

2021년도 성과관리 시행계획

Anti-Corruption & Civil Rights Commission



국민권익위원회

2021년도 국민권익위원회 성과관리 시행계획, 2021. 3.

국민권익위원회 기획재정담당관 (044-200-7119)

세종특별자치시 도움5로 20 정부세종청사 7동 506호

목 차

I. 그간의 정책성과 및 2021년도 정책 추진방향	1
1. 그간의 정책성과	1
2. 2021년도 정책 추진여건 및 방향	6
II. 일반 현황 및 계획의 개요	8
1. 국민권익위원회 일반 현황	8
2. 성과관리 시행계획 개요	10
III. 세부 추진계획	14
1. 반부패·청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다. ...	14
1) 사회 전 부문의 청렴수준을 높인다.	19
2) 선제적으로 신고자를 보호하고 부패·불공정 관행을 개선한다. ...	47
2. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.	79
1) 국민의 고충을 신속히 해결한다.	85
2) 국민의 목소리에 기반하여 정책을 개선한다.	118
IV. 환류 등 관련계획	141
1. 이행상황 점검 계획	141
2. 평가결과 환류체계	143
3. 변화관리를 위한 혁신 계획	145
4. 현장의견의 정책반영 계획	148
【붙임】	
1. 성과지표 현황	149
2. 관리과제와 국정기조 연계 현황	157

1. 그간의 정책성과

① 지속적 반부패 개혁으로 국가청렴도 제고

□ 추진실적

- ① (범국가적 대응체계 구축) 대통령 주재 ‘공정사회 반부패정책협의회’* 운영을 통한 범정부 차원의 반부패 공정과제 발굴·논의 강화(총6회), 사회 각계가 참여하는 ‘청렴사회민관협의회’**를 통해 반부패 정책방향 제시
 - * (주요 안건) 분야별 전관특혜 근절, 디지털 공정경제 실현, 사교육 불공정성 해소 등
 - ** 법조계 전관특혜 근절, 특수활동비 편성·집행 개선, 공익신고자 보호 강화 등 12건 제안
- ② (중장기 전략수립) 범정부 중장기 반부패 개혁 추진체계인 ‘5개년 반부패 종합계획(‘18.4월)’ 수립·이행으로 국민이 체감하는 개혁 성과 도출
 - * 함께하는 청렴, 깨끗한 공직사회 등 4대 분야·총 85개 단위과제로 구성
- ③ (법·제도적 기반 강화) 국민 눈높이 변화에 따라 공직자 행위기준* 지속 강화, 「공공재정환수법」 시행(‘20.1월)으로 재정 누수 체계적 대응 강화
 - * (청탁금지법 실태점검) 해외출장 부당지원 금지(‘18년), 부적절한 공직자 할인장학금 혜택 개선(‘20년 등 (행동강령 보완) 이해충돌 방지규정 및 민간에 대한 부정청탁 금지(‘18.4), 갑질금지 신설(‘18.12)
- ④ (K-청렴 확산) 제19차 IACC(국제반부패회의)를 최초의 온라인 회의로 성공적 개최(‘20.12.1~4), 프로그램·참가지수 역대 최대로 국제 반부패 논의 선도
 - * UN·OECD 등 주요 국제기구, 정부, 국제NGO, 다국적기업 등을 포함하는 전 세계 반부패전문가 1만여 명 참석, ‘서울선언문’ 공표

□ 정책효과

- ① (국가청렴도*) '19년 CPI 세계 39위, 역대 최고 점수 기록(3년 연속 상승)
 - * 정부혁신 3대 지수 : 국가청렴도, OECD 더 나은 삶의 지수, OECD 정부신뢰도
- ② (공공청렴지수*) '19년 공공청렴지수*(IPI) 117개국 중 20위 기록
 - * 유럽반부패국가역량연구센터(ERCAS)가 발표하는 국가별(117개국) 부패통제 현황·발전 평가

< 국가청렴도(CPI) >



< 공공청렴지수(IPI) >



② 국민 눈높이에 맞지 않는 반부패 현안 적극 대응

□ 추진실적

① (생활적폐 개선) 채용비리, 학사비리, 갑질 등(9개 과제) 국민 생활 속 반칙·특권 해소를 위한 범정부 생활적폐대책협의회 운영('18.12월~, 총 8차)

* (주요 법령개정) 고등교육법·사립학교법·유치원3법 등 개정(학사비리 근절 및 유치원 공공성 강화), 직장내 괴롭힘 금지 3법(갑질 근절), 의료법·건강보험법·범죄수익 환수법(불법의료 기관 근절) 등

② (채용비리 근절) 정부합동 공공기관 채용실태 전수조사 정례화로 채용비위자 징계·처벌, 피해자 구제 및 제도개선 실시('17년~, 총 3회)

* (채용비위 적발) '17년 338건 → '18년 182건 → '19년 83건으로 개선 추세 (피해자 구제) '17년 3,245명, '18년 49명, '19년 122명(잠정) 재응시 기회 부여 등 (제도개선) 채용비위 징계시효 연장, 부정합격자 채용취소 근거 마련 등

③ (공공기관 사규 개선) 국민 생활 점점 공공기관 사규에 내재한 부패·불공정 제거를 위해 495개 공공기관 사규 3개년 전수 점검 계획 수립·이행

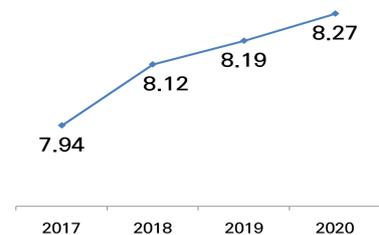
* ('20년) 69개 기관의 8,393개 사규를 전수 점검하여 316건의 개선안 권고

④ (적극행정 지원) 적극행정을 청렴도 평가지표에 반영('20년~)하고, 부패영향 평가 시 평가기준에 포함('20.9월~)하여 각급기관 적극행정 유도

* (청렴도 측정) 지방체육회 등 취약분야 진단 강화, '적극행정' 설문 항목 신설 (부패영향평가) 기존 11개 평가기준에 '소극행정 유발 가능성' 추가

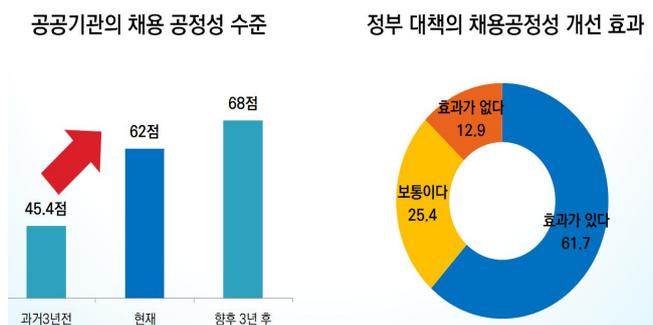
□ 정책효과

① (공공기관 청렴도) 반부패 개혁과 현안 대응 노력의 결과, '20년 기준 공공기관 청렴도 8.27점으로 4년 연속 상승



② (채용 공정성 개선) 공공기관 채용 공정성 인식이 개선 ('17년 45점→'19년 62점)되고 정부 대책이 '효과가 있다' (61.7%)고 평가

* 권익위 채용공정성 조사, '20.5월



③ 국민이 신뢰할 수 있는 신고자 보호제도 지속 강화

□ 추진실적

- ① (보호 범위 확대) 부패행위를 국회·법원에서 증언하거나 수사기관에 고소·고발한 사람까지 보호 대상으로 추가('19.10)하고, 공익신고 대상 법률을 지속적으로 추가*하여 신고자 보호 범위 대폭 확대('18.5, '20.11.)

* 공익신고 대상법률 : ('11) 180개 → ('16) 279개 → ('18) 284개 → ('20) 467개

- ② (비밀보장 강화) 부패·공익신고자의 신분을 공개한 자에 대한 처벌 강화*('18.5, '20.6) 및 변호사를 통한 비실명 대리신고 제도 도입('18.10)을 통한 신고자 신분노출 원천 차단

* (중전) 3년 이하 징역/ 3천만원 이하 벌금 → (강화) 5년/ 5천만원

- ③ (보호·보상 제도 강화) 보호조치 신청기간 연장(3개월→1년), 공익신고 보상금 지급한도 상향(20억→80억), 긴급구조금·징벌적손해배상 제도 도입, 신고자에게 불이익을 준 자에 대한 처벌 강화, 이행강제금* 제도 강화 등

* 권익위 보호조치결정 미이행 시 이행할 때까지 연 2회 최대 3천만원 부과

- ④ (적극적 보호·보상) 4년간('17~'20년) 205건 보호, 보·포상금 195억원 지급, 법 위반자 고발·징계요구 35건, 이행강제금 8건 부과

* 보호건수 : ('17) 17건 → ('18) 35건 → ('19) 72건 → ('20) 81건

* 보·포상금 지급액 : ('17) 42억원 → ('18) 55억원 → ('19) 43억원 → ('20) 55억원

□ 정책효과

- ① (인지도 상승) 적극적인 신고자 보호·보상 및 관련 제도·정책에 대한 홍보 강화로 신고자 보호제도 인지도 지속 상승

* 공익신고자 보호제도 인지도 : ('17) 30.6% → ('18) 38.7% → ('19) 44% → ('20) 49.2%

- ② (신고 활성화) 안심하고 신고할 수 있는 환경 조성 결과, 각급기관으로 접수되는 공익신고 건수 증가, 3년간('17~'19) 총 615만건 접수

* 공익신고 접수건수 : ('17) 168만건 → ('18) 166만건 → ('19) 280만건

- ③ (수입 회복·증대) 3년간('17~'19) 공익신고를 통해 8,250억원 이상의 국고·지자체 수입의 회복 또는 증대 발생

* 과징금·과태료 등 부과금액 : ('17) 3,401억원 → ('18) 2,607억원 → ('19) 2,242억원

④ 국민중심·현장중심의 사회적 갈등과 고충 해결

□ 추진실적

- ① **(적극적 국민고충 해소)** 사회갈등을 유발하는 집단민원과 국민의 권리를 침해하거나 불편·부담을 주는 고충민원 적극 조사·처리
* 민원현장을 찾아가는 지역형·맞춤형 이동신문고 선제적 운영, 코로나19로 어려움이 가중되는 소외지역·사회적 약자를 위한 '국민고충 긴급대응반' 신설('20.10.) 등
- ② **(칸막이 없는 민원상담)** 여러 기관 관련 민원을 '한곳에서 한번에' 상담할 수 있도록 종합상담서비스를 제공하는 '정부합동민원센터' 개소('19.10.)
* '19.10월 개소 이후 30,989건의 민원상담 처리, 이 중 80.1% 상담 해결
- ③ **(행정심판 처리)** 4년간('17~'20년) 행정심판 사건 총 **95,189건** 처리를 통해 행정청의 위법·부당한 처분 등 **10,538건**의 국민권익 침해 해소, 권익구제 실효성 제고를 위한 지속적 제도 개선
* 행정심판 국선대리인 제도('18.11) 및 행정심판 조정제도('18.5), 간접강제제도('17.10) 도입

□ 정책효과

- ① **(권익구제 강화)** '4년간('17~'20년) 총 **66,401건**을 고충민원을 처리하고 그 중 **9,695건**을 인용해결해 사회적 약자에 대한 권익구제 강화
* 위법부당한 처분 등이 아닌 사안이라도 신청인의 주장이 상당한 이유가 있는 경우, 권익구제를 위한 **적극적인 의견표명** : ('17) 211건 → ('18) 238건 → ('19) 316건 → ('20) 433건
- ② **(사회갈등의 선제적 해소)** 집단민원의 적극적 조정·중재로 사회적 갈등으로 인한 사회적 비용을 절감하고, 주민들의 숙원을 해결
* '17~'20년 총 **241건**의 집단민원에 대해 복합적 이해관계를 조정해결

< 주요 집단민원 조정 사례 >

▲ '양구군 민통선 내 무주부동산 국유화 및 매각 요구' 해결('20.8.4.) ⇨ 537명의 주민 숙원 해결

• 기재부, 국방부, 행안부, 농식품부, 국토부, 조달청, 캠프, 양구군과 범정부 TF 구성

• 국유화 및 수의매각 법적 근거 및 세부기준 마련

- (대상) 대상토지로부터 30km 이내 거주하면서 농업경영체로 등록하여 대상 토지를 점유·경작하는 자
- (매각범위) 수의계약으로 매각하는 경우 세대당 3만㎡ 초과 금지, - (매각대금) 감정평가액

▲ '경주 한센인촌 주거환경 개선 요구' 해결('20.10.28.) ⇨ 한센인촌 139명의 숙원 해결

• 경주시, 경상북도, 포항시, 대구지방환경청 등 관계기관 참여

- 노후 집단계사 452동 및 슬레이트 철거, 정화조 및 하수관로 정비, 주택정비 등 거주요건 개선
- 친환경 농작물 재배 등 일자리 및 농가소득 창출기반 마련, 영양원 및 양로원 등 복지시설, 생태공원 등 주민편익 공간 조성을 포함한 종합정비계획 수립추진

5 국민의 목소리를 반영한 정책·제도개선

□ 추진실적

- ① (공정·포용지원 제도개선 추진) 국민 생활 속 불공정 및 청년체감 공정과제 발굴, 경제활동 지원 및 사회안전망 강화 제도개선 권고
 - * 최근 4년간('17~'20) 총 218건의 공정·포용분야 제도개선 권고('20.12월 기준)
- ② (국민 소통·참여 기반 확대) 반응형 웹기술을 통한 국민신문고 이용 편의성 개선, 유사민원사례 자동제공, 국민 관심분야 맞춤형 추천
 - * 국민신문고 시스템 전면 개편, 소통참여플랫폼 국민생각함 개인화서비스('20.2월) 등
- ③ (빅데이터 분석·활용체계 마련) 미세먼지, 코로나19 등 이슈민원 분석, 빅데이터 개방·결합·협업 및 뉴스·SNS 등 분석범위 확대
 - * 「한눈에 보는 민원빅데이터」(bigdata.epeople.go.kr) 개통('19.1월), 지역별·분야별 민원현황, 키워드 트렌드, 맞춤형 통계정보 등 10종의 데이터는 오픈 API로 개방

□ 정책효과

- ① 정부정책에 대한 선제적 정보 제공·소통 및 정책환류 활성화
 - (소통·참여) 민원답변 원문 27만건 공개(271만회 조회), 민원·정책 Q&A 68만건(2억 2,500만회 조회) 등 국민궁금증·불편의 선제적 해소
 - * 국민생각함 참여(회): ('16) 1.6만 → ('17) 6.4만 → ('18) 16.4만 → ('19) 23.1만 → ('20) 35.8만
 - (정책환류) 국민안전·사회현안 관련 민원 분석 및 정책개선으로 데이터 기반의 책임행정 구현
 - * 코로나19 민원 모니터링·분석(총 30만건) → 어학성적 제출연장(3.20), 마스크 반출 예외허용(4.5) 등 68건 제도개선



2. 2021년도 정책 추진여건 및 방향

1 정책추진 여건

□ 국가 혁신·도약의 토대로서 반부패·공정 기반 강화 필요

- 코로나19 위기 국면에서 확인된 공적 제도의 투명성 및 국민신뢰를 기반으로 반부패 개혁을 완수해 국가청렴도의 획기적 도약을 모색할 시점
- 특히, 고위공직자범죄수사처 출범을 계기로 권력형 부패 엄단 및 불공정·특권 해소에 대한 국민적 기대에 적극적 대응 필요

□ 코로나19 위기 극복을 위한 범정부 비상 체계 가동

- 코로나19의 장기화 속에서 고용·사회 안전망의 사각지대, 코로나 양극화(corona divide)* 등 위기 극복을 위한 정부 역할 절실
 - * 코로나 19로 인한 경제·고용 충격이 저소득층 등 취약계층에 더욱 가중
- 특히, 청년세대는 일자리 감소와 함께 플랫폼 노동·프리랜서 등 비정형 노동 형태 증가에 직면해 중장기적으로 가장 큰 피해 예상
 - ※ 국제노동기구(ILO)는 청년층이 팬데믹에 따른 사회·경제적 결과의 주요 희생자로 평생 내내 이어질 상흔을 입어 '락다운(lockdown, 봉쇄) 세대'가 출현할 것으로 예측('20.5월)

□ 포스트 코로나 시대 선도국가 도약을 위한 선제적 대응 추진

- 급격한 인구구조 변동*에 따른 경제·복지·교육 등 사회 전반의 충격을 최소화하기 위한 선제적·전략적 대책 수립 필요
 - ※ '20년에 최초로 국내 사망률이 출산율을 역전, 수도권 인구가 비수도권 인구를 추월
⇒ 베이비부머가 고령층에 진입하는 '20년 이후 10년이 대응책 마련의 골든타임
- 세계적인 기후변화와 산업구조 변동에 대비, '2050년 탄소 중립' 달성 및 미래 성장동력 강화를 위해 시대 흐름에 맞지 않는 제도 발굴·개혁 시급

2

정책추진 방향

◇ 반부패 개혁 완수로 국가청렴도 도약의 확실한 계기를 마련하고, 국민고충과 사회갈등의 적극 해결로 범국가적 코로나19 위기 극복 선도

비전

“청렴하고 공정한 대한민국, 국민에게 힘이 되는 권익위”

목표

국가 청렴수준의
확실한 도약

국민이 신뢰하는
신고자 보호제도 운영

국민고충·사회적 갈등
최우선 해결

주요계획	정책과제
① 집권 후반기 반부패·공정개혁 체감 성과 창출	■ 부패에 대한 신속·엄정한 대응
	■ 효과적인 부패예방을 위한 공직자 행위기준 정비
	■ 불공정 관행 개선을 통한 공정개혁 체감 제고
② 사회 전 부문의 청렴성 향상 대책 추진	■ 공공부문의 청렴 역량 강화
	■ 청렴교육 확대를 통한 청렴의식 제고
	■ 국가 청렴수준에 대한 대내외 인식도 제고
③ 부패·공익신고 활성화 및 신고자 보호 강화	■ 先 보호-後 검토로 적극적·선제적 신고자 보호 강화
	■ 신고 활성화로 부패·공익침해행위 발생 차단
④ 신속한 고충해소로 국민에게 힘이되는 적극행정 추진	■ 코로나19 시대 국민고충 및 권익침해 최우선 해소
	■ 범정부 국민고충 해결의 컨트롤타워 역할 수행
⑤ 국민의 목소리에 기반한 사회갈등 해결 및 제도개선	■ 사회적 갈등과 정책 현안의 주도적 해결
	■ 국민의 참여로 체감도 높은 정책·제도 완성

II

일반 현황 및 계획의 개요

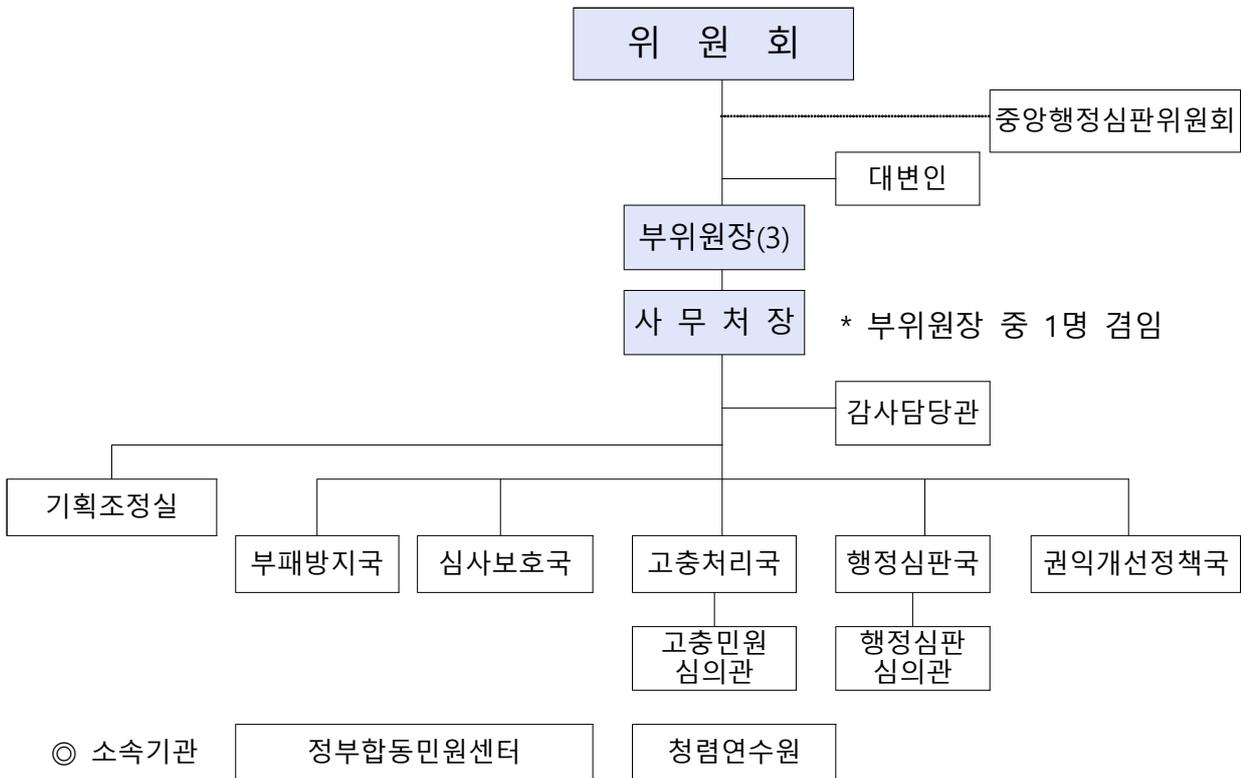
1. 국민권익위원회 일반 현황

□ 조 직

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

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

○ 사무처 : 1실 5국 2관 1대변인 41과 2소속기관



□ 인 원

(‘21. 1. 1. 기준, 단위 : 명)

구분	계	정무직	고위 공무원단	일 반 직					연구사	전문 경력관	특정직
				3·4급	4급	4.5급	5급	6급이하			
정원	558	4	17	14	35	41	203	233	1	7	3
현원	531	3	16	13	30	43	201	216	1	6	2

□ 재정현황

(단위 : 억원)

구 분	'20	'21
□ 재정사업 합계		
○ 총지출	872	908
(전년대비증가율, %)		4.1
○ 총계	872	908
(전년대비증가율, %)		4.1
□ 총지출 구분		
○ 인건비	450	478
(전년대비증가율, %)		6.2
○ 기본경비	72	74
(전년대비증가율, %)		2.8
○ 주요사업비	350	356
(전년대비증가율, %)		1.7
□ 예산		
○ (총)지출	872	908
(전년대비증가율, %)		4.1
○ 총계	872	908
(전년대비증가율, %)		4.1
【일반회계】		
-(총)지출	872	908
(전년대비증가율, %)		4.1
-총계	872	908
(전년대비증가율, %)		4.1

2. 성과관리 시행계획 개요

(1) 시행계획의 주요특성

□ 성과관리 전략계획·연두 업무계획과의 연계

- 「2021년 성과관리 시행계획」은 「2020~2024 성과관리 전략계획」의 2개 전략목표를 달성하기 위한 4개의 성과목표를 중심으로 시행계획 수립
 - ‘전략 I. 반부패·청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다.’를 위해 성과목표 ‘1. 사회 전 부문의 청렴수준을 높인다.’, ‘2. 선제적으로 신고자를 보호하고 부패·불공정 관행을 개선한다.’ 구성
 - ‘전략 II. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.’를 위해 성과목표 ‘1. 국민의 고충을 신속히 해결한다.’, ‘2. 국민의 목소리에 기반하여 정책을 개선한다.’ 구성
 - 「2021년 국민권익위원회 업무계획」의 체계적 이행 및 성과창출을 위해 업무계획 상 5대 계획·12대 정책과제를 전략목표 체계에 맞춰 반영
 - 전략 I에는 주요계획①~③, 전략 II에는 주요계획④~⑤ 반영
- ⇒ 장기적으로 「2020~2024 성과관리 전략계획」의 충실한 이행 및 국민권익위원회의 비전 ‘청렴하고 정의로운 사회를 구현하고 국민 권익을 증진한다.’의 달성에 기여할 것으로 기대

□ 시행계획의 기본방향

- 국가청렴도(CPI)의 지속적인 상승, 코로나19 장기화 등의 정책환경을 고려하여, 반부패 개혁 완수 및 국민권익 보호를 적극 추진
 - 전략목표 달성을 위해 4대 성과목표, 14개 관리과제를 수립
- 국정현안(국정과제·갈등관리·사회적 가치 등)에 적극 대응하고, ‘정책효과’ 중심 평가를 통해 국정 성과 창출에 기여

[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. 사회 전 부문의 청렴수준을 높인다.	I-2. 선제적으로 신고자를 보호하고 부패·불공정 관행을 개선한다.	II-1. 국민의 고충을 신속히 해결한다.	II-2. 국민의 목소리에 기반하여 정책을 개선한다.
관리과제	<ol style="list-style-type: none"> 1. 공공부문의 청렴 역량 강화 2. 부패 예방을 위해 공직자 행위기준 정비 3. 청렴교육 확대를 통한 청렴의식 제고 4. 국가 청렴수준에 대한 대내외 인식도 제고 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 부패사건 적극 대응 및 불공정 관행 개선 2. 부패·공익 신고자에 대한 적극적 보호·보상 3. 제도 속에 내재된 구조적 부패·불공정 유발요인 개선 4. 공공기관의 불공정 및 채용비리 관행 개선 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 국민고충 적극 해소 및 사회적 갈등의 주도적 해결 2. '한 곳에서 한번에' 종합적 민원상담·처리 3. 사회적 약자를 배려하는 신속·공정한 행정심판 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 사회안전망 강화를 위한 제도개선 2. '국민생각함'을 통한 정책참여 활성화 3. 민원 빅데이터 분석·활용을 통한 데이터 기반 행정 선도

[3] 목표 및 과제 현황

(단위 : 개)

전략목표	성과목표	성과목표 성과지표	관리과제	관리과제 성과지표
2	4	4	14	33

성과 목표	관리과제	국정기조 연계
I. 반부패·청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다.		
I -1. 사회 전 부문의 청렴수준을 높인다.		
	① 공공부문의 청렴 역량 강화	국정과제 2
	② 부패 예방을 위해 공직자 행위기준 정비	국정과제 2
	③ 청렴교육 확대를 통한 청렴의식 제고	
	④ 국가 청렴수준에 대한 대내외 인식도 제고	국정과제 2
I -2. 선제적으로 신고자를 보호하고 부패·불공정 관행을 개선한다.		
	① 부패사건 적극 대응 및 불공정 관행 개선	국정과제 2
	② 부패·공익신고자에 대한 적극적 보호·보상	국정과제 2
	③ 제도 속에 내재된 구조적 부패·불공정 유발요인 개선	주요정책과제 10
	④ 공공기관의 불공정 및 채용비리 관행 개선	국정과제 2

성과 목표	관리과제	국정기조 연계
Ⅱ. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.		
Ⅱ-1. 국민의 고충을 신속히 해결한다.		
	① 국민고충 적극 해소 및 사회적 갈등의 주도적 해결	주요정책과제 9
	② ‘한 곳에서 한번에’ 종합적 민원상담·처리	
	③ 사회적 약자를 배려하는 신속·공정한 행정심판	
Ⅱ-2. 국민의 목소리에 기반하여 정책을 개선한다.		
	① 사회안전망 강화를 위한 제도개선	주요정책과제 10
	② ‘국민생각함’ 을 통한 정책참여 활성화	주요정책과제 10
	③ 민원 빅데이터 분석·활용을 통한 데이터 기반 행정 선도	주요정책과제 10

※ (국정과제 2) 반부패 개혁으로 청렴한국 실현 (권익위·법무부 주관)
 (주요정책과제 9) 적극행정 및 현장소통을 통한 국민고충 해결
 (주요정책과제 10) 국민의 참여로 체감도 높은 정책·제도 완성

전략목표 I 반부패·청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다.

