

**2021 회계연도**  
**성 과 보 고 서**  
**(국민권익위원회)**

**대한민국정부**



# 목 차

## 제1장 2021회계연도 성과목표관리체계

- 1. 임무와 비전 ..... 1
- 2. 성과목표관리 체계도 ..... 2
- 3. 목표 및 단위사업 현황 ..... 3
- 4. 조직 현황 ..... 4

## 제2장 2021회계연도 성과보고

- 1. 재정사업 성과 ..... 5
- 2. 전략목표별 자원배분 현황 ..... 8

## 제3장 과제별 성과달성 현황 및 분석

- 1. 전략목표 I ..... 9

## 【별첨】

- 1. 회계·기금별 예·결산현황 ..... 143
- 2. 단위사업 재정운용 현황 ..... 144
- 3. 성과 달성도 현황 ..... 145
- 4. 성과목표관리체계별 예산 및 결산 현황 ..... 149
- 5. 예산사업별 단위사업 설정 현황 ..... 150
- 6. 2021년도 성과계획서 변경 사항 ..... 152
- 7. 보조사업에 대한 성과달성 현황 ..... 155
- 8. 단위사업별 재정사업 자율평가 결과 ..... 156



## 1. 임무와 비전

## 임무와 비전

 임무(Mission)

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

 비전(Vision)

청렴하고 정의로운 사회를 구현하고 국민권익을 증진한다.

- 청 렬 : 국민권익위원회 구성원으로서 지켜야 할 행동양식
- 국민행복 : 국민권익위원회 구성원으로서 가장 우선시해야 할 가치
- 현장중심 : 국민권익위원회 구성원으로서 지켜야 할 업무 처리방식
- 창 의 : 국민권익위원회 구성원으로서 지켜야 할 사고방식
- 소 통 : 국민권익위원회 구성원으로서 지켜야 할 마음가짐

## 2. 성과목표관리 체계도

**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**



청렴한 국가 실현, 국민의 고충해결로 국민권익을 증진하다.

**프로그램  
목 표**



국민권익증진을 위해  
현장중심의 행정을 펼친다.(국민권익증진)

### 3. 목표 및 단위사업 현황

구분	전략 목표	프로그램 목표	단위사업			
			소 계	일반재정	정보화	R&D
개수(개)	1	1	7	6	1	0
비율(%)	-	-	100	85.7	14.3	0.0

성과목표	단위사업	분야
<b>전략목표 1: 청렴한 국가 실현, 국민의 고충해결로 국민권익을 증진한다.</b>		
<b>프로그램목표 1-1: 국민권익증진을 위해 현장중심의 행정을 펼친다. (국민권익증진)</b>	(1) 청렴권익문화확산	일반재정
	(2) 청렴권익대내외협력강화	일반재정
	(3) 국민고충해소	일반재정
	(4) 반부패청렴정책강화	일반재정
	(5) 행정심판	일반재정
	(6) 부패·고충제도개선및국민소통활성화	일반재정
	(7) 청렴권익행정정보화	정보화

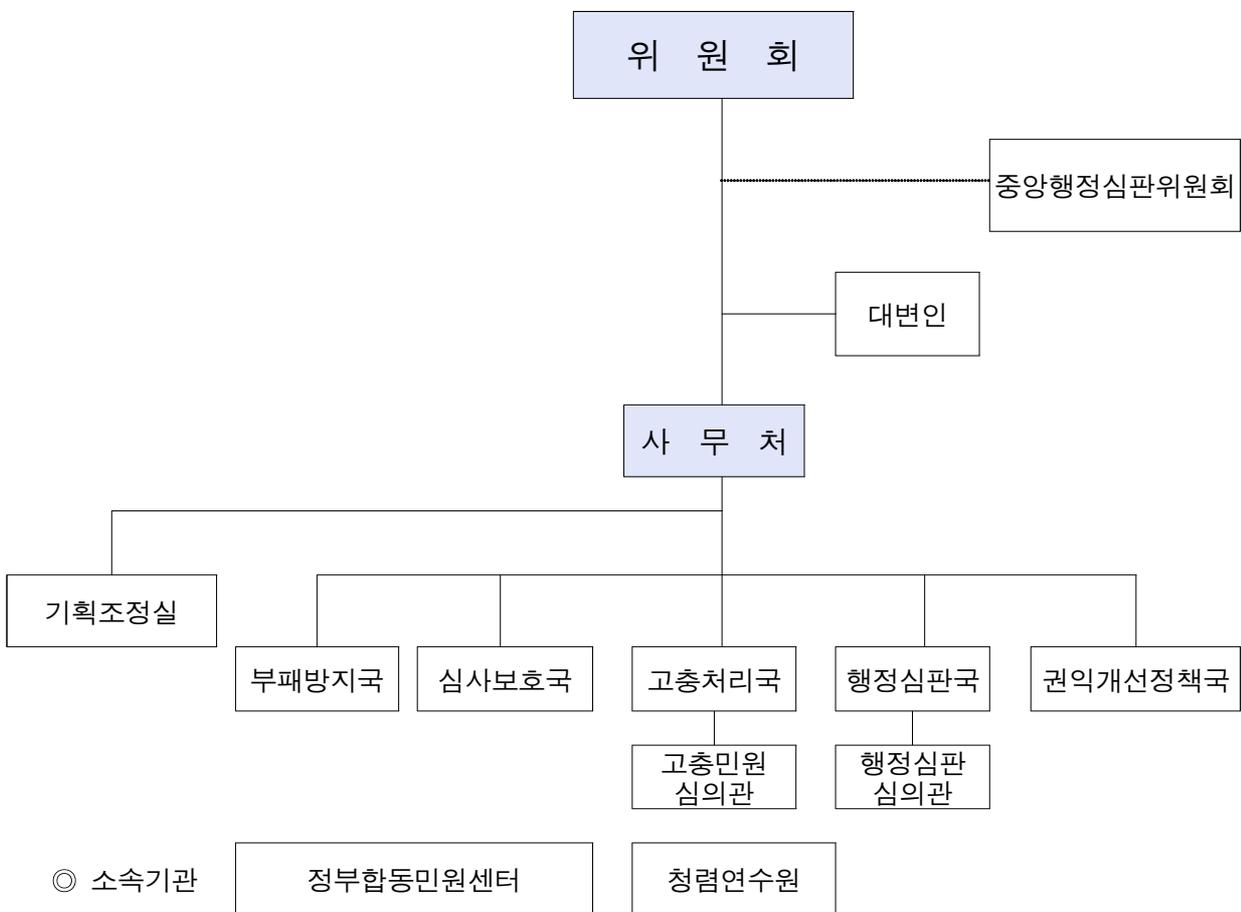
## 4. 조직 현황

### (1) 조직

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

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

○ 사무처 : 1실 5국 2관 1대변인 41과 2소속기관



### (2) 인원

(’22. 2월말 기준, 단위 : 명)

구분	계	정무직	고위 공무원단	일 반 직					연구사	전문 경력관	특정직
				3·4급	4급	4.5급	5급	6급이하			
정원	569	4	17	14	35	42	209	236	1	8	3
현원	543	4	17	14	34	40	197	227	1	7	2

## 1. 재정사업 성과

## (1) 전략목표별 주요 성과

〈총괄표〉					
전략목표	프로그램목표	프로그램목표의 성과지표수	성과 달성도		
			초과달성	달성	미달성
1	1	2	0	2	0
		100%	0%	100.0%	0%

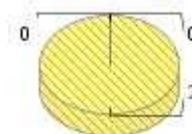
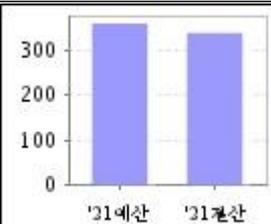
(단위 : 개)

◆ **전략목표 1 : 청렴한 국가 실현, 국민의 고충해결로 국민권익을 증진한다.**

□ **성과달성 현황**

- 전략목표의 성과목표는 국민권익증진이며, 성과지표 2개 모두 달성
  - 성과목표에 대한 성과지표 1은 “권익행정 만족도(74.2점)”로 설정하였고, 실적치는 74.8점으로 달성
  - 성과목표에 대한 성과지표 2는 “(목표치 62.0점)”로 설정하였고, 실적치는 62.0점으로 달성
- 성과지표 1은 고충민원, 행정심판, 상담민원, 일반민원을 이용한 민원인을 대상으로 만족도를 조사하는 지표로 만족도가 사실상 임계치에도달했음에도 불구하고 목표치 대비 0.6점 초과 달성
- 성과지표 2는 국제투명성기구에서 조사하여 발표하는 지수로 17년부터 꾸준한 상승세를 보여 '21년에는 62점/32위로 역대 최고 점수 기록

## < 전략목표별 성과달성 현황 그래프 >

구 분	'21 달성현황(개)	결산액(억원)
<p><b>전략목표 I :</b>                      청렴한 국가 실현, 국민의 고충해결로 국민 권익을 증진한다.</p>		

\*  : 초과달성(130% 이상),  : 달성(100~130%미만),  : 미달성(100%미만)

## (2) 프로그램목표별 성과달성 현황

구 분	'20년 달성	'21년 달성
<b>전략목표 1: 청렴한 국가 실현, 국민의 고충해결로 국민권익을 증진한다.</b>		
<input type="checkbox"/> 국민권익증진을 위해 현장중심의 행정을 펼친다.(국민권익증진) ( 1 -1)		
• 권익행정 만족도 (단위:점)	○	○
• 부패인식지수(CPI) (단위:점)	○	○

\* ◎ 초과달성(130% 이상), ○ 달성(100%~130%미만), X 미달성(100% 미만)

## 2. 전략목표별 재원배분 현황

### (1) 재원배분 현황

#### □ 재원현황 및 비중

(단위: 억원, %)

구 분	2020년		2021년		비중
	예산	결산	예산	결산	
□ 전략목표1: 청렴한 국가 실현, 국민의 고충해결로 국민권익을 증진한다.	351	329	358	337	100.0

#### □ 재원배분 기준

- 국민권익위원회는 ‘국민권익 보호, 신뢰받는 정부를 위해 국민의 권익을 증진시킨다.’를 핵심 전략목표로 설정
  - 프로그램 예산체계와 성과목표 관리체계 일치화에 따른 성과목표 재조정으로 재원도 이에 맞추어 통합 배분

#### □ 특이사항

- 국민권익위원회는 고충처리, 부패방지, 행정심판 등 3개 기능이 국민권익증진이라는 단일 목표를 위해 통합된 기관으로 통합의 효과적인 시너지 효과 창출을 위해 예산 체계도 1개의 단일 프로그램으로 구성
  - 성과목표도 예산체계에 맞추어 국민권익증진 단일목표로 설정하는 한편, 조직단위와 단위사업 및 관리과제를 1:1 대응체계를 갖추으로써 성과목표 관리체계를 통한 예산 성과 책임성 확보

### (2) 재원배분 추이

- 전년도와 동일하게 1개의 프로그램에 맞추어 ‘국민권익증진’ 단일한 전략목표 설정하여 재원배분

# 제3장 과제별 성과달성 현황 및 분석

**전략목표** | **청렴한 국가 실현, 국민의 고충해결로 국민권익을 증진한다.**

## 주요내용

### ◇ 주요내용

- 반부패·청렴정책 추진
- 권익증진 협력소통 및 민원 해소
- 국민권익 제도개선 및 권익구제
- 권익행정 지원

### ◇ 추진배경 및 필요성

- 국민고충처리, 부패방지, 행정심판 등 기능별로 분산된 국민권익보호 창구의 통합·일원화로 국민소통 기능 강화 및 국민권익 증진 도모

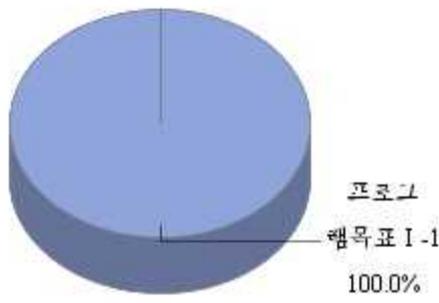
### ◇ 주요성과

- 반부패·청렴 수준에 대한 국내외 인식과 평가 크게 개선
  - 국가청렴도(CPI) : ('21) 62점, 32위(역대 최고점)
  - 공공청렴지수(IPI) : ('21) 8.09점, 114개 국 중 18위
- 「공직자의 이해충돌방지법」 제정, 신고자 중심의 보호·보상제도 운영, 신고자 보호 범위 확대 등 부패·공익신고 활성화 및 신고자 보호·보상 강화
- 현장중심 민원 해결(국민고충 긴급대응반 신설 및 달리는 국민신문고 운영 등), 권익보호 노력 강화(행정심판 인용률 향상 및 재결기간 단축 등)
- 국민의 목소리를 반영한 정책·제도개선(국민신문고 및 국민생각함 등을 통한 국민 소통·참여 기반 확대)

### ◇ 전략목표와 임무의 논리적 관계

- 청렴한 공직 및 사회풍토를 조성하고 위법 부당한 행정으로부터 권익을 구제하고, 불합리한 제도를 개선함으로써 신뢰받는 정부·따뜻한 사회 조성

<프로그램목표별 재정투입 현황>



## 《전략목표 I : 성과달성 현황》

(단위:개)

프로그램 목표			단위사업		
구분	성과지표수	달성지표수	구분	성과지표수	달성지표수
I-1 국민권익증진을 위해 현장중심의 행정을 펼친다. (국민권익증진)	2	2	일반재정	23	18 (5)
			정보화	3	3 (1)

\* ()는 초과달성(130% 이상) 지표 수

(1) 프로그램 목표 개요

□ 프로그램목표 주요내용

- 반부패·청렴정책 추진을 통한 신뢰받는 정부 견인
- 고충민원 해소와 행정심판을 통한 국민의 권익보호·구제
- 국민권익 정책알리기와 민간·국제협력을 통한 권익정책 소통·협력

(2) 성과분석

□ 성과지표 달성 현황

성과지표	측정산식 (또는 측정방법)	목표대비 달성률	'18년	'19년	'20년	'21년
① 권익행정 만족도(점)	연간 처리되는 고충민원, 행정심판, 상담민원, 일반민원 대상 만족도 조사 (업무분야별 특성을 반영한 8~10개 항목)	목표	신규	72.8	73.8	74.2
		실적	72.2	73.8	74.4	74.8
		달성률(%)	-	101.4	100.8	100.8
② 부패인식지수(CPI)(점)	국제 투명성기구(TI)에서 발표하는 국가별 국가청렴도(CPI) * CPI(Corruption Perceptions Index)	목표	55.0	60.0	61.0	62.0
		실적	57.0	59.0	61.0	62.0
		달성률(%)	103.6	98.3	100.0	100.0

□ 원인분석 : 해당사항 없음

□ 자료수집 방법 및 품질확인

○ 권익행정 만족도

- 자료수집방법 : 고충민원, 행정심판, 상담민원, 일반민원 이용 민원인을 대상으로 표준화된 설문지에 따라 전화설문 실시
  - 측정대상기간 : '20. 12. 1. ~ '21. 11. 30.
  - 측정수행기관 : 외부 조사 전문기관
  - 측정대상 표본수 및 선정방법 : 전수조사, 표본조사
    - \* 고충민원 중 안내회신/종결/각하, 행정심판 중 운전사건/각하재결은 표본조사 (95% 신뢰수준, 표본오차 ±3.0%p 기준)

- 품질확인 : CATI 시스템 활용

○ 부패인식지수(CPI, Corruption Perceptions Index)

- 자료수집방법 : 부패인식지수 조사 결과

▪ 측정대상기간 : '19년~'21년

▪ 측정수행기관 : 국제투명성기구(TI, Transparency International)

▪ 측정대상 표본수 및 선정방법

: 각 국제지표별로 기업경영인 대상 설문조사 및 정성평가를 위해 국가별 점수를 산출하고, 지표별 결과를 국제투명성기구에서 종합하여 부패인식지수 점수 산출

- 품질확인 : 국제경영개발대학원(IMD), WEF 등 총 9개 기관의 10개 개별 사용

### (3) 사업의 성과 우수성

#### 1) 사업운영의 우수성

##### □ 목표달성 과정 및 방법

○ (권익행정 만족도) 고충민원, 행정심판, 상담민원, 일반민원 처리의 공정성, 친절성, 신속성 향상으로 민원행정 만족도 상승

○ (부패인식지수) 정부 출범초기부터 보여준 정부의 지속적인 반부패 개혁 성과와 다각적인 노력 등으로 우리나라의 대내외 국가청렴도 인식에 긍정적 영향을 미침

\* 공정사회 반부패정책협의회 운영, 청렴사회민관협의회 등을 통한 범국가적 반부패 대응 체계 구축, 이해충돌방지법 제정 등 공직사회 행위규범의 신속한 정비, 사회 전반의 특권·반칙을 근절하기 위한 범정부적 노력 등

#### 2) 사업효과의 우수성

##### □ 전략목표 달성 기여도

○ (권익행정 만족도) 적극행정을 통한 국민고충 해결, 공정·신속·친절한 행정심판 서비스 제공, 민원상담서비스 품질 제고를 통해 국민권익 보호, 정부에 대한 국민의 신뢰도 향상

○ (부패인식지수) 범국가 반부패 정책 추진, 청렴·공정 문화 조성을 통해 반부패·청렴 수준에 대한 대내외 인식 개선 및 국가청렴도 제고

#### (4) 향후 개선사항

- 청렴선진국에 걸맞는 반부패·청렴정책 혁신
  - 법 적용대상인 공직자 등 대상 교육·홍보 및 하위규범 완비 등 「공직자의 이해충돌방지법」의 안정적 시행기반 구축
  - 청렴도측정과 부패방지 시책평가를 통합한 단일 평가체계로 개편, 부패인식·경험과 반부패노력을 종합적으로 평가
- 사회 전 분야의 반부패·청렴 문화 정책·확산
  - 공기업 등의 경영 투명성 제고를 위해 '윤리준법경영 프로그램' 마련 및 '윤리준법교육과정' 신설·운영
  - 미래세대, 대학생 등을 대상으로 쉽고 흥미로운 청렴교육 프로그램을 개발, 확대·운영하여 청렴을 일상의 문화로 정착

#### □ 내·외부 지적에 대한 조치 결과 및 계획

- 해당사항 없음

\* 담당자 : 대변인(허재우), 홍보담당관(양태환), 주무관(김선미), 전화번호 : 044-200-7081

(1) 사업 개요

□ 단위사업의 목적 및 주요내용

구분	주요 내용		
사업목적	• 국민권익 정책의 대국민 홍보를 통한 위원회의 반부패·권익구제 정책 인지도 제고 및 대국민 소통 강화		
사업내용	• 위원회의 청렴·권익구제 서비스를 국민들이 쉽고 편리하게 이용할 수 있도록 위원회의 주요정책에 대한 다양한 대국민 홍보 추진 등		
사업기간	• 단년도 계속사업		
총사업비	• 해당사항 없음		
예산현황	2019	2020	2021
	예산(백만원)	1,412	1,218
예산현황	1,608		
사업규모	• 해당사항 없음		
지원대상	• 일반국민		
지원형태	• 직접수행		
지원조건	• 직접수행		
시행주체	• 국민권익위원회		
사업추진 체계(절차)	<p><b>&lt;정부광고&gt;</b></p> <p><b>&lt;디지털콘텐츠 제작 및 확산&gt;</b></p> <p><b>&lt;SNS 위탁관리용역&gt;</b></p>		

## (2) 예산집행실적 현황 및 분석

### □ 집행현황

#### < 단위사업 예산집행 현황 >

(단위: 백만원, %)

구분	세부사업명	예산	전년이월	아전용 등	예산현액 (A)	결산 (B)	집행률 (B/A)
'19년	권익정책알리기	1,113	0	299	1,412	1,385	98.1
	소계	1,113	0	299	1,412	1,385	98.1
'20년	청렴권익정책알리기	1,218	0	0	1,218	1,197	98.3
	소계	1,218	0	0	1,218	1,197	98.3
'21년	청렴권익정책알리기	1,618	0	-10	1,608	1,591	98.9
	소계	1,618	0	-10	1,608	1,591	98.9

### □ 원인분석 및 집행률 제고 노력

- (원인분석) 위원회 소식지 발행 용역 및 SNS 위탁관리 전문업체 용역 낙찰차액, 공무원 인건비 집행잔액 등

### □ 예산절감 및 효율성 제고 노력

- 해당사항 없음

## (3) 성과분석

### □ 성과지표 달성 현황

성과지표	가중치	측정산식 (또는 측정방법)	목표대비 달성률	'18년	'19년	'20년	'21년
① 권익정책인지도(%)	0.7	전문조사기관 용역을 통한 권익위 주요사업 인지도 결과의 평균값	목표	42.1	40.6	45.2	51.0
			실적	39.4	44.6	48.6	50.0
			달성률(%)	93.5	109.8	107.5	98.0
② SNS정책 확산도(회)	0.3	권익위 공식 SNS (페이스북·트위터·유튜브) 정책 게시물 1건에 대한 확산횟수(좋아요, 답글, 공유)의 평균	목표	신규	72.2	74.8	147.0
			실적	67.8	74.5	172.6	277.9
			달성률(%)	-	103.1	230.7	189.0

## □ 성과지표 및 목표치 적정성

- 권익정책인지도 성과지표의 '21년도 목표치는 과거 3개년('18~20년) 실적 평균인 44.2%보다 약 15% 상향 조정한 51.0%로 적극적으로 설정
- SNS 정책확산도 성과지표의 '21년 목표치는 과거 3개년('18~20년) 실적 평균인 105.0회보다 약 40% 상향한 147.0회로 적극적으로 설정

## □ 원인분석

- SNS정책확산도 성과목표 초과달성(189.0%) 원인
  - '21년도 SNS정책확산도 성과 목표는 과거 3개년 실적치 평균보다 약 40% 상향하여 적극적으로 설정하였음
  - 대중에게 인지도가 높은 인플루언서 협업 콘텐츠, 예능형 콘텐츠 등 흥미유발 콘텐츠를 제작하고 모바일접근성이 높은 SNS를 통해 확산하는 등 국민들의 관심을 유도하여 위원회 SNS 활성화 노력
  - 그 결과, '21년 유튜브 채널 「권익비전」 구독자 4만을 달성하는 등 SNS 구독자·팔로워가 크게 증가함에 따라 홍보 콘텐츠에 대한 반응도가 함께 향상되어 성과목표치(147.0회)를 크게 상회하는 실적(277.9회)을 달성
    - ※ '21년 구독자 수 증가 : 유튜브 36,776명, 페이스북 34,005명, 트위터 8,164명 순증
- 권익정책인지도 성과목표 미달성(98.0%) 원인
  - '21년도 권익정책인지도 성과 목표는 과거 3개년 실적치 평균보다 약 15% 상향하여 적극적으로 설정하였음
  - '21년 실적치는 50.0%로 '20년 실적치 48.6%보다 2.9% 향상되었으나 목표치인 51.0% 달성에는 다소 미달
  - '21년 인지도 조사결과, 7개 주요사업 중 6개사업의 인지도는 전년보다 개선되었으나 국민콜110만 인지도가 하락('20년 44.3% → '21년 38.6%)
  - 코로나19와 같이 정부기관에 대한 문의가 많아지고 민원이 증가할 가능성이 높은 상황에서 민원 안내 등 연관이 높은 국민콜110에 대한 홍보가 충분치 못하였음

□ 자료수집 방법 및 품질확인

○ 권익정책인지도(%)

- 자료수집 방법: 2021년 권익위 주요정책 인지도 조사

<2021년 권익위 주요정책 인지도 조사>

○ 조사대상: 전국 만19세 이상 일반국민

○ 표본수: 2,000명

○ 표본추출: 지역, 성, 연령별 인구비례할당(2021년 10월 주민등록인구통계 기준)

○ 조사방법

- 구조화된 설문지를 이용한 전화조사(CATI, Computer Assisted Telephone Interview)

- 유무선 RDD(유선 20 : 무선 80)

○ 조사기간 : 2021. 11. 12. - 11. 21.

○ 조사기관: 알앤알컨설팅 주식회사

○ SNS 정책확산도

- 자료수집 방법: '21.12.31. 기준 위원회 공식 페이스북, 트위터, 유튜브에 게시된 정책콘텐츠 1건 당 평균 확산(공감(좋아요), 댓글, 공유) 횟수

※ SNS 매체별 분석도구(페이스북 크리에이터 스튜디오, 트위터 애널리틱스, 유튜브 분석) 활용 데이터 집계, 분석

(4) 보조사업 성과분석 : 해당사항 없음

(5) 사업의 성과 우수성

1) 사업운영의 우수성

□ 목표달성 과정 및 방법

○ 언론보도를 통한 정책 이해도 제고 및 공감대 확산

- 총 804건의 보도자료를 배포해 신문 2,914건, 방송 573건, 지방지 및 기타 전문지 427건의 언론보도 실적 달성

[표1] 최근 3개년 언론홍보 현황

구분	보도자료 배포(건)	보도(건)
2021년	804	3,914*
2020년	451	2,412*
2019년	369	6,805

\* 2020년부터 언론보도 실적은 신문지면 유료부수 20,000부 이상, 전문지, 기타 위원회 업무와 연관성이 높은 매체 56개를 기준으로 집계

- 위원장·부위원장 TV방송 출연 및 라디오·일간지 인터뷰, 기고 등을 통해 위원회의 주요정책을 적극적으로 홍보
- 이해충돌방지법 제정 등 반부패 청렴 정책을 소개하고, 일상생활 속 제도개선·대형 집단민원 조정·주요 행정심판 재결례 등 국민 권익 구제 사례에 대한 방송·신문 기획보도 추진 및 적극적 취재 지원

### 2021년 언론홍보활동 주요 사례

- 일반 국민들을 대상으로 이해충돌방지법 제정 취지 및 필요성을 알리고 이에 대한 국민적 공감대를 형성하기 위해 KBS <뉴스9> 및 <일요진단 라이브>, MBC <뉴스외전>, JTBC <뉴스룸>, MBC라디오<표창원의 뉴스하이킥>, KBS 라디오 <김성완의 시사야> 등 인터뷰 출연

[그림1] 이해충돌방지법 TV 방송 홍보



- 공익신고자 보호법 시행 10주년을 맞이하여 그 간의 운영성과를 알리고 공익신고에 대한 국민들의 신뢰도 제고 등 인식 개선을 위해 언론브리핑 및 연합뉴스TV <뉴스워치>, 연합뉴스·아주경제 등 언론사 인터뷰를 실시

[그림2] 공익신고자 보호법 브리핑 및 TV 방송 홍보



[그림3] 공익신고자 보호법 언론사 인터뷰

<p><b>연합뉴스</b>  <b>전현희 "공익신고자 끝까지 보호한다...두려움 없이 나서주길"</b>  <small>기사입력 2021-10-01 08:00</small></p> <p>공익신고자보호법 시행 10년 맞아 인터뷰... "권익위가 공익신고 요건 심사해야"          "부패이슈 대응 실효성 높여려면 직권조사권 필요"</p>  <p>인터뷰하는 전현희 국민권익위원장은 (서울=연합뉴스) 김승두 기자 = 전현희 국민권익위원장이 1일 정부서울청사에서 공익신고자보호법 시행 10주년과 관련한 인터뷰를 하고 있다. 2021.10.1. kmsdoo@yna.co.kr</p> <p>(서울=연합뉴스) 조민정 기자 = 전현희 국민권익위원장은 1일 "공익신고자가 받을 수 있는 불이익과 관련해 가능한 한 모든 지원을 통해 보호할 것"이라고 말했다.</p> <p>전 위원장은 공익신고자보호법 시행 10주년을 맞아 가진 이날 연합뉴스와의 인터뷰에서 "보호의 사각지대를 찾고 보조지원책을 더 강화해 보복이 두려워 나서지 못하는 분들이 없도록 하겠다"며 이같이 말했다.</p> <p><b>연합뉴스 (10.1.)</b></p>	<p><b>[공익신고자보호법 10년] "대상법을 확대 노력...처리 속도 제각각"</b></p> <p>10년간 공익신고 1376만여건 접수...1285만여건 처리          조성은, 공익신고자로 인정...스마트워치 지급 등 보호</p> <p>노경조 기자 (felizkj@ajunews.com)   입력 : 2021-10-10 08:00   수정 : 2021-10-10 05:2</p> <p>◆ 윤석열 전 검찰총장의 '고발 사주' 의혹을 제보한 조성은씨가 최근 국민권익위원회에서 공익신고자 지위를 인정받았다. 신변보호조치도 인용됐다. 이는 공익신고자보호법에 의거, 요건을 갖췄다는 판단에 따랐다.</p> <p>공익신고자보호법이 지난달 30일 기준 시행 10주년을 맞이했다. 이 법은 말 그대로 공익을 침해하는 행위를 신고한 사람 등을 보호하고, 국민 생활 안정, 투명하고 깨끗한 사회 풍토 확립을 목적으로 제정됐다. 권익위 소관이다.</p> <p>전현희 권익위원장은 최근 '공익신고자보호법 시행 10년 성과 및 과제'를 주제로 한 브리핑에서 "공익신고자 보호제도는 국민 여러분의 자발적인 신고를 이끌어 내는 행정력이 미치지 못하는 사각지대에서 발생할 수 있는 다양한 공익침해 부패 행위를 효율적으로 척박하고 예방하는 기능을 해왔다"고 말했다.</p> <p>◆ "공익신고 활성화 아직 부족...대상법을 매년 확대"</p>  <p><b>아주경제 (10.7.)</b></p>
--	--

- 국민생활과 밀접한 제도개선 사례에 대한 언론 인터뷰 및 KTV와의 협업을 추진하여 <정책은 뭐니 혜택은 뭐니?> 프로그램을 통해 제도개선 사례 소개
  - 부동산 중개수수료 제도개선 사례 관련 연합뉴스 TV 인터뷰('21.1.17) 진행
  - 아동급식카드 제도개선 사례 관련 MBC라디오 <김종배의 시선집중> 인터뷰 ('12.12.1) 진행

[그림4] KTV <정책은 뭐니 혜택은 뭐니?> 제도개선 사례 방송



- 거제 지심도 통영 여객터미널, 양구 무주지, 설악 오색케이블카 관련 고충민원 등 주요 집단 고충민원 사례에 대해 경남신문('21.6.10), 강원일보('21.7.5) 등 언론사 인터뷰 진행
  - 노근리 쌍굴다리 고충민원 사례 관련 파이낸셜 뉴스 차관칼럼 기고('21.9.13), 한센인 마을 고충민원 사례 매일신문 기고('21.11.4) 등 진행

○ 정책광고를 통한 위원회 주요정책 인지도 제고

- 부패방지·고충처리·행정심판·제도개선 등 위원회의 주요 반부패·권익구제 기능과 정책을 적극적으로 알려 위원회가 운영하는 제도에 대한 국민들의 관심과 참여를 독려하기 위해 정책광고, 공공기관 협업 홍보를 추진
- '21년에는 위원회 마스코트를 활용한 3D 애니메이션 홍보영상을 제작하고 KBS·SBS·MBC·EBS 등에 지상파 TV광고를 송출하여 위원회의 부패방지·고충처리 기능을 적극적으로 홍보

[그림5] 위원회 홍보영상 TV광고



- 그 밖에도 국민콜110, 청탁금지법, 공공재정환수법, 공익신고자 보호제도, 행정심판 제도, 적극행정 국민신청제 등에 대한 광고를 TV·라디오·신문·옥외 전광판 등에 표출하여 정책 인지도를 제고하고 위원회가 운영하는 정책 및 제도에 대한 적극적인 참여와 이용을 안내

[그림6] 국민콜110-EBS 자이언트펍TV 프로그램 협업



○ 뉴미디어를 활용한 양방향 소통 확대

- 유튜브를 통해 정책현장·청렴교육 등을 생중계하여 실시간 소통을 강화하고, 정책 메시지를 담은 웹툰·인포그래픽·카드뉴스를 제작하여 다양한 기획 콘텐츠로 정책홍보를 활성화

※ '21년 채널별 게시물: 유튜브 320건(생방송 50건), 페이스북 1,308건, 트위터 3,339건

[그림7] 공익신고자 보호법 토론회 생중계



- 대중에게 인지도가 높은 인플루언서 협업 콘텐츠, 예능형 콘텐츠 등 다양한 형태의 디지털 콘텐츠를 제작하여 위원회 정책홍보에 대한 국민들의 흥미 유발 및 관심 유도

[그림8] 홍보대사 겸 명예정부합동민원센터장 규현(인플루언서 협업)



[그림9] 이해충돌방지법 잘 '아는 누님'(예능형 콘텐츠)



- SNS 매체를 활용한 캠페인·퀴즈 이벤트 등을 적극 실시하여 유튜브 구독자 등 온라인 정책고객이 전년대비 크게 증가

[표2] 국민권익위 SNS 정책고객 현황

(단위 : 명)

매체명	합계	블로그 (순방문자)	트위터	페이스북	유튜브	인스타그램
개설일		'09. 5.	'09. 7.	'10. 8.	'13. 8.	'14. 6.
<b>2021년</b>	<b>1,510,497</b>	<b>1,143,949</b>	<b>93,412</b>	<b>200,426</b>	<b>45,426</b>	<b>27,284</b>
2020년	1,235,156	967,609	85,248	166,421	8,650	7,228
2019년	1,205,362	980,615	79,934	140,300	2,300	2,213
2018년	634,828	423,828	78,991	129,704	1,099	1,206

○ 소식지 등 홍보물을 통한 국민접점 홍보 강화

- 위원회의 주요 정책추진 활동을 담은 「국민권익」 소식지를 연4회 발행(국문 10,500부/영문 1,000부)하여 국민생활 접점인 지방자치단체 주민센터, 도서관, 공공기관 민원실 등에 배포
- 추석계기 청탁금지법 홍보 포스터, 적극행정 국민신청제 포스터 및 리플릿 등을 제작·배포하여 국민들의 일상생활과 밀접한 정보를 신속하게 안내하고 위원회의 주요 제도에 대한 홍보를 강화

## 2) 사업효과의 우수성

### □ 프로그램목표 달성 기여도

- 언론홍보, 정책광고 홍보, SNS 등 뉴미디어 홍보, 온라인 이벤트 등 다양한 정책홍보를 추진하여 국민권익위의 주요정책과 제도에 대한 국민들의 이해도와 인지도를 높여 국민권익 증진을 도모

※ ('19) 44.6% → ('20) 48.6% → ('21) 50.0%

[표3] 최근 3개년 국민권익위 주요정책 인지도 조사결과

(단위: %)

연도		2019년	2020년	2021년
	평균	44.6	48.6	<b>50.0</b>
부패·공익신고 분야	부패신고자 보호·보상	41.7	42.1	<b>49.0</b>
	공익신고자 보호	44.0	49.2	<b>51.1</b>
종합민원·신고전화 분야	국민콜110 (정부민원안내)	39.1	44.3	<b>38.6</b>
	부패신고전화 (1398번)	34.0	35.6	<b>36.1</b>
온라인 국민참여 분야	국민신문고	81.2	83.2	<b>84.3</b>
	국민생각함	26.4	48.0	<b>51.7</b>
행정심판 분야	행정심판	45.5	38.0	<b>39.0</b>

- 국민들이 쉽게 이해하고 공감할 수 있는 정책메시지를 담은 디지털 콘텐츠를 제작하여 SNS를 통해 널리 확산하는 등 적극적인 온라인 홍보를 통해 국민들의 일상생활에 도움이 될 수 있는 정보를 전달 하여 국민권익 증진에 기여

[표4] 2021년 국민권익위 SNS 구독 및 확산지표 실적

SNS	확산지표	'20년	'21년	증 감
유튜브	구독자수	8,650	<b>45,426</b>	425.2%
	조회수	8,801,289	<b>9,587,135</b>	8.9%
네이버 블로그	방문자수	967,609	<b>1,143,949</b>	18.2%
페이스북	도달수	14,863,455	<b>18,474,076</b>	24.3%
인스타그램	팔로워수	7,228	<b>27,284</b>	277.5%

□ 성과 우수성 인정사례 : 해당사항 없음

(6) 향후 개선사항

○ 국민콜110 인지도 제고

- ‘국민콜110’의 인지도는 ’11년 이후 지속 상승하다가 ’18년 34.8%로 소폭 낮아진 후 ’20년 44.3%를 기록하였으나 ’21년 38.6%로 하락
- 실제 정책 이용 경험은 11.3%로 낮은 수준이나 향후 정책 이용 의향이 74.7%로 높은 편이므로 이용 편의성 및 접근성을 높이는 방안 필요
- 특히 20~30대 저연령층에서 인지도가 상대적으로 낮으므로 SNS, 인터넷, 뉴미디어 등을 활용한 맞춤형 홍보를 실시할 필요가 있으며, 전화 이외에 다양한 채널(카카오톡 등)을 활용한 홍보 추진이 필요

□ 내·외부 지적에 대한 조치 결과 및 계획

구 분		지적사항	개선사항(조치결과 및 계획)
단위 사업 (I-1-일반 재정 (1))	전년도 성과보고서	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 행정심판 인지도 제고</li> <li>○ SNS 콘텐츠 확산도 제고</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 행정심판 인지도 제고                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 행정심판제도에 대한 인지도가 낮은 20~30대 청년층이 공감할 수 있는 사례를 활용한 홍보영상 제작 및 유튜브 송출, 적극적인 공공기관 보유매체 협업 홍보 등을 추진한 결과 ’21년 대비 행정심판제도 인지도 1.0%p 상승</li> </ul> </li> <li>○ SNS 콘텐츠 확산도 제고                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 인플루언서 협업 및 예능형 콘텐츠 등 국민들의 관심과 흥미를 유발할 수 있는 다양한 콘텐츠를 기획·제작하여 SNS 구독자 수가 크게 증가함에 따라 홍보콘텐츠에 대한 반응도도 크게 향상되어 SNS 콘텐츠 확산도 목표 초과 달성</li> </ul> </li> </ul>
	재정사업 평가	○ 해당사항 없음	○ 해당사항 없음
	국회, 감사원 등	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (2020 결산 정무위·예결위 공통 지적)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 코로나19 상황의 장기화에 따라 향후 관련 민원의 증가 예상을 감안해 민원안내 홍보 비중을 강화하고 뉴미디어를</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ’21년 국민콜110 TV자막 광고, 카카오톡 광고 등을 실시하고 홍보대사 겸 명예정부합동민원센터장 규현을 위촉하는 등 민원안내 관련 홍보를 강화하여 추진하였음</li> </ul>

구 분	지적사항	개선사항(조치결과 및 계획)
	<p>통해 국민들의 일상생활에 도움이 될 수 있는 내용의 홍보 비중을 높일 필요</p> <p>o (2020 결산 정무위·예결위 공통 지적)</p> <p>- 광고매체·광고프로그램 선정 시 정치적 편향성 여부 등에 대한 검토 기준을 마련하는 등 매체선정에 신중을 기할 것</p>	<p>o 광고매체·광고프로그램 선정 시의 검토 기준을 마련하여 운영하는 등 제도개선을 실시('21.11.1.)하였으며 향후 지적사항이 발생하지 않도록 지속 노력하겠습니다</p>

□ 기타 개선계획 : 해당사항 없음

- \* 담당자 : 기획조정실장(임운주),  
 국제교류담당관(원영재), 사무관(이송미), 주무관(한은실), 전화번호 : 044-200-7157  
 민간협력담당관(최승남), 사무관(손치훈), 주무관(구민정), 전화번호 : 044-200-7165  
 청렴연수원장(정운정),  
 교육운영과장(최원), 사무관(윤소영), 주무관(최길호), 전화번호 : 043-901-6116

(1) 사업 개요

□ 단위사업의 목적 및 주요내용

구분	주요 내용			
사업목적	• 국제·민간 대내외 교류협력을 통한 국민권익 증진			
사업내용	• 반부패·옴부즈만 국제교류 협력 강화 및 개도국 반부패 기술지원 • 민간부문과의 소통 및 교류협력 강화를 통한 민·관 거버넌스 추진			
사업기간	• 단년도 계속			
총사업비	• 해당사항 없음			
예산현황	2019	2020	2021	
	예산(백만원)	1,558	3,150	913
사업규모	• 해당사항 없음			
지원대상	• 재외국민, 민간단체 및 개도국 등			
지원형태	• 직접수행 및 민간경상보조			
지원조건	• 개도국 반부패 기술지원, 보조사업(90%)			
시행주체	• 국민권익위원회			
사업추진 체계(절차)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (반부패·옴부즈만 국제협력) 국제기구의 사업계획 제안서 접수→의제 분석→관계부처 협의 등 대응방안 수립→회의참석 및 협상 등 외교 활동→결과 환류(결과분석 및 국내이행)</li> <li>• (해외 반부패·옴부즈만 협력) 사업계획 수립→협력체계 구축(MOU 체결) →협력 이행→평가 및 피드백</li> <li>• (반부패기술지원) 수원국 수요조사 및 협의→사업 시행계획 작성→관계기관(외교부·국무조정실) 및 국제개발협력위원회 심의→사업계획 확정 →사업시행→사업평가 및 피드백</li> <li>• (민간보조사업) 사업시행 공고 및 접수→민간보조사업 심사위원회 개최 →사업 선정 및 선정단체 실무교육→보조금 교부(1차 70%, 2차 30%)→중간 점검(서면, 현장)→정산 및 종합평가</li> </ul>			

## (2) 예산집행실적 현황 및 분석

### □ 집행현황

#### < 단위사업 예산집행 현황 >

(단위: 백만원, %)

구분	세부사업명	예산	전년이월	아전용등	예산현액 (A)	결산 (B)	집행률 (B/A)
'19년	국제교류및민간협력	1,416	0	10	1,426	1,421	99.6
	반부패기술지원(ODA)	132	0	0	132	127	96.2
	소계	1,548	0	10	1,558	1,548	99.4
'20년	국제교류및민간협력	3,518	0	-500	3,018	2,475	82.0
	반부패기술지원(ODA)	132	0	0	132	43	32.6
	소계	3,650	0	-500*	3,150	2,518	79.9
'21년	반부패기술지원(ODA)	78	0	-32**	46	37	80.4
	청렴권익국제교류	401	0	-110**	291	214	73.5
	청렴권익민간협력	576	0	-	576	502	87.2
	소계	1,055	0	-142	913	753	82.4

\* 코로나19 확산에 따라 비상경제 대응을 위한 추경으로 예산 감액

\*\* 코로나19 상생지원금 상담문의 급증에 따른 국민콜110 상담인력 확충을 위한 전용

### □ 원인분석 및 집행률 제고 노력

- (반부패기술지원) 코로나19 확산에 따른 외국 공무원 초청연수 비대면 교육 전환으로 국외여비 및 업무추진비 불용, 집행잔액
- (청렴권익국제교류) 코로나19 상황 지속으로 대부분의 국제회의가 화상회의로 개최되어 국외여비 및 업무추진비 등 불용
- (청렴권익민간협력) 코로나 19로 대면 회의 및 대면 교육 등 일정 연기 및 취소에 따른 불용, 민간보조사업 선정 단체 1개소(9백만원) 사업 포기에 따른 불용

