

“노사협력 밀알되어 극복되는 경제위기”

국무조정실

우110-760 /종로구 세종로77-6 정부중앙청사 1012호 /전화 3703-3913 /전송 730-4329

심사평가1심의관실

과장 심오택

담당자 양홍석 사무관

문서번호 국무심평06030-605

시행일자 2000. 12. 21

민정수석
비서관

41

보존기간 1년

공개여부 공개

조정관 유재석

심의관 김기민

과장 심오택

기안자 양홍석

심사자 양홍석

국무조정실장

국무총리

국무총리

기획심의관 : 이연국

합조

심사일

2000. 12. 21

협조

경유

수신 수신처참조

참조

제목 민원행정서비스 혁신을 위한 지시(국무총리 지시 2000-33 호)

1. 국민의 정부는 21C 지식·정보화사회에 부응하여 정부의 운용에 있어서도 근본적인 패러다임의 전환이 필요하다고 보고, 국민을 행정의 객체가 아닌 고객으로 인식하여 「고객의 만족을 위해 봉사하는 서비스 행정」의 구현을 위해 정부 부문에도 기업가적 정신이 확산되도록 하고 「전자정부」의 조기 실현을 위한 기반조성등에 적극 노력해 오고 있습니다.

2. 이에 따라 민원행정면에서 각종 행정규제 완화 및 절차의 간소화, 전자민원처리 확대 등으로 많은 개선이 이루어 지고 있으며 민원서비스에 대한 국민의 만족도도 향상되고 있습니다. 이는 그간 민원행정서비스에 대한 각종 중앙행정기관의 지속적인 개선 노력의 결과로 분석됩니다.

3. 이와 같이 민원행정서비스에 많은 개선이 있었지만, 금번에 국무조정실과 행정자치부가 공동으로 전 행정기관의 민원행정실태를 조사한 결과를 보면, 아직도 소위 ‘고충민원’등이 반복적으로 제기되어 민원이 줄어 들지 않고 있으며, 다수인 민원에 대해서는 사전예방 노력이 부족한 것으로 나타나고 있어 각급 기관장의 민원행정 개선을 위한 책임있고 적극적인 노력이 필요한 실정입니다.

//다음//

4. 금번에 국무조정실에서는 관계부처 등과 협의를 거쳐 「민원행정 서비스 혁신방안」을 수립하였으며 최근 국가적 과제로 대두된 국가기강 확립을 위해서는 민원행정 혁신이 무엇보다도 중요하다는 인식하에 정부는 이번 「민원행정서비스 혁신방안」을 국가기강 확립 대책에 포함하여 강력히 추진할 계획입니다.

가. 각급 중앙행정기관의 장은 공직자가 민생 현장에 더욱 밀착하여 확인·봉사하는 행정을 강화하고, 국민들이 만족하는 민원서비스를 받을 수 있도록 「민원행정서비스 혁신방안」추진에 만전을 기할 것

나. 1차 처분청의 책임있는 민원처리 체제 구축을 위해 행정자치부 장관은 각급 기관에 기 설치된 민원조정위원회가 민원처리의 중심기구로 민원인 입장에서 운영될 수 있도록 운영활성화 방안을 강구하고, 각급 기관별 “민원줄이기”가 내실있게 추진될 수 있도록 2001. 1월말까지 관련 지침을 수립·시행할 것

- 또한, 다수인민원이 많이 발생하고 있지만 ‘민원조정위원회’가 설치되어 있지 않은 기관은 ‘민원조정위원회’를 설치·운영토록 할 것

다. ‘다수인 민원’에 대한 체계적 사전·사후관리 체계의 구축을 위해 행정자치부 장관은 관련 법령 등의 개정을 조속히 추진하고, 국민고충처리위원장은 ‘다수인 관련 민원처리 매뉴얼’을 작성하여 각급 기관에 전파될 수 있도록 할 것

라. 각급 기관별 적극적인 민원처리 여건 조성을 위해 행정자치부 장관은 민원실의 운영활성화 계획과 전국민원대회(박람회)의 확대 실시 방안을 수립·시행하고, 중앙인사위원장은 민원담당 공무원의 사기양양을 위한 방안을 수립·추진해 주시기 바람

//다음//

마. 또한, 각급 중앙행정기관장은 부처별로 기 추진중인 민원행정 개선 시책이 일정에 차질없이 추진되도록 자체점검을 강화하고, 성과를 측정·환류하는 시스템을 갖추는데 노력할 것

바. 아울러, 행정자치부는 금번 '민원행정서비스 혁신방안'의 사후 관리를 위해 각급 기관별 추진내용을 점검·평가(2001년 1/4분기 중)하고 국무조정실장에게 보고토록 하여 효율적인 추진이 되도록 할 것

5. 종전의 국무총리 지시(2000-2호, '00.1.19)는 본 지시사항으로 대체 하여 관리하시기 바랍니다

첨부 : 「민원행정서비스 혁신방안」 1부. 끝.

