
2020 ~ 2024
성과관리 전략계획

국민권익위원회 성과관리 전략계획(2020~2024), 2020. 4.

국민권익위원회 기획재정담당관 (044-200-7119)

세종특별자치시 도움5로 20 정부세종청사 7동 506호



목 차



I. 그간의 정책성과 및 향후 정책 추진방향	 1
1. 그간의 정책성과	 1
2. 향후 정책 추진방향	 6
 II. 일반현황 및 계획의 개요	 12
1. 국민권익위원회 일반현황	 12
2. 성과관리 전략계획 개요	 14
 III. 세부 추진계획	 16
전략목표 I	 16
전략목표 II	 28

1. 그간의 정책성과

1] 반부패개혁을 위한 범국가적 추진기반 마련

반부패·청렴 수준에 대한 국내외 인식과 평가가 크게 개선

- 부패인식지수(CPI) : ('17) 54점, 51위 → ('18) 57점, 45위 → ('19) 59점, 39위 (역대 최고점)
- 공공청렴지수(IPI) : ('15) 8.04점, 23위 → ('17) 8.02점, 24위 → ('19) 8.34점, 19위 (아시아 1위)
- 공공기관 청렴도 : ('17) 7.94점 → ('18) 8.12점 → ('19) 8.19점 (3년 연속 상승)

○ 국민과 정부가 함께하는 범국가적 반부패 체계를 성공적으로 구축

- (반부패정책협의회) 14개 반부패관계기관들이 참여하는 정책협의회 (대통령 주재)를 구축('17.9.~)하여 범정부 반부패 협력을 제도화

※ 중대 부패범죄 처벌 강화, 전관특혜 근절 등 논의(총 5회), 제5차 협의회부터 '공정사회를 향한 반부패정책협의회'로 변경·개최

- (청렴사회민관협의회) 공공·경제·직능·시민사회 등 각계 대표가 반부패정책에 주도적으로 참여하는 체계를 구축

※ 총 9회 개최하여 법조계 전관예우 근절 등 8건의 개선안 제안

- (반부패종합계획) 범정부 차원의 반부패 로드맵(2018~2022)인 「5개년 반부패종합계획」 마련('18.4.18.) 및 이행 관리

※ '채용비리 관리 강화', '갑질 근절' 등 4대 전략 50개 반부패 과제로 구성, 과제 이행여부 반기별 점검

○ 부패방지의 실효성 제고를 위한 법·제도적 기반 강화

- (「공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률」*) 법 제정('19.4.16.) 및 시행('20.1.1.)으로 체계적 재정누수 대응 기반 마련

* 부정청구 금액 전액환수 및 제재부가금(최대 5배) 부과, 신고자 보호·보상, 명단공표 등 실효성 확보장치 등

- (「청탁금지법」) 시행 3년, 제도 안착을 위한 지속적 노력
 - ※ 가액범위 개정('18.1.17.) : (경조사비) 10만원→5만원 (선물) 농축수산물과 그 가공품은 10만원까지 인정
- (「공무원 행동강령」) 공직자가 공정하게 직무를 수행하도록 행위 기준을 강화*하고, 갑질 근절을 위한 금지행위를 규정('18.12.24.)
 - * 공직자의 민간에 대한 부정청탁 규제강화, 이해충돌방지 규정 도입('18.4.17.)
- (「공직자의 이해충돌방지법」) 공직자 이해충돌 상황의 효과적 관리를 위한 8가지 행위기준을 담은 법안 제정 추진('20.1월 국회 제출, 정무위 계류)

2 신속한 부패현안 대응으로 국민불신 확산 차단

- 공직사회 내 부당한 해외출장 지원 관행 근절·해소
 - 해외출장 지원을 전수점검('18.5.1.~6.30.)하고 종합대책*을 수립('18.7.26.)
 - * 해외출장 부당지원 유발법령 정비, 해외출장 지원 투명화 등
 - 각급기관의 후속조치 이행결과 발표('18.12.31.)
- 공공기관 채용비리 근절을 위한 조사·대책 마련 및 민간 확산
 - 전수점검과 신고기간 운영으로 비리를 적발*하고, 재발방지대책을 추진
 - * ('17년~'18년) 519건 적발 → 771명 수사의뢰·징계요구 / 3,294명 채용기회 부여 ('19년) 1,475개 기관 대상 점검 추진(~'20.6월 예정)
- 국민의 삶을 바꾸는 '생활적폐 대책협의회' 출범('18.12.10.)
 - 협의회* 구성·운영을 통해 채용·학사비리, 탈세, 안전분야 부패 등 생애주기별 9개 개선과제의 이행상황을 점검·관리
 - * 교육부(유치원), 국토부(재건축), 복지부(사무장병원) 등 10개 기관 참여, 총 5회 개최

3 신고자 보호 강화로 사회 자정작용 지원

- 신고자 보호인용률 : ('17) 52.4% → ('18) 58.6% → ('19) 58.7%
- 부패·공익신고 보상·포상 : 최근 3년간 총 2,740건, 138억원 지급('17~'19년)

○ 신고자 보호·보상을 위한 제도적 발전

- (부패신고) 신고자 비밀준수 의무 대상을 '누구든지'로 확대하고, 부패 신고자 보호·지원을 공익신고자 수준으로 강화* (『부패방지권익위법』 '18.2.1., '19.10.17. 시행)

* 국회·법원에서 증언하거나, 수사기관에 고소·고발한 경우까지 보호대상 확대, 이행강제금·구조금 신설, 신고자에 대한 불이익조치 처벌 강화 등

- (공익신고) 신고자에 대한 불이익 조치를 예방*하고, 비실명 대리 신고제를 도입(『공익신고자 보호법』 '18.5.1., 10.18. 시행)

* 불이익 조치 발생여부에 대한 점검의무를 부과하고, 불이익 조치 시 징벌적 손해배상제도 도입

○ 적극적이고 실질적인 신고자 보호·보상

- (신고자 보호) 보호사건 증가에도 불구하고 신고자를 안정적으로 보호

※ 부패·공익신고자 보호 처리건수 : ('17년) 37건 → ('18년) 91건 → ('19년) 236건

- (신고자 보상) 보상위원회 적극 개최를 통해 평균 처리기간 대폭 단축

※ 부패신고 보상금 평균처리기간 : ('17년) 211일 → ('18년) 160일 → ('19년) 79일

○ 부패·공익신고 활성화

- (집중신고기간 운영) 사학비리·부패, 보조금 부정수급 등 부패취약 분야 신고 활성화를 통해 부패행위 예방·제거

- (홍보 강화) 부패·공익신고 관련 다큐멘터리, 홍보영상, 라디오광고 송출, 리플릿·포스터 배포 등 홍보 강화

※ 부패신고 접수 : ('17) 4,066건 → ('18) 7,328건 → ('19) 9,435건

※ 공익신고 접수 : ('17) 2,521건 → ('18) 3,923건 → ('19) 5,164건

4 현장·적극 행정을 통한 국민권익의 실효적으로 개선

■ 권익구제 : 최근 3년간 고충민원 48,190건, 행정심판 72,462건 처리('17~'19년)

○ 약자와 현장 중심의 고충 해소

- (고충민원 해소) 시정권고·의견표명 확대로 적극적 권익구제 추진
※ 시정권고·의견표명 건수 : ('17년) 385건 → ('18년) 448건 → ('19년) 633건
- (이동신문고) 도서·벽지 대상 지역형 이동신문고와 취약계층 대상 맞춤형 이동신문고 운영으로 고충 사각지대를 해소
※ ('17년) 71회, 2,003건 상담 → ('18년) 84회, 2,163건 상담 → ('19년) 101회, 2,519건 상담
- (기업고충 현장회의) 중소기업·소상공인 등의 고충을 발굴·해결
※ ('17년) 13회, 67건 해결 → ('18년) 16회, 102건 해결 → ('19년) 12회, 89건 해결

○ 적극행정을 위한 제도적 기반 마련

- 「적극행정 추진방안」(국정현안점검조정회의, '19.3.14)에 '권익위 시정권고·의견표명에 따라 조치한 경우 자체 감사 면책' 포함, 「적극행정 운영지침」('19.5.31, 인사혁신처)에 반영

○ 정책수요자를 위한 효과적인 제도개선 추진

- (반부패) 민간부패·공기업·재정낭비 등 부조리 요인 개선(62건)
- (권익구제) 일자리 불편, 안전 위해요소 등 고충유발요인 개선(117건)
- (생활밀착) 국민생활에 밀접한 분야를 국민참여를 통해 개선(129개)

【 주요 제도개선 사례 】

- ◆ (부패) 지방의회 예산집행 정기감사 실시, 채용비리 연루자 제재 강화
- ◆ (고충) 차량 소화기 설치 의무화, 일용직 근로자 퇴직공제금 지급요건 완화
- ◆ (생활) 채용공고 시 임금조건 공개 의무화, 다자녀 가정 대상 공공서비스 혜택 확대

○ 신설제도 시행을 통해 행정심판의 권익구제 기반을 확대

- (국선대리인제) 경제적 약자의 심판청구권과 방어권을 보장('18.10월)
- (조정제도) 신속하고 원만한 분쟁해결을 위한 조정제도 실행기반(시행령 개정, 조정전문교육 등)을 마련하여 조정 활성화 추진('18.5월)

