

부작위한 공공기관 민원처리의 문제점

1. 개요[편집]

민원 처리에 관한 법률

민원 처리에 관한 법률 시행령

민원 처리에 관한 법률 시행규칙

민원(民願, Civil Petition[1])은 사인[2](私人)이 행정기관에 대하여 행정처분 등 특정한 행위를 요구하는 것이다.(민원 처리에 관한 법률 제2조 제1호) 공무원에게는 어떤 민원이건 무조건 제대로 응대 후 답변을 해 줘야 하는 의무[3]가 있다.

여기서 말하는 행정기관은 범위가 매우 넓다. 대한민국의 경우에는 다음과 같다(같은 조 제3호).

국회·법원·헌법재판소·중앙선거관리위원회의 행정사무를 처리하는 기관, 중앙행정기관(대통령 소속 기관과 국무총리 소속 기관 포함)과 그 소속 기관, 지방자치단체와 그 소속 기관

공공기관

기획재정부에서 공공기관으로 지정한 법인·단체 또는 기관

지방공사 및 지방공단

특별법에 따라 설립된 특수법인[4]

초·중등교육법·고등교육법 및 그 밖의 다른 법률에 따라 설치된 각급 학교[5]

그 밖에 대통령령으로 정하는 법인·단체 또는 기관. 2017년 7월 26일 현재 다음과 같다(같은 법 시행령 제2조 제2항). 그런데, 정부출연연구기관은 공공기관으로 지정되어 있으므로, 이를 규정한 것은 중복적용이기는 하다. 다만, 공공기관 지정은 행정부의 재량이므로 법률에서 명확히 규정할 수 밖에 없었을 것이다.

정부출연연구기관

과학기술분야 정부출연연구기관

법령 또는 자치법규에 따라 행정권한이 있거나 행정권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인

2. 방법과 절차[편집]

과거에는 해당 행정기관에 직접 방문하거나 우편을 통해[6] 제출하는 것이 일반적이었으나 현재는 국민권익위원회에서 운영하는 국민신문고를 통해 민원을 제기할 수 있다. 다만 국민신문고에 등록되지 않은 경우가 있는데 그럴 경우 감독청을 대상으로 민원을 제기한 뒤 이송요청을 하거나 해당 행정기관에 직접 방문하거나 우편을 통해

제출하여야 한다. 아니면 상급부처에 넣는 방법도 있다.[7]

그 밖에 정보공개, 행정심판처럼 개별법에서 규정하고 있는 특정한 형태의 민원은 정보공개포털과 같은 별도의 포털을 통해서 제기하거나 행정기관 내에서 별도의 접수창구가 있으며 개별 행정기관에서 운영하는 홈페이지 게시판을 통해서도 민원을 제기할 수 있기도 하다.

일반적인 국민의 민원사항은 대부분 대통령이나 국무총리가 직접 처리에 관여하여야 할 정도의 중요하거나 심각한 민원이 웬만해서는 없고 대부분 민원 사항에 대해서 기관과 소관부처가 정해져 있기 때문에 대통령비서실이나 국무총리실에 제출되는 민원서류는 대개 소관 부처나 기관으로 이첩되어 해당기관에서 처리된다.[8] 국민신문고[9]와 같은 원리이다.

흔히 사람들은 민원 넣어도 형식적인 답변만 돌아오고 제대로 들어주는 게 없다고 생각하는데 사실 답변이 형식적인 건 대개 관련해서 이미 추진중인 업무가 있거나 들어온 민원이 반복적이거나[10], 이미 홈페이지 등에 공개된 내용에 대해서 질의하는 경우나, 답변 달아주는 시점에서 딱히 결정된 내용이 없어서 그런 거고 보통은 단순민원(주차민원이나 시설물 파손신고 등)을 제외하면 전부 내용 추려서 정리해 뒀다가 주기적으로 민원해소 방안 회의할때 적절히 업무 내용에 반영한다.