국무총리

수신처 : 가06, 가09, 가23~26, ^{가27}가30~31, 가41~57, 가71~86

民願行政서비스 革新方案

- 苦衷民願・多數人 民願 管理改善을 中心으로 -

2000. 12

國 務 調 整 室
審査評價調整官室

= 目 次 =

I. 推進背景 및 經過	1
II. 民願處理 現況 分析	2
III. 苦衷民願 및 多數人民願 關聯 問題點	7
IV. 民願行政 革新方案	9
1. 처분청의 책임 민원처리체제 구축	9
2. 다수인 민원의 체계적 관리체제 구축	15
3. 각급 기관별 적극적·창의적 민원처리 여건조성 등 ..	19
V. 部處別 措置事項	20

I. 推進背景 및 經過

1. 推進背景

- 국민의 정부 출범이후 규제개혁을 통한 각종 행정규제 완화 및 행정절차의 간소화, 민원처리의 전산화, 행정서비스헌장제 도입 등으로 민원행정 처리에 많은 개선이 있어 왔음
 - 그러나, 그동안 민원행정 개선이 증명발급 감축 및 인·허가 민원 절차의 간소화를 중심으로 이루어져 행정처분과 관련된 소위 ‘고충민원’은 원처분기관으로의 이첩처리가 대부분이고,
 - ‘다수인관련 민원’에 있어서는 사전·사후 관리체계 미흡으로 동일사안의 민원이 지속발생하고 집단행동으로 표출되는 등 사회불안 및 행정에 대한 불신요인으로도 작용
- 따라서, 국정의 효율적인 수행과 행정에 대한 불신을 해소하기 위해서는 민원서비스의 질향상과 함께,
 - ‘고충민원’에 대한 처분청의 책임처리체제 구축과
 - 집단행동으로 표출될 가능성이 큰 ‘다수인 민원’의 효율적 대응·관리방안 구축이 필요

※ 국무총리께서 민원행정 혁신방안의 수립을 지시 : 2000. 8

2. 推進經過

- 주요 민원관련 부처 관계관 1차 회의실시 : 2000. 8.18
 - 행정자치부, 교육부, 고충처리위원회, 서울시등 8개기관 국장급 참석
- 민원행정관련 실태조사(행정자치부 공동) 실시 : 2000. 8.26~9.30
- 민원행정관련 2차회의(15개부처 국장참석) 실시 : 2000. 10.13
- 민원다수발생 9개 부처의 민원줄이기 의견수렴 : 2000. 10. 18~10.28
- 전문가 및 시·군·구 등 일선 민원담당과장(6명) 의견수렴 : 2000. 11.4

II. 民願處理 現況 分析

調査概要

- 각 중앙행정기관 및 지방자치단체의 다수인민원(20인이상) 처리 현황 등을 행정자치부와 공동조사 실시(2000.9.1~9.30)
 - 2000. 8월말 현재 39개 중앙행정기관, 16개 시도와 교육청 및 1·2차 소속기관의 민원처리(다수인민원 포함) 현황
 - 2000. 12월까지 발생 예상되는 잠재다수인 관련 민원 현황 등
- ※ 조사결과 요약 : 세부내역 별첨

□ 證明, 認 · 許可 등 現況

○ 민원 처리실적(2000. 1~2000. 8.31 현재)

(단위 : 건)

기관별	계	허가 인가	특허 면허	승인 지정	신고 등록	시험 검사	확인증명 교부	기타
총계	164,081,888 (%)	3,747,149	34,294	437,528	23,135,340	640,232	131,031,997	5,055,348
국가기관	24,641,570 (15.0)	3,067,692	9,567	223,862	12,175,274	228,786	6,537,149	2,579,238
자치 단체	139,222,395 (84.7)	676,456	24,727	211,093	10,929,575	411,446	124,518,305	2,450,793
시도 교육청	217,925 (0.3)	3,001	0	2,573	30,491	0	156,543	25,317

- 총 처리민원(164백만건) 중 시·도교육청을 포함한 국가기관에서 15.3%를 처리중(25백만건)이며, 지방자치단체에서 84.7%에 해당하는 민원을 처리중(139백만건)에 있음
- 국가기관 중 민원 다수처리 부처는 국세청(611만건), 노동부(514만건), 관세청(485만건), 법무부(268만건), 정보통신부(134만건) 순으로 나타남

<※참고 : 민원 다수 처리 부서의 주요내용>

부처	주요 다수 민원 내용	비고
1. 국세청	- 사업자등록 증명, 휴·폐업 증명, 부가세 신고 등,	
2. 노동부	- 고용보험 피보험자 관련 신고, 직업능력 개발사업 관련 신고 등	
3. 관세청	- 수입·수출 신고, 보세운송 신고 등	
4. 법무부	- 수용자 접견 허가, 변호인 접견 허가, 시설참관 허가 등	
5. 정보통신부	- 우편물 배달 확인 증명, 우편물 내용 증명 등	

-지방자치단체 중 민원다수 처리 기관은 서울특별시(3,495만건), 경기도(1,965만건), 부산광역시(1,098만건), 경상북도(917만건), 경상남도(857만건) 순임

※지방자치단체의 '99년말 인구수를 고려한 1인당 민원다수 처리 순위는 서울특별시(1,030만) : 3.83건, 경상북도(282만) : 3.25건, 부산광역시(383만) : 2.86건, 경상남도(309만) : 2.77건, 경기도(898만) : 2.18건 순임

□ 多數人民願 現況(2000. 1. ~ 8. 31 현재)

○ 기관별 다수인민원 처리현황

(단위 : 건)

구 분	건 수	종결처리			미결
		요구수용	부분수용	불수용	
총 계	9,417(100%)	3,963(42.1%)	1,885(20.0%)	3,082(32.7%)	487(5.2%)
국 가 기 관	2,117(22.4%)	786(37.1)	416(19.6)	699(33.1)	216(10.2)
지방자치단체	6,986(74.1%)	3,042(43.5)	1,423(20.3)	2,262(32.3)	259(3.7)
시·도교육청	314(3.5%)	135(42.9)	46(14.6)	121(38.5)	12(3.8)