기 본 방 향

◇ 추진배경

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

◇ 그간의 성과

- 국민과 정부가 함께하는 범국가적 반부패 체계 구축
 - 대통령 주재 ‘반부패정책협의회’ 구축(17.9.) 및 「5개년 반부패종합계획」 추진(18.4.)을 통해 범정부 차원의 반부패 협력 제도화
 - 경제·언론·시민사회 등 각계 국민이 참여하는 ‘청렴사회민관협의회’ (18.3.)를 중심으로 반부패·청렴 이슈에 대한 사회적 논의 주도
 - 공공기관 채용비리 등 주요 부패현안에 대한 전면 점검을 실시하고 재발방지를 위한 제도적 장치 확립
 - 채용·학사비리, 탈세, 안전분야 부패 등 생활 속 반칙·특권 해소를 위한 ‘생활적폐대책협의회’ 구성·운영(18.12.)
- 신고자 보호·보상을 위한 제도적 발전
 - 부패신고자에 대한 보호·지원 수준을 확대·강화하고, 공익신고자 보호를 위한 비실명 대리신고제 및 징벌적 손해배상제도 등 신설
 - 「공공재정 부정청구 금지 및 부정이익 환수 등에 관한 법률」 제정(19.4.)으로 체계적 재정누수 대응 기반 마련

기 본 방 향

◇ 주요 내용

○ 사회 전 분야의 청렴수준 향상

- 공정사회 반부패정책협의회의 역할 강화 및 감사관회의 확대를 통해 반부패 정책의 범정부적 총괄·조정 강화
- 공직자 이해충돌방지제도 법제화를 추진하고, 각급 공공기관 행동강령 제도 운영 지원 및 부패발생 취약분야 개선 유도
- 선출직 등 고위직, 공직사회 내 청렴교육 취약직군 및 공공기관별 부패유형에 따른 맞춤형 청렴교육 확대 등을 통한 청렴의식 제고
- 청렴사회민관협의회를 통해 국민의 시각에서 관심도가 높고 사회적 영향이 큰 이슈에 선제적으로 대응, 반부패 의제 공론화 기능 강화

○ 신고자의 선제적 보호 및 부패·불공정 관행 개선

- 시기별 집중신고기간 운영을 통해 부패·공익침해행위 등 불법 행위를 집중 단속하고 부패·공익신고 활성화
- 불이익조치 일시정지 제도 보완·확대 및 사전보호 전담제 운영을 통해 신고자에 대한 신속하고 실질적인 보호 강화 및
- 계약, 채용 등과 관련하여 공직사회에 여전히 남아있는 불합리한 관행과 유착을 개선함으로써 변화와 혁신을 위한 개방성 제고
- 공공기관 채용실태 정기 전수조사 및 채용관련 현안에 신속하게 대응하여 공정채용 문화 확산

◇ 임무·목표 간 상관성

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

< 전략목표 및 성과목표, 관리과제 · 성과지표체계 >

(단위 : 개)

전략목표	전략목표 성과지표	성과목표	성과목표 성과지표	관리과제	관리과제 성과지표
1	1	2	2	8	18

성과 목표	관리과제	성과지표
	I. 반부패·청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다.	① 국가청렴도(CPI)(점)
	I-1. 사회 전 부문의 청렴수준을 높인다.	① 범정부 반부패정책 효과에 대한 대국민 인식도(점)
	① 공공부문의 청렴 역량 강화	① 부패방지정책 대국민 인식도(%) ② 청렴도 측정 제도 개편 체감도(효과성) 제고 노력도(%)
	② 부패 예방을 위해 공직자 행위기준 정비	① 청탁금지법 위반 신고 처리 이첩·송부율(%) ② 행동강령 위반 신고사건 혐의적발 노력도(건)
	③ 청렴교육 확대를 통한 청렴의식 제고	① 청렴교육 만족도(점)
	④ 국가 청렴수준에 대한 대내외 인식도 제고	① 대내외 반부패 정책 홍보 실시 증가율(%) ② 청렴사회민관협의회 정책의제 제안 달성률(%) ③ 기업인 인식 제고를 위한 정책설명 증가율(%)
	I-2. 선제적으로 신고자를 보호하고 부패·불공정 관행을 개선한다.	① 연간 신고자 보호사건 처리건수(건)
	① 부패사건 적극 대응 및 불공정 관행 개선	① 부패·공익신고 집중신고 기간 운영(회) ② 비위면직자 등 취업제한 ③ 공공재정환수법 권고 이행률(%)
	② 부패·공익신고자에 대한 적극적 보호·보상	① 신고자 보호 노력도(%) ② 부패·공익신고 보상사건 평균처리기간 단축 노력도(%) ③ 내부 공익신고 비율(%)
	③ 제도 속에 내재된 구조적 부패·불공정 유발요인 개선	① 부패분야 제도개선 권고 수용률(%) ② 부패분야 제도개선 권고 이행률(%)
	④ 공공기관의 불공정 및 채용비리 관행 개선	① 공직유관단체 사규 부패영향평가 개선권고도 및 개선권고 수용도(%) ② 기타공직유관단체 제도개선 권고 이행률 (%)

(1) 주요내용

□ 사회 전 부문의 청렴수준 향상

- 공정사회 반부패정책협의회의 '범정부 상시대응체계'로서의 역할 강화 및 감사관회의 확대를 통해 반부패 정책의 범정부적 총괄·조정 강화
- 공직자 이해충돌방지제도 법제화를 추진하고, 각급 공공기관 행동강령 제도 운영 지원 및 부패발생 취약분야 개선 유도
- 선출직 등 고위직, 공직사회 내 청렴교육 취약직군 및 공공기관별 부패유형에 따른 맞춤형 청렴교육 확대 등을 통한 청렴의식 제고
- 청렴사회민관협의회를 통해 국민의 시각에서 관심도가 높고 사회적 영향이 큰 이슈에 선제적으로 대응, 반부패 의제 공론화 기능 강화

□ 신고자의 선제적 보호 및 부패·불공정 관행 개선

- 시기별 집중신고기간 운영을 통해 부패·공익침해행위 등 불법 행위를 집중 단속하고 부패·공익신고 활성화
- 불이익조치 일시정지 제도 보완·확대 및 사전보호 전담제 운영을 통해 신고자에 대한 신속하고 실질적인 보호 강화
- 계약, 채용 등과 관련하여 공직사회에 여전히 남아있는 불합리한 관행과 유착을 개선함으로써 변화와 혁신을 위한 개방성 제고
- 공공기관 채용실태 정기 전수조사 및 채용관련 현안에 신속하게 대응하여 공정채용 문화 확산

[2] 성과지표

< 전략목표 성과지표 >

성과지표	실적					목표치	'25년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'16	'17	'18	'19	'20	'25			
국가청렴도 (CPI, 점수)	53	54	57	59	61	71	지속적인 반부패·공정 개혁으로 지난 5년간 총 8점이 상승한 지표로, 향후 더욱 적극적으로 업무를 수행하여 10점을 상승하는 것으로 설정	WEF, PERC 등 개별 국제평가기관에서 발표하는 평가 결과를 국제투명성 기구(TI)에서 자체 기준에 따라 종합 산정	국제투명성기구 (TI) 결과 발표

[3] 외부환경 · 갈등요인 분석 및 갈등관리계획

주요내용	외부환경 · 갈등요인 분석	갈등관리 계획
① 공공부문의 청렴 역량 강화	<ul style="list-style-type: none"> 반부패 아젠다 발굴 및 부패취약 분야 개선안 마련시 부처간 이견 발생 우려 	<ul style="list-style-type: none"> 관계부처 및 사회각계 등의 의견 수렴 진행, 반부패 아젠다에 대한 상시 모니터링 강화 등
② 부패 예방을 위해 공직자 행위기준 정비	<ul style="list-style-type: none"> '공직자의 이해충돌방지법' 제정과 관련한 쟁점사항들에 대해 국회 여야간 입장 차이 존재 	<ul style="list-style-type: none"> 국회 법안심사 등을 통해 제기되는 쟁점 적극 해소 등 입법활동 추진
③ 청렴교육 확대를 통한 청렴의식 제고	<ul style="list-style-type: none"> 청렴교육의 전방위적 확산에 필요한 인력 및 조직규모 확대 요구의 점증 청렴교육 사각지대 계층은 시간적·환경적 여건 및 교육기회의 한계 등으로 청렴교육에 대한 접근이 어려워 교육혜택에서 소외 교육 이수 후 교육과정 내용과 현업적응과의 괴리 발생 가능 	<ul style="list-style-type: none"> 조직 확대 및 필요인력 확보 등을 위하여 유관부처와 협의 추진 교육의 사각지대의 선제적 발굴 및 청렴교육을 제공할 수 있는 다양한 학습기회 마련 노력 현업적응도 조사 분석 사업을 통해 교육운영 및 교육과정 개발 시 적극 반영
④ 국가 청렴수준에 대한 대내외 인식도 제고	<ul style="list-style-type: none"> 최근 4년 연속 국가청렴도(CPI)가 상승하는 등 대한민국에 대한 국제사회의 인식이 긍정적으로 변하고 있지만 아직은 국제위상 등에 비해 다소 부족함 	<ul style="list-style-type: none"> 다양한 온·오프라인 매체를 활용하여 국제사회 대상 객관적이고 정확한 인식 정립 유도
⑤ 부패사건 적극 대응 및 불공정 관행 개선	<ul style="list-style-type: none"> 민간부문에 대한 행정기관의 직접적 개입이 어렵고, 민간단체 등의 반발에 따른 과제 수행이 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> 민간 청렴수준의 향상, 공공-민간 부분간 부패방지 선순환 유도 및 국민적 관심유도를 통한 민간부패 예방 인식 확산 필요
⑥ 부패·공익신고자에 대한 적극적 보호·보상	<ul style="list-style-type: none"> 신고자 보호·보상 관련 법 개정 시 관련부처 등과 이견 발생 우려 	<ul style="list-style-type: none"> 법개정 추진 시 토론회 및 관련 부처 회의 등을 통해 충분한 의견 수렴 실시
⑦ 제도 속에 내재된 구조적 부패·불공정 유발요인 개선	<ul style="list-style-type: none"> 기존 제도의 변경으로 직·간접적 영향을 받는 제도개선 관련 분야의 업체·협회 종사자, 관계기관 공직자 등의 저항 및 반발에 따라 기관 협의 및 권고에 어려움 존재 	<ul style="list-style-type: none"> 과제발굴, 실태조사, 기관협의·권고, 홍보·이행관리에 이르는 일련의 제도 개선 추진 절차에 이해관계집단 및 현장의견을 충분히 수렴 및 반영하여 제도개선 추진 종합적 실태조사, 관련 전문가 의견수렴 등을 통해 제도개선 방안의 타당성을 제고하고, 토론회 등을 통한 이해관계자 의견청취 및 소관기관과의 협의·조정 강화
⑧ 공공기관의 불공정 및 채용비리 관행 개선	<ul style="list-style-type: none"> 사규 개선권고안에 대해 노조 등 내부의 반발에 따른 수용률 저하 반복되는 채용비리 사건 발생에 따른 채용실태 전수조사 실효성에 대한 의구심 제기 	<ul style="list-style-type: none"> 개선권고 전 대상기관 의견조회를 통해 합리적인 개선안 마련 채용비리 현안 발생 시 신속대처 및 채용절차 개선여부 점검으로 공정채용 문화 정착

(1) 주요내용**□ 공공부문의 청렴 역량 강화**

- 공정사회 반부패정책협의회의 '범정부 상시대응체계'로서의 역할 강화 및 감사관회의 확대를 통해 반부패 정책의 범정부적 총괄·조정 강화
- 청렴도 측정 제도를 국민이 공감하고 공직자가 변화할 수 있는 청렴 수준 진단제도 전면 개편

□ 부패 예방을 위해 공직자 행위기준 정비

- 청탁금지법령 개정, 엄정한 신고처리, 교육·홍보 등을 통해 공직자의 청렴한 직무수행 및 공직사회에 대한 대국민 신뢰도 제고
- 공직자 이해충돌방지제도 법제화를 추진하고, 각급 공공기관 행동강령 제도 운영 지원 및 부패발생 취약분야 개선 유도

□ 청렴교육 확대를 통한 청렴의식 제고

- 선출직 등 고위직, 공직사회 내 청렴교육 취약직군, 공공기관별 부패유형에 따른 맞춤형 청렴교육 확대
- 시간과 장소에 관계없이 온라인으로 쉽게 소비할 수 있는 생애 주기별 맞춤형 콘텐츠 개발

□ 국가 청렴수준에 대한 대내외 인식도 제고

- 국가청렴도(CPI) 제고 및 국제사회 인식 제고를 위해 IACC 성과를 포함한 한국의 반부패정책 우수사례 적극 홍보
- 청렴사회민관협의회를 통해 국민의 시각에서 관심도가 높고 사회적 영향이 큰 이슈에 선제적으로 대응, 반부패 의제 공론화 기능 강화

[2] 성과지표

< 성과목표 성과지표 >

성과지표	실적치			목표치	'21년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'18	'19	'20	'21			
범정부 반부패정책 효과에 대한 대국민 인식도(점)	-	57.9	-	60.0	21년에는 '19년 측정 당시 약 58점에서 2점 상승한 60점으로 도전적 목표 설정	일반국민 약 1,000명 이상 전화조사 실시 (지역, 성, 연령별 비례할당 추출)	외부전문기관에 조사의뢰

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ 범정부 반부패정책 효과에 대한 대국민 인식도

- (지표의 대표성) 상기 지표는 정부의 반부패정책 효과에 대한 국민의 인식을 측정하는 최종결과 수준의 지표로서 정책목표를 포괄적으로 반영하고 있는 대표적 결과지표임

* 국정과제 2번 '범국가적 부패방지시스템 구축과 실효성 확보' 의 대표 성과지표로도 설정되어 있음

- (목표치의 적극성) 인식조사의 특성상 정책에 따른 효과 외에 대형 부패사건의 발생, 이해관계집단의 반대, 부정적 언론보도 등 외생적 요인이 조사결과에 영향을 미치는 한계가 존재

⇒ 따라서 목표치를 지난 측정 대비 큰폭으로 상향하기에는 무리가 있어 '19년 측정 당시 약 58점에서 2점 상승한 60점으로 도전적 목표 설정

[3] 외부환경·갈등요인 분석 및 갈등관리계획

주요내용	외부환경·갈등요인 분석	갈등관리 계획
① 공공부문의 청렴 역량 강화	○ 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
② 부패 예방을 위해 공직자 행위기준 정비	○ '공직자의 이해충돌방지법' 제정과 관련한 쟁점사항들에 대해 국회 여야간 입장 차이 존재	○ 국회 법안심사 등을 통해 제기되는 쟁점 적극 해소 등 입법활동 추진
③ 청렴교육 확대를 통한 청렴의식 제고	○ 청렴교육의 전방위적 확산에 필요한 인력 및 조직규모 확대 요구의 점증 ○ 청렴교육 사각지대 계층은 시간적·환경적 여건 및 교육기회의 한계 등으로 청렴교육에 대한 접근이 어려워 교육혜택에서 소외 ○ 교육 이수 후 교육과정 내용과 현업적응과의 괴리 발생 가능	○ 조직 확대 및 필요인력 확보 등을 위하여 유관부처와 협의 추진 ○ 교육의 사각지대의 선제적 발굴 및 청렴교육을 제공할 수 있는 다양한 학습기회 마련 노력 ○ 현업적응도 조사 분석 사업을 통해 교육운영 및 교육과정 개발 시 적극 반영
④ 국가 청렴수준에 대한 대내외 인식도 제고	○ 최근 4년 연속 국가청렴도(CPI) 가 상승하는 등 대한민국에 대한 국제사회의 인식이 긍정적으로 변하고 있지만 아직은 국제위상 등에 비해 다소 부족함	○ 다양한 온·오프라인 매체를 활용하여 국제사회 대상 객관적이고 정확한 인식 정립 유도

[4] 관리과제별 추진계획

1 공공부문의 청렴 역량 강화 [1-1-①]

□ 추진배경(목적)

- 국가청렴도 제고로 '22년까지 국가청렴도(CPI) 20위권으로 도약
* 국정과제 2번, '반부패개혁으로 청렴한국 실현'(2022년까지 CPI 20위권 진입)
- 문재인 정부 5년차로 공직기강이 느슨해지지 않도록 지방현장, 공기업 등 국민생활과 밀접한 공공기관의 지속적 반부패 노력 유인 필요
 - ※ 전체기관의 '20년도 종합청렴도는 8.27점인데 비해, 광역·기초지자체의 종합 청렴도는 모두 8.02점으로 타 기관유형에 비해 가장 낮은 수준
 - ※ 최근 부패방지 시책평가 등급이 크게 하락한 한국토지주택공사(LH)의 경우 청렴도가 지속적으로 낮고, 내부 부패통제 시스템도 작동하지 않은 것으로 나타남
- 20년간 운영해온 청렴수준 진단제도를 국민의 관점에서 혁신하여 공직사회 내 반부패 노력을 강화하는 일대 전환기 마련
 - ※ 청렴도 측정과 부패방지 시책평가는 '02년부터 중앙·지방행정기관 및 공직유관 단체를 망라하여 실시해온 대표적인 부패수준 진단제도임

□ 주요내용 및 추진계획

- (공정사회 반부패정책협의회) 국민적 관심이 큰 부패·불공정 현안 또는 구조적 부패취약분야에 대한 '범정부 상시대응체계'로서 역할 강화
 - ※ 부패취약분야 개선을 위한 기획과제 발굴 및 현안이슈 신속대응을 위해 실무 협의회 활성화 (현안발생 시 수시 운영)
- (감사관회의 확대) 이슈별·계기별 감사관회의 운영 확대로 지자체 및 공공기관의 반부패정책에 점검을 강화하고, 부패대응 역량 강화
 - ※ (현행) 연1-2회 정례회의 → (확대) 제도개선 권고, 부패·불공정 현안에 대한 후속조치 등의 이행현황 점검 결과 공유 등 수시 개최
- (반부패 종합계획 실행) 50개 과제('18.4.)에 대한 실효성 있는 이행점검 및 추진성과 확산을 통해 범정부 반부패개혁의 완수를 뒷받침(연 2회)

○ (취약분야 평가 강화) 국민생활과 밀접한 지방현장 및 공기업의
 청렴수준 평가 강화

- (지방현장) 지방공사·공단과 지방의회에 대한 청렴도 측정과 기초
 자치단체에 대한 부패방지 시책평가 확대

구 분	주요 추진 내용
청렴도 측정	<ul style="list-style-type: none"> ▶ (지방의회) 전수측정하는 광역의회와 달리 기초의회의 경우, 인구 20만명 의회에서 10만명 이상 미측정 의회로 측정대상 기관 확대 ▶ (지방공사·공단) 주민생활과 밀접한 교통·개발·도시·시설관리 관련 광역 산하 기관 전수측정, 기초 산하는 일정규모 이상 기관으로 측정 확대
부패방지 시책평가	<ul style="list-style-type: none"> ▶ (기초자치단체) 인구 50만명 이상 기초지자체 대상 평가를 인구 40만명 이상으로 확대

- (공기업) 공기업 전수에 대해 청렴도 측정과 시책평가를 실시하고,
 이해충돌 관련 등 시의성 있는 평가지표* 구성

* 청렴도 : 직무 정보의 사적 사용 등 이해충돌 관련 측정 항목 신규 반영
 시책평가 : 기관의 이해충돌방지제도 정착노력 지표 신설, 고위직 반부패의지 평가 강화

○ (청렴수준 평가 개편) 청렴도 측정 및 부패방지 시책평가 제도를
 국민이 공감하고 공직자가 변화할 수 있는 제도로 전면 개편

- '02년부터 운영한 청렴수준 평가 제도의 성과와 함께 포스트
 코로나 시대 새로운 반부패·청렴정책 환경 및 수요 분석

■ 청렴수준 평가제도 개요 및 제도개편 추진 배경

- (청렴도 측정) 공공기관과 업무경험 있는 국민, 공직자 등 대상 설문조사 결과와
 기관별 부패사건을 종합하여 기관의 청렴수준을 진단('21년(잠정) : 708개 기관)
- (부패방지 시책평가) 공공기관이 1년간 추진한 반부패 추진계획 수립·시행 및
 성과·확산 등 관련 평가지표의 추진실적을 평가('21년(잠정) : 274개 기관)

- ☞ ① 국민들의 인식과 환경 변화에 따라 새로운 부패유형이 등장하고, 부패·
 청렴에 대한 국민들의 눈높이도 변화
- ② 각급 기관의 실질적인 개선노력을 유인하는 부패방지 시책평가에 대한
 영향력이 청렴도 측정에 비해 상대적으로 낮아 영향력을 확대할 필요가
 있고, 청렴도·시책평가의 연계 강화 등 평가체계 전반의 재검토 필요

