

적극행정 국민신청 사례집



적극행정 국민신청 사례집



발 간 사



적극행정 국민신청은 소통과 신뢰이자, 국민행복 네비게이션입니다.

국민은 적극적으로 공익 향상을 위한 정책을 제안할 수 있고, 기관은 정책·제도·업무 등 행정 전반에 국민신청을 정성스럽게 반영하는 방식으로 적극행정은 이행됩니다.

이 같은 적극행정 국민신청 메커니즘을 통하여, 국민과 기관은 서로 소통하고 문제점과 개선 방안을 찾아내면서, 함께 국민행복도 구현됩니다.

적극행정 국민신청은 국민공정의 진정한 가치를 알아줍니다.

완벽(完璧)으로 잘 알려진 화씨지벽(和氏之璧)에는 중국 춘추전국시대(기원전 770~221년) 초나라 화씨가 왕에게 옥 원석의 진가를 인정받는 험난한 스토리가 담겨 있습니다. 처음 여왕(厲王)에게 옥 원석을 바쳤으나 돌이라 내쳐졌고, 무왕도 내쳤지만 문왕에 이르러 진정한 가치가 인정되었습니다.

공공기관에 국민이 민원이나 제안을 신청하였을 때 거부되는 경우가 빈번합니다. 국민은 재차 삼차 민원이나 제안을 신청하게 됩니다. 이 때 국민권익위원회의 적극행정 국민신청은 국민 입장에서 거부된 민원이나 제안의 진정한 가치를 찾아, 해결방안을 제시합니다.



국민권익위원회는 수 많은 공익민원을 찾아 가치를 인정하였고, 앞으로도 국민만을 바라보면서 해결노력을 멈추지 않겠습니다.

국민권익위원회는 2021년 7월부터 적극행정 국민신청을 접수하여, 2024년 11월말 기준 12,119건을 처리하였습니다. 이 중 각급 기관에 755건의 적극행정 의견 제시를 하였습니다. 같은 기간에 소극행정 재신고는 81건의 개선 권고를 하였습니다.

적극행정 국민신청의 의견제시 과정은 녹록하지 않습니다. 이미 기관에서 수차례 거부한 사안이기때, 국민권익위원회는 직접 현장을 면밀히 조사하고, 관련 전문가·이해 관계자 등의 의견을 다양하게 수집 검토하며, 필요시 관계기관 회의를 개최하여 의견수렴 과정을 거치는 등 수차례 수정 보완하여 의견의 실행력 강화에 노력하였습니다.

대한민국 국민과 공직자 모두와 함께 적극행정 국민신청의 성공 경험을 공유하고자 합니다.

이번 사례집에는 △국민생활속 불편사항 △청년세대의 고충 △중소기업·소상공인의 애로사항 △민생회복 지원사항 등 64건의 사례를 정리 하였습니다.

국민께서는 공직사회에 적극행정이 구현되도록 국민신청을 널리 활용하여 주시고, 공직자는 국민긍정을 국민행복으로 구현되도록 적극적으로 노력하여 주시길 바랍니다.

감사합니다.

2024. 12.

국민권익위원회 위원장 유 철 환

적극행정 국민신청 알아보기

01 도입배경

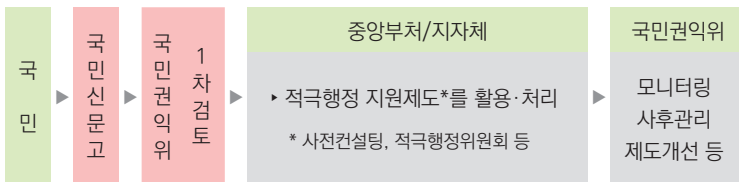
- 정부와 공무원 중심으로만 추진되었던 적극행정에 국민 생각을 반영하기 위해, 국민이 직접 신청한 적극행정을 정책개선 주제로 논의하고 반영하는 선순환의 체계 구축 필요

02 개념

- 국민이 공익 목적의 정책 아이디어를 내면, 국민권익위가 국민의 눈높이에서 검토해 관계기관에 적극적 처리 및 개선방안을 권고하는 제도

⇒ 정책개선 및 권익구제 패스트트랙 방식이면서 범정부 적극행정을 견인

03 처리 과정



04 신청접수

- 불채택된 국민제안 또는 거부된 공익성 민원

※ 국민신문고 적극행정신청 창구, 방문·우편 등 신청 가능

05 국민신청 처리

국민권익위 > 기존 민원 또는 제안의 거부 사유, 공익 적합성 등을 검토하고, 상당한 이유가 파악 되면, 업무처리방식 및 정책 개선 등에 대한 의견제시

소관기관 > 국민권익위 의견을 반영, 적극행정지원제도를 활용하여 처리

※ 적극행정 지원제도 : 적극행정위원회 의견제시, 감사부서 사전컨설팅 등

06 처리효과

- 국민 고충·불편을 유발하는 공익적 성격의 적극행정 신청 사항에 대해 신속한 정책 개선 및 조치

→ 유사 문제해결의 모범 기준으로 활용

※ 국민신청제를 통해 적극행정으로 인정되면 담당공무원의 징계면책, 우수 공무원 선발 등 인사상 우대 조치 가능

07 근거 법령 등

- 「적극행정 운영규정」 제18조의2, 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제17조의2
- 「적극행정국민신청 처리 및 운영에 관한 지침」

소극행정 재신고 알아보기

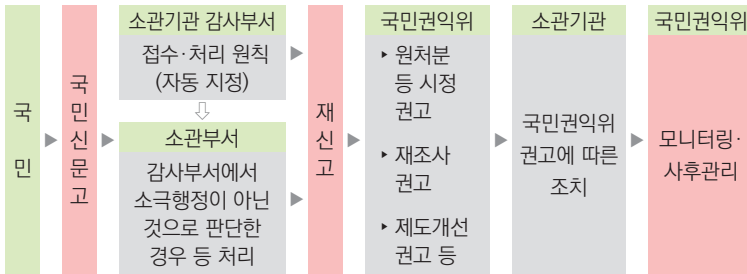
01 도입배경

- 소극행정신고의 소관기관 처리결과에 불복하면, 국민권익위가 재신고를 접수받아 국민의 눈높이에서 소극행정 여부 및 해소대책 등 검토 필요

02 개념

- 소관기관에서 시정되지 않은 소극행정을 국민권익위에 다시 신고하면, 국민권익위가 소극행정 여부 등을 조사하고 개선권고하는 제도

03 처리 과정



04 신청접수

- 공무원의 부작위·직무태만 등 소극적 업무행태로 국민의 권익을 침해하거나 국가 재정상 손실을 발생하게 하는 행위에 대해, 소관기관의 관련 1차 소극행정 신고의 처리결과에 대한 불복사항

※ 접수창구 : 국민신문고 소극행정 신고창구, 방문·우편 등 신청 가능

05 재신고 처리

국민권익위 > 재신고 사항을 검토 후, 감독기관 또는 소관기관에 재조사 요구, 업무처리 개선 등을 권고

소관기관 > 소관 또는 상급기관의 감사부서는 국민권익위의 권고의견을 반영하여, 재조사·개선조치 등 업무처리

06 처리효과

- 공무원의 소극행정 시정 및 업무방식 개선 등을 통한 소극행정 재발 방지

※ 공무원의 심각한 소극행정을 발견한 경우, 징계 관련 법령에 따라 징계의결 등 요구

07 근거 법령 등

- 「적극행정 운영규정」 제18조의3, 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제17조의3
- 「소극행정 예방 및 신고 처리에 관한 지침」



적극행정 국민신청, 소극행정 재신고 보다 잘 활용하는 방법

민원·제안인의 관점

Q 특정 기관의 단독 해결이 어려운 사항

- ▶ 여러 기관이 서로 협력하여 역할을 분담하여야 해결될 수 있는 사항에 대해 **국민권익위원회가 중재 및 조정을 통해 적극적인 해결 방안을 모색**할 수 있다.

Q 기관의 자발적 추진이 어려운 사항

- ▶ 상황 변화 등을 반영하여 **이전 처리 사례 내용과 달리** 또는 충돌될 수 있는 **결정을 해야 하는 경우**
- ▶ 그 동안의 처리 방식이 있어 **객관적인 관점에서 새로운 판단**을 하기 어려운 경우
- ▶ 기관 자체 **재정소요 등 부담이 발생**되는 경우와 같은 사항에 대해 국민권익위원회가 효율적인 해결방안을 제시할 수 있다.

Q 이해관계가 상충될 수 있는 정책적인 사항

- ▶ 기관의 재량권이 인정되는 업무 영역 내에서 다양한 시각을 종합하여 특정 처리 방향을 결정하기 곤란한 사항에 대해, **국민권익위원회가 객관적으로 선택 가능한 방안을 제시**하는 역할을 수행할 수 있다.

행정기관의 관점

- ▶ 신청·신고 사항에 대한 효율적 해결 방안을 모색하기 위해, **국민권익위원회와 함께 적극적으로 주민의 의견을 수렴하여 개선할 수 있다.**
- ▶ 신청·신고의 적절한 처리를 위해, **국민권익위원회의 교육과 컨설팅을 받아 활용할 수 있다.**
- ▶ **장기간 해결되지 못했거나 반복적으로 지속되는 신청·신고에 대해,** 국민권익위원회의 의견을 반영해 효율적으로 처리할 수 있다.

이와 함께 **국민권익위원회의 개선권고 및 의견제시 등을 반영하여 기관의 국민신뢰 향상을 도모할 수 있다.**





국민 행복의 길잡이(GPS)
적극행정 국민신청

목 차
CONTENTS

PART

I

생활속 불편 개선

12

PART

II

청년세대 고통 해소

69

PART

III

기업, 소상공인 어려움 극복

93

PART

IV

각종 재난, 민생회복 지원

109

PART

V

소극행정 개선권고

131

PART

I

생활속 불편 개선

01 횡단보도 보행자 안전대책 마련	14
02 버스정류장 및 횡단보도 위치 개선	16
03 올림픽테니스장 강습로 환불규정 개선	18
04 횡단보도 주변 임의 설치된 보행자신호기 위치 개선	20
05 지방교육청을 아동학대범죄 조회 가능기관에 포함	22
06 버스정류장 주변 보도 연결 및 교통안전시설 설치	24
07 자전거도로 중앙에 있는 전주 이설	26
08 초등학교 및 지역아동센터 통학로 개선	28
09 끊어진 보도 연결	30
10 초등학교 통학로 안전대책	32
11 어린이보호구역 보행자 신호기 운영	34
12 서울 구기터널 주변 도로 차선 개선	36
13 타운하우스 단지 앞 도로 교통안전대책	38
14 마을 입구 교차로 정비	40

적극행정 국민신청 사례집

Corruption Risk Assessment Casebook 2024

15 철도 객실 위생관리 강화	42
16 마을버스 운영시간 개선	44
17 전철 출입문 끼임 사고 방지 대책	46
18 역사 연결통로 천장 누수 보수	48
19 버스정류소 설치	50
20 지역 버스정류장 노선표 관리 체계 개선	52
21 서울지하철 1호선 급정지 개선	54
22 방치된 영농폐기물 처리 개선	56
23 정화조 사용자의 하수도 요금 이중 부과 개선	58
24 사유지 내 폐기물 방치행위 대책 마련	60
25 지하철 상부공원에 횡단보도와 편익시설 설치	62
26 공공기관 체육시설 개방 운영	64
27 공영주차장 연결 주택가 통행로 확보	66



01

횡단보도 보행자 안전대책 마련



신청 취지(현황 및 문제점)

운전자가 우회전시 가로수와 전신주 때문에 보행자를 사전에 식별할 수 없어, 사고 위험이 높으니 개선이 필요하다.





의견 권고

〇〇경찰청·△△사·□□공사가, 보행자 안전과 교통사고 예방을 위해 교통안전시설 점검 및 지장물에 대한 이설 등을 적극적으로 추진하도록 권고하였다.