-총 발생 다수인민원 9,417건 중 시·도교육청을 포함한 국가기관에서 발생한 다수인 민원은 2,431건(25.9%)이며, 지방자치단체에서는 74.1%에 해당되는 6,986건의 다수인 민원이 발생

-국가기관 중 다수인민원(총2,431건) 다발 부처는 건설교통부(865건), 노동부(425건), 해양수산부(123건), 환경부(92건), 경찰청(83건) 순이며,

-지방자치단체 중 다수인민원(총6,986건) 다발 기관은 서울특별시(1,452건), 경기도(1,380건), 부산광역시(600건), 경상남도(460건), 인천광역시(454건) 순임

※지방자치단체의 '99년말 인구수를 고려하여 주민 1만명 당 집단 민원 발생 빈도는 인천광역시(1.80건), 부산광역시(1.56건), 경기도(1.53건), 경상남도(1.48건), 서울특별시(1.40건) 순임

-총 발생 다수인민원 9,417건 중 수용 또는 부분수용되어 종결된 것은 60.2%(5,848건)이었으며, 불수용된 것은 32.7%(3,082건)에 해당되고,

-지방자치단체 요구 수용율(43.5%)이 국가기관(37.1%)에 비해 높았음

※지방자치단체의 수용율이 높은 것은 지방자치제 실시 이후 민선 자치단체 장의 적극적인 민원처리에서 기인된 것으로 판단됨

○ 분야별 다수인 민원 처리현황

분야 / 총계	노동임금	보건복지	환경공해	농림산림	건설교통	해양수산	재정세무	자치호적	통상산업	정보통신	민사형사	국방보훈	외무통일	문화관광	교육	체육	인사행정	기타
9,417 (%)	452 (4.7)	247	752 (7.9)	493 (5.2)	5,669 (60.1)	256	113	48	283	41	28	101	0	159	323	68	82	302

-총 발생 다수인민원 9,417건을 유형별로 분석하여 보면 건설교통 60.1%(5,669건), 환경공해 7.9%(752건), 농림산림 5.2%(493건), 노동임금 4.7%(452건) 순임

<※참고 : 다수인민원 다발 분야의 주요내용>

분야	유형	분야	유형
1 건설교통	-공공사업시 토지등의 적정편입 및 보상	2 환경공해	-혐오·위험시설 및 자연환경 훼손
	-공공사업으로 인한 피해 대책		-대기 수질오염 관련
	-건축관련 하자보수, 소유권 해결		-소음, 악취, 매연 관련
	-위법건축물의 시정조치	3 농림산림	-농민 생활향상 대책 관련
	-건축공사로 인한 피해보상		-농산물 유통질서 개선
	-도시계획 관련 시정요구	4. 노동임금	-적정임금 및 체불임금 지급
	-공공사업의 조속한 시행 및 변경		-근로조건 개선, 산재, 후생복지 관련

○다수인민원의 불수용 유형별 현황

총계	법령제도상 수용곤란	조례규칙상 수용곤란	예산재정상 애로	시책일관성 유지	사인간의 분쟁	소송등 계류	민원인의 과도요구	기타
3,080 (%)	1,058 (34.3)	94 (3.0)	316 (10.2)	280 (9.0)	211 (6.8)	29 (0.9)	653 (21.2)	439 (14.2)

-다수인민원중 불수용된 3,080건의 유형을 분석하여 보면 법령
제도상 수용곤란 34.3%(1,058건), 민원인의 과도요구 21.2%(653건),
예산재정상의 애로 10.2%(316건), 시책의 일관성 유지 9.0%(280건) 순임

□ “潛在 多數人民願” 現況

○분야별 잠재 다수인 민원 현황(2000. 9월~12월)

분야 / 총계	노동 임금	보 건 복 지	환 경 공 해	농 림 산 림	건 설 교 통	해 양 수 산	재 정 세 무	자 치 호 적	통 상 산 업	정 보 통 신	민 사 형 사	국 방 보 훈	외 무 통 일	문 화 관 광	교 육	체 육	인 사 행 정	기 타
285	3	17	63	22	110	9	2	1	15	0	2	7	0	5	17	0	2	10

-2000년 말까지 발생·예상되는 잠재다수인 민원 총 285건의
유형을 분석한 결과,

· 건설교통 38.5%(110건), 환경공해 22.1%(63건), 농림산림 7.7%(22건), 보건복지 5.9%(17건), 교육 7.7%(17건) 순으로 나타남

-시·도교육청 포함한 국가기관에서는 교육부(17건), 시·도교육청(16건), 건설교통부(9건), 환경부(6건), 경찰청(5건), 산림청(5건) 순으로 나타났으며,

-지방자치단체중에는 경기도(53건), 광주광역시(25건), 전라북도(19건), 경상북도(18건) 순으로 조사되었음

□ 民願調整委員會 設置 및 運營 現況

구분	구성 대상	구성 기관수	개최실적(회)		처리실적(건)	
			1999	2000	1999	2000
총계	3,144(%)	422(13.5)	3,770	4,438	2,661	3,067
국 가 기 관	* 2,700	153(9%)	2,677	3,553	1,412	2,036
자 치 단 체	248	243(97.9%)	1,084	885	1,240	1,031
시도교육청	196	26(13.2%)	9	0	9	0

