

국민권익위의 신문고를 두드리면 국민의 삶이 나아집니다

- ‘따뜻한 권익구제, 반듯한 청렴사회’를 실현하기 위한 핵심과제 발표
- 취약계층 전담 옴부즈만, 현장형 옴부즈만 등 ‘현장 중심 권익 구제’
- 민원 빅데이터 분석 및 제도 개선 연계를 통한 ‘국민 목소리의 정책화’
- 지방의회 청렴도 평가 확대, 부패현안 신속 조사 등 ‘민생침해 지방부패 근절’

- 국민권익위원회(위원장 유철환, 이하 국민권익위)는 ‘따뜻한 권익 구제, 반듯한 청렴사회’라는 비전 아래 올해 3대 과제를 선정하여 중점적으로 추진할 계획이다.

또한 국민권익위는 2024년에는 ‘국민신문고’, ‘청렴포털’ 등 대국민 소통 플랫폼인 신문고*를 올리는 국민의 목소리에 한층 더 적극적으로 대응할 계획이다.

* 신문고 : 권익위가 운영 중인 대국민 소통 플랫폼 ‘국민신문고’(민원서비스, 정책제안, 국민생각함), ‘온라인행정심판’(행정심판), ‘청렴포털’(부패·공익침해 행위 신고)을 통칭

1. (현장 중심 권익 구제) 신문고를 두드리면 국민의 고충이 현장에서 해결됩니다.

- 국민권익위는 취약계층의 긴급한 어려움을 신속히 해결하기 위해 ‘취약계층 전담 옴부즈만’을 운영한다. 주거·복지 등 긴급구호민원 해결을 위해 부서별 전담자를 지정하고, 긴급한 민원이 접수될 경우 즉시 현장에 출동하거나 긴급조치를 하는 등 최우선으로 처리할 예정이다.

- 소외지역과 취약계층을 국민권익위가 직접 찾아가 고충을 해결해주는 ‘현장형 옴부즈만’ 제도를 적극적으로 운영한다.

‘달리는 국민신문고’는 행정기관에 찾아오기 어려운 지역 등에 출동하여 현장에서 직접 민원을 상담하고 해결하는 이동형 민원창구로 2024년 100회 이상 운영할 예정이다.

또한 한달에 한번 ‘기업고충 현장회의’를 운영해 경영상 어려움을 겪고 있는 영세기업과 소상공인의 고충을 현장에서 청취하고 적극적으로 해결한다.

- 위법하거나 부당한 행정처분으로 인하여 피해를 받은 국민이 행정심판을 통해 쉽게 권리를 구제받을 수 있도록 ‘원스톱 행정심판 서비스 구현’도 지속해서 추진할 예정이다.

국민권익위의 중앙행정심판위원회와 개별법에 따라 각각 운영되는 66개 특별행정심판기관 중 통합이 필요한 기관을 선별하여 통합을 추진함으로써 어느 기관에 행정심판을 청구해야 하는지 알기 어려운 국민의 불편을 해소한다.

또한, 심판기관별 행정심판 신청창구와 접수·처리 시스템도 일원화할 계획이다.

2. (국민목소리의 정책화) 신문고를 두드리면 불편한 제도가 바뀝니다.

- 국민신문고 등 민원시스템에 접수된 민원 데이터(연간 약 1,300만 건)를 분석하여 국민의 관심을 실시간으로 분석하여 공개한다. 분석 결과는 ‘한 눈에 보는 민원 빅데이터(bigdata.epeople.go.kr)’ 누리집에 접속하면 확인할 수 있다.
- ‘대통령실 국민제안’에 접수된 국민의 목소리를 실시간으로 모니터링하여 정책개선으로 연계되도록 적극적으로 지원한다.

연 5만여 건의 국민제안을 모니터링하여 정책화 후보과제를 적극 발굴하고, ‘국민제안심사위원회’에서 정책화 과제로 최종 선정한 과제는 소관기관과 협업하여 적극적으로 추진할 예정이다.

- 민원 빅데이터 분석을 통해 파악한 국민의 관심 사항이나 민생경제 활력, 공정사회 구현 등 사회 현안 관련 법·제도 개선도 지속해서 추진한다.

청년세대에게 공정한 기회를 부여하기 위해 국가자격시험 제도 운영 방식을 개선하고, 소상공인·자영업자 등의 경영활동 지원을 위한 제도 개선도 적극적으로 추진할 예정이다. 또한, 지방의회 투명성 향상을 위해 의정정보 공개방식도 개선해 나갈 계획이다.

3. (민생침해 및 지방부패 근절) 신문고를 두드리면 부패 카르텔이 허파됩니다.

- 부패·공익신고 등 반부패 신고 사건을 공정하게 조사하고 부패 현안에 적시 대응한다. 특히 지방 선출직과 결탁한 수의계약, 공직자에 대한 부당한 수당 지급 등 관행적인 부패 발생 분야와 사회적 현안에 대한 실태조사도 적극적으로 실시할 계획이다.