### □ 예산절감 및 효율성 제고 노력

- (반부패기술지원) 코로나19 상황에서 초청연수를 비대면 온라인 연수로 전환하여 연수 비용을 절감하고 참여 인원은 적극적으로 확대

### (3) 성과분석

#### □ 성과지표 달성 현황

성과지표	가중치	측정산식 (또는 측정방법)	목표대비 달성률	'18년	'19년	'20년	'21년
①국제협력 참여도(회)	0.2	다자간회의 참석횟수	목표	18	19	9	18
			실적	18	19	12	18
			달성률(%)	100.0	100.0	133.3	100.0
②국제협력 기여도(%)	0.2	(반영횟수 / 다자회의 의제 제안(발표)건수) × 100	목표	83.4	85.9	88.3	92.0
			실적	85.7	88.2	88.9	100.0
			달성률(%)	102.8	102.7	100.7	108.7
③외국인 대상 반부패 연수 참가 인원(명)	0.3	연수 참가 인원 수	목표	-	신규	84	60
			실적	76	82	104	80
			달성률(%)	-	-	123.8	133.3
④민간보조사업 성과(점)	0.3	평가표에 따른 외부평가위원들 평가점수를 산술평균(100점 만점)	목표	86.3	86.5	86.8	87.1
			실적	86.3	86.6	87.0	87.2
			달성률(%)	100.0	100.1	100.2	100.1

#### □ 성과지표 및 목표치 적정성

- (국제협력 참여도) 최근 3년간('18~'20년) 실적치 평균(16.3회)에 5%를 곱하여 18회로 상향 설정
- (국제협력 기여도) 최근 3년간('18~'20년) 실적치 평균(87.6%)에 5%를 곱하여 92.0%로 상향 설정
- (외국인 대상 반부패 연수 참가 인원) '17~'19년(초청연수) 평균인원 77명 대비 4% 증가한 80명으로 설정
- (민간보조사업 성과) 최근 3년간('18~'20년) 실적치 평균(86.63점)에 동기간 연평균 증가율(0.4%)을 곱한 87.0점에 0.1점 가산하여 87.1점으로 설정

#### □ 원인분석

- (외국인 대상 반부패 연수 참가 인원) 코로나19로 인해 초청연수를 비대면 온라인 연수로 전환함에 따라 연수 인원을 적극적으로 확대

□ 자료수집 방법 및 품질확인

○ 국제협력 참여도 및 기여도

- 자료수집방법: 국제회의 참석 건수, 제안(발표) 건수 대비 반영횟수 비율
  - 측정대상기간: '21. 1. 1.~12. 31.
  - 측정수행기관: 국민권익위원회(국제교류담당관실)
  - 측정대상 표본수 및 선정방법: 전수조사
- 품질확인: 국제회의 참석 결과보고서 확인

○ 외국인 대상 반부패 연수 참가 인원

- 자료수집방법: 연수 참가 인원 수 집계
  - 측정대상기간: '21. 1. 1.~12. 31.
  - 측정수행기관: 국민권익위원회 청렴연수원
  - 측정대상 표본수 및 선정방법: 전수조사
- 품질확인: 연수 결과보고서 확인

○ 민간보조사업 성과달성도

- 자료수집방법: 평가표에 따른 외부 평가위원들의 평가점수를 산술평균
  - 측정대상기간: '21. 1. 1.~12. 31.
  - 측정수행기관: 민간보조사업 평가위원회
  - 측정대상 표본수 및 선정방법: 전수조사
- 품질확인: 「2021년 민간보조사업 평가 결과」 보고서 확인

(4) 보조사업 성과분석

□ 보조사업 성과지표 달성 현황

성과지표	측정산식 (또는 측정방법)	단위사업 성과지표와의 중복여부	목표대비 달성률	'18년	'19년	'20년	'21년
민간보조사업 성과(점)	평가표에 따른 외부평가위원들 평가점수를 산술평균(100점 만점)	○	목표	86.3	86.5	86.8	87.1
			실적	86.3	86.6	87.0	87.2
			달성률(%)	100.0	100.1	100.2	100.1

## (5) 사업의 성과 우수성

### 1) 사업운영의 우수성

#### □ 목표달성 과정 및 방법

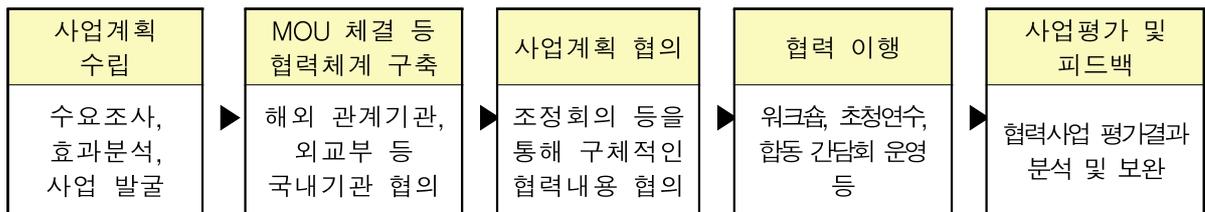
#### [반부패·옴부즈만 국제협력활동]

##### ○ 사업 내용

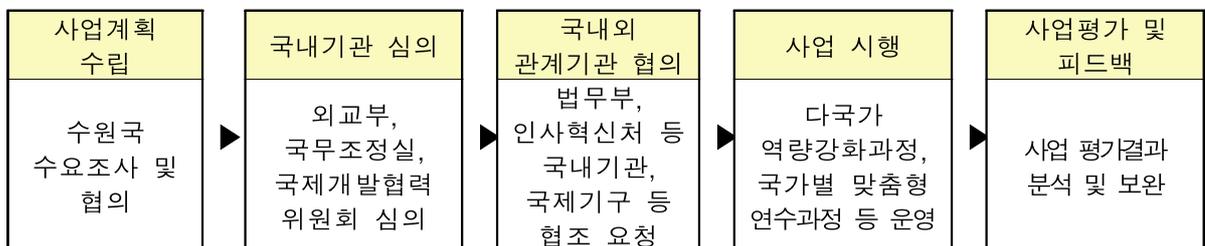
- 반부패라운드 등 다자협력 사업은 국제사회와 정부부처, 시민단체 등 다양한 이해관계자들의 의견을 수렴·조정·설득하는 과정을 거침



- 양자협력 사업은 대내외 반부패·옴부즈만 기관 및 외교부 등 관계 기관과의 협의를 거쳐 사업계획을 확정 후 상시 협의



- 반부패 기술지원 사업은 수원국 대상 수요 조사 및 국내외 관계기관과의 협의 절차를 거쳐 사업계획 확정 후 상시 협의

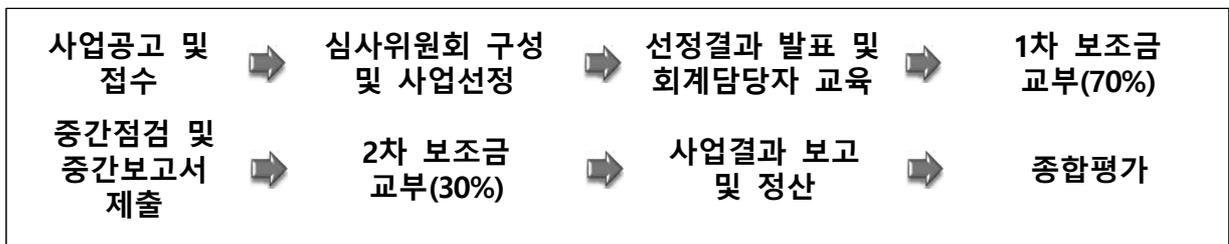


## [민간보조사업]

### ○ 사업 방식 : 자율 공모

- 민간단체(비영리법인 등)을 대상으로 지역별·분야별 실정에 맞는 반부패·국민권익 증진 프로그램을 개발·추진토록 장려
- 매년 초 사업을 공모하여 신청된 프로그램 중에서 선별하여 보조금을 지원하고, 사업성과 평가 및 회계 정산 실시

### ○ 사업 절차



### ○ 사업 선정 심사위원회 구성

- 총 9명 중 당연직인 내부위원 2명과 외부위원 7명임
- 내부위원 2명은 관련 부서장이며, 외부위원 7명은 다양한 의견을 수렴코자 대학교수, 연구위원 등 관련분야 전문가를 선정

< '21년 민간보조사업 심사위원회 구성 >

구분	이름	소속·직위
외부	▪ 김준모	건국대학교 행정학과 교수
	▪ 김찬동	충남대학교 자치행정학과 교수
	▪ 이천현	한국형사정책연구원 선임연구위원
	▪ 이주희	청주대학교 법학과 교수
	▪ 김재은	산업정책연구원 상임연구위원
	▪ 강영주	지방행정연구원 조직진단분석센터 소장
	▪ 윤태웅	대한민국시도지사협의회 자치행정연구부장
내부 (당연직)	▪ 김상년	청렴총괄과장
	▪ 최승남	민간협력담당관

### ○ 사업자 선정 기준

- 주제적합성, 사업의 구체성 및 효과성, 실행가능성 등
- 예산 편성의 타당성, 자체 부담비율\*
  - \* 보조사업자(사업 수행 단체)의 책임성 제고를 위해 자부담 비율을 10% 이상으로 조정
- 과거(최근 3년) 보조사업 수행 평가 결과 반영

<사업자 선정 시 고려사항>

- ✓ 전년도 포함 3년간 연속해서 사업을 수행한 단체는 선정 제외
- ✓ 일회성 행사, 단순 강의 사업 등은 선정 지양
- ✓ 당해연도 신청 사업 중 동일단체에 대해서는 1개 사업만 인정

○ 현장점검 및 모니터링 실시로 사업 내실화 유도

- 2021년 민간보조사업에 대한 현장점검을 통해 계획 대비 진행률, 예산집행의 적정성을 점검 및 애로사항 청취(상·하반기 각 1회)

< 현장점검 개요 >

- ◇ 일정 : 상반기(6.25.~7.27), 하반기(10.6~10.27)
- ◇ 대상 : 2021년 민간보조사업 10개 수행단체
- ◇ 합동점검반 구성  
: 민간협력담당관실 3명, 기획재정담당관실 1명, 감사담당관실 1명
- ◇ 주요 점검결과
  - ① 행사장 대관을 무료로 진행하게 됨에 따른 예산 변경 사항 및 향후 계획 등을 검토(6.29, 부산청년정책연구원)
  - ② 사업 성과물에 대한 권익위 저작권 귀속 안내, 행사 시 권익위 후원명칭 사용 관련 규정 및 절차 등 안내(6.29, 대한민국유권자총연맹)
  - ③ 경남지역 기관(단체) 소속 청렴강사를 토론자로 섭외할 수 있도록 협조요청하여 토론자 지원(10.7, 마산YMCA)
  - ④ 코로나19 상황으로 토론회를 온·오프라인으로 병행하여 준비 중으로 예산변경 필요시 공문 제출 등 안내(10.13, 대구YMCA)

- (상시모니터링) e-나라도움 시스템 집행등록 현황 모니터링을 통해 각 사업의 예산집행 적절성 상시점검 실시

○ 사업별 종합평가 실시 : 사업평가 70%, 회계평가 30%

- 사업평가(70%) : 보조사업 평가위원회를 구성하여 평가표에 따른 평가

<'21년 민간보조사업 평가위원회 구성>

구분	이름	소속·직위
외부	▪ 김준모	건국대학교 행정학과 교수
	▪ 김찬동	충남대학교 자치행정학과 교수
	▪ 이천현	한국형사정책연구원 선임연구위원
	▪ 이주희	청주대학교 법학과 교수
	▪ 김재은	산업정책연구원 상임연구위원
	▪ 강영주	지방행정연구원 조직진단분석센터 소장
	▪ 윤태웅	대한민국시도지사협의회 자치행정연구부장

※ 국회(정무위) 결산 시 지적에 따라 사업 평가위원은 외부위원으로 구성

- 회계평가(30%) : 내부 실무자가 평가 지표에 따라 정량 평가

<민간보조사업 평가표>

평가영역		평가항목	주요 평가 내용	배점
사업 평가 (70점)	사업성과 (55)	목표 달성도	▶ 목표 달성도에 대한 평가	35
		성과물의 충실도	▶ 보고서 내용, 사업결과물 등	10
		사회적 파급효과	▶ 사회적 파급효과에 대한 평가	10
	추진과정 (15)	추진방법의 타당성	▶ 사업수단 및 홍보 적절성 등	10
		사업추진도(실행률)	▶ 계획 대비 실행률 및 실행시기 평가	5
회계평가 (30점)	예산집행 (20)	적정성	▶ 예산 집행의 적정성, 회계 기준 위반 여부	10
		집행률	▶ 예산 집행률 평가	10
	회계처리 (10)	회계자료 관리	▶ 회계자료(품의서, 결의서 등)관리 평가, 증빙자료 누락 여부 등	10
<b>총 점</b>				<b>100</b>

○ 평가결과 활용

- 차년도 민간보조사업 선정 시 평가점수대별 가감점을 부여하고, 80점 미만을 받은 경우에는 차년도 사업 선정 제외
- 93점 이상을 획득한 보조사업자가 차년도 사업에 선정될 경우, 신청예산의 20% 범위 내에서 추가배정 가능('22년 선정 심사 시 결정)

평가 점수	95점 이상	95~93점	93~90점	90~86점	86~84점	84~82점	82~80점	80점 미만
가감점	+3점	+2점	1점	0점	-1점	-2점	-3점	선정 제외

## 2) 사업효과의 우수성

### □ 프로그램목표 달성 기여도

#### [반부패·음부즈만 국제협력활동]

- 주요 국제 반부패라운드에서 한국의 강력한 반부패 의지와 정책 성과를 국제사회에 확산하여 국가 청렴도 제고에 기여
  - UN 반부패 협약 당사국 총회에서 한국 정부를 대표하여 연설, APEC 반부패 투명성 실무그룹 회의 및 IACA(국제반부패아카데미) 당사국 총회 기조연설 등



#### ○ 국제기구를 통한 국제 교류·협력 사업으로 반부패·청렴 정책 전수

- UNDP\* 와의 협력사업을 통해 권익위의 반부패 정책 중 ‘부패 방지 시책평가’ 및 ‘부패영향분석’ 제도를 개도국(콜롬비아 등)에 전수
  - ※ 아프가니스탄, 콜롬비아, 알제리, 베트남, 우즈벡, 몬테네그로 등

\* UNDP(United Nations Development Programme, 유엔개발계획) : UN 산하 개발도상국에 대한 원조계획을 조정·통일하는 기구로 글로벌 개발 네트워크 구축을 담당

- OECD와 IDB\*가 공동주관하는 고위급 반부패국제컨퍼런스(‘21.11월)에서 ‘청렴포털’을 우수사례로 발표하고 향후 협력방안 논의

\* IDB(Inter-American Development Bank, 미주개발은행) : 중남미지역 역내 자유무역촉진과 기술협력지원을 위해 설립된 미주지역 최대 지역개발 국제금융기구

#### ○ 국제기구·외국 정부기관과 MOU 체결 등을 통해 공동사업 추진

- 반부패 라운드 공동 대응을 위한 관련 부처와 실무 협력채널 운영

반부패 리운드	대상기관	' 21년 협조 실적
G20 반부패 행동계획	행정안전부, 감사원, 인사혁신처, 법무부, 금융정보분석원, 조달청 등	■ 부패측정 현황조사(2.15.)
	법무부, 금융정보분석원, 기획재정부	■ 국가별 이행보고서 작성(5.12)
	법무부	■ 해외 뇌물죄 자체평가(5.25)
한-칠레 FTA 반부패 챗터 협상	법무부 산업통상자원부	■ 한-칠레 FTA 반부패 분과 5차 협상 대비 제11조(분쟁해결)에 대한 이견안 조정(4월) ■ 5차 협상 공동 대응(6.23~24)
한-메르코수르 TA(무역협정) 투명성 챗터 협상	산업통상자원부, 법무부	■ 한-메르코수르 TA 7차 회기 협상 대비 투명성 챗터 중 제5조 1항~5항(반부패 규정) 검토 및 의견조율(7.12) ■ 6차, 7차 협상 대응(8.30~9.3)
WTO (세계무역기구) 투자원활화 협상	산업통상자원부 세계무역기구과	■ WTO 투자원활화 각료 공동선언문 中 반부패 문안 검토 및 우리측 대응전략 수립(9~11월)
WTO(세계무역기구) 무역정책 보고서 검토	산업통상자원부, 권익위 각 부서	■ WTO 무역정책 보고서 반부패 관련 내용 검토 및 보완 실시(9~10월)

- 국제기구 및 외국정부와의 업무협약(MOU) 기반 협력 사업 추진

대상국가 (기관)	' 21년 사업 이행 실적
국제반부패 아카데미(IACA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 제10차 IACA 당사국 총회 기초연설(10.7)</li> <li>- 이해충돌방지법 제정 등 반부패 성과 국제사회 공유</li> <li>■ 제27차·28차·29차 이사회 참석(3.12/6.17/10.6)</li> <li>- IACA 규정 개정, 재정문제 해결방안, 이아카 본부 이전 등 의제 논의</li> </ul>
유엔개발계획(UNDP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ UNDP 공동 반부패정책 개도국 확산사업 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 아프가니스탄 반부패위원회 대상 정책공유 회의(3.30, 화상)</li> <li>- 콜롬비아 공공행정처 대상 부패영향평가 정책전수 설명회(4.21, 화상)</li> <li>- 알제리 반부패청 대상 부패방지시책평가 정책전수 설명회(4.28, 화상)</li> </ul> </li> <li>■ UNDP와의 업무협약 재연장 실시 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 권익위-UNDP 서울정책센터 정책간담회(11.23, 서울)</li> <li>- 권익위-UNDP 업무협약 재연장 서명(12.1)</li> </ul> </li> </ul>
베트남 (중앙내무위)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 반부패 협력회의 및 정책공유회(12.1, 화상)</li> <li>- 양국의 반부패 정책성과 공유 및 새로운 협력분야 논의</li> </ul>
우즈베키스탄 (검찰청)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 우즈베키스탄 부패방지시책평가 도입 성과보고회(11.4, 화상)</li> </ul>

○ 반부패 선도기관으로서 국제사회 청렴문화 확산에 기여

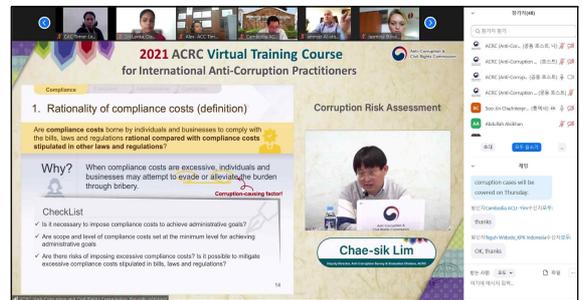
- 한국의 반부패 정책에 대한 교육 수요 증가 및 UN반부패협약상 의무에 따라 다국가 반부패 역량강화 과정 운영(2개 과정, 35개국, 80명 대상)
  - ※ 「UN반부패협약」(’03)에 따른 한국의 반부패 전담기구로서 동 협약상 반부패 기술지원 이행 의무 준수를 위해 반부패 기술지원 사업(ODA) 추진
- ‘청렴도 측정’, ‘부패영향평가’ 등 한국의 주요 반부패 정책 교육 및 ‘공직자의 이해충돌 방지법’ 제정(’21.5월) 등 최근 반부패 정책성과 공유

< '21년 외국인 대상 반부패 연수(35개국 80명, 비대면) >

- ▶ (1차) 다국가 반부패 역량강화과정(러시아어)(5.25.~5.27) / 12개국 공무원 34명 참여
- ▶ (2차) 다국가 반부패 역량강화과정(영어)(10.18.~10.22.) / 23개국 공무원 46명 참여
- ▶ (연수내용) 한국의 주요 반부패 정책, 국제기구·선진국 반부패정책 동향 등



다국가 반부패 과정(러시아어)



다국가 반부패 과정(영어)

[민간보조사업]

- e나라도움 및 위원회 홈페이지 등 공모를 통해 '21년도 민간보조사업' 대상으로 '청렴꽃피우다' 등 11개 사업 선정

< 2021년 민간공모사업 단체별 주요실적 및 지원액 >

(단위 : 천원)

연번	단체명	사업내용	보조금 지원액
1	울산흥사단	(사업명) 청렴꽃피우다 (내용) 청렴강사 양성, 청렴토론 콘서트, 청렴온라인가족캠프	21,000
2	행정개혁시민연합	(사업명) 청년옴부즈만 지역네트워크 구축 (내용) 청년옴부즈만 지역 네트워크 모집, 교육, 제안발표회	17,000
3	흥사단 투명사회운동본부	(사업명) 기업의 윤리준법경영 확립을 위한 콘텐츠 개발 (내용) 교육 콘텐츠 개발, 시범교육	20,000
4	다문화종합복지센터	(사업명) 코스모스TV와 떠나는 다문화가정 권익 여행 시즌 II (내용) 다문화인들에게 7개 언어로 권익문제를 설명(동영상)	20,000

연번	단체명	사업내용	보조금 지원액
5	대구YMCA	(사업명) 대구시민 좋은 예(산)감(시) 프로젝트 (내용) 대구시민 좋은예감 네트워크 구축 및 운영	17,000
6	대한민국유권자총연맹	(사업명) 청렴페스티벌 (내용) 청렴 페스티벌, 청렴 공모전 및 시상식	17,000
7	마산YMCA	(사업명) 민관청렴공동체와 일상의 청렴화, 청렴 경남 (내용) 협력 네트워크 구성, 청렴 교육, 시민 원탁 대토론회	17,000
8	여수YMCA	(사업명) 기업 청렴지수 자가진단을 통한 기업 청렴문화 확산 (내용) 민간기업의 부패 및 윤리경영 수준 진단·분석, 토론회	17,000
9	경남청렴클러스터	(사업명) 청렴한 오늘, 그리고 내일을 위해 "청렴아,놀자~!!" (내용) 청소년 대상 활동형 체험·교육 프로그램	17,000
10	부산청년정책연구원	(사업명) 제2회 2030 청년 청렴문화 페스티벌:청렴독서프로젝트 (내용) 청렴 인식조사, 독서 릴레이, 라운드테이블, 인터뷰	17,000
11	대전장애인인권포럼	(사업명) 장애인 활동보조 이용인 권익증진과 부정수급 방지 (내용) 장애인 활동보조 서비스 부정수급 예방 모니터링 등	9,000
합 계			189,000

○ '21년 민간공모사업 평가결과는 전년대비 0.2점 상승한 평균 87.2점 ('20년 87.0점)으로, 코로나19 상황에서 비대면, 온라인으로 사업 내용을 변경하여 추진하는 등 전반적으로 사업이 내실 있게 추진된 것으로 나타남

- A그룹(90점 이상)단체는 4개, B<sup>+</sup>그룹(85점 이상~90점 미만) 단체는 5개, B그룹(80점 이상~85점 미만) 단체는 1개C그룹(80점 미만)단체는 1개임

\* 대전장애인인권포럼 평가 제외(기관 내부사정으로 보조금 교부 전 사업 포기)

구 분	단 체 명
A+ : 없음 (95점 이상)	-
A : 4개 (90점 이상 ~ 95점 미만)	다문화종합복지센터, 부산청년정책연구원, 울산흥사단, 행정개혁시민연합
B+ : 5개 (85점 이상 ~ 90점 미만)	경남청렴클러스터, 대구YMCA, 대한민국유권자총연맹, 마산YMCA, 여수YMCA
B : 없음 (80점 이상 ~ 85점 미만)	경남청렴클러스터
C : 1개 (80점 미만)	흥사단투명사회운동본부

□ 성과 우수성 인정사례

[반부패·옴부즈만 국제협력활동]

○ 국제기구·외신·국제평가기관의 긍정적 논평

- 로마 G20 정상회의 선언문('21.10월)

√ "한국의 반부패 제도가 흥미로우며 일부는 다른 곳에서도 모범사례(best practice)로서 유용하다"  
 √ "부패현상으로 이어질 가능성이 있거나 부패 현상을 측정하는데 유용한 거의 모든 종류의 데이터를 수집하고 분석하는 등 체계적인 시스템을 구축했다"  
 - 2021 로마 G20 정상회의 선언문의 부속서 '부패측정 모범사례집' 中

- 英 이코노미스트지 소속 연구기관의 보고서('21.2월)

√ "반부패 개혁과 공정사회를 위한 정부의 고강도 대책으로 더 높은 수준의 민주주의 구현에 기여했다"  
 \* 영국 '이코노미스트' Economist intelligence Unit의 국가별 보고서(2021.2.)

- 홍콩소재 반부패 국제평가 전문기관 PERC 보고서('21.3월)

√ "최근 한국은 부패인식지수가 개선되었고, 권력간 견제와 균형제도에 대한 신뢰도 향상되었다"  
 \* PERC가 발표한 Asian Intelligence 보고서(2021.3.)

○ 한국 정부의 강력한 반부패 의지와 정책 성과를 국제사회에 확산

- (美 바이든 주관「민주주의 정상회의」본회의) 반부패 정책 성과를 공유하여 국제사회 연대·협력 기여 의지 표명(12.9.)

참고 : 대통령 말씀 - 美민주주의정상회의

- ▲ “부정부패야 말로 민주주의의 가장 큰 적”
- ▲ “청탁금지법, 이해충돌방지법, 공익신고자 보호제도 등 한국의 반부패 정책 성과를 국제사회와 공유하고, 개도국과 한국의 전자 정부 시스템을 나누겠다”



- (UN 반부패협약당사국총회) 한국 정부를 대표하여, ‘코로나 시대에 국제사회가 부패방지를 위해 나아갈 방향’ 연설(12.13.)

참고 : 주요내용

- ▲ “부패 예방 및 척결과 국제협력 강화의 어려움, 해결과 조치 이행을 위한 우리의 공동약속” 정치적 선언문 채택
- ▲ 미국·중국·영국·호주 등 약 100여개 당사국 참석



- (OECD 미션단 실무협의) 「한국경제보고서」 작성('22년 8월 발간예정)  
미션단에 한국의 반부패 노력·성과 홍보(11.18.)

**참고 : 주요내용**

- ▲ 정량적 청렴 수준을 진단하는 IPI(Index of Public Integrity, EU지원으로 ERCAS 센터 주관) 결과 한국이 8.27(20위/114국)점으로 상위권('19년)
- ▲ '고위공직자비리수사처' 운영, 공직자 이해충돌방지법 제정 등 지속적인 반부패 노력 설명



- (국제반부패아카데미 당사국총회) 제10차 IACC 당사국 총회에서 '청탁금지법' 제정·시행에 따른 효과 등 발표(10.7.)

**참고 : 주요내용**

- ▲ 오스트리아 비엔나에서 하이브리드(실시간·화상) 방식 개최, 중국·러시아·오스트리아 등 약 50여개 당사국 참석
- ▲ '15년 청탁금지법 제정·시행을 통한 국가청렴도 상승 및 공직자 이해충돌방지법 제정 등 반부패 노력·성과 홍보



○ 우리나라의 반부패 시그니처 정책을 세계 여러국가에 수출

- (OECD-IDB) 반부패국제컨퍼런스에 비중남미권 국가로 유일하게 초청, '청렴포털'을 우수사례로 발표, 향후 협력방안 논의(11.18.)

**참고 : 주요내용**

- ▲ "한국의 부패예방 및 통제에 대한 혁신적인 접근"을 주제로 연설
- ▲ 제19차 국제반부패회의(IACC, '20.12.) 참석을 계기로 미주 개발은행이 권익위와의 파트너십 구축 제안에 따른 후속조치



- (반부패 정책 전수사업) 개도국의 반부패 정책·제도로 반영

\* 전수사업 신청 국가 : 2018년 10개국에서 2021년에 27개국으로 관심도 ↑

< 참고 : 주요 국가 반영 현황 >

국가	주요내용
 베트남	부패방지 시책평가를 도입한 베트남의 국가청렴도 향상 * 제도도입 당시 '16년 113위 → 제도정착 이후 '19년 96위 * '16년 전수사업 대상국가
 우즈베키스탄	부패영향평가 사업의 법제화를 통해 모든 '22년부터 국가기관 대상 부패영향평가 전면시행 예정 * '19년 전수사업 대상국가
 코소보	부패영향평가 사업의 입법 마무리 단계 * '19년 전수사업 대상국가

- (국가간 국제교류·협력) 한국정부의 주요 반부패 제도·정책 전파

국가	주요내용
 코트디부아르	공공분야 투명성 제고 등 한국의 반부패 정책 공유(11.9.) ① 권익위 디지털 부패공익신고 정책 ② 한국 정부의 디지털 행정 서비스 (행안부·관세청 등) 
 팔레스타인	팔레스타인 반부패위원회 주최 온라인 국제 학술회의에서 권익위원장 연설(12.7.) * 연설 주제 : 한국의 반부패 개혁 추진 경험과 미래 청렴정책 방향 제시 * 마흐무드 압바스(Mahmoud Abbas) 팔레스타인 자치정부 수반, 이탈리아 및 요르단 반부패위원회 위원장, OECD, UNESCO, UNDP 등 주요 국제기구 인사 참석 

< 증빙자료 제출 목록 >

연번	자료명
1	'21년 국제회의 참석 결과

- 외국인 대상 반부패 연수 참가자들은 교육 내용 및 연수과정 운영 결과에 대해 높이 평가(평균 만족도 92.9점, '20년 대비 2.3점 ↑)

	연도	평균	다국가 러시아어 과정	다국가 영어 과정
교육 만족도	'20년	90.6점	90.8점	92.5점
	'21년	92.9점	93.1점	92.6점

※ 전 세계 코로나19 확산에 따라 초청연수를 비대면 원격교육으로 전환하여 진행 하였음에도 불구하고, 전반적으로 높은 만족도 달성

- 연수생 다수가 청렴도측정, 부패방지 시책평가, 부패영향평가, 신고자 보호 제도 등의 우수성을 높이 평가하고 현지 도입을 희망

< 외국인 대상 반부패 연수 참가자 소감 >

[동티모르 반부패위원회 부위원장 Alexandre Freitas]

- 동티모르의 부패예방을 위한 지식과 역량을 향상시키는 기회가 되었습니다. 현재 동티모르 국가 반부패 전략을 수립하는 중에 있어서 '부패영향평가'와 '청렴도 측정'에 특히 관심이 많고, 이와 관련하여 권익위와 협력하기를 바랍니다.

[스리랑카 부패수사위원회 검사 Disna Gurusinghe]

- 우수한 반부패 정책에 대해 많은 것을 배웠습니다. 스리랑카 부패수사위원회에서 부패예방 전담부서 신설을 추진 중이기 때문에 더욱 시의적절한 연수였습니다. 향후 부패방지 계획을 수립할 때 반영하도록 하겠습니다.

**[몰디브 반부패위원회 선임연구원 Fathimath Nazeefa Saeed]**

- 이번 연수에 참여하게 된 것이 명예롭게 생각되고, ‘부패영향평가’, ‘청렴도 측정’, 신고자 보호, 부패 수사에 관한 강의가 특히 도움이 되었습니다. 향후 권익위와 역량향상 및 교류를 위한 협력관계를 강화하기를 바랍니다.

**[이란 감사원 연구원 Mahmoud MahdaviFar]**

- 코로나19로 인해 아름다운 한국을 방문하지 못해 아쉽습니다. 이번 연수 참가자 대상 보충교육으로 초청연수가 연계 운영되면 좋겠습니다.

**[파키스탄 국가반부패청 조사관 Sarfraz Ahmed Shaikh]**

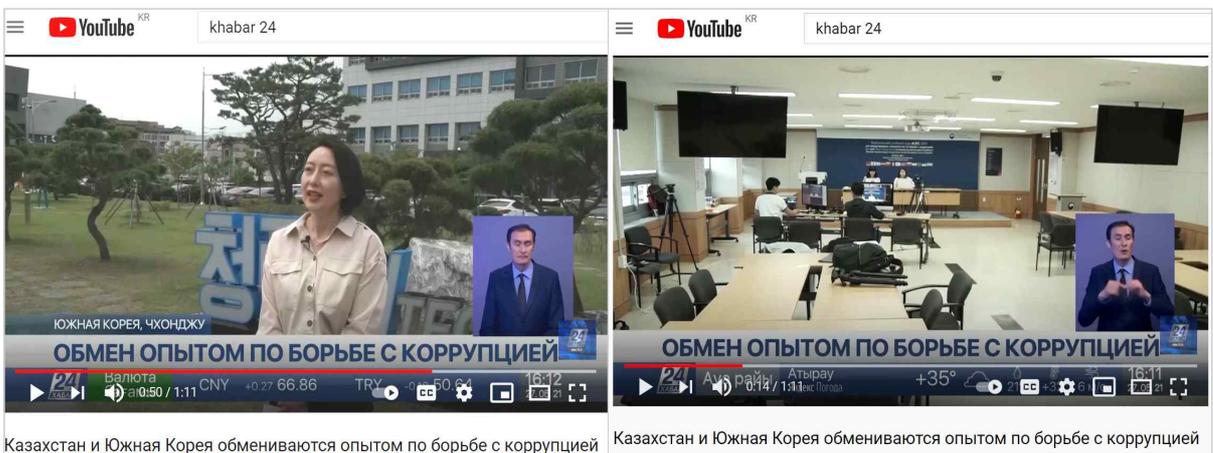
- 파키스탄 국가반부패청을 대표해서 연수에 초청해 주신 데 대해 감사드리며, 한국을 방문하여 경험을 공유하고 배우는 기회가 있으면 좋겠습니다.

**[가나 인권행정위원회 수사관 Theophilus Tuwor]**

- 앞으로 권익위가 주관하는 연수가 있다면 또 참가하고 싶습니다.

- 카자흐스탄 국영방송(하바르 24)에서 연수운영 현장 취재, 현지 뉴스 보도(5.27.) 및 유튜브 동영상 게시

\* 하바르 24(Khabar 24) : 카자흐스탄 유일의 24시간 뉴스 국영방송



**< 증빙자료 제출 목록 >**

연번	자료명
1	'21년 다국가 반부패 역량강화과정(러시아어 과정) 운영결과
2	'21년 다국가 반부패 역량강화과정(영어 과정) 운영결과

**[민간보조사업]**

- **(울산흥사단)** 경력 단절 인력을 청렴강사로 양성하여 재능기부 방식으로 학교를 찾아가 영화를 활용하여 청렴에 대해 일상 상황에 적용하며 청소년에게는 재미있고 유익한 교육기회 제공
  - 가족과 함께하는 온라인 청렴캠프를 통해 공동체의식, 생활 속 청렴 체험을 공간적 제약을 넘어 흥미 있게 진행



찾아가는 청렴교육



온라인 청렴가족캠프(1)



온라인 청렴가족캠프(2)

- **(부산청년정책연구원)** 부산 청년 대상 청렴문화 서포터즈를 모집하여 청렴인식조사 → 독서 → 라운드테이블(토론) → 개인 영상인터뷰 → 청렴독서 제작·배포
  - ※ 전문가 참여, 프로그램 전·후 청렴인식 변화를 추적하여 참여자 만족도 98.75%(인스타그램 26,636회 노출)



청년 청렴독서 라운드 테이블



청렴독서 릴레이



청년 청렴 인터뷰

- **(행정개혁시민연합)** 전국의 대학생을 청년옴부즈만으로 모집하여 지역 네트워크 구성과 위촉, 사전교육과 멘토링을 통해 활동

- 청년옴부즈만이 공공기관인 국토안전관리원 사회적가치발굴단, 정보공개·데이터공개 국민옴부즈만, SH공사 정보공개모니터단원으로 실제 참여하여 혁신과제 발굴 및 개선과제 제안

※ 청년옴부즈만들을 위한 현장학교를 국민권익위원회, 국토안전관리원, 개인정보보호위원회, SH공사 등과 연계하여 교육 추진



주거복지 현장(서울 안암동)



청년음부즈만 제안발표회



교량 안전관리 현장(동이대교)

### < 증빙자료 제출 목록 >

연번	자료명
1	울산흥사단 실적보고서
2	부산청년정책연구원 실적보고서
3	행정개혁시민연합 실적보고서

### (6) 향후 개선사항

- 해당 사항 없음

### □ 내·외부 지적에 대한 조치 결과 및 계획

구분	지적사항	개선사항(조치결과 및 계획)	
단위 사업 (I-1-일반 재정 (2))	전년도 성과보고서	○ 해당 사항 없음	○ 해당 사항 없음
	재정사업 평가	○ 해당 사항 없음	○ 해당 사항 없음
	국회, 감사원 등	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 국민권익위원회는 홍보비 집행 필요시에 홍보사업 전담부서인 대변인실과의 협의를 반드시 거치도록 할 것</li> <li>○ '민간보조사업 성과'지표의 산출에 권익위 직원의 평가가 포함되어 객관성이 떨어질 소지가 있으므로 이를 개선하여 객관성을 확보할 것</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ '21년부터 홍보비 지출에 앞서 대변인실과의 협의를 반드시 거치고 있으며, 향후에는 이와 같은 집행이 재발하지 않도록 노력하겠음(조치완료 : 21년 12월 31일)</li> <li>○ '2021년 민간보조사업 성과 평가'시 부터 보조사업 평가위원회는 외부 위원으로만 구성하여 객관성을 제고함(조치완료 : 21년 12월 14일)</li> </ul>

### □ 기타 개선계획

- 해당사항 없음

\* 담당자 : 고충처리국장(안준호), 민원조사기획과장(정재창), 주무관(박진용), 전화번호 : 044-200-7319

(1) 사업 개요

□ 단위사업의 목적 및 주요내용

구분	주요 내용								
사업목적	• 행정기관 등과 관련하여 국민의 생활과 밀접하게 발생하는 ‘고충’을 민원으로 접수받아 상담·해결함으로써 국민권익을 구제								
사업내용	• 고충민원 조사활동 지원 • 고충민원 전문교육 및 역량강화 • 이동신문고 운영 • 행정기관 등 민원처리실태 확인 • 집단민원 중점관리 • 시민고충처리위원회(지방음부즈만) 활성화 지원								
사업기간	• 단년도 계속사업								
총사업비	• 해당사항 없음								
예산현황	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>예산(백만원)</td> <td>1,294</td> <td>1,244</td> <td>1,594</td> </tr> </tbody> </table>		2019	2020	2021	예산(백만원)	1,294	1,244	1,594
	2019	2020	2021						
예산(백만원)	1,294	1,244	1,594						
사업규모	• 해당사항 없음								
지원대상	• 상담 및 고충민원을 제기한 일반국민								
지원형태	• 직접수행								
지원조건	• 국민고충해소								
시행주체	• 국민권익위원회								
사업추진 체계(절차)	<div style="border: 1px solid gray; padding: 10px; margin-bottom: 10px;"> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 고충민원 신청 및 접수(부패방지권익위법 제39조): 이동신문고, 국민신문고, 우편, 방문, FAX 등</li> <li>• 고충민원 조사(동 법 제41조): 고충민원의 내용에 관하여 필요한 조사 실시             <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 조사의 방법(동 법 제42조): 관계 행정기관 등에 대한 자료·서류 등 제출 요구, 직원·신청인·이해관계인이나 참고인의 출석 및 의견진술 요구, 장소·시설 등에 대한 실지조사, 감정의뢰</li> </ul> </li> <li>• 고충민원 처리(동 법 제44조 내지 제47조): 고충민원의 조사결과에 따라 합의의 권고, 조정, 시정권고 및 의견표명, 제도개선 권고 및 의견표명</li> <li>• 권고 등에 대한 이행실태 확인(동 법 제52조): 위원회 권고·의견표명 사항의 이행여부를 확인하여 실질적 민원해소 도모</li> <li>• 고충민원 처리결과에 관한 실태조사와 평가(동 법 제12조 및 시행령 제7조)</li> <li>• 권익구제 관련 사항의 교육·홍보, 고충민원 처리와 권리구제 관련 학교 교육 및 공무원의 교육훈련과정에 고충민원 제도 관련사항 포함 (동 법 제81조 및 시행령 제8조)</li> </ul>								

## (2) 예산집행실적 현황 및 분석

### □ 집행현황

#### < 단위사업 예산집행 현황 >

(단위: 백만원, %)

구분	세부사업명	예산	전년이월	아전용 등	예산현액 (A)	결산 (B)	집행률 (B/A)
'19년	고충민원조사활동	1,276	0	18	1,294	1,286	99.4
	소계	1,276	0	18	1,294	1,286	99.4
'20년	고충민원조사활동	1,295	0	-51	1,244	1,096	88.1
	소계	1,295	0	-51	1,244	1,096	88.1
'21년	고충민원조사활동	1,625	0	-31	1,594	1,506	94.5
	소계	1,625	0	-31	1,594	1,506	94.5

### □ 원인분석 및 집행률 제고 노력

- 해당 사업의 예산은 고충민원 조사를 위한 현장방문, 소외지역·계층에 대한 현장상담 등에 투입되는데, **코로나19 확산으로 출장 등 금지·자제 지침이 시행되면서 원활한 사업 수행이 곤란하였음**
  - (고충민원조사활동지원) 고충민원 조사를 위한 **출장조사 등 감소에 따라** 국내여비, 임차료, 일반수용비 등에서 37백만원 불용(코로나 이전 대비 출장 건 31.5% 감소)
  - (이동신문고 운영) **현장상담·해결을 위한 운영 횟수 감소에 따라** 국내여비, 일반수용비 등에서 37백만원 불용, 운영횟수는 전년대비 13건(78회→91회) 증가하였으나 **코로나19 이전 대비 약 10% 감소하여 38백만원 불용**
  - (행정기관등민원처리실태확인·지도) 평가용역 **낙찰차액 13백만원 불용**
- ▷ 고충민원 조사활동 ‘국내여비’에서 ‘종합상담창구운영’ 부족 31백만원 전용

### □ 예산절감 및 효율성 제고 노력

- 해당사항 없음

### (3) 성과분석

#### □ 성과지표 달성 현황

성과지표	가중치	측정산식 (또는 측정방법)	목표대비 달성률	'18년	'19년	'20년	'21년
① 이동신문고 상담민원 현장해결률(%)	0.4	현장해결건수/민원상담 전체건수×100	목표	-	신규	50.5	52.5
			실적	47.7	50.4	51.8	52.8
			달성률(%)	-	-	102.6	100.6
② 고충민원 처리실태 조사점수(점)	0.3	지자체(광역·기초) 및 시도교육청 실태조사 평균 점수	목표	-	72.7	72.0	66.6
			실적	71.9	60.0	62.2	65.2
			달성률(%)	-	82.5	86.4	97.9
③ 국민소통(회)	0.3	대국민 정보제공 및 홍보 실적 합산	목표	신규	4	5	6
			실적	-	4	5	6
			달성률(%)	-	100	100	100