물론 해당 기관의 특성이나 다른 계획에 밀려서[11] 민원 답변 이후로 해당 민원 안건을 내부적으로 폐기[12]되거나 적절한 사유가 생길 때까지 민원 사안을 무기한 연기하는 경우도 많다.[13] 가령 경찰과 같은 수사기관에 국민신문고로 진정서나 고소장을 내게 되면 경찰에서 임시사건과 같은 형태로 접수하거나 입건했다고 국민신문고에는 통지한 뒤 수사가 어느 정도 진행된 후에 ○○경찰서 (접수연도)-(사건번호)에 대해서 0000.00.00.에 어떠한 결정을 했다고 같이 문자나 서면을 보내준다. 내지는 정책건의 등의 민원의 경우 내부적으로 검토한 뒤 필요한 경우 정책입안에 반영(참고)...(중략)...

3. 상세[편집]

민원이란 공공기관에 특정 행동을 요구하는 것이므로, 질문이나 특정 사항에 대한 건의, 증명서류 발급, 기초생활수급자 신청 등도 모두 민원으로 분류된다.[16] 그래서 소위 부패민원, 고충민원 등 징계로 이어질 만한 민원이 아닌 이상 민원을 받는 것 자체로 공무원이나 처리과에 큰 타격이 가지는 않는다. 그러나 일반적으로 민원이라 하면 특정 공무원 개인 혹은 부서에 항의하기 위해 제기하는 것 [17], 그리고 공무원들이 가장 싫어하는 것으로 통한다.

공무원들이 민원을 싫어하는 이유는 단순한데, 일단 어떤 직장인이건 간에 자신에게 맡겨진 업무[18] 외에 별도의 추가 업무가 늘어나는 걸 반길 사람은 없을 것이다. 공무원은 조직 특성상 아주 간단하거나 황당무계한 민원에 대해서도 결재 등 여러 절차를 거쳐 답변하고 기록물로 남겨 관리해야 하기 때문에, 단순히 민원 답변하는 공무원 한 사람뿐 아니라 여러 공무원들의 업무가 늘어나게 된다. 게다가 하급 공무원일수록 시민을 자주 접하기 때문에 민원을 받을 가능성은 많은 데 비해 자신들의 권한은 적은 것도 민원을 기피하게 되는 이유기도 하다.

이러한 한계 속에서 민원인과 공공기관 사이에 끼어 있는 하위 공무원은 민원인 대 소속기관이라는 고래들의 싸움에 곤란에 처하기도 한다. 예컨대 조례, 법령 자체가 문제라서 민원처리가 불가능한 경우[19]라면 조례, 법령을 만드는 지방의회나 국회 같은 입법기관이 문제이고, 해당 업무가 지침에서 누락되어서 처리할 수 없는 경우에는 지침을 만든 상급 기관의 잘못이다. 자신이 속한 기관의 장이나 조직문화가 잘못되어서 업무를 제대로 처리할 수 없는 경우도 있다. 그러나 대다수의 민원인들은 이런 명확한 사실 관계 판단보다는 빠른 문제 해결을 원하므로, 당장 눈 앞에 있는 일선 공무원에게 분노를 표출하게 되는 것이다. 게다가 입법기관이나 기관장, 상급기관 등에서 이런 문제를 해결해주는 경우는 거의 없으니 민원 스트레스 + 불합리한 시스템으로 인한 업무 피로 때문에 이중으로 스트레스를 받기도 한다.[20]

이렇듯 민원 자체가 공무원들에게는 공포의 대상이므로 군 전역 후 군 시절 악질적인 행동을 했던 장교나 간부 혹은 병을 작살내기 위해 쓰는 경우도 많다. 단순히 자신의 심보를 풀기 위해서 혹은 마음에 안 든다고 민원을 넣어버리는 경우도 있으나 정말 부당한 행위를 당했을 때 이를 배상받고 바로잡을 수 있는 유용한 수단이기도 하기 때문이다. 군부대는 다른 공공기관보다 더욱 민간인을 함부로 대할 수 없으므로 효과가 매우 좋다. 일부 간부 중에는 이런 민원을 받으면 민원인을 하대하며 욕설을 퍼붓거나 구타 협박까지 동원하는 정신나간 군인도 있는데 이 경우에는 바로 그 자리에서 증거 확보 후 경찰이나 헌병을 불러 처벌 때려버리면 해결된다. 심지어 예비역 병장이 현역 대장에게 "당신이 뭘데 국민한테 반말입니까?"라고 해도 될 정도로 갑을 관계가 뒤집힌다...(중략)...

