【 투명한 사회 】

1 청렴생태계 조성

2 국민체감 민원해결

3 국민소통 내실화

□ 국가혁신을 이루기 위해서는 사회 전반의 투명성을 확보하는 노력이 필수적으로 요청됨

○ UN에 따르면, 정부와 사회 각 부문의 투명성은 '좋은 거버넌스'(good governance)를 위한 핵심 요소임

○ 그리고 투명성은 사회전반의 청렴문화, 행정의 적정성, 정책결정 과정의 참여와 소통을 근간으로 함

□ 그러나 그간의 법·제도적 개선 노력에도 불구하고 투명성의 근간이 되는 사회전반의 청렴문화가 정착되지 못하고 있는 실정임

* 일반국민(36.3%), 공직자(46.1%), 기업인(42.3%) 등 모든 그룹이 '부패유발적 사회문화'를 부패의 주요원인으로 지적('15년 인식도 조사)

□ 또한 국민의 권리의식이 높아짐에 따라 국민의 민원제기와 소통욕구는 갈수록 증가하고 있는 상황임

* 110콜센터 민원상담수 : '13년 213만건 → '15년 252만건
국민신문고 민원신청수 : '13년 151만건 → '15년 190만건

□ 이러한 여건을 고려할 때 사회의 투명성을 높여 국가혁신을 이루기 위해 다음의 노력들이 긴요함

○ 첫째, 부패방지를 위한 법·제도적 기반을 강화하여 사회 전반으로 청렴문화가 정착되고 구성원의 행태개선으로 선순환되는 청렴생태계를 조성해야 함

○ 둘째, 국민의 높아진 기대수준에 부합하도록 국민 중심의 민원해결 노력으로 행정의 적정성을 확보해야 함

○ 마지막으로, 국민과의 소통 시스템을 개선하고 국민의 소리를 더욱 충실하게 정책에 반영해야 함

1. 청렴생태계 조성

1-1 청렴국가 추진동력 확충

◇ 범정부적 부패방지 추진체계를 새롭게 정립하고 법·제도적 기반을 동력으로 사회 각 부문의 적극적인 청렴활동 지원

□ 국가차원의 반부패정책 종합·조정기능 강화

○ 「부패방지 4대 백신 프로젝트」 중점 추진으로 사전예방 중심의 반부패시스템 운영(부처 협업)

- 실시간 부패감시, 선제적 리스크 관리, 공공재정 시스템간 정보 공유, 내부통제장치 강화 등에 관계기관 역량 결집

○ 부패척결 관계장관회의, 비정상·부조리 근절 관계기관회의 등을 통해 반부패 시너지 효과 창출(부처 협업)

- 기관별 역할 분담을 통해 여러 부처에서 개별적·산발적으로 추진하고 있는 반부패 정책 추진의 효율성 제고

□ 부패 예방을 위한 법·제도적 기반 공고화

○ 「청탁금지법」 시행여건 조성을 위한 다각적인 시책 추진

- 공직자·일반국민 대상 전방위적 교육·홍보 실시 및 기업·직능단체 맞춤형 교육 강화로 대관문화 개선 유도

- 부정청탁 및 금품수수 신고·접수·처리 등 일련의 과정에 대한 사전 시뮬레이션과 피드백을 통해 차질없는 법 시행 추진

○ 개정된 「공익신고자 보호법」의 안정적 시행으로 국민 생활과 밀접한 공익침해 확산 방지

- 생활 안전, 환경 등 관련 법률의 주요 위반유형 분석, 기업내 공익침해행위 신고절차 마련 지원 등 자율적 공익침해 예방시스템 구축
- 신고자 보호규정 미준수 기업에 대한 이행강제금 부과 등 강화된 제재규정 적용으로 보호조치(원상회복 등)의 실효성 제고

○ 보조금·지원금 등 부정수급의 효과적 차단과 철저한 환수 제도화

- 「공공재정 부정청구 등 방지법」을 조속히 제정하여 부정수급 관행을 근절하고 재정건전성 제고

□ 투명하고 깨끗한 기업환경 조성

○ 「청탁금지법」 시행에 맞추어 '2016 기업 청렴경영 가이드' 보급으로 기업의 자율적 청렴활동 기반 마련 지원

- 청렴경영을 위한 기본계획 수립, 내부직원 교육 실시, 자회사 및 컨소시엄의 청렴경영 유도, 내부감사의 절차·기준 확립 등

※ 권익위-영국 외무성 간 반부패 협력사업의 일환으로 영국 BS 10500 을 참조한 한국형 청렴경영 가이드 개발

○ '기업윤리의 날(6.2)'과 연계하여 공기업을 중심으로 협력사 및 지방기업 간 연대를 강화하여 기업 청렴경영 확산

□ 민·관 반부패 협업체계 내실화

○ 민간부문과의 유기적 연계 채널을 강화하여 사회 전반으로 청렴 실천 기반 확대

- 시민사회·공공·직능·지역 등이 다같이 참여하는 '투명사회 실천 네트워크'를 활용하여 청렴문화의 자연스러운 확산 유도

○ 직능별 청렴규범 제정 및 이행 활성화를 위한 지원시스템 마련

- 관련 협회 등과 MOU를 체결하여 청렴행동강령 제·개정, 청렴 교육 및 청렴서약서 작성 등 지원

1-2 부패요인에 대한 선제적 대응조치 강화

◇ 사전 예방적 부패통제장치를 강화하고, 공정하고 강력한 법집행으로 비정상적 부패관행을 정상화함으로써 부패행위 재발 방지

□ 부패취약분야 조사·점검

○ 대규모 국책사업에 대한 상시 점검체계 구축(부패척결추진단)