#### □ 성과지표 및 목표치 적정성

##### ○ 이동신문고 상담민원 현장해결률

- (목적) 이동신문고 운영은 소외지역·계층을 중심으로 국민 생활 현장을 직접 찾아가 고충과 애로를 청취하고 현장에서 해결하는 국민고충 해소의 중요한 지표이자 국민권익위 대표 브랜드 사업임
- (현황) 운영 횟수가 '18년 84회, '19년 101회로 점차 증가하였으나 코로나19 방역 지침으로 행사진행이 곤란하여 '20년 78회, '21년 91회로 개최 횟수는 다소 감소, 현장 해결율은 '18년 47.7%, '19년 50.4%, '20년 51.8%, '21년 52.8%로 꾸준히 상승하여 국민고충 해소라는 측면에서 그 중요도가 높아지고 있음
- (결과) 이에 소외지역·계층의 권익구제강화를 위해 성과지표로 설정하고 적극적인 목표를 제시하여 목표치에 상향하는 성과를 달성함

##### ○ 고충민원 처리 실태조사 점수

- (목적) 국민에게 불편과 부담을 유발하는 위법·부당한 민원처리실태를 평가하여 미흡한 부분을 개선하는 등 지자체 등의 고충민원 처리역량과 민원서비스 품질을 제고함으로써 지역주민의 고충해소에 기여
- (현황) 고충민원 처리실태 평가 종합 점수는 '19년 지표변경 직후 60.0점에서 '20년 62.2점, '21년 65.2점(전년 대비 3.0%p 상승)으로 상승추세임
- (결과) '21년도 목표치는 최근 3년간 실적치 평균 및 지표의 중요성 등을 감안하여 66.6점으로 설정하였으나, 코로나19 등으로 인해 65.2점을 획득하여 97.9% 달성

○ 국민 소통

- (목적) 시민고충처리위원회의 설치 및 운영 활성화 지원의 적절한 집행 여부를 판단하기 위한 지표로, 객관적인 사업 수행 결과를 대국민 공개
- (현황) 사업 수행결과를 국민에게 제공하고, 그 결과를 실적으로 설정함에 있어 홈페이지에 별도 창구를 개설하고 사업 수행성과를 목표치로 설정('20년 5회→'21년 6회)
- (결과) 시민고충처리위원회 운영 현황, 전국협의회 개최 등 사업 수행 과정 및 결과를 홈페이지에 공표하는 방식으로, '21년 설정목표(6회)를 달성함

□ 원인분석('고충민원 처리실태 조사')

- 민원처리 실태조사 평가는 행정안전부와 공동으로 실시하는 평가로 '19년 새로운 제도 도입 권고 등 피평가기관의 변화를 유도하기 위해, 평가 지표를 변경하여 전략적으로 사업을 진행

- 신규 지표 이행을 위해 일정 기간이 소요됨에 따라 '19년 평가점수는 급격히 하락했지만 점차 상승하고 있는 추세임

\* 실태조사 점수 : ('18) 71.9점 → ('19) 60.0점 → ('20) 62.2점 → ('21) 65.2점

2018년 실태조사 평가지표	2019년 실태조사 평가지표
고충민원 처리기간 준수율	삭제
감사부서·옴부즈만 고충민원 처리율·인용률	삭제
신규	제도개선 권고 이행률
신규	고충민원 처리율
신규	고충민원 전담조직 운영
고충민원 만족도	동일
집단갈등민원 해소 노력도	동일
지방옴부즈만 활성화	동일
고충민원처리 확인·점검	동일
시정권고·의견표명 수용률	동일

\* (지표 변경 사유) 국민(주민)의 불만이 높거나, 실적이 미비한 분야를 새로 포함

## □ 자료수집 방법 및 품질확인

### ○ 이동신문고 상담민원 현장해결률

- 측정산식 :  $(\text{현장해결건수} / \text{민원상담 전체건수}) \times 100$
- 측정방법
  - 측정대상기간 : '21. 1. 1. ~ '21. 12. 31.
  - 실적치 집계 완료시점 : '21. 12. 31.
  - 측정수행기관 : 국민권익위원회
  - 측정대상 표본수 및 선정방법 : 전수조사
- 품질확인 : 매회 제출되는 이동신문고 운영 결과보고서 집계

### ○ 고충민원 처리 실태조사 점수

- 측정산식 : 243개 지방자치단체 실태조사 점수 평균
- 측정방법
  - 측정대상기간 : '20. 9. 1. ~ '21. 8. 31.
  - 실적치 집계 완료시점 : '21. 8. 31.
  - 측정수행기관 : 외부 전문조사기관(위탁)
  - 조사방법 : 조사 지표별 실적 평가
  - 측정대상 표본수 및 선정방법 : 243개 전 지자체(광역·기초) 및 17개 시도 교육청 조사
  - 조사항목 : 지자체 등의 고충민원 처리율 등 8개~10개 항목 조사
- 품질확인 : 만족도 전문조사기관 위탁 실시

### ○ 국민 소통

- 측정산식 : 대국민 홍보 실적 + 정보제공 실적 합산
- 측정방법
  - 측정대상기간 : '21. 1. 1. ~ '21. 12. 31.
  - 실적치 집계 완료시점 : '21. 12. 31.
  - 측정수행기관 : 국민권익위원회
  - 측정대상 표본수 및 선정방법 : 대국민 홍보실적 + 정보제공 실적 합산
- 품질확인 : 국민권익위 홈페이지 등 게시물

(4) 보조사업 성과분석 : 해당사항 없음

(5) 사업의 성과 우수성

1) 사업운영의 우수성(사업의 핵심 위주)

□ 소외지역·계층의 권익보호 강화를 위한 이동신문고 운영

**☑ 이동신문고·기업고충 현장회의 운영 시 관계기관 간 긴밀한 협업체계를 구축하여 실효성 있는 상담·해결 실시**

- 이동신문고 운영 시 분야별 공공·민간 전문기관·단체와의 협력 네트워크를 구축하여 복지·임대주택·근로·산재 등 분야에서 전문성 있는 민원상담 진행

**< 이동신문고 운영 협업기관 >**

- ◆ 대한법률구조공단 : 서민 민사·법률 상담지원으로 법 사각지대 해소
- ◆ 한국소비자원 : 소비자피해 예방 및 소비자권익보호 상담
- ◆ 한국사회복지협의회 : 복지 소외계층 발굴·지원으로 사각지대 해소
- ◆ 한국국토정보공사 : 지적경계 분쟁 고충민원 상담
- ◆ 금융감독원 : 금융사기 구제 등 상담
- ◆ 서민금융진흥원 : 고금리 대출 전환 등 서민금융상품 상담
- ◆ 고용노동부 : 임금체불, 부당노동행위, 일자리 알선 및 연계
- ◆ 소상공인시장진흥공단 : 소상공인지원정책 등 상담

- 소상공인·중소기업의 경영활동과 관련한 중앙행정기관, 지방자치단체, 공공기관, 민간단체 등이 공동으로 참여하여 기업고충 현장회의 운영

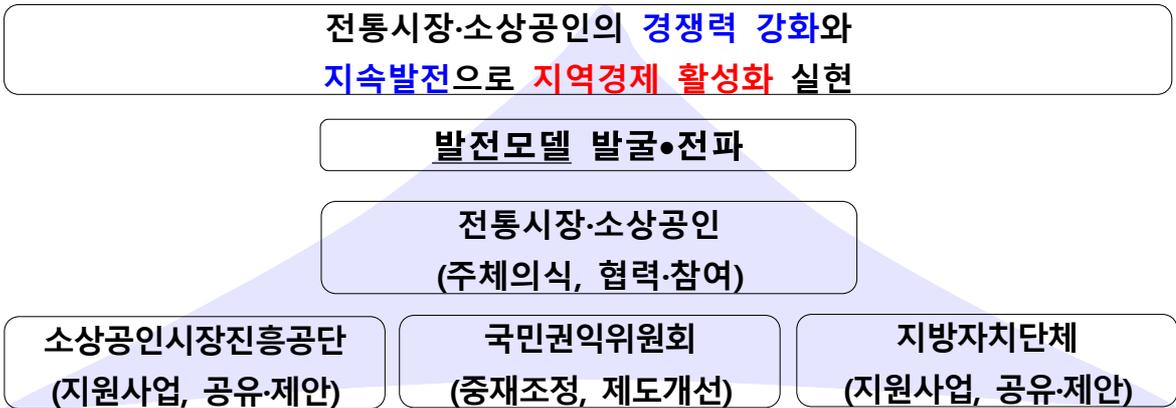
※ 서민금융진흥원이 참여하도록 협의하여 운영자금 부족에 시달리는 소상공인·자영업자와 고금리 대출로 힘들어하는 주민 대상 서민금융상품 연계로 코로나19 극복에 노력

**< 기업고충현장회의 협업기관 >**

- ◆ 중앙부처 : 국무조정실(적극행정지원팀)·고용부·중기부·환경부·법무부·관세청 등  
\* 위원회 제도개선 담당인 '권익개선정책국' 등 관련 실·국도 함께 참여
- ◆ 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)

**☑ 관계기관 협업으로 전통시장 소생 방안을 마련하여 소상공인의 고충을 해소함으로써 지역 경제 활성화 도모**

- 전통시장 실태조사 시 관할 지자체와 소상공인진흥공단이 참석하여 현황을 공유하고, 소상공인 고충을 함께 청취
- 실태조사를 통해 전통시장 중 고충을 겪고 있는 권역별 시장을 선정하여 상인회·지자체·소상공인진흥공단과 상생협약 체결



- < 상생협약 주요 내용 >**
- (상인) 상인 대상 교육훈련에 적극 참여하고, 상품 원산지 표시, 위생 관리, 친절 서비스 실천 등 전통시장 고객 만족도 제고를 위해 노력
  - (지자체) 전통시장 관리운영에 필요한 행정 업무를 지원하고, 시장 내 지역 주민의 참여 공간 조성 및 생산물 판매를 촉진하고, 노점상과 상인 간 갈등을 중재
  - (소상공인진흥공단) 상인의 상품 원산지 표시, 위생관리 실태 등을 수시 점검하고, 정부 지원사업에서 상인 의견과 지역적 특성이 적극 반영될 수 있도록 지원

⇒ 각 기관은 상생협약을 바탕으로 정부지원사업 추진, 소상공인 고충 해소를 위해 지속 협력함으로써 전통시장 활성화 기반 마련

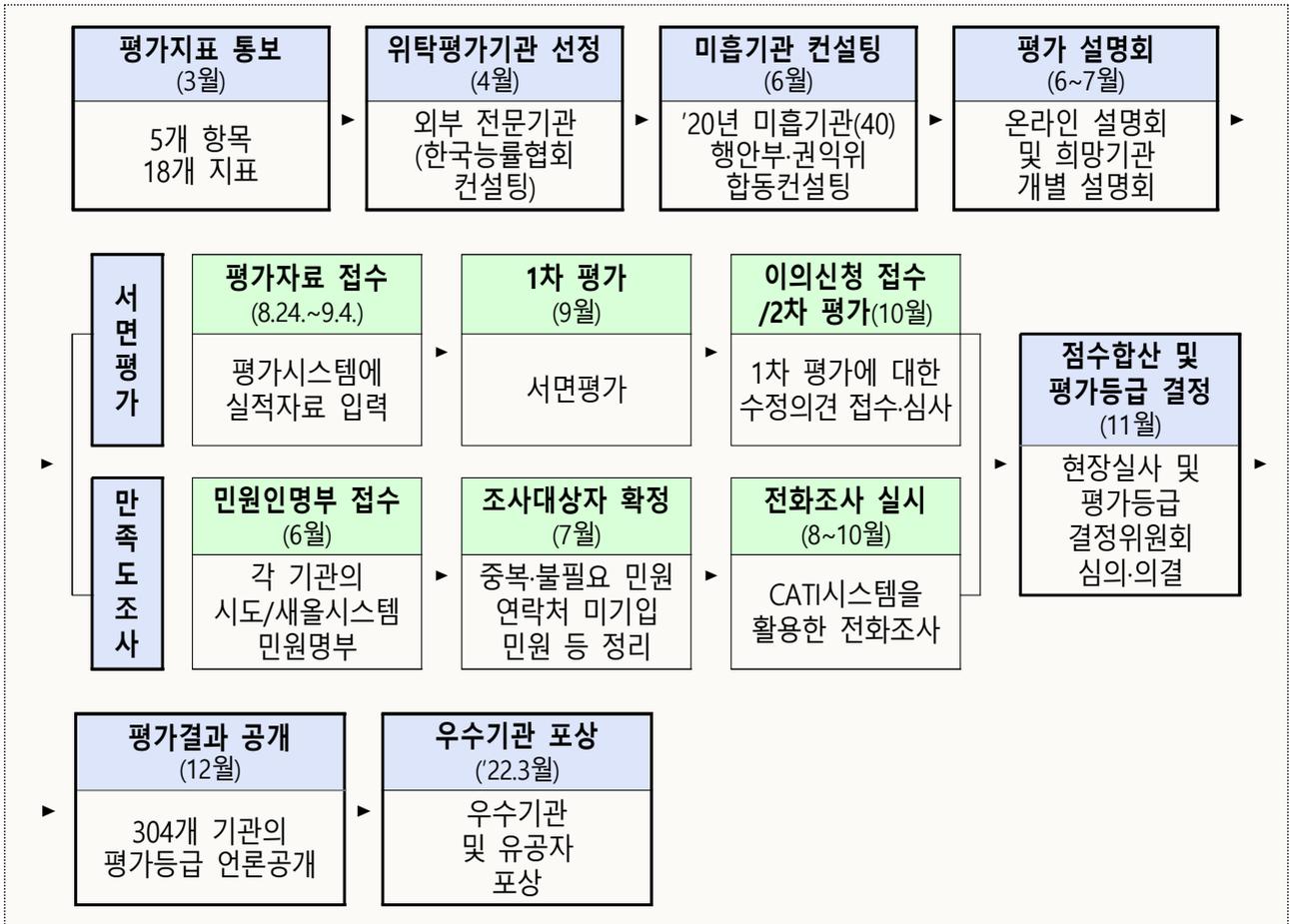
**☑ 코로나19 관련 국민고충 긴급지원단 설치 및 운영(20. 9. ~)**

- 코로나19로 어려움이 가중되는 소외지역과 사회적 약자에 대한 신속한 권익구제 활동 강화 필요
- ⇒ 「국민권익위원회 국민고충 긴급지원단의 설치 및 운영에 관한 규정」(훈령, 9.14.)에 따라 ‘국민고충 긴급대응반’ 신설

- < 국민고충긴급지원단 주요 직무 >**
- 코로나19로 인한 민원서비스 소외 지역 및 계층을 방문하여 생계와 관련된 각종 고충 상담·해소(긴급재난지원금, 취약계층 생계 지원 등)
  - 현장상담 중 민원 접수가 필요한 사안의 고충민원 접수·처리
  - 코로나19 관련 각종 현안사안 해소를 위한 간담회 등 개최
  - 국민신문고로 접수된 코로나19 관련 국민고충 유발 민원 분석
  - 코로나19 관련 국민고충 해소를 위한 기획조사 필요사항 검토, 지역형·맞춤형 이동신문고 운영

□ 고충민원 처리실태 평가를 통한 '지자체 등 고충민원 처리능력' 제고

① 고충민원 처리실태 평가 추진 프로세스



< 심사단 구성도 >



## ② 고충민원 처리실태 평가 제고를 위한 국민권익위의 노력

- 평가 준비 및 매뉴얼 제작·배부('21년 5월~6월)
  - 평가 설명회와 병행하여 평가 운영매뉴얼 제작 및 배부
  - 고충민원 평가지표 등 기반으로 「고충민원평가e-시스템」 수정·개편
- 평가 설명회 실시(코로나 19 감안 온라인 실시)
  - (시기) '21. 6. 29.
  - (내용) 평가개요 및 평가운영 일정 안내, 분야별 평가지표 세부설명, 평가대응 요령 안내 등
  - (방식) 영상회의를 통해 동영상 설명자료를 재생하고, 평가대상기관이 동시 접속하여 동영상 설명자료 시청 및 실시간 Q&A 진행. 기관별 질의사항 취합 및 추후 Q&A 공유
- 전년 대비 전체 평가점수 3.0점 향상('20년 62.2점 → '21년 65.2점)
  - 기관유형별 점수는 시도교육청(80.7점) > 광역지자체(66.0점) > 시(64.4점) > 구(60.4점) > 군(54.7점)의 順
- '고충민원 처리율'에 대한 지속 관리를 통하여 고충민원 분류에 대한 인식 제고 및 관리수준 향상
  - ※ 국민신문고 고충민원 처리율 전년 대비 15.2% 향상(15.0% → 30.2%)
- 국민권익위 시정권고·의견표명 이행에 대해 적극적인 자체감사 면책 규정 정비를 통해 적극행정 이행문화 정착
  - ※ 평가대상기관(260개) 중 219개 기관이 자체감사 면책 규정 정비(84.2%)

## □ 시민고충처리위원회(지방음부즈만) 설치 및 운영 활성화 지원

- (확산) 지역의 고충민원을 신속하게 자체 해결하는 시스템 구축
  - 지자체장 방문면담을 실시하여 시민고충처리위원회 필요성에 대한 이해와 공감대 형성을 통해 설치 유도(연중)
  - ※ 조례제정 후 운영을 준비 중인 지자체를 대상으로 집중 실시

- (제도) 지자체별 특수성을 반영\*하여 설치 및 운영이 활성화될 수 있도록 「부패방지권익위법」 개정 추진
  - \* 지방의 인력수급 현황을 고려하여 인구 50만 이하 기초지자체 위원 자격요건 완화, 4년 단임에서 연임이 가능하도록 임기 규정 완화 등
  - ※ 참고 : 인구 50만 이상 지자체의 시민고충처리위원회 설치 의무화를 위한 「부패방지권익위법」 개정 추진('20. 9. 9, 민형배 의원 대표발의)
  - 「권익위원회 전국협의회 운영 규정」(국민권익위 훈령)을 제정하여 협의회를 제도화하고, 국민권익위 차원의 지원을 강화('20. 9. 22. 발령)
  - ※ 협의회 구성, 회의 운영, 주요업무, 협의회에 대한 행정적·재정적 지원 등 규정
- (내실화) 운영현황 점검과 컨설팅\*으로 주민 권익구제에 최적화되는 방향으로 시민고충처리위원회가 설치·운영되도록 지원
  - \* 2021년 민원서비스 종합평가에 시민고충처리위원회 운영상황(위원 위촉, 지원조직, 민원처리 현황 등) 평가 배점: 광역 4점, 시·구 7점, 군 4점  
→운영미흡기관, 조례 제정 준비 중인 기관을 대상으로 컨설팅 실시(8월~9월)
  - 시민고충처리위원회 순회 세미나를 정례적으로 개최하여 우수 사례와 고충민원해결기법 등을 공유·확산(지방옴부즈만 협업)

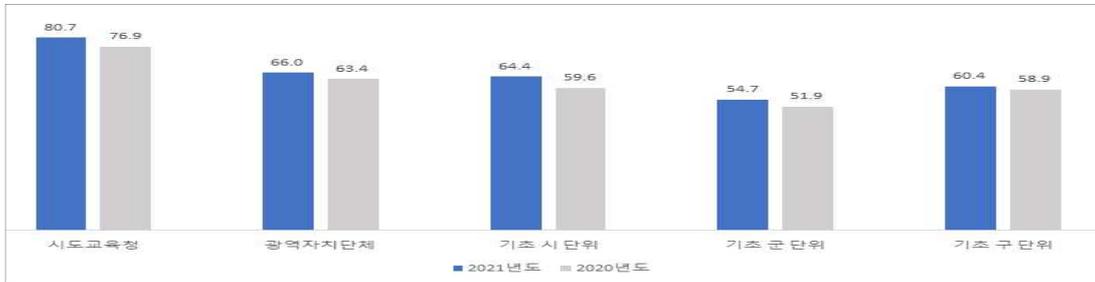
## 2) 사업효과의 우수성

- 현장해결률 제고 노력을 통해 소외지역·계층의 권익보호 강화
  - 국민 고충을 현장에서 해결하는 정부 대표 브랜드(이동신문고)로 정착
    - 사전에 민원을 접수하여 충분한 해결방안 검토 후 상담서비스를 제공하는 '고충민원 상담 사전예약제' 실시로 현장해결률 제고
    - \* 현장 해결률(%) : 43.9('17년) → 47.7('18년) → 50.4('19년) → 51.8('20년) → 52.8%('21년)
  - 공공정보 등으로부터 소외된 지역을 방문하여 현장에서 상담·해결
    - 민·관이 협력하여 생활 속 다양한 고충민원\*을 One-Stop으로 해결
    - 한국사회복지협의회, 대한법률구조공단, 한국소비자원, 한국국토정보공사, 고용노동부, 서민금융진흥원 직원 등 참여
    - \* 제도권 밖 복지 사각지대 생활고충 해소, 부당노동행위 상담, 일자리 알선 등

<해결 사례> 교통사고로 후유증을 앓고 있고 실직하여 수입이 없어 월세, 가스비 등을 체납한 민원인에게 월세 1개월, 식재료, 3개월 도시가스비 등을 지원하고 기초생활수급 절차 및 신용불량자 구제를 신청

- 전통시장 활성화 기획조사 추진 결과, 상인회·지자체·소상공인진흥공단 등 관계기관 협업 증진을 위한 상생협약 체결
- 지자체 등 고충민원 처리 실태조사 평가를 통해 지역주민의 민원만족도 제고
- 종합 평균점수는 **65.2점**으로 전년(62.2점) 대비 3.0점 개선

< 고충민원 처리 항목의 기관유형별 평균점수 비교 >



구분	평균	증양	시·도 교육청	광역 지자체	기초		
					시	군	구
2021년도	65.2	-	80.7	66.0	64.4	54.7	60.4
2020년도	62.2	-	76.9	63.4	59.6	51.9	58.9
차이	+3.0	-	+3.8	+2.6	+4.8	+2.8	+1.5

- '고충민원 처리율'에 대한 지속 관리를 통하여 고충민원 분류에 대한 인식 제고 및 관리수준 향상
  - ※ 국민신문고 고충민원 처리율 전년 대비 15.2% 향상(15.0% → 30.2%)
- 읍부즈만 제도 설치협조 요청·컨설팅 등을 통한 지자체의 인식개선으로 시민고충처리위원회(지방읍부즈만) 설치기관 확대
  - ※ '19년 42개 → '20년 49개 → '21년 58개(2021.8.31. 평가기간 기준)
- 시정권고·의견표명 수용률 지속적 점검 및 평가를 통한 수용률 개선, 제도개선 권고 이행률은 전년도 수준 유지
- 국민권익위 시정권고·의견표명 이행에 대해 적극적인 자체감사 면책 규정 정비를 통해 적극행정 이행문화 정착
  - ※ 평가대상기관(260개) 중 219개 기관이 자체감사 면책 규정 정비(84.2%)

□ 시민고충처리위원회 설치 확대를 통해 지역주민의 권익보호 강화

- 시민고충처리위원회 관련 홍보 강화(6회)로 관계자·지역주민의 관심 제고
- '21년 13개 지자체에서 추가 설치하여 총 62개 지자체에서 설치·운영 중 ('20년 49개 → '21년 62개)

< 시민고충처리위원회 설치·운영 현황 >

- (광역자치단체 9개) 서울특별시, 대구광역시, 광주광역시, 울산광역시, 경기도, 강원도, 충청남도, 전라북도, 전라남도
- (기초자치단체 53개) 서울 종로구, 서울 성동구, 서울 동대문구, 서울 강북구, 서울 도봉구, 서울 은평구, 서울 서대문구, 서울 마포구, 서울 양천구, 서울 구로구, 서울 금천구, 서울 동작구, 서울 관악구, 서울 강동구, 대구 동구, 대구 북구, 인천 미추홀구, 광주 북구, 광주 광산구, 대전 대덕구, 울산 남구, 울산 북구, 울산 울주군, 경기 수원시, 경기 성남시, 경기 안양시, 경기 부천시, 경기 광명시, 경기 평택시, 경기 안산시, 경기 남양주시, 경기 시흥시, 경기 하남시, 경기 용인시, 경기 파주시, 경기 이천시, 경기 안성시, 경기 화성시, 경기 여주시, 강원 원주시, 강원 강릉시, 충북 제천시, 충북 영동군, 충남 공주시, 충남 아산시, 충남 부여군, 전북 익산시, 전남 여수시, 전남 순천시, 전남 담양군, 전남 화순군, 경북 상주시, 경북 양산시

○ '국민권익위 전국협의회'의 운영을 통한 협력관계 강화

- 중앙과 지방의 일관성 있는 고충민원 처리를 위한 정책·제도의 정보 제공 및 컨설팅과 교육 등 지속 실시

- ※ 「국민권익위원회 전국협의회 운영에 관한 규정(훈령 '20.9.22.)」 제정으로 시민고충처리위와 구체적인 협력 근거 마련
- ※ '국민권익위원회 전국협의회' 상·하반기 총 2회 개최

□ 성과 우수성 인정사례

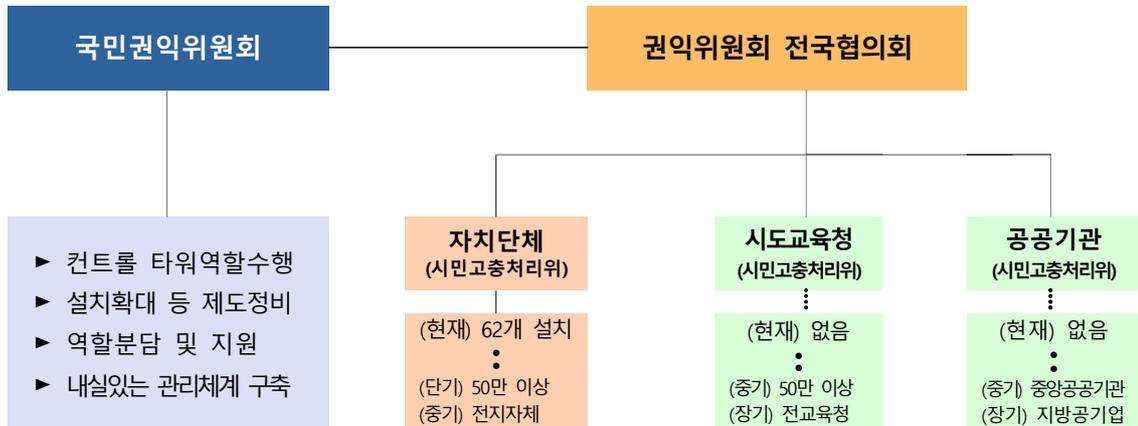
- 해당사항 없음

(6) 향후 개선사항

- 국민권익위-시민고충처리위원회 협력체계 구축 및 홍보 강화로 시민고충처리위원회 설치 비율을 높이고, 고충민원 처리실태 평가 개선

< 중점추진 방향 >

- ◇ 협력과 분업을 통한 국민고충 컨트롤타워 역할 강화
- ◇ 시민고충처리위원회에 대한 지원과 관리체계 구축



- (협력) ‘국민권익위 전국협의회’의 운영을 통해 시민고충처리위와 협력관계 강화
- 중앙과 지방의 일관성 있는 고충민원 처리를 위한 정책·제도의 정보 제공 및 컨설팅과 교육 등 지속 실시
- (소통) 국민권익위 홈페이지 ‘시민고충처리위원회 소통창구’의 지속적인 자료 제공을 통한 상호 정보공유 활성화
  - ※ 정기적 자료제출 요청 및 지속적인 정보 업데이트 실시(매 분기별)
- 향후 시민고충처리위 관련 정책 수립을 유의미한 정책 어젠다 발굴 및 의견수렴 창구로 활용

## □ 내·외부 지적에 대한 조치 결과 및 계획

구 분		지적사항	개선사항(조치결과 및 계획)
단위 사업 ( I-1- 일반 재정 (3))	국회, 감사원 등	o 시민고충처리위원회의 운영을 활성화 하도록 주의할 것(예결위, '21.11.)	o 시민고충처리위원회 활성화 협의체 운영 및 평가지표 마련 ※ 「권익위원회 전국협의회 운영에 관한 규정(훈령 '20.9.22.)」에 따라 구체적인 협력 근거 마련 ※ ‘권익위원회 전국협의회’ 창립총회('21.3.18.) 및 제2차 회의('21.12.1.) 개최 - 시민고충처리위원회를 설치 추진중인 지자체에 직접 방문하여 컨설팅을 수행하고, 우수사례 공유 등 진행 - 일정 요건을 갖춘 지자체에서 시민고충처리위원회의 설치 의무화 법안 지속 추진

구 분	지적사항	개선사항(조치결과 및 계획)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 전국협의회 구성을 통해 협업체계를 구축하여 정책·제도·운영 및 정보 교류 등 설치 지역에 대한 운영 활성화 방안 추진</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 국민권익위원회는 고충민원 처리 능력을 제고하도록 주의할 것 (예결위, '21.11.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 법률 제정 추진 및 전문교육 강화 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 민원이 점점 복잡·집단화되고, 타 기관과 달리 부패·공익신고·고충·일반민원이 혼재돼 있어 이를 적극적으로 조사·처리하다 보니 처리 기간이 증가하고 있는 측면이 있음</li> <li>- 상대적으로 민원처리기간이 오래 소요되는 집단민원 처리를 위해 법률 제정을 추진하고, <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 「집단민원조정법안」(고용진의원 대표 발의 '20.8월, 이정문의원 대표발의 '20.11월)</li> </ul> </li> <li>- 고충민원 처리역량 강화교육, 갈등 관리 및 심화 위탁교육을 실시 하는 등 조사관들의 전문성 제고 노력 지속</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 코로나19로 어려움이 큰 소외지역, 취약계층의 권익구제를 위해 코로나19 상황에 맞는 '달리는 국민신문고' 활성화, 적기에 국민의 권익이 구제될 수 있도록 고충민원을 보다 신속히 처리하기 위한 집단 민원 해결 등 근본적인 개선방안 마련 필요(국정감사, 21.12.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 방역지침을 준수하여 방문인원을 조정 운영하고, 소외·취약계층 대상으로 확대 운영계획 수립 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 단계적 일상회복 시 상담버스 2대를 상시 가동하여 국민의 고충해소 창구 역할을 다하겠음</li> </ul> </li> <li>○ 집단민원 조정만을 위한 별도의 업무처리체계를 구축하여 보다 신속·효과적으로 집단민원을 조정하기 위해 개별법 제정을 추진 <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 고용진 의원 대표발의('20.8.24.), 정무위 법안 2소위 회부('20.11.24.)</li> <li>※ 이정문 의원 대표발의('20.11.20.), 정무위 법안 2소위 회부('21.2.16.)</li> </ul> </li> <li>- (처분의 집행정지) 조정 성립이 불가능 또는 곤란하게 될 우려가 있는 경우 처분의 집행·절차 속행의 정지를 관계기관에 요청</li> <li>- (실태확인을 통한 조정) 긴급 또는</li> </ul>

구 분	지적사항	개선사항(조치결과 및 계획)
		사회적 과급효과가 큰 민원은 조정 신청이 없더라도 권익위가 실태를 확인하고, 조정절차를 개시 - (조정결과 이행관리) 당사자는 조정내용을 성실히 이행하고 그 이행결과를 권익위에 통보하며, 권익위는 이행여부를 확인·점검

□ 기타 개선계획

- 해당사항 없음

- \* 담당자 : 부패방지국장(한삼석), 청렴조사평가과장(박혜경), 부패영향분석과장 (김기창), 사무관(박세희), 주무관(연나영) 전화번호 : 044-200-7656, 7636
- \* 담당자 : 청렴연수원장(정윤정), 교육지원과장(최명식), 주무관(최길호), 전화번호 : 043-901-6116
- \* 담당자 : 부패방지국장(한삼석), 행동강령과장(박형준), 주무관(백소망), 전화번호 : 044-200-7670
- \* 담당자 : 심사보호국장(김기선), 보호보상정책과장(정혜영), 주무관(이선), 전화번호 : 044-200-7755
- \* 담당자 : 심사보호국장(김기선), 복지·보조금부정신고센터장(김응태), 주무관(한명진), 전화번호 : 044-200-7584  
공공재정환수제도과장(이용만), 주무관(정혜정), 전화번호 : 044-200-7645

(1) 사업 개요

□ 단위사업의 목적 및 주요내용

구분	주요 내용								
사업목적	• 반부패·청렴정책의 추진 강화로 신뢰받는 정부 구현								
사업내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공기관 청렴도 측정·시책평가, 부패영향평가</li> <li>• 공직자·일반 국민 대상 청렴교육 운영, 청렴콘텐츠 개발, 대국민 공모전 운영</li> <li>• 공직자 행동강령 운영</li> <li>• 부패행위 신고자에 대한 보상금·포상금·구조금 지급 및 보상심의위원회 운영</li> <li>• 공익신고자에 대한 보상금·포상금·구조금 지급 및 보상심의위원회 운영</li> <li>• 정부보조금 부정수급 통합신고센터 운영 및 공공재정 환수제도 운영</li> </ul>								
사업기간	• 계속사업								
총사업비	• 해당사항 없음								
예산현황	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="text-align: center;">2019</th> <th style="text-align: center;">2020</th> <th style="text-align: center;">2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: left;">예산(백만원)</td> <td style="text-align: center;">10,382</td> <td style="text-align: center;">11,044</td> <td style="text-align: center;">10,529</td> </tr> </tbody> </table>		2019	2020	2021	예산(백만원)	10,382	11,044	10,529
	2019	2020	2021						
예산(백만원)	10,382	11,044	10,529						
사업규모	• 해당사항 없음								
지원대상	• 일반국민, 복지·보조금 부정수급 신고자, 공공재정 부정청구 신고자 등								
지원형태	• 직접수행								
지원조건	• 반부패청렴정책강화								
시행주체	• 국민권익위원회								
사업추진 체계(절차)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공기관 청렴도 측정: 측정 대상기관 및 업무 선정 → 서베이 실시(전화면접, 온라인조사) → 결과 분석 및 공개</li> <li>• 부패방지 시책평가: 평가 대상기관 선정 및 지표 통보 → 기관별 부패방지 시책 추진 → 실적 보고서 제출 → 평가(외부 전문평가단 평가 병행) → 결과 발표 및 기관별 보고서 제공</li> <li>• 부패영향평가: 평가 요청 → 평가 실시(평가기준에 따라 평가, 필요 시 외부전문가 자문 실시) → 평가 결과(원안 또는 개선의견) 통보</li> </ul>								

구분	주요 내용
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 청렴교육 운영 : 교육계획 수립 → 교육과정 개설 → 교육생 모집 → 교육과정 운영 → 만족도 조사 및 피드백</li> <li>• 청렴콘텐츠 개발 : 맞춤형 교육 콘텐츠 개발 → 각급기관 보급 → 각급 기관 자체 청렴교육에 활용</li> <li>• 대국민 공모전 운영 : 청렴콘텐츠 공모전 시행 → 대국민 홍보 → 국민참여 및 공모전 심사 → 결과물 활용</li> <li>• 신고자 보상금·포상금·구조금 지급절차 : 보상금·구조금 지급 신청 및 포상금 추천 발굴 → 지급대상 여부 조사·확인 → 보상심의위원회의 심의·의결 → 전원위원회의 보상금·포상금·구조금 지급 결정 → 보상금·포상금·구조금 지급</li> <li>• 신고처리 절차 : 부정수급 신고→신고사항 사실확인 등 조사처리→수사·조사기관에 이첩·송부→수사·조사결과 위원회로 통보→신고자에게 수사·조사결과 통보</li> </ul>

## (2) 예산집행실적 현황 및 분석

### □ 집행현황

#### < 단위사업 예산집행 현황 >

(단위: 백만원, %)

구분	세부사업명	예산	전년이월	아전용 등	예산현액 (A)	결산 (B)	집행률 (B/A)
'19년	공익신고제도운영	2,075	0	0	2,075	1,931	93.1
	공직자행동강령운영	90	0	0	90	89	98.9
	부패신고자보호보상	3,272	0	0	3,272	2,482	75.9
	정부보조금 부정수급	134	0	3	137	135	98.5
	통합신고센터 운영						
	청렴교육및의식확산	1,726	0	0	1,726	1,667	96.6
	청렴도측정및부패영향평가	2,629	0	0	2,629	2,609	99.2
	청탁금지제도운영	453	0	0	453	447	98.7
	소계	10,379	0	3	10,382	9,359	90.1
'20년	공익신고제도운영	2,242	0	-506	1,736	1,732	99.8
	공직자행동강령운영	90	0	0	90	75	83.3
	부패신고자보호보상	3,233	0	649	3,882	3,878	99.9
	정부보조금통합신고센터및공	400	0	-118	282	212	75.2
	공재정환수제도운영						
	청렴교육및의식확산	1,965	0	35	2,000	1,888	94.4
	청렴도측정및부패영향평가	2,572	0	0	2,572	2,517	97.9
	청탁금지제도운영	507	0	-25	482	378	78.4
	소계	11,009	0	35	11,044	10,680	96.7
'21년	공익신고제도운영	2,242	0	-996	1,246	1,077	86.4
	공직자행동강령운영	90	0	0	90	82	91.1
	부패신고자보호보상	2,582	0	959	3,541	3,540	100.0
	정부보조금통합신고센터및공	401	0	37	438	359	82.0
	공재정환수제도운영						
	청렴교육및의식확산	2,236	0	0	2,236	2,010	89.9
	청렴도측정및부패영향평가	2,520	0	-12	2,509	2,425	96.7
	청탁금지제도운영	509	0	-40	469	215	45.8
	소계	10,580	0	-52	10,529	9,707	92.2

### □ 원인분석 및 집행률 제고 노력

#### [청렴도측정및부패영향평가]

- '21년 예산집행률은 96.7%로, 불용액(83백만원)은 연구용역비 낙찰차액 12백만원, 코로나19로 인한 행사 취소 등에 따른 미집행 62백만원, 인건비 등 집행잔액 9백만원임

### [청렴교육 및 의식확산]

- '21년 집행률 89.9%로, 불용액 226백만원은 '20. 12월 퇴직한 청사관리 공무직(경비) 3명 중 일부직원 미충원으로 인건비(상용임금, 고용부담금) 미집행 및 일반용역비, 일반연구비 낙찰차액, 기타 집행잔액임
- ※ 코로나19로 집합·숙박교육을 진행하지 않아 경비수요 감소

### [공직자행동강령운영]

- '21년 예산 집행률은 90.7%로, 코로나19로 인한 출장 등의 제한으로 인한 국내여비 불용액(7백만원)을 제외하면 집행률은 97.9%에 달함
- 행동강령 위반 신고사건 처리와 운영·이행실태 점검 수행을 위한 출장 조사 등 감소에 따라 국내여비 7백만원 불용

### [부패신고자 보호보상]

- '21년 예산 집행률은 100.0%이며, 불용액(1백만원)은 코로나19에 따른 대면회의 감소로 인한 업무추진비 집행잔액임

### [공익신고제도운영]

- '21년 예산 집행률은 86.4%이며, 불용액(169백만원)은 공익신고 보상금 신청 감소 등으로 인한 포상금목 집행잔액임

### [정부 보조금 통합신고센터 및 공공재정 환수제도 운영]

- '21년 예산 집행률은 82.2%이며, 불용액(78백만 원)은 코로나19로 인한 신고사건 조사출장 자제 및 최소화에 따른 국내여비 불용(29백만 원), 공공재정환수법 교육의 제한적 시행에 따른 일반수용비 및 임차비(22백만 원), 공공재정환수법 전문가 자문회의 제한적 시행에 따른 일반수용비 및 업무추진비(22백만 원) 불용 등임

### □ 예산절감 및 효율성 제고 노력

- 해당사항 없음

### (3) 성과분석

#### □ 성과지표 달성 현황

성과지표	가중치	측정산식 (또는 측정방법)	목표대비 달성률	'18년	'19년	'20년	'21년
① 청렴도 측정제도의 공공부문 청렴성 향상 기여도(점)	0.2	청렴도 측정 대상기관의 소속 공직자 대상으로 청렴도 측정제도가 실제 공공부문 청렴성 제고에 얼마나 기여하였는지를 설문조사 ※ 7점 척도(1: 전혀 그렇지 않다 ~ 7: 매우 그렇다)로 측정 후 100점 만점으로 환산	목표	-	-	72.0	72.8
			실적	-	-	72.5	72.4
			달성률(%)	-	-	100.7	99.5
② 청렴집합교육 이수인원(명)	0.1	당해연도 청렴연수원 집합교육 이수인원 수	목표	20,000	21,325	24,683	35,000
			실적	20,637	24,199	43,514	88,331
			달성률(%)	103.2	113.5	176.3	252.4
③ 부패영향평가 개선 의견 통합 누적 수용률(%)	0.1	(최근 5년간 누적 제·개정 및 현행법령 개선권고 수용건수 / 최근 5년간 누적 제·개정 및 현행법령 개선권고 건수) * 100	목표	95.3	96.0	96.7	96.8
			실적	95.7	96.6	98.1	98.5
			달성률(%)	100.4	100.6	101.4	101.8
④ 행동강령 위반 신고사건 혐의적발(건)	0.1	행동강령 위반통보 신고사건 수	목표	-	신규	80	100
			실적	78	202	252	361
			달성률(%)	-	-	315.0	361.0
⑤ 부패신고 보상사건 평균처리기간	0.1	Σ(사건별 처리기간)/처리건수	목표	190	152	120	114
			실적	160	79	114	118
			달성률(%)	115.8	148.0	105.0	96.5
⑥ 신고자 보호이행률(%)	0.2	해당기관 이행건수/신고자 보호요구건수 * 100	목표	-	신규	72.8	79.0
			실적	68.8	76.9	78.0	96.0
			달성률(%)	-	-	107.1	121.5
⑦ 부정수급 신고사건 이첩·송부율(%)	0.1	이첩·송부건수/처리건수 × 100	목표	74.4	76.3	72.3	73.5
			실적	77.4	71.3	72.5	77.6
			달성률(%)	104.0	93.4	100.3	105.6
⑧ 국민 청렴의식 확산(건)	0.1	공모전 수상작 조회 수 + 대국민 홍보 건수	목표	신규	6	8	568,440
			실적	-	7	8	576,873
			달성률(%)	-	116.7	100.0	101.5

## □ 성과지표 및 목표치 적정성

### [청렴도 측정제도의 공공부문 청렴성 향상 기여도]

- 청렴도 측정제도는 각급 기관의 청렴수준과 부패취약분야를 진단하고 그 결과를 바탕으로 각급 기관이 부패취약분야 개선 방안 등 기관별 반부패 계획을 수립·추진하도록 하는 것으로, 이러한 노력을 직접 체감하는 공직자를 대상으로 청렴도 측정 제도가 공공 부문 청렴성 향상에 기여하는 정도를 설문조사\*하여 사업효과를 측정