공무원들 간에도 개인 혹은 부처간 다툼이 민원으로 이어지는 골때리는 경우가 종종 있다. 한 해군 하사가 자기 영외숙소에 도둑이 들어 경찰서에 신고했

는데 경찰서 측에서는 건수가 안 된다고 판단해 조사를 미적대자 열받은 하사가 경찰서에 신속한 수사를 촉구하는 민원 폭탄을 쏟아부었고, 이에 담당 경찰관도 민원 좀 그만 보내라고 해군에 민원을 낸 경우도 있다...(중략)...

4. 문제점[편집]

민원은 시민들이 공적인 업무를 원활하게 처리할 수 있도록 하는 것과 동시에 시민들의 각종 고충을 해결해 줄 수 있는 수단이기 때문에 시민들이 민원을 제기할 수 있는 권리는 반드시 보장되어야 하며 담당 공무원은 이를 적법하게 처리해 줄 의무가 있다. 그러나 이 과정에서 크고 작은 공공갈등이 발생할 수 있다. 공공갈등은 공적인 업무의 특성을 무시하고 법에 어긋나거나 처리 요건이 맞지 않는 행위를 요청하는 민원인에 의해 발생하거나, 담당 공무원이 업무를 태만하게 하거나 민원처리를 적절하지 못하게 해서 발생할 수 있다.

따라서 민원인은 업무를 요청하기 전에 공적인 업무의 특성을 이해하고 적법한 요건을 반드시 갖춰야 하며, 공무원은 본인의 업무에 대한 내용은 반드시 숙지하고 정당하게 제기한 민원은 친절, 적법하게 응대하도록 해야 한다.

4.1. 담당 공무원의 부적절한 업무 처리[편집]

민원과 관련된 공공갈등에서는 민원인이 무조건적인 문제의 원인이자 만약의 근원은 아니다. 민원의 당사자에 해당하는 공무원[24]도 공공갈등의 원인이 될 수 있는데 해당 문서는 민원과 관련된 공무원들의 잘못된 행동들을 정리한 문서이다.

4.1.1. 부서 간 민원 떠넘기기[편집]

상세 내용 아이콘 자세한 내용은 부서 이기주의 문서의 민원 떠넘기기 부분을 참고하십시오.

민원이란 공무원들도 나름의 고충이 있지만 민원인들 역시 말 못할 고충이 있다. 억지로 민원을 넣는 악성 민원이 문제이듯 제대로 응대하지 않는 악성 공무원들도 문제다. 흔히 말하는 민원 뺑뺑이[25]가 대표적인 사례다. 민원 넣는 사람들 입장에서 어디에 민원을 넣어야 하는지 잘 모르는 경우도 많고 급한 일로 민원을 넣었는데 한참 뒤에나 답변이 나오거나 다른 부서로 이관시키거나 심한 경우 "죄송하지만 해당 민원은 우리 부서에서 해결될 수 있는 문제가 아닌 것 같습니다"

니다. 불편하시더라도 다른 부서에 다시 연락을 취해보시는 게 어떠신지요?"와 같은 떠넘기기식 답변만 돌아오는 경우가 적지 않다.[26]

아예 지역 주민들 전체가 투고한 민원들이 죄다 뱅뱅이가 지속되어 근본적인 문제들이 해결이 안 되는 상황에 분통을 터뜨리기까지 하는 경우도 있으며 더 심한 경우 잘못된 공무집행을 저지르는 공무원들이 민원인을 공무집행방해로 신고하거나 악성민원인으로 몰고가는 소위 역까를 시전하는 경우도 있는데 이로 인해서 민원 시스템 자체에 불신을 가지거나 혐오감을 갖는 사람들마저 생겨난다.[27] 그러나 공무집행방해의 구성 요건은 공무원을 향한 폭행 또는 협박이다. 민원의 명분이 옳다고 해도 폭행과 협박이 정당화될 수 없다. 폭행 협박을 동원하는 불법 대신 합법적인 방법으로 민원을 제기하는 것이 상호 간에게 옳은 방향이다.

