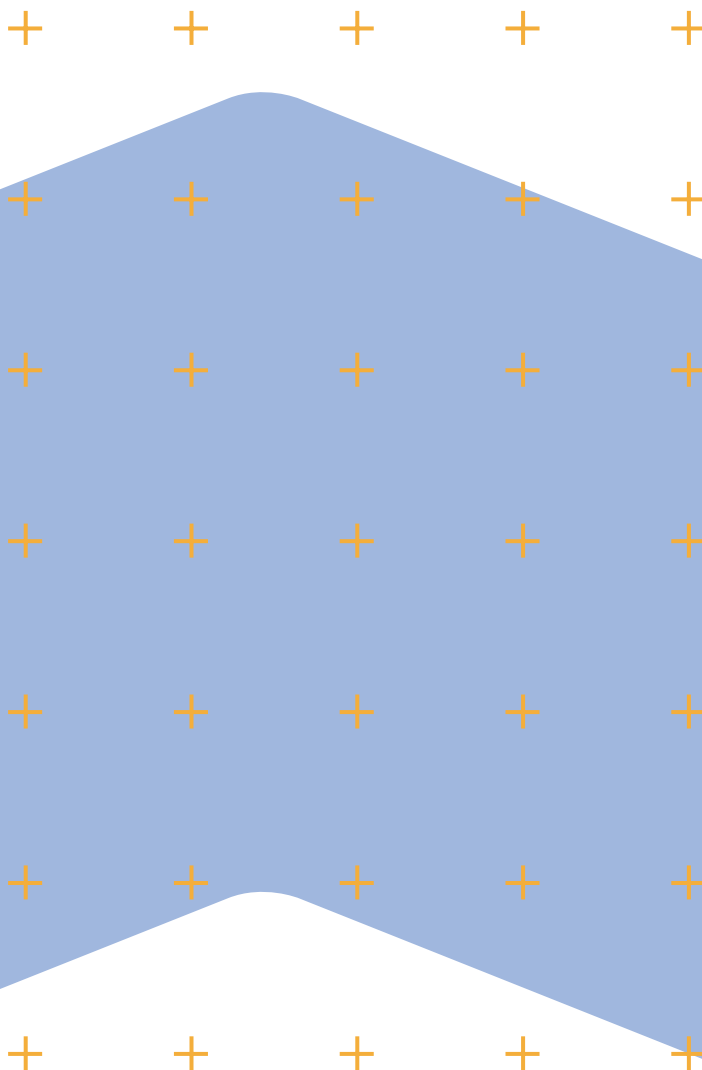


Anti-Corruption &
Civil Rights Commission

2019년도 성과관리 시행계획



국민권익위원회

2019년도 국민권익위원회 성과관리 시행계획, 2019. 4.
국민권익위원회 기획재정담당관 (044-200-7119)
세종특별자치시 도움5로 20 정부세종청사 7동 506호

목 차

I. 그간의 정책성과 및 2019년도 정책 추진방향	1
1. 그간의 정책성과	1
2. 2019년도 정책 추진여건 및 방향	5
II. 일반 현황 및 계획의 개요	9
1. 국민권익위원회 일반 현황	9
2. 성과관리 시행계획 개요	11
III. 세부 추진계획	15
1. 반부패·청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행 근절	15
1) 청렴사회 실현을 위한 부패방지 인프라 공고화	21
2) 국민이 체감하는 반부패 혁신 성과 창출	54
2. 국민의 고충을 해결하여 국민권익 보호	83
1) 적극행정을 선도하여 국민권익 최우선 보호	88
2) 개방·소통을 통해 국민과 함께 만들어 가는 정책 구현	116
IV. 환류 등 관련계획	135
1. 이행상황 점검 계획	135
2. 평가결과 환류체계	137
3. 변화관리를 위한 혁신 계획	139
4. 현장의견의 정책반영 계획	141
【붙임】	
1. 성과지표 현황	142
2. 관리과제와 국정기조 연계 현황	151

1. 그간의 정책성과

① 반부패개혁을 위한 범국가적 추진기반 마련

○ 국민과 정부가 함께하는 반부패 체계를 성공적으로 구축

- (반부패정책협의회) 14개 반부패관계기관들이 참여하는 정책협의회 (대통령 주재)를 운영하여 범정부 반부패 협력을 제도화

※ 반부패정책협의회(4.18., 11.20.)를 개최하여 채용비리 근절, 생활적폐 대응 논의

- (청렴사회민관협의회) 공공·경제·직능·시민사회 등 각계 대표가 반부패정책 전 과정에 주도적으로 참여하는 체계를 구축

※ 청렴사회민관협의회를 5회 개최하여 법조계 전관예우 근절 등 3건의 개선안 제안

- (반부패종합계획) 체계적 반부패 정책 추진을 위해 국가 반부패 로드맵(2018~2022)인 「5개년 반부패종합계획」을 마련('18.4.18.)

※ '채용비리 관리 강화', '갑질 근절' 등 4대 전략 50개 반부패 과제로 구성

○ 실효적인 부패방지를 위해 반부패규범을 강화

- (「청탁금지법 시행령」) 가액범위 개정('18.1.17.)을 통해 법을 둘러싼 논란을 해소하고 청탁금지법의 안정적 정착을 도모

※ (경조사비) 10만원→5만원 (선물) 농축수산물과 그 가공품은 10만원까지 인정

- (「공무원 행동강령」) 공직자가 공정하게 직무를 수행할 수 있는 행위기준을 강화*하고, 갑질 근절을 위해 금지행위를 규정('18.12.24.)

* 공직자의 민간에 대한 부정청탁 규제강화, 이해충돌방지 규정 도입('18.4.17.)

② 신속한 부패현안 대응으로 국민불신 확산을 차단

○ 공직사회 내 부당한 해외출장 지원 관행 근절·해소

- 해외출장 지원을 전수점검('18.5.1.~6.30.)하고 종합대책*을 수립('18.7.26.)
 - * 해외출장 부당지원 유발법령 정비, 해외출장 지원 투명화 등
- 각급기관의 후속조치 이행결과 발표('18.12.31.)

○ 공정사회 실현을 위한 공공기관 채용비리 근절 추진

- 전수점검과 신고기간 운영으로 비리를 적발*하고, 재발방지대책을 추진
 - * ('17.11월~'18.1월) 1,190개 기관 대상 점검 실시, 4,788건 적발
('18.11월~'19.1월) 1,453개 기관 대상 점검 추진

○ 국민의 삶을 바꾸는 '생활적폐 대책협의회' 출범('18.12.10.)

- 생활밀착형 반부패과제를 해결하기 위해 협의회*를 구성·운영
 - * 교육부(유치원), 국토부(재건축), 복지부(사무장병원) 등 10개 기관 참여

③ 신고자 보호 강화로 사회의 자정작용을 지원

○ 신고자 보호·보상을 위한 제도적 발전

- (부패신고) 신고자 비밀준수 의무 대상을 '누구든지'로 확대하고, 신고자 공개 시 징계 요구권을 신설(「부패방지권익위법」 '18.2.1.시행)
- (공익신고) 신고자에 대한 불이익 조치를 예방*하고, 비실명 대리 신고제를 도입(「공익신고자 보호법」 '18.5.1., 10.18. 시행)
 - * 불이익 조치 여부를 점검하고, 불이익 조치 시 징벌적 손해배상을 규정

○ 적극적이고 실질적인 신고자 보호·보상

- (부패신고 보상) 시행 이후 최다 건수(166건), 최대 규모(약 31억) 지급
- (신고자 보호) 전년 대비 2배 이상인 90건 처리, 인용률 6.2%p 상승

※ 부패·공익신고자 보호 처리건수 : 35건('16년) → 37건('17년) → 90건('18년)
보호 인용률 : 46.7%('16년) → 52.4%('17년) → 58.6%('18년)

4 다양한 시책으로 국민권익을 실효적으로 개선

○ 약자와 현장 중심의 고충 해소

- (이동신문고) 도서·벽지 대상 지역형 이동신문고와 취약계층 대상 맞춤형 이동신문고 운영으로 고충 사각지대를 해소

※ 84회 운영으로 2,163건 민원을 상담, 현장해결 1,032건

- (기업고충 현장회의) 중소기업·소상공인 등의 고충을 발굴·해결

※ 경제위기지역 등을 대상으로 16회 개최하여 287건 접수, 93건 해결

- (현장조정) 집단민원을 현장에서 해결하여 갈등을 저감(65건, 17,842명)

○ 정책수요자를 위한 효과적인 제도개선 추진

- (반부패) 민간부패·공기업·재정낭비 등 부조리 요인 개선(25건)
- (권익구제) 일자리 불편, 안전 위해요소 등 고충유발요인 개선(17건)
- (생활밀착) 국민생활에 밀접한 분야를 국민참여를 통해 개선(73건)

【 주요 제도개선 사례 】

- ◆ (부패) 지방의회 예산집행 정기감사 실시, 채용비리 연루자 제재 강화
- ◆ (고충) 차량 소화기 설치 의무화, 일용직 근로자 퇴직공제금 지급요건 완화
- ◆ (생활) 채용공고 시 임금조건 공개 의무화, 다자녀 가정 대상 공공서비스 혜택 확대

○ 신설제도 시행을 통해 행정심판의 권익구제 기반을 확대

- (국선대리인제) 경제적 약자의 심판청구권과 방어권을 보장('18.11월)
- (조정제도) 신속하고 원만한 분쟁해결을 위한 조정제도 실행기반 (시행령 개정, 조정전문교육 등)을 마련하여 조정 활성화 추진('18.5월)

5 소통과 분석으로 국민의 소리를 정책에 반영

○ 국민이 주도하는 소통문화 창출을 위한 플랫폼 운영

- (국민신문고) 민원처리 실태점검·평가(현장점검 47회), 미흡기관 컨설팅(20회)으로 민원처리의 신속성을 확보

※ 민원신청이 급증('18년 34%↑)하였으나 이송시간(근무기준 8시간) 준수율이 상승('17년 87.2% → '18년 92.1%), 처리기간(7일~14일) 준수율도 상승('17년 97.6% → '18년 98.6%)

- (국민생각함) 민관협업, 숙의토론 활성화를 통해 '16년 개통 이후 회원 12배, 토의 안건 12배, 참여 9배로 국민 정책참여를 확대

※ 지진경보문자 알림음 차별화, 채용공고 시 임금정보 공개 의무화 등 정책 반영

○ 민원 데이터 기반의 정책 개선 및 대응 지원

- (민원 분석) 국민생활과 밀접한 이슈와 관련된 민원 데이터를 분석, 관계기관에 제공하고 언론 등을 통해 국민과 공유

※ 총 14회 보도자료 배포(이슈분석, 민원예보), 438회 언론 보도

- (정책개선 지원) 주·월간 민원추이, 국민불편사례 등이 포함된 민원동향 '국민의 소리'를 공공기관에 제공, 정책 개선에 활용

※ '국민의 소리' 총 50회 발간, 국민불편사례 156건 발굴(활용률 60.3%)

2. 2019년도 정책 추진여건 및 방향

1 정책 추진여건

공정한 사회를 위한 반부패개혁	취약계층의 고충 해소 요구
▶ 불공정 관행이 사회적 문제로 부상 ▶ 함께 잘 사는 나라를 위한 포용국가 비전과 전략	▶ 경제성장의 둔화와 일자리 어려움 ▶ 소득 불평등
정치	경제
사회	기술
▶ 정부, 사회에 대한 국민의 낮은 평가 ▶ 증가하는 사회갈등	▶ 빅데이터 분석 기술로 민원데이터 활용 ▶ 다양한 소통 플랫폼의 발전
사회적 자본의 확충 필요	국민참여 · 소통을 개혁의 동력으로 연결

□ 정치 환경

○ 시대변화에 따라 불공정 관행이 사회적 이슈로 부상

- 국민의식의 발전에 따라 사회 곳곳에 숨어있던 불공정 관행이 잘못된 것으로 감지되어 심각한 이슈로 등장

※ 거래 내용상의 불공정관행 뿐만 아니라 관계에서 발생하는 갑질·부정 청탁, 공정한 기회를 훼손하는 채용비리와 같은 이슈가 과제로 대두

○ 함께 잘 사는 나라로 도약하기 위한 국정기조 '포용국가'

- 문재인 정부는 사회부문이 경제부문에 비해 열악*하다는 점을 조명하여 선진국으로 거듭나기 위한 포용국가 실천을 추진

* 국내총생산(GDP)은 전 세계 11위인데 반해, OECD '더 나은 삶 지수 (Better Life Index)'는 38개국 중 29위이고, 세부지표 중 '지원 관계망의 질' (Quality of support network)은 38위로 꼴찌(2017년)

- 모두가 함께 잘사는 포용국가를 위해서는 공정한 기회가 보장되어야 하므로, 불공정 관행을 일소하는 반부패개혁이 필요

【 대통령 말씀('18.11.1. 시정연설) 】

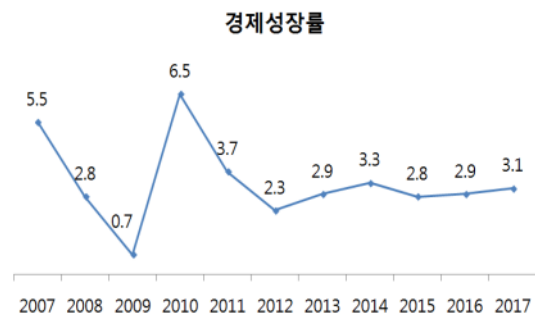
- ◆ 우리는 우리 사회의 모습을 바꿔야 합니다. 사회안전망과 복지 안에서 국민이 안심할 수 있는 나라가 되어야 합니다. **공정한 기회와 정의로운 결과가 보장받는 나라가 되어야 합니다.** 국민 단 한 명도 차별받지 않는 나라가 되어야 합니다. 그것이 함께 잘 사는 포용국가입니다.

□ 경제 환경

○ 경제성장 둔화와 일자리 어려움

- 고성장이 끝남에 따라 성장이 일정 수준으로 수렴하고, 그에 따라 일자리 어려움이 지속
- * 청년실업률은 7.9%, 청년실업자 규모는 33만 9천명에 달함('18.11월)

경제성장률
(KOSIS 한국은행)



○ 소득불평등*에 따른 취약계층의 어려움 증대

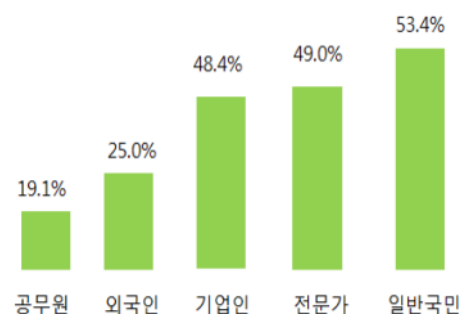
- * 2015년 대비 2018년 3분기 상위 10% 월평균 소득은 약 18.4% 증가하였으나, 하위 10%는 약 17.9% 감소(통계청, 2018)

□ 사회 환경

○ 청렴수준에 대한 낮은 평가

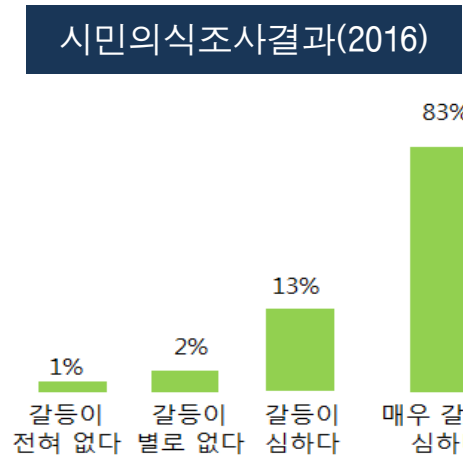
- '우리사회가 부패하다.'고 평가하는 국민은 53.4%에 달함
- ※ 반면 공무원은 19.1% 수준으로 공직자와 국민의 인식 괴리가 존재
- ※ 정부신뢰수준도 OECD평균 45%에 못 미치는 36% 수준(갤럽, 2017)

부패인식조사(2018)



○ 꾸준히 증가하는 사회갈등

- 사회갈등 중 대부분이 정부가 포함되어 있는 공공갈등이며, 공공갈등 발생건수는 꾸준히 증가하고 있는 추세*
- 국민도 우리사회의 갈등수준이 심각하다고 평가



* 1991년부터 2012년까지 공공갈등은 시간의 흐름에 따라 통계적으로 유의미하게 증가하였고, 1990년부터 2014년까지 발생한 공공갈등 사례 중 민-관, 관-관 갈등은 71%에 달함(『공공갈등 관리현황 분석』, 국회예산정책처 2016)

□ 기술 환경

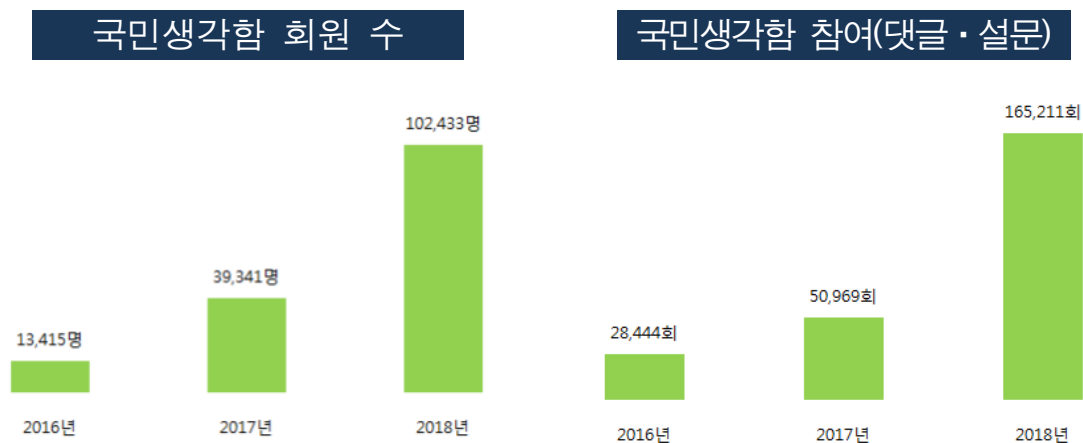
○ 누적된 데이터로 가치를 발굴하는 빅데이터(Big data) 기술

- 다양한 종류의 대규모 데이터에 대한 생성, 수집, 분석, 표현을 바탕으로 사회변화를 예측하고 맞춤형 정보를 제공하는 기술이 발달

○ 다수가 참여 가능한 소통 플랫폼 기술의 발달

- 5G 기술*과 같은 통신기술이 발달하고, 유튜브·페이스북 등 플랫폼이 활성화됨에 따라 국민의 정책 소통·참여 증가

* 5G 이동통신기술이 본격적으로 활용되면, 사물인터넷(IOT; Internet of things)이 발전하여 스마트폰을 넘어 다양한 소통지점이 발생할 것으로 전망



2 정책추진 방향

< 기본 방향 >

- ☑ 반부패 개혁으로 청렴하고 공정한 사회를 실현
- ☑ 보다 나은 권익보호로 국민 삶의 질을 향상
- ☑ 국민참여 확대로 신뢰받는 정부 구현

□ 청렴사회 실현을 위한 부패방지 인프라 공고화

- 반부패정책협의회 및 청렴사회민관협의회를 통해 국민과 정부가 함께하는 반부패 거버넌스를 안착
- 국민의 기대와 눈높이에 맞는 신고자 보호·보상체계를 강화하고, 부패수준의 과학적 진단·분석을 통해 국가청렴도 관리

□ 국민이 체감하는 반부패 혁신 성과 창출

- 특권, 반칙 등 국민의 삶 속에서 부조리를 야기하는 생활적폐를 청산하고, 민간부문의 청렴수준을 높이기 위한 지원 확대
- 청탁금지법·행동강령 등 반부패 규범의 이행력을 제고하고, '나부터 실천하는 청렴문화'의 확산 추진

□ 적극행정을 선도하여 국민권익 최우선 보호

- 함께 잘 사는 포용국가 실현을 위해 취약계층, 경제위기지역, 소외지역 등을 대상으로 '찾아가는', '따뜻한' 권익보호를 추진
- 고충처리·제도개선·행정심판 등 권익위의 기능과 역량을 결집, 적극행정을 확산하여 국민권익 보호 및 포용국가 실현 뒷받침

□ 개방과 소통으로 국민과 함께 만들어 가는 정책 구현

- 국민의 다양한 요구를 행정발전의 동력으로 승화하기 위해, 민원 정보 개방을 확대하고, 국민의 정책참여를 일상화

Ⅱ

일반 현황 및 계획의 개요

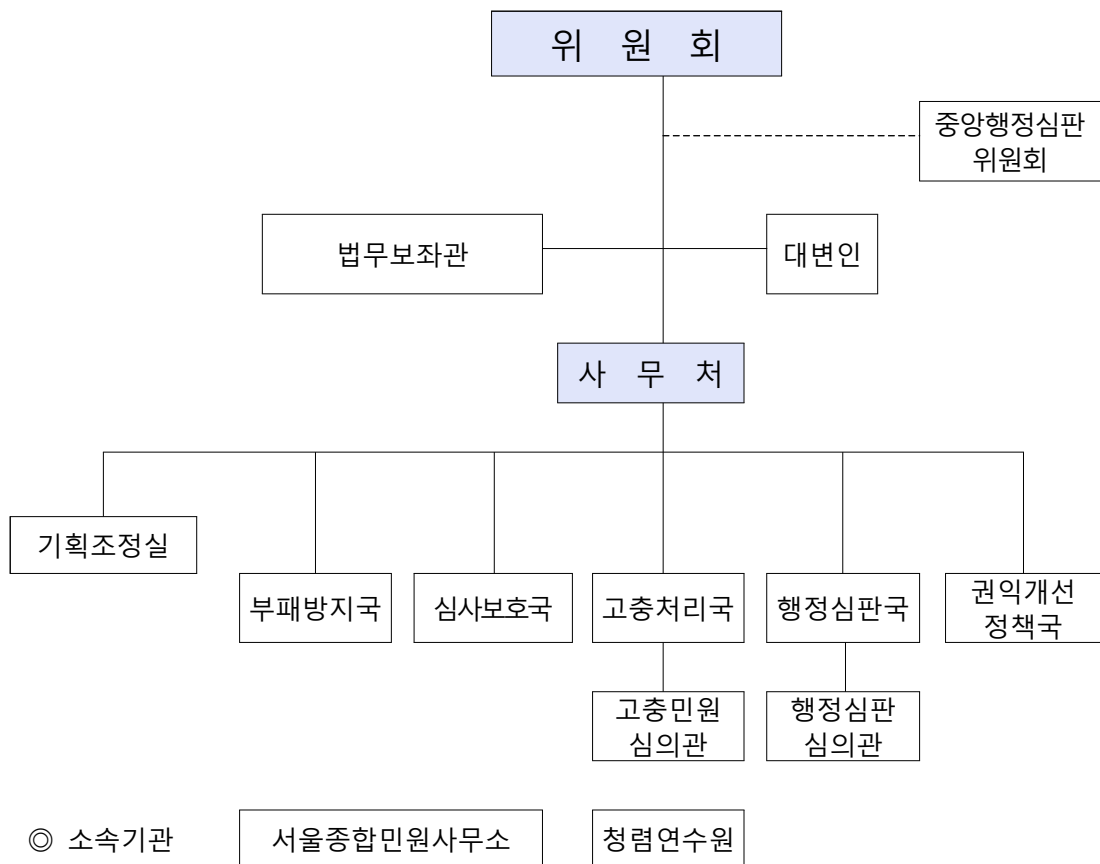
1. 국민권익위원회 일반 현황

[1] 조직 및 인원

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

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

○ 사무처 : 1실 5국 2관 1대변인 40과 2소속기관



○ 정원 : 524명

(단위 : 명)

계	정무직	고공단	3·4급	4급	4·5급	5급	6급 ~9급	전문 경력관	특정직	연구사
524	4	16	14	31	41	188	219	7	3	1

[2] 재정현황

(단위 : 억원)

구 분	'18	'19	'20	'21	'22
□ 재정사업 합계					
○ 총지출	768	875	957	979	1,025
(전년대비증가율, %)		(13.9)	(9.4)	(2.3)	(4.7)
○ 총계	768	875	957	979	1,025
(전년대비증가율, %)		(13.9)	(9.4)	(2.3)	(4.7)
□ 총지출 구분					
○ 인건비	390	449	480	514	549
(전년대비증가율, %)		(15.1)	(6.9)	(7.1)	(6.8)
○ 기본경비	75	73	75	77	80
(전년대비증가율, %)		(△2.7)	(2.7)	(2.7)	(3.9)
○ 주요사업비	303	353	402	388	396
(전년대비증가율, %)		(16.5)	(13.9)	(△3.5)	(2.1)
□ 예산					
○ (총)지출	768	875	957	979	1,025
(전년대비증가율, %)		(13.9)	(9.4)	(2.3)	(4.7)
○ 총계	768	875	957	979	1,025
(전년대비증가율, %)		(13.9)	(9.4)	(2.3)	(4.7)
【일반회계】					
○ (총)지출	768	875	957	979	1,025
(전년대비증가율, %)		(13.9)	(9.4)	(2.3)	(4.7)
○ 총계	768	875	957	979	1,025
(전년대비증가율, %)		(13.9)	(9.4)	(2.3)	(4.7)

2. 성과관리 시행계획 개요

[1] 시행계획의 주요특성

□ 대내외 정책환경 변화

- 대규모 채용비리 등 사회 곳곳에 숨어있던 불공정 관행에 대한 이슈가 대두되며 부정·부패 척결에 대한 국민의 염원과 기대가 지속·확대
- 국민생활 곳곳에서 민원 해결 요구가 지속적으로 증대함에 따라 이에 대한 현장 민원해결 확대 등 적극적 처리 노력 강화 필요
 - ※ '16년: 72건(현장조정), 61회(이동신문고) → '17년: 76건(현장조정), 71회(이동신문고) → '18년: 65건(현장조정), 84회(이동신문고)
- 국민의 정책 참여와 소통 욕구가 지속적으로 증가함에 따라 국민의 소리를 더욱 경청하고 정책에 반영할 필요성 확대
 - ※ 국민콜110 민원접수 현황: '16년(267만건) → '17년(293만건) → '18년(325만건)
 - ※ 국민신문고 민원접수 현황: '16년(230만건) → '17년(310만건) → '18년(475만건)

□ 시행계획의 기본방향

- 정책여건과 환경변화에 대응, 핵심기능에 대한 장·단기 로드맵 수립
 - 전략계획에서 제시된 전략목표 달성을 위해 4대 성과목표, 15개 관리과제 도출
 - 객관적이고 공정한 평가체계 확립을 위해 계량화·효과성 위주 성과지표를 최대한 발굴·설정
- 외부환경 및 갈등요인에 대한 분석 및 관리방안 제시

[2] 시행계획의 목표체계

임무	청렴한 공직 및 사회풍토를 조성하고 위법·부당한 행정으로부터 국민권익을 보호하여 깨끗한 정부, 국민이 행복한 나라를 만들겠습니다.			
비전	청렴하고 정의로운 사회를 구현하고 국민권익을 증진한다.			
전략목표	I. 반부패·청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다		II. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.	
성과목표	I -1. 청렴사회 실현을 위한 부패방지 인프라 공고화	I -2. 국민이 체감하는 반부패 혁신 성과 창출	II -1. 적극행정을 선도하여 국민권익을 최우선 보호	II -2. 개방·소통을 통해 국민과 함께 만들어 가는 정책 구현
관리과제	1.국민과 정부가 함께하는 반부패 거버넌스 안착 2.국민의 기대와 눈높이에 맞는 신고자 보호·보상 3.부패수준의 과학적 진단·분석을 통한 국가청렴도 관리 4.국가청렴정보시스템 개편으로 효과적 반부패정책 추진 지원	1.생활 속 반칙과 특권 해소 2.민간부문의 청렴수준을 높이기 위한 지원 확대 3.청탁금지법·행동강령 등 반부패 규범의 이행력 제고 4.나부터 실천하는 청렴문화 확산	1.고충민원 해결을 통한 적극행정 실현 및 공직자의 소극적 업무행태 쇄신 2.일자리 창출 및 서민고충 해소를 위한 권익구제 활동 강화 3.보다 나은 국민의 삶을 위한 정책·제도 개선 4.행정심판 운영 개선을 통한 권익구제 실효성 제고	1.민원 빅데이터 분석·활용을 통한 정책 개선 지원 2.소통·참여·정책설계 플랫폼 고도화로 국민의 참여 강화 3.국민소통창구 혁신으로 칸막이 없는 민원 상담서비스 제공

[3] 목표 및 과제 현황

(단위 : 개)

전략목표	성과목표	성과목표 성과지표	관리과제	관리과제 성과지표
2	4	5	15	40

성과 목표	관리과제	국정기조 연계
I. 반부패·청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다.		
I -1. 청렴사회 실현을 위한 부패방지 인프라 공고화		
	① 국민과 정부가 함께하는 반부패 거버넌스 안착	국정과제 2
	② 국민의 기대와 눈높이에 맞는 신고자 보호·보상	
	③ 부패수준의 과학적 진단·분석을 통한 국가청렴도 관리	
	④ 국가청렴정보시스템 개편으로 효과적 반부패정책 추진 지원	
I -2. 국민이 체감하는 반부패 혁신 성과 창출		
	① 생활 속 반칙과 특권 해소	국정과제 2
	② 민간부문의 청렴수준을 높이기 위한 지원 확대	
	③ 청탁금지법·행동강령 등 반부패 규범의 이행력 제고	국정과제 2
	④ 나부터 실천하는 청렴문화 확산	

성과 목표	관리과제	국정기조 연계
Ⅱ. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.		
Ⅱ -1. 적극행정을 선도하여 국민권익 최우선 보호		
	① 고충민원 해결을 통한 적극행정 실현 및 공직자의 소극적 업무행태 쇄신	주요정책과제 5
	② 일자리 창출 및 서민고충 해소를 위한 권익구제 활동 강화	주요정책과제 41
	③ 보다 나은 국민의 삶을 위한 정책·제도 개선	주요정책과제 5 주요정책과제 41
	④ 행정심판 운영 개선을 통한 권익구제 실효성 제고	
Ⅱ -2. 개방·소통을 통해 국민과 함께 만들어 가는 정책 구현		
	① 민원 빅데이터 분석·활용을 통한 정책 개선 지원	주요정책과제 5
	② 소통·참여·정책설계 플랫폼 고도화로 국민의 참여 강화	
	③ 국민소통창구 혁신으로 칸막이 없는 민원상담서비스 제공	

※ (국정과제 2) 반부패 개혁으로 청렴한국 실현 (권익위·법무부 주관)
 (주요정책과제 5) 국민참여 확대 및 국민고충 해소로 신뢰사회 구축
 (주요정책과제 41) 일자리 관련 국민고충 해소·예방

III

세부 추진계획

전략목표 I 반부패·청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다.

기 본 방 향

◇ 추진배경

- 국정농단 사태에 따른 공공성의 훼손 및 국제기관들이 평가하는 청렴수준 급락 문제를 극복하기 위한 반부패 개혁 필요
- 부패관행을 없애고 청렴한 사회를 실현하기 위하여 민·관이 함께하는 범국가적인 부패방지체계 추진

◇ 그간의 성과

- 반부패 개혁 추진기반 공고화
 - 대통령 주재 ‘반부패정책협의회’를 통해 채용비리, 생활적폐 근절 등 범정부 반부패 과제 발굴·논의 및 협력 제도화
 - 범정부 차원의 반부패 중장기 로드맵(2018~2022) 수립
 - 청렴사회민관협의회 등 국민과 정부가 함께하는 반부패 체계를 구축
- 부패현안에 신속히 대응하여 부패재발을 차단
 - 공직사회 내 부당한 해외출장 지원 관행 개선을 위한 대책 마련 및 공공기관 채용비리 실태조사 및 제도개선 추진
 - 공정한 직무수행을 위해 ‘갑질’금지, 민간에 대한 부정청탁 규제 등 공직자 행위기준을 강화

기 본 방 향

◇ 주요 내용

- 청렴사회 실현을 위한 부패방지 인프라 공고화
 - 반부패정책협의회, 청렴사회민관협의회 등을 통한 국민과 정부가 함께하는 범정부 반부패 정책 추진 체계 안착
 - 신고자 보호보상 관련 법·제도 정비, 부패공익신고 활성화를 위한 각종 지원 강화 등
 - 국가청렴지수(가치) 개발·적용, 대내외 인식 제고를 위한 반부패정책 전략적 홍보를 통해 국가청렴도의 체계적 관리
 - 국가청렴정보시스템 개편으로 효과적 반부패정책 추진 지원
- 국민이 체감하는 반부패 혁신 성과 창출
 - 공공기관 채용비리 근절 등을 통한 국민들이 체감하는 실생활 부패문제 해결
 - 산업부문 청렴수준 진단, 부패영향평가를 통한 고질적 민간 부패 개선 등 다각적인 노력을 통해 민간부문 청렴도 제고
 - 청탁금지법 규범력 강화, 비위면직자 취업제한제도 실효성 제고 등을 통한 반부패 규범의 이행력 제고
 - 청렴교육 콘텐츠 개발·보급, 청렴한 사회 만들기 범국민 프로젝트 등을 통한 나부터 실천하는 청렴문화 확산

◇ 임무·목표 간 상관성

- 반부패·청렴시스템 고도화를 통해 부패행위를 근절함으로써 청렴한 공직 및 사회 풍토를 조성하여 깨끗한 실현에 기여

< 전략목표 및 성과목표, 관리과제·성과지표체계 >

(단위 : 개)

전략목표	전략목표 성과지표	성과목표	성과목표 성과지표	관리과제	관리과제 성과지표
1	1	2	2	8	24

성과목표	관리과제	성과지표
	I. 반부패·청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다.	① 공공기관 종합 청렴도
	I -1. 청렴사회 실현을 위한 부패방지 인프라 공고화	① 범정부 반부패정책 효과에 대한 국민 체감도
	① 국민과 정부가 함께하는 반부패 거버넌스 안착	① 부패방지정책 대국민 인식도 ② 범정부 반부패종합대책 이행 점검률 ③ 청렴사회민관협의회의 정책의제 제안 달성률 ④ 지역 청렴사회민관협의회의 누적 구축률
	② 국민의 기대와 눈높이에 맞는 신고자 보호·보상	① 부패·공익신고 보상사건 평균 처리기간 단축 노력도 ② 신고자 보호 노력도 ③ 내부 공익신고 목표 이행률
	③ 부패수준의 과학적 진단·분석을 통한 국가청렴도 관리	① 외국인 청렴인식도 ② 대내외 반부패정책 설명 추진실적 증가율 ③ 시책평가에 편입된 청렴도 하위기관의 청렴수준 향상률
	④ 국가청렴정보시스템 개편으로 효과적인 반부패정책 추진	① 국가청렴정보시스템 이용자 만족도 ② 공공기관 신고시스템 구축 보급률

성과 목표	관리과제	성과지표
I -2. 국민이 체감하는 반부패 혁신 성과 창출		① 생활적폐 개선대책 효과에 대한 국민체감도
	① 생활 속 반칙과 특권 해소	① 생활적폐 개선대책 추진 이행률 ② 채용비리 점검률 ③ 채용비리 신고사건 이첩·송부율
	② 민간부문의 청렴수준을 높이기 위한 지원 확대	① 민간 산업부문 청렴지수 측정 이행률 ② 부패영향평가를 통한 민간부패 요인 개선 달성도 ③ 청렴경영 지원사업 종합만족도
	③ 청탁금지법·행동강령 등 반부패 규범의 이행력 제고	① 청탁금지법 규범력 강화 노력도 ② 청탁금지법 해석에 관한 국민만족도 ③ 개정 행동강령의 안착 노력도 ④ 비위면직자등 취업제한제도 개선 노력도
	④ 나부터 실천하는 청렴문화 확산	① 청렴교육 만족도(공직자·국민) ② 민간보조사업 성과평가 결과

[1] 주요 내용**□ 청렴사회 실현을 위한 부패방지 인프라 공고화**

- 반부패정책협의회, 청렴사회민관협의회 등을 통한 국민과 정부가 함께하는 범정부 반부패 정책 추진 체계 안착
- 신고자 보호보상 관련 법·제도 정비, 부패공익신고 활성화를 위한 각종 지원 강화 등
- 국가청렴지수(가칭) 개발·적용, 대내외 인식 제고를 위한 반부패 정책 전략적 홍보 등을 통하여 국가청렴도의 체계적 관리 추진
- 국가청렴정보시스템 개편으로 효과적 반부패정책 추진 지원

□ 국민이 체감하는 반부패 혁신 성과 창출

- 공공기관 채용비리 근절 등을 통한 국민들이 체감하는 실생활 부패문제 해결
- 산업부문 청렴수준 진단, 부패영향평가를 통한 고질적 민간부패 개선 등 다각적인 노력을 통해 민간부문 청렴도 적극 제고
- 청탁금지법 규범력 강화, 비위면직자 취업제한제도 실효성 제고 등을 통한 반부패 규범의 이행력 제고
- 청렴교육 콘텐츠 개발·보급, 청렴한 사회만들기 범국민 프로젝트 등을 통한 나부터 실천하는 청렴문화 확산

