

2020년 자체평가 결과보고서

(주요정책 부문)

2021. 1

국민권익위원회

1. 평가개요

(1) 중점 평가방향

□ 국정과제 등과 연계를 통한 국정운영 책임성 제고

- 국정과제, 2020년도 업무계획 등을 자체평가와 연계하여 성과 창출 추진동력 확보
- 정책과제 추진상황을 주기적(분기별)으로 점검하고, 미흡한 부분에 대한 원인분석과 개선방안을 마련하여 효과적 정책추진 지원

□ 정책성과·효과 중심으로 자체평가 체계 전환

- 향후 3년은 현 정부 임기 후반기로 국민이 체감하는 성과로 평가 받을 시기이므로 국민 체감효과 중심으로 평가 실시
- ‘정책성과·효과’ 평가항목 비중을 강화하고, 국민이 직접 참여하여 정책평가 실시(가점 반영)

(2) 평가추진 개요

□ 평가추진 체계

- (전체위원회) 위원장, 민간위원, 내부위원을 포함한 자체평가위원 및 간사(기획재정담당관) 등으로 구성
 - 자체평가계획 등 정부업무평가 관련 주요계획 심의·확정, 자체평가 대상 업무에 대한 자문 및 평가 등 수행
- (소위원회) 분야별 전문성, 과제특성 등을 고려해 2개 소위로 구성
 - 위원회에 상정할 안전에 관한 검토·심의·조사·연구를 수행
- (성과지표 T/F) 자체평가위원 중 평가전문성을 보유한 위원을 중심으로, 목표치 검토·평가 및 성과지표 신규개발 및 수정 지원(3월)

□ 평가방법

- 과제별 실적에 대한 자체평가위원회 심의와 국민 평가결과를 종합
 - 자체평가위 소위원회별로 과제 추진실적 및 성과를 보고하여, 평가지표 및 측정기준에 따라 평가 실시
 - 심의결과에 국민참여 정책평가(설문조사) 결과를 가점으로 반영
- 자체평가위원회 의결을 통해 평가결과 확정
 - 자체평가위원회 전체회의에서 과제별 평가점수, 평가등급(순위) 등 평가결과에 대한 심의·조정 및 최종 확정

□ 평가대상 및 평가지표

- 평가대상 : ‘2020년 성과관리 시행계획’ 상 14개 관리과제
- 평가지표

평가항목	평가지표	세부 판단기준
정책설계	1. 성과지표의 적절성	○ 성과지표의 대표성 ○ 적절한 성과지표 설정을 위한 노력도
	2. 과제수단의 적절성	○ 과제수단의 적정성 ○ 과제추진계획의 충실성
정책집행	1. 추진계획 준수정도	○ 과제별 추진계획 준수 정도
	2. 상황변화에 대한 대응성	○ 여건·상황변화에 따른 적시성 있는 대처 및 장애요인 개선·극복 노력
	3. 정책추진과정에서의 협업도	○ 타부처/관련부서/외부기관 등과의 협업 성과
정책성과 및 효과	1. 성과지표 목표달성도	○ 성과지표 목표치 설정의 적극성 ○ 목표치 달성 정도
	2. 정책효과	○ 종합적 정책효과 및 향후 기대효과
	3. 정책홍보 노력 및 효과성	○ 정책 홍보를 위한 노력 ○ 홍보의 효과성
	4. 정책 환류 노력도	○ 중간 점검결과 개선·보완 및 적극적 관리 노력

2. 평가결과

(1) 총 평

□ '20년도 총 14개 관리과제(24개 부서)에 대한 자체평가 결과,

- 1등급 '매우우수' 1개(7.1%), 2등급 '우수' 2개(14.3%), 3등급 '다소 우수' 2개(14.3%), 4등급 '보통' 4개(28.6%), 5등급 '다소 미흡' 2개(14.3%), 6등급 '미흡' 2개(14.3%), 7등급 '매우 미흡' 1개(7.1%)로 나타남
- 우수 이상 과제는 'Ⅱ-2-③. 민원 데이터 이용 활성화로 국민 중심의 국정운영 지원', 'Ⅰ-2-②. 생활 속 반칙과 특권 해소', 'Ⅱ-2-①. 국민 고충을 유발하는 불합리한 법·제도 개선' 등이며, 미흡 이하 과제는 'Ⅱ-1-③. 국민이 신뢰하는 공정한 행정심판', 'Ⅰ-1-②. 국민 눈높이까지 공직자의 청렴 기준 강화', 'Ⅰ-2-④. 공공재정환수법 시행으로 나랏돈의 공정한 사용기준 정착' 등인 것으로 평가됨
- 특히, 지난 4년간 '공정사회 반부패정책협의회'와 '청렴사회민관협의회'를 통해 범국가적인 부패·불공정 대응체계를 구축하고, 중장기 전략인 '5개년 반부패 종합계획'을 수립·이행하는 등 지속적인 반부패 개혁을 추진한 결과, 국가별 국가청렴도(CPI)가 4년 연속 상승해 2020년에는 61점으로 세계 33위를 기록하고, 공공기관 청렴도도 4년 연속 상승하는 성과가 나타남
- 또한, 국민 중심·현장 중심의 권익구제 정책을 추진하여, 2만 건 이상의 고충민원과 행정심판 사건을 인용 해결하였으며, 범정부 정책 소통·참여 포털인 국민신문고, 국민생각함을 통해 다양한 국민들과 소통하여 218건의 공정·포용 분야 제도개선을 추진

□ 총 14개 관리과제의 34개 성과지표에 대한 목표달성도 분석 결과, 성과지표 목표치에 대한 평균 달성율은 98.6% 수준임

○ 28개 성과지표의 목표치는 충실히 달성하였으나, 6개 성과지표는 목표치를 달성하지 못하였음

- 특히, 코로나19 관련 사회적 거리두기 지침을 준수하는 과정에서 현장방문·이해관계자 대면소통이 급감하면서 ‘고충민원 인용률’, ‘이동신문고 상담민원 현장해결률’ 등이 미달성되었고,
- 행정심판 처리절차 효율화에도 불구하고 난이도가 높은 일반사건 접수 건수가 증가하여 ‘행정심판 평균재결기간’이 길어진 것으로 분석됨

(2) 주요성과

□ ‘Ⅱ-2-③. 민원 데이터 이용 활성화로 국민중심의 국정운영 지원’, ‘Ⅰ-2-②. 생활 속 반칙과 특권 해소’, ‘Ⅱ-2-①. 국민 고충을 유발하는 불합리한 법·제도 개선’ 등 3개 과제는 우수한 성과를 보인 것으로 평가

○ ‘Ⅱ-2-③. 민원 데이터 이용 활성화로 국민중심의 국정운영 지원’의 경우, 민원 데이터에 기반하여 민원유발 정책 개선을 추진하고, 협업·개방을 통해 민원 데이터 이용을 활성화함

* 코로나19, 전동킥보드 등 국민건강·안전, 장애인 일자리 등 포용국가·불공정 등과 관련된 민원 이슈를 분석하여 정부정책의 개선 지원

* 행정기관만 공유했던 민원정보를 국민에게도 공개하는 「한눈에 보는 민원 빅데이터(bigdata.epeople.go.kr)」 개편·운영('20.2.)

- ‘Ⅰ-2-②. 생활 속 반칙과 특권 해소’의 경우, 관계부처 간 원활한 조정과 협업을 통해 생활 속 불공정 법령을 대폭 개선하고, 채용비리 근절을 위해 철저한 점검과 처벌 추진

* 교육·채용·보조금·탈세근절 등 성과지표 관련 제·개정 완료 법률 : 6건

* 공공기관 채용비리 전수조사 결과 채용비위 적발 건수 지속 감소 : '19년 적발건수(83건)는 '18년 대비 54.4%, '17년 대비 75.4% 감소

- ‘Ⅱ-2-①. 국민 고충을 유발하는 불합리한 법·제도 개선’의 경우, 민원으로부터 국민불편, 정책 사각지대를 확인하여 ‘국민의 소리’를 반영한 제도개선을 실현

* 주요 개선권고 : 교복 학교 주관구매제도의 불편요인 개선(7.20), 가정폭력 피해자 주민등록 열람제한 제도개선(10.26.), 아동급식카드 구입가능 물품 명확화 등 마련(6.8), 코로나19 관련 학교 밖 청소년 지원방안 개선(6.8) 등

(3) 개선·보완 사항

- ‘Ⅱ-1-③. 국민이 신뢰하는 공정한 행정심판’, ‘Ⅰ-1-②. 국민 눈높이까지 공직자의 청렴 기준 강화’, ‘Ⅰ-2-④. 공공재정환수법 시행으로 나랏돈의 공정한 사용기준 정착’ 등 3개 과제는 상대적 으로 성과가 낮은 것으로 평가됨

- ‘Ⅱ-1-③. 국민이 신뢰하는 공정한 행정심판’의 경우, 행정심판 의 신속한 처리를 위해 업무방식 개선, 온라인 행정심판 편의 성 제고 등을 추진하였으나 국민 기대 수준에는 다소 미흡하였 던 것으로 분석됨. 향후 조사관 역량 강화, 장기미결사건의 신속 한 처리 등의 추진이 필요

* 난이도 높은 일반사건 비중이 증가하여 평균재결기간이 '17년 77.2일 → '18년 82.6일 → '19년 68.8일 → '20년 87일로 증가

○ ‘I-1-②. 국민 눈높이까지 공직자의 청렴 기준 강화’의 경우, 청탁금지법 취약분야 개선대책 마련 및 협업을 통한 사각지대 해소, 공직자 이해충돌 방지를 위한 행위규범 확립 등을 위해 지속 노력하였으나, 아직 부족한 것으로 평가됨. 향후 부정청탁 행위 규율 강화 등 현 추진 정책을 더욱 적극 추진할 필요

* 부정청탁으로 제재할 필요가 있거나 제재될 수 있는 행위임을 명확하게 인식할 필요가 있는 업무를 부정청탁 대상직무로 추가·명시하는 것 추진

○ ‘I-2-④. 공공재정환수법 시행으로 나랏돈의 공정한 사용기준 정착’의 경우, 신규 제정 법률의 안정적 시행을 위한 교육·법령 해석 체계 구축·실태 점검 등을 실시하였으나, 아직 가시적인 성과가 창출되기에는 일렀던 것으로 판단됨. 코로나19 상황 속에서도 교육·점검 노력 중단되지 않도록 지속적인 노력이 요구됨