사실 초임 공무원이 제일 많이 배치받는 종합민원실[28]도 사실 따지고 보면 공무원 시험에 합격한 민원인이라고 해도 될 정도로 정확하게 모르는 경우가 허다하다. 따라서 초임 공무원 입장에서야 관할 아닌 업무가 아니면 권한이 없을 뿐더러 공무원 조직과 업무에 완벽히 통달한 것도 아니니 신중하게 민원의 내용을 검토하여 "이러한 민원 내용이면 이런 부서가 담당부서겠지?" 하고 배당을 했던 것인데 해당 부서가 아닌 경우가 종종 발생하기야 하겠지만 이러한 사정을 모르는 민원인은 절대 좋게 볼 수 없다.

민원인들이야 규정이나 법령은 모를 수 있지만 공무원은 사무 분장이 정해져 있기 때문에 자신의 사무에 관련된 법령이나 규정, 지침, 업무편람을 이해하지 못한다는 것은 납득이 안되는 것이기도 하거니와 민원을 배정하는 공무원은 적어도 동료들의 사무분장과 사무분장과 관련된 법령, 규정, 지침, 업무편람을 어느 정도는 인지하고 있어야 제대로 배정을 해줄 수가 있다고 보는 것이 일반적이기 때문에 제대로 배정조차 못했다는 것은 동료들의 사무분장과 관련 법령, 규정, 지침, 업무편람 등을 제대로 인지조차 못하고 있다는 것이므로 소위 말하는 공무원보다 모든 규정을 숙달하고 있는 고인물 민원인이 아닌 이상 좋게 봐줄 수가 없다.

그런데 놀라운 것은 이러한 배정 실수에 따른 민원 뱅뱅이는 진짜로 애교에 불과하다는 것이다. 왜냐하면 사무분장과 단위업무가 상당히 많이 나뉘기 때문에 이를 전부 외우고, 관련 법령과 지침을 다 외울 정도면 상식적으로 로스쿨을 가서 변호사를 하지 공무원을 하지는 않을 것이므로 어느 정도는 귀여운 실수를 했다고 이해하고 넘어

갈 수 있는 것이다. 그러나 진짜로 문제는 따로 있는데 가령 해당 민원을 담당하는 공무원들이 법령이나 규정에 반하는 행동을 하여서 부당하게 지연 시키는 것도 모자라서 나아가 관련 법규나 처리 절차 문제로 인해 처리가 지연되는데 민원인에게 고지하지 않아 행정절차에 대해 모르는 민원인들이 불편을 겪는 경우도 있을 수 있다.

심지어 이러한 핑퐁 민원은 오프라인에서만 벌어지는 것은 아니다. 가령 민원의 내용은 병무청에 관한 것인데 국방부로 이송을 한다든가, 지방자치단체에 관한 것인데 같은 사무를 공유하는 정부부처로 이송하는 경우도 벌어진다. 민원의 핵심 취지나 키워드가 이송하는 기관이랑 겹치는 부분이 있다면 이해가 갈 수도 있으나 전혀 겹치는 부분이나 연관되는 내용이 없음에도 이송을 한 것이라면 민원처리를 지체시킬 악의적인 목적이 있다는 의심이 생길 수 있는데 이러한 의심이 쌓이면 쌓일수록 민원을 처리하는 공무원 전체에 대한 신뢰가 깨지게 되므로 평범한 민원인에서 결국 담당 공무원에게 폭력이나 협박을 하여 민원은 해결도 못 하고 공무집행방해 전과자가 되거나 흑화 하여 해당 지역의 유명 악성 민원인으로 블랙리스트에 오르는 부작용도 생길 수 있다.

그러나 이러한 핑퐁처리는 공무원 개인만을 비난할 수만은 없는데 그 이유는 민원 시스템 자체에도 문제가 있어서 생기는 경우가 대다수이기 때문이다. 민원 시스템 구조상 쉽게 발생할 수밖에 없는 소위 나만 아니면 돼같은 무사안일주의 내지는 타 부서나 공무원들에게 민원 떠넘기기를 시전하는 소극적 업무행태가 원인이기 때문에 이러한 시스템과 공무원 전체의 민원에 대한 인식을 개선시킬 필요가 있기도 하다.[29] 이런 일이 생기는 원인은 다양하다.