* 주 : 4급이상특별행정기관은 약 7,000개소, 이중 4급기관을 제외한 행정기관 숫자임

-민원사무처리에 관한 법률에 의거하여 설치를 할 수 있는 기관 3,144개의 기관 중 422(13.5%)개 기관이 민원조정위원회를 구성하여 운영중임

※민원조정위원회의 명칭이 아니더라도 실제로 민원조정 기능을 수행하는 위원회를 포함하여 파악한 숫자임

-국가기관(9.0%)이나 시·도교육청(13.2%)보다 지방자치단체의 구성비율(97.9%)이 높은 것으로 나타났으며, 국가기관의 2000년 개최 실적이 지난해에 비해 증가(2,677→3,553회)했으나,

· 국세청 고충처리위원회의 운영이 대부분을 차지(3470회)하고 있어 국세청을 제외한 국가기관의 운영실적은 미흡

-중앙행정기관 40개 기관 중 본부에 민원조정위원회의 구성은 총 9개기관에서 설치·운영 중에 있음

Ⅲ. 苦衷民願 및 多數人民願 處理 關聯 問題點

1. 苦衷民願 處理 關聯 問題點

☐ 一線 所管部署 解決 可能 民願의 中央集中化

- 일선 행정기관(자치단체, 교육청 등)에서 해결 가능한 민원을 대통령 비서실, 총리실, 중앙부처, 고충처리위원회 등 중앙 기관에 중복 제출하여 일선 소관부서로의 민원 이첩 증대
- 일선기관은 이첩에 따른 처리결과 보고 및 중간회신 등 민원 중복 처리에 따른 업무량 가중으로 행정력의 낭비가 심화되고,
- 민원인은 민원처리 지연으로 행정에 대한 불신 및 물질적·시간적·정신적 낭비 초래

☐ 「民願調整委員會」의 形式的 運營 및 活性化 未洽

- 장기 미해결 민원, 불가·반려민원의 합리적 처리를 위하여 민원 조정위원회의 개최실적이 미흡하며, 공무원 위주의 구성으로 객관적이고 공정한 민간위원의 참여가 이루어지지 않고, 민원인등의 실질적인 참여가 어려운 실정

※ 부기관장(주제), 관계국장, 감사담당관으로 구성하고 민원인 등은 배석만 가능

- 지방자치단체의 경우 민원조정위원회를 설치(97.9%)하여 민원을 적극적으로 해결하고 있는데 반해 중앙행정기관의 경우 설치 및 운영 활성화가 미흡

2. 多數人民願 處理 關聯 問題點

☐ 集團民願(行動)에 對한 事前的 對應體系 構築 未洽

- 집단행동으로 표출 가능성이 큰 ‘잠재 다수인 민원’의 사전적인 조사·관리가 이루어 지지 않아 사전예방 및 체계적인 대응이 부족

- 다수인 민원이 집단행동으로 표출된 후에야 대처하는등 소극적 대응으로 행정의 혼선과 국민이 불안을 초래하는 경우가 다수 발생

□ 多數人民願의 體系的 管理 未洽

- 현재 5세대 이상 공동이해와 관련되어 5인 이상이 연명으로 제출한 민원에 대해서는 행정기관의 장이 별도로 관리(민원사무 처리에 관한 법률 제23조)하고, 20인이상 관련 민원은 연보로 통보 받아 고충처리 위원회에서 관리하나,
- 고충처리위원회에서 조사·관리하는 법적 근거규정이 미흡하여 실효성이 적어 체계적인 사전·사후관리가 이루어지지 못함

3. 기타 問題點

□ 構造調整 등으로 民願擔當公務員의 士氣低下

- 민원1회방문처리제 운영, 민원안내·상담·접수·처리 등 민원실의 역할이 커지고 있는데 반해, 일선 지방자치단체의 구조조정으로 민원실의 축소조정 등 민원 담당공무원의 근무여건이 열악
- 특히, 민원담당공무원의 민원수당이 議事手當 등 타 수당보다도 낮고 지급대상도 민원업무담당 공무원 중 민원창구 근무 공무원으로 제한적으로 적용되어 실제 민원업무에 종사하면서도 지급을 받지 못하고 있는 실정임
 - ※ 민원업무수당 : 월 3만원이하, 읍·면·동 근무수당 : 월 5만원 이하, 의사수당 : 6급 기준 월 6만원 이하
- 또한, 민원담당공무원의 경우 종전의 경우 근무가점이 주어져 우수 공무원의 유인 수단이 되었으나, 상훈가점제의 폐지와 함께 폐지되어 우수 공무원의 유인도 부족한 실정임

IV. 民願行政 革新方案

—〈基本 方向〉—

- 處分廳의 責任 民願處理 體制 構築
 - 민원조정위원회의 설치 및 운영활성화
 - 부처별 민원줄이기 대책 추진 및 환류 강화
- “多數人 民願”에 대한 體系的 管理體制 構築
 - 다수인 민원의 사전예방 시스템 구축
 - 집단민원(행동)의 처리체제 확립 및 사후관리 제도화
- 各級 機關別 積極的·創意的 民願處理 與件 造成 등
 - 민원실 근무자 우대 및 운영활성화 추진
 - 기타 개선사항

