
행복한 국민, 깨끗한 정부
2014년 국민권익위원회 업무보고

2014. 2. 5.



국민권익위원회

고충처리 · 부패방지 · 행정심판 · 제도개선

보고 순서

I. 기관 현황	1
II. 2013년 추진실적 및 평가	2
III. 2014년 정책 여건	5
IV. 2014년 주요 업무계획	7
1. 공직사회의 비정상적 부패관행 개선	8
2. 사회적 갈등 및 생활 속 국민불편 해결	13
3. 고충 및 부패를 유발하는 낡은 제도 개선	17
V. 주요 정책 현안	22
1. 국정과제 관련 법안의 조속한 제·개정	22
2. 국민중심 민원상담을 위한 정부대표 단일번호(110) 운영	24

I. 기관 현황

◇ 국민권익위원회는 고충처리·부패방지·행정심판·제도개선 등 국민권익 증진 기능을 종합적으로 수행하는 합의제 행정기관

고충 처리

- 고충민원 조사·처리 및 시정권고
- 이동신문고 운영, 집단민원 등 현장조정 및 갈등해결
- 국민신문고(www.epeople.go.kr), 국민행복제안센터 및 110콜센터 운영
- 국정과제, 주요이슈 등 민원동향분석

부패 방지

- 반부패 정책 수립·통합 조정, 청렴연수원을 통한 청렴교육
- 공공기관 청렴도 측정, 부패방지시책평가 및 부패영향평가
- 부패·공익침해행위 신고처리 및 신고자 보호·보상
- 정부합동 복지부정 신고센터 운영, 공직자 행동강령 운영

행정 심판

- 위법·부당한 행정처분 및 부작위에 대한 행정심판
- 행정심판 제도에 관한 총괄·조정
- 각급 행정기관 행정심판운영 지원
- 행정심판 허브시스템 구축·운영

제도 개선

- 비정상의 정상화 과제 발굴 및 개선
- 공공분야 부패 취약분야 제도개선
- 국민의 생활에 불편을 초래하는 고충예방 제도개선
- 제도개선 실태점검 등 이행관리

Ⅱ. 2013년 추진실적 및 평가

- ◇ 국민의 작은 불편, 위법·부당한 행정처분에서부터 대형 갈등민원까지 국민의 어려움을 정성껏 해결해 주는 정부의 모습을 앞장서 실천
- ◇ 공직부패나 잘못된 관행 해소, 신속한 사회적 갈등 해결을 위한 제도적 기반은 다소 미흡

1

주요 추진실적

□ 현장 중심의 갈등민원 및 국민불편 해소

- 이해관계가 복잡하게 얽힌 집단갈등민원을 지역주민 등 이해 당사자와의 끈질긴 대화와 소통으로 해결 (43건)

(주요 사례) ✓ 군산 새만금 승전선로 설치 반대 갈등 조정 해결(12월) :
한전과 주민간 6년간 마찰을 빚어온 집단갈등사안을 지속적인 주민의견 청취와 한전 설득 등으로 신뢰회복 후 중재안 제시로 조정 합의

- 다수부처 관련 갈등민원을 국무조정실과 협업을 통해 해결 함으로써 부처간 협력을 통한 갈등해결 모델 제시 (7건)

(주요 사례) ✓ 군부대 이전을 통한 강서구 방화대로 조기 개설(5월)
✓ 주민 재산권 행사를 저해해 온 세종시 군 비행장 통합 이전(9월)
✓ 근로복지공단-건강보험공단간 산업재해후유증상 진료비 부담 갈등해결(11월)

- 농어촌 등 51개 취약지역, 소외계층 대상 이동신문고 운영

- 1,748건 상담, 633건 해결 (36.2%를 현장에서 즉시 해결)

※ (주요 사례) 울산시 붕괴위험 아파트 절개지 재해대책 권고 (6월)

□ 사회적 약자의 민생고충 해결을 위한 맞춤형 대책 추진

○ 취약계층 기초생활 보장, 영세기업·소상공인 보호 등 민생 고충 10대 분야 30개 항목을 선정하여 집중 관리

- 1,015건 접수, 938건 처리, 인용률 37.8%(일반고충민원의 2배)

※ (주요 사례) 장애인 기초생활수급자가 등급 외 판정을 받아 자격이 박탈되어 생활이 어렵다는 민원에 대해 대한의사협회 협조를 받아 수급자격 회복(11월)

○ 개별 고충민원을 제도개선으로 연계함으로써 국민불편 유발 요인을 사전에 제거

※ 국민신문고 접수 민원 중 50건을 발굴, 고충예방을 위한 제도개선으로 연계

(주요 사례) ✓ 고충민원처리 : 과로로 사망한 임신여군(故 이신애 중위)을 '순직'으로 인정하도록 육군본부에 권고(9월)

⇒ 관련 제도개선 : 군 사망자 순직여부 재심 국방부에서 직접 처리, 전방부대 군병원 산부인과 전문의 배치, 태아검진 휴가 월 2회 확대 등(10월)

○ 국민 실생활에 불편을 초래하는 '손톱 밑 가시' 일괄 개선 (43건)

- 대중교통 이용시 국가유공자 증명 간소화, 대학등록금 신용카드 납부 확대 등

□ 신뢰사회 구현을 위한 부패관행 해소 노력 전개

○ 「부정청탁 금지 및 공직자의 이해충돌 방지법」 안 국회 제출(8월)