\* 내부청렴도 조사 시 기여도 문항을 추가하여 7점 척도로 조사를 실시

- '20년 신규 지표로 추세치가 부재하여 조사 결과를 예측하기 어려우나 설문을 통해 측정하는 유사한 성격의 만족도 성과지표 목표치\*의 연평균 증가율 평균(1.2%)을 고려하여 목표치 설정

\* 권익행정 만족도('19년 신규 ~ '20년, 연평균 증가율 1.4%)  
국민콜100 상담안내 이용만족도('18년 신규 ~ '20년, 1.2%)  
권익행정시스템 이용자 만족도('17년 신규 ~ '20년, 2.0%)  
국민신문고시스템 이용자 만족도('16년 ~ '20년, 0.1%)

### [청렴교육 이수인원]

- 교육 이수 인원은 예산 투입에 따른 직접적·객관적 효과를 측정할 수 있는 대표적인 지표임
- '21년에는 코로나19로 인하여 청렴교육과정을 대면(집합)교육에서 대면 및 비대면 실시간 온라인 교육을 병행 운영하는 것으로 계획하였고, 비대면 교육방식의 특성(정원확대 등)을 감안하여 '21년 목표치는 '20년 목표치에서 약 10,000명을 증가한 35,000명으로 설정('20년 목표 대비 41.8% 상향)

### [부패영향평가 개선의견 통합 누적수용률]

- 부패영향평가의 통합 누적수용률 지표는 제·개정법령 및 현행법령 개선권고에 대한 수용률을 통합하여 측정하며, 개선권고의 내용에 따라 권고 수용에 다소 시차가 발생하는 등 단년도 수용률로는 정확한 성과측정이 곤란한 점이 있어 최근 5년간 누적치로 설정

- 부패영향평가 수용률은 제·개정 평가대상 법령의 특성, 소관 부처와의 협의, 법률 제·개정을 위한 입법절차 등 외부요인에 의한 변수가 많고, 이미 실적 임계치에 도달하여 상향 조정이 현실적으로 어려우나, '21년 목표치를 '20년 목표인 96.7% 대비 0.1%p를 상향하여 목표치로 설정

#### [행동강령 위반 신고사건 협의적발]

- '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('17~'20) 평균 실적치(91건) 대비 10% 상향된 목표치(100건) 설정

#### [부패신고자 보호보상]

- 신속·정확한 보상금 지급은 부패신고자 만족도 향상 및 신고 활성화에 기여하여 국민의 기대와 눈높이에 맞는 보상 제도를 구현하므로, 사업의 대표성을 잘 나타내는 성과지표
- '21년 목표치는 '20년 목표치(120일) 대비 5.0% 단축(하향지표)하여 114일로 설정

#### [공익신고제도운영]

- 신고와 불이익 간 인과관계를 밝혀 보호조치 결정을 했다 하더라도 해당기관이 실제 이행하여야 신고자 보호가 완결되는 것이므로, 이행률은 신고자 보호 노력의 결과를 가장 잘 나타내는 지표임
- '21년 목표치는 '20년 실적(78.0%)을 고려하여 실적보다 1.0%p 높은 79.0%로 설정

#### [정부 보조금 통합신고센터 및 공공재정 환수제도 운영]

- 부정수급 신고사건 이첩·송부율은 복지·보조금 부정수급 신고에 대한 신고사건 조사의 충실성 및 신속성, 부정수급 방지 기여도 등을 측정할 수 있는 종합적인 성과지표임

- '20년의 변화된 상황을 감안하지 않고 단순히 과거 실적을 기준으로 지나치게 높은 목표치를 설정할 경우 신고처리의 질을 떨어뜨릴 수 있는 점 등을 감안하여 '21년도 목표치를 '20년 실적치에서 0.8% 상향한 73.5%로 설정(신고자 자진취하 신고건 제외)

### [국민 청렴의식 확산]

- 반부패·청렴사례 공모전은 일반국민을 대상으로 진행하는 사업으로, 수상작 조회건수 및 홍보건수는 일반국민의 청렴에 대한 관심 및 확산 정도를 측정할 수 있는 지표임
- '21년에는 전년도 수상작 조회건수(551,875건)에서 3% 증가한 568,431건과 대국민 홍보건수(9건)을 합한 568,440건으로 설정('20년 실적 대비 3% 상향)
  - ※ '20년까지는 홍보건수만을 성과지표로 설정하였으나, '19회계년도 결산 심사시 국회 예산정책처의 지적사항에 따라 '21년 성과지표는 기존 홍보건수에 전년도 수상작 조회건수를 합한 값으로 변경

## □ 원인분석

### [청렴도 측정제도의 공공부문 청렴성 향상 기여도]

- 청렴도 측정은 그동안 많은 성과가 있었으나, 20년간 큰 틀의 변화 없이 운영되고 있어 변화된 환경과 국민의 기대수준에 대응하여 각급 기관의 반부패 노력을 적극 유인하는데 한계
- 설문조사 중심의 청렴도 측정이 파급력이 큰 데 비해 각급기관의 반부패 노력을 직접 평가하는 부패방지 시책평가는 상대적으로 관심도가 낮아 반부패 노력 유인이 제한
  - ※ 공공기관의 청렴도 측정이 공공부문 청렴성 향상에 기여하는 정도에 대한 설문조사 결과는 72.4점으로 작년과 유사한 수준으로 나타남

### [청렴교육 이수인원]

- (비대면 교육 실시) 코로나19 확산으로 인해 집합교육을 비대면 실시간 온라인 교육으로 전환하여 운영

- (영상 플랫폼 구축) 고품질의 교육 영상을 자체 제작하고 송출이 가능한 방송 스튜디오(2실)를 구축하여 다양한 온라인 교육과정 운영
- (초과달성 원인분석) 비대면 실시간 온라인 교육은 사이버교육과는 달리 교육생들이 실시간으로 직접 참여하는 교육과 토론형 강의 형태로 진행하기 때문에 과정별 교육생 정원을 확대하는 데 한계가 있음
  - 그러나 청렴교육 수요는 지속적으로 증가하고 있으며, 코로나19 확산으로 비대면 교육수요도 증가하고 있는 실정
    - ※ 청렴집합교육수요 : ('20년) 117,778명 → ('21년) 227,686명
  - 이에, 청렴연수원이 선제적으로 구축한 시스템을 최대한으로 활용하여 많은 교육생이 참여할 수 있도록 정원을 늘리고 교육과정을 확대하는 등 증가하는 교육수요를 충족하기 위해 교육운영을 적극적으로 운영한 결과, 목표치 대비 252.4% 상향한 실적을 달성함

#### [행동강령 위반 신고사건 혐의적발]

- '21년 행동강령위반 신고사건 접수는 1,693건으로, 최근 3년간 특이신고 사건\*을 포함하여 신고 건수가 큰 폭으로 증가하고 있으며, 이에 대응하여 신고사건 처리도 대폭 증가하는 등 예측할 수 없는 외부변수가 발생
  - \* 신고자 1인이 전국 지방자치단체의 전직원에 대한 출장여비 부담수령 등 동일 내용을 '20년에 548건, '21년에 1,317건 접수하였음
  - 이는 특정 신고자 신고사건이 포함된 예외적인 수치로서 그간의 추세치를 벗어나는 돌발변수로 작용하여 실적치에 영향을 미침
    - ※ 최근 5년간 위반통보 건수 : ('17) 48→('18) 78→('19) 202→('20) 252→('21) 361

#### [부패신고 보상사건 평균처리기간]

- 최근 보상금 신청 건수가 증가하는 상황에서도 보상사건 처리기간을 단축하고자 목표치를 적극적으로 설정하였고, 신속한 보상사건 처리를 위해 보상심의위원회도 매월 개최(총 12회)하였으나,
  - '21년의 경우 보상금 신청 건수가 예년보다도 더욱 크게 증가(1,425건 → 2,280건)하는 등의 사유로 목표에 소폭 미달
    - ※ 부패신고 보상금 신청건수 : ('19년) 1,361건 → ('20년) 1,425건 → ('21년) 2,280건

## □ 자료수집 방법 및 품질확인

### [청렴도 측정제도의 공공부문 청렴성 향상 기여도]

- 자료수집방법: 청렴도 측정 대상기관 소속 공직자들을 대상으로 청렴도 측정제도가 실제 공공부문 청렴성 제고에 얼마나 기여하였는지에 대한 설문조사(7점 척도(1: 전혀 그렇지 않다 ~ 7: 매우 그렇다)로 측정) 결과를 100점 기준으로 환산
  - 조사기간 : '21. 8. ~ '21. 11.
  - 조사수행기관 : 국민권익위원회(서베이는 전문조사기관 수행)
  - 조사대상 표본 수 및 선정방법 : '21. 6. 30. 현재 청렴도 측정 대상 공공기관에 근무하고 있는 공직자 61,300명
  - 조사수행기관 : 국민권익위원회(서베이는 전문조사기관 수행)
- 품질확인: 신뢰수준 점검 (95%,  $\pm 0.05$ 점)

### [청렴교육 이수인원]

- 교육운영 결과보고서 : 교육과정별 실제 청렴교육 이수자 결과보고
  - 측정대상기간 : '21. 1. 1. ~ '21. 12. 31.
  - 측정수행기관 : 국민권익위원회(청렴연수원)
  - 측정대상 표본수 및 선정방법 : 당해년도 청렴교육 이수자 수
- 품질확인 : '21년 청렴교육 운영결과 보고서

### [부패영향평가 개선의견 통합 누적수용률]

- 자료수집방법 : 법령평가에 따라 해당 기관이 온나라시스템을 통해 제출한 개선권고안 수용의견을 청렴포털 시스템에 등록관리
  - 측정대상기간 : '20. 10. 1. ~ '21. 9. 30.
  - 실적치 집계 완료 시점 : '22.1월
  - 측정수행기관 : 국민권익위원회
  - 측정대상 표본 수 및 선정방법 : 전수조사
- 품질확인 : 개선권고 이행실태 이행점검(연 2회)

### [행동강령 위반 신고사건 협의적발]

- 자료수집 방법 : 행동강령 위반 신고 처리 및 위반행위를 해당기관에 통보한 문서 등
- 품질확인 : 청렴e-시스템에 입력된 기관별 행동강령 운영 실적 및 기관에서 통보한 위반행위에 대한 조치결과

### [부패신고자 보호보상]

- 자료수집방법: '21년 위원회에서 지급 결정된 보상사건 통계
  - 측정대상기간: '21. 1. 1. ~ '21. 12. 31.
  - 측정수행기관: 국민권익위원회
  - 측정대상 표본수 및 선정방법: 전수조사
- 품질확인: 보상금 지급 대장 관리를 통한 자체 통계자료  
(보상금 지급신청서 및 지급결정 통지서를 통해 확인)

### [공익신고제도운영]

- 자료수집방법: 위원회 보호조치 결정에 대한 이행여부 점검
  - 측정대상기간: '21. 1. 1. ~ '21. 12. 31.
  - 측정수행기관: 국민권익위원회
  - 측정대상 표본수 및 선정방법: 전수조사
- 품질확인: 이행여부 점검을 통한 자체 통계자료 관리

### [정부 보조금 통합신고센터 및 공공재정 환수제도 운영]

- (자료수집 방법) 위원회 이첩·송부 및 관련기관의 조사결과 통지 문서
- (품질확인) 자체 통계자료 및 청렴e시스템을 통한 체계적인 관리

### [국민 청렴의식 확산]

- 공모전 수상작 조회건수 및 대국민 홍보 건수
  - 측정대상기간 : '21. 1. 1. ~ 12. 31.
  - 측정수행기관 : 국민권익위원회 청렴연수원
  - 측정대상 표본수 및 선정방법 : 홈페이지 및 유튜브 조회건수
- 품질확인 : '21년 반부패·청렴사례 공모전 결과보고서, 보도자료 배포 건수

(4) 보조사업 성과분석 : 해당사항 없음

(5) 사업의 성과 우수성

1) 사업운영의 우수성

□ 목표달성 과정 및 방법

[청렴수준 진단·평가]

- 국민의 눈높이에 부합하는 실질적인 개선성과를 창출할 수 있도록 진단·평가항목을 보완하고, 측정 범위를 확대
  - (청렴도 측정) 국민생활 접점인 지방현장의 청렴도 측정을 강화
    - ※ 인구 10만명 이상 기초의회(기존 20만명 이상), 교통·개발·도시·시설관리 관련 지자체 산하 공사·공단 청렴도 측정 강화 등
  - (부패방지 시책평가) 공공기관 이해충돌방지제도 교육 실시, 부패 현안에 대한 대응노력 등을 신설지표로 포함
    - ※ 기관장의 반부패 의지·노력, 고위직 청렴교육 이수, 제도개선 권고사항 이행, 신고자 보호규정 준수여부 등의 반영을 강화
- 각급 기관이 반부패 노력에 실질적으로 활용할 수 있는 반부패 우수 시책 사례 총망라·공유하여 환류 촉진
  - 문재인 정부 4년간 청렴문화 정착을 이끈 '반부패 우수시책 100선'을 발간·배포
    - ※ 74개 공공기관의 국민체감도가 높은 사례를 중심으로 구성, 업무 추진 시 애로사항과 극복방안도 함께 수록하여 활용성 극대화

## [청렴교육 이수인원 및 국민 청렴의식 확산]

### ○ 교육방식 전환 및 교육과정 확대

- 코로나19 확산으로 인해 대면교육이 곤란한 여건 속에서 교육운영 방식을 비대면 실시간 온라인 교육방식으로 전환하여 운영
- 코로나19 확산 이후 고품질의 교육과정을 촬영하여 실시간 송출이 가능한 방송 스튜디오(2실)를 구축하고 시설 보완 등을 통해 다양한 온라인 교육 지원
- 공직자 청렴교육 의무화('16년), 이해충돌방지법 제정('21.5월) 등으로 증가하는 청렴교육수요를 충족하기 위해 교육과정 확대 운영[('20년)185회→('21년)246회]

√ 교육운영 목표(35,000명) 대비 **2.52배(88,331명)**의 교육을 실시하여 **역대 최대 교육실적 달성**

- 테마별 청렴집합교육 : 108회, 19,816명 실시 ('20년 : 101회, 13,347명)
- 기관대상 교육과정 : 98회, 63,340명 실시 ('20년 : 81회 30,167명)
- 일반국민 대상 교육과정 : 40회, 5,175명 실시 ('20년 : 3회, 80명)

### ○ 청렴교육 및 공모전 홍보 강화

- 일반 국민들이 일생활에서 접할 수 있는 다양한 청렴사례들을 발굴하기 위해 반부패·청렴사례 공모전 운영
  - ※ 수필, 시, 웹툰·포스터·일러스트, 영상, 노래 등 5개 분야
- 학생 등 일반국민들의 참여율을 높이기 위해 SNS 등 온라인 및 오프라인 광고 등 다양한 형태의 홍보를 진행



- 또한, 공모전 접수('21.6.14.), 시상식('21.12.10.) 등 총 5회 보도자료를 배포하여 많은 국민들의 참여 유도

<p>웹드라마·브이로그(Vlog), 랩·트로트 등 일상 속 청렴콘텐츠 공모</p> <p>국민권익위, 「2021년 국민 참여 청렴콘텐츠 공모전」 출품작 접수 7월 1일부터 10월 4일까지, 영상·노래 분야 모집</p> <p>21세기 급도끼 은도끼 청렴 주인공을 찾습니다.</p> <p>총 상금 4,700만 원</p> <p>2021 국민참여 청렴콘텐츠 공모전</p> <p>• Reader's Pickup</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 찬송, 세속 노래 이상종현의 찬송가 노래</li> <li>2. 세속의 비주연장 주정애 및 노래가사 작곡가 김민우</li> <li>3. 찬송, 비주연장 주정애 및 노래가사 작곡가 김민우</li> <li>4. 찬송, 비주연장 주정애 및 노래가사 작곡가 김민우</li> <li>5. 찬송, 비주연장 주정애 및 노래가사 작곡가 김민우</li> </ol> <p>ESG-CBSR</p>	<p><b>보도자료</b></p> <p>2021. 12. 10.(금) • 총 7쪽 (붙임 4쪽 포함)</p> <p>▶ 14:00 이후 보도에 주시기 바랍니다</p> <p>청렴연수원 교육운영과 최성 과 차 박지원 ☎ 043-901-6141 주무관 김덕희 ☎ 043-901-6133</p> <p>국민권익위, 청렴 영상 “선배님이 수상해요” 등 2021 청렴콘텐츠 공모전 분야별 ‘대상’ 5편 선정</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 역대 가장 많은 2,570편 작품 접수, 수상작 50편 선정해 총 4,700만 원 상금 수여</li> <li>- 12월 10일(금) 14시, 유튜브 ‘권익비전’ 온라인 시상식 개최</li> </ul> <p>□ 12월 10일(금) 14시 국민권익위 유튜브 채널 ‘권익비전’에서 ‘2021 국민참여 청렴콘텐츠 공모전 시상식’을 개최했다.</p> <p>국민권익위원회(위원장 권현희, 이하 국민권익위)는 올해로 7회째를 맞은 ‘2021 국민참여 청렴콘텐츠 공모전’ 시상식을 열고 입상작 50편을 선정했다. 수상자에게는 상장과 함께 총 4,700만원의 상금을 수여한다.</p>
(작품 접수)	(시상식)

### [부패영향평가 개선의견 통합 누적수용률]

- 사규 점검에 필요한 점검팀 구성
  - 방대한 규정에 대한 효율적인 점검 및 수용도 높은 개선안 마련을 위해 공공기관 인력 과전을 협조 요청하는 등 협업체계 구축·운영
  - ※ 위원회 자체 4명, 공공기관 감사업무 전문가 3명 점검팀 구성
- 사규 개선안의 타당성 제고 및 인센티브 부여를 통해 이행력 확보
  - 분야별 공공기관 사규 개선안 마련 후, 개선안에 대한 대상기관 등의 의견을 적극 수렴
  - 기관 스스로 자율 평가를 통해 사규를 개선하도록 유도
  - ※ 자체 우수사례 선정 및 개선이행에 대해 부패방지 시책평가 가점 부여
- 일방적인 점검 방식에서 탈피해 관계기관 등의 의견이 반영된 협업방식으로 추진
  - 국민, 공공기관, 감독기관, 전문가와 협업을 통한 사규 개선사항 실효성 및 전문성을 확보하고 개선안에 대한 관계기관 의견반영을 통해 이행력 제고
  - 법령 개선 권고 과정에서 유관기관과의 충분한 소통·협의 및 사후관리 강화를 통해 높은 수용률 도출
  - ※ 매주 차관회의 시 부패영향평가 개선고안 반영 여부 확인

- 제·개정법령 개선권고 이행점검을 통해 이행력 확보
  - 평가 타당성 확보를 위한 실태조사, 실효성 있는 개선안 마련을 위한 전문가 자문, 개선권고 전 기관 의견수렴 및 협의 등 적극 실시로 개선권고 수용도 제고
  - 주기적(반기별) 이행실태 점검을 통해 해당 부처의 이행 독려
  - 장기 미이행 과제 집중점검을 통해 법안 폐기 등 이행관리의 실효성이 없는 법령은 종결하는 등 점검대상 현행화로 점검 실효성 제고

### [행동강령 위반 신고사건 혐의적발]

- 급증하는 행동강령위반 신고 접수에 적극 대응하여 신고사건 처리 역량을 집중함으로써 신고사건의 처리 효율성 제고
  - 이에 따라 공직자의 위반행위를 적극적으로 적발하여 361건의 위반사실을 관계기관에 통보

### [부패신고자 보호보상, 공익신고 제도운영]

- 4개 공익신고 대상법률을 신규 추가한 개정 「공익신고자 보호법」 시행(‘21.4.20)으로 신고자 보호의 사각지대 해소
  - ※ 「근로기준법」, 「고등교육법」, 「사립학교법」, 「초·중등교육법」 추가
  - 신규 대상법률에 대한 공익신고가 가능함을 알리고, 적극적인 신고를 장려하고자 신규 대상법률 추가 관련 보도자료 배포(‘21.4.13) 및 집중 신고기간 운영(‘21.5.1~5.31)
- 유관기관 간담회 및 토론회 개최 등을 통해 내·외부 의견을 수렴하고 신고자 보호·보상제도 활성화 도모
  - 공익신고 대상법률 소관부처 릴레이 간담회(중앙행정기관, 4~6월), 전문가 좌담회(8월), 공익제보지원위원회 운영기관 협의회(지자체, 5·12월), 공개 토론회(9월), 시민단체 간담회(11월), 신고자 간담회(11월) 등



- 부패·공익신고자 중심의 적극적 보호·보상제도 운영
  - (보호) 불이익조치에 대한 원상회복 결정, 책임감면 결정, 신고자 비밀 보장 의무 위반자 고발·징계 요구 등 역대 최대인 251건의 사건 처리
    - ※ 보호사건 처리건수: ('18년) 91건 → ('19년) 237건 → ('20년) 232건 → ('21년) 251건
  - (보상) 보상심의위원회 지속 확대를 통해 보상심의위원회를 매달 개최하여 적극적이고 신속·정확한 보상사건 처리
    - ※ 보상위 개최횟수: ('18년) 8회 → ('19년) 11회 → ('20년) 11회 → ('21년) 12회
- 부패·공익신고 보상금 지급실적 및 구체적 사례 보도(총12회)를 통해 신고 활성화 및 제도 인지도 제고
  - ※ 지상파 및 주요일간지 등에 80여회 이상 보도, 2020년 종합·2021년 상반기 보상금 지급현황 및 주요 사례 보도(2회) 등 적극적 홍보 추진
- 대한변호사협회와 업무협약 체결(6.18 MOU 재연장)을 통해 비실명 대리신고 자문변호사단 구성을 위한 협력
  - 대한변협의 비실명 대리신고 자문변호사 추천을 받아 위원회에서 자문변호사 선정·위촉(신규·재위촉 통해 기존 76명에서 100명으로 확대, 7.26)
- 「공익신고자 보호법」 시행 10주년을 기념하고 법 개정사항의 실효성 제고를 위해 교육·홍보 등 적기 후속조치 실시
  - (공공기관) 신고자 보호·보상제도 자체 운영규정 표준안 및 시청각 교육자료 배포, 법 개정사항을 반영한 업무매뉴얼 등 배포\*
    - \* 자체 운영규정 표준안 및 교육자료 배포(1,223개 공공기관, 3.15~5.4), 공공기관용 공익 신고 업무매뉴얼 배포(중앙행정기관·수사기관·지자체·교육청 등 402개 기관, 12.24)

- (일반국민) 슬로건 공모전(총 2,492건 접수, 6~9월), 공익신고자 보호법 문서 위키백과·나무위키 등재(8월), 포스터·리플릿 배포(총 4만9천부, 9월), 서울역 전광판 송출(9월), 가로등 현수기(세종시·수서역)·배너 설치(서울역·수서역·오송역, 10월), 라디오 광고(11월), 10대 공익신고 선정 및 스토리텔링 영상물 제작·송출(12월), 보도자료 배포(11건, 2~11월), 위원장 브리핑(9.30), 홍보 카드뉴스(1~11월, 7건), 권익비전(SNS) 촬영 협조 등을 통해 홍보

### 위원장 신고자 보호제도 SNS 홍보 영상 출연



전현희 위원장이 알려주는 공익신고자 보호법(9.14)

법시행 10주년 슬로건 공모전 수상자 인터뷰(9.15)

국민권의 다함께 누리쇼(10.8)

### 법 시행 10주년 홍보



보도자료 배포 및 브리핑(9.30)

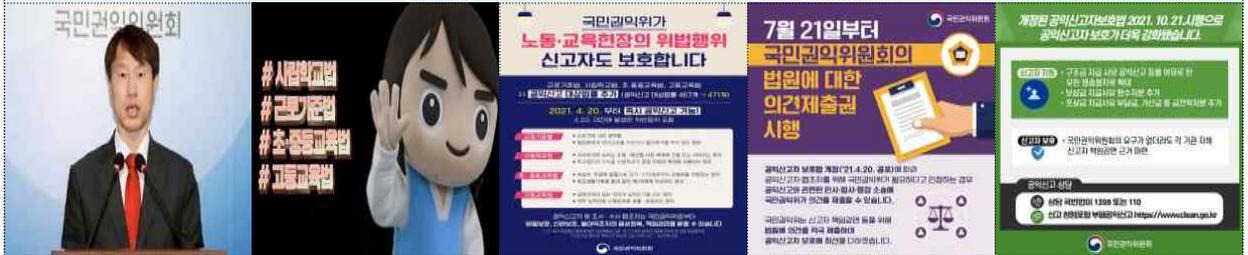
포스터·리플릿 배포(4만9천부)

가로등 현수기 설치(세종시·수서역)

철도역사 배너·전광판 광고

10대 공익신고 선정·영상 제작

### 공익신고자 보호법 개정 홍보



보도자료 배포 및 브리핑(4.13)

SNS 홍보영상(4.14)

카드뉴스(4.13)

카드뉴스(7.21)

카드뉴스(10.20)

### 라디오 광고 추진

- ▲ (광고기간) 2021. 10. 28. ~ 11. 30.(약 1개월)
- ▲ (광고매체) SBS 인터넷라디오 고릴라(파워FM)
- ▲ (송출횟수) '김영철의 파워FM', '두시 탈출 컬투쇼' 등 일 4~8회, 총 256회
  - \* 광고 기간 중 누적 접속자수 : 총 147,830,593명
- ▲ (광고멘트) "공익신고자 보호법 시행 10년, 신고자 보호 지원은 계속 강화되어왔습니다. 신분노출 걱정 없이 변호사를 통한 무료 대리신고가 가능하고, 신고 관련 소송을 당했다면 그 비용도 지원해드립니다. 언제나 국민권익위원회에 문의하세요. 국민권익위원회"



[정부 보조금 통합신고센터 및 공공재정 환수제도 운영]

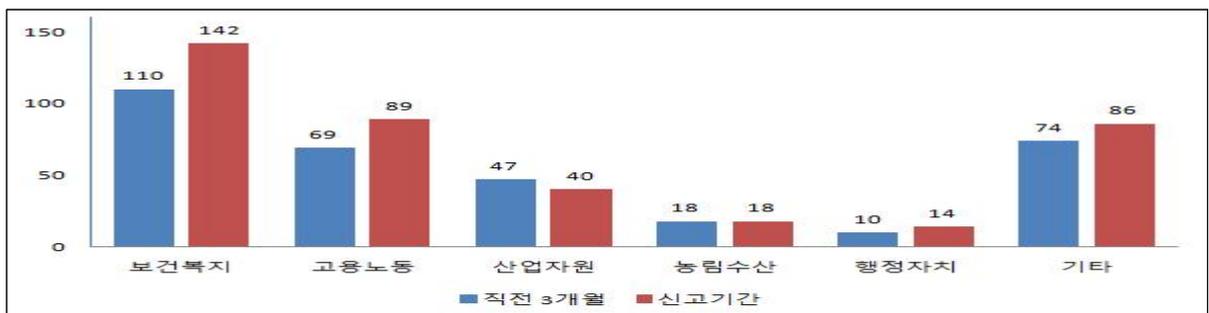
- 대국민 홍보 등을 통해 부정수급 근절에 대한 국민적 관심을 높여 신고 활성화를 유도함으로써 부정수급 방지에 기여
- 5대 분야 부정수급 부패행위에 대한 집중신고기간 운영(21. 3. 2 ~ 6. 1. (3개월))

< 정부 보조금 부정수급 신고 운영 홍보 사례 >



- TV·라디오·온라인 광고를 통한 집중신고기간(3월~6월) 운영 결과 신고기간 직전 3개월 대비 신고 건수 18.6% 증가(328건→389건)
- 업무분야별 신고 접수건수는 보건복지 분야가 142건(증 29%)으로 가장 많았고, 고용노동 89건(증 29%), 산업자원 40건(감 15%) 순임

< 유형별 신고 접수 추이(단위 : 건수)>



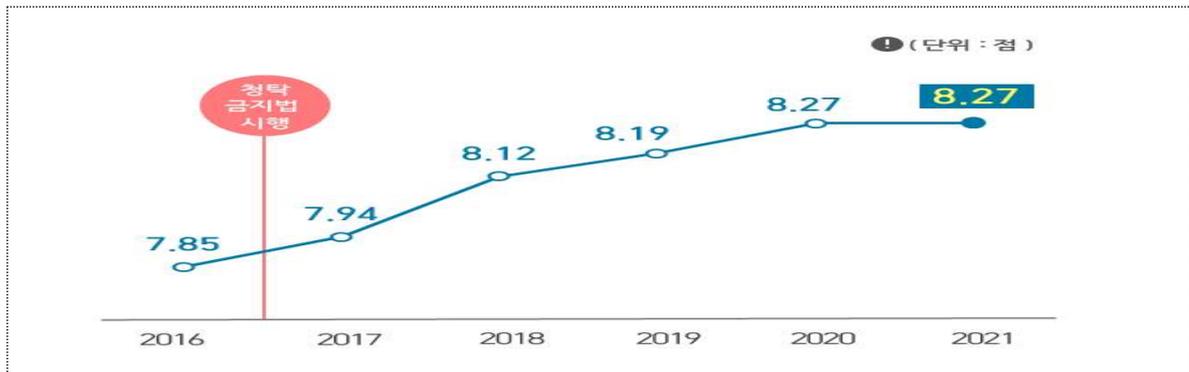
## 2) 사업효과의 우수성

### □ 프로그램목표 달성 기여도

#### [청렴수준 진단·평가]

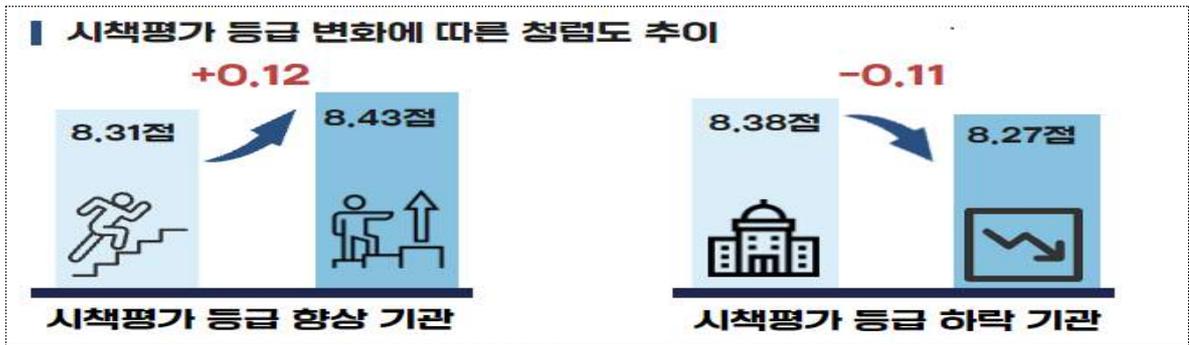
- 청렴수준 측정 범위 확대와 부패취약분야 진단·평가 강화를 통해 공공부문의 청렴역량이 강화되도록 지원하여 공공분야의 청렴수준 지속적 상승을 견인
- (청렴도 측정) '21년 592개 기관의 종합청렴도는 10점 만점에 8.27점으로 전년과 동일 수준 유지하며 '17년 이후 꾸준한 상승 추세로 특히, 광역자치단체의 청렴도가 대폭 상승(8.14, +0.12)하였고, 국민이 체감하는 외부청렴도가 전년에 비해 상승(8.54, +0.01)하여 개선

< 공공기관 종합 청렴도 >



- (부패방지 시책평가) 각급 기관은 청렴도 측정 결과를 심층 분석 후 맞춤형 개선대책을 마련·시행하고, 고위공직자·간부의 청렴교육을 적극 추진하여 청렴역량을 내재화 하는 등 청렴 수준 향상을 위한 반부패 시책을 적극 추진하여 청렴 역량이 강화된 것으로 평가
  - \* 273개 모든 기관(100%)에서 기관별 특성에 맞는 부패취약분야 발굴·개선
  - \* 총 6,047건의 반부패 추진계획 중 5,941건(98.2%, 기관당 평균 21.8건) 이행
- (시책평가와 청렴도 결과 간 관계) 적극적인 반부패 노력으로 부패방지 시책평가에서 등급이 향상된 기관은 청렴도가 개선된 것으로 나타난 반면, 시책평가 등급 하락 기관은 청렴도가 상대적으로 큰 폭으로 하락한 것으로 나타남

< 시책평가 등급 변화에 따른 청렴도 추이 >



[청렴교육 이수인원 및 국민 청렴의식 확산]

- (이해충돌방지법) 법 시행('22.5.19.)에 따라 제도의 안정적 정착을 위한 선제적 교육 실시로 15,172명 교육 운영
  - ‘이해충돌방지법 바로알기’ 과정 신설 뿐만 아니라 신규자과정 등 기존 교육과정 내 이해충돌방지법 과목 편성
    - ※ 집합교육과 병행하여 나라배움터를 활용한 이러닝 과정 신설, 유튜브 교육 도입 등을 통해 총 127,579명 사이버 교육 실시
- (맞춤형 교육) 수요자 중심의 교육대상별 청렴교육을 확대 실시하여 증가하는 교육수요에 적극 대응
  - 지방의회 의원 등 선출직 공직자의 청렴리더십 함양 및 청렴역량 강화를 위한 교육 운영(38개 의회, 2,146명)
  - 고위공직자, 신규자, 승진자 등 공직단계별 맞춤형 청렴교육 뿐만 아니라 각급기관의 청렴업무 담당자 대상 ‘청렴 엑스퍼트’ 과정 운영을 통해 체계적인 청렴교육과정 운영(45회, 3,591명)
  - 기관 유형에 맞춘 부패사례를 중심으로 기관 맞춤형 교육과정 운영(7회, 1,040명) 및 쉽고 재미있게 청렴의식을 습득할 수 있는 공연형 교육인 청렴라이브 운영(60회 61,194명)



- (학생 대상 교육) 초·중·고등학교 학생들이 청렴을 배우고 실천할 수 있는 청렴체험 프로그램 「찾아가는 청렴체험교실」 운영
  - 코로나19 여건 속에서도 비대면 교육을 적극 활용하여 교육인원 대폭 확대('20년 3회 80명 → '21년 40회 5,175명)
  - 학생들의 흥미를 유발할 수 청렴콘텐츠를 적극 활용
    - \* 청렴골든벨, 보드게임, 청소년 웹 드라마 등



학생 대상 청렴체험교실

< '21년 청렴교육 운영 현황 >

(단위 : 회, 명)

분야	과정명	교육대상	교육횟수	교육인원	
권내교육 (16)	대면 의무	청렴리더십(고위직) 과정	고위 공직자	24	1,290
		신규자 과정	신규 공직자	7	467
		승진자 과정	승진 공직자	7	564
	청렴 일반	부패대응능력 향상과정	부패취약분야 종사자	4	156
		청렴 엑스퍼트 과정	감사·청렴 업무 담당자	7	1,270
		밀레니얼 청렴리더십 과정	밀레니얼 세대 및 임용 5년 이내 공직자	2	75
		기관유형별 맞춤형 교육	중앙, 지자체, 교육, 공직유관단체	5	892
		이해충돌방지법 바로알기(신설)	공직자	7	1,792
		청렴역량 향상과정	공직자·비공직자	5	198
		청렴韓 DAY(신설)	공직자	20	11,822
		일선현장 공직자 과정(신설)	소방직, 교정직	2	148
		민원담당자 역량증진 과정	공공기관 (고충) 민원처리 담당자	4	272
	강사 양성	기본과정	공직자·비공직자	4	220
		전문과정	기본과정 이수자	4	215
		전문강사 보수교육	전문과정 이수자	6	435
소 계			<b>108</b>	<b>19,816</b>	
기관 대상 (3)	청렴라이브(Live)	공공기관 직원	60	61,194	
	지방의회 청렴연수과정	지방의회 의원	38	2,146	
	찾아가는 청렴교실	초·중·고 학생	40	5,175	
	소 계			<b>138</b>	<b>68,515</b>
합 계			<b>246</b>	<b>88,331</b>	

- (공모전 접수건수) '21년 공모전 접수작품 건수는 2,570건으로 목표치 1,824건 대비 745건(40.9%) 초과 달성

[단위 : 건]

분야	합계	수필	시	웹툰·포스터 ·일러스트	영상	노래
목표	1,824	518	961	125	144	76
접수	2,570	550	1,500	331	129	60
비교	746	32	539	206	▽15	▽16

- (수상작 조회수) 공모전에 대한 대국민 홍보 강화로 '20년 수상작에 대한 홈페이지 및 유튜브 누적 조회수가 576,852건으로 목표치 568,440건 대비 8,412회(1.5%) 초과 달성

- (홍보 건수) 주요 청렴교육 과정 등 운영·결과에 대해 보도자료 배포(21건)

연번	자 료 명
1	국민권익위, LH 사태 방지를 위해 이해충돌방지법 제정과 병행하여 고위 공직자 청렴교육 대폭 강화(4.13)
2	국민권익위, 이번달 13일 충남도의회 시작으로 지방의회 대상 이해충돌방지 교육 실시(21.4.13)
3	국민권익위, 인천광역시의회 의원 대상 청렴연수과정 운영(5.11)
4	국민권익위, 청렴 웹드라마 '달고나 시즌2' 제작. 배우 공개오디션 실시(5.17)
5	국민권익위, 광주광역시 일신중학교에 찾아가는 '청렴체험교실' 열어(6.3)
6	국민권익위, 인천국제공항공사 대상 청렴라이브 개최 "소통과 공감으로 청렴을 높이다"(6.11.)
7	국민권익위, 「2021 국민참여 청렴콘텐츠 공모전」 개최(6.14)
8	국민권익위, 웹드라마 브이로그(Vlog), 랩·트로트 등 일상 속 청렴콘텐츠 공모(7.1)
9	국민권익위 청렴연수원, '청렴라이브 콘서트'가 국방부로 찾아갑니다!(7.6)
10	국민권익위, 지방의회 청렴연수과정 운영. "지방의회, 지역사회의 청렴우등생으로 자리매김 한다"(7.7)
11	국민권익위, 지방자치에 청렴을 담는다. "울산광역시의회 대상 지방의회 청렴연수과정 운영"(7.22)
12	국민권익위, 전라북도의회 대상 지방의회 청렴연수과정 운영(7.28)
13	국민권익위, 청렴문화를 선도할 청렴교육강사 적극 양성한다(8.11)
14	국민권익위, 「2021 국민참여 청렴콘텐츠 공모전」 많은 참여 기다립니다(9.2)
15	국민권익위, 지방의회 청렴성 제고 위해 대전광역시의회 대상 청렴연수과정 운영(9.9)
16	국민권익위, 지방의회 청렴성 제고. 부산광역시의회 대상 청렴연수과정 운영(9.16)
17	국민권익위, 「2021 국민참여 청렴콘텐츠 공모전」 '숨은 표절작품 제보해주세요'(10.1)
18	국민권익위원회, 청렴 웹드라마 '달고나 시즌2: 비정규직 열여덟' 방영(10.5)
19	국민권익위 청렴연수원, '청렴'을 같이 읽어요(11.1)
20	국민권익위, 청렴 웹드라마 '달고나 시즌2: 비정규직 열여덟' 공개(11.3)
21	국민권익위, 청렴 영상 "선배님이 수상해요" 등 2021 청렴콘텐츠 공모전 분야별 대상 5편 선정(12.10)

### [부패영향평가 개선의견 통합 누적수용률]

- 적극적 법령평가를 통해 제·개정 법령 개선권고 증가 및 처리기간 단축
  - 1,763개 법령에 대해 부패영향평가를 실시하여 182개 법령에서 406건의 개선권고를 하여 최근 3년 중 가장 많은 개선권고 도출
  - 법령평가에 소요된 평균 처리기간은 2.9일, 개선법령은 5.4일로 대폭 단축하여 각 부처의 정부입법 추진을 신속히 지원

(단위 : 개, 건, 일)

구 분	'19년	'20년	'21년
평가법령	1,644	1,999	<b>1,763</b>
개선법령	113	169	<b>182</b>
개선권고	335	347	<b>406</b>
처리기간	12.6	12.1	<b>9.2</b>

- 공공기관 내부규정에 내재된 불공정 업무관행, 재량권 남용 요소 등 발굴·개선
  - 기금관리형·위탁집행형 준정부기관을 총 7개 분야로 분류하여 99개 기관 11,127개의 사규 점검, 128개의 개선과제와 501건의 개선권고 도출

(단위 : 개, 건)

구 분	고용복지	과학정보	교육문화	국토안전	농림해양	산업통상	재정경제	합계
공공기관	20	12	13	13	14	16	11	99
사규	2,283	867	1,224	1,569	1,417	1,969	1,798	11,127
개선과제	9	14	29	22	15	14	25	128
권고	50	50	82	98	83	51	87	501

- 공공기관 퇴직공직자들의 회전문식 출자회사 재취업 방지를 위한 특별 점검을 실시, 기재부·행안부 및 107개 공공기관에 대해 관련 규정 개선을 권고

### [공직자행동강령운영]

- 행동강령 위반 신고 처리 및 이행실태 점검을 통해 행동강령 이행력을 확보함으로써 반부패·청렴정책 추진역량 강화
  - 급증하는 행동강령 위반 신고 접수에 적극 대응하여 361건을 관계기관에 위반통보하는 등 총 2,036건의 신고사건 처리
  - 청렴도 측정 결과, 부패위험성이 높은 분야 등을 종합적으로 고려하여 행동강령 운영 및 이행실태 점검 2회 실시

- 「이해충돌방지법」 제정을 통한 공직자 행위기준 강화 및 행동강령에 대한 이해도 제고를 통한 공직사회 내 행동강령 내재화
- 그간 「공무원 행동강령」에 선제적으로 도입·시행해 온 이해충돌방지 규정을 「공직자의 이해충돌 방지법」(21.5.18. 제정)으로 상향 법제화하여 공직자의 사익 추구 근절 기반을 구축하는 등 공직자 행위기준 강화

< 이해충돌방지법 세부 행위기준(10개) >

【 신고 및 제출 의무 】	【 제한 및 금지 행위 】
① 16개 유형의 직무를 수행하는 경우 사적이해관계자 신고 및 회피·기피	⑥ 직무수행 공정성을 저해하는 직무 관련 외부활동 제한
② 공공기관 직무 관련 부동산 보유매수 신고	⑦ 공공기관(산하기관, 자회사 포함)은 고위공직자, 채용업무 담당자 등의 가족 채용 제한
③ 고위공직자의 임용·임기 개시 전 3년간 민간 부문 업무활동 내역 제출 및 공개	⑧ 공공기관(산하기관, 자회사 포함)은 고위공직자 및 그 가족 등과 수의계약 체결 제한
④ 직무관련자와의 금전 등 거래 시 신고	⑨ 공공기관 물품 등의 사적사용·수익 금지
⑤ 직무관련자인 소속 기관의 2년 이내 퇴직자와의 사적 접촉 신고	⑩ 직무상 비밀 또는 소속 기관 미공개 정보 이용 금지

- 신규 공직유관단체 대상 행동강령 제정·운영 설명회 개최(21.8월), 각급 공공기관 대상 찾아가는 행동강령 교육 등을 통한 행동강령 이해도 제고

