

# 2024년도 성과관리 시행계획



국민권익위원회

2024년도 국민권익위원회 성과관리 시행계획, 2024. 3.

국민권익위원회 기획재정담당관 (044-200-7119)

세종특별자치시 도움5로 20 정부세종청사 7동 506호



# 목 차



<b>I. 그간의 정책성과 및 2024년 정책 추진방향</b>	<b>1</b>
1. 그간의 정책성과	1
2. 2024년도 정책 추진방향	4
<b>II. 일반 현황 및 계획의 개요</b>	<b>6</b>
1. 국민권익위원회 일반 현황	6
2. 성과관리 시행계획 개요	8
<b>III. 세부 추진계획</b>	<b>11</b>
1. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.	11
1) 적극적으로 국민의 권익을 구제한다.	15
2) 국민과 함께 정책·제도를 개선한다.	50
2. 국민 눈높이에 맞는 공정과 상식을 확립한다.	92
1) 공직사회의 불합리한 관행을 개선하고, 공공부문 청렴역량을 강화한다.	97
2) 신뢰받는 신고자 보호·지원제도를 구축하고, 부패현안에 적극 대응한다.	149
<b>IV. 협업과제</b>	<b>196</b>
<b>V. 환류 등 관련계획</b>	<b>205</b>
1. 이행상황 점검 계획	205
2. 평가결과 환류 체계	207
<b>【붙임】</b>	
1-1. 성과지표 현황	209
1-2. 관리과제와 국정기조 등 연계 현황	217



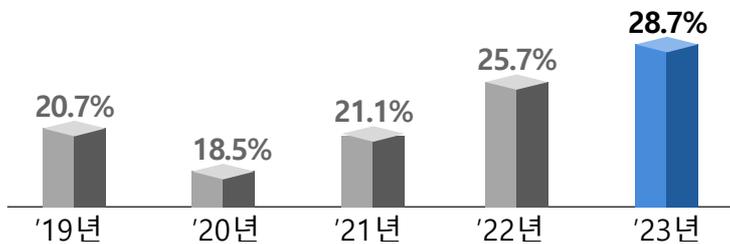
## 1. 그간의 정책성과

### ① 국민 중심의 권익구제 노력 강화

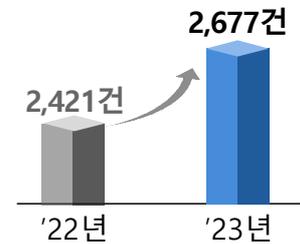
- (민생고충 해소) 위법·부당·소극적인 처분으로 인한 민생고충을 국민의 입장에서 적극 해결하여 국민 권익침해 해소

\* 고충민원 총 9,334건 처리, 2,677건 인용해결('23년)

< 고충민원 인용률 >



< 고충민원 인용건수 >



- (집단민원 해결) 적극적인 현장조정을 통해 사회적 파급효과가 큰 집단민원을 해결함으로써 장기간 교착상태에 있던 주민숙원 해소

\* 집단민원 230건을 조정·합의 등을 통해 해결, 총 128,374명의 주민 숙원 해소('23년)

< 집단민원 조정해결 건수 >



< 수혜대상 인원규모 >



- (행정심판 통합 추진) 기관운영현황 분석, 국민의견수렴, 자문단 자문, 학술대회 등을 거쳐 행정심판 통합방안 초안 마련

\* 통합시스템 구축 관련 BPR-ISP 완료('23.8월), 예산 약 169억 확보

#### - 행정심판 재결의 신속성 제고\* 및 권익구제 기능 확대\*\*

\* '22년 대비 평균 재결기간 15.7일, 처리기간(90일) 도과 사건 비율 5.9%p 감소('23년)

\*\* 집행정지 기간 연장(재결일로부터 30일까지), Easy 행정심판 확대, 국선대리인 활성화 등

## ② 국민이 참여하는 정책·제도개선 활성화

- (국민신문고 운영 개선) 신문고를 통하면 모든 행정기관과 소통 가능토록, 신문고 연계기관 확대 및 국민신문고 운영 안정화  
\* 신문고 연계기관 : 1,116개('22년) → 1,163개('23년), 47개 기관 증가
- (국민생각함 운영) 사회적 이슈, 주요 정책과제 등에 대해 권익위 주관 또는 관련기관과 협업을 통해 국민의견 수렴(40건)  
\* 의료기관 출생통보제 도입(법무부 협업), 강력범죄자 신상공개 확대 등
- (국민제안 정책화) 국민제안으로 접수된 10만1천여 건 중 1,900여 건의 우수제안 발굴, 정책과제 60건 선정·발표, 16건 이행 완료('22.6월~)  
\* '에너지바우처 배달료 지급 허용', '운전면허시험 주말운영 확대' 등
- (민원빅데이터 분석) 주요정책, 사회현안과 관련된 이슈에 대한 민원을 분석, 관계기관에 제공하여 정책개선 및 조치 요청  
\* 주·월간동향「국민의 소리」를 발간, 1,773여개 기관에 제공('23년 44회)
- 민원분석정보의 민간활용 확대와 품질개선을 위해 민간 연계 서비스(Open API) 추가 개방(기존 16종 → 현행 19종) 및 정비 추진
- (제도개선) 윤석열정부 출범이후 1년 6개월 동안 제도개선 총 60건 완료  
\* 취약계층 보호 제도개선 7건, 불필요한 규제완화 제도개선 8건, 부패방지 제도개선 19건, 국민고충 해소 제도개선 26건

### 【주요 제도개선 성과】

- ✓ TOEIC 등 공인어학시험 인정기간을 5년으로 연장하여 청년층 부담 완화, 공인어학시험성적 사전 등록 시스템 구축하여 불편방지('23.11월)
- ✓ 전통시장 노후전선 정비사업시 화재위험 점포 누락 방지, 화재위험 점포에 대한 관리 강화, 노후전선 정비사업의 실효성 강화('23.8월)
- ✓ 의료급여 수급자격 기준에서 부양의무자 기준 폐지, 의료급여 제한 기준 완화 등 보험료 납부능력이 없는 저소득층의 악순환 고리 해소('23.11월)
- ✓ 외국인선원 도입·고용·관리의 법적근거 마련, 외국인선원의 관리비·복지기금에 대한 집행용도 명확화, 집행내역 공개 규정 마련 등('23.9월)
- ✓ 「건강기능식품에 관한 법률」 등 43개 현행법을 개정하도록 하여 각종 영업의 양수인을 보호, 영업양수의 원활화로 경기활성화에 기여('23.7월)

### ③ 적극적 반부패 정책추진으로 국가청렴도 제고 추진

- (현안 실태조사) 선관위 가족 특혜채용, 채용비리·행동강령 위반 의혹, 지자체장·지방의회의원의 행동강령 위반 등 부패 현안 적극 조사·대응

#### 【사회적 현안 실태조사 주요 성과】

- ✓ 선관위 가족 특혜채용 의혹 조사를 통해 312건의 수사의뢰 및 채용담당자 등 28명 고발조치, 정책·제도개선 제안
- ✓ 태양광 사업관련 용역비로 비자금을 조성하고, 사업 인허가 관련 공직자 등 13명에게 수억원을 공여한 의혹을 조사하여 대검찰청에 이첩
- ✓ 국립공원공단 생태탐방원 숙박시설(예비객실)을 지인들에게 무료로 제공하는 등 부정사용 실태를 적발하고, 제도개선을 통해 휴가철 국민불편 해소
- ✓ 지자체, 교육청 등 14개 기관에서 시설부대비로 개인 스포츠, 레저용품 구매 등 총 12억 상당의 부당집행 확인, 공공기관의 관행적 예산 낭비 차단

- 공직유관단체 채용실태 전수조사, 기관별 청탁금지법 등 행위규범 이행 실태조사 등 제도운영 실태 정기 조사 및 운영 지원
  - \* (채용) 위반사례 454개 기관 867건 적발(수사의뢰 2건, 징계요구 42건 등)  
(청탁) '22년 법 위반신고건 부적정 처리사례 24건 적발 및 시정조치 완료
- (법·제도 내실화) 농·축·수산업계, 문화·예술계 지원 필요성과 국민 소비패턴을 반영해 청탁금지법 예외적 선물 가액·범위 현실화(8.30)
  - \* 가액 : (기존) 농수산물·가공품 10만원 → (개정) 15만원(명절기간은 2배)
  - 범위 : (기존) 물품만 가능 → (개정) 물품 + 물품·용역 상품권
- (공정 채용) 채용비리통합신고센터('23.1월)를 통해 '행정기관 비공무원 공정채용 기준' 마련, 채용비리 신고 상시 처리 등 기능 강화
  - \* 공정채용 관련 31개 조문과 표준서식을 마련해 550개 행정기관에 권고(3월)
- 공직유관단체 자체 채용규정 컨설팅을 통해 354개 기관에 불공정 채용 유발요인이 있는 8,485개 항목 개선 권고('23.12월 기준)
- (청렴도 평가) 지방의회(광역·기초시 92개), 연구원 유형(21개) 기관에 대한 개편 종합청렴도 평가 첫 실시 등 평가 대상 확대
  - ※ 지방의회의 특성을 반영한 별도 종합평가 모형 개발·적용
  - ※ 대상기관 : ('22) 573개 → ('23) 629개(전년대비 56개 증)

## 2. 2024년 정책 추진방향

### 1 정책추진 여건

- '3高 1低' 경제상황 장기화로 야기되는 민생 고충의 적극 해소 필요
  - '24년 경제성장률 전망(2.1%) 상승 등 경제여건이 나아지고 있으나, 세계적 고물가·고금리·고환율·저성장 기조는 여전한 상황
  - 이로 인한 서민·소상공인, 청년층, 취약계층 등의 사회·경제적 어려움이 우려되는 만큼 권익 보호의 사각지대를 발굴·지원하는 노력 필요

#### 정책방향

⇒ 민생현장 소통 강화 및 적극적 고충 해소로 실질적인 권익 보호

- 출범 3년차 정부에 실질적인 정책 성과를 기대하는 국민
  - 국정과제 및 핵심 정책 추진 3년차인 만큼 체감할만한 정책 성과가 나타날 시기라는 국민의 기대 수준이 높아진 상황
  - 부처 및 부서 간 칸막이를 해소하여 국민의 정책 수요에 즉시 대응하고 실질적으로 문제를 해결할 필요

#### 정책방향

⇒ 칸막이 없는 행정을 통해 국민 불편·부조리를 신속 해결

- 공정과 상식의 확립을 바라는 국민 요구 증가
  - 제22대 총선 전후로 나타날 수 있는 인사청탁·이권개입·전관특혜 등 카르텔형 부패로 인해 국민의 정부 신뢰가 하락할 우려
  - 국가청렴도('23년 63점/32위, 국제투명성기구 발표, '24.1월)의 지속적 상승을 위해 지방의회의원·지자체장 행동강령 위반 등 부패 관행 근절 필요

#### 정책방향

⇒ 부패 사각지대 엄정 대응으로 공정하고 신뢰받는 정부 확립

## 2

## 정책추진 방향

◆ 국정 3년차를 맞아 **현장·민생중심**의 권익구제를 강화하고, 반부패·청렴 문화를 확실히 정착시켜 **청렴선진국**으로 도약

### 비전

**따뜻한 권익구제, 반듯한 청렴사회**

### 핵심 목표

현장·민생 중심의  
빈틈 없는 권익구제

국민참여·데이터 기반  
신속한 제도개선

이권·키르텔 없는  
청렴사회 실현

### 주요 과제

- ① 현장 속으로 찾아가는 민생 고충 해결
- ② 증가하는 민원의 효율적 감축 추진
- ③ 빠르고 편리한 행정심판 운영

**국민의  
민원 만족도 향상**

- ① 디지털 플랫폼을 통한 국민 참여 확대
- ② 빅데이터 분석으로 민생 현안 즉시 파악
- ③ 국민불편 해소 및 부패방지를 위한 제도개선

**불합리·불필요한  
제도 및 규제 정비**

- ① 민생침해 및 지방부패 근절
- ② 반부패 법령·정책의 합리적 정비
- ③ 미래세대를 위한 청렴문화 확산
- ④ 균형감 있는 신고자 보호·지원

**세계20위권  
청렴선진국 진입**

## II

# 일반 현황 및 계획의 개요

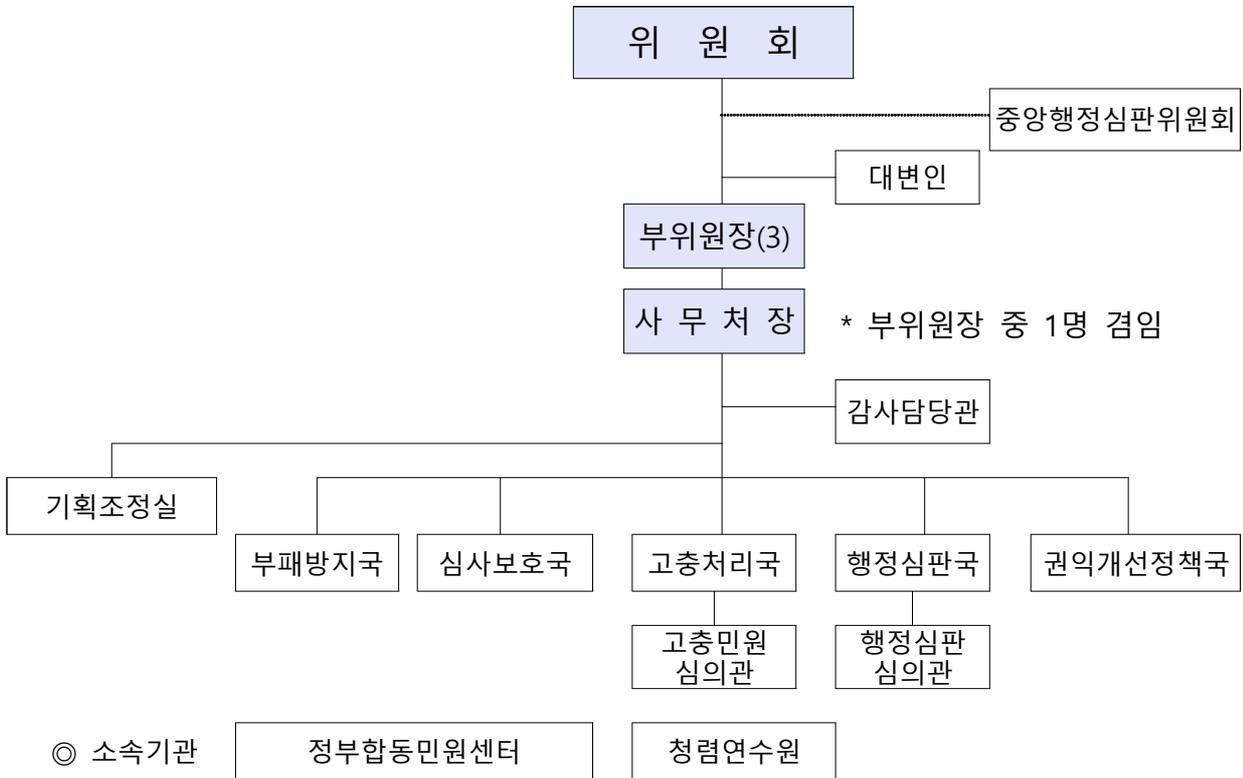
## 1. 국민권익위원회 일반 현황

### □ 조 직

○ 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 3팀 2소속기관



### □ 인 원

(’24. 1. 1. 기준, 단위 : 명)

구분	계	정무직	일반직								별정직	특정직
			고공단	3·4급	4급	4.5급	5급	6급이하	연구직	전문 경력관		
정원	564	4	17	14	36	42	204	232	1	10	1	3
현원	567.625	3	16	13	40	41	208	235.625	1	7	-	3

## □ 재정현황

(단위 : 억원)

구 분	'23	'24	'25	'26	'27
□ 재정사업 합계					
○ 총지출	950	1,116	1,419	1,392	1,450
(전년대비증가율, %)		(17.5)	(27.1)	(△1.9)	(4.1)
○ 총계	950	1,116	1,419	1,392	1,450
(전년대비증가율, %)		(17.5)	(27.1)	(△1.9)	(4.1)
□ 총지출 구분					
○ 인건비	478	488	522	560	598
(전년대비증가율, %)		(2.1)	(7.0)	(7.0)	(7.0)
○ 기본경비	75	78	81	83	86
(전년대비증가율, %)		(5.5)	(3.0)	(3.0)	(3.0)
○ 주요사업비	397	549	816	750	766
(전년대비증가율, %)		(38.4)	(48.5)	(△8.0)	(2.1)
□ 예산					
○ (총)지출	950	1,116	1,419	1,392	1,450
(전년대비증가율, %)		(17.5)	(27.1)	(△1.9)	(4.1)
○ 총계	950	1,116	1,419	1,392	1,450
(전년대비증가율, %)		(17.5)	(27.1)	(△1.9)	(4.1)
<b>【일반회계】</b>					
○ (총)지출	950	1,116	1,419	1,392	1,450
(전년대비증가율, %)		(17.5)	(27.1)	(△1.9)	(4.1)
○ 총계	950	1,116	1,419	1,392	1,450
(전년대비증가율, %)		(17.5)	(27.1)	(△1.9)	(4.1)

## 2. 성과관리 시행계획 개요

### (1) 시행계획의 주요특성

#### □ 성과관리 전략계획 · 연두 업무계획과의 연계

- 「2024년 성과관리 시행계획」은 「2022~2026 성과관리 전략계획」의 2개 전략목표를 달성하기 위한 4개의 성과목표를 중심으로 시행계획 수립
    - ‘전략Ⅰ. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.’를 위해 성과목표 ‘1. 적극적으로 국민의 권익을 구제한다.’, ‘2. 국민과 함께 정책·제도를 개선한다.’로 구성
    - ‘전략Ⅱ. 국민 눈높이에 맞는 공정과 상식을 확립한다.’를 위해 성과목표 ‘1. 공직사회의 불합리한 관행을 개선하고, 공공부문 청렴역량을 강화한다.’, ‘2. 신뢰받는 신고자 보호·지원제도를 구축하고, 부패현안에 적극 대응한다.’로 구성
  - 「2024년 국민권익위원회 업무계획」의 체계적 이행 및 성과창출을 위해 업무계획 상 전략목표 체계(3대 목표·10대 주요과제)에 맞춰 반영
    - 전략Ⅰ에는 핵심목표 2개 및 주요과제 6개, 전략Ⅱ에는 핵심목표 1개 및 주요과제 4개 반영
- ⇒ 장기적으로 「2022~2026 성과관리 전략계획」의 충실한 이행 및 국민권익위원회의 비전 ‘권익구제를 통한 민생안정, 공정하고 청렴한 사회’의 달성에 기여할 것으로 기대

#### □ 시행계획의 기본방향

- 국민의 권익구제 요구 증대, 공정과 상식 확립에 대한 국민적 기대에 부응하기 위해 ‘국민 권익이 보호되는 청렴한 대한민국’을 위해 노력
  - 전략목표 달성을 위해 4대 성과목표, 14개 관리과제를 수립
- 국정현안(국정과제·주요정책과제 등)에 적극 대응하고, ‘정책효과’ 중심 평가를 통해 국정 성과 창출에 기여

## [2] 시행계획의 목표체계

임무	위법·부당한 행정으로부터 국민권익을 보호하고, 청렴한 공직 및 사회풍토를 조성하여 함께 잘 사는 국민의 나라를 만들겠습니다.			
비전	<b>따뜻한 권익구제, 반듯한 청렴사회</b>			
전략목표	I. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.		II. 국민 눈높이에 맞는 공정과 상식을 확립한다.	
성과목표	I-1. 적극적으로 국민의 권익을 구제한다.	I-2. 국민과 함께 정책·제도를 개선한다.	II-1. 공직사회의 불합리한 관행을 개선하고, 공공부문 청렴역량을 강화한다.	II-2. 신뢰받는 신고자 보호·지원제도를 구축하고, 부패현안에 적극 대응한다.
관리과제	1. 국민고충 적극 해소  2. 한 번에 편리하게 민원상담·처리  3. 국민 눈높이에 맞는 행정심판 서비스 구현	1. 디지털 플랫폼을 통한 국민 참여 확대  2. 빅데이터 분석·활용을 통한 정책개선 지원  3. 국민불편 해소 및 부패방지를 위한 제도개선	1. 공공부문 청렴역량 향상 지원  2. 반부패 행위규범 합리화 및 실효성 제고  3. 관행적 부패 취약분야 개선  4. 민간·국제분야 협력 강화	1. 신고자 보호·지원 강화  2. 부패·공익침해 근절을 위한 신고처리 및 점검 강화  3. 공공재정 부정수급 실태 관리 강화  4. 공정한 채용 문화 정착

### (3) 목표 및 과제 현황

(단위 : 개)

전략목표	성과목표	성과목표 성과지표	관리과제	관리과제 성과지표
2	4	4	14	48

성과 목표	관리과제	국정기조 연계
<b>I. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.</b>		
<b>I-1. 적극적으로 국민의 권익을 구제한다.</b>		
	① 국민고충 적극 해소	업무 1-1, 업무 1-2
	② 한 번에 편리하게 민원상담·처리	
	③ [민생] 국민 눈높이에 맞는 행정심판 서비스 구현	국정 13-4, 업무 1-3
<b>I-2. 국민과 함께 정책·제도를 개선한다.</b>		
	① 디지털 플랫폼을 통한 국민 참여 확대	업무 2-1
	② 빅데이터 분석·활용을 통한 정책개선 지원	업무 2-2
	③ [민생] 국민불편 해소 및 부패방지를 위한 제도개선	(국정) 12-3, 13-3, 91-1, (업무) 2-1, 2-3
<b>II. 국민 눈높이에 맞는 공정과 상식을 확립한다.</b>		
<b>II-1. 공직사회의 불합리한 관행을 개선하고, 공공부문 청렴역량을 강화한다.</b>		
	① 공공부문 청렴역량 향상 지원	업무 3-3
	② 반부패 행위규범 합리화 및 실효성 제고	업무 3-2
	③ 관행적 부패 취약분야 개선	업무 3-1
	④ 민간·국제분야 협력 강화	업무 3-3
<b>II-2. 신뢰받는 신고자 보호·지원제도를 구축하고, 부패현안에 적극 대응한다.</b>		
	① 신고자 보호·지원 강화	업무 3-4
	② 부패·공익침해 근절을 위한 신고처리 및 점검 강화	업무 3-1, 3-2, 3-4
	③ [민생] 공공재정 부정수급 실태 관리 강화	국정 5-7, 업무 3-1
	④ [민생] 공정한 채용 문화 정착	국정 91-1, 업무 3-3

전략목표 | 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.

### 기 본 방 향

#### ◇ 추진배경

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

#### ◇ 그간의 성과

- 적극적 국민고충 해소로 국민 권익구제 확대
  - '23년 고충민원 총 9,334건 처리, 2,677건 인용해결 및 집단민원 230건 조정·합의 해결 등 사회적 약자에 대한 권익구제 강화
  - 방문·전화·온라인 등 대국민 다양한 소통 채널을 통해 민원 상담을 중단없이(24시간 365일) 수행
    - ※ ('23년) 방문상담 3,120건/온라인상담 26,274건/전화상담 2,552,476건
  - '23년 행정심판 사건 총 27,887건을 처리하여 행정청의 위법·부당한 처분 등 1,247건의 국민권익 침해 해소
    - ※ 기관운영현황 분석, 자문단 자문 등을 거쳐 행정심판 통합방안 초안 마련
- 국민의 참여로 체감도 높은 정책·제도 완성
  - '23년 취약계층 보호, 규제완화 등 총 30건의 제도개선 완료
  - 민원빅데이터 모니터링·분석을 통한 국민불편사례 발굴·통보 ('23년 44건)
  - 국민제안으로 접수된 10만1천여 건 중 1,900여 건의 우수제안 발굴, 정책과제 60건 선정·발표, 16건 이행 완료('22.6월~)

## 기 본 방 향

### ◇ 주요내용

#### ○ 국민 고충의 적극적 해결

- 국민의 일상과 밀접한 분야의 위법·부당, 소극행정 등에 대한 시정권고·의견표명 강화
- 포용사회를 저해하는 집단민원의 조정·해결에 역량 집중
- 민생·경제 현장을 직접 찾아가는 맞춤형 고충해소 확대
- 정부합동민원센터를 통한 '한 곳에서 한번에' 종합적 민원 상담
- **One-Stop 행정심판 서비스** 구현을 위한 특별행정심판기관 통합 및 온라인 행정심판 시스템 통합 추진
- 수요자 중심의 행정심판 국선대리인제도 운영, 온라인 행정심판 개선 등 신속하고 공정한 행정심판

#### ○ 국민의 목소리에 기반한 정책 개선

- 국민신문고, 국민생각함 등 디지털 국민권익 플랫폼을 통해 다양한 국민의 정책참여 활성화
- 협업·개방을 통한 민원데이터 이용 활성화로 민원데이터 기반 정책개선 및 민원해소 지원
- 국민고충·불편해소 및 구조적 부패관행·제도의 근원적 개선을 위한 제도개선 추진

### ◇ 임무·목표 간 상관성

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

## 〈 전략목표 및 성과목표, 관리과제·성과지표체계 〉

(단위 : 개)

전략목표	전략목표 성과지표	성과목표	성과목표 성과지표	관리과제	관리과제 성과지표
1	1	2	2	6	16

성과 목표	관리과제	성과지표
	<b>I. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.</b>	① 국민고충 해결률(%)
	<b>I-1. 적극적으로 국민의 권익을 구제한다.</b>	① 권익행정 만족도(점)
	① 국민고충 적극 해소	① 「달리는 국민신문고」 상담 만족도(점) ② 고충민원 신속 처리율(%) ③ 고충민원 처리실태 평가 컨설팅의 효과성(%)
	② 한 번에 편리하게 민원상담·처리	① 정부합동민원센터 온라인상담 해결률(%) ② 국민콜110 상담안내 만족도(점)
	③ 국민 눈높이에 맞는 행정심판 서비스 구현	① 원스톱 행정심판 시스템 구축 달성률(%) ② 구술심리 시행 건수(건) ③ 시정조치 요구 건수(건)
	<b>II-2. 국민과 함께 정책·제도를 개선한다.</b>	① 국민의 소리 정책반영 건수(건)
	① 디지털 플랫폼을 통한 국민 참여 확대	① 국민의견 수렴을 통한 정책제도 개선 건수(건) ② 국민신문고 이용기관 수(개)
	② 빅데이터 분석·활용을 통한 정책개선 지원	① 민원분석시스템 공동활용률(%) ② 정책개선 과제 활용률(%)
	③ 국민불편 해소 및 부패방지를 위한 제도개선	① 연초 제도개선 권고 계획 준수율(%) ② 제도개선 권고 이행률(%) ③ 적극행정 의견제시율(%) ④ 국민제안 정책화 과제 이행률(%)

## 전략목표1

# 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.

## (1) 주요 내용

### □ 국민 고충의 적극적 해결

- 민생·경제 현장을 직접 찾아가는 맞춤형 고충해소 확대 및 집단 민원의 조정·해결
- One-Stop 행정심판 서비스 구현을 위한 특별행정심판기관 통합 및 온라인 행정심판 시스템 통합 추진

### □ 국민의 목소리에 기반한 정책 개선

- 국민신문고, 국민생각함 등 디지털 국민권익 플랫폼을 통해 다양한 국민의 정책참여 활성화 및 협업·개방을 통한 민원데이터 이용 활성화로 민원데이터 기반 정책개선 및 민원해소 지원
- 구조적 부패관행·제도의 근원적 개선 및 국민고충·불편해소를 위한 제도개선 추진

## (2) 성과지표

### < 전략목표 성과지표 >

성과지표	실적					목표치	'28년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'19	'20	'21	'22	'23	'28			
국민고충 해결률 (%)	90.9	95.3	95.4	95.0	94.7	96.0	국민고충 해결률은 '20년 큰 폭으로 개선된 이후, 3년 연속 95%대의 높은 수준을 유지해 온 지표인 만큼, 최근 5년간 가장 높은 실적치인 95.4%보다 0.6%p 높은 96%로 목표치를 도전적으로 설정	(고충민원 시정권고의견표명 수용률 + 제도개선 수용률) / 2	국민신문고 시스템 자료 계량

**(1) 주요내용****□ 국민고충 적극 해소**

- 현장 밀착형 조사, 달리는 국민신문고, 기업고충 현장회의 등을 통해 현장 중심의 적극적 민생 고충 해소
- 사회적 과급효과가 큰 집단민원 조정을 통한 사회 갈등 해소
- 빈발 고충 해결을 위해 생활 속 빈발민원 또는 전국적 일제 정비가 필요한 사안에 대해 기획조사 실시
- 시민고충처리위 설치 확대 및 운영 활성화 및 고충민원 사후관리

**□ 한 번에 편리하게 민원상담·처리**

- 맞춤형 전문상담, 상담관 역량 제고 및 상담 프로세스 개선을 통한 대국민 상담안내 만족도 제고
- 다수기관·복합민원 해결 지원을 위한 민원상담협의회 운영 및 중앙부처 민원담당 부서 등과 협조체계 구축

**□ 국민 눈높이에 맞는 행정심판 서비스 구현**

- 특별행정심판기관 통합 및 온라인 행정심판 시스템 통합 추진
- 법률적 지식이 없어도 누구나 더 쉽고 간편하게 행정심판을 청구할 수 있도록 지원
- 행정심판의 공정성·신속성 제고 및 실질적인 권리구제를 위한 적극적인 행정심판 제도 운영

구분		성과지표
성과목표	적극적으로 국민의 권익을 구제한다.	① 권익행정 만족도(점)
관리과제	① 국민고충 적극 해소	① 「달리는 국민신문고」 상담 만족도(점) ② 고충민원 신속 처리율(%) ③ 고충민원 처리실태 평가 컨설팅의 효과성(%)
	② 한 번에 편리하게 민원상담 처리	① 정부합동민원센터 온라인상담 해결률(%) ② 국민콜110 상담안내 만족도(점)
	③ 국민 눈높이에 맞는 행정심판 서비스 구현	① 원스톱 행정심판 시스템 구축 달성률(%) ② 구술심리 시행 건수(건) ③ 시정조치 요구 건수(건)

## [2] 성과지표

성과지표	실적			목표치	'24년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'21	'22	'23	'24			
권익행정 만족도(점)	74.8	74.8	76.2	76.2	'23년 실적치는 전년대비 대폭 상승(2.9점 ↑)하여 권익행정 만족도는 사실상 임계치에 도달하였다고 판단되므로, '24년 목표는 전년 상승추세를 유지(76.2점)하는 것으로 설정	고충민원, 행정심판, 민원상담 신청인 등 대상 만족도 조사 실시	외부 조사전문 기관의 만족도 조사

### 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

#### ◆ 권익행정 만족도

- (지표의 대표성) '권익행정 만족도' 지표는 고충민원, 행정심판, 민원상담 등 국민권익 보호를 위한 국민권익위의 다양한 활동이 국민들이 만족하는 결과를 내었는지를 측정하는 지표로서, '국민의 고충을 적극적으로 해결한다'는 성과목표의 달성도를 국민의 관점에서 적극적으로 평가하는, 대표성이 매우 높은 지표임
- (목표치의 적극성) 현 조사모형을 도입한 '13년 이후 '23년까지 9년 동안 72~75점 사이에서 변동하여 왔으나 '23년 76.2점으로 전년대비 대폭 상승(2.9점 ↑)한 점, 고충민원과 행정심판의 인용여부가 민원인의 만족도에 큰 영향을 주어 인용률의 극적인 증가가 없는 한 해당 지표 또한 현실적으로 극적 증가를 기대하기 어려운 점 등을 고려할 때 임계치에 도달하였다고 판단되어 '24년 목표는 전년 상승추세를 유지(76.2점)하는 것으로 설정

### (3) 외부환경요인 및 갈등관리계획

주요내용	외부환경·갈등요인 분석	갈등관리 계획
① 국민고충 적극 해소	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우크라이나 전쟁 장기화로 인한 에너지 및 원자재 가격 상승, 글로벌 경기 둔화의 지속으로 경제적 취약계층과 소상공인 등 기업인들의 고충 증가 우려</li> <li>○ 국민의 권리의식 신장, 갈등 유형 및 주체의 다양화로 인하여 사회적 갈등으로 확산되는 집단민원 증가 추세</li> <li>○ 국민고충 증가로 인해 각급기관 차원에서의 자체 해소 곤란, 지역 사회에서 해결되지 않고 장기화 되는 고충·갈등 증가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 민원분야별 전문성을 갖춘 조사관들과 법률, 소비자권익, 지적 등 민간 및 행정기관들과 협업하여 오지 및 사회적 취약계층, 중소기업 소상공인의 현장을 직접 찾아가 고충을 선제적으로 청취</li> <li>○ 지자체, 중앙행정기관 등으로부터 집단민원을 발굴하고 상호 양보와 타협에 기반한 조정·합의를 통해 완만히 해결하여 갈등을 해소</li> <li>○ 고충민원 교육, 시민고충처리위원회 신설·확대 지원으로 각급기관의 자체적 고충 해소역량 제고</li> </ul>
② 한 번에 편리하게 민원상담·처리	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 다수기관간의 이해관계가 얽혀 있어 협의·조정을 요구하거나 직접 현장확인을 통해 실질적 해결을 요구하는 상담이 증가</li> <li>○ 국민콜110 상담서비스 국민만족도 제고 및 양질의 상담서비스 제공을 위해 상담사와의 노사협력·상생 환경 구축 등 노무관리 중요성 증가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 다수기관·복합민원에 대해 관계 기관과 합동으로 현장확인 및 외부 전문가를 포함한 민원상담협의회 운영을 활성화 추진</li> <li>○ 상담사 만족도 제고를 위한 노사협의회 등 대화창구 마련·운영, 스트레스 관리 프로그램 운영 등 생산적인 노사환경 구축을 위해 지속 노력</li> </ul>
③ 국민 눈높이에 맞는 행정심판 서비스 구현	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 개별법에 따라 설립된 특별행정심판기관이 통일성 없이 제각각 운영되면서 행정 비효율 및 국민불편 야기</li> <li>○ 저성장 추세로 민생관련 사건이 증가할 우려가 있고, 코로나19 상황도 종료되어 보다 적극적인 조사·심리가 가능한 상황</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 국민의견수렴, 자문단 회의, 기관 조정회의 등을 통해 행정심판 통합 필요성에 대한 공감대 형성 및 통합방안(행정심판법 개정안) 마련</li> <li>○ 서면 작성에 어려움을 겪는 국민들도 누구나 쉽고 간편하게 자기 주장을 펼쳐 권익을 구제받을 수 있도록 화상 구술심리 확대, Easy 행정심판 이용기관 추가확대 등 행정심판 접근성 제고</li> </ul>

## (4) 관리과제별 추진계획

### 1 국민고충 적극 해소 [ 1-1-① ]

#### □ 추진 배경(목적)

- 세계적 '3高 1低' 경제 상황이 지속되면서 민생 경제의 어려움이 커지고 소득·부동산·일자리·교육 등 사회·경제적 계층 간 격차 심화
  - 특히, 사회적 취약계층은 고용·돌봄·채무·안전 등 다양한 사회적 위험에 노출되어 피해 발생 시 회복이 상대적으로 어려운 상황
- 民-民, 民-官, 官-官 간 복잡한 이해관계의 충돌이 적기에 해결되지 못한 채 집단민원으로 표출, 장기간 표류하여 사회갈등이 심화
  - 조정제도를 활성화하여 증가하는 집단민원을 신속·원만히 해결할 필요
    - ※ 국민권익위원회로 접수되는 집단민원은 최근 5년간 지속 증가 추세  
: ('19) 266건 → ('20) 299건 → ('21) 310건 → ('22) 317건 → ('23) 384건
- '23년 국민의 민원 제기 건수는 1,237만 건으로 전국에서 발생하는 국민생활 속 고충과 애로사항에 대한 효과적 해결체계 구축 필요
  - 중앙행정기관, 지자체 등 일선 행정청의 고충민원 해결역량을 강화하고 효율적인 고충민원 처리를 위한 분업체계를 확립

#### □ 주요 내용 및 추진계획

추진과제	과제별 세부사업	기대효과
1. 민생·안전 등 긴급민원 신속 해결	① 취약계층 옴부즈만 운영 ② 달리는 국민신문고 운영 ③ 기업고충 현장회의 개최 ④ 빈발민원 기획조사 실시	취약계층 피해 최소화 등을 통한 행정 효능감 제고
2. 사회적 갈등 유발하는 집단민원 해소	① 장기표류 집단민원 조정해결 ② 집단고충조사팀 운영 체계화 ③ 조정활성화 제도적 기반 마련	집단민원 해결을 통한 다수 이해관계인의 권익 보호
3. 각급 기관의 고충 민원 처리역량 제고	① 시민고충처리위 활성화 ② 고충민원 처리역량 교육 강화 ③ 고충민원 처리실태 평가 개선	국민 맞춤형 민원서비스 제공

## 1 민생·안전 등 긴급민원 신속 해결

### ○ 취약계층 전담 ombudsman 운영

- 취약계층의 안전·생활 위협 등 사회적 현안 발생 시 즉시 현장에 출동하고, 시기별 집중신청 기간\*을 운영하여 숨어있는 민원 발굴  
\* (예시) 쪽방촌, 반지하 거주 취약계층의 장마철 침수 대비 등 안전분야, 저소득계층의 난방비 문제, 소기업·소상공인 운영 애로사항 등
- 주거, 복지, 세무·금융 등 취약계층의 긴급한 고충민원이 주로 발생하는 분야별로 전담 조사관을 지정하여 신속하고 전문적으로 대응(연중)  
※ (협업) 110콜센터로 접수되어 긴급한 조치가 필요한 상담민원은 전담 조사관에게 즉시 연결

취약계층 긴급·구호민원 증점처리 분야		
주거	복지	세무·금융
 <ul style="list-style-type: none"> <li>✓시설 보수 등 공공 임대주택 세입자 고충</li> <li>✓저소득층 주거 지원</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>✓저소득층 생계급여</li> <li>✓조손가정 아동양육비·생활보조금 등 지급</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>✓장애인 세제혜택</li> <li>✓저소득층 소액 생계비 대출 서민금융공급 등</li> </ul>

### ○ 전국 어디라도 찾아가는 '달리는 국민신문고' 서비스 운영

- (지역형) 최근 3년간 달리는 국민신문고 미방문 지역 중에서 지자체 수요 등을 고려하여 도서·벽지, 고령층 마을 중심으로 방문(36회)
- (맞춤형) 경제 상황으로 어려움을 겪고 있는 소기업·소상공인, 청년세대 등을 중심으로 하여 대상별 맞춤형 상담 서비스 제공(68회)  
※ (예시) 청년·창업지원센터, 시골 장터·소상공인시장진흥공단, 노인·장애인·복지시설, 결혼이주여성·다문화가족센터, 임대주택-LH 등 유관기관 협업으로 현장 상담 대응력 제고

### ○ '기업고충 현장회의' 운영으로 기업경영 위기 극복 지원

- 고위직이 주재하는 '기업고충 현장회의'를 운영하여 분야별·업종별 소기업, 소상공인의 애로사항 청취 및 부처협업을 통한 해소(월1회 원칙, 필요시 수시)

#### < '24년 기업 고충 현장 회의 대상 지역(안) >

지역	서울	인천	경기	대전	충북	충남	전북	전남	경북	부산	광주	대구
대상기업	장애인기업	수출입	반도체	산업단지	K-뷰티	사회적기업	식품제조	산업단지	여성기업	항만운송	첨단기업	산업단지

○ 민생 활력 회복을 위한 '빈발 민원 기획조사' 실시

- 중·소상공인의 경영 애로 및 국민 재산권을 침해하는 빈발 민원 현황과 원인을 분석하여 불합리한 제도·관행 등을 개선(10개 과제)

재산권 보호	▪ 과도한 군사시설 보호구역 정비	√ 보호구역의 광범위한 설정과 강력한 행위 규제로 재산권 침해, 지역발전 저해
	▪ 군(軍) 징발토지 환매 기한 제한 철폐	√ 군 징발토지 환매권이 대금완납일 기준 5년으로 제한되어 실효성 없이 운영
	▪ 전국 미등기 사정토지 일제정비 추진	√ 소유자 불분명(미등기) 토지가 관리되지 않아 주거환경 침해, 개발사업 지연 등 발생
기업 운영	▪ 불법 옥외광고물 자동전화시스템에 따른 기업 운영 애로 개선	√ 1일 수백 회에서 수천 회 전화발송으로 광고주 등의 영업 및 생활 불편 발생
	▪ 영농조합법인 법인세 감면	√ 농업경영체 등록확인서 미제출 영농조합법인에 대해 세액감면을 배제(국세청), 반면 법원은 세액감면 배제 사유가 되지 않는다고 판결

## 2 사회적 갈등 유발 집단민원 해소

○ 사회적 파급효과가 큰 장기 미해결 집단민원 조정·해결

- 다수기관 관련, 참여한 이해관계의 대립 등으로 장기간 표류 중인 사회 현안 집단민원을 적극적 현장 조정을 통하여 신속히 갈등 해소
  - ※ 집단민원 등을 포함한 분야별 주요 고충민원의 처리결과를 모은 사례집 마련
- 조정 외에도 권고 등 기능을 적극 활용하여 민원 해결방식 다양화
  - ※ (예시) 환경부, 농림부, 전남 영광군수 3개 기관 간 의견이 대립했던 '안마도 사슴 무단유기 대책 마련 요구' 집단민원(593명)을 제도개선 의견표명으로 해결('24.1.9.)

○ 집단민원 전담 조직인 '집단고충조사팀' 운영 체계화

- **(발굴)** 언론보도, 민원동향, 달리는 국민신문고 상담 등을 토대로 국민이 민원을 제기하기 전에 선제적으로 불편사항을 발굴하여 대응
- **(해결)** 초기현장 방문 및 간담회 등 활성화를 통해 이해관계자 애로 사항 청취 및 문제요인을 조기 파악하여 조정 성공률 제고
- **(선순환)** 저연차 조사관을 추가 배치하여 조정 경험을 쌓고, 민원 부서 복귀 후 역량을 활용하고 내재화할 수 있도록 탄력적 운영

○ 집단민원 조정 활성화를 위한 제도적 기반 마련

- 현행 부패방지권익위법 개정을 통해 집단민원 조정 활성화를 위한 핵심 사항 반영 추진

< 집단민원 조정 관련 규정 개정사항(예시) >

- (조정신청) 집단민원 미해결로 인한 갈등 장기화를 방지하기 위해 행정기관에 조정 신청권 부여 또는 자체 집단민원의 권익위 이송 권한을 구체화
- (조정개시) 고충민원이 이송되면 당사자의 동의를 받아 조정 절차를 즉각 개시

**3 증가하는 민원의 효과적 대응을 위해 각급 기관의 고충민원 처리역량 제고**

○ 지역 문제 해결역량 강화를 위해 시민고충처리위원회 활성화

- (인큐베이팅) 신규 설치 희망 지자체 대상 맞춤형 지원프로그램\*을 운영
  - \* 멘토-멘티 지정 등 우수기관 매칭(연중), 미설치 지자체 대상 합동 설명회(2분기) 개최
- (운영 지원) 시고위 간 활발한 교류와 협력을 위해 세미나·연구포럼\* 등 운영을 지원하고, 권익위의 고충민원 처리 자문역할\*\* 강화
  - \* 충청·강원·수도권 등 권역별 시고위 협의회 개최, 지역별 공통·유사 민원에 대해 해결 노하우를 공유하고 해법을 논의하는 연구포럼 정례 운영
  - \*\* 생소하거나 복잡한 고충민원의 경우 유사사례 및 적용 법령에 대한 자문 의견을 제시
- (규정 보완) 변화된 행정환경과 그간의 운영현황을 반영하여 시고위의 독립성 강화 등 운영의 실효성 확보를 위한 법적 근거 마련

< 시고위 관련 규정 개정사항(예시) >

<b>유지</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 수행업무, 결격사유, 직무상 독립과 신분보장, 사무기구 설치 및 운영 상황 보고·공표 등</li> </ul>
<b>개정(예시)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 일정조건*에 따른 의무설치, 임기 자율성 부여, 시고위 위원 자격요건 완화(* 광역지자체, 인구 50만 이상 등 합리적 범위 설정), 시고위 명칭 변경 등(예시 : 시민권익위)</li> </ul>

※ 자체 검토 및 지자체 설문조사(1분기) → 자문 등을 통해 권익위 대안 마련(2분기) → 시고위 의견수렴 및 협의회 논의(3분기) → 개정안 확정 및 입법 추진(4분기)

- 각급 기관의 민원업무 담당자 대상 **고충민원 처리역량 교육 강화**
  - **(운영)** 권익위 주관 집합교육을 포함한 **각급 기관-권익위 합동 권역별 교육, 연수원 프로그램에 고충민원 과정·과목 반영 등 교육채널 다변화**
    - ※ ('23년) 청렴연수원, 중앙·지방공무원인재개발원, 17개 시·도공무원 교육원
    - ('24년) 중앙부처 교육원(예시: 우정공무원교육원, 환경인재개발원) 등 확대 협의
  - **(내용)** 기존 2개 과정(기본, 전문)을 교육대상별로 분리, 적극 행정 등 신규과목을 추가하여 **총 4개 과정으로 세분화·전문화**

구분	과정명	주요 교육 대상
기본교육	① 고충민원처리 기본과정	신규자, 민원담당 실무자
전문교육	② 고충민원 분야별 전문조사 과정	조사팀장, 중간관리자
	③ 집단고충민원 및 공공갈등 과정	
	④ 시민고충처리위원회 과정	시고위 위원, 사무국 직원

- 대민접점에 위치한 각급 기관의 **고충민원 처리실태 평가 개선**
  - 전국 지자체·교육청의 **고충민원 처리실태를 체계적으로 평가하여 우수기관 포상 및 결과 공표** 등을 통해 민원처리 역량 강화 유도
  - **(개선)** '23년 실시한 연구용역 결과를 적극 검토·반영하여 **평가체계 및 평가지표를 합리적으로 개선**하고, 기관별 **'평가등급 지도'**를 공개
    - ※ '고충민원 해결·예방 노력도' 배점 강화, '취약계층 고충해소' 신설 등 평가지표 개선
    - ※ 평가대상 기관의 평가에 대한 인지도 제고를 위하여 사전에 평가지표, 평가항목 등 전반적 내용에 대한 설명회 개최(5월)

**고충민원 처리실태 평가체계 개선방향(안)**

- **평가대상** : 총 306개 기관(중앙행정기관 46, 시도교육청 17, 광역 17, 기초 226)
- **평가지표** : 민원서비스 국민신뢰도 평가 도입 등 민원 예방을 위한 지표 강화
- **결과공개** : 기관별 평가등급을 지도로 시각화하여 발표



## < '24년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부 일정	비 고
1/4분기	민생·안전 등 긴급민원 신속 해결	취약계층 전담 읍부즈만 운영계획 수립	'24.1월
		달리는 국민신문고 운영(누적15회)	'24.1월~3월
	사회적 갈등을 유발하는 집단민원 해소	집단민원 조정·합의 해결(누적20회)	'24.1월~3월
	각급 기관의 고충민원 처리역량 제고	24년도 민원서비스 종합평가 계획수립	'24.3월
		시민고충처리위원회 컨설팅 실시	'24.3월
2/4분기	민생·안전 등 긴급민원 신속 해결	취약계층 고충민원 집중신청 기간 운영	'24.6월
		달리는 국민신문고 운영(누적40회)	'24.4월~6월
	사회적 갈등을 유발하는 집단민원 해소	집단민원 조정·합의 해결(누적40회)	'24.4월~6월
	각급 기관의 고충민원 처리역량 제고	민원서비스 종합평가 컨설팅 실시	'24.6월
		지자체·공공기관 대상 권고 등 수용 실태점검	'24.6월
		고충민원 처리역량 강화 교육	'24.6월
3/4분기	민생·안전 등 긴급민원 신속 해결	달리는 국민신문고 운영(누적60회)	'24.7월~9월
	사회적 갈등을 유발하는 집단민원 해소	집단민원 조정 관련 법령 개정안 마련	'24.9월
	각급 기관의 고충민원 처리역량 제고	시민고충처리위 위원 및 담당 공무원 대상 교육·워크숍 실시	'24.9월
4/4분기	민생·안전 등 긴급민원 신속 해결	달리는 국민신문고 운영(누적104회)	'24.10월~12월
	사회적 갈등을 유발하는 집단민원 해소	집단민원 조정·합의 해결(누적120회)	'24.10월~12월
		집단민원 조정 관련 법령 개정안 입법 추진	'24.12월
	각급 기관의 고충민원 처리역량 제고	중앙행정기관 대상 권고 등 수용 실태점검	'24.11월
		시민고충처리위원회 전국협의회 개최	'24.12월
		고충민원 처리역량 강화 교육	'24.12월

### □ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- (수혜자) 권익위의 고충민원 조사·의결을 통해 침해된 권익을 보호 받게 되는 일반 국민, 소기업·소상공인 및 사회·경제적 취약계층
- (이해관계집단) 위법·부당한 행정처분이나 불합리한 제도를 소관 하는 행정기관과 일선에서 고충민원을 처리하는 각급 기관 공무원

## < 현장의견 반영 계획 >

세부 사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용방안
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 민생·안전 등 긴급 민원 신속 해결</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 취약계층은 권익구제 방법을 알기 어려워 직접 민원현장 방문 및 민원 발굴 필요</li> <li>■ 상담 대상 지자체 및 민원집단, 유관기관이 원하는 상담 민원분야에 대한 수요조사 필요</li> <li>■ 소기업·소상공인 등이 필요로 하는 제도 개선사항 등에 대한 건의 수렴 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 분야별 맞춤형 달리는 국민신문고 실시, 110 콜센터 등과 협업하여 도움이 긴급한 민원은 즉시 현장확인</li> <li>■ 전국 지자체를 대상으로 달리는 국민신문고 수요조사 실시(연초)</li> <li>■ 소기업·소상공인 등 대상 현장 간담회 개최</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 관계부처와 협업하여 민원 조사 및 해소</li> <li>■ 지자체 수요조사 결과를 바탕으로 상담 거점 지자체 및 상담관 선정</li> <li>■ 제시된 건의 및 민원사항을 개별 해결 또는 제도개선으로 연계</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 사회적 갈등을 유발하는 집단민원 해소</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 집단민원의 다양한 이해관계자들과 관련 기관의 의견을 듣고 합의점을 모색하는 단계가 필수적</li> <li>■ 조정 당사자가 되는 행정기관(지자체, 중앙부처, 공공기관 등)에게 조정 활성화 방법에 대한 의견 청취</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 집단민원 현장 방문 및 주민간담회 실시, 관련 기관 및 이해관계자와 조정안 사전 조율 협의</li> <li>■ 조정제도 활성화방안에 대한 토론회 또는 간담회, 워크숍 등 개최</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 현장 협의를 통해 조율된 사항을 조정안에 반영하여 집단민원을 성공적으로 해결하고, 역민원 또는 조정 불이행 예방</li> <li>■ 토론회 등에서 개진된 의견들을 종합하여 조정제도 개선안 등에 반영</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 각급 기관의 고충 민원 처리역량 제고</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 시고위원 및 지자체 업무담당자들의 설치·운영상 애로사항 청취</li> <li>■ 권익위의 권고 불수용 사유에 대하여 피권고 기관의 입장을 충분히 들어야 원활한 사후관리가 가능</li> <li>■ 일선 담당자들의 수요 맞춤형 교육 실시 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 권익위 부위원장이 직접 주재하는 권역별 협의회, 전국협의회 개최를 통해 위원들의 건의사항 수렴</li> <li>■ 이행실태 점검 및 수용 협의회 등을 개최하여 피신청기관의 입장 청취</li> <li>■ 고충민원 역량 교육을 마친 후 만족도 조사 등 실시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 제도적 미비점을 발굴하여 시고위 설치·운영 활성화방안에 반영</li> <li>■ 충분한 의견 청취 및 대안 모색을 통해 사후관리 종결 여부를 결정, 자발적 수용 전환 유도</li> <li>■ 만족도 높은 강좌는 추가 개설 만족도 낮은 강좌는 개선</li> </ul>

구분	내용	세부일정
현장방문	달리는 국민신문고 운영(총104회)	'24.1월~12월
회의	기업고충 현장회의 운영(총12회)	'24.1월~12월
설명회	민원서비스 종합평가 설명회 개최	'24.5월
워크숍	시민고충처리위원회 위원 및 담당 공무원 대상 교육·워크숍 실시	'24.9월
워크숍	시민고충처리위원회 전국협의회 개최	'24.12월

## □ 기대효과

- 사회·경제적 취약계층의 민생현장에 찾아가 목소리를 듣고 긴급한 고충을 해소하여 취약계층의 피해 최소화 등을 통한 행정 효능감 제고
- 출혈이 가장 적은 갈등 해결방식인 조정을 통해 집단민원을 원만히 해결하여 다수 이해관계인의 권익 보호
- 전국 지자체, 교육청, 중앙행정기관 등 각급 기관의 고충민원 처리역량이 강화되어 국민 맞춤형 민원서비스 제공
  - 고충민원의 원인이 되는 소극 행정, 질 낮은 서비스 등이 개선되고, 민원 처리 노하우가 전국적으로 전파되면서 장기적으로 고충민원이 감소

## □ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억 원)

		회계구분	'23	'24
국민고충해소( I-1-일반재정②)				
① 국민고충해소(1135)		일반회계	13.31 (13.31)	13.24 (13.24)
■ 고충민원조사활동(350)			13.31	13.24

\* 괄호안은 해당 단위사업 내의 전체 세부사업 금액

## □ 성과지표 및 측정방법

성과지표(단위)	실적				목표치	'24 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (자료입수 시기)	지표종류	
	'21	'22	'23	'24	정량화 여부				성격/ 내용	
「달리는 국민신문고」 상담 만족도(점)	-	-	-	76.3	과거 실적치가 없는 신규지표 이므로, 대표성있는 목표치 설정을 위해 권익위 고충민원 만족도 3년치 평균인 76.3 점을 목표치로 설정	과정 만족도 50점 + 결과 만족도 50점 * 달리는 국민신문고 상담 현장에서 해당 지자체 감사실 주관 으로 상담자 대상 설문조사 실시	상담만족도 조사 설문지 (24.12월말)	정성	결과	

고충민원 신속 처리율(%)	85.0	86.4	82.6	<b>84.7</b>	최근 3년간 실적치의 평균인 84.7점을 목표치로 설정	(전체 고충민원 처리건수 - 처리기간 60일 초과 고충민원 처리건수) / 전체 고충민원 처리건수 x 100	국민신문고 시스템상 고충민원 처리통계 (24.12월말)	정량	산출
고충민원 처리실태 평가 컨설팅의 효과성(%)	59.6	77.1	76.1	<b>78.0</b>	최근 3년간 실적치의 평균인 70.9%보다 10% 상승한 78.0%를 목표치로 설정	(컨설팅을 받은 기관 중 전년 대비 평가점수가 상승한 기관 수 / 컨설팅을 받은 기관 수) x 100	민원서비스 종합평가 자료(외부 용역업체 작성) (24.12월말)	정량	결과

## 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

### ① 「달리는 국민신문고」 상담 만족도(점)

- (지표의 대표성) '달리는 국민신문고'는 고충민원 조사관과 관계기관 전문가들이 민원 접근성이 낮은 농·어촌, 격오지 등 소외지역 거주민들과 고령자, 결혼이주여성 등 민원 취약계층을 직접 찾아가 현장에서 민원을 상담·접수하는 서비스로, 해당 서비스의 고객인 민원인의 상담 만족도는 달리는 국민신문고 제도의 운영성과를 직접적으로 보여줄 수 있는 대표적인 성과지표
- 지표추세 및 목표치

실적치(점)					목표치(점)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
-	-	-	-	-	76.3	-	-

#### \*\* 만족도(과정 50점 + 결과 50점)

- (과정 만족도) ① 상담 신청의 간편성, ② 상담자의 경청 태도, ③ 상담자의 내용 파악, ④ 상담자의 친절성, ⑤ 상담자의 절차설명
- (결과 만족도) 상담 결과에 대한 만족도

