다.

셋째, 각급 공공기관의 자율적 분석 역량 지원이다. 현장에서 해당 업무를 직접 수행하는 기관에서 민원 빅데이터 분석이 활성화되도록 사용자 업무별로 환경 구성이 가능한 시스템을 구현하고, 민원 담당자뿐만 아니라 정책·기획 담당자 등을 대상으로 시스템 이용 및 분석 기법 교육 등을 확대해 나갈 것이다.

넷째, 민원 정보 및 분석 결과의 개방 확대이다. 행정기관뿐만 아니라 민간·학계 등에서도 정책·제도 개선의 새로운 시사점과 해결방안을 찾을 수 있도록 다양한 분석결과들을 공개하고 활용할 수 있도록 적극 지원할 것이다.

제4장 민원 상담안내 내실화[4)]

상담안내과의 주요 업무는 국민권익위를 찾아와 억울함을 호소하는 국민의 이야기를 직접 듣고 신속 정확하게 상담·안내하여 줌으로써 민생 안정에 기여하고 최종적으로 사회적 약자의 권익보호에 힘쓰는 것이다.

세부적으로는 행정업무(허가·인가·특허·면허·승인·지정·인정·추천·시험·검사·검정 등)에 관한 법령·제도·절차를 안내하고, 행정기관의 각종 처분 등으로 인하여 발생하는 국민의 권익침해 또는 불편사항에 대해 해결방안을 상담·안내하는 고충민원상담 서비스를 제공하는 것이다.

국민권익위에서는 위원회 본부를 방문하는 민원인 또는 충청지역 인근 주민 등을 위한 세종 상담센터와 서울·경기 등 수도권 주민을 위하여 서울종합민원사무소에 종합 민원상담센터를 설치·운영하고 있으며, 위 고충민원 조사관과의 상담 외에 법률적 지식이 없거나 권익보호의 사각지대에 있는 저소득·서민 등 경제적으로 어려운 국민들이 언제든지 아무런 부담 없이 방문하여 전문상담위원(변호사, 노무사, 세무사) 또는 민원상담위원(행정 경험이 풍부한 퇴직 공무원)과 상담을 하고 적절한 구제 방법 등을 안내받을 수 있도록 하고 있다.

2018년에는 세종과 서울을 포함하여 총 9,091건의 상담·안내를 민원인에게 제공하였다.

국민권익위 본부가 세종시에 위치하고 있어 방문이 어려운 수도권 주민들을 위해 세종과 서울 간 화상상담시스템 운영을 통해 권익위 조사관과 서울센터 방문 민원인 간의 상담서비스를 제공함으로써 민원인의 불편을 해소하고 있으며, 2018년에는 총 729건의 화상상담을 실시하였다.

한편, 소관을 잘 모르거나 복합민원 등으로 여러 기관을 찾아다녀야하는 민원인의 불편을 방지하기 위해 정부합동민원센터 구축사업을 추진하고 있다.

4) 서울종합민원사무소 상담안내과 장재석 사무관

1. 조사관에 의한 민원상담·안내

고충처리국 소속 조사관 상담은 세종과 서울의 종합민원상담센터에서 방문·화상시스템·전화를 통하여 제공받을 수 있다. 조사관은 고충민원을 직접 처리하면서 습득한 관련 법령과 현장 실무를 바탕으로 다양한 행정업무 및 절차 등을 안내하고, 행정처분 등에 관한 고충을 호소하는 민원인의 이야기를 청취하여 민원인의 시각에서 문제를 해결할 수 있는 방안을 상담한다. 상담 자체만으로도 많은 문제가 해결되기도 하며, 상담을 통해 해결할 수 없는 사안은 고충민원으로 접수하여 조사·처리되고 있다.

이 밖에 상담의 전문성을 높이고자 검찰청, 대한법률구조공단, 금융감독원으로부터 직원을 파견 받아 형사 사건 관련 이의제기 절차, 각종 법률피해구조 및 금융피해 등에 대한 상담을 실시하고 있다.

2018년도에 조사관이 상담·안내한 건수는 총 5,923건으로, 분야별로는 민·형사 등이 3,540건으로 59.8%를 차지하였고, 다음으로 행정문화교육 373건(6.3%), 재정세무 323건(5.5%), 산업농림 323건(5.5%) 등의 순으로 상담·안내하였다.

2015년 이후 조사관 상담건수가 줄어든 것은 국민권익위가 세종시로 이전하면서 방문 상담건수가 줄어든 것이 주원인이며, 이에 따라 전문상담위원 민원상담 활성화, 조사관 화상상담 서비스 개선 등을 통해 국민 불편 최소화를 위해 노력하고 있다.

〈 표 6-16 〉 분야별 조사관 상담·안내 현황

(단위 : 건)

연 도	2015		2016		2017		2018	
합 계	7,276	100%	6,713	100%	6,228	100%	5,923	100%
행정문화교육	403	5.5%	383	5.7%	340	5.5%	373	6.3%
국방보훈	319	4.4%	241	3.6%	250	4.0%	170	2.9%
경찰	300	4.1%	232	3.5%	191	3.1%	208	3.5%
복지노동	532	7.3%	482	7.2%	339	5.4%	320	5.4%
재정세무	553	7.6%	474	7.1%	366	5.9%	323	5.5%
산업농림환경	499	6.9%	447	6.7%	402	6.5%	323	5.5%
주택건축	394	5.4%	415	6.2%	321	5.2%	298	5.0%
도시	343	4.7%	401	6.0%	230	3.7%	163	2.8%
교통도로	344	4.7%	305	4.5%	220	3.5%	205	3.5%
민·형사 등	3,589	49.3%	3,333	49.6%	3,569	57.3%	3,540	59.8%

※ 민·형사 등 상담안내 건수에 반복·심리 민원건수 포함

2. 전문·민원 상담위원에 의한 민원상담·안내

국민권익위는 날로 다양화·전문화되고 있는 민원상담 요구에 부응하기 위하여, 변호사, 공인노무사, 세무사 등 해당 분야의 전문가를 전문상담위원으로 위촉하여 상담 서비스를 제공하고 있다. 2013년 이전에는 법률·노무 중심으로 전문상담이 이루어졌으나 2014년부터는 실생활과 밀착된 세무 상담 분야 등이 추가되어 총 9개 분야의 전문상담이 이루어지고 있다.

전문상담위원 중 변호사는 부동산 소유권 보전 및 임대차 보호, 채권·채무이행, 손해배상 등 민사 관련 민원, 고소·고발사건 수사 및 부당수사 시정 등 형사 관련 민원, 이혼·상속 등 가사 관련 민원, 그리고 행정소송 청구 등 법률 분야 전반의 민원을 상담한다. 공인노무사는 산업재해보상청구·장해등급 판정 및 요양, 체불임금청구 및 정리해고 등 부당노동행위에 관하여, 세무사는 국세와 지방세 등 세무 관련 민원을 상담한다.

2018년 전문상담위원 상담안내 건수는 총 1,597건으로 이 중 변호사 상담이 1,390건으로 가장 많이 차지하였다.

〈 표 6-17 〉 전문상담위원 상담현황

(단위 : 건)

구 분	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
계	8,599	8,497	7,092	2,130	2,228	2,165	1,993	1,597
변호사	5,808	5,921	4,875	1,977	1,946	1,711	1,669	1,390
공인노무사	1,163	1,020	836	66	131	219	161	86
세무사	-	-	-	19	113	235	162	121
기타*	1,628	1,556	1,381	68	38	-	1	0

※ 기타 : 법무사, 사회복지사, 감정평가사 등(전화상담). '13년도 말 10개 지역상담센터 업무 종료

또한, 지방자치단체·경찰에서 오랜 기간 재직하고 퇴직한 공무원을 민원상담위원으로 위촉하여 각종 민원 상담·안내를 수행하고 있다. 민원상담위원은 민원신청서의

작성 및 민원처리 절차에 대한 단순한 안내부터 어느 특정기관에 호소하기 어려운 각종 불평·불만 등 다양한 하소연에 대해서도 상담하여 대국민 만족도 제고를 위해 노력하고 있다.

2018년 민원상담위원 상담안내 건수는 총 1,368건으로 세종상담센터에서 66건, 서울상담센터에서 1,302건을 상담·안내하였다.

〈 표 6-18 〉 상담센터별 상담현황

(단위 : 건)

구 분		총계	세종	서울
2018년		9,091	3,030	6,061
일평균 상담		37.0	12.3	24.6
	조사관 상담	5,923	2,761	3,162
	변호사	1,562	172	1,390
	공인노무사	100	14	86
	세무사	138	17	121
	민원상담위원	1,368	66	1,302
2017년		9,658	2,927	6,731
일평균 상담		39,7	12.0	27.7
2016년		10,229	3,191	7,038
일평균 상담		41.1	12.3	28.3

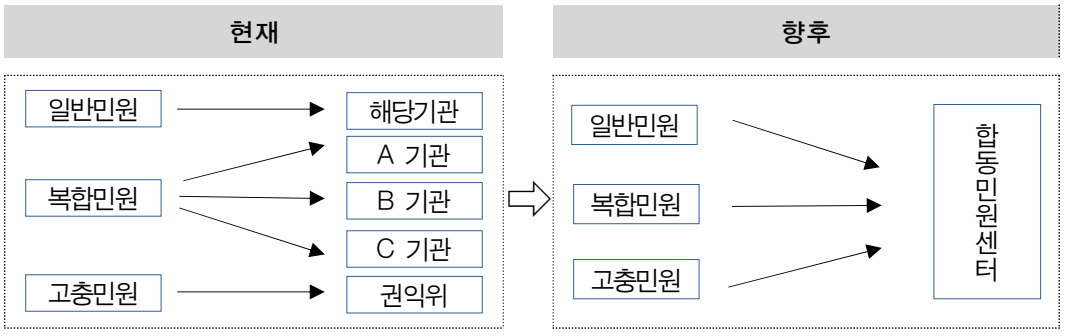
※ 2014년 12월 15일 국민권익위 세종시 이전

〈 표 6-19 〉 종합민원상담센터 운영 현황('18.12.31. 기준)

센터	위치(연락처)	민원상담 위원	전문상담위원(상담일)	개소일
세종	정부세종청사 7동 1층 (☎ 110, 044-200-7522)	매 근무일 1명 근무	오후 : 변호사(월,수,목), 공인노무사(화), 세무사(금)	2014.12.
서울	서울종합민원사무소 1층 (☎ 110, 02-6021-2134)	매 근무일 3명 근무	오전 : 변호사(월~금) 오후 : 변호사(월~금), 세무사(화, 목), 공인노무사(수, 금) 법무사·사회복지사·감정평가사 등 (전화상담)	1980.11.

3. 향후 발전계획(정부합동민원센터 구축 사업 추진)

국민권익위는 국토교통부 등 18개 부처별로 별도의 민원실을 운영하고 있고, 일반민원, 고충민원, 복합민원 등 민원의 유형에 따라 민원상담이 분절적으로 이루어지는 것에 따른 국민불편을 해소하기 위해 소관기관이나, 민원유형의 구별없이 한 곳에서 전문적이고 종합적인 상담을 제공하여 민원편익을 제고하기 위해 정부혁신 과제로 정부합동민원센터 구축사업을 행정안전부와 공동주관으로 추진하고 있다. ('19년 개소)



국민권익위와 행정안전부는 정부합동민원센터 설치를 위한 추진단을 2018년 7월 구성하여 정부합동민원센터운영규정, 업무매뉴얼 등 센터운영을 위한 소프트웨어를 준비하는 동시에 국민의 접근 편의성 등을 고려하여 정부합동민원센터를 정부서울청사에 설치하도록 관계부처와 협의하는 등 정부합동민원센터가 본래의 기능을 충실히 수행할 수 있도록 제반 여건을 준비하였다.

정부합동민원센터에서는 민원수요가 많은 보건복지부 등 10개 부처의 공무원을 파견받아 상담인력의 전문성에 의한 상담을 제공하고, 다수부처 관련 민원 등에 대해 민원발생 초기에서부터 기관 간 협업을 통해 부처간 칸막이 없는 상담을 제공함으로써 민원상담제도 발전에 큰 기여를 할 것으로 기대된다.

또한 정부합동민원센터는 방문, 전화상담 외에 온라인 상담창구 개설 등 다양한 상담·안내 서비스를 제공하고, 증명서 민원의 발급과 공공기관 출장소(2개 기관)를 설치함으로써 민원서비스 향상에 기여하고자 한다.

제7편
부패 및 국민불편 유발 요인의 근원적 해소를 위한 제도개선

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

제1장 제도개선 업무개요 및 2018년 주요성과
제2장 부패 취약분야 개선 사례
제3장 고충·민원 빈발분야 개선 사례
제4장 국민 생활밀착형 제도개선 추진 사례

제1장 제도개선 업무개요 및 2018년 주요 성과[1)]

제1절 제도개선 업무개요

1. 제도개선 의의

제도는 사회를 유지하는 규범으로서 다양한 목적과 필요에 의해 만들어진다. 그러나 본래의 취지를 모두 충족하는 완벽한 제도는 드물고, 설사 완벽에 가까운 제도라 하더라도 시대가 변화함에 따라 달라진 사회 환경에 대응하기 위해서는 지속적인 개선과 보완이 필요하다. 특히 급속한 기술 발전, 국가 간 영향력 확대 등으로 정책 환경이 역동적으로 변화하는 현대사회에서는 보다 합리적인 법령과 제도를 요구하는 국민의 목소리가 빠르게 증가하고 있다.

국민권익위는 국민신문고, 국민콜110, 국민생각함 등 다양한 정책소통창구를 총괄하는 대국민 접점 기관으로서, 다양한 경로를 통해 접수된 국민의 목소리와 부패 유발요인을 분석하여 제도와 정책의 문제들을 발굴·개선하는 한국형 권리구제 기관의 역할을 수행해 왔다. 한 건 한 건의 민원과 신고사건의 처리를 넘어 생활 속 불편과 고충, 구조적인 부패의 유발 요인을 근원적으로 해소함으로써 유사한 문제가 재발하지 않도록 노력하고 있다.

2. 주요 기능

국민권익위는 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」(이하 '법'이라 한다) 제12조, 제27조 제47조 등에 근거하여 제도개선을 추진하고 있다.

국민권익위의 기능을 명시한 법 제12조는 제도개선과 관련하여 '고충민원을 유발하는 관련 행정제도 및 그 제도의 운영에 개선이 필요하다고 판단되는 경우 이에

1) 제도개선총괄과 박지원 서기관

대한 권고 또는 의견표명'(제3호), '위원회가 처리한 고충민원의 결과 및 행정제도의 개선에 관한 실태조사와 평가'(제4호), '공공기관의 부패방지를 위한 시책 및 제도 개선 사항의 수립·권고와 이를 위한 공공기관에 대한 실태조사'(제5호) 등의 기능을 규정하고 있다.

이를 바탕으로 부패방지(법 제27조) 및 고충해소(법 제47조)를 위해 개선이 필요한 법령과 제도를 선정하고, 실태조사 및 이해당사자 등의 의견수렴을 거쳐 개선방안을 마련한 후 관계기관의 장에게 합리적인 개선을 권고하고 있다.

이외에도 제도개선의 효과적인 추진을 위해 자료 제출 요구 및 실태조사(법 제12조 및 제29조), 이행실태 확인·점검 및 공표(법 제27조, 52조, 제53조), 제도개선에 대한 입법 제안(법 제77조) 등의 기능이 부여되어 있다.

〈 표 7-1 〉 제도개선 추진도

1. 과제선정 및 추진계획 수립	■ 국민신문고 민원, 국민콜110 상담, 부패·공익신고, 부패공직자 DB, 국회·감사원 감사자료, 언론 모니터링 등 ■ 과제별 추진계획서 작성
⇓	
2. 실태조사 및 의견수렴	■ 각종 서면자료 조사 및 현장 실태조사 실시 ■ 이해관계자, 전문가, 시민단체 등의 의견수렴 (현장간담회, 공개토론회 등 실시)
⇓	
3. 개선방안 마련 및 관계기관 협의	■ 과제별 법령·제도 및 정책 개선방안 마련 ■ 소관기관과 개선 권고 수용 여부 협의
⇓	
4. 제도개선 권고 및 홍보	■ 소·분과위원회, 전원위원회 의결 후 개선방안 권고 ■ 보도자료 배포, SNS 안내 등 온·오프라인 홍보
⇓	
5. 권고 이행현황 사후관리	■ 권고 이행실태 점검·평가 ■ 제도개선 이행 전략회의·컨설팅, 국무·차관회의 보고, 입법 제안 등을 통한 이행 독려

제2절 2018년 주요 성과

1. 고질적·구조적 부패 근절을 위한 취약분야 제도개선

2018년에는 공기업, 예산낭비, 지방행정, 민간부패를 부패방지 4대 중점 분야로 선정하여 관련 법·제도 미비사항 25건을 적극적으로 개선·권고하였다. 이를 통해 공공기관의 채용비리, 기업 등의 뇌물·리베이트 제공 관행, 공공구매·보조금 지급과 관련한 재정 누수 등 고질적인 부패 취약요인을 제거하고자 하였다.

2018년 권고한 25건의 제도개선 과제 중 '공공기관 지정주유소 운영의 실효성 제고', '공직유관단체 임대수익사업 운영체계의 투명성 제고' 등은 관계기관의 적극적인 협조를 통해 주요 내용이 조기 이행되는 성과가 있었다.

또한 '지방의회 예산집행의 사후관리 강화', '공항 귀빈실 사용의 특혜 방지 방안' 등 그간 관리·감독의 사각지대에 있어 내·외부 통제가 어려웠던 과제들에 대해서는 많은 국민들이 제도개선 필요성에 대한 공감과 지지를 보내주었다.

〈 표 7-2 〉 부패방지 제도개선 권고과제

분 야	과 제 명	권고 의결일
공기업 등의 투명성 제고	공직자의 취업청탁 방지를 위한 청렴계약서 개선	1.8.
	공직유관단체 임대수익사업 운영체계의 투명성 제고	2.5.
	배움터지킴이 등 학생보호인력 선정의 공정성 제고	5.14.
	기타 공직유관단체 채용절차의 공정성 강화	6.25.
	중앙행정기관·지자체 공무직 근로자 청렴의무 강화 방안	8.6.
	성범죄 경력자의 공공기관 채용·근무제한 강화	11.5.
	공항 귀빈실 사용의 특혜 방지 방안	12.3.
	공공기관 심의위원회 의사결정의 공정성·투명성 제고	12.17.
	청탁금지법 시행에 따른 징계부가금의 합리적 개선	12.17.
	공공기관 임직원의 불합리한 수당지급 관행 개선	12.17.

분 야	과 제 명	권고 의결일
민간부패 개선	공공조달 과정의 뇌물 제공업체 제재 실효성 제고	2.5.
	의료분야 리베이트 관행 개선	2.26.
	약학대 현장실무 실습과정의 불합리한 관행 개선	4.9.
	장애인거주시설 등의 촉탁의사 운영 투명성 제고	6.25.
	건축물 중간감리 과정의 금품수수 차단을 통한 건축감리 실효성 제고	8.20.
	의료기관 개설자의 불법 의료행위에 대한 행정처분의 실효성 제고	11.5.
	국가전문자격증 대여·알선 행위 제재 강화	12.17.
	체육종목단체 운영 관리의 투명성 제고	12.17.
예산낭비 방지	공공기관 지정주유소 운영의 실효성 제고	5.14.
	공공부문 정책연구의 투명성 제고 방안	10.8.
	슬레이트 철거 지원사업의 투명성 제고	11.5.
	국·공립병원 장례식장 시설사용료 감면의 투명성·공공성 제고	12.17.
지방부패 근절	지방의회 예산집행의 사후관리 강화	3.26.
	지방공무원 맞춤형 복지제도 운영의 투명성 제고	5.28.
	지방자치단체 행정협의회 부담금 관리 투명성 제고	8.20.

2. 민생고충 해소·예방을 위한 불합리한 제도 개선

2018년 한 해 동안 국민신문고에 접수된 민원은 전년도에 비해 약 1.4배 증가한 473만 건이며, 모바일 중심의 소통 플랫폼인 국민생각함을 통해 토의된 정책 개선 제안도 4,500건에 달했다.

국민권익위는 그 중 계속적이고 반복적으로 제기되는 민원, 정책 제안 등을 분석하여 그 이면에 불합리한 법령이나 제도가 없는지 확인하고, 면밀한 실태조사를 통해 고충민원과 국민 불편을 근원적으로 해소할 수 있는 합리적인 개선 방안을 마련하고자 노력하였다.

[그림 7-1] 고충해소를 위한 제도개선 프로세스

2018년에는 국민안전 강화, 일자리 고충 해소, 불합리한 규제의 개선, 각종 행정서비스 이용 편의 제고 등 4대 중점분야를 선정하여 17건의 제도개선 방안을 수립·권고하였다.

5인승 이하 차량의 소화기 설치 의무화 및 시내·고속버스 등에 대한 소화기 상태점검 강화 등을 내용으로 하는 '자동차 화재 대비 안전관리 강화 방안', 사망·질병 등 불가피한 사유로 법정 근로일수(252일)를 채우지 못한 일용직 건설근로자에게도

퇴직공제금을 지급하도록 하는 '건설근로자 퇴직공제금 운영의 합리성 제고 방안' 등을 통해 기존 제도가 포괄하지 못했던 사각지대를 보완하고자 하였다.

또한 폐쇄회로(CCTV) 방식 외에도 최신 정보통신기술인 클라우드 방식의 감시카메라를 아파트 등 공동주택에 설치할 수 있도록 하여 기존의 제도가 기술 발전을 반영할 수 있도록 하고, 아동·청소년 시설에서 직원을 채용할 때마다 번번이 인·허가 증명서를 구비해야 했던 불편을 행정정보 공동이용망을 통해 공유할 수 있도록 개선하여 불필요한 서류제출 부담을 완화하는 등 불합리한 규제의 개선에도 노력하였다.

〈 표 7-3 〉 고충해소 제도개선 권고과제

분 야	과 제 명	권고 의결일
국민 안전 강화	오염물질 배출시설의 환경책임보험 운영제도 개선	3.26.
	광물찌꺼기 저장시설 관리의 투명성 제고 방안	6.25.
	자동차 화재 대비 안전관리 강화 방안	10.22.
	범죄예방 건축기준 의무적용 주거지 확대 방안	10.22.
	식품 알레르기 유발물질 표시 개선 등 식품 안전성 강화	12.17.
일자리 고충 해소	국가전문자격의 결격사유 기준일 명확화 방안	4.23.
	직업정보 웹사이트(워크넷) 이용 편의 제고	5.28.
	건설근로자 퇴직공제금 운영의 합리성 제고	9.17.
	공무원 경력채용 응시자 불편 해소 및 공정성 제고	11.5.
불합리한 규제 개선	주민 편의를 위한 ICT 활용 공동주택 감시카메라 도입	4.23.
	각종 폐업신고 절차 간소화 방안	7.16.
	식품위생종사자 건강진단 결과서 발급의 편의성 제고	9.17.
	아동·청소년 시설의 행정정보 공동이용 확대	10.22.
	도로점용 승계 신고 제도의 효율성 제고	11.5.
행정서비스 이용 불편 해소	고소·고발사건 처분결과에 대한 고소인 등의 알권리 보호	3.12.
	지방자치단체 장사시설 이용의 편의성 제고	6.11.
	선납 의료비 환급 관리의 투명성 제고	7.16.

3. 국민 생활밀착형 제도개선 중점 추진

모든 정책은 수요자인 국민의 관점에서 추진되어야 한다. 국민권익위는 2018년 한 해 그간 공급자인 정부 중심이었던 법·제도 개선 프로세스를 과제 발굴부터 사후관리까지 수요자인 국민이 주도하도록 재설계하여 국민의 눈높이에 맞는 제도개선을 추진하는데 역량을 집중하였다.