* 사이버 교육 등 비대면 교육 강화, 법령 해석자문단 적극 운영 등

(4) 평가결과 종합

관리과제명	자체평가결과
I-1-①. 국민과 함께 반부패·공정 개혁에 전력	다소 우수
I-1-②. 국민 눈높이까지 공직자의 청렴 기준 강화	미흡
I-1-③. 청렴교육 확대를 통해 사회전반의 청렴의식 확산	다소 미흡
I-1-④. 반부패 개혁 성과를 공공·민간뿐 아니라 국제사회까지 확산	보통
I-2-①. 제도 속 내재된 불공정 및 고질적 부패관행 개선	보통
I-2-②. 생활 속 반칙과 특권 해소	우수
I-2-③. 부패·공익침해행위 신고 활성화 및 신고자 보호망 확대	다소 우수
I-2-④. 공공재정환수법 시행으로 나라돈의 공정한 사용기준 정착	미흡
II-1-①. 고충민원 적극처리로 국민고충·애로 해소	다소 미흡
II-1-②. ‘한 곳에서 한번에’ 종합적 민원 상담	보통
II-1-③. 국민이 신뢰하는 공정한 행정심판	매우 미흡
II-2-①. 국민 고충을 유발하는 불합리한 법·제도 개선	우수
II-2-②. 정책의 형성부터 사후관리까지 국민참여 확대	보통
II-2-③. 민원 데이터 이용 활성화로 국민중심의 국정운영 지원	매우 우수

3. 관리과제별 세부 평가결과 및 조치계획

1

국민과 함께 반부패·공정 개혁에 전력

다소 우수

(1) 평가결과

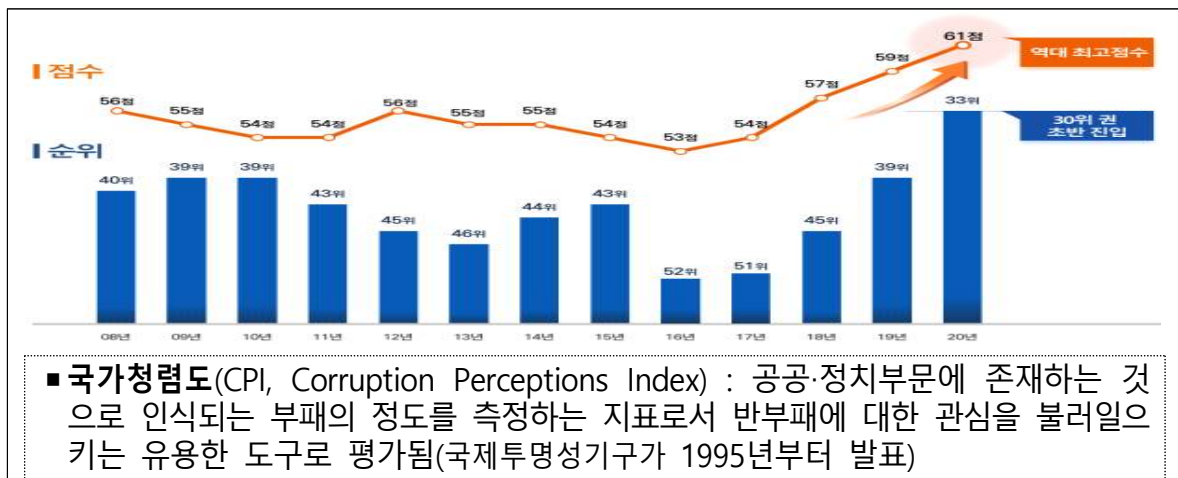
□ 주요성과

- 범정부 차원의 반부패 공정과제 발굴·논의를 더욱 강화하기 위하여
「공정사회 반부패정책협의회 규정」 개정(1.14) 및 협의회 개최(6.22)
- 민생·경제부처 참여 확대로 실효성 있는 공정·반부패 정책이 마련될 수 있도록 ‘반부패정책협의회’를 ‘공정사회 반부패정책협의회’로 개편

＜「공정사회 반부패정책협의회 규정」 개정(‘20.1.14 시행)＞

분류	종 전	변 경
명칭 변경	반부패정책협의회	공정사회 반부패정책협의회
의제 확대	부패방지 대책	공정성 향상 과제 포함
구성원 확 대	대통령(의장), 국민권익위원장(간사), 기재부·교육부·법무부·국방부·행안부·고용부 장관 국무조정실장, 공정·금융위원장, 인사처장, 검찰총장, 국세·관세·경찰 청장, 민정수석	민생·경제 3개 부처 추가 (기재부, 교육부, 고용부)

- 우리나라 부패수준에 대한 대내외적 평가 대폭 향상
- (국가청렴도) 국제투명성기구 발표(‘21.1.28) 결과, 총 180개국 중 33위(61점)로 역대 최고수준으로 평가



- (아시아부패지수) 홍콩 PERC(정치경제위험자문공사)에서 발표한 ‘아시아 부패지수’ 평가 결과(‘20.3.27 발표), 그동안 대표적 취약 부문이었던 주한 외국기업인들의 부정적 인식이 급변 조사결과 큰폭으로 개선

○ 국민참여 활성화와 사회각계의 연대를 통한 반부패 거버넌스 실현

- 사회각계가 참여하는 ‘청렴사회민관협의회’를 개최하여 반부패·공정 사회 실현방안을 논의하고 4건을 의결하여 제안

제안명	주요 내용
국회 및 지방의회 의원윤리 강화 (5.27)	• 국회와 지방의회의 윤리특위를 독립적인 윤리위원회로 개편하여 의원의 윤리 수준을 제고하고 국민의 신뢰를 회복할 수 있도록 개선방안 제안 - (독립윤리위 설치) 외부위원장 포함 과반의 외부위원이 포함되도록 구성 - (윤리조사위 설치) 상설 조사위를 설치하고 의원 징계사항 관련 조사권 부여 - (징계체계 정비) 징계기준을 강화하고 징계안의 처리기한 규정
지자체 정보공개 실효성 제고 (5.27)	• 정보공개제도의 내실 있는 운영을 통해 알 권리를 보장하고 주민이 주인이 되는 지방자치를 구현하기 위해 개선방안 제안 - (행정정보공표 조례 규정) 공표 범위추가시기·방법을 조례에 직접 규정 - (지자체 지원) 정보공개 접근성 개선 등 행정정보 공표 역량 강화 지원 - (비공개정보 기준 심의) 정보공개심의회가 비공개 기준의 적정성 심의
기업 내부감사 실효성 제고 (10.29)	• 기업 내부통제체계의 자발적이고 효과적인 개선을 통해 경영의 책임성과 투명성을 향상시킬 수 있도록 개선방안 제안 - (상근감사 역량 제고) 감사전문성이나 업무경력을 갖춘 자를 임명 - (내부감사 지원체계 확립) 감사인의 독립적·전문적 감사업무 수행 지원 - (내부감사체계 공시) 감사인·지원체계 등에 관한 정보를 충실하게 공시
국제반부패 회의 민관협력 (11.20)	• 제19차 국제반부패회의의 성공적인 개최를 위한 민관 협력 사항 제안 - (권익위) 한국의 반부패 정책과 성과를 국제사회에 적극 전파 - (각급 기관·단체) 임직원의 회의 참여를 통한 반부패 국제표준 파악 - (학계 및 언론) 회의자료의 학술활동 활용 및 내실있는 회의정보 전달

□ 개선보완 필요사항

○ 청렴사회민관협의회와 부처 간 협업 및 사후관리 강화 필요

☞ 청렴사회민관협의회의 정책제안 사항에 대한 실효성 확보와 성과 창출을 위해 사후 관리 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 정책설계 (20)	17.81	○ 성과지표를 대표성 있게 구성하였으며, 과제 수단이 관리과제의 목표 달성 및 원활한 과제 추진에 적절함
2. 정책집행 (20)	19.20	○ 추진계획을 충실히 준수하고, 정책 추진과정에서 발생하는 여건·상황변화를 적극 모니터링 하여 적기에 대응함. 정책추진과정에서 타기관/부서 등과의 협업수준도 높음
3. 정책성과 및 효과(60)	50.95	○ 성과지표 달성을 위해 적극 노력하였고, 정책 추진결과 국민 불편을 해소하고 편익이 증진되었음 ○ 이해관계자 및 일반 국민을 대상으로 정책을 적절히 홍보하였으며, 과거 정책평가 등을 참고하여 정책을 적절히 개선함

(1) 평가결과

□ 주요성과

- 청탁금지법 취약분야 개선대책 마련 및 협업을 통한 사각지대 해소
 - 직무관련 기관·업체의 특정 공직자등에 특혜성 할인·장학금 혜택 제공 관행 개선(8.25.)
 - ※ ①위반 소지 사례에 대한 기관·단체 간 협약 해지, ②장학생 선발 업무 등 부정청탁 대상직무 명확화(법령 개정), ③재발방지를 위한 교육·홍보 및 법 해석기준 전파 등
- 공직자 이해충돌 방지를 위한 행위규범 확립
 - 공직자 이해충돌 상황의 효과적 관리를 위한 「공직자의 이해충돌 방지법안」을 국회에 제출함으로써 공직자 사익추구 근절 기반 마련
 - ※ 「공직자의 이해충돌 방지법안」 정부안을 제20대 국회에 제출('20.1월) 하였으나, 국회 회기만료가 됨에 따라 재입법절차를 거쳐 제21대 국회 제출('20.6월)

< 이해충돌 방지 세부 행위기준(8개) >

❶ 사적이해관계자 신고·회피·기피	❸ 고위공직자 및 채용업무 담당자의 가족채용 금지 (공개·경력경쟁 채용은 제외)
❷ 직무관련자와의 금전 등 거래 시 신고	❹ 고위공직자 및 계약업무 담당자 본인 또는 그 배우자, 생계를 같이 하는 직계 존·비속과 수의계약 체결 금지
❸ 직무수행 공정성 해치는 외부활동 금지	❺ 고위공직자의 임용 전 3년간 민간 부문 업무 활동 내역 제출
❹ 공공기관 물품의 사적사용·수익 금지	
❺ 직무상 비밀이용 금지	

- 공직환경 변화에 대응한 행동강령 제도 정비 및 운영 내실화 유도
 - 외부강의등 신고 관련 청탁금지법 변경사항에 맞춰 「공무원 행동강령」을 개정('20.4월) 함으로써 제도 운영의 통일성 제고
 - ※ 「공무원 행동강령」 개정사항에 맞춰 기관별 자체 행동강령 상 행위기준을 정비할 수 있도록 「공직자 행동강령 운영지침」 개정·통보('20.4월)

- 제8대 지방의회 후반기 개원('20.7월)에 맞춰 행동강령 준수사항을 안내 함으로써 지방의회 차원의 자정 노력 유도(6.26)
- ※ 새롭게 선출되는 의장, 부의장 등이 준수해야 할 사항을 미리 안내하여 행동강령 위반사례가 발생하지 않도록 선제적 조치