[2] 성과지표

성과지표	실적	목표치					'19년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'18	'19	'20	'21	'22	'23			
공공기관 종합 청렴도	8.12	8.26	8.31	8.36	8.51	8.67	적극적인 반부패 정책 추진으로 사회 전반의 청렴 수준을 제고하고자 '18년도 실적치인 8.12점에 최근 5년간 실적치 연평균 증가율(1.2%) 만큼 상향한 8.26점으로 설정	각급 공공기관 의 민원인·소 속 직원·정책 고객을 대상으 로 설문조사	청렴도 측정결과 보고서

[3] 전략목표 성과지표의 개요 및 선정사유

○ 목표치 산출

- 적극적인 반부패 정책 추진으로 사회 전반의 청렴수준을 제고하고자 연 1.2%의 증가율을 적용, 목표치를 8.26점으로 적극적으로 설정
- 최근 5년 간 공공기관 청렴도 측정결과 평균 점수는 7.97점이며, 증가율 평균은 1.1%임

* 측정결과 : '14년 7.78점 → '15년 7.89점 → '16년 7.85점 → '17년 7.94점 → '18년 8.12점

○ 선정사유

- 공공기관 대민업무, 내부업무 등에서의 부패인식과 경험을 측정하므로 공공기관의 전반적인 청렴수준을 종합적으로 진단할 수 있음

[1] 주요내용

□ 국민과 정부가 함께하는 반부패 거버넌스 안착

- 반부패 정책협의회를 통해 반부패 과제 발굴 및 취약부문을 집중 개선, 5개년 반부패 종합계획의 내실 있는 이행점검으로 정책 효과성 극대화
- 사회각계*가 함께하는 ‘청렴사회민관협의회’를 통해 반부패 정책을 마련, 국민과 함께 생활 속 반칙을 발굴·토론하고 정책에 환류
 - * 경제, 직능, 시민사회, 언론, 학계, 공공 등
- 지방분권 강화 추세에 대비하여 지역의 자체적인 민관협력형 부패방지체계 구축·확산

□ 국민의 기대와 눈높이에 맞는 신고자 보호·보상

- 불이익조치 금지 및 일시정지 요구, 인사조치 요구 등 불이익을 사전 예방할 수 있는 보호수단을 최대한 가용하여 신고자 보호
 - ※ 부패·공익신고자 보호 법률 위반자에 대한 징계요구, 이행강제금·과태료 부과 등 행정 제재 강화
- 공익침해행위 대상법률 및 구조금 지급대상 확대 등 신고자 보호·보상 관련 법 및 운영기반 정비

< 개정 추진 주요내용 >

- 장사 등에 관한 법률, 군 보건의료에 관한 법률 등 공익신고 대상법률 11개 추가(기존 284개)
- 신고자 색출행위 지시·시도를 불이익조치 유형에 포함
- 신고로 인한 소송 관련 변호사 상담 및 선임 비용 등 구조금 지급 대상 확대

□ 부패수준의 과학적 진단분석을 통한 국가청렴도 관리

- 부패수준을 종합적으로 진단하고 공공과 민간에 모두 적용할 수 있는 ‘국가청렴지수’ 개발을 통해 확대되는 부패개념에 대응
- 청렴도 측정에서 부패취약점으로 제시된 분야를 각급 기관이 반부패 시책 추진을 통해 개선토록 청렴도 측정·시책평가 간 연계 강화

□ 국가청렴정보시스템 개편으로 효과적 반부패정책 추진 지원

- 언제 어디서나 이용가능한 ‘국가청렴포털’ 개통 및 신고자 서비스 강화
- 공공기관의 반부패 시책 및 국 내·외 반부패 정책·정보에 대하여 기관유형별, 정보유형별 검색 기능을 마련, 반부패 정보 공개 강화
- 각급 공공기관의 온라인 접수창구를 청렴포털로 일원화하고, 개별 운영 중인 온라인 신고창구를 청렴포털과 연계 추진

구분		성과지표
성과목표	청렴사회 실현을 위한 부패방지 인프라 공고화	범정부 반부패정책 효과에 대한 국민 체감도
관리과제	① 국민과 정부가 함께하는 반부패 거버넌스 안착	① 부패방지정책 대국민 인식도 ② 범정부 반부패종합대책 이행 점검률 ③ 청렴사회민관협의회의 정책의제 제언 달성률 ④ 지역 청렴사회민관협의회의 누적 구축률
	② 국민의 기대와 눈높이에 맞는 신고자 보호·보상	① 부패·공익신고 보상사건 평균 처리기간 단축 노력도 ② 신고자 보호 노력도 ③ 내부 공익신고 목표 이행률
	③ 부패수준의 과학적 진단·분석을 통한 국가 청렴도 관리	① 외국인 청렴인식도 ② 대내외 반부패 정책설명 추진실적 증가율 ③ 시책평가에 편입된 청렴도 하위기관의 청렴수준 향상률
	④ 국가청렴정보시스템 개편으로 효과적인 반부패정책 추진 지원	① 국가청렴정보시스템 이용자 만족도 ② 공공기관 신고시스템 구축·보급률

[2] 성과지표

- ‘반부패정책협의회 설치·운영’, ‘5개년 반부패 종합계획 수립’ 등 국가차원의 반부패정책의 효과에 대한 일반국민들의 긍정적 인식 변화를 확인할 수 있는 체감도 조사 실시

성과지표	실적			목표치 '19	'19 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'16	'17	'18					정량화 여부	성격/ 내용
법정부 반부패정책 효과에 대한 국민 체감도(%)	-	-	신 규	51	국민인식을 조사하는 신규 지표로서 인식조사의 특성 상 대외적인 외생변수가 일정부분 반영되기 때문에 유사지표* 수준에 비해 대 폭 상향하여 목표치를 성 정하는 것은 다소 어려우나, 목표치 적극적 설정 측면과 당초 정책목표 완수를 위해 최대한 상향하여 설정함 * '18년도 부패인식도 조사 결과 - 국민의 31.7%는 부패척결 을 위한 정부 대응이 호 과가 있다고 인식	전문조사기관에 의뢰한 일반국민 대상 설문조사 *약 700~1000명 이내 *설문내용(예시) -부패방지를 위 한 법정부정책에 대한 인식 및 정 책의 효과성	조사결과 보고서	정성	결과

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ 법정부 반부패정책 효과에 대한 국민 체감도

- (지표의 대표성) “정부의 반부패정책 효과에 대한 국민 체감도” 지표는 국민의 체감을 측정하는 최종결과 수준의 지표로서, 국정과제인 ‘범국가적 부패방지시스템 구축과 실효성 확보’ 실천과제 추진을 통해 달성하려는 정책목표를 포괄적으로 반영하고 있어 대표성이 매우 높은 지표임

- (목표치의 적극성) 상기 지표는 신규지표로서 최근 실적치를 고려한 목표치 설정은 곤란하며, 인식조사의 특성상 정책에 따른 효과 외에 대형 부패사건의 발생, 이해관계집단의 반대, 부정적 언론보도 등 외생적 요인이 조사결과에 영향을 미치는 한계가 존재

※ 따라서 목표치를 유사지표* 수준에 비해 큰 폭으로 상향하기에는 무리가 있으나, 목표치 적극적 설정 측면과 당초 정책목표 완수를 위해 최대한 상향하여 설정함

* 2018년도 부패인식도 조사 결과

- 국민의 31.7%는 부패척결을 위한 정부 대응이 효과가 있다고 인식

[3] 외부환경·갈등요인 분석 및 갈등관리계획

주요내용	외부환경·갈등요인 분석	갈등관리 계획
① 국민과 정부가 함께하는 반부패 거버넌스 안착	반부패 아젠다 발굴 및 부패취약 분야 개선안 마련시 부처간 이견 발생 우려	관계부처 및 사회각계 등의 의견 수렴 진행, 반부패 아젠다에 대한 상시 모니터링 강화 등
	청렴사회 민관협의회에서 반부패 정책의제 논의 시 다양한 이해관계의 대립·충돌 우려(시민단체↔경제계)	민관협의회의 하위 실무협의회의와 전문분과에서 충분한 토론·회의를 통해 조정·대안마련
	지역 청렴사회 민관협의회 설치를 위해서는 지자체장의 의지가 중요하고, 이해관계가 참여한 의회의 조례 심의를 통과하여야 함	청렴사회민관협의회 공동의장(위원장, 민간위원장)과 단체장과의 간담회, 광역자치단체 실무자 대상 워크숍 개최, 지역 방문컨설팅 등을 통해 지역 협의회 설치 적극 지원
② 국민의 기대와 눈높이에 맞는 신고자 보호·보상	신고자 보호·보상제도 운영 시 이해 당사자인 신고자 등의 불만 제기	신고자 등과의 면담 등을 통한 의견 수렴
	신고자 보호·보상 관련 법 개정 시 공익신고 대상법률 소관부처 등과 이견 발생 우려	공익신고 대상법률 소관 부처 등과 회의 등을 통한 의견 수렴
③ 부패수준의 과학적 진단·분석을 통한 국가 청렴도 관리	‘국가청렴지수’ 연구·개발 공론화 과정에서 다양한 이해관계의 대립·충돌 우려(평가대상분야 등의 측정 편입 관련사항 등)	정부, 공직유관단체, 시민단체, 학계, 국책·민간연구기관 등을 망라한 ‘국가청렴지수 개발협의체’ 구성·운영으로 폭 넓은 의견수렴 및 모형개발에 반영
④ 국가청렴정보시스템 개편으로 효과적인 반부패정책 추진 지원	공공기관에서 신고시스템 이용시 해당 기관의 정보가 공유되는 것에 대한 우려로 이용 기피 가능	권역별 설명회, 설명자료 배포, 공공기관 사용자 대상 설문조사 및 의견 반영 등을 통해 우려 해소

[4] 관리과제별 추진계획

1 국민과 정부가 함께하는 반부패 거버넌스 안착[1-1-①]

□ 추진배경(목적)

- 반부패정책협의회를 중심으로 범정부 반부패 과제 발굴 및 취약 부문 집중개선을 통하여 반부패 개혁의 효율성·실효성 제고
- 부패에 둔감했던 의식과 문화를 바꾸기 위해서는 정부와 민간의 협력, 시민사회의 지지와 참여가 필요하다는 정부의지 천명('18.4.18. 대통령)
 - ※ 부패발생 원인으로 국민·기업인·전문가·외국인·공무원 대상 조사결과, '부패유발적 사회문화' 때문이라는 응답이 가장 높음('18년 부패인식도 조사)
 - ※ UN반부패협약(제13조)은 부패 방지·척결에 있어서 의사결정과정에 시민사회 등 민간의 적극적 참여를 당사국 의무로 규정('03년 체결)
- 지방분권 강화 추세에 대비하여 지역의 자체적인 부패방지체계 구축이 선결과제로 대두

< 국정과제 관련 항목 >

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

□ 주요내용

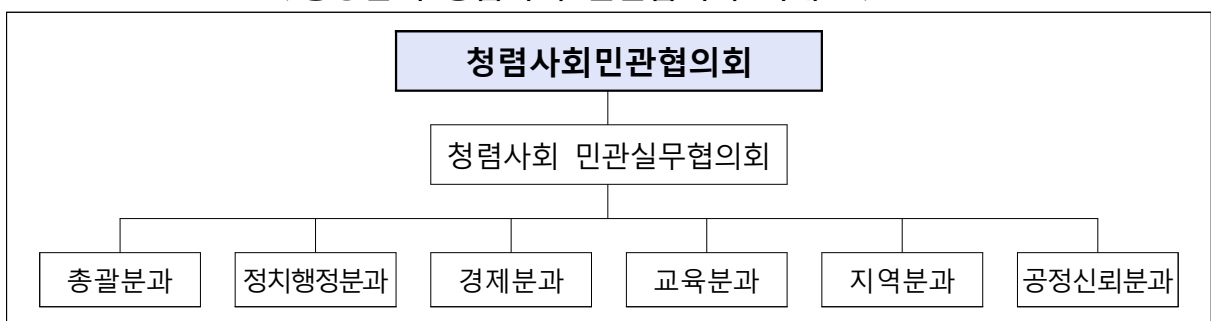
- (반부패 정책협의회 운영) 대통령 주재 범정부 반부패 정책협의회를 통해 반부패 과제 발굴 및 취약부문 집중 개선
 - 국민의 상실감과 대외 이미지 저하를 야기하는 부패 관행을 발굴, 개선방향 등에 대해 소관부처와 집중 논의

【 주요 논의의제 】

- ◆ 부패유발요인의 부정확한 진단, 기존정책의 답습 등으로 인해 근본적 해결이 지연된 분야(국고보조금, 재개발·재건축 등)
국민의 눈높이 변화로 새롭게 부각된 부패이슈 등

- **(법정부 반부패 종합계획)** 공공과 민간을 아우르는 반부패 중장기 로드맵의 지속적인 추진 및 내실있는 이행점검으로 정책 효과성 극대화
- **(반부패정책 확산 추진)** 기존 공공기관 감사관회의(중앙·공공기관)와 병행하여, 정책 공유·협력(Top-down), 현장 의견수렴(Bottom-up) 등 쌍방향 소통 활성화
 - ※ (예시) 지역별 청렴컨설팅을 통한 지역별 부패요인 파악 및 시책개발 지원 등
- **(청렴사회민관협의회의 정책제안)** 사회각계가 합의하여 부패문제 해결을 위한 정책방향을 과감하게 제시하고 공론화하여 사회적 공감대 형성
 - 민관협의회 참여단체*(30여개)와 주요 반부패 정책 방향을 공유하고 공동토론회 개최 등 의제화를 위해 적극 지원
 - * 공공(권익위, 시도지사협의회, 시장군수구청장협의회), 경제(대한상의, 경총 등), 직능(변협, 회계사회 등), 시민사회(참여연대, 경실련, 투명성기구 등), 학계(부패학회, 윤리경영학회 등), 언론(방송협회, 신문협회) 등 대표자가 참여
 - 사회적 영향이 큰 주요 부패현안·사건에 대해 협의회의 의견을 신속히 발표하여 국민적 관심 환기

〈 중앙단위 청렴사회 민관협의회의 체계도 〉



- **(지역 부패방지체계 구축확산)** 지역 청렴사회민관협의회를 전국 단위로 확산(6개 → 14개)하여 민관협력형 부패방지체계 완성
 - ※ ('18년) 6개 광역시·도 출범 → ('19년) 8개 광역시·도 신규 출범 추진
 - ※ 지역 내 자치단체, 공공기관, 시민단체, 경제·직능단체, 기업, 지역언론 등 참여
 - 지역 협의회 실무자 워크숍 개최, 방문 컨설팅 등을 통해 조속한 출범 지원 및 협의회 운영경험 전수

- (국민 눈높이에서 반부패정책 재점검) 청렴정책 국민모니터단이 ‘생활 속 반칙’을 발굴하고 주요 반부패 정책의 효과를 모니터링
 - 일반국민 70명으로 구성, ‘국민생활 속 반칙’에 대해 토론 및 주요 반부패 정책에 대한 국민체감 설문 병행

□ 추진계획

〈 '19년도 과제추진 계획 〉

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	지역 청렴사회민관협의회 실무자 워크숍 개최	'19.1월	
	2019년 청렴정책 국민모니터링 계획 수립	'19.2월	
	청렴정책 국민모니터단 모집공고	'19.2월	
	지역 청렴사회민관협의회 방문컨설팅	'19.3월	
	청렴사회민관협의회 민간의장단 간담회 개최	'19.3월	
	'19년 제1차 청렴사회 민관실무협의회 개최	'19.3월	
	청렴정책 국민모니터단 발대식	'19.3월	
	반부패정책협의회를 위한 관계부처 협의	'19.3월	
2/4분기	'19년 제1차 청렴사회민관협의회 개최	'19.4월	
	청렴정책 국민모니터단 1차 원탁토론회 개최	'19.4월	
	청렴사회민관협의회 전문분과위원회 개최	'19.5월	
	'19년 제2차 청렴사회 민관실무협의회 개최	'19.6월	
	반부패정책협의회를 위한 관계부처 협의	'19.6월	
	5개년 반부패 종합계획 이행점검	'19.6월	
	제4차 반부패정책협의회 개최	'19.6월	
	청렴컨설팅 관련 관계기관 대상 실무협의	'19.6월	
3/4분기	청렴정책 국민모니터단 원탁토론회 결과 관련 설문 실시	'19.7월	
	청렴사회민관협의회 전문분과위원회 개최	'19.8월	
	청렴정책 국민모니터단 2차 원탁토론회 개최	'19.9월	
	'19년 제3차 청렴사회 민관실무협의회 개최	'19.9월	
4/4분기	청렴사회민관협의회 전문분과위원회 개최	'19.10월	
	청렴정책 국민모니터단 해단식 개최	'19.11월	
	'19년 제4차 청렴사회 민관실무협의회 개최	'19.12월	
	'19년 제2차 청렴사회민관협의회 개최	'19.12월	
	청렴사회민관협의회 설치 및 운영에 관한 규정 개정안 마련	'19.12월	
	지역 청렴사회민관협의회 신규 출범(8개)	'19.1~12월	
	5개년 반부패 종합계획 이행점검	'19.12월	
	청렴컨설팅 관련 워크숍 개최	'19.12월	

□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 일반국민
- (이해관계집단) 정부 각 부처

〈 현장의견 반영 계획 〉

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
• 반부패 정책확산 추진	• 반부패·청렴정책 추진방향을 각급 공공기관과 공유함으로써 위원회 부패방지 업무의 추진동력 확보	• 공공기관 감사관 회의, 반부패 청렴정책 추진지침 회의 등을 적극 활용	• 반부패 종합계획 수립 시 반영
• 청렴사회민관협의회의의 정책제안	• 객관적인 시각에서 대안을 제시하고 이에 대한 사회 각계의 합의를 이끌어내는 것이 중요	• 민관(실무)협의회 및 전문 분과위원회 회의 개최, 민간의장단 간담회 등을 통해 구성원 의견수렴	• 청렴사회민관협의회의 운영 개선 및 정책의제 선정에 활용
• 지역 부패방지체계 구축·확산	• 단체장의 협의회 구축 의지, 조례 통과여부 등 변수가 많아 의견수렴 필요 • 지역별 특성에 맞는 협의회 구축 및 운영 필요	• 지역 청렴사회민관협의회의 구축·운영 담당 실무자 워크숍 개최 및 지역별 방문컨설팅 실시	• 지역 청렴사회민관협의회의 운영방안 마련 시 활용
• 국민 눈높이에서 반 부패정책 점검	• 반부패정책의 기준을 국민의 눈높이에 맞춰야 국민이 성과를 체감할 수 있음	• 일반국민으로 구성된 청렴 정책 국민모니터단과 원탁토론회 개최, 대국민 설문 등을 통해 의견수렴	• 생활적폐TF 및 채용비리 근절추진단 등 관계부서에 전달 → 정책환류

□ 홍보계획

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	청렴정책 국민모니터단 모집을 위한 온라인 홍보	'19.2월	
	청렴정책 국민모니터단 발대식 및 활동계획 보도자료 배포 및 SNS 홍보 등	'19.3월	
	최신 반부패정책 국·영문 보도자료 배포	'19.3월	
	주요 반부패정책 자료집 국제기구, 전문가 등 대상 홍보	'19.3월	
2/4분기	청렴사회민관협의회의 회의 개최 및 논의내용 보도자료 배포	'19.4월	
	지역 청렴사회민관협의회의 출범 시 언론 홍보	'19.4~6월	
	최신 반부패정책 국·영문 보도자료 배포	'19.6월	
	주요 반부패정책 자료집 국제기구, 전문가 등 대상 홍보	'19.6월	

구 분	추진계획	세부일정	비 고
3/4분기	청렴정책 국민모니터단 원탁토론회 내용 보도자료 배포 및 SNS 홍보	'19.9월	
	지역 청렴사회민관협의회 출범 시 언론 홍보	'19.7~9월	
	최신 반부패정책 국·영문 보도자료 배포	'19.9월	
	주요 반부패정책 자료집 국제기구, 전문가 등 대상 홍보	'19.9월	
4/4분기	청렴사회민관협의회 회의 개최 및 논의내용 보도자료 배포	'19.12월	
	청렴정책 국민모니터단 활동성과 보도자료 배포 및 SNS 홍보	'19.11~12월	
	지역 청렴사회민관협의회 출범 시 언론 홍보	'19.10~12월	
	최신 반부패정책 국·영문 보도자료 배포	'19.12월	
	주요 반부패정책 자료집 국제기구, 전문가 등 대상 홍보	'19.12월	

□ 기대효과

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

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'18	'19
대내외협력강화(I -1-일반재정②)				
① 대내외협력강화(1133)			8.82 (9.6)	14.16 (15.5)
■ 국제교류및민간협력(332)	일반회계		8.82	14.16

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치 '19	'19 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'16	'17	'18					정량화 여부	성격/ 내용
① 부패방지정책 대국민 인식도(%)	30.3	32.5	36.3	36.6	최근 3년간 평균치(33.0%) 보다 11% 상향한 36.6%로 적극적인 목표치 설정	전문조사기관에 의뢰하여 일반 국민(2,000명) 대상 부패방지 주요정책(3분야) 인지도 조사 실 시 후 평균 산출	조사결과 보고서	정성	결과
② 범정부 반부패 종합대책 이행 점검률(%)	-	-	신 규	100	5개년 반부패 종합계획 이행 점검 연간 2회 실시	(점검실적/점검 계획) × 100	관련 공문	정량	산출
③ 청렴사회민관협 의회의 정책의제 제안 달성률(%)	-	-	신 규	100	'18년 정책제안 실적(3건) 을 고려하여 전년대비 25% 상향한 4건을 제안 목표로 설정하고 달성률 100%를 목표치로 설정	(제안실적/제안 목표치) × 100 *제안실적 : 청렴 사회민관협의회가 최종 의결한 제안 서가 포함된 회의 록에 명시된 정책 제안 건수 집계	민관 협의회 회의록 및 보도자료 등	정량	산출
④ 지역 청렴사회 민관협의회 누적 구축률(%)	-	-	35.3	82.4	단년도 기준으로는 '18 년 실적(6개 출범) 대비 33.3% 상향한 8개를 신 규 출범시켜 누적 기준 14개(82.4%)를 구축하는 도전적 목표치 설정 * '18년 35.3%(6개/17개) → '19년 82.4%(14개/ 17개)	(누적구축건수/17개 사도) × 100	공문서 및 언론 보도자료	정량	산출

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ < 부패방지정책 대국민 인식도 >

- (지표의 대표성) 공익신고자 보호제도, 부패신고 보호보상제도, 부패신고전화 등은 국정과제에도 포함되어 있는 반부패정책의 주요 핵심사항이고, 이에 대한 대국민 정책 인지도를 측정하는 결과지표로서, 상위 성과목표인 ‘청렴사회 실현을 위한 부패방지 인프라 공고화’의 궁극적인 정책목표를 포괄적으로 반영하고 있어 대표성이 매우 높음

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

- (목표치의 적극성) 최근 3년간 평균치(33.0%)보다 11% 상향한 36.6%로 매우 적극적인 목표치 설정

◆ < 범정부 반부패종합대책 이행 점검률 >

- (지표의 대표성) 범정부 반부패종합대책 수립 및 이의 이행은 국정과제에서 명시적으로 제시되고 있는 목표로서, 국정과제 1~2년차에는 종합대책 마련에 집중하고 국정과제 3년차 이후에는 마련된 대책의 이행 및 사후관리가 긴요하다는 점을 고려할 때, 5개년 반부패종합대책의 과제별 이행도를 측정하는 지표는 대표성이 높다고 볼 수 있음

※ 관련 국정과제 2-1. 범국가적 부패방지 시스템 구축과 실효성 확보 부문의 성과 지표로도 설정되어 있음

- (목표치의 적극성) 5개년 반부패 종합계획은 부처별 정책 여건 등이 상이하고, 과제수(50개)도 적지 않아 전 부처 대상 이행점검이 쉽지 않으나, 국정과제 본연의 범정부 반부패 추진기반을 확고히 다지기 위해 최소 연 2회 이행관리를 완수할 계획

◆ < 청렴사회민관협의회의 정책의제 제안 달성률 >

- (지표의 대표성) '18년에는 제도적 기반을 마련하고 민관협의회를 구성하는 것이 목표였던 반면, '19년은 협의회 운영의 최종 산출물인 정책제안 성과가 중요하며, 동 과제의 가장 대표성 있는 지표임

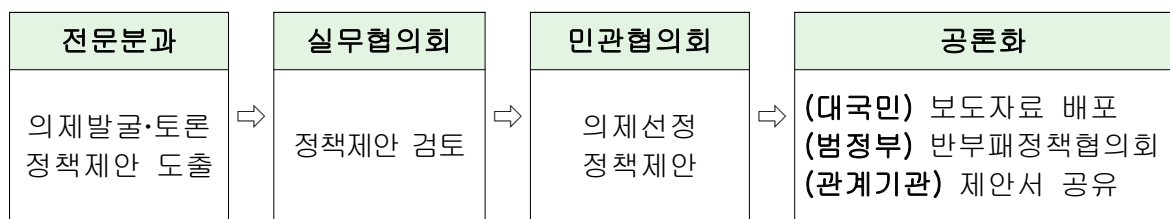
※ 관련 국정과제(2-4, 시민과 정부가 함께하는 민관협력형 부패방지체계 확립)의 대표 지표이며 목표치 동일

- **(목표치의 적극성)** 주로 사회적 파장이 큰 대형 반부패 이슈를 다루고 있어 각계의 이해관계가 첨예하게 대립하며, 여러 차례의 치열한 논의와 합의를 거쳐 제안이 완성되는 만큼 난이도가 매우 높음('18년 3건 → '19년 4건 (25%상향))

※ '18년에 총 15개의 의제를 논의하였으나 최종적으로 3건만을 합의·제안

※ '18년 제안의제 : ① 특수활동비 편성·집행 개선, ② 법조계 전관예우 근절 방안, ③ 공익법인 등 투명성 제고를 위한 외부감사인 선임제도 개선

<청렴사회민관협의회 정책의제 제안 절차>



◆ < 지역 청렴사회민관협의회 누적 구축률 >

- **(지표의 대표성)** 관리과제인 ‘국민과 정부가 함께하는 반부패 거버넌스 안착’을 위해서는 중앙 이외에 지역단위에도 지역 청렴사회민관협의회를 조속히 출범시켜 공공과 민간, 중앙과 지역이 함께 견고한 부패방지체계를 구축하는 것이 무엇보다 중요
- **(목표치의 적극성)** 지역 청렴사회민관협의회의 출범은 지역의 특성, 자치단체장의 의지, 협의회의 위원 구성, 의회의 조례 통과여부 등에 따라 유동적이며 변수가 많으나 신속한 구축을 위해 도전적인 목표치 설정

※ '18년 35.3%(6개/17개) → '19년 82.4%(14개/17개)

➔ 단년도 실적 기준 '18년 대비 33.3% 상향

② 국민의 기대와 눈높이에 맞는 신고자 보호·보상[1-1-②]

□ 추진배경(목적)

- 신고자 보호제도에 대한 부정적 인식
 - 지속적인 법 개정에도 불구하고 여전히 **안심하고 신고할 수 있는 제도라는 인식은 낮은 수준**
 - ※ 공익신고 장애요인으로 ‘신고로 인한 불이익’이 54%로 가장 높고, 다음으로 ‘사회적편견’(20.8%)의 순으로 나타남.(‘17년 권익위 부패인식도 조사)
- 체감도 낮은 신고자 보호·보상
 - 신고자 신분노출, 협소한 공익신고 인정범위 등 신고자 보호 사각지대에 대한 국회·언론의 지적
 - ‘17년보다 보상금 평균 처리기간을 대폭 단축하였으나, 여전히 법정 처리기간(90일)을 초과하여 보상금 신청인의 만족도 저하
 - ※ 부패신고 보상금 처리기간 : (‘17년) 211일 → (‘18년) 160일 (51일 단축)
 - ※ 공익신고 보상금 처리기간 : (‘17년) 416일 → (‘18년) 127일 (289일 단축)

□ 주요내용

- 부패·공익신고자 보호 강화
 - 불이익조치 금지 및 일시정지 요구, 인사조치 요구 등 불이익을 사전 예방할 수 있는 보호수단을 최대한 가용하여 신고자 보호
 - 불이익조치자 및 보호결정 미이행자에 대한 적극적 법적조치 이행
 - 부패·공익신고자 보호 법률 위반자에 대한 징계요구, 이행강제금, 과태료 부과 등 행정 제재 강화
 - 부패·공익신고자에 대한 이행점검 등 사후점검·관리 철저
- 신고사건의 체계적 관리를 통한 신고자 보상 강화
 - 부패·공익 보상사건의 평균 처리기간 단축을 통한 신고자 만족도 제고

※ 최근 3년간 평균 처리기간인 288일에서 53%를 단축하여 136일안에 처리하는 것을 목표로 추진

- 보상심의위원회 개최 확대 및 복잡하고 규모가 큰 사건(토목·건설, 방위산업 등)에 대한 중점심의제 강화
- 보상금 지급가능 사건 사전 파악 및 보상금 지급 미신청 건에 대한 개별 안내를 통한 보상금 신청 누락 방지
- 구조금 활성화를 위한 긴급구조금 제도 활용 및 신고자 피해회복에 실질적 도움이 되도록 구조금 운영
- 타 기관 신고에 대한 정가·수시 추천 등을 통해 포상금 적극 지급

○ 신고자 보호·보상 관련 법 및 운영기반 정비

- 공익침해행위 대상법률 및 구조금 지급대상 확대 등

〈 개정 추진 주요내용 〉

- 장사 등에 관한 법률, 군 보건의료에 관한 법률 등 공익신고 대상법률 11개 추가(기존 284개)
- 신고자 색출행위 지시·시도를 불이익조치 유형에 포함
- 신고로 인한 소송 관련 변호사 상담 및 선임 비용 등 구조금 지급 대상 확대

- 공익신고 기관*의 신고자 보호제도 운영기반** 확대

* 중앙행정기관, 지자체, 교육청 및 공직유관단체 등

** 공익신고 운영기준 마련, 공익신고 책임관 지정, 공익신고 창구 마련

○ 부패·공익신고 활성화를 위한 교육·홍보 강화

- 부패·공익신고 및 신고성 민원처리 과정에서 발생하는 신분 유출 등 예방을 위해 권역별 담당자 교육 및 자체교육 독려

※ 기관 자체 교육용 자료 배포

- 국민과 신고업무 담당자 등이 이해하기 쉽고 참고할 수 있는 「공익신고자 보호법」 조문별 해설서 제작·배포

※ 중앙행정기관 등 공공기관, 시민사회단체 및 언론기관 등 배포

- 공익신고자의 용기와 가치, 신고 이후의 사회 변화 등을 주제로 한 공익신고 다큐멘터리 제작·방영

※ 공중과 송출 및 다양한 매체에 활용

- 부패·공익신고 접수기관에 부패·공익신고 포스터 및 리플릿 배포

□ 추진계획

〈 '19년도 과제추진 계획 〉

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	기관장 부패·공익신고자 방문, 격려	'19.1월	
	‘신고성 민원’ 권역별 순회 교육 계획 수립	'19.1월	
	공익신고 인식개선을 위한 다큐멘터리 제작 계획 수립	'19.2월	
	시민단체 또는 지방자치단체 간담회 개최	'19.2월	
	공익신고 접수기관의 신고자 보호제도 운영현황 실태조사	'19.2~3월	
	신고자 보호 강화를 위한 민원업무 담당자 교육(서울인천 등)	'19.2~3월	
	부패·공익신고 및 신고성 민원 관련 기관 자체 교육용 자료 배포	'19.3월	부패·공익신고 접수기관
	기관장 부패·공익신고자 방문, 격려	'19.3월	
	신고자 보호제도 발전방안 연구회 간담회 개최	'19.3월	
2/4분기	공익신고 접수기관 신고자 보호제도 운영현황 실태조사 분석	'19.4월	
	신고자 보호 강화를 위한 민원업무 담당자 교육(경기·강원 등)	'19.4~5월	
	기관장 부패·공익신고자 방문, 격려	'19.5월	
	신고자 보호제도 발전방안 연구회 간담회 개최	'19.5월	
	보호조치 신고자 사후점검·관리	'19.5~6월	
	「공익신고자 보호법」 조문별 해설서 배포	'19.6월	
3/4분기	신고자 보호제도 발전방안 연구회 간담회 개최	'19.7월	
	공익신고 접수기관의 신고자 보호제도 운영현황 실태조사	'19.8~9월	
	시민단체 또는 지방자치단체 간담회 개최	'19.8월	
4/4분기	공익신고자 보호법 개정안 국회제출	'19.11월	
	보호조치 신고자 사후점검·관리	'19.11~12월	
	기관장 부패·공익신고자 방문, 격려	'19.12월	

□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 신고자, 일반국민 및 공익신고 기관 신고업무 담당자
- (이해관계집단) 공익신고 대상법률 소관부처 및 공익신고 기관

〈 현장의견 반영 계획 〉

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
부패·공익신고자 보호 보상 강화	이해당사자인 신고자 등의 의견 및 건의사항을 반영 하여 보호·보상 업무의 서비스·질을 향상할 필요	신고자 면담 및 신고자 지원 단체 등과의 간담회를 통한 의견 청취	면담 및 간담회 결과를 분석하여 업무 및 제도 개선에 반영
신고자 보호·보상 관련 법 및 운영기반 정비	이해당사자인 공익신고 기관, 공익신고 대상법률 소관부처 등의 의견 및 건의사항을 반영하여 법 및 운영기반 정비시 반영할 필요	공익신고 기관, 공익신고 대상법률 소관부처 등과의 회의 등을 통한 의견 청취	의견청취 결과를 분석하여 업무 및 제도 개선에 반영

□ 홍보계획

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	기관장 부패·공익신고자 방문, 격려 보도자료 배포	'19.1월	
	'신고성 민원' 권역별 순회 교육 보도자료 배포	'19.2월	
	부패·공익 보상금 등 지급 보도자료 배포	'19.3월	
	기관장 부패·공익신고자 방문, 격려 보도자료 배포	'19.3월	
	공익신고 다큐멘터리 제작 협의	'19.3월	
2/4분기	공익신고 다큐멘터리 제작 진행	'19.3월~7월	
	부패·공익신고 접수기관에 부패·공익신고 포스터·리플릿 배포	'19.6월	
	부패·공익 보상금 등 지급 보도자료 배포	'19.6월	
	공익신고 접수기관 신고자 보호제도 운영현황 실태조사 분석 결과 보도자료 배포	'19.6월	
3/4분기	공익신고 다큐멘터리 공중파 송출 및 활용	'19.7월~	
	휴가철 다중이용시설에 부패·공익신고 포스터·리플릿 배포	'19.7~8월	
	부패·공익 보상금 등 지급 보도자료 배포	'19.9월	
4/4분기	부패·공익신고자 보호·보상 홍보자료 배포	'19.10월	
	부패·공익 보상금 등 지급 보도자료 배포	'19.12월	

□ 기대효과

- 신고자 보호·보상제도의 실효성 제고
 - 신속하고 선제적인 보호조치 및 보호조치에 대한 이행력 강화를 통해 신고자 보호의 실효성 제고
 - 공익신고 대상법률 확대 및 구조금 지급 대상 확대 등을 통해 신고자 만족도 제고 및 신고 활성화 유도
- 신고를 통한 부패·공익침해행위 예방에 따른 사회적·경제적 손실 감소 및 환수로 국고수익 증대
 - ※ 최근 5년간(2014년~2018년) 부패·공익 신고를 통해 약 2,128억원 환수

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'18	'19
반부패청렴정책강화(I -1-일반재정④)				
① 반부패청렴정책강화(1136)		일반회계	55.87 (99.88)	53.47 (103.79)
■ 부패신고자보호보상(364)			35.36	32.72
■ 공익신고제도운영(365)			20.51	20.75

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'19 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'16	'17	'18	'19				정량화 여부	성격/ 내용
부패공익신고 보상 사건 평균 처리기간 단축 노력도(일)	-	-	신 규	136	최근 3년 평균 처리기간 대비 53% 단축한 136일로 설정 ※ 부패공익신고 보상사 건 평균 처리기간 단 축 노력도 ('16) 405 → ('17) 314 → ('18) 144	(부패신고 보상사건 평균 처리기간 + 공익신고 보상사건 평균 처리기간) / 2	부패공익 신고 보상사건 처리실적 자료	정량	결과
신고자 보호 노력도 (%)	-	-	신 규	67	최근 3년 평균 인용률 대 비 4%p 상향한 67%으로 설정 ※ 신고자 보호 노력도 : ('16) 66.2% → ('17) 62.6% → ('18) 63.2%	(보호사건 인용률+이행률) / 2	보호사건 처리 통계	정량	결과
내부 공익신고 목표 이행률(%)	-	-	신 규	100	'17~'18년 평균 내부 공익 신고 건수 대비 20% 상향 한 300건을 '19년 목표 건 수로 설정 ※ 내부 공익신고 건수 : ('17) 153 → ('18) 347	(당해 연도 내부 공익신고 건수 / '19년 목표 건수)×100	공익신고 접수 처리 실적 통계자료	정량	산출