개선과제 선정을 위해서 국민들이 직접 참여하는 제도개선 공모전을 실시하고, 국민생각함을 통한 2,300여 회의 국민 제안·토론 참여 내용을 반영해 개선방안을 수립하는 등 '국민이 주도하는 제도개선'을 추진한 결과 총 73건의 국민 생활밀착형 개선방안을 권고하였다.

또한 관계기관과의 적극적인 협업을 통해 인천공항공사는 2018년 10월부터 다자녀가정의 공항 주차장 이용요금을 50% 감면하고, 행정안전부를 중심으로 6개 부처가 전국 2,300여개 키즈카페의 관리·운영 실태를 합동점검 하는 등 일부 과제가 조기에 이행되는 성과를 거두었다.

〈 표 7-4 〉 국민 생활밀착 분야별 주요 개선사례

분 야	과 제 명
① 2030세대의 일자리 고충 해소	· 채용공고에 임금조건 공개 의무화 · 중소기업 퇴직자의 소득세 감면 직접 신청 허용
② 자녀 양육 불편에 대한 맞춤형 지원 강화	· 공항 주차장, KTX 등 공공서비스 이용 시 다자녀 혜택의 불편요인 개선 · 어린이집 종일반 이용 대상에 유산(流産) 가정 자녀 명시
③ 생활 속 안전관리 사각지대 개선	· 키즈카페 설치기준 및 안전 관리 강화 · 스크린야구장 등 신종업종의 안전 관리 기준 마련
④ 사회·경제적 약자에 대한 보호 강화	· 어린이집 입소 우선순위에 장애아동의 형제·자매 포함 · 무연고 사망자의 장례를 위한 유류예금 인출규정 마련
⑤ 정보의 고지·공개 확대를 통한 국민 알권리 강화	· 공공계약 관련 보증·보관·예치금 등의 반환신청 통지 의무화 · 자동차번호판 발행 원가의 산정기준 마련 및 공개
⑥ 대국민 행정서비스 이용 편의 제고	· 자동차 환경개선부담금 일시납부의 인터넷 신청 확대 · 철도 예약 승차권의 시간 변경 무료 허용

4. 제도개선의 실질적 효과 발생을 위한 사후관리 강화

2008년 2월 출범 이후 2018년까지 국민권익위는 총 807건의 부패방지 및 고충해소를 위한 제도개선 과제를 권고하였다. 이처럼 지속적으로 누적 증가하는 권고과제가 소관기관에 의해 실제로 개선됨으로써, 국민들이 생활 속에서 제도개선의 효과와 그로 인한 삶의 질 향상을 체감할 수 있도록 지속적인 사후관리를 추진하고 있다.

금년 3월부터 8월까지는 2017년 초에 개통된 온라인 '제도개선 관리시스템'의 DB를 정비하고, 이용 편의성 제고를 위한 기능 보강 등을 실시하여 전산시스템을 활용한 체계적인 이행관리의 기반을 확립하였다. 이를 바탕으로 13년 이후 권고한 305건의 제도개선 과제에 대하여 1,052개 기관을 대상으로 이행 현황을 전면 점검(점검기간 : '18. 8월 ~ 10월)하였다.

점검 결과 일부 기초자치단체 및 지자체 산하 공직유관단체가 법령·지침의 개선 등에 소극적이거나 어려움을 겪고 있는 것을 확인하고, 인천·부산·광주·경남·전남 등 5개 권역의 109개 기관을 대상으로 '권역별 제도개선 이행 전략회의'를 개최하였다. 또한 권고과제가 많은 기획재정부, 행정안전부, 환경부 등 3개 중앙행정기관 과의 협력 강화를 위해 '기관별 이행 전략회의'도 실시하였다.

〈 권역별 제도개선 이행 전략회의 개최 〉

이 외에도 기관별 제도개선 권고 이행실적을 2018년 '부패방지 시책평가' 및 '민원서비스 종합평가'에 반영하고 한국국토정보공사, 부산대학교병원 등 5개 기관에 대한 이행 컨설팅을 실시하는 등 국민이 체감할 수 있는 제도개선 성과를 도출하기 위해 노력하였다.

제2장 부패 취약분야 개선 사례

제1절 공기업 등의 투명성 제고

1. 공직자의 취업청탁 방지를 위한 청렴계약서 개선

취업난이 지속되면서 각종 부정청탁에 의한 공공부문 일자리 채용비리에 대한 국민적 관심이 집중되고 있으나, 공직자의 민간에 대한 청탁을 방지하는 법령이 미흡하고, 특히 공공계약과 관련하여 민간에 대한 부정한 취업청탁을 예방할 수 있는 규정이 명확하지 못한 상황이었다.

계약 법령에서 공직자의 금품·향응 등의 수수를 금지하고, 제공자에 대한 제재 규정도 마련하고 있으나, 경제적 이해가 큰 각종 계약과정에서 계약체결을 매개로 공직자가 입찰자 또는 계약대상자에게 친인척 등의 채용을 부정청탁하거나, 역으로 입찰자 또는 계약대상자가 유리한 계약 여건 등의 조성을 위해 공직자의 친인척 등을 채용할 개연성이 상존하고 있으며, 법령 의무사항으로 기관에서 징구하는 '청렴계약서'는 '금품·향응 등의 수수금지'와 위반에 따른 제재를 내용으로 하고 있으나, 부정한 취업의 제공 금지가 이에 포함되는지 여부는 불분명하였다.

- 계약 법령에는 금품·향응 등에 대한 정의(定意)가 없으나, 「청탁금지법」 상 '금품등'에는 취업 제공이 포함

따라서 「청탁금지법」의 '금품 등'의 개념을 원용하여 계약 법령에 따라 의무적으로 작성하는 '청렴계약서'상 금품·향응 등에 부정한 취업 제공 금지 내용을 명시하도록 개선하여 채용비리를 예방하고자 하였다.

2. 공직유관단체 임대수익사업 운영체계 투명성 제고

도로, 철도, 항만, 공항 분야 공직유관단체에서는 공공기관 평가에 경영성과가 비중 있게 반영됨에 따라 수익성이 양호한 상가, 사무실 등 임대사업을 지속적으로 확대하는 추세이다.

〈 표 7-5 〉 도로, 철도, 항만, 공항분야 임대 수익사업 현황

(단위 : 백만원)

기관명	2014		2015		2016	
	건수	금액	건수	금액	건수	금액
한국도로공사	176	1,172,142	177	1,246,425	186	1,324,602
한국철도공사	2,290	38,926	2,633	42,936	2,377	44,350
인천국제공항공사	210	257,317	372	6,931,015	374	161,927
서울교통공사	170	58,530	184	112,545	152	155,775

그러나 공공기관 등은 근거규정 미비로 비전자적 방식(현장접수)으로 임대업체를 모집·선정하거나 계약만료 후 재계약 여부를 갑의 입장에서 임의로 결정하고 있었다. 또한 재산관리심의위원회가 대부분 없거나, 내부직원 위주로 구성되어 심사결과의 불공정 및 특혜의혹이 제기되기도 하였고, 임대시설물에 대한 정보제공이 미흡하고 임대시설물에 대한 관리 감독이 형식적으로 운영되는 문제가 있었다.

이에 국민권익위는 정보처리장치(온-비드 시스템 등)를 이용한 입찰공고·개찰·낙찰을 의무화하도록 관련 기관들에 권고하였다. 재산관리심의위원회에 객관적이고 전문성을 갖춘 외부위원을 과반수로 위촉하도록 하였다.

또한 임대계약기간 연장·계약해지 등 중요 사안은 재산관리심의위원회에서 결정하도록 함으로써 임대사업 운영의 공정성을 확보하였으며, 임대시설물의 현황(시설명, 계약기간, 계약금, 임대장소, 면적 등)을 홈페이지에 공개하도록 하고 매출전표 등의 임차권 양도 여부 등에 관한 주기적인 지도·점검을 실시토록 하였다.

3. 배움터지킴이 등 학생보호인력 선정의 공정성 제고

전국 초·중·고등학교에서 운영하고 있는 배움터지킴이, 학교보안관 등 학생보호인력은 「학교폭력예방 및 대책에 관한 법률」에 규정된 학생보호와 학교안전을 위해 활동하는 인력으로 '17년 기준 전국 9,925개 학교에 12,847명이 배치되어 활동하고 있으며 운영예산은 연간 1,000억 원에 이른다.

〈 표 7-6 〉 2017년 학생보호인력 운영 현황

학교수 대비 배치학교	학생수 대비 배치인원
9,925개교 / 전국 11,786개교	12,847명 / 전국 학생수 5,750,930명

학생보호인력 선정 시에는 「학생보호인력 운영지침」에 따라 각 교육청에서 선정기준 등을 포함하여 기본계획을 수립하도록 하고 각급 학교는 이 기본계획을 바탕으로 운영계획을 수립하고 있으나, 기본계획에 학생보호인력의 선정기준을 마련하지 않아 학교장 등이 자의적으로 인력을 선정하는 사례가 발생하고 있었다. 더욱이 재위촉 횟수의 제한이 없어 한번 학생보호인력으로 선정되면 장기간 비공개로 다시 위촉됨에 따라 특혜 논란도 있었다. 또 「학생보호인력 운영지침」에는 인력 선정 시 퇴직공무원을 우대하도록 되어 있어 민간분야에서 학생보호 및 안전 관련 경력을 쌓더라도 공무원 출신이 아니면 사실상 참여가 제한되고 있었다.

이에 국민권익위는 학생보호인력 모집 시 응모자가 다수인 경우 외부위원을 포함한 선정위원회를 구성하고 경력·자격·면접 등에 대한 심사기준을 마련하며 장기간 재위촉으로 인한 특혜논란을 없애기 위해 재위촉 횟수를 제한하고 퇴직공무원 이외에 관련분야의 민간 경력자에게도 참여기회가 확대될 수 있도록 「학생보호인력 운영지침」의 '퇴직공무원 우대 조항'을 삭제하도록 권고하였다.

이번 제도개선으로 학생보호인력의 선정 시 청탁 등 부패요인을 사전에 차단하여 선정과정의 공정성을 확보하고 민간 경력자의 채용도 확대될 것으로 기대된다.

4. 기타 공직유관단체 채용절차의 공정성 강화

2017년 감사원 감사 및 국정감사, 언론보도 등을 통해 공공기관에서 관행처럼 만연한 채용비리의 실상이 드러나며 사회적으로 큰 이슈가 되었다. 이에 기획재정부·행정안전부·국민권익위를 중심으로 「공공기관 채용비리 특별대책본부」와 「채용비리 신고센터」를 설치하고 2017년 12월까지 공공기관 채용 전반에 관한 특별점검을 실시하였다.

이를 통해 전체 1.190개 기관·단체 중 946개 기관·단체에서 총 4,788건의 지적사항을 적발하였으며, 이중 부정청탁 및 서류 조작 등 채용비리 혐의가 짙은 83건을 수사 의뢰하였으며, 채용업무 처리과정 중 중대한 과실·착오 등 채용비리 개연성이 있는 255건을 징계·문책 요구하였다.

〈 표 7-7 〉 공공기관 등 채용비리 특별점검 결과(건)

구분		대상 기관수	점검 기관수	적발 기관수	적발 건수	주요 처리계획			
						수사 의뢰	징계 문책	주의 경고	개선 기타 등
특별점검	공공기관	330	275	257	2,311	47	123	1,210	931
	지방공공기관	824	659	489	1,488	26	90	909	463
	기타공직유관단체*	272	256	200	989	10	42	295	642
채용비리 신고센터		-	-	-	-	26	-	-	-
합계		1,426	1,190	946	4,788	109	255	2,414	2,036

* 국민권익위에서는 기타공직유관단체를 대상으로 특별점검 실시

특별점검 과정에서 드러난 제도적 문제점으로는 채용비리 연루자나 부정합격자에 대한 업무배제·면직, 부정합격자 채용취소 등에 관한 내부규정이 미비하였으며, 다수의 기관이 채용비리자에 대한 징계시효를 규정하지 않거나, 금품수수 및 공금횡령 관련 징계시효(5년)보다 단기로 규정하고 있어 채용비리 제재에 허점이 발생하고 있었다. 또한 부정합격자에 대한 채용취소 근거 근거 규정이 없고, 채용비리 피해자에 대한 구제수단이 없는 기관도 상당수 있는 것으로 밝혀졌다.

서류·면접시험 등 채용 과정에서 내부 직원 만으로 심사위원회를 구성하여 외부 청탁에 취약하였으며, 채용비리에 대한 실태점검도 일회성 점검에 그치고 있었다.

이밖에도 대부분의 기관이 채용비리 피해자에 대한 세부적인 이의신청, 구제 절차 등 가이드라인이 부재한 실정이었다.

이에 국민권익위, 기재부 등 관계부처 합동으로 제도개선 방안을 마련하였으며, 국민권익위는 「공공기관운영법」(기재부 소관), 「지방공기업법」 등(행안부 소관)의 적용을 받지 않는 255개 기타 공직유관단체를 대상으로 제도개선 권고했다.

주요 내용은 채용비리 연루자에 대한 무관용 원칙 제도화, 채용과정 등에 대한 내·외부 통제 강화, 채용비리로 인한 피해자 구제방안 마련 등이다.

5. 중앙행정기관·지자체 공무직 근로자 청렴의무 강화

중앙행정기관·지방자치단체는 기간을 정하지 않은 근로계약을 체결한 공무직 근로자를 고용하여 사무지원, 기술지원 등 공적업무를 수행하고 있다. 최근 정부는 고용안정 확보의 선도적 견인을 위해 공공부문의 기간제 등 비정규직 근로자를 정규직인 공무직 근로자로 전환함으로써 그 인력수가 지속적으로 증가하고 있다. 2016년 말 기준 중앙행정기관, 지방자치단체 등 공공부문에 총인원 184.8만명 중 약 21만명의 공무직 근로자가 근무하고 있고, 이 중 중앙행정기관, 지방자치단체, 교육기관(교육지자체, 국립대학 등)의 공무직 근로자는 17.8만명이다.

국민권익위에서 제도개선 실태조사 결과, 공무직 근로자가 공적업무를 수행하면서 단속무마, 담당공무원에 부정청탁, 일용직 채용 등을 미끼로 금품·향응 수수, 관용차 주유비 공금횡령 등 부패행위가 빈번하게 발생하고 있었다.

그러나 중앙행정기관·지자체는 공무원과 달리 부패행위의 유형에 따른 구체적인 징계기준을 규정하지 않아 자의적인 징계가 이루어질 가능성이 높은 것으로 확인되었다. 또한 고용노동부의 「공무직 등 근로자 인사관리규정 표준안」도 부패행위에 대한 구체적인 징계기준을 규정하지 않고 있다.

이에 국민권익위는 ▲공무직 근로자의 청렴의무를 명확화하기 위해 공무직의 '청렴의무'를 고용노동부 표준안 및 중앙행정기관·지자체의 훈령 등에 별도조항으로

명시 ▲국가공무원, 지방공무원의 징계기준을 참고하여 부패행위 유형별 구체적인 징계기준 신설 등 제도개선 방안을 마련하여 중앙행정기관·지자체에 권고하였다.

6. 성범죄 경력자의 공공기관 채용·근무제한 강화

최근 성폭력 피해사실을 공개하는 '미투(Me, too) 운동' 확산을 계기로 공공부문 내 성범죄 근절을 위한 정부차원의 정책이 다각적으로 추진 중에 있다. 현행 법률상 공무원의 성범죄 가해자에 대해서는 '결격사유'로 규정하고 있고, 그 외 많은 공공기관에서 해당 조항을 인용하거나 별도의 규정을 운영하기도 한다.

〈 표 7-8 〉 공공기관 임·채용 관련 '결격사유' 법령 구성

구분	형태(내용)	법령
국가공무원법 준용	‣「국가공무원법」 제33조 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람	‣「사립학교법」·「소방공무원법」·「외무공무원법」·「검찰청법」·「군무원인사법」·「청원경찰법」·「공공기관의 운영에 관한 법률」
개별법령의 규정	‣「형법」 제303조 또는 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제10조에 규정된 죄를 범한 사람으로서 300만원 이상의 벌금형을 선고받고 그 형이 확정된 후 2년이 지나지 아니한 사람 ‣「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조에 따른 성폭력범죄로 300만원 이상의 벌금형을 선고받고 그 형이 확정된 후 2년이 지나지 아니한 사람	‣「지방공무원법」·「지방공기업법」(지방공무원법 준용) ‣「군인사법」 ‣「지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률」
국가공무원법 준용 하면서 추가 지정	‣「국가공무원법」 제33조 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 ‣미성년자 성범죄자 등	‣「교육공무원법」

각급 공공기관별 규정내용을 구체적으로 보면, 성범죄관련사항은 '공무원'과 공기업·준정부기관 및 지방공기업 '임원'의 '결격사유'에 해당되나, 해당 공공기관의 '직원'의 '결격사유'는 「공공기관의 운영에 관한 법률」·「지방공기업법」 등이 아닌 기관별 「인사규정」에만 담겨 있을뿐 대부분 누락되어 있다. 특히, 지방출자·출연기관의 경우에는 '임직원'의 임용·채용과 근무에 관한 제한사항이 모두 누락되어 있는

실정이다. 이에 따라, 공공기관에서는 '직원'의 성범죄가 발생하더라도 명시적 근무제한기준이 없어 타 부서로 전보하는데 그치는 등 미온적 조치로만 대응하는 문제가 지속되고 있는 실정이다. 성범죄 관련사항에 '직원'만을 달리 취급해야 할 특별한 사정이 있는 것도 아니다.

이에 국민권익위는 각급 공공기관 '직원' 등의 결격사유 규정이 법률적 근거가 불명확한 현 상황에서 성범죄 경력자에 관한 제한이 누락된 점을 보완하는 공공성 확보차원의 제도개선을 추진하였다. 우선, 지자체 출자출연기관의 경우 현재 '임원'의 성범죄에 관한 결격사유가 누락되어 있으므로 이를 「지방출자출연법」에 추가하도록 행정안전부에 권고하였다. 또한, 공공기관 관련법의 각 이행지침에 직원의 성범죄 사항을 반영하도록 기획재정부, 행정안전부 및 각 공직유관단체들에 대해 권고하였다. 이행력 확보를 위한 구체적 개선사항을 보면, 기획재정부는 공기업·준정부기관 등 공공기관을 대상으로 '공기업·준정부기관의 경영에 관한 지침'을 개정하고, 행정안전부는 지방공기업에는 '지방공기업 인사운영 기준 등'을, 지자체 출자출연기관에 대해서는 '지방 출자·출연기관 인사·조직 지침 등' 관련지침을 개정하도록 권고하였다.

7. 공항 귀빈실 사용의 특혜 방지 방안

현재 전국 13개 공항에 46개의 귀빈실이 운영되고 있고 매년 20억 원 이상의 예산이 투입되고 있고, 매년 2만 여회의 공항 귀빈실이 무료사용, 출입국심사 대행 등의 혜택을 받고 있다.

〈 표 7-9 〉 공항 귀빈실 운영·관리비 및 사용 현황

(단위: 백만원, 명)

구 분	계	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년
운영·관리비	9,473	1,283	2,010	2,022	2,050	2,108
사용현황	113,299	23,875	23,423	21,510	21,540	22,951

「공항에서의 귀빈 예우에 관한 규칙」에 따르면, 전·현직 대통령, 국회의장 등 5부 요인, 원내 교섭단체가 있는 정당의 대표, 주한 외교공관장 등이 공항 귀빈실 사용 대상자들이다. 인천국제공항공사와 한국공항공사의 사규(내부 규정)는 장관급 이상

공직자, 국회의원, 국립대총장, 언론사 대표, 정부추천 기업인, 광역지방자치단체장 등을 사용 대상자로 규정하고 있다.

그러나, 국민권익위가 공항공사를 대상으로 실태조사를 한 결과, 공항 귀빈실 사용자가 무분별하게 확대되는 등 불투명하게 운영되고 있는 것으로 나타났다. 공항공사 사규는 장관급 공직자, 국회의원 등 구체적인 사용대상자 이외에 '사장이 필요하다고 인정한 자'도 포함시켰다. 공항공사는 이 포괄적 규정을 근거로 중앙행정기관 국·과장급 공무원, 항공사 사장, 은행장, 전직 공직유관단체장, 공항홍보대사 등에게 귀빈실 무료 사용 등의 혜택을 제공하였고, 공항공사 사장이 선정한 2,465명의 기업인 중 공항우대서비스* 대상자에 부적격(조세 포탈 등) 기업인이 포함되는 사례도 있었다.

※ 기업인 공항우대서비스 (CIP, Commercially Important Person): 2008년부터 성실 납세·공정거래 등 국가에 대한 의무와 국가 경제에 기여한 기업인을 3년 단위로 선정하여 공항 귀빈실 무료사용, 출입국수속 우대서비스를 제공

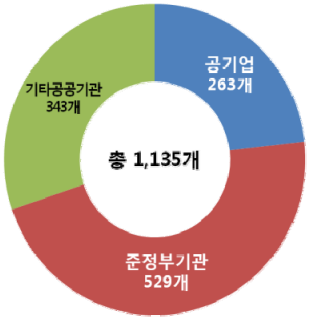
그리고, 공항공사 사규로 허용된 사용대상자들도 공무 목적으로만 공항 귀빈실을 사용할 수 있는데도 공항공사는 공무사용 여부에 대한 명확한 확인·검증 절차 없이 관행적으로 귀빈실 사용을 승인해 왔고, 귀빈실 사용 신청, 승인, 배정 절차나 과정이 제대로 이루어지는지 확인할 수 있는 사용기록을 별도로 작성하지 않고 있으며 사용 통계조차 공개하지 않는 것으로 확인되었다.

이에 국민권익위는 공항공사 사규의 '공항공사 사장이 인정한 자' 조항을 삭제하도록 하였고, 공무수행을 위해 귀빈실 사용이 필요한 대상과 범위를 엄격하게 한정하여 사규에 구체적으로 규정하도록 하였고, 사규에 구체적으로 정한 사용대상자라도 귀빈실 사용신청 시 공무사용을 입증하는 서류 제출을 의무화하고, 공항공사는 공무관련성 여부에 대한 확인 절차를 거쳐 귀빈실 사용을 승인하도록 하는 등 공항 귀빈실 사용의 특혜 방지 방안을 마련하여 국토교통부, 인천국제공항공사, 한국공항공사에 권고하였다. 이러한 권고 내용이 이행되면 공항 귀빈실 사용이 엄격히 제한되고, 보다 투명하게 운영됨으로써 그간의 각종 특혜 발생과 부조리한 관행들이 차단될 수 있을 것으로 기대된다.

8. 공공기관 심의위원회 의사결정 과정의 공정성·투명성 제고

공공기관은 의사결정의 공정성 등을 제고하기 위해 위원회 제도를 운영하고 있지만, 기관마다 제각각으로 운영되고 있어 위원 구성과 운영과 관련한 제도적 문제점이 다수 발생되고 있었다.

〈 표 7-10 〉 공공기관 위원회 운영 현황



구분		위원회 수
전체		1,135
공기업		263
	시장형	167
	준시장형	96
준정부기관		529
	기금관리형	181
	위탁집행형	348
기타공공기관		343

* 258개 공공기관에서 약 1,135개 위원회를 구성·운영 중(위원회 실태조사)

국민권익위 실태조사 결과, 내부직원만으로 위원회를 구성하여 중요한 의사결정을 하는 등 위원 구성의 공정성과 전문성 확보를 위한 노력이 미흡하였으며, 위원의 이해충돌방지 장치가 미비하고, 서면심사가 빈발하는 등 형식적인 의사결정이 이루어지고 있는 실정이었다. 또한 회의록에 대한 작성 기준 및 확인 절차가 없어 부실하게 작성·관리되고 있었으며, 회의결과 등 중요한 정보에 대한 공개도 미흡하였다.

이에 국민권익위는 민간위원 구성 비율을 확대하고, 위원 위촉 시 공모 또는 추천제를 도입하고, 위촉된 위원에 대해서는 사전에 직무윤리 진단을 실시하는 등 위원에 대한 검증을 강화하도록 하는 한편, 위원의 이해충돌 사유를 구체적으로 규정하고, 이해충돌 사유에 해당함에도 회피신청을 하지 않은 위원에 대한 해촉 근거를 마련하도록 전 공직유관단체의 장에게 권고했다.