조치 결과

〇〇경찰청은 △△경찰서와 협의하여 보행자 안전강화를 위한 시설개선을 검토 조치하고, △△시는 이팝나무 가로수가 운전자의 시계를 제한하는 문제점을 파악하고 가로수 이설적기에 이설할 예정이며, □□공사는 교통사고 위험에 대한 객관적 검토를 반영 전신주 이설을 추진할 예정이다.





02

버스정류장 및 횡단보도 위치 개선



신청 취지(현황 및 문제점)

횡단보도와 버스정류장이 충분한 이격거리가 확보되지 않고 중첩되어, 횡단보도 정지선을 넘어서 버스가 정차할 수 밖에 없기에 교통사고 위험이 피할 수 없는 상황이다. 이에 적극적인 개선이 필요하다.





의견 권고

직접 현장에서 확인하여 본바 신청취지가 사실이기에, ○○시가 시민 교통사고 예방을 위해 횡단보도 및 버스정류장에 대한 교통안전대책을 마련하도록 권고하였다.



조치 결과

○○시는 현장의 문제점을 인식하고, 버스정류장을 이전하고 관련 교통안전시설을 설치하는 등 개선하였다.





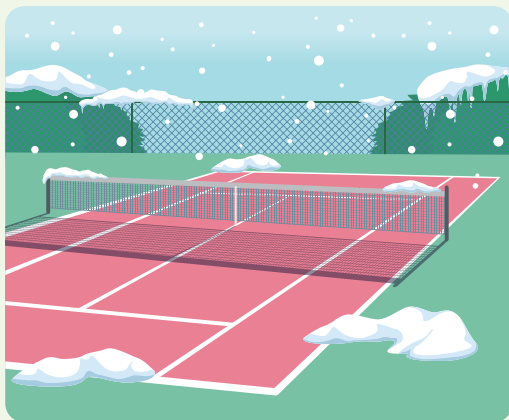
03

올림픽테니스장 강습료 환불규정 개선



신청 취지(현황 및 문제점)

눈·비 등으로 실외 테니스장 이용이 불가하여 강습이 취소되는 경우 별도의 보충수업이나 환불 등 보상이 필요하다.





의견 권고

천재지변 등에 따른 강습 취소의 경우 이용회원의 계약 해지 외에 보충강습이나 환불 등 보상방안을 마련하도록 권고하였다.



조치 결과

이용 고객의 귀책 사유가 아닌 천재지변 등으로 인한 강습 취소 시 보상방안을 검토하여 월 1회 보충강습을 하는 것으로 개선하였다.





04

횡단보도 주변 임의 설치된 보행자신호기 위치 개선



신청 취지(현황 및 문제점)

버튼식 보행자 신호기는 횡단보도 주변에 설치되어 있어야 함에도, 횡단보도로 부터 약 10여m정도 떨어진 전주에 설치되어 보행자가 이용하기 불편하니, 횡단보도 앞의 조작이 용이한 곳으로 이전·설치할 필요가 있다.



버튼식 보행자 신호기란?

보행량이 비교적 적은 곳에 설치하며, 보행자가 버튼을 누르지 않는 경우 차량통행 신호만 녹색으로 배정하고 보행신호는 적색으로 유지하게 하는 기능이 있다. 따라서 횡단보도를 이용하는 보행자가 버튼을 쉽게 파악하고 조작하기 용이한 곳에 설치되는 것이 기본이다.



의견 권고

보행자 신호기의 버튼이 횡단보도와 상당히 떨어진 곳에 설치되어 보행자가 이를 인식하지 못해 불편한 점 등을 감안하여 이전·설치하도록 권고하였다.



조치 결과

해당 지자체와 경찰은 현장에서 문제점을 재검토하여 횡단보도와 연접하여, 보행자 신호기의 버튼을 이전·설치하였다.





05

지방교육청을 아동학대범죄 조회 가능기관에 포함



신청 취지(현황 및 문제점)

지방교육청이 학교근무 원어민 강사를 채용하는 경우, 아동학대범죄 조회를 할 수 없어, 범죄 여부가 파악되지 않은 원어민 강사를 학교에 배정한 후에야 학교에서 범죄 경력을 조회하여 조치할 수 있으므로 행정력 낭비 및 체계적인 업무 수행에 어려움이 있다. 따라서 지방교육청도 학교와 마찬가지로 아동학대범죄 조회가 가능하도록 개선할 필요성이 있다.





의견 권고

○○부는 법률 개정 등을 통해 지방교육청이 ‘아동복지법’ 제29조의3 제1항에서 규정하는 아동관련기관에 포함되도록 적극적으로 업무를 추진하도록 권고하였다.



조치 결과

○○부는 신청 취지에 공감하고, 향후 국회에서 관련 법률 논의시 개정예 적극 협조할 예정이다.





06

버스정류장 주변 보도 연결 및 교통안전시설 설치



신청 취지(현황 및 문제점)

○○시 부곡교 인근에는 버스정류장에서 하차한 보행자의 보행 특성을 반영하지 못한 보도와 횡단보도가 설치되어 있다.

이에 보행자의 보행 여건을 반영한 보도 개선 및 횡단보도 이설, 교통안전시설 설치 등 조치가 필요하다.





의견 권고

현장조사 결과, 불합리한 보도, 횡단보도 위치 문제점 등이 복합되어 보행자가 차도를 당연하다는 듯이 통행하여 교통 사고 위험이 높음을 파악하고 대책의 필요성을 확인하였다.

이에 ○○시와 △△경찰서는 데크보행로를 전면 개선하고, 횡단보도 이설 및 교통안전시설을 보완하는 등 대책을 마련 하도록 권고하였다.



조치 결과

○○시는 적극행정위원회를 개최(2024. 6.19.)하고, △△ 경찰서와 합동현장회의를 개최(7. 8.)하여 개선방안을 최종 협의하였으며, 9월에 실시설계를 발주하고, 보도 추가설치 등 공사를 12월에 완료하였다.





07

자전거도로 중앙에 있는 전주 이설



신청 취지(현황 및 문제점)

자전거도로 한 가운데에 위치한 전주로 인해, 사고위험이 있고 보행도 불편하다며 개선을 요청하였다.

그러나 몇 년째, 소관기관에서는 광케이블, 우수박스 등 매설물이 있어 이설할 지점을 확보하지 못했다고 요청에 응하지 않았다.



○○공사, 지자체 단독으로 업무처리에 한계가 있는 사항을, 공동 협업으로 처리할 수 있도록 조치하는 것이 필요하다.



의견 권고

○○공사에 부지를 확보하여 이설하도록 권고하였다.

또한 관내 자전거도로를 일제히 조사하여, 전주 이설 요청 등 지장물 제거, 가로등 가드 웬스 등 안전시설 설치, 자전거도로 폭 조정 등 종합적인 대책을 마련하도록 소관 지자체에 권고하였다.

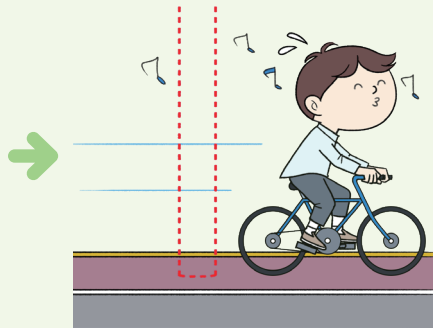


조치 결과

○○공사와 △△지자체는 전주가 이설되기 전까지 시선유도 표지 설치 등 안전 조치를 하였고, 자전거도로 중앙에 위치한 전주는 이설 부지를 확보하여 이설하였다.



자전거도로 중앙에 있는 전주





08

초등학교 및 지역아동센터 통학로 개선



신청 취지(현황 및 문제점)

어린 아이들이 초등학교에서 인근 지역아동센터로 이동하는 길목에 주·정차되어 있는 차량들로 인해, 교통사고 발생 위험이 높다며 개선을 요청하였다.

현장 조사 결과, 주·정차 금지표시 및 황색 실선 등 노면표시가 없어, 주·정차 단속을 할 수 없고, 좁은 도로폭 및 인근 주민들의 반발로 어린이 교통 안전 대책 마련이 어려운 실정이었다.



어린이 교통안전은 무엇보다도 중요하다.

의견 권고

아이들이 빈번하게 이동하는 길목에서 발생하는 교통사고 예방을 위해, 횡단보도·시선유도봉·과속방지턱 설치 및 주·정차 표시 등 현장 여건을 반영한 다각적인 교통안전 조치를 하도록 권고하였다.

조치 결과

○○기관에서는 권고의견을 반영한 횡단보도, 볼라드, 과속 방지턱 설치 및 주·정차 금지구역 설정 등 어린이 교통 안전 대책을 마련하였다.





09

끊어진 보도 연결



신청 취지(현황 및 문제점)

보도가 아파트 담장 시설물 등으로 인하여 단절되어 있어 보행이 불편하고, 시야 차단으로 아파트 출입 차량과 유아·노인 등의 충돌사고 위험이 매우 높다며 개선을 요청하였다.

경계 측량 결과, 아파트 담장 시설물 등이 공유지를 침범한 것으로 밝혀졌다.



국가와 지자체 등은 도로에서 일어나는 교통상의 위험과 장애를 방지하고 제거해야 하며, 보도는 보행자의 통행 경로를 따라 연속성과 일관성이 유지되도록 설치하여야 한다.



의견 권고

아파트 담장 시설물 등의 철거 절차를 진행하고 끊어진 보도를 연결하도록 소관기관에 권고하였다.



조치 결과

공유지를 침범한 시설물을 철거하고, 끊어진 보도를 연결하였다.





10

초등학교 통학로 안전대책



신청 취지(현황 및 문제점)

2022년 ○○시 ◇◇초등학교 인근에 아파트 단지 약 2,600세대가 입주를 시작하면서 어린이 교통안전 대책 등을 요청하는 적극행정 국민신청이 접수되었다.



의견 권고

○○시·□□경찰청·△△교육청에 어린이의 안전한 통학로 조성을 위하여 시설 또는 장비 설치(어린이보호구역지정, 통학로 CCTV설치, 횡단보도 설치 등)를 적극적으로 하도록 권고하였다.



조치 결과

〇〇시가 교육청, 경찰청 등 관련 기관과 공동으로, 통학차량 운영·어린이 보호구역 지정·교통안전시설(신호기·보안카메라·보도·횡단보도·안전울타리) 설치·노란색 바닥 도색 등 종합적인 교통안전 조치를 실시하였다.



노란색 바닥 도색



노란신호등 설치



안전울타리 설치



횡단보도 및 안전시설 재도색



11

어린이보호구역 보행자 신호기 운영



신청 취지(현황 및 문제점)

초등학교 앞 어린이보호구역에 설치된 보행자 신호기를 인근 아파트 입주민들의 교통정체 민원으로 인해 운영하지 않고 있다.

이에 무질서한 교통 상황이 발생하고 불법 유턴 등으로 등·하교 하는 어린이 안전을 위협하고 있다.





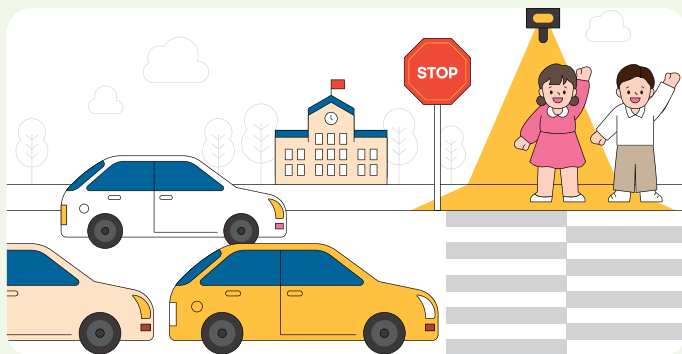
의견 권고

○○경찰청에 어린이 보호구역의 어린이 안전을 위해 인근 아파트 주민들의 다수결 원칙에 의한 의견 취합 방식이 아닌, 초등학교 학부모 의견도 경청하여 해당 지역 어린이 안전을 위한 대책을 마련하도록 권고하였다.



