

# 2021년 자체평가 결과보고서

## (주요정책 부문)

2022. 1

국민권익위원회

# 1. 평가개요

## (1) 중점 평가방향

### □ 자체평가 관리과제와 국정과제, 연간 업무계획 등 연계 강화

- 국정과제, 주요정책과제, 연간 업무계획의 주요내용을 성과관리 시행계획의 관리과제로 선정하여 담당부서의 국정운영 책임성 제고
- 관리과제 추진상황을 주기적으로 점검하고, 미흡한 부분에 대한 원인분석과 개선방안을 마련하여 국정과제 성과창출 지원

### □ 국정현안 대응 강화·성과 중심 평가로 국정성과 창출 견인

- 협업·갈등관리 노력·정책환류 성과 등을 평가항목에 반영하여 각 관리과제에 국정현안의 적극적인 관리·대응 유인 부여
- '정책성과·효과' 중심 평가를 통해 국민이 체감하는 성과 발굴 및 성과창출 추진동력 확보

## (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 안건에 관한 검토·심의·조사·연구를 수행
- (성과지표 T/F) 자체평가위원 중 평가전문성을 보유한 위원을 중심으로, 목표치 검토·평가 및 성과지표 신규개발 및 수정 지원

## □ 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 : '2021년도 성과관리 시행계획' 상 14개 관리과제
- 평가지표 : 3개 평가항목, 8개 세부 평가항목

평가항목	세부 평가항목	주요 내용
정책설계	1. 성과지표 적절성	○ 성과지표의 대표성 ○ 성과지표 목표치 적극성
	2. 과제수단 적절성	○ 과제수단의 적정성 ○ 과제별 추진계획의 충실성
정책집행	1. 추진계획 준수정도	○ 과제별 추진계획 준수 정도
	2. 상황변화 대응성	○ 여건·상황변화 모니터링 충실성 ○ 갈등발생 예방/해소 등 여건·상황변화 대응 노력의 적절성
	3. 협업 노력도	○ 다른 기관/부서/민간과의 협업 노력
정책성과 및 효과	1. 성과지표 목표달성도	○ 목표치 달성 정도
	2. 정책효과	○ 종합적 정책효과 및 향후 기대효과
	3. 정책환류 성과	○ '20년 평가 및 중간점검 지적사항에 대한 적극적 대응 성과

## 2. 평가결과

### (1) 총 평

- '21년도 총 21개 정책부서 중 21개 정책부서의 14개 관리과제에 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-2-②. '국민생각함'을 통한 정책참여 활성화', 'Ⅰ-1-①. 공공부문의 청렴 역량 강화', 'Ⅰ-1-④. 국가 청렴수준에 대한 대내외 인식도 제고'이며, 미흡 이하 과제는 'Ⅰ-2-③. 제도 속에 내재된 구조적 부패·불공정 유발요인 개선', 'Ⅱ-2-①. 사회 안전망 강화를 위한 제도개선', 'Ⅰ-1-③. 청렴교육 확대를 통한 청렴의식 제고'인 것으로 평가됨
- 특히, 공직자들의 지위·권한을 이용한 사익추구 행위를 근원적으로 예방할 수 있는 「공직자의 이해충돌 방지법」을 제정(21.5월)하였고, 대통령 주재 '공정사회 반부패정책협의회' 운영을 통한 범정부 반부패 정책 조정, '청렴사회민관협의회'를 통한 반부패 정책 수립·발전 등 지속적인 반부패 개혁을 추진한 결과, 국가청렴도(CPI)가 5년 연속 상승해 2021년에는 62점으로 세계 32위를 기록하는 성과가 나타남
  - 또한, 공익신고자보호법 개정(21.4월)을 통해 보호대상 '공익신고'의 범위를 471개 법률로 확대하였고, 신고자 책임감면 강화 및 구조금 지급사유 확대 등 신고자 보호·지원을 강화하는 한편, 부패방지 권익위법을 개정(21.8월)하여 피신고자에 대한 사실관계 확인 및 소명기회 부여가 가능하게 되었고, 청탁금지법 개정(21.11월)으로 부정 청탁 대상직무 유형을 확대하는 등 청렴한국을 위한 제도적 기반을 강화하였음

- 이와 함께, 국민권익을 보호하기 위해 국민의 편에서 국민고충을 해결하고, 국민의 목소리를 반영하여 고충을 유발하는 제도를 적극적으로 개선하였음
  - 소외·취약계층을 위한 '달리는 국민신문고'를 91회 운영하여 1,482건을 상담·해결하였고, 사회적 파급효과가 큰 집단민원 135건을 해결하여 72,040여 명의 주민 숙원을 해소하는 성과를 거두었음
  - 국민참여 확대를 위해 주요 정책과 현안에 대해 국민의견을 수렴하고 국민들이 제시한 개선방안을 다시 정책으로 환류하는 '국민생각함'을 활성화하였고,(국민생각함 참여자 : '20년 35만명 → '21년 44만명)
  - 탄소중립, 포스트코로나, 사회안전망 등 사회 현안, 주요 정책에 대한 민원 빅데이터 분석(총 26건)을 관계기관에 제공함으로써 '국민의 소리'를 정책에 환류하였음
  
- 총 14개 관리과제의 35개 성과지표에 대한 목표달성도 분석 결과, 성과지표 목표치에 대한 평균 달성률은 98.5% 수준임
  - 31개 성과지표의 목표치는 충실히 달성하였으나, 4개 성과지표는 목표치를 달성하지 못하였음
    - 청탁금지법 위반 신고 처리 이첩·송부율은 입증자료 불충분 등 조사 필요성이 없는 종결사건의 증가로 인해 미달성되었고,
    - 행동강령 위반 신고사건 혐의적발 노력도는 신고자 1인이 다수 공공기관을 대상으로 신고하는 형태의 신고사건 위반통보 실적을 단일 건으로 조정함으로 인해 실적이 축소되어 미달성되었고,
    - 부패·공익신고 보상사건 처리기간 단축 노력도는 전년에 비해 보상금 신청사건이 증가하였으나, 안전처리 인력이 감소하여 미달성되었고,
    - 행정심판 인지도는 다양한 홍보활동을 통해 전년에 비해 인지도가 상승하였으나, 도전적인 목표치 설정으로 미달성된 것으로 분석됨

## (2) 주요성과

- 'Ⅱ-2-②. '국민생각함'을 통한 정책참여 활성화', 'Ⅰ-1-①. 공공부문의 청렴 역량 강화', 'Ⅰ-1-④. 국가 청렴수준에 대한 대내외 인식도 제고' 등 3개 과제는 우수한 성과를 보인 것으로 평가
  - (Ⅱ-2-②. '국민생각함'을 통한 정책참여 활성화) '국민생각함'을 통해 국민의 아이디어를 발굴하여 정책·제도개선을 추진하였고, 다양한 국민의 정책참여 활성화를 위해 아이디어 공모전, 대학생 정책참여 프로그램 등 추진
    - \* 국민생각함에 등록된 아이디어를 소관기관과 협의하고 전문가 자문 등을 통해 숙성시켜 정부 정책으로 완성(32건), '20년 대비 7건 ↑
    - \* 행정기관이 입안하는 정책을 국민과 함께 추진함으로써 정책에 대한 수용도를 높이고, 위험요소를 사전에 차단(15건), '20년 대비 10건 ↑
    - \* 전년 대비, 국민신문고 민원 38.6%, 국민생각함 참여 25.7% 증가
  - (Ⅰ-1-①. 공공부문의 청렴 역량 강화) 부패 현안에 대한 종합적·입체적 대응을 통해 국민이 체감할 수 있는 반부패 성과를 확보하였고, 청렴 정책 평가·환류 체계 운영으로 공공부문 청렴역량 강화·지원
    - \* '21년초 발생한 'NH직원 부동산 투기' 사안의 적시 대응을 위한 대통령 주재 '공정사회 반부패정책협의회' 개최(3.29)
    - \* '공직자 반부패·청렴 혁신 10대 과제' 추진(4월~)
    - \* '21년 반부패 정책 중점 추진방향을 반영한 청렴수준 진단·평가와 환류 및 청렴도-시책평가 통합으로 종합평가 체계 구축
  - (Ⅰ-1-④. 국가 청렴수준에 대한 대내외 인식도 제고) 반부패 정책 성과에 대한 국제사회 긍정적 평가로 국가청렴도가 상승('20년 61점 33위 → '21년 62점, 32위)하였고, 민관협력거버넌스를 통해 반부패·청렴정책 수립 및 민간부문 청렴성 제고
    - \* 우리 정부의 반부패 정책노력·성과를 대상별(CPI 평가기관, 국내거주 외국기업인, 국내외 애널리스트 등) 맞춤형 홍보·협의
    - \* '청렴사회민관협의회'에서 청렴계약제 등 7건의 반부패정책 의결·제안
    - \* 윤리 준법경영 교육, 민간 공모사업 등을 통한 민간부문 청렴성 제고

### (3) 개선·보완 사항

- 'I-2-③. 제도 속에 내재된 구조적 부패·불공정 유발요인 개선', 'II-2-①. 사회안전망 강화를 위한 제도개선', 'I-1-③. 청렴교육 확대를 통한 청렴의식 제고' 등 3개 과제는 상대적으로 성과가 낮은 것으로 평가됨
- (I-2-③. 제도 속에 내재된 구조적 부패·불공정 유발요인 개선) 정부신뢰를 저해하는 구조적 부패 관행, 부적정 행정 관행 제거를 위한 제도개선을 실시하였으나, 구체적 정책수단이 명확하지 않고, 종합적인 정책효과를 확인하기 어려움. 향후 과제수단의 설정-집행-성과 간 유기적 연계를 제고하고, 부처간 협업을 강화하여 구체적인 성과를 창출할 필요
- (II-2-①. 사회안전망 강화를 위한 제도개선) 사회 전반의 안전망 강화 및 국민불편의 선제적 해소를 위한 제도개선을 실시하였으나, 과제의 목표에 부합하는 차별적 상황변화 대응 실적이 부족하고, '적극행정 국민신청'의 경우 '수용·해결율'이 낮음. 향후 '사회안전망 강화'라는 과제의 초점에 부합하는 정책모니터링을 실시하고, 적극·소극행정 처리 성과를 개선할 필요
- (I-1-③. 청렴교육 확대를 통한 청렴의식 제고) 코로나19 2년차인 어려운 교육 여건에도 공직자 42만명에 대한 청렴교육을 실시하고, 1,700여명의 청렴교육 강사를 양성하는 등 성과를 거두었으나, 교육 과정 및 성과에 대한 평가체계가 부족하고, 관계기관과의 지속적인 협조가 미흡. 향후 교육대상자의 청렴의식 개선효과를 측정할 수 있는 성과지표를 개발하고, 민관거버넌스·지방의회·지자체·청렴도 미흡부처 등과 지속가능한 협업체계를 구축할 필요

#### (4) 평가결과 종합

관리과제명	자체평가결과
I-1-①. 공공부문의 청렴 역량 강화	우수
I-1-②. 부패 예방을 위해 공직자 행위기준 정비	다소우수
I-1-③. 청렴교육 확대를 통한 청렴의식 제고	미흡
I-1-④. 국가 청렴수준에 대한 대내외 인식도 제고	우수
I-2-①. 부패사건 적극 대응 및 불공정 관행 개선	다소미흡
I-2-②. 부패·공익신고자에 대한 적극적 보호·보상	보통
I-2-③. 제도 속에 내재된 구조적 부패·불공정 유발요인 개선	매우미흡
I-2-④. 공공기관의 불공정 및 채용비리 관행 개선	다소미흡
Ⅱ-1-①. 국민고충 적극 해소 및 사회적 갈등의 주도적 해결	다소우수
Ⅱ-1-②. '한 곳에서 한번에' 종합적 민원상담·처리	보통
Ⅱ-1-③. 사회적 약자를 배려하는 신속·공정한 행정심판	보통
Ⅱ-2-①. 사회안전망 강화를 위한 제도개선	미흡
Ⅱ-2-②. '국민생각함'을 통한 정책참여 활성화	매우우수
Ⅱ-2-③. 민원 빅데이터 분석·활용을 통한 데이터 기반 행정 선도	보통

### 3. 관리과제별 세부 평가결과 및 조치계획

1	공공부문의 청렴 역량 강화	우수
---	----------------	----

#### (1) 평가결과

##### □ 주요성과

- 부패 현안에 대한 종합적·입체적 대응을 통한 국민이 체감할 수 있는 반부패 성과 확보
  - 올해 초 발생한 'LH직원 부동산 투기' 사안의 적시 대응을 위한 대통령 주재 '공정사회 반부패정책협의회' 개최(3.29)