- 사업 성격과 규모를 고려하여 조사·감찰 전문가와 관련 부처 실무자로 구성된 검증팀 구성·운용

※ 주요 국책사업 예시 : 재난안전통신망 구축, 평창동계올림픽 준비, 과학벨트조성, 광역급행철도 건설 등

○ 국민 안전과 직결되는 건설·소방분야 및 재정누수 빈발분야에 대한 집중 실태점검(부패척결추진단 협업)

- 공공건축물 시공시 불량자재 납품, 소방시설공사 부실감리, 국유지 등 공공자산 운영 과정의 예산낭비, 지방 이전기업 지원금 누수 등

○ 고질적 부패취약분야 특별단속으로 적폐 해소(경찰청)

- 국고보조금 비리, 건설비리, 의료비리 등에 대한 특별단속(상·하반기)을 실시하고 부정부패 수사 조직 재정비

※ 전국 경찰관서의 '부정부패 수사전담반'을 재정비하여 본청·지방청은 거악척결에 집중하고 일선 경찰서는 민생비리 단속

□ 법·제도상의 부패유발요인 발굴·개선

○ 정부·지자체 위탁·대행업무의 투명성 제고(부패척결추진단 협업)

- 최근 증가하고 있는 위탁·대행업무의 기준·절차 및 사후 관리·감독의 적정성 등 법령·조례상 부패유발요인을 체계적으로 개선

○ 건전한 경제질서를 저해하는 부조리 개선(부패척결추진단)

- 보험사기, 주가조작, 탈세 등 부패가 빈발하는 금융·조세 및 공정거래 관련 분야의 제도개선 우선 추진

○ 공공계약 업무 비리소지 제거

- 납품계약, 검사·검증, 사업자 선정 등 기업경영과 직결되는 공직유관단체 사규의 부패유발요인을 발굴하여 자율적 개선 유도

※ 사규 부패영향평가 희망기관 수요조사, MOU 체결 등 협력체계 구축 추진

○ 수사과정에서 확인된 비정상적 관행을 제도개선으로 연결(법무부)

- '지역별 클린피드백 시스템'을 통해 각 지역에 특유한 구조적 문제점을 적극 개선하고 유관부처 협업으로 이행상황 수시 점검

※ '15년 서민전세자금 대출심사 강화, 액상계란 유통망 개선 등 22건 개선 추진

□ 부패·공익신고자 인센티브 확대

○ 보상금·포상금 지급제도 운영 활성화로 적극적인 신고 유도

- 「청탁금지법」과 「공익신고자 보호법」에 따른 포상금 지급 사례 및 사회적 파급효과가 큰 공익신고 사례 발굴·홍보

※ '15.10월 '부패방지권익위법 시행령' 개정으로 보상금·포상금 지급한도 상향 (보상금 : 20억→30억, 포상금 : 1억→2억)

○ 신고자의 불이익 위험에 대응하는 맞춤형 보호서비스 확대

- 부패신고 상담 단계부터 보호전담 조사관을 지정·운영하여 신고자의 신분노출 및 경제적·행정적 불이익 위험 최소화

1-3 신뢰받는 공직사회 구현

◇ 청렴한 공직자 우대 및 공직자의 자율적 청렴실천으로 공직사회에 활력을 불어넣고 공직사회가 사회 각 부문의 청렴을 선도

□ 청렴한 공직자가 우대받는 공직풍토 조성

○ 공직자 소명의식 회복 및 건전한 공직가치 확립(인사혁신처)

- '대한민국을 빛낸 공무원 50인' 선정

※ 광복 이후 국가 발전을 주도하고 주요 정책에 공헌한 1급 이하 공무원 대상

- '대한민국 공무원상' 선발 및 시상

※ 수상자에게 특별승진·특별승급·가점부여 등 인사상 특전 부여

○ 부패예방 및 청렴실천 공직자에 대한 인센티브 강화

- 부패취약분야 법·제도 개선, 반부패 수범사례 도입, 청렴동아리 구성·운영, 청렴강사 활동 등

※ 부패방지 시책평가 반영을 통해 성과급, 포상 등 인사상 우대, 기관장 격려금 지원 등 각급 기관의 자율적인 인센티브 시스템 구축 유도

□ 국민 눈높이에 부합하는 공직자 행위기준 정립

○ 「공무원 행동강령」 보완으로 행정환경 변화에 대한 대응력 제고

- 공직자의 이해충돌방지규정 도입, 민간분야에 대한 청탁금지, 사적노무 요구 금지 등 현행 기준 보완

○ 「지방의회의원 행동강령」의 실질적 이행기반 구축

- 시행 6년차를 맞아 지방의회의원의 신분 및 직무 특성이 반영된 하위 집행규범을 마련하여 제도의 이행력 제고

○ 공직자 주식백지신탁 제도의 실효성 제고(인사혁신처)

- 공직자가 백지신탁한 주식과 관련된 업무에 관여하지 않도록 직무 회피 절차를 마련하는 등 「공직자윤리법」 개정 후속조치 추진

□ 신상필벌 원칙 확립으로 공직자 책임성 강화

○ 각 부처 자체감사의 독립성·자율성 강화(부패척결추진단)

- 감사담당자 우대, 전문교육 이수 등 실질적인 자체감사 역량 제고 노력 및 자체 감사 활동·성과를 주기적으로 점검·평가

※「중앙행정기관 등의 자체감사 역량 강화에 관한 규정」 마련·시행('15.12월)

