

---

# 2020년도 성과관리 시행계획

---

2020년도 국민권익위원회 성과관리 시행계획, 2020. 4.

국민권익위원회 기획재정담당관 (044-200-7119)

세종특별자치시 도움5로 20 정부세종청사 7동 506호



## 목 차



|                                     |            |
|-------------------------------------|------------|
| <b>I. 그간의 정책성과 및 2020년도 정책 추진방향</b> | <b>1</b>   |
| 1. 그간의 정책성과                         | 1          |
| 2. 2020년도 정책 추진여건 및 방향              | 6          |
| <b>II. 일반 현황 및 계획의 개요</b>           | <b>8</b>   |
| 1. 국민권익위원회 일반 현황                    | 8          |
| 2. 성과관리 시행계획 개요                     | 10         |
| <b>III. 세부 추진계획</b>                 | <b>14</b>  |
| 1. 반부패청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다.    | 14         |
| 1) 반부패·공정 개혁을 완수한다.                 | 20         |
| 2) 국민 생활 속 불공정을 개선한다.               | 55         |
| 2. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.         | 94         |
| 1) 적극행정을 선도하여 국민 권익구제를 확대한다.        | 100        |
| 2) 국민의 목소리, 민원을 넘어 정책으로 반영한다.       | 132        |
| <b>IV. 환류 등 관련계획</b>                | <b>157</b> |
| 1. 이행상황 점검 계획                       | 157        |
| 2. 평가결과 환류체계                        | 159        |
| 3. 변화관리를 위한 혁신 계획                   | 161        |
| 4. 현장의견의 정책반영 계획                    | 164        |
| <b>【붙임】</b>                         |            |
| 1. 성과지표 현황                          | 165        |
| 2. 관리과제와 국정기조 연계 현황                 | 173        |



## 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 정착을 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. 2020년도 정책 추진여건 및 방향

### 1

### 정책추진 여건

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

○ 특히, '20년에는 고위공직자범죄수사처 설치 및 제21대 국회 출범으로 고위공직자 중심의 공공부문 청렴성 제고 요구가 높아질 것으로 예상

※ 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 '사회 지도층 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

○ 공공·민간을 포괄하는 반부패 대책 추진, 집단민원과 같은 사회적 갈등의 적시 해결 등을 통한 정부신뢰 축적이 절실한 상황

※ 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

○ 이에 지능정보기술(AI) 등을 활용한 과학적 데이터 분석에 기반해 민원 발생요인을 근원적으로 '해결'하는 지능형(intelligent) 정부로의 전환 필요

※ '19년 국민신문고 접수민원은 전년(475만건) 대비 68.2% 증가한 799만건으로,

①국민신문고 이용기관 확대, ②민원신청의 용이성, ③국민들의 참여욕구 증대 등에 기인

## 2

## 정책추진 방향

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

## 비전

**“더 청렴하게, 더 국민 곁으로”**

## 목표

국가 청렴수준의  
확실한 도약

국민 생활 속  
청렴·공정 문화 정착

적극적이고 따뜻한  
권익구제

| 주요계획                   | 정책과제                             |
|------------------------|----------------------------------|
| ① 반부패·공정 개혁 완수         | ■ 국민과 함께 반부패·공정 개혁에 전력           |
|                        | ■ 국민 눈높이까지 공직자의 청렴 기준 강화         |
|                        | ■ 청렴을 일상의 문화로 정착                 |
| ② 국민 생활 속 불공정 개선       | ■ 기회장벽 등 국민 일상생활 속 불공정·특혜요인 개선   |
|                        | ■ 부패·공익신고 활성화 및 신고자 보호망 확대       |
|                        | ■ 공공재정환수법 시행으로 나랏돈의 공정한 사용기준 정착  |
| ③ 적극행정 선도로 국민 권익구제 확대  | ■ 위법·부당, 소극 행정으로 인한 국민고충 해결      |
|                        | ■ 적극적 현장소통·상담으로 사각지대 없는 촘촘한 권익구제 |
|                        | ■ 민원과 고충의 근원적 해소를 위한 제도개선·협업 강화  |
| ④ 국민의 목소리, 민원을 넘어 정책으로 | ■ 정책의 형성부터 사후관리까지 국민참여 확대        |
|                        | ■ 과학적 민원분석·정책환류로 신뢰받는 국정운영 지원    |

## 일반 현황 및 계획의 개요

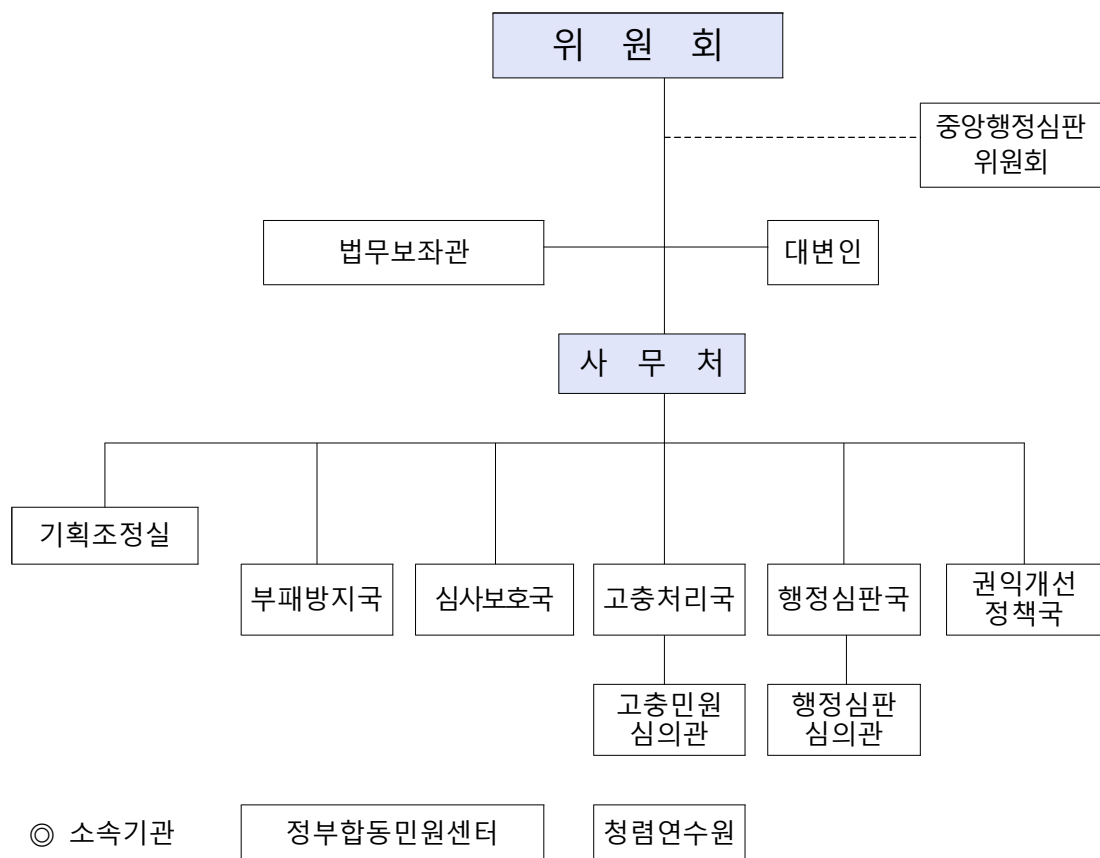
## 1. 국민권익위원회 일반 현황

## [1] 조직 및 인원

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

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

○ 사무처 : 1실 5국 2관 1대변인 39과 2소속기관



○ 정원 : 551명

(단위 : 명)

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

## [2] 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 시행계획 개요

### [1] 시행계획의 주요특성

#### □ 대내외 정책환경 변화

- '19년 공공기관 종합 청렴도는 8.19점으로 전년 대비 0.07점 상승하였고, '16년 청탁금지법 시행 이후 3년 연속 상승 추세이나,
  - 공정성·투명성에 대한 국민적 열망은 더욱 더 빠른 속도로 증가
    - ※ 10명중 4명 이하(38.9%)의 국민이 부패수준 개선에 대해 긍정적 전망(전년 대비 11.9%p 감소)
- 국민들은 제도에 내재된 합법적 불공정과 특권까지 바꿀 수 있는, 국민 삶 속에 존재하는 모든 불공정의 과감한 개선을 요구
  - ※ “교육, 탈세, 병역, 직장 내 차별 등 사회·교육·문화·경제 전 분야에서 공정이 새롭게 구축되어야”(‘19.10.22. 예산안 시정연설)
- 국민의 정책참여 요구 증대, 모바일을 활용한 편리한 민원신청, 집단민원 증가 등에 따라 민원 신청건수는 매년 큰 폭으로 증가
  - ※ '19년 국민신문고 접수민원은 전년(475만건) 대비 68.2% 증가한 799만건
  - ※ 집단민원이 전국 지자체에 4,293건 접수, 이 중 100인 이상 1,021건('18년)  
(권익위에도 매년 200건 이상 접수 → 30%, 60여 건 조정해결)

#### □ 시행계획의 기본방향

- 정책여건과 환경변화에 대응, 핵심기능에 대한 장·단기 로드맵 수립
  - 전략계획에서 제시된 전략목표 달성을 위해 4대 성과목표, 14개 관리과제 도출
  - 객관적이고 공정한 평가체계 확립을 위해 계량화·효과성 위주 성과지표를 최대한 발굴·설정
- 외부환경 및 갈등요인에 대한 분석 및 관리방안 제시

## [2] 시행계획의 목표체계

|                                                                                    |                                                                                                                            |                                                                                                                             |                                                                              |                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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. 반부패·청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다.                                                                                          |                                                                                                                             | II. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.                                                 |                                                                                               |
| 성과목표                                                                               | I -1.<br>반부패·공정 개혁을 완수한다.                                                                                                  | I -2.<br>국민 생활 속 불공정을 개선한다.                                                                                                 | II -1.<br>적극행정을 선도하여 국민 권익구제를 확대한다.                                          | II -2.<br>국민의 목소리, 민원을 넘어 정책으로 반영한다.                                                          |
| 관리과제                                                                               | 1. 국민과 함께 반부패·공정 개혁에 전력<br>2. 국민 눈높이까지 공직자의 청렴 기준 강화<br>3. 청렴교육 확대를 통해 사회전반의 청렴의식 확산<br>4. 반부패 개혁 성과를 공공·민간뿐 아니라 국제사회까지 확산 | 1. 제도 속 내재된 불공정 및 고질적 부패관행 개선<br>2. 생활 속 반칙과 특권 해소<br>3. 부패·공익침해 행위 신고 활성화 및 신고자 보호망 확대<br>4. 공공재정환수법 시행으로 나랏돈의 공정한 사용기준 정착 | 1. 고충민원 적극처리로 국민고충·애로 해소<br>2. ‘한 곳에서 한번에’ 종합적 민원 상담<br>3. 국민이 신뢰하는 공정한 행정심판 | 1. 국민 고충을 유발하는 불합리한 법·제도 개선<br>2. 정책의 형성부터 사후관리까지 국민참여 확대<br>3. 민원 데이터 이용 활성화로 국민 중심의 국정운영 지원 |

### [3] 목표 및 과제 현황

(단위 : 개)

| 전략목표 | 성과목표 | 성과목표<br>성과지표 | 관리과제 | 관리과제<br>성과지표 |
|------|------|--------------|------|--------------|
| 2    | 4    | 4            | 14   | 35           |

| 성과<br>목표                                 | 관리과제                              | 국정기조 연계          |
|------------------------------------------|-----------------------------------|------------------|
| <b>I. 반부패·청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다.</b> |                                   |                  |
| <b>I -1. 반부패·공정 개혁을 완수한다.</b>            |                                   |                  |
|                                          | ① 국민과 함께 반부패·공정 개혁에 전력            | 국정과제 2           |
|                                          | ② 국민 눈높이까지 공직자의 청렴 기준 강화          | 국정과제 2           |
|                                          | ③ 청렴교육 확대를 통해 사회전반의 청렴의식 확산       |                  |
|                                          | ④ 반부패 개혁 성과를 공공·민간뿐 아니라 국제사회까지 확산 |                  |
| <b>I -2. 국민 생활 속 불공정을 개선한다.</b>          |                                   |                  |
|                                          | ① 제도 속 내재된 불공정 및 고질적 부패관행 개선      | 주요정책과제           |
|                                          | ② 생활 속 반칙과 특권 해소                  | 국정과제 2<br>중점추진과제 |
|                                          | ③ 부패·공익침해행위 신고 활성화 및 신고자 보호망 확대   | 국정과제 2           |
|                                          | ④ 공공재정환수법 시행으로 나랏돈의 공정한 사용기준 정착   | 국정과제 2           |

| 성과<br>목표                                | 관리과제                           | 국정기조 연계 |
|-----------------------------------------|--------------------------------|---------|
| <b>Ⅱ. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.</b>      |                                |         |
| <b>Ⅱ -1. 적극행정을 선도하여 국민 권익구제를 확대한다.</b>  |                                |         |
|                                         | ① 고충민원 적극처리로 국민고충·애로 해소        | 주요정책과제  |
|                                         | ② ‘한 곳에서 한번에’ 종합적 민원 상담        |         |
|                                         | ③ 국민이 신뢰하는 공정한 행정심판            |         |
| <b>Ⅱ -2. 국민의 목소리, 민원을 넘어 정책으로 반영한다.</b> |                                |         |
|                                         | ① 국민 고충을 유발하는 불합리한 법·제도 개선     | 주요정책과제  |
|                                         | ② 정책의 형성부터 사후관리까지 국민참여 확대      | 중점추진과제  |
|                                         | ③ 민원 데이터 이용 활성화로 국민중심의 국정운영 지원 |         |

※ (국정과제 2) 반부패 개혁으로 청렴한국 실현 (권익위·법무부 주관)

(중점추진과제) 생활적폐 근절 대책 추진

(중점추진과제) 공직사회 혁신을 위한 적극행정 추진

(주요정책과제) 적극행정 및 현장소통을 통한 국민 권익구제 확대

(주요정책과제) 민원·고충의 근원적 해소를 위한 제도개선

**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

- 국민과 함께하는 반부패·공정개혁 완수
  - 대통령 주재 ‘반부패정책협의회’ 구축(‘17.9.~) 및 ‘5개년 반부패종합계획」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
  - 공공기관 채용비리 등 주요 부패현안에 대한 전면 점검을 실시하고 재발방지를 위한 제도적 장치 확립
- 국민 생활 속 불공정 개선
  - 채용·학사비리, 탈세, 안전분야 부패 등 생활 속 반칙·특권 해소를 위한 ‘생활적폐대책협의회’ 구성·운영(‘18.12.~)
  - 부패신고자에 대한 보호·지원 수준을 확대·강화하고, 공익신고자 보호를 위한 비실명 대리신고제 및 징벌적 손해배상제도 등 신설
  - 「공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률」 제정(‘19.4.)으로 체계적 재정누수 대응 기반 마련

## 기 본 방 향

### ◇ 주요 내용

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

### ◇ 임무·목표 간 상관성

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

## < 전략목표 및 성과목표, 관리과제·성과지표체계 >

(단위 : 개)

| 전략목표 | 전략목표<br>성과지표 | 성과목표 | 성과목표<br>성과지표 | 관리과제 | 관리과제<br>성과지표 |
|------|--------------|------|--------------|------|--------------|
| 1    | 1            | 2    | 2            | 8    | 19           |

| 성과목표 | 관리과제                                     | 성과지표                                                                           |
|------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|      | <b>I. 반부패·청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다.</b> | ① 부패인식지수(CPI)(점)                                                               |
|      | <b>I-1. 반부패·공정 개혁을 완수한다.</b>             | ① 범정부 반부패정책 효과에 대한 대국민 인식도(점)                                                  |
|      | ① 국민과 함께 반부패·공정 개혁에 전력                   | ① 부패방지정책 대국민 인식도(%)<br>② 청렴사회민관협의회 정책 의제 제안 달성률(%)                             |
|      | ② 국민 눈높이까지 공직자의 청렴 기준 강화                 | ① 청탁금지법 규범력 강화 노력도(회)<br>② 행동강령 위반 신고사건 혐의적발(건)                                |
|      | ③ 청렴교육 확대를 통해 사회전반의 청렴의식 확산              | ① 청렴교육 만족도(점)                                                                  |
|      | ④ 반부패 개혁 성과를 공공·민간뿐 아니라 국제사회까지 확산        | ① 청렴도 측정 제도의 공공 부문 청렴성 향상 효과성 인식도(점)<br>② 반부패 시책 확산 노력도(%)<br>③ IACC 개최 기여도(%) |

| 성과<br>목표                       | 관리과제                            | 성과지표                                                                                               |
|--------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>I-2. 국민 생활 속 불공정을 개선한다.</b> |                                 | ① 생활적폐 개선대책 효과에 대한 국민체감도(점)                                                                        |
|                                | ① 제도 속 내재된 불공정 및 고질적 부패관행 개선    | ① 국민생각함 의견수렴도(%)<br>② 불공정·부패 제도개선 만족도(점)                                                           |
|                                | ② 생활 속 반칙과 특권 해소                | ① 생활 속 불공정 해소를 위한 법제도 개선율(%)<br>② 공직유관단체 사규 부패영향 평가 개선권고도 및 개선권고 수용도(%)                            |
|                                | ③ 부패·공익침해행위 신고 활성화 및 신고자 보호망 확대 | ① 신고자 보호 노력도(%)<br>② 부패공익신고 보상사건 평균 처리기간 단축 노력도(%)<br>③ 내부 공익신고 접수 목표 이행률(%)<br>④ 반부패 정보 공개·공유율(%) |
|                                | ④ 공공재정환수법 시행으로 나랏돈의 공정한 사용기준 정착 | ① 공공재정환수법 정착 노력도(점)<br>② 공공재정지급금 이행점검 체계 마련 및 실태조사(%)<br>③ 공공재정환수법 개정 노력도(점)                       |

## [1] 주요내용

### □ 국민과 함께하는 반부패·공정개혁 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 | '24년 목표치 산출근거                                                                                                                                                                                                                     | 측정산식<br>(또는 측정방법)                                                  | 자료수집 방법<br>(또는 자료출처) |
|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------|
|                     | '15 | '16 | '17 | '18 | '19 | '24 |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                    |                      |
| 부패인식지수<br>(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<br><br>< 연도별 목표치 현황 ><br>( '20)60점/35위 → ( '21)62점/30위<br>→ ( '22)64점/29위 → ( '23)65점/28위<br>→ ( '24)66점/27위<br><br>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   |

## [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                                                  | ○ 관계부처 및 사회각계 등의 의견수렴 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 구두 진술 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 청렴교육을 강화하여 국민눈높이에 맞는 청렴한 공직풍토 조성                                           |
| ④ 반부패 개혁 성과를 공공 민간뿐 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 제도 개선 추진 절차에 이해관계집단 및 현장의견을 충분히 수렴 및 반영하여 제도개선 추진 |
| 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 관련 부처 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] 주요내용****□ 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 교육을 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**

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

| 구분   |                                   | 성과지표                                                                          |
|------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 성과목표 | 반부패·공정 개혁 완수                      | ① 범정부 반부패정책 효과에 대한 대국민 인식도(점)                                                 |
| 관리과제 | ① 국민과 함께 반부패·공정 개혁에 전력            | ① 부패방지정책 대국민 인식도(%)<br>② 청렴사회시민관협의회 정책의제 제안 달성률(%)                            |
|      | ② 국민 눈높이까지 공직자의 청렴 기준 강화          | ① 청탁금지법 규범력 강화 노력도(회)<br>② 행동강령위반 신고사건 혐의적발(건)                                |
|      | ③ 청렴교육 확대를 통해 사회전반의 청렴의식 확산       | ① 청렴교육 만족도(점)                                                                 |
|      | ④ 반부패 개혁성과를 공공·민간뿐 아니라 국제 사회까지 확산 | ① 청렴도 측정 제도의 공공부문 청렴성 향상 효과성 인식도(점)<br>② 반부패 시책 확산 노력도(%)<br>③ IACC 개최 기여도(%) |

## [2] 성과지표

| 성과지표                        | 실적  |     |      | 목표치  | '20년 목표치 산출근거                                                                                                                                                                                              | 측정산식<br>(또는 측정방법)               | 자료수집 방법<br>(또는 자료출처) |
|-----------------------------|-----|-----|------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------|
|                             | '17 | '18 | '19  | '20  |                                                                                                                                                                                                            |                                 |                      |
| 범정부 반부패정책 효과에 대한 대국민 인식도(점) | -   | -   | 57.9 | 59.0 | 인식조사의 특성상 정책에 따른 효과 외에 대형 부패사건의 발생, 이해관계집단의 반대, 부정적 언론보도 등 외생적 요인이 조사 결과에 영향을 미치는 한계가 존재<br>⇒ 따라서 목표치를 전년대비 큰 폭으로 상향하기에는 무리가 있어 전년대비 약 1.1점 정도 상승한 59점으로 설정하고, 중장기적 관점에서 '22년까지 63점을 달성하도록 매우 적극적으로 목표치 설정 | 일반국민 약 1,000명~1,500명 이내 전화조사 실시 | 외부전문기관에 조사의뢰         |

### 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

#### ◆ 범정부 반부패정책 효과에 대한 대국민 인식도

- (지표의 대표성) 상기 지표는 정부의 반부패정책 효과에 대한 국민의 인식을 측정하는 최종결과 수준의 지표로서 정책목표를 포괄적으로 반영하고 있는 대표적 결과지표임

\* 국정과제 2번 '범국가적 부패방지시스템 구축과 실효성 확보' 의 대표 성과지표로도 설정되어 있음

## 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

- **(목표치의 적극성)** 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 63점까지 달성하도록 매우 적극적으로 목표치를 설정

## [3] 외부환경·갈등요인 분석 및 갈등관리계획

| 주요내용                              | 외부환경·갈등요인 분석                                                                                                                                                                           | 갈등관리 계획                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① 국민과 함께 반부패공정 개혁에 전력             | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 반부패 아젠다 발굴 및 부패취약 분야 개선안 마련시 부처간 이견 발생 우려</li> </ul>                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 관계부처 및 사회각계 등의 의견 수렴 진행, 반부패 아젠다에 대한 상시 모니터링 강화 등</li> </ul>                                                                                   |
| ② 국민 눈높이까지 공직자의 청렴 기준 강화          | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 청탁금지법 적용대상자·대상직무 관련 쟁점사항에 대한 해석기준 정립 시 국민 실생활, 현장의 목소리 반영 필요</li> </ul>                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 해석 자문단 구성 시 이해관계집단의 대표성 제고, 관련 안건 논의 시 구두진술 기회 보장</li> </ul>                                                                                   |
| ③ 청렴교육 확대를 통해 사회 전반의 청렴의식 확산      | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고위공직자범죄수사처 설치 등 정치적 요인에 따라 공공 부문 청렴성에 대한 국민적 기대가 고조될 것으로 예상</li> <li>○ 일반국민 대상 청렴교육은 공공 부문에 비하여 강제력 및 관심도가 낮아 청렴교육 참여율·효과성 등 저조 우려</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고위직 중심의 공공부문 청렴 교육을 강화하여 국민눈높이에 맞는 청렴한 공직풍토 조성</li> <li>○ 일반국민 세대별 특성을 고려한 맞춤형 청렴 배움 프로그램을 운영하고, 특히 미래세대 교육을 확대하여 사회 전반적 청렴문화 확산 유도</li> </ul> |
| ④ 반부패 개혁 성과를 공공민간 뿐 아니라 국제사회까지 확산 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 청렴도 측정대상 확대 및 평가지표 개편 시 대상기관의 규모, 여건 등에 따라 이해관계가 대립될 우려</li> </ul>                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 청렴업무 추진에서 발생하는 애로 사항, 지원 필요사항에 대한 각급 기관의 의견을 간담회, 설명회 등 다양한 방식으로 청취하여 측정·평가 모형 등에 반영</li> </ul>                                                |

## [4] 관리과제별 추진계획

### 1 국민과 함께 반부패·공정 개혁에 전력[ 1-1-①]

#### □ 추진배경(목적)

- 국가청렴도 제고로 '22년까지 부패인식지수(CPI) 20위권으로 도약
  - \* 국정과제 2번 '반부패개혁으로 청렴한국 실현'(2022년까지 CPI 20위권 진입)
- “부패에 둔감했던 의식과 문화를 개선하기 위해서는 정부와 민간의 협력, 시민사회의 지지와 참여가 필요”(18.4.18. 대통령말씀)
  - ※ UN반부패협약(제13조)은 부패 방지·척결에 있어서 의사결정과정에서 시민 사회 등 민간의 적극적 참여를 당사국 의무로 규정('03년 체결)
- 사회각계 및 국민과 함께 부패친화적 사회문화와 불공정 관행의 혁신을 추진

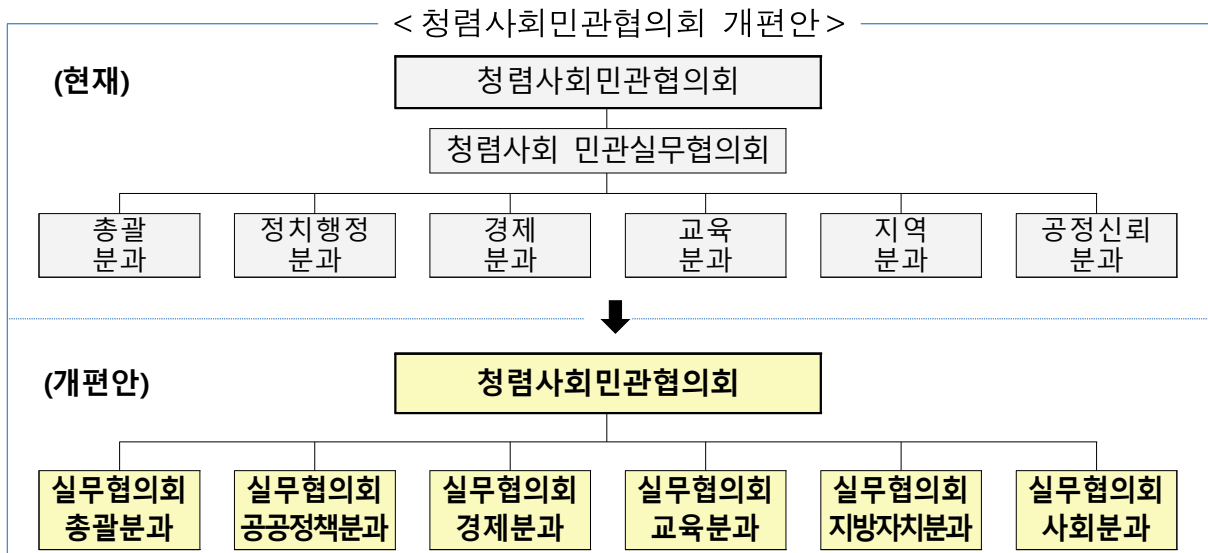
#### < 국정과제 관련 항목 >

- ◇ (국정과제) 2. 반부패 개혁으로 청렴한국 실현
  - (세부과제) 2-1. 범국가적 부패방지시스템 구축과 실효성 확보
  - 2-4. 시민과 정부가 함께하는 민관협력형 부패방지체계 확립

#### □ 주요내용 및 추진계획

- (공정사회 반부패정책협의회) 범정부 반부패·공정 개혁의 실질적 체감 성과를 창출할 수 있는 협업·조정·관리체계로서 기능 강화
  - ※ (의제 확대) 민생·경제분야 공정성 제고 대책까지 확대, (운영기능 강화) 시의성 있는 과제 발굴 및 개선대책 이행 과정에서 정책조정 기능 강화
- (반부패 종합계획 실행) 50개 과제(18.4.)에 대한 실효성 있는 이행점검 및 추진성과 확산을 통해 범정부 반부패개혁의 완수를 뒷받침(연 2회)
- (각급기관 감사관회의) 반부패정책협의회 결과 및 시책 우수사례 공유, 지역별 청렴컨설팅을 통한 부패요인 파악 및 대책수립 지원

- (청렴사회민관협의회) 협의회 운영방식 개편, 정책제안 및 논의 기능 정착을 통해 반부패 개혁의 핵심 참여자로서의 역할 강화
  - 사회 각계가 국민의 시각에서 관심도가 높고 사회적 영향이 큰 이슈에 선제적으로 대응하여 해법을 제시
    - ※ (예시) '대학입시제도 투명성 제고', '기업 내부감사 실효성 제고' 등
  - 논의구조 간소화(3단계→2단계)를 통해 신속한 의사결정 유도
    - ※ 「청렴사회민관협의회 설치 및 운영에 관한 규정」(국무총리훈령) 개정



- (청렴사회협약) 국민적 요구가 큰 분야의 협약체결 지원으로 사회 전반에 스스로 청렴을 약속하고 실천하는 문화 확산
  - ※ ('19년) 회계분야, 국방·방위산업분야 → ('20년) 경제분야, 금융분야 등으로 확산
  - 특히, '19년까지 체결 완료한 지역별(17개 시·도) 협약에 대해서는 협약 성과에 대한 국민체감 자율 점검 모형 보급, 운영실태 분석·컨설팅, 우수사례 공유 등을 통해 실천력과 문제해결력 제고
- (청렴정책 국민모니터단) 청렴·공정 정책 추진의 전 단계에서 회사원, 대학생, 주부 등 일반국민의 직접 참여 및 협업 강화
  - ※ 모니터단 70명 → 100명으로 확대
  - ※ 부패취약 및 불공정 제도·관행 발굴, 관련정책 모니터링, 대안 제시

## < '20년도 과제추진 계획 >

| 구 분   | 추진계획                        | 세부일정       | 비 고 |
|-------|-----------------------------|------------|-----|
| 1/4분기 | 청렴사회민관협의회 설치 및 운영에 관한 규정 개정 | '20.2월     |     |
|       | 2020년 청렴정책 국민모니터단 구성        | '20.2월     |     |
|       | 청렴사회를 위한 금융분야 공정채용 협약 체결    | '20.2월     |     |
|       | 청렴정책 국민모니터단 국민생각함 제안 활동     | '20.3월     |     |
|       | 청렴사회협약 국민체감 평가모형 보급         | '20.3월     |     |
|       | 5개년 반부패 종합계획 이행점검           | '20.3월     |     |
|       | 각급기관 감사관 회의 개최              | '20.3월     |     |
| 2/4분기 | 청렴정책 국민모니터단 1차 토론회 개최       | '20.5~6월   |     |
|       | 청렴사회민관실무협의회(6개 분과) 개최       | '20.5~6월   |     |
|       | 청렴사회민관협의회 개최                | '20.5~6월   |     |
| 3/4분기 | 청렴사회민관실무협의회(6개 분과) 개최       | '20.7~9월   |     |
|       | 청렴사회민관협의회 개최                | '20.9월     |     |
|       | 청렴정책 국민모니터단 2차 토론회 개최       | '20.9월     |     |
|       | 5개년 반부패 종합계획 이행점검           | '20.9월     |     |
| 4/4분기 | 청렴사회민관실무협의회(6개 분과) 개최       | '20.10~12월 |     |
|       | 청렴사회민관협의회 개최                | '20.12월    |     |
|       | 청렴정책 국민모니터단 최종 활동보고회 개최     | '20.12월    |     |
|       | 경제분야 청렴사회협약 체결              | '20.12월    |     |
|       | 청렴사회협약 주체별 국민체감 자율평가 실시     | '20.12월    |     |
|       | 공정사회 반부패정책협의회 개최 및 관계부처 협의  | '20.12월    |     |

### < 협업 추진 계획 >

- ◆ 공정사회 반부패정책협의회(정부) - 청렴사회민관협의회(사회각계)
  - 사회각계가 함께 논의하여 마련한 민관협의회의 정책제안을 공정사회 반부패 정책협의회에 보고 또는 심층 논의
- ◆ 청렴사회민관협의회 - 관계기관·단체
  - 민관협의회의 정책논의 시 관련 기관·단체가 직접 참여 또는 공개토론회 공동 개최 등 긴밀하게 협업 추진
- ◆ 국민권익위원회 - 각 부처 및 협회·단체
  - 분야별 청렴사회협약 체결·확산을 위해 협약 당사자인 부처 및 직능단체와 지속 협업, 권익위는 협약 컨설팅 제공 및 협약내용 및 이행방안 등 제시

## □ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

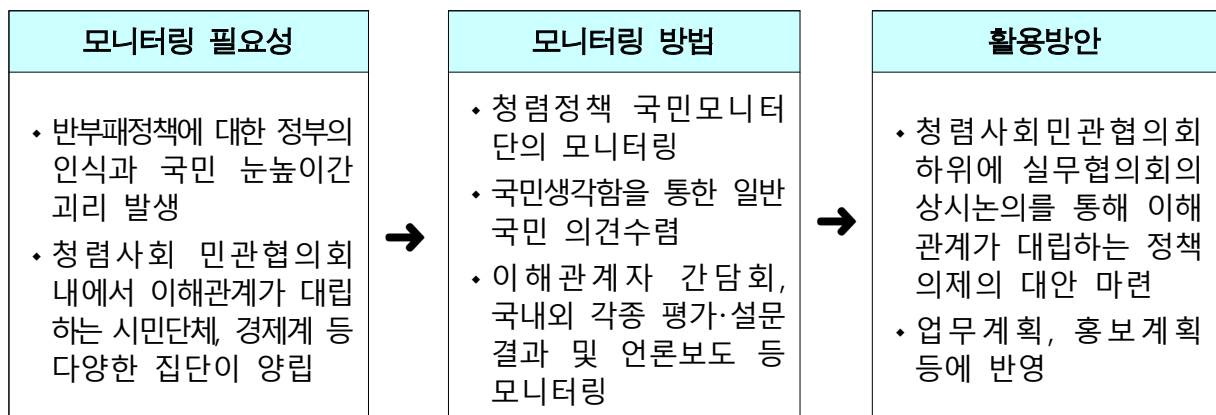
○ (수혜자) 일반국민

○ (이해관계집단) 정부 각 부처 및 사회 각계

### < 현장의견 반영 계획 >

| 세부사업명                  | 현장의견 수렴 필요성                                                                                                                                            | 현장의견 수렴 방법                                                              | 현장의견 활용 방안                                       |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| ■ 반부패 정책확산 추진          | ■ 반 부 패 · 청 렬 정 책 추 진 방향을 각급 공공기관과 공유함으로써 위원회 부패 방지 업무의 추진동력 확보                                                                                        | ■ 공공기관 감사관 회의('20년 상반기), 반부패청렴정책 추진자침 회의('20년 상반기) 등을 적극 활용             | ■ 반부패 종합계획 수립 시 반영                               |
| ■ 청렴사회민관협의회 운영         | ■ 객관적인 시각에서 대안을 제시하고 이에 대한 사회 각계의 합의를 이끌어내는 것이 중요                                                                                                      | ■ 민관협의회 및 실무협의회 회의 개최, 민간 의장단 간담회 등을 통해 구성원의견수렴                         | ■ 청 렬 사 회 민 관 협 의 회 운영 개선 및 정책의제 선정 등에 활용        |
| ■ 청렴사회협약 추진            | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 협약을 체결하기까지 이해 관계가 대립하는 사회각계의 합의를 이끌어내는 것이 중요</li> <li>■ 협약은 자발성이 전제되는 만큼 협약에 참여하는 기관·단체의 의견수렴이 필수적</li> </ul> | ■ 협약체결을 준비하거나 이미 체결한 기관·단체를 방문하여 추진상 애로 사항 등 직접 청취                      | ■ 협약추진 시 반영 및 추가적인 컨설팅 실시, 쟁점에 대한 대안 제시          |
| ■ 국민 눈높이에서 청렴·공정 정책 점검 | ■ 반부패정책의 기준을 국민의 눈높이에 맞춰야 국민이 성과를 체감할 수 있음                                                                                                             | ■ 일 반 국 민 으 로 구 성 된 청렴정책 국민모니터단과 원탁토론회 개최, 국민 생각함을 활용한 의제 발굴 등을 통해 의견수렴 | ■ 생활적폐TF 및 채용비리 근절추진단, 제도개선 부서 등 관계부서에 전달 → 정책환류 |

○ 추진상황 모니터링 체계도



## □ 홍보계획

| 구 분   | 추진계획                                | 세부일정       | 비 고 |
|-------|-------------------------------------|------------|-----|
| 1/4분기 | 청렴정책 국민모니터단 모집을 위한 온라인 홍보           | '20.2월     |     |
|       | 청렴사회를 위한 금융분야 공정채용 협약 체결 홍보         | '20.2월     |     |
|       | 최신 반부패정책 국·영문 보도자료 배포               | '20.3월     |     |
|       | 주요 반부패정책 자료집 국제기구, 전문가 등 대상 홍보      | '20.3월     |     |
| 2/4분기 | 제1기 청렴사회민관협의회 활동성과 자료집 발간·홍보        | '20.5월     |     |
|       | 청렴정책 국민모니터단 토론회 결과 보도자료 배포 및 SNS 홍보 | '20.6월     |     |
|       | 청렴사회민관협의회 회의 개최 및 논의내용 보도자료 배포      | '20.6월     |     |
|       | 최신 반부패정책 국·영문 보도자료 배포               | '20.6월     |     |
|       | 주요 반부패정책 자료집 국제기구, 전문가 등 대상 홍보      | '20.6월     |     |
| 3/4분기 | 분야별 청렴사회협약 신규 체결 시 언론보도 추진          | '20.7~9월   |     |
|       | 청렴사회민관협의회 회의 개최 및 논의내용 보도자료 배포      | '20.9월     |     |
|       | 청렴정책 국민모니터단 토론회 결과 보도자료 배포 및 SNS 홍보 | '20.9월     |     |
|       | 최신 반부패정책 국·영문 보도자료 배포               | '20.9월     |     |
|       | 주요 반부패정책 자료집 국제기구, 전문가 등 대상 홍보      | '20.9월     |     |
| 4/4분기 | 분야별 청렴사회협약 신규 체결 시 언론보도 추진          | '20.10~12월 |     |
|       | 청렴사회민관협의회 회의 개최 및 논의내용 보도자료 배포      | '20.12월    |     |
|       | 청렴정책 국민모니터단 활동성과 보도자료 배포 및 SNS 홍보   | '20.12월    |     |
|       | 최신 반부패정책 국·영문 보도자료 배포               | '20.12월    |     |
|       | 주요 반부패정책 자료집 국제기구, 전문가 등 대상 홍보      | '20.12월    |     |

### ○ 홍보의 효과성 제고방안

- (국제사회) 정부의 우수 반부패 성과 등을 집중적으로 홍보
  - \* 공직자 이해충돌방지법 제정, 공공재정환수법 운영사례, 국민생활속 불공정 관행 비리 개선 등 주요 반부패 성공사례를 적극 발굴
- (언론홍보) 민관협의회 정책제안은 민간의장 언론브리핑, 청렴사회 협약 체결 시 취재요청, 제안·협약 세부내용 배포로 심층보도 유도
- (성과자료집 발간) 제1기 민관협의회 의결사항 및 활동성과를 책자로 발간·배포(온·오프라인)하여 협의회 활동 대국민 홍보

- (공론화) 관계부서 및 국회의원실 등과 협업하여 반부패현안에 대한 공개토론회를 개최하는 등 사회적 논의 주도로 공론화
- (플랫폼 홍보) 국민모니터단 발대식·토론회 현장 YouTube 송출 및 카드뉴스 제작 등 콘텐츠 특성에 따라 맞춤형 홍보

## □ 기대효과

- 국민이 공감하고 사회전체가 함께 만들어가는 반부패·청렴 정책 추진으로 정부 및 정책에 대한 국민신뢰 향상에 기여
- 공공과 민간, 중앙과 지역이 함께 구축하는 견고한 부패방지체계 확립

## □ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

|                           |                   | 회계구분 | '19            | '20            |
|---------------------------|-------------------|------|----------------|----------------|
| 청렴권익대내외협력강화( I -1- 일반재정②) |                   |      |                |                |
| ①                         | 청렴권익대내외협력강화(1133) | 일반회계 | 14.2<br>(15.5) | 35.2<br>(36.5) |
|                           | ■ 국제교류및민간협력(332)  |      | 14.2           | 35.2           |

## □ 성과지표 및 측정방법

| 성과지표                 | 실적   |      |      | 목표치  | '20 목표치 산출근거                                          | 측정산식<br>(또는 측정방법)                                                               | 자료수집<br>방법<br>자료출처 | 지표종류      |           |
|----------------------|------|------|------|------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|-----------|
|                      | '17  | '18  | '19  | '20  |                                                       |                                                                                 |                    | 정량화<br>여부 | 성격/<br>내용 |
| 부패방지정책<br>대국민 인식도(%) | 32.5 | 36.3 | 39.6 | 40.0 | 최근 3년간 평균치(36.1%) 보다<br>11% 상향한 40.0%로 적극적인<br>목표치 설정 | 전문조사기관에<br>의뢰하여<br>일반국민(2,000명)<br>대상 부패방지<br>주요정책(3분야)<br>인지도 조사 실시 후<br>평균 산출 | 조사결과<br>보고서        | 정성        | 결과        |

| 성과지표                           | 실적  |     |     | 목표치 | '20 목표치 산출근거                                                              | 측정산식<br>(또는 측정방법)                                                                                          | 자료수집<br>방법<br>자료출처          | 지표종류      |           |
|--------------------------------|-----|-----|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------|-----------|
|                                | '17 | '18 | '19 | '20 |                                                                           |                                                                                                            |                             | 정량화<br>여부 | 성격/<br>내용 |
| 청렴사회민관협의회<br>정책의제 제안<br>달성률(%) | -   | 신규  | 100 | 100 | '19년 정책제안 실적(5건)을 고려하여 전년대비 20% 상향한 6건을 제안 목표로 설정하고 달성률 100%를 지표상 목표치로 설정 | (제안실적/제안<br>목표치)×100<br><br>* 제안 실적 :<br>청 렬 사 회 민 관 협<br>의회가 최종 의결한<br>제안서가 포함된<br>회의록에 명시된<br>정책제안 건수 집계 | 민관협의회<br>회의록 및<br>보도자료<br>등 | 정량        | 산출        |

## 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

### ◆ < 부패방지정책 대국민 인식도(%) >

- **(지표의 대표성)** 공익신고자 보호제도, 부패신고 보호보상제도, 부패신고전화 등은 국정과제에도 포함되어 있는 반부패정책의 주요 핵심사항이고, 이에 대한 대국민 정책 인지도를 측정하는 결과지표로서, 상위 성과목표인 '반부패·공정 개혁 완수'의 궁극적인 정책목표를 포괄적으로 반영하고 있어 대표성이 매우 높음

※ 관련 국정과제 : 2-1. 범국가적 부패방지 시스템 구축과 실효성 확보

- **(목표치의 적극성)** 최근 3년간 평균치(36.1)보다 11% 상향한 40.0%로 매우 적극적으로 목표치 설정

### ◆ < 청렴사회민관협의회 정책의제 제안 달성률(%) >

- **(지표의 대표성)** 관리과제가 '국민과 함께 반부패·공정 개혁에 전력'이고, 국민 및 각계 대표들이 참여하는 **청렴사회민관협의회**의 핵심 기능이 반부패 정책 제안이므로, 최종 산출물로서 정책제안 성과가 가장 대표성 있는 지표임. 국정과제(2-4)와 지표 동일

※ 관련 국정과제 : 2-4. 시민과 정부가 함께하는 민관협력형 부패방지체계 확립

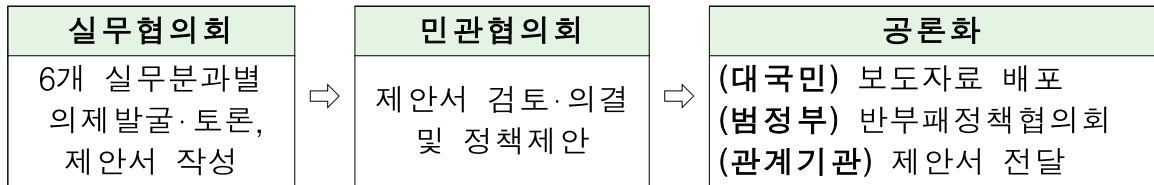
- **(목표치의 적극성)** '19년 실적치인 5건 보다 20% 상향한 6건으로 적극적인 목표치 설정하였으며, 사회적 파장이 큰 대형 반부패 이슈를 다루는 특성 상 각계의 이해관계가 첨예하게 대립(시민사회-경제계)하고, 여러 차례의 치열한 논의와 합의를 거쳐 제안이 완성되는 만큼 난이도가 매우 높음

※ '19년에 총 12개의 의제를 논의하였으나 최종적으로 5건만을 합의·제안

※ 주요 제안('18~'19년) : ▲특수활동비 편성·집행 개선 ▲법조계 전관특혜 근절 ▲공익법인 등 외부감사인 선임제도 개선 ▲지방의회의원 겸직정보 투명성 강화 ▲사립학교 사무직원 신규채용 공정성 강화 등

## 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

<청렴사회민관협의회 정책의제 제안 절차>



## □ 정책환류 계획 및 노력

[’19년 정부업무평가, 자체평가 결과 등을 ’20년 정책 추진계획에 반영한 내용]

| 구 분                                                                                                                                   | ’20년 정책 추진계획에 반영                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>① 2019년도 성과관리시행계획 중간점검 결과(2019.7.18)</b><br>○ 국민의 삶을 바꾸는 반부패 개혁 지속 추진 필요<br>- 공·사 영역 접점에서 발생하는 민간부패, 지역카르텔형 부패 개선을 위한 실효적인 개선방안 마련 | - 공정사회 반부패정책협의회의 논의안건을 기존 반부패과제 외에 민생경제 분야 공정성 제고 대책까지 확대<br>※ 논의 안건(예시) : 교육, 채용, 납세 등 국민 실생활에 연관된 고질적 불공정 관행 비리 해소를 위한 종합적 대책 논의 예정 |
| <b>② 2018회계연도 결산 국회 지적사항</b><br>○ 청렴사회민관협의회 논의구조 개편 필요                                                                                | - 결산 국회 지적사항을 적극 반영 하여 3단계의 청렴사회민관협의회 논의구조를 2단계로 축소 하여 효율성 제고(’20.2월)                                                                 |

[’20년 정부업무평가, 자체평가 결과 등을 ’21년 계획수립시 반영하기 위한 노력]

- ’20년 정부업무 자체평가 결과, 주요 업무추진 성과 등을 종합적으로 분석후 ’21년 업무계획 및 성과관리 시행계획에 반영

## 2 국민 눈높이까지 공직자의 청렴기준 강화[1-1-2]

### □ 추진배경(목적)

- 법 시행 4년을 맞아 연고·온정주의에 기반한 청탁 관행을 해소하여 청탁금지법이 생활 속 규범으로 자리매김 할 수 있도록 지원
  - 사회 전반의 긍정적 변화에도 남은 관행이 남아있는 등 법 준수 의식 강화를 위한 지속적인 노력 요구
- 국민의 높아진 눈높이에 맞춰 공직자 행위규범을 강화함으로써 공직자 직무수행의 청렴성과 공정성을 획기적으로 제고할 필요
  - 공직자 이해충돌상황의 효과적인 관리·통제 및 행동강령 내실화를 통해 부패유발 가능성을 차단하고 공직윤리 정립

### □ 주요내용 및 추진계획

- 엄정한 신고처리, 교육·홍보, 해석기준 정립·전파 등 다각적인 방안을 통해 청탁금지법이 일상생활 속에서 실천될 수 있도록 지원
  - 신고사건 부적절 처리기관, 취약분야 파악 등을 위한 현지점검 확대, 인식도 조사로 청탁금지법의 우리 사회 정착 여부 확인
  - 청탁금지 업무협약(MOU) 체결 기관(5개 공기업)의 우수 시책을 권익비전▶을 활용하여 다른 공공기관에 확산
  - 청렴사회민관협의회의에의 참여를 통해 시민사회·직능계 의견 청취 및 취약분야 개선사항 전파
  - 쟁점분야 해석기준 정립, 부정청탁 주요내용 및 대상직무별 판례·해석례 홍보 및 교육 등을 통한 국민, 각급기관 담당자 만족도 제고
- ※ 청탁금지법 해석 자문단 운용, 청탁방지담당관 워크숍 등 추진
- 공직자 이해충돌방지제도 법제화를 추진하고, 각급 공공기관 행동강령 제도 운영 지원 및 부패발생 취약분야 개선 유도