- (목표치의 적극성) 과거 실적치가 없는 신규지표이므로, 대표성있는 목표치 설정을 위해 권익위 고충민원 만족도 3년치 평균인 76.3점을 목표치로 설정
  - 이는 만족도의 일반적인 기준(70점)보다 6.3점 높은 도전적인 수치이며 '25년에는 '24년 운영한 결과를 반영 목표치 조정

\* (참고) 고충민원 만족도 추이 : '21년 72.2 → '22년 76.7 → '23년 80.1

## ② 고충민원 신속 처리율(%)

- (지표의 대표성) 권익위의 고충민원 제도는 행정쟁송보다 신속하고 간편한 절차라는 점에서 강점을 가지는 제도인 만큼, 국민이 제기한 고충민원을 얼마나 신속하게 조사·처리하는지를 측정한 '고충민원 신속 처리율'은 그 정의가 명확하며 '국민 고충 적극 해소'라는 본 관리과제의 핵심 목표를 포괄할 수 있는 성과지표

■ 산 식 : (전체 고충민원 처리건수 - 처리기간 60일 초과 고충민원 처리건수) / 전체 고충민원 처리건수 x 100

※ 유사·반복 민원은 1개의 민원으로 병합

### ○ 지표추세 및 목표치

실적치(%)					목표치(%)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
86.0	87.5	85.0	86.4	82.6	84.7	86.8	89.0

구분		실적치(건)				
		'19	'20	'21	'22	'23
분자	처리기간이 60일 이내인 고충민원 처리건수(C) (60일 초과 처리건수(B))	10,235 (1,661)	10,611 (1,519)	8,536 (1,508)	8,126 (1,281)	7,704 (1,625)
분모	전체 고충민원 처리건수(A)	11,896	12,130	10,044	9,407	9,329

※ C = A - B

- (목표치의 적극성) 최근 3년간 등락(상승 후, 하락 국면)하고 있는 지표인 만큼, 최근 3년간 실적치의 평균인 84.7점을 '24년 목표치로 설정하고자 함. 이는 올해 고충민원 처리건수가 전년도(9,329건)와 동일하다고 가정할 때, 60일 초과 고충민원 처리건수를 전년보다 198건이나 감축시켜야(1,625건 → 1,427건) 달성 가능한 수치로, 목표치를 지나치게 적극적으로 설정할 경우 고충민원 조사 노력 및 의결서 등의 품질을 유지하기 어렵다는 점을 고려할 때 도전적인 목표치임

- (참고) '23년 실적치 하락은 평균 처리기간이 짧은 종결건수가 감소('22년 약 1,110건 → '23년 약 960건, 약 150건 ↓)하고 상대적으로 처리기간이 긴 심의안내('22년 약 3,800건 → '23년 약 4,100건, 약 300건 ↑)가 증가하였기 때문인 것으로 분석되며 향후에도 유사한 경향성이 나타날 것으로 예상되므로 목표치는 유지, '25년에는 '24년 결과를 반영하여 목표치 조정

\* (심의안내) 행정절차나 제도, 필요한 조치 등을 안내하는 경우  
 (종결) 3회 이상 반복적으로 민원을 제기한 경우, 고충민원이 아닌 경우, 성명·주소 등이 분명하지 않은 경우, 내용이 불분명한 경우 등

### ㉓ 고충민원 처리실태 평가 컨설팅의 효과성(%)

- (지표의 대표성) 권익위는 행안부와 함께 전국 지자체·교육청 등을 대상으로 「민원 서비스 종합평가」를 실시하고, 이중 '고충민원 처리실태' 부문에서 낮은 점수를 받았거나, 컨설팅을 원하는 기관들을 상대로 맞춤형 컨설팅을 실시하고 있음
- 컨설팅을 통해 평가점수가 상승한 기관은 고충민원 처리역량이 향상된 것이라고 볼 수 있고, 이는 국민의 고충이 사각지대 없이 촘촘하고 효과적으로 해소될 수 있는 행정환경을 조성하는 것인바, 본 관리과제의 세부 과제인 '증가하는 민원의 효과적 대응을 위한 각급 기관의 고충민원 처리역량 제고'를 대표하는 성과지표라 할 수 있음

#### ○ 지표추세 및 목표치

실적치(%)					목표치(%)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
-	-	59.6	77.1	76.1	78.0	80.0	82.0

구분		실적치(개)				
		'19	'20	'21	'22	'23
분자	컨설팅을 받은 기관 중 전년 대비 평가점수가 상승한 기관 수	-	-	28	37	35
분모	컨설팅을 받은 기관 수	-	-	47	48	46

- (목표치의 적극성) 현재 등락을 보이고 있는 지표이긴 하나, '21년 대비 '22년 실적치가 큰 폭으로 상승(증가율 29.4%)한 후 '23년에도 비슷한 수준을 유지하고 있는 지표인 점, 컨설팅의 효과를 극대화하기 위해 보다 도전적인 목표치를 설정할 필요가 있는 점 등을 고려하여 최근 3년 실적치의 평균인 70.9%보다 10% 증가한 수치이자, 최근 3년간 가장 높은 실적치인 77.1% 보다 높은 **78.0%로 목표치를 설정**

## □ 정책환류 계획

- **(보완 필요사항)** 집단민원 조정기능의 활성화를 위해 집단민원의 선제적 발굴이 필요 **(‘23.자체평가 결과보고서)**
  - ⇒ **(환류)** ‘집단고충조사팀’을 중심으로 언론보도·민원동향 모니터링, 달리는 국민신문고 등을 통해 집단민원 발굴 기능을 강화(‘24.1분기~)
  - ⇒ **(환류)** 행정기관에도 권익위 조정신청권을 부여하는 등 집단민원 조정기능 활성화를 위한 법·제도적 보완 추진(‘24.5월~)
    - ※ 제22대 국회 개회(‘24.5월) 후 입법 추진이 가능하도록 개정안 검토·마련
- **(보완 필요사항)** 시고위 운영 내실화를 위한 「부패방지권익위법」 개정 필요 **(‘23년 정부업무평가 중간 점검, ‘23.자체평가 결과보고서)**
  - ⇒ **(환류)** 시고위가 독립성과 객관성을 유지하면서도 운영 유연성을 확보할 수 있도록 부패방지권익위법령 개정 추진(‘24.12월)
    - ※ 정책 현장의 목소리를 반영하기 위해 現 시고위원들을 대상으로 운영상 애로 사항 및 건의사항 등을 수렴하여 자문 등을 통해 검토 후 개정안 마련
- **(보완 필요사항)** 반복적 고충민원 유발 요소를 근본적으로 개선하기 위해 과제발굴 및 유형화, 원인조사 방법 체계화 등 빈발민원 기획조사 시스템을 정립하고, 조사를 확대 실시할 필요**(‘23년 특정평가 주요 정책부문 과제별 보고서)**
  - ⇒ **(환류)** 고충민원 처리과정뿐만 아니라 현장방문·간담회, 지자체 시민고충처리위원회 협업 등을 통해 과제발굴을 다양화하고, 관계부처 의견수렴 등을 실시하여 국민들이 실생활에서 체감할 수 있는 실효적인 개선방안을 마련할 수 있도록 노력하겠음

## ② 한 번에 편리하게 민원상담·처리 (1-1-②)

### □ 추진배경(목적)

- 다수기관 관련 민원상담을 한 곳에서 상담·안내함으로써 민원인이 여러 기관을 찾아다니는 불편을 해소
- 고충민원·일반민원의 종류나 민원처리 소관기관과 관계없이 한 곳에서 모든 민원에 대한 궁금증을 종합적으로 처리

❖ 중앙부처 차원에서 한 곳에서 상담이 이루어지도록 합동민원실 구축 필요  
\* 정부혁신계획(안) 보고 시 총리님 말씀('18.2.20.), 정부혁신 종합추진계획 반영('18.3)

- 국민콜110의 대국민 상담서비스 개선을 통해 상담안내 이용만족도를 제고하고, 국민 소통창구로서의 역할 강화
- 국민콜110 상담사 상담역량 강화 및 노사협력·상생 등 생산적 노사관계 구축으로 상담서비스 환경 개선, 대상별 맞춤형 홍보 등으로 국민의 민원상담 접근성 및 상담안내 만족도 제고

### □ 주요내용 및 추진계획

#### [ 민원상담 처리 ]

- 종합적 민원상담 처리로 상담해결 강화
- 10개 부처에서 파견된 기관별 전문인력, 고충상담 경력의 권익위 조사관, 고용노동·주택·복지 등 공공기관 전문가로 상담인력 구성 운영
- 국민 관심도가 높은 빈발민원 중심으로 분야별 우수 상담사례를 발굴하여 실무에 활용하고 온라인 공유 등을 통해 상담 품질제고  
※ 부서간 상담사례 및 특이사항 공유, 상담 개선사항 발굴·토의 등 실시
- 민원상담 접수된 날로부터 4일 이내에 신속한 답변 처리 강화

○ 다수기관·복합민원 상담협의회 조정·해결 활성화

- 다수기관이 개입 및 협력이 필요하거나 모호한 업무경계로 기관간 책임을 떠넘기는 상담 등의 다수기관·복합민원 적극 발굴·해소
- 다수기관·복합민원에 대해 관계기관 합동 현장 확인과 외부전문가를 포함한 민원상담협의회 운영 활성화

**민원상담협의회의 구성·운영**

- (구성) 중립적 민간전문가 4명, 정부관계자 2명 등 6명(정부합동민원센터 운영규정 제8조)
- (대상) 둘 이상의 행정기관 관련 민원에 대한 관계기관 간 협의 필요 안건
- (운영) 이해관계자 의견청취 → 관계기관 역할협약분담 → 협의사항 이행점검 등 사후관리

- 이해관계자 의견 청취 및 관계기관 협의회가 필요한 상담의 경우 현장 민원상담을 통해 실질적 해결 강화

※ 현장 확인 후 검토회의를 거쳐 '답변 또는 협의조정' 여부를 결정하는 등 상담 체계화

○ 효과적 상담을 위한 제도개선 지속 추진

- 불합리한 제도·관행으로 인한 국민불편 유발 사례에 대해서는 관계기관 협의 등을 거쳐 제도개선으로 연계 추진
- 민원상담에 대한 책임성을 강화하여 궁극적인 민원해결 여부를 추적 관찰하는 등 모니터링 확대
- 쉽고 올바른 표현으로 민원인의 이해력을 높일 수 있도록 전문 기관과 협의하여 알기 쉬운 답변문안 작성법 마련
- 상담현황 주기적 분석 및 특이동향 분석을 통한 문제점 개선·보완

**[ 국민콜 110 운영 ]**

○ 국민콜110 상담 자체 종결률 향상을 위한 상담 DB 현행화 및 상담사 교육을 통한 역량 제고

- 多빈도 상담, 직접상담 가능한 문의를 분석·유형화(DB화) 및 활용

- 상담업무의 전문성 및 상담품질 제고를 위해 상담사 대상 업무 교육 및 상담스킬 등 전문교육의 주기적 실시
- 기관 콜센터 간 협조체계 구축 및 정보공유로 상담역량 강화
  - 기관연계시스템(VOP)를 활용한 협조체계 구축하여 관련 기관 간의 주요 이슈, 다빈도 문의 등을 실시간으로 공유
    - ※ VOP : 중앙행정기관·지자체 등 316개 기관과 상담이력 등의 데이터 중계 시스템
  - 기관 콜센터 간 의견수렴, 업무 공유를 위한 정례 간담회 개최
- 상담사 근무만족도 제고를 위한 노사협력·상생 등 생산적 노사관계 구축
  - 노사협의회, 성희롱, 인사고충, 직장 내 괴롭힘 방지 등 노사간 상시 대화 창구 운영
  - 업무공간·휴게시설 등 환경개선과 상담사 힐링 프로그램 상시 운영
    - ※ 공간배치 및 힐링프로그램 운영에 상담사 의견 상시 수렴하고, 적극 반영
- 국민콜110에 대한 대상별 맞춤형 홍보
  - 전국민 대상으로 홍보방식을 다양화하고, 선택과 집중을 통한 홍보 실시
  - 권익위 내 타 부서와의 협업을 통한 비예산 홍보 활성화
    - ※ 홍보실과의 협업을 통한 권익비전 유튜브 연계홍보 등
- 범정부 지능형 통합콜센터 구축사업 추진
  - 정부부처·공공기관에서 자체적으로 구축·운영하는 콜센터 시스템을 AI기반의 클라우드 표준 콜센터 시스템으로 통합구축하여 공동 활용
    - ※ 총사업비(305억) : ISP('20 7억), 구축('22년 94억, '23년 114억, '24년 90억 요구예정)
    - ※ 행안부 전자정부지원사업으로 추진되며, '24년 이후 96개 기관으로 서비스 확대

### < '24년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획		세부일정	비 고
1/4분기	민원상담 처리	불합리한 제도개선 과제 발굴	'24.2월	
		관계기관 협의를 위한 현장 민원상담	'24.2월	
	국민콜110 운영	범정부 시 기반 통합콜센터 구축 관련 보도자료 배포	'24.1월	
		상담사 업무환경 개선(컴퓨터 및 사무기기 교체)	'24.2월	
		국민콜110 상담사 교육훈련 계획 수립	'24.3월	
2/4분기	민원상담 처리	상담업무 운영관리 개선	'24.4월	
		민원상담협의회 개최	'24.6월	
	국민콜110 운영	국민콜110 SNS를 활용한 온라인 홍보	'24.5월	
		국민콜110 노사협의회 개최	'24.6월	
		콜센터 간 협조체계 구축 및 정보공유를 위한 업무협약	'24.6월	
3/4분기	민원상담 처리	상담답변 주기적 모니터링 실시	'24.7월	
		온라인 상담 현황분석 (월별)	'24.7월	
	국민콜110 운영	노사 단체협약 갱신을 위한 단체교섭 회의	'24.7월	
		'정부민원안내콜센터 상담사보호에 관한 업무운영지침 개정	'24.7월	
		국민콜110 고객만족도 조사(상반기)	'24.7월	
4/4분기	민원상담 처리	민원상담협의회 개최	'24.12월	
		불합리한 제도개선 과제 발굴	'24.12월	
	국민콜110 운영	자연과 함께 하는 상담사 가을 체험 행사	'24.10월	
		국민콜110 상담사 내부업무 만족도 조사	'24.11월	
		콜센터 간 협조체계 구축 및 정보공유를 위한 업무협약	'24.11월	

#### □ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- (수혜자) 정부합동민원센터를 이용하는 모든 국민
- (이해관계집단) 중앙행정기관, 지자체, 교육청, 공공기관 등

## < 현장의견 반영 계획 >

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 기관 간 협조체계 구축 및 현장 방문 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 상담답변 충실도 제고 및 일관성 유지를 위해 기관 간 업무협약과 빈발민원 답변 공유 필요</li> <li>■ 해결지원을 위한 이해관계인 의견수렴 및 현장 확인 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 다수민원 해당 기관을 직접 방문하여 답변 방안 등 논의</li> <li>■ 현장 방문을 통한 문제점 확인, 이해관계기관 및 민원인 의견 청취</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 정책·제도·민원내용에 대한 이해도 제고 및 유관기관 답변방향 공유</li> <li>■ 민원상담협의회 상정시 안건에 반영</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 일반국민 및 국민콜 110 상담사 의견청취 창구 마련</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 상담서비스 품질 제고를 위해서 상담 수혜자인 일반국민 및 내부 이해관계자인 국민콜110 상담사의 의견 수렴 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 일반국민 및 국민콜110 상담사 대상 만족도 조사 실시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 수렴된 의견을 국민콜110 운영에 반영하여 국민과 상담사가 만족하는 국민콜 110 구현</li> </ul>

구 분	내용	세부일정
회의	노사협의회 (상담사 노조와 콜센터 운영 및 상담사 근로조건 협의)	'24.6월
회의	콜센터 간 협조체계 구축 및 정보공유를 위한 업무협약	'24.6월
현장방문	온라인 민원상담 관련 민원현장 확인을 위한 현장방문	'24.3~12월 (연 10회)
회의	다수기관·복합민원 민원상담협의회 개최(정책 전문가, 관계기관 참석)	'24.3~12월 (연 4회)
회의	온라인 민원상담 관련 이해관계자 의견청취를 위한 관계기관 실무회의	'24.3~12월 (연 5회)

### □ 기대효과

- 10개 중앙부처 및 공공기관 파견 전문인력이 고충·일반민원 및 복합민원을 온라인·전화 등 다양한 형태로 한 곳에서 전문적·종합적으로 상담함으로써 민원해소를 위한 국민의 편의성 향상
- 부처 간 경계가 모호하거나 다수기관 관련 민원상담을 pingpong이 신속히 답변함으로써 민원인이 여러 부처를 거쳐야 하는 불편 해소
- 국민콜110 상담서비스 환경 개선, 대상별 맞춤형 홍보를 통한 대국민 상담안내 만족도 제고 및 국민 소통창구 역할 강화

## □ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'23	'24
부패고충제도개선 및 국민소통활성화( I -1-일반재정①)				
① 부패고충제도개선 및 국민소통활성화(1134)	일반회계	11.547	11.91	
		(116.44)	(120.02)	
▪ 종합상담창구운영(341)		11.547	11.91	

\* 괄호안은 해당 단위사업 내의 전체 세부사업 금액

## □ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'24 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'21	'22	'23	'24				정량화 여부	성격/ 내용
정부합동민원센터 온라인상담 해결률(%)	88.6	87.1	89.9	90.0	최근 3년 평균 상담해결률 보다 높고, 전년대비 0.1%p 증가한 90.0%를 목표로 설정	(민원상담 해결건수 / 온라인 민원상담 처리건수) × 100	분석자료 (24.12월말)	정량	결과
국민콜110 상담안내 만족도(점)	90.1	90.3	90.7	90.8	'23년보다 0.1점 증가된 90.8점을 목표치로 설정	'24.1월부터 12월까지 반기별로 국민콜110 상담안내 업무를 이용한 일반국민 3,000명을 대상으로 리커트 5점 척도로 측정 후 100점 기준으로 환산	전화설문 조사 결과치 집계 (24.12월말)	정성	결과

### 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

#### ① 정부합동민원센터 온라인상담 해결률(%)

- (지표의 대표성) 온라인상담은 상담관이 상담내용 확인 후 법령검토, 관계기관 확인 등의 기초조사를 통해 답변함으로써, 민원인의 궁금증이 해결되어 의사 결정 또는 문제해결이 이루어지도록 하는 것이 궁극적 목표이므로 상담해결률은 상담업무의 적극적 처리 여부를 가장 대표적으로 나타내는 성과지표임

※ 상담해결 : 민원인의 상담요지에 대응하여 상담관 답변이 적절하게 이루어져 민원인의 궁금증이 해소된 경우

※ 상담결과 유형 : 상담해결, 기관안내, 민원신청(전환), 상담취하 등

○ 지표추세 및 목표치

실적치(%)					목표치(%)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
-	79.8	88.6	87.1	89.9	90.0	90.3	90.6

구분		실적치(건)				
		'19	'20	'21	'22	'23
분자	민원상담 해결건수	-	25,507	32,553	27,765	23,615
분모	온라인 민원상담 처리건수	-	31,949	36,753	31,868	26,274

- (목표치의 적극성) ①상담내용이 민원해결절차, 처리부서 안내 등의 단순한 질의내용보다는 다수기관 복합민원이나 행정기관에 대한 처분 등 특정한 행위를 요구하는 복잡한 일반·고충민원 성격의 상담(난이도 상승)이 증가하고 있는 점, ②법령·제도 소관 부처에서 처리할 수밖에 없는 민원전환건 등 상담으로 해결 불가능한 민원이 일정비율을 차지할 수밖에 없는 점, ③'23년에 역대 최고실적을 달성하여 실적치 상승이 사실상 임계점 수준인 점 등 해결률 상승이 어려운 여건임에도 도전적 목표설정을 위해 최근 3년간 평균치 88.5%보다 높고, 지표의 임계치가 다다른 점을 감안하여, 전년대비 0.1%p 상승한 90.0%를 목표치로 설정

② 국민콜110 상담안내 만족도(점)

- (지표의 대표성) 국민 소통창구 기능의 업무성과를 나타내는 가장 대표적인 성과지표임  
 ※ 상담안내 업무를 이용한 일반 국민 3,000명을 랜덤으로 추출하여 조사(약·강성 민원인 제외)

○ (지표추세 및 목표치)

실적치(점)			목표치(점)		
'21	'22	'23	'24	'25	'26
90.1	90.3	90.7	90.8	90.8	90.8

- **(목표치의 적극성)** '23년 상담만족도가 역대 최고 실적을 달성하였다는 점, 3년 연속 증가 추세인 점, 상담인력과 상담시간 등 상담 인프라 변동이 없는 점 등을 고려 시, 한계치가 존재하는 만족도 지표 특성상 실적치 상승이 사실상 임계점 수준에 달했다고 판단되나, **도전적 목표 설정을 위하여 '23년 국민콜 110 상담안내 만족도 점수인 90.7점보다 0.1점 증가된 90.8점을 목표치로 설정**

## □ 정책환류 계획

- 다수기관·복합민원의 적극적 발굴 및 합리적 해결을 위한 현장 확인, 이해관계인 및 관련기관 의견 청취 실시(반기별)
- 인지도가 낮은 국민콜 110 관련 대국민 홍보 강화 필요('23년 특정평가 주요정책부문 과제별 보고서, '23년 자체평가 결과보고서)
- ☞ 인지도 취약계층에 대한 맞춤형 홍보 및 인지경로가 높은 매체를 활용한 집중 홍보 실시(연중)

### < 주요계획 >

- ▶ **[온라인 홍보]** 유튜브, 카카오톡 배너광고 및 SNS 경품이벤트 (5월,10월)
- ▶ **[오프라인 홍보]** 지하철 역사 내부에 국민콜110 홍보영상 송출 (10월,11월)
- ▶ **[취약계층 홍보]** 화상수화 상담서비스 안내문 제작 및 배포 (6월)

### ③ 국민 눈높이에 맞는 행정심판 서비스 구현 (1-1-③)

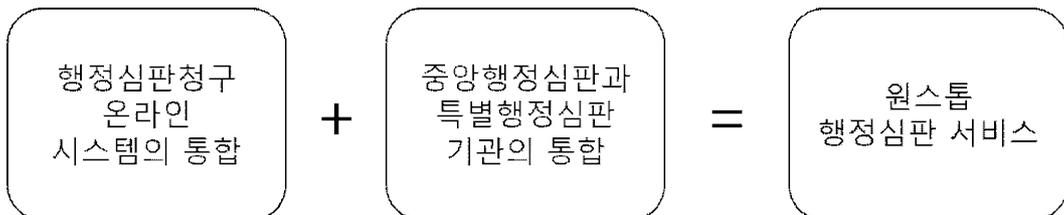
#### □ 추진배경(목적)

- 행정심판은 소송에 비해 쉽고 간편하지만, 국민들이 공감할 수 있는 수준의 '쉬운 행정심판, 폭넓은 권리구제, 신속한 사건처리' 필요
  - 경제적 능력·법적 지식 등의 차이가 권리구제의 차이로 이어지지 않도록 행정심판의 접근성과 공정성을 제고
  - 청구권 악용·남용 사건의 증가에 대응하여 행정력 낭비를 줄이고, 사건처리의 신속·효율성을 제고할 수 있도록 제도 정비
- ※ 특정인(○○○)은 2023년도 중앙행정심위에만 1만여 건의 행정심판 청구
- 행정심판기관이 123개\*로 분산되어 있어 운영여건에 따른 편차가 발생하고, 국민이 관할기관 선택에 어려움을 겪는 등 불편 유발
  - \* 일반행정심판(57개): 「행정심판법」에 따른 중앙행정심판위 등 심판기관
  - 특별행정심판(66개): 개별법에 행정심판절차를 따로 둔 조세심판원 등 심판기관
- (일반행정심판) 시·도 및 교육청의 운영 여건 등에 따라 동종 처분에 대해 권익구제의 편차가 발생하지 않도록 소통·협력 강화
- (특별행정심판) 사안에 따라 관할이 다른 심판기관을 하나로 통합하는 '원스톱 행정심판 서비스'로 국민의 편의성과 정부효율성 제고 국정과제

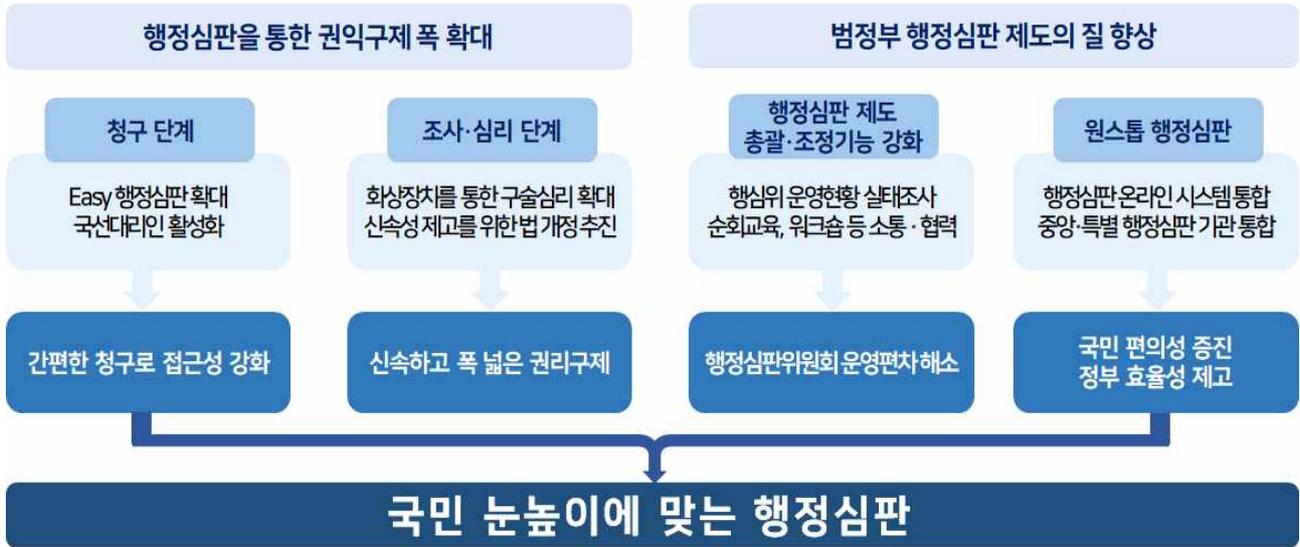
**국정과제 13. 유연하고 효율적인 정부체계 구축 (행안부·권익위·법제처)**

- (원스톱 행정심판) 중앙행정심판과 특별행정심판 통합방안을 검토·마련하고 행정심판위원 자격 개방 등 독립성 및 전문성 강화

#### < 원스톱 행정심판 서비스 실현 추진방향 >



## □ 주요내용 및 추진계획



### 행정심판 권익구제 폭 확대

- [접근성] 서면 작성에 어려움을 겪는 일반 국민도 청구서 등을 쉽게 작성하고 주장을 충분히 펼칠 수 있도록 하여 '쉬운 행정심판' 달성
  - (청구) 누구나 쉽게 스스로 청구서·신청서를 작성할 수 있고, 경제적 약자는 국선대리인 도움을 받을 수 있도록 지원
    - Easy 행정심판\* 이용기관 확대, 다양한 청구서 모범례 추가를 통해 청구서 자동완성 기능을 고도화하여 더 쉽게 심판청구
      - \* 피청구인, 처분명, 처분일 등 처분정보를 입력하면 청구서와 30여종의 신청서를 자동으로 완성해주고, 맞춤형 재결 사례를 제공하는 서비스
      - \*\* (23년) 51개 기관, 모범례 기관별 1개 이상 → (24년) 60개 기관, 모범례 2개 이상
    - 심판이 자주 청구되는 처분유형의 처분서에 국선대리인 제도가 안내되도록 개선해 국선대리인 제도 활용 활성화
      - \* (현행) 심판 청구 후 피청구인 답변서를 청구인에게 송부시 국선대리인 제도 안내
  - (심리) 세종청사-서울·지자체 청사 간 화상회의 시스템을 구축해 구술심리 출석에 드는 시간·비용부담을 완화하고 구술심리 활성화
    - \* 화상 구술심리 실시의 근거 규정 마련을 위해 「행정심판법」 개정도 함께 추진

○ **[효율성]** 권리구제가 꼭 필요한 행정심판 사건에 행정력을 집중하고 사건처리의 효율성을 제고할 수 있도록 「행정심판법」 개정 추진

- 청구권 남용·악용 제재 및 예방 수단을 마련해 행정력 낭비 방지
  - 부적법하거나 명백히 이유없는 청구를 반복하는 경우 과태료 부과
  - 청구를 취하하려면 피청구인의 동의를 받도록 규정하여, 처분을 무력화하기 위해 행정심판을 악용하는 사례 방지

(사례) 10일의 조업정지 처분을 받은 A는 집행정지 기간 동안 조업을 하다가 12일이 소요되는 사업장 수리 기간 직전에 심판청구를 취하하여 제재처분 회피

- 사건검토에 필요한 자료가 신속하게 제출될 수 있도록 규정 정비

무답변 재결	필수서류 제출 의무화	서면제출기한 명시
· 피청구인이 법정기간(10일) 내 답변서 미제출 시 직권으로 심리기일 지정 · 답변서 미제출 명단 공표	· 처분과정에서 생성된 제반 문서를 답변서와 함께 제출하도록 의무화 ⇒ 추가 자료 요청에 드는 시간 절약	· 보충서면을 제출할 수 있는 기한을 '심리기일 3일 전'까지로 규정 ⇒ 심리 전까지 모든 자료를 충실히 검토

○ **[권익구제 확대]** 부당성 판단을 활성화하여 권익구제의 폭을 넓히고, 불합리한 법령에 대한 시정조치 요구를 통해 권익침해를 사전 예방

- '부당성 판단 사건검토 지침'을 마련하고, 활용결과와 부당 판단 유형별 재결례를 각 시·도 행심위와 공유하여 부당성 판단 확산

\* 「행정심판법」은 위법·부당한 처분에 대한 행정심판을 규율하고 있으나, '위법'과 달리 '부당'은 기준이 불분명한 문제가 존재

- 불합리한 법령 등에 대한 시정조치 업무지침을 마련해 '시정조치 요구\*'를 활성화하고, 불합리한 법령으로 인한 권익침해를 근본해결

\* 처분 근거가 되는 명령 등이 법적근거가 없거나 국민에게 과도한 부담을 주는 등 크게 불합리하면 관계 행정기관에 개정·폐지 등 적절한 시정조치를 요청하는 것

(사례) 환경기술산업법은 환경표지의 인증이 적합하지 않으면 인증을 취소할 수 있도록 하면서도, 시행령은 '인증기준에 부적합한 제품을 유통시킨 경우'에만 인증 취소 사유로 한정하고 있음  
 ⇒ 법률의 취지에 부합하도록 유통여부와 상관없이 인증 부적합 제품의 취소가 가능하도록 환경기술산업법 시행령 개정

## 행정심판 제도 총괄·조정기능 강화

- **행심위 간 운영 편차 해소를 위해 중앙행심위 총괄·조정기능 강화**
  - 시·도, 교육청 행심위와 워크숍을 개최하여 행심위간 소통·협력을 강화하고, 행정심판 제도 운용의 정합성·일관성 제고
    - \* 중앙-지방 및 전국 공통·유사 사례 대응 방안 논의, 우수·특이 재결 사례 공유, 제도 운용 애로사항 및 제도개선 수요 청취 등으로 구성
  - 개별 행심위 단위에서 파악·해결하기 어려운 과제 중 중점 추진과제\*를 선정하여 실태조사 및 공동 논의
    - \* (시·도) 지자체의 의료환경 등에 따라 재결 품질에 편차가 큰 '장애정도판정 사건' 처리 실태조사
    - (교육청) '교권보호(교권을 침해한 학생에 대한 교권보호위원회의 처분을 다루는 행정심판) 사건의 재결례를 공유하고, 재결의 일관성 확보를 위한 논의 진행
- **범정부 행정심판 제도 운영의 품질을 향상을 위해 교육 수요자별 맞춤형 교육·컨설팅을 실시하고 및 사건처리 매뉴얼 제작·배포**
  - (처분청) 신규담당자 강의, 기초 지자체 처분 담당자 대상 순회교육, 행정심판 업무에 어려움을 겪는 기관 대상 컨설팅 등 실시
  - (행심위) 워크숍, 컨설팅 등을 통해 위원회 운영, 사건 심리·검토 노하우를 공유하여 범정부 행정심판 재결의 품질을 상향평준화
  - (매뉴얼) 정보공개 등 빈발청구 사건을 중심으로 처분, 행정심판 답변서 작성 및 심리·재결 등 모든 과정을 다루는 매뉴얼 제작·배포

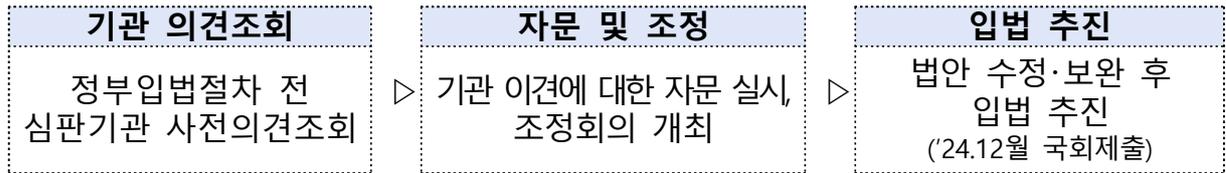
## 원스톱 행정심판 추진

- **'원스톱 행정심판'을 위한 통합행정심판기구 출범 추진**
  - (법 개정) 특별행정심판기관 통합방안('23.12월)에 대한 기관 의견 조희, 전문가 추가 자문, 조정회의를 거쳐 입법 추진

- 통합 외 행정심판 개선 관련 내용(전자심판\*의 구현, 행정심판 조정 신청권 신설 등)을 종합하여 「행정심판법」 개정 추진

\* 서면 제출서류를 전자화하여 서류보관 부담을 경감하고, 효율적 사건처리를 지원

**< 법안 마련 후 입법 추진 절차 >**



- (하위법령 개정 준비) 법 개정 등에 따라 수반되는 하위법령 정비 계획을 사전에 준비하여 신속한 대응체계를 확립

- 행정심판통합기획단 만료(5.31)에 따른 연장개편안 마련 및 국무총리훈령\* 개정, 심판 부문별 세부 회의운영규칙(안) 마련

\* 「행정심판 통합 기획단의 설치 및 운영에 관한 규정」(국무총리훈령) 개정 필요

- 세부 회의운영규칙, 조직 구성 및 인력배치 방안 등 통합방안 추진을 위해 개정이 필요한 사항을 파악하고, 개선안 도출

○ 편리한 하나의 창구, '원스톱행정심판시스템' 구축

- (통합시스템의 구축) 현재 별도 시스템을 이용 중인 기관, 시스템 미사용 기관도 이용할 수 있도록 행정심판 시스템 통합을 추진

- 「행정심판법」에 따른 '일반행정심판' 뿐만 아니라 개별법에 특별 행정심판기관도 이용할 수 있는 시스템을 마련

※ '24년 1단계 구축, '25년 개통, '26년까지 시스템 고도화를 통해 구축 완료

- (국민권리구제 확대) 행정심판을 청구하는 국민, 심판 결과를 활용하는 기관들의 권리구제 활성화에 기여하는 시스템을 마련

- 청구서 작성 지원, 자동 답변서 요구 및 송달 등 기능을 마련하여 심판청구의 국민편의를 최우선으로 고려한 시스템 설계

- 시스템을 통한 행정심판 재결례 공유를 확대하여 이에 바탕한 행정청의 제도개선 등 심판 빅데이터 활용기반을 마련

### < '24년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고	
1/4분기	원스톱 행정심판 서비스 구현	통합방안 기관 의견 조회	'24.1월	
		통합방안 관련 자문·조정(조세 등)	'24.2월	
		시스템 구축 사업계획 수립	'24.2월	
	행정심판을 통한 권익구제 폭 확대	「시정조치 요구 활성화를 위한 지침」 마련	'24.2월	
2/4분기	원스톱 행정심판 서비스 구현	통합방안 관련 자문·조정(보상보험 등)	'24.5월	
		행정심판통합기획단 운영 근거 개정	'24.5월	
		시스템 구축 관련 계약 체결	'24.6월	
	행정심판 제도 총괄·조정기능 강화	기초자치단체 대상 행정심판 순회 교육	'24.6월	
		시·도 행심위 운영현황 실태조사	'24.6월	
3/4분기	원스톱 행정심판 서비스 구현	통합 법률안 정부입법절차	'24.9월	
		원스톱 행정심판 구축 사업(기관 분석)	'24.9월	
	행정심판을 통한 권익구제 폭 확대	Easy 행정심판 시스템 이용기관 확대	'24.9월	
		지자체 청사에 출석해 구술심리할 수 있도록 지자체 협업	'24.9월	
4/4분기	원스톱 행정심판 서비스 구현	통합 법률안 정부입법절차	'24.12월	
		원스톱 행정심판 시스템 구축 사업(설계)	'24.12월	
		원스톱 행정심판 시스템 구축 관련 기관 관계자 간담회 개최	'24.12월	
	행정심판을 통한 권익구제 폭 확대	행정심판법 개정안 국회 제출	'24.12월	
		Easy 행정심판 시스템 모범례 등록 추가	'24.12월	
	행정심판 제도 총괄·조정기능 강화	중앙-시·도 행정심판위원회 워크숍 개최	'24.11월	
		처분, 행정심판 답변서 작성 등 처분청을 위한 행정심판 처리 매뉴얼 제작·배포	'24.12월	

## □ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- (수혜자) 행정심판을 청구하거나 할 예정인 일반 국민
- (이해관계집단) 행정심판 주요 청구인 및 대리인 관련 직역에 관한 명확한 유불리는 발생하지 않으나 사건처리·수입 등에 영향

청구인	대리인	기타
국가공무원, 지방공무원, 교원, 의료 관계자* * 특히 건강보험분쟁조정위 관련 건	변호사, 세무사, 관세사, 공인노무사	행정심판위원 추천권이 있는 단체* * 노사단체, 어선원 및 어선주 관련 단체

### < 현장의견 반영 계획 >

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
원스톱 행정심판 서비스 구현	심판기관 및 규칙 변경에 따라 국민 권리구제절차 등이 변경되는바, 통합방안에 미흡한 점이 없는지, 국민의 권리구제에 부합하는지 등 의견청취 필요	① 국민의견수렴(입법예고 시) ② 자문단 회의 ③ 기관 조정회의	통합방안(법안)에 반영
행정심판 제도 총괄·조정기능 강화	중앙행정기관의 처분을 주로 다루는 중앙행심위에서 파악하지 못한 「행정심판법」 개정 필요사항, 지자체나 교육청에서 특수하게 다루는 사건의 특성 등 파악 필요	① 중앙행심위 - 시·도 및 교육청 행심위 워크숍 ② 기초 지자체 대상 행정심판 순회 교육(시·도 행심위 협업으로 진행)	· 행정심판법 개정 혹은 제도개선에 반영 · 처분청·각 행심위에서 겪는 어려움, 자주 발생하는 실수 등을 청취·반영해 매뉴얼 작성

구분	내용	세부일정
자문회의	조세 분야 행정심판 통합방안 관련 자문회의	'24.2월
자문회의	보상보험 분야 행정심판 통합방안 관련 자문회의	'24.3월
교육	행정심판의 피청구인이 되는 기초자치단체 대상 행정심판 순회 교육	'24.6월
워크숍	중앙-시·도 행정심판위원회 워크숍 개최	'24.11월
간담회	원스톱 행정심판 시스템 구축 관련 기관 관계자 간담회 개최	'24.12월

## □ 기대효과

- 누구나 쉽게 각종 서면을 작성하고 자기주장을 펼칠 수 있도록 하여 ‘쉽고 간편하면서 비용이 들지 않는’ 권리구제 수단 기능 강화
  - Easy 행정심판, 구술심리 확대로 법률전문가의 도움 없이도 행정심판을 진행할 수 있도록 해 권리구제에 드는 비용부담 완화
- 행정심판 제도 총괄·조정 기능을 강화하여 범정부 행정심판 기구에서 이루어지는 국민권익구제의 일관성 및 품질을 제고
  - 동종 처분에 대한 행심위 간의 인용재결·제도운영 편차 등 완화
- 심판기관 통합으로 권리구제경로와 조직·제도 운영의 통일성 향상
  - 사안에 맞는 행정심판기관을 탐색할 필요 없이 통합행정심판기구와 시스템에 행정심판을 청구하면 되므로, 복잡한 권리구제경로 정비\*
    - \* 잘못된 심판기관에 청구한 경우에도 이송할 필요 없이 즉시 시정 가능
  - 국선대리인, 조정 등 국민편의를 위한 제도를 일괄적으로 도입하고, 통일적으로 운영할 수 있게 됨에 따라 편의성·효율성 증진이 기대
- 처분청과 심판기관을 분리하여 행정심판의 독립성·공정성 제고
  - 처분청 또는 처분청 상급기관에서 행정심판기관을 운영 시 심판의 독립성·공정성에 우려가 있는데, 제3의 기관으로 공정한 심리 실현
    - ※ 국세심사위, 관세심사위, 광업조정위 등은 행정심판기관이지만 처분청(국세청, 관세청, 산업부 등)내에 설치되어 내부위원에 의해 심리·재결이 이루어짐

## □ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'23	'24
행정심판( I -1-일반재정①)				
① 행정심판(1137)		일반회계	10.69	11.77
▪ 행정심판운영(370)			10.69	11.77

## □ 성과지표 및 측정방법

성과지표(단위)	실적			목표치	'24 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (자료입수 시기)	지표종류	
	'21	'22	'23	'24				정량화 여부	성격/ 내용
원스톱 행정심판 시스템 구축 달성률(%)	-	-	-	62.35	'24년 주요추진일정의 기한 내 100% 달성을 성과목표로 설정	(완료 프로젝트 단계) / (전체 프로젝트 단계) × 100 * 17단계, 난이도별 가중치 반영(상 1.2 중 1 하 0.8)	용역보고서 (24.8월 12월)	정량	과정
구술심리 시행 건수(건)	56	65	101	152	최근 2년간 평균 증가율 35.7%보다도 높은 50% 증가율을 반영, 도전적인 목표치 설정	(구술심리 신청 인용건수)+(직권 구술심리 시행 건수)	행정심판 시스템 산출 (24.12월말)	정량	산출
시정조치 요구 건수 (건)	1	3	1	10	그동안 사실상 사문화되었던 제도의 취지를 살리기 위해, 시정조치 활성화 방안 마련 (24.2월) 이후 월 평균 1건 요구를 목표로하여 10건을 1년 목표치로 설정	'24년 관계 행정기관에 처분 또는 부작위의 근거가 되는 명령 등의 시정조치를 요구한 건수	시정조치 요구 공문 발송 (24.12월말)	정량	산출

### 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

#### ① 원스톱 행정심판 시스템 구축 달성률(%)

- (지표의 대표성) '원스톱 행정심판 시스템'이 구축되면 국민은 하나의 시스템을 통해 대부분의 행정심판 서비스를 이용할 수 있게 되는데, 원스톱 행정심판 서비스 구현이라는 과제 취지에 직접적으로 부합하는 지표임
- 지표추세 및 목표치

실적치(%)					목표치(%)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
-	-	-	-	-	62.35	100	-

- **(목표치의 적극성)** '원스톱 행정심판 시스템 구축'은 '24년 신규 사업으로, 해당 지표는 신설지표에 해당. 프로젝트 일정이 다양한 이유로 인하여 지연되는 경우가 적지 않음에도 추진일정을 전부 준수하여 계획대로 시스템을 구축하는 것으로 지표 목표를 설정했다는 점, 해당 사업은 약 169억이 소요되어 118개 기관이 이용할 수 있는 통합시스템(1단계 94개 기관 이용 개시)을 구축한다는 점에서 과제 수행 난이도가 상당한 점, 일정 단축은 충실한 시스템 구축에 악영향을 미칠 수 있다는 점을 고려하면 계획한 일정을 전부 준수하는 것이 적극적인 지표 설정에 해당함 (17단계 중 11단계까지 이행 시 10.6/17=62.35)

< 시스템 구축 추진일정 > (총 17단계 중 '24년 내 11단계 이행추진 )

단계	세부단계	가중치 (난이도)	세부 일정
1	원스톱 행정심판 시스템 구축사업 착수보고	0.8	'24.6월
2	개인정보보호, 데이터 표준, 사건분류체계 등 정책 수립	1.2	'24.6월 ~8월
3	페이퍼리스 기반 전자행정심판 실현방안 마련	1	
4	사업 요구사항 조사 및 행정심판 관계 업무 상세분석	1	
5	원스톱 행정심판 구축 사업 관계기관 워크숍	0.8	'24.9월
6	일반행정분야 시스템구축 분석·설계	0.8	'24.9월 ~12월
7	소청심사분야 시스템구축 분석·설계	0.8	
8	조세분야 시스템구축 분석·설계	1.2	
9	보상보험분야 시스템구축 분석·설계	1	
10	토지분야 시스템구축 분석·설계	1	
11	기타분야 시스템구축 분석·설계	1	
12	원스톱 행정심판 시스템 단위기능 개발	1	'25.1월
13	원스톱 행정심판 시스템 통합·연계 개발	1	~3월
14	원스톱 행정심판 통합 시스템 통합·연계 테스트	1	'25.4월
15	원스톱 행정심판 통합 시스템 성능분석 및 개선	1	
16	원스톱 행정심판 시스템 취약점분석 및 개선	1.2	'25.5월
17	원스톱 행정심판 시스템 서비스 개시	1.2	

## ② 구술심리 시행 건수(건)

- **(지표의 대표성)** 구술심리는 국민의 행정심판에 대한 접근성과 재결의 정당성을 함께 높일 수 있어, '국민 눈높이에 맞는 행정심판' 과제의 핵심 내용을 대표하고, 당해연도 성과를 정량적으로 측정할 수 있는 산출 지표임
  - 행정심판은 행정소송과 비교해서 비용(인지)이 들지 않고, 서면심리 위주로 진행되어 신속하며, 절차가 간편해 변호사의 도움 없이도 수행 가능
  - 다만, 행정심판은 이러한 특성 때문에 행정소송과 비교해 비전문가가 청구서 등을 작성·제출하여 법적 쟁점을 명확하게 기술하지 못하는 경우가 많음. 따라서, 구술심리를 실시하면 청구인이 자기의 주장을 충분히 개진할 수 있고, 실체적 진실의 발견도 쉬워짐

○ 지표추세 및 목표치

실적치(건)					목표치(건)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
239	123	56	65	101	152	160	170

○ (목표치의 적극성) 구술심리 총 건수는 청구인이 구술심리를 신청하여 중앙행심위에서 허용한 건수, 중앙행심위에서 직권으로 구술심리를 지정한 건수의 합으로 구성됨. 행정심판은 신속한 권리구제를 위해 서면심리가 원칙으로, 당사자가 구술심리를 신청하더라도 서면심리만으로 결정할 수 있다고 인정되면 구술심리를 시행하지 않음. 이에 청구인이 구술심리를 신청하더라도 본안의 인용가능성이 현저히 낮으면 구술심리를 허용하지 않음.

- 코로나 이전인 '19년도와는 달리 정책환경이 변화\*하여 전체 행정심판 접수 건수 중 운전사건이 약 60% 가량을 차지하는 운전사건에 대한 구술심리 신청을 '19년도 수준만큼 허용하기가 어려워졌다는 점을 고려할 때, '23년 구술심리 건수(101건) 대비 50% 증가한 수치를 목표로 삼은 것은 상당히 적극적인 수치임

\* '19년 음주운전에 대한 처벌을 강화하는 도로교통법 개정, 음주운전의 폐해에 대한 국민의 인식 지속 강화 등 정책 환경의 변화로 운전면허 사건에 대한 심리가 계속 엄격해졌고, 그 결과 운전사건 인용률도 급락('19년(9.7%) → '23년(5.3%))

㉓ 시정조치 요구 건수(건)

○ (지표의 대표성) 시정조치는 중앙행정심판위원회가 행정심판으로 청구된 개별 사건의 사후 구제에 그치지 않고, 법령의 개정 요구를 통해 위법·부당한 처분을 근본적으로 예방할 수 있어 '국민의 권익구제 확대' 측면의 대표성을 갖는 지표임

- 중앙행심위는 처분 또는 부작위의 근거가 되는 법령 등이 불합리\*하면 관계 행정기관에 그 법령 등의 개정·폐지 등 적절한 시정조치를 요청할 수 있음

\* 법령에 근거가 없거나 상위 법령에 위배되거나 국민에게 과도한 부담을 주는 경우

○ 지표추세 및 목표치

실적치(건)					목표치(건)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
0	3	1	3	1	10	11	12

- **(목표치의 적극성)** 행정심판에서의 시정조치 요구는 불특정 다수의 법령 등이 아닌 '심판청구를 심리·재결할 때에 처분 또는 부작위의 근거가 되는 명령 등에 한정된다는 점에서(「행정심판법」 제59조 제1항) 일반적인 제도개선과 비교하여 과제발굴에 한계가 있음. 또한, 시정조치 요구를 위한 현황 및 문제점 파악 및 개선방안 도출, 관계기관 논의, 유사사례 조사 등 부수적인 업무가 행정심판 청구 사건의 신속한 재결·심리라는 본연의 업무에 지장을 주지 않는 범위 내에서 수행되어야 하는 점도 고려해야 함  
 위의 사항들을 종합적으로 고려하고 그동안 사실상 사문화되었던 제도의 취지를 살리기 위해, **시정조치 활성화 방안 마련(24.2월) 이후 월 평균 1건의 시정조치가 이루어질 수 있도록 1년 간 10건이라는 적극적인 목표치를 설정하였음**

## □ 정책환류 계획

- 국선대리인 조력범위를 청구서 작성부터로 확대한 「행정심판법」 개정을 위해 의원실 설명 등 입법 지원(23년 자체평가 개선보완 필요사항)
    - 청구하려는 자에 대한 국선대리인 선임 결정 기준·절차 등 마련
  - 온라인 행정심판 시스템 미사용 기관들은 현 시스템에서 링크로 연결될 수 있도록 협의 추진해 국민 편의성 개선(23년 평가결과)
  - 행정심판 통합에 대한 기관의 의견을 정리하고 관련 이견을 조정하여 통합대상을 확정할 필요(23년 자체평가 개선보완 필요사항)
    - 입법 추진 전 사전 의견조회를 통해 이견을 충분히 듣고, 해당 내용에 대한 검토, 자문\*, 조정회의를 통해 통합 조율 추진
- \* 전문가로 구성된 행정심판 통합 자문단의 분과회의로 자문 전문성 확보

**(1) 주요내용****□ 디지털 플랫폼을 통한 국민 참여 확대**

- 국민신문고 확대, 사용자 중심 시스템 개편, 국민패널 운영 보완 등을 통해 다양한 국민의 행정참여 보장 및 국민의견 수렴 활성화
- 각 분야 전문가 및 소관부처와 협업하여 국민의 아이디어를 정책·제도개선으로 환류 강화
- 사회적 이슈, 정책이슈 등 주요 정책 현안에 대한 국민의견 수렴 및 국민패널 확충·발전

**□ 빅데이터 분석·활용을 통한 정책개선 지원**

- 주요 국정현안(연금, 노동, 교육, 청년 등) 및 국민수요를 기반으로 민원의 근원적 해결에 방향에 맞춘 데이터분석을 통해 체계적 정책추진 지원
- 국민의 생명·안전 관련 및 국민 생활에 직결되어 파급효과가 큰 이슈를 신속하게 포착하여, 정책에 적기 반영할 수 있는 국민피해 예보체계 운영
- 데이터 품질관리 및 민원분석시스템의 기능개선을 통한 데이터 분석·활용 편의성 증진 및 데이터 융·복합 분석을 위한 협업·참여 강화

**□ 국민불편 해소 및 부패방지를 위한 제도개선**

- 민생회복 및 국민안전 확보, 부조리 해소를 위한 제도개선 추진
- 국민참여 활성화 및 협업 강화를 통해 제도개선 수용 유도
- 적극행정 국민신청 및 소극행정 신고제도 실효성 강화

구분		성과지표
성과목표	국민과 함께 정책·제도를 개선한다.	① 국민의 소리 정책반영 건수(건)
관리과제	① 디지털 플랫폼을 통한 국민 참여 확대	① 국민의견 수렴을 통한 정책제도 개선 건수(건) ② 국민신문고 이용기관 수(개)
	② 빅데이터 분석·활용을 통한 정책개선 지원	① 민원분석시스템 공동활용률(%) ② 정책개선 과제 활용률(%)
	③ 국민불편 해소 및 부패방지를 위한 제도개선	① 연초 제도개선 권고 계획 준수율(%) ② 제도개선 권고 이행률(%) ③ 적극행정 의견제시율(%) ④ 국민제안 정책화 과제 이행률(%)

## (2) 성과지표

성과지표	실적			목표치	'24년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'21	'22	'23	'24			
국민의 소리 정책반영 건수(건)	18	18	20	22	국민의 의견이 반영된 제도 개선을 적극 확대하기 위해 전년도(23년) 실적(20건)보다 2건이 증가한 22건을 2024년도 목표치로 설정	각종 민원정보 분석, 국민생각함(설문조사), 간담회, 부서 간 협업 등 통해 국민의견 수렴하여 권익위에서 정책·제도를 개선한 건수	활용실태 점검결과, 제도개선 의결서 등 종합해 산출

### 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

#### ◆ <국민의 소리 정책반영 건수(건)>

- (지표의 대표성) 국민권익위는 국민 고충해소 및 부패 척결을 위해 정책·제도의 개선을 각 기관에 권고하고 있음. 본 지표는 제도개선안 권고 과정에 국민신문고 민원 등 각종 민원 정보의 분석 결과, 국민생각함 설문조사, 간담회를 통한 이해관계자 의견 수렴 및 전문가 자문 등 다양한 계층의 국민으로부터 의견을 수렴하였는지 여부에 대해 측정하는 성과지표로, 권익개선정책국 업무 전반을 포괄하는 대표성이 매우 높은 지표임
- (목표치의 적극성) 국민권익위 주관 제도개선 권고는 대내·외적 요인을 두루 고려하고 실무·법리적 측면을 종합적으로 판단해야 하는 등 난도가 높은 작업으로서, 그 과정에서 국민 의견 수렴 절차를 거치는 것은 정당성과는 별개로 상당 시일이 소요되어 업무상 지체를 유발하는 어려움 존재함. 그럼에도, 관(官)주도적 하향식 제도개선을 탈피하고 국민 의견을 반영한 상향식 제도개선을 확대하고 민주행정을 실현하고자, 전년도보다 더 많은 제도개선 권고안 건에 대해 국민 의견 수렴 절차를 거치고자 함(+2건)

