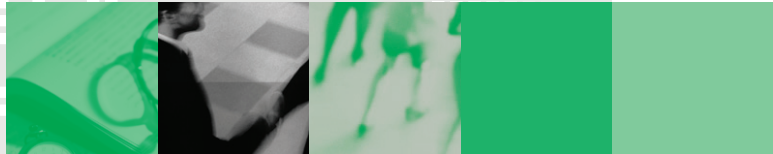




National Assembly Research Service



행정착오 및 처리지연 민원보상제도 운영 실태 및 개선방안



행정착오 및 처리지연 민원보상제도 운영 실태 및 개선방안

하혜영(안전행정팀 입법조사관)

2017. 9. 15.



국회입법조사처
NATIONAL ASSEMBLY RESEARCH SERVICE

NARS

동 보고서는 아래와 같은 **절차**와 **외부전문가**의 자문을 거쳐 작성되었습니다.

구 분	내 용
주제 선정	2017. 2. 1.
초고 작성기간	2017. 2. 1. ~ 2017. 6. 15.
초안 검토	행정서비스 실태조사 TF - 정성희 사회문화조사실장 외 TF 팀원
실무위원회 검토	2017년 6월 16일(금) 15시 - 위원: 정성희 사회문화조사실장, 김유향 팀장 김여라, 박준환, 박충렬, 이승현, 임주현, 조주은 입법조사관
외부전문가 자문	1. 전문가: 최유진 교수(이화여자대학교) 2. 요청일: 2017. 7. 6. 3. 답변일: 2017. 7. 13.
간행물 심의위원회 의결	2017년 8월 11일(금) 14시 - 위원장 : 이내영 국회입법조사처장 - 위 원 : 김영일 정치행정조사실장 송대호 경제산업조사실장 정성희 사회문화조사실장 박재유 기획관리관

요 약

민원은 주민들이 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항이며, 민원은 주민들의 일상생활뿐만 아니라, 사회적 및 경제적 활동과도 매우 밀접하게 연관되어 있다. 따라서 국가는 민원사무의 공정하고 합리적인 처리를 원칙으로 주민들이 보다 편리하게 이용할 수 있도록 민원행정 관련 시책을 마련해 오고 있다. 우리나라는 1998년부터 중앙행정기관과 자치단체들이 「행정서비스헌장」을 제정해 운영하고 있다. 행정서비스헌장은 행정기관이 제공하는 행정서비스의 기준과 내용, 절차와 방법, 그리고 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치 등을 구체적으로 정하여 공표하고, 이의 실현을 고객인 국민에게 약속하는 것이다.

행정착오 및 처리지연 민원보상제도는 행정서비스헌장의 이행 중 ‘시정과 보상’의 일환으로 만들어진 제도인데, 행정기관의 민원사무에서 공무원의 착오 등재나 단순한 업무과실 또는 처리의 지연 등으로 인해 민원인에게 불편을 주고, 시간적·경제적 손실을 입힐 경우에 그 피해를 보상하는 것이다. 여기서 피해는 민원인이 다시 그 기관을 방문하거나 처리기일이 지체됨으로써 입는 단순 피해를 의미하는 것이다. 그런데 민원보상제도의 경우 관련 문서 규정만 있을 뿐, 활용되지 않고 있어서 실효성이 낮다는 의견이 제기되고 있다. 더욱이 해당 제도에 대한 정확한 실태를 조사한 연구도 없어서 제도의 성과를 논의하기 어려운 실정이다. 이에 따라 이 보고서에서는 기초자치단체를 대상으로 행정착오나 처리지연 등으로 인한 민원보상제도를 운영하고 있는지 실태를 조사하고, 이를 기반으로 향후 개선과제를 제안하였다.

전국 기초자치단체에서 민원보상제도를 운영하고 있는지 여부를 조사한 결과, 201개(88.9%)지역은 관련 제도가 있었고, 25개(11.1%) 지역은 없는 것으로 나타났다. 보상금액의 경우 1건당 5천원 상당의 보상이 가장 많았고, 다음

이 1건당 1만원 상당 보상, 그리고 사안별로 차등지급(5천원~3만원) 순이었다. 최근 3년간(2014~2016) 기초자치단체의 민원보상제도의 실적을 조사한 결과, 3년간 보상실적이 1건이라도 있는 지역은 53개이고, 이들 지역의 3년간 지급 건수의 평균은 24건(최소 1건, 최대 149건), 지급액수는 평균 56,713원(최소 5천원, 최대 1백49만원)이었다.

향후 민원보상제도의 개선과제는 다음과 같다. 첫째, 실현가능한 실천적 규정을 마련하는 방안이 요구된다. 그 일환으로 ① 보상제도의 실시 근거로 볼 수 있는 행정서비스헌장규정을 현재 실정에 맞게 재정비하고, ② 보상금 제도의 실시와 운영에 대한 근거는 자치법규에 명시하며, ③ 지역실정을 고려한 민원보상제도로 정비할 필요가 있다.

둘째, 일선공무원의 적극적 행정을 유도하기 위해서 ① 일선공무원의 실수 등으로 인해 민원인에게 불편을 주어 소정의 보상금을 지급하더라도 고의 또는 중과실인 경우를 제외하고는 행정적·재정적 책임을 과도하게 물지 않도록 할 필요가 있다. ② 민원보상제도의 취지와 사용방식 등에 대해 공무원을 상대로 교육하고 홍보할 필요가 있다.

셋째, 민원보상제도의 실효성을 높이기 위해서는 명확한 보상기준을 마련하는 노력이 필요하다. 이를 위해서 보상이 되는 명확한 지급대상 사무와 방식의 제시가 필요하고, 이와 함께 보상에서 제외되는 대상(예: 악성민원)을 제시하는 방안도 고려할 수 있다.

넷째, 민원보상제도의 취지를 무색하게 하는 현실과 동떨어진 낮은 보상금은 상향하고, 정중한 사과와 함께 민원인에게 제공될 수 있도록 해야 한다.

차 례

□ 요약

I. 서론 / 1

II. 실태조사 개요 / 3

- 1. 실태조사 목적 및 대상 3
- 2. 조사 방법과 내용 4
- 3. 조사 일정 5

III. 민원행정 및 민원보상제도의 개념과 실시 근거 / 7

- 1. 민원행정의 개념과 법적 근거 7
- 2. 민원행정의 처리절차 및 특징 8
- 3. 행정착오 및 처리지연 민원보상제도의 개념과 시행 근거 10
 - 가. 민원보상제도 개념 및 대상 10
 - 나. 보상제도의 시행 근거 : 행정서비스헌장규정 11

IV. 행정착오 및 처리지연 민원보상제도의 운영 현황 / 13

- 1. 지방자치단체의 민원보상제도 운영 현황 13
 - 가. 보상제도의 도입 현황 13
 - 나. 보상금의 지급 사유 및 절차 17
 - 다. 보상제도의 실시 근거 18
- 2. 지방자치단체의 민원보상제도 활용 실태 21

가. 보상금 지급건수	21
나. 보상금 지급액수	22
3. 보상제도의 운영 실태 및 한계	22
가. 제도 운영의 특징	22
나. 제도 운영의 장애 및 촉진요인	24

V. 문제점 및 개선방안 / 26

1. 문제점	26
가. 실효성 낮은 형식적 규정	26
나. 일선공무원의 소극적 행정	27
다. 모호한 보상기준	29
라. 현실성 없는 보상금	30
2. 개선방안	30
가. 실천적 규정으로 재정비	30
나. 일선공무원의 적극행정 유도	32
다. 명확한 보상기준 설정	34
라. 현실에 맞는 보상금액과 시정조치 마련	36

VI. 결론 / 38

참고문헌

부록

표 차례

[표 1] 조사 일정	6
[표 2] 민원유형별 현황(2016년 12월 기준)	7
[표 3] 민원종류별 처리기간	9
[표 4] 보상금 지급실적이 있는 지자체의 3년간 평균 지급건수	21
[표 5] 보상금 지급실적이 있는 지자체의 3년간 평균 지급액수	22

그림 차례

[그림 1] 민원처리의 흐름	9
[그림 2] 기초자치단체의 민원보상제도 도입여부	13
[그림 3] 기초자치단체의 민원보상금 액수	15
[그림 4] 민원보상금 신청서(양식)	16
[그림 5] 행정서비스현장 온라인 제공 사례	19

I. 서론

- 민원은 주민들이 행정기관에 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항임. 국가의 민원업무는 인허가 민원, 신고·제출, 증명서, 등록 등 2016년 말 기준으로 5,107종에 이르기 때문에,¹⁾ 민원은 주민들의 일상생활뿐만 아니라, 사회적 및 경제적 활동과도 매우 밀접하게 연관되어 있음
- 따라서 국가는 민원사무의 공정하고 합리적인 처리를 위해 「민원 처리에 관한 법률」을 제정해 운영하고 있으며, 특히 민원처리의 원칙 중에서 민원처리를 지연시키지 않고, 주민들이 보다 편리하게 이용할 수 있도록 다양한 민원행정 관련 시책을 정비하고 개선하고 있음²⁾
 - 그동안 고객인 민원인의 만족도를 높이고자, 민원1회 방문 처리제운영, 사전 심사청구제도, 민원처리기준표 고시 제도, 민원처리 마일리지 제도 등 다양한 제도가 도입되어 운영되고 있음
- 이와 더불어 1998년부터 「행정서비스헌장규정」을 대통령훈령으로 제정해, 중앙행정기관뿐만 아니라 지방자치단체도 서비스헌장을 제정하도록 했으며, 현재 대부분의 기관에서 관련 제도를 도입해 운영하고 있음
 - 행정서비스헌장은 행정기관이 제공하는 행정서비스의 기준과 내용, 절차와 방법, 그리고 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치 등을 구체적으로 정하여 공표하고, 이의 실현을 고객인 국민에게 약속하는 것임

1) 감사원, 『민원처리체계 개선실태 감사보고서』, 2017, p.6.

2) 행정안전부는 민원행정의 제도개선을 효과적으로 추진하기 위해서 「민원 처리에 관한 법률」 제38조에 따라 매년 각 기관에 ‘민원행정 및 제도개선 기본지침’을 마련해 통보하고 있음

- 행정착오 및 처리지연 민원보상제도는 행정서비스현장의 이행 중에서 ‘시정과 보상’의 일환으로 만들어진 것임
 - 이 제도는 행정기관의 민원사무에서 공무원의 착오등재나 단순한 업무과실 또는 처리의 지연 등으로 인해 민원인에게 불편을 주고, 시간적 및 경제적 손실을 입힐 경우에 그에 대한 손해를 보상해 주는 것을 말함
 - 여기서 손해는 그 귀책사유가 민원사무의 착오 또는 과실로 인하여 민원인이 다시 해당 기관을 방문하거나 민원사무 처리 기일을 지체함으로써 입는 단순한 피해를 의미하는 것임
- 그런데 이러한 보상제도의 경우 관련 문서 규정만 있을 뿐, 실제 활용되지 않고 있어서,³⁾ 실효성이 없다는 의견이 있어 왔음.⁴⁾ 더욱이 해당 제도에 대한 정확한 실태를 조사한 연구가 없기 때문에, 이 제도의 필요성이나 개선과제를 논의하기 어려운 실정임
- 따라서 이 보고서에는 지방자치단체를 대상으로 하여 행정착오 및 처리지연 민원보상제도의 운영 실태를 조사하고, 향후 개선과제를 도출함
 - 그러나 이 보고서는 지역별로 보상제도의 실적을 상호 비교하고, 성과를 측정하는 것이 연구의 초점은 아님. 민원보상제도의 도입과 활용도는 해당 지역의 민원인수, 민원접수 및 처리건수, 민원행정인력 등 다양한 요인들이 작용할 수 있기 때문에, 단순히 보상의 실적을 지역별로 비교하는 것은 지양할 필요가 있음

3) 충청투데이, 「‘잠자는’행정서비스보상제도…2012년 이후 ‘예산 0원’」, 2017년 1월 20일자 보도자료.

4) 주재현·정윤수, 「행정서비스현장제의 정착을 위한 정책방향」, 『한국행정학보』, 제34권 제1호, 2000; 김미경·김영희, 「행정서비스현장제의 추진실태와 변화추이: 중앙평가자료를 중심으로」, 『지방행정연구』, 제17권 제1호, 2003; 이우권·안국찬, 「지방정부의 민원행정서비스 향상을 위한 발전방안」, 『현대사회와 행정』, 제17권 1권, 2007.