- 「공직자의 이해충돌 방지법안」 제정을 위해 공직자·일반국민 대상 적극적인 홍보 실시 및 국회 소관 상임위 위원 등 대상 방문설명 강화  
※ 20대 국회 임기 내 입법화에 이르지 못할 경우, 새로운 국회가 개원하는 대로 신속한 재입법절차 추진
- 국회 등 헌법기관, 신규 공직유관단체 등의 행동강령 운영 지원, 부패취약시기·분야 등에 대한 행동강령 이행점검 및 신고처리 강화  
※ 헌법기관 등 자체 행동강령 운영기관과의 상시적인 소통 및 관련 자료 제공 등을 통해 공공부문 전반의 내실 있는 제도 운영을 지원

### < '20년도 과제추진 계획 >

| 구 분   | 추진계획                                  | 세부일정    | 비 고 |
|-------|---------------------------------------|---------|-----|
| 1/4분기 | 청탁방지담당관 간담회·워크숍                       | 1월      |     |
|       | 「공직자의 이해충돌 방지법안」 정부안 마련 및 국회 제출       | 1월      |     |
|       | 공직자 행동강령 운영·이행실태 점검                   | 1월      |     |
|       | 「공직자의 이해충돌 방지법안」 정부안 국회 방문 설명         | 1~2월    |     |
|       | 청탁금지제도 운영 현황 분석 결과 발표                 | 3월      |     |
|       | 제4기 청탁금지법 해석자문단 위촉                    | 3월      |     |
| 2/4분기 | 청탁금지 MOU 성과공유회 개최                     | 5~6월    |     |
|       | 헌법기관 등 행동강령 현행화 협의·지원                 | 5~6월    |     |
|       | 청탁금지법 해설집·매뉴얼·판례집 개정 및 배포             | 6월      |     |
|       | 20대 국회 법률안 폐기시 「공직자의 이해충돌 방지법안」 재입법예고 | 6월      |     |
| 3/4분기 | 청탁방지담당관 간담회·워크숍                       | 7월~9월   |     |
|       | 청탁금지법 인식도 조사 중간결과 도출                  | 9월      |     |
|       | 청탁금지법 유권해석 사례집 보완·발간                  | 9월      |     |
|       | 공직자 행동강령 운영·이행실태 점검                   | 9월      |     |
| 4/4분기 | 행동강령 신규 운영기관 지원 설명회                   | 11월     |     |
|       | 청탁방지담당관 간담회·워크숍                       | 10월~12월 |     |
|       | 공직자 행동강령 운영·이행실태 점검                   | 11월~12월 |     |
|       | 언론사, 청탁 취약분야 등 협조체계를 통한 교육            | 12월     |     |

## □ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 반부패규범 적용대상 공직자, 직무관련자 등 전 국민
  - 공직자 : 부정청탁, 금지된 금품 수수 등으로 인한 부정적 영향력에 휘둘리지 않고 공정한 업무수행
  - 일반국민 : 공익·공정·신뢰에 기초한 공공서비스 이용
- (이해관계집단) 정부부처, 지방자치단체, 공공기관 등 반부패 규범 적용 대상 공직자

### < 현장의견 반영 계획 >

| 세부사업명                 | 현장의견 수렴 필요성                                                            | 현장의견 수렴 방법                                                                             | 현장의견 활용 방안                                                   |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| ■ 청탁금지법의 생활 속 규범으로 정착 | ■ 국민적 지지 확보와 입법 취지 확산 및 제도 운영과 관련한 지원 필요사항 등에 대해 의견 수렴                 | ■ 청탁방지담당관 대상 간담회·워크숍 개최로 소통 기회 마련<br>■ 법 적용대상별 집중인터뷰를 포함한 대국민 인식도 조사 실시                | ■ 법 집행 유의사항 도출·전파 등 교육·홍보, 위반 신고처리 등 청탁 금지법 제도 운영 과정에서 적극 활용 |
|                       | ■ 법 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                                    | ■ 관련 분야에 대한 해석 기준 정립 시 전문가 및 이해관계자 의견 적극 반영                  |
| ■ 공직자 행위규범 강화         | ■ 정책수혜자인 일반국민과 직접적인 수범자인 공직자 및 관계 기관의 의견을 반영하여 공직자 행위 규범의 효과성 및 수용도 제고 | ■ 이행점검, 설명회, 간담회, 교육 등을 통해 현장 의견을 다각적으로 수렴<br>■ 언론보도 등 상시 모니터링을 통해 행동강령 제도 운영의 사각지대 발굴 | ■ 행동강령 업무편람 등을 통한 교육·홍보, 법령 등 제·개정시 종합적으로 반영                 |

## □ 홍보계획

- 카드뉴스·웹툰 등 다양한 매체를 통해 부정청탁·금품수수 금지의 중요성 적극 전파
  - 부정청탁 대상직무 등을 실제 사례 위주로 알기 쉽게 설명하여 국민들의 흥미 유도 및 자연스럽게 지켜야할 규범으로 각인

- 「공직자의 이해충돌 방지법안」 제정 등 공직자 행위규범 강화를 위한 전방위적 홍보로 국민적 공감대 확산
- 일반국민·공직자 등을 대상으로 보도자료, 카드뉴스, 정책기고 등 홍보콘텐츠를 다각화하는 등 맞춤형 홍보 추진

### < 세부 계획 >

| 구 분   | 추진계획                              | 세부일정    | 비 고 |
|-------|-----------------------------------|---------|-----|
| 1/4분기 | 명절대비 청탁금지법 유의사항 관련 카드뉴스 등 제작 배포   | 1월      |     |
|       | 청탁금지법 위반신고·제재 현황 조사 결과 공개         | 3월      |     |
|       | 제4기 청탁금지법 해석자문단 위촉 보도자료 배포        | 3월      |     |
|       | 「공직자의 이해충돌 방지법안」 법제화 관련 기고 추진     | 3월      |     |
| 2/4분기 | 부정청탁 주요내용, 대상직무별 판례·해석례 안내        | 4월      |     |
|       | 청탁금지법 시행령 개정사항 안내                 | 5월      |     |
|       | 공무원 행동강령 등 개정사항 안내                | 5월      |     |
|       | 청탁금지 MOU 공공기관 우수 이행사례 홍보영상 배포     | 6월      |     |
|       | 「공직자의 이해충돌 방지법안」 재입법예고시 보도자료 등 배포 | 6월      |     |
| 3/4분기 | 법 시행 4년 성과 관련 보도자료 등 제작·배포        | 9월      |     |
|       | 청탁금지제도 운영 현황 및 중점 추진 방향 보도자료 배포   | 9월      |     |
| 4/4분기 | 부정청탁 관련 판례·유권해석 등 알아두어야 할 사례 전파   | 10월~12월 |     |
|       | 행동강령 신규 운영기관 지원 설명회 보도자료 배포       | 11월     |     |

### □ 기대효과

- 청탁금지법을 당연히 지켜야 하는 생활 속 규범으로 인식하고 실천함으로써 공직자의 직무수행 공정성 제고
- 공직자 이해충돌 상황을 효과적으로 관리하고, 국민의 눈높이에 부합하는 공직윤리를 정립하여 공직사회에 대한 국민들의 신뢰도 향상

## □ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

|                      |  | 회계구분 | '19            | '20            |
|----------------------|--|------|----------------|----------------|
| 반부패청렴정책강화(Ⅰ-1-일반재정④) |  |      |                |                |
| ① 반부패청렴정책강화(1136)    |  | 일반회계 | 5.4<br>(103.8) | 6.0<br>(110.9) |
| ■ 청탁금지제도운영(367)      |  |      | 4.5            | 5.1            |
| ■ 공직자행동강령운영(363)     |  |      | 0.9            | 0.9            |

## □ 성과지표 및 측정방법

| 성과지표                               | 실적  |     |     | 목표치        | '20 목표치 산출근거                                                                                                                      | 측정산식<br>(또는 측정방법)                                                                            | 자료수집<br>방법<br>또는<br>자료출처 | 지표종류      |           |
|------------------------------------|-----|-----|-----|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------|-----------|
|                                    | '17 | '18 | '19 | '20        |                                                                                                                                   |                                                                                              |                          | 정량화<br>여부 | 성격/<br>내용 |
| 청탁금지법 규범력<br>강화 노력도(회)             | 48  | 55  | 65  | 40         | 교육·홍보 횟수(20) 및 현지<br>점검 실시 기관(20개) 수<br><br>※ 대민업무 최소화(코로나19<br>확산 차단)에 따라 교육<br>및 현지점검 등이 순연중<br>으로 최근 2년 실적 평균을<br>감안하여 40회로 설정 | 강의지원 등 연간<br>교육 횟수 및<br>보도자료 등 연간<br>홍보 횟수<br>+<br>제도 운영 현황<br>실태조사 등에<br>따른 현지점검<br>실시 기관 수 | 근거문서,<br>홍보물,<br>공문      | 정량        | 과정        |
| (공통)<br>행동강령<br>위반 신고사건<br>혐의적발(건) | 48  | 78  | 202 | 80<br>(신규) | 최근 4년간('16~'19) 평균<br>실적치(73건) 대비 10% 상향된<br>목표치 설정                                                                               | 행동강령<br>위반통보<br>신고사건 수                                                                       | 통계자료                     | 정량        | 산출        |

### 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

#### ◆ < 청탁금지법 규범력 강화 노력도(회) >

- (대표성) 청탁금지법을 생활 속 규범으로 정착시키기 위해 권익위와 각급 기관이  
해야 할 정책적 노력인 교육홍보와 현지점검을 종합적으로 고려하여 지표 설정
- (적극성) 최근 2년간은 시행령 개정('18년), 해외출장 부당지원 관련 점검  
('19년) 등을 집중 추진하였고, 현재 코로나19 확산 차단을 위해 워크숍 및  
현지점검 등 대민업무가 2월부터 순연되고 있는 실정임을 감안하여  
최근 2년간의 실적 평균(60회)의 2/3를 반영한 40회로 목표치를 설정

## 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

### ◆ < (공통) 행동강령 위반 신고사건 혐의적발(건) >

- (대표성) 행동강령 위반 신고사건 혐의적발은 권익위로 접수되는 각급 기관 공직자들의 행동강령 위반 신고사건에 대한 조사를 통해 행동강령 위반 사실을 확인하는 것으로서 공직사회의 경각심을 고취하고 공직자 청렴성 제고 등을 통한 공직윤리 확립의 대표적인 수단임
- (적극성) 해당 지표는 '20년 신규로 설정된 지표로서 신고사건 접수 건수 등 외부변수 의존도가 높아 실적치 예측이 어려우며, 실적치가 등락하는 등 목표치 결과를 예측하기 어려운 점을 감안하여 최근 4년간('16~'19) 평균 실적치(73건) 대비 10% 상향된 목표치(80건) 설정

## □ 정책환류 계획 및 노력

- 취약분야에 대한 예방중심 실태조사를 통하여 부적절한 관행이 남아있는 법령·기준 정비 등 청탁금지법 집행력 확보
- 법 적용대상별 집중인터뷰 및 대국민 인식도 조사를 통하여 국민·공직자등의 인식 및 행태 변화 추이 등을 분석하여 청탁금지법의 규범력 강화
- '19년 갑질금지, 해외출장 부당 지원 금지 등 공직사회 내 부당 관행 근절을 위한 「공무원 행동강령」 개정 등 공직자 행위기준 강화
  - 공직자 행위기준 내재화를 위해 국회·법원 등 헌법기관, 신규 공직 유관단체 등의 행동강령 제도 운영 지원 및 취약분야 개선 추진
- 공직자 이해충돌방지제도 법제화 등 정책추진 결과를 종합적으로 분석하여 '21년 업무계획 등의 정책 수립 기초자료로 활용

### ③ 청렴교육 확대를 통해 사회전반의 청렴의식 확산[1-1-③]

#### □ 추진배경(목적)

- 국가 청렴 수준은 지속적으로 상승하고 있으나, ‘공정사회·포용국가’에 대한 국민의 기대를 충족하기에는 여전히 부족
  - 공공부문의 투명성·공정성을 비롯한 사회 전반의 청렴도 제고를 위하여 ‘청렴의식’을 사회에 내면화하는 노력이 필수
- 청렴하고 공정한 사회 구현을 위하여 의식과 문화를 개선하는 청렴교육에 대한 전략적 접근이 필요
  - 국민 눈높이에 맞는 청렴한 공직풍토 조성을 위하여 공공부문 핵심 교육대상(고위직, 부패취약분야 종사자 등)을 중심으로 청렴교육 강화
  - 청렴·공정 가치의 사회 전반적 안착을 위하여 일반국민 세대별 다각화된 청렴 ‘인식’ 프로그램 운영

#### □ 주요내용 및 추진계획

- [고위직 청렴교육 강화] 주요정책 방향을 결정·추진하는 고위직급 공직자들의 청렴마인드 함양으로 공직 내부로의 파급효과 증진
    - 정무직, 선출직 등 고위공직자 대상 청렴리더십 과정 확대(연 6회→8회) 및 지방의회별 맞춤형 청렴연수과정 확대(연 16회→20회)
  - [청렴교육과정 내실화] 교육대상자별 특성 및 실무와 연계한 교육과정 운영으로 청렴교육 효과성 제고
    - (공직자 생애주기교육) 공직 단계별(신규자, 승진자, 고위직) 차별화된 교육 프로그램 제공으로 공공부문 청렴기강 확립
- ※ 2030 세대의 특성을 반영한 ‘밀레니얼 청렴리더십 과정’ 신설(2회)

- (핵심인력 직무교육) 청렴업무 담당자·부패취약분야 담당자 등을 대상으로 직무역량 강화 교육, 반부패·청렴 정책의 전문성 확보 지원  
※ '청렴 엑스퍼트 과정' 및 '부패대응능력 향상과정 과정' 확대(각 4회→6회)
- (청렴교육강사 양성교육) 청렴교육강사 대상 보수교육을 강화하여 강사별 취약점 보완 및 강의역량 향상  
※ 기본강사 보수교육 신설(연 1회), 전문강사 보수교육 강화(2년 1회→연 1회)
- (외국공직자 교육) 영어 연수과정 외 신북방 국가(중앙아·동유럽) 대상 러시아어 과정 신설, 각국 공무원의 반부패·청렴의식 수준 제고  
※ '19년 연수 신청국 26개국 중 러시아어권이 약 30%로 가장 높은 비율 차지
- [대국민 청렴교육 확대] 국민 속으로 다가가는 청렴교육 운영으로 미래세대 청렴의식 강화 및 국민생활 속 청렴·공정 문화 정착
  - (초·중·고) 청렴체험 프로그램, 청렴문화캠프 등 참여형·게임형·수업 전개로 즐기면서 청렴에 대해 생각해보는 기회 확대 제공  
※ 시·도 교육청 및 산하 학생교육원 '학생임원 리더십캠프' 과정 및 '수능 이후 학사운영 지원 프로그램'과 연계
  - (대학생) 각급대학과 협업하여 교양과목에 반부패·청렴강좌 개설·운영, 예비 사회인으로서 청렴소양을 체득할 수 있는 여건 조성
  - (일반성인) 청렴시민감사관 대상 청렴교육 및 대국민 방송강연회 개최 등을 통하여 청렴의 가치에 대한 올바른 인식 정립
- [청렴교육 콘텐츠 개발] 교육수요자별 특성 및 관심도를 고려한 콘텐츠의 차별화로 청렴학습 몰입도와 효과성 향상
  - (공직자) 청렴가치 기반의 데이터 분석 '청렴 트렌드 2020', '공공재정환수법의 이해' 표준 강의안 등 개발·보급
  - (대학생·성인) 최신 온라인 학습 트렌드인 '한국형 MOOC 기반의 온라인 공개 영상강좌' 제작

- (중·고등학생) 청소년들의 사회 진입 전 청렴한 직업의식을 함양할 수 있는 교육영상물 제작
- (유아·초등) 어린이들의 호기심을 자극하는 청렴이야기 영상물 제작

### < '20년도 과제추진 계획 >

| 구 분   | 추진계획                      | 세부일정       | 비 고 |
|-------|---------------------------|------------|-----|
| 1/4분기 | 공공기관 대상 청렴라이브 운영 계획 수립    | '20.2월     |     |
|       | 청렴교육 아카데미 운영 계획 수립        | '20.3월     |     |
|       | 국민대상 청렴교육 계획 수립           | '20.3월     |     |
|       | 청렴교육 콘텐츠 개발 계획 수립         | '20.3~4월   |     |
| 2/4분기 | 청렴연수원 시설인프라 강화 추진         | '20.4~5월   |     |
|       | 소속기관의 임기제 채용에 관한 법적 근거 마련 | '20.4월     |     |
|       | 지방의회의원 청렴교육 계획 수립         | '20.4~5월   |     |
|       | 청렴교육 콘텐츠 개발 용역 착수         | '20.4~6월   |     |
| 3/4분기 | 청렴교육 콘텐츠 개발 용역 중간보고       | '20.7~9월   |     |
|       | 일반국민 대상 청렴문화특강 개최         | '20.7~9월   |     |
|       | 청렴교육 콘텐츠 개발 완료 및 보급       | '20.9~12월  |     |
| 4/4분기 | 청렴콘텐츠 공모전 심사 및 시상식 개최     | '20.12월    |     |
|       | 대국민 방송 강연회 개최             | '20.12월    |     |
|       | 고3 학생 대상 청렴문화 캠프 운영       | '20.11~12월 |     |

- [협업체계 고도화] 청렴문화 확산 및 청렴교육 저변 확대를 위한 대내외적 협력채널 구축

| 구분      | 대내                                                                                 | 대외                                                                                                      |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 콘텐츠 개발  | (디지털소통팀) 청렴교육 콘텐츠 제작 관련 인적·물적 자원 지원<br>(홍보담당관) 교육과정 안내 및 교육콘텐츠 개발·보급에 대한 대내외 홍보 협조 | (유관기관) 상호 협조를 통한 청렴교육 콘텐츠 제작, 온라인 기반 청렴콘텐츠 보급로 확대 등                                                     |
| 청렴교육 운영 | (부패방지국·고충처리국) 집합교육과정에 본부 우수공무원 출강 지원, 청렴교육 자료 공유 등                                 | (교육훈련기관) 타기관 협업과정으로 청렴라이브 운영, 교육 과정에 청렴교육 반영 지원 등<br>(각급기관) 청렴 교육대상 확대를 위한 관계자 협의 지속, 수요자 맞춤형 청렴교육 제공 등 |

## □ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 공공기관 공직자, 미래세대 포함 일반 국민
- (이해관계집단) 중앙행정기관, 지자체, 공직유관단체, 교육자치단체, 지방의회, 각급 학교, 공무원교육훈련기관 등

### < 현장의견 반영 계획 >

| 세부사업명             | 현장의견 수렴 필요성                                                                  | 현장의견 수렴 방법                                                                                           | 현장의견 활용 방안                                                                  |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| ■ 청렴교육 대상자 맞춤형 운영 | ■ 교육효과 향상 및 만족도 제고, 맞춤형 청렴교육 실시를 위해 사업 전 과정에서 수혜자, 이해관계자, 교육 전문가 등의 의견 수렴 필요 | ■ 교육생 대상 설문조사<br>- 주체: 청렴연수원<br>- 시기: 청렴교육 실시 후<br>- 대상: 청렴교육 참가자                                    | ■ 모든 교육과정 이수 후 실시하는 설문조사 결과를 검토하여 우수한 점과 미흡한 점을 분석하고 수정·보완하여 차후 교육과정에 즉시 반영 |
| ■ 양질의 청렴교육 콘텐츠 개발 | ■ 청렴교육콘텐츠의 질적 향상 및 효과성 제고를 위해 개발 과정 전 단계에서 분야별 전문가, 자문위원, 교육수혜자 등의 의견 수렴 필요  | ■ 전문가 자문회의 및 콘텐츠 제작 보고회 등<br>- 주체: 청렴연수원<br>- 시기: 교육콘텐츠 개발 전 단계 중 필요시 수시 개최<br>- 대상: 분야별 전문가, 자문위원 등 | ■ 자문 의견을 토대로 콘텐츠 개발에 즉시 반영<br>■ 차년도 콘텐츠개발계획 수립 및 청렴교육 운영 계획 전반에 반영 검토       |
| ■ 청렴교육강사 제도 운영    | ■ 공공기관 청렴교육 실효성 제고를 위해 청렴교육 강사 강의 모니터링 및 각급기관 교육담당자 의견 수렴 필요                 | ■ 청렴교육 운영 결과조사<br>- 주체: 청렴연수원<br>- 시기: 공공기관 자체 청렴교육 실시 후<br>- 대상: 각급공공기관 교육담당자                       | ■ 각급기관 교육 담당자 의견 수렴결과를 분석하여, 청렴강사에게 피드백 제공 및 청렴교육 강사제도 운영 전반에 반영            |

## □ 홍보계획

- (홍보채널 다양화) 유튜브, SNS, 음원사이트 등 핵심 타겟(미래세대)이 즐겨 접촉하는 미디어를 중심으로 청렴콘텐츠 노출 확대
- (관심도 제고) 정책수요자의 자발적 참여 유도를 위하여 SNS 등을 활용한 청렴 관련 이벤트 발굴 및 실시

| 구 분   | 추진계획                                 | 세부일정     | 비 고 |
|-------|--------------------------------------|----------|-----|
| 1/4분기 | 청렴콘텐츠 공모전 수상작 SNS 홍보                 | '20.2~3월 |     |
|       | 청렴교육강사 제도 소개 영상물 제작·홍보               | '20.3월   |     |
| 2/4분기 | 지방의회의원 청렴연수과정 운영 시 언론 보도             | '20.5월   |     |
|       | 고위직 청렴리더십 과정 개설 시 언론 보도              | '20.5월   |     |
|       | 청렴레터 제작·배포 및 배포 시 언론 보도              | '20.6월   |     |
| 3/4분기 | 청렴콘텐츠 소문내기 이벤트 실시                    | '20.6~8월 |     |
|       | 일반국민 대상 청렴문화특강 개최 시 언론 보도            | '20.7월   |     |
|       | 청소년 청렴체육대회 개최 시 언론 보도, 동영상 SNS 홍보    | '20.8월   |     |
| 4/4분기 | 청렴교육 콘텐츠 개발 완료 시 언론 보도               | '20.11월  |     |
|       | 고3 청렴문화캠프 운영 시 언론 보도, 동영상 SNS 홍보     | '20.12월  |     |
|       | 방송강연회 개최 시 언론 보도, 동영상 SNS 홍보         | '20.12월  |     |
|       | 청렴콘텐츠 공모전 시상식 개최 시 언론 보도, 동영상 SNS 홍보 | '20.12월  |     |

## □ 기대효과

- 고위공직자 중심의 공공부문 청렴의식 강화를 통해 깨끗한 공직 사회 실현
- 청렴가치에 대한 대국민 인식 향상으로 사회 전반의 반부패·청렴 문화 확산 및 국가청렴도 제고에 기여

## □ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

|                                      |                    | 회계구분 | '19               | '20               |
|--------------------------------------|--------------------|------|-------------------|-------------------|
| 청렴교육 확대를 통해 사회전반의 청렴의식 확산(I-1-일반재정③) |                    |      |                   |                   |
| ①                                    | 반부패청렴정책강화(1136)    | 일반회계 | 17.26<br>(103.79) | 19.93<br>(110.78) |
|                                      | ■ 청렴교육 및 의식확산(361) |      | 17.26             | 19.93             |

## □ 성과지표 및 측정방법

| 성과지표               | 실적  |     |      |      | 목표치 | '20 목표치 산출근거                                                                                                                | 측정산식<br>(또는 측정방법)                                                         | 자료수집<br>방법<br>또는<br>자료출처 | 지표종류      |           |
|--------------------|-----|-----|------|------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------|-----------|
|                    | '17 | '18 | '19  | '20  |     |                                                                                                                             |                                                                           |                          | 정량화<br>여부 | 성격/<br>내용 |
| 청렴교육<br>만족도<br>(점) | -   | -   | 92.6 | 92.9 |     | '19년 실적치 92.6점에서 0.3점 증가한 92.9점으로 목표치 설정<br>※ 공직자 : ('17년) 93.7점 → ('18년) 93.6점 → ('19년) 93.7점<br>※ 일반국민(신규) : ('19년) 89.9점 | (공직자 청렴교육 만족도×0.7)+(일반국민 청렴교육만족도×0.3)<br>* 공직자와 일반 국민의 교육 비중을 감안하여 가중치 설정 | 청렴<br>아카데미<br>운영<br>결과   | 정성        | 결과        |

### 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

#### ◆ < 청렴교육 만족도(점) >

- (지표의 대표성) 교육만족도는 교육 대상자가 직접 체감하는 교육 효과성을 진단할 수 있는 대표적인 평가지표로, 청렴교육이 사회전반의 청렴의식 확산을 위해 예산투입 대비 충분히 효과적으로 실시되었는지 평가할 수 있는 대표성 있는 지표임
- (목표치의 적극성) 공직자 청렴교육 만족도가 최근 3년간 정체 수준으로 임계치에 가까운 점, 일반국민 청렴교육이 2년차 신규사업으로 청렴교육에 대한 생소함 및 낮은 관심도로 공직자 교육 대비 만족도가 낮은 점을 감안할 때, 전년 실적치 대비 0.3점 상향된 92.9점은 매우 적극적인 목표 설정임

## □ 정책환류 계획 및 노력

[ '19년 정부업무평가, 자체평가 결과 등을 '20년 정책 추진계획에 반영한 내용]

- 종합적 정책효과 제고를 위하여 전략적 청렴교육 방안 제시
  - (정책효과 증대) 핵심 교육대상(미래세대, 고위직 등) 집중 교육을 통하여 청렴교육 효과 극대화 추구
  - (선제적 모니터링) 상황 변화에 능동적으로 대처하기 위해 교육 운영, 콘텐츠 개발, 강사 제도 운영 시 선제적 모니터링을 통한 정책 반영 확대

- (맞춤형 홍보) 청렴문화 확산을 위한 관심도 제고를 위해 다양한 수요자 중심의 참여형 홍보 실시

[’20년 정부업무평가, 자체평가 결과 등을 ’21년 계획수립시 반영하기 위한 노력]

- ’20년 성과목표 달성 결과를 분석하여 미흡 사항에 대한 보완 및 ’21년 업무계획 등에 반영
  - ’21년 업무계획에 개선 필요 사항을 적극 반영함으로써 자체평가와 업무계획 수립의 연계성 제고
  - 청렴아카데미 자문회의 등 전문가 의견수렴을 통하여 ’21년 성과 지표 설정 및 정책 환류 노력 강화

#### ④ 반부패 개혁 성과를 공공·민간뿐 아니라 국제사회까지 확산[1-1-④]

##### □ 추진배경(목적)

- 공공부문의 청렴수준에 대한 대내·외 인식과 평가가 개선되었으나, 국가청렴도의 지속적 제고를 위해 반부패 개혁을 지원할 필요
  - ※ 부패인식지수(CPI) : ('17년) 54점/51위 → ('18년) 57점/45위 → ('19년) 59점/39위
  - ※ 공공기관 청렴도: ('17년) 7.94점 → ('18년) 8.12점 → ('19년) 8.19점
- 국민들이 반부패 성과를 체감할 수 있도록 반부패 개혁 성과를 공직사회 뿐 아니라 민간부문까지 확산시켜 나갈 필요
- 세계 최대 국제 반부패 포럼에서 한국의 강력한 반부패 의지와 정책 성과 등을 홍보하여 대외 청렴이미지 상승의 계기로 활용
  - ※ 「5개년 반부패 종합계획」 50대 과제로 ‘국제반부패회의 개최추진’ 포함

##### □ 주요내용 및 추진계획

- 촘촘하고 실효성 있는 청렴수준 진단·평가로 공공부문 반부패 개혁 지원
  - (청렴도 측정) 부패취약분야에 대한 심화측정 및 측정대상 확대, 엄격한 기준 운영을 통해 각급기관의 지속적인 반부패 노력 유인

- (대상 확대) 그동안 한번도 측정하지 않았던 소규모 의회(인구 20만명 이하) 신규 측정
- (심층 조사) 지자체 산하 체육회 유형을 신규로 맞춤형 항목을 적용하여 심화 측정
- (기준 강화) 부패사건 감점 제외기준을 엄격하게 적용하여 부패실태를 정확히 반영

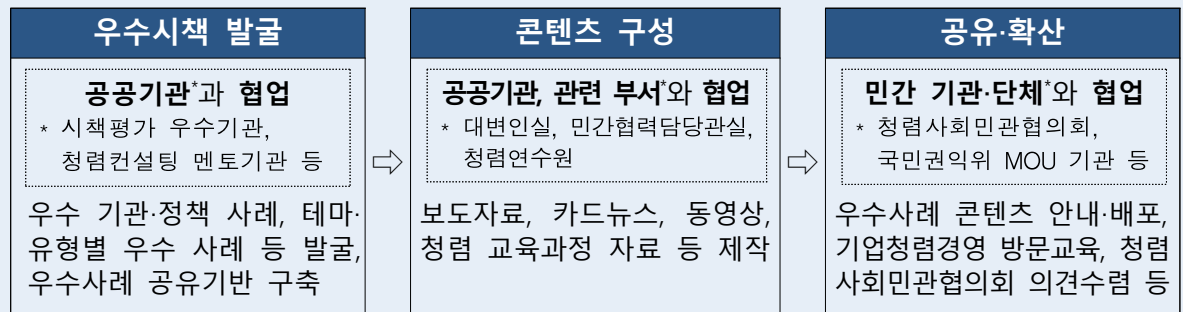
- (부패방지 시책평가) 실질적 성과 창출을 위해 시책평가 지표를 개편하여 각급 기관의 반부패 역량 제고를 효과적으로 지원

- (개편 원칙) 각급 공공기관에서 실질적인 반부패 노력에 집중할 수 있도록 평가체계 개편
  - ※ 예시 : 평가지표의 이행률이 높고 효과성이 정착된 지표 ⇒ 축소(통·폐합)
  - 공직자의 청렴성 확보에 필요한 지표 ⇒ 강화

○ 공공·민간부문에 반부패 우수기관 및 우수사례 적극 홍보

- 공공기관 간 반부패 시책을 공유할 수 있는 기반을 마련하는 한편, 기관별·분야별 우수 시책을 다각도로 홍보·확산
- 관련 기관·단체와 협업을 통해 민간부문에 적용 가능한 공공부문의 우수 시책을 적극 발굴·전파하여 민간부문의 청렴성 제고 지원

- **(우수시책 발굴)** 시책평가 우수기관, 청렴컨설팅 멘토기관 등 우수 청렴정책을 추진 중인 공공기관과 협업하여 공공과 민간부문에 적용 가능한 우수사례 적극 발굴
  - 국가청렴정보시스템에 각급 공공기관이 스스로 우수사례를 공유할 수 있도록 기반을 구축하고, 공유된 사례 중 확산이 필요한 우수사례를 발굴하는 방안도 병행 추진
  - ※ 우수 기관·정책별 사례, 테마·유형별 우수 사례 등 다양한 사례 발굴
- **(콘텐츠 구성)** 공공기관, 위원회 관련 부서와 협업하여 발굴한 우수사례를 보도자료, 카드뉴스, 동영상, 교육자료 등으로 제작하여 맞춤형 홍보·확산 콘텐츠 구성
- **(공유·확산)** 우수 시책 콘텐츠를 청렴사회민관협의회, 국민권익위 MOU 체결 민간단체 등과 다양한 방식으로 공유하고, 언론보도나 위원회 발간자료(기업윤리브리프스 등) 등을 통해 공공과 민간부문이 활용할 수 있도록 지속 홍보·확산



○ 국가청렴지수 개발·활용을 통한 반부패 협력사업 확대

- '19년 개발한 국가청렴지수 측정모형을 기반으로 시험측정 및 의견수렴 등을 통해 타당도 높은 측정모형으로 발전·보완
- 제19차 국제반부패회의의 발표를 통해 국제사회에 한국의 부패수준 진단모델을 홍보하고, 반부패 협력사업에 적극 활용

- **(‘19년 연구내용)** 공공(입법부·사법부·행정부)과 민간(민간 산업부문)을 아우르고 타 국가에도 도입·적용이 가능한 국가청렴지수 측정 모형 개발
- **(‘20년 연구방향)** 주관적 인식 위주로 개발된 모형을 객관적 지표로 보완하고 시험측정 해외 국가 확대를 통해 모형의 타당도 제고

## ○ 세계 최대 규모의 반부패 국제포럼 개최

- 제19차 국제반부패회의('20.12.1~4, 부산(잠정))로 반부패 정보와 기술·경험을 공유하는 최고의 글로벌 플랫폼을 제공

※ 140여개 국가의 정부고위급, NGO, 국제기구 전문가, 글로벌기업 CEO 등 반부패 전문가 2,000여명 참석, 전체 세션(8회)·워크숍(약 50회) 등 논의

- 국제기구, 각국 정부, 시민사회, 학계 등 전 세계 반부패 전문가들과 한국의 반부패 노력과 성과를 공유함으로써 국가청렴도 견인

※ 대통령의 개회식 기조연설을 통해 한국의 적극적인 반부패 의지와 노력, 공공·민간을 아우르는 전방위적인 청렴정책의 시행 등을 소개

- **(전체세션)** 모든 전체세션(8개, 2천여명 참석)에 한국측 연사를 추천하여 우리의 반부패 의지와 성과를 알리고, 한국세션(Korean Plenary)을 통해 성공사례를 적극 공유  
 ※ 한국세션(Korean Plenary) : 정부가 직접 기획·운영, 신뢰사회를 위한 한국의 전략을 소개
- **(워크숍)** 청렴도 측정, 부패방지 시책평가, 부패영향평가 등 국제적으로 인정받는 정책의 타국 전수 성과, 국가청렴지수의 발전방향 등을 국제 전문가들과 심도 깊게 논의
- **(반부패정책 홍보)** 청탁금지법, 공익신고자보호법 등 반부패 법령, 전자정부, 나라장터(조달), 유니패스(관세) 등 다양한 분야 반부패 정책을 전시하고, 정책사례집을 제작·배포

## < '20년도 과제추진 계획 >

| 구 분   | 추진계획  |                                | 세부일정       | 비 고 |
|-------|-------|--------------------------------|------------|-----|
| 1/4분기 | 공공·민간 | 국가청렴지수 추진계획 수립                 | '20.2월     |     |
|       |       | 반부패 시책 우수사례 확산 계획 수립           | '20.2월     |     |
|       |       | 청렴도 측정 및 부패방지 시책평가 기본계획 수립     | '20.3월     |     |
|       |       | 부패방지 시책평가 평가지표 검토 및 실시계획 수립    | '20.3월     |     |
|       | 국제    | APEC, G20등 반부패회의체에서 IACC 홍보    | '20.2월     |     |
|       |       | (IACC) 전체세션·워크숍 주제 선정          | '20.3월     |     |
| 2/4분기 | 공공·민간 | 청렴도·시책평가 대상기관 담당자 의견 수렴        | '20.6월     |     |
|       |       | 공공기관 청렴도 측정모형 검토 및 실시계획 수립     | '20.6월     |     |
|       | 국제    | (IACC) 행사변경 후속조치(공표, MOU 수정 등) | '20.4월     |     |
|       |       | (IACC) 행사장 및 용역 계약 변경          | '20.6월     |     |
| 3/4분기 | 공공·민간 | 국가청렴지수 측정모형 검토 및 타당성 검증        | '20.7월~11월 |     |
|       |       | 공공기관 청렴도 측정 실시                 | '20.8월~11월 |     |
|       | 국제    | (IACC) 차관회의·국무회의 보고            | '20.9월     |     |
|       |       | (IACC) 국내 부대행사 및 개·폐회식 기획      | '20.9월     |     |

| 구 분   | 추진계획  |                                             | 세부일정    | 비 고 |
|-------|-------|---------------------------------------------|---------|-----|
| 4/4분기 | 공공·민간 | 공공기관 청렴도 측정 결과 발표                           | '20.12월 |     |
|       |       | 국가청렴지수 측정모형 개발 완료                           | '20.12월 |     |
|       | 국제    | (IACC) 외국인 참석자 지원(출입국, 항공, 숙박 등)            | '20.11월 |     |
|       |       | (IACC) 회의 운영<br>※ 워크숍을 통해 국가청렴지수 발표 및 성과 홍보 | '20.12월 |     |

## □ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 일반국민, 공공기관, 국내·외 반부패 업무 종사자
- (이해관계집단) 정부 부처, 시민단체, 국제기구, 해외 반부패 기관

### < 현장의견 반영 계획 >

| 세부사업명                 | 현장의견 수렴 필요성                                                                                                                                                           | 현장의견 수렴 방법                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 현장의견 활용 방안                                                                                                                                              |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ■ 반부패 개혁 지원 및 우수시책 전파 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 측정·평가의 타당성과 수용성 제고를 위해 관련 전문가, 대상기관 담당자 등의 의견수렴 필요</li> <li>■ 우수 청렴정책 사례 발굴 및 홍보를 위해서는 각급 기관의 청렴업무 담당자와의 의사소통이 필요</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ (설명회) 청렴도 측정 절차, 반부패 추진실적 평가방법 등에 대한 설명회를 개최 하고 현장의 의견수렴</li> <li>■ (간담회 등) 서면, 대면 등 다양한 방식으로 청렴도 측정 방식, 업무, 모형 및 부패방지 시책평가 지표 등에 대한 기관 담당자 의견수렴</li> <li>■ (전문가 자문) 청렴도 측정 모형, 부패방지 시책평가 체계 등의 발전·보완에 활용 하기 위해 관련 전문가 의견수렴</li> <li>■ (관계기관 협업) 우수사례 발굴을 위해 청렴업무 담당자와 협업하여 기관 에서 추진 중인 청렴정책 사례 홍보방안 등을 논의 하고 관련 자료를 공유</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 청렴도 측정업무, 측정 방법 및 측정모형과 부패 방지 시책평가 지표 및 평가체계 개선 등에 활용</li> <li>■ 우수 청렴정책 보도자료 배포 등을 통한 사례 홍보·확산에 활용</li> </ul> |
| ■ 국가청렴지수 모형 개발 완료     | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 청렴지수 측정 모형의 타당도를 높이기 위해 전문가 등의 의견수렴 필요</li> </ul>                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ (전문가 자문) 서면, 회의 등 다양한 방식으로 국가 청렴지수 모형 관련 자문 실시 등 의견수렴</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 국가청렴지수 모형의 타당성 검증 등 모형 보완·발전에 활용</li> </ul>                                                                    |

| 세부사업명                                                                | 현장의견 수렴 필요성                                                                                                                                   | 현장의견 수렴 방법                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 현장의견 활용 방안                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 제19차 국제반부패 회의 개최</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 정부와 민간, 시민사회, 국제기구 등이 반부패 의제 발굴 및 해결의 주체가 되도록 회의 기획</li> <li>■ 청년층에 대한 의사소통으로 회의 파급효과를 확대</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ (국내) 반부패 관련 시민단체 10개로 구성된 IACC 시민사회준비위원회와 협업하여 회의에서 논의될 의제를 공동 발굴</li> <li>■ (국외) 국제기구 전문가, 해외 반부패기관 담당자 등으로 구성된 Agenda shaper(10명 내외)를 구성·운영하여 국제적 논의와 해결이 필요한 반부패 이슈를 발굴</li> <li>■ (청년기자단 공모) 전 세계 공모를 통해 청년기자단을 선발, 청년층의 관심을 반영한 회의 취재 활동과 SNS를 통한 기사 게시 활동 지원</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 원활한 의사소통을 통해 의사결정이 신속하게 이루어짐으로써 성공적인 회의 개최를 지원</li> <li>■ 워크숍과 행사에 적절한 연사들을 배치함</li> <li>■ 다큐멘터리, 영화제, 청렴 콘서트 프로그램 구성과 홍보 시 의견을 반영</li> </ul> |

### < 대내·외 환경 변화 모니터링 계획 >

- ◆ 코로나19로 인한 국가적 위기상황이 지속되고 있어 현장에 대한 의견수렴과 함께 **대내·외 환경 변화에 대한 모니터링도 지속적으로 실시하여** 필요한 경우 보다 유연하게 정책을 추진해 나갈 계획임
- **(IACC)** 당초 6월 예정이었으나 코로나19로 인한 상황을 감안하여 일정을 12월로 조정하였으며, 향후에도 코로나19의 국내·외 확산 추이, 회의 공동주최자(TI, IACC 위원회, 한국투명성기구), 이해관계자(국제기구, 타국 부패방지기관, 워크숍 참여자, 연사, 시민사회, 학계) 등의 의견, 국내·외 주요 국제행사의 연기 또는 취소 상황 등을 지속적으로 모니터링하여 회의 일정·규모·방식 등을 조정할 계획임
- **(부패방지 시책평가)** 대면업무 수행 등이 어렵다는 현장의견(서면)을 수렴하여 부패방지 시책평가 지표를 보완을 통해 사이버, 서면 등의 업무 추진방식도 가능하도록 하고, 매년 3월에 진행하던 설명회도 6월로 조정함
- **(청렴도 측정)** 코로나19 상황이 장기화 될 경우 9~11월에 진행되는 설문조사 시 메일, 모바일 조사 등 온라인 조사방식을 적극 활용하는 등 대책을 마련할 계획임

## □ 홍보계획

| 구 분   | 추진계획                                | 세부일정      | 비 고 |
|-------|-------------------------------------|-----------|-----|
| 1/4분기 | 우수 청렴정책 사례 보도자료 배포                  | '20.2월~3월 |     |
|       | IACC 국문 홈페이지 제작                     | '20.2월    |     |
|       | 영문 뉴스레터 발간·배포                       | '20.3월    |     |
|       | 부패방지 시책평가 실시계획 보도자료 배포              | '20.3월    |     |
| 2/4분기 | 우수 청렴정책 사례 보도자료 배포                  | '20.4월~6월 |     |
|       | 영문 백서 발간                            | '20.6월    |     |
|       | 영문 뉴스레터 발간·배포                       | '20.6월    |     |
| 3/4분기 | 공공기관 청렴도 측정 실시계획 보도자료 배포            | '20.7월    |     |
|       | 영문 뉴스레터 발간·배포                       | '20.9월    |     |
| 4/4분기 | 포스터, 리플릿, 배너, 광고 등 제작 및 게시          | ~'20.11월  |     |
|       | IACC 주요 인사 인터뷰, 행사 스케치 등 언론과 SNS 게시 | '20.12월   |     |
|       | IACC 백서 제작                          | '20.12월   |     |
|       | 영문 뉴스레터 발간·배포                       | '20.12월   |     |
|       | 공공기관 청렴도 측정 결과 발표                   | '20.12월   |     |

### < 홍보의 효과성 제고 노력 >

- **(협업 강화)** 관계기관과의 협업을 통해 우수 청렴정책 사례를 적극 발굴하고 기관의 긍정적인 변화 사례를 전파하여 각급 기관의 반부패 노력을 실질적으로 지원하고 국민들의 반부패 성과 체감도 제고에도 기여
- **(활용도 제고)** 우수 청렴정책 사례를 활용해 교육교재를 제작·배포하여 각급 기관의 자체 행사, 교육 등에서 활용하도록 하고, 민간부문에 적용이 가능한 우수사례는 기업청렴경영 방문 교육 또는 기업윤리브리프스 배포 시 활용하는 등 적극 확산
- **(참여 확대)** IACC에 일반국민, 청년, 학생이 직접 참여할 수 있는 반부패 영화제, 토크 콘서트 등을 운영하여 국민이 직접 반부패를 체감하고 홍보의 주체가 될 수 있도록 하는 한편, 젊은 언론인을 대상으로 공모·선발하여 IACC 모든 행사에 직접 참여하고 반부패 전문가 인터뷰, 회의 논의내용 소개 등의 활동을 할 수 있도록 추진

## □ 기대효과

- 공공부문의 부패취약분야를 진단하고 자율적인 반부패 정책 추진을 효과적으로 견인하여 공공부문 전반의 청렴수준 향상
- 우수 청렴정책 사례의 공유·확산을 통한 청렴 선순환 체계 구축 및 반부패 성과 국민 체감도 제고
- 세계 최대 규모의 IACC의 성공적인 개최는 세계 우수 언론에 집중 조명될 수 있는 기회로서 국가브랜드가 상승할 것으로 기대
- 제19차 IACC를 통해 한국의 '국민참여'와 '민간협력 거버넌스'를 반부패 거버넌스의 모범사례로 국제사회에 공유·확산

## □ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

|                          |                     | 회계구분 | '19      | '20      |
|--------------------------|---------------------|------|----------|----------|
| 반부패청렴정책강화( I -1-일반재정④)   |                     |      |          |          |
| ①                        | 반부패청렴정책강화(1136)     | 일반회계 | 26.29    | 26.22    |
|                          |                     |      | (103.79) | (110.87) |
|                          | ■ 청렴도측정및부패영향평가(360) |      | 26.29    | 26.22    |
| 청렴권익대내외협력강화( I -1-일반재정②) |                     |      |          |          |
| ①                        | 청렴권익대내외협력강화(1133)   | 일반회계 | 14.16    | 35.58    |
|                          |                     |      | (15.48)  | (36.90)  |
|                          | ■ 국제교류및민간협력(332)    |      | 14.16    | 35.58    |

## □ 성과지표 및 측정방법

| 성과지표                                               | 실적  |     |     | 목표치          | '20 목표치 산출근거                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 측정산식<br>(또는 측정방법)                                                                                                                                                                       | 자료수집<br>방법<br>또는<br>자료출처                                                      | 지표종류      |           |
|----------------------------------------------------|-----|-----|-----|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
|                                                    | '17 | '18 | '19 | '20          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                         |                                                                               | 정량화<br>여부 | 성격/<br>내용 |
| (공통)<br>청렴도 측정 제도의<br>공공부문 청렴성<br>향상 효과성<br>인식도(점) | -   | -   | 신규  | 72.0<br>(신규) | '20년 신규지표로 과거 실적이<br>부재하여 조사 결과를 예측<br>하기 어려우나 유사한 성격의<br>외부 재정사업 및 내부 자체<br>평가 성과지표 목표치를 고려<br>하여 설정                                                                                                                                                                                                                                                                     | 공공기관 청렴도<br>측정 제도가<br>공공부문 청렴성<br>향상에 기여하는<br>정도를 공직자들<br>대상으로 리커트<br>7점 척도로 측정<br>후 100점<br>기준으로 환산                                                                                    | 설문조사<br>결과치<br>집계                                                             | 정성        | 결과        |
| 반부패 시책 확산<br>노력도(%)                                | -   | -   | 신규  | 100<br>(신규)  | ①부패방지 시책평가 '확산'<br>평가지표 반영률 13.5%<br>- 최근 3년간 '확산' 평가지표<br>반영률의 연평균증가율을<br>반영한 '20년 추세치<br>(12.3%) 대비 10% 증가한<br>수준으로 설정<br>②공공부문 반부패 시책 공유<br>확산 이행률 90%<br>- 과거 실적이 부재하나<br>유사한 실적으로 볼 수<br>있는 '18년 기관 간 반부패<br>시책 자료 공유 실적<br>(81.1%)을 참고하여 10%<br>증가한 수준으로 설정<br>③우수시책 홍보 보도자료<br>및 카드뉴스 등 홍보 콘텐츠<br>제작 배포 10회<br>- 최근 3년간 평균(2회)<br>대비 500% 증가한 수준<br>으로 적극적인 목표치 설정 | 과제별 중요도를<br>고려한 가중치<br>반영 점수 합산<br><br>*확산 노력도=<br>{(실제 확산<br>평가지표 반영률/<br>목표 확산 평가<br>지표 반영률)<br>*0.3+(실제 시책<br>공유 이행률/<br>목표 시책 공유<br>이행률)*0.3+<br>(실제 홍보건수/<br>목표 홍보건수)*<br>0.4}*100 | 부패방지<br>시책평가<br>실시계획<br><br>시책<br>공유실적<br>(국가청렴<br>정보시스템)<br><br>보도자료<br>카드뉴스 | 정량        | 투입<br>산출  |
| IACC 개최<br>기여도(%)                                  | -   | -   | 신규  | 20<br>(신규)   | TI측이 제시한 주최국 개최<br>워크숍 수(총 50개 중 7개)인<br>14%를 기준으로, 그보다 매우<br>적극적 수준인 20%로 설정                                                                                                                                                                                                                                                                                             | $\Sigma 50\%(\text{우리측 주관 프로그램/전체 프로그램수}) + 50\%(\text{우리측 제안 연사/전체연사})$                                                                                                                | 공개된<br>프로그램<br>상세내역                                                           | 정량        | 산출        |