조치 결과

○○경찰청은, 해당 지점에 대해 신호 운영을 재개하고 무인 단속 장비도 운영하게 되었다.





12

서울 구기터널 주변 도로 차선 개선



신청 취지(현황 및 문제점)

구기터널 출구 은평구 방향 내리막 길은 차량이 차선을 변경할 수 없는, 실선구간으로만 되어 있다.

따라서 우회전 차량이 차선 변경을 하는 것이 허용되지 않아 차선변경이 가능한 점선으로의 개선이 필요하다.



해당 도로는 경사와 굴곡이 있는 2차로 도로로, 불광동 먹거리 타운으로 진입하기 위해서는 구기터널 초입부터 2차로로 운행해야만 하는 문제점 등을 고려할 필요가 있다.



의견 권고

안전하고 원활한 교통을 확보하기 위하여 해당 도로의 차선 개선(실선 구간을 점선 구간으로 변경하는 방안 등)에 대한 검토 등 적극적으로 업무처리를 하도록 권고하였다.



조치 결과

○○경찰청은 서울 은평구 진흥로 일대에 설치된 백색실선을 백색점선으로 변경하여 진로 변경 제한구간 일부 해제(교차로 진입 전 약 150m)하는 개선안에 대하여 교통안전심의를 하고, 서울시는 개선 공사를 하였다.



해당 도로 현황



13

타운하우스 단지 앞 도로 교통안전대책



신청 취지(현황 및 문제점)

○○시 소재 타운하우스에서 도심 방향으로 진행하는 도로는 곡선구간으로 시야가 제한되고, 가로등이 충분히 설치되지 않아 야간 방법 및 교통안전에 취약하며, 도로 중앙 황색실선에서 불법 좌회전이 빈발하므로 개선이 필요하다.



타운하우스 등 주거단지계획을 허용하기 위해서는 사전에 거주민의 통행안전 대책 등을 철저히 수립하여 문제 발생 등을 최소화할 필요성이 있다.

다만, 이미 허용된 주거단지의 미비한 사항에 대해서는 관계 기관이 공동으로 대책을 마련하는 것이 바람직하다.



의견 권고

타운하우스 주민들의 안전을 확보하고 통행 불편을 해소하기 위해 반사경 및 보안등을 설치하고 좌회전 허용 방안을 검토 하도록 권고하였다.



조치 결과

〇〇시는 타운하우스 입구 보안등을 추가로 설치하고, 도로 곡선구간에 반사경과 안전표지(급커브, 천천히)를 설치하였다.

반사경 설치



설치 전



설치 후

굽은도로 및 서행 표지판 설치



설치 전



설치 후



설치 전



설치 후



14

마을 입구 교차로 정비



신청 취지(현황 및 문제점)

○○○마을 개설 예정도로와 기존 도로가 접속되는 구간의 단차(바닥 높이 차이)가 심해 경사도가 높아지면서 사고 위험이 있다.

이에 도로 준공 전에 접속부분 도로확장 등 다양한 방법을 적용하여 급경사 단차 해소를 요청하였다.





의견 권고

신규 개설도로와 접속되는 경사 구간을 연장하여 경사도를 낮추고, 횡단보도 등 안전시설을 보강하도록 권고하였다.



조치 결과

인접 토지를 추가 매입하여 직선 형태로 기존 도로와 접속토록 하였고, 인접 토지 경계석을 조정하여 접속부분의 경사도를 완만하게 조정하였다.





15

철도 객실 위생관리 강화



신청 취지(현황 및 문제점)

열차 승객이 기차의 좌석 시트에 자녀의 피부가 접촉하여 두드러기가 생기는 등 청결에 문제가 있는 것으로 보여지기에 대책 마련을 요청하였다.





의견 권고

많은 국민들이 이용하는 철도 차량의 위생관리에 대해, 투명하고 명확한 오염도 검사 기준 및 관리 강화 필요하고, 특히 승객의 접촉이 빈번하고 쉽게 오염이 가능한 좌석 시트 등에 대해서는 청소 주기 단축 등 조치를 강구하도록 권고하였다.



조치 결과

□□공사와 ○○부는 「철도차량청소 작업기준」을 개정하여 좌석시트 오염도 검사 주기를 기존 연 1회에서 월 1회로 단축하는 등 철도차량 오염도 검사 및 청소를 강화하였다.





16

마을버스 운영시간 개선



신청 취지(현황 및 문제점)

등하교 시간대 운영되던 마을버스의 운영시간을 변경하여 마을버스 이용 학생이 불편하고 승차인원을 초과하는 승차로 인한 사고 위험도 있다.

따라서, 마을버스 운행시간 조정을 ○○시에 요구하였으나, 확정된 사항이라며 적극적으로 검토하지 않아 적극행정 국민 신청을 하였다.



대중교통의 수요자인 통학 학생 등의 의견을 적극적으로 반영하여, 대중교통을 운영하는 것이 바람직하다.



의견 권고

○○시에 통학 관련 마을버스 운행시간 조정을 적극 검토하여 통학 학생의 불편을 해소하도록 권고하였다.



조치 결과

○○시가 운수업체와 협의하여 마을버스 운행노선 및 운행 시간을 등하교 시간대 운행시간 및 배차간격을 문제발생 이전과 같이 재조정하여 변경하였다.





17

전철 출입문 끼임 사고 방지 대책



신청 취지(현황 및 문제점)

수도권 전철의 승하차 승객이 많은 지점을 모니터링하는 CCTV가 설치되지 않아 승무원이 승객의 승하차 상황을 파악하기 어렵고, 출입문 끼임 등 안전사고 발생 시 사고 상황을 정확하게 판단할 기록조차 보존되지 않고 있기에 대책 마련을 요청하였다.





의견 권고

○○공사에게 각 역사별 승하차가 많은 지점에 대한 전철 출입문 끼임사고 현황을 파악하여 CCTV를 설치하고 비상시 관리요원 배치 등 사고예방 안전대책을 마련하도록 권고하였다.



조치 결과

○○공사는 지하철 1~4호선 취약지점에 CCTV를 설치하고, 5호선 51개 역사의 노후 카메라를 교체 및 증설하였으며, 혼잡시간 지하철 안전도우미 현장배치를 완료하였다.

또한 2025년까지 노후 모니터링 시스템 개량 사업을 통해 승하차가 많은 지점에 카메라 추가 설치를 지속할 계획이다.





18

역사 연결통로 천장 누수 보수



신청 취지(현황 및 문제점)

□□역 연결통로 천장 누수로 인해 바닥에 물이 고여 미끄러져 넘어지는 사고가 발생하는 등 위험하다.





의견 권고

○○공사에 열차 이용자 및 지역 주민의 시설 이용을 위해, 노후한 해당 시설물을 조속히 보수하고 공사 완료 전 누수로 인한 안전사고대책을 마련하고 철저하게 관리할 것을 권고하였다.



조치 결과

○○공사는 역사 연결통로 천장재 개량공사를 통해 누수지점 차단을 완료하였고, 추후 누수 발생 시 신속한 유지보수를 위해서 지붕 와이어로프를 설치하였다.





19

버스정류소 설치



신청 취지(현황 및 문제점)

산업단지 인근을 운행하는 마을버스 정류소 간격이 멀어 이용에 불편이 있으니, 중간지점에 버스 정류소 추가 설치가 필요하다.

설치 전





의견 권고

산업단지 근무자와 지역주민의 대중교통 이용 편의향상을 위해 소관 ○○시와 △△시에 마을버스 정류소를 조속히 추진하고, 마을버스가 정차할 수 있도록 관련 조치를 할 것을 권고하였다.



조치 결과

해당 지역은 접경구역으로 각 관할 지자체에서 마을버스 정류소를 각각 설치하고, 마을버스가 정상적으로 운행·정차하고 있다.

설치 후





20

지역 버스정류장 노선표 관리 체계 개선



신청 취지(현황 및 문제점)

위례신도시 지역은 특성상 서울 송파, 경기 성남, 하남 등 3개 행정구역이 동일 생활권에 있는데, 버스노선 변경시 버스정류장 내 버스노선표 변경을 담당할 처리기관이 불명확하다.

따라서 적시에 변경조치가 이루어지지 않아 주민혼란을 초래하니 적극행정으로 해결할 필요가 있다.



버스정류소의 노선안내도 부착·정비 소관기관이 버스정류소 소재지 관할청(서울시)인지, 노선의 관할청(성남시)인지 명확히 규정되어 있지 않은 상태가 문제유발 원인이었다.



의견 권고

○○부에 대중교통 이용자의 편의를 위해 정류소 시설 정비에 대한 관할 시·군·구에 대한 명확한 업무처리 규정(지침) 정립이 필요하고, 해당 시·도는 물론이고 각 시·군·구에 대중교통 이용에 불편이 없도록 정류소 버스노선도 정비와 지자체 지침 개정 등 적극적인 업무처리 및 개선할 것을 권고하였다.



조치 결과

○○부는 노선 관할과 정류소 관할 등 영역별로 분장되어 있어 노선 관할관청의 행정구역 밖으로 벗어난 정류소 노선도 변경은 노선 관할관청의 책임으로 하되, 정류소 관할관청과 협의하여 구체적인 시행 방법을 수립할 수 있도록 지자체에 법령해석을 안내하였다.





21

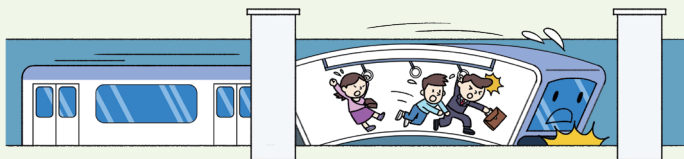
서울 지하철 1호선 급정지 개선



신청 취지(현황 및 문제점)

서울 지하철 1호선은 신호장치 오류로 인해 급제동이 빈번하게 발생하고 있었다. 특히 서울역-청량리 구간은 2020년부터 2022년까지 3년간 6,700건의 급정차로 인해 승객이 넘어지고 지하철 운행이 지연되면서, 민원과 손해배상 신청이 쇄도하였다.

지하철 운행 안전에 대한 시민 불신을 해소하는 적극적인 대책이 필요하다.





의견 권고

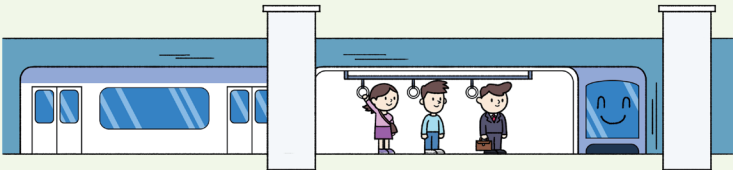
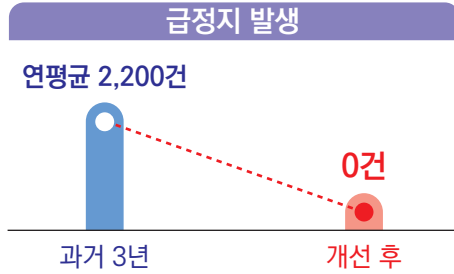
○○공사에 대해, 철도 안전사고를 유발하는 급정차 문제를 해소할 수 있는 안전 관리체계를 신속하게 확립하고 이행점검을 지속하는 대책을 마련하도록 권고하였다.



조치 결과

○○공사에서는 권고내용을 반영하여, 지하철 전자신호의 간섭에 따라 발생하는 급정차 문제점을 파악하고 단계적으로 전동차 신호장치 개선을 2023년 9월까지 완료하고 이행점검을 지속하고 있다.

효과





22

방치된 영농폐기물 처리 개선



신청 취지(현황 및 문제점)

마을 사람들이 영농폐기물을 불법으로 소각하거나 무단으로 폐기하는 것을 목격하고, ○○시에 신고해도 그때그때마다 형식적 단속을 하겠다는 답변만 받을 뿐 실제 해결은 되지 않았다.





