
2017년 국민권익위원회 업무계획

2017. 1.



국민권익위원회

순서

I. 일반 현황	1
II. 지난 4년간의 성과 및 평가	3
III. 2017년 정책 여건 및 방향	6
IV. 2017년 주요 추진과제	8
1. 국민이 체감하는 실질적 권익구제	9
2. 내실있는 반부패·청렴 정책 추진	14
3. 소통을 통한 국민 눈높이 정책 구현	20
V. 세부 추진 일정	26

I

일반 현황

◇ 국민권익위원회는 고충처리, 부패방지, 행정심판, 제도개선 등 국민권익 증진 기능을 종합적으로 수행하는 합의회 행정기관

1 기 능

고충처리

- 고충민원 조사·처리 및 시정권고
- 이동신문고 운영
- 집단민원 현장조정
- 민원 처리실태 확인·지도 등

부패방지

- 반부패 청렴정책 수립·총괄, 청렴교육
- 공공기관 청렴도 측정, 부패영향평가
- 청탁금지법·공직자 행동강령 운영
- 부패·공익신고, 청탁금지법 위반 신고 처리 및 신고자 보호·보상 등

행정심판

- 위법·부당한 행정처분 및 부작위에 대한 행정심판사건 처리
- 중앙행정심판위원회 운영
- 행정심판제도 총괄·조정
- 행정심판 허브시스템 운영 등

소통창구 운영·제도개선

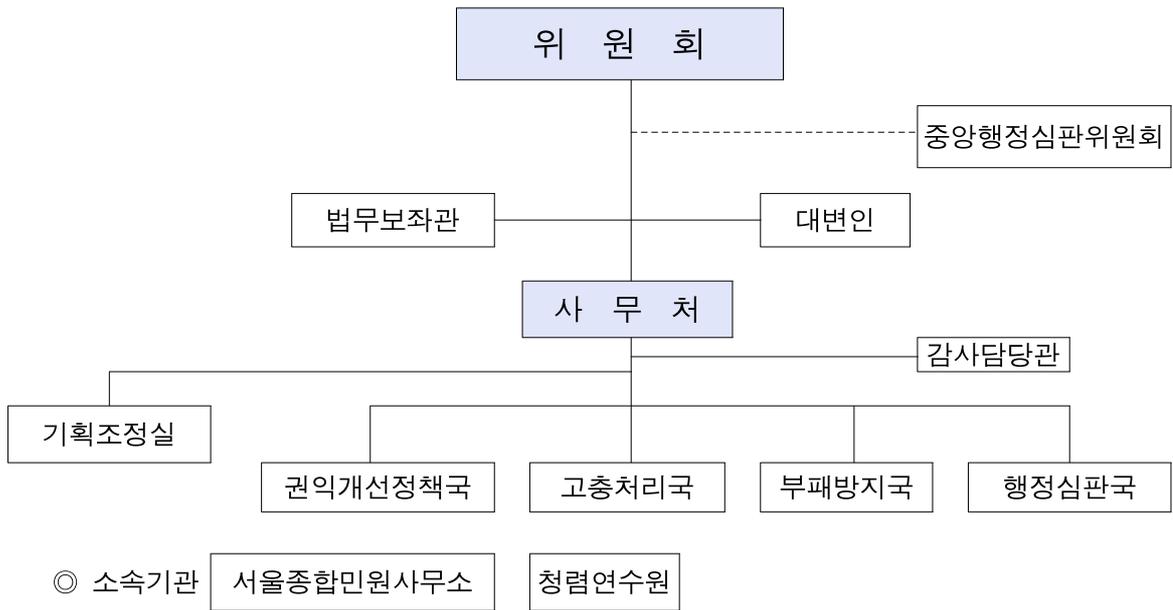
- 국민신문고, 110콜센터 운영
- 국민고충 해소 제도개선
- 부패방지 제도개선
- 민원 분석과 정책·제도개선 지원 등

2 조 직

○ 위원회 : 15인(위원장, 부위원장 3, 상임위원 3, 비상임위원 8)

※ 중앙행정심판위원회는 위원장(권익위 부위원장 1명 겸임), 상임위원 3인 포함 65인

○ 사무처 : 1실 4국 3심의관 1대변인 40과 2소속기관



○ 정원 : 506명

(단위 : 명)

계	정무직	고공단	3·4급	4급	4·5급	5급	6급 이하	연구사	전문 경력관	특정직
506	4	16	13	31	40	182	211	1	5	3

3 예 산

○ 총 737억원(인건비 375억, 기본경비 75억, 주요사업비 287억)

- 주요사업비 : 권익개선정책추진 100억원, 반부패청렴정책강화 82억원, 권익행정정보화 60억원 등

Ⅱ 지난 4년간의 성과 및 평가

1 주요 성과

□ **국민중심의 적극적 권익구제**

○ **현장중심의 민원해결 강화**

- 다수인이 관련되거나 사회적 파급효과가 큰 234건의 집단민원에 대해 현장조정을 실시하여 24만여명의 고충을 해결
 - ※ ‘익산역 지하차도 연결’ 현장조정으로 민원인 3만여명의 통행불편 해소(’13년)
- 총 221회 ‘이동신문고’를 통해 6,925건의 민원을 상담·처리하고, 북한이탈주민·장애인 가정 등 사회적 약자 민원 2,695건 현장해결
 - ※ 현장해결률 : 36.2%(’13년) → 39.2%(’14년) → 38.1%(’15년) → 41.9%(’16년)
- 국민생활과 관련한 빈발민원에 대해 관계기관 협업 방식으로 민원발생 소지를 효과적으로 제거
 - ※ 과거 3년간(’12~’14년) 역주행 사고 발생지점(176개) 원인분석, 경찰청 등 관계기관 공동으로 64개 지점, 294개 시설 개선

○ **편리하고 신속한 행정심판 서비스 구현**

- 국민 실생활 관련 이용빈도가 높은 시·도 행심위 등 63개 행정심판 위원회를 연계, 행정심판 청구에서 결과확인까지 청구인 편의성 제고
 - ※ 온라인 행정심판 청구율 : 15.9%(’13년) → 14.8%(’14년) → 22.3%(’15년) → 27.5%(’16년)
 - ※ 재결례 2만9천건, 청구예 2천4백건, 처분례 3천건 온라인 등록, 공유
- 사건처리 현황 상시모니터링 등 관리강화로 장기미결안건을 대폭 감축하여 사건처리 지연으로 인한 국민불편 완화
 - ※ 청구일 150일 도과건수 : 약100건(’13~’15년 연평균) → 37건(’16.12월)