① 상급자가 권한은 주지않고 잘못은 추궁하는 무능력한 상사인 경우 발생한다.[30]

② 우리부서에서 처리할 수 있는 권한을 초월한 민원일 경우 발생한다.[31]

③ 담당 공무원이 민원이나 상황파악 능력이 부족하거나 관련 법령을 모를 때 발생한다.[32][33]

④ 기준에 한번도 없었거나 극히 드문 일이 생겼을 때 대응책을 준비 해놓지 않았고 또한 시대가 달라져서 대응방법도 거기에 맞게 달라졌어야 하는데 관련 법이나 제도들이 재정이나 개정을 하지 않고 있어서 제대로된 해결책이 되지 못하는 것도 원인이다.[34]

⑤ 정말로 해당 공무원의 업무 관할이 아닌 경우[35]

⑥ 거처가는 공무원이 트롤링을 하는 경우[36]

⑦ 안내하는 공무원이 잘 안내를 하였으나 민원인이 잘못 이해하고 잘못 찾아가는 경우

⑧ 규정에 누락된 부분이 있고 이를 보완하지 않는 경우[37]

비슷하지만 다른 경우로 부서장 파워가 밀리는(소위 짬밥이 부족하다거나 부서장보다 높은 상사를 가까이 둔 주무부서가 상대이거나) 등의 이유로 한 쪽이 다른 쪽에 일방적으로 업무를 떠넘기는 경우가 있다. 이렇게 되면 당하는 쪽은 폭증하는 업무량과 불공정한 대우에 시달리며 기피부서로 전락하기도 한다. 부서장이나 감사부서 등에 개선을 요구할수도 있지만 그게 생각대로 되는 조치는 애초에 일방적 업무 떠넘기기가 이루어지지 않는다. 권력에 밀려 개선요구는 묵살당하고 오히려 보복을 당하기도 한다. [38]

특히 잘못된 민원처리를 하더라도 징계조치 받지도 않는 제 식구 감싸기도 문제가 될 수 있다. 민원 행정도 신뢰보호의 원칙이 작용하기 때문에 이러한 문제가 계속 누적되고 누적될 수록 나중에는 겹잡을 수 없어지기 때문에 문제가 발생하면 이를 빨리 시정하고 필요하면 엄중한 징계를 통해 일벌백계를 할 필요가 있음에도 공직사회가 바로잡지 못하였기 때문에 기성세대 공무원부터 내려온 잘못된 행태에 대한 업보가 신입 공무원에게 전가되는 것이 아니냐는 비판도 공무원 갤러리 같은 커뮤니티에서는 자주 목격되는 편이다.

그래도 공무원 사회도 과거의 권위주의적인 행정이나 소극행정에서 벗어나 내부적으로 자정하려는 노력을 많이 보이고 있다. 사기업의 CS교육과 시스템을 적극적으로 도입하는가 하면 적극행정 면책제도라던지 소극행정에 대한 엄격해진 감사를 보이는 등의 노력도 하고 있고, 국민신문고 시스템상으로도 여러 부서를 처리부서로 지정하거나 동일한 민원서류를 여러 부서로 배부하는 경우도 있으며 유사 사례집이나 업무 편람도 배포하고 있다.

CC-white 이 문단의 내용 중 전체 또는 일부는 부서 이기주의 문서의 r77 판, 2.1번 문단에서 가져왔습니다. 이전 역사 보러 가기

4.1.2. 반복 및 중복 민원 종결처리 악용[편집]

민원 처리에 관한 법률 제23조(반복 및 중복 민원의 처리)

① 행정기관의 장은 민원인이 동일한 내용의 민원(법정민원을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리

결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 민원에 대하여는 종결처리할 수 있다.

② 행정기관의 장은 민원인이 2개 이상의 행정기관에 제출한 동일한 내용의 민원을 다른 행정기관으로부터 이송받은 경우에도 제1항을 준용하여 처리할 수 있다.

③ 행정기관의 장은 제1항 및 제2항에 따른 동일한 내용의 민원인지 여부에 대하여는 해당 민원의 성격, 종전 민원과의 내용적 유사성·관련성 및 종전 민원과 동일한 답변을 할 수밖에 없는 사정 등을 종합적으로 고려하여 결정하여야 한다.

