
억울함이 없는 나라, 공정한 사회를 위한
2011년 국민권익 업무계획

2011. 2.



국민권익위원회
Anti-Corruption & Civil Rights Commission

목 차

I. 주요 추진실적 및 반성	1
II. 정책환경의 변화와 대응방향	4
III. 2011년 국민권의 정책목표	6
IV. 중점 추진과제	
1. 국민권익구제 선진화 대책 추진	8
2. 친서민 현장중심의 권익 구제	11
3. 국민생활속 공정문화 기반 조성	14
4. G20 반부패 행동계획 이행 및 국가이미지 제고	17

I . 주요 추진실적 및 반성

- ◇ 현장 중심의 국민고충 해결 및 '법과 제도를 고쳐서라도 국민 고충은 반드시 해결한다.'는 무한책임원칙 실천
- ◇ 국민과 함께하는 반부패 대책을 국가 발전전략차원에서 추진하고 G20 반부패 논의에서 주도적 역할 수행
- ◇ 국민의 편에 선 행정심판 운영으로 위법·부당한 행정을 시정하여 실질적 법치주의를 실현

1 주요 추진실적

□ 현장 중심의 국민 고충 해결

- 전년보다 22.5% 증가한 34,510건의 고충민원 처리
 - 이동신문고 운영으로 1,489건의 고충민원을 현장에서 발굴·처리하고 290건을 합의 해결
 - ※ 지역방문 18%, 현장합의 19% 증가 (33개 시군, 158개 현장 방문)
- “국민의 고충해결은 정부신뢰와 직결된다.”는 인식하에 장기미해결 고충 민원을 적극 해결

(사례) ✓ 익산 왕궁축산단지 축산 폐수 및 주민 거주지 문제 해결
✓ 인천 도화지구 비닐하우스촌 주거대책 마련 등

- 집단민원의 적극적 조정을 통한 지역불만요인 사전 해소
 - ※ ‘영천-경산 접경도로’ 확장 관련 지자체간 분쟁 조정(5월) 등

□ 국민과 함께 국제사회를 선도하는 청렴 대책 추진

- 2010년을 '청렴한 세상 만들기 원년'으로 선포하여 청렴문화 정착의 일대전기 마련
 - 전국 6개 도시 민관 공동 캠페인, 고위공직자·기업 CEO 등 대상 청렴교육(48회 21,006명) 실시
 - 청렴도 평가대상기관 확대(478개→711개), 대구교육청 등 16개 기관 대상 청렴컨설팅 실시
 - 지자체 윤리수준 제고를 위한 「지방의회의원 행동강령」 제정(11월)
- 「G20 반부패 행동계획」 합의 도출 주도
 - '지속가능한 경제발전의 전제조건'으로서 반부패 이슈를 G20 정상회의에 반영
 - ※ G20 정상회의 계기 국제 반부패심포지엄(10월) 개최

□ 공정·신속하고 서민을 배려하는 행정심판 운영

- 총 30,472건을 심리·재결(전년 대비 10.9% ↑)하고, 그 중 4,990건(16.4%)을 인용
- 생계형 행정심판사건의 인용률 확대 등 사회적 약자를 배려하는 행정심판 운영
 - 운전관련 사건의 경우 생계유지곤란성을 참작, 가능한 구제(4,281건 인용, 전년대비 12.7% ↑)
 - 장애인 및 신규 고용 촉진장려금 등 고용안정 및 중소기업 지원 관련 청구 적극 구제(인용률 34.8%, 전년대비 13.5%P ↑)