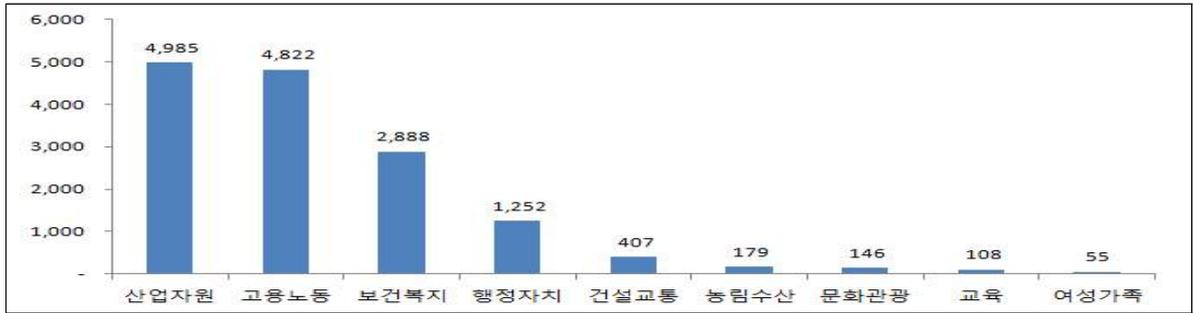
#### [부패신고자 보호보상, 공익신고제도운영]

- 신고자 보호 범위 확대 및 보호·보상 강화를 통해 안심하고 신고할 수 있는 환경을 조성하여 신고를 더욱 활성화시키고, 이에 따라 부패·공익침해행위를 효율적으로 예방함으로써 국민권익 증진에 기여

#### [정부 보조금 통합신고센터 및 공공재정 환수제도 운영]

- 정부 보조금 부정수급 신고사건에 대한 적발 강화로 누수된 정부 보조금 환수 및 재정 누수 방지에 기여
- 신고사건 사실 확인을 위한 현지 조사 등 적극적인 조사처리를 통해 2021년 821건의 신고사건을 처리하고 그 중 77.6%인 637건을 수사·조사기관에 이첩·송부
  - ※ '20년 대비 처리건수 4.4%(37건 ↑) 증가, 이첩·송부건수도 4.1%(25건 ↑) 증가
- 사건의 충실한 조사를 통해 이첩·송부된 사건의 범죄적발률을 7.9%p 증가(69.5%→77.4%)하였으며, 부정수급된 복지·보조금의 148억 원 환수

< 유형별 환수결정액(단위 : 백만 원)>



- (제도개선) 부정수급을 유발하는 제도적 미비점을 찾아 현장 중심의 제도개선 사항을 적극 발굴하여 관계기관 협업

< 제도개선 사항 발굴 현황 >

구분	시기	제도개선 발굴 과제명
1	'21. 4.	(국·공립 학생지도비) 계획 수립 단계부터 학생 참여 및 피드백 반영
2	'21. 4.	(국·공립 학생지도비) 프로그램 운영에 필요한 자격기준 마련
3	'21. 4.	(국·공립 학생지도비) 학생지도 영역별 비용지급의 객관성·타당성 확보 필요
4	'21. 4.	(국·공립 학생지도비) 활동실적에 대한 실적심사 강화
5	'21. 9.	(학교우유급식사업) 효율적인 우유 무상급식 배송체계 구축 및 우유급식 책임기관 선정
6	'21. 9.	(학교우유급식사업) 우유섭취가 불편한 저소득층 학생 건강증진 등 개선책 마련

- '20~'21년도 공공재정지급금의 부정청구 이행실태 점검

- 공공재정지급금의 환수, 제재부가금 부과 등에 대한 실태점검

점검 시기	점검 대상	점검 결과
'20년도 하반기 실태조사 ('21.1.12.~2.28.)	총 308개 기관 (중앙 48, 지방 243, 교육 17)	• 환수 : 약 454억 원 • 제재부가금 부과 : 약 2.6억 원
'21년도 상반기 실태조사 ('21.8.3.~9.10.)	총 308개 기관 (중앙 48, 지방 243, 교육 17)	• 환수 : 약 175억 원 • 제재부가금 부과 : 약 29.7억 원

\* '21년도 하반기 실태조사는 '22년 초에 실시 예정

- '21년도 공공재정지급금의 부정청구 취약분야에 대한 현장점검

점검 시기	점검 대상	점검 결과
'21년 1분기	지방공기업 등 7개 기관	• 환수 등 조치 통보 3건 10백만 원 • 자체 개선 조치 등 11건 • 제도개선 4건
'21년 2분기	코로나19 지원금, R&D 지원금 분야 12개 기관	• 환수 등 조치 10건, 38백만 원 • 자체 개선 31건 • 제도개선 1건
'21년 3분기	지방 체육회 8개 기관	• 환수 등 조치 69건, 99백만 원 • 자체 개선 26건
'21년 4분기	국·공립대학교 10개 기관	• 환수 등 조치 12건, 187백만 원 • 자체 개선 25건

□ 성과 우수성 인정사례

[청렴수준 진단·평가]

- 청렴도 측정과 부패방지 시책평가 결과 발표 후 천 여 건 이상의 관련 기사가 보도되어 이슈를 주도하고, 각급 기관들은 평가 결과를 바탕으로 개선방안을 도출하여 반부패 정책을 추진

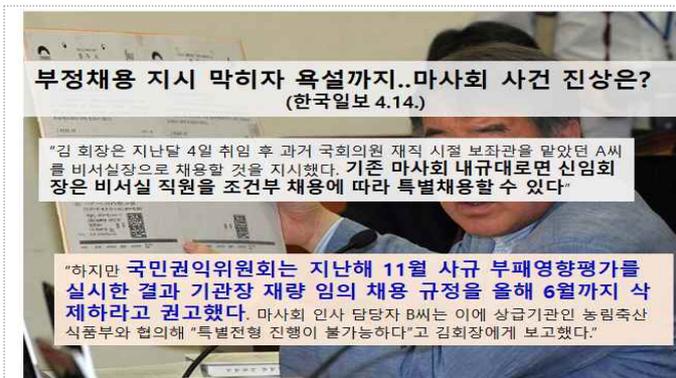


< 증빙자료 제출 목록 >

연번	자료명
1	청렴도 및 시책평가 결과 관련 언론보도 자료

[부패영향평가 개선의견 통합 누적수용률]

- 공공기관 사규점검을 통해 불공정·불합리한 규정 및 부패 유발 관행 개선
  - 공정한 채용을 훼손하는 부패유발 규정 개선권고를 통해 기관장의 부당한 지시에 따른 특별채용 비리 예방



- < 한국마사회 특별채용 관련 사례 >
- ▶ ('20.11.24.) 관광·레저분야 14개 공공기관 사규 부패영향평가 개선권고('20.11월)
  - ※ 한국마사회 인사규정 제8조(조건부채용) 규정 삭제(조치기한 : '21. 6. 30.까지)
  - ▶ ('20.12.25.) 위원회 개선권고에 대한 한국마사회 회신('21.6월까지 개정추진)
  - ▶ ('21.4.13.) "마사회장이 국민권익위 개선권고를 이유로 특별채용 지시를 거부한 담당자에 대해 폭언,욕설"(MBC 등) 언론보도

- 공공기관 사규 전수점검 과정에서 공공기관 퇴직자의 출자회사 재취업 제도의 문제점을 발견, 특별점검을 실시하여 관련 기관 법령 정비

▲ 공공기관 채용실태 특별점검 결과 및 공공기관 사규 전수점검 과정에서 공공기관 퇴직자의 출자회사 재취업 제도의 문제점 발견

▲ 기재부·행안부(법령 정비), 각 공공기관(사규 정비) 개선권고

문제점			개선
▲ 공공기관 임직원의 퇴직 후 출자회사 재취업 사례 다수 발생 * 최근 3년간 출자회사 재취업자수 : 464명 ▲ 출자기관에 재취업 시 심사절차 미흡 * 공공기관 조사 결과(487개 기관 대상)			▲ 재취업 심사규정 마련을 위한 위임근거 명확화 * 법령, 지침 등을 개정하여 각 공공기관의 퇴직임직원 재취업 심사에 대한 근거규정 마련(관련 부처 대상) ▲ 각 기관 사규별 공정하고 투명한 재취업 심사평가기준 마련 * 재취업 심사위원회 구성 등에 관한 규정 명확화 * 주기별 출자기관 재취업자 홈페이지 공개 등
출자회사 운영기관	출자회사 수	취업심사규정 부재기관	
107개	521개	58개(54.2%)	

▲ 개선권고 후 국정감사(9~10월) 및 후속 언론보도로 개선 필요성 제기

한국도로공사 국감(10.8)	한국철도공사 국감(10.12)	아주경제 등(10.20)
도로공사 퇴직 임·직원들, 연봉 1억 넘는 자회사 '낙하산 재취업' [2021 국정감사 한국도로공사서비스 3급 이상 '76.8%' 공사 출신] 	코레일 퇴직 후 자회사·출자회사 재취업, 최근 7년간 194명 [2021.10.12 09:00] 	[신의직장 공기업 뜯어보기] 탈세에 낙하산 만연 [2021.10.20 06:00] 

< 증빙자료 제출 목록 >

연번	자료명
1	사규 부패영향평가 관련 언론보도

[부패신고자 보호보상, 공익신고제도운영]

- (신고 활성화) 신고자 보호·보상제도 강화 및 교육·홍보 등을 통해 신고가 활성화되어 전체 공공기관의 공익신고 접수 건수가 증가 추세
  - ※ 공익신고 접수건수(공공기관): ('17) 168만건 → ('18) 166만건 → ('19) 280만건 → ('20) 331만건
- (보호) 적극적이고 신속한 보호사건 처리로 신고자 권익 구제
  - 보호사건 처리건수가 대폭 증가하고 있으며, '21년의 경우 전년 대비 8.2% 증가한 총 251건의 보호사건(제도 시행 이후 역대 최대)을 처리
    - ※ 보호사건 처리건수: ('17) 37 → ('18) 91 → ('19) 237 → ('20) 232 → ('21) 251
  - 신분상실 등 각종 불이익을 받은 신고자를 안정적으로 보호하였고, '21년 신고자 보호 이행률은 전년보다 18.0%p 증가한 96.0%로 목표치(79.0%)를 훨씬 상회한 동시에 최근 5년 중 최대치를 달성
    - ※ 보호사건 이행률(%): ('17) 72.7% → ('18) 68.8 → ('19) 76.9 → ('20) 78.0 → ('21) 96.0

- (보상) 제도운영 이후 가장 많은 12회의 보상심의위원회를 개최하여 총 45억 9천만원(643건)의 보상금·포상금·구조금을 지급
  - 특히, 구조금의 경우 '장애인보호법 위반 의혹' 공익신고자 등에게 제도 시행 이후 가장 많은 8,265만원의 구조금 지급
    - ※ 보상금 4,209백만원, 포상금 218백만원, 구조금 83백만원 등 총 4,509백만원 지급
    - ※ (사례) 병·의원을 상대로 대가성 불법 사례금(리베이트)을 제공한 제약회사를 신고하여 피신고자들에게 벌과금 13억 7천여만원 부과, 신고자에게는 보상금 2억 7천여만원 지급('21.5월)
- (인지도 상승) 부패·공익신고자 보호제도에 대한 인지도가 꾸준히 상승하고 있으며, 특히 부패신고자 보호제도의 경우 위원회 주요정책 중 가장 큰 폭인 6.9%p 상승



< 증빙자료 제출목록 >

연번	자료명
1	2021년도 국민권익위원회 통계자료집(발취)
2	2021년 위원회 주요정책 인지도 조사결과 보고서(발취)

[정부 보조금 통합신고센터 및 공공재정 환수제도 운영]

- 부정수급 빈발분야 실태조사 및 제도개선 추진으로 부패 사건 예방
  - (국·공립대학 학생지도비 부정수급) 12개 국공립대 실태조사 실시, 10개 대학 학생지도비 94억 원을 부당 수급 적발

- ▶ (허위 실적) 실적 부풀리기 등의 허위·부정한 방법으로 실적을 제출하여 총 12억 원
- ▶ (부실 운영) 활동 입증할만한 증빙(영수증, 사진) 없이 총 39억 원을 집행
- ▶ (부실 관리) 부실한 실적심사로 학생지도비 총 35억 원을 지급
- ▶ (수당 받기) 비대면 학생 안전지도 등을 하는 방법으로 총 7억 원을 지급
- ▶ (지침 위반) 업무시간내 학생지도 등 법률·지침을 위반하여 1억 원을 지급
- ▶ (금액 과다) 학생지도비 지급단가 과다 책정 및 활동 내용 총체적 부실

- 부정청구 근절 분위기 확산을 위해 공공재정환수제도를 다양한 매체를 통해 홍보
  - 대국민 홍보영상 및 맞춤형 교육·홍보자료 제작·배포



< 증빙자료 제출 목록 >

연번	자료명
1	보도자료(국민권익위, 10개 국립대 학생지도비 94억 원 부당 집행 적발)
2	유튜브 권익비전(단 10분만에 알아보는 공공재정환수법)

(6) 향후 개선사항

[청렴수준 진단·평가]

- 개편되는 공공기관 청렴수준 진단·평가 제도의 정착을 위해 평가대상 기관과의 소통 강화
  - 변화된 환경과 국민 눈높이를 반영하여 공공기관의 부패 수준·실태와 함께 반부패 노력도 반영하여 평가하는 종합청렴도 평가체제로 개편('21.12월)
  - 향후 개편되는 평가제도가 안정적으로 정착·운영될 수 있도록 본격 평가 실시 전 대상기관 워크숍·설명회 등 다양한 설명·소통 기회 마련 필요

[청렴교육 이수인원 및 국민 청렴의식 확산]

- 공기업 등 공직유관단체에 대한 체계적·전문적 청렴윤리경영 교육지원 부족
  - '21년 LH부동산 사태 등을 계기로 공기업 등 공직유관단체의 청렴성 제고를 위한 청렴윤리경영 교육강화 필요성 제기
  - '22년 공기업 등 공직유관단체 대상 청렴윤리경영 교육과정을 신설하여 운영할 예정이며, 지속적으로 교육대상 및 교육과정 확대 필요

- 교육시설 및 인력 부족으로 교육수용률 저조
  - ‘17년~’20년까지 4년간 청렴집합교육 수요는 383,242명인데 반해 교육 실적은 108,568명으로 교육수용률이 28.3%에 불과
  - 국회도 급증하는 교육수요 충족을 위해 인력 및 교육시설 확충을 지속적으로 요구
  - 교육수요 충족을 위해 전문교수요원 및 교육운영인력 확충 및 다목적 대강당 등 다양한 강의시설을 갖춘 교육동 신축 필요
- 지속적인 교육콘텐츠 개발 및 보완 필요
  - 반부패·청렴정책 등에 대해 교육 영상물, 사이버코스웨어 등 다양한 형태의 교육콘텐츠 개발·보급 필요
  - 공무원, 학생, 일반국민 등 교육대상별 맞춤형 교육콘텐츠 개발
  - 최근 트렌드에 맞춰 메타버스 기반 교육 프로그램을 개발하여 기존 청렴교육과정에 도입·운영
  - 기존 개발하여 교육과정에 활용하고 있는 교육콘텐츠들 중 법령 개정, 새로운 사례 반영 등을 지속적으로 보완할 수 있는 예산 필요
- 국민 참여 활성화 필요
  - 국민 대상 반부패·청렴사례 공모전에 일반국민들의 관심과 참여를 활성화 할 수 있는 방안 필요
  - 이를 위해 다양한 온·오프라인 홍보 추진 및 참가자 인센티브(기념품, 기프티콘 등) 제공을 위한 예산 증액 필요

#### [부패영향평가 개선의견 통합 누적수용률]

- 사규점검에 따른 방대한 권고사항 이행관리 철저 필요

#### [행동강령 위반 신고사건 협의적발]

- 행동강령 위반 신고사건에 대한 현장 중심의 적극적인 접근, 조사관 조사역량 강화 등을 통해 행동강령 이행력 제고를 위한 목표 달성 노력 경주

### [부패신고자 보호보상, 공익신고제도운영]

- 신고자 보상금 및 보호 신청사건이 급증하는 상황에서도 신청인의 만족도 제고와 제도 내실화를 위해 보상금 법정 처리기간(90일)을 최대한 준수하도록 노력하고, 신고자 보호 이행률 또한 '21년도와 같이 높은 수준으로 유지될 수 있도록 노력

※ 보상금 평균처리기간 : ('18) 160일 → ('19) 79일 → ('20) 114일 → ('21) 118일

※ 신고자 보호 이행률 : ('18) 68.8% → ('19) 76.9% → ('20) 78.0% → ('21) 96.0%

### [정부 보조금 통합신고센터 및 공공재정 환수제도 운영]

- 지속적으로 증가하는 부정수급 신고사건에 대한 효율적 대응 방안 마련 필요
  - 파견 조사관의 주기적 교체에 대응하여, 신규조사관들의 빠른 적응과 역량 강화를 위한 조사관 맞춤형 실무 매뉴얼 제작 및 멘토-멘티제 강화 필요
  - 조사기관에 이첩·송부한 신고사건 중 6개월 이상 조사결과가 통보되지 않은 사건에 대한 반기별 전수 조사 실시

## □ 내·외부 지적에 대한 조치 결과 및 계획

구 분		지적사항	개선사항(조치결과 및 계획)
단위 사업 ( I -1- 일반 재정 (4))	전년도 성과보고서	○ 해당사항 없음	○ 해당사항 없음
	재정사업 평가	○ 해당사항 없음	○ 해당사항 없음
	국회, 감사원 등	○ 청렴도 측정 결과 또는 이를 산출하기 위한 과정에 대한 피평가기관의 피드백 경로를 마련할 것	○ 청렴도 측정 시 감점 반영 사건에 대한 기관의 확인·소명 기회를 추가 부여하는 등 결과 산출을 위한 과정 전반에서 기관의 의견제출 기회를 더욱 확대하였고, 앞으로도 피평가기관의 피드백 경로를 강화해 나가겠음
		○ 청렴컨설팅 방식의 개선 및 보완을 통해 청렴컨설팅이 청렴도 향상을 유도할 수 있도록 할 것	○ 당해 연도에 개선될 수 있도록 컨설팅을 조기 시행하는 등 지속적으로 보완하고, 기관내부의 협력체계를 개선할 수 있도록 하고 있음 ('22년 계획에는 멘토기관 보고회 등을 멘토기관 평가에 반영)
		○ ('20년 결산 국회지적사항) 부패·공익신고 구조금 제도 활성화 방안을 마련하도록 할 것	○ 구조금 제도에 대한 홍보 등 노력을 지속함에 따라 2021년 구조금 지급이 크게 증가하였고, '21.10.21. 개정 「공익신고자 보호법」 시행으로 현행 '원상회복 관련 쟁송절차에 소요된 비용'에서 '공익신고등을 이유로 한 쟁송절차에 소요된 비용'까지 구조금을 지급할 수 있게 되어 향후 구조금 집행이 더욱 활성화될 것으로 보임  - 또한, 현행 '원상회복 관련 쟁송절차에 소요된 비용'에서 '부패행위 신고등을 이유로 한 쟁송절차에 소요된 비용'까지 구조금을 지급할 수 있도록 지급 사유를 확대하는 내용의 개정 「부패방지권익위법」이 '22.7.5. 시행 예정
○ ('20년 결산 국회지적사항) 법령을 개정하여 부패신고 등 유사한 성격의 신고에 대한 보상금 지급수준을 통일하고, 나아가 보호·보상제도의 일원화를 검토할 것		○ 신고자 보호·보상 규정을 단일법으로 통합하는 법안 마련을 추진하여 보호·보상 기준 등의 통일성·형평성을 제고 하겠음('22년 입법 추진)	
	○ ('20년 결산 국회지적사항) 비실명 대리신고제도의 안내를 강화하고 비용 지원에 대한 법적근거를 마련하여 관련 예산을 확대할 것	○ 우리 위원회는 다각적인 홍보 및 홈페이지 자문변호사단 공개 정보 확대 등을 통해 비실명 대리신고 제도에 대한 대국민 인지도 제고를 위해 노력하였음	

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- 또한, 변호사 비용 지원에 대한 법적 근거 마련을 위해 공익신고자 보호법 개정을 추진하고 있음(법 개정안 '21.11. 국무회의 의결)</li> <li>- 이외에도 '22년 자문변호사 수당 예산을 증액*하였으며, 전체 자문변호사단 규모도 출범 당시 50명에서 '21.7.26. 기준 100명까지 증원하였음 * ('21) 820만원 → ('22) 1,260만원</li> <li>- 향후에도 지속적인 제도 개선과 법령 개정에 따른 예산 추가확보, 적극적인 홍보 등을 통해 제도가 활성화될 수 있도록 더욱 노력하겠음</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ('20년 국정감사 지적사항) 공익 신고자 보호 신청 후 보호조치가 신속하고 정확하게 이루어지도록 방안을 검토할 것</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 신고자에 대한 '선보호 후검토' 등 선제적 보호방안 입법추진(현재 국회 계류 중)</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 보상금 및 포상금이 지급될 수 있도록 「공공재정환수법」의 안내를 강화('20결산)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 권익위 보상제도 관련 각급 공공기관 담당자 교육 및 대국민 홍보활동 등을 통해 신고자가 권익위 보상제도를 적극 활용할 수 있도록 노력하여 2021년 보·포상금은 전액 집행 완료하였음</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ '20회계년도 결산 심사(국회 정무위) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 청렴교육 수요 충족을 위한 다각적인 노력 필요</li> <li>- '국민 청렴의식 확산' 지표의 측정방식 개선 필요</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 청렴교육 수요충족을 위해 전문교수요원 등 인력 확충, 예산 증액, 시설 추가 확보 등을 위해 관계기관과 지속적으로 협의하고 있음. '22년에도 교육인력 확충, 교육동 신축 예산 반영 등 교육수요 충족을 위한 다양한 방안을 마련하여 추진할 예정</li> <li>- '19회계년도 결산 시 '공모전 참여건수 등'을 활용한 개선이 필요하다는 국회 예산정책처의 지적을 수용하여, '21년에 기존 '대국민 홍보건수'에 '전년도 수상작 SNS 조회수'를 합한 값으로 개선하였음</li> </ul>	

□ 기타 개선계획

- 해당사항 없음

\* 담당자 : 행정심판국장(민성심), 행정심판총괄과장(윤남기), 사무관(최현민), 주무관(이지은), 전화번호 : 044-200-7812

(1) 사업 개요

□ 단위사업의 목적 및 주요내용

구분	주요 내용			
사업목적	• 국민의 권리구제 및 행정의 적정성 확보			
사업내용	• 중앙행정심판위원회의 원활한 운영을 통해 신속하고 공정한 행정심판 사건처리 • 행정심판 제도 총괄·운영기관으로서 제도의 일관성·통일성 확보를 통해 권리구제 기능의 원활한 수행			
사업기간	• 계속사업			
총사업비	• 해당사항 없음			
예산현황		2019	2020	2021
	예산(백만원)	999	1,120	1,157
사업규모	• 해당사항 없음			
지원대상	• 일반국민			
지원형태	• 직접 수행			
지원조건	• 행정심판을 청구한 자			
시행주체	• 국민권익위원회			
사업추진 체계(절차)	• (청구인) 위원회 또는 피청구인에게 행정심판청구서 제출 → (위원회) 청구서 접수, 피청구인에게 청구서 부분 송부 및 답변서 제출 요청 / (피청구인) 청구서 접수 → (피청구인) 답변서 작성 및 위원회에 청구서 원본·답변서 제출 → (위원회) 청구인에게 답변서 부분 송부 → (위원회) 사건 검토, 위원회에 안건 상정 및 청구인·피청구인에게 심리기일 통보 → (위원회) 행정심판위원회 개최하여 심리·의결 → (위원회) 재결서 작성 → (위원회) 청구인·피청구인에 재결서 송부			

## (2) 예산집행실적 현황 및 분석

### □ 집행현황

#### < 단위사업 예산집행 현황 >

(단위: 백만원, %)

구분	세부사업명	예산	전년이월	아전용 등	예산현액 (A)	결산 (B)	집행률 (B/A)
'19년	행정심판운영	995	0	4	999	918	91.9
	소계	995	0	4	999	918	91.9
'20년	행정심판운영	1,135	0	-15	1,120	1,007	89.9
	소계	1,135	0	-15	1,120	1,007	89.9
'21년	행정심판운영	1,144	0	13	1,157	1,120	96.8
	소계	1,144	0	13	1,157	1,120	96.8

### □ 원인분석 및 집행률 제고 노력

- (원인분석) '21년도는 코로나19 영향으로 지역순회심판 등 위원회 축소운영, 전문교육 온라인 전환 등으로 인하여 여비 등 예산 미집행
- (집행률 제고 노력) 국선대리인제도 활용 독려\* 및 오프라인 담당자 전문교육 실시를 대신하여 실무 자료집 발간·배포 등

\* (국선대리인 선임건수) ('18) 2건 → ('19) 116건 → ('20) 137건 → ('21) 164건

### □ 예산절감 및 효율성 제고 노력

- 해당사항 없음

## (3) 성과분석

### □ 성과지표 달성 현황

성과지표	가중치	측정산식 (또는 측정방법)	목표대비 달성률	'18년	'19년	'20년	'21년
① 평균재결기간 (일)(하향지표)	0.6	$\frac{\sum \text{사건별 처리기간}}{\text{처리사건 수}}$ ※ 처리기간 = 재결일-접수일	목표	73.5	81.0	78.3	82.7
			실적	82.6	68.8	88.4	81.5
			달성률(%)	87.6	115.1	87.1	101.5
② 증거조사율(%)	0.4	$\frac{\sum \text{증거조사 건수} \times 100}{\text{처리사건 수}}$	목표	1.00	1.10	1.11	1.12
			실적	1.09	1.10	1.14	1.49
			달성률(%)	109.0	100.0	102.7	133.0

## □ 성과지표 및 목표치 적정성

### 【 평균재결기간 】

- 행정심판의 평균 재결기간은 본 사업의 목적인 청구인의 신속한 권익 구제 여부를 평가할 수 있는 지표
- 최근 상대적으로 사건 내용이 복잡하고 난이도가 높은 장기미결사건 수가 늘어나 평균재결기간이 증가함에 따라 재결기간 단축 노력 필요
  - \* (처리기간 90일 경과 사건 수) ('19) 3,601건(16.7%) → ('20) 5,547건(24.4%)
- '21년도 목표치는 '19년도\*를 제외한 3개년('17, '18, '20) 평균을 반영하여 설정
  - \* 한명의 청구인이 신청한 단순 반복적인 행정심판 사건이 다수 처리(4,185건, 17.4%)되어 재결기간이 평년대비 다소 낮음

### 【 증거조사율 】

- 증거조사는 증거자료 조사·수집, 구술심리, 이해관계자 면담 등을 통해 행정심판 사건을 보다 정확하고 공정하게 파악하기 위한 지표
- 최근 3년간('18~'20) 평균 증거조사율은 1.11%이나, 면밀한 사건조사가 필요한 사건이 증가하고 있는 점 등을 반영하여 '21년도 목표치는 1.12%(약 200건 증가)로 도전적으로 설정

## □ 원인분석

### 【 증거조사율 】

- 장기미결사건 해소 및 정확한 사건검토를 위하여 코로나19 방역 수칙을 준수하며 현장방문, 구술심리, 이해관계자 면담 등 적극적인 사건검토를 실시함에 따라 증거조사율 증가

□ 자료수집 방법 및 품질확인

【 평균재결기간 】

- 자료수집방법: 행정심판 통계자료집
  - 측정대상기간: '21. 1. 1. ~ '21. 12. 31.
  - 측정수행기관: 국민권익위원회
  - 측정대상 표본 수 및 선정방법: 해당기간 동안 처리된 행정심판 사건 전수조사
- 품질확인: 통계실적을 반영하여 매월 행정심판 통계자료집으로 발간

【 증거조사율 】

- 자료수집방법: 중앙행정심판위원회시스템 및 e사람 출장목록
  - 측정대상기간: '21. 1. 1. ~ '21. 12. 31.
  - 측정수행기관: 국민권익위원회
  - 측정대상 표본 수 및 선정방법: 해당기간 동안 처리된 행정심판 사건 전수조사
- 품질확인: 행정심판위원회 결과 및 증거조사조서로 세부내용 확인

(4) 보조사업 성과분석 : 해당사항 없음)

(5) 사업의 성과 우수성

1) 사업운영의 우수성

□ 목표달성 과정 및 방법

- 【장기미결사건 집중 처리를 통한 신속한 권익구제 실현】
  - (개선방안 마련) 평균재결기간 단축방안(9.2) 및 장기미결사건 해소 방안(12.1) 시행으로 행정심판 장기미결사건 관리계획 수립

### '21년 평균재결기간 단축방안 보고

(21. 9. 2. 행정심판총괄과)

◇ **평균재결기간**은 '행정심판 운영사업(재정사업자율평가)의 핵심지표로, 남은 4개월 동안 성과 목표치 달성을 위한 특단의 조치 필요  
 ※ 목표치 미달성시 '23년도 예산 감액 불가(지출구조조정 대상)

□ **현황 및 문제점**

○ (목표치 및 실적치) 목표 82.7일 / 실적 86.13일(21. 8월말)

- 연말까지 목표치 달성을 위해 추가적으로 약 3.43일 단축 필요
- '21.11월 이후 월평균 약 2.27일씩 단축 추세이나, 단축폭은 점점 감소
- 7월말 대비 8월말 평균재결일수는 1.68일 감소에 불과

(단위 : 일)

년월	'20년 실적치	'21년 실적치(누적)							
		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월
평균재결기간	88.36	102.02	95.92	93.77	91.4	90.25	90.31	87.81	86.13

### 행정심판 장기미결사건 해소 방안

(21. 12. 1. 행정심판총괄과)

◇ 미결사건이 많은 부서에 추가인력 투입 및 **안건배정 조정**에도 불구하고, **장기미결사건이 크게 줄어들지 않아 특단의 조치 필요**  
 ※ 최근, 국회 정무위 의원실에서 장기미결사건에 대한 대책 마련을 주문

□ **사건 처리·보유 현황**

○ (처리) '21.11월말 현재 17,838건의 행정심판 청구사건을 처리하였고, **평균처리기간은 81.4일로** 전년도 88.4일 대비 7일을 단축

- 다만, 90일을 경과해 처리된 사건은 3,927건(22.0%)이고, 이 중 6개월을 경과한 사건은 2,320건(13.0%), 1년을 경과한 사건은 467건(2.6%)

재결기간	60일 이내	61일~90일	91일~180일	181일~1년	1년
재결건수	12293(68.9)	1618(9.1)	1807(9.0)	1853(10.4)	467(2.6)

○ (보유) '21.11월말 현재 보유사건 2,797건 중 접수 이후 6개월이 경과한 사건은 583건, 1년이 경과한 사건은 180건

※ 국토해양 128건, 환경문화 25건, 사회복지 17건, 재정경제 6건, 행정교육 4건

- (교육·지도) 부위원장 주재 장기미결사건 점검회의 개최(매주), 조사관 역량강화 교육(5회), 답변서 제출 지연기관\* 지도·점검(6.11~7.5)

\* 법무부(6.11), 자산관리공사(6.16), 산업인력공단(6.21), 보건복지부(6.23), 인천 출입국·외국인청(6.25), 광주지방경찰청(7.1), 서울지방보훈청(7.5)

○ **【사건의 '부당성' 적극판단을 통한 행정심판 인용률 제고】**

- (사건검토 개선방안 마련) 각 심판과별 인용률 제고 대책(3.23), 인용률 미흡분야 분석 및 개선방안(4.30.)

- (회의·토론회) 자체 토론회 개최(3.17), 부위원장 주재 사전검토회의 개최(매주), 신임 비상임위원 간담회(2회)를 통해 부당성 적극판단 독려



1차 신임 비상임위원 간담회(2.19. 위원장)



2차 신임 비상임위원 간담회(5.21. 위원장)

- (조사관 교육) 사건 검토 조사관을 대상으로 '부당성' 판단 시 필수 고려 사항, 부당성 판단 및 변경재결 등 사건 검토 시 유의사항 교육(2.4)

○ **【국선대리인 제도 확대 운영을 통한 사회적 약자 권리 구제 강화】**

- (지원대상 확대) 국선대리인 신청 소득기준을 기존 월 270만원에서 월 300만원으로 **완화(1.18)**하였고, 신청대상을 매출액 4억원 이하 소상공인까지 확대하여 코로나19로 피해가 큰 영세 자영업자 등 지원(4.29)

 <b>국립인권위원회</b> Anti-Corruption & Civil Rights Commission		<b>2021. 1. 25.(월)</b>		<b>총 3쪽</b>	
홍보담당관실 (T) 044-200-7071-7073, 7078 (F) 044-200-7911		<b>■ 배포 즉시 보도해 주시기 바랍니다.</b>		<b>■ 배포 즉시 보도해 주시기 바랍니다.</b>	
<b>작성</b>	<b>행정심판총괄과</b> 과 장 김세신 ☎ 044-200-7811 사무관 이철민 ☎ 044-200-7817		<b>작성</b>	<b>행정심판총괄과</b> 과 장 김세신 ☎ 044-200-7811 사무관 최현민 ☎ 044-200-7817	
	<b>국민권익위, 행정심판 국선대리인 선임지원 대상 월 평균 소득 300만 원 미만까지 확대</b> - 중앙행정위, 이번 달 18일부터 국선대리인 선임 소득기준 완화 -			<b>국민권익위, “연매출 4억 원 이하 영세소상공인 국선대리인 지원”</b> - 중앙행정위, 영업정지 등 행정처분 받아 생활고 시달리는 영세소상공인 구제노력 강화 -	

- (국선대리인 Pool 확대) 코로나19 관련 행정처분 증가 등으로 국선대리인 신청이 늘어날 것을 대비하여 기존 70명에서 **100명으로 확대(7.15)**

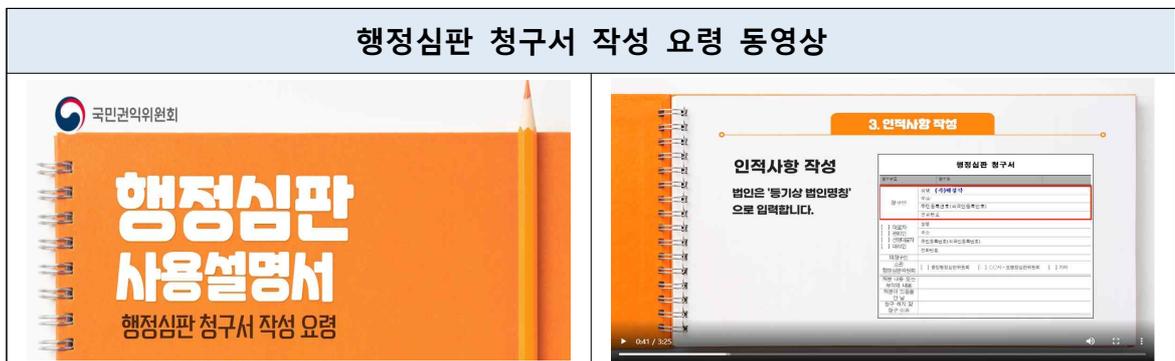
\* 의료분쟁, 학교폭력, 노동·산재 등 다양한 분야별 전문변호사 추가 위촉

○ **【비대면 시대에 적합한 온·오프라인 행정심판 서비스 개선】**

- 청구인이 위원회에 출석하지 않고도 구술심리에 참여할 수 있도록 PC영상회의를 활용한 ‘비대면 구술심리’ 시스템 구축 완료(3.26)

- 행정심판 서면청구서 작성요령 안내영상 제작·게시(5.29)

\* 전체 청구 중 60% 이상이 서면청구인 점을 고려하여, 실제 청구서를 기재하는 영상을 제공함으로써 국민들에게 편의성 제공



- 재결례 검색기능 고도화, 웹접근성·편의성 개선 등 **홈페이지 리뉴얼(9.30)**

\* 핵심메뉴 접근경로 최소화, 시각·청각장애인 웹접근성 개선 등

○ **【관련기관과의 협업을 통한 다각적인 권리구제 방안 논의】**

- (제도개선·시정조치) 행정심판 과정에서 발견된 불합리한 법령·제도를 권익국에 제도개선(14건) 또는 해당 기관에 시정조치(2건) 요청

연번	일자	제도개선 및 시정조치 요청과제
1	1.7.	기초생활보장법상 부정수급자에 대한 독립유공자 선순위유족 취소규정 신설
2	2.25.	택시운수종사자 명의이용 금지 행위 위반에 따른 제재처분 기준 정비
3	4.22.	모바일앱 호출로 택시승차 시 계약체결시점에 대한 특례규정 신설
4	5.10.	국립대총장이 항공종사자 전문교육기관을 지정할 수 있도록 규정
5	6.3.	국가기술자격 취소·정지에 관한 감경기준 마련
6	6.9.	제빙기 수입신고의무 규정 명확화
7	6.16.	보훈급여금 과오급금 환수처분 규정 명확화
8	7.27.	긴급재난지원금 지급시 매출액 감소 증빙서류 확대 등
9	9.27.	전기사업법령상 '수용(受用)'을 '수용(受容)'으로 개정(시정조치)
10	10.19.	경찰공무원 경력경쟁채용 지원요건 개선
11	10.19.	보훈급여금 등 과오급금환수처분의 명확성 제고
12	11.3.	국가유공자 선순위유족 결정을 위한 합리적 기준 마련
13	11.8.	국립묘지 안장심사 대상 범위 확대
14	11.11.	법령 상 보훈급여금 등 반환의무 면제사유 통일성 제고
15	11.17.	의약품부작용 피해구제급여 신청인이 이의신청을 할 수있도록 개선
16	12.16.	상위법률과 맞지 않는 '업무정지'규정을 '영업정지'로 개선(시정조치)

- (중앙 - 시도행정심판위원회) 정책간담회를 개최하여 논의된 내용을 토대로 권익구제 강화를 위한 행정심판 제도개선 방안 마련

시·도	일자	주요 논의 사항
강원도	5. 3.	 <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 재결취지에 따라 처분을 이행하지 않는 경우 제재조항 필요</li> <li>▶ 청구인·피청구인 경정 범위 확대 필요</li> </ul>
전라북도	5. 12.	 <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 학계 등에서 제기되는 재심판청구제도는 자치권 침해소지</li> <li>▶ 중앙-시도간 워크숍 및 간담회 정례화 하여 공유·소통</li> </ul>
울산광역시	5. 26.	 <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 장애등급 심사결과 관련 행정심판의 전문검토기구 필요</li> <li>▶ 부당성 판단 확대 등을 통한 인용률 향상이 좋은 것만은 아님</li> </ul>

충청북도	5. 27.		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 타인 비방·욕설 내용의 청구 등 청구 남용 방지대책 필요</li> <li>▶ 처분청이 청구서를 접수한경우 행심위로 즉각 이송규정 필요</li> </ul>
경기도	11. 5.		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 청구서 작성 전단계에서 국선대리인을 선임할 수 있도록 개선</li> <li>▶ 송달관련 민사소송법이 아닌 행정절차법을 적용하도록 개정</li> </ul>
부산광역시	12. 8.		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 각 시도행심위 간 인용률 편차를 줄여 대국민 신뢰 제고</li> <li>▶ 행정심판제도를 국민들에게 알리기 위한 홍보협력 필요</li> </ul>

○ 【행정심판 인지도 향상을 위한 다양한 행정심판 홍보 실시】

- (온라인) 인플루언서 유튜브 채널을 활용한 2~30대 타겟팅 광고(9~10월)

프양	전통TV	E채널
		

- (오프라인) 서울·부산 지하철 39개 역사 승강장 모니터 광고(11~12월)

시청역	서울역	종로3가역
		
삼성역	강남역	사당역
		

- (언론보도) 행정심판 사건 주요 재결 등에 대한 보도자료 배포 확대 ('20년 40회 → '21년 95회)

<p><b>“음주 전동킵보드, 면허취소 정당”(12.6.)</b></p> <p>뉴스데스크 전준홍</p> <p><b>[알고보니] 술김에 전동킵보드 탔다가..차면허도 취소?</b></p> <p>입력 2021-12-06 20:11   수정 2021-12-06 20:12</p> 	<p><b>“오색케이블카, 다시 행정심판”(7.23.)</b></p> <p>파이낸셜뉴스</p> <p>권익위, 설악오색케이블카 설치 환경영향평가서 재보완 요구 행정심판 접수</p> <p>파이낸셜뉴스 입력 : 2021.07.23 08:27 수정 : 2021.07.23 08:27 양양군, 중앙행정심위에 21일 취소심판 청구 원주지방환경청, '환경영향평가서 재보완 요구'에 대한 취소 청구</p> 
---	---

<p><b>“소공동 부영호텔 신축 탄력”(9.15.)</b></p> <p>연합뉴스</p> <p><b>부영 소공동 호텔 탄력 가능성...문화재청 '허가 변경 거부' 취소</b></p> <p>송고시간   2021-09-15 09:44</p> <p>  행정위 "수명 다한 근린대건물 원형보존만 주장하는 것은 부당"</p> 	<p><b>“양심적 병역거부자 불이익 부당”(10.28.)</b></p> <p>파이낸셜뉴스</p> <p>권익위 "양심적 병역거부자에 '지도사 자격 취소'는 부당"</p> <p>파이낸셜뉴스 입력 : 2021.10.28 09:31 수정 : 2021.10.28 09:31</p> 
--	---

- (경연대회) 예비법조인들이 행정심판을 경험함으로써 향후 국민권익 구제 시 행정심판을 활용할 수 있도록 '제6회 모의행정심판 경연대회' 개최(8. 26)

\* 13개 로스쿨에서 25개팀 129명 참여 / 예선·결선을 거쳐 성균관대 '성심행심'팀 대상 수상

<p><b>제6회 모의행심 경연 결선(8.26.)</b></p> 	<p><b>시상식(8.27.)</b></p> 
---	---

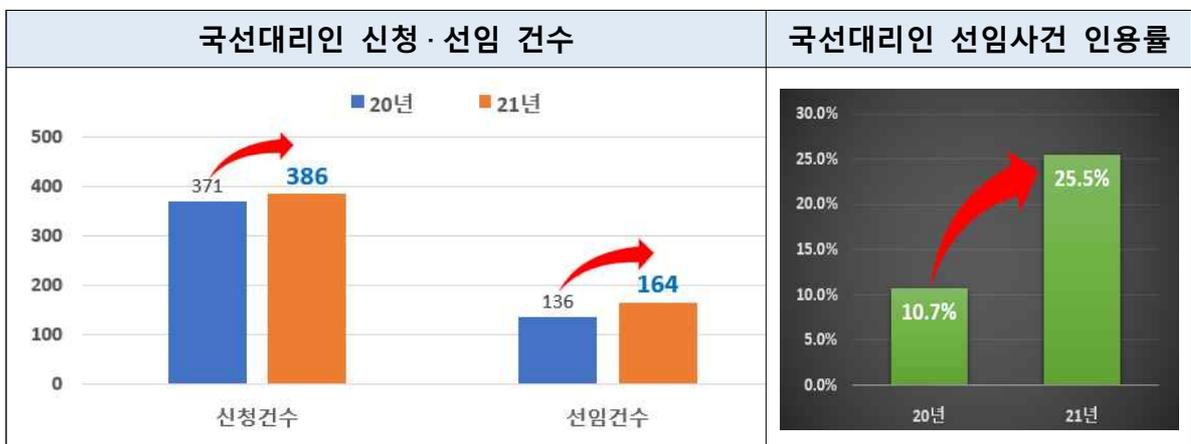
## 2) 사업효과의 우수성

### □ 프로그램목표 달성 기여도

- (인용률 상승) 행정심판 사건 인용률은 전년 대비 1.7%p 상승한 10.3%
  - 특히, '운창호법' 시행('19. 6월)으로 인용 기준이 엄격해진 운전사건 제외 시, 전년 대비 5.0%p 상승한 16.6%