□ 반부패 인프라 구축

○ 연고·온정주의적 부패관행 개선의 획기적 계기 마련

- 「청탁금지법」 시행('16.9월)으로 부정청탁과 접대문화를 근절할 수 있는 제도적 기반 마련, 법 시행에 대한 지지율 지속 상승
 - ※ 국민들의 긍정적 평가와 지지(법 시행 찬성 85%, '16.12월) '각자 내기' 일상화, 비정상적 관행에 대한 경각심 고취 등 긍정적 변화 확산

○ 공익신고를 통한 국민 생활안전 확보

- 「공익신고자 보호법」 개정·시행('16.1월)으로 공익침해행위 신고자에 대한 보호 범위 확대 및 신고자 보호의 실효성 강화
 - ※ 「아동복지법」, 「학교급식법」 등 공익신고 대상법률 확대(180개→279개), 내부신고자 특별보호조치 신설 등

○ 재정누수 등 예산낭비 방지

- 범정부 '복지·보조금 부정신고센터' 운영('13.10월~)을 통해 3년간 총 2,875건의 부정수급 신고 접수·처리, 약 619억원 환수

□ 국민 소통 활성화

○ '국민행복제안센터', '국민신문고 정책토론'을 통한 국민의 정책참여 확대

- 국민의 행정개선 아이디어를 제안(4년간 368,423건) 받아 이 중 14,972건을 채택하여 정책에 반영
 - ※ 우체국 간 송금 수수료 면제, 도시가스 연체료 부과 규정 개선, 셀프주유소 현금영수증 발급 기능 탑재 등 불편사항 및 불합리한 제도 개선
- 정부 각 기관 주요정책에 대한 의견을 수렴(4년간 255,990건)하여 국민체감형 정책대안 마련에 기여
 - ※ '청탁금지법의 합리적 시행방안', '사교육 경감 방안', '저출산·고령화 대책' 등

○ 민원 빅데이터 분석을 통한 정책환류

- 국민신문고 등으로 접수되는 연간 200만건 이상의 민원을 분석, 각 부처에 제공함으로써 국민의 소리를 정부정책에 신속히 환류
 - ※ '13년 이후 국민불편 사례 849건을 발굴하여 관계기관에 제공
 - ※ 제도개선 반영률 : 24.2%('13년) → 28.8%('14년) → 30.7%('15년) → 34.8%('16년)

- 정부 콜센터 연계로 정부 민원 원스톱 상담 서비스 제공
 - 29개 기관 39개 번호에 대한 110 콜센터 통합·연계('14~'16년)를 통해 국민의 민원상담 편의성 제고 및 높은 수준의 상담만족도 유지
 - ※ 상담만족도 : 91.4%('13년) → 91.7%('14년) → 91.2%('15년) → 91.2%('16년)
- 국민불편과 부패를 유발하는 요인을 근원적으로 개선
 - 국민고충유발(181건), 부패유발(56건) 등 비정상적 제도 정상화 추진

【 제도개선 반영 주요사례 】

- ✓ 통신사 '무한요금제' 명칭을 서비스에 맞게 개선('무한요금제' → '무한 통화요금제', '16년)
- ✓ 운전면허·채용서류 등 공공기관 제출 사진을 여권용 규격으로 단일화('15년)
- ✓ 공공기관 임직원의 뇌물죄 적용 시 공무원 의제('13년)

2

반성 및 보완

- 「청탁금지법」에 관한 오해 및 일부업종 매출감소 등 부작용에 대한 우려 제기
 - ⇒ 「청탁금지법」에 대한 적극적 교육 실시, 신속한 질의·답변, 공공기관·시민사회 협업을 통해 시행초기 나타난 오해 불식
- 권익위 시정권고에 대해 상대적으로 수용률이 낮은 일부기관을 대상으로 소통·협력을 통한 수용률 제고 방안 강구 필요
 - ⇒ 위원회 권고사항에 대한 주요 불수용 기관과 협의를 강화하여 수용가능한 대안을 적극 모색
- 제도개선 추진과정에서 다수 국민의 공감대 형성 및 국민체감 확대 노력이 미흡
 - ⇒ 제도개선 방안 마련 과정에서 민원분석 강화, 정책토론 활성화 등 국민과의 정보공유, 소통을 확대할 필요

Ⅲ

2017년 정책 여건 및 방향

< 기본 방향 >

◇ 정부 5년차를 맞아 그간의 국민권익 보호와 부패방지 정책을 내실있게 추진하여 국민이 체감하는 성과 창출에 주력할 시점

⇒ 투명하고 공정한 사회, 신뢰받는 정부를 구현하기 위한 국민 권익증진 정책 적극 추진

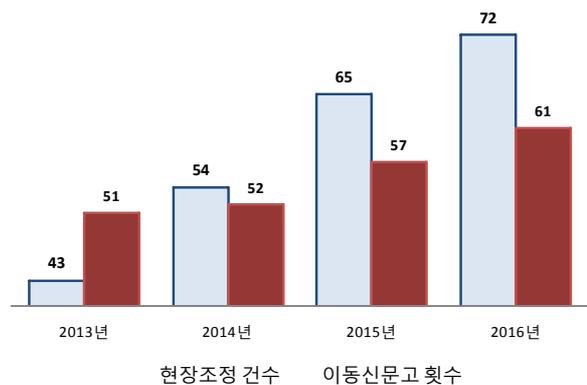
- ▶ 행정서비스로 인한 불만, 불편을 현장소통과 협업으로 해결
- ▶ 부정·부패 없는 청렴한 사회에서 공정하게 경쟁할 수 있는 환경 조성
- ▶ 국민의 소리를 경청하고 국민 눈높이에 맞는 소통 강화