이밖에도 회의록 작성 기준과 범위를 사전에 구체적으로 마련하고, 위원들의 확인(서명) 절차를 도입하도록 하였으며, 위원회 회의록은 공개를 원칙으로 하되 예외적으로 비공개하는 경우는 그 사유를 구체적으로 규정하는 방안도 권고했다.

9. 청탁금지법 시행에 따른 징계부가금의 합리적 개선

정부는 공무원의 금품 및 향응 수수 등에 따른 징계의 실효성을 높이기 위하여 징계 외에 징계부가금 제도를 도입('10.3월)하여, 취득하거나 제공한 금전 또는 재산상 이득의 1배 이상 5배 이하의 징계부가금을 부과하고 있다. 그러나 현행 징계부가금 부과 기준은 「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」('16.9월 시행)(이하, '청탁금지법')에서 정하고 있는 제재수준보다 낮은 수준의 제재가 가능하게 되어 청탁금지법 입법 취지를 무력화하는 문제가 발생하였다.

국민권익위의 조사결과에 따르면, 청탁금지법 위반신고 처리현황 조사결과('16.9월 ~ '17.12월) 금품수수로 부과된 징계부가금 총 16건 중 1배를 부과한 경우는 11건, 68.7%을 차지했다. 즉, 동일한 위반행위에 대해 청탁금지법에 따른 과태료 부과는 금품등 수수 가액의 2~5배인 반면, 징계부가금 부과는 1~5배로 제재의 불균형이 나타나는 것이다.

이에 국민권익위는 청탁금지법 위반인 경우 과태료와 징계부가금 중 어느 것을 부과하더라도 동일한 범위(2~5배)에서 제재가 이루어지도록 개선방안을 마련하였다. 구체적으로, 「공무원 징계령 시행규칙」 등의 '징계부가금 부과 기준'의 비고란에 「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」 제8조 제2항 위반의 경우에는 금품비위 금액등의 2배 이상으로 부과한다."는 문구를 삽입하여 법령상 징계부가금 부과기준을 정비하도록 관계부처인 인사혁신처, 행정안전부, 국방부에 권고하였다.

10. 공공기관 임직원의 불합리한 수당지급 관행개선

공무원 및 다수의 공공기관 임직원에게는 기관 주관의 회의 및 각종 심사(심의)·검토·평가 등에 참여하더라도 자기업무의 연장선에 있고 기관 업무의 수행이라는 점에서 별도의 수당은 지급되지 않는다.

그런데, 일부 공공기관에서는 소속임직원이 기관 내부회의나 심사 등에 참여한 경우 전문성 활용 및 가외 업무 수행에 따른 책임 가중 등의 명목으로 수당을 지급하는 관행이 존재하고 있었다. 공공성과 윤리성이 요구되는 공공기관이 통상적인 기관

자체업무를 수행하는 과정에서 소속임직원에게 보수 외 추가적인 수당 제공은 합리성이 결여된 것이고 나눠먹기식 예산집행이라는 비판도 제기되고 있는 상황이다.

구체적 지급사례를 보면, 회의참석 및 심사 등과 관련하여 모호한 수당지급 기준을 마련해 놓고 자의적으로 해석하여 지급하거나, 원칙적으로는 지급하지 않는다고 규정한 후 예외를 적용하기도 하고, 회의참석수당은 미지급하되 검토수당은 지급하기도 하였다. 그 외에도, 수당을 미지급하다가 타 기관 사례를 참고해 지급하거나, 회의참석 및 심사 등에 기관 내 특정 임직원 위주로 참여시키면서 이들을 대상으로 과다하게 지급하는 등 다양한 사례가 확인되었다.

이와 같은 지급실태를 확인한 국민권익위는 공공기관이 소속임직원에게 내부회의 참석 및 심사 등 명목으로 기관 예산을 사용한 관행적인 수당 지급을 개선하여 불필요한 예산낭비를 방지하고 공직사회의 투명성을 제고하고자 다음과 같은 제도개선 방안을 마련하여 각급 공공기관에 권고하였다.

우선, 각급 공공기관은 기관업무 수행 시 내부회의 참석 및 심사(심의)·검토·평가 등 명목으로 자체 예산을 사용한 수당 지급을 금지하고 이를 기관별 예산집행지침 등 내부규정에 반영토록 하였다. 다만, 법령에 근거하거나, 기관의 소관사무가 아닌 사항에 지급되는 수당 등 예외적으로 수당 지급이 필요한 경우에는 명시적 근거 규정을 마련하여 지급하도록 개선하였다.

제2절 민간부패 개선

1. 공공조달 과정의 뇌물 제공업체 제재 실효성 제고

공공조달 관련 기본법인 「국가계약법」과 「지방계약법」은 부정당업자*에 대한 입찰참여자격 제한 기간을 최소 3개월에서 최대 2년까지 부과할 수 있도록 규정하고 있다. 하지만 위반행위의 동기·내용 등을 고려하여 국가는 제재기간의 1/2, 지방자치단체는 6개월의 범위 내에서 감경할 수 있다.

* 부정당업자 : 경쟁의 공정한 집행 또는 계약의 적정한 이행을 해칠 염려가 있거나 그 밖에 입찰에 참가시키는 것이 부적합하다고 인정되는 입찰자

그러나 그 동안 공공조달의 발주기관인 국가와 지방자치단체들은 이와 같은 감경 규정을 자의적으로 해석해 뇌물을 제공한 부정당업자에 대한 제재가 느슨하게 이뤄져 왔다. 국민권익위의 실태조사 결과, 2011년부터 2016년까지 6년간 뇌물 제공으로 부정당업자 제재를 받은 293건 중 62건(21.2%)이 최소 제재기간인 3개월의 절반밖에 되지 않는 1개월 반 이하로 제재를 감경받았다. 특히 지방자치단체와 연관된 127건은 그 중 52건(40.9%)이 1개월 반 이하의 제재를 받았다.

발주기관들이 부정당업자의 입찰참가자격 제한기간을 감경한 사유들은 주로 업체의 어려운 사정, 민원 발생 소지, 원만한 공사 준공, 뇌물액수 경미 등으로 정당성이 부족한 경우가 많았다.

또 공공조달 과정에서 뇌물을 제공한 하도급업체가 계약당사자가 아니라는 이유로 제재를 받지 않는 사각지대도 발견됐다. 국가·지방계약법 뿐만 아니라 개별법령인 전기공사업법, 정보통신공사업법, 소방시설공사업법, 문화재수리법에는 하도급업체의 뇌물 제공 사실이 적발되더라도 행정제재를 가할 수 있는 규정이 없다. 일부 원청업체는 이를 이용해 하도급업체를 통해 발주기관을 뇌물을 제공해 왔다.

「건설산업기본법」 등 뇌물을 제공한 하도급업체에 대한 제재규정이 있는 경우에도 발주기간이 업체의 뇌물 제공 사실을 시·도지사 등 허가·등록기관에 통보하지 않아 제재가 누락되는 사례도 있었다.

뇌물제공 제재 부재 및 개별법상 제재 누락 사례

- (하도급자) OO공사는 뇌물제공업체에 대해 입찰참가자격 제한방안을 마련하라는 감사원의 지적을 받았으나, 해당업체가 하도급자로 부정당업자 제재대상이 아님을 감사원에 통보
- (통보누락) OO공사의 경우 최근 6년간 임직원에게 뇌물을 제공한 19개 업체 중 하도급자임을 이유로 제재를 하지 않은 업체가 8개소(42.1%)로 뇌물제공 사실에 대해 등록관청에 통보하지 않아 건설산업기본법 상 행정처분도 누락

이에 국민권익위는 국가계약법 및 지방계약법 시행규칙 개정을 통해 뇌물제공 업체에 대해서는 부정당업자 제재 감경을 원천적으로 차단하도록 기획재정부와 행정안전부에 권고했다.

또한 전기공사, 정보통신공사, 소방시설공사, 문화재수리 등 전문공사와 관련해 원청업체가 하도급업체 등을 통해 편법으로 뇌물을 제공할 수 없도록 산업통상자원부, 과학기술정보통신부 등 관계기관에 제재 및 감경배제규정을 마련토록 했다.

또 발주기관의 계약·사업 담당자들이 뇌물제공업체를 적발할 경우 허가·등록기관에 통보해 제재가 누락되지 않도록 규정을 강화할 것을 행정안전부, 기획재정부, 조달청에 권고하였다.

세계경제포럼(WEF) 2017 국가경쟁력평가의 '비정상적인 지급 및 뇌물' 부문에서 한국은 45위를 기록했으며 특히 공공조달 과정의 뇌물비리는 공공부문과 민간부문 부패의 악순환을 유발하는 고질적 부패행위였다. 이번 권고사항이 개선 완료되면 건전하고 청렴한 공공조달 시장 조성에 기여할 것으로 기대된다.

2. 의료분야 리베이트 관행 개선

의료 리베이트에 대한 감시와 처벌강화에도 불구하고 의료분야의 불법 리베이트가 지속적으로 확인되는 상황이고, 의료분야의 잘못된 리베이트 관행은 의약품 등의 투명한 유통질서를 왜곡하고, 국민들의 의료비 부담 가중 및 건강보험 재정 악화를 초래하고 있다.

의료 리베이트에 대해 국민신문고에 접수된 민원도 2014년 148건, 2015년 105건, 2016년 213건, 2017년 7월말 기준 266건으로 지속적으로 증가하고 있으며 불법 의료리베이트로 누수되는 요양급여비용이 검찰청 수사자료에 따르면 2015년 기준 연간 약 1조 3,950억원 이상으로 추정된다고 한다.

그 동안 일부 제약사는 의약품 판매를 위해 영업대행사 등 제3자에게 의약품 판매금액의 30~40%에 달하는 높은 수수료를 지급하는 방식으로 병원에 편법으로 리베이트를 제공해 왔다.

그 사례로 ○○제약사는 2014부터 3년간 영업대행사를 통해 의약품 처방 사례비 명목으로 병원에 12억 원을, ○○외자제약사는 2011년부터 6년간 홍보대행사 및 의학전문매체를 통해 의료인에게 26억 원의 리베이트를 지급한 사실이 검찰에 적발된 사례가 있다. 이는 영업대행사 등 제3자가 약사법상 의약품 공급자에 해당하지 않아 처벌이 용이하지 않다는 점을 악용한 것이다.

이러한 리베이트 제공 시 해당 제약사도 처벌대상임을 알 수 있도록 협회 등에 관련 내용을 고지하도록 하고, 아울러 기존 의약품공급자(제약사·수입사·도매상)로 한정돼 있는 '경제적 이익 등의 제공 내역에 관한 지출보고서' 작성 의무를 영업대행사에게도 부과하도록 하였다.

또 일부 제약사가 도매상에 공급하는 의약품 가격을 적정 마진(약 5%)으로 판매한 것처럼 처리해 건강보험심사평가원에 의약품 공급내역을 보고한 다음, 매출실적의 상당부분을 사후매출할인(판매장려금, 단가할인) 등의 명목으로 도매상에 지급해 리베이트 자금을 조성하기도 했다. 실제로 도매상이 사후매출할인을 활용해 자금을 조성한 후 대구 소재병원에 리베이트를 제공했으며, 같은 방법으로 자금을 조성해 일부 금액을 제약사에 되돌려 주고 제약사는 이를 수원소재병원에 리베이트를 제공해 사법당국에 적발된 사례도 있었다. 이에 국민권익위는 의약품 공급내역 보고 후 도매상에 지원한 사후매출할인 등 의약품 공급가격에 영향을 줄 수 있는 사항도 의약품 공급내역 보고서에 포함시키도록 했다.

이밖에도 국민권익위는 환자에게 부담이 되는 특정업체 의료보조기기를 의료인이 부당하게 사용하도록 유도하거나 권유하는 행위를 하지 않도록 의료인 단체 홈페이지 등에

이를 공지하도록 하고, 일부 의료기자재업체의 묶음판매(1+1)·보상판매 등 의료기자재 판매 조건으로 판매물품 이외에 의료법상 허용하는 경제적 이익의 제공 범위를 과도하게 초과하는 유·무상물품 제공도 「경제적 이익 등 제공내역 지출보고서」에 작성하도록 했다. 그리고 의료계 주관 의료인 리베이트 예방 윤리교육을 의무화하고, 제약협회 등은 회원사의 자율정화규약 준수 및 참여의무 등 자율통제시스템을 강화하도록 했다.

국민권익위는 이번 제도개선이 잘못된 리베이트 관행을 의료계 스스로 개선하는 계기가 되고, 의약품 유통질서가 보다 투명해지고 국민의 의료비 부담 경감에 기여할 것으로 기대한다.

3. 약학대 현장실무 실습과정의 불합리한 관행 개선

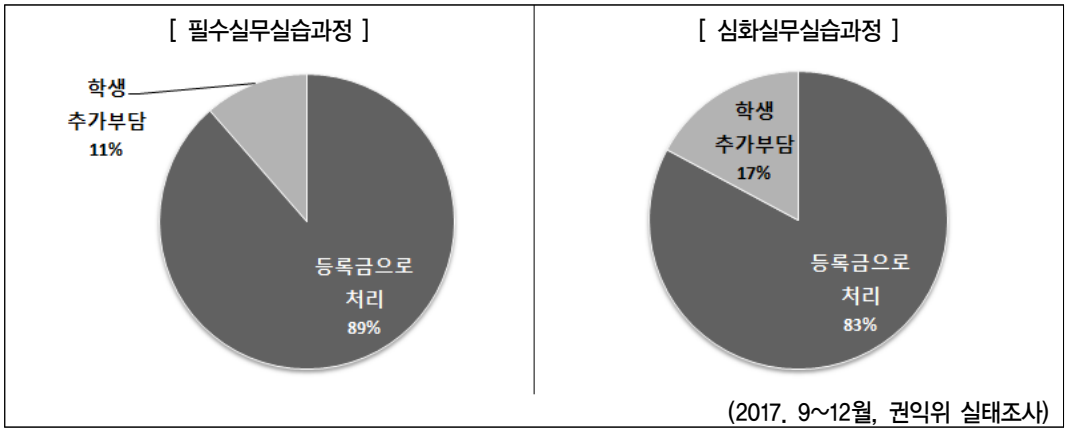
일부 사립약학대에서 현장실무교육 명목으로 학생들에게 등록금 외 별도의 실습비를 추가 부담시키는 행위와 동일과정임에도 학생의 소속학교에 따라 실습비를 차별하여 부과하는 관행이 있어 왔다. 이에 국민권익위는 약학대의 실무교육을 위한 실습비의 학생 추가부담 금지, 실습비 금액기준 마련 및 집행내역 공개 등을 주요 내용으로 하는 제도개선안을 마련하여 교육부에 권고했다.

약학대는 5학년말부터 6학년 학기 중 종합병원, 제약회사 및 지역약국 등에서 실습을 받는 교육과정을 운영하고 있다. 학생들은 이와 같은 현장 체험을 통해 실무역량을 강화하고 장래 직업선택을 위한 판단기회도 부여받는다. 보통 필수과정과 심화과정으로 구분되는 실습교육을 위해 학교 측은 외래교수교육비, 재료비 등 명목으로 1주당 금10~15만원 정도의 실습비를 지불해야 한다. 국·공립대 전부와 대부분의 사립대는 이와 같은 실습비를 기 징수된 해당 학기의 등록금으로 지불해 오고 있다.

그런데, 일부 사립대에서 학생들에게 등록금 외 실습비를 추가로 부담시키고 있다는 불만이 제기되었다. 국민권익위가 조사한 결과, 2016년도 국내 35개 약학대 기준으로 필수교육과정의 경우 총4개 사립대학에서, 심화교육과정의 경우 총 6개 사립대학에서 실제 사실로 확인되었다. 해당 약학대 학생들은 필수과정의 경우 최저

40만원에서 최고 143만원을, 심화과정의 경우 최저 40만원에서 최고 225만원을 부담했다.

〈 표 7-11 〉 실습비 부담주체 현황(전국 35개 약학대 기준)



또한, 실습위탁기관, 교육내용 및 기간 등이 모두 동일한 과정임에도, 실습위탁기관과 학교 관계자 간 친분관계를 이용하여 실습비를 감액 청구하는 등 학생들을 차별하는 사례도 있었고, 실습비의 세부 산정내역이 구체적이지 않아 불투명하게 집행될 우려도 제기되었다.

이러한 불합리성을 개선하기 위해 국민권익위는 우선, 실습비의 부담 주체를 학생에서 학교로 전환하고 각 대학은 학교별 관련규정에 실습비와 관련한 세부사항 및 부담주체를 대학으로 명시하는 등 근거규정을 보완하도록 하였다. 또한, 적정한 수준의 실습비가 집행되도록 실습비 금액기준을 마련하여 대학별 규정에 반영하고, 각 실습교육기관의 실습비 청구 명세내역 등 구체적 정보를 학교별 홈페이지 등에 공개하는 내용으로 제도를 개선하였다.

4. 장애인거주시설 등의 촉탁의사 운영 투명성 제고

정부는 장애인·노숙인 시설 등 입소자에게 의료서비스 제공을 위해, 각 시설에서 촉탁의사를 운영토록 하고, 의사의 인건비(보조금)를 지원하고 있다.

〈 표 7-12 〉 장애인·정신장애인·노숙인·노인의료복지시설 촉탁의사 관련 비교

구분	장애인 거주시설	정신요양시설	노숙인시설	노인의료복지시설 (노인주거복지)
촉탁의사 근무시간	월2회 이상 근무시간 없음	주1회 이상 (1회 8시간 이상)	월4회 (1일 8시간)	월2회 이상 진료 (1회 50명이내 진료 가능)
월인건비	2,536,000원 (국가보조금)	2,440,000원 (국가보조금)	2,372,400원 (국가보조금)	1회 50명 이내 진료비용 (국민건강보험)
입소대상	장애인	정신장애인	노숙인	장기요양 등급 노인
시설 수 (입소자 수) (촉탁의 수)	1,505개 (약30,980명) (347명)	59개 (약11,072명) (58명)	77개 (약7,265명) (17명)	3,286개 (약131,064명) (2853명)

그러나 장애인거주시설 촉탁의사의 경우 '장애인복지시설 사업안내'에 '월 2회 이상 시설 방문' 규정만 있고 근무시간에 대한 구체적인 규정이 없었다. 실제 촉탁의사가 시설에 월 1~2회 방문해 총 1~3시간만 근무하고 월정액 인건비(253만원) 전액을 받는 사례들이 발생하고 있었다. 일부 장애인거주시설, 노숙인시설 및 정신요양시설에서 촉탁의사와 업무협약 시 표준협약서(계약서)가 없어 임의로 작성해 사용했다. 협약서가 있는 경우에도 근무기간, 근무시간 및 업무범위 등 주요내용이 빠져있거나 계약기간이 1~2년, 자동연장 등 제각각이었다. 또 각 시설 현장에서 규정위반 사례가 발생하고 있는데도 촉탁의사 업무에 대한 구체적 지도·점검 규정이 없어 대부분의 지자체는 촉탁의사의 업무 수행에 대한 적정한 지도·점검을 하지 않고 있었다.

이에 국민권익위는 장애인거주시설 촉탁의사에게 지급하는 월정액 급여를 고려해 구체적인 근무시간 기준을 마련하도록 했다. 또 장애인거주시설, 정신요양시설 및 노숙인시설과 촉탁의사 간 업무협약에 관한 표준서식을 마련하고 협약기간·근무시간·업무범위 등을 포함하도록 했다. 이와 함께 촉탁의사의 근무상황 등에 대한 구체적인 지도·점검 규정을 마련해 지자체가 촉탁의사의 근무상황에 대해 실질적인 지도·점검을 할 수 있도록 했다.

5. 건축물 중간감리 과정의 금품수수 차단을 통한 건축감리 실효성 제고

「건축법」에 따르면, 일정 규모 이상(연면적 100㎡ 초과 등)의 건축물을 신축하는 경우 건축허가 신청도서 등을 구비하여 허가권자로부터 허가를 받아야 하고, 건축물 공사의 착수 전 건축주는 감리자를 지정하는 한편, 감리자는 건축물을 짓는 중요 과정마다 중간감리보고서를 작성하여 건축주에게 의무적으로 제출하도록 정해져 있으며, 건축물 공사가 완료되면 감리(중간·완료)보고서 등 관련 서류를 첨부하여 허가권자에게 사용승인(준공) 신청·승인을 받도록 되어 있다.

그런데, 현행 법령 상 중간감리보고서를 건축주에게만 제출하도록 되어 있어 공사 진행 중 건축주 등이 변경되는 경우 새로운 건축주가 이전의 건축주가 보유한 중간감리보고서를 얻기 위해 과다한 금전을 제공하는 행위 등이 빈번히 발생하고 있고, 건축주에게 감리자 선정 및 감리비 지급 권한이 있다 보니 건축주와 감리자가 서로 유착될 가능성이 높아 감리자가 건축주의 불법·부실시공을 묵인한 후 금품을 수수하고, 감리보고서를 제출하지 않거나, 거짓으로 제출하는 사례도 많이 발생되고 있으며, 현행 법령에는 감리자가 중간감리보고를 언제까지 건축주에게 제출해야 하는지 규정되지 않아 건축물의 주요 공정마다 중간감리보고서를 제출하지 않고 준공 승인 시점에 일괄로 작성하여 제출하는 불법행위들이 관행화 되어 있었다.

이에 국민권익위는 건축물을 짓는 과정에 작성해야 하는 중간감리보고서를 건축주가 감리자로부터 제출받은 후 일정기한 내 건축행정시스템에 등록하는 절차를 마련하도록 국토교통부에 권고하였다. 이러한 권고 내용이 이행되면 건축물 중간감리 과정에서 발생하는 각종 부조리한 관행들을 효과적으로 차단할 수 있을 것으로 기대된다.

6. 의료기관 개설자 불법의료행위에 대한 행정처분의 실효성 제고

의료법상 의료인의 불법의료행위에 대해서는 의사면허 자격정지 외에 의료기관 영업정지 등의 행정처분이 내려지고 있다. 그러나 일부 의료기관 개설자는 진료비 거짓청구 등 불법의료행위로 업무정지 처분을 받은 경우에 의료기관을 운영할 수

없음에도 의료법 시행규칙 제26조의 의료기관 개설신고사항의 변경신고를 악용하여 개설자를 편법적으로 변경함으로써 행정처분 기간에도 의료기관을 운영해 왔다.

사례로 서울특별시 A 의원 의사 甲은 『진료비 거짓청구』가 확인되어 자격정지 7월('17. 9.~'18. 3.)의 행정처분을 통보받자 2017. 6월 의료기관 개설자 변경신고(甲→ 乙) 후, 행정처분 기간이 종료된 2018. 5월 의료기관 개설자 변경(乙→甲) 신고하였고, 광주광역시 소재 B병원 의사 乙은 『진료비 거짓청구』가 확인되어 자격정지 3개월('17. 8.~'17. 10.)의 행정처분을 통보받은 후 2017년 7월 의료기관 개설자 변경(乙→ 丙) 신고 후, 행정처분 기간이 종료된 2017년 11월 의료기관 개설자 변경(丙→乙) 신고하였다.

그리고, 의료법 제40조 및 제92조는 의료기관 개설자가 의료업을 폐업하거나 1개월 이상 휴업하려는 경우 신고의무와 위반 시 과태료 부과를 규정하고 있으며, 의료법 시행규칙 제30조에 따라 부득이한 사유로 6개월을 초과하여 그 의료기관을 관리할 수 없는 경우에도 휴폐업 신고를 해야 하지만 부득이한 사유가 불명확하고, 신고 누락사례가 빈발하고 있다. 또한 의료기관 휴·폐업 신고서 서식에 업무정지 등 행정처분에 따른 사유를 경영상의 이유 등으로 다르게 기재하여 환자 등의 오해를 유발하고 있다.