의견 권고

농가의 영농폐기물 처리 방식을 개선하고, 지원 방안을 마련하도록 권고하였다.

✓ Point ✱

○○시는 관할 구역 내 만연해 있는 영농폐기물 불법 처리 행위를 근절하고 근원적이고 효율적으로 개선할 수 있는 방안을 마련할 필요가 있다.



조치 결과

○○시는 영농폐기물을 효율적으로 처리하기 위해 ‘영농폐기물 집중수거의 날’을 운영하고, 관내 10개소의 영농폐기물 공동 집하장을 설치하여 운영하게 되었다.





23

정화조 사용자의 하수도 요금 이중 부과 개선



신청 취지(현황 및 문제점)

○○시는 개인하수처리시설(정화조)을 설치하여 별도로 정화조 처리비용을 부담하는 사용자에게도 하수처리시설 일반이용자와 동일한 상수도 급수량 기준 하수도 요금을 부과하고 있다.

이는 이중부담을 지우는 것이기에 이에 대한 개선이 필요하다.



“공공하수도 사용료는 배출 하수의 양, 하수의 질 및 사용형태 등을 고려하여 정하여야 한다.”라는 「하수도법 시행령」 제36조 제2항 규정을 반영한 지자체의 하수도 조례 개정이 필요하다.



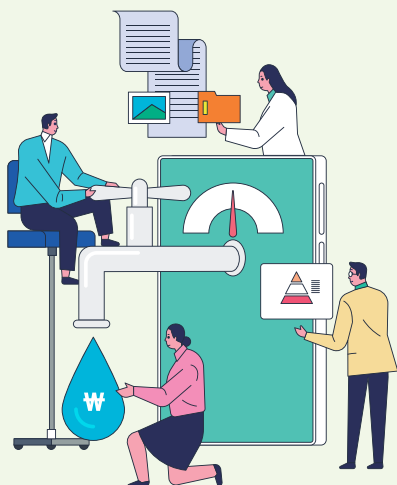
의견 권고

개인하수처리시설(정화조)을 설치·사용하면 실제로 공공 하수도에 내보내는 하수량을 고려하여 하수도 요금을 부과할 수 있도록 하수 배출량 및 사용료 산정기준 관련 조례를 개정할 것을 권고하였다.



조치 결과

○○시는 하수도 요금 이중부담을 완화하는 차원에서, 정화조 설치·사용하면 하수도 사용료 중 100분의 10을 감면하도록 하수도 조례를 개정하였다.





24

사유지 내 폐기물 방치행위 대책 마련



신청 취지(현황 및 문제점)

개인소유의 토지에 가림막을 설치하여 경계를 만들었지만 쓰레기가 대량 방치되고 있어, 악취 및 시민 위생에 악영향을 끼치고 있어 폐기물 처리를 요청하였으나 지자체가 수용하지 않아 적극행정 국민신청을 하였다.





의견 권고

관할 지자체에 환경보전과 주민생활의 질적 향상을 위해 쓰레기를 적치 또는 방치하여 주변환경을 훼손하고 주민에게 불쾌감을 주는 행위에 대하여 행정처분 등 실시하도록 권고하였다.



토지나 건물의 소유자·점유자 또는 관리자가 3회에 걸친 청결 유지 조치명령에도 불구하고 명령기한 내에 적치 또는 방치된 쓰레기를 수거·처리하지 아니하는 경우 시장은 법 제49조에 따라 대집행한 후 수거처리에 소요된 제반비용을 징수할 수 있다.

※ 근거법령

「○○시 폐기물 관리에 관한 조례」 제7조제3항



조치 결과

지자체는 소유자에게 폐기물 수거 처리 계고 조치(2023. 3. 22.) 하였으며, 토지 소유자가 계고 조치를 이행하지 않는다면, 관련 법령 및 조례 규정에 따라 조치하였다.



25

지하철 상부공원에 횡단보도와 편익시설 설치



신청 취지(현황 및 문제점)

수도권 전철 지하화로 생긴 상부 유휴부지를 공원화하는 사업과 관련하여 횡단보도 신설, 일부 수로에 스틸그레이팅 추가 설치, 휴게공간 및 주민운동시설 확충 등을 요청하였다.



공원화 사업 중 발생한 문제점을 개선하고 시민들의 추가 요구 사항을 반영하여, 도심 내 자연 친화적인 안전한 휴식과 여가 공간 제공이 필요한 것으로 파악되었다.



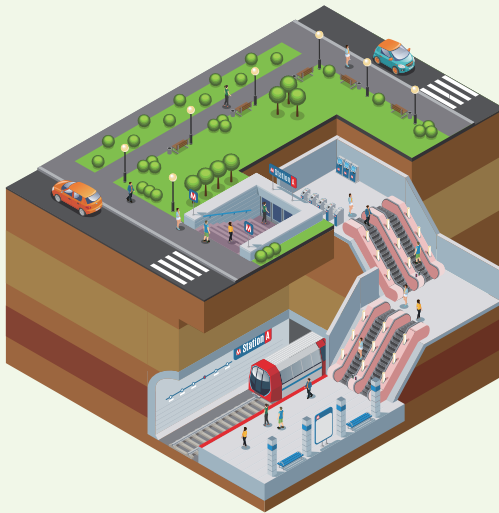
의견 권고

공원 개장 전 빠른 시일 내에 보행 연속성 및 안전성을 위한 횡단보도를 신설하고, 확충되지 않은 주민 편의시설을 추가 설치하도록 소관기관에 권고하였다.



조치 결과

○○기관은 안전사고 예방을 위한 스틸그레이딩과 휴게 및 운동시설 등 편의시설을 설치하였고, 횡단보도도 설치하였다.





26

공공기관 체육시설 개방 운영



신청 취지(현황 및 문제점)

공공기관 본사 축구장은 이용 인원을 40명으로 제한해 불편하고, 요금도 주변보다 비싸므로 개선할 필요성이 있다.





의견 권고

해당 공공기관에 지역 주민의 건강증진과 여가 선용을 위하여 다른 공공기관과 운영 실태를 비교 분석하여 본사 체육시설(축구장)의 개방과 이용 방식을 개선하도록 권고하였다.



조치 결과

해당 공공기관은, 축구장 이용정원을 40명에서 100명으로 증원하였고, 축구장 이용은 물론이고 여타 체육시설(농구장, 테니스장) 이용에 대해서도 개방하도록 개선하였다.





27

공영주차장 연결 주택가 통행로 확보



신청 취지(현황 및 문제점)

○○시 스포츠 센터 공영주차장과 주변 주택가를 직접 연결하는 통로가 확보되지 않아 주민들이 가까운 길을 한참 돌아가야 하는 불편사항이 발생되고 있었다.

이에 통행로 설치 요청하였으나 시소유 토지가 아니고 △△공사가 관리하는 토지이기에 개선요구를 수용할 수 없다가에 적극행정 국민신청을 하였다.



의견 권고

○○시에 주민편의를 위해 공영주차장과 골목길의 이동통로 조성과 연결구조물 등을 검토하여 설치하고, △△공사는 골목길 간 연결통로(데크) 설치 관련 적극 협조하도록 권고하였다.



조치 결과

○○시는 시설을 이용하는 주민들의 편의 향상을 위해 공영주차장과 골목길을 잇는 연결통로를 설치하였다.



적극행정 국민신청 사례집

Corruption Risk Assessment Casebook 2024



PART

II

청년세대 고통 해소

01 ‘서울런’ 활용 문제점 개선	70
02 대학수학능력시험 계산문제 풀이 시험지 내 여백 확보	72
03 스마트팜 수경 재배용 기본수질 PH 측정 서비스	74
04 장애학생 활동지원 사회복무요원에 대한 교육청 법률자문서비스 지원 ..	76
05 국가기술자격 기사 필기시험 응시 기회 보장	78
06 공립어린이집 연령별 정원 미달에 탄력적 대응	80
07 임신 군인에 대한 육아휴직 허용	82
08 진료 미종결 전역자에 대한 약제비 지원	84
09 임신부 배려석 활성화·배려문화 조성	86
10 뚜렛증후군 학생의 실질적 교육기회 보장	88
11 난임시술 건강보험 적용 확대	90



01

‘서울런’ 활용 문제점 개선



신청 취지(현황 및 문제점)

‘서울런’ 쿠폰을 학습사이트에 한번 등록하면 사용하지 않아도 타학습사이트에서 사용할 수 없으니, 쿠폰 등록후 실제 사용하지 않았다면 쿠폰 사용등록 취소·변경이 가능하도록 개선하는 것이 필요하다.

서울런

- 개요** 디지털 교육환경에 대응하고 소득계층 간 교육격차 해소를 위해 양질의 교육콘텐츠 및 멘토링을 제공하는 서울형 교육플랫폼
- 가입대상** 서울시 거주 만6세~24세로서, 중위소득 60% 이하·법정 한부모가족·학교 밖·다문화 가족·국가보훈대상 청소년·북한이탈주민 청소년
- 지원방법** 대상 청소년들에게 다양한 교과, 비교과, 공공연계 학습 콘텐츠를 온라인으로 제공(14개 학습사이트 쿠폰·포인트 연계)



의견 권고

‘서울런’ 이용 청소년들이 쿠폰의 수정등록 기능 부재로 원하는 학습을 신청할 수 없는 사례가 발생하지 않도록 기능개발을 추진하고, 기능 개발이 완료되기 전까지는 쿠폰 사용에 대한 안내를 강화하도록 권고하였다.



조치 결과

회원의 빈번한 학습사이트 변경 등을 고려하여 쿠폰 사용의 오류를 최대한 방지하기 위해 쿠폰 사용등록 전 안내를 강화하였고, 추가 개선방안을 검토하여 추진할 예정이다.





02

대학수학능력시험 계산문제 풀이 시험지 내 여백 확보



신청 취지(현황 및 문제점)

수능시험 4교시 탐구영역 문제는 계산을 하여야 하기에, 풀이를 위해 시험지에 여백 공간이 필요하다.

그러나 시험지에 여백이 부족하여 수험생이 불편을 하소연하고 있다.





03

스마트팜 수경 재배용 기본수질 PH 측정 서비스



신청 취지(현황 및 문제점)

지자체 농업기술센터에서 토양 등을 정밀 검정하여, 건전토양 유지 및 농업생산력 증대를 위한 사업을 추진하고 있음에도, 수경 재배에 필요한 스마트팜* 원수(기본 수질)의 PH측정 (물의 산성이나 알칼리성 정도 분석)을 거부하고 있다.

* 스마트팜 : 비닐하우스·유리온실·축사 등에 ICT를 접목하여 원격·자동으로 작물과 가축의 생육환경을 적정하게 유지·관리할 수 있는 농장



의견 권고

토양 외 물에서도 작물을 재배하는 시대적 여건을 감안하여, 농업인의 경제적 부담 경감을 위해 지자체 보유 장비로 측정 가능한 항목은 적극적으로 농업인에게 서비스를 지원하도록 지자체에 권고하였다.



조치 결과

해당 지자체는, 농업 생산성 향상을 위한 원수의 PH 측정은 보유중인 측정기로 가능한 사항으로 판단하여, 측정에 적극적으로 협조하였다.





04

장애학생 활동지원 사회복무요원에 대한 교육청 법률자문서비스 지원



신청 취지(현황 및 문제점)

장애학생 활동지원 분야 사회복무요원이 복무 중에 업무관련 법적 문제 발생 시 대응을 위한 기관 차원의 법률자문지원 프로그램이 마련되지 않았다.

* 교사의 경우 교권보호위원회나 교육청 근무 변호사의 자문 등 구제수단 제공





의견 권고

각 시·도교육청에 교육시설 복무 사회복지무원에 대하여 시·도교육청에서 운영하는 법률자문서비스 지원을 검토하고, 법률자문서비스 지원대상 확대 운영 시 적극적으로 홍보·안내 하도록 권고하였다.