○ 공직사회에서의 부정청탁·접대 등 금품수수 개선

- 국민의 눈높이에 부합하고자 하는 공직자들의 청렴실천, 반부패의식 내재화로 '18년 이후 각급기관 접수 청탁금지법 위반신고 감소 추세
- 각급기관은 법 위반행위를 제재하여 비정상적 청탁·접대 감소 노력('20.상반기까지 과태료 540건, 형사처벌 91건, 징계부가금 209건)

< 청탁금지법 위반 신고접수 현황 >

기간	부정청탁	금품등 수수	외부강의등 (초과사례금)
'16.9.28.~'17.12.31.	435건	967건	166건
'18년	3,330건	959건	97건
'19년	2,098건	879건	43건
'20.6월	629건	266건	8건

※ 초기에는 금품 수수 신고가 많았으나, '18년 상반기 채용비리 이슈를 계기로 부정청탁 신고 급증

□ 미흡 원인분석 결과

- 성과지표 선정·계획 수립 등의 '정책설계'와 정책효과·홍보 등 '정책성과 및 효과' 부분의 점수가 타 과제 대비 낮은 수준

□ 개선보완 필요사항

- 부정청탁 행위 규율 강화로 업무수행의 공정성 향상
- 부정청탁으로 제재할 필요가 있거나 제재될 수 있는 행위임을 명확하게 인식할 필요가 있는 업무를 부정청탁 대상직무로 추가·명시 필요

☞ 부정청탁 대상직무에 견습생·장학생 선발, 논문심사·학위수여, 연구실적 인정 등을 부정청탁 대상직무에 추가, 비실명 대리신고제 도입, 과태료 부과 통보 주체 확대 등 (법제심사 중), 민간에 대한 부정청탁 금지 규정 신설(의원입법 추진, 정무위 계류중)

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 정책설계 (20)	13.68	○ 타 과제 대비 성과지표의 대표성이 높지 않아 보완이 필요하며, 과제수단이 과제로표 달성을 위해 충분한지 검토 필요
2. 정책집행 (20)	16.78	○ 성과관리 시행계획 상의 추진계획을 준수하였으며, 정책 추진과정을 모니터링하여 여건·상황변화에 적절히 대응함. 정책추진과정에서 타부처/관련부서/외부기관 등과 유기적으로 협업함
3. 정책성과 및 효과(60)	45.87	○ 국민이 체감할 수 있는 정책성과 창출을 위해 더욱 노력할 필요 ○ 이해관계자 및 일반 국민 대상 정책홍보를 더욱 적절히 추진하고, 평가결과 등을 과거 사례를 참고하여 정책을 개선하는 정책환류도 더 적극 추진할 것이 요구됨

(1) 평가결과

□ 주요성과

○ 청렴교육 제공 체계 확대

- (청렴교육 확대) 코로나19 확산에 따라 집합교육을 온라인 교육으로 대체하여 연초 계획 대비 약 3배의 공직자 교육 완료

⇒ 연초 교육운영 계획 4,230명 286% 증가한 교육을 실시하여 **역대 최대 교육실적 달성**
 ⇒ 청렴교육 의무화('16.9월)로 **대폭 증가한 교육수요**를 충족하지 못한 아쉬움을 **상당부분 해소**('19년 교육 수용률 17% 대비 37.1% 증가)

【 연수원 원내교육 수요 대비 이수 현황 (단위 : 명) 】

연도	2019년	2020년	증감
교육수요	20,181	24,693	(+)4,512
교육이수	3,435	13,357	(+)9,922
이수율	17.0%	54.1%	(+)37.1%

- (강사양성 확대) 강사양성 과정을 대폭 확대하여 각급기관에서 소속 직원을 대상으로 자체교육이 가능한 교육여건 조성
- (찾아가는 청렴교육 아웃소싱) ‘기관방문 청렴LIVE’를 외부 교육전문 업체에 위탁 운영하여 전문성 제고 및 청렴교육 수요에 적극 대응

○ 청렴교육 콘텐츠 개발 및 보급 확대

- (청렴 콘텐츠 개발) 공직자 대상 교육 콘텐츠뿐만 아니라 유아부터 성인까지 활용이 가능한 맞춤형 영상 콘텐츠 다수 제작

구분		청렴교육 콘텐츠
공직자		▶ 청렴트렌드-2020
		▶ 「공공재정환수법」표준강의안
대국민	유아·초등학생	▶ 책으로 읽어주는 청렴이야기
	중·고등학생	▶ 청렴 웹드라마(달고나)
	성인	▶ tvN 역사읽어드립니다
		▶ 청렴-MOOC(시즌2)
		▶ 청렴 북러닝

- (청렴 콘텐츠 보급) 청렴교육 콘텐츠를 접근성이 높은 IPTV, 유튜브 등 다양한 방송매체와 연계하여 청렴교육의 효과성 및 파급력 극대화

√ IPTV, 종합유선방송 분야에서 각각 시장점유율 1위인 KT 올레tv, LG헬로비전을 통해 청렴연수원에서 개발한 청렴교육 콘텐츠 보급

□ 미흡 원인분석 결과

- ‘정책집행’ 항목은 타 과제 대비 높은 성과를 보였으나, 전체적인 성과가 다소 낮은 수준으로 평가됨

□ 개선보완 필요사항

- 청렴연수원 개원 이후 인적·물적 자원을 지속적으로 확대하였지만 청렴교육 의무화('16.9월) 이후 대폭 증가한 교육수요* 대응에 한계

* '19년 원내교육 수용률(교육이수/교육수요) : 17%(3,435명 / 20,181명)

☞ (전문 교수요원 확보) 총액인건비제를 활용하여 5급 정원 1명을 증원하고, 교수요원 확보('21.1월 임용)로 교육 확대 및 전문성 강화

☞ (교육 인프라 개선 노력) 청렴연수원 교육동 확보를 위해 ‘국유재산관리기금 중 기사사업계획’ 기획재정부 제출('20.12월)

※ 총사업비 144억원, 연면적 4,800㎡(지하1층, 지상 4층 규모)

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 정책설계 (20)	17.04	○ 성과지표를 대표성 있게 구성하였으며, 과제 수단이 관리과제의 목표 달성 및 원활한 과제 추진에 적절함
2. 정책집행 (20)	18.19	○ 추진계획을 충실히 준수하고, 정책 추진과정에서 발생하는 여건·상황변화를 적극 모니터링하여 적기에 대응함. 정책추진과정에서 타기관/부서 등과의 협업수준도 높음
3. 정책성과 및 효과(60)	48.73	○ 성과지표 달성을 위해 적극 노력하였고, 정책 추진결과 국민 불편을 해소하고 편익이 증진되었음 ○ 이해관계자 및 일반 국민을 대상으로 정책을 적절히 홍보하였으며, 과거 정책평가 등을 참고하여 정책을 적절히 개선함

(1) 평가결과

□ 주요성과

○ 국민 눈높이에서 공공기관의 청렴수준 진단

- ‘청렴’의 개념을 국민 눈높이에 맞게 확장하여 ‘적극행정’, ‘갑질 관행’ 등 넓은 의미의 청렴 수준을 진단
- 금품 수수 등 전형적인 부패행위에서 나아가 국민이 공직자에게 바라는 높은 수준의 청렴을 측정하여 확장된 부패개념의 가이드 라인을 제공하고, 공공기관의 소극행정 및 갑질관행 개선을 유인

- (적극행정) 올해 새롭게 국민들이 평가한 적극행정은 타 인식 항목에 비해 가장 낮은 평가를 받았고, 중앙행정기관의 점수가 가장 낮음
 - 응답자 중 4.4%가 지난 1년간 업무과정에서 소극행정을 경험했다고 응답
- (갑질관행) 국민의 평가는 전년에 비해 개선됐으나, 조직 내부 갑질 관행에 대한 공직자의 인식 점수는 전년에 비해 하락
 - 국민은 20대 이하와 60대 이상인, 공직자는 근무연수가 짧고 직급이 낮을 수록 공공기관 갑질에 대해 부정적으로 인식했고, 국민들 중 지난 1년간 공공기관과의 업무과정에서 갑질을 경험했다는 응답은 전체 응답자의 1.2%

○ 반부패 개혁 성과를 국내·외로 확산

- 세계최대 국제회의에서 한국의 반부패 노력과 성과를 국제사회와 공유

- 세계 최대 국제반부패 회의를 성공적으로 개최하고, K-청렴, K-방역의 성과·성공요인 등을 다각도로 확산
 - 국제기구·국제NGO 대표, 각국 정부 각료 및 기업 CEO 등 **참여연사(500여명)** 역대 최다, **등록자(1만여명)**·국문 누리집 누적 **방문자(170만명)** 역대 최다

- 국제 반부패 이슈를 폭넓게 소개하고 다양한 모범사례 공유
 - 워크숍 등 **프로그램을 대폭 확대**(60여개 →121개) 운영
 - 한국사회 최대이슈인 '공정'을 세계석학 마이클샌델과 논의
 - ※ 대국민 질의 사전공모로 청년패널단 구성, 참여기회 제공
- ➔ 국민들에게 우리가 개최하는 최대 **국제회의에 참여할 수 있는 기회를 제공**하고 내실있게 운영하여 편익 증진

○ 국제회의의 새로운 표준모델 제시

- 대규모 비대면 화상회의의 장점을 극대화하고 문제점을 보완하여 포스트코로나 시대 국제회의 개최의 성공 사례 제공
- 온라인 화상회의 프로그램, 참가자 편의 서비스, 온라인 등을 통한 홍보방식 및 소통채널 구축 등 운영 노하우 축적
- 참여의 장벽이 없고 실시간 접근과 장기 지속이 가능한 미래형 회의 방식의 경험을 국내·외와 공유

□ 개선보완 필요사항

- 성공적으로 마무리된 제19차 국제 반부패회의(IACC)가 일회성 행사로 끝나지 않도록 회의의 모멘텀을 지속할 필요

- ☞ IACC의 성과와 한국의 우수 반부패 사례를 국제사회에 적극 전파하고, 국제적 현안 이슈를 국내에 소개하는 가교 역할 확대 계획('21년 연중)
 - 국제사회 반부패 현안 이슈에 대한 관심 제고 및 국제 공조 필요성 확산
 - 웹사이트 외 반부패라운드 등에서 회의 성과 공유·홍보, 한국세션 및 워크숍에서 공유된 K-방역과 반부패에 대한 콘텐츠를 국제사회에 제공 등
- ☞ 전세계적 현안인 코로나19를 반영 K-방역과 반부패에 대한 콘텐츠 마련('21. 상반기)

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 정책설계 (20)	17.73	○ 성과지표를 대표성 있게 구성하였으며, 과제 수단이 관리과제의 목표 달성 및 원활한 과제 추진에 적절함
2. 정책집행 (20)	16.53	○ 성과관리 시행계획 상의 추진계획을 준수하였으며, 정책 추진과정을 모니터링하여 여건·상황변화에 적절히 대응함. 정책추진과정에서 타부처/관련부서/외부기관 등과 유기적으로 협업함
3. 정책성과 및 효과(60)	51.12	○ 성과지표 달성을 위해 적극 노력하였고, 정책 추진결과 국민 불편을 해소하고 편익이 증진되었음 ○ 이해관계자 및 일반 국민을 대상으로 정책을 적절히 홍보하였으며, 과거 정책평가 등을 참고하여 정책을 적절히 개선함

(1) 평가결과

□ 주요성과

○ (불공정 해소) 코로나19 등 급격한 사회변화로 발생한 생활 속 불공정 이슈를 발굴하고 개선을 권고함으로써 불공정 문제를 사전에 차단

- (비대면경제) ‘소유’에서 ‘공유·구독’으로 소비방식이 변화하면서 발생하는 불공정 거래 문제 등을 해결

▲ 콘텐츠 구독서비스 이용피해 방지방안(5.11.)