5 소통과 분석으로 국민의 소리를 정책에 반영

○ 국민이 주도하는 소통문화 창출을 위한 플랫폼 운영

- (국민신문고) 민원처리 실태점검·평가, 미흡기관 컨설팅 등을 통해 기관 간 '민원 떠넘기기' 및 '민원 유발부서 재배정' 행태 개선
 - ※ 3회 이상 이송된 떠넘기기민원 비율 : ('17년) 0.46% → ('18년) 0.40% → ('19년) 0.31%
 - ※ 기피신청민원 수용률 : ('17년) 73.7% → ('18년) 79.6% → ('19년) 86.1%
- (국민생각함) 민관협업, 숙의토론 활성화를 통해 '16년 개통 이후 회원 20배, 토의 안건 22배, 참여 26배로 국민 정책참여를 확대
 - ※ 다중이용시설 불법행위 신고자격 완화, 소비자가 원하는 농산물 품질정보 제공 확대 등

○ 민원 데이터 기반의 정책 개선 및 대응 지원

- (민원 분석) 국민생활과 밀접한 이슈와 관련된 민원 데이터를 분석, 관계기관에 제공하고 언론 등을 통해 국민과 공유
 - ※ 보도자료 배포 : ('17년) 17건(297회) → ('18년) 14건(437회) → ('19년) 13건(417회)
- (정책개선 지원) 특정 시기 주기적으로 발생(정기)하거나 급증·확산 우려(수시)가 있는 민원을 관계기관에 예보*
 - * 위례신도시 북측도로 개통 지연사유 조사 요구, 은평 광역자원순환센터 설치 반대 등
- (민원 빅데이터 개방) 지역별·분야별 민원현황 등 총 45종의 분석 정보를 공개하는 「한눈에 보는 민원 빅데이터」 웹 사이트 개통('19.1.30.)

○ 국민신문고·민원분석시스템 개선

- (국민신문고) 국민신문고 노후화 및 이용기관 확대에 따라 차세대 국민신문고 시스템 구축을 통해 국민 소통·참여 서비스 품질 제고
 - ※ 차세대 국민신문고 시스템 개통('20.2월)
- (민원분석시스템) 지능정보기술(AI)를 활용한 시스템 분석·설계 등 1단계 사업 완료('19.3.1.), 민원 분류 정답셋 검증 등 차세대 민원 분석시스템 2단계 사업 완료('19.12.31.)

2. 향후 정책추진 방향

< 기본 방향 >

◇ 국정 4년차를 맞아 국민이 체감하는 반부패개혁의 성과를 도출하고, 권익구제를 통한 적극·공감행정으로 포용국가 실현을 뒷받침

- 주관 국정과제인 '반부패 개혁으로 청렴한국 실현'을 추진하기 위해 반부패 전략목표를 설정하고 국가 청렴수준 향상 도모

▶ (임무) 청렴한 공직 및 사회풍토 조성

(전략목표) 반부패·청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다

- 국민권익보호에 관한 전략목표를 별도로 설정하여 그간의 국민권익 증진 정책의 추진을 내실화하고, 국민이 체감하는 성과 창출에 주력

▶ (임무) 위법·부당한 행정으로부터 국민권익을 보호

(전략목표) 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다



비전

"더 청렴하게, 더 국민 곁으로"

① 반부패·공정 개혁 완수

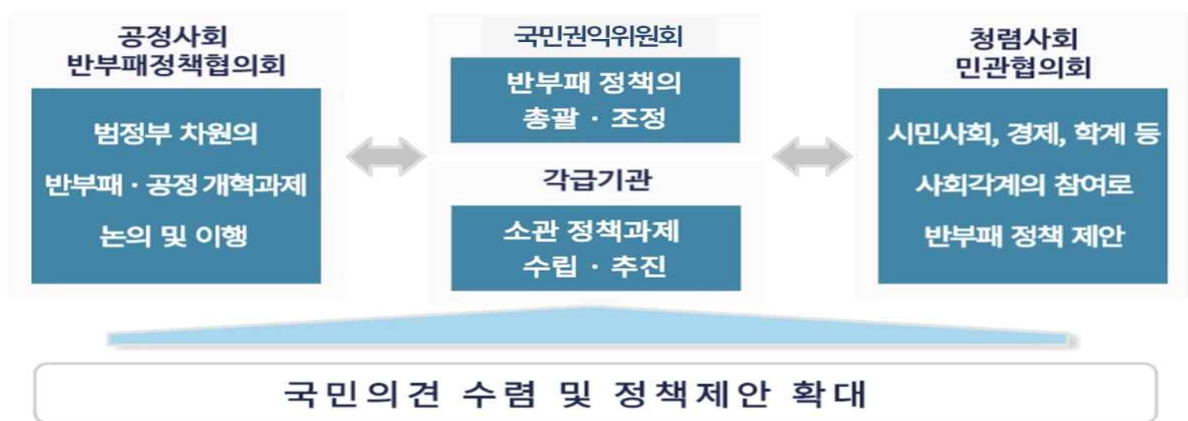
- ▶ 정부 출범 후 국가 청렴수준의 척도인 부패인식지수(CPI)가 지속적으로 상승, 역대 최고의 평가를 기록('17년 54점→'18년 57점→'19년 59점)
- ▶ 그러나, 국가 청렴수준의 상승세보다 더 가파르게 상승하는 국민의 기대와 높은 요구수준에는 아직 미치지 못하는 한계

※ 뇌물 없는 부패, 특정 이해집단에 포획된 정책설계 등 '부패'의 개념이 확장

⇒ 국정 4년차, 높아진 국민의 요구에 맞게 카르텔형 비리 개선, 공직자 행위기준 지속 강화 등 반부패·공정 개혁에 전력을 다하여 상승추세인 국가 청렴수준의 확실한 도약을 달성

○ 국민과 함께 반부패·공정 개혁에 전력

- 공정사회 반부패정책협의회, 청렴사회민관협의회 등을 통한 사회 각 부문 참여를 바탕으로 반부패·공정 개혁 추진
- 국민생활 속 불공정관행·비리 개선을 위한 **생활적폐대책협의회** 운영
※ 과제 발굴·추진상황 점검, 우수사례 공유 및 공동 홍보 등 추진
- 국민생각함, 청렴정책국민모니터단 등을 통해 정책 추진의 모든 단계에서 국민의 직접 참여와 협업 강화



- 반부패 종합계획 실행 이행점검(50개 과제) 및 추진확산을 통한 범정부 차원의 반부패·공정정책 추진 노력 견인

○ 국민 눈높이까지 공직자의 청렴 기준 강화

- 공직자의 사익과 공적 의무간의 충돌상황을 규제·관리하여 직무수행의 청렴성·공정성을 제고하기 위한 **공직자 이해충돌 방지제도 법제화** 추진
※ 고위공직자의 경우 가족채용 및 수의계약 체결 제한, 임용 전 민간부문 활동내역 관리 등 보다 엄격한 규정 적용
- 입시, 취업 등 분야 실태점검 및 청탁금지법 관련 규정 개정을 통해 제도화된 불공정을 해소하고 특권의 세습 소지 차단
- 국회·법원 등 헌법기관, 지방의회, 신규 공직유관단체 등의 **행동강령 제도운영 지원 및 취약분야 개선**

○ 청렴을 일상의 문화로 정착

- 국민적 요구가 큰 분야에 대한 청렴사회협약 확산, 협약 이행·실천 지원을 통해 실천하는 청렴문화 정착
 - ※ 협약 이행 점검·평가 모형 보급, 운영실태 분석·컨설팅, 우수사례 공유 등
- 고위공직자 및 미래세대 청렴교육 강화, 전임 교수요원 배치 등 청렴연수원 인프라 강화를 통한 청렴교육 확대
- 『청탁금지법』을 ‘생활 속 반부패·공정규범’으로 자리매김할 수 있도록 언론사·민간기업 대상 현장형·실천형 교육 확대
- 민간단체와 협업을 통해 부패방지 우수시책을 적극적으로 전파
- 제19차 국제반부패회의(IACC) 개최, IACA 아태지부 유치 등 한국의 반부패 정책과 성과 공유를 통한 국제 반부패 논의 선도
- '19년 개발한 국가청렴지수 측정모형을 타당성 높은 측정모형으로 발전·보완하여 국제사회 반부패 협력사업에 적극 활용

② 국민 생활 속 불공정 개선

- ▶ 교육·일자리·주거 등 국민 생활과 밀접한 제도 속에 내재된 불공정·특권까지 개혁해야 한다는 국민적 열망 확산
- ▶ 특히, 밀레니얼·2030 등 미래세대는 ‘기회의 불공정’에 대한 강한 불만과 함께 강력한 공정성 제고 대책을 요구
 - ※ 20대 청년들은 학업(진학, 성적 등), 직장(취업·승진 등), 경제적 부분(임금 차이 등)에서 실제로 불공정성을 경험했다고 응답(인구보건복지협회, '19.12.)