## 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

### ◆ < (공통) 청렴도 측정 제도의 공공부문 청렴성 향상 효과성 인식도(점) >

#### ○ 지표의 대표성

- 각급 기관에서는 청렴도 측정 결과를 기반으로 부패취약분야 개선방안 등 기관별 반부패 계획을 수립하여 추진하고 있으며, 이러한 자율적인 노력은 공공부문 전반의 청렴수준 향상에 기여함
- 따라서 기관의 청렴 정책과 수준을 직접 체감하는 공직자를 대상으로 청렴도 측정 제도가 공공부문 청렴성 향상에 기여한 효과성을 조사하는 것은 반부패 개혁 성과에 대한 이해관계자의 체감도를 반영한 결과 중심의 성과지표로 대표성을 지님

※ 위원회 사전예방적 부패통제 기능 전반을 수행하는 ‘청렴도측정 및 부패영향 평가’ 사업의 ‘20년 예산 성과지표로 포괄성·대표성을 지님

#### ○ 목표치의 적극성

- 신규 지표로 기존 조사 실적이 없고 설문조사 결과를 예측하기 어려워 목표치를 산정하기 어려웠으나, 유사한 성격의 외부 재정사업 성과지표 목표치\*와 내부 반부패·청렴정책 관련 자체평가 성과지표\*\*를 종합적으로 고려하여 적극적으로 설정하고자 하였음

\* (외부) 국무조정실의 ‘정부업무평가위원회의 평가제도 개선 기여도’(65.0점)

\*\* (내부) 부패방지정책 대국민 인식도(36.6점), 청탁금지법 해석에 관한 국민 만족도(68점)

- 특히 공직자 등 내부직원은 청렴도 측정에 직접 참여하고 조직의 청렴 수준과 정책을 직접적으로 체감하는 이해관계자로서 제도의 효과와 그 변화에 대해 지속적이고 객관적으로 평가할 수 있는 적합한 대상임. 이러한 내부직원들의 효과성에 대한 평가는 일반국민을 대상으로 하는 인식도·만족도 조사보다 달성 가능성이 높지 않을 것이라 판단됨에도 불구하고 보다 적극적으로 설정함

### ◆ < 반부패 시책 확산 노력도(%) >

#### ○ 지표의 대표성

- 반부패 개혁을 완수하기 위해서는 청렴도 측정 및 부패방지 시책평가라는 틀을 활용하여 공공기관의 자발적인 청렴노력을 견인하고 적극적인 참여를 유도하는 것은 중요하며, 한 발 나아가 국가청렴도와 국민 체감도 제고를 위해 공공부문에 정착된 청렴문화와 우수 청렴정책을 사회 전반으로 확산하는 것은 중요함
- 이에 공공기관의 우수정책을 사회 전반에 확산할 수 있는 체계와 시스템을 구축하고 확산 활동을 추진·유도하는 모든 과정이 단계별로 포괄된 복합지표를 구성하였으며, 이는 반부패 개혁 성과를 국내(공공·민간)와 국외로 확산하는 본 과제의 한 축을 이루는 핵심 지표임

※ 통상 복합지표의 경우 중요도를 감안하여 투입·과정 지표에 비해 산출 지표의 비중이 높게 구성되나, 신규지표의 경우 투입과 과정 지표의 관리가 보다 필요\*하므로 이를 고려하여 투입(① 확산 평가지표 반영), 과정

## 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

(②공유·확산 이행 등 확산 기반 마련), 산출(③홍보 실적) 지표의 가중치를 각각 30%, 30%, 40%로 설정하는 것이 적절하다는 전문가의 자문 의견을 반영하여 부패방지 시책평가 ‘확산’ 평가지표 반영률(30%), 공공부문 반부패 시책 공유·확산 이행률(30%), 우수시책 홍보콘텐츠 제작·배포(40%)로 가중치를 설정함

- \* 투입·과정평가를 통해 정책설계 및 집행과정의 약점을 보완하여 향후 전략적 집행계획을 수립할 수 있도록 하며, 필요한 경우 정책수단의 변경을 도모하므로 신규지표의 경우 투입·과정에 대한 평가를 통해 관리해 나갈 필요가 있음

### ○ 목표치의 적극성

- 3개의 복합지표로 구성하였으며, 각 세부지표별 목표치는 과거 실적 등을 크게 상회하도록 적극적으로 설정하여 달성의 난이도를 매우 높였음
- (부패방지 시책평가 ‘확산’ 평가지표 반영률) 최근 3년간 ‘확산’ 관련 평가 지표의 비율은 증가 추세에 있으며 연평균 증가율을 반영한 '20년 추세치는 12.3%이나, 이보다도 10% 증가한 13.5%를 목표치로 설정
  - \* ‘확산’ 평가지표 반영률: ('17년) 6.7% → ('18년) 8.3% → ('19년) 10.0%
- (공공부문의 반부패 시책 공유·확산 이행률) 과거 실적은 부재하나, 유사한 실적으로 볼 수 있는 '18년 기관 간 반부패 시책 자료 공유 실적(81.1%)\*을 참고하여 이보다 10% 증가한 수준으로 설정
  - \* 기관 간 1대 1로 반부패 시책 자료를 공유한 실적으로, '20년에는 국가 청렴정보시스템을 통해 전체 공공기관 간 공유하도록 하여 공공부문의 반부패 확산 노력을 유도할 계획임
- (우수시책 홍보 보도 실적) 최근 3년간 우수 청렴정책 홍보실적은 평균 2회에 불과한 수준이나 '20년에는 보다 적극적으로 홍보·확산해 나가고자 연 10회로 대폭 상향하여 목표치를 설정
  - ※ 단순 1회성 보도가 아닌 연속성 있는 홍보를 기획하여 국민이 반부패 개혁 성과를 실질적으로 체감할 수 있도록 추진할 예정임

## ◆ < IACC 개최 기여도(%) >

### ○ 지표의 대표성

- IACC는 한국의 반부패 노력과 성과를 홍보·공유하는 중요한 자리인 만큼 프로그램과 연사 선정 등 행사 전반에 걸쳐 적극적인 역할을 하는 것은 중요하며 이는 IACC의 성공적인 개최를 지원하는 것이므로 대표성을 지님
  - ※ 일반적으로 주최국이 하드웨어인 행사장, 식음료, 회의장 세팅, 참석자 지원 등을 담당하며 TI 측이 IACC 위원회와 함께 소프트웨어인 전체 프로그램과 연사를 결정

### ○ 목표치의 적극성

- 일반적으로 행사 소프트웨어인 프로그램과 연사는 공동 주최자인 TI가 정하며 개최국 정부의 기여도 비율은 14% 수준이나 위원회는 그보다 더욱 적극적인 역할을 수행하도록 20% 수준으로 목표치를 설정함

## □ 정책환류 계획 및 노력

[’20년 정책 추진계획에 반영한 내용]

- ’19년 자체평가 결과를 반영하여 현장 의견수렴에 따른 정책반영 노력 제고
  - ’19년 국가청렴지수 개발·연구 용역 결과보고회에서 주관적 인식 위주의 자료 활용에 대해 보완이 필요하다는 의견 제기
  - 이에, ’20년에는 주관적 인식 위주로 개발된 모형을 객관적 지표로 보완하는 등 타당도 높은 측정모형으로 발전시킬 계획임

[’21년 계획 수립 시 반영하기 위한 노력]

- ’20년 청렴도 측정 및 부패방지 시책평가 과정에서 제기되는 다양한 이해관계자의 의견을 종합 검토하여 ’21년 계획 수립 시 반영
- 제19차 IACC를 계기로 회의 공동주최자 및 이해관계자 등과 네트워크를 구축하여 한국의 반부패 노력을 지속적으로 홍보
  - 특히, 해외 반부패 정부기관과의 협력관계 구축으로 개도국 기술 지원사업 등 반부패 협력사업에 적극 활용

**[1] 주요내용****□ 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

| 구분   |                                 | 성과지표                                                                                            |
|------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 성과목표 | 국민 생활 속 불공정을 개선한다.              | ① 생활적폐 개선대책 효과에 대한 국민 체감도(점)                                                                    |
| 관리과제 | ① 제도 속 내재된 불공정 및 고질적 부패관행 개선    | ① 국민생각함 의견수렴도(%)<br>② 불공정·부패 제도개선 만족도(점)                                                        |
|      | ② 생활 속 반칙과 특권 해소                | ① 생활 속 반칙해소 관련 법·제도 개선율(%)<br>② 공직유관단체 사규 부패영향평가 개선 권고도 및 개선권고 수용도(%)                           |
|      | ③ 부패·공익침해행위 신고 활성화 및 신고자 보호망 확대 | ① 신고자 보호 노력도(%)<br>② 부패·공익신고 보상사건 평균처리기간 단축 노력도(%)<br>③ 내부 공익신고 목표 이행률(%)<br>④ 반부패 정보 공개·공유율(%) |
|      | ④ 공공재정환수법 시행으로 나랏돈의 공정한 사용기준 정착 | ① 공공재정환수법 정착 노력도(점)<br>② 공공재정지급금 이행점검 체계 마련 및 실태조사(%)<br>③ 공공재정환수법 개정 노력도(점)                    |

## [2] 성과지표

| 성과지표                      | 실적  |     |        | 목표치 | '20년 목표치 산출근거                                                                                                                                        | 측정산식<br>(또는 측정방법)                                     | 자료수집 방법<br>(또는 자료출처) |
|---------------------------|-----|-----|--------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------|
|                           | '17 | '18 | '19    | '20 |                                                                                                                                                      |                                                       |                      |
| 생활적폐 개선대책 효과에 대한 국민체감도(점) | -   | -   | 56.3 점 | 59점 | 동 지표는 '19년 측정 결과 56.3점으로 측정되었는데, 국민인식은 특성상 부패사건 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 | 성비, 지역, 직종 등을 고려하여 선정한 일반국민 1,400명 대상 전문조사기관의 설문조사 결과 | 조사결과 보고서             |

### 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

#### ◆ 생활적폐 개선대책 효과에 대한 국민체감도

- (지표의 대표성) 생활적폐 개선대책 국민체감도 지표는 생활 속 불공정을 개선하기 위한 생활적폐과제 추진에 대한 국민의 체감을 측정하는 최종결과 수준의 지표로서, '국민 생활 속 불공정' 개선이라는 성과목표 달성 정도를 포괄적으로 측정할 수 있는 대표성이 매우 높은 지표임

- (목표치의 적극성) 동 지표는 '19년 측정 결과 56.3점으로 측정되었는데, 국민 인식은 특성상 부패사건 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 제도 속 내재된 불공정 및 고질적 부패관행 개선    | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 과제발굴, 실태조사, 기관협의·권고, 홍보·이행관리에 이르는 일련의 제도개선 추진 절차에 이해관계집단 및 현장의견을 충분히 수렴 및 반영하여 제도개선 추진</li> <li>○ 종합적 실태조사, 관련 전문가 의견수렴 등을 통해 제도개선 방안의 타당성을 제고하고, 토론회 등을 통한 이해관계자 의견청취 및 소관기관과의 협의·조정 강화</li> </ul> |
| ② 생활 속 반칙과 특권 해소                | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 9개 생활 속 부패과제의 담당부처 간 의견 불일치 등 범부처 협업 부진</li> <li>○ 공직유관단체 사규 개정에 따라 기존 권리관계의 변동으로 외부 효과 발생 및 감독기관의 감사 지적사항과 충돌 가능</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 생활적폐대책협의회 등 정기회의를 통해 주기적으로 추진실적을 점검하고 기관별 의견을 조정·협의</li> <li>○ 부패영향평가 시 관련 기관과의 협의, 국민의견 수렴 등을 통한 합리적인 개선의견 마련</li> </ul>                                                                           |
| ③ 부패·공익침해행위 신고 활성화 및 신고자 보호망 확대 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 신고자 보호·보상제도 운영 시 이해 당사자인 신고자 등의 불만 제기</li> <li>○ 신고자 보호·보상 관련 법 개정 시 관련부처 등과 이견 발생 우려</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 신고자 면담 및 지원단체 간담회 등을 통한 의견수렴 및 제도 개선에 반영</li> <li>○ 법개정 추진 시 토론회 및 관련 부처 회의 등을 통해 충분한 의견수렴 실시</li> </ul>                                                                                            |
| ④ 공공재정환수법 시행으로 나라돈의 공정한 사용기준 정착 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공공재정지급금의 넓은 범위로 담당공직자의 무관심 가능성</li> <li>○ 공공재정환수법 개정 시 수사기관 등과 이견 발생 우려</li> </ul>                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 권역별 교육 등을 통해 공공재정환수법 내용을 설명하고, 공공재정지급금에 해당하는 사업의 경우 실태조사 과정 등을 활용하여 집중적으로 안내</li> <li>○ 소관부처의 의견을 적극적으로 수렴하고 협의를 통해 이견 조정</li> </ul>                                                                |

## [4] 관리과제별 추진계획

### 1 제도 속 내재된 불공정 및 고질적 부패관행 개선[1-2-①]

#### □ 추진배경(목적)

- 제도에 내재된 불공정과 특권까지 바꿀 수 있는, 생활 속에 존재하는 모든 불공정의 개선에 대한 국민적 열망 확산
  - ※ 일반국민 설문결과(1,000명, 전화) 78.3%가 '생활 속 불공정·특권'이 심각하다고 응답, '매우 심각하다' 응답은 30대 이하에서 가장 높게(42.3%) 차지(19.6월)
- 정보 격차, 진입장벽 등 절차의 공정성과 투명성을 저해하는 구조적·고질적 부패 유발요인을 발굴·개선 필요
  - ※ 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제27조(제도개선의 권고) ① 위원회는 필요하다고 인정하는 경우 공공기관의 장에게 **부패방지를 위한 제도의 개선**을 권고할 수 있다.

#### □ 주요내용 및 추진계획

- 국민 의견수렴을 바탕으로 소비방식 변화(소유→공유·구독)에 따라 나타나는 생활 속 불공정 등에 대한 제도개선 추진
  - 제도가 존재함에도 불공정한 결과를 낳고 있어 기존 법령·규정만으로는 해소할 수 없는 요소를 실질적으로 발굴·개선

| 분 야                | 개선 과제(예시)                                                                                                             |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 제도 속<br>내재된<br>불공정 | ▶ 음악·동영상·도서 등 콘텐츠 구독서비스 이용피해 방지(20~30대)<br>▶ 생활용품 렌탈서비스 계약의 불공정 요소 개선(30~40대)<br>▶ 허위·과장광고 등 홈쇼핑 소비자 피해 사전 방지(40대 이상) |

- 교육·채용·계약 등 분야의 기회 및 절차의 불공정으로 우리사회 혁신을 가로막는 구조적·고질적 부패 취약요인 개선

- 진입 자체를 차단하는 각종 기회장벽을 제거하고 투명성을 저해하는 불공정 행태 및 사각지대 개선

| 분 야          | 개선 과제(예시)                                                                                                                                                                                        |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 구조적·고질적 부패관행 | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 비정규직 차별소지가 있는 제도 속 불공정 개선</li> <li>· 각종 시험·자격 등 채용분야 불공정 개선</li> <li>· 과업범위와 무관한 비용전가 등 공공계약 분야 불공정 해소</li> <li>· 국방 시설의 사용허가 관련 불공정 계약조항 개선</li> </ul> |

- 국민들이 쉽게 편익을 확인하도록 카드뉴스, 인포그래픽을 적극 활용하고, 국민 관심이 큰 과제는 소문내기를 통해 눈덩이 홍보효과(대국민 이벤트를 통한 SNS 리트윗·퍼가기) 확산

※ (카드뉴스·인포그래픽) 보도자료 첨부, 트위터 등 SNS 게시 → 리트윗·퍼가기 확산  
(동영상) 제작 → 권익비전 송출 → 뉴스 참고영상 재활용

소문내기 이벤트를 통한 눈덩이 홍보효과 - 예시 : 모바일 상품권 사용과정의 공정성 제고('19.8.19)

The infographic is divided into several sections. The top left section, titled '제도개선 사례 공유하기 이벤트', features a large headline '국민 2만6천명과 함께 만든 모바일상품권 제도' and a sub-headline '소문내고 시원한 커피 받기!!'. It includes a timeline of the voucher's development and a list of participating companies. The top right section, titled '모바일 상품권', lists benefits such as '유효기간 확대' (extension to 1 year), '미사용시 90% 환불 고지' (90% refund notice), and '프롬션-이벤트 상품권' (promotional event vouchers). The bottom section, titled '국민 2만6천명 의견으로 바꿨다!', details the '국민참여형 모바일 상품권 제도' (Public Participation Mobile Voucher System), showing the process from public opinion collection to the final voucher issuance, with a focus on '상환제' (redemption system) and '환불' (refund).

- 국민참여도가 높은 과제는 과제공모, 설문조사, 현장회의 등 국민 참여과정을 홍보내용에 포함하여 정책수용성 제고

※ (예) 정책아이디어 경연대회 수상작 제도개선 권고 시 수상자 인터뷰 활용 등

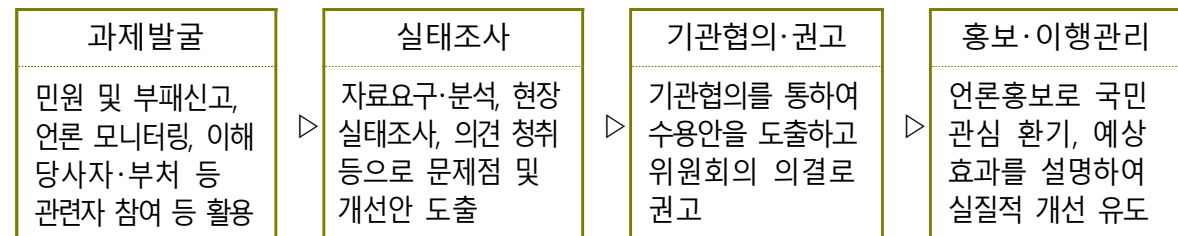
### < '20년도 과제추진 계획 >

| 구 분   | 추진계획              | 세부일정   | 비 고 |
|-------|-------------------|--------|-----|
| 1/4분기 | '20년 제도개선 추진계획 수립 | '20.1월 |     |
|       | 제도개선 방안 수립·권고     | '20.2월 |     |
|       | 제도개선 추진과제 공모      | '20.3월 |     |

| 구 분   | 추진계획                   | 세부일정    | 비 고 |
|-------|------------------------|---------|-----|
| 2/4분기 | 제도개선 방안 수립·권고          | '20.4월  |     |
|       | 제도개선 과제 이행점검           | '20.4월  |     |
|       | 제도개선 권고과제 홍보           | '20.5월  |     |
|       | 제도개선 이행전략회의 개최         | '20.5월  |     |
|       | 부패방지 시책평가 대상과제 통보      | '20.6월  |     |
|       | 제도개선 이행 컨설팅 신청기관 접수    | '20.6월  |     |
| 3/4분기 | 제도개선 방안 수립·권고          | '20.7월  |     |
|       | 제도개선 이행 컨설팅 실시         | '20.9월  |     |
|       | 제도개선 권고과제 홍보           | '20.9월  |     |
| 4/4분기 | 제도개선 방안 수립·권고          | '20.10월 |     |
|       | 제도개선 과제 이행점검           | '20.10월 |     |
|       | 제도개선 권고과제 홍보           | '20.11월 |     |
|       | 기관 방문 현지 이행실태 확인·점검 실시 | '20.12월 |     |
|       | 제도개선 권고과제 평가           | '20.12월 |     |

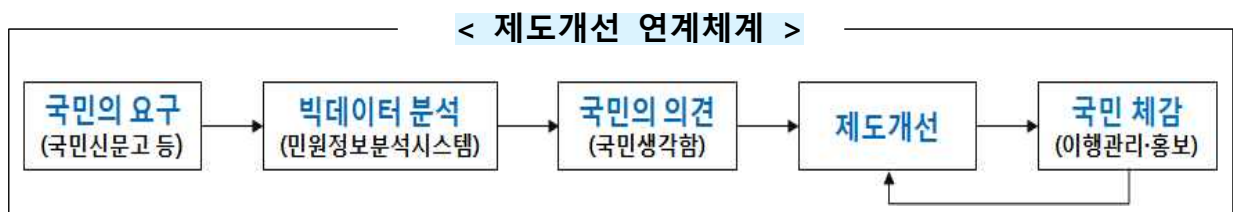
#### [참고] 제도개선 추진 절차

- 빈발민원 및 부패·공익신고 등을 분석해 개선 필요성이 큰 과제를 발굴하고, 실태조사, 기관협의 등을 거쳐 개선안 마련·권고



#### ○ 관련기관·부서와의 협업 계획

- 민원정보분석과(민원정보분석시스템), 국민신문고과(국민생각함)와 연계를 통한 제도개선 과제 발굴 및 국민 의견수렴



- BH, 관계부처와의 상시 협조체계 구축으로 제도개선 방안 조정

< BH 제도개선 조정회의 >



## □ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 국민콜110·국민신문고 민원 신청인, 부패 신고자 등 개선 대상 법·제도의 적용을 받는 일반국민
  - ※ (예) 국민신문고과 주관 대학 연계 청년 참여 프로그램을 활용, 제안된 우수발굴 안건에 대해서 제도개선 추진을 검토하여 수혜자·이해관계자의 다양한 의견을 반영
- (이해관계집단) 기존 제도의 변경으로 직·간접적 영향을 받는 제도 개선 관련 분야의 업체·협회 종사자, 관계기관 공직자 등
- (모니터링) 제도개선 전 과정(발굴·조사·협의·이행관리)에서의 중간 점검 결과 개선·보완 및 적극적 관리 노력
  - 분기별 점검 실시(1·2·3분기)를 통해 개선·보완 필요사항 분석 및 관리계획 마련

< 현장의견 반영 계획 >

| 세부사업명                | 현장의견 수렴 필요성                                                                                 | 현장의견 수렴 방법                                                                                                                   | 현장의견 활용 방안                                          |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| ■ 제도 속 내재된 불공정·특혜 개선 | ■ 국민이 체감할 수 있는 실효적 제도개선 방안 수립을 위해 국민 실생활 속의 의견수렴 필요<br>- 생애주기별 일반 국민, 불공정 빈발민원 대상 소비자·이용자 등 | ■ 온라인 과제공모<br>- 국민생각함, 국민제안 등<br>■ 간담회·토론회<br>- 시민단체, 민원인, 해당 분야 전문가 등<br>■ 제도개선 실태조사<br>- 서면·현장 조사를 통한 제도 운영현황 및 개선 사항 파악 등 | ■ 수렴된 의견은 제도개선 방향 설정 및 구체적인 방안 마련의 근거로 활용 (권고문에 반영) |

| 세부사업명                    | 현장의견 수렴 필요성                                                                                  | 현장의견 수렴 방법                                                                                                                            | 현장의견 활용 방안                                                   |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| ■ 구조적·고질적 부패<br>관행 지속 개선 | ■ 부패 사각지대 및 실효적인<br>관행 개선을 위해 현장<br>애로사항 및 운영실태 등<br>수렴 필요<br>- 폐쇄적·종사자, 부패<br>빈발업무 담당 공직자 등 | ■ 온라인 과제공모<br>- 국민생각함, 국민제안 등<br>■ 간담회·토론회<br>- 시민단체, 민원인, 해당<br>분야 전문가 등<br>■ 제도개선 실태조사<br>- 서면·현장 조사를 통한<br>제도 운영현황 및 개선<br>사항 파악 등 | ■ 수렴된 의견은 제도개선<br>방향 설정 및 구체적인<br>방안 마련의 근거로 활용<br>(권고문에 반영) |

## □ 홍보의 효과성 제고를 위한 계획

- (콘텐츠) 보다 쉽게 정책을 설명할 수 있도록 국민 중심으로  
홍보 방식 다각화(카드뉴스, 웹툰, 스피크 보도자료, 인포그래픽, SNS  
소문내기 이벤트 등)
- (간담회) 외부기관 주관 토론회, 관계기관 실무 간담회를 통해 제도  
개선 필요성에 대한 공감대 향상 등 소통 강화
- (언론보도) 권고에 따른 제도개선 3개과(총괄·경제·사회)별 적기 보도,  
이행사례 기획 홍보, 미이행 사례 언론공표 등 대외에 적극 전파

| 구 분   | 추진계획                         | 세부일정    | 비 고 |
|-------|------------------------------|---------|-----|
| 1/4분기 | 제도개선 이행사례 홍보                 | '20.1월  |     |
|       | 제도개선 이행사례 홍보                 | '20.2월  |     |
|       | 국민생각함을 활용한 제도개선 추진과제 공모      | '20.3월  |     |
|       | 청년체감 공정과제 추진계획 보도자료 배포       | '20.3월  |     |
| 2/4분기 | 제도개선 이행사례 홍보                 | '20.4월  |     |
|       | 제도개선 권고 보도자료 배포              | '20.5월  |     |
|       | 카드뉴스, SNS 등을 활용한 온라인 홍보자료 배포 | '20.6월  |     |
| 3/4분기 | 제도개선 이행 컨설팅을 통한 이행사례 홍보      | '20.8월  |     |
|       | 제도개선 미이행과제 법률 개정사항 국회 제안     | '20.8월  |     |
|       | 제도개선 권고·이행사례 보도자료 배포         | '20.9월  |     |
| 4/4분기 | 제도개선 이행사례 홍보                 | '20.10월 |     |
|       | 카드뉴스, SNS 등을 활용한 온라인 홍보자료 배포 | '20.11월 |     |
|       | 제도개선 권고 보도자료 배포              | '20.12월 |     |

## □ 기대효과

- 국민의견에 기반한 생활 속 불공정 개선으로 정책참여의 효능감 증진 및 정부 신뢰도 향상에 기여
- 고질적 부패 유발요인 개선을 통해 부패 사각지대에 대한 근원적 해소 및 기회·절차 공정성 확립으로 사회혁신 기반 마련

## □ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

|                                 |  | 회계구분 | '19           | '20           |
|---------------------------------|--|------|---------------|---------------|
| 부패·고충제도개선및국민소통활성화( I -1- 일반재정⑥) |  |      |               |               |
| ① 부패·고충제도개선및국민소통활성화(1134)       |  | 일반회계 | 0.74<br>(143) | 0.74<br>(107) |
| ■ 부패·고충제도개선(340)                |  |      | 0.74          | 0.74          |

## □ 성과지표 및 측정방법

| 성과지표                  | 실적  |     |     | 목표치         | '20 목표치 산출근거                                                                                                                                                           | 측정산식<br>(또는 측정방법)                                          | 자료수집<br>방법<br>또는<br>자료출처 | 지표종류      |           |
|-----------------------|-----|-----|-----|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------|-----------|
|                       | '17 | '18 | '19 | '20         |                                                                                                                                                                        |                                                            |                          | 정량화<br>여부 | 성격/<br>내용 |
| 국민생각함<br>의견수렴도(%)     |     |     | 신규  | 100<br>(신규) | 신규지표로서 적절한 목표치<br>설정이 어려우나, '(국민생각함<br>의견수렴 과제 수/당해연도<br>불공정·부패 제도개선 권고과제<br>수)×100' = 100%로 설정하여,<br>모든 불공정·부패 제도개선 권고<br>과제에 대해 국민생각함<br>의견수렴을 필수로 거치도록<br>적극적으로 설정  | (국민생각함<br>의견수렴과제수/<br>당해연도<br>불공정·부패<br>제도개선권고<br>과제수)×100 | 국민<br>생각함<br>시스템<br>추출   | 정량        | 산출        |
| 불공정·부패<br>제도개선 만족도(점) |     |     | 신규  | 70<br>(신규)  | 불공정·부패 제도개선 권고안을<br>국민생각함(국민참여 플랫폼)에<br>게시하여 만족도 조사 실시.<br>개선 권고안의 적절성·효과성을<br>국민에게 검증받되 신규 지표인<br>점, 개선안에 대한 이해관계자<br>반발 또는 저항이 발생할 수<br>있는 점 등을 고려하여 목표를<br>70점으로 설정 | 국민생각함<br>만족도 조사 통계<br>(표본 500명 이상)                         | 국민<br>생각함<br>활용          | 정성        | 결과        |

## 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

### ◆ < 국민생각함 의견수렴도(%) >

- (지표의 대표성) 제도개선 방향 설정 및 구체적 방안의 근거 마련에 있어 '국민생각함'(국민 참여 플랫폼)을 통한 의견수렴을 거쳤는지 여부는, 정책 수혜자인 국민이 실제로 '생활 속 불공정 및 고질적 부패'에 해당한다고 느끼는 사항을 발굴해 이를 정책에 반영하기 위한 대표성 있는 성과지표임

※ 단순 활용도가 아닌, 개별 제도개선에 대한 국민의 생각을 방안으로 담는다는 의미 즉, 국민의 생각을 반영(사전적)하고 개선된 제도에 대한 만족도를 측정(사후적)하여 정책과정에 국민의 참여 및 체감도를 강조하기 위한 지표개선 노력의 결과

- (목표치의 적극성) 국민생각함 의견수렴도는 신규지표로서 적절한 목표치 설정이 어려우나, 국민 의견수렴을 통해 '생활 속 불공정 및 고질적 부패'에 해당하는 과제내용의 적절성 확보가 중요함. 따라서 '(국민생각함 의견수렴 과제 수/당해연도 불공정·부패 제도개선 권고과제 수)×100'에서 목표치를 100%로 설정하여, 모든 불공정·부패 제도개선 권고 과제에 대해 국민생각함 의견수렴을 필수로 거치도록 적극적으로 설정

### ◆ < 불공정·부패 제도개선 만족도(점) >

- (지표의 대표성) '불공정·부패 제도개선 만족도'는 국민 의견수렴을 통해 마련한 불공정·부패 제도개선의 적절성·효과성에 대한 국민 체감도를 측정해 '생활 속 불공정 및 고질적 부패'가 개선되었는지를 드러낼 수 있는 대표성 있는 결과중심의 성과지표임

- (목표치의 적극성) 불공정·부패 제도개선 권고안의 적절성·효과성은 일반 국민의 폭넓은 참여를 통해 검증받는 것이 필요함. 제도개선 만족도 조사는 신규지표로서 적절한 목표치 설정이 어려우나, 국민이 높은 만족도를 느낄 수 있도록 적극적 노력을 반영할 필요가 있고, 다만 권고에 따른 기존 제도의 변화로 이해관계자 등의 반발 및 저항이 발생한다는 점을 포괄적으로 고려해 부서 내 토론·검토 후 만족도 70점을 목표치로 설정

## □ 정책환류 계획 및 노력

[ '19년 정부업무평가, 자체평가 결과 등을 '20년 정책 추진계획에 반영한 내용]

- '19년 정부업무평가 및 자체평가에서 긍정적 평가를 받은 온·오프라인 홍보 노력 및 다양한 콘텐츠 제작 지속

- 국민 체감도 향상을 위한 정책환류 수단으로 ‘이달의 개선사례’ 게시 추진

[’20년 정부업무평가, 자체평가 결과 등을 ’21년 계획수립시 반영하기 위한 노력]

- ’20년 성과목표 달성 결과를 분석 후 미흡사항에 대해 ’21년 업무 계획 등에 반영
  - 특히 정책성과 단계에서 유의미하게 나타난 효과적 수단을 ’21년 업무추진 시 확대

## 2 생활 속 반칙과 특권 해소[1-2-2]

### □ 추진배경(목적)

- 권력형 비리, 금품수수 등 기존 부패문제의 해결과 함께 **생활 속 불공정 관행과 부조리** 등을 근절해야 한다는 국민들의 요구  
※ 공관병 갑질('17), 공공기관 채용비리('17~'18), 유치원 비리('18) 등
- 국민들에게 상실감과 불이익을 주는 생활적폐의 근절로 **‘반칙과 특권 없는 사회’**구현을 위한 범 정부 차원의 대책 필요
- 특히, 취업을 위해 성실히 노력하는 2030세대에게 **깊은 상실감과 절망**을 주는 채용비리 근절을 위한 철저한 점검과 처벌 필요

— <대통령 말씀> —

- “권력적폐를 넘어 생활적폐를 청산해 나갈 것” ('18.11.1. 국회 시정연설)
- “작은 부패라도 피해자의 인생을 바꾸고, 대한민국의 운명을 바꾸는 결과를 가져올 수 있음” ('18.11.20. 제3차 반부패정책협의회)
- “정부는 평범한 국민의 일상이 불공정의 벽에 가로막혀 좌절하지 않도록 생활 속의 적폐를 중단없이 청산해 나가겠음” ('19.1.10. 신년 기자회견)

- 공공기관의 불공정·불합리한 행위의 반복 발생 및 기존 통제장치 (감사원 감사·국정감사 등)의 실효성 있는 정책 추진 필요

#### ■ 공직유관단체 관련 부패사건 및 언론보도

- ‘부실회계’ 코레일·‘채용비리’ LH·한전KPS 성과급 환수 (2019.12.04, 연합뉴스)
- 산업단지공단, 복리후생비 과다 지출...“방만경영 심각” (2019.10.10, 뉴스원)
- 서울보증보험, 복리후생비 과다 지급...감사원 지적에도 방만경영 지속 (2019.10.15, 투데이신문)
- 한전KPS ‘또’ 부정수급 의혹...근무 않고 200억 ‘꿀꺽’ (2018.10.16, 조선일보)

※ 부패방지권익위법 개정('19.4.16) 및 시행('19.10.17)으로 부패영향평가를 통한 공직유관단체 사규의 일제정비 가능

## □ 주요내용 및 추진계획

### ○ 생활 속 반칙 해소를 위한 범정부 추진체계 운영

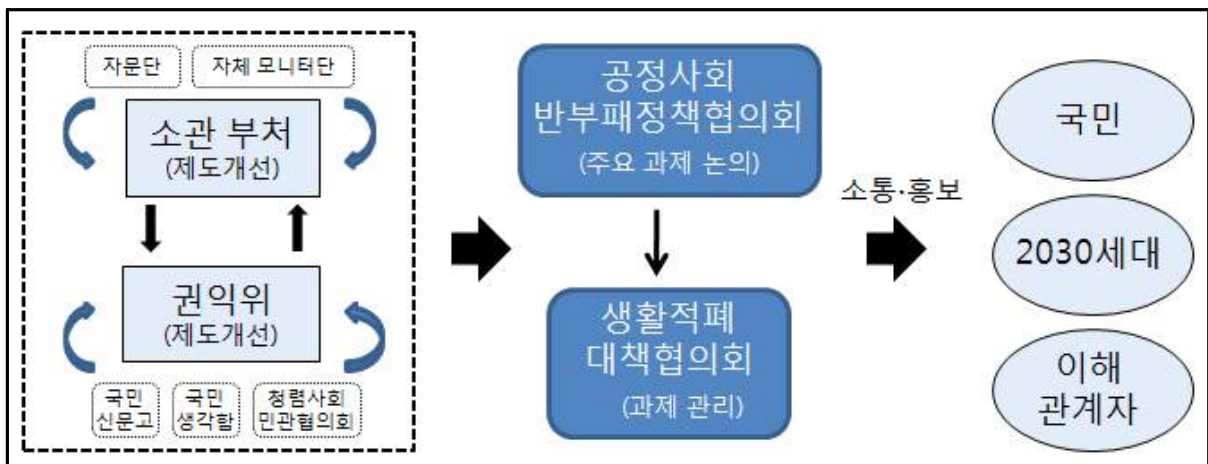
- 생활적폐대책협의회 등 정기회의를 통해 부처 간 현안 및 실적을 공유하고 조정·협력하여 생활 속 부패 해소대책의 이행력 강화

#### <생활적폐 9대 과제 세부내용>

| 생애주기별                 | 과 제 명                                                                                                             | 소관부처                                               |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 유아·청소년기<br>(출발선의 불평등) | ▶ 학사비리 근절 및 유치원 공공성 강화                                                                                            | 교 육 부                                              |
| 청 년 기<br>(우월적 지위 남용)  | ▶ 공공기관 채용비리 근절<br>▶ 공공분야 갑질근절 종합대책                                                                                | 국민권익위원회<br>국무조정실                                   |
| 성 년 기<br>(권력유착, 사익편취) | ▶ 보조금 부정수급 근절<br>▶ 지역 토착비리 개선<br>▶ 사회통합을 저해하는 탈세행위 근절<br>▶ 불법개설 의료기관 등 보험수급비리 근절<br>▶ 재건축·재개발비리 근절<br>▶ 안전분야 부패근절 | 기획재정부<br>법 무 부<br>국 세 청<br>보건복지부<br>국토교통부<br>행정안전부 |

- 국민생각함, 청렴정책국민모니터단 등 대국민 소통창구를 통해 국민 의견을 수렴하고, 생활 속 부패를 위한 개선대책을 보완·환류
- 국민들이 일상생활에서 반부패 개혁성과를 체감할 수 있도록 부처간 협업으로 체계적 홍보계획 수립 및 이행

※ 과제 관련 모니터링 및 홍보 체계

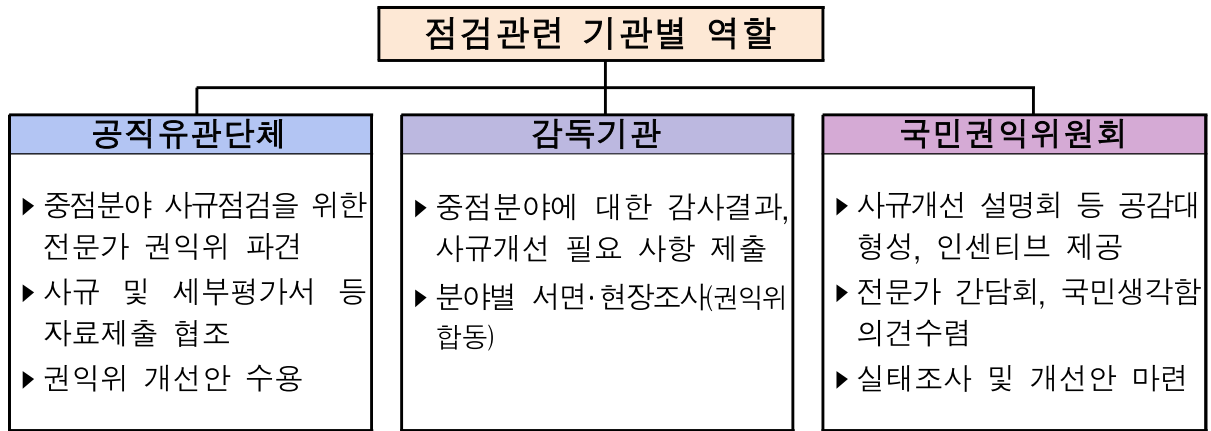


- 관계부처 합동으로 채용실태 전수조사 실시 및 후속조치 이행
  - 공공기관 신규 채용, 정규직 전환 과정에서의 채용비리 여부 확인을 위해 전수조사 실시
  - 공정채용문화 정착을 위해 분야별 공공기관 공정채용 컨설팅을 실시하고 건의사항 청취 등을 통한 제도개선 추진
- 공직유관단체 사규에 대한 연차별 전수 점검
  - 491개 공직유관단체 사규를 전수 점검하기 위해서 기준에 따라 3년으로 나누어 연차적으로 점검
    - ※ 공공기관 정원, 자산규모, 자체수입 등을 고려하여 점검 순서 배정
  - 공공기관과 민간과의 계약, 과도한 복리후생, 불공정한 인사규정을 중심으로 검토

**< 3개년 계획 점검 대상기관 수 >**

| 중점 분야                   | 대상기관 수(누적) | 점검 시기 |
|-------------------------|------------|-------|
| 시장형 공기업                 | 16(16)     | 2020년 |
| 준시장형 공기업                | 20(36)     |       |
| 지방공단·공사(도시개발, 관광, 교통 등) | 49(85)     |       |
| 지방공단·공사(시설관리)           | 102(187)   |       |
| 기금관리형 준정부기관             | 13(200)    | 2021년 |
| 위탁집행형 준정부기관             | 82(282)    |       |
| 기타공공기관(경제, 과학·문화)       | 116(398)   | 2022년 |
| 기타공공기관(사회·교육, 외교·국방)    | 93(491)    |       |

- 공직유관단체 사규 점검 관련 협업 사항
  - (우선 협의 기관) 공직유관단체 사규 점검팀 구성에 필요한 인력 파견 협조
  - (대상기관 전체) 요구자료 제출 및 자체 사규 개선안 발굴
  - (감독기관) 소속기관에 대한 자체감사 및 사규개선 필요 사항 제출
    - ※ 필요시 서면·현장 실태조사 협조



### < '20년도 과제추진 계획 >

| 구 분   | 추진계획                          | 세부일정           | 비 고 |
|-------|-------------------------------|----------------|-----|
| 1/4분기 | 과제 소관 기관별 연간 추진일정 및 홍보계획 수립   | '20.2월         |     |
|       | 공공기관별 생활 속 부패 신규 추진사업 공모      | '20.3월         |     |
|       | 제6차 생활적폐대책협의회 개최 및 추진실적 점검    | '20.3월         |     |
|       | 공직유관단체 사규 점검을 위한 자료제출 요청      | '20.2월         |     |
|       | 사규 점검 관련 감독기관 협의              | '20.2월         |     |
|       | 공공기관 파견 협의 및 사규 점검팀 구성        | '20.3월         |     |
|       | 공공기관 채용실태 정기 전수조사 실시          | '19.12월~'20.6월 |     |
| 2/4분기 | 국민생각함을 통한 생활 속 반칙 신규과제 발굴(1차) | '20.5월         |     |
|       | 제3차 공공기관 채용실태 전수조사 결과 발표      | '20.6월         |     |
|       | 제7차 생활적폐대책협의회 개최 및 추진실적 점검    | '20.6월         |     |
|       | 공직유관단체 사규 분석 상반기 점검 결과 분석     | '20.6월         |     |
| 3/4분기 | 국민생각함을 통한 생활 속 반칙 신규과제 발굴(2차) | '20.8월         |     |
|       | 제8차 생활적폐대책협의회 개최 및 추진실적 점검    | '20.9월         |     |
|       | 공직유관단체 기관유형별 사규 점검 및 개선사항 발굴  | 20.9월          |     |
|       | 공정채용 컨설팅 실시                   | 20.7월~12월      |     |
| 4/4분기 | 제9차 생활적폐대책협의회 개최 및 추진실적 점검    | '20.12월        |     |
|       | 공공기관 채용실태 조사결과 후속조치 이행점검      | '20.12월        |     |
|       | 공직유관단체 사규 분석 하반기 점검 결과 분석     | '20.12월        |     |

## □ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 생활 속 불공정·부조리로 피해를 보는 일반 국민 및 공공기관 계약 당사자·공공기관 종사자 등
  - 국민생각함·청렴정책모니터단 등을 통해 국민들의 생활 속 부패 사례를 지속 발굴하고, 개선대책 관련 정책제언을 수렴·반영
- (이해관계집단) 9대 생활적폐 소관부처 및 각 공공기관
  - 생활적폐대책협의회 등 정기회의를 통해 주기적으로 추진실적을 점검하고 기관별 의견을 조정·협의하여 개선대책의 이행력 제고
  - 실제 정책집행 현장 의견 반영을 위해 9대 생활적폐 소관부처 외 중앙부처·지자체·공공기관 등의 자체 추진과제 발굴 및 확산
  - 공직유관단체의 불합리한 사규에 대한 개별 제보접수, 실태조사시 면담, 간담회 등 실시

### < 현장의견 반영 계획 >

| 세부사업명               | 현장의견 수렴 필요성                                       | 현장의견 수렴 방법                                                             | 현장의견 활용 방안                        |
|---------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| ■ 생활 속 반칙과 특권 해소    | ■ 정책수혜자인 국민의 의견을 직접 수렴하여 생활적폐과제 발굴 및 개선대책의 타당성 제고 | ■ 다수의 의견수렴을 위한 국민생각함 공모, 개선대책에 대한 모니터링 및 정책제언을 위한 청렴정책모니터단 토론회 등 병행 활용 | ■ 생활 속 부패 사례 발굴 및 개선대책 보완 시 반영 검토 |
|                     | ■ 각 기관의 자율적인 생활 속 반칙 과제 발굴로 국민이 체감할 수 있는 과제발굴     | ■ 기관별 자율 추진과제 공모를 통해 우수과제 발굴 및 관리                                      | ■ 제도개선 필요과제는 관련 실·국과 연계·제도개선 추진   |
| ■ 공공기관 채용실태 정기 전수조사 | ■ 공공기관 채용과정에서의 불합리한 제도 개선 필요                      | ■ 국민 제안, 관계 부처 워크숍 등을 통해 현장의 목소리 청취                                    | ■ 정기 전수조사 및 채용제도 개선대책에 반영         |
| ■ 공직유관단체 사규 부패영향평가  | ■ 합리적인 개선방안 마련을 위해 정책수혜자 및 공공기관 종사자 대상 의견수렴 진행    | ■ 개별 제보 접수, 국민생각함 활용 온라인의견수렴, 실태조사시 면담, 자료제출 요청 등                      | ■ 제안된 의견 검토하여 개선안에 반영             |

## □ 홍보계획

- 언론보도와 함께 국민생각함을 통한 사규 부패영향평가 의견수렴 및 홍보로 보도자료의 효과성 제고(연간 2회 이상)

| 구 분   | 추진계획                          | 세부일정    | 비 고 |
|-------|-------------------------------|---------|-----|
| 1/4분기 | 공직유관단체 사규 점검 계획 추진 언론보도       | '20.2월  |     |
|       | 전년도 생활 속 반칙 해소를 위한 법·제도 개선 내용 | '20.3월  |     |
|       | 생활 속 반칙 해소를 위한 개선대책 추진현황      | '20.3월  |     |
| 2/4분기 | 국민생각함을 통한 공직유관단체 사규 개선안 의견수렴  | '20.5월  |     |
|       | 제3차 공공기관 채용실태 전수조사 결과 발표      | '20.6월  |     |
|       | 생활 속 부패 해소를 위한 개선대책 추진현황 홍보   | '20.6월  |     |
| 3/4분기 | 공직유관단체 사규 상반기 점검 결과 언론 보도     | '20.7월  |     |
|       | 공정채용 컨설팅 등 대국민 홍보             | '20.7월  |     |
|       | 생활 속 부패 해소를 위한 개선대책 추진현황 홍보   | '20.9월  |     |
| 4/4분기 | 개선대책 연간 추진성과 보도자료 배포          | '20.12월 |     |
|       | 공직유관단체 사규 하반기 점검 결과 언론 보도     | '20.12월 |     |

## □ 기대효과

- 생활 속 불공정·부조리를 해소로 국민 개개인이 일상에서 체감할 수 있는 '반칙과 특권 없는 사회' 구현
- 공공기관 채용비리 관행을 근절하고 공정채용 문화 정착
- 공직유관단체 사규에 대한 개선권고를 통해 부패유발요인 사전 차단
  - 사규에 대한 직권 부패영향평가를 통해 그동안 국정감사, 감사원 감사 등을 통해 시정되지 않은 불합리·불공정 관행 시정 가능

## □ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

|                         |  | 회계구분 <sup>1)</sup> | '19              | '20              |
|-------------------------|--|--------------------|------------------|------------------|
| 반부패청렴정책강화( I -1- 일반재정④) |  |                    |                  |                  |
| ① 반부패청렴정책강화(1136)       |  |                    | 4.53<br>(103.79) | 5.07<br>(110.87) |
| ■ 청탁금지제도운영(367)         |  |                    | 4.53             | 5.07             |