○ 국가재정에 손실을 초래하는 부패행위에 대한 적극적 대응

- 노인복지시설 보조금 관련 실태조사(73개 시설 192건 적발) 등 재정누수 관련 부패행위 집중 점검

- 권익위내 「정부합동 복지부정 신고센터(110콜)」 설치(10월)·운영

※ 설치(10.15.) 이후 12월말까지 복지부정 신고 204건 접수, 632건 상담

○ 청렴도 측정을 지방의회(47개), 공공의료기관(46개)까지 확대

○ 고질적 예산낭비 관행 등 부패취약분야 발굴 및 제도개선 (16건)

- 공공분야 공제회 투명성 제고, 공무수행민간인 뇌물죄 적용 확대 등

□ 국민신문고 등을 활용한 정책 소통 강화

- 국민의 다양한 제안을 정책에 연계하기 위한 「국민행복제안센터」 설치·운영 (113,242건을 접수, 698건 정책 반영)
- 불량식품·사교육 등 국민 주요 관심사안에 대해 인터넷 포털과 국민신문고 공동으로 온라인 기획토론 실시 (4회)

□ 행정심판 허브시스템을 통한 편리한 권익 구제

- 원스톱으로 편리하게 행정심판 제도를 이용할 수 있는 「행정심판 허브시스템」 1단계 구축 사업 완료 (6개 기관 연계)

2

미흡한 점

① 대형 갈등민원 해결 등 성과에도 불구하고, 조정제도 미비로 신속한 권익구제 및 갈등해결에 한계

- ☞ 집단갈등민원에 대한 중립적 조정 역할 확대 및 전문성 제고를 위한 제도적 인프라 보완 요구

② 지속적인 반부패 노력에도 공공기관 청렴도('12년, '13년 7.86으로 동일)와 국가별 부패인식지수(CPI)는 여전히 답보 상태

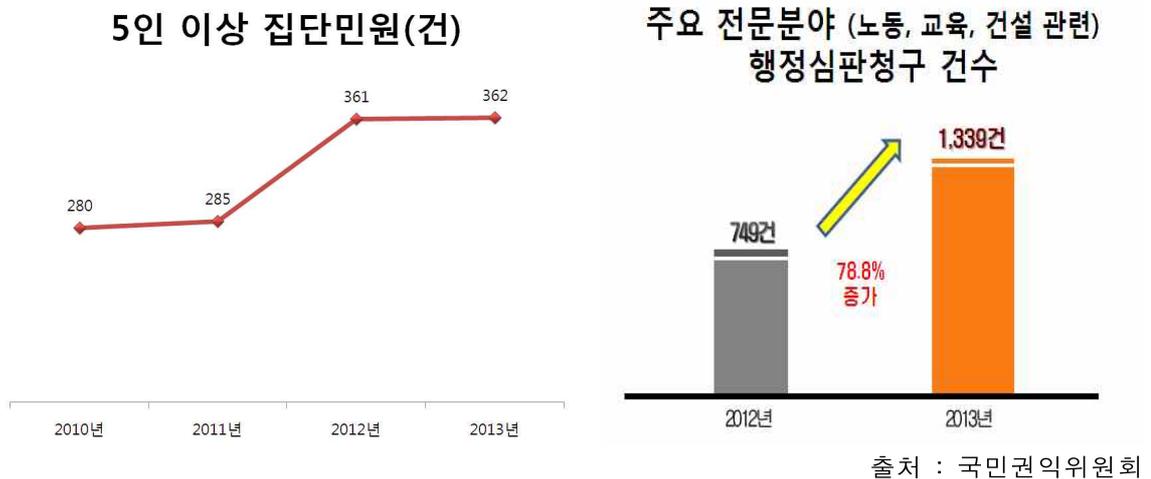
- ☞ 「부정청탁 금지 및 공직자의 이해충돌 방지법」 등 부패통제장치 법제화, 청렴교육 강화 등 전방위적 부패방지대책 필요

③ 국민행복제안센터, 전자공공토론 등 소통채널은 마련하였으나, '국민의 소리'와 국정과제간 신속한 환류체계는 다소 미흡

- ☞ 국민이 보다 쉽게 참여할 수 있도록 소통채널을 확대하고, 민원분석 정보와 정부핵심정책간 연계 강화 필요

Ⅲ. 2014년 정책 여건

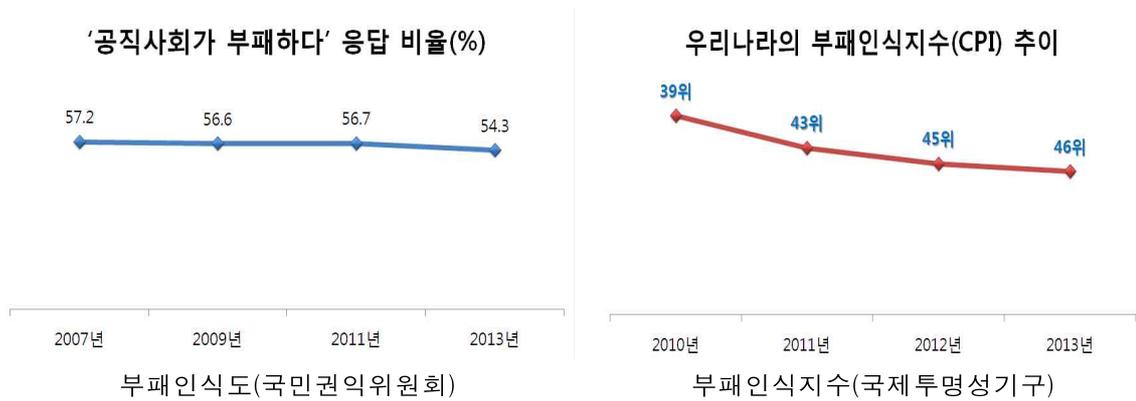
- 정부에 대한 높은 기대, 국민의 권리의식 신장으로 전문적이고 복잡한 권익구제 수요가 지속적으로 늘어나는 추세
- 기존의 행정기관 중심의 문제해결 방식으로는 다양한 민생 이슈에 효과적으로 대응하는데 한계