□ 국민생활 곳곳에서 민원 해결 요구가 증대

< 고충민원 현장활동 현황 >

○ 국민고충 해소를 위한 현장 활동 지속 확대

- * '13년 : 43건(현장조정), 51회(이동신문고)
- '14년 : 54건(현장조정), 52회(이동신문고)
- '15년 : 65건(현장조정), 57회(이동신문고)
- '16년 : 72건(현장조정), 61회(이동신문고)



정책 방향

⇒ 국민의 생활 속 불편과 애로사항에 대해 현장 민원해결을 확대하여 선제적·적극적으로 처리

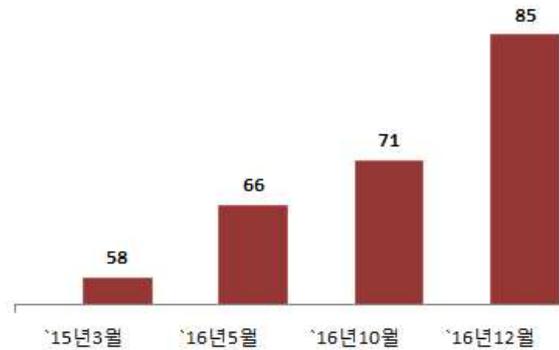
- ▶ 민생 고충 중점해소, 집단민원 중점분야 선정, 현장을 찾아가는 이동신문고 운영 활성화 등

□ 공정하고 투명한 사회에 대한 국민들의 염원과 기대가 상승

< 청탁금지법 시행 지지 비율(%) >

○ 설문조사 응답자 중 청탁금지법
시행 지지 비율 지속 상승

- * '15년 3월 (국회 통과 직후) : 58%
- '16년 5월 (시행령 입법예고 직후) : 66%
- '16년 10월 (법 시행 직후) : 71%
- '16년 12월 (법 시행 2개월 후) : 85%



(출처 : 국민권익위원회)

정책 방향

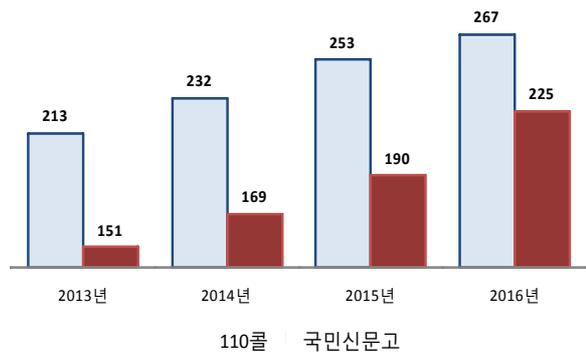
- ⇒ 법령 관련 오해와 부작용을 최소화하고 법 시행에 따른 긍정적 효과에 대한 사회적 공감대 확산
 - ▶ 기관 자체 청탁금지 제도 운영 역량 제고, 법 추진상황 관리 및 대응 내실화 등

□ 국민의 정책 참여와 소통 욕구가 지속적으로 확대

< 110·국민신문고 민원 건수(단위 : 만건) >

○ 110콜센터와 국민신문고를
통한 민원 건수 지속 증가

- * '13년 : 213만건(110), 151만건(신문고)
- '14년 : 232만건(110), 169만건(신문고)
- '15년 : 253만건(110), 190만건(신문고)
- '16년 : 267만건(110), 225만건(신문고)



정책 방향

- ⇒ 국민의 소리를 더욱 경청하고 정책에 반영하는 노력 강화
 - ▶ 국민신문고·110콜센터 등 정부대표 국민소통 시스템 개선, 국민의 소리 심층 분석·활용 등

IV

2017년 주요 추진과제

1 국민이 체감하는 실질적 권익구제

가. 민생고충 중점 해소

- 서민·영세기업 애로 해소
- 생활불편 및 취약계층 민원의 근원적 해결

나. 현장 중심의 민원해결

- 집단민원 해결 노력 강화
- 교통안전을 위한 기획조사
- 찾아가는 '이동신문고' 운영 활성화

다. 사회적 약자에 대한 행정심판 지원 확대

- '행정심판 국선대리인제' 도입 추진
- 취약계층 대상 맞춤형 행정심판 제공

2 내실있는 반부패·청렴 정책 추진

가. 「청탁금지법」 정착 노력 강화

- 법 시행 효과 면밀 분석·대처
- 각급기관의 청탁금지 제도 운영 지원
- 「청탁금지법」 실효성 제고를 위한 제도 보완

나. 재정누수 등 예산낭비 근절

- 복지·보조금 부정수급 예방노력 확대
- 예산 낭비 유발요인 제거를 위한 제도개선

다. 상시적인 부패감시 기능 확충

- 부패·공익침해행위 등 신고 활성화
- 신고자 보호 및 보상 내실화

라. 사회 전반의 청렴문화 확산

- 공직자 청렴교육 내실화
- 청렴 풍토 조성을 위한 민·관 협업 강화
- 어린이·청소년 등 미래세대 청렴의식 함양

3 소통을 통한 국민 눈높이 정책 구현

가. 국민 소통 시스템 개선

- 국민과 정부 간 소통창구 효율화
- 비정상적 민원처리 관행 근절
- 정부민원 콜센터의 대국민 서비스 개선

나. 국민의 소리 심층 분석·활용

- 서민생활 관련 민원 해결 지원
- 민원 종합분석 및 기관 맞춤형 분석
- 민원 예보 운영방식 개선

다. 권익구제 결정의 사후관리 강화

- 행정심판 재결 이행력 확보
- 제도개선 실효성 제고
- 고충민원 시정권고 수용률 제고
- 부패 등 신고 이첩사건 관리 철저

1

국민이 체감하는 실질적 권익구제

가

민생고충 중점 해소

□ 서민·영세기업 애로 해소

○ 금융피해 민원 적극 처리

- 4대 보험 공단의 과도한 통장압류, 공공금융기관의 무리한 채권 추심으로 고통 받는 저소득층의 생활 보호, 재할 지원 추진
 - ※ '16년 철거민 이주대책비 압류해제 등 서민 금융피해 민원 166건 처리, 53건 인용
- 금융 관련 공공기관과 압류해제·채무조정 등 사례 공유를 통해 개별 민원의 해결 가능성 제고