- (문제) 콘텐츠 구독서비스 가입 유도 시 소비자에게 불리한 정보가 감춰져 있고, 해지하기 어렵게 화면을 구성
- (개선) 소비자 유의사항을 광고에 강조하고 계약 유지기한도 명확히 표시하며, 구매와 해지 시 동일 화면을 제시하도록 규정

▲ 홈쇼핑의 소비자 피해 사전방지방안(7.20.)

- (문제) 홈쇼핑 제재결과를 알기 어렵고, 피해구제 노력을 기울일 유인이 부족
- (개선) 소비자 피해 관련 홈쇼핑 제재결과를 게시하여 소비자 피해구제를 안내, 홈쇼핑사의 소비자 피해구제 노력에 대한 인센티브 확대

- (공공운영시설) 공연·전시·휴양 등 공공이 운영하는 시설에서 발생하는 과도한 위약금 부과, 환불지연 등 불공정 관행을 해소

▲ 공공시설 사용 위약금 부담 경감방안(6.8.)

- (문제) 공공 운영 휴양시설에서 위약금을 과도하게 수취, 지연 환불
- (개선) 위약금 상한을 규정하고, 신속히 환불이 이루어지도록 규정

▲ (계약) 공공 문화시설 대관 투명성 제고(9.7.)

- (문제) 선납금 환불이 어려움, 대관절차가 불투명
- (개선) 선납금 환불 기한을 1달 이내로 규정, 외부위원을 포함하여 대관심의

○ (부패 방지) 기회 및 절차의 불공정, 불투명한 행정 등 우리사회의 혁신을 저해하는 구조적·고질적 부패 취약요인을 개선

- (기회·절차) 불합리한 차별요소 및 경쟁을 가로막는 장벽을 해소

- ▲(교육) 지자체 대학생 기숙사 입사생 선발의 공정성 제고(6.8)
 - (문제) 입학유형, 4년제 대학 여부에 따른 차별, 입사제한 요건 불명확
 - (개선) 불필요한 차별요인 제거, 입사제한 요건 명확화, 입사신청 방식 다양화
- ▲(채용) 기간제 교원 중도해고 관련 불공정 관행 개선(4.20.)
 - (문제) 방학 등 시점에 휴직자가 복직하면서 기간제 교원이 부당하게 중도 해고
 - (개선) 부적절한 조기복직에 대한 관리 감독, 근무기간 보장, 권리보호 절차 규정

- (행정 투명성) 불투명한 행정으로 인하여 발생하는 예산낭비 등 방지

- ▲(계약) 지방자치단체 연구용역 투명성 제고(8.3.)
 - (문제) 연구용역 과제선정 심의의 공정성을 보장하기 위한 장치가 부족하고 연구용역결과를 비공개
 - (개선) 과제선정 시 이해충돌방지 규정을 명시하고, 연구결과·연구결과 평가·연구결과 활용 등을 지체없이 공개하도록 규정
- ▲(행정) 공직유관단체의 성과급·퇴직금 지급 관행 개선(10.12.)
 - (문제) 중대 비위행위로 인한 징계자에 대하여 성과급을 지급하거나 명예퇴직을 허용
 - (개선) 5대 비위행위(금품·향응수수, 횡령, 성폭력·성희롱, 성매매, 음주운전) 등을 한 자에 대한 성과급 지급을 금지하고, 승진 제한기간 중에는 명예퇴직수당 지급을 배제

○ (이행관리) 제도개선 권고가 실제로 국민의 삶을 변화시킬 수 있도록 이행현황 점검·이행전략회의·컨설팅 등 맞춤형 이행관리

□ 개선보완 필요사항

- 국민 생활 속 불공정 및 구조적 부패에 대한 제도개선 권고가 국민의 삶 속에서 조속히 실현·체감될 수 있도록 조치할 필요
 - 조치기한이 경과하였음에도 미이행하는 사례가 발생하면, 그동안 불공정·부패관행이 지속될 수 있으므로 신속히 개선할 필요

☞ (개선·보완 사항) 불공정·부패 권고과제에 대한 이행관리를 철저히 하여 빠른 시일 내에 제도개선 취지를 달성할 수 있도록 추진(’21.상)

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 정책설계 (20)	18.48	○ 성과지표를 대표성 있게 구성하였으며, 과제 수단이 관리과제의 목표 달성 및 원활한 과제 추진에 적절함
2. 정책집행 (20)	15.95	○ 성과관리 시행계획 상의 추진계획을 준수하였으며, 정책 추진과정을 모니터링하여 여건·상황변화에 적절히 대응함. 정책추진과정에서 타부처/관련부서/외부기관 등과 유기적으로 협업함
3. 정책성과 및 효과(60)	51.53	○ 성과지표 달성을 위해 적극 노력하였고, 정책 추진결과 국민 불편을 해소하고 편익이 증진되었음 ○ 이해관계자 및 일반 국민을 대상으로 정책을 적절히 홍보하였으며, 과거 정책평가 등을 참고하여 정책을 적절히 개선함

(1) 평가결과

□ 주요성과

○ 관계부처 간 원활한 조정과 협업을 통해 생활 속 불공정 법령 대폭 개선

※ 교육·채용·보조금·탈세근절 등 성과지표 관련 제·개정 완료 법률 : 6건

소관 과제	법률명	주요 내용	진행상황
유치원 공공성	유아 교육법	유치원 설립자 결격사유 신설, 지원금 반환명령, 아동학대자의 결격사유 소멸 시 유치원 설립 전 교육명령 의무화 등	개정 (‘20.1.29.)
유치원 공공성	학교용지특례법	학교용지 조성개발 및 경비 부담 등에 있어 특례적용대상에 공립 초·중·고등학교 외에 유치원을 포함	개정 (‘20.5.19)
채용비리 근절	지방 공기업법	공공계약 및 낙찰 해제 등 조건에 부정 취업제공 추가	개정 (‘20.6.9)
보조금 부정수급	공익신고자 보호법	공익신고자 보호대상에 보조금법 포함	개정 (‘20.5.19)
	지방보조금 관리법	지방보조금 예산편성·교부절차,보조 사업 수행관리 등에 내용을 제정	본회의통과 (‘20.12.9.)
탈세근절	국제조세 조정법	외국법인 지급명세서 제출 불성실 가산세 부과	개정 (‘20.11.30)

○ 채용비리 근절을 위한 철저한 점검과 처벌

- 전수조사 결과 채용비위 적발 건수는 지속적으로 감소

※ '19년 적발건수 83건으로 '18년에 비하여 54.4%, '17년에 비하여 75.4% 감소

- '19년 전수조사 결과 채용비위 피해자 122명(잠정) 구제 추진

- '공공기관 채용위탁 관리 가이드라인' 마련을 통해 공공기관의 위탁채용 증가에 선제적 대응

- 중복 위탁용역 수행 방지 등을 통한 채용절차의 전문성·공정성 확보
- 채용절차 모니터링 강화
- 업체 수행역량 등을 평가·공유하여 위탁채용의 질적 수준 제고 등

- 공직유관단체 내부규정에 내재된 불공정 업무관행, 재량권 남용 요소 등을 발굴·개선

※ 6개 분야 82개 공공기관·지방공사·공단의 내부규정 9,531개 사규 전수점검, 총 532건 개선권고

구분	에너지분야 (18개 기관)	공항항만분야 (8개 기관)	교통분야 (10개 기관)	도시개발분야 (19개 기관)	문화·레저분야 (14개 기관)	특정산업분야 (13개 기관)
점검대상	2,277사규	816사규	1,631사규	2,676사규	993사규	1,138사규
개선권고	60건	54건	137건	147건	83건	51건

※ 주요 개선 사례

- ▲ 전자 인지세 공평 부담방안 마련으로 공정한 계약문화 확산(전 분야)
- ▲ 퇴직자 및 비위면직자에 대한 수의계약 금지 조항 마련(에너지분야 등)
- ▲ 징계절차 진행 대상의 승진 및 징계 감경 기준의 제한(전 분야)
- ▲ 계약직 정규직 전환 시 객관적인 검증 절차 마련(도시, 문화·레저분야)
- ▲ 퇴직 임원에 대한 불합리한 특별 공로금 지급 규정 폐지(교통, 공항·항만분야)
- ▲ 사내 회의 참석 시 각종 심의료 지급관행 개선 (에너지분야)

□ 개선보완 필요사항

- 방대한 사규검토 및 점검과 권고사항의 이행력 제고를 위한 노력
 - 효율적 업무방안과 개선권고에 따른 관련기관 반발에 대한 대응 필요('20년 정부업무평가 특정평가 질의사항)

☞ (개선·보완 사항) 효율적 업무수행을 위해 선택과 집종의 방식으로 국민생활에 밀접한 불공정 사례를 분석하여 <21년도 사규 점검 업무계획> 보고('21.1월) 시책평가 지표설정 시 자발적 이행력 제고 방법으로 전면 개편하여 <21년도 부패방지 시책평가>에 반영('21.3월)

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 정책설계 (20)	18.82	○ 성과지표를 대표성 있게 구성하였으며, 과제 수단이 관리과제의 목표를 달성하기에 아주 적합하여, 과제가 충실하게 추진되었음
2. 정책집행 (20)	16.45	○ 성과관리 시행계획 상의 추진계획을 준수하였으며, 정책 추진과정을 모니터링하여 여건·상황변화에 적절히 대응함. 정책추진과정에서 타부처/관련부서/외부기관 등과 유기적으로 협업함
3. 정책성과 및 효과(60)	52.99	○ 성과지표 달성을 위해 적극 노력하였고, 정책 추진결과국민 불편 해소 및 편익이 증진되어 국민이 체감할만한 성과를 창출하였음 ○ 이해관계자 또는 일반 국민 대상 정책홍보도 우수하게 추진하였으며, 과거 평가결과 등에 기반한 정책환류도 충실히 진행됨