II. 실태조사 개요

1. 실태조사 목적 및 대상

- 실태조사의 목적은 첫째, 정부가 행정착오 및 처리지연 민원보상제도를 도입하여, 실제 운영하고 있는지를 조사하고자 함. 둘째, 정부가 보상제도를 운영하는데 장애와 촉진요인이 있는지를 찾고자 함. 셋째, 보상제도의 실천적인 개선과제를 모색하고자 함
- 이 연구의 대상지역은 민원행정 업무가 가장 빈번하게 일어나는 전국 기초자치단체 226개(제주도 행정시 제외)를 대상으로 하였음
 - 2017년 현재 기초자치단체에는 시 75개, 군 82개, 자치구 69개가 있는데,⁵⁾ 이들 지역을 중심으로 관련 제도의 도입여부와 운영 실태를 조사함
- 연구의 대상은 행정착오 및 처리지연 민원보상제도이며, 이는 행정기관의 민원사무에서 공무원의 착오등재나 단순한 업무과실 또는 처리의 지연 등으로 인해 민원인에게 불편을 주고, 시간적 및 경제적 손실을 입힐 경우에 소정의 보상금을 지급하는 제도임
 - 그런데 여기서의 피해는 행정착오 등으로 인해 민원인이 행정기관을 재방문 하거나, 민원처리 지연에 따라 예정된 기일을 넘어서 민원결과를 받는 등의 단순 피해에 대한 손실보상을 의미함
 - 따라서 행정착오 등으로 인해 민원인에게 상당한 경제적 손실을 야기하여, 행정기관에서 손해배상금을 청구하는 정도의 피해와는 차이가 있음

5) 행정자치부, 『지방자치단체 행정구역 및 인구 현황(2016.12.31.기준)』, 2017.

2. 조사 방법과 내용

- 조사는 3차에 걸쳐 진행되었는데, 1차는 전국 226개 기초자치단체를 대상으로 민원 관련 보상제도에 관한 자치법규가 있는지와 함께 홈페이지에 게시된 ‘행정서비스현장’에 관련 보상규정을 조사함
 - 자치법규의 검색은 자치법규정보시스템(www.elis.go.kr)과 국가법령정보센터(www.law.go.kr)를 통해 지자체별 ‘행정서비스현장’ 관련 자치법규를 검색함. 이와 더불어 검색어로 ‘행정착오’, ‘민원착오’, ‘민원지연’, ‘착오보상’이란 단어로 검색되는 자치법규도 함께 정리함
- 2차는 기초자치단체를 대상으로 해당 제도의 일반현황(제도명칭, 보상금액, 법적 근거)과 운영실적을 조사함. 운영실적은 최근 3년간(2014~2016)에 해당 정책에 따라 지자체별로 지급된 보상 건수와 보상액을 연도별로 조사함
- 3차는 자치단체의 행정착오 및 처리지연 민원보상제도의 운영 실태를 살펴보기 위해서, 8개 지역을 선정해 관계자와의 인터뷰를 실시함. 인터뷰는 현장방문, 전화면담 그리고 이메일 답신의 방식을 사용하였음
 - 현장방문시에는 해당 제도 담당자 1~2명을 대상으로 인터뷰를 실시함. 그리고 전화면담은 담당자를 대상으로 인터뷰를 했으며, 서면조사는 먼저 전화로 취지를 설명하고, 이메일로 관련 자료를 송부해서 메일로 답변을 받았음
 - 인터뷰 지역의 선정기준은 첫째, 3년간 보상실적이 있는 지역 중에서 선정함. 둘째, 제도의 활용도가 높은 지역과 그렇지 않은 지역으로 구분해서 지역을 선정함

- 현재 보상제도가 상대적으로 활발히 운영되는 곳은 인구가 밀집한 대도시(서울, 경기, 부산) 지역임. 이들 지역 중에서 제도의 활용도가 높은 지역(4개)과 평균 이상 운영되는 지역(2개), 평균 이하 운영되는 지역(2개)을 선정함
- 질문은 전반적인 제도운영의 특징과 해당 제도를 운영하면서 겪는 자치단체의 애로사항과 제도의 촉진요인 등을 청취함⁶⁾

3. 조사 일정

- 조사 일정의 경우, 먼저 기초자치단체를 대상으로 행정착오 및 처리 지연 민원보상제도 관련 자치법규 등에 대한 문헌조사를 실시함(2017.2.2.~3.28.)
- 다음, 기초자치단체를 대상으로 보상제도의 운영 실적을 조사함(2017.4.12.~5.10). 이후 자료제출을 하지 않은 지자체들을 대상으로 공문과 전화로 실태를 재확인함(2017.5.11.~5.19.)
- 마지막으로, 제도의 운영 실적이 있는 8개 지자체를 대상으로 담당자 인터뷰를 실시함(2017.5.17.~6.5.). 인터뷰는 현장방문, 전화면담, 이메일 답신의 방식을 사용하였음

6) 해당 제도는 공무원의 실수를 기반으로 한 보상제도이기 때문에 인터뷰에 응한 일부 자치단체는 단체명의 공개를 원하지 않았음. 이 글에서는 지자체의 현실을 보다 정확히 조사하기 위해서는 부득이하게 지자체명과 담당자에 대한 정보를 실지 않았음

[표 1] 조사 일정

조사일정	조사내용
2017.2.2.~3.28.	226개 기초지자체의 민원보상제도 관련 자치법규와 행정서비스 현장 규정에 대한 문헌조사
2017.4.12.~5.10.	226개 기초지자체의 민원보상제도 운영실적 조사 (행정안전부 및 관계 지자체 자료제출)
2017.5.11.~5.19.	실적 미제출 지역에 대한 확인조사 (공문발송, 전화)
2017.5.17.~6.5.	8개 지자체를 대상으로 담당자 인터뷰 (현장방문, 전화면담, 이메일 답신)

Ⅲ. 민원행정 및 민원보상제도의 개념과 실시 근거

1. 민원행정의 개념과 법적 근거

- 민원이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것을 말함(「민원 처리에 관한 법률」 제2조 제1호)
- 민원의 종류는 민원내용에 따라 일반민원(법정, 질의, 건의, 기타)과 고충민원으로 분류할 수 있음(「민원 처리에 관한 법률」 제2조 제1호)
- 국가의 민원업무의 현황을 보면, 2016년 말 기준으로 5,107종이 있는데, 유형별로 보면, 인허가 민원이 1,526종(29.9%), 신고·제출 1,434종(28.1%), 각종 증명 599종(11.7%), 등록 447종(8.8%) 순임

[표 2] 민원유형별 현황(2016년 12월 기준)

구분	종수	비율(%)
인·허가	1,526	29.9
신고·제출	1,434	28.1
증명	599	11.7
등록	447	8.8
기타	761	14.9
총계	5,107	100

자료: 행정안전부 내부자료 ; 감사원, 『민원처리체계 개선실태 감사보고서』, 2017, p.6.재인용

- 현재 중앙행정기관뿐만 아니라 지방자치단체의 민원행정 업무에 대한 법적 근거로는 「민원 처리에 관한 법률」, 「민원 처리에 관한 법률 시행령」, 「민원 처리에 관한 법률 시행규칙」이 있음

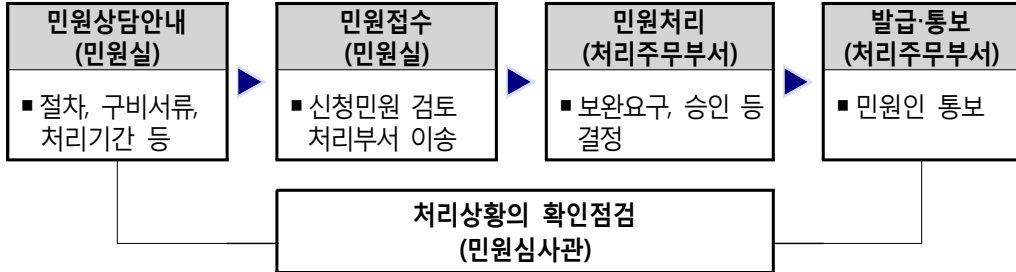
- 1997년 8월 22일에 「민원사무 처리에 관한 법률」(법률 제5369호)이 제정됐으며, 2015년 8월 11일에 전부개정을 통해 현행 「민원 처리에 관한 법률」(법률 제13459호)이 시행됨⁷⁾
- 「민원 처리에 관한 법률」의 제정목적은 민원사무처리에 관한 기본적인 사항을 규정하여, 민원사무의 공정한 처리와 민원행정체도의 합리적 개선을 도모함으로써 국민의 권익을 보호함을 목적으로 함(법 제1조)
- 이 법에서 민원처리의 원칙으로 중요한 것은 민원 처리를 지연시켜서는 안 되고, 또한 법령의 규정 또는 위임이 있는 경우를 제외하고는 민원처리의 절차 등을 강화해서는 안 된다는 점을 규정하고 있음⁸⁾
- 현재 주요한 민원행정 관련 제도로는 민원1회 방문 처리제운영, 사전심사청구제도, 민원처리기준표 고시 제도, 민원처리 마일리지 제도 등이 있음

2. 민원행정의 처리절차 및 특징

- 민원업무는 [그림 1]과 같이 민원인이 구비서류를 갖추어 민원을 신청한 이후, 민원접수, 민원검토 및 결정, 결과통보의 순으로 진행 및 처리됨

-
- 7) 민원행정 관련 법령의 경우, 1949년 「행정사무처리간행령」, 1963년 「민원서류처리 규정」, 1970년 「민원사무처리규정」이 있었고, 1994년에 「행정규제 및 민원사무기본법」이 제정됐으나, 1997년 「행정규제기본법」과 「민원사무 처리에 관한 법률」로 세분화됨
 - 8) 「민원 처리에 관한 법률」 제6조(민원 처리의 원칙) ① 행정기관의 장은 관계 법령 등에서 정한 처리기간이 남아 있다가거나 그 민원과 관련 없는 공과금 등을 미납하였다는 이유로 민원 처리를 지연시켜서는 아니 된다. 다만, 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우에는 그에 따른다.
② 행정기관의 장은 법령의 규정 또는 위임이 있는 경우를 제외하고는 민원 처리의 절차 등을 강화하여서는 아니 된다.

[그림 1] 민원처리의 흐름



자료: 행정자치부, 『2017년도 민원행정 및 제도개선 기본지침』, 2017, p.4.

- 특히, 민원의 처리과정에서 신속한 민원처리 및 부당지연을 금지하고자 법령상으로 민원처리기간 및 처리방법을 명시하고 있음
- 민원 처리기간의 연장은 2회에 한하여 가능(민원 처리에 관한 법률 시행령 제21조). 즉 부득이한 사유가 있는 경우 처리기간의 범위에서 1회 연장가능, 민원인의 동의를 얻어 1회 재연장 가능
- 민원종류별로 처리기간을 동법 시행령에 명시하고 있는데(시행령 제14~제17조), 질의민원의 경우 단순질의는 7일 이내, 법령관련은 14일 이내, 건의민원은 14일 이내, 고충민원은 7일 이내, 즉시 민원은 3시간(근무시간) 이내로 정하고 있음

[표 3] 민원종류별 처리기간

질의민원	▪ 법령관련 : 14일 이내	기타민원	▪ 즉시(3근무시간 이내)
	▪ 단순질의 : 7일 이내		
건의민원	▪ 14일 이내	고충민원	▪ 7일 이내

자료: 「민원 처리에 관한 법률 시행령」 제14조~제17조

3. 행정착오 및 처리지연 민원보상제도의 개념과 시행 근거

가. 민원보상제도 개념 및 대상

- 현재 중앙행정기관과 지방자치단체별로 행정착오보상 또는 민원처리지연 보상 등의 용어가 많이 사용되고 있음. 그 외 시정 및 보상제, 행정서비스 현장 미이행보상 등의 명칭도 사용되고 있음
- 일반적으로 행정착오 및 처리지연 보상이란 행정기관의 민원사무 처리과정에서 공무원의 착오등재나 단순한 업무과실 또는 처리의 지연 등으로 인해 민원인에게 불편을 주고, 시간적 및 경제적 손실을 입힐 경우에 그에 대한 손해를 보상해 주는 것을 말함
 - 여기서 착오란 민원사무에 관한 단순·경미한 업무과실에 따른 공부(公簿)⁹⁾의 착오 등재 등을 말하고, 지연이란 민원사무를 정당한 이유 없이 처리기한을 초과해서 처리하는 것을 말함
- 보상의 대상이 되는 민원서비스 유형은 각 기관별로 정하고 있는데, 일반적으로 포함되는 유형은 다음과 같음
 - 첫째, 관계공부의 착오등재나 공무원의 착오기재 등으로 인해 잘못 발급된 민원서류를 재발급 받기 위해 재방문한 경우
 - 둘째, 민원을 법정처리기간 또는 각 기관에서 정한 처리기간 내에 처리하지 못하여 민원처리가 지연되는 경우
 - 법령상 규정을 보면, 질의민원의 경우 단순질의는 7일 이내, 법령관련 질의는 14일 이내이며, 건의민원의 경우 14일 이내, 고충민원은 7일 이내,

9) 관청이나 관공서에서 법규에 따라 작성·비치하는 장부

즉시 민원은 3시간(근무시간) 이내로 정함(「민원 처리에 관한 법률시행령」 제14~제17조)

- 셋째, 관계공무원의 불친절 또는 무성의한 대응으로 인해 민원목적이 원활히 달성하지 못할 경우 등
- 보상금이 지급되는 구체적인 사례를 보면, 여권발급(면수착오 발급, 수수료 결제오류, 발급지연, 착오안내 등), 가족관계(출생신고 착오안내, 이혼신고 접수 착오안내 등), 주민등록증(발급지연), 기타 FAX민원, 증명서 지연발급 등이 해당될 수 있음

나. 보상제도의 시행 근거 : 행정서비스헌장규정

- 행정착오 및 처리지연 민원보상제도의 실시 및 운영에 대한 법적 근거는 「행정서비스헌장규정」(대통령훈령 제257호, 2009.9.4.일부개정)에 따라 해당 기관에서 자체 규정을 통해 운영하고 있음
- 행정서비스헌장은 1998년에 「행정서비스헌장제정지침」(대통령훈령 제70호, 1998.6.30.)이 제정되면서 우리나라에 처음으로 도입되었고, 이후 중앙행정기관과 지방자치단체별로 관련 헌장을 제정·운영하고 있음¹⁰⁾
- 행정서비스헌장이란 행정기관이 제공하는 행정서비스의 기준과 내용, 이를 제공받을 수 있는 절차와 방법, 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치 등을 구체적으로 정하여 공표하고, 이의 실현을 행정의 고객인 국민에게 약속하는 것을 말함(행정서비스헌장규정 제2조)
- 행정서비스헌장에서는 “잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치” 규정이 있는데, 이는 민원 보상제를 실시하는데 근거가 됨

10) 조성한, 『효과적인 민원행정 관리방안』, 한국행정연구원, 2002, p.63.