- 특히 지방의회의 청렴 역량이 높아지도록 적극적으로 지원한다. 243개 전체 지방의회를 대상으로 청렴도 평가를 실시하여 의정활동 및 의회 운영의 청렴 수준을 평가하고 국민에게 결과를 공개한다. 또한, 지방의회 의원과 공무원 대상 청렴 교육도 확대한다.

- 또한 부패를 유발하는 요인을 근본적으로 개선하고자 지방자치단체의 조례 등 자치법규를 점검할 예정이다.

국민권익위는 2022년부터 2024년까지 3년간 약 15만 개의 전체 자치법규에 대해 점검하고 있으며, 올해는 지방의회 운영 및 인사·회계·사업 관련 규정을 집중적으로 점검한다.

- 국민생활과 밀접한 업무를 담당하는 정부업무 위탁·대행기관에서 재정 누수가 발생하지 않았는지도 점검한다.

특히 연간 예산이 100억원 이상이면서 재해구호, 시설안전 등을 담당하는 기관을 집중적으로 점검하여 국민의 생명과 안전보장 등을 책임지는 기관들이 투명하게 운영되도록 유도할 계획이다.

- 국민권익위 유철환 위원장은 “세계적 경제 성장 둔화 등으로 인해 국민의 경제적·사회적 어려움이 커질 수 있는 상황이므로 현장에서 국민과 직접 소통하고, 국민의 어려움을 적극적으로 해결해나가겠다.”라고 말했다.

이어 “국민의 어려움을 유발하는 구조적 요인은 제도 개선을 통해 근본적으로 해소하고, 부패와 불공정에는 엄정하게 대응해 우리나라가 세계 20위권 청렴선진국으로 도약할 수 있도록 노력하겠다.”라고 말했다.