조치 결과

각 시·도교육청은 고문변호사를 홈페이지에 공개하고 법률 자문서비스 지원 대상을 사회복지무원까지 확대하였으며, 이해관계자 교육을 통해 해당 제도를 안내·홍보하였다.





05

국가기술자격 기사 필기시험 응시 기회 보장



신청 취지(현황 및 문제점)

국가기술자격 기사 필기시험이 '23년부터 PBT (지필시험) 방식에서 CBT(컴퓨터 기반 시험)방식으로 전면 변경·시행됨에 따라, CBT시험장 수용인원이 응시인원보다 부족해 원서접수가 조기에 마감되어 필기시험 응시 기회조차 확보되지 못해서 개선을 요청하였다.





의견 권고

수험자가 원하는 날짜 및 지역에서 기사시험에 응시할 수 있도록 내부시험장(디지털시험센터) 구축을 조속히 추진하고, 법령 재개정, 산업환경변화 등에 따른 수요 변화에 대한 면밀한 분석을 통해 외부 시험장을 충분히 확보하는 개선사항을 ○○공단에 권고하였다.



조치 결과

○○공단은 다음 회차 시험부터 외부시험장 확보를 통해 원서 접수자 대비 130%의 시험장을 확보 하였으며, '27년까지 연 3,360천명 수용 가능한 인프라 구축하여 내부시험장(디지털 시험센터)으로 CBT 시험 운영 가능하도록 계획대로 추진하고 있다.





06

공립어린이집 연령별 정원 미달에 탄력적 대응



신청 취지(현황 및 문제점)

〇〇시 △△시립어린이집은 정원은 74명이나 현원은 42명으로 미달이지만 연령대별 정원이 획일적으로 정해져 있기 때문에 정원이 찬 연령에서는 추가 입소가 불가능한 문제점이 있으니, 개선방안을 마련할 필요가 있다.





의견 권고

보육 공백이 발생하지 않도록 지역적 여건, 연령별 보육수요 등을 반영하여 지역 어린이집의 연령별 정원을 재조정하는 등 탄력적 어린이집 운영방안을 마련하도록 권고하였다.



지역 여건에 맞는 탄력적인 어린이집 운영을 통해 부모들의 육아 고충을 해소할 필요성이 있다.



조치 결과

현재 아동 대기 현황은 만 0세부터 만 2세까지 영아 위주로 대기가 이루어지고 있어, 추후 해당 어린이집과 협의하여 반구성 변경 등 연령별 정원을 조정하여 현원 42명에서 54명으로 증원하였다.





07

임신 군인에 대한 육아휴직 허용



신청 취지(현황 및 문제점)

전직지원교육* 중에 있는 군인이 임신한 사실을 알게 되어서 육아휴직을 신청하였다. 그러나 소관부대에서는 전직지원교육 취소를 반드시 실시 전에 하여야 한다는 ○○부 훈령을 근거로 법률에서 정한 육아휴직을 거부하였다.

이에, 국민신문고를 통해 개선을 요구하는 적극행정 국민신청을 접수하였다.

* 군인으로서 복무한 후 전역하는 사람에 대하여 취업을 지원하기 위하여 실시하는 교육(복무기간 10년 이상의 경우 10개월)

의견 권고

군인의 육아휴직은 「군인사법」에 따라 전사·사변 또는 이에 준하는 국가비상사태의 경우가 아니라면 휴직을 명하여야 한다. 따라서, 상위법과 상충되는 하위규정의 신속한 정비와 그로 인해 침해된 군인의 권리 구제방안을 마련하도록 ○○부에 권고하였다.

Point

법에 정한 육아휴직의 사용을 제한하는 훈령을 개선하고, 군인의 처우 개선 및 저출산 문제에 대응할 필요성이 있다.

조치 결과

○○부는 「군 전직 및 취업지원 업무에 관한 훈령」이 전직지원 교육 중 육아휴직의 불허 근거가 될 수 없음을 각 군 본부 등에 안내하고, 침해된 군인의 권리를 구제하였다.





08

진료 미종결 전역자에 대한 약제비 지원



신청 취지(현황 및 문제점)

“군복무 중 사고로 다쳐 전역 후에도 계속 진료를 받고 있는데, 약값 지원이 되지 않아 경제적 부담이 큼니다.”

신청인은 군복무 중 사고로 조기 전역 후 계속해서 군병원에서 진료를 받고 있었다. 그런데 전역자의 경우 진료비는 현역 군인과 마찬가지로 무료지만 진료 후 의약품이 처방되는 경우 약제비는 개인이 부담하도록 되어 있어 진료 후 의약품을 처방받을 때마다 비용을 지불해야 했다.

신청인은 약제비 또한 군복무 중 발생한 심신장애에 대한 치료비이므로 국가가 지원해 주길 바랐지만, ○○부는 「약사법」에 따라 현역 군인 신분이 아닌 전역자에 대해서는 원내처방이 불가능해 원외처방전을 발급하고는 있으나, 일반약국 조제로 인한 약제비 부담에 대해서는 국가 지원이 어렵다며 약제비 지원을 거부하였다.



의견 권고

○○부에 관련 예산을 확보하여 진료미종결 전역자에 대해 약제비를 지원하도록 개선대책 수립을 권고했다.

✓ Point

국가는 군복무 중 발생한 심신장애에 대해 끝까지 책임져야 한다.
군 복무 중 얻은 부상이기에 국가가 건강한 사회 일원으로서 정상적으로 복귀하도록 온전한 의료지원이 필요하다고 판단한 것이다.



조치 결과

○○부는 연내 「국방 환자관리 훈령」의 ‘위탁진료’ 규정을 개정해 예산집행 근거를 마련하고, ‘위탁진료’ 예산을 활용해 약제비를 소급 지원하는 등 개선하였다.





09

임산부 배려석 활성화·배려문화 조성



신청 취지(현황 및 문제점)

임산부 배려석이 비워져 있지 않아, 출퇴근 및 혼잡 시 임산부가 앉지 못해 정책의 실효성에 의심이 든다.

임산부 배려석을 ‘비워두기’하는 시민 공감대를 형성하고 좋은 정책이 유지되도록 적극적 조치가 필요하다.





의견 권고

○○공사에 현재 운영 중인 임산부 배려석에 대한 자리 비워두기 캠페인 실시 강화 등 안내 및 홍보를 확대하도록 권고하였다.



조치 결과

○○공사는 관계기관 협의를 통한 임산부 배려석 운영 및 표지를 개선하고, 홍보 동영상을 제작하여 열차 방송, 디지털 종합안내도, 자체 앱(또타지하철)에 홍보를 확대하여 시민의 인식개선을 도모하였다.





10

뚜렛증후군 학생의 실질적 교육기회 보장



신청 취지(현황 및 문제점)

뚜렛증후군 학생은 자신이 통제할 수 없는 욕설, 야설, 고함, 다발성 근육경련 등 틱증상으로 인해 따돌림 등 학교 폭력의 대상이 될 수 있다. 음성틱과 운동틱이 악화되는 경우 학교 출석이 어려워 조퇴와 결석을 반복하는 상황이다.

이에 뚜렛증후군 학생의 공교육 이탈을 예방하고 사회생활에 필요한 자질을 갖추어 줄 수 있도록 특수교육대상에 포함시켜야 할지 여부에 대한 검토가 필요하다.



의견 권고

뚜렛증후군 학생이 공교육에서 이탈하지 않고, 장애의 특성에 맞는 교육을 받을 수 있도록 특수교육대상에 대한 적극적인 법령 해석을 할 필요가 있다.

이에 뚜렛증후군을 가지고 있거나, 가지고 있는 것으로 의심되는 학생에 대한 특수교육대상 해당 여부에 대한 진단·평가가 이루어질 수 있도록 학부모와 교사 등에 대한 적극적인 안내와 홍보를 할 것을 ○○부와 17개 시·도교육청에 권고하였다.



조치 결과

○○부와 시·도교육청은 특수교육대상학생 진단·평가 및 선정 과정에서 뚜렛증후군 학생이 제외되거나 생략되지 않도록 조치하고, 지역내 유, 초, 중학교에 관련 학생에 대한 특수교육 대상학생 신청 안내 및 홍보를 진행하였다.





11

난임시술 건강보험 적용 확대



신청 취지(현황 및 문제점)

난임부부가 많아지면서 시험관 시술 등 난임시술도 증가하고 있지만 현행 총 22회(신선(9회), 동결(7회), 인공수정(5회)) 한정 지원하고 있어 출산율 증가를 위해 무제한 지원이 필요하다.



난임시술건수(연평균 11.7% 증가)

: 135,504건('18년) → 146,660건('19년) → 166,474건('20년)
→ 188,981건('21년)



의견 권고

○○부에 난임시술 건강보험 확대 방안을 적극 검토하여 지원 범위를 확대하고, 시술 방법에 칸막이를 없애는 방향으로 개선을 권고하였다.



조치 결과

○○부는 2017년 이후 횡수 확대, 사실혼 적용, 본인부담률 인하 등 지속적 난임부부 지원정책을 확대하고 있으며, '23년 하반기 난임시술 관련 기준 개선을 검토하여, '24. 11.부터 난임부부 '출산당 25회' 지원으로 확대하는 대책을 마련하였다.



적극행정 국민신청 사례집

Corruption Risk Assessment Casebook 2024



PART

III

기업, 소상공인 어려움 극복

01 기업경영 보증 지원서류 발급 간소화 개선	94
02 건설업 안전관리자 양성교육과정 확대	96
03 소규모 건축물 해체시 전문계획서 제출 예외 허용	98
04 항타기 및 항발기 설치기준 현실화	100
05 컨테이너터미널 상하차 대기시간 개선	102
06 드론 비행승인 지연 개선	104
07 농약 구매 안전사용교육 이수방법 개선	106



01

기업경영 보증 지원서류 발급 간소화 개선



신청 취지(현황 및 문제점)

○○공단에서 인정한 안전경영활동 우수기업 대출 보증지원 서류를 신청하려면, 공단을 직접 방문하여야 하고 발급에도 상당한 시일이 소요되는 불편이 있으니 개선이 필요하다.





의견 권고

중소기업의 경영 애로사항 등 불편 해소를 위해 현행 공단에서 운영하고 있는, 안전경영 활동 우수기업을 위한 보증지원 제도를 대폭 개선하는 등 적극적으로 업무를 추진하도록 권고 하였다.



조치 결과(계획)

공단은 향후 공단을 직접 방문하지 않고도 보증하는 방안 마련 및 협약 기관을 확대하는 등 개선을 적극적으로 추진할 예정이다.





02

건설업 안전관리자 양성교육과정 확대



신청 취지 (현황 및 문제점)

○○공단이 시행하는 건설업 안전관리자 양성교육과정은 신청자 대비 개설강좌가 부족하여 교육신청시 5분만에 마감이 되어 불편하니 강좌의 추가 개설이 필요하다.



• 교육수요 변동 사유

건설업 안전관리자 선임 대상 사업장의 규모가 2020년 100억원 이상 사업에서 2023년 50억 이상 사업으로 확대됨에 따라 교육수요가 증가하였다.



의견 권고

공단은 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경을 조성하기 위한 안전관리자 교육과정을 현장 수요를 고려하여 확대 검토하는 등 적극적 업무추진을 권고하였다.



조치 결과

공단은 교육생 불편해소와 건설업 현장수요에 적극적으로 대응하기 위해 건설업 안전관리자 양성 교육과정을 추가개설 (총 20회 → 30회)하고자 한다.





03

소규모 건축물 해체시 전문계획서 제출 예외 허용



신청 취지(현황 및 문제점)

농가 창고와 같은 소규모 건축물을 해체하려고 해도 건축사 등 전문가가 검토한 ‘해체 계획서’ 첨부이 필수 사항이어서, 소규모 건축물 해체에 막대한 행정비용과 노력이 소요되기에 개선이 필요하다.