- 「행정서비스헌장규정」 제7조에서 헌장의 제정 원칙 중에서 “6. 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치를 명확히 할 것”이란 규정이 있음
- 제11조에는 “헌장에는 잘못되거나 지연된 서비스에 대한 시정 및 구제절차와 보상조치의 내용 등을 구체적으로 명시하여야 한다.”고 규정하고 있음

「행정서비스헌장규정」 (대통령훈령 제257호)

제7조 (헌장의 제정 및 개선의 원칙) 행정기관의 장이 헌장을 제정하거나 이를 개선하고자 하는 경우에는 다음 각호에서 정한 원칙을 준수하여야 한다.

1. 서비스는 고객의 입장과 편의를 최우선으로 고려하는 고객 중심적일 것
2. 고객에게 제공되는 서비스의 내용은 고객이 쉽게 알 수 있도록 구체적이고 명확할 것
3. 행정기관이 제시할 수 있는 가장 높은 수준의 서비스를 제공할 것
4. 서비스의 제공에 소요되는 비용과 고객의 편익이 합리적으로 고려된 서비스의 기준을 설정할 것
5. 서비스와 관련된 정보와 자료를 쉽게 신속하게 얻을 수 있도록 할 것
6. 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치를 명확히 할 것
7. 제공된 서비스에 대한 고객의 여론을 수렴하여 이를 서비스의 개선에 반영할 것

제11조 (시정조치의 명시) 헌장에는 잘못되거나 지연된 서비스에 대한 시정 및 구제절차와 보상조치의 내용 등을 구체적으로 명시하여야 한다.

- 「행정서비스헌장규정」의 적용대상은 중앙행정기관 및 그 소속기관에 적용되는 것이 원칙이지만, 지방자치단체도 이 훈령을 준용할 수 있음(제3조)
- 이에 따라서 광역뿐만 아니라 기초자치단체 대부분이 행정서비스헌장을 제정해 운영하고 있음. 다만, 행정서비스헌장의 제정 형식은 조례, 규칙, 훈령 등으로 다양함

IV. 행정착오 및 처리지연 민원보상제도의 운영 현황

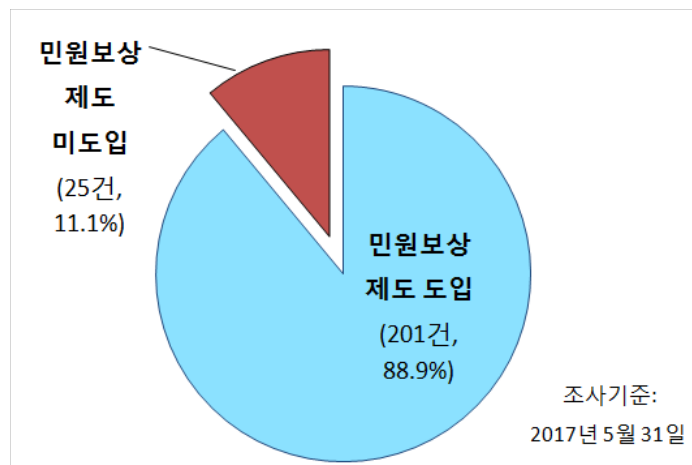
1. 지방자치단체의 민원보상제도 운영 현황

가. 보상제도의 도입 현황

(1) 도입여부

- 226개 기초자치단체 중에서 행정착오 및 처리지연 민원보상제도를 도입하고 있는지 여부를 살펴보기 위해서, 자치단체별 자치법규(조례, 규칙, 훈령)와 지자체 홈페이지에서 제공하는 행정서비스현장 관련 규정을 조사함
- 조사결과, 민원보상 관련 제도를 공식적으로 도입한 지역은 201개(88.9%)이고, 25개 지역(11.1%)은 제도를 도입하고 있지 않았음
- 보상제도가 있는 지역들은 자치법규나 홈페이지(행정서비스현장) 등을 통해 공식적으로 보상금 지급을 명시한 경우임

[그림 2] 기초자치단체의 민원보상제도 도입여부



- 자치단체별로 민원보상제도에 대한 명칭은 매우 다양함
 - 많이 사용하는 용어는 행정(민원)사무착오보상, 민원지연보상이었으나, 시정 및 착오보상, 행정서비스헌장 불이행(미이행)보상 등도 다수 있었음. 그 외 불만족민원보상, 민원서비스리콜제, 행정리콜제, 민원불편보상 등이 있음

(2) 보상금액 및 지급방식

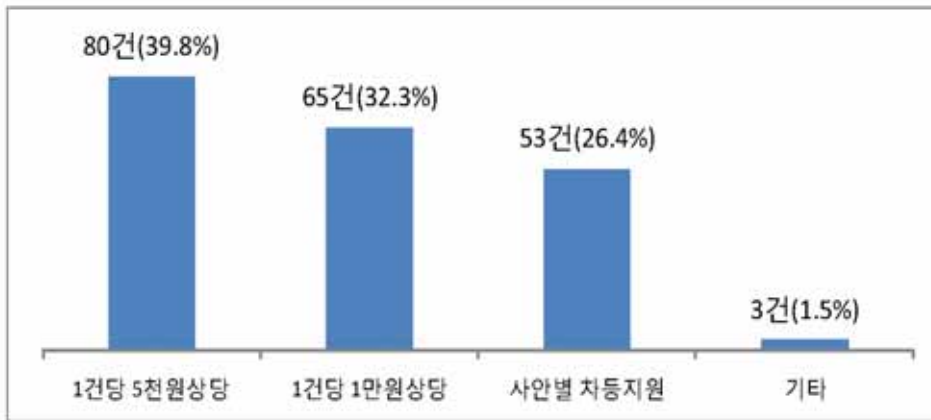
- 전국에서 행정착오 및 처리지연 민원보상제도가 있는 201개 기초자치단체를 대상으로 보상금 액수를 살펴보았음
- 먼저, 가장 많은 비율을 차지하는 보상금 규모는 ‘1건당 5천원 상당의 보상’으로, 80개(39.8%) 지역이 해당 금액을 보상액으로 정했음. 다음은 ‘1건당 1만원 상당 보상’으로 65개(32.3%) 지역이 이에 해당됨
- 그리고 ‘사안별 차등적으로 보상’하는 경우는 53개(26.4%) 지역이 있었음
 - 예를 들어, 지역에서 행정착오보상금과 민원지체보상금 제도를 함께 운영하면서, 행정착오보상금은 1건당 5천원이지만, 민원지체보상금은 1건당 1만원으로 달리 책정하는 경우를 말함
 - 민원지연보상금의 경우도 지체되는 기한에 따라 금액을 달리 지급하는 경우가 있음. 예를 들어, 지연보상금은 3만원내로 정하지만, 민원종류(청구즉결민원, 유기한 민원 등)에 따라 지연 일과 시간에 따라 달리 지급하는 방식임¹¹⁾
 - 마지막으로 민원인의 거주 지역에 따라 달리 지급하는 경우도 있는데, 비수도권 지역에서 관련 규정이 많았음. 즉 관내 거주민 보다는 관외, 타지역의 민원인의 보상금을 좀 더 높게 책정하는 것임¹²⁾

11) 예를 들어, 「창원시 민원 착오 및 지연에 대한 보상 규정」 제6조 ② 지연보상금은 3만원내(청구즉결민원은 1시간 지연 시 5천원, 1시간 초과 지연 시는 1시간당 1천원 추가/ 유기한 민원은 1일 지체 시 1만원, 1일 초과 지연 시에는 1일당 5천원 추가)

12) 예를 들어, 「밀양시 민원사무착오 및 지연에 대한 보상 규정」 제7조 ① 착오보상시

- 한편 ‘기타’는 3건으로, 2회이상 방문시 교통비 실비보상 등, 불친절서비스에 3천원 상당 전화카드, 3천원 상당 교통비 등이 있음

[그림 3] 기초자치단체의 민원보상금 액수



- 자치단체가 지급하는 보상금은 주로 상품권(문화상품권, 지역상품권 등)을 제공하는 경우가 많았음. 그리고 보상금의 지급방식은 원칙적으로 당해 민원인에게 직접 제공하는 방식임. 그러나 일부 지역은 상품권을 우편으로 발송하거나, 현금지급의 경우에 계좌이체 방식도 있었음
- 자치단체의 민원보상금 신청서 양식은 [그림 4]와 같음

의 보상금 지급 기준 1. 밀양시 거주자 : 5,000원 2. 부산·울산광역시, 경북청도군, 창원, 마산, 진해, 김해, 양산, 함안, 창녕 거주자: 10,000원 3. 진주, 통영, 사천, 거제, 의령, 고성, 남해, 하동, 산청, 함양, 거창, 합천 거주자 : 20,000원 4. 그 외 거주자 : 30,000원

[그림 4] 민원보상금 신청서(양식)

<p><신청양식 사례 1> <input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: center;">민원사무착오(지체)확인서</p> <p><input type="checkbox"/> 민원사무명 : <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> 이외제기(대상) 민원인</p> <p>○ 주 소 : <input type="checkbox"/></p> <p>○ 성 명 : (전화번호) <input type="checkbox"/></p> <p>○ 생년월일(성별) : <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> 내용(민원사무착오 또는 지체내용을 자세히 기재)</p> <p>○ <input type="checkbox"/></p> <p>○ <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> 착오(지체)에 대한 의견</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">담당자(성명) : <input type="checkbox"/></td> <td style="width: 33%;">담당주사(성명) : <input type="checkbox"/></td> <td style="width: 33%;">과 장(성명) : <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table> <p>상기와 같이 민원사무착오(지체)를 확인하였기에 보상금을 지급하고자 합니다.</p> <p style="text-align: center;">년 월 일</p> <p style="text-align: center;">군포시 ○○실과소·동장 ○○○ (인)</p> <p>군포시장 귀하</p>	담당자(성명) : <input type="checkbox"/>	담당주사(성명) : <input type="checkbox"/>	과 장(성명) : <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p><신청양식 사례 2> <input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: center;">행정착오민원보상금지급신청서(확인서)</p> <p>장성군 행정착오 민원 보상금 지급 조례 제3조 및 제4조에 따라 다음과 같이 보상금 지급을 신청합니다.</p> <p>○ 건 명 : <input type="checkbox"/></p> <p>○ 신청사유 : <input type="checkbox"/> (착오내용)</p> <p>○ 신청인 : 주 소 <input type="checkbox"/> 생년월일 <input type="checkbox"/> 성 명 (서명 또는 인)</p> <p>장 성 군 수 귀하</p> <hr/> <p>위 사실을 확인 합니다.</p> <p style="text-align: right;">확 인 자 : 직 <input type="checkbox"/> 성 명 (인)</p>
담당자(성명) : <input type="checkbox"/>	담당주사(성명) : <input type="checkbox"/>	과 장(성명) : <input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
<p><신청양식 사례 3> <input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: center;">민원사무 착오(지연)확인서</p> <p><input type="checkbox"/> 민 원 인</p> <p>○ 성 명 : <input type="checkbox"/></p> <p>○ 생년월일 : <input type="checkbox"/></p> <p>○ 주 소 : <input type="checkbox"/></p> <p>○ 거 소 : <input type="checkbox"/></p> <p>○ 통 장 번 호 : <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> 착오 및 지연내용</p> <p>○ 민원명 : <input type="checkbox"/></p> <p>○ 내 용(6항원칙에 의거 기재)</p> <p>※ 지연시 : 청구즉결민원(시간 지연), 유기한민원(일 지연)</p> <p><input type="checkbox"/> 담당부서 의견</p> <p>상기와 같이 민원사무착오(지연)을 확인하였기에 보상금을 지급코자 합니다.</p> <p style="text-align: center;">영광군 ○○○ 실과소장, 읍면장 (서명 또는 인)</p> <p>영광군수 귀하</p>	<p><신청양식 사례 4> <input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: center;">행정착오 보상금 지급 신청서(확인서)</p> <p>곡성군 행정착오민원 보상제운영 조례 제3조 및 제4조 규정에 의하여 다음과 같이 보상금 지급을 신청합니다.</p> <p>○ 건 명 : <input type="checkbox"/></p> <p>○ 신청사유 : <input type="checkbox"/> (착오내용)</p> <p>○ 신청인 : 주 소 <input type="checkbox"/> 생년월일 <input type="checkbox"/> 성 명 (인)</p> <p>곡성군수 귀하</p> <hr/> <p>위 사실을 확인합니다.</p> <p style="text-align: right;">확 인 자 : 직 <input type="checkbox"/> 성 명 (인)</p>						