- 공공기관 감사관 회의를 통해 LH 사태 재발과 공직기강 해이 방지 노력(3월·7월)
- 공공기관 반부패·청렴 거버넌스의 근본적 변화를 위한 '공직자 반부패·청렴 혁신 10대 과제' 추진(4월~)

#### 참고 : 10대 과제 주요 내용

- ( 전략 1 ) 부패취약 분야 실태의 전략적 점검
  - ① 이해충돌방지법 제정 및 취약분야 행동강령 이행 점검
  - ② 국토부 산하 공기업 재취업·채용 특별 점검
  - ③ 청탁금지법 위반행위 및 부적절 관행 집중점검
  - ④ 공공재정누수 실태 상시점검 (완료)
  - ⑤ 공직자 부동산 투기 집중 신고기간 운영
- ( 전략 2 ) 제도개선을 통한 다각적 접근
  - ⑥ 공공기관 이해충돌 취약분야 제도 일체 정비
  - ⑦ 청렴도·시책평가 이해충돌방지 지표 신설강화
- ( 전략 3 ) 인식·문화 혁신
  - ⑧ 공기업 등 윤리준법경영 준수 프로그램 도입 추진
  - ⑨ 고위공직자 청렴교육 강화 및 이행력 확보
  - ⑩ 지방자치단체 반부패 협력 및 혁신 지원

- **청렴정책 평가·환류 체계 운영으로 공공부문 청렴역량 강화·지원**
  - 중장기 계획인 5개년 반부패 종합계획의 이행으로, 일관성 있는 반부패 정책 지속 추진
    - \* 3분기 점검 결과, 85개 세부과제 중 26개 과제 완료(30.6%) 및 59개 과제 진행 중(69.4%)
  - '21년 반부패 정책 중점 추진방향을 반영한 청렴수준 진단·평가와 환류를 통해 반부패 개혁 완수 지원
    - \* 국민생활 접점인 지방현장의 청렴도 측정·진단강화, 공공기관 이해충돌방지제도 교육 실시, 부패현안에 대한 대응노력 등을 신설지표로 포함
  - 국민이 공감하고 공직사회가 변화할 수 있는 청렴수준 평가제도로 근본적 개편 추진
    - \* 청렴도-시책평가 통합으로 종합평가 체계 구축, 새로운 부패형태 반영, 평가대상 확대·조정 및 맞춤형 평가 강화 등

## □ 개선보완 필요사항

- **기존 5개년 반부패 종합계획 종료('22년)와 부패인식지수(CPI) 30위권 초반 진입 등 변경된 상황에 맞는 전략이 요구됨**
  - 특히 코로나-19 등 위기의 상시화 및 4차 산업혁명 기술 도입과 같은 새로운 환경과, 높아진 국민 청렴감수성을 반영할 필요
 

☞ 다양한 환경 변화를 반영하고, 국민 눈높이에 맞는 새로운 중장기 반부패 종합계획 수립('22.5~10월) 및 이행('22.11월~)
- **기존 소통·협업체계의 한계에 따른 포스트 코로나 시대에 맞는 맞춤형 소통체계 구축이 요구됨**
  - 특히 개편되는 청렴수준 종합평가 제도의 수용성을 높이기 위한 충분한 사전 안내와 공감대 형성 필요
 

☞ 청렴수준 종합평가제도 개편·시행 첫해임을 고려하여 연중 온·오프라인 워크숍·설명회 등 다양한 설명·소통 기회 마련, 의견수렴 절차 확대 운영('22년~)

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 정책설계 (20)	18.55	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 성과지표를 대표성 있게 구성하였으며, 과제 목표 달성에 필요한 과제수단을 구체적으로 제시하고 있음</li> <li>○ 향후 지속적으로 부패사건이 발생하는 근본적인 원인을 규명하기 위해 구조, 문화, 인식 등의 차원에서 정책/제도설계, 정책집행, 사후 조치 중 어느 부분에 문제가 있는지 진단하고 해결책을 모색할 수 있는 과제수단의 개발이 필요</li> </ul>
2. 정책집행 (20)	19.21	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 청렴사회민관협의회, 국제기구·외신, 국민생각함 등을 통해 다양한 방법으로 반부패 정책과제에 대해 모니터링 실시</li> <li>○ 반부패정책협의회, 감사관 회의 등 협업을 위해 노력하였고, 청렴수준 종합 평가제도 개편을 위해 관계기관의 의견을 충실히 수렴하였음</li> <li>○ 다만, 감사관 회의는 정책사안을 설명하고 시달하는 하향식 소통인 것으로 판단되므로, 기관들의 건의사항을 어떻게 수렴하여 정책 수립 및 집행에 반영했는지 명시할 필요</li> </ul>
3. 정책성과 및 효과(60)	56.31	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 반부패·청렴정책을 꾸준히 추진하여 국가청렴도 (CPI)가 '17년 이후 지속적으로 상승하여 역대 최고점수를 기록한 성과가 우수</li> <li>○ 정량적 성과 외에도 정성적 측면의 정책효과에 대해 체계적이며 구체적으로 설명하였으나, 다른 부서의 소관업무들을 총괄관리하는 과정에서 어떤 역할을 수행하였는지 명시할 필요             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 예컨대, 이해충돌방지법을 통과시키는 과정에서 청렴정책총괄과가 소관부서와 차별화되는 어떠한 역할을 수행하여 어떻게 기여하였는지 명시할 필요 있음</li> </ul> </li> </ul>

## (1) 평가결과

## □ 주요성과

- 공직자의 사익 추구 근절을 위한 「공직자 이해충돌방지법」 제정
  - '13년 국회에 처음 이해충돌방지법안을 제출한 이후, 8여년간 입법 필요성 확산 등 다각적 노력의 결과로서 법안 국회 통과('21.4월)

신고·제출 의무	제한·금지 행위
1 사적이해관계자 신고 및 회피·기피 신청	1 직무 관련 외부활동의 제한
2 공공기관 직무 관련 부동산 보유·매수 신고	2 가족 채용 제한
3 고위공직자 민간부문 업무활동 내역 제출	3 수익계약 체결 제한
4 직무관련자와의 거래 신고	4 공공기관 물품 등의 사적 사용·수익 금지
5 퇴직자 사적 접촉 신고	5 직무상 비밀 등 이용 금지



- 시행령 제정 및 교육 등을 통한 원활한 법안 시행을 위한 후속 조치 이행

\* 별도 조직 구성(팀장(4급) 1명 포함 총 6명, 4.30)

- 「청탁금지법」 개정('21.12.7)으로 공직자등에 대한 규범력 제고
  - (부정청탁 사각지대 해소) 청탁금지법 상 부정청탁 대상직무에 견습생·장학생 선발, 논문심사 등의 업무를 추가

▲ 견습생·장학생 선발 ▲ 논문심사·학위수여, 연구실적 인정 ▲ 형의 집행, 수용자 지도·처우 및 계호 등 교도관의 업무

- (신고자 보호 강화) 「공익신고자 보호법」에서 운영 중인 '변호사 대리신고 제도', '구조금 제도'를 청탁금지법에도 도입

○ 실태점검 등을 통한 법 집행 책임성 제고

- (청탁금지법 실태점검) 각급기관의 청탁금지제도 운영 현황 조사 및 법 위반행위 부적절 처리기관에 대한 현지점검 실시(4~6월)
- (행동강령 이행점검) 이해충돌 취약분야에 대한 실태점검을 통해 부패통제 사각지대 축소

□ 개선보완 필요사항

○ 이해충돌방지법의 안정적인 정착을 위해서는 이해충돌방지제도에 대한 공직자들의 이해도 향상 및 인식 개선이 필수적인 상황

- 이해충돌방지법 제정 → 행태개선 → 조직문화 개선으로 이어지는 청렴문화 조성의 선순환 구조를 견고히 확립하는 것이 무엇보다 중요
- 이에, 이해충돌방지법 세부 행위기준들이 공직자의 실천규범으로 내재화될 수 있도록 공직자들의 인식개선 및 실천의지 제고를 위한 방안을 지속적으로 추진할 필요

☞ (개선·보완 사항) 이해충돌방지법 업무편람('22.3월), 강의 표준 교안 및 강사 매뉴얼('22.5월) 제작·배포 등 공직사회 내 이해충돌방지제도 학습분위기 조성 및 공공기관 유형별 설명회·워크숍('22.3~4월) 등 대면 접촉 기회 확대를 통한 이해충돌방지제도 이해도 향상

○ 공직자등의 민간에 대한 부정청탁 금지 법제화 필요

- 현행 청탁금지법은 공직자등에 대한 부정청탁을 금지하고 있으나, 공직자등이 민간부문에 대한 부정청탁에 대해서는 별도 규정 부재

☞ (개선·보완 사항) 공직자등의 민간에 대한 채용·협찬 등의 부정청탁을 금지하여 민간부문의 자유롭고 공정한 활동을 보장할 필요

\* 국회 계류 중인 박영순 의원 입법발의안에 대한 입법 지원

## (2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 정책설계 (20)	18.20	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 과제목표 달성에 필요한 과제수단을 구체적으로 제시하고 있으나, 추진계획의 내용 중 기대효과가 구체적으로 작성되지 않았음</li> <li>○ 공직자 행위기준은 법·제도적으로는 이해충돌방지법과 청탁금지법을 가지고 틀을 잡는 것이지만, 구체적인 세부 기준과 모니터링 혹은 관리 적발 방식 등에서는 다양한 방식과 기준이 있을 것이므로, 중앙집중적인 설계가 용이하지 않을 수 있음               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 결과적으로 민원이나 신고를 바탕으로 귀납적으로 대응하면서 한 단계 한단계 우리 사회의 공직자 행위기준을 개선해 나가는 방식이 불가피할 수 있음</li> </ul> </li> </ul>
2. 정책집행 (20)	18.30	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 청탁금지법 개정, 이해충돌방지법 제정에 대한 국회, 언론, 외부단체, 국민 인식조사 관련 모니터링 내용이 상세히 기술되어 있음</li> <li>○ 청탁금지법 반대여론과 찬성여론이 대립하는 상황 속에서 이해관계자와 적극 소통, 정책방향 설명, 인식조사 등을 통해 갈등을 조정해 냄</li> <li>○ 이해충돌방지법 교육을 위하여 645개 기관에 대한 교육을 완료하여 협업함</li> </ul>
3. 정책성과 및 효과(60)	54.74	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ '이해충돌방지법' 제정 성과는 '21년도 중요한 반부패 성과라고 볼 수 있음</li> <li>○ 청탁금지법 시행 이후 '금품·향응·편의 제공률'이 지속적으로 감소하고 있고, '대기업 평균 접대비'도 감소 추세임. 청탁금지법에 대한 긍정적 평가는 전년에 비해 증가되었음</li> <li>○ 다만, 성과지표 중 '행동강령 위반 신고사건 혐의적발 노력도(건)'은 다른 지표로 대체할 필요가 있음</li> </ul>

## (1) 평가결과

## □ 주요성과

- **코로나19 2년차 어려운 교육 여건에도 공직자 청렴교육 수요 충족**
  - 공직자 112만7천명 교육('20년 대비 254%↑, 온라인 집합교육 88,329명+개별 이러닝교육 1,038,686명)
  - \* ('19) 201,751명→ ('20) 318,301명→ ('21) 1,127,015명
  - 「이해충돌방지법」 선제적 교육으로 공직자 14만명 교육
  - 맞춤형 청렴교육 확대 실시로 교육수요 대응 및 교육효과성 제고
    - \* 지방의회 청렴연수과정 운영을 통해 38개 지방의회(2,146명) 교육 실시
    - \* 고위직 1,290명('20년 대비 135%↑), 신규자 467명('20년 대비 131%↑), 승진자 564명('20년 대비 146%↑), 청렴업무 담당자 1,270명('20년 대비 132%↑) 교육
  - 대상별·연령별 맞춤형 청렴교육 콘텐츠를 개발·보급(총 15종)
- **청렴교육 강사 양성을 통한 청렴교육 지원**
  - 기관 자체 청렴교육 지원을 위한 강사양성 확대를 추진하여 청렴 강사 1,727명 양성('20년 1,124명 대비 54%↑)
  - 청렴교육강사 근거규정 정비를 통해 강사제도 내실화
    - \* 청렴교육 강사의 전문성·윤리성 강화를 위해 강사자격 요건을 강화하고 강사 윤리강령을 신설하는 등 「청렴연수원 운영·지원규정」 개정
- **반부패·공정사회의 토대 강화를 위해 청렴교육의 전방위적 확대**
  - 초·중·고등학교 학생 대상 「찾아가는 청렴체험교실」 운영 및 청렴콘텐츠 3종 개발
  - 국민이 청렴콘텐츠 제작에 직접 참여하는 「청렴콘텐츠 공모전」 운영