■ 제도 개편 목적 및 기대효과

- 새로운 부패유형과 환경변화를 반영하고, 청렴도·시책평가 통합방안 등 종합
 평가체계를 마련하여 청렴수준 평가의 효과성·타당도 제고
- 제도개편을 통해 각급 기관의 보다 적극적인 청렴노력을 유인하고, 정부의
 효과적인 반부패 정책 추진을 위한 기초자료를 충실히 제공

- 관계기관·전문가 및 일반국민의 의견을 두루 검토·반영하여 개편 과정을 공직사회내 공감대를 확산할 수 있는 기회로 활용

■ 추진전략

- ① (검토범위) 내·외부 다양한 의견을 총 망라하여 포괄적으로 검토
- ② (의견수렴) 다양한 계층을 대상으로 폭넓게 수렴

관계기관 대상	전문가 대상	국민 대상
청렴도 측정 경험이 있는 공공기관뿐 아니라 전체 공공기관을 대상으로 실시	관련 학회*·학계 및 연구원, 청렴사회민관협의회, 시민단체 등 대상 다양한 의견 수렴 * 한국부패학회, 윤리경영학회 등	국민생각함을 통해 청렴도 측정제도 개요와 제도개편 취지를 안내하고, 이에 대한 일반국민들의 의견 수렴

- ③ (홍보) 주요 단계별로 다각도 홍보 실시

■ 주요 검토사항

- ① (평가체계) 청렴도·시책평가 통합 등 효과적인 평가체계 구축 방안 검토
- ② (대상기관) 권익위 주관 측정, 기관 자율 측정 등 측정 주체 다양화
- ③ (평가내용) 새로운 부패유형 반영, 객관적 지표 반영 강화 등
- ④ (결과활용) 기관의 반부패 노력 유인을 위한 활용 방안 검토

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	청렴도 측정 개편 계획 수립	'21.2월	
	청렴도 측정 및 부패방지 시책평가 기본계획 수립	'21.3월	
	5개년 반부패 종합계획 이행점검	'21.3월	
	각급기관 감사관 회의 개최	'21.3월	
2/4분기	청렴도 개편을 위한 각계 의견 수렴 실시	'21.5월	
	청렴도 개편안에 대한 대국민 홍보	'21.6월	
3/4분기	청렴도 개편방안 마련 및 실시계획 수립	'21.7월	
	5개년 반부패 종합계획 이행점검	'21.9월	
	공공기관 청렴도 측정 실시	'21.8월~11월	
4/4분기	청렴도 측정 결과 발표	'21.12월	
	공정사회 반부패정책협의회 개최 및 관계부처 협의	'21.12월	
	부패방지 시책평가 결과 발표	'22.1월	

□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 일반국민, 공공기관 반부패 업무 종사자
- (이해관계집단) 정부 부처, 시민단체, 관련 학계 전문가

< 현장의견 반영 계획 >

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
<ul style="list-style-type: none"> ■ 반부패 정책확산 추진 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 반부패·청렴정책 추진 방향을 각급 공공기관과 공유함으로써 위원회 부패방지 업무의 추진동력 확보 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 공공기관 감사관 회의(21년 상반기), 반부패청렴정책 추진자침 회의 (21년 상반기) 등을 적극 활용 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 반부패 종합계획 수립 시 반영
<ul style="list-style-type: none"> ■ 지방현장 및 공기업 등 취약분야 청렴도 시책평가 강화 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 지방 현장의 부패취약 분야에 대한 실효성 있는 진단과 평가의 타당성·수용성 제고를 위해 의견 수렴 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (간담회) 서면, 대면회의 등 다양한 방식으로 지방 공공기관 현장의 반부패 업무 종사자 의견 수렴 ■ (전문가 자문) 청렴도 측정, 시책평가 시 지방현장의 특성 반영 방안 검토 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 청렴도 측정업무, 측정 방법 및 측정모형과 부패방지 시책평가 지표 개선 시 활용
<ul style="list-style-type: none"> ■ 청렴수준 평가제도 전면 개편 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 청렴도 측정제도 운영 과정에서 제기된 외부의 다양한 의견을 반영하여 국민과 공직사회가 공감할 수 있는 개편 추진 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (전문가) 학회·연구원, 청렴사회민관협의회, 시민단체 등 대상 ■ (공공기관) 간담회, 서면 등 다양한 방식으로 전 공공기관으로부터 개선 의견 청취 ■ (일반국민) 국민생각함을 통해 청렴도 측정 제도 개요와 개편취지를 안내 하고 관련 의견 수렴 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 청렴수준 진단제도(청렴도 측정, 부패방지 시책평가 모두 포함)의 개편 필요사항 검토, 개선방안 마련 시 반영

□ 기대효과

- 국민이 공감하고 사회전체가 함께 만들어가는 반부패·청렴 정책 추진으로 정부 정책에 대한 국민신뢰 향상에 기여
- 주민생활과 밀접한 지방현장에 대한 청렴수준 진단 강화를 통해 정부의 반부패 개혁성과에 대한 국민의 체감도 제고
- 20년간 운영해온 청렴수준 진단제도를 국민의 관점에서 혁신하여 공직사회 내 반부패 노력을 강화하는 전환기 마련

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'20	'21
반부패청렴정책강화(I -1-일반재정④)				
①	반부패청렴정책강화(1136)	일반회계	25.72 (110.09)	25.20 (105.80)
	■ 청렴도측정및부패영향평가(360)		25.72	25.20

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'18	'19	'20	'21				정량화 여부	성격/ 내용
부패방지정책 대국민 인식도(%)	36.3	39.6	42.3	44.5	최근 3년간 평균치(39.4%) 보다 13% 상향한 44.5%로 적극적인 목표치 설정	전문조사기관에 의뢰하여 일반국민(2,000명) 대상 부패방지 주요정책(3분야) 인지도 조사 실시 후 평균 산출	조사결과 보고서	정성	결과
청렴수준 평가 제도 개편 체감도(효과성) 제고 노력도(%)	-	-	-	100 (신규)	<p>청렴도 측정제도 개편안 마련을 위한 전 과정을 지표화</p> <p>① 개편 과정에서의 의견수렴 이행률 : 목표치 10회 이상 - 관련 부서의 일방적·폐쇄적 개편 추진이 아닌 위원회 내부, 관계기관, 전문가, 국민 등 다양한 계층에 대한 의견 수렴을 다각도로 추진하기 위해 10회 이상으로 목표 설정 * (산정기준) 10회 이상 : 100%, 8회 : 80%, 6회 : 60%, 4회 : 40%, 2회 : 20%, 미실시 : 0%</p> <p>② 개편 과정에서의 홍보 보도자료 및 카드뉴스 등 홍보 콘텐츠 제작·배포 실적 : 목표치 5회 이상 - 제도 개편 과정에서 개편 취지 안내 및 다양한 참여 유도를 위한 홍보 추진 실적으로 통상 개편 착수 및 결과 등에 대해 1~2회 추진되는 점을 감안, 5회 이상으로 높은 목표치 설정 * (산정기준) 5회 이상 : 100%, 4회 : 80%, 3회 : 60%, 2회 : 40%, 1회 : 20%, 미실시 : 0%</p> <p>③ 청렴도 측정제도 개편 이행률 (목표치 : 개편안 마련) * (산정기준) 개편안 마련 : 100%</p>	<p>과제별 중요도를 고려한 가중치 반영 점수 합산</p> <p>노력도 = {(실제 의견수렴 빈도/ 목표 빈도)*0.4 + (실제 홍보건수/ 목표 홍보건수)*0.3 + (제도개편안 마련 여부)*0.3}</p>	<p>제도개편 관련 온오프라인 의견수렴 실적</p> <p>보도자료 카드뉴스 등 홍보 실적</p> <p>제도 개편안</p>	정량	과정 및 산출 결과

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 ‘반부패·공정 개혁 완수’의 궁극적인 정책목표를 포괄적으로 반영하고 있어 대표성이 매우 높음
※ 관련 국정과제 : 2-1. 범국가적 부패방지 시스템 구축과 실효성 확보
- (목표치의 적극성) 최근 3년간 평균치(39.4)보다 13% 상향한 44.5%로 매우 적극적으로 목표치 설정

◆ < 청렴도 측정 제도 개편 체감도(효과성) 제고 노력도(%) >

- (지표의 대표성) 청렴도 측정 제도 개편은 금년에 시작하여 '22년까지 단계적으로 추진하는 중기 과제로 금년에는 개편을 위한 의견수렴, 홍보, 단계적 개선안 마련 등 추진 과정이 중요하므로 이를 반영하여 추진 전 과정을 망라하여 지표를 구성

구 분	주요 내용
과제내용 과의 연관성	<p>권익위가 ‘공공부문 청렴역량 강화’의 기초자료와 종합적 정책수단으로 활용되는 청렴수준 평가제도를 지난 20년의 성과를 바탕으로 변화된 환경을 반영하여 전면 개편하는 것은 공직사회 반부패 노력을 강화하는 일대 전환기가 될 수 있고, 이 과정에서 효과성을 제고하기 위한 노력도를 성과지표로 설정하여 개편의 실효성을 제고하고자 한 것은 과제내용과의 연관성이 매우 높음</p> <p>☞ (관리과제) 공공부문 청렴역량 강화 - (과제내용) 청렴수준 평가강화 및 제도 개편 - (성과지표) 제도개편 체감도(효과성) 제고 노력도</p>
포괄성· 구체성	<ul style="list-style-type: none"> • (포괄성) 청렴수준 평가제도 개편 추진 전 과정을 망라하여 지표를 구성하였고, 정량적 요소(의견수렴·홍보 목표치)와 정성적 요소(개선안 마련)를 포괄적으로 반영하여 성과지표의 포괄성을 확보하였음 • (구체성) 올해 개편 추진을 위한 주요 단계·과정의 구체적 내용(의견수렴, 개선안 마련, 홍보)을 지표로 직접 구성하였음 <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 2021년 : 개편안 마련 </div> <div style="font-size: 2em;">➔</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 2022년 : 개편 효과 창출 </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 추진 과정·결과에 대한 홍보 각계각층 의견수렴 개편안 마련 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 개편한 청렴수준 평가제도 본격 운영 및 성과 창출 </div> </div> </div>
결과중심 성과지표 설정	<p>청렴수준 평가제도 개편에 대한 국민의 체감도를 높이기 위해 성과지표에 국민 의견수렴 및 홍보 세부지표를 반영하였고, 개편안 마련을 통한 중장기적 개편 효과는 국민이 직접 체감하는 성과로 나타나므로, 제도 개편과 관련하여 최대한 국민이 체감할 수 있는 결과 중심 성과지표를 설정하였음</p>
명확·용이성 / 자료의 타당·신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> • (명확·용이성) 성과지표 및 지표를 구성하는 세부지표의 개념과 달성 목표치가 명확하고 이해가 용이하도록 설계하였음 • (자료의 타당·신뢰성) 의견수렴 및 홍보 세부지표는 객관적인 실적(보도자료 등 홍보 실적, 의견수렴 관련 자료 등)을 증빙할 수 있으며, 개편안 마련 관련 세부지표의 증빙도 권익위의 개편안 관련 공식 자료가 사용되므로 자료의 타당성과 신뢰성을 확보함

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

- (목표치의 적극성) 청렴도 측정 제도 전면 개편은 20년만에 추진되는 과제로 비교 가능한 전년치 실적 등이 없어 목표치 설정의 어려움이 있으나, 각 단계별로 가능한 의견수렴 대상, 홍보 계기 등을 종합적으로 고려하여 적극적으로 목표치를 설정하여 달성의 난이도를 높였음
 - (세부지표 ① : 의견수렴 이행률) 담당 부서 또는 권익위 내부뿐 아니라, 관계 기관(청렴도 측정을 받지 않는 공공기관까지 포함한 공공기관 전수 대상), 권익위 내부직원, 학계·학회 등 전문가, 청렴사회민관협의회 등을 통한 민간부문 및 국민까지 다양한 계층에 대한 의견을 수렴하기 위해 목표치를 도전적으로 설정
 - ※ 당초 5회를 100% 이행률로 목표치로 설정했으나, 자체평가위원회의 의견을 적극 수용하여 2배인 10회를 100% 이행률로 목표치 대폭 상향 조정
 - (세부지표 ② : 홍보 실적) 통상 개편안 마련 이후 개편이 본격적으로 추진되는 시점('22년)에서 홍보가 이루어지나, 개편과정에서의 국민 참여 유도 등 개편의 효과성과 공감대 확보를 위해 개편 검토 및 개편안 마련에 대한 홍보를 5회 이상 실시하는 것으로 적극적 목표치를 설정함
 - (세부지표 ③ : 개편안 마련) 지난 20년간 운영해 온 제도에 대해 의견수렴과 종합검토 과정을 거쳐 전면 개편하는 방안을 마련하는 것으로 권익위에서 그동안 시도되지 않은 도전적이고 적극적인 목표치임
- (사회적 가치와의 연계 : '참여' 가치 관련) 청렴수준 평가제도 개편이 정부 일방 추진이 아닌 각계각층 및 일반국민의 참여를 통해 추진될 수 있도록 참여기제를 확보하고 운영하는 것으로 사회적 가치 중 '참여' 가치와 긴밀히 관련되어 있음

□ 정책환류 계획

- '20년 3분기 자체평가 이행상황 점검시 '21년도 국정운영 방향에 맞추어 새로운 반부패·공정 이슈를 적극 발굴할 필요가 있다는 의견 제시

- ✓ '21년도 연두 업무계획에 공정사회 반부패정책협의회 역할 강화 부문 반영
 - 국민적 관심이 큰 부패·불공정 현안 또는 구조적 부패취약분야에 대한 '범정부 상시대응체계'로서 역할 강화
 - ※ 부패취약분야 개선을 위한 기획과제 발굴 및 현안이슈 신속대응을 위해 실무협의회 활성화

- '20년 자체평가 시 제기된 국민 체감도 반영이 필요하다는 의견을 바탕으로 청렴도 측정 제도 운영과 관련한 국민 의견을 다각도로 수렴하여 개편 방안 마련
- '21년 청렴도 측정·부패방지 시책평가, 청렴도 개편방안 마련 과정에서 제기된 다양한 의견을 종합하여 청렴수준 진단체계 마련

② 부패 예방을 위해 공직자 행위기준 정비 [1-1-②]

□ 추진배경(목적)

- 청탁금지법은 시행 이후 우리사회 전반에 다양한 긍정적인 변화를 이끌어 왔으나 공직자등에 대한 국민 눈높이에는 여전히 부족한 수준
 - 법령 보완, 취약분야에 대한 실태조사, 제도운영 현황조사 등을 통해 법의 사각지대를 해소하고, 위반 행위에 대한 조사·처리 강화로 공직자등에 대한 규범력을 제고할 필요
 - 청탁금지법에 대한 대국민 홍보 및 각급기관 청탁방지담당관 교육을 강화하고, 민간분야 청렴성 제고를 위한 노력을 경주
- 공직자의 사익 추구 근절을 위한 실효성 있는 행위규범을 공직사회에 내재화함으로써 공직자의 직무수행의 공정성 및 청렴성 제고
 - 공직자의 이해충돌상황을 효과적으로 예방·관리할 수 있는 행위기준 도입을 위한 「공직자의 이해충돌 방지법」 입법화
 - 공직자 행동강령 제도 운영 내실화를 통해 부패유발 가능성을 차단하고 국민의 눈높이에 부합하는 공직윤리 확립

□ 주요내용 및 추진계획

- 청탁금지법령 개정으로 공직자등의 청렴한 직무수행 및 공직사회에 대한 대국민 신뢰도 제고
 - 장학생 선발·모집, 학위수여·논문심사, 교도관 교정·교화 업무 등 부정청탁 대상직무 보완 및 기부·후원·협찬, 인사업무, 계약 등 공직자등의 민간부문 청탁 금지 규정 신설
 - 공직자등이 직무와 관련하여 예외적으로 받을 수 있는 금품등에 대한 가액 범위 재검토
 - 법 위반행위에 대한 과태료 부과를 법원이 아닌 국민권익위가 부과할 수 있도록 권한 마련
 - ※ 소속기관장이 관할 법원에 과태료 부과를 요청함에 따라 유사 위반 행위에 대한 과태료 부과 여부 및 액수 등이 다르게 결정되는 등 형평성 문제 소지

- 청탁금지법 위반 행위에 대한 철저한 조사처리로 엄정한 법 집행 견인
 - 국민권익위에 신고된 법 위반 사안에 대해 적극적이고 면밀하게 검토하여 수사기관 등에 이첩·송부하는 등 엄정하게 처리
 - 청탁금지법 위반행위 관련 현안, 우리사회에 내재되어 있는 부적절한 관행에 대한 지속적 실태점검 및 개선대책 마련
 - ※ 학교 촌지·불법 찬조금 수수, 직무관련 공직자등에 수련원 등 휴양시설 이용 특혜 제공, 체육회의 종목단체 회비 부당 사용 등 금품등 수수 관련 등
 - 제도운영 현황 실태점검을 통해 법령의 임의적 해석, 온정적 처리 등 부적절 처리 사례를 모니터링하고 현지 점검, 교육 등을 통해 시정 조치
- 청탁금지법 바로 알리기 등 공직자 및 대국민 교육·홍보를 통해 청탁금지법에 대한 오해 바로잡기 추진
 - 청탁금지법 해석자문단 운영을 통해 쟁점분야 해석기준 정립, 청탁금지법 주요판례집 등 설명자료를 보완·배포하여 법 이해도 제고 및 빈발행위에 대한 경각심 제고
 - 법 적용대상자별·유형별 위반 사례, 빈발 신고 유형 등을 중심으로 동영상 교육자료를 제작·배포하여 청렴연수원 및 각급 기관 자체교육 시 활용할 수 있도록 지원
 - '민간 음식물·경조사비·선물 가액 범위'(안)을 마련·배포하여 민간분야 청렴성 제고 노력 전개
- 공직자 이해충돌방지제도 법제화를 추진하고, 각급 공공기관 행동강령 제도 운영 지원 및 부패발생 취약분야 개선 유도
 - 「공직자의 이해충돌 방지법안」 제정을 위해 공직자·일반국민 대상 적극적인 홍보 실시 및 국회 소관 상임위 위원 등 대상 방문설명 강화
 - ※ 국회 법안심사 등 적극 대응을 통한 이해충돌방지법의 조속한 입법화
 - 지자체, 신규 공직유관단체 등 공공기관 행동강령 운영 지원, 부패취약시기·분야 등에 대한 행동강령 이행점검 및 신고처리 강화
 - ※ 기관별 자체 행동강령 운영기관과의 상시적인 소통 및 관련 자료 제공 등을 통해 공공부문 전반의 내실 있는 제도 운영을 효과적으로 지원

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	설 명절 청탁금지법 바로 알리기 홍보	'21.1월	
	청탁금지 제도 운영 설명회	'21.1월	
	「공직자의 이해충돌 방지법안」 국회 방문 설명	'21.1~3월	
	청탁금지법 개정(안) 국회 제출	'21.2월	
	청탁금지 제도 운영 현황 분석결과 발표	'21.3월	
	청탁금지법 해석자문단 위촉	'21.3월	
	「공직자의 이해충돌 방지법안」 국회 공청회 대응	'21.3월	
2/4분기	취약분야 실태조사 등에 따른 현지점검	'21.4~6월	
	「공직자의 이해충돌 방지법안」 국회 법안심사 대응	'21.4~6월	
	행동강령 신규 운영기관 지원 설명회	'21.5월	
	청렴수칙 기준 재정비 검토	'21.6월	
3/4분기	청탁방지담당관 설명회	'21.7월	
	공직자 행동강령 운영·이행실태 점검	'21.8~9월	
	청탁금지법 바로 알리기 홍보	'21.9월	
	청탁금지법 대국민 인식도 조사 결과 발표	'21.9월	
	청탁금지 제도 운영 현황 분석결과 발표	'21.9월	
4/4분기	청탁금지 제도 운영 현황 실태조사 등에 따른 현지점검	'21.10~12월	
	행동강령 신규 운영기관 지원 설명회	'21.11월	
	공직자 행동강령 운영·이행실태 점검	'21.11~12월	

□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

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

< 현장의견 반영 계획 >

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
청탁금지법 규범력 강화 및 사각지대 해소	법령 개정 필요성 및 개정(안)에 대하여 대국민, 시민단체, 전문가 등의 의견 수렴	대국민 인식도 조사, 법 적용대상 그룹별 집중인터뷰, 청탁방지담당관 권역별 설명회, 청렴사회민관협의회 안전 상징, 청탁금지법 해석 자문단 자문 등을 통한 소통 기회 마련	청탁금지법 사각지대 해소를 위한 법령 보완 시 적극 활용
	법 적용대상자·대상직무 관련 쟁점사항에 대한 해석 기준 정립 시 국민 실생활, 현장의 목소리 반영 필요	해석 자문단 구성 시 이해관계집단의 대표성 제고, 관련 안전 논의 시 구두진술 기회 보장	관련 분야에 대한 해석 기준 정립 시 전문가 및 이해관계자 의견 적극 반영
공직자 행위규범 강화	정책수혜자인 일반국민과 직접적인 수범자인 공직자 및 관계 기관의 의견을 반영하여 공직자 행위규범의 효과성 및 수용도 제고	<ul style="list-style-type: none"> ■ 이행점검, 설명회, 간담회, 교육 등을 통해 현장 의견을 다각적으로 수렴 ■ 언론보도 등 상시 모니터링을 통해 행동강령 제도 운영의 사각지대 발굴 	행동강령 업무편람 등을 통한 교육·홍보, 법령 등 제·개정시 종합적으로 반영

□ 기대효과

- 법령 보완, 취약분야 실태 조사, 신고사건의 엄정한 조사·처리 등을 통해 국민의 눈높이에 맞는 청렴한 직무수행 분위기를 조성하여 공직사회에 대한 대국민 신뢰 향상
- 공직자 이해충돌 상황을 효과적으로 관리하고, 국민의 눈높이에 부합하는 공직윤리를 정립하여 공직사회에 대한 국민들의 신뢰도 향상

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'20	'21
성과계획서상 재정사업 관리과제명(I -1-일반재정②)				
① 반부패청렴정책강화(1136)		일반회계	6.0	6.0
			(110.9)	(105.8)
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 청탁금지제도운영(367) ■ 공직자행동강령운영(363) 		5.1	5.1
			0.9	0.9

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'18	'19	'20	'21				정량화 여부	성격/ 내용
청탁금지법 위반 신고 처리 이첩·송부율	21.7	20.2	24.4	22% (신규)	청탁금지법 시행 이후 최근 3년간 평균 실적치(21.7%) 보다 상향한 목표치를 설정	청탁금지법 위반 신고 이첩·송부 건수/청탁금지법 위반 신고 처리 건수*100	청탁금지 법 위반 신고처리 결과	정량	과정 산출
(공통) 행동강령 위반 신고사건 혐의적발 노력도(건)	78	202	252	100	최근 4년간('17~'20) 평균 실적치(91건) 대비 10% 상 향된 목표치 설정	행동강령 위반통보 신고사건 수	통계자료	정량	산출

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ < 청탁금지법 위반 신고 처리 이첩·송부율 >

- (지표의 대표성) 각급기관 공직자들의 청탁금지법 위반 신고사건에 대해 법 위반 사실을 확인하여 엄정하게 조사·처리함으로써 청탁금지법에 대한 규범력을 강화하고 공직자들의 청렴성을 제고하기 위한 지표임
- (목표치의 적극성) '21년 신규로 설정된 지표로서 청탁금지법 시행 5년에 접어들어 청탁금지법 위반 신고 건수는 감소하고 있는 추세이나, 신고 사건 처리 시 보다 엄정하게 조사·처리하고자 하는 의지를 반영하여 최근 3년간 평균 실적치(21.7%) 보다 상향한 목표치(22%) 설정

※ 신고 사건 처리(건) : ('18) 2,692건 → ('19) 2,392건 → ('20) 1,305건
 이첩·송부율(%) : ('18) 21.7% → ('19) 20.2% → ('20) 24.4%

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ < (공통) 행동강령 위반 신고사건 혐의적발 노력도(건) >

- (지표의 대표성) 행동강령 위반 신고사건 혐의적발 노력도는 권익위로 접수되는 각급 기관 공직자들의 행동강령 위반 신고사건에 대한 조사를 통해 행동강령 위반사실을 확인하는 것으로서 공직사회의 경각심을 고취하고 공직자 청렴성 제고 등을 통한 공직윤리 확립의 대표적인 수단임
- (목표치의 적극성) 해당 지표는 '20년 신규로 설정된 지표로서 신고사건 접수 건수 등 외부변수 의존도가 높아 실적치 예측이 어려우며, 실적치가 등락하는 등 목표치 결과를 예측하기 어려운 점을 감안하여 최근 4년간('17~'20) 평균 실적치(91건) 대비 10% 상향된 목표치(100건) 설정