나. 보상금의 지급 사유 및 절차

(1) 지급사유

- 행정착오 및 처리지연 민원보상제도를 운영하고 있는 지자체들은 보상금의 지급사유를 자치법규 혹은 행정서비스현장에 명시하고 있음
- 보상금의 지급사유는 지자체별로 다소 차이가 있었으나, 많은 지자체가 공통적으로 정하는 지급사유를 보면 다음과 같음
 - 첫째, 민원행정서비스를 법정처리기간 또는 현장제정부서에서 정한 처리기간 내에 처리하지 못한 경우
 - 둘째, 관계공무원이 각종 공부를 착오로 기재하여 고객에게 불편을 준 경우
 - 셋째, 한 건의 민원 또는 행정사무를 처리하는 과정에서 관계공무원의 착오·과실 또는 무성의한 처리로 고객이 동일한 목적으로 2회 이상 방문한 경우
 - 넷째, 관계공무원의 불친절 또는 무성의한 대응으로 민원 목적을 원활히 달성하지 못한 경우
 - 기타 해당 지자체가 대외적으로 공표한 서비스를 이행하지 못한 경우 등임

(2) 지급절차

- 지자체가 보상금을 해당 민원인에게 지급하는 절차를 보면, 단순·신속한 절차를 거치는 경우가 있으나, 다소 복잡한 단계를 거치는 경우도 있었음
- 지자체별로 관련 자치법규와 행정서비스현장에서 정한 지급절차를 확인했는데, 단순한 절차로 볼 수 있는 경우는 2단계를 거치는 경우임
 - ① 현장제정부서의 장은 주민불편사항접수대장을 비치하여 주민불편사항이

신고되거나 서비스처리과정에서 발견된 때에는 즉시 불편사항을 접수하여 사실여부를 확인. ② 사실여부 결과에 따라 현장제정부서장이 판단하여 분야별 현장에서 정한대로 보상금품을 지급하고, 대장에 기록·관리함

- 다음은 다소 복잡한 절차를 거치는 경우인데, ① 행정서비스현장 관련 부서의 장은 고객불편사항이 신고되거나 발견시 고객불만사항 조사서를 작성, 관계공무원의 진술을 토대로 사실여부를 확인 ② 현장 관련 부서의 장은 고객과 관계공무원 간의 상반된 의견으로 인하여 고객불편사항의 사실여부확인이 불가능한 경우 고객불만사항 조사서를 감사담당부서 송부 ③ 감사담당부서에서 고객불만사항 조사서를 접수한 때에는 고객불편사항의 사실여부를 조사하고, 그 결과를 관련 고객과 현장 관련 부서의 장에게 통보 ④ 현장 관련 부서의 장은 규정에서 정한 절차에 따른 조치과정에서 고객불편사항이 확인된 때에는 지체없이 보상조치를 실시함
- 한편, 지급과정에서 보상금과 더불어 담당 공무원 및 관리자의 사과, 더 나아가 해당 공무원의 교육을 실시하는 절차도 자치법규에 포함하는 지역이 있음
 - 사과문은 일반적으로 부서장이 작성해 보상금과 함께 지급하고, 민원사무처리부서장이 유사사례가 발생되지 않도록 해당 공무원 교육을 실시함

다. 보상제도의 실시 근거

- 지방자치단체들의 경우 「행정서비스현장규정」(대통령훈령 제257호)에 따라 지역별로 행정서비스현장을 제정해 운영하고 있으나, 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치 관련 구체적인 규정을 담고 있는지 여부는 지자체별로 차이가 있었음

- 우선, 자치단체의 행정서비스현장 관련 조례나 운영규칙에 ‘시정 및 보상’ 조치에 관한 규정(보상범위, 보상절차, 지급방법 등)을 직접 명시하는 경우가 절반가량임
 - 예를 들어, 「고양시 행정서비스현장 운영 조례」 제13조(처리 및 보상의 범위), 제15조(시정 및 보상절차), 제16조(보상금품의 지급방법)
- 다음, 행정서비스현장에는 시정 및 보상조치를 해야 한다고 선언적으로 규정하고, 구체적인 방식 등은 자치단체의 행정서비스현장 이행 기준에 포함되어 홈페이지로 소개하는 경우도 많았음
 - 예를 들어, 「성남시 행정서비스현장 제정 규정」 제11조에 근거해서 「성남시 행정서비스 공통부문 이행표준」에 ‘잘못된 행정처리에 대한 시정·보상’ 제도를 제시함(그림 5 참조)

[그림 5] 행정서비스현장 온라인 제공 사례



자료: 성남시 홈페이지(<http://www.seongnam.go.kr>)<검색일: 2017.7.1.>

〈성남시 행정서비스 공통부문 이행표준〉

▶ 잘못된 행정처리에 대한 시정·보상

1. 공무원의 착오나 잘못으로 인하여 재방문, 민원의 지연처리, 무성의한 민원상담 및 불친절 등 불편을 끼친 서비스에 대하여 신고해 주시면 즉시 시정하고 10,000원 상당의 문화상품권(또는 성남사랑상품권)을 지급하여 드리겠습니다.
2. 금품수수나 부정비리행위에 대한 신고를 해주시면 신고자의 신원은 철저히 보호하고 조사후 결과에 따라 해당공무원에 대한 문책 및 징계조치와 함께 조치결과를 반드시 통보해 드리겠습니다.
3. 전공무원을 대상으로 그린(Green)&옐로우(Yellow)카드제를 운영하여 친절(그린) 및 불친절 (옐로우) 공무원으로 추천(접수)되면 인사 고과에 반영되도록 하여 행정 서비스가 향상되도록 하겠습니다.

자료: 성남시 홈페이지(<http://www.seongnam.go.kr/city/1000097/10065/contents.do>)<검색일: 2017.7.1.>

□ 한편, 해당 자치단체의 행정서비스현장과 별개로 민원보상제도 관련 규정을 제정한 지역도 있음.¹³⁾ 이들 지역은 ‘행정사무(민원사무) 착오보상규정’, ‘민원사무착오 및 지연처리에 관한 보상규정’, ‘행정착오 민원보상제도 운영조례’ 등의 명칭으로 조례, 규칙 혹은 훈령으로 관계 규정을 제정하였음

○ 예를 들어, 「과주시 행정사무 착오보상 규정」의 경우, 제1조(목적), 제2조(지급대상), 제3조(지급결정), 제4조(보상 예산의 확보), 제5조(지급절차), 제6조(평가) 등을 포함하고 있음

13) (서울)용산, (대구)중구, 달서구, 달성구, (광주)동구, 서구, 남구, 북구, 광산구, (대전)동구, 중구, 서구, 유성구, (경기)과주, 광명, 군포, 안성, (충남)부여, (전북)익산, 정읍, 진안, 무주, (전남)곡성, 영광, 장성, (경남)창원, 통영, 김해, 밀양, 거제, 양산, 함안, 고성, 남해, 산청, 거창, 합천 (이상 37개)

2. 지방자치단체의 민원보상제도 활용 실태

- 전국 기초자치단체를 대상으로 최근 3년간(2014~2016) 행정착오 및 처리지연 민원보상제도의 실적을 조사함
- 조사결과, 최근 3년간 보상실적이 1건 이상인 자치단체는 53개이었음. 이들 지역을 대상으로 보상금 지급건수와 지급액을 살펴보았음

가. 보상금 지급건수

- 최근 3년간 민원보상제도의 운영 실적이 있는 53개 기초자치단체를 대상으로, 평균 지급건수 등을 살펴보았음
- 53개 지역의 최근 3년간 지급건수의 평균은 24건이며, 최소 1건에서 최대 149건을 지급한 지역이 있었음

[표 4] 보상금 지급실적이 있는 지자체의 3년간 평균 지급건수

(단위: 건)

지역수	최소	최대	평균	표준편차
53	1	149	24	35.3

- 그리고 53개 지역의 최근 3년간 보상 지급건수는 총 1,270건이며, 연도별로 보면, 2014년에는 540건, 2015년에는 425건, 2016년에는 305건으로 나타남

나. 보상금 지급액수

- 최근 3년간 보상 실적이 있는 53개 기초자치단체의 보상금 지급액수를 조사한 결과는 다음과 같음
- 53개 자치단체의 3년간 평균 지급액수는 56,713원임. 그리고 최소액은 5,000원으로 보상실적이 한 건만 있는 지역이 있는 반면, 최대액은 1,490,000원을 소요한 지역이 있었음
- 그리고 53개 지역의 최근 3년간 지급된 총 보상금은 총 11,295,000원이며, 연도별로 보면, 2014년에는 전국에서 4,635,000원, 2015년에는 3,760,000원, 2016년에는 2,900,000원이 지급되었음

[표 5] 보상금 지급실적이 있는 지자체의 3년간 평균 지급액수

(단위: 원)

지역수	최소	최대	평균	표준편차
53	5,000	1,490,000	213,113.2	316723.3

3. 보상제도의 운영 실태 및 한계

가. 제도 운영의 특징

- 다음은 행정착오 및 처리지연 민원보상제도를 운영하는 기초자치단체의 주요 특징을 정리한 것임
- 첫째, 실제 보상금을 지급한 부서와 지급사유는 무엇인지를 살펴보았음
- 조사한 8개 지역에서 보상금을 주로 지급한 부서와 그 이유는 유사하였음.

지급부서는 주로 민원인과의 접점이 있는 부서는 민원여권과, 부동산 관련 부서, 세금관련 부서 등이 많았고, 지역내 동사무소도 주로 지급하고 있었음

- 실제 지급사례를 보면, 여권, 가족관계증명서, 주민등록증, 기타 FAX민원 등의 발급과정에서 많이 발생되고 있었음
- 둘째, 보상금을 지급하는 기준과 지급을 결정하는 판단은 누가하는지를 살펴 보았음
 - 대부분은 자치단체들은 보상금을 지급하는 기준들을 자치법규나 행정서비스 현장에 명시하고 있음. 일반적으로 민원처리 과정에서 공무원의 업무착오나 민원지체 등이 발생할 경우에 보상금을 지급하고 있었음
 - 그러나 관계 규정에 세세하게 지급사유를 명시한 것이 아니기 때문에, 실제 민원인에게 보상금을 지급할지 여부를 판단하는 것은 민원인을 상대하는 담당 공무원들임. 즉 제도의 활용도는 민원인을 상대하는 담당 공무원의 재량 행위가 크게 작용하고 있는 것으로 조사됨
- 셋째, 민원보상제도에 대한 공무원들의 일반적인 인식은 어떠한지를 살펴 보았음
 - 인터뷰를 한 담당자들의 답변에 따르면, 일반 공무원들의 경우 이러한 보상제도에 대해 부정적으로 인식하고 있는 경우가 많고, 이로 인해 제도의 활용에 소극적으로 행동한다고 하였음
- 마지막으로, 행정착오 및 처리지연 민원보상제도에 따라서 보상금을 받은 민원인의 만족도에 대해서 질의한 결과, 조사대상 지자체들은 보상제도가 해당 지자체에 대한 긍정적 이미지와 함께 고객만족 차원에서 의미가 있다고 보고 있음