○ '기업고충 현장회의' 강화

- 사회적 기업·청년 기업 등 기업 성격별 맞춤형 운영 확대
 - ※ 기업고충 현장회의 개최 : 연 10회(권역별 6회, 맞춤형 4회)
- 지역·기업 특성에 맞는 유관기관 참여로 실질적 현장해결 방안 모색
 - ※ 지방 세무관서, 출입국관리사무소, 중소기업진흥공단, 소상공인시장진흥공단 등 참여

○ 부당한 공공계약으로 인한 기업 피해 구제

- 물품구매, 공사·용역 계약 등 계약 유형별 민원 분석 및 처리 확대, 민원 빈발 기관 대상 집중 컨설팅* 추진
 - * 건설협회·계약 자문위원·유관기관 담당자 참여
- 공공계약민원 자문단* 운영 활성화를 통해 전문적 해결 역량 제고
 - * 전문변호사·현장 전문가·관계부처 등 현장경험이 풍부한 실무자 10명을 자문위원으로 위촉(임기 2년)

□ 생활불편 및 취약계층 민원의 근원적 해결

○ 중점 개선과제 선정

- 민원처리과정, 언론보도, 국민제안 등을 통해 파악된 일상생활 불편과 취약계층의 고충 정밀분석
- 관련법령·민원사례를 검토하고, 현장실태조사·간담회 등을 통한 이해관계자·전문가 의견수렴을 실시하여 개선안 도출

○ 제도개선 과제(안)

(예시1 : 생활불편) 불합리한 과태료 부과 방식 합리화

- 서민생활과 관련된 단순 행정 위반행위에 대해 경고 또는 시정명령 없는 과태료 부과 등으로 국민 부담 가중
- ⇒ 국민생활 밀착분야 과태료에 대해 개선 기회 제공 후 과태료 부과, 유사 위반행위에 대한 과태료 편차 조정 등 추진

(예시2 : 장애인) 장애인 보조기구 지원 확대

- 장애인복지법령에 따라 지원되는 보조기구 품목이 특정 장애유형에 집중되어 소수 장애유형에 대한 지원은 미흡한 실정
- ⇒ 소수의 장애유형을 고려한 품목 지급이 이루어질 수 있도록 지원 품목 조정 및 확대 등

(예시3 : 결혼이민자) 결혼이민자 국내정착 지원

- 부처별 다양한 지원 제도를 시행하고 있으나, 관련 교육과 고충해소 정책 등이 미흡하여 국내생활 정착 지체 및 사회통합 저해 요인으로 작용
- ⇒ 거주지 이전신고, 한국어 교육, 각종 자격증 취득 등 이민자 주요 관심 사항에 대한 편의 제고 방안 마련 등

나 현장 중심의 민원해결

□ 집단민원 해결 노력 강화

○ 중점 현장조정 분야 선정

- 집단민원이 매년 200건 이상 접수되는 현실을 고려, 기존의 민원 처리 수단보다는 적극적인 '현장 조사·소통·조정'으로 민원해결 추진
 - ※ 다수인(5인 이상) 민원 : 241건('14년) → 255건('15년) → 231건('16년)
 - ※ 다수인 민원 중 100인 이상 집단민원 비중 : 29.9%('14년) → 35.3%('15년) → 32.9%('16년)
- 국민의 안전과 관련된 민원(교통사고, 침수피해), 지역 주민의 장기 숙원사업, 사회적 파급효과가 큰 대형 집단민원에 대한 '조정' 확대

○ 민·관 협업 등을 통한 조정역량 강화

- 민간 전문가 등이 참여하는 '조정협의체' 운영을 활성화하는 등 외부 전문역량 적극 활용
 - ※ 교통안전 등 분야별 전문가 pool 보완, 갈등학회·갈등해소센터와 MOU 체결
- 다수부처 관련 민원은 국무조정실 협조로 부처 간 이견 조율을 강화
 - ※ 부처간 의견이 첨예하게 대립되어 조정해결이 어려운 사안은 '국가정책 조정회의'에 상정하여 해결방안 모색
- 도로·철도 공사로 인한 유사빈발 민원(통로박스 설치, 교량화 요구 등)은 해결방식을 정형화해 조정시간 단축
 - ※ '14년 이후 접수된 집단민원 722건 중 203건(28.1%)이 도로·철도 관련 분야에서 제기

□ 교통안전을 위한 기획조사

○ 터널·교량 등 특수시설 안전 확보 방안 마련

- 노후 터널·교량의 안전시설 구비 여부 등 현장 실태 점검 실시
- 기관 간 협업으로 교통사고 위험지점에 대한 입체적* 개선

* (권익위) 조사대상 선정을 위한 민원분석, 개선안 마련, 추진상황 관리 등,
(경찰청) 사고조사 빅데이터 분석, (도로교통공단·교통연구원) 사고요인
기술적 분석, (도로관리청) 개선사업 시행

○ 도로변 공작물(가드레일, 전주 등) 충돌 교통사고 예방 대책 수립

- '16년 실시한 현황조사(교통사고·구상금 소송 실태조사 및 공작물 설치
기준 적절성 검토)를 토대로 사고빈발 지점 발굴·개선

□ 찾아가는 '이동신문고' 운영 활성화

○ 지역형 이동신문고 운영방식 개선

- 이동신문고 운영 지역 범위를 광역화하여 인근 지역 민원인의
고충해결 기회 확대

※ 참여 지자체 확대 : 97개('16년) → 120개('17년)

- 주민 대표 간담회를 통한 지역 현안·애로 청취 등 지역특성*에
맞는 맞춤형 전략 병행

* 군부대가 많은 화천군 이동신문고 운영 시 군장병 전용 상담창구 마련

○ 취약계층 대상으로 이동신문고 특화

- 새터민·외국인근로자 등 사회적 약자, 도서·벽지 등 취약지역 대상
으로 맞춤형 이동신문고를 확대하여 현장소통 및 고충상담 강화

※ 맞춤형 이동신문고 운영 확대 : 35회('16년) → 38회('17년)

다 사회적 약자에 대한 행정심판 지원 확대

□ '행정심판 국선대리인제' 도입 추진

○ 대리인 지원 시범운영

- 질병·장애로 직접청구가 어렵거나 경제적 사유로 대리인 선임이 곤란한 청구인에 대한 대리인 선임·지원 시범 실시

※ 청구인의 대리인 선임 : 1,173건('12년) → 1,539건('14년) → 1,402건('16년)