※ '20년 실적치(252건)가 급증하였으나, 이는 예년과 달리 특이신고사건(특정 전문신고자가 1인이 '20년에 신고사건을 548건 접수하여 116건 위반통보)이 포함된 예외적인 수치로서 추세치를 벗어나는 돌발변수라는 사실이 고려되어 '20년 실적치를 137건으로 설정하여 '21년 목표치가 설정되었음

* 위반통보 건수 : ('14) 53→('15) 75→('16) 65→('17) 48→('18) 78→('19) 190→('20) 252

□ 정책환류 계획

- '20년 자체평가 결과, 국민이 체감할 수 있는 정책성과 창출을 위한 노력 강화 의견에 따라 관련 계획 반영
 - 부정청탁 대상직무 보완, 공직자등의 민간청탁 금지 규정 신설 등 부정청탁 행위 규율 강화를 위한 법 개정 적극 추진
 - 카드뉴스, SNS, 보도자료 등 다양한 매체를 통해 청탁금지법 바로 알리기 대국민 홍보 추진
 - 「공직자의 이해충돌 방지법」이 법률로 입법화될 경우, 동법 시행령 제정, 이해충돌방지제도에 대한 교육·홍보 등 후속조치 추진
 - 각급 기관별 행동강령 운영·이행실태 점검을 통해 파악된 부패취약요소에 대한 개선조치 등을 통해 행동강령 규범력 강화
- '21년 자체평가 결과를 분석하여 미흡사항에 대한 대책을 마련, '22년 업무계획 등에 반영

③ 청렴교육 확대를 통한 청렴의식 제고 (1-1-③)

□ 추진배경(목적)

- 최근 우리 사회 및 공직사회에 대한 국민들의 부패인식이 크게 개선되고 있으나, 공직자와 일반국민이 체감하는 인식차는 여전

【 사회전반에 대한 부패인식 】

(’20년 부패인식도 조사)

응답	일반국민	공무원
"우리사회가 부패하다"	45.4%	6.1%
"공직사회가 부패하다"	33.1%	1.4%

- 대한민국이 포스트 코로나 시대의 청렴 선진국가로 도약하고 미래 성장동력을 확보하기 위해 반부패·공정사회 토대를 강화할 필요
 - 체계적인 청렴교육으로 문화와 관행의 혁신을 선도하고, 사회 전반의 청렴 가치관 정립을 위해 청렴교육의 전방위적 확대 도모
 - 매년 증가하는 청렴교육 수요에 대한 수용능력 증진 및 교육역량 강화를 통한 교육 효과성 제고를 위해 교육환경 인프라 개선 추진

□ 주요내용 및 추진계획

- [선출직 등 고위직 교육기반 마련] 국회의원·지방의회 의원·정무직 등 고위 공직자 대상 교육을 적극 실시하고, 자발적으로 참여할 수 있는 청렴교육 환경 조성
 - (청렴 교육 운영) 각급 기관 기관장이 참여하는 찾아가는 청렴 Live를 권역별 연합 교육(지자체-지방의회, 지자체-공직유관단체)으로 운영(60회)
 - ※ 주요 기관 : 외교부, 법무부, 공정위, 문체부, 행안부, 서울시 광진구·동작구 의회, 울산광역시 중구 의회 등
 - (교육 프로그램 개발) 국회의원 대상 맞춤형 청렴교육 프로그램*을 개발하고 각 정당 사무처 협의를 통해 교육 적극 지원(연중)
 - * 의원들이 알아야 할 청렴 정책과 반부패 법령, 소양 과목 등으로 구성
- [청렴교육 사각지대 해소] 공직사회 내 청렴교육 취약직군을 선제적으로 발굴하고 맞춤형 교육 적극 운영

- **(방식)** 경찰·군인·소방 등 교육환경이 열악한 일선 현장 공직자를 위해 짧고 임팩트 있는 교육으로 구성, 온라인 대규모 교육 운영(4월~)
- **(내용)** 해당 직군에 대한 이해도가 높은 전문강사를 섭외, 현장에서 겪을 수 있는 사례 위주의 강의 구성(2시간)
 - ※ 운영결과 평가 후 국공립 의료기관, 교육기관 등 공직자 대상 확대 추진
- **[비대면 청렴교육 강화를 위한 콘텐츠 개발]** 시간과 장소에 관계 없이 온라인으로 쉽게 소비할 수 있는 생애주기별 맞춤형 콘텐츠 개발
 - **(공직자)** 능동형 교육과정, 공공재정환수법 사이버코스웨어, 청렴도 1등급의 비밀, 반부패 법령 선행학습 영상 등 총 4종 개발(연중)
 - **(유아·초등)** 청렴의 가치를 게임으로 배우는 '청렴 모바일 에듀 게임' 1종 제작(11월)
 - **(중·고등)** 청렴교육에서 소외학교 밖 청소년들에게 청렴가치관을 전달하는 청렴 웹드라마 시즌 2('20년 시즌 1 후속작) 제작(9월)
 - **(대학생·성인)** 최신 독서 트렌드를 반영한 청렴 북콘서트 제작(6월), 반부패 주간 내 청렴 특집 기획물(방송사 협업) 제작(12월)
 - **(콘텐츠 보급)** 우수한 청렴교육 콘텐츠가 적극 활용될 수 있도록 소 콘텐츠 각급 공공기관 보급(2월~) 및 SNS, 유튜브 등 적극 활용하여 대국민 확산(연말)
- **[기관 유형별 맞춤형 청렴교육 확대]** 공공기관별 부패유형이 각기 다름에 착안, 교육생 소속기관 유형별 맞춤형 청렴교육 대폭 확대
 - 기관 유형 세분화*를 통해 교육 대상자별 특성 및 실무와 연계하여 커리큘럼 구성, 온라인으로 대규모로 운영하여 교육수요 해소
 - * 중앙행정기관, 지방자치단체, 공직유관단체, 교육자치단체, 지방의회
- **[청렴교육 강사양성 제도 내실화]** 청렴교육 강사의 양적 성장과 더불어 전문성·윤리성 강화 등 질적 성장을 위한 제도개선 추진
 - **(훈령 개정)** 소양·전문 강사의 전문성 강화를 위한 등록기준 개선, 강사 재등록기준 구체화, 강사수당 현실화 방안 마련(~6월)

- (윤리강령 신설) 청렴 강사의 윤리성을 강화하고, 강사제도의 신뢰성 향상을 위해 '청렴강사 윤리강령' 마련(~12월)
- [내부직원 역량 개발] 교육 전문기관으로서 양질의 청렴교육을 제공하기 위하여 교육운영 인력 대상 역량강화 프로그램 운영
 - (전문 교육기관 입교) 최신 교육 트렌드 학습 및 기술 탐구 등을 통해 직원의 창의적 역량 및 직무수행능력 향상
 - (외부강사 특강) 우수 공공·민간기업 벤치마킹 등에 대한 학습 및 상호토론 등으로 자기주도적 학습문화 조성
- [교육환경 인프라 확충] 보다 전문적인 청렴교육 실시 및 효과적인 교육 환경 조성 등을 위하여 연수원 조직 개편 및 편의시설 개선
 - (콘텐츠 전담 팀 운영) 청렴교육 콘텐츠 전문성 향상, 품질 제고 및 사후관리, 홍보 업무 등을 위한 콘텐츠 T/F 팀 구성·운영
 - (조직 확대) 청렴연수원의 대외적인 위상 강화 및 청렴교육 저변 확대 등을 위하여 신규 부서(가칭 '기업교육과') 설치 노력
 - (교육생 편의증진) 안정적·고품질의 급식 제공을 위하여 현재 외부 위탁계약으로 운영 중인 구내식당을 연수원 직영체제로 전환

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	공공기관 대상 청렴라이브 운영 계획 수립	'21.1월	
	청렴교육 콘텐츠 개발 계획 수립	'21.1월	
	연간 청렴교육 운영 계획 수립	'21.1월	
	대국민 청렴콘텐츠 공모전 운영 계획 수립	'21.3월	
	내부직원 역량강화 프로그램 운영	'21.1~3월	
2/4분기	청렴교육 콘텐츠 개발 용역 착수	'21.4~6월	
	구내식당 직영 체제 전환	'21.4~6월	
	청렴교육강사 운영·지원 규정(훈령) 개정	'21.6월	
	청렴레터 제작·발간	'21.6~7월	
3/4분기	청렴교육 콘텐츠 개발 용역 중간보고	'21.7~9월	
	기관별 맞춤형 청렴교육 운영	'21.4~10월	
	대국민 청렴 특집 방송프로그램 제작	'21.10~12월	
4/4분기	청렴교육 콘텐츠 개발 완료 및 보급	'21.11~12월	
	기관별 맞춤형 청렴교육 운영 결과 보고	'21.11월	
	대국민 청렴콘텐츠 공모전 시상식 개최	'21.12월	
	청렴교육강사 윤리강령 신설	'21.12월	

□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 공공기관 공직자, 미래세대 포함 일반 국민
- (이해관계집단) 중앙행정기관, 지자체, 공직유관단체, 교육자치단체, 지방의회, 각급 학교, 공무원교육훈련기관 등

< 현장의견 반영 계획 >

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
<ul style="list-style-type: none"> ■ 청렴교육 대상자 맞춤형 운영 ■ 생애주기별·교육 수요자별 맞춤형 청렴교육 콘텐츠 개발 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 교육효과 향상 및 만족도 제고, 맞춤형 청렴교육 실시를 위해 사업 소 과정에서 수혜자, 이해관계자, 교육 전문가 등의 의견 수렴 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 교육생 대상 설문조사 <ul style="list-style-type: none"> - 주체 : 청렴연수원 - 시기 : 청렴교육 실시 후 - 대상 : 청렴교육 참가자 ■ 청렴교육 운영 방향 및 콘텐츠 개발 계획 수립 시, 자문회의 개최 및 관련분야 전문가들의 다양한 자문의견 수렴 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 설문조사 결과를 토대로 우수한 점과 미흡한 점을 분석하고 수정·보완하여 발전된 방향 모색 ■ 자문 의견을 토대로 청렴교육 운영계획 수립 및 콘텐츠 개발에 반영

□ 기대효과

- 공직자의 청렴역량 제고로 투명한 공직문화 조성 및 국민들의 청렴 의식 향상으로 국민생활 속 청렴·공정사회 정착
- 청렴을 사회의 핵심가치로 인식, 사회 전반의 청렴수준 향상으로 국가경쟁력 강화 및 성장·발전의 동력 확보

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'20	'21
청렴권익대내외협력강화(I -1-일반재정②)				
①	청렴권익대내외협력강화(1133)	일반회계	1.32 (31.5)	0.78 (10.55)
	■ 반부패기술지원(ODA)(331)		1.32	0.78
반부패청렴정책강화(I -1-일반재정④)				
①	반부패청렴정책강화(1136)	일반회계	19.93 (110.87)	22.36 (105.8)
	■ 청렴교육 및 의식확산(361)		19.93	22.36

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적		목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'18	'19	'20				'21	정량화 여부
청렴교육 만족도 (점)	-	92.6	93.3	93.6	[(대면교육 만족도×0.5)+(온 라인교육 만족도×0.5)]/2	청렴 아카데미 운영 결과	정성	결과

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ < 청렴교육 만족도(점) >

- (지표의 대표성) 교육 만족도는 ①체계적인 커리큘럼 설계, ②우수한 품질의 콘텐츠 개발, ③강사의 전문성·숙련도, ④시설 환경의 쾌적도 등 청렴 연수원에서 실시하고 있는 일련의 사업을 종합적으로 평가하고, 사회 전반의 청렴문화 확산을 실현하기 위한 노력과 성과를 잘 나타내는 지표임

※ 만족도는 교육 이수자가 교육의 효과성을 종합적으로 자가진단할 수 있는 상당히 높은 수준의 지표로 국가공무원인재개발원 등 다수의 교육 훈련기관에서 적용 중

【 교육만족도 관련 연구자료 】

- ☞ 교육프로그램의 전반적 운영과정에 대한 학습자 **만족도평가는 교육서비스 질에 대한 책무성을 확보**하고, 교육 요구에 대한 자료를 수집하여 **프로그램 설계에 반영할 수 있다는 점에서 중요**(「지방공무원 교육훈련 만족도 조사의 함의와 과제(2007년 충북연구원)」)
- ☞ **교육 만족도평가는 향후 교육과정을 개선**하기 위한 의견과 제안뿐만 아니라 **교육 과정의 평가를 위한 가치 있는 송환(feedback)의 정보를 제공**하며, **교육과정의 수행표준을 수립하는 데 사용될 수 있는 양적정보를 제공한다는 점에서 중요성이 존재**(「교육과정 만족도 및 현업적용도 평가문항 개선 연구(2016년 국가공무원인재개발원)」)

- (사회적 가치 관련성) 사회적 가치란 경제·문화 등 사회 모든 영역에서 공공의 이익과 공동체 발전에 기여할 수 있는 가치, 즉 모두 함께 잘 사는 세상을 위해 우리가 지향해야 하는 핵심가치를 의미함. **효과적인 청렴교육을 통해 청렴을 사회적 가치 형성의 토대로 인식함**으로써, 청렴을 통해 ▲사람 중심 포용사회(인권, 건강·보건, 노동, 사회통합) ▲안전하고 지속가능한 환경(환경, 안전) ▲역량 있는 시민·공동체(시민사회, 참여, 지역경제, 지역사회) ▲상생경제(CSR, 상생협력, 일자리) 등 4개 방향, 총 13개의 사회적 가치 확산의 기틀을 공고히 함

성과지표	성과지표와 사회적 가치 간 관련 근거
▶ 청렴교육 만족도	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 청렴교육 콘텐츠 개발·보급 <ul style="list-style-type: none"> - 청렴에 대한 국민적 관심을 제고하기 위하여 교육수요자별 맞춤형 청렴교육콘텐츠 개발 및 SNS, 유튜브, 인터넷TV 등 다양한 경로를 통한 콘텐츠 확산 ▶ 장애인 및 미래세대 등을 위한 2021년 교육 예산 확보 <ul style="list-style-type: none"> - (사이버 청렴교육) 일반인을 대상으로 제작된 사이버 청렴교육을 시각·청각 장애인도 함께 수강할 수 있는 플랫폼 구축을 위한 예산 확보 (2,800만원 확보) - (청소년 대상 콘텐츠 개발) 미래세대인 청소년을 대상으로한 청렴 웹드라마, 모바일 청렴 에듀게임 제작을 위한 예산 확보(2억원) ▶ 청렴교육 사각지대 선제적 발굴 및 교육제공 <ul style="list-style-type: none"> - 공직사회 내 일선 현장 근무로 청렴교육 취약 직군에 해당하는 경찰, 소방, 군인 및 약 40만 명에 달하는 학교 밖 청소년들을 대상으로 하는 교육과정 운영 및 교육콘텐츠 제작

- **(목표치의 적극성)** 최근 3년간 대면교육 평균 만족도는 94.1점 수준이나, '20년 최초로 운영한 온라인교육은 신규 교육방식에 대한 생소함 및 대면 교육 대비 상호작용 및 소통 부족 등으로 교육만족도가 낮은 점을 감안할 때, 전년 실적치 대비 0.3점 상향된 93.6점은 매우 적극적인 목표 설정임. 온라인 교육에서도 오프라인교육에 준하는 교육만족도 및 교육효과를 얻을 수 있도록 강의 구성 및 신규콘텐츠 개발에 최선의 노력을 다하여 교육대상자가 주도적으로 학습하고 체감할 수 있는 청렴교육을 진행하겠음.

□ 정책환류 계획

- 전년도 자체평가 과정에서 청렴연수원은 청렴교육 의무화('16.9월) 이후 대폭 증가한 교육수요 대응에 한계가 있다는 지적사항 제기
 - ☞ 매년 증가하는 교육수요에 대응하고 종합적인 정책효과 제고를 위하여 전략적 청렴교육 방안 제시
- **(정책효과 증대)** 핵심 교육대상(고위직, 미래세대 등) 집중교육 및 교육의 사각지대 발굴을 통한 청렴교육 확산 추구
- **(선제적 모니터링)** 상황 변화에 능동적으로 대처하기 위해 교육 운영, 콘텐츠 개발, 강사 제도 운영 시 선제적 모니터링을 통한 정책 반영 확대
- **(유관부서 협조체계 구축)** 청렴교육 이수 확대를 위한 정책 마련 및 대내외 홍보 추진 등을 위하여 타부서와 유기적 협업체계 강화
- **(맞춤형 홍보)** 사회 전반의 청렴관심도 제고를 위해 다양한 수요자 중심의 참여형 홍보 실시

④ 국가 청렴수준에 대한 대내외 인식도 제고 [1-1-④]

□ 추진배경(목적)

- 경제규모, 국제 위상 등에 비해 다소 저평가된 국가이미지 개선을 위해 국제사회 대상 정확하고 객관적인 반부패 정책 홍보 지속 실시
- 이를 위해, 한국의 강력한 반부패 의지와 정책 성과를 국제사회에 확산하여 국가 청렴도 제고에 기여
- 사회각계 및 국민과 함께 부패친화적 사회문화와 불공정 관행의 혁신을 추진, 국가 청렴수준의 대내외 인식도 개선
- * UN반부패협약(제13조)은 부패 방지·적결에 있어서 의사결정과정에서 시민사회 등 민간의 적극적 참여를 당사국 의무로 규정('03년 체결)

< 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 및 추진계획

- **(맞춤형 홍보 강화)** 우리나라 국가청렴도(CPI) 제고를 위해 국제사회 대상 홍보 강화, 국제사회 인식 개선노력 적극 추진
 - 국내외 기업인 및 전문가를 대상으로 우리나라 반부패 정책 노력 및 성과를 객관적이며 정확하게 설명
 - ※ 국내 경제단체, 주한외국상공회의소 등을 대상으로 간담회 등 지속 실시
- **(반부패 교류협력)** 반부패 다자협의체* 및 양자협력**에서 IACC 성과를 포함 한국의 반부패정책 우수사례를 공유·전파
 - * G20(상·하반기), UN반부패특별총회(6월), OGP 10주년 정상회담(12월) 등
 - ** UNDP 공동사업 및 MOU 체결국 대상 한국의 우수정책 사례 기술지원 등
- **(청렴사회민관협의회)** 국민의 시각에서 관심도가 높고 사회적 영향이 큰 이슈에 선제적으로 대응, 반부패 의제 공론화 기능 강화

- 민관협의회의 규정을 법률로 상향하고 다양한 분야의 참여 확대 및 범정부 주요 회의체와 연계 추진

- * 국회에 제출한 「부패방지권익위법」 개정안('20.6.25.) 법안 통과를 위한 다각적 노력과 민관협의회 참여 위원 확대 추진(현재 32명 → 40명)
- * 민관협의회에서 의결된 정책제안은 범정부 공정사회 반부패정책협의 등에 보고 및 정책협업 강화

○ **(윤리경영·청렴문화 확산)** 중소기업을 대상으로 기업윤리경영 교육을 확대하고, 민간단체의 창의적이고 다양한 반부패프로그램 발굴·확산

- * 공공기관 및 대기업 협력사인 중소기업을 대상으로 워크숍시 윤리경영 교육
- * 윤리준법경영 교육콘텐츠 개발 등 반부패 프로그램 발굴 및 청렴사회협약 우수 사례 공유

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	청렴사회민관협의회 개최	'21.1월	
	청렴사회민관실무협의회 개최	'21.2월~3월	
	APEC ACTWG 실무그룹 회의	'21.2월	
	UN반부패특별총회 준비회의	'21.2월	
	G20 반부패실무그룹회의 (제1차)	'21.3월	
	OECD 청렴작업반(SPIO) 회의 (제1차) 및 청렴포럼	'21.3월	
	국민참여모니터단 구성	'21.3월	
	민간 공모사업 공모	'21.3월	
	국제기구, 기업인 대상 반부패 정책 홍보	'21.3월	
2/4분기	청렴사회민관협의회 개최	'21.4월	
	청렴사회민관실무협의회 개최	'21.4~6월	
	국민참여모니터단 정책 모니터링 실시	'21.4~6월	
	기업윤리경영 교육(대면·비대면 병행) 실시	'21.4~6월	
	세계음부즈만협회(IOI) 총회 및 이사회	'21.5월	
	UN반부패특별총회	'21.6월	
	G20 반부패실무그룹회의 (제2차)	'21.6월	
	UN반부패협약 제12차 이행점검그룹 및 부패예방그룹 회의	'21.6월	
	국제기구, 기업인 대상 반부패 정책 홍보	'21.6월	

구 분	추진계획	세부일정	비 고
3/4분기	청렴사회민관실무협의회 개최	'21.7~9월	
	청렴사회민관협의회 개최	'21.9월	
	국민참여모니터단 정책 모니터링 실시	'21.7~9월	
	기업윤리경영 교육(대면•비대면 병행) 실시	'21.9월	
	APEC ACTWG 실무그룹 회의	'21.8월	
	UN반부패협약 제12차 이행점검그룹 속개회의	'21.9월	
	G20 반부패실무그룹회의 (제3차)	'21.9월	
	국제기구, 기업인 대상 반부패 정책 홍보	'21.9월	
4/4분기	기업윤리경영 교육(대면•비대면 병행) 실시	'21.10월	
	청렴사회민관협의회 개최	'21.11월	
	청렴사회민관실무협의회 개최	'21.10~12월	
	국민참여모니터단 모니터링 최종 결과 보고	'21.12월	
	민간공모사업 평가 실시	'21.12월	
	UN반부패협약 제9차 당사국 총회	'21.12월	
	제10차 IACA 당사국 총회	'21.12월	
	국제기구, 기업인 대상 반부패 정책 홍보	'21.12월	

□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 국민, 기술지원 수원국
- (이해관계집단) 국제기구, 해외 반부패 기관, 정부부처

< 현장의견 반영 계획 >

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
■ 대내외 반부패 정책 설명회 강화	■ 정책 설명회를 통해, 한국의 우수정책을 홍보하고, 동시에 국제적 네트워크 구축을 추진	■ 위원회 방문 외국인 대상 설명회 및 주한 외국기업인 대상 설명회 개최를 통해 의견 수렴	■ 현장의견을 바탕으로 효과적인 홍보 및 의견 수렴으로 필요 콘텐츠 영문 제작
■ 다각적인 반부패 국제 교류 및 협력 추진	■ 양자 및 다자 협력의 효과적 이행을 위해 상대방과의 의사소통 필수	■ 국제회의, 반부패 라운드, 개도국 기술지원 사업 등의 이해관계자와의 상시 소통을 통한 의견 수렴	■ 현장의견을 바탕으로 일시, 장소, 사업내용 등에 반영
■ 대상별 맞춤형 홍보 확대	■ 정책 홍보의 실효성 제고를 위해 대상자 요구 반영 필요	■ 홍보대상자에 대한 온·오프라인 의견수렴	■ 콘텐츠 제작 및 효과적인 홍보방식 마련에 참고
■ 청렴사회민관협의회 운영	■ 다양한 이해관계자가 참여해 객관적인 시각에서 대안을 제시하고 이에 대한 사회 각계의 합의를 이끌어내는 것이 중요	■ 민관협의회 및 실무협의회 회의, 공개토론회 등을 통해 다양한 이해관계자의 의견 수렴	■ 청렴사회민관협의회 운영 개선 및 정책의제 선정 등에 활용

□ 기대효과

- 반부패 활동의 적극적인 추진 및 국내외 홍보를 통해 국가신인도 제고에 기여
- 국제 반부패라운드에 대한 적극적인 대응 및 해외 반부패 관련 기관과의 유기적인 협력을 통해 국내·외 청렴문화 선도
- 국민이 공감하고 사회 각계가 함께 만들어가는 반부패·청렴정책 추진과 체감하는 성과 창출로 국가 청렴수준과 국민의 신뢰 향상에 기여

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분 ¹⁾	'20	'21
청렴권익대내외협력강화(I -1-일반재정)				
①	청렴권익대내외협력강화(1133)	일반회계	36.5	10.6
	▪ 청렴권익국제교류(332)		29.4	4.0
	▪ 청렴권익민간협력(333)		5.76	5.76