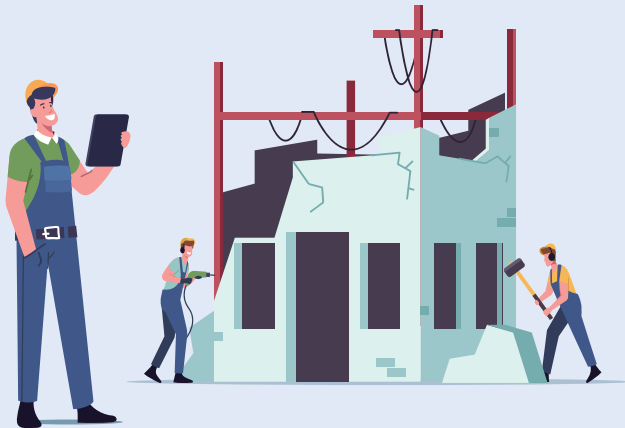
의견 권고

소규모 건축물 해체시 전문가가 검토한 해체 계획서 제출의 예외를 허용하도록 제도개선을 권고하였다.



조치 결과

○○부는 공사기간이 짧고 단순공법이 적용되는 소규모 건축물에 한하여 건축사 등 전문가 검토대상에서 제외하고 허가권자가 검토하는 방향으로 「건축물 관리법」 제30조제5항의 개정을 추진할 예정이다.





04

항타기 및 항발기 설치기준 현실화



신청 취지(현황 및 문제점)

○○부가 '21. 9. 8. 「산업안전보건기준에 관한 규칙」을 제정하면서 항타기 및 항발기의 설치기준이 현실에 맞지 않아 건설현장에서 현행 법령을 준수할 수 없는 문제점이 있다며 법령 개정을 촉구하는 적극행정 국민신청이 접수되었다.

일선 건설 현장에서 기초공사 시 말뚝(Pile)을 박는 대형건설 기계가 항타기(杭打機)이고, 박혀있는 말뚝을 뽑는 기계가 항발기(杭拔機)다.





의견 권고

국민권익위 민원정보분석시스템 분석결과, 항타기 및 항발기 관련 민원이 2018년 59건, 2019년 120건, 2020년 137건으로 증가추세에 있고, 민원 내용도 검토해본 결과 접수된 적극행정 국민신청이 상당한 이유가 있는 것으로 파악되었다. 따라서 ○○부에 적극적으로 개선을 하는 것이 바람직하다는 의견을 권고하였다.



법령 등 중요한 기준이 일선 현장의 여건을 반영하지 못한 사항을 적극적으로 발굴하고 개선하는 것이 필요하다.



조치 결과

과거 수동형식 건설기계가 기술발전에 따라 기계형식이 보다 간소화되었다. 그러나 '90년도 기준이 그대로 유지되어 사실상 법령이 사문화된 것을 ○○부에서 파악하였다.

그 결과, 관계기관 의견수렴 등 입법절차를 거쳐 '22. 10. 18. 적극행정 국민신청 내용을 수용하는 개정안을 공포·시행(산업 안전보건기준에 관한 규칙, 고용노동부령 제367호) 하였다.



05

컨테이너터미널 상하차 대기시간 개선



신청 취지(현황 및 문제점)

신청인은 화물차를 운행하고 있으며 □□신항컨테이너터미널(주식회사 △△)에서 컨테이너 화물 상하차 대기시간이 점심시간, 기계고장 등 지연사유로 장시간 대기하여야 하는 불편함을 ○○부에 신고하였다.

○○부는 휴게시간, 컨테이너터미널 경영과 관련된 사항으로 직접 개입하기 곤란하다며 주식회사 △△에서 해결하도록 인계하였다.

그러나, 화물차 장시간 대기는 개선되지 않고 있기에, 적극행정 국민신청을 하였다.



의견 권고

○○부에 □□신항컨테이너터미널 상하차의 심각한 지연 문제를 해결할 수 있는 근본적인 개선대책을 마련하도록 권고했다.



물류 핵심 시설인 컨테이너터미널에서는 상하차 시스템 개선을 통한 화물차 대기시간을 최소화하는 등 개선이 필요하다.



조치 결과

주식회사 △△는 크레인 자동화 초기 단계에 리모트 요원의 업무 숙련도 미흡 등으로 인해 처리가 지연되는 등의 문제점을 파악하였다.

업무 숙련도 향상, 작업시간 단축 등을 통해 상하차 지연 문제가 최소화되도록 조치하고, 항만시설 및 장비를 주기적으로 점검하고 있다. 또한 야드 자동화가 완료되면서 식사시간에도 원활한 반출입 작업이 가능하도록 개선하였다.





06

드론 비행승인 지연 개선



신청 취지(현황 및 문제점)

드론 비행에 대한 승인을 처리하는 기관마다 드론의 비행방식·승인기간을 달리 해석하면서 승인이 지연되고 업무추진에 혼란이 발생하고 있다.

* “드론”이란 조종자가 탑승하지 않고 비행하는 국토교통부령으로 정한 기기(「드론법」 제2조)





의견 권고

드론 비행 승인 과정에서의 국민 불편 문제점을 파악하고, 처리 기관별 일관성 있는 법령해석을 독려하고 불가피한 특수 사정에 따라 비행방식·승인기간 변경이 어려운 경우 사전 안내를 강화하도록 ○○부에 권고하였다.



조치 결과

비행승인 신청서의 ‘비행방식’ 입력 시 예문을 제공하여 신청인이 선택하여 입력할 수 있도록 개선하였다.

또한, 민원 처리기관의 특수한 사정에 의해 비행승인 기간이 법률과 다를 경우 비행구역 설정 시 사전 안내하여 신청인이 인지할 수 있도록 조치하였다.





07

농약 구매 안전사용교육 이수방법 개선



신청 취지(현황 및 문제점)

특별관리대상 농약을 구입하려면 사전에 안전사용교육을 받아야 하는데, 교육을 이수하고 1개월 이내에 추가 구매하려고 했더니 일정 규모의 교육 대상자가 확보되지 않아 장기간 대기 후 교육 대상자 수요를 확보하고서 이수할 수 있다니 매우 불합리하다.





의견 권고

○○청에 온라인 수강, 영상물 시청 등 교육방법을 다양화하고 교육이수확인서의 유효(인정)기간을 설정하는 방안 도입 등을 검토하도록 권고하였다.



조치 결과

○○청은 2023. 9월에 최근 1개월 이내 구매이력이 있는 자에 대해 ‘사용설명서, 팜플렛 배부’ 등 안내자료를 통해 교육을 간소화하도록 제조·수입업체에 행정 조치하였다.



적극행정 국민신청 사례집

Corruption Risk Assessment Casebook 2024



PART

IV

각종 재난, 민생회복 지원

01 승용차 요일제 운영 서비스 개선	110
02 가스시설 공사비 부담 주체 불명한 문제점 개선	112
03 전기차 충전 방해행위 근절 대책 추진	114
04 안전인증 제품 사용불량의 온라인 신고·처리	116
05 눈에 보이지 않는 소화전 문제 개선	118
06 노후 교량 안전 점검	120
07 경부고속도로 비상구를 막고 있는 적치물 정리	122
08 공익사업 토지수용 안내 절차 개선	124
09 운전면허증 분실자의 적성검사 신청절차 개선	126
10 실거주 현황과 다른 집합건축물 지적공부 수정	128



01

승용차 요일제 운영 서비스 개선



신청 취지(현황 및 문제점)

○○광역시에서 운영하는 ‘승용차 요일제’는 인터넷으로 신청은 할 수 있으나, 승용차에 부착하는 전자테그가 신청자에게 발송된 상태에서는 인터넷으로 탈퇴할 수 없고, 전자테그를 등록하지 않은 상태에서도 운휴일 위반문자가 발송되는 문제점이 있어 개선이 필요하다.





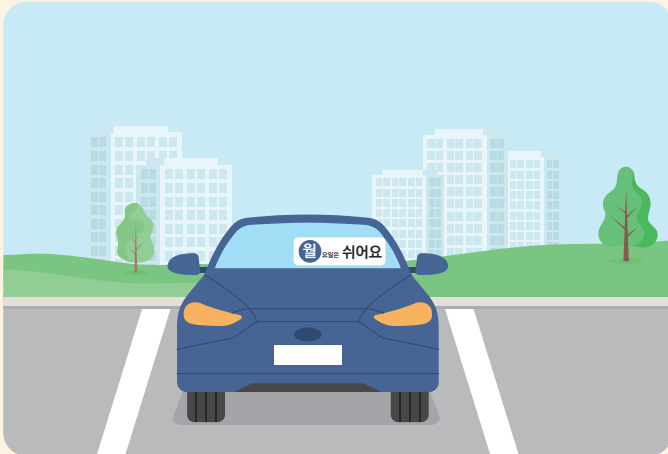
의견 권고

승용차 요일제 참여를 인터넷으로 신청함에 따른 세부 운영 사항을 적극 안내·홍보하고, 시민이 편리하게 참여할 수 있도록 조례 개정 및 시스템 개선을 추진하도록 권고하였다.



조치 결과

○○광역시는 승용차 요일제 참여 시민들의 이용불편 해소를 위해 권고 사항을 반영하여, 전자테크 미등록 상태에 승용차 요일제 위반문자 미발송 및 상시 온라인 탈퇴 가능하도록 시스템을 개선하였다.





02

가스시설 공사비 부담 주체 불명한 문제점 개선



신청 취지(현황 및 문제점)

도시가스 공급자가 부담해야 하는 배관시설 수리비용을
사용자에게 전가하는 잘못된 사례가 만연하니, 이에 대한
개선방안이 필요하다.





의견 권고

도시가스 공급자가 사용자에게 부당하게 공사비용을 전가하는 사례가 발생하지 않도록 관계 기관은 사례를 전파하고, 소관 기관은 규정을 준수하여 적극적으로 업무를 추진하도록 권고 하였다.



조치 결과

〇〇시는 법률을 위반한 7건에 대해 영업정지 또는 과징금 부과 처분 등을 추진하고, 향후 도시가스 공급자에 대해 유사한 사례가 발생하면 행정처분 기준에 따라 조치할 예정이다.





03

전기차 충전 방해행위 근절 대책 추진



신청 취지(현황 및 문제점)

△△광역시 □□구 소재 아파트 내 전기차 충전구역에 충전 후 출차하려 하였으나 통로에 타 차량이 주차하여, 주차방해로 구청에 신고하였으나 구청에서는 ‘충전한 차량이 충전구역을 벗어나려는 것을 방해하였다고 충전방해로 판단할 사항이 아니다’며 처분을 하고 있지 않아 부당하다.



법령 소관부처(○○부) 의견 : 충전구역에 주차하고 있는 차량이 있다고 하더라도 진입로에 주차를 하게 되면 충전완료 후 출차가 불가하기 때문에 충전방해 행위에 해당된다.



의견 권고

□□구는 ○○부의 의견을 반영하여 엄정한 법집행을 하고, ○○부는 일선 현장에서 전기차 충전 방해행위에 대한 소극적 대응을 근절할 수 있도록 전국 지방자치단체에 적극적으로 안내하도록 권고하였다.



조치 결과

□□구는 충전방해 행위를 적극적으로 해석하여 법령 위반 차량에 대해 과태료 처분을 하였다.





04

안전인증 제품 사용불량의 온라인 신고·처리



신청 취지(현황 및 문제점)

○○공단은 안전인증 대상 기계 또는 자율안전 확인 대상 기계 등에 대한 불량제품 신고를 2011년 이후 오프라인(우편, 전화, 팩스)으로만 운영하고 있다. 이에 현재 운영되고 있는 불량 제품의 신고·접수 처리 등을 온라인으로 가능하도록 개선할 필요가 있다.