정책 방향

- 현장 중심의 권익구제 확대 및 관련부처, 민간단체와 협업을 통한 전문성 및 조정기능 강화로 다양한 권익구제 수요에 신속히 대처

- 공직사회에 남아 있는 '비정상적' 관행들로 인해 우리사회 부패에 대한 국민·국제사회의 인식 개선은 여전히 미흡
- 부패를 유발하는 비정상적인 낡은 관행, 공직사회 연고·온정주의 등에 대한 적극적인 대처 필요



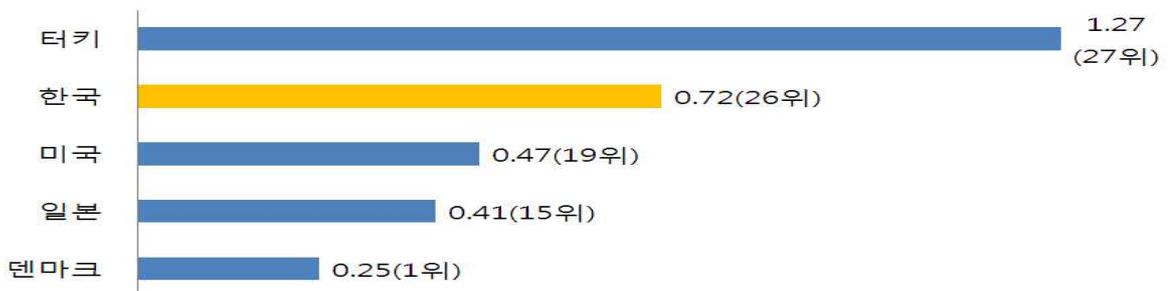
정책 방향

□ 부패공직자 정보의 과학적 분석 등을 통해 온정적 처벌 관행을 해소하고, 불합리한 제도를 국민참여와 부처간 협업을 통해 집중 개선

□ 지역간, 이념간, 공공정책목표간 갈등이 효과적으로 관리되지 않아 한국의 사회갈등은 OECD 국가 중 하위권 수준

○ 대규모 사회적 갈등 조정을 위한 제도적 기반이 미흡하고, 정책과정에 국민의 실질적 참여가 부족

OECD 주요국가별 갈등 수준



삼성경제연구소(2010년, OECD 34개국 중 27개국 대상 조사), 수치가 높을수록 갈등수준이 심각

정책 방향

□ 집단갈등민원 대응 시스템을 강화하고, '범정부 대표 소통 창구'로서 '국민의 소리'를 신속히 국정에 환류

IV. 2014년 주요 업무계획

행복한 국민, 깨끗한 정부



정부 3.0 가치와 권익위 핵심기능간 연계를 통해
주요 국정과제와 '비정상의 정상화'를 앞장서 실천

◇ 과거 우리 사회 곳곳의 비정상적인 관행을 제자리에 돌려놓는 정상화 개혁도 꾸준히 추진해 갈 것임 ('14. 1. 1, 대통령 신년사)

가. 성과 및 문제점

□ 주요 성과

- 「부정청탁 금지 및 공직자의 이해충돌 방지법」 안 국회 제출('13. 8월)
- 「정부합동 복지부정 신고센터」 개소('13.10월)
 - ※ 출범 100일 동안 100억여원 부정수급(추정액) 적발
- 청렴도 측정을 지방의회(47개), 공공의료기관(46개)까지 확대

□ 문제점

- 청탁근절에 대한 공감대 형성 부족으로 「부정청탁 금지 및 공직자의 이해충돌 방지법」 안 제정 지연
- 공직사회의 연고·온정주의 관행 등으로 행동강령 위반 등 공직부패 사례는 감소되지 않는 추세
 - ※ 행동강령 위반자(명) : ('11년) 1,506 → ('12년) 1,836 → ('13년 추정) 2,170
- 감독기관의 관리소홀로 위탁사업자의 허위·부정 청구 사례가 빈발하지만 기존 제도로는 통제에 한계
- 예산낭비 실태에 대한 기관간 정보공유가 미흡하여 빈발분야에 대한 공동대응 체계 필요

나. 추진 계획

1. 공직사회의 부패친화적 연고·온정주의 개선

□ 반부패 인프라 확충을 통한 공직사회 청렴수준 제고

○ 「부정청탁 금지 및 공직자의 이해충돌 방지법」 조속한 제정 추진

- 국회 법안심사에 적극 대응하고, 필요시 국민의견 수렴·전문가 토론회 등을 통해 입법 분위기 조성
- 시행령 제정, 적용사례집 배포·교육 등 후속조치 차질 없는 준비
- 각급기관이 자율 시행중인 법안 관련 우수사례 발굴·확산