사례는 서울특별시 소재 D한의원 의사 甲은 「요양급여비용 부당청구」가 적발되어 2017년 10월 24일에 업무정지 99일('18.5.14.~'18. 8. 20)의 행정처분이 통보되자, 2018년 5월 8일에 경영상의 이유로 의료기관 폐업 신고한 사례가 있다,

이에 국민권익위는 행정처분 효과의 승계 및 관련 내용 고지의무 규정을 마련하여 행정처분을 받은 의료기관을 양수한 의료인도 행정처분 기간 동안 그 의료기관을 운영할 수 없도록 하였다. 또 행정처분을 받은 의료기관도 휴·폐업 신고대상으로 1개월 이내 미신고시 과태료가 부과됨을 사전에 안내하는 절차를 마련하고, 부득이한 사유가 있을 때 휴·폐업 하는 경우에도 그 사유를 명확하게 규정하며 의료법에 따라 1개월 이내 신고 누락 시 과태료를 부과한다는 내용을 시행규칙 휴·폐업 신고서에 명시하도록 하였다. 아울러 불법행위로 인한 행정처분 사유도 명확하게 기재하도록 하였다.

이번 제도개선은 의료행위로 행정처분을 받아 의료기관 운영이 금지되었음에도

편법적인 방법으로 의료기관을 계속 운영하는 잘못된 관행이나 휴·폐업 신고누락 등을 사전에 차단할 수 있을 것으로 기대된다.

7. 국가전문자격증 대여·알선 행위 제재 강화

국가전문자격은 「자격기본법」에 따른 국가자격 중 개별법에 따라 부여되는 자격으로서, 자격이 있어야 직업 수행이 기능하고 무자격 시 처벌되는 등 국민의 생명, 재산, 권리·의무와 직접 관계된다. 「변호사법」에 따른 변호사, 「의료법」에 따른 의사·간호사 등 주로 전문서비스 분야 등의 자격으로 면허적 성격을 띠며, 2018년 2월 기준 175종의 자격이 각 부처별로 관리·운영되고 있다.

국민권익위에서 제도개선 실태조사 결과, 국가전문자격증을 빌려주거나 이를 중개할 수 없음에도 불구하고 의사, 약사, 변호사 등 전문직종 뿐만 아니라 보육교사, 평생교육사 등 일반 분야에서 대여·알선행위가 빈번하게 발생하며 돈벌이에 악용되고 있는 것으로 나타났다.

그렇지만, 각종 국가전문자격증 근거 법률들에는 자격증 대여나 대여 알선행위를 방지하기 위한 행정처분이나 형사처벌을 규정하고 있으나 자격증마다 제재 대상과 내용이 제각각인 것으로 나타났다. 먼저, 자격증을 대여한 사람에 대해 자격취소 등 행정처분 없이 징역, 벌금 등 형사처벌만 규정하거나, 이러한 형사처벌 없이 행정처분만 있는 경우가 있었다. 또한, 자격증을 대여 받은 사람에 대해 형사처벌을 규정한 법률이 있는가 하면 형사처벌 규정이 없는 법률도 적지 않았고, 대여를 알선한 사람에 대한 처벌규정이 있는 자격증은 소수에 불과한 것으로 확인되었다.

이에 국민권익위는 ▲경매사, 소방안전관리자 등 47개 자격증에 대해 대여한 사람에게 자격취소 및 정지 등의 행정처분을 하는 규정을 마련 ▲사회복지사, 요양보호사 등 88개 자격증에 대해서는 자격증을 대여한 사람을 형사처벌하는 규정을 마련 ▲수의사, 응급구조사 등 93개 자격증에 대해서는 대여를 받은 사람에 대해 형사처벌 규정을 마련 ▲의사, 공인회계사 등 153개 자격증에 대해서는 대여를 알선한 사람에 대한 형사처벌 규정을 마련 등 제도개선 방안을 마련하여 국가전문자격증을 운영하고 있는 27개 중앙행정기관에 권고하였다.

8. 체육종목단체 운영관리의 투명성 제고

국가와 지방자치단체는 건전한 체육인을 육성하기 위하여 매년 막대한 보조금*을 체육협회(연맹) 등 체육종목단체(이하 체육단체)**에 지원하고 있다.[2] 체육단체는 대한체육회 정관 제10조에 따라 재정지원 요청 등의 권리와 대한체육회에서 정한 정관 및 제 규정을 준수할 의무가 있으며 임직원 등은 체육인 윤리강령 등을 준수해야 한다.

그러나, 일부 체육단체 임직원 등의 업무추진비 변칙수령, 편의제공 대가 금품수수, 자의적 회계처리, 허위훈련계획서를 통한 선수훈련 보조금 횡령 등 도덕적 해이에 의한 각종 부정행위가 발생하고 있다.

사례로는 2008년 4월부터 2015년 9월 중 ○○도교육청으로부터 초·중생 전국소년체육대회 훈련을 위탁받아 지급받은 훈련비 8억 8천만 원을 차명계좌를 이용하여 전액현금 인출하여 1억 9천만 원은 훈련비로 사용하고, 나머지 6억 8,970만원을 횡령한 사례 등이 있다.

또한, '체육인윤리강령'에서 체육단체 임직원 및 선수, 지도자 등의 경기실적증명 허위발급 등 부당한 권한남용이나 금품수수 등을 금지하고 있으나 선언적 규정에 그치고 있었다. 적발돼도 자체징계위원회인 스포츠공정위원회의 징계절차가 이루어지기는 하나 자체종결 처리 또는 경미한 징계조치 등 온정적인 처리가 관행화되어 있었다.

이에 따라 국민권익위는 체육단체 임직원의 보조금 횡령이나 자의적 예산 집행을 방지하기 위해 대한체육회 가입 체육단체의 회계감사 직무로 위법·부당한 예산 집행에 대한 점검 의무규정을 명문화하도록 했다. 또한 주요 비리행위에 대해서는 반드시 고발조치하도록 관련 근거 규정과 고발조치가 자의적으로 판단되지 않도록 의무고발 대상, 고발주체, 고발기준 등 직무관련 비리에 대한 세부고발기준을 마련하도록 했다. 이와 함께 체육단체 자체 징계의 객관성과 공정성을 높이기 위해

2) * 대한체육회의 각종 체육단체 예산지원은 2017년 기준 약 1,112억 규모임
** 대한체육회 가입 체육단체는 2017년 기준 총 69개로, 정회원단체 60개(대한축구협회, 대한사격연맹 등), 준회원단체 4개(대한킥복싱연맹 등), 인정단체 5개(대한 피구연맹 등)

징계수위가 양정규정을 위배한 관대한 처분인 경우 대한체육회에서 체육단체에 재심의를 요구하도록 했다. 징계업무를 처리하는 해당 단체의 스포츠공정위원회 위원은 추천위원회의 추천과 이사회의 승인을 받도록 하고 이해충돌 사유가 있는 위원은 해당 심의에서 배제하도록 했다

이번 제도개선으로 체육종목단체의 보조금 횡령 등 잘못된 관행이 개선될 것으로 기대된다.

제3절 예산낭비 방지

1. 공공기관 지정주유소 운영 실효성 제고

정부는 정유사와 조달계약을 체결해 국가기관이나 지자체 등 공공기관의 업무용 차량의 유류를 일반 주유소보다 할인된 가격으로 구매하는 '공공기관 지정주유소(유류공동구매)' 제도를 시행 중이며, 공공기관은 예산 절감을 위해 부득이한 경우를 제외하고는 지정주유소에서 유류를 구매해야 한다.

하지만 할인된 가격을 적용해도 일반주유소보다 비싼 지정주유소가 생기면서 공공기관의 예산낭비를 우려하는 목소리가 많았다. 실제로 국민권익위가 지난해 중 한 달 동안 서울시 소재 148개 지정주유소를 이용한 1,433개 공공기관들의 유류구매 실태를 확인한 결과, 할인율 적용에도 불구하고 지정 주유소의 약 20%가 휘발유를, 약 30%가 경유를 인근 일반 주유소보다 비싼 가격으로 공공기관에 공급하고 있었다.

한편, 지정주유소와 다른 일반주유소의 유가를 비교할 수 있는 시스템이 없어 가까운 곳에 있는 저렴한 지정주유소를 찾기 어려운 문제점이 있었고, 지정주유소에서 유류를 구매할 때 되돌려주는 유류카드 적립금의 경우 세입조치 절차가 복잡해 카드회사에 누적·방치된 금액이 지난해 말 기준 약 32억 원에 이르는 것으로 조사되었다.

이에 국민권익위는 일반주유소 평균 시중가보다 비싼 경우 공공기관 납품주유소로 지정할 수 없고, 지정된 이후에 비싸게 판매하는 경우 해당 주유소와의 납품계약을 해지할 수 있도록 하는 등 조달계약을 개선할 것을 조달청에 권고했다. 또 공공기관이 보다 편리하게 이용할 수 있도록 지정주유소와 일반주유소의 유가 정보를 나라장터에 함께 공개하고 유가를 비교할 수 있는 공공 어플리케이션을 개발·보급하도록 하는

한편, 유류카드 회사로 하여금 적립금을 매월 공공기관에 고지하도록 할 것을 권고하였다.

조달청은 국민권익위의 권고내용 등을 반영하여 차기 공공기관 유류공급 조달계약을 체결하였으며, 계약에 따라 할인된 가격으로 공공기관에 유류를 공급할 경우 계약기간(3년) 동안 약 287억 원의 예산절감 효과가 있을 것으로 추산하고 있다.

2. 공공부문 정책연구의 투명성 제고방안

정책 또는 기관의 사업·현안을 추진하는 과정에서 타당성을 확보하고 참고자료로 활용하기 위해 연구·검사·조사·평가·개발 등 정책연구용역이 활발히 추진되고 있으며, 최근 5년간 중앙·지자체·공공기관·지방공기업에서 수행한 정책연구용역은 약 33,985건으로 사업규모는 총 2조 3,631억원에 이르고 있다.

그러나 공공기관과 지방공기업(이하 공직유관단체) 428곳(89.4%)의 경우 중앙·지자체와 달리 별도의 연구용역 관리규정 없이 계약법령에 준해 용역을 추진하면서 연구자·과제 선정, 연구결과 평가·공개 등 공정성을 확보하기 위한 각종 절차가 사각지대로 남아있었다. 특히 최근 5년간 공직유관단체 수의계약 9,793건 중 특정연구기관이 5회 이상 용역을 수주한 경우는 22.5%에 달했으며, 경영평가 위원과의 용역계약 체결 등 유착소지도 있었다.

연구가 완료되었음에도 중앙·지자체·공직유관단체 용역의 52.6%가 목록조차 공개되지 않고 있었으며 공개기준이 없거나 불명확하여 비공개 관행을 초래하고 있었다. 연구용역 평가단계에서 기존연구와의 중복·유사여부에 대한 검증도 미흡하여 연구부정이 발생해도 용역비를 그대로 집행하는 등 제재도 부실한 상황이었다.

이에 국민권익위는 기관별로 연구용역 관리규정을 정비하고 경영평가위원의 용역수주에 대한 이해충돌방지기준을 마련하여 경영평가단 운영시 반영하도록 하였다. 또 연구용역 공개기준 및 방법에 대한 구체적 가이드라인을 마련하고 프리즘(중앙·지자체·시도교육청), 알리오(공공기관), 클린아이(지방공기업·출자출연기관) 등 연구용역 공개포털도 개편하도록 했다. 나아가 과제검수 시 유사성검사시스템을

활용한 중복·유사성 검증을 제도화하고 검증결과와 제재조치를 연계하는 한편, 유사성통합검증시스템 구축도 검토하도록 권고했다. 이번 제도개선으로 정책연구의 공정성·책임성을 높이고 국민의 알권리를 보장할 수 있을 것으로 기대된다.

〈 표 7-13 〉 최근 5년간 연구목록 공개현황

구 분	공개장소	연구과제수(건)	목록공개(건)	목록비공개(건)	비공개비율(%)
중앙행정기관	프리즘	11,875	9,906	1,371	11.5
지방자치단체	프리즘	7,630	4,274	3,356	44.0
공공기관	알리오	16,471	2,518	13,953	84.7
지방공기업	클린아이	903	169	734	81.3
합 계		36,879	16,867	19,414	52.6

※ 국민권익위 실태조사('18.4월 기준)

3. 슬레이트 철거 지원사업의 투명성 제고

정부는 주택 지붕, 벽체 등으로 사용된 슬레이트(발암물질 석면 함유)가 국민건강을 위협하고 있어 2030년까지 '슬레이트 주택 제로(zero)화'를 목표로 2011년부터 그 철거비용을 지원하고 있다. 지원 금액은 가구당 최대 336만원으로 지방자치단체가 철거업체를 선정하여 철거 후 사업비를 집행하는 민간대행방식으로 하거나, 주택소유자가 철거업체를 직접 선정하여 철거하도록 하는 민간보조방식으로 사업을 운영하였다.

그런데 일부 지자체에서 민간보조방식으로 사업을 수행하면서 주택소유자와 철거업체간 개별 계약으로 인하여 견적가격에 대해 검증할 수 있는 장치가 없어 고가의 철거비용 지불 등 적정 계약단가 결정과 공정한 사업수행 등에 문제점이 발견되었다.

〈 표 7-14 〉 사업수행 방식에 따른 평균 철거단가 현황

사업수행 방식별 평균 철거단가	민간보조(34개 지자체)	민간대행(107개 지자체)
	35,750원 (12,280원 ↑)	23,470원

※ 국민권익위 실태조사 결과('18.7월)

지자체 실태조사 결과 민간대행으로 사업을 추진하는 107개 지자체에서는 철거단가가 20,000원에서 30,000원 사이에 고루 분포하였으나, 민간보조로 사업을 추진하는 34개 지자체는 철거단가(㎡)가 최저 11,550원에서 최고 98,000원으로 편차가 매우 크게 발생하여 단가 분포에서도 민간대행방식과 큰 격차를 보였다. 또한 보조금 집행근거가 되는 철거면적에 대해 공무원의 현장검증 없이 면적조사서에 형식적으로 날인하는 사례가 발생하였다.

이에 국민권익위는 환경부에 철거업체 선정 시 주택소유자가 아닌 지자체가 「지방계약법」 제9조에 따른 공개입찰 등의 방법을 준용하여 직접 선정하도록 하고 철거면적에 대한 현장검증도 강화하도록 제도개선을 권고하였다.

향후 슬레이트 철거 지원사업 수행 시 공정한 사업 운영으로 예산 낭비요인을 제거하고 투명성을 제고할 것으로 기대된다.

4. 국공립병원 장례식장 시설사용료 감면의 투명성·공공성 제고

국공립병원은 국민보건 향상과 보건의료발전에 기여하고자 운영되는 공공의료기관으로 대부분 장례식장을 직접 운영하고 있다.

※ 47개 국공립병원(대학병원 등 국립병원 13개, 지방의료원 34개) 중 46개 병원이 직접 운영하고, 부산대(양산)병원만 위탁 운영

국공립병원 장례식장의 시설(분향실, 접객실, 안치실 등)사용료는 사용면적 등 규모에 따라 30만원에서 180만원 정도이며, 대다수 병원에서 직원 복지 등을 위해 임직원과 그 직계가족 등에 대해 시설사용료 감면혜택을 제공하고 있다.

국공립병원은 공적 특성을 가진 의료기관으로서 임직원 복지 등을 위해 필요 최소한으로 장례식장 사용료를 감면해야 한다. 그럼에도, 국민권익위가 감면현황 규정 등에 대한 실태조사를 한 결과 여러 문제점이 있었다.

우선 임직원 복지차원이라고는 하지만 시설사용료를 100% 감면해줌으로써 일반 국민의 눈높이에서는 공적시설의 사유화로 비춰질 소지가 있었다. 일부 병원은

임직원 본인과 직계가족 뿐만 아니라 형제·자매에게도 감면혜택을 주고 있었고, 병원이 속한 대학교의 직원, 학생, 병원 퇴직자 등에게까지 감면혜택을 주는 곳도 있었다. 더욱이 부정청탁 유발소지가 있는 임직원의 지인이나 임직원이 소개한 사람에게까지도 감면혜택을 주는 병원도 있었다.

〈 표 7-15 〉 국공립병원 주요 감면대상 및 감면율 현황

구분	병원 수(개)	비고
직원 감면율 100%	20	일부는 배우자, 직계가족도 100%
형제·자매 감면	9	50~20% 감면
본교 임직원 감면	5	50~20% 감면
퇴직자·가족 감면	10	50~10% 감면
임직원 지인·소개자	14	30~10% 감면

이처럼 병원과 연고가 있는 사람에 대한 감면은 폭넓게 이뤄지는 반면, 국가유공자 또는 기초생활수급자 등 사회적 배려대상자에 대한 감면은 미흡한 실정이었다. 이와 함께 대부분의 병원에서 감면대상과 감면율을 공개하지 않아 일반 국민이 알 수 없는 문제도 있었다.

※ 감면대상과 감면율을 모두 공개하지 않는 병원이 35개나 되었으며, 기초생활수급자 등 일부 감면대상을 공개하는 병원은 11개, 직원가족 등을 포함한 모든 감면대상을 공개하는 병원은 1개에 불과

이에 국민권익위는 국공립병원 시설사용료 감면혜택의 투명성과 공공성을 높이기 위한 방안을 마련해 2019년 6월까지 개선하라고 47개 국공립병원에 권고했다.

먼저, 임직원 등에 대해 시설사용료의 100%를 감면하는 경우 그 감면율을 축소토록 하고, 임직원과 그 직계가족 외에 형제·자매, 퇴직자, 대학병원 본교 직원 및 동문, 유관기관 공직자 등은 감면대상에서 제외하도록 했다. 그리고, 임직원 지인이나 소개자에 대한 감면은 폐지하고 국가유공자 또는 기초생활수급자 등 사회적 배려대상자에 대해서는 감면혜택을 확대하는 방안을 강구하는 한편, 장례식장 홈페이지에 임직원 등을 포함한 시설사용료 감면대상과 감면율을 공개하도록 했다.

제4절 지방부패 근절

1. 지방의회 예산집행의 사후관리 강화

2017년 12월 기준으로 243개 지방의회 광역·기초의원은 3,702명으로, 지방의회를 포함한 지방자치단체는 「공공감사에 관한 법률」, 「지방자치법」, 「감사원법」 등 관련 법령에 따라 자체감사를 실시하거나 외부감사를 받도록 정해져 있음에도 불구하고 많은 지방의회의 예산집행은 감사의 사각지대로 방치돼 왔다.

이로 인해 그동안 예산편성목적에 부합하지 않는 부당한 예산 집행이 지속적으로 발생하였다.

- 업무추진비 집행이 제한된 공휴일, 심야시간대 정당한 사유없이 사용
- 국외연수를 하면서 연수일정을 임의 변경하여 주요관광지 견학
- 조례에 따라 지급한 의정활동비와 별도로 휴대전화·태블릿컴퓨터 사용요금, 교통비 등의 명목으로 부당 지급
- 의회 사무과 회계담당공무원의 공금 횡령 등

하지만 지방자치단체 자체감사운영에 필요한 사항을 규정한 「감사규칙」의 감사대상기관으로 지방의회 사무기구를 포함하지 않은 지자체가 167개인 것으로 나타났다. 또 최근 3년간('15~'17년) 자체감사를 받지 않은 지방의회 사무기구는 155개 기관으로 지방의회의 예산사용에 대한 감사가 매우 미흡한 실정이다.

이에 따라 지방의회 예산집행의 투명성을 제고하고자 「지방의회 예산집행의 사후관리 강화방안」을 마련하여 지방자치단체 「감사규칙」의 감사범위에 의회사무기구가 포함되도록 하고, 지방자치단체는 감사기구를 통해 의회사무기구에 대한 재무감사 등을 주기적으로 실시하도록 지방자치단체에 권고했다.

2. 지방공무원 맞춤형 복지제도 운영의 투명성 제고

맞춤형 복지제도는 공무원 개인에게 일정한 예산을 배정하고 사전에 설계된 복지항목 중 본인의 선호에 따라 선택하도록 하는 제도로 지방자치단체는 소속 공무원의 복지점수 사용편의를 위해 복지카드·복지몰 업체와 맞춤형 복지제도 운영에 관한 계약을 체결하고 해당 운영업체로부터 통상 업체 매출액의 0.1~0.2%에 해당하는 기금 등 운영수익을 수령하고 있었다.

〈 표 7-16 〉 맞춤형 복지제도 운영 수익금 현황

지자체 수 (표본조사)	복지카드 운용 수익금			복지몰 운용 수익금		
	수익금을 받는 기관	금액	수익금을 받지 않는 기관	수익금을 받는 기관	금액	수익금을 받지 않는 기관
236개	204개	4,765백만원	32개	14개	206백만원	222개

※ 국민권익위 실태조사 결과('17년 기준)

그런데 236개 지자체 실태 조사결과, 137개 지자체(58.1%)가 2017년에 복지카드 운영수익금 37억여 원을 세입조치 없이 명절선물이나 각종 행사 등에 직접 사용하는 사례가 발생하였다.

맞춤형 복제제도 운영에 관한 계약의 주체는 지자체이므로 계약에 따라 운영업체가 제공하기로 한 출연기금 등 수익금은 「지방재정법」 제34조 등에 따라 세입 처리함이 타당함에도 해당 지자체는 「지방공무원 맞춤형 복지제도 운영기준」을 근거로 직접 사용하였고, 동 운영기준에 처리방식이 명시되지 않은 복지몰 운영수익에 대해서도 동일하게 적용하였다.

【행정안전부 「지방공무원 맞춤형 복지제도 운영기준(표준안)」】

○ 신용카드의 발급과 이용자 카드 매출액으로부터 발생하는 복지기금 등 운영수익에 대하여는 복지재원의 건전화와 투명성 확보를 위하여 소속 공무원에게 전액 환급하는 것을 원칙으로 한다.

○ 다만, 운영기관의 장이 필요로 하는 경우에는 소속 공무원의 종합된 의견을 바탕으로 소속공무원의 후생복지 등을 위한 용도로 사용할 수 있으며, (이하생략)

또한 대부분의 지자체에서 법적근거 없이 운영업체와 계약을 자동 연장하는 등 자의적으로 특정업체와의 계약을 계속 유지하였고 복지카드·복지몰 운영수익금 현황과 세입조치결과에 대한 외부공개 규정도 미흡하여 맞춤형 복지제도 운영에 있어 부패유발 가능성이 상존하였다.

이에 국민권익위는 전국 지자체에 맞춤형 복지제도 운영수익금의 직접 사용을 금지하여 세입처리 후 사용토록 하고 복지카드·복지몰 업체 선정 시에는 지방계약법을 준용하여 공개입찰을 실시하도록 제도개선을 권고하였다. 또 복지카드·복지몰 운영수익금 현황 및 세입조치 결과를 매년 해당 지자체 홈페이지 등에 공개하도록 하였다.

향후 맞춤형 복지제도 운영 시 부패유발 가능성을 원천 차단하여 제도 운영의 공정성과 투명성을 확보할 것으로 기대된다.

3. 지방자치단체 행정협의회 부담금 관리 투명성 제고 방안

행정협의회는「지방자치법」제152조에 따라 2개 이상의 지방자치단체에 관련된 사무의 일부를 공동으로 처리하기 위하여 관계 단체 간 구성 가능하며, 필요한 자금을 관계 지자체에서 지원받고 있다. 2018년 5월 기준 전국에 103개의 행정협의회가 구성·운영 중이며, 이중 68개 행정협의회에서 연각 약 86억원의 부담금(2016~2017년 평균)을 관리하고 있다.

그런데, 각 지자체의 예산으로 조성되는 부담금임에도 일반적인 예산집행 원칙에 어긋나는 사례가 만연한 실정이었다. 부담금을 무분별하게 징수 후 사용하지 않아 다음연도로 이월·적립이 반복되고, 결산도 내부 보고에 그치는 등 일반적인 예산 운영 방법과는 괴리된 경우가 많았다. 또한, 부담금을 일반 통장계좌 등 공식적인 지방재정 외로 보유하면서 집행 현황도 공개하지 않는 등 투명성 측면에서도 미흡한 점을 드러내고 있었다. 외부의 감시·통제 범위 밖에 있어 목적 외 사용, 횡령 등 사고에 취약할 수밖에 없는 형편이었다.