## □ 성과지표 및 측정방법

| 성과지표                                          | 실적  |     |     | 목표치         | '20 목표치 산출근거                                                                                                                                                                                                                         | 측정산식<br>(또는 측정방법)                                                                                | 자료수집<br>방법<br>또는<br>자료출처     | 지표종류      |           |
|-----------------------------------------------|-----|-----|-----|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------|-----------|
|                                               | '17 | '18 | '19 | '20         |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                  |                              | 정량화<br>여부 | 성격/<br>내용 |
| 생활 속 불공정<br>해소를 위한 법제도<br>개선율(%)              | -   | -   | 신규  | 100<br>(신규) | '20년 특정평가 대상에 포함된<br>생활적폐 관련 5개 법률* 및<br>대통령령 이하 5개 법령** 개정<br><br>*법률 : 고등교육법, 공익신고자<br>보호법, 공공재정환수법, 보조<br>금법, 사법경찰직무법 등<br>*대통령령 이하 : 유아교육법, 도시<br>정비법, 건강보험법 등 하위법령                                                              | (제개정 완료<br>건수/제개정 대상<br>법령)×100<br><br>※ 제개정 완료 여부<br>판단은 법률의 경우<br>국회제출, 대통령령<br>이하의 공포여부<br>기준 | 법령정보<br>시스템 및<br>자체평가<br>보고서 | 정량        | 산출        |
| 공직유관단체 사규<br>부패영향평가<br>개선권고도 및<br>개선권고 수용도(%) | -   | -   | 신규  | 100<br>(신규) | '19년도 부패영향평가를 통한<br>민간부패 유발요인 개선 달성도<br>에서 개선권고 목표치를 3건으로<br>정하였으나, 자체평가 위원회<br>적사항(목표부여 적극성 향상)<br>반영하여 '20년에는 보다<br>적극적으로 10건 권고시 50%<br>달성 설정<br>자 체 평 가 위 원 지 적 사 항<br>(개선권고도와 개선권고수용<br>도를 하나의 복합지표로<br>구성)을 반영하여 하나의<br>지표로 수정 | (개선권고건수/개선<br>권고 목표치<br>10건)X50+(개선<br>권고<br>수용건수/개선권고<br>건수)X50                                 | '20년도<br>자체평가<br>보고서         | 정량        | 산출<br>결과  |

## 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

### ◆ < 생활 속 불공정 개선을 위한 법 제도 개선율(%) >

- (지표의 대표성) 생활 속 반칙과 특권을 유발하는 현행 법제도를 발굴하고 이를 실제로 개선하는 것은 과제 추진에 따른 정부정책의 실효성을 담보하는 실질적인 지표임(대통령 강조사항)
- (목표치의 적극성)

4.15 국회의원 선거에 따른 국회일정 등을 감안(7월 이후 상임위 운영 예상) 할 때 입법추진이 쉽지 않을 것으로 예상됨. 제한된 평가기간 내 최대성과 창출과 생활적폐 소관 기관 규모(10개)를 감안하여 제·개정 대상 법령을 10건으로 설정하고 100% 완료하는 것을 도전적인 목표치로 설정

### ◆ < 공직유관단체 사규 부패영향평가 개선권고도 및 개선권고 수용도(%) >

- (지표의 대표성) 사규 일제정비결과로 부패영향평가 권고를 하기 때문에 부패영향평가 개선권고도가 동 사업을 대표하는 핵심 지표이며, 권고가 실제 수용되어야 사업의 성과가 달성된다 할 것이므로, 개선권고 수용도 지표 필요
- (목표치의 적극성) 신규과제로 과거 추세치는 없으나, 유사한 과제로 '19년도 부패영향평가를 통한 민간부패 유발요인 개선 달성도에서 개선권고 목표를 3건으로 정하였으나, 자체평가 위원 지적사항에 따라 '20년에는 보다 적극적으로 10건 권고시 50% 달성 설정하고 권고건에 대해 모두 수용시 나머지 50%를 달성할 수 있도록 설계하였음

(자체평가위원 지적사항 : 목표 4건은 점검기관수에 비해 과소, 4건 중 3건이 수용되는 경우에도 100% 달성은 목표치의 적극성에 배치, +0.25 설명 필요)

- \* 권고건의 개념은 하나의 주제와 관련된 개선이 필요한 사규의 묶음으로 1건에 다수의 기관과 다수의 사규가 포함될 수 있으며, 1회의 전원위원회에 상정된 권고안에 다수의 권고건이 포함될 수 있음(예시: 검수에 대한 재량 통제 미흡으로 불량 자재 사용 가능성, 지원사업 시행의 공정성 확보 미흡으로 재정누수 가능성)

## □ 정책환류 계획 및 노력

- 생활 속 특권과 반칙 개선 과제에 경우 전년도 자체평가 과정에서 해당 사업 성과지표 설정이 적절하지 않다는 지적사항 제기
  - ☞ 해당사항을 반영하여 평가지표를 '과정지표'에서 '결과지표'로 변경
    - ※ ('19년도 지표) 세부 추진계획에 따른 이행률 → ('20년 지표) 생활 속 불공정 개선을 위한 법제도 개선을
- 또한, 신규과제 발굴을 위한 제안 접수 후 이를 실제로 어떻게 업무 추진 시 반영하였는지에 대한 지적사항 제기
  - ☞ 과제 추진과정의 모니터링 및 환류체계 강화
    - ※ 위원회 제도개선 기능을 활용하여 제도개선 추진, 또는 '공정사회 반부패 정책협의회'에 상정하여 부처간 협업 추진
- 부패영향평가 과제에 경우 전년도 평가 시 과제 내 정책성과 간 유기적 통일성이 없고, 민간부문 청렴수준(현상-목표)에 대한 분석이 미흡하다는 지적
  - ☞ “부패영향평가를 통한 민간부패 유발요인 개선”에서 “공직유관 단체 사규 점검”으로 과제 변경
    - ※ 민간부패 유발요인 개선 대신, 공공기관의 불공정·불합리한 행위의 반복 발생을 막기 위한 공공기관 사규 개선으로 방향 전환
- 생활 속 반칙과 특권을 유발하는 불공정한 법령과 제도 등 신규 과제를 발굴하는 한편, 공공기관 사규 개선안 분석 등을 통해 내년도 업무계획 수립 시 반영 예정

### ③ 부패·공익침해행위 신고 활성화 및 신고자 보호망 확대(1-2-③)

#### □ 추진배경

##### ○ 신고자 보호·보상 체감도 향상 필요

- 신고자 신분노출, 협소한 공익신고 인정범위 등 신고자 보호 사각지대에 대한 국회·언론 등 외부지적
  - ※ 공익신고 대상법률 열거주의에 따른 사각지대 해결을 위해 공익신고 대상법률을 확충하는 방안 등을 검토할 것('18년 국정감사 지적사항)
  - ※ 신고자 신분공개 사건과 관련하여 해당기관에서는 경미한 처분을 하고 있으므로, 이에 대한 개선 필요('19년 국정감사 지적사항)
- 대형 부패사건일수록 내부신고 없이는 적발하기 어려워 신고자 보호제도 강화 이외에도 보상 강화 등 실질적 인센티브 제공을 통한 내부신고 활성화 필요

##### ○ 신고자 보호제도에 대한 부정적 인식 개선 필요

- 지속적인 법 개정에도 불구하고 여전히 **안심하고 신고할 수 있는 제도라는 인식은 낮은 수준**
  - ※ 공익신고 장애요인으로 '신고로 인한 불이익'이 67.5%로 가장 높고, 다음으로 '사회적편견'(15.1%)의 순으로 나타남.('19년 권익위 부패인식도 조사)

##### ○ 신고사건 등 반부패정보 분석·활용을 통한 정책환류 기반 마련 필요

- 누구나 쉽게 반부패 정책·제도 등에 참여할 수 있는 **지능형 청렴포털 서비스를 구축 필요**
  - ※ 전문 지식 없이는 필요 반부패 정보에 대한 확인 등이 어렵다는 응답이 94.3%(총 1,963명 중 1,851명)로 나타남 ('19.5월, 권익위 설문)
- 반부패 빅데이터 분석체계 구축 및 분석결과 공동(국민·공공기관) 활용을 통해 **정책 환류를 위한 정보화 기반 마련 필요**

## □ 주요내용 및 추진계획

### ○ 신고자 보호대상·범위 확대로 보호망 강화

- (대상법률 확대) 현행 법률(1,470개) 전수조사 결과를 토대로 공익 신고 대상법률을 확대하여 보호의 사각지대 해소
- (책임감면 확대) 권익위 요구가 없더라도 공익신고자에 대한 징계·행정처분 시 해당기관 자체적으로 책임감면이 가능하도록 개선
- (보상·포상 확대) 부패·공익신고 보상금의 정률(보상대상가액의 30%), 공익 신고 보상·포상·구조금 지급사유 확대 등 추진

### ○ 부패·공익신고 활성화 도모

- 권력형 부패 및 불법적 반칙·특권행위에 대한 신고 유도를 위해 집중신고기간 운영
- 범정부 통합 반부패 신고창구 운영으로 신고창구를 일원화, 간편 신고를 통해 신고 활성화 도모
- 정책연구용역 및 자문변호사단 간담회 등을 통해 비실명 대리신고 활성화 방안 모색 및 제도 적극 홍보·교육 실시

### ○ 신고자의 불이익 조기해소 및 보호법령 위반자 엄정 대처

- 보호사건 신속 조사로 불이익을 조기 해소하고, 신고자를 안정적으로 보호함으로써 보호 업무의 신뢰성 제고 및 신고 활성화 기여
- 신고자 신분노출자, 불이익조치자 등에 대하여 고발, 징계 및 과태료 부과 등으로 단호히 엄단하여 불이익조치 재발 방지
- 보호조치결정을 불이행한 자에 대한 이행강제금 부과로 위원회 보호결정의 이행력 강화

※ 신고자에게 불이익조치를 하거나 보호결정 불이행 공공기관의 경우 부패방지 시책 평가 시 감점 조치

- 보호조치결정 이행 여부 및 추가 불이익조치 발생 여부 등에 대한 이행점검을 통해 신고자에 대한 추가 불이익 예방

○ 보상제도의 내실 있는 운영으로 신고자 만족도 제고

- 보상위원회 월별 정례화, 쟁점사항 법률자문 및 중점심의제\* 적극 활용으로 보상위원회 운영내실화 및 보상사건 신속 처리

\* 토목·건설 등 복잡하고 보상금 규모가 큰 사건에 대해 상정 전부터 주심위원을 지정하여 조사·사전 논의를 거쳐 보상위에 상정하는 제도

- 심사부서의 협조를 통해 보상금 지급가능사건을 사전파악하고, 법률 관계 확정 여부 등 추적관리

※ 보상요건 충족시 보상금 신청 누락 신고자에 대한 개별 안내

- 타 기관 부패신고도 포상금 지급이 가능해짐에 따라 지방자치단체 등으로부터 정기·수시 추천을 받아 포상금 적극 지급

※ 심사·조사부서와의 협업 강화를 통해 우수 포상사례 자체 발굴·지급

○ 신고자에 대한 긍정적 인식 확산을 위한 교육·홍보 강화

- 집중신고기간에 맞춰 공익광고 자막송출, 라디오 음성광고 등 추진
- 부패·공익신고 절차, 신고자 보호·보상 제도소개 및 주요 신고 사례에 대한 스토리텔링 방식의 보도자료 배포

- 부패·공익신고 처리사건을 중심으로 사회에 미치는 긍정적 영향 등 공익적 동영상·카드뉴스 등을 시리즈로 제작·확산

- 공공기관 대상 공익신고 및 비실명 대리신고 제도 교육 실시

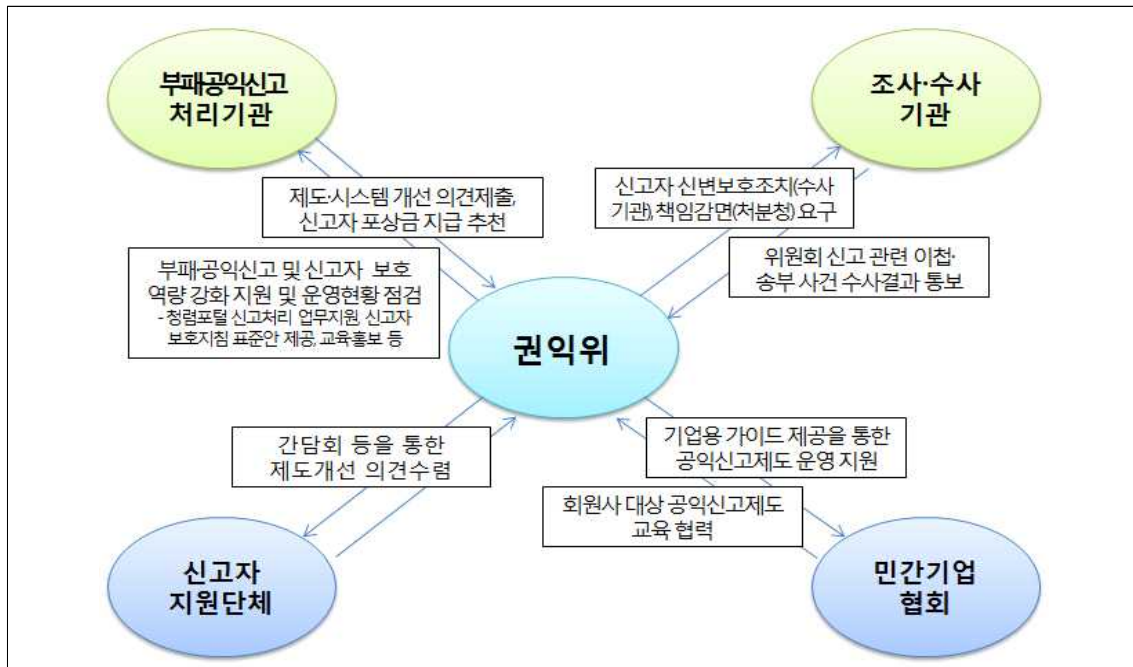
※ 중앙부처·지자체·공공기관 등이 신고자에게 비실명 대리신고제도를 정확 하게 안내할 수 있도록 교육 실시, 예상 질의답변 배포 등

○ 신고접수기관의 신고자 보호 역량 강화 지원

- 부패·공익신고자 보호지침 표준안 배포, 공익신고 및 신고자 보호 제도 운영현황 점검 등을 통한 공공기관별 자율적인 신고자 보호 제도 운영기반 마련 지원

- 민간기업 공익침해 자율예방 가이드 배포를 통해 민간기업의 공익 신고자 보호 기반 확대

## <정책추진과정에서 협업 추진계획>



### ○ 청렴포털을 통한 반부패 서비스 확대

- (신고편의) 청렴포털을 통해 다양한 공공기관에 신고 할 수 있고, 보호·보상 서비스를 편리하게 이용할 수 있도록 시스템 구축
- 공공기관의 보호·보상 안내를 강화하고 위원회 외 타기관 신고에 대해 위원회 보호·보상 연계 기능 마련
  - ※ 청렴포털을 통해 공공기관에 신고한 사건에 대해서도 신고 관련 중복 정보 입력 없이 위원회 보호·보상 신청이 가능토록 기능을 마련
- (정보 공개) 각종 반부패 청렴정책·정보에 대한 공개 기반을 마련 하고 청렴포털에서 손쉽게 비교·검색 할 수 있도록 서비스 제공
  - ※ 부패공직자, 청렴도·시책평가 등에 대해 개별 기관에서 공개 선택 시 청렴 포털에 자동 공개

| 구분            | 현행                                                                                                | 개선                                                                                                                                                                                           |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 신고창구          | <ul style="list-style-type: none"> <li>위원회</li> <li>각급 공공기관 개별 창고(개인메일, 온라인창구 또는 오프라인)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>청렴포털로 일원화                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* 공공기관에 직접 오프라인 신고 가능</li> <li>* 개별 운영 중인 신고창구 연계</li> </ul> </li> </ul> |
| 타 기관 신고 보호·보상 | <ul style="list-style-type: none"> <li>신고관련 정보 입력 필요</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>신고 관련 정보 입력 없이 보호·보상 신청</li> </ul>                                                                                                                    |
| 외국인           | <ul style="list-style-type: none"> <li>오프라인 상담·신고</li> </ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>온라인 상담·신고</li> <li>영문 보호·보상 안내문 제공</li> </ul>                                                                                                         |

○ 부패 예방, 반부패 업무 절차 효율화 등 정책 환류를 위해 반부패 빅데이터에 대한 공동 활용체계 구축

- (정보 공유) 위원회, 공공기관이 반부패 업무 처리 중 생산되는 정보에 대하여 온라인으로 공유·활용할 수 있는 플랫폼 마련

※ 신고 사례, 청렴활동 등에 대한 공유 범위·대상 지정 및 공유 기능 마련

- (정보 분석) 위원회 뿐만 아니라 각급 공공기관이 반부패 관련 정책 수립 등과 관련하여 필요한 경우 직접 정보를 분석하고 자료를 활용할 수 있도록 정보 분석 서비스 제공

※ (예) 신고현황, 부패공직자 발생 현황, 청렴도 평가, 시책평가 결과 등

- (정보 활용) 반부패 업무 처리시 관련 신고사례·법령·시책 등을 자동으로 추천하는 맞춤형 지식 서비스 제공

< 국가청렴정보 시스템 단계적 구축 계획 >

| 구분   | '18                                                                                                                                              | '19                                                                                                                                 | '20                                                                                                                                             |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 주요내용 | <p>국가청렴정보시스템 1단계 구축</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 심의시스템 구축</li> <li>· 신고포털 구축</li> <li>· 부패방지DB구축</li> <li>· 기반 H/W 도입</li> </ul> | <p>국가청렴정보시스템 2단계 구축</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 청렴포털 범정부확대</li> <li>· 통계시스템 구축</li> <li>· 공공기관 업무처리 시스템</li> </ul> | <p>지능형 정책환류시스템 3단계 구축</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 부패관련 지식정보 기반 구축</li> <li>· 반부패 정보 공유, 공개기반 확충</li> <li>· 분석시스템 구축</li> </ul> |

< 국가청렴정보시스템 3단계 목표체계도 >



## < '20년도 과제추진 계획 >

| 구 분   | 추진계획                                                               | 세부일정            | 비 고 |
|-------|--------------------------------------------------------------------|-----------------|-----|
| 1/4분기 | 「공익신고자 보호법」 개정안 국회 제출(공익신고 대상법을 추가)                                | '20.1월          |     |
|       | 부패·공익신고자 보호지침 표준안 공공기관 배포                                          | '20.1월          |     |
|       | 신고자 보호제도 발전방안 연구회 개최                                               | '20.1월          |     |
|       | 비실명 대리신고 자문변호사단 권역별 간담회 개최                                         | '20.2~3월        |     |
|       | 보상심의위원회 개최                                                         | '20.2, 3월       |     |
|       | 국가청렴정보시스템 2단계 전면 개통                                                | '20.3월          |     |
|       | 국가청렴정보시스템 관련 사용자교육용 영상 제작·배포                                       | '20.3월          |     |
|       | 국가청렴정보시스템 3단계 사업 조정위원회 심의                                          | '20.3월          |     |
| 2/4분기 | 공익제보지원위원회 운영기관 간담회 개최                                              | '20.5월          |     |
|       | 기관장 부패·공익신고자 면담                                                    | '20.5~6월        |     |
|       | 신고자 보호제도 발전방안 연구회 개최                                               | '20.5월          |     |
|       | 공익신고 및 비실명 대리신고 제도 교육자료 제작·배포                                      | '20.5월          |     |
|       | 보상금 신청 누락 신고자에 대한 개별 안내                                            | '20.5월          |     |
|       | 공익신고 접수기관 신고자 보호제도 운영현황 실태조사                                       | '20.4~6월        |     |
|       | 보상심의위원회 개최                                                         | '20.4, 5, 6월    |     |
|       | 부패·공익신고자 보호사건 이행점검                                                 | '20.5~6월        |     |
|       | 국가청렴정보시스템 3단계 사업 착수                                                | '20.6월          |     |
|       | 신고자 지원제도 확대를 위한 공개토론회 개최                                           | '20.6월          |     |
| 3/4분기 | 「부패방지권익위법 시행령」 개정(신고자 보상 확대)                                       | '20.6월          |     |
|       | 비실명 대리신고 및 구조금 제도 활성화를 위한 정책연구<br>용역 실시                            | '20.7~9월        |     |
|       | 보상심의위원회 개최                                                         | '20.7, 9월       |     |
|       | 민간기업 공익침해 자율예방 가이드 제작·배포                                           | '20.8월          |     |
|       | 국가청렴정보시스템 3단계 설계(안)마련                                              | '20.9월          |     |
| 4/4분기 | 「부패방지권익위법」 개정안 국회 제출(구조금 지급사유 및<br>책임감면 범위 확대)                     | '20.9월          |     |
|       | 보상금 신청 누락 신고자에 대한 개별 안내                                            | '20.11월         |     |
|       | 보상심의위원회 개최                                                         | '20.10, 11, 12월 |     |
|       | 부패·공익신고자 보호사건 이행점검                                                 | '20.11~12월      |     |
|       | 공공기관의 구축 시스템에 대한 테스트 실시                                            | '20.12월         |     |
|       | 「공익신고자 보호법」 개정안 국회 제출(신고자에 대한 각급<br>기관 자체 책임감면 근거 마련, 구조금 지급사유 확대) | '20.12월         |     |

## □ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 신고자, 일반국민, 신고업무 담당자, 반부패 전문가 등
- (이해관계집단) 공익신고 대상법률 소관부처 및 공공기관 신고 담당자

### < 현장의견 반영 계획 >

| 세부사업명                      | 현장의견 수렴 필요성                                                                             | 현장의견 수렴 방법                                                                                                                                                   | 현장의견 활용 방안                         |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| ■ 부패·공익신고자 보호보상 강화         | ■ 이해당사자인 신고자 등의 의견 및 건의사항을 반영하여 보호·보상 업무의 서비스·질을 향상할 필요                                 | ■ 신고자 면담 및 신고자 지원단체 등과의 간담회를 통한 의견 청취(5~6월)                                                                                                                  | ■ 면담 및 간담회 결과를 분석하여 업무 및 제도 개선에 반영 |
|                            | ■ 이해관계자인 신고자 등의 의견 및 건의사항을 반영하여 신고자 보호 업무의 서비스·질을 향상할 필요                                | ■ 보호 신청인 대상 반기별 이행점검을 통하여 제도 운영 방식 등 개선이 필요한 사항에 대하여 의견 청취(6월, 12월)                                                                                          | ■ 의견청취 결과를 분석하여 업무 및 제도 개선에 반영     |
| ■ 신고자 보호·보상 관련 법 및 운영기반 정비 | ■ 이해당사자인 공익신고 기관, 공익신고 대상법률 소관부처, 비실명 대리신고 자문변호사 등의 의견 및 건의사항을 반영하여 법 및 운영기반 정비시 반영할 필요 | ■ 공익신고 기관 공익신고 및 신고자 보호제도 운영 현황 조사를 통한 실태 파악 및 애로사항 청취(4~6월)<br>■ 공익신고 대상법률 소관 부처 등과의 회의 등을 통한 의견 청취(연중)<br>■ 비실명 대리신고 자문 변호사 간담회 및 설문 등을 통한 의견 청취(상반기 중 실시) | ■ 의견청취 결과를 분석하여 업무 및 제도 개선에 반영     |
| ■ 국가청렴정보시스템 운영 및 3단계 사업 추진 | ■ 국가청렴정보시스템 운영 모니터링                                                                     | ■ 청렴포털을 이용하는 신고자 등 국민의 페이지별 만족도 모니터링(반기별 실시)                                                                                                                 | ■ 불편사항 점검 및 설문조사(안) 등 마련           |
|                            | ■ 국민의 시스템 기능적 요구사항 분석                                                                   | ■ 신고, 반부패 정보 분석 등과 관련한 기능 및 정보 수요 등에 대하여 사용자 설문 조사(반기별 실시)                                                                                                   | ■ 설계에 반영                           |
|                            | ■ 공공기관의 불편 및 시스템 기능적 요구사항 분석                                                            | ■ 공공기관 대상 설문조사 및 실태조사 등을 통하여 시스템 기능 요구 사항에 대하여 의견 청취(반기별 실시)                                                                                                 | ■ 설계에 반영                           |

## □ 홍보계획

| 구 분   | 추진계획                                                                                                                   | 세부일정     | 비 고 |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----|
| 1/4분기 | 보도자료 배포<br>*'20년 달라지는 정책(부패신고자 보호제도 강화), 「공익신고자 보호법」개정(안) 국회제출, 비실명 대리신고 자문변호사단 간담회 개최, 신고자 보호 MOU체결, 부패·공익신고 보상금 등 지급 | '20.1~2월 |     |
|       | 공공기관 신고시스템 개통 홍보                                                                                                       | '20.2월   |     |
|       | 공익신고 제도홍보 카드뉴스                                                                                                         | '20.2~3월 |     |
| 2/4분기 | 공익신고 라디오 광고                                                                                                            | '20.4월   |     |
|       | 비실명 대리신고 교육·홍보자료 제작·배포                                                                                                 | '20.5월   |     |
|       | 보도자료 배포<br>*신고자 지원제도 확대를 위한 공개토론회 개최, 부패·공익신고 보상금 등 지급                                                                 | '20.4~6월 |     |
| 3/4분기 | 보도자료 배포<br>*공익신고 접수기관 신고자 보호제도 운영현황, 부패·공익신고 보상금 등 지급                                                                  | '20.7~9월 |     |
|       | 민간기업 공익침해 자율예방 가이드 제작·배포                                                                                               | '20.8월   |     |
|       | 공공기관 신고시스템 권역별 교육                                                                                                      | '20.9월   |     |
| 4/4분기 | 신고자 보호제도 홍보용 포스터, 리플릿 및 배너 제작·배포                                                                                       | '20.10월  |     |
|       | 보도자료 배포<br>*위원회 공익신고 운영실적, 공익신고의 날 기념식 개최, 부패·공익신고 보상금 등 지급                                                            | '20.12월  |     |

- 신고자 보호·보상제도 홍보를 위한 보도자료 배포 시 카드뉴스를 적극 제작·배포하고, 라디오 광고·포스터·리플릿·네이버 포털 사이트 등 다양한 매체를 이용한 홍보 실시
- 특히, 시행 초기인 '비실명 대리신고'제도 인지도 제고를 위한 전방위 홍보 실시
- 외부업체를 통한 정책홍보 컨설팅 및 비실명 대리신고 자문변호사단 등 전문가 설문조사를 실시하여 홍보 중점 추진전략 수립을 통한 홍보 효과성 제고

## □ 기대효과

- 신고자 보호·보상제도의 실효성 제고
  - 신속하고 선제적인 보호조치 및 보호조치에 대한 이행력 강화를 통해 신고자 보호의 실효성 제고
  - 공익신고 대상법률 확대 및 보호·보상 제도 강화 등을 통해 신고자 만족도 제고 및 신고 활성화 유도
- 신고를 통한 부패·공익침해행위 예방에 따른 사회적·경제적 손실 감소 및 환수로 국고수익 증대
  - ※ 최근 5년간(2015년~2019년) 부패·공익 신고를 통해 약 2,544억원 환수
- 부패·공익침해행위 예방 및 반부패정책의 적실성 제고
  - 범정부적 반부패 데이터 분석으로 빈발하는 부패·공익침해행위에 선제적으로 대응함으로써 사건 사고 예방 및 감소에 기여
  - 신고 사건에 대한 지식 서비스 제공 등을 통해 신고 처리의 공정성·형평성을 제고하여 부패 사건에 대한 적발, 처벌 강화에 기여
  - 신고·상담·반부패 정보 검색 등 서비스 이용으로 국민, 전문가 등의 반부패 연구, 참여 활성화 및 반부패 정보 다각적 분석을 통해 공공기관의 반부패 정책의 적실성 제고

## □ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

|                                 |                       | 회계구분 | '19      | '20      |
|---------------------------------|-----------------------|------|----------|----------|
| 부패방지종합정보시스템 구축(2단계) (I-1-일반재정②) |                       |      |          |          |
| ①                               | 부패방지종합정보시스템(전자정부지원사업) | 일반회계 | 33       | 42       |
| 반부패청렴정책강화(I-1-일반재정④)            |                       |      |          |          |
| ①                               | 반부패청렴정책강화(1136)       | 일반회계 | 53.47    | 54.75    |
|                                 |                       |      | (103.79) | (110.87) |
|                                 | ■ 부패신고자보호보상(364)      |      | 32.72    | 32.33    |
|                                 | ■ 공익신고제도운영(365)       |      | 20.75    | 22.42    |

## □ 성과지표 및 측정방법

| 성과지표                                | 실적   |      |      | 목표치         | '20 목표치 산출근거                                                                                                                                            | 측정산식<br>(또는 측정방법)                                    | 자료수집<br>방법<br>또는<br>자료출처       | 지표종류      |           |
|-------------------------------------|------|------|------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------|-----------|
|                                     | '17  | '18  | '19  | '20         |                                                                                                                                                         |                                                      |                                | 정량화<br>여부 | 성격/<br>내용 |
| 신고자 보호 노력도(%)                       | 62.6 | 63.2 | 67.6 | 68.5        | 최근 3년 평균치 대비 4%p<br>상향한 68.5%으로 설정<br>※ 신고자 보호 노력도 :<br>( '17) 62.6% → ( '18) 63.2%<br>→ ( '19) 67.6%                                                   | (보호사건<br>인용률+이행률) / 2                                | 보호사건<br>처리 통계                  | 정량        | 결과        |
| 부패·공익신고<br>보상사건 평균처리기간<br>단축 노력도(%) |      |      | 141  | 100         | 최근 3년간의 평균처리기간 대비<br>42% 단축하여 평균처리기간<br>120일을 달성하는 경우 100%가<br>되도록 설정<br>※ 최근 3년간( '17- '19) 평균처리<br>기간 : 207일                                          | $100 + \{(120 - \text{평균처리기간}) / 120 \times 100\}$   | 부패공익<br>신고 지급<br>보상사건<br>실적 자료 | 정량        | 산출        |
| 내부 공익신고 비율(%)                       | -    | -    | 신설   | 7.9<br>(신규) | 최근 3년간 평균 내부공익신고<br>비율이 상승 후 하강국면에<br>있어 최근 3년 평균치인 7.6%<br>보다 0.3%p 높은 7.9%로<br>목표치 설정<br>※ 내부 공익신고 비율 :<br>( '17) 6.1% → ( '18) 8.8% →<br>( '19) 7.9% | (당해 연도 내부<br>공익신고 건수 /<br>당해 연도<br>공익신고<br>건수) × 100 | 공익신고<br>접수 처리<br>실적<br>통계자료    | 정량        | 산출        |
| 반부패 정보<br>공개·공유율(%)                 |      |      | 신설   | 100<br>(신규) | 개편 전 시스템의 공공기관에서<br>연평균 공유 건수(2,694건) 대비<br>40%이상 상향한 3,800건을<br>목표로 하고 이를 달성한 경우<br>100%가 되도록 설정                                                       | 공공청렴시스템에<br>공개, 공유 게시<br>목표건 달성률                     | 공공 청렴<br>e 시스템                 | 정량        | 산출        |

## 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

### ◆ < 신고자 보호 노력도(%) >

- (지표의 대표성) 보호사건 중 신고자가 요구한 사항에 대해 위원회가 보호하는 비율과 해당기관이 실제 이행한 비율을 합산한 지표로 신고자 보호를 위한 위원회의 노력 정도를 실질적으로 반영할 수 있는 지표
- (목표치의 적극성) 신고자 보호 신청이 급격히 증가하고 있는 상황임에도 불구하고 최근 3년 평균치 대비 4%p 상향한 68.5%로 적극적으로 설정

### ◆ < 부패·공익신고 보상사건 평균처리기간 단축 노력도(%) >

- (지표의 대표성) 국민의 기대와 눈높이에 맞는 신고자 보상을 위해서는 보상사건의 신속한 처리가 중요한바, 이러한 업무의 대표성을 반영하여 부패·공익신고 보상사건 평균처리기간 단축 노력도를 성과지표로 설계
- (목표치의 적극성) 보다 적극적인 목표달성을 위해 최근 3년간의 부패·공익신고 보상사건 평균처리기간인 207일에서 42%를 단축한 120일로 설정

### ◆ < 내부 공익신고 비율(%) >

- (지표의 대표성) 내부 신고자 보호 강화를 위한 지속적 법·제도 개선 및 공익신고자 인식개선을 위한 위원회의 교육·홍보 노력을 종합적으로 평가할 수 있는 지표임

본 과제의 목적은 신고자 보호·보상을 강화하여 공익신고를 활성화하고자 하는 데 있음. 특히, 신고로 인한 불이익을 당할 가능성이 높은 내부신고의 경우 공익침해행위 적발 효과가 크기 때문에 제도 강화와 홍보 등을 통해 내부신고를 유인할 필요성이 큼

\* 내부 공익신고의 경우 최근 5년간 이첩률이 전체 공익신고 이첩률보다 약 4.7배 높음

- (목표치의 적극성) 최근 3년간 평균 내부공익신고 비율이 상승 후 하강국면에 있어 최근 3년 평균치인 7.6%보다 0.3%p 높은 7.9%로 목표치 설정

### ◆ < 반부패 정보 공개·공유율(%) >

- (지표의 대표성) 반부패 빅데이터 축적여부가 반부패 정보 환류 수준을 결정하고 있어 반부패 정보를 손쉽게 공개·공유토록 시스템을 개편

이에 본 지표는 시스템 개편을 통한 성과 등을 포괄적으로 보여주는 직접적·대표적 지표임

- (목표치의 적극성) 공공기관 반부패 정보 공개·공유율은 신규 지표로 기존 기관의 반부패 정보 공유 메뉴에 등록된 연평균 건수\* 대비 40% 이상 상향한 3,800건을 목표치로 설정

\* 참고 : 기존 시스템의 반부패 정보 공유방 메뉴('14년부터 '19년까지 운영)에 공공기관에서 등록한 총 건수는 16,165건으로 연평균 2,694건을 등록

## □ 정책환류 계획 및 노력

[‘19년 정부업무평가, 자체평가 결과 등을 ‘20년 정책 추진계획에 반영한 내용]

- ‘19년 정부업무평가 결과 비실명 대리신고 보완으로 공익신고 활성화 유도 및 공익신고자 구조금 제도 활성화가 필요하다는 지적사항을 반영하여 ‘20년 계획에 반영
- ‘비실명 대리신고 및 구조금 활성화 방안’ 연구용역 추진(‘20.7.~9. 계획)

[‘20년 정부업무평가, 자체평가 결과 등을 ‘21년 계획수립시 반영하기 위한 노력]

- ‘20년 정책성과를 세부사업별로 분석하고 제도운영과 관련된 환경 변화 등을 모니터링하여 ‘21년 성과관리 시행계획 수립 시 반영
- 분기별 이행상황 및 성과지표 달성여부를 모니터링함으로써 정책 환경 변화에 적극 대응하고 차년도 업무계획 등에 반영

#### ④ 공공재정환수법 시행으로 나랏돈의 공정한 사용기준 정책[1-2-④]

##### □ 추진배경(목적)

- 부정수급은 재정 누수뿐만 아니라 정당한 수급대상자에게 상대적 박탈감을 유발하고, 나아가 정부 정책의 공정성에 대한 불신 조장 우려

- ▶ (환수 결정액) 위원회에 신고된 부정수급 사건 중 환수 결정된 규모는 699억원('13.10월~'18.12월)
- ▶ (부정수급 적발) 정부는 '18년 한 해 동안 국고보조금 부정수급 4만건(349억원) 적발, 檢·警은 보조금 비리 사범 3,533명(구속 43명) 검거

- '나랏돈의 공정 사용' 기준으로서 「공공재정환수법」의 안정적인 시행('20.1.1.)을 통해 공공재정 누수로 인한 재정 건전성 훼손 방지

< 「공공재정환수법」 주요내용 >

- ▶ (대상) : 전체 공공기관(16,492개) 소관 법률(913개)·자치법규(6만5천여개)에 근거한 보조금, 출연금 등 공공재정지급금(약 229조원 추산)
- ▶ (주요내용)
  - ① 개별법에 근거가 없어도 부정청구에 대해 그 부정이익을 전액 환수
  - ② 허위·과다 청구 및 목적 외 사용의 경우 최대 5배의 제재부가금 부과
  - ③ 고액 부정청구 행위자에 대한 명단 공표 의무화

##### □ 주요내용 및 추진계획

- 신속한 제도 정착을 위한 전략적 교육·홍보 추진

- 법 시행 당사자가 되는 공공기관이 부정청구에 대해 선제적으로 대응할 수 있도록 부정청구 유형, 적용 사례 등 세부 정보 전달
- ※ 권역별 교육 및 워크숍 개최 등

- 청렴강사 보수교육 과정 등에 공공재정환수법 내용을 반영하여 전문강사 양성을 유도

※ 사이버청렴교육 코스웨어 개발 지원을 통해 온라인 교육 기반 구축

- 쉽고 흥미로운 콘텐츠 제작, 파급력 있는 매체 송출 등을 통한 대상별 맞춤형 홍보 실시

## ○ 공공재정환수법 해석 체계 구축

- 제도 시행 초기 공공기관의 다양한 해석질의에 대응하기 위해 법률전문가·관계부처 공무원 등으로 구성된 **해석자문단 구성·운영**
- 유권해석을 통해 정립된 기준은 사례집, 보도자료 등을 통해 전 공공기관에 전파하여 법 집행의 일관성 확보

## ○ 실태조사를 통한 부정청구 취약분야 분석·개선

- 기관별 예산정보를 바탕으로 사업별 근거 법률, 사업내용 및 절차, 부정청구 빈발분야 등에 대한 현황 조사·분석을 통해 **이행점검 체계 마련**  
☞ (협업 계획) 기재부(중앙재정, 2월), 행안부(지방재정, 4월), 교육부(교육재정, 4월)와 협업을 통해 공공재정 종류별 예산 기초자료 파악
- 사업 현황 분석 결과를 바탕으로 **‘부정청구 취약분야’ 예측·선정**  
※ 공공재정지급금 규모, 집행절차의 복잡성, 과거 부정청구 발생사례 등 감안
- 취약분야에 대한 이행실태 점검 및 제도개선 과제 발굴 등

## ○ 공공재정환수법 실효성 제고를 위한 제도 보완

- 수사기관이 부정수급 수사결과를 소관 공공기관에 통보할 수 있는 법적 근거 마련(‘보조금 부정수급 관리 강화 방안’, 19.10월)  
※ 현재 행정기관이 수사의뢰한 결과는 통보하고 있으나, 수사기관이 자체 인지수사한 결과는 법적 근거가 없어 해당 기관에 통보하는 것에 소극적  
☞ (협업 계획) 보조금법 총괄기관인 기재부(재정성과평가과) 등과 공동입법 대응

### < '20년도 과제추진 계획 >

| 구 분   | 추진계획                             | 세부일정     | 비 고 |
|-------|----------------------------------|----------|-----|
| 1/4분기 | 공공재정환수법 홍보물(포스터·리플릿·소책자) 제작 및 배포 | '20.2월   |     |
|       | 공공기관 대상 공공재정환수법 매뉴얼 제작 및 배포      | '20.2월   |     |
|       | 공공재정환수법 해석 자문단 구성                | '20.3월   |     |
|       | 공공재정지급금 사업 현황 조사                 | '20.3~6월 |     |
| 2/4분기 | 공공재정환수법 해석 자문회의 개최               | '20.6월   |     |
|       | 공공재정환수법 개정안 확정 및 전원위 의결          | '20.6월   |     |

| 구 분   | 추진계획                  | 세부일정       | 비 고 |
|-------|-----------------------|------------|-----|
| 3/4분기 | 공공재정환수법 개정안 국회 제출     | '20.9월     |     |
|       | 공직자 대상 권역별 교육 실시      | '20.9월     |     |
|       | 공공재정환수법 해석사례 등 자료집 제작 | '20.9월     |     |
| 4/4분기 | 취약분야에 대한 이행실태 점검      | '20.10~12월 |     |

## □ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 일반국민 및 신고자
- (이해관계집단) 전 공공기관, 공공재정환수법 상 제재처분 대상자

### < 현장의견 반영 계획 >

| 세부사업명                      | 현장의견 수렴 필요성                                                         | 현장의견 수렴 방법                                                                                      | 현장의견 활용 방안                    |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| ■ 공공재정환수법의 안정적 정착          | ■ 공공기관 사업 담당자를 대상으로 법 시행에 따른 예상 문제점과 현장의 애로사항 등을 발굴하여 사전에 보완·개선할 필요 | ■ 공공재정지급금 사업현황 조사 시 사업 담당자 대상 설문 병행<br>■ 10개 권역별 교육 시 참석자들을 대상으로 교육만족도, 법 이해도, 보완사항 등에 대해 설문 실시 | ■ 설문 결과 등을 분석하여 업무 및 제도개선에 반영 |
| ■ 공공재정환수법 해석 체계 구축         | ■ 법조계, 학계 등 다양한 분야별 전문가의 의견을 수렴하여 다양한 사례에 대한 일관성 있는 해석 기준 마련 필요     | ■ 자문회의 등 수시 자문 실시                                                                               | ■ 유권해석 시 반영                   |
| ■ 공공재정환수법 실효성 제고를 위한 제도 보완 | ■ 법 적용·집행 당사자인 담당공직자와 일반국민 등의 의견 및 건의사항을 반영하여 법 개정 시 반영할 필요         | ■ 공공재정환수법 개정안에 대한 대국민 입법예고, 관계 부처 의견 조회                                                         | ■ 공공재정환수법 개정안에 반영             |

## □ 홍보계획

- 대형전광판, 고지서 등 대국민 접근성이 용이한 매체 및 수단을 보유한 공공기관과의 협업을 통해 전략적 홍보 추진

※ 문체부(광고지원 및 매체협업 사업), 교통안전공단(자동차 검사 고지서) 등

| 구 분   | 추진계획                               | 세부일정    | 비 고 |
|-------|------------------------------------|---------|-----|
| 1/4분기 | 공공재정환수법 소개 라디오 인터뷰(YTN)            | '20.1월  |     |
|       | 공공재정환수법 홍보물(포스터·리플릿·소책자) 제작 및 배포   | '20.2월  |     |
|       | 공공재정환수법 자문단 출범 보도자료 배포             | '20.3월  |     |
|       | 공공재정환수법 온라인(SNS) 홍보 이벤트            | '20.3월  |     |
| 2/4분기 | 전 공공기관 홈페이지를 활용한 홍보(배너안내 등)        | '20.4월  |     |
|       | 위원회 유튜브(권익비전) '청렴학당'을 통한 대국민 홍보    | '20.5월  |     |
|       | 공공재정환수법 온라인(SNS) 홍보 이벤트            | '20.6월  |     |
| 3/4분기 | 공공재정지급금 해당 사업 현황조사 분석 결과 보도자료 배포   | '20.7월  |     |
|       | 공공재정환수법 소개 온라인(SNS) 홍보 이벤트         | '20.9월  |     |
|       | 주요 공공기관과의 홍보 협업(청년수당 등 주요 정책사업 연계) | '20.9월  |     |
|       | 공공재정환수법 해석 사례 보도자료 배포              | '20.9월  |     |
| 4/4분기 | 반부패 주간 공공재정환수법 홍보 부스 마련            | '20.12월 |     |
|       | 주요 공공기관과의 홍보 협업(청년수당 등 주요 정책사업 연계) | '20.12월 |     |
|       | 공공재정환수법 온라인(SNS) 홍보 이벤트            | '20.12월 |     |

## □ 기대효과

- 공공재정환수법 시행을 통해 나랏돈의 공정한 사용기준 정착이라는 입법 목적 달성
- '나랏돈은 눈먼돈'이라는 다소 느슨했던 보조금·보상금·출연금 등 공공재정지급금에 대한 재정 관리체계 혁신계기 마련

## □ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

|                        |                          | 회계구분 | '19   | '20   |
|------------------------|--------------------------|------|-------|-------|
| 반부패청렴정책강화( I -1-일반재정④) |                          |      |       |       |
| ①                      | 반부패청렴정책강화(1136)          |      | 1     | 4     |
|                        |                          |      | (104) | (111) |
|                        | ■ 정부보조금통합신고센터및공공재정환수제도운영 |      | 1     | 4     |

## □ 성과지표 및 측정방법

| 성과지표                               | 실적   |     |     | 목표치        | '20 목표치 산출근거                                                                                                                                                                               | 측정산식<br>(또는 측정방법)                                                                                                                                                   | 자료수집<br>방법<br>또는<br>자료출처                            | 지표종류      |           |
|------------------------------------|------|-----|-----|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------|-----------|
|                                    | '17  | '18 | '19 | '20        |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                     |                                                     | 정량화<br>여부 | 성격/<br>내용 |
| 공공재정환수법 정착<br>노력도(점)               | <신규> |     |     | 85<br>(신규) | 공공재정환수법 이해도 제고와<br>법 시행에 따른 혼선 방지를<br>위해 권역별 교육 목표(10회)<br>대비 실시율과 교육생 만족<br>도를 목표로 설정<br>* 신규 제도 도입을 감안하여<br>적극적으로 목표 설정                                                                  | ①(교육 실시 횟수/<br>10회)×100×0.3<br>+<br>②교육 만족도×0.7<br>* 5점 척도 측정 후<br>100점 만점 환산                                                                                       | 교육계획<br>및<br>결과보고<br>문서                             | 정량<br>정부  | 과정<br>산출  |
| 공공재정지급금<br>이행점검 체계 마련<br>및 실태조사(%) | <신규> |     |     | 80<br>(신규) | 공공재정지급금 이행 점검<br>체계를 마련하기 위한 사업<br>현황 조사 달성도와 조사 결과<br>도출된 취약분야에 대한 점검<br>비율을 목표치로 설정<br>* 법 시행 이후 조사 대상이<br>되는 사업현황에 대한<br>조사가 선행되어야 실태<br>조사를 실시할 수 있다는<br>점을 감안하여 사업현황<br>조사에 높은 가중치 부여 | ①공공재정지급금<br>사업현황 조사<br>달성도=(조사 완료<br>사업 건수/대상<br>사업 건수)×60%<br>+<br>②취약분야에 대한<br>실태점검률=(점검<br>사업 수 /<br>취약분야 사업<br>수)×40%<br>* 중앙행정기관<br>세부사업<br>2,998개<br>(62.6조원) | 사업현황<br>조사결과<br>보고서<br>이행실태<br>점검 계획<br>및 결과<br>보고서 | 정량        | 산출        |
| 공공재정환수법 개정<br>노력도(점)               | <신규> |     |     | 80<br>(신규) | 수사기관의 공공재정지급금<br>부정청구 등에 대한 수사결과를<br>공유받을 수 있는 근거를 마련<br>하는 등 법의 실효성 제고를<br>위한 개정 추진<br>* 관계기관 사전협의, 법제·<br>규제 심사 등 외부 영향을<br>많이 받는 단계(입법예고,<br>국회제출)의 난이도를 고려<br>하여 가중치 설정                | (①개정안<br>마련×0.2)<br>+<br>(②입법예고×0.3)<br>+<br>(③국회제출×0.3)<br>+<br>(④개정×0.2)<br>* 전원위 의결                                                                              | 법 개정<br>관련<br>문서(공문)                                | 정량        | 산출        |

## 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

### ◆ < 공공재정환수법 정착 노력도(점) >

- (지표의 대표성) 새롭게 시행된 공공재정환수법의 안정적인 정착을 위해서는 현장에서 법을 적용·집행하는 공공기관 사업 담당자의 역할이 가장 중요하다는 점을 감안하여, 공직자 대상 교육 노력도와 이에 대한 교육 대상자의 만족도·이해도를 지표로 설정
- (목표치의 적극성) 법에 대한 교육 실시 횟수에 대한 측정 뿐만 아니라, 교육생이 실제로 교육내용에 대해 이해하고 만족하는 정도까지 측정하고, 첫 시행에도 불구하고 목표치를 85점으로 설정하는 등 적극적인 목표치 설정