민원처리에 관한 법률에 따르면 반복 및 중복 민원에 대해서는 강제로 종결처리를 할 수 있다. 이는 민원인이 동일한 내용의 민원을 지속적으로 제기함으로 인해 행정기관이 동일한 내용의 답변을 함에 소요되는 행정력의 낭비를 방지하여 다른 선량한 민원인에게 보다 양질의 서비스를 제공할 수 있도록 하기 위한 목적[39]이 강하다.

하지만 함부로 반복 및 중복민원으로 선부르게 판단하여 이를 남용하지 못하도록 행정기관의 장은 해당 민원의 성격, 종전 민원과의 내용적 유사성·관련성 및 종전 민원과 동일한 답변을 할 수밖에 없는 사정 등을 종합적으로 고려하여 결정하여야 한다고 명시하고는 있다.[40]

하지만 민원 처리법에 따르면 외관상 3회 이상 동일한 민원을 제기하게 되면 행정기관의 장이 민원 종결처리 여부를 판단할 수 있게 되는데 행정기관의 장이 직접 판단을 할 수 있다면 제 식구 감싸기로 악용되는 경우가 비교적 적어지겠으나 문제는 위임전결규정 등을 통하여 중복 및 반복민원으로 보아 민원종결을 할 권한을 국장이나 과장, 팀장에게 재위임[41]할 경우 소위 핑퐁 민원 내지는 부작위를 저지른 공무원에 대한 제 식구 감싸기로 악용될 수 있다. 더욱 심각한 것은 이러한 행위에 대하여 민원인이 견제하거나 불복할 수 있는 실질적인 법령이 부존재하다는 것이 궁극적인 문제이다.

가령 법정민원을 제외[42]한 다른 민원에 대하여 핑퐁 민원을 당하거나 특히 질의민원의 경우 동문서답 내지는 거짓말은 하지 않았다, 물어본 것만 답변해주겠다 식의 괘변에 가까운 답변을 받거나 이미 수립된 규정에 반하는 오류가 있는 답변을 받는 경우가 종종 발생하는 경우도 있는데 이 경우 민원인은 부득이 민원을 다시 제기를 할 수밖에 없다. 그런데 이마저도 기존의 민원처리와 똑같은 답변이나 처리를 받은 경우 문제가 발생하기 시작한다.

원칙적으로 행정안전부의 유권해석에 따르면 위와 같은 경우에는 다시 민원을

제기하더라도 중복민원이나 악성민원으로 분류되지 않으므로 유권해석의 구속력을 받는 공무원들은 제대로된 답변을 해주어야 한다. 이를 따르지 않으면 당연히 징계를 받을 수 있지만 문제는 이러한 행동을 저질러도 내부적으로 징계를 받지 않을 것이라는, 혹은 징계를 받더라도 약한 처벌을 받을 것이라는 믿음이 형성된 경우에는 이러한 유권해석을 무조건 공무원이 지킬 것이라는 보증을 할 수가 없다. 특히 공공기관별로 시행하는 청렴도 평가에서 청렴도 평가가 하위권인 공공기관의 공무원은 이러한 경향이 강해진다.[43][44]

엮힌 데 덮친 격으로 행정기관의 장은 본인의 사무를 위임전결규정을 통하여 적법하게 위임할 수 있다.[45] 만일 중복민원에 대한 민원종결 처리권을 가지고 있는 자가 부서의 직속상관인 경우 민원을 배당받은 공무원이 자신에게 불리한 것은 은폐하거나 사실을 왜곡하고 자신에게 유리하거나 민원인에게 불리한 것만 직속상관에게 알릴 경우 부하 직원의 말만 듣고 결재를 해주는 경우도 존재한다.