이에 국민권익위는 행정협의회 부담금 관리의 투명성을 제고하기 위한 방안을 각 지자체에 권고하였다. 먼저 사업 운영을 위해 징수한 부담금을 협의회 관리 단체의 예산에 편입하고, 산출 근거 없는 포괄적인 정액 징수를 지양하고, 실제 사업 운영에 필요한 적정규모의 부담금 산정을 통해 불용·이월을 최소화하도록 하였다. 이와 더불어 징수한 부담금은 일반적인 예산과 같이 지자체 세출예산 집행기준에 따라 집행하여 자의적인 수의계약이나 예산의 목적외 사용 등 방만한 운영이 차단되도록 하였다.

제3장 고충·민원 빈발분야 개선 사례

제1절 국민 안전 강화

1. 오염물질 배출시설의 환경책임보험 운영제도 개선

환경책임보험은 환경오염사고 발생 시 피해자가 자동차책임보험처럼 신속하게 피해배상을 받을 수 있도록 하는 최소한의 안전장치로 일정 조건의 시설을 설치·운영하는 사업자가 가입해야하는 의무보험이다.

〈 표 7-17 〉 환경책임보험 가입 현황

('17년 12월말 기준)

가입대상		가입	미가입	세부내역			
				정상운영	휴업	미가동	폐업
사업장(수)	13,487	13,266	221	76	58	28	59
	100%	98.4%	1.6%	0.6%	0.4%	0.2%	0.4%
시설(수)	17,189	16,905	284	99	81	33	71
	100%	98.3%	1.7%	0.6%	0.5%	0.2%	0.4%

※ 가입업체수 총보험료 : 695억원, 평균보험료 5,235천원, 1년마다 갱신

※ 보험료 : 보장금액 및 자기부담금, 배출물질, 배출량 등에 따라 산출

그런데도 일부 사업자는 보험료를 적게 내기 위해 인·허가를 받은 오염물질 종류 및 배출량 등의 정보를 빼거나 축소해 보험에 가입하는 사례가 적지 않았다.

「환경오염피해구제법」 제19조는 사업자가 환경책임보험에 적법하게 가입했는지 여부를 확인토록 되어 있지만 구체적인 기준과 절차가 미흡해 적법성 여부보다는 보험가입 여부만을 확인하는 경우가 많았다. 이로 인해 실제 환경오염사고가 발생할 경우 환경오염물질 사업자가 오염물질 종류와 배출량 축소·누락하였다면 환경오염피해자가 충분한 배상을 받지 못하는 등 추가피해가 우려되어 왔다. 특히 현행법상 사업자가 환경책임보험에 가입하지 않은 경우에만 행정처분을 할 수 있도록 정하고

있어 오염물질을 누락해 보험에 가입한 채 오염물질 배출시설을 설치·운영한 경우 제재할 규정이 없었다.

이에 따라 국민권익위는 환경오염물질 배출 사업자가 인·허가 받은 시설, 오염물질종류, 배출량 등을 정확히 기재하고 환경책임보험에 가입하도록 하는 의무규정을 마련하고, 또 인·허가기관은 사업자가 보험가입 대상시설을 운영하기 전에 오염물질, 배출량 등에 적합한 환경책임보험 가입 여부를 확인할 수 있는 구체적인 기준과 절차를 갖추어 운영하도록 권고하였다. 아울러 환경책임보험 부실 가입에 따른 국민피해가 발생하지 않도록 오염물질 누락 등 거짓정보로 보험에 가입한 사업자에 대해 인·허가기관이 제재할 수 있는 규정을 강화하도록 하였다.

향후 사업자의 환경책임보험 부실 가입을 사전에 방지하여 환경오염사고 발생 시 신속하고 정확한 피해배상이 될 것으로 기대된다.

2. 광물찌꺼기 저장시설 관리의 투명성 제고

광물찌꺼기는 금·은·중석 등 광물을 추출하는 과정에서 발생하는 수은·카드뮴·비소 등 유해물질이 함유된 광업부산물로 2018년 5월 기준 전국 60곳에 약 109만㎡(넓이), 규모에 약 754만㎥(부피)가 유실방지를 위한 시설로 저장되어 있다.

광물찌꺼기 저장시설은 지하에 매설되는 경우가 많기 때문에 제대로 알려지지 않으면 개발·이용 과정에서 훼손 등으로 토양·하천에 광물찌꺼기가 유출되어 안전 문제와 재산피해 발생 가능성이 높다. 그러나, 광물찌꺼기 저장시설 현장 안내판 설치가 미흡하고 지리정보시스템을 통해 저장시설 위치를 알기가 어렵게 돼 있으며, 저장시설 설치장소의 토지 이용·개발 시 협의절차를 거치지 않은 경우에 대한 제재규정이 없어 저장시설의 손상 발생 우려가 상존하고 있었다.

〈 표 7-18 〉 안내판 설치현황

권역별	저장시설 현황(곳)	안내표지판 미설치 장소(곳), 비율
합계	60	27(45%)
영남권	24	4(17%)
충청권	12	10(83%)
강원권	11	6(55%)
경인권	7	5(71%)
호남권	6	2(33%)

[그림 7-2] 지리정보시스템 조회화면

(표 자료: 광해관리공단)

국민권익위는 이러한 문제점을 개선하기 위해, 저장시설 현장 안내판 설치는 2018년 12월까지 의무화하고, 저장시설의 설치장소에 대한 구체적 정보는 지리정보 시스템에 2019년 12월까지 반영토록 하며, 저장시설이 있는 토지를 무단 이용하는 등 이용·개발 절차를 위반하는 경우 인·허가 취소와 원상회복을 요구할 수 있는 근거규정은 중장기적 검토를 통해 마련하도록 산업통상자원부와 광해관리공단에 권고했다.

3. 자동차 화재 대비 안전관리 강화 방안

주행중인 차량에서 화재가 자주 발생하면서 국민들의 불안감이 점점 높아지고 있는 상황에서 국민권익위는 모바일 정책참여 플랫폼 국민생각함 (idea.epeople.go.kr)을 통해 '차량용 소화기 설치 확대 필요성'에 관한 설문조사를 실시하였다.

설문조사 결과 ▲차량용 소화기 설치의무 확대에 대해 응답자의 87.9%가 찬성하고 ▲소화기를 사용한 적이 없다는 응답은 51.5% ▲소화기 설치 의무 규정조차 모르는 경우도 65%에 달하는 것으로 나타났다. ▲만약 차량용 소화기를 가지고 있는 경우 다른 차량의 화재발생을 목격하면 적극 도와줄 생각이 있다는 응답은 87.9%로 매우 높게 나타났다.

소방청 통계자료에 따르면 2012년부터 2018년 7월까지 7년간 발생한 차량화재는 30,784건으로 하루 평균 13건이 발생하고 있었으며, 이 중 5인승 차량이 47.1%를 차지했다.

국민권익위의 실태조사 결과 이처럼 차량 화재는 승차정원과 관계없이 발생하고 있는데도 현행 규정은 소화기 설치의무를 7인승 이상 자동차로만 제한하고 있어, 보다 많은 국민들이 이용하는 5인승 이하 차량은 화재가 발생하더라도 초기 대응을 하지 못해 대부분 전소한 것으로 나타났다.

한편 11인승 미만의 차량은 소화기 설치가 의무화되어 있지만, 설치 위치에 대한 명시적인 규정이 없어 이용자들이 소화기가 어디에 설치되어 있는지 알지 못해 화재 발생 시 신속하게 대응하기가 어려운 것으로 확인됐다.

[그림 7-3] 7인승 이상 승용자동차 소화기 설치 사례

· 트렁크 바닥 하단이나 측면에 소화기가 설치돼 화재발생 시 신속한 사용 곤란

또 버스 등 사업용 차량에 대한 소방안전 점검도 제대로 이루어지지 않거나 비정기적으로 실시하고 있어 소화기 설치의무 이행에 한계가 있는 것으로 드러났다. 버스 등 사업용 운수종사자에 대한 차량화재 대비 교육도 전혀 없는 상태였다.

이에 따라 국민권익위와 소방청은 국토교통부, 한국교통안전공단 등 관계기관 및 전문가 등이 참여하는 간담회를 열어 다음과 같은 개선방안을 마련하였다.

첫째, 소화기 설치의무 규정을 5인승을 포함한 모든 승용차로 확대하고 소방청의 승인을 받은 다양한 자동차용 소화기의 장착을 허용하도록 하였다. 둘째, 승용차는 운전자가 손을 뻗으면 닿을 수 있는 위치에, 승합차는 운전석 부근과 동승자가 사용하기 쉬운 위치에 소화기를 설치하도록 했다. 셋째, 버스 등 사업용 자동차의 정기검사를 할 때 소화기의 설치 여부와 상태점검을 함께 실시하고, 사업자가 시정권고 사항을 이행하지 않으면 과태료 부과, 개선명령 등 행정처분을 할 수 있도록

했다. 또한 운전면허 신규 취득자에 대한 교통안전교육, 승객의 안전을 책임져야 하는 여객운수종사자의 보수교육 과정에 '차량화재 예방 및 대처방법' 과목을 신설하도록 했다.

앞으로 권고 사항이 이행되어 모든 차량에 소화기가 설치되면 차량 화재에 대한 신속한 대처가 가능하고, 주변 차량 운전자들로부터 도움을 받기도 쉬워져 자동차 화재 발생 시 인적·물적 피해가 최소화 될 것으로 기대된다.

4. 범죄예방 건축기준 의무적용 주거지 확대 방안

범죄예방 건축기준이란 범죄예방과 안전한 생활환경 조성을 위해, 자연 감시와 주거침입 방지가 용이하도록 건축물 배치·조명 설치·출입구 설계·CCTV(감시카메라) 설치 등에 대한 기준을 정한 것이다. 범죄예방 건축기준은 2015년 4월에 제정(국토교통부 고시)되어 시행되고 있다.

그런데 주거지 중 범죄예방 건축기준이 의무 적용되는 주택은 500세대 이상 아파트에 한정되고, 500세대 미만 아파트 등 나머지 주택들은 권장사항으로 돼 있어 소규모 주택이 상대적으로 범죄예방에 취약한 실정이다. 실제로 범죄 발생 통계를 보면, 공동주택보다는 다가구 주택 등 소규모 주택에서의 범죄발생이 많았으며 동일 단위면적당 범죄발생 건수는 소규모 주택이 공동주택에 비해 2배 이상 많은 것으로 나타났다.

〈 표 7-19 〉 2016년 단독·공동주택의 건축물 현황 및 범죄발생건수

(자료: 건축도시공간연구소)

구분	동수(천 동)	범죄발생건수*	연면적(10만㎡)**	10만㎡당 범죄발생건수
단독주택 (다가구주택 포함)	4,166	34,535	4,975	6.94
공동주택 (아파트·연립·다세대주택 포함)	422	33,593	12,085	2.78

* 범죄발생건수 출처: 경찰청 2016년 범죄통계
** 연면적 및 동수 출처: 2017 건축통계 요약집

또한, 건축물 사용승인 검사조서에 범죄예방 건축기준 점검사항이 없어 검사가 미흡할 소지가 있었다.

국민권익위는 제도개선 방안을 마련해 2019년 10월까지 개선하라고 국토교통부에 권고했다.

아파트 범죄예방 건축기준 의무적용 대상을 현행 500세대 이상에서 300세대 이상 아파트까지 확대하도록 하고, 300세대 미만 아파트와 다세대·연립·다가구 주택 등 소규모 주택은 현행 권장기준 중 건축물 외부 출입문·사각지대 및 주차장에 적정한 조명 또는 반사경을 설치하도록 의무화하는 방안을 마련하게 했다. 또한 건축물 사용승인 검사조서에 범죄예방 건축기준 점검사항을 추가하도록 했다.

5. 식품 알레르기 유발물질 표시 개선 등 식품 안전성 강화

식품 알레르기란 식품을 섭취했을 때 특정 식재료에 대한 인체 면역계의 과잉반응으로 여러 증상을 일으키는 것이다. 최근 일반음식점 또는 어린이집 등에서 두드러기, 설사, 구토 등 식품 알레르기 증상이 증가하고 있으며 특히 소아청소년층에서 알레르기 쇼크가 발생하는 사례도 늘고 있다.

〈 표 7-20 〉 초·중·고 학생 식품 알레르기 증가 현황

구분	2015	2016	2017	2018
전체 학생수	1,565,780명	1,528,044명	1,533,374명	1,518,036명
식품 알레르기 증상 학생수(%)	48,339명 (3.087%)	51,660명 (3.38%)	57,300명 (3.7%)	63,442명 (4.2%)

('18. 10월 경기도 교육청)

정부는 '식품 등의 표시기준'에 따라 가공식품에 알레르기 유발물질(22개)을 표시하도록 하고 있으나 일반음식점에는 이를 자율적으로 표시하도록 권장하고 있다. 또 번데기, 메뚜기 등 식용곤충식품(7종)은 알레르기 유발 가능성이 높지만 알레르기 유발물질 표시 대상에 포함되어 있지 않았다. 특히, 식품 알레르기 증상이 영유아한테 많이 발생하고 있으나 '어린이집 관리지침(보육사업안내)'에 식품 알레르기 정보안내,

유병어린이 조사, 알레르기 쇼크 응급대처, 지도점검 및 교육 등 구체적인 관리방안이 미비했다. 반면, 유치원은 '학교 급식관리 지침'에 따라 식품 알레르기가 관리되고 있었다.

이에 따라 국민권익위는 일반음식점의 메뉴판, 게시물 등에 식품 알레르기 유발물질에 대해 자율적 표시 내용을 구체적으로 명시하도록 권장하고, 이에 대한 지방자치단체의 권장·지도와 안내·홍보 방안을 마련하도록 식품의약품안전처에 권고 했다. 또 식용곤충(식품가공 원료로 사용한 경우 포함)의 알레르기 유발 여부에 대한 검사·연구 등을 통해 알레르기 유발물질 표시 대상에 포함하도록 했다. 보건복지부에는 이와 함께 어린이집의 알레르기 유발식품 관련 정보안내, 유병어린이 조사 및 특별관리, 알레르기 쇼크 응급대처, 교사 보수교육 실시 등 구체적인 관리방안을 마련하도록 권고했다.

제2절 일자리 고충 해소

1. 국가전문자격의 결격사유 기준일 명확화 방안

국가전문자격은 「자격기본법」에 따른 국가자격 중 개별법에 따라 부여되는 자격으로서, 자격이 있어야 직업 수행이 가능하고 무자격 시 처벌되는 등 국민의 권리 의무와 직접 관계된다. 「변호사법」에 따른 변호사, 「의료법」에 따른 의사·간호사 등처럼 주로 전문서비스 분야 등의 자격으로 면허적 성격을 띠며, 2018년 2월 기준 175종의 자격이 부처별로 관리·운영되고 있다. 대부분 검정(시험)에 합격해야 자격이 부여되고, 해당 자격을 취득할 수 없는 결격사유를 법령에 구체적으로 규정하고 있다.

결격사유란, 일정한 사유에 해당하는 자는 당해 법령이 부여하는 자격의 취득 및 유지를 제한받게 되는 요건으로서 무능력자 및 파산자, 일정한 범죄사실이 있는 자 등 직무 등 수행과정에서 공익을 해칠 개연성이 크거나 우려가 있는 자를 원천 배제하는 규정이다.

※ 결격사유 예시 : 금고 이상의 형(刑)을 선고받고 그 집행이 끝나거나 그 집행을 받지 아니하기로 확정된 후 5년이 지나지 아니한 자, 피성년후견인 또는 피한정후견인 등

그러나, 일부 국가전문자격은 법령상 근거 없이 자격 취득일 이전 시점을 기준으로 결격사유 해당 여부를 판단함으로써 국민의 직업선택의 자유를 침해하는 결과를 초래하는 문제점이 있었다. 즉, 시험 원서접수부터 합격자 발표 및 자격증 교부까지는 상당기간이 소요되므로 어느 시점을 기준으로 결격사유 해당 여부를 판단할지는 자격의 취득 여부와 결부되는 중요 사항인 것이다.

이에 국민권익위는 자격 관련 법령에 결격사유 기준일을 명시할 것을 각 관계 부처에 권고하였다. 권고 내용이 이행되면 자격 부여 기준의 일관성 유지 및 예측가능성이 향상될 것으로 기대된다.

〈 결격사유 기준일 명시 사례(예시)〉

■ 「감정평가 및 감정평가사에 관한 법률」
제14조(감정평가사시험) ② 시험의 최종 합격 발표일을 기준으로 제12조에 따른 결격사유에 해당하는 사람은 시험에 응시할 수 없다. (출처 : 한국옥외광고센터)

2. 직업정보 웹사이트(워크넷) 이용 편의 제고

워크넷은 구직자들에게 취업기회를 제공하고 각 산업에서 필요한 노동력이 원활하게 수급될 수 있도록 지원하기 위해 만들어진 취업·고용정보 웹사이트로, 고용노동부와 한국고용정보원이 운영·관리하고 있다. 지난해 워크넷 가입 회원수는 개인이 13,367,646명, 기업이 1,517,693개로 최근 3년간 지속적으로 증가하는 추세다.

〈 표 7-21 〉 워크넷 이용자 통계

연도	접속자수 (일평균)	가입회원수(누적, 명)			구직신청 (건)	구인인원 (명)
		전체	개인	기업		
2015	715,362	11,778,613	10,496,990	1,281,623	4,405,024	2,620,695
2016	764,081	13,000,718	11,596,359	1,404,359	4,513,114	2,794,405
2017	753,891	14,885,339	13,367,646	1,517,693	4,803,017	2,852,664

그러나 워크넷의 구인광고가 직무내용을 상세하게 제공하지 않아 구직자들이 자신의 전공이나 기술 분야에 적합하지 않은 기업에 지원함으로서 시간과 금전적인 비용의 낭비를 초래했다.

그리고 구인자가 작성하는 구인신청서의 '근로시간 및 근로형태' 등 항목들이 필수정보로 지정되지 않아 해당정보를 누락하는 경우가 적지 않다. 이 때문에 워크넷 관리자가 구인신청자에게 유선으로 확인 후 정보를 추가 입력해야 하는 불편함이 있었다.

또한 워크넷에는 구직자가 최종학교명을 반드시 입력하도록 돼 있어 블라인드 채용방식의 선택이 제한됐다.

■ 가족관계 등 불필요한 인적사항을 배제한 블라인드 입사지원서를 적용하는 기업은 전체의 11.3%로 조사되었으며, 학력사항을 기재하도록 요구하는 기업은 '16년에는 94%였으나, '17년에는 86.9%로 7.1% 감소하였음

※ 고용노동부 실태조사 결과 ('17. 11. 6. ~ 11. 20.)

이러한 불편들을 해소하기 위해 국민권익위는 워크넷 구인광고시 직무와 관련된 내용을 구직자들이 구체적으로 알 수 있도록 직무분야 외에도 직무와 관련된

지식이나 기술 등을 하위항목으로 추가 제공하도록 하였다. 또한 구인신청서의 '근로시간 및 근로형태' 등을 필수정보로 지정해 의무적으로 기재할 수 있도록 서식을 변경하고, 블라인드 채용을 희망하는 이용자가 선택해 사용할 수 있도록 이를 위한 서식을 추가로 마련할 것을 권고했다.

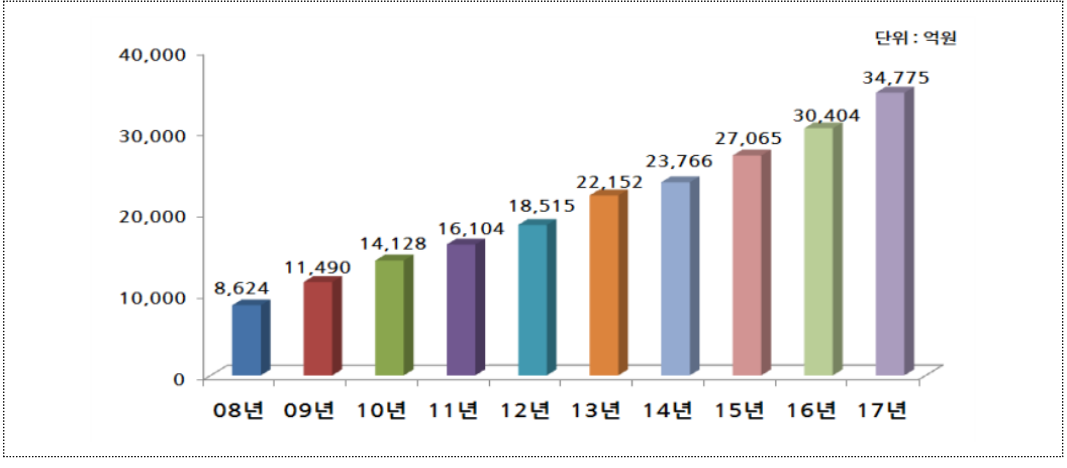
3. 건설근로자 퇴직공제금 운영의 합리성 제고

퇴직금을 받지 못하는 건설현장 일용직 근로자의 복지 향상을 위해 1998년도부터 퇴직공제금 제도를 운영해 오고 있다. 일정규모(공공 3억원, 민간 100억원) 이상 건설공사의 사업자가 직접노무비의 2.3%에 해당하는 부금을 근로자 몫으로 납부하여(1인 1일당 4,800원) 공제부금을 마련하고, 건설현장에서 252일 이상 일한 근로자가 사망, 60세 도달, 건설업에서 퇴직한 경우 근로자 이름으로 적립된 금액에 이자를 더해 퇴직공제금을 지급한다.

그런데 건설근로자 이름으로 적립된 퇴직공제금이 지급 요건이 충족되지 않았다는 이유로 영구히 지급되지 못해 건설근로자공제회에 지속적으로 쌓이는 실정이며, 2017년 현재 적립금은 3조 4,755억원에 달한다.

※ 퇴직공제금 누적규모 : 8,624억원('08년) → 1조 8,515억원('12년) → 3조 4,775억원('17년)

[그림 7-4] 최근 10년간 연도별 퇴직공제 적립금 증가 현황



그리고 그동안 일시적이고 단기적으로 일하는 근로자가 많은 건설현장에서 252일의 근로일수를 충족하기가 어려워 그동안 건설근로자의 불만이 많았다.

※ 전체 건설근로자 526만 명 중 근로일수 충족자는 84만명(16.1%)에 불과('17.12월 기준)

한편, 252일의 근로일수를 채운 근로자가 사망하면 유족이 지급요건 충족 사실을 알기 어려운데도 퇴직공제금을 지급 받을 수 있다는 사실을 유족에게 알려주지 않아 이를 받지 못하는 경우가 많았으며, 2017년 12월 현재 근로일수를 충족하고도 퇴직공제금을 지급받지 못한 사망자는 15,976명에 221억원에 달한다. 또한 최초 공사원가와 낙찰금액이 차이가 나는 경우 건설사업자가 그 차액만큼의 공제부금 납부를 회피하는 경우도 있어 건설근로자에게 피해가 돌아가는 문제도 있었다.

이에 따라 국민권익위는 퇴직공제금 지급 요건을 개선하여 건설근로자가 사망하거나, 부상·질병 등으로 근로능력을 상실 했거나, 고령에 도달하는 등 사회적 약자에 대한 특별한 배려가 필요한 경우와 외국인 근로자가 국내 체류기간이 끝나 자기 나라로 출국하는 등 건설업에서 사실상 퇴직한 경우라면 252일의 근로일수를 채우지 못하더라도 퇴직공제금을 지급하고, 지급요건을 충족하고 건설근로자가 사망하면 건설근로자공제회에 퇴직공제금 지급을 신청할 수 있다는 사실을 유족에게 알려주도록 고용노동부와 건설근로자공제회에 권고하였다.

