시민체감형 적극행정 실천을 위한

적극행정 운영 매뉴얼

부산시설공단
BUSAN INFRASTRUCTURE CORPORATION

《 목 차 》

01. 적극행정 이해 ····· 1

1. 적극행정 필요성 ····· 1
2. 적극행정 정의 ····· 2

02. 적극행정 운영체계 ····· 4

1. 적극행정 추진체계 ····· 4
2. 적극행정위원회 구성·운영 ····· 5
3. 적극행정 중점과제 선정 ····· 5
4. 적극행정 우수사례 발굴 ····· 6
5. 적극행정 우수직원(부서) 선정·우대 ····· 7
6. 적극행정 직원 지원·보호 ····· 8

03. 소극행정 예방 ····· 10

1. 소극행정 정의 ····· 10
2. 소극행정 예방 및 신고 ····· 11

01 적극행정의 이해

1 적극행정 필요성

□ 4차 산업혁명 대응과 코로나 펜데믹 극복 등 급변하는 사회·경제적 환경변화 속에서 **관행적으로 답습해 온 선례를 따르는 행정에서 벗어나** 신속하고 유연한 움직임 필요

□ 법·제도와 정책현장 간의 괴리나 기존의 법·제도와 정책수단으로는 문제해결이 어려운 다양한 현안들이 발생하여 국민의 삶을 위협하거나 기업의 원활한 활동을 저해하는 상황이 빈번해지고 있어 소극적 집행자가 아닌 **적극적인 문제해결자 및 이해조정자**로서의 역할 수행 필요

2 적극행정 정의

불합리한 규제를 개선하는 등 공공의 이익을 위해 창의성과 전문성을 바탕으로 적극적으로 업무를 처리하는 행위

- 적극행정 운영규정(대통령령) 제2조 -

□ 공공의 이익 증진을 위한 행위

○ 업무 목적과 처리 방법이 국민편익 증진, 국민불편 해소, 경제 활성화, 행정효율 향상 등 공공의 이익을 증진하기 위한 행위

□ 창의성과 전문성을 바탕으로 한 행위

○ '창의성'은 어떤 문제에 대해 기존과 다른 시각으로 새로운 아이디어를 생각해 내는 특성을 의미

○ '전문성'은 자신이 맡은 일을 잘 수행하기 위해 필요한 지식과 경험, 역량을 의미

* 창의성이 참신한 해결책을 마련하도록 돕는다면, 전문성은 해결책의 현실 적합성을 높여줌

□ 적극적인 행위

○ 평균적·통상적으로 요구되는 정도의 노력이나 주의의무 이상을 기울여 업무를 처리하는 행위를 의미

○ 업무에 대한 열의를 바탕으로 주도적으로 문제를 해결하는 자세의 의미도 함께 담고 있음

○ 행위의 결과가 발생한 시점이 아니라 업무를 추진할 당시의 기준으로 가용할 수 있었던 자원과 정보, 업무량 등 제반사정을 종합하여 노력이나 주의의무 정도를 판단

□ 행위의 결과가 아닌 행위 자체가 판단의 기준

○ 공공의 이익을 증진하기 위하여 적극적으로 최선의 노력을 다하면 적극행정에 해당

○ 적극행정은 행위 자체에 초점을 두며, 업무처리로 인해 긍정적인 효과가 발생해야만 적극행정에 해당되는 것은 아님

《 적극행정 주요 유형(사례) 》

1. 통상적으로 요구되는 정도의 노력이나 주의의무 이상을 기울여 맡은 바 임무를 최선을 다해 수행하는 행위
2. 업무관행을 반복하지 않고 가능한 최선의 방법을 찾아 업무를 처리하는 행위
3. 새로운 행정수요나 행정환경 변화에 선제적으로 대응하여 새로운 정책을 발굴·추진하는 행위
4. 이해충돌이 있는 상황에서 적극적인 이해조정 등을 통해 업무를 처리하는 행위
5. 불합리한 규정과 절차, 관행을 스스로 개선하는 행위
6. 신기술 발전 등 환경변화에 맞게 규정을 적극적으로 해석·적용하는 행위
7. 규정과 절차가 마련되어 있지 않지만 가능한 해결방안을 모색하여 업무를 추진하는 행위