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 자료출처	지표종류	
	'18	'19	'20	'21				정량화 여부	성격/ 내용
대내외 반부패 정책 홍보 실시 증가율(%)	-	신규	-	11%	과거 3년간(15년 28회, 16년 37회, 17년 38회) 횟수 평균인 34회에 비해 11%를 높인 38회로 설정	국제회의 및 세미나, 워크숍 발표, 간담회 개최 등 행사를 동반한 홍보 가중치 120%, 홍보물 배포 등의 가중치 80%로 조정하여 횟수를 합산 *예 : 행사10회 + 자료배포 15회 → 10x1.2+15x0.8=24 => 총24회	홍보 공문 및 결과물	정량	과정

성과지표	실적			목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 자료출처	지표종류	
	'18	'19	'20	'21				정량화 여부	성격/ 내용
청렴사회민관협의회 정책의제 제안 달성률(%)	-	신규	100 (4건)	100 (5건)	'20년 실적(4건)과 '21년 코로 나19 상황을 고려하여 정책제 안 5건을 목표로 설정하고 달 성률 100%를 지표상 목표치로 설정	(제안실적/제안 목표치5건)×100 * 제안실적 : 청렴사회민관협 의회가 최종 의결한 제안서가 포함된 회의록에 명시된 정책제안 건수 집계	민관협의회 회의록 및 보도자료 등	정량	산출
기업인 인식 제고를 위한 정책설명 증가율(%)	-	신규	-	29%	①온라인 정책 자료집 제공 *권익위 기업유리브리프스(기업인 약 6,000명) 등을 통한 정책자료제공 10회 ②국내외 경제단체, 기업인 대상 의견청취, 현장 간담회 6회 - 최근 3년 평균 4.5회보다 상향 하여 목표치 설정 <참고> 기업인 정책자료집 제공('20년 8회) 경제단체, 국내외 기업인 현장 소통('20년 1회, '19년 3회, '18년 5회) 온라인정책 자료집 제공은 가중 치 80%, 현장의견 청취는 120% 로 가중치 설정	'21년 실적(①+②)-최근 3년치 평균(①+②)/최근 3년차평균(①+②)*100	관련 자료 및 공문	정량	과정

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ < 반부패 정책홍보 횟수 >

- (지표의 대표성) 대외협력·홍보 활동을 대상별·계기별로 정량적으로 대표하여 나타낼 수 있는 활동인 반부패 정책홍보 횟수로 설정
- (목표치의 적극성) 과거 3년간 반부패 정책홍보 횟수 평균보다 매우 적극적인 11% 상향된 횟수인 38회로 설정. 다만, 국제회의 및 세미나, 워크숍 발표 등 행사를 동반한 홍보 가중치를 120%로 상향조정, 단순 홍보물 배포 등의 홍보 가중치를 80%로 하향조정하여 횟수를 합산(예 : 행사10회 + 자료배포 15회 → $10 \times 1.2 + 15 \times 0.8 = 24$ => 총24회)
* '15년 28회, '16년 37회, '17년 38회 / 3년 평균 34회
** 이전 연도는 단년도 사업성과를 위한 별도 지표였음

◆ < 청렴사회민관협의회 정책의제 제안 달성률(%) >

- (지표의 대표성) 관리과제가 '국가 청렴수준에 대한 대내외 인식도 제고'이고, 국민 및 각계 대표들이 참여하는 청렴사회민관협회의회의 핵심 기능은 다양한 이해관계자들이 반부패 의제에 대해 공론화 등 상호 작용을 통한 인식의 차이를 극복해 사회적 합의를 이끌어 내는 것이므로 반부패 정책제안 성과는 대표성 있는 지표임. 국정과제(2-4)와 지표 동일
※ 관련 국정과제 : 2-4. 시민과 정부가 함께하는 민관협력형 부패방지체계 확립

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

- (사회적 가치 관련성) 과제는 공공·기업·시민사회 등 사회각계가 참여·협하는 민관협력 체계의 구축·운영을 통해 국가 청렴성 회복과 부패방지 정책에 대한 국민 참여로 달성 가능하므로 “참여” 관련 사회적 가치에 부합함
- (목표치의 적극성) 지난해 코로나19로 인해 방역 수칙을 철저히 준수하면서 회의를 개최하여 4건을 정책 제안하였음. 올해도 코로나로 인한 회의 개최 여부가 불확실하지만 다양한 논의방법을 모색해 전년 대비 25%상향한 5건을 목표치로 적극 설정하였음. 사회적 파장이 큰 대형 반부패 이슈를 다루는 특성 상 각계의 이해관계가 첨예하게 대립하고, 여러 차례의 치열한 논의와 합의를 거쳐 제안이 완성되는 만큼 난이도가 매우 높음
 - ※ '20년에 총 15개의 의제를 논의하였으나 최종적으로 4건만을 합의·제안됨
 - ※ 그간 주요 합의·제안 건 : ▲법조계 전관특혜 근절 ▲공익법인 등 외부감사인 선임제도 개선 ▲지방의회의원 겸직정보 투명성 강화 ▲기업 내부감사 실효성 제고 등

◆ <기업인 인식 제고를 위한 정책설명 증가율(%)>

- (지표의 대표성) 우리나라 대외 신인도 및 국가 청렴도 제고를 위해서는 국내외 기업인을 대상으로 정확하고 객관적인 인식 정립이 매우 중요
 - * 특히 한국에 소재하는 주요 외국기업 경영자 등은 국제사회의 주요 오피니언(Opinion) 리더로서, 경영활동중인 국가에 대하여 가장 정확한 진단과 의견을 가지고 있음
- (목표치의 적극성) 과거 3년간 기업인 정책자료 제공 및 현장 소통 노력도 평균수치인 12.5건보다 29%정도 상향한 적극적인 목표치 설정(16건)
 - * 활동 난이도를 고려하여 온라인 정책 자료집 제공은 가중치 80%, 현장 간담회는 가중치를 120%로 설정

□ 정책환류 계획

- '20년 정부업무 자체평가 결과, 주요 업무추진 성과 등을 종합적으로 분석 후 '21년 업무계획 및 성과관리 시행계획에 반영

구 분	'21년 정책 추진계획에 반영
① 2020년도 자체평가결과 ○ 제19차 국제 반부패회의(IACC)의 모멘텀 지속 방안 모색	○ 전세계적 현안을 고려하여 K-방역과 반부패에 대한 콘텐츠를 마련하여 국제사회 대상 홍보에 활용

(1) 주요내용**□ 부패사건 적극 대응 및 불공정 관행 개선**

- 시기별 집중신고기간 운영을 통해 부패·공익침해행위 등 불법 행위를 집중 단속하고 부패·공익신고 활성화
- 비위면직자 등 취업제한제도 운영의 실효성 강화 및 공공재정 부정청구에 대한 법·제도의 안정적 정착 도모

□ 부패·공익신고자에 대한 적극적 보호·보상

- 불이익조치 일시정지 제도 보완·확대 및 사전보호 전담제 운영을 통해 신고자에 대한 신속하고 실질적인 보호 강화
- 이행강제금 부과금액을 상향하는 등 신고자 보호결정에 대한 이행력을 강화하고 신고자에 대한 경제적 지원 확대

□ 제도 속에 내재된 구조적 부패·불공정 유발요인 개선

- 계약, 채용 등과 관련하여 공직사회에 여전히 남아있는 불합리한 관행과 유착을 개선함으로써 변화와 혁신을 위한 개방성 제고
- 공동체 가치를 훼손하는 불공정한 사각지대를 개선하여 국민 생활 속 신뢰 기반 구축

□ 공공기관의 불공정 및 채용비리 관행 개선

- 공공기관 사규 전수점검으로 부패유발요인 사전 차단
- 공공기관 채용실태 정기 전수조사 및 채용관련 현안에 신속하게 대응하여 공정채용 문화 확산

구분		성과지표
성과목표	선제적으로 신고자를 보호하고 부패·불공정 관행을 개선한다.	① 연간 신고자 보호사건 처리건수(건)
관리과제	① 부패사건 적극 대응 및 불공정 관행 개선	① 부패·공익신고 집중신고 기간 운영(횟수) ② 비위면직자등 취업제한(점) ③ 공공재정환수법 권고 이행률(%)
	② 부패·공익신고자에 대한 적극적 보호·보상	① 신고자 보호 노력도(%) ② 부패·공익신고 보상사건 평균처리기간 단축 노력도(%) ③ 내부 공익신고 비율(%)
	③ 제도속에 내재된 구조적 부패·불공정 유발 요인 개선	① 부패분야 제도개선 권고 수용률(%) ② 부패분야 제도개선 권고 이행률(%)
	④ 공공기관의 불공정 및 채용비리 관행 개선	① 공직유관단체 사규 부패영향평가 개선 권고도 및 개선권고 수용도(%) ② 기타공직유관단체 제도개선 권고 이행률 (%)

[2] 성과지표

성과지표	실적			목표치	'21년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'18	'19	'20	'21			
연간 신고자 보호사건 처리건수(건)	91	236	233	245	동 지표는 '20년 측정 결과 233건으로 측정되었고, 2021년 목표치는 신고로 불이익을 받는 신고자를 보호하기 위한 의지와 노력을 보여줄 수 있도록 전년 대비 약 5% 이상 상승한 245건으로 적극적으로 설정함	연간 신고자 보호사건 처리건수	근거 문서

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ 연간 신고자 보호사건 처리건수

- (지표의 대표성) 신고자 보호사건 처리건수는 신고를 이유로 불이익 등을 당한 신고자를 보호하기 위한 권익위의 노력도를 직접적으로 측정할수 있는 지표로서, '선제적 신고자 보호' 라는 성과목표 달성 정도를 측정할 수 있는 절절한 지표임
- (목표치의 적극성) 동 지표는 '20년 측정 결과 233건으로 측정되었고, 2021년 목표치는 신고로 불이익을 받는 신고자를 보호하기 위한 의지와 노력을 보여줄 수 있도록 전년 대비 약 5% 이상 상승한 245건으로 적극적으로 설정함

[3] 외부환경·갈등요인 분석 및 갈등관리계획

주요내용	외부환경·갈등요인 분석	갈등관리 계획
① 부패사건 적극 대응 및 불공정 관행 개선	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민간부분에 대한 행정기관의 직접적 개입이 어렵고, 민간단체 등의 반발에 따른 과제 수행이 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민간 청렴수준의 향상 및 공공-민간 부분간 부패방지 선순환 유도 및 국민적 관심유도를 통한 민간부패 예방 인식 확산 필요
② 부패·공익신고자에 대한 적극적 보호·보상	<ul style="list-style-type: none"> ○ 신고자 보호·보상 관련 법 개정 시 관련부처 등과 이견 발생 우려 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 법개정 추진 시 토론회 및 관련 부처 회의 등을 통해 충분한 의견 수렴 실시
③ 제도 속에 내재된 구조적 부패·불공정 유발요인 개선	<ul style="list-style-type: none"> ○ 기존 제도의 변경으로 직·간접적 영향을 받는 제도개선 관련 분야의 업체·협회 종사자, 관계기관 공직자 등의 저항 및 반발에 따라 기관 협의 및 권고에 어려움 존재 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 과제발굴, 실태조사, 기관협의·권고, 홍보·이행관리에 이르는 일련의 제도개선 추진 절차에 이해관계집단 및 현장의견을 충분히 수렴 및 반영하여 제도개선 추진 ○ 종합적 실태조사, 관련 전문가 의견수렴 등을 통해 제도개선 방안의 타당성을 제고하고, 토론회 등을 통한 이해관계자 의견청취 및 소관기관과의 협의·조정 강화
④ 공공기관의 불공정 및 채용비리 관행 개선	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사규 개선권고안에 대해 노조 등 내부의 반발에 따른 수용률 저하 ○ 반복되는 채용비리 사건 발생에 따른 채용실태 전수조사 실효성에 대한 의구심 제기 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 개선권고 전 대상기관 의견조회를 통해 합리적인 개선안 마련 ○ 채용비리 현안 발생 시 신속대처 및 채용절차 개선여부 점검으로 공정채용 문화 정착

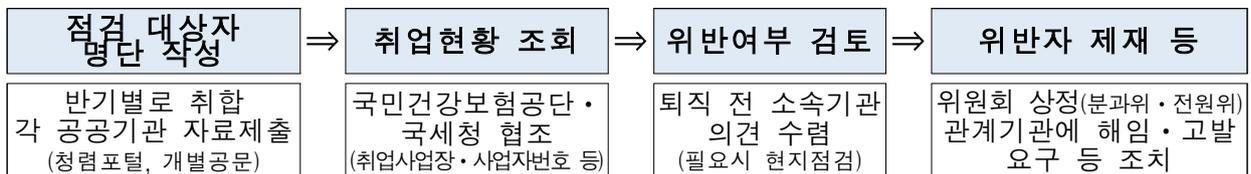
[4] 관리과제별 추진계획

1 부패사건 적극 대응 및 불공정 관행 개선(1-2-①)

□ 추진배경(목적)

- 부패 및 불공정 관행 등 공정사회 가치 훼손 행위에 대한 대응 체계 구축 및 국민 불신 차단
 - 공정성과 투명성을 중시하는 국민 눈 높이에 맞춰 숨어있는 사회적 이슈 부패·공익 침해행위에 대한 적극 대응 필요
 - 국민들의 부패·공익 침해행위 등에 대한 신고의식 고취와 참여 유도를 활성화하기 위해 「부패·공익 침해 행위 집중 신고기간」 운영
 - ※ '20년에는 “해외출장 지원”, “채용비리” 등에 대한 집중신고 기간을 운영하여 공직사회 내 부패행위와 불공정 관행에 대해 적극 대응
- 비위면직자 취업제한제도¹⁾ 운영의 실효성 강화

<그림> 비위면직자 관리 흐름도



- 비위면직자 취업제한 기관 확대*와 위반사례 증가** 추세에 적극적인 대응을 위해 체계적인 관리체계 구축 필요
 - * ('16. 9. 30.전) 공공기관, 일정규모 이상의 업무관련 업체 → ('16. 9. 30.이후) 부패행위 관련기관, 일정규모 미만의 업무관련 업체까지 확대
 - ** (취업제한 위반자) 14명('15년) → 63명('19년) / 450% 증가
- 특히, 비위면직자 취업제한 위반에 대한 사후적발 체계를 사전예방 체계로 전환하여 위반자 양산을 막고 제도운영의 실효성 강화 필요
 - ※ 현행 제도는 공공기관이 제출한 대상자 자료를 기초로 비위면직자가 취업제한기관에 취업하였는 지를 파악하는 체계로 운영

1) 재직중 직무관련 부패행위로 당연퇴직, 파면·해임된 공직자 등이 공공기관, 퇴직전 소속 부서·기간의 업무와 밀접한 관련이 있는 사기업체 등에 취업제한 사유발생일로부터 5년간 취업제한(「부패방지권익위법」 제82조

○ 공공재정 부정청구 근절로 재정누수 방지

- 부정청구는 공공재정 누수뿐만 아니라 정당한 수익자에게 상대적 박탈감을 유발하고, 나아가 정부 정책의 공정성에 대한 불신 조장 우려
- 나랏돈의 공정 사용 기준 제정·시행('20.1.1.)된 「공공재정환수법」의 시행 1년을 맞이하여 부정청구 근절을 통한 공공재정 누수 방지 및 법·제도의 안정적 정착을 위해 보다 적극적인 정책 추진 필요

□ 주요내용 및 추진계획

○ 시기별 집중신고기간 운영을 통해 부패·공익침해행위 등 불법행위를 집중 단속하고 부패·공익신고 활성화

- (시기) '21. 1. 1. ~ '21. 12. 31.(매 분기별 1회 추진)
 - ※ 공정사회 가치 훼손 등 사회적 현안이나 이슈가 되는 사안 발생 시 집중신고 기간을 추가하는 등 탄력적 운영
- (대상) 권력형 부패, 관행적인 생활적폐, 국민의 건강과 안전 등을 위협하는 공익침해 행위 등

<집중 신고기간 운영계획>

분야(예시)	신고대상	시기
권력형 부패	고위공직자 부패행위 등	1.22~4.21
정부보조금	코로나-19 지원금, 연구개발비, 지방보조금 등	3~5월
신규 공익침해행위	병역법, 대리점법, 수입식품법, 부동산거래신고법 등 위반 행위	5~6월
안전 분야	건설 자격증 불법대여, 부실공사, 소방시설 미비 등	9~10월

- (방법) 방문, 우편, 청렴포털(www.clean.go.kr), 국민신문고(www.epeople.go.kr) 및 권익위원회 홈페이지(www.acrc.go.kr) 등 활용
- (처리) 집중 신고기간 중 접수되는 부패·공익침해 행위 등은 엄정하게 심사하여 신속히 조사기관에 이첩·송부하여 처리토록 조치
- (홍보) 분야 별 신고기간 운영에 대해 보도자료 등 배포해 홍보 강화
 - ※ 지자체 및 공공기관에 집중신고 기간 홍보 협조 요청

○ 비위면직자등 취업제한제도 운영체계 정비 및 관리 강화

- **(사전심사체계 전환)** 비위면직자등의 취업제한 여부 사전 확인을 의무화하고 그 심사를 위해 권익위에 '비위면직자등 취업심사위원회' 설치 법 개정
 - ※ 법 개정 전이라도 비위면직자등 취업제한 사전확인 활성화를 위해 '반부패 청렴정책 추진지침 전달', '원격교육' 및 권익위 유권해석 등을 통해 적극 지원(각 기관의 사전심사 요청 시 자문위원회, 법률자문 등 적극 활용 맞춤형 지원)
- **(안내 의무화 등)** 비위면직자등에 대한 취업제한 안내를 의무화하고, 취업제한되는 공공기관에 국공립학교를 구체적으로 명시 등 법 개정
 - ※ (취업제한 안내현황) 비위면직자 취업제한제도 안내 비율은 '15년부터 '19년까지 최근 5년간 위반자 기준 37%(145명 중 54명 안내 실시)로 절반에도 못 미치는 실정
- **(공공기관 관리 강화)** 비위면직자 발생시 위원회에 관련 자료 제출의무화 및 직원 채용 시 비위면직자 확인 의무화 등 법 개정
 - ※ 공공기관은 취업제한 대상여부를 채용시 사전 확인토록 하여 위반자 양산 방지
- **(점검강화)** 연금제한자 전수조회, 범죄경력조회 등 자료 취합분석을 통해 점검대상자 확인 강화* 및 기타소득 조회로 취업현황 점검 강화**
 - * (종전) 통보누락사례를 언론보도 등을 통해 기관, 자료 조회 등 개별 확인
⇒ (개선) 공무원·군인 연금제한자 전수조회 및 범죄경력조회·분석을 통해 통보누락 의심자 확인 및 취업실태점검으로 위반자 확인
 - ** (종전) 건강보험조회를 통해 취업현황 파악
⇒ (개선) 건강보험조회 및 국세청 기타소득 조회를 통해 취업현황 확인 강화
- **(교육·홍보강화)** 확대된 취업제한제도 및 사전확인 활성화 관련 청렴교육 및 상담 등 비위면직자 취업제한 교육 강화
 - ※ (주요내용) 개정으로 확대된 대상자·대상기관·업무관련범위·취업개념 및 사전심사 지원 활성화 등
 - ※ (교육계획) 코로나 상황, 현장의견 반영, 참여율 제고 등을 감안하여 쌍방향 원격교육으로 청렴교육을 진행하되, 최소 연 2회, 150개 기관을 대상으로 실시

○ 공공재정 부정청구 근절로 재정누수 방지

- **(이행실태 점검)** 법 시행 초기 제도의 안착 및 이행력 확보를 위해 상시점검단을 구성하여 부정청구 취약분야에 대한 **집중 점검** 추진
 ※ 권익위, 경찰, 중앙행정기관, 지자체 및 공공기관 등으로 구성
- **(부정청구 통합관리시스템 구축·운영)** 기관별 공공재정 현황 및 부정청구에 대한 환수금액, 환수율 등 자료를 시스템으로 관리, 대국민 공개
 ※ '청렴포털_부패공익신고'에 공공재정 부정청구 통합관리 기능을 탑재, 운영('21. 3월~)
- **(법 개정 추진)** 법 시행 1년을 맞이하여 적용 사각지대 해소, 제도 실효성 확보 등 보완이 필요한 사안에 대해 법 개정 추진
 ※ 정책연구용역실시(2~6월), 개정안 마련(6월), 국회제출(12월)

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	고위공직자 등 권력형 부패행위 등 집중신고기간 운영	'21.1~4월	
	공무원, 군인 2020년 연금제한자 조회 및 범죄경력 조회	'21.2~4월	
	공공재정환수법 개정 관련 정책연구용역 계약	'21.3월	
	공공재정환수제도 이행실태 점검	'21.2~3월	
	부정청구 통합관리시스템 안내	'21.3월	
2/4분기	코로나-19 지원금, 연구개발비, 지방보조금 등 정부 보조금 부패 행위 집중 점검	'21.3~5월	
	비위면직자 실태관리 실태 현장점검	'21.4~5월	
	비위면직자등 취업제한제도 및 사전심사 교육 및 상담 실시	'21.4~6월	
	공공재정환수법 개정 관련 정책연구용역 추진	'21.4~6월	
	공공재정환수제도 이행실태 점검	'21.5~6월	
	환수 실적 등 부정청구 통합관리시스템 입력 추진	'21.4~6월	
3/4분기	병역법, 대리점법, 수입식품법, 부동산거래신고법 등 신규 공익침해행위 집중신고기간 운영	'21.5~6월	
	비위면직자 기타소득 조회	'21.7~9월	
	건설 자격증 불법대여, 부실공사, 소방시설 미비 등 안전분야 집중신고기간 운영	'21.9.~11월	

구 분	추진계획	세부일정	비 고
	공공재정환수법 개정안 마련	'21.7~9월	
	공공재정환수제도 이행실태 점검	'21.8~9월	
	부정청구 통합관리시스템 데이터 검증 및 대국민 공개	'21.7~9월	
4/4분기	비위면직자 실태점검 현장점검	'21.10~11월	
	비위면직자등 취업제한제도 및 사전심사 교육 및 상담 실시	'21.11~12월	
	공공재정환수법 개정안 입법예고 및 국회제출	'21.10~12월	
	공공재정환수제도 이행실태 점검	'21.10~11월	

□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

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

< 현장의견 반영 계획 >

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
부패·공익침해 집중신고 운영	공정과 투명성을 중시하는 국민정서에 적극 부응할 필요	언론 보도와 위원회에 접수되는 부패·공익신고에 대한 분석을 통해 국민이 요구하는 사항 적극 수렴	언론보도와 특정신고에 적극 대응하기 위해 테마별 집중 신고기간 탄력적 운영
비위면직자 취업제한	확대된 제한기관, 대상자, 취업개념 정착, 사전심사 활성화 및 사각지대 정비를 위해 기관별 운영상 애로사항 청취 및 보완 필요	쌍방향 원격교육, 현장 점검 등을 통한 현장 의견 청취	비위면직자등 취업제한 업무매뉴얼, 반부패시책 전달회의, 부패공직자(비위면직자 포함) 입력 등 안내 문서에 반영
공공재정환수법의 안정적 정착	공공기관 사업 담당자를 대상으로 법·제도를 적용함에 따른 문제점과 현장의 애로사항 등을 발굴하여 보완개선할 필요	대면교육 또는 쌍방향 원격교육, 이행실태 점검 등을 통한 현장 의견 청취	공공재정환수법 업무 매뉴얼 및 사례집, 해석질의 및 법령 개정사항 등에 반영

□ 기대효과

- 부패·공익 침해행위 집중 신고 기간 운영을 통해 국민의 신고의식 고취 및 참여유도 활성화
- 비위면직자등 취업제한제도 강화를 통한 공직자 등의 부패발생 방지 및 취업제한규정 위반자 예방에 기여
- 공공재정환수법의 안정적 정착을 통해 나라돈의 공정 사용기준 정착이라는 입법 목적 달성

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분 ¹⁾	'20	'21
성과계획서상 재정사업 관리과제명(I-1-일반재정②)				
① 반부패 청렴정책 강화			4 (110.87)	4 (105.80)
정부보조금통합신고센터및공공재정환수제도운영			4	4