○ 비위공직자에 대한 엄정한 제재(인사혁신처)

- 강화된 3대 비위(금품·성·음주운전) 징계기준을 엄격히 적용

- 퇴직·임기만료를 앞둔 비위공무원에 대한 신속한 징계절차 진행, 재임용시 징계효력 승계 등 제도개선 추진

○ 부패행위로 면직된 공직자의 취업제한 관리 강화

- 법무부, 인사혁신처 등 관계 부처와의 유기적인 협업체계를 구축하여 비위면직자 발생 현황에 대한 철저한 관리

※ 공공기관 담당자들이 채용예정자의 비위면직 여부를 사전에 확인할 수 있도록 '비위면직자 사전조회 시스템' 구축

※ (참고)「공직자윤리법」에 따라 공직자는 퇴직일로부터 3년간 재취업이 제한되나, 비위면직자는 '부패방지권익위법'에 따라 5년간 재취업이 제한됨

□ 평가를 통한 자율적 청렴실천 노력 유도

○ 청렴도 측정모형의 현실적합성 제고로 진단의 실효성 확보

- 기관별 직제·업무변동 사항을 반영한 측정항목 조정, 공공기관 유형분류기준 보완 등 측정모형 정교화

○ 국정과제, 정부3.0 과제, 비정상의 정상화 과제 등 정부내 주요 현안과 부패방지 시책평가의 연계 확대

- 주요 과제 추진 실적을 시책평가에 반영함으로써 각급 기관의 반부패 노력이 범정부적 현안의 추진동력으로 작용하도록 지원

1-4 선진 청렴문화 확산

◇ 청렴교육을 통해 의식개선을 선도하고 민간과 공공부문이 연계한 지역별 청렴거점을 구축하여 각 부문간 상호신뢰의 시너지 효과 창출

□ 체계적 청렴교육 환경 조성

○ 공공-민간이 함께 만들어 공유하는 개방형 청렴교육 플랫폼 구축

- 정부 중심의 청렴교육 콘텐츠 공급시스템을 사회 각 부문이 공유·활용함으로써 수범사례 확산 등 새로운 가치를 창출

- 반부패 수범사례, 해외 반부패 동향, 각종 연구논문 및 청렴교육 콘텐츠를 제공하여 사회 전반의 반부패 교육역량 강화 지원

※ 우선 청렴연수원 홈페이지를 활용하고 단계적으로 별도의 개방형 네트워크 시스템 구축·운영

○ 공직자 청렴교육의 전문성 제고를 위한 '청렴강사 양성과정' 확충

- 청렴강사 지정요건 강화, 표준교육(안) 마련 등을 통해 양질의 청렴강사를 양성하여 각급 공공기관의 교육수요 충족

※ 2단계 이상의 교육과정 이수, 실제 강의역량에 대한 다면적 평가 시행, 주기적인 재교육 및 재인증 제도 도입 등 추진

- 기관간 협업을 통해 퇴직공직자를 청렴교육 전문강사로 집중 육성

□ 맞춤형 청렴교육 프로그램 다양화

○ 자가 진단·성찰 중심의 '공직자 청렴역량 향상 프로그램' 운영

- 공직자가 실제 직면할 수 있는 비윤리적 문제에 대한 가상학습 및 대안 제시를 통해 윤리적 딜레마 상황에서의 대응 능력 함양

※ 자가진단·분석을 통해 청렴역량을 측정하고 취약점에 대한 컨설팅 실시

○ 공직 입문시부터 단계별로 특화된 맞춤형 청렴교육 강화

- 각급 교육훈련기관과의 협업으로 신규 임용자, 승진자, 고위공직자 집합교육 과정에 청렴교육 반영 확대