- 개도국 반부패 교육 수요 증가 및 UN반부패 협약에 따라 외국인 청렴교육과정을 온라인 교육으로 운영

## □ 미흡 원인분석 결과

- (성과향상 측면) 청렴교육 활성화를 위해 관계기관과의 지속적인 협조가 미흡하므로, 민관거버넌스·지방의회·지자체·청렴도 미흡부처 등과 지속가능한 협업체계를 구축할 필요
  - 청렴문화 확산을 위해 공무원 외에 청렴교육 대상을 확대할 필요
- (성과관리 측면) 교육과정 및 성과에 대한 평가체계가 부족, 교육 대상자의 청렴의식 개선효과를 측정할 수 있는 성과지표 개발 필요
  - 자체평가 평가항목 중 세부측정기준에 맞게 성과를 기술할 필요
    - \* 상황변화 대응성 평가지표 중 세부측정기준이 1. 여건·상황변화 모니터링 충실성, 2. 갈등예방/해소 등 상황변화 대응 적절성인데, 2가지 세부측정기준을 혼용하여 기술

## □ 개선보완 필요사항

- 공기업 등에 대한 체계적·전문적 윤리준법경영 교육지원 부족
  - 올해 한국토지주택공사(LH) 사태 등을 계기로 공기업 등의 청렴성 제고를 위한 윤리준법경영 교육 강화의 필요성 제기

☞ (개선·보완 사항) 공기업 등에 대해 기존 청렴교육과 차별화·특화된 윤리준법경영 교육을 교육효과성이 높은 집합교육으로 개발·운영('22.2분기)

- 비대면 교육으로의 전면 전환에 따른 교육 만족도 및 효과성 담보
  - 집중력 저하, 비언어적 커뮤니케이션 제한 등 비대면 교육의 제약 사항을 극복할 수 있도록 세밀한 교육과정 설계 필요

☞ (개선·보완 사항) '21년 현업적용도 조사 시 병행 조사한 교육방식 선호도 및 온라인 교육 장애요소 분석내용을 토대로 개선방법을 마련해 교육운영에 반영('22.3월)

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 정책설계 (20)	17.11	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 청렴교육 콘텐츠 개발 용역에 대한 추진계획이 구체적이지 못하게 제시되어 있음</li> <li>○ 강사양성수를 새로운 지표로 도입하여 지표를 다각화 한 점은 우수하나, 교육의 효과성을 나타낼 수 있는 지표를 개발할 필요</li> </ul>
2. 정책집행 (20)	14.83	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상황변화 대응성 평가지표 중 세부측정기준이 1. 여건·상황변화 모니터링 충실성, 2. 갈등예방/해소 등 상황변화 대응 적절성인데, 2가지 세부측정기준을 혼용하여 기술하였음</li> <li>○ 모니터링 수단이 언론보도, 설문조사로 단순한 편임</li> <li>○ 새로운 교육적 수요에 대하여 어떻게 대응해야 할지 구체적 연구 필요</li> <li>○ 강사양성을 계속 확대해 나가는 것이 올바른 방향 인지 판단을 위해 자료분석 필요</li> <li>○ 협업 노력도 부분 중 유관기관과 협업에서 지속적 협조체계 구축을 위한 노력보다는 1회성 협력사업 위주로 기술되어 있음</li> </ul>
3. 정책성과 및 효과(60)	52.85	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 코로나19 상황에서도 온라인 집합교육을 확대 하고, 교육콘텐츠를 적극적으로 개발하고, 강사 양성을 지속적으로 확대하는 등 성과를 보이고 있음</li> <li>○ 청렴강사를 많이 양성하는 것과 함께 우수한 강사를 양성하는 것도 중요한데, 청렴강사에 대한 사후관리(만족도 평가, 보수교육) 등에 대한 성과가 누락되어 있음</li> <li>○ 정책환류 부분 중 현업적용도 조사를 통해 도출한 시사점에 대한 구체적인 계획을 수립할 필요</li> </ul>

## (1) 평가결과

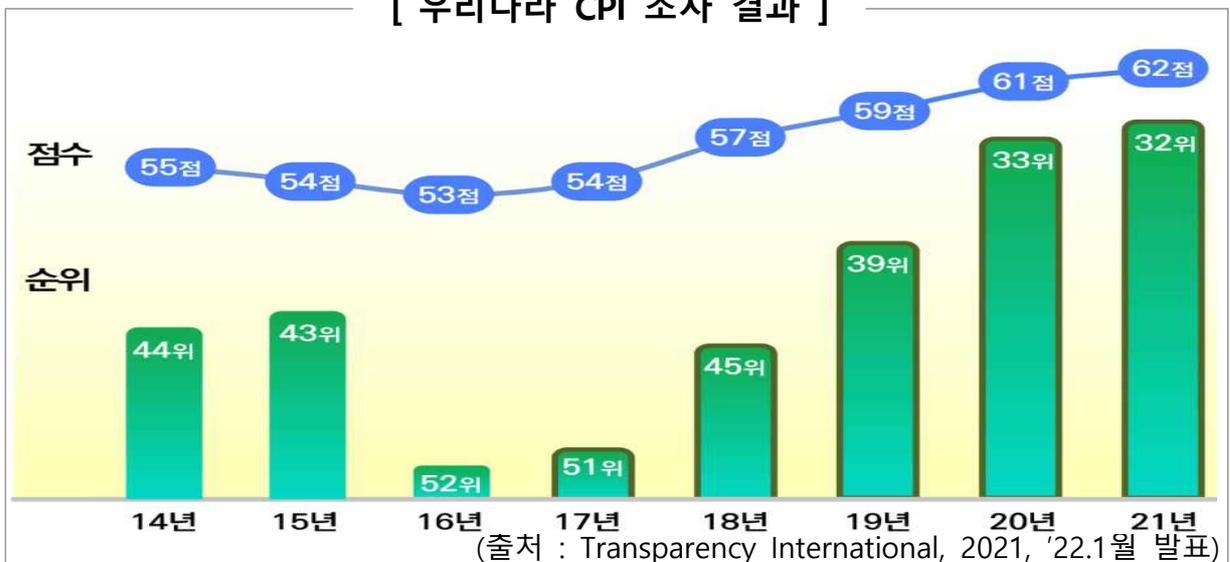
## □ 주요성과

## ○ 반부패 정책 성과에 대한 국제사회 긍정적 평가로 국가청렴도 상승

- 2021년도 국가별 국가청렴도\*(CPI)에서 우리나라는 전년 대비 1점 상승한 62점(만점 100점 기준) 기록

\* 조사대상 180개국 중 32위(전년대비 1단계 ↑) 를 차지하며 5년 연속 상승

[ 우리나라 CPI 조사 결과 ]



## \* CPI(Corruption Perceptions Index) 개요

- ▲ (발표기관) 국제투명성기구(TI, Transparency International, 독일 베를린 소재)
- ▲ (의의) 공공정치부문에 존재하는 것으로 인식되는 부패의 정도를 측정하는 지표로서 반부패에 대한 관심을 불러일으키는 유용한 도구로 평가

\* 점수가 높을수록 청렴(100점 만점), 기업인 대상 설문조사 결과와 애널리스트 평가 결과를 집계

- 우리 정부의 반부패 정책노력·성과를 대상별 맞춤형 홍보·협의

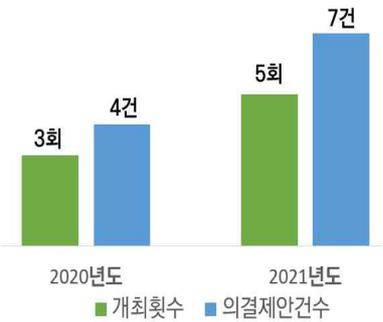
\* CPI 평가기관, 국내거주 외국기업인, 국내외 애널리스트 등

- 「K-청렴」 의 세계화, 주요 정책 수출로 국제사회에서의 국가 신인도 제고

○ 반부패·청렴정책 수립을 위한 민관협력거버넌스 구축

- '청렴사회민관협의회'에서 청렴계약제 등 다양한 청렴 정책을 논의, 7건의 반부패정책 의결·제안

\* 코로나-19 상황임에도 불구하고, 전년 대비 개최횟수 66% 확대('20년 3회→'21년 5회)



- 6개 실무분과 운영(총 36회)으로 청렴계약제 실효성 제고 방안, 공직자 재산 등록·공개제도 개선 방안 등 국민적 관심이 큰 주요 의제 발굴·논의

○ 공기업 등 경영 투명성 강화를 위한 '윤리준법경영 프로그램' 개발 착수

- '윤리준법경영 프로그램'의 주요 내용 개발 및 시범운영을 위해 6개 공기업\*과 업무협약 체결(8.12)

\* 한국전력공사, 한국가스공사, 한국지역난방공사, 한국토지주택공사, 한국도로공사, 한국수자원공사

- 윤리 준법경영 교육, 민간 공모사업 등을 통한 민간부문 청렴성 제고

□ 개선보완 필요사항

○ 코로나-19의 장기화로 인해 대면방식의 교류에 한계

- (국제교류 사업) 파트너 국가와의 소통방식 결정 등에 따른 시간소요 등 업무 비효율 초래

☞ (개선) 코로나 단계별 상황에 따른 국제협력 업무 매뉴얼 마련(1월)

- 방역단계(보통·심각·매우심각)별 회의 방식(화상·대면), 횟수, 규모 등 대응 체계를 수립하여 업무의 예측가능성 및 효율성 제고

- (민간협력 사업) 민관협의회 대면 회의 운영의 제약에 따라 충분한 숙의 과정을 갖기 어려운 점 등 운영 활성화에 한계

☞ (개선) 소규모 그룹별 논의 및 온라인 회의 등 다양한 방식 활용

- 안건 논의 단계에서는 소규모 그룹별 논의를 활성화하고, 안건 성안 단계에서는 코로나-19 상황에 따라 대면회의 또는 온라인회의 병행 등

## (2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 정책설계 (20)	16.89	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 계획추진에 따른 기대효과가 부족</li> <li>○ 과제수단을 국제반부패라운드, 민간분야 청렴 거버넌스, 국가간 교류·협력을 제시하였으나, 국제회의 참석, 정책전수 설명회 실시 등 과제수단이 적극적으로 제시되고 있다고 보기 어려움</li> <li>○ 과제 목표달성을 위한 과제수단이 너무 나열적이며 일상적 업무수준이므로 좀 더 적극적이고 성과와 직접적 연계가 될 수 있도록 할 필요</li> </ul>
2. 정책집행 (20)	18.25	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 갈등예방/해소 등 상황변화 대응 적절성 부분은 대응 및 문제해결 부분을 구체적으로 작성하였음</li> <li>○ 과제이행을 위한 협조체계가 전반적으로 잘 구축되어 있으나, 국제기구·외국 정부기관과 MOU 체결 등을 통한 공동사업 추진 부분의 성과가 단순하게 기술되어 있음</li> </ul>
3. 정책성과 및 효과(60)	56.81	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 국제사회의 긍정적 평가로 국가청렴도, IMD 국가경쟁력 평가, 뇌물위험 매트릭스 평가에서 전년보다 순위가 향상된 것은 우수한 성과로 보임</li> <li>○ 다만, 이러한 성과가 소관부서의 성과로 귀속 되기에는 다른 외생변수도 고려할 필요가 있음             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 추진부분의 실적과 더불어 그에 따른 성과를 보다 구체적으로 기술할 필요가 있어 보임</li> </ul> </li> <li>○ '20년 정부업무평가결과 및 '21년 중간점검시 자체 평가위원이 제시한 의견을 적절히 반영하고 조치하고자 노력             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 특히 지자체와의 협력강화를 위한 노력이 보이며 구체적 성과를 위한 지속적 관리와 교류필요</li> </ul> </li> </ul>