- 다만, 행정착오 등으로 인해 민원인이 불만이 매우 큰 경우에는 이와 같은 보상금이 도움이 되지 않을 수 있기 때문에, 사과 등 별도의 대책이 필요하다는 의견이 있음
- 실제 보상금을 수령한 민원인을 상대로 해당 제도에 대해 질의한 결과, 이 보상제도에 대해서 몰랐으나, 공무원이 민원처리지연 등을 사과하고 상품권을 제공해서, 지자체가 주민에 대해 세심하게 배려한다는 인식을 받았고, 시에 대한 긍정적인 인식을 받았다고 함

나. 제도 운영의 장애 및 촉진요인

- 다음은 현장조사를 바탕으로, 자치단체에서 민원보상제도를 운영하는데 장애요인과 촉진요인을 정리하였음
- 장애요인으로는 첫째, 민원인을 담당하는 일선공무원들이 민원보상제도를 활용하기를 꺼린다는 점임. 보상제도를 활용할지 여부는 민원인을 담당하는 일선공무원의 재량이 크게 작용하는데, 제도에 대한 부정적인 인식으로 인해 사용 자체를 주저하는 경우가 많음
- 둘째, 해당 제도에 대한 홍보부족으로 인해, 해당 제도의 존재여부와 활용의 필요성을 주민뿐만 아니라 공무원조차 잘 모른다는 점이 문제임
- 셋째, 보상금 액수가 너무 낮아서, 보상금으로서의 가치가 있는지 의문이 제기됨. 현재 제공되는 보상금은 소액이기 때문에 민원인에게 전달할 경우, 오히려 역효과를 낼 수도 있다는 의견도 있음
- 한편, 보상제도의 운영촉진을 위해 지자체에서 활용할 수 있는 방식이 있는지를 보기 위해서, 제도의 활용도가 높았던 지역의 방식을 살펴봄

- 가장 효과적인 방식으로 제기된 것은 공무원을 대상으로 민원보상제도에 대한 교육을 실시하고, 해당 제도의 취지를 정확히 알려주는 정책임
 - 서울 B 지자체에서는 매년 행정사무 착오보상제 운영을 평가하고, 공무원에게 해당 제도의 존재여부와 제도운영의 취지를 알리고 있음. 해당 구청에서는 해당 제도의 취지가 공무원에 대한 징벌적 의미가 아닌 주민에게 따뜻한 행정서비스를 제공하는데 주안점이 있다는 점을 교육하고 있었음
 - 경기 C 지자체에서는 보상제도 활용 관련 안내 공문을 시행(연 2~3회, 부서 및 읍면동에 보냄)하고, 민원실 창구내 제도 관련 안내를 하고 있음

V. 문제점 및 개선방안

1. 문제점

가. 실효성 낮은 형식적 규정

- 지방자치단체의 경우 민원사무 처리과정 중에 행정착오나 처리지연 등으로 발생한 민원인의 불편 등에 대해 소정의 금액으로 손해를 보상하는 규정은 대부분 가지고 있었음. 그러나 실제 이 제도의 활용도가 낮아서 실효성이 없는 형식적 규정이란 의견이 있음¹⁴⁾
- 현재 지자체별로 민원접수 및 처리 건수는 있으나, 이 중에서 행정착오나 처리지연 건수를 별도로 추계하고 있지 않아서, 보상제도의 실적과 연관지어 설명하기 쉽지 않음
- 그러나 현장방문 등을 통해 민원 업무 관계자와 인터뷰한 결과를 토대로 보면, 특정 지자체에서 민원행정 중에 행정착오나 처리지연 등이 전혀 발생하지 않았다고 보다는, 공무원의 실수를 근거로 제공되는 보상제도 특성상 공무원들이 스스로 이 제도의 활용에 소극적이란 의견이 설득력이 있음
- 한해 전국에서 공공기관을 대상으로 한 법정민원사무의 신청건수는 약 7억2백만 건(2015년도 기준)에 이르고 있기 때문에,¹⁵⁾ 단순 행정착오나 처리지연

14) 주재현·정윤수, 「행정서비스현장제의 정착을 위한 정책방향」, 『한국행정학보』, 제34권 제1호, 2000; 김미경·김영희, 「행정서비스현장제의 추진실태와 변화추이: 중앙평가 자료를 중심으로」, 『지방행정연구』, 제17권 제1호, 2003; 이우권·안국찬, 「지방정부의 민원행정서비스 향상을 위한 발전방안」, 『현대사회와 행정』, 제17권 1권, 2007.

15) 행정안전부의 자료에 따르면, 전국에서 민원이용 건수를 보면, 2015년 전체 이용건

등 불편이 발생할 가능성이 없지 않음

- 그런데, 자치단체들이 민원보상제도를 거의 활용하지 않으면서도 이 같은 형식적인 보상관련 규정을 가지고 있는 이유를 보면, 1998년을 시작으로 점차 확대 시행된 「행정서비스헌장규정」 때문으로 보임. 행정서비스헌장에 반드시 포함되어야 하는 규정으로 ‘시정 및 보상’이 있기 때문임
- 행정서비스헌장의 경우 각급기관은 행정서비스 기준, 내용, 제공방법, 절차와 잘못된 행정서비스에 대한 보상조치 등을 포함하도록 하고 있음¹⁶⁾
- 향후 지역의 민원발생의 빈도와 유형 등에 대한 면밀한 분석을 통해, 지역 특성에 맞고, 실현가능한 규정을 마련하는 노력이 필요할 것으로 보임

나. 일선공무원의 소극적 행정

- 민원보상제도가 규정상으로 있음에도 불구하고 그 활용도가 저조한 이유 중 하나는 해당 제도에 대한 공무원들의 부정적인 인식과 이를 조장하는 제도적 요인이 크게 작용할 수 있음
- 이 연구를 위해 현장조사한 자치단체들의 경우, 민원보상제도를 이용한 공무원에 대해 인사나 업무상 불이익을 주는 제도는 없었으나, 공무원이 이 제도를 부정적으로 인식하고 있어서, 활용을 주저한다는 점을 지적함
- 즉 제도의 실적이 많다는 것은 잦은 실수로 비취지기 때문에, 지자체에서 이를 활용하는 것이 쉽지 않다는 점임

수 702,179천건, 2014년도 726,444천건으로 조사되었다(행정자치부, 『2016 행정자치통계연보』, 2016, p.268.)

16) 행정자치부, 『2017년도 민원행정 및 제도개선 기본지침』, 2017.

- 더욱이 행정착오 및 민원지연 등에 따라 보상금 지급시 해당 공무원에 대한 불이익을 주는 제도가 있을 경우에는 이 제도의 활용을 저해하는 장애요인으로 작용하고 있음
- 보상제도는 일반적으로 1건당 보상금이 5천원에서 1만원 정도이고, 가장 많아도 3만원을 넘지 않고 있음. 이러한 보상금의 규모에 비해 일부 지자체에서는 담당공무원에게 과도한 제재 관련 규정을 두고 있어서, 일선 공무원들이 더욱 이 제도를 기피하게 만들고 있는 것으로 보임
 - 예를 들어, A지자체의 경우, 사무착오가 고의나 중과실, 1년내 동일 공무원이 동일한 유형을 다시 한 경우, 직무태만으로 사무착오가 난 경우 등은 해당 공무원에 대하여 그 보상가액을 변상하도록 하고, 공무원접수제인사관리기준에 의하여 처리하도록 함(00구 민원사무 착오 보상에 관한 규정 제7조)
 - B지자체의 경우 성과평가와 해당 제도의 실적을 반영할 수 있도록 함. 보상을 지급한 기관은 행정사무착오를 유발한 담당자에 대하여 사무착오 내용이 민원인과 행정사무에 미치는 영향 및 사무착오 유발횟수 등을 감안하여 개별사무능력 평정에 반영할 수 있음(00시 행정착오보상제 운영규칙 제11조)
 - C지자체의 경우 관련 규정에 배상책임 사항이 있는데, 보상금의 지급시 담당공무원의 고의 또는 중과실의 경우를 제외하고는 행정적·재정적 책임을 면제하지만, 고의 또는 중대 과실이 있을 경우에는 국가배상법 제2조에 따라 민원처리 담당공무원에게 구상권을 행사할 수 있도록 규정함(00시 민원사무착오 및 지체보상에 관한 조례 제9조)
 - D지자체는 별칙규정을 별도로 두고 있는데, 착오·지연민원을 발생한 공무원에 대해서는 연1회 발생시 주의 조치하고, 연2회이상 발생시는 문책

조치토록 함(00군 민원사무착오지연에 대한 보상 규정 제9조)

다. 모호한 보상기준

- 현재 민원 관련 보상제도를 운영하는 지자체들이 제시하는 보상의 기준과 범위가 포괄적이고 모호하여 민원인뿐만 아니라 담당공무원 역시 특정 사안이 보상의 대상이 되는지 파악하기 어려울 수 있음
 - 자치단체의 관련 규정을 살펴보면, 착오, 지연, 손해 혹은 손실이란 용어가 사용되고 있으나, 용어에 대한 정의만으로 명확한 보상 기준을 알 수 없음
- 이에 따라 보상제도를 도입한 자치단체에서는 보상을 받을 수 있는 사무범위를 몇 가지 제시하고 있음
 - 자치단체별로 차이가 있으나, 일반적으로 ① 법정처리기간 또는 기관에서 정한 처리기간 내에 처리하지 못한 경우 ② 각종 공부를 착오로 기재하여 고객에게 불편을 준 경우 ③ 착오·과실 또는 무성의한 처리로 고객이 동일한 목적으로 2회 이상 방문한 경우 ④ 불친절 또는 무성의한 대응으로 민원 목적을 원활히 달성하지 못한 경우 등이 포함됨
 - 그러나 위에서 제시한 규정 역시 모호한 표현들이 있음. 예를 들어, 착오 기재로 고객에게 불편을 준 경우나 불친절 또는 무성의한 대응으로 민원 목적을 원활히 달성하지 못한 경우를 어떻게 판단할지 등이 어려움
 - 따라서 보다 구체적으로 민원의 종류, 착오 및 실수의 의미가 무엇이며, 이로 인해 발생하는 손해의 범위를 명시하는 방안이 요구됨

라. 현실성 없는 보상금

- 일부 자치단체에서 제시하는 민원보상금이 지나치게 낮거나, 현재 활용도가 현저히 낮은 보상품을 제공하는 등의 비현실적인 보상금제도의 개선이 필요함
- 현재 관련 규정을 조사한 결과, 일부 자치단체는 아예 보상금액을 명시하지 않았음. 그리고 보상금액을 정확히 명시한 198개 자치단체 중에서 40.9%가 1건당 5천원 상당으로 보상(주로 상품권)을 하고 있으나, 보상금으로서 현실성이 낮다는 의견들이 있음
- 특히, 최근에서 이동전화 보급률이 높아져 사용인구가 극히 적은 전화카드의 제공이나 2~3천원 상당의 물품 제공 등의 규정을 두고 있는 지자체들은 관련 규정의 개정이 필요함

2. 개선방안

가. 실천적 규정으로 재정비

- 첫째, 민원보상제도의 실시 근거로 볼 수 있는 ‘행정서비스헌장규정’을 현대 민원행정의 변화에 맞게 수정하는 노력이 필요할 것으로 보임
- 현재 행정서비스헌장의 경우 각급기관별로 행정서비스의 기준, 내용, 제공방법, 절차와 잘못된 행정서비스에 대한 보상조치 등을 포함하도록 하고 있음. 이에 따라 대부분의 공공기관에서 민원행정 관련 시정 및 보상규정이 두고 있음
- 행정서비스헌장은 1998년에 「행정서비스헌장제정지침」(대통령훈령 제70

호, 1998.6.30.)으로 처음 제정되고, 지금까지 주요 내용의 경우 큰 변화가 없
이 시행되고 있음

- 그러나 온라인으로 민원을 신청하는 민원인이 크게 늘었고(2010년 대비
2015년 민원24시 이용 건수는 52%가 증가), 무인민원발급기 운영대수도 증
가하는(2015년 3,117대) 등 민원의 접수 및 처리 유형에 변화가 있음. 따라서
이러한 민원행정의 환경변화에 맞춰 행정서비스현장의 내용도 수정할 필요
가 있을 것으로 보임

- 감사원의 조사결과에 따르면, ‘민원24’¹⁷⁾로 신청된 민원 중에서 46개 행
정기관의 민원접수 및 처리실태를 조사한 결과, 미처리 또는 지연처리된
민원이 4.92%에 이르는 것으로 나타남.¹⁸⁾ 향후 온라인 민원서비스의 착
오나 지연에 대한 보상 및 시정제도에 대한 논의도 필요할 것으로 보임

□ 둘째, 민원 관련 보상금은 예산이 소요되는 사업이기 때문에, 보상제도의
실시와 운영에 대해서는 자치법규에 그 실시 근거를 명확히 명시하는 방안
이 필요함

- 현재 지자체들이 자치법규에 보상을 실시할 수 있다는 선언적 규정 두는 경
우가 많고, 구체적인 금액이나 지급규정은 제시하지 않은 경우가 적지 않음.
그러나 향후 지역별로 보상의 실시방식과 금액을 자치법규에 직접 제시하는
방안이 보다 바람직할 것으로 보임

17) 민원24(www.minwon.go.kr)는 정부민원포털이며, 온라인으로 민원서비스를 이용할
수 있음. 2015년 한해 전체 민원 이용건수 중에서 온라인민원 이용율이 48.4%에
이름(행정자치부, 『2016년 행정자치통계연보』, 2016, p.268.)