### (3) 외부환경요인 및 갈등관리계획

주요내용	외부환경·갈등요인 분석	갈등관리 계획
① 디지털 플랫폼을 통한 국민 참여 확대	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 국민신문고 민원·제안 등이 매년 증가하고 있으나, 이를 관리하는 근거가 대통령 훈령에 불과하여 대국민 서비스 제고에 한계</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 나날이 증가하는 디지털 민원·제안 등의 처리에 적합하고, 해킹·바이러스 등의 위협으로부터 국민신문고 시스템을 책임감 있게 관리할 수 있도록 근거 규정을 법률로 상향 추진</li> <li>* 「부패방지권익위법」 개정안 발의 상태 (국민신문고 관련 규정 신설)</li> </ul>
② 빅데이터 분석·활용을 통한 정책개선 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 데이터 분석기반 민원행정을 확산함에 있어 다수 각급기관의 경우, 민원 담당자의 업무가 민원 접수·처리 위주로 되어 있어 민원데이터 분석·활용 미흡</li> <li>○ 민원분석을 통한 결과통보(정책 개선사항, 조치요청사항)는 대상기관의 이행을 담보할 수 있는 법적 수단 미흡. 특히 빈발민원의 경우 다부처 관련 민원이 많아 결과 통보 이후 이행 확인 등 사후관리가 어려움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 주월간 동향, 민원예보 등 현안, 이슈 중심의 민원분석 결과 제작·배포로 각급 기관의 민원분석 자료 활용 지원</li> <li>○ 민원분석시스템 교육·컨설팅 강화로 공공기관의 데이터 기반 행정에 대한 관심 및 데이터 활용 역량 제고</li> <li>○ 민원담당자 수요를 반영하여 민원 분석시스템의 기능을 개선·강화함으로써 업무활용 편의성 증진</li> <li>○ 민원분석 결과 통보대상 기관과 협력 체계를 구축하고, 협의를 통해 기관의 이행을 유도함으로써 민원의 근원적 해소를 위한 자발적 노력 및 협력 모색</li> </ul>
③ 국민불편 해소 및 부패방지를 위한 제도개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ①경제·사회 분야 대내·외적 여건 악화로 인해 국민적 고충이 증가하는 한편, ②공직 운영, 시험, 채용, 법인 운영 등 공공·민간 영역 전반에 걸쳐 불공정·부패 요인이 다수 존재하여 국민 권익 보호를 위한 법제도적 개선 필요</li> <li>○ 제도개선 업무 특성상 기존 법·제도에 변화를 요구하므로 실무 담당자, 기성 수혜자 등은 개선에 소극적이거나 반발하는 현상이 필연적으로 발생함. 반면 신규 수혜자는 제도개선을 요구하는 등 이해관계자 간 갈등이 불가피하며, 추진상 제약 요인 다수 발생</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제도개선 추진 절차(과제발굴-실태조사-기관협의-권고-홍보-이행관리) 전반에 걸쳐 종합적 실태조사, 관련 전문가 자문 등을 통해 제도개선 방안의 타당성을 제고</li> <li>○ 간담회·토론회 등 개최하여 여러 이해관계자 의견을 청취함으로써 제도개선 추진 과정상 이해관계자에 대한 제도개선의 설득력 확보</li> <li>○ 실무 소관 기관과의 업무 협의·조정 및 이행전략회의, 이행컨설팅 등 경로를 통해 소관 기관의 호응 유도</li> </ul>

#### (4) 관리과제별 추진계획

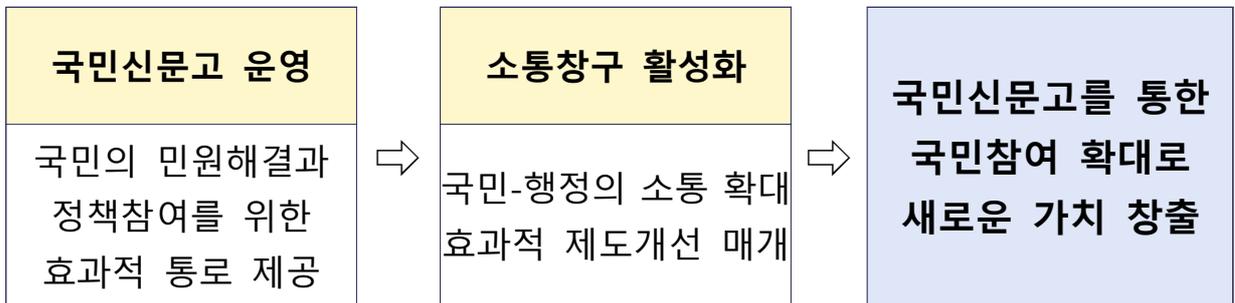
##### 1 디지털 플랫폼을 통한 국민참여 확대 [1-2-①]

###### □ 추진배경(목적)

- 높아진 국민 눈높이에 부응하고 난해한 사회문제를 효과적 해결하기 위해 국민과 행정의 긴밀히 협력하여 새로운 가치 창출 필요

[국정과제 11] 모든 데이터가 연결되는 세계최고의 디지털플랫폼 정부 구현  
 모든 데이터가 연결되는 '디지털 플랫폼' 위에서 국민, 기업, 정부가 함께 사회문제를 해결하고, 새로운 가치를 창출하는 정부 구현

- 이를 위해 온라인 국민참여포털 국민신문고를 효율적 관리·운영하여 국민이 민원 해결과 정책 참여할 수 있는 효과적 통로 제공
  - 산재된 민원창구 등을 통합하고 디지털 시대에 맞는 편리하고 다양한 기능을 제공하여 국민·행정이 함께 가는 디지털 혁신 추진
- 국민신문고의 국민생각함 등 소통창구를 효과적으로 운영하여 국민과 행정의 활발한 교류와 우수 의견의 정책화를 매개하고 국민이 체감하는 변화 유도
  - 민원 제기된 국민 불편 사항의 해결과 국민생각함·국민제안으로 제시된 국민 의견의 숙성을 지원하여 정책·제도의 개선을 유도



## □ 주요내용 및 추진계획

### [ 사용자 중심의 디지털 국민소통 플랫폼 구축·운영 ]

- (편리한 본인인증) 국민신문고 본인인증 방법에 모바일 신분증을 추가하여 이용자의 편의성과 개인정보 제공 방법의 자율성 강화
  - 국민신문고의 본인인증 방법은 휴대전화, 금융인증서, 공인인증서, 아이핀, SNS 계정, 외국인등록번호 등이 제공되고 있음
  - '22. 7. 모바일 운전면허증 발급이 개시 이래 모바일 신분증의 종류와 사용이 증가하고 있어 모바일 신분증 인증 기능 필요
    - ※ (모바일 신분증) 블록체인 기반을 활용하여 개인 스마트폰에 운전면허증·국가보훈등록증 등을 안전하게 보관·활용할 수 있는 서비스
- (적극행정 시스템) 고도화 적극행정 신청 시스템의 성공적 운영
  - 심의절차·사후관리 등 고도화 기능의 안정적 운영
  - 별도 민원처리시스템을 사용하는 연계기관까지 적극행정 제도를 준용할 수 있도록 연계구조 확대 추진
- (민원처리 효율화) 서면통지 민원에 묶어처리 및 일괄 서면통지 기능을 제공하여 효율적 민원처리 지원 및 민원공무원 부담 경감
  - 모바일우편함(전자고지), e-그린우편 서비스(온라인 등기우편 발송)와 연계하여 처리결과를 일괄통지함으로써 민원결과 통지의 효율적 처리와 우편 통지기간 단축
  - 민원업무를 경감하여 다수인의 집단 민원, 동일인의 반복 민원 등으로부터 민원공무원을 보호
    - ※ (현행) 서면통지 민원은 묶어처리 불가하고 민원별로 공무원이 우편 제작 발송 (개선) 여러 민원을 묶어처리하고 우체국 e-그린우편으로 자동 우편 제작 발송

**[ 디지털 국민소통 플랫폼으로서 역할 및 민원 관리 책임성 강화 ]**

- (신문고 활용기관 확대) 각 기관별로 개별적 운영하는 온라인 민원 창구를 국민신문고로 통합하여 기관이 밀접하게 연결되고 국민과 행정의 소통하는 디지털 플랫폼 정부 강화
  - 기관 민원 발생 규모 및 민원관리 체계 등을 고려하여 국민신문고 신규 이용기관 47여개 선정 및 통합 추진 (\* '24년, 1,210개 이용기관 목표)
  - 국민이 민원 종류마다 다른 민원창구를 사용해야 하는 불편함이 해소되고 행정은 업무의 효율성이 증대되며 상호 소통 강화에 유리
    - ※ 별도 시스템 사용 중인 부산 및 대구 지역 민원 실무자를 대상으로 통합 목적·절차·기대효과 등을 설명하여 국민신문고 통합 유도(1.31. 대구 지자체 대상 설명회 실시)
    - ※ 금년도는 교육부, 보건복지부, 각 지자체와 사전 조율을 통해 장애인·노인·청년 등과 관련된 기관을 중점 선정, 수요조사 실시 및 통합 예정

**<국민신문고 이용기관 확대 절차>**



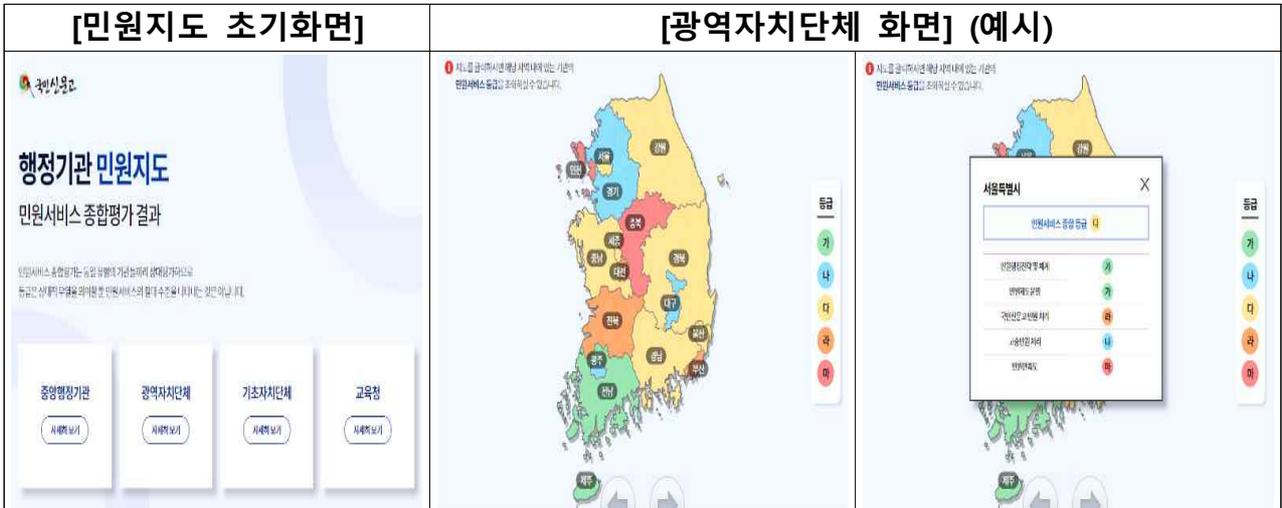
- (민원서비스 품질 제고) 국민신문고 이용기관의 민원처리 실태를 평가·점검하고 효과적 지원을 강화하여 민원서비스의 개선 유도(~12월)

< 개선방향 >

- ▶ [민원서비스 정보 제공 강화] 민원서비스 평가결과를 지도 기반\*으로 시각적 제공하여 국민에 유익한 정보를 제공하고 행정기관에 민원서비스 개선 유도
- ▶ [민원처리 담당자 부담 경감] e-그린우편 서비스 등 만족도 높은 국민신문고 편의기능 활용도를 평가 확대, 민원만족도 평가에 대한 처리담당자 부담 경감
- ▶ [공공기관 합동 컨설팅 실시] 공공기관을 감독기관과 합동 점검·컨설팅하여 민원관리의 사각지대 제거

\* < 참고 > 국민신문고 '민원지도' (민원서비스 종합평가 결과)

- (기본기능) 피평가기관의 소재지역, 관할지역이 표시된 지도 기반으로 민원서비스 종합평가 결과를 시각적 제공
- (제공정보) 민원서비스 종합평가 결과 (종합등급 가 ~ 마)



○ (담당자 역량강화) 국민신문고 이용기관 확대에 따른 담당자의 국민신문고 활용 교육과 업무지원 기능 제공

- (역량교육 확대) 국민신문고 업무담당자의 전문성 향상을 위해 국민신문고 민원 신청·접수·처리 등 시스템 이용방법과 기능 실습 교육 확대

※ '권익개선 역량과정' 운영확대: '23년 160명(4회×40명) → '24년 240명(6회×40명)

※ 이용기관 확대에 따른 신규기관, 교육 요청기관에 대해서는 별도 교육 실시

- 이용기관 증가(업무담당자 16만여명)에 대응하여, '25년 사이버교육 코스웨어 개발 등 예산확보 노력(청렴연수원과 협업)

※ 인사이동 등 담당자 변경 시 단기간에 전문성 확보 가능, ▲시간·공간적 문제 해소, ▲다양한 환경에서의 균등한 교육기회 제공 등 효율적 교육수단 제공

- (민원처리Q&A 검색기능) 일선기관 담당자들의 올바른 민원처리에 도움을 줄 수 있게, 민원처리법 해설 Q&A' 검색서비스 신규 제공

※ 2017년, 2023년 민원처리법령 해설 340여개 우선 등록 제공

## [ 국민참여를 실질화하는 소통플랫폼 운영 ]

○ (주요이슈·국정현안 대응) 국민적 관심이 높아 정부의 적극적인 대응이 요구되는 사회현안을 조기에 발굴하여 국민의견 수렴·정책반영 지원(연중)

- 발굴된 현안에 대해 국민의견을 신속히 파악해 관계부처에 전달함으로써 신속한 대응과 관련 정책의 수립을 유도
- 위원회 내부 주요 업무 추진, 각 기관의 주요 국정과제 등 현안에 대해 소관기관과 협업하여 의견 수렴



※ 국민생각함 활용 정책화 실적은 민원서비스 평가에 반영

○ (공모전 확대) ‘국민생각함 정책 아이디어 공모전’ 대상을 전연령대로 확대

- 다양한 계층의 활발한 공모전 참여를 위해 각급 학교, 직능단체, 청년·노인 단체 및 협회 등과 협업 추진

※ 공모전을 ①청소년 ②청년 ③중장년 3개 부문으로 구분하여 국민 누구나 참여토록 함

- 공모전 홍보를 위해 단체·기관별 홈페이지에 배너 등재, 게시판 포스터 부착, SNS 활용, 바이럴 마케팅 등 온·오프라인 홍보 병행

○ (토론기능 활성화) ‘24년 첫 출범하는 「국민권익위원회 2030 자문단」에 ‘국민생각함 참여 및 안전 모니터링’ 역할을 부여하여 모니터링 지속·확대

- 특히, 국민생각함 의견수렴 결과가 다수 의견에 집중되는 점을 보완하기 위해 다양한 소수 의견이 부각·공유될 수 있도록 댓글로 의제 발전

○ (우수활용자 포상) 국민생각함을 활용하여 공공 부문의 변화나 혁신을 도모한 우수 활용자(기관·개인), 안전 숙성에 적극 참여한 활동가에 대해 포상(11월)

※ 정책 아이디어 공모전 우수자, 국민패널·모니터단 우수자 등 연말 포상

○ (정책반영 홍보강화) 국민적 관심이 높은 사안에 대한 국민의견 수렴을 통해 실제 정책에 반영된 경우, 다양한 방식으로 공개·홍보(연중)

※ (가칭) ‘이렇게 실현됐습니다 - 국민생각함 메인 배너로 제도개선·법령개정 사실 등 공지

## < '24년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획		세부일정	비 고
1/4분기	국민신문고 시스템	민원처리 Q&A 검색 기능 제공	'24.2월	
		지자체 대상 국민신문고 이용 설명회	'24.3월	
	국민생각함	권익위 2030자문단 대상 국민생각함 활용방법 교육	'24.2월	
		정책아이디어 공모전 계획수립	'24.3월	
	민원서비스 평가·점검	민원서비스 종합평가지표(국민신문고 분야) 개선	'24.3월	
2/4분기	국민신문고 시스템	국민신문고 민원 신규 이용기관(공공기관, 사립대 등) 수요조사 (상반기)	'24.4월	반기별
		모바일 신분증 본인인증 서비스 도입	'24.6월	
	국민생각함	정책아이디어 공모전 아이디어 접수	'24.6월	
	민원서비스 평가·점검	'24년 민원서비스 종합평가지표 권역별 설명회	'24.5월	
		'23년 민원서비스 종합평가 미흡기관 컨설팅	'24.6월	
3/4분기	국민신문고 시스템	공공기관 대상 국민신문고 이용 설명회	'24.9월	
		국민신문고 민원 신규 이용기관(공공기관, 사립대 등) 수요조사 (하반기)	'24.9월	반기별
	국민생각함	정책아이디어 공모전 수상 후보 선정 및 내·외부 심사	'24.9월	
	민원서비스 평가·점검	'24년 민원서비스 종합평가 개시 (국민신문고 민원 분야)	'24.9월	
4/4분기	국민신문고 시스템	중복·반복민원에 대한 일괄 서면 통지기능 제공	'24.10월	
		국민신문고 유지관리·위탁운영 계획수립 및 발주	'24.11월	
		국민신문고 신규 이용기관 서비스 개통	'24.12월	
	국민생각함	정책아이디어 최종 수상작, 국민생각함 활동 우수자 선정 및 시상	'24.11월	
	민원서비스 평가·점검	'24년 민원서비스 종합평가 결과 보고 (국민신문고 민원 분야)	'24.12월	
		'24년 민원서비스 종합평가 등급결정위 개최	'24.12월	

## □ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- (수혜자) 국민신문고 및 국민생각함 이용 공직자, 일반 국민
- (이해관계집단) 중앙행정기관, 지방자치단체, 교육기관, 공공기관 등 국민신문고·국민생각함을 이용하는 행정·공공기관

### < 현장의견 반영 계획 >

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
국민신문고 분야 민원 서비스 평가	국민신문고 등을 이용하는 국민, 공직자의 입장에서 긍정적인 변화가 발생했는지 확인이 필요	국민신문고 시스템 이용자 대상 만족도 조사를 실시하여 개선 여부 판단	국민신문고 시스템 만족도 조사결과를 토대로 다음 연도 계획 수립 시 반영
	평가지표와 관련된 사안이므로 이해관계집단의 의견수렴 필요	이해관계집단에 평가지표 개선(안)에 대한 서면 의견 접수 및 권역별 설명회를 통한 현장 의견 수렴	개선의견을 검토하여 평가지표 보완·개선
국민공무원 제안 시스템 운영	이해관계자인 행정청을 대상으로 제안 시스템 운영 관련 개선 의견 수렴 필요	각 행정청 대상 제안시스템 개선 건의 사항 접수(서면)	사안별(단·장기, 예산소요 여부)로 검토하여 시스템 개선에 반영
국민생각함 정책 아이디어 공모전	사업이 실제로 수혜자에게 도움이 되었는지 확인	사업 종료 후 사업 참여자(청소년·청년·중장년)들과 간담회 실시	부족하거나 개선해야 할 사항은 다음 연도 사업에 반영
국민생각함 국민패널, 국민정책 모니터단(권익위 2030자문단) 운영	사업에 참여한 국민패널, 국민정책 모니터단의 목소리를 통해 운영상 문제점과 개선안 도출 필요	국민패널, 국민정책 모니터단(권익위 2030자문단) 대상 설문조사 또는 대면조사 실시  여러 안건에 적극적으로 참여해 정책발전에 도움이 되는 의견을 제시한 우수자를 대상으로 포상 실시, 오프라인에서 이들의 목소리를 담아내는 행사 실시	개선해야할 사항은 다음 연도 사업 추진 시 반영

구분	내용	세부일정
의견조회	민원서비스 종합평가 평가지표 관계기관 의견조회 실시	'24.2월
회의	국민권익위 2023자문단 대상 국민생각함 설명회 개최	'24.2월
회의	민원서비스 종합평가 평가지표 권역별 설명회 개최	'24.5월
간담회	국민생각함 정책 아이디어 공모전 참여자 간담회 개최	'24.11월
설문조사	국민신문고 시스템 만족도 조사 실시	'24.12월

## □ 기대효과

- 기관별로 분리되어 운영하여 비효율적이던 민원창구, 소통창구가 한 곳으로 통합·운영되어 국민의 편의성과 행정의 효율성 증대
- 국민생각함 등 소통창구의 제공 및 활용 촉진으로 국민의견이 정책으로 실현되는 디지털 민주주의 구현
  - 정부에 바라는 국민의 소중한 목소리가 국정목표 실현에 적극 반영될 수 있도록 국민생각함이 매개체가 되어 정책화 과정 지원
  - 국민의 의견이 정책으로 실현되고, 정책 시행 과정에서 나타난 문제점을 신속히 파악해 보완·발전시키는 선순환 체계 구축
  - 정책이슈에 대해 국민과 적극 소통하고 이를 반영되게 함으로써 정책 추진의 정당성 확보 기여
- 국민신문고의 적극적 관리운영으로 온라인 국민참여포털인 국민신문고의 중심적 역할과 책임 강화
  - 사회변화에 대응하는 중점 위치의 디지털 국민소통 플랫폼으로 국민신문고의 국민에 대한 역할과 책임이 명확화
  - 국민신문고로 민원·제안·정책참여가 일원화돼 전 행정·공공기관과 연결되는 '원스톱 행정' 구현

## □ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'23	'24
권익행정정보화( I -1-정보화①)				
①	청렴권익행정정보화(1132)	일반회계	57.80 (112.13)	34.19 (257.91)
	▪ 국민소통시스템 구축 및 운영(321)		57.80	34.19

\* 괄호안은 해당 단위사업 내의 전체 세부사업 금액

## □ 성과지표 및 측정방법

성과지표(단위)	실적			목표치	'24 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (자료입수 시기)	지표종류	
	'21	'22	'23	'24				정량화 여부	성격/ 내용
국민의견 수렴을 통한 정책제도 개선 건수(건)	32	36	38	39	최근 3년간 실적 평균치 35.3건 보다 10%(3.5건) 상향한 39건을 목표치로 설정	국민신문고, 국민생각함 등을 통해 국민의견을 수렴하여 정책 또는 제도를 개선한 실적	활용실태 점검결과 (24.12월말)	정량	결과
국민신문고 이용기관 수(개)	1,074	1,116	1,163	1,210	최근 3년간('20~'23) 증가분 실적치 평균 47개를 적용하여 1,210개 기관을 목표치로 설정	대상기관 선정 결과, 실제 국민신문고 시스템에 등록된 기관 수	통계 자료집 (24.12월말)	정량	산출

### 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

#### ① 국민의견 수렴을 통한 정책·제도 개선 건수(건)

- (지표의 대표성) 국민신문고, 국민생각함 등을 통해 국민이 제기한 안건이 정책으로 반영된 건수 및 기관이 국민생각함 설문조사 등을 바탕으로 실제 정책이나 제도로 개선된 실적을 수치화한 것으로 '디지털 플랫폼을 통한 국민참여 확대'라는 관리과제 목적이 투영된 성과지표

○ 지표추세 및 목표치

실적치(건)					목표치(건)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
19	25	32	36	38	39	40	41

- (목표치의 적극성) 국민들이 제기한 제안이나 아이디어가 정책이나 제도개선으로 반영되기 위해서는 **국민생각함 담당자(facilitator)\*의 꾸준한 노력과 기관과의 끈질긴 협의가** 요구되는 지난한 과정임

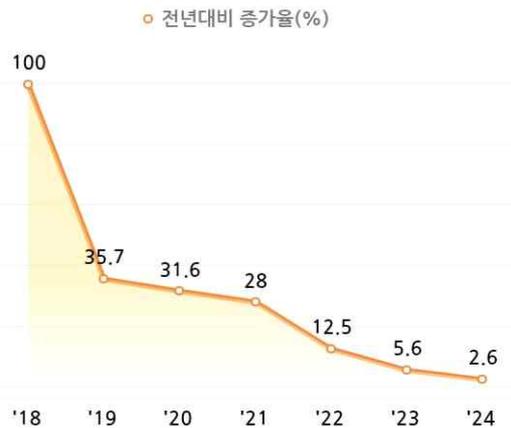
\* ①국민적 관심사항, 기관의 주요 정책과제 등을 적시 포착, 의제로 기획·제시하여 국민의견 수렴(권익위 주관 또는 관계기관 협업), ②매분기 우수 국민안건 선정, 소관 부처 및 권익위 내 제도개선 부서로 제공하여 정책화 반영 협의

<참고> 권익위 자체 발굴 과제에 대한 정책·제도개선 과정 흐름도



- 국민의견수렴을 통한 정책·제도개선 건수는 '17년 7건을 시작으로 '23년 38건까지 꾸준히 증가했으나, 연간 실적 증가율이 매년 감소하여 임계점에 다다른 상황임. '21년부터 '23년까지 3년간 평균치 35.3건 보다 10%(3.5건) 상향한 **39건을 목표치로 설정**

\* 전년대비 실적 증가율도 지속적으로 하락하여 0에 수렴하고 있음



② 국민신문고 이용기관 수(개)

- (지표의 대표성) 전 행정·공공기관을 싹뿍처럼 연결하여 국민신문고를 통하면 국민·기관이 원스톱으로 소통할 수 있도록 국민신문고 이용기관 수

확대 노력` 결과를 수치화한 것으로, '디지털 플랫폼을 통한 국민참여 확대' 라는 관리과제 목적이 투영된 성과지표

- 이용기관수 확대는 단순 산술 숫자만으로 판단할 수 없는 **계획수립부터 사후 조치까지 체계적인 관리와 지난한 노력결과의 산출물임**

※ **(이용기관 확대 업무 절차)** 신규 이용기관 확대 계획 수립(상·하반기) → 신규 이용기관 수요 조사 및 심사 → 이용기관 설명회 및 시스템 등록 → 이용기관 운영현황 모니터링 → 이용기관 개선의견 수렴등 사후 조치

※ **(이용기관 선정기준)** 전자민원창구 운영현황, 국민신문고로 창구 단일화 가능성, 사회적 편익, 민원관리 가능성 등을 고려해 우선 순위가 높은 기관부터 선정

○ 지표추세 및 목표치

실적치(개)					목표치(개)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
1,008	1,021	1,074	1,116	1,163	1,210	1,255	1,300

○ **(목표치의 적극성)** 국민생각함 이용기관 수는 '18년부터 '19년까지는 10여개 기관 증가 등 소극적 추세였으나, '20년 차세대 국민신문고 전면 개편에 맞춰 이용기관 확대를 적극적으로 추진하여 '20년부터 '23년까지 최근 3년간 평균 47개 기관 증가로까지 이어졌음. 민원 업무부담 가중, 신규시스템 거부 등 사유로 자체 시스템을 고수하고자 하는 지자체의 소극적 자세로 협의의 어려움, 이용기관 확대시 관련 수요조사부터 사후관리, 이용자 교육부터 기술지원, 각 기관 업무시스템과 국민신문고의 시스템 연계 등 과부하 상황을 고려하여야 하는 점 등을 종합할 때, 이용기관 확대를 대폭 늘릴 수 없는 상황으로, 최근 3년치 증가 건수(47개)를 적용하여 1,210개 기관을 목표치로 설정

\* '24년은 청년세대, 사회적 약자 및 소외계층 관련 기관 위주로 수요조사를 실시하여 **이용기관 확대할 계획**

※ 참고 : < 국민신문고 이용기관 확대 목표치 중·장기 계획 >

(단위 : 개)

구분	총 계	중앙	지자체	교육청	대학교 (국·공·사립대)	공공기관 등 (재외공관 포함)
전체 기관	2,402	66	243	206	387	1,500
<b>목표치</b>	<b>2,400 × 0.7(연간 민원 수 30건 미만 제외) = 1,680</b>					
이용('23.12.)	1,163	66	243	206	86	562

☞ 목표치 1,680개 - 1,163개 = 517개, 연간 40~45개 기관 증가계획 시 약 13년 소요

## □ 정책환류 계획

### [‘23년 자체평가 개선·보완 필요사항]

- (지적사항) 공공기관의 민원서비스 수준은 민원서비스 종합평가 대상 기관(중앙·지자체·교육청)에 비해 대체적으로 미흡
  - ☞ (조치계획) 공공기관 민원서비스를 점검하여 ‘미흡’ 기관 중 10여개를 선정, ‘국민권익위-관리·감독기관’이 합동 컨설팅 실시(‘24.7월)
- (지적사항) 국민생각함 의견수렴 결과가 다수 의견에 집중됨에 따라 다양한 소수 의견이 부각·공유되는 방안 필요
  - ☞ (조치계획) ‘24년 출범 「국민권익위원회 2030 자문단」에 ‘국민생각함 참여 및 안전 모니터링’ 역할을 부여하여(‘24.3월) 소수 의견에 대해 모니터링 강화하고 우수한 소수 의견은 전파, 자문 등에 활용

### [‘23년 자체평가 평가지표별 검토의견]

- (지적사항) 국민신문고 이용기관 확대 관련 구체적 이행 노력 기술 대신 단순히 증가된 기관 수로만 표시되어 있어 성과지표 이행을 위한 노력이 구체적으로 드러나지 못하고 있음
  - ☞ (조치계획) 성과보고서 등 내용에 국민신문고 이용기관 확대의 노력과 성과가 함께 부각될 수 있게 각 절차별로 구체적 상세 노력과 활동을 기술하되 투입과 산출을 수치화하여 뒷받침할 계획

### [‘23년 특정평가 개선·보완 필요사항]

- (지적사항) 국민신문고를 활용하지 않는 공공기관이 다수이므로, 참여를 높이기 위한 노력을 보다 적극적으로 할 필요

- ☞ (조치계획) 국민신문고 이용기관을 체계적으로 확대를 위해 국민신문고 이용기관으로 등록할 수 있는 기관 수를 파악하여 중·장기 목표 기관 수를 설정(1,680개, 전체 기관 중 연간 민원처리 건수가 30개 이상인 기관 수)하였고, 미이용 기관을 적극 설득하는 한편 신규 이용기관에 이용자 교육, 기술지원, 실태점검 및 맞춤형 컨설팅을 제공하여, 국민신문고 미이용 기관이 안심하고 국민신문고 이용기관이 될 수 있도록 할 계획

## ② 빅데이터 분석·활용을 통한 정책개선 지원 [ 1-2-② ]

### □ 추진배경(목적)

- 복잡·난해한 사회현안 및 다양한 국민의 요구·고충을 해결하기 위하여 빅데이터 분석 기반의 행정서비스 대응 필요
  - ※ 국민권익위의 민원빅데이터는 한정된 표본이 아닌 전 국민을 대상으로 수집·축적된 정보이므로 행정수요를 객관적으로 파악하는데 매우 효과적
    - 민원 추이 : 1,505만<sup>(21년)</sup> → 1,269만<sup>(22년)</sup> → 1,459만<sup>(23년)</sup> (최근 3년 1,411만건 이상 접수)
- 정부는 데이터 분석을 통한 국정운영의 과학화를 위하여 범정부 데이터·서비스의 개방·연계·활용 인프라를 구축하는 '디지털플랫폼 정부혁신'을 역점 국정과제로 추진
- 이에 주요 정책, 사회현안 관련 민원데이터를 분석하여 국민의 목소리가 관계기관의 정책·제도개선에 반영되도록 제공하고, 각급 기관의 데이터분석기반 민원행정업무를 유도하여 정책개선 지원
  - ※ 부패방지국민권익위법 제12조(기능) 제13호 부패방지 및 권익구제와 관련된 자료의 수집·관리 및 분석, 공공데이터법 제14조(공공데이터 이용 활성화) 제1항

### □ 주요내용 및 추진계획

#### [ 데이터 분석을 통한 국정운영 지원 ]

- 국민신문고·새올(지자체) 등에 축적되는 1,459만건(23년)의 민원·제안을 민원분석시스템을 통해 체계적으로 분석\*하여 국민 삶 개선에 활용



※ 민원분석을 통해 국민의 목소리가 정책·제도개선에 반영될 수 있도록 관계기관과 공유

- 정부의 2024년 국정운영기조인 ‘민생과 개혁’을 바탕으로 사회적 현안 및 주요정책에 대한 민원 기획분석을 통해 체계적인 정책추진 지원
  - 정부 주요정책이 국민생활에 안착되는 과정에서 발생하는 문제점 및 사각지대를 민원분석을 통해 발굴하고 개선 방향성 제시
- \* 국민안전, 결혼·청년, 사회적 약자보호, 생활밀착형 등 민생현안이슈 중점 분석

### [ 데이터 융복합 분석을 통한 민원예보 서비스 제공 ]

- 국민생활과 직결된 사안에 대한 모니터링을 강화하여 현안과 이슈를 빠르게 포착, 정책에 적기 반영할 수 있는 국민피해 예보체계 운영
  - 민원빅데이터를 기반으로 언론 등 관련 정보와 융·복합 분석으로 안전 위해요인을 조기에 탐지하고, 관계기관에 조치토록 예보 발령
    - ※ 민원분석시스템에 축적되는 민원빅데이터와 실시간 언론기사 등 재난안전 관련 정보를 '22년 구축된 재난안전 모니터링 서비스를 통해 융·복합 분석 및 예보 추진
  - 국민관심 이슈를 적기에 포착·예보함으로써 사회·자연 재난 피해 사전방지 및 행정기관의 선제적 대응 유도 효과
    - ※ 축제·공사 현장 등 사고 위험 감지 및 언론을 통해 국민적 관심이 예상되는 현안 체크, 신속한 대응이 필요한 사항은 소관기관에 조치 요구
  - 급증·확산 징후를 보이는 민원에 대한 관계기관의 대응을 촉구하여 민원 조기 해소를 통한 국민 불편 해소
    - ※ 민원예보에 대한 보도자료 배포 및 언론 인터뷰 등 실시, 관련기관에 공문 발송 및 민원정보분석시스템에 예보관련 조치사항 등 입력·관리 실시
  - 「국민의 소리」 주·월간 예보 발령을 통하여 관계기관에 국민불편사례를 통보하고 조치현황을 점검함으로써 빅데이터 분석 활용을 제고
  - 민원분석(국민의 소리, 민원예보 등)에 대한 사용자에 대한 만족도 조사를 실시('24. 12월경)하여 성과 및 업무 개선 활용

- 민원 빅데이터 동향인 「국민의 소리」(주·월간 동향) 품질 보완·개선으로 행정기관의 민원 데이터 분석자료 활용도 제고
  - 공공기관 등 「국민의 소리」이용자 대상 활용현황 점검 및 개선의견을 청취하여 분석 품질 제고
  - 민원빅데이터 분석·활용 우수기관에 대한 유공 포상 실시 및 우수 사례 발굴·확산

### [ 데이터의 융복합 분석을 위한 협업·참여 강화 ]

- 빅데이터 보유한 행정기관, 공공기관, 연구기관 등 외부기관과의 데이터 융합 및 협업을 통해 현장 의견·기술 반영 및 활용도 제고

협업기관	협업내용(안)*
헌법기관(국회사무처)	TOP 민원키워드 목록 연계
중앙부처(행정안전부)	민원분석을 통한 국민안전 예보혁신 방안 추진
중앙부처(환경부)	환경분야 실시간 민원건수, 키워드, 민원현황 연계
자치단체(경기도)	경기도 민원키워드 분석자료 제공 및 홍보 지원 등
자치단체(시흥시)	오늘의 이슈, TOP 민원키워드 목록 연계
국토연구원	지역데이터 융·복합 분석을 통한 지역 민원해소방안 모색 (과제안 : 민생현안이슈 모니터링을 위한 민원지도 개선방안 연구)
포스텍 데이터연구소	국민 삶의 질 향상을 위한 민원 분석 협업 추진

\* 구체적 협업과제, 일정, 성과 공유방안은 기관간 협의를 거쳐 마련

- 2030 청년세대의 관심이 집중되는 사회적 현안에 대하여 청년세대가 직접 빅데이터를 분석하여 정책개선 시사점을 도출하도록 하고, 국민권익위는 공론화함으로써 청년세대의 정책개선 체감도 제고
- 온·오프라인 이벤트 및 포털사이트 협업 등 다양한 홍보를 통한 민원 빅데이터 인지도 제고 및 활용 유도

※ 누리집 이용자 대상 설문조사 및 홍보이벤트 실시, 홍보 인포그래픽 등 제작

## [ 민원데이터 품질관리 및 개방확대 ]

- 민원분석시스템의 근간이 되는 민원 분석데이터 품질을 개선하여 양질의 분석결과 도출 및 GIGO(Garbage in, garbage out) 예방
  - 시스템 운영 중 발견된 데이터 정합성 관련 개선사항을 전체 데이터에 적용하여 분석 신뢰도 및 언어자원 관리로 정확도 향상
- 국민 의견수렴을 통한 민원 빅데이터 분석 정보\* 추가 개방으로 공공데이터 이용 활성화 및 민·관 데이터 기반 행정 지원
  - \* '23년까지 Open API(개방형 연계프로그램) 형태 19종 개방, '24년 2종 추가 개방(상반기), 공공데이터 품질 진단 및 오류 개선 추진(하반기)

### < '24년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획		세부일정	비 고
1/4분기	민생현안이슈 대응 분석·예보 서비스 제공	민원분석 주제 수요조사 및 추진계획 마련	'24.3월	
		민원분석 및 민원예보 발령	'24.1~3월	
	분석시스템 기능개선 및 데이터 품질관리	언어자원 관리(불용어·신조어·유의어) 현황 점검 및 전체 데이터 색인	'24.3월	
		민원정보분석시스템 기능개선 관련 수요조사 및 추진계획 마련	'24.3월	
	빅데이터 활용 기관협업 및 국민참여	한눈에 보는 민원 빅데이터 설문 홍보 추진	'24.2월	
		공공기관 등과의 민원 빅데이터 협업 추진	'24.3월	
빅데이터 분석시스템 활용 및 최신 기술동향 교육 (제1회)		'24.3월		
2/4분기	민생현안이슈 대응 분석·예보 서비스 제공	민원분석 및 민원예보 발령	'24.4~6월	
		언어자원 관리(불용어·신조어·유의어) 현황 점검	'24.6월	
	빅데이터 활용 기관협업 및 국민참여	공공기관 등과의 민원 빅데이터 협업 추진	'24.6월	
		민원 빅데이터 정보 2종 추가 개방(공공데이터포털)	'24.6월	
		빅데이터 분석시스템 활용 및 최신 기술동향 교육 (제2회~ 제4회)	'24.4~6월	

3/4분기	민생현안이슈 대응 분석·예보 서비스 제공	민원분석 및 민원예보 발령	'24.7~9월	
	분석시스템 기능개선 및 데이터 품질관리	언어자원 관리(불용어·신조어·유의어) 현황 점검	'24.9월	
	빅데이터 활용 기관협업 및 국민참여	공공기관 등과의 민원 빅데이터 협업 추진	'24.9월	
		빅데이터 분석시스템 활용 및 최신 기술동향 교육 (제5회)	'24.9월	
4/4분기	민생현안이슈 대응 분석·예보 서비스 제공	민원분석 및 민원예보 발령	'24.10~12월	
	분석시스템 기능개선 및 데이터 품질관리	언어자원 관리(불용어·신조어·유의어) 현황 종합 점검	'24.12월	
	빅데이터 활용 기관협업 및 국민참여	공공기관 등과의 민원 빅데이터 협업 추진	'24.12월	
		빅데이터 분석시스템 활용 및 최신 기술동향 교육 (제6회)	'24.11월	

## □ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- (수혜자) 민원 분석결과를 제공받는 공공기관과 민원 데이터를 활용하고자 하는 학계·연구기관, 전문가, 일반국민\* 등
  - \* 민원분석과 관련된 정책의 수혜자, 분석자료를 직접 활용하는 국민 등
- (이해관계집단) 민원분석의 대상이 되는 정책·제도의 소관기관, 국민신문고·지자체 민원시스템을 통해 민원 접수·처리를 하는 기관
- (유사업무기관) 국민권익위와 유사한 대국민 서비스(상담안내, 민원 처리)를 제공하는 기관 또는 빅데이터 분석·활용 업무를 수행하는 기관
- (민간전문기관) 빅데이터 신기술 활용 및 데이터 분석 연구기관으로 위원회의 민원데이터 분석·활용 업무발전을 지원할 수 있는 기관

## < 현장의견 반영 계획 >

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 민생현안이슈 대응 분석·예보 서비스 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 예보의 적시성 확보를 위하여 언론 및 관계기관 생선데이터 등 종합적 분석 필요</li> <li>■ 정책수혜자의 입장에서 민원분석 수요·과제 발굴</li> <li>■ 정책개선사항의 이행력 강화를 위한 기관의견 청취 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 민원빅데이터 모니터링시 언론 데이터 등 융·복합 분석 실시, 관계기관 의견 제출 요청</li> <li>■ 공론화가 필요한 사항은 국민생각함을 통해 의견수렴</li> <li>■ 관계기관협의회를 통한 이행유도 및 사후관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 분석 과제 선정, 콘텐츠 개선, 분석보고서 품질 제고에 참고</li> <li>■ 실효성 있는 정책개선 사항 도출을 위하여 현장의견 반영</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 빅데이터 활용 기관 협업 및 국민참여</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 대국민 웹사이트의 이용자 편의성, 데이터 개방 등에 대한 의견수렴을 실시하여 개선의견 반영</li> <li>■ 타기관과 빅데이터 분석 활용 우수사례를 공유하고 권익위 업무프로세스 적용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 온라인 설문조사, 이벤트, 간담회, SNS 등</li> <li>■ 기관간 업무담당자 방문 협의 및 컨설팅 실시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 시스템 불편사항 해소, 서비스 개선 등에 활용</li> <li>■ 위원회 업무발전 방안 마련(민원분석 업무 매뉴얼 정비)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 분석시스템 기능개선 및 데이터 품질관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 민원분석시스템 활용도 제고를 위해 시스템 이용 불편사항, 기능개선 수요 등 파악 필요</li> <li>■ 빅데이터 신기술 도입하여 분석처리 역량 제고</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 이용자 설문조사(SNS 포함)</li> <li>■ 기관맞춤형 교육 실시, 간담회 등</li> <li>■ 빅데이터 분석 연구기관, 전문업체 기술협의회 개최</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 시스템 기능개선, 활용도 제고 등에 반영</li> <li>■ 신기술 도입을 위한 공모·예산사업 신청 시 반영</li> </ul>

구분	내용	세부일정
간담회	권익위 민원빅데이터 분석·활용 업무컨설팅을 통하여 기관의 민원 자체 분석 역량 강화 방안 모색(대상 : 한국전력공사)	'24.2월
간담회	권익위 민원빅데이터 분석을 통한 민의 반영 및 국민 삶의 질 개선 현황과 성과 등을 검토하여 발전방안 모색(대상 : 한국형사·법무정책연구원)	'24.3월
간담회	빅데이터 분석을 수행하는 유사 및 민간전문연구기관과의 상호간 업무 발전 등 협의	연 3회 (2월~11월)
회의	전문기관 기술교류 강화 및 데이터 분석 신기술 도입 추진을 위한 기술협의회 등 개최	연 6회 (3월~11월)
교육	민원분석활용도 제고를 위한 기관 맞춤형 교육 실시 및 이용자 불편사항, 기능개선 등 수요 파악	연 6회 (3월~11월)

### □ 기대효과

- 국정과제와 연계하여 다양한 국민의 소리를 체계적으로 정책에 반영함으로써 국민 눈높이에 맞는 행정서비스 제공

- 민원 빅데이터 분석·활용을 통한 데이터 기반의 정책개선 및 민원해소 대응으로 업무 효율성 및 성과 제고
- 민원 및 언론데이터 등 상시 모니터링을 통한 시의성 있는 민원 예보로 재난 및 사회적 이슈에 사전대응하여 사회적 비용 획기적 절감
- 민원데이터의 지속적인 품질 개선으로 민원정보 분석의 효율성 개선 및 민원정보분석시스템 이용기관의 활용성 강화
  - 민원빅데이터 분석 선도기관으로서 디지털 플랫폼 정부의 빅데이터 분석 인프라의 역할을 수행하기 위하여 민원정보분석시스템 기능 지속 개선
  - 각급기관이 민원정보분석시스템을 활용하여 민원해소 방안을 자율적으로 수립·이행하도록 함으로써 민원업무의 효과성 제고
- 행정기관만 공유했던 민원데이터 분석정보를 국민에게도 공개하여 행정의 투명성 제고 및 데이터 활용 지원
  - 민원빅데이터 누리집에 Open-API 서비스를 확대하여 이용자가 직접 조건을 정의하여 민원 관련 통계를 추출할 수 있는 서비스 제공함으로써 대국민 활용의 편의성 제고

## □ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'23	'24
권익행정정보화( I -1-정보화①)				
①	청렴권익행정정보화(1132)	일반회계	57.80 (112.13)	34.19 (257.91)
	▪ 국민소통시스템 구축 및 운영(321)		57.80	34.19

\* 괄호안은 해당 단위사업 내의 전체 세부사업 금액

## □ 성과지표 및 측정방법

성과지표(단위)	실적			목표치	'24 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (자료입수 시기)	지표종류	
	'21	'22	'23	'24				정량화 여부	성격/ 내용
민원분석시스템 공동활용률(%)	-	-	-	68.0	중전지표인 '분기별 로그인 1회 이상 연 4회 이상 기관의 비율'이 3년 평균 65%를 기본 점수로 하되, 각급 기관의 활용을 촉진할 수 있도록 3%p를 상향하여 68%를 목표치로 설정	시스템 활용 기관수* / 민원서비스평가 대상기관 수 * 연 10회 이상 로그인 하여 시스템을 이용한 경우만 활용기관으로 인정	민원분석 시스템 활용이력 통계 (24.12월말)	정량	결과
정책개선 과제 활용률(%)	-	-	-	79	본 지표는 신규지표로서 민원 분석을 통한 정책개선 과제에 대하여 각급 기관이 활용한 실적을 측정함 유사업무 제도개선 권고에 대한 3년 평균 이행률 76%를 기본점수로 하되 평균 증가율 3%p를 상향하여 79%를 목표치로 설정	(각급 기관에 통보한 정책개선 과제*를 수용·활용한 건수 / 각급 기관에 통보한 정책개선 과제 건수) × 100 * 국민불편 검토요청 사례, 정책제안	민원분석 결과 활용률 조사보고서 (24.12월말)	정량	결과

## 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

본 과제의 핵심목표는 각급기관이 자율적으로 민원데이터를 분석하여 정책개선하도록 지원하는 '민원데이터 분석기반 행정체계 구축'과 '민원분석의 결과의 정책개선 활용'이므로 본 목표와 직결되는 성과지표 설정

### ① 민원분석시스템 공동활용률(%)

- (지표의 대표성) '민원분석시스템 공동활용률'은 민원분석시스템을 기반으로 각급기관의 자체적인 민원분석 및 데이터 이용 수준을 측정하는 것으로, **민원 데이터 분석을 범정부적으로 확산시키기 위한 다각도의 노력과 성과를 평가할 수 있으며, 「빅데이터 분석·활용을 통한 정책개선 지원」 과제의 성과를 대표할 수 있는 지표임.**

#### ○ 지표추세 및 목표치

실적치(%)					목표치(%)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
-	-	-	-	-	68.0	71.0	74.0

- (목표치의 적극성) 본 성과지표의 기존 산출기준을 민원서비스 평가대상 기관 중 '분기별 1회 이상 연 4회 이상 로그인 한 기관의 수'였으나 '24년 도에는 산출기준을 '연 10회 이상 로그인한 기관의 수'로 하여 **전년 대비 실제 목표치가 150% 증가한 것임.**
- 본 지표는 '분기 1회 로그인'은 **횟수가 너무 낮다는 지적사항을 수용**하여 각급기관 담당자가 로그인 횟수를 확인할 수 있도록 시스템을 개선하고 ('23.5월), 목표측정 기준도 연 10회로 대폭 상향한 것임

(’23. 성과지표 합동TF 검토의견) 민원분석시스템 공동활용률의 기준은 대표성이 높은 지표로서 잘 산정됨. '분기별 1회'는 너무 낮은 수준으로 상향 조정(예시: 3회, 10회) 필요 →(부서의견) 현재 시스템상 로그인 횟수를 화면상 확인할 수 없음. 담당자가 자신이 몇 회 로그인하였는지 알 수 있도록 시스템 기능개선 이후 로그인 상향을 검토하겠음.

- 종전지표인 '분기별 로그인 1회 이상 연 4회 이상 기관의 비율'이 3년 평균 65%를 기본점수로 하되, **각급 기관의 활용을 촉진할 수 있도록 3%p를 상향 하여 68%를 목표치로 설정함**

\* 분기별 로그인 1회 이상 연 4회 이상 기관 수(3년 평균 65.0%)

- '21. 57.8%(177/306) → '22 67.0%(205/306) → '23. 70.3%(215/306)

## ② 정책개선 과제 활용률(%)

- **(지표의 대표성)** 본 과제에서 민원빅데이터 분석을 통하여 각급 기관에 통보한 정책개선 과제(①국민불편 검토요청사례, ②정책제안)를 각급 기관이 수용하여 활용한 수준을 측정하는 것으로서, **민원데이터 분석을 통한 정책개선이라는 궁극적인 업무목표를 측정하는 지표로서 대표성이 확보됨**
- **지표추세 및 목표치 : 신규지표**

실적치(%)					목표치(%)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
-	-	-	-	-	79	82	85

- **(목표치의 적극성)** 본 과제의 대표적인 정책개선 과제는 **민원동향 분석을 통한 '국민불편 검토요청사례'와 기획분석을 통한 '정책제안'**임. 본 지표는 신규지표로서 가장 유사한 지표가 타 부서의 **제도개선업무의 이행률**임.  
 제도개선 이행률 : '21. 72.4% → '22. 77.2% → '23. 78.4%  
 - 3년 평균이행률 76.0%, 평균 증가율 3%p
- 민원분석을 통한 **정책개선과제는 제도개선 권고와는 달리 참고·협조요청의 성격으로 통보되어 활용현황 등을 점검할 수 있는 법적 수단이 없음.** 제도개선 3년 평균이행률 76.0%를 기본점수로 하되 빅데이터 분석의 질을 높여 **대상기관의 정책개선 활용을 촉구하기 위하여 3%p 상향하여 목표치를 79%로 적극적으로 설정함**
- ※ 「국민의 소리」를 통해 제공하는 '검토요청 사례 및 민원 예보'에 대한 활용·대응 및 협업 우수기관에 대한 포상 실시로 기관의 적극적 활용 유도

## □ 정책환류 계획

### <자체평가 결과보고서 개선보완 필요사항>

- 기존 민원데이터 분석은 전국적인 단위의 시계열 분석에 치중하고 있어 지역 특성에 맞는 문제해결을 위한 데이터 분석 필요

⇒ <환류 조치 계획>

- 기존 민원데이터 분석으로는 민원의 지역별 현황, 증감 확산 등의 추이 등을 파악할 수 있었으나, 문제의 발생원인을 설명하는데 한계가 있음. 민원이 발생하는 원인에는 공간·지역적 요소가 큰 영향을 차지함. 지역 데이터와 융복합 분석할 경우 민원을 유발하는 원인을 입체적으로 파악할 수 있어 효과적인 정책대안 도출이 가능해짐

- 지역연구 전문기관(국토연구원)과 민원·지리 데이터 융복합 분석\* 추진, 분석결과를 정책화하는 방안을 마련하여 지역문제 해결에 기여할 계획

\* 가칭 「민생현안이슈 모니터링을 위한 민원지도 개선방안」으로 협업 진행 예정(24. 5월경~), 민생현안과 관련된 민원정보 패턴을 지역별로 분석하고, 뉴스기사, 경제활동 데이터 등 2종 데이터 융복합을 통한 시공간적 민원지도 개발 및 정책적 활용 방안 마련

- 민원정보분석시스템이 범정부 민원빅데이터분석 기반으로 활용되기 위하여 보유 데이터 확대 및 AI 신기술 도입 등 기술기반 강화 필요

⇒ <환류 조치 계획>

- 2024년 대통령실 국민제안시스템 구축에 따라 시스템 연계를 통해 국민제안 데이터를 분석시스템에 확대하고 정보분석을 수행할 계획이며, 지속적으로 민원관련 데이터를 확대할 예정

- 지속적 발전이 이루어지는 AI 기술을 민원분석에 활용할 수 있는 다양한 방법을 모색하기 위해 전문기관과 지속적 기술협의회 개최, 컨설팅 및 시범구축 공모사업을 통한 협업체계를 구축해 나갈 예정

※ 민간의 초거대 인공지능 활용 2차 사업 및 디지털서비스 이용 확산 지원 컨설팅 사업에 공모(24. 3월)

- 다양한 도전을 통한 예산 확보 노력 및 사업수행을 통해 선제적으로 민원분야에 AI를 활용한 분석체계 적용할 계획

※ 사업 추진 중 탑재 가능한 모델은 민원분석시스템 및 누리집에 우선 반영

### ③ 국민불편 해소 및 부패방지를 위한 제도개선 (1-2-③)

#### □ 추진배경(목적)

- 민생을 저해하는 어려운 대내·외적 여건 하, 사회 부조리를 개선하여 보다 적극적으로 국민권익 보호할 필요성 증가

##### 제47차 국무회의(23. 11. 14.)

“최근 우리 경제는 대외적인 어려운 여건, 고물가, 고금리로 국민들의 어려움이 매우 크고... 지속적인 성장이 위협받고 있는 상황...”

- 국민에게 신뢰받는 ‘청렴한 국가’를 위해 사회적 부패 척결 필요
- 경제·사회·교육·민생 등 여러 분야에 산재한 제도적 비합리성 발굴 및 미흡사항 개선 통해 기존 제도 실효성 제고 필요

※ (법적 근거) 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률

##### 제27조(제도개선의 권고)

- ① 위원회는 필요하다고 인정하는 경우 공공기관의 장에게 부패방지를 위한 제도의 개선을 권고할 수 있다.
- ② 제1항에 따라 제도개선의 권고를 받은 공공기관의 장은 이를 제도개선에 반영하여 그 조치결과를 위원회에 통보하여야 하며, 위원회는 이에 대한 이행실태를 확인·점검할 수 있다.
- ③ 제1항에 따라 제도개선의 권고를 받은 공공기관의 장은 위원회의 권고대로 조치하기가 곤란하다고 인정되는 경우에는 위원회에 재심의를 요청하여야 하며, 이 경우 위원회는 이를 재심의 하여야 한다.

##### 제47조(제도개선의 권고 및 의견의 표명)

권익위원회는 고충민원을 조사·처리하는 과정에서 법령 그 밖의 제도나 정책 등의 개선이 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 행정기관등의 장에게 이에 대한 합리적인 개선을 권고하거나 의견을 표명할 수 있다.

##### 제52조(권고 등 이행실태의 확인·점검)

권익위원회는 제46조 및 제47조에 따른 권고 또는 의견의 이행실태를 확인·점검할 수 있다.

- 국민이 직접 참여하는 적극행정 국민신청 제도를 통해 ①공직 내 적극행정 풍토를 조성하고 ②정책수요자 중심 권익개선 실현 필요

## □ 주요내용 및 추진계획

### 【 1. 제도개선 과제 발굴 및 권고 】

- (고충해결) 다양한 분야별 제도개선을 추진하여 국민의 체감도 높은 빈틈없는 권익 증진 실현
- (저출산) 쾌적한 양육환경을 조성하도록 제도를 개선하여, 국가적 중요 과제인 저출산 문제 해소에 기여함 **국정과제 14** **국정과제 46**

[ 개선 필요 과제 및 개선 방향 (예시, 연중 변동 가능) ]

문 제 점	개 선 방 향
육아휴직 후 복귀 시 인사상 불라경제적 부담으로 출산·양육을 선뜻 결심하기 어려움	복직 후 각종 평가 개선, 수당 현실화 등을 통한 육아휴직 공무원 인사·복지 우대
군 복무 중 잦은 근무지 이동으로 출산지원금 수급이 어려운 등, 복무·양육 병행 애로	군 복무 및 양성평등 관련 법령을 개선하여, 일·육아 병행 친화적 군 복무 실현
신도시 내 학교 수 부족으로 자녀들의 원거리 통학이 불가피해, 안전위험·불편 존재	지방교육행정기관 관련 규정을 개선하여, 학생 수요 예측·반영한 학교설립 도모

- (근로 환경) 원활한 직무수행을 저해하는 갑질 등의 요인으로부터 교육·민원 근로자를 보호하여 근로 환경을 개선

#### 제78주년 광복절 경축사('23. 8. 15.)

"... 교권이 존중받고 교육 현장이 정상화되도록 함으로써 학생들의 학습권이 실질적으로 보장되도록 할 것입니다."