1. 處分廳의 責任 民願處理 體制 構築

가. 民願調整委員會의 設置 및 運營 活性化

□ 改善方向

- 다수인민원 다수 발생 행정기관에 대해 민원조정위원회 설치를 적극 유도하여 민원해결의 중심기구 역할 수행
- 형식적으로 운영 중인 민원조정위원회 구성, 운영방법 등의 개선을 통해 민원인 및 국민들의 납득·수용 향상 도모

○ 설치 및 구성

- 다수인민원이 상당수 발생하고 있으나 민원조정위원회가 설치조차 되지 않은 중앙행정기관(건설교통부, 노동부, 해양수산부, 환경부,

경찰청 등 5개기관)은 민원조정위원회를 설치하고, 기초(시·군·구)자치단체 중 민원조정위원회가 설치되지 않은 곳에 대해서도 설치 유도(행정자치부)

- 아울러, 민원조정위원회의 구성을 공정하고 전문적인 민간인(변호사, 시민단체, 민원관련 전문가 등) 위주로 풀(Pool)을 구성하여 전문성을 강화하는 등 형식적인 운용 방지 및 활성화 도모(행정자치부)

※ 현재 배석만 가능한 민원인·이해관계인·참고인 또는 감정인을 직접 참석시켜 실질적 운영 도모

※ 민원조정위원회의 재구성시 타 위원회에 기 참여 중인 민간위원을 적극활용 검토

○ 심의대상(예시)

- 행정처분과 관련된 장기 미해결 민원
- 불가·반려민원 중 민원인이 상급기관에 민원 제출 시
- 적법한 행정행위이나 집단민원이 발생한 경우 등

※ 단, 구체적인 심의·조정 대상은 해당 행정기관의 장이 별도로 정함

○ 운영방법

- 처분부서에서 민원조정위원회의 기능·역할 등을 안내하여 상급 민원처리기관에 민원 제출 억제
- 상급 민원처리기관에 민원을 제출한 경우 상급기관은 1차 처분청의 민원조정위원회의 검토·확인을 먼저 거칠 수 있도록 안내하여 1차 처분청에서 책임처리 기능 강화 도모

□ 期待效果

- 민원인들이 무조건 상급기관만 상대하려는 경향을 불식하고, 공정하고 객관적인 민간인사의 참여로 불가민원에 대한 민원인들의 수용율을 높이는 효과 예상

<참고 : 대구시 수성구의 민원배심원제>

- 도입 : 2000. 3월부터 시행
- 내용 : 건축허가 등 적법한 행정행위에 대해 주민반발로 집단민원이 발생할 경우 관계전문가 시민단체 등으로 구성된 배심원들이 주민대표와 사업주의 의견청취 후 타협 모색
- 구성 : 건축·환경·교통분야의 전문가, 직능단체, 변호사 등으로 30여명의 배심원 풀(pool)을 구성하여 사안에 따라 10명의 배심원단 구성
- 효과 : 2000. 9월 현재까지 주택건설 7건, 러브호텔, LPG판매소 허가와 관련하여 조건부허가 등으로 9건을 원만히 해결

□ 措置必要事項

⇒ 민원처리에 관한 법률 시행령 제29조 개정(행정자치부)

나. 「民願줄이기 對策」 적극 推進

□ 改善方向

- 우선적으로 민원다수 발생부처에서는 민원줄이기 세부대책을 수립토록 하고, 주요 수범사례를 전 행정기관에 전파
- 향후, 전 행정기관(중앙 및 지방)에 대해 민원줄이기 대책을 매년 초 수립하고 매년말 전년도 민원발생·처리실적과 비교하여 차년도 대책 수립시 반영

※ 행정자치부는 대책수립 여부 및 이행상황 점검 실시

□ 民願多數 發生 機關의 「民願줄이기」 優先 推進

○ 우선수립 대상 기관

- 중앙행정기관 중 금번 조사결과 민원 다수발생 부처인 국세청, 노동부, 관세청, 정보통신부, 행정자치부, 병무청 등 6개 기관
- 서울특별시, 경상북도, 부산광역시 등 3개 광역지방자치단체

- 민원줄이기 대책 수립 방향
 - 소관 부서별 중복·반복적으로 제기 되는 민원의 실태 분석 및 대책 수립
 - FAQ의 구축, ON-LINE 민원 공개 처리 확대 방안 강구
 - 소관 업무별 불합리한 규제의 발굴 및 지속적인 완화·폐지 추진
 - 정책 수립 및 집행시 국민(주민) 참여 확대 방안 등
- 민원줄이기 대책 우선 수립 대상기관(중앙 6곳, 지방 3곳)은 수립 내용을 2000. 12.30까지 행정자치부에 통보
 - 민원줄이기 대책 수립 시 민원줄이기 대책에 대한 의견수렴(2000. 10.18~27) 결과를 참고하여 수립할 것