02 적극행정 운영체계

1 적극행정 추진체계

□ 적극행정 추진체계 필요성

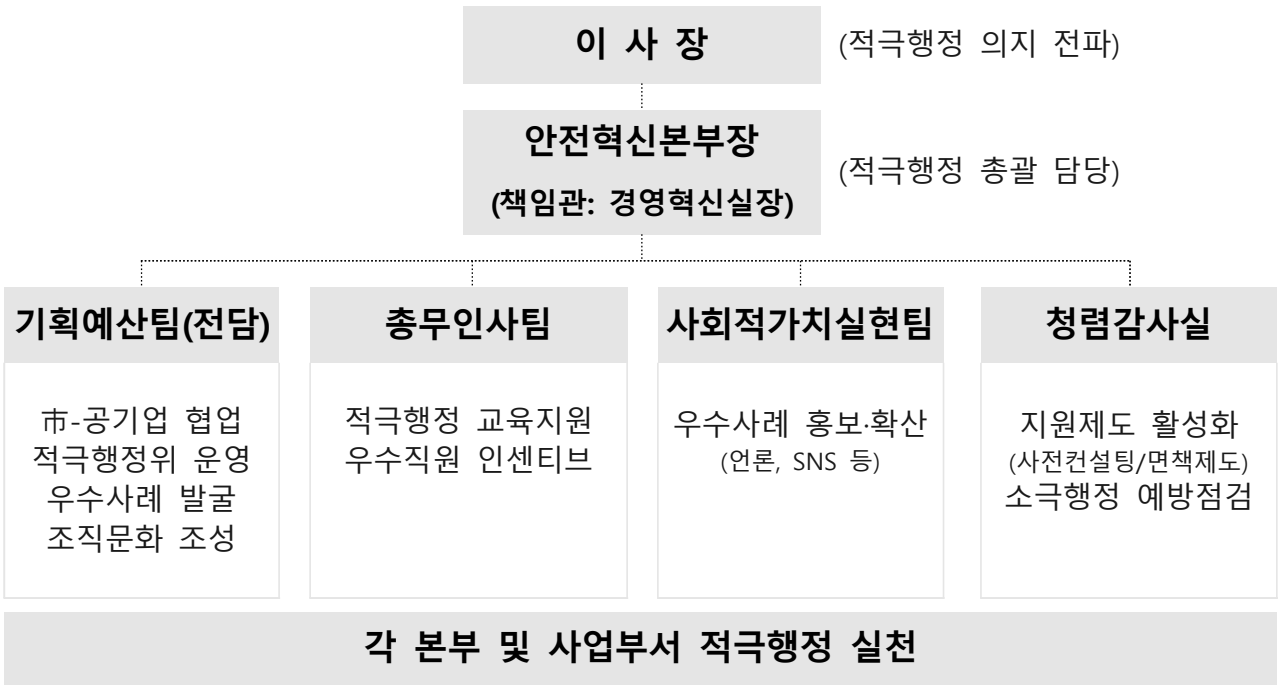
○ 인사·교육·감사·혁신·법무 등 다양한 부서와 관련되어 있는 적극행정 업무를 체계적·효율적으로 추진하기 위해 필요

□ 적극행정 추진체계: 전담부서(적극행정 책임관) + 지원부서

○ (책 임 관) 적극행정 전담부서의 장

○ (전담부서) 적극행정 실행계획 수립 및 점검 등 업무 총괄

○ (지원부서) 적극행정 실행계획 이행 및 지원



2 적극행정위원회 구성·운영

□ 적극행정위원회 구성·운영

○ (기　　능) 적극행정에 필요한 업무처리 방향 등을 제시하거나 관련 현안을 심의(우수사례 발굴 등)하는 의사결정 지원기구

○ (구　　성) 안전혁신본부장이 위원장이 되며, 위원장을 포함하여 5명 이내로 구성하되 위원은 실·처·원장 중 2명, 외부위원은 2명으로 이사장이 선임(적극행정 전담부서장이 간사 역할 수행)

○ (운　　영) 필요 시 수시

3 적극행정 중점과제 선정

□ 적극행정 중점과제 선정 필요성

○ 시민이 체감할 수 있는 적극행정 추진 성과를 창출하기 위해 중점과제 선정 및 실행계획, 성과 등 특별관리

* 중점과제는 성과를 판단할 수 있는 구체적인 정책을 의미하며, 2~5건 선정

□ 적극행정 중점과제 추진방법

○ 적극행정위원회 심의·의결을 통해 적극행정 중점과제 확정

○ 중점과제 선정 시 각종 의사결정 지원 및 면책 등 적극행정 관련 제도를 최대한 활용하여 업무 추진 지원

○ 중점과제의 정기적 이행실적 점검 통한 시민체감 성과 관리

□ 적극행정 중점과제 선정기준

○ (선정기준) 적극행정 추진성과가 시민편익 제고 및 불편사항 해소에 기여할 것으로 기대되는 시민체감도가 높은 현안중심 선정(2~5건)