○ 공정한 직무수행 저해 행위에 대한 방지 장치 강화

- 「공직자 행동강령 운영지침」 개정 등을 통한 직무수행 공직자의 '이해관계 직무 회피' 범위 확대 등

※ (기존) 직계 존비속·배우자, 2년 이내 재직단체 또는 그 대리인 →

(개정) 채용시험·학연·지연 등 연고가 있는 자, 5년 이내 같은 부서 근무자 등

□ 부패공직자 정보의 과학적 분석 등을 통한 온정적 처벌 관행 해소

○ 부패공직자 데이터베이스(권익위 보유) 등을 체계적으로 분석, 부패취약분야 발굴·실태점검 및 제도개선에 활용

※ '14년에는 최근 3년간 부패공직자(약 5천명) 자료 심층 분석

- 기관별 부패공직자 발생 현황, 징계 적정성 등의 분석·공개로 공직부패에 대한 신상필벌 원칙 확립

※ '금품 등 수수금지 위반 징계양정기준'(12년 제정)의 기관별 준수 여부 등 평가

○ 비위행위자(금품·향응수수, 공금횡령·배임 등)에 대한 명확한 제재기준 마련으로 **공직사회의 온정적 처벌 관행 ‘정상화’**

※ 신규 공직유관단체('11~'12년 145개 기관)의 대부분에서 징계양정기준 미제정(42.8%), 비위행위자 고발기준 미제정(79.3%), 의원면직제한 규정 미비(72.4%)

< 비위행위자 처벌수준 정상화 >

- 공공기관 임직원에 대한 징계양정기준을 공무원 수준으로 강화
 - 비위행위자 징계 감경금지 명문화, 중징계 의결 중 의원면직 제한 의무화
- 모든 행정기관 및 공공기관 부패행위자에 대한 고발기준 강화
- 각급기관의 징계제도 운영실태를 공개하여 자의적인 처벌 관행 차단

② 교육 및 민간·국제협력을 통한 청렴문화 확산

□ 신뢰사회 조성을 위한 청렴교육 내실화

○ 고위공직자 중심 청렴교육을 통해 위로부터 청렴문화 확산

- 세종시 이전기관 등의 고위공직자(10회 500명) 및 각급기관 감사관(10회 500명) 대상 청렴교육 과정 운영
- 중앙공무원교육원 등 교육훈련기관 고위직 과정에 청렴교육 비중 확대
- 기관별 고위공직자 교육 실적을 부패방지시책평가 핵심지표로 반영
 - ※ ‘청렴콘서트’ 등 청렴과 문화를 접목한 교육 프로그램 운영

○ 국민과 함께하는 청렴교육 확대로 민간부문 청렴의식 제고

- 공공기관 관급·협력업체 대상 ‘청렴윤리 동반자 과정’ 신설
- 도덕·사회 등 학교수업과 연계한 초·중·고등학교 대상 ‘찾아가는 청렴교실’ 운영(50개 학교, 2,000여명)

□ 민간 및 국제협력을 통한 청렴문화 확산

- 기업유형별 특성을 고려한 맞춤형 방문교육(10개 업체, 5백여명) 등 민간기업 윤리경영 확산·정착 지원
 - 특히, 독자적 교육 운영이 곤란한 중소기업 대상 교육 중점 추진
- 공적개발원조(ODA)를 활용, 세계은행 등 국제기구와 협력하여 청렴도 측정 등 우수 반부패 제도를 개도국에 적극 전수
 - 외국공무원의 수요를 반영한 반부패 역량 강화과정 운영

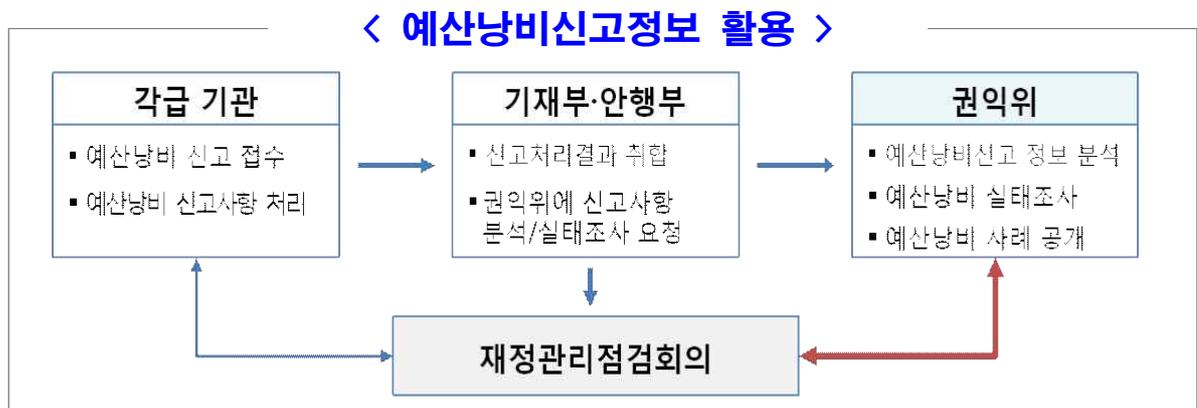
③ 복지 부정수급 등 국가재정 누수 차단

(대통령 신년구상 후속조치과제, 협력부처)

□ 국가재정 누수 등에 대한 범정부 공동 대응체계 확립

- 개별 관리되는 각급기관 예산낭비신고정보를 권익위와 기획재정부·안전행정부간 협업을 통해 공동 분석·활용 및 공개

※ 예산낭비신고정보(각급기관) → 예산낭비신고정보 분석 및 빈발분야 실태조사(권익위) → 재정관리점검회의 보고(기획재정부) → 시정조치(각급기관)



- 예산낭비신고센터가 설치되지 않은 시·도 교육청(17개), 공직유관단체(868개)에 신고센터 설치 유도 (부패방지시책평가 연계)

- 「정부합동 복지부정 신고센터」를 활용한 복지재정 누수 차단
 - 기획조사·특별 신고기간 등을 통해 잠재된 부정사례 발굴 (연중)
 - ※ 상시 신고상담을 위한 「콜백시스템」 구축, 현지 출장접수 확대 등 신고편의 제고
 - 고질적·관행적인 복지부정 수급을 유발하는 불합리한 제도 등은 복지관련 부처와 협업을 통해 최우선으로 개선
 - 복지부정 신고 분위기 확산을 위한 맞춤형 교육 및 홍보 강화