### ◆ < 공공재정지급금 이행점검 체계 마련 및 실태조사(%) >

- (지표의 대표성) 공공재정환수법에 따른 각급 기관의 이행실태를 점검하기 위해서는 공공재정지급금에 해당 하는 사업에 대한 현황조사\*를 통해 이행점검 체계를 마련하는 것이 중요하며, 이를 토대로 취약분야를 선정하고 집중적으로 실태조사 할 필요성이 큰 점을 감안하여 지표로 설정

\* 사업내용 및 절차, 수혜자, 과거 부정청구 등 발생 사례 등

※ 사업현황 조사·분석 결과를 토대로 취약분야 선정

- (목표치의 적극성) 공공재정지급금에 해당 하는 중앙행정기관의 예산 규모가 약 62.6조원(관련 법률 913개)에 달하고, 세부사업 수도 방대한 점을 고려하면, 목표치를 80%로 설정한 것은 적극적인 목표치 설정임

※ 올해 1월1일부터 지급된 공공재정지급금부터 법 적용을 받은 것을 감안하면, 구체적인 위반사례가 적발되는 시점은 법 시행 2년차 이후일 가능성이 큼

※ 법 시행 이후 조사 대상이 되는 사업현황에 대한 조사가 선행되어야 실태조사를 실시할 수 있다는 점을 감안하여 사업현황 조사에 높은 가중치 부여

### ◆ < 공공재정환수법 개정 노력도(점) >

- (지표의 대표성) '19.10월 정부합동으로 마련한 「보조금 부정수급 관리 강화 방안」에 공공재정환수법 개정이 주요 내용에 포함되었고, 관련 내용이 위원회 중점추진과제로 선정되는 등 정부 재정의 공정한 사용 기준 정착을 위한 대표적인 지표

- (목표치의 적극성) 사전에 법의 미비점을 적극적으로 발굴하여 개정하려는 것이며, 정부합동으로 마련한 보조금 부정수급 관리강화 방안의 적극적인 이행을 위한 목표치 설정. 다만, 법 개정의 외부적인 요인 등을 감안하여, 법 개정 단계별로 가중치를 부여하여 목표치 설정

※ 관계기관 협의, 법제·규제개혁 심사 등이 포함된 단계인 입법예고, 국회 제출에 높은 가중치를 부여

## □ 정책환류 계획 및 노력

- 정책고객인 공직자를 대상으로 교육만족도, 법 시행에 따른 문제점 및 애로사항 등을 사전에 조사하여 '21년 업무계획 등에 반영
- '20년 성과목표 달성 결과, 성과지표 관련 평가위원 지적사항 등을 분석하여 미흡사항에 대한 대비책 마련
- ※ 공공재정환수법 시행을 통해 달성하고자 하는 목표(환수 목표 금액, 적발 실적 등)를 성과지표에 반영하는 등 과정이나 산출지표가 아닌 결과지표로 전환

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

- 적극행정 선도로 국민 권익구제 확대
  - 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
- 국민의 목소리, 민원을 넘어 정책으로
  - 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
  - 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 사회안전망 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

### ◇ 임무·목표 간 상관성

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

## < 전략목표 및 성과목표, 관리과제·성과지표체계 >

(단위 : 개)

| 전략목표 | 전략목표<br>성과지표 | 성과목표 | 성과목표<br>성과지표 | 관리과제 | 관리과제<br>성과지표 |
|------|--------------|------|--------------|------|--------------|
| 1    | 1            | 2    | 2            | 6    | 15           |

| 성과<br>목표 | 관리과제                                   |  | 성과지표                                                                              |
|----------|----------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------|
|          | <b>Ⅱ. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.</b>     |  | ① 국민고충 해결률(%)                                                                     |
|          | <b>Ⅱ-1. 적극행정을 선도하여 국민 권익구제를 확대한다.</b>  |  | ① 권익행정 만족도(점)                                                                     |
|          | ① 고충민원 적극처리로 국민고충·애로 해소                |  | ① 고충민원 인용률(%)<br>② 시정권고·의견표명 수용률(%)<br>③ 집단민원 조정·합의율(%)<br>④ 이동신문고 상담민원 현장 해결률(%) |
|          | ② ‘한 곳에서 한번에’ 종합적 민원 상담                |  | ① 정부합동민원센터 온라인상담 해결률(%)<br>② 국민콜110 상담안내 이용실적 달성률(%)                              |
|          | ③ 국민이 신뢰하는 공정한 행정심판                    |  | ① 국선대리인 신청 제출서류 간소화 추진 노력도(점)<br>② 온라인 행정심판 이용률(%)<br>③ 평균재결기간(일)                 |
|          | <b>Ⅱ-2. 국민의 목소리, 민원을 넘어 정책으로 반영한다.</b> |  | ① 국민의 소리 정책반영 달성률(%)                                                              |
|          | ① 국민 고충을 유발하는 불합리한 법·제도 개선             |  | ① 제도개선 권고 수용률(%)<br>② 제도개선 권고 이행률(%)                                              |
|          | ② 정책의 형성부터 사후관리까지 국민참여 확대              |  | ① 국민신문고 시스템 이용자 만족도(점)<br>② 국민생각함 안건 참여도(건)                                       |
|          | ③ 민원 데이터 이용 활성화로 국민중심의 국정운영 지원         |  | ① 민원데이터 분석결과 활용도(%)<br>② 민원분석시스템 공동 활용률(%)                                        |

**[1] 주요 내용****□ 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 사회안전망  
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

| 성과지표            | 실적   |      |      |      |      | 목표치  | '24년 목표치 산출근거                                                                                                                                              | 측정산식<br>(또는 측정방법)                           | 자료수집 방법<br>(또는 자료출처) |
|-----------------|------|------|------|------|------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------|
|                 | '15  | '16  | '17  | '18  | '19  |      |                                                                                                                                                            |                                             |                      |
| 국민고충 해결률<br>(%) | 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) × 100% | 국민신문고 시스템 자료 개량      |

## [3] 외부환경·갈등요인 분석 및 갈등관리계획

| 주요내용                     | 외부환경·갈등요인 분석                                                                                                                                                                                                               | 갈등관리 계획                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① 고충민원 적극처리로 국민 고충·애로 해소 | <ul style="list-style-type: none"> <li>국민의 정부에 대한 기대와 요구는 지속적으로 증가하고 복잡다단해지고 있는 반면, 공직사회내에 소극적 업무행태는 여전히 사라지지 않고 있고 정부에 대한 국민의 신뢰 회복을 저해</li> <li>국민의 권리의식 신장, 님바·핍피 현상의 일반화 등으로 첨예한 이해관계 충돌이 집단민원으로 제기되는 경우 증가</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>공직자 등의 인식 전환을 유도할 수 있는 교육·훈련을 강화하고, 적극행정을 유인할 수 있는 다각적 감시·관리시스템 구축</li> <li>집단민원 발생 추이를 면밀히 모니터링하는 한편, '집단민원 조정 협의체' 등 관계기관과의 밀접한 협력체계를 구축하고, 신속한 집단민원 조정해결을 위한 역량 강화 교육·훈련 및 집단민원 전문처리체계 구축, 집단민원조정법 제정 등 법제도적 기반 마련</li> </ul> |
| ② '한 곳에서 한번에' 종합적 민원 상담  | <ul style="list-style-type: none"> <li>국민의식수준 제고에 따라 정부 민원상담에 대한 기대수준과 상담 내용의 불일치 및 각종 정부관련 민원상담 증가</li> <li>통합콜센터 구축계획에 따른 부처 콜센터와의 운영 이견 발생</li> </ul>                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>민원분야별 학습 및 연구모임 활성화로 상담관 역량을 제고하여 국민들의 상담수요에 대처</li> <li>콜센터 운영협의회 등을 통한 각 부처 의견 수렴</li> </ul>                                                                                                                                   |
| ③ 국민이 신뢰하는 공정한 행정심판      | <ul style="list-style-type: none"> <li>특정 청구인의 다수·반복적인 행정심판청구로 인하여 재결기간 지연 및 행정낭비 발생 우려</li> </ul>                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>행정심판법 개정 추진(다수·반복·고질적 청구에 대하여 답변서 제출 요구 없이 각하할 수 있는 규정 신설 등), 사건접수지연 등 모니터링 철저 등</li> </ul>                                                                                                                                      |
|                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>국선대리인이 심판대리 중 행정심판 청구인과의 마찰로 사임하는 경우가 종종 발생</li> </ul>                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>국선대리인 대상 대리활동에 대한 유의사항 안내 등 소통강화</li> <li>국선대리인 평가를 통해 정부포상 및 재위촉 등 기초 자료로 활용</li> </ul>                                                                                                                                         |

| 주요내용                           | 외부환경 · 갈등요인 분석                                                                                                                                             | 갈등관리 계획                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ④ 국민 고충을 유발하는 불합리한 법·제도 개선     | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (이해관계자) 기존 법·제도에 변화를 초래하는 제도개선의 업무 특성에 따라 이해관계자의 반발, 소관기관의 비협조 등 추진 상의 제약 발생</li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 종합적 실태조사, 관련 전문가 의견 수렴 등을 통해 제도개선 방안의 타당성 제고</li> <li>○ 토론회 등을 통한 이해관계자 의견 청취 및 소관기관과의 협의·조정 강화</li> </ul>                     |
|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (법적 성격) 제도개선 권고의 법률적 구속력의 부재로 관계부처별 조속한 이행으로 연결되지 않을 가능성 존재</li> </ul>                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기관별 이행 전략회의 및 컨설팅 개최, 실제 이행현황에 대한 현지 점검 실시 등을 통한 이행력 확보</li> </ul>                                                             |
| ⑤ 정책의 형성부터 사후 관리까지 국민참여 확대     | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (행위자의 시각차) 정부정책·제도가 실현되는 과정에 수요자(국민)와 공급자(행정기관) 간 시각차 존재</li> </ul>                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 다수 국민 요구사항에 대해 소관 기관 자율개선 유도 및 권익위에서 직접 타당성을 검토, 제도개선 추진</li> </ul>                                                            |
|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (서비스 편차) 각급기관 민원서비스 수준 편차가 심각하고 민원담당자의 민원경시 풍조로 소극적 민원처리 만연</li> </ul>                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 민원관리 부진기관 대상 맞춤형 컨설팅·교육을 확대하고, 실태 점검을 통해 기관별 민원관리 수준 제고</li> </ul>                                                             |
| ⑥ 민원 데이터 이용 활성화로 국민중심의 국정운영 지원 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (양적 증가) 매년 민원이 폭발적인 증가추세로 국민불편 해소 노력 강화 필요<br/>* 연평균 60.7% 증가(310만건('17.) → 475만건('18.) → 799만건('19.))</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사회적 현안, 국민 관심사안 등에 대한 심층 민원분석을 강화하여 정책·제도개선 시사점 발굴</li> </ul>                                                                  |
|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (중·반복민원) 대규모 갈등·집단 민원이 장기간 해소되지 않아 중·반복 민원으로 제기</li> </ul>                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 급증·빈발 이슈에 대한 민원 예보 발령으로 관계기관의 발 빠른 대응을 통한 갈등 조기 해소 지원</li> <li>○ 다양한 민원분석 정보를 국민에게 공개·개방하여 민원 해결을 위한 기관의 적극적인 관심 유도</li> </ul> |

## [1] 주요내용

### □ 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 역량을 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

| 구분   |                          | 성과지표                                                                             |
|------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 성과목표 | 적극행정을 선도하여 국민권의 구제를 확대한다 | ① 권익행정 만족도(점)                                                                    |
| 관리과제 | 고충민원 적극처리로 국민고충애로 해소     | ① 고충민원 인용률(%)<br>② 시정권고·의견표명 수용률(%)<br>③ 집단민원 조정·합의율(%)<br>④ 이동신문고 상담민원 현장해결률(%) |
|      | ‘한 곳에서 한 번에’ 종합적 민원 상담   | ① 정부합동민원센터 온라인상담 해결률(%)<br>② 국민콜110 상담안내 이용실적 달성률(%)                             |
|      | 국민이 신뢰하는 공정한 행정심판        | ① 국선대리인 신청 제출서류 간소화 추진 노력도(점)<br>② 온라인 행정심판 이용률(%)<br>③ 평균재결기간(일)                |

## [2] 성과지표

| 성과지표        | 실적   |      |      | 목표치  | '20년 목표치 산출근거                                                                                           | 측정산식<br>(또는 측정방법)                   | 자료수집 방법<br>(또는 자료출처) |
|-------------|------|------|------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------|
|             | '17  | '18  | '19  | '20  |                                                                                                         |                                     |                      |
| 권익행정 만족도(점) | 72.5 | 72.2 | 73.5 | 75.5 | 최근 3년간 실적치가 감소 또는 증가하는 등 변동이 있고, 만족도가 사실상 임계치에 도달했다고 판단되나, 도전적 목표 설정을 위해 전년도 실적치보다 2점 증가한 75.5점을 목표로 설정 | 고충민원, 행정심판, 민원상담 신청인 등 대상 만족도 조사 실시 | 외부 조사전문 기관의 만족도 조사   |

## 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

### ◆ 권익행정 만족도

- (지표의 대표성) ‘권익행정 만족도’ 지표는 고충민원, 행정심판, 민원상담 등 국민권익 보호를 위한 국민권익위의 다양한 활동에 대한 국민의 체감을 측정하는 지표로서, ‘적극행정을 선도하여 국민권익 구제를 확대한다’는 성과목표의 달성도를 국민의 관점에서 포괄적으로 반영하고 있는 대표성이 매우 높은 지표임
- (목표치의 적극성) ‘권익행정 만족도’는 고충민원, 행정심판 등의 인용 여부가 민원인 만족도에 큰 영향을 미치는 경향이 있어 단기간에 상승하기가 어렵다는 점, 현 조사모형을 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

## [3] 외부환경·갈등요인 분석 및 갈등관리계획

| 주요내용                     | 외부환경·갈등요인 분석                                                                                                                                                                                                                   | 갈등관리 계획                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① 고충민원 적극처리로 국민 고충·애로 해소 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 국민의 정부에 대한 기대와 요구는 지속적으로 증가하고 복잡다단해지고 있는 반면, 공직사회내에 소극적 업무행태는 여전히 사라지지 않고 있고 정부에 대한 국민의 신뢰 회복을 저해</li> <li>○ 국민의 권리의식 신장, 님비·핍피 현상의 일반화 등으로 첨예한 이해관계 충돌이 집단민원으로 제기되는 경우 증가</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공직자 등의 인식 전환을 유도할 수 있는 교육·훈련을 강화하고, 적극행정을 유인할 수 있는 다각적 감시·관리시스템 구축</li> <li>○ 집단민원 발생 추이를 면밀히 모니터링하는 한편, '집단민원 조정 협의체' 등 관계기관과의 밀접한 협력체계를 구축하고, 신속한 집단민원 조정해결을 위한 역량 강화 교육·훈련 및 집단민원 전문처리체계 구축, 집단민원조정법 제정 등 법제도적 기반 마련</li> </ul> |
| ② '한 곳에서 한번에' 종합적 민원 상담  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 국민의식수준 제고에 따라 정부 민원상담에 대한 기대수준과 상담 내용의 불일치 및 각종 정부관련 민원상담 증가</li> <li>○ 통합콜센터 구축계획에 따른 부처 콜센터와의 운영 이견 발생</li> </ul>                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 민원분야별 학습 및 연구모임 활성화로 상담관 역량을 제고하여 국민들의 상담수요에 대처</li> <li>○ 콜센터 운영협의회 등을 통한 각 부처 의견 수렴</li> </ul>                                                                                                                                   |
| ③ 국민이 신뢰하는 공정한 행정심판      | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 특정 청구인의 다수·반복적인 행정심판청구로 인하여 재결기간 지연 및 행정낭비 발생 우려</li> <li>○ 국선대리인이 심판대리 중 행정심판 청구인과의 마찰로 사임하는 경우가 종종 발생</li> </ul>                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 행정심판법 개정 추진(다수·반복·고질적 청구에 대하여 답변서 제출 요구 없이 각하할 수 있는 규정 신설 등), 사건접수지연 등 모니터링 철저 등</li> <li>○ 국선대리인 대상 대리활동에 대한 유의사항 안내 등 소통강화</li> <li>○ 국선대리인 평가를 통해 정부포상 및 재위촉 등 기초 자료로 활용</li> </ul>                                             |

#### [4] 관리과제별 추진계획

##### 1 고충민원 적극처리로 국민고충·애로 해소[II-1-①]

###### □ 추진배경(목적)

- 행정기관 등의 소극적인 처분, 불합리한 법제도 등으로 인해 발생하는 국민권익 침해와 국민불편 해소에 대한 국민적 기대 고조
  - 특히, 모바일을 활용한 민원신청 증가, SNS의 발달 등으로 불편·부당한 행정·제도의 개선을 요구하는 국민의 목소리가 크게 증가
- ※ 국민신문고 민원 : ('17년) 3,101,601 → ('18년) 4,735,392건 → ('19년) 7,995,116  
고충민원 현황 : ('17년) 26,533건 → ('18년) 30,712건 → ('19년) 56,189건
- 대내외 경제 여건 악화, 저성장 기조 고착화 등의 영향을 가장 먼저, 가장 많이 받는 사회·경제적 취약계층의 애로 및 고충이 가중
  - 취약계층과의 상시적 소통을 통해 피부로 체감할 수 있는 적극적 고충 해결을 위한 범정부적 노력과 배려가 시급

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

###### □ 주요내용 및 추진계획

- 소극행정 등으로 발생한 국민고충의 적극 해결
  - 수사과정, 복지 분야 등 국민의 일상과 밀접한 분야의 위법·부당, 소극행정 등에 대한 시정권고·의견표명 강화

###### < 추진방향 예시 >

| 중점 분야        | 주요 내용                                                                          |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 수사과정의 적정성 확보 | • 검·경 수사권 조정, 공수처 설치 등으로 증가가 예상되는 수사과정의 고지의무 불이행·수사지연 등 절차 위반, 불친절 등에 대한 권고 강화 |
| 기업고충 해소      | • 각종 혁신산업(소재·부품·장비, 바이오헬스 등) 관련 인·허가, 고용, 인증, 자금지원 등 경영 상 애로사항 신속 해결           |

| 중점 분야            | 주요 내용                                               |
|------------------|-----------------------------------------------------|
| 복지 분야<br>고충민원 해결 | • 저소득 취약계층의 생계곤란, 긴급지원 요청 등 사회안전망 강화를 위한 고충민원 적극 대응 |

## ○ 적극행정 확산과 소극행정에 대한 행정기관의 책임성 강화

- (면책 확대) 위법·부당·소극 행정에 대한 권익위의 시정권고·의견 표명 등에 따라 조치한 경우 자체감사 책임에 대한 감경·면제 확대

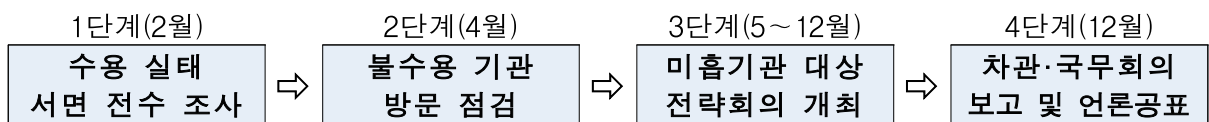
※ 기관별 자체 감사규정에 반영 : ('19)중앙행정기관 → ('20)지자체, 공직유관단체

### < 기관별 자체감사규정 정비현황 >

- ✓ (중앙부처) 45개 기관 중 40개 정비완료
  - ✓ (지자체) 243개 기관 중 29개(광역 9, 기초 20) 정비완료
  - ✓ (공공기관) 권고건수가 많은 10개 기관 조사('20.2월) 결과 5개\* 정비완료
- \* 한국도로공사, 국민연금공단, 자산관리공사, 공무원연금공단, 국민건강보험공단

- (감시 강화) 위법·부당, 소극행정에 대해 감사원뿐만 아니라 감독 기관에도 감사의뢰할 수 있도록 「부패방지권익위법」 개정 추진
- (전략적 사후관리) 점검, 전략회의, 보고 및 공표 등 입체적인 고충민원 사후관리를 통해 시정권고·의견표명의 수용률 제고

### < 단계별 사후관리 전략(안) >



- (인식변화 유도) 시정권고·의견표명·현장조정이 빈발하는 기관, 특히 대민 행정서비스가 직접적으로 이루어지는 지자체, 공공 기관 대상 '찾아가는 적극행정 교육' 확대

※ 60건의 고충해소 사례를 수록한 「적극행정 실천 사례집」을 활용

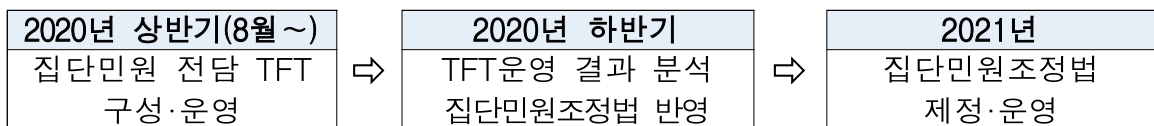
## ○ 포용사회를 저해하는 집단민원의 조정·해결에 역량 집중

- (집단민원 조정 강화) 장기간 해결되지 않거나, 전국적으로 빈발하여 사회적 파급효과가 큰 집단민원 중점 관리·해결하여 사회적 갈등의 확산을 사전에 차단

**< '20년 중점해결 집단민원 예시 >**

- ❖ 양구군 해안면 민통선 내 무주(無主) 부동산 문제 해결(장기 미해결)
  - ✓ (문제점) 토지 주인이 6.25때 북한으로 피난하여 주인이 없는 수복지역 내 무주지를 정책이주민들이 60여년간 개간·경작해왔으나, 소유권 문제로 장기간 재산권 행사 제한
  - ✓ (추진성과) 범정부 TF(10개 기관) 구성 및 조정안(국유화 후 매각) 합의('18.12월), 소유권 해결을 위한 특별조치법 개정('20.1.9.)
  - ✓ (해결방안) 매각 대상·면적 등 세부기준을 마련(시행령 개정)하여 민원 해결
- ❖ 학교 주변 인도 없는 통학로의 일제 조사·개선(전국적 발생)
  - ✓ (문제점) 인도가 없거나, 있더라도 전신주·통신주 등 장애물 때문에 차도로 통행해야 하는 학생들이 교통사고 발생 위험에 노출
  - ✓ (해결방안) 교육청-지자체-한전 등 유관기관과 협업하여 실태조사·대책수립 후전신주 이설, 횡단보도 설치 등 통학로 안전 확보

- (집단민원 전문 처리체계 구축) 100인 이상 대형 집단민원만을 전문적으로 처리·해결하는 '집단민원 전담 TFT'를 구성·운영(8월~)
  - ※ 국민권익위 출범('18년) 이후 총 923건(연평균 77건)의 100인 이상 집단민원 처리
  - ※ TFT 운영 결과를 분석·반영하여 「집단민원조정법」 법제화 추진



- (집단민원 처리역량 배양) 외부 전문기관 위탁교육\*을 통해 실무에서 적용 가능한 집단민원 조정 능력 향상
  - ※ 한국행정연구원 갈등관리과정(일반·전문가) 및 대한상사중재원 조정전문가과정(일반·심화) 등

○ **민생·경제 현장을 직접 찾아가는 맞춤형 고충해소 확대**

- (보편적 민원상담 서비스 제공) 민원서비스 접근이 어려운 농·산·어촌, 전통시장, 복지 사각지대 등에 대한 민생·지역 이동신문고 확대로 찾아가는 현장 소통 강화

### < 이동신문고 운영계획 >

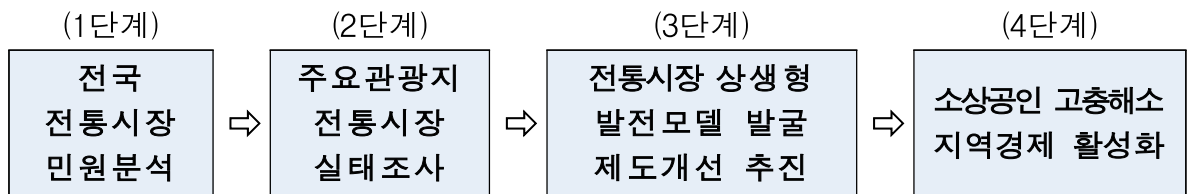
| 구분         | 주요내용                                                                                 | 추진계획                     |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 농산어촌       | 행정서비스 접근성이 떨어지는 농·산·어촌 대상<br>지역형 이동신문고 집중 운영                                         | (‘19) 14개 → (‘20) 18개 지역 |
| 전통시장       | 도시서민, 격오지 주민의 이용이 많은 전통<br>시장을 찾아가는 민생 이동신문고(버스) 확대                                  | (‘19) 12회 → (‘20) 16회    |
| 맞춤형        | 소외계층, 군장병, 외국인 등을 대상으로 한<br>맞춤형 이동신문고 강화                                             | (‘19) 61회 → (‘20) 67회    |
| 복지<br>사각지대 | 취약계층이 다수 거주하는 사회복지관을<br>방문하여 각종 민원 상담(지자체 협업)<br>* 건강·거동불편 지원, 건강보험, 체불임금<br>등 상담·해소 | 연 3회                     |

- (미래성장동력 지원) 신산업, 생활SOC 관련 영세·중소기업, 2030세대 중심의 ‘기업고충 현장회의’를 통한 기업애로 해소로 혁신경제 성과창출 지원(매월)

※ (신산업) 소재·부품·장비, 인공지능, 바이오헬스, 미래차, (생활SOC) 도시 재생, 노후산단, 지역관광, (2030세대) 대학생 창업동아리, 스타트업 기업 등

- (지역경제 활성화 모색) 지역별 전통시장에서 빈발하는 문제에 대해 민원분석, 실태조사 등을 통해 ‘상생형 발전모델’을 마련 함으로써 지역경제 활성화 지원

※ ‘관광지 전통시장 소상공인 고충해소 프로젝트’(예시)

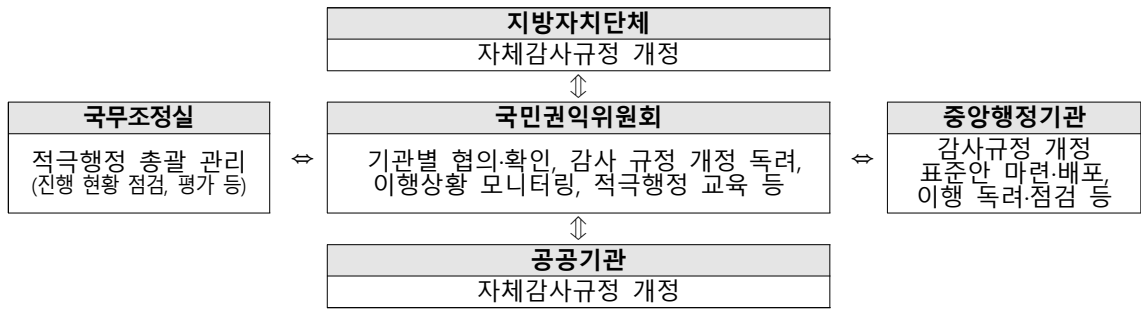


### < 협업 추진계획 >

#### ❖ 범정부적 협력체계 구축을 통한 적극행정 면책 확산

- 중앙·지방·공공기관이 각각의 역할과 기능에 기반한 협조체계를 구축하여 적극행정 면책을 신속히 확산

## < 협업 추진계획 >



### ❖ 집단민원의 신속·공정한 해결을 위한 ‘집단민원 조정협의체’ 구성·운영

- 집단민원 사안별로 민원인과 피신청기관뿐만 아니라 집단민원과 관련된 법령·예산·정책 등을 소관하는 이해관계기관 까지 참여하는 협의체 구성
  - 조정협의체를 통해 가능한 모든 대안을 탐색, 집단민원 해결을 위한 종합적 처방을 마련

### ❖ 집단민원의 신속·공정한 해결을 위한 ‘집단민원 조정협의체’ 구성·운영

- 집단민원 사안별로 민원인과 피신청기관뿐만 아니라 집단민원과 관련된 법령·예산·정책 등을 소관하는 이해관계기관 까지 참여하는 협의체 구성
  - 조정협의체를 통해 가능한 모든 대안을 탐색, 집단민원 해결을 위한 종합적 처방을 마련

### ❖ 공-사 협업을 통한 기업고충 해소

- 기업의 경영활동과 관련한 중앙행정기관, 지방자치단체, 공공기관, 민간단체 등이 공동으로 참여하는 기업고충 현장회의 운영

- ✓ (중앙부처) 고용부·중기부·환경부·법무부·관세청 등
- ✓ (지자체) 광역·기초자치단체
- ✓ (공공기관) 기보·신보·신보재단·중기벤처진흥공단·소상공인시장진흥공단 등,
- ✓ (민간단체) 중소기업중앙회·상공회의소·상사중재원 등 기업인·자영업자 관련 창업·자금·판로·인력·인허가 분야 기관·단체 망라(15개 내외)

## < '20년도 과제추진 계획 >

| 구 분   | 추진계획                          | 세부일정     | 비 고 |
|-------|-------------------------------|----------|-----|
| 1/4분기 | 2020년 고충민원 업무 추진계획 수립         | '20.1월   |     |
|       | 공공기관(131개) 감사면책 규정 정비 현황 실태조사 | '20.3월   |     |
|       | 기관별 수용실태 서면조사                 | '20.2~3월 |     |
|       | 찾아가는 적극행정 교육 대상기관 검토 및 선정     | '20.3월   |     |
|       | 집단민원 모니터링                     | '20.1~3월 |     |

| 구 분   | 추진계획                                      | 세부일정     | 비 고 |
|-------|-------------------------------------------|----------|-----|
| 1/4분기 | 집단민원 조정·합의 해결                             | '20.1~3월 |     |
|       | 경기, 충북 지역 이동신문고 운영(6회)                    | '20.1~2월 |     |
|       | 취약계층·시골장터·다중이용시설 민생탐방 이동신문고 운영(5회)        | '20.1~2월 |     |
|       | 기업고충 현장회의 운영계획 수립                         | '20.2월   |     |
|       | 기업고충 현장회의 개최(소재부품장비, 생활SOC, 2030세대 등 1회)  | '20.1~3월 |     |
|       | 전통시장·소상공인 고충해소 기획조사 추진계획 수립               | '20.1월   |     |
|       | 전통시장·자영업자 및 관계기관 대상 간담회 개최                | '20.2~3월 |     |
| 2/4분기 | 지방자치단체 감사면책 규정 정비 현황 실태조사                 | '20.6월   |     |
|       | 불수용기관 방문 등 이행실태 현장점검                      | '20.4~6월 |     |
|       | 미흡기관 대상 고충민원 전략회의 개최                      | '20.5~6월 |     |
|       | 찾아가는 적극행정 교육 실시                           | '20.4~6월 |     |
|       | 집단민원 모니터링                                 | '20.4~6월 |     |
|       | 집단민원 조정·합의 해결                             | '20.4~6월 |     |
|       | 집단민원 전담 TFT 구성·운영 방안 수립                   | '20.6월   |     |
|       | 갈등관리 역량강화 교육과정(한국행정연구원)                   | '20.4~6월 |     |
|       | 전남, 전북 지역 이동신문고 운영(9회)                    | '20.4~6월 |     |
|       | 취약계층·시골장터·다중이용시설 민생탐방 이동신문고 운영(18회)       | '20.4~6월 |     |
|       | 기업고충 현장회의 개최(소재부품장비, 자영업자, 여성기업 등 2회)     | '20.4~6월 |     |
|       | 전통시장·자영업자 및 관계기관 대상 간담회 개최                | '20.4~6월 |     |
|       | 주요 전통시장 현황 실태조사                           | '20.4~6월 |     |
|       | 전통시장·소상공인 지원사업 운영현황 실태조사                  | '20.4~6월 |     |
| 3/4분기 | 불수용기관 방문 등 이행실태 현장 점검                     | '20.7~9월 |     |
|       | 미흡기관 대상 고충민원 전략회의 개최                      | '20.7~9월 |     |
|       | 찾아가는 적극행정 교육 실시                           | '20.7~9월 |     |
|       | 집단민원 모니터링                                 | '20.7~9월 |     |
|       | 집단민원 조정·합의 해결                             | '20.7~9월 |     |
|       | 집단민원 전담 TFT 구성·운영 실시                      | '20.8월~  |     |
|       | 갈등관리 역량강화 교육과정(한국행정연구원)                   | '20.7~9월 |     |
|       | 조정전문가 기본과정(대한상사중재원)                       | '20.9월   |     |
|       | 부산, 울산, 경남, 경북, 경기, 서울 지역 이동신문고 운영(12회)   | '20.7~9월 |     |
|       | 취약계층·시골장터·다중이용시설 민생탐방 이동신문고 운영(18회)       | '20.7~9월 |     |
|       | 기업고충 현장회의 개최(여성기업, 소기업·소상공인, 2030세대 등 3회) | '20.7~9월 |     |
|       | 전통시장·소상공인 현황 및 지원사업 분석 및 보완조사             | '20.7~9월 |     |

| 구 분   | 추진계획                                | 세부일정       | 비 고 |
|-------|-------------------------------------|------------|-----|
| 4/4분기 | 공공기관(131개) 감사면책 규정 정비               | '20.12월    |     |
|       | 지방자치단체 감사면책 규정 정비 협조 요청 및 독려        | '20.12월    |     |
|       | 불수용 기관 방문 등 이행실태 현장점검               | '20.10~12월 |     |
|       | 미흡기관 대상 고충민원 전략회의 개최                | '20.10~12월 |     |
|       | 차관.국무회의 보고 및 언론공표                   | '20.12월    |     |
|       | 찾아가는 적극행정 교육 실시                     | '20.10~12월 |     |
|       | 집단민원 모니터링                           | '20.10~12월 |     |
|       | 집단민원 조정·합의 해결                       | '20.10~12월 |     |
|       | 집단민원 전담 TFT 운영 결과 분석                | '20.12월    |     |
|       | 갈등관리 역량강화 교육과정(한국행정연구원)             | '20.10~11월 |     |
|       | 조정전문가 심화과정(대한상사중재원)                 | '20.11월    |     |
|       | 강원, 충남, 경남 지역 이동신문고 운영(9회)          | '20.10~12월 |     |
|       | 취약계층·시골장터·다중이용시설 민생탐방 이동신문고 운영(15회) | '20.10~12월 |     |
|       | 기업고충 현장회의 개최(외국기업, 신산업, 장애인기업 등 3회) | '20.10~12월 |     |
|       | 전통시장 발전모델 및 제도개선안 마련 및 의견수렴         | '20.11월    |     |
|       | 전통시장 발전모델 및 제도개선안 수립·배포             | '20.12월    |     |

## □ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 국민권익위에 고충민원을 제기하여 인용(시정권고·의견 표명) 또는 조정·합의해결 등을 통해 침해된 권익을 보호받게 되는 일반국민, 중소기업, 소상공인 등
- (이해관계집단) 국민의 고충 또는 권리침해를 유발하는 중앙행정 기관, 지자체, 공직유관단체 및 공직자·공직유관단체 종사자
- (모니터링) 고충민원 해결과정에서 합동 현장조사, 간담회, 협의회, 자문회의 등을 통해 피신청기관, 이해관계자, 관련 전문가 등의 의견과 입장을 지속적으로 모니터링하여 시정권고 등의 수용성 제고
  - 고충민원 처리 이후 지속적 사후 모니터링을 실시하여 처리 결과에 따른 이행 여부 확인·점검 및 신속한 이행 유도

## < 현장의견 반영 계획 >

| 세부사업명         | 현장의견 수렴 필요성                                                                                                                                                                         | 현장의견 수렴 방법                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 현장의견 활용 방안                                                                                                                                                                                                           |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ■ 국민고충의 적극 해소 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 감사면책 규정이 마련될 수 있도록 기관의 법령 제·개정 일정에 반영할 필요</li> <li>■ 국민권익위의 권고에 대한 수용률 제고를 위해서는 법령해석 및 적용에 있어 상반된 입장의 이해관계자의 의견을 수렴하는 것이 필수적</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 규정정비 현황 실태조사를 통해 기관입장을 반영한 개정시기 파악</li> <li>■ 이행실태 점검 및 고충민원 전략회의 등을 통해 현장 의견 수렴</li> </ul>                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 기관입장을 반영한 충분한 개정완료 시기 부여</li> <li>■ 충분한 논의와 의결수렴 과정 등을 통해 합리적인 해결방안을 도출하고 여건의 변화 등으로 사후 관리 실익이 없는 권고건은 종결 처리</li> </ul>                                                     |
| ■ 집단민원 조정 해결  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 이해관계자 간의 상반된 입장에 따른 이해충돌이 큰 집단민원의 특성상 이해관계자의 의견을 충분히 수렴</li> </ul>                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 사안별로 신청인, 피신청인, 관계기관과 민간 전문가 등 이해관계자가 참여하는 '조정협의체'를 운영</li> </ul>                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 충분한 논의와 실무 검토를 통해 당사자 간의 원만한 합의를 이끌어낼 수 있도록 합리적 해결책 또는 대안을 제시</li> </ul>                                                                                                    |
| ■ 맞춤형 고충해소 확대 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 이동신문고 운영 참여자의 시각에서 문제점 및 개선 방안 등을 파악할 필요</li> <li>■ 소상공인·자영업자 고충 및 경영애로사항 발굴 필요</li> <li>■ 기업인·자영업자 관련 정부 정책 및 사업과 경영일선과의 괴리 해소</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 이동신문고 참여 지방자치단체 및 공직유관단체 직원 등이 작성한 의견서 수집</li> <li>■ 이동신문고 방문 지역 소상공인·자영업자 대상 맞춤형 간담회 개최</li> <li>■ 기업인·자영업자 등 정책 수요자, 중앙부처·지자체·공공기관 등 정책공급자가 참여하는 현장회의 정례 운영</li> <li>■ 기업고충 현장회의 참석 중소기업, 소상공인 등 정책 수요자 대상 개선·보완 필요 사항 등에 대한 설문조사 실시</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 차기 이동신문고 운영 방법에 의견을 반영하여 효율적 운영시스템 구축</li> <li>■ 간담회 참여 유관기관 협업으로 고충해소방안 제시</li> <li>■ 고충민원, 정책건의, 제도 개선 등으로 분류해 처리</li> <li>■ 제시된 의견을 반영하여 기업고충 현장회의의 운영 방식을 개선</li> </ul> |

### □ 홍보계획

- (디지털콘텐츠 제작 확대) 보도자료 등 기존의 정형화된 방식에서 탈피, 국민의 관심을 끄는 고품질 디지털 콘텐츠 제작·확산

※ 생산된 콘텐츠는 유튜브 채널(권익비전)을 적극 활용하여 국민과의 실시간 소통

- (현장소통형 민생행보 홍보 강화) 집단민원 현장조정회의, 기업고충 현장회의, 이동신문고 등 찾아가는 권익서비스 홍보를 통해 위원회의 ‘현장소통’ 행보를 집중 조명
- (기획홍보 확대) 고충민원 해결사례를 활용, 국민생활과 밀접한 분야별(복지·주거·국방 등) 홍보콘텐츠를 시리즈로 제작·홍보

| 구 분   | 추진계획                                         | 세부일정    | 비 고 |
|-------|----------------------------------------------|---------|-----|
| 1/4분기 | 시정권고·의견표명 주요사례 홍보(보도자료, SNS 등 on-line 홍보)    | 수시      |     |
|       | 소극행정으로 인한 주요 감사요구 처리 건 보도자료 배포               | 수시      |     |
|       | 집단민원 조정 사례 홍보(보도자료, SNS 등 on-line 홍보)        | 수시      |     |
|       | 기업고충민원 해결 우수사례 홍보(보도자료, SNS 등 on-line 홍보)    | 수시      |     |
|       | 지역형 이동신문고 운영 홍보(보도자료, SNS 등)                 | 수시      |     |
|       | 맞춤형 민생탐방 이동신문고 운영 홍보(보도자료, SNS 등)            | 수시      |     |
| 2/4분기 | 시정권고·의견표명 주요사례 홍보(보도자료, SNS 등 on-line 홍보)    | 수시      |     |
|       | 소극행정으로 인한 주요 감사요구 처리 건 보도자료 배포               | 수시      |     |
|       | 집단민원 조정 사례 홍보(보도자료, SNS 등 on-line 홍보)        | 수시      |     |
|       | 기업고충민원 해결 우수사례 홍보(보도자료, SNS 등 on-line 홍보)    | 수시      |     |
|       | 지역형 이동신문고 운영 홍보(보도자료, SNS 등)                 | 수시      |     |
|       | 맞춤형 민생탐방 이동신문고 운영 홍보(보도자료, SNS 등)            | 수시      |     |
| 3/4분기 | 시정권고·의견표명 주요사례 홍보(보도자료, SNS 등 on-line 홍보)    | 수시      |     |
|       | 소극행정으로 인한 주요 감사요구 처리 건 보도자료 배포               | 수시      |     |
|       | 기업고충민원 해결 우수사례 홍보(보도자료, SNS 등 on-line 홍보)    | 수시      |     |
|       | 집단민원 전담 TFT 구성·운영 홍보(보도자료, SNS 등 on-line 홍보) | ‘20.8월  |     |
|       | 지역형 이동신문고 운영 홍보(보도자료, SNS 등)                 | 수시      |     |
|       | 맞춤형 민생탐방 이동신문고 운영 홍보(보도자료, SNS 등)            | 수시      |     |
| 4/4분기 | 시정권고·의견표명 주요사례 홍보(보도자료, SNS 등 on-line 홍보)    | 수시      |     |
|       | 소극행정으로 인한 주요 감사요구 처리 건 보도자료 배포               | 수시      |     |
|       | 집단민원 조정 사례 홍보(보도자료, SNS 등 on-line 홍보)        | 수시      |     |
|       | 기업고충민원 해결 우수사례 홍보(보도자료, SNS 등 on-line 홍보)    | 수시      |     |
|       | 집단민원 전담 TFT 운영 성과 홍보(보도자료, SNS 등 on-line 홍보) | ‘20.12월 |     |
|       | 시정권고·의견표명 수용 실태 언론공표                         | ‘20.12월 |     |
|       | 전통시장 발전모델 제도개선안 홍보(보도자료, SNS 등 on-line 홍보)   | ‘20.12월 |     |
|       | 지역형 이동신문고 운영 홍보(보도자료, SNS 등)                 | 수시      |     |
|       | 맞춤형 민생탐방 이동신문고 운영 홍보(보도자료, SNS 등)            | 수시      |     |

## □ 기대효과

- 국민의 고충을 유발하는 행정기관 등의 위법·부당, 소극행정을 신속히 시정하여 침해된 국민권익을 보호
  - 공직자의 소극적 업무행태를 쇄신하여 국민의 편에서 국민 눈높이에 맞게 적극적으로 업무를 수행하는 공직문화 정착
- 파급효과가 큰 집단갈등민원을 신속하고 공정하게 조정·해결하여 갈등의 증폭으로 인한 사회적 비용을 저감하고, 사회 통합에 기여
  - 체계적인 집단민원 조정 시스템 구축과 지속적인 교육을 통해 집단민원 조정·해결 능력을 제고하여 국민의 대정부 신뢰도 향상
- 민원서비스 접근성이 떨어지는 도서벽지, 농어촌 지역과 사회적 취약계층을 직접 방문해 민원을 상담·처리하여 국민권익 보호의 사각지대 해소
  - 중소기업·소상공인 등의 경영활동 과정에서 직면하는 고충을 적극 상담·처리함으로써 일자리 창출 지원과 경제 활성화에 기여

## □ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

|                       |  | 회계구분 | '19              | '20              |
|-----------------------|--|------|------------------|------------------|
| 국민고충해소( I -1-일반재정②) ㄱ |  |      |                  |                  |
| ① 국민고충해소(1135)ㄱ       |  | 일반회계 | 12.76<br>(12.76) | 12.95<br>(12.95) |
| ■ 고충민원조사활동(350)       |  |      | 12.76            | 12.95            |

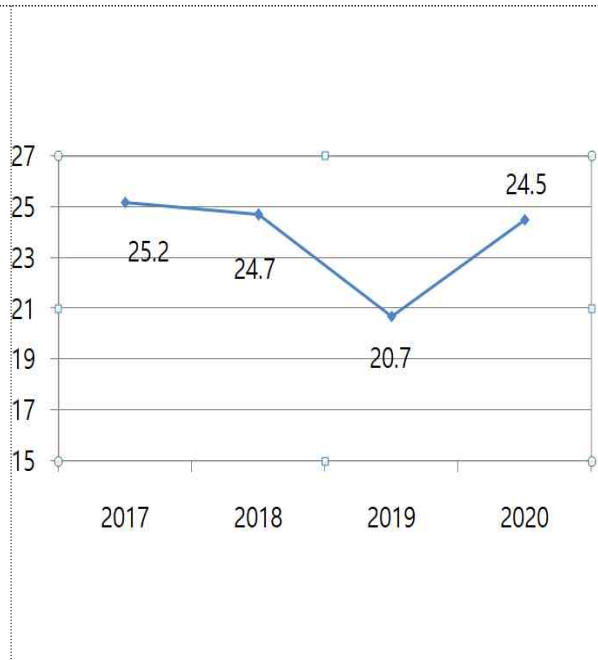
## □ 성과지표 및 측정방법

| 성과지표                                | 실적   |      |      | 목표치  | '20 목표치 산출근거                                                                                                    | 측정산식<br>(또는 측정방법)                                                | 자료수집<br>방법<br>또는<br>자료출처     | 지표종류      |           |
|-------------------------------------|------|------|------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------|-----------|
|                                     | '17  | '18  | '19  |      |                                                                                                                 |                                                                  |                              | 정량화<br>여부 | 성격/<br>내용 |
| 고충민원 인용률(%)<br>(시정권고, 의견표명, 조정, 합의) | 25.2 | 24.7 | 20.7 | 24.5 | 고충민원 인용률이 지속적으로 감소추세를 보이고 있으나, 도전적 목표설정을 위해 최근 3년간 평균 실적치 수준인 23.5% 보다 1%p(전년 대비 3.8%p) 상향된 24.5%를 목표치로 설정      | 고충민원 인용률<br>= (고충민원 시정권고+의견표명+조정해결+합의해결 건수 / 고충민원 전체 처리건수) × 100 | 고충민원 조사결과 보고서, 의결서, 조정 (합의)서 | 정량        | 산출        |
| 시정권고·의견표명 수용률(%)                    | 88.7 | 85.4 | 82.4 | 87.5 | 시정권고·의견표명 수용률이 지속적으로 감소추세를 보이고 있으나, 도전적 목표설정을 위해 최근 3년간 평균 실적치 수준인 85.5% 보다 2%p(전년 대비 5.1%p) 상향된 87.5%를 목표치로 설정 | 수용률=(피신청인 수용건수/시정권고·의견표명) × 100                                  | 국민신문고 시스템 자료 개량              | 정량        | 결과        |
| 집단민원 조정·합의률(%)                      | 31.8 | 41.5 | 46.9 | 50.0 | 최근 3년간 조정·합의률이 평균 40.6% 인점, 최근 3년간 증가를 추세치가 21.7%인 점을 고려하여 전년 대비 3.1%p 상향한 목표치 설정                               | 집단민원 조정·합의률 = (집단민원 조정·합의 건수 / 집단 민원 접수 건수) × 100                | 집단민원 조정 결과 보고서, 조정서          | 정량        | 결과        |
| 이동신문고 상담민원 현장해결률(%)                 | 43.9 | 47.7 | 50.4 | 54.9 | 최근 3년간 연평균 7% 내외의 증가율 추세 보다 상향하여 54.9%(전년 대비 증가율 8.9%, 4.5%p 상승)를 목표치로 설정                                       | 상담민원 현장해결률 = (합의+상담해결 건수 / 민원상담 건수) × 100                        | 이동신문고 운영 관련 통계               | 정량        | 결과        |