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적				목표치 '21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'18	'19	'20	'21				정량화 여부	성격/ 내용
부패·공익신고 집중신고 기간 운영	-	-	-	4회	신규 지표로 적극적인 국민들의 '공직'가치에 적극 부응하고 부패·공익신고를 활성화 하기 위해 연 4회 운영을 목표로 도전적 설정	부패·공익신고 집중신고기간 운영 횟수	근거 문서	정량	결과
비위면직자등 취업제한	-	-	신규	70	·취업제한제도 실효성 확보 및 점검강화 노력 ·신규 지표임에 따라 유사 실적인 '현장점검, 교육, 연금제한자 및 기타소득 조회' 이행률(%)의 '20년 실적치인 55점 대비 15점 상승한 70점으로 도전적 상승한계치 수준으로 설정 (20년 취업제한 관련 교육 실적 없음, 현장점검 실적 10회, 연금제한자/범죄경력 조회 활용 실적 있음, 기타 소득 조회 실적 있음)	항목별 기준치 점수 합산 ·취업제한제도 안착 및 사전심사 활성화 및 점검강화 노력도 = (교육 목표 4회 달성정도비율×0.3) + (현장점검 목표 20회 달성정도 비율×0.3) + (연금제한자 및 범죄경력조회 활용점검×0.2)+(기타소득 조회 활용 점검×0.2)	근거 문서	정량 정성	산출

성과지표	실적			목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'18	'19	'20	'21				정량화 여부	성격/ 내용
공공재정환수법 권고 이행률(%)	-	-	신규	70	신규 지표임에 따라 유사한 지표인 '부패분야 제도개선 권고 이행률(%)'의 최근 3 년치 평균 70%를 목표치로 설정	(공공재정환수법 이행실태 점검결과 도출된 환수 등 재제처분 이행 권고 또는 제도개선 권고 이행건수 / 전체 권고수)*100	공문, 근거문서	정량	결과

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ < 부패·공익신고 집중신고 기간 운영 >

- (지표의 대표성) 고질적인 부패·공익 침해행위 등에 대한 국민들의 신고의식을 고취하고 참여를 확대하는 한편, 공정성과 투명성을 중시하는 국민 눈 높이에 맞춰 숨어있는 사회적 이슈 부패·공익 침해행위에 대한 위원회의 의지를 대표할 수 있는 지표임
- (목표치의 적극성) '20년에는 언론에서 보도된 사학비리 관련 집중신고만을 운영하였으나, 고질적인 부패·공익신고에 대한 신고의식 고취 등을 위해 위원회에 접수되는 부패·공익 신고 유형에 따라 연 4회 운영하는 것으로 도전적으로 설정

◆ < 확대된 취업제한제도 안착 및 사전심사 활성화 노력도 >

- (지표의 대표성) '16.9월 개정·시행된 비위면직자 취업제한제도 운영 이후 확대된 제한기관, 대상자, 취업개념 정착 및 사전심사 활성화 촉구 등 확대된 취업제한 제도의 성공적 정착을 위해서는 각급 기관들의 제도의 이해 및 적극적 제도 운영 노력이 필수적이며, 교육 및 상담 확대, 취약 부분 교육, 현장 점검 등은 이를 충족시키기 위한 대표적 수단
- (사회적 가치 관련성) 직업의 자유를 제한하는 비위면직자 취업제한제도 관련 취업제한의 사전 안내와 교육 강화 및 각급 기관의 사전확인 활성화 지원을 통해 취업제한제도 운영 관련 각급 기관과 취업제한대상자의 '참여' 및 취업제한대상자의 '인권' 제고

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ < 공공재정 환수법 권고 이행률(%) >

- (지표의 대표성) 공공재정 환수법의 안정적 정착 및 실효성 확보를 위해 이행실태 점검은 필수이며, 사후관리 강화 측면에서 이행실태 점검결과 도출된 환수 등 제재처분 이행 권고나 제도개선 권고 사항의 이행률은 결과중심의 대표성 있는 성과지표임
- (목표치의 적극성) 공공재정 환수법 권고는 이행실태 점검 과정에서 도출된 제도개선 권고뿐만 아니라 각급기관이 수행해야 할 부정이익의 환수, 제재 부가금 부과·징수, 가산금 부과 및 체납처분, 명단공표 등 제재처분의 이행을 권고하는 사항도 포함되어 있음. 신규 지표임에 따라 불확실성이 크고, 부패분야 제도개선 권고와는 달리 사전에 수용 여부를 확인한 후 권고하는 것이 아님에 따라 이행률이 상대적으로 낮을 것으로 예상됨에도 유사한 지표인 ‘부패분야 제도 개선 권고 이행률(%)’의 최근 3년치 평균 70%를 도전적 목표치로 설정함

□ 정책환류 계획 및 노력

- 부패·공익신고 집중신고 기간 운영을 통해 고질적인 부패취약 분야의 부패·공익신고 뿐만 아니라 신형 부패 및 공익침해 행위 등을 대상으로 하여 이해충돌방지법, 청탁금지법, 공익신고자 보호법 등에 반영
- 정책고객인 공직자를 대상으로 공공재정환수법제도 적용에 따른 문제점 및 애로사항 등을 교육 및 이행실태 점검 과정에서 조사하여 ‘22년 업무계획 등에 반영

② 부패·공익신고자에 대한 적극적 보호·보상(1-2-②)

□ 추진배경(목적)

- 보호대상 부패·공익신고 범위가 대폭 확대되는 등 신고자보호 관련 법·제도를 강화시켜 나가고 있으나, 국민 눈높이에서는 안심하고 신고할 수 있는 여건 조성 미흡
 - 신고자 신분노출, 보호사건 처리 지연 등 신고자 보호·보상의 사각지대가 존재한다는 국회, 언론의 지적이 계속
 - ※ 신고자 신분공개 사건과 관련하여 해당기관에서는 경미한 처분을 하고 있으므로, 이에 대한 개선 필요('19년 국정감사 지적사항)
 - ※ 공익신고자 보호 신청 후 보호조치가 신속하고 정확하게 이루어질 방안 검토 필요('20년 국정감사 지적사항)
 - 지속적인 법 개정에도 불구하고 여전히 안심하고 신고할 수 있는 제도라는 인식은 낮은 수준
 - ※ 공익신고 장애요인으로 '신고로 인한 불이익'이 61.8.%로 가장 높고, 다음으로 '사회적편견'(17.9%)의 순으로 나타남.('20년 권익위 부패인식도 조사)

□ 주요내용 및 추진계획

- 신고자에 대한 신속하고 실질적인 보호 강화
 - (불이익조치 일시정지 제도 보완·확대) 부패신고자에 대한 불이익조치 절차 일시정지 요건을 완화하고, 공익신고에도 제도 도입
 - (사전보호 전담제) 잠정적 보호조치가 필요하거나 급박한 신변보호 요청 등이 있는 경우 사전보호 전담 조사관 지정·운영
 - (신고자 신속 보호) 신고자·협조자에 대한 신분 비밀보장의무 위반 조사 시 신속한 사실관계 확인이 가능하도록 조사 범위 확대 및 제재규정 신설
 - (신분공개 피해 방지) 신고자 동의 없이 신분이 공개·보도된 경우, 위원회가 관련 기사 및 정보 삭제를 요청할 수 있는 근거 신설

- 신고자 보호결정의 이행력 강화
 - (사후관리 강화) 보호조치 결정 미이행자에 대한 이행강제금 즉시 부과 및 추가 불이익 발생 여부 점검
 - (이행력 확보) 보호조치결정 미이행에 대한 이행강제금 부과금액을 상향하고, 명단공표 근거 신설
 - (이행절차 간소화) 권익위의 신고자 보호조치결정을 미이행한 자에 대한 신속한 제재를 위해 이행강제금 부과절차 간소화
 - (징계제도 개선) 중앙부처·지자체·공직유관단체 대상 신고자 보호의무 위반에 대한 징계기준 마련 여부 실태조사 후 징계제도 개선 권고
 - 신고자에 대한 경제적 지원 확대
 - (구조금 지원 확대) 해고 등의 원상회복 관련 쟁송뿐만 아니라 무고·명예훼손 등 신고 관련 모든 쟁송에 대해 구조금(변호사비용 등) 지급
 - (포상사건 적극 발굴) 위원회 외부 기관에서 접수·처리한 신고 중 공익증진에 대한 기여도 높은 신고를 적극 발굴하여 포상금 지급
 - (보상금 적기 지급) 공익침해행위 대상 법률 확대, 공공재정 환수 신고 건수 증대 등 보상금 외연의 확대에 대응하여 법정처리기한 준수 및 적정한 보상금 산정·지급
 - 기관간 협업을 통한 신고자 보호제도의 전면적 홍보
 - (법 시행 10주년 홍보) 「공익신고자 보호법」 시행(11.9.30.) 이후 성과분석, 제도 발전방안 모색을 위한 토론회 개최, 지자체 등 공익신고기관 홍보채널 등을 활용한 시행 10주년 대대적 홍보
 - (홍보방식 다각화) 슬로건 공모를 통한 포스터·리플릿 제작, 사례 중심의 영상물·웹툰 제작, 기관별 직원·시민 대상 비대면 교육 지원을 위한 시청각 교육자료 제작 등
- * 주요 공익신고, 고액 보상사건, 신고자 보호제도 위반으로 인한 처벌사례 등

○ 신고접수기관의 신고자 보호 역량 강화 지원

- (제도 교육·안내) 「공익신고자 보호법」 개정('20.11.)으로 신규 추가된 공익신고 대상법률 소관부처 간담회 등을 통한 제도 교육·안내
- (기관별 신고자 보호 기반 마련) 부패·공익신고자 보호지침 표준안 배포, 공익신고 및 신고자 보호제도 운영현황 점검 등을 통한 공공기관별 자율적인 신고자 보호제도 운영기반 마련 지원

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	신고자 보호제도 발전방안 연구회 개최	'21.1월	
	제도 홍보 카드뉴스 및 영상 배포	'21.2~3월	
	공익신고 대상법률 소관부처별 릴레이 간담회 수요조사	3월	
	보상심의위원회 개최 및 보·포상금 지급사례 홍보	'21.1~3월	
2/4분기	부패·공익신고자 보호지침 표준안 개정안 배포	'21.4월	
	신고자 보호·보상제도 시청각 교육자료 제작·배포	'21.6월	
	공익·부패신고자 보호사건 이행점검	'21.6월	
	공공기관 공익신고 및 신고자 보호제도 운영현황 실태조사 결과 분석	'21.4~6월	
	공익신고 대상법률 소관부처별 릴레이 간담회 실시	'21.4~6월	
	보상심의위원회 개최 및 보·포상금 지급사례 홍보	'21.4~6월	
	「공익신고자 보호법」 발전방안 연구용역 착수	'21.6월	
3/4분기	신고자 보호의무 위반에 대한 기관별 징계제도 실태조사	'21.7~8월	
	비실명 대리신고 자문번호사 위촉	'21.8월	
	공익제보지원위원회 운영기관(지자체) 간담회 실시	'21.9월	
	보상심의위원회 개최 및 보·포상금 지급사례 홍보	'21.7~9월	
	「공익신고자 보호법」 발전방안 연구용역 실시	'21.7~9월	
	「공익신고자 보호법」 시행 10주년 행사 및 홍보	'21.8~10월	
4/4분기	신고자 보호의무 위반에 대한 기관별 징계제도 개선 요청	'21.10월	
	「공익신고자 보호법」 발전방안 연구용역 완료	'21.10월	
	공익신고 제도 홍보 라디오 광고	'21.10월	
	신고자 보호·보상 제도 홍보 포스터·리플릿 제작·배포	'21.11월	
	신고자 보호제도 발전방안 연구회 개최	'21.12월	
	공익·부패신고자 보호사건 이행점검	'21.12월	
	「공익신고자 보호법」 개정(안) 발의	'21.12월	
	보상심의위원회 개최 및 보·포상금 지급사례 홍보	'21.10~12월	

□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 신고자, 일반국민, 신고업무 담당자, 반부패 전문가 등
- (이해관계집단) 공익신고 대상법률 소관부처 및 공공기관 신고 담당자

< 현장의견 반영 계획 >

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 부패·공익신고자 보호보상 강화 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신고자 지원단체 의견 및 건의사항을 반영하여 보호·보상 업무의 서비스 질을 향상할 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신고자 지원단체 및 공익 제보지원위원회 운영기관 등과의 간담회를 통한 의견 청취 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 간담회 결과를 분석하여 업무 및 제도 개선에 반영
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 공익신고자 보호법 시행 10주년을 맞아 향후 발전 방안 마련을 위한 전문가 등 의견수렴 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 공익신고자 보호법 시행 10주년 기념토론회 개최 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 토론회 결과를 분석하여 업무 및 제도 개선에 반영
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 이해관계자인 신고자 등의 의견 및 건의사항을 반영하여 신고자 보호 업무의 서비스 질을 향상할 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 보호 신청인 대상 반기별 이행점검을 통하여 제도 운영 방식 등 개선이 필요한 사항에 대하여 의견 청취 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 의견청취 결과를 분석하여 업무 및 제도 개선에 반영
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신고자 보호·보상 관련 법 및 운영기반 정비 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 이해당사자인 공익신고 기관, 공익신고 대상법률 소관부처 등의 의견 및 건의사항을 반영하여 법 및 운영기반 정비시 반영할 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 공익신고 기관 공익신고 및 신고자 보호제도 운영 현황 조사를 통한 실태 파악 및 애로사항 청취 ▪ 공익신고 대상법률 소관 부처 등과의 간담회 등을 통한 의견 청취 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 의견청취 결과를 분석하여 업무 및 제도 개선에 반영

□ 기대효과

- 신고자 보호·보상제도의 실효성 제고
 - 신속하고 선제적인 보호조치 및 보호조치에 대한 이행력 강화를 통해 신고자 보호의 실효성 제고
 - 선제적·적극적 신고자 보호 강화를 통해 신고자 만족도 제고 및 신고 활성화 유도
- 신고를 통한 부패·공익침해행위 예방에 따른 사회적·경제적 손실 감소 및 환수로 국고수익 증대
 - ※ 최근 5년간(2015년~2020년) 부패·공익 신고를 통해 약 2,948억원 환수

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분 ¹⁾	'20	'21
반부패청렴정책강화(I -1-일반재정④)				
① 반부패청렴정책강화(1136)		일반회계	54.75 (110.87)	48.2 (105.80)
■ 부패신고자보호보상(364)			32.33	25.8
■ 공익신고제도운영(365)			22.42	22.4

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'18	'19	'20	'21				정량화 여부	성격/ 내용
신고자 보호 노력도(%)	-	67.6 신설	68.9	71.0	최근 2년간 실적치 평균 (68.3%) 대비 4% 상향한 71.0%로 설정	(보호사건 인용률+이행률) / 2	보호사건 처리 통계	정량	산출
부패·공익신고 보상사건 평균처리기간 단축 노력도(%)	-	133.7 신설	114.8	100	보상대상 확대 및 인력 감 소 등 대내외 여건 변화에 따라 목표 달성에 어려움이 예상되나, 도전적 목표 설 정을 위해 '21년 목표치를 '20년 목표치(120일) 보다 8.4% 단축한 110일로 설정 (평균처리기간 110일 달성 시 단축노력도 100%) ※ '19~'20 실적은 목표치 120일을 적용한 실적임	$100 + \{(110 - \text{평균 처리기간}) / 110 \times 100\}$	부패·공익 신고 지급 보상사건 실적 자료	정량	산출
내부 공익신고 비율(%)	-	-	8.0 신설	8.6	최근 3년간 내부공익신고 비율이 하강 후 소폭 상승 국면에 있어 최근 3년 평 균치인 8.2%보다 5% 높은 8.6%로 목표치 설정 ※ 내부 공익신고 비율 : (18) 8.8% → (19) 7.9% → (20) 8.0%	(당해 연도 내부 공익신고 건수 / 당해 연도 공익 신고 건수) × 100 *1인이 월간 10건 이상 신고하는 경우 1건으로 산정	공익신고 접수 처리 실적 통계자료	정량	결과

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ < 신고자 보호 노력도 >

- (지표의 대표성)

- **인용률** : 신고자들의 보호신청에 따라 신고와 불이익 사이의 인과관계를 밝혀 보호조치를 하기로 한 결정(인용결정)은 **신고자 보호업무의 적극성** 정도를 **효과적으로 대표**할 수 있는 지표임
- **이행률** : 위원회의 보호결정이 있다 하더라도 해당기관이 실제 이행하여야 신고자 보호가 완결되는 것이므로, 이행률은 신고자를 **실질적으로** 보호하기 위한 **노력의 결과**를 가장 잘 나타내는 지표임

- (사회적 가치 관련성)

- **인권·안전** : 신고를 이유로 신변에 불안을 겪는 신고자들을 보호함으로써 신고자들의 행복추구권, 신체의 자유 등 헌법상 보장되는 기본권을 보장하고 신변의 안전을 확보
- **노동** : 신고자라는 이유로 소속기관으로부터 부당하게 해고되거나 불이익을 받는 신고자를 보호함으로써 일할 수 있는 권리 보장

- (목표치의 적극성)

- 최근 보호신청과 함께 위원회의 보호조치 결정에 대한 소송제기가 급격히 증가함에 따라, 적극적인 신고자 보호조치가 어려워진 상황
 - ※ 위원회 보호결정에 대한 소송제기 : ('18) 2건 → ('19) 6건 → ('20) 13건
- 그럼에도 '21년 성과지표 목표치를 최근 2년 실적치 평균인 68.3% 대비 약 4% 증가한 71.0%로 상향 설정한 것은 '21년 주요정책과제 세부평가 기준*에 따른 목표치의 적극적 설정정도보다 높은 것으로, 신고로 불이익을 받는 신고자를 보호하기 위한 의지와 노력을 반영한 도전적인 목표치임
 - ※ 목표치가 2년간만 있고 상승국면일 땐 상승세 반영 시 “중”으로 평가한다는 점에서 2년간 상승률 1.9%를 적용할 경우 목표치가 70.2%이나 이를 상회하는 71.0%로 설정
 - ※ 신고자보호 노력도 : ('19) 67.6% → ('20) 68.9% → ('21. 목표) 71.0%

◆ < 부패·공익신고 보상사건 평균처리기간 단축 노력도 >

- (지표의 대표성) 신고자에 대한 효과적 경제적 지원을 위해서는 보상사건의 신속한 처리가 중요한바, 단순히 보상사건 평균 처리기간이 아닌 처리기간을 단축한 노력의 정도를 평가할 수 있는 지표가 대표성이 있다고 보아 성과지표로 설정

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

- (사회적 가치 관련성)

- **인권, 안전** : 신고를 이유로 신변에 불안을 겪는 신고자들을 실질적으로 구제할 수 있는 보상금 등을 지급함으로써 신고자들의 행복추구권, 안정적 주거생활 보장 등 헌법상 보장되는 기본권을 보장하고 국민의 생활에 도움을 주는 공공의 적극적 조치 실현
- **노동** : 신고자라는 이유로 소속기관으로부터 부당하게 해고되거나 불이익을 받는 신고자에게 보상금 등을 지급하여 생계를 유지하게 함으로써 향후 다시 근로할 수 있도록 지원

- (목표치의 적극성)

- 「공익신고자보호법」 공익침해행위 대상 법률 확대(284개 → 467개), 「공공재정환수법」 신고 보상대상 추가, 「부패방지권익위법」 개정에 따른 상환업무('19.10.17. 이후 신고) 증가, 보상신청건수 증가('21.2 기준 502건, '20년 전체 1,830건) 등 업무량이 증대되고 있는 반면, 보상안건을 처리할 수 있는 인력이 감소(신고자보상과 부서원 '20년 10명 → '21년 2월 8명) 하여 대내외 여건 변화로 어려움이 예상되나,
- 도전적 목표 설정을 위해 2021년 부패·공익신고 보상사건 평균처리기간 목표일을 2020년 목표일(120일)에서 8.4% 단축한 110일로 설정(110일을 달성하는 경우 단축노력도 100%)

※ 부패·공익신고 보상사건 평균처리기간 : ('17) 403일 → ('18) 139일 → ('19) 79.5일 → ('20) 102일

※ 부패·공익신고 보상사건 지급건수 : ('17) 1,823건* → ('18) 443건 → ('19) 407건 → ('20) 486건

* '17년의 경우 공익신고 보상금에 대한 파파라치성 신고로 인해 지급건수가 많았음

◇ < 내부 공익신고 비율 >

- (지표의 대표성) 신고로 인한 불이익을 받을 가능성이 높은 내부신고의 경우 공익침해행위 적발 효과가 크기 때문에 제도 강화 등을 통해 내부 신고를 유인할 필요성이 큼

내부 공익신고 비율은 신고자 보호제도 강화 및 신고자 인식개선을 위한 위원회 홍보 노력의 성과를 종합적으로 평가할 수 있는 지표임

- (사회적 가치 관련성)

- **안전·건강·환경** : 내부 공익신고가 활성화될수록 국민의 건강, 안전, 환경 등 공익을 침해하는 위법행위를 더욱 효율적으로 적발·예방 가능

- (목표치의 적극성) 최근 3년간 평균 내부공익신고 비율이 하강 후 소폭 상승 국면에 있어 최근 3년 평균치인 8.2%보다 5% 높은 8.6%로 목표치 설정

※ 내부 공익신고 비율 : ('18) 8.8% → ('19) 7.9% → ('20) 8.0% → ('21. 목표) 8.6%

□ 정책환류 계획

[’20년 정부업무평가, 자체평가 결과 등을 ’21년 정책 추진계획에 반영한 내용]

- (지적사항) ’20년 정부업무평가 결과 공공기관 신고 접수·처리 담당자 대상 교육방식에서 외연의 다양화가 필요
- ☞ (정책개선) 기관별 신고 담당자 교육 뿐만 아니라 직원·일반국민 대상 교육 지원 등 교육방식 다양화
 - 코로나-19 상황을 고려하여 기존의 대면·대규모 집합교육 방식에서 비대면 방식 및 소규모 교육 방식 병행
 - (비대면 교육 지원) 기관별로 내부직원·일반국민 대상 교육 지원을 할 수 있도록 시청각 교육자료 제작·배포(~6월)
 - (소규모 릴레이 교육) 기관별 신고 접수·처리 담당자 대상 릴레이 방식의 소규모 교육 실시(4~6월)

[’21년 정부업무평가, 자체평가 결과 등을 ’22년 계획수립시 반영하기 위한 노력]

- ’21년 정책성과를 세부사업별로 분석하고 제도운영과 관련된 환경 변화 등을 모니터링하여 ’22년 성과관리 시행계획 수립 시 반영
- 분기별 이행상황 및 성과지표 달성여부를 모니터링함으로써 정책 환경 변화에 적극 대응하고 차년도 업무계획 등에 반영

③ 제도 속에 내재된 구조적 부패·불공정 유발요인 개선[1-2-③]

□ 추진배경(목적)

- 정부 신뢰성을 저해하는 구조적 부패유발요인을 개선하고, 공정하고 차별없는 사회를 위한 제도적 기반을 확대할 필요
- 민관유착, 예산낭비 등 정부 신뢰성을 저해하는 구조적 부패 및 사회적 파급효과가 큰 부패 현안에 대한 제도개선 필요

□ 주요내용 및 추진계획

- 계약, 채용 등과 관련하여 공직사회에 여전히 남아있는 불합리한 관행과 유착을 개선함으로써 변화와 혁신을 위한 개방성 제고

< 개선과제 및 개선방향(안) >

문제점	개선과제(예시)
퇴직공직자의 산하·유관기관 및 위탁협회 등 재취업 관행	⇒ 업무 관련성 심사 및 수탁업무 감독강화 등 취업제한 제도 강화
발주기관이 감리사에 특정업체 하도급 요구, 퇴직공직자의 감리사 재취업	⇒ 하도급 계획서 사전심사 도입 등 관급공사 감리제도 불공정 개선
대학교원 채용 시 특정 후보자를 위한 자격기준 변경, 가족사항 요구	⇒ 교수 등 대학교원 채용절차 공정성 강화를 위한 법 규정 정비
사회복지시설 위탁 시 불합리한 기준 운영, 시설종사자 특혜 채용 등	⇒ 위탁기준 명확화 및 공개, 직원공개채용 등 사회복지시설 위탁 투명성 제고

- 경제회복과 사회안전망 강화 등을 위한 각종 정책자금이 제대로 쓰일 수 있도록 예산지원 및 집행과정의 낭비·누수 차단

< 개선과제 및 개선방향(안) >

문제점	개선과제(예시)
지자체 특별조정교부금 관련 위법한 사업편성·집행사례 발생 및 관리 부실	⇒ 교부 대상사업 심사 내실화, 집행 점검·관리 및 위법행위 제재 강화 등
매연저감장치 원가담합, 의무운행기간 미준수 전기자동차 보조금 미환수	⇒ 지원기준 개선 등 전기자동차, 매연저감장치 보조금 투명성 제고