* 과제의 중요성, 시급성, 적정성, 난이도, 파급효과 등 종합 고려하여 선정

** 중장기적 관점에서 추진해야 할 과제의 경우 연내 달성 가능한 세부목표 선정

《 적극행정 중점과제 선정기준 》

○ 기존 업무 추진성과가 미흡했거나 장기 미해결 과제
○ 이해관계자 간 갈등이 첨예한 과제
○ 선제적 해결이 필요한 현안
○ 혁신·창의적 해법이 필요한 과제

4 적극행정 우수사례 발굴

□ 적극행정 우수사례 경진대회

○ (추진시기) 연 1회 ▷ 11월

○ (사례선정) 규제·관행 혁신, 협업, 갈등조정, 선제적·창의적 대응 등 시민의 입장에서 적극적으로 업무를 추진하여 성과를 달성한 사례

* 정책 사업의 성과와 함께 담당 직원의 적극적 문제해결 노력(창의·선제성, 도전, 위기극복 및 문제해결 등)에 초점을 맞춘 구체적인 사례 선정

** 현안에 따라 적극행정 우수사례 선정 개수 탄력 운영

○ (심사과정) 적극행정위원회 통한 심의·의결

* 시민체감도 평가를 위해 온라인 시민투표 등 심사과정의 시민참여 절차 운영

○ (심사기준) 시민체감도, 담당자의 적극성·창의성·전문성, 과제의 중요도·난이도, 확산가능성 등 종합적으로 심사

《 적극행정 우수사례 심사기준 》

시민체감도	시민 생활편의 및 만족도를 제고하거나 국가재정 절감에 기여하는 등 시민이 체감할 수 있는 변화 정도
적극·창의·전문성	새로운 정책 발굴, 이해조정 및 협업 등 문제해결을 위해 적극적으로 노력하거나 새로운 관점에서 전문 지식, 경험 등을 활용한 정도
중요·난이도	공단 전반의 경쟁력을 제고하는데 도움이 되는 정도 및 관련업무·민원요구의 해결이 어려운 정도, 열악한 정책환경 등 평가
확산가능성	적극행정 노력이 타 기관으로 확산될 가능성 정도

5 적극행정 우수직원(부서) 선정·포상

□ 적극행정 우수부서·직원 선정기준

○ 범정부 적극행정 우수사례 경진대회 입상자 또는 공단 적극행정 우수사례 경진대회에서 선정된 우수부서 및 주요 공적자

* 현안에 따라 우수부서·직원 선발 대상인원 탄력 운영

□ 적극행정 우수부서·직원 우대(인센티브)

○ 우수직원 포상 훈격에 따른 인사상 인센티브 제공

* 공단 적극행정 우수사례 경진대회 입상 시 이사장 표창 수여(인사평정 가점)

○ 우수부서 포상금 지급

* 포상금 지급 규모는 사안에 따라 탄력 운영

6 적극행정 직원 지원·보호

□ 적극행정 면책 제도

○ 적극행정 결과에 대하여 그 행위에 고의나 중대한 과실이 없는 경우 공단 감사규정에 따른 불이익한 처분요구 등을 하지 않거나 감경하는 제도

○ 적극행정 면책을 받고자 하는 경우에는 공단 「적극행정 면책제도 운영내규」 제12조에 의거하여 면책신청서를 작성하여 감사부서에 신청하여야 하며, 면책심사 청구를 받은 감사부서에서는 특별한 사유가 없는 한 접수일로부터 10일 이내에 적극행정 면책심의위원회에 심의를 요청하여야 하며, 위원회는 접수한 날로부터 20일 이내 심의하여야 함

《 적극행정 면책의 기준 》

1. 업무처리가 불합리한 제도의 개선, 공익사업의 추진 등 공공의 이익을 위한 것일 것
2. 대상 업무를 적극적으로 처리한 결과일 것
3. 고의 또는 중대한 과실이 없을 것
   - 감사를 받는 자와 대상 업무 사이에 사적인 이해관계가 없을 것
   - 대상 업무를 처리하면서 중대한 절차상의 하자가 없었을 것

* 근거: 「감사원법」 제34조의3, 「지방공무원 적극행정 운영규정」 제15조
「적극행정면책 등 감사소명제도의 운영에 관한 규칙」 제5조 및 제6조
「부산시설공단 적극행정 면책제도 운영내규」

□ 사전 컨설팅 제도

○ 적극행정을 추진하는 과정에서 제도·규정이 불분명하거나 선례가 없어 의사결정이 주저되는 사안에 대해 감사기관이 컨설팅을 해주고 그에 따라 업무를 처리하면 책임을 면제해주는 제도

○ 사전 컨설팅 대상

- 관련 규정 등의 불명확한 해석으로 적용에 어려움이 있는 경우
- 현실과 부합되지 않는 법률로 인해 논란의 소지가 예상되는 업무
- 그 밖에 규정개정 등을 위하여 필요하다고 인정하는 업무 등