## (1) 평가결과

## □ 주요성과

- 시기별·계기별 집중신고기간 운영으로 부패·공익침해 적극 대응
  - 고위공직자 권력형 부패행위, 공직자의 직무 관련 투기행위 등 집중신고기간 총 6회 운영
    - \* 고위공직자 권력형 부패행위(1.22.~4.21.), 공직자의 직무 관련 투기행위(3.4.~6.30.), 정부보조금 부정수급(3.2.~6.2.), 신규 공익침해행위(5.1.~5.31.), 공직비위행위(5.1.~7.31.)
- 비위면직자등 취업제한제도 운영체계 정비 및 관리 강화
  - 비위면직자등 발생시 취업제한제도 안내, 취업제한기관 정비 및 대상·기간 보완 관련 법령 개정(12.9 국회 통과)
  - '21년 상·하반기 비위면직자등 취업제한 실태점검
    - \* 52명 적발, 32명에 대해 면직 전 소속기관 등에 해임·고발 등 조치 요구
- 공공재정 누수 실태조사 및 취약분야 합동점검 실시
  - 공공재정 누수규모 확인을 위한 실태조사 및 관계기관 합동점검 실시
    - \* 부정 청구한 52,995건에 대해 453억 원 환수 조치, 45건에 대해 제재부가금 2.6억 원 부과
    - \* (1분기) 지방공기업 7개 기관 / (2분기) 코로나19 지원금 및 R&D보조금 12개 기관 / (3분기) 체육회 8개기관 점검
  - 소행정청의 공공재정 현황, 재정누수 규모, 행정청의 제재처분 실태 등 현황을 효율적으로 파악하기 위해 통합관리시스템 구축 완료('21.3월)
- 법 제정 이후 부정청구 근절 사각지대 해소를 위한 제도 보완
  - 법 적용의 실효성 확보를 위해 수사기관이 소관 행정청에 부정청구 관련 수사 결과를 통보하도록 법률 개정 완료(11.11 국회 통과)

## □ 미흡 원인분석 결과

- (성과향상 측면) 청렴포털을 통해 부패취약분야를 분석하여 적극적으로 실태조사를 실시하는 등 부패현안에 선제적 대응할 필요
  - 공공재정지급금 환수, 제재부가금 부과, 관계기관 합동점검 등 이행 실태점검 결과를 공개하여 공공재정 운용의 투명성 제고 노력 필요
  - 취업제한 실태점검을 통한 제재 조치 요구가 어떻게 이행되는지 사후점검 필요
- (성과관리 측면) 관계기관 협업내용이 홍보 요청, 가이드라인 배포 등에 그치고 있어 협조체계를 구축했는지 여부를 확인하기 어려움
  - 자체평가 평가항목 중 세부측정기준에 맞게 성과를 기술할 필요
    - \* 상황변화 대응성 평가지표 중 세부측정기준이 1. 여건·상황변화 모니터링 충실성, 2. 갈등예방/해소 등 상황변화 대응 적절성인데, 2가지 세부측정기준을 혼용하여 기술
  - 집중신고기간 운영, 취업제한제도에 대한 과제수단이 홍보, 교육 위주로 기술되어 있어 구체적·적극적인 과제수단으로 보기 어려움

## □ 개선보완 필요사항

- 부패·공익침해 행위 집중신고기간에 대한 적극 홍보 필요
  - 신규 공익침해행위, 안전분야 공익침해행위 집중신고의 경우 접수실적이 상대적으로 저조

☞ (개선·보완 사항) 집중신고기간 운영 시 신고 대상, 신고자 보호·보상 적극 교육·홍보를 통해 신고 활성화 유도 필요

- 의무적 사전심사제도 도입을 통한 위반자 양산 방지 필요
  - 현행법은 사후적으로 확인하고 제재조치를 취해 비위면직자에 대한 취업실태를 사전에 효과적으로 점검하지 못하므로 위반자 양산

☞ (개선·보완 사항) 공공기관(약 1,600개)의 사전 취업심사 요청시 위원회의 검토 의견제시 등 적극적 지원 실시 및 '취업심사위원회를 통한 사전취업심사 의무화' 입법 적극 지원

## (2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 정책설계 (20)	17.09	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 목표대비 달성률, 이행률 지표로 지표명 변경 필요. '21년에 신규지표인 점을 감안하여 '22년에는 목표대비 달성률로 지표명을 변경하여 과제의 이행상황을 가늠할 수 있게끔 변경필요</li> <li>- 향후 운영결과를 점검하여 결과지표인 신고율 향상, 신고건수 처리율 등을 포함하는 지표로 재구성할 필요</li> <li>○ 공공재정 부정청구 근절에 대한 과제수단은 공공재정 환수현황 파악, 합동점검, 법령 개정으로 적절히 제시되어 있으나, 집중신고기간 운영 및 취업제한제도에 대한 과제수단은 홍보, 교육 위주로 작성되어 있어 구체적이고 적극적으로 제시되어 있다고 보기 어려움</li> <li>○ 공공재정 부정청구 근절 관련 과제추진계획 중 합동점검 부분에 대한 추진계획이 분기별 이행실태 점검·보고로 되어 있어 다소 구체적으로 작성되어 있지 않음</li> </ul>
2. 정책집행 (20)	16.14	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상황변화 대응성 평가지표 중 세부측정기준이 1. 여건·상황변화 모니터링 충실성, 2. 갈등예방/해소 등 상황변화 대응 적절성인데, 2가지 세부측정기준을 혼용하여 기술하였음</li> <li>○ 관계기관 협업내용이 집중신고기간 홍보 요청, 부패·공익신고 창구 운영 가이드라인 배포 등에 그치고 있어 협조체계를 구축했는지 여부를 확인하기 어려움</li> </ul>
3. 정책성과 및 효과(60)	50.88	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 불공정 관행개선, 공익침해행위 관련하여 신규 분야 발굴을 위한 각 업역별, 계층별, 연령별 거버넌스 구축 노력 필요</li> <li>○ 정책환류 부분에 공공재정환수법 정착을 위해 온라인 교육을 실시하고 있으나, 향후 교육 및 홍보를 더 확대할 필요</li> </ul>

## (1) 평가결과

## □ 주요성과

## ○ 신고자 보호·보상 강화를 위한 관련 법령 개정

- (공익신고자 보호법) 4개 법률 공익신고 대상 추가(총 471개 법률), 책임감면 강화 및 구조금 지급사유 확대(4.20)

## [ 「공익신고자 보호법」 개정 주요내용 ]

- ▲(보호 대상 확대) 「초·중등교육법」, 「고등교육법」, 「사립학교법」, 「근로기준법」 4개 법률 공익신고 대상 추가



- ▲(책임감면 강화) 기관별 신고자에 대한 징계·행정처분 자체감면 근거, 신고 관련 소송에서 권익위가 법원에 의견제출할 수 있는 근거 마련
- ▲(구조금 지급사유 확대) 기존 원상회복 관련 쟁송절차에 소요된 비용 뿐만 아니라 공익신고로 인한 모든 쟁송절차에 소요된 비용까지 지급사유 확대

- (부패방지권익위법) 신고자 책임감면 및 구조금 제도 강화 내용의 개정법 국회 본회의 통과(12.9)
- (시행령 개정) 적극적인 보·포상금 지급을 위해 「공익신고자 보호법 시행령」 개정(10.21)
- (지침 개정) 「부패·공익신고 처리 및 신고자 보호 등에 관한 운영지침」 표준안 개정·배포(3.15, 1,223개 공공기관 대상)

## ○ 부패·공익신고자에 대한 적극적 보호·보상

- (보호) 과거 10년간('11~'20년) 평균 처리건수 80건 보다 3.1배 증가한 251건의 보호사건을 처리하여 신고자 불이익 해소

\* 신고자 신분공개 및 불이익조치자에 대한 형사처벌 노력 및 이행강제금 부과 등 강화(검·경 고발 11건, 징계요구 8건, 이행강제금 부과 4건 9천만원)

- (보상) 국고·지자체 등의 수입 회복 또는 증대를 가져오게 한 신고자에게 총 45억 8천만원(642건)의 보상금·포상금 지급

### ○ 공익신고자 보호법 시행 10년 성과 분석 및 홍보

- 10년간 성과 및 향후 과제에 대해 위원장 브리핑 실시, 온라인 토론회 등을 개최(9.30)하여 지속적 의견수렴

- 10주년 기념 홍보 슬로건 공모(총 2,492건 접수) 및 전문가 심사·국민생각함 투표를 통한 당선작 선정(8.19, 8건 선정)

- '세상을 바꾼 10대 공익신고'를 선정, 해당 신고의 가치와 의미에 대한 홍보를 통해 공익신고에 대한 사회적·긍정적 인식 제고(11.25)

- '제3회 공익신고의 날 기념식' 개최로 신고자 보호에 대한 공감대 형성(12.8~9)

### □ 개선보완 필요사항

#### ○ 신고자의 비밀보장 강화 기반 및 인식 제고 필요

- 부주의, 단순실수인 경우가 대부분이라 하더라도 신고접수 기관 및 담당자에 의해 신고자 신분노출 다수 발생

☞ (개선·보완 사항) 신고자 비밀보장 관련 제도 강화 필요, 신고 접수·처리기관 담당자 사전예방교육 강화 및 실효성 있는 사후조치 필요

#### ○ 신고자에 대한 획기적인 보상제도 마련 필요

- 최근 '자동차 엔진 결함 은폐의혹 신고'에 대한 국내 보·포상금 수준이 낮다는 여론이 제기됨에 따라 보상 수준 재검토 필요

☞ (개선·보완 사항) 신고로 인해 국고 수입 회복·증대를 가져오거나 공익증진에 기여한 신고자에 대한 보·포상금 지급기준 상향을 통해 실질적인 지원 필요

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 정책설계 (20)	16.26	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 성과지표로 제시된 3가지 가운데 신고자 보호 노력도(%)의 경우, “부패, 공익신고자 보호사건 처리건수”, “법 위반자 고발, 징계요구 조치 건수” 등과 같이 보다 구체적으로 설정하는 것을 검토</li> <li>○ 과제수단에 대한 내용은 기술되어 있으나, 과제 목표, 성과목표, 전략목표와 연계성이 드러나 있지 않음</li> <li>○ 추진계획의 주요내용이 충실히 작성되어 있지 않고, 기대효과에 대한 구체성이 부족</li> </ul>
2. 정책집행 (20)	17.31	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상황변화 대응성 평가지표 중 세부측정기준이 1. 여건·상황변화 모니터링 충실성, 2. 갈등예방/해소 등 상황변화 대응 적절성인데, 2가지 세부측정기준을 혼용하여 기술하였음</li> <li>○ 부패/공익신고와 관련된 다양한 이해관계집단의 의견을 수렴하고 그 결과가 어떻게 반영되었는지 구체적으로 제시되어 있음</li> </ul>
3. 정책성과 및 효과(60)	54.50	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 과제성과 이해를 위해 법률 개정 주요내용, 보호·보상 주요사례 등을 적절히 제시하였음</li> <li>○ 구조금 지급사유 확대, 책임감면 강화, 법원에 대한 의견제출권 신설, 보·포상금 지급사유 확대를 통해 공익신고자를 더욱 두텁게 보호할 수 있는 기반 마련</li> <li>○ 정책환류 부분 중 수요자 중심의 맞춤형 교육 지원을 위해 시청각 교육자료 일괄배포, 영상물 제작 외에 더 적극적인 사업추진 필요</li> <li>○ 내부 공익신고비율이 성과지표로 설정되어 있는 만큼 교육 지원의 경우 내부 공익신고에 관한 교육을 강화하는 방향으로 검토할 필요가 있음</li> </ul>

## (1) 평가결과

## □ 주요성과

- 구조적 부패 관행을 유발하는 근원적 요인 발굴·해소
  - 행정운영의 불투명, 불공정한 관행 등 국민의 정부신뢰를 저해할 수 있는 구조적·고질적 부패 취약요인 개선
    - \* 행정제재의 불명확성 차단, 국공립대 관리·운영 투명성 확보 등
  - 정책자금의 경제회복과 사회안전망 강화에 쓰이도록 공공재정 지출의 낭비·누수 방지
    - \* 공연예술분야 공모지원사업 공정성 제고방안, 지자체 특별조정교부금 투명성 제고 등
  - 부동산정보 활용, 채용 및 사회복지시설 등 국민 생활과 밀접하게 연관된 기존 제도 운영의 투명성·공정성 제고
    - \* 개발공기업 임직원의 정보이용 투기행위 방지방안, 지방자치단체 사회복지시설 위탁운영 투명성 제고 등
- 권고과제 사후관리를 통한 이행력 확보
  - 제도개선 권고 후 기관별·과제별 이행현황 정기점검 및 이행전략 회의·컨설팅 결과에 따른 기관맞춤형 대응으로 이행을 제고
  - 제도개선 권고 취지의 지속적 달성을 위한 재권고 및 언론공표를 활용해 관계기관의 과제이행 관심도를 제고
- 부적정 행정 관행 타파를 위한 행정서비스 개선
  - 국민이 체감하는 적극행정 성과 창출을 위해 적극행정 국민신청제 운영, 소극행정 신고처리 및 재발방지 등 사회안전망 강화를 위한 예방 총괄