⇒ 기회와 과정의 투명성·공정성을 저해하고 우리 사회의 혁신을 가로막는 국민 생활 속 불공정·특혜요인을 발굴·개선

○ 기회장벽 등 국민 일상생활 속 불공정·특혜요인 개선

- ‘청년체감’ 공정과제 신규 발굴 등 국민이 피부로 느끼는 불공정·특혜요인 발굴
- 일상 속 불공정·특권 해소를 위한 각종 제도 속에 내재된 불공정요소를 개선
 - ※ 공직유관단체 사규에 대한 3개년 전수 점검을 통해 공공계약 등 국민생활에 영향을 미치는 불공정·불합리한 규정 개선 등
- 채용비리 전수조사, 중점·특별점검 등 근절대책 지속 추진으로 사회 전반에 공정채용 문화 확산

○ 부패·공익침해행위 신고 활성화 및 신고자 보호망 확대

- 집중신고기간 운영, 청렴포털 운영, 비실명 대리신고제 활성화를 통한 부패감시 기능 강화
- 공익신고 대상범위를 확대하여 보호의 사각지대 해소하고, 책임감면 확대* 및 보호 강화** 추진
 - * 권익위 요구가 없더라도 공익신고자에 대한 징계·행정처분 시 해당기관 자체적으로 책임감면이 가능하도록 개선
 - ** 보호조치 결정 이후 이행여부 및 추가 불이익 발생 여부에 대한 점검을 강화하고, 재취업 지원 등 사후관리 강화
- 부패·공익신고 보상금의 정률(보상대상가액의 30%) 지급 및 상한액(30억) 폐지, 공익신고 보상·포상 지급사유 확대 등 추진

○ 공공재정환수법 시행으로 나랏돈의 공정한 사용기준 정착

- 「공공재정환수법」 안정적 시행('20.1.1.)을 위해 교육·홍보, 해석자문단 운영
- 실태점검을 통한 공공재정 부정청구 취약분야 분석·개선

3 적극행정 선도로 국민 권익구제 확대

- ▶ 어려운 경제여건 속에서 불편·부당한 행정이나 제도의 개선을 요구하는 국민들의 적극적인 목소리 증가

※ '19년 국민신문고 민원은 799만건으로 전년(475만건) 대비 68.2% 증가

⇒ 국민고충 해결 최후의 보루로서 위법·부당한 행정에 따른 권익침해 해소, 현장 중심의 권익구제로 국민에게 힘이 되는 적극행정 선도

○ 위법·부당, 소극 행정으로 인한 국민고충 해결

- (고충민원) 위법·부당한 행정 등에 대한 시정권고·의견표명 확대
- (행정심판) 국선대리인 신청 시 서류제출 부담을 완화, 온라인 사건검색 기능 강화 등 국민편의 제고
- 포용사회를 저해하는 집단민원(100인 이상) 중점 관리·해결
※ 집단민원의 특성을 감안, 전문적·효율적 조정을 위한 특별법 체계 마련 추진

○ 적극적인 현장소통·상담으로 사각지대 없는 촘촘한 권익구제

- 민생·경제 현장을 직접 찾아가는 민생·이동신문고 확대, '기업 고충 현장회의' 적극 추진
- 처리기관이 불명확하거나 여러 기관과 관련된 복합민원을 정부합동 민원센터 '한 곳에서 한번에' 종합적 민원 상담

○ 민원과 고충의 근원적 해소를 위한 제도개선·협업 강화

- 사회안전망 강화, 경제활력 제고 등을 위해 국민 고충을 유발하는 불합리한 법·제도 개선
- 지방옴부즈만 설치 확대, 지역 현안·특성을 반영한 주요 정책 공약의 수립 지원 등 지역문제 해결 지원

4 국민 의견 수렴, 민원을 넘어 정책으로

- ▶ 국민들은 단순 의견수렴을 넘어 정책형성-집행-사후관리 등 '정책의 생애주기' 전반에 직접 참여할 수 있는 체감형 소통플랫폼을 요구
※ 기존의 참여는 △의견수렴(40%) △심의(22%) △자문(13%) 순(지방행정연구원, '19.9.)

⇒ 차세대 국민신문고·민원분석시스템을 활용하여 국민참여와 데이터에 기반한 과학적이고 체감도 높은 국정운영 지원

○ 정책의 형성부터 사후관리까지 국민참여 확대

- AI 등 최첨단기술을 활용해 민원 신청·처리의 편의성과 효율성 제고

「차세대 국민신문고」를 통한 디지털 혁신으로
민원편의 높이고↑, 참여도 확대하고↑

민원신청·처리		민원분석으로 사회적 이슈 발굴		공론화·제도개선
민원 빅데이터에 기반해 유사 민원사례 자동 제공 ☞ 민원의 근원적 감축	+	AI를 적용한 민원분석기능 고도화로 사회현안 조기 식별 ☞ 빈발·급증민원에 대한 조기 정책대응 지원	+	국민생각함에서 관심안건 자동추천 및 정책반영 현황 공개 ☞ 참여가 정책으로 실현 되는 경험의 장 제공

○ 과학적 민원분석·정책환류로 신뢰받는 국정운영 지원

- 국민 생활 밀접 분야의 민원을 분석·제공해 공정사회 및 포용 국가 실현을 위한 국정운영 지원
※ 고도화된 분석 기능(예 : 키워드 검색 → 문장 의미 분석) 적용 및 외부 데이터 연계 강화
- 국민신문고에 각급 기관이 빈발·급증·집단민원 대응과정을 자체 관리할 수 있는 '이슈관리' 기능 도입
- 차세대 민원분석시스템의 기능을 반영한 「한눈에 보는 민원 빅데이터」 웹사이트 개편을 통해 다양한 분석정보 개방

Ⅱ

일반현황 및 계획의 개요

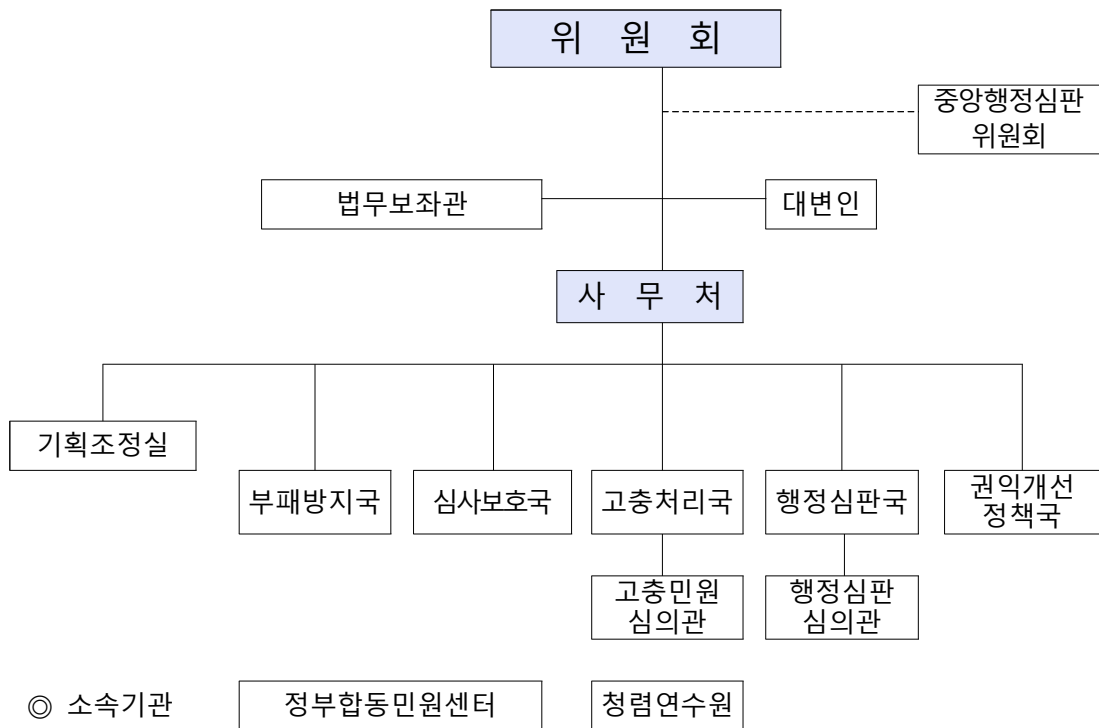
1. 국민권익위원회 일반 현황

[1] 조직

○ 위원회 : 15인(위원장, 부위원장 3, 상임위원 3, 비상임위원 8)

※ 중앙행정심위는 위원장(부위원장 1명 겸임) 포함 70인 이내로 구성(상임위원 4인 이내)

○ 사무처 : 1실 5국 2관 1대변인 39과 2소속기관



[2] 인원

○ 정원 : 551명

(단위 : 명)

계	정무직	고공단	3·4급	4급	4·5급	5급	6급 ~9급	전문 경력관	특정직	연구사
551	4	17	14	34	41	200	230	7	3	1

[3] 재정현황

(단위 : 억원)

구 분	'19	'20	'21	'22	'23
□ 재정사업 합계					
○ 총지출	875	901	904	946	990
(전년대비증가율, %)		(3.0)	(0.3)	(4.6)	(4.7)
○ 총계	875	901	904	946	990
(전년대비증가율, %)		(3.0)	(0.3)	(4.6)	(4.7)
□ 총지출 구분					
○ 인건비	449	470	503	538	576
(전년대비증가율, %)		(4.7)	(7.0)	(7.0)	(7.1)
○ 기본경비	73	74	76	79	81
(전년대비증가율, %)		(1.4)	(2.7)	(3.9)	(2.5)
○ 주요사업비	353	357	325	329	333
(전년대비증가율, %)		(1.1)	(△9.0)	(1.2)	(1.2)
□ 예산					
○ (총)지출	875	901	904	946	990
(전년대비증가율, %)		(3.0)	(0.3)	(4.6)	(4.7)
○ 총계	875	901	904	946	990
(전년대비증가율, %)		(3.0)	(0.3)	(4.6)	(4.7)
【일반회계】					
○ (총)지출	875	901	904	946	990
(전년대비증가율, %)		(3.0)	(0.3)	(4.6)	(4.7)
○ 총계	875	901	904	946	990
(전년대비증가율, %)		(3.0)	(0.3)	(4.6)	(4.7)

2. 성과관리 전략계획 개요

[1] 전략계획의 주요특성

□ 대·내외 정책환경 변화

- (정치환경) 국가 청렴수준이 지속적으로 상승하고 있으나, 공정성·투명성에 대한 국민적 열망은 더욱 더 빠른 속도로 증가

※ 국민권익위원회 부패인식도 조사 결과('17~'19년)

- ▲ (취약분야) 11개 사회분야 중 '정당·입법 분야'가 3년 연속 가장 부패하다고 평가
- ▲ (우선과제) 국민들은 부패 근절을 위해 '적발·처벌 강화'(30.4%) 다음으로 '사회지도층 및 고위공직자에 대한 부패감시 강화'(20.3%)가 중요하다고 응답('19년)

- (경제환경) 생산가능인구 감소('18년, △6.3만명) 등 저성장 여건 속에서 지속가능한 성장잠재력 확보를 위한 사회적 자본의 중요성 증대

※ 부패와 경제성장의 상관관계(서울대, '17.12.)