□ 사회전반의 불합리 요인 등 중점 개선

○ 부패방지 및 서민생계부담 완화 제도개선

- 비리기업 제재 강화, 공기업 협력업체 선정 비리 방지 등 22건
- 주택임차인 보호, 자격증 관리부실로 인한 피해방지 등 70건

○ 불합리한 예산누수 차단을 위한 점검 활동 강화

- 보조금 부당 수급 963건 적발, 업무추진비 부당집행 공직자 67명 신분 조치, 특별교부금(연간 1조1천억원)의 집행 투명화

○ 부패영향평가를 통한 법·제도상 경제활동 저해요인 제거

- 대학등록금 편법인상 개선, 사행산업수익금 집행 투명화 등

2 미흡한 점

□ 개별민원 구제에 있어 가시적 성과에 비해 국민의 다양한 의견을 국정정에 반영하는 '소통' 기능 미흡

- 위원회로 들어오는 '국민의 소리'를 과학적으로 분석, 적기에 관계기관에 제공하는 노력 요구

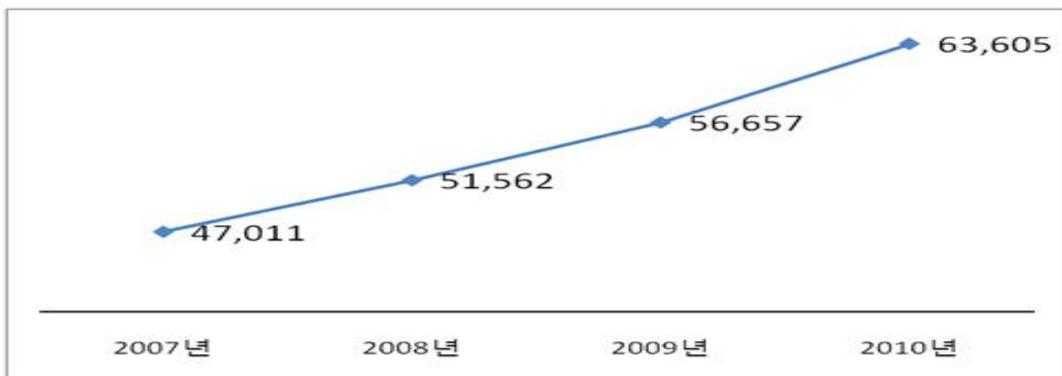
□ 그 동안의 부패방지 노력으로 뇌물수수와 같은 전통적 부패 행위는 상당히 개선

- 알선, 청탁을 통한 이권개입, 자녀 취업과 같은 새로운 유형의 부패를 통제하기 위한 대책이 필요

Ⅱ .정책환경의 변화와 대응방향

- 권리의식 신장과 행정서비스 수요 증가로 권익구제 요구가 빠른 속도로 늘어나는 추세
 - 고충민원처리, 행정심판 등 기존의 사후구제방식만으로는 폭증하는 국민의 권익구제 수요 충족에 한계

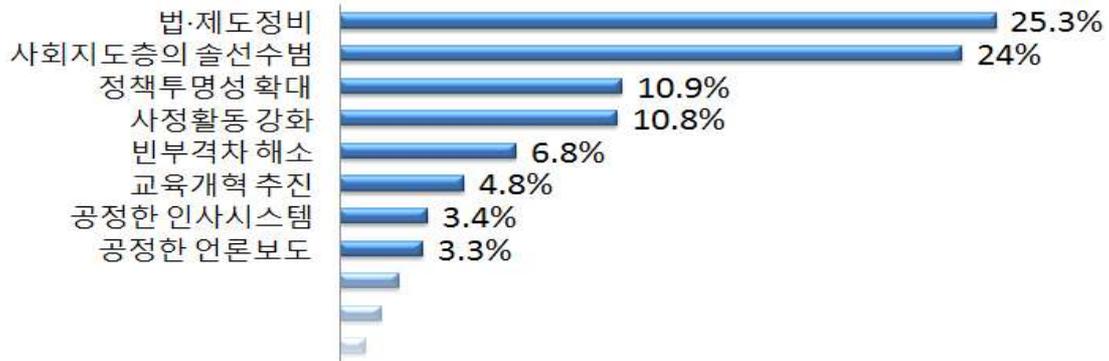
권익구제 요구의 연도별 추이 (고충민원+행정심판)



대응 방향

- 업무처리 단계에서부터 부실한 행정서비스가 발생하지 않도록 일선기관의 민원서비스 역량을 배양
 - 사후구제시스템의 효율성을 제고하면서 「규제형평제도」 등 획기적인 사전권익구제 장치 도입
-
- 인터넷 보급 등으로 사회지도층의 특혜·불공정 사례들이 과거보다 빈번히 노출
 - 사회지도층의 공정성에 대한 국민의 기대수준은 더욱 증대되는 추세