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ < 부패 · 공익신고 보상사건 평균처리기간 단축 노력도 >

- (지표의 대표성) 국민의 기대와 눈높이에 맞는 신고자 보상을 위해서는 보상사건의 신속한 처리가 중요한바, 이러한 업무의 대표성을 반영하여 부패 · 공익신고 보상사건 평균처리기간 단축 노력도를 성과지표로 설계
- (목표치의 적극성) 최근 3년간 평균처리기간이 큰 폭으로 단축되었으나, 보다 도전적이고 적극적인 목표 설정을 위해 최근 3년 평균 실적인 288일에서 53%를 단축한 136일로 설정

◆ < 신고자 보호 노력도 >

- (지표의 대표성) 보호사건 중 신고자가 요구한 사항에 대해 위원회가 보호하는 비율과 해당기관이 실제 이행한 비율을 합산한 지표로 신고자 보호를 위한 위원회의 노력 정도를 실질적으로 반영할 수 있는 지표
- (목표치의 적극성) 최근 3년간 실적치가 등락하고 있고, '18년의 경우 전년 대비 0.6% 상승하였으나, 보다 적극적인 목표설정을 위해 전년 대비 4%p 상향한 67%로 설정

◆ < 내부 공익신고 목표 이행률 >

- (지표의 대표성) 내부 신고자 보호 강화를 위한 지속적 법·제도 개선 및 공익신고자 인식개선을 위한 위원회의 교육·홍보 노력을 종합적으로 평가할 수 있는 지표임
- (목표치의 적극성) 내부 공익신고 활성화를 위하여 '19년도 목표치를 '17년~'18년 평균 내부 신고 건수 대비 20% 상향한 300건으로 설정

③ 부패수준의 과학적 진단·분석을 통한 국가청렴도 관리(1-1-③)

□ 추진배경(목적)

- 부패수준을 종합적으로 진단하고 공공과 민간에 모두 적용할 수 있는 지수개발을 통해 확대되는 부패개념에 대응 필요
- 청렴도 측정에서 부패취약점으로 제시된 분야를 각급 기관이 반부패 시책 추진을 통해 개선토록 청렴도 측정·시책평가 간 연계 강화
- 적극적인 반부패·청렴정책 추진과 동시에 정책 및 성과에 대한 진단과 홍보를 병행하여 대내·외 국가 청렴이미지 제고 필요

□ 주요내용

- 공공부문과 민간부문을 포괄하는 ‘국가청렴지수’ 모형의 개발
 - (측정분야) 공공부문(입법, 행정, 사법, 공직유관단체 등)과 민간부문(산업, 산업 외 등)을 측정할 수 있도록 구성된 종합지수 모형 개발
 - ※ 민간부문 중 산업분야에 대한 측정은 권익위에서 '18년도 개발한 ‘민간 부문 청렴지수 측정모형’ 을 활용·연계
 - (측정항목) 주관적 차원(인식, 경험), 객관적 차원(적발·처벌 현황, 언론보도 등)을 모두 활용할 수 있도록 구성
- 국제사회에 신규 청렴도 평가체계 전파·확산
 - G20, OECD 등 국제 반부패 라운드의 새로운 부패측정지수 개발 논의에 대비하여 우리의 지수 개발계획을 공유하는 등 이슈 선도
- 우리나라 부패인식지수(CPI) 제고를 위해 평가자 대상 홍보 강화, 국제사회 인식 개선노력 지속 추진
 - 국내외 기업인 및 전문가를 대상으로 우리나라 반부패 정책 노력 및 성과를 적극적으로 설명
 - ※ CPI는 국가청렴수준을 비교·관리하는데 활용하는 한편, 추가로 반부패정책 추진방향에 시사점을 줄 수 있는 IPI 등 지표도 적극 활용

- 다각적인 반부패 국제교류 및 협력 지속 확대
 - 국제 반부패 라운드를 활용하여 반부패 성과와 사례 공유
 - ※ UN, G20, OECD 등에서 개최하는 반부패 관련 국제회의 적극 참여
 - 주한 외국기업인 및 외국 공무원 대상 정책설명회 수시 개최 및 국제기구 공동 및 외국의 반부패 기구 MOU를 통한 기술지원
- (청렴도 측정과 시책평가간 연계) 청렴도 하위기관은 시책평가 대상으로 추가하고, 상위기관은 평가를 면제해 청렴도 상승 유인 제공
 - ※ 청렴도 2년 연속 2등급 이상이고 부패사건 미발생 기관은 평가 제외, '17년 청렴도 4, 5등급 기관 중 일정 규모 이상 기관을 평가대상에 추가
- 청렴도 측정결과에서 부패취약업무로 진단된 분야를 반부패 시책을 추진하여 개선할 수 있도록 지표체계 설계·구성
- (시책평가 사각지대 해소) 시책평가('18년 270개)에서 제외된 기관에 대해서는 소관 상급기관이 자체평가*를 할 수 있도록 평가기법 전수
 - * 전수받은 기관은 생활적폐, 채용비리, 갑질 등 사회적 이슈나 소속기관의 특성을 적실성 있게 반영하여 평가

□ 추진계획

〈 '19년도 과제추진 계획 〉

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	제1차 G20반부패실무그룹회의 참석	'19.1월	
	APEC 반부패투명성실무그룹회의 참석	'19.2월	
	국가청렴지수 실무협의체 구성	'19.2월	
	청렴도 하위기관의 시책평가 대상기관 편입 검토·반영	'19.2월	
	청렴도·시책평가 간 연계강화 방안 모색 등을 위한 워크숍	'19.2월	
	OECD 청렴작업반 및 청렴포럼 참석	'19.3월	
	국가청렴지수 개발 영역 추진계획 수립	'19.3월	
	국내거주 평가전문가 대상 방문설명 실시	'19.3월	
	국제평가 전문가 대상 반부패정책 홍보물 발송	'19.3월	
	청렴도 측정결과를 활용한 반부패 시책 추진·이행 방안 마련	'19.3월	
2/4분기	IACC 개최 MOU 체결	'19.4월	
	UNDP 공공 말레이시아 반부패시책평가 워크숍	'19.4월	
	주한외국상의 임원초청 정책간담회	'19.4월	

구 분	추진계획	세부일정	비 고
	국가청렴지수 개발 용역 계약	'19.4월~'19.5월	
	국외 거주 평가전문가 대상 방문설명 실시	'19.6월	
	주요 반부패 정책 영문 보도자료 배포	'19.6월	
3/4분기	APEC 반부패투명성실무그룹회의 참석	'19.8월	
	UN반부패협약 이행점검 및 부패예방 실무그룹회의 참석	'19.9월	
	주한 외국상의 대상 정책간담회 개최	'19.9월	
	국내 거주 평가 전문가 대상 방문설명 실시	'19.9월	
4/4분기	제3차 G20 반부패실무그룹회의 참석	'19.10월	
	OECD 청렴작업반 참석	'19.11월	
	영문 홈페이지 반부패정책 자료 게재	'19.11월	
	UN반부패협약 당사국총회 참석	'19.12월	
	국가청렴지수 용역 완료보고회 개최	'19.12월	
	국제평가 전문가 대상 반부패정책 홍보물 발송	'19.12월	
	청렴도·시책평가 간 연계와 청렴수준 향상도와의 관계분석	'19.12월	

□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 일반 국민, 정부 공공기관, 기술지원 수원국가 등
- 이해관계집단
 - (대내) 정부 각 부처 등 공공기관, 경제단체, 시민·사회단체 등
 - (대외) 국제기구, 국외 기업인 학계 등 전문가 자문단 해외 반부패 기관 등

〈 현장의견 반영 계획 〉

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
■ 국가청렴지수	■ 공공·민간을 망라하여 측정하므로 다양한 분야의 참여를 통한 의견청취 필요	■ 국가청렴지수 연구·개발 자문단 및 협의체 운영 ■ 청렴사회민관협의체 등에 현황안내 및 의견청취	■ 모형 개발 및 정책 추진 등에 반영
■ 부패수준 진단·평가 체계 개선	■ 청렴도와 시책평가 간 실효성 있는 연계강화를 위해 참신한 시각과 조언 등이 필요	■ 청렴수준 진단·평가체계 개선 심의회 개최, 설문 조사 등	■ 청렴도 및 부패방지 시책평가 모형(설문, 지표) 개선 등에 반영
	■ 업무추진 주체의 의지와 실행여건 등을 확인	■ 공공기관 대상 워크숍 및 간담회 실시	■ 반부패 측정·평가 시각지 대에 있는 기관에 대한 관리방안 마련 등에 참고

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
■ CPI 향상 정책 추진	■ 기업인 대상 반부패 정책에 관한 의견 청취를 통해 정책의 신뢰성 및 효과성 제고	■ 기업인 대상 간담회, 정책자료 제공 등	■ 정책 반영 및 설명·홍보자료로 활용
	■ 객관적이고 정확한 반부패정책 설명으로 저평가된 국가 이미지를 적극적으로 개선	■ 평가 전문가 대상 면담 실시	■ 정책 반영 및 설명·홍보자료로 활용
	■ 정책 설명회를 통해, 한국의 우수정책을 홍보하고, 동시에 국제적 네트워크 구축을 추진	■ 위원회 방문 외국인 대상 설명회 및 주한 외국 기업인 대상 설명회 개최를 통해 의견 수렴	■ 현장의견을 바탕으로 효과적인 홍보 및 의견수렴으로 필요 콘텐츠 영문 제작

□ 홍보계획

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	2018년도 부패인식지수(CPI) 결과 발표	'19.1월	
	영문 뉴스레터 발간·배포	'19.1월	
	국제평가 전문가 대상 영문 온라인 정책자료 발송	'19.2월	
2/4분기	영문 뉴스레터 발간·배포	'19.4월	
	영문백서 발간	'19.5월	
	영문 브로셔 발간	'19.6월	
	반부패정책 영문 보도자료 배포	'19.6월	
	영문 홈페이지에 주요행사, 보도자료, 발간자료 게시	'19.6월	
3/4분기	영문 뉴스레터 발간·배포	'19.7월	
	국가청렴지수 개발 용역 중간점검회의 개최 및 보도자료 배포	'19.8월	
	국제평가 전문가 대상 영문 온라인 정책자료 발송	'19.9월	
	영문 홈페이지에 주요행사, 보도자료, 발간자료 게시	'19.9월	
4/4분기	영문 뉴스레터 발간·배포	'19.10월	
	반부패정책 영문 보도자료 배포	'19.12월	
	국가청렴지수 용역 완료보고회 개최 및 보도자료 배포	'19.12월	
	영문 홈페이지에 주요행사, 보도자료, 발간자료 게시	'19.12월	

□ 기대효과

- ‘국가청렴지수’ 개발을 통한 과학적 측정기반 마련으로 부패취약 분야에 대한 원인분석의 정확도 제고 및 신뢰성 있는 반부패 정책 수립기반 마련
- 국제 반부패라운드에 대한 적극적인 대응 및 해외 반부패 관련 기관과의 유기적인 협력을 통해 국내·외 청렴문화 선도
- 청렴도 측정과 부패방지 시책평가의 연계강화 및 설문·지표 개선으로 평가 대상기관의 부담은 줄이고 적합성은 높이는 평가체계 마련
- 한국의 객관적 부패현황에 대한 인식 제고를 통해 한국에 대한 청렴 신뢰도 제고

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'18	'19
반부패청렴정책강화(I -1-일반재정④)				
① 반부패청렴정책강화(1136)	일반회계	24.78 (99.88)	27.28 (103.79)	
■ 청렴도측정및부패영향평가(360)		24.78	27.28	
대내외협력강화(I -1-일반재정②)				
① 대내외협력강화(1133)	일반회계	8.82 (9.59)	14.16 (15.48)	
■ 국제교류및민간협력(332)		8.82	14.16	

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'19 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'16	'17	'18	'19				정량화 여부	성격/ 내용
외국인 청렴인식도 (점)	-	-	-	5.6	'18년 국내 외국인대상 부패인식점수인 (5.08)에 비해 10%를 높인 (5.6)으로 설정 (10점이 가장 청렴)	$\Sigma(\text{응답자별 점수}) / \text{응답자 수}$ ※ 5점 척도로 10 점으로 환산	온라인 설문조사	정성	결과
대내외 반부패 정책설명 추진실적 증가율(%)	-	-	신규	24	주한외국기업인, 국제평가 전문가들의 일정을 고려하면서 현재보다 높은 빈도의 홍보를 위해 '18년 실적인 25건 대비 약 24%의 증가율, 6건 증가인 총 31건을 추진	국제평가 기관 및 전문가, 주한외국 기업인 대상 객관적이며 정확한 반부패정책 성과 및 노력 등 전달 (금년 실적-전년 실적/전년 실적*100) ※ 해당 종사자들을 대상으로 직접 방문한 실적을 산정	관련 공문 등	정량	과정
시책평가에 편입된 청렴도 하위기관의 청렴수준 향상률(%)	-	-	신규	150	'19년 최초 도입하는 신규 지표로, 산출(out-put)지표가 아닌 효과성(out-come) 지표인 점, 최근 3년간 청렴도 수검기관 전체의 청렴수준 상승률이 30%에 머물렀던 점 등을 고려, 시책평가에 편입된 기관의 청렴수준 상승률이 청렴도 수검기관 전체의 청렴수준 상승률 보다 1.5배 이상의 향상률을 달성할 수 있도록 도전적인 목표치 설정	(시책평가에 편입된 청렴도 하위기관의 '19년도 청렴수준 상승률 / 청렴도 측정 대상기관 전체의 '19년도 청렴수준 상승률)x100	'19년도 청렴도 측정 및 부패방지 시책평가 결과	정량	결과

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ < 외국인 청렴인식도 >

- (지표의 대표성) 국내외 외국인 정책고객을 대상으로 설문조사 한 뒤, 이를 정책고객이 아닌 일반 외국인 인식도와 비교함으로써, 위원회의 국가청렴도 인식제고 노력에 대한 효과를 확인
- (목표치의 적극성) 청렴수준에 대한 인식을 개선하는 것은 시계열 추이로 보았을 때 어려운 과제이며, 일반 외국인 인식도 결과('18년도 기준 5.08)보다 10%향상된 5.6점으로 설정(10점이 가장 청렴)

◆ < 대내외 반부패 정책설명 추진실적 증가율 >

- (지표의 대표성) 대내외 국가 청렴이미지 제고를 위해서는 CPI 관련 국제 평가 전문가 및 주한 외국기업인* 등을 대상으로 객관적이며 정확한 정책 정보 제공을 통한 긍정적 인식 형성이 매우 중요

* CPI 개별지수중 IMD(국가경쟁력지수), PERC(아시아부패지수), WEF(국가경쟁력지수)는 한국소재 국내·외 기업인 대상 설문조사 결과가 평가에 반영되며, 주한 외국기업인들의 경우 한국에 대한 국제사회의 중요한 여론 주도층임

√ CPI 지수는 국가별 부패수준에 대한 평가자의 주관적 인식을 측정하는 평가로서, 실제 **해당국가의 부패 언론보도 등에 평가결과가 크게 좌우되는 측면이 있음**

- 국제평가 전문가 면담 결과, 한국정부의 반부패 정책자료 제공에 대하여 **매우 긍정적으로 평가하고 있음**(국제평가 전문가 면담결과('18.4~'18.5.)

- (목표치의 적극성) 정책설명 등을 위하여 직접 국내외 평가 전문가를 방문하는 것은 개별 전문가들의 일정 등의 문제로 방문횟수를 대폭 확대하는 것이 다소 어려울 수 있으나 부패인식지수(CPI) 제고를 위하여 금년에는 전년대비 24%가 증가한 총 31회의 정책설명을 추진할 예정

◆ < 시책평가에 편입된 청렴도 하위기관의 청렴수준 향상률 >

- (지표의 대표성) 청렴도 하위기관을 시책평가 대상으로 추가하여 경각심을 제고 하고 청렴수준을 향상시키기 위한 노력을 다하도록 하는 것은 ‘부패취약분야’를 효율적으로 개선시킬 수 있는 중요한 수단이며, 그러한 노력들이 실제 청렴수준 향상으로 이어졌는지를 살피는 것은 가장 효과적인 성과점검 방법임
- (목표치의 적극성) ‘19년 최초 도입하는 신규지표로, 산출(out-put)지표가 아닌 효과성(out-come) 지표인 점, 최근 3년간 청렴도 수검기관 전체의 청렴수준 상승률이 30%에 머물렀던 점 등을 고려, 시책평가에 편입된 기관의 청렴수준 상승률이 청렴도 수검기관 전체의 청렴수준 상승률 보다 150% 이상의 향상률을 달성할 수 있도록 도전적인 목표치 설정

4 국가청렴정보시스템 개편으로 효과적 반부패정책 추진 지원(1-1-④)

□ 추진배경

- 국가청렴정보시스템 1단계 개통('19.3월)을 통해 위원회의 업무처리 시스템 개선 등 구축 완료
- 그러나, 국민이 쉽고 편리하게 반부패 서비스를 이용하고 담당자가 효율적으로 업무를 수행하기 위해 **정보의 정책 환류**가 중요함에도 **관련 시스템은 여전히 미비한 상황**
 - 내·외부 및 국민이 활용 가능한 다양한 반부패정보가 수집·생산되고 있으나 이에 대한 체계적 관리 및 공동 활용 기반은 부실
 - 반부패 업무의 효율적 처리 및 국민의 감시·참여를 위해 반부패 정보에 대한 공유 및 접근성 제고 필요
- 또한, 공공기관에서 신고 제도를 운영하고 있으나 체계적 시스템 미비로 관리 문제 발생 가능
 - 공공기관에서 민원과 신고에 대한 명확한 구분 없이 신고를 처리·관리하고 있어 신고자 비밀보장 등 보호 문제 발생 우려
- ※ 820개 기관 중 신고와 민원을 구분하여 처리·관리하는 기관이 61.2%에 불과('18.5월, 권익위)
- 이에, 공공기관이 활용 가능한 신고 관리시스템을 보급하고 누구나 청렴정책·제도 등에 참여할 수 있는 정보화 기반을 조성할 필요

< 국가청렴정보 시스템 단계적 구축 계획 >

구분	'18	'19	'20
주요내용	국가청렴정보시스템 1단계 구축 ▪ 심의시스템 구축 ▪ 신고포털 구축 ▪ 부패방지DB구축 ▪ 기반 H/W 도입	국가청렴정보시스템 2단계 구축 ▪ 청렴포털 범정부확대 ▪ 통계시스템 구축 ▪ 공공기관 업무처리 시스템	지능형 정책환류시스템 3단계 구축 ▪ 부패관련 지식정보 기반 구축 ▪ 지식서비스 고도화 ▪ 분석시스템 구축

□ 주요내용

○ 언제 어디서나 이용가능한 '국가청렴포털' 개통

- 국민 누구나 편리하게 온라인으로 신고 및 보호·보상서비스를 한 번에 이용할 수 있는 포털 구축

- ✓ (간편신고) 정확한 부패유형(부패·공익·청탁·행동강령 등)을 몰라도 손쉽게 신고할 수 있도록 간편신고 서비스 제공
- ✓ (보호·보상) 홈페이지로도 보호신청이 가능하게 하여 신고자 편의를 제고하고, 신고이력 관리로 보호·보상 처리기간 단축
- ✓ (일원화) 각급 공공기관의 온라인 신고창구 통합으로 모든 기관을 대상으로 신고 및 보호·보상 서비스 이용 가능(~12월)

○ 공공기관의 반부패 정책·정보 통합 공개 기반 구축

- 공공기관의 반부패 시책 및 국 내·외 반부패 정책·정보에 대하여 기관유형별, 정보유형별 검색 기능을 마련
 - ※ 기관유형별(공공기관, 민간, 국제기구 등), 정보유형별(시책, 징계, 신고제도 등)
- 위원회 권고* 등에 따라 공공기관에서 공개하고 있는 반부패 정보를 범국가적 청렴포털을 통해 통합 공개

* 업무추진비 사용 내역 ('11.9월), 부패행위자 징계 현황 ('14.4월) 등

○ 신고자 맞춤 서비스 확대

- 부패, 공익침해행위 유형별 신고 사례 검색 서비스를 확대하고 관심정보에 대한 등록·관리 기능 마련
 - ※ 지속적으로 제공받고 싶은 콘텐츠, 법 개정 등 관심항목 등록 시 메일 등으로 관련 반부패 정보 자동 발송
- 법제처 영문 법령정보센터, 영문 번역 사이트 등을 연계하여 반부패 관련 법령 정보, 신고 사례 등에 대한 영문 서비스 제공
- 신고자 및 공공기관 반부패 업무담당자가 신고, 신고처리 시 활용할 수 있도록 유형별 신고사례 검색시스템 제공

※ 부패·공익침해행위 등 5가지 신고에 대한 사례 1,000건에 대하여 위반수법, 위반유형, 키워드 등 검색을 통하여 유사사건을 검색할 수 있도록 서비스

○ 개별적으로 운영되는 기관별 온라인 신고 창구 통합

- 각급 공공기관의 온라인 접수창구를 청렴포털로 일원화하고, 개별 운영 중인 온라인 신고창구를 청렴포털과 연계 추진
- 공공기관에서 운영하는 개별 신고창구를 통해서도 위원회에 보호 신청이 가능하도록 연계

※ 보호신청은 위원회에 서면·온라인으로 신청 가능하였으나, 공공기관 개별 신고창구를 통해서도 보호신청 가능

〈 국가청렴정보시스템 2단계 목표체계도 〉



□ 추진계획

〈 '19년도 과제추진 계획 〉

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	부패·공익신고 등 유형별 신고사례 마련	'19.2월	
	국가청렴정보시스템 1단계 개통	'19.3월	
	국가청렴정보시스템 공공기관 사용자교육	'19.3월	
2/4분기	국가청렴정보시스템 2단계 사업 발주	'19.4월	
	공공기관 실무추진단 구성	'19.5월	
	공공기관 신고제도 운영 불편사항 등 의견수렴 및 분석	'19.6월	
	국가청렴정보시스템 2단계 사업 착수	'19.6월	
3/4분기	반부패 정책정보 연계 방안 마련	'19.7월	
	국가청렴정보시스템 2단계 사업 관련 전문가 등 의견수렴	'19.8월	
	국가청렴정보시스템 2단계 설계(안)마련	'19.9월	
4/4분기	국가청렴정보시스템 2단계 설계(안)에 대한 의견수렴 실시	'19.10월	
	공공기관의 반부패 신고 창구 구축 등 테스트 실시	'19.12월	

□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 신고자, 전문가 등
- (이해관계집단) 신고관리 시스템 이용자인 공공기관 담당자 대상 운영 불편사항 등 의견수렴 실시

〈 현장의견 반영 계획 〉

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
국가청렴정보시스템 개편	공공기관의 신고 시스템 운영의 효율성 제고	설문조사	설계에 반영
국가청렴정보시스템 개편	국민의 신고 편의성 제고 및 반부패 정보에 대한 활용도 제고	설문조사 및 토론 등	설계에 반영

□ 홍보계획

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	국가청렴정보시스템 1단계 구축 완료 보도자료 배포	'19.3월	
2/4분기	국가청렴정보시스템 2단계 사업 착수	'19.6월	
4/4분기	공공기관의 반부패 신고 창구 구축 등 테스트 실시	'19.12월	

□ 기대효과

- 신고사건 사후 이행관리 강화를 통해 신고자에 대한 철저한 보호 및 미지급 등 방지 가능
- 부패관련 정보가 반부패 정책수립·집행의 출발점이 될 수 있도록 국가 차원의 부패방지 빅데이터 수집·축적 기반 마련
- 별도의 신고창구 운영 시 소요될 예산 절감 및 부패·공익신고 활성화에 따른 국고 수익 증대
 - ※ 예시 : 573개(청렴도평가 대상기관 기준) × 5백만원(시스템 구축·운영 및 유지보수비용) × 5년(전면적 개편 없이 사용 가능 기간) = 14,325백만원
 - ※ 최근 5년간 부패 및 공익신고를 접수·처리하여 1,137억3천8백만원을 환수하였으며, 보상금 지급액을 제외하고 1,026억2천8백만원이 국고 및 지자체 등 귀속
- 부패·공익 등 신고사건 처리과정의 시스템화 및 지식서비스 제공으로 업무 효율성 향상
 - ※ 공공기관 예시 : 1,120,642건('16년 공익신고 접수건수 기준) × 0.5시간(업무처리 절감시간) × 13,754원('17년 공무원 시간당 평균 임금) × 5년 = 38,533백만원
- 특히, 이력관리 시스템 등을 통해 사건처리 결과 실시간 확인으로 보상금 지급 처리시간 단축

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'18	'19
전자정부지원사업				
① 부패방지종합정보시스템(전자정부지원사업)	■ 국가청렴포털 구축	일반회계	45	33
	■ 위원회부패방지 업무처리 시스템		3	5
	■ 공공기관부패방지 업무처리 시스템		32	15
	■ 맞춤 서비스 시스템 및 DB구축		4	6
	■ 통합연계기반구축		5	3
	■ 연계 및 부패정보 통계시스템		0	1
			1	3

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'19 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'16	'17	'18					정량화 여부	성격/ 내용
국가청렴정보시스템 이용자 만족도(점)	-	-	2.8	3.2	시스템 개편 목적을 대표하는 지표로 이용자 만족도에 신고에 대한 처리결과 불만이 반영되어 있어 만족도 수준 상승에 한계가 있음에도 '18년 대비 25% 상향된 목표치 설정	①공공기관 시스템 이용만족도(100명 대상)×50% + ② 청렴포털 이용 만족도(100명 대상)×50% * 만족도 조사는 5점 척도로 실시	시스템 이용자 온라인 설문 결과	정성	결과
공공기관 신고시스템 구축보급률(%) <신규>	-	-	신규	100	공공기관의 신고시스템에 대한 적극적 홍보 및 이용 불편 개선 등을 반영한 지표로 과거 유사사례보다 상향된 270개 기관을 목표로 설정	(신고시스템 구축 공공기관 수 / 270개 기관)×100 *신고시스템 이용 신청으로 청렴포털에서 해당 기관의 신고 가능 여부 확인	청렴포털 신고 맵 구성	정량	산출

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ < 국가청렴정보시스템 이용자 만족도 >

- (지표의 대표성) 시스템 이용자 만족도는 시스템 개편 목적을 직접적으로 반영한 지표로 대표적인 성과지표라 할 수 있음
- (목표치의 적극성) '18.11월 청렴신문고 이용자 44명 대상 시스템 이용만족도 조사결과 5점 만점에 만족도가 2.8점(보통이하)로 신고자의 처리결과에 대한 불만으로 인한 국가청렴정보시스템 이용 만족도 저하 등이 예상됨에도 공공기관 시스템 이용자 100명, 청렴포털을 이용하는 일반 국민 100명에 대한 만족도 조사를 통해 전년보다 25% 이상으로 적극적 목표치 설정

◆ < 공공기관 신고시스템 구축·보급률 >

- (지표의 대표성) 공공기관의 신고 접수처리 시 이용 불편사항 조사 및 의견 반영, 적극적 홍보 등을 통하여 신고 시스템 보급 정도를 나타낸 지표로 대표적 성과지표라 할 수 있음
- (목표치의 적극성) 유사 공공기관에 시스템을 구축하여 보급한 사업의 경우 시스템 구축·보급 첫해에 다수의 공공기관의 이용 유도가 어려운 점 등이 예상됨에도 불구하고 270개로 목표치를 적극적으로 설정

*참고로 국민신문고 구축 후 '07년 통합·연계기관이 60개임.

[1] 주요내용**□ 생활 속 반칙과 특권 해소**

- 범정부 협업을 통한 생활적폐과제별 개선대책 추진으로 생활 속 불공정·부조리를 해소하고 ‘반칙과 특권 없는 사회’ 구현
 - 학사비리, 채용비리, 갑질, 보조금 부정수급, 탈세 등 9개 생활속 반칙을 해소하기 위한 개선대책 마련 및 추진계획 수립
 - 생활적폐대책협의회 등 정기회의를 통해 부처 간 현안 및 실적을 공유하고 조정·협력하여 생활 속 부패 해소대책의 이행력 강화
 - 공공기관 채용비리 관행을 근절하고 공정채용 문화를 정착
 - 공공기관 신규 채용, 정규직 전환 과정에서의 채용비리 여부 확인을 위해 전수조사 및 후속조치 이행상황 모니터링
- ※ 전수조사 결과를 토대로 채용비리 취약분야 제도개선 발굴 및 이행관리

□ 민간부문의 청렴수준을 높이기 위한 지원 확대

- '18년 정책연구용역을 통해 개발한 청렴지수 측정 모형을 적용하여 산업부문의 청렴지수 측정 및 활용
- 서민생활밀착 분야, 부패로 인해 안전이 위협받는 분야 등 다수 국민의 삶의 질과 직결되는 법령상 부패취약요인 개선
- 경제·직능단체와의 협력을 통한 기업청렴경영 교육과정 확대, 공기업의 청렴경영 우수사례 발굴 및 민간기업으로 확대 등 지원 강화

□ 청탁금지법·행동강령 등 반부패 규범의 이행력 제고

- (청탁금지법) 엄정한 신고처리 유도, 교육·홍보, 해석기준 정립·전파 등 다각적인 방안을 통해 일상생활 속에서 실천될 수 있도록 정착 지원
 - 위반행위에 대한 엄정한 제재를 위해 신고사건의 엄격한 처리 및 각급 기관 신고처리 현황 등 실태조사에 따른 현지점검* 확대
- * 신고사건 부적절 처리 기관, 청탁금지법 관련 제도 보완 대책 이행 대상 기관 등에 대한 점검으로 시정조치, 의견수렴 등 실시
- 쟁점분야 등에 대한 해석 기준 정립, 변화사례·테마별 해석사례 홍보 및 맞춤형 교육으로 국민, 각급 기관과의 소통 강화
- (행동강령) 개정 행동강령이 공직사회 내 조속히 정착·확산될 수 있도록 지원
 - 개정 내용에 대한 교육, 제·개정안 적정성 심사 등 운영 내실화, 이행실태·운영성과 점검을 통한 제도개선방안 모색
- (취업제한) 비위면직자등 사전심사 방식 도입, 위반자 제재 강화 등 취업제한 제도개선 추진 및 운영·관리 강화

□ 나부터 실천하는 청렴문화 확산

- (청렴교육 혁신) 공직자의 청렴역량 제고, 미래세대 등 청렴교육 강화 등을 통해 국민과 함께 하는 청렴문화 확산
 - ※ 공직생애주기별 맞춤형 교육과정 운영, 체계적 청렴강사제도 구축, 어린이·학생 대상 청렴체험 교육 확대 등 추진
- (청렴콘텐츠 보급 확산) 공직자, 대국민, 미래세대 등 교육 대상별 맞춤형 청렴교육 콘텐츠를 제작·보급 추진
- (반부패정책 국제사회 확산) 국제 반부패 전문기관과 연계한 외국인 청렴 교육과정(ODA사업)으로 위원회의 우수 반부패정책 국제사회 전파
- (청렴사회협약 확산·이행) 지역별·분야별 청렴사회협약을 체결하고, 협약당사자 간 구체적 실천과제 도출 및 자율적 실천 추진

- (공공부문 청렴행정·청렴경영 1기관 1실천운동) 국민과의 접점에 있는 공공기관이 앞장서 부조리한 관행을 혁파하는 청렴실천운동 전개
- (민간의 자율적 청렴문화 확산활동 지원) 다양한 시민을 대상으로 민간단체가 창의적으로 기획·실행하는 반부패·청렴 프로그램 지원

구분		성과지표
성과목표	국민이 체감하는 반부패 혁신 성과 창출	생활적폐 개선대책 효과에 대한 국민체감도
관리과제	① 생활 속 반칙과 특권 해소	① 생활적폐 개선대책 추진 이행률 ② 채용비리 점검률 ③ 채용비리 신고사건 이첩·송부율
	② 민간부문의 청렴수준을 높이기 위한 지원 확대	① 민간 산업부문 청렴지수 측정 이행률 ② 부패영향평가를 통한 민간부패 요인 개선 달성도 ③ 청렴경영 지원사업 종합만족도
	③ 청탁금지법·행동강령 등 반부패 규범의 이행력 제고	① 청탁금지법 규범력 강화 노력도 ② 청탁금지법 해석에 관한 국민만족도 ③ 개정 행동강령의 안착 노력도 ④ 비위면직자등 취업제한제도 개선 노력도
	④ 나부터 실천하는 청렴문화 확산	① 청렴교육 만족도(공직자+국민) ② 민간보조사업 성과평가결과

[2] 성과지표

성과지표	실적			목표치	'19 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'16	'17	'18	'19				정량화 여부	성격/ 내용
생활적폐 개선대책 효과에 대한 국민 체감도(%)	-	-	-	51	국민인식을 조사하는 신규지표로서 조사의 특성상 대외적인 외생변수가 일정부분 반영되기 때문에 유사지표* 수준에 비해 대폭 상향하여 목표치를 설정하는 것은 다소 어려움 다만, 목표치 적극적 설정 측면과 정책목표 완수를 위해 최대한 상향하여 설정 * '18년도 부패인식도 조사 결과 - 국민의 31.7%는 부패척결을 위한 정부 대응이 효과가 있다고 인식	전문조사기관에 의뢰한 일반국민 약 700여명 대상 설문조사	조사결과 보고서	정성	결과

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ 생활적폐 개선대책 효과에 대한 국민체감도

- (지표의 대표성) 생활적폐 개선대책 국민체감도 지표는 국민의 체감을 측정하는 최종결과 수준의 지표로서, ‘생활적폐 청산’ 실천과제 추진을 통해 달성하려는 정책목표를 포괄적으로 반영하고 있어 대표성이 매우 높은 지표임
- (목표치의 적극성) 상기 지표는 신규지표로서 최근 실적치를 고려한 목표치 설정은 곤란하며, 인식조사의 특성상 정책에 따른 효과 외에 대형 부패사건의 발생, 이해관계집단의 반대, 부정적 언론보도 등 외생적 요인이 조사결과에 영향을 미치는 한계가 존재
 - 목표치를 유사지표* 수준에 비해 큰 폭으로 상향하기에는 무리가 있으나, 목표치 적극적 설정 측면과 당초 정책목표 완수를 위해 최대한 상향하여 설정
 - * 2018년도 부패인식도 조사 결과
 - 국민의 31.7%는 부패척결을 위한 정부 대응이 효과가 있다고 인식

[3] 외부환경·갈등요인 분석 및 갈등관리계획

주요내용	외부환경·갈등요인 분석	갈등관리 계획
① 생활 속 반칙과 특권 해소	○ 9개 생활 속 부패과제의 담당부처 간 의견 불일치 등 범부처 협업 부진	○ 생활적폐대책협의회 등 정기회의를 통해 주기적으로 추진실적을 점검하고 기관별 의견을 조정·협의
② 민간부문의 청렴수준을 높이기 위한 지원 확대	○ 기업은 반부패·청렴을 규제로 이해하는 인식이 팽배하며, 최근 최저임금 인상, 경기둔화 등 경영실적 악화에 따른 부담 가중	○ 반부패·청렴은 기업의 지속가능한 성장의 필수조건임을 강조하며, 기업이 부담을 갖지 않도록 자율적 청렴경영을 지원하는 방향으로 추진
③ 청탁금지법행동강령 등 반부패 규범의 이행력 제고	○ 가상화폐 등 새로운 분야, 이해관계가 첨예한 쟁점분야에 대한 청탁금지법 해석 기준 정립 시 국민 실생활, 현장의 목소리 반영 필요	○ 찾아가는 설명회 개최, 해석자문단 구성시 이해관계 집단의 대표성 제고, 관련 안전 논의 시 구두진술 기회 보장
	○ 제도 운영에 관한 애로사항, 지원 필요사항 발굴청취 필요 ○ 비위면직자 취업제한 제도개선안 마련 과정에서 ‘직업의 자유’와 부패방지의 충돌 가능성	○ 제도 운영 기관에 대한 교육컨설팅 워크숍, 인식도 조사를 통한 현장 의견 청취 ○ 실태조사, 여론수렴, 토론회 등을 실시하여 각계의 의견을 반영한 제도개선안 마련
④년부터 실천하는 청렴문화 확산	○ 청탁금지법 시행, 청렴교육 의무화 등으로 부패근절에 대한 기대감 고조와 더불어 일련의 부패사건으로 인한 우리사회 전반의 청렴윤리수준에 대한 불신 팽배	○ 공직자를 비롯한 일반국민까지 청렴교육 대상 범위를 확대하고, 청렴교육 수요자에 따른 맞춤형 청렴교육 실시 및 다양한 청렴콘텐츠 개발·보급 등을 통해 사회 전반에 청렴문화 확산
	○ 사회협약을 체결하기까지 사회각계의 이해관계가 첨예하게 대립하여 합의를 이끌어내는데 어려움 예상	○ 사회협약 참여단체 실무그룹으로 TF를 구성해서 충분히 논의하고, 세부 실천과제 선정과정에 국민참여를 통해 수용성 제고