○ 제도 도입을 위한 「행정심판법」 개정

- 행정심판 대리 대상 청구인 및 사건, 세부 대리 절차, 국선대리인의 자격 등 제도 전반에 대한 법제화

※ 현재 중앙노동위원회, 조세심판원 등에서 국선대리인제 운영

□ 취약계층 대상 맞춤형 행정심판 제공

○ 현장증거조사 확대로 청구인의 입증부담 완화

- 청구인이 취약계층이어서 스스로 위법·부당성 입증이 곤란한 경우, 조사관이 직접 찾아가는 증거조사 실시

※ 현장 증거조사 확대 : 110회('15년) → 228회('16년) → 260회('17년)

○ 청구인 소명기회 보장을 위한 구술기회 확대

- 장애인, 노약자, 생업 종사자 등 심리 참석이 곤란한 취약계층의 구술기회 보장을 위한 권역별 순회 행정심판 지속 추진

※ 권역별 순회 행정심판 개최 : 4회('16년) → 6회 이상('17년)

○ 행정심판 상담·접수 전담관 지정

- 장애인·고령자 등 취약계층의 행정심판 청구 시에는 청구서 작성·접수, 증거서류 제출 등 절차 전반을 지원

2

내실있는 반부패·청렴 정책 추진

- ✓ 청렴 선도 기관으로서 권익위 청렴수준 제고를 위한 노력 대폭 강화
 - ▶ 자체 청렴 수준 진단, 주요업무 프로세스 정밀 점검 및 상시 직무감찰 실시 등

가 「청탁금지법」 정착 노력 강화

□ 법 시행 효과 면밀 분석·대처

○ 법 시행에 따른 영향 분석 및 보완 방안 모색

- 관계부처와 협업하여 법 시행 이후 사회·경제적 영향에 대해 모니터링하고, 변화되는 상황에 공동 대응
 - ※ (권익위) 각 분야의 긍정적·부정적 영향 분석 및 제도적 보완 방안 연구
(각부처) 업종별 피해분야 모니터링 및 대책 강구

○ 법령 해석 요구에 효과적으로 대응

- 빈발 질의·답변에 대해 통합검색이 가능한 청탁금지법 유권해석 데이터베이스 구축·운영
- 학계, 변호사, 언론인 등으로 구성된 청탁금지법 자문위원단 활동을 강화하여 법령 해석에 대한 객관성 확보

□ 각급기관의 청탁금지 제도 운영 지원

○ 청탁방지담당관 업무역량 제고

- 기관 유형별(행정기관·공직유관/학교/언론사) 청탁방지담당관 대상 워크숍 개최 및 집중교육 실시
 - ※ 청탁방지담당관을 대상으로 해석기준, 신고처리 등 교육 실시(상·하반기 3회)

- 헬프데스크(Help Desk) 운영을 통해 청탁방지담당관 법령 문의에 대한 전문적인 답변 제공

○ 공직자 「청탁금지법」 내면화를 위한 지원 확대

- 각급기관의 교육훈련과정에 청탁금지법 교육과정 개설을 추진하고, 자체교육을 위한 강사 및 교육자료를 적극 지원
 - ※ 청렴연수원 양성 우수 청렴교육 강사를 활용하여 교육의 전문성 제고
- 주요 질의사항에 대한 질의·답변집과 법 내용을 한 눈에 알 수 있는 가이드북 제작·배포(상·하반기)

□ 「청탁금지법」 실효성 제고를 위한 제도 보완

○ 공직자의 ‘민간부문에 대한 부정청탁’, ‘이해충돌 방지’ 규율

- 공무원의 민간부문에 대한 부정청탁 금지 규정을 도입하고, 이해충돌 상황 발생 시 처리 절차를 체계화
 - ※ 「공무원 행동강령(대통령령)」 개정 추진

○ 「청탁금지법」 위반 가능성이 높은 취약분야 근본개선

- 구조적으로 청탁금지법 위반 소지가 있는 취약분야를 발굴, 개선

(예시) 국가 공인 시험·검사·인증 관련 부정청탁 요인 개선

- 국가 공인시험·검사·인증기관의 인정취소·사용중지 처분에 대한 근거규정 및 관리감독 미흡으로 부정청탁 발생 개연성 상존
 - ※ 행정처분(취소·정지)을 법령에 근거 없이 고시로 운영

⇒ 관계법령에 행정처분 근거 마련, 소관부처의 인증기관 관리감독 강화

나 재정누수 등 예산낭비 근절

□ 복지·보조금 부정수급 예방노력 확대

○ 각급기관의 부정수급 방지 노력 지원

- 연구개발 사업·보조금 사업 등 일선 담당자 대상 사례교육을 실시하여 각급기관 부정수급 예방 노력 지원

※ 회계 관련 법령 및 절차, 빈발 위반사례 등 교육 지원

○ 재정누수 행위에 대한 신고 및 처리 강화

- 부정수급 빈발분야 집중신고기간(17.9~11월) 운영 및 홍보 강화로 재정누수 행위에 대한 신고 활성화

□ 예산 낭비 유발요인 제거를 위한 제도개선

○ 부당한 재정지출 소지를 근원적으로 차단

- 신고사건 처리과정, 언론보도 등을 통해 드러난 불합리한 제도를 개선

(예시) 공공기관 공무여행 항공 마일리지 통합관리 확대

• 공공기관은 공무출장임에도 항공마일리지를 관리하지 않거나 관리하더라도 개인별로 관리하여 활용 실적이 미흡

⇒ 공공기관도 공무원과 유사한 수준으로 항공 마일리지를 관리하는 제도 도입

※ 공무원의 경우 공무출장 항공마일리지를 기관별로 통합 관리

○ 「부정환수법」(16.6월 국회 제출)의 조속한 제정 추진

- 복지보조금, 연구개발비 등 공공재정 전반에 걸쳐 발생하는 재정누수의 효과적 차단기제인 점을 강조, 입법노력 경주

다 상시적인 부패감시 기능 확충

□ 부패·공익침해행위 등 신고 활성화

○ 내부 신고 유도를 위한 교육지원

- 관련 부처·협회와 협업으로 법정 의무교육·직업훈련 시 교육자료로 활용할 수 있도록 신고자 보호 제도 콘텐츠 제공

※ (예시) 국토부와 협조하여 건설기술교육원 등 13개 기관에서 실시하는 건설기술자(약 43만명) 의무교육(13개 과정) 시 공익신고자 보호·보상 제도 교육