## 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

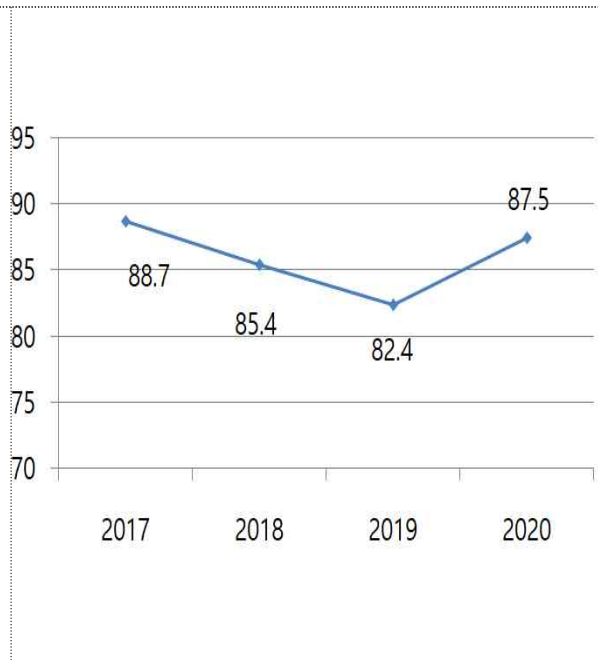
### ◆ < 고충민원 인용률(%) >

- (지표의 대표성) 고충민원 인용률은 국민이 제기한 고충민원에 대해 시정 권고, 의견표명, 조정, 합의 등의 수단을 통해 국민의 고충을 해소하기 위한 국민권익위의 노력과 성과를 잘 나타내는 지표
- (목표치의 적극성) 고충민원 인용률이 지속적으로 감소추세를 보이고 있으나, 도전적 목표설정을 위해 최근 3년간 평균 실적치 수준인 23.5% 보다 1%p(전년 대비 3.8%p) 상향된 24.5%를 목표치로 설정



### ◆ < 시정권고·의견표명 수용률(%) >

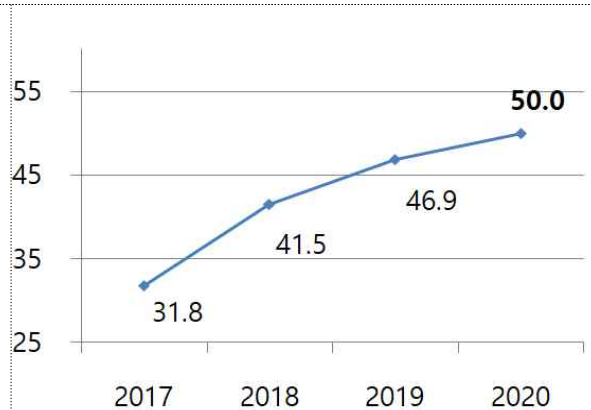
- (지표의 대표성) 시정권고·의견표명에 대한 행정(공공)기관의 수용은 국민의 관점에서 국민권익 보호를 위한 국민 권익위와 각급기관의 적극적 노력을 잘 보여주는 지표
- (목표치의 적극성) 시정권고·의견표명 수용률이 지속적으로 감소추세를 보이고 있으나, 적극적 관리를 통한 수용률 제고를 위해 최근 3년간 평균 실적치 수준인 85.5% 보다 2%p(전년 대비 5.1%p) 상향된 87.5%를 목표치로 도전적으로 설정



## 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

### ◆ < 집단민원 조정·합의률(%) >

- (지표의 대표성) 집단민원 조정·합의는 시정권고·의견표명과 달리 신청인과 피신청인, 이해관계자의 의견 수렴 및 토론과 이를 바탕으로 한 합리적인 대안 제시 등을 통해 당사자간 합의와 조정을 이끌어 낸다는 점에서 보다 가장 적극적인 국민고충 해결 방식



- (목표치의 적극성) 최근 3년간 조정·합의률이 큰 폭으로 상승하여 역대 최고치를 기록하였다는 점, 전체 고충

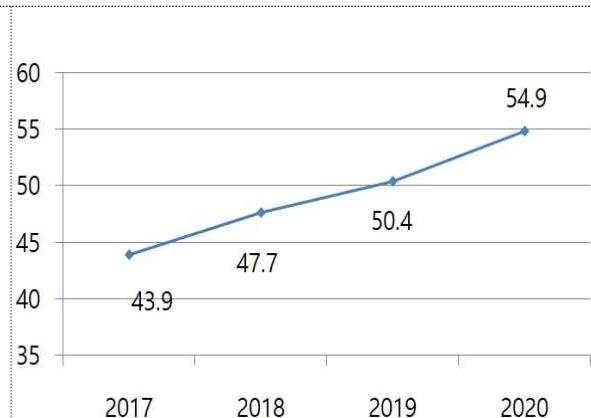
민원 인용률이 25% 내외에서 정체 또는 감소 추세인 점, 매년 접수되는 고충민원은 큰 폭으로 증가하고 있는 반면, 업무인력 증원은 전혀 없는 상황에서 집단민원을 전문적으로 처리하는 체계 없이 각 조사관들이 개별 고충민원과 집단민원을 병행하여 처리하고 있으며, 일반적으로 집단민원은 이해관계가 복잡하고, 해결까지 장기가 소요되는 특성이 있다는 점 등을 고려할 때 임계치에 다다랐다고 판단되나 신속·공정한 집단민원 조정·조직 역량을 집중하고 적극적 목표 달성을 위해 '19년 대비 3.1%p 증가한 50.0%를 목표로 설정

\* 고충민원 접수·처리 현황 : ('17년) 26,533건 → ('18년) 30,712건 → ('19년) 56,189건

\* 집단민원은 평균 75일로 개별 고충민원 19일에 비해 약 4배의 시간이 소요('18년 기준)

### ◆ < 이동신문고 상담민원 현장해결률(%) >

- (지표의 대표성) 상담민원 현장 해결률은 고충민원 조사관과 관계기관 전문가들이 민원 접근성이 낮은 소외지역과 취약계층을 직접 찾아가 합의 및 상담 해결을 통하여 고충을 해소하는 것으로 권익보호의 사각지대에 있는 취약계층의 권익보호를 가장 대표적으로 나타내는 성과지표



- (목표치의 적극성) '19년에 역대 최고 실적을 달성하였다는 점, '이동신문고

상담민원 현장해결률'의 경우 고충민원 인용률 보다 상당히 높다는 점, 현장방문 상담민원은 계속 증가하는 반면, 전국 지방자치단체를 순회하며 방문민원을 상담하는 이동신문고의 특성상 민원분야별 상담 조사관 인력과 상담시간은 고정되어 있어 당일 현장에서 해결 가능한 상담민원 실적의 지속적 향상에는 한계가 있다는 점 등을 고려할 때 사실상 실적치 상승이 한계에 다다른 상황임에도 최근 3년간 연평균 증가율 7%를 상회하여 전년 대비 8.9% 증가한 54.9%(전년 대비 4.5%p 상승)를 목표치로 설정

## □ 정책환류 계획 및 노력

[ '19년 정부업무평가, 자체평가 결과 등을 '20년 정책 추진계획에 반영한 내용 ]

| 개선·보완 필요사항(지적 사항)                                        | 정책 환류                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 공공정책이나 사업 수행과정에서 발생하는 집단민원의 신속·공정한 해결을 위한 법·제도적 기반 마련 필요 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 대형 집단민원(100인 이상)만을 전문적으로 처리하는 '집단민원 전담 TFT' 구성·운영 추진(8월~)</li> <li>※ TFT 운영 결과를 분석·반영하여 「집단민원조정법」 법제화 추진</li> </ul>                                                             |
| 고충민원 시정권고 등에 대한 책임성 강화 필요                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ (국민권익위) 피신청기관 및 관계기관 간담회·협의회, 피신청기관 합동 현장조사, 관련 전문가 자문 등을 확대·강화해 시정권고·의견표명 등의 정당성·합리성 제고</li> <li>▪ (각급 기관) 시정권고 불수용 기관 언론 공표를 통해 시정권고 사항에 대한 각급 기관의 책임성 강화(2월, 12월)</li> </ul> |

[ '20년 정부업무평가, 자체평가 결과 등을 '21년 계획수립시 반영하기 위한 노력 ]

- (주기적 모니터링) 관리과제 추진현황과 성과를 월별, 분기별로 자체 점검·확인하는 한편, 정부업무평가위원회·자체평가위원회의 중간 점검 지적사항 등을 적극 반영하여 상시적 업무 개선 추진
- (정책 선순환 체계 구축) 연말 평가결과를 부서·개인 성과평가에 직접 반영하여 정책 개선을 위한 인센티브 제공
  - 평가결과를 정밀 분석·공유, 우수사례의 확산과 미흡·개선이 필요한 사항은 차년도 업무계획에 반영

## 2 '한 곳에서 한번에' 종합적 민원 상담 [II-1-②]

### □ 추진배경(목적)

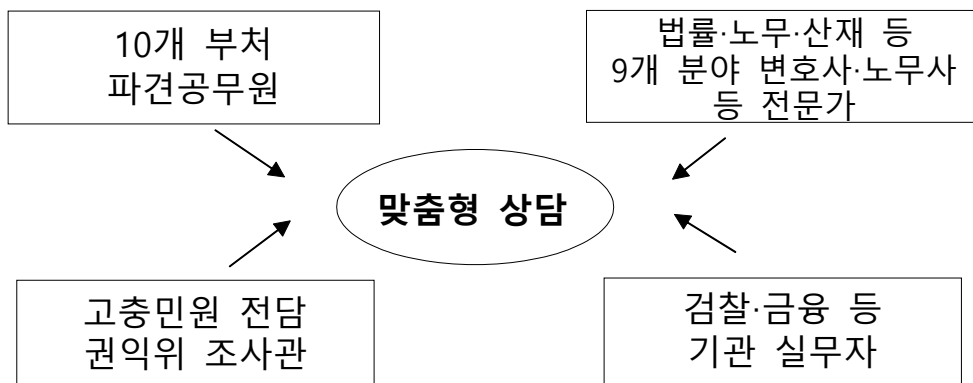
- 다수기관 관련 민원상담을 한 곳에서 종합적으로 상담함으로써, 여러 기관을 찾아다니는 불편을 해소
  - 고충민원·일반민원의 종류나 민원처리 소관기관과 관계없이 한 곳에서 모든 민원에 대한 궁금증을 종합적으로 충실하게 답변

◇ 중앙부처 차원에서 한곳에서 상담이 이루어지도록 합동민원실 구축 필요  
※ 정부혁신계획(안) 보고 시 총리님 말씀('18.2.20.), 정부혁신 종합추진계획 반영('18.3)

- 국민콜110의 대국민 상담서비스 개선을 통해 콜센터 이용을 활성화하고, 국민 소통창구 역할 강화
  - 미해결 상담분야에 대한 자체종결 역량 강화를 통한 상담품질 향상, 계층별 맞춤형 홍보 등으로 국민의 민원상담 편의성 및 이용률 확대

### □ 주요내용 및 추진계획

- 전문가들의 맞춤형 상담을 통해 민원해결 지원



- 이 기관 저 기관 다닐 필요 없이 한 곳에서 궁금증 해결 가능
- 다양한 상담신청 수단 마련 : 온라인, 방문, 전화
- 상담 전 상담신청 내용을 분석, 사전에 대안을 찾아 상담을 효과적으로 진행

- 민원상담 신뢰성 및 만족도 향상을 위한 상담관 역량 제고 및 상담 답변 모니터링 강화
  - 상담유형별로 표준 답변 서식 마련(1월) 및 활용
  - 상담사례 DB 구축 활용 및 학습동아리 운영 활성화
  - 매뉴얼과 상담유형별 사례, 상담 대응요령 등 교육
  - 부서간 상담사례 및 특이사항 공유, 상담 개선사항 발굴 토의 등
  - \* (운영계획) 매월 2회 이상 민원상담 심의관, 상담과장(3개과) 참석 민원답변 모니터링 회의 개최를 통해 민원상담 답변(15개 이상 무작위 추출)에 대해서 답변의 적정성, 보완 사항 검토 후 결과를 상담관과 공유
- 중앙부처 민원담당부서와 협조체계 구축 및 정보공유
  - 각 부처 민원담당 공무원 연계 및 주요 빈발민원에 대한 관련 기관 의견 수렴을 위한 귀담이 포럼 개최
- 다수기관·복합민원해결 지원을 위한 민원상담협의회 운영
  - 민원 해결을 위해 여러 기관의 협력이 필요하거나 업무 경계가 모호하여 처리기관이 명확하지 않는 사안 등 다수기관 또는 복합민원 관련된 상담을 원활하게 할 수 있도록 지원
  - 민원상담을 위한 사실확인, 참석 요청 및 상담협의회 위원 구성에 부처의 적극적 협조 요청
- 주기적인 민원상담 현황 분석을 통한 문제점 개선 및 보완
  - 상담 신청건수, 상담분야별 현황, 상담처리 기간, 복합민원 현황 등을 체계적으로 분석하여 상담충실도 제고
- 국민콜110의 자체종결 역량 강화
  - 상담업무의 전문성 및 상담품질 제고를 위해 多빈도 상담문의 유형 등 대상 관계기관의 방문교육 실시

- 기관연계시스템(VOP)를 활용한 협조체제 구축하여 관련 기관 간의 주요 이슈, 다빈도 문의 등을 실시간으로 공유
- 직접상담 가능한 문의를 분석하여 상담DB마련을 통한 내부교육 강화

○ 잠재고객을 대상으로 국민콜110에 대한 맞춤형 홍보

- 전국민 대상으로 홍보방식을 다양화하고, 선택과 집중을 통한 홍보 실시

< '20년도 과제추진 계획 >

| 구 분   | 추진계획                                     | 세부일정    | 비 고 |
|-------|------------------------------------------|---------|-----|
| 1/4분기 | 민원상담 만족도 제고를 위한 상담답변 모니터링                | '20. 1월 |     |
|       | (국민콜110) 신규 홈페이지 오픈                      | '20. 1월 |     |
|       | (국민콜110) 설 명절 정상운영 보도자료 배포               | '20. 1월 |     |
|       | 상담충실도를 위한 교육 귀담이 포럼 운영                   | '20. 2월 |     |
|       | 민원상담협의회 과제 발굴 및 운영                       | '20. 2월 |     |
|       | 상담 현황 분석 및 문제점 진단                        | '20. 2월 |     |
|       | 상담활성화를 위한 상담안내 위치 및 아이콘 개선               | '20. 2월 |     |
|       | 정부합동민원센터 홍보(영상회의 등)                      | '20. 3월 |     |
|       | 다수기관 복합민원 합동상담 활성화 추진 계획                 | '20. 3월 |     |
| 2/4분기 | 민원상담 만족도 제고를 위한 상담답변 모니터링                | '20. 4월 |     |
|       | 상담충실도를 위한 교육 귀담이 포럼 운영                   | '20. 4월 |     |
|       | 상담 현황 분석 및 문제점 진단(월별 또는 분기)              | '20. 4월 |     |
|       | 정부합동민원센터 운영 현황 진단 및 개선안 마련               | '20. 4월 |     |
|       | (국민콜110) 상반기 '공공기관 콜센터 운영협의회' 개최         | '20. 4월 |     |
|       | (국민콜110) 모바일 앱 오픈                        | '20. 5월 |     |
|       | (국민콜110) 국민 참여형 온라인 이벤트 추진               | '20. 5월 |     |
|       | (국민콜110) 농아인 대상 화상수화상담서비스 홍보 포스터 제작 및 배포 | '20. 6월 |     |
|       | 민원상담협의회 과제 발굴 및 운영                       | '20. 6월 |     |
| 3/4분기 | 민원상담 만족도 제고를 위한 상담답변 모니터링                | '20. 7월 |     |
|       | 상담충실도를 위한 교육 귀담이 포럼 운영                   | '20. 7월 |     |
|       | 상담 현황 분석 및 문제점 진단(월별 또는 반기)              | '20. 7월 |     |
|       | (국민콜110) SNS·인터넷을 활용한 유료광고 추진            | '20. 7월 |     |

| 구 분   | 추진계획                             | 세부일정     | 비 고 |
|-------|----------------------------------|----------|-----|
|       | 민원상담협의회 과제 발굴 및 운영               | '20. 9월  |     |
| 4/4분기 | 민원상담 만족도 제고를 위한 상담답변 모니터링        | '20. 10월 |     |
|       | 상담충실도를 위한 교육 귀담이 포럼 운영           | '20. 10월 |     |
|       | 상담 현황 분석 및 문제점 진단(월별 또는 분기)      | '20. 10월 |     |
|       | (국민콜110) 하반기 '공공기관 콜센터 운영협의회' 개최 | '20. 10월 |     |
|       | (국민콜110) 추석 명절 정상운영 보도자료 배포      | '20. 10월 |     |
|       | 민원상담협의회 과제 발굴 및 운영               | '20. 12월 |     |

## □ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 정부합동민원센터·국민콜110을 이용하는 일반국민
- (이해관계집단) 중앙행정기관, 지자체, 교육청, 공공기관 등

### < 현장의견 반영 계획 >

| 세부사업명                    | 현장의견 수렴 필요성                                                                                                                         | 현장의견 수렴 방법                                                                                                                                                      | 현장의견 활용 방안                                                                                                           |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ■ 기관 간 협조체제 구축 및 현장 방문강화 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 상담의 답변 충실도 제고를 위해 해당 기관의 업무협의 필요</li> <li>■ 복합 민원의 해결 지원을 위해서 현장 이해관계인 의견 수렴 필요</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 상담 이 많은 민원 해당 기관을 직접 방문하여 답변 방안 등 논의(귀담이 포럼 운영 등)</li> <li>■ 복합민원해결 지원을 위해 민원 현장을 방문하여 이해 관계 기관 및 민원인 의견 청취</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 상담 충실도 제고를 위한 업무프로세스 개선</li> <li>■ 복합 민원 해결 지원을 위한 민원상담협의회 안건 반영</li> </ul> |
| ■ 110인지도 취약 계층별 맞춤형 홍보   | ■ 인지도 조사결과 상대적으로 인지도가 취약하게 나타난 계층에 대한 맞춤형 홍보 필요                                                                                     | ■ 국민 권익위원회 인지도 조사시 인지경로 세부 파악                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 연간 홍보 추진계획에 반영</li> <li>■ 홍보계획 시행 과정에서 수렴된 의견을 반영하여 효과 극대화</li> </ul>       |
| ■ 통합·연계 기관과의 유기적 협력 강화   | ■ 기관간 역할분담을 통한 서비스 수준 향상                                                                                                            | ■ 공공기관 콜센터 운영협의회 안건으로 논의                                                                                                                                        | ■ 수렴된 개선의견을 국민 콜110 운영에 반영                                                                                           |

## □ 홍보계획

| 구 분   | 추진계획                                     | 세부일정     | 비 고 |
|-------|------------------------------------------|----------|-----|
| 1/4분기 | (국민콜110) 설 명절 정상운영 보도자료 배포               | '20. 1월  |     |
|       | 민원상담협의회 조정안건 홍보                          | '20. 2월  |     |
|       | 정부합동민원센터 운영 현황 소개 및 협조요청(영상회의)           | '20. 3월  |     |
| 2/4분기 | (국민콜110) 농아인 대상 화상수화상담서비스 홍보 포스터 제작 및 배포 | '20. 6월  |     |
| 3/4분기 | (국민콜110) SNS·인터넷을 활용한 유료광고 추진            | '20. 7월  |     |
|       | 민원상담협의회 조정안건 홍보                          | '20. 9월  |     |
| 4/4분기 | (국민콜110) 추석 명절 정상운영 보도자료 배포              | '20. 10월 |     |
|       | 민원상담 운영 실적 분석 및 홍보                       | '20. 12월 |     |

## □ 기대효과

- 고충민원·일반민원 및 복합민원을 방문(대면, 화상)·전화·온라인 등 다양한 형태로 한 곳에서 전문적·종합적으로 상담함으로써 국민의 편의성 향상
- 부처간 경계가 모호하거나 다수기관 관련 민원상담에 신속히 답변함으로써 민원인이 여러 부처를 거쳐야 하는 불편함 해소
- 국민콜110 상담품질 제고 및 기관간 협력 강화를 통한 대국민 상담서비스 개선으로 국민 소통창구 역할 강화

## □ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

|                                 |                          | 회계구분 | '19    | '20    |
|---------------------------------|--------------------------|------|--------|--------|
| 부패고충제도개선 및 국민소통활성화( I -1-일반재정⑥) |                          |      |        |        |
| ①                               | 부패고충제도개선 및 국민소통활성화(1134) | 일반회계 | 142.93 | 106.92 |
|                                 | ■ 종합상담창구운영(341)          |      | 142.93 | 106.92 |

## □ 성과지표 및 측정방법

| 성과지표                                  | 실적       |          |          | 목표치  | '20 목표치 산출근거                                                                                                                                     | 측정산식<br>(또는 측정방법)                                                                    | 자료수집<br>방법<br>또는<br>자료출처 | 지표종류      |           |
|---------------------------------------|----------|----------|----------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------|-----------|
|                                       | '17      | '18      | '19      | '20  |                                                                                                                                                  |                                                                                      |                          | 정량화<br>여부 | 성격/<br>내용 |
| 정부합동민원센터<br>온라인상담 해결률<br>(%)          |          | 신규       |          | 75.3 | '19.10.1 개소 후 '20.2월까지<br>5개월 민원상담 해결률<br>73.1%을 고려, 3% 상향<br>하는 도전적인 목표치 설정<br>* ('20)75.3=73.1+(73.1×3%)                                       | 민원상담 해결<br>건수/민원상담<br>처리건수*100                                                       | 분석자료                     | 정량        | 결과        |
| (공통) 국민콜110<br>상담안내<br>이용실적<br>달성률(%) | 293<br>만 | 325<br>만 | 314<br>만 | 100% | '19년에 상담사가 228명으로<br>감소되었고 '19년 실적이<br>314만건으로 측정되었음.<br>그러나 목표치를 적극적으로<br>설정하기 위해 '19년도(314<br>만건)대비 3% 상승한 323만<br>건을 100% 달성하는 것으로<br>목표치를 설정 | ('20년 국민콜110<br>상담안내<br>이용건수 실적<br>/ '20년<br>국민콜110<br>상담안내<br>이용건수 목표<br>323만건)*100 | 콜센터<br>시스템<br>통계자료       | 정량        | 산출        |

### 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

#### ◆ <정부합동민원센터 온라인상담 해결률(%)>

- (지표의 대표성) '19년 10월 정부합동민원센터 개소와 더불어 신규업무인 온라인상담의 결과값 중 상담해결이 차지하는 비중으로, 정부합동민원센터의 상담신청에 대한 국민의 수요에 적극적으로 업무처리하는 정도를 측정할 수 있는 대표적 지표임
- ※ 상담의 결과값은 상담해결, 기관안내, 조정협의, 민원신청(전환), 상담취하등으로 구분
- (목표치의 적극성) '19년 10월 ~ '20년 2월 5개월간의 상담해결률 대비 73.1% 대비 3% 상향하여 75.3%의 도전적인 목표치로 설정

#### ◆ <국민콜110 상담안내 이용실적 달성률(%)>

- (지표의 대표성) 국민 소통창구 기능의 업무성과를 나타내는 가장 대표적인 성과지표임
- (목표치의 적극성) '19년에 상담사가 228명으로 감소되었고 '19년 실적이 314만건으로 측정되었음. 그러나 상담사 감소를 극복하고, 금년 목표를 적극적으로 설정하기 위해 '19년도(314만건) 대비 3% 상승한 323만건을 목표치로 100% 초과달성하는 것으로 목표 설정

## □ 정책환류 계획 및 노력

[‘19년 정부업무평가, 자체평가 결과 등을 ‘20년 정책 추진계획에 반영한 내용]

- 인지도 제고를 통한 국민콜110의 활성화를 위해 온·오프라인의 다양한 홍보방안 계획 마련
- 정부합동민원센터 구축 시 구성한 민원상담협의회의 효율적 운영을 위해 과제의 발굴 및 홍보 지속
- 새롭게 시작한 온라인상담시스템의 조기 안정화를 위해 홈페이지 및 국민신문고 상담시스템 개선 지속

[‘20년 정부업무평가, 자체평가 결과 등을 ‘21년 계획수립시 반영하기 위한 노력]

- ‘20년 성과목표 달성 결과를 분석하여 미흡사항에 대한 대비책을 마련하고, ‘21년 업무계획 등에 반영 예정

### 3 국민이 신뢰하는 공정한 행정심판(Ⅱ-1-③)

#### □ 추진배경[목적]

- 국민의 눈높이에 맞는 「수요자 중심의 행정심판」 서비스 제공
  - 작지만 체감도가 높고 국민들에게 큰 불편으로 다가오는 사항을 선제적으로 발굴하여 개선하는 적극·공감행정 추진
- 온라인 행정심판 이용 편의성 제고·홍보를 통한 온라인 이용률 견인
- 신속하고 공정한 사건처리로 행정심판의 신뢰성 제고

#### □ 주요내용 및 추진계획

- 수요자 중심의 행정심판 국선대리인제도 운영
  - (법령근거 마련) 신청인의 정보확인 동의만으로 국선대리인 선임에 필요한 증빙서류\*를 면제하여, 신청인의 불편함을 최소화할 수 있도록 ‘행정정보 공동이용’을 위한 관련조문 개정 및 서식정비
    - \* 공동이용이 가능한 관련 행정정보 4종(국민기초생활수급자증명서, 한부모가족 증명서, 장애인연금수급자확인서, 소득금액증명)
  - (온라인 기능개선) 온라인 청구의 경우에도 행정정보 공동이용을 통한 국선대리인 선임 신청서류 간소화를 적용할 수 있도록 온라인 행정심판 시스템에 정보확인 동의 기능 개발·적용

| As - is (현행)                                                                                                                                         | To - be (개선)                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ (서면청구) 국선대리인 선임 신청서<br/>+ (본인이 해당하는)증빙서류 제출</li> <li>▪ (온라인청구) 온라인 신청 + (본인이 해당하는)증빙서류를 스캔하여 업로드</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ (서면청구) 국선대리인 선임 신청서 제출<br/>(행정정보 공동이용란에 자필서명)</li> <li>▪ (온라인청구) 온라인 신청(인증서 등을<br/>통한 행정정보 공동이용 동의)</li> </ul> |

- (유관기관 협업) 행정정보 공동이용 총괄 기관인 행정안전부 및 각 정보보유기관(보건복지부, 국세청 등)과 긴밀히 협업하여, '국선대리인 선임 사무'의 행정정보공동이용시스템(e하나로민원) 등록 추진

\* 각 정보별로 개인정보보호를 위한 절차·열람 방법이 상이할 수 있어 각 정보 보유기관에 사전 협의를 거친 후 행정안전부에 신청

## ○ 온라인 행정심판 기능 개선을 통한 심판정보 접근성 제고

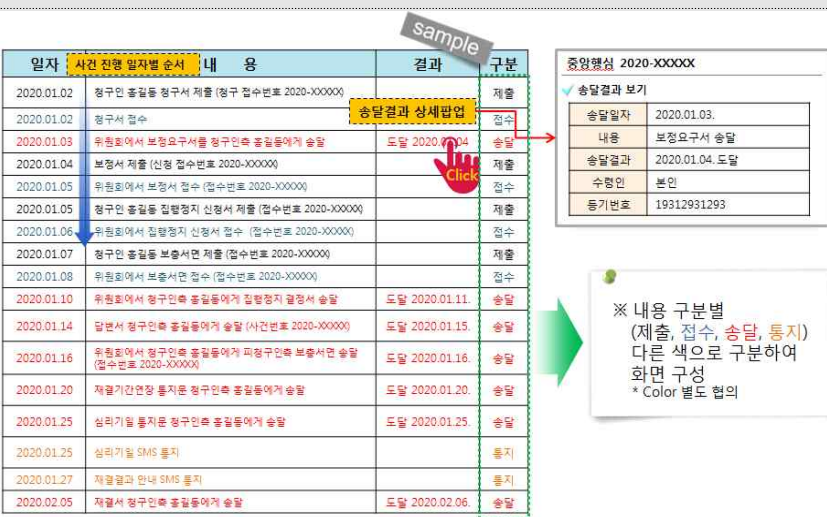
- (사건조회 기능강화) '나의 사건 검색 기능' 강화를 통해 청구 단계별 진행현황 및 제출서류 송달 여부 등을 온라인상 한 번에 확인 가능하도록 개편

**As - is (현행)**



- 본안 사건 진행단계가 4단계로만 구분
- 본안 외 신청사건에 대한 진행상태 확인불가
- 송달문서 우편 발송시 수령정보 확인불가

**To - be (개선)**



- 단계 구분없이 날짜순으로 열람가능
- 신청사건 진행상태 확인가능
- 수령인, 수령일자, 수령 결과 등 확인가능

- (온라인 송달 강화) 구술심리·증거조사 및 국선대리인 선임 신청에 대한 결과 안내를 온라인으로 송달가능 하도록 개선
- (유관기관 협업) 온라인 행정심판을 이용하는 행정심판기관(67개 행심위)과 협업\*을 통해 행정심판 온라인 이용률 제고

\* 각급 행심위 소관 행정청(피청구인)의 처분서에 온라인 행정심판 청구 안내 유도 등

※ 최근 3년간 평균 온라인 이용률은 중앙행심위 37%, 그 외 각급 행심위 33.9%로서 협업을 통한 온라인 이용률 제고 노력 필요

## ○ 신속하고 공정한 사건처리로 행정심판 신뢰 제고

- (답변서 관리 강화) 주기적인 점검으로 피청구인 답변서 제출의 지속 관리 및 장기 미제출 기관에 대한 현장 방문 독촉
- (사건처리 간소화) 유사 사건의 작성례 규격화 제시 등 업무프로세스 점검을 통해 불필요한 행정력 낭비 최소화
- (재결례 공개) 명백한 기각·각하 사례 등을 적극 공개하여 불필요한 행정심판 청구를 사전에 최소화, 신속한 사건 처리 도모
- (공정한 회의관리) 위원회 회의 공정성 담보를 위하여 질의·발언 시 유의사항, 제척·기피·회피 시 행동요령 등 매뉴얼 제작·보급

### < '20년도 과제추진 계획 >

| 구 분   | 추진계획                                          | 세부일정 | 비 고    |
|-------|-----------------------------------------------|------|--------|
| 1/4분기 | 행정처분서에 국선대리인 및 온라인 행정심판 안내 유도                 | 3월   |        |
|       | 부위원장 주재 장기미결 특별점검회의의 매주 개최                    | 3월~  | 필요시 연장 |
|       | 업무프로세스 점검을 통한 사건처리 간소화                        | 3월   |        |
| 2/4분기 | 온라인 행정심판 '행정정보 공동이용 동의 기능' 개발                 | 5월   |        |
|       | 행정심판 대리인 대상 온라인 행정심판 청구 안내·유도                 | 6월   |        |
|       | 행정심판법 시행규칙 개정                                 | 6월   |        |
|       | 온라인 행정심판 '나의 사건 검색 기능' 개선                     | 6월   |        |
| 3/4분기 | 행정정보공동이용시스템(e하나로민원)을 활용한 국선대리인 신청 서류제출 간소화 시행 | 7월   |        |
|       | 재결서 작성방식 개선을 통한 사건처리 간소화                      | ~8월  |        |
|       | 각급 기관 행정심판 전문교육 실시                            | ~9월  |        |
|       | 주요 기각·각하 사례 등을 온라인 행정심판시스템에 공개                | ~9월  |        |

| 구 분   | 추진계획                     | 세부일정 | 비 고 |
|-------|--------------------------|------|-----|
| 4/4분기 | 위원 행동요령 등 매뉴얼 제작·보급      | 10월  |     |
|       | 국선대리인 재·신규 위촉 및 관련 교육 실시 | 10월  |     |

## □ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 기초생활수급자·장애인·노약자 등 취약·소외계층 행정심판 청구인 및 국선대리인 선임 신청인
- (이해관계집단) 각급 행정심판기관, 처분청·소관 감독기관, 대한 변호사협회·한국공인노무사협회 등 관련 단체 등

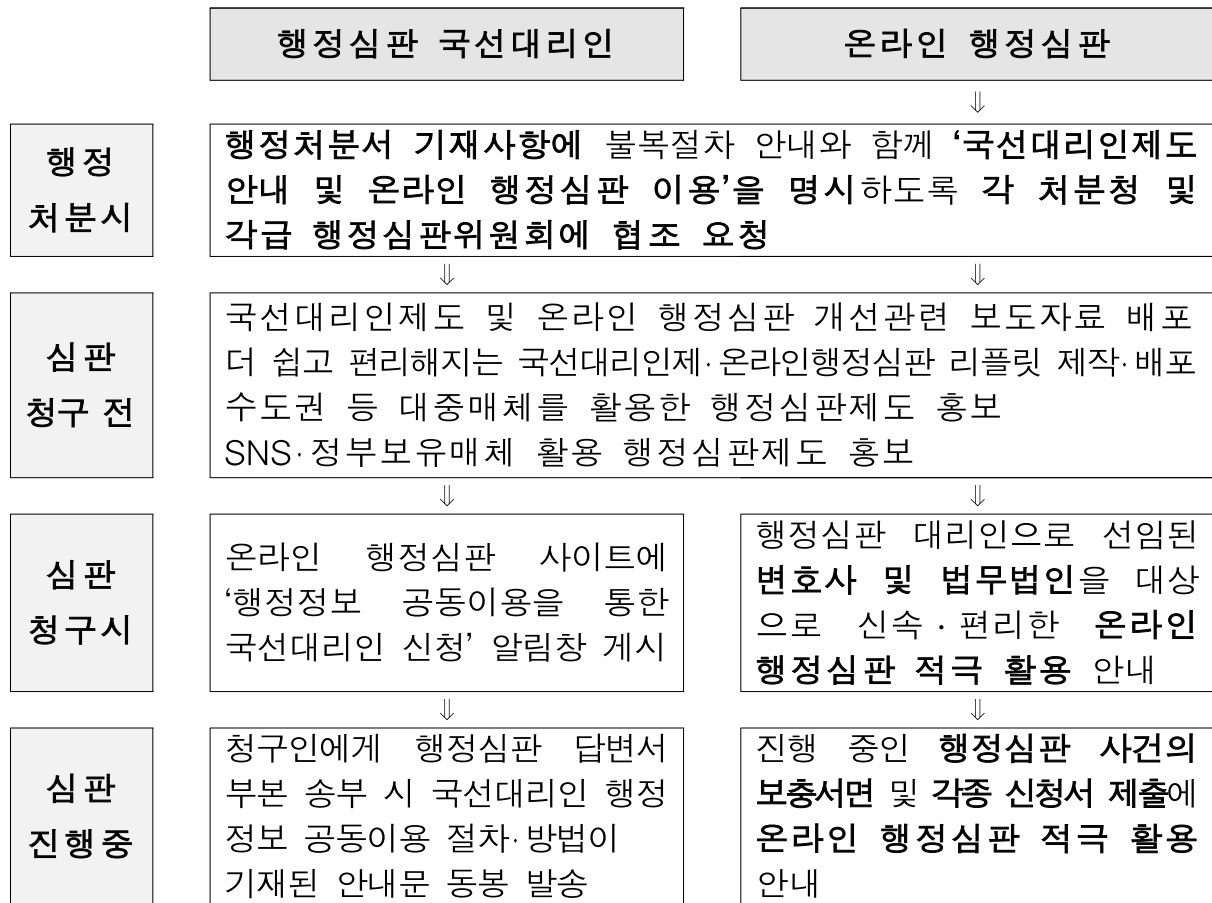
### < 현장의견 반영 계획 >

| 세부사업명                              | 현장의견 수렴 필요성                                                                                                                                                                                      | 현장의견 수렴 방법                                                                                                                             | 현장의견 활용 방안                                      |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| ■ 수요자 중심의 행정 심판 국선대리인 운영           | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 각급 행정심판기관에도 행정정보 공동이용을 통한 국선대리인 업무 절차 공유·전파 필요</li> <li>■ 국선대리인은 청구인을 위해 심판청구 일체를 대리하므로, 대리활동의 도덕적해이를 방지하고, 제도의 신뢰성을 제고 하기 위해 피드백을 받을 필요가 있음</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 각급 행정심판기관과의 실무협의회·간담회·행정심판 전문교육 등을 통해 의견수렴</li> <li>■ 행정심판 국선대리인 대상 제도개선 건의사항 의견수렴</li> </ul> | ■ 제시된 의견을 바탕으로 제도 보완·개선사항 발굴                    |
| ■ 심판정보 접근성 제고 및 신속하고 공정한 행정심판 사건처리 | ■ 국선대리인의 대리활동에 대한 전문성, 사건해결 노력도 등을 평가할 필요 있음                                                                                                                                                     | ■ 심판조사관을 대상으로 국선대리인에 대한 평가 실시                                                                                                          | ■ 평가 결과를 바탕으로 국선대리인에 대한 정부 포상, 재위촉 등의 기초 자료로 활용 |
|                                    | ■ 행정심판 청구인을 대상으로 만족도 조사 필요                                                                                                                                                                       | ■ 행정심판 청구인 대상 만족도 조사 실시                                                                                                                | ■ 만족도조사 결과를 바탕으로 제도 보완·개선 사항 발굴                 |

## □ 홍보계획

- 국민의 권익구제 장치로서 행정심판제도를 적극 활용할 수 있도록 가용수단을 최대한 활용하여 전방위적 홍보 추진
  - 특히, 국선대리인 신청 제출서류 간소화 및 온라인 행정심판 기능 개선이 완료·시행되는 하반기에 집중적으로 홍보할 예정

**< 효과성 제고를 위한 단계별·전략적 홍보 >**



○ 분기별 세부추진계획

| 구 분   | 추진계획                                                      | 세부일정    | 비 고 |
|-------|-----------------------------------------------------------|---------|-----|
| 1/4분기 | 행정처분서상 국선대리인 신청 및 온라인 행정심판 이용 안내 문구 기재 협조요청 문서 발송(처분청 대상) | ’20.3월  |     |
|       | 국선대리인 서류제출 간소화 관련 보도자료 배포                                 | ’20.3월  |     |
|       | 국선대리인 우수 활동사례 시리즈 SNS 게재                                  | ’20.3월  |     |
| 2/4분기 | 온라인 행정심판 청구 리플릿 제작·배포                                     | ’20.5월  |     |
|       | 행정심판 대리인(변호사 및 법무법인) 대상 온라인 행정심판 청구 적극 활용 안내문 발송          | ’20.6월  |     |
|       | 온라인 행정심판 기능개선 관련 보도자료 배포                                  | ’20.6월  |     |
|       | 대중매체를 활용한 행정심판 홍보                                         | ’20.6월  |     |
| 3/4분기 | 국선대리인 서류제출 간소화 시행 관련 보도자료(기고) 배포                          | ’20.7월  |     |
|       | 제5회 모의행정심판경연대회 연계 행정심판 홍보                                 | ’20.8월  |     |
|       | 대중교통 매체를 활용한 행정심판 오프라인 홍보                                 | ’20.9월  |     |
|       | 이동신문고 협업을 통한 현장 행정심판 홍보 및 상담                              | ’20.9월  |     |
| 4/4분기 | 국선대리인 재위촉 관련 보도자료 배포                                      | ’20.10월 |     |
|       | 국선대리인 우수 활동사례 시리즈 SNS 게재                                  | ’20.11월 |     |

## □ 기대효과

- 취약계층에 대한 행정심판 지원 방법을 더욱 편리하고 용이하게 개선하여 위법·부당한 행정으로부터 권익침해 예방 및 구제 강화
  - 신속·공정, 편리한 행정심판을 통해 신뢰받는 행정 구현

## □ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

|                  | 회계구분 | '19  | '20  |
|------------------|------|------|------|
| 행정심판(I -1-일반재정⑤) |      |      |      |
| ① 행정심판(1137)     | 일반회계 | 9.95 | 11.6 |

## □ 성과지표 및 측정방법

| 성과지표                              | 실적   |      |      | 목표치         | '20 목표치 산출근거                                                                                              | 측정산식<br>(또는 측정방법)                                                                | 자료수집<br>방법<br>또는<br>자료출처                      | 지표종류      |           |
|-----------------------------------|------|------|------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------|-----------|
|                                   | '17  | '18  | '19  | '20         |                                                                                                           |                                                                                  |                                               | 정량화<br>여부 | 성격/<br>내용 |
| 국선대리인 신청<br>제출서류 간소화<br>추진 노력도(점) | -    | -    | 신규   | 100<br>(신규) | '20년 신규 추진 과제에 대한<br>복합지표로서 100% 달성을<br>목표로 함<br>- 행정정보공동이용 기반 마련<br>- 국선대리인 선임 신청건수<br>(전년대비 110%로 목표설정) | ①행정정보 공동<br>이용을 위한 행정<br>심판법 시행규칙<br>개정완료: 50점<br>+<br>②[국선대리인 신청<br>건수/380]×50점 | 행정심판법<br>시행규칙<br>개정 여부,<br>행정심판<br>위원회<br>시스템 | 정량<br>정량  | 과정<br>산출  |
| 온라인 행정심판<br>이용률(%)                | 31.3 | 33.4 | 37.1 | 39.1        | 온라인 행정심판 기능개선<br>등을 통해 온라인 청구 및<br>각종 신청 활성화를 추진하여,<br>'17년 이래 상승하고 있는<br>추세치 및 상승 한계치를<br>반영하여 목표 설정     | (67개 행정심판기관<br>온라인 청구 및<br>각종 신청건수/<br>전체청구 및 각종<br>신청건수) × 100                  | 온라인<br>행정심판<br>시스템                            | 정량        | 산출        |
| (공통)<br>평균재결기간(일)                 | 77.2 | 82.6 | 68.8 | 78.3        | 재결기간이 늘어나는 추세이나,<br>'20년도 목표치는 최근 3년<br>평균치를 반영한 78.3일로<br>적극 설정하였음(하향지표)                                 | 전체 재결기간의<br>합 / 전체 사건수                                                           | 행정심판<br>위원회<br>시스템                            | 정량        | 산출        |

## 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

### ◆ < 국선대리인 신청 제출서류 간소화 추진 노력도(점) >

- (지표의 대표성) ‘신청 제출서류 간소화 추진 노력도’는 신규사업으로 제도구축기반 확대 노력과 한층 용이해진 신청방법을 통한 신청건수 증가분을 종합적으로 반영한 복합지표임
- (목표치의 적극성) 심판조사관이 행정정보 공동이용시스템을 통해 직접 신청인의 선임요건 해당여부를 확인해야하므로, 업무량이 증가됨에도 국민 불편 해소를 위해 목표로 설정하였고, 행정정보 공동이용을 위해서는 반드시 개별 법령 조문상 근거 마련과 서식 정비를 필요로 함. 또한 제출서류 간소화를 통해 신청건수가 다소 증가될 것으로 예상됨에 따라 전년 실적(346건)의 약 10% 증가한 실적치(380건)를 기준으로, 금년도 목표를 적극적으로 설정하였음

### ◆ < 온라인 행정심판 이용률(%) >

- (지표의 대표성) ‘온라인 행정심판 이용률’은 온라인 행정심판 기능 개선, 홍보 활성화 등을 통해 온라인 행정심판시스템의 편의성을 증가시켜 서면 청구(본안) 및 각종 신청(보충서면 · 집행정지신청 · 대리인 신청 등)을 지양하고 온라인 청구 및 신청을 유인하는 것으로 업무산출 성과를 대표하는 지표임
  - ※ 온라인 행정심판 이용률 제고로 불필요한 서류 감축을 통한 전자정부 구현, 우편등기비용 절약, 청구서·답변서 송달에 소요되는 시간 단축 등 목적 달성 가능
- (목표치의 적극성) ’17년 이래로 온라인 이용률이 매년 상승하고 있는 상황을 감안하여, 추세치 및 상승 한계치 등을 종합적으로 고려하여 전년 대비 2%p, 최근 3년간 평균치(약 33.9%) 대비 5.2%p 상승치를 금년도 목표치로 적극 설정하였음

### ◆ < (공통) 평균재결기간(일) > (하향지표)

- (지표의 대표성) ‘평균재결기간’은 행정심판의 목적인 신속한 권익구제 업무성과를 가장 잘 나타내는 결과 지표임
  - ※ ‘평균재결기간’은 재정사업평가 지표(재정운영 적정성을 평가하기 위해 매년 기재부에 제출하는 성과계획서 상 성과지표)로서, 재정사업평가와 자체평가 간 연계 강화 차원에서 공통지표로 설정

## 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

### - (목표치의 적극성)

- 난이도가 높고 사안내용이 복잡하여 조사가 어려운 일반사건의 비중이 2010년 10%를 넘어선 후 2016년 17.3%에서 2017년 20.5%, 2018년 21.3%, 2019년 38.4%로 급격한 증가 추세를 보이고 있음

\* 일반사건의 경우, 본안의 내용뿐만 아니라 관련한 직접처분·임시처분·간접강제·조정·국선대리인 등 각종 신청에 대한 결정, 행정심판참가 허가 여부나 기피, 심리기일 연기 등 부가적인 심판절차나 제도의 이용으로 인해 심리·재결에 상당한 시일이 소요되는 것이 특징임

\* 일반사건 증가 추이 : ('16) 4,611건(17.3%) → ('17) 5,731건(20.5%) → ('18) 4,912건(21.3%) → ('19) 9,258건(38.4%)

- 재결기간 단축을 위해 지속적인 노력을 기울이고 있음에도 불구하고 최근 전체 행정심판 처리건수 감소 및 난이도가 높은 일반사건 비중 증가, '19년 특정인의 단순·반복 행정심판 청구의 대량 처리 등을 통한 일시적인 재결기간 감소 등을 종합적으로 고려하여 '20년도 목표치는 최근 3년 평균치를 반영한 78.3일로 적극 설정하였음

※ 재정사업평가 지표로서 '평균재결기간'의 '20년 목표치(78.3일)는 한국조세재정연구원과 협의하여 '적정' 검증(재정사업평가 지표와 공통지표인 경우 목표치 변경 불가)

※ <특이사항> '19년 평균재결기간 실적(68.3일) 관련

- '19년도는 한 명의 청구인으로부터 단순 반복적인 행정심판 사건이 다수 접수(3,088건)되어 신속히 처리된 점(별도 TF운영으로 최우선 처리), 운전사건의 감소로 인한 운전사건 재결기간 단축 등의 이유로 재결기간이 일시적으로 감소

## □ 정책환류 계획 및 노력

- 정책환류 일환으로 국선대리인 대리 활동 평가 실시, 연말 정부포상 및 국선대리인 예정자 재위촉 등의 기초자료로 활용 예정

※ 담당 심판조사관이 해당 국선대리인에 대한 전문성, 신속성, 사건해결 노력도를 평가

- 과정지표 설정을 지양하고 산출지표로 구성하도록 노력

※ ('19년 지표) 국선대리인 선임건수, 조정건수, 순회심판건수

- '20년 성과목표 달성 결과를 분석하여 미흡사항에 대한 대비책을 마련하고, '21년 업무계획 등에 반영 예정

## [1] 주요내용

### □ 국민 고충을 유발하는 불합리한 법·제도 개선

- 국민신문고·국민콜110에 접수된 국민의 목소리를 분석해 사회안전망 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

| 구분   |                                 | 성과지표                                        |
|------|---------------------------------|---------------------------------------------|
| 성과목표 | 국민의 목소리, 민원을 넘어 정책으로 반영한다       | ① 국민의 소리 정책반영 달성률(%)                        |
| 관리과제 | ① 국민 고충을 유발하는 불합리한 법·제도 개선      | ① 제도개선 권고 수용률(%)<br>② 제도개선 권고 이행률(%)        |
|      | ② 정책의 형성부터 사후관리까지 국민참여 확대       | ① 국민신문고 시스템 이용자 만족도(점)<br>② 국민생각함 안건 참여도(건) |
|      | ③ 민원 데이터 이용 활성화로 국민중심의 국정 운영 지원 | ① 민원데이터 분석결과 활용도(%)<br>② 민원분석시스템 공동활용률(%)   |

## [2] 성과지표

| 성과지표                     | 실적        |            |            | 목표치          | '20년 목표치 산출근거                                                                               | 측정산식<br>(또는 측정방법)                                                      | 자료수집 방법<br>(또는 자료출처)               |
|--------------------------|-----------|------------|------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|                          | '17       | '18        | '19        | '20          |                                                                                             |                                                                        |                                    |
| 국민의 소리<br>정책반영<br>달성률(%) | -<br>(7건) | -<br>(14건) | -<br>(19건) | 100<br>(25건) | 적극적 목표 설정을 위해 전년 실적(19건) 보다 6건 상향한 25건을 목표치로 설정<br>'19년 실적 증가치(5건)보다 1건 더 많은 6건 상향(19건→25건) | 국민생각함을 통해 국민의견을 수렴해 실제 정책 및 제도를 개선한 실적<br>(연도 별실적치/<br>연도별목표치)<br>×100 | 활용실태 점검결과, 활용 사례 공모전 심사자료 등 종합해 산출 |