(1) 평가결과

□ 주요성과

○ 공익신고 대상법률 역대 최대 확대

- 보호 대상 ‘공익신고’ 범위를 대폭 확대한 개정 「공익신고자 보호법」 시행(11.20)으로 신고자 보호의 사각지대 해소

※ 「아동학대처벌법」, 「성폭력처벌법」, 「병역법」 등 공익신고 대상법률 183개 추가로 보호대상 공익신고자 범위 대폭 확대 (284개→467개)

- 법 개정에 따른 공익신고 접수·처리의 책임성 제고 및 효율적 업무수행을 위해 공익신고 접수·처리 전담 조직 신설(11.30)하고, 비실명 대리신고 자문변호사단 증원(49명→79명, 11.13)

○ (보호) 사건의 적극신속한 처리로 신고자 불이익 등 침해된 권익 구제

- ‘나눔의 집’ 신고자 보호조치 등 총 210건의 보호사건 처리
- 보호신청 사건의 급격한 증가(250건)에도 ‘11~’19년 평균 처리건수 (63건) 대비 3.3배 증가한 210건 처리
- ‘20년 신고자 보호 인용률은 65.4%(5년 평균 60.6%)로 신분상실 등 각종 불이익을 받은 신고자를 안정적으로 보호

○ (보상) 역대 최대 보상위원회 개최(11회)를 통해 신속하게 신고 보상금 역대 최대 규모(54억여원) 지급

※ 보상금 5,403백만원, 포상금 121백만원, 구조금 3백만원 등 총 5,527백만원 지급

※ (사례) ‘공공기관의 대여학자금 미회수에 따른 예산손실 의혹’ 신고와 관련하여 약 7억 6,383만원의 보상금 지급(8월, 역대 두 번째 규모)

- 부패·공익신고의 공익적 가치에 비례하여 ‘차상급’에서 ‘최상급’ (최고 2억)까지 포상금 지급이 가능토록 개선(5.25)

※ 「공익신고 보상금의 지급기준 등에 관한 규정」, 「부패행위 신고자 포상 및 보상사무 운영지침」 일반기준 개정

○ 부패·공익신고제도 홍보를 통해 신고 활성화 도모

- 부패·공익신고자 보호제도 및 신고 보·포상금 지급사례 홍보 보도자료(33회)·카드뉴스(13회) 배포, 다양한 매체를 활용한 홍보

※ 네이버 해피빈 캠페인·서울역사 전광판(4~5월), 라디오 광고(3~11월), 홍보 애니메이션 제작(10월) 등

○ 공익신고를 통한 코로나-19 위기 극복 노력

- 코로나 19 관련 공익침해행위* 발굴, 정부합동 특별자진신고기간 운영, 보도자료(3월)·카드뉴스(2~8월, 3회) 배포, 라디오 광고(3~4월) 송출

※ 마스크 매점매석, 감염자 입원치료 거부, 자가격리 위반, 역학조사 거부·방해 등

□ 개선보완 필요사항

○ 공공기관 신고 접수·처리 담당자를 대상으로 신고자 보호제도 및 업무처리 시 유의사항 안내 등의 전형적 교육 방식에서의 외연 확장 필요

- 타겟별 제도에 대한 인식 및 관심사항이 달라 대상자 특성에 맞추어 간담회, 설명회, 특강 등 다양한 형식과 내용의 제도 홍보·교육 필요

☞ (개선·보완 사항) 공익신고기관 담당자, 일반국민 등 수요자 중심의 대상별 맞춤형 교육 실시 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 정책설계 (20)	19.04	○ 성과지표를 대표성 있게 구성하였으며, 과제 수단이 관리과제의 목표를 달성하기에 아주 적합하여, 과제가 충실하게 추진되었음
2. 정책집행 (20)	17.28	○ 성과관리 시행계획 상의 추진계획을 준수하였으며, 정책 추진과정을 모니터링하여 여건·상황변화에 적절히 대응함. 정책추진과정에서 타부처/관련부서/외부기관 등과 유기적으로 협업함
3. 정책성과 및 효과(60)	50.79	○ 성과지표 달성을 위해 적극 노력하였고, 정책 추진결과 국민 불편을 해소하고 편익이 증진되었음 ○ 이해관계자 및 일반 국민을 대상으로 정책을 적절히 홍보하였으며, 과거 정책평가 등을 참고하여 정책을 적절히 개선함

(1) 평가결과

□ 주요성과

- 「공공재정환수법」안정적 시행을 위한 공직자 교육
 - 공직자들이 부정청구에 대해 선제적으로 대응할 수 있도록 법령 내용, 부정청구 유형 등에 대한 교육(8개권역 11회 771명) 실시
 - ※ 매뉴얼(2월) 및 교육자료(7월) 등 배포, 사례로 보는 공공재정 환수법(12월) 배포
 - 실제 질의요청 사례 및 실무 위주의 교육을 통한 법 이해도 제고
 - 코로나19 확산 등 외부환경 변화에 대응하여 공공기관 자체 교육 유도를 위한 동영상 교육자료 제작·보급, 온라인 강의*(비대면 교육) 실시
 - ※ 청렴연수원 ‘청렴엑스퍼트 과정’, ‘청렴교육 강사양성 과정’ 등
- 법령 해석 체계 구축을 통한 법 집행의 안정성 제고
 - (자문단) 제도 시행 초기 공공기관의 다양한 해석질의에 대응하기 위해 법률전문가·관계부처 공무원 등으로 구성된 해석자문단 구성*·운영**(3월)
 - ※ 총 17명 구성(교수7·변호사7·재정전문가1·관계 공무원2)
 - ※ 제1회 공공재정환수법 해석자문단 회의 개최(서면, 6.2)
 - (질의회신) 유권해석을 통해 정립된 기준은 소관기관에 회신하고 설명회·교육자료 등을 통해 전 공공기관에 공유, 법 집행의 안정성·통일성 제고
 - ※ 총 63건 질의접수(회신完 62건, 자문·검토 중 1건)
- 공공재정지급금 사업 현황 조사 및 부정청구 이행실태 점검
 - 사업별 근거 법률, 사업내용 및 절차, 부정청구 빈발분야 등에 대한 현황 조사·분석을 통해 하반기 이행실태 점검대상인‘부정 청구 취약분야’선정

< 부정청구 취약분야 분석결과 >

구분	부정청구 고위험 사업 예산규모, 과기 부정청구 많	부정청구 소극대응 사업 예산인원, 환수 등 저분실적 높
중앙재정	연구개발사업(R&D) 등	각종 피해보상지원 등
지방재정	운수업계보조금, 유가보조금 등	보육료지원, 노인맞춤돌봄서비스 등
교육재정	환경개선사업, 누리과정 지원비 등	급식비 지원, 학교시설개선사업 등

- 중앙재정 분야(R&D, 8개 기관) 점검결과(8개 기관), 법령 위반 등 부적정 사례 9건(부정수급액 총 397백만원) 감독기관에 환수등 조치 통보
→ (감독기관 환수 확정) 4건 88,339천원 환수 완료 및 환수예정
- 중앙재정 분야 (일자리 지원분야 등) 점검결과, 공공기관 출연금으로 집행한 부적정 사례 2건(부정수급액 총 81만원) 환수 조치 통보
- 지방 보조금 등 점검결과(6개 기관) 법령 위반 등 부적정 사례 23건(부정수급액 총 5,049만원) 감독기관에 환수 등 조치 통보
- 교육재정 분야 점검결과, 법령 위반 등 부적정 사례 4건(부정수급액 총 647만원) 감독기관에 환수등 조치 통보

□ 미흡 원인분석 결과

- 추진계획 준수·상황변화 대응·협업 등 ‘정책집행’과 정책효과·홍보 등 ‘정책성과 및 효과’ 부분의 점수가 타 과제 대비 낮은 수준

□ 개선보완 필요사항

- 법 시행초기 안정적 제도 정착을 위해 공공기관을 대상으로 적극적인 교육 등이 필요하나, 코로나 19로 인한 ‘사회적 거리두기’에 따라 참석인원 제한 등 현장교육(대면)에 한계

☞ (개선·보완 사항) '21년 사이버교육개발(청렴연수원 협조) 및 각 공공기관 영상교육 시스템을 활용한 비대면 교육을 강화하고, 코로나19 진정 시 상황별 현장교육 추진

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 정책설계 (20)	16.20	○ 성과지표를 대표성 있게 구성하였으며, 과제 수단이 관리과제의 목표 달성 및 원활한 과제 추진에 적절함
2. 정책집행 (20)	14.78	○ 세부 추진계획을 준수하지 못 하였으며, 정책 추진과정 모니터링 및 여건·상황변화에 대한 대응이 다소 부족한 면이 있음. 정책추진과정에서 타부처/관련부서/외부기관 등과 협업을 추진하였으나 더욱 적극적인 노력이 필요
3. 정책성과 및 효과(60)	45.02	○ 국민이 체감할 수 있는 정책성과 창출을 위해 더욱 노력할 필요 ○ 이해관계자 및 일반 국민 대상 정책홍보를 더욱 적절히 추진하고, 평가결과 등을 과거 사례를 참고하여 정책을 개선하는 정책환류도 더 적극 추진할 것이 요구됨

(1) 평가결과

□ 주요성과

○ 집단민원의 중점 관리·해결로 국민 고충 해소

- 100인 이상 대형집단민원의 효율적 해결을 위해 ‘집단민원 TFT(6인)’ 신설(7.1) ⇒ 24건 처리(민원인 수 6.2만명, 9건 조정·합의해결)
- 기관장이 직접 관계기관과 ‘업무협약’ 체결(2회), 민원현장 방문(10회), ‘현장 조정회의’ 개최(21회) 등 고충해소를 위해 적극적 역할 수행

⇒ 집단민원 85건 해결로 49,600여명의 주민 숙원 해결

※ 주요 해결사례

- ‘양구군 민통선 내 무주부동산 국유화 및 매각 요구’ 해결(8.4)
- ‘경주 한센인촌 주거환경 개선 요구’ 해결(10.28)
- ‘그리스군 한국전쟁 참전 기념비 이전’ 해결(7.24)
- ‘익산역 철도소음 저감 대책 마련’ 민원 해결(5.29)
- ‘아파트 우수관 역류 방지대책 마련 요구’ 해결(9.10)

○ 적극행정 기반 조성 및 소극행정 근절

- 적극행정 시 감사 면책이 가능하도록 각급 기관의 자체감사 규정 개정*을 독려하는 한편, 소극행정 관련 감사를 강화하는 내용으로 「부패방지권익위법」 개정** 추진(‘21. 1월 중 국회 제출예정)