[4] 관리과제별 추진계획

1 생활 속 반칙과 특권 해소[1-2-①]

□ 추진배경(목적)

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

□ 주요내용

- 범정부 대응체계 구축·운영
 - 생활적폐대책협의회 등 정기회의를 통해 부처 간 현안 및 실적을 공유하고 조정·협력하여 생활 속 부패 해소대책의 이행력 강화
 - 국민생각함, 청렴정책국민모니터단 등 대국민 소통창구를 통해 국민 의견을 수렴하고, 생활 속 부패를 위한 개선대책을 보완·환류
 - 국민들이 일상생활에서 반부패 개혁성과를 체감할 수 있도록 부처간 협업으로 체계적 홍보계획 수립 및 이행
※ 홍보슬로건·홍보영상을 제작하여 공동 활용함으로써 범정부적 정책 브랜드 이미지 구축 등
- 생활적폐 근절과제별 개선대책 추진
 - 학사비리, 채용비리, 갑질, 보조금 부정수급, 탈세 등 9개 생활속 반칙을 해소하기 위한 개선대책 마련 및 추진계획 수립

- 과제 소관기관별로 유관기관과의 협업체계를 구축하고, 국민의 시각에서 소관 법령·제도 등을 개선

○ 관계부처 합동으로 채용비리 전수조사 실시 및 이행관리

- 공공기관 신규 채용, 정규직 전환 과정에서의 채용비리 여부 확인을 위해 전수조사 및 후속조치 이행상황 모니터링
- 전수조사 결과를 토대로 채용비리 취약분야 제도개선 발굴 및 이행관리

□ 추진계획

〈 '19년도 과제추진 계획 〉

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	과제 소관 기관별 홍보계획 수립	'19.1월	
	국민생각함을 통한 생활 속 부패 신규 사례 공모	'19.2월	
	'18년도 채용비리 전수조사 결과 발표	'19.2월	
2/4분기	국민생각함을 통한 과제별 개선대책 보완의견 공모	'19.5월	
	생활적폐대책협의회 개최 등 추진실적 점검	'19.6월	
	공공기관 인사담당자 공정채용 워크숍	'19.6월	
3/4분기	생활적폐대책협의회 개최 등 추진실적 점검	'19.9월	
	채용비리 취약기관 특별조사	'19.9월	
4/4분기	청렴정책모니터단을 통한 생활 속 부패 관련 정책제언 수렴	'19.10월	
	생활적폐대책협의회 개최 등 추진실적 점검	'19.12월	
	공공기관 채용비리 정기 전수조사 계획 수립	'19.12월	

□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

○ (수혜자) 생활 속 불공정·부조리로 피해를 보는 일반 국민

- 국민생각함·청렴정책모니터단 등을 통해 국민들의 생활 속 부패 사례를 지속 발굴하고, 개선대책 관련 정책제언을 수렴·반영

- (이해관계집단) 9개 생활 속 부패의 개선담당 부처 등 관계 기관
 - 생활적폐대책협의회 등 정기회의를 통해 주기적으로 추진실적을 점검하고 기관별 의견을 조정·협의하여 개선대책의 이행력 제고

〈 현장의견 반영 계획 〉

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
• 생활적폐 개선대책 추진	• 정책수혜자인 국민의 의견을 직접 수렴하여 생활적폐과제 발굴 및 개선대책의 타당성 제고	• 다수의 의견수렴을 위한 국민생각함 공모, 개선대책에 대한 모니터링 및 정책제언을 위한 청렴정책모니터단 토론회 등 병행 활용	• 생활 속 부패 사례 발굴 및 개선대책 보완 시 반영 검토
• 공공기관 채용실태 정기 전수조사	• 공공기관 채용과정에서의 불합리한 제도 개선 필요	• 국민 제안, 관계 부처 워크숍 등을 통해 현장의 목소리 청취	• 정기 전수조사 및 채용제도 개선대책 등에 반영

□ 홍보계획

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	생활 속 부패 해소 관련 홍보슬로건·홍보영상 제작·배포	'19.2월	
	공공기관 채용비리 전수조사 결과 브리핑	'19.2월	
	생활적폐 과제별 개선대책 홍보를 위한 정책뉴스 게재	'19.2월	
2/4분기	생활 속 부패 해소를 위한 개선대책 추진현황 홍보	'19.6월	
3/4분기	생활 속 부패 해소를 위한 개선대책 추진현황 홍보	'19.9월	
4/4분기	개선대책 연간 추진성과 보도자료 배포	'19.12월	
	채용비리 취약기관 특별조사 결과 등 대국민 홍보	'19.12월	

□ 기대효과

- 학사비리·채용비리 등 생활 속 불공정·부조리를 해소하고 시기별·과제별 홍보를 지속 추진하여 국민 개개인이 일상에서 체감할 수 있는 '반칙과 특권 없는 사회'를 구현
- 공공기관 채용비리 관행을 근절하고 공정채용 문화를 정착

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'18	'19
반부패청렴정책강화(I -1-일반재정④)				
① 반부패청렴정책강화(1136)		일반회계	3.06 (99.88)	4.53 (103.79)
■ 청탁금지제도운영(367)			3.06	4.53

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치 '19	'19 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'16	'17	'18					정량화 여부	성격/ 내용
생활적폐 개선대책 추진 이행률(%)	-	-	신 규	100	'19년 신규 추진 과제에 대한 복합지표로서 100% 달성을 목표로 함	$\frac{①+②+③}{100} \times 100$ ① 대국민 의견 수렴 (국민생각함 SNS, 청렴 정책국민모니터단 각 5점, 최대 40점) : 40점 ② 생활적폐대책협의회 운영회당 10, 최대 30점 : 30점 ③ 9개 생활적폐과제 이행점검 (과제별 서면 점검, 협의회를 통한 집중 점검 각 10점) : 30점	보도자료, 보고서 등	정성	과정 산출
채용비리 점검률(%)	-	-	신 규	75	채용비리 취약기관의 75% 이상 점검을 목표로 함	(점검기관 수/취약기 관 수) x 100	자체조사	정량	산출
채용비리 신고사건 이첩·송부율(%)	-	-	신 규	48.7	'18년 채용비리 사건 이첩· 송부율이 46.4%인 점을 감안, 적극적인 목표치 설정을 위해 5%증가한 48.7%로 산정	(당해 연도 이첩송부 건수/당해 연도 처리 건수) x 100	자체조사	정량	산출

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ < 생활적폐 개선대책 추진 이행률 >

- (지표의 대표성) 생활 속 반칙과 부조리가 실질적으로 해소되기 위해서는 '국민들에게 상실감·박탈감을 유발하는 것이 무엇인지', '관련 대책이 적실성 있게 수립·추진되고 있는지' 국민의 목소리를 직접 폭넓게 듣고, 정책에 환류되어야 한다는 점을 고려할 때, '생활적폐 개선대책 이행도'는 범 정부 협업을 통한 개선대책 추진, 국민과의 소통·환류 여부를 측정하는 지표로서 대표성이 높다고 볼 수 있음

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

- (목표치의 적극성)

- ① 생활적폐대책협의회 출범('18.12.) 이후 개선대책 추진 초기로서 정책 환류는 시기상으로 이를 수 있지만, 국민과의 소통을 상시화한다는 측면에서 국민생각함 등을 통한 국민의견 수렴을 연 8회 추진할 계획
- ② 부처별 정책 여건 등을 고려할 때 정책추진 과정에서의 주기적 이행점검과 개선대책의 수정·보완이 쉽지 않으나, 국민 의견 수렴 결과 공유 및 개선대책의 미흡사항 보완을 위해 추진실적 점검과 생활적폐대책협의회의를 연 3회 추진할 계획

◆ < 채용비리 점검률 >

- (지표의 대표성) '19년 하반기 추진예정인 채용비리 취약기관 특별조사 시 채용비리 연루자 처벌 미흡, 제도개선 권고 등 미이행 등 취약기관을 중점적으로 조사 필요
- (목표치의 적극성) '19년 신규과제로 과거 추세치는 없으나, 국민적 관심도를 감안하여 전수조사와는 별개로 특별조사를 위한 취약업종기관을 선정하고 그 중 채용비리 연루자 제제, 제도 개선 여부 등을 기준으로 전체 취약기관의 75% 이상을 점검대상으로 선정·실시할 계획

◆ < 채용비리 신고사건 이첩·송부율 >

- (지표의 대표성) 채용비위행위 적발에는 공공기관 채용실태 전수조사를 토대로 한 채용비위자 처벌 및 제도개선 이행 외에도 결정적인 제보가 필요. 채용비리 신고센터를 통해 접수된 사건은 신고자 확인 등 채용비위 여부에 사실 확인을 위한 노력을 거쳐야 최종적으로 이첩·송부가 가능하므로, '사건 이첩·송부율'은 '채용비리 적발' 성과를 측정하는 대표적인 결과 지표에 해당
- (목표치의 적극성) '18년 채용비리 사건 이첩·송부율이 46.4%인 점을 감안하여 적극적인 목표치 설정을 위해 전년 대비 5% 증가한 48.7%로 산정

2 민간부문의 청렴수준을 높이기 위한 지원 확대[I -2-②]

□ 추진배경(목적)

- 민간의 경제활동이 비약적으로 확대됨으로 민간부패가 미치는 사회적 위해는 커지고 있으나, 국내 기업의 청렴경영 수준은 점점 퇴보하고 반부패 정책은 공공부문 위주로 추진

※ 세계경제포럼(WEF) 기업윤리경영 순위 : '08년 27위 → '13년 79위 → '17년 90위

- 민간의 청렴수준과 부패요인에 대한 체계적 진단을 바탕으로 법·제도적 개선과 청렴경영시스템 정착 지원을 병행하여 민간의 자율적인 청렴노력 유도

※ 「부패방지권익위법」 제5조(기업의 의무) 및 같은법 시행령 제3조(기업 윤리경영 지원 등)

〈대통령 강조사항〉

- ◆ 공공부문 뿐만 아니라 민간부문까지도 뻗쳐있는 뿌리 깊은 부패 척결 강조 ('17. 9. 26., 제1차 반부패정책협의회)
- ◆ 권익위의 반부패 평가를 공공기관 뿐 아니라 민간기업까지 확대하는 방안 모색 필요 ('18.2.13., 국무회의)

□ 주요내용

- '18년 정책연구용역을 통해 개발한 청렴지수 측정 모형을 적용하여 산업부문의 청렴지수 측정 및 활용

- (측정대상) 산업부문을 10개 분야(업종)로 유형화

※ 통계청 표준산업분류에 따라 제조업, 건설업, 도소매업, 운수업, 금융보험업 등

- (측정모형) 국제평가기관의 글로벌 스탠더드 방식을 적용하여 측정항목과 관련된 타 평가결과와 설문조사를 활용하여 구성

※ 산업부문별 부패실태지수와 부패방지지수 측정

- (추진체계) 측정의 체계성, 지속성, 신뢰성 등을 제고하기 위해 국민권익위와 국책연구기관 등과의 협업을 통한 측정 추진

○ 부패영향평가를 통한 민간부패 개선

- 서민생활밀착 분야, 부패로 인해 안전이 위협받는 분야 등 다수 국민의 삶의 질과 직결되는 법령상 부패취약요인 개선
- 현지 실태조사, 전문가 간담회, 이해관계자 의견 청취, 관계부처 협의 등을 거쳐 개선의 실효성과 수용성 제고

＜ 개선 과제(예시) ＞

① 지역 농협·수협 등 서민금융기관의 운영 투명성 강화

- * 조합원, 신용거래자 등에게 중대한 손실을 초래하는 지역농협 등 서민금융 기관 임직원의 위법·부당행위에 대한 제재 실효성 제고

② 시·도 체육회 지원 및 관리 투명성 제고

- * 지자체는 지역주민 건강을 위해 관할 체육회에 막대한 예산을 지원하고 있으나, 불합리한 예산지원 관행, 보조금 부당사용 등 각종 비리로 주민건강증진 목적이 훼손되고 있어 예산지원 및 관리 통제장치 마련

③ 타워크레인 검사대행기관 평가의 실효성 제고

- * 대형 건설 현장 고층 건물 공사에 사용되는 타워크레인의 검사대행기관과 민간건설사가 유착으로 타워크레인 안전성 검사 부실 및 검사기관과 기업간 불법거래 등 민간부패 발생, 이로 인해 타워크레인 사고가 급증하여 국민안전이 심각하게 침해받고 있어 검사기관의 부실여부 등을 평가하는 민간 평가위원의 임기 및 연임제한, 부정·불법위원 등의 위원회 참여 배제 등 사전적 통제장치를 마련하여 평가의 공정성을 높이고, 특정위원에 대한 검사대행자의 로비 가능성을 원천 차단

○ 청렴경영시스템 정착을 위한 지원 확대

- 경제·직능단체와의 협력을 통해 ‘CEO 및 임원진 청렴경영 교육과정’ 신설하는 등 청렴경영 교육과정 확대 운영
- 청렴경영 최신정보를 제공하는 ‘기업윤리 브리프스’(웹진·브로셔)에 기업 관심사인 ‘ISO 37001’(부패방지경영시스템) 적용사례 소개 코너 신설
- ‘공기업 청렴사회협의회*’를 통해 발굴된 우수 청렴경영 사례를 민간기업과 공유·확산, ‘기업청렴경영 우수사례 공모전’ 개최
 - * 청렴사회민관협회의의 공기업 부문 협의체로, 한국전력공사, 한국철도공사, 국민건강보험공단, 한국도로공사 등 35개 공기업 참여('18.11.15 출범)
- 기업관계자 대상 설문조사를 통해 교육내용 및 브리프스 콘텐츠에 대한 요구사항을 적극 반영함으로써 효과성·만족도 제고

□ 추진계획

〈 '19년도 과제추진 계획 〉

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	‘기업윤리 브리프스’ 콘텐츠 개발용역 계약 체결	’19.1월	
	민간부패 개선과제 발굴 및 자료수집	’19.1월~3월	
	기업청렴경영 교육과정 수요조사 실시	’19.2월	
	청렴지수 측정을 위한 측정 추진체계 구축 (국책연구기관 등과 협업체계 마련)	’19.3월	
	‘기업윤리 브리프스’에 ISO 37001 적용사례 소개 코너 신설	’19.3월	
2/4분기	주요 경제·직능단체와 신규과정 개설 협의	’19.4월	
	민간부패 개선과제 실태조사 및 개선 권고	’19.4월~6월	
	민간부패 개선 관련 간담회 등 개최	’19.4월~6월	
	청렴지수 실측이 가능하도록 측정 모형 보완	’19.4월~7월	
	기업청렴경영 방문교육 운영	’19.4~6월	
	기업청렴경영 전문가 양성과정 운영	’19.6월	
3/4분기	민간부패 개선과제 실태조사 및 개선 권고	’19.7월~9월	
	민간부패 개선 관련 간담회 등 개최	’19.7월~9월	
	산업부문 청렴지수 측정 실시	’19.8월~11월	
	기업청렴경영 우수사례 발굴	’19.9월	
	기업청렴경영 방문교육 운영	’19.7~9월	
4/4분기	민간부패 개선과제 실태조사 및 개선 권고	’19.10~12월	
	민간부패 개선 관련 간담회 등 개최	’19.10~12월	
	기업청렴경영 방문교육 운영	’19.10~12월	
	산업부문 청렴지수 측정 결과 분석 및 활용	’19.11월~12월	
	‘기업윤리 브리프스’ 구독자 만족도 조사	’19.12월	
	‘기업윤리 브리프스’ (웹진·브로슈어) 발간·배포(매월)	’19.1~12월	

□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- 수혜자 : 일반국민 및 기업, 개선 대상 법령 분야 종사자
- 이해관계집단
 - (대내) 개선 대상 법령 소관 부처
 - (대외) 공직유관단체, 시민단체, 관련분야 기업·직능단체 등

〈 현장의견 반영 계획 〉

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
• 산업부문 청렴수준의 체계적 진단	민간 산업부문 청렴수준 진단은 '19년 최초 추진되는 과제로, 공공부문과 다른 민간 산업부문의 특성을 반영할 수 있도록 다양한 관계자·전문가를 통해 현장의 의견을 수렴할 필요	• 자문, 의견수렴을 위한 회의 개최(수시, 청렴사회민관협의회 등 기존 회의체 또는 전문가 등이 참여하는 자문회의 활용)	측정 모형보완 및 실측 시 참고자료로 활용
• 부패영향평가를 통한 민간부패 유발요인 발굴·개선	국민이 체감할 수 있는 실효적 개선 방안 도출을 위해 관련 전문가, 이해관계자 등의 의견수렴 필요	• (실태조사) 제도 운영현황 및 문제점 개선사항 등 파악 • (간담회·토론회) 시민단체, 해당분야 전문가 참여 • (온라인) 국민생각함, 국민제안	개선방향 설정 및 구체적인 개선안 마련, 소관부처 협의 등에 활용
• 청렴경영시스템 정착을 위한 지원 확대	기업의 교육수요 파악과 청렴경영 수준진단 등을 위해 의견수렴 필요	• 기업인 대상 교육과정 수요조사 및 지원사업 만족도조사	교육과정 운영 및 브리프스 콘텐츠 개선 등 기업 윤리경영 지원 사업에 반영

□ 홍보계획

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	기업청렴경영 교육과정 수요조사 및 홍보	'19.2월	
2/4분기	민간부패 개선권고 보도자료 배포 및 SNS홍보	'19.6월	
	청렴경영 전문가 양성과정 개최 내용 보도자료 배포	'19.6월	
3/4분기	민간부패 개선권고 보도자료 배포 및 SNS홍보	'19.9월	
4/4분기	공기업 청렴경영 우수사례 홍보	'19.12월	
	민간부패 개선권고 보도자료 배포 및 SNS홍보	'19.12월	

□ 기대효과

- 산업별 청렴지수 측정으로 분야별·시계열별 부패원인분석 자료로 활용함과 동시에 기업 자율적 청렴경영 노력이 사회전반으로 확산
- 국민생활 및 안전과 밀접한 민간부패를 유발하는 불합리한 법령·제도 개선으로 다수 국민의 삶의 질 향상

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'18	'19
반부패청렴정책강화(I -1-일반재정④)				
①	반부패청렴정책강화(1136)	일반회계	24.78 (99.88)	26.29 (103.79)
■	청렴도측정및부패영향평가(340)		24.78	26.29
대내외협력강화(I -1-일반재정②)				
①	대내외협력강화(1133)	일반회계	8.82 (9.59)	14.16 (15.48)
■	국제교류및민간협력(332)		8.82	14.16

* '산업부문 청렴수준의 체계적 진단'은 경제인문사회연구회 합동과제로 재정사업 내역 해당없음

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'19 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'16	'17	'18	'19				정량화 여부	성격/ 내용
민간 산업부문 청렴지수 측정 이행률(%)	-	-	신규	100	'19년 최초 측정·산출하는 지표임을 고려하여 산업 부문 청렴지수 측정 이행률 100%를 목표치로 설정	추진 단계별로 추진체계 구축 (20%), 측정모형 보완(20%), 청렴 지수 측정(50%), 결과 분석·활 용(10%)의 가중 치를 부여하여 이행 단계에 따 라 이행률 산정	측정결과 보고서	정성	산출
부패영향평가를 통한 민간부패 유발요인 개선 달성도(%)	-	-	신규	100	민간부패는 복잡한 이해 관계 조정과 민간의 자율성 등을 고려하며 신중히 추진 해야하는 점, 현행 법 령 개선 난이도가 높아 지난 민간부패 개선실적이 17년 1건, 18년 1건인 점 을 감안 개선권고 목표를 최대 3건으로 설정하고, 최종 달성비율을 계산	(개선권고건수/ 개선권고 목표 치)×100	권고문 결과보고서 협의공문 등	정량	산출
청렴경영 지원사업 종합 만족도(점)	83.4	84.1	85.2	86.1	'18년 실적치인 85.2점에 최근 3년('16~'18년) 실적치 연평균 증가율(1.1%)만큼 상향한 86.1점으로 설정	(청렴경영 교육 과정 만족도+ 기업윤리브리프 스 만족도) / 2	만족도조 사 결과 보고서	정성	결과

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ < 민간 산업부문 청렴지수 측정 이행률 >

- (지표의 대표성) 민간 산업부문의 청렴노력을 보다 효과적으로 지원하기 위해서는 현 수준에 대한 정확한 진단이 선행되어야 하므로 민간 부문 청렴수준 제고를 위한 선제적이고 대표적인 지표로 의미가 있음
- (목표치의 적극성) 민간 산업부문에 대해 '19년 최초 측정·산출하는 지표인 점, 산업부문의 특수성을 감안하여 국책연구기관(경제인문사회연구회 주관) 등과 협업체계를 구성하여 새로운 방식으로 추진하는 점 등을 감안할 때 청렴지수 측정 이행률 100%는 적극적 목표치

◆ < 부패영향평가를 통한 민간 부패유발요인 개선 달성도 >

- (지표의 대표성) 부패유발요인 개선 달성도는 과제발굴, 실태조사, 법령분석, 개선방안 도출, 관계부처 협의·조정 등 과제의 추진성과를 종합적으로 포괄하는 산출지표임
- (목표치의 적극성) 민간부패는 복잡한 이해관계 조정과 민간의 자율성 등을 고려하며 신중히 추진할 수 밖에 없는 점, 현행 법령 개선 난이도가 높아 지난 민간부패 개선실적이 17년 1건, 18년 1건인 점을 감안 시 달성도 측정의 모수가 되는 목표 권고건수를 3건, 개선 달성도를 100% 설정한 것은 적극적 목표치임

◆ < 청렴경영 지원사업 종합 만족도 >

- (지표의 대표성) 기업 청렴경영 지원사업의 직접적인 수혜자이자 수요자인 기업 임직원들로부터 사업성과의 최종결과물인 만족도를 측정
 - (세부산식) $\{\sum(\text{교육과정별 만족도})/\text{교육과정 운영횟수}\} \times \{\sum(\text{기업윤리브리프스 응답자별 점수}) / \text{응답자수}\} / 2$
 - ※ 7점 척도로 조사 후 100점 환산(0, 25, 50, 75, 100)
- (목표치의 적극성) 기업수요에 적합한 콘텐츠 개발 등 지속적인 노력을 통해 최근 3년간 기업윤리 지원사업 만족도 상승했으나, 도전적인 목표치 설정을 위해 '18년 실적치에 최근 3년('16~'18년) 실적치 연평균 증가율 (1.1%)만큼 상향한 86.1점으로 설정

③ 청탁금지법·행동강령 등 반부패 규범의 이행력 제고(1-2-③)

□ 추진배경(목적)

- 시행 3년을 맞아 청탁금지법이 국민생활 속 규범으로 바르고 정확하게 실천될 수 있도록 각급기관의 책임성 제고 및 입법취지 확산
 - 사회 전반의 긍정적 변화에도 일각에서 낡은 관행이 남아있는 등 법 준수 의식 강화를 위한 지속적인 노력 요구
 - ※ 청탁금지법 제12조제1호(부정청탁의 금지 및 금품등 수수금지·제한등에 관한 제도개선 및 교육·홍보계획의 수립 및 시행), 제2호(부정청탁 등에 관한 유형, 판단기준 및 그 예방조치 등에 관한 기준의 작성 및 보급)
- 「공무원 행동강령」 개정·시행('18.12.24)에 따라 갑질 금지, 해외출장 부당지원 금지 등 새로운 행위기준 도입에 따른 정착 필요
- 현행 비위면직자등 취업제한 제도는 위반자를 사후 적발하고 있어 위반자 예방 효과는 미흡하고 법 위반사례를 증가시킬 소지
 - ※ 비위면직자 취업제한제도 : 재직 중 직무 관련 부패행위로 당연퇴직, 파면·해임된 공직자 등이 공공기관, 퇴직전 소속 부서·기관의 업무와 밀접한 관련이 있는 사기업체 등에 취업제한 사유 발생일로부터 5년간 취업 제한
- 사전심사 방식으로 개선, 위반자에 대한 처벌·사후관리 강화 등을 통해 비위면직자등 취업제한제도 실효성 강화 추진 필요

□ 주요내용

- (청탁금지법) 엄정한 신고처리, 교육·홍보, 해석기준 정립·전파 등 다각적인 방안을 통해 일상생활 속에서 실천될 수 있도록 정착 지원
 - 위반행위에 대한 엄정한 제재를 위해 신고사건의 엄격한 처리 및 각급 기관 신고처리 현황 등 실태조사에 따른 현지점검* 확대
- * 신고사건 부적절 처리 기관, 청탁금지법 관련 제도 보완 대책 이행 대상 기관 등에 대한 점검으로 시정조치, 의견수렴 등 실시

- 쟁점분야 등에 대한 해석 기준 정립, 변화사례·테마별 해석사례
홍보 및 맞춤형 교육으로 국민, 각급 기관과의 소통 강화
 - ※ 청탁방지담당관 워크숍, 국민과 함께하는 권역별 설명회(권역별) 등 추진
- (행동강령) 개정 행동강령이 공직사회 내 조속히 정착·확산될 수 있도록 지원
 - 개정 내용에 대한 교육, 제·개정안 적정성 심사 등 운영 내실화, 이행실태·운영성과 점검을 통한 제도개선방안 모색
- (취업제한) 비위면직자등 사전심사 방식 도입, 위반자 제재 강화 등 취업제한 제도개선 추진 및 운영·관리 강화
 - (제도) 비위면직자등 취업제한 제도 운영 실태조사, 여론수렴, 토론회, 관계부처 협의 등을 토대로 개선(안) 마련
 - ※ 제도개선방안을 토대로 비위면직자등 취업제한제도 운영 강화를 위한 부패방지권익위법 개정(안) 마련
 - (운영) 비위면직자등 판단기준, 취업제한 영리사기업체 관련 업무 관련성 등 판단기준·사례 등을 반영한 운영매뉴얼 마련
 - (관리) 취업제한 대상 확인을 위한 경찰청(범죄경력), 국세청(소득) 등 관련기관 자료 활용을 통한 관리 사각지대 해소

□ 추진계획

〈 '19년도 과제추진 계획 〉

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	• 개정 공무원 행동강령 운영지침 제공	'19.1월	
	• 청탁방지담당관 간담회·워크숍	'19.1~3월	
	• 공공기관 해외출장 지원 실태 점검 등 관련 청탁금지법 현지점검	'19.2월~3월	
	• 비위면직자 취업제한 관계기관 정보 활용방안 협의	'19.4~6월	
	• 청탁금지법 쟁점사안 해소를 위한 전문가 용역	'19.3~8월	
2/4분기	• 청탁금지법 유권해석 사례집 영문판 발간	'19.4월	
	• 행동강령 신규 운영기관 지원회의	'19.5월	
	• 청탁방지담당관 간담회·워크숍	'19.4월~6월	
	• 청탁금지법 제도 운영 현황 실태조사 등에 따른 현지점검	'19.5~6월	
	• 비위면직자 취업제한제도 운영 실태조사	'19.5~7월	

구 분	추진계획	세부일정	비 고
3/4분기	• 청탁금지법 인식도 조사 중간결과 발표	'19.9월	
	• 청탁방지담당관 간담회워크숍	'19.7~9월	
	• 비위면직자 취업제한 제도개선(안) 마련	'19.7~9월	
	• 비위면직자 기준·사례 등을 반영한 업무매뉴얼 마련	'19.~10월	
	• 비위면직자 취업제한 제도개선 토론회 개최	'19.10월	
4/4분기	• 기관별 행동강령 제개정 심사	'19.10~11월	
	• 행동강령 신규 운영기관 지원회의	'19.11월	
	• 비위면직자 취업제한제도 강화를 위한 법률안 마련	'19.11월	

□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

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

〈 현장의견 반영 계획 〉

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
청탁금지법의 생활 속 규범으로 정착	국민적지지 확보와 입법 취지 확산 및 제도 운영과 관련한 지원 필요사항 등에 대해 의견 수렴	인식도 조사, 청탁방지담당관 대상 간담회·워크숍 개최로 소통 기회 마련	법 집행 유의사항 도출·전파 등 교육·홍보, 위반 신고처리 등 청탁금지법 제도 운영 과정에서 적극 활용
	가상화폐 등 새로운 분야 이해 관계가 첨예한 쟁점분야에 대한 해석기준 정립시 국민 실생활 현장의 목소리 반영 필요	찾아가는 설명회 개최, 해석 자문단 구성시 이해 관계 집단의 대표성 제고, 관련 안건 논의시 구두진술 기회 보장	맞춤형 가이드라인 마련 및 배포, 관련 분야에 대한 해석기준 정립 시 전문가 및 이해관계자 의견 적극 반영
새로운 행동강령 행위기준 정착 및 사각 지대 정비	신규 제도의 원활한 정착·운영을 위해 기관별 도입·운영상 애로사항 청취 및 보완 필요	교육, 컨설팅, 간담회 등을 통한 현장 의견 청취	행동강령 업무편람, 공직자 행동강령 운영지침에 반영
비위면직자 취업제한	‘직업의 자유’라는 헌법적 가치와 부패방지라는 법익의 조화를 위해 취업제한 업무 수행 기관, 국민여론, 전문가 의견을 반영한 제도개선(안) 마련 필요	실태조사, 여론수렴, 토론회 등 실시	공공기관 대상 실태조사 실시 및 결과 활용

□ 홍보계획

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	명절 대비 청탁금지법 유의사항 관련 카드뉴스 등 제작·배포	'19.1월	
	제3기 청탁금지법 해석자문단 위촉 보도자료 배포	'19.3월	
	이해충돌방지제도 입법화 토론회 개최 보도자료 배포	'19.3월	
	지방의회의원 행동강령 개정 시행 보도자료 배포	'19.3월	
2/4분기	청탁금지법 영문사례집 발간 관련 보도자료 배포	'19.4월	
	비위면직자 취업제한 위반 실태점검 결과 보도	'19.6월	
	시기별 청탁금지법 유의사항 관련 보도자료 등 배포	'19.6월	
	공직유관단체 징계양정기준 강화 보도자료 배포	'19.6월	
3/4분기	법 시행 3년 성과 관련 보도자료 등 제작·배포	'19.9월	
	추석 등 테마별 해석사례 보급 관련 보도자료 배포	'19.9월	
4/4분기	공직유관단체 징계양정기준 강화 보도자료 배포	'19.10월	
	비위면직자 취업제한 제도개선 토론회 개최	'19.10월	
	비위면직자 취업제한 위반 실태점검 결과 보도	'19.12월	
	국민과 함께하는 청탁금지법 맞춤형 교육 보도자료 배포	'19.12월	

□ 기대효과

- 청탁금지법을 당연히 지켜야 하는 규범으로 인식하고 실천함으로써 '청렴으로의 의식 전환' 도모
- 개정 행동강령의 공직사회 내 안착을 통한 공직자 청렴성 강화
- 비위면직자등 취업제한제도 강화를 통한 공직자 등의 부패발생 방지에 기여

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'18	'19
반부패청렴정책강화(I -1-일반재정④)				
①	반부패청렴정책강화(1136)	일반회계	31.5 (99.88)	46.2 (103.79)
■	청탁금지제도운영(367)		30.6	45.3
■	공직자행동강령 운영(363)		0.9	0.9

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'19 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'16	'17	'18	'19				정량화 여부	성격/ 내용
청탁금지법 규범력 강화 노력도(회)	-	-	48	55	- 교육(20회)·홍보(10회) 횟수, 현지점검 실시 대상기관 (25개) 수 '18년 실적(총 48회)보다 15% 가까이 증가한 55회를 목표치로 설정	- 강의지원 등 연간 교육 횟수 및 보도자료 등 연간 홍보 횟수 - 제도 운영 현황 실태조사 등에 따른 현지점검 실시 기관 수	근거문서, 홍보물, 공문	정성	과정
청탁금지법 해석에 관한 국민만족도 (점)	-	61	60.76	66	- 청탁금지법 해석에 관한 국민만족도 2년 평균 만족도 61점 보다 5점 이상 상회한 66점으로 목표치 설정	국민신문고 만족도 평가 결과	국민신문고	정성	결과
개정 행동강령의 안착 노력도(%)	-	-	신규	100	- 시책평가 대상기관 신규 제도 관련 규정 도입비율 90% 이상 - 신규제도 교육 - 설명회, 컨설팅 등 교육활동 8회 ('18년 이해충돌방지제도 관련 개정 시 교육 목표 5회, 60%증)	- 항목별 가중치 점수 합산 - 개정 행동강령 안착 노력도 = (제도 도입 목표달성정도 비율×0.5) + (교육 목표달성정도 비율×0.5)	관련공문	정성	과정 산출
비위면직자등 취업제한제도 개선 노력도(점)	-	-	신규	100	비위면직자등 취업제한제도 개선 제도화 노력 정도 (사전심사제도, 제재강화 등 법률 개정을 위한 준비 및 입법 추진 등)	실태조사(20점)+국민여론 수렴(10점)+ 토론회(30점) + 입법안 마련(40점)	근거문서	정성	과정 산출

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ < 청탁금지법 규범력 강화 노력도 >

- (대표성) 청탁금지법의 생활 속 규범으로 정착을 위해 권익위와 각급 기관이 해야 할 정책적 노력인 교육·홍보와 현지점검을 종합적으로 고려하여 지표 설정
- (적극성) '18년 시행령 개정 등에 따라 청탁금지법의 안정적 정착을 위한 적극적인 노력으로 48회 실시, 올해에는 각급 기관이 청탁금지법 제도 운영을 내실 있게 함으로써 생활 속 규범으로 정착할 수 있도록 작년보다 약 15% 상향된 도전적인 목표치(55회)를 설정

◆ < 청탁금지법 해석에 관한 국민만족도 >

- (대표성) 국민들이 실제 생활 속에서 청탁금지법을 적용하는 과정에서 제기한 의문이나 질의에 대해 신속·정확·친절하게 답변함으로써 청탁금지법의 규범력 제고에 기여한 성과를 반영
- (적극성) 법 제정 이후 2년 평균 60.5점에서 5점 이상 상향, 국민의 해석 수요에 적극 대응함으로써 법 준수 의지 제고에 기여

◆ < 개정 행동강령의 안착 노력도 >

- (대표성) 행동강령에 새로이 도입된 제도의 성공적 정착을 위해서는 각급 기관들의 자발적 제도 도입·운영 노력이 필수적이며, 적극적 교육, 취약 기관 컨설팅 등은 이를 충족시키기 위한 대표적 수단
- (적극성) '18.1월 이해충돌방지제도 관련 행동강령 개정 이후 실적치를 반영하여 기존 목표 대비 60%(5회→8회) 상향된 목표를 설정하였으며, 신규 규정 도입으로 각급 기관의 반발 및 운영 상 어려움이 예상됨에도 기관 제도 도입·운영비율 90% 이상으로 적극적 목표치 설정

◆ < 비위면직자등 취업 제한제도 개선 노력도 >

- (지표의 대표성) 비위면직자등 취업제한 제도의 실효성 제고를 위한 국민 여론 수렴, 토론회, 법령 개정안 마련 등 위원회의 노력 정도를 반영한 지표
- (목표치의 적극성) 제도개선을 위한 실태조사, 국민여론 수렴 등 다양한 의견을 반영하기 위한 과정을 포함하고, 이러한 과정을 거쳐 산출된 제도 개선사항이 반영된 부패방지권익위법 개정안 및 등을 지표에 반영하는 등 제도 실효성 제고를 위한 적극적 업무수행을 위한 목표치를 성과지표로 설정

4] 나부터 실천하는 청렴문화 확산[1-2-④]

□ 추진배경(목적)

- 우리나라의 부패인식지수는 '18년 180개국 중 45위로 전년대비 6계단 상승하였으나, 지속적인 향상을 위해서는 새로운 전략 필요
 - 청렴교육 혁신을 통한 공직자의 청렴역량을 획기적으로 높이고, 국민들의 청렴의식 향상을 위한 '대국민 청렴교육'* 필요
- * '19년 청렴연수원 교육예산(국민참여예산)에 '국민 청렴교육 예산' 반영
 - 사회각계가 솔선수범하여 사회문화와 관행의 혁신을 주도할 필요

□ 주요내용

- (청렴교육 혁신) 공직자의 청렴역량 향상, 미래세대 등 청렴교육 강화 등을 통해 국민과 함께 하는 청렴문화 확산
 - (공직자) 고위직 교육 확대, 공직생애주기별 맞춤형 교육과정 운영, 우수한 청렴교육 강사의 체계적 육성 등 추진
 - ※ 문제기반학습(PBL), 토론, 질의·응답식 교육법 등 참여형 교육을 확대하고, 수료 후 현업적용도 평가, '리마인드 레슨' 등으로 교육효과성 제고
 - (일반국민) 어린이·학생 대상 청렴체험 프로그램 운영, 대학생·성인 대상 방송강연회 실시로 청렴에 대한 공감·소통 기회 확대
- (청렴콘텐츠 보급 확산) 공직자, 일반국민(성인, 미래세대) 등 교육 대상별 맞춤형 청렴교육 콘텐츠 개발·보급
 - (공직자) 청렴역량 제고를 위한 사이버 코스웨어, 사례 중심의 표준 강의안 등 개발·배포
 - (대학생·성인) 마이크로 러닝 기반의 교육영상물, 온라인 공개 강좌용 콘텐츠 제작·보급으로 다양한 경로를 통한 학습기회 제공
 - (미래세대) 청렴체험 프로그램의 자유학기제 활용을 위한 교사용 보교재, 어린이 청렴 인형극 영상 등 제작·보급