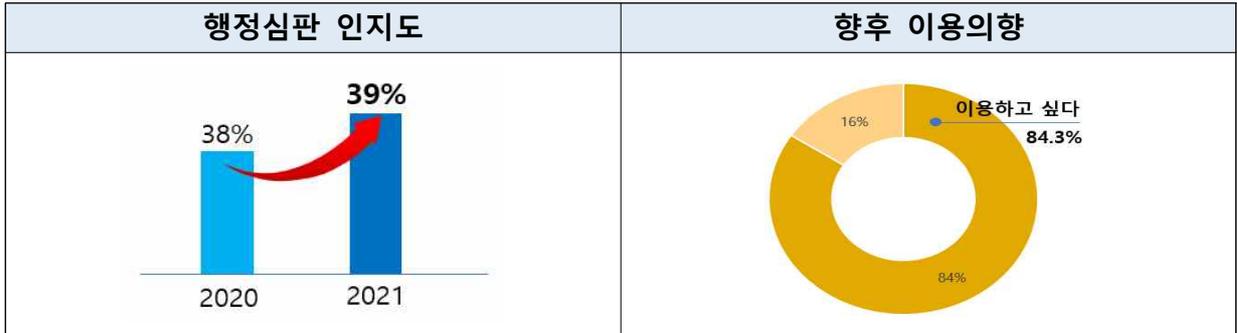
- 행정심판 사건 검토 시, 처분의 위법성 및 부당성을 적극적으로 검토하여 국민들의 실질적인 권리구제를 위하여 노력
- (사건처리기간 단축) 평균재결기간은 전년 대비 6.9일 빨라진 81.5일
  - 답변서 제출 지연기관에 대한 독촉공문 발송(매월), 지도·점검, 행정심판 조사관 역량교육 등을 통해 사건처리의 신속성 제고
- (국선대리인 선임 증가) 전년 대비 국선대리인 선임건수 20.6% 증가
  - \* (선임건수) ('18) 2건 → ('19) 116건 → ('20) 137건 → ('21) 164건
  - 또한, 국선대리인 선임사건 인용률은 25.5%로 전년 대비 14.8%p 증가



□ 성과 우수성 인정사례

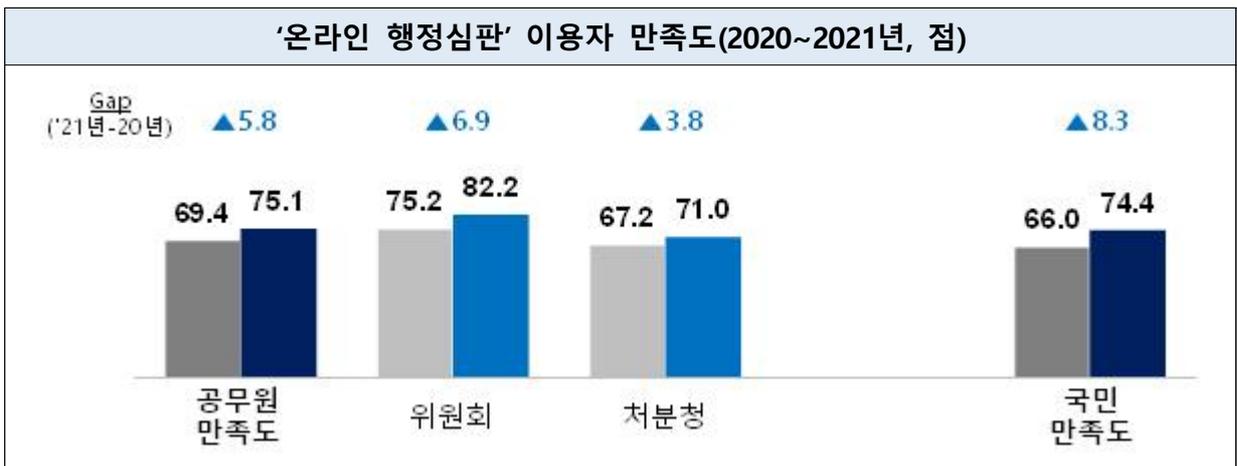
- (인지도 제고) 행정심판 인지도는 39.0%로 전년대비 1.0%p 상승하였으며, 이용자 중 84.3%는 향후에도 이용하겠다고 응답함

(출처: 2021년 권익위 주요정책 인지도 조사)

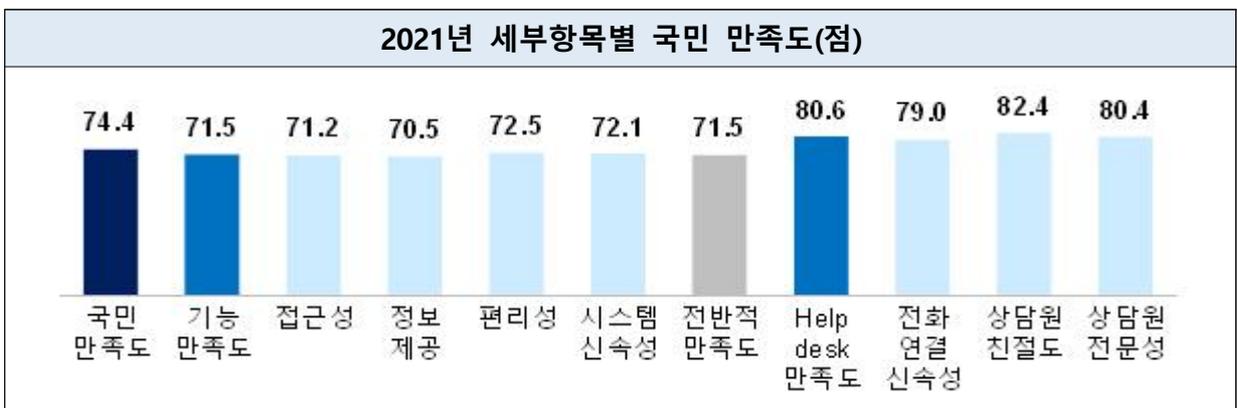


- (만족도 향상) '21년 행정심판 이용자 중 특히 국민 만족도(+8.3점)가 큰 폭으로 상승하였으며,

(출처: 2021년 온라인 행정심판 만족도 조사)



- 편리성, 정보제공 등 모든 항목에서 고르게 만족도가 높게 나타남



< 증빙자료 제출 목록 >

연번	자 료 명
1	2021년 권익위 주요정책 인지도 조사
2	2021년 온라인 행정심판 만족도 조사

(6) 향후 개선사항

- (행정심판 서비스 확대) 국민 누구나 전문가 도움 없이도 행정심판을 손쉽게 청구할 수 있도록 ‘행정심판 분야별 체험하기’, ‘맞춤형 사례 검색’ 등 다양한 서비스 제공 예정

\* 행정심판 서비스 확대를 위하여 ‘22년도 예산에 485백만원 반영(국민참여예산)

- (행정심판 구조 개선) 행정심판제도 악용, 피청구인의 답변서 제출 지연 등을 제도적으로 해결할 수 있도록 「행정심판법」 개정 협의·추진

< 행정심판 개정 주요내용 >

<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 심판청구서에 타인에 대한 욕설 또는 타인을 비방하거나 모욕하는 내용 등이 기재되어 청구내용을 특정하거나 그 흠을 보정할 수 없는 경우</li> <li>▶ 동일유사한 내용의 반복청구 등 그 심판청구 권리의 남용이라고 인정되는 경우</li> <li>☞ 답변서를 제출받지 아니하거나 보정요구 없이 심판청구를 각하할 수 있도록 함</li> </ul>	홍성국 의원 발의 (20. 11. 10.)
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ (청구서 즉시 송부) 피청구인이 심판청구서를 접수한 경우 답변서 작성 시 까지 기다리지 않고 즉시 위원회에 송부할 것을 규정</li> <li>▶ (무답변 재결) 위원회의 답변서 제출요청에도 피청구인이 제출하지 않는 경우 직권으로 심리기일 지정·재결 가능 규정 신설</li> <li>▶ (공표) 피청구인의 답변서 제출기한 준수여부를 조사, 그 결과를 공표</li> </ul>	박주민 의원 발의 (20. 8. 10.)

□ 내·외부 지적에 대한 조치 결과 및 계획

구 분		지적사항	개선사항(조치결과 및 계획)
단위 사업 (Ⅱ-1-재정 (5))	전년도 성과보고서	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 행정심판 구조 개선</li> <li>○ 국선대리인 제도 개선</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 행정심판법 개정안 국회 계류중</li> <li>○ 국선대리인 소득기준 완화, 소상공인 포함 등 제도 개선(21.1월, 4월)</li> </ul>
	재정사업 평가	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 집행률 부진</li> <li>○ 성과목표 미달</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ‘21년도 96.8% 집행완료(21. 12월)</li> <li>○ ‘21년도 성과지표 초과달성(21. 12월)</li> <li>* 평균재결기간 101.5%, 증거조사 133.0%</li> </ul>

	<p>국회, 감사원 등</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 평균재결기간이 연례적으로 「행정심판법」상 재결기한 도과</li> <li>○ 성과지표 '평균재결기간'의 목표를 소극적으로 설정</li> <li>○ 지역순회 행정심판 개최비중이 수도권에 과다하게 편중</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ '21년도 평균재결기간은 전년대비 6.9일 단축한 81.5일 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 평균재결기간 단축방안(21. 9월), 장기미결사건 해소방안(21. 12월) 실시</li> <li>- 답변서 제출지연기관을 방문하여 지도·점검 실시(21. 6월~7월)</li> </ul> </li> <li>○ '22년도부터는 별도의 성과지표를 설정하지 않지만, 평균 재결기간 단축을 위하여 꾸준히 노력</li> <li>○ 코로나19로 인한 지역순회 심판 운영에 현실적인 어려움이 있어 미운영할 계획임</li> </ul>
--	----------------------	---	---

□ 기타 개선계획

- 해당사항 없음

- \* 담당자 : 권익개선정책국장(양종삼), 제도개선총괄과장(서재식), 서기관(장은경), 주무관(김현정),  
전화번호 : 044-200-7210
- \* 담당자 : 정부합동민원센터국장(권근상), 국민콜110팀장(김용호), 사무관(김남영), 사무관(우명희),  
전화번호 : 02-2100-5021, 02-2110-6508

(1) 사업 개요

□ 단위사업의 목적 및 주요내용

구분	주요 내용			
사업목적	• 권익증진제도개선 및 대국민 상담 서비스 향상			
사업내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고충민원을 유발하거나 국민생활에 불편·부담을 주는 불합리한 법령·제도 및 구조적·고질적 부패취약 분야에 대한 제도개선 및 사후관리</li> <li>• 국민이 단일 전화번호(☎110)로 정부민원을 상담하고 안내받을 수 있도록 범정부 차원에서 구축한 정부대표콜센터의 효과적 운영</li> </ul>			
사업기간	• 계속사업			
총사업비	• 해당없음			
예산현황		<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>
	예산(백만원)	13,737	10,874	11,090
사업규모	• 해당없음			
지원대상	• 일반국민			
지원형태	• 직접수행			
지원조건	• 직접수행			
시행주체	• 국민권익위원회			
사업추진 체계(절차)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 권익증진제도개선 : 제도개선 과제 발굴 → 자료수집 및 실태조사 → 개선방안 수립(간담회 등 의견수렴) → 위원회 의결 → 제도개선 권고 → 사후관리</li> <li>• 정부합동민원센터는 민원실(세종, 서울)을 통해 직접 대면상담하고, 홈페이지(<a href="http://www.counseling.go.kr">www.counseling.go.kr</a>)를 통해 온라인상담 서비스 제공</li> <li>• 110콜센터는 일반민원(정형·반복 민원 등) 상담·안내 후 전문상담 필요시 각 부처해당 콜센터로 연결처리(1차 상담·안내)</li> <li>• 각 기관 콜센터는 해당업무 전문민원(전문·복합 민원) 상담 처리(2차 상담)</li> </ul>			

## (2) 예산집행실적 현황 및 분석

### □ 집행현황

#### < 단위사업 예산집행 현황 >

(단위: 백만원, %)

구분	세부사업명	예산	전년이월	아전용 등	예산현액 (A)	결산 (B)	집행률 (B/A)
'19년	부패·고충제도개선	74	0	0	74	72	97.3
	종합상담창구운영	14,293	0	-630	13,663	12,839	94.0
	소계	14,367	0	-630	13,737	12,911	94.0
'20년	부패·고충제도개선	74	0	0	74	55	74.3
	종합상담창구운영	10,692	0	108	10,800	10,265	95.0
	소계	10,766	0	108	10,874	10,320	94.9
'21년	부패·고충제도개선	74	0	0	74	65	87.8
	종합상담창구운영	10,608	0	408	11,016	10,267	93.2
	소계	10,682	0	408	11,090	10,331	93.2

### □ 원인분석 및 집행률 제고 노력

#### [부패·고충 제도개선]

- 코로나19로 인한 출장 축소로 제도개선 실태조사 및 이행실태 점검을 위한 국내여비(6백만원) 및 관계기관 협의, 간담회 등에 소요되는 사업추진비(3백만원) 불용

#### [종합상담창구운영]

- '21년 예산 집행률은 93.2%로 불용액(749백만원)은 국민콜110 상담사 중도퇴직 등에 따른 상용임금 불용(344백만원), 고용부담금 미지출분(297백만원)과 기타 집행 잔액으로 적정한 예산집행을 위해 노력함

### □ 예산절감 및 효율성 제고 노력

- 해당사항 없음

### (3) 성과분석

#### □ 성과지표 달성 현황

성과지표	가중치	측정산식 (또는 측정방법)	목표대비 달성률	'18년	'19년	'20년	'21년
① 제도개선 권고수용률(%)	0.2	(수용과제 수 / 당해 연도 제도개선 권고 세부과제 건수) × 100	목표	97.6	97.8	98.4	98.4
			실적	98.6	99.4	98.4	99.2
			달성률(%)	101.0	101.6	100.0	100.8
② 국민콜110 상담안내 이용건수(건)	0.4	'20년 국민콜110 상담안내 이용건수 총계	목표	300만	327만	323만	342만
			실적	325만	314만	380만	310만
			달성률(%)	108.3	96.0	117.6	90.6
③ 국민콜110 상담안내 이용 만족도(%)	0.2	국민콜110의 상담안내 업무를 이용한 일반국민을 대상으로 상담에 대한 만족수준 측정	목표	85	87	87	88
			실적	86	87.7	88.2	90.1
			달성률(%)	101.2	100.8	101.4	102.4
④ 온라인 민원상담 해결율(%)	0.2	21년 온라인 민원상담 처리 건수 중 처리결과 "상담해결" 건수의 비율	목표	-	-	-	81.4
			실적	-	-	79.8	88.6
			달성률(%)	-	-	-	108.8

#### □ 성과지표 및 목표치 적정성

##### [제도개선 권고 수용률]

- 제도개선 권고 수용률은 제도개선 권고 과제 중 대상기관이 권고 내용을 수용하기로 한 비율로 이행을 강제할 수 없는 권고의 법적 특성상 대상기관의 권고 이행여부를 판단할 수 있는 대표적인 지표
- '08년 위원회 출범 이후 제도개선 권고 수용률 추이\* 등을 고려하여, '21년도는 최근 4년('17~'20)간 수용률 평균(98.3%) 대비 0.1%p 상향한 98.4%를 목표치로 설정
- 제도개선 권고 수용률은 '08년 86.8%에서 '09년 93.7%로 증가한 뒤에 '11년 87.5%까지 하락하는 등 일정기간 뚜렷한 상승·하락 추세를 보이지는 않고 있으나, 점진적으로 상승하고 있는 추이를 반영

\* 수용률 추이 : 86.8%('08)→93.7%('09)→91.6%('10)→87.5%('11)→93.7%('12)→96.5%('13)→95.5%('14)→98.5%('15)→97.5%('16)→96.6%('17)→98.6%('18)→99.4%('19)→98.4%('20)→99.2%('21)

[종합상담창구운영]

○ 국민콜110 상담안내 이용건수(건)

- ‘20년을 제외한 ’13년 이후 평균 증가율 6%를 적용, ‘20년 목표 대비 6%증가한 342만콜을 목표치로 설정

※ ‘20년은 코로나 관련 상담(긴급고용안정지원금 등)이 폭증하여 목표치(323만콜)를 크게 상회하는 380만콜이 인입되었으나 이는 비상상황 콜 폭주로 인한 단발성 증가

<최근 5년간 성과지표 목표 및 실적>

연도	‘16년	‘17년	‘18년	‘19년	‘20년
목표	346만	290만	300만	327만	323만
실적	267만	293만	325만	314만	380만

○ 국민콜110 상담안내 이용만족도(%)

- 민간위탁으로 운영되던 국민콜110의 운영을 직접수행으로 전환함에 따라 (’21.2.1) 만족도 예측 결과의 불확실성이 발생함에도 ‘20년 대비 1% 상승한 88%로 목표치를 설정

※ 민간위탁에서 직접고용으로 전환한 다산 콜센터 등 타 기관 콜센터의 전환 초기 만족도는 대부분 하향된 것으로 나타남

<최근 3년간 성과지표 목표 및 실적>

연도	‘18년	‘19년	‘20년
목표	85	87	87
실적	86	87.7	88.2

○ 온라인 민원상담 해결율(%)

- ‘19년 출범 시 홈페이지 구축을 통해 온라인상담을 서비스하면서 정부 합동민원센터의 대표 성과지표로 설정
- 민원상담해결율은 ‘20년 실적 79.8% 대비 2% 상승한 81.4%를 목표로 설정

<개소 후 최근 온라인 민원상담 해결율 목표 및 실적>

연도	‘20년	‘21년	비 고
목표	-	81.4	
실적	79.8	88.6	

□ 원인분석

[종합상담창구운영]

- 국민콜110 상담안내 이용건수
  - '21년 코로나19 이슈로 국민콜110 전화 안내멘트를 변경함에 따라 안내멘트 도중 포기전화의 증가로 인입콜 수 감소

**<코로나19관련 안내멘트 적용 후, 25초>**

110정부통합콜센터 입니다.  
 코로나19 확산 방지를 위하여 일부 상담을 재택근무로 전환하여 운영 중 입니다. 전화 연결이 원활하지 않을 수 있는 점 양해 부탁드립니다. 이용에 불편이 없도록 최선을 다하겠습니다.  
 산업안전보건법에 따라 상담사에게 폭언, 폭행을 하지 말아주세요

※ (개선) 국민의 전화 대기시간 최소화를 위한 안내멘트 단축('21.12.1)

**<안내멘트 단축 적용, 10초>**

안녕하십니까? 110 정부통합콜센터입니다.  
 상담내용은 1년간 보관되며 산업안전보건법에 따라 상담사에게 폭언,폭행등을 하지 말아주세요.

- 관계기관 콜센터와 공동상담 협력 체계를 구축에 따른 콜 분산으로 인입콜 감소



□ 자료수집 방법 및 품질확인

[부패·고충 제도개선]

- 제도개선 권고 수용률
  - 자료수집방법 : 온나라 문서등록대장 상 관계기관의 의견조회에 대한 회신문 및 전원위원회 상정 안건 등을 전수 확인

- 측정대상기간 : '21. 1. 1. ~ '21. 12. 31.
  - 측정수행기관 : 국민권익위원회
  - 측정대상 표본수 및 선정방법 : 전수조사
- 품질확인 : '제도개선 관리대장'에 세부과제 수, 수용여부 등 기록·관리

### [종합상담창구운영]

- 국민콜110 상담안내 이용건수(건)
  - 자료수집방법 : 당해연도 국민콜110을 이용한 총 상담 통계
 

- 측정대상기간 : '21. 1. 1. ~ '21. 12. 31.
    - 측정수행기간 : 국민권익위원회
    - 측정대상 표본수 및 선정방법 : 전수조사
  - 품질확인 : 전산을 통해 집계된 자체 통계자료
- 국민콜110 상담안내 이용만족도(%)
  - 자료수집방법 : 당해연도 국민콜110 이용자 중 총 6,000명
 

- 측정대상기간 : '21. 1. 1. ~ '21. 12. 31.
    - 측정수행기간 : 국민권익위원회
    - 측정대상 표본수 및 선정방법 : 전수조사
  - 품질확인 : 전화 설문조사를 통해 집계된 자체 통계자료
- 온라인 민원상담 해결율(%)
  - 자료수집방법 : 당해연도 온라인상담을 이용한 총 상담 통계
    - 측정대상기간 : '21. 1. 1. ~ '21. 12. 31.
    - 측정수행기관 : 국민권익위원회
    - 측정대상 표본수 및 선정방법 : 전수조사
  - 품질확인 : 홈페이지 상담시스템을 통해 집계된 자체 통계자료

### (4) 보조사업 성과분석 : 해당사항 없음

## (5) 사업의 성과 우수성

### 1) 사업운영의 우수성

#### □ 목표달성 과정 및 방법

#### [부패·고충제도개선]

- 국민이 원하는 바를 고쳐나갈 수 있도록 국민의견 수렴 절차를 확대하고, 권고가 국민에게 체감될 수 있도록 추진체계 마련·운영



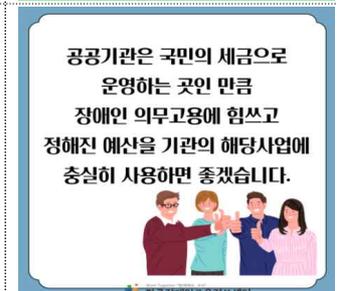
- (국민의 요구) 국민신문고, 국민콜110, 부패·공익신고 등을 통해 들어오는 국민들의 개선 요구를 상시 모니터링

※ 국민의 소리 주간동향, 국민의 소리 월간동향, 국민콜 110 제도개선 건의 등

- (빅데이터 분석) 민원이 급증하거나 개선요구는 많으나 수년간 해결되지 않은 사항 등에 대한 빅데이터 분석을 통해 시사점 도출
- (국민의 의견 수렴) 국민불편 과제 및 현안과제에 대한 제도개선 추진 시 국민생각함 의견수렴을 의무화하여 개선방안 마련 등 국민참여 강화

#### < 주요 사례 >

- ▶ (안건) 지자체 장기근속, 퇴직(예정) 공직자에게 제공되는 국내외 연수와 기념금품 제공관행, 어떻게 생각하시나요?(1월)
- ▶ (제도개선) 해당 공무원과 가족에게 과도한 지원을 중단하고, 예산편성 및 집행의 투명성과 책임성을 강화하도록 각 지자체에 권고(4월)
- ▶ (안건) 장애인 고용의무 지키지 않는 공공기관, 어떻게 하면 좋을까요?(3월)
- ▶ (제도개선) 장애인 고용의무 불이행 명단공표제도 운영규정 개정 등 장애인 고용촉진을 위한 적극적인 관리체계를 마련하도록 고용노동부 등에 권고(5월)



- ▶ (안건) 부담되는 채용 신체검사, 건강검진결과로 대체할 수 없나요?(6월)
- ▶ (제도개선) 채용 신체검사 사용자 부담 의무화, 건강검진 결과로 신체검사를 대체할 수 있도록 고용노동부 등 관련기관에 권고(7월)
- ▶ (안건) 전기차, 수소차 대중화를 위해 무엇이 필요할까요?(2월)
- ▶ (제도개선) 전기수소차 구매보조금 사각지대 해소, 고속도로 통행료 감면제도 개선, 주차요금 감면대상 확대 등 환경부 및 국토교통부 등에 제도개선 권고(9월)



- (제도개선 권고) 빅데이터 분석, 국민의견 수렴 결과를 바탕으로 개선 사항을 도출한 후 실태조사, 전문가 자문·의견수렴 등을 거쳐 방안을 마련하고 관계기관 협의, 전원위원회 의결을 거쳐 권고
- (국민체감) 제도개선 권고가 실제 이행되어 국민들이 변화를 체감할 수 있도록 이행관리를 보다 강화하고 이행성과 점검·홍보
- **관련기관·정책과의 연계, 협조체계 구축(운영)을 통한 제도개선 방안의 합리성·타당성 제고**

### <외부기관 연계>

- 관계기관 실무 간담회 개최, 외부기관 주관 토론회 참석 등을 통해 제도개선 필요성에 대한 공감대 향상 등 소통 강화

#### <주요 간담회 등 실적>

일시	내용	참석기관
3.2.	학원장 연수 관련 불합리 개선을 위한 간담회	국민권익위, 교육부, 전남교육청, 서울시학원연합회 등
6.17.	아동급식카드 운영 제도개선을 위한 간담회	권익위원회, 제천시, 단양군 등
6.24.	국공립대학생지도비용 제도개선 관련 간담회	국민권익위, 권역별 국공립대학 총학생회장 등
9.14.	도서민들의 택배비 경감을 위한 실무간담회	국민권익위, 제주도청, 제주연구원, 제주녹색소비자연대, 제주항만물류협회 등
11.3.	대학운영 및 학교생활 개선 관련 간담회	국민권익위, 권역별 국공립대학 총학생회장 등
11.10.	건설엔지니어링 기업고충 현장 간담회 개최	국민권익위, 한국건설기술관리협회, 기업인 등
12.17.	공동주택 등 사유지내 주차갈등 해소방안 관련 공개토론회	국민권익위, 국토교통부, 경찰청, 제주대학교수 등

## <내부 연계 및 협조체계>

- 권고과제는 부패방지·고충처리·행정심판 등 위원회 관련 부서와 연계·공유함으로써 개별사건 처리와 제도개선의 상호작용 창출
  - \* (심사국 연계) 공공기관 소송비용 업무처리 개선(10.25.) 등
  - \* (행심국 연계) 행정제재 가중처분 기준 명확화 방안(2.22.) 장애인 고용촉진 제도의 실효성 제고방안(5.10.) 등
- 제도개선의 실효성 제고를 위한 사후관리 강화
  - (이행실태 정기점검) 중앙행정기관 등 1,589개 기관을 대상으로 '13년 ~ '20.12월 권고한 제도개선 과제의 이행현황을 연 1회 전수 점검
  - (이행실태 현지점검) 정기점검 결과 제도개선 이행률, 미이행 과제수 등을 고려하여 실적이 저조한 76개 기관(지자체 36개, 공공기관 40개)을 대상으로 현지 이행점검 실시
  - (재권고) 이행점검 결과 사회환경변화 등을 이유로 새롭게 권고할 필요가 있는 과제의 경우 재권고 추진
    - \* 지자체 장기근속·퇴직(예정) 공직자 대상 국외여행 등 일률적 지원관행 개선(4월)
  - (이행 전략회의) 4개 기관, 77개 과제를 대상으로 이행계획을 점검하고, 불수용·추진곤란 과제에 대한 구체적 이행방안 협의
  - (이행 컨설팅) 제도개선 권고과제에 대한 각급기관의 자율적 이행을 지원하기 위한 1:1 기관맞춤형 컨설팅 실시
    - \* 제도개선 이행에 곤란을 겪고 있는 지자체, 공직유관단체 29곳을 대상으로 실시
  - (평가) 권고과제 이행실적 평가를 통한 제도개선 사후관리 강화
    - \* 부패방지 시책평가(부패과제), 민원서비스 종합평가(고충과제)에 반영하여 실적평가

## [종합상담창구운영]

- 타기관 전환 없는 상담(자체종결)을 위해 자체 상담역량을 제고하고, 더 많은 국민들이 국민콜110을 이용할 수 있도록 접근성·편의성 강화
- 상담사 대상 상담기법, 업무역량 교육을 통한 자체종결률 제고
  - ※ 업무교육 총 248회, 법정 의무교육 12회 시행
- 상담DB메뉴 및 Q&A를 재구성하여 네이버 지식iN 서비스에 제공하여 국민 활용도를 높였으며, 5,096건의 상담DB를 보완
  - ※ 상담DB전담팀(4명)이 국민콜110 담당자의 검수를 거쳐 수정·등록(총24,740건 관리)

- 상담품질 유지를 위한 자동 문자알림서비스시스템 시행(2월)
  - ※ 동시간대 상담인력이 상담사 교육, 휴식 등으로 전체의 50% 미만일 때 운영관리자 휴대폰에 문자 알람메시지 제공
- 청각·언어장애인에게 제공 중인 화상수어상담서비스 이용 활성화를 위해 서비스 안내문 제작 및 청각·언어장애인 통역센터에 배포(6월)
  - ※ 국민콜110 수어상담서비스 이용방법 및 접속경로 안내 등의 내용으로 구성



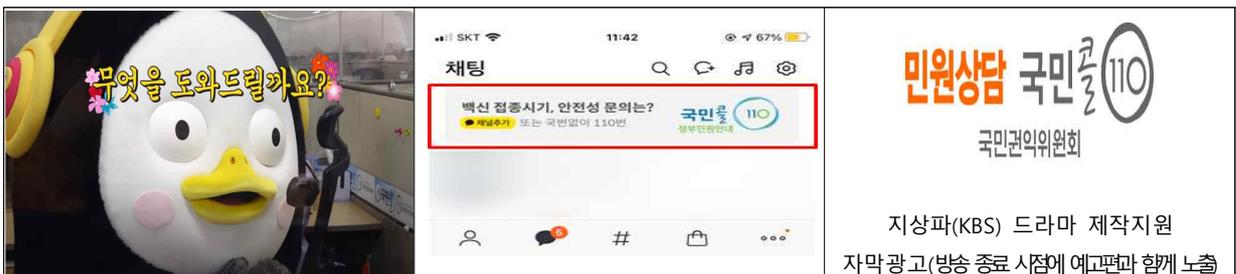
<자동문자알림서비스 문자 화면>

<화상수어상담서비스 안내문 자료>

- 국민 상담수요가 높을 것으로 예상되는 코로나19 지원금 정책은 상담 지식 공유, 관련 인프라 확충 등으로 유연하고 빨빠르게 대응
  - 기관연계시스템(VOP)을 활용하여 국민의 정책 궁금증이 큰 '코로나 상생 국민지원금' 관련 주요 지침 및 안내사항 등을 실시간 공유
    - ※ 권익위, 행안부, 복지부, 중기부, 조달청 등 6개 기관 공동활용
  - '코로나 상생 국민지원금' 신청 및 지급 개시에 맞추어 상담인력 추가 배치 및 전담 콜센터 운영으로 국민 궁금증 해소(8.30. ~ 10.29.)

- 구성/위치 : 상담사 105명(누적) / 문래센터
- 상담기간 : '21. 8. 30 ~ 10. 29 (2개월)
- 주요실적 : 지원대상 및 요건, 지급대상, 신청방법 등 총 6만 3천여 건 상담

- 유튜브·카카오톡·TV 등 다채로운 매체를 활용한 맞춤형 홍보를 통해 국민콜110의 대국민 인지도 향상 도모
  - EBS '자이언트 펭TV'의 인기 캐릭터 펭수와 협업한 영상 제작 등 효과성이 높은 콘텐츠 위주로 연간 홍보



<자이언트 펭TV 협업(11.26)>

<카카오톡 광고(7.14~8.13)>

<TV자막 광고(11.27~12.26)>

- 빅데이터·클라우드 기반 각 콜센터의 DB를 공유·활용하는 범정부 지능형 통합콜센터\* 시스템 본격 구축을 앞두고 추진 기반 강화
  - ※ 정부·공공기관의 개별 콜센터(98개) 시스템을 빅데이터·AI 기반의 클라우드로 통합, 부처 협업체계 구축 및 상담서비스 품질 제고('22~'23)
  - 지능형 통합콜센터 통합 대상 기관 설명회 개최 및 국토부, 교육부, 방통위, 과기부 등 1차 구축 대상기관 현장방문(6월)
  - 민간전문가 자문회의 3회 실시(5월,10월,11월)
  - 통합콜센터 구축사업 구조진단(9월) 및 구축장소 업무협의(9~12월)
  - 콜센터 구축 민간사업자 대상 통합콜센터 구축사업 방향 설명회(10월) 및 정보제공요청(RFI)을 위한 사업 설명회 개최(12월)
- 안정적 상담제공 인프라 구축을 위해 국민콜110 상담사 직접고용 관련 제도 정비 등 상담업무 직접수행 체제로 전환 완료
  - 범정부적 공공서비스의 품질 제고 및 정규직화 확산 기조에 발맞추어, 국민콜110 상담업무 직접수행 전환에 따라 상담사 공무직 전환·채용(2.1.)
  - 「정부민원안내콜센터 공무직 등 근로자 인사 관리 규정」 제정(4월)
  - 노사관계자 협의회, 성희롱, 인사고충, 직장내괴롭힘 방지 등 노사간 상시 대화창구 마련(6월)
  - ※ 노사 단체교섭 15회 실시, 직장내괴롭힘 신고 1건 처리 등
- 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)
  - ※ 상담업무의 직접수행 전환에 따라 상담사 보호조치의 주체를 정부합동민원센터장으로 변경, 상담사 보호 프로세스 강화 등
  - 국민콜110 상담사 힐링교육 및 미술심리치료 과정 등 상시 운영
  - ※ 힐링교육 및 미술심리치료 특강 등 31회, 교육 참여 상담사 2,347명(누계)
  - 코로나19 확산 상황에 따라 안전한 근무환경 조성을 위해 상담사 재택근무 활성화 및 분산배치
  - ※ 상담사 228명 중 재택근무 94명(41.2%), ('21.12.31 기준)

- 국민콜110 상담 데이터 분석을 통한 제도개선 기초과제 발굴하여 제공(791건)

<제도개선 정책환류 주요 사례>	
1.	코로나 백신 접종 이상반응 신고 항목에 대한 제도 개선 요청 (보건복지부 관련)
2.	국민지원금 사용지역 제한, 카드결제 거부행위 등에 대한 제도 개선 요청 (행정안전부 관련)
3.	재난문자 발송 제한에 대한 제도 개선 요청(행정안전부 관련)
4.	스포츠센터 근로자를 위한 제도 개선 요청(국민권익위원회 관련)

- 방문·온라인·전화 등 다양한 상담수단을 제공하는 가운데, 쉽고 편리하게 비대면 상담이 가능한 온라인 민원상담을 중점적 운영
  - '21년도 온라인 민원상담 처리는 총 36,753건(월평균 3,063건)으로 전년도 31,949건(월평균 2,662건) 대비 4,804건(15.0%) 증가
  - '21년도 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

< 민원상담협의회의 구성 및 운영 현황 >	
▪ (구성)	중립적 민간전문가(4명), 정부관계자 4명 등 8명
▪ (운영)	모든 이해관계자의 의견청취 → 관계기관간 적정한 역할협의·분담 → 협의사항 이행점검 등 사후관리로 공정한 절차 확보

- '21년 민원상담협의회 운영을 통한 조정완료 11건, 검토 후 종결 8건, 협의진행 14건 추진 중(11월말 기준)
- ※ '21년 민원상담협의회 개최 4회(3.25., 5.25., 7.28., 12.17.)  
민원상담협의회 과제 발굴 각 기관 공문 협조 시행 (1월, 4월, 7월, 10월)

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

- 센터 인지도 제고 및 이용 활성화를 위해 안내 포스터·리플릿 제작·배포 및 수도권 지역 주민 대상 생활정보홍보우편물 발송(11만통)

○ 온라인 상담 품질·만족도 제고를 위한 주간·월간 상담실적 분석 등 내부 모니터링 강화



- 매주 1회 민원상담심의관 주재로 온라인 민원상담 충실도 및 적절성 등에 대한 검토회의 실시 ('21. 12월 기준 43회 452건)

<생활정보홍보우편>

※ 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
- 상담관별로 상이한 답변이 되지 않도록, 답변내용의 품질향상, 정확도 제고, 만족도 제고, 제도개선 사항 발굴에 활용
- 부서간 상담사례 공유 및 특이민원 공유, 상담 개선사항 발굴 토의 등 내부 역량강화 활동인 '귀담이 포럼' 운영(13회)

※ 고용노동, 금융, 보건복지, 교통(전동킥보드) 등 상담 질 제고를 위한 귀담이 포럼 개최

○ 온라인 전문상담 내실화를 위한 외부 전문가 위촉·활용

- 민사·법무, 세무, 노무분야의 온라인 전문상담위원을 위촉하여 상담

※ 변호사 48명(1,291건), 세무사 14명(214건), 노무사 20명(528건)

- 민사·법무, 세무, 노무분야 전문가 상담의 질을 향상하고 전문상담위원의 휴게시간 보장 등을 고려하여 상담처리 방식 개선

※ 전문가연계상담시간을 확대 조정(30분→50분), 민원실 근무 전화상담을 재택근무도 가능하도록 개선

○ 민원 처리 역량을 갖춘 전문가·기관\*과의 업무 협업체계를 강화

\* 중소기업 옴부즈만, 대한변호사협회와 업무협약(MOU)체결·갱신

## 2) 사업효과의 우수성

### □ 프로그램목표 달성 기여도

#### [부패·고충제도개선]

- 국민들이 생활 속에서 직접 경험하는 불공정을 바로잡고, 예산낭비, 민관유착 등 고질적 부패 빈발분야를 개선(18건)
  - ※ ▲(불공정) 건설사업관리(감리)제도의 불공정 관행 개선 ▲(예산낭비) 지자체 장기근속·퇴직(예정) 공직자 대상 국외여행 등 일률적 지원관행 개선 ▲(민관유착) 공연예술분야 공모지원사업 공정성 제고방안 등
- 코로나19 등으로 어려운 서민경제를 지원하여 경제활동을 더 편리하게 하고, 건강·안전, 보육 등 국민생활과 밀접한 불편사항을 개선(21건)
  - ※ ▲(민생경제) 주택의 중개보수 및 중개서비스 개선 ▲(건강·안전) 군(軍) 지뢰 민간인 피해방지 및 관리체계 강화 ▲(보육) 아동급식제도 사각지대 개선방안 등
- 국민들의 삶에 보탬이 되고 불편해소에 크게 기여한 ‘제도개선 우수사례 10선’을 국민생각함을 통한 국민 직접투표로 선정하여 국민체감 효과 확산

<일상을 바꾼 제도개선 10선 선정>

#### [종합상담창구운영]

- ‘코로나 상생 국민지원금’ 신청 및 지급 개시에 맞추어 상담인력 추가 배치 및 전담 콜센터 운영으로 상담 편의성 제고 (8.30. ~ 10.29.)

- 구성/위치 : 상담사 105명(누적) / 문래센터
- 상담기간 : '21. 8. 30 ~ 10. 29 (2개월)
- 주요실적 : 지원대상 및 요건, 지급대상, 신청방법 등 총 6만 3천여 건 상담

- 높은 응대율 및 만족도 초과 달성

- 응대율 : ('19년) 93.3% → ('20년) 86.3% → ('21년) 92.1%
- 만족도(목표 89점) : ('20년) 88.2점 → ('21년) 90.1점

- 상담DB의 지속적 현행화로 상담건수중 약 82% 이상을 소관기관으로 이송하지 않고 자체종결

※ '21년 자체종결률 : 86.1%

- 상담매뉴얼, 상담유형별 표준절차 및 답변서식, 상담사례 DB구축 활용, 우수사례(모니터링결과), 관계법령, 소관기관 확인 등을 통한 충실한 상담 및 답변으로 상담해결률 상승

- 상담이 증가함에도 접수된 날로부터 4일 이내에 처리하는 것을 자체 성과지표로 설정하여 신속한 답변을 통한 상담 만족도 제고

→ 온라인 민원상담 처리 총 36,753건 중 32,552건(88.6%)상담해결('21.12)

※ 성과지표 측정 산식 : 상담해결 건/상담처리 건×100%

- 민원상담에 대해 신속하고 충실한 답변 노력을 통해 국민 만족도 향상

※ 민원상담 만족도 : (2019) 74.7점 → (2020) 74.6점 → (2021) 79.8점

☞ (민원인 감사인사 사례) 상담번호 1CT-2111-000000 건 관련 처리해주신 민원센터 직원분을 칭찬합니다. 상담건 관련하여 빠르고 정확히 안내해주셨으며, 주민센터, 구청에서는 궁금증이 해결되지 않았으나, 정부합동민원센터에 상담을 올리고 해결이 되어 만족스럽습니다.