※ 집합교육 기간 중 청렴교육 이수를 의무화하도록 부패방지 시책평가에 반영

○ 미래세대 청렴의식 함양을 위한 인성교육 강화 지원

- '16년 이후 초·중·고교 도덕·윤리 교과서 개편 과정에 청렴교육 관련 콘텐츠 제공

- '고3 청렴캠프' 등 청소년 참여형 청렴교육 프로그램 확산

□ 지역별 청렴거점 구축으로 반부패 네트워크 활성화

○ 전국 10개 혁신도시 거점 '청렴 클러스터(Cluster)' 구축

- 권익위와 혁신도시 이전기관 간 청렴정책 협의체를 구성하여 부패예방을 위한 상시적인 협업 추진

※ 청렴교육 강사 지원, 부패취약분야 공동 실태조사 및 제도개선, UN 반부패의 날 공동 기념행사 개최 등

○ 자치단체와 기업 등의 공동 참여를 통해 공익신고 정책 수립, 신고접수·처리 등 단계별 유기적 연계시스템 구축

※ 공익침해 자율예방 가이드 제작·보급, 기업 종사자 대상 교육 실시 등

○ 지역사회와의 연계를 통해 청렴수준 미흡기관의 청렴성 제고를 위한 지원 강화

- 시민사회 및 외부 전문가 자문, 청렴도 선도기관의 멘토링 등을 통해 반부패 역량을 체계적으로 진단·분석하고 종합적인 개선방향 제시

2. 국민체감 민원해결

2-1 서민 · 영세기업 고충민원 중점 해소

◇ 국민이 많은 불편을 호소하는 생활 및 기업활동 고충분야를 선정하여 집중 해소함으로써 국민행복 증진 및 경제활력 지원

□ 국민생활 속 불편 제거로 국민편의 제고

○ (건축공사) 통행·통학로 불편, 안전사고 등에 대해 해당 행정기관, 이해관계인 등이 참여하는 조정·합의 확대로 해결률 제고

○ (교통안전) 경찰서·도로교통공단 등 유관기관 협업으로 권역별 교통사고 다발지점 발굴 및 개선 확대

□ 취약계층 민원의 발굴·해소로 권익구제 사각지대 해소

○ (사회적 약자) 영구임대주택거주 임차인 주거보호 등 해당 밀집 거주지역을 찾아가는 맞춤형 이동신문고 운영 확대로 현장 상담처리 강화

○ (위기가정) 한국사회복지협의회 등 민간지원단체와 연계 확대로 독거노인·중증질환자 의료·생활비긴급 지원 및 돌봄 서비스 제공

○ (군장병) 맞춤형 이동신문고 운영 확대, 군옴부즈만·장병 전용상담 기능 강화, 국방부 협업으로 장병고충 접수·해결 확대

□ 기업애로 해소 확대로 기업활력 지원

○ (영세자영업자) 지역별 기업규제고충 발굴 현장간담회 정례화, 기업민원 발굴회의 활성화로 과잉규제 완화 등 성과 제고

○ (소기업) 지역별 간담회, 계약민원 자문단 운영 등을 통해 공공기관-소기업 간 불공정 계약 피해 구제 등에 대한 전문적 해결 활성화

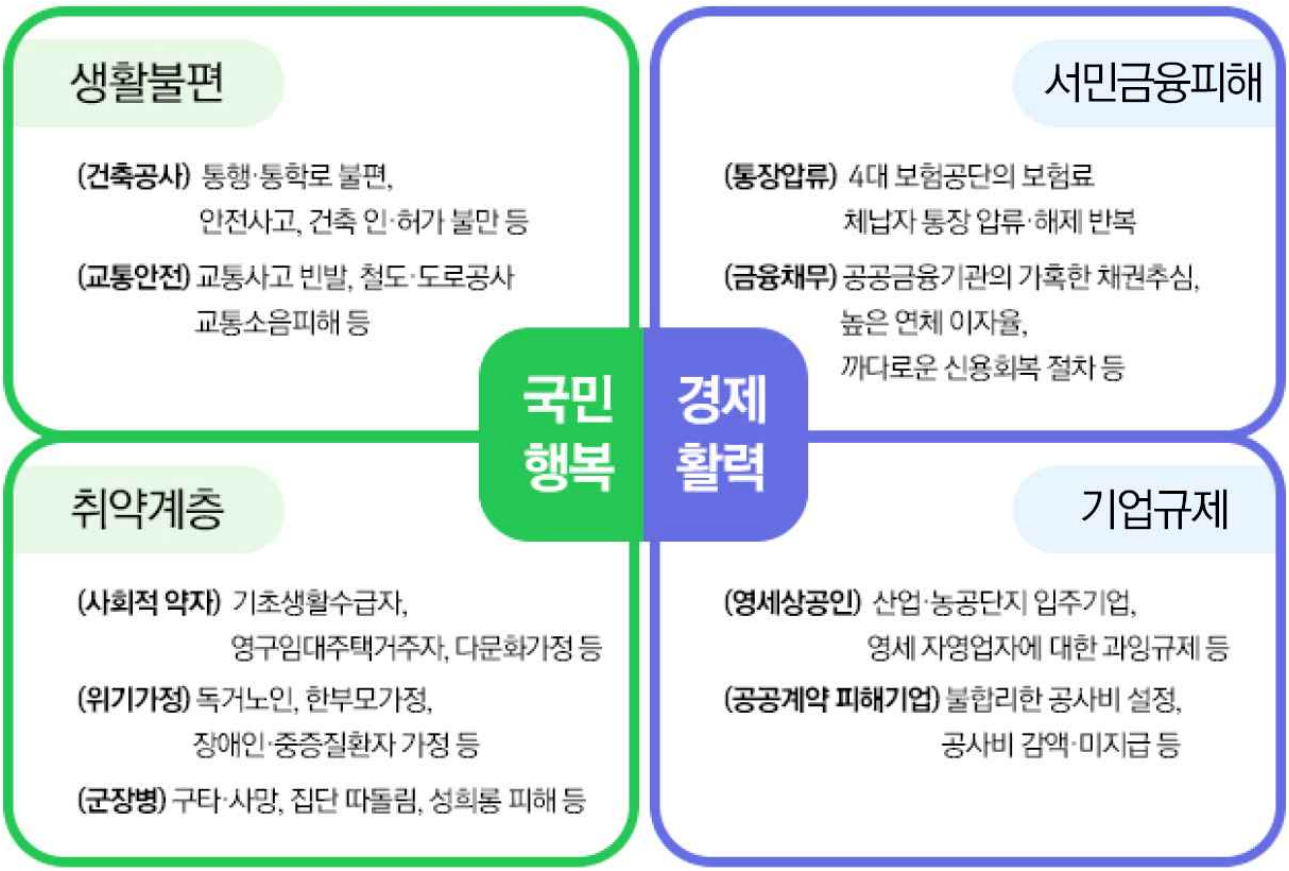
□ 서민 금융불편 민원 해결로 개인회생 지원

○ (통장압류) 4대 보험공단의 통장압류·해제 실태 기획조사로 무분별한 통장압류 제도 개선 등 고충민원 발생의 근원 해소 추진

※ 최근 3년간 통장압류·해제 관련 민원 1,674건 접수(국민신문고 민원분석 결과)