○ 공익신고 미진 분야 집중 홍보

- 개정 공익신고자 보호법 시행('16.1.25.)으로 추가된 법률(99개)* 중 국민생활 밀접 분야의 이해관계자들에게 교육 및 온라인 홍보 실시

※ (예시) 주택법 : 감독부처·지자체(주택과)·지방공기업·협회 등에 사례 중심 교육·안내자료 배포, 홈페이지 배너 게시

* 279개 법률 대상 공익신고 2,611건 중 99개 신규법률 대상 공익신고 210건('16년)

□ 신고자 보호 및 보상 내실화

○ 부패·공익신고자 보호제도 강화

- 부패신고자 보호를 공익신고자 보호 수준으로 강화하기 위한 「부패방지권익위법」 개정 추진(현재 규제심사중)

※ (주요 개정내용) 이행강제금 부과 근거 마련, 화해권고 제도 도입 등

- 공익신고자에 대한 책임감면 범위 확대(「공익신고자 보호법」 개정)

○ 신고자 보상 신속 처리

- (부패신고) 신속한 보상금 지급을 위해 평균처리 기간 단축

※ 업무 처리기간 단축 목표치 : 278일('16년) → 217일('17년)

- (공익신고) 보상금 예산 조기 집행, 미처리 보상사건 조속 처리

※ 처리건수 : 1,500건('13~'16년 연평균) → 2,000건('17년)

라 사회 전반의 청렴문화 확산

□ 공직자 청렴교육 내실화

○ 공직자 청렴교육 이수 지원

- 청렴연수원-각급 기관 간 협업*으로 청렴교육 협력체계 확립

* (권익위) 청렴강사 양성, 콘텐츠 개발 등 청렴교육 지원, (교육훈련기관) 교육 훈련과정에 청렴교육 반영, (각급기관) 자체교육 실시, 우수 강사·콘텐츠 활용



○ 청렴연수원 맞춤형 집합교육 확대

- 담당업무와 공직생애주기를 고려하여, 기관장 등 고위직, 각급 기관 강사요원, 부패취약 업무담당자 등 타깃별 교육 실시

※ 8개 과정 2,134명 이수('16년) → 8개 과정 3,000명 교육 목표('17년)

- 청렴컨설팅 대상기관을 확대(9개('16년) → 15개('17년))하고 그 중 2개 기관을 시범선정, 청렴역량 향상 집중 교육과정 운영

○ 온라인 콘텐츠 개발로 기관 자체 교육 지원

- '사례로 보는 청탁금지법' 등 신규 사이버 교육과정을 개발하고, 다큐멘터리 형식의 청렴교육 영상물 제작·배포

※ '17년 사이버 청렴교육 수강 목표인원 : 약 20만명('16년 대비 23% 증가)

□ 청렴 풍토 조성을 위한 민·관 협업 강화

○ 반부패 민·관 네트워크 확대 지원

- 반부패 민관 협의체 '투명사회실천네트워크'를 확대하고 청탁금지법 공동 토론회 등 운영 활성화

※ 투명사회실천네트워크 참여기관·단체 확대 : 45개('16년) → 50개('17년)

- 반부패 민·관 네트워크와 협업하여 지자체, 공공기관, 지역주민이 참여하는 청렴문화행사 추진

※ 지역 네트워크 : ('16년) 2개(부산, 대전) → ('17년) 4개(강원, 충북 등 확대 추진)

○ 기업 윤리경영 지원

- 기업의 윤리경영 체계 구축을 위한 「기업 반부패 가이드」 보급(상반기) 및 뇌물방지경영시스템 가이드 개발·보급(하반기)

※ 뇌물방지경영시스템 국제표준(ISO 37001, '16.10월) 채택에 따라 기업이 사전 대응체계를 구축할 수 있도록 지원

- 대한상의·중소기업중앙회 등과 협력하여 기업윤리교육을 실시하고, 권익위 홈페이지에 '기업윤리 e-러닝센터' 구축·운영

□ 어린이·청소년 등 미래세대 청렴의식 함양

○ 초·중·고 교과서에 청렴 관련 내용 반영 확대 추진

- '17년도에 집필('19년도 배포)되는 도덕·윤리 교과서에 청렴 관련 내용이 확대 반영될 수 있도록 적극 노력

※ 교육부 '교육과정심의회 도덕교과위원회'에 위원으로 참여

○ 교사·학생 대상 청렴교육 프로그램 확대 운영

- 학교장 청렴교육과정 신설(연 2회), 교사 청렴교육 확대(연 2회→4회), 자유학기제 홈페이지 등에 학생 청렴체험 프로그램 배포·확산

3

소통을 통한 국민 눈높이 정책 구현

가 국민 소통 시스템 개선

□ 국민과 정부 간 소통창구 효율화

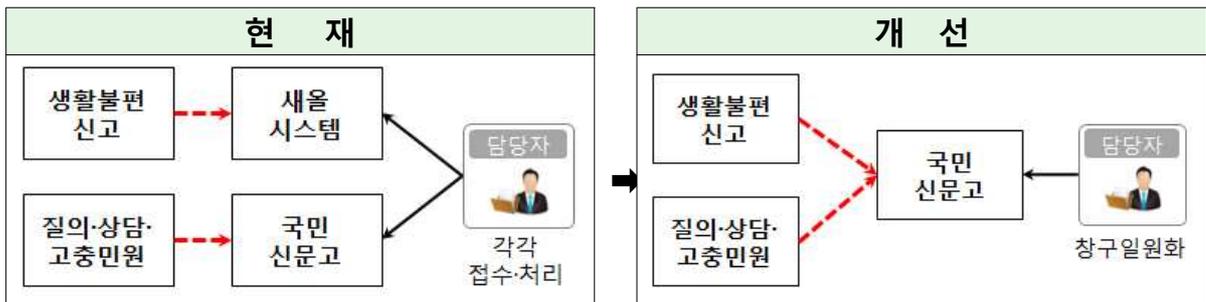
○ 중앙-지방 정부의 민원행정 협업 강화

- 여러 종류로 분산·운영되는 지자체 고충민원시스템의 국민신문고 통합을 확대하여 대(對)국민 민원서비스 향상 추진

※ 국민신문고 통합 지자체 : 7개('15년 이전) → 54개('16년) → 145개('17년)