18) 감사원에서 2015년부터 2016년 8월까지 ‘민원24’에 신청된 민원 167,361건을 대상
으로 강원도 등 47개 행정기관의 민원접수 및 처리실태를 조사한 결과, 신청된
민원 중에서 접수되지 않거나 접수 후 미처리·지연처리 된 민원이 8,236건(4.92%)
으로 확인됨(감사원, 『감사보고서: 민원처리체계 개선실태』, 2017, p.69.)

- 셋째, 지역실정을 고려한 민원보상제도의 정비 방안이 모색될 필요가 있음
 - 보상제도의 활용실적을 조사한 결과를 보면, 인구가 많은 대도시를 중심으로 해당 제도의 활용도가 상대적으로 높았음. 대도시의 경우 민원발생의 빈도가 높고, 많은 민원발생으로 인해 행정착오나 민원지연이 발생할 사안들 역시 더 빈번할 것으로 추정됨
 - 일반적으로 기초지방자치단체 민원서비스의 유형에 따른 민원서비스 수요가 상이하지만, 민원처리 건수는 인구규모가 크고 인구밀도가 높은 도시형에서 가장 많음¹⁹⁾
 - 향후 자치단체별로 스스로 그동안의 민원보상제도의 운영실적을 평가해 보고, 제도의 지속 필요성과 함께 보완책에 대한 논의가 필요할 것으로 보임

나. 일선공무원의 적극행정 유도

- 민원보상제도가 실제 고객인 민원인에게 활용될 수 있는지 여부는 고객과 대면하는 일선공무원의 의지에 달려 있음
 - 지방자치단체의 일선공무원은 주민들에게 직접 서비스를 제공하는 당사자이기 때문에, 행정서비스에 대한 주민의 만족도에 심대한 영향을 미칠 수 있는 핵심변수 중 하나임²⁰⁾
- 향후 민원보상제도의 시행목적을 시민불만 최소화와 만족 극대화를 위한 고객관리차원에서 제도를 설계하는 노력이 필요함

19) 이윤석, 『지방자치단체 민원서비스 종합평가 지표개발』, 행정자치부 정책용역보고서, 2016, p.8

20) 조일홍, 「Michael Lipsky의 일선행정관료체제에 관한 연구」, 오석홍 편, 『행정학의 주요이론』, 서울: 법문사, 2013.

- 그동안 행정착오 및 처리지연 민원보상제도의 도입초기에 공무원들의 민원 처리 속도를 높이고, 실수 등을 줄이는 등의 효과를 보였음.²¹⁾ 그러나 계속해서 이 제도의 목적을 일선공무원의 업무에 대한 규제 수단으로 활용할 경우에는 고객만족이란 제도의 본연의 목적을 달성하지 못할 수 있음
- 행정착오나 실수를 한 공무원에 대해서 사후관리 및 교육을 통해 개선하는 것은 필요하지만, 자칫 해당 제도의 목적을 공무원의 교육과 시정에만 초점을 둔다면, 해당 제도가 본래의 목적대로 활용되지 않을 가능성이 있음
- 따라서 민원행정을 담당하는 일선공무원의 경우 의도치 않게 발생하는 실수 등으로 인해 민원인에게 불편을 주어 보상금을 지급하더라도 고의 또는 중과실인 경우를 제외하고는 행정적 및 재정적 책임을 과도하게 묻지 않도록 하는 방안이 필요할 것으로 보임(사례 1, 사례 2 참조)

[사례 1] 000군 민원사무착오 및 지연처리에 대한 보상 규정

제8조(특례) 본 규정에 의하여 지급하는 보상금은 행정기관의 민원서비스 제도 이므로 담당공무원의 고의 또는 중과실인 경우를 제외하고는 그에 따른 행정적·재정적 책임은 내부적으로 면제한다.

[사례 2] 00시 행정사무착오에 대한 보상규정

제6조(책임 및 보고) 이 규정에 의거 능동적으로 행정사무 착오보상을 실시한 공무원은 행정신뢰 회복에 기여한 것으로 보아 신분 및 재산상의 불이익을 받지 아니한다.

- 둘째, 민원행정서비스 보상제도의 취지와 사용방법 등에 대해 공무원들을 상대로 교육하고, 홍보할 필요가 있음
- 보상제도의 활용도가 높은 지역의 제도 촉진요인을 보면, 일선공무원을 대상

21) 동아일보, 「서울 중구 민원처리 지체보상제 큰효과」, 1997.11.15. 보도자료

으로 보상제도에 대해 홍보와 교육을 실시하고, 해당 제도의 취지를 정확히 알려주는 방식이 효과가 있는 것으로 나타남

- 현재 공무원들도 해당 제도의 존재여부와 보상금의 제공방식을 잘 모른다는 의견이 있었음. 따라서 이 보상제도의 취지가 공무원에 대한 징벌적 의미가 아닌 고객인 주민의 만족도를 높이려는 것임을 인지시킬 필요가 있음

다. 명확한 보상기준 설정

- 민원보상제도의 실효성을 높이기 위해서는 명확한 보상기준과 범위에 대한 제시가 필요함
- 보상의 기준과 범위를 지나치게 포괄적으로 규정하는 경우에는 민원담당 공무원의 사기 감소 요인으로 작용할 수 있음. 반대로 지나치게 세분화해서 규정하는 경우 실제로 보상기준으로서 적용하기 어려움 측면이 있음.²²⁾ 따라서 보상이 되는 민원사무의 종류와 착오 등 실수에 대한 기준을 적절한 수준에 설정하는 방안이 필요함
- 이를 위한 구체적인 방안으로 우선, 지급대상이 되는 사무를 보다 명확히 제시하는 방안이 있음. 예를 들어 [사례 3]과 [사례 4]와 같이 민원의 종류와 지급사유를 구체화하는 방안이 있음

[사례 3] 00시 행정사무 착오보상 규정

제2조(지급대상) 행정사무착오에 의한 보상 지급대상은 다음 각 호와 같다.

1. 각종 제증명 민원의 발급착오
2. 각종 공부 착오정리로 이의신청
3. 지방세 및 각종사용료, 과태료등의 착오고지
4. 도로, 교통, 청소, 상수도등의 각종 생활민원신고 처리지연

22) 한국정책분석평가학회, 『원스톱 민원행정서비스 개선방안 연구』, 2008, p.154.

<p>5. 각종 인·허가에 대한 2회 이상의 보완요구 6. 담당자 출장 등으로 민원을 처리하지 못하였거나 민원인을 1시간이상 기다리도록 한 경우 7. 특별한 사유없이 민원처리를 지연하여 민원인이 재촉하는 경우 8. 민원의 접수 및 처리와 관련하여 민원인과 언쟁이 있었을 경우 9. 민원처리 소관부서가 불분명하거나 민원안내 소홀로 민원인이 여러부서를 전전 투족하여 불쾌하게 한 경우 10. 그 밖에 행정서비스 제공이 미흡하여 불편을 주었거나 민원인이 불친절 하다고 하는 경우</p>
<p>[사례 4] 000구 행정사무착오보상금지급규정</p> <p>제2조(지급대상업무) 보상금 지급대상 업무는 다음 각호의 1에 해당하는 경우를 말한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 재무과 : 대부료 부과, 변상금 부과 2. 세무1과 : 지방세 부과, 징수 3. 세무2과 : 지방세 부과 4. 환경과 : 환경개선 부담금 5. 교통행정과 : 교통유발 부담금 6. 교통지도과 : 주·정차 위반 과태료 부과 7. 건설관리과 : 도로, 구거, 하천 점용료 부과 8. 기타 구청장이 보상금 지급이 필요하다고 인정하는 경우

- 또 다른 방식으로는 보상에서 제외되는 대상을 명시하는 것도 함께 고려할 수 있음
 - 00시의 경우 착오보상규정에서는 보상제외 대상을 제시했는데, “계속적이고 반복적인 민원의 경우”는 제외하고 있음(사례 5 참조)
 - 민원행정 업무에서 어려운 점 중에 하나가 악성민원에 대해 공무원이 대처하기 매우 어렵다는 점임. 「민원 처리에 관한 법률」에서도 허위·반복 등 악성·특이 민원을 대처하고자, 이 법에 민원인의 의무조항을 규정하고 있음.²³⁾ 이와 같이 허위 및 반복민원을 지속하는 악성·특이민원에

23) 「민원 처리에 관한 법률」 제5조(민원인의 권리와 의무) ① 민원인은 행정기관에 민원을 신청하고 신속·공정·친절·적법한 응답을 받을 권리가 있다.
 ② 민원인은 민원을 처리하는 담당자의 적법한 민원처리를 위한 요청에 협조하여야 하고, 행정기관에 부당한 요구를 하거나 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시

대해서 사전에 방지할 필요가 있음

[사례 5] 000시 행정착오 민원 보상 조례

제5조(보상제외 대상) 시장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 보상에서 제외한다.

1. 직접 방문하지 않고 전화나 인터넷 등을 통한 수정이나 변경을 요구한 경우
2. 지방세 및 대부료, 사용료, 점용료, 과태료, 과징금, 부담금 등의 의무부담 통지 후 법령 등의 개정으로 환불 또는 반환하는 경우
3. 계속적이고 반복적인 민원의 경우

라. 현실에 맞는 보상금액과 시정조치 마련

□ 민원보상제도에서 현실과 동떨어진 낮은 보상금 제도에 대한 정비가 필요할 것으로 보임

○ 기초지자체에서 지급하는 보상금액은 1건당 5천원 상당의 보상금이 가장 많았으나, 최근 들어 금액을 1만원으로 상향 조정하는 지자체가 늘고 있음. 대부분 지자체에서 제공하는 보상금이 문화상품권이나 지역특산상품권인 것을 감안한다면, 최소의 금액을 적어도 1만원 이상으로 조정할 필요가 있음

○ 이와 더불어 이 제도는 공무원의 실수에 대한 보상제도이기 때문에, 소액의 금액으로 민원인의 불만을 해결하는 것은 한계가 있음. 따라서 보상과 함께 정중한 사과의 방식도 함께 병행하여 고객인 민원인에게 대한 만족행정을 구현할 필요가 있음

[사례 6] 000군 민원사무 착오지연에 대한 보상 규정

제7조(보상금 지급절차) ②보상금은 민원사무착오(지연)보상금 지급대상(별지 제2호서식)에 등재한 후 사과문과 함께 민원사무심사관이 직접 또는 통장(우편)으로 전달하며, 민원사무처리부서의장은 유사 사례가 재발되지 않도록 관계공무원에 대한 교육을 실시하여야 한다.

키는 등 공무를 방해하는 행위를 하여서는 아니 된다.

- 한편, 자치단체들이 행정서비스현장에 따라 운영하고 있는 해당 보상제도는 민원인의 단순피해에 대한 보상제도에 한정하고 있음. 즉 민원행정서비스 보상제도는 민원발급 등을 위해 기관을 재방문하거나 발급받는데 시간의 지체 등 단순피해에 대한 손실에 불과함
- 향후 민원행정착오나 처리지연 등에 따른 민원인의 단순피해 보다는 그 정도가 심한 경우에 손실을 보상할 수 있는 절차와 구제방식 등의 모색이 필요할 것으로 보임²⁴⁾

24) 서울서는 2016년 1월부터 민원처리 보상제의 보상금액을 최대 10만원으로 정했는데, 최대 10만원의 경우는 시민에게 명백한 손해를 끼쳤으나 보상기준이 명확치 않은 경우와 보상과 관련한 다툼이 있을 경우에 ‘민원보상심의위원회’의 심의·의결을 거쳐 정하도록 하였음(서울특별시, 「시민 중심 민원서비스 혁신계획」, 2015.)