- 코로나 등 사회적 이슈가 발생 시 마다 국민들은 해결절차, 처리부서 안내 등 궁금사항에 관한 질의응답을 요구, 이에 신속하게 대응함으로써 정부의 신뢰도 향상에 기여

※ 온라인 상담 4일내 처리 이행율 : ('20)84.1% → ('21.11.)97.9%

## □ 성과 우수성 인정사례

- 해당사항 없음

## (6) 향후 개선사항

### [종합상담창구운영]

- (국민콜110) 국민콜110 인지도 제고를 위한 적극적인 홍보 활동을 통해 국민콜110 인입콜 증가에 기여

## □ 내·외부 지적에 대한 조치 결과 및 계획

구 분		지적사항	개선사항(조치결과 및 계획)
단위 사업 (I-1- 일반 재정 (6))	전년도 성과보고서	○ 해당사항 없음	○ 해당사항 없음
	재정사업 평가	○ 해당사항 없음	○ 해당사항 없음
	국회, 감사원등	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 국민권익위원회는 2022년부터 콜센터 전산자원 유지관리 위탁운영 용역을 통합 발주하는 방안을 강구한다</li> <li>○ ('20결산 정무위·예결위 국정감사) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 예산 편성 당시부터 사업에 대한 계획을 면밀히 수립하여 예산의 불필요한 전용이 발생하지 아니하도록 주의</li> <li>- 국민권익위원회는 상담위원의 보수 수준을 현실화하여 민원 상담의 품질이 떨어지지 않도록 할 것</li> <li>- 국민권익위원회는 110 단일 시스템 구축 사업에 대한 사업의 타당성 재검토 및 구체적인 계획을 수립하여 이용자가 혼란을 겪지 않도록 할 것</li> <li>- 110콜센터 상담사의 근무여건 및 처우 개선, 과도한 업무량 조정 등 필요</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 「국민콜110 시스템 유지관리 및 위탁운영 용역」 통합 발주요청('21.10.5) 및 계약체결('22.1.7) <ul style="list-style-type: none"> <li>※ (계획) 2개의 사업으로 발주 중인 전산자원 유지관리 용역을 '22년부터는 통합발주 하겠음</li> </ul> </li> <li>○ 주의하겠음 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 권익위는 2022년도 세출예산에 민원상담위원의 상담 수당을 전년 대비 1만원 상향한 일일 7만원으로 인상하여 최저임금 수준을 상회하는 수준으로 운영</li> <li>- 전문상담위원 상담 수당을 전년 대비 1만원 상향한 1회당 7만원으로 인상하였으며, 2023년도 이후에도 지속적으로 수당 인상을 예산 당국과 협의해 나가겠음</li> <li>- 110번호 단일화 사업을 실효성 있게 추진하기 위해 '범정부 지능형 통합콜센터 시스템 구축 사업'을 추진 중에 있으며, '23년까지 96개 기관콜센터 시스템을 통합한 이후, 110 번호 단일화 사업을 추진하겠음 <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 조치기한 : 미정(23년 12월 31일 통합콜센터 구축 이후)</li> </ul> </li> <li>- 110콜센터 상담사의 근무여건 및 처우개선 방안 마련</li> <li>- 상담사 직접고용 완료('21.2) <ul style="list-style-type: none"> <li>* 상담사 스트레스 예방 등을 위한 외부힐링(심리) 프로그램 운영, '22년 16백만원 예산 반영</li> <li>* 상담사 편의시설, 회의실, 강의실 등 확충( ~'21. 12.)</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

## □ 기타 개선계획

- 해당사항 없음

\* 담당자 : 기획조정실장(임윤주), 혁신행정데이터담당관(유현숙), 사무관(김경민), 전화번호 : 044-200-7142  
 권익개선정책국장(양종삼), 국민신문고과장(장차철), 사무관(조경환), 전화번호 : 044-200-7275

(1) 사업 개요

□ 단위사업의 목적 및 주요내용

구분	주요 내용			
사업목적	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대·내외 정보통신 환경 변화와 새로운 행정 정보화 수요에 부응하는 정보시스템 구축 및 정보자원 운영·관리로 행정 효율성과 대국민 서비스 품질 제고</li> </ul>			
사업내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 위원회 업무수행을 위해 반드시 필요한 공통행정·부패방지·제도개선 정보시스템, 행정심판 허브시스템 등의 안정적 운영관리 및 개선</li> <li>• 급증하는 사이버 침해에 선제적으로 대응하기 위한 정보보안체계 강화 및 사이버안전센터 구축·운영</li> <li>• 1,000여개 행정·공공기관의 민원, 제안, 정책참여 등 소통창구를 통합·연계한 온라인 국민참여포털 국민신문고 시스템 운영 및 기능개선</li> <li>• 수집된 민원정보 등을 종합적으로 분석하여 정책수립 등에 활용하도록 하는 민원정보분석시스템 운영 및 활용 확대</li> </ul>			
사업기간	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 단년도 계속사업</li> </ul>			
총사업비	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 해당사항 없음</li> </ul>			
예산현황		2019	2020	2021
	예산(백만원)	5,675	6,434	8,861
사업규모	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 해당사항 없음</li> </ul>			
지원대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국민, 공무원</li> </ul>			
지원형태	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직접수행</li> </ul>			
지원조건	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 청렴권익행정정보화</li> </ul>			
시행주체	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국민권익위원회</li> </ul>			
사업추진 체계(절차)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사업계획수립 → 일상감사 → 사업 계약요청 → 계약체결 및 사업착수 → 검사 및 검수 → 사업완료(대금지급)</li> </ul>			

## (2) 예산집행실적 현황 및 분석

### □ 집행현황

#### < 단위사업 예산집행 현황 >

(단위: 백만원, %)

구분	세부사업명	예산	전년이월	아전용 등	예산현액 (A)	결산 (B)	집행률 (B/A)
'19년	국민소통시스템 구축 및 운영(정보화)	2,676	0	22	2,698	2,656	98.4
	행정정보시스템운영(정보화)	2,977	0	0	2,977	2,887	97.0
	소계	5,653	0	22	5,675	5,543	97.7
'20년	국민소통시스템 구축 및 운영(정보화)	2,877	0	51	2,928	2,796	95.5
	행정정보시스템운영(정보화)	3,506	0	0	3,506	3,280	93.6
	소계	6,383	0	51	6,434	6,076	94.4
'21년	국민소통시스템 구축 및 운영(정보화)	3,724	0	0	3,724	3,713	99.7
	행정정보시스템운영(정보화)	5,137	0	0	5,137	4,985	97.0
	소계	8,861	0	0	8,861	8,698	98.2

### □ 원인분석 및 집행률 제고 노력

#### [행정정보시스템 운영]

- (원인분석) '21년도 집행잔액은 152백만원으로, 이중 정보화사업(총 6건) 낙찰차액(148백만원)을 제외한 실질 집행잔액은 4백만원이며, 이를 반영한 집행률은 99.9%에 달함

※ 정보화사업 낙찰차액은 정부 예산집행지침(국가재정법 제44조)에 따라 원칙적으로 불용처리

#### [국민소통시스템 구축 및 운영]

- (원인분석) '21년도 집행잔액은 11백만원으로, 이중 정보화사업 낙찰차액(9백만원)을 제외한 실질 집행잔액은 2백만원이며, 이를 반영한 집행률은 99.9%에 달함

※ 정보화사업 낙찰차액은 정부 예산집행지침(국가재정법 제44조)에 따라 원칙적으로 불용처리

### □ 예산절감 및 효율성 제고 노력

#### [국민소통시스템 구축 및 운영]

- 국민신문고 본인인증 공공요금 부족으로, 기획재정부와 협의하여 사업 내 자체 전용 추진(일반연구비 낙찰차액 → 공공요금 및 제세, ±33백만원)
- 공공요금 및 제세의 적정 예산 반영과 연례적 전용·세목조정 최소화를 위해 '22년도 예산의 일반수용비 25백만원을 공공요금 및 제세로 조정 편성

### (3) 성과분석

#### □ 성과지표 달성 현황

성과지표	가중치	측정산식 (또는 측정방법)	목표대비 달성률	'18년	'19년	'20년	'21년
① 행정정보시스템 이용자 만족도(점)	0.5	부패방지·행정심판·공통행정 정보시스템별 이용자 (국민, 내부직원) 만족도 조사 결과 점수의 평균값 산출	목표	-	-	신설	77.0
			실적	-	-	-	77.9
			달성률(%)	-	-	-	101.2
② 국민신문고 시스템 이용자 만족도(점)	0.3	국민신문고 시스템을 이용한 이용자(국민, 공무원)를 대상 으로 시스템 이용에 대한 만족 수준을 측정	목표	78.0	76.4	77.4	76.6
			실적	73.9	76.7	75.2	77.7
			달성률(%)	94.7	100.4	97.2	101.4
③ 국민생각함 안전 참여도(건)	0.2	국민생각함 안전당 평균 참여수 (총 참여수 / 총 안전수)	목표	-	신규	35.6	38.2
			실적	37.4	33.8	41.6	57.8
			달성률(%)	-	-	116.9	151.3

#### □ 성과지표 및 목표치 적정성

##### [행정정보시스템 운영]

##### ○ 행정정보시스템 이용자 만족도

- 본 사업은 부패방지·행정심판 관련 대국민서비스\*와 내부 행정업무 지원을 위한 정보시스템\*\* 등을 포괄하고 있어, 정보시스템별 이용자가 체감하는 만족도는 사업성과를 측정할 수 있는 대표적인 결과지표에 해당

\* 청렴포털\_부패·공익신고(www.clean.go.kr), 온라인 행정심판(www.simpan.go.kr)

\*\* 내부 공통행정 정보시스템과 PC 등 사무용 전산기기, 통신망 및 보안장비 도입·운영 등

- “행정정보시스템 이용자 만족도”는 '21년 신설 지표로 과거 실적치가 없어, 정보시스템별로 가장 최근에 측정한 유사 만족도 점수의 평균인 76.25점보다 1% 상승한 77점을 '21년도 목표치로 설정

- 만족도 지표 특성상 일정 수준 이상 도달하면 지속적인 상승에 어려움이 있으나 외부 유사지표\* 보다 높은 수준인 77점으로 적극적인 목표를 설정함

\* 국민신문고 이용자 만족도 : ('21년 목표) 76.6점, 정부 공공서비스 국민만족도 : ('25년 목표) 70점

## [국민소통시스템 구축 및 운영]

### ○ 국민신문고 시스템 이용자 만족도

- 최근 3년간 실적치가 등락한 점을 감안, 3년 실적 평균 75.3점을 목표로 설정하는 것이 적절하지만, 유난히 점수가 낮았던 '18년을 제외하고 상대적으로 점수가 높았던 '17년을 포함해 3년 평균(76.6점)을 목표치로 설정
- ※ 이용자 만족도(점) : ('17) 77.8 → ('19) 76.7 → ('20) 75.2 (3년 평균 : 76.6)

### ○ 국민생각함 안전 참여도

- 최근 3년간 실적치가 등락한 점을 감안, 3년 실적 평균 37.6건을 목표로 설정하는 것이 적절하지만, 국민의 참여 열기가 어느 때보다 높은 점등을 고려해, 평균치보다 0.6건 많은 38.2건을 목표치로 설정
- ※ 안전 참여도(건) : ('18) 37.4 → ('19) 33.8 → ('20) 41.6 (3년 평균 : 37.6)

## □ 원인분석

### [국민소통시스템 구축 및 운영]

#### ○ 국민생각함 안전 참여도 초과달성

- 국민생각함 활성화를 위해 '21.6. 약 1만 명의 '국민생각함 국민패널'을 신규 구성하였는데, 이들의 적극적 참여가 안전 참여도의 초과달성을 이끌어 냄
- ※ '21년 성과지표 목표 작성 시에는 국민패널을 모집할 계획이 없었으며, '21년이 시작된 이후 위원장 지시에 의해 국민패널 구성 계획 수립

## □ 자료수집 방법 및 품질확인

### [행정정보시스템 운영]

#### ○ 권익행정시스템 이용자 만족도

- (실적치 측정방법) 당초 성과계획서에 제시한 바에 따라 부패방지·행정심판·공통행정 정보시스템별로 설문조사를 실시하고 평균점수 산출
- (자료수집방법) 각 정보시스템을 통한 온라인 설문조사
  - 조사대상기간 : '21. 1. 1. ~ '21. 12. 31.
  - 조사수행기관 : 국민권익위원회

- 조사대상 표본수 및 선정방법 : 각 정보시스템별 이용자 전체
  - \* (부패방지·행정심판) 일반국민, (공통행정) 위원회 내부직원
- 조사항목 : 전반적인 이용 만족도, 편의성 등 정보시스템별 특성에 따른 항목 (5개 이상)
- 산출방식 : 정보시스템별 조사항목에 따른 리커트 7점 척도(0~6점)\* 측정 후 100점 기준으로 환산하고, 3개 정보시스템별 만족도 점수의 평균치 산출
  - \* 매우 불만족 : 0 ~ 매우 만족 : 6점

- (품질확인)

- 설문조사 참여 즉시 응답결과를 실시간으로 공개하여 신뢰성 및 정확성 확보
- 자료 정합성 보장을 위한 설문조사 시스템 및 통계자료 점검
- 응답률 제고를 위해 설문조사 참여 독려

## [국민소통시스템 구축 및 운영]

### ○ 국민신문고 시스템 이용자 만족도

- (실적치 측정방법) 국민신문고 시스템 이용자(국민, 공무원)를 대상으로 시스템 이용에 대한 만족 수준을 측정
- (자료수집방법) 외부 조사전문기관에 의뢰하여 구조화된 조사표에 의한 전화면접조사
  - 조사대상 표본수 및 선정방법 : '21.1월~10월까지 국민신문고 민원, 제안, 정책 참여 서비스 이용자 2,500명(국민 2,000, 공무원 500)
  - 조사 기간 : '21. 11. 18. ~ 11. 24.
  - 조사 항목 : 메뉴식별 용이성, 화면구성 편리성, 정보제공 충분성, 화면이동 신속성, 서비스 유용성 등 시스템 전반에 대한 항목
  - 조사수행기관 : 외부 조사전문기관 (유니온리서치)
- (품질확인) 전문기관 자체 조사원교육 및 품질관리, 신뢰수준 점검
  - 조사책임자는 조사 시작 전 조사원 교육을 실시하고, 실제조사 여부, 조사 진행 원칙 준수 여부 등의 감독 수행
  - 신뢰성 확보를 위해 전문검증원에 의한 검증 실시

### ○ 국민생각함 안전 참여도

- (실적치 측정방법) 국민생각함 전체 안전수 대비 참여수를 지표화한 건당 평균 참여수를 통해 국민생각함 안전 참여도 수준을 측정
- (자료수집방법) 국민신문고 시스템 통계 추출

- 조사대상기간 : '21. 1. 1. ~ 12. 31.
  - 측정수행기관 : 국민권익위원회
  - 측정방법(산식) : 국민생각함 총 참여건수(설문·댓글 등) / 총 안건수
- (품질확인) 시스템 DB 추출을 통해 자체 통계자료 누적 관리(매월)
- 국민권익위가 국민생각함 운영 총괄기관으로서 각급기관의 국민생각함 운영실태를 점검(매년)하여 품질 확인

#### (4) 보조사업 성과분석 : 해당사항 없음

#### (5) 사업의 성과 우수성

##### 1) 사업운영의 우수성

##### □ 목표달성 과정 및 방법

##### ○ 지능형 반부패 빅데이터 공유·분석시스템 구축

- 부패관련 정보가 반부패 정책수립·집행의 출발점이 될 수 있도록 국가 차원의 부패방지 빅데이터 수집·축적
- 부패방지 빅데이터 분석 체계 구축으로 부패의 사전예방 및 제도개선 등 정책환류 기반 마련
- 데이터 기반의 과학적 반부패 정책추진 지원을 위한 부패방지 분석·통계시스템 구축 및 분석정보 등 국민에게 데이터 개방 확대



○ 대국민 원스톱 서비스 강화 및 반부패 표준시스템 보급 확대

- 정확한 부패유형(부패·공익·청탁·행동강령 등)을 몰라도 손쉽게 신고할 수 있도록 인공지능 기술 기반으로 부패유형 분류 자동화
- 각급 공공기관의 온라인 신고창구를 클라우드 기반으로 통합하여 모든 기관을 대상으로 신고 및 보호·보상 서비스 이용 가능
- 신고자 비밀보호, 반부패 업무의 효율적 처리, 반부패 정보 공유·공개 활성화를 위해 각급기관 신고창구를 청렴포털로 통합 확대
- ※ 청렴포털 통합기관 ('19년) 0개 → ('20년) 506개 → ('21년) 600개 (18.6%↑)

○ 비대면 시대에 적합하도록 온·오프라인 행정심판 서비스 개선

- '온라인행정심판 허브시스템' 이용기관 확대로 청구인 편의 증진
  - ※ 전라북도소청심사위, 울산·대구교육청소청심사위, 공수처 행심위 등 4개 기관 신규 통합 / 117개 중 74개 기관 통합완료
  - ※ 미이용 기관 대상 컨설팅 및 수요조사 후 이용기관 대폭 확대
- PC영상회의를 활용한 '비대면 구술심리' 시스템 구축 완료
  - ※ 청구인의 집과 중앙행정심판위원회 심판정을 화상으로 연결하여 구술심리
- 재결례 검색기능 고도화, 웹접근성·편의성 개선 등 홈페이지 리뉴얼
  - ※ 핵심메뉴 접근경로 최소화, 시각·청각장애인 웹접근성 개선, 디자인 개선 등

온라인 행정심판 이용기관 확대	홈페이지 리뉴얼
<p><b>행정심판법상 행정심판위원회 (57개 기관 중 49개)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>중앙행정심판위원회 (17)</li> <li>시·도 교육청 (17)</li> <li>국가인권위원회 (4)</li> <li>대검찰청 소속 검찰청 (6)</li> <li>한림대학교 (1)</li> <li>방송통신위원회 (1)</li> <li>고위공직자범죄수사처 (1)</li> </ul> <p><b>지식DB 공동활용</b></p> <p><b>One-Stop 청구</b></p> <p><b>온라인 사건처리</b></p> <p><b>개별법에 근거한 특별행정심판 위원회 (60개 기관 중 25개)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>교원소청심사 위원회 (15)</li> <li>시·도 교육청 소청 (6)</li> <li>장기요양심판위원회 (1)</li> <li>건강보험분쟁조정위원회 (1)</li> <li>지리정보시스템위원회 (1)</li> </ul> <p>※ 총 117개 기관 중 74개 기관 이용 중 (63%)</p>	<p><b>온라인 행정심판</b></p> <p>도·군·구청장 행정처분 등 주요문건으로 인한 <b>행정처분 취소, 권리구제를</b> 보장할 수 있는 <b>주요사유를 알려드립니다.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 법에 위배된 처분이 있는 경우</li> <li>2. 행정처분 취소사유에 해당할 경우</li> <li>3. 행정처분 취소가 인권을 침해할 경우</li> <li>4. 행정처분 취소에 공익이 있을 경우</li> </ul> <p>행정처분 취소 신청서 작성 방법</p> <p><b>행정심판신청서</b></p> <p>신청서 작성 방법</p> <p><b>신청서</b></p> <p>신청서 작성 방법</p> <p><b>L1형 사법지원 보금</b></p> <p>국민이 쉽고 직접하여 활용할 수 있는 <b>행정심판 정책센터</b></p> <p>QUICK MENU</p> <p>행정심판신청서, 서약서, 소청심판신청서, 공익신고, 온라인신청, 홈페이지안내</p>

○ 최초 구축 후 13년이 경과한 노후 홈페이지 및 인트라넷 개편 추진으로 이용자 편의성 및 시스템 안정성·보안성 대폭 강화

- [홈페이지] 화면 디자인과 메뉴 체계 등 전면개편 (국문·영문·어린이)
  - \* 휴대폰 등 모바일 환경 편의성 제고, 주요 정책별 홍보콘텐츠 재정비, 위원회 대표포털과 SNS 채널 전면 배치, 원하는 정보에 손쉽게 접근할 수 있도록 메뉴체계 정비, 통합검색 기능 강화 등

- **[인트라넷]** 개인별 맞춤형 서비스 및 업무 지원 기능 강화

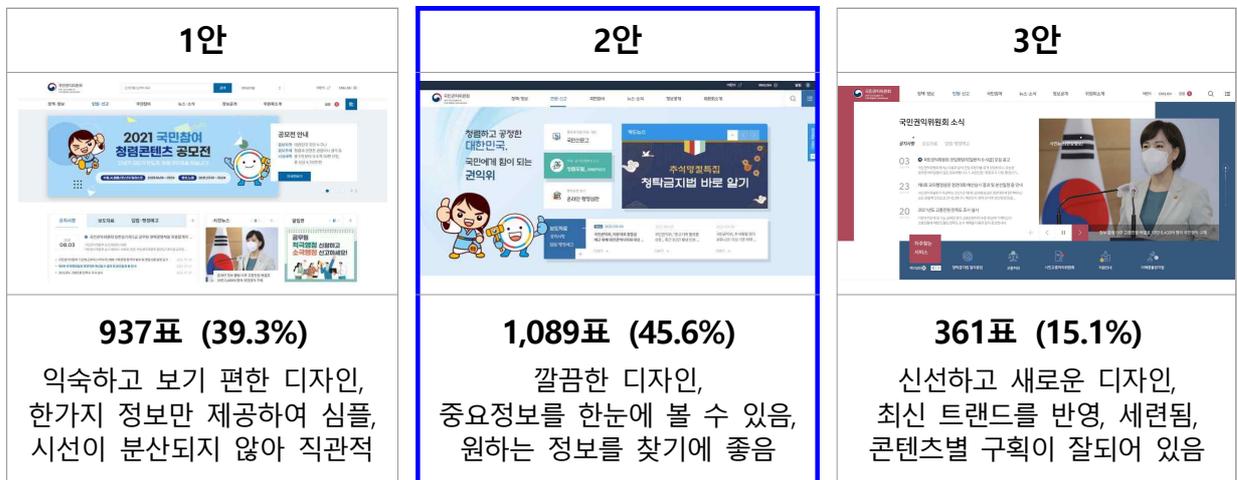
\* 개인별로 첫 화면, 메뉴 등을 설정할 수 있는 맞춤형 서비스 제공, 업무별 자료관리와 공유·검색 등의 편의성 및 활용도 제고

- **[기반기술]** 정부 표준기술 적용으로 확장성·안정성 제고

\* G-클라우드 기반으로 서버 전면 교체, 서비스 종료('22.6.15.) 예정인 인터넷 익스플로러(IE)에 종속된 비표준 기술 제거 등

○ 홈페이지 개편 시 수요자인 국민의 선호도를 적극 반영하기 위해 국민생각함을 통한 의견수렴 시행

- 국민생각함 투표에 2,075명 참여, 댓글의견 196건 수렴



- 수렴된 국민의 개선의견을 최우선 반영하여 메뉴체계, 콘텐츠 등 정비

\* (주요의견) 현재 홈페이지의 메뉴 및 화면구성 복잡, 원하는 정보 찾기가 어려움, 민원·신고 등 소통창구 연결 복잡, 첨부파일 바로보기 기능 제공 등

○ 정보자원과 정보시스템의 체계적인 성과관리로 품질 수준 제고

- **[정보화 성과관리]** 전체 정보화 부서 대상으로 '21년도 성과관리 중점 추진계획 사전 안내(2.25.), 세부 지표별·시기별 각 부서의 추진현황 점검 후 보완사항 수시 전파 및 최종결과 보고(10.14.)

- **[웹사이트 관리]** 분기별로 대국민 웹사이트 전체(총 9개)에 대한 모니터링·개선 활동 추진, 품질·총량·정책정보 등 3개 영역에 대한 종합적인 관리 계획을 수립(6.8.)하고 이행상황을 점검(12.15.)

- **[공공데이터 관리]** 보유 데이터에 대한 체계적인 품질관리와 국민에게 필요한 데이터를 적극적으로 제공하기 위한 개방 대상 발굴 추진

## [국민소통시스템 구축 및 운영]

- (국민신문고 이용기관 확대) 국민은 보다 쉽고 편리하게 행정에 참여하고, 공공기관은 보다 효율적으로 책임감 있게 처리

< 이용기관 현황 >

(단위 : 개, '21.12.15.기준)

구분	계	중앙부처	지자체	교육기관	재외공관	공공기관
'20년	1,021	62	243	252	172	292
'21년	1,075	65	243	285	174	308

\* 총 54개 기관 증가 : 중앙 3, 교육기관 33, 재외공관 2, 공공기관 16

- (정보취약계층 참여 강화) 노인 등 문서 입력이 불편한 계층의 접근성 향상을 위해 음성을 문자로 변환하는 서비스 제공

\* “정보취약계층의 편의를 위해 음성으로 입력하면 이를 문자로 변환하는 시스템을 도입해 달라”는 취지의 국민제안으로부터 출발

- (본인 인증수단 확대) 기존 공인인증서를 통해서만 본인 인증이 가능하였으나, 민간 인증수단도 가능하도록 변경

※ 더 많은 국민이 다양한 방법으로 더 간편하게 접근할 수 있도록 개선

- (기관 협업) 국민생각함에 등록된 국민안건을 정책화하고 국민신문고법 제정 추진을 위해 전문 연구기관과 협업

- (경제인문사회연구원) 국민이 제시한 제안 중 전문가의 시각에서 속성이 필요한 사안에 대해 자문 실시
  - ※ 운전면허증 혈액형 표기, 자동차등록증에 ‘출고일’ 표기, 음주운전 단속 예보 시스템, 맨홀 규격 표준화, 복합플라스틱 제품 재활용마크 금지 등
- (한국법제연구원) 국민신문고 온라인 민원처리의 책임성 강화와 국민생각함 의견수렴 확대를 위해 국민신문고법 제정 필요성 제시
- (국민패널 구성) 사전 모집단을 통해 설문조사를 실시함으로써 그 결과에 대한 신뢰성을 제고하고 정책추진 동력을 확보

**설문조사 사례**

**코로나19 방역체계 개편(중앙사고수습본부 협업)**

- (설문결과) ① 단계적 일상회복 전략(위드코로나)으로 전환(75.5% 찬성), ② 백신패스 도입(73.0%지지)
- (중수본 정책추진) 단계적 일상회복 1단계(식당·카페 24시간 운영 등) 및 백신패스(접종증명·음성 확인제) 시행(11.1.)



- (청소년 아이디어 공모전) 청소년이 바라본 주변의 불편사항이나 사회문제를 함께 고민하고 생활 속 아이디어로 개선안 제시
  - ※ '21년 총 384건이 접수되었고 3차례 심사를 거쳐 최종 우수작 10건 선정

**[ 아이디어 공모전 우수 사례 ]**

<b>1등상</b>	▲ 올바른 일회용기 분리 배출을 위해 소비자가 배달음식 용기를 깨끗이 세척한 사진을 공공배달 앱에 등록하면 포인트를 지급하는 리뷰 서비스 도입
<b>2등상</b>	▲ 학교 도서관에 필요한 책이 없으면 학생이 동네서점에서 직접 구매해 읽고, 그 책을 학교로 반납하면 학교에서 학생에게 도서구입비를 지원
<b>3등상</b>	▲ 지방 버스정류장은 이용하는 사람이 적고 밤에는 어두워 운전자가 승객이 대기하고 있는지 확인하기 어려우니 사람이 있으면 자동으로 켜지는 센서등 설치 ▲ 기간제 교사의 경력 관리와 증명을 보다 체계적이고 편리하게 할 수 있도록 종합교육행정정보시스템인 나이스(NEIS)를 이용

- (민원 분석) 탄소중립, 포스트코로나, 사회안전망 등 사회 현안, 주요 정책에 대한 민원 빅데이터 분석으로 국민 생활에 직결되는 이슈의 적시 해결 지원

\* 2021년 탄소중립 정책개선 과제 : ① 친환경차 ② 태양광 발전 ③ 플라스틱

- (민원 예보) 특정 시기에 주기적으로 발생하거나 **급증·확산 우려가 있는 민원 등을 관계기관에 예보**하여 소관 기관의 대응책 마련 지원

※ 정기에보(특정시기 발생 예상 민원), 수시에보(급증·신종 민원)로 구분

유형	주 제	발령일
수시 예보 (3회)	위례신사선 하남연장 촉구	4.14(해제 5.12)
	수원 화서역 파크 푸르지오 경계담장 설치요구	4.21(해제 5.25)
	코로나19 백신	6.16(해제 11.24)

유형	주 제	발령일	주 제	발령일
정기 예보 (11회)	코로나19 백신	2월	고용·산재보험, 착오송금 반환	7월
	선거·투표	3월	휴가철 야외활동	8월
	전월세 신고	4월	반려견 등록	9월
	어린이 교통안전	5월	독감 예방접종	10월
	호우·장마	6월	교통사고	11월
			한파	12월

## 2) 사업효과의 우수성

### □ 프로그램목표 달성 기여도

#### [행정정보시스템 운영]

- 불합리한 제도개선, 부패방지 및 신고자 보호, 행정심판을 통한 국민 권익 구제 등 위원회 고유 업무의 효율적 처리와 국민 중심의 디지털 정부 구현을 위한 정보시스템 구축·운영으로 “국민권익증진”에 기여
- 범정부 부패방지정보시스템 “청렴포털”의 3단계 구축 사업 완료
  - 신고부터 신고자 보호·보상까지 연결된 원-스톱 처리, 공공기관에 반부패 표준시스템 보급, 디지털 신기술을 활용한 지능형 시스템 구현으로 반부패 업무혁신 및 정책환류 체계 마련 등



- 청렴포털 이용 확대 및 서비스 활용도 제고 등의 성과를 인정받아 「2021년도 전자정부 지원사업 성과 우수사업」으로 선정되었으며, 국민 이용자의 만족도 전년 대비 대폭 향상(+12.2점)

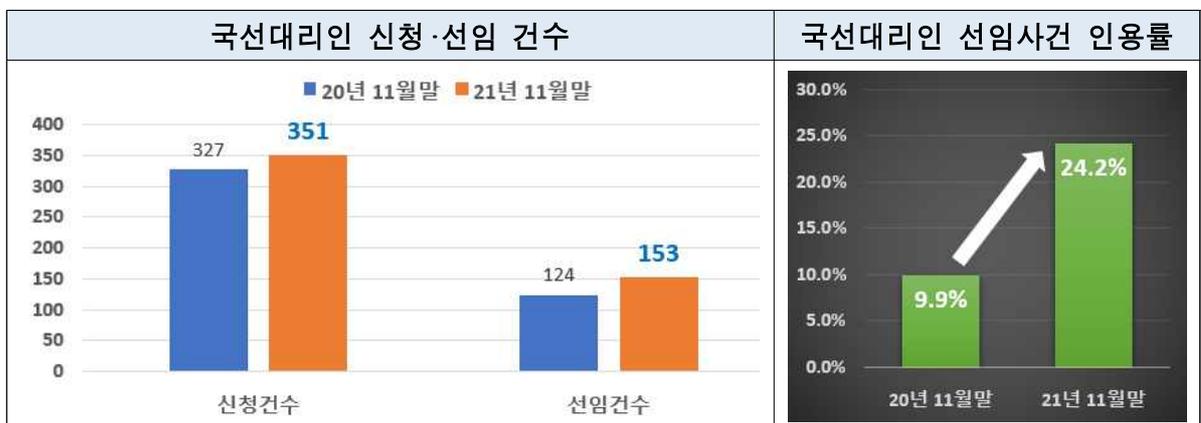
[ 청렴포털 이용활성화 및 만족도 향상 ]

* 청렴포털 통합·연계 기관	(’19년) 0개 → (’20년) 506개 → (’21년) 600개 (18.6%↑)
* 반부패 정책정보 공개·공유	(’19년) 0건 → (’20년) 5,857건 → (’21년) 9,335건 (59.4%↑)
* 온라인 이첩·송부	(’19년) 0건 → (’20년) 1,920건 → (’21년) 3,910건 (103.6%↑)
* 국민 이용자 만족도	(’20년) 66.76점 → (’21년) 77.95점 (18.3%↑)

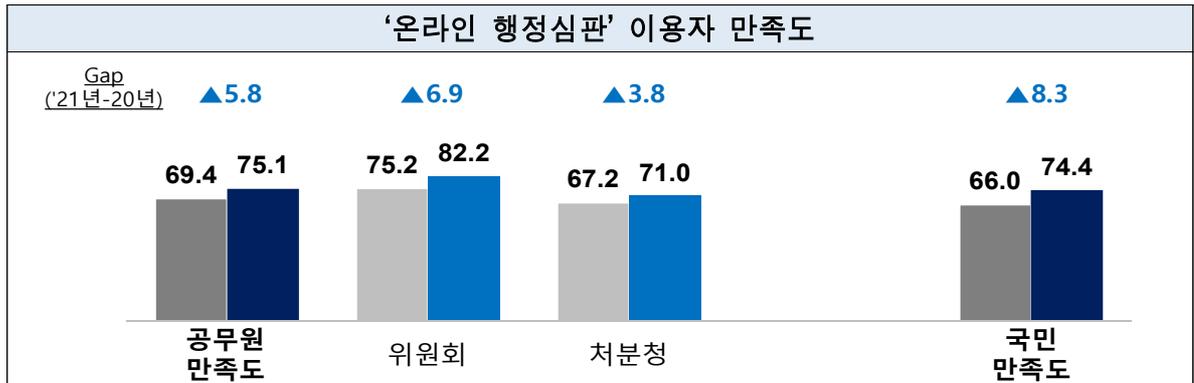
- 반부패 총괄기관으로서 ‘반부패 표준 신고시스템’ 수출을 위한 공통 모델 구축 사전타당성 조사 완료로 해외 수출 기반 마련
  - 콜롬비아 신고시스템 PACO(Portal Anticorruption of Colombia) 구축 및 공동 활용을 위한 환경조사 및 사업 타당성 검토(~’21.12월)
  - \* (’22) ODA예산 확보 → (’23) BPR/ISP → (’24년) 표준시스템 구축 → (’25년) 연계·확대

- 온라인 행정심판 서비스 개선으로 국민 권익구제 기능 강화
  - 청구 단계별 진행현황 및 제출서류 송달 여부 등을 온라인상 한 번에 확인 가능토록 개편 등 국민의 서비스 접근성·편의성 제고
  - 공수처 핵심위 등 행정심판기관 추가 확대로 총 74개 행정심판위원회를 통합하여 국민에게 원-스톱 서비스 제공 (전체 핵심위의 63%)
  - 경제적 약자를 위한 국선대리인 선임 확대, 대리 활동의 체계적 평가를 위한 온라인 평가시스템 구축으로 선임건수, 인용률 등 대폭 상승

※ (국선대리인 신청건수) 전년 동기 대비 7.3%, 선임건수는 23.4% 증가  
 (국선대리인 선임사건 인용률) 24.2%로 전년동기 9.9% 대비 2.5배 상승



- 온라인 행정심판을 이용한 국민·공무원 만족도 대폭 상승
  - '20년 대비 '21년 만족도는 공무원, 국민 모두 상승했으며, 특히 국민 만족도(+8.3점)가 공무원 만족도(+5.8점)보다 큰 폭으로 상승



- 정보화사업 및 정보시스템에 대한 종합적인 성과관리로 전반적인 정보화 추진역량 지속 향상
  - 정보자원 관리, 정보화사업 성과관리, 정보시스템 운영 성과관리, 중복투자 예방 등 4개 전 분야 우수로 측정(중앙부처 평균을 크게 상회), 특히 전년도 미흡 지표였던 중복투자 예방 부문도 크게 향상\*
    - \* ('20년) 68.6점 → ('21년) 97.5점(42.1%↑, 100점 만점 기준)



- 대표 홈페이지 웹사이트 품질수준 측정 결과 웹호환성, 웹접근성, 웹 개방성, 최적화, UI·UX 편의성 등 5개 전 분야 우수로 측정

[ 2021년도 웹사이트 품질관리 수준진단 결과 ]

	웹 호환성	웹 접근성	웹 개방성	접속성		편의성
				응답속도 (초)	페이지용량 (MB)	
취득점수	97.9	96.6	전체허용	1.3	1.5	94.9
우수기준	(95점 이상)	(95점 이상)	(완전개방)	(3초이내)	(3MB이내)	(90%이상)

## [국민소통시스템 구축 및 운영]

### ○ 국민의 목소리를 더 많이 정책으로 반영

- 국민신문고 민원이나 제안, 국민생각함에 제기된 안건을 권익위나 소관기관이 받아들여 정책화함으로써 국민 중심 행정 실현
- 분기별 우수 안건을 선정해 소관기관에 수용 여부를 질의하고, 수용 가능성 제고를 위해 전문가 자문을 거치거나 권익위 권고 실시

⇒ '20년 대비, 7건(28.0%) 많은 32건의 정책·제도개선 실시

연번	주요 내용
1	'재활용 불가능한 플라스틱 폐기물 표기방법' 개선 ('21.1월, 환경부)
2	'시험 응시자의 화장실 이용 제한' 정책개선 권고 ('21.2월, 중앙·지자체)
3	'주택 중개보수(수수료) 제도개선 권고 ('21.2월, 국토부, 광역지자체)
4	'일회용 마스크 친환경 사용 및 처리' 정책제안 ('21.3월, 환경부, 식약처 등)
5	'장기기증제도 실효성 제고' 제도개선 권고 ('21.3월, 복지부, 국토부)
6	'민원서류 발급 시 진동벨 안내 서비스' 실시 ('21.3월, 울산교육청)
7	'반복적인 음주운전의 사전예방'을 위한 제도개선 권고 ('21.4월, 경찰청)
8	'장애인을 위한 동영상 채용설명회' 도입 ('21.4월, 남양주시)
9	'블록체인 기반' 전자지갑 앱 민원서비스 구축 ('21.4월, 병무청)
10	'날씨 예보' 콘텐츠 개선 ('21.4월, 기상청)
11	'초등학교 인근 이륜차로 인한 위험' 개선 ('21.5월, 양천구)
12	'세종 호수공원' 내 휴식을 위한 텐트 설치 ('21.5월, 세종시)
13	불합리한 화장장려금 지급 제한 제도 개선 ('21.5월, 지자체)
14	'코로나19 예방, 청사 출입자 등록 방식' 개선 ('21.5월, 경남교육청)
15	'대학원생 학자금 대출 상환' 제도개선 (21.6월, 교육부)
16	'행정기관 주관 공모전' 공정성·신뢰성 제고방안 권고 (21.6월, 행안부 등)
17	직업계 고등학교 현장실습생 권익보호 강화방안 권고 (21.6월, 교육부 등)
18	대학교원 채용절차 공정성 강화 방안 권고 (21.6월, 교육부, 국공립대 등)
19	군(軍) 지뢰 민간인 피해방지 및 관리체계 강화 권고 (21.6월, 국방부)
20	'원활한 소통'을 위해 '민원실 양방향 마이크' 설치 ('21.6월, 경찰청)
21	체육시간에 체육복을 갈아입을 수 있도록 학교마다 탈의실 설치 ('21.6월, 교육부)
22	'민간학원 교육 종사자' 코로나 백신 우선접종 ('21.7월, 질병관리청)
23	'경찰과태료 완납 확인 문자서비스' 구축 (21.7월, 경찰청)
24	중증장애아동을 둔 공무원의 휴직기간 연장 ('21.7월, 인사혁신처)
25	'불합리한 채용 신체검사' 개선 권고 ('21.7월, 고용노동부 등)
26	가계동향조사 전자가계부 활성화 방안 마련 ('21.7월, 통계청)

27	사립유치원 기간제 교사의 경력관리 및 증명서 발급 개선 ('21.7월, 교육청)
28	'청소년 크리에이터 전용 스튜디오' 운영 ('21.8월, 서울 강서구)
29	'교통약자배려 주차유도선' 설치 ('21.8월, 경북 영양군)
30	공모제안을 채택하여 '스마트 휴지통' 설치 ('21.9월, 충남 천안시)
31	민간동물(반려견 등)보호시설의 등록 의무화 및 등록 시 지원 강화 ('21.10월, 농림축산부)
32	날카로운 교통안전·도로표지판 모서리를 둥글게 변경 ('21.11월, 경찰청, 국토교통부)

○ 정부 추진 정책에 대한 국민의견수렴으로 정책 수용성 제고

- 행정기관이 입안하는 정책을 국민과 함께 추진함으로써 정책에 대한 수용도를 높이고, 위험요소를 사전에 차단
  - 국민생각함 설문조사의 신뢰성을 높이고, 국민적 관심을 바탕으로 중요 정책·제도 추진에 필요한 동력을 확보하기 위해 국민패널 운영
- ⇒ '20년 대비, 4건(26.7%) 많은 19건의 현안에 대한 의견수렴 실시

연번	주요 내용
1	코로나19로 인한 교육격차 해소 ('21.2월, 국민권익위-교육부 협업)
2	'공직자의 이해충돌방지법' 제정 ('21.3월, 국민권익위 주관)
3	탄소중립(온실가스 감소)을 위한 생활 속 실천 ('21.3월, 국민권익위-환경부 협업)
4	소극행정 신고제도 개선 ('21.3월, 국민권익위 주관)
5	한부모가족에게 필요한 지원정책 수립 ('21.5월, 국민권익위-여성가족부 협업)
6	가정의례법 존속여부 국민설문조사 ('21.5월, 국민권익위-여성가족부 협업)
7	수술실 CCTV 설치 ('21.5월, 국민권익위 주관)
8	야간·온라인 로스쿨 신설 ('21.5월, 국민권익위 주관)
9	성범죄 기사 댓글 제한 ('21.5월, 국민권익위 주관)
10	국가보훈 60년, 미래 보훈정책 ('21.6월, 국민권익위-국가보훈처 협업)
11	버려지는 음식물류폐기물 농업적 재활용 방안 ('21.7월, 국민권익위-농촌진흥청 협업)
12	노인의 지하철 무료승차 제도 개선 ('21.7월, 국민권익위 주관)
13	반복·중복민원 해결을 위한 국민신문고법 제정 (21.7월, 국민권익위 주관)
14	청탁금지법 시행령 상 농축산물 선물 금액 조정 (21.8월, 국민권익위 주관)
15	소년범죄 예방을 위한 촉법소년 제도 개선 (21.9월, 국민권익위-법무부 협업)
16	민간자격증 제도의 운영방향 설정 및 정책 수립 (21.9월, 국민권익위-교육부 협업)
17	개 식용 금지 필요성 조사 (21.9월, 국민권익위-농림축산식품부)
18	부패·공익 신고자 보호제도 개선 ('21.9월, 국민권익위 주관)
19	코로나19 방역체계 개편 ('21.10월, 국민권익위-보건복지부-중앙사고수습대책본부)

【 국민생각함 국민의견 조사에 대한 주요 언론 보도 】

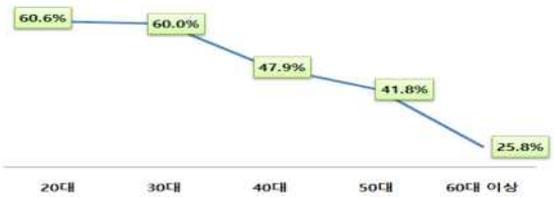


<주요 사례>

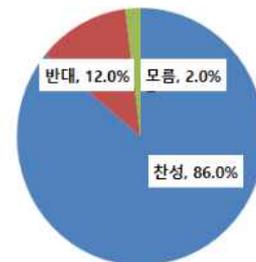
① 소년범죄 예방 제도 개선(법무부 협업)

▶ 범죄예방을 위해, **형사미성년자(촉법소년) 나이를** 현행 만 14세 미만에서 **만 13세 미만으로 하향**하자는 의견에 대해 응답자의 **92.5% 찬성**

▶ '성인과 동일한 강력한 처벌'을 소년범죄 재발 방지대책이라고 제시한 비율은 **연령이 높아질수록 점점 감소**



▶ 형사처벌 여부를 나이를 기준으로 일률적으로 정하지 말고, **범죄의 유형에 따라 달리 정**하자는 의견에 대해 응답자의 **86.0% 찬성**



② 코로나19 방역체계 개편(복지부, 중수본 협업)

▶ 우리나라 코로나19 대응 방식에 대해 응답자 중 75.5%가 '**단계적 일상회복**' 전략으로 전환해야 한다고 답변

\* 백신 미접종자 중에서도 2/3이상(66.3%)이 단계적 일상회복으로의 전환 지지



▶ 백신 접종자의 모임인원 및 시간제한 완화 등 **백신 패스 도입**에 대해 응답자의 **73.0%가 찬성**한다고 답변

\* 하지만 백신 접종 여부에 따라 나눠보면 미접종자의 27.8%만 백신패스 도입에 찬성하고 있어, 이들의 불편을 최소화할 수 있는 방안 병행 필요