○ 공동체 가치를 훼손하는 불공정한 사각지대를 개선하여 국민 생활 속 신뢰 기반 구축

< 개선과제 및 개선방향(안) >

문제점	개선과제(예시)
출근부 허위작성, 소득신고 누락 편법선정 등 근로장학금 부정수급	⇒ 부정수급 상시점검·관리체계 구축 등 국가근로장학금 부정수급 근절
주택관리업체 신규진입 곤란, 행정처분 사실 입주인 고지 미흡	⇒ 적격심사 보완, 불법행위 등록기관 통보 등 공동주택 비리방지

○ 제도개선 권고 이행현황 점검·관리 및 기관 협업 등 권고과제 이행관리를 강화하여 제도개선의 이행력 제고

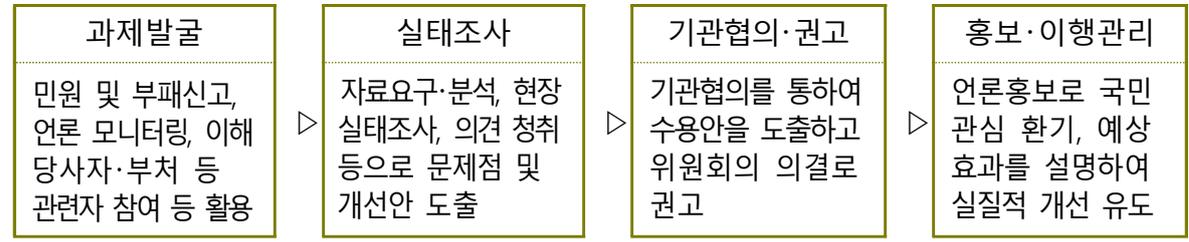
- 점검 결과 권고 취지가 현재도 유효하고 국민 입장에서 조속히 개선될 필요가 있는 경우에는 추가 실태조사를 거쳐 재권고 등 추진
- 기관별 이행현황 점검 결과 기관별 이행수준 격차가 큰 과제는 언론이 문제를 제기하기 전이라도 적극적으로 언론공표

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	'20년 제도개선 추진계획 수립	'21.1월	
	제도개선 과제 국민의견 수렴	'21.3월	
	매연저감장치 보조금 투명성 제고 등 제도개선 방안 수립·권고	'21.2~3월	
	1/4분기 제도개선 권고과제 홍보	'21.3월	
2/4분기	행정제재 가중처분 기준 명확화 등 제도개선 방안 수립·권고	'21.4~6월	
	2/4분기 제도개선 권고과제 홍보	'21.6월	
	제도개선 과제 이행점검	'21.6월	
3/4분기	국공립대학 임의협의체 투명성 제고 등 제도개선 방안 수립·권고	'21.7.~9월	
	3/4분기 제도개선 권고과제 홍보	'21.9월	
4/4분기	지방자치단체 사회복지시설 위탁운영 투명성 제고 등 제도개선 방안 수립·권고	'21.10~12월	
	4/4분기 제도개선 권고과제 홍보	'21.12월	
	기관 방문 현지 이행실태 확인·점검 실시	'21.12월	
	제도개선 권고과제 평가	'21.12월	

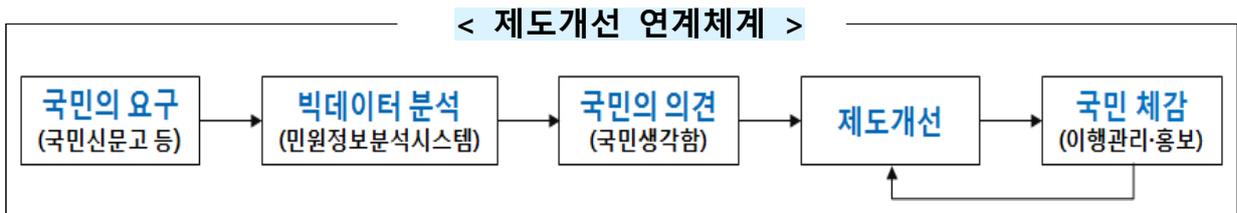
[참고] 제도개선 추진 절차

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



○ 관련기관·부서와의 협업 계획

- 민원정보분석과(민원분석시스템), 국민신문고과(국민생각함)와 연계를 통한 제도개선 과제 발굴 및 국민 의견수렴



- BH, 관계부처와의 상시 협조체계 구축으로 제도개선 방안 조정

< BH 제도개선 조정회의 >



□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

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

< 현장의견 반영 계획 >

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
<ul style="list-style-type: none"> ■ 제도 속에 내재된 구조적 부패·불공정 유발요인 개선 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국민이 체감할 수 있는 실효적 제도개선 방안 수립을 위해 국민 실생활 속의 의견수렴 필요 ■ 부패 사각지대 및 실효적인 관행 개선을 위해 현장 애로사항 및 운영실태 등 수렴 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 온라인 과제공모 <ul style="list-style-type: none"> - 국민생각함, 국민제안 등 ■ 간담회·토론회 <ul style="list-style-type: none"> - 시민단체, 민원인, 해당 분야 전문가 등 ■ 제도개선 실태조사 <ul style="list-style-type: none"> - 서면·현장 조사를 통한 제도 운영현황 및 개선 사항 파악 등 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 수렴된 의견은 제도개선 방향 설정 및 구체적인 방안 마련의 근거로 활용 (권고문에 반영)

□ 기대효과

- 구조적 부패 유발요인 개선을 통해 부패 사각지대에 대한 근원적 해소 및 공정하고 차별없는 사회를 위한 제도적 기반 확대

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'20	'21
부패·고충제도개선및국민소통활성화(I -1- 일반재정⑥)				
①	부패·고충제도개선및국민소통활성화(1134)	일반회계	0.74 (143)	0.74 (107)
	■ 부패·고충제도개선(340)		0.74	0.74

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적				목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'18	'19	'20	'21	정량화 여부				성격/ 내용	
(공통) 부패분야 제도개선 권고 수용률(%)	100	97.8	100	80.0		수용률은 임계치에 도달했으나, 실효성 있는 제도개선을 위해 소관부처의 개선안 수용이 필수적인 점, 다만 '21년 부패분야 제도개선 과제는 사회적 파급효과가 큰 부패현안에 집중되어 이해관계자 등의 많은 반발이 예상되는 점 등을 고려하여, 같은 성과지표를 사용하되, 목표치는 새롭게 80%로 설정	(수용과제 수 / 당해 연도 제도개선권고 세부과제 건수) ×100	제도개선 관리대장	정량	결과

부패분야 제도개선 권고 이행률(%)	67.6	70	72.4	72.9	법령개정 등이 필요한 제도 개선의 성격상 추가 이행률 상승이 한계치에 다다랐으나, 이행점검 강화를 통해 권고대상 기관의 세부과제 이행을 목표치를 전년 대비 0.5%p 상향한 72.9%로 도전적 상승 한계치 수준으로 설정	(이행 완료된 권고과제 수 / 조치기한 도래 기관별 세부과제 건수) ×100	제도개선 관리대상	정량	결과
---------------------	------	----	------	------	--	--	-----------	----	----

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ (공통) < 부패분야 제도개선 권고 수용률(%) >

- **(지표의 대표성)** 지난해 수용률이 100%로 임계치에 도달했으나, 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)** '21년 부패분야 제도개선 과제는 지난해에 비해 사회적 파급효과가 큰 부패현안에 집중되어 이해관계자의 범위가 매우 복잡하고, 특히 채용·계약 관련 과제는 노·사의 입장 차이 등을 이유로 많은 반발이 예상되는 점 등, 기존 목표치와 단순비교가 어려워 새롭게 목표치를 80%로 설정 (80%는 권고과제 10건 중 2건 불수용인 경우 달성 가능)
 - ※ ('20년 부패분야 주요 제도개선 과제) 콘텐츠 구독서비스 이용피해 방지방안, 홈쇼핑 소비자 피해 사전방지 방안, 지방자치단체 연구용역 투명성 제고 등
 - ('21년 부패분야 주요 과제안) : 퇴직공직자 취업 제한제도 강화, 대학교원 채용 절차 공정성 강화, 사회복지시설 위탁 투명성 제고 등

◆ < 부패분야 제도개선 권고 이행률(%) >

- **(지표의 대표성)** '제도 속 내재된 불공정 및 고질적 부패관행 개선'의 성과를 측정하기 위해서는 제도개선 권고의 수용률 제고에서 나아가, 적극적인 사후관리를 통한 이행으로 이어져야 함. 따라서 제도개선 권고 이행률은 실질적인 법·제도의 개선의 효과를 도출할 수 있는 결과중심의 대표성 있는 성과지표임
- **(목표치의 적극성)** 각급기관이 권고과제 이행을 위한 법령 개정 등을 추진하는 과정에서 개정법령안 검토, 이해관계자의 반발, 입법과정 등 그 이행에 상당한 시간이 소요되고 있는 점을 고려할 때 추가 이행률 상승이 한계치에 다다랐으나, 이행점검 강화를 통해 권고대상 기관의 세부과제 이행을 목표치를 전년 대비 0.5%p 상향한 72.9%로 도전적 상승 한계치 수준으로 설정

□ 정책환류 계획

[’20년 정부업무평가, 자체평가 결과 등을 ’21년 정책 추진계획에 반영한 내용]

- ’20년 정부업무평가 및 자체평가에서 긍정적 평가를 받은 ‘생활속 불공정·불합리한 제도개선’을 넘어, 구조적 부패 취약요인에 대한 제도개선을 추진
- 자체평가 결과, 불공정·부패관행에 대한 제도개선 권고가 조속히 실현·체감되어야 한다는 필요성이 도출되었으므로,
 - 제도개선 권고가 실제로 국민의 삶을 변화시킬 수 있도록 이행현황 점검·이행전략회의·컨설팅 등 맞춤형 이행관리를 추진계획에 반영

[’21년 정부업무평가, 자체평가 결과 등을 ’22년 계획수립시 반영하기 위한 노력]

- ’21년 성과목표 달성 결과를 분석 후 미흡사항에 대해 ’22년 업무 계획 등에 반영
 - 특히 정책성과 단계에서 유의미하게 나타난 효과적 수단을 ’22년 업무추진 시 확대

④ 공공기관의 불공정 및 채용비리 관행 개선 [1-2-④]

□ 추진배경(목적)

- LH 직원의 부동산투기 사건 등 공공기관의 불공정·불합리한 행태를 근본적으로 개선할 필요
 - 공직유관단체 내부규정에 내재된 불공정 업무관행, 재량권 남용 요소 등을 발굴·개선하여 국민에게 봉사하고 청렴한 공공기관으로의 변화 견인
 - 코로나19에 따른 경기침체로 청년일자리 창출의 중추 역할을 담당할 공공기관의 채용공정성에 대한 높아진 기대에 부응할 필요
 - ※ (채용공정성 인식도) 45.4점('17년) ⇨ 62.0점('20년)

□ 주요내용 및 추진계획

공공기관 사규 전수점검으로 불공정·불합리한 관행 개선

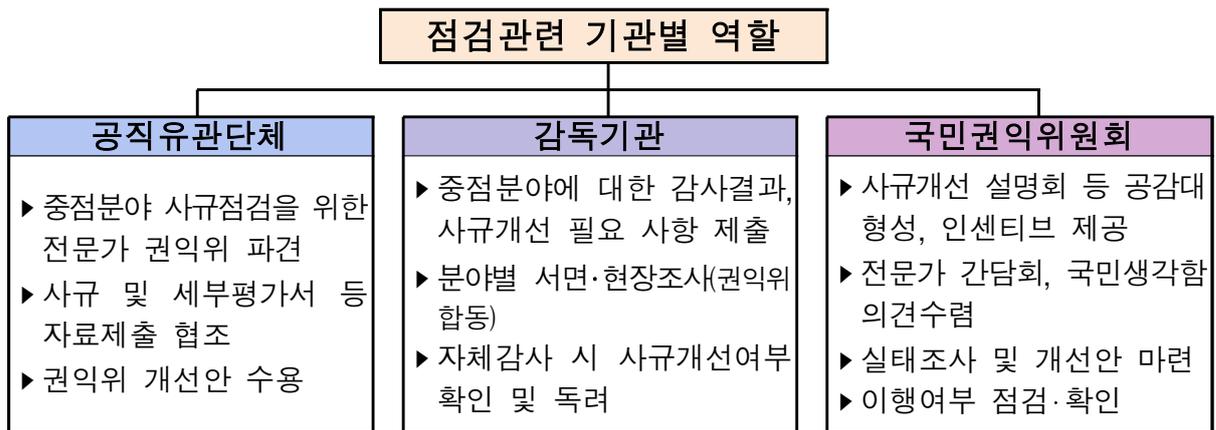
- 공직유관단체 사규에 대한 연차별 전수 점검
 - 전년도 6개 분야 82개 기관(내부규정 9,531개) 점검에 이어 올해 기금관리·위탁집행형 준정부기관 중점 점검
 - ※ 공공기관 정원, 자산규모, 자체수입 등을 고려하여 점검 순서 배정
 - 공공기관과 민간과의 계약, 과도한 복리후생, 불공정한 인사규정을 중심으로 검토

< '21~'22년 점검 대상기관 >

중점 분야	대상기관 수(누적)	점검 시기
기금관리형 준정부기관	13	2021년
위탁집행형 준정부기관	82	
기타공공기관(경제, 과학·문화)	116	2022년
기타공공기관(사회·교육, 외교·국방)	93	

- 점검대상 기관의 사규내용 및 부패사례 등을 분석하고 전문가 및 국민 의견수렴 등을 통해 분야별 공공기관 사규 개선안 마련 추진

- 기관별 협업을 통한 합리적인 개선안 마련 및 이행력 제고
 - (국민권익위) 전문가 자문 등을 통한 합리적 사규 개선 권고 및 개선권고 후 각 공공기관의 이행여부 반기별 점검(2회)
 - (대상기관 전체) 요구자료 제출 및 개선권고 사규개정 추진
 - (감독기관) 소속기관에 대한 자체감사 및 사규개선 필요 사항 제출
- ※ 필요시 서면·현장 실태조사 협조



공공기관 채용비위 관행 개선

- 공공기관 채용실태 정기 전수조사 실시 및 후속조치 이행
 - 공공기관 신규 채용, 정규직 전환 과정에서의 채용비위 여부 확인을 위해 전수조사 실시(4분기)
 - 공정채용 문화 확산을 위하여 공정채용 워크숍·컨설팅 등을 통한 제도개선 및 채용 모범사례 발굴·전파(연중)
- 공공기관 채용관련 현안에 신속하게 대응하여 공정채용 문화 확산
 - 전년도 사례(○○발전(주)의 사전공지 없는 채용요건 변경)를 보완·발전시켜 공공기관 퇴직자 재채용, 친인척 특별채용 등 채용비리 발생 시 적극 대응
- ※ 하반기 신입사원 채용과정에서 상반기 공채와 다르게 사전에 적절한 공지 없이 자격요건으로 영어성적을, 가점으로 기술 관련 자격증 등을 설정하여 수험생에게 혼란을 초래하고 관련 내용이 언론에 보도('20.11월)

주요과정 및 결과의 국민 공개·공유

- 공직유관단체 사규점검 과정에서 발굴된 불합리·불공정한 사규는 개선권고 전에 국민생각함을 활용하여 국민의견을 수렴(연중)
- 사규 및 채용제도 개선권고에 따라 각 기관에서 이행한 우수 개선 사례에 대한 적극적인 홍보(언론보도, 홈페이지 게시, 감독기관 통보 등)

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	·2021년 공공기관 사규 점검 계획 수립	'21.1월	
	·고용복지분야 사규 개선사항 발굴 및 전문가 자문	'21.3월	
	·'20년 공공기관 채용실태 정기 전수조사 사전준비	'21.1월~3월	
2/4분기	·공공기관 퇴직자 재취업 비리에 대한 조사 실시	'21.4월	
	·고용복지분야 사규 개선권고 및 언론보도	'21.4월	
	·과학기술분야 사규 개선사항 발굴 및 전문가 자문	'21.5월	
	·공공기관 공정채용 컨설팅 실시	'21.5월	
	·과학기술분야 사규 개선권고 및 언론보도	'21.6월	
	·교육문화 분야 사규 개선사항 발굴 및 전문가 자문	'21.6월	
3/4분기	·교육문화 분야 사규 개선권고 및 언론보도	'21.7월	
	·'20년 사규개선 권고안 이행여부 점검결과 보도(상반기)	'21.7월	
	·국토안전 분야 사규 개선사항 발굴 및 전문가 자문	'21.7월	
	·국토안전 분야 사규 개선권고 및 언론보도	'21.8월	
	·공공기관 공정채용 컨설팅 실시	'21.9월	
4/4분기	·농림해양분야 사규 개선사항 발굴 및 전문가 자문	'21.9월	
	·농림해양분야 사규 개선권고 및 언론보도	'21.10월	
	·'20년 공공기관 채용실태 정기 전수조사 실시	'21.10월	잠정
	·산업통상분야 사규 개선사항 발굴 및 전문가 자문	'21.10월	
	·산업통상분야 사규 개선권고 및 언론보도	'21.11월	
	·재정경제 분야 사규 개선권고안 의견수렴	'21.11월	
	·재정경제분야 사규 개선권고 및 언론보도	'21.12월	

※ 코로나19로 인한 '20년 공공기관 채용실태 정기 전수조사 일정 변동 가능성 有

□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 공공기관의 불공정·불합리한 관행 및 채용비위로 인해 피해를 보는 일반 국민 및 취업준비생·2030세대
 - 국민생각함·국민제안 등을 통해 공공기관 불공정 사규 및 채용 관행 개선을 위한 정책제언 수렴·반영
- (이해관계집단) 각 공공기관 및 해당 공공기관을 관할하고 채용실태 전수조사를 시행하는 감독부처 등
 - 공직유관단체의 불합리한 사규에 대한 개별 제보접수, 실태조사시 면담, 간담회 등 실시
 - 공공기관 공정채용 워크숍·공정채용 컨설팅 등을 통하여 공공기관 인사·채용 담당자 등 관계자의 건의 및 의견을 수렴하여 정기 전수조사 및 채용 제도개선에 반영

< 현장의견 반영 계획 >

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
<ul style="list-style-type: none"> ■ 공직유관단체 사규 부패영향평가 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 합리적인 개선방안 마련을 위해 정책 수혜자 및 공공기관 종사자 대상 의견 수렴 진행 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 개별 제보 접수, 국민생각함 활용 온라인의견 수렴, 실태조사시 면담, 자료제출 요청 등 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 제안된 의견 검토하여 개선안에 반영
<ul style="list-style-type: none"> ■ 공공기관 채용실태 정기 전수조사 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 공공기관 채용과정에서의 불합리한 제도 개선 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국민 제안, 공정채용 워크숍, 컨설팅 등을 통해 현장의 목소리 청취 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 정기 전수조사 및 채용 제도 개선대책에 반영

□ 기대효과

- 공직유관단체 사규에 대한 개선권고를 통해 부패유발요인 사전 차단
 - 사규에 대한 직권 부패영향평가를 통해 그동안 국정감사, 감사원 감사 등을 통해 시정되지 않은 불합리·불공정 관행 시정 가능
- 공공기관 채용비위 관행 근절 및 공정채용 문화 정착
 - 채용비위 적발 감소와 더불어 채용공정성 강화를 위한 우수사례 및 모범제도를 공유·확산하여 공정채용 문화 정착 유도
 - ※ (적발 건수) '18년에 비하여 54.4%, '17년에 비하여 75.4% 감소

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

	회계구분 ¹⁾	'20	'21
반부패청렴정책강화(I -1- 일반재정④)			
① 반부패청렴정책강화(1136)		5.07 (110.87)	5.09 (105.80)
■ 청탁금지제도운영(367)		5.07	5.09

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'18	'19	'20	'21				정량화 여부	성격/ 내용
공직유관단체 사규 부패영향평가 개선권고도 및 개선권고 수용도(%)	-	-	100	100	전년과 목표치 및 측정산식은 동일하나 전년 대비 올해 점 검기관 수는 1/2수준으로, 점검기관 수 대비 권고목표 건수는 32건으로 설정되어야 하나, 전년도 실적치를 감안 하여 40% 상향한 45건을 목표로 설정	(개선권고 건수 /개선권고 목표치 45건) ×50 + (개선권고 수용건수 /개선권고 건수) ×50	'21년도 자체평가 보고서	정량	산출 결과
기타공직유관단체 제도개선 권고 이행률 (%)	-	-	-	83%	신규지표로서 '20.5월 최근 7년간 제도개선 권고 이행 률이 80.9%라는 점을 반영 하여 83.0% 이상으로 설정	제도개선 권고 이행 기관/기타공직유관 단체 수	제도개선 이행점검 결과보고서	정량	결과

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ < 공직유관단체 사규 부패영향평가 개선권고도 및 개선권고 수용도(%) >

- (지표의 대표성) 사규 일제정비결과로 부패영향평가 권고를 하기 때문에 부패영향평가 개선권고도가 동 사업을 대표하는 핵심 지표이며, 권고가 실제 수용되어야 사업의 성과가 달성된다 할 것이므로, 개선권고 수용도 지표 필요
- 전년도 자체평가 위원 지적사항에 따라 변경한 복합지표를 올해 성과지표로 구성(전년도 상반기 자체평가위원 지적사항 : 개선권고도와 개선권고 수용도를 하나의 복합지표로 구성하고, 권고도에서 개선권고도, 수용도에서 개선권고 수용도로 변경이 바람직함)

※ 채용비리의 경우 전수조사 실시 여부가 불투명하여 지표 미설정

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

- **(목표치의 적극성)** 전년의 경우 187개 기관의 사규 점검을 통해 개선권고 64건, 수용건수 100%의 실적을 달성하였으나, 올해의 경우 점검대상기관 규모는 전년의 1/2 수준인 95개(기금관리형 13개, 위탁집행형 82개)로 점검기관 수 대비 권고목표건수는 32건으로 설정되어야 하나, 전년도 실적치를 감안하여 개선권고 건수는 32건보다 40% 상향한 45건으로 하고, 개선권고 건수로 100% 수용하는 것을 목표치로 설정

◆ < 기타공직유관단체 제도개선 권고 이행률 >

- **(지표의 대표성)** '20. 5월 제3차 공공기관 채용실태 전수조사 결과 기타공직유관단체를 대상으로 취약분야에 대한 채용관행과 프로세스 개선을 위하여 제도개선을 권고하였음. 이에 실제로 대상기관에서 권고에 따른 제도개선을 추진하였는지를 확인할 필요가 있음. 해당 지표는 전수조사를 통해 나타난 불합리한 채용관행이 반복되는 것을 막고 공공기관의 공정채용문화를 제도화한다는 측면에서 대표적인 결과지표이자 공공기관 채용실태 전수조사의 실질적인 성과를 보여주는 지표임

※ 공직유관단체 중 중앙부처 산하 공공기관은 「공공기관 운영에 관한 법률」에 따라 기재부가, 지방자치단체 산하 지방공공기관은 「지방공기업법」·「지방출자출연법」에 따라 행안부가 제도개선 사항을 법령·지침에 적용하며, 권익위는 기타공직유관단체*에 제도개선 이행점검을 시행

** (기타공직유관단체) '21년 324개소('20년 대비 지정해제 12개소, 신규지정 58개소)

- **(목표치의 적극성)** 해당 지표는 신규지표로서, 목표치의 적극성·적정성을 가늠할 수 있는 실적치가 없으나, 이와 유사한 최근 7년간 위원회 제도개선 권고에 대한 기관의 이행률*(80.9%)을 참고하였음.