- \* (적극행정 국민신청) 총1,115건이 접수(월평균 346건)되었고, 소관기관에 979건 배정 및 66건 '권고'로 총143건 '수용·해결'
- \* (소극행정 재신고) 총1,213건 접수, 1,120건 처리(재조사·업무처리 방식 개선 등 권고 17건)

## □ 미흡 원인분석 결과

- (성과향상 측면) 효과적인 제도개선을 위해 메타차원에서 해당 부처와 권익위간 역할 조정 방안을 장기적으로 검토할 필요
  - 행정신뢰 제고를 위한 제도개선과제 선정시 일정한 기준이나 원칙을 설정하여 추진할 필요
- (성과관리 측면) 구체적 정책수단이 명확하지 않고, 과제수단의 설정-집행-성과 간 유기적 연계가 미흡
  - 각각의 제도개선 과제에 대한 효과는 기술되어 있으나, 과제목표와 부합하는 종합적인 정책성과 및 효과에 대한 내용이 부족
  - '정책환류' 부분 중 '21년 중간점검 결과 정책개선 지적사항에 대한 구체적 이행성과 미흡
  - 타기관 협업에 대한 내용이 과제 일부내용에 한정되어 있고, '제도개선 권고 이행강화'에 대한 내용이 '정책설계' 부분에만 기술되어 있고, '정책집행', '정책성과 및 효과' 부분에는 누락

## □ 개선보완 필요사항

- 불공정 구조 및 내재적 부패에 대한 제도개선 과제는 신속히 이행될 수 있도록 이행실태 관리 지속 필요
  - 조치기한이 경과 후에도 미이행하거나 이행기간 내 부패사건 등 발생 시, 우선 대응조치를 독려하는 등 이행관리 강화

☞ (개선·보완 사항) 불공정·부패 권고과제에 대한 이행관리를 철저히 하여 빠른 시일 내에 제도개선 취지를 달성할 수 있도록 추진(2022. 상시)

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 정책설계 (20)	15.60	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 관리과제에 대한 수단이 무엇인지 명확히 나타나지 않고, 과제추진계획 중 제도개선 부분이 구체적이지 않음</li> <li>○ 불공정 구조 및 내재적 부패에 대한 보다 명확한 개념 정의를 하는 것이 필요함</li> <li>○ 정책 목표와 정책 과제 사이에 구분이 모호함</li> </ul>
2. 정책집행 (20)	14.10	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 감사원 적발 사례, 민원, 언론 등 다양한 모니터링을 통해 제도개선 과제 발굴 및 제도개선 권고가 이루어졌으나, 모니터링 내용은 구체적으로 기술되어 있지 않음</li> <li>○ 갈등예방/해소 부분에서는 갈등에 대한 구체적인 분석이 충실히 이루어지지 않았음</li> <li>○ 협업노력도 부분 중 타기관 협업에 대한 내용이 적극행정 국민신청 및 소극행정 재신고에 한정되어 있음</li> </ul>
3. 정책성과 및 효과(60)	51.53	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 정책효과로 제시한 타이틀이 '행정 신뢰 제고' 이나, 예산절감을 주요 성과로 제시하고 있음</li> <li>○ 각각의 제도개선에 대한 제도개선 효과는 기술되어 있으나, 종합적인 정책성과 및 효과에 대한 기술이 없음</li> <li>○ 과제수단 중 '제도개선 권고 이행강화'에 대한 내용이 '정책설계' 부분에만 기술되어 있고, '정책집행', '정책성과 및 효과' 부분에는 누락되어 있어 과제수단의 설정-집행-성과가 유기적으로 연결되지 않고 있음</li> </ul>

## (1) 평가결과

## □ 주요성과

## ○ 투명하고 신뢰받는 공공기관으로 변화할 수 있도록 불합리·불공정 내부규정 대폭 개선

- 국민생활과 밀접한 공공기관의 사규에 내재된 부패·불공정 제거를 위해 495개 전 공공기관을 대상으로 3개년 전수점검 추진

점검시기	2020년	2021년	2022년
점검기관수	187개	99개	209개
기관유형	공기업, 지방공단·공사	준정부기관	기타공공기관

- '21년 99개 공공기관, 11,127개의 내부규정을 점검하여 121건의 사규 개선
  - \* 7개 분야 사규 전수점검 및 공공기관 퇴직자의 출자회사 재취업 관련 부패영향평가 특별추진

## ○ 공공기관 채용실태에 대한 엄정한 조사와 점검으로 공정한 채용문화 정착 유도

- 국토부 산하 23개 기관에 대한 LH 근무경력자 채용(18개)·'20년 제한경쟁채용(21개)에 대한 채용실태 특별점검 및 결과발표(4월)
  - \* 채용 공정성 훼손수사의뢰 필요(4개 기관), 공정채용 규정 운용 미흡(7개 유형, 11개 기관)
- '20년 공공기관 채용실태 전수조사 실시
  - \* 수사의뢰·징계 등 채용비위로 분류되는 77건, 업무부주의로 규정 위반 등 1,548건 적발

## &lt; 제4차 공공기관 채용실태 전수조사 개요 &gt;

- ▲ 조사대상 : 총 1,281개 기관(공공기관 332, 지방공공기관 693, 기타공직유관단체 256)
- ▲ 조사기간 : 7월 ~ 11월('22. 1월 중순 결과 발표)
- ▲ 조사내용 : 조사대상 기간('19.12.1. ~ '20.12.31) 중 각 공공기관에서 실시한 신규채용 및 정규직 전환 과정에서의 채용비위·공정채용 여부 조사
- ▲ 조사방법 : 전수조사·심층조사·제도개선 이행점검 병행

- 공공기관(340개) 및 '20·'21년 신규지정 기타공직유관단체(58개) 인사·채용 담당자 대상 공정채용 워크숍·컨설팅 실시(3월, 5월, 9월, 10월)

## □ 미흡 원인분석 결과

- (성과향상 측면) 채용비위 적발건수가 줄어들고 있는 것에 대한 원인 분석 및 채용비리 근절을 위한 향후 정책방향 설정 필요
  - 공공기관 사규 개선 이후 원래상태로 복원되는 것에 대한 추가적인 방안 강구 필요
- (성과관리 측면) 공공기관 사규 개선을 통해 국민들이 체감할 수 있는 효과에 대한 구체적 기술 부족
  - 갈등예방/해소 부분에서 갈등이 무엇이고 어떠한 노력을 했는지 구체적 설명 부족

## □ 개선보완 필요사항

- 공정한 채용문화 정착을 위한 공공기관 채용비리 근절추진단 인력 확보
  - '22.12월까지 존속기한을 연장하였으나, 관련 부처(행정안전부)에서 근무인력 미연장(위원회 3, 외부 3)
    - \* 「공공기관 채용비리 근절 추진단 설치와 운영에 관한 규정」(총리훈령) 개정을 통해 훈령의 유효기간을 '22.12.31.까지 연장

☞ 관련 부처(행안부)와의 협의를 통해 공공기관 채용비리 근절을 위한 인력 확보 ('22년 상반기)

- 대선 등 정치 일정 고려, 공공기관 사규 전수조사 조속 진행
  - 공공기관 신규지정 현황, 내년 대상기관 규모(209개 기타공공기관) 등을 고려하여 전수조사 계획 조기 수립 필요

☞ '22년 공공기관 사규 전수조사 계획 조속 수립('22년 상반기)

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 정책설계 (20)	17.76	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 과제수단을 구체적으로 제시하고 있으나, 과제 목표와의 연계성에 대한 기술이 부족</li> <li>○ 계획추진에 따른 기대효과가 추상적으로 기술 되어 있음</li> </ul>
2. 정책집행 (20)	15.32	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 감사결과, 언론에 대한 모니터링만 이루어졌고, 모니터링 내용이 충분하지 않음</li> <li>○ 갈등예방/해소 부분에 갈등이 무엇인지 구체적으로 드러나지 않고, 갈등예방/해소를 위해 어떠한 노력을 했는지 알기 어려움</li> <li>○ 갈등예방 해소 등 상황변화 대응 적절성에 대한 성과로 지자체 조례 개정 추진을 제시했지만, 갈등이 무엇인지 구체적으로 드러나지 않고, 체계적·구체적 대응방안을 제시하지 못함</li> <li>○ 채용비위 관행 개선을 위한 협조체계 구축-사후관리 강화-결과활용을 체계적으로 기술 하였음</li> </ul>
3. 정책성과 및 효과(60)	52.11	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공공기관 사규 개선을 통해 국민들이 체감할 수 있는 효과가 명확하지 않음</li> <li>○ 채용실태 전수조사 과정에서 드러난 문제점을 분석하여 제도개선안을 마련했다고 하는데 이에 대한 구체적 설명 필요</li> <li>○ 향후 과제 대상 공공기관의 불공정 및 채용비리 관련 사례의 유형화 및 해당 법령 및 규정 검토 분석 필요</li> </ul>

## (1) 평가결과

## □ 주요성과

## ○ 민생 현장과 사회적 약자 중심의 권익구제

- 도서·벽지 등 민원서비스 접근이 어려운 지역과 사회적 취약계층을 찾아가는 ‘달리는 국민신문고’를 91회 운영하여 1,482건을 상담·해결
- 중소기업·소상공인의 현장을 직접 찾아가는 ‘기동해결 특별컨설팅’을 운영하여 기업 경영활동을 가로막는 경제적 애로사항을 해소
  - \* 2021년 신설된 특별컨설팅은 총 12회 운영하여 9건의 고충민원을 해결
- 생활불편·안전, 민생경제, 복지 등 일상 속에서 빈발·반복되어 발생하는 고충민원 과제 7개를 발굴하여 종합적 처방안을 권고

## &lt; 2021년 빈발민원 기획조사 주요사례 &gt;

- ① 경찰수사 이의신청에 대한 접수체계 개선방안 마련(6.7.)
- ② 지방자치단체 참전명예수당 미지급 개선방안 마련(6.21.)
- ③ 지하철도 침수 안전사고 재발방지 대책 마련(7.5.)
- ④ 공공분양택지 불합리한 분양약관 개선방안 마련(7.7.)
- ⑤ 교통안전을 저해하는 수목 정비 사업 추진(10.16.)
- ⑥ 전국 한센인 이주 정착촌 주거환경 개선방안 마련(12.20.)
- ⑦ 신체등급 판정이 곤란한 현역병의 치료보장을 위한 방안(12.20.)

## ○ 집단민원 중점 해결 및 집단민원조정법 조속 제정

- ‘대한항공 송현동 부지 매각’과 같이 사회적 파급효과가 큰 집단민원 135건을 해결하여 72,040여 명의 주민 숙원을 해소
  - \* 전년 대비 집단민원 해결건수(113건→135건)와 해결률(54.8%→57.1%) 모두 증가
- 집단민원조정법 제정을 위해 당·정 협의(2회), 정무위 위원 대상 법안 방문 설명(27회) 등 적극 노력하여 법 제정을 위한 공감대 형성

○ 특수 읍부즈만 강화를 통해 고충민원 처리의 전문성 향상

- 국방·경찰·기업·금융 분야 고충민원을 적극 처리하기 위해 전문 인력 확보, 유관기관과의 업무협약 체결 등을 통해 조사역량 강화
- \* 경찰청, 해경과 업무협약(MOU)을 체결(4.28, 7.2)

○ 전략적 사후관리를 통한 고충민원 처리의 실효성 확보

- 국무회의 보고, 이행실태 점검, 관계기관 수용협력 회의 등 다각적 노력을 통해 국민권익위 출범 이후 역대 최고 수용률 94.7% 달성 (전년 대비 7.2%p 상승)

□ 개선보완 필요사항

○ 「집단민원조정법」 제정 지연

- 당·정 협의 및 정무위 법안2소위 위원 대상 방문 설명을 29회 실시하는 등 노력에도 불구하고, 사회적 현안과 관련된 타 법률 등에 밀려 논의가 지연되어 연내 법 제정이 이루어지지 못함

☞ (개선·보완 사항) 집단민원 조정의 이행력 강화방안 등 부족한 점을 보완하고, 국회·이해관계집단을 대상으로 법 제정 공감대를 형성하는 등 조속한 법 제정을 위하여 보다 적극적인 노력을 전개할 예정임

○ 코로나19 확산세로 인해 이동신문고 운영계획상 일정 미달성

- 코로나19가 종식될 것을 예상하여 전년 대비 확대 운영(78회→104회)을 목표로 '21년도 운영계획을 수립하였으나, 상황이 더욱 악화되어 계획대로 운영하지 못함