또한 건설사업자로 하여금 낙찰금액이 아닌 공사원가를 기준으로 공제부금을 납부하도록 '정부입찰계약 집행기준'과 '지방자치단체 입찰 및 계약 집행기준'을 각각 개정할 것을 기획재정부와 행정안전부에 권고하였다.

이번 제도개선 권고사항이 이행되는 경우 고령자와 사망한 근로자에게 근로일수에 관계없이 퇴직공제금이 지급될 전망이며, 건설현장에서 일하는 일용직 근로자의 복지향상에 일정 부분 기여할 수 있을 것으로 기대된다.

4. 공무원 경력채용 응시자 불편 해소 및 공정성 제고

공무원 경력채용은 자격증 소지자, 직무 경력자, 전문지식을 갖춘 자 등 일정 요건을 갖춘 자격자를 대상으로 공무원을 채용하는 방식이다.

그러나 다수의 기초지자체와 교육청은 직접방문 제출 방식만으로 원서를 접수하고 우편접수 등은 허용하지 않고 있어 응시자들의 불편을 초래하고 있다.

〈 표 7-22 〉 원서접수방식

(단위 : 개)

구분	전 체	중앙행정기관	광역자치단체	기초자치단체	지방교육청
합계	268	39	17	195	17
인터넷	2	2	-	-	-
우편·방문	108	37	16	53	2
방문	158	-	1	142	15

(각 기관 '18년 경력채용 공고문 268개 샘플 조사 결과)

또 일부 기관에서는 별도의 유효기간이 없거나 갱신이 불필요한 학위증명서, 경력증명서, 자격증명서 등의 증빙자료 발급일을 공고일 이후에 발급한 자료만을 인정하고 있어 응시 때마다 서류를 다시 준비해야 하는 불편함이 있다. 이와 함께 많은 지자체 및 교육청은 원본서류 제출을 요구하면서 관행적으로 제출서류 '반환불가'를 공고문에 게시하고 반환하지 않아 '돌려받아 재사용하게 해달라'는 민원을 유발하고 있다. 지방공무원 정보가림 채용(블라인드 채용)과 관련해 행정안전부는 사진이 없는 표준 응시원서 및 학교명 등 편견 요소가 배제된 이력서를 사용하도록 운영표준안을 전파했으나 기존 서식을 그대로 사용하는 기초지자체들도 있었다.

이에 따라 국민권익위는 공무원 경력채용 때 원서접수는 직접방문, 우편, FAX, 인터넷 등 다양한 방식을 활용하고 직접방문 제출 방식만으로 제한하는 것을 금지하도록 하였다. 유효기간이 없거나 갱신이 불필요한 학위증명서, 경력증명서, 자격증명서 등의 증빙자료는 발급일을 채용 공고일 이후로 과도하게 제한하지 않도록 하였으며, 증빙자료를 사본으로도 제출할 수 있도록 하고 원본 제출서류는 탈락자가 원할 경우 반환해주도록 하였다. 이와 함께 지방공무원 정보가림 채용(블라인드 채용)을 위한 표준 응시원서, 제출서류 서식 등 운영표준안 내용을 임용시험 관련 매뉴얼에 반영하도록 권고했다.

제3절 불합리한 규제 개선

1. ICT를 활용한 공동주택 감시카메라 도입으로 주민 편의 제고

현행 법령에 따르면, 승강기, 어린이놀이터, 지하주차장 등 보안·방범이 필요한 장소에 "폐쇄회로 텔레비전(CCTV) 방식"의 감시용 카메라를 의무적으로 설치해야 하고, 5년마다 교체해야 한다.

그런데, "폐쇄회로 방식"은 아파트관리사무소 현장에서만 녹화된 영상을 확인할 수 있고, 조작 방법이 복잡하여 도난이나 지하주차장 차량 접촉 등 사고가 발생했을 때 적기에 대처하는 것이 어렵다. 반면, "네트워크 카메라"는 입주민들이 PC나 휴대폰을 통해 언제라도 편리하게 확인이 가능하고, 화질도 선명하며, 운영 비용도 보다 저렴하다.

이러한 이유로 "네트워크 카메라"로 교체를 원하는 입주민들이 많으나 받아들여지지 않아 불편·불만이 많았다.

- ○○시 ○○구 소재 공동주택의 "CCTV 방식"을 카메라 교체 시기가 되어 신기술인 "네트워크 카메라"로 변경하고자 하나 불허('18.2. 국민신문고)
- ○○시 ○○구 소재 공동주택 지하 주차장에 "네트워크" 감시 카메라 설치 가능 질의에 대해 제도에 적합하지 않아 곤란 ('18.2. 국민신문고)
- ○○시 ○○구 소재 공동주택의 CCTV 시스템이 노후화되어 입주자 대표회의 의결을 거쳐 "네트워크 카메라"로 변경하고자 하는 질의에 대해 제도에 적합하지 않아 곤란 ('17.12. 국민신문고)

이에 따라, 국민권익위는 300세대 이상의 공동주택이나 지하주차장 등에 의무적으로 설치하도록 되어 있는 감시카메라에 "폐쇄회로 텔레비젼 방식" 뿐만 아니라 주민들이 원하는 경우 "네트워크 카메라" 도 선택할 수 있도록 관계규정을 개정할 것을 국토교통부에 권고 하였다.

이번 제도개선은 발전된 신기술을 실생활에 적용하여 선택 수단을 다양화함으로써 공동주택 주민들의 편의를 높였다는 점에 의의가 있고, 공동주택에 정보통신

기술(ICT, Information and Communication Technology)이 활용되어 보안이나 방범 사고에 효과적으로 대처하는 등 주민들의 불편이 줄어들 전망이다.

2. 각종 폐업신고 절차 간소화 방안

각종 영업(사업) 관련 법령에는 영업자가 해당 사업장을 폐업하기 위해서는 관할 행정청 및 세무서에 폐업신고를 하도록 명시되어 있다. 또한 폐업신고 시 제출해야 하는 서류, 수수료 등도 각 업종별 근거 법령에 개별적으로 규정되어 있다.

대다수의 업종이 개별 법령에 등록증 등을 분실했을 경우에 대한 예외규정이 없어 폐업을 앞둔 자영업자 등에 불합리한 규제로 작용하고 있었다. 음식점 등 일부업종은 등록증 등을 분실했을 경우 폐업신고서에 분실사유를 작성하는 것으로 서류 제출의무를 갈음하도록 명시한 반면, 노래방 등 대다수 업종은 서류 제출 의무만 있을 뿐 분실 등에 대한 예외규정이 없어 등록증 등을 재발급 받아 제출해야 하는 불편이 발생하고 있었다.

〈 표 7-23 〉 업종별 제출서류 예외규정 명시 유무

예외규정 명시 업종(예시)	예외규정 부재 업종(예시)
• 식품관련영업(음식점, 유흥주점 등) • 건강기능식품 판매업 • 약국, 의약품 판매업 등 8개업종	• 음악영상물 관련업(노래연습장 등) • 게임제작관련업 • 비디오물영업 관련업 등 28개 업종

또한, 폐업신고 수수료가 없는 대다수 업종과 달리 일부 업종의 경우 관행적으로 불필요한 수수료를 부과하고 있었다.

이에 국민권익위는 폐업 신고 시 등록(신고)증 등을 분실했을 경우 그 사유를 작성하면 폐업신고가 가능하도록 하고, 폐업신고 시 부과하는 수수료를 폐지하도록 고용노동부 등 12개 중앙행정기관에 제도개선 권고했다.

3. 식품위생종사자 건강진단결과서 발급 편의성 제고

「식품위생법」 제40조에 따라 식품위생종사자는 정기적으로 건강진단을 받아야 하고, 대다수 종사자들은 건강진단 비용이 비싼 일반 병원이 아닌 보건소를 주로 이용하고 있다.

〈 표 7-24 〉 건강진단결과서 발급 현황(재발급 포함)

(단위 : 건)

유형 \ 연도	2014	2015	2016	2017
계	3,848,564	4,082,830	4,316,196	4,523,302
식품종사자	3,792,273	4,030,007	4,262,333	4,468,887
유흥종사자	56,291	52,823	53,863	54,415

(보건복지부, 2018년, 지역보건의료정보시스템: PHIS)

그러나 보건소를 방문하여 건강진단을 받은 후, 건강진단결과서를 발급 받기 위해 검사받은 보건소에 다시 방문해야 하며, 검진주기가 업종에 따라 다르나(식품 : 매년, 유흥 : 3개월 및 6개월 1회) 건강진단결과서에 유효기간이 1년으로 기재되어 있어 검진시기를 놓쳐 과태료를 부과받는 사례가 발생하고 있고, 행정정보공동이용 시스템을 통해 건강진단결과를 확인하는 식품위생영업 신고시 와는 달리, 지위승계시에는 건강진단결과서를 제출하도록 하여 다시 먼 보건소 방문해야 하는 불편을 겪고 있었다.

이에 국민권익위는 보건소 간 시스템 연계를 통해 전국 어느 보건소에서도 건강진단결과서 발급·재발급이 가능하도록 하고, 「공공보건포털:G-health)」, 정부통합민원시스템인 「민원 24」 및 공공기관 「무인발급기」에 「지역보건의료정보시스템」 연계를 통한 건강 진단결과서 발급·재발급 서비스를 제공하도록 하는 한편, 건강진단결과서에 업종에 따른 유효기간을 구분하여 기재하고, 건강진단결과서 발급 유효기간 알림서비스를 제공할 것을 보건복지부에 권고했다. 식품의약품안전처에는 식품위생영업 지위승계 신고 시 건강진단결과서 서류제출을 생략하고, 식품위생영업 신고와 같이 행정정보공동이용 시스템을 활용하여 건강진단결과서 확인이 가능하도록 할 것을 권고하였다.

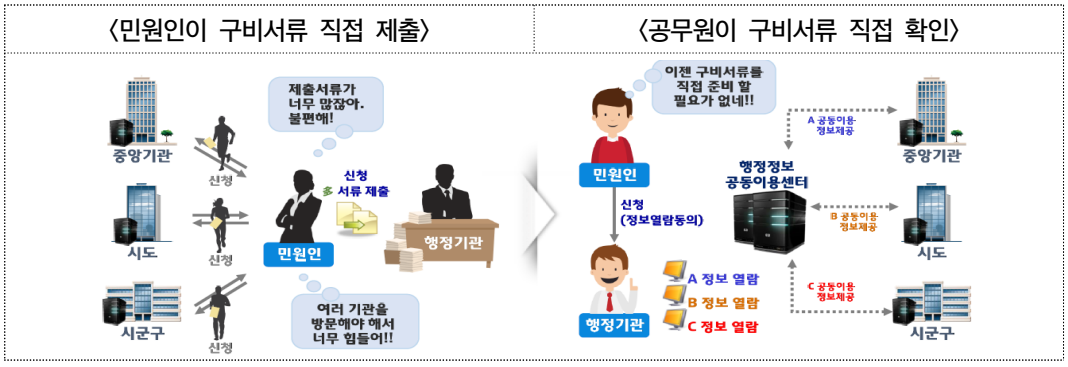
4. 아동·청소년시설 성범죄 경력조회 행정정보 공동이용 확대

정부는 인·허가 등 각종 민원 신청 구비서류를 제출해야 하는 민원인의 불편 해소를 위하여 행정정보 공동이용 제도와 시스템을 구축하여 이용을 확대해 왔다.

※ 행정정보 공동이용 : 각종 민원 신청 구비서류 민원인이 제출하지 않고 행정기관 상호간 전자적 방법으로 필요 정보를 확인하여 민원을 처리하는 전자정부서비스

※ 민원인이 제출하지 않아도 되는 구비서류 : 민원 사무 1,864종, 내부사무 656종 등 총 2,520종

[그림 7-5]



'06년 성범죄자의 아동·청소년 관련 시설 취업제한제도가 도입됨에 따라 아동·청소년 관련 시설 운영자는 취업자의 성범죄 및 아동학대 관련 범죄 경력을 경찰관서에 신청하여 확인하여야 한다.

국민권익위 조사 결과, 2018년 현재 성범죄자 취업제한 대상 시설은 전국적으로 54만 여개에 달하고, 최근 3년간('15년 ~ '17년) 성범죄 경력조회 요청 건수는 약 85만 여 건에 달한다.

그러나 성범죄 경력조회 신청 시 민원인이 제출해야 하는 아동·청소년 시설 인허가증은 행정정보 공동이용 대상에 포함되지 않아 아동·청소년 시설 운영자가 취업자의 성범죄 경력조회를 신청할 때 마다 반복하여 제출해야 하고, 경찰서도 이를 제출받아 보관과 폐기를 반복하고 있어 국민 불편과 행정 비효율이 발생하고 있는 것으로 확인되었다.

이에 국민권익위는 여성가족부, 보건복지부, 행정안전부, 경찰청에 아동·청소년시설 운영자·취업자의 성범죄경력조회 민원 구비서류(아동·청소년 시설 인허가증명서)도 행정정보 공동이용이 가능하도록 법적 근거를 마련할 것과 행정정보 공동이용 시스템과 경찰청 인터넷 범죄경력회보서 발급시스템 연계를 통해 민원 구비서류 제출 불편을 해소할 것을 각 권고하였다.

5. 도로점용 승계신고 제도의 효율성 제고

도로법상 진출입로 개설 등을 위해 도로를 점용하려는 자는 도로관리청의 허가를 받아야 하며, 도로점용의 목적이 되는 토지나 건물의 소유권을 상속받거나 양수한 경우에는 1개월 내에 도로관리청에 도로점용 승계신고를 하여야 한다.

그러나 현행 승계신고서 양식은 양도인의 서명이나 날인을 받도록 되어 있어 양도인 추적이 곤란하거나 양도인이 협조해주지 않을 경우에는 승계신고를 할 수 없다.

〈권리 · 의무의 승계신고서〉
「도로법」 제106조제2항 및 같은 법 시행규칙 제50조제1항에 따라 위와 같이 신고합니다. 년 월 일 **피승계인 (서명 또는 인)** **승 계 인 (서명 또는 인)**

또 부동산을 상속받거나 양수한 자에게 승계신고에 대한 안내가 없어 신고의무를 알지 못해 신고가 지연되는 경우가 많고, 도로관리청은 피상속인 또는 양도인이 계속 점용하고 있는 것으로 알고 점용료를 부과함으로써 이에 대한 민원이 발생하고 있다.

※ 17개 지자체 표본조사 결과, '17년 승계신고 총 1,008건 중 673건(67%) 1개월 기한 초과

이에 따라 국민권익위는 도로점용의 목적이 되는 토지나 건물을 양수한 경우 도로점용 승계신고 시 신고서상의 양도인 날인이나 서명을 받지 않아도 신고가 가능하도록 하였다. 또 매년 도로점용료 납부를 고지하기 전에 도로관리청이 도로점용의 목적이 되는 토지나 건물의 소유권 변동 여부를 확인하고, 소유권 변동 시 상속인 또는 양수인에게 승계신고를 안내하는 방안을 관련 업무매뉴얼에 반영하도록 국토교통부에 제도개선을 권고했다.

제4절 행정서비스 이용 불편 해소

1. 고소·고발사건 처분결과에 대한 고소인 등의 알권리 보호 방안

고소·고발인은 사건에 대한 공소여부를 검사로부터 통지받을 권리가 있고, 불기소처분에 대해서는 항고, 재정신청 등의 구제신청이 가능하다. 검사는 고소·고발사건 처분결과를 처분한 날로부터 7일 이내에 서면으로 고소·고발인에게 그 취지를 통지하여야 하며, 통지 결과 불기소처분이 있는 경우 고소·고발인은 서면으로 관할 고등검찰청 검사장에게 항고가 가능하다. 또한 고소를 한 경우 검사로부터 공소를 제기하지 아니한다는 통지를 받은 때에는 고등법원에 그 당부에 관한 재정신청이 가능하다.

그러나 고소·고발장의 내용이 경찰서에서 수사 중인 인지사건과 관련 있는 경우에는 해당사건을 인지사건의 첨부 서류에 단순 편철하여 기존 인지사건으로만 검찰청에 송치하는 사례가 발생하여 검찰청에서 고소인 등에 대한 사건 처분결과 통지를 누락하게 되고 이로 인해 고소인 등이 항고, 재정신청 등 정당한 권리를 행사하지 못하는 결과를 초래하여 왔다.

이에 국민권익위는 경찰청에 인지사건과 관련된 고소·고발사건 접수 시 사건 처분결과 통지가 누락되지 않도록 처리절차를 마련하고 민원인이 사건 접수여부를 확인할 수 있는 사건접수증 교부규정을 마련하도록 권고하였다.

2. 지방자치단체 장사시설 이용편의성 제고

2017년 장례통계에 의하면 화장률이 84.2%에 이르러 새로운 장례문화인 봉안시설이나 자연장(수목, 잔디)의 이용이 대폭 증가하였고, 기존에 사용하고 있던 묘지도 봉안시설이나 자연장 등으로 옮기는 경우가 늘고 있다. 공설묘지나 봉안시설 등 장례시설을 운영하고 있는 153개 지방자치단체들은 장사시설 운영에 관한 조례를 두고 있으나, 그중 68개 지자체의 조례에는 장사시설 중도 해지 규정과 잔여 계약기간

사용료 등의 반환기준이 미비하여 공설묘지나 봉안시설 이용을 중도해지하고 남은 계약기간에 해당하는 사용료 반환이 불가능하였다.

또한 '장사 등에 관한 법률'에서는 국가를 위해 희생·공헌한 자와 기초생활수급자에 대해서는 화장장 사용료를 전액 면제토록 규정하고 있으나, 관련 조례에 반영하지 않아 사용자들이 혜택을 받지 못하고 있었다. 더불어 '국가보훈기본법'에서 정한 '희생·공헌자' 범위가 '국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률', '독립유공자 예우에 관한 법률' 등 8개 보훈관계법령에 산재되어 지자체별로 달리 정하고 있어 유가족들이 혜택을 누리지 못하고 있거나 형평성 문제가 발생하고 있다.

이러한 문제해결을 위해 주민이 공설장사시설 사용을 중도 포기하고 계약을 해지할 경우, 잔여계약기간에 대한 사용료 등의 반환기준을 명확히 규정하도록 하고, '장사 등에 관한 법률'에 따라 국가를 위해 희생·공헌한 자와기초생활수급자에 대한 공설화장시설 사용료 면제내용을 조례에 반영하고, '국가보훈기본법'상의 희생·공헌한 자의 범위를 조례에 추가로 명시하도록 지방자치단체에 권고했다.

3. 선납 의료비 환급관리 투명성 제고

국립대학교병원 등 일부 공공의료기관에서는 진료에 따른 의료비 수납 과정에서 반복결제로 인한 환자의 불편과 수납창구 혼잡을 줄이고자 향후 예약된 검사비 등을 사전에 선납 받는 제도를 운영하고 있다. 그런데, 의료비 결제 과정에서 선납에 대해 환자에게 사전에 고지하지 않고 결제 처리하거나, 의료비를 미리 선납한 환자가 여러 가지 사정으로 예약된 검사나 진료를 받지 못한 경우에도 이미 납부한 비용이 환급되지 않는 사례가 지속적으로 발생하고 있었다.

국민권익위 실태조사 결과, 상당 수의 국립대학교 병원이 환급업무 관리를 위한 구체적인 운영기준을 마련하지 않은 채 의료비 선납 제도를 운영하고 있었다. 환자에게 선납 받은 의료비의 환급결정 기준이나 환급절차 등에 대한 구체적인 정보 제공도 미흡한 실정이었다. 일부 병원의 경우 환자에게 환급 처리하지 못하고 관리하고 있던 미환급 의료비를 결산서상 부채가 아닌 수익으로 계상한 사례도 있었다.

[그림 7-6] 미환급 의료비에 대한 병원 간 결산서 계상 내역

◎◎대학교병원〈유동부채〉

18. 선 수 수

(2017. 12

계 정 과 목	내 용
선 수 수 익	· 예약환자진료비 선수금

▥▥대학교병원〈의료수익 합산〉

1. 손 익

제24기 : 2017년 1월 1일
제23기 : 2016년 1월 1일

구 분	제 24 기 (2 금
Ⅰ. 의료수익	
1. 입원수익	216,320,918,982
2. 외래수익	[redacted]

이에 국민권익위는 의료비를 결제하기 전에 선납 관련 정보를 의무적으로 안내하고 환자가 동의한 경우에만 선납 받도록 하였다. 또한, 환급처리 과정에서 환자정보 미비로 미환급이 발생하지 않도록 환급에 필요한 주요정보를 주기적으로 현행화하며, 병원에 남아있는 미환급 의료비의 환급 강화를 위해 집중환급기간을 운영하고 관련 홍보를 강화하도록 권고하였다.

제4장 국민 생활밀착형 제도개선 추진 사례

공공기관은 지속적으로 불합리한 법령과 제도를 개선하고 있지만 실제 국민 생활에 대한 관심 부족, 공급자 위주의 정책 추진 등으로 인하여 불편 사항에 대한 근원적 해결이 곤란한 경우가 많았다. 그 결과 국민신문고, 국민콜110에는 연간 약 700만 건의 민원이 지속적·반복적으로 접수되고 있는 실정이다.

이에 국민권익위는 2018년 한 해 동안 기존의 공급자인 정부 중심의 법·제도 개선 프로세스를 과제 발굴부터 사후관리에 이르기까지 수요자인 국민이 주도하도록 재설계하여 국민들의 눈높이에 맞는 제도개선을 추진하고자 노력하였다.

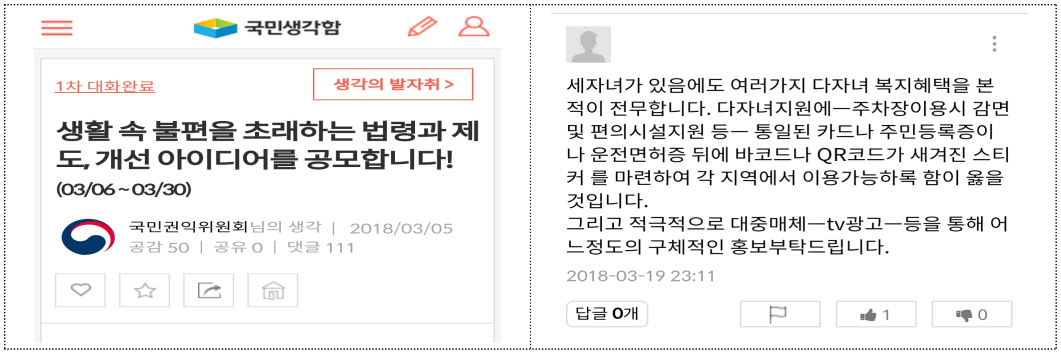
〈 표 7-25 〉 국민 생활밀착형 제도개선 추진 체계

추진 단계	기존 방식	국민 생활밀착형 제도개선
과제 선정	• 업무 담당자 관심사항 • 국회, 언론 지적사항	• 국민 참여형 개선과제 공모(227건) • 국민신문고, 국민콜110, 국민청원 등 민원 빅데이터 분석 (연 600만건)
개선안 마련	• 서면·현장 실태조사 • 전문가 의견수렴	• 국민생각함 제안·토론 (2,360회 참여) • 학계, 시민단체, 전문가 참여로 개선안 도출 • 대화·설문·토론 방식 활용
홍보·이행 관리	• 보도자료 배포 • 공문 중심의 권고 이행실적 관리	• 시민참여 토론회를 통한 피드백 • 스토리형 웹툰, SNS 활용 홍보 • 제도개선관리시스템으로 이행관리

먼저 제도개선 과제를 선정하기 위해 국민생각함, 국민제안, 시민단체 등을 통해 실제 생활 속에서 불편과 고충을 유발하는 정책 또는 제도에 대한 아이디어 공모(2018.3.6.~3.30.)를 실시하였다. 그 결과 다자녀 복지 혜택 이용 관련 불편사항 등 총227건의 국민 불편 개선 요청 사례가 접수되었다. 이외에도 국민신문고, 국민콜110,

국민청원 등에 접수된 빈발 민원이나 상담 사례 분석 결과를 토대로 2030 세대의 보육 고충 해소, 사회적 약자와 영세·소상공인에 대한 정책 배려, 생활안전 사각지대 개선 등 주요 민생 분야의 73개 개선과제를 선정하였다.