[ 개선 필요 과제 및 개선 방향 (예시, 연중 변동 가능) ]

문 제 점	개 선 방 향
상습·위법행위 악성민원으로 인해, 근로상 고충 호소하는 공공 민원응대근로자 다수	민원 종결 절차 법제화, 근로자 보호의무 부여 등을 통해 민원 근로자 권익 보호
장애·비장애 학생 통합교육 시 교사 차원의 분리조치가 어렵고, 아동학대 신고 목적의 불법녹음 사례 만연하여 학습권 저해	장애·비장애 학생 통합교육 시 특수교사 생활지도권 보장, 불법 녹취·녹음 근절 등을 통해 교사 교육활동 보호

- (취약계층·생활편의) 장애인 등 취약계층 보호를 강화하는 한편, 다양한 계층의 국민을 두루 아우르는 **생활밀착형** 제도개선으로 국민의 권익을 폭넓게 증진 **국정과제 47**

[ 개선 필요 과제 및 개선 방향 (예시, 연중 변동 가능) ]

문 제 점	개 선 방 향
학대 유형 불분 처분 기준이 개선명령에 불과하여 제재 실효성 미흡 및 장애인 학대 범죄자 취업제한 제도 운영 미흡	장애인 학대에 대한 처분 기준 강화, 장애인 학대 범죄자 취업제한 사각지대 해소 등 대응체계 개선
무리한 이동식 과속 단속 관행에 대한 불만 민원 빈번, 단속예고 입간판에 대한 명확한 설치 기준 부재 및 단속정보 안내 미흡	시야 확보 어려운 곳 단속 자제, 단속예고 입간판 규격 명확화 및 과태료 부과 통지시 정보제공 확대 등 이동식 과속 단속 개선
대학 기숙사의 노후화 및 1인실이 부족한 실태로 인해 대학생 주거 여건이 열악함	대학평가인증 시 기숙사 노후화·다인실 개선 노력도 반영 및 인허가 규제 개선하여 대학생 주거 복지 개선

- (부패방지) 청렴한 공직, 공정한 사회 조성으로 **기관의 반부패 사명** 실현 적극 지원

- (공직 청렴) 공공부문의 제도적 부패 요인을 개선하여 투명한 정보공개, 비위행위 **엄정 대응**을 실현하고 국민에게 신뢰받는 청렴한 공직사회 조성 **국정과제 14**

[ 개선 필요 과제 및 개선 방향 (예시, 연중 변동 가능) ]

문 제 점	개 선 방 향
회의록 공개 지연 및 일부 지방의회 실시간 중계 미실시 등으로 의정정보 접근에 제한	지방의회 회의록 게재 일정 공개 및 실시간 중계실시 등 지방 의정 정보 접근성 확대
지방공기업, 출자·출연기관의 성비위 징계 시효가 짧고, 음주운전 징계 수준 강화 필요	지방공기업, 출자·출연기관 음주운전·성비위자 처벌 강화 등 징계제도 개선

- (공정사회) 시험, 계약 등 사회 각 영역에 잔재한 **차별·부패 요인**을 해소하여 공정한 대한민국 실현 **국정과제 91**

[ 개선 필요 과제 및 개선 방향 (예시, 연중 변동 가능) ]

문 제 점	개 선 방 향
일부 국가전문자격시험에서 공직자에게만 무시험 자격부여·시험과목 면제 등 혜택 부여하여 불공정·차별 논란 발생	공직 경력 특례를 폐지함으로써 청년 포함 국민에게 보다 공정한 기회 부여
일부 공공계약 발주기관 내부지침에 불공정 조항이 여전히 존재하며, 공공입찰·계약 불공정 사항 이의제기 절차 인지도 낮음	불공정 사항에 대한 통제장치를 마련하고, 이의제기 절차를 명확히 하여 공공계약 불공정·갑질 문화를 근절

## 【 2-①. 국민참여·행정협업 강화로 제도개선 권고 수용 촉진 】

- (국민참여) 제도개선 출발점인 과제 발굴 단계부터 국민 의견을 청취하여 ①역점 개선해야 할 정책 분야·과제를 파악하고, ②제도 개선 추진 시 국민 여론을 기반으로 정당성 등 원동력 확보
  - 효과적 국민 여론조사를 위해 대국민 소통 플랫폼\* 소관 부서(국민신문고과)와 협력하여 설문조사 내용 설계 개선
    - \* 국민신문고, 국민생각함 등
  - 국민제안 실시간 모니터링을 기반으로, 행정제도 내용·운영 등 개선 요구 국민제안을 선별하여 정책에 반영
- (행정협업) 여러 경로로 권익위에 제기되는 민원·신고를 부서 간 협업\*을 통해 발굴 및 제도화하여 제도개선의 타당성 확보
  - \* (예시) 국민신문고·국민생각함(국민신문고과), 민원정보분석시스템(민원정보분석과), 그밖에 부패공익신고·고충민원·행정심판(각 소관 실·국·과) 등

### [ 제도개선 연계 체계 ]



## 【 2-②. 제도개선 권고의 실효성 확보를 위한 지속적 이행관리 】

- (이행점검) 제도개선 피권고기관 기관별 **이행현황 전수조사**(4월)
  - 이행추진 **실태를 파악**하여 효과적 이행을 제고 방안 수립에 활용
  - 이행실적이 저조한 기관에 대해 적극적인 제도개선 **이행 독려**
- (기관 지원) 이행 **전략회의\*** 및 **컨설팅\*\***을 실시하여 피권고기관의 제도개선 이행 지원 및 **이행률 제고** 기여
  - \* 중앙행정기관을 대상으로 ①법령 개정사항 등 주요 권고과제의 부처별 이행계획 점검, ②불수용추진곤란 과제에 대한 구체적 이행방안 협의 등 실시
  - \*\* 공통 권고 사안이 많은 기초지자체 및 공직유관단체 등 대상으로 개별기관의 자율적 이행 지원 강화 및 기관 특성을 고려한 제도개선 이행방안 협의

## 【 3. 현장 중심의 적극행정 국민신청 처리 개선 】

- (찾아가는 적극행정) 주요 신청사안과 관련하여 **직접 현장을 방문**하고 국민의 생생한 목소리를 담아 소관기관에 정책 제안

### <주요 분야>

- |                      |                        |
|----------------------|------------------------|
| ■ 국민의 생활속 불편사항 신속 개선 | ■ 각종 재난 관련 민생회복 신속 지원  |
| ■ 청년세대에 불합리한 사항 개선   | ■ 기업·중소기업·소상공인의 어려움 극복 |

- 국민의 입장에서 엄정하고 공정하게 조사하고, 소극행정에 대한 처벌보다 **교육·자문 및 계도 기회 부여** 등을 우선 부여
- 업무처리 방식 개선 등 적극행정 의견 권고사항에 따른 적극적 이행여부, 주요성과, 파급효과 등을 종합평가하여 **포상** 추진
  - ※ 공공기관 종합청렴도 평가지표에 반영 및 우수 유공자 포상
- (적극행정 문화 확산) 소극행정 예방을 위한 적극행정 업무역량 강화 **교육을 확대**하고 적극행정 우수사례의 **대국민 홍보** 강화
  - 기관별 교육·컨설팅을 확대하여 담당자의 업무처리를 지원하고, SNS 등을 활용한 우수사례의 상시 홍보 추진

- (대상기관 확대) 적극행정 신청 대상기관을 '공공기관'까지 확대하는 내용의 입법 추진으로 적극행정의 사각지대 해소와 국민의 권익보호 강화

※ (현행) 적극행정 운영규정(행정기관 대상) → (개선) 부패방지권익위법 일부 개정(공공기관 포함), 국회입법 절차 진행 중(23. 5월 송석준 의원 발의)으로 법 통과 위해 적극 대응

### < '24년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획		세부일정	비 고
1/4분기	제도개선 과제 발굴	'24년 제도개선 추진계획 수립	'24.1월	연중 세부계획 변동 가능
		제도개선 역점 추진과제 국민 의견수렴	'24.1월	국민생각함 설문조사
	제도개선 추진	제도개선 현장 의견수렴 및 권고	'24.3월	저출산 대응 분야 등
	적극행정 국민신청 처리	적극행정 의견제시 및 사례 공유	'24.3월	
	적극행정 국민신청 제도 활성화	적극행정 교육컨설팅 실시	'24.3월	행정·공공기관 등 대상
	적극행정 홍보	'23년 적극행정 국민신청 사례집 발간·배포	'24.1월	
2/4분기	제도개선 추진	제도개선 현장 의견수렴 및 권고	'24.6월	공공민원 분야 등
	이행실태 관리	제도개선 과제 이행현황 전수조사·점검	'24.4월	행정·공공기관 등 대상
		제도개선 이행 컨설팅·전략회의 실시	'24.6월	
	적극행정 국민신청 처리	적극행정 의견제시 및 사례 공유	'24.6월	
	적극행정 국민신청 제도 활성화	적극행정 교육컨설팅 실시	'24.6월	행정·공공기관 등 대상
3/4분기	제도개선 추진	제도개선 현장 의견수렴 및 권고	'24.9월	취약계층 보호 분야 등
		국민신문고과 주관 「정책 아이디어 경진대회」 선정작 대상 제도개선 과제발굴	'24.9월	국민신문고과 협업
	제도개선 홍보	제도개선 사례집 발간	'24.9월	
	이행실태 관리	제도개선 이행 컨설팅·전략회의 실시	'24.9월	
	적극행정 국민신청 처리	적극행정 의견제시 및 사례 공유	'24.9월	
4/4분기	제도개선 추진	제도개선 현장 의견수렴 및 권고	'24.12월	공공부패 방지 분야 등
	이행실태 관리	제도개선 권고 이행실태 점검결과 보고	'24.12월	
	적극행정 국민신청 처리	적극행정 의견제시 및 사례 공유	'24.12월	
	적극행정 국민신청 제도 활성화	적극행정 이행사항 평가 및 성과 포상	'24.12월	

## □ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- (수혜자) 국민신문고·국민콜110 등 경로로 제기되는 고충민원 및 부패·공익신고와 관련된 부조리한 법·제도를 개선함으로써 직·간접적 권익이 증진되는 국민 및 각종 단체 일반
- (이해관계집단) ① 기존 제도의 변경으로 직·간접적 영향을 받게 되는 관련 분야 종사자(업체·협회 관계자) 및 ② 법령·사무 등 제도 운영 주체(중앙행정기관·지자체·공공기관 등)

### < 현장의견 반영 계획 >

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 국민불편 해소 및 부패방지를 위한 제도개선</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 사회·경제적 취약계층, 중소기업, 그 밖에 일반 국민 등 다양한 주체의 고충 민원 청취 및 과제 관련 제도의 운영실태 파악 필요</li> <li>■ 부패 사각지대, 특혜 등 부조리 관행 개선을 위해 현장의 애로사항 및 운영 실태 관련 의견 청취 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 온라인(설문조사 등)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 국민생각함, 국민제안 등을 통해 역점과제 선정 및 제도개선 방안 수립 과정에서 설문 결과 활용</li> </ul> </li> <li>■ 제도개선 실태조사                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 서면·현장 조사를 통한 제도 현황·개선점 파악</li> </ul> </li> <li>■ 간담회·토론회                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관계기관, 국민(개인·단체), 분야별 외부 전문가 등</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 제도개선 방향 설정 및 구체적 방안 마련의 근거로 활용</li> <li>■ 제도개선 권고 시 과제 정당성 근거로 활용</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 제도개선 권고 이행 관리 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 제도개선 권고의 실효성 확보를 위해 이행을 제고 필요하므로 이행지연 과제 관련 기관별 장애요인 등 의견 청취 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 이행컨설팅·현지점검 등을 통해 애로사항 청취 및 우수 이행사례 공유하여 타 기관 이행 유도</li> <li>※ 찾아가는 이행전략회의, 컨설팅 실시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 이행 장애요인 파악하여 효율적 이행 전략 수립·제안에 활용</li> <li>■ 기관별 이행실적 평가 시 권고과제 이행 노력도 반영</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 현장 중심의 적극행정 국민신청 처리 개선</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 국민 피해 및 고충 사항, 요구사항, 여건 등을 고려한 개선안 마련</li> <li>■ 일선기관 애로사항 등 반영, 개선을 통한 적극행정 공감대 형성</li> <li>■ 소극행정 예방을 통한 적극행정 추진</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 현장실태조사 및 간담회, 이해관계자, 기관 담당자 등 참여</li> <li>■ 공무원·공공기관 담당자 현장 면담 등</li> <li>■ 공무원·공공기관 직원 대상 적극행정 컨설팅·교육 추진</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 현실여건 등을 고려, 합리적 해결책 제시</li> <li>■ 매뉴얼, 지침 등에 반영하여 업무 활용</li> <li>■ 신청 및 처리절차 안내 및 개선 보완</li> </ul>

구분	내용	세부일정
간담회	「공공부문 악성민원 대응방안」 제도개선을 위한 전문가·실무자·이해관계자(공공기관 민원담당자 등) 사례 발표 및 견해·제언 청취	'24.1월
설문조사	「국민이 선정하는 2024년 제도개선 역점 추진과제」 선정을 위한 이해관계자(국민) 여론 확인 및 수렴	'24.1월
간담회	「장애인 사용 자동차 표지 발급 개선」 제도개선을 위한 이해관계자(장애인 관련 시민단체, 자치구청 등) 견해·제언 청취	'24.2월
간담회	「문화체육관광업계 입장권 불법예매·거래(암표) 근절 방안」 제도개선을 위한 전문가·이해관계자 견해·제언 청취	'24.4월
토론회	「공공부문 악성민원 대응방안」 제도개선 방안 수립을 위한 토론회	'24.5월

## □ 기대효과

- 사회 각 분야에 산재한 부조리한 제도를 개선하여 국민 고충을 해소하고 만족도 높은 행정 실현
- 부패를 유발하는 제도적 요인을 개선하여 국민의 대정부 신뢰를 제고하고 청렴도 등 대외적 정부 평가 개선
- 적극행정 국민신청 제도의 확산을 통해 국민이 체감하는 권리 구제 강화 및 공직사회 내 적극행정 문화 활성화

## □ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'23	'24
부패·고충제도개선및국민소통활성화( I -1-일반재정①)				
①	부패·고충제도개선및국민소통활성화(1134)	일반회계	0.97 (116.44)	0.92 (120.02)
	▪ 부패고충제도개선(340)		0.97	0.92

\* 괄호안은 해당 단위사업 내의 전체 세부사업 금액

## □ 성과지표 및 측정방법

성과지표(단위)	실적			목표치	'24 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (자료입수 시기)	지표종류	
	'21	'22	'23	'24				정량화 여부	성격/ 내용
연초 제도개선 권고 계획 준수율(%)	-	-	-	100	'23년 제도개선 권고 실적이 30건(조사관 17명, 인당 평균 1.8건 권고)임을 고려하여, '24년에는 조사관 1인당 2.2건을 권고하도록 제도개선 권고 목표건수를 31건으로 설정 (조사관 현원 14명)하여 연말 까지 100% 권고하도록 목표 설정	(당해 연도 권고과제 수 / 연초 계획한 제도개선 권고 목표 건수 31건) × 100	제도개선 관리대장 (24.12월말)	정량	산출
제도개선 권고 이행률 (%)	72.4	77.2	78.4	78.4	●매년 관리해야 하는 이행 과제 신규 추가 및 추가 과제의 난도 예측 어려움, ●기존 장기 미이행 과제의 극적 개선이 어려운 점 등 지표 특성상 임계치에 도달한 것으로 판단되어 역대 가장 높은 실적이었던 작년도 실적을 목표 치로 설정하였음	(이행 완료된 권고과제 수 / 조치기한 도래 권고과제 수) × 100	제도개선 관리대장 (24.12월말)	정량	결과
적극행정 의견제시율 (%)	5.9	6.4	6.0	6.5	적극행정 국민신청제 시행 ('21.7월) 이후 현재까지 3년 간 의견제시율 최고 실적보다 0.1%p 상향한 6.5%를 목표치로 설정하였음	(의견제시 실적/ 총 처리 실적) × 100	국민권익 위원회 시행공문 (24.12월말)	정량	산출
국민제안 정책화 과제 이행률(%)	-	-	56.7	60	전년도 정책화 과제 이행률 56.7%보다 3.3%p 상향한 60%를 목표치로 설정	(최근 5년간 대통령실 정책화 과제 이행 누적 건수 / 최근 5년간 이행하기 도래 정책화 과제 누적 건수) × 100	국민제안 정책화 과제 이행점검 결과보고서 (24.12월말)	정량	결과

## 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

### ① 연초 제도개선 권고 계획 준수율(%)

#### ○ 지표의 대표성

- 제도개선 권고 건수 실적은 **본 관리과제의 본질**과 밀접하게 연결됨. 국정과제·현안·민원 등 다양한 요인을 토대로 제도개선이 시급한 과제를 발굴하고, 실태조사를 거쳐 적절한 개선방안을 마련함으로써 **①국민 고충을 해소**하고 **②우리 사회에 내재한 부패 요인을 근절**할 수 있음
- 그러나 단순히 양적 건수에만 치중하여 권고 건수를 늘리는 데에만 초점을 맞출 경우, **①개선안 마련에 장기간 소요되는 고난도 제도개선을 도외**시킬 우려가 있고, **②조사관 인원 변동**에 따라 기존 조사관의 부담이 과다하게 가중될 수 있으며, **③제도개선의 총체적 품질**을 확보하기 어려우므로, 조사관 인원을 고려하여 정량적 실적 목표를 설정해야 함
- 이를 감안하여, 매년 연초 제도개선 관련 부서별로 1년 동안 **조사관별 추진할 제도개선 권고 목표치**를 설정하고자 함. 다양한 대내·외 요인을 고려하여 연초에 설정한 조사관별 제도개선 추진 목표가 **성실히 이행**될 수 있도록, **연간 권고 계획의 준수 정도**를 측정하는 본 성과지표는 **‘효과적인 제도개선’**이라는 본 관리과제 목표를 **가장 잘 실현**할 수 있는 대표성 높은 지표임

#### ○ 지표추세 및 목표치

실적치(%)					목표치(%)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
-	-	-	-	-	100	100	100

구분		실적치(건)				
		'19	'20	'21	'22	'23
분자	당해 연도 권고과제 수	61	48	33	36	30
분모	연초 계획한 제도개선 권고 목표 건수*	-	-	-	-	-

\* 신규지표

※ ('24. 2. 15. 기준) 제도개선 소관 부서(총괄·경제·사회) 제도개선 담당 조사관 총 14명

※ 제도개선 업무 난이도 및 '23년 실적(제도개선 권고한 조사관 총 17명, 30건 권고) 고려, 분모(연초 계획 목표 건수)는 연초 계획 수립 시점(매년 1월 말 ~ 2월 초) 기준 제도개선 조사관 1인당 n건\*\* 추진목표를 반영하여 책정

\*\* n = 조사관 1인당 제도개선 권고 목표 건수 (매년 조정 예정)

○ (목표치의 적극성) '24년 신규지표에 해당함.

- ①제도개선 권고과제별로 난도 및 그에 따른 예상 소요 기간의 격차가 크기에, 일정 수준을 넘어 권고 목표를 설정하는데 부담이 따르며, ②연중 대내·외 상황 및 자원의 변화로 인해, 연초에 수립한 계획을 완벽히 수행하는 것은 많은 노력을 요하는 고난도의 업무임. 그럼에도 불구하고, 연초 수립한 계획에서 추진하기로 한 권고과제를 100% 실제로 완수하여 권고안을 마련하도록 목표치를 도전적으로 설정했으며, 이는 제도개선 권고를 위해 적극적으로 노력하겠다는 의지를 담은 수치임
- 분모에 포함되는 배수인 n(조사관 1인당 제도개선 권고 목표 건수)은 ①한 해 제도개선 과제 선정 시 고려되는 국정과제·현안·민원, ②제도개선 과제별 난이도 등 대내·외 상황 요인을 구체적·종합적으로 고려해 설정해야 함. 전년도('23년)의 경우  $n =$  약 1.8에 해당하며, 올해는 0.4를 가산하여 조사관 1인당 제도개선 권고 목표 건수를 전년 대비 20% 이상 상향 조정함으로써 올해 권고 목표건수는 31건으로 설정함. 조사관 개인별 목표 실적을 상향함으로써, 보다 적극적으로 제도개선을 추진하고자 하는 과제 이행 의지를 반영함

## ② 제도개선 권고 이행률(%)

- **(지표의 대표성)** 제도개선 권고의 효과 발생은 대상 기관의 권고 내용 수용 여부와 더불어 **최종적으로 정책 개선이 이루어져야** 하며, '제도개선 이행률'은 조속한 과제 **이행을 독려하는 적극적 사후관리**를 통해 법·제도의 개선 효과가 **실질적으로** 국민권익 향상을 도모할 수 있게 하는 **결과 중심**의 대표성 있는 성과지표임

### ○ 지표추세 및 목표치

실적치(%)					목표치(%)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
-	71.1	72.4	77.2	78.4	78.4	78.4	78.4

구분		실적치(건)				
		'19	'20	'21	'22	'23
분자	이행완료된 권고과제 수	-	-	-	383	414
분모	조치기한 도래 권고과제 수	-	-	-	496	528

※ '20년 이행률 : {69.6%(고충) + 72.6%(부패)} / 2 = 71.1%

※ '21년 이행률 : {70.1%(고충) + 74.6%(부패)} / 2 = 72.4%

※ 제도개선 관리대장 DB상 연말 이행률 추출 후 상시적으로 이행상황을 현행화하기 때문에 **특정 과거 시점의 이행상황 건수 추출 불가**

※ 단, '22년부터는 매년 연말 보고하는 제도개선 권고 이행실태 점검결과를 기반으로 ①이행완료된 권고과제 수, ②조치기한 도래 권고과제 수 집계

- **(목표치의 적극성)** 제도개선 이행은 지표 성격상 권고 대상 기관이 권고과제 이행을 위한 법령 개정 등 추진과정에서 입법 절차 지연, 이해관계 조정 곤란, 예산확보 지연 등으로 인해 **상당한 시일**이 소요될 수 있는 점을 고려할 때, 이행률을 지속적으로 상향하기에는 **현실적으로 한계**가 존재함. 그러나 최근 실적이 상승 추세를 감안할 때, 올해 이행률 목표치를 최소한 그간 실적 중 가장 높았던 작년('23년) 실적 이상으로 설정하였음. 목표치가 연말 실현된다고 전제할 때, 올해 목표치는 그간의 ①**목표치 추이**\* 측면에서나, ②**실적** 측면에서나 지속·상승 추세를 견인하는 값임. 이러한 목표치는 현실적 한계에도 불구하고 **이행률을 지속적으로 제고시키고자 하는 적극적 의지**를 반영함

\* 제도개선 이행률 목표치 추이: ('22) 72.7% → ('23) 77.3% → ('24) 78.4%

### ㉓ 적극행정 의견제시율(%)

- (지표의 대표성) '적극행정 의견제시율'은 국민이 행정기관이 시행하는 불합리한 규제나 정책·법령 등의 개선을 국민신문고에 신청하면, 국민권익위가 실태 파악, 이해관계자 의견수렴, 현장 확인 등을 통해 소관기관에 적극행정을 촉진하는 '의견제시'를 하고, 소관기관은 규제를 개선하는 등 적극적인 업무처리를 통해 국민권익보호를 실현하는 대표성 있는 지표임

- 지표추세 및 목표치

실적치(%)					목표치(%)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
-	-	5.9	6.4	6.0	6.5	6.5	6.5

구분		실적치(건)				
		'19	'20	'21	'22	'23
분자	의견제시 실적	-	-	92	215	228
분모	총 처리 실적	-	-	1,571	3,334	3,822

※ 적극행정 국민신청 처리 건수의 급증에 따른 조사관의 효율적인 업무처리 및 국민권익보호를 위한 실효성 높은 의견제시를 위하여 '24년 총 처리 실적이 기존 처리 실적(3년간 조사관 1인 연평균 처리 실적, 582건) 이상인 경우 실적치에 조정계수를 반영한 값\*\*을 적용

\* 조정계수 :  $\frac{\text{'24년 총 처리 실적}}{\text{최근 3년간 조사관 1인 연평균 처리 실적} \times \text{조사관 수}}$

\*\* 조정된 실적치 : 의견제시율 \* 조정계수

- (목표치의 적극성) 기존 성과지표인 '적극행정 국민신청 의견제시 달성률(의견제시 실적/의견제시 목표치)' 관련, 지속적으로 지표 개선이 요구되었던 사항이기에 '적극행정 의견제시율(의견제시 실적/총 처리 실적)'로 변경을 검토하였음. 또한, 평가위원 추가 검토의견인 과거 실적을 활용한 시뮬레이션 등 분석결과를 검토·반영하여 적극행정 국민신청제 시행('27.1월) 이후 3년간 의견제시율 중 최고 실적(6.4%)보다 0.1%p 상향한 6.5%를 성과지표로 도전적으로 설정하였음

< 적극행정 국민신청 흐름도 >



#### ④ 국민제안 정책화 과제 이행률(%)

- (지표의 대표성) 대통령실에서 선정 발표한 국민제안 정책화 과제는 소관 기관의 적극적인 이행 노력이 필요한바, 주기적인 이행점검 및 이행 독려를 통해 국민이 체감할 수 있는 실질적인 정책 반영이 이루어진다고 볼 때 정책화 업무성과를 가장 잘 나타내는 결과지표임
- 지표추세 및 목표치

실적치(%)					목표치(%)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
-	-	-	-	56.7	60	60	60

구분		실적치(건)				
		'19	'20	'21	'22	'23
분자	최근 5년간 이행완료 정책화 과제 건수(누적)	-	-	-	-	17
분모	최근 5년간 이행시기 도래 정책화 과제 건수(누적)	-	-	-	-	30

- (목표치의 적극성) 각 과제별 소관 기관이 정책화 이행을 위해 시스템 개편, 법령 제·개정, 관련 예산확보 등 정책 반영에 상당한 시일이 소요될 수 있고 외부 요인이 변수로 작용할 수 있는 점을 고려하여, 적극적인 추진으로 달성 가능할 것으로 예상되는 목표치 설정. 전년도 실적치인 56.7%보다 3.3%p 증가한 60%를 목표치로 설정

#### □ 정책환류 계획

- (홍보) 제도개선 권고가 이행되는 시점에 재차 정책홍보 필요
  - ☞ 필요시 과거 권고한 과제가 실제 이행되는 시점에 맞춰, 제도 개선으로 변화되는 내용을 국민권익위 차원에서 재홍보 추진
- (이행확보 수단) 제도개선 권고에 대한 이행률이 현저히 낮은 기관에 대해 현장점검, 컨설팅 등을 강도 높게 추진하여 제도개선 권고 이행률을 높일 필요

☞ ❶이행 전수조사 시행(4월 예정)을 통해 피권고기관으로 하여금 미이행 과제 현황 인지를 촉구하고 이행을 독려하는 한편\*, ❷이행컨설팅·전략회의를 추진하여 기존 이행 제고 수단을 안정적으로 운영하고, ❸피권고기관의 여건 변화 및 이행 애로사항 등 고충을 청취하고 부담을 완화할 수 있는 범위에서 제도개선 이행 대안을 제시하여 보다 원활한 제도개선 이행을 지원하며, ❹기관의 적극적 이행을 유도할 수 있는 추가적 방안을 모색하고\*\*, ❺권고 기한이 지나치게 장기화됐거나 현실적 여건 변화로 인해 사실상의 권고 실효성을 상실한 과제에 대해서는 관리종결을 검토함으로써, 실질적 이행률을 제고하도록 노력하겠음

\* (일부 피권고기관) 제도개선 권고를 미이행하고 있다는 사실을 인지하지 못하다가, 전수조사를 실시할 때 해당 사실을 뒤늦게 인지하는 사례 존재

\*\* (예시) 개별기관 대상 이행 전략 협의(유·무선), 미이행 과제 국회제안 추진 등

기 본 방 향

◇ 추진배경

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

◇ 그간의 성과

- 반부패 법령 제·개정 등을 통한 부패통제 실효성 강화
  - 농·축·수산업계, 문화·예술계 지원 필요성과 국민 소비패턴을 반영해 예외적 선물 가액·범위 현실화(8.30, 시행령 개정)
  - 채용비리통합신고센터(23.1월)를 통해 '행정기관 비공무원 공정채용 기준' 마련, 채용비리 신고 상시 처리 등 기능 강화
  - 지방의회(광역·기초시 92개), 연구원 유형(21개) 기관에 대한 개편 종합청렴도 평가 첫 실시 등 평가 대상 확대
- 부패현안에 대한 실태조사 강화 및 신고자 보호·지원 확대
  - 적극적인 실태조사를 통해 공직자의 잘못된 관행을 근절하고 유사사례 재발 방지를 위해 조사결과 공개
    - \* 국립공원공단 생태탐방원 숙박시설 부정사용 실태조사, 태양광 사업관련 용역비 실태조사, 국회의원 가상자산 보유 및 거래내역 조사 등
  - 각급기관의 공공재정환수 이행실태점검을 통해 도출된 취약분야를 직접 점검하여 101억원 환수 등 조치 권고
  - 보상금 형평성 문제를 해소하고, 보·포상금 지급대상 확대 및 긴급구조금 지급 절차 간소화
    - \* 공익신고 보상금 지급비율 및 공익부정청구 등 신고 포상금액을 부패신고와 동일하게 상향

## 기 본 방 향

### ◇ 주요 내용

#### ○ 반부패·청렴정책 혁신 및 청렴문화 확산

- 국가청렴도(CPI) 지속 향상을 위한 체계적 전략 추진
- 청탁금지법, 이해충돌방지법 등 반부패 행위규범의 기관별 운영 현황 점검 및 실효성 제고
- 정부업무 위탁·대행기관 집중점검, 자치법규 속 부패·불공정 유발 요인 평가·개선 등을 통한 부패취약분야 개선
- 민-관 협력을 통한 반부패 거버넌스 운영 및 국제 반부패 협력 사업 확대

#### ○ 신고자 보호·지원 강화 및 부패현안에 적극 대응

- 신고자 보호·지원 법령 정비 등을 통한 합리적 비밀보장 및 신고자 지원 확대
- 부패·공익침해 취약분야 실태조사, 채용비리 근절대책 지속 추진 등 부패현안 대응
- 공공재정 부정청구 취약분야 실태점검을 통한 공공재정 누수 방지 및 공공재정 운영 투명성 제고

### ◇ 임무·목표 간 상관성

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

## 〈 전략목표 및 성과목표, 관리과제 · 성과지표체계 〉

(단위 : 개)

전략목표	전략목표 성과지표	성과목표	성과목표 성과지표	관리과제	관리과제 성과지표
1	1	2	2	8	32

성과 목표	관리과제	성과지표
	<b>Ⅱ. 국민 눈높이에 맞는 공정과 상식을 확립한다.</b>	① 국가청렴도(CPI)(점)
	<b>I-1. 공직사회의 불합리한 관행을 개선하고, 공공부문 청렴역량을 강화한다.</b>	① 우리 사회 부패수준에 대한 대국민 부패인식도(%)
	① 공공부문 청렴역량 향상 지원	① 국가청렴도 제고를 위한 대내외 반부패 정책설명 노력도(%) ② 청렴컨설팅 맞춤형 개선안 수용 건수(건) ③ 지방의회 대상 종합청렴도 평가 담당자 워크숍 참석률(%) ④ 청렴노력도 평가 효과성 인식도(점) ⑤ 청렴연수원 대면교육 인원수(명)
	② 반부패 행위규범 합리화 및 실효성 제고	① 청탁금지법 위반 신고 처리 이첩·송부율(%) ② 지방의회 청탁방지담당관 지정율(%) ③ 공직자의 이해충돌방지법 인식도(%) ④ 신규 공공기관 이해충돌방지담당관 제도 도입률(%)
	③ 관행적 부패 취약분야 개선	① 행동강령 위반통보 신고사건 처리기간(일) ② 신규 공공기관 행동강령 이행 기반 구축률(%) ③ 제개정 법령에 대한 부패영향평가 개선권고 이행률(%) ④ 자치법규 부패영향평가 지자체별 평균 개선권고 건수(건) ⑤ 지방의회의원 교육 실적(명)
	④ 민간·국제분야 협력 강화	① 청렴윤리경영CP 컨설팅 대상기관 만족도(점) ② 2030 자문단 평균 정책 참여횟수(회) ③ 국제회의 의제발표 비율(%) ④ 국제협력 실적(건)

<b>Ⅱ-2. 신뢰받는 신고자 보호·지원제도를 구축하고, 부패현안에 적극 대응한다.</b>		① 부패·공익침해·공공재정 낭비 등 취약분야 점검 및 제도개선 건수(건)
	① 신고자 보호·지원 강화	① 신고자 보호사건 이행률(%) ② 신고자 보호사건 평균처리기간(일) ③ 내부 공익신고자 대리신고 이용률(%) ④ 신고자 보호·보상제도 인지도(%) ⑤ 부패·공익신고 보상사건 평균처리기간(일)
	② 부패·공익침해 근절을 위한 신고처리 및 점검 강화	① 비위면직자등 취업제한제도 현장점검 기관 수(개) ② 청렴포털 만족도(점) ③ 부패신고 사건 이첩·송부율(%) ④ 부패신고 사건 평균 처리기간(일) ⑤ 공익침해 신고사건 이첩·송부율(%)
	③ 공공재정 부정수급 실태 관리 강화	① 공공재정 부정수급 제재처분 실시기관 비율(%) ② 부정수급 이첩·송부사건 처리기간(일)
	④ 공정한 채용 문화 정착	① 공정채용 사규 개정 권고 건수(건) ② 공정채용 전문교육 이수율(%)

## 전략목표2

국민 눈높이에 맞는 공정과 상식을 확립한다.

### (1) 주요내용

#### □ 반부패·청렴정책 혁신 및 청렴문화 확산

- 국가청렴도(CPI) 지속 향상을 위한 체계적 전략 추진 및 각급기관의 청렴수준 향상과 반부패 개선노력 지원
- 국민 눈높이에 맞도록 공직자 행위규범 강화 및 반부패 거버넌스 확립을 통해 사회전반의 청렴의식 확산

#### □ 신고자 보호·지원 강화 및 부패현안에 적극 대응

- 신고자 보호·지원 체계 일원화 및 보상금 지급기준 개선 등을 통한 신고자 보호제도의 내실 있는 운영
- 부패·공익침해 취약분야 실태조사, 채용비리 근절대책 추진, 공공재정 부정청구 취약분야 실태점검 등 부패현안 대응

### (2) 성과지표

#### < 전략목표 성과지표 >

성과지표	실적					목표치	'28년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'19	'20	'21	'22	'23	'28			
국가청렴도 (CPI, 점수)	59	61	62	63	63	66	반부패·청렴 정책을 적극 추진하여 세계 20위권 내 진입을 위한 66점을 목표치로 설정	WEF, PERC 등 개별 국제평가기관에서 발표하는 평가 결과를 국제투명성기구(TI)에서 자체 기준에 따라 종합 산정	국제투명성기구(TI) 결과 발표

## (1) 주요내용

### □ 공공부문 청렴역량 향상 지원

- 대한민국 국격에 걸맞은 청렴선진국 도약의 기틀 마련을 위한 국가청렴도(CPI) 지속 향상 추진
- 각급기관의 청렴수준과 반부패 개선노력을 종합해 청렴도를 평가하고, 청렴교육 내실화 및 효과성 제고를 통한 각급기관 청렴역량 강화

### □ 반부패 행위규범 합리화 및 실효성 제고

- 반부패 행위규범의 운영현황 점검을 통한 법·제도 합리화
- 국민 눈높이에 맞는 개별 행위규범 법령과 해석기준 보완을 통한 제도 실효성 제고

### □ 관행적 부패 취약분야 개선

- 정부업무 위탁·대행기관 등 부패취약분야 집중 점검 및 실태조사
- 자치법규 속 부패·불공정 유발요인 평가·개선 및 지방의회 청렴교육 실시

### □ 민간·국제분야 협력 강화

- 민-관 협력을 통한 반부패 거버넌스 운영 및 청렴윤리경영 문화 확산·지원
- 반부패 정책 노력과 성과를 국제회의에 발표하는 등 국제 반부패 논의 적극 참여

구분		성과지표
성과목표	공직사회의 불합리한 관행을 개선하고, 공공부문 청렴역량을 강화한다.	① 우리 사회 부패수준에 대한 대국민 부패인식도(%)
관리과제	① 공공부문 청렴역량 향상 지원	① 국가청렴도 제고를 위한 대내외 반부패 정책설명 노력도(%) ② 청렴컨설팅 맞춤형 개선안 수용 건수(건) ③ 지방의회 대상 종합청렴도 평가 담당자 워크숍 참석률(%) ④ 청렴노력도 평가 효과성 인식도(점) ⑤ 청렴연수원 대면교육 인원수(명)
	② 반부패 행위규범 합리화 및 실효성 제고	① 청탁금지법 위반 신고 처리 이첩·송부율(%) ② 지방의회 청탁방지담당관 지정율(%) ③ 공직자의 이해충돌방지법 인식도(%) ④ 신규 공공기관 이해충돌방지담당관 제도 도입률(%)
	③ 관행적 부패 취약분야 개선	① 행동강령 위반통보 신고사건 처리기간(일) ② 신규 공공기관 행동강령 이행 기반 구축률(%) ③ 제개정 법령에 대한 부패영향평가 개선 권고 이행률(%) ④ 자치법규 부패영향평가 지자체별 평균 개선권고 건수(건) ⑤ 지방의회의원 교육 실적(명)
	④ 민간·국제분야 협력 강화	① 청렴윤리경영CP 컨설팅 대상기관 만족도(점) ② 2030 자문단 평균 정책 참여횟수(회) ③ 국제회의 의제발표 비율(%) ④ 국제협력 실적(건)

## [2] 성과지표

### < 성과목표 성과지표 >

성과지표	실적			목표치	'24년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'21	'22	'23	'24			
우리 사회 부패수준에 대한 대국민 부패인식도 (%) (하향지표)	60.9	54.4	56.5	54.9	최근 5년간 실적치가 등락하고 있는 상황에서 5년 평균치(56.6%) 및 3년 평균치(57.3%) 보다 긍정적 목표(54.9%)로 설정 * 숫자가 낮을수록 긍정적	전문조사기관에 의뢰하여 일반국민(1,400명) 대상 설문조사를 통해 '부패하다' 응답 비율 산출	설문조사 결과 집계 (24.12월말)

### 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

#### ◆ 우리 사회 부패수준에 대한 대국민 부패인식도(%)

- (지표의 대표성) 우리 사회 전반에 대한 사회구성원의 부패인식 조사를 통해 반부패

## 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

정책의 효과성을 측정하는 결과지표로서, 성과목표인 ‘반부패청렴정책 및 청렴문화 확산’ 의 정책목표를 포괄적으로 반영하는 대표 지표

- (목표치의 적극성) 최근 5년간 실적치가 등락하고 있는 상황에서 5년 평균치(56.6%) 및 3년 평균치(57.3%) 보다 높은 54.9%를 목표치로 설정

\* 숫자가 낮을수록 긍정적

실적치(%)					목표치(%)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
63.0	48.4	60.9	54.4	56.5	54.9	-	-

### (3) 외부환경요인 및 갈등관리계획

주요내용	외부환경·갈등요인 분석	갈등관리 계획
① 공공부문 청렴역량 향상 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 국가청렴도 향상을 위해 개별 평가 전문가들의 선입견, 해석상 오류 등으로 인한 왜곡된 정보 인식 등 우려, 객관적이고 정확한 인식 정립 전환 필요성</li> <li>○ 올해 평가 대상으로 신규 포함된 공공기관 종합청렴도 평가 기관에 대한 피평가기관의 관심·이해도 부족으로 혼란 발생 우려</li> <li>○ 공직자 청렴교육 의무화, 주요 반부패 법령 시행으로 증가하는 교육수요를 충족하지 못하여 청렴교육의 형식화, 교육효과성 저하 등 교육생의 불만 발생 우려</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전문가 및 평가기관, 외국기업인 등에 대한 전략적 협업·홍보, 의견수렴 등 적극적 소통 진행</li> <li>○ 반부패 정책추진체계 및 홍보·소통 방법 개선, 정책의제 형성을 위한 상시 모니터링 강화 등</li> <li>○ 피평가기관의 이해도와 수용성을 제고하기 위한 워크숍·설명회·간담회 등의 다양한 소통 추진</li> <li>○ 평가과정에서 발생가능한 이슈에 대해 유관기관, 반부패 전문가 등을 대상으로 수시 의견수렴 실시</li> <li>○ 해마다 달라지는 부패관련 이슈, 증가하는 학습자의 수준을 고려한 다양한 콘텐츠 개발 및 맞춤형 교육과정 운영을 통해 교육수요 충족 노력</li> </ul>
② 반부패 행위규범 합리화 및 실효성 제고	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 반부패 행위규범 운영 과정에서 사회경제적 상황, 일선 현장 실정에 부합하지 않는 등으로 실효성 저하 및 원활한 제도 운영 차질 우려</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 이해관계단체, 전문가 등 각계 각층의 다양한 의견을 적극 수렴하여 법령·제도 및 해석기준 등을 합리적으로 정비하는 등 현실규범력 강화 및 제도 운영 내실화</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 반부패 행위규범 운영 실태점검 등을 통한 취약분야 개선 등에 있어 유관기관과 이견 발생 가능</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 취약분야 등에 대한 개선 추진시 관계기관의 애로사항 등을 적극 수렴하고 상호 소통을 통해 이견을 합리적으로 조정하는 등 협업체계 강화</li> </ul>
③ 관행적 부패 취약분야 개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 자치법규 개선안에 대한 지자체의 즉각적인 수용의지와 필요성 인식이 낮아 원활한 업무 추진 우려</li> <li>○ 지방의회 및 지자체 자치법규 부패 영향평가 성과제고를 위한 추진 체계 정비 및 효율적 평가방안 모색 필요</li> <li>○ 민생현장, 지방현장에서 공직자의 계약관련 특혜, 재정누수, 금품등 수수 등 행동강령 위반사건이 지속 발생</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 이행률 저조 지자체를 대상으로 방문점검, 부패영향평가 컨설팅 등을 실시하여 자치법규 개정필요성 및 인식 제고</li> <li>○ 86개 기초 사군을 대상으로 상반기에는 지방의회, 하반기에는 집행기관으로 나누어 평가 추진</li> <li>○ 국민생활과 밀접한 공직유관단체, 명절 등 부패취약시기, 지자체장 및 지방의회의원 부패행위 등 행동강령 이행실태 집중점검 실시</li> </ul>
④ 민간·국제분야 협력 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ OECD 뇌물방지실무협의단 고위급 실사단 방문 대응, APEC 반부패 투명성실무협의단 개최 준비 및 한영FTA 반부패 문안협상과 관련 법무부, 금융위 등 관계부처와 소통 및 협력 필요</li> <li>○ 2030자문단의 정책참여 과정에서 단원의 정책 이해도 부족 및 단원의 정책참여에 대한 부서간 소통·협조 미흡으로 인한 효과성 저하 우려</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 법무부·금융위·조달청 등 반부패 정책 관계부처와 분야별 반부패 이슈에 유기적으로 협력하여 국제 반부패라운드에 한국 정부의 반부패 정책 추진 현황을 국제사회에 효과적으로 전달</li> <li>○ 자문단원 대상 정책 관련 교육 및 현장방문 등을 통해 이해도 제고 및 부서간 정기적 업무계획 공유 등 지속적인 소통을 실시하여 2030 자문단의 정책참여 효용감·효과성 향상</li> </ul>

#### (4) 관리과제별 추진계획

##### ① 공공부문 청렴역량 향상 지원 [11-1-①]

###### □ 추진배경(목적)

- 대한민국 국격에 걸맞는 청렴선진국 도약의 기틀 마련을 위해 국가청렴도 제고 등 우리나라의 반부패 정책에 대한 국제사회 긍정적 평가 도모
- 지방의회 전수 평가 등 평가대상 확대와 모형 보완·정교화를 통한 종합청렴도 평가제도의 내실화로 공공부문 반부패·청렴 문화 확산
- 공공기관 감사관 회의 등 반부패정책 협력체계를 강화하고, 공직자 청렴교육 및 맞춤형 컨설팅을 통해 각급기관의 청렴역량 강화 지원

###### □ 주요내용 및 추진계획



###### [국가청렴도 향상 위한 종합적·전략적 대응 추진]

- (국가청렴도 제고) 전략적 관리 지수 선정 및 평가기관과의 소통·홍보 등에 역량을 집중하고, 지수별 특성을 고려한 맞춤형 대응 강화

- (종합대책 마련) 집중관리가 필요한 CPI 개별지수 및 주요 반부패 국제지수, 중점 홍보사항 및 전략적 소통방안 등을 포함한 대책 수립
  - ※ '23년도 개별지수 평가 저조기관(PERC 등) 대상 반부패 정책 성과 홍보(~9월, 2회)
- (맞춤형 대응) 개별 평가기관별 애널리스트, 평가 참여 기업인·학자 대상 온·오프라인 설명 등 직접 소통하는 맞춤형 홍보 추진
  - ※ 국내외 애널리스트 대상 맞춤형 홍보자료 제공(매월) 및 대면 홍보(반기별), 주한상의 및 소속 기업 대상 홍보협업(연중) 등
  - ※ 주요 국제 반부패 지수 평가결과(공공청렴지수 IPI 결과 등) 자료 등 우리나라 청렴수준 인식 제고에 도움이 되는 자료도 추가 제공
- (콘텐츠 강화) 국제평가기관 등 대상 정책설명회를 새정부 출범 이후 추진되고 있는 범국가 차원의 반부패 시책을 집중 홍보
  - ※ CPI 개별지수 평가에서 우리나라가 상대적으로 낮게 평가받고 있는 항목에 대한 한국의 반부패 추진실적 집중 부각

**[ 정책설명회 자료 구성(안) ]**

- 공익신고자보호법 개정, 이해충돌방지법 등 행위규범 운영사례
- AI 등 반부패 트렌드를 반영한 담합적발시스템, 보조금 부정수급 적발 사례 등 소개
- 불필요한 규제 등 기업활동에 제약이 되는 낡은 행정절차 개선 사례
- 엄정한 법 집행 등 부패행위에 대한 무관용 원칙 확립
- '23년도 각급 기관 우수 시책사례

**[종합청렴도 평가를 통한 각급기관 반부패 노력 촉진]**

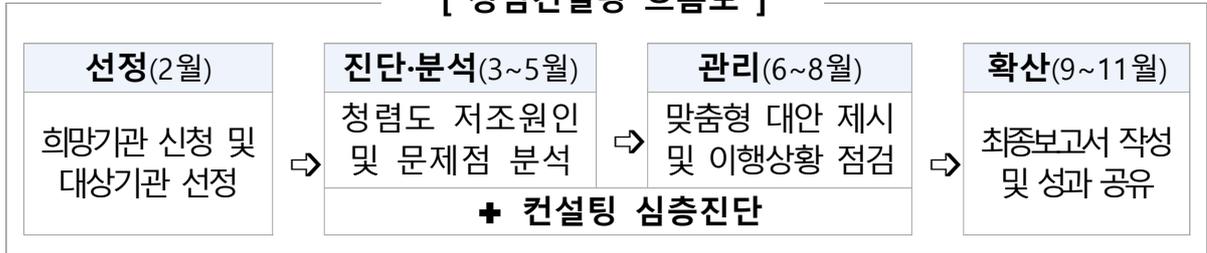
- (종합청렴도 평가 시행) 국민들의 높아진 기대수준을 반영하여 부패 인식·경험과 반부패 노력을 모두 반영하는 종합청렴도 평가 실시
- (평가 내실화) 평가대상 확대 및 평가모형 보완·정교화로 평가 완성도를 제고하고, 평가결과를 적극 활용하여 반부패 노력을 지원
- (평가대상) 지방의회 전수(243개) 및 부패 취약분야 기관에 대한 평가 실시 등 대상기관을 확대하여 사각지대 없는 청렴수준 평가
  - ※ ('23년) 628개 → ('24년) 약 700개 기관(잠정) 종합청렴도 평가 추진
  - ※ 종합청렴도 평가 대상 확대 관련 '24년 예산(총 27억원, 4억원 증액) 반영

- (평가방식) '23년 평가결과와 정책환경을 다각도로 분석하고  
각급 기관·전문가 등의 의견을 반영해 평가모형 보완·정교화
  - ※ 기관별 자율적 부패 취약분야 개선노력 및 정부 역점분야 지표에 대한 평가 강화
  - ※ 지방의회, 국공립대학, 공공의료기관 등은 기관특성을 반영해 특화모형 적용
- (소통·활용) 기관유형별 워크숍 등 평가체계에 대한 전방위적  
의견수렴과 우수사례 발굴·전파 및 국외교육훈련 등 인센티브 제공

### [공공부문 청렴역량 강화 지원]

- (정책협력체계 구축) 감사관회의 등을 통해 반부패 정책 방향 및 중점  
추진과제를 공유·확산하고 부패 현안 이슈에 대해 범정부적으로 대응
  - (개최시기) 정기·수시 공공기관 감사관 회의와 제도별·사안별·  
계기별 협력으로 반부패 정책의 효과성 및 수용성 제고
    - ※ 정기 감사관 회의를 통해 전반적인 반부패정책 기조·방향을 공유해 일관되게  
정책을 추진하고, 부패현안 발생시 수시 감사관 회의로 부패사안에 대한 체계적·  
효과적 대응과 공직사회의 경각심 도모
  - (주요내용) '24년 반부패·청렴 정책 추진 방향, 공정채용 문화 정착  
및 공공채정 부정수급 관리 등 국정과제와 긴급 현안 사항 등
- (청렴컨설팅 지원) 청렴도가 상대적으로 낮은 공공기관에 종합적인  
맞춤형 대안을 제시해 공공기관의 전반적 청렴수준 향상 지원
  - (맞춤형 대안 제시) '컨설팅 그룹'(권익위·멘토기관·전문가)이 기관별  
부패취약분야를 진단하고, 기관별 맞춤형 반부패 시책을 제안
    - ※ 구성원 대상 설문조사, 종합청렴도 결과, 부패 관련 통계 등 관련 자료를 종합적  
으로 분석해 부패취약요인 진단
  - (이행상황 점검) 맞춤형 시책 이행점검·확인 및 개선 방향 제시,  
기관별 최종보고서 작성으로 컨설팅 효과의 지속성 도모

[ 청렴컨설팅 흐름도 ]



- (청렴연수원 청렴교육 강화) 대상별·업무별 맞춤 교육과정\* 운영, 전문성 있는 강사 양성 및 교육콘텐츠 개발·배포 등 청렴교육 강화
  - \* 대면교육 의무자(고위직·승진자·신규자) 교육, 지방의회 방문교육, 청년인턴 교육, 공직유관단체 대상 청렴윤리경영교육, 인사·계약·교육행정 맞춤형 청렴교육 등
- (맞춤형 교육) 교육대상·기관유형·업무유형별 맞춤형 교육과정 운영, 공공기관 방문교육 확대로 청렴교육 효과성 제고 및 접근성 향상
- (콘텐츠 개발) 교육 효과성 제고 및 청렴교육 기반 강화를 위한 다양한 형태의 몰입도 높은 청렴교육 콘텐츠 개발
  - ※ 교육대상별(교직원, 시민감사관, 군인·경찰·소방 등) 맞춤형 표준강의안, 조선시대 청백리 일화 소개 영상물, 청렴콘텐츠 공모전 수상작 활용 영상물 등
- (강사양성 지원) 내부강사·전문강사 등 청렴교육 전문인력 양성을 통해 기관 자체 청렴교육 활성화 지원
  - ※ 내부강사 : 공공기관 감사담당자를 강사로 양성 / 소속기관 직원 교육 가능
  - 전문강사 : 반부패 전문지식과 청렴 소양을 갖춘 전문가 / 교육대상 제한 없음
- (청렴교육 이수율 제고) 국공립대, 신규 공직유관단체 및 소규모 기관 등 부패방지교육 취약기관을 대상으로 청렴교육 지원 강화
  - (청렴교육 취약기관) 부패방지교육 운영지침 안내 등 설명회 개최, 온라인을 통한 교육과정 별도 개설 등 기관의 청렴교육 참여 촉진
  - (특별교육) 청렴교육 이수율이 저조한 공공기관의 관리자급 직원을 대상으로 청렴교육 이행력 제고를 위한 특별교육과정 운영
    - ※ 주요 반부패 정책 소개, 부패방지교육 운영지침 안내, 청렴교육 특강 등으로 구성

### < '24년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고	
1/4분기	국가청렴도 향상을 위한 종합적.전략적 대응	기업인.전문가 등 대상 반부패 정책 홍보	'24.1월	
	종합청렴도 평가 내실화	공공기관 종합청렴도 평가 기본계획 수립.통보	'24.3월	
	공공부문 청렴역량 강화 지원	공공기관 감사관 회의 개최	'24.2월	
		청렴컨설팅 대상기관 선정	'24.2월	
		청렴연수원 청렴교육 운영 계획 및 콘텐츠 개발 계획 수립	'24.1월	
	공직자 부패방지교육 운영지침 수립	'24.2월		
2/4분기	국가청렴도 향상을 위한 종합적.전략적 대응	국가청렴도 향상을 위한 종합대책 마련	'24.4월	
		국제평가기관 대상 정책설명 및 소통을 위한 국외출장 실시	'24.6월	
	종합청렴도 평가 내실화	공공기관 종합청렴도 평가 실시계획 수립 및 평가 용역 계약 체결	'24.6월	
	공공부문 청렴역량 강화 지원	청렴컨설팅 현장회의 실시	'24.4월	
		청년인턴 대상 청렴교육 운영	'24.5월	
	공공기관 관리자 대상 맞춤형 방문교육 운영	'24.6월		
3/4분기	국가청렴도 향상을 위한 종합적.전략적 대응	국가청렴도 전문가 등 대상 간담회 개최	'24.9월	
	종합청렴도 평가 내실화	공공기관 종합청렴도 평가 명부 제출 등 현지점검	'24.9월	
	공공부문 청렴역량 강화 지원	청렴컨설팅 최종보고서 작성.제작	'24.9월	
청렴.감사업무 담당자 역량 강화 교육 운영		'24.9월		
4/4분기	국가청렴도 향상을 위한 종합적.전략적 대응	주한상의 등 외국기업인 대상 정책간담회 개최	'24.12월	
	종합청렴도 평가 내실화	공공기관 종합청렴도 평가 청렴노력도 실적 평가 실시	'24.12월	
	공공부문 청렴역량 강화 지원	청렴컨설팅 우수사례 공유 워크숍 개최	'24.11월	
교육 대상별 맞춤형 표준강의안 개발		'24.10월		

## □ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- (수혜자) 일반국민, 공공기관 부패방지 업무 종사자
- (이해관계집단) 공공기관(중앙행정기관, 지방자치단체, 공직유관단체 등), 관련 시민단체·학계·전문가, 주한상의 및 외국 기업인 등

### < 현장의견 반영 계획 >

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
국가청렴도 향상을 위한 종합적·전략적 대응	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ CPI 반영 지표 주관 기관의 평가보고서 모니터링, 소통 등을 통해 차년도 결과 예측과 취약요인 발굴·개선 추진 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓(평가기관) 서면 교환, 현지방문 등을 통한 정확한 자료 제공 및 의사소통</li> <li>✓(애널리스트) 분기별 정기 이메일링, 면담 등을 통해 정책성과 제공과 피드백 추진</li> <li>✓(기업인) 주한상의 및 외국기업 대상 간담회를 통한 의견청취 및 정책 성과 홍보</li> <li>✓(전문가) 학계, 시민단체 등 반부패 전문가 대상 자문, 간담회 등 실시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓(소통 체계) CPI 제고를 위한 홍보체계 및 소통방식 개선에 반영</li> <li>✓(의제 발굴) 평가기관 및 전문가 의견수렴을 통해 적시성 있는 정책 이슈 및 개선안 발굴</li> </ul>
종합청렴도 평가 내실화	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 종합청렴도 평가제도가 공직사회에 정착되고, 제도가 변화의 동력이 될 수 있도록 제도의 내실화를 위한 적극적인 의견수렴 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓(공공기관) 각종 계획 및 평가방안에 대한 의견을 워크숍·설문조사 등 다양한 방식으로 수렴</li> <li>✓(전문가) 학계, 시민단체 등 반부패 전문가 대상 자문, 간담회 등 실시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓(계획 수립) 수렴된 의견을 '24년도 종합청렴도 기본계획·실시계획 등에 반영</li> <li>✓(객관적 평가) 전문가 등의 자문의견을 평가절차 진행 등에 활용</li> </ul>
공공부문 청렴역량 강화 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 각급기관과 정책방향 공유 및 성과 확산을 통해 범정부 반부패 정책의 원활한 추진 동력 확보 필요</li> <li>✓ 부패방지제도의 효과성 제고를 위한 상시 소통·협력 체계 구축이 요구됨</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓(공공기관) 정기·수시 감사관 회의, 컨설팅 및 교육 등 제도별 협력 등 다양한 통로·수단 활용</li> <li>✓(전문가) 학계, 시민단체 등 반부패 전문가 대상 자문, 간담회 등 실시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓(제도 개선) 정책추진 과정에서 발생하는 애로점, 개선의견 등을 제도 보완에 활용</li> <li>✓(사례 공유) 수집된 우수사례를 관련기관에 전파해 청렴역량 향상 지원</li> </ul>