☞ (개선·보완 사항) 증차된 상담버스를 최대한 활용하여 별도 상담장 마련 없이 운영함으로써 관계 지자체의 부담을 완화하는 한편, 철저한 사전 방역조치로 예정된 일정을 차질 없이 운영하고, 향후 워드 코로나 시기에 대비하여 '달리는 국민신문고'를 대폭 확대하여 운영할 예정임

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
<p><b>1. 정책설계 (20)</b></p>	<p>18.30</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 과제목표-하위과제와 과제수단이 유기적으로 연결되어 있고, 과제목표 달성에 충분할 정도로 과제수단이 다양하게 제시되어 있음</li> <li>○ 추진계획이 구체적으로 작성되어 있으나, 계획 추진에 따른 기대효과가 누락되어 있음</li> </ul>
<p><b>2. 정책집행 (20)</b></p>	<p>17.76</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 청와대 국민청원, 국민신문고, 언론, 업계 관계자 등 다양한 경로를 통한 모니터링 실시</li> <li>○ 갈등예방/해소를 위한 다양한 노력을 전개하였음. 보고서에서 제시한 사례 중 종결된 사례는 없지만, 대화의 테이블을 만들고 대화를 지속하는 것은 갈등이 격화되지 않도록 돕고 국민들에게 신뢰를 형성하는 과정이므로 '해결' 못지않게 대화의 '과정'을 만드는 것이 필요</li> <li>○ 타 행정기관, 권익위 내부, 민간 등 다양한 분야에 걸쳐 정책목표에 맞게 맞춤형 협업을 추진하였음             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시민고충처리위원회와 협의회 구성과 검·경 수사권 조정 등 환경에 따른 MOU 체결은 적극적 조치로 보임</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>3. 정책성과 및 효과(60)</b></p>	<p>54.83</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 집단민원 조정, 이동신문고, 국민고충 긴급대응반 등 주요 해결 사례를 통해 국민고충 해결성과를 확인할 수 있었음</li> <li>○ 고충민원 사후 관리를 통한 권고수용률 제고 및 뉴욕타임즈에 고충해결 사례가 소개된 것은 권익위의 고충해결 노력의 성과라 볼 수 있음</li> <li>○ '20년 자체평가 결과 및 '21년 상반기 점검결과 담당 자체평가위원의 의견이 보고서에 적절히 반영되어 있음</li> </ul>

## (1) 평가결과

## □ 주요성과

## ○ 국민 불편 해소를 위한 종합민원상담 체계 운영

- 쉽고 편리하게 비대면 상담이 가능한 온라인 민원상담을 중점적 운영
  - \* '21년 온라인 민원상담 처리는 총 36,753건(월평균 3,063건)으로 전년도 31,949건(월평균 2,662건) 대비 4,804건(15.0%) 증가
  - \* '21년 민원상담 처리건 중 상담해결은 총 32,552건(월평균 2,713건)으로 전년도 25,504건 (월평균 2,125건) 대비 7,048건(27.6%) 증가
- 다수기관이 관련된 복합민원은 기관 관 협의 및 의견 조정을 통한 실질적 해결방안까지 모색하기 위해 민원상담협의회 개최(4회)

구분	합동상담	민원상담협의회 운영(34건)		
		합의 해결	검토 후 종결	협의진행 중
건수	1,051	15	9	10

## ○ 민원상담 품질관리 및 협업 강화

- 매주 1회 민원상담심의관 주재로 온라인 민원상담 충실도 및 적절성 등에 대한 검토회의 실시
  - \* 각 상담관의 무작위 추출 민원상담사례(10~15개) 모니터링
- 전체 온라인 상담 현황분석(월별)을 통한 상담품질 제고(12회)
  - \* 우수사례와 미흡한 사례는 해당 민원상담관에게 피드백하고 미흡한 사항은 개선하도록 공유·전파
- 민사·법무, 세무, 노무분야의 온라인 전문상담위원을 위촉하여 상담 및 전문가·기관과의 업무 협업체계 강화

○ 신속·정확한 ☎국민콜110 민원상담 제공

- 타기관 전환 없는 상담(자체종결)을 위해 자체 상담역량 제고
- \* 상담DB 메뉴 및 Q&A를 재구성하여 네이버 지식iN 서비스에 제공하여 국민 활용도를 높였으며, 5,096건의 상담DB를 보완
- '코로나 상생 국민지원금' 신청 및 지급 개시에 맞추어 상담인력 추가 배치 및 전담 콜센터 운영으로 국민 궁금증 해소(8.30~10.29)

○ 국민콜110 직접수행체제 안착 추진

- 안정적 상담제공 인프라 구축을 위해 국민콜110 상담사 직접고용 관련 제도 정비 등 상담업무 직접수행 체제로 전환 완료(2. 1)
- 대표적 감정노동자인 국민콜110 상담사 스트레스 관리 지원 등 권익보호 향상 추진
- \* 임산부 상담사를 위한 맞춤형 통화연결 대기음 시행(6월), 「정부민원안내콜센터 상담사 보호에 관한 업무 운영지침」개정 (7월) 등

□ 개선보완 필요사항

○ 코로나19 영향으로 국민 체감도가 높은 현장활동은 다소 저조

- 센터 출범 이후 대국민 인지도 향상을 위한 다각적 노력이 필요한 상황이나, 온라인 등 비대면 상담의 이용은 활발한 반면 국민과 직접 접촉이 가능한 오프라인 상담, 홍보 활동은 다소 제약
- 온라인 상담내용 중 해결이 필요한 경우는 상담관이 직접 현장 조사 활동 등을 적극적으로 추진함으로써 민원해결 만족도를 제고할 수 있으나, 코로나로 인해 대면조사 및 협의에 한계

☞ (개선·보완 사항) 추가 백신접종 등으로 '22년은 포스트코로나 체제로의 전환이 가속화될 것으로 전망되는 바, ①달리는 국민신문고(버스)를 이용한 현장상담·간담회 등 현장을 찾아가는 민원상담의 활성화 추진, ②모호한 업무경계로 다툼이 있는 민원, 다수기관의 협력이 필요한 민원 등을 적극적으로 발굴 및 현장방문 등을 통한 해결방안 마련 추진

## (2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 정책설계 (20)	17.45	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 과제목표 달성에 필요한 과제수단을 구체적으로 제시하고 있으나, 추진계획의 내용 중 기대효과가 구체적으로 작성되지 않았음</li> </ul>
2. 정책집행 (20)	16.76	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 대부분의 추진계획을 적기에 추진하였으나, 코로나19 등으로 일부계획의 경우 지연되었음. 향후 외생요인까지 충분히 고려하여 추진계획을 수립할 필요</li> <li>○ 코로나19 상황변화에 따른 모니터링 및 후속 대응조치를 적절하게 추진하였음. 다만, 모니터링을 다양하게 확대할 필요</li> <li>○ 갈등예방/해소 부분에서 상생지원금 전담콜센터 운영, 국민콜110 노사 협력체계 구축 등 상황변화에 적절히 대응. 다만, 더 다양한 내용의 갈등예방/해소 노력을 보고서에 기술할 필요</li> </ul>
3. 정책성과 및 효과(60)	52.56	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 일반민원상담, 합동상담, 민원상담조정 등을 통해 국민들이 체감할 수 있는 성과를 잘 나타낼 필요</li> <li>○ 특히, 과제 수행을 통하여 나타난 경제적·사회적 효과를 구체적인 수치로 제시하면 정책효과가 보다 부각될 것으로 보임</li> <li>○ '20년도 자체평가에서 지적인 종합민원 처리 기능 강화와 '21년 자체평가 중간점검에서 지적인 중앙부처 및 지자체와의 협업 강화를 적절히 이행하고 조치하였으나, 그 결과가 실제로 어떤 성과를 가져왔는지 제시하고 있지 않음</li> </ul>

## (1) 평가결과

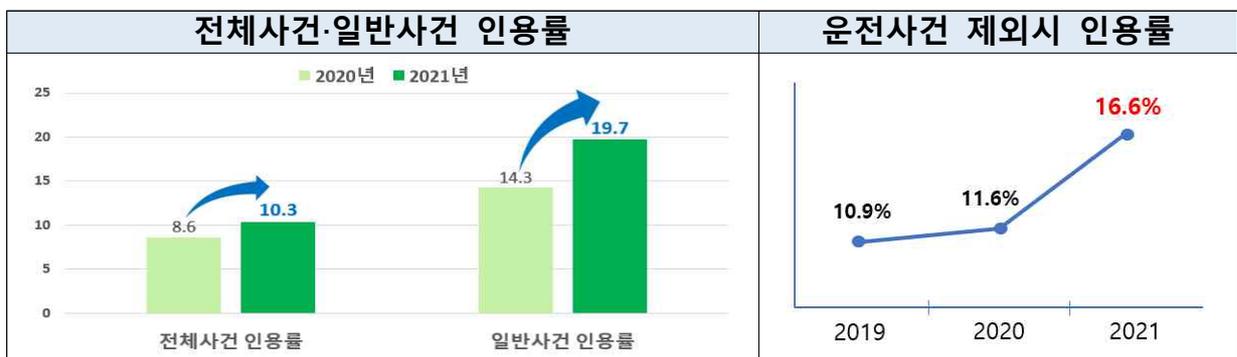
## □ 주요성과

## ○ 행정심판의 인용률 제고 및 신속한 처리로 권익구제 강화

- 행정심판 인용률은 전년도 8.6% 대비 1.7%p 상승한 10.3%

\* '윤창호법' 시행('19.6월)으로 음주운전 구제가 어려워진 운전사건 제외시, 다른 사건들의 인용률은 16.4%로 전년도 11.6% 대비 대폭 상승

\* 특히, 일반사건의 경우, 전년도 14.3% 대비 5.4%p 상승한 19.7%



- 답변서 제출지연 기관에 대한 독촉공문 발송(매월), 부위원장 주재 장기미결사건 점검회의 개최(매주), 조사관 역량강화 교육 등을 통한 사건처리기간 단축으로 보다 신속하게 권익구제 실현

\* 평균재결기간은 81.5일로 전년도 88.4일 대비 6.9일 단축



- 행정심판 ‘국선대리인제도’ 확대 운영 및 대리활동 관리·평가 체계화
  - 개인에 대한 국선대리인 지원대상의 소득기준을 기존 월270만원 미만에서 월300만원 미만으로 완화(1.18.)
  - 국선대리인 선임 지원대상을 매출액 4억원 이하 소상공인까지 확대하여 코로나19로 피해가 큰 영세 자영업자 등 지원(4.29.)
  - 행정심판 국선대리인 대리활동 온라인 평가시스템 구축·개시(3.29.)
    - \* 국선대리인 선임신청 증가에 대응하여 기존 70명에서 100명으로 확대(7.15.)
    - \* 국선대리인 신청건수는 7.3%(327건→351건), 선임건수는 23.4%(124건→153건) 증가
- 비대면 시대에 적합하도록 온·오프라인 행정심판 서비스 개선
  - ‘온라인행정심판 허브시스템’ 이용기관 확대(117개 중 74개 기관 통합)
  - PC영상회의를 활용한 ‘비대면 구술심리’ 시스템 구축 완료(3.26) 등

## □ 개선보완 필요사항

- 보도자료 배포 대폭 확대(40건→95건), 행정심판 인지도 취약계층을 타겟팅한 유튜브 광고 등 적극적인 홍보활동으로 행정심판 인지도가 전년 대비 상승했으나, 목표치에는 다소 미달

☞ (개선·보완 사항) 시·도행심위 및 각급 특별행정심판위원회 등과 연계한 전방위 홍보(상반기), 조사관 적극행정 등 국민감동 스토리 발굴·홍보(매월) 등 추진

- 신속한 사건처리를 저해하는 욕설·비방 목적의 반복적·악의적 심판청구, 피청구인의 답변서 제출 지연 등에 대한 개선방안을 담은 행정심판법 개정안(의원발의)이 국회에 계류

☞ (개선·보완 사항) 이미 제출되어 있는 의원발의안을 포함하여 행정심판의 권익 구제 강화, 신속한 재결 환경 조성을 위한 개선안을 마련하여 토론회를 개최('21.1~2월)하고, 행정심판법 개정안을 추가 발의('21.4월)하여 적극적인 입법활동 지속 추진