《 사전 컨설팅 제외 대상 》

○ 관련 법령 등에 명확하게 규정되어 있는데도 단순 민원 해소 또는 소극행정 책임회피 수단으로 이용하거나, 신청 부서에서 충분한 검토를 거치지 않은 경우
○ 단순 법령 해석 또는 법령 개선 건의와 관련된 경우
○ 수사·소송·행정심판·감사가 진행중이거나 확정된 경우
○ 이미 행해진 처분의 위법부당 여부에 대한 확인 등

○ 사전 컨설팅을 요청하고자 하는 경우에 신청서를 작성하여 감사부서에 신청하며, 감사부서는 신청 받은 날로부터 30일 이내에 신청부서에 통보하고, 이행여부는 조치한 날로부터 14일 이내에 조치결과 통보서를 작성하여 회신

* 근거:「감사원 사전 컨설팅 제도 운영 규정」
「지방자치단체에 대한 사전 컨설팅 감사 운영에 관한 규정」
「부산광역시 사전 컨설팅 감사 운영 규정」

03 소극행정 예방

1 소극행정 정의

부작위 또는 직무태만 등 소극적 업무행태로 국민의 권익을 침해하거나 국가 재정상 손실을 발생하게 하는 행위

- 적극행정 운영규정(대통령령) 제2조 -

□ 소극행정 유형 및 판단기준

○ **(적당편의)** 문제해결을 위해 노력하지 않고, 적당히 형식만 갖추어 부실하게 처리하는 행태

* 규정을 따르거나 고려하지 않고, 민원인 등과 타협·절충으로 대충 처리하는 행태

** 업무와 관련된 중요한 정보·지식·의견 등을 파악하지 않고 처리하는 행태 등

○ **(업무해태)** 합리적인 이유 없이 주어진 업무를 게을리 하여 불이행하는 행태

* 특별한 사유 없이 소관업무를 처리하지 않거나 늑장 대응하는 행태 등

○ **(탁상행정)** 법령·지침 등의 변화에도 불구하고 과거 규정에 따라 업무를 처리하거나 기존의 불합리한 업무관행을 답습하는 행태

* 개정 법령이나 지침을 따르지 않고, 종전 지침이나 현재 규정에 부합하지 않는 전임자의 업무처리 방식으로 그대로 답습하는 행태

** 보다 효율적·효과적인 방법이 있으나 편의상 관례대로 처리하는 행태 등

○ **(기타 관중심 행정)** 직무권한을 이용하여 부당하게 업무를 처리하거나 국민 편익을 위해서가 아닌 자신과 소속 기관의 이익을 위해 자의적으로 처리하는 행태

* 업무처리 비용을 국민에게 떠맡기거나 업무를 민원인 등이 대신 처리하게 하는 행태 등

2 소극행정 예방 및 신고

□ 소극행정 신고센터

○ 신고자는 방문, 우편, 인터넷 등 방법으로 신고자의 인적사항, 소극행정 내용, 신고취지, 희망조치 등을 기재하여 소극행정 신고

*「적극행정 운영규정」 제18조의3,「소극행정 예방 및 신고 처리에 관한 지침」 의거 국민권익위원회 및 공단 홈페이지 내 '소극행정 신고센터' 운영(온라인접수)

**「소극행정 예방 및 신고 처리에 관한 지침」 별지 제1호 서식에 따라 신청

○ 소극행정 신고는 감사부서에서 처리하여야 하며, 소극행정 신고 대상이 아닌 경우 종결 처리 후 신고인에게 통지할 수 있으며,

○ 소극행정에 해당하지 아니한 것으로 판단되거나 소관부서에서 처리하는 것이 타당하다고 판단되는 경우 소관부서로 이송하여 처리하며 이 경우 「민원처리에 관한 법률」에 따라 처리

*「소극행정 예방 및 신고 처리에 관한 지침」 제8조에 따라 소극행정 여부 판단

《 일반민원으로 처리되는 경우 》

- ○ 신고인이 기존에 민원 등을 신청한 사실이 없는 1차 민원
- ○ 적법하게 처리기한 내 처리중인 사안에 대한 이행 촉구
- ○ 법령·제도·절차 등 행정업무에 관하여 행정기관의 설명이나 해석을 요구하는 민원
- ○ 단순한 진정 및 불만의 표시

○ 소극행정 신고 접수한 때에는 특별한 사유가 없으면 14일 이내에 처리하되 필요한 경우 14일의 범위에서 현장조사 등 가능하며 부득이한 사유로 완료하기 어렵다고 인정되는 경우에는 7일의 범위에서 한 차례 기간 연장 가능