의견 권고

사업장 안전인증 기계의 불량에 사고로 이어짐을 감안하여, 불량제품 신고의 접근성 강화를 위한 ‘온라인 신고센터’ 신설 등 조치를 강구하도록 권고하였다.



조치 결과

불량제품 신고인의 접근성·편의성 제고를 위해 ‘홈페이지 온라인 신고센터’ 신설을 기관 업무에 반영하였다.





05

눈에 보이지 않는 소화전 문제 개선



신청 취지(현황 및 문제점)

△△시장 내에 설치되어 있는 소화전이 간판 등으로 가려져 있고 표시판도 보이지 않아, 화재가 발생하면 어쩌나 하는 생각으로 ○○군에 신고하였으나,

별다른 조치 없이 전화로 문의하면 안내해 주겠다는 답변만 지속하였기에, 적극행정 국민신청을 하였다.





의견 권고

소화전 정비 등 안전시설 관리를 강화하도록 권고하였다.



이미 설치되어 있는 소화전이 지장물로 가려져 있고 쉽게 찾을 수 없는 문제점을 해결할 소방용수 표지판 및 소화전 안전 가드 등 설치가 필요하다.



조치 결과

○○군은 소화전 안전가드 및 소방용수 표지판 6개소를 설치하였고, 소방서로 관리를 전환하여 체계적으로 유지·관리하도록 조치하였다.





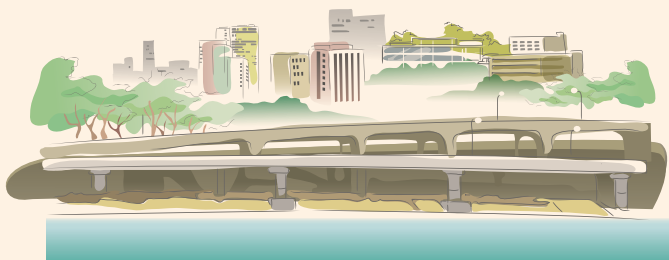
06

노후 교량 안전 점검



신청 취지(현황 및 문제점)

○○시 소재 학다리는 30년 이상 경과된 차도 접속 육교로 차량이 통과할 때마다 덜컹덜컹 소리가 나며 불안감을 조장하고 있다. 교량 붕괴 등 위험에 대한 안점점검이 필요하다.





의견 권고

○○시는 도로이음부(신축이음) 파손으로 발생하는 바닥 소음을 방지하여 보행자 불안감을 해소할 필요가 있다. 따라서 ○○시에 교량 노후설비(난간 등) 정비 등 안전 대책을 마련 하도록 권고하였다.



조치 결과

○○시는 권고 즉시 파손구간을 임시보수하고, 2023년 상반기에 정밀안전점검 용역을 시행하여 교량의 구조적인 문제점 등을 추가 점검하고 신축이음 공사를 하였다.





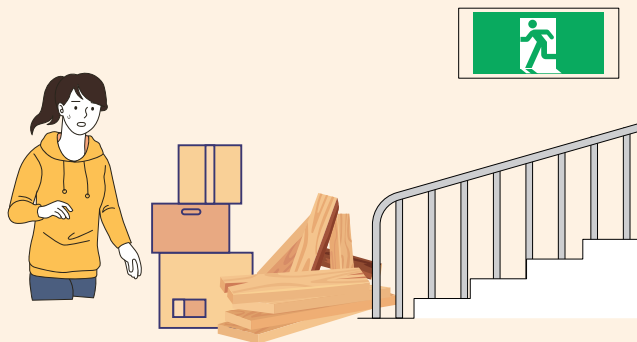
07

경부고속도로 비상구를 막고 있는 적치물 정리



신청 취지(현황 및 문제점)

경부고속도로 비상구 계단 밑으로 나무를 쌓아 놓아 비상계단 이용이 어렵고 화재위험이 있고, 접도구간 배수구 위로 컨테이너를 놓아 폭우 시 배수 문제가 있으니 적재된 나무와 컨테이너를 제거해 달라는 적극행정 국민신청이 접수되었다.





의견 권고

○○공사에 고속도로 화재위험과 폭우 피해 예방을 위해 적재 목재 및 컨테이너 이동 등을 정비하고 비상통로를 확보하는 대책을 추진하도록 권고하였다.



조치 결과

○○공사는 도로구역 내에 불법으로 점용한(임목적치, 컨테이너 등) 것에 대한 자진 철거 및 원상복구를 요구하는 경고 표지를 부착 완료하였으며, 경고 표지를 부착하였음에도 불구하고 불법점용자가 자진 철거 및 원상복구를 하지 않을 경우 문서로 2회 복구명령을 실시하고, 관할지자체 등과 협력하여 행정 대집행 등을 추진할 예정이다.

불법점용물 처리와는 별도로 고속도로 측구 청소 시행으로 폭우 시 배수에 문제가 없도록 정비하고 고속도로 비상계단 통로를 확보하였다.



08

공익사업 토지수용 안내 절차 개선



신청 취지(현황 및 문제점)

신청인의 토지는 ○○공사가 시행하는 공익사업 수용 대상으로 결정되었다. 사업 시행 도중 이사로 주소지가 변경된 신청인은 토지수용 및 토지수용 절차와 관련한 안내문을 제때 받지 못했다.

추후 법원으로부터 공탁금 수령 안내문을 받고 나서야 모든 절차가 완료되었음을 알게 되었다.





의견 권고

○○공사에 공익사업 시행 도중 주소지가 변경된 토지소유자가 진행상황에 대한 안내를 받지 못하는 경우가 발생하지 않도록 토지수용 절차 진행상황 안내방식을 개선하도록 권고했다.



토지소유자가 토지수용 절차와 관련한 안내를 적절히 받지 못하면, 사실상 재결 및 이의신청 등 절차 진행에 따른 대응 기회를 박탈하는 것이기에, 법령상 주어진 권한 행사를 못하는 일이 없도록 대책을 마련해야 한다.



조치 결과

○○공사는 등기우편으로 안내문이 송달되지 않는 경우 주민 등록초본 공용발급 등을 통해 주소를 확인하여 재송달하고, 문자메시지로도 안내하여 토지소유자가 불이익을 당하는 일이 없도록 개선하기로 했다.



09

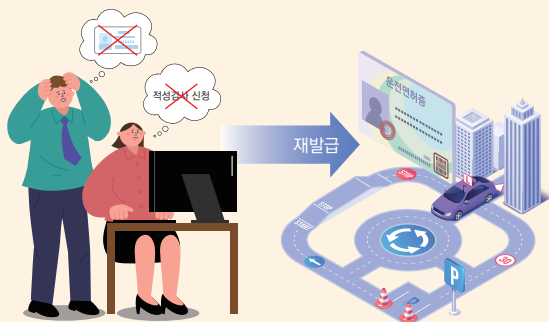
운전면허증 분실자의 적성검사 신청절차 개선



신청 취지(현황 및 문제점)

운전면허증 분실자는 인터넷으로 적성검사 신청을 할 수 없다.

적성검사에 따른 면허증을 갱신하려면 기존(구) 면허증을 반납하는 절차가 있기에, 반납하기 위한 분실 면허증을 재발급 받아야 하는 불필요한 절차가 개선될 필요성이 있었다.



의견 권고

○○공단에 운전면허증 분실자도 운전면허시험장 방문없이 온라인으로 분실 신고와 적성검사 신청을 동시에 할 수 있도록 절차를 개선하도록 권고하였다.

조치 결과

○○공단은 온라인 적성검사(갱신) 신청 시 기존면허증을 분실하였을 경우, 온라인 접수가 진행되지 않고 시험장(현장)에서만 처리하였던 것을 온라인으로 접수할 수 있도록 시스템을 개선하였다.





10

실거주 현황과 다른 집합건축물 지적공부 수정



신청 취지(현황 및 문제점)

다세대주택(○○광역시 △△구 소재, 총 4개 동, 32세대)의 지적공부·건축물대장상 등록되어 있는 내용과 실제 거주 현황이 달라, 개별 소유자들이 재산권을 행사에 어려움이 있어 이를 해결하여 달라며 적극행정 국민신청을 하였다.





의견 권고

공적 자료의 등록사항과 실제 거주 현황과의 불일치 문제를 해결함에 국민권익위원회 조정의 방법으로 처리하도록 권고하였다.

* 국민권익위원회 조정은 부패방지권익위법 제45조 규정에 따라, 민법상 화해와 같은 효력이 있다.

해당 지자체에 대해, 국민권익위원회의 조정 등 처리를 위해 적극적으로 업무협조를 하고, 조정결과에 대한 후속조치를 이행하도록 권고하였다.



조치 결과

국민권익위원회는 권고내용을 반영하여 지적공부와 현황이 불일치되는 문제점을 개선하는 내용으로 조정을 실시하였고, 해당 지자체는 지역주민과 조정협의 한 내용에 따라 관련 공부를 정리하여 문제를 해결하였다.

적극행정 국민신청 사례집

Corruption Risk Assessment Casebook 2024



PART

V

소극행정 개선권고

01 작동 안되는 애물단지, 결빙주의 안내 표지판	132
02 마냥 늦어지는, 초등학교 통학로 상 파손 육교시설의 보수	134
03 도로 위 맨홀 침하 등에 대한 보수공사 지연	136
04 업무처리 지연, 근로장려금 압류 해제	138
05 부당한 과태료 부과처분, 폐차장 입고 차량 의무보험 미가입	140
06 미온적 업무처리, 불법 옥외광고물 신고	142
07 민원 처리 지연	144
08 행정기관 방관, 무허가 의료기기 불법 제조 및 유통	146
09 '차 없는 거리' 통행금지 표지판 재설치와 불법 통행 단속	148



01

작동 안되는 애물단지, 결빙주의 안내 표지판



신청 취지 (현황 및 문제점)

○○시는 경사가 심하고 곡선 구간 중 도로결빙으로 인한 미끄럼 사고가 빈발하는 구간에 대해 결빙주의 안내표지판(온습도 표출)을 설치 운영하고 있었다.

신고인은 결빙주의 안내표지판이 설치된 도로구간을 자주 운전하면서 표지판이 작동되지 않아 ○○시에 신고하였으나 조치하지 않기에, 국민권익위원회에 소극행정 재신고를 하였다.

○○시는 표지판이 태양광 충전식으로 작동되므로, 일조량이 부족한 동절기에 24시간 표출은 어렵다는 입장이었다.



결빙주의 안내표지판은 동절기에 보다 효용성이 크기 때문에 겨울철에는 24시간 작동될 필요성이 있고, 표지판이 작동되지 않는 것을 결빙이 없는 것으로 오인하여 오히려 사고를 유발하는 시설로 전락될 수 있다.



의견 권고

24시간 안내표지판이 표출되도록 조치하고, 특히 일조량이 부족한 동절기에는 상시전원 연결을 검토하고, 고장 여부 또한 주기적으로 점검하도록 권고하였다.



조치 결과

〇〇시는 배터리 충전량 및 소모량을 재검토하여 최대한 24시간 표출되도록 조치하고, 주간 배터리 충전 등으로 표출을 할 수 없는 경우에도 운전자의 시인성을 강화하기 위해 소형 현수막을 게시하였다.

또한 겨울철 대설 대책 기간내 월별 정기점검을 실시하고, 고장신고에 신속하게 대응하도록 대책을 마련하였다.



결빙주의 안내표지판(온습도 표출)



02

마냥 늦어지는, 초등학교 통학로 상 파손 육교시설의 보수



신청 취지(현황 및 문제점)

육교 계단 표면이 미끄럽고, 나무 데크가 부식돼 돌출되어 있는 등 아동 통학로 안전을 위협하고 있고, 큰 사고가 발생할 상황을 자주 목격하여 ○○시에 신고하였다.

신고를 접수한 ○○시는 파손된 육교시설을 계속 방치하고 있으면서, 현장 확인 후 조속한 시일 내에 개선하겠다는 답변만 되풀이하고 있었다.