- ▲ 부패인식지수(CPI) 10점 상승 시 경제성장률은 약 0.52%p 증가하고, 29조원의 예산투입 효과 및 연간 26,000개 이상의 일자리 창출효과가 발생할 것으로 분석

- (사회환경) 스마트폰을 활용한 민원신청 증가, SNS의 발달 등으로 적극행정을 요구하는 국민의 목소리가 확산·집단화되는 추세

※ '19년 국민신문고 접수민원은 전년(475만건) 대비 68.2% 증가한 799만건으로, ①국민신문고 이용기관 확대, ②민원신청의 용이성, ③국민들의 참여욕구 증대 등에 기인

□ 전략계획의 기본방향

- 정책여건과 환경변화 대응, 전략 목표에 대한 장·단기 로드맵 수립
 - 2대 전략목표 및 4대 성과목표 설정
- 성과목표별 외부환경·갈등요인에 대한 분석 및 관리방안 제시

[2] 전략계획의 목표체계

목표 체계

임무	청렴한 공직 및 사회풍토를 조성하고 위법·부당한 행정으로부터 국민권익을 보호하여 깨끗한 정부, 국민이 행복한 나라를 만들겠습니다.
----	--

비전	청렴하고 정의로운 사회를 구현하고 국민권익을 증진한다.
----	--------------------------------

전략목표 I	전략목표 II
반부패·청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다.	국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.
성과목표 1 - 반부패·공정 개혁을 완수한다. 성과목표 2 - 국민 생활 속 불공정을 개선한다.	성과목표 3 - 적극행정을 선도하여 국민 권익 구제를 확대한다. 성과목표 4 - 국민의 목소리, 민원을 넘어 정책으로 반영한다.

III

세부 추진계획

전략목표 I 반부패·청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다.

기 본 방 향

◇ 추진배경

- 지속적 반부패 개혁 견인으로 상대적으로 저평가되어 있는 국가 이미지 및 국가청렴도 제고
- 부패관행을 없애고 청렴한 사회를 실현하기 위하여 민·관이 함께하는 범국가적인 부패방지 추진

◇ 그간의 성과

- 부패인식지수(CPI) : ('17) 54점, 51위 → ('18) 57점, 45위 → ('19) 59점, 39위 (역대 최고점)
- 공공청렴지수(IPI) : ('15) 8.04점, 23위 → ('17) 8.02점, 24위 → ('19) 8.34점, 19위 (아시아 1위)
- 공공기관 청렴도 : ('17) 7.94점 → ('18) 8.12점 → ('19) 8.19점 (3년 연속 상승)

○ 국민과 정부가 함께하는 범국가적 반부패 체계 구축

- 대통령 주재 '반부패정책협의회' 구축('17.9.~) 및 「5개년 반부패 종합계획」 추진('18.4.~)을 통해 범정부 차원의 반부패 협력 제도화
- 경제·언론·시민사회 등 각계 국민이 참여하는 '청렴사회민관협의회' ('18.3.~)를 중심으로 반부패·청렴 이슈에 대한 사회적 논의 주도

- 신고자 보호 인용률 : ('17) 52.4% → ('18) 58.6% → ('19) 58.7%
- 부패·공익신고 보상·포상 : 최근 3년간 총 2,740건, 138억원 지급('17~'19년)

○ 신고자 보호·보상을 위한 제도적 발전

- (부패신고) 신고자 비밀준수 의무 대상 확대 및 신고자 보호 강화
- (공익신고) 신고자 불이익 조치 예방 및 비실명 대리신고제 도입

기 본 방 향

◇ 주요 내용

○ 반부패·공정개혁 완수

- 공정사회 반부패정책협의회, 청렴사회민관협의회 등 사회 각 부문 참여를 바탕으로 반부패·공정 개혁 추진
- 일상생활 속 청탁금지법 실천, 공직자 이해충돌방지제도 법제화 추진을 통해 국민 눈높이까지 공직자 청렴 기준 강화
- 고위직, 미래세대 대상 청렴교육을 통해 사회전반의 청렴의식 확산
- 한국의 반부패 성과 공유를 위한 국제 반부패 협력사업 확대

○ 국민 생활 속 불공정 개선

- 국민생각함, 민원빅데이터 분석 등을 통해 국민이 피부로 느끼는 불공정·특혜요인 발굴·개선
- 채용비리 근절대책 지속 추진으로 사회 전반에 공정채용 문화 확산
- 부패·공익신고자 보호대상·범위 확대, 신고자 보호법령 위반자 엄정 대처 등을 통한 보상제도의 내실 있는 운영
- 「공공재정환수법」 안정적 시행을 위한 교육·홍보 강화 및 실태점검을 통한 공공재정 부정청구 취약분야 분석·개선

◇ 임무·목표 간 상관성

- 반부패·청렴시스템 고도화를 통해 부패행위를 근절함으로써 청렴한 공직 및 사회 풍토 조성에 기여

[1] 주요내용

□ 반부패·공정 개혁 완수

- 공정사회 반부패정책협의회를 통해 범정부 반부패·공정 개혁의 실질적 체감 성과를 창출할 수 있는 협업·조정·관리체계로서 기능 강화
- 청렴사회민관협의회 운영방식 개편, 정책제안 및 논의기능 정착을 통해 반부패 개혁의 핵심 참여자로서의 역할 강화
- 고위직, 미래세대 대상 교육을 통해 청렴의식 강화 및 국민생활 속 청렴·공정 문화 정착
- 국가청렴지수 개발·활용을 통한 반부패 협력사업 확대 및 세계 최대 규모의 반부패 국제포럼 개최

□ 국민 생활 속 불공정 개선

- 생활적폐대책협의회 등 정기회의를 통해 부처 간 현안 및 실적을 공유하고 조정·협력하여 생활 속 부패 해소대책의 이행력 강화
- 기회와 과정 등의 투명성·공정성을 저해하는 기존 법령·규정에 내재된 불공정·특혜 요인을 발굴·개선

※ (예시) 음악·동영상·도서 등 콘텐츠 구독서비스 이용피해 방지, 허위·과장광고 등, 홈쇼핑 소비자 피해 사전 방지, 각종 시험·자격 등 채용분야 불공정 개선

- 부패·공익신고자 보호대상·범위 확대, 신고자 보호법령 위반자 엄정 대처 등을 통한 신고자 보호제도의 내실 있는 운영
- 공공기관 대상 공공재정 부정청구 유형, 적용 사례 등 세부 정보 교육, 기관별 예산정보를 바탕으로 이행점검 체계 마련

[2] 성과지표

< 전략목표 성과지표 >

성과지표	실적					목표치 '24	'24년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'15	'16	'17	'18	'19				
부패인식지수 (CPI, 점수)	54	53	54	57	59	66	최근 3년간 평균 실적(56.7점)과 '19년도 실적인 59점을 감안하여 '24년까지 66점을 달성하는 것으로 목표치 설정 < 연도별 목표치 현황 > ('20)60점/35위 → ('21)62점/30위 → ('22)64점/29위 → ('23)65점/28위 → ('24)66점/27위 참고로 '19년도 CPI결과 기준 세계 20위권 진입은 약 64점 정도임	WEF, PERC 등 개별 국제평가기관에서 발표하는 평가 결과를 국제투명성 기구(TI)에서 자체 기준에 따라 종합 산정	국제투명성기구 (TI) 결과 발표

< 하위 성과목표 성과지표 >

성과목표 성과지표	실적		목표치		
	'18	'19	'20	'21	'22
I -1. 범정부 반부패정책 효과에 대한 대국민 인식도(점)	-	57.9	59.0	61.0	63.0
I -2. 생활적폐 개선대책 효과에 대한 국민 체감도(점)	-	56.3	59.0	60.0	61.0

성과지표의 연도별 목표치 설정 근거

◆ 범정부 반부패정책 효과에 대한 대국민 인식도

- 인식조사의 특성상 정책에 따른 효과 외에 대형 부패사건의 발생, 이해관계집단의 반대, 부정적 언론보도 등 외생적 요인이 조사결과에 영향을 미치는 한계가 존재
⇒ 따라서 목표치를 전년대비 큰폭으로 상향하기에는 무리가 있어 전년대비 약 1.1점정도 상승한 59점으로 설정하고, 중장기적 관점에서 '22년까지 63점 까지 달성하도록 매우 적극적으로 목표치를 설정

◆ 생활적폐 개선대책 효과에 대한 국민체감도

- 동 지표는 '19년 측정 결과 56.3점으로 측정되었는데, 국민인식은 특성상 부패 사건 등 외생적 요인에 영향을 받는 것이고, 인식수준은 쉽게 변하지 않는 특성이 있는 점 등을 고려할 때 상승을 담보하기 어려움에도 전년 대비 2.7점 상승한 59점으로 적극적으로 설정