○ (금융채무) 금융위원회 등 유관기관과 협업을 통해 까다로운 신용회복 절차 간소화 등 민원처리 합의 해결 및 관련 제도개선 추진 강화

※ 최근 3년간 금융채무 관련 민원 6,655건 접수, 금융감독원은 2,691건의 민원이 접수되어 전체의 40.4% 차지(국민신문고 민원분석 결과)



2-2 집단민원 해결노력 강화

◇ 관계부처 협업, 외부전문가 활용 등 집단민원 조정제도를 효과적으로 운영하여 이해당사자간 공감할 수 있는 조정해결 도모

□ 다수부처 관련 민원 효과적 처리

○ 관계부처와 협업을 통한 여러 부처와 관련된 집단민원 해결

※ 부처간 이견이 첨예한 경우 국무총리 주재 '국가정책조정회의'에 상정하여 해결모색

○ 중앙부처-권익위 간 공동 갈등조정협의회 구성·해결방안 제시

※ 국조실 「공공갈등관리실태 점검·평가지침」에 반영

□ 지역의 장기 미해결 민원 중점해소

○ 외부 전문가가 참여하는 '민관조정협의체' 확대 운영으로 지역의 집단민원 신속 해결

○ 중립적 제3자의 입장에서 창의적인 대안제시, 관계기관 설득으로 현장조정을 통한 해결 활성화

○ 도시·교통 등 조정이 많은 분야는 조정전문인력 양성을 통한 집중해결 방안 검토

※ 최근 3년간 권익위가 조정한 집단민원의 70.2%가 도시수자원·교통도로분야

○ 전문조정인 활용, 행정기관 등의 조정신청 허용 등 조정의 전문화 및 활성화를 위한 조정제도 보완

※ 추진 중인 '집단민원조정제도' 도입 관련, 관계기관 의견조율 활성화

□ 사후관리 강화로 조정의 이행력 제고

○ 조정내용이 신속하게 이행될 수 있도록 이행과정 모니터링 추진

- 이행 완료사안은 달라진 모습(before/after) 기획홍보로 효과 극대화

○ 조정 불이행으로 갈등 재발 우려시 보완적 조정 추진

※ 최근 3년간 권익위 조정으로 해결한 사안 중 이행완료 46.7%, 진행 중 52.6%

2-3 소극적인 민원처리 행태 개선

◇ 무사안일 행정을 유발하는 법·제도를 정비하는 등 국민을 위해 적극적으로 민원을 처리하도록 여건을 조성

□ 친절과 정성을 다하는 민원처리

○ 민원인의 요구사항을 수용하지 못하는 민원에 대해 민원인 만족도를 높이기 위한 다양한 시책 추진

- 110콜센터 상담원의 상담안내 노하우 공유, 민원인에 대한 소통과 공감능력 배양을 위한 특화된 C/S 교육 실시
- '자세하고 친절한 설명'을 만족도 조사 항목으로 추가하고 특별관리, 신규 조사관을 위한 만족도 우수 조사관 멘토제 시행 등

※ 고충민원 처리 만족도(불인용) : '13년 66.4점 → '15년 60.5점

○ 감사를 의식한 소극적 행정에서 적극적 행정으로 전환

- 권익위 시정권고 등 적극적으로 민원을 해결한 기관 및 담당자에 대한 각종 감사 상 불이익 방지

※ 적극행정 면책제도가 정착될 수 있도록 성공사례 전파, 인센티브 제공 등 다양한 방안 모색 강조('15.5.6. 제3차 규제개혁장관회의)

□ 공무원의 적극적인 업무처리 유도

○ 소극적·무사안일한 업무처리를 유발하는 법·제도 정비(법제처)

- 불명확한 영업규제 법령을 정비하여 처리 지연 등 공무원의 자의적 법집행 소지와 민원 유발을 차단

※ 특히 국민생활과 밀접한 법령에 규정된 1,200여개의 각종 신고규정 등을 전수조사하여 처리기간·절차 등 개선필요 법령을 집중 발굴하고 정비

- 관련 법령의 신속한 정비를 위해 하위법령을 우선 개정하고, 국무조정실 등 관계 부처와 협업체계 구축

○ 적극행정 유도를 통해 열심히 일하는 공직문화 확산(인사혁신처)

- 성실·능동적 업무처리 등 적극행정에 대한 징계 감경, 부작위·직무태만 등 국민피해 시 반드시 징계의결 요구하도록 법령 정비

※「공무원 징계령 시행규칙」개정('16.4월)