□ 정부예산의 허위·부정 청구에 대한 제재장치 강화

- 허위·부정 청구에 대한 종합적 감시·환수시스템 법제화
 - 권익위법 개정 또는 환수에 관한 개별법 제정을 통해 추진

< 허위·부정 청구시 주요 제재 방안 >

- 공공기관에 발생한 직접손해 전액환수 및 징벌환수제(2배~5배) 도입
- 철저한 신고자 보호제도 도입 및 신고보상금 지급
- 위반자 명단공표, 일정액 이상 부정 청구시 고발 의무화 등

※ 현재는 산업기술혁신촉진법, 고용보험법 등에 징벌환수 관련제도 부분 도입

다. 기대 효과

- 우리 사회 청렴수준 제고(현 46위 → 30위권 진입 목표)로 외국인 투자 확대, 우리기업의 대외신인도 제고 등 국가경쟁력 강화
 - ※ 국가별 부패인식지수(CPI) 10점 개선 → 외국인 투자관심도 26% 증가 (서울시립대 반부패시스템 연구소)
- 공직부패에 대한 엄정한 대처를 통해 공직자의 책임성을 강화하고 국정운영에 대한 신뢰도를 높여 각종 정책의 효과성 제고
- 복지예산 누수 차단으로 복지서비스에 대한 국민만족도 제고 및 신뢰 확보

- ◇ 부처 입장에서는 많은 고충민원 중 하나인 것도, 국민 입장에서는 아주 소중한 것 (‘13. 4. 8, 권익위 업무보고시 대통령 강조사항)

가. 성과 및 문제점

□ 주요 성과

- 집단갈등민원 조기해결로 사회적 갈등 해소
 - ※ 권익위 출범 이후, ‘군부대 이전을 통한 방화대로 조기 개설(5월)’ 등 187건 완료
- 현장 고충해결을 위한 이동신문고 확대 운영
 - ※ 51개 지역·현장 이동신문고 운영으로 633건 현장 해결
- 생계형 행정심판 청구인에 대한 권리구제 확대(인용률 : ‘12년 15.9% → ‘13년 17.3%) 등 소외계층 권익보호

□ 문제점

- 집단갈등민원의 지속적 증가로 사회적 비용이 커지는 추세
 - 현행 제도는 소관 부처 중심의 갈등해결을 전제하고 있어 증가하는 집단민원에 신속한 대처 곤란
 - ※ 권익위에 공공기관이 조정을 신청하는 것은 현행법상 불가
- 권익위 등 행정기관만의 노력으로는 다문화 가정·기업고충 등 늘어나는 현장 고충해결 수요에 탄력적으로 대응하는 데 한계
- 현재 행정심판서비스는 복잡화·전문화된 권익구제 요구에 대한 신속한 서비스 제공 곤란
 - ※ 행정심판 처리기간(‘13년 평균 72.29일)의 단축 필요

나. 추진 계획

① 집단민원 등 사회적 갈등에 선제적 대응

□ 집단갈등민원의 중립적 조정 역할 확대를 위한 인프라 구축

○ 부처간 협업 확대로 대형 집단갈등민원 해결 강화

- 국무조정실-권익위간 갈등관리과제 대상 협업추진 확대

※ (예시) '인천해역방위사령부 이전' 등

- 지자체 갈등과제 중 조정이 어려운 사안은 안전행정부 등과 협업추진

※ (예시) '수도권 매립지 사용기간 연장(서울시, 인천)' 등

○ 집단갈등민원의 조기 해결을 위한 법적 근거 마련

〈 주요 개선 사항 〉

□ 조정신청 권한 : (현행) 민원인만 가능 → (개선) 행정기관도 가능

□ 「(가칭)집단갈등민원조정위원회」 구성·운영

□ 조정결과에 일정한 이행강제력 도입 등

※ 집단민원조정을 위한 개별법령 제정 또는 권익위법 개정을 통한 관련 규정 신설

○ 100인 이상 집단민원 집중 관리

- 조정전담자 지정, 현장방문 해결 원칙 등을 통한 해결률 향상

※ '13년 '익산역 중앙지하차도 건설 요구'(3만여명) 등 100인 이상 집단민원 78건 접수

□ 기획조사 및 컨설팅을 통한 집단갈등 예방활동 강화

○ 집단민원이 예상되는 갈등 이슈과제 발굴 및 선제적 대응 강화

- 정확한 실태조사와 원인 분석 등을 토대로 갈등 당사자에 대한 갈등 예방 자문 등 컨설팅 확대

○ 주요 집단갈등 발생시 '특별조사팀' 투입을 통한 해결 노력 강화

- 대화의 장 마련, 공감적 의견청취 강화로 갈등의 조기 진화

※ '군산 새만금 송전선로 건설 반대'와 같은 대형 갈등에 대한 특별조사팀 역할 확대

② 현장을 찾아가는 생활 속 권익구제 확대

□ 취약계층 민생과제 발굴 및 해소 노력 강화

○ 취약계층 민생문제 해결을 위한 맞춤형 이동신문고 운영 확대
('13년 14회 → '14년 18회)