## (2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 정책설계 (20)	17.23	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 과제목표 달성에 필요한 과제수단을 구체적으로 제시하고 있으나, 추진계획의 내용 중 기대효과가 구체적으로 작성되지 않았음</li> <li>○ 국선대리인제도가 신설제도임에도 불구하고 적극적인 운영 노력이 돋보임</li> </ul>
2. 정책집행 (20)	16.78	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 행정심판 재결기간과 관련하여 외부지적이 반복될 경우 행정심판 제도에 대한 신뢰성을 떨어뜨리는 원인이 될 수 있으므로 이에 대한 적극적인 대처가 필요</li> <li>○ 갈등예방/해소 부분 중 답변서 제출지연 예방을 위한 조치사항에 대한 성과, 정책간담회를 통한 제도개선 성과가 구체적으로 기술되어 있지 않음</li> <li>○ 시·도행정심판위원회 간담회 내용 중 일부는 입법을 통해 해결할 수밖에 없으므로 입법을 위한 노력도 필요</li> </ul>
3. 정책성과 및 효과(60)	54.11	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 성과지표 중 인지도는 전년대비 상승하였으나, 목표치에 약간 미달</li> <li>○ 행정심판 인용률 제고, 사건처리기간 단축을 위해 연초부터 계획을 수립하여 적극적으로 간담회, 교육 등을 진행하여 실질적으로 인용률 제고와 사건처리기간 단축이라는 성과를 거두었음 - 다만, 행정심판의 특성상 인용의 원인에 대한 구체적인 분석도 필요</li> <li>○ 부수적 효과로 제시한 '네이버에 키워드 검색 횟수가 증가하여 국민들의 관심이 증가했다'는 내용은 국민들의 인식, 문화가 개선된 사례로 보기 어려움</li> <li>○ 정책환류 부분에서 증거조사율을 높이기 위해 어떠한 조치를 취했는지 과정이 드러나 있지 않음</li> </ul>

## (1) 평가결과

## □ 주요성과

## ○ 사회 전반의 안전망 강화 및 국민 불편의 선제적 해소

- 과도한 규제나 부담 제공, 정보 비공개 등 일상생활 속 국민 불편을 유발하는 제도를 발굴하여 개선
  - \* 자동차운전 학원 수강료 조정제도 개선, 주택의 중개보수 및 중개서비스 개선 등
- 코로나19 확산으로 피해를 겪고 있는 중소기업, 사회적 약자 및 아동·청년의 권익향상 지원
  - \* 불합리한 채용 신체검사 개선 방안, 장애인 고용촉진제도의 실효성 제고방안 등 제도개선
- 생명·신체 피해 방지, 건강 등 관련 민생안전 위해요소를 제거하고, 신규분야의 위험요소를 예방 및 개선
  - \* 장기기증제도 실효성 제고방안, 군(軍) 지뢰 민간인 피해방지 및 관리체계 강화 등 제도개선

## ○ 권고과제 사후관리를 통한 이행력 확보

- 제도개선 권고 후 기관별·과제별 이행현황 정기점검 및 이행전략 회의·컨설팅 결과에 따른 기관맞춤형 대응으로 이행을 제고
- 언론공표 및 민원서비스 종합평가를 활용하여 관계기관의 권고 과제 관심 제고 및 이행 노력 유인

## ○ 부적정 행정 관행 타파를 위한 행정서비스 개선

- 국민이 체감하는 적극행정 성과 창출을 위해 적극행정 국민신청제 운영, 소극행정 신고처리 및 재발방지 등 사회안전망 강화를 위한 예방 총괄

## □ 미흡 원인분석 결과

- (성과향상 측면) '적극행정 국민신청'의 경우 '수용·해결율'이 낮으므로 적극·소극행정 처리 성과를 개선할 필요
  - 제도개선 과제 이행을 담보하기 위한 구체적인 정책수단을 마련하여 관리할 필요
- (성과관리 측면) 구체적 정책수단이 명확하지 않고, 과제수단의 설정-집행-성과 간 유기적 연계가 미흡
  - 각각의 제도개선 과제에 대한 효과는 기술되어 있으나, 과제목표와 부합하는 종합적인 정책성과 및 효과에 대한 내용이 부족
  - 과제의 목표에 부합하는 차별적 상황변화 대응 실적이 부족
  - 타기관 협업에 대한 내용이 과제 일부내용에 한정되어 있고, '제도개선 권고 이행강화'에 대한 내용이 '정책설계' 부분에만 기술되어 있고, '정책집행', '정책성과 및 효과' 부분에는 누락
  - '상황변화 대응성' 부분에서 갈등에 대한 구체적인 분석 부족
  - 이해당사자·단체 등 협업에 대한 내용은 기술되어 있으나, 협업을 통한 성과가 무엇인지 확인하기 어려움

## □ 개선보완 필요사항

- 급격한 산업구조의 변화 및 세대·성별 간 차이로 인한 갈등 해소 및 취약 계층 지원을 위한 보다 따뜻한 제도개선으로 선제적인 대응 필요
  - 특히, 포스트코로나 시대에 대비한 사회·경제적 약자 보호 사각지대에서의 국민불편 해소 노력 지속

☞ 사회적 현안 중 신속한 개선이 필요한 사항\*은 사전 예측을 통해 관계기관의 적극 동참을 유도하여 개선 촉구(2022. 상시)

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 정책설계 (20)	15.45	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 관리과제에 대한 수단이 무엇인지 명확히 나타나지 않고, 과제추진계획이 구체적으로 작성되어 있지 않음</li> </ul>
2. 정책집행 (20)	13.98	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 3가지 분야(국민불편 개선, 사회·경제적 약자 지원, 국민안전 강화)에 대해 설문조사, 현장회의, 국회, 국민생각함 등 다양한 방법을 통해 모니터링을 실시하였으나, 모니터링 내용은 구체적으로 기술되어 있지 않음</li> <li>○ 갈등예방/해소 부분에서는 갈등에 대한 구체적인 분석이 충실히 이루어지지 않았음</li> <li>○ 협업노력도 부분 중 타기관 협업에 대한 내용이 적극행정 국민신청 및 소극행정 재신고에 한정되어 있음</li> <li>○ 이해당사자·단체 등 협업에 대한 내용은 있으나 성과에 대한 부분을 확인하기 어려움</li> </ul>
3. 정책성과 및 효과(60)	52.78	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 각각의 제도개선에 대한 제도개선 효과는 기술되어 있으나, 종합적인 정책성과 및 효과에 대한 기술이 없음</li> <li>○ 과제수단 중 '제도개선 권고 이행강화'에 대한 내용이 '정책설계' 부분에만 기술되어 있고, '정책집행', '정책성과 및 효과' 부분에는 누락되어 있어 과제수단의 설정-집행-성과가 유기적으로 연결되지 않고 있음</li> </ul>

## (1) 평가결과

## □ 주요성과

## ○ 국민의 아이디어를 발굴하여 정책·제도개선 추진



- 국민생각함에 등록된 아이디어를 소관기관과 협의하고 전문가 자문 등을 통해 숙성시켜 정부 정책으로 완성(32건), '20년 대비 7건 ↑

\* (사례) 대학원생 학자금 대출 상환 개선, 재활용 불가능한 플라스틱 표기방법 변경 등

- 행정기관이 입안하는 정책을 국민과 함께 추진함으로써 정책에 대한 수용도를 높이고, 위험요소를 사전에 차단(15건), '20년 대비 10건 ↑

\* (사례) 한부모 가족에게 필요한 정책 수립(여성가족부 협업), '공직자의 이해충돌 방지법' 제정(국민권익위원회) 등

- 국민패널을 통해 설문조사를 실시함으로써 그 결과에 대한 신뢰성을 제고하고 정책추진 동력을 확보(6건) \* '21년 신규사업

\* (사례) 코로나19 방역체계(위드코로나) 개편, 반복민원 해소 '국민신문고법' 제정 등

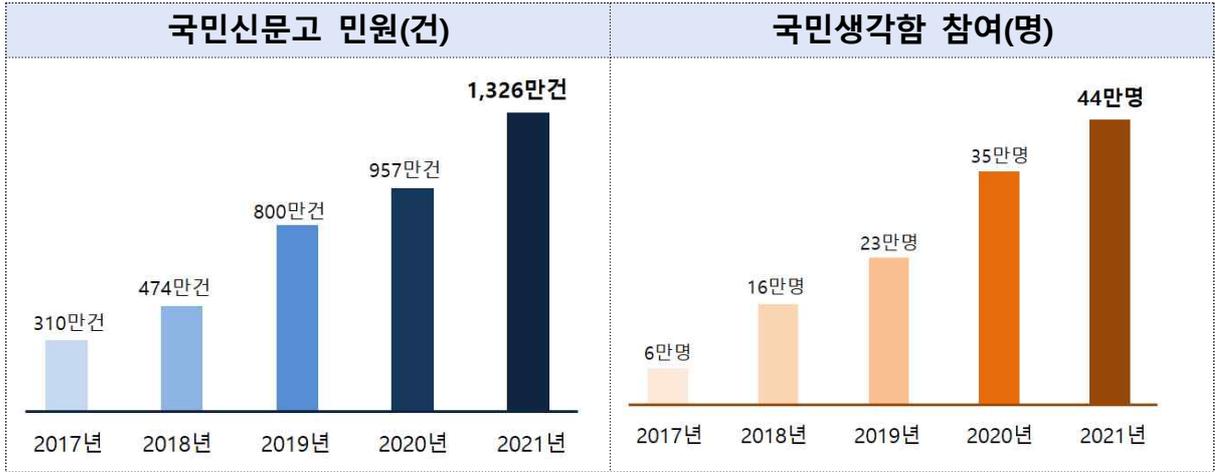
## ○ 다양한 국민의 행정 참여 보장

- 국민신문고 이용기관 확대('20년 1,021개 → '21년 1,075개), 정보취약 계층 참여 강화를 위한 음성 문자 변환 서비스 제공

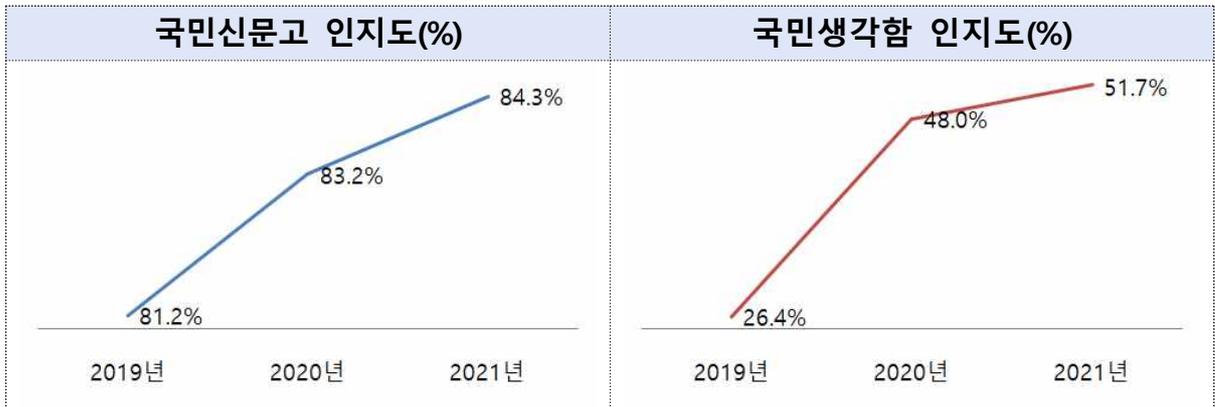
- 국민생각함 이용률이 상대적으로 낮은 청소년·청년의 참여를 높이고자 아이디어 공모전, 대학생 정책참여 프로그램 실시