- 각 부처 및 지자체 대상 찾아가는 적극·소극행정 사례 교육 실시

○ 일선공무원의 소극적인 법령 해석·적용 등으로 발생하는 부당한 처분에 대한 행정심판 심사기능 강화

- 각종 영업정지 및 자격정지 사건 등에서 경미한 위반이나 정상참작 사유가 있는 경우 구제 확대

※ 필요시 집행정지 등 임시 구제기능 활용, 청구인의 경제적 손실 최소화

- 처분의 근거가 된 명령 등이 불합리한 경우 관계 행정기관에 시정조치 요청

※ 전국 지방자치단체 일선 공무원, 관련 단체, 전문가 등 의견 수렴

□ 보다 폭넓게 국민의 권익을 구제하는 방안 강구

○ 행정심판과 고충민원 처리 연계 강화로 민원 해결 기회 확대

- 청구인의 주장에 상당한 이유가 있으나 청구기간 경과 등으로 구제가 어려운 경우 고충민원 신청을 안내하여 구제 기회 확대

- 고충민원으로 접수된 사안이라도 행정심판 요건에 부합하고 민원인의 권리구제에 유리하다고 판단되면 행정심판 사건으로 적극 안내

○ 간접강제제도 도입 추진으로 행정심판 인용재결의 실효성 제고

- 행정기관이 행정심판위원회의 인용재결에 따른 조치를 이행하지 않을 경우 이행시까지 일정한 배상을 명하는 제도 도입 추진

2-4 국민 고충처리 품질 제고

◇ 지자체 등 각급 기관의 고충민원 예방 및 신속한 해결 역량을 강화하여 민원 서비스 품질을 향상

□ 지방옴부즈만 활성화

○ 표준조례안·모범 운영모델 제시, 옴부즈만 협의회 구성·운영 등을 통한 지자체의 지방옴부즈만 설치·운영 활성화 지원

※ 부산시, 대구시 등 설치 검토 중인 20개 지자체부터 우선 설치 지원

○ 고충민원 조사·처리 지원, 이동신문고 지방옴부즈만 참여 등 협업 강화

※ 양기관에 고충민원이 제기된 경우 민원인 동의하에 민원 연계처리방안 검토

□ 행정기관의 고충처리 책임성 확보

○ 빈발민원 의결례를 유형화한 민원처리 가이드라인을 제공하여 해당 기관이 유사민원에 대한 실질적 처리기준으로 활용

○ 불수용기관의 감독부처 등이 참여하는「고충민원 전략회의」, 수용률 점검결과의 언론공표 및 차관·국무회의 보고 등 추진

※ '15년에 시범운영한 근로복지공단 포함 국민건강보험공단, 국민연금관리공단, 경기도시공사, LH 등 5대 불수용기관으로 확대

□ 특이민원에 대한 대응 지원

○ 행정기관 민원공무원 대상 특이민원 대응에 대한 권익위 경험 및 노하우 전수를 위한 교육 및 컨설팅 추진(연 2회)

※ 각급 기관 공무원교육원 커리큘럼에 '특이민원 대응 교육'을 포함하도록 하고 강사 등 지원(행자부 협업)

○ 권익위와 공공기관의 특이민원 대응 경험을 매뉴얼로 제작·배포

○ 악의성 민원은 별도로 관리하고 해당 공직자를 보호할 수 있는 장치 마련(행자부 협업)

3. 국민소통 내실화

3-1 더 편리한 소통시스템 구축

◇ 국민신문고 고도화 및 110콜센터의 정부민원 상담기능 강화, 통합 입법예고시스템 도입 등 국민이 이용하기 더 편리한 소통시스템 구축

□ '110' 하나의 번호로 정부민원 전화상담

○ 112·119로 유입된 비긴급 민원상담은 110에서 통합상담(국민안전처 협업)

- 현 20개 긴급 신고전화를 112(범죄), 119(재난)로 통합하고, 긴급 전화에 유입된 비긴급 전화를 110으로 연계처리

○ 기관별 콜센터의 110 통합·연계를 확대하여 국민들이 각 부처의 개별 민원상담번호를 기억해야 하는 불편 해소(8개 기관 → 11개 기관)

□ 범정부 소통포털인 국민신문고 고도화

○ 국민편의 증진을 위한 국민신문고 기능 개선

- 민원신청 시 제공하는 '유사 민원사례'의 정확도를 높여 민원신청 없이도 사전에 민원사항을 해소할 수 있도록 지원
- 처리기관 선택 시 키워드 분석을 통한 '처리기관 자동추천' 기능을 제공하여 '핑퐁민원' 발생 가능성을 최소화

○ 미래형 소통시스템 구현을 위한 중장기 발전방향 수립

- 전자정부 패러다임 변화에 부합하고, 첨단 ICT기술을 활용하는 '차세대 국민신문고 구축'을 위한 로드맵 설계(BPR/ISP사업 추진)

【 추진 방향 】

- ▸ 기관별 업무 특성에 따른 고유 행정서비스와 국민신문고의 소통서비스가 연계될 수 있도록 '개방형 서비스 플랫폼'으로 전환
- ▸ 사용자 입장에서 온·오프라인의 소통 채널을 유기적으로 결합, 원하는 채널로 서비스 제공이 가능한 '옴니(Omni)채널' 서비스 구현

□ 온라인 행정심판 시스템 보급 확대를 통한 국민 편의성 제고

○ 온라인 행정심판 시스템(www.simpan.go.kr)을 통해 행정심판 청구부터 재결서 확인까지 원스톱 서비스 제공

- 17개 광역시도 행정심판위원회 등 각 기관에 흩어져 있는 행정심판 기관들을 온라인으로 연계하여 편리한 행정심판 서비스 제공

※ 서비스 대상 심판기관: '15년 21개 → '16년 42개 → '17년 약 60개

○ 현재까지 축적된 2만 6천건 이상의 주요 재결례를 개방·공유(e-book 기능 제공)하여 편리한 심판청구를 지원하고 재결에 대한 예측가능성을 제고

□ 통합입법예고시스템 도입으로 원클릭 국민의견 제시

○ 국가법령 및 자치법규 입법예고의 소통 접근성 향상(법제처)

- (법령) 모든 부처의 입법예고 내용을 단일 시스템을 통해 제공
- (자치법규) 각 지자체 홈페이지 등 분산되어 실시되는 자치법규 입법예고를 국가법령정보센터에서 직접 공개