※ 주요 대상 : 다문화 가족, 시각장애인, 외국인근로자, 영세 소상공인, 재외국민 등

- 한국사회복지협의회, 금융소비자연맹, 민간옴부즈만 등과 협업을 통해 취약계층 대상 실질적·전문적 고충해결서비스 제공

○ 소상공인·영세사업자 고충 해소를 위한 기업옴부즈만 활동 강화

- 소상공인연합회 등 유관 단체와 협업을 통해 영세사업자 등의 경제활동을 저해하는 '손톱 밑 가시' 민원 발굴·해소

※ 산업·농공단지 입주, 공장등록 인허가, 공장입지 관련 주민갈등민원 등

□ 개방형 행정심판시스템으로 향상된 권익구제서비스 제공

○ 구술심리허용 확대 및 심판 참관제 실시 등으로 청구인의 소명기회 보장 및 행정심판의 개방성 강화

- 원거리 청구인의 참여 기회 확대를 위한 화상심리시스템 구축

※ 최근 5년 신청 대비 구술심리허용률 60.1% → '14년 65% 이상

- 현장 확인이 필요한 노동사건, 소외계층·사회적 약자 청구 사건에 대한 **현장조사 활성화**
- 소규모 자영업자 등 생계형 청구인에 대한 **임시구제를 확대**, 경제활동을 가능하게 하여 손실 최소화
- 「**행정심판 허브시스템**」을 통한 원스톱 권리구제로 처리기간 단축, 행정심판기관간 인용률 편차 해소 등 국민 편의성 제고
 - 1단계 6개 기관 서비스 개시(2월), 경기도행정심판위원회 등 15개 기관 대상 **2단계 시스템 구축**(12월)

다. 기대 효과

- 집단민원 및 갈등의 신속한 조정·해결을 통한 **사회적 비용 절감 및 신뢰 축적**으로 **GDP 증가 효과 기대**
 - ※ 사회적 갈등지수 10% 개선시 1인당 GDP 1.8%~5.8% 증가, OECD 평균 수준으로 개선시 1인당 GDP 7%~21% 증가효과 기대 ('10년 삼성경제연구소)
- 정부정책의 A/S 역할 수행으로 국민들에게 “민생이슈 현장에는 언제나 권익위가 있다”는 인식을 확산, **국민의 정부정책에 대한 만족도를 제고**
- 갈등당사자간 대화의 장 마련, 외부 전문가 연계 등 **중립적 매개 역할 강화**로 사회적 신뢰축적 및 **국민통합에 기여**
- **행정심판의 임시구제 확대**, 처리기간 단축('13년, 72.29일 → '14년, 70일 이내) 등 청구인의 권리보호 강화로 **국민불편을 신속히 해결**

◇ 국민이 겪는 작은 불편해소가 큰 의미를 가질 수 있는 만큼 작은 규제나 관행 하나까지 적극 개선해 나가기 바람 (‘13. 6.11, 국무회의시 대통령 강조사항)

가. 성과 및 문제점

□ 주요 성과

- 부패·고충을 유발하는 낡은 관행을 객관적인 시각에서 개선
 - ‘공공분야 공제회 운영 투명성 제고 방안’ 등 부패방지 제도개선 16건
 - ‘사회적 취약계층에 대한 압류제도 개선 방안’ 등 고충예방 제도개선 50건
- 「국민행복제안센터」 등을 통한 국민의 적극적 정책참여 유도
 - 국민행복제안 113,242건을 접수, 698건 정책 반영
 - 불량식품 근절, 사교육 문제 등 전자공공토론 1,359건 실시

□ 문제점

- 낡은 관행을 해당 기관 스스로 개선하지 않거나 제도개선 권고시 방어적 자세로 인해 비정상적 관행 상존
 - ⇒ 원전비리의 지속적 발생으로 인해 전력수급 부족과 같은 국민불편 야기
- 일부기관의 소극적 자세로 인해 제도개선 권고 후 이행률이 낮아(‘08년~’13년, 60.7%) 국민체감도 미흡
- 관계부처 등에서 국민제안을 실제 정책에 반영하는 비율 (0.65%)이 상당히 낮음

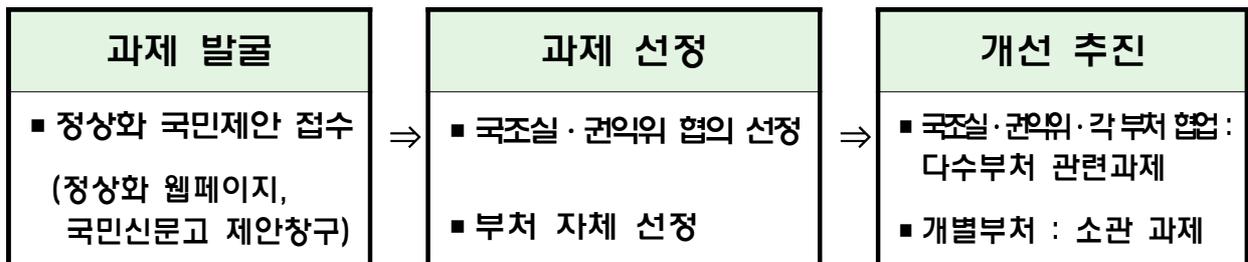
나. 추진 계획

① 국민 참여, 부처간 협업을 통한 비정상적 관행 개선 (대통령 신년구상 후속조치과제, 협력부처)

□ 비정상적 관행 개선을 위한 부처간 협업 체계 구축

- ‘정상화 웹페이지’ 구축 및 국민신문고 국민제안시스템과 연계(1. 9.)
- 국민 참여, 국무조정실 등 부처간 협력을 통해 ‘정상화’ 과제 발굴
 - 접수 제안은 국무조정실, 권익위, 부처간 검토·협의를 거쳐 개선과제로 선정
 - 다수부처 관련과제는 국무조정실·권익위·각 부처 협업을 통해 개선하고, 각 부처별 소관사항에 대해서는 해당부처 자율개선