※ 필요시 국민생각함 등을 통한 대국민 의견수렴 진행 추진

구분	내용	세부일정
워크숍	종합청렴도 평가모형 등에 대한 의견수렴을 위한 공공기관 워크숍 개최	'24.4월
설문조사	청년인턴 대상 청렴교육 개선안 등에 대한 의견수렴을 위한 설문조사 실시	'24.5월
현장방문	CPI 국제평가기관 대상 정책홍보 및 소통을 위한 국외출장 실시	'24.6월
현장방문	반부패 정책 방향 및 추진과제 공유·확산을 위한 감사관회의 개최	'24.9월
간담회	청렴교육 발전방안 의견수렴을 위한 청렴교육 자문단(전문가) 회의 개최	'24.12월

## □ 기대효과

- 우리나라의 정치·경제·문화적 위상에 걸맞은 **청렴선진국 도약**을 통해 **국가경쟁력 및 국가 브랜드 제고** 효과
  - 국가청렴도 향상으로 인한 국내외 인식 변화 외에도 정부신뢰 및 정책효과성 제고, 긍정적 경제효과 등 국가의 총체적 능력 증진
    - ※ 국가청렴도(CPI) 10점 상승 시 2030년 GDP 153조원 증가('부패와 경제성장의 상관관계 연구', 서울대, '17.11월)한 연구결과가 있으며, 실제 CPI 10점 상승했을 때 실질 GDP는 262조원 증가하였음('16년 53점, 1,706조원 → '22년 63점, 1,968조원)
- **종합청렴도 평가**로 국민의 기관별 청렴수준 정보 접근성 향상 및 공공기관의 **반부패 노력 유인 강화**와 결과 수용성 제고
  - 지방의회 전수 평가 등 대상기관 확대와 우수사례 전파 및 인센티브 부여를 통해 전 공공분야의 청렴노력 견인
- 각급기관과의 효과적인 **소통·환류체계 구축·운영**과 공공부문 청렴 **역량 향상**으로, 국민·공직자가 체감할 수 있는 반부패 정책 추진
- 기관의 지속적인 **반부패 노력** → 국민·공직자의 **체감·인식 개선**  
→ 기관 **종합청렴도 상승** → 국가청렴도 제고의 **선순환 구조** 구축

## □ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'23	'24
반부패청렴정책강화( I -1-일반재정①)				
① 반부패청렴정책강화(1136)		일반회계	47.96 (111.97)	53.05 (116.94)
▪ 청렴도측정및부패영향평가(360)			26.44	30.66
▪ 청렴교육및의식확산(361)			21.52	22.39
청렴권익대내외협력강화( I -1-일반재정①)				
① 청렴권익대내외협력강화(1133)		일반회계	1.60 (12.14)	2.98 (11.44)
▪ 반부패기술지원(331)			1.60	2.98

\* 괄호안은 해당 단위사업 내의 전체 세부사업 금액

## □ 성과지표 및 측정방법

성과지표(단위)	실적			목표치	'24 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (자료입수 시기)	지표종류	
	'21	'22	'23	'24				정량화 여부	성격/ 내용
국가청렴도 제고를 위한 대내외 반부패 정책설명 노력도(%)	-	-	68.1	80.2	국내외 평가 전문가 및 외국기업인 등 대상 방문설명은 13회, 온라인 반부패 정책 자료집 제공은 14회로 '23년 실적치 대비 각각 약 20% 증가된 목표치로 설정	{{간담회 등 방문설명 목표 16회 달성정도비율 ×0.7} +{온라인 자료집 제공 목표 18회 달성정도비율×0.3} × 100%	결과 보고서 등 관련자료 (24.12월말)	정량	산출
청렴컨설팅 맞춤형 개선안 수용 건수(건)	422	409	446	468	최근 5년간 실적치가 등락하고 있는 상황에서 3년 평균 실적치 426건에서 약 10% 증가한 468건을 목표치로 설정	청렴컨설팅을 통한 대상기관 맞춤형 청렴역량 향상 제안 수용 건수	결과 보고서 ('24.11월)	정량	결과
지방의회 대상 종합청렴도 평가 담당자 워크숍 참석률(%)	-	-	27	49	신규 지표로 지방의회 담당자의 워크숍 참석률을 전년 실적 대비 80% 상향한 목표치 설정	전체 평가 대상기관 중 담당자 워크숍 참석기관 비율	결과 보고서 ('24상반기)	정량	신출

청렴노력도 평가 효과성 인식도(점)	-	-	-	58.3	신규지표로 과거 실적이 부재하여 조사 결과를 예측하기 어려우나, 유사지표인 '공무원 대상 정부의 반부패 정책 추진 효과성 인식도' 3년 평균점수(58.3점)를 목표치로 설정	각급기관 감사업무 담당자(약 600명 이상)를 대상으로 측정(4점 척도)하여 산출	설문조사 결과 집계 (24.12월말)	정성	결과
청렴연수원 대면교육 인원수(명)	-	1,293	2,856	3,400	코로나 이전 19년 대면교육 실적치 3,420명에 근접하고, '23년 실적치 2,856명 대비 19% 증가한 3,400명을 목표로 설정	청렴연수원 내 대면교육 과정 참여인원 취합	결과 보고서 (24.12월말)	정량	산출

## 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

### ① 국가청렴도 제고를 위한 대내외 반부패 정책설명 노력도(%)

- (지표 대표성) 국가청렴도 제고를 위해서는 국제평가 전문가 및 주한 외국 기업인 등을 대상으로 한국의 반부패 성과와 노력에 대한 객관적이며 정확한 정보 제공을 통한 긍정적 인식 형성이 매우 중요하므로 이를 반영한 지표를 설정
- 지표추세 및 목표치

실적치(%)					목표치(%)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
-	-	-	-	68.1	80.2	86.3	92.3

구분	실적치(%)				
	'19	'20	'21	'22	'23
국가청렴도 제고를 위한 정책설명 노력도 {(전문가 및 외국기업인 등 대상 방문설명 목표 16회 달성정도비율 ×0.7) +(온라인 자료집 제공 목표 18회 달성정도비율×0.3)} × 100%	-	-	-	-	68.1%
국내외 평가 전문가, 외국기업인 등 대상 방문설명 (70%)	-	-	-	-	68.8%
분자	방문설명 횟수				11
분모	목표 방문 횟수(16회)				16
온라인 반부패 정책 자료집 제공(30%)	-	-	-	-	66.7%
분자	온라인 자료집 제공 횟수				12
분모	목표 제공 횟수(18회)				18

\* 간담회 등 방문설명이 가능한 '23.1월 코로나 마스크 전면 해제 이후 실적치를 기준으로 목표치 설정

\* 방문설명은 영상회의를 포함

- **(목표치의 적극성)** '24년 목표치는 국내외 평가 전문가 및 외국기업인 등 대상 방문설명은 13회, 온라인 반부패 정책 자료집 제공은 14회로 '23년 실적치 대비 각각 약 20% 증가된 도전적 목표를 설정함

- 점수 산정방식 :  $\{(13/16)*0.7 + (14/18)*0.3\}*100 = 80.2\%$

- \* **(가중치 설정)** 가중치는 단위과제 주요목표인 국가청렴도(CPI) 제고를 위해 기여하는 상대적 중요성 및 우선순위 등을 고려한 일반적 가중치 설정 기준인 주관적 방법을 통해 설정하였으며, 정책소통·홍보 효과성 측면에서 간담회 등 쌍방향적 방문설명이 일방적 온라인을 통한 자료집 제공보다 더 효과적이고, 차지하는 업무 비중(국내외 방문설명은 반부패 자료작성·정리(자료집) 후 국내외로 직접 찾아가 설명, 의견수렴, 사후조치 등 자료집 제공보다 2배 이상 노력과 시간이 소요됨) 및 예산(해외기관 방문설명을 위한 약 27백만원 예산 반영) 등을 고려했을 때 방문설명 70%, 온라인 자료집 제공 30%로 가중치를 설정함

## ② 청렴컨설팅 맞춤형 개선안 수용 건수(건)

- **(지표의 대표성)** 청렴도가 저조한 기관을 대상으로 설문조사 및 각종 자료 등을 종합적으로 분석하여 기관별 문제점과 원인을 분석하고 맞춤형 대안을 제시하는 것으로 공공기관의 청렴역량 향상을 지원하는 대표적인 지표임
- **지표추세 및 목표치**

실적치(건)					목표치(건)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
486	508	422	409	446	468	491	516

- **(목표치의 적극성)** 최근 5년간 실적치가 등락하고 있는 상황에서 3년 평균 실적치 426건에서 약 10% 상향한 468건을 목표치로 설정

## ③ 지방의회 대상 종합청렴도 평가 담당자 워크숍 참석률(%)

- **(지표의 대표성)** 지방의회 대상 종합청렴도 전수 평가 최초 실시에 따라, 종합청렴도 평가에 대한 취지와 주요 내용에 대한 이해도를 높여, 각급기관의 협조를 통한 안정적 평가제도 운영 노력을 반영하는 대표 지표임
- 워크숍은 주요 권역별로 현장에서 각 평가영역별 평가 방법과 각급기관의 조치사항, 청렴도 평가 명부 취합 방법의 구체적인 설명과 더불어 세부 평가지표에 대한 인정기준과 우수기관의 사례 등을 전파할 계획임(1회당 6시간 이상 소요)

- 올해는 지방의회에 대한 청렴도 제고를 위해 종합청렴도 평가 대상기관을 상대적으로 반부패·청렴 시책에 대한 관심도가 떨어지는 기초 군·구의회까지 확대한 상황에서 원활한 청렴도 평가를 위해서는 각급기관의 협조가 필수적임.
- \* 참고로, 지방의회 유형은 '23년도 워크숍 참석율이 타 기관 대비 매우 낮은 27%이며, 자료 제출 지연·미제출 기관이 19개에 달하는 등 평가제도에 대한 이해도와 관심 제고를 위한 특별한 노력 필요
- 따라서, 각 주요 권역별 지방의회 맞춤형 워크숍 실시를 통해 청렴도 평가의 법적 근거 및 취지 설명, 주요 평가 방법 및 기준 설명, 반부패 법령 및 청렴노력도 지표에 따른 각급기관의 청렴시책 추진 필요사항 안내
- 워크숍 실시 전 단계에서 각급 기관으로부터 평가제도 및 반부패 시책에 대한 질의응답 및 의견을 수렴하여 사전 검토를 실시하고, 현장에서 답변을 통해 쌍방향 소통기회 마련

○ 지표추세 및 목표치

실적치(%)					목표치(%)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
-	-	-	-	27	49	63	70

- (목표치의 적극성) 일반적인 정책 설명 워크숍이 아닌, 청렴도 평가에 대한 불신과 평가대상 확대 방침에 대해 각 지방의회에서 부정적 인식을 갖고 있는 상황에서 실시하는 워크숍임을 고려하여, 지방의회 대상 워크숍 참석률을 전년 실적(27%) 대비 1.8배 상향한 49%를 목표치로 설정

④ 청렴노력도 평가 효과성 인식도(점)

- (지표의 대표성) 성과관리 시행계획 상 종합청렴도 평가 시행이 주요 내용으로 포함되어 있으며, 공공기관의 자율적 시책 추진을 유도하는 청렴노력도 평가의 효과성에 대한 인식을 측정하여 평가에 반영하는 결과 지표
- \* '24년도 종합청렴도 평가대상 기관의 청렴업무 담당자를 대상으로 '청렴노력도 평가가 각급 기관 청렴시책 추진에 얼마나 도움이 되는지'를 설문조사(약 600여 명 대상 5점 척도로 설문 실시)

○ 지표추세 및 목표치

실적치(점)					목표치(점)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
-	-	-	-	-	58.3	61.2	64.3

- **(목표치의 적극성)** 신규지표로 과거 실적이 부재하여 조사 결과를 예측하기 어려우나, 유사지표인 '공무원 대상 정부의 반부패 정책 추진 효과성 인식도' 3년 평균점수(58.3점)를 목표치로 설정

[ 참고 : 정부의 반부패 정책 추진 효과성 인식도 ]

구분	2021년	2022년	2023년
점수	52.6	63.7	58.7

### ⑤ 청렴연수원 대면교육 인원수(명)

- **(지표의 대표성)** 청렴연수원은 국내 유일의 청렴 교육훈련기관으로 청렴 교육을 통한 **청렴교육 및 문화 확산을 목표로** 하고 있으며, 교육 효과성 제고를 위해 '23년 코로나 방역상황 완화 후 '23년부터 대부분의 교육 과정을 온라인 교육에서 **대면교육으로 전환하여 운영**

\* '23년부터 대면교육으로 전환함에 따라 해당지표를 '23년 성과지표로 설정하였음

- 반부패 법령 사례 기반의 **강의형 교육**과 더불어 체험형 학습, 토론형 학습 등 **참여형 교육**을 통해 공직자 행위규범과 청렴 가치를 **내재화**

- '23년 청렴교육 선호도 조사 결과, 청렴연수원 집합교육 수료자들이 집합 교육 과정을 수강한 주된 이유가 '**청렴연수원의 전문성**'에 있으며,

\* 청렴연수원 집합교육을 수강한 이유 중 **최다(37.1%)**

- 인사혁신처 또한 '**윤리의식을 갖추고 청렴하며 책임 있게 일하는 공무원**'을 바람직한 공무원 인재상 중 하나로 설정('23.2월)하여 공무원의 청렴성을 강조하고 있는 만큼,

- 청렴연수원 대면교육 참여 인원수 지표는 **교육 효과성 및 교육 수요 측면** 등에서 공직자의 청렴역량 향상을 나타낼 수 있는 **대표적인 성과지표임**

### ○ 지표추세 및 목표치

실적치(명)					목표치(명)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
3,420	-	-	1,293	2,856	3,400	3,700	4,000

※ '20~'21년에는 코로나19로 인해 대면교육 미 실시, '22년은 대면교육 일부 시행

- **(목표치의 적극성)** 청렴연수원은 매년 대면교육 의무자 맞춤형 교육과정과 함께 새로운 교육수요를 반영한 원내 교육과정을 지속적으로 개발·운영하여 공직유형별·대상별 다양한 청렴교육 수요를 충족하기 위해 노력
  - \* ('23년) 2030세대 과정 / ('24년) 공직자 청렴역량 심화과정, 교육행정직·교직원 과정 등
  - 향후 대면 교육과정 운영을 점차 확대하여 나갈 것을 고려하여, 코로나 이전 19년 대면교육 실적치 3,420명에 근접하고, '23년 실적치 2,856명 대비 19% 증가한 3,400명을 목표치로 설정하여 대면교육을 적극적으로 운영하고자 함

## □ 정책환류 계획

- '24년 지방의회 전수 평가 등 정책환경을 고려한 종합청렴도 시행 필요
  - ☞ 지방의회의 업무 특성, 인적구성 등을 고려한 맞춤형 모형을 적용한 평가 실시를 통해 반부패 시책의 자율적 추진 기반 마련
- 부패방지교육이 공직사회 내 완전히 정착되도록 관리 내실화 요구
  - ☞ '24년 교육운영지침 조기 마련·공유, 국공립대학 등 취약기관 대상 교육실적 별도 관리 및 교육참여 기회 확대 등 철저한 이행관리 추진
- 공직자, 미래세대 대비 부족한 청년 대상 교육과정 확대 필요
  - ☞ 행정기관·공직유관단체에서 활동 중인 청년인턴 대상 청렴교육 운영을 통해 공직사회 적응 지원 및 '청렴 경험' 기회 확대
    - ※ '24년 2회(5월, 8월) 운영 예정 / 참여율 제고를 위해 방문교육 실시
- 청렴교육 수요 대응 및 전문성 강화를 위한 인력·조직 필요
  - ☞ 전임 교수요원, 교육콘텐츠 개발인력 등 전문인력을 관련 부처와 협의하여 증원 추진
    - ※ 교수요원 : 청렴교육 관련 학술지 발간, 자료수집 및 연구 수행

## ② 반부패 행위규범 합리화 및 실효성 제고 [11-1-②]

### □ 추진배경(목적)

- 공직환경 변화에 맞춰 시의성 있는 청탁금지법, 이해충돌방지법 등 개선·보완을 통해 반부패 행위규범의 실효성을 제고할 필요
  - 사회·경제적 상황과 현장의 다양한 의견수렴을 통해 현실과 유리된 반부패 법령·제도를 합리적으로 정비하는 등 현실 규범력 강화
- 국민의 높아진 눈높이에 맞춰 반부패 행위규범을 내재화함으로써 잔존하는 비위 관행을 근절하고, 청렴수준을 획기적으로 향상시킬 필요
  - 법 위반행위에 대한 엄정한 조사·처리를 통해 공직윤리를 확립하고, 실태점검 등을 통한 제도 운영 내실화로 청렴풍토 조성·확산

### □ 주요내용 및 추진계획

- (반부패 법령·해석기준 정비) 환경 변화에 맞춰 반부패 행위규범 속 규정·해석기준 등을 합리적으로 개선·보완하여 제도 운영 실효성 제고
  - (청탁금지법) 물가상승 등 사회·경제적 상황, 현장의견 등을 종합적으로 고려하여 청탁금지법 규제 개선을 통한 합리성 제고

#### 【현장의 목소리】

- 민생현장에서 '김영란법의 음식값, 선물한도 규제 등이 현실과 동떨어져 있으니 개선해 달라'고 호소('23.10.30. 국무회의)
- 고물가, 고금리로 고통받는 자영업자의 어려움을 감안해 음식물 한도 금액 철회 또는 상향 건의('23.11.16. 한국외식업중앙회, 권익위 현장간담회)

- (이해충돌방지법) 현장 및 전문가 의견수렴 등을 통해 합리적 이해충돌방지 해석기준을 정립하고, 실효적 관리 방법·절차 마련
  - (의견수렴) 직무 특수성이 높은 기관 대상 제도운영 현황 및 애로사항을 청취하고, 합리적 운영방안 마련을 위해 전문가, 관계기관 등 간담회 실시(3월)

**【 주요 내용(안) 】**

- ① 대학에서 빈번하게 발생하는 산학협력단을 통한 계약, 교수의 연구수행에 가족이 참여하는 경우 등 이해충돌 상황 관련 국립대학교 및 전문가 의견수렴
- ② 공직자에게 일정한 행위나 조치를 요구하는 직무관련자에 대한 합리적 해석 방안 마련을 위해 민원 업무 처리가 많은 기관 및 전문가 대상 의견수렴

- (운영지침 개정) 공직자의 법에 따른 신고 및 제한 의무에 대해 기관에서 실효적으로 관리할 수 있도록 관련 절차·방법 구체화(8월)

**【 주요 내용(안) 】**

- ① 공직자의 사적이해관계자 신고·회피 신청 시, 소속기관장이 '계속 수행' 조치를 하는 경우, 사후 점검·관리를 위한 방법 및 절차 수립(법 제7조제2항)
- ② 공직자가 소속기관의 소관 직무 관련 외부활동을 하는 경우, 소속기관장이 허가하는 기준 및 관리 방법 마련(법 제10조제2호)

- (업무편람 배포) 현장·전문가 의견수렴을 통해 정립된 해석기준, 주요 유권해석·위반 신고 사례 등을 담은 업무편람 개정·배포(11월)

- (반부패 행위규범 운영 내실화) 반부패 행위규범 운영 실태점검 및 법 위반행위 신고사건의 신속·공정한 조사를 통해 규범력 향상

- (부패취약부문 개선) 반부패 행위규범 운영 실태점검을 통해 각급 기관의 엄정한 법 집행 유도·지원 및 부패통제 사각지대 해소

- (청탁금지법) 각급 기관별 법 위반신고 처리실태 등 제도 운영 실태점검으로 부적절 사례 적발·시정 및 청렴문화 인식 환기(~8월)

※ 기관별 제도 운영 애로사항 및 제도개선 사항 등에 대한 의견수렴 등 소통형 점검을 실시하여 각급 기관이 체감할 수 있는 제도개선 등 모색

- (이해충돌방지법) 각급 기관의 행위기준별(수의계약 체결 제한, 가족채용 제한 등) 제도운영 현황 조사 실시(9월)

※ 이해충돌 상황이 빈번하게 발생하는 지방의회 대상 현장점검 별도 실시(6월)

- (부패행위자 적발 강화) 부정청탁·금품수수·이해충돌 등 불공정 부패·비위행위 신고사건에 대한 엄정 처리를 통해 이행력 확보

※ 권력형 부패, 구조적 부패 등 주요 현안에 대해 현장조사 강화 등 적극 대응

- (맞춤형 교육·홍보) 공직자 및 국민이 알아야 할 주요 행위기준을 알기 쉽게 교육·홍보하여 반부패 인식 전환 및 실천규범으로 내재화
- (공직자 준법의식 함양) 수범자인 공직자가 반부패 행위규범을 제대로 알고, 자연스럽게 이행할 수 있도록 체계적 교육 실시
  - (청탁금지법) 빈발 위반유형, 형사처벌·과태료·징계 사례, 주요 해석례, 신고방법 등 적극 전파를 통한 수범자의 경각심 고취 및 인식 개선
    - ※ 한국언론진흥재단과의 협업을 통해 수습기자 등을 대상으로 청탁금지법 주요 내용 및 사례 등 맞춤형 교육 실시
  - (이해충돌방지법) 기관 유형, 대상자의 권한범위, 직무특성 등 고려, 해당 기관에서 빈번하게 발생하는 이해충돌 사례를 반영한 교육 지원
    - ※ 특히, 지방의회, 위원회·지방자치조합, 국립대학교 등 이해충돌 취약분야 대상 관련 위반사례 등 활용 맞춤형 교육 실시
- (대국민 인지도 향상) 국민이 알아야 할 주요 법령·제도 적극 홍보, 정책성과와 함께 추진과정상 주요 내용도 공유하는 소통형 홍보 추진
  - (청탁금지법) 금품·향응 등 주요 취약시기별\*로 선물 등 허용범위, 빈발질의, 위반유형 등에 대한 안내를 선제적으로 실시
    - \* 설·추석 명절, 학교 입학, 공직선거, 연말·연시 등 금품수수 빈발 시기
  - (이해충돌방지법) 빈발질의·위반 사례 발생 분야 관련 법 주요 내용 및 적용방법에 대한 '이해충돌방지법 바로 알기 시리즈' 제작·배포
    - ※ (예) '23년 실태조사에서 위반 신고 건수가 가장 많았던 '공공기관 물품 등의 사적 사용·수익 금지' 관련 주요 내용을 인포그래픽으로 제작해 권익위 SNS에 게재
- (공공기관 정책 역량 강화) 각급 공공기관의 반부패 법령·제도 운영 역량 강화를 통해 일선기관까지 빈틈없는 반부패 준수 의식 함양
  - (권역별 설명회) 기관별 청탁방지담당관·이해충돌방지담당관 대상 제도 개선사항 안내 및 유의사항 공유 등을 위한 설명회 개최(상·하반기)
  - (유권해석 및 상담) 각급 기관의 행위규범 관련 해석 요청, 질의·상담 등에 대해 통일된 기준을 바탕으로 형평성 있는 해석기준 제시
    - ※ 주요 질의회신례, 유권해석 기준 등은 유권해석 사례집 개정·발간 등을 통해 각급기관의 내실 있는 운영을 위한 가이드로서 적극 활용할 수 있도록 지원

### < '24년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고	
1/4분기	반부패 법령·해석기준 정비	합리적 청탁금지법 운영 방안 모색을 위한 간담회 등 의견수렴	'24.2월	
		이해충돌방지제도 간담회 개최를 통한 관계기관·전문가 의견수렴	'24.3월	
	반부패 행위규범 운영 내실화	청탁금지법 운영 실태점검 설명회 개최	'24.2월	
	맞춤형 교육·홍보	설 명절 청탁금지법 바로 알리기 홍보	'24.2월	
		신학기 청탁금지법 바로 알리기 홍보	'24.3월	
		'이해충돌방지법 바로알기 시리즈' 배포	'24.3월	
2/4분기	반부패 행위규범 운영 내실화	공공기관 청탁금지법 운영실태 현지 점검	'24.6월	
		지방의회 대상 현장 점검 실시	'24.6월	
	맞춤형 교육·홍보	이해충돌방지법 시행 2주년 보도자료 배포 등	'24.5월	
		청탁금지법 설명회 개최 등	'24.6월	
		'이해충돌방지법 바로알기 시리즈' 배포	'24.6월	
3/4분기	반부패 법령·해석기준 정비	이해충돌 방지제도 운영지침 개정	'24.8월	
	반부패 행위규범 운영 내실화	이해충돌방지법 운영 현황 실태조사 실시	'24.9월	
	맞춤형 교육·홍보	이해충돌방지법 설명회 개최 등	'24.9월	
		추석 명절 청탁금지법 바로 알리기 홍보	'24.9월	
		'이해충돌방지법 바로알기 시리즈' 배포	'24.9월	
4/4분기	반부패 법령·해석기준 정비	이해충돌방지법 업무편람 개정·배포	'24.11월	
	반부패 행위규범 운영 내실화	공공기관 청탁금지법 신고사건 처리 적정성 등 점검	'24.12월	
	맞춤형 교육·홍보	'이해충돌방지법 바로알기 시리즈' 배포	'24.12월	
		이해충돌방지법 유권해석 사례집 배포	'24.12월	

## □ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- (수혜자) 반부패 행위규범 적용 대상 공직자, 직무관련자, 법령 위반행위 신고자 등 전 국민
- (이해관계집단) 중앙행정기관·지방자치단체·공직유관단체·학교·언론사, 법 위반 제재처분 대상자 등

### < 현장의견 반영 계획 >

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
반부패 법령·해석기준 정비	공직환경 변화를 반영한 시의성 있는 법령·제도 운영을 통한 실효성 제고를 위한 의견수렴 필요	이해관계단체·전문가 등 간담회, 워크숍 개최 등을 통해 법령·제도 운영상 애로사항, 건의사항 등 청취	수렴된 의견을 종합적으로 검토하여 법령 정비, 해석기준 재정립 등 제도 개선에 활용
반부패 행위규범 운영 내실화	반부패 제도 운영 절차 등 현장 실정에 부합하지 않는 사항에 대한 의견을 수렴하여 합리적 제도 운영방안을 모색할 필요	청탁방지담당관·이해충돌방지담당관 등 대상 설명회를 통해 일선 기관에서 실제로 제도를 운영하고 있는 담당자들의 현장 목소리 청취	제도 운영상 미비점, 개선 필요사항 등에 대해서는 제도개선 등에 활용
맞춤형 교육·홍보	정책수혜자인 일반국민과 직접적인 수범자인 공직자들의 의견을 적극 수렴하여 반부패 행위규범의 효과성 및 수용도 제고	관계기관 간담회, 설명회, 간담회, 교육, 등을 통해 법령에 대한 인식 및 제도 개선 사항 등에 대한 의견 청취	수렴된 의견을 토대로 전략적 교육 및 홍보를 추진하여 법령에 대한 인식 개선 및 오해 소지 해소 등 도모

구분	내용	세부일정
간담회	국립대학 대상 이해충돌 방지제도 운영 현황 관련 의견수렴	'24.1월
간담회	합리적 청탁금지법 운영 방안 모색을 위한 간담회 등 의견수렴	'24.2월
회의	국립대학 맞춤형 이해충돌방지법 매뉴얼 마련을 위한 관계기관 협의회	'24.4월
설명회	청탁금지법 설명회를 통한 청탁방지담당관 의견수렴	'24.5월
현장방문	지방의회 제도운영 취약기관 방문 및 이해충돌방지담당관 의견수렴	'24.6월

## □ 기대효과

- 공직자의 반부패 행위규범 내재화 및 제도의 안정적 정착을 통해 공직자의 사익추구를 방지하고, 선진국 수준의 국가청렴도 달성
- 국민 눈높이를 뛰어 넘는 청렴문화를 공직사회 내 시스템으로 정착시켜 공정한 직무수행 분위기 확산 및 공직사회에 대한 대국민 신뢰 제고

## □ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'23	'24
반부패청렴정책강화( I -1-일반재정①)				
①	반부패청렴정책강화(1136)	일반회계	5.84 (111.97)	4.70 (116.94)
	▪ 청탁금지제도운영(367)		3.03	2.44
	▪ 이해충돌방지제도운영(368)		2.81	2.26

\* 괄호안은 해당 단위사업 내의 전체 세부사업 금액

## □ 성과지표 및 측정방법

성과지표(단위)	실적			목표치	'24 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (자료입수 시기)	지표종류	
	'21	'22	'23	'24				정량화 여부	성격/ 내용
청탁금지법 위반 신고 처리 이첩·송부율(%)	50.6	54.4	62.1	<b>64.0</b>	최근 3년간 실적 추세치(평균 증가율, 10.8%)를 반영한 목표치는 68.8%이나, 상승 한계치 등을 감안하여 64.0%(전년 실적치 대비 1.9%p 상승)를 목표치로 설정	(이첩·송부 신고건수 / 신고 처리건수) × 100	위원회 통계자료 (24.12월말)	정량	결과
지방의회 청탁방지담당관 지정율(%)	-	86.4	90.9	<b>95.4</b>	청탁금지법의 내실 있는 운 영을 위해 제도 운영 기반을 조속히 구축·완료할 필요가 있다는 점에서, '23년 실적치 가 전년 대비 5.2% 상승한 점 등을 고려하여, 전년 실적 치 대비 5% 상승한 95.4%를 목표치로 설정	(청탁방지담당관 지정 기관수 / 전체 지방의회 기관수) × 100	공문 등 근거문서 (24.12월말)	정량	산출

공직자의 이해충돌방지법 인식도(%)	-	-	-	55.0	신규지표로 과거 실적이 부재하여 조사 결과를 예측하기 어려우나, "23년 공무원 대상 부패인식도 조사(52.2)" 결과를 고려해 목표치를 설정	각급 기관(약 2,000여개) 공직자를 대상으로 이해충돌 상황 인식도(4점 척도)를 측정하여 산출	공문 (24.11월말)	정량	결과
신규 공공기관 이해충돌방지담당관 제도 도입률(%)	-	-	-	85	신규지표로 과거 실적이 부재하여 조사 결과를 예측하기 어려우나, 신규 지정 기관의 대응성, 성숙도 등을 고려해 목표치를 설정	(이해충돌방지담당관 지정 공직유관단체 수) / (신규 지정 공직유관단체 수) × 100	공문 (24.12월말)	정량	산출

## 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

### ① 청탁금지법 위반 신고 처리 이첩·송부율(%)

- (지표의 대표성) 권익위로 접수되는 각급 공공기관 소속 공직자등의 청탁 금지법 위반 신고사건에 대해, 법 위반 사실을 면밀히 살피는 등 엄정하게 조사·처리함으로써 청탁금지법의 규범력을 강화하고, 공직자등에 대한 경각심을 고취하는 등 공직사회의 청렴성을 향상시키기 위한 것으로서, 반부패 행위규범 실효성 제고를 위한 대표적인 지표임

#### ○ 지표추세 및 목표치

실적치(%)					목표치(%)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
34.4	39.4	50.6	54.4	62.1	64.0	64.5	65.0

구분		실적치(건수)				
		'19	'20	'21	'22	'23
분자	이첩·송부 신고건수	407	364	208	99	82
분모	신고 처리건수	1,185	924	411	182	132

- (목표치의 적극성) 청탁금지법 위반 신고사건에 대한 이첩·송부율 향상을 위해서는 타당성 있는 신고가 많아져야 하는 등 외부변수 의존도가 높은 지표이나, 신고사건 처리시 보다 엄정하게 조사·처리하고자 하는 의지를 반영하는 등 도전적 목표 설정을 위해 최근 3년간 실적 추세치(평균 증가율, 10.8%)를 반영한 목표치는 68.8%이나, 상승 한계치 등을 감안하여 **전년 실적치 대비 1.9%p 상승한 64.0%**를 목표치로 설정

## ② 지방의회 청탁방지담당관 지정율(%)

- **(지표의 대표성)** 각급 공공기관 청탁방지제도 운영의 실효성을 담보하기 위해서는 기관별 소속 공직자들의 청탁금지법 위반 신고 접수·처리, 교육·상담 등 관련 업무를 담당하는 청탁방지담당관 지정이 필수적이라 할 수 있음  
지방의회의 경우 타 기관유형보다 청탁방지담당관 지정율이 상대적으로 낮아 보다 시급히 청탁방지제도 운영 기반을 구축해야 하는 실정임

※ 기관유형별 청탁방지담당관 지정율('23년 기준) : 헌법기관 100%, 중앙행정기관 100%, 지자체 98.9%, 공직유관단체 95.3%, 학교·학교법인 99.8%

특히, 「지방자치법」 개정('22.1.13. 개정·시행)으로 지방의회 소속 직원에 대한 인사권 독립 등 자율성이 높아짐에 따라, 그에 따른 부정청탁 및 금품수수 등 부패취약요소들도 함께 증가하고 있어, 부패취약요소를 체계적으로 관리할 반부패 행위규범 전문가로서 청탁방지담당관 지정·운영이 필요함

또한, '23년 지방의회의 종합청렴도는 68.5점으로 행정기관·공직유관단체의 종합청렴도(80.5점)에 비해 현저히 낮은 수준을 보이고 있어 청렴수준 향상이 무엇보다 필요한 상황이며, 권익위 차원에서도 반부패 역량을 집중할 예정임

이에, 내실 있는 청탁금지제도를 운영하기 위한 필수적인 선제조건인 청탁방지담당관 지정율 제고를 성과지표로 설정함으로써, 반부패 행위규범인 청탁금지법 규범력 및 실효성을 향상시키는 한편, 공직사회의 청렴수준을 한차원 더 높이 상승시키기 위한 대표적인 지표라 할 것임

### ○ 지표추세 및 목표치

실적치(%)					목표치(%)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
-	-	-	86.4	90.9	95.4	95.9	96.4

구분		실적치(건수)				
		'19	'20	'21	'22	'23
분자	청탁방지담당관 지정 기관수	-	-	-	210	221
분모	전체 지방의회 기관수	-	-	-	243	243

- **(목표치의 적극성)** 청탁금지법의 내실 있는 운영을 위해 제도운영 기반을 조속히 구축·완료할 필요가 있다는 점에서, '23년 실적치가 전년 대비 5.2% 상승한 점 등을 고려하여, '24년 목표치를 전년 실적치 대비 5% 상승한 95.4%를 목표치로 설정

**㉓ 공직자의 이해충돌방지법 인식도(%)**

- **(지표의 대표성)** 이해충돌방지법 시행 3년차로 공직자가 가족 채용, 공공기관 물품의 사적 사용 등 이해충돌 상황을 인식하는 정도를 결과지표로 측정
  - 이해충돌방지법은 공직자가 이해충돌 상황에서 준수해야 할 10가지 의무 사항을 규정하고 있어, 공직자가 이해충돌 상황을 민감하게 인식함은 결국 이해충돌방지법을 효과적으로 준수하게 됨을 의미함
  - 전체 법 적용대상 공공기관 공직자를 대상으로 법 시행 후 이해충돌 상황을 인식하게 된 정도를 측정(리퀴트 4점 척도)함으로써 법 효과 측정

※ 헌법기관, 중앙행정기관, 지방자치단체, 지방의회, 교육행정기관, 공직유관단체 등 약 2,000여개 기관 공직자를 대상으로 '이해충돌방지법 시행 후, 법 시행 전에 비해 이해충돌 상황\*을 민감하게 인식하게 되었다고 보는지?'에 대해 리퀴트 4점 척도로 측정함

\* (예) 가족이 신청한 인·허가 처리, 인사과장의 자녀를 경쟁 절차 없이 채용, 고위공직자의 배우자가 운영하는 업체에서 물품 구입, 공용차량을 점심시간에 사용, 직무상 비밀을 이용해 부동산 투기 등

○ **지표추세 및 목표치**

실적치(%)					목표치(%)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
-	-	-	-	-	55.0	57.5	60.0

- **(목표치의 적극성)** 법 시행('22.5.19.) 다음 해인 '23년 공무원 대상 부패인식도 조사\*에서 이해충돌방지법으로 청렴성이 향상되었다는 설문에 대해 공무원의 52.2%가 향상되었다고 응답한 점, '24년은 법 시행 3년차로 공직자의 이해충돌 상황 인식에 점진적이나 긍정적 변화를 예상해 볼 수 있는 점 등을 종합적으로 고려해 55%의 적극적인 목표치를 설정함

\* 국민권익위원회 부패인식도 조사 : 공무원 1,400명 대상, '이해충돌방지법으로 청렴성이 향상되었다'에 대해 매우 그렇다 및 그렇다고 응답한 사람 수

#### ④ 신규 공공기관 이해충돌방지담당관 제도 도입률(%)

- (지표의 대표성) 신규 공공기관으로 지정돼 소속 공직자가 이해충돌방지법을 준수하도록 하기 위해서는 **제도운영 기반이 조속히 마련되어야 함**
  - 이해충돌방지법은 각 기관에서 공직자의 신고 접수·관리, 법 위반행위 신고 접수·처리, 공직자에 대한 교육·상담을 담당할 **이해충돌방지담당관을 지정하도록 규정하고 있음**
  - 신규 지정된 공공기관 소속 공직자가 **민간인일 때와 달리 이해충돌방지법이 적용됨을 인식하고, 법 내용을 내재화**하기 위해서는 **제도운영 담당자 필요**

#### ○ 지표추세 및 목표치

실적치(%)					목표치(%)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
-	-	-	-	-	85	87.5	90

- (목표치의 적극성) 신규 지정 공공기관은 중앙행정기관의 안내 사항에 적극적으로 대응할 수 있으나, 한편으로 공공기관으로서 갖추어야 할 **제도 기반 마련에 익숙하지 않아 처리가 지연되고 미숙할 수 있는 점**을 종합적으로 고려할 때, **신규 지정 공공기관 중 85%의 기관에서 연내에 이해충돌방지담당관을 지정한다는 적극적 목표치를 설정함**

### □ 정책환류 계획

- 이해충돌방지법의 실효적·안정적 정착을 위해 **합리적 해석기준 정립·안내, 맞춤형 교육·홍보, 기관별 제도운영 지원·점검 등 실시**
  - 특히, 유권해석, 위반신고, 실태조사 결과 분석 등을 통해 **취약 분야 관련 알기 쉬운 제도 소개 및 제도운영 현황 점검 강화**
  - ※ '이해충돌방지법 바로 알기 시리즈' SNS 홍보, 이해충돌방지법 업무편람·유권해석 사례집 제작·배포 등을 통해 이해충돌방지법의 원활한 운영 지원 도모

### ③ 관행적 부패 취약분야 개선 [ 11-1-③ ]

#### □ 추진배경(목적)

- 국민의 일상을 침해하는 민생 부패, 지자체장, 지방의회\* 등 지방현장의 관행적 부패에 대한 사전·사후적인 단호하고 엄정한 대응으로 국민신뢰 회복
  - \* '23년 종합청렴도 평가 결과 지방의회(광역·기초) 청렴도는 **68.5점**으로, 행정기관·공직유관단체(80.5점) 대비 **매우 낮은 수준**
- 부패취약분야 위반사례는 제도, 공직자, 공직문화 등 다각적인 측면에서 복합적으로 발생하고 있으므로 체계적으로 점검하여 조치 필요
- (제도 측면) 법·제도에 내재된 부패요인의 차단을 위한 예방적 부패통제장치 강화
  - 법령 등의 입안단계부터 현행법령까지 부패유발요인을 분석·평가하여 근원적으로 개선하는 부패영향평가의 중요성 확대
  - 국민 실생활과 접점이 큰 지자체의 자치법규(조례, 규칙) 및 공직유관단체의 내부 규정 등에 대한 사전 부패통제장치로서 역할 강화
- (공직자 측면) 청렴하고 공정한 공직분위기 조성하고 행동강령 규범력을 강화하기 위해 부패취약분야에 대한 행동강령 실태점검 등 사후적 부패통제장치 강화
  - 국민과 밀접한 공직유관단체, 지자체장 및 지방의회의원 등 부패취약분야 등에 대한 집중 실태점검을 통해 행위기준 재정립
- (공직문화 측면) 지방의회, 인사·회계 등 맞춤형 교육 강화를 통해 관행적 부패취약분야 공직자의 청렴역량 및 청렴문화 강화

#### □ 주요내용 및 추진계획

##### [ 법령 등에 내재된 부패유발요인 사전차단 ]

- (제·개정법령 부패영향평가) 각 부처의 제·개정 법령에 대해 준수, 집행, 행정절차, 부패통제 등 기준에 따라 정밀 평가하여 부패 가능성을 선제적 차단
  - (개선·홍보) 개선권고의 세부 점검기준 및 판단근거, 우수사례 등을 지속적으로 발굴·공유하여 기관 자율적 개선 및 권고 수용 동력 강화

### [제·개정 법령 부패영향평가]

- (내용) 법령 입안 단계에서 특혜발생 가능성, 재량규정의 구체성·객관성, 이해충돌 가능성 등을 평가해 부패유발요인을 사전에 차단
- (실적) '23년 총 1,621건의 제·개정 법령에 대한 평가 결과 85개 법령에 대해 158건 개선권고

- (자치법규 부패영향평가) 지방행정의 관행적 부패·불공정 요인 제거를 위한 약 6만개 자치법규(86개 기초 시·군 등) 전수점검
    - 지자체별 실태, 상급기관 및 자체 감사결과, 지방의회 지적사항, 언론 이슈, 부패성 민원 등을 수집·검토하여 분야별 관행적 부패 사례 및 개선과제 발굴·도출
    - ① (지방의회) 의회 소관 조례는 전수조사 하고 이권 개입·인사청탁, 예산 방만 운영 등 부패유발 소지가 큰 자치법규 집중평가
    - ② (집행기관) 보조금, 위탁사무, 인·허가 등 관련 기본조례를 중점, 구조적 부패를 관행화하거나 부당규제로 민생부담 가중요인 발굴·개선
- ※ 상반기 지방의회 3,634개 자치법규, 하반기 집행기관 소관 52,050개 자치법규를 대상으로 순차적으로 평가 추진 예정

### [지방자치법규 부패영향평가]

- (개요) 지방자치단체(광역 17개, 기초 226개)를 대상으로 '22년부터 '24년까지 3년간 단계적 전수점검 실시
- (내용) 지방의회, 재정, 민간위탁 등 부패유발 가능성이 높은 규정을 중심으로 과도 재량, 특혜발생 및 이해충돌 가능성, 불공정 규제 등 집중 점검
- (실적) '22년 79개 시군구의 자치법규를 평가, 85개 개선과제, 1,974개 개선권고하였고 '23년 17개 광역 및 61개 자치구 자치법규를 평가, 24개 개선과제, 2,199건 개선권고

- (권고 이후 사후관리) 주기적 이행점검·컨설팅을 통한 권고 이행력 제고
    - (중점사항) 개선권고가 법령에 조속히 반영될 수 있도록 미이행 현황·사유 등을 분석·점검하고, 맞춤형 컨설팅으로 권고 수용 유도
- ※ (점검대상) 제·개정법령(최근 5년간) 및 공공기관 사규, 자치법규 등 현행법령('16년 이후)의 개선권고에 대한 기관별 이행 현황점검 및 불수용 원인 분석 등
- (점검체계) 정기점검은 연 1회 이상 실시하고 정부입법시스템, 차관회의 안전 등을 활용한 수시점검을 병행하여 기관의 적극적 이행 독려
  - (교육·컨설팅 연계) 기관별 특성 및 분야별 불수용 사유 등을 고려, 맞춤형 컨설팅 및 교육, 사례 제공 등으로 미흡기관의 이행 동력 제고

[ 부패취약분야에 대한 행동강령 실태점검 · 개선 강화 ]

○ (민생현장 속 부패근절) 국민생활과 밀접한 정부업무 위탁·대행기관, 부패에 취약한 신규 공직유관단체, 명절 등 부패취약시기 등 집중점검

- (정부업무 위탁·대행기관) 예산 100억원 이상이면서 재해구호, 시설 안전 등 국민생활과 밀접한 업무를 담당하는 기관의 재정 누수 집중점검

※ 최근 일부 정부업무 위탁·대행 기관에서 법인카드 사적 사용, 지인과의 수의계약 등 재정비리가 적발되는 등 감독 사각지대 존재

※ 대상기관(안) : 재해구호, 건설·상하수도·전기공사, 산업안전, 선박검사 등

**【주요 점검 분야(예시)】**

- (계약 관련 특혜) 법령·내규의 근거 없는 특정 업체와의 부적절한 수의계약 등
- (부적정한 회계관리) 정부업무 위탁·대행 예산 방만 운영, 증빙자료 관리 미흡 등
- (재정 누수) 지출 증빙없는 회의비·출장비 지급, 업무추진비 선결제·분할결제·사적 사용 등

- (부패취약기관 실태점검) 공직자 행동강령의 도입·운영시기가 짧아 부패행위 발생가능성이 높은 신규 공직유관단체(20년 신규지정, 65개)\* 집중점검

\* 한국과학기술지주(주), 학교안전공제중앙회, 한국도로공사서비스(주) 등

**【주요 점검 분야(예시)】**

- (행동강령 운영현황) 기관별 행동강령 교육, 상담, 이행실태 점검
- (부적정한 회계관리) 업무추진비·국외출장여비 등 예산의 목적 외 사용 금지, 이권개입 등

- (부패취약시기 실태점검) 설·추석 명절 선물·향응 수수 등 행동강령 위반행위 발생 우려가 높은 시기를 전후하여 행동강령 이행실태 집중점검

※ 언론 등을 통한 행동강령 위반 이슈 발생 기관, 행동강령위반 신고 빈발 기관, 청렴도 평가 하위기관, 부패행위 발생 기관 등을 중점적으로 점검

○ (지방현장의 부패관행 엄단) 자율적인 통제가 어려운 지자체장, 지방의회의원 등의 부패행위, 지방현장의 재정누수에 엄정한 대응

- (지자체장 부패행위 수사점검) 지자체장의 무분별한 경조사 통지, 특혜소지 등 국민 관심이 큰 행동강령 위반사건을 신속·중점·직접조사

※ 행동강령 위반사항을 감독기관에 통보하여 관계자 징계 등 조치 요구 및 유사 사례 재발 방지를 위해 전 공공기관 대상 관계법령 준수사항 전파

**【공직자 행동강령 위반 현안 대응 사례】**

- ○○시 지자체장 경조사 통지 제한 위반('23.3.), ◇◇시 지자체장·지방의원 수영장 이용 특혜 의혹('23.4.) 언론보도·이슈화

▶ 즉시 조사해 위반사실 확인·통보 및 보도자료 배포, 전체 공공기관 대상 경조사 통지('23.4.) 및 문화체육·휴양시설 이용('23.5.) 관련 행동강령 준수사항 안내·공유

- (지방의회 점검 강화) 상대적으로 부패 경험 응답 비율이 높은 지방의회 이행점검으로 선거철 이권개입·토착비리 해소 등에 기여

※ (점검대상) '23년도 청렴도 평가 결과 하위 지방의회(4~5등급)

**【주요 점검분야(예시)】**

- 공무활동 예산(여비, 업무추진비, 각종 사업비 등)의 목적 외 사용 여부
- 가족 회사 수의계약 및 업체 선정 개입 등 이권개입 여부
- 금품·향응·편의 제공 요구, 겸직 위반 및 직무 관련 '갑질' 등

- (지방재정누수 개선) 지방세 징수포상금\* 방만 운영, 피복비 부정 사용, 직무수당 등 지방 일선의 재정 누수 취약부문 점검·개선

※ (점검대상) '23년도 청렴도 평가 결과 하위 지자체(4~5등급)

\* 징수포상금은 대다수 지방자치단체에서 「지방세기본법」 및 관련 조례에 따라 '특별한 노력'으로 체납액 징수에 기여한 자에게 지급하는 금액(1건당 30만원, 연간 1,200만원 한도)

○ 신규 공직유관단체 등 각급 공공기관 행동강령 운영 지원·관리

- (행동강령 제정 지원) '24년 신규 지정되는 공직유관단체 대상 자체 행동강령 제정 지원을 통해 행동강령 이행기반의 조속한 구축

※ 행동강령에 대한 이해도가 부족한 신규 공직유관단체를 대상으로 온·오프라인 컨설팅, 상하반기 설명회 등을 통해 행동강령 제도운영 역량 강화

- (행동강령 운영 지원) 공공기관이 행동강령에 별도로 규정한 기관별 자체 행위기준의 처리방안, 직무상 갑질 해당 여부 판단기준 등 행동강령의 합리적인 운영방안을 마련하여 업무편람 등에 반영배포

## [ 교육을 통한 부패취약분야 공직자 청렴역량 강화 ]

- 부패영향평가(사전), 행동강령 이행실태 점검(사후)과 함께 지속적인 교육 실시로 부패취약분야 청렴 역량 향상을 위한 지원체계 강화
  - 특히, 부패영향평가와 행동강령 실태점검 결과를 토대로 한 교육 자료 제작 및 교육 활용을 통해 각 단계 간 연계성 향상
    - ※ (예시1) 지방의회 방문교육 시 지방자치단체 간 유사 조례에 대한 부패영향평가 결과를 공유함으로써 조례 제·개정예에 참고하도록 함
    - ※ (예시2) 지방의회 행동강령 이행실태 점검 결과를 공유함으로써 경각심 제고
- (지방의회) 반부패 법령 특강, 청렴 서약식 등 지방의회 맞춤형 교육 콘텐츠로 구성된 '지방의회 청렴연수과정'을 확대 운영
  - 지방의회 의정활동의 주축인 지방의회의원들을 주 교육대상으로 하여 지방의회의 '청렴 자치' 역량을 강화
  - 일부 교육은 지방의회 교육 전문기관인 지방자치인재개발원 의정 연수센터와 협업 운영하여 기관 간 협업체계 구축
- (취약업무) 인사·회계 등 공정성이 강조되는 분야, 교육행정 업무 등 국민과의 접점이 많은 업무 대상 맞춤형 교육과정 운영
  - (인사·회계) 인사 및 회계감사 사례, 관련 반부패 법령 등 업무와 관련된 내용을 중심으로 구성하여 교육과정 전문성 제고
  - (교육행정) 공교육 분야 주요 이해충돌 및 청탁금지법 위반 사례 등 교직원 및 교육행정직 공무원 맞춤형 교육 운영

## < '24년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고	
1/4분기	법령 등에 내재된 부패유발요인 사전차단	2024년 지자체 자치법규 부패영향평가 추진 계획 수립	'24.2월	
		부패영향평가 개선권고 이행점검계획 수립	'24.3월	
	행동강령 실태점검.개선 강화	부패취약시기 및 분야 행동강령 실태점검	'24.2월	
	부패취약분야 공직자 청렴역량 강화	지방의회 청렴연수과정 운영계획 수립	'24.1월	
		부패취약분야 교육운영 계획 수립	'24.1월	
2/4분기	법령 등에 내재된 부패유발요인 사전차단	부패영향평가 사례집 발간·배포	'24.6월	
	행동강령 실태점검.개선 강화	상반기 신규 공직유관단체 행동강령 제정 등 지원 설명회	'24.4월	
	부패취약분야 공직자 청렴역량 강화	인사.계약담당자 맞춤형 청렴교육 운영	'24.6월	
		지방의회 대상 청렴교육 운영	'24.6월	
3/4분기	법령 등에 내재된 부패유발요인 사전차단	지자체 자치법규(지방의회) 개선권고	'24.7월	
		제·개정 법령, 공공기관 사규, 자치법규에 대한 개선권고 이행 점검 추진	'24.9월	
	행동강령 실태점검.개선 강화	하반기 신규 공직유관단체 행동강령 제정 등 지원 설명회	'24.8월	
		부패취약시기 및 분야 행동강령 실태점검	'24.9월	
	부패취약분야 공직자 청렴역량 강화	교직원·교육행정직 맞춤형 청렴교육 운영	'24.7월	
	지방의회 대상 청렴교육 운영	'24.9월		
4/4분기	법령 등에 내재된 부패유발요인 사전차단	주요 기관 대상 부패영향평가 컨설팅	'24.11월	
		지자체 자치법규(집행기관) 개선권고	'24.12월	
	행동강령 실태점검.개선 강화	행동강령 업무편람 개정발간	'24.12월	
		부패취약시기 및 분야 행동강령 실태점검	'24.12월	
	부패취약분야 공직자 청렴역량 강화	지방의원 맞춤형 강의안 개발	'24.10월	

### □ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- (수혜자) 부패영향평가 법령 개선, 공직자의 행동강령 위반행위 근절 및 청렴역량 향상 등을 통해 신뢰가 향상되는 일반국민, 공직자

- (이해관계집단) 기초 시·군 등 지방자치단체·지방의회 및 감독기관 등의 의견을 수렴하고 필요시 제도개선 연계
- 부패영향평가 대상 지자체의 자체 점검결과, 소관 부처 및 지방의회 감사결과 등을 검토하고 전문가 자문 등을 구해 개선권고안 마련
- 공직자 행동강령의 다양한 행위기준을 대상으로 각 공공기관별 행동강령책임관, 전문가 등의 의견을 유권해석, 업무편람 등에 반영

**< 현장의견 반영 계획 >**

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 자치법규 부패영향평가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 자치법규에 의한 잘못된 업무 관행으로 인해 토착 비리, 불공정 행위 등이 발생한 사례 파악</li> <li>■ 개선권고 사항 발굴을 위해 조례, 규칙에 대한 지자체별 자체 점검 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 국민생각함을 활용하여 국민의 의견을 수렴하고 지자체별 민원현황 검토</li> <li>■ 실태조사를 위해 평가 대상 지자체 및 소관부처를 방문, 면담조사 등 실시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 제안된 의견 및 현황을 검토하여 개선권고안에 반영</li> <li>■ 자치법규 부패영향평가의 주요결과는 언론보도를 통해 적극 전파</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 부패취약분야 행동강령 실태점검</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 반부패 행위규범이 실천 규범으로 작동하여 법령 위반행위가 근절될 수 있는 실효성 있는 시스템을 위해 수범자인 공직자 및 관계 기관의 의견을 적극 수렴할 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 설명회, 실태점검, 간담회, 교육 등을 통해 법령 위반행위에 대한 공공기관 유형별·직급별 의견, 행위규범 관련 제도 운영상 애로사항 등 의견 수렴</li> <li>■ 지자체장, 지방의회의원 등 선출직 공직자의 부패행위 발생 시 현장방문 실태 점검 및 의견수렴</li> <li>■ 학계 등 전문가 자문 및 간담회 등 실시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 공직자의 이해도 및 눈높이에 기반한 해석기준 정비, 교육자료 및 업무편람 등 반영</li> <li>■ 지자체장, 지방의회의원 등 선출직 공직자의 부패행위 실태점검결과는 언론보도를 통해 적극 전파</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 부패취약분야 맞춤형 청렴교육 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 부패취약분야 발굴을 위해서는 이행실태 점검 및 모니터링 등과 동시에 실무에 종사하는 교육생을 대상으로 의견을 수렴할 필요가 있음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 청렴연수원 교육과정에 참여하는 교육생들의 의견을 설문조사 등의 형태로 수렴</li> <li>■ 국회의원, 지자체장, 지방의회의원 등 선출직 공직자의 부패행위 사례 수집</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 수렴된 의견을 분석하여 향후 부패영향평가 및 이행실태 집중 점검 대상 선정 시 활용</li> <li>■ 국회의원, 지자체장, 지방의회의원 등 선출직 공직자의 부패행위 사례를 청렴교육을 통해 적극 활용, 전파</li> </ul>

구분	내용	세부일정
회의	행동강령 제도 운영기관 및 전문가 회의 개최	'24.4월
현장방문	인사계약 등 부패취약분야 청렴교육생 대상으로 취약분야 개선을 위한 의견 수렴 실시	'24.6월
현장방문	지방재정 낭비 관련 행동강령 실태점검	'24.9월
현장방문	주요 지방의회 및 집행기관 대상 부패영향평가 컨설팅	'24.11월
현장방문	정부업무 위탁대행기관 행동강령 실태점검	'24.12월