○ 주무부처와 국민 의견제시 기능을 신설하여 기존 우편·팩스 등으로 제한된 의견제출 방법의 편의성 제고

○ 법령 내용에 대한 충실한 설명과 이해 도모

- 종전에 한정적으로만 제공되던 법령안 자료 외에 규제영향분석서, 입법배경에 관한 참고·설명 자료 등을 의무적으로 게재

3-2 적극적 민원관리로 소통 저해요인 제거

◇ 단순 소통시스템 운영에서 관리 중심의 품질 높은 민원서비스 제공을 강화하여 선제적으로 국민 불편을 해소

□ 민원처리 상황 모니터링 강화

○ 각급 행정기관의 민원처리 실태를 면밀히 파악하여 미흡한 분야에 대해 중점 개선 추진

- 민원처리 시 각급 기관에서 준수해야 할「국민신문고 민원처리 지침」을 마련·전파하고, 미흡분야에 대한 실태점검 비중 확대

'15년 미흡분야	⇨	'16년 중점개선 추진
√ 부정확한 민원이송		√ 「민원처리 지침」 마련
√ 다부처 민원의 부분처리		√ 점검비중 확대

○ 점검결과 우수기관에 대해 정부포상 실시 등 인센티브를 부여하고, 미흡기관에는 컨설팅 및 맞춤형 교육을 실시해 개선 유도

○ 지자체·공공기관 등으로 민원처리 실태점검 대상 확대

※ '15년 : 중앙행정기관(43개), 시·도 교육청(17개)
'16년 : ('15년 대상기관) + 광역단위 지자체(17개), 공공기관(216개)

□ 비정상적 민원처리 행태의 정상화

○ '15년 핑퐁민원을 신속히 조정하여 민원접수기간을 대폭 단축(4.75일→2.35일)하는 등 국민불편을 최소화하는 성과를 거둠

○ 올해는, 원처분 부서의 민원처리에 이의가 있어 다른 부서에 신청한 민원을 정당한 사유 없이 원처분 부서로 되돌림하는 행태('도돌이표 민원')를 집중 개선

A부서(원처분부서)	⇨	민원인	⇨	A부서(동일부서)
‣ 민원인이 A부서 업무 처리가 부당하다고 판단		‣ A부서를 기피대상으로 하여 진정성 민원제기		‣ A부서 동일 공무원이 해당 민원을 다시 처리

- 민원인이 동일한 내용의 민원을 해당기관에 다시 제출한 경우 감사부서 등에서 의무적으로 조사하도록 법령 정비(행자부)

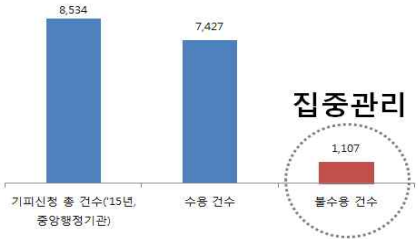
※「민원사무 처리에 관한 법률 시행령」 전부개정안 입법예고 후 입안 중

○ 국민신문고 '처리부서 기피신청*' 기능을 국민들이 적극적으로 활용할 수 있도록 민원 신청 화면에 취지와 내용을 상세히 안내

* 국민신문고에서 민원신청시 공무원 비리·불친절 신고 등을 이유로 민원인이 처리(답변)를 원하지 않는 부서를 지정하여 민원을 신청할 수 있는 제도

- '처리부서 기피신청'에 대한 각급 기관의 수용여부를 지속적으로 점검하여 「국민신문고 운영 종합 평가」에 반영

< 중앙행정기관 기피신청 불수용 건수 >



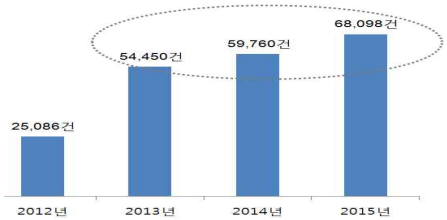
<출처 : 국민신문고>

- 각급 기관에서 '처리부서 기피신청' 민원의 처리상황을 파악할 수 있도록 국민신문고 기능을 개선하여 각급기관의 자체점검 지원

□ 소모적인 반복 민원의 효율적 처리

○ 정당한 사유 없이 동일 내용으로 반복 제기되는 민원에 대한 처리절차를 간소화하여 선의의 다수 민원인에게 양질의 서비스가 제공될 수 있는 여건 조성

< 민원신청 상위10% 민원인의 총 반복 민원 건수 >



<출처 : 국민신문고>

※ 민원인 k씨의 경우, 97개 기관을 상대로 62,665건의 민원을 제기, 처리상황 SMS 서비스 205,328회, 중반복 병합에도 불구하고 처리결과 입력 35,887회