공정사회 실현 방안에 대한 국민 의견 (권익위 여론조사 '10. 9월)

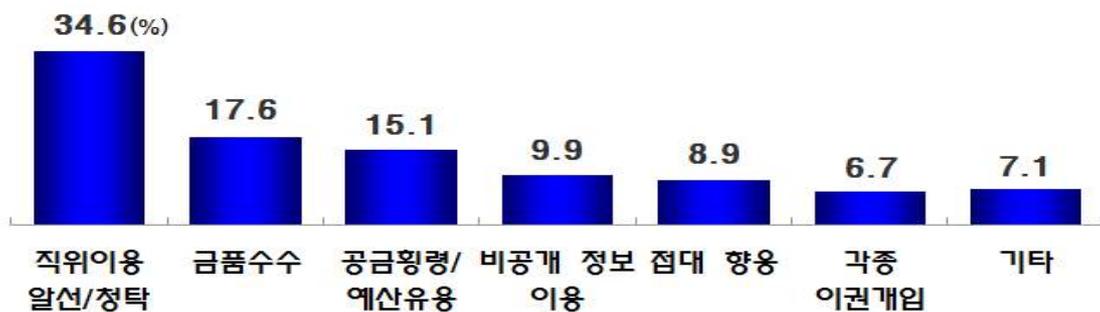


대응 방향

- 공직자·사회지도층 등 위로부터 공정한 관행과 문화를 정착시켜 그 효과가 국민 속에 스며들도록 하는 노력 강화

- 반부패 정책으로 국민의 부패인식도는 개선 추세이나 이에 대한 국제적 평가는 여전히 미흡
- 우리 사회 부패수준을 획기적으로 향상시킬 수 있는 실질적이고 강력한 부패방지 대책 시행 필요

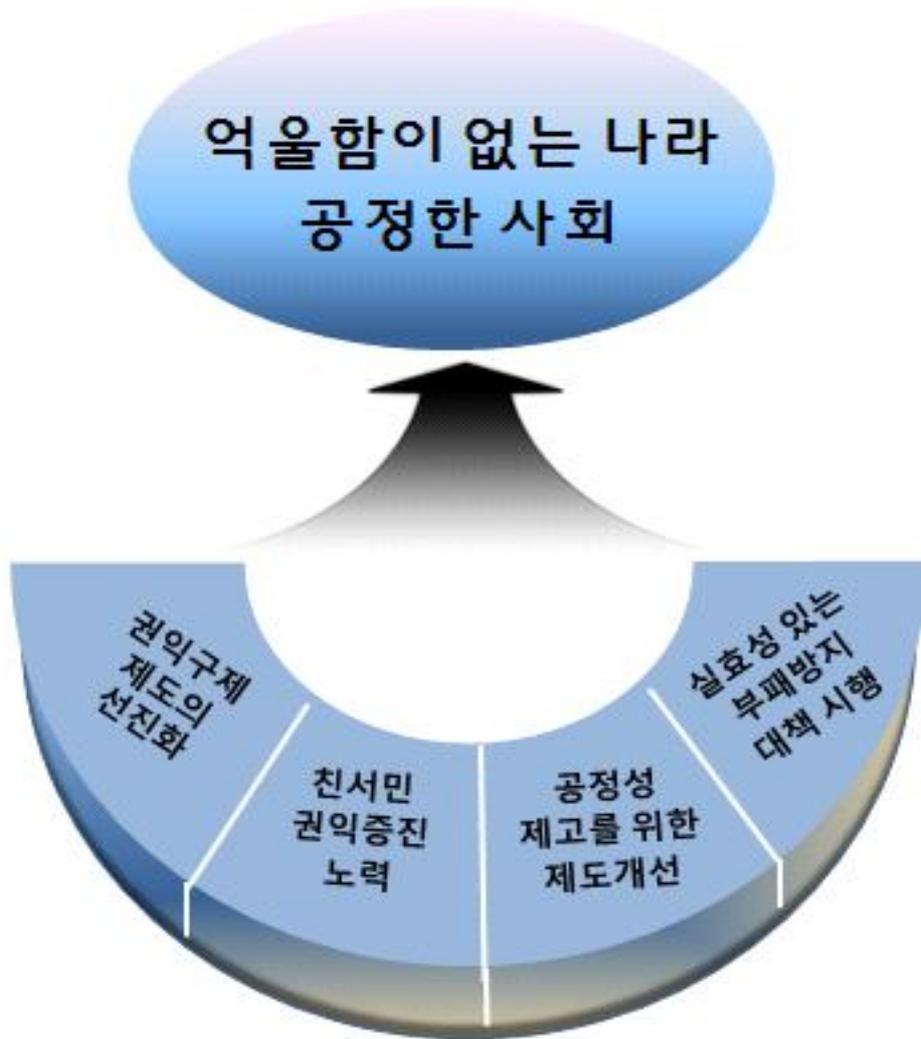
빈발 부패 유형에 대한 국민의 의견 ('10년 권익위 부패인식조사)



