

총 무 처

국무총리지시 제 5 호

(720-4356)

1991. 3.13.

수신 수신처참조

제목 대민행정쇄신대책에 관한 지시

정부는 2.19 대통령특별담화와 관련, 국민의 생활과 직결되는 대민행정을
쇄신하여 깨끗한 공직풍토조성을 위한 정부의 실천의지와 성과를 조속히 가시화
하도록 별첨내용의 “대민행정쇄신대책에 관한 지시”를 시달하니 이의 이행에
만전을 기하여 주시기 바랍니다.

첨부 대민행정쇄신대책에 관한 지시 1부. 끝.

국 무 총 리

수신처 : 가- (01 ~ 09, 56 ~ 57), 나, 다

대 민 행 정 쇄 신 대 책 에 관 한 지 시

정부는 제 6 공화국 출범이후 보통사람시대에 맞는 국정운영을 위하여 각종 제도를 국민편익위주로 개선하고 민원창구를 쇄신하는 등 대민행정에 지대한 관심과 노력을 기울여 왔습니다.

그러나, 정부의 이와 같은 노력에도 불구하고 최근 일부 공직자의 기강해이와 비리 등으로 정부의 의지를 의심케 하고 불신을 초래케 하고 있는 것은 공직자 모두가 반성하지 아니할 수 없으며, 이는 곧 국민정신을 바탕으로 한 새질서행정이 시급함을 나타내는 것입니다.

따라서, 모든 공직자는 2.19 대통령 특별담화와 관련, 국민의 생활과 직결된 민원사안으로부터 중요한 시책의 결정에 이르기까지 국민여망에 부응할 수 있도록 맡은 일을 공명하게 처리하여 깨끗한 공직풍토를 조성하고 국민이 정부를 신뢰할 수 있는 기반을 구축하여야 하겠습니다.

이를 위하여, 대민행정을 처리함에 있어서 다음 사항을 특별히 강조 지시하니 각급 행정기관의 장은 그 이행에 만전을 기하여 주시기 바랍니다.

1. 공개행정의 강화로 국민의 권익보호

- 각급 행정기관은 시책의 결정 및 중요한 사업이나 민원사안의 처리시에는 입법예고제 및 행정예고제의 실시로 행정의 예측 가능성을 부여하며, 국민의 행정참여 기회를 확대하여 의견수렴을 하는 행정절차제도

를 활성화함과 동시에 사업영향평가제 실시 등으로 국민의 권익을 보호할 수 있도록 공개행정을 강화하고,

- 특히, 이해관계가 상반되는 행정처분을 하고자 하는 경우에는 이해당사자의 의견을 충분히 청취하고 민원처리 내용 및 절차를 공개하는 등 행정의 신뢰를 증진시켜 나가도록 할 것.

2. 장기계류민원 등 일제정리

- 장기계류민원, 반복민원 등에 대하여 각급 기관장은 “민원특별대책반”을 설치운영하여 상반기까지 민원해소방안을 강구하여 처리하고, 해결이 불가능한 사안에 대하여는 그 이유를 분명히 하여 설득 홍보함으로써 민원인의 불만해소와 민원재발을 방지토록 할 것이며, 총무처장관은 이를 종합하여 결과를 보고할 것.
- 민원담당공무원의 무사안일로 민원처리를 지연시키거나 책임전가, 구태의연한 선례답습 등으로 국민에게 불편과 피해를 주는 일이 없도록 사안별로 민원처리담당관을 지정하고 확인행정을 강화할 것.

3. 다수인관련민원의 기관장 책임처리

- 계류중인 다수인관련민원에 대하여는 이를 모두 재점검, 기관장 책임하에 유관기관간 공조체제강화 및 대책위원회를 구성·운영하여 처리방안을 수립 추진하되, 행정의 일관성을 유지토록 하며,
- 무리한 민원은 다수인이라는 명분에 구애됨이 없이 적법·공정하게 처리할 것.

4. 부조리 근절을 위한 정신교육 및 대민창구 지도·점검 강화

- 민원담당공무원의 투철한 공직관 확립으로 관행화된 악습이나 왜곡된 공무원상을 바로잡을 수 있도록 총무처장관은 각급기관 민원실장 및 직장교육담당관 등에 대한 중앙소집교육을, 각급 기관의 장은 인·허가 등 대민관련공무원에 대한 자체교육을 실시하고, 민원창구공무원의 친절 유지에 각급 기관장들은 직접 관심을 가지고 독려할 것이며,
- 각 부처는 자체 점검반을 구성, 대민창구에 대한 지도·감사를 강화하여 부조리, 무사안일, 업무태만 등의 병폐를 근절시킬 수 있도록 취약분야를 중점 점검하고 신상필벌을 강화할 것.

5. 국민생활불편 민원제도의 쇄신

- 각종 시대착오적 비현실적인 제도는 현실에 부합되도록 과감히 개선·정비하고, 특히, 건축·도시계획, 조세, 보건·환경 등 민원이 빈발하거나 부조리의 개연성이 많은 분야에 대하여는 권한의 과감한 위임·위탁 및 민간이양을 추진할 것이며 재량권 축소와 민원사무처리기준을 보다 객관화할 것.
- 이를 위하여 관련부처는 민간인, 교수, 공무원, 전문가 등이 참여하는 법령개정위원회를 구성, 여론을 수렴하여 상반기중에 가시화 될 수 있도록 추진할 것.