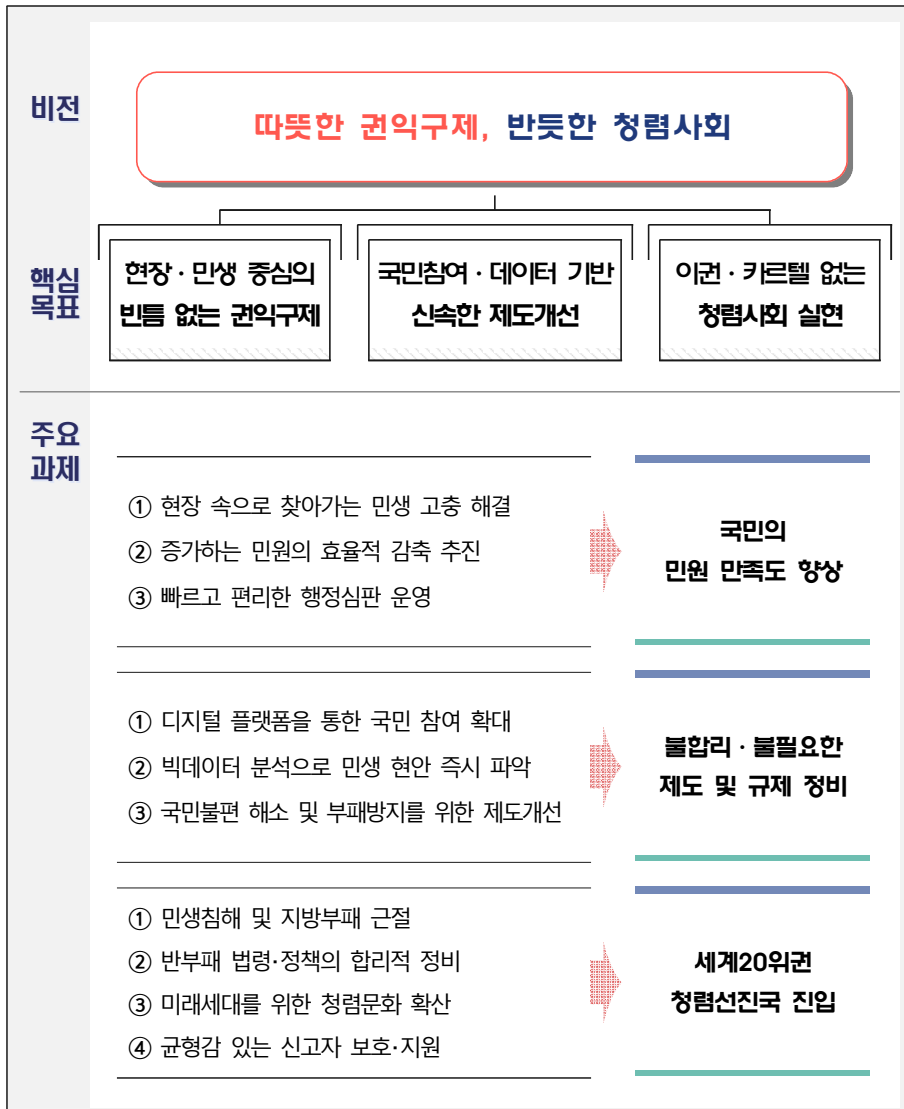
【붙임】 1. 2024년 국민권익위원회 업무 추진방향

2. 2024년 국민권익위원회 주요 업무 추진계획 요약

【별첨】 2024년 국민권익위원회 주요 업무 추진계획

담당 부서	기획조정실 기획재정담당관	책임자	과 장	김정대 (044-200-7111)
		담당자	서기관	전인혜 (044-200-7112)
		담당자	사무관	박정희 (044-200-7113)
담당 부서 (고충민원)	고충처리국 민원조사기획과	책임자	과 장	정재창 (044-200-7311)
		담당자	서기관	김경용 (044-200-7320)
담당 부서 (원스톱 행정심판)	행정심판통합기획단	책임자	단 장	유현숙 (044-200-7606)
		담당자	사무관	김희성 (044-200-7608)
담당 부서 (행정심판)	행정심판국 행정심판총괄과	책임자	과 장	윤남기 (044-200-7811)
		담당자	사무관	김지혜 (044-200-7814)
담당 부서 (제도 개선)	권익개선정책국 제도개선총괄과	책임자	과 장	김석준 (044-200-7211)
		담당자	사무관	전이슬 (044-200-7216)
담당 부서 (부패 방지)	부패방지국 청렴정책총괄과	책임자	과 장	정재일 (044-200-7611)
		담당자	서기관	이진희 (044-200-7613)
담당 부서 (신고처리·보호·보상)	심사보호국 심사기획과	책임자	과 장	장차철 (044-200-7691)
		담당자	사무관	방경아 (044-200-7694)

붙임 1 | 2024년 국민권익위원회 주요 업무 추진방향



붙임 2 | 2024년 국민권익위원회 주요 업무 추진계획(요약)

“국민권익위의 신문고를 두드리세요. 당신의 삶이 나아집니다.”

* 신문고 : 권익위가 운영 중인 대국민 플랫폼 ‘국민신문고’(민원서비스, 정책제안, 국민생각함), ‘온라인행정심판’(행정심판), ‘청렴포탈’(부패·공익침해 신고)을 통칭

① (현장 중심 권익 구제) “신문고를 두드리면 국민의 고충이 현장에서 해결됩니다.”

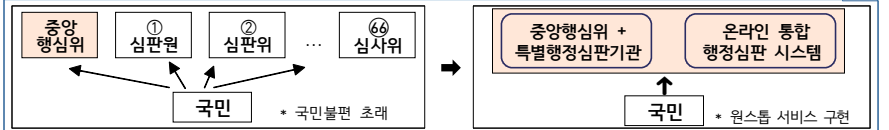
- (취약계층 전담 옴부즈만) 취약계층 긴급·구호민원 해결을 위해 부서별 전담자를 지정하고, 접수 즉시 현장출동, 긴급조치 등 최우선 처리
※ (예) ‘국민콜110’ 등으로 접수된 취약계층의 긴급 상담(방과후아카데미 운영 중단에 의한 조손가정 아동의 끼니문제 등)에 대해 전담자가 우선 출동하여 운영 재개 등 권고

취약계층 긴급·구호민원 중점처리 분야

주 거	복 지	세 무 · 금 용
 ✓시설 보수 등 공공임대 주택 세입자 고충 ✓저소득층 주거 지원	 ✓저소득층 생계급여 ✓조손가정 아동양육비·생활보조금 등 지급	 ✓장래인 세제혜택 ✓저소득층 소액 생계비 대출, 서민 금융공급 등

- (현장형 옴부즈만 강화) 소외지역·취약계층 등을 찾아가 고충을 상담해주는 ‘달리는 국민신문고’를 적극 운영하여 국민의 고충을 현장에서 해결
※ 경제적 어려움에 처한 소기업·소상공인, 청년세대 등을 중점대상으로 연 100회 운영
- (원스톱 행정심판) 행정심판을 원하는 국민이 어디에 청구할지 알기 어려운 불편을 해소하기 위해 중앙행정심위와 특별행정심판기관(66개) 통합 추진
※ 심판기관별 신청창구접수처리 시스템을 일원화한 ‘온라인 통합 시스템’ 구축 병행(25년 개통)

원스톱 행정심판 서비스 구현 체계도



② (국민목소리의 정책화) “신문고를 두드리면 불편한 제도가 바뀝니다.”

- (국민 관심사항 실시간 분석) 국민신문고 등 민원시스템에 접수된 데이터(연간 약 1,300만건)를 분석하여 국민 관심사항을 즉시 파악하고 전 국민에게 공유
※ ‘한 눈에 보는 민원 빅데이터(bigdata.epeople.go.kr)’ 시스템을 통해 국민들이 민원을 제기한 주요 이슈, 민원 건수를 실시간으로 확인할 수 있으며, 시기/기관/지역별 분석도 가능