대응 방향

- 국민들이 가장 대표적인 부패유형으로 인식하고 있는 공직자의 알선·청탁 근절 등 근원적 부패방지대책 추진

Ⅲ. 2011년 국민권의 정책목표



위원회 출범 후 3년간의 성과 평가를 토대로 국민권의 체감도 향상을 위한 새로운 방향과 대책을 모색

추진 전략

1 국민권익구제 선진화 대책 추진

- 가 각급 기관의 민원서비스 역량 제고 대책 추진
- 나 「규제형평제도」 도입·시행
- 다 국민의 참여를 통한 공익침해행위 예방

2 친서민 현장중심의 권익 구제

- 가 찾아가는 고충해결 노력 지속 추진
- 나 사회적 약자 등의 생활여건 개선 대책 추진
- 다 행정심판의 효율적 운영을 통한 권리구제 기회 확대

3 국민생활속 공정문화 기반 조성

- 가 서민의 박탈감을 야기하는 불공정 사례 개선
- 나 「알선·청탁」 뿌리 뽑기 전방위 대책 추진
- 다 신뢰사회 조성을 위한 청렴도 제고 대책 추진

4 G20 반부패 행동계획 이행 및 국가 이미지 제고

Ⅲ. 중점 추진과제

1 국민권익구제 선진화 대책 추진

- ◆ 대국민 접점에서 서비스를 제공하는 행정일선의 민원처리역량 향상 대책 추진
- ◆ 잘못된 행정의 사후교정 일변도에서 탈피, 국민 고충과 피해를 최소화할 수 있는 사전예방적 권익구제제도 도입

가 각급 기관의 민원서비스 역량 제고 대책 추진

□ 민원정보 분석 기능 강화로 국민고충 사전 해결

- 국민신문고, 110콜센터 등 다양한 정보원천을 통해 수집된 정보를 사회이슈, 빈발분야 등 다양한 유형으로 분석
- 부처·지자체 등에 분석된 민원 동향을 실시간으로 제공

< 민원정보의 수집-분석-환류 체계 >



- 국민의 정책 이해를 높여 민원을 사전 예방할 수 있도록 Q&A 형식의 민원·정책 정보를 인터넷을 활용해 제공(10만건)

□ 고충민원 사전예방 대책 추진

- 각급 행정기관의 고충 민원처리 실태 측정을 통해 자율적 민원감축 노력 촉진(하반기)
 - 기관별 민원처리 충실도, 고충민원 해결률 및 처리역량 등
- 고충민원 컨설팅 강화(16개 기관), 고충민원 우수사례 전파 등을 통해 각급기관의 고충처리 역량 강화 지원
- 지자체 읍부즈만 설치를 확대('10년 7개 → '11년 15개)하여 지역내 고충민원 자체 해결 유도
 - 장기적으로 권익위는 전국적·사회적 이슈 민원 해결에 집중