[3] 외부환경·갈등요인 분석 및 갈등관리계획

주요내용	외부환경·갈등요인 분석	갈등관리 계획
① 국민과 함께 반부패공정 개혁에 전력	반부패 아젠다 발굴 및 부패취약분야 개선안 마련시 부처간 이견 발생 우려	(관련 부처) 부처간 실무협의, 각급 기관 감사관 회의, 반부패 추진 지침 전달 등을 통하여 반부패 아젠다 설정 및 개선사항 종합적 논의 (일반 국민) 청렴사회민관협의회, 청렴정책 국민 모니터단 등을 통해 파악된 국민 의견에 대한 종합적 분석 후 정책대안을 주기적으로 마련
② 국민 눈높이까지 공직자의 청렴 기준 강화	청탁금지법 적용대상자·대상직무 관련 쟁점사항에 대한 해석기준 정립 시 국민 실생활, 현장의 목소리 반영 필요	해석 자문단 구성 시 이해관계집단의 대표성 제고, 관련 안전 논의 시 구두진술 기회 보장
③ 청렴교육 확대를 통해 사회 전반의 청렴의식 확산	고위공직자범죄수사처 설치 등 정치적으로 요인에 따라 공공 부문 청렴성에 대한 국민적 기대가 고조될 것으로 예상	고위직 중심의 공공부문 청렴교육을 강화하여 국민눈높이에 맞는 청렴한 공직풍토 조성
④ 반부패 개혁 성과를 공공민간 뿐 아니라 국제사회까지 확산	청렴도 측정대상 확대 및 평가지표 개편 시 대상기관의 규모, 여건 등에 따라 이해관계가 대립될 우려	청렴업무 추진에서 발생하는 애로사항, 지원 필요사항에 대한 각급 기관의 의견을 간담회, 설명회 등 다양한 방식으로 청취하여 측정·평가 모형 등에 반영
⑤ 제도 속 내재된 불공정 및 고질적 부패관행 개선	기존 제도의 변경으로 직·간접적 영향을 받는 제도개선 관련 분야의 업체·협회 종사자, 관계기관 공직자 등의 저항 및 반발에 따라 기관협의 및 권고에 어려움 존재	과제발굴, 실태조사, 기관협의·권고, 홍보·이행관리에 이르는 일련의 제도개선 추진 절차에 이해관계집단 및 현장의견을 충분히 수렴 및 반영하여 제도개선 추진
	제도개선 권고에 따라 기존 제도의 제·개정을 수행해야 하는 관계부처의 불수용 및 반발에 따른 어려움 존재	모든 추진과제에 대해 관계기관 의견조치를 필수화하고, 반발·이견이 있는 과제에 대해 권고 전 심층 논의로 설득 및 방안의 적실성 확보
⑥ 생활 속 반칙과 특권 해소	9개 생활 속 부패과제의 담당부처 간 의견 불일치 등 범부처 협업 부진	생활적폐대책협의회 등 정기회의를 통해 주기적으로 추진실적을 점검하고 기관별 의견을 조정·협의
⑦ 부패·공익침해행위 신고 활성화 및 신고자 보호망 확대	신고자 보호·보상 관련 법 개정 시 관련부처 등과 이견 발생 우려	법개정 추진 시 토론회 및 관련부처 회의 등을 통해 충분한 의견수렴 실시
⑧ 공공재정환수법 시행으로 나랏돈의 공정한 사용기준 정착	공공재정환수법 개정 시 수사기관 등과 이견 발생 우려	소관부처의 의견을 적극적으로 수렴하고 협의를 통해 이견 조정

[1] 주요 내용

□ 국민과 함께 반부패·공정 개혁에 전력

- 공정사회 반부패정책협의회를 통해 범정부 반부패·공정 개혁의 실질적 체감 성과를 창출할 수 있는 협업·조정·관리체계로서 기능 강화
- 청렴사회민관협의회 운영방식 개편, 정책제안 및 논의기능 정착을 통해 반부패 개혁의 핵심 참여자로서의 역할 강화

□ 국민 눈높이까지 공직자의 청렴기준 강화

- 엄정한 신고처리, 교육·홍보, 해석기준 정립·전파 등 다각적인 방안을 통해 청탁금지법이 일상생활 속에서 실천될 수 있도록 지원
- 공직자 이해충돌방지제도 법제화를 추진하고, 각급 공공기관 행동강령 제도 운영 지원 및 부패발생 취약분야 개선 유도

□ 청렴교육 확대를 통해 사회전반의 청렴의식 확산

- 고위직, 미래세대 대상 청렴교육을 통해 청렴의식 강화 및 국민생활 속 청렴·공정 문화 정착
- 교육수요자별 특성 및 관심도를 고려한 청렴교육 콘텐츠의 차별화로 청렴학습 몰입도와 효과성 향상

□ 반부패 개혁성과를 공공·민간뿐 아니라 국제사회까지 확산

- 실효성 있는 청렴수준 진단·평가로 공공부문 반부패 개혁 지원
- 국가청렴지수 개발·활용을 통한 반부패 협력사업 확대 및 세계 최대 규모의 반부패 국제포럼 개최

[2] 세부 추진계획

□ 국민과 함께 반부패·공정 개혁에 전력

- '공정사회 반부패정책협의회'를 통해 민생·경제분야 공정성 제고 대책까지 의제 확대
- '청렴사회민관협의회'를 통해 국민의 시각에서 관심도가 높고 사회적 영향이 큰 이슈에 선제적으로 대응하여 해법을 제시
(예시 : 대학입시제도 투명성 제고, 기업 내부감사 실효성 제고 등)

□ 국민 눈높이까지 공직자의 청렴기준 강화

- 청탁금지법 쟁점분야 해석기준 정립, 부정청탁 주요내용 및 대상 직무별 판례·해석례 홍보 및 교육 추진
※ 청탁금지법 해석 자문단 운용, 청탁방지담당관 워크숍 등 추진
- 「공직자의 이해충돌 방지법안」 제정을 통해 공직자의 사익과 공적 의무간의 충돌상황을 규제·관리하여 직무수행의 청렴성·공정성을 획기적으로 제고
※ 공직자·일반국민 대상 적극적인 홍보 실시 및 국회 소관 상임위 위원 등 대상 방문설명 강화

□ 청렴교육 확대를 통해 사회전반의 청렴의식 확산

- 정무직, 선출직 등 고위공직자 대상 청렴리더십 과정 확대(연 6회→8회) 및 지방의회별 맞춤형 청렴연수과정 확대(연 16회→20회)
- 공직자 생애주기 교육, 초·중·고/대학생 등 대국민 청렴교육 등 대상별 특성에 맞게 교육과정 운영 및 교육콘텐츠 개발

□ 반부패 개혁 성과를 공공·민간뿐 아니라 국제사회까지 확산

- 청렴도 측정 및 부패방지 시책평가의 지속적 개선보완을 통해 각급기관의 지속적인 반부패 노력 유인
- 공공기관 간 반부패 시책을 공유할 수 있는 기반을 마련하는 한편, 기관별·분야별 우수 시책을 민간분야로 확산
- 제19차 국제반부패회의를 통해 한국의 반부패 노력·성과를 알리고, 국제 반부패 논의 선도
 - ※ 국가청렴지수 등 한국의 부패수준 진단모델을 국제사회에 홍보하고, 반부패 협력사업에 적극 활용

[3] 외부환경 및 갈등요인 분석

주요내용	외부환경·갈등요인 분석	갈등관리 계획
① 국민과 함께 반부패공정 개혁에 전력	○ 반부패 아젠다 발굴 및 부패취약 분야 개선안 마련시 부처간 이견 발생 우려	○ 관계부처 및 사회각계 등의 의견 수렴 진행, 반부패 아젠다에 대한 상시 모니터링 강화 등
② 국민 눈높이까지 공직자의 청렴 기준 강화	○ 청탁금지법 적용대상자·대상직무 관련 쟁점사항에 대한 해석기준 정립 시 국민 실생활, 현장의 목소리 반영 필요	○ 해석 자문단 구성 시 이해관계집단의 대표성 제고, 관련 안건 논의 시 구두진술 기회 보장
③ 청렴교육 확대를 통해 사회 전반의 청렴의식 확산	○ 고위공직자범죄수사처 설치 등 정치적 요인에 따라 공공 부문 청렴성에 대한 국민적 기대가 고조될 것으로 예상	○ 고위직 중심의 공공부문 청렴 교육을 강화하여 국민눈높이에 맞는 청렴한 공직풍토 조성
④ 반부패 개혁 성과를 공공민간 뿐 아니라 국제사회까지 확산	○ 청렴도 측정대상 확대 및 평가지표 개편 시 대상기관의 규모, 여건 등에 따라 이해관계가 대립될 우려	○ 청렴업무 추진에서 발생하는 애로 사항, 지원 필요사항에 대한 각급 기관의 의견을 간담회, 설명회 등 다양한 방식으로 청취하여 측정·평가 모형 등에 반영

(1) 주요 내용

□ 제도 속 내재된 불공정 및 고질적 부패관행 개선

- 기회와 과정의 투명성·공정성을 저해하고 우리사회의 혁신을 가로막는 제도 속 내재된 불공정·특혜요인을 발굴·개선
- 국민신문고, 국민청원, 국민콜110 등에 접수된 국민의 목소리를 분석해 일상 속 불공정·특권 해소를 위한 제도개선 추진