### 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

#### ◆ 국민의 소리 정책반영 달성률

- (지표의 대표성) 국민 불편을 유발하는 각종 정책·제도·행정서비스에 대해 국민생각함을 활용해 다수인의 의견교환·토론·전문가자문 등 의견수렴의 과정을 거쳐 실제 정책·제도에 반영한 실적을 측정하는 성과지표로, 국민의 목소리를 정책으로 반영하는 성과목표를 포괄적으로 반영하고 있어 대표성이 매우 높은 지표임
- (목표치의 적극성) 국민의 소리가 정부의 정책·제도로 실현되는 과정에서 수요자인 국민과 공급자인 행정기관 간 시각차가 존재하며, 국민의 의견이 실제 정책 및 행정제도의 개선으로 이어지기까지는 상당한 시일이 소요되는 한계가 있으나, 적극적인 목표 설정을 위해 전년도 실적(19건) 보다 6건 상향한 25건을 '20년도 목표치로 하고 이를 달성하는 경우 100%가 되도록 설정

\* '18년→'19년 실적 증가치(5건)보다 1건 더 많은 6건 상향(19건→25건)

### [3] 외부환경·갈등요인 분석 및 갈등관리계획

| 주요내용                           | 외부환경 · 갈등요인 분석                                                                                                                                     | 갈등관리 계획                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① 국민 고충을 유발하는 불합리한 법·제도 개선     | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기존 법·제도에 변화를 초래하는 제도개선의 업무 특성에 따라 이해관계자의 반발, 소관기관의 비협조 등 추진 상의 제약 발생</li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 종합적 실태조사, 관련 전문가 의견 수렴 등을 통해 제도개선 방안의 타당성 제고</li> <li>○ 토론회 등을 통한 이해관계자 의견 청취 및 소관기관과의 협의·조정 강화</li> </ul>                     |
|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제도개선 권고의 법률적 구속력의 부재로 관계부처별 조속한 이행으로 연결되지 않을 가능성 존재</li> </ul>                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기관별 이행 전략회의 및 컨설팅 개최, 실제 이행현황에 대한 현지 점검 실시 등을 통한 이행력 확보</li> </ul>                                                             |
| ② 정책의 형성부터 사후관리까지 국민참여 확대      | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 정부정책·제도가 실현되는 과정에 수요자(국민)와 공급자(행정기관) 간 시각차 존재</li> </ul>                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 다수 국민 요구사항에 대해 소관 기관 자율개선 유도 및 권익위에서 직접 타당성을 검토, 제도개선 추진</li> </ul>                                                            |
|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 각급기관 민원서비스 수준 편차가 심각하고 민원담당자의 민원경시 풍조로 소극적 민원처리 만연</li> </ul>                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 민원관리 부진기관 대상 맞춤형 컨설팅·교육을 확대하고, 실태점검을 통해 기관별 민원관리 수준 제고</li> </ul>                                                              |
| ③ 민원 데이터 이용 활성화로 국민중심의 국정운영 지원 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매년 민원이 폭발적인 증가추세로 국민불편 해소 노력 강화 필요<br/>* 연평균 60.7% 증가(310만건('17.) → 475만건('18.) → 799만건('19.))</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사회적 현안, 국민 관심사안 등에 대한 심층 민원분석을 강화하여 정책·제도개선 시사점 발굴</li> </ul>                                                                  |
|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 대규모 갈등·집단민원이 장기간 해소되지 않아 중반복 민원으로 제기</li> </ul>                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 급증·빈발 이슈에 대한 민원 예보 발령으로 관계기관의 발 빠른 대응을 통한 갈등 조기 해소 지원</li> <li>○ 다양한 민원분석 정보를 국민에게 공개·개방하여 민원 해결을 위한 기관의 적극적인 관심 유도</li> </ul> |

#### [4] 관리과제별 추진계획

##### ① 국민 고충을 유발하는 불합리한 법·제도 개선[Ⅱ-2-①]

###### □ 추진배경(목적)

- 불합리한 법·제도 개선을 통해 삶의 전 영역에서 국민 고충을 해소하고 더 따뜻한 사회를 위한 포용 기반 제도개선 필요
- 제도개선의 실질적인 효과 발생을 위해 권고과제 이행현황에 대한 점검·평가, 관계기관 협업 등 효율적인 사후관리 추진 필요

###### □ 주요내용 및 추진계획

- 사회안전망을 강화하고 경제활동과 민생안전 지원·활성을 통해 국민 고충을 해소하기 위한 포용과제 제도개선 추진
  - 더 편리하고(취업·경제활동), 더 안전하며(교통·시설물·신규분야 등), 더 골고루(사회안전망) 혜택이 돌아가는 생활 속 포용과제 적극 발굴
  - 각종 자격시험 및 취업 불편 개선, 소재·부품·장비 등 다양한 경제 산업 활성화 등을 위한 더 편리한 국민생활 지원
  - 시설물, 교통, 식품 등 관련 민생안전 위해요소를 제거하고, 신규 분야\*의 위험요소를 예방하는 등 더 안전한 국민생활 보장
  - \* 제도 도입기간이 짧아 정책 사각지대가 존재하는 분야 등(예: 친환경자동차)
  - 기초생활수급자, 장애인, 유공자, 학교 밖 청소년 등 정책의 혜택이 더 골고루 돌아갈 수 있도록 사각지대 발굴·개선

| 분 야       | 개선 과제(예시)                                                                                                             |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 더<br>편리하게 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ 핵심 소재부품산업 창업 및 성능검증 체계 개선</li> <li>▸ 채용과정 관련 불편 관행 개선</li> </ul>             |
| 더<br>안전하게 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ 전기자전거 등 친환경 교통수단의 안전 이용 방안</li> <li>▸ 사회복지시설 종사자 교육 및 자격·관리 체계 개선</li> </ul> |
| 더<br>빈틈없이 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ 중도입국 및 다문화자녀 교육지원 개선</li> <li>▸ 위기청소년 지원을 위한 청소년쉼터 관리 강화</li> </ul>          |

○ 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

※ (점검대상) '08년~'12년 권고한 제도개선과제 451건(세부과제 2,300건)

(점검방법) 법령 개정 등 실제 이행실적 확인, 언론보도 및 관련 민원현황 모니터링을 통해 관리종결 과제의 이행관리 필요성 검토

- 점검 결과 권고 취지가 현재도 유효하고 국민 입장에서 조속히 개선될 필요가 있는 경우에는 추가 실태조사를 거쳐 재권고 등 추진
- 기관별 이행현황 점검 결과 기관별 이행수준 격차가 큰 과제는 언론이 문제를 제기하기 전이라도 적극적으로 언론공표
- 임기만료 폐기 등으로 이행되지 않은 법률 개정사안은 21대 국회구성을 계기로 국회제안을 추진
- 기초지자체, 국공립대학, 중·소규모 공직유관단체 등 이행 저조 기관에 대한 맞춤형 이행관리 강화
- 권고 이행률 일정수준 이하 기관, 신규지정 공직유관단체에 대한 개별 컨설팅을 통해 제도개선 이행관리에 대한 인식 제고
- 각종 평가를 받지 않고 주기적 이행점검에서도 소외될 가능성이 높은 기타 공직유관단체의 경우 감독기관과 협업점검 실시

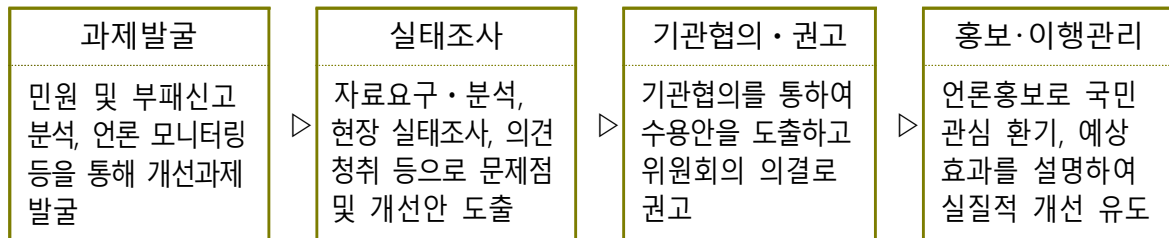
< '20년도 과제추진 계획 >

| 구 분   | 추진계획                | 세부일정   | 비 고 |
|-------|---------------------|--------|-----|
| 1/4분기 | '20년 제도개선 추진계획 수립   | '20.1월 |     |
|       | 제도개선 방안 수립·권고       | '20.2월 |     |
|       | 제도개선 추진과제 공모        | '20.3월 |     |
| 2/4분기 | 제도개선 방안 수립·권고       | '20.4월 |     |
|       | 제도개선 과제 이행점검        | '20.4월 |     |
|       | 제도개선 권고과제 홍보        | '20.5월 |     |
|       | 제도개선 이행전략회의 개최      | '20.5월 |     |
|       | 제도개선 이행 컨설팅 신청기관 접수 | '20.6월 |     |

| 구 분   | 추진계획                   | 세부일정    | 비 고 |
|-------|------------------------|---------|-----|
| 3/4분기 | 제도개선 방안 수립·권고          | '20.7월  |     |
|       | 제도개선 이행 컨설팅 실시         | '20.9월  |     |
|       | 제도개선 권고과제 홍보           | '20.9월  |     |
|       | 민원서비스 종합평가 대상과제 통보     | '20.9월  |     |
| 4/4분기 | 제도개선 방안 수립·권고          | '20.10월 |     |
|       | 제도개선 과제 이행점검           | '20.10월 |     |
|       | 제도개선 권고과제 홍보           | '20.11월 |     |
|       | 기관 방문 현지 이행실태 확인·점검 실시 | '20.12월 |     |
|       | 제도개선 권고과제 평가           | '20.12월 |     |

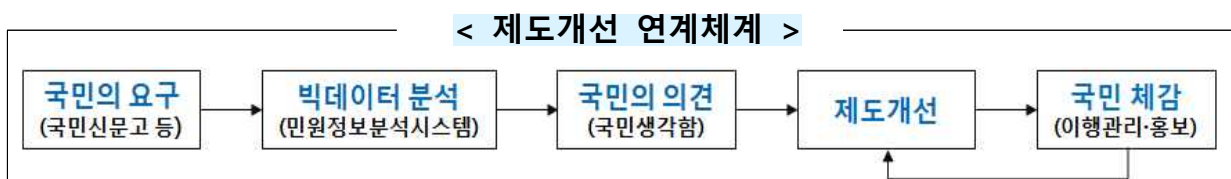
#### [참고] 제도개선 추진 절차

- 민발민원 및 부패·공익신고 등을 분석해 개선 필요성이 큰 과제를 발굴하고, 실태조사, 기관협의 등을 거쳐 개선안 마련·권고



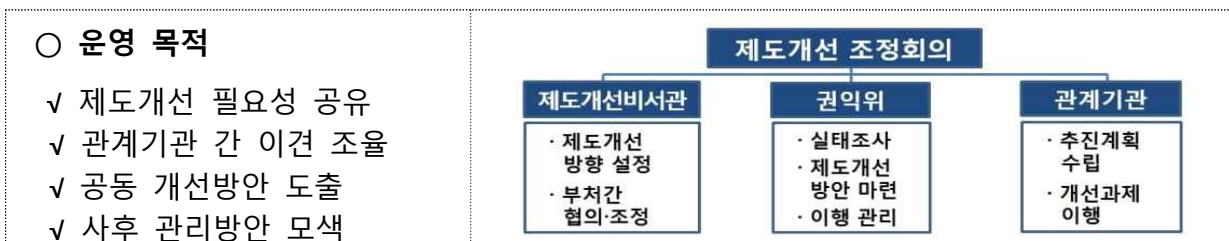
#### ○ 관련기관·부서와의 협업 계획

- 민원정보분석과(민원정보분석시스템), 국민신문고과(국민생각함)와 연계를 통한 제도개선 과제 발굴 및 국민 의견수렴



- BH, 관계부처와의 상시 협조체계 구축으로 제도개선 방안 조정

#### < BH 제도개선 조정회의 >



- 제도개선 3개과(총괄·경제·사회) 협업을 통한 책임 이행관리제 운영

## □ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 국민콜110·국민신문고 민원 신청인, 공익 신고자 등 개선 대상 법·제도의 적용을 받는 일반국민
- (이해관계집단) 기존 제도의 변경으로 직·간접적 영향을 받는 제도 개선 관련 분야의 업체·협회 종사자, 관계기관 공직자 등
- (모니터링) 제도개선 전 과정(발굴·조사·협의·이행관리)에서의 중간 점검 결과 개선·보완 및 적극적 관리 노력
  - 분기별 점검 실시(1·2·3분기)를 통해 개선·보완 필요사항 분석 및 관리계획 마련

### < 현장의견 반영 계획 >

| 세부사업명                                                                         | 현장의견 수렴 필요성                                                                                                                                                                                                                        | 현장의견 수렴 방법                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 현장의견 활용 방안                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 국민 삶 속 포용 확산을 위한 제도 개선 추진</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 국민이 체감할 수 있는 실효적 제도개선 방안 수립을 위해 현장의 목소리 수렴 필요               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 구직자, 사회·경제적 취약 계층, 안전 약자 및 그 외 일반국민이 느끼는 다양한 민원애로에 대해 의견수렴 필요</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 온라인 과제공모               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 국민생각함, 국민제안 등</li> </ul> </li> <li>■ 간담회·토론회               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시민단체, 민원인, 해당 분야 전문가 등</li> </ul> </li> <li>■ 제도개선 실태조사               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 서면·현장 조사를 통한 제도 운영현황 및 개선 사항 파악 등</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 수렴된 의견은 제도개선 방향 설정 및 구체적 방안 마련의 근거로 활용(권고문에 반영)</li> </ul>                                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 제도개선 권고 이행관리 강화</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 제도개선의 이행을 제고를 위해 소관기관 업무 담당자와 지속적인 협업 필요</li> </ul>                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 제도개선 관리시스템 사용자 대상 의견 수렴</li> <li>■ 기관 방문 컨설팅을 통한 이행 애로사항 청취 및 우수 이행사례 공유 등</li> <li>■ 국회·지방의회 입법 제안 시 소관기관의 의견 수렴</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 제도개선 관리시스템 편의성 제고</li> <li>■ 기관별 이행실적 평가 시 권고과제 이행 노력도 반영</li> <li>■ 입법 제안 시 소관기관 의견 첨부</li> </ul> |

## □ 홍보의 효과성 제고를 위한 계획

- (콘텐츠) 보다 쉽게 정책을 설명할 수 있도록 국민 중심으로 홍보 방식 다각화(카드뉴스, 웹툰, 스피크 보도자료, 인포그래픽, SNS 소문내기 이벤트 등)

- (간담회) 외부기관 주관 토론회, 관계기관 실무 간담회를 통해 제도 개선 필요성에 대한 공감대 향상 등 소통 강화
- (언론보도) 권고에 따른 제도개선 3개과(총괄·경제·사회)별 적기 보도, 이행사례 기획 홍보, 미이행 사례 언론공표 등 대외에 적극 전파

| 구 분   | 추진계획                         | 세부일정    | 비 고 |
|-------|------------------------------|---------|-----|
| 1/4분기 | 제도개선 이행사례 홍보                 | '20.1월  |     |
|       | 제도개선 이행사례 홍보                 | '20.2월  |     |
|       | 국민생각함을 활용한 제도개선 추진과제 공모      | '20.3월  |     |
| 2/4분기 | 제도개선 이행사례 홍보                 | '20.4월  |     |
|       | 제도개선 권고 보도자료 배포              | '20.5월  |     |
|       | 카드뉴스, SNS 등을 활용한 온라인 홍보자료 배포 | '20.6월  |     |
| 3/4분기 | 제도개선 이행 컨설팅을 통한 이행사례 홍보      | '20.8월  |     |
|       | 제도개선 미이행과제 법률 개정사항 국회 제안     | '20.8월  |     |
|       | 제도개선 권고·이행사례 보도자료 배포         | '20.9월  |     |
| 4/4분기 | 제도개선 이행사례 홍보                 | '20.10월 |     |
|       | 카드뉴스, SNS 등을 활용한 온라인 홍보자료 배포 | '20.11월 |     |
|       | 제도개선 권고 보도자료 배포              | '20.12월 |     |

## □ 기대효과

- 빈발민원·갈등 등 민원을 유발하는 불합리한 제도의 근본적 개선과 이행효과 확산을 통해 민원의 근원적 감축·해결
  - 민생안정을 위한 고충 제도개선을 통해 국민이 체감할 수 있는 실질적 효과 발생 및 정부 정책에 대한 국민 만족도 제고
- 이행력 제고(이행현황 점검·평가 강화, 관계기관과의 협업 등)를 통해 국민 고충 유발요인의 실질적 해소 달성

## □ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

|                                |                         | 회계구분 | '19           | '20           |
|--------------------------------|-------------------------|------|---------------|---------------|
| 부패·고충제도개선및국민소통활성화( I -1-일반재정⑥) |                         |      |               |               |
| ①                              | 부패·고충제도개선및국민소통활성화(1134) | 일반회계 | 0.74<br>(143) | 0.74<br>(107) |
|                                | ■ 부패·고충제도개선(340)        |      | 0.74          | 0.74          |

## □ 성과지표 및 측정방법

| 성과지표                      | 실적   |      |      | 목표치  | '20 목표치 산출근거                                                                                                                                                                                                         | 측정산식<br>(또는 측정방법)                           | 자료수집<br>방법<br>또는<br>자료출처 | 지표종류      |           |
|---------------------------|------|------|------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------|-----------|-----------|
|                           | '17  | '18  | '19  | '20  |                                                                                                                                                                                                                      |                                             |                          | 정량화<br>여부 | 성격/<br>내용 |
| (공통)<br>제도개선 권고<br>수용률(%) | 96.6 | 98.6 | 99.4 | 98.4 | 수용률이 임계치에 다다랐으나, 실효성 있는 제도개선을 위해서는 소관부처의 개선안 수용이 필수적인 바, 최근 3년('17~'19)간 수용률 평균(98.2%) 대비 0.2%p 상향한 98.4%를 목표치로 설정                                                                                                   | (수용과제수/<br>당해연도<br>제도개선 권고<br>세부과제 건수)×100  | 제도개선<br>관리대장             | 정량        | 결과        |
| 제도개선 권고<br>이행률(%)         | 60.0 | 65.9 | 68.7 | 70   | 매년 1,537개 기관 대상 20,128건 (최근 2년간 평균)*이 신규 이행 과제로 추가되고 있으며, 법령 개정, 이해관계자의 반발 등 각급기관의 이행과정에 상당한 기간이 소요되는 점을 고려할 때, 추가 이행률 상승이 한계 치에 다다랐으나, 이행 점검을 강화하여 전년 대비 1.3%p 높은 수준의 적극적 목표치 설정<br>※ '18년 26,651건,<br>'19년 13,606건 | (이행완료된<br>권고과제 수/<br>조치기한 도래<br>권고과제 수)×100 | 제도개선<br>관리대장             | 정량        | 결과        |

## 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

### ◆ (공통) < 제도개선 권고 수용률(%) >

- (지표의 대표성) 관계기관에 이행을 강제할 수 없는 제도개선 권고의 법적 특성 상, 권고 대상기관과의 협의를 통한 수용률 제고는 권고 이후의 실효적인 제도개선 효과를 도출하기 위한 대표성 있는 성과지표임
  - ※ '2020년도 성과계획서'(재정사업평가) 상의 성과지표와 동일한 지표로, 자체평가와 재정사업평가 간 연계 강화를 위해 동일한 지표와 목표치를 사용하고 있음(국조실 정부업무 성과관리 운영지침)
- (목표치의 적극성) 수용률이 100%에 가까운 현 수준에서 추가적으로 목표치를 인상할 경우, 민생 개선에 필수적이지만 관계기관이 정당한 사유 없이 불수용하는 과제를 적극적으로 권고하기 어려움. 또한 수용률 향상을 위해 이해관계가 첨예하거나 해결이 어려운 과제를 회피하려는 부작용 발생 우려 존재. 다만 실효성 있는 제도개선을 위해서는 소관부처의 개선안 수용이 필수적인 바, 지속적인 수용률 제고를 위해 3년간 평균 수용률(98.2%) 대비 0.2%p 상향한 98.4%의 도전적인 목표치 설정
  - ※ '20년에 최근 3년간 평균인 280건의 세부과제를 권고한다고 가정시, 목표치(98.4%) 달성을 위해서는 불수용 세부과제가 4건 이하여야 함

### ◆ < 제도개선 권고 이행률(%) >

- (지표의 대표성) '국민 고충을 유발하는 불합리한 법·제도 개선'의 성과를 측정하기 위해서는 제도개선 권고의 수용률 제고에서 나아가, 적극적인 사후관리를 통한 이행으로 이어져야 함. 따라서 제도개선 권고 이행률은 실질적인 법·제도의 개선의 효과를 도출할 수 있는 결과중심의 대표성 있는 성과지표임
- (목표치의 적극성) 최근 3년간 실적치가 상승세이나, 매년 중앙행정기관 등 1,537개 기관 대상 신규 권고과제가 20,128건(최근 2년간 평균)\*에 달하고, 각급기관이 권고과제 이행을 위한 법령 개정 등을 추진하는 과정에서 개정 법령안 검토, 이해관계자의 반발, 입법과정 등 그 이행에 상당한 기간이 소요되고 있는 점을 고려할 때 추가 이행률 상승이 한계치에 다다랐으나, 이행 점검 강화(컨설팅, 현지실태점검, 이행전략회의 등)를 통해 전 권고대상기관의 세부과제 이행률 목표치를 전년 대비 1.3%p 상향한 70%로 도전적 상승한계치 수준으로 설정
  - ※ '08~'19년 이행관리 대상 과제 189,689건(신규과제 '18년 26,651건, '19년 13,606건)

## □ 정책환류 계획 및 노력

[‘19년 정부업무평가, 자체평가 결과 등을 ‘20년 정책 추진계획에 반영한 내용]

- ‘19년 정부업무평가 및 자체평가에서 긍정적 평가를 받은 온·오프라인 홍보 노력 및 다양한 콘텐츠 제작 지속
- 국민 체감도 향상을 위한 정책환류 수단으로 ‘이달의 개선사례’ 게시 추진

[‘20년 정부업무평가, 자체평가 결과 등을 ‘21년 계획수립시 반영하기 위한 노력]

- ‘20년 성과목표 달성 결과를 분석 후 미흡사항에 대해 ‘21년 업무계획 등에 반영
  - 특히 정책성과 단계에서 이행률 향상에 유의미하게 나타난 효과적 수단을 ‘21년 업무추진 시 확대

## 2 정책의 형성부터 사후관리까지 국민참여 확대(Ⅱ-2-②)

### □ 추진배경(목적)

- 국민의 권리의식 향상과 모바일 기기 및 SNS 활용 확산에 따라 정부 정책에 대한 국민의 소통·참여 욕구가 지속적으로 증가
  - 모바일을 통한 민원신청 편의성 증가, 국민신문고 인지도 상승, 집단·빈발민원 증가 등의 요인으로 민원 증가폭 확대
    - ※ 민원 증가 : 310만건('17년) → 470만건('18년) → 799만건('19년)
    - ※ 모바일 민원 : 15%('17년) → 25%('18년) → 33%('19년)
    - ※ 국민신문고 인지도 : 67.1%('17년) → 77.9%('18년) → 81.2%('19년)
  - 국민생각함 개통('16) 이후 안전 수, 참여 수 등 지속 증가
    - ※ 안전 수 : 1천8백건('17년) → 4천4백건('18년) → 6천8백건('19년)
    - ※ 참여 수 : 6만4천회('17년) → 16만4천회('18년) → 23만회('19년)
- 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.)

### □ 주요내용 및 추진계획

- 국민신문고 시스템 개편으로 국민 중심의 소통·참여서비스 제공
  - 민원정보 분석을 통해 민원 신청 단계부터 유사 사례를 선제적으로 제공해 민원의 근원적 감축\* 유도
    - \* ❶ 민원신청 시 정확도 높은 유사 민원사례 자동 제공 → ❷ 국민 불편·궁금사항을 즉시 해소 → ❸ 단순 질의형 민원 등 감축
  - 민원 접수단계에서 민원 내용·유형을 정확하게 분석해 기관 내 처리부서를 자동 배정하여 신속한 처리로 민원만족도 제고
  - 이용자 성향 분석\*을 통해 국민생각함 관심안건을 자동으로 추천하고, 참여 안건별 진행단계·정책반영 결과를 공개하여 자부심과 효능감 제고
    - \* 이용자별 민원신청 현황, 국민생각함 안건 조화·발제·참여 횟수 등을 AI 기반으로 자동 분석

- 국민생각함 우수 안전의 발굴·숙성 및 정책반영 강화
  - 매월 참여 수 30회 이상 국민안전을 대상으로 후보작을 선별하고 국민생각함 투표를 통해 우수 안전 선정
    - ※ 매월 선정한 우수 안전은 국민생각함 특별관(토론폰)에서 지속적으로 공론화하여 집단지성을 통한 내용의 보완·발전 진행
  - 청년체감 정책과제 발굴을 위한 청년 아이디어 공모전 및 시의성 있는 사안에 대한 민간포털 공동설문·아이디어 공모 진행
  - 우수 안전의 정책반영도 제고를 위해서 제도개선 필요사항은 권익위원회 소관부서에서 제도개선 추진
- 다양한 계층의 폭넓은 참여를 위한 국민생각함 협업 강화
  - 주요 대학과 협업을 통한 청년 참여 프로그램 확대 실시
    - ※ '19년 5개 대학(서울4, 지역1)에서 '20년 9개 대학(서울4, 지역5)으로 확대 운영
  - 시의성 높은 정책과제에 대한 광범위한 의견수렴을 위해 민간포털과 협업으로 공동설문·아이디어 공모 진행(반기별)
    - ※ 어린이 식품안전보호구역 탄산음료 판매제한(식약처) 등
  - 공공연구소 등과 협업으로 사회·문화적 변화 유도를 위한 공익 캠페인 추진
    - ※ 반려견 출입금지 대신 '안내견 출입가능' 표지(공공소통연구소 협업) 등
  - 국책연구기관 협업을 통한 우수안전 구체화·현실화
    - ※ 경인사연 분야별 전문가 자문을 통해 정책 적용 가능성 제고
- 민원답변 원문공개 등 국민신문고 민원서비스 품질 관리 강화
  - 민원처리 과정의 공정성·책임성 제고 및 불필요한 민원신청 감축을 위해 지자체, 공공기관 등으로 민원답변 원문공개 대상기관 확대
    - ※ ('19년) 124개 기관 → ('20년) 321개 기관 추가(기초 94, 공공 186, 국립대 41)
    - ※ 수작업으로 진행되는 개인정보 식별(관제) 과정을 보완하고 원문공개 대상기관 확대를 위해 개인정보 비식별화 프로그램 도입·적용(상반기)
    - ※ 개인정보 모니터링 강화를 위해 국민신문고 관제요원 증원(3명→4명)(1월)

- 통계위주 민원평가의 보완을 위해 현지방문 실시점검을 강화하고 민원평가 및 실태점검 부진기관에 대한 맞춤형 컨설팅 확대  
※ ('19년) 중앙·광역·교육청 중심 총 30회 → ('20년) 기초·공공기관 확대 총 40회

○ 국민신문고 민원시스템 통합 확대로 이용자 편의 도모

- 자체 민원시스템을 이용하는 지자체 등에 대한 통합 확대 추진  
※ 국민신문고를 이용하는 1,008개 기관 중 99개 기관(지자체 85, 공공 12 등)은 자체 민원처리시스템을 가지고 국민신문고와 연계 이용  
※ 국민은 각각 시스템별로 로그인해야 이용할 수 있고, 자신이 낸 민원 이력의 통합 조회가 되지 않는 등 불편 초래  
※ 지자체는 행안부, 공공기관은 소관 감독기관과 협업을 통해 민원시스템 통합 설득

< '20년도 과제추진 계획 >

| 구 분   | 추진계획                     | 세부일정       | 비 고 |
|-------|--------------------------|------------|-----|
| 1/4분기 | 국민신문고 개인정보 모니터링 인력 증원    | '20.1월     |     |
|       | 국민생각함 뉴스레터 발행            | '20.1월~    | 매월  |
|       | 상반기 국민생각함×네이버 공동설문 수요조사  | '20.1월     | 반기별 |
|       | 차세대 국민신문고 시스템 개통         | '20.2월     |     |
|       | 국민생각함 대학 협업 프로그램 운영(1학기) | '20.3~6월   | 반기별 |
|       | 국민생각함 국민참여단 모집           | '20.3월     |     |
| 2/4분기 | 국민신문고 민원답변 원문공개 대상기관 확대  | '20.4월     |     |
|       | 국민생각함 청년 아이디어 공모전        | '20.5~6월   |     |
|       | 국민신문고 민원처리 실태점검 및 컨설팅    | '20.5~8월   |     |
|       | 국민신문고 개인정보 비식별화 프로그램 도입  | '20.6월     |     |
|       | 국민신문고 민원시스템 통합 이용기관 확대   | '20.6월~    |     |
| 3/4분기 | 하반기 국민생각함×네이버 공동설문 수요조사  | '20.7월     | 반기별 |
|       | 국민생각함 대학 협업 프로그램 운영(2학기) | '20.9~12월  | 반기별 |
|       | 국민신문고 민원서비스 종합평가         | '20.9~11월  |     |
| 4/4분기 | 각급기관 국민생각함 운영 실태점검       | '20.10월    |     |
|       | 국민생각함 활용 우수사례 공모전        | '20.11~12월 |     |
|       | 국민신문고 민원서비스 종합평가 결과 보고   | '20.12월    |     |

## □ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 국민신문고·국민생각함 이용 일반국민
- (이해관계집단) 중앙행정기관·지자체·교육청 및 공공기관 등 국민신문고·국민생각함을 이용하는 기관
- 현장의견 반영 계획
  - 국민신문고 시스템 이용자(공무원, 국민) 대상 만족도 조사를 실시하여 시스템 불편사항 해소 및 서비스 개선 등 적극 반영
  - 각급기관 대상 교육·설명회·컨설팅, 국민신문고·국민생각함 운영 점검, 국민참여단 워크숍 등을 통해 현장의견을 수렴해 시스템 운영과정에 반영

### < 현장의견 반영 계획 >

| 세부사업명                         | 현장의견 수렴 필요성                                                               | 현장의견 수렴 방법                                                       | 현장의견 활용 방안                           |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| ■ 국민 중심의 소통·참여 서비스 제공         | ■ 개편된 국민신문고 시스템 서비스에 대한 공무원, 국민 등의 의견수렴 필요                                | ■ 교육 및 설명회, 공문 등 실시<br>■ 시스템 이용자 만족도 조사 등                        | ■ 시스템 불편사항 해소, 서비스 개선 등에 활용          |
| ■ 국민생각함 우수 안건 발굴·숙성 및 정책반영 강화 | ■ 국민 체감형 안건 발굴을 위해 관련 공무원 현장의 의견 반영<br>■ 시민단체, 대학생 등 시의성 있는 생생한 의견을 반영 필요 | ■ 담당공무원 간담회 실시<br>■ 시민단체, 대학생 등 간담회 실시<br>■ 국민생각함 안건 등을 통한 의견 수렴 | ■ 수렴된 현장의견을 반영하여 기획안건 등 국민생각함 운영에 활용 |
| ■ 국민신문고 민원답변 원문공개             | ■ 민원답변 원문공개 서비스에 대한 공무원, 일반국민으로 부터 적극적으로 의견 수렴 필요                         | ■ 민원교육, 컨설팅 등<br>■ 제도에 대한 국민신문고 민원 등                             | ■ 서비스 불편사항 해소, 서비스 개선 등에 활용          |

## □ 홍보계획

- 개편된 시스템에 대한 국민의견 수렴을 위해 이용자 설문조사 이벤트, 국민생각함 인지도 제고를 위한 온·오프라인 홍보 강화
- 홍보 내용 및 대상, 시기 등에 따라 적합한 홍보수단(보도자료, 카드뉴스, 인포그래픽, SNS 등)을 활용하여 홍보 효과 극대화

| 구 분   | 추진계획                      | 세부일정       | 비 고    |
|-------|---------------------------|------------|--------|
| 1/4분기 | 국민생각함 홍보 포스터 게재 및 리플렛 배포  | '20.2월     | 행정기관 등 |
|       | 국민신문고·국민생각함 시스템 개편        | '20.3월     |        |
| 2/4분기 | 시스템 이용자 설문조사 이벤트          | '20.4월     |        |
|       | 국민생각함 홍보 포스터 게재           | '20.4월     | 전국 대학  |
|       | 국민생각함×네이버 공동설문 주요 의견수렴 결과 | '20.4~6월   |        |
| 3/4분기 | 국민생각함×네이버 공동설문 주요 의견수렴 결과 | '20.7~9월   |        |
|       | 국민생각함 청년 아이디어 공모전         | '20.8월     |        |
| 4/4분기 | 국민생각함×네이버 공동설문 주요 의견수렴 결과 | '20.10~12월 |        |
|       | 국민생각함 활용 우수사례 공모전         | '20.11~12월 |        |
|       | 국민신문고 민원서비스 종합평가 결과       | '20.12월    |        |

## □ 기대효과

- 정책대안 마련 공론의 장 조성으로 정부주도의 단방향 소통을 국민중심의 개방적·쌍방향 소통문화로 전환
- 급증하는 민원의 효율적 처리와 민원에 내재된 각종 사회현안 발굴 및 제도개선 연계로 근원적 해결 지원
- 민원서비스 품질 강화 등 이용자 중심의 서비스 운영으로 국민 만족도 제고

## □ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

|                   |                        | 회계구분 | '19     | '20     |
|-------------------|------------------------|------|---------|---------|
| 권익행정정보화(I-1-정보화①) |                        |      |         |         |
| ①                 | 청렴권익행정정보화(1132)        | 일반회계 | 26.76   | 28.77   |
|                   |                        |      | (56.53) | (63.88) |
|                   | ■ 국민소통시스템 구축 및 운영(321) |      | 26.76   | 28.77   |

## □ 성과지표 및 측정방법

| 성과지표                            | 실적   |      |      | 목표치  | '20 목표치 산출근거                                                                | 측정산식<br>(또는 측정방법)                  | 자료수집<br>방법<br>또는<br>자료출처    | 지표종류      |           |
|---------------------------------|------|------|------|------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|-----------|-----------|
|                                 | '17  | '18  | '19  | '20  |                                                                             |                                    |                             | 정량화<br>여부 | 성격/<br>내용 |
| (공통)<br>국민신문고 시스템<br>이용자 만족도(점) | 77.8 | 73.9 | 76.7 | 77.4 | 만족도 추이가 등락을 반복하고 있는 점을 감안, 도전적 목표 설정을 위해 최근 3년 평균(76.1)보다 1.3점 상향한 77.4점 설정 | 국민신문고 시스템 이용자(국민, 공무원) 대상 만족도 조사   | 만족도 조사 결과보고서 (외부 조사전문기관 의뢰) | 정성        | 결과        |
| (공통)<br>국민생각함 안전<br>참여도(건)      | 35.6 | 37.4 | 33.8 | 35.6 | 국민생각함 개통 후 누적 평균은 35.0건 수준이나, 도전적 목표 설정을 위해 전년대비 1.8건 높은 35.6건 설정           | 국민생각함 안전당 평균 참여건수 (총 참여건수 / 총 안전수) | 시스템 통계자료                    | 정량        | 산출        |

### 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

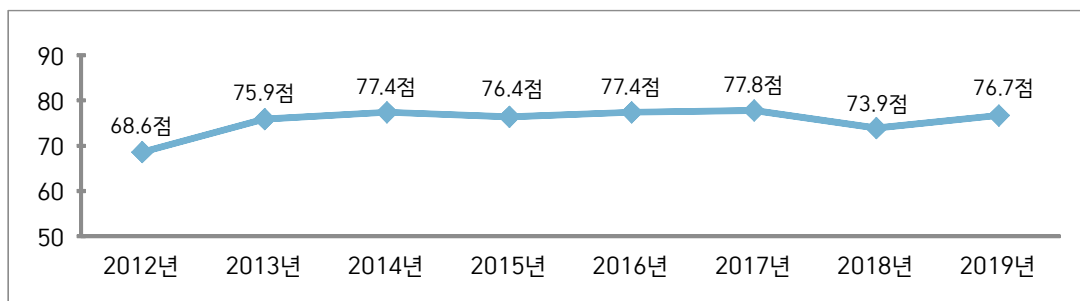
#### ◆ < 국민신문고 시스템 이용자 만족도(점) >

- (지표의 대표성) 국민신문고 시스템 이용자가 체감하는 만족도를 측정하는 최종결과 수준의 지표로, 소통·참여를 통한 국민 중심의 정책 구현을 위한 범정부 국민참여포털 '국민신문고'의 서비스 수준을 종합적으로 판단할 수 있는 성과지표임
- (목표치의 적극성) 국민신문고 이용기관과 업무 처리건수는 매년 증가하고 있으나 시스템자원은 한정되어 처리속도의 저하 등 이용환경 불편에 따른 만족도 하락과 시스템 용량 증설 및 기능개선을 통한 만족도 향상 현상이 반복되고 있음

만족도 추이가 등락을 반복하고 있는 점을 감안할 때 최근 3년 간 실적의 평균인 76.1점을 목표치로 설정하는 것이 적절하지만, 보다 도전적인 목표 설정을 위해 지난 실적을 참고하여 77.4점('16년 실적)을 목표치로 설정

⇒ 최근 3년간 실적의 평균치 : 76.1점 = (77.8점+73.9점+76.7점)/3

※ 국민신문고 시스템 이용자 만족도 추이



◆ < 국민생각함 안건 참여도(건) >

- (지표의 대표성) 국민참여 플랫폼 국민생각함을 통해 국민, 기관이 등재한 안건에 대한 국민 호응과 참여(댓글·설문참여·투표참여 등)를 실시간으로 확인하여 국민생각함을 활용한 국민의 정책참여 활성화 정도를 파악할 수 있는 성과지표임
- (목표치의 적극성) 국민생각함 안건당 평균 참여건수는 '16.3월 개통 이후 '19년까지 누적 평균 35.0건 수준이고, '19년은 안건 증가율(54.9%)이 참여 증가율(40.1%)보다 크게 증가해 33.8건으로 하락한 상황이지만, 적극적인 목표 설정을 위해 누적 평균(35.0건)보다 0.6건, 전년 실적(33.8건)보다 1.8건 상향한 35.6건을 목표치로 설정

※ 국민생각함 안건 참여도 추이

| 구분      | 계        | '16년    | '17년    | '18년     | '19년     |
|---------|----------|---------|---------|----------|----------|
| 안건수     | 13,584건  | 546건    | 1,809건  | 4,406건   | 6,823건   |
| 참여건수    | 475,774건 | 16,134건 | 64,329건 | 164,660건 | 230,651건 |
| 평균 참여건수 | 35.0건    | 29.5건   | 35.6건   | 37.4건    | 33.8건    |

□ 정책환류 계획 및 노력

[ '19년 정부업무평가, 자체평가 결과 등을 '20년 정책 추진계획에 반영한 내용]

- '19년 정부업무평가 시 국민신문고 민원답변 원문공개와 관련하여 개인정보 보호장치 마련 필요 의견에 따라 관련 계획 반영
  - 국민신문고 개인정보 관제요원 증원(3명→4명)
  - 국민신문고 개인정보 비식별화 프로그램 도입

[ '20년 정부업무평가, 자체평가 결과 등을 '21년 계획수립시 반영하기 위한 노력]

- '20년 자체평가 결과를 반영하여 '21년 업무계획 수립에 반영
  - 항목별 평가결과를 분석하여 낮은 평가를 받은 부문의 성과를 제고하기 위한 개선계획 수립

### ③ 민원 데이터 이용 활성화로 국민중심의 국정운영 지원(Ⅱ-2-③)

#### □ 추진배경(목적)

- 사회적 현안, 주요 정책 관련 민원 데이터를 분석하여 관계기관에 제공함으로써 현장에서 수집된 ‘국민의 소리’ 정책 환류 강화
- 각급기관이 민원분석시스템을 기반으로 자체적인 데이터 분석을 할 수 있도록 적극 지원하여 범정부적 데이터 행정 확산

#### □ 주요내용 및 추진계획

- 사회적 이슈를 신속하게 분석하여 국민불편을 최소화하고, 주요 정책과제 관련 민원을 집중 분석하여 국정 운영을 뒷받침
  - ※ 언론·SNS 등에 대한 모니터링 강화, 빈발·급증민원 관련 예보 발령 등
  - ※ 생활 속 불공정(학교생활기록부), 포용국가(다자녀 지원) 관련 민원 분석 등
- 주·월간 동향 등 각종 자료의 활용도를 제고하여 민원 분석결과의 정책 반영 강화 및 실질적 개선 효과 도모
  - 민원분석시스템을 통해 각 기관의 국민불편 사례, 민원예보 대응·조치 현황 등을 확인·점검하여 체계적으로 관리
- 기관의 민원 데이터 분석 및 활용역량 향상을 지원하기 위한 민원 분석시스템 개선\*, 교육 및 컨설팅 강화
  - \* 민원동향 파악 및 대응을 위한 기관별 민원 빅데이터 현황판 제공, 집단 민원 등을 자체 관리할 수 있는 현안식별·관리기능 도입 등
- ‘한눈에 보는 민원 빅데이터’를 통해 개방되는 분석정보의 다양화
  - ※ 학계·연구기관 등에서 필요한 데이터를 손쉽게 활용할 수 있도록 「공공 데이터 포털」(data.go.kr)을 통해 제공하는 오픈 API 공개 확대 등
- 다양한 공공·민간과의 협업 분석을 추진하여 민원 데이터 이용 활성화 및 공익 실현을 위한 개선 시사점 발굴 모색
  - ※ 실내바닥재 기술표준안 마련 시 민원분석 결과 활용(권익위·소비자단체 협업) 등

## < '20년도 과제추진 계획 >

| 구 분   | 추진계획                      | 세부일정       | 비 고 |
|-------|---------------------------|------------|-----|
| 1/4분기 | 차세대 민원분석시스템 개통            | '20.2월     |     |
|       | 유형별 민원분석 및 민원예보 발령        | '20.1~3월   |     |
|       | 민원 빅데이터 홍보 및 이용 활성화 계획 수립 | '20.3월     |     |
|       | 「국민의 소리」 활용현황 점검          | '20.3월     |     |
| 2/4분기 | 유형별 민원분석 및 민원예보 발령        | '20.4~6월   |     |
|       | 민간·공공기관과의 민원 빅데이터 협업 추진   | '20.4~6월   |     |
|       | 민원 데이터 교육·홍보 콘텐츠 개발·배포    | '20.4~6월   |     |
|       | 민원분석시스템 기능 개선·보완          | '20.4~6월   |     |
| 3/4분기 | 유형별 민원분석 및 민원예보 발령        | '20.7~9월   |     |
|       | 민원 빅데이터 홍보                | '20.7~9월   |     |
|       | 민원 데이터 분석·활용 교육 및 컨설팅     | '20.7~9월   |     |
|       | 「국민의 소리」 활용현황 점검          | '20.9월     |     |
| 4/4분기 | 유형별 민원분석 및 민원예보 발령        | '20.10~12월 |     |
|       | 민원분석자료 및 시스템 활용현황 점검      | '20.10~12월 |     |
|       | 「한눈에 보는 민원 빅데이터」 서비스 개선   | '20.12월    |     |

### □ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 민원 분석결과를 제공받는 공공기관과 민원 데이터를 활용하고자 하는 학계·연구기관, 전문가, 일반국민\* 등
  - \* 민원분석과 관련된 정책의 수혜자, 분석자료를 직접 활용하는 국민 등
- (이해관계집단) 민원분석의 대상이 되는 정책·제도의 소관기관, 국민신문고, 지자체 민원시스템을 통해 민원 처리를 하는 기관
- 현장의견 반영 계획
  - 각급기관 교육·컨설팅을 통한 의견수렴 결과 등을 사업 추진 및 시스템 운영 과정에 반영
  - ‘한눈에 보는 민원 빅데이터’ 누리집 개통 이후 이용자(일반국민, 민간전문가 등) 설문조사를 실시하여 홈페이지 개선에 반영

## < 현장의견 반영 계획 >

| 세부사업명            | 현장의견 수렴 필요성                                                                                                                                         | 현장의견 수렴 방법                                                                                    | 현장의견 활용 방안                                                                                                        |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ■ 민원데이터 분석 및 활용  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 각종 민원분석 보고서에 대한 종합적인 활용현황을 파악하여 정책개선 지원 효과 향상 도모</li> <li>■ 민원분석시스템 활용도 제고를 위해 시스템 이용 불편사항 등 파악</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 민원분석시스템, 간담회</li> <li>■ 기관맞춤형 교육·컨설팅 실시 등</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 분석 과제 선정, 자료 품질 향상에 참고</li> <li>■ 민원분석시스템 기능 개선, 활용도 제고 등에 반영</li> </ul> |
| ■ 한눈에 보는 민원 빅데이터 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 대국민 웹사이트로 이용자 편의성, 데이터 개방 등에 대한 이용자 의견수렴을 실시하여 향후 홈페이지 개선 시 반영 필요</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 온라인 설문조사, 이벤트, 간담회 등</li> </ul>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 시스템 불편사항 해소, 서비스 개선 등에 활용</li> </ul>                                     |

### ○ 모니터링 계획

- 민원분석 자료 및 기관별 자체 분석 등에 관한 주기적인 점검 (분기별)을 실시하여 문제점 개선·보완 등 적극적 관리
- 민원분석시스템 및 한눈에 보는 민원 빅데이터 운영상황을 상시 모니터링하여 장애 발생 시 즉시 대처

## □ 홍보계획

- (콘텐츠 개발) 민원 빅데이터 인지도 및 민원분석시스템 활용도 제고를 위한 홍보·교육 동영상 제작·배포
  - ※ 카드뉴스, 홍보배너, 인포그래픽 등을 제작하여 위원회 SNS, 정부보유 매체, 각급기관 홈페이지 등을 통해 홍보
  - ※ 유튜브 스타일의 썸네일, 편집기법 등을 벤치마킹한 재미있는 교육 동영상을 제작하여 교육대상자의 흥미와 몰입도 제고
- (SNS 홍보) ‘한눈에 보는 민원 빅데이터’ 홈페이지 방문 및 개방 데이터 이용 활성화를 위한 참여 이벤트 개최(분기별)
  - ※ 빅데이터, 통계, 정책 등에 관심 있는 고객층을 파악하여 집중 홍보 실시 및 페이스북 광고 알고리즘을 적극 활용하여 신규 고객 창출 시도

- (언론보도) 주요 민원분석, 협업분석 결과 대한 보도자료 배포, 사회적 관심이슈에 대한 기획보도를 추진하여 주목도 제고
- (맞춤형 홍보) 민원 데이터 활용, 타 데이터와의 비교·융합 분석 등을 위해 주요 관심층(대학, 학계, 연구기관 등) 대상 타깃 홍보

| 구 분   | 추진계획                    | 세부일정       | 비 고 |
|-------|-------------------------|------------|-----|
| 1/4분기 | 「한눈에 보는 민원 빅데이터」 온라인 홍보 | '20.3월     |     |
|       | 주요 민원분석 결과 등 보도자료 배포    | '20.1~3월   |     |
| 2/4분기 | 민원 데이터 주요 관심층 대상 맞춤형 홍보 | '20.4~6월   |     |
|       | 교육 동영상, 리플렛 등 홍보콘텐츠 개발  | '20.4~6월   |     |
| 3/4분기 | 「한눈에 보는 민원 빅데이터」 온라인 홍보 | '20.7~9월   |     |
|       | 주요 민원분석 결과 보도자료 배포      | '20.7~9월   |     |
| 4/4분기 | 「한눈에 보는 민원 빅데이터」 온라인 홍보 | '20.10~11월 |     |
|       | 주요 민원분석 결과 보도자료 배포      | '20.10~12월 |     |

