

【붙임 1】

## 국민행복제안 모범 답변 (예시)

### 1. 민원으로 이관한 경우

안녕하십니까? ○○○부 제안담당자 ○○○입니다. 귀하께서 신청하신 내용에 대해 다음과 같이 회신하여 드립니다.(인사말)

「국민제안규정」 제2조에 따라 국민제안은 정부시책 또는 행정제도·운영에 관한 구체적이고 창의적인 개선의견 등을 의미합니다. 귀하께서 신청하신 내용은 동 규정에 해당하는 ‘제안’이라기보다는 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 민원으로 판단됩니다.(관련법령)

\* 민원은 행정기관에 대한 요구사항 및 건의사항, 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 요청, 법령·제도·절차 등에 관한 질의 등을 처리하는 사무로, 국민의 고충을 해소하는 데 주안점을 두고 보다 빠른 처리 기간 내 답변을 드리고 있습니다.

이에 귀하께서 별도로 민원을 신청해야 하는 불편함을 해소하고자 국민신문고 민원코너로 본 사안을 이관하였으니 양지하여 주시기 바라며, 이 후의 처리결과는 민원사무처리절차에 따라 귀하에게 통보될 예정입니다.(향후계획)

다만 민원코너로 이관된 공개 신청건은 ‘공개제안’ 메뉴에서 조회하실 수 없으며, ‘나의 이용내역’에서만 확인 가능하오니 참조하여 주시기 바랍니다.(이용방법)

○○○부 업무에 관심을 가져주신데 대해 감사드리며, 귀하의 건승을 기원합니다.(마무리)

## 2. 불채택으로 처리한 경우 ①

1. 안녕하십니까? 제안 참여에 감사드리며 △△기관의 제안신청 창구로부터 우리 기관으로 전해진<sup>1)</sup> 귀하의 제안에 대해 다음과 같이 회신하여 드립니다.(인사말)
2. ○○○님께서 ‘○○시장 활성화를 위해 개개의 시장별 온라인 쇼핑몰을 구축하자’는 내용으로 제안해주셨습니다.(제안요지)
3. 귀하께서 제안하신 사항을 검토한 결과는 다음과 같습니다.
  - 가. 정부에서는 ○○법에 따라 시설현대화사업과 마케팅 등 경영혁신 사업지원을 통해 ○○시장 활성화에 노력하고 있습니다.
  - 나. 또한 최근 대표 온라인 쇼핑몰을 개설하였으며, 참여율이 저조한 시장 상인들을 대상으로 동 쇼핑몰의 입점을 지원하는 등 유사 취지의 사업을 추진 중에 있습니다.(관련법령(사례) 및 현황)
  - 다. 따라서 아직 시범 운영단계인 본 사업을 확대해나가기 위해서는 현황 파악 및 사업타당성 검토 등 보다 장기적인 관점에서 추진 여부를 판단하여야 하며, 여건이 성숙될까지는 도입에 신중을 기할 필요성이 높다 판단됩니다.
4. 위와 같은 사유로 귀하의 제안을 즉시 수용하지 못하는 점을 널리 이해하여 주시기 바라며, 이밖에 문의사항은 ○○부 ○○과 ○○○에게 연락주시면 성심성의껏 답변해 드리겠습니다. 감사합니다.(담당자 안내 및 마무리)

1) 타기관 홈페이지 등으로부터 이송된 경우 등 제안인의 이해를 돕기 위해 신청경로(출처)를 밝혀주는 것이 바람직함

### 3. 불채택으로 처리한 경우 ②

○○○님 안녕하세요? 우리 ○○○부 업무에 관하여 소중한 의견을 주셔서 감사드립니다.(인사말)

귀하의 제안요지는 ‘○○분야의 소외계층 복지서비스 전달방안’으로, 국민제안규정의 심사기준에 따른 결과를 아래와 같이 안내해 드립니다.  
(제안요지와 심사방식)

#### □ 실시가능성

- ○○서비스의 사각지대에 놓일 수 있는 소외계층 등에 대한 지원 확대는 매우 바람직한 사항이나, 관련 예산이 크게 소요되어 현실적으로 도입하기에는 어려움이 있다 사료됩니다.

#### □ 창의성

- 본 ○○이슈는 유사한 취지와 내용의 제안들이 다수 제기되고 있어 귀하의 제안이 독창적이라고 보기는 어려우나, 서비스 전달 측면에서 ○○ 등 일부 구체적인 실행방안을 포함하고 있는 것으로 판단됩니다.

#### □ 효율성 및 효과성

- 우리 부에서 운영 중인 ○○업무를 통해 본 제안의 지원대상과 유사한 ○○서비스를 실시하고 있으므로, 동시 업무 처리가 가능할 것으로 보입니다. 다만, ○○로 인해 시스템 장애 발생의 문제점이 있어, 또 다른 국민 불편과 행정 비효율이 초래될 수도 있습니다.(※ 국민 제안규정 제6조에 따른 심사기준을 적정 활용하여 제안검토결과 제시)

#### < 종합의견 >

- 위와 같은 심사기준을 적용하여 종합적으로 검토한 결과 귀하의 제안을 채택하지 못하는 점을 이해하여 주시기 바라며, 이 외 문의사항이 있으실 경우 ○○과 ○○○(00-000-0000)에게 연락주시기 바랍니다. 고맙습니다.(마무리)

※ 각 항목별 점수표를 만들어 종합심사점수를 알려주는 기관도 있음

#### 4. 일부채택으로 처리한 경우

1. 안녕하십니까? ○○○부 담당자 ○○○입니다. 귀하께서 제기하신 국민행복제안에 대해 다음과 같이 회신하여 드립니다.(인사말)
2. 귀하의 제안요지는 ‘수출물품 관세의 환급대상 확대’로 이해됩니다.  
(제안요지)
3. ○○○은 우리나라에서 제조한 후 수출한 물품에 대하여 제조 시 사용한 ○○료 등이 있는 경우, 그 ○○료를 수입하면서 부과한 관세 등을 환급하는 것이므로 ○○대상품목에 적용할 수는 없습니다.  
(현행제도)
4. 다만, ○○○님께서 제안하신 대로 해당품목의 특성을 고려하여 세부화된 기준 수립이 가능하고, 업무효율성 제고를 위해 관계기관과의 긴밀한 협조체계 구축이 필요할 것으로 사료됩니다. 이에 귀하의 제안 중 ○○방안에 관한 사항은 도입이 가능하다 판단되오며, 우리 부 담당업무 외 관계기관에서 담당하고 있는 일부사항은 해당 기관과 적극적으로 협의하여 업무를 추진하도록 조치2)하겠습니다.  
(향후계획)
5. ○○물품의 ○○과 관련하여 추가적으로 문의사항이 있으시면 ○○○부 ○○○과 ○○○(000-000-0000)에게 전화주시면 성실하게 답변 드리겠습니다.(담당자 안내)
6. ○○○부 업무에 관심을 가져주신데 대해 다시 한 번 감사드리며, 앞으로도 적극적인 제안 참여를 부탁드립니다.(마무리)

2) 국민행복제안 시스템상 제안심사결과는 채택/불채택 2종류만 있으므로 제안내용 중 일부만을 수용하는 경우는 채택으로 통지 (회신문에 제안의 어떤 내용을 채택하는 지에 관하여 구체적으로 안내)