○ 동일·반복민원을 신속히 처리할 수 있도록 국민신문고 시스템 개편

- 2회 이상 동일한 처리결과 통지한 경우, 3회부터 반복여부를 판단하되, 결재 문서를 시스템에 등록한 경우 종결처리

3-3 ‘국민의 소리’를 정책에 충실히 반영

◇ 민원 속에서 드러난 국민의 요구를 분석하여 정책과 제도에 충실히 반영·개선함으로써 국민의 체감도·만족도 향상

□ 국민의 요구를 반영한 제도개선 및 규제개혁 지원

○ 국민신문고 민원을 분석하여 국민 불편사항 유발 등 개선이 필요한 분야를 제도개선 대상으로 선정

- 국정과제, 4대 개혁, 기관별 주요 시책 등과 연관된 민원에 대한 주·월간 단위의 정기 분석 병행

※ 행자부, 국토부, 통계청 등에서 보유하고 있는 공공데이터를 활용하여 분석결과의 활용도 제고

○ 작지만 국민의 일상생활에 불편을 초래하는 ‘손톱 밑 가시’에 해당하는 개선 필요 사례 적극 발굴

- 다중 이용시설 안전확보, 불합리한 과태료 부과기준 개선 등

【 5대 중점분야 국정과제 등 연계 제도개선(예시) 】

- ▸ 복지분야 : 서민주거 안정을 위한 임대주택 사용의 합리적 기준 개선 등
- ▸ 교육분야 : 대학 장학제도 관련 국민 애로사항 해소방안 등
- ▸ 교통분야 : 주정차 단속, 주차장 이용 관련 국민 불편사항 개선 등
- ▸ 경제분야 : 급증하는 노령층 경제활동 관련 보호 대책 마련 등
- ▸ 안전분야 : 생활밀착 관광·레저, 다중 이용시설 관련 안전 확보 등

○ ‘국민신문고-규제개혁신문고’ 시스템을 서로 연계하여 민원 속 규제개혁 건의를 상시적으로 발굴

국민신문고 (국민권익위)	⇔	규제개혁신문고 (국무조정실)	⇔	국민신문고 (행정기관 등)
시스템을 이용하여 규제개혁 과제발굴		규제개혁 과제 선정여부 검토		민원처리 과정에서 규제개혁 과제발굴
처리기관 지정		부적합할 경우 국민신문고로 이송		일반민원 처리

- 규제개혁 과제 발굴이 활성화 되도록 국민신문고 운영기관 교육 강화

□ 민원 빅데이터 분석으로 사전대응 지원

○ 주기적으로 반복되는 민원에 대해 사전에 관계기관에 예보를 발령하여 대책마련을 지원하는 '민원예보제'를 고도화

- 최근 3년간 민원 중 생활 속 빈발민원을 모니터링하여 월별·기관별 '민원달력'을 작성·활용하여 예보의 적시성 제고
- 국민생활에 큰 영향을 미치고 피해 우려가 큰 '신종민원'을 발굴하여 확산 전 신속히 예보를 발령

○ 기관맞춤형 민원분석 서비스를 제공하여 국민피해 최소화

- 정부부처의 법령 제·개정 시 현행 제도에 대한 국민의 불편이나 개선 요구사항 등을 분석하여 정책자료로 제공(요청시)

□ 국민의 정책참여와 의견반영 활성화

○ 국민참여 활성화를 위해 구축('15년)한 '아이디어 플랫폼' 본격 운영

- (개방형 제도개선) 민원정보분석으로 파악된 제도개선 사항에 대해 다수 국민의 의견을 종합하여 제도개선으로 연계, 진행과정을 공개

민원분석	⇨	플랫폼 토론	⇨	제도개선 추진
국민의 소리에서 개선 필요사례 발굴		각계각층, 전문가 등 다수 국민의 의견수렴		‣ 부처 자율 제도개선 ‣ 위원회 제도개선 권고

- (생활 속 주민참여) 공원이름 공모, 금연구역 결정 등 지역현안에 대해 주민의견을 스마트폰으로 쉽고 빠르게 수렴하여 정책결정 시 반영

* 플랫폼 활용 선도지자체를 지정·운영하여 시범사업 추진, 우수사례를 발굴하여 전 지자체로 확산

○ 주요 이슈 법안에 대한 국민법제관 의견제시 제도 강화(법제처)

- 법령 분야별 전문가인 국민법제관*의 법령심사 단계에서의 자문과 제도개선 의견을 적극 수렴

* 정부입법, 법령과 제도의 개선 등 법제처 주요 업무 추진 과정에서 현장의 목소리를 반영하고 국민소통을 강화하기 위해 위촉된 현장경험이 풍부한 전문가

3-4 소외계층과의 밀착소통 강화

◇ 국민소통 창구를 통해 잘 드러나지 않는 사회적 약자의 목소리를 경청하고 해결하기 위한 소외계층 소통을 강화

□ 사회적 약자 권익보호를 위한 맞춤형 서비스 제공

○ '권익증진 민관 네트워크*'를 통한 분야별 정책간담회 정기 개최, 네트워크 참여 단체와 공동으로 정책제안 공모 등 불합리한 제도 개선

* 장애인, 아동·청소년, 다문화 가정 등 사회적 약자의 권익 보호와 지원을 위한 19개 민간단체와의 협업 네트워크

○ 종합민원상담센터의 생활민원 '전문가(노무사, 세무사 등) 상담' 서비스로 취약계층의 이용도가 상대적으로 높은 노무·세무분야 상담 활성화

□ 어디서든 조사관과의 일대일 상담체계 구축

○ 어려움을 호소하기 위해 서울종합민원사무소를 직접 방문하는 민원인과 세종청사 근무 조사관 간의 화상상담 서비스 강화

* '15년 조사관 상담 7,276건 중 1,695건(23.2%, 월평균 154건) 화상상담

○ 고충민원 제기가 어려운 소외·취약계층을 조사관이 직접 찾아가는 이동신문고 적극 운영

* 맞춤형 이동신문고 30회, 지역형 이동신문고 25회 등 총 55회 운영

□ 국내거주 외국인과 해외거주 국민의 민원신청 편의 제고

○ 다문화가정, 외국인 근로자 등을 위한 국민신문고 외국어 민원 창구 확대

* '15년 12개 언어 → '16년 러시아어. 미얀마어 추가(총14개로 확대)

○ 재외동포 권익구제 강화를 위해 재외동포재단 홈페이지와 국민신문고 민원창구 통합(재외동포재단 협업)