<※참고 : 부처별 「민원줄이기」 참고사례>

부처명	주요사례	비고
건교부	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cyber MOCT에 민원사례방(FAQ) 구축 <ul style="list-style-type: none"> - 2000.9월 부터 시행하되 1,523건의 FAQ 수록 ○ 질의 응답집 발간 배포 <ul style="list-style-type: none"> - 소속기관 및 지방자치단체에 배포 ○ 중앙행정권한의 지방이양 지속 추진 <ul style="list-style-type: none"> - 이양완료 : 562건, 추진중 : 45건 ○ 지속적인 규제개혁 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 건축, 주택, 토지, 교통 등 분야에 핵심 규제개혁 추진 ○ 국가사업 등 수행시 국민 참여 확대 및 현장 확인 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 정책 입안시부터 주민등 이해관계인 참여 강화 및 문제 사업에 대해서는 현장점검 실시 	
농림부	<ul style="list-style-type: none"> ○ 주요 민원사무 실태조사 결과 질의성 민원이 주류 <ul style="list-style-type: none"> - '98년 전체 우편민원의 42%인 2,042건이 질의성 민원 - '99년 PC통신 제기민원의 89%인 366건이 질의성 민원 ○ 농림부 홈페이지에 민원자료실(FAQ도우미) 개설 <ul style="list-style-type: none"> - 접수된 주요민원, 빈번히 제기되는 민원을 우선 구축(현재 274건)하고, 지식정보시스템 도입과 연계 추진 	도입 및 운영상 기여가 큰 공무원에 대해 포상

부처명	주요사례	비고
교육부	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원회신 리콜제 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 민원 회신시 민원회신용 우편 엽서를 동봉하여 책임 소재 명확화 및 불만족시 개선방안 강구 ○ 사이버 소리함 ‘묻고 답하기’ 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 교육관련 문의 사항에 해당부서 담당자가 소리함에서 직접 민원인에게 답변 ○ FAQ 자료 게시 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 반복, 중복민원 해소를 위해 FAQ 자료를 홈페이지에 과별로 게시하여 운영 ○ 전화친절도 향상 <ul style="list-style-type: none"> - 전화민원의 친절함으로 서류민원 제출요구 절감 - 전화친절도를 수시로 실시하여 국민만족도 향상 	
환경부	<ul style="list-style-type: none"> ○ 불명확, 비현실적 규정의 기속 정비 실시 ○ 인허가 업무의 처분기준 설정·공개 실시 ○ 불이익 처분시 처분의 근거, 이유 및 불복방법 등 고지 ○ 수용 곤란한 민언도 지속적인 대화 추진 ○ 홈페이지에 FAQ 운영 ○ 법령등의 제개정 내용을 적극적으로 전파 실시 ○ 민원서비스만족도 조사 및 실태 점검 실시(9연1회) 	
경찰청	<ul style="list-style-type: none"> ○ 공개행정을 통한 서비스제공을 통한 민원줄이기 <ul style="list-style-type: none"> - 사이버경찰청을 고객지향의 치안 포털사이트로 개청 - 인터넷을 통한 교통 범칙금 납부 등 사전민원공개 실시로 개별민원의 감축 추진 ○ 경찰인터넷방송국 개국 <ul style="list-style-type: none"> - 경찰민원업무에 대한 각종 뉴스 등을 신속히 제공 ○ 민원담당자에 대한 철저한 업무 교육 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 경위이하 경찰관서 민원실 근무자에게 직무교육(1주) 실시 	

□ 全 行政機關으로 擴大 施行

- 2001년 민원줄이기 대책 수립 지침 시달(행정자치부)
 - 우선 수립대상인 9개 기관의 민원줄이기 대책을 참고하여 전 행정기관에서 민원을 줄이기 위한 세부대책을 내년 초 수립토록 2001년 민원줄이기 수립 지침 시달
- 부처별 실정에 맞는 민원줄이기 세부대책 수립(전 행정기관)
 - 전 행정기관(중앙 및 지방) 장은 행자부의 민원줄이기 수립 지침에 근거하여 부처별로 실정에 적합한 민원줄이기 세부 대책을 수립·시행
 - ※ 우선수립 대상기관은 수립한 자체대책을 보완·시행
 - 아울러, 매년말 민원줄이기 대책의 성과를 평가하여 지속적으로 민원줄이기 대책을 보완·추진

□ 向後 管理方案

- 2001년 민원줄이기 대책 수립여부 지도 점검(행정자치부)
 - 각급 행정기관에서 부처별로 민원줄이기 대책을 수립 여부에 대해 2001년 1/4분기 중 점검·평가 실시
- 민원줄이기 실적의 기관평가 시 반영 검토(국무조정실)
 - 민원감축 실적(부처별 순위)을 부처 기관평가지 기관역량 평가 부분에 반영 적극 검토

□ 措置 必要事項

- ⇒ 민원행정제도개선 기본지침에 민원줄이기 대책 포함(행정자치부) 및 2001년 정부업무심사평가지침 반영 추진(국무조정실)

2. “多數人 民願”에 對한 體系的 管理體制 構築

가. 多數人 民願의 事前 豫防 시스템 構築

□ 改善方向

- 집단민원(행동)으로 표출 될 가능성이 큰 ‘잠재 다수인 민원’에 대해 국민고충처리위원회의 주관 하에 정부적 차원에서 사전 관리 요령을 수립·대응하는 집단행동 예방 시스템 구축

○ 문제점

- 현재 국가적 차원에서 향후 3개월 이내에 집단행동으로 표출 될 가능성이 큰 ‘잠재 다수인 민원’은 사전적인 관리체제가 전혀 구축되지 않고,
- 집단행동 시 대응이 체계적이지 못하고 부처별로 대응 시 혼선을 빚는 등의 문제 발생

○ 관리체제 구축

- 3개월 이내 발생 예상되는 다수인민원 중 20인 이상 민원에 대해,

① 중앙 및 지방 행정기관의 장은

- 매 분기별로 자체 조사를 실시 후 예방대책을 수립하여 적극적으로 대응하고
- 매분기 종료 10일 이내에 자체 예방대책을 행정자치부(고충처리 위원장)에게 통보하는 사전보고 체계 구축