심지어 경우에 따라서는 중복민원에 대한 민원종결 처리권을 가지고 있는 자가 본인일 경우 외형상 합법적 직무유기도 가능해진다.[46] 이 경우에는 사실상 민원인 입장에서는 해당 공무원이나 해당 부서의 모든 공무원들이 한날 한시에 인사 이동되거나 진짜 재수 좋게 상급기관의 감사관이 이에 대해 감사를 진행하는 등의 특별한 사정이 없는한 민원인은 해당 민원을 해결할 수 없는 대참사가 벌어지기도 한다.[47]

실제 국민신문고로 제기된 민원 사례 중 매우 심각한 사례에 따르면 기록물 보존기한 질의[48]를 하였는데 이에 대하여 답변을 하였고, 해당 답변이 관련 지침과 모순되는 답변이라고 판단한 민원인은 또 다시 민원을 제기하였다.[49] 이에 답변해 주었고, 이전 민원과는 아무런 상관이 없는 단위과제 업무[50]와 관련하여 공무원들이 통상 기안을 작성할 때 증빙자료를 첨부하여야 하느냐고 질의하였는데

해당 기관의 행정기관장은 과거 두 차례 기록물 보존기한 질의를 하였고 이에 대해 답변을 했다는 이유만으로 단위과제 업무[51]와 관련하여 공무원들이 통상 기안을 작성할 때 증빙자료를 첨부하여야 하느냐는 질의에 대하여서 중복민원으로 분류하여 강제로 종결처리를 해버렸다. 물론, 과거 답변사항에 해당 답변이 있었다면 중복민원으로 판단할 여지가 있겠으나 그러한 내용은 존재하지도 않았다.

해당 민원인은 상급기관인 교육부에 도움을 요청[52]하였고 교육부는 해당 기

관의 민원처리가 정당한 민원처리가 아니라는 점을 밝히며 해당 민원은 중복 내지는 반복민원이 아니므로 해당 민원에 대하여 적절한 조치를 취하라고 민원을 이송하였다. 그러나 해당 기관은 민원을 강제로 종결하였고 해당 사안에 대하여 민원인이 행정안전부에 도움을 요청하자 악성민원인 대응에만 급급했던 행정안전부는 해당 사안에 대하여 우려와 유감을 표시하며 민원처리에 관한 법률을 남용하여서는 안된다는 입장과, 과거 자신들이 했던 유권해석을 재확인하며 상급기관의 감사기관에 도움을 받아볼 것을 민원인에게 권고하였다.

이렇듯 민원처리법을 악용하여 강제로 민원처리를 종결하는 등의 사례는 단순 평풍 민원 내지는 부작위보다 오히려 더욱 악질적이며 해당 행정기관에서 근무하는 공무원 전체에 대한 인식 뿐 아니라 공직사회 전체에 대한 신뢰를 박살내는 행위이므로 공무원으로서는 지양하여야 하겠지만, 간혹가다 이러한 일들이 일어나는 것은 국민이나 정부, 공공기관, 공무원 모두에게 좋은 결과를 만들어내지는 못하므로 참으로 우려스러운 현상이라고 할 것이다.

CC-white 이 문단의 내용 중 전체 또는 일부는 부서 이기주의 문서의 r77 판, 2.1.1번 문단에서 가져왔습니다. 이전 역사 보러 가기

4.1.3. 민원 부작위[편집]

상세 내용 아이콘 자세한 내용은 공무원 문서의 8.9번 문단을 참고하십시오.

민원처리에 있어서 적극적으로 처리하지 않는 것과 민원을 처리를 안 하려고 하는 것은 분명히 다른 문제다. 예를 들어서 알바를 했는데 사장에게 월급을 떼먹히는 경우 고용노동부에 신고하게 되는데 분명히 사장의 일방적인 잘못임에도 담당 근로감독관이 일처리 진행을 늦추려고 하거나[53], 타 부서끼리 민원을 의미 없이 주고받아 민원인을 지치게 하거나 관련 법령에 따라 하여야 할 절차나 직위의무를 하지 않거나[54] 심지어 고의적으로 민원 취하를 유도하는 경우가 이에 해당한다.[55] 이런 부분은 분명히 비판받을 수밖에 없고 개선해야 하는 부분이다.

4.1.4. 보복성 민원처리[편집]

상세 내용 아이콘 자세한 내용은 공무원 문서의 8.7번 문단을 참고하십시오.

공무원들은 소위 말하는 힘숨썩에 해당한다. 공무원들 사이에서는 매일 자기에게는 권한이 없다며 천하제일 푸념대회가 열리고는 있지만 공무원 문서의 보복행정 문단을 보면 알 수 있듯이 누구나 무시 할만한 말단직 공무원들조차 작성하고 엿먹이려 마음만 먹으면 고통과 피해를 입힐 힘과 권한은 있다.