□ 생활 속 반칙과 특권 해소

- 국민들에게 상실감과 불이익을 주는 생활적폐 근절 및 '반칙과 특권 없는 사회' 구현을 위한 범정부 차원의 대책 추진
- 공직유관단체 사규에 대한 3개년 전수 점검을 통해 공공계약 등 국민생활에 영향을 미치는 불공정·불합리한 규정 개선

□ 부패·공익침해행위 신고 활성화 및 신고자 보호망 확대

- 부패·공익신고자 보호대상·범위 확대로 보호망 강화 추진
- 신고자 보호법령 위반자 엄정 대처 및 보상제도의 내실 있는 운영

□ 공공재정환수법 시행으로 나랏돈의 공정한 사용기준 정착

- '나랏돈의 공정 사용' 기준으로서 「공공재정환수법」의 안정적 시행('20.1.1.)을 통해 공공재정 누수로 인한 재정 건전성 훼손 방지
- 실태점검을 통한 공공재정 부정청구 취약분야 분석·개선

[2] 세부 추진계획

□ 제도 속 내재된 불공정 및 고질적 부패관행 개선

- 제도가 존재함에도 불공정한 결과를 낳고 있어 기존 법령·규정만으로는 해소할 수 없는 요소를 실질적으로 발굴·개선
 - 소비방식 변화에 따라 나타나는 제도 속 내재된 불공정과 기회·절차의 불공정으로 혁신을 가로막는 고질적 부패관행 개선
- ※ (예시) 음악·동영상·도서 등 콘텐츠 구독서비스 이용피해 방지, 허위·과장광고 등 홈쇼핑 소비자 피해 사전 방지, 각종 시험·자격 등 채용분야 불공정 개선

□ 생활 속 반칙과 특권 해소

- (생활적폐대책협의회) 국민생활 속 불공정관행·비리 개선을 위한 과제 발굴·추진상황 점검, 우수사례 공유 및 공동 홍보 등 추진(연 4회)
- (공공기관 내부규정 점검) 491개 공직유관단체 사규를 전수 점검하기 위해서 기준에 따라 3년으로 나누어 연차적으로 점검
 - ※ 부패방지권익위법 개정('19.4.16) 및 시행('19.10.17)으로 부패영향평가를 통한 공직유관단체 사규의 일제정비 가능
- (채용비리 전수조사) 공공기관별 채용 전수조사 및 취약분야 컨설팅을 통해 공공기관 및 민간부문 채용 공정성 강화

□ 부패·공익침해행위 신고 활성화 및 신고자 보호망 확대

- 공익신고 대상범위를 확대, 부패·공익신고자 책임감면 범위 및 보·포상 확대 등을 통한 보호 사각지대 해소 및 실질적 신고자 지원 강화
- 신고자 신분노출자 및 불이익조치자 등에 대한 고발, 징계요구 등 엄정 대처를 통한 불이익조치 재발 방지

□ 공공재정환수법 시행으로 나랏돈의 공정한 사용기준 정착

- 법 시행 당사자가 되는 공공기관이 부정청구에 대해 선제적으로 대응할 수 있도록 부정청구 유형, 적용 사례 등 세부 정보 교육
- 기관별 예산정보를 바탕으로 사업별 근거 법률, 사업내용 및 절차, 부정청구 빈발분야 등에 대한 현황 조사·분석을 통해 이행점검 체계 마련
- ※ 사업 현황 분석 결과를 바탕으로 '부정청구 취약분야' 예측·선정하고, 집중 실태조사 실시

[3] 외부환경·갈등요인 분석 및 갈등관리계획

주요내용	외부환경·갈등요인 분석	갈등관리 계획
① 제도 속 내재된 불공정 및 고질적 부패관행 개선	○ 기존 제도의 변경으로 직·간접적 영향을 받는 제도개선 관련 분야의 업체·협회 종사자, 관계기관 공직자 등의 저항 및 반발에 따라 기관 협의 및 권고에 어려움 존재	○ 과제 발굴, 실태조사, 기관협의·권고, 홍보·이행관리에 이르는 일련의 제도개선 추진 절차에 이해관계집단 및 현장의견을 충분히 수렴 및 반영하여 제도개선 추진
	○ 제도개선 권고에 따라 기존 제도의 제·개정을 수행해야 하는 관계부처의 불수용 및 반발에 따른 어려움 존재	○ 모든 추진과제에 대해 관계기관 의견조화를 필수화하고, 반발·이견이 있는 과제에 대해 권고 전 심층 논의로 설득 및 방안의 적실성 확보
② 생활 속 반칙과 특권 해소	○ 9개 생활 속 부패과제의 담당부처 간 의견 불일치 등 범부처 협업 부진	○ 생활적폐대책협의회 등 정기회의를 통해 주기적으로 추진실적을 점검하고 부처간 이견이 있는 경우 상위협의체인 '공정사회 반부패 정책협의회'를 통해 조정
	○ 공직유관단체 사규 개정에 따라 기존 권리관계의 변동으로 외부효과 발생 및 감독기관의 감사 지적사항과 충돌 가능	○ 외부효과 발생이 예상되는 경우 부패영향평가 자문단을 활용하여 문제를 최소화하고, 노조 등과의 갈등이 발생할 경우 해당기관과 기관협의 강화 및 국민의견 수렴 등을 통해 합리적인 개선의견 마련

주요내용	외부환경 · 갈등요인 분석	갈등관리 계획
③ 부패·공익침해행위 신고 활성화 및 신고자 보호망 확대	○ 신고자 보호·보상 관련 법 개정 시 관련부처 등과 이견 발생 우려 - 관련부처나 기관에서는 제도강화에 따른 무고성 신고 증가로 인한 행정력 낭비나 처분청의 자율성 침해 등에 대한 우려로 이견 발생 가능	○ 법개정 추진 시 토론회 및 관련 부처 회의 등을 통해 충분한 의견 수렴 실시 ○ 신고제도의 긍정적 효과 설명으로 제도 및 신고자 보호 강화의 필요성에 대한 공감대 확보
④ 공공재정환수법 시행으로 나랏돈의 공정한 사용기준 정착	○ 공공재정환수법 개정 시 경찰 등 수사기관과의 이견 발생 우려 * 수사기관에 부정청구와 관련된 수사 결과를 공공기관에 통보하도록 하는 의무를 부과	○ 입법예고 시 경찰 등 수사기관과의 협의를 통해 법 개정 취지, 긍정적 효과 등을 설명

전략목표 II

국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.

기 본 방 향

◇ 추진배경

- 국가 경제성장에도 불구하고 취약계층·소외지역 등 권익보호 사각지대가 존재하는바, 이에 대한 권익보호 서비스가 절실
- 국민의 고충을 해결하고 권익을 보호하기 위하여 국민의 소리를 경청하고, 국민이 바라는 권익구제 및 정책 추진

◇ 그간의 성과

- 국민고충 해소를 위한 적극행정 노력 전개
 - 위법·부당하고 소극적인 행정에 대한 고충민원, 행정심판 사건을 적극 해결하여 **16,416건의 국민권익 침해 해소**
※ 고충민원 시정권고·의견표명·조정합의 7,451건, 행정심판 인용 8,965건('17~'19년)
 - 촘촘한 권익보호를 위해 행정심판 국선대리인제('18.10.), 정부 합동민원센터('19.10.), 소극행정 신고센터('19.3.) 등 신설제도를 내실있게 운영
- 개방과 소통으로 국민과 함께 만들어가는 정책 구현
 - 범정부 소통시스템인 '국민신문고' 기능 고도화 및 민원서비스 품질 제고
 - 민원빅데이터 분석·개방, 국민생각함을 통한 소통으로 국민의 다양한 목소리를 경청하고, 적극적인 정책 환류로 **268건의 제도개선 추진**
※ 「한눈에 보는 민원 빅데이터」('19.1월 개통)를 통해 다양한 민원정보 정보를 대국민 공개

기 본 방 향

◇ 주요내용

○ 적극행정 선도로 국민 권익구제 확대

- 위법·부당한 행정 등에 대한 시정권고·의견표명 확대
- 포용사회를 저해하는 집단민원의 조정·해결에 역량 집중
- 적극행정 확산을 위한 행정기관의 책임성 강화
- 민생·경제 현장을 직접 찾아가는 맞춤형 고충해소 확대
- 정부합동민원센터 '한 곳에서 한번에' 종합적 민원 상담
- 신속하고 공정한 사건처리로 행정심판 신뢰 제고

○ 국민의 목소리, 민원을 넘어 정책으로

- 국민 고충을 유발하는 불합리한 법·제도 개선
- AI 등 최신기술을 활용해 국민신문고 민원 신청·처리의 편의성과 효율성 제고
- 국민생각함 제안 아이디어의 공론화·정책화 확대
- 민원분석의 적시성·정확도 제고로 정책환류 기능 강화
- 민원정보 공개 확대 및 각급기관의 민원분석 역량 제고

◇ 임무·목표 간 상관성

- 국민의 고충을 해결하여 위법·부당한 행정으로부터 국민권익을 보호하고, '국민의 나라' 실현에 기여

[1] 주요내용**□ 적극행정 선도로 국민 권익구제 확대**

- 국민의 일상과 밀접한 분야의 위법·부당, 소극행정 등에 대한
시정권고·의견표명 강화
- 포용사회를 저해하는 집단민원의 조정·해결에 역량 집중
- 민생·경제 현장을 직접 찾아가는 맞춤형 고충해소 확대
- 정부합동민원센터를 통한 ‘한 곳에서 한번에’ 종합적 민원 상담
- 수요자 중심의 행정심판 국선대리인제도 운영, 온라인 행정심판
개선 등 신속하고 공정한 행정심판