- **(반부패정책 국제사회 확산)** 국제 반부패 전문기관과 연계한 외국인 교육과정 운영으로 위원회 우수 반부패정책 국제사회 전파
 - IACA 명사초청 특강, '18년 신규 MOU 체결국(이라크, 미얀마) 대상 반부패 정책연수 등 실시
- **(청렴사회협약 확산·이행)** 지역별·분야별 청렴사회협약을 체결* 하고, 협약당사자 간 구체적 실천과제 도출 및 자율적 실천 추진
 - * (지역별) 17개 광역시·도별 지자체, 공공기관, 경제·직능단체, 시민단체 등 (분야별) 민관협의회 참여단체 및 방위산업 등 국민관심분야 중심으로 체결 지원
 - 협약이 퍼포먼스로 끝나지 않도록 구체적인 이행·평가 모형 보급 및 방문컨설팅 실시
- **(공공부문 청렴행정·청렴경영 1기관 1실천운동)** 국민과의 접점에 있는 공공기관이 앞장서 부조리한 관행을 혁파하는 청렴실천운동 전개
 - 청렴활동 노력을 부패방지 시책평가에 반영하여 과제선정·실천을 촉진하고, 우수사례를 발굴하여 공공부문 및 일반국민에게 확산
- **(민간의 자율적 청렴문화 확산활동 지원)** 청소년, 여성, 기업 등 다양한 시민을 대상으로 민간단체가 창의적으로 기획·실행하는 반부패·청렴 프로그램 발굴·지원
 - 공모 주제의 다양성을 확대하고 시민의 관심과 참여를 유도할 수 있는 프로그램, 파급효과가 큰 문화·공연 콘텐츠 등을 선정
 - ※ '19년도 민간보조사업 예산 199백만원 확보(전년 대비 30백만원 증액)

□ 추진계획

〈 '19년도 과제추진 계획 〉

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	2019년 청렴아카데미 운영계획 수립	'19.1월	
	지역별 청렴사회협약 추진 관련 실무자 워크숍	'19.1월	
	2019년 청렴교육 콘텐츠 개발 계획 수립	'19.2월	
	2019년 청렴콘텐츠 공모전 운영계획 수립	'19.3월	
	2019년 민간보조사업 추진계획 수립 및 시행 공고	'19.2월	
	청렴행정·청렴경영 1기관 1실천운동 추진계획 수립	'19.2월	
	기관대상 찾아가는 청렴교육 대상기관 선정	'19.3월	
	청렴사회협약 실무길잡이 배포	'19.3월	
	민간보조사업 선정심사위원회 개최	'19.3월	
	청렴행정·청렴경영 1기관 1실천운동 시책평가 지표 개발·반영	'19.3월	
2/4분기	청렴교육 강사제도 관련규정 개정	'19.4월	
	청렴교육 콘텐츠 개발 용역 착수·진행	'19.4~6월	
	민간보조사업 수행단체 대상 워크숍 개최	'19.4월	
	청렴사회협약 이행평가 모형 보급	'19.4월	
	민간보조사업 1차(70%) 보조금 지급	'19.5월	
	외국인 청렴교육 과정 운영	'19.6월	
	청렴사회협약 체결 및 이행방안 마련	'19.6월	
3/4분기	이라크 청렴위원회 직원 연수	'19.7월	
	민간보조사업 추진상황 중간점검 실시	'19.7~9월	
	온라인 공개강좌 '청렴-MOOC' 제작·보급	'19.9월	
	'사례를 통해 본 부패·공익신고' 표준강의안 제작·보급	'19.9월	
	민간보조사업 2차(30%) 보조금 교부	'19.9월	
4/4분기	참여형 청렴교육 커리큘럼 개발	'19.10월	
	미얀마 부패방지위원회 직원 연수	'19.10월	
	'국민참여 청렴콘텐츠 공모전' 심사 및 시상식 개최	'19.12월	
	민간보조사업 마감 및 사업평가	'19.12월	
	청렴사회협약 체결 및 이행성과 평가	'19.12월	
	청렴행정·청렴경영 1기관 1실천운동 추진성과 평가	'19.12월	
	청렴사회협약 방문컨설팅	'19.1~12월	

□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 공공기관 소속 공직자를 포함한 일반국민
- (이해관계집단) 중앙행정기관, 지자체, 공무원교육훈련기관, 공직 유관단체, 경제·직능단체, 민간교육기관, 시민단체, 기업 등

〈 현장의견 반영 계획 〉

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
• 청렴교육 대상자 맞춤형 운영 • 대국민 청렴 교육 콘텐츠 개발	• 교육효과 향상 및 만족도 제고, 맞춤형 청렴교육 실시를 위해 사업 전 과정에서 수혜자, 이해관계자, 교육 전문가 등의 의견 수렴 필요	• 교육생 대상 설문조사 - 주체 : 청렴연수원 - 시기 : 청렴교육 실시 후 - 대상 : 청렴교육 참가자 • 청렴교육 운영 방향 및 콘텐츠 개발 계획 수립 시, 자문회의를 개최하여 자문 위원들의 다양한 의견 수렴	• 설문조사 결과를 토대로 우수한 점과 미흡한 점을 분석하고 수정·보완하여 발전된 방향 모색 • 자문 의견을 청렴교육 운영계획 수립 및 콘텐츠 개발에 반영
• 청렴사회협약 확산·이행	• 사회협약을 체결하기까지 이해관계가 대립하는 사회 각계의 합의를 이끌어내는 것이 중요 • 협약은 자발성이 전제되는 만큼 협약에 참여하는 기관·단체의 의견수렴 필요	• 협약체결을 준비하거나 이미 체결한 기관·단체를 방문하여 추진상 애로사항 등 직접 청취	• 협약문 작성 시 반영 및 이행평가 시 고려 • 추가적인 컨설팅 실시 및 쟁점에 대한 대안 제시
• 민간의 자율적 청렴 문화 확산활동 지원	• 프로그램을 기획하고 보조금을 직접 집행하는 민간단체의 의견수렴 필요	• 보조사업 수행단체 워크숍 및 현장점검 등 실시	• 하반기 사업집행·정산 등에 대한 가이드 제공 • 차년도 보조사업 운영 계획 및 사업평가에 반영

□ 홍보계획

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	2019년 민간공모사업 참여 홍보	'19.2월	
	신규자·승진자 대상 청렴교육과정시 언론 보도	'19.3월	
	지방의회 대상 청렴교육과정시 언론 보도 및 리플릿 배포	'19.3월	
2/4분기	청렴 레터 제작·배포 및 배포시 언론 보도	'19.5월	
	외국인 청렴교육과정시 언론 보도	'19.5~6월	
	국민참여 청렴콘텐츠 공모전 홍보 및 언론 보도	'19.5~6월	
	청렴행정·청렴경영 1기관 1실천운동 추진성과 홍보(각급기관)	'19.4~6월	
	지역별·분야별 청렴사회협약 체결시 언론 보도 및 SNS 홍보 추진	'19.4~6월	
3/4분기	청렴행정·청렴경영 1기관 1실천운동 추진성과 홍보(각급기관)	'19.7~9월	
	지역별·분야별 청렴사회협약 체결시 언론 보도 및 SNS 홍보 추진	'19.7~9월	
	청렴콘텐츠 제작·배포 시 언론 보도	'19.9월	
4/4분기	미얀마 부패방지위원회 직원 연수시 언론 보도	'19.10월	
	국민참여 청렴콘텐츠 공모전 시상식 개최 및 언론 보도	'19.12월	
	청렴행정·청렴경영 1기관 1실천운동 추진성과 홍보(각급기관)	'19.10~12월	
	지역별·분야별 청렴사회협약 체결시 언론 보도 및 SNS 홍보 추진	'19.10~12월	

□ 기대효과

- 공직자의 청렴역량 제고 및 국민들의 청렴의식 향상으로 청렴을 사회의 핵심가치로 인식
- 공공, 민간, 지역사회, 기업, 시민 등이 함께 참여하여 우리사회의 국민생활 전반에 반부패·청렴문화 확산

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'18	'19
반부패청렴정책강화(I -1-일반재정②)				
① 반부패청렴정책강화(1136)	일반회계	14.33 (99.88)	17.26 (103.79)	
■ 청렴교육 및 의식확산(361)		14.33	17.26	
대내외협력강화(I -1-일반재정②)				
① 대내외협력강화(1133)	일반회계	8.82 (9.59)	14.16 (15.48)	
■ 국제교류및민간협력(332)		8.82	14.16	

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치 '19	'19 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'16	'17	'18					정량화 여부	성격/ 내용
청렴교육 만족도(점)	-	-	신 규	90	- 공직자 청렴교육 만족도를 90점 이상 높은 수준으로 유지 ※ ('16년) 93.2점 → ('17년) 93.7점 → ('18년) 93.6점 '19년도 신규사업(일반국민 대상 청렴교육)의 효과를 포괄하는 일반국민 청렴교육 만족도를 성과지표에 추가	$(\text{공직자 청렴교육 만족도} \times 0.7) + (\text{일반국민 청렴교육 만족도} \times 0.3)$	외 부 위 원 지 적 및 현 업 적 용 도 용 역 조 사, 타 부 처 성 과 지 표* 등을 종합	정성	결과
민간보조사업 성과평가결과(점) (공통)	85.6	86.2	86.3	86.5	최근 3개년('16~'18년) 실적 치 평균인 86.03점에 3개년 실적 연평균증가율(0.4%)를 곱한 86.4점 보다 0.1점 상 향한 86.5점으로 도전적인 목표치 설정	평가표에 따른 평 가 위 원 들 의 평가점수를 산술 평균(100점 만점) * 회계평가(30%) +사업실적평가 (70%)	보 조 사 업 성 과 평 가 보 고 서(추 진실적보고서, 정산보고서, 사업성과물)	정성	결과

* 타부처 교육 만족도

- 국가공무원인재개발원 : '15년 82.9점, '16년 85.8점, '17년 85.6점
- 지방자치인재개발원 : '15년 94.3점, '16년 95.8점, '17년 94.6점

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ < 청렴교육 만족도 >

- (지표의 대표성) '19년 청렴교육 운영방향이 양질의 교육 콘텐츠를 개발하고 청렴문화 확산을 도모한다는 점에서 성과지표인 '대국민 청렴교육 만족도'는 19년도 신규사업(일반국민 대상 청렴교육)의 과제 내용을 대표함
- (목표치의 적극성) 일반국민은 청렴교육이 생소하다는 점, 그로 인해 관심과 참여가 낮을 수 있다는 점, 신규 지표로서 과거 실적이 없다는 점 등을 고려할 때, 대국민 청렴교육 만족도 목표치를 90점으로 설정한 것은 통상적 기대수준을 상회하는 수준의 목표치 설정

◆ < 민간보조사업 성과평가 결과 >

- (지표의 대표성) 민간분야의 자율적인 청렴문화 확산활동이 실효성 있게 추진되었는지와 예산투입 대비 충분한 사업성과가 나타났는지를 평가할 수 있는 대표적인 지표임

평가영역	평가항목	평가 착안 사항	배점
집행과정 (15)	사업추진도 (실행률)	○ 계획 대비 실행률 및 실행시기 고려(정량) (1~20% : 1, 20~40 : 2, 40~60 : 3, 60~80 : 4, 80~100 : 5)	5
	추진방법의 타당성	○ 목적 달성을 위한 수단 및 홍보 적절성 등을 고려한 정성평가 (매우 좋음 5, 좋음 4, 보통 3, 나쁨 2, 매우나쁨 1)	5
	사업추진을 위한 파트너십	○ 공공 및 민간부문과 협력 정도를 고려한 정성평가 (매우 좋음 5, 좋음 4, 보통 3, 나쁨 2, 매우나쁨 1)	5
사업성과 (55)	사회적 파급효과	○ 수혜자 확보, 사업의 지속가능성을 고려한 정성평가 (매우 좋음 10, 좋음 8, 보통 6, 나쁨 4, 매우나쁨 2)	10
	목표 달성도	○ 계획 대비 사업 달성(단위사업, 수혜자 규모, 홍보)에 대한 정량평가 (1~20% : 7, 20~40 : 14, 40~60 : 21, 60~80 : 28, 80~100 : 35)	35
	성과물의 충실도	○ 보고서 내용, 사업결과물(평가회의, 책자 등)을 고려한 정성평가 (매우 좋음 10, 좋음 8, 보통 6, 나쁨 4, 매우나쁨 2)	10
예산관리 투명성 (20)	집행근거	○ 증빙자료(품의서, 영수증, 세금계산서, 통장사본 등) 누락여부 등 확인 - 영수증 분실 등 보완 불가능한 경우 : -2(건당) - 완결을 10점으로 증빙누락 감점	10
	예산 사용 준수 정도	○ 예산 집행률, 계획 대비 집행 상태 등 고려 - 전체 집행률 (1~20% : 1, 20~40 : 2, 40~60 : 3, 60~80 : 4, 80~100 : 5) - 계획 준수율 (1~20% : 1, 20~40 : 2, 40~60 : 3, 60~80 : 4, 80~100 : 5) ※ 보조금, 자부담 동일 기준	10
예산관리 효율성 (10)	지출의 합목적성	○ 예산 집행의 적절성 판단 - 부적절한 집행(개인사용, 주류 및 불확실한 근거 등) 건당 -2	7
	재정관리의 체계성 (카드 사용 준수 등)	○ e-나라도움 시스템 집행등록 준수여부 - 집행후 1개월 이내 실집행등록 준수율 (80% 이상 3점, 80~60% 2점, 60% 미만 1점)	3

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

- (목표치의 적극성) 최근 3개년('16~'18년) 실적치 평균인 86.03점에 3개년 실적 연평균증가율(0.4%)를 곱한 86.4점 보다 0.1점 상향한 86.5점으로 도전적인 목표치 설정

※ 국무조정실 주요정책과제 평가지표 세부측정기준 중 목표치 적극적 설정 정도 판단기준 적용

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

- ‘국민신문고’의 질 향상 및 국민참여 확대를 통한 소통 강화
 - 국민신문고와 지자체 고충민원시스템을 통합하고 민원 처리 실태를 점검·평가하여 민원처리 신속성 및 만족도 제고
 - 공개토론회, 현장간담회 등을 통해 관계자 의견을 적극 수렴하고 국민신문고 민원을 분석하여 정책과 제도개선에 반영·활용

⇒ 전자정부 50주년 기념 국민이 뽑은 우수행정서비스 10선에 ‘국민신문고’ 선정

- 국민중심, 사회적 약자를 배려하는 따뜻한 권익보호
 - 소외지역·취약계층을 찾아가는 ‘이동신문고’를 84회 운영하여 2,163건의 민원을 상담하고 1,032건을 현장해결
 - ‘행정심판 간접강제제도(‘17.10월)’ 및 사회적 약자를 위한 ‘국선대리인제(‘18.11월)’ 시행으로 권익구제의 실효성 제고
 - 제도개선으로 고충 및 부패유발요인을 근원적 개선 (‘18년 58건)

기 본 방 향

◇ 주요내용

- 국민과의 최접점 소통을 확대하여 국민의 소리를 정책에 반영하고 국민권익을 확대
 - 적극적 민원관리와 분석·활용으로 대국민 서비스 수준 향상
 - 제안·토론을 활성화하여 국민정책참여 및 정책반영 강화
- 국민이 체감하는 실질적 권익구제 제공으로 국민 고충 해결 및 권익증진에 기여
 - 취약계층 고충민원 중점 해결 및 읍부즈만 활동 다각화를 통해 국민권익 사각지대를 최소화
 - 일자리 관련·기업 고충민원 유발 요인 발굴 및 국민불편 해소
- 불합리한 제도의 개선을 통한 국민권익 향상
 - 부패 빈발 분야·생활 밀착 분야의 고충 해소 및 제도개선을 추진하고 이행관리를 강화하여 국민의 권익 확대
 - 일자리 부문 전반의 제도개선 사항을 발굴·추진하여 일자리의 질을 제고하고 청년·여성·소상공인 보호 및 불편 해소
 - 교육·이행 점점으로 집단민원 조정 등 대안적 분쟁해결 활성화

◇ 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	3	7	16

성과목표	관리과제	성과지표
	Ⅱ. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.	① 권익행정 만족도
	Ⅱ -1. 적극행정을 선도하여 국민권익을 최우선 보호	① 고충민원 만족도 ② 제도개선 권고 수용률
	① 고충민원 해결을 통한 적극행정 실현 및 소극적 업무행태 쇄신	① 집단민원 조정·합의율 ② 국민고충 빈발분야 기획조사 달성도 ③ 의견표명 수용률
	② 일자리 창출 및 서민고충 해소를 위한 권익구제 활동 강화	① 기업고충 민원 해결률 ② 이동신문고 상담민원 현장 해결률 ③ 불합리한 압류·체납처분 관행 개선권고 달성도
	③ 보다 나은 국민의 삶을 위한 정책·제도개선	① 제도개선 권고 노력도 ② 제도개선 권고과제 이행률
	④ 행정심판 운영 개선을 통한 권익구제 실효성 제고	① 국선대리인 제도 활성화 노력도 ② 행정심판 조정 노력도 ③ 취약계층·지역의 행정심판 접근성 제고 노력도
	Ⅱ -2. 개방·소통을 통해 국민과 함께 만들어 가는 정책 구현	① 국민신문고 시스템 이용자 만족도
	① 민원 빅데이터 분석·활용을 통한 정책 개선 지원	① 민원분석 자료 이용자 만족도
	② 소통·참여·정책설계 플랫폼 고도화로 국민의 참여 강화	① 국민생각함 정책 반영도 ② 차세대 국민신문고 주요 추진일정 달성률
	③ 국민소통창구 혁신으로 칸막이 없는 민원상담서비스 제공	① 정부합동민원센터 설치 이행률 ② 국민콜110 상담서비스 이용실적 달성률

[1] 주요 내용

□ 공직사회에 적극행정을 정착시켜 국민권익을 최우선 보호

- 고충민원 해결을 통한 적극행정 실현 및 공직자의 소극적 업무행태 쇄신
- 일자리 창출 및 서민고충 해소를 위한 권익구제 활동 강화
- 보다 나은 국민의 삶을 위한 정책·제도 개선
- 행정심판 운영 개선을 통한 권익구제의 실효성 제고

□ 개방·소통을 통해 국민과 함께 만들어 가는 정책 구현

- 민원 빅데이터 분석·활용을 통한 정책개선 지원
- 소통·참여·정책설계 플랫폼 고도화로 국민의 참여 강화
- 국민소통창구 혁신으로 칸막이 없는 민원상담서비스 제공

[2] 성과지표

성과지표	실적	목표치					'19년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'18	'19	'20	'21	'22	'23			
권익행정 만족도	72.2	73.1	74.1	75.1	76.1	77.1	최근 4년 동안 최고치인 73.1을 목표치로 설정 ※ (최근 4년) '15년 71.3 → '16년 73.1점 → '17년 72.5점 → '18년 72.2점	고충민원, 행정심판, 민원상담 신청인 등 대상 만족도 조사 실시	외부 조사전문기관의 만족도 조사

[3] 전략목표 성과지표의 개요 및 선정사유

- ☐ 고충민원, 행정심판, 일반민원 상담 등 질 높은 대국민 민원서비스를 제공하여 국민권익을 보호하는 경우 권익행정에 대한 국민 만족도 향상
⇒ 조사결과는 민원처리에 관한 직원교육, 민원처리실태 분석등 환류를 통해 민원서비스 행정의 질 제고에 활용
- ☐ (측정방법) 만족도 조사 전문 용역업체를 통해 전화조사 실시
- ☐ (조사대상) 고충민원, 행정심판, 일반민원 상담 등 대국민 민원 서비스 만족도
- ☐ (자료수집 방법) 구조화된 질문지를 사용하여 CATI(Computer Assisted Telephone Interview) 시스템을 활용한 전화조사 실시

[1] 주요내용**□ 고충민원 해결을 통한 적극행정 실현 및 소극적 업무행태 쇄신**

- 적극적인 현장 조사·소통·중재 노력을 통해 신속하고 공정하게 집단민원을 조정·해결
- 국방, 주택, 도로·도시 등 주요 고충민원 빈발분야의 선제적인 제도 정비 추진으로 민원 발생의 근본원인 개선
- 공직자 등의 소극적 업무처리 행태에 대한 감시·관리체계를 강화하고, 공직자 스스로 적극행정을 할 수 있는 유인체계 마련

□ 일자리 창출 및 서민고충 해소를 위한 권익구제 활동 강화

- 기업고충 현장회의, 이동신문고 등을 통한 적극적인 현장소통으로 중소기업·소상공인 및 취약계층의 권익보호에 조직 역량 집중
- 불합리한 압류·채납처분 관행을 개선하여 서민계층의 경제활동을 위축시키는 요인을 해소

□ 보다 나은 국민의 삶을 위한 정책·제도개선

- 일자리, 생활안전, 주거·복지, 보건·의료 등 민생안정 4대 중점 분야의 불합리한 법령·제도 개선 집중 추진
- 예산낭비 및 민·관 유착, 관리 사각지대 등을 유발하는 구조적·고질적 부패 취약요인 개선
- 제도개선 권고 이행현황 점검·관리 및 기관 협업 등 권고과제 이행관리를 강화하여 제도개선의 이행력 제고

□ 행정심판 운영 개선을 통한 권익구제 실효성 제고

- 국선대리인 선임신청 확대 유도, 국선대리인 이용자 만족도 조사 등 제도 운용 점검, 국선대리인 예정자 확대 등 국선대리인제도 활성화
- 공익관련 사건, 다수 이해관계인 사건 등 중요사건에 대한 조정회의 추진, 상시 모니터링 등을 통해 대상사건 적극 발굴 등 조정제도 내실화
- 행정심판 접근성 취약지역, 청구사건이 많은 지역을 중심으로 순회심판을 확대 운영

구분		성과지표
성과목표	적극행정을 선도하여 국민권익을 최우선 보호	① 고충민원 만족도 ② 제도개선 권고 수용률
관리과제	고충민원 해결을 통한 적극행정 실현 및 소극적 업무행태 쇄신	① 집단민원 조정·합의를 ② 국민고충 빈발분야 기획조사 달성도 ③ 의견표명 수용률
	일자리 창출 및 서민고충 해소를 위한 권익구제 활동 강화	① 기업고충민원 해결률 ② 이동신문고 상담민원 현장해결률 ③ 불합리한 압류·채납처분 관행 개선권고 달성도
	보다 나은 국민의 삶을 위한 정책·제도개선	① 제도개선 권고 노력도 ② 제도개선 권고과제 이행률
	행정심판 운영 개선을 통한 권익구제 실효성 제고	① 국선대리인제도 활성화 노력도 ② 행정심판 조정 노력도 ③ 취약계층지역의 행정심판 접근성 제고 노력도

[2] 성과지표

성과지표	실적			목표치 '19	'19 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'16	'17	'18					정량화 여부	성격/ 내용
고충민원 만족도(점)	77.2	78.5	76.7	78.5	'18년도 만족도가 전년에 비해 1.8점 하락하였고, 최근 3년 평균 만족도는 77.5점이나 도 전적 목표 설정을 위해 역대 최고치인 '17년도 실적치를 목표로 설정	고충민원 신청인 대상 만족도 조사 실시(외부 전문기관에 조사 의뢰)	외부 전문기관 조사 보고서	정성	결과
제도개선 권고 수용률(%)	97.5	96.6	98.6	97.8	수용률이 임계치에 다다랐으나, 실효성 있는 제도개선을 위해서는 소관부처의 개선안 수용이 필수적인 바, 최근 3년('16.~'18.)간 수용률 평균(97.5%) 대비 0.3%p 상향한 97.8%를 목표치로 설정	권고 대상기관 수용 과제 건수 / 당해연도 제도개선권고 세부 과제 건수	제도개선 이행실적 관리 대장	정량	결과

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ < 고충민원 만족도 >

- (지표의 대표성) 고충민원 해결은 행정(공공)기관의 소극적 업무 처리 등이 원인이 되어 발생하는 국민의 불편·부담을 해소하는 활동으로 국민의 기대와 눈높이에 부합하는 고충민원 처리가 이루어지는 경우 국민의 만족도가 향상된다는 점에서 대표성을 가짐
- (목표치의 적극성) '18년도 고충민원 만족도가 전년에 비해 1.8점 하락하였고, 최근 3년 평균 만족도는 77.5점이나 도전적 목표 설정을 위해 역대 최고치인 '17년도 실적치를 목표로 설정

◆ < 제도개선 권고 수용률 >

- (지표의 대표성) 관계기관에 이행을 강제할 수 없는 제도개선 권고의 법적 특성 상, 권고 대상기관과의 협의를 통한 수용률 제고는 권고 이후의 실효적인 제도개선 효과를 도출하기 위한 대표성 있는 성과지표임
- (목표치의 적극성) 수용률이 100%에 가까운 현 수준에서 추가적으로 목표치를 인상할 경우, 민생 개선에 필수적이지만 관계기관이 정당한 사유 없이 불수용하는 과제의 경우 적극적으로 권고하기 어려움. 다만 실효성 있는 제도개선을 위해서는 소관부처의 개선안 수용이 필수적인 바, 지속적인 수용률 제고를 위해 3년간 평균 수용률(97.5%) 대비 0.3%p 상향한 97.8%로 도전적인 목표치 설정

※ '19년에 최근 3년간 평균인 280건의 세부과제를 권고한다고 가정시, 목표치 (97.8%) 달성을 위해서는 불수용 세부과제가 6건 이하여야 함

[3] 외부환경·갈등요인 분석 및 갈등관리계획

주요내용	외부환경·갈등요인 분석	갈등관리 계획
고충민원 해결을 통한 적극행정 실현 및 소극적 업무행태 쇄신	○국민의 권리의식 신장, 님비·핍피 현상의 일반화 등으로 첨예한 이해관계 충돌이 집단민원으로 제기되는 경우 증가 ○국민의 정부에 대한 기대와 요구는 지속적으로 증가하고 복잡다단해지고 있는 반면, 공직사회내에 소극적 업무행태는 여전히 사라지지 않고 있고 정부에 대한 국민의 신뢰 회복을 저해	○집단민원 발생 추이를 면밀히 모니터링하고 관계기관과의 선제적 대응체계 구축하고, 신속한 집단민원 조정해결을 위한 명확한 법제도적 기반을 마련 ○공직자 등의 인식 전환을 유도할 수 있는 교육훈련을 강화하고, 적극행정을 유인할 수 있는 다각적 감시·관리체계 마련

주요내용	외부환경 · 갈등요인 분석	갈등관리 계획
일자리 창출 및 서민고충 해소를 위한 권익구제 활동 강화	○경기악화, 고용위축 등의 영향을 가장 많이 받는 사회적 약자 · 영세기업 · 소상공인 등 취약계층의 민생불안정 증대 ○행정(공공)기관 간 이해관계 충돌, 법제도적, 예산상 제약 등으로 인해 취약계층의 고충을 신속히 해결하는데 어려움 존재	○취약계층을 직접 찾아가 애로사항을 적극 청취하고 해결하는 현장행정 활동 대폭 확대 ○고충민원 해결 초기 단계부터 관계기관과 참여를 적극 유도하고 긴밀한 협조체계를 구축하는 노력 강화
보다 나은 국민의 삶을 위한 정책·제도개선	○기존 법·제도에 변화를 초래하는 제도개선의 업무 특성에 따라 이해관계자의 반발, 소관기관의 비협조 등 추진 상의 제약 발생	○종합적 실태조사, 관련 전문가 의견 수렴 등을 통해 제도개선 방안의 타당성 제고 ○토론회 등을 통한 이해관계자 의견 청취 및 소관기관과의 협의·조정 강화
행정심판 운영 개선을 통한 권익구제 실효성 제고	○급변하는 현대사회 흐름을 반영하지 못해 발생하는 행정법규 공백으로 인해 공공분쟁이 심화되어 행정신뢰성 저하 우려 ○청구사건 및 비상임위원 다수가 수도권에 소재, 비수도권 순회심판 개최 어려움으로 인해 취약계층 · 지역 청구인의 행정심판 진술 기회 확보 곤란	○단계별 모니터링을 통해 파급효과가 큰 이슈사건을 발굴, 적극 조정하여 공공분쟁을 적시적, 실효적으로 해소 ○비수도권 지역 구술심리 사건 적극 발굴 및 해당지역 위원 섭외 등을 통한 지역 순회심판 확대

[4] 관리과제별 추진계획

1 고충민원 해결을 통한 적극행정 실현 및 소극적 업무행태 쇄신 [II-1-①]

□ 추진배경(목적)

- 행정(공공)기관의 소극적인 처분^{*}(사실행위, 부작위 포함), 불합리한 법제도 등으로 인해 발생하는 국민권익 침해, 국민불편 해소 시급
 - * 법적 근거 없는 인허가 지연, 포지티브 방식(원칙 금지, 예외적 허용)의 민원 처리 등
 - ※ 고충민원 처리는 행정(공공)기관의 소극행정으로 인해 침해받는 국민의 권익을 구제하는 적극행정의 대표적인 사례
- 집단민원 조정, 기획조사 등 권익위의 고충처리 역량과 국민소통, 행정심판 기능을 결집, 적극행정을 공직사회에 확산하여 국민권익 보호 및 포용국가 실현 뒷받침

□ 주요내용

- 집단민원에 대한 신속대응으로 행정불신의 확산 차단
 - (발굴) 여러 기관이 관련되어 원만한 해결이 곤란하거나, 장기간 표류하는 집단민원 발굴
 - ※ 개별 고충민원의 경우와 달리 집단민원의 경우 그 해결을 위해서는 보다 적극적인 현장 조사·소통·중재 등의 노력이 필요
 - ※ 권익위에 매년 200여건 이상의 집단민원(5인 이상)이 접수되고 있으며, '17.10월~'18.9월까지 129개 지자체에 5인 이상 집단민원 4,293건, 100인 이상 집단민원 1,021건 접수(2018년 고충민원 처리실태평가 연구용역 결과)
 - (처리) 각급기관에서 권익위에 집단민원 중재를 신청하도록 유도하는 한편, 현장조정, 시정권고, 기획조사 등으로 집단민원 적극 처리
 - ※ (조정사례) 새만금방조제 축조 후 17년간 여객선 운행 중단으로 소형어선을 이용해 육지를 왕래하던 비안도(182세대, 350여명 거주)에 대해 군산해양경찰서 등 6개 기관과 협의, 비안도-가력선착장 간 도선운항 추진('18.12월)
 - (제도 보완) 신속·공정한 집단민원 조정·해결을 위한 제도적 근거 마련

※ 집단민원 정의와 대상·범위, 행정기관의 조정 신청권, 조정인 임명·위촉과 업무, 조정 절차 등을 내용으로 하는 「집단민원조정법」 제정 추진

○ 고충민원 빈발분야 선제적 개선을 통한 민원 발생의 원천 제거

- (민원분석) 고충민원 접수·처리 유형을 분석한 결과 국방, 주택, 도로·도시 분야 등에서 동일·유사한 유형의 민원이 빈발

※ ‘2018년 고충민원 처리실태평가 연구용역’ 을 통해 26,623건의 고충민원 분석

- (제도개선) 제도정비로 민원발생의 근원적 해소가 가능한 세부 업무유형을 분야별로 선정, 기획·실태조사 후 제도개선 추진

< 고충민원 빈발유형(예시) >

국방	사회복무요원의 복무문제로 인한 복무기관 재지정 민원 급증 (’17년 243건 → ’18년 388건)
주택	임대주택 일부 세대원이 주택을 취득한 경우 불가피한 사정을 고려하지 않고 ‘세대분리 14일 이내 전출신고’ 규정을 일률적으로 적용해 민원 지속 (’18년 임대주택 민원 232건)
도로·도시	토지수용으로 인한 잔여지에 대해 수용자와 피수용자간 보상비 산정이 충돌하는 민원 지속(최근 3년간 잔여지 보상 민원 273건)

○ 소극행정에 대한 감시·관리체계 강화

- (의견표명 적극 이행) 의견표명 수용률이 낮은 기관*을 중심으로 ‘고충민원 전략회의’를 개최, 불수용 원인 진단·분석 및 대안 모색

* 국세청(38.5%), 도로공사(66.7%), 산림청(69.2%) 등(’16~’18년 누적 평균 수용률 83.9%)

※ 의견표명은 위법부당은 아니지만 민원의 의견에 상당한 이유가 있는 경우로서 권익위의 의견표명과 이에 따른 각급기관의 조치는 적극행정에 해당

- (범정부 ‘소극행정 신고센터’ 설치) 국민신문고에 국민 누구나 행정기관·공직자의 소극적 업무행태를 신고할 수 있는 창구 마련(3월)

※ 신고사항은 갑질 신고에 준하여 소관기관의 감사·감찰 부서 등에서 조사·처리

- (행정심판 간접강제 활성화) 행정심판 인용결정시 청구인에게 간접강제제도*를 적극 홍보·안내하는 등 간접강제제도를 활성화하여 권리구제의 실효성 제고 및 처분청의 적극행정 유도

- * 행정청이 행정심판 결정에 따른 처분을 이행하지 않는 경우 행정심판위원회가 신청에 의한 결정으로 이행시까지 배상을 명령(「행정심판법」 제50조의2)

○ 공직자 스스로 적극행정을 할 수 있는 유인체계 마련

- (면책 확대) 법령에 근거한 권고 등을 이행한 경우 감사에 따른 책임이 감경·면제됨을 명확화
 - ※ 감사원 면책기준을 적극 적용하도록 기관별 감사규정 개정·정비 유도
- (사례집 발간·활용) 시정권고·의견표명 등을 수용·이행하여 국민의 고충을 해소한 적극행정 사례집 제작·배포
 - ※ 사례별 시사점을 도출하여 각급기관에서 ‘적극행정 가이드라인’ 으로 활용
- (교육·점검) 수용 및 불수용 사례를 관계기관에 제공하여 공직자의 인식 전환 교육 및 점검에 활용
 - ※ 관계부처 적극행정 권역별 합동 설명회(3~5월 예정), 국조실·행안부·감사원 등의 소극행정 점검 시 활용

□ 추진계획

〈 '19년도 과제추진 계획 〉

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	고충민원 빈발분야(국방·주택·도로·도시) 기획조사 추진계획 수립	'19.2월	
	집단민원조정법 제정안 마련	'19.2월	
	집단민원조정 활성화를 위한 토론회 개최	'19.2월	
	고충민원 빈발분야 기획조사 추진과제 선정	'19.3월	
	법정부 소극행정 신고센터 설치	'19.3월	
	행정심판 인용재결서 청구인 송달시 간접강제 신청안내문 추가	'19.3월	
	집단민원 모니터링	'19.1~3월	
	집단민원 현장조정	'19.1~3월	
2/4분기	적극행정 사례집 제작·배포	'19.4월	
	정부합동 적극행정 공직자 교육 실시	'19.5월	
	각급 행정심판기관 간접강제 전문교육 실시	'19.5월~	
	상반기 고충민원 전략회의 개최	'19.6월	
	시정권고·의견표명 이행 감사면책 명확화를 위한 각급 기관 감사규정 개정·정비	~ '19.6월	
	고충민원 빈발분야별 실태조사	'19.4~6월	

구 분	추진계획	세부일정	비 고
	집단민원 모니터링	'19.4~6월	
	집단민원 현장조정	'19.4~6월	
3/4분기	고충민원 빈발분야 관계기관 의견수렴	'19.8월	
	각급 행정심판기관의 간접강제 운영현황자료 수집·분석	~ '19.8월	
	고충민원 빈발분야 개선방안 마련	'19.9월~	
	집단민원조정법 제정안 국회 제출	'19.9월	
	각급 행정심판기관 간접강제 이행현황 확인 및 지원	'19.9월	
	집단민원 모니터링	'19.7~9월	
	집단민원 현장조정	'19.7~9월	
4/4분기	고충민원 빈발분야 개선방안 권고	'19.11월	
	행정심판 전문가 양성과정을 통한 간접강제제도 조사관 교육	'19.11월	
	하반기 고충민원 전략회의 개최	'19.11월	
	집단민원 모니터링	'19.10~12월	
	집단민원 현장조정	'19.10~12월	

□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 공직자 등의 소극적 행태로 인해 고충을 겪거나 권리가 침해된 국민
- (이해관계집단) 국민의 고충 또는 권리침해를 유발하는 중앙행정 기관, 지자체, 공직유관단체 및 공직자·공직유관단체 종사자