- 지자체로 직접 이송되는 행자부 생활불편신고를 국민신문고와 연계, 불편신고 접수·처리 창구를 일원화

【 생활불편신고 창구 개선 】



○ 양방향 정책참여 시스템 확충

- 분야별 재능기부 전문가단을 구성, 온라인 국민참여 플랫폼(국민생각함)의 안건 검토에 참여하도록 하여 국민제안의 정책화 지원
- 온라인 제안자와 전문가가 참여하는 토론회, 관계부처와의 '정책실현 간담회'를 개최, 온라인 시스템의 O2O(Online to Offline) 기능 구현

※ 오프라인 소통 결과는 다시 온라인화 하여 지속적 의견수렴 실시

□ 비정상적 민원처리 관행 근절

○ 관행적인 처리지연 행태 집중 관리

- 접수지연, 과도한 기간연장 등 민원인에게 불편을 초래하는 관행을 민원처리 실태 점검 시(상·하반기) 중점관리
- 점검결과는 국민신문고 민원평가(행자부 공동)에 반영하고, '중앙행정기관 민원점검 회의'(국조실 주관) 정례화로 각급기관 자체개선 유도

○ 핑퐁민원 조정의 질적 개선

- 핑퐁민원(3회 이상 이송) 처리기관 지정의 기준이 되는 '민원분류기준표'를 지속정비하여 새롭게 발생하는 핑퐁민원 신속 조정
 - ※ 민원분류기준표 정비기간 단축 : 3개월('16년) → 2개월('17년)
- 핑퐁민원 처리실태를 분석, 각급기관에 통보하여 민원처리 규정 준수 및 자율적 개선을 통해 핑퐁민원을 감축

□ 정부민원 콜센터의 대국민 서비스 개선

○ 110 콜센터로 연계·통합 확대 추진

- 기억하기 어려운 8자리 민원전화를 우선 검토, 추진
 - ※ 1588, 1544 등으로 시작하는 8자리 번호를 사용하는 중소규모 콜센터(23개 공공기관에서 43개 운영 중)를 대상으로 검토

○ 긴급전화(112·119 등)로 걸려온 일반민원 전화의 110 처리 확대

- 긴급신고가 해당기관에 전달되는 시간을 추가 단축
 - ※ '16년 시범실시 기간 중 전달시간 25% 단축(85초 → 64초)
- 유관기관(국민안전처, 경찰청, 지자체 등)과의 주기적 협의 및 공동 홍보방안 강구

나 국민의 소리 심층적 분석·활용

□ 서민생활 관련 민원 해결 지원

○ 국민행복 및 경제 관련 민원 동향파악

- (복지·교육) 국민행복 국정과제 관련 민원 추이, 유형 등 분석
※ 국정과제별로 언론, SNS상의 '감성분석'도 실시하여 민원분석 결과에 반영
- (경제·고용) 국내외 경제 여건을 감안, 서민의 실생활에 영향이 큰 분야(민생경제, 소상공인 등)에 대해 분석
※ '13년 이후 발생한 세부 민원분야별 추이와 경제·고용 관련 통계지표 간의 상관관계도 분석

【 중점분석과제(안) 】

복지	저소득층 맞춤형 급여, 장애인 권익 및 편익 증진 등
교육	보육 및 교육 지원 확대, 대입부담 경감, 대학 입시 간소화 등
경제	서민 금융부담·피해, 통신비 등 공공요금 부담, 서민 주거 지원 등
고용	비정규직 고충, 임금 체불, 취업지원 시책 등

○ 민원분석 결과 관계기관 제공 및 개선 추진

- 소관기관에 분석 결과를 제공하여 서민생활 관련 제도개선을 추진하는 등 정책 반영 지원
- 민원분석 결과 정책에 대한 인지도가 낮거나 오해가 있는 경우, 관계기관과 협업하여 바로 알리기 위한 홍보 적극 추진

□ 민원 종합분석 및 기관 맞춤형 분석

○ 최근 4년간 민원 추이 파악

- 현 정부 4년간 발생한 민원 전체를 대상으로, 민원이 많이 증가한 주요 분야에 대해 중점 분석

- 기관의 정책 수립·집행 시 참고자료로 제공하고, 정기 민원예보의 기초자료로 활용

- ※ 민원 발생이 예상되는 시기보다 2~3개월 전 미리 제공하여 기관 활용도 제고
- ※ 사회관계장관회의 등에 보고하여 제도개선 등 정책 반영 지원

○ 기관 맞춤형 민원분석 실시

- 분석요청 기관의 세부정책 중심으로 분석과제를 선정, 실수요 기관의 법령 제·개정 등에 직접 활용할 수 있도록 지원
- ※ 제공 내용의 정책반영 여부를 지속 모니터링하여 민원분석의 효과성 검증

□ 민원 예보제 운영방식 개선

○ 민원 예·경보제 통합

- 용어를 민원예보로 통일하고 민원발생 상황에 따라 정기에보와 수시에보로 구분
- ※ (정기에보) 주기적 또는 특정시기 발생 민원 예측, 월간단위 발령
(수시에보) 현 발생민원 건수, 피해규모 등을 고려, 주간단위 발령

○ 민원 예보 발령기준 정비

- 기존·신규 민원 여부, 발생규모, 사회적 파급력 등을 종합적으로 고려, 관심·주의·심각 3단계로 발령하여 국민피해 최소화

【 예보단계와 발령기준 】

단계	관심 (1단계)	주의 (2단계)	심각 (3단계)
발령기준	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 민원 발생 예상 * 최근 3개년 민원, 언론, SNS 모니터링 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신규민원 100건/주 초과 ▪ 민원 50건/주 이상 지속 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신규민원 200건/주 초과 ▪ 민원 100건/주 이상 지속
예보방법	정기에보(월 단위)	수시에보(주간 단위) * 민원 추이 모니터링, 기관 대응사항 점검 실시	