* 권익위의 고충민원 시정권고·의견표명에 따라 조치한 경우 자체감사에서 면책 → 현재까지 462개 기관 개정 완료(‘19.12월 대비 369개 증가)

- 코로나19 관련 고충민원*을 우선 발굴·처리하여 국민들의 생계·경제활동 상의 어려움을 신속히 해결

* 사회적 거리두기로 신청 못한 양육수당 소급 지급, 확진자 방문 폐쇄시설(약국) 방역비용 지원 등

○ 기업고충 해소로 경영활동 지원

- ‘기업고충 현장회의’ 개최(7회)로 고충민원·정책건의 등 총 74건의 민원·건의사항을 접수하여, 그중 25건을 해결(해결률 33.8%)
- 217건의 기업고충민원을 접수·처리, 96건을 인용·해결함으로써 기업 경영활동을 가로막는 기업의 애로사항을 적극 해소(해결률 44.2%)

○ 유사민원 빈발분야 발굴 및 기획조사를 통해 근본원인 해소 추진

- (빈발분야) 1년간 권익위로 접수되어 해결한 ‘고충민원’ 13,658건을 분석하여 공사도로 소음, 통학로 안전, 현충시설 관리 등 9개 빈발민원 분야를 선정

⇒ 9개 기획조사 과제의 개선대책 시행으로 매년 발생하는 19만여 건 이상의 유사 민원과 다수 국민의 고충을 사전 예방

※ 주요 해결사례

- 건축물대장 정정 요구 관련 빈발민원 해소방안 마련(6.22)
- 공사소음 피해 빈발민원 해소방안 마련(8.24)
- 현충시설의 합리적 운영방안 마련(9.21)
- 공동주택 입주민의 도로교통 소음피해 해소방안 마련(11.9)
- 도로점용허가 제도의 합리적 개선방안 마련(12.7)

□ 미흡 원인분석 결과

- 정책효과·홍보 등 ‘정책성과 및 효과’ 부문의 점수가 타 과제 대비 낮은 수준

□ 개선보완 필요사항

- 이동신문고 수요 증가에 대응할 수 있는 관련 인프라 확충

- 이동신문고 운영 수요는 지속적으로 증가하고 있으나 시설·인력 등의 한계로 양질의 민원 상담과 맞춤형 해결에 지장을 초래할 우려
- 특히, 코로나19 확산 및 사회적 거리두기 상향으로 사전 홍보된 이동신문고 운영이 갑자기 중단·연기되는 경우가 빈번

☞ (개선·보완 사항) 사전 준비 없이도 언제, 어디서나 쉽게 고충상담을 진행할 수 있어 이동신문고 운영 시 주민 호응이 좋은 상담버스를 1대 추가 도입하고, 전담인력 증원 등을 통해 늘어나는 이동신문고 수요에 적극 대응

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 정책설계 (20)	17.87	○ 성과지표를 대표성 있게 구성하였으며, 과제 수단이 관리과제의 목표 달성 및 원활한 과제 추진에 적절함
2. 정책집행 (20)	17.06	○ 성과관리 시행계획 상의 추진계획을 준수하였으며, 정책 추진과정을 모니터링하여 여건·상황변화에 적절히 대응함. 정책추진과정에서 타부처/관련부서/외부기관 등과 유기적으로 협업함
3. 정책성과 및 효과(60)	45.83	○ 국민이 체감할 수 있는 정책성과 창출을 위해 더욱 노력할 필요 ○ 이해관계자 및 일반 국민 대상 정책홍보를 더욱 적절히 추진하고, 평가결과 등을 과거 사례를 참고하여 정책을 개선하는 정책환류도 더 적극 추진할 것이 요구됨

(1) 평가결과

□ 주요성과

- 다양한 부처 인력풀을 토대로 소관 부처 경유, 민원 평풍 없이 바로 처리해 국민신문고 민원보다 신속한 상담민원 해결로 만족도 제고

※ 온라인 상담민원 처리 31,146건 중 24,817건(79.7%) 상담해결

- 처리기관이 불분명하거나 다수기관이 관련된 복합민원에 대한 민원상담협의회 협의·조정 활성화로 원스톱 해소

※ 민원상담협의회 과제 발굴 및 협의 19건, 합동상담

< 다수기관 복합민원 협의·조정 주요 사례 >

- 10년간 우기시마다 물에 잠긴 김포-강서 상습 도로 침수 피해 대책 마련
 - (민원원인) 김포시와 강서구를 잇는 48번 국도상의 SK주유소 일대가 우기시마다 매년 침수되어 피해가 발생하고 있으나 경계지역에 위치해 관할권 불분명으로 미 조치
 - (협의결과) 국토교통부, 강서구청, 신공항하이웨이(주), 농어촌공사 김포지사 간의 침수도로포장, 배수처리, 하상준설 등 역할 및 관리주체 명확화로, 민원의 근원을 해소하기로 합의
- 부산신항(창원시)↔부산광역시 버스 노선 다양화로 신항아파트 주민 숙원 해소
 - (민원원인) 창원시에 속한 부산신항 아파트단지 거주 주민 대부분은 부산이 생활권이어서 부산행 버스노선 확대를 요구했으나 창원시와 부산시, 버스회사간 이견으로 대책마련 지연
 - (협의결과) 부산시와 창원시간 ‘부산 1009번 버스’, ‘부산강서구 1번 버스’, ‘창원 353번 버스’ 노선을 부산신항 아파트 인근으로 운행할 수 있도록 조정하여 주민 불편 해소기로 합의
- 6년간 지연된 양양 지표수 보강사업 계획선 삭제 요구 민원 해결
 - (민원원인) 양양 회룡지구 지표수보강개발공사 사업계획선 변경 준공에 따른 토지이용계획확인원상 사업계획선을 삭제하여야 하나 미조치

- (협의결과) 강원도와 양양군, 한국농어촌공사간에 한국농어촌공사가 강원도청에 토지이용계획확인서 변경고시를 요청하면, 강원도는 이를 변경고시하고 양양군청은 고시에 따라 사업계획선을 삭제하는 것으로 합의하여 민원 해결
- 부여 죽교리 마을진입도로 개설 관련 민원
 - (민원원인) 충남종합건설사업소가 시행(2017.~2020.5.)한 충남 부여군 구룡~충화간 도로확포장 공사(2차선→4차선)로 마을 진입로가 없어져 불법 좌회전으로 인한 교통사고 위험 미조치
 - (협의결과) 사업소가 좌회전 차로 등 마을입구 진입로 개설안을 마련해 도로교통공단의 자문을 받아 부여경찰서에 교통안전 심의를 요청하고 심의가 완료되면 마을입구 진입로 개설을 추진기로 합의
- 화천 광덕3리 과속방지턱 설치요구 집단민원
 - (민원원인) 강원 화천군 사내면 광덕3리(231-15번지 일원, 위임국도) 75호선 국도 내리막길에 오토바이, 경주용차 소음피해 및 교통안전사고 위험
 - (협의결과) 광덕3리 231-15번지 일원 내리막길 교통안전사고 예방을 위해 교통안전시설 설치안(과속방지턱, 규제봉 설치 등)마련 후 주민 의견수렴, 도로교통공단 자문과 화천경찰서 교통안전시설심의회 심의를 거쳐 시공

○ 코로나19 등으로 인한 상담전화 폭증에도 자체 종결률 강화 및 상담 기관연계 등으로 상담품질 개선 및 고객만족도 제고

※ '20년도 상반기 국민콜110 고객만족도는 88.3%로 전년(87.5%) 대비 상승

□ 개선보완 필요사항

- 민원처리기능 부재로 인해 국민요구 수준에 대처 미흡
 - '19년 정부합동민원센터가 출범하여, 부처 일반민원상담 기능을 수행하였으나, 종합민원처리기관의 모습에는 미치지 못함

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 정책설계 (20)	17.24	○ 성과지표를 대표성 있게 구성하였으며, 과제 수단이 관리과제의 목표 달성 및 원활한 과제 추진에 적절함
2. 정책집행 (20)	16.64	○ 성과관리 시행계획 상의 추진계획을 준수하였으며, 정책 추진과정을 모니터링하여 여건·상황변화에 적절히 대응함. 정책추진과정에서 타부처/관련부서/외부기관 등과 유기적으로 협업함
3. 정책성과 및 효과(60)	51.44	○ 성과지표 달성을 위해 적극 노력하였고, 정책 추진결과 국민 불편을 해소하고 편익이 증진되었음 ○ 이해관계자 및 일반 국민을 대상으로 정책을 적절히 홍보하였으며, 과거 정책평가 등을 참고하여 정책을 적절히 개선함

(1) 평가결과

□ 주요성과

○ 신속·공정한 행정심판 사건처리를 통한 국민권익 침해 해소

- (처리건수 증가) '20년 22,727건*의 행정심판 사건을 처리하면서 행정청의 위법·부당한 처분 등 1,573건(인용)의 국민권익 침해 해소

* 전년 처리건수('19년 21,534건) 대비 5.5%증가(1,193건↑)

< 연도별 처리현황 통계(단위 : 건) >

연도	구분	접수	심리·의결				인용률(%)	취하·이송
			계	인용	기각	각하		
'18.		23,043	25,153	3,814	18,928	2,411	16.8	1,401
'19.		24,076	21,534	1,567	14,166	5,801	10.0	1,271
'20.		22,367	22,727	1,573	16,783	4,371	8.6	1,094

- (적극적 운영) 코로나19 확산 등 사회·경제적 여건 변화를 고려, 그간 보수적으로 판단했던 금전적 부과처분에 대한 집행정지 '인용' 적극 검토

○ 온라인행정심판 편의성 제고 및 홍보를 통한 온라인 이용률 증가

- (온라인 이용률 증가) 온라인 행정심판 청구의 편의성 등 장점 홍보를 통해 온라인 이용률 제고, 불필요한 서류 감축 등 전자정부 구현

※ 행정심판 온라인 이용률(본안청구+각종신청): '18년 33.4% → '19년 37.1% → '20년 39.7%

※ 온라인행정심판 홍보 리플릿 20,000부를 제작, 주요 관공서 민원실(1,100여 기관)과 행정심판 대리인(변호사·법무법인 등 1,700여 명) 대상 홍보리플릿 배포('20.6월)

- (등기송달 이력관리) 우정사업정보센터 연계 및 시스템 기능개선을 통해 행정심판 청구에 부가되는 일부 신청 등*에 대해서도 시스템상 등기송달 이력 확인 가능, 청구인의 심판정보 접근성 제고

* (기존) 청구서, 재결서, 집행정지 신청·결정서 등 주요 문서만 시스템상 등기송달 이력 관리가 가능 → (개선) 보충서면, 청구변경신청서, 심판참가허가신청서, 구술심리 신청결과 등에도 시스템상 등기송달 이력관리 가능