〈 ‘비정상의 정상화’ 과제발굴 협업 체계 〉



- 국민의 소리를 반영해 객관적 관점에서 기관 맞춤형 협업 제도개선 추진
 - 과제발굴부터 개선방안 마련까지 제도개선의 모든 단계를 해당기관과의 협업을 통해 추진 (경찰청과 1.27. MOU 체결)
 - ※ 향후 민원 빈발 기관, 청렴도 하위기관 등을 협업 대상으로 선정

□ 2014년도 권익위 중점 추진 '정상화' 과제

○ 부패취약 분야 : 공공기관, 공무수행 민간분야 잘못된 관행 개선

분 야	개선과제(예시)
민생관련 부조리 분야	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회복지시설 보조금 횡령 차단 ▪ 각종 개발사업 관련 보상금 부정수수 근절
예산낭비·누수 분야	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 지방자치단체 선심성 사업 통제 ▪ 철도 등 사회간접자본 확충 관련 부정비리 개선
관리감독 사각지대 분야	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 해외 개발·원조 사업의 투명성 제고 ▪ 전문자격사의 비위에 대한 통제장치 강화

○ 고충민원 빈발 분야 : 국민안전 등 민생불편 개선

분 야	개선과제(예시)
고용·임금·출산·보육 분야 (‘손톱 밑 가시’ 제거)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 장애인·비정규직 등 사회취약계층 근로환경 개선 ▪ 보육시설 정보공시 강화
국민안전 분야	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 대중음식점 등 식재료 원산지 표시 강화 ▪ 청소년 수련시설 위생·안전 관리 강화
미래산업 관리 분야	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 인터넷 쇼핑몰 이용자 개인정보 보호 ▪ 방송·통신 결합상품 판매 기준 마련

○ 공공기관의 '비정상적 정상화' 과제 지원 추진

- 공공기관 방만경영 등에 대한 실태 조사·점검 등을 통해 '비정상적 관행'에 대한 근원적인 개선 추진

< 방만경영 중점 점검분야 >

<ul style="list-style-type: none"> ▪ 대학교 학자금 등 과도한 교육비 지원 ▪ 경조사비 예산지원, 고가 기념품 등 지급 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 가족 무상 건강검진 등 과도한 의료비 지원 ▪ 특별채용, 가산점 부여 등 고용세습 행위 등
--	---

- 청렴도 측정시 출자기업 특혜제공, 출장비 월정일괄지급 여부 등 방만경영에 대한 공공기관 특화 평가지표 신설·반영

- 부패영향평가를 통한 범정부적 '정상화 과제'(80개) 추진 지원
 - 제·개정 법령 부패영향평가지 관련법령까지 종합적으로 검토하는 등 집중 관리
 - 원전, 문화재 비리 등 사회이슈현안 및 국민생활 체감분야에 대한 부패영향평가 실시

< 부패영향평가 주요 추진 과제 >

- 공공인프라 : 원전 납품비리 관리·감독 체계, 문화재 부실관리 등
- 국민생활체감 : 다문화가족 지원센터 운영, 지방자치단체 생활폐기물 처리 체계 등

② '국민의 소리'와 국정과제간 신속한 환류체계 지원

□ 주요 정책 관련 민원정보 분석·환류 강화

- 갈등예상 민원에 대한 「민원확산 조기경보제」 운영
 - 일정기간 지속되는 민원에 대한 시계열 분석을 통해 '관심-유의-경보'의 3단계로 관리하고 관계 기관에 적기 제공
- 정부의 핵심정책 분야(140개 국정과제, 정상화 추진 등) 관련 민원정보를 신속하게 분석·제공
 - ※ 민원정보분석시스템에 「국정과제」 메뉴 신설('14년 상반기)
 - (대상) 국민신문고(연 152만건), 110콜센터(연 213만건), 국민행복제안(연 11만건), 부패신고(연 6천 4백건), 행정심판(연 2만 5천건) 등
 - (분야) 140개 국정과제, 비정상적 정상화 과제, '손톱 밑 가시' 민원 등
 - (방법) 추세분석(주간·월간), 이슈분석(5대 불안요소, 4대악 등), 시계열 분석(다수인·빈발민원 등)

□ 국민체감형 정책성과를 위한 소통창구 활성화

- 국민행복제안, 전자공공토론 등을 통한 '국민의 소리'와 제도·정책간의 신속한 연계시스템 구축
 - (소통) 국민신문고·110을 SNS·모바일 등과 연계 확대
 - ※ 국민행복제안평가단(주부, 학생 등 1,087명) 운영 내실화
 - (분석) '국민의 소리'에 대한 유형별 맞춤형 분석 실시
 - ※ 국정과제, 5대 불안요소(주거, 입시, 취업, 보육, 노후), 손톱 밑 가시 등
 - (정책) 정책현안의 분석결과는 정부정책에 신속한 반영 추진
- 「권익증진 민·관 네트워크」를 통한 정책 반영
 - 사회취약계층의 목소리를 제도·정책 변화로 연계할 수 있도록 6개 취약분야 12개 민간단체와 협업 추진
 - ※ 6개 취약분야 : 장애인, 아동·청소년, 다문화가정, 사회복지, 소비자·안전, 여성