※ 다수부처 관련 민원의 경우에는 주된 행정기관의 장 책임하에 예방 대책을 강구하되, 실제 민원으로 발생할 경우에는 관계부처가 참여한 민원조정위원회를 구성하여 해결방안 적극 모색 추진

② 국민고충처리위원장은

- 다수인민원의 사전 예방·관리 요령을 수립하여 해당기관에 통보

※ 기 조사된 다수인민원에 대해서는 유형별 원인분석 후 2001년 집단민원처리 지침에 반영하여 집단민원 해소 및 예방대책을 적극 수립 할 것(고충처리위원회 홈페이지에 게시 포함)

③ 중앙 및 지방 행정기관의 장은

- 국민고충처리위원회의 민원에 대한 관리요령(매뉴얼)을 참고하여 실제 민원이 제기될 경우 적극적으로 민원 처리

□ 期待效果

- 발생 예상되는 다수인민원에 대해 사전 실태파악 및 관리를 제도화 함으로써 다수인민원이 집단민원(행동)으로 발전을 차단

□ 措置必要事項

⇒ 민원사무처리에 관한 법률시행령에 근거 마련(행정자치부)

나. 集團民願(行動)의 處理 體制 確立 및 事後管理 制度化

□ 改善方向

- 각급 기관의 민원조정위원회를 중심으로 집단민원(행동) 및 고충민원 처리의 실질적 처리기능을 수행
- 국민고충처리위원장은 다수인 민원에 대한 조사·분석 후 대책을 강구하여 매년 초 관리지침을 시달

○ 현황 및 문제점

- 다수인 민원이 집단민원(행동)으로 표출 되어도 현재는 감사담당 부서 등에서 단편적으로 대응하여 민원이 확대되고 중앙으로 민원이 집중되는 등 실질적 처리 기능이 미흡

- 아울러, 현재 20인이상 다수인 민원은 고충처리위원회에서 매년 관리지침 시달과 함께 실태조사를 하고 있으나 법적인 근거규정 미비로 정확한 조사 및 관리가 미흡
- 특히, 다수인 민원의 주요 발생내용에 대해서는 전혀 파악되지 않고 단순한 통계정리에 불과한 실정

○ 관리체제 개선

① 각급기관의 민원조정위원회는

- 다수인민원이 집단민원(행동)으로 표출될 경우에는 민간위원 풀(pool)에서 관련 분야의 위원을 선정하고,
- 각급 기관의 기관장을 위원장으로 하는 집단민원조정소위원회(가칭)를 개최하여 민원해소시 까지 심의·조정기능을 수행

② 중앙(지방) 행정기관의 장은

- 익년도 1월 10일까지 20인 이상 다수인 민원관련 발생 및 처리 현황을 국민고충처리위원장에게 통보

※ 국민고충처리위원장에게 민원 실태조사 권한 부여를 법제화

③ 국민고충처리위원장은

- 매년 실태조사 및 분석후 개선방안을 강구하여 매년 2월 말까지 '관리 지침' 마련 후 각급 행정기관에 통보토록 개선

□ 期待效果

- 현재 근거규정 미비로 실태파악에 3~4개월 소요되고 일부부처의 경우에는 현황 제출도 안하는 등의 문제 해소

□ 措置 必要事項

⇒ 민원사무처리에 관한법률시행령에 근거 마련(행정자치부)

◇ 各級 機關別 積極的 民願處理 與件 造成 等

□ 民願室 勤務者 優待 및 運營 活性化 推進

- 민원담당 공무원의 사기 양양과 우수한 인력 및 행정경험이 많은 고참 공무원이 민원업무를 담당하도록 유인하기 위해 민원담당공무원의 승진 가점제 부활을 검토 (중앙인사위원회)
 - 다만, 경력가점 인정이 승진시 지나치게 영향력이 커서 과도한 경쟁이 되지 않도록 인정범위를 적정 검토 후 시행
- ※ '96년 7월부터 민원실·교육원가점과 훈·포장등 포상가점은 폐지 되고 도서, 벽지 근무가점과 자격증가점을 1.0정도로 축소 존치 시킴
- 민원실 근무 공무원은 다수 부서를 근무하여 다양한 분야의 경험이 있는 자의 우선 배치 및 민원실 간부공무원의 상시 현장근무로 민원인들에게 실질적인 ONE-STOP 안내 및 처리 도모(행정자치부)
- 조치 필요사항
 - 공무원평정규칙 및 지방공무원평정규칙 개정

□ 全國 民願大會(민원박람회) 實施 및 弘報 強化(행정자치부)

- 행정자치부에서 매년 민원행정 종합평가를 실시 후 평가결과에 따라 기관표창 및 민원행정 유공자(공무원, 민간인) 표창을 실시 중
- 현재의 민원행정 종합평가를 민원행정 전국대회로 격상하여 시·도 단위의 민원대회 및 전국 민원대회(박람회)를 매년 실시하고,
 - 우수사례 확산을 위한 기관간 경쟁과 대대적인 홍보 활동을 통하여 민원행정에 대한 관심과 개선 노력 고취