VI. 결론

- 이 글에서는 민원행정 업무가 빈번한 기초자치단체를 대상으로 하여 행정착오 및 처리지연 민원보상제도의 운영 실태를 조사했으며, 이를 기반으로 개선과제를 제안하였음
- 첫째, 현재 실정을 반영한 실천적 규정의 마련이 필요함. 즉 보상제도의 실시 근거로 볼 수 있는 ‘행정서비스헌장규정’을 재정비하고, 지자체별로 자치법규에 명확히 보상 및 시정제도를 명시할 필요가 있음
- 둘째, 일선공무원의 적극행정을 유도할 수 있도록 제도설계가 요구됨. 일선 공무원의 고의 또는 중과실인 경우를 제외하고는 행정적 및 재정적 책임을 묻지 않도록 하는 방안이 필요하고, 민원보상제도의 취지와 사용방식 등에 대해 공무원들을 상대로 교육하고 홍보할 필요가 있음
- 셋째, 보상제도의 실효성을 높이기 위해서는 명확한 보상기준을 마련하는 노력이 필요함
- 넷째, 보상제도의 취지를 무색하게 하는 현실과 동떨어진 낮은 보상금은 상향하고, 사과와 함께 민원인에게 제공될 수 있도록 해야 함
- 현재 민원보상제도의 근거가 되는 행정서비스헌장은 대부분의 중앙행정기관과 지방자치단체에서 도입해 운영하고 있음
- 우리나라에서 고객인 시민에게 보다 질 높은 행정서비스 제공을 약속하고자 도입된 행정서비스헌장제도가 이제 19년째를 맞고 있음. 이와 같이 행정서비스헌장은 양적으로 크게 성장했다고 볼 수 있음
- 그러나 양적이 성장에 비해, 행정서비스의 품질을 제고하고 행정서비스에 대한 시민의 만족도를 증가시키는 질적인 측면에서는 여전히 문제점이 지적되

어 왔음

- 민원행정은 단순히 민원인이 정부에 요구하는 특정 행정행위 이상의 의미가 있음. 민원행정을 통해 국민이 행정관료제를 통제하며, 국민이 민원행정을 통해 부당한 행정에 대한 의사표시를 함으로써 시정이 가능함
 - 결국, 민원행정은 주민 만족과 더 나아가 정부의 신뢰성 제고수단으로 활용 가능할 수 있음
- 따라서, 향후 국민이 공감할 수 있는 실질적인 고객만족의 행정서비스를 제공할 수 있도록 행정서비스현장의 내실 있는 정비와 실천이 필요함
 - 그 일환으로 행정서비스현장의 제정목적 중 하나인 ‘잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치’에 대한 제도적 보완이 요구됨

참고문헌

- 김미경·김영희, 「행정서비스헌장제의 추진실태와 변화추이: 중앙평가자료를 중심으로」, 『지방행정연구』, 제17권 제1호, 2003.
- 감사원, 『민원처리체계 개선실태 감사보고서』, 2017.
- 서울특별시, 「시민 중심 민원서비스 혁신계획」, 2015.
- 이우권·안국찬, 「지방정부의 민원행정서비스 향상을 위한 발전방안」, 『현대사회와 행정』, 제17권 1권, 2007.
- 이윤석, 『지방자치단체 민원서비스 종합평가 지표개발』, 행정자치부 정책용역보고서, 2016.
- 조석주·김영희·안영훈, 『행정서비스헌장제 운영성과의 평가』, 한국지방행정연구원, 2005.
- 조성한, 『효과적인 민원행정 관리방안』, 한국행정연구원, 2002.
- 조일홍, 「Michael Lipsky의 일선행정관료체제에 관한 연구」, 오석홍 편, 『행정학의 주요이론(제3판)』, 서울: 법문사, 2013.
- 주재현·정윤수, 「행정서비스헌장제의 정착을 위한 정책방향」, 『한국행정학보』, 제34권 제1호, 2000.
- 한국능률협회컨설팅, 『민원행정서비스 수준 진단 모델 개발 및 인증제 도입 방안 연구』, 행정안전부 연구용역보고서, 2011.
- 한국정책분석평가학회, 『원스톱 민원행정서비스 개선방안 연구』, 행정안전부 연구용역보고서, 2008.
- 행정자치부, 『지방자치단체 행정구역 및 인구 현황(2016.12.31.기준)』, 2017.
- 행정자치부, 『2017년도 민원행정 및 제도개선 기본지침』, 2017.
- 행정자치부, 『2016년 행정자치통계연보』, 2016.

[부록 1] 자치단체의 민원행정서비스 보상 관련 제도명과 보상금(2017.5.31.기준)

지 역	제도명	보상금	
서울	종로구	시정 및 착오보상	1건당 1만원 상당 보상
	중구	시정 및 착오보상	1건당 1만원 상당 보상
	용산구	시정 및 착오보상	1건당 5천원 상당 보상
	성동구	행정사무착오보상금	1건당 5천원 상당 보상
	광진구	시정 및 착오보상	1건당 1만원 상당 보상
	동대문구	현장공표사항 미이행시보상금	1건당 1만원 이내 보상
	중랑구	행정서비스현장 미이행보상금	1건당 1만원 상당 보상
	성북구	시정 및 착오보상	1건당 5천원 상당 보상
	강북구	민원보상제	1건당 5천원 상당 보상
	노원구	시정 및 착오보상	1건당 5천원 상당 보상
	은평구	행정사무착오보상금	1건당 5천원 상당 보상
	서대문구	행정착오보상제	1건당 5천원 상당 보상
	양천구	행정사무착오보상제	1건당 1만원 상당 보상
	강서구	시정 및 착오보상	1건당 5천원 상당 보상
	구로구	행정사무착오보상제	1건당 5천원 상당 보상
	금천구	불만족민원 보상	1건당 5천원 상당 보상
	영등포구	민원자연보상금	1건당 5천원 상당 보상
	동작구	시정 및 착오보상	1건당 1만원 상당 보상
	서초구	행정서비스민원보상	1건당 5천원 상당 보상품
	강남구	행정서비스민원보상	1건당 1만원 상당 보상
송파구	행정사무착오보상금	경미사안 : 1만원 보상(재방문 초래사안 : 2만원 보상)	
강동구	시정 및 착오보상	1건당 1만원 상당 보상	

지역	제도명	보상금	
부산	중구	행정서비스보상제	1건당 5천원 상당 보상
	서구	행정착오 보상제	1건당 1만원 상당 보상
	동구	민원지연보상, 행정사무착오보상	1건당 1만원 상당 보상 1건당 5천원 상당 보상
	영도구	민원처리 착오보상금	1일지연 1만원보상 (1일초과시 매1일마다5천원보상)
	부산진구	행정사무착오보상금	1건당 1만원 상당 보상(1일초과시 매1일마다5천원보상)
	동래구	행정사무착오보상금	1건당 1만원 상당 보상(*15~16), 1건당 5천원상당보상(*14)
	남구	시정 및 보상 (확인)	1건당 1만원 상당 보상
	북구	행정사무착오보상금	1건당 1만원 상당 보상
	해운대구	민원서비스리콜제	행정착오 5천원, 1일지연 1만원, 2일 1만5천원, 3일이상 2만원
	사하구	행정사무착오보상	1건당 5천원 상당 보상
	금정구	행정사무착오보상금	1건당 1만원 상당 보상
	강서구	행정착오보상금,민원지연보상금	1건당 1만원 상당 보상
	연제구	행정리콜제	1건당 1만원 보상금
	수영구	민원지연보상 행정사무착오보상	행정착오 1건당 5천원 보상 민원지연 1만원(1일 추가시마다 3천원)
사상구	행정사무착오보상제	1건당 1만원 상당 보상(1일 지연 1만원 보상, 1일 초과시 매1일마다 5천원)	
대구	중구	행정사무착오보상, 민원지연보상	1건당 5천원 상당 보상(지연:1건당 2만원 범위내 보상)
	동구	행정착오민원보상제	1건당 5천원 상당 보상
	서구	행정사무착오보상금	1건당 1만원 상당 보상
	남구	행정사무착오보상	1건당 1만원 상당 보상
	북구	행정서비스현장 관련 보상비	1건당 5천원 상당 보상
	수성구	행정서비스현장 관련 보상비	1건당 5천원 상당 보상
	달서구	민원사무착오, 민원지연처리보상	1건당 5천원 상당 보상
	달성군	민원사무착오·지연보상금	착오보상:1건당 관내거주 5천원(관외 최대 2만원), 지연보상: 2만원내

지역		제도명	보상금
인천	중구	민원불편보상금	1건당 5천원 상당 보상
	동구	행정서비스헌장 미이행 보상금	1건당 5천원 상당 보상
	남구	행정사무착오보상금	1건당 1만원 상당 보상
	연수구	시정 및 착오보상	1건당 5천원 상당 보상
	남동구	행정서비스헌장 미이행 보상금	1건당 1만원 상당 보상
	부평구	행정서비스헌장 미이행 보상금	1건당 5천원 상당 보상
	서구	행정서비스헌장리콜제(행정사무착오등보상)	1건당 1만원 상당 보상
	강화군	행정사무착오보상금	1건당 1만원 상당 보상
	옹진군	착오 및 지체 보상금	1건당 5천원 상당 보상
광주	동구	민원착오 및 지체보상금	착오보상: 1만원~3만원/ 지체보상: 5천원~2만원
	서구	민원착오 및 지체보상금	착오보상: 1만원~3만원/ 지체보상: 5천원~2만원
	남구	민원착오 및 지체보상금	착오보상: 1만원~3만원/ 지체보상: 5천원~2만원
	북구	착오 및 지체 보상금	착오보상:1만원~3만원, 지체보상:5천원~2만원
	광산구	민원처리착오 및 지연보상금	착오보상:1만원~3만원, 지체보상:5천원~2만원
대전	동구	행정착오보상금	1건당 5천원~1만원(시내 5천원, 시외 1만원)
	중구	행정착오보상금	1건당 5천원~1만원(시내 5천원, 시외 1만원)
	서구	행정착오민원보상금	1건당 5천원~1만원(시내 5천원, 시외 1만원)
	유성구	행정착오민원보상금	1건당 5천원~1만원(시내 5천원, 시외 1만원)
	대덕구	민원불편보상제	1건당 5천원~1만원(시내 5천원, 시외 1만원)
울산	중구	시정 및 착오보상	1건당 5천원 상당 보상
	남구	시정 및 착오보상	1건당 5천원 상당 보상
	북구	시정 및 착오보상	1건당 5천원 상당 보상
	울주군	시정 및 착오보상	1건당 5천원 상당 보상

지역	제도명	보상금	
경기	수원시	현장 고객불만족 방문자 보상	1건당 5천원 상당 보상
	고양시	지연민원 보상금	1건당 1만원 상당 보상
	성남시	행정사무착오보상제	1건당 1만원 상당 보상
	용인시	행정사무착오보상금	1건당 1만원 상당 보상
	부천시	행정서비스현장 미이행보상금	1건당 1만원 상당 보상
	안산시	행정서비스현장 미이행보상금	1건당 1만원 상당 보상
	남양주시	민원불편보상금	1건당 1만원 상당 보상
	안양시	2회 방문·지연처리 보상금	1건당 5천원상당 물품
	화성시	민원행정서비스 2회방문 보상	1건당 5천원 상당 보상
	평택시	민원지연보상금	1건당 1만원 상당 보상
	의정부시	민원지연보상금, 2회이상방문보상	1건당 5천원 상당 보상
	시흥시	시민불편사항보상금	1건당 1만원 상당 보상
	파주시	행정사무착오보상금	1건당 1만원 상당 보상
	김포시	행정서비스현장 관련 보상	1건당 5천원 상당 보상
	광명시	행정착오민원보상제	1건당 1만원 상당 보상
	광주시	행정서비스현장관련 보상	1건당 1만원 상당 보상
	군포시	민원사무착오보상금, 민원지체 보상금	관내 거주: 5천원, 관외 거주: 1만원 창구즉결민원: 초과시간 1시간내 5천원, 1시간 초과시마다 1시간당 1천원 추가(최고 1만원)
	오산시	민원처리보상제	1건당 5천원 상당 보상
	이천시	행정사무착오보상금	1건당 1만원 상당 보상
	양주시	시정 및 착오보상	1건당 5천원 상당 보상
	안성시	행정사무착오보상제	1건당 1만원 상당 보상
	구리시	행정서비스처리불만신고보상	1건당 5천원 상당 보상
	포천시	고객불편사항보상금	관내 5천원, 기타 1만원 상당 보상
	의왕시	행정착오금	1건당 1만원 상당 보상
	하남시	행정사무착오보상금, 민원지연 보상금	1건당 5만원 상당 보상
	여주시	행정착오 및 민원지연 등	1건당 1만원 상당 보상
	양평군	행정착오 및 민원지연 등	1건당 5천원 상당 보상
	과천시	행정서비스현장 보상	1건당 1만원 상당 보상
	가평군	행정착오운영 보상	1건당 1만원 상당 보상
	연천군	행정착오 및 민원지연	관내 5천원, 기타 1만원 상당 보상