나 「규제형평제도」 도입·시행

- 행정규제적용에 있어 공무원의 소극적·경직적 태도, 개별 특수상황까지 반영하지 못하는 행정입법의 한계 등 존재
 - 기존의 행정방식·권익구제수단을 보완할 새로운 시스템 필요
 - ※ IMD 국가경쟁력 평가결과, 기업관련 법규는 44위(종합 23위)로 여전히 낮은 수준
- 특수한 상황에 처해 있는 민원인에게 규제를 획일적으로 적용하여 규제피해가 우려될 경우,
 - 처분전에 권익위가 규제형평심사를 거쳐 규제기준의 탄력적 적용을 권고

※ 국회 입법권 침해 방지를 위해 시행령 이하 규제기준을 대상으로 하고, 법률에 정해진 규제기준은 제외

○ 「행정규제피해 구제 및 형평보장을 위한 법률」(안) 국회 제출(11.19)

- '11년 상반기 국회 통과 및 시행을 목표로 제반 사항 준비

기대 효과

- 사후구제(고비용, 장기간) → 처분전 사전구제(저비용, 신속)
- 불필요한 행정쟁송·민원갈등 감소 및 기업규제부담 완화
 - ↳ 규제개혁 및 권익보호 체감도 향상

다 국민 참여를 통한 공익침해행위 예방

○ 행정기관의 노력만으로는 각종 국민권익침해 예방에 한계
⇒ 국민의 참여를 통한 건강, 안전, 환경권 등 공익침해행위 감시 필요

※ 현재는 부패행위 신고자에 대한 보호 시스템만 운영되고 있는 상황

○ 공익침해행위에 대해서는 누구나 관계 행정기관·소속기업 등에 신고 가능

- 신고자에 대해서는 신분보장, 신분보호, 비밀보장 등 보호 조치

○ '11년 상반기 중 「공익신고자보호법」(안)의 국회통과를 추진

- 조속한 정착을 위해 시행령 제정, 대국민 설명회 등 적극 실시

2

친서민 현장중심의 권익 구제

- ◆ 찾아가는 현장행정을 강화하여 잠재민원을 적극 발굴하고, 국민의 눈높이에 맞는 해결 방안을 제시함으로써 친서민 국정 기조를 뒷받침

가 찾아가는 고충해결 노력 지속 추진

- 희망지역 중심으로 이동신문고 확대 운영(45개 지역)
 - 다문화 가정, 주거 취약계층 등을 위한 맞춤형 이동신문고 운영
 - 사안별 관계기관 합동 이동신문고 운영으로 원스톱(One-stop) 민원해결 서비스 제공
- 자율적 해결이 곤란한 이해관계 대립 사안 해결 노력 강화
 - 현장방문을 통해 지역사회 문제점을 확인, 관련 부처와 공동으로 해결방안을 모색
 - ※ 주요 방문대상 현장(예시) : 고충다발·집단민원현장, 국책사업현장, 주거 취약계층 밀집지역, 다문화 관련 현장 등
 - 현장조정·합의 확대('10년 19회 → '11년 30회) 및 '지자체-부처-공공기관' 간 고충해결협의체(사안 발생시) 운영
- 대국민 의견수렴을 통한 현장방문, 이동신문고 테마 발굴(수시)
 - 국민신문고를 통해 현장해결이 필요한 사회 이슈, 서민 불편 사항, 불공정 사례 등을 파악

나 사회적 약자 등의 생활여건 개선 대책 추진

□ 권익보호 사각지대 해소대책 추진

○ 사이버 공간에서의 국민권익보호 대책 추진(연중)

※ 인터넷 중독으로 인한 사회적 비용은 연간 7.8조~10.1조로 추정

- 게임중독·사이버 폭력 방지, 불공정 사이버 거래 관행 개선 등

※ 범정부 합동 TF를 구성하고, 사이버 권익침해 전담창구 운영

○ 산후조리원, 고시텔 등 안전사각지대로 인식되고 있는 신생 업종에 대한 관리감독 체계 정비(하반기) 등

□ 사회취약계층 및 재외국민의 고충 해소 노력 강화

○ 비닐하우스촌, 쪽방촌 등 주거취약계층 밀집지역에 대해 관계 부처와 공동으로 종합적인 개선안 마련(상반기)