앞에서 서술했던 민원처리에 관한 법률을 악용한 민원종결 행위를 포함하여 부작위나 평풍민원 등도 전후사정을 본다면 누가 보더라도 공무원의 직권남용이나 보복행정으로 평가할 여지도 남아 있겠으나 문제는 공무원들의 민원처리가 위법하다는 것을 증명하기가 어렵기 때문에 공무원들이 안전 할 수 있다. 이를 비유하면 살인에 대한 증거가 살인마에게 있다는 심증은 있는데 수사기관이나 사법기관이 해당 증거의 존재를 증명하기도 쉽지 않고, 나아가 증거를 압수하기도 쉽지 않다면 살인마는 처벌받기 어려운 것과 같다. 분명 위법한 행위는 공무원이 했는데 위법한 행위를 했다는 증거는 공무원이 소속된 기관에 있고, 민원인이 이를 취득하는 방법은 정보공개청구밖에 없는데 이에 대해 공무원이 순순히 넘겨줄리가 없다. 그러니 민원인 입장에서는 증명하기 어렵기 때문에 공무원을 참교육 시킬 수 없다.

예를 들어 민간인의 입장에서 사업장에 단기간에 지속적으로 단속을 나오는 것에 의구심을 품어 항의를 해도 민원이 들어와서 단속을 했다고 해버리면 그만이고, 정보공개청구를 해도 개인정보보호 때문에 대부분 민원관련 사항은 민원인 본인이 아닌 이상 비공개정보로 분류하기 때문에 비공개처분이 내려질 가능성이 매우 높고, 심지어 비공개 사유가 아님에도 비공개 처분을 하지 않을 것이라는 보장도 없다. 제일 심각한 것은 정보가 없다고 잡아떼면 민원인 입장에서는 더욱 골이 아파진다. 왜냐하면 민원인 입장에선 사실은 그 정보가 있다는 걸 증명해 불복해야 하기 때문이다. 실제 민원처리에 관한 법률을 악용하여 권한남용을 했던 공무원에 대하여 민원종결과 관련된 자료를 제공해달라고 요청(정보공개포털 접수번호: 12395572)하였으나 해당 자료는 해당 기관에 비공개세부 기준에 명시되지 않음에도 불구하고 비공개처분을 한 것으로 확인된다. 더 끔찍한 사실은 비공개처분을 결정한 자가 바로 민원종결처리를 한 당사자였다는 것. 이는 누가봐도 셀프민원종결에 셀프비공개처분으로 복치고 장구치고 한 것이다.

행정소송을 진행하더라도 대부분 기관에서 법무팀이나 법무법인에 의뢰하여 담당 변호사가 알아서 처리를 해주기 때문에 담당 공무원이 직접 발품을 파는 일은 거의 없다. 다만 민원인의 경우에는 직접 소송에 집중하게 되면 생계에 집중하기 어렵고 시간을 들이며 법률 전문가가 아니므로 소송에 패소하는 가능성이 높아지는 등 문제가 발생하게 되고, 소송대리를 맡기게 되면 꽤 많은 비용이 들어가게 된다. 따라서 민원인은 이러한 보복성 민원처리에 엮이다 못해 제대로 걸리면 손해는 손해대로 보면서 민원 해결은 커녕 이에 대한 정당한 보상을 받지 못할 수도 있다는 것이다.

특히 악성민원인에 의해 공무원들이 죽어나가는 바람에 행정적, 입법적 조치를 통하여 민원인의 합법적 행동범위를 좁히고 있는 반면 불법적인

방법으로 민원인에게 피해를 끼치거나 생존을 위협하는 악성 공무원에 대해서는 아무런 조치가 없기 때문에 소위 말하는 힘의 불균형이 이루어지고 있다는 것이 우려하는 지점이라고 할 것이다. 이러한 부분에 대해서 보완 입법이 이루어짐으로서 악성 민원인도 강경하게 대응하되, 악질 공무원에 대해서도 강경하게 대응하고 적극 책임지려는 모습을 보임으로서 공정한 대한민국 사회를 만들어 나가야 할 것으로 보인다.