## □ 기대효과

- 국민의 소리가 반영된 정책 추진으로 국민이 중심이 되는 행정 서비스 제공 및 국민권익 증진에 기여
- 민원 데이터 분석·활용을 통한 기관의 민원 대응 수준 향상 및 업무성과 제고

## □ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

|                        |      | 회계구분   | '19    | '20 |
|------------------------|------|--------|--------|-----|
| 권익행정정보화( I -1-정보화①)    |      |        |        |     |
| ① 권익행정정보화(1132)        | 일반회계 | 56.5   | 63.8   |     |
| ■ 국민소통시스템 구축 및 운영(321) |      | (26.7) | (28.7) |     |

## □ 성과지표 및 측정방법

| 성과지표                 | 실적   |      |      | 목표치  | '20 목표치 산출근거                                                                                                                                                                                              | 측정산식<br>(또는 측정방법)                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 자료수집<br>방법<br>또는<br>자료출처           | 지표종류      |           |
|----------------------|------|------|------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------|-----------|
|                      | '17  | '18  | '19  | '20  |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                    | 정량화<br>여부 | 성격/<br>내용 |
| 민원데이터 분석결과<br>활용도(%) | 35.2 | 41.9 | 30.2 | 39.3 | 민원데이터 분석자료(국민불편 사례, 민원예보)의 최근 3년간 평균활용도 35.8%에서 10% 향상률을 적용한 39.3%로 적극적인 목표 설정                                                                                                                            | ·방법: 자료 활용<br>유형의 난이도 및<br>중요도에 따라<br>가중치를 반영하여<br>활용도 측정<br>(국민불편 사례<br>활용률 50%+민원<br>예보 대응·조치율<br>50%)<br><br><가중치><br>① 국민불편 사례:<br>(제도개선(%)*0.5)<br>+(홍보·교육(%)*<br>0.2)+(조사·점검<br>(%)*0.2)+(업무<br>참고(%)*0.1))<br>② 민원예보:<br>대응·조치한 기관<br>수/발령대상 기관<br>수(%)<br><br>·대상: 민원분석<br>결과를 제공받는<br>400여개 공공기관 | 민원분석<br>시스템<br>(활용현황<br>결과<br>보고서) | 정량        | 산출        |
| 민원분석시스템<br>공동활용률(%)  | -    | -    | 신규   | 40   | 디지털 정부혁신 계획 (국민의<br>소리 청취·분석시스템 개선)에<br>따라 '23년까지 모든 행정기관<br>(303개)이 100% 활용하는 것을<br>장기적 목표로 설정하고, 첫째인<br>'20년에 40%(121개)를 달성할<br>수 있도록 도전적인 목표 설정<br><br>* 중앙 43·지자체 243·시도교육청 17<br>** 중앙은 정부업무평가 대상기관수 | 시스템 활용기관수/<br>전체 이용대상기관수<br><br>* 분기별 1회 이상<br>로그인하여 시스템을<br>이용한 경우만 활용<br>기관으로 인정                                                                                                                                                                                                                        | 민원분석<br>시스템<br>(활용이력<br>통계)        | 정량        | 산출        |

### 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

#### ◆ < 민원데이터 분석결과 활용도(점) >

- (지표의 대표성) 민원데이터 분석자료(국민불편 사례, 민원예보\*)를 제공받는 주요 공공기관을 대상으로 분석결과를 업무에 실질적으로 반영한 수준(활용도)을 측정하는 것으로, 민원데이터 분석을 통한 국민의 소리 정책 반영 및 행정서비스 개선 지원 실적을 평가할 수 있는 대표지표임

\* 국민불편 사례는 매주 개선 필요성이 높다고 판단되는 사례를 발굴하여 국민의 소리 주간동향을 통해 제공하고 관계부처의 개선 요청

\* 민원예보(수시예보)는 '신중·급증민원'을 포착하여 국민피해의 확산 방지를 위한 소관 기관의 대응 및 조치 요구

## 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

- **(목표치의 적극성)** 분석자료의 활용이 제도적으로 의무화되어 있지 않고, 최근 3년간 실적치가 하강 국면인 경우 통상 3년간 평균치로 목표치를 설정함\*에도 불구하고 국민의 소리 활용 강화를 위해 최근 3년간 평균 실적(35.8%)에서 10% 향상률을 적용한 「39.3%」라는 매우 도전적인 목표 설정

\* '20년도 자체평가 계획의 '목표치 적극적 설정 판단기준' 관련



<참고> 최근 3년간 활용내역

| 연도   | 총사례수<br>(전체<br>활용률) | ①국민불편 사례<br>사례수 | 활 용           |                      |                       |                       |                      | 미활용 | ②민원예보<br>대응·조치율<br>(횟수) |
|------|---------------------|-----------------|---------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|-----|-------------------------|
|      |                     |                 | 소계<br>(활용률)   | 제도개선<br>(가중치<br>0.5) | 홍보·교육<br>(가중치<br>0.2) | 조사·점검<br>(가중치<br>0.2) | 업무참고<br>(가중치<br>0.1) |     |                         |
| 2017 | 138<br>(35.2%)      | 133             | 74<br>(20.5%) | 48                   | 5                     | 1                     | 20                   | 59  | 40.0%<br>(2/5)          |
| 2018 | 179<br>(41.9%)      | 156             | 94<br>(18.5%) | 43                   | 17                    | 6                     | 28                   | 62  | 65.2%<br>(15/23)        |
| 2019 | 151<br>(30.2%)      | 143             | 94<br>(20.4%) | 44                   | 10                    | 11                    | 29                   | 49  | 50.0%<br>(4/8)          |

### ① 국민불편 사례 활용률

- 가중치: (제도개선(%)\*0.5)+(홍보·교육(%)\*0.2)+(조사·점검(%)\*0.2)+(업무참고(%)\*0.1)
- 활용유형: ① 제도개선: 법령·지침 개정, 업무 프로세스 마련 등의 방법으로 개선  
② 홍보·교육: 업무집행 과정에 대한 교육 등으로 개선  
③ 조사·점검: 실태 조사나 각종 점검을 통해 개선  
④ 업무참고: 불편사항에 대한 직접적 개선은 아니나 업무에 참고

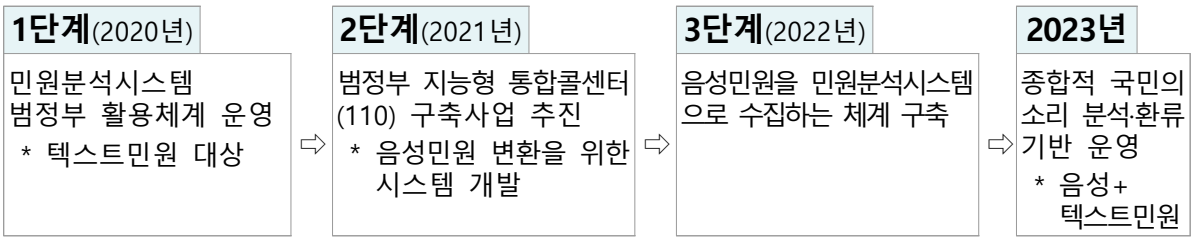
### ② 민원예보 대응·조치율: 대응·조치한 기관수/발령대상 기관수(%)

## ◆ < 민원분석시스템 공동활용률(%) >

- **(지표의 대표성)** 민원분석시스템을 활용한 각급기관의 자체적인 민원분석 및 데이터 이용 수준을 종합적으로 측정하는 것으로, 아직 일부기관만 활용하고 있는 민원 데이터 분석을 범정부적으로 확산시키기 위한 다각도의 노력과 성과를 평가할 수 있는 발전적·미래지향적인 성과지표임
- **(목표치의 적극성)** 전화상담(음성민원)까지 분석대상에 포함하는 디지털 정부혁신\* 계획에 따라 종합적인 국민의 소리 분석시스템이 본격적으로 운영되는 '23년까지(4개년) 단계적으로 모든 행정기관이 100% 활용하는 것을 목표로 하고 있으나, 첫 해임에도 불구하고 「40%」라는 적극적인 목표 설정

## 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

<디지털 정부혁신 3개년 계획>



\* 디지털 정부혁신: 인공지능·클라우드 등의 신기술을 통해 국민중심의 서비스 혁신을 추진하는 범정부 계획(6대 분야 21개 우선추진과제, 행안부·과기정통부 등 11개 부처 참여)으로, 위원회는 110콜센터의 음성민원 데이터까지도 민원분석시스템에 수집하여 모든 국민의 소리를 분석하는 '국민의 소리 청취·분석시스템 개선' 과제 추진을 담당

\* '19.10.29. 국무회의 보고, '20.1.6. BH 디지털혁신비서관 신설 등

## □ 정책환류 계획 및 노력

[ '19년 정부업무평가·자체평가 결과 등을 '20년 추진계획에 반영한 내용]

- '19년 정부업무평가 과정에서 언급된 민원 빅데이터의 민간 활용도 제고를 위해 '한눈에 보는 민원 빅데이터' 제공 정보 확대
- '19년 자체평가 시 다소 낮은 평가를 받은 현장 의견수렴 및 정책 효과 부문의 성과를 제고하기 위한 계획 수립
  - 기관맞춤형 컨설팅 강화, 민원분석 자료의 활용도 향상을 위한 사회적 이슈 분석 및 기관별 활용현황 점검 추진

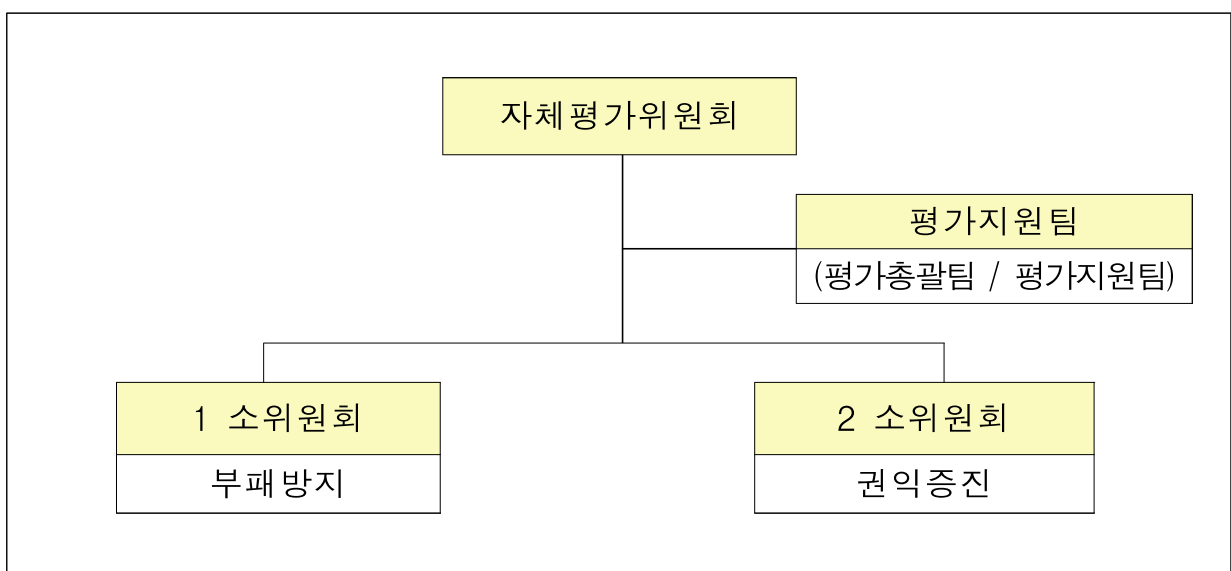
[ '20년 정부업무평가·자체평가 결과 등을 '21년 계획수립시 반영하기 위한 노력]

- '20년 성과를 사업별로 분석하고 과제 추진과 관련 여건 변화를 고려하여 '21년 업무계획 및 성과관리 시행계획에 반영
  - 빠르게 변하는 분석기술을 운영에 접목하고, 민원분석 자료의 수준 향상 및 기관의 자체 분석 활성화를 위한 지속적인 노력 추진

## 1. 이행상황 점검 계획

### □ 자체평가위원회 및 평가지원조직 구성·운영

- (자체평가위원회) 다양한 분야의 전문가로 구성된 자체평가위원회 (전체위원회) 및 부문별 소위원회 구성·운영을 통해 자체평가의 신뢰성·객관성 확보
  - ※ (전체위원회) 자체평가계획 등 정부업무평가 관련 주요계획 심의·확정, 자체평가 대상 업무에 대한 자문 및 평가 등 수행
  - (소위원회) 자체평가위원회(전체위원회)에 상정할 안건의 검토·심의, 안건과 관련한 전문적인 조사·연구 등 수행
- 2개 소위원회, 15명의 민간전문가(학계, 연구원, 시민단체 등) 및 1명의 내부전문가(기획조정실장)로 구성
- (평가지원조직) 자체평가위원회의 체계적이고 원활한 점검·평가 활동을 실무적으로 지원하는 평가총괄팀 및 평가지원팀 구성·운영



## □ 이행상황 점검 방법·절차

- (점검대상) '20년도 성과관리 시행계획 상 14개 관리과제
- (점검방법·절차) 추진실적·성과에 대해 자체적으로 점검·평가하고, 개선·보완 필요사항을 발굴하고 과제 추진과정에 반영
  - 이행상황을 분기별로 자체 점검하고, 상반기 점검 시 자체평가위원 대상 과제보고회를 통한 컨설팅 실시
  - ※ 국정과제 등 주요 추진실적을 국조실에 제출하는 경우 자체평가위원회가 이행상황을 점검함으로써 실적보고의 품질을 향상

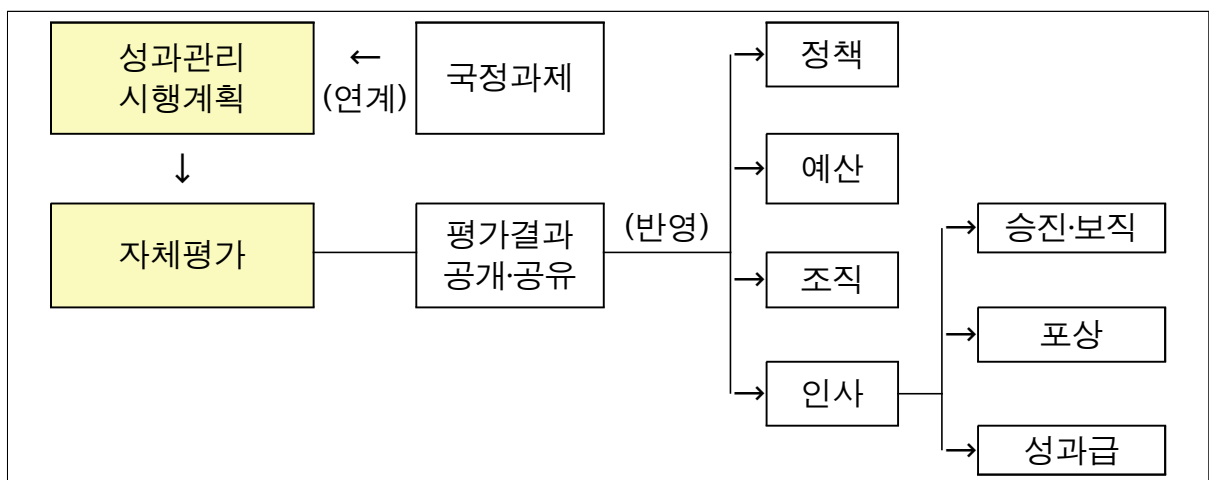
### < 이행상황 점검 추진일정 >

| 구 분                            | 추진일정     | 주요논의 사항                                                             |
|--------------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------|
| '20년도 성과관리 시행계획 및 자체평가 시행계획 수립 | '20. 4월  | '20년 성과관리 시행계획(안) 및 자체평가 시행계획(안)에 대한 자체평가위원회 심의·의결                  |
| 1차 중간점검 실시                     | '20. 5월  | 4.30. 기준 이행상황 및 추진실적에 대한 점검 실시(내부)                                  |
| 2차 중간점검 실시                     | '20. 7월  | 6.30. 기준 이행상황 및 추진실적에 대한 점검 실시(자체평가위)                               |
| 3차 중간점검 실시                     | '20. 10월 | 9.30. 기준 이행상황 및 추진실적에 대한 점검 실시(내부)                                  |
| 자체평가 실시                        | '21. 1월  | 과제별 평가실적보고회 개최<br>12.31. 기준 최종 실적치 및 추진계획 이행여부 등에 대해 평가항목별로 종합평가 실시 |
| 자체평가결과 확정                      | '21. 1월  | 평가 결과 집계, 이의신청, 자체평가결과에 대한 자체평가위원회 심의·의결                            |
| 자체평가결과 공개                      | '21. 2월  | 자체평가결과 홈페이지 공개 및 국회 보고                                              |
| 미흡과제 분석 및 다음년도 성과관리 계획 반영      | '21. 2월  | 미흡과제(하위 33%)를 분석하여 문제점 진단, 해당 내용을 다음년도 성과관리 계획에 반영                  |

## 2. 평가결과 환류체계

### □ 기본방향

- (정책개선 유도) 평가결과를 공개하고 전 부서가 공유하여, 우수사례 확산 및 개선 필요사항에 대한 자율적·상시적 정책개선 활동 유도
- (평가결과와 개인성과의 연계) 부서·개인 성과평가 시 평가결과를 반영하여 성과 제고를 위한 동기부여
- (미흡과제 분석) ‘다소 미흡’, ‘미흡’, ‘매우 미흡과제’의 경우 미흡 사유를 업무량, 과제설계, 정책환경 등의 층위에서 진단
  - 진단 결과를 반영하여 차년도 성과관리계획을 수립함으로써 성과관리체계의 수준을 향상



### □ 정책·예산·조직 활용계획

- (정책) 분기별 점검결과 도출된 개선·보완 사항은 즉시 정책 추진 과정에 반영하고, 하반기 점검·평가 결과는 '21년도 계획에 반영
  - 점검·평가 결과 도출된 개선보완 필요사항에 대해 조치계획을 수립하고, 조치결과를 주기적으로 점검하여 정책개선에 활용

- (예산) 평가결과를 예산투입 필요성 재검토, 사업 구조조정, 사업 추진 방식 개선 등에 활용해 중기재정계획 및 차기 예산 편성과 연계 강화
  - 평가결과 우수과제는 차기 예산편성 시 예산규모를 지속적으로 확대하고, 부진과제에 대해서는 축소 또는 폐지 등 조치
- (조직) 평가결과 및 조직진단 결과를 중기인력운영계획 및 조직 관리계획에 환류하여 조직 보강 및 조직 효율성 제고

## □ 인사 활용계획

- (포상) 평가 우수부서 및 유공공무원에 대해 위원장 포상 수여
- (성과급) 성과연봉·성과급 지급 결정시 자체평가 결과를 반영
  - 고위공무원 및 과장급 성과연봉 결정시 정량평가 80점 중 자체 평가결과 65% 비중으로 반영 예정
  - 4.5급 이하 직원 성과급 결정시 정량평가 70점 중 자체평가결과 65% 비중으로 반영 예정

### 3. 변화관리를 위한 혁신 계획

#### □ 추진배경

- ICT를 중심으로 모든 사람, 프로세스, 데이터, 사물이 연결되어 새로운 가치를 창출하는 초연결사회 본격화
  - 4차 산업혁명 시대는 인공지능, 클라우드, 데이터 등 혁신기술이 창의적으로 연결되어 산업발전과 국가의 경쟁력이 되는 시대
- 정부도 경쟁력 제고를 위해 ICT 기반의 업무프로세스 개선을 통해 지식기반, 창의, 소통·협업중심 행정으로 근본적 변화 필요
  - 과거 업무방식에서 벗어나 일하는 방식의 근본적 체계화 필요한 시점

#### □ 추진방향

목표

**일 잘하고 유능한 국민권익위**

방향

- 부처간, 부서간 칸막이 없는 협업 증진
- 업무경험·자료의 투명하고 체계적인 공유
- 생산적·창의적인 업무프로세스

핵심  
가치

**협업**

(collaboration)

**소통·공유**

(communication)

**생산성·창의성**

(productivity, creativity)

#### □ 추진전략

- **(협업 강화)** 기관 간, 기관 내 칸막이를 허무는 협업과제 발굴·지원을 통해 국민중심 서비스 제공 및 문제해결능력 강화
- **(소통·공유 확산)** 일하는 방식의 시스템·체계화를 통해 공직 순환 보직 문제 보완 및 업무 전문성 향상

- (생산성 제고) 업무처리 방식을 효율적·생산적으로 전환하는 스마트 정부 구현으로 불필요한 일 감축, 절차 개선을 통한 업무효율성 향상
- (창의성 증대) 공무원 개개인이 혁신의 피로에서 벗어나 능동적·자발적으로 혁신을 추진할 수 있는 기반 마련, 공직문화 확산 추진

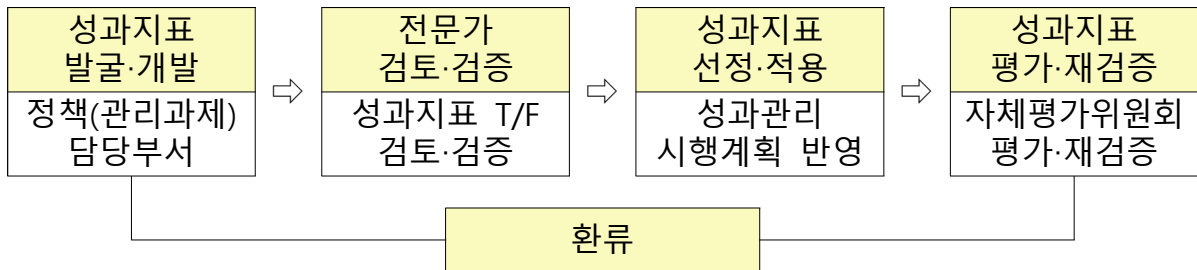
## □ 주요내용

- (협업 강화) 기관 간, 기관 내 칸막이를 허무는 협업행정
  - ‘정책결정사전점검표’를 통해 정책 입안단계부터 부처 간 협의·조정 및 국민과 소통 강화
  - 부처 간, 부서 간 협업을 통해 정책이 성공한 사례를 발굴, 해당 사례가 시사하는 바에 대한 분석 결과를 각 부서와 공유
- (소통·공유 확산) 일하는 방식의 시스템·체계화 추진
  - 표준화한 업무 인계·인수서 표준화를 업무매뉴얼로 연계하고, 업무매뉴얼 확산을 통한 일하는 방식 체계화
  - 온라인 업무 커뮤니티를 활용한 학습 연구모임 활성화
- (생산성 제고) ICT활용·데이터 기반으로 업무프로세스 개선
  - 데이터 기반의 정책 추진을 지원하는 민원 빅데이터 분석 강화
  - 영상회의·모바일 전자정부 등 기존 스마트 행정시스템 활용 촉진을 통해 언제 어디서나 일하는 스마트 정부 구현
- (창의성 증대) 적극행정을 위한 일하는 방식 혁신
  - 구성원 대상으로 정부혁신이 중점 지향하는 가치를 공유하고, 위원회 혁신이 나아갈 방향에 대해 함께 논의하는 기회 마련
  - 정부혁신 추진방향에 대한 이해도가 가장 높은 외부 저명인사(행안부 혁신 전문강사진 등 활용)를 초청, 전 직원 교육 실시

## □ 평가품질 향상을 위한 성과관리 기반 강화

### ○ 성과관리 기반 강화

- 성과지표 T/F 운영을 통해 기존 성과지표의 개선·보완 및 신규 성과지표 개발을 통해 성과지표 품질을 지속적으로 향상



- 성과 데이터 신뢰성 확보를 위해 5개 분야, 44종의 통계자료를 수집·관리하고, 분기별로 통계자료집 발간·공유·활용

### ○ 성과지표 POOL 관리

- 최근 3년간('17~'19) 성과지표에 대한 자료수집 및 성과지표 POOL에 대한 주기적 관리

| 구분             | '17년 | '18년 | '19년 |
|----------------|------|------|------|
| 전략목표·성과목표·관리과제 | 29개  | 25개  | 21개  |
| 성과지표           | 39개  | 44개  | 47개  |

- 신규 정책추진, 정책환경 변화 등에 따라 신규 지표 발굴 및 외부 전문가 자문 추진

## 4. 현장의견의 정책반영 계획

### □ 기본방향

- 정책·사업의 기획·집행·환류 전 과정에서 이해관계자 등 현장 의견을 적극 반영해 정책·사업의 적실성 및 국민 체감도 향상
- 관행적·일방적 의견수렴 행태에서 탈피, 이해당사자 등의 입장에 대한 충분한 검토를 바탕으로 쌍방향적 소통 체계 구축

### □ 세부 추진계획

- (의견수렴 주체) 원칙적으로 정책·사업 소관부서가 의견수렴 주체이나, 필요시 관련 연구기관·조사기관 등을 활용
- (의견수렴 대상자) 정책수요자, 이해관계자, 일반국민, 전문가, 관계기관 등 정책·사업별, 정책단계별 적정 대상자 선정
  - ※ 민원 빅데이터 분석, 정책참여플랫폼인 국민생각함 등을 적극 활용하여 비조직화된 이해관계자 의견도 적극 수렴
- (의견수렴 대상과제) 국민생활과 밀접한 주요정책·사업을 중심으로 국정과제 등과 연관된 과제를 선별
  - ※ 다만, 공개적인 의견수렴으로 부작용이 발생할 우려가 있거나 의견수렴 절차가 부적절한 과제는 제외 가능
- (의견수렴 방법) 해당정책의 영향력이 미치는 시기, 정책수요자, 지역적 범위 등을 고려하여 가장 적합한 방식 채택
  - ※ 현장방문, 간담회, 공청회, 여론조사, 정책 모니터링단 운영 등
- (의견수렴 결과활용) 수렴된 의견은 정책형성-집행-환류 전 과정에 적극 반영하여 정책 효과성 제고
  - 현장의견 수렴 여부, 수렴된 의견에 대해 적절히 대응하는지 여부 등을 주기적으로 점검하고, 자체평가 평가점수에 반영

## 1. 총괄 현황

(단위: 개)

| 구분   |    | 성과지표 |          |             |               |               |               |              |
|------|----|------|----------|-------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
|      |    | 소계   | 지표성격     |             |               |               | 정량지표          | 정성지표         |
|      |    |      | 투입       | 과정          | 산출            | 결과            |               |              |
| 전략목표 | 2  | 2    | -<br>(%) | -<br>(%)    | -<br>(%)      | 2<br>(100%)   | 1<br>(50%)    | 1<br>(50%)   |
| 성과목표 | 4  | 4    | -<br>(%) | -<br>(%)    | -<br>(%)      | 4<br>(100%)   | 1<br>(25%)    | 3<br>(75%)   |
| 관리과제 | 14 | 34   | -<br>(%) | 1<br>(2.9%) | 20<br>(58.8%) | 13<br>(38.2%) | 27<br>(79.4%) | 7<br>(20.6%) |

## 2. 전략목표 성과지표 현황

| 전략목표                                            | 성과지표               | 측정방법<br>(또는 측정산식)                                                             | '24년<br>목표치 | 지표 종류 |    | 비고                  |
|-------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|----|---------------------|
|                                                 |                    |                                                                               |             | 정량화   | 성격 |                     |
| I . 반부패·청렴<br>시스템의<br>질적 고도화로<br>부패관행을<br>근절한다. | 부패인식지수(CPI)<br>(점) | WEF, PERC 등 개별<br>국제평가기관에서<br>발표하는 평가결과를<br>국제투명성기구(TI)에서<br>자체기준에 따라<br>종합산정 | 66          | 정성    | 결과 | 국제평가<br>지수<br>(CPI) |
| II . 국민의 고충을<br>해결하여<br>국민권익을<br>보호한다.          | 국민고충 해결률<br>(%)    | (고충민원<br>시정권고·의견표명<br>수용률 + 제도개선<br>수용률) / 2 X 100%                           | 95.0        | 정량    | 결과 |                     |

### 3. 성과목표별 성과지표 현황

| 성과목표                                 | 성과지표                                     | 측정방법<br>(또는 측정산식)                                                                     | '20년<br>목표치 | 지표 종류 |    | 비고 |
|--------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|----|----|
|                                      |                                          |                                                                                       |             | 정량화   | 성격 |    |
| I . 반부패·청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다.   |                                          |                                                                                       |             |       |    |    |
| 1. 반부패·공정 개혁을<br>완수한다.               | 범정부<br>반부패정책<br>효과에 대한<br>대국민 인식도<br>(점) | 일반국민 약<br>1,000명~1,500명<br>이내 전화조사 실시                                                 | 59.0        | 정성    | 결과 |    |
| 2. 국민 생활 속 불공정을<br>개선한다.             | 생활적폐<br>개선대책<br>효과에 대한<br>국민체감도<br>(점)   | 성비, 지역, 직종 등을<br>고려하여 선정한<br>일반국민 1,400명<br>대상<br>전문조사기관의<br>설문조사 결과                  | 59          | 정성    | 결과 |    |
| II . 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.        |                                          |                                                                                       |             |       |    |    |
| 1. 적극행정을 선도하여<br>국민 권익구제를 확대<br>한다.  | 권익행정<br>만족도<br>(점)                       | 고충민원, 행정심판,<br>민원상담 신청인 등<br>대상 만족도 조사<br>실시                                          | 75.5        | 정성    | 결과 |    |
| 2. 국민의 목소리, 민원을<br>넘어 정책으로 반영<br>한다. | 국민의 소리<br>정책반영 달성률<br>(%)                | (연도별 실적치 /<br>연도별목표치(25건))<br>×100<br>※ 국민생각함을 통해 국민<br>의견을 수렴해 실제 정책<br>및 제도를 개선한 실적 | 100         | 정량    | 결과 |    |

## 4. 관리과제별 성과지표 현황

| 성과<br>목표                           | 관리과제                                    | 성과지표                                   | 측정방법<br>(또는 측정산식)                                                                                  | '20년<br>목표치 | 지표 종류 |    | 비<br>고          |
|------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|----|-----------------|
|                                    |                                         |                                        |                                                                                                    |             | 정량화   | 성격 |                 |
| I . 반부패·청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다. |                                         |                                        |                                                                                                    |             |       |    |                 |
| 1. 반부패·공정 개혁을 완수한다.                |                                         |                                        |                                                                                                    |             |       |    |                 |
|                                    | ① 국민과 함께<br>반부패·공정<br>개혁에 전력            | 부패방지정책<br>대국민 인식도<br>(%)               | 전문조사기관에<br>의뢰하여<br>일반국민(2,000명)<br>대상 부패방지<br>주요정책(3분야)<br>인지도 조사 실시 후<br>평균 산출                    | 40.0        | 정성    | 결과 | 청렴<br>정책<br>총괄과 |
|                                    |                                         | 청렴사회시민관협의회<br>정책의제 제안<br>달성률<br>(%)    | (제안실적/제안목표치)<br>×100<br><br>* 제안실적 : 청렴사회시민관<br>협의회가 최종 의결한<br>제안서가 포함된 회의<br>록에 명시된 정책제안<br>건수 집계 | 100         | 정량    | 산출 | 민간<br>협력과       |
|                                    | ② 국민<br>눈높이까지<br>공직자의<br>청렴기준 강화        | 청탁금지법 규범력<br>강화 노력도<br>(회)             | 강의지원 등 연간 교육<br>횟수 및 보도자료 등<br>연간 홍보 횟수<br>+<br>제도 운영 현황<br>실태조사 등에 따른<br>현지점검 실시 기관 수             | 40          | 정량    | 과정 | 청탁<br>금지<br>제도과 |
|                                    |                                         | (공통)<br>행동강령<br>위반 신고사건<br>혐의적발<br>(건) | 행동강령<br>위반통보<br>신고사건 수                                                                             | 80<br>(신규)  | 정량    | 산출 | 행동<br>강령과       |
|                                    | ③ 청렴교육<br>확대를 통해<br>사회전반의<br>청렴의식<br>확산 | 청렴교육 만족도<br>(점)                        | (공직자 청렴교육<br>만족도×0.7)+(일반국민<br>청렴교육만족도×0.3)<br><br>* 공직자와 일반국민의<br>교육 비중을 감안하여<br>가중치 설정           | 92.9        | 정성    | 결과 | 청렴<br>연수원       |

| 성과<br>목표              | 관리과제                                             | 성과지표                                                   | 측정방법<br>(또는 측정산식)                                                                                                                                                                               | '20년<br>목표치  | 지표 종류 |          | 비<br>고                                                        |
|-----------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------|----------|---------------------------------------------------------------|
|                       |                                                  |                                                        |                                                                                                                                                                                                 |              | 정량화   | 성격       |                                                               |
|                       | ④ 반부패 개혁<br>성과를<br>공공·민간뿐<br>아니라<br>국제사회까지<br>확산 | (공통)<br>청렴도 측정<br>제도의 공공부문<br>청렴성 향상<br>효과성 인식도<br>(점) | 공공기관 청렴도<br>측정 제도가<br>공공부문 청렴성<br>향상에 기여하는<br>정도를 공직자들<br>대상으로 리커트<br>7점 척도로 측정 후<br>100점 기준으로 환산                                                                                               | 72.0<br>(신규) | 정성    | 결과       | 청렴<br>조사<br>평가과                                               |
|                       |                                                  | 반부패 시책<br>확산 노력도<br>(%)                                | 과제별 중요도를<br>고려한 가중치 반영<br>점수 합산<br><br>*확산 노력도={(실제<br>확산 평가지표 반영률<br>/ 목표 확산 평가지표<br>반영률(13.5%))*0.3+<br>(실제 시책 공유<br>이행률/목표 시책 공유<br>이행률(90%))*0.3+<br>(실제 홍보건수/목표<br>홍보건수(10회))*0.4}*<br>100 | 100<br>(신규)  | 정량    | 투입<br>산출 | 청렴<br>조사<br>평가과                                               |
|                       |                                                  | IACC 개최<br>기여도<br>(%)                                  | Σ50%(우리측 주관<br>프로그램/전체프로그<br>램수) + 50%(우리측<br>제안 연사/전체연사)                                                                                                                                       | 20<br>(신규)   | 정량    | 산출       | 국제<br>교류<br>담당관                                               |
| 2. 국민 생활 속 불공정을 개선한다. |                                                  |                                                        |                                                                                                                                                                                                 |              |       |          |                                                               |
|                       | ① 제도 속<br>내재된<br>불공정 및<br>고질적<br>부패관행<br>개선      | 국민생각함<br>의견수렴도<br>(%)                                  | (국민생각함<br>의견수렴과제수/당해<br>연도 불공정·부패<br>제도개선권고과제수)<br>×100                                                                                                                                         | 100<br>(신규)  | 정량    | 산출       | 제도<br>개선<br>총괄과<br><br>경제<br>제도<br>개선과<br><br>사회<br>제도<br>개선과 |
|                       |                                                  | 불공정·부패<br>제도개선 만족도<br>(점)                              | 국민생각함 만족도<br>조사 통계<br>(표본 500명 이상)                                                                                                                                                              | 70<br>(신규)   | 정성    | 결과       | 제도<br>개선<br>총괄과                                               |

| 성과<br>목표 | 관리과제                                         | 성과지표                                                | 측정방법<br>(또는 측정산식)                                                                            | '20년<br>목표치 | 지표 종류 |          | 비<br>고                                       |
|----------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|----------|----------------------------------------------|
|          |                                              |                                                     |                                                                                              |             | 정량화   | 성격       |                                              |
|          | ② 생활 속<br>반칙과 특권<br>해소                       | 생활 속 불공정<br>해소를 위한<br>법제도 개선율<br>(%)                | (제개정 완료<br>건수/제개정 대상<br>법령)×100<br>※ 제개정 완료 여부<br>판단은 법률의 경우<br>국회제출, 대통령령<br>이하는 공포여부<br>기준 | 100<br>(신규) | 정량    | 산출       | 청렴<br>정책<br>총괄과<br><br>채용<br>비리<br>근절<br>추진단 |
|          |                                              | 공직유관단체<br>사규<br>부패영향평가<br>개선권고도 및<br>개선권고<br>수용도(%) | (개선권고건수/개선<br>권고 목표치<br>10건)X50+(개선권고<br>수용건수/개선권고<br>건수)X50                                 | 100<br>(신규) | 정량    | 산출<br>결과 | 부패<br>영향<br>분석과                              |
|          | ③ 부패·공익침해<br>행위 신고<br>활성화 및<br>신고자<br>보호망 확대 | 신고자 보호<br>노력도<br>(%)                                | (보호사건<br>인용률+이행률) / 2                                                                        | 68.5        | 정량    | 결과       | 신고자<br>보호과                                   |
|          |                                              | 부패·공익신고<br>보상사건<br>평균처리기간<br>단축 노력도<br>(%)          | $100 + \{(120 - \text{평균처리기간}) / 120 \times 100\}$                                           | 100         | 정량    | 산출       | 신고자<br>보상과                                   |
|          |                                              | 내부 공익신고<br>비율<br>(%)                                | (당해 연도 내부<br>공익신고 건수 /<br>당해 연도 공익신고<br>건수)×100                                              | 7.9<br>(신규) | 정량    | 산출       | 보호<br>보상<br>정책과                              |
|          |                                              | 반부패 정보<br>공개·공유율<br>(%)                             | 공공청렴e시스템에<br>공개, 공유 게시<br>목표건 달성률                                                            | 100<br>(신규) | 정량    | 산출       | 심사<br>기획과                                    |
|          |                                              |                                                     |                                                                                              |             |       |          |                                              |

| 성과<br>목표                     | 관리과제                                               | 성과지표                                      | 측정방법<br>(또는 측정산식)                                                                                                                                                | '20년<br>목표치 | 지표 종류    |          | 비<br>고                                 |
|------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|----------|----------------------------------------|
|                              |                                                    |                                           |                                                                                                                                                                  |             | 정량화      | 성격       |                                        |
|                              | ④ 공공재정<br>환수법<br>시행으로<br>나랏돈의<br>공정한<br>사용기준<br>정착 | 공공재정환수법<br>정착 노력도<br>(점)                  | ①(교육 실시 횟수/<br>10회)×100×0.3<br>+<br>②교육 만족도*×0.7<br><br>* 5점 척도 측정 후<br>100점 만점 환산                                                                               | 85<br>(신규)  | 정량<br>정성 | 과정<br>산출 | 공공<br>재정<br>환수<br>제도과                  |
|                              |                                                    | 공공재정지급금<br>이행점검 체계<br>마련 및<br>실태조사<br>(%) | ①공공재정지급금<br>사업현황 조사<br>달성도=(조사 완료<br>사업 건수/대상 사업<br>건수*)×60% +<br>②취약분야에 대한<br>실태점검률=(점검<br>사업 수 / 취약분야<br>사업 수)×40%<br><br>* 중앙행정기관 세부<br>사업 2,998개<br>(62.6조원) | 80<br>(신규)  | 정량       | 산출       | 공공<br>재정<br>환수<br>제도과                  |
|                              |                                                    | 공공재정환수법<br>개정 노력도<br>(점)                  | (①개정안 마련*×0.2)+<br>(②입법예고×0.3)+<br>(③국회제출×0.3)+<br>(④개정×0.2)<br><br>* 전원위 의결                                                                                     | 80<br>(신규)  | 정량       | 산출       | 공공<br>재정<br>환수<br>제도과                  |
| Ⅱ . 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다. |                                                    |                                           |                                                                                                                                                                  |             |          |          |                                        |
| 1. 적극행정을 선도하여 국민 권익구제를 확대한다. |                                                    |                                           |                                                                                                                                                                  |             |          |          |                                        |
|                              | ① 고충민원<br>적극처리로<br>국민고충·<br>애로 해소                  | 고충민원 인용률<br>(%)                           | 고충민원 인용률 =<br>(고충민원<br>시정권고+의견표명+<br>조정해결+ 합의해결<br>건수 / 고충민원<br>전체 처리건수)×<br>100                                                                                 | 24.5        | 정량       | 산출       | 민원<br>조사<br>기획과<br><br>기업<br>고충<br>민원팀 |

| 성과<br>목표 | 관리과제                          | 성과지표                                     | 측정방법<br>(또는 측정산식)                                                               | '20년<br>목표치 | 지표 종류    |          | 비<br>고                |
|----------|-------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|----------|-----------------------|
|          |                               |                                          |                                                                                 |             | 정량화      | 성격       |                       |
|          |                               | 시정권고·의견표명<br>수용률<br>(%)                  | 수용률=(피신청인<br>수용건수/시정권고·<br>의견표명 건수)× 100                                        | 87.5        | 정량       | 결과       | 산업<br>농림<br>환경<br>민원과 |
|          |                               | 집단민원<br>조정·합의를<br>(%)                    | 집단민원<br>조정·합의를 =<br>(집단민원 조정·합의<br>건수/ 집단 민원<br>접수 건수) × 100                    | 50.0        | 정량       | 결과       |                       |
|          |                               | 이동신문고<br>상담민원<br>현장해결률<br>(%)            | 상담민원 현장해결률<br>= (합의+상담해결<br>건수/ 민원상담 건수)<br>× 100                               | 54.9        | 정량       | 결과       |                       |
|          | ② ‘한 곳에서<br>한번에’ 종합적<br>민원 상담 | 정부합동민원센터<br>온라인상담<br>해결률<br>(%)          | 민원상담 해결<br>건수/민원상담<br>처리건수*100                                                  | 75.3        | 정량       | 결과       | 정부<br>합동<br>민원<br>센터  |
|          |                               | (공통)<br>국민콜110<br>상담안내<br>이용실적<br>달성률(%) | (‘20년 국민콜110<br>상담안내 이용건수<br>실적<br>/ ‘20년 국민콜110<br>상담안내 이용건수<br>목표 323만건)*100  | 100         | 정량       | 산출       | 정부<br>합동<br>민원<br>센터  |
|          | ③ 국민이<br>신뢰하는<br>공정한<br>행정심판  | 국선대리인 신청<br>제출서류 간소화<br>추진 노력도<br>(점)    | ①행정정보<br>공동이용을 위한<br>행정심판법 시행규칙<br>개정완료: 50점 +<br>②[국선대리인<br>신청건수/380] ×<br>50점 | 100<br>(신규) | 정성<br>정량 | 과정<br>산출 | 행정<br>심판<br>총괄과       |
|          |                               | 온라인 행정심판<br>이용률<br>(%)                   | (67개 행정심판기관<br>온라인 청구 및 각종<br>신청건수/ 전체 청구<br>및 각종 신청건수) ×<br>100                | 39.1        | 정량       | 산출       | 행정<br>심판<br>총괄과       |
|          |                               | (공통)<br>평균재결기간<br>(일)                    | 전체 재결기간의 합<br>/ 전체 사건수                                                          | 78.3        | 정량       | 산출       | 행정<br>심판<br>총괄과       |

| 성과<br>목표                      | 관리과제                                          | 성과지표                                   | 측정방법<br>(또는 측정산식)                                                                                                                      | '20년<br>목표치 | 지표 종류 |    | 비<br>고                                                        |
|-------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|----|---------------------------------------------------------------|
|                               |                                               |                                        |                                                                                                                                        |             | 정량화   | 성격 |                                                               |
| 2. 국민의 목소리, 민원을 넘어 정책으로 반영한다. |                                               |                                        |                                                                                                                                        |             |       |    |                                                               |
|                               | ① 국민 고충을<br>유발하는<br>불합리한<br>법·제도 개선           | (공통)<br>제도개선 권고<br>수용률<br>(%)          | (수용과제수/<br>당해연도<br>제도개선권고<br>세부과제 건수)×100                                                                                              | 98.4        | 정량    | 결과 | 제도<br>개선<br>총괄과<br><br>경제<br>제도<br>개선과<br><br>사회<br>제도<br>개선과 |
|                               |                                               | 제도개선 권고<br>이행률<br>(%)                  | (이행완료된<br>권고과제 수/<br>조치기한 도래<br>권고과제 수)×100                                                                                            | 70          | 정량    | 결과 | 제도<br>개선<br>총괄과                                               |
|                               | ② 정책의<br>형성부터<br>사후관리까지<br>국민참여<br>확대         | (공통)<br>국민신문고<br>시스템 이용자<br>만족도<br>(점) | 국민신문고 시스템<br>이용자(국민, 공무원)<br>대상 만족도 조사                                                                                                 | 77.4        | 정성    | 결과 | 국민<br>신문<br>고과                                                |
|                               |                                               | (공통)<br>국민생각함 안전<br>참여도<br>(건)         | 국민생각함 안전당<br>평균 참여건수(총<br>참여건수 / 총 안전수)                                                                                                | 35.6        | 정량    | 산출 | 국민<br>신문<br>고과                                                |
|                               | ③ 민원 데이터<br>이용<br>활성화로<br>국민중심의<br>국정운영<br>지원 | 민원데이터<br>분석결과 활용도<br>(%)               | 국민불편 사례 활용률<br>50%+민원예보 대응·<br>조치율 50%<br><br>* 국민불편 사례 가중치:<br>(제도개선(%)*0.5)+<br>(홍보·교육(%)*0.2)+<br>(조사·점검(%)*0.2)+<br>(업무참고(%)*0.1)) | 39.3        | 정량    | 산출 | 민원<br>정보<br>분석과                                               |
|                               |                                               | 민원분석시스템<br>공동활용률<br>(%)                | 시스템 활용기관수/<br>전체 이용대상기관수                                                                                                               | 40<br>(신규)  | 정량    | 산출 | 민원<br>정보<br>분석과                                               |

| 성과<br>목표                          | 관리과제                              | 국정기조 연계          |
|-----------------------------------|-----------------------------------|------------------|
| I. 반부패·청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다. |                                   |                  |
| I -1. 반부패·공정 개혁을 완수한다.            |                                   |                  |
|                                   | ① 국민과 함께 반부패·공정 개혁에 전력            | 국정과제 2           |
|                                   | ② 국민 눈높이까지 공직자의 청렴 기준 강화          | 국정과제 2           |
|                                   | ③ 청렴교육 확대를 통해 사회전반의 청렴의식 확산       |                  |
|                                   | ④ 반부패 개혁 성과를 공공·민간뿐 아니라 국제사회까지 확산 |                  |
| I -2. 국민 생활 속 불공정을 개선한다.          |                                   |                  |
|                                   | ① 제도 속 내재된 불공정 및 고질적 부패관행 개선      | 주요정책과제           |
|                                   | ② 생활 속 반칙과 특권 해소                  | 국정과제 2<br>중점추진과제 |
|                                   | ③ 부패·공익침해행위 신고 활성화 및 신고자 보호망 확대   | 국정과제 2           |
|                                   | ④ 공공재정환수법 시행으로 나랏돈의 공정한 사용기준 정착   | 국정과제 2           |

| 성과<br>목표                         | 관리과제                           | 국정기조 연계 |
|----------------------------------|--------------------------------|---------|
| Ⅱ. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.      |                                |         |
| Ⅱ -1. 적극행정을 선도하여 국민 권익구제를 확대한다.  |                                |         |
|                                  | ① 고충민원 적극처리로 국민고충·애로 해소        | 주요정책과제  |
|                                  | ② ‘한 곳에서 한번에’ 종합적 민원 상담        |         |
|                                  | ③ 국민이 신뢰하는 공정한 행정심판            |         |
| Ⅱ -2. 국민의 목소리, 민원을 넘어 정책으로 반영한다. |                                |         |
|                                  | ① 국민 고충을 유발하는 불합리한 법·제도 개선     | 주요정책과제  |
|                                  | ② 정책의 형성부터 사후관리까지 국민참여 확대      | 중점추진과제  |
|                                  | ③ 민원 데이터 이용 활성화로 국민중심의 국정운영 지원 |         |

※ (국정과제 2) 반부패 개혁으로 청렴한국 실현 (권익위 · 법무부 주관)

(중점추진과제) 생활적폐 근절 대책 추진

(중점추진과제) 공직사회 혁신을 위한 적극행정 추진

(주요정책과제) 적극행정 및 현장소통을 통한 국민 권익구제 확대

(주요정책과제) 민원·고충의 근원적 해소를 위한 제도개선