〈 국민생각함 개선과제 공모 사례 〉



73개 과제 중 전 국민들에게 파급효과가 미치거나, 사회적 관심이 많은 주요 사안에 대해서는 모바일 중심의 국민 참여 플랫폼인 **국민생각함**을 통해 국민들의 의견을 직접 수렴(3~9월)하였다. 수렴된 약 2,360여 회의 국민 참여 의견을 반영하여 제도개선 방안을 수립·권고하였다.

〈 국민생각함 의견수렴 사례 〉

이렇게 권고한 제도개선 과제는 권고 취지와 이행현황을 국무회의에 보고('18.6.12.)하여 전 부처와 공유함으로써 각 기관들도 자체적으로 실생활 중심의 제도개선을 추진하도록 유도하고, 국민권익위의 권고사항도 조속히 이행될 수 있도록 협조를 요청하였다.

그 결과 소방공무원 채용시험 기출문제가 2018년 하반기 공채시험부터 본격적으로 공개되고, 그간 소득세 감면신청을 직접 할 수 없어 사업주로부터 신청을 거절당하는 불이익을 당하곤 했던 중소기업 퇴직자들도 세무서에 직접 소득세 감면을 신청할 수 있도록 「조세제한특례법」이 개정되는 등 주요 권고사항이 조기에 이행되는 성과가 있었다. 앞으로 이와 같이 국민이 주도하는 정책·제도개선 프로세스가 범정부적으로 확산되면 정부 정책에 대한 국민들의 만족도와 신뢰도가 제고될 수 있을 것으로 기대된다.

2018년 국민 생활밀착형 제도개선 권고과제 현황 (73건)

① 2030세대의 일자리 관련 고충 해소

권고과제	소관기관
○ 경찰공무원 채용 시 병역 미필자 응시제한 기준 폐지 - 경찰공무원 채용 공고 시 '군필자 또는 면제자'를 응시자격으로 제한하는 기준을 폐지하여 수험생(군 미필자)들의 응시 기회 확대	경찰청
○ 채용공고에 임금조건 공개 의무화 - 구인자의 채용공고·광고('17년 취업포털 일평균 방문자 약 102만명)에 임금조건을 공개하도록 하여 구직자의 선택권 보장	고용부
○ 중소기업퇴직자 소득세 감면 신청절차 개선 - 소득세 감면(70%)은 사업주만 신청할 수 있도록 되어 있으나, 사업주가 신청을 기피하는 경우 근로자가 직접 세무서에 신청할 수 있도록 개선	기재부
○ 관광종사원 시험합격자 자격등록 제한 기간 폐지 - 관광종사원 시험 합격 후 60일 이내로 제한되는 자격 등록 기한 규정을 폐지하여 합격자의 재시험 부담 해소	문체부
○ 관광통역안내사 외국어시험 면제 경력기준 개선 - 비정규직 교사·강사 등은 오랜 기간 강의 경력이 있어도 "계속 강의" 기준을 충족하기 어려우므로, 관광통역안내사 외국어시험 강의 경력의 "계속 강의" 규정 삭제	문체부
○ 소방공무원 채용시험 기출문제 공개 - 연 약 22,000명의 응시자에 대해 소방공무원 채용시험의 기출문제를 공개하여 수험생 알권리 및 출제 오류에 대한 정정기회 보장	소방청
○ 요양보호사 자격시험 요일 다양화 - 주말 근무인력도 요양보호사 자격시험에 응시할 수 있도록 주말로 한정된 자격시험의 실시 요일 확대('17년 응시자 : 11만 2천명)	보건의료인 국가시험원
○ 공직자 채용 어학성적 유효기간 확대 - 유효기간이 2년인 어학시험의 성적 확인에 소요되는 기간을 최소화(0~18일)하여 성적 인정기간 설정	지역 난방공사

② 자녀 양육 불편에 대한 맞춤형 지원 강화

과 제 명	소관기관
○ 질병감염아동 돌봄서비스 실효성 제고 - 법정전염병 및 유행성질병 감염아동은 국민행복카드를 보유하지 않더라도 긴급돌봄서비스를 지원하고 기존돌보미를 우선 배정	여가부
○ 농업인 맞벌이부부 자녀 어린이집 입소 증빙서류 간소화 - 부부 중 한 명이 농업경영체의 경영주이고 한 명은 경영주가 아닌 경우, 경영주 1인의 매출증빙자료로 부부의 증빙자료를 대체	복지부
○ 공공기관 시설 및 서비스 이용 시 다자녀 혜택의 불편 요인 해소 - 인천공항 주차요금이 다른 국내 공항과 달리 다자녀할인이 적용되지 않아 민원이 발생하므로 주차요금에 다자녀할인제 도입 - KTX다자녀 할인(18세 미만 자녀 3명 이상 가정) 신청 시 직접 역창구 방문 없이 팩스나 인터넷으로도 가능토록 개선 - 김포공항 등 공항공사 소관 14개 주차장의 다자녀 증빙서류애 주민등록등본이나 건강보험증 등도 포함하도록 개선	공항공사 및 한국철도공사
○ 장애·영유아자녀 보육 시 비상대비훈련 제외 확대 - 장애아동·영유아 보육 등 비상대비훈련 응소가 어려운 공무원은 훈련에서 제외하거나 응소시간을 조정	행안부
○ 어린이집 종일반 이용 대상에 유산(流産) 가정 자녀 명시 - '유산((流産)'하게 된 가정의 자녀도 당초 출산예정일까지 어린이집 종일반 이용이 가능하도록 보건복지부 보육사업 지침 명확화	보건복지부
○ 초등학교 입학전형료 합리적 개선 - 국립초등학교의 입학전형료(6,000~12,000원)를 폐지하고, 사립초등학교는 수익자부담 원칙에 따라 입학전형료 징수와 관련된 법적 근거 마련	교육부, 시·도 교육청
○ 중고등학교 입학전형료 면제·감액·반환사유 등 구체화 - 중·고등학교 입학전형료 면제·감액·반환 등에 대한 명시 규정을 마련하고 징수방법을 현금 외에 전자결제 방식이 가능하도록 개선	시·도 교육청
○ 다자녀가구 등에 대한 SRT 열차요금 감면제 도입 - 공공기관이 운영하는 SRT 열차운임도 다른 공공요금과 같이 다자녀가구 등에 대한 감면제를 도입	㈜에스알
○ 수도요금에 다자녀가정 감면제 도입 - 감면 규정이 없는 113개의 수도 운영 지자체의 수도요금에 다자녀가정 감면제를 도입하여 경제적 부담 경감	지자체
○ 공립 자연휴양림 객실 사용료에 다자녀가정 감면 적용 - 국립 자연휴양림과 달리 다자녀가정 감면규정이 없는 75개 지자체 운영 공립 자연휴양림에도 감면규정 마련	지자체
○ 자동차검사 수수료 감면 대상에 다자녀 가정 포함 - 다른 공공요금과의 형평성 등을 고려하여 자동차검사 수수료에도 다자녀 감면제 도입	한국교통안전공단

③ 국민생활 속 안전관리 사각지대 개선

과 제 명	소관기관
○ 어린이 탑승차량의 안전관리 대상 확대 - 13세 미만 어린이가 주로 이용하는 합기도(전국 약 1,817개) 등의 통학차량을 「도로교통법」상 '어린이 통학차량'에 포함	문체부 경찰청
○ 경로당 화재 안전기준 마련 - 전국 65,192개 경로당 중 33m2 미만은 소화기구 설치의무가 없어 화재사고 우려가 있으므로 모든 경로당에 소화기구를 설치 의무화	소방청 복지부
○ 키즈카페 설치기준 및 안전관리 강화 - 다양한 업종으로 신고되어 개별법에 따라 관리되는 키즈카페에 대한 통합관리 지침을 마련하고 미신고시설 단속 및 화재예방 강화	행안부, 문체부, 식약처, 소방청
○ 스크린야구장 등 신종업종의 안전관리 강화 - 시설·안전기준이 없고 관리주체가 불명확한 신종업종의 관리기준을 마련하고 다중이용업소 지정을 위한 화재안전특별조사 및 모니터링 강화	문체부, 소방청
○ 어린이집 출석인정 사유에 지진·폭설·폭우 등 천재지변 추가 - 지진·폭설 등 자연재해로 인한 불가피한 결석에 대해 유치원과 같이 어린이집도 출석 인정	복지부
○ 자동문 고장 시 수동개방을 위한 전원차단버튼 설치기준 마련 - 자동문이 고장으로 열리지 않을 경우 사용하는 수동 '전원차단버튼'을 조작하기 쉬운 곳에 설치하고 사용설명을 표시하도록 설치기준 마련	국토부
○ 피난기구 완강기 사용법 교육 강화 - 화재 시 완강시 사용법에 대한 대국민 홍보를 강화하고 학생안전교육 과정에 포함	교육부, 소방청

④ 사회·경제적 약자에 대한 보호 강화

과 제 명	소관기관
○ 어린이집 입소 우선순위에 장애아동의 형제·자매 포함 - 장애아동 보육 가정의 부담 해소를 위해 장애아동의 형제·자매를 어린이집 입소 우선대상자로 지정	복지부
○ 국가유공자 대출 시 연대보증제 폐지 - 생활안정 등 대부(300~6,000만원) 시 국가유공자 불편·부담 해소를 위해 연대보증제 폐지	보훈처
○ 무연고사망자 장례를 위한 유류예금 인출규정 마련 - 은행 관계법령에 유류 예금 인출규정을 신설하여 무연고사망자의 장례비용 충당을 위한 예금 인출 근거 마련	복지부, 금융위

과 제 명	소관기관
○ 아이돌봄서비스 지원 대상에 국가유공상이자 포함 - 국가유공상이 1·2등급 해당자의 자녀도 자녀돌봄서비스 우선지원 대상에 포함	여가부
○ 자동차 지정정비사업자 변경신고제도 신설 - 자동차 지정정비사업자에 대한 변경신고 제도를 마련하여 당초 등록사항 변경 시 사업자 반납 후 재신청해야 하는 절차적 불편 해소	국토부
○ 영업 양도인이 받은 행정처분 사실 고지 의무화 - 영업자 지위승계 시 양도인이 받은 행정처분 사실을 양수인에게 확인·고지해 주는 절차를 의무화하여 불필요한 분쟁 소지 차단	여가부, 농식품부
○ 축산농가 경영회생 지원 대상 확대 - 농지전용허가 없이 축사 건축을 가능하도록 한 농지법 개정('07년) 이전에 축사를 짓기 위해 목장용지로 지목을 변경한 축산농가에 대해서도 농지 매입·금융지원 등 경영회생 지원방안 마련	농식품부
○ 농업경영체 가족 농업인 등록 간소화 - 국민건강보험 임의계속가입자도 별도의 자료의 제출 없이 농업 경영체 경영주의 가족농업인 등록이 가능하도록 개선	농식품부
○ 엔지니어링사업자 행정처분 시 사전통지 절차 구체화 - 엔지니어링 사업자에 대한 직권말소 등의 처분 시 행정청의 일방적 행정처분이 이루어지지 않도록 규정에 사전 통지 절차 구체화	산업부
○ 석탄가공업자 영업승계 신고기한을 30일 이내로 확대 - 석탄가공업자 영업승계 신고기한을 타 법령에서 규정한 유사 사업의 신고기한 수준으로 확대(15→30일)하여 서류 준비 등의 기간 보장	산업부
○ 자연휴양림 숙박시설 이용료 장애인 감면 - 자연휴양림(전국 161개)에 장애인을 위한 편의시설을 구비하고 숙박시설 이용 시 요금 감면제도 도입	지자체
○ 고속도로 휴게소 보행약자 편의시설 관리기준 마련 - 휴게소 내 장애인, 노약자 등 보행약자를 위한 휠체어, 유모차 등의 관리기준을 마련하고 책임관리자 실명제 도입	한국 도로공사
○ 다문화가정의 양육수당 온라인 신청제도 마련 - 부(父) 또는 모(母)가 외국 국적자인 경우 실명인증 불가로 이용할 수 없는 '복지로' 시스템을 개선하여 다문화가정의 온라인 양육비 신청 등 허용	복지부
○ 중도입국자녀에 대한 취업허가 요건 완화 - 부모의 재혼·귀화 등으로 한국에 입국한 외국국적 자녀(중도입국자녀)도 일정 요건 충족 시 국적취득 전까지 우선 취업할 수 있도록 허가	법무부
○ 한부모가족 지원 대상에 다문화가족 포함 - 혼인신고 없이 출산한 한국국적 자녀를 혼자 양육하는 외국국적의 부모도 한부모가족 지원 대상에 포함	여가부
○ 국제결혼 안내 프로그램 교육 내용·방식 다양화 - 매월 1·3주 수요일 지정시간에 집합·대면 방식으로만 실시되는 '국제결혼 안내 프로그램 교육(의무이수)'의 교육기관·시간 등을 확대하고, 온라인 교육 등 교육 방식 다양화	법무부

⑤ 정보의 고지·공개 확대를 통한 국민 알권리 강화

과 제 명	소관기관
○ 보증·보관·예치금 등의 반환신청 통지 의무화 - 공공 계약·입찰 관련 보관금의 예치기간(통상 5~10년) 만료시 반환을 안내하는 절차가 없으므로, 기간 내 반환신청을 할 수 있도록 사전통지 의무화	기재부
○ 자동차번호판 발행 원가 산정기준 마련 - 지역별로 8.7배가 차이나는 자동차번호판 발급수수료(5,500~48,000원)의 원가산정기준을 마련하고 홈페이지에 공개하여 지역별 편차 완화	지자체
○ 동물병원 제증명수수료 상한 기준 마련 및 공개 - 동물병원 진단서 발급 수수료 등의 상한액을 지정하고, 관련 내용을 게시하지 않는 경우 이행을 강제할 수 있는 수단 마련	농식품부
○ 법인차량 변경등록 절차에 대한 안내 의무화 - 법인 사업장 이전 시 차량 사용본거지 변경에 대한 홈택스 고지를 강화하여 차량 변경등록 누락으로 인한 과태료(최대 30만원) 부과 방지	국세청, 국토부, 지자체
○ 법인의 국민주택채권 매입 시 기재사항에 대한 고지 강화 - 개업 시점에 사업자번호가 없더라도 국민주택채권 매입 시 법인대표의 주민등록번호 기재가 가능함을 명시	국토부
○ 교통 범칙금 납부 만료일 정보 사전 통보 - 교통범칙금 납부일 정보를 만료일 전에 문자메시지로 안내하여 납부 기한 경과로 인한 가산금(20%) 중가산금(50%) 납부 부담 경감	경찰청
○ 홈택스 영문 납부내역증명에 대표자 각각 표기 기능 마련 - 회사 대표가 여럿인 경우 국문 납부내역증명에는 모두 표기되지만, 영문에는 대표자 한 명만 표기되므로 대표자 모두를 표기하도록 개선	국세청
○ 진료환자에 대한 병·의원 휴·폐업 사실 고지 의무화 - 병원 휴·폐업 시 사전에 홈페이지 등을 통해 안내하던 것을 환자 개인 또는 보호자에게 문자메시지 등을 통해 직접 안내하도록 개선	복지부
○ 고속도로 통행료 주말·공휴일 할증 안내 강화 - 주말·공휴일 고속도로 할증제(5%) 시행을 국민들이 잘 모르고 있으므로, 도로전광안내표시판 시스템 개선을 통해 홍보 추진	한국 도로공사
○ 조세범칙 통고처분에 대한 불복절차 고지 - 조세범칙 혐의자가 통고내용에 대한 이의가 있어도 불복절차를 알지 못해 벌금 등을 납부하지 않도록 '통고서' 상에 불복절차 명시	국세청

⑥ 각종 행정서비스의 이용 편의 제고

과 제 명	소관기관
○ 일반귀화신청 외국인의 추천인 자격요건 완화 - 국회의원, 지자체장, 판·검사, 교수 등 엄격한 추천인을 요구하여 브로커의 중개를 유발하는 귀화신청 시 추천인 자격요건 개선	법무부
○ 화장장려금 신청기간을 최소 6개월 이상으로 규정 - 화장장려금 신청기간이 짧아(현재 6개월 이내인 지자체가 77.8%) 신청기간을 도과하는 일이 없도록 최소 6개월 이상으로 규정	복지부
○ 장애인 통합복지카드 발급처 전국 확대 - 장애인 통합복지카드를 전국 지자체에서 발급받을 수 있도록 하고, 카드 분실·재발급 기간 중 대체 증명수단 마련	복지부, 국토부
○ 음식점 건축 제한지역에 입지한 장례식장의 음식 제공 허용 - 음식점 건축 제한지역에 입지한 장례식장에서 문상객에게 음식제공을 할 수 없으므로, “음식물 등을 조리·판매하는 시설”을 장례식장의 부대시설로 규정	복지부
○ 자동차 정기검사 기간연장 시 종합검사일 순연 절차 마련 - 정당한 사유로 정기검사 기간 연장 시 그 기간만큼 종합검사일을 연기하여 불필요한 수수료* 부담 등 완화 * 수수료 : 정기검사 17,000~29,000원, 종합검사 48,000~65,000원	국토부
○ 일반여권의 유효기간 다양화 - 일반여권의 유효기간을 다양화(3년, 5년 등)하여 국민 선택권 확대	외교부
○ 자동차 환경개선부담금 일시납부 인터넷 신청 확대 - 방문·유선으로만 신청할 수 있는 환경개선부담금 일시납부 및 자동 이체 신청을 온라인으로 가능하도록 개선하여 국민 편의 제고	행안부, 환경부, 서울시
○ 지방세 납세·과세 증명서 발급 수수료 규정 정비 - 국세 납부내역 증명서와 동일하게 지방세 세목별 과세증명서 수수료를 면제하고, 지자체 조례상 수수료 금액을 법령에 맞게 정비	지자체
○ 행정사 자격증 재발급 절차 간소화 - 최초 발급당시 주소지 외에도 전국의 지자체에서 행정사 자격증을 교부할 수 있도록 하고, 온라인 증명서 발급시스템 도입	행안부, 지자체
○ 학력인정 검정고시 응시원서의 온라인 접수 전국 확대 - 일부 시·도 교육청에서만 가능한 중·고등학교 학력인정 검정고시 응시원서 온라인 접수를 전국으로 확대	시·도 교육청
○ 고등학교 졸업학력 검정고시 응시 수수료 면제 - 검정고시 응시자의 부담완화 및 시·도 교육청별 형평성 제고를 위하여 검정고시 응시수수료(지역별 무료~20,000원) 면제 방안 마련	시·도 교육청

과 제 명	소관기관
○ 지하철 역사 물품보관함 추가요금 계산방식 합리화 - 지하철 물품보관함 이용 기본시간 초과 시 추가요금을 기본요금(4시간, 1일 등) 일괄 부과 방식에서 시간단위 부과 방식으로 개선	한국 철도공사, 지방 철도공사
○ 화장장려금 신청 절차의 편의성 제고 - 화장장려금 지원제도를 몰라 지원받지 못하는 사례를 방지하기 위해 사망신고 시 화장장려금도 함께 신청하도록 정부지침 개정	복지부
○ 공동소유 표준지공시지가 의견청취 절차 명확화 - 표준지 소유자가 다수일 경우 개별통지를 받지 못해 의견제출 기회를 놓치지 않도록 소유자 모두에게 의견청취를 위한 개별통지 명문화	국토부
○ 출입국·국적 민원 수수료 납부 방법 개선 - 출입국 및 국적 관련 민원신청 수수료를 현금 외에 카드로도 납부할 수 있도록 개선	법무부
○ 외국인 체류기간만료 예고 시 결핵검진확인서 제출 대상 확인방법 안내 - 외국인이 결핵검진 필요 여부를 쉽게 확인할 수 있도록 검진 확인서 제출 대상 국가 및 대상자 범위를 하이코리아 홈페이지에 공지하고, 만료일 안내 통지문을 통해 확인방법 안내	법무부
○ 외국인등록증 재발급 비용 감소를 위한 기재 서식 개선 - 외국인의 체류지 변동 주소 표기를 위해 주민등록증과 같은 보안용 라벨 스티커 부착 방식을 도입하여 외국인등록증 재발급 불편 해소	법무부
○ 학교별 전학가능 결원 수 교육청 홈페이지 공개 - 시·도 교육청 및 각 교육지원청 홈페이지를 통해 전학 가능한 결원 수의 공개를 의무화하고 담당자 연락처 공개	교육청
○ 철도 예약 승차권 시간 변경 무료 허용 - 철도도 버스 및 항공기와 같이 별도의 수수료 지불 없이 승차시간의 변경이 가능하도록 개선	한국 철도공사, (주)에스알
○ 복무중인 군인의 휴대전화 사용정지·해제 원스톱 서비스 안내 - 현역 사병이 휴가·외출 등으로 '군 정지' 휴대전화를 일시 사용하는 경우 해제요청과 동시에 부대 복귀 날짜에 맞춘 사용정지 예약도 원스톱으로 가능한 사실을 안내(이통사 약관 반영)	과기 정통부
○ 고속도로 휴게소 내부에 휴게소명 안내 표지판 설치 - 휴게소 입구 진입로 뿐만 아니라 휴게소 내에서도 '휴게소명'을 알 수 있도록 안내표지판 설치 의무화	한국 도로공사

부 록

Anti-Corruption & Civil Rights Commission

1. 역대 위원장·부위원장 명단
2. 국민권익위원회 위원 명단
3. 중앙행정심판위원회 위원 명단
4. 국민권익자문위원 명단
5. 국민권익위원회 소관 법령·행정규칙

1 역대 위원장·부위원장 명단

■ 위원장

역 대	성 명	재 임 기 간	주 요 경 력
초 대	양 건	2008.3.14.~2009.8.27	• 한양대 법대학장 • 경실련 시민입법위원장
제2대	이 재 오	2009.9.30~2010.6.30	• 15·16·17대 국회의원 • 한나라당 원내대표, 최고위원
제3대	김 영 란	2011.1.3~2012.11.26	• 서강대 법학전문대학원 석좌 교수 • 대법원 대법관
제4대	이 성 보	2012.12.11~2015.12.10	• 서울중앙지방법원장 • 서울동부지방법원장
제5대	성 영 훈	2015.12.23~2017.6.27.	• 광주지방검찰청장 • 법무부 법무실장
제6대	박 은 정	2017.6.28.~현재	• 서울대 법학전문대학원 교수 • 이화여대 법학과 교수

■ 부위원장

구 분	역 대	성 명	재 임 기 간	주 요 경 력
부위원장 (부패방지)	초 대	이 영 근	2008.3.14.~2011.2.16	• 청렴위 정책기획실장 • 기획예산처 재정기획총괄심의관
	제2대	백 운 현	2011.2.17~2011.11.11	• 대통령실 행정자치비서관 • 소청심사위원회 상임위원
	제3대	최 현 복	2011.11.12~2013.8.1	• 대구 흥사단 사무총장 • 반부패전국네트워크 집행위원장
	제4대	곽 진 영	2013.8.2~2016.8.1	• 건국대 기획조정부처장, 정치외교학 교수 • 한국 NGO학회 상임이사
	제5대	박 경 호	2016.8.17.~2018.3.28	• 국민권익위원회 법무보좌관 • 수원지검 제2차장검사
	제6대	이 건 리	2018.4.26.~현재	• 제주지방검찰청장 • 창원지방검찰청장
부위원장 (고충처리)	초 대	박 인 제	2008.3.14.~2011.1.2	• 변호사(서원합동법률사무소) • 청렴위 비상임위원
	제2대	김 대 식	2011.1.3.~2011.11.11	• 민주평화통일자문회의 사무처장 • 대통령인수위원회 사회교육문화분과위원회 위원
	제3대	박 재 영	2011.11.12~2014.11.11	• 대통령실 행정자치비서관 • 행정안전부 소청심사위원회 상임위원
	제4대	김 인 수	2014.11.19~2017.11.18.	• 국민권익위원회 기획조정실장 • 국민권익위원회 중앙행정심판위원회 상임위원
	제5대	권 태 성	2017.12.29.~현재	• 국민권익위원회 기획조정실장 • 국민권익위원회 상임위원
부위원장 (행정심판) 겸 중앙행정심판 위원장	초 대	김 필 규	2008.3.14~2011.2.16	• 변호사(김필규법률사무소) • 서울지검 금융조사부장
	제2대	오 준 근	2011.2.17~2012.11.26	• 경희대 법학전문대학원 교수 • 성균관대 법과대학·경영대학원 겸임교수
	제3대	홍 성 칠	2012.11.29~2015.11.28.	• 법무법인 로직 대표변호사 • 대구지법 상주지원장
	제4대	이 상 민	2015.11.29~2017.12.13.	• 법무법인 율촌 변호사 • 대법원 재판연구관, 춘천지방법원 원주지원장