○ 국민참여 정책 환류 프로세스를 통한 국민참여 증가

- 전년 대비, 국민신문고 민원 38.6%, 국민생각함 참여 25.7% 증가



- 전년 인지도 대비, 국민신문고 1.1%p, 국민생각함 3.7%p 상승



□ 개선보완 필요사항

○ 국민생각함 활성화를 위한 설문조사의 신뢰성과 대표성 제고 필요

- 설문조사의 공정성을 담보하기 위해 국민패널(약 1만명)을 운영하고 있으나 그 수가 충분하지 못하므로 확대 필요

☞ 설문조사가 더 높은 신뢰성과 대표성을 갖기 위해서는 더 많은 모집단이 필요한 바, 이를 최대한 확대하도록 추진

(2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 정책설계 (20)	18.61	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 성과목표-관리과제-과제수단이 유기적으로 연결되어 있고, 관련 내용을 적절히 기술하였음</li> <li>○ 국민생각함 초기 운영 단계인 현재로서는 현재의 지표가 적절하나, 향후에는 기존의 데이터를 바탕으로 국민생각함 안건의 참여도 분포를 분야별로 분석하여 분야별 목표치를 설정하는 등 좀 더 구체적인 목표 설정 필요</li> </ul>
2. 정책집행 (20)	18.48	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 언론, 국민청원, 기관협업, 시스템이용자 등 다양한 모니터링 방법을 제시하였음</li> <li>○ 갈등예방/해소 부분 중 기관협업으로 코로나19 상황에 따라 갈등예방 주제를 발굴한 점이 우수</li> <li>○ 관련기관, 전문 연구기관과 협업체계 구축 및 권익위 내부부서간 협력을 통한 성과가 적절히 기술되어 있음</li> </ul>
3. 정책성과 및 효과(60)	56.21	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 국민신문고, 국민생각함의 인지도가 전년대비 증가하는 등 향후 국민의 참여가 더 활발해 질 것으로 기대</li> <li>○ 국민의 목소리를 32건의 정책·제도개선 추진으로 연결하였으며, 국민패널을 구성하는 등 정부 추진정책에 대해 국민의 의견을 제대로 전달하기 위해 노력하였음</li> <li>○ 국민생각함을 통해 국민들이 느끼는 편익 증진을 측정할 수 있는 정성적 지표를 장기적으로 마련할 필요</li> </ul>

## (1) 평가결과

## □ 주요성과



## ○ 민원데이터 기반의 정책개선 및 민원해소 대응

- 탄소중립, 포스트코로나, 사회안전망 등 사회 현안, 주요 정책에 대한 민원 빅데이터 분석으로 국민 생활에 직결되는 이슈의 적시 해결 지원(26건, \* '20년 대비 4건 ↑)

\* (사례) 승차구매점(드리아브 스루), 배달대행, 친환경차(전기·수소차), 태양광 발전 등

- 특정 시기에 주기적으로 발생하거나 급증·확산 우려가 있는 민원 등을 관계기관에 예보하여 소관 기관의 대응책 마련 지원(14회)

## ○ 민원 빅데이터 동향 품질 보완·개선, 상시적 민원 모니터링을 통한 국민불편 해소

- 행정기관·공직유관단체 등 「국민의 소리」 이용기관 대상 개선 의견 청취를 통해 활용도 높은 콘텐츠 중심으로 개편(3.10)
- 매주·매월 민원 빅데이터 동향 「국민의 소리」를 발간(49회)하여 1,200여개 기관, 459개 시민단체 등에 배포하고 국민에게 공개
- 불합리한 법령 등에 의한 국민불편 사례를 발굴(77건)·통보하고 소관기관의 활용현황을 반기별로 점검

○ 협업·개방을 통한 민원 데이터 이용 활성화

- 빅데이터 보유기관 등 외부기관과의 연계·협업을 적극 추진하여 데이터의 이용 가치 제고 \* 협업사업 13건
- 민원 데이터 공개·개방 확대 및 연계·분석을 통한 시너지 창출을 위해 「한눈에 보는 민원 빅데이터」 대국민 공개, 공공데이터 포털 오픈API 3종(10→13종) 추가개방('21.5.)

○ 국민이 이용할 수 있는 민원 빅데이터 활용 플랫폼 설계

- 국민(산·학·연)이 직접 민원데이터를 분석할 수 있는 '원격분석플랫폼' 구축\*(23년) 기반인 정보화 전략계획(BPR/ISP) 수립
  - \* 디지털 정부혁신 과제(2-4-2. 민원 빅데이터 원격분석플랫폼 구축, '20.6.) 및 한국판 뉴딜 종합계획의 디지털 뉴딜 사업 일환으로 추진('20.7.)
- 빅데이터 기술 동향 등 현황 및 환경분석(3월), 정보연계 방안 등 목표모델 설계(4월)를 거쳐 정보화 전략계획 산출물 도출(6월)

□ 개선보완 필요사항

○ 데이터 행정 확산을 위한 협업·홍보 강화

- 데이터 융복합 사업 다양화, 개방데이터 이용 확대 등 필요

☞ (개선·보완 사항) 관계외부기관, 민간전문가와의 협업 및 홍보 활성화 등

○ 언어자원·데이터 전문가 배치 인력 보강

- 분석 정확도 제고 및 최신기술 반영 등을 위한 전문 인력 필요

☞ (개선·보완 사항) 자체 전문인력 양성, 일부 과제에 대해 용역 위탁 등

## (2) 평가지표별 평가결과

평가지표	평가결과	평정근거 및 제언
1. 정책설계 (20)	17.53	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 관리과제 목표달성을 위한 과제수단을 적절히 제시하였으나, 계획추진에 따른 기대효과가 누락</li> <li>○ 예산확보 전까지 원격분석플랫폼 사업을 대체할 지표 설정 필요</li> <li>○ 전체적으로 지표들의 점수 개선이 둔화된 부분이 발견되는 점에서 대응 필요</li> </ul>
2. 정책집행 (20)	17.10	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 정책추진 상황을 다양한 경로를 통해 모니터링 하고 있으나, 모니터링 내용을 구체적으로 기술 하고 있지는 않음</li> <li>○ 보건복지부, 고용노동부 등과 관련된 일부 사각 지대에 놓인 취약계층들의 경우 민원 빅데이터에 잡히지 못하는 경우들이 발생함. 이러한 영역의 다크데이터를 수집하기는 어렵다 하더라도 이러한 사각지대를 포착할 수 있는 체계를 마련하고 타 기관과 협력하여 대응할 필요</li> <li>○ 상황 변화를 가장 정량적으로 파악할 수 있는 과제를 수행한다는 점에서 타 기관들에 대한 정보 제공과 그 성과 역시 꾸준히 모니터링할 필요가 있음</li> <li>○ 플랫폼 사업이 예산 미배정으로 중단된 상황에 대한 적극 대응 필요</li> </ul>
3. 정책성과 및 효과(60)	54.21	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 분석 활동과 기법을 공개된 보고서, 웹문서나 논문 등의 형태로 공유하고 이러한 활동을 실적으로 파악하는 것도 바람직할 것으로 판단</li> <li>○ Open-API 활용 신청자를 보다 늘릴 수 있도록 편의성 증진, 교육자료 제공, 홍보 등 활동 필요</li> <li>○ 각급기관의 민원데이터 자체분석 실적에 대해 주요 사례만 기술되어 있는데, 종합적인 분석 및 자체분석 기관 대상 의견수렴을 통한 업무 개선 성과 등도 함께 제시할 필요</li> </ul>

#### 4. 자체평가결과 조치계획

관리과제 번호	관리과제별 개선보완 필요사항	조치계획(조치시한)
I-1-①	○ 기존 5개년 반부패 종합계획 종료('22년)와 부패인식지수(CPI) 30위권 초반 진입 등 변경된 상황에 맞는 전략 요구	○ 다양한 환경 변화를 반영하고, 국민 눈높이에 맞는 새로운 중장기 반부패 종합계획 수립(5~10월) 및 이행(11월~)
	○ 개편되는 청렴수준 종합평가 제도의 수용성을 높이기 위한 충분한 사전 안내와 공감대 형성 필요	○ 온·오프라인 워크숍·설명회 등 다양한 설명·소통 기회 마련, 의견수렴 절차 확대 운영(~5월)
I-1-②	○ 이해충돌방지제도에 대한 공직자들의 이해도 향상 및 인식 개선 필요	○ 이해충돌방지법 업무편람(3월), 강의 표준 교안 및 강사 매뉴얼(5월) 제작·배포
	○ 공직자등의 민간에 대한 부정청탁 금지 법제화 필요	○ 국회 계류 중인 박영순 의원 입법발의안에 대한 입법 지원(~12월)
I-1-③	○ 공기업 등에 대한 체계적·전문적 윤리준법경영 교육지원 부족	○ 기존 청렴교육과 차별화·특화된 윤리준법경영 교육을 집합교육으로 개발·운영(4월)
	○ 비대면 교육의 제약 사항을 극복할 수 있도록 세밀한 교육과정 설계 필요	○ 교육방식 선호도 및 온라인교육 장애요소 분석내용을 토대로 개선방법을 마련해 교육운영에 반영(3월)
I-1-④	○ 코로나-19의 장기화로 인해 대면방식 교류에 한계	○ 코로나 단계별 상황에 따른 국제협력 업무 매뉴얼 마련(1월) ○ 민관협의회 소규모 그룹별 논의 및 온라인 회의 등 다양한 방식 활용(상시)
I-2-①	○ 부패·공익침해 행위 집중신고기간에 대한 적극 홍보 필요	○ 집중신고기간 운영 시 신고 대상, 신고자 보호·보상 적극 교육 홍보를 통해 신고 활성화 유도(~12월)
	○ 취업제한 의무적 사전심사제도 도입을 통한 위반자 양산 방지 필요	○ 공공기관(약 1,600개)의 사전 취업심사 요청시 위원회의 검토의견제시 등 적극적 지원 실시(~12월) ○ '취업심사위원회를 통한 사전취업심사 의무화' 입법 적극 지원(~12월)
I-2-②	○ 신고자의 비밀보장 강화 기반 및 인식 제고 필요	○ 신고자 비밀보장 관련 제도 강화(~12월) ○ 신고 접수·처리기관 담당자 사전예방교육 강화(~12월) ○ 실효성 있는 사후조치 필요(연중)
	○ 신고자에 대한 획기적인 보상제도 마련 필요	○ 신고자에 대한 보·포상금 지급기준 상향을 통해 실질적인 지원(~12월)

I-2-③	○ 제도개선 이행실태 관리 지속 필요	○ 불공정·부패 권고과제에 대한 이행관리 철저(~12월)
I-2-④	○ 공정한 채용문화 정착을 위한 공공기관 채용비리 근절추진단 인력 확보	○ '23년 소요인력 및 중기인력 운영계획에 채용비리 근절 소요정원 제출(6월)
	○ 대선 등 정치 일정 고려, 공공기관 사규 전수조사 조속 진행	○ '22년 공공기관 사규 전수조사 계획 조속 수립(2월)
II-1-①	○ 「집단민원조정법」 제정 지연	○ 조속한 법 제정을 위하여 보다 적극적인 노력 전개(~12월)
	○ 코로나19 확산세로 인해 이동신문고 운영계획상 일정 미달성	○ 철저한 사전 방역조치로 예정된 일정을 차질 없이 운영(~12월) ○ 증차된 상담버스를 최대한 활용하여 '달리는 국민신문고'를 대폭 확대 운영(~12월)
II-1-②	○ 코로나19 영향으로 국민 체감도가 높은 현장활동은 다소 저조	○ 달리는 국민신문고(버스)를 이용한 현장상담·간담회 등 현장을 찾아가는 민원상담의 활성화 추진(~12월) ○ 적극적으로 갈등민원 발굴 및 현장방문 등을 통한 해결방안 마련 추진(~12월)
II-1-③	○ 행정심판 인지도가 전년 대비 상승했으나, 목표치에는 다소 미달	○ 시도행심위 및 각급 특별행정심판위원회 등과 연계한 전방위 홍보(3월~12월) ○ 조사관 적극행정 등 국민감동 스토리 발굴·홍보(~12월)
	○ 행정심판법 개정안(의원발의) 통과 필요 * 반복적·악의적 심판청구, 피청구인의 답변서 제출 지연 등에 대한 개선	○ 의원발의안을 포함하여 행정심판의 권익구제 강화, 신속한 재결 환경 조성을 위한 개선안을 마련하여 토론회 개최(2월) ○ 행정심판법 개정안을 추가 발의(5월)
II-2-①	○ 급격한 산업구조의 변화 및 세대·성별 간 차이로 인한 갈등 해소 및 취약 계층 지원을 위한 보다 따뜻한 제도개선으로 선제적인 대응 필요	○ 사회적 현안 중 신속한 개선이 필요한 사항은 사전 예측을 통해 관계기관의 적극 동참을 유도하여 개선 촉구(~12월)
II-2-②	○ 설문조사의 신뢰성과 대표성을 제고하기 위해 국민패널을 운영하고 있으나 그 수가 충분하지 못하므로 확대 필요	○ 설문조사가 더 높은 신뢰성과 대표성을 갖기 위해서는 더 많은 모집단이 필요한바, 이를 최대한 확대하도록 추진(~12월)
II-2-③	○ 데이터 행정 확산을 위한 협업·홍보 강화	○ 관계외부기관, 민간전문가와의 협업 및 홍보 활성화 등(~12월)
	○ 언어자원·데이터 전문가 배치 인력 보강	○ 자체 전문인력 양성, 일부 과제에 대해 용역 위탁 등(~12월)