## □ 기대효과

- 부패영향평가 제도를 통해 사전적·적극적 부패 방지시스템 확립
  - 법령 및 자치법규에 내재한 부패유발요인을 제거하여 공정한 직무수행을 보장하고 각 부처·지자체의 행정에 대한 국민의 신뢰 확보
  - 개선권고 사항의 이행을 통해 불합리·불공정 관행 시정, 기관운영의 투명성 제고, 직무수행 과정의 이해충돌 방지 등 실현
- 국민 눈높이에 맞는 공직자 행위규범 정착을 통해 공정하고 청렴한 직무수행 분위기를 조성하여 공직사회에 대한 대국민 신뢰 향상
- 부패취약분야 맞춤형 교육 강화로 해당 분야 종사자 청렴 의식을 내재화하고, 공직사회에 대한 대국민 신뢰 및 국가청렴도 향상

## □ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'23	'24
반부패청렴정책강화( I -1-일반재정①)				
①	반부패청렴정책강화(1136)	일반회계	23.2 (111.97)	23.94 (116.94)
	▪ 청렴도측정및부패영향평가(360)		0.74	0.66
	▪ 청렴교육및의식확산(361)		21.52	22.39
	▪ 공직자행동강령운영(363)		0.94	0.89

\* 괄호안은 해당 단위사업 내의 전체 세부사업 금액

## □ 성과지표 및 측정방법

성과지표(단위)	실적			목표치	'24 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (자료입수 시기)	지표종류	
	'21	'22	'23	'24				정량화 여부	성격/ 내용
행동강령 위반통보 신고사건 처리기간(일) (하향지표)	142.2	76.2	82.6	<b>90.3</b>	최근 3년간 평균 실적치 (107.7일) 대비 10% 단축된 적극적 목표치 설정	행동강령 위반통보 신고사건 평균 처리기간	위원회 통계자료 (24.12월말)	정량	산출
신규 공공기관 행동강령 이행 기반 구축률(%)	-	83.0	92.3	<b>93.2</b>	전년도 보다 1% 상승한 93.2%로 목표치 설정(최근 2년간 평균 87.7%의 5% 상 승한 92.1% 보다 높은 수치)	(행동강령 신규 제정 공직유관단체수 / 신규 지정 공직유관단체수) × 100	관련 공문 (24.12월말)	정량	산출
제개정 법령에 대한 부패영향평가 개선권고 이행률(%)	-	75.1	86.3	<b>83.1</b>	최근 2년간 평균 개선권고 이행률 80.7% 보다 3% 증가한 83.1%를 목표치로 설정	{ 최근 5년간 개선권고 이행건수 / (최근 5년간 부패영향평가 개선권고 건수 - 관리종결 건수) } × 100	부패영향 평가 개선권고 이행점검 결과보고서 (24.11월말)	정량	결과
자치법규 부패영향평가 지자체별 평균 개선권고 건수(건)	-	25.0	28.2	<b>29.0</b>	'22년~'24년까지 추진하는 사업으로 전년 개선권고 건수 28.2건 보다 3% 증가한 29건을 목표치로 설정	자치법규 개선권고 전체건수 / 부패영향평가 실시 지자체 수	개선권고 의결서, 부패영향 평가 결과보고서 (24.12월말)	정량	산출
지방의회의원 교육 실적(명)	797	723	787	<b>900</b>	최근 3년간 지방의원 교육 실적 평균인 769명 대비 17.0% 증가한 900명을 목표치로 설정	연간 지방의회 의원 교육인원	청렴 아카데미 운영결과 보고서 (24.12월말)	정량	산출

## 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

### ① 행동강령 위반통보 신고사건 처리기간(일)

- (지표의 대표성) 권익위로 접수되는 각급 공공기관 소속 공직자들의 행동강령 위반 신고사건에 대한 적극적인 조사를 통해 행동강령 위반사실을 신속히 적발·처벌토록 하기 위한 것으로서, 공직사회의 경각심 고취와 함께 공직자 행위규범 내재화를 통한 공직윤리 확립의 대표적인 지표임

\* 행동강령 위반통보는 공직자의 행동강령 위반행위를 조사·확인하여 위반사실을 관계기관에 통보함으로써 행동강령 위반자에 대한 징계, 부당이득 환수 등 필요한 조치를 취하도록 하는 것으로서, 해당 지표는 공직자의 부정부패, 비위행위에 대한 사후 통제를 강화하는 등 공직자 행위규범 실효성을 강화하고자 하는 지표임

### ○ 지표추세 및 목표치

실적치(일)					목표치(일)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
111.8	104.6	142.2	76.2	82.6	90.3	81.2	73.1

\* 행동강령과 연도별 정원현황 : 과장, 직원 등 9명('19년~'24년)으로 변동없음

- (목표치의 적극성) 부패취약 분야의 개선을 통해 공직윤리를 확립하기 위해서는 공직자의 부패·비위행위를 신속히 적발하여 엄단할 필요가 있다는 점에서, 최근 3년간 평균 실적치인 100.3일 보다 10% 단축된 90.3일을 목표치로 설정

## ② 신규 공공기관 행동강령 이행 기반 구축률(%)

- **(지표의 대표성)** 민간기관이 신규 공직유관단체로 지정되어 공공기관으로 전환됨으로 인해, **그간 민간인 신분이었던 소속 임직원들이 공직자로서 준수하여야 할 행위기준을 제정**토록 하는 것으로서, 공직자에게 기대되는 바람직한 역할과 원칙에 대한 명확한 기준을 제시하는 행동강령 구축은 공직윤리 확립을 위해 필수적으로 선행되어야 하는 핵심 지표임

\* 신규로 공직유관단체로 지정되는 민간기관이 자체 행동강령을 제정하지 않을 경우, 해당 기관 임직원에게 행동강령을 적용할 수 없어, 행동강령 규율 사각지대 발생

### ○ 지표추세 및 목표치

실적치(%)					목표치(%)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
-	-	-	83.0	92.3	93.2	95.0	95.0

구분		실적치(개)				
		'19	'20	'21	'22	'23
분자	행동강령 신규 제정 공직유관단체수	-	-	-	44	48
분모	신규 지정 공직유관단체수	-	-	-	53	52

- **(목표치의 적극성)** '24년 새롭게 공직유관단체로 지정되는 민간기관 소속 임직원들이 '국민에 대한 봉사자'로서의 공직관을 함양하고, 공익을 위한 책임과 역할을 이행할 수 있도록 하며, 민간기관의 사규 제정이 어려운 점, 상근직원이 없는 기관인 경우에는 사규 제정이 불가한 점 등을 고려하여 금년 내 자체 행동강령 이행 기반 구축률을 **전년도 보다 1% 상승한 93.2%**로 적극 설정(2년동안 평균치 87.7%의 5% 상승한 92.1% 보다 높은 수치)

\* '23년 52개 신규 공직유관단체 중 48개 기관 행동강령 제정 완료

\* 민간기관의 경우 구성원들이 행동강령과 같은 반부패 행위규범 및 공직자로서 준수하여야 할 역할 및 책임에 대한 이해도가 낮으며, 공직윤리 전담 조직·인력 부재 등의 한계로 인해 자체적으로 행위규범을 마련하는데 상당한 어려움이 존재함

\* 기초자치단체의 장학재단 등도 공직유관단체로 지정되고 있지만, 해당 기관은 상근직원이 없어 행동강령 등 사규를 제정하기 어려움

③ 제개정 법령에 대한 부패영향평가 개선권고 이행률(%)

- (지표의 대표성) 부패영향평가는 법령의 입안단계에서부터 부패유발요인을 발굴·개선하는 사전예방적 부패통제장치로 피권고기관이 개선권고를 이행해야 법령에서 부패유발요인이 제거되므로 개선권고 이행률은 부패영향평가의 실질적인 성과를 측정할 수 있는 지표임
- 지표추세 및 목표치\*

실적치(%)					목표치(%)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
-	-	-	75.1	86.3	83.1	84.0	84.6

구분		실적치(건)				
		'19	'20	'21	'22	'23
분자	최근 5년간 개선권고 이행건수	-	-	-	1,064	1,174
분모	최근 5년간 개선권고-관리종결 건수	-	-	-	1,732	1,661

\* 「부패영향평가업무 운영지침」 개정사항(23.4월)을 반영하여 개선권고 이행점검의 기준을 정비(점검기준 및 기한: 직전년도부터 5년간), 이전에는 당해년도 2년 전 권고부터 점검하였고, 누적기간도 4~6년으로 상이하여 '21년도 이전의 실적치 산출이 불가능

- (목표치의 적극성) 개선권고 대상 기관의 수용 여부에 따라 결정되어 외부 변수가 많은 지표이고, 법 개정 등 개선권고 이행에 물리적 소요시간 등을 고려할 때 한계치가 존재하는데 최근 80%가 넘는 이행률은 10건 중 8건이 이행되고 있음을 뜻하는바 사실상 실적치의 임계점에 달했다고 판단되며, 기준 정비에 따라 이행률의 추세를 예측\*하기 어려우나, 법령 속 부패요인의 실질적인 제거를 위해서는 피권고기관이 이를 수용하도록 독려하는 사후 관리가 매우 중요한바 이를 고려하여 올해 목표치를 최근 2년간 실적치의 평균(80.7%)보다 3% 상승한 83.1%로 설정

\* '22년부터 직전년도가 이행률 산출기간에 포함되었는데, 직전년(단년) 이행률이 '22년 점검시 51.9%(21년 이행률), '23년은 88.8%(22년 이행률)로 편차가 크고 추세를 예측할 만한 수치가 충분히 누적되지 않았음

④ 자치법규 부패영향평가 지자체별 평균 개선권고 건수(건)

- (지표의 대표성) 개선권고에 의해 자치법규의 개정 등 실질적인 부패요인 개선이 이루어지며 개선권고 전 권고안에 대한 의견조회를 통해 각 지자체에서 반영할 수 있는 권고내용으로 조정하여 최종권고가 이뤄지므로 개선 권고 건수는 자치법규에 대한 부패영향평가 성과를 대표하는 지표임
- 지표추세 및 목표치

실적치(건)					목표치(건)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
-	-	-	25.0	28.2	29.0	사업종료	사업종료

구분		실적치(건, 개)				
		'19	'20	'21	'22	'23
분자	자치법규 개선권고 전체 건수	-	-	-	1,974	2,199
분모	부패영향평가 실시 지자체 수	-	-	-	79	78

- (목표치의 적극성) '22년부터 실시한 개선권고 및 권고사례 배포·언론 홍보 등의 효과로 지방자치단체의 자발적·선제적 개선 등이 이루어져 자치법규의 부패유발요인이 상당히 제거되어 있고, 조례 등 자치법규 간 유사성으로 인해 신규과제 추가발굴에 한계가 있음에도 불구하고, 적극적 목표 설정을 위하여 '22년 대비 큰 폭으로 상승한 '23년 28.2건 보다 3% 상향한 29.0건을 목표치로 설정

### ⑤ 지방의회의원 교육 실적(명)

- (지표의 대표성) 청렴연수원은 지역 부패 예방 강화 및 주민에게 신뢰받는 청렴한 지방의회상 정립 지원을 위해 2018년부터 지방의회 대상 방문교육 '지방의회 청렴연수과정'을 운영하고 있음
  - '23년 종합청렴도 평가 결과 지방의회의 청렴도가 다른 기관 대비 현저히 낮고, 지방자치단체·지방의회 공직자와 산하기관 임직원 등이 경험한 갑질 등 부패경험률이 타 기관 대비 높아 부패에 취약한 것으로 나타남
  - ※ 지방의회 종합청렴도(68.5점) < 행정기관·공직유관단체(80.5점)
  - 지방의회 청렴도 개선을 위해서는 지방의회 의정활동의 주축인 지방의회 의원의 청렴 리더십 향상을 위한 교육을 중점 실시하는 것이 효과적
  - 이러한 측면에서, 지방의회의원 교육 실적은 관행적 부패취약분야 개선을 위한 노력 정도를 측정할 수 있는 대표적인 성과지표임

#### ○ 지표추세 및 목표치

실적치(명)					목표치(명)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
272	368	797	723	787	900	966	1,000

- (목표치의 적극성) 청렴연수원은 올해부터 국민권익위의 '지방의회 청렴도 개선을 위한 반부패 역량 총동원' 기조에 맞춰 지방의원의 청렴 의식을 높이기 위한 청렴교육을 강화하는 등 관행적 부패취약분야 개선을 위해 노력할 예정
  - 이에 따라, '24년에는 최근 3년간 지방의원 교육실적 평균인 769명 대비 17.0% 증가한 900명을 목표치로 설정하여 관리하고자 함

## □ 정책환류 계획

### [ '23년 자체평가결과에 대한 환류계획 ]

- 부패영향평가 개선권고의 실효성 제고를 위하여 이행점검에 대한 효율적 사후관리방안 모색 필요
  - ⇒ 이행을 저조 기관 대상 맞춤형 컨설팅 및 교육 등으로 권고의 이행 독려 및 정부입법지원센터·차관회의 등을 활용한 상시 점검체계 구축으로 개선권고의 수용률 제고
- 국민생활과 밀접한 지방 현장의 부패취약분야·기관 등을 개선해 나갈 필요
  - ⇒ 지자체장의 부패행위, 상대적으로 청렴도 평가가 저조한 지자체, 지방의회 등 재정누수 등 국민생활과 밀접한 지방현장에 대한 행동강령 이행실태를 수시·집중 점검
- 취약분야 청렴도 개선을 위한 교육 분야에서의 노력 강화를 위한 인력 및 조직 증설 필요
  - ⇒ 조사·연구 등을 통한 부패취약분야 발굴 및 해당 분야 맞춤형 교육콘텐츠 개발 등을 수행하는 인력 및 전담 조직을 관련 부처와 협의하여 신설 추진

#### 4 민간·국제분야 협력 강화 [II-1-④]

##### □ 추진배경(목적)

○ 우리나라의 높아진 경제규모와 위상\*에 따라 국내외 협력\*\*을 강화한 반부패 정책의 힘있는 추진이 필요

- 이를 위해 국제사회를 대상으로 정확하고 객관적인 반부패 정책 홍보 추진 및 협력으로 국제회의 등에 적극적으로 대응하고, 대내적으로는 국민의 목소리를 반부패 정책에 적극 담아내려는 노력이 필요

\* '23년 GDP 세계 13위, '21.7월 선진국 진입(유엔 무역개발회의(UNCTAD))

\*\* UN반부패협약은 부패방지 및 척결을 위해 의사결정과정에서 시민사회 등 민간 부문의 적극적 참여를 당사국 의무로 규정(UN반부패협약 제13조, '03년 체결)

○ 다양한 정책 참여자들과의 소통·협력을 통해 공공·민간부문의 청렴 문화 확산 및 반부패 정책 성과를 국제사회와 공유하여 청렴 선진국 도약에 기여

- 공공기관·민간기업의 자율적인 청렴윤리경영 실천·지원을 통해 경영부문 투명성을 향상시킴으로서 국가 청렴도 향상 견인

※ '23년 국가청렴도(CPI)는 32위로 5년전에 비해 향상되었으나, 경제활동 관련 주요 지표들은 5년간 답보상태(GI지수 5년간 59점으로 정체)

- 주요 반부패 국제 회의체에서 한국의 반부패 제도 및 정책을 적극 공유하여 높아진 국제사회의 기대에 부응

##### □ 주요내용 및 추진계획

○ (자율적 청렴문화 확산) 경제단체·기업·법조계 등 사회 각계 협력을 통한 청렴윤리경영 확산 및 민간단체의 자율적 청렴 활동 지원

- 각급 공공기관이 국내외 반부패 규범 강화, ESG 확대 등 경영환경 변화에 효과적으로 대응할 수 있도록 맞춤형 교육·컨설팅 등을 통한 CP\* 활용·도입 지원\*\*(수시)

- \* (청렴윤리경영 CP) 공기업 등이 경영 활동 중 발생할 수 있는 부패리스크를 자율적으로 예방·탐지·개선하도록 하는 시스템 및 활동
- \*\* CP 도입 예정 또는 운영 중인 기관을 대상으로 전문가 매칭, 윤리경영 현황 진단, 우수 사례 공유 등 컨설팅 추진 및 제도의 안정적 운영을 위한 맞춤형 교육 등 제공
- **청렴윤리경영 브리프스**의 최신 국제 반부패 규범 및 ESG 동향, 국내·외 윤리경영 사례 등 **정보 제공(매월)**을 통해 **윤리경영 문화 확산 촉진**
- **민간단체**의 창의적이고 다양한 **반부패·국민권익 증진 활동** 지원 강화  
(상반기 : 보조사업 심사 및 선정, 하반기 : 평가 및 환류)
- **(민관 파트너십 확립) 2030 자문단, 청렴시민감사관 등 국민 참여에 기반한 청렴·권익 정책제안 활성화**
  - 권익위 **2030 자문단**을 통해 권익위 주요 정책 모니터링·제언 기능 수행 및 **청년 맞춤형 정책 제안**(2월 발대식, 정기 및 수시 회의 개최)  
※ 국정과제(92번,청년에게 참여의 장을 대폭 확대)에 따라 전 부처 시행('23.~)
  - **청렴시민감사관 및 실무자 대상 소통·협력 강화**를 위한 **온·오프라인 워크숍** 개최(3회) 및 맞춤형 컨설팅 실시(수시)
- **(반부패 협력 참여) G20, UN, OECD, APEC 등 주요 국제회의에서 반부패를 위한 국제 논의에 적극 참여하고, UN반부패협약 등 국제규범 이행점검 대응**
  - **2025년 APEC회의 개최**를 위해 외교부, APEC 반부패투명성 실무 협의단(ACTWG) 회원들과 협의해 차기 의장으로서 추진하는 **회의 의제 및 사업 내용을 담은 활동 계획 수립 및 발표**(7~8월)
  - **OECD 뇌물방지협약 후속조치**의 효과적 이행을 위해 **국제뇌물방지법 관련 공익신고 활성화 방안**을 추진  
※ 국제뇌물방지법 적용대상인 수출기업을 주요고객으로하는 한국무역보험공사 등 유관기관 협업을 통한 홍보 및 경제분야 라디오 방송을 적극 활용

- (반부패 교류 확산) 세계 30위권의 반부패 선진국으로서 UNDP와 적극 협업하여 개도국에 대한 반부패기술지원을 확대하고, 부패예방을 위한 양자간 교류·협력사업을 지속적으로 추진
  - 몽골, 우즈베키스탄, 코소보 3개국을 대상으로 한 ‘청렴포털’ 공유 사업을 내실있게 실시하고, 스리랑카를 대상으로 한 ‘부패방지시책 평가’ 공유사업도 신규로 추진
  - 반부패 정책개발 등 지속적인 상호협력이 필요한 경우 양해각서 체결을 통한 교류를 확대하고, 협력국 대상 공무원 교육 및 한국의 반부패 모범사례 연수 등 교류사업 다각화
- (국제홍보 활성화) 뉴스레터, 백서 등 다양한 형태의 영문 홍보자료 제작 및 공공기관을 통한 홍보채널 확대로 한국의 반부패 정책에 대한 국제사회 홍보 강화
  - 반부패 제도 도입 및 운영에 따른 성과를 다양한 홍보 콘텐츠를 활용해 외국 반부패 전담기구, 국제기구 등을 대상으로 적극적인 홍보 실시
  - 해외기관, 국내·외 기업인을 정책고객으로 하는 공공기관, 주한외국 상의와의 협업이나 정기적인 간담회를 통해 정책 홍보 강화
    - ※ 공공기관의 간행물, 홈페이지, 뉴스레터 등 홍보채널을 적극 활용하고, 매년 협업기관 확대 추진
    - ※ 14개 주한외국상을 대상으로 외국기업의 고충청취를 통한 경영활동 지원과 더불어 한국의 반부패 정책·성과 홍보 실시

## < '24년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획		세부일정	비 고
1/4분기	민관 파트너십 확립	2030 자문단 위촉	'24.2월	
	자율적 청렴문화 확산	청렴윤리경영 브리프스 발간·배포	'24.1~3월	매월
	반부패 교류협력 확대	APEC 반부패투명성 실무협의단 회의 참석	'24.3월	
		OECD 뇌물방지실무협의단 회의 참석	'24.3월	
2/4분기	민관 파트너십 확립	청렴시민감사관 워크숍 실시	'24.6월	
	자율적 청렴문화 확산	민간보조사업 선정	'24.5월	
		청렴윤리경영 컨설팅 실시	'24.6월	
	반부패 교류협력 확대	UN반부패협약 이행점검단 회의 참석	'24.6월	
	국제홍보 활성화	영문 뉴스레터·보도자료 작성 배포	'24.6월	
		반부패 정책소개 영문 리플렛 제작	'24.6월	
3/4분기	민관 파트너십 확립	2030 자문단 정책모니터링 활동보고서 제출	'24.7월	
	자율적 청렴문화 확산	청렴윤리경영 정책 자문회의 실시	'24.9월	
	반부패 교류협력 확대	APEC 반부패투명성 실무협의단 회의 참석	'24.8월	
	국제홍보 활성화	2023년 권익위 영문백서 제작·배포	'24.8월	
4/4분기	민관 파트너십 확립	2030자문단 활동결과 보고	'24.12월	
	자율적 청렴문화 확산	청렴윤리경영 컨설팅 담당자 만족도 조사	'24.12월	
		민간보조사업 평가	'24.12월	
	반부패 교류협력 확대	G20반부패 각료·실무협의단 회의 참석	'24.10월	
		국제반부패아카데미(IACA) 당사국 총회 참석	'24.11월	
	국제홍보 활성화	영문 뉴스레터·보도자료 작성 배포	'24.11월	

## □ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- (수혜자) 국민, 경제단체 및 해외진출 기업, 반부패정책 전수 국가
- (이해관계집단) 공기업 등 공직유관단체, 민간기업, 국제기구, 국제협력 대상 국가 기관

### < 현장의견 반영 계획 >

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
민관 파트너십 확립	·청년, 시민 등 다양한 의견수렴 및 정책에 반영하기 위한 적극적인 소통 필요	·2030자문단 정기 및 수시 회의 개최 ·청렴시민감사관 워크숍 개최	·청렴·권익 증진 정책 관련 현안 발굴 및 개선안 제안을 통해 제도 개선 등 연계
자율적 청렴문화 확산	·공공기관·민간기업 대상 청렴윤리경영 지원을 위해 기업인, 학계, 법조계 등 의견을 수시 수렴할 필요	·공공기관, 기업 등 대상 별 컨설팅, 정책간담회 등 개최	·청렴윤리경영 CP 가이드 라인 및 기업 안내서 등 보완
반부패 교류·협력 확대	·반부패 의제별 법무부 등 관계부처 협의 및 의견 수렴 필요 ·양자 및 다자협력의 효과 증대를 위해 반부패기술 지원 및 교류(교육, 연수) 수요 파악	·공문 발송, 방문 협의, 관계부처 회의 등 ·관련 기관과 이메일·유선을 통한 사전 조율 실시	·부처, 기관 의견수렴 후 한국 정부 의견 제시 ·수요국가 맞춤형 반부패 협력사업 실시
국제홍보 활성화	·외국기관, 국내외기업을 고객으로 하는 공공기관, 단체와의 협력으로 반부패 정책 연계 홍보 필요	·공공기관 방문협의 및 주한외국상의 간담회 개최	·홍보채널 특성에 부합하는 맞춤형 반부패 정책 홍보 시행

구분	내용	세부일정
간담회	ESG, 윤리경영분야 전문가 대상 정책자문회의	'24.3월
현장방문	2030 자문단 장애인기업 고충 회의 참관	'24.3월
간담회	스리랑카 부패방지시책평가 공유사업 실시 간담회	'24.4월
회의	코소보 대상 청렴포털 공유사업 정책 회의	'24.8월
현장방문	민간보조사업 현장점검	'24.10월

## □ 기대효과

- 민간 파트너십 강화로 국민이 체감하는 청렴·권익증진 정책을 추진하여 사회 전반의 청렴문화 확산
- 청렴윤리경영 확산 지원으로 민간 경영부문 투명성 제고를 통해 국제 반부패 논의 확산 및 ESG 경영 등 대내외 환경 변화에 적극 대응
- 우리나라 반부패 노력 및 성과를 국제사회에 알리고 국제사회 반부패 협력을 강화함으로써 한국의 글로벌 위상 제고

## □ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'23	'24
청렴권익대내외협력강화( I -1-일반재정①)				
①	청렴권익대내외협력강화(1133)	일반회계	10.54 (12.14)	8.46 (11.44)
	▪ 청렴권익국제교류(332)		3.82	3.91
	▪ 청렴권익민간협력(333)		6.72	4.55

\* 괄호안은 해당 단위사업 내의 전체 세부사업 금액

## □ 성과지표 및 측정방법

성과지표(단위)	실적			목표치	'24 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (자료입수 시기)	지표종류	
	'21	'22	'23	'24				정량화 여부	성격/ 내용
청렴윤리경영CP 컨설팅 대상기관 만족도(점)	-	-	-	75	'23년 기준 최근 실적치가 부재한 신규지표로 이와 유사한 지표인 권익행정 만족도 조사 결과의 최근 5년 평균치 이상으로 목표치 설정	CP 담당자 대상 만족도 설문조사 결과 평균 점수 산출(100점 만점, 5점 척도)	청렴윤리 경영CP 컨설팅 대상기관 설문조사 (24.12월말)	정성	결과

2030 자문단 평균 정책 참여횟수(회)	-	-	-	20	'24년 2030 자문단 활동기간 중 자문단 1인당 평균 20회의 참여를 목표치로 설정	[ 정책현장(제도개선 간담회 고충민원 현장 등) 참여 횟수 + 온라인서면 참여(SNS 콘텐츠 게시 국민생각함 설문 참여 등) 횟수 ] / 20명	2030자문단 활동보고서 (24.12월말)	정량	산출
국제회의 의제발표 비율(%)	33.3	47.4	61	64	'23년 실적치 61%에 비해 5% 증가한 64%를 목표치로 설정	(국제회의 의제발표 및 내용 반영 건수 / 회의참석 전체 건수) × 100	국제회의 참석 결과보고서 (24.12월말)	정량	산출
국제협력 실적(건)	8	10	9	10	'23년 기준 국제협력회의 실적치 대비 10% 증가한 10건을 목표치로 설정	다자 및 양자 간 반부패 협력회의 실시 건수 * 외국기관 참가자수에 따라 기중치 부여	국제교류 및 협력 결과보고서 (24.12월말)	정량	산출

## 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

### ① 청렴윤리경영 CP 컨설팅 대상기관 만족도(점)

- (지표의 대표성) 청렴윤리경영 CP를 도입·운영하는 기관을 대상으로 하는 컨설팅의 만족도를 측정하는 결과 지표로서, 컨설팅을 통해 **청렴윤리경영 CP 운영 역량을 강화하고 현장에서 제도를 운영하는 기관 담당자의 만족도를 제고하여 청렴윤리경영 CP가 유효성있게 운영되기 위한 노력을 대표할 수 있는 지표임**

\* CP를 도입·운영하는 기관에 연 2~3회 컨설팅 실시 후 연말에 CP 담당자를 대상으로 '컨설팅이 기관 CP 운영에 도움이 되었는지' 등의 문항으로 만족도 조사를 실시(5점 척도)하여 제도의 효과성을 측정하고자 함

### ○ 지표추세 및 목표치

실적치(점)					목표치(점)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
-	-	-	-	-	75	75.5	76

- (목표치의 적극성) 최근 실적치가 부재하여 위원회에서 실시하는 권익행정 만족도 조사 결과(전체 만족도 최근 5년간 평균 74.5점)를 참고하여 목표치 설정

[ 최근 5년간 권익행정 전체 만족도 조사 결과 ]

구분	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
전체 만족도	73.8	74.5	74.8	73.3	76.2

## ㉒ 2030 자문단 평균 정책 참여횟수(회)

- (지표의 대표성) 청년의 정책참여 확대라는 국정기조에 따라 '24년 국민권익위 '2030 자문단'이 신규 운영됨. 정책모니터링, 정책제언 등의 기능을 수행하는 2030 자문단이 현장 및 온라인 등 정책 과정에 직접 참여하도록 하여 청년 세대와의 소통·협력을 강화하고 자문단 운영을 활성화하기 위한 노력을 대표적으로 보여주는 성과지표임

### ○ 지표추세 및 목표치

실적치(회)					목표치(회)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
-	-	-	-	-	20	22	25

- (목표치의 적극성) '24년 신규 운영 제도로, 2030 자문단의 연중 활동기간 (11개월)을 고려하여 자문단의 활발한 활동을 독려하기 위해 연중 자문단 1인당 평균 정책 참여횟수(온·오프라인 합산)를 20회로 적극적으로 목표치 설정  
※ 정책 참여 대상 활동 : 제도개선 간담회·달리는 국민신문고 등(정책 현장), SNS 콘텐츠 게시·국민생각함 설문 참여·활동보고서 제출 등(온라인·서면 활동)

## ㉓ 국제회의 의제 발표 비율(%)

- (지표의 대표성) UN, OECD, G20, APEC 등 주요 국제 반부패 회의에서 국제규범과 원칙에 부합한 한국의 반부패 정책 추진 노력과 성과를 적극적으로 발표하고, 국제 반부패 논의에 직접 참여하는 것은 국제협력 강화를 위한 노력을 가장 대표적으로 보여주는 성과지표임

○ 지표추세 및 목표치

실적치(%)					목표치(%)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
57.9	50.0	33.3	47.4	61	64	-	67

구분		실적치(건)				
		'19	'20	'21	'22	'23
분자	국제회의 의제 발표 및 내용 반영 건수	11	6	6	9	11
분모	회의참석 전체건수	19	12	18	19	18

- **(목표치의 적극성)** 국제회의 의제 발표는 회의주최 기관과의 사전협의를 통해 발표 주제·내용·기관 등을 선정하기 때문에 의제발표 비율을 대폭 확대하기는 어려운 현실이나, 국제사회에서 한국의 위상 제고와 반부패 선진국으로의 도약을 위해 코로나 기간('20-'22년)을 제외하고 **지난해 실적치인 61%에서 5% 증가한 64%의 도전적인 목표치를 설정함**

※ '25년은 APEC(아시아태평양경제협력체) 산하 반부패투명성실무협의단(ACTWG) 회의 개최로 지표변경이 예상되어 목표치 미기재

④ 국제협력 실적(건)

- **(지표의 대표성)** 외국의 반부패기구, 국제기구, 개도국 대상 공무원 등 국제사회를 대상으로 한국의 반부패 정책 추진노력과 성과를 알리고, **각 기관의 반부패 모범사례 공유를 위한 국제협력 회의(교육, 워크숍, 간담회 등 개최) 개최를 통한 국제교류 활성화는 「민간·국제분야 협력 강화」 과제의 성과를 가장 실질적으로 대표하는 지표임**

※ 일반적으로 참석규모가 클수록 회의 준비에 소요되는 시간과 노력이 증가하므로 참석인원에 따라 가중치를 달리하여 반영(외국기관 참가자수 5명 미만: 가중치 0.8, 5명 이상 10명 미만: 가중치 1.0, 10명 이상: 가중치 1.5 부여)

○ 지표추세 및 목표치

실적치(건)					목표치(건)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
11*	-**	8	10	9	10	-	11

\* '20년에 기존 개도국 공무원 반부패 연수업무가 국제교류담당관실에서 청렴연수원으로 이관됨

\*\* IACC(국제반부패회의) 개최 준비로 실적 미취합

- (목표치의 적극성) 등 지표는 양자 및 다자 간 교류·협력 필요성, 내용, 시기 등에 대한 지속적인 협의 노력을 통해 실시되는 점을 고려해 '23년 실적치보다 10% 증가한 10회의 도전적 목표치를 설정함

※ '25년은 APEC(아시아태평양경제협력체) 산하 반부패투명성실무협의단(ACTWG) 회의 개최로 지표변경이 예상되어 목표치 미기재

<(참고) '23년 국제 협력회의 주요 내용 >

기간	대상	내용
2. 14	권익위-UNDP 청렴포털 공유 사업 화상연수	청렴포털 설명 및 각국 위험요인 토의
4. 25	네덜란드 내무부 간담회	국민신문고 등 국민참여제도 운영현황 교류
7. 17	인도네시아 부패방지위원회 대상 워크숍	종합청렴도 평가제도 등 안내
10. 18	말레이시아 반부패위원회 대상 반부패정책 설명회	위원회 기능, 이해충돌방지법 등 주요 정책 소개
10. 23 ~ 24	한-베트남 반부패 협력 회의	양 기관간 부패방지 정책 및 경험 공유 등

□ **정책환류 계획**(‘23년 자체평가 개선보완 필요사항)

- 개도국 등에 대한 한국의 반부패 정책교류 및 공유사업 전파, 반부패 선진국과의 교류 확대를 통해 한국의 반부패 역량 증대 필요
  - 덴마크(CPI 1위), 싱가포르(CPI 5위), 홍콩(CPI 12위) 등 유럽·아시아 청렴선진국과의 반부패 양자교류·협력을 통해 청렴선진국 도약을 위한 효과적인 정책 수립 마련(‘24.상반기)
- 범용 안내서 발간 외에 중소기업 및 주요 산업분야에 ESG 경영 확산, 인도태평양경제프레임워크(IPEF) 등에 대응할 수 있도록 CP 안내서 추가 발간 등 후속조치 필요
  - 기업(대기업 및 중소·중견기업, 제약회사 등) 의견수렴을 거쳐 중소기업 및 산업별 CP 안내서 추가 개발 등 추진(‘24.하반기)

## (1) 주요내용

### □ 신고자 보호·지원 강화

- 신고자 보호·지원 체계 일원화 및 보상금 지급기준 개선
- 공익침해행위 대상 법률 추가를 통한 공익신고 대상 확대
- 적극적인 신고자 보호·보상 사건 처리

### □ 부패·공익침해 근절을 위한 신고처리 및 점검 강화

- 부패·공익침해행위 취약분야 및 주요 신고사건 관리 강화
- 비위면직자 관리실태 점검, 교육·컨설팅 등 제도 안착 노력을 통한 비위면직자 취업제한 제도 강화
- 청렴포털 시스템 고도화 및 교육 제공 등을 통해 공공기관의 부패·공익신고 처리수준 상향과 국민들의 부패·공익신고 편의 증대 도모

### □ 공공재정 부정수급 실태 관리 강화

- 공공재정환수법 실효성 제고를 위한 부정수급 취약분야 점검
- 공공재정환수제도의 안정적 정착과 부정수급 인식 개선을 위한 교육·홍보 추진
- 공공재정 부정수급 신고사건 적발 강화

### □ 공정한 채용 문화 정착

- 공공부문 채용비리 근절을 위한 공정채용 상시 관리체계 운영
- 채용규정 컨설팅·전문교육 운영을 통한 채용비리 사전예방 강화

구분		성과지표
성과목표	신뢰받는 신고자 보호·지원제도를 구축하고, 부패현안에 적극 대응한다.	① 부패·공익침해·공공재정 낭비 등 취약분야 점검 및 제도개선 건수(건)
관리과제	① 신고자 보호·지원 강화	① 신고자 보호사건 이행률(%) ② 신고자 보호사건 평균처리기간(일) ③ 내부 공익신고자 대리신고 이용률(%) ④ 신고자 보호·보상제도 인지도(%) ⑤ 부패·공익신고 보상사건 평균처리기간(일)
	② 부패·공익침해 근절을 위한 신고처리 및 점검 강화	① 비위면직자등 취업제한제도 현장점검 기관 수(개) ② 청렴포털 만족도(점) ③ 부패신고 사건 이첩·송부율(%) ④ 부패신고 사건 평균 처리기간(일) ⑤ 공익침해 신고사건 이첩·송부율(%)
	③ 공공재정 부정수급 실태 관리 강화	① 공공재정 부정수급 제재처분 실시기관 비율(%) ② 부정수급 이첩·송부사건 처리기간(일)
	④ 공정한 채용 문화 정착	① 공정채용 사규 개정 권고 건수(건) ② 공정채용 전문교육 이수율(%)

## [2] 성과지표

성과지표	실적			목표치	'24년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'21	'22	'23	'24			
부패·공익침해·공공재정 낭비 등 취약분야 점검 및 제도개선 건수(건)	6	7	8	9	내실 있는 부패·공익침해·공공재정 낭비 등 취약 분야의 실태와 문제점을 현장에서 파악하고 부패 등 근절 노력을 나타내는 것으로, '23년 실태조사 8회 보다 1회 증가한 9회를 목표치로 설정	부패·공익침해·공공재정 낭비 위반 등 실태조사 결과 보고 건수	조사 결과보고서, 공문, 보도자료 등

### 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

#### ◆ 부패·공익침해·공공재정 낭비 등 취약분야 점검 및 제도개선 건수

- (지표의 대표성) '부패·공익침해·공공재정 낭비 등 실태점검 및 제도개선 건수'는 부패(공직자의 남용이나 법령에 위반한 행위 등), 공익침해(국민의 건강·안전 및 공공의 이익을 침해), 공공재정 낭비(보조금·연구개발비 등 편취) 등 취약 분야의 실태와 문제점을 현장에서 파악하고 부패 등 근절 노력을 나타내는 것으로, 조사의 노력도와 적극성을 나타내는 수치인바 부패현안에 적극적으로 대응했는지 여부를 평가할 수 있는 대표적인 지표에 해당함

- (목표치의 적극성) 부패·공익침해·공공재정 낭비 등 사건은 증가하는 추세인 반면 조사·심사인력은 유지됨에 따라 인력 대비 업무량이 증가하여 실태 조사에 일부 어려움이 있으나, **도전적인 목표 설정**을 위해 '23년 실태조사 8회보다 1회 **증가한 9회를 목표치**로 설정하고자함

### (3) 외부환경요인 및 갈등관리계획

주요내용	외부환경·갈등요인 분석	갈등관리 계획
① 신고자 보호지원 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 신고자 보호·보상 관련 법 개정 시 관련부처 등과 이견 발생 우려</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공익신고 접수기관, 공익신고 대상 법률 소관부처 대상 신고자 보호 제도 운영 현황 조사를 통한 법 개정 필요성 확인</li> <li>○ 법 개정 추진 시 관련 부처 회의, 실무 담당자 면담, 전문가 자문 등을 통해 충분한 의견수렴 실시</li> </ul>
② 부패·공익침해 근절을 위한 신고처리 및 점검 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 비위면직자의 밀접한 업무 관련 기관 해당 여부 등 공공기관의 법 해석·적용 관련 이견 발생 가능</li> <li>○ 청렴포털 내용상 고충민원 등에 해당하면 국민신문고 시스템으로 이관하는 기능을 개선해 달라는 기관 담당자 요구가 많으나, 이관 신고처리 과정에서 신고자 비밀 보장·의무 위반 발생 소지가 있어 기능개선 반영 곤란</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 비위면직자 취업제한제도 자문 회의를 실시하여, 전문가들의 의견을 청취하고, 현장 실태점검 등에 반영하여 기관, 점검 대상자 간 이견 해소 노력</li> <li>○ 공공기관 실무 담당자 대상으로 청렴포털 교육과 병행하여 부패·공익신고자 비밀보장 의무 교육을 병행 실시하여 갈등해소 노력</li> </ul>
③ 공공재정 부정수급 실태 관리 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 보조금 부정수급 근절과 국가 재정 건전성 강화를 위해 범정부적인 노력 필요</li> <li>○ 환수 등 제재처분 이행 권고안 및 제도개선 권고안에 대해 해당 공공 기관과 이견 발생 우려</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 보조금 소관 중앙부처 등과 협력을 강화하고, 공공재정 부정수급 현황을 대국민 공개하여 국민 관심도 제고</li> <li>○ 권고안 마련 전에 충분한 의견 조율 및 협의를 통해 권고안 수용가능성 제고</li> </ul>
④ 공정한 채용 문화 정착	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 채용실태 전수조사 관련 감독기관의 인사감사 권한 부재 등에 따른 공직유관단체 공정채용 관련 관리 사각지대 발생 우려</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ '24년 전수조사 시 위원회가 감독 기관 부재 등 기관을 대상으로 직접 조사 실시</li> </ul>

#### (4) 관리과제별 추진계획

##### 1 신고자 보호·지원 강화 [11-2-①]

###### □ 추진배경(목적)

- 국민이 안심하고 신고할 수 있는 신고자 보호·지원 환경 조성 필요
  - 신고 유형별로 다르게 규정되어 있는 신고자 보호·지원 제도를 동일한 수준으로 통일하여 국민 혼란 방지
  - 내부신고자 신분 유출을 원천적으로 차단하는 비실명 대리신고 제도 고도화 등 철저한 신고자 보호 여건 조성
  - 보호·보상 사건 처리 효율화 및 내실화를 위한 조사팀 운영, 검토체계 마련 등을 통해 신고자에 대한 적극적·선제적 보호·지원
- 국민생활의 안정과 투명하고 깨끗한 사회풍토 확립에 이바지하는 부패·공익신고의 사회적 가치 홍보 및 신고 보호 인식 확산 기대

###### □ 주요내용 및 추진계획

###### [신고자 보호·지원 제도 정비]

- (신고자 보호·지원 규정 일원화) 반부패 5개 법률\*에 제각각 규정된 신고자 보호·지원 규정을 통일하여 법령 불균형 해소 및 보호 수준 향상

\* 부패방지권익위법, 공익신고자보호법, 청탁금지법, 공공재정환수법, 이해충돌방지법

구 분	부패방지 권익위법	공익신고자 보호법	공공재정 환수법	청탁금지법	이해충돌 방지법
불이익조치 일시정지	○	×	×	×	×
신고자 책임감면	일부만 규정	○	일부만 규정	일부만 준용	○
이행강제금	○	○	×	○	○
구조금	○	○	×	○	○
비밀보장 의무 위반 처벌	5년/5천만원	5년/5천만원	3년/3천만원	3년/3천만원	5년/5천만원

- 새로운 22대 국회('24.5.30.~'28.5.29.) 개원에 따른 신고자 보호·지원 규정 일원화 내용 및 추진전략 재설계
- (하위법령 정비) 부패·공익신고 및 부정청구 신고 보상·포상 수준이 동일해짐\*('23.12.시행령 개정)에 따라 보상 운영지침 등 정비
  - \* 포상금(최대 5억원), 보상금 지급율(최고 30%), 보상금 하한액(30만원) 수준 통일
- (보상의 합리성 제고) 국민이 공감할 수 있도록 공익에 기여한 신고자를 지원하는 제도 운영 기준 정립
  - 판례, 위원회 결정례 등을 분석하여 공익실현 기여도 및 보호·보상 필요성을 반영한 합리적 세부기준 마련

#### [신고자 보호·보상 사건 대응 강화]

- (보호사건 처리 효율화) 보호사건 처리기간 단축 및 보호 법리 심층 검토를 위한 조사팀 편성 등 사건 처리 프로세스 개선
  - (조사) 경력조사관을 중심으로 조사·처리를 공동으로 수행하는 팀제 운영 및 사건 특성별 맞춤 조사를 통해 신속한 사건 처리
  - (위원회 운영) 위원회 상정 전, 「안전 검토회의」를 개최하여 사건 처리의 객관성·전문성 제고
  - (사후관리) 신고자가 일상생활을 영위할 수 있도록 위원회가 보호 결정한 사건에 대한 이행여부 등 수시 모니터링 실시
    - \* 점검결과는 위원회에 보고하고, 추가 불이익조치 발생 시 신속히 보호조치
- (보상사건 관리 체계화) 보상금, 포상금 및 구조금 업무의 전문성·공정성 제고
  - (보상금) 주심위원 제도를 활성화하여 보상금 지급여부 및 지급액 심의를 위한 전문적이고 객관적인 검토체계 마련
    - \* 사실관계 또는 법률관계가 복잡하거나 전문성이 필요한 사항, 보상금액이 5천만원 이상인 사항 등 쟁점이 복잡한 주요 안건을 중점심의안건으로 지정

- (포상금) 포상금 지급의 공정성 확보를 위해 포상금 추천 대상에 대한 사전 검증 체계를 강화하고, 비금전적 포상 등 적극적 포상 제도 운영
- (구조금) 현장 위주 검토, 구조금 사건의 신속 처리, 지급액 상향 등 구조금 제도 개선을 통해 신고자에 대한 지원 강화
  - \* 구조금 전담팀을 운영하여 전문성 강화, 처리기간 명시(최대 180일), 의료비 상한 상향(50→100만 원) 등
- (신고자 비밀보장 강화) 신고자 비밀을 원천 보호하는 비실명 대리신고 제도 고도화 및 비밀보장의무 위반자에 대한 관리 강화
  - 내부공익신고 비율이 높은 분야\*의 전문변호사를 비실명 대리신고 자문변호사로 위촉하고 분야별 대리신고 사례 분석 추진
    - \* 의료법, 개인정보보호법, 국민건강보험법, 약사법, 건설산업기본법 등
  - 비밀보장의무 위반자에 대한 명확한 징계·고발 기준을 마련하여 위원회 결정의 법 적합성 제고

### [제도 교육·홍보 및 협업 등]

- (공직자 교육) 중앙부처·지방자치단체·공직유관단체 등 부패·공익 신고 접수 기관별 유형·특성 등을 반영한 권역별 실무중심 교육 실시
  - ※ 빈발 질의, 해석 사례 등 위주로 교육을 실시하되 총 6개 권역으로 나눠 추진
- (맞춤형 교육) 사회적 이슈가 있거나 신규 교육 수요가 있는 분야에 대해 현장에서 즉시 적용할 수 있는 실무·사례형 교육 실시
  - 교육청과 협업하에 영유아 보육시설, 사립학교 대상 맞춤형 교육 추진
    - ※ 교육청과 협업하에 관내 유치원, 어린이집, 일선 학교 종사자 등을 선별

- ✓ ‘어린이집 급식비리’ 서울에서만 5년간 111건, 돌봄 공공성 강화해야 (한겨레, ‘23.12.21)
- ✓ “비리 공익제보 했더니”....교사들의 눈물(KBS, ‘24.1.18)
  - 학교법인 ○○학원의 비리 제보 교사들, 신고자 불이익 조치로 수년간 어려움 겪어

- (대국민 홍보) 맞춤형 홍보자료, 다양한 홍보매체 등 활용하여 신고자 보호·지원 제도 운영에 대한 긍정적 인식 확산
  - 부패·공익신고 최신 법령·제도 변경사항\* 등을 반영한 포스터·리플릿 제작·배포
    - \* 공익신고 보상금 지급 비율 확대(4~30%) 및 포상금 상향(2억원→5억원) 등
  - 신고자 보호·지원 제도, 주요 보호·지원 사례등을 카드 뉴스, 웹툰 등으로 제작하여 위원회 SNS, 공익신고 기관 등에 배포
- (업무 매뉴얼 제작·배포) 제22대 국회의원 선거로 선출된 국회의원을 대상으로 공익신고 업무 매뉴얼 제작·배포
  - \* '20.10. 기 제작·배포하였던 업무 매뉴얼에 법령 개정 사항 및 최신 판례 등을 반영하여 보완 제작
- (협업 강화) 위원회 내·외부 기관 간 소통 활성화를 통해 부패·공익 신고 접수·처리 역량 강화 및 신고자 보호·지원 기반 개선
  - (내부) 보호·보상 사건 부서와의 연구회·세미나 개최를 통해 '비밀 보장 의무 위반자 고발·징계 기준' 등 신고자 보호·지원 발전 방안 마련
  - (외부) 공익제보지원위원회\* 협의회를 통한 보호·보상 제도 개선 결과 공유 및 향후 운영 방향 의견수렴
    - \* 광역지방자치단체 및 교육청에서 부패·공익신고자에 대한 보호와 지원에 대한 심의를 위하여 자율적으로 설치한 신고자 보호·지원 심의·의결 기구

**< '24년도 과제추진 계획 >**

구 분	추진계획		세부일정	비 고
1/4분기	신고자 보호·지원 제도 정비	부패·공익신고 구조금 운영지침 개정안 마련	'24.3월	
	신고자 보호·보상 사건 대응 강화	공공기관 공익신고 및 신고자 보호제도 운영현황 기관별 자료 제출 요구	'24.2~3월	
	신고자 보호·지원 제도 교육·홍보·협업	부패·공익신고 보호·보상 실무 교육 실시	'24.3월	
2/4분기	신고자 보호·보상 사건 대응 강화	부패·공익신고 보상금 운영지침 개정안 마련	'24.4월	

구 분	추진계획		세부일정	비 고
		공공기관 공익신고 및 신고자 보호제도 운영현황 기관별 자료 취합 및 분석	'24.6월	
		부패·공익신고자 보호사건 이행점검	'24.6월	
	신고자 보호·지원 제도 교육·홍보·협업	부패·공익신고 보호·보상 실무 교육 실시	'24.4~6월	
		신고자 보호제도 발전방안 연구회 개최	'24.6월	
		신고자 보호·보상 제도 홍보 포스터·리플릿 등 제작·배포	'24.6월	
3/4분기	신고자 보호·지원 제도 정비	「공익신고자 보호법」 시행령 개정	'24.8월	
	신고자 보호·보상 사건 대응 강화	공공기관 공익신고 및 신고자 보호제도 운영현황 결과 보고 및 보도자료 배포	'24.7월	
	신고자 보호·지원 제도 교육·홍보·협업	공익신고 업무 매뉴얼(국회의원용) 제작·배포	'24.7월	
		신고자 보호·보상 제도 홍보 웹툰 등 제작·배포	'24.8월	
		비실명대리신고 자문변호사단 교육 및 간담회(법령 및 운영규정 개정사항)	'24.9월	
		공익제보지원위원회(지자체) 간담회 실시	'24.9월	
4/4분기	신고자 보호·지원 제도 정비	비밀보장의무 위반자 고발·징계 기준 마련	'24.11월	
	신고자 보호·보상 사건 대응 강화	비실명대리신고 자문변호사단 위촉 및 신규 위원 교육	'24.11월	
		부패·공익신고자 보호사건 이행점검	'24.12월	
	신고자 보호·지원 제도 교육·홍보·협업	맞춤형 공익신고 교육 실시 (영유아 보육시설, 사립학교 등)	'24.11월	
		'공익신고의 날' 행사 추진	'24.12월	

## □ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- (수혜자) 신고자, 협조자, 일반국민 등
- (이해관계집단) 공익신고 대상법률 소관부처, 공공기관 신고 담당자

### < 현장의견 반영 계획 >

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 신고자 보호·보상 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 신고자 지원단체 의견 및 건의사항을 반영하여 보호·보상 수준 향상 필요</li> <li>■ 내부신고 활성화를 위한 현장 관점의 효율적인 홍보 아이디어 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 신고자 지원단체 및 공익 제보지원위원회(지자체) 등과의 간담회를 통한 의견 청취</li> <li>☞ 신고자 지원단체 및 지자체 의견 수렴</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 간담회 결과를 분석하여 신고자 보호·보상 업무 추진 및 대민 홍보 시 참고하고 추후 제도 개선시 반영</li> </ul>

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
	<ul style="list-style-type: none"> <li>신고자 보호 제도·정책의 수혜자인 신고자의 의견 및 건의사항을 반영하여 신고자 보호 업무 개선</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>보호신청인(신고자등) 대상 이행점검 등을 통하여 제도 운영 방식 등 개선 사항 의견 청취</li> </ul> <p>☞ 신고자 의견 수렴</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>의견청취 결과를 분석하여 신고자 보호·보상 업무추진시 참고하고 추후제도 개선시 반영</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>신고자 보호·보상 관련 법 및 운영기반 정비</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>이해당사자인 공익신고 기관, 공익신고 대상법률 소관부처 등의 의견을 반영하여 법 및 운영기반 정비시 반영할 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>공익신고 접수기관, 공익신고 대상법률 소관부처 대상 신고자 보호제도 운영 현황 조사를 통한 실태 파악 및 애로사항 청취</li> <li>공익신고 기관의 공익신고·민원·감사 업무 담당자를 대상으로 신고자 보호 교육 추진시 질의사항 및 건의사항 의견 수렴</li> </ul> <p>☞ 공익신고 기관, 공익신고 대상법률 소관부처, 공익신고·보호·보상 담당자 의견 수렴</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>의견청취 결과를 분석하여 신고자 보호·보상 업무추진시 참고하고 추후 제도 개선시 반영</li> </ul>

구분	내용	세부일정
현장방문	보호보상·공공재정·취업제한 실무 통합교육	'24.3~6월
간담회	공익신고 관련 교육청 간담회	'24.7월
간담회	공익제보지원위원회(지자체) 간담회	'24.9월
현장방문	맞춤형 공익신고 교육	'24.11월
간담회	비실명대리신고제도 관련 대한변협 간담회	'24.11월

## □ 기대효과

- (법 체계 정비) 신고자 보호 사각지대 해소와 보호·보상 제도 일원화로 신고 유형 차이 없이 안심하고 신고하는 환경 마련
  - 신고 유형별 보호·보상 수준의 통일로 신고자 예측가능성 제고
- (보호·보상 강화) 신고 접수부터 확실한 신분보장과 적극적인 사건 처리를 통해 신고자가 체감할 수 있는 보호·보상 제도 운영
  - 비실명 대리신고 등으로 철저히 보호되는 내부 신고를 통해 효율적으로 부패·공익침해행위를 적발하여 사회·경제적 손실감소

- (대국민 인식 개선) 국민 건강, 안전, 환경 등 공익을 수호하는 부패·공익신고의 사회적 가치와 신고자 보호·보상 필요성 전파
  - 신고자 보호·보상제도 교육·홍보 강화를 통해 신고자 보호·보상제도 대국민 인지도를 높이고 신고에 대한 긍정적 인식 확산

⇒ 신고자 보호·보상 수준 강화 및 신고에 대한 긍정적 인식 제고를 통해 부패·공익신고를 활성화하여 투명하고 깨끗한 사회 조성

### □ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'23	'24
반부패청렴정책강화( I -1-일반재정①)				
①	반부패청렴정책강화(1136)	일반회계	47.5 (111.97)	47.3 (116.94)
	▪ 부패신고자보호보상(364)		28.3	29.9
	▪ 공익신고제도운영(365)		19.2	17.4

\* 괄호안은 해당 단위사업 내의 전체 세부사업 금액

### □ 성과지표 및 측정방법

성과지표(단위)	실적			목표치	'24 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (자료입수 시기)	지표종류	
	'21	'22	'23	'24				정량화 여부	성격/ 내용
신고자 보호사건 이행률(%)	74.4	84.6	92.0	93.8	'23년 이행률 실적에서 2% 상승한 93.8%를 목표치로 설정	(이행건수 / 인용건수)×100	보호사건 처리 통계 (24.12월말)	정량	결과
신고자 보호사건 평균처리기간(일) (하향지표)	-	-	신설	134.6	'23년 보호사건 평균처리기간 158.3일에서 15%(23.7일)를 단축한 134.6일을 목표치로 설정	총 처리소요일 / 총 보호사건 처리건수	보호사건 처리 통계 (24.12월말)	정량	산출

내부 공익신고자 대리신고 이용률(%)	13.0	15.3	16.2	<b>17.0</b>	최근 3년 평균치인 14.8% 보다 2.2%p 높고 전년대비 0.8%p 상승한 17.0%를 목 표치로 설정 ※ 비실명 대리신고 이용률: (‘21) 13.0% → (‘22) 15.3% → (‘23) 16.2%	(비실명대리 내부공익신고건수 / 내부공익신고 건수)×100	공익신고 접수 처리 처리 실적 통계자료 (24.12월말)	정량	결과
신고자 보호·보상제도 인지도(%)	50.1	51.5	55.6	<b>56.2</b>	최근 3년 평균치인 52.4% 보다 3.8%p 높고 전년대비 0.6%p 상승한 56.2%를 목표치로 설정 ※ 제도 인지도 : (‘21)50.1% →(‘22)51.5%→(‘23)55.6%	{{(매우 잘 알고 있다)+(어느 정 도 알고 있다)+ (들어본 적이 있 다)} / 응답수	부패 인식도 조사결과 (24.12월말)	정성	결과
부패·공익신고 보상사건 평균처리기간(일) (하향지표)	79	100	82.5	<b>80.7</b>	최근 3년 평균 처리기간 (86.8일)보다 7% 단축한 80.7일로 목표 설정 * 법정처리 기한 90일	∑(사건별 처리기간) / 처리건수 (소수점 둘째 이하 반올림)	부패·공익 신고 보상사건 실적자료 (24.12월말)	정량	산출

## 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

### ① 신고자 보호사건 이행률(%)

- (지표의 대표성) 위원회의 신고자 보호결정을 처분대상자(소속기관장 등)가 이행한 비율로, 신고자에 대한 불이익조치 해소 등 **궁극적 보호 성과와 보호제도 운영의 실효성을 가장 잘 나타내는 대표 지표임**