- 필수생활시설확보, 이주 장애요인 제거 및 자립·정착 지원 등

※ 비닐하우스촌 서울·경기지역 6천여명, 쪽방촌 전국 27개 지역 7천여명 거주

○ 재외국민 및 다문화 계층 권익보호 대책 추진

- 아세안(ASEAN) 주요국가와 상호협력 MOU를 체결, 각국
음부즈만이 우리 교민의 고충을 현지에서 직접 해결

※ 인니와 상호협력 MOU 기 체결('10. 2월), 태국·필리핀 등으로 확대 추진

- 태국·우즈벡·방글라데시어 등 온라인 민원창구 개설(연중)

※ 현재 몽골, 베트남, 인도네시아어 등 6개국어 민원창구 개설, 운영 중

다 행정심판의 효율적 운영을 통한 권리구제 기회 확대

□ 국민접근성 및 이용자 편의성 제고

- 웹 접근성 확대를 통한 온라인 행정심판 활성화(3월)
 - 시청각 장애인(약 24만명)에게 음성·점자 안내서비스 제공
 - 외국인등록번호를 활용한 외국인 대상 행정심판서비스 제공
- 생계형 심판청구사건에 대한 구술 심리·청취 확대('10년 367건 → '11년 450건)로 충분한 소명기회 보장
 - 지방거주자·장애인 등을 위해 행정심판위원이 직접 시도 순회
- 어려운 법률용어, 긴 문장으로 작성된 재결서를 국민들이 이해하기 쉽도록 정비(10월)하여 재결결과에 대한 수용성 제고
 - < 예시 > 행정심판적격 여부 → 본안 판단의 대상이 되는지 여부
재량을 일탈 남용한 → 재량의 범위를 넘어 함부로 사용한

□ 행정심판 프로세스 개선을 통한 권익구제 활동 강화

- 행정심판처리시스템 개선을 통한 신속한 권익구제 도모
 - 최빈발 분야인 운전면허 관련 사건(약 80%)의 처리기간 단축('10년 59일 내외에서 10일 이상 단축)을 위한 전담 TF 구성, 운영
- 실질적 권리구제 효과가 미미하고 절차가 복잡하여 유명무실한 각종 불복절차를 정비하여 권리구제 지연 예방(12월)
 - ※ 지방자치법상 자치단체장의 사용료 부과처분에 대한 이의신청 등

◆ 사회지도층의 불공정 행태 개선 및 '공직사회 알선·청탁' 근절 대책을 집중 추진함으로써 사회통합에 기여

가 서민의 박탈감을 야기하는 불공정 사례 개선

- 공직자, 사회지도층의 도덕적 해이 사례 점검·개선(상반기)
 - 공공사업 정보 유출 등 직무관련 정보 거래, 공유재산 목적 외 사용 등 중점 점검
 - ※ 최근 공직자의 토지보상금, 어업보상금 등 부정수령사례 지속 발생
 - 학력, 질병 등 병역면제 요건을 악용한 병역의무회피 방지 방안 마련
 - ※ 최근 3년간 학력사유 군 면제자 2,969명중 1,673명은 면제 후 검정고시 합격
- 우월적 지위를 이용한 각종 불공정 제도의 개선(하반기)
 - 불법적인 비자금 조성 등 회계처리상 불공정 행태 개선
 - 리베이트에 대한 기업·법인 처벌법규 실효성 강화 및 금융 분야 부패통제시스템 정비
- '기회의 균등'을 저해하는 불공정 사례 점검, 개선(하반기)
 - 공공부문 직원 채용과정의 행동강령 위반 사례 집중 점검
 - ※ 경기도某지자체 산하 공기업은 직원의 25%가 시관계자 친인척 등으로 구성