다. 기대 효과

- 대형부패사건, 국민불편사항 발생시 해당기관은 반드시 제도 개선을 실시함으로써 재발로 인한 국민들의 추가적 피해 방지 및 국민들의 사회생활에 있어 안전 확보
- 각급기관의 제도개선 이행률 향상('08년~'13년, 60.7% → '14년, 65% 이상)으로 비정상적 관행개선의 효과를 국민들이 가시적으로 체감
- 국민행복제안 반영률(현 0.65%) 향상 및 실생활 반영 여부의 국민 행복제안평가단 평가 등을 통해 정책과정상 국민의 참여 확대
- 5대 불안요소, 4대악 등 주요 이슈에 대한 선제적 대응·예방으로 국민의 행복지수 향상 기대

V. 주요 정책 현안

1

국정과제 관련 법안의 조속한 제·개정

1-1 「부정청탁 금지 및 공직자의 이해충돌 방지법」 제정 (국정과제 138 관련)

□ 추진배경

- 공직사회 부패로 정부신뢰 저하 및 대외신인도 하락 우려
 - 부정청탁 및 이해충돌 방지를 위한 종합적인 통제장치 법제화를 통해 선진국 수준의 부패예방시스템 구축 필요

□ 법안 주요내용 및 추진현황

제정안 주요 내용

- ✓ (부정청탁 금지) 공직자가 수행하는 직무에 대해 제3자를 통한 부정청탁을 금지하고, 공직자는 부정청탁에 따른 직무수행 금지
- ✓ (금품수수 금지) 공직자가 직무관련 여부 및 명목여하를 불문하고 허용되지 않는 금품을 수수하는 것을 금지
- ✓ (이해충돌 방지) 사적 이해관계가 있는 직무수행 금지, 소속기관 등에 가족 채용 제한 등

【추진 현황】 국무회의 의결('13. 7.30.), 국회제출('13. 8. 5.), 정무위 상정('13.12. 6.)

□ 향후 추진계획

< 법안 통과대책 >

- 국회 법안심사에 적극 대응하고, 필요시 시민단체 간담회·전문가 토론회 등을 개최하여 조속한 법 제정을 공론화
- 자율로 시행하는 우수사례 등을 발굴·확산시켜 입법 분위기를 조성

< 법안 통과시 후속조치 >

- 시행령을 조속히 제정하고, 구체적인 세부 이행절차 마련
- 업무편람, 사례집 등을 제작 보급하여 공공기관의 준비사항을 적극 지원

1-2 「공익신고자 보호법」 개정 (국정과제 82 관련)

□ 추진배경

- 공익신고 대상의 확대 및 신고자 보호수단의 강화로 국민이 안심하고 안전하게 생활할 수 있는 여건 조성

□ 법안 주요내용 및 추진현황

개정안 주요 내용

- ✓ 국민의 건강·안전 등 생활안전 관련 법률 및 산업기술 유출 등 국가·경제적 중요 법률 100개를 공익신고 대상에 추가(180개→280개)
- ✓ 공익신고자에 대한 책임감면 범위를 형벌·징계에서 불이익한 처분까지 확대
- ✓ 국민권익위원회의 보호조치결정을 따르지 않을 경우 2천만원 이하의 이행강제금 부과

【추진 현황】 국무회의 의결('13. 9.17.), 국회제출('13. 9.26.), 정무위 법안 소위 회부('13.11. 8.)

□ 향후 추진계획

< 법안 통과대책 >

- 정부안의 조속한 통과를 위해 12개 의원발의안의 비교 검토 및 대안 제시 등을 통해 국회입법 과정을 적극 지원
 - ※ 공익신고 확대 및 신고자 보호에 대한 공감대 확산으로 정부안 외에도 유사한 내용으로 12개 의원발의안 제출

< 법안 통과시 후속조치 >

- 공익신고자 보호법 시행령의 조속한 개정 및 업무편람 제작·배포
- 공익신고 관련 설명회 개최, 리플릿 제작·배포 등 개정 사항에 대한 교육·홍보 추진

◇ 정부민원번호가 각 부처별로 운영되고 있어 국민들에게 당연히 어렵고 비효율적으로 운영 (‘13. 4. 8, 권익위 업무보고시 대통령 강조사항)

□ 추진배경

- 정부민원번호의 부처별 개별 운영으로 인한 국민불편 및 행정비효율 해소를 위해 정부 민원번호 및 콜센터 통합운영 추진
 - ※ 현재 32개 부처에서 44개 콜센터 운영 중

□ 주요 추진실적

- 수도권 소재 11개 부처 정부콜센터 과천청사 통합 이전 완료(‘13. 8월)
 - 장소는 통합, 시스템·인력·번호는 별도 운영
 - ※ 권익위, 미래부, 교육부, 외교부, 법무부, 농축산부, 복지부, 국토부, 해수부, 관세청, 기상청 (공무원 및 상담사 419명, 연간 600만콜 상담)
- 국가정책조정회의(‘13.10월)를 통해 정부단일 대표번호 운영 필요성에 대해 관계부처간 인식 공유

□ 향후 추진계획

- (1단계 : ‘14년) 현행 권익위 시스템 및 인력으로 수용 가능한 4개 부처(권익위, 교육부, 농축산부, 해수부) 단일번호(110) 운영 시범 실시
- (2단계 : ‘15년~‘16년) 통합 상담시스템 구축 후, 4개 부처(미래부, 외교부, 국토부, 기상청)를 대상으로 추가적인 단일번호 운영 실시
 - ※ 3개 부처(법무부, 복지부, 관세청)는 전문성·긴급성 해결방안 등에 대한 부처협의 후 추진
- (3단계 : ‘17년~) 전 부처 대상으로 점진적으로 확대 시행

□ 기대 효과

- 국민 누구나 110 단일번호 하나로 생활 속 불편 사항을 신속하게 상담, 해결 가능