#### ○ 지표추세 및 목표치

실적치(%)					목표치(%)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
80.0	72.6	74.4	84.6	92.0	93.8	94.4	95.0

구분		실적치(% , 건)				
		'19	'20	'21	'22	'23
이행률		80.0	72.6	74.4	84.6	92.0
분자	이행건수	44	53	29	33	23
분모	인용건수*	55	73	39	39	25

\* 총 인용건수에서 ①이행기한 미도래, ②법원에서 위원회 보호조치결정에 대해 집행정지를 인용한 건을 제외한 건수

- **(목표치의 적극성)** 신고자 보호사건은 불이익조치가 은밀히 이루어져 신고와 불이익조치간 인과관계 규명이 어렵거나 신고자-처분대상자 간 **참여권 갈등**을 겪고 있는 경우가 많고, 행정심판·소송의 대상이 되는 처분으로서 **가장 난이도·복잡도가 높은 사건으로 평가됨**

- '이행률'은 위원회 보호조치결정에 대한 처분대상자의 수용 및 이행여부에 따라 최종적으로 결정되는 것으로 **위원회의 자체적인 노력만으로는 지속적인 실적 향상에 명백한 한계\***가 있음에도, 신고자 보호조치의 완수를 위해 전년도 이행률 92.0%에서 상승률 2%를 적용한 93.8%를 목표치로 설정함으로써 불이익을 받는 신고자를 최대한 보호할 수 있도록 노력

\* 처분대상자가 행정소송을 제기하면서 이행을 거부하는 경우, 이행강제금(5백만원~3천만원)을 부과하여도 이행하지 않는 경우 등

## ② 신고자 보호사건 평균처리기간(일)

- **(지표의 대표성)** '23년 언론·국회\* 등의 지적사항을 개선하고자 추진된 '장기 미해결 사건 처리', 사건 처리 효율화 등 **그간의 운영환경 개선을 발판으로 그 다음 단계의 사업성과인 보호사건 처리기간 단축수준을 평가함으로써 신고자 보호의 적시성을 판단할 수 있는 대표 지표임**

\* (언론) 공익신고자 보호 결정까지 6개월... 이러면 누가 비리 제보하겠습니까 (한국일보, '22. 10. 12.), 6개월이 넘도록 결정 안 돼(머니투데이, '22. 11. 7.) 등

\* (국회) 보호신청이 갈수록 늘고 있는데, 처리기간 개선 필요('21. 국감), 부서인력 증원 등 신고자 보호사건 신속 처리를 위한 대책 마련 요구('22. 국감) 등

\* (평가) 신고자 보호를 위하여 보호사건 신속 처리 대책 마련 필요('22. 자체평가)

○ 지표추세 및 목표치

실적치(일)					목표치(일)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
57.5	83.0	100.9	110.4	158.3	134.6	115.0	90.0

구분	실적치(일, 건)				
	'19	'20	'21	'22	'23
분자	총 처리소요일				
	13,625	19,267	25,431	26,930	56,655
분모	총 보호사건 처리건수				
	237	232	252	244	358

- (목표치의 적극성) '18년을 기점으로 보호신청 건수가 증가하면서 수년간 미처리 사건이 누적·이월되어 처리기간이 장기화되고 있음

< 연도별 평균처리기간 비교 >

구분	'11~'17	'18	'19	'20	'21	'22	'23
접수건수	36.6	112	270	285	287	289	297
처리건수	33.7	91	237	232	252	244	358
평균 처리기간	74.7	63.4	57.5	83.0	100.9	110.4	158.3

- 공익신고 대상법률 확대(「공익신고자 보호법」 적용법률 471개→474개<sup>(24.2.6.)</sup>→493개<sup>(24.10.)</sup>) 등으로 인한 지속적인 보호신청 증가 추세\*, 보호대상 신고 인지의 여부 등 신고사건부터 조사가 필요하고, 신청인·피신청인 및 관계자들의 진술청취 등 사실관계 확인·조사, 법리 검토 등에 상당한 시일이 소요되는 보호사건의 특성, 사건 난이도·복잡도가 높아 업무 숙달 및 조사관 육성에 장시간이 소요되는 인력 운영상의 문제\*\* 등 단기간에 처리기간을 단축하기에는 많은 어려움이 있음에도 불구하고, 신속한 신고자 보호 및 구제를 위해 전년도 평균 처리기간 158.3일에서 15%(23.7일)를 단축한 134.6일로 적극적인 목표치 설정

\* '24. 2. 19. 현재 보호신청 접수건수는 50건으로 현 추세 유지 시 연말 360여건 예상

\*\* '24년 3년 이상 근무 숙련조사관 전보, 지자체 파견자 교체 등의 상황을 감안할 필요

### ③ 내부 공익신고자 대리신고 이용률(%)

○ (지표의 대표성) 비실명 대리신고는 신고자의 인적사항 기재 없이 변호사 명의로 신고하여 신고자의 노출을 방지할 수 있는 제도임. 따라서 신분 노출 및 불이익을 받을 우려가 높은 내부 공익신고자가 비실명 대리신고 제도를 이용한다면 안심하고 적극적으로 신고할 수 있을 것이고, 내부 공익신고는 은폐되기 쉬운 국민의 건강, 안전, 환경 등 공익을 침해하는 위법 행위를 더욱 효율적으로 적발할 수 있도록 함. 따라서 내부 공익신고자가 비실명 대리신고 제도를 이용하는 비율인 내부 공익신고자 대리신고 이용률은 국민들이 안심하고 신뢰할 수 있는 신고자 보호·지원 제도 운영의 성과를 평가할 수 있는 지표임

#### ○ 지표추세 및 목표치

실적치(%)					목표치(%)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
2.2	5.0	13.0	15.3	16.2	17.0	17.3	17.6

구분		실적치(건)				
		'19	'20	'21	'22	'23
분자	비실명 대리 내부 공익신고 건수	9	22	41	36	46
분모	내부 공익신고 건수	408	441	316	236	284

○ (목표치의 적극성) 내부 공익신고자에 대한 적극적인 보호를 위해 최근 3년 평균치인 14.8% 보다 2.2%p 증가하고, 전년대비 0.8%p 상승한 17.0%를 목표치로 설정

'23년 목표치는 16.6%이고 실적은 16.2%로 목표달성을 못하였으나 비실명 대리 공익신고 활성화를 위해 '24년에는 '23년 목표치 보다 0.4%p 높게 도전적으로 설정한 것임

**④ 신고자 보호·보상제도 인지도(%)**

- (지표의 대표성) 국민이 신뢰할 수 있는 신고자 보호·보상 정책을 운영하고 적극적으로 신고자를 보호하고 지원한 성과에 대하여 대해 국민이 어느 정도 체감하는지, 신고자 보호·보상제도를 인지하고 있는지 정성적으로 측정할 수 있는 지표임
- 지표추세 및 목표치

실적치(%)					목표치(%)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
42.9	45.7	50.1	51.5	55.6	56.2	56.5	56.8

- (목표치의 적극성) 최근 3년 평균치인 52.4% 보다 3.8%p 높고 전년대비 0.6%p 상승한 56.2%를 목표치로 설정  
 '23년 인지도는 '22년 대비 4.1%p나 급상승하였으나 위원회의 정책 인지도 중 '국민생각함'의 '23년 인지도 경우 '22년 대비 4.4%p 떨어진 47.6%로, 인지도가 꾸준히 상승하는 것이 쉽지 않음에도 전년 대비 상승하도록 도전적 목표치를 설정함

**⑤ 부패·공익신고 보상사건 평균처리기간(일)**

- (지표의 대표성) 신고자에 대한 효과적이고 체감 가능한 경제적 지원을 위해서는 보상사건의 신속한 처리가 중요한바, 보상사건 평균처리기간은 신속한 보상사건의 처리를 효과적으로 대표할 수 있는 지표임
- 지표추세 및 목표치

실적치(일)					목표치(일)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
-	74.0	78.5	99.3	82.5	80.7	80	79

구분		실적치(일, 건)				
		'19	'20	'21	'22	'23
분자	사건별 처리기간	-	37,459	51,884	64,274	64,272
분모	처리건수	-	506	661	647	779

- **(목표치의 적극성)** 신고 보상제도 인지도 상승 등으로 인한 **보상 신청 건수 급증**(’21년 2,675건→’22년 3,355건→’23년 4,337건), 「공익신고자보호법」상 공익 신고 대상 법률 확대(’21.4월, 284개→471개) 및 「공공재정환수법」(’20.1월 시행) 및 「이해충돌방지법」(’22.5. 시행)의 보상금 도입, 국회·언론 등에 보상 이슈발생 등으로 **보상사건 검토 난이도는 상승한 반면, 인력 정체 및 숙련 인력 부족** (’21~’23년 만1년 이상 근무 부서원 2명) 등 대내외 여건 변화로 **처리기간이 증가 추세**이며, **보상금 법정 처리기한은 법령상 90일로 규정되어 있음**  
그럼에도 목표치를 3년 평균인 **86.8일**보다 7% 단축한 **80.7일**로 설정함으로써 신고자에 대한 신속한 경제적 지원 및 만족도 제고에 최선을 다하려는 의지를 반영한 도전적인 목표치 설정임

## □ 정책환류 계획

### [’23년 자체평가 개선·보완 필요 사항 검토의견]

- **(지적사항)** 구조금 지급 항목 중 의료비 지급 금액 증액 및 구조금 사건 처리기한 연장 규정 보완 등 지원제도 보완 필요
  - ☞ **(정책개선)** 의료비 증액(50만원→100만원), 구조금 처리 기한 연장 가능 일수 등 세부 기준 규정 정비(’24.상반기)
- **(지적사항)** 조사관의 업무 과중을 해소하고 고난이도 사건에 체계적으로 대응하기 위한 지속적인 조직·인력 보강 등 필요
  - ☞ **(정책개선)** 지속 가능하고 체계적인 보호사건 처리 및 전문성 제고를 위하여 노무사 등 외부 전문가 채용 및 사내 전문가 육성 강화(’24.하반기)

## ② 부패·공익침해 근절을 위한 신고처리 및 점검 강화 (11-2-②)

### □ 추진배경(목적)

- 엄정한 신고사건 처리로 공직사회 국민 신뢰를 높이고, 국민에게 상대적 박탈감을 주는 공직사회의 부패·이권 카르텔을 차단
  - 신고사건에 대한 적극적 심사·검토, 신속 처리와 함께 이첩·송부 사건 처리 내실화를 위한 사후관리 강화 필요
  - 사회적 현안 및 부패취약분야에 대해 적극적으로 실태조사하여 국민에게 박탈감을 주는 공직자들의 불공정행위 등 부패 차단
    - \* 위원회 직제 시행규칙 제6조의2제3항제5호에 근거하여 운영
- 비위면직자 등 취업제한 사각지대 관리 강화로 공직사회에 대한 국민의 신뢰를 보호하고 공직자의 부패행위를 사전에 예방
  - 비위면직자 취업제한 기관 확대에 따른 위반사례 증가에 적극 대응하기 위한 체계적인 관리체계 구축 필요
    - ※ 【확대 전】(‘15년)14명 → 【확대 후】(‘19년) 63명, (‘20년) 46명, (‘21년) 53명, (‘22년) 34명
  - 취업제한제도 운영 사각지대 해소를 위한 현장점검 강화 및 운영규정 미비 사항 등을 개선·보완하여 제도 운영 내실화 필요
- 원스톱 반부패 디지털플랫폼 ‘청렴포털’을 통해 부패·공익 신고를 활성화하고 각급기관에 다양한 반부패·청렴 정보 공유의 장 마련
  - 효과적인 부패신고 체계를 구축하여 부패·공익침해 신고 활성화
  - 각급 기관이 소관 반부패 업무를 위원회에서 제공하는 온라인 시스템으로 처리, 공유, 협업할 수 있는 기반 제공
    - ※ ‘24.2. 기준 1,142개 각급 공공기관이 청렴포털 이용 중

## □ 주요내용 및 추진계획

### ○ 공직 부패 현안에 대한 고강도 조사 실시

- **(부패현안조사)** 신고사건 빅데이터 및 언론 분석 등을 통해 부패 차단의 시급성·중요성이 높은 분야에 대해 즉각적인 조사 추진  
※ 위험업무 상시 종사자가 아님에도 위험수당 지급, 지방의원 등과 지자체간 부당 수의 계약 등
- **(특정신고처리반 운영)** 주요 공직자 관련 특정 신고사건 처리반을 설치·운영\*하여 공직사회 부패에 선제적·적극적 대응  
\* 사회적 이슈가 되는 주요 공직자 사건, 위원장이 지정하는 신고사건 등

### ○ 엄정한 신고사건 처리를 통한 국민 신뢰도 제고

- **(집중신고기간 운영)** 권력형 부패, 특정계층 불공정 행위 등 부패·공익 현안 관련 집중신고기간을 운영하여 은밀한 부패 발생분야 집중 발굴  
※ 부패·공익신고 빈발 분야, 유사사례 발생 가능분야 및 언론보도 등을 분석하여 부패취약분야 선정(5월, 9월 예정, 현안에 따라 분야·시기 탄력적 운영)
- **(처리전담팀 구성)** '(가칭)신속처리전담팀'을 구성·운영하여 신고사건의 신속한 처리와 함께 이첩·송부를 제고 노력  
※ 부패·공익침해행위 위반 개연성이 높은 사건에 대해 적극적인 신고자 진술청취 및 증거자료 확보 등을 강화

### ○ 대내외 유기적 협업을 통해 신고사건 사후관리 강화

- **(부서간협업)** 부패·공익신고 담당 부서 간 '사후관리 점검팀'을 구성하여 조사기관 등이 신속하게 결과를 회신 하도록 관리 강화
- **(부처간협업)** 이첩·송부 후 6개월 이상 결과통지가 없는 경우 반기별 공문 발송 및 기관 방문·간담회 등을 통해 처리 독려  
※ 4단계 사후관리를 통해 철저 관리 ① 서면·유선 점검 ② 현장점검 ③ 감사관 회의를 통한 전파 ④ 공공기관 청렴도 평가 반영

- 사각지대 없는 촘촘한 비위면직자 취업제한 관리망 구축
  - **(현장점검)** 공공기관의 비위면직자 입력 및 업무관련성 검토 등에 대한 권익위 차원의 추가 검증을 위해 기관 방문 점검 확대
    - ※ '24년도 약 35개 기관 방문 점검 예정(중앙·지자체 고위공직자, 방산·건설 관련 공직자 등 비위면직자 입력 누락률이 높은 분야 집중관리)
  - **(교육확대)** 취업제한제도 사전확인 활성화 관련 공공기관 담당자 대상 교육 및 상담을 확대하여 제도에 대한 이해도 제고
    - ※ 제도운영 관련 기본개념, 실태점검 방법, 취업제한 사전 안내 및 사전심사 지원 활성화 등을 포함하는 교육 횟수 확대(상반기 대면 6회, 연중 온라인 강의 병행)
  - **(제도정비)** 비위면직자 사전조회 의무제도 도입\* 및 제도 운영에 혼선을 유발하는 규정 등 정비
    - \* 공공기관 인력 채용 과정에서 취업제한대상이 되는지 시스템에서 미리 확인하도록 하여 취업제한대상자가 공공기관에 취업하는 것을 사전에 방지
  
- 이용자가 만족하는 원스톱 반부패 디지털 플랫폼 '청렴포털' 제공
  - **(의견청취)** 공공기관 청렴포털 이용기관 의견 청취
    - ※ 의견청취를 통해 수렴한 의견을 반영하여 편의기능 제공, 시스템 개선 등 반영예정
  - **(교육추진)** 청렴포털을 이용한 신고업무 처리 절차 등 공공기관 관련자 대상 교육 추진
    - ※ 상반기 중 공공기관 대상 권역별 교육 6회 추진 예정
  - **(기능개선)** 전년도 이용자 대상 수렴한 의견에 대해 중장기 기능 개선 추진
    - ※ 기관정보 연계(Ldap) 등 중장기 예산이 수반되는 기능개선 사항에 대하여 '25년 중기사업계획 제출 및 중기 심의 대응

**< '24년도 과제추진 계획 >**

구 분	추진계획	세부일정	비 고	
1/4분기	신고사건 처리 및 사후관리 강화	이첩·송부 사건 상반기 실태점검 실시	'24.3월	
		조사관 역량강화 교육	'24.3월	
	비위면직자 취업제한제도 강화 노력	비위면직자 관리실태 현장점검	'24.2월	
		비위면직자 등 취업제한제도 및 사전심사 교육, 상담	'24.3월	
	청렴포털 만족도 제고	공공기관 청렴포털 기능개선 계획 수립	'24.3월	
2/4분기	신고사건 처리 및 사후관리 강화	이첩·송부 사건 상반기 실태점검 결과 보고서 작성 및 전원위 보고	'24.6월	
		공익신고 집중신고기간 운영(사회적이슈)	'24.6월	
	비위면직자 취업제한제도 강화 노력	비위면직자 관리실태 현장점검	'24.5월	
		비위면직자 등 취업제한제도 및 사전심사 교육, 상담	'24.6월	
	청렴포털 만족도 제고	공공기관 대상 청렴포털 교육(대면)	'24.6월	
3/4분기	신고사건 처리 및 사후관리 강화	이첩·송부 사건 하반기 실태점검 실시	'24.9월	
		공익신고 집중신고기간 운영(건강의료분야)	'24.9월	
		조사관 역량강화 교육	'24.9월	
	비위면직자 취업제한제도 강화 노력	비위면직자 등 취업제한제도 및 사전심사 교육, 상담	'24.9월	
	청렴포털 만족도 제고	공공기관 대상 청렴포털 교육(온라인)	'24.9월	
4/4분기	신고사건 처리 및 사후관리 강화	이첩·송부 사건 하반기 실태점검 결과 보고서 작성 및 전원위 보고	'24.12월	
		장기 미회신 사건 처리를 위한 조사·수사 기관 실태조사	'24.11월	
		조사관 역량강화 교육	'24.12월	
	비위면직자 취업제한제도 강화 노력	비위면직자 관리실태 현장점검	'24.11월	
	청렴포털 만족도 제고	청렴포털 만족도 조사 실시	'24.12월	

## □ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- (수혜자) 부패사건 적극 대응 및 불공정 관행 개선 적용대상 공직자, 직무관련자, 비위면직자 취업제한 공공기관 업무 담당자 등 전 국민
  - ※ 공직자 : 부패사건 및 불공정 관행 등 부정적 영향력에 휘둘리지 않고 공정한 업무수행
  - ※ 일반국민 : 공익·공정·신뢰에 기초한 공공서비스 이용
- (이해관계집단) 공공기관 등에서 재직 중 부패행위로 면직 등이 된 취업제한대상 공직자, 공공기관 청렴포털 기관운영자, 부패·공익 침해행위 피신고자 등

### < 현장의견 반영 계획 >

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
신고사건 처리 및 사후관리 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 이첩·송부받는 수사·조사기관의 업무부담 및 운영상 애로사항 청취하여 보완할 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 장기 미회신 사건이 많은 경찰청 등 수사·조사기관 대상 간담회 추진</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 재조사 요구 여부 판단 시 현장의견 참고하여 결정</li> </ul>
비위면직자 취업제한제도 강화 노력	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 취업제한 안내 의무화, 사전심사 활성화 및 제도 사각지대 정비를 위해 기관별 운영상 애로사항 청취 및 보완 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 쌍방향 원격교육, 현장 점검 등을 통한 현장 의견 청취</li> <li>▪ 공무원 대상 제도 관련 설문조사(익명조사) 추진</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 반부패시책 전달회의 부패공직자(비위면직자 포함) 입력 등 안내 문서에 반영</li> </ul>
청렴포털 만족도	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 공공기관 청렴포털 기능 개선 관련 의견 청취 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 이용기관 의견수렴</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 시스템 개선</li> </ul>

구 분	내 용	세부일정
간담회	신고사건 처리 및 사후관리 관련 경찰청 방문	'24.5월
현장방문	비위면직자 취업제한 제도 관련 현장방문	'24.2월, 11월
회의	비위면직자 등 취업제한제도 및 사전심사 교육, 상담	'24.9월
간담회	신고사건 처리 관련 유관기관 간담회	'24.11월
회의	청렴포털 이용부서 의견수렴	'24.3월

## □ 기대효과

- 부패·공익침해 사건의 엄정조사를 통해 사회의 자정작용 촉진
  - 국민적 공분이 발생한 분야의 적시성 있는 사건 조사 처리를 통해 공직사회 부패 척결
  - 주요 부패 현안에 대해 엄정히 조사하고, 비위사실을 적발하여 신속하게 대국민 공개함으로써 유사사례를 방지
  - 제도개선 필요사항을 발굴·추진하여 부패발생 사전 차단
- 비위면직자 등 취업제한 제도의 촘촘한 운영으로 공직사회 국민 신뢰 제고
  - 부패행위로 면직된 공직자의 재취업을 일정기간 제한하여 공직자의 윤리 확보 및 책임성 제고
  - 취업제한을 통해 공직자의 재직 중 공적 이익과 퇴직 후 사적 이익이 서로 충돌하는 것을 사전에 예방
- 청렴포털로 반부패 시민참여 강화와 반부패 정책 연결성 강화
  - 지속적인 기능 보완 및 교육 등 제공으로 공공기관 담당자, 신고자 등 사용자 만족도를 제고하여 부패·공익침해 신고를 활성화
  - 반부패 분석 데이터를 활용·분석하여 공유하고, 공공기관에 다양한 반부패·정보 공유의 장을 제공하여 반부패 업무 시너지를 창출하고 정책 환류의 기반 마련

## □ 관련 재정사업 내역

- 해당없음

## □ 성과지표 및 측정방법

성과지표(단위)	실적			목표치	'24 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (자료입수 시기)	지표종류	
	'21	'22	'23	'24				정량화 여부	성격/ 내용
비위면직자등 취업제한제도 현장점검 기관 수(개)	22	25	30	<b>35</b>	비위면직자 현장점검 전년 실적 30회 대비 16.7% 상승한 35회를 목표치로 설정	비위면직자등 취업제한제도 현장점검 기관 수	근거문서 (24.12월말)	정량	과정
청렴포털 만족도(점)	80.3	80.4	81.3	<b>81.8</b>	최근 청렴포털 이용자(대국민 및 공공기관 직원) 만족도 조사결과 81.3점 보다 0.5점 증가한 81.8점으로 목표치 설정	청렴포털 이용자 대상 만족도 조사결과 평균값 산출	온라인 설문 (24.12월말)	정성	결과
부패신고 사건 이첩·송부율(%)	31.3	51.6	56.2	<b>57</b>	최근 3년간 평균 이첩·송부율 46.3% 보다 11%p 증가한 57%를 목표치로 설정	(총 이첩·송부 건수 / 총 사건 처리 건수) × 100	신고사건 관련 통계 (24.12월말)	정량	결과
부패신고 사건 평균 처리기간(일) (하향지표)	104.5	81.5	77.4	<b>77</b>	최근 3년간 평균 처리기간 (87.8일) 대비 12.3% 감소한 77일을 목표치로 설정	총 사건 처리 합산 기간 / 사건 처리 건수	신고사건 관련 통계 (24.12월말)	정량	산출
공익침해 신고사건 이첩·송부율(%)	64.4	86.1	83.7	<b>84.3</b>	최근 3년간 평균 이첩·송부율 78.1% 보다 8% 증가한 84.3%를 목표치로 설정	(당해 연도 이첩·송부 건수 / 당해 연도 처리 건수) × 100	신고사건 관련 통계 (24.12월말)	정량	결과

## 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

### ① 비위면직자등 취업제한제도 현장점검 기관 수(개)

- (지표의 대표성) 취업제한 안내 의무화, 취업제한 위반여부 검토 등 비위면직자 등의 취업제한 제도 운영의 강화를 위해서는 각급 기관들의 제도의 이해 및 적극적인 제도 운영 노력이 필수적이며, 현장 점검 확대는 이를 충족시키기 위한 대표적 수단

#### ○ 지표추세 및 목표치

실적치(개)					목표치(개)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
-	-	22	25	30	35	38	40

- (목표치의 적극성) 비위면직자등 취업제한제도의 사각지대 관리 강화 측면에서 공공기관의 비위면직자 관리 및 취업제한 규정 위반여부 검토의 성실성 등에 대한 권익위 차원의 추가 검증을 위해 기관 방문을 통한 현장점검 확대가 필요하므로 '24년 목표치를 현장점검 35회로 설정 하였으며, 이는 전년 실적 30회 대비 16.7% 상승한 것으로 도전적 목표치임

## ② 청렴포털 만족도(점)

- **(지표의 대표성)** 청렴포털은 국민에게 신고부터 보호·보상까지 연결된 원-스톱 통합서비스를 제공하며, 각급 기관 소관 반부패 업무를 온라인으로 처리, 공유, 협업할 수 있는 기반을 제공하기에 대국민과 공공기관 이용자가 체감하는 만족도는 사업성과를 측정할 수 있는 대표적인 결과지표에 해당
- **지표추세 및 목표치**

실적치(점)					목표치(점)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
-	-	80.3	80.4	81.3	81.8	81.9	82.0

구분	실적치(점)				
	'19	'20	'21	'22	'23
종합만족도	-	-	80.3	80.4	81.3
대국민 청렴포털 이용 만족도	-	-	77.9	82.4	82.7
공공기관 청렴포털 이용 만족도	-	-	82.7	78.3	79.9

- **(목표치의 적극성)** 3년간의 실적으로만 추세를 예측하기에 부족하고 만족도 지표의 특성상 일정수준 이상 도달할 경우 지속적인 상승에 어려움이 있으나 도전적 목표 설정을 위해 **2년간의 증가점수 평균치인 0.5점 상승한 81.8점으로 설정**

\* 3년 평균만족도 점수(80.7점)에 2년간 증가점수 평균치인 0.5점 상승한 81.2점보다 도전적인 목표임

< 점수 산정 방식 >

- 측정대상기간 : '24. 1. 1. ~ '24. 12. 25.
- 실적치 집계 완료 시점 : '24. 12월말 예정
- 측정대상 : 청렴포털 이용자(일반국민, 공공기관 직원)
- 조사방법 : 청렴포털을 통한 온라인 설문조사
- 조사항목 : 전반적 이용 만족도, 정보시스템 활용도, 사용 편의성 등 4~5개 항목
- 평점부여 방식 : 조사항목에 따른 리커트 7점 척도(0~6점) 측정 후 100점 기준으로 환산하고, 만족도 점수의 평균치 산출
- 측정산식 : 대국민, 공공기관 직원 대상 청렴포털 이용 만족도 조사결과 평균값

③ 부패신고사건 이첩·송부율(%)

- (지표의 대표성) 신고사건 이첩·송부율은 부패신고 사건 조사의 노력도와 적극성을 나타내는 지표이며, 신고사건의 양적 관리 강화 측면에서 신고사건 이첩·송부율은 사건 처리의 적극성을 나타내는 핵심적인 성과지표

○ 지표추세 및 목표치

실적치(%)					목표치(%)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
-	-	31.3	51.6	56.2	57	58	59

구분		실적치				
		'19	'20	'21	'22	'23
신고사건 이첩 · 송부율(%)		-	-	31.3	51.6	56.2
분자	이첩 · 송부 건수(건)	-	-	330	114	136
분모	총 사건 처리 건수	-	-	1,055	221	242

- (목표치의 적극성) 복잡한 내용 및 사회적으로 민감한 내용의 신고 증가, 반복민원성 신고의 빈발로 실적치 상승은 쉽지 않을 것으로 예상되나 도전적인 목표 설정을 위해 최근 3년간 평균 이첩·송부율 46.3% 보다 10.7%p 증가한 57%를 목표치로 설정

※ 이첩·송부율을 계속해서 높여 잡는 경우 목표치 충족을 위한 무리한 사건 처리, 이로 인한 위원회 이첩·송부 사건에 대한 관계기관 신뢰도 하락 등을 고려하여 목표치 설정

**④ 부패신고 사건 평균 처리기간(일)**

- (지표의 대표성) 신고사건 처리기간은 부패신고 사건 처리의 신속성을 나타내는 지표이며, 매년 신고사건 접수 건수가 증가하고 있어 **신고자 만족도, 업무 처리의 효율성, 행정 처리의 적극성을 나타내는 핵심적인 성과지표**

○ 지표추세 및 목표치

실적치(일)					목표치(일)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
-	-	104.5	81.5	77.4	77	76.6	74.3

구분		실적치				
		'19	'20	'21	'22	'23
신고사건 처리기간		-	-	104.5	81.5	77.4
분자	사건처리 소요일수 총합(일)	-	-	110,235	11,411	18,738
분모	당해년도 접수 사건 중 사건 처리 건수(건)	-	-	1,055	140	242

- (목표치의 적극성) 신고사건의 접수 건수 및 처리 건수 증가, 신고 내용의 복잡성 증대, 조직 현원 9명에서 8명 감소 등 사건 처리 여건이 계속 어려워지나 **최근 3년간 평균 사건 처리 기간인 87.8일보다 12.3% 단축한 77일로 목표치 설정**  
 ※ 사건 처리 기간을 지나치게 낮추어 잡는 경우 목표치 달성이 근본적으로 어려우므로 사건처리기간의 적정성 등을 고려하여 목표치 설정

**⑤ 공익침해 신고사건 이첩·송부율(%)**

- **(지표의 대표성)** 공익침해행위 신고 사건을 관련 조사기관으로 이첩·송부하여 공익침해행위가 실제로 발생하였는지 적극적으로 사실 확인하여 처리할 수 있도록 **사건처리의 적극성과 질적 측면을 나타내는 성과지표**

○ **지표추세 및 목표치**

실적치(%)					목표치(%)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
-	-	64.4	86.1	83.7	84.3	85.1	85.9

구분		실적치(건)				
		'19	'20	'21	'22	'23
분자	당해 연도 이첩·송부 건수	-	-	2,049	1,550	1,132
분모	당해 연도 처리 건수	-	-	3,179	1,799	1,353

- **(목표치의 적극성)** 공익신고 사건은 **객관적 증거자료가 없는 경우가 많고 신고내용 및 증거자료의 미보완, 기존 조사결과를 정당한 사유 없이 다시 신고한 경우** 등을 검토하여 이첩·송부, 종결 여부를 결정해야 하는 등 해당 분야에 대한 이해와 전문성이 요구됨
  - '22년 이첩·송부율은 86.1%로 역대 최고 실적을 달성한 점, 공익신고 처리 건수가 최근 3년간 감소 추세에 있는 점, 이첩·송부율은 신고내용 및 객관적 증거자료 등 외부 요인에 따라 그 처리 여부가 결정되는 점 등을 고려할 때, 위원회 내부의 노력만으로는 이첩·송부 실적의 지속적 향상 및 목표치 달성에 한계가 있음.
  - 이와 같은 여건에도 불구하고 공익신고 사건의 적극적인 처리 등 도전적인 목표 설정을 위해 **최근 3년간 평균 이첩·송부율 78.1% 보다 8% 증가한 84.3%를 목표치로 설정**

**<최근 3년간 분야별 공익침해행위 신고사건 접수 및 처리 현황>**

- ※ 사건 접수 건수 '21년 4,531건 → '22년 3,266건 → '23년 3,005건
- ※ 사건 처리 건수 '21년 3,179건 → '22년 1,799건 → '23년 1,353건

□ 정책환류 계획 '23년 자체평가결과 조치계획

① (미흡사항) 비위면직자등 취업제한 제도 입법 추진 미흡

- 국회의원실 방문, 소관 상임위 설명 등 노력에도 국회의원들의 소극적 태도, 장기간 검토 등으로 입법 환경이 여의치 않음
- 또한, 정부 입법 추진 시 관계부처의 반대 등으로 어려움이 있어 의원 발의를 위한 의원실 방문 협의 등 지속 추진 노력 필요



**개선·보완**

- 비위면직자 사전조회 의무제도 도입\* 및 제도 운영에 혼선을 유발하는 규정 등 정비 추진
- \* 공공기관 인력 채용 과정에서 취업제한대상이 되는지 시스템에서 미리 확인하도록 하여 취업제한대상자가 공공기관에 취업하는 것을 사전에 방지
- '24년 총선 이후 정무위 등 소관 상임위원들에게 적극적으로 개정 필요성 등 의견 개진을 통해 개정안이 발의되도록 협의·노력하겠음(3분기부터 추진)

② (미흡사항) 부패 취약분야 실태조사시, 인력·예산 등의 문제로 조사 대상 확대, 전수조사 곤란



**개선·보완** 부패 취약분야에 대한 선제적 실태조사는 '23년 신규 추진하는 정책이며, 타부서 지원·협조 등 폭넓은 실태조사를 위해 지속 노력하겠음(연중)

### ③ 공공재정 부정수급 실태 관리 강화 (II-2-③)

#### □ 추진배경(목적)

- 공공재정 환수제도의 이행력 제고를 위한 전략적 강화방안 필요
  - 대통령님 강조사항인 국가 재정건전성 제고, 보조금 누수 방지를 적극 추진하고 공공재정 부정수급 관리 강화를 위한 정책 추진 필요

##### ❖ 국정과제 반영(23.10월)

- 공공재정 부정수급 제재조치 점검으로 각급기관(중앙부처, 지자체)의 부정수급 환수 등 노력 견인 및 보상·포상 확대를 통한 신고 활성화(실천과제 5-7)
  - ※ 주관부처 : 국민권익위원회

##### ❖ 대통령 지시사항 시달(23.6.14.)

- ①국민 혈세를 국민이 감시하는 포상금 제도 운용, ②보조금 비리에 대한 단죄와 환수 조치 철저
  - ※ 주관부처 : 국무조정실, 기획재정부, 행정안전부, 국민권익위원회

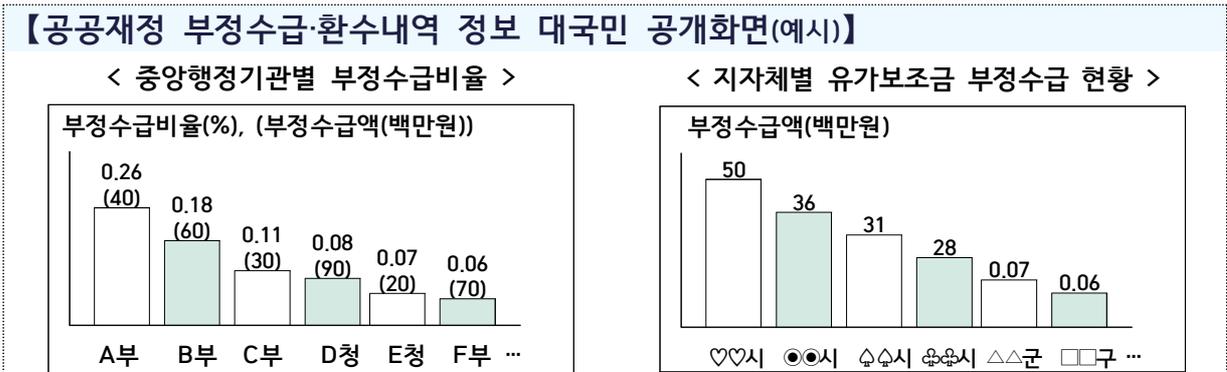
- 공공재정 부정수급 신고·처리를 통해 정부지원금 부정사용 관행 근절
  - 공공재정지급금의 규모와 분야가 확대됨에 따라, 공공기관의 재산상 손실을 유발하는 부정수급 행위 관리·감독 수요 증가

#### □ 주요내용 및 추진계획

- (이행실태 정기점검) 중앙부처·지자체·교육청 308개 소행정기관의 부정수급 제재조치를 정기점검하여 각급기관의 부정수급 환수 노력 견인
  - 정부지원금 부정수급 현황을 기관·법령·지원금 유형별 다각적 분석을 통해 해당기관의 자발적인 부정수급 취약점 개선 유도
    - ※ 부정수급 빈도·금액이 높은 법령·정부지원금(상위 10개 등)을 우선 개선할 수 있도록 각급기관에 자료 제공

- 기관별·사업별 공공재정 현황, 부정수급 금액·비율, 지원금별 처분 현황 등 부정수급 관련 자료를 '청렴포털' 통해 대국민 공개

\* 정부지원금 부정수급 근절에 대한 국민적 공감대 확산을 위해 대국민 공개 추진



- 중앙부처 등 기관별 부정수급 현황이 차년도 예산편성 등에 반영 되도록 기획재정부와 정보 공유

○ (부정수급 취약분야 개선) 감사·점검 사각지대 및 고질적 부정수급 취약분야인 사회보장 서비스, 교육 분야 등에 대한 기획조사 실시

- 맞춤형 조사를 통해 정부지원금에 대한 부정수급 근본 원인을 점검하고, 제도개선을 통해 사전예방 기능 강화

분야	주요내용
사회보장서비스	사회서비스이용권(바우처)의 서비스제공자가 서비스 제공없이 부정하게 정부지원금을 수급하는 행위 등을 방지하고 근본원인 개선
감사·점검 사각지대	정부지원금의 목적외 사용, 다른 정부지원사업과 중복수급, 정부지원금 허위·과다청구 등을 방지

○ (이행실태 후속점검) 중앙부처 등 각급기관의 정부지원금 부정수급 환수 등 제재처분 현황을 전수 분석\*하여 제재조치 미흡기관에 제재부가금 부과 등 제재조치 추가 이행 권고

- 이행실태 정기점검 결과, 제재부가금 미부과 등 제재조치 미흡 기관을 대상으로 후속점검을 통해 제재처분 이행 권고

\* 중앙부처·지자체·교육청 308개 각급기관의 정부지원금 부정수급 제재조치(환수·제재부가금 부과 등)에 대한 이행실태 현황 자료를 정밀 분석·검토

- (보조금감사 후속조치) 대통령 지시에 따른 중앙부처별 비영리단체 보조금 자체감사(23.1~4월) 결과발표(6.4, 대통령실) 이후, 후속조치 실시
  - 범정부 보조금 자체감사 결과\*에 따른 부정사용 금액에 대한 중앙부처별 제재조치(환수·제재부가금 부과 등) 점검
    - \* 약 314억 원 규모, 1,865건의 보조금 사용·정산상 문제점 적발
- (공공재정환수법 개정 추진) 공공재정 관리 사각지대 해소를 위해 공공재정환수법령이 조속히 개정될 수 있도록 역량 집중
  - 허위·과다 청구자에 대한 형사처벌 근거 신설, 환수에 대한 이자부과 규정 보완 등\* 제재조치 강화 및 대정부 신뢰도 제고
    - \* 행정청의 실수로 잘못 지급된 공공재정지급금 환수시 이자부과 면제, 자진신고시 제재부가금 감면규모 축소, 구조금 신설, 보상금 상환 근거 마련 등
- (적극적 신고처리) 공공기관 점검의 사각지대 등에서 은밀히 이뤄지고 있는 정부지원금에 대한 부정수급 신고사건에 대한 적발 노력 강화
  - \* 법정처리기간(최대 90일) 준수를 통해 신속한 사건처리로 이첩·송부기관의 수사 및 행정처분이 적절한 시기에 이루어질 수 있도록 조치
  - 경찰청, 지자체 등 수사·조사기관과 긴밀한 협조체계를 구축하여, 사건처리 진행상황 상시 모니터링 및 장기미처리 사건 집중관리\*
    - \* 장기미회신(6개월 이상) 이첩·송부사건은 권익위·해당기관 고위직(부서장 이상)간 협의체를 구성·운영하여 해당 사건이 조속히 처리되도록 적극 독려
  - 정부지원금 부정수급 빈발분야 등 관행적·고질적 부정수급 행위 근절을 위해 5대 빈발분야 부정수급 행위 집중신고기간 운영
    - \* 각급 행정기관과 적극 협업·홍보하여 5대 빈발분야(보건복지·산업자원·고용노동·여성가족·교육) 등 부정수급 신고에 대한 국민관심도 및 경각심 제고
- (시스템 강화 지원) 공공재정지급금 규모·제재처분 현황 등을 고려 각급기관의 부정수급 방지, 환수체계 개선 등 컨설팅 및 교육 실시

- 부정수급 이행실태 점검결과 환수 등 제제처분 실적 저조 기관, 청렴도 평가 하위기관 등을 대상으로 컨설팅 추진
- 권역별, 기관유형별·직급별 맞춤형 교육을 통해 각급기관 담당자의 공공재정환수제도 운영기반 조성 및 이해도 제고

< '24년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획		세부일정	비 고
1/4분기	이행실태 점검 및 부정수급 취약분야 개선	'24년 상반기 공공재정환수제도 이행실태관리 점검계획 수립	'24.2월	
	대국민 홍보·각급 기관 시스템 강화 지원	교육청 대상 공공재정환수제도 맞춤형 교육 실시	'24.1월	
		공공재정환수제도 교육 및 홍보 기본 계획 수립	'24.2월	
	각급 기관 시스템 강화 지원	부정수급 환수 역량 강화를 위한 고위간부(과장급 이상) 참여 현지 컨설팅 실시	'24.3월	
	공공재정환수법 개정 추진	공공재정환수법 일부개정법률안 법사위 상정	'24.2월	
2/4분기	이행실태 점검 및 부정수급 취약분야 개선	공공재정부정수급 취약분야 현지방문 및 의견 청취	'24.4월	
	대국민 홍보·의식 제고	공공재정환수제도 실무 통합교육 실시(권역별)	'24.6월	
	각급 기관 시스템 강화 지원	공공기관 종합청렴도 평가 기준 개정(환수·제재부가금 처분실적 및 취약분야 자체점검 노력 반영)	'24.5월	
		부정수급 환수 역량 강화를 위한 고위간부(과장급 이상) 참여 현지 컨설팅 실시	'24.6월	
		비영리 민간단체 보조금 감사결과 관련 제재 처분 점검결과 송부(권익위→국조실·기재부)	'24.6월	
3/4분기	이행실태 점검 및 부정수급 취약분야 개선	'24년 상반기 공공재정환수제도 이행실태관리 점검결과 보고	'24.7월	
		부정수급 취약분야 환수 등 처분 이행권고 보고	'24.7월	
	신고사건 적극 처리	정부지원금 부정수급 집중신고기간 운영	'24.8월	
	대국민 홍보·의식 제고	부정수급 환수내역 등 데이터 대국민 공개	'24.8월	
	각급 기관 시스템 강화 지원	차년도 예산편성 등 반영을 위한 부정수급 현황 정보 기재부에 자료 공유	'24.8월	
		부정수급 환수 역량 강화를 위한 고위간부(과장급 이상) 참여 현지 컨설팅 실시	'24.9월	

구 분	추진계획		세부일정	비 고
4/4분기	이행실태 점검 및 부정수급 취약분야 개선	'24년 하반기 공공재정환수제도 이행실태관리 점검결과 보고	'24.12월	
	신고사건 적극 처리	정부지원금 부정수급 집중신고기간 운영 결과보고	'24.12월	
	각급 기관 시스템 강화 지원	공공기관 종합청렴도 평가 실시(환수·제재 부가금 처분실적 및 취약분야 자체점검 노력 평가)	'24.11월	
		비영리 민간단체 보조금 감사결과 관련 제재 처분 점검 및 결과 공유(권익위→국조실·기재부)	'24.12월	

## □ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- (수혜자) 공공재정지급금을 제공받는 국민, 공공재정을 집행하는 공직자, 공공재정 부정수급 신고자
  - 일반국민 : 공정한 공공재정 집행을 통해 지원이 필요한 국민에게 보조금 등 공공재정지급금을 적재적소에 지원
  - 공직자 : 공공재정 집행의 공정성 및 투명성 제고, 부정수급액 환수 등으로 인한 국가 재정건전성 강화 목표 달성
- (이해관계집단) 소관 감독기관, 수사·감사기관, 중앙행정기관, 지방자치단체, 공직유관단체, 공공재정지급금 부정수익자 등

### < 현장의견 반영 계획 >

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
■ 공공재정환수제도의 이행력 제고	■ 각급 기관 공공재정환수 제도 담당자 대상 공공재정환수법·제도를 적용함에 따른 문제점 등 의견을 청취하여 법제도 개선	■ 기관 맞춤형 교육, 이행 실태관리 점검, 부정수급 취약분야 컨설팅 등을 통한 현장의견 청취	■ 현장 의견을 통해 부정수급 사각지대 방지 및 불합리한 제도 개선 등을 위한 법령 개정
■ 신고사건 적극 처리	■ 신고사건의 신속한 처리를 위해서 관련 기관의 협조가 필수적이며, 권익위 신고 사건 처리 과정에 대한 이해가 요구	■ 각급 조사기관 중 자료협조 지연 빈발 기관, 애로사항이 확인되는 기관 등과 간담회를 통한 의견청취 및 사건 처리 방향 협의	■ 각급기관과 협력하여 처리 지연 사건, 장기미처리 사건 등을 조속히 처리

구분	내용	세부일정
설명회	교육청 대상 공공재정환수제도 맞춤형 교육 실시	'24.1월
현장방문	부정수급 환수 역량 강화를 위한 고위간부(과장급 이상) 참여 현지 컨설팅 실시	'24.3월
설명회	권역별 공공재정환수제도 등 통합교육 실시	'24.3월
현장방문	공공재정부정수급 취약분야 현지방문 및 의견청취	'24.4월
현장방문	부정수급 환수 역량 강화를 위한 고위간부(과장급 이상) 참여 현지 컨설팅 실시	'24.6월

## □ 기대효과

- 각급 기관 시스템 강화 지원, 정기적인 이행실태관리 점검 및 부정수급 취약분야 점검을 통한 **소행정기관의 부정수급 환수 노력 견인**
  - 부정수급 취약분야 등 점검 강화에 따라, 각급 행정기관의 환수·제재부가금 부과 처분금액 지속 증가
    - ※ 연도별 환수·제재부가금 부과 추이: ('20년) 457억 원 → ('21년) 1,056억 원 → ('22년) 1,336억 원 → ('23년 상) 618억 원
- 적극적인 교육·홍보를 통한 **신고 활성화** 및 적극적인 신고처리와 악의적인 부정수급 행위의 처벌을 강화하도록 하는 **공공재정 환수법 개정** 등으로, 공공재정 부정수급 관행 근절에 기여

## □ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'23	'24
반부패청렴정책강화( I -1-일반재정①)				
①	반부패청렴정책강화(1136)	일반회계	8.54 (111.97)	9.91 (116.94)
	▪ 공공재정환수제도운영(366)		8.54	9.91

\* 괄호안은 해당 단위사업 내의 전체 세부사업 금액

## □ 성과지표 및 측정방법

성과지표(단위)	실적			목표치	'24 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (자료입수 시기)	지표종류	
	'21	'22	'23	'24				정량화 여부	성격/ 내용
공공재정 부정수급 제재처분 실시기관 비율(%)	62.0	85.1	87.0	87.4	최근 3년 평균치(78.0%)보다 12% 증가하고 9.4%p 높은 87.4%를 목표치로 설정	(당해연도 이행실태 점검 결과 부정수급 제재처분 실시기관 / 전체 이행실태점검 기관) × 100	공문 근거문서 (24.12월말)	정량	산출
부정수급 이첩·송부사건 처리기간(일) (하향지표)	75.6	57.4	51.6	63.8	최근 5년간 평균 처리기간은 71.9일로, 여기에 전체 추세치를 고려하기 위해 최근 연도별 기간단축을 3회분의 평균인 88.7%를 적용하여 목표치를 도전적으로 설정	당해연도 이첩·송부사건 처리기간 합계 / 당해연도 이첩·송부 처리건수	부정수급 신고사건 조사결과 관련 통계 (24.12월말)	정량	산출

### 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

#### ① 공공재정 부정수급 제재처분 실시기관 비율(%)

- (지표의 대표성) 권익위는 국가 재정건전성 강화 및 각급기관의 환수제도 시스템 강화를 위해 정기적인 이행실태 점검 및 적극적인 교육·홍보를 추진하고 있으며, 전체 이행실태점검 기관(중앙부처·지자체·교육청) 대비 공공재정 환수등 제재처분 실시기관 비율은 이러한 노력의 결과를 나타내는 대표성 있는 성과지표라 할 수 있음

#### ○ 지표추세 및 목표치

실적치(%)					목표치(%)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24*	'25	'26
-	-	62.0	85.1	87.0	87.4	87.9	88.3

구분		실적치(일, 건)				
		'19	'20	'21	'22	'23
분자	제재처분 실시기관	-	-	191	262	268
분모	전체 이행실태점검 기관	-	-	308	308	308

\* 권익위의 환수등 제재처분 이행실태 점검은 중앙부처·지자체·교육청 소행정기관을 대상으로 점검

- **(목표치의 적극성)** 권익위의 정기적인 이행실태 점검, 환수제도 시스템 강화를 위한 적극적인 교육·홍보 등을 통해 환수등 제재처분 실시기관이 증가 추세에 있으나, 중앙부처의 기관별 특성상 환수 등 제재처분이 어려운 기관\* 등을 고려할 때 제재처분 실시기관 비율(%)이 지속적으로 상승되기는 현실적으로 어려움

\* 검찰청, 경찰청, 국조실, 권익위, 법제처, 통계청, 기상청 등의 중앙부처는 부정수급 환수처분 실시가 현실적으로 어려우므로, 이러한 사정을 고려하여 목표치 설정

- 그럼에도 본 지표는 **국정과제(5-7)에 포함**되어 국가재정 건정성 제고 및 공공재정 누수 방지를 위해 필요한 지표이므로, 최근 3년 평균치 **78%보다 10% 이상** 상향한 **12% 증가**하고 9.4%p 높은 **87.4%를 목표치로** 도전적으로 **설정**하였음

## ② 부정수급 이첩·송부사건 처리기간(일)

- **(지표의 대표성)** 공공재정 부정수급 신고사건을 조속히 처리하기 위한 노력도를 측정할 수 있는 **대표성 있는 성과지표**임

### ○ 지표추세 및 목표치

실적치(일)					목표치(일)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
99.2	75.5	75.6	57.4	51.6	63.8	63.2	62.7

- **(목표치의 적극성)** 최근 5년간 평균 처리기간은 71.9일로, 여기에 전체 추세치를 고려하기 위해 최근 연도별 기간단축율 3회분의 평균인 88.7%를 적용하여 도전적으로 **목표치(63.8일) 설정**

- **업무처리 난이도가 높은 산업자원(연구개발비 등), 보건복지(요양급여 등) 분야와 증빙자료 확보가 어려운 고용노동(고용유지지원금 등), 여성가족(한부모가족 지원금 등) 분야의 비중이 높아지고 있음**

\* 보건복지·고용노동·산업자원·여성가족 비중 : 78%('21) → 76%('22) → 81%('23)

### <최근 3년간 분야별 부정수급 신고사건 처리 현황>

연도	계	보건복지	고용노동	산업자원	여성가족	농림수산	문화관광	건설교통	기타
2021	881	284	239	148	20	39	47	36	68
2022	654	186	127	131	51	39	26	31	63
2023	656	223	98	123	89	28	29	15	51

\* 기타 : 교육, 국방, 보건, 재정경제, 정보통신, 행정안전, 환경

- 또한, 파견조사관 2명(산자부1·복지부1)의 복귀에 따른 공식으로 **조사 인력이 감축(15인→13인)**되었고, 부서 내 **사건담당 조사관 중 파견직원 비율은 92%(13인 중 12인)**에 달하는 한편, **파견직원 교체(1년 또는 2년)**에 따른 조사업무 교육훈련 기간 소요 등으로 **주기적으로 업무공백이 발생**하고 있으며, **기존 파견자의 복귀** 등으로 지속적인 **조사역량 축적에 한계**가 있음
- 그럼에도 불구하고, 법령상 신고사건 처리기간이 **원칙 60일, 연장 시 90일로 규정**되어 있어 이를 준수할 의무가 있는 점 등을 **고려**하여 적극적으로 목표치를 설정하였음

## □ 정책환류 계획

### [지 적 사 항]

- '집중신고기간 신고건수 증가율' 성과지표는 외생변수가 많기 때문에 대체 필요('23년 자체평가 결과)

- '23년 성과지표인 '집중신고기간 신고건수 증가율'\*의 지표 대체가 필요하다는 지적에 따라, 해당 성과지표는 삭제

\* (측정산식) 집중신고기간 신고접수 증가건수 / 평상시 신고접수건수

- '24년 성과지표는 '공공재정 부정수급 제재처분 실시기관 비율'과 '부정수급 이첩·송부사건 처리기간'으로 대체 선정·추진

※ 위 지표는 국정과제(5-7)에 포함되어 국가재정 건정성 제고 및 공공재정 누수 방지를 위해 필요한 지표이고, 공공재정 부정수급 신고사건을 조속히 처리하기 위한 노력도를 측정할 수 있는 대표성 있는 성과지표임

### [지 적 사 항]

- 중앙부처 외에 지방자치단체 및 교육청 등과 협업 확대·강화 방안 모색 필요('23년 자체평가 결과)

- 지자체·교육청 대상 권역별·맞춤형 교육을 강화하고, 지자체와 협력을 확대하여 부정수급 취약분야 합동점검 실시

[지 적 사 항]

- 공공재정환수제도 컨설팅 대상기관을 확대할 필요('23년 자체평가 결과)

- 공직유관단체 위주의 컨설팅에서 벗어나, 공공재정 부정수급에 따른 환수 및 제재부가금 부과 처분이 다수 발생하는 일선 지자체 위주로 컨설팅을 확대·추진

[지 적 사 항]

- 공공재정 부정수급 취약분야 실태조사가 일회성에 그치는 게 아니라, 취약분야 발굴, 우선순위 결정 등을 통해 일정 기간에 걸친 실태조사 체계를 마련·시행하여 공공재정 부정사용 관행을 근절할 필요('23년 특정평가 결과)

- 공공재정 부정청구등 신고 처리와 소행정기관 대상 공공재정환수제도 이행실태 정기점검 시, 파급성·시급성 등을 고려 취약분야 발굴·결정을 매년 정례화
- 부정수급이 광범위하게 발생하거나, 신고가 집중되는 취약분야에 대해 관계기관과 합동점검 실시 및 제도개선 추진

#### ④ **공정한 채용 문화 정착 [11-2-④]**

##### □ **추진배경(목적)**

- 공공부문 채용비리를 근절하고 공정채용 문화 정착을 유도하여 청년세대의 경제활동 첫 관문인 '채용' 과정의 불공정성 해소 필요
- 또한, 채용비리 적발건수는 매년 감소 추세\*에 있으나, 국민의 공정 채용 기대에 부합하기 위해 매년 정부 차원의 지속적 관리 필요

\* 최근 5년간 채용비리 적발 건수 : 182건<sup>19년</sup> → 83건<sup>20년</sup> → 76건<sup>21년</sup> → 47건<sup>22년</sup> → **44건<sup>23년</sup>**

##### □ **주요내용 및 추진계획**

**상시·종합적인 공공부문 채용비리 근절대책 추진을 위한 공정채용 전담기구 채용비리통합신고센터 운영('23.1월~)**

※ <국정과제 91-1> 청년에게 공정한 도약의 기회 보장 : '채용비리 통합신고센터'를 통한 상시 단속점검, 신고 접수처리 및 직권조사, 교육컨설팅 등 추진으로 공공부문 채용비리 근절 추진

- 공공부문 채용비리 근절을 위한 공정채용 상시 관리체계 운영
  - (실태조사) 전체 공직유관단체 중 전년도 채용실적이 있는 기관 대상으로 공정채용 실태조사 추진

※ 특히, '24년부터는 반기별로 공직유관단체 감독기관(228개) 대상 채용실태 전수조사 설명회를 개최하여 공정채용 절차, 조사 시 주요 유의사항 등을 공유

##### **2024년도 공직유관단체 채용실태 전수조사 개요**

- ✓ (대상) 1,386개 공직유관단체('23년 기준) 중 '23년 임직원 채용 실시 기관
- ✓ (내용) '23년도('23.1.1.~12.31.) 채용실적에 대한 공정채용 절차 준수 여부 점검
- ✓ (방법) 감독기관 조사와 위원회 주관\* 조사를 병행하여 실시

\* 위원회는 감독기관 부재 기관(23개), 채용비리 의혹 발생 기관을 대상으로 집중 조사할 계획이며, 감독기관이 조사대상 과다 등의 이유로 위원회에 협조 요청 시 위원회 직접 조사 실시 예정