〈 현장의견 반영 계획 〉

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
고충민원 빈발분야 개선을 통한 민원 발생의 원천 제거	기획 조사 추진 과정에서 민원인, 관계기관 등의 의견과 아이디어를 반영하여 현실 적합성 있는 개선방안 마련	민원 현장 방문을 통한 민원인 면담 및 관계기관 간담회를 통해 의견 수렴	개선권고안 마련시 민원인, 관계기관 의견 반영
집단민원에 대한 신속한 대응	위법·부당성 보다는 이해관계자 간의 상반된 입장에 따른 이해충돌이 큰 집단 민원의 특성상 이해관계자의 의견을 충분히 수렴	사안별로 신청인, 피신청인, 관계기관과 민간 전문가 등 이해관계자가 참여하는 '조정 협의체'를 운영	충분한 논의와 실무 검토를 통해 당사자 간의 원만한 합의를 이끌어낼 수 있도록 합리적 해결책 또는 대안을 제시
적극행정 유인체계 및 소극행정 감시·관리 체계 마련	적극행정의 활성화를 위해서는 각급 기관 및 공직자의 공감대 확산 및 인식 전환 필요	국정현안점검조정회의, 관계부처 합동 설명회 등을 통해 의견수렴	적극행정 추진과정에 수렴된 의견을 반영

□ 홍보계획

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	소극행정으로 인한 주요 감사요구 처리 건 보도자료 배포	수시	
	집단민원 조정 사례 보도자료 배포	수시	
	집단민원조정 활성화를 위한 토론회 보도자료 배포	'19.2월	
	소극행정 신고센터 개설 보도자료 배포	'19.3월	
2/4분기	적극행정 사례집 제작 보도자료 배포	'19.4월	
	간접강제제도 홍보 리플릿 제작배포	'19.4월	
	간접강제 신청안내 동영상 제작·홍보	'19.4월~	
3/4분기	간접강제제도 동영상 SNS 활용 등 온라인(검색광고·SNS 이벤트 등) 홍보	~ '19.9월	
4/4분기	간접강제 KTX서울역사 전광판 광고	'19.10월	
	고충민원 빈발분야 우수 개선사례 보도자료 배포	'19.11~12월	
	각급 기관별 고충민원 수용률 언론 공표	'19.12월	

□ 기대효과

- 공직자의 소극적 업무행태를 쇄신하여 국민의 편에서 국민 눈높이에 맞게 적극적으로 업무를 수행하는 공직문화 정착시켜 신뢰 받는 정부 구현
- 파급효과가 큰 집단갈등민원을 신속하고 공정하게 조정·해결하여 갈등의 증폭으로 인한 사회적 비용을 저감하고, 사회 통합에 기여
- 국민의 고충을 유발하는 근원적 원인을 발굴·개선하여 유사·반복 민원의 발생을 최소화함으로써 국민권의 침해를 예방

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'18	'19
국민고충해소(I -1-일반재정⑤)				
①	국민고충해소(1135)	일반회계	12.0 (12.0)	12.76 (12.76)
권익행정정보화(I -1-정보화①)				
①	권익행정 정보화(1132)	일반회계	33.67 (61.0)	26.76 (56.53)
■	국민소통시스템 구축 및 운영(321)		33.67	26.76
행정심판(I -1-일반재정⑤)				
①	행정심판(1137)	일반회계	9.95 (9.95)	9.95 (9.95)

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'19 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'16	'17	'18					정량화 여부	성격/ 내용
집단민원 조정·합의률(%)	26.0	31.8	41.5	46.0	최근 3년간 조정·합의률이 평균 33.0% 인점, 최근 3년간 증가를 추세치가 26.0%인 점을 고려하여 전년 대비 5.5%p 상향한 목표치 설정	집단민원 조정·합의률 = (집단민원 조정·합의건수/ 집단 민원접수 건수) × 100%	집단민원 조정 결과 보고서, 조정서	정량	결과
국민고충 빈발분야 기획조사 달성도(%)	-	-	신규	100	최근 3년간 실적과 추세치 평균 2건이나 도전적인 목표 설정을 위해 평균치 보다 3배 많은 6건의 기획조사를 추진하는 것으로 목표 설정 ※ (최근 3년) '16년 1건 → '17년 1건 → '18년 4건	기획조사 달성도 = (기획조사 달성건수 / 기획조사 목표 건수) × 100%	기획조사 추진 결과 보고서, 의결서	정량	산출
의견표명 수용률(%)	89.4	87.9	74.9	88.0	최근 3년간 의견표명 수용률 평균이 84.1%이고, 연평균 8.4%의 감소추세를 보이고 있으나, 도전적 목표 설정을 위해 '16~17년도 평균 실적치 수준인 88.0%를 목표치로 설정	의견표명 수용률 = (의견표명 수용건수/ 의견표명 건수) × 100%	국민신문고 통계자료	정량	결과

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ < 집단민원 조정·합의를 >

- (지표의 대표성) 집단민원 조정·합의는 고충민원에 대한 시정권고·의견 표명과 달리 신청인과 피신청인, 이해관계자의 의견 수렴 및 토론과 이를 바탕으로한 합리적인 대안 제시 등을 통해 당사자간 합의와 조정을 이끌어 낸다는 점에서 보다 적극적인 고충해결 방식
- (목표치의 적극성) 지난해 조정·합의률이 큰 폭으로 상승하여 역대 최고치를 기록하여 임계치에 다다랐다고 판단되나 신속·공정한 집단민원 조정에 조직 역량을 집중하고 적극적 목표 달성을 위해 '18년 대비 5.5%p, 13.3% 증가한 46.0%를 목표로 설정

◆ < 국민고충 빈발분야 기획조사 달성도 >

- (지표의 대표성) 기획조사는 단순 고충민원 처리에서 탈피하여 국민고충을 유발하는 빈발분야를 발굴하여 민원을 야기하는 근원적 요인을 선제적으로 개선한다는 점에서 고충민원 해소를 통한 적극행정 실현을 대표하는 지표임
- (목표치의 적극성) 당면한 고충민원 처리와 병행하여 기획조사를 추진하여야 하는 상황임을 감안할 때 최근 3년간 실적과 추세치의 평균은 2건보다 3배 많은 6건을 목표치로 설정

◆ < 의견표명 수용률 >

- (지표의 대표성) 의견표명은 비록 행정(공공)기관의 처분 등이 위법·부당하지 않으나 국민의 관점에서 시정이 필요한 경우 행해지는 조치로서 국민 권익 보호를 위한 권익위와 각급기관의 적극적 노력을 잘 보여주는 지표
- (목표치의 적극성) 최근 3년간 의견표명 수용률 평균이 84.1%이고, 연평균 8.4%의 감소추세를 보이고 있으나, 적극적 관리를 통한 수용률 제고를 위해 '16~'17년도 평균 실적치 수준인 88.0%를 목표로 설정

2 일자리 창출 및 서민고충 해소를 위한 권익구제 활동 강화 [II-1-②]

□ 추진배경(목적)

- 경기약화, 고용위축 등의 영향을 가장 많이 받는 사회적 약자·영세 기업·소상공인 등 취약계층의 민생안정을 위한 다각적 노력 필요
 - 민원현장을 직접 찾아 일자리, 서민생활과 관련된 고충과 애로 사항을 적극 청취하고 신속히 해결하여 민생안정 도모

□ 주요내용

- 적극적인 현장소통으로 경제활동에 활력소 제공
 - (기업고충 현장회의) 중소기업·소상공인 밀집지역을 중심으로 테마별·지역별 현장회의를 개최, 경영활동에 장애가 되는 요인을 해소
 - ※ 청년·장애인·주한외국기업 등 테마별 현장회의(6회), 고용·산업 위기 지속 지역 현장회의(6회) 개최
 - (특별 컨설팅) '기업민원 기동해결팀'이 현장을 방문하여 상담·조정 등 컨설팅을 실시해 해결방안을 신속히 제시
 - * 인·허가, 금융·세무, 계약 등 민원내용에 적합한 전문조사관 2~3명으로 구성
 - (맞춤형 현장 간담회) 이동신문고 운영 시 현지 영세소상공인·자영업자와 간담회를 개최하여 지원정책 소개 및 고충민원 해결
 - ※ 각종 정부정책을 상담·안내하여 소상공인·자영업자 지원정책의 효과 거양
- 서민과 함께 호흡하는 이동신문고 운영
 - (서민·격오지주민) 5일장, 다중이용시설* 등을 대상으로 민생 이동신문고 집중 운영**
 - * 전통·재래시장, 시골장터 등 연 12회, 역사·터미널·운동경기장·지역 축제 등 연 12회 이동신문고 운영
 - * * 유사 대민 이동서비스 제공기관(전용 버스 보유)과 협업으로 생활서비스 및 종합적 민원상담 제공

- (사회·경제적약자) 외국인 근로자, 다문화가정, 현역장병 등 특별한 도움이 필요한 계층에 맞춤형 민원서비스 제공*

※ 외국인력지원센터, 군부대 등을 방문하는 맞춤형 이동신문고 연 37회 개최

○ 서민경제를 위협하는 과도한 압류·출국금지 등 관행 개선

- (압류 후속절차 지연) 취약계층의 경제적 재기에 걸림돌로 작용하는 과태료·세금 체납 등에 따른 압류재산의 장기간(10년 이상) 방치 관행 제거

※ 압류 후 후속절차 속행, 압류 관련 재량권 제한 등 추진

- (체납자 출국 규제) 세금 체납을 이유로 고액체납자의 출국을 일괄 규제함으로써 생계 목적 출국까지 차단되는 불합리성 시정

※ 여행가이드, 수출업체 운영자 등에 대한 과도한 출국규제 해소

- (체납통지 미흡) 근로자에게 체납사실이 1회만 통지되어 체납을 해소할 수 있는 기회를 상실하여 발생하는 연금 가입기간 축소 등의 피해 예방

※ 근로자에게 주기적으로 체납사실을 안내하도록 통지체계 개선

□ 추진계획

〈 '19년도 과제추진 계획 〉

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	기업인·자영업자 관련 기업고충민원 처리	' 19.1~3월	
	기업옴부즈만 현장회의 개최(3회)	' 19.1~3월	
	기업고충 유관기관 간담회 개최(1회)	' 19.3월	
	경기, 인천, 전북, 제주 지역 이동신문고 운영(9회)	' 19.1~3월	
	취약계층·시골장터·다중이용시설 민생탐방 이동신문고 운영(7회)	' 19.1~3월	
	체납 사실 통지, 연금내역 안내서 등 현황 파악	' 19.1~3월	
	관계기관(국민연금공단, 국민건강보험공단) 협의	' 19.3월	
2/4분기	기업인·자영업자 관련 기업고충민원 처리	' 19.4~6월	
	기업옴부즈만 현장회의 개최(3회)	' 19.4~6월	
	기업민원 기동해결팀 특별 컨설팅 실시	' 19.4~6월	
	영세소상공인·자영업자 맞춤형 현장 간담회	' 19.4~6월	

구 분	추진계획	세부일정	비 고
	기업고충 유관기관 간담회 개최(1회)	' 19.6월	
	기업고충민원 조정회의 개최(2회)	' 19.6월	
	경남, 강원, 경기, 전남, 광주 지역 이동신문고 운영(10회)	' 19.4~6월	
	취약계층·시골장터·다중이용시설 민생탐방 이동신문고 운영(17회)	' 19.4~6월	
	체납사실 통지 체계 개선안 마련을 위한 관계기관 협의	' 19.4~5월	
	압류 관련 법령 등 분석 및 실태조사	~' 19.6월	
3/4분기	기업인·자영업자 관련 기업고충민원 처리	' 19.7~9월	
	기업옴부즈만 현장회의 개최(3회)	' 19.7~9월	
	기업민원 기동해결팀 특별 컨설팅 실시	' 19.7~9월	
	영세소상공인·자영업자 맞춤형 현장 간담회	' 19.7~9월	
	기업고충 유관기관 간담회 개최(1회)	' 19.9월	
	기업고충민원 조정회의 개최(2회)	' 19.9월	
	강원, 전북, 서울 지역 이동신문고 운영(7회)	' 19.7~9월	
	취약계층·시골장터·다중이용시설 민생탐방 이동신문고 운영(13회)	' 19.7~9월	
	체납사실 통지 체계 개선방안 수립	' 19.9월	
	불합리한 압류 관행 개선방안 마련 및 관계기관 의견 청취	' 19.9월	
4/4분기	기업인·자영업자 관련 기업고충민원 처리	' 19.10~12월	
	기업옴부즈만 현장회의 개최(3회)	' 19.10~12월	
	기업민원 기동해결팀 특별 컨설팅 실시	' 19.10~11월	
	영세소상공인·자영업자 맞춤형 현장 간담회	' 19.10~11월	
	기업고충 유관기관 간담회 개최(1회)	' 19.12월	
	기업고충민원 조정회의 개최(2회)	' 19.12월	
	강원, 경북, 충북, 전남, 충남 지역 이동신문고 운영(10회)	' 19.10~12월	
	취약계층·시골장터·다중이용시설 민생탐방 이동신문고 운영(12회)	' 19.10~12월	
	체납사실 통지체계 개선방안 위원회 상정 및 개선권고	' 19.12월	
	불합리한 압류 관행 개선 권고(또는 기관간 합의서 작성 등)	' 19.11월	

□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 중소기업·소상공인, 농어촌 및 도서산간 지역 등 격오지 거주민, 북한이탈주민·다문화 가정·외국인 근로자·군장병 등 취약계층
- (이해관계집단) 국민의 고충 또는 권리침해를 유발하는 중앙행정 기관, 지자체, 공직유관단체 및 공직자·공직유관단체 종사자

〈 현장의견 반영 계획 〉

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
기업고충민원 해결	기업·일자리 정책과 경영 일선 현장과의 괴리 해소와 다수의 이해관계자가 관련된 민원의 경우 복잡한 이해 관계 상충을 해소하기 위해 다각적인 의견수렴 필요	기업인·자영업자 등 정책 수요자, 중앙부처·지자체·공공기관 등 정책공급자가 참여하는 기업옴부즈만 현장 회의 및 조정협의체 운영	현장에서 수렴된 의견은 고충민원, 정책건의, 제도 개선 등으로 분류해 처리하고, 민법상 화해와 동일한 효력을 가진 조정의 근거 자료로 활용
이동신문고 운영	이동신문고 운영 참여자의 시각에서 문제점 및 개선 방안 등을 파악할 필요	이동신문고 참여 지방자치 단체 및 공직유관단체 직원 등이 작성한 의견서 수집	이동신문고 운영의 효율성 및 주민편의성 제고
과도한 압류·출국금지 관행 개선	현장 공무원 및 전문가 의견 수렴을 통해 현실에 부합하는 제도개선안 마련	현장 공무원·공공기관 종사자 및 관련 전문가 면담	문제점 발굴 및 개선안에 적극 반영하여 제도개선 방안의 완성도 제고

□ 홍보계획

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	서울역광장 민생탐방 이동신문고 보도자료 배포	'19.2월	
	기업고충 해결 우수사례집 배포	'19.3월	
	지역형 이동신문고 운영 보도자료 배포	'19.1~3월	
2/4분기	기업고충 해결 우수사례 보도자료 배포	'19.4~6월	
	지역형 이동신문고 운영 보도자료 배포	'19.4~6월	
	지역축제 민생탐방 이동신문고 보도자료 배포	'19.5월	
3/4분기	기업고충 해결 우수사례 보도자료 배포	'19.7~9월	
	지역형 이동신문고 운영 보도자료 배포	'19.7~9월	
	국제대회 민생탐방 이동신문고 보도자료 배포	'19.7~8월	
4/4분기	기업고충 해결 우수사례 보도자료 배포	'19.10~12월	
	지역형 이동신문고 운영 보도자료 배포	'19.10~12월	
	체납사실 통지체계 개선권고안 보도자료 배포	'19.12월	
	불합리한 압류 관행 개선권고안 보도자료 배포	'19.11월	

□ 기대효과

- 중소기업·소상공인 등의 경영활동 과정에서 직면하는 고충을 적극 상담·처리함으로써 일자리 창출 지원과 경제 활성화에 기여
- 민원서비스 접근성이 떨어지는 도서벽지, 농어촌 지역과 사회적 취약계층을 직접 방문해 민원을 상담·처리하여 국민권익 보호의 사각지대 해소
- 압류·채납처분과 관련한 제도의 개선을 통해 경제적 취약 계층의 경제활동 기회 및 재도전 기회 확대

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

	회계구분	'18	'19
국민고충해소(I -1-일반재정⑤)			
① 국민고충해소(1135)	일반회계	12.0 (12.0)	12.76 (12.76)

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'19 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'16	'17	'18	'19				정량화 여부	성격/ 내용
기업고충민원 해결률(%)	-	-	33.9	34.4	'18년 실적이 33.9%인 점을 고려하여 0.5%p 높은 34.4%를 '19년 목표로 설정	기업고충민원 해결률 = (기업고충민원 해결 건수 / 기업고충민원 건수) × 100%	기업고충 처리 관련 통계	정량	결과
이동신문고 상담민원 현장해결률(%)	41.9	43.9	47.7	48.7	최근 3년간 실적 추세와 '18년도 실적인 47.7%는 임계치에 도달한 것으로 판단되나 도전적 목표 설정을 위해 '18년 대비 1%p 높은 48.7%를 목표로 설정	상담민원 현장 해결률 = (합의 +상담해결 건수 / 민원상담 건수	이동신문고 운영 관련 통계	정량	결과

성과지표	실적			목표치	'19 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'16	'17	'18					정량화 여부	성격/ 내용
불합리한 압류·체 납 처분 관행 개선 권고 달성도(%) (신규 지표)	-	-	-	100	압류·체납처분 관련 제 도개선은 신규 과제로 과 거 실적 통계가 없으나, 기획조사의 난이도, 추진 기간 등을 고려하여 2건을 목표치로 설정	개선권고 달성도 = (개선권고 달성 건수 / 개선권고 목표 건수) × 100%	제도개선 추진 결과 보고서, 의결서	정량	산출

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ < 기업고충민원 해결률 >

- (지표의 대표성) 기업고충민원 해결은 국가경제의 가장 중요한 주체인 중소기업·소상공인의 고충과 애로사항을 처리하는 것으로 일자리 창출 지원, 경제 활성화를 가장 잘 대표하는 지표임
- (목표치의 적극성) 일반 고충민원 해결률(인용률)이 25% 내외에서 정체되고 있는 점, 기업고충민원은 환경·안전 관련 규제 문제, 반대 입장의 이해관계자 존재 등 복합적인 특성으로 인해 일반 고충민원에 비해 해결이 어려운 점 등을 고려할 때 전년도 실적치에 비해 0.5%p 높게 설정한 것은 도전적 목표치 설정에 해당

◆ < 이동신문고 상담민원 현장해결률 >

- (지표의 대표성) 상담민원 현장 해결률은 고충민원 조사관과 관계기관 전문가들이 민원 접근성이 낮은 소외지역과 취약계층을 직접 찾아가 합의 및 상담 해결을 통하여 고충을 해소하는 것으로 권익보호의 사각지대에 있는 취약계층의 권익보호를 가장 대표적으로 나타내는 성과지표
- (목표치의 적극성) 최근 3년간 실적이 증가하면서 '18년에 역대 최고 실적을 달성하였으나, 사실상 실적치 상승이 한계에 다다른 상황임에도 '19년에는 목표치를 역대 최고 실적치인 47.7%보다 1.0%p 높은 48.7%로 설정

◆ < 불합리한 압류·체납 처분 관행 개선권고 달성도 >

- (지표의 대표성) 개선권고 건수는 과제 발굴, 실태조사, 개선방안 마련, 관계기관 협의·조정 등 국민고충 유발요인을 발굴·개선의 성과를 포괄하는 지표
- (목표치의 적극성) 당면한 고충민원 처리와 병행하여 제도개선을 추진하여야 하는 상황, 실태조사의 광범위성, 이해관계자의 복잡성 등 개별 고충민원 처리에 비해 난이도가 높다는 점 등을 감안할 때 제도개선 권고 목표치를 2건으로 설정한 것은 매우 도전적인 목표 설정

③ 보다 나은 국민의 삶을 위한 정책·제도개선(Ⅱ-1-③)

□ 추진배경(목적)

- 각종 법령과 제도에 내재된 부패·고충 유발요인을 발굴·개선함으로써 국민권익 증진을 도모
- 제도개선의 실질적인 효과 발생을 위해 권고과제 이행현황에 대한 점검·평가, 관계기관 협업 등 효율적인 사후관리 추진 필요

□ 주요내용

- 민생안정 4대 중점분야 제도개선에 역량 집중
 - (일자리) 취업 불편, 인·허가 및 정책자금 지원과 관련한 중·소상공인의 경영 애로 유발 요인 등을 적극 개선하여 일자리 정책 지원
 - ※ 개선과제(예) : 고용·산업위기지역의 산업기능요원 전직 요건 개선, 지방공무원 경력경쟁임용시험 제도개선 등
 - (생활안전) 시설물, 교통, 소방, 식품 등 국민 안전 위해요소 발굴·개선
 - ※ 개선과제(예) : 장기 방치 휴·폐업 주유소의 관리체계 개선, 물놀이시설의 안전 및 수질관리 강화 방안 등
 - (주거·복지) 주거 및 경제 취약계층, 한부모 가정, 장애인 등에 대한 사회안전망 강화
 - ※ 개선과제(예) : 공동주택 전기·수도요금의 불합리한 징수 체계 개선, 시각장애인의 정보 접근성 제고 등
 - (보건·의료) 요양시설, 병·의원 관리 체계 개선 등을 통해 의료취약계층에 대한 국가 책임 강화
 - ※ 개선과제(예) : 노인 장기 요양서비스의 질 제고 방안, 약국 조제실 설치·운영의 투명성 제고 등

○ 부패 취약분야의 구조적 부조리·불공정 요인 개선

- (민생 부조리) 국민들이 일상 속에서 겪을 수 있는 주요 불공정 요인을 개선하여 사회 전반의 투명성·공정성 제고

※ 개선과제(예) : 입주민 전자투표제 도입을 통한 공동주택 관리업체 선정 투명화, 국유지 매입자 피해 해소를 위한 매각방식 개선 등

- (국고 손실) 신산업 분야 R&D와 각종 정책자금의 중복 집행, 보조금 부정수급 등의 방지 방안 마련

※ 개선과제(예시) : 통합문화이용권 사업비 편취 근절 방안 등

- (민·관 유착) 각종 민간위탁·대행 사업 추진 과정의 불공정한 수탁기관 선정 및 관리 부실 유발 요인 개선

※ 개선과제(예시) : 중소기업 직접생산확인제도 대행 운영의 투명성 제고 등

- (관리 사각지대) 공무원, 공직유관단체 임직원 등의 부패행위 경력에 대한 관리·감독 체계 강화

※ 개선과제(예시) : 공직자 부패행위 등의 수사통보 실효성 강화 등

○ 권고과제 이행관리 강화

- 제도개선 권고의 효과적 이행관리를 위해 기관 유형에 따른 '맞춤형 사후관리 전략' 수립 및 '담당자 책임 이행관리제' 실시
- 법령 개정 사항 등 주요 권고 과제에 대한 중앙행정기관의 이행 현황 점검 및 이행방안 협의를 위한 '기관별 이행 전략회의' 개최
- 권고과제 이행실적이 저조한 기초자치단체 및 공직유관단체 대상 기관별 이행현황 점검을 위한 '권역별 이행 전략회의' 실시
- 부패방지 시책 평가 등 권고과제 이행실적 평가를 통한 이행을 제고 및 각급기관 이행 지원을 위한 '제도개선 이행 컨설팅' 실시

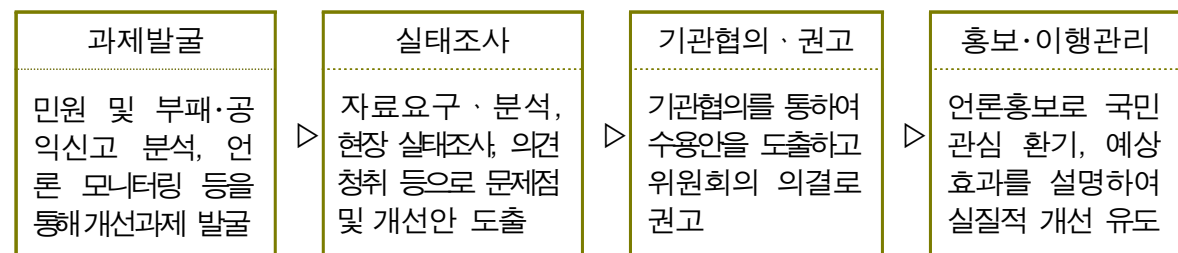
□ 추진계획

〈 '19년도 과제추진 계획 〉

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	맞춤형 사후관리 전략 수립 및 담당자 책임 이행관리제 실시	'19.1월	
	'19년 제도개선 추진계획 수립	'19.2월	
	제도개선 방안 수립·권고	'19.2월	
	제도개선 추진과제 공모	'19.3월	
	기관별 제도개선 이행 전략회의 개최	'19.3월	
	권역별 제도개선 이행 전략회의 개최	'19.3월	
	제도개선 이행현황 보도자료 배포	'19.3월	
2/4분기	부패·고충 분야 실태조사 추진	'19.4월	
	제도개선 방안 수립·권고	'19.4월	
	부패방지 시책평가 등 대상과제 통보	'19.5월	
	제도개선 권고과제 홍보	'19.6월	
	제도개선 이행 컨설팅 신청기관 접수	'19.6월	
3/4분기	제도개선 방안 수립·권고	'19.7월	
	제도개선 이행 컨설팅 실시	'19.8월	
	제도개선 권고과제 홍보	'19.9월	
4/4분기	제도개선 방안 수립·권고	'19.10월	
	제도개선 권고과제 홍보	'19.11월	
	기관 방문 현지 이행실태 확인·점검 실시	'19.12월	
	제도개선 권고과제 평가	'19.12월	

[참고] 제도개선 추진 절차

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



□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 국민콜110·국민신문고 민원 신청인, 부패·공익 신고자 등 개선 대상 법·제도의 적용을 받는 일반국민
- (이해관계집단) 기존 제도의 변경으로 직·간접적 영향을 받는 제도 개선 관련 분야의 업체·협회 종사자, 관계기관 공직자 등

〈 현장의견 반영 계획 〉

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
•민생안정 4대 중점분야 제도개선에 역량 집중 •부패 취약분야의 구조적 부조리·불공정 요인 개선	•국민이 체감할 수 있는 실효적 제도개선 방안 수립을 위해 현장의 목소리 수렴 필요 - (고충) 구직자, 사회·경제적 취약 계층, 안전 약자 등 - (부패) 폐쇄직역 종사자, 부패 빈발업무 담당 공직자 등	•온라인 과제공모 - 국민생각함, 국민제안 등 •간담회·토론회 - 시민단체, 민원인, 해당 분야 전문가 등 •제도개선 실태조사 - 서면·현장 조사를 통한 제도 운영현황 및 개선 사항 파악 등	•수렴된 의견은 제도개선 방향 설정 및 구체적인 방안 마련의 근거로 활용 (권고문에 반영)
•제도개선 권고 이행관리 강화	•제도개선의 이행률 제고를 위해 소관기관 업무 담당자와 지속적인 협업 필요	•제도개선 관리시스템 사용자 대상 의견 수렴 •기관 방문 컨설팅을 통한 이행 애로사항 청취 및 우수 이행사례 공유 등 •국회·지방의회 입법 제안 시 소관기관의 의견 수렴	•제도개선 관리시스템 편의성 제고 •기관별 이행실적 평가 시 권고과제 이행 노력도 반영 •입법 제안 시 소관기관 의견 첨부

□ 홍보계획

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	국민생각함을 활용한 제도개선 추진과제 공모	'19.3월	
	제도개선 이행현황 보도자료 배포	'19.3월	
2/4분기	제도개선 권고 보도자료 배포	'19.5월	
	카드뉴스, SNS 등을 활용한 온라인 홍보자료 배포	'19.6월	
3/4분기	제도개선 이행 컨설팅을 통한 이행사례 홍보	'19.8월	
	제도개선 권고·이행사례 보도자료 배포	'19.9월	
4/4분기	카드뉴스, SNS 등을 활용한 온라인 홍보자료 배포	'19.11월	
	제도개선 권고 보도자료 배포	'19.12월	

□ 기대효과

- 민생안정을 위한 부패·고충 제도개선을 통해 국민이 체감할 수 있는 실질적 효과 발생 및 정부 정책에 대한 국민 만족도 제고
- 제도개선 이행현황 점검·평가 강화, 관계기관과의 협업 등을 통해 각급기관의 제도개선 권고 이행력 제고

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'18	'19
제도개선 및 국민소통 활성화(I -1-일반재정⑥)				
① 제도개선 및 국민소통 활성화(1134)	일반회계	0.74 (99.68)	0.74 (143.67)	
■ 부패·고충 제도개선(340)		0.74	0.74	

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'19 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'16	'17	'18	'19				정량화 여부	성격/ 내용
제도개선 권고 노력도(%)	-	-	신규	100	- 제도개선 권고 건수 59건 (최근 3년간 평균(56.6건) 대비 4.2% 증가한 수준으로 설정) - 홍보: 보도자료 및 카드뉴스 등 홍보컨텐츠 제작배포 40회 (최근 3년간 평균(38회) 대비 5.2% 증가한 수준으로 설정) - 국민생각함 의견수렴 30회 (최근 3년간 평균(26.6회) 대비 12.7% 증가한 수준으로 설정)	$\text{과제별 중요도를 고려한 가중치 점수를 합산} \\ * \text{권고 노력도} = \{(\text{실제 권고 건수} / \text{목표치 권고건수}) * 0.5 + (\text{실제 홍보 건수} / \text{목표치 홍보건수}) * 0.3 + (\text{실제 국민생각함 의견수렴 건수} / \text{목표치 의견수렴 건수}) * 0.2\} * 100\%$	권고문 발송 공문, 보도자료 및 카드뉴스 자료, 국민생각함 공모·의견수렴 안건	정성	과정 산출

성과지표	실적			목표치	'19 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'16	'17	'18	'19				정량화 여부	성격/ 내용
제도개선 권고과제 이행률(%)	-	60.0	65.9	67.9	- '17년 신규지표로 '18년 이행 현황 전수점검을 통해 이행률이 대폭 상승한 점과, 이해관계자의 반발, 법령 개정 지연 등 이행을 제고를 저해하는 외부 요인이 상존하나, 이행 점검을 강화하여 전년 대비 2%p 높은 수준의 적극적 목표치 설정	이행완료된 권고과제 수/ 조치기한 도래 권고과제 수	제도개선 이행실적 관리 대장	정량	결과

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ < 제도개선 권고 노력도 >

- (지표의 대표성) 제도개선 권고 노력도는 ① 과제 발굴, 실태조사, 개선방안 도출, 기관협의·조정 등 제도개선 추진성과를 종합적으로 포괄하는 권고 건수, ② 국민 체감도 제고를 위한 홍보, ③ 국민 시각에서의 제도개선을 위한 의견수렴 과정을 포괄하는 종합적 성과지표로서 대표성을 지님
- (목표치의 적극성) 권고건수의 경우 최근 3년간 증감을 반복하였으나, 3년간 평균(56.6건) 대비 4.2%, 전년 대비 1.7% 증가한 수준으로 설정함. 또한 국민 시각에서의 제도개선 추진 및 체감도 제고에 필수적·효과적인 홍보 노력도, 국민생각함 의견수렴을 성과지표에 신규 반영하고 최근 3년간 평균 대비 각각 5.2%, 12.7% 증가한 도전적인 수준으로 설정하여 이를 모두 달성하고자 하는 적극적인 목표를 설정

◆ < 제도개선 권고과제 이행률 >

- (지표의 대표성) 관계기관에 이행을 강제할 수 없는 제도개선 권고의 법적 특성 상, 적극적인 사후관리를 통한 이행률 제고는 실질적인 법·제도의 개선 효과를 도출하기 위한 대표성 있는 성과지표임
- (목표치의 적극성) '17년 신규지표여서 다년간의 추세 도출이 힘들고, '18년 전 공공기관 대상 이행현황 전수점검을 통해 이행률이 대폭 상승하여 임계치에 다다른 점 및 이해관계자의 반발, 법령 개정 지연 등 이행을 제고를 저해하는 외부 요인이 상존하고, 그 간 권고를 한 대상기관이 중앙행정기관 등 1,383개이고 기관별 관리대상인 세부과제가 16만 여 건인 점을 고려할 때, 이행 점검 강화를 통해 전 권고대상기관의 세부과제 이행률 목표치를 전년 대비 2%p 높은 수준으로 도전적으로 설정

4 행정심판 운영 개선을 통한 권익구제 실효성 제고(II-1-④)

□ 추진배경

- 인권, 공동체 등 사회적 가치관점을 반영한 국정운영 기조 및 포용국가 비전에 따라 사회적 약자에 대한 정책 지원 필요 증대
 - 지역순회심판 확대로 취약계층·지역의 행정심판 이용 편의를 제고하고, 국선대리인·조정제도 활성화로 경제적 약자의 권익구제 확대
- ※ 행정심판법 하위법령 개정을 통해 행정심판 조정제도(18.5.1 시행) 및 행정심판 국선대리인제도(18.11.1 시행) 운영

□ 주요내용

- 행정심판 국선대리인제도 활성화
 - (신청 확대) 처분청의 행정처분서 등에 불복절차 외 국선대리인 신청안내 추가로 심판청구 시 선임신청 병행 유도
 - ※ 온라인 행정심판시스템상에 국선대리인 신청안내 팝업창 설치
 - (적극 인용) 장애인·노약자·한부모 가정 등 취약·소외계층 심판청구 시 국선대리인 신청안내 활동 강화 및 적극 인용
 - ※ 과별·개인별 성과목표 연계를 통해 인용실적 점검·관리
 - (제도 점검) 국선대리인 제도 이용자 대상 만족도 조사 실시, 제도 운용점검 및 보완사항 개선을 통해 안정적 운영 도모
 - ※ 시도 행정심판위원회의 국선대리인제도 운영현황 취합분석, 결과 공유
 - (기반 확대) 지역별 선임 현황 및 지역 간 균형 등을 고려하여 배정인원 부족 지역 중심으로 예정자 추가 위촉
 - ※ 현재 지역·성별·경력 등을 고려하여 국선대리인 예정자(총 50명) 선정·위촉
- 행정심판 조정제도 내실화
 - (중요 사건 조정회의등 확대) 공익관련 사건이나 다수 이해관계인의 복잡사건 등은 조정회의나 당사자의 위원회 출석조정 추진

- (조정사건 적극 발굴) 조사관 상시 모니터링 및 사전검토회의 등을 통해 대상사건을 적극 발굴하고, 중요사건은 조정회의 회부
 - ※ 조정실적 우수 조사관 포상 수여 등 인센티브 부여방안 검토
- (홍보 강화) 조정절차 및 처리사례 등 제도 홍보 리플릿을 제작, 중앙부처, 17개 시도 등 지자체 및 공공기관 민원실 등에 배포
 - ※ 보도자료 적극 발굴 및 우수사례 SNS·홈페이지 게재 등 온라인 집중 홍보 병행

○ 취약계층·지역의 행정심판 접근성 제고

- (지역순회심판 확대) 위원회 접근이 어려운 지역, 청구사건이 많은 지역을 중심으로 순회심판 횟수·대상 등 확대 운영
 - ※ (횟수) '18년: 6회 → '19년: 8회 / (대상) 기존 운전사건 중심에서 일반사건도 포함
- (취약계층 심판지원) 유사 권익침해를 받은 취약·소외계층의 인용 재결례 홍보를 통해 심판청구 및 국선대리 선임신청 유도

□ 추진계획

〈 '19년도 과제추진 계획 〉

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	• 지역순회 행정심판 개최	'19.2월	
	• 행정처분서에 국선대리인 선임신청 안내 유도	'19.3월	
	• 온라인 심판청구 시 국선대리인 선임신청 안내문 게시	'19.3월	
2/4분기	• 각급 기관 행정심판 신설제도 전문교육 실시(1차)	'19.5월	
	• 지역순회 행정심판 개최(3회)	~ '19.6월	
	• 각급 기관 행정심판 신설제도 전문교육 실시(2차)	'19.6월	
	• 취약계층 행정심판 인용재결례 홈페이지 등 게시	~ '19.6월	
	• 행정심판 빈발사건 피청구인 정책간담회 실시	'19.6월	
	• 국선대리인 예정자 풀 확대	'19.6월	
	• 국선대리인 이용자 만족도 조사결과 보고	'19.6월	
3/4분기	• 각급 기관 행정심판 신설제도 전문교육 실시(3차)	'19.7월	
	• 지역순회 행정심판 개최(2회)	~ '19.8월	
	• 각급 기관 행정심판 신설제도 운영현황 확인	~ '19.9월	
	• 행정심판 빈발사건 피청구인 정책간담회 실시	'19.9월	
	• 행정심판 국선대리인 이행실적 점검 및 보고	'19.9월	

구 분	추진계획	세부일정	비 고
4/4분기	• 지역순회 행정심판 개최(2회)	~ '19.11월	
	• 행정심판 국선대리인 이행실적 점검 및 보고	'19.11월	
	• 취약계층 행정심판 인용재결례 홈페이지 등 게시	'19.12월	