□ 국민의 목소리, 민원을 넘어 정책으로

- 국민신문고·국민콜110에 접수된 국민의 목소리를 분석해 사회
안전망 강화, 경제활력 제고 등 포용사회를 위한 법·제도 개선 추진
- 국민생각함 우수 안건의 발굴·숙성 및 정책반영 강화
- 최신정보기술을 활용해 국민신문고 민원 신청·처리의 편의성과
효율성 제고
- 사회적 이슈를 신속하게 분석하여 국민 불편을 최소화하고, 주요
정책과제 관련 민원을 집중 분석하여 국정 운영을 뒷받침

[2] 성과지표

< 전략목표 성과지표 >

성과지표	실적					목표치 '24	'24년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'15	'16	'17	'18	'19				
국민고충 해결률	94.2	93.3	92.6	92.0	90.9	95.0	최근 5년간 고충민원 시정권고·의견표명 수용률 및 제도개선 수용률이 지속적으로 하락 추세를 보이고 있으나, 적극적 사후관리를 통한 국민고충의 실질적 해소를 위해 5년간 평균치인 92.6% 보다 2.4%p 상향된 95.0%('19년 실적치 대비 4.1%p 증가)를 목표치로 설정	(고충민원 시정권고·의견표명 수용률 + 제도개선 수용률) / 2) X 100%	국민신문고 시스템 자료 개량

< 하위 성과목표 성과지표 >

성과목표 성과지표	실적		목표치		
	'18	'19	'20	'21	'22
Ⅱ-1. 권익행정 만족도(점)	72.2	73.5	75.5	76.0	76.5
Ⅱ-2. 국민의 소리 정책반영 달성률(%)	- (14건)	- (19건)	100 (25건)	100 (30건)	100 (35건)

성과지표의 연도별 목표치 설정 근거

◆ 권익행정 만족도

- '권익행정 만족도'는 고충민원, 행정심판 등의 인용 여부가 민원인 만족도에 큰 영향을 미치는 경향이 있어 단기간에 상승하기가 어렵다는 점, 현 조사 모형을 도입한 '13년 이후 '19년까지 7년 동안 72~75점 사이에서 변동하여 왔다는 점 등을 고려할 때 임계치에 도달하였다고 판단되나 국민의 시각에서 대국민 민원서비스의 질적 수준 제고를 위해 최근 3년간 평균 실적치인 72.7점 보다 2.8점, 역대 최고치인 75.0점 보다 0.5점 상향된 75.5점(전년 대비 2점 상승)을 목표치로 설정

◆ 국민의 소리 정책반영 달성률

- 국민의 소리가 정부의 정책·제도로 실현되는 과정에서 수요자인 국민과 공급자인 행정기관 간 시각차가 존재하며, 국민의 의견이 실제 정책 및 행정 제도의 개선으로 이어지기까지는 상당한 시일이 소요되는 한계가 있으나, 적극

성과지표의 연도별 목표치 설정 근거

적인 목표 설정을 위해 전년도 실적(19건) 보다 6건 상향한 25건을 '20년도 목표치로 하고 이를 달성하는 경우 100%가 되도록 설정

- '20년 이후 연도별 목표는 '18년→'19년 실적 증가치(5건)를 고려하여 매년 5건씩 상향 설정하되, 최근 3년('18년~'20년) 평균 실적 증가치가 6건을 초과하는 경우 '21년 이후 목표치는 상향 조정하겠음

[3] 외부환경·갈등요인 분석 및 갈등관리계획

주요내용	외부환경·갈등요인 분석	갈등관리 계획
① 고충민원 적극처리로 국민 고충·애로 해소	- 국민의 정부에 대한 기대와 요구는 지속적으로 증가하고 복잡다단해지고 있는 반면, 공직사회내에 소극적 업무행태는 여전히 사라지지 않고 있고 정부에 대한 국민의 신뢰 회복을 저해 - 국민의 권리의식 신장, 님바·핍피 현상의 일반화 등으로 첨예한 이해관계 충돌이 집단민원으로 제기되는 경우 증가	- 공직자 등의 인식 전환을 유도할 수 있는 교육·훈련을 강화하고, 적극행정을 유인할 수 있는 다각적 감시·관리시스템 구축 - 집단민원 발생 추이를 면밀히 모니터링하는 한편, '집단민원 조정협의체' 등 관계기관과의 밀접한 협력체계를 구축하고, 신속한 집단민원 조정해결을 위한 역량 강화 교육·훈련 및 집단민원 전문 처리체계 구축, 집단민원 조정법 제정 등 법제도적 기반 마련
② '한 곳에서 한번에' 종합적 민원 상담	- 국민의식수준 제고에 따라 정부 민원상담에 대한 기대수준과 상담 내용의 불일치 및 각종 정부관련 민원상담 증가 - 통합콜센터 구축계획에 따른 부처 콜센터와의 운영 이견 발생	- 민원분야별 학습 및 연구모임 활성화로 상담관 역량을 제고하여 국민들의 상담수요에 대처 - 콜센터 운영협의회 등을 통한 각 부처 의견 수렴
③ 국민이 신뢰하는 공정한 행정심판	특정 청구인의 다수·반복적인 행정심판청구로 인하여 재결기간 지연 및 행정낭비 발생 우려	행정심판법 개정 추진(다수·반복·고질적 청구에 대하여 답변서 제출 요구 없이 각하할 수 있는 규정 신설 등), 사건접수지연 등 모니터링 철저 등
	국선대리인이 심판대리 중 행정심판 청구인과의 마찰로 사임하는 경우가 종종 발생	- 국선대리인 대상 대리활동에 대한 유의사항 안내 등 소통강화 - 국선대리인 평가를 통해 정부포상 및 재위촉 등 기초 자료로 활용

④ 국민 고충을 유발하는 불합리한 법·제도 개선	○(이해관계자) 기존 법·제도에 변화를 초래하는 제도개선의 업무 특성에 따라 이해관계자의 반발, 소관기관의 비협조 등 추진 상의 제약 발생	○종합적 실태조사, 관련 전문가 의견 수렴 등을 통해 제도개선 방안의 타당성 제고 ○토론회 등을 통한 이해관계자 의견 청취 및 소관기관과의 협의·조정 강화
	○(법적 성격) 제도개선 권고의 법률적 구속력의 부재로 관계부처별 조속한 이행으로 연결되지 않을 가능성 존재	○기관별 이행 전략회의 및 컨설팅 개최, 실제 이행현황에 대한 현지 점검 실시 등을 통한 이행력 확보
⑤ 정책의 형성부터 사후 관리까지 국민참여 확대	○(행위자의 시각차) 정부정책·제도가 실현되는 과정에 수요자(국민)와 공급자(행정기관) 간 시각차 존재	○다수 국민 요구사항에 대해 소관 기관 자율개선 유도 및 권익위에서 직접 타당성을 검토, 제도개선 추진
	○(서비스 편차) 각급기관 민원서비스 수준 편차가 심각하고 민원담당자의 민원경시 풍조로 소극적 민원처리 만연	○민원관리 부진기관 대상 맞춤형 컨설팅·교육을 확대하고, 실태점검을 통해 기관별 민원관리 수준 제고
⑥ 민원 데이터 이용 활성화로 국민중심의 국정운영 지원	○(양적 증가) 매년 민원이 폭발적인 증가추세로 국민불편 해소 노력 강화 필요 * 연평균 60.7% 증가(310만건('17.) → 475만건('18.) → 799만건('19.))	○사회적 현안, 국민 관심사안 등에 대한 심층 민원분석을 강화하여 정책·제도개선 시사점 발굴
	○(중·반복민원) 대규모 갈등·집단 민원이 장기간 해소되지 않아 중·반복 민원으로 제기	○급증·빈발 이슈에 대한 민원 예보 발령으로 관계기관의 발 빠른 대응을 통한 갈등 조기 해소 지원 ○다양한 민원분석 정보를 국민에게 공개·개방하여 민원 해결을 위한 기관의 적극적인 관심 유도

[1] 주요 내용

□ 고충민원 적극처리로 국민고충·애로 해소

- 소극행정 등으로 발생한 국민고충의 적극 해결
- 적극행정 확산과 소극행정에 대한 행정기관의 책임성 강화
- 포용사회를 저해하는 집단민원의 조정·해결에 역량 집중
- 민생·경제 현장을 직접 찾아가는 맞춤형 고충해소 확대

□ ‘한 곳에서 한번에’ 종합적 민원 상담

- 전문가들의 맞춤형 상담을 통해 민원해결 지원
- 민원상담 신뢰성 및 만족도 향상을 위한 상담관 역량 제고 및 상담 답변 모니터링 강화
- 중앙부처 민원담당부서와 협조체계 구축 및 정보공유
- 다수기관·복합민원해결 지원을 위한 민원상담협의회 운영
- 국민콜110의 자체종결 역량 강화

□ 국민이 신뢰하는 공정한 행정심판

- 수요자 중심의 행정심판 국선대리인제도 운영
- 온라인 행정심판 기능 개선을 통한 심판정보 접근성 제고
- 신속하고 공정한 사건처리로 행정심판 신뢰 제고

[2] 세부 추진계획

□ 고충민원 적극처리로 국민고충·애로 해소

- 국민고충의 적극적 해결을 위해 국민의 일상과 밀접한 분야의 위법·부당, 소극행정 등에 대한 시정권고·의견표명 확대
- 자체감사 책임에 대한 감경·면제 확대, 입체적인 고충민원 사후 관리, '찾아가는 적극행정 교육' 확대 등 적극행정 확산과 소극행정에 대한 행정기관의 책임성 강화
- 사회적 파급효과가 큰 집단민원 중점 관리·해결, '집단민원 전담 TFT' 구성·운영, 집단민원 조정해결 능력 배양 등 집단민원 조정·해결에 역량 집중
- 민생·지역 이동신문고 확대, '기업고충 현장회의'를 통한 기업애로 해소 등 민생·경제 현장을 직접 찾아가는 맞춤형 고충해소 강화