지역		제도명	보상금
강원	춘천시	현장공표사항 미이행 보상금	1건당 5천원 상당 보상
	원주시	민원지연보상금	1건당 5천원 상당 보상
	강릉시	민원보상금	1건당 5천원 상당 보상
	동해시	행정서비스헌장제 관련 보상	1건당 1만원 상당 보상
	태백시	민원처리착오·지연보상금	1건당 1만원 상당 보상
	속초시	불만족민원보상금	1건당 1만원 상당 보상
	삼척시	행정사무착오보상, 민원지연보상	1건당 1만원 상당 보상
	홍천군	행정서비스헌장제	1건당 5천원 상당 보상
	횡성군	행정서비스헌장제	1건당 5천원 상당 보상
	영월군	행정서비스헌장제	1건당 5천원~1만원 상당 보상
	평창군	행정착오·민원처리지연보상	1건당 5천원 상당 보상
	정선군	민원지연·불만족에 대한 보상	1건당 5천원 상당 보상
	철원군	행정서비스헌장제	1건당 5천원 상당 보상
	인제군	행정서비스헌장제	1건당 5천원 상당 보상
	고성군	민원행정서비스헌장	1건당 1만원 상당(고성사랑상품권)
양양군	민원지연보상금	1건당 5천원 상당 보상	
충북	청주시	현장불이행 보상금	1건당 5천원 상당 보상
	충주시	시정 및 착오보상	1건당 1만원 상당 보상
	제천시	행정착오·민원지연보상	1건당 5천원 이내 보상품
	보은군	현장 불이행 보상금	1건당 5천원 상당 보상
	옥천군	현장 불이행 보상금	1건당 5천원 상당 보상
	영동군	현장시정보상 및 고객의견보상	1건당 1만원 상당 보상
	증평군	현장 미이행 고객불편 보상금	1건당 5천원 상당 보상
	진천군	현장 불이행 보상금	1건당 5천원 상당 보상(진천사랑상품권)
	괴산군	잘못된 서비스에 대한 보상	1건당 5천원 상당 보상
	음성군	현장 불이행 보상금	1건당 5천원 상당 보상
	단양군	시정 및 보상	1건당 5천원 상당 보상

지역		제도명	보상금
충남	천안시	행정사무착오보상금	1건당 1만원 상당 보상
	공주시	민원지연등보상금	1건당 1만원 상당 보상
	보령시	민원지연보상금	1건당 5천원 상당 보상
	아산시	시정 및 착오보상	1건당 5천원 상당 보상
	서산시	현장 민원보상제도	1건당 5천원 상당 보상
	논산시	현장 민원보상제도	1건당 5천원~1만원 상당 보상(관내: 5천원, 관외 1만원)
	계룡시	현장 민원보상제도	예산 범위내에서 1만원 상당 보상
	당진시	민원행정착오보상금	1건당 1만원 상당 보상
	금산군	보상조치	착오보상: 관내 5천원, 관외 1만원/ 서비스이행기 준미충족: 관내 5천원, 관외 1만원 상당
	부여군	행정착오민원보상제	부여읍지역 5천원, 부여읍이외 1만원
	서천군	민원지연보상금	1건당 5천원 상당 보상
	청양군	현장 민원보상제도	1건당 1만원 상당 보상
	홍성군	민원2회방문보상금	1건당 5천원 상당 보상
	예산군	민원지연보상금	1건당 5천원 상당 보상
태안군	현장 미이행 관련 고객 보상금	1건당 1만원 상당 보상	
전북	익산시	행정사무착오, 민원지연보상금	1건당 1만원 상당 보상
	정읍시	행정사무착오 재방문 보상금	1건당 관내 5천원, 관외 1만원 보상
	남원시	시정 및 착오보상	1건당 1만원 상당 보상
	완주군	잘못된 서비스에 대한 시정·보상	1건당 5천원~2만원 상당 보상
	진안군	행정착오보상금	1건당 관내 5천원, 관외 1만원 보상
	무주군	행정사무착오보상금, 민원지연 보상금	1건당 5천원~2만원 상당 보상 1건당 5천원~3만원 상당 보상
	장수군	시정 및 착오보상	2회 이상 방문 교통비, 민원접수후 5일내 무성 처리했 을 경우 수수료나 쓴 경비보상 등
	임실군	시정 및 착오보상	착오민원으로 2회이상 방문시 5천원상당, 불친절 서비스 3천원상당 전화카드
	고창군	행정사무처리착오보상금	1건당 5천원 상당 보상
	부안군	시정 및 착오보상	1건당 5천원 상당 보상

지역		제도명	보상금
전남	목포시	행정사무착오보상금	1건당 1만원 상당 보상
	여수시	행정사무착오보상금	1건당 관내 5천원, 관외 1만원 보상
	순천시	민원자연보상금	유형에 따라 2만원 이하로 보상
	나주시	시정 및 착오보상	1건당 5천원 상당 보상
	광양시	시정 및 착오보상	1건당 5천원 상당 보상
	담양군	행정착오보상	1건 3천원 교통비 지급
	곡성군	행정착오보상금	1건당 관내거주자 5천원, 관외거주자 1만원 상당
	구례군	시정 및 보상	1건당 5천원 상당 보상
	고흥군	민원사무착오및자연보상금	1건당 5천원 상당 보상
	보성군	시정 및 보상	관내 5천원, 관외 1만원 상당 보상
	화순군	시정 및 보상	관내 5천원, 관외 1만원 상당 보상
	장흥군	시정 및 보상	재방문시 1만원상당의 표고음료로 보상, 전화비실비보상
	강진군	시정 및 보상	1건당 2천원~3천원 상당 물품 또는 현금
	해남군	행정착오, 민원자연보상금	행정착오: 1건당 5천원~1만원 상당 문화상품권 민원자연: 1건당 5천원 상당
	영암군	시정 및 보상	1건당 1만원 상당 보상
	무안군	시정 및 보상	1건당 5천원 상당 보상
	영광군	민원사무착오 및 자연보상금	관내 5천원, 광주전남 1만원, 타시군 : 2만원(최대 3만원)
	장성군	행정사무착오민원 보상금	관내 5천원, 광주 전라도 1만원, 그 외거주자 2만원
진도군	행정사무착오보상금	1건당 1만원 상당 보상	
전북	경주시	시정 및 보상	1건당 1만원 상당 보상
	김천시	시정 및 보상	1건당 5천원 상당 보상(전화카드)
	안동시	행정사무착오보상금	1건당 5천원 상당 보상
	구미시	시정 및 보상	1건당 5천원 상당 보상(상품권)
	영주시	보상조치	1건당 5천원 상당 보상
	영천시	시정 및 보상	1건당 5천원 상당 보상(농산물상품권)
	군위군	시정 및 보상	1건당 1만원 상당 보상(군위군상품권)
	의성군	행정착오 및 민원자연 단순 불친절 보상금	1건당 2만원 상당 보상 1건당 1만원 상당 보상
	영양군	보상조치	1건당 1만원 상당 보상
	영덕군	민원자연보상금	1건당 5천원 상당 보상
	청도군	시정 및 보상	1건당 5천원 상당 보상
	고령군	민원불만족주민보상	1건당 1만원 상당 보상
	성주군	보상조치	1건당 1만원 상당 보상(성주사상품권)
	칠곡군	민원자연보상	1건당 5천원 상당 보상(농산물상품권)
	예천군	행정착오보상	1건당 1만원 이내 보상품
	봉화군	보상조치	1건당 1만원 이내 보상품

지 역		제도명	보상금
경북	창원시	민원착오·지연에 대한 보상	1건당 1만원~3만원 상당 보상
	통영시	민원사무착오·처리지연보상금	1건당 1만원~3만원 상당 보상
	사천시	시정 및 보상	1건당 5천원 상당 보상
	김해시	민원사무착오·지연에 대한 보상금	1건당 3만원 상당 보상
	밀양시	민원지연보상금	1건당 1만원~3만원 내 보상
	거제시	민원착오 및 지연보상금	1건당 3천원~3만원 범위 보상
	양산시	민원처리착오 및 지연보상금	1건당 2만원 범위 내 보상
	함안군	민원사무착오보상금	1건당 1만원~3만원 상당 보상
	창녕군	잘못된 행정서비스에 대한 보상	1건당 1만원 상품권
	고성군	민원사무착오에 대한 보상금	1건당 1만원~3만원 내 보상
	남해군	민원착오보상지급	1건당 3만원 범위 내 보상
	하동군	민원지연보상금	1건당 5천원 상당 보상
	산청군	민원사무착오및지연보상금	1건당 5천원~2만원 범위
	함양군	민원지연보상금	1건당 5~1만원 상당 보상
	거창군	민원사무착오 및 지연 보상금	1건당 1만원~2만원 상당 보상
	합천군	민원사무 착오 및 지연 보상금	1건당 2만원 범위 내 보상

주 1: 해당 자료는 지자체별 자치법규와 홈페이지(행정서비스헌장) 조사를 통해 정리한 것임

주 2: 공식적으로 민원 관련 보상금 제도를 도입하지 않은 지자체는 제외함

현장조사보고서 발간 일람

호 수	제 목	발간일	집필진
제51호	기초자치단체 지역내총생산(GRDP) 통계작성의 문제점과 개선방안	2017.6.30.	김민창 정도영 김재환
제50호	여성친화도시의 운영실태와 개선과제	2017.1.9.	조주은 김예성
제49호	안전체험교육시설 건립과 운영을 위한 과제-119 소방안전체험관의 시사점을 중심으로	2016.12.30.	조인식
제48호	인터넷 불법·유해정보 신고 서비스 실태 및 개선방안	2016.12.30.	김유향
제47호	임금체불 피해 근로자를 위한 무료법률구조 사업의 현황과 과제	2016.12.28.	유재원
제46호	이주민·북한이탈주민 건강정보 문해력 관련 행정서비스 실태 및 개선방안	2016.12.27.	김주경 이승현
제45호	녹색환경지원센터의 현황과 과제	2016.12.26.	김경민
제44호	공중케이블 정비사업의 현황과 과제	2016.12.23.	장은덕
제43호	공공기관 자체조달시스템 운영 현황 및 조달시스템 통합방안	2016. 6. 27.	정도영 김민창 권순조
제42호	통관 제도 및 행정의 현황과 개선과제	2015.12.31.	이수진
제41호	창조경제혁신센터의 현황과 과제	2015.12.31.	정준화
제40호	여성장애인어울림센터의 운영실태와 개선과제	2015.12.28.	조주은
제39호	미국 학교안전교육의 특징과 시사점 - 버지니아주(州)를 중심으로 -	2015.12.22.	조인식
제38호	화학재난합동방재센터의 운영실태와 개선과제	2015.12.21.	이혜경

호 수	제 목	발간일	집필진
제37호	노인복지관의 운영실태와 개선과제	2015.12.16.	원시연
제36호	주한미군 공여구역 주변지역 등에 대한 정부지원 현황과 향후 과제	2015.10.7.	하혜영 권용훈
제35호	공공데이터 개방 및 빅데이터 활용 지원 서비스 현황과 과제	2014.12.31.	정준화
제34호	청소년쉼터의 운영실태와 개선과제	2014.12.31.	조주은
제33호	유럽의회조사처(EPRS)의 설립과 영향평가제도	2014.9.19.	이현출 조규범
제32호	납세자 권익보호 제도 현황과 개선과제	2014.6.24.	이수진 김보례
제31호	노인돌봄서비스사업의 실태와 개선과제	2014.5.19.	원시연
제30호	협동조합 운영 현황과 개선방안	2014.5.2.	정도영 조주현 서경택
제29호	사회적기업 지원제도의 문제점과 개선방안	2014.2.28.	손을춘
제28호	성폭력피해자 보호 및 지원정책 실태와 개선과제 -친족 성폭력을 중심으로-	2013.12.31.	조주은
제27호	학교안전 강화를 위한 과제 -출입관리·시설관리·위해환경관리를 중심으로-	2013.12.27.	조인식
제26호	로컬푸드 직매장 전개 현황과 활성화 전략	2013.12.13.	배민식
제25호	과학관 운영실태와 개선방향	2013.12.2.	권성훈
제24호	노인장기요양기관의 급식현황과 질 제고방안	2013.3.28.	장영주

현장조사보고서 제52호

발 간 일 2017년 9월 15일
발 행 이 내 영
편 집 정치행정조사실 안전행정팀
발 행 처 **국회입법조사처**
서울특별시 영등포구 의사당대로 1
TEL 02·788·4560
인 쇄 경성문화사 (TEL 02·786·2999)

1. 이 책자를 허가 받지 않고 복제하거나 전재해서는 안 됩니다.
 2. 내용에 관한 자세한 사항은 집필자에게 문의하여 주시기 바랍니다.
 3. 전문(全文)은 국회입법조사처 홈페이지(<http://www.nars.go.kr>) 'NARS 발간물'에 게시되어 있습니다.
-

ISSN 2005-9558
발간등록번호 31-9735039-001355-14

© 국회입법조사처, 2017

현장조사보고서 제52호

행정착오 및 처리지연 민원보상제도 운영 실태 및 개선방안