□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 장애인·노약자·재해근로자 등 취약·소외계층 행정심판 청구인 및 국선대리인 신청인
- (이해관계집단) 각급 행정심판기관, 처분청 및 소관 감독기관, 대한 변호사협회·법률구조공단·한국공인노무사협회 등 관련 단체, 국선 대리 변호사·공인노무사, 민간 조정전문가 등

〈 현장의견 반영 계획 〉

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
• 행정심판 국선대리인제도 활성화	• 국선대리인은 청구인을 위해 심판청구 일체를 대리하므로, 대리활동의 도덕적해이를 방지하고, 제도의 신뢰성을 제고 하기 위해 이용자 피드백을 받을 필요가 있음	• 행정심판 국선대리인 이용자 대상 만족도 조사	• 만족도조사 결과를 취합분석하여 제도 보완 • 개선사항 발굴 • 우수 국선대리인 포상 및 활동 부진한 대리인 교육 등 관리
	• 각급 행정심판기관의 운영현황을 확인, 운영 우수사례 공유 등을 통해 제도의 상향 표준화 유도	• 각급 행정심판기관 제도 운영현황 자료 취합분석	• 각급 행정심판기관 제도 운영현황 확인 및 개선 • 보완사항 지원
• 행정심판 조정제도 내실화	• 위법부당성 보다 이해관계자 간의 상반된 입장에 따른 이해충돌이 큰 조정사건의 특성상 이해관계자 의견 수렴 필요	• 사안별로 청구인, 피청구인, 관계기관과 민간 전문가 등 이해관계인 모두가 참여하는 조정 회의를 운영하여 의견 수렴	• 충분한 논의와 실무검토를 통해 당사자 간 원만한 합의를 도출할 수 있도록 합리적 대안 제시
• 취약계층지역의 행정심판 접근성 제고	• 지리적·경제적 이유로 행정심판 구술심리에 참석 곤란한 청구인의 진술기회를 보장 및 심판절차상 참여기회 확대	• 위원회 접근이 어려운 지역 및 청구사건이 많은 지역위주로 순회심판 확대 개최	• 구술심리 후 재결을 통해 지방거주 청구인 사건의 종국적 해결 및 심리재결의 공정성신뢰성 제고

□ 홍보계획

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	• 온라인 행정심판 및 권익위 홈페이지 상 국선대리인 안내 팝업 게시	'19.3월	
	• 청구인 대상 국선대리인제도 안내 SMS · 이메일 발송	'19.3월	
	• 행정심판 답변서 송부시 국선대리인 안내문 추가	'19.3월	
	• 행정심판 신설제도 홍보 리플렛 제작 · 배포	'19.3월	
2/4분기	• 지하철(2호선 행선안내기 및 객차내 모니터) 광고 추진	~ '19.4월	
	• 홍보 동영상 제작 · SNS 활용 온라인 홍보	'19.4월	
3/4분기	• 행정심판 신설제도 ‘모의행정심판 경연대회’ 연계 홍보	~ '19.8월	
	• 행정심판 신설제도 동영상 SNS 활용 등 온라인(검색광고 · SNS 이벤트 등) 홍보	~ '19.9월	
4/4분기	• 행정심판 신설제도 KTX서울역사 전광판 광고	'19.10월	

□ 기대효과

- 사회적 약자에 대한 심판 지원을 통해 심리의 공정성 제고 및
위법·부당한 행정으로부터 권익침해 예방 및 구제 강화
 - 지역순회심판, 국선대리인·조정제도 활성화 등을 통해 취약계층의
행정심판 이용 편의 제고 및 권익구제의 사각지대 해소

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'18	'19
행정심판(I - 1-일반재정⑤)				
① 행정심판(1137)		일반회계	9.95 (9.95)	9.95 (9.95)

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적		목표치	'19 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'16	'17	'18				정량화 여부	성격/ 내용
국선대리인 제도 활성화 노력도(%)			(신규)	100	국선대리인 예정자 추가 위촉 달성도(20명 위촉 목표) 및 국선대리인 선임 인용 달성도(연 30건 인용 목표)를 가중평균하여 목표치 설정	{①[(국선대리인 예정자 추가위촉 자 수/20)×0.3] +②[(국선대리인 선임 인용 건 수 /30)×0.7]}×100 ①≤0.3, ②≤0.7	위 원 회 통계자료	정량 산출
행정심판 조정 노력도(%)			100점 (14건)	100 (16건)	전년도 신설된 조정제도 운영 내실화를 통해 18년 실적치(총 14회) 대비 2회 증가(14% ↑)한 연 16회로 상향 설정	(조정횟수/16)×100	위 원 회 통계자료	정량 산출
취약계층·지역의 행정심판 접근성 제고 노력도(%)			(신규)	100 (8회)	전년도 지역순회심판 개 최회수(총 6회) 대비 2회 증가(33% ↑)한 연 8회 개 최를 성과목표로 신규 설정	(순회심판횟수 /8)×100	위 원 회 통계자료	정량 산출

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ < 국선대리인 제도 활성화 노력도 >

- (지표의 대표성) ‘제도활성화 노력도’는 신규사업으로서 제도구축기반 및 운영실적 확대 노력을 종합적으로 반영한 지표임
- (목표치의 적극성) 조사관별 심판청구사건 배정량 및 처리기간 증가 등 불리한 여건임에도 불구하고, 신규 제도의 성공적 운영을 위한 적극적 의지를 표명하기 위해 연 30건 인용으로 목표 설정

◆ < 행정심판 조정 노력도 >

- (지표의 대표성) ‘조정 횟수’는 객관적 성과측정이 용이하고 실질적 개선도와 조정합의 도출노력 등 업무산출 성과를 대표하는 지표임
- (목표치의 적극성) 전년도 목표치가 아니라, 전년도 초과달성(140% ↑)한 실적치를 기준으로 금년도 목표치를 적극적으로 설정하였음

◆ < 취약계층·지역의 행정심판 접근성 제고 노력도 >

- (지표의 대표성) ‘순회심판 개최횟수’는 찾아가는 행정심판을 통해 취약 계층의 행정심판 이용편의 제고 노력을 반영하는 지표임
- (목표치의 적극성) 행정심판 청구사건 및 비상임위원 다수가 수도권 소재인 현실적 여건을 감안하면서도, 사업 취지를 고려하여 전년도 개최회수(연 6회) 대비 33% 증가한 연 8회 개최를 목표치로 설정

[1] 주요내용

□ 민원 빅데이터 분석·활용을 통한 정책 개선 지원

- 민원동향 및 주요 정책이슈 분석, 민원예보의 발령으로 각급 기관의 적극적 민원 대응과 국민의 소리를 반영한 정책 개선 유도
 - ※ (민원예보) 특정 시기 주기적으로 발생하거나 급증·확산 우려가 있는 경우 발령하여 관계기관의 대응책 마련 유도
- 모든 행정기관의 민원 현황을 실시간으로 확인할 수 있는 ‘한눈에 보는 민원 빅데이터’ 서비스를 통해 다양한 민원정보를 개방하여 행정의 투명성과 민원정보의 활용도 제고
 - ※ (한눈에 보는 민원 빅데이터) 최근 10년간 2,875건의 데이터를 기반으로 총 45종의 민원 정보 제공, 주요 자료를 활용할 수 있도록 원데이터 개방

□ 소통·참여·정책설계 플랫폼 고도화로 국민의 참여 강화

- 민간포털, 시민단체, 대학 등 교육기관 등 다양한 협업, 전문가 의견 수렴 등으로 국민생각함을 통해 국민소통·참여 확대 및 정책반영 지원
 - ※ ‘국민생각함’을 개통한 ’16년 대비 회원수와 안건수는 각각 12배, 참여 수는 9배로 가파른 증가 추세
- 인공지능 등 신기술을 활용한 차세대 국민신문고를 구축하여 민원 급증 추세에 대한 효율적 대응, 민원·참여서비스 획기적 개선
 - ※ 사용자 중심으로 민원서비스 편의 강화, 국민생각함·민원정보분석 고도화
- 민원답변 원문공개 등 유용한 정보의 사전공개, 민원실태점검 및 평가 등을 통해 민원서비스 품질 관리 강화
 - ※ 급증하는 민원에 대한 만족도 제고를 위한 적극적인 민원서비스 품질을 관리

□ 국민소통창구 혁신으로 칸막이 없는 민원상담서비스 제공

- 정부합동민원센터 설치·운영하여 고충민원·일반민원·복합민원·다수부처 관련 민원을 센터 한 곳에서 종합 상담하여 민원인의 시간·비용 감축
- 다부처·복합민원의 상담·조정 강화를 위한 관련기관이 참여하는 민원조정협의체를 운영함으로써, 처리방향이 모호한 민원 해결 방향을 협의·조정
- 전문상담팀·비긴급 상담분야 확대 및 자체종결 역량 강화, 계층별 맞춤형 홍보 등으로 국민콜110 이용률 확대와 인지도 제고, 대국민 상담서비스 개선

구분		성과지표
성과목표	개방·소통을 통해 국민과 함께 만들어 가는 정책 구현	국민신문고 시스템 이용자 만족도
관리과제	① 민원 빅데이터 분석·활용을 통한 정책 개선 지원	① 민원분석 자료 이용자 만족도
	② 소통·참여·정책설계 플랫폼 고도화로 국민의 참여 강화	① 국민생각함 정책 반영도 ② 차세대 국민신문고 주요 추진일정 달성률
	③ 국민소통창구 혁신으로 칸막이 없는 민원상담서비스 제공	① 정부합동민원센터 설치 이행률 ② 국민콜110 상담서비스 이용실적 달성률

[2] 성과지표

성과지표	실적			목표치	'19 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'16	'17	'18					정량화 여부	성격/ 내용
국민신문고 시스템 이용자 만족도(점)	77.4	77.8	73.9	76.4	- 매년 민원건수와 이용 기관 수는 증가하나, 민원처리 시스템의 편의성 등 만족도는 하락하고 있음 '19년 목표치는 시스템 만족도가 하락추세이지만, 최근 3년간 평균치인 76.4점으로 설정	국민신문고 이용자를 대상으로 민원시스템에 대한 만족 수준 측정	전문기관 2500명 전화 설문조사	정성	결과

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ < 국민신문고 시스템 이용자 만족도 >

- (지표의 대표성) 정부정책에 대한 높은 참여 욕구를 보다 쉽게 편리하게 수렴하기 위한 국민신문고 시스템 만족도는 소통 및 참여를 통한 국민중심의 정책구현을 직접적으로 나타낼 수 있는 지표임
- (목표치의 적극성) 국민신문고 이용기관과 업무 처리건수는 매년 증가하고 있으나 시스템자원은 한정되어 처리속도의 저하 등 이용환경 불편에 따른 만족도 하락과 시스템 용량 증설 및 기능개선을 통한 만족도 향상 현상이 반복되고 있음

'18년도 실적은 73.9점으로 전년 실적대비 3.9점 하락(목표달성도 94.8%) 하였는데 전년에 비해 시스템의 메뉴 구성이나 기능 등 큰 변화가 없음에도 만족도가 하락한 것은 민원은 급증한 반면 국민신문고에 대한 국민들의 기대수준이 높아졌기 때문인 것으로 판단됨

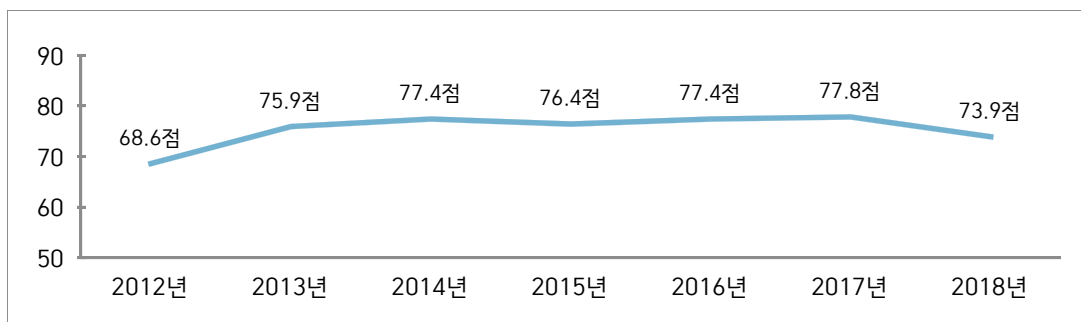
만족도 추이가 등락을 반복하고 있는 점을 감안하여, 최근 3년 간 실적의 평균치인 76.4점을 목표치로 설정('18년 실적치 대비 2.5점(3.4%) 상향된 수치)

[3] 외부환경·갈등요인 분석 및 갈등관리계획

주요내용	외부환경·갈등요인 분석	갈등관리 계획
민원 빅데이터 분석·활용	○민원이 매년 증가하는 추세로 국민 불편 해소 노력 강화 필요 * 연평균 44% 증가(230만건('16.) → 310만건('17.) → 475만건('18.))	○발굴한 국민불편사례 및 이슈분석 결과 소관 기관 제공, 행정서비스·제도개선 등 정책반영 유도 ○민원 분석 정보를 국민에게 개방, 행정 투명성 제고 및 기관의 자율 개선 노력 강화 유도
소통·참여·정책설계 플랫폼 고도화로 국민의 참여 강화	○정부정책·제도 실현과정에서 수요자인 국민과 공급자인 행정 기관 간 시각차 존재 ○국민신문고 시스템은 1,000여개 행정기관이 공동으로 이용하고 있어, 이용기관별로 세부 업무처리 기능의 구현 방식에 입장차이 존재 ○각급기관 민원서비스 수준 편차가 심각하고 민원담당자의 민원경시 풍조로 소극적 민원처리 만연	○다수 국민 요구사항에 대해 소관 기관 자율개선 유도 및 권익위에서 직접 타당성을 검토, 제도개선 추진 ○행정·공공기관을 대상으로 실무협의체를 구성하고, 업무처리를 위한 주요 기능은 관계기관과의 협의를 통해 차세대 시스템 구축 ○민원관리 부진기관 대상 맞춤형 컨설팅·교육을 추진하고, 실태 점검을 통해 기관별 민원관리 수준 제고
국민소통창구 혁신으로 칸막이 없는 민원상담서비스 제공	○다수부처 관련 민원에 대한 행정기관 간 입장차이 존재 ○콜센터 운영 기관간 역할분담 및 협업 활성화로 균일한 수준의 상담 서비스 수준 유지 필요 ○인지도 조사결과 110인지도 취약 계층별 맞춤형 홍보 필요	○다부처 복합민원 조정협의체를 통해 민원조정 및 지원 ○국민콜110과 110연계기관의 상담 시스템·DB를 공동 활용하고, 주요 정책 시행이나 긴급재난시 공동 대응 ○계층별로 주력 홍보매체를 활용하여 홍보활동 전개 - (20·40대)SNS·인터넷을 활용 - (50대~)방송광고 및 노출빈도가 높은 홍보수단 활용

[4] 기타

□ 국민신문고 시스템 이용자 만족도 추이



[5] 관리과제별 추진계획

1 민원 빅데이터 분석·활용을 통한 정책 개선 지원(II-2-①)

□ 추진배경(목적)

- 민원정보분석시스템에 수집된 ‘국민의 소리’를 분석하여 각급 기관에 환류함으로써 국민이 체감하는 정책 추진 지원
- 민원 정보의 공개와 개방, 데이터 융합 및 분석 협업을 확대하여 민원 빅데이터 이용 활성화 유도

□ 주요내용

- 민원 모니터링, 주요 이슈 분석의 내실화로 정책 개선 지원
 - 정기(주·월간 민원동향), 수시(주요 정책과제, 사회현안 등) 민원 분석으로 적극적 민원 대응과 국민의 소리를 반영한 정책 추진 도모
 - 수요자 중심의 기관맞춤형 분석, 공공·민간과의 분석 협업 실시
- 급증·빈발 민원 대응을 위한 민원예보 개선
 - 신종 급증 민원, 특정 시기에 주기적으로 발생하는 민원에 대한 자동 알림기능을 도입하여 ‘민원예보’의 정확성·적시성 제고
 - ※ (수시예보) 급증 키워드 분석 → 「최신 민원 이슈」 포착
 - (정기예보) 과거 1~3년간 키워드 분석 → 해당시기 「빈발민원」 파악
 - 민원 예보 발령사항의 대국민 정보 공개를 통한 피해 확산 방지
- 민원 빅데이터 개방 및 활용도 제고
 - ‘한눈에 보는 민원 빅데이터’ 서비스를 통해 다양한 민원정보를 개방하여 민원 처리 관심도 및 행정의 투명성 제고
 - ※ (한눈에 보는 민원 빅데이터) 최근 10년간 2,875건의 데이터를 기반으로 총 45종의 민원 정보 제공, 주요 자료를 활용할 수 있도록 원데이터 개방

- 산·학·연에서 새로운 서비스 개발, 정책 연구, 제도개선 등에 개방된 민원정보를 적극 가공·활용하도록 유도

□ 추진계획

〈 '19년도 과제추진 계획 〉

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	민원 빅데이터 현황판, 「한눈에 보는 민원 빅데이터」 개통	'19.1월	
	민원예보 대국민 공개 게시	'19.1월	
	정책이슈 분석	'19.1~3월	
	「국민의 소리」 활용현황 점검	'19.3월	
2/4분기	민원예보 발령	'19.4~6월	
	정책이슈 분석	'19.4~6월	
	「한눈에 보는 민원 빅데이터」 이용 활성화 추진	'19.4~6월	
	「국민의 소리」 활용현황 점검	'19.6월	
3/4분기	「민원 빅데이터」 민간·공공기관 연계·협업	'19.7월	
	민원예보 발령	'19.7~9월	
	정책이슈 분석	'19.7~9월	
	「국민의 소리」 활용현황 점검	'19.9월	
4/4분기	민원예보 발령	'19.10~12월	
	정책이슈 분석	'19.10~12월	
	「한눈에 보는 민원 빅데이터」 서비스 개선	'19.12월	
	「국민의 소리」 활용현황 점검	'19.12월	

□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 국민*, 민원 분석결과를 제공받는 공공·민간기관과 민원 데이터를 활용하고자 하는 학계·연구기관, 전문가 등
 - * 민원분석과 관련된 정책의 수혜자, 분석자료를 직접 활용하는 국민 등
- (이해관계집단) 민원분석 대상이 되는 정책·제도의 소관기관, 국민신문고, 지자체 민원시스템을 통해 민원 처리를 하는 기관
- 현장의견 반영 계획
 - 국민의 소리 활용현황 점검 및 개선사항 등 의견수렴(각급기관)
 - '한눈에 보는 민원 빅데이터' 등 시스템 이용자 의견수렴(각급기관, 외부전문가, 일반국민 등)

〈 현장의견 반영 계획 〉

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
• 민원분석	• 국민불편 개선요청 사례 등 주·월간 민원동향 활용 현황 파악 필요 • 제공하는 민원분석 자료에 대한 만족도, 기관의 요구사항 등 의견 수렴 필요	• 간담회, 공문 등	• 분석 과제 선정, 분석 주안점 파악 및 자료 품질 향상 등에 활용
• 한눈에 보는 민원 빅데이터	• '19년에 개통하는 민원 빅데이터 현황판 서비스에 대한 이용자 의견 수렴을 실시하여 향후 기능 개선에 반영 필요	• 간담회, 공문 등	• 시스템 불편사항 해소, 서비스 개선 등에 활용

□ 홍보계획

- 주요 민원분석 결과에 대한 보도자료 배포, 카드뉴스 제작 및 SNS 등을 통한 온라인 홍보 병행
- '한눈에 보는 민원 빅데이터' 홈페이지에 민원분석 자료 게재
- '한눈에 보는 민원 빅데이터' 이용 활성화를 위한 상시적인 홍보
 - ※ 연구기관, 전문가, 기업 등 민원정보에 대한 관심이 큰 사용자에게 대한 온·오프라인 홍보 및 설명회 개최 등

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	「한눈에 보는 민원 빅데이터」 SNS 이벤트	'19.2월	
	주요 민원분석 결과 보도자료 배포	'19.3월	
2/4분기	「한눈에 보는 민원 빅데이터」 리플렛 배포	'19.4월	
	주요 민원분석 결과 보도자료 배포	'19.4~6월	
3/4분기	「한눈에 보는 민원 빅데이터」 온·오프라인 홍보	'19.7~9월	
	주요 민원분석 결과 보도자료 배포	'19.7~9월	
4/4분기	「한눈에 보는 민원 빅데이터」 온·오프라인 홍보	'19.10~12월	
	주요 민원분석 결과 보도자료 배포	'19.10~12월	

□ 기대효과

- 민원정보에 대한 국민의 접근성 확대 및 기관의 민원처리 수준 향상
- 국민의 소리가 반영된 정책 추진으로 국민이 중심이 되는 행정 서비스 제공 및 국민권익 증진에 기여

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'18	'19
권익행정정보화(I -1-정보화①)				
① 권익행정정보화(1132)		일반회계	33.67 (61.0)	26.76 (56.53)
■ 국민소통시스템 구축 및 운영(321)			33.67	26.76

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치 '19	'19 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'16	'17	'18					정량화 여부	성격/ 내용
민원분석 자료 이용자 만족도(점)			78.1	79	'18년에 처음 도입한 지표로서 '18년도 실적인 78.1점에서 보다 도전적인 성과달성을 위해 만족도 상승률 1.2%를 적용하여 목표 설정	· 방법: 구조화된 조사표에 의한 설문조사 · 대상: 민원분석 결과를 제공하는 4000개 기관 등	만 족 도 조사 결과 보고서	정성	결과

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ < 민원분석 자료 이용자 만족도 >

- (지표의 대표성) 민원분석 자료의 유용성, 활용도 등에 대한 기관의 만족도를 측정함으로써 「국민의 소리 분석·제공」을 통한 정책개선 지원의 성과를 종합적으로 판단할 수 있는 지표
- (목표치의 적극성) 민원분석 자료는 '18년에 도입한 신규지표로 기관의 문제점을 지적하는 보고서라는 점에서 만족도 관리가 용이하지는 않으나, 보다 도전적인 목표 설정을 위해 그간 안정적으로 관리되어 온 유사 만족도 조사의 가장 높은 향상률*(1.1%) 보다 더 높은 향상률(1.2%)을 적용

* 유사 만족도 조사의 최근 3년간('16.~'18.) 평균 상승률: 기업윤리 브리프스 만족도 1.1%, 국민신문고 시스템 이용자 만족도 △2.2% 등

2 소통·참여·정책설계 플랫폼 고도화로 국민의 참여 강화(II-2-②)

□ 추진배경(목적)

- 시민 권리의식 향상과 정보통신기술의 발달로 국민의 정부에 대한 소통 욕구는 지속적으로 증가
 - 국민신문고 '18년 민원건수는 473만건으로 '14년(168만건) 대비 민원이 2배 이상 증가하였고, 매년 20% 이상 증가하는 추세
 - '국민생각함'을 개통한 '16년 대비 회원수와 안전수는 각각 12배, 참여수는 9배로 가파른 증가 추세
 - ※ 회원수 : ('16) 13,415명 → ('17) 52,756명 → ('18) 155,189명
 - 안전수 : ('16) 562건 → ('17) 2,371건 → ('18) 6,854건
 - 참여수 : ('16) 28,444회 → ('17) 79,413회 → ('18) 244,624회
- '시민과의 소통·협력'이 정부운영의 핵심가치로 부상됨에 따라 범정부 참여포털인 국민신문고를 활용한 새로운 온라인 참여모델 정립 필요
 - 인공지능 기술을 활용, 급증하는 민원의 이용자 시스템 만족도 향상과 민원에 내재된 각종 사회현안 발굴 등 근원적 해결을 위한 시스템 고도화
 - ※ 국민신문고 이용자의 시스템 만족도 하락 '16년 77.4점 → '17년 77.8점 → '18년 73.9점

□ 주요내용

- 온라인 플랫폼(국민생각함)을 통한 국민관심 사안 정책지원
 - (참여 확대) 다양한 분야의 국민의견을 수렴하기 위해 민간포털, 시민단체, 대학 등 교육기관 등 협업을 확대
 - ※ 정기적인 공동설문 외에 사회적 이슈 발생 시 수시 협업
 - ※ 행정개혁시민연대, 생활정책연구원 등 시민단체와 함께 국민 생활밀착 정책 발굴, 국민생각함을 통한 토론 및 제도개선 추진
 - (정책 반영) '이달의 국민 생각' 등 국민 의견을 관련기관 및 제도개선 업무에 제공하고 정책반영 여부를 국민생각함 홈페이지에 공개
 - ※ 국민 의견에 '전문가(국책연구기관, 교수 등)를 매칭' 하여 정책 적용가능성 제고

- 차세대 국민신문고 구축으로 민원·참여서비스 획기적 개선
 - 이용편의 개선, 민원신청 간소화, 유사민원사례 공개 등 사용자 중심으로 민원서비스 편의 강화
 - ※ 이용자 의견수렴을 거쳐 7개 업무시스템*(1,800여개 화면)을 전면 재구축
 - ※ 600여개 통합기관 홈페이지(5,000여개 화면) 민원신청 화면(국민신문고 제공)의 입력항목과 디자인 등을 기관에서 조정
 - ※ 신청단계에서 민원내용과 유사한 민원사례를 자동으로 화면에 표출, 궁금증이 해소될 경우 민원신청 불필요
 - 국민의견의 정책반영을 위한 국민생각함 고도화
 - ※ 국민생각함 화면에 민원 빅데이터 분석 결과를 공개하고, 공감하는 현안이 있을 경우 토론안건을 곧바로 제출할 수 있도록 연결
 - ※ 국민생각함 토론 의제가 관계 행정기관 홈페이지에도 표출될 수 있도록 연계 기능 강화
 - ※ 기관별 전문가 구성, 안건별 전문가 메일통지 등 참여 기능 신설
 - 분류분석, 군집분석, 네트워크 분석 등 다양한 분석 기능 도입을 통해 민원분석시스템 기능 고도화
 - ※ 언론 데이터(빅카인즈 시스템)와 민간포털 실시간 검색어 등 외부 데이터를 연계하여 사회적 현안에 대한 조기 식별 도모
 - ※ 각 기관에서도 직접 민원분석시스템을 활용하여 기관·지역별 현안을 식별하고 대응할 수 있도록 지원
- 민원답변 원문공개 등 국민신문고 민원서비스 품질 관리 강화
 - 국민신문고의 민원답변내용 등 유용한 정보를 사전공개함으로써 국민의 편의 제공 및 충실한 답변 유도
 - ※ (공개대상) 민원인과 담당자가 모두 공개에 동의한 민원의 답변 원문을 2년 공개(처리기관·처리일 포함)
 - ※ (공개방법) 국민신문고 홈페이지에서 공개(자동·검색제공)하고, 검색기능은 ‘한눈에 보는 민원 빅데이터’ 에도 제공
 - 기관별 민원관리 운영수준에 대한 정확한 민원 실태진단 및 평가를 통해 민원서비스 개선 지원
 - ※ 민원 실태 맞춤형 컨설팅 및 교육, 민원실태 점검결과 보고 등 민원서비스 역량 제고 지원

□ 추진계획

〈 '19년도 과제추진 계획 〉

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	민원답변 원문공개서비스 시범운영	'19.1월	
	국민 민원서비스 개선방안 등 민원점검 보고	'19.1월	
	차세대 국민신문고 구축 2단계 사업 착수	'19.3월	
	국민생각함 운영 기본계획 설명회 개최	'19.3월	
2/4분기	국민생각함× NAVER 공동 설문	'19.4월~6월	
	국민생각함 정책아이디어 공모전	'19.4월~6월	
	국민생각함 청소년·대학생 대상 정책아이디어 공모전	'19.4월~6월	
	국민신문고 맞춤형 방문 컨설팅 실시 및 교육	'19.4월~6월	
	국민신문고 민원 상반기 실태점검 및 결과보고	'19.4월~6월	
3/4분기	국민생각함× NAVER 공동 설문	'19.7월~9월	
	국민생각함 정책아이디어 공모전	'19.7월~9월	
	차세대 국민신문고 연계기관(600개) 조치 사항 전달	'19.7월	
	차세대 국민신문고 프로그램 개발 완료	'19.9월	
4/4분기	국민생각함× NAVER 공동 설문	'19.10월~12월	
	국민생각함 정책아이디어 공모전	'19.10월~12월	
	국민생각함 활용 우수사례 공모전	'19.10월~12월	
	국민생각함 이용실태점검	'19.10월~12월	
	차세대 국민신문고 시스템 기능점검 실시	'19.11월	
	차세대 국민신문고 시스템 이용기관 대상 사용자 교육 실시	'19.11월~12월	
	차세대 국민신문고 시스템 시범 개통	'19.12월	
	차세대 국민신문고 시스템 2단계 사업완료(검사/검수)	'19.12월	
	국민신문고 하반기 민원실태점검 및 결과보고	'19.10월~12월	

□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 국민신문고 · 국민생각함 이용 일반국민
- (이해관계집단) 중앙행정기관, 지자체, 교육청, 공공기관 등 국민신문고 · 국민생각함을 이용하는 공공기관

〈 현장의견 반영 계획 〉

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
• 국민생각함을 통한 국민 관심사안 정책화 지원	• 국민 체감형 안건 발굴을 위해 관련 공무원 현장의 의견 반영 • 시민단체, 대학생 등 시의성 있는 생생한 의견을 반영 필요	• 담당공무원 간담회 실시 • 시민단체, 대학생 등 간담회 실시 • 국민생각함 안건 등을 통한 의견 수렴	• 수렴된 현장의견을 반영하여 기획안건 등 국민생각함 운영에 활용
• 차세대 국민신문고 구축	• '20년에 개통하는 차세대 국민신문고의 다양한 서비스에 대한 공무원, 일반 국민 등의 의견수렴 필요	• 교육 및 설명회, 공문 등 실시	• 시스템 불편사항 해소, 서비스 개선 등에 활용
• 국민신문고 민원답변 원문공개	• '19년부터 운영하는 민원 답변 원문공개 서비스에 대한 공무원, 일반국민으로부터 적극적으로 의견 수렴 필요	• 민원교육, 컨설팅 등 • 제도에 대한 국민신문고 민원 등	• 서비스 불편사항 해소, 서비스 개선 등에 활용

□ 홍보계획

구 분	추진계획	세부일정	비 고
2/4분기	국민생각함× NAVER 공동 설문	'19.4월~6월	
	국민생각함 정책아이디어 공모전	'19.4월~6월	
	국민생각함 청소년·대학생 대상 정책아이디어 공모전	'19.4월~6월	
3/4분기	국민생각함× NAVER 공동 설문	'19.7월~9월	
	국민생각함 정책아이디어 공모전	'19.7월~9월	
4/4분기	국민생각함× NAVER 공동 설문	'19.10월~12월	
	국민생각함 정책아이디어 공모전	'19.10월~12월	
	국민생각함 활용 우수사례 공모전	'19.10월~12월	

□ 기대효과

- 정책대안 마련 공론의 장 조성으로 정부주도의 단방향 소통을 국민중심의 개방적·쌍방향 소통문화로 전환
- 인공지능 기술을 활용, 급증하는 민원의 효율적 처리와 이용자 중심의 서비스 구축으로 대국민 소통·참여업무 지원 강화
- 편리하고 신속한 민원처리 등 민원서비스의 품질 강화

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'18	'19
국민신문고(I -1-일반재정②)				
① 권익행정 정보화(1132)		일반회계	33.67 (61.0)	26.76 (56.53)
■ 국민소통시스템 구축 및 운영(321)			33.67	26.76

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치 '19	'19 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'16	'17	'18					정량화 여부	성격/ 내용
국민생각함 정책 반영도(점)			신 규	100	'16.3월 개통 이후 매년 상승하고 있으나 정확한 증가추세를 파악하기 어 렵고, '19년 정책개선건수 는 전년 실적대비 15%, 3 년간 안건당 국민참여수 를 목표치로 설정	정책개선건수 달성률(개선건 수/개선건수 목 표치 16건)×80 점 + 국민평균 참여수 달성률 (안건당 평균참 여수/안건당 평 균참여 목표치 35.7건)×20점	공문 등	정량	결과
차세대 국민신문고 주요추진일정 달성률(%)	-	-	신 규	100	국민신문고 고도화를 위 해 추진하고 있는 차세대 국민신문고 사업의 주요 추진일정의 달성률을 목 표치로 설정	주요추진일정(7 개) 달성률	결과보고 서	정성	산출

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ < 국민생각함 정책 반영도 >

- (지표의 대표성) 국민생각함을 통해 수렴한 국민의견을 실제 정책, 행정에 반영한 실적과 이를 위한 국민의 안건 개선 등 노력 등을 측정하는 결과 지표
- (목표치의 적극성) '16.3월 개통 이후 매년 상승하고 있으나 아직까지는 정확한 증가추세를 파악하기 어려운 점을 감안, '19년 목표치는 전년 실적 대비 정책개선건수는 15% 증가한 수치, 안건당 국민참여수는 3년간 평균치를 목표치로 설정, 완성 안건* 대비 정책으로 반영한 실적은 개통 이후 하락 추세이며, 앞으로 지속적인 향상을 위해 전년도 상승률보다 0.1% 높은 상승률을 적용하여 목표치 설정

* '완성' 안건 대비 정책 개선률 (정책 개선 건수/안건 완성 건수)

: ('16) 10.8%(5건/46건) → ('17) 1.6%(7건/445건)

→ ('18) 0.7%(14건/1,877건), 평균 4.3% (하락 추세)

* 연도별 국민평균참여수

구분	합계	2016년	2017년	2018년
안건수(a)	6,854건	562건	1,809건	4,483건
참여수(b)	244,624건	28,444건	50,969건	165,211건
국민평균참여수(b/a)	35.7건	50.6건	28.2건	36.9건

◆ < 차세대 국민신문고 주요추진일정 달성률 >

- (지표의 대표성) 급증하는 국민신문고 이용자가 시스템에 대한 만족도, 민원만족도를 향상하기 위한 참여포털의 고도화 사업을 종합적으로 판단할 수 있는 지표
- (목표치의 적극성) 국민신문고 이용자가 급증하면서 시스템의 유용성, 편리성, 신속성 등에 대한 국민의 기대수준도 상승하고 있고, 민원처리시스템, 국민생각함, 민원분석 등 고도화를 위해 주요추진일정을 공격적으로 설정하고 추진

※ 주요추진일정

구분	추진계획	세부일정	비고
1	차세대 국민신문고 구축 2단계 사업 착수	'19.3월	
2	차세대 국민신문고 연계기관(600개) 조치 사항 전달	'19.7월	
3	차세대 국민신문고 프로그램 개발 완료	'19.9월	
4	차세대 국민신문고 시스템 기능점검 실시	'19.11월	
5	차세대 국민신문고 시스템 이용기관 대상 사용자 교육 실시	'19.11월~12월	
6	차세대 국민신문고 시스템 시범 개통	'19.12월	
7	차세대 국민신문고 시스템 2단계 사업완료(검사/검수)	'19.12월	

③ 국민소통창구 혁신으로 칸막이 없는 민원상담서비스 제공(Ⅱ-2-③)

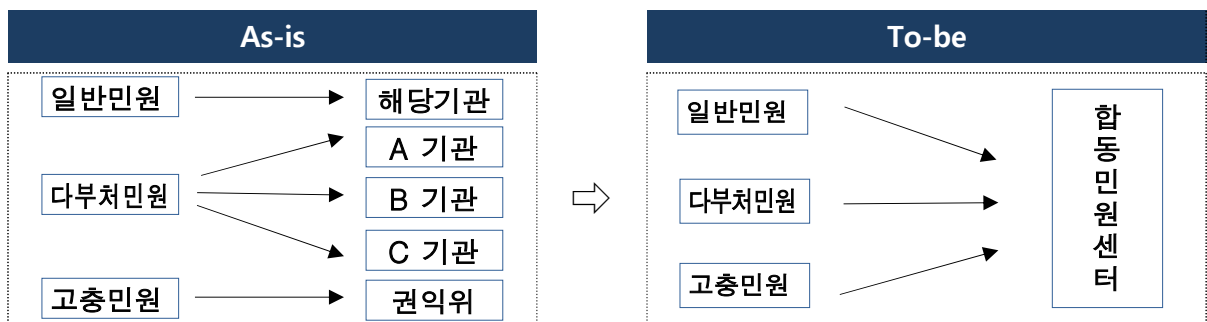
□ 추진배경

- 행정절차가 복잡·다변화함에 따라 처리기관이나 방법을 몰라 여러 기관을 직접 찾아다녀야 하는 민원인의 불편 해소
- 대국민 상담서비스 개선을 통해 국민 소통창구 역할 강화
 - 전문상담팀·비긴급 상담분야 확대 및 자체종결 역량 강화, 계층별 맞춤형 홍보 등으로 국민콜110 이용률 확대와 인지도 제고

□ 주요내용

- 칸막이 없는 정부합동민원센터 설치
 - 고충민원, 일반민원 상담을 포괄하는 종합상담창구 운영
 - 온라인 상담창구 운영 및 부처 업무담당자와 화상상담 기회제공
 - 공공기관 출장소 설치, 증명서 신청 및 교부서비스 제공