□ 各 部處別 既推進 中인 民願改善 施策의 차질없는 推進

- 현재 각 기관별로 추진중인 각종 민원 개선시책에 대해 각 기관은 추진 일정 관리등을 강화하여 제반 개선 시책이 효율적으로 추진되도록 함

〈참고자료〉

部處別 民願行政 關聯 改善 推進 內容

部處	推進事項	비고
행정자치부	○ 전자민원 행정체제 구축 - 민원처리 인터넷 공개시스템 운영 확대 - 국민지향적 민원서비스 혁신계획 추진(기획예산처 공동) ○ 민원행정 책임성 강화 - 시·군·구에 인허가 업무를 전담하는 허가과 설치 - 행정서비스 현장 확대 추진	
	○ 민원행정 간소화의 지속적 추진 - 증명민원의 감축 - 민원행정 절차 간소화	
	○ 민원행정 사후관리 강화 - 민원처리 관련 AS제도 도입 - 불가민원등의 관리 철저	
기획예산처 (정부혁신위원회)	○ 국민의 입장에서 기존 민원처리 절차 재설계(BPR) ○ 정보공동이용시스템 구축을 위한 정보화전략계획(ISP) 수립 ○ 정부대표 전자민원 창구 구축을 위한 ISP 수립 - 민원 안내지도(MAP) 작성 - 정부민원의 일괄(POTAL) 서비스 방안 제시등 ○ 정보화 인프라 구축방안(전자서명, 표준화 등) ○ 정보화를 위한 관련 조직 및 법·제도 정비	
규제개혁위원회	○ 행정정보의 공동활용을 촉진하기 위한 제도개선(행자부) - 불합리한 서류제출 요구에 대한 관련 규정 개선(2001상) - 행정기관간 확인 조회 가능시 제증명 서류제출금지 (행정정보공동이용시스템과 연계·추진) ○ 민원사무의 정보통신망 사용관련 규제 개선(행자부) - 개별법상 전자문서는 기타문서와 동등사용 - 민원신청 방법으로 정보통신망 활용 관련 규정 개정 - 전자관인 사용근거 규정 등 ○ 정보통신망 이용민원의 신분확인 관련 규제 개선(행자부) - 행정기관장이 전자민원 처리대상 민원 종류 공표 - 전자문서로 민원결과 통지 근거 규정 ○ 증명민원 감축관련 규제개선(행자부 등) - 130여개 인·허가 사무등에 증명민원서류 감축	

※ 기타 각 행정기관에서도 별도계획 수립하여 지속 추진중

V. 部處別 措置事項

개선과제명	조치시한	주관부처	협조부처
1. 處分廳의 責任 民願處理體制 構築			
① 민원조정위원회의 설치 및 운영 활성화 ○ 민원조정위원회의 설치(중앙5곳) - 미설치 지방자치단체의 설치유도 ○ 민원조정위원회의 운영 활성화 방안 수립·시달 - 관계 법령개정 ② 민원줄이기 대책 추진 ○ 「민원줄이기」 우선 수립 추진 - 중앙행정기관(6곳) - 광역지방자치단체(3곳) ○ 2001민원줄이기 대책 수립·시달 및 점검·평가 실시(1/4분기) ○ 민원줄이기 대책 기관평가 반영 검토	2001.상 2001.상 2001.1 2001.상 2000.12 2001. 1 2001. 3	건교부, 노동부, 해양수산부, 환경부, 경찰청 행정자치부 (지방자치단체) 행정자치부 (전 행정기관) 행정자치부 국세청, 노동부 관세청, 정통부, 병무청, 행자부 (서울, 경북, 부산) 행정자치부 (전행정기관) 국무조정실	 행정자치부
2. 多數人 民願에 대한 體系的 管理 體制 構築			
① 다수인 민원의 사전예방 시스템 구축 ○ 사전예방 시스템 구축	2001. 1	행정자치부 (전 행정기관)	

개선과제명	조치시한	주관부처	협조부처
<ul style="list-style-type: none"> ○ 다수인 민원의 사전예방 관리요령 (메뉴얼) 수립·통보 <ul style="list-style-type: none"> - 고충처리위원회 홈페이지에 게시 포함 ○ 사전예방대책 관련법령 개정 	2001. 1 2001.상	고충처리위원회 행정자치부	
② 다수인민원 처리체제 확립 및 사후관리 제도화 <ul style="list-style-type: none"> ○ 다수인민원 처리 및 사후관리 강화 ○ 고충위에 다수인 관련 민원 실태 조사권한의 부여를 법제화 	2001. 1 2001.상	행정자치부 (전 행정기관) 행정자치부	고충처리위원회 고충처리위원회
3. 各級 機關別 積極的 民願處理 與件 造成 등			
① 민원실 근무자 우대 및 운영활성화 추진 <ul style="list-style-type: none"> ○ 민원담당공무원의 사기양양 방안 수립 ○ 민원실의 활성화 계획 수립·시달 ② 전국 민원대회(박람회)실시 및 홍보 강화 <ul style="list-style-type: none"> ○ 전국 민원대회(박람회)확대 시행 방안 수립 - 우수사례 확산 및 홍보계획 포함 ③ 기 추진중인 민원행정 개선 시책의 관리강화 <ul style="list-style-type: none"> ○ 각급 기관별로 추진중인 민원개선 시책에 대한 점검·평가 ○ 민원행정 개선 시책의 차질 없는 추진 - 민원개선 성과의 측정·환류시스템 구축 포함 	2001. 상 2001. 1 2001. 상 2001. 3 계속	중앙인사위원회 행정자치부 (전 행정기관) 행정자치부 행정자치부 (전 행정기관)	행정자치부 기획예산처 지방자치단체 전 행정기관