2 국민권익위원회 위원 명단

(2018. 12. 31. 기준)

직 위	성 명	임 기	주 요 경 력
위원장	박은정	2017. 6. 28. ~ 2020. 6. 27.	- 서울대 법학전문대학원 교수 - 대한법률구조공단 비상임 이사
부위원장 사무처장	이건리	2018. 4. 26. ~ 2021. 4. 25.	- 국방부 5.18특별조사위원장 - 법무법인 동인 변호사
부위원장	권태성	2017. 12. 29. ~ 2020. 12. 28.	- 권익위 기획조정실장 - 권익위 상임위원
상임위원	신근호	2016. 7. 18. ~ 2019. 7. 17.	- 권익위 행정심판국장 - 정부합동부패척결추진단(국장)
상임위원	김현철	2017. 3. 19. ~ 2020. 3. 18.	- 행정자치부 국가기록원 기록서비스부장 - 행정안전부 중앙공무원교육원 교수부장
상임위원	김태응	2018. 8. 27. ~ 2021. 8. 26.	- 권익위 행정심판국장 - 권익위 권익개선정책국장
위 원	이호용	2016. 6. 27. ~ 2019. 6. 26.	- 한양대 정책학과 교수 - 국가인권위원회 정보공개심의위원
위 원	이재경	2017. 1. 2. ~ 2020. 1. 1.	- 한걸음더연구소 소장 - 더불어민주당 대변인
위 원	황성주	2017. 8. 7. ~ 2020. 8. 6.	- 법무법인 양지 대표변호사 - 청주지방법원 수석부장판사
위 원	홍인옥	2017. 8. 7. ~ 2020. 8. 6.	- 도시사회연구소 소장 - 한국도시연구소 연구위원
위 원	윤영훈	2017. 8. 7. ~ 2020. 8. 6.	- 법무법인 대원씨앤씨 대표변호사 - 대전지방법원 홍성지원장(부장판사)
위 원	김수정	2017. 8. 7. ~ 2020. 8. 6.	- 법무법인 지향 변호사 - 국가인권위원회 전문위원
위 원	정정미	2018. 5. 7. ~ 2021. 5. 6.	- 대전지방법원 부장판사 - 대전지방법원 공주지원장
위 원	오완호	2018. 9. 17. ~ 2021. 9. 16.	- 한국인권행동 사무총장 - 인권교육센터 메아리 대표

3 중앙행정심판위원회 위원 명단

(2018. 12. 31. 기준)

직 위	성 명	주 요 경 력
위원장	공 석	
상임 위원	김은미	- 서울지방법원 판사, 성균관대 법학과 교수 - 공정거래위원회 심판관리관
상임 위원	김상배	- 경기지방노동위원회 차별시정심판위원, 수원지방법원조정위원 - 대한변호사협회 법제위원
상임 위원	임송학	- 법제처 사회문화법제국 법제심의관 - 법제처 경제법제국장, 행정법제국장
위원	강성국	- 서울고등법원 판사, 의정부지방법원 부장판사 - 법무법인 변호사
〃	곽무근	- 서부지검 차장검사 - 법무법인 변호사
〃	구정완	- 대한예방의학회 이사, 근로복지공단 자문의사 - 의대 교수
〃	김광훈	- 기획재정부 예규심의위원, 법제처 법령해석심의위원회 위원 - 법무법인 변호사
〃	김대환	- 한국헌법학회 이사, 부산·제주행정심판위원회 위원 - 법학전문대학원 교수
〃	김민호	- 규제개혁위원회 위원, 개인정보분쟁조정위원회 위원 - 법학전문대학원 교수
〃	김병철	- 충북 소청심사위원회, 인사위 위원 - 법무법인 변호사
〃	김성균	- 법률사무소 변호사 - 행정학과 교수
〃	김세헌	- 이비인후과 전문의 - 의대 교수
〃	김수진	- 쾰른대 법학박사, 한국법제연구원 부연구위원 - 법대 교수
〃	김유진	- 법제처 국민법제관, 미래창조과학부 결함판매심사위원 - 법무법인 변호사
〃	김재규	- 법제처 행정법제국장 - 행정심판위원회 상임위원
〃	김재련	- 여성가족부 권익증진국장 - 법무법인 변호사

직 위	성 명	주 요 경 력
위원	김종수	- 신경외과 전문의 - 의대 교수
〃	김종훈	- 방위사업청 옴부즈만 - 법무법인 변호사
〃	김지영	- 한국 여성변호사회 이사, 대한변호사협회 국제위원회 위원 - 법무법인 변호사
〃	김태건	- 서울행정법원 판사, 수원지방법원 성남지원 판사 - 법무법인 변호사
〃	김태진	- 서울지방법원 예비판사 - 법학전문대학원 교수
〃	김호정	- 대법원 법관인사위원회 위원 - 법학전문대학원 교수
〃	김홍도	- 대법원 재판연구관, 서울행정법원 부장판사 - 법무법인 변호사
〃	박시내	- 이비인후과 전문의 - 의대교수
〃	박영식	- 서울북부지원·서울민사지방법원판사 - 법률사무소 변호사
〃	박익수	- 서울지법 판사, 공정거래위원회 협력심판담당관 - 법률사무소 변호사
〃	박현정	- 의정부법원 판사, 서울중앙지방 법원판사 - 법학전문대학원 교수
〃	박형명	- 춘천지법원 주지원장, 수원지법 안양지원장 - 법무법인 변호사
〃	박효은	- 순환기내과 전문의 - 의대 교수
〃	배동희	- 법무법인 노무사
〃	배병호	- 법무법인 변호사 - 성균관대 법학전문대학원 교수
〃	배인구	- 서울중앙지방법원 부장판사, 헌법재판소 재판연구관 - 법무법인 변호사
〃	송도인	- 공인노무사 - 법무법인 변호사
〃	송태진	- 외과 전문의 - 의대 교수
〃	신영재	- 법무법인 변호사

직 위	성 명	주 요 경 력
위원	신영주	- 안과 전문의 - 의대 교수
〃	신옥주	- 한국헌법학회 상임이사, 한국공법학회 부회장 - 법학전문대학원 교수
〃	신용석	- 서울민사지법 판사, 수원지방법원 부장판사 - 법무법인 변호사
〃	신혜은	- 서울대학교병원 약제부 약사, 특허법인 원전 변리사 - 법학전문대학원 교수
〃	이윤정	- 법무법인 변호사 - 법학전문대학원 교수
〃	양우진	- 대한영상의학과 개원의협의회 회장 - 의대 교수
〃	양정숙	- 대한변협 이사, 한국여성변호사회 부회장 - 법무법인 변호사
〃	오욱환	- 권익위 자문위원, 언론중재위원회 위원 - 법률사무소 변호사
〃	윤현주	- 서울고등법원 판사, 사법연수원 교수(부장) - 법무법인 변호사
〃	이동기	- 수원지방검찰청장, 대검찰청 형사부장 - 법무법인 변호사
〃	이 림	- 서울지방법원 부장판사, 사법연수원 교수 - 법률사무소 변호사
〃	이성섭	- 육군군사법원장 - 법률사무소 변호사
〃	이승구	- 영상의학과 전문의 - 의대 교수
〃	이연숙	- 대전시인사위·충남행심위 위원 - 법무법인 변호사
〃	이 원	- 법제처 행정심판관리국장 - 행정심판위원회 상임위원
〃	이은준	- 정형외과 전문의 - 의대 교수
〃	이지원	- 대한가정의학회 이사 - 의대 교수
〃	이진우	- 정형외과 전문의 - 의대 교수
〃	이희종	- 부산지방검찰청 검사 - 법무법인 변호사

직 위	성 명	주 요 경 력
위원	임영호	- 대법원 행정소송총괄연구관, 서울중앙지법 부장판사 - 법무법인 변호사
〃	임 현	- 독일리겐스부르크대 법학박사 - 행정학과 교수
〃	임형욱	- 감정평가사 - 법무법인 변호사
〃	장호익	- 법제처 법령해석정보국장 - 법무법인 고문
〃	정주백	- 법제처 법령해석심의회 위원 - 법학전문대학원 교수
〃	조소영	- 한국헌법학회 이사, 게임물관리위원회 상임이사 - 법학전문대학원 교수
〃	조일영	- 대법원 재판연구관, 서울고등법원 판사, 서울행정법원 부장판사 - 법무법인 변호사
〃	조현욱	- 전주지법·인천지법 부장판사 - 법무법인 변호사
〃	최진수	- 헌법재판소 헌법연구관, 서울시 행정심판위원회 위원 - 법학전문대학원 부교수
〃	하명호	- 대법원 재판연구관, 수원지방법원판사 - 법학전문대학원 교수
〃	함봉진	- 정신건강의학과 전문의 - 의대 교수
〃	황창근	- 방송통신위법률 자문위원, 방위사업청 정책자문위원 - 법대 교수
〃	홍승권	- 가정의학과 전문의 - 의대 교수

4 국민권익자문위원 명단

(2018. 12. 31. 기준)

성명	소속/직위	주요 경력
공훈의	위키트리 대표이사	- 한국공인회계사회 회장 - 생명보험사회공헌재단 감사 - 삼정KPMG 부회장
김국현	한국교원대 윤리교육과 교수	- 넥서스 투자 대표이사 - 광주일보기자
김미경	상명대 공공인재학과 교수	- 사학분쟁조정위원회 위원 - 서울고검검사
김순희	KDI 정책대학원 교수	- 정부운영 과학화를 위한 전문인력 양성사업단 교수 - 성균관대 BK21 국정관리사업단장
김 혁	서울시립대 행정학과 교수	- 한국신문협회 광고협의회 회장 - 조선일보 경제담당 부국장, 광고국장
김혜송	한국방송협회 사무총장	- 연세대 석좌교수 - 경인방송 iFM 회장 - 제5대 문화관광부 장관
류상영	연세대 국제대학원 교수	- 동덕여대 총장 - 투명신뢰사회 정책협의회 회장 - 한국정치학회 회장
문홍주	한국투명성기구 공동대표	- 서울지법 동부지원 부장판사 - 한국자폐인사랑협회 회장 - 한국장애인단체 총연맹 공동대표
박신언	천주교 서울대교구 사목기금회 위원장	- 서울신문 멀티미디어국 부국장 - 서울신문 편집국 문화부장 - 대한매일신문 기자
박인례	녹색소비자연대 공동대표	- 동북아역사재단 이사장 - 아시아기자협회 이사장 - 동아일보 고문, 단국대 이사장
박철준	법무법인 광장 변호사	- 감사원 국민감사청구 심의위원 - 기재부 공공기관 운영위원
방선이	(사)사회문화 정책연구원장	- 보건복지부 국민행복의료기획단 위원 - 정보통신부 통신위원회 위원 - 한국소비자단체협의회 사무총장
송도진	직지사 중암주지	- SBS 논설위원 - 한국방송협회 사무총장 - SBS 보도본부 편집1부장, 사회부장

성명	소속/직위	주요 경력
송준호	흥사단 투명사회운동본부 상임대표	- 소비자리포트 대표 - 국제표준화기구 소비자정책위원회 의장 - 한국시민단체협의회 공동대표
이강원	(사)한국사회갈등해소센터 소장	- 법률소비자연맹 공동단장 - 구호단체 더프라미스 공동대표 - 조계종 총무원 호법부장
이충재	한국YMCA전국연맹 사무총장	- 한국인식기술 대표 - 한국여성벤처협회 이사 - 지역발전위원회 위원
차선희	김앤장 법률사무소 변호사	- 중소기업청 차장 - 중소기업청 중소기업정책본부 본부장
최정표	건국대 경제학과 교수	- 안양대 대학원장 - 행정자치부 공익사업선정위원회 위원장 - 사회통합위원회 계층분과 위원
한경희	아시아 컨설팅그룹 대표 컨설턴트	- 경북대 법학전문대학원장 - 토지공법학회, 지방자치법학회 부회장 - 헌재헌법연구관보 겸 공보담당연구관
한무경	한국여성 경제인협회 회장	- 기업정신건강연구소 소장 - 한국중독정신의학회 이사장 - 성균관의대 임상교수

5 국민권익위원회 소관 법령·행정규칙

(2018. 12. 31. 기준)

■ 법률(4건)

연번	법 률 명	제정일	최종개정일	소관부서
1	부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률	2008. 2. 29.	2018. 4. 17.	혁신행정담당관 청렴총괄과 심사기획과 보호보상정책과 민원조사기획과 제도개선총괄과 등
2	행정심판법	1984. 12. 15.	2017. 10. 31.	행정심판총괄과
3	공익신고자 보호법	2011. 3. 29.	2018. 4. 17.	보호보상정책과
4	부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률	2015. 3. 27.	2016. 5. 29.	청탁금지제도과

■ 대통령령(7건)

연번	법 령 명	제정일	최종개정일	소관부서
1	부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 시행령	2008. 2. 29.	2018. 1. 30.	혁신행정담당관 청렴총괄과 심사기획과 보호보상정책과 민원조사기획과 제도개선총괄과 등
2	행정심판법 시행령	1985. 9. 14.	2018. 10. 30.	행정심판총괄과
3	공무원 행동강령	2003. 2. 18.	2018. 12. 24.	행동강령과
4	국민권익위원회와 그 소속기관 직제	2008. 2. 29.	2018. 12. 18.	혁신행정담당관
5	지방의회의원 행동강령	2010. 11. 2.	2018. 12. 24.	행동강령과
6	공익신고자 보호법 시행령	2011. 9. 30.	2018. 10. 16.	보호보상정책과
7	부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률 시행령	2016. 9. 8.	2018. 12. 24.	청탁금지제도과

■ 총리령(3건)

연번	법 령 명	제정일	최종개정일	소관부서
1	행정심판법 시행규칙	1996. 3. 30.	2018. 12. 27.	행정심판총괄과
2	국민권익위원회와 그 소속기관 직제 시행규칙	2008. 3. 5.	2018. 7. 25.	혁신행정담당관
3	국민권익위원회 소관 비영리법인의 설립 및 감독에 관한 규칙	2015. 8. 7.	-	혁신행정담당관

■ 대통령 훈령(2건)

연번	행 정 규 칙 명	제정일	최종개정일	소관부서
1	반부패정책협의회규정	2004. 1. 29.	2017. 9. 6.	청렴총괄과
2	온라인 국민참여포털의 운영에 관한 규정	2006. 4. 25.	2015. 6. 10.	국민신문고과

■ 국무총리 훈령(2건)

연번	행 정 규 칙 명	제정일	최종개정일	소관부서
1	청렴사회 민관협의회 설치 및 운영에 관한 규정	2018. 1. 3.	-	민간협력담당관
2	공공기관 채용비리 근절 추진단 설치 및 운영에 관한 규정	2018. 9. 12.	-	청렴총괄과

■ 국민권익위원회 훈령(38건)

연번	행 정 규 칙 명	제정일	최종개정일	소관부서
1	국민권익위원회 회의운영규칙	2008. 5. 2.	2018. 12. 10.	혁신행정담당관
2	국민권익위원회 및 그 소속기관 인사관리규정	2008. 5. 2.	2018. 10. 5.	운영지원과
3	국민권익위원회 보안업무규정 시행세칙	2008. 5. 2.	2018. 10. 30.	운영지원과
4	국민권익위원회와 그 소속기관 정보자료 관리규정	2008. 5. 2.	2018. 8. 7.	운영지원과
5	국민권익위원회 파견직원 관리규정	2008. 5. 2.	2016. 2. 15.	운영지원과
6	국민권익위원회 자체평가위원회 운영규정	2008. 5. 2.	2018. 5. 2.	기획재정담당관
7	국민권익위원회와 그 소속기관 위임전결 규정	2008. 5. 2.	2018. 9. 21.	혁신행정담당관
8	국민권익위원회 행정서비스헌장 운영규정	2008. 5. 2.	2013. 5. 2.	감사담당관
9	국민권익위원회 감사규정	2008. 5. 2.	2017. 1. 2.	감사담당관
10	국민권익위원회 일상감사규정	2008. 5. 2.	2015. 11. 10.	감사담당관
11	국민권익위원회 공무원 행동강령	2008. 5. 2.	2018. 4. 17.	감사담당관
12	골프 및 사행성 오락관련 행위 기준에 관한 운영 규정	2008. 5. 2.	2011. 11. 14.	감사담당관
13	국민권익위원회 법제업무 운영규정	2008. 5. 2.	2018. 2. 22.	혁신행정담당관
14	국민권익위원회 정보보호규정	2008. 5. 2.	2018. 8. 7.	혁신행정담당관
15	국민권익위원회 홈페이지 운영규정	2008. 5. 2.	2014. 3. 3.	혁신행정담당관
16	국민권익위원회와 그 소속기관 기록관 운영규정	2008. 5. 8.	2018. 8. 7.	운영지원과
17	국민권익위원회 정보공개 운영규정	2008. 5. 8.	2018. 12. 31.	운영지원과
18	천공방식을 통한 의결서등의 간인사무 처리규정	2008. 5. 8.	2008. 6. 26.	운영지원과
19	중앙행정심판위원회 위임전결규정	2008. 5. 20.	2018. 11. 1.	행정심판총괄과
20	국민권익위원회 상담위원 운용규정	2008. 8. 22.	2016. 5. 25.	상담안내과

연번	행 정 규 칙 명	제정일	최종개정일	소관부서
21	국민권익위원회 성희롱 성폭력 예방지침	2008. 12. 18.	2018. 10. 10.	운영지원과
22	국민권익위원회 당직 및 비상근무 시행세칙	2009. 6. 2.	2012. 10. 25.	운영지원과
23	회계관계공무원 등의 관직지정 및 재정보증에 관한 규정	2009. 6. 16.	2018. 8. 7.	운영지원과
24	국민권익위원회 정책자문에 관한 규정	2009. 12. 23.	2013. 3. 19.	기획재정담당관
25	국민권익위원회 공무원 비위사건 처리규정	2011. 9. 30.	2017. 4. 12.	감사담당관
26	국민권익위원회 청원경찰 징계규정	2012. 4. 4.	2018. 9. 7.	운영지원과
27	국민권익위원회 후원명칭 사용승인에 관한 규정	2012. 7. 6.	2017. 12. 29.	운영지원과
28	청렴연수원 운영규정	2012. 11. 28.	2017. 3. 13.	교육운영과
29	청렴연수원 시설관리규정	2012. 11. 28.	-	교육지원과
30	국민권익위원회 민간보조사업 운영에 관한 규정	2012. 12. 24.	2016. 10. 5.	민간협력담당관
31	국민권익위원회 개방형직위 및 공모직위 선발시험(심사)위원회 운영규정	2013. 2. 22.	-	운영지원과
32	행정심판사건 자문위원단 운영에 관한 규정	2013. 8. 13.	-	행정심판총괄과
33	국민권익위원회 안전한 업무용 스마트폰 운영지침	2014. 6. 18.	2018. 8. 7.	혁신행정담당관
34	국민권익위원회와 그 소속기관 정보화업무 규정	2014. 6. 18.	-	혁신행정담당관
35	국민권익위원회 직무관련 범죄 고발 세부지침	2014. 11. 26.	-	감사담당관
36	청렴교육강사 운영·지원규정	2016. 10. 25.	2017. 3. 13.	교육기획과
37	국민권익위원회 갈등관리 운영규정	2017. 9. 25.	2018. 8. 7.	기획재정담당관
38	국민권익위원회 공무직 등 근로자 인사관리규정	2018. 9. 19.	-	

■ 국민권익위원회 예규(26건)

연번	행 정 규 칙 명	제정일	최종개정일	소관부서
1	정부 민원 안내콜센터 운영지침	2008. 4. 17.	-	110콜센터
2	부패영향평가업무 운영지침	2008. 4. 17.	2015. 11. 13.	부패영향분석과
3	부패행위 신고사무 운영지침	2008. 4. 17.	2018. 8. 7.	심사기획과
4	비위면직자등의 취업제한사무 운영지침	2008. 4. 17.	2016. 9. 27.	심사기획과
5	공직자 행동강령 운영지침	2008. 4. 17.	2018. 2. 28.	행동강령과
6	공직자 행동강령위반 신고사무 운영지침	2008. 4. 17.	2018. 8. 7.	행동강령과
7	부패행위 신고자 보호사무 운영지침	2008. 4. 17.	2018. 8. 7.	신고자보호과
8	부패행위 신고자 포상 및 보상사무 운영지침	2008. 4. 17.	2018. 8. 7.	신고자보상과
9	공공기관 콜센터 운영협의회 운영요강	2008. 5. 2.	2013. 6. 21.	110콜센터
10	근무성적평가 및 경력·가점평정 등 운영지침	2009. 3. 10.	2017. 1. 11.	운영지원과

연번	행 정 규 칙 명	제정일	최종개정일	소관부서
11	국민권익위원회 공무국외여행 관리지침	2010. 1. 20.	2018. 12. 19.	운영지원과
12	국민권익위원회 특별승급제도 운영지침	2010. 1. 20.	-	운영지원과
13	국민권익위원회 고충민원처리지침	2010. 3. 22.	2018. 12. 10.	민원조사기획과
14	공익신고 구조금 사무 운영지침	2011. 9. 30.	2018. 8. 7.	신고자보상과
15	공익신고 보상금 및 포상금 사무 운영지침	2011. 9. 30.	2018. 8. 7.	신고자보상과
16	공익신고 보호 사무 운영지침	2011. 9. 30.	2018. 10. 18.	신고자보호과
17	공익신고 접수 및 처리 사무 운영지침	2011. 9. 30.	2018. 10. 10.	심사기획과
18	국민권익위원회 제도개선업무 운영지침	2011. 10. 17.	2018. 12. 10.	제도개선총괄과
19	행동강령 운영 및 이행실태 조사·점검 업무지침	2012. 8. 2.	2015. 9. 16.	행동강령과
20	국민권익위원회 일반민원 처리지침	2014. 4. 1.	2018. 8. 7.	감사담당관
21	국민권익위원회 공무원의 외부강의등에 관한 관리지침	2015. 3. 26.	2017. 6. 5.	감사담당관
22	부정청탁 및 금품등 수수의 신고사무 처리지침	2016. 9. 28.	2018. 8. 7.	청탁금지제도과
23	국민권익위원회 부정청탁 및 금품등 수수의 신고사무 처리지침	2016. 9. 28.	-	감사담당관
24	국회 조사요구 고충민원 처리지침	2018. 6. 25.	-	민원조사기획과
25	국민권익위원회 전문용어표준화협의회 운영규정	2018. 7. 9.	-	홍보담당관
26	정부민원안내콜센터 상담사 보호에 관한 업무 운영지침	2018. 10. 1.	-	상담안내과

■ 국민권익위원회 고시(1건)

연번	행 정 규 칙 명	제정일	최종개정일	소관부서
1	공익신고 보상금의 지급기준 등에 관한 규정	2014. 10. 31.	2018. 8. 7.	신고자보상과