< 정부합동민원센터 설치 전후 비교 >



- 국민콜110 이용률 확대
 - (전문상담팀·비긴급 상담분야 확대) 상담업무의 전문성 및 상담 품질 제고를 위해 특정분야 전담팀 확대 운영, 긴급기관의 비긴급전화 이관 활성화 추진
 - ※ 전문상담팀 운영: ('18년) 6팀 → ('19년) 8~9팀으로 확대
 - (자체종결 역량 강화) 다빈도 상담문의 유형 등 대상 관계기관의 방문교육 실시

- (상담지식DB 보완) 분기별 이관전화 내역을 분석하여 상담DB 보완

□ 추진계획

〈 '19년도 과제추진 계획 〉

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	정부합동민원센터 공사 실시설계 자문단 운영	'19. 3월	
	긴급기관 비긴급전화 이관 활성화 방안 수립	'19. 3월~	
	SNS·인터넷을 활용한 유료광고 추진	'19. 3월~	
2/4분기	정부합동민원센터 운영(안) 등 관련 규정 개정 준비	'19. 5월	
	정부합동민원센터 민원실 설치 및 이전공사	'19. 6월	
	다부처 복합민원조정위원회 구성(안) 마련	'19. 4월	
	다부처 복합민원조정위원회 구성 민간분야 협의	'19. 5월	
	다부처 복합민원조정위원회 구성 부처 협의	'19. 6월	
	상반기 '공공기관 콜센터 운영협의회' 개최	'19. 4월	
	긴급기관 비긴급전화 이관 활성화 추진 - 시범기관 선정을 위한 업무협의 등	'19. 4월~	
	국민 참여형 온라인 이벤트 이벤트 추진	'19. 4월~	
	홍보용 포스터 제작 및 배포	'19. 4월	
	상담시스템·DB 공동 활용방안 기관 협의 및 시행	'19. 5월	
	농아인 대상 화상수화서비스 현장 홍보	'19. 6월	
3/4분기	정부합동민원센터 개소식 및 운영	'19.7월~연중	
	다부처 복합민원조정위원회 구성	'19. 7월	
	사전조정회의방안 마련	'19. 8월	
	팟 캐스트 음성광고 송출	'19. 7월~	
	전문상담대행 확대 시행	'19. 7월~	
	카카오톡 익명상담 시스템 사업관련 보도자료 배포	'19. 7월~	
	하반기 '공공기관 콜센터 운영협의회' 개최	'19. 9월	
4/4분기	IPTV 영상광고 송출	'19.10월~	
	상담사 보호방안 연간 운영결과분석 및 보완	'19.12월	

□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

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

〈 현장의견 반영 계획 〉

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
○기관 간 협조체제 구축	○센터개소의 다른 기능설명 및 협조 행정기관 간 의견 수렴 필요	○지자체 공무원, 협력기관 직원 대상 설명회	○센터 운영 프로세스 개선 및 보완
○110인지도 취약 계층별 맞춤형 홍보	○인지도 조사결과 상대적으로 인지도가 취약하게 나타난 계층에 대한 맞춤형 홍보 필요	○반기별 만족도 조사시 인지경로 세부 파악 ○농아인 홍보시 110에 대한 인지경로 파악·홍보	○연간 홍보 추진계획에 반영 ○홍보계획 시행 과정에서 수렴된 의견을 반영하여 효과 극대화
○통합·연계기관과의 유기적 협력 강화	○기관간 역할분담을 통한 서비스 수준 향상	○공공기관 콜센터 운영 협의회 안건으로 논의	○상담시스템·DB 공동 활용방안에 반영

□ 홍보계획

구 분	추진계획	세부일정	비 고
2/4분기	농아인 대상 화상수화서비스 현장 홍보	'19.6월	
	정부합동민원센터 개소전 사전홍보 (리플릿 등 공공기관 배포)	'19.6월	
3/4분기	정부합동민원센터 개소 집중홍보 (대중교통광고, KTX 열차 광고, 온라인 브랜드검색광고 등)	'19.7월	
4/4분기	정부합동민원센터 개소 사후홍보 (110콜센터 협업)	'19.9월	

□ 기대효과

- 고충민원 · 일반민원 및 복합민원을 한 곳에서 전문적 · 종합적으로 상담할 수 있으며, 방문(대면, 화상) · 전화 · 온라인 등 다양한 형태로 국민들이 이용함으로써 국민의 편의성 향상
- 부처간 경계가 모호한 민원에 대해 관련 부처 간의 협의를 통해 처리부서를 결정함으로써 정부의 책임성 강화
- 국민콜110 상담품질 제고 및 기관간 협력 강화를 통한 대국민 상담서비스 개선으로 국민 소통창구 역할 강화

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'18	'19
제도개선및국민소통활성화(I -1- 일반재정⑥)				
①	제도개선및국민소통활성화(1134)	일반회계	98.94 (99.68)	142.93 (143.67)
	■ 종합상담창구운영(341)		98.94	142.93

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'19 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'16	'17	'18	'19				정량화 여부	성격/ 내용
정부합동민원센터 설치 이행률(%)		신 규		100	칸막이 없는 민원상담서비스 제공을 위해 '19년 최초 측정·산출하는 지표임을 고려하여 센터설치이행률 100%를 목표치로 설정	센터 설치를 위한 센터 운영 규정(30%), 상담처리시스템(10%), 상담매뉴얼(20%), 다부처 복합민원조정협의회(10%), 센터홈페이지(30%) 각 과정별 가중치 부여하여 이행률 산정	공문 등	정량	결과
국민콜110 상담 서비스 이용실적 달성률(%)	-	-	-	100	국민콜110이 현재 안정화 단계로 진입하여 상승 추세의 현격한 둔화가 예상되나, 최근 5년간 평균 상승률(8.8%)에 근접한 전년 목표대비 8.3% 증가한 목표치로 327만건 설정	('19년 국민콜 110 상담안내 이용건수 총계/ 이용실적 목표치) ×100	콜센터 시스템 통계자료	정량	산출

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ < 정부합동민원센터 설치 이행률 >

- (대표성) 정부합동민원센터 설치에 일반·고충을 포함한 모든 민원의 상담 서비스를 제공하는 대표적인 장소로 과제를 대표하는 지표임
- (적극성) 민원인의 편의성을 위해 센터 한곳에서 각 부처 공무원이 해당 민원을 상담하고 민원해결 지원

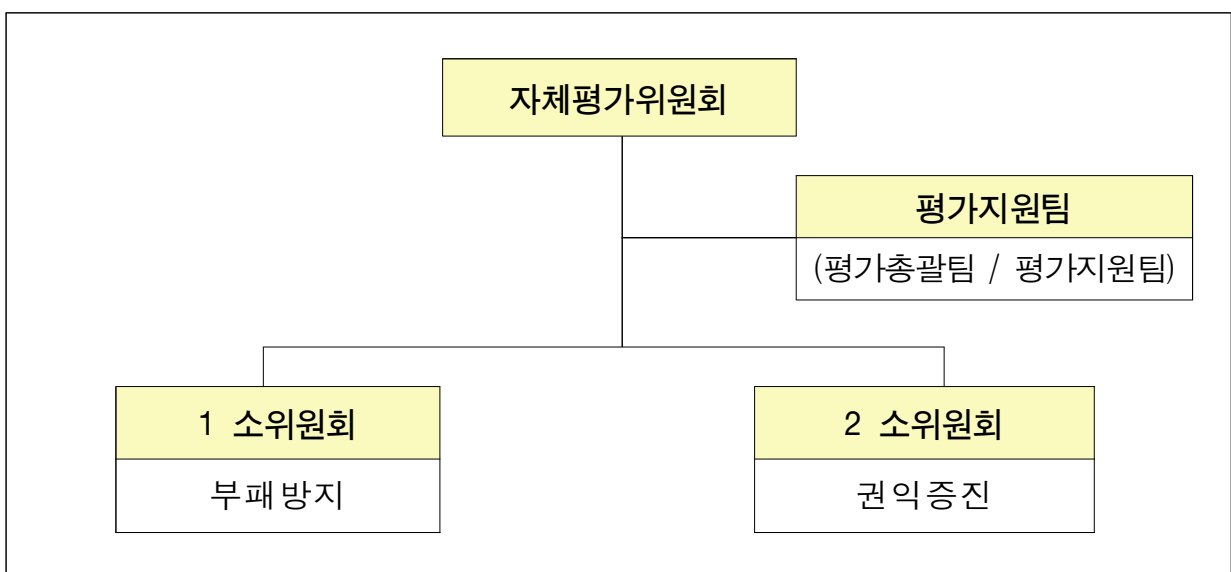
◆ < 국민콜110 상담서비스 이용실적 달성률 >

- (지표의 대표성) 국민 소통창구 기능의 업무성과를 나타내는 가장 대표적인 성과지표임
- (목표치의 적극성) '18년 상담사 1인당 상담건수(일평균 71콜)는 KS기준 상담사 1인당 적정 상담건수(일평균 72콜)와 거의 일치하며, 전년도 실적보다 높고 1인당 일평균 72콜을 충족하는 327만콜로 목표치 설정

1. 이행상황 점검 계획

□ 자체평가위원회 및 평가지원조직 구성·운영

- (자체평가위원회) 다양한 분야의 전문가로 구성된 자체평가위원회 (전체위원회) 및 부문별 소위원회 구성·운영을 통해 자체평가의 신뢰성·객관성 확보
 - ※ (전체위원회) 자체평가계획 등 정부업무평가 관련 주요계획 심의·확정, 자체평가 대상 업무에 대한 자문 및 평가 등 수행
 - (소위원회) 자체평가위원회(전체위원회)에 상정할 안건의 검토·심의, 안건과 관련한 전문적인 조사·연구 등 수행
- 2개 소위원회, 14명의 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) '19년도 성과관리 시행계획 상 15개 관리과제
- (점검방법·절차) 추진실적·성과에 대해 자체적으로 점검·평가하고, 개선·보완 필요사항을 발굴하고 과제 추진과정에 반영
 - 이행상황을 분기별로 자체 점검하고, 상반기 점검 시 자체평가위원 대상 과제보고회를 통한 컨설팅 실시
 - ※ 국정과제 등 주요 추진실적을 국조실에 제출하는 경우 자체평가위원회가 이행상황을 점검함으로써 실적보고의 품질을 향상

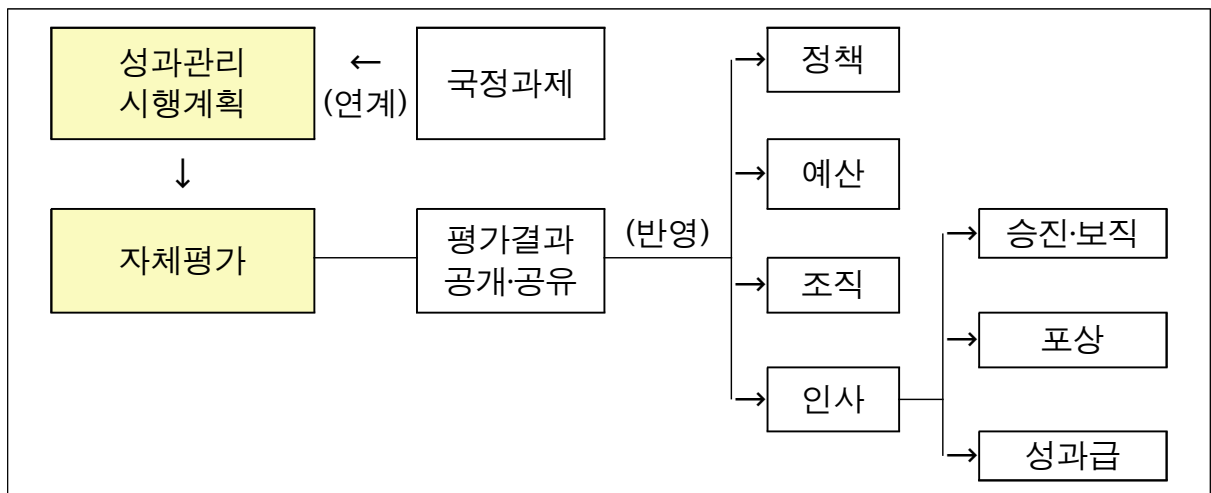
〈 이행상황 점검 추진일정 〉

구 분	추진일정	주요논의 사항
'19년도 성과관리 시행계획 및 자체평가 시행계획 수립	'19. 3월	'19년 성과관리 시행계획(안) 및 자체평가 시행계획(안)에 대한 자체평가위원회 심의·의결
1차 중간점검 실시	'19. 5월	4.30. 기준 이행상황 및 추진실적에 대한 점검 실시(내부)
2차 중간점검 실시	'19. 7월	6.30. 기준 이행상황 및 추진실적에 대한 점검 실시(자체평가위)
정책현장 간담회 개최	'19. 8 ~ 9월	주요정책사업 현장 방문(자체평가위원)
3차 중간점검 실시	'19. 10월	9.30. 기준 이행상황 및 추진실적에 대한 점검 실시(내부)
자체평가 실시	'19. 12월	평가실적보고회 개최 및 각 과제에 대해 평가항목별로 종합평가 실시
추가평가 실시	'20. 1월	12.31. 기준 최종 실적치 및 추진계획 이행여부 등에 대해 추가 평가
자체평가결과 확정	'20. 1월	상·하반기 평가 결과 집계, 이의신청, 자체평가결과에 대한 자체평가위원회 심의·의결
자체평가결과 공개	'20. 2월	자체평가결과 홈페이지 공개 및 국회 보고
미흡과제 분석 및 다음년도 성과관리 계획 반영	'20. 2월	미흡과제(하위 33%)를 분석하여 문제점 진단, 해당 내용을 다음년도 성과관리 계획에 반영

2. 평가결과 환류체계

□ 기본방향

- (정책개선 유도) 평가결과를 공개하고 전 부서가 공유하여, 우수사례 확산 및 개선 필요사항에 대한 자율적·상시적 정책개선 활동 유도
- (평가결과와 개인성과의 연계) 부서·개인 성과평가 시 평가결과를 반영하여 성과 제고를 위한 동기부여
- (미흡과제 분석) ‘미흡’, ‘매우 미흡과제’(하위 33%과제)의 경우 미흡사유를 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 '20년도 계획에 반영
 - 점검·평가 결과 도출된 개선보완 필요사항에 대해 조치계획을 수립하고, 조치결과를 주기적으로 점검하여 정책개선에 활용

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

□ 인사 활용계획

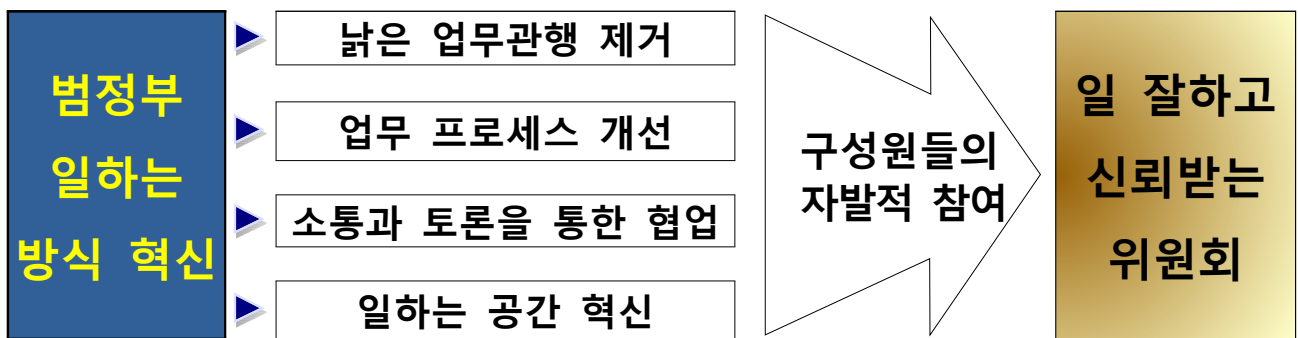
- (포상) 평가 우수부서 및 유공공무원에 대해 위원장 포상 수여
- (성과급) 성과연봉·성과급 지급 결정시 자체평가 결과를 반영
 - 고위공무원 및 과장급 성과연봉 결정시 정량평가 80점 중 자체 평가결과 65% 비중으로 반영
 - 4.5급 이하 직원 성과급 결정시 정량평가 70점 중 자체평가결과 65% 비중으로 반영

3. 변화관리를 위한 혁신 계획

□ 추진배경

- 일하는 방식 혁신을 통해 대국민 서비스 품질을 향상하여 보다 일 잘하고 신뢰받는 위원회 구현
- “일할 때 집중적으로 일하고, 쉴 때 제대로 쉬는” 업무문화를 조성하여 효율적·생산적으로 일할 수 있도록 근무여건 개선

□ 추진방향



□ 추진전략

- (상향식 의견 수렴) 위원회 일하는 방식 혁신 추진의 방향성에 대한 내부적 공감대를 확산하고 하위직원들의 요구를 중점 반영
- (실질적 혁신 추진) 위원회 업무와 조직문화 특성에 맞는 혁신과제를 선정하되, 성과목표가 명확하고 실천가능한 과제 중심 추진
- (혁신의 동력 확보) 혁신의 지속성을 위해 관리자의 전폭적인 지원과 직원들의 자발적 참여가 가능하도록 추진체제 신설·정비

□ 주요내용

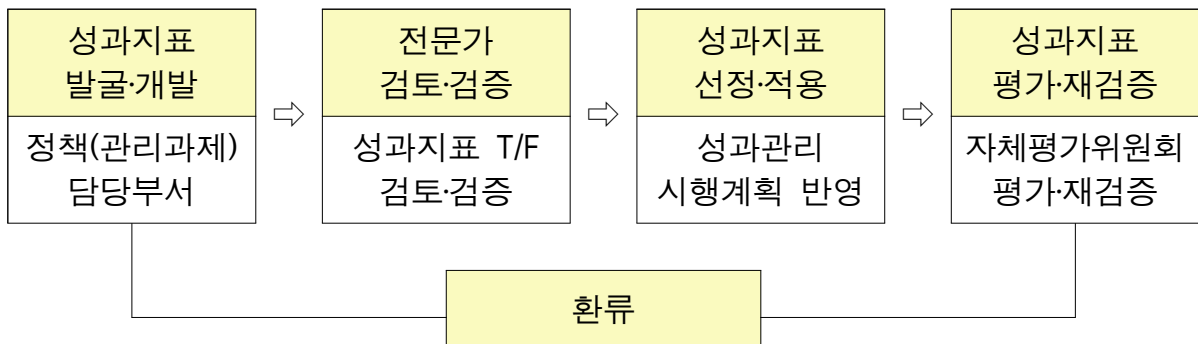
- (협업과 소통의 업무방식 · 조직문화 확산) 기관 내 소통 활성화를 통해 변화에 대한 내부열망에 적시 대응, 기관 외 소통 강화로 반부패 정책 등을 효과적으로 추진 요구를 중점 반영
- (실질적 혁신 추진) 위원회 업무와 조직문화 특성에 맞는 혁신과제를 선정하되, 성과목표가 명확하고 실천가능한 과제 중심 추진
- (혁신의 동력 확보) 혁신의 지속성을 위해 관리자의 전폭적인 지원과 직원들의 자발적 참여가 가능하도록 추진체제 신설·정비

□ 평가품질 향상을 위한 성과관리 기반 강화

○ 성과관리 기반 강화

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

※ 성과지표 pool을 구성, 주기적·지속적인 성과지표 이력관리 추진



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

4. 현장의견의 정책반영 계획

□ 기본방향

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

□ 세부 추진계획

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

1. 총괄 현황

(단위: 개)

구분		성과지표						
		소계	지표성격				정량지표	정성지표
			투입	과정	산출	결과		
전략목표	2	2	- (%)	- (%)	- (%)	2 (100%)	- (%)	2 (100%)
성과목표	4	5	- (%)	- (%)	- (%)	5 (100%)	1 (20%)	4 (80%)
관리과제	15	40	- (%)	2 (5%)	21 (52.5%)	17 (42.5%)	24 (60%)	16 (40%)

2. 전략목표 성과지표 현황

전략목표	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'19년 목표치	지표 종류		비고
				정량화	성격	
I. 반부패·청렴 시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다.	공공기관 종합 청렴도(점)	각급 공공기관의 민원인· 소속직원·정책고객을 대 상으로 설문조사	8.26	정성	결과	청렴 총괄과, 청렴 조사 평가과
II. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.	권익행정 만족도(점)	고충민원, 행정심판, 상담 신청인 등 대상 만족도 실시 (외부 전문기관에 조사의뢰)	73.1	정성	결과	민원조 사기획 과, 행정 심판총 괄과, 감 사담당 관, 상담 안내과

3. 성과목표별 성과지표 현황

성과목표	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'19년 목표치	지표 종류		비고
				정량화	성격	
Ⅰ. 반부패·청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다.						
1. 청렴사회 실현을 위한 부패방지 인프라 공고화	범정부 반부패정책 효과에 대한 국민 체감도 (%)	전문조사기관에 의뢰한 일반국민 대상 설문조사 *약 700~1000명 이내 *설문내용(예시) -부패방지를 위한 범정 부정책에 대한 인식 및 정책의 효과성	51	정성	결과	청렴 총괄과
2. 국민이 체감하는 반부패 혁신 성과 창출	생활적폐 개선대책 효과에 대한 국민체감도(%)	전문조사기관에 의뢰한 일반국민 약 700여명 대 상 설문조사	51	정성	결과	청렴 총괄과
Ⅱ. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.						
1. 적극행정을 선도하여 국민권익을 최우선 보호	고충민원 만족도(점)	고충민원 신청인 대상 만족도 조사 실시(외부 전문기관에 조사 의뢰)	78.5	정성	결과	민원 조사 기획과
	제도개선 권고 수용률(%)	권고 대상기관 수용 과제 건수 / 당해연도 제도개선권고 세부 과 제 건수	97.8	정량	결과	제도개 선총괄 과
2. 개방·소통을 통해 국민과 함께 만들어 가는 정책 구현	국민신문고 시스템 이용자 만족도(점)	국민신문고 시스템 이용자(국민,공무원)를 대상으로 시스템 이용에 대한 만족 수준 측정	76.4	정성	결과	국민 신문고 과

4. 관리과제별 성과지표 현황

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'19년 목표치	지표 종류		비 고
					정량화	성격	
I . 반부패·청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다.							
1. 청렴사회 실현을 위한 부패방지 인프라 공고화							
① 국민과 정부가 함께하는 반부패 거버넌스 안착		부패방지정책 대국민 인식도 (%)	전문조사기관에 의뢰 하여 일반국민(2,000명) 대상 부패방지 주요 정책(3분야) 인지도 조사 실시 후 평균 산출	36.6	정성	결과	청렴 총괄 과
		범정부 반부패종합대책 이행점검률(%) 〈신규〉	(점검실적/점검계획) X 100	100	정량	산출	청렴 총괄 과
		청렴사회민관협 의회의 정책의제 제안건수 달성률(%) 〈신규〉	(제안실적/제안목표치) X 100 *제안실적 : 청렴사회 민관협의회가 최종 의 결한 제안서가 포함된 회의록에 명시된 정 책제안 건수 집계	100	정량	산출	민간 협력 담당 관
		지역 청렴사회민관협 의회 누적 구축률(%) 〈신규〉	(누적구축건수/17개 시·도) X 100	82.4	정량	산출	민간 협력 담당 관
② 국민의 기대와 눈높이에 맞는 신고자 보호· 보상		부패·공익신고 보상사건 평균 처리기간 단축 노력도(일) 〈신규〉	(부패신고 보상사건 평균 처리기간 + 공익신고 보상사건 평균 처리기간) / 2	136	정량	결과	신고 자보 상과
		신고자 보호 노력도(%) 〈신규〉	(보호사건 인용률+이행률) / 2	67	정량	결과	신고 자보 효과

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'19년 목표치	지표 종류		비 고
					정량화	성격	
		내부 공익신고 목표 이행률(%) <신규>	(당해 연도 내부 공 익신고 건수 / '19 년 목표 건수)×100	100	정량	산출	보호 보상 정책 과
	③ 부패수준의 과학적 진단· 분석을 통한 국가청렴도 관리	외국인 청렴인식도(점)	Σ(응답자별 점수)/ 응답자 수 ※ 5점 척도로 10점으로 환산	5.6	정성	결과	국제 교류 담당 관
		대내외 반부패 정책설명 추진실적 증가율(%) <신규>	국제평가 기관 및 전문가, 주한외국 기업인 대상 객관적 이며 정확한 반부패 정책 성과 및 노력 등 전달 (금년 실적-전년 실적/전년 실적*100) ※ 해당 종사자들을 대상으로 직접 방문한 실적을 산정	24	정량	과정	청렴 총괄 과
		시책평가에 편입된 청렴도 하위기관의 청렴수준 향상률(%) <신규>	(시책평가에 편입된 청렴도 하위기관의 ' 19년도 청렴수준 상승률/청렴도 측정 대상기관 전체의 ' 19년도 청렴수준 상승률) X 100	150	정량	결과	청렴 조사 평가 과
④ 국가청렴정보 시스템 개편으로 효과적인 반부패 정책 추진		국가청렴정보시 스템 이용자 만족도(점) <신규>	①공공기관 시스템 이용만족도(100명대 상)×50% + ②청렴 포털 이용 만족도 (100명대상)×50% *만족도 조사는 5점 척도로 실시	3.2	정성	결과	혁신 행정 담당 관
		공공기관 신고시스템 구축·보급률(%) <신규>	(신고시스템 구축 공공기관 수 / 270 개 기관)×100	100	정량	산출	심사 기획 과

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'19년 목표치	지표 종류		비 고
					정량화	성격	
2. 국민이 체감하는 반부패 혁신 성과 창출							
① 생활 속 반칙과 특권 해소		생활적폐 개선대책 추진 이행률(%) 〈신규〉	(①+②+③)/100 X 100 ① 대국민 의견 수 렴 (국 민 생 각 함 , SNS, 청렴정책국민 모니터단 각 5점, 최대 40점) : 40점 ②생활적폐대책협의 회 운영(회당 10, 최대 30점) : 30점 ③ 9개 생활적폐과 제 이행점검(과제별 서면 점검, 협의회 를 통한 집중 점검 각 10점) : 30점	100	정성	과정 산출	생활 적폐TF
		채용비리 점검률(%) 〈신규〉	(점검기관 수/취약 기관 수)x 100	75	정량	산출	공공 기관 채용 비리 근절 추진 단
		채용비리 신고사건 이첩·송부율(%) 〈신규〉	(당해 연도 이첩·송부 건수/당해 연도 처리 건수) x 100	48.7	정량	산출	공공 기관 채용 비리 근절 추진 단
	② 민간부문의 청렴수준을 높이기 위한 지원 확대	민간 산업부문 청렴지수 측정 이행률(%) 〈신규〉	추진단계별로 추진 체계 구축(20%), 측정 모형 보완(20%), 청렴 지수 측정(50%), 결과 분석·활용(10%)의 가중치를 부여하여 이행 단계에 따라 이행률 산정	100	정성	산출	청렴조 사평가 과
		부패영향평가를 통한 민간부패 요인 달성도(%) 〈신규〉	(개선권고건수/개선권 고 목표치) ×100	100	정량	산출	부패 영향 분석 과

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'19년 목표치	지표 종류		비 고
					정량화	성격	
		청렴경영 지원사업 종합만족도(점)	(청렴경영 교육과정 만족도+기업윤리브 리프스 만족도) / 2	86.1	정성	결과	민간 협력 담당 관
	③ 청탁금지법 · 행동강령 등 반부패 규범의 이행력 제고	청탁금지법 규범력 강화 노력도(회) 〈신규〉	- 강의지원 등 연간 교육 횟수 및 보 도자료 등 연간 홍보 횟수 - 제도 운영 현황 실 태조사 등에 따른 현지점검 실시 기 관 수	55	정성	과정	청탁 금지 제도 과
		청탁금지법 해석에 관한 국민만족도(점) 〈신규〉	국민신문고 만족도 평가 결과	66	정성	결과	청탁 금지 해석 과
		개정 행동강령의 안착 노력도(%) 〈신규〉	항목별 가중치 점수 합산 개정 행동강령 안 착 노력도 = (제 도 도입 목표달성 정도 비율×0.5) + (교육 목표달성 정도 비율×0.5)	100	정성	과정 산출	행동 강령 과
		비위면직자등 취업제한제도 개선 노력도(점) 〈신규〉	실태조사(20점) + 국 민여론 수렴(10점)+ 토론회(30점) + 입법 안 마련(40점)	100	정성	과정 산출	심사 기획 과
	④ 나부터 실천하는 청렴문화 확산	청렴교육 만족도(점) 〈신규〉	(공직자 청렴교육 만족도×0.7) + (일 반국민 청렴교육만 족도×0.3) * 공직자와 일반국민의 교육 비중을 감안하 여 가중치 설정	90	정성	결과	교육 지원 과

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'19년 목표치	지표 종류		비 고
					정량화	성격	
		민간보조사업 성과평가 결과(점) <신규>	평가표에 따른 평가위원 들의 평가점수를 산술평 균(100점 만점) *회계평가(30%)+사업실적 평가(70%)	86.5	정성	결과	민간 협력 담당 관
Ⅱ. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.							
1. 적극행정을 선도하여 국민권익을 최우선 보호							
	① 고충민원 해결을 통한 적극행정 실현 및 소극적 업무행태 쇄신	집단민원 조정·합의율 (%)	집단민원 조정·합의율 = (집단민원 조정·합의 건수/ 집단 민원 접수 건수) × 100%	46.0	정량	결과	민원 조사 기획 과
		국민고충 빈발분야 기획조사 달성도(%) <신규>	기획조사 달성도 = (기획조사 달성 건수 / 기획조사 목표 건수) × 100%	100	정량	산출	민원 조사 기획 과
		의견표명 수용률(%) <신규>	의견표명 수용률 = (의견표명 수용건수/ 의견표명 건수) × 100%	88.0	정량	결과	민원 조사 기획 과
	② 일자리 창출 및 서민고충 해소를 위한 권익구제 활동 강화	기업고충 민원 해결률(%)	기업고충민원 해결률 = (기업고충민원 해결 건수 / 기업고충민원 건수) × 100%	34.4	정량	결과	기업 고충 민원 팀
		이동신문고 상담민원 현장해결률(%)	상담민원 현장해결률 = (합의+상담해결 건수/민원상담 건수	48.7	정량	결과	이동 신문 고TF
		불합리한 압류·체납처분 관행 개선권고 달성도(%) <신규>	개선권고 달성도 = (개선권고 달성 건수 / 개선권고 목표 건수) × 100%	100	정량	산출	민원 조사 기획 과

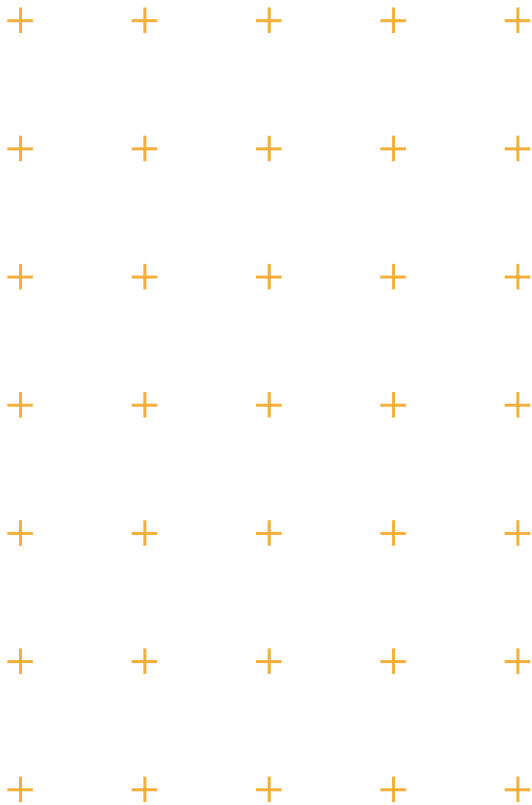
성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'19년 목표치	지표 종류		비 고
					정량화	성격	
	③ 보다 나은 국민의 삶을 위한 정책· 제도개선	제도개선 권고 노력도(%) 〈신규〉	과제별 중요도를 고 려한 가중치 점수를 합산 *권고 노력도 = {(실제 권고건수/목표치 권고건 수)*0.5 + (실제 홍보건 수/목표치 홍보건수)*0.3 + (실제 국민생각함 의 견수렴 건수/목표치 의 견수렴 건수)*0.2}*100%	100	정성	과정 산출	제도 개선 총괄 과
		제도개선 권고과제 이행률(%)	이행완료된 권고과제 수/ 조치기한 도래 권고과제 수	67.9	정량	결과	제도 개선 총괄 과
	④ 행정심판 운영 개선을 통한 권익구제 실효성 제고	국선대리인 제도 활성화 노력도(%) 〈신규〉	{①[(국선대리인 예정자 추가위촉자 수/20)×0.3] +②[(국선대리인 선임인용건수/30)× 0.7]}×100 ①≤0.3, ②≤0.7	100	정량	산출	행정 심판 총괄 과
		행정심판 조정 노력도(%)	조정횟수/16×100	100 (16건)	정량	산출	행정 심판 총괄 과
		취약계층·지역 의 행정심판 접근성 제고 노력도(%) 〈신규〉	순회심판횟수/8×100	100 (8회)	정량	산출	행정 심판 총괄 과
	2. 개방·소통을 통해 국민과 함께 만들어 가는 정책 구현						
	① 민원 빅데이터 분석·활용을 통한 정책 개선 지원	민원분석 자료 이용자 만족도(점)	▸ 방법: 구조화된 조사표에 의한 설문조사 ▸ 대상: 민원분석 결과를 제공받는 400여개 기관 등	79	정성	결과	민원 정보 분석 과

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'19년 목표치	지표 종류		비 고
					정량화	성격	
	② 소통·참여·정책설계 플랫폼 고도화로 국민의 참여 강화	국민생각함 정책 반영도(점) 〈신규〉	정책개선건수 달성률 (개선건수/개선건수 목표치 16건)×80점 + 국민평균참여수 달성 률(안건당 평균참여수/ 안건당 평균참여 목표 치 35.7건)×20점	100	정량	결과	국민 신문 고과
		차세대 국민신문고 주요추진일정 달성률(%) 〈신규〉	주요추진일정(7개) 달성률	100	정성	산출	국민 신문 고과
	③ 국민소통창구 혁신으로 칸막이 없는 민원상담 서비스 제공	정부합동민원 센터 설치 이행률(%) 〈신규〉	센터 설치를 위한 센 터 운영규정(30%), 상 담처리시스템(10%), 상담매뉴얼(20%), 다 부처 복합민원조정협 의회(10%), 센터홈페 이지(30%) 각 과정별 가중치 부여하여 이행 률 산정	100	정성	산출	상담 안내 과
		국민콜110 상담서비스 이용실적 달성률(%)	(‘19년 국민콜 110 상담안내 이용건수 총계/이용건수 목표) ×100 *이용건수 목표 : 327만건	100	정량	산출	국민 콜110 TF

성과 목표	관리과제	국정기조 연계
I. 반부패·청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다.		
I -1. 청렴사회 실현을 위한 부패방지 인프라 공고화		
	① 국민과 정부과 함께하는 반부패 거버넌스 안착	국정과제 2
	② 국민의 기대와 눈높이에 맞는 신고자 보호·보상	
	③ 부패수준의 과학적 진단·분석을 통한 국가청렴도 관리	
	④ 국가청렴정보시스템 개편으로 효과적 반부패정책 추진 지원	
I -2. 국민이 체감하는 반부패 혁신 성과 창출		
	① 생활 속 반칙과 특권 해소	국정과제 2
	② 민간부문의 청렴수준을 높이기 위한 지원 확대	
	③ 청탁금지법·행동강령 등 반부패 규범의 이행력 제고	국정과제 2
	④ 나부터 실천하는 청렴문화 확산	
II. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.		
II -1. 적극행정을 선도하여 국민권익 최우선 보호		
	① 고충민원 해결을 통한 적극행정 실현 및 공직자의 소극적 업무행태 쇄신	주요정책과제 5
	② 일자리 창출 및 서민고충 해소를 위한 권익구제 활동 강화	주요정책과제 41

성과 목표	관리과제	국정기조 연계
	③ 보다 나은 국민의 삶을 위한 정책·제도 개선	주요정책과제 5 주요정책과제 41
	④ 행정심판 운영 개선을 통한 권익구제 실효성 제고	
Ⅱ -2. 개방·소통을 통해 국민과 함께 만들어 가는 정책 구현		
	① 민원 빅데이터 분석·활용을 통한 정책 개선 지원	주요정책과제 5
	② 소통·참여·정책설계 플랫폼 고도화로 국민의 참여 강화	
	③ 국민소통창구 혁신으로 칸막이 없는 민원상담서비스 제공	

※ (국정과제 2) 반부패 개혁으로 청렴한국 실현 (권익위·법무부 주관)
 (주요정책과제 5) 국민참여 확대 및 국민고충 해소로 신뢰사회 구축
 (주요정책과제 41) 일자리 관련 국민고충 해소·예방



국민권익위원회

세종특별자치시 도움5로 20 정부세종청사 7동
www.acrc.go.kr