□ '한 곳에서 한 번에' 종합적 민원 상담

- 상담관 역량 제고 및 상담 답변 모니터링 강화와 전문가들의 맞춤형 상담을 통한 민원해결 지원으로 민원상담 만족도 향상
- 관계기관 지원협조체계 구축 및 정보공유 강화와 민원상담협의회 운영을 통해 다수기관·복합민원 관련 상담능력 향상
- 多빈도 상담문의 유형 등 대상 관계기관의 방문교육 실시 등을 통한 국민콜110의 자체종결 역량 강화

□ 국민이 신뢰하는 공정한 행정심판

- ‘행정정보 공동이용’을 위한 관련조문 개정 및 서식정비, 온라인 행정심판 시스템에 정보확인 동의 기능 개발·적용 등 수요자 중심의 행정심판 국선대리인제도 운영
- 행정심판 사건조회 기능 강화, 구술심리·증거조사 및 국선대리인 선임 신청 등으로 온라인 송달 확대 등 온라인 행정심판 기능 개선을 통한 심판정보 접근성 제고
- 신속하고 공정한 사건처리를 위한 피청구인 답변서 관리 강화, 업무처리 프로세스 간소화, 명백한 기각·각하 등 재결례 공개 확대

[3] 외부환경·갈등요인 분석 및 갈등관리계획

주요내용	외부환경·갈등요인 분석	갈등관리 계획
① 고충민원 적극처리로 국민 고충·애로 해소	○ 국민의 정부에 대한 기대와 요구는 지속적으로 증가하고 복잡다단해지고 있는 반면, 공직사회내에 소극적 업무행태는 여전히 사라지지 않고 있고 정부에 대한 국민의 신뢰 회복을 저해 ○ 국민의 권리의식 신장, 님비·핍피 현상의 일반화 등으로 첨예한 이해관계 충돌이 집단민원으로 제기되는 경우 증가	○ 공직자 등의 인식 전환을 유도할 수 있는 교육·훈련을 강화하고, 적극행정을 유인할 수 있는 다각적 감시·관리시스템 구축 ○ 집단민원 발생 추이를 면밀히 모니터링하는 한편, ‘집단민원 조정협의회’ 등 관계기관과의 밀접한 협력체계를 구축하고, 신속한 집단민원 조정해결을 위한 역량 강화 교육·훈련 및 집단민원 전문 처리체계 구축, 집단민원조정법 제정 등 법제도적 기반 마련
② ‘한 곳에서 한 번에’ 종합적 민원 상담	○ 국민의식수준 제고에 따라 정부 민원상담에 대한 기대수준과 상담내용의 불일치 및 각종 정부관련 민원상담 증가 ○ 통합콜센터 구축계획에 따른 부처 콜센터와의 운영 이견 발생	○ 민원분야별 학습 및 연구모임 활성화로 상담관 역량을 제고하여 국민들의 상담수요에 대처 ○ 콜센터 운영협의회 등을 통한 각 부처 의견 수렴
③ 국민이 신뢰하는 공정한 행정심판	○ 특정 청구인의 다수·반복적인 행정심판청구로 인하여 재결기간 지연 및 행정낭비 발생 우려	○ 행정심판법 개정 추진(다수·반복·고질적 청구에 대하여 답변서 제출 요구 없이 각하할 수 있는 규정 신설 등), 사건접수지연 등 모니터링 철저 등

(1) 주요 내용

□ 국민 고충을 유발하는 불합리한 법·제도 개선

- 국민신문고·국민콜110에 접수된 국민의 목소리를 분석해 사회 안전망 강화, 경제활력 제고 등 포용사회를 위한 법·제도 개선 추진
- 제도개선 권고 이행현황 점검·관리 및 기관 협업 등 권고과제 이행관리를 강화하여 제도개선의 이행력 제고

□ 정책의 형성부터 사후관리까지 국민참여 확대

- 이용자 성향 분석을 통한 관심안건 자동 추천, 안건 담당자의 전문가 초대 기능 신설 등을 통해 국민생각함 활성화 추진
- 국민생각함 아이디어 공모, 설문조사, 시민참여 토론회 등을 통해 국민 입장에서 과제 적극 발굴·개선
- 최신정보기술을 활용해 민원 신청·처리의 편의성과 효율성 제고

□ 민원 데이터 이용 활성화로 국민중심의 국정운영 지원

- 일상생활 속 불공정, 포용국가 사회정책(삶·생활기반) 등 국민 생활 밀접 분야의 민원을 분석·제공
- 차세대 민원분석시스템을 통한 민원정보 공개 확대 및 각급기관의 민원분석 역량 제고

[2] 세부 추진계획

□ 국민 고충을 유발하는 불합리한 법·제도 개선

- 사회안전망을 강화하고 경제활동과 민생안전을 지원·활성화하기 위한 포용과제 제도개선 추진
 - 더 편리하고(취업·경제활동), 더 안전하며(교통·시설물·신규분야 등), 더 골고루(사회안전망) 혜택이 돌아가는 생활 속 포용과제 적극 발굴
- 제도개선 권고 이행현황 점검·관리 및 기관 협업 등 권고과제 이행관리를 강화하여 제도개선의 이행력 제고
 - 권고 후 장기간이 지났으나 이행되지 않는 미이행과제를 전면 재검토하고, 여전히 시의성이 있는 주요과제의 이행방안 마련

□ 정책의 형성부터 사후관리까지 국민참여 확대

- 국민생각함 우수 안건의 발굴·숙성 및 정책반영 강화
 - (국민생각함 활성화) 이용자 성향 분석을 통한 관심안건 자동 추천, 안건 담당자의 전문가 초대 기능 신설로 참여 확대 유도
 - (정책반영 확대) 국민생각함 아이디어 공모, 설문조사, 시민참여 토론회 등을 통해 국민 입장에서 과제 적극 발굴·개선
- 최신정보기술을 활용해 민원 신청·처리의 편의성과 효율성 제고
 - (신청편의 제고) 민원정보 분석을 통해 민원신청 단계부터 유사 사례를 선제적으로 제공해 민원의 근원적 감축 유도
 - (처리 효율화) 접수단계에서 민원 내용·유형을 정확하게 분석해 기관 내 처리부서를 자동 배정, 신속한 처리로 민원만족도 제고

□ 민원 데이터 이용 활성화로 국민중심의 국정운영 지원

- 사회적 이슈를 신속하게 분석하여 국민 불편을 최소화하고, 주요 정책과제 관련 민원을 집중 분석하여 국정 운영을 뒷받침
- 주·월간 동향 등 각종 자료의 활용도를 제고하여 민원 분석결과의 정책 반영 강화 및 실질적 개선 효과 도모
- 기관의 자체적인 민원 데이터 분석 및 활용역량 향상을 지원하기 위한 민원분석시스템 개선, 교육 및 컨설팅 강화

[3] 외부환경·갈등요인 분석 및 갈등관리계획

주요내용	외부환경·갈등요인 분석	갈등관리 계획
① 국민 고충을 유발하는 불합리한 법·제도 개선	○(이해관계자) 기존 법·제도에 변화를 초래하는 제도개선의 업무 특성에 따라 이해관계자의 반발, 소관기관의 비협조 등 추진 상의 제약 발생	○종합적 실태조사, 관련 전문가 의견 수렴 등을 통해 제도개선 방안의 타당성 제고 ○토론회 등을 통한 이해관계자 의견 청취 및 소관기관과의 협의·조정 강화
	○(법적 성격) 제도개선 권고의 법률적 구속력의 부재로 관계부처별 조속한 이행으로 연결되지 않을 가능성 존재	○기관별 이행 전략회의 및 컨설팅 개최, 실제 이행현황에 대한 현지 점검 실시 등을 통한 이행력 확보
② 정책의 형성부터 사후 관리까지 국민참여 확대	○(행위자의 시각차) 정부정책·제도가 실현되는 과정에 수요자(국민)와 공급자(행정기관) 간 시각차 존재	○다수 국민 요구사항에 대해 소관 기관 자율개선 유도 및 권익위에서 직접 타당성을 검토, 제도개선 추진
	○(서비스 편차) 각급기관 민원서비스 수준 편차가 심각하고 민원담당자의 민원경시 풍조로 소극적 민원처리 만연	○민원관리 부진기관 대상 맞춤형 컨설팅·교육을 확대하고, 실태점검을 통해 기관별 민원관리 수준 제고
③ 민원 데이터 이용 활성화로 국민중심의 국정운영 지원	○(양적 증가) 매년 민원이 폭발적인 증가추세로 국민불편 해소 노력 강화 필요 * 연평균 60.7% 증가(310만건('17.) → 475만건('18.) → 799만건('19.))	○사회적 현안, 국민 관심사안 등에 대한 심층 민원분석을 강화하여 정책·제도개선 시사점 발굴
	○(중·반복민원) 대규모 갈등·집단 민원이 장기간 해소되지 않아 중·반복 민원으로 제기	○급증·빈발 이슈에 대한 민원 예보 발령으로 관계기관의 발 빠른 대응을 통한 갈등 조기 해소 지원 ○다양한 민원분석 정보를 국민에게 공개·개방하여 민원 해결을 위한 기관의 적극적인 관심 유도