다 권익구제 결정의 사후관리 강화

□ 행정심판 재결 이행력 확보

○ 간접강제제도 도입 추진

- 행정청이 행정심판위원회의 인용재결에 따른 처분을 이행하지 않는 경우 이행 시까지 청구인에 대한 금전적 배상을 명령
 - ※ 간접강제·재처분 의무 등을 규정한 「행정심판법」 개정안(정부안) 국회 제출('16.8월)
- 현행 직접처분제도(각종 인허가 등)와 간접강제제도(직접처분이 불가능한 경우)를 병행해 행정심판 재결의 이행력 극대화

【 행정심판위원회의 직접처분이 불가능한 경우 】

- ▶ 정보공개사건 : 공개대상 정보를 처분청만이 보유하고 있어 처분의 성질상 행정심판위원회가 해당 정보를 직접 공개 불가
- ▶ 자치사무 : 지자체의 자치권을 존중해 주어야 할 필요가 있는 자치사무 관련 사건
- ▶ 기타사건 : 권리의무관계가 복잡한 다수인 사건, 과도한 재정을 수반하는 사건 등

□ 제도개선 실효성 제고

○ '제도개선 관리 시스템'으로 이행실태 점검

- 대상기관에 시스템 접근권한을 부여하여 기관 스스로 권고사항을 확인하고 추진계획 및 이행실적 실시간 입력
- 권익위는 수시 기관별 이행실적을 확인하여 이행이 미흡한 과제에 대해서는 이행 촉구
 - ※ 특히, 권고 과제가 많거나 새로이 권고대상 기관으로 지정된 취약기관에 대한 점검 강화

○ 제도개선 국회제안 추진

- 불합리한 제도의 개선 필요성이나 관련 법률 개정·폐지에 관한 의견 국회제출 추진(상·하반기)

□ 고충민원 시정권고 수용률 제고

○ 주요 불수용 기관 대상 '고충민원 전략회의' 운영

- 대상 기관 감독부처, 감사원(파견직원), 관계 전문가 등이 참여하는 회의체 운영으로 수용가능성 증대
- 기관별 불수용 원인 진단·분석, 대안제시로 수용성 제고

○ 이행실태 확인·점검 및 언론공표 추진

- 각급기관의 시정권고(의견표명 포함) 처리 결과, 불수용 사유 및 장기 미이행 사안 등에 대한 집중점검 실시(상·하반기)
- 이행실태 점검 결과를 반영하여 기관별 처리결과와 불이행 사유에 대해 언론에 공표('17.12월)

□ 부패 등 신고 이첩사건 관리 철저

○ 장기 미처리 사건 빈발기관 관리 강화

- 부실조사 가능성이 있는 기관에 대해 간담회 개최, 실태조사를 실시하고 '신고처리상황 점검' 정례화(분기별) 추진
- 반부패 정보시스템에 이첩사건 조사·조치결과 관리 기능 구축(9월)
※ 시스템에서 조사 결과 미 통보 사건 확인·점검

○ 관계기관 협업을 통한 사건처리 내실화

- 무혐의 사건에 대한 재조사·재수사 요청을 확대하여 부실 조사·수사를 예방하고 이첩사건의 내실 있는 처리 유도(수시)
- 공익신고 처리 과정에서 관계기관과 공동대응 방안을 도출하고 해당분야 제도개선 공동 검토(수시)

V

세부 추진 일정

세부과제명	사업 내용	추진 일정
1. 국민이 체감하는 실질적 권익구제		
□ 민생고충 중점 해소	① 서민·영세기업 애로 해소	연중
	② 생활불편 및 취약계층 민원 근원적 해결	연중
□ 현장 중심의 민원해결	① 집단민원 해결 노력 강화	연중
	② 교통안전을 위한 기획조사	연중
	③ 찾아가는 '이동신문고' 운영 활성화	연중
□ 사회적 약자에 대한 행정심판 지원 확대	① '행정심판 국선대리인제' 도입 추진	3/4분기
	② 취약계층 대상 맞춤형 행정심판 제공	연중
2. 내실있는 반부패·청렴정책 추진		
□ 「청탁금지법」 정착 노력 강화	① 법 시행에 따른 영향 분석 및 보완 방안 모색	연중
	② 정보시스템에 청탁금지법 관련 검색 기능 구현	상반기
	③ 청탁방지담당관 대상 교육	3월, 9월
	④ 질의·답변집, 가이드북 제작	상/하반기
	⑤ 공직자의 민간부문 부정청탁 등 규율	하반기
	⑥ 청탁금지법 위반 가능성 높은 취약분야 개선	연중
□ 재정누수 등 예산낭비 근절	① 부정수급 빈발분야 집중신고기간 운영	하반기
	② 부당한 재정지출 소지 차단	연중
	③ 「부정환수법」의 조속한 제정 추진	연중

□ 상시적인 부패감시 기능 확충	① 내부 신고 유도를 위한 교육지원	연중
	② 공익신고 미진 분야 집중 홍보	3/4분기
	③ 신고자 보호 강화 및 보상사건 신속 처리	연중
□ 사회 전반의 청렴문화 확산	① 맞춤형 집합교육 운영	연중
	② 사이버 교육과정 등 개발	4/4분기
	③ 「기업 반부패 가이드」 보급	상반기
	④ 초·중·고 교과서 청렴 관련 내용 반영 확대	연중
	⑤ 교사·학생 대상 청렴교육 운영	연중

3. 소통을 통한 국민 눈높이 정책 구현

□ 국민 소통 시스템 개선	① 국민과 정부 간 소통창구 효율화	연중
	② 비정상적 민원처리 관행 근절	연중
	③ 정부민원 콜센터의 대국민 서비스 개선	연중
□ 국민의 소리 심층적 분석·활용	① 서민생활 관련 민원 해결 지원	2~4분기
	② 민원 종합분석 및 기관 맞춤형 분석	연중
	③ 민원 예보제 운영 방식 개선	1/4분기
□ 권익구제 결정의 사후관리 강화	① 행정심판 재결 이행력 확보	3/4분기
	② 제도개선 실효성 제고	연중
	③ 고충민원 시정권고 수용률 제고	연중
	④ 신고처리상황 점검 정례화	분기별
	⑤ 이첩사건 조사·조치결과 관리 기능 구축	3/4분기