이에 신고인은 이러한 업무처리를 시정해 달라며 국민권익 위원회에 소극행정 재신고를 하였다.



의견 권고

신속하게 육교 계단에 미끄럼방지 패드를 설치하고, 파손된 나무데크를 보수하며, 안전문제 발생 방지를 위해 육교시설에 대한 선제적 점검을 강화하도록 권고하였다.

또한 조치가 지연된 사유를 검토하여, 부서 내 담당업무 변경에 따라 업무 인수인계가 원활히 이루어지지 않았음을 확인하여, 향후 유사 문제가 발생하지 않도록 대책을 요구하였다.



조치 결과

육교 위 미끄럼방지 패드 설치 및 부식 돌출된 나무데크 보수를 완료하고, 업무변경 시 인수인계를 철저히 하고 민원 요청 사항에 대해서는 적극적으로 처리하도록 직원교육 등을 실시하였다.





03

도로 위 맨홀 침하 등에 대한 보수공사 지연



신청 취지(현황 및 문제점)

교통사고 위험과 통행 불편을 경험하면서, 도로 위 깊게 파인 맨홀과 파손된 구간을 신고하였다.

○○시는 빠르게 보수하여 주민생활에 불편함이 없도록 하겠다고 답변만 하고, 동절기 예산소진으로 인한 공사 중지, 인사이동 및 부서간 책임 미루기 등으로 인해 보수공사는 차일피일 미루어지기만 하였다.

이에 신고인은 이같은 업무처리를 시정해 달라며 국민권익 위원회에 소극행정 재신고를 했다.



의견 권고

도로 위 침하된 맨홀 및 기타 손상된 구간에 대해 보수를 신속히 실시하고, 감사부서에서는 여러 소관부서들의 조치 결과에 대해 확인·점검하도록 권고하였다.

✓ Point ✱

조치권고에 감사부서의 확인·점검을 추가해서 권고한 이유는, 도로위 안전사고 예방을 위한 신속한 조치가 필요하고, 부서간 책임 미루기를 방지하기 위해 감사부서의 역할이 필요하다고 판단했기 때문이다.



조치 결과

손상된 도로에 대해 현장확인 후, 도로 재포장 및 맨홀 침하가 심하고 시급한 구간부터 우선 유지보수를 실시하였다.





04

업무처리 지연, 근로장려금 압류 해제



신청 취지(현황 및 문제점)

근로장려금을 현금으로 수령하고자 세무서에 장려금용 계좌
철회신고서를 접수하였지만, 업무처리 지연으로 은행계좌로
입금되어 즉시 압류되었다.

이에 해당 세무서에 압류 해지를 요구하였으나 조치를 하지
않고 있다.



「조세특례제한법」 제100조의8 및 동법시행령 제100조의
9조항에 따라 185만원 이하의 근로장려금은 압류금지 대상
이기에, 압류된 근로장려금을 지급해 줄 것을 해당 은행에 적극
요청할 수 있다.

의견 권고

업무 지연으로 인해 은행 계좌에 입금되어 압류된 근로장려금을 받을 수 있게 적절한 조치를 강구하도록 권고하였다.

조치 결과

해당 은행에서 신고인이 예금반환청구를 하면 근로장려금 지급이 가능하다고 통보하였기에, 신고인에게 이를 안내하고 근로장려금을 지급받도록 조치하였다.





05

부당한 과태료 부과처분, 폐차장 입고 차량 의무보험 미가입



신청 취지(현황 및 문제점)

행정청은 폐차장 입고일 기준 보험 해약이 위법하다며, 입고일에서 폐차일까지 기간에 대해 「자동차손해배상 보장법」상 의무보험 미가입을 이유로 과태료 처분을 하였다.

이에 대해, 타 지자체는 과태료를 처분하지 않고 있으며, ○○부는 부당한 처분이라고 해석하였다.

✓ Point★

○○부는 해당 사항에 대해 과태료를 면제해 주도록 해석하고 있고, 타 지자체는 이 해석을 반영하여 업무를 하고 있다. 그러나 유독 △△시만 부당하게 과태료를 부과하고 있어 수 차례 민원이 제기되고 있다.

따라서 적극적으로 개선을 권고할 필요성이 있다.



의견 권고

신고인에 대한 과태료 면제 조치뿐만 아니라, 동일 사유로 부과된 과태료 처분에 대해서도 직권으로 재검토하여 시정조치 하도록 권고하였다.



조치 결과

신고인을 포함 동일사유로 부과된 4건의 과태료 부과에 대해 면제 조치를 하였다.

※ (참고) 「YTN 슬기로운 라디오생활」 생방송('22. 7. 29.)





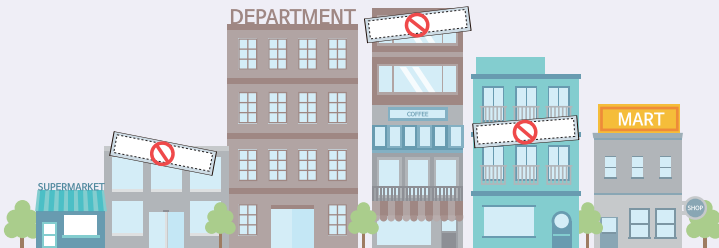
06

미온적 업무처리, 불법 옥외광고물 신고



신청 취지(현황 및 문제점)

자대형 불법 옥외광고물이 한 건물을 빙 둘러싸며 게시되어 있어 신고하였으나, ○○시는 자진철거만 유도할 뿐 별다른 조치를 하지 않아, 불법 행위가 근절되지 않고 있다.





의견 권고

불법 광고물에 대한 업무처리에 적용할 구체적 기준을 마련하여
업무처리 방식을 개선할 것을 권고했다.



「옥외광고물 등의 관리와 옥외광고산업 진흥에 관한 법률」에
따라 행정대집행, 이행강제금 부과, 과태료 부과 등 행정조치를
할 수 있다.

그러나 구체적인 업무처리 기준이 없다며 자진철회만 유도하는
것은 행정편의적이고 소극적인 업무처리로 볼 수 있다.



조치 결과

○○시는 불법 광고물의 종류와 위반 횟수 및 정도에 따른
구체적 업무처리 기준을 마련하여 시행하였다.



07

민원 처리 지연



신청 취지(현황 및 문제점)

신고인은 ○○부에 민원(진정서)을 신청했는데, 기본 처리기간 및 2회의 연장 처리기간이 모두 지나고 신청한 지 1년이 넘어가도록 처리가 되지 않았다. 처리가 늦어지고 있는 이유에 대해 안내를 받지 못했고, 담당공무원에게 연락도 닿지 않았다.

국민신문고 소극행정 신고 메뉴를 통해 처리가 늦어지고 있는 이유를 몇 차례 문의했지만 모두 처리할 예정이니 기다리라는 답변뿐이었다.





의견 권고

감사부서가 직접 조사해 조치를 취하고, 이와 같은 사례가 재발하지 않도록 대책을 마련하도록 권고하였다.



일반적 수준을 넘어서는 민원 지연 처리로 국민의 권리를 침해하는 일이 없도록 할 필요가 있다.



조치 결과

업무처리 지연에 따른 반복적인 소극행정 신고에 대해 감사부서에서 검토가 이루어지도록 처리 절차를 구축하고, 교육 및 자체 민원 관리 체계 마련 등을 통해 과도한 민원 지연 처리 방지를 위한 대책을 수립하였다.



08

행정기관 방관, 무허가 의료기기 불법 제조 및 유통



신청 취지(현황 및 문제점)

신고인의 불법의료기기 제조·판매 행위 신고에 대해 □□청은 불법의료기를 봉인하였고, ○○시는 해당 업체에 과징금 처분을 하였다.

그러나, 해당 업체가 과징금처분에 이의신청을 하여 과징금 처분이 유보되는 과정에, 의료기기를 임의 해봉하고 제조 유통시켰다. 이에 ○○시는 수사기관의 수사결과에 따라 행정 처분 조치할 예정이라는 입장을 밝혔다.

이에 신고인은 ○○시에 불법의료기기 제조 및 판매업체에 대한 소극적 행정처분으로 봉인된 불법의료기기가 계속 유통되고 있는 것은 잘못이라며, 소극행정 재신고를 했다.



불법 의료기 제조·유통 등 불법을 근원적으로 근절할 필요성이 있다.



의견 권고

○○시에 불법 의료기기 제조·유통이 근원적으로 근절될 수 있도록 각 행정기관이 적극적으로 개선방안을 검토하여 추진할 것을 권고하였다.

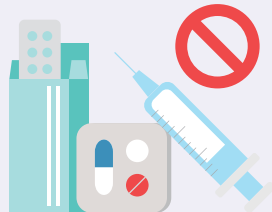
관련 법령과 사실관계 등을 종합적으로 검토한 결과, 불법 의료기기가 행정기관의 묵인하에 제조되어 시장에 유통되면서도 수사기관의 판단이 있어야 행정처분을 할 수 있다는 소극적인 행정행태가 파악되었다.



조치 결과

△△처는 행정기관의 불법의료기기에 대해 정확한 사실 확인 없이 제조·유통을 용인하고, 봉인 후 유지·관리 등 불법 의료기기 제조·유통·관리에 대한 업무체계가 미흡한 것에 대해, 「'23년 의료기기 제조·유통관리 기본계획」에 반영하였다.

그 결과 봉인의 해봉은 식품의약품안전처장·지방청장, 특별시장·광역시장·도지사 또는 감사기관의 장의 지시에 의하도록 하고, 업무 협조 요청에 따라 봉함·봉인한 경우 해제 시 요청기관과 협의 후 실시하도록 개선하였다.





09

‘차 없는 거리’ 통행금지 표지판 재설치와 불법 통행 단속



신청 취지(현황 및 문제점)

〇〇시 중앙로 문화의 거리는 ‘차 없는 거리’로 조성되었지만, 자동차와 이륜자동차 등이 진입·통행하고 있다.

시민들의 안전을 위협하고 있는 ‘차 없는 거리’내 통행차량에 대한 대책이 필요하다.





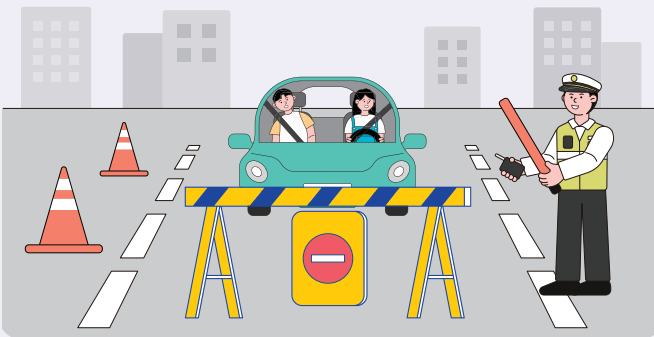
의견 권고

○○시에 대해, 자동차 및 이륜자동차 통행금지 표지판·통행제한 장애물 재설치와 노면표시 및 관리를 강화하고, 경찰은 ‘차 없는 거리’를 통행하는 교통 법규 위반 자동차 등에 대한 지속적인 단속을 실시하도록 권고하였다.



조치 결과

○○시는 자동차 등에 대한 통행금지 표지판과 통행제한 장애물 등을 설치하였고, ○○시와 경찰이 협력하여 ‘차 없는 거리’를 실효성 있게 운영하고 있다.





“

국민 행복의 길잡이(GPS)
적극행정 국민신청

”



발 행 일 | 2024년 12월

발 행 처 | 국민권익위원회

편집총괄 | 민성심 권익개선정책국장

원고정리 | 적극행정국민신청팀

황준환, 한정운, 이민이, 이승만, 김종희, 정해성

주 소 | 세종특별자치시 도움5로 20, 정부세종청사 7-2동

누 리 집 | <http://www.acrc.go.kr>

제작·인쇄 | 사단법인 한국장애인유권자연맹

국민 행복의 길잡이(GPS)
적극행정 국민신청



국민권익위원회