- 국선대리인 지원을 통한 경제적 약자의 권익구제 기회 확대
 - (신청 증가) 행정정보 공동이용을 통한 국선대리인 신청 제출서류 간소화 및 제도 홍보 등으로 국선대리인 신청건수 지속 증가
 - ※ 신청건수(누적) : 3월 91건 → 6월 176건 → 9월 261건 → 12월 368건(전년대비 6.4% 증가)
 - (선임 증가) 적극적인 국선대리인 선임 검토로 선임건수 지속 증가
 - ※ 선임건수(누적) : 3월 28건 → 5월 68건 → 9월 103건 → 12월 137건(전년대비 18.1% 증가)

□ 미흡 원인분석 결과

- 성과지표 선정·계획 수립 등의 ‘정책설계’와 정책효과·홍보 등 ‘정책성과 및 효과’ 부문의 점수가 타 과제 대비 낮은 수준

□ 개선보완 필요사항

- (재결기간 증가) 신속한 행정심판에 대한 국민 기대 부응 미흡
 - 난이도 높은 일반사건 비중이 증가하여 평균재결기간 증가
 - ※ ('17년) 77.2일 → ('18년) 82.6일 → ('19년) 68.8일 → ('20년) 87일

☞ 행정심판 실무교재 발간('20.上), 온라인 교육 콘텐츠 지속 개발 등 조사관 역량을 강화하고, 장기미결사건의 신속한 처리를 위해 상임위원 및 국·과장이 참여하는 사전검토회의를 활성화하여 신속한 검토방향 제시·사건해결 지원

- (행정심판 인지도 하락) 상승세였던 인지도가 최근 'M자형'으로 변동·하락
 - ※ ('16년) 45.8% → ('17년) 46.3% → ('18년) 36.8% → ('19년) 45.5% → ('20년) 38%

☞ 인지도 조사 분석 결과를 토대로 행정심판 이용 편의성 및 접근성 제고 추진
 - 온라인행정심판 이용률 제고 지속 추진 및 제도 네이밍 등 고려

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 정책설계 (20)	15.10	○ 타 과제 대비 성과지표의 대표성이 높지 않아 보완이 필요하며, 과제수단이 과제목표 달성을 위해 충분한지 검토 필요
2. 정책집행 (20)	16.06	○ 성과관리 시행계획 상의 추진계획을 준수하였으며, 정책 추진과정을 모니터링하여 여건·상황변화에 적절히 대응함. 정책추진과정에서 타부처/관련부서/외부기관 등과 유기적으로 협업함
3. 정책성과 및 효과(60)	43.39	○ 국민이 체감할 수 있는 정책성과 창출을 위해 더욱 노력할 필요 ○ 이해관계자 및 일반 국민 대상 정책홍보를 더욱 적절히 추진하고, 평가결과 등을 과거 사례를 참고하여 정책을 개선하는 정책환류도 더 적극 추진할 것이 요구됨

(1) 평가결과

□ 주요성과

- 민원으로부터 국민불편, 정책 사각지대를 확인하여 ‘국민의 소리’를 반영한 제도개선을 실현
- (더 편리하게) 국민의 경제활동 상 불편사항을 해소하고, 공급자 중심으로 설계된 행정서비스를 수요자 중심으로 개선

▲ 멸실인정 차량에 대한 말소등록제도 개선(6.22.)

- (문제) 사실상 존재하지 않는 차량이더라도 압류 설정 시 말소등록이 어려움
※ 차량 말소등록 처리를 못하면 세금 산정, 기초생활수급자 산정 등에 있어 불리
- (개선) 말소등록을 하면서 압류권자에게 동의를 얻는 방식으로 절차 개선

▲ 교복 학교 주관구매제도의 불편요인 개선(7.20)

- (문제) 여학생은 바지교복 기본선택 불가, 평일에만 교복 치수측정 가능
- (개선) 여학생도 바지교복 기본선택 가능, 평일을 포함하여 교복 치수측정

- (더 안전하게) 민생안전을 저해하는 생활 속 위험·위해요소들을 발굴하고 이를 예방하는 제도개선으로 안전한 생활 환경을 조성

▲ (더 안전하게) 국민안전 강화 등을 위한 규정 개선(8.3.)

- (문제) 소화전 사용법 확인 곤란(소화전을 열면 외부에 부착된 사용법을 보기 어려움), 장애인 경보·피난 시설 세부기준 미비
- (개선) 소화전 내에도 사용법 기재, 장애인 경보·피난 시설 세부기준 마련

▲ (더 안전하게) 가정폭력피해자 주민등록 열람제한 제도개선(10.26.)

- (문제) 피해자 가족 주민등록 열람 및 신변위협, 이해관계인에 의한 열람 가능
- (개선) 피해자 직계가족에 대한 열람제한, 가정폭력 이해관계인의 열람 제한

- (더 골고루) 기초생활수급자, 학교밖 청소년 등 정책혜택을 누리기 힘든 집단의 어려움을 확인하고 정책의 포용성을 확장

- ▲(더 골고루) 영유아 보호를 위한 어린이집 폐원절차 개선방안(5.11.)
 - (문제) 갑작스러운 어린이집 폐원 통보, 폐원 아동의 돌봄 공백
 - (개선) 폐원 수리 시 확인절차 규정, 폐원 아동의 입소대기 어린이집 수 확대
 - ※ (종전) 재원 아동이므로 2곳 대기 → (개선) 미재원 아동에 준하여 3곳 대기
- ▲(더 골고루) 아동급식카드 구입가능 물품 명확화 등 마련(6.8)
 - (문제) 편의점에서 살 수 있는 물품이 불분명(구입가능·불가능품목이 동시 규정)
 - (개선) 살 수 없는 물품만 규정(네거티브 방식)하여 구입가능 물품을 명확화
- ▲(더 골고루) 코로나19 관련 학교 밖 청소년 지원방안 개선(6.8)
 - (문제) 지원주체가 상이하여 코로나19 관련 지원에 학교 밖 청소년들이 소외
 - ※ (학교 안 청소년) 교육청, (학교 밖 청소년) 지자체
 - (개선) 코로나19 관련 지원 시 교육청과 지자체 간 연계를 통해 학교밖 청소년들도 지원을 받을 수 있도록 개선

- (이행관리) 제도개선 권고가 실제로 국민의 삶을 변화시킬 수 있도록 이행현황 점검·이행전략회의·컨설팅 등 맞춤형 이행관리
- 제도개선 권고 이후 기관 및 과제별 이행상황을 정기점검하고, 그 결과에 따른 기관맞춤형 대응으로 이행률을 제고

□ 개선보완 필요사항

- 사회구조 다변화에 따른 여러 계층의 요구 증가, 산업구조의 변화에 따른 국민고충 해소를 위해 보다 선제적인 대응이 필요
- 특히 포스트코로나 시대를 고려하여 사회구조 변화에 따른 의료·주거·교육 등 국민불편을 해소할 필요

- ☞ (개선·보완 사항) 사회현안 중 신속한 개선이 필요한 사항*은 의견표명으로 개선을 촉구하고, 향후 발생할 수 있는 문제를 예측하여 제도개선 과제를 발굴 (연중상시)
- * (예시) 택배 근로자, 부동산 중개 수수료와 같이 이슈화된 문제들

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 정책설계 (20)	17.58	○ 성과지표를 대표성 있게 구성하였으며, 과제 수단이 관리과제의 목표 달성 및 원활한 과제 추진에 적절함
2. 정책집행 (20)	16.56	○ 성과관리 시행계획 상의 추진계획을 준수하였으며, 정책 추진과정을 모니터링하여 여건·상황변화에 적절히 대응함. 정책추진과정에서 타부처/관련부서/외부기관 등과 유기적으로 협업함
3. 정책성과 및 효과(60)	52.64	○ 성과지표 달성을 위해 적극 노력하였고, 정책 추진결과 국민 불편을 해소하고 편익이 증진되었음 ○ 이해관계자 및 일반 국민을 대상으로 정책을 적절히 홍보하였으며, 과거 정책평가 등을 참고하여 정책을 적절히 개선함

(1) 평가결과

□ 주요성과

○ 국민신문고 시스템 개편으로 소통·참여 서비스 개선

- 민원신청 단계에서 유사 민원사례 자동제공, 궁금증을 즉시 해소

※ 유사 민원사례 확인 후 1만6천2백건 민원신청 취소

- 원 소관부서 자동추천, 동일·유사민원 일괄접수·병합처리 기능 도입으로 민원 급증 시에도 신속한 접수·처리 지원

※ 부서 자동추천·배정 168만건, 동일·유사민원 103만건을 3만건으로 병합처리

- 개인 관심분야 맞춤형안을 자동표출하는 개인화 서비스 도입 등으로 국민생각함 안전 조회수 지속 증가

※ 안전 조회수 : 1.6만회('20.1월) → 4.7만회(2월) → 18.1만회(11월)

	기 준	개 선
국민	PC에 최적화된 화면으로 모바일 환경에서 화면 깨짐이나 가로 스크롤바 생성	반응형 웹 기술을 통해 모바일 환경에서도 최적화된 화면 제공
	다른 민원사례가 있는지 잘 몰라서 유사 민원이 반복적으로 제기됨	민원신청 단계에서 유사 민원사례를 자동 제공 하여 궁금증 즉시 해소
	국민생각함 모든 안건을 나열해서 보여줘 관심 분야 안건을 찾기가 어려움	개인별 이용내역을 분석해 관심 분야 맞춤형 안건을 자동 표출
공무원	공무원이 모든 민원 소관부서를 직접 배정해 접수 시간 과다 소요	적합한 소관부서 자동 추천·배정 으로 민원 급증 시에도 신속한 접수 가능
	동일·유사한 내용의 반복민원도 건별로 접수처리하여 행정력 낭비	동일·유사한 반복민원의 일괄 접수 및 병합 처리 로 업무 효율성 개선

○ 국민생각함을 통한 국민의 정책참여 기반 확대

- 국민생각함 안전 등록·참여 수가 지속적으로 증가하는 등 국민생각함을 통한 국민의 정책참여 기반 확대

※ 전년 대비, 국민생각함 안전 19.1%, 참여 38.0% 각각 증가

- '20년 위원회 주요정책 인지도 조사결과, 국민생각함은 전년 대비 21.6%p 상승한 48.0%로, 조사 대상 7개 정책 중 가장 크게 상승

○ 국민신문고 민원서비스 품질 제고

- 국민신문고 민원서비스 종합평가 결과, 전년대비 상승(5.8점↑)