- (신고사건) 채용비리 신고사건 전담인력을 통한 조사 실시로 사건 처리의 충실성을 담보하고, 현안 발생 시 즉시 대응

○ 채용비리 발생을 차단하기 위한 사전예방 기능 수행

- (사규 컨설팅) 공직유관단체의 채용 규정이 법령·상위지침 등을 위배·누락한 경우 등 잘못 규정된 사규를 분석하여 개선 권고 실시

※ '24년 대상: '23년 전수조사 결과 비교적 주의·경고 적발이 많은 지방자치단체 소속 공직유관단체 390개 기관을 대상으로 사규 컨설팅 실시

**【채용 관련 사규 컨설팅 예시】**

	① 상위 지침	② 기관 규정	③ 센터 개정권고	
채용 세부단계	공기업·준정부기관의 경영에 관한 지침 ('22. 10. 17.)	<00공단 현재 규정> *인사규정/인사규정 시행세칙/ 채용 관련 지침 등 자체 사규상 근거 기술	검토 결과	수정 필요 사유
인사위원회 설치 운영	제14조(인사위원회 등의 설치·운영) ① 공기업·준정부기관은 소속직원의 채용과 승진·징계 등 인사운영의 공정성과 투명성을 확보하기 위하여 인사위원회 또는 이에 준하는 심의·의결 기구(이하 "인사위원회등" 이라 한다)를 설치·운영하여야 한다.	「인사규칙」 제2장 인사위원회 제4조(구성) ① 직원의 채용, 승진 등 인사에 관한 이사장의 자문에 응하고 인사운영의 공정성과 투명성을 확보하기 위하여 인사위원회를 둔다.	개정안 예시 인사운영의 공정성과 투명성을 확보하기 위하여 직원의 채용, 승진 등 인사에 관한 중요한 사항을 심의하고 이사장의 자문에 응하기 위하여인사위원회를 둔다.	개정 필요 인사위원회의 법적 성격을 명확하게하기 위하여 개정하는 것이 바람직 - 다만, 기관에서 인사위원회의 심의결기구로서 운영하고 있다면 개정 불필요
인사위원회 회의록 작성	제14조(인사위원회 등의 설치·운영) ② 공기업·준정부기관의 인사위원장은 인사위원회등의 개최시 회의록을 작성하고 보존하도록 하여야 한다.	「문서규칙」 제3조(사무처리의 원칙) 모든 사무는 문서로 처리함을 원칙으로 하고, 용이성·정확성·신속성 및 경제성이 확보될 수 있도록 관리하여야 하며, 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 즉시 문서로 작성처리 하여야 한다. [개정 00.4.17] 1. 긴급하고 중요한 사항으로써 전화구술등 문서 아닌 방법으로 처리한 사항	개정안 예시 「인사규칙」 제7조 ③ 위원회 개최 시 의결서 외에 상정안건, 참석자의 발언, 결정 사항 및 표결 내용 등 포함된 회의록을 별도로 작성 보관하여야 한다.	조항 신설 필요 채용의 공정성 문제가 제기된 경우, 의사결정 과정뿐만 아니라 책임소재를 파악하기 위해 논의 주제, 위원 간 발언 내용, 결과를 기록한 회의록 작성이 필요하므로 인사규칙 제7조에 추가할 필요 <참고>
<b>52개 항목</b>				
※ 인사위원회 설치·운영, 채용공고, 시험전형 세부사항, 합격자결정, 채용비리 관련자 처분, 채용비리 피해자 구제 등 44개 채용 세부절차별 규정에 대한 컨설팅 진행				

- (전문교육) 공직유관단체 인사·감사담당자의 전문성 함양을 위한 교육과정(집합·사이버) 운영으로 규정 미숙지 등에 따른 채용비리 방지

구분	집합 교육	사이버 교육
시기	월 1회	연중
방법	청렴연수원 등에서 대면 교육	청렴연수원 사이버교육센터 내 "꼭 알아야 하는 공정채용 절차"

○ 제도적 기반 마련을 통한 공정채용 사각지대 해소

- (제도개선) 채용 관련 규정 미비에 의한 채용비리를 방지하기 위한 공정채용 제도\* 마련 및 사후관리\*\*

\* (예시) 행정기관 비공무원 채용 관련 제도개선 권고('23.3월) 등

\*\* 제도개선 권고 후 주기적으로 기관별 제도개선 이행현황 점검 실시(행정기관 비공무원 '24.10~12월 예정)

### < '24년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고	
1/4분기	채용비리 사전예방	'24년도 공정채용 전문교육 추진 계획 수립	'24.1월	
		'24년 공직유관단체 채용 관련 주요 유의 사항 배포	'24.2월	
	공정채용 제도개선	'24년 상반기 신규 기타공직유관단체 대상 제도개선 권고사항 안내	'24.1월	
	상시 관리체계 운영	'24년도 공직유관단체 채용실태 전수조사 계획 수립	'24.1월	
		'24년도 상반기 채용실태 전수조사 설명회 개최	'24.2월	
	채용비리 위험군 대상 제1차 조사 실시	'24.3월		
2/4분기	채용비리 사전예방	공직유관단체 채용 사규 컨설팅 실시	'24.4~6월 (매월)	
		공정채용 전문교육 실시	'24.4~6월 (매월)	
		기타공직유관단체 공정채용 가이드라인 개정 계획 수립	'24.6월	
	상시 관리체계 운영	채용비리 위험군 대상 제2차 조사 실시	'24.6월	
3/4분기	채용비리 사전예방	공직유관단체 채용 사규 컨설팅 실시	'24.7~9월 (매월)	
		공정채용 전문교육 실시	'24.7~9월 (매월)	
		기타공직유관단체 공정채용 가이드라인 개정	'24.9월	
	상시 관리체계 운영	'24년도 하반기 채용실태 전수조사 설명회 개최	'24.9월	
4/4분기	공정채용 제도개선	행정기관 비공무원 공정채용 기준 마련 여부 이행점검 및 결과 보고	'24.12월	
	상시 관리체계 운영	'24년도 공직유관단체 채용실태 전수조사 결과 발표	'24.12월	
	채용비리 사전예방	공직유관단체 채용 사규 컨설팅 실시	'24.10~12월 (매월)	
		공정채용 전문교육 실시	'24.10~12월 (매월)	
		'24년도 공직유관단체 채용 사규 컨설팅 결과 보고	'24.12월	
		'24년도 공정채용 전문교육 결과 보고	'24.12월	

## □ 이해관계자 등 현장의견 수렴 계획

- (수혜자) 채용비리로 인해 피해를 보는 청년세대 취업준비생 등 일반 국민
- (이해관계집단) 채용 실태조사, 전문교육 등의 현장에서 각 공직 유관단체 및 감독부처 등의 의견을 수렴하고 필요시 제도개선 연계
- 제도개선 사항 발생 시 공정채용 관계부처\*와 공동으로 논의 후 지침 등 개정 여부 검토

\* 국민권익위, 기재부, 행안부, 고용부, 인사처

### < 현장의견 반영 계획 >

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
■ 공정한 채용 문화 정착	■ 공공기관 채용 공정성을 저해할 수 있는 요인에 대한 제도개선 필요	■ 공정채용 교육·채용실태 조사 등을 통한 현장의견 수렴	■ 관계부처 협의 후 전수 조사 결과 발표 시 채용 제도개선 대책에 반영

구 분	내용	세부일정
의견수렴	공정채용 전문교육(매월) 실시 후 기관 애로사항 청취 등 실시	'24.1~12월
설명회	'24년도 상반기 채용실태 전수조사 설명회 실시	'24.2월
간담회	다수 지사 보유 공공기관(수자원공사, 73개소) 대상 교육 후 간담회 실시	'24.3월
설명회	공공기관 지역인재 채용설명회 참가(부스운영 등)	'24.6월
설명회	'24년도 하반기 채용실태 전수조사 설명회 실시	'24.9월

\* 일정은 기관협약에 따라 변동될 수 있음

## □ 기대효과

- 공정채용 관련 규정 위반, 채용 부정청탁 등 채용비리 적발 및 후속조치 (관련자 처분, 피해자 구제 등) 추진을 통해 공정채용에 대한 국민신뢰 제고
- 공정채용 전문교육 및 사규 컨설팅을 통해 공정채용 훼손을 사전에 예방하고, 공공부문 공정채용 문화 정착 도모

## □ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'23	'24
반부패청렴정책강화( I -1-일반재정①)				
①	반부패청렴정책강화(1136)	일반회계	1.14 (111.97)	1.09 (116.94)
	▪ 채용비리통합신고센터운영(369)		1.14	1.09

\* 괄호안은 해당 단위사업 내의 전체 세부사업 금액

## □ 성과지표 및 측정방법

성과지표(단위)	실적			목표치	'24 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (자료입수 시기)	지표종류	
	'21	'22	'23	'24				정량화 여부	성격/ 내용
공정채용 사규 개정 권고 건수(건)	-	-	354	390	전년도 실적값(354건) 대비 10% 이상 증가한 390건을 목표치로 설정	공직유관단체 기관별 채용 관련 사규 컨설팅 건수	'24년 공정채용 사규 컨설팅 결과 보고 ('24.12월말)	정량	산출
공정채용 전문교육 이수율(%)	-	-	65.2	70	전년도 목표치(65%)보다 5%p 상승한 70%를 목표치로 설정	(공정채용 전문교육 이수기관 수 / 전체 공직유관단체) × 100	공정채용 교육 결과보고 ('24.12월말)	정량	산출

### 성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

#### ① 공정채용 사규 개정 권고(사규 컨설팅) 건수(건)

- (지표의 대표성) '채용 사규 컨설팅'이란 잘못된 채용 규정에 의한 불공정 채용을 선제적으로 차단하기 위해, 채용 진행 시 적용하는 공직유관단체별 자체 채용규정의 오류<sup>상위법령 위배, 규정누락</sup> 등을 분석하고 개정안을 제공하는 것임. 센터 소속 직원이 각 유형별(공기업, 기타공공기관, 지방공기업 등) 공직유관단체의 채용 관련 규정을 전반적으로 검토·분석하고, 그에 따른 기관별 컨설팅 결과를 도출해내는바, 동 지표는 채용비리 사전 예방을 위한 센터의 노력 수준을 대표적으로 보여준다고 할 것임

○ 지표추세 및 목표치

실적치(건)					목표치(건)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
-	-	-	-	354	390	410	258

- (목표치의 적극성) 센터 인력 부족으로 전(全) 직원이 공직유관단체 채용실태 전수조사, 신고사건 처리, 전문교육, 일반 행정업무 등에 투입되어 **사실상 검토 시간이 부족한 상황임**. 다만, **채용비리의 발생을 예방하기 위해서는 시급히 기관별 채용 사규 정비가 이뤄질 필요가 있음**을 고려하여 전년도 실적치보다 **10% 이상 증가된 390건**(1인당 평균 97.5건 처리 필요)을 목표치로 설정하여 **도전적으로 업무를 추진하고자 함**

② 공정채용 전문교육 이수율(%)

- (지표의 대표성) 센터는 공직유관단체 채용담당자들의 **공정채용 규정 미숙지·몰이해에 따른 불공정 채용 발생을 방지**하고, 감사담당자들의 공정채용 이해 부족에 의한 **자체 감사활동 위축을 방지**하기 위해 공정채용 교육과정을 운영하고 있음. 업무담당자를 대상으로 진행하는 동 교육 과정을 **꾸준히 운영**하고, 공직유관단체 업무 담당자들의 **참여 및 관심이 증기**할 경우, 교육 이수자에게는 **공정채용 절차에 대한 인지** 혹은 그 이상\*을 기대할 수 있을 것으로 판단되는바, 동 교육 이수율은 센터의 채용 비리 **사전 예방 노력**뿐만 아니라 공직유관단체 채용·감사담당자들의 **공정 채용 인지 수준** 등을 동시에 보여주는 **대표적인 지표**라 할 것임

\* '23년도 공정채용 전문교육 완료 후, 만족도 실시 결과, 설문참여자 757명 중 '채용 업무 수행에 도움이 된다'고 응답한 자가 684명(90%)으로, 이를 통해 동 교육이 업무담당자들의 **공정채용 관련 전문성 수준을 높이는 데 기여**한 것을 확인할 수 있음

○ 지표추세 및 목표치

실적치(%)					목표치(%)		
'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26
-	-	-	-	65.2	70	75	80

구분		실적치(개)				
		'19	'20	'21	'22	'23
분자	공정채용 전문교육 이수기관 수	-		-	-	907
분모	전체 공직유관단체 수	-		-	-	1,391

- (목표치의 적극성) 전년도 목표치(65%) 대비 5%p 상승한 금년도 목표치인 70%를 달성하기 위해 989개 이상의 기관이 교육을 이수해야 하나, 인적·물적 자원은 전년도와 동일한 상황임. 다만, 공정채용 문화를 정착시키고, 기관별 채용·감사담당자의 전문성을 향상시키기 위해서는 교육을 적극적으로 실시할 필요가 있음을 고려하여 도전적인 목표치 설정

## □ 정책환류 계획

(23년도 자체평가) 채용실태 전수조사 시 감독기관의 인사감사 권한 부재 등에 의한 일부 공직유관단체 대상 조사 미흡사례 확인

- (채용비리 위험군 집중 관리) 감독기관의 인사감사 권한 부재 등으로 감시 사각지대에 놓인 공직유관단체(24개)에 대해 권익위 직접 조사 실시

< 감독기관 부재/감독기관의 인사감사 권한 불명확 기관 >

감독기관 부재(4)	감독기관의 인사감사 권한 불명확(19)		
한국방송공사 한국은행 방송통신심의위원회 언론중재위원회	전국재해구호협회	IBK신용정보	인천글로벌시티
	한국지방세연구원	대한산업안전협회	(주)인천메트로서비스
	한국교육방송공사	한국잡월드파트너즈	인천종합에너지
	방송문화진흥회	이주배경청소년지원재단	사회복지법인 삼다
	한국거래소	농어촌청소년육성재단	사회복지법인 농애원
	한국증권금융	코리아경기도주식회사	천안북부일반산업단지
	한국중앙자원봉사센터	인천유나이티드	

(23년도 특정평가) 채용비리통합신고센터 운영을 통한 채용비리 사후 적발 외에도 사전예방 방안을 적극적으로 강구·시행하여 공정채용 문화를 정착할 필요

- (공정채용 전문교육) 공직유관단체 채용담당자의 규정 미숙지 등에 의한 채용비리를 방지하고, 일선 현장의 공정채용 절차 교육 수요 충족을 위해 공정채용 전문교육 과정(집합·사이버) 운영
  - ※ 특히, '24년의 경우 업무담당자 교육 참여 독려를 위해 '교육 이수 실적'을 청렴 노력도 평가 지표로 신설
  
- (공정채용 사규 컨설팅) 채용규정상 미비점 등으로 인한 채용비리 예방을 위해 공직유관단체 대상 자체 채용 규정 정비를 위한 컨설팅 진행
  - ※ '24년의 경우, '23년도 전수조사 결과 상대적으로 주의·경고 적발이 많은 지방 공직 유관단체(390개)를 대상으로 채용 사규 개선 권고 실시 계획 수립·진행중

## 1. 현장중심 국민고충 청취를 위한 ‘달리는 국민신문고 운영’

### □ 과제 목표

- 전국 어디라도 찾아가는 맞춤형 고충민원 서비스인 ‘달리는 국민신문고’ 운영을 통해 국민고충·애로사항 적극 발굴
- 특히, 피해발생시 회복이 상대적으로 어려운 취약계층 대상 제도 운영을 확대하고 간담회, 지역현장 방문 등 소통방식 다양화

### □ 주요 내용

- (운영 확대) ‘달리는 국민신문고’ 확대 운영으로 지역주민과의 만남·소통 강화
  - (지역형) 최근 2~3년간 달리는 국민신문고 미방문 지역 중에서 지자체 수요 등을 고려하여 선정(36개 지역 예정)
    - \* 운영지역 인근 지자체 주민들도 이용토록 홍보 실시
  - (맞춤형) 고물가·고금리 등 경제상황으로 어려움을 겪고 있는 소기업·소상공인, 청년세대 등을 중점대상으로 하여 운영(68회 예정)
    - < '24년도 달리는 국민신문고 운영 계획 >

구분	지역형	맞춤형		합계(예정)
	달리는 국민신문고팀	달리는 국민신문고팀	개별 민원부서	
횟수	36회	29회	39회	총 104회

- (취약계층) 소상공인·청년세대 등 취약계층 맞춤형 달리는 국민신문고를 확대 운영하여 현장의 생생한 애로사항을 청취
  - \* 해결 실효성 제고를 위해 관계기관 참여 확대 협의(고용부, 복지부, 중기부 등 중앙행정기관, 관련 공단·협회 등 포함)

< 취약계층 맞춤형 이동신문고 운영내용(예시) >

대상	내용
소상공인·자영업자	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ (장소) 전통시장, 상가 등 소상공인 밀집지역</li> <li>▶ (내용) 운영 애로사항 청취 간담회, 고충민원 접수 등</li> <li>▶ (조치) 고충민원 → 민원부서 배정, 제도개선 건의 → 기획조사 검토</li> </ul>
청년세대	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ (장소) '청년공간*' 등 청년세대가 자주 방문하는 장소 * 지자체에서 관내 거주하는 청년세대를 대상으로 취업 등을 준비할 수 있도록 다양한 프로그램을 제공하는 공간</li> <li>▶ (내용) 취업·창업 등 관련 제도 상담, 간담회</li> <li>▶ (조치) 관계기관* 협력 확대, 공동상담 진행으로 실효성 제고 * 소상공인지원공단(창업지원), 온라인 청년센터(취업상담) 등</li> </ul>

- (사전방문) 사전 현장방문을 통해 민원·상담 확대 및 현장발굴 강화
  - 지자체를 사전방문(4 ~ 6주 전)하여 지역현안 및 집단민원을 파악·발굴, 합동홍보를 통해 주민참여 활성화
- (접수 강화) 달리는 국민신문고에 접수된 상담 등은 현장 상담결과와는 별개로 고충민원으로 접수하여 끝까지 처리

□ 부서간 협업필요 사항

- (민원조사기획과) 연간 일정 수립, 중점 추진방향 마련, 각급기관 및 부서간 의견 조율, 기관 및 지역 사전방문 등 총괄 역할 수행
  - \* 고충처리국 민원조사기획과 내 '달리는 국민신문고 팀' 운영
- (민원부서) 고충민원 분야별 맞춤형 달리는 국민신문고 운영, 분야별 정책·제도 소관기관과 협조체계 구축, 지역형 달리는 국민신문고 참여, 현장접수된 고충민원 처리 등
  - \* 국방·경찰·세무·복지·산업·교통·도시 등 분야별 총 10개 민원부서 협업

□ 추진계획

- 지역형·맞춤형 달리는 국민신문고 운영, 취약계층 간담회 등 개최(연중)

## 2. 국민의 소리를 반영한 제도개선

### □ 과제 목표

- 제도개선 과제발굴·추진 시 국민의견<sup>①</sup> 및 민원 정보분석 빅데이터<sup>②</sup>를 제도개선에 보다 적극적으로 반영하여 제도개선의 민주성 강화
  - ※ 주관 부서 : ①국민신문고과, ②민원정보분석과
- 기관 내 민원·공익신고 등 접수 부서\*(이하 '민원 접수 부서') 협력을 기반으로 제도개선 과제 발굴하여 국민의 소리 접수·반영 경로 다양화
  - \* (예) 정부합동민원센터, 행정심판국, 고충조사과 등 각 실·국 산하 부서

### □ 주요 내용

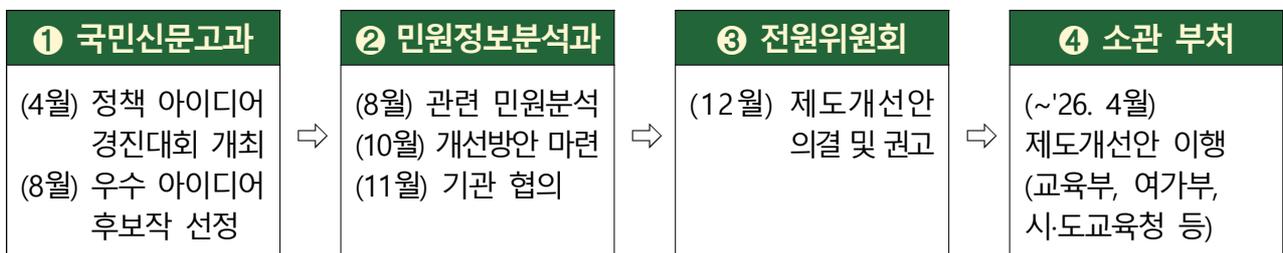
#### ① 제도개선 과정에서의 국민 의견수렴 절차 개선·보완

- (설문 고도화) 대국민 여론수렴 플랫폼(국민생각함) 기반 제도개선 관련 설문조사 내용·방식·절차 등에 대해 부서\* 간 협의 시행
  - \* (예) 제도개선 3과, 국민신문고과, 청년보좌역(청년층 설문 참여 방안) 등

#### ② 온라인 기반 '여론수렴-데이터분석-제도개선' 연계·협력 강화

- (과제 풀 확장) 정책 아이디어 경진대회(국민신문고과) 등 온라인 기반 정책 제안 제도를 활용하여 제도개선 과제 후보군(pool) 확장

[ (참고) '23년도 공모전-제도개선 연계 과정 ]



※ 상기 절차 중 단계 ②에 제도개선 담당 부서도 참여하여 제도개선 과제 협동 발굴 도모

### ③ 기관 내 민원 접수 부서와의 협업을 통한 제도개선 과제발굴

- (민원의 과제화) 위원회로 접수되는 민원·신고 중 제도개선 착수 필요 사안을 부서 간 협의하여 제도개선 담당 부서로 인계

#### □ 부서간 협업필요 사항

- (제도개선 담당 부서) 제도개선 과제발굴·추진 과정에서 국민생각함 기반 설문조사 적극 활용
  - 정책 아이디어 경진대회 등 국민 여론 정책화 유관 부서에 협업 요청
  - 민원 접수 부서의 제도개선 과제 제안 수용(이행)·반려 여부 검토
- (국민신문고과) 제도개선 업무상 대국민 여론 수렴 플랫폼 활용도 개선
  - 제도개선 업무상 국민생각함 기반 설문조사 활용 시 전략 협의
  - 정책 아이디어 경진대회를 통한 제도개선 과제발굴 협의
- (민원정보분석과) 제도개선 업무상 민원 빅데이터 활용 필요시 자문 협력·지원
- (민원 접수 부서) 민원 접수 사안 관련 제도개선 인계 협의

#### □ 추진계획

- 권익개선정책국 내 협업 부서
  - '24년도 제도개선 역점 추진과제 국민 선정 설문 고도화 협의(1월)
  - 제도개선 추진과제 중 국민생각함 기반 설문 시행 시 협업(연중 수시)
  - 정책 아이디어 경진대회 출품작 대상 제도개선 과제화 협의(하반기)
- 기관 내 민원 등 접수 부서
  - 접수 건 중 제도개선 착수 필요 사안에 대한 협의 및 과제화(연중)

### 3. 지방현장의 고착화된 부패취약분야 개선

#### □ 과제 목표

- 국민 생활 밀착지점에서 발생하는 부패관행 근절 및 부패취약 분야의 제도적 개선을 통해 지방 현장의 청렴수준 개선 도모
- 특히 법 위반행위에 대한 엄정한 조사·처리를 통해 공직윤리를 확립하고, 자치법규 개선, 평가, 교육 등을 통한 지방사회의 청렴문화 조성

#### □ 주요 내용

##### ① 지방 현장의 부패·불공정 관행 타파

- (실태점검) 지방현장의 반부패 행위규범 제도 운영 현황을 점검하고, 특히 청렴도 저조 기관의 행동강령 이행실태 집중 점검 실시
  - ※ 지방의원 및 그 가족 등이 운영하는 업체와의 수의계약 체결 실태, 의원 직무 관련 사적이해관계자 신고·회피 현황 등 집중 점검
  - ※ 청렴도 저조 지방의회 및 지방자치단체 등의 수의계약·업무추진비·출장비 운영 실태 등 집중 점검
- (종합청렴도 평가) 전체 지방의회('23년도 92개 → '24년도 243개 전수)의 의정활동 및 의회운영 전반에 대한 청렴수준 종합 평가 실시
  - ※ 종합청렴도 평가를 최초로 실시하는 일부 지방의회의 경우, 차질없이 평가를 실시할 수 있도록 평가 대상 기관 워크숍 실시
  - ※ 지방의회 청렴수준 제고를 위해 지방의회 대상 청렴컨설팅 실시
- (자치법규 개선) 조례·규칙 등 자치법규 부패영향평가를 통해 자치법규 속에 내재된 부패 등 유발요인 집중 평가·개선 권고
  - ※ 지방의회 업무추진비 등 예산의 사적 사용, 비위 행위에 대한 솜방망이 처벌 등 부패·불공정 유발 규정 집중 발굴·평가

##### ② 지방 현장의 청렴역량 강화 지원

- (교육 지원) 지방의회 의원 및 소속 공직자의 청렴교육 지원, 맞춤형 교육자료 제공을 통한 반부패 법령·제도 내재화 지원

- 국민권익위 청렴연수원의 '지방의회 청렴연수과정' 운영
- 지방 현장에서 유의해야 할 행위규범 등 맞춤형 교육자료 제작·배포
- (소통 강화) 지방자치단체·지방의회 등 지방 현장간담회 등을 통해 반부패 법령·제도 개선사항을 검토하고 현장의 어려움 등 청취 기회 마련

## □ 부서간 협업필요 사항

- (총괄부서) 추진방향 마련 및 추진지침 작성·전파 등을 통해 지방현장이 일체화가 되어 반부패 정책을 이행할 수 있도록 총괄·조정 역할 수행
- (과제부서) 실질적으로 성과를 창출할 수 있도록 실태점검, 종합청렴도 평가, 자치법규 개선, 청렴교육 시 관계부서 및 유관기관과 협업 추진
  - 언론 등을 통한 부패 이슈 발생 기관, 부패신고 빈발 기관, 청렴도 평가 하위기관 등 대상 현장조사 협조를 통해 취약분야 집중 점검
  - '24년도 지방의회 전수 종합청렴도 평가에 따라 반부패 법령·제도 운영 관련 점검·자체규정화, 청렴교육, 제도개선 권고 등 지방의회 대상 평가지표 적극 개발
  - 종합청렴도 결과를 분석하여 청렴도 향상을 위한 대안 제시 등 청렴컨설팅을 지원 및 지방현장 맞춤형 청렴교육 과정 운영

## □ 추진계획

- 지방의회 청탁금지법 제도운영 실태점검(상반기)
- 지방의회 이해충돌방지법 제도운영 실태점검(상반기)
- 청렴도 취약 지방의회 등 대상 행동강령 이행실태 점검(12월)
- 86개 기초의회 자치법규 부패영향평가(상반기)
- 지방의회 전수 종합청렴도 평가(3~12월)
- 지방자치단체 및 지방의회 등 대상 교육·정보 지원 및 소통강화(연중)

## 4. 보호보상 · 공공재정 · 취업제한 실무 통합교육 추진

### □ 과제 목표

- 신고자 보호, 공공재정 환수, 비위면직자 취업제한 제도 등에 대한 기관 담당자의 실무 이해도 제고와 제도의 안정적 운영 지원
- 그간의 개별적 교육으로 인한 일선 기관들의 불편함을 해소하기 위해 심사보호국 소관 주요 반부패 업무에 대한 통합 교육 실시

### □ 주요 내용

- (내용) 반부패 제도·법령 중심이 아닌 현장 실무자의 역량 강화 등을 위해 빈발 질의, 해석 사례(판례) 등 위주로 교육 편성

✓ (건의사항) ①현장 실무자들의 예기치 못한 상황 등에 대처하기 위해 주요 사례, 해석 기준 등에 대한 교육 필요 (시·도 공익제보위원회, '23.8월)  
 ②공공기관 인사이동에 따른 담당자 변경에 따른 정기적 교육 필요(청렴포털 이용자 의견수렴, '23.2~4월)

- (대상) 중앙행정기관, 지자체, 공공기관 등 소속 민원·감사 업무, 사업부서 실무자 등

※ 그간의 교육 실적 등 토대로 6개 권역을 선정하여 찾아가는 교육 실시

- (개선사항) 개별적 교육으로 인한 일선 기관들의 불편함을 해소하기 위해 심사보호국 소관 주요 반부패 업무 통합교육 실시

<span style="background-color: #808080; color: white; padding: 2px;">기존</span> 반부패 법령·제도별 개별교육	<span style="background-color: #FF8C00; color: white; padding: 2px;">개선</span> 수요자 중심의 통합교육
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 부패·공익 신고 제도 이해, 비밀 보장 의무 준수 등 (보호보상정책과, 신고자보호과, 3~7월)</li> <li>✓ 공공재정환수 제도 이해 부정수급 사례 소개 등 (공공재정환수관리과 4~11월)</li> <li>✓ 청렴포털 활용법, 비위면직자 취업 제한 제도(심사기획과, 연중)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 심사보호국 소관 부패방지 통합 교육(3~7월)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 부패·공익 신고 및 보호 실무 사례</li> <li>- 공공재정환수 제도 부정청구 빈발 사례 등</li> <li>- 청렴포털, 비위면직자 취업제한 제도</li> </ul> </li> </ul>

## □ 부서 간 협업필요 사항

- (계획수립) 심사보호국 각 부서, 업무 담당자간 논의하여 교육계획 수립
  - (기관선정) 업무 성격에 맞추어 교육 대상기관 선정
  - (일정·장소) 그간의 교육 수요 등을 고려하여 장소 및 일정 선정
    - \* 중앙(56), 지자체(243)·지방의회(243), 교육청·교육지원청(193), 공직유관단체(1,412) 대상으로 6개 권역으로 나누어 교육 추진
  - (교육내용) 빈발 질의, 경험사례 바탕으로 현장에서 바로 적용 가능한 내용으로 구성
    - \* 중앙(56), 지자체(243)·지방의회(243), 교육청·교육지원청(193), 공직유관단체(1,412) 대상으로 6개 권역으로 나누어 교육 추진
- (행정사항) 통합 교육으로 3개 부서\*가 2개 권역씩 분담하여 행사를 주관하고, 누락사항 없도록 철저한 역할분담 필요
  - \* 심사기획과, 공공재정환수관리과, 보호보상정책과
  - (행정) 행사장 대관, 기관 공문 발송, 참석자 조사, 교재 발간 등
  - (예산) 각 소관 세부사업에 분산되어 있는 예산 활용방안 검토

## □ 추진계획

권역	일정	교육 장소 (주관부서)
대전·충청·세종	3.21.(목) 오후	KT대전인재개발원 중강당(대전) (보호보상정책과)
강원	4.18.(목) 오후	강원대 백령아트센터(춘천) (공공재정환수관리과)
제주	4.25.(목) 오전	제주혼디누림터 대회의실(제주) (심사기획과)
경상·부산·대구	5.23.(목) 오후	부경대학교 대학극장(부산) (보호보상정책과)
서울·경기·인천	5.30.(목) 오후	구로구민회관 대강당(서울) (공공재정환수관리과)
전라·광주	6.13.(목) 오후	김대중컨벤션센터 컨벤션홀(광주) (심사기획과)

## 5. 행정심판 시정조치 요구 제도 활성화

### □ 과제 목표

- 개별·구체적인 국민 권리구제나 행정통제를 목표로 하는 행정심판 사건 처리에 더해, 불합리한 법령 자체를 개선할 수 있는 시정조치 활성화

< 불합리한 법령 등의 시정조치(「행정심판법」 제59조) >  
처분 근거가 되는 명령 등이 법적근거가 없거나 국민에게 과도한 부담을 주는 등 크게 불합리하면 관계 행정기관에 개정·폐지 등 적절한 시정조치를 요청하는 것

### □ 주요 내용

- 시정조치 안건 발굴 및 처리가 조사관의 개인 역량에 의존하는 경향이 있어 최근 5년간 연평균 시정조치 건수가 1.3건에 불과  
⇒ 시정조치 대상, 절차 등을 명확히한 업무지침을 마련하여 '시정조치 요구'를 활성화하고, 불합리한 법령으로 인한 권익침해를 근본해결

### □ 부서간 협업필요 사항

- 행정심판 사건의 신속한 재결·심리라는 본연의 업무를 원활히 수행하면서 시정조치 요구가 활성화될 수 있도록 업무단계별 협업
  - (행정심판 사건 담당과) 시정조치 요구에 필요한 현황·문제점 파악 및 개선방안 도출, 관계기관 논의, 유사사례 조사 등
  - (행정심판총괄과) 시정조치 요구 사건에 대한 위원회 의결, 관계 기관에 시정조치 요청 통보 및 사후 관리 등

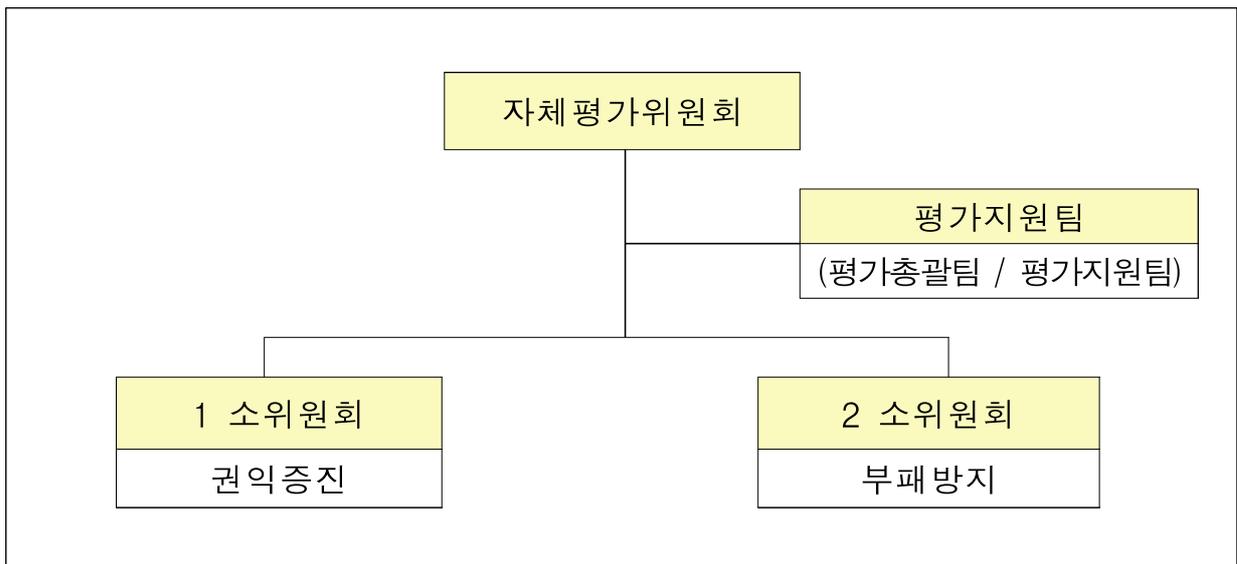
### □ 추진계획

- 행정심판 시정조치 업무처리 지침 마련('24.2월)
- 업무처리 지침에 따라 시정조치 요구 추진('24년 10건)

## 1. 이행상황 점검 계획

### □ 자체평가위원회 및 평가지원조직 구성·운영

- (자체평가위원회) 다양한 분야의 전문가로 구성된 자체평가위원회 (전체위원회) 및 부문별 소위원회 구성·운영을 통해 자체평가의 신뢰성·객관성 확보
  - \* (전체위원회) 자체평가계획 등 정부업무평가 관련 주요계획 심의·확정, 자체평가 대상 업무에 대한 자문 및 평가 등 수행
  - (소위원회) 소관 과제에 대한 성과지표 심의, 업무개선 등에 대한 컨설팅 등 수행
- 2개 소위원회, 15명의 민간전문가(학계, 연구원, 시민단체 등) 및 1명의 내부전문가(기획조정실장)로 구성
- (평가지원조직) 자체평가위원회의 체계적이고 원활한 점검·평가 활동을 실무적으로 지원하는 평가총괄팀 및 평가지원팀 구성·운영



## □ 이행상황 점검 방법·절차

- (점검대상) '24년도 성과관리 시행계획 상 14개 관리과제
- (점검방법·절차) 추진실적·성과에 대해 자체적으로 점검·평가하고, 개선·보완 필요사항을 발굴하여 과제 추진과정에 반영
  - 각 위원은 1개 과제씩 정책 컨설팅 실시(정책자문 등)
  - 이행상황을 분기별로 자체 점검하고, 상반기 점검 시 자체평가위원 대상 과제보고회를 통한 컨설팅 실시
  - \* 국정과제 등 주요 추진실적을 국조실에 제출하는 경우 자체평가위원회가 이행상황을 점검함으로써 실적보고의 품질을 향상
- (정책환류) 점검 시 발굴된 개선·보완필요사항에 대해서는 조치계획을 수립·관리하고, 본 평가 시 '정책환류 성과'로 반영

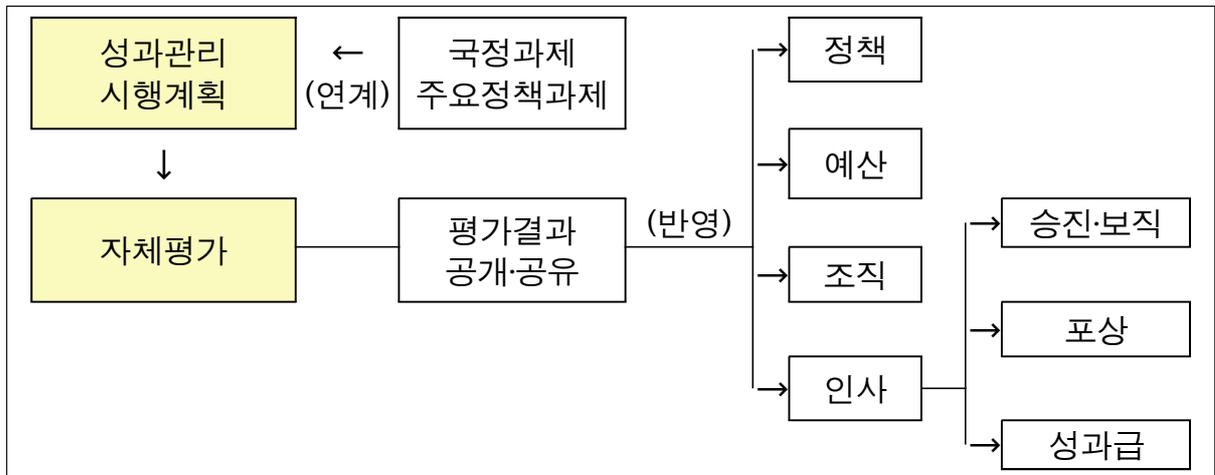
### < 이행상황 점검 추진일정 >

구분	시기	내용	대상기간
1차 점검	5월	과제별 추진상황 점검 및 보완점 마련	'24.1.1 ~ 4.30
2차 점검 (상반기 점검)	7월	과제별 추진상황 점검 및 보완점 마련 ※ 자체평가위원회 개최, 과제별 주관 부서장 보고	'24.1.1 ~ 6.30
3차 점검	10월	과제별 추진상황 점검 및 보완점 마련 ※ 특정평가 실적보고서 서식 활용	'24.1.1 ~ 9.30

## 2. 평가결과 환류 체계

### □ 기본방향

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



### □ 정책·예산·조직 활용계획

- (정책) 분기별 점검결과 도출된 개선·보완 사항은 즉시 정책 추진 과정에 반영하고, 하반기 점검·평가 결과는 '25년도 계획에 반영
  - 점검·평가 결과 도출된 개선보완 필요사항에 대해 조치계획을 수립하고, 조치결과를 주기적으로 점검하여 정책개선에 활용

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

## □ 인사 활용계획

- (포상) 평가 우수부서 및 유공공무원에 대해 위원장 포상 수여
- (성과급) 성과연봉·성과급 지급 결정시 자체평가 결과를 반영
  - 고위공무원 및 과장급 성과연봉 결정시 정량평가 80점 중 자체평가결과를 60% 비중으로 반영 예정
  - 4.5급 이하 직원 성과급 결정시 정량평가 70~60점 중 자체평가결과를 60% 비중으로 반영 예정

**1. 총괄 현황**

(단위: 개)

구분		성과지표					
		소계	지표성격				정량지표
			투입	과정	산출	결과	
전략목표	2	2	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (100%)	1 (50%)
성과목표	4	4	0 (0%)	0 (0%)	1 (25%)	3 (75%)	2 (50%)
관리과제	14	48	0 (0%)	2 (4.2%)	25 (52.1%)	21 (43.8%)	42 (87.5%)

**2. 전략목표 성과지표 현황**

전략목표	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'28년 목표치	지표 종류		비고
				정량화	성격	
1. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.	국민고충 해결률 (%)	(고충민원 시정권고·의견표명 수용률 + 제도개선 수용률) / 2	96.0	정량	결과	
2. 국민 눈높이에 맞는 공정과 상식을 확립한다.	국가청렴도(CPI) (점)	WEF, PERC 등 개별 국제평가기관에서 발표하는 평가결과를 국제투명성기구(TI)에서 자체기준에 따라 종합산정	66	정성	결과	국제평가 지수 (CPI)

### 3. 성과목표별 성과지표 현황

성과목표	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'24년 목표치	지표 종류		비고
				정량화	성격	
<b>1. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.</b>						
1. 적극적으로 국민의 권익을 구제한다.	권익행정 만족도(점)	고충민원, 행정심판, 민원상담 신청인 등 대상 만족도 조사 실시	76.2	정성	결과	
2. 국민과 함께 정책·제도를 개선한다.	국민의 소리 정책반영 건수(건)	민원정보 분석, 국민생각함, 부서 간 협업 등을 통해 국민의견을 수렴하여 권익위에서 정책 및 제도를 개선한 건수	22	정량	결과	
<b>2. 국민 눈높이에 맞는 공정과 상식을 확립한다.</b>						
1. 공직사회의 불합리한 관행을 개선하고, 공공부문 청렴역량을 강화한다.	우리 사회 부패수준에 대한 대국민 부패인식도 (%)	전문조사기관에 의뢰하여 일반국민(1,400명) 대상 설문조사를 통해 '부패하다' 응답 비율 산출	54.9	정성	결과	
2. 신뢰받는 신고자 보호·지원제도를 구축하고, 부패현안에 적극 대응한다.	부패·공익침해·공공재정 낭비 등 취약분야 점검 및 제도개선 건수(건)	부패·공익침해·공공재정 낭비 등 실태조사 결과 보고 건수	9	정량	산출	

## 4. 관리과제별 성과지표 현황

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'24 목표치	지표 종류		비 고
					정량화	성격	
<b>I. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.</b>							
<b>1. 적극적으로 국민의 권익을 구제한다.</b>							
① 국민고충 적극 해소	「달리는 국민신문고」 상담 만족도(점)	과정 만족도 50점 + 결과 만족도 50점		<b>76.3</b>	정성	결과	민원 조사 기획과
	고충민원 신속 처리율(%)	(전체 고충민원 처리건수 - 처리기간 60일 초과 고충민원 처리건수) / 전체 고충민원 처리건수 x 100		<b>84.7</b>	정량	산출	
	고충민원 처리실태 평가 컨설팅의 효과성(%)	(컨설팅을 받은 기관 중 전년 대비 평가점수가 상승한 기관 수 / 컨설팅을 받은 기관 수) x 100		<b>78.0</b>	정량	결과	
② 한 번에 편리하게 민원상담·처리	정부합동민원센터 온라인상담 해결률(%)	(민원상담 해결건수 / 온라인 민원상담 처리건수) x 100		<b>90.0</b>	정량	결과	정부 합동 민원 센터
	국민콜110 상담안내 만족도(점)	'24.1월부터 12월까지 반기별로 국민콜110 상담안내 업무를 이용한 일반국민 3,000명을 대상으로 리커트 5점 척도로 측정 후 100점 기준으로 환산		<b>90.8</b>	정성	결과	
③ 국민 눈높이에 맞는 행정심판 서비스 구현	원스톱 행정심판 시스템 구축 달성률(%)	(완료 프로젝트 단계) / (전체 프로젝트 단계) x 100		<b>62.35</b>	정량	과정	행정 심판 통합 기획단
	구술심리 시행 건수 (건)	(구술심리 신청 인용건수)+(직권 구술심리 시행 건수)		<b>152</b>	정량	산출	행정 심판 총괄과
	시정조치 요구 건수(건)	'24년 관계 행정기관에 처분 또는 부작위의 근거가 되는 명령 등의 시정조치를 요구한 건수		<b>10</b>	정량	산출	

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'24 목표치	지표 종류		비 고
					정량화	성격	
<b>2. 국민과 함께 정책·제도를 개선한다.</b>							
① 디지털 플랫폼을 통한 국민참여 확대	국민의견 수렴을 통한 정책제도 개선 건수(건)	국민신문고, 국민생각함 등을 통해 국민의견을 수렴하여 정책 또는 제도를 개선한 실적	39	정량	결과	국민 신문고 과	
	국민신문고 이용기관 수(개)	대상기관 선정 결과, 실제 국민신문고 시스템에 등록된 기관 수	1,210	정량	산출		
② 빅데이터 분석·활용을 통한 정책개선 지원	민원분석시스템 공동활용률(%)	시스템 활용 기관수 / 민원서비스평가 대상기관 수	68.0	정량	결과	민원 정보 분석과	
	정책개선 과제 활용률(%)	(각급 기관에 통보한 정책개선 과제를 수용·활용한 건수 / 각급 기관에 통보한 정책개선 과제 건수) × 100	79	정량	결과		
③ 국민불편 해소 및 부패방지를 위한 제도개선	연초 제도개선 권고 계획 준수율(%)	(당해 연도 권고과제 수 / 연초 계획한 제도개선 권고 목표 건수 31건) × 100	100	정량	산출	제도 개선 총괄과	
	제도개선 권고 이행률(%)	(이행 완료된 권고과제 수 / 조치기한 도래 권고과제 수) × 100	78.4	정량	결과	경제 제도 개선과	
	적극행정 의견제시율(%)	(의견제시 실적/ 총 처리 실적) × 100	6.5	정량	산출	사회 제도 개선과	
	국민제안 정책화 과제 이행률(%)	(최근 5년간 대통령실 정책화 과제 이행 누적 건수 / 최근 5년간 이행시기 도래 정책화 과제 누적 건수) × 100	60	정량	결과	적극 행정 TF	
						특별 제안 심사팀	

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'24 목표치	지표 종류		비 고
					정량화	성격	
<b>Ⅱ. 국민 눈높이에 맞는 공정과 상식을 확립한다.</b>							
<b>1. 공직사회의 불합리한 관행을 개선하고, 공공부문 청렴역량을 강화한다.</b>							
① 공공부문 청렴역량 향상 지원	국가청렴도 제고를 위한 대내외 반부패 정책설명 노력도(%)	{{(간담회 등 방문설명 목표 16회 달성정도비율 ×0.7) +(온라인 자료집 제공 목표 18회 달성정도비율×0.3)} × 100%	80.2	정량	산출	청렴 정책 총괄과	
	청렴컨설팅 맞춤형 개선안 수용 건수(건)	청렴컨설팅을 통한 대상기관 맞춤형 청렴역량 향상 제안 수용 건수	468	정량	결과		
	지방의회 대상 종합청렴도 평가 담당자 워크숍 참석률(%)	전체 평가 대상기관 중 담당자 워크숍 참석기관 비율	49	정량	산출	청렴 조사 평가과	
	청렴노력도 평가 효과성 인식도(점)	각급기관 감사업무 담당자(약 600명 이상)를 대상으로 측정(5점 척도) 하여 산출	58.3	정성	결과		
	청렴연수원 대면교육 인원수(명)	청렴연수원 내 대면교육 참여 인원 취합	3,400	정량	산출	청렴 연수원	
	② 반부패 행위규범 합리화 및 실효성 제고	청탁금지법 위반 신고 처리 이첩·송부율(%)	(이첩·송부 신고건수 / 신고 처리건수) × 100	64.0	정량	결과	청탁 금지 제도과
		지방의회 청탁방지담당관 지정율(%)	(청탁방지담당관 지정 기관수 / 전체 지방의회 기관수) × 100	95.4	정량	산출	
		공직자의 이해충돌방지법 인식도(%)	각급 기관(약 2,000여개) 공직자를 대상으로 이해충돌 상황 인식도(4점 척도)를 측정하여 산출	55.0	정량	결과	청렴 정책 총괄과 (이해 충돌 방지 제도 운영팀)
		신규 공공기관 이해충돌방지담당관 제도 도입률(%)	(이해충돌방지담당관 지정 공직유관단체 수) / (신규 지정 공직유관단체수) × 100	85	정량	산출	

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'24 목표치	지표 종류		비 고
					정량화	성격	
③ 관행적 부패 취약분야 개선		행동강령 위반통보 신고사건 처리기간(일) (하향지표)	행동강령 위반통보 신고사건 평균 처리기간	90.3	정량	산출	행동 강령과
		신규 공공기관 행동강령 이행 기반 구축률(%)	(행동강령 신규 제정 공직유관단체수 / 신규 지정 공직유관단체수) × 100	93.2	정량	산출	
		제개정 법령에 대한 부패영향평가 개선권고 이행률(%)	{ 최근 5년간 개선권고 이행건수 / (최근 5년간 부패영향평가 개선권고 건수 - 관리종결 건수) } × 100	83.1	정량	결과	부패 영향 분석과
		자치법규 부패영향평가 지자체별 평균 개선권고 건수(건)	자치법규 개선권고 전체건수 / 부패영향평가 실시 지자체 수	29.0	정량	산출	
		지방의회의원 교육 실적(명)	연간 지방의회 의원 교육인원	900	정량	산출	청렴 연수원
④ 민간·국제분야 협력 강화		청렴윤리경영CP 컨설팅 대상기관 만족도(점)	CP 담당자 대상 만족도 설문조사 결과 평균 점수 산출(100점 만점, 5점 척도)	75	정성	결과	민간 협력 담당관
		2030 자문단 평균 정책 참여횟수(회)	{ 정책현장(제도개선 간담회 고충민원 현장 등) 참여 횟수 + 온라인서면 참여(SNS 컨텐츠 게시, 국민생각함 설문 참여 등) 횟수 } / 20명	20	정량	산출	
		국제회의 의제발표 비율(%)	(국제회의 의제발표 및 내용 반영 건수 / 회의참석 전체 건수) × 100	64	정량	산출	국제 교류 담당관
		국제협력 실적(건)	다자 및 양자 간 반부패 협력회의 실시 건수 * 외국기관 참가자수에 따라 가중치 부여	10	정량	산출	

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'24 목표치	지표 종류		비 고
					정량화	성격	
<b>2. 신뢰받는 신고자 보호·지원제도를 구축하고, 부패현안에 적극 대응한다.</b>							
① 신고자 보호·지원 강화	신고자 보호사건 이행률(%)	(이행건수 / 인용건수)×100	<b>93.8</b>	정량	결과	신고자 보호과	
	신고자 보호사건 평균처리기간(일) (하향지표)	총 처리소요일 / 총 보호사건 처리건수	<b>134.6</b>	정량	산출		
	내부 공익신고자 대리신고 이용률(%)	(비실명대리 내부공익신고건수 / 내부공익신고 건수)×100	<b>17.0</b>	정량	결과	보호 보상 정책과	
	신고자 보호·보상제도 인지도(%)	{{(매우 잘 알고 있다)+ (어느 정도 알고 있 다)}+(들어본 적이 있다)} / 응답수	<b>56.2</b>	정성	결과	보호 보상 정책과 신고자 보호과 신고자 보상과	
	부패·공익신고 보상사건 평균처리기간(일) (하향지표)	∑(사건별 처리기간) / 처리건수 (소수점 둘째 이하 반올림)	<b>80.7</b>	정량	산출	신고자 보상과	
② 부패·공익침해 근절을 위한 신고처리 및 점검 강화	비위면직자등 취업제한제도 현장점검 기관 수(개)	비위면직자등 취업제한제도 현장점검 기관 수	<b>35</b>	정량	과정	심사 기획과	
	청렴포털 만족도(점)	청렴포털 이용자 대상 만족도 조사결과 평균값 산출	<b>81.8</b>	정성	결과		
	부패신고 사건 이첩·송부율(%)	(총 이첩·송부 건수 / 총 사건 처리 건수) × 100	<b>57</b>	정량	결과	부패 심사과	
	부패신고 사건 평균 처리기간(일) (하향지표)	총 사건 처리 합산 기간 / 사건 처리 건수	<b>77</b>	정량	산출		
	공익침해 신고사건 이첩·송부율(%)	(당해 연도 이첩·송부 건수/ 당해 연도 처리 건수) × 100	<b>84.3</b>	정량	결과	공익 심사팀	

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'24 목표치	지표 종류		비 고
					정량화	성격	
③ 공공재정 부정수급 실태 관리 강화	공공재정 부정수급 제재처분 실시기관 비율(%)	(당해연도 이행실태 점검 결과 부정수급 제재처분 실시기관 / 전체 이행실태점검 기관) × 100	87.4	정량	산출	공공 재정 환수 관리과	
		부정수급 이첩·송부사건 처리기간(일) (하향지표)	당해연도 이첩·송부사건 처리기간 합계 / 당해연도 이첩·송부 처리건수	63.8	정량		산출
	④ 공정한 채용 문화 정착	공정채용 사규 개정 권고 건수(건)	공직유관단체 기관별 채용 관련 사규 컨설팅 건수	390	정량	산출	채용 비리 통합 신고 센터
		공정채용 전문교육 이수율(%)	(공정채용 전문교육 이수기관 수 / 전체 공직유관단체) × 100	70	정량	산출	

성과 목표	관리과제	국정기조 연계
<b>I. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.</b>		
<b>I-1. 적극적으로 국민의 권익을 구제한다.</b>		
① 국민고충 적극 해소		현장 속으로 찾아가는 민생 고충 해결(업무 1-1) 증가하는 민원의 효율적 감축 추진(업무 1-2)
② 한 번에 편리하게 민원상담·처리		
③ [민생] 국민 눈높이에 맞는 행정심판 서비스 구현		ONE-STOP 행정심판 서비스 구현(국정 13-4) 빠르고 편리한 행정심판 운영(업무 1-3)
<b>I-2. 국민과 함께 정책·제도를 개선한다.</b>		
① 디지털 플랫폼을 통한 국민 참여 확대		디지털 플랫폼을 통한 국민 참여 확대(업무 2-1)
② 빅데이터 분석·활용을 통한 정책개선 지원		빅데이터 분석으로 민생 현안 즉시 파악(업무 2-2)
③ [민생] 국민불편 해소 및 부패방지를 위한 제도개선		국민과 소통하는 국정운영(국정 12-3) 투명하고 검소한 공직자 관사 운영(국정 13-3) 공정 기반 구축(91-1) 디지털 플랫폼을 통한 국민 참여 확대(업무 2-1) 국민불편 해소 및 부패방지를 위한 제도개선(업무 2-3)
<b>II. 국민 눈높이에 맞는 공정과 상식을 확립한다.</b>		
<b>II-1. 공직사회의 불합리한 관행을 개선하고, 공공부문 청렴역량을 강화한다.</b>		
① 공공부문 청렴역량 향상 지원		미래세대를 위한 청렴문화 확산(업무 3-3)
② 반부패 행위규범 합리화 및 실효성 제고		반부패 법령·정책의 합리적 정비(업무 3-2)
③ 관행적 부패 취약분야 개선		민생침해 및 지방부패 근절(업무 3-1)
④ 민간·국제분야 협력 강화		미래세대를 위한 청렴문화 확산(업무 3-3)
<b>II-2. 신뢰받는 신고자 보호·지원제도를 구축하고, 부패현안에 적극 대응한다.</b>		
① 신고자 보호·지원 강화		균형감 있는 신고자 보호·지원(업무 3-4)
② 부패·공익침해 근절을 위한 신고처리 및 점검 강화		민생침해 및 지방부패 근절(업무 3-1) 반부패 법령·정책의 합리적 정비(업무 3-2) 균형감 있는 신고자 보호·지원(업무 3-4)
③ [민생] 공공재정 부정수급 실태 관리 강화		재정건정성 확보를 위한 감시 사각지대 점검개선(국정 5-7) 민생침해 및 지방부패 근절(업무 3-1)
④ [민생] 공정한 채용 문화 정착		공정 기반 구축(91-1) 미래세대를 위한 청렴문화 확산(업무 3-3)