- 입학사정관계 개선 등 서민자녀의 진학기회 확대를 위한 대학 입학 관련 불공정 요인 정비

나 「알선·청탁」 뿌리 뽑기 전방위 대책 추진

- 각급기관의 자율적 알선·청탁 근절 노력 촉진(상반기)
 - 각급기관이 자율적으로 준수할 수 있는 행위규범 마련, 보급
 - 기관별 알선·청탁 수준 등을 '공공기관 청렴도 측정'의 평가 요소로 반영
 - 부패방지시책평가를 통한 알선·청탁 근절 노력도 평가 병행
- 법령평가를 통해 의사결정 과정에서의 알선·청탁 소지 차단(연중)
 - 관련 법령 전반에 이익충돌 방지장치를 신설·보완
 - ※ 준사법 기관 의결의 투명성 강화, 사외이사 자격기준의 실효성 확보 등
- 공동체 신뢰를 훼손하는 생활 속 알선·청탁 근절(연중)
 - IT 기술 등을 통해 알선·청탁을 이용한 '순서 바꿔치기' 관행을 개선
 - ※ 병원 및 보육·문화시설 등에 예약변경내역 등록시스템 도입, 휴양시설·열차표 등의 부당한 사전 확보 금지 등
- 알선·청탁의 폐해에 대한 사회적 인식 확산 대책 추진
 - '알선·청탁은 부패'라는 인식확산을 위한 교육 콘텐츠 개발·보급(상반기)
 - '알선·청탁 안하기'를 테마로 한 민관합동 캠페인 추진(연중)
 - ※ 페어 플레이(Fair play) 결의대회, 알선·청탁 안하기 서약 등

다 신뢰사회 조성을 위한 청렴도 제고 대책 추진

- 고위공직자의 청렴·윤리의식 제고
 - 고위공직자 청렴도 평가 표준 모형을 개발, 각급 기관에서 자율적으로 실시할 수 있도록 보급(2월)
 - 고위공무원단 사전역량 과정, 각종 교육훈련 등에 청렴교육을 필수 과정으로 반영 추진(상반기)

- 공직자의 솔선수범 유도를 위한 행동강령 강화(하반기)
 - 「지방의회의원 행동강령」(11. 2월 시행)의 조기 정착을 위해 운영 가이드라인 마련, 보급
 - 외부강의 대가 상한선 및 경조금품 지급 기준 마련

- 민간거버넌스를 통한 분야별 청렴확산운동 지원(연중)
 - 정치, 교육 등 청렴과 신뢰축적이 필요한 분야를 대상으로 다각적인 민간협력 방안 추진
 - 경제5단체 등과 협력, 기업의 자율적 윤리경영 실천운동 지원
 - ※ 윤리경영을 통해 ‘공정한 사회’ 원칙을 실천해 나갈 것(경제5단체, 8.15)

- 신고 활성화를 위한 부패신고자 보호보상 제도 개선(상반기)
 - 신고·소송 등에서 협조한 자를 신고자와 동등한 수준으로 보호
 - 부패신고로 부당이득 반환 등 수익을 얻은 기관으로부터 신고자에게 지급한 보상금 상당액을 환수하는 제도 도입
 - ※ 지자체·공직유관단체 178억 환수, 중앙정부가 보상금 19억 지급('02년~'10년)

= G20 반부패 행동계획 주요 내용 =

- ◆ 공공부문의 청렴성, 투명성, 책임성 증진 및 부패신고자 보호
- ◆ UN반부패협약 · OECD뇌물방지협약 이행 및 반부패 국제협력
- ◆ 민간부문의 반부패 노력 참여와 민-관 파트너십 증진

□ G20 반부패 행동계획 후속조치를 위한 정부내 협조체계 확립

- G20 반부패행동계획 실천 및 부패예방정책의 조정 강화를 위해 반부패정책조정협의회 구성 추진 검토(상반기)
 - 협의회 내에 관계기관이 참여하는 'G20 반부패행동계획 이행 실무협의체' 구성, 운영

□ 반부패 정책에 대한 국제사회 홍보 강화

- 개도국 대상 상시 연수과정을 한국국제협력단과 공동 운영(연중)
 - ※ 인니('06년), 베트남·몽골('10년) 등 MOU 체결국 대상
 - 관계부처 합동 '반부패정책 해외설명회'(하반기)를 개최, IT를 활용한 반부패시스템 홍보(관세청 전자통관시스템 등) 실시
- 국가청렴도(CPI) 향상을 위한 전략적 노력 추진
 - 주한 외국기업 등을 포함한 '기업현장'을 직접 방문, 반부패 정책 홍보 및 기업애로 청취, 해소
 - 국제평가기관 애널리스트 대상 반부패 환경 및 정책 설명 실시