※ ('19년) 30개 기관 → ('20년) 48개 기관(중앙7, 교육청3, 광역4, 기초 34)
으로 민원서비스 개선 컨설팅 대상기관 확대

구분	평균	중앙	교육청	광역	기초		
					시	군	구
'20년 평가	76.0	81.6	82.6	70.5	76.6	73.6	70.9
'19년 평가	70.2	79.4	84.0	74.2	65.1	60.5	58.3
증감	5.8↑	2.2↑	-1.4	-3.7	11.5↑	13.1↑	12.6↑

- 국민신문고 민원답변 원문공개 대상기관 확대

※ ('19년) 123개 기관 → ('20년) 442개 기관으로 원문공개 기관 확대, 민원
답변 원문 총 25만건 공개, 총 195만회 조회

- 여러 시스템 이용에 따른 국민이용 불편과 업무 비효율 해소를
위해 지자체 민원 신청·처리 시스템을 국민신문고로 통합 추진

※ 15개 지자체 민원시스템을 국민신문고로 통합(8~12월), 전체 지자체(243개)
중 71%(173개)가 국민신문고 단일 민원시스템 이용

□ 개선보완 필요사항

○ 정보취약계층의 국민신문고 이용 접근성 강화 필요

- 시각장애인 등 정보취약계층이 국민신문고·국민생각함 이용 시
메뉴 및 이미지에 대한 음성안내 서비스가 부족

☞ 그림정보가 많은 국민생각함 및 이용자가 많은 모바일 이용자의 접근성을 중점
점검하고, 웹접근성 준수 표준가이드 마련 및 교육·컨설팅 실시

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 정책설계 (20)	17.51	○ 성과지표를 대표성 있게 구성하였으며, 과제 수단이 관리과제의 목표 달성 및 원활한 과제 추진에 적절함
2. 정책집행 (20)	17.81	○ 성과관리 시행계획 상의 추진계획을 준수하였으며, 정책 추진과정을 모니터링하여 여건·상황변화에 적절히 대응함. 정책추진과정에서 타부처/관련부서/외부기관 등과 유기적으로 협업함
3. 정책성과 및 효과(60)	49.84	○ 성과지표 달성을 위해 적극 노력하였고, 정책 추진결과 국민 불편을 해소하고 편익이 증진되었음 ○ 이해관계자 및 일반 국민을 대상으로 정책을 적절히 홍보하였으며, 과거 정책평가 등을 참고하여 정책을 적절히 개선함

(1) 평가결과

□ 주요성과

○ 민원 데이터 기반의 정책 개선 및 민원해소 대응

- 코로나19 등 국민건강·안전, 포용국가·불공정 등과 관련된 민원 이슈를 분석하여 정부정책의 개선 지원(22건) * '19년 대비 3건 ↑

시기	주 제	분석대상	시기	주 제	분석대상
1월	장애인 일자리	최근 2년10개월간 945건	7월	드론	최근 2년5개월간 1,276건
2월	코로나19(1차)	1.20~2.19 7,855건	7월	실내용 바닥재	최근 3년5개월간 1,502건
3월	코로나19(2차)	2.20~3.19 44,263건	11월	택배 종사자	최근 1년10개월간 352건
5월	코로나19(3차)	3.20~5.5 49,603건	11월	아이스팩	최근 2년간 597건
6월	음식점 냄새	최근 2년간 3,340건	12월	전동킥보드	최근 2년11개월간 6,735건

- 급증·확산 우려(수시)가 있거나 특정 시기에 발생이 예상(정기)되는 민원에 대한 관계기관의 사전 조치를 위한 민원예보 발령(15회)

<주요 개선사례>

- ① 한 번도 경험해보지 못한 삶의 조건, 코로나19 민원 분석
 - ▶ 국내에 코로나19 확진자가 최초로 발생한 1.20.부터의 민원 데이터를 분석하여 (1.20~5.5, 10만여건) 68개의 정책개선 과제*를 발굴·통보하여 소관기관 개선 조치
 - * 마스크 반출 예외 허용, 각종 자격증 시험·유효기간 연장, 소상공인 정책자금 지원 등
- ② 4차 산업혁명 소재 및 이용자 증가 관련 드론 민원 분석
 - ▶ '18년부터 접수된 민원 1,276건에 대한 분석결과를 활용하여 '드론 조종자격증 표시내용' 관련 위원회 제도개선 권고('20.9.7. 한국교통안전공단)
- ③ 생활 속 국민안전 보호를 위한 실내용 바닥재 민원 분석
 - ▶ '18년부터 접수된 민원 1,502건에 대한 분석결과를 반영하여 「공동주택 하자의 조사, 보수비용 산정 및 하자판정기준」 개정(국토부고시, '20.11.30.)

○ 상시적 민원 모니터링을 통한 국민불편 해소

- 매주 민원 빅데이터 동향 「국민의 소리」를 발간(51회)하여 1,270여개 기관, 459개 시민단체 등에 배포하고 국민에게 공개

- 불합리한 법령 등에 의한 국민불편 사례를 발굴(134건)·통보하고 소관 기관의 활용현황을 분기별로 점검

* 국민불편 사례 전체 활용률 79.9%(107/134건) / '19년 대비 14.2%p ↑

○ 협업·개방을 통한 민원 데이터 이용 활성화

- 빅데이터 보유기관 등 외부기관과의 연계·협업을 적극 추진하여 데이터의 이용 가치 제고 * 협업사업 6건 / '19년 대비 2배 ↑

- 행정기관만 공유했던 민원정보를 국민에게도 공개하는 「한눈에 보는 민원 빅데이터(bigdata.epeople.go.kr)」 개편·운영('20.2.)

* 월 평균 방문자수 29,608명, 조회수 8,218,704건 / '19년 대비 7배 증가

* Open-API 활용 신청건수 399건 / '19년 대비 2배 증가

○ 「차세대 민원분석시스템」의 범정부 공동 활용체계 마련

- 기관별 '오늘의 이슈' 파악, 관심민원 등을 주기적으로 모니터링할 수 있는 민원신호등 기능 제공 등으로 자체 운영 지원

기 존	개 선
기능 노후화로 낮은 분석 정확도	자동분류율 향상(81→97%) 등 분석 정확도 제고
군집분석(1종)만 있어 단편적 분석	트렌드·다차원 분석 등 분석방식 다양화(7종)
분석정보가 민원 데이터에 한정	뉴스·포털 검색어·SNS 등 외부데이터와 비교
민원통계 등 4종만 개방	오늘의 민원이슈 등 개방데이터 확대(10종)
군집분석 속도 평균 1,000초	군집분석 속도 평균 10초

* 중앙·지자체·교육청 등 305개 기관 689명의 담당자가 업무에 활용 / '19년 대비 사용기관은 6.1배, 이용자 3.7배 증가

□ 개선보완 필요사항

○ 민원 데이터 이용가치 제고를 위한 데이터 개방·협업 강화

- 민간영역에서의 민원 데이터 활용 확대를 위한 데이터 개방
- 공공데이터를 보유한 관계기관 등과의 데이터 융복합 사업 다양화

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 정책설계 (20)	18.80	○ 성과지표를 대표성 있게 구성하였으며, 과제 수단이 관리과제의 목표를 달성하기에 아주 적합하여, 과제가 충실하게 추진되었음
2. 정책집행 (20)	17.56	○ 성과관리 시행계획 상의 추진계획을 준수하였으며, 정책 추진과정을 모니터링하여 여건·상황변화에 적절히 대응함. 정책추진과정에서 타부처/관련부서/외부기관 등과 유기적으로 협업함
3. 정책성과 및 효과(60)	54.62	○ 성과지표 달성을 위해 적극 노력하였고, 정책 추진결과 국민 불편을 해소하고 편익이 증진되어 국민이 체감할만한 성과를 창출하였음 ○ 이해관계자 또는 일반 국민 대상 정책홍보도 우수하게 추진하였으며, 과거 평가결과 등에 기반한 정책환류도 충실히 진행됨

4. 자체평가결과 조치계획

관리과제 번호	관리과제별 개선보완 필요사항	조치계획(조치시한)
I-1-①	○ 청렴사회민관협의회와 부처 간 협업 및 사후관리 강화 필요	○ 청렴사회민관협의회 정책제안사항 사후관리(7월)
I-1-②	○ 부정청탁으로 제재할 필요가 있거나 제재될 수 있는 행위임을 명확하게 인식할 필요가 있는 업무를 부정청탁 대상직무로 추가 명시 필요	○ 부정청탁 대상직무 확대를 위한 「청탁금지법」 개정안 입법 추진(2월)
I-1-③	○ 청렴교육 의무화('16.9월) 이후 대폭 증가한 교육수요에 적극 대응	○ 청렴교육 분야 전문 교수요원 확보(1월)
I-1-④	○ 제19차 국제 반부패회의(IACC)의 모멘텀 지속 방안 모색	○ 전세계적 현안을 고려하여 K-방역과 반부패에 대한 콘텐츠 마련(6월)
I-2-①	○ 제도개선 권고가 국민의 삶 속에서 조속히 실현·체감될 수 있도록 조치	○ 권고과제에 대한 이행관리를 철저히 하여 빠른 시일 내에 제도개선 취지를 달성할 수 있도록 추진(6월)
I-2-②	○ 공공기관 사규 개선권고에 대한 관련 기관 반발 대응 필요	○ 자발적 이행력 제고 방안 마련(3월)
I-2-③	○ 공공기관 신고 접수처리 담당자 대상 교육방식에서 외연 다양화 필요	○ 공익신고기관 담당자, 일반국민 등 수요자 중심의 대상별 맞춤형 교육 실시(4~10월)
I-2-④	○ 법 시행초기 안정적 제도 정착을 위해 공공기관 대상 적극적인 교육 필요	○ 사이버교육과정 개발 등 비대면 교육 강화(8월)
II-1-①	○ 이동신문고 수요 증가에 대응할 수 있는 관련 인프라 확충 필요	○ 이동신문고 상담버스 1대 추가확보 (6월)를 통해 늘어나는 이동신문고 수요에 적극 대응
II-1-②	○ 민원처리기능 부재로 인해 국민요구 수준에 대처 미흡	○ 민원처리기능을 보완하여 수도권지역 본부로 전환 필요(중장기)
II-1-③	○ 재결기간 증가로 신속한 행정심판에 대한 국민 기대 부응 미흡	○ 신속 해결을 위해 조사관 역량 강화 및 사전검토회의 활성화(6월)
II-2-①	○ 국민고충 해소를 위해 보다 선제적인 대응이 필요	○ 사회현안 중 신속 개선이 필요한 사안에 적극 대응(연중)
II-2-②	○ 정보취약계층의 국민신문고 이용 접근성 강화 필요	○ 자체점검·개선(연중), 웹접근성 준수 표준가이드 마련·배포(상반기)
II-2-③	○ 민원 데이터 개방 및 협업 강화 필요	○ 데이터 개방 확대, 관계기관 등과의 데이터 융복합 사업 다양화(연중)