○ **각급기관의 데이터 행정에 따른 국민불편 해소**

- 업무·지역 등에 대한 이해가 높은 소관기관의 **민원데이터 자체 분석**을 통해 **교통·환경 등 생활밀접 분야 서비스 등 국민 삶의 질 개선**

< 주요 개선사례 >

기관명	사례유형	주요내용
교육부 (중앙)	정책 개선	<p><b>&lt;학업중단학생 생활기록부 온라인발급 서비스 개시&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 자퇴, 제적 등으로 학업을 중단한 학생들이 학교생활기록부를 발급받기 위해 출신학교를 직접 방문해야 하는 불편함에 대하여 <b>민원정보분석시스템(국민신문고 민원) 분석</b></li> <li>☞ 학업중단학생 학교생활기록부 온라인 서비스 전면시행('21.5.)</li> <li>☞ 보도자료를 통해 지속 홍보, 사용자 이용 편의성 제고 기여</li> </ul>
서울 관악구 (기초 자치체)	민원 해결	<p><b>&lt;옴부즈맨 고충민원 해소&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 옴부즈맨 정기회의시 민원분석자료를 활용하여 고충민원 안건 토의             <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 종합체육센터 부설주차장 상시이용(3월/7건), 당곡중·고등학교 주변 빗물받이 신설(4월/41건) 신림역 출구 빗물 침수현상 해결(6월/28건)</li> </ul> </li> <li>☞ 민원분석을 통해 빈발되는 관련 민원의 개선안을 도출하여 국민불편사항을 해소하고 국민생활 편의를 증진</li> </ul>
경기 김포시 (기초 자치체)	정책 개선	<p><b>&lt;불법주정차·과태료 등에 대한 생활불편신고 민원 분석&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• '21.6월 민원 빅데이터를 분석하여 생활불편신고가 가장 많은 불법주차·과태료·CCTV에 대한 민원 발생 예방대책 마련</li> <li>☞ (주요사례) 민원발생 추이 및 원인 분석을 바탕으로 불법주정차 단속 및 단속구역 안내, CCTV설치 등 주민 생활 편의에 기여             <ul style="list-style-type: none"> <li>① 불법주정차 지도 및 계도 : 168건</li> <li>② 불법주정차 단속 : 67건</li> <li>③ 이동형 불법주정차 단속시스템 구매설치('21.10월부터)</li> <li>④ 지속적인 불법주정차 지도, 계도 및 단속 추진</li> </ul> </li> </ul>
전남 교육청 (시도 교육청)	정기적 분석 자료 발간	<p><b>&lt;빅데이터 분석 발간을 통한 민원 분석&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 「<b>국민신문고 민원 빅데이터 분석</b>」1~2호를 발간하여 키워드로 민원을 분석하고 민원 발생 예방대책 마련</li> <li>※ 분야별 민원발생 증감률, 접수창구별 민원 현황, 기간별 민원발생 추이 및 민원처리에 대한 분석 등</li> <li>☞ 매월 민원발생 추이 및 원인 분석을 바탕으로 시기별·분야별 중점 민원사항을 파악하고 민원감소 유도 및 도민의 만족도 향상 도모</li> <li>☞ (주요사례) 순천 내 고등학교 통학버스 지원요청 민원에 대하여 '21.8월 시범운영으로 학생·학부모의 학교 선택권 확대</li> </ul>

○ **민원 데이터 협업을 통한 정책 개선**

- 데이터 이용·연계 등 기관 간·민간 협업을 통해 민원 데이터의 새로운 가치를 발견하고 분석경험을 축적하여 **업무 개선에 활용**

⇒ 전년 대비 2배의 협업사업(12건, '20년 6건)을 추진하여 시너지 도출, 분석 시사점(Insight), 솔루션 등을 통해 **정책·서비스 개선 성과 창출**

<주요 개선사례>

① **민원 빅데이터를 활용한 국민의 생활 속 편의향상 및 사회문제 해결**

▶ 국민불편(권익위원회), ICT(과기정통부) 분야에 전문성이 있는 양 기관이 만나 빅데이터, 모바일앱 등 각종 정보통신기술을 활용한 생활문제 해결 노력 공모를 통한 ①탄소중립 ②디지털 포용, ③코로나 극복 분야 공모, 우수작 선정

Mindvridge(코로나극복)	3Ps(탄소중립)	YNS	Herl Alpha
▶ 상담센터 방문이 어려운 내담자를 위한 메타버스 심리상담 플랫폼	▶ 메타버스와 NFT를 이용한 MZ세대 환경참여 솔루션	▶ 분리수거 표식을 이용한 올바른 재활용 유도	▶ 사용자가 메타버스를 활용한 재난체험 교육 플랫폼
			

- ⇒ (권익위) 정책·제도개선이 필요한 수상작에 대하여는 제도개선 권고 검토 (과기부) 공공서비스에 활용될 수 있도록 사업화 추진
- ⇒ 생활 속 불편, 사회문제에 대한 국민의 목소리가 담긴 민원은 입법부의 법률 제·개정, 예산심의 과정 등에서도 환류되어야 할 고가치 데이터로 **국민고충 해소를 위한 시사점 발굴 및 정책 개선의 밑거름으로 활용**

② 「2050 탄소중립」 추진을 위한 '친환경차(전기·수소차) 관련 민원분석'

▶ BH(제도개혁비서관실) 요청으로 친환경차 보급 확대에 걸림돌이 되는 '전기·수소차' 민원을 분석하여 친환경차 **대중화를 위한 제도개선안 마련 지원**(21.6월)

⇒ 보조금 지급 사각지대를 해소를 위해 지자체별로 상이한 전기·수소차 구매 보조금 신청자격의 거주요건 기준을 통일하는 내용으로 「**보조금 업무 처리지침**」 개정 권고(21.9.9)

⇒ 고속도로에서 하이패스 차로뿐만 아니라 TCS\* 차로에서도 전기·수소차의 통행료를 감면하는 내용으로 「**유료도로법 시행령**」 개정 권고(21.9.9)

※ 현재 전기·수소차는 고속도로에서 하이패스카드를 장착하여 통행료를 납부하는 차량에 한하여 통행료의 50% 감면

\* TCS(Toll Collection System) : 고속도로에서 진·출입하는 차량 종류, 주행거리 등의 정보를 전자장비로 감지하여 통행요금을 자동 계산하는 요금수납시스템(유인수납)

## □ 성과 우수성 인정사례

### [행정정보시스템 운영]

- 부패방지정보시스템 3단계 구축 사업의 성공적인 완료와 서비스 활용도 제고 등으로 「2021년도 전자정부지원사업 성과 우수사업」으로 선정

※ 행정안전부, 지능정보화사회진흥원 주관 성과점검 결과 (전자정부지원사업 관리지침 제32조)

**< 성과 우수사업 선정 내역 >**

붙임1 2021년 성과점검 우수 사업 현황				
구분	과제명	주관기관	사업비 (백만원)	사업년도
1	국가기준정보 관리체계 구축(3차)	행안부 등	7,274	'17~'22
2	클라우드 기반의 공간정보 데이터 통합 및 융복합 활용체계 구축(1차)	국조부	9,776	'20~'22
3	인공지능 기반 병무 민원신청시스템 구축	병무청	2,610	'19~'20
4	자세대 주민등록정보시스템 구축(1차)	행안부	7,151	'18~'21
5	지능형 폐기물 안전처리 관리체계 구축(2차)	환경부	6,986	'19~'21
6	부패방지 종합정보시스템 구축	권익위	12,192	'17~'20
7	재외국민을 위한 통합 전자행정시스템 (G4K) 구축	외교부	21,166	'17~'20
8	공공자원 개방 공유관리시스템 구축	행안부 등	8,621	'18~'20
9	전자증명서 발급 유통 시스템 구축(2차)	행안부	10,052	'18~'21

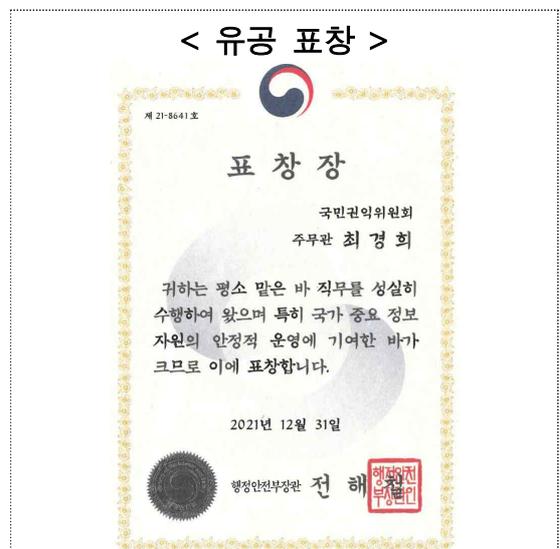
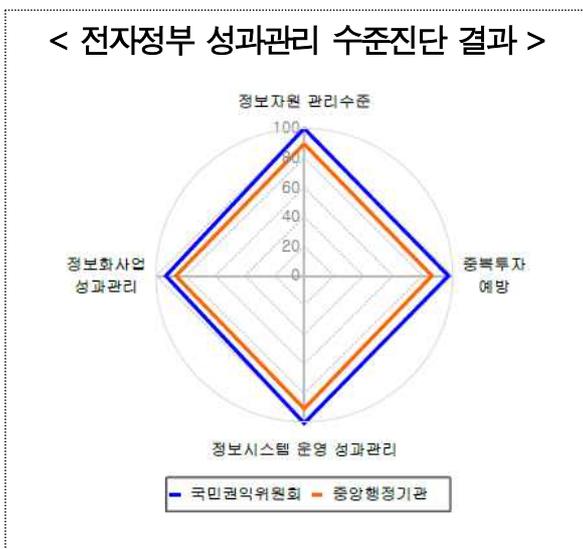
※ 사업비는 계속사업의 경우 '20년 당해연도의 사업비이며, 중요사업은 전체 사업기간의 총사업비임



### < 증빙자료 제출 목록 >

연번	자료명
1	2021년 전자정부지원사업 유공 장관표창 후보자 추천 요청 (행정안전부 공공지능정책과-2217호, 2021.11.22.)
2	전자정부지원사업 성과우수 유공 행정안전부장관 표창장 사본

- 전자정부 성과관리 수준진단 결과 정보자원 및 정보시스템 관리 등 “매우 우수” 수준이며, 정보시스템 구조진단 후 신속한 개선조치 등 운영 안정화에 기여한 공로로 장관 표창 수상

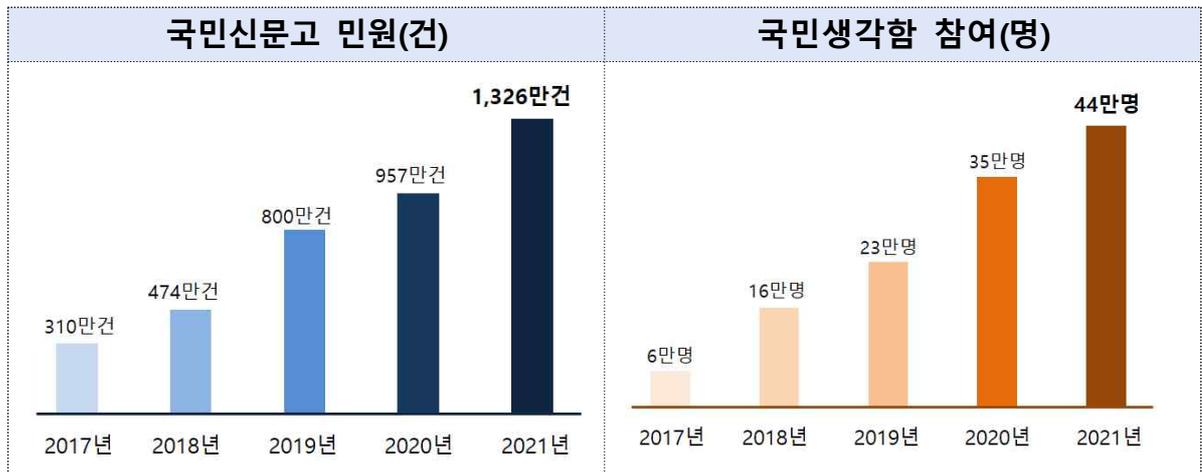


< 증빙자료 제출 목록 >

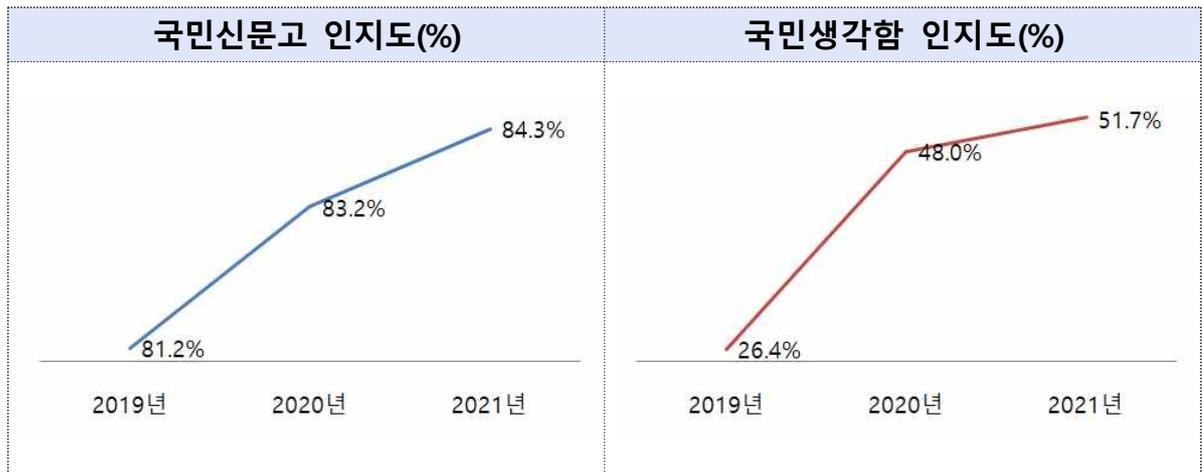
연번	자료명
1	2021년 전자정부 성과관리 수준진단 결과보고서
2	2021년 정보시스템 운영안정화 유공 행정안전부장관 표창장 사본

[국민소통시스템 구축 및 운영]

- 전년 대비, 국민신문고 민원 40%, 국민생각함 참여 20% 증가



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



\* 국민권익위원회 인지도 조사 대상 총 7개 중 국민신문고 인지도(84.3%)가 가장 높고, 국민생각함 인지도(51.7%)가 두 번째로 높음

< 증빙자료 제출 목록 >

연번	자료명
1	'21년 12월 국민신문고 통계자료
2	'21년 국민권익위원회 주요 정책 인지도조사 결과 보고

## (6) 향후 개선사항

- 국민편의·접근성 제고를 위한 행정심판 맞춤형 서비스 제공
  - 행정심판 청구서 작성을 어려워하는 국민을 위해 맞춤형 사례 제공 서비스 구축 및 재결례 데이터 개방 확대 필요
- 국민신문고 본인인증 방법 확대로 국민불편 해소
  - 공인인증제 폐지에 따라 웹(PC)과 모바일에 이르기까지 인증 수단 다양화 필요

## □ 내·외부 지적에 대한 조치 결과 및 계획

구 분		지적사항	개선사항(조치결과 및 계획)
단위 사업 (II-1-정보화 (1))	전년도 성과보고서	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 노후 정보시스템 재구축·정비를 위한 단계적 예산 확보</li> <li>○ 사이버 보안관제 체계 강화</li> <li>○ 정보취약계층의 국민신문고 시스템 이용 접근성 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ '03년 구축하여 노후한 업무포털, 홈페이지 개편 추진 (~'21.12월)</li> <li>○ 보안·통신장비 등 노후화가 심각한 전산자원의 단계적 교체 및 보안 취약점 해소를 위한 '22년도 예산 확보 (420백만원)</li> <li>○ 위원회 본청 및 소속기관 보안장비를 사이버안전센터에서 실시간 관제할 수 있는 통합관제 체계 구축 ('21.10월)</li> <li>○ 노인 등 문서 입력이 불편한 계층의 접근성 향상을 위해 음성을 문자로 변화하는 서비스 제공('21.4월)</li> </ul>
	재정사업 평가	○ 해당사항 없음	○ 해당사항 없음
	국회, 감사원 등	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 민원빅데이터시스템 내의 민원 키워드와 실제 민원 사례 연결 필요</li> <li>- '한눈에 보는 민원빅데이터' 운영에서 나타난 문제 해결을 위해 핵심키워드와 민원 사례가 연결되도록 보완</li> <li>- 국민제안과 국민생각함을 연계하는 방안을 모색</li> <li>○ 국민생각함 활성화 방안 마련</li> <li>- 성과지표를 실제정책 반영수로 다양화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ '민원빅데이터 원격분석플랫폼' BPR/ISP(정보화설계) 사업을 통해 설계 완료('21.12.31.), 신규시스템 구축 시 기능 구축 예정</li> <li>○ 각급 기관이 국민생각함에 안전 등록 시 국민제안으로부터 출발한 안전을 구분할 수 있도록 개선('21.12.31.)</li> <li>○ 국민생각함 사업의 성과지표를 변경 '실제 정책에 반영된 안전 수로' 변경('22.1.31.)</li> </ul>

		- 참여율 제고를 위해 인센티브 제공 등 대국민 홍보 강화 방안 마련	○ 국민생각함 참여자에 대한 국무총리·위원장 표창 및 모바일상품권 지급 등 인센티브 제공('21.12.31.)
		○ 적정 예산을 반영하여 연례적 전용·세목조정 최소화	○ '22년 예산의 일반수용비 25백만원을 공공요금 및 제세로 조정('21.12.31.)

□ 기타 개선계획

- 해당사항 없음

**별첨1**

**회계 · 기금별 예 · 결산현황**

(단위: 억원)

구 분	2020년		2021년		비고	
	예산(A)	결산(B)	예산(C)	결산(D)	C-A	D-B
□ 합계 (A+B)						
○ 총지출	872	814	908	834	36	20
○ 총계	872	814	908	834	36	20
□ 총지출 구분						
○ 인건비	450	424	478	433	28	9
○ 기본경비	71	60	73	65	2	5
○ 주요사업비	351	329	358	337	7	8
□ 예산계 (A)						
○ 총지출	872	814	908	834	36	20
○ 총계	872	814	908	834	36	20
[일반회계]						
• 총지출	872	814	908	834	36	20
• 총계	872	814	908	834	36	20

**별첨2**

**단위사업 재정운용 현황**

(단위: 억원)

구 분		2020년		2021년	
		예산	결산	예산	결산
총 액(A+B)		872	813	909	835
단위사업 설정	일반재정	287	268	269	250
	정보화	64	61	89	87
	R&D	0	0	0	0
	소계(A)	351	329	358	337
단위사업 미설정	인건비	450	424	478	433
	기본경비	71	60	73	65
	교부금	0	0	0	0
	예비비	0	0	0	0
	차입이자 상환	0	0	0	0
	내부거래	0	0	0	0
	보전지출	0	0	0	0
	기타	0	0	0	0
	소계(B)	521	484	551	498

○ 예산과 사업주체가 다른 단위사업 예산현황

(단위: 억원)

소관	기금명	'20년		'21년	
		예산	결산	예산	결산
조회된 데이터가 없습니다.					

### 별첨3

## 성과 달성도 현황

### 1. 프로그램목표별 성과 달성도 현황

#### (1) 총괄현황

(단위: 개)

전략목표	프로그램목표	프로그램목표의 성과지표수	성과 달성도		
			초과달성	달성	미달성
1	1	2	-	2	-
		100%	-	100.0%	-

#### (2) 세부현황

프로그램목표	성과지표	측정산식 (또는 측정방법)	목표 대비 달성률	'19년	'20년	'21년
<b>전략목표 I: 청렴한 국가 실현, 국민의 고충해결로 국민권익을 증진한다.</b>						
(1) 국민권익증진을 위해 현장중심의 행정을 펼친다.(국민권익증진)	① 권익행정 만족도(점)	연간 처리되는 고충민원, 행정심판, 상담민원, 일반민원 대상 만족도 조사 (업무분야별 특성을 반영한 8~10개 항목)	목표	72.8	73.8	74.2
			실적	73.8	74.4	74.8
			달성률	101.4%	100.8%	100.8%
	② 부패인식지수(CPI)(점)	국제 투명성기구(TI)에서 발표하는 국가별 부패인식지수(CPI) *CPI(Corruption Perceptions Index)	목표	60.0	61.0	62.0
			실적	59.0	61.0	62.0
			달성률	98.3%	100.0%	100.0%

## 2. 단위사업별 성과 달성도 현황

### (1) 총괄현황

(단위: 개)

전략목표	프로그램 목표	단위사업별 성과지표					
		분 야	단위사업	지표수	성과 달성도		
					초과달성	달성	미달성
1	1	일반재정	6	23	5	13	5
		정보화	1	3	1	2	0
		R&D	0	0	0	0	0
합 계			7	26	6	15	5
				100%	23.1%	57.7%	19.2%

### (2) 세부현황

프로그램 목표	분야	단위사업	성과지표	측정산식 (또는 측정방법)	목표 대비 달성률	'19년	'20년	'21년
<b>전략목표 I: 청렴한 국가 실현, 국민의 고충해결로 국민권익을 증진한다.</b>								
(1) 국민권익 증진을 위해 현장중 심의 행정을 펼친다. (국민 권익 증진)	일반 재정	청렴권익 문화확산	① 권익정책인지도(%)	전문조사기관 용역을 통한 권익위 주요사업 4개 인지도 결과의 평균값	목표	40.6	45.2	51.0
					실적	44.6	48.6	50
					달성률	109.8%	107.5%	98%
		청렴권익 대내외협력 강화	② SNS 정책 확산도(회)	권익위 공식 SNS(페이스북·트위터·유튜브) 정책 게시물 1건에 대한 확산 횟수(좋아요, 댓글, 공유)의 평균	목표	72.2	74.8	147.0
					실적	74.5	172.6	277.9
					달성률	103.1%	230.7%	189%
		① 국제협력 참여도(회)	다자간회의 참석횟수	목표	19	9	18	
				실적	19	12	18	
				달성률	100%	133.3%	100%	
			② 국제협력 기여도(%)	(반영횟수/다자회의 의제 제안건수)×100	목표	85.9	88.3	92.0
					실적	88.2	88.9	100
					달성률	102.7%	100.7%	108.7%
	③ 외국인 대상 반부패 연수 참가 인원(명)	연수 참가 인원 수 집계	목표	신규	84	60		
			실적	82	104	80		
			달성률	-	123.8%	133.3%		
	④ 민간보조사업 성과(점)	평가표에 따른 내·외부평가위원 평가점수 산술평균(100점 만점)	목표	86.5	86.8	87.1		
			실적	86.6	87.0	87.2		
			달성률	100.1%	100.2%	100.1%		

프로그램 목표	분야	단위사업	성과지표	측정산식 (또는 측정방법)	목표 대비 달성률	'19년	'20년	'21년
	국민고충 해소	① 이동신문고 상담민원 현장해결률(%)		현장해결건수 / 민원상담 전체건수 ×100	목표	신규	50.5	52.5
					실적	50.4	51.8	52.8
					달성률	-	102.6%	100.6%
		② 고충민원 처리 실태조사 점수(점)	243개 지자체 등 실태조사 점수 평균	목표	72.7	72.0	66.6	
				실적	60.0	62.2	65.2	
				달성률	82.5%	86.4%	97.9%	
		③ 국민 소통(회)	홍보 건수	목표	4	5	6	
				실적	4	5	6	
				달성률	100%	100%	100%	
	반부패청렴 정책강화	① 청렴도 측정제도의 공공부문 청렴성 향상 기여도(점)	청렴도 측정 대상기관의 소속 공직자 대상으로 청렴도 측정제도가 실제 공공부문 청렴성 제고에 얼마나 기여하였는지를 설문조사 ※ 7점 척도(1: 전혀 그렇지 않다 ~ 7: 매우 그렇다)로 측정 후 100점 만점으로 환산	목표	-	72.0	72.8	
				실적	-	72.5	72.4	
				달성률	-	100.7%	99.5%	
		② 청렴교육 이수인원(명)	당해연도 청렴연수원 교육 이수인원 수	목표	21,325	24,683	35,000	
				실적	24,199	43,514	88,331	
				달성률	113.5%	176.3%	252.4%	
		③ 부패영향평가 개선의견 통합 누적 수용률(%)	(최근 5년간 누적 제·개정 및 현행법령 개선권고 수용건수 / 최근5년간 누적 제·개정 및 현행법령 개선권고 건수) * 100	목표	96.0	96.7	96.8	
				실적	96.6	98.1	98.5	
				달성률	100.6%	101.4%	101.8%	
		④ 행동강령 위반 신고사건 혐의적발(건)	행동강령 위반통보 신고사건 수	목표	신규	80	100	
				실적	202	252	361	
				달성률	-	315%	361%	
⑤ 부패신고 보상사건 평균 처리기간(일)		∑(사건별 처리기간) / 처리건수	목표	152	120	114		
			실적	79	114	118		
			달성률	148%	105%	96.5%		
⑥ 신고자 보호 이행률(%)	(해당기관 이행건수/신고자 보호요구건수)*100	목표	신규	72.8	79.0			
		실적	76.9	78	96			
		달성률	-	107.1%	121.5%			
⑦ 부정수급 신고사건 이첩송부율(%)	이첩·송부건수/처리건수×100	목표	76.3	72.3	73.5			
		실적	71.3	72.5	77.6			
		달성률	93.4%	100.3%	105.6%			

프로그램 목표	분야	단위사업	성과지표	측정산식 (또는 측정방법)	목표 대비 달성률	'19년	'20년	'21년	
	행정심판	⑧ 국민 청렴의식 확산(건)		대국민 홍보 건수 + 공모전 수상작 조회 수	목표	6	8	568,440	
					실적	7	8	576,873	
					달성률	116.7%	100%	101.5%	
		① 평균재결기간(일)		$\frac{\sum \text{사건별 처리기간}}{\text{처리사건 수}}$ ※ 처리기간 = 재결일-접수일	목표	81.0	78.3	82.7	
					실적	68.8	88.4	81.5	
					달성률	115.1%	87.1%	101.5%	
		② 증거조사율(%)		$\frac{\sum \text{증거조사 건수}}{\text{처리사건 수}} \times 100$	목표	1.10	1.11	1.12	
					실적	1.10	1.14	1.49	
					달성률	100%	102.7%	133%	
		부패·고충 제도개선및 국민소통 활성화	① 제도개선 권고 수용률(%)		(수용과제수 / 당해연도 제도개선권고 세부과제 건수) × 100	목표	97.8	98.4	98.4
						실적	99.4	98.4	99.2
						달성률	101.6%	100%	100.8%
	② 국민콜110 상담안내 이용건수(건)			'21년 국민콜110 상담안내 이용건수 총계	목표	327만	323만	342만	
					실적	314만	380만	310만	
					달성률	96%	117.6%	90.6%	
	③ 국민콜110 상담안내 이용만족도(%)			국민콜110의 상담안내 업무를 이용한 일반국민을 대상으로 상담에 대한 만족수준 측정	목표	87	87	88	
					실적	87.7	88.2	90.1	
					달성률	100.8%	101.4%	102.4%	
	④ 온라인 민원상담 해결률(%)			21년 온라인 민원상담 처리 건수 중 처리결과 "상담해결" 건수의 비율	목표	-	-	81.4	
					실적	-	79.8	88.6	
					달성률	-	-	108.8%	
	정보화	청렴권의 행정정보화	① 행정정보시스템 이용자 만족도(점)		부패방지·행정심판·공통행정 정보시스템별 이용자 (국민, 내부직원) 만족도 조사 결과 점수의 평균값 산출 (정보시스템별 특성을 반영한 4~5개 항목)	목표	-	-	77.0
						실적	-	-	77.9
						달성률	-	-	101.2%
② 국민신문고 시스템 이용자 만족도(점)				국민신문고 시스템 이용자(국민, 공무원)를 대상으로 시스템 이용에 대한 만족수준을 측정 * 이용자별 특성을 반영한 9개 항목 전화설문(0점~10점)	목표	76.4	77.4	76.6	
					실적	76.7	75.2	77.7	
					달성률	100.4%	97.2%	101.4%	
③ 국민생각함 안전 참여도(건)				국민생각함 안전당 평균 참여수(총 참여수 / 총 안전수)	목표	신규	35.6	38.2	
					실적	33.8	41.6	57.8	
					달성률	-	116.9%	151.3%	

## 별첨4

# 성과목표관리체계별 예산 및 결산 현황

(단위: 억원, %)

성과목표체계		대상사업					
과제 코드	단위사업명	회계구분	사업 코드	사업 구분	'21년 예산	'21년 결산	집행률
<b>총 계</b>					358	337	94.3
<b>전략목표 I : 청렴한 국가 실현, 국민의 고충해결로 국민권익을 증진한다.</b>					358	337	94.3
<b>프로그램목표 I - 1:국민권익증진을 위해 현장중심의 행정을 펼친다.(국민권익증진)</b>					358	337	94.3
I-1-재정(1)	청렴권익문화확산	일반회계	1100-1131		16	16	98.9
I-1-재정(2)	청렴권익대내외협력 강화	일반회계	1100-1133		9	8	82.4
I-1-재정(3)	국민고충해소	일반회계	1100-1135		16	15	94.5
I-1-재정(4)	반부패청렴정책강화	일반회계	1100-1136		105	97	92.2
I-1-재정(5)	행정심판	일반회계	1100-1137		12	11	96.8
I-1-재정(6)	부패·고충제도개선및 국민소통활성화	일반회계	1100-1134		111	103	93.2
I-1-정보화(1)	청렴권익행정정보화	일반회계	1100-1132		89	87	98.2

**별첨5**

**예산사업별 단위사업 설정 현황**

< 일반회계 >

(단위: 백만원)

회계	계정	분야	부문	프로그램	프로그램명	단위 사업수	단위사업	단위사업명	세부 사업수	세부사업	세부사업명	'21년 예산	'21년 결산	과제번호	비고
11	0	010	016	1100	국민권익증진	9	1101	인건비	1	100	인건비(대상)	47,833	43,253	성과관리 비대상	인건비(공무원), 인건비성 비용
11	0	010	016	1100		9	1111	기본경비	2	200	기관운영기본경비 (대상)	2,953	2,667	성과관리 비대상	기본경비, 기본경비성 비용
11	0	010	016	1100		9	1111		2	250	기관운영기본경비 (비대상)	4,298	3,787	성과관리 비대상	기본경비, 기본경비성 비용
11	0	010	016	1100		9	1131	청렴권익문화확산	1	300	청렴권익정책알리기	1,608	1,591	I-1-재정(1)	
11	0	010	016	1100		9	1132	청렴권익행정 정보화	2	320	행정정보시스템운영 (정보화)	5,137	4,985	I-1-정보화(1)	
11	0	010	016	1100		9	1132		2	321	국민소통시스템 구축 및 운영 (정보화)	3,724	3,713	I-1-정보화(1)	
11	0	010	016	1100		9	1133	청렴권익대내외 협력강화	3	331	반부패기술지원(ODA)	46	37	I-1-재정(2)	
11	0	010	016	1100		9	1133		3	332	청렴권익국제교류	291	214	I-1-재정(2)	
11	0	010	016	1100		9	1133		3	333	청렴권익민간협력	576	502	I-1-재정(2)	
11	0	010	016	1100		9	1134	부패· 고충제도개선및 국민소통활성화	2	340	부패· 고충제도개선	74	65	I-1-재정(6)	
11	0	010	016	1100		9	1134	2	341	종합상담창구운영	11,016	10,267	I-1-재정(6)		
11	0	010	016	1100		9	1135	국민고충해소	1	350	고충민원조사활동	1,594	1,506	I-1-재정(3)	
11	0	010	016	1100		9	1136	반부패청렴정책 강화	7	360	청렴도측정및부패 영향평가	2,509	2,425	I-1-재정(4)	
11	0	010	016	1100		9	1136		7	361	청렴교육및의식확산	2,236	2,010	I-1-재정(4)	
11	0	010	016	1100		9	1136		7	363	공직자행동강령운영	90	82	I-1-재정(4)	
11	0	010	016	1100		9	1136		7	364	부패신고자보호보상	3,541	3,540	I-1-재정(4)	
11	0	010	016	1100		9	1136		7	365	공익신고제도운영	1,246	1,077	I-1-재정(4)	

회계	계정	분야	부문	프로그램	프로그램명	단위 사업수	단위사업	단위사업명	세부 사업수	세부사업	세부사업명	'21년 예산	'21년 결산	과제번호	비고
11	0	010	016	1100		9	1136		7	366	정부보조금통합신고 센터및공공재정환수 제도운영	438	359	1-1-재정(4)	
11	0	010	016	1100		9	1136		7	367	청탁금지제도운영	469	215	1-1-재정(4)	
11	0	010	016	1100		9	1137	행정심판	1	370	행정심판운영	1,157	1,120	1-1-재정(5)	
합 계												90,836	83,415	-	-

<일반회계> 합계	총 단위사업수	9	성과관리 대상 단위사업수	7	성과관리 비대상 단위사업수	2
-----------	---------	---	------------------	---	-------------------	---

# 별첨6

## 2021년도 성과계획서 변경 사항

### < 프로그램 목표 및 단위사업 변경 사항 >

(단위 : 백만원)

프로그램 목표	과제번호	단위사업명	예산 변경		지표 변경		목표치 변경		변경 사유
			변경 전	변경 후	변경 전	변경 후	변경 전	변경 후	
I-1. 국민권익증진을 위해 현장중심의 행정을 펼친다. (국민권익증진)			35,615	35,565	권익행정 만족도	권익행정 만족도	74.0	74.2	<실적치 확정 변경> '20년 실적치 확정에 따른 목표치 상향 조정
			35,615	35,565	부패인식지수	부패인식지수	62.0	62.0	-
I-1-재정①	청렴권익문화확산		1,668	1,618	권익정책인지도	권익정책인지도	46.6	51.0	<실적치 확정 변경> '20년 목표치 초과 달성에 따른 '21년 목표치 조정
			1,668	1,618	SNS 정책 확산도	SNS 정책 확산도	76.1	147.0	<실적치 확정 변경> '20년 목표치 초과 달성에 따른 '21년 목표치 조정
I-1-재정②	청렴권익대내외협력강화		1,055	1,055	국제협력 참여도	국제협력 참여도	19	18	<실적치 확정 변경> '20년 실적치 하락(19회→12회)에 따른 목표치 조정
			1,055	1,055	국제협력 기여도	국제협력 기여도	88.7	92.0	<실적치 확정 변경> '20년 실적치 상승(88.3%→88.9%)에 따른 목표치 조정
			1,055	1,055	외국인 대상 반부패 연수 참가 인원	외국인 대상 반부패 연수 참가 인원	86	60	<예산 감액> 사업 예산 감소(132백만원→78백만원, △40.9%)로 사업이 축소됨에 따라 목표치를 84명→60명으로 하향 설정
			1,055	1,055	민간보조사업 성과	민간보조사업 성과	87.0	87.1	<실적치 확정 변경> '20년 실적치 확정(87점)에 따른 목표치 상향 조정
I-1-재정③	국민고충해소		1,625	1,625	이동신문고 상담 민원 현장해결률	이동신문고 상담 민원 현장해결률	53.8	52.5	<국회지적> 기업의 경우 별도로 운영되는 기업고충현장회의나 기업고충민원팀이 있음을 고려하면 이동신문고에서 기업인 민원 비중이 높으므로 기업 고충민원 비중을 보다 줄이도록 노력하라고 지적한바 있고, 코로나19로 인한 출장이 원활하여 못하여 목표치 하향 조정(최근 3년치 평균 50%에 5% 가산)
			1,625	1,625	고충민원 처리 실태조사 접수	고충민원 처리 실태조사 접수	73.5	66.6	<국회지적> 지자체 등의 시정권고·의견표명 수용률, 고충민원 처리율, 제도개선 이행률 등 지표가 매우

								<p>낮게 나타나고 있으므로 지표 수준 제고를 위한 방안을 마련하라고 지적하였고, '20년 실적도 목표치를 충족하지 못하였고, 코로나19로 목표치를 현실성 있게 하향 조정(최근 3년치 평균에서 3% 가산한 66.6)</p> <p>* 참고 : '19년 60.0점, '20년 62.1점</p>
I-1-재정④	반부패청렴정책강화	10,580	10,580	청렴 집합 교육 이수인원	청렴교육 이수인원	25,423	35,000	<p>&lt;사업내용 변경&gt;</p> <p>코로나 19로 인하여 전체 대면(집합)교육에서 대면·비대면 교육을 병행하여 추진하고, 비대면(온라인) 교육 과정을 이수한 교육생을 포함하여 35,000명으로 목표를 상향함</p>
		10,580	10,580	행동강령 위반 신고사건 혐의적발	행동강령 위반 신고사건 혐의적발	85	100	<p>&lt;실적치 확정 변경&gt;</p> <p>'20년 실적치 확정에 따른 목표치 조정</p>
		10,580	10,580	신고자 보호 이행률	신고자 보호 이행률	75.0	79.0	<p>&lt;실적치 확정 변경&gt;</p> <p>'20년 실적치 확정에 따른 목표치 조정</p>
		10,580	10,580	부정수급 신고 사건 이첩송부율	부정수급 신고 사건 이첩송부율	67.4	73.5	<p>&lt;실적치 확정 변경&gt;</p> <p>'20년 실적치 확정(72.5%)에 따른 '21년 목표치 조정</p>
		10,580	10,580	국민 청렴의식 확산	국민 청렴의식 확산	9	568,440	<p>&lt;국회지적 : 성과측정 방식 변경&gt;</p> <p>'19년도 결산 지적사항에 따라 청렴의식 확산을 수요자 측면에서 효과성을 측정할 수 있는 공모전 수상작 조회수를 포함하여 목표 568,440건으로 상향하고자 함</p> <p>※ 공모적 수상작 조회수('20년 551,875건)에서 3% 증가한 568,431건+ 대국민홍보건수 9건</p>
I-1-재정⑤	행정심판	1,144	1,144	평균재결기간 (하향지표)	평균재결기간 (하향지표)	78.5	82.7	<p>&lt;목표치 변경&gt;</p> <p>'20년도 실적(88.36일)을 반영한 최근 3개년('19년도 실적 제외) 평균으로 목표치 수정(78.5→82.7일)</p> <p>- '19년도는 한명의 청구인으로부터 단순 반복적인 행정심판 사건이 다수 접수되어, 재결 기간은 단축되었으나 복잡성·전문성이 높은 일반사건 처리가 지연되었음</p> <p>* 행정심판제도를 약용하는 단순 반복적인 청구 해결을 위한 「행정심판법」 개정안 발의 (홍성국 의원('20.11)</p> <p>- '20년도부터는 그동안 처리하지 못한 일반사건 처리에 집중함에 따라 처리기간이 90일 이상되는 장기미결사건 처리 건수가 '18년도 수준으로 회복하였음</p> <p>* (장기미결사건 수) ('18) 6,102건 → ('19) 3,601건 → ('20) 5,547건</p> <p>- '21년도에도 장기미결사건 처리가 지속될 것으로 예상함에 따라 최근 3개년('19년도 실적 제외) 실적 및 '18년도 실적(82.6일)을 감안하여 목표치를 수정함</p>

I-1-재정⑥	부패·고충제도개선및국민소통활성화	10,682	10,682	국민콜110 상담 안내 이용건수	국민콜110 상담 안내 이용건수	327만	342만	<b>&lt;목표치 변경&gt;</b> '20년(코로나 특수상황)을 제외한 '13년 이후 평균 증가율 6%를 적용하여 '20년 목표 대비 6% 증가한 342만콜을 목표치로 설정
		10,682	10,682	-	온라인 민원상담 해결률	-	81.4	<b>&lt;국회지적 : 성과지표 추가&gt;</b> 정부합동민원센터 “종합상담창구 운영”사업의 운영 성과 관리를 위해 성과지표 추가 개발하여 반영
I-1-정보화①	청렴권익행정정보화	8,861	8,861	권익행정시스템 이용자 만족도	행정정보시스템 이용자 만족도	83.0	77.0	<b>&lt;국회지적 : 성과지표 변경&gt;</b> 성과지표 산정 시 내부직원만을 대상으로 만족도 조사를 하고 있어 일반 국민의 만족도를 반영 하도록 성과지표 개선이 필요하다는 국회 지적사항에 따라, 일반 국민과 내부직원 만족도를 모두 측정· 반영하기 위한 “행정정보시스템 이용자 만족도”로 성과지표를 변경
		8,861	8,861	국민신문고 시스템 이용자 만족도	국민신문고 시스템 이용자 만족도	77.5	76.6	<b>&lt;실적치 확정 변경&gt;</b> '20년 실적치 하락(76.7→75.2)에 따른 목표치 조정
		8,861	8,861	국민생각함 안건 참여도	국민생각함 안건 참여도	35.7	38.2	<b>&lt;실적치 확정 변경&gt;</b> 누적 평균 실적치 변경('20년 실적 반영, 35.1 →37.6)에 따른 목표치 상향

## < 보조사업 변경 사항 >

(단위 : 백만원)

프로그램 목표	과제번호	단위사업명	예산 변경		지표 변경		목표치 변경		변경 사유
			변경 전	변경 후	변경 전	변경 후	변경 전	변경 후	
I-1-재정②	청렴권익대내외협력강화	189	189	민간보조사업 성과	민간보조사업 성과	87.0	87.1	<b>&lt;실적치 확정 반영&gt;</b> 2020년 실적치 확정(87점)에 따른 목표치 상향 조정	

**별첨7**

**보조사업에 대한 성과달성 현황**

단위사업 (코드번호)	세부사업	성과지표	측정방법 또는 산식	'21년 목표치	'21년 실적치	'21년 달성률	단위사업 성과 지표와 중복여부
청렴권익대내외협력 강화(1-1-재정(2))	청렴권익민간협력	민간보조사업 성과(점)	평가표에 따른 내·외부평가위원 평가점수 산술평균(100점 만점)	87.1	87.2	100.1	○

**별첨8**

**단위사업별 재정사업 자율평가 결과**

성과계획		최근 재정사업 자율평가 결과			비고
과제코드	단위사업명	'18년	'19년	'20년	
전략목표 1:청렴한 국가 실현, 국민의 고충해결로 국민권익을 증진한다.					
프로그램목표 1-1:국민권익증진을 위해 현장중심의 행정을 펼친다.(국민권익증진)					
1-1-재정(1)	청렴권익문화확산	우수	보통	보통	
1-1-재정(2)	청렴권익대내외협력강화	보통	보통	보통	
1-1-재정(3)	국민고충해소	미흡	보통	보통	
1-1-재정(4)	반부패청렴정책강화	보통	보통	보통	
1-1-재정(5)	행정심판	보통	미흡	미흡	
1-1-재정(6)	부패·고충제도개선및국민소통활성화	보통	우수	보통	
1-1-정보화(1)	청렴권익행정정보화	보통	보통	우수	