* 정무위 민형배 의원실 제출 자료('2020.10월)

다만, 채용비리 근절을 위해서는 위원회 뿐만 아니라 각 기관의 적극적인 동참이 필요함. 이를 감안하여 유사지표의 실제 이행률보다 3.7% 높은 83%를 목표치로 설정

□ 정책환류 계획

[’20년 정부업무평가, 자체평가 결과 등을 ’21년 정책 추진계획에 반영한 내용]

- ’20년 정부업무평가 결과 각 공공기관에서 사규 제도개선안을 이행하도록 관리감독 또는 후속조치의 필요성 제기
 - ⇒ 전년도 사규 개선 권고에 대한 각 기관의 이행여부를 반기별 점검
 - ⇒ 주요 개선사례를 엄선하여 언론보도, 홈페이지 게시, 감독기관 등에 통보하여 전수점검 대상이 아닌 공직유관단체의 참여를 유도
 - ⇒ 또한, 전수점검 대상이 아닌 기관은 자체적으로 불공정·불합리한 사규를 개선하도록 하고, 전수점검 대상기관은 권고사항에 따른 사규개정을 진행하도록 부패방지 시책평가에 관련 지표 신설
- ※ 사규점검 대상 기관(이행률에 따라 차등 가점), 미대상 기관(자체 사규 개선노력도 가점)

[’21년 정부업무평가, 자체평가 결과 등을 ’22년 계획수립시 반영하기 위한 노력]

- ’21년 정책성과를 세부사업별로 분석하고 제도운영과 관련된 환경 변화 등을 모니터링하여 ’22년 성과관리 시행계획 수립 시 반영
 - 분기별 이행상황 및 성과지표 달성여부를 모니터링함으로써 정책 환경 변화에 적극 대응하고 차년도 업무계획 등에 반영

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

- 적극행정 선도로 국민 권익구제 확대
 - 위법·부당하고 소극적인 행정에 대한 고충민원, 행정심판 사건을 적극 해결하여 국민권익 침해 해소
 - 촘촘한 권익보호를 위해 행정심판 국선대리인제('18.10.), 정부 합동민원센터('19.10.), 소극행정 신고센터('19.3.) 등 제도를 신설 하고 내실 있게 운영
- 국민의 목소리, 민원을 넘어 정책으로
 - 범정부 소통시스템인 '국민신문고' 기능 고도화 및 민원서비스 품질 제고
 - 민원빅데이터 분석·개방, 국민생각함을 통한 소통으로 국민의 다양한 목소리를 경청하고, 적극적인 정책 환류를 통해 제도 개선 추진

※ 「한눈에 보는 민원 빅데이터」('19.1월 개통)를 통해 다양한 민원정보 정보를 대국민 공개

기 본 방 향

◇ 주요내용

- 적극행정 선도로 국민 권익구제 확대
 - 국민의 일상과 밀접한 분야의 위법·부당, 소극행정 등에 대한 시정권고·의견표명 강화
 - 포용사회를 저해하는 집단민원의 조정·해결에 역량 집중
 - 민생·경제 현장을 직접 찾아가는 맞춤형 고충해소 확대
 - 정부합동민원센터를 통한 '한 곳에서 한번에' 종합적 민원 상담
 - 수요자 중심의 행정심판 국선대리인제도 운영, 온라인 행정심판 개선 등 신속하고 공정한 행정심판
- 국민의 목소리에 기반한 정책 개선
 - 사회·경제구조 전환에 따른 국민불편을 선제적으로 예방하고, 민생경제 회복과 사회안전망 확충을 위한 법·제도 개선 추진
 - 국민생각함 우수 안건의 발굴·숙성 및 정책반영 강화
 - 포스트 코로나 및 2050 탄소중립, 사회안전망 강화 등 국정 방향 및 국민적 관심 사항 관련 데이터 분석으로 체계적 정책 추진 지원
 - 국민(산·학·연)이 민원데이터를 직접 분석해 각종 연구·개발 등에 활용할 수 있도록 '원격분석플랫폼' 구축 추진

◇ 임무·목표 간 상관성

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

< 전략목표 및 성과목표, 관리과제·성과지표체계 >

(단위 : 개)

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

성과 목표	관리과제	성과지표
	Ⅱ. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.	① 국민고충 해결률(%)
	Ⅱ-1. 국민의 고충을 신속히 해결한다.	① 권익행정 만족도(점)
	① 국민고충 적극 해소 및 사회적 갈등의 주도적 해결	① 이동신문고 상담민원 현장해결률(%) ② 고충민원 인용률(%) ③ 집단민원 조정·합의률(%) ④ 시정권고·의견표명 수용률(%)
	② '한 곳에서 한번에' 종합적 민원상담·처리	① 정부합동민원센터 온라인 상담해결율(%) ② 국민콜110 상담안내 만족도(%)
	③ 사회적 약자를 배려하는 신속·공정한 행정심판	① 일반사건 인용률(%) ② 행정심판 인지도(%) ③ 제도개선 및 시정조치 요청건수(건) ④ 증거조사율(%)
	Ⅱ-2. 국민의 목소리에 기반하여 정책을 개선한다.	
	① 사회안전망 강화를 위한 제도개선	① 고충분야 제도개선 권고 이행률(%)
	② '국민생각함'을 통한 정책참여 활성화	① 국민의견수렴 정책제도개선(건) ② 국민생각함 안건 참여도(건)
	③ 민원 빅데이터 분석·활용을 통한 데이터 기반 행정 선도	① 민원분석시스템 공동활용률(%) ② 민원분석 자료 이용자 만족도(점) ③ 민원 빅데이터 원격분석플랫폼 설계(%)

(1) 주요 내용**□ 국민의 고충을 신속히 해결**

- 국민의 일상과 밀접한 분야의 위법·부당, 소극행정 등에 대한 시정권고·의견표명 강화
- 포용사회를 저해하는 집단민원의 조정·해결에 역량 집중
- 민생·경제 현장을 직접 찾아가는 맞춤형 고충해소 확대
- 정부합동민원센터를 통한 ‘한 곳에서 한번에’ 종합적 민원 상담
- 수요자 중심의 행정심판 국선대리인제도 운영, 온라인 행정심판 개선 등 신속하고 공정한 행정심판

□ 국민의 목소리에 기반한 정책 개선

- 사회·경제구조 전환에 따른 국민불편을 선제적으로 예방하고, 민생경제 회복과 사회안전망 확충을 위한 법·제도 개선 추진
- 국민생각함 우수 안건의 발굴·숙성 및 정책반영 강화
- 포스트 코로나 및 2050 탄소중립, 사회안전망 강화 등 국정 방향 및 국민적 관심 사항 관련 데이터 분석으로 체계적 정책 추진 지원
- 국민(산·학·연)이 민원데이터를 직접 분석해 각종 연구·개발 등에 활용할 수 있도록 ‘원격분석플랫폼’ 구축 추진

[2] 성과지표

성과지표	실적					목표치	'24년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'16	'17	'18	'19	'20	'24			
국민고충 해결률 (%)	93.3	92.6	92.0	90.9	92.5	95.0	최근 5년간 고충민원 시정권고·의견표명 수용률 및 제도개선 수용률이 지속적으로 하락 추세를 보이고 있으나, 적극적 사후관리를 통한 국민고충의 실질적 해소를 위해 5년간 평균치인 92.6% 보다 2.4%p 상향된 95.0%('19년 실적치 대비 4.1%p 증가)를 목표치로 설정	(고충민원 시정권고·의견표명 수용률 + 제도개선 수용률) / 2) X 100%	국민신문고 시스템 자료 개량

[3] 외부환경·갈등요인 분석 및 갈등관리계획

주요내용	외부환경·갈등요인 분석	갈등관리 계획
① 국민고충 적극 해소 및 사회적 갈등의 주도적 해결	<ul style="list-style-type: none"> ○ 코로나19로 인한 경기약화, 고용 위축 등의 영향을 가장 많이 받는 사회적 약자·영세기업·소상공인 등 취약계층의 고충 심화 ○ 국민의 권리의식 신장, 님비·핍비 현상의 일반화 등으로 참여한 이해관계 충돌로 사회적 갈등으로 확산되는 고충민원 증가 추세 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 관계기관과의 긴밀한 협력을 바탕으로 취약계층을 직접 찾아가 애로사항을 적극 청취하고 해결하는 현장행정 활동 대폭 강화 ○ 사회적 현안이 되는 고충민원 추이를 면밀히 모니터링하고 관계기관과의 선제적 대응체계 구축, 민원 발생 초기에 문제를 해결하여 사회적 갈등으로의 확산을 방지
② '한 곳에서 한번에' 종합적 민원 상담·처리	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국민의식수준 제고에 따라 정부 민원상담에 대한 기대수준과 상담 내용의 불일치 및 각종 정부관련 민원상담 증가 ○ 코로나19등 국가적 긴급상황 발생에 따른 인입콜 및 콜센터 간 공동상담 요구 증가 ○ 국민콜110 상담사 노조 출범에 따른 노사 관계 업무 증가 및 노사갈등 상황 발생 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원분야별 학습 및 연구모임 활성화로 상담관 역량을 제고하여 국민들의 상담수요에 대처 ○ 기관연계시스템(VOP)를 활용하여 콜센터 간 협조체제 구축을 통해 기관 간의 주요 이슈, 다빈도 문의 등을 실시간 공유 ○ 노사간 상시 대화창구 마련 및 구성원간 공감대 형성을 위한 소통 강화를 통해 생산적 노사관계 구축 ○ 상담업무 직접수행에 따른 제도 정비, 근무환경 개선 및 교육 강화 등을 통해 상담사 만족도 제도

주요내용	외부환경·갈등요인 분석	갈등관리 계획
③ 사회적 약자를 배려하는 신속·공정한 행정심판	<ul style="list-style-type: none"> ○ 계속되는 경기둔화, 고용한파 및 코로나19 장기화로 인한 소비심리 위축에 더해 행정처분으로 인해 취약계층과 소상공인의 고통 가중 ○ 불분명한 행정처분규정, 상위법령과 충돌하는 규정, 과도한 재량권 부여 등의 원인으로 위법·부당한 행정처분 지속 발생 ○ 복잡·난해한 사건의 증가 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 금전적 부과처분(과징금, 이행강제금 등)에 대한 집행정지 적극 인용, 국선대리인 지원 소득기준 완화 및 소상공인까지 국선대리인 지원 확대 ○ 개별사안에 대한 인용재결에서 더 나아가 근원적 문제해결을 위해 제도개선 및 시정조치 요구 적극 확대 ○ 현장증거조사의 적극 실시로 국민권리구제 강화
④ 사회안전망 강화를 위한 제도개선	<ul style="list-style-type: none"> ○ 기존 법·제도에 변화를 초래하는 제도개선의 업무 특성에 따라 이해관계자의 반발, 소관부처의 비협조 등 추진 상의 제약 발생 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 과제발굴, 실태조사, 기관협의·권고, 홍보·이행관리에 이르는 일련의 제도개선 추진 절차에 이해관계집단 및 현장의견을 충분히 수렴 및 반영하여 제도개선 추진 ○ 종합적 실태조사, 관련 전문가의견수렴 등을 통해 제도개선방안의 타당성을 제고하고, 토론회 등을 통한 이해관계자 의견청취 및 소관기관과의 협의·조정 강화
⑤ '국민생각함'을 통한 정책 참여 활성화	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국민생각함 관리 인력은 변화가 없는 상태에서 등록 안건이 폭증할 경우, 정책화되는 안건의 증가율이 등록 안건 증가율에 비해 낮아질 가능성이 있으며, 이로 인해 국민의 불만이 높아질 우려 존재 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국민생각함 본연의 취지에 부합하도록, 기관이 습관적으로 등록하는 홍보성 안건을 자제시키는 대신, 국민들이 제기한 안건에 적극 참여하도록 유도 ○ 국민생각함을 관리하는 공무원의 수가 증가되는 것은 어려운 상황인 바, 일반적인 관리 대상(공무원이 직접 하지 않아도 되는 행정적인 사항)은 민간업체를 통해 처리할 수 있도록 용역 예산 마련
⑥ 민원 빅데이터 분석·활용을 통한 데이터 기반 행정 선도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 다수 각급 기관의 경우, 민원 분석 전담인력 등 자체적인 데이터 활용 기반 불충분 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 주·월간 동향, 민원예보 등 현안, 이슈 중심의 민원분석 결과 제작·배포로 각급 기관의 민원분석 자료 활용 지원 ○ 민원분석시스템 교육·컨설팅 강화로 공공기관의 데이터 기반 행정에 대한 관심 및 데이터 활용 역량 제고

(1) 주요내용

□ 국민고충 적극 해소 및 사회적 갈등의 주도적 해결

- 코로나19 등으로 어려움이 큰 사회적 약자, 자영업자·소상공인 등 취약계층의 신속한 권익구제로 국민고충 최우선 해결
- 대규모 인명·재산 피해나 단기간에 급증하는 현안 민원 발생 시 '국민고충 긴급대응반' 투입 등 즉각적인 해결 체계 가동
- 생활불편·안전, 민생경제, 복지 등 일상생활에서 발생하는 빈발·반복민원에 대한 기획조사, 관계기관 협업조정 등을 통해 국민고충 유발 요인 해소
- 사회적 현안이 되는 집단민원을 중점 관리하고, 체계적·효율적 집단민원 조정 해결을 위한 제도적 기반 마련

□ '한 곳에서 한 번에' 종합적 민원 상담·처리

- 상담관 역량 제고 및 상담 답변 모니터링 강화와 전문가들의 맞춤형 전문상담을 통한 종합적 민원해결 지원으로 민원상담 신뢰성 및 만족도 향상
- 관계기관 지원협조체계 구축 및 정보공유와 민원상담협의회 운영을 통해 다수기관·복합민원 관련 상담능력 향상
- 국민콜110의 대국민 상담서비스 개선을 통해 상담안내 이용 만족도를 제고하고, 국민 소통창구 역할 강화

□ 사회적 약자를 배려하는 신속·공정한 행정심판

- 다양한 매체를 활용한 행정심판 인지도를 제고하고 집행정지 인용 활성화 및 '부당성'에 대한 판단 기준 확대 등을 통한 실질적인 권리구제 강화
- 반복·고질적 행정심판 청구를 개선하고 피청구인의 답변서 제출 지연을 방지하기 위한 행정심판법 개정을 통해 행정심판 신속성 제고
- 국선대리인 지원대상 소득기준을 완화하고 신청 제출서류 간소화 시행기관을 확대 등을 통해 사회적 약자를 배려하는 공정한 행정심판제도 구현

구분		성과지표
성과목표	국민의 고충을 신속히 해결한다.	① 권익행정 만족도(점)
관리과제	국민고충 적극 해소 및 사회적 갈등의 주도적 해결	① 이동신문고 상담민원 현장해결률(%) ② 고충민원 인용률(%) ③ 집단민원 조정·합의율(%) ④ 시정권고·의견표명 수용률(%)
	'한 곳에서 한 번에' 종합적 민원 상담·처리	① 정부합동민원센터 온라인상담 해결률(%) ② 국민콜110 상담안내 만족도(%)
	사회적 약자를 배려하는 신속·공정한 행정심판	① 일반사건 인용률(%) ② 행정심판 인지도(%) ③ 제도개선 및 시정조치 요청건수(건) ④ 증거조사율(%)

[2] 성과지표

성과지표	실적			목표치	'20년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'18	'19	'20	'21			
권익행정 만족도(점)	72.2	73.8	74.4	74.2	최근 3년간 실적치가 감소 또는 증가하는 등 변동이 있고, 만족도가 사실상 임계치에 도달했다고 판단되나, '21년 목표치는 최근 3년 평균('18~'20년, 73.5점)보다 1% 높은 74.2점으로 설정	고충민원, 행정심판, 민원상담 신청인 등 대상 만족도 조사 실시	외부 조사전문 기관의 만족도 조사

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ 권익행정 만족도

- (지표의 대표성) ‘권익행정 만족도’ 지표는 고충민원, 행정심판, 민원상담 등 국민권익 보호를 위한 국민권익위의 다양한 활동에 대한 국민의 체감을 측정하는 지표로서, ‘적극행정을 선도하여 국민권익 구제를 확대한다’는 성과목표의 달성도를 국민의 관점에서 포괄적으로 반영하고 있는 대표성이 매우 높은 지표임
- (목표치의 적극성) ‘권익행정 만족도’는 고충민원, 행정심판 등의 인용 여부가 민원인 만족도에 큰 영향을 미치는 경향이 있어 단기간에 상승하기가 어렵다는 점, 현 조사모형을 도입한 '13년 이후 '20년까지 8년 동안 72~75점 사이에서 변동하여 왔다는 점 등을 고려할 때 임계치에 도달하였다고 판단되나 국민의 시각에서 대국민 민원서비스의 질적 수준 제고를 위해 **최근 3년('18~'20)간 평균 실적치인 73.5점 보다 1% 높은 74.2점을 목표치로 설정**

[3] 외부환경·갈등요인 분석 및 갈등관리계획

주요내용	외부환경·갈등요인 분석	갈등관리 계획
① 국민고충 적극해소 및 사회적 갈등의 주도적 해결	<ul style="list-style-type: none"> ○ 코로나19로 인한 경기약화, 고용 위축 등의 영향을 가장 많이 받는 사회적 약자·영세기업·소상공인 등 취약계층의 고충 심화 ○ 국민의 권리의식 신장, 남비·빚비 현상의 일반화 등으로 첨예한 이해관계 충돌로 사회적 갈등으로 확산되는 고충민원 증가 추세 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 관계기관과의 긴밀한 협력을 바탕으로 취약계층을 직접 찾아가 애로사항을 적극 청취하고 해결하는 현장행정 활동 대폭 강화 ○ 사회적 현안이 되는 고충민원 추이를 면밀히 모니터링하고 관계 기관과의 선제적 대응체계 구축, 민원 발생 초기에 문제를 해결하여 사회적 갈등으로의 확산을 방지
② '한 곳에서 한번에' 종합적 민원 상담·처리	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국민의식수준 제고에 따라 정부 민원상담에 대한 기대수준과 상담 내용의 불일치 및 각종 정부관련 민원상담 증가 ○ 코로나19등 국가적 긴급상황 발생에 따른 인입콜 및 콜센터 간 공동상담 요구 증가 ○ 국민콜110 상담사 노조 출범에 따른 노사 관계 업무 증가 및 노사갈등 상황 발생 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원분야별 학습 및 연구모임 활성화로 상담관 역량을 제고 하여 국민들의 상담수요에 대처 ○ 기관연계시스템(VOP)를 활용하여 콜센터 간 협조체제 구축을 통해 기관 간의 주요 이슈, 다빈도 문의 등을 실시간 공유 ○ 노사간 상시 대화창구 마련 및 구성원간 공감대 형성을 위한 소통 강화를 통해 생산적 노사관계 구축 ○ 상담업무 직접수행에 따른 제도 정비, 근무환경 개선 및 교육 강화 등을 통해 상담사 만족도 제고
③ 사회적 약자를 배려하는 신속·공정한 행정심판	<ul style="list-style-type: none"> ○ 계속되는 경기둔화, 고용한파 및 코로나19 장기화로 인한 소비심리 위축에 더해 행정처분으로 인해 취약계층과 소상공인의 고통 가중 ○ 불분명한 행정처분규정, 상위법령과 충돌하는 규정, 과도한 재량권 부여 등의 원인으로 위법·부당한 행정처분 지속 발생 ○ 복잡·난해한 사건의 증가 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 금전적 부과처분(과징금 이행처음 등)에 대한 집행장지 적극 인용, 국선대리인 지원 소득기준 완화 및 소상공인 까지 국선대리인 지원 확대 ○ 개별사안에 대한 인용재결에서 더 나아가 근원적 문제해결을 위해 제도개선 및 시정조치 요구 적극 확대 ○ 현장증거조사의 적극 실시로 국민권리구제 강화

(4) 관리과제별 추진계획

1 국민고충 적극 해소 및 사회적 갈등의 주도적 해결(II-1-①)

□ 추진배경(목적)

- **코로나19**로 인한 경기악화의 영향을 가장 크게 받는 사회적 약자, 자영업자·소상공인 등 취약계층의 **민생안정**을 위한 **다각적 노력** 요구
 - ※ 통계청 조사결과, 코로나19 이후 '임금이 줄었거나 일자리를 잃은 경우'가 응답자의 절반인 49.7%에 달함(한국의 사회동향 2020, '20.12.)
 - ⇒ 권익위의 기능과 역량을 결집해, **민생 현장과 사회적 약자 중심의 권익구제**로 국민고충 최우선 해결
- 전국적으로 산재한 **집단민원**은 우리사회의 갈등을 심화시키는 요인으로 사회통합 저해, 국력 손실의 원인으로 작용
 - ※ 지자체 집단민원 현황 : ('18년) 4,303건 / 100인 이상 1,021건 → ('19년) 8,837건 / 100인 이상 2,381건 → ('20년) 7,059건 / 100인 이상 1,602건
 - ⇒ 사회적 현안이 되는 집단민원을 **중점 관리**하고, 체계적·효율적 집단민원 조정 해결을 위한 제도적 기반 마련

□ 주요내용 및 추진계획

- 소외·취약계층 고충 집중 해소
 - (이동신문고) 코로나19 등으로 어려움이 큰 소외지역, 취약계층의 신속한 권익구제를 위해 **지역형·맞춤형 이동신문고 전방위적 확대**
 - ※ 코로나19로 인한 민생 위기 조기 극복을 위해 '찾아가는 현장 신문고'를 '20년 78회에서 '21년 104회로 대폭 확대(33.3%↑)
 - ※ 이동신문고 수요 증가에 대응하기 위해 이동신문고 상담버스 증차 추진('21.10월)

< '21년 이동신문고 운영 방안 >

유 형	대 상	운 영	횟 수
지역형 이동신문고 (소외 지역)	• 전통시장, 관광지, 다중이용시설 밀집지 등 코로나19 피해 심각 지역 및 농·산·어촌 등	• 긴급 생활자금 지원 등 코로나 관련 고충 중점 청취·해결	• ('20) 33회 → ('21) 40회
맞춤형 이동신문고 (취약 계층)	• 쪽방촌, 노후 임대아파트 등 복지·주거 취약계층	• 고용·사회안전망 사각지대, 열악한 주거환경 등 관련 고충 상담·해결	• ('20) 45회 → ('21) 64회

- (기업고충 해소) 중소기업 밀집지역 대상 '기동해결 특별컨설팅' 운영 및 소상공인·자영업자 고충 청취로 위기 기업 맞춤형 고충해소 추진
- ※ (대상) 자동차 부품, 기계 소재 등 소재·부품·장비 관련 산업·농공 단지 등 (내용) 영업정지, 공장설립신청 반려 등 긴급한 조치가 필요한 민원을 현장에서 직접 상담해 종합적·효과적 해결방안 제시 (운영) 기동해결 특별컨설팅 실시(총 12회)

○ 긴급 고충현안에 대한 대응 강화

- 대규모 인명·재산 피해나 단기간에 급증하는 현안 민원 발생 시 '국민고충 긴급대응반' 투입 등 즉각적인 해결 체계 가동
- ※ 주요 고충현안(예시)

대형 사건·사고	• 태풍·집중호우, 산불·대형화재, 화학물질·환경오염 등 각종 사건·사고로 인한 대규모 인명·재산 피해 등
단기 급증 민원	• 택배 노동자, 모바일 플랫폼 노동자 등의 근로여건(명절·연말연시), 유아·아동 돌봄 체계(신학기), 긴급생활안정자금·긴급재난지원금 등 각종 복지지원금 지급(정책 발표 시) 등

○ 생활 속 빈발민원의 근원적 제거

- 생활불편·안전, 민생경제, 복지 등 일상 생활에서 발생하는 빈발·반복민원에 대한 기획조사, 관계기관 협업조정 등을 통해 국민 고충 유발 요인 해소

< '21년 기획조사 과제 예시 >

빈발 분야	현황 및 문제점	개선방향
교통안전 시설	<ul style="list-style-type: none"> • 설치 후 관리 미흡, 변화된 교통 환경이 반영되지 않아 국민의 교통안전 위협 • 경찰-지자체 예산부담 문제 등으로 시설 개선 지연 * 경찰청 추산 약 2만여개 개선 필요 	<ul style="list-style-type: none"> • 전국 경찰서별 50개 내외 시설 선정(약 12,750개) • 시설 폐지, 변경, 신설, 보완 등 개선대책 수립 * 경찰청-지자체-교통안전공단 협업
건축공사 피해	<ul style="list-style-type: none"> • 공사 중 피해발생과 관련하여 건축주와 주민 간 분쟁 빈발 * '19. 건축피해 국민신문고 민원 27,922건 	<ul style="list-style-type: none"> • 건축분쟁조정 절차 확대·강화, 건축관계자 관리 감독 강화

빈발 분야	현황 및 문제점	개선방향
택지 불합리 분양약관	<ul style="list-style-type: none"> 분양자에게 불리한 분양약관의 분양상 문제점 이의제기 제한, 토지 이용제한 안내 미흡 등으로 재산권 침해 * '18. 민원조사 중 부당사례 확인 	<ul style="list-style-type: none"> LH 토지공급 분양계약 관련 분양자 보호 규정 개선 * 필요시 공정위 표준약관 개선
소하천 점용료	<ul style="list-style-type: none"> 지자체별 점용료 인상폭 상한이 달라 경제적 부담으로 작용 * '18~'20. 관련 국민신문고 민원 259건 	<ul style="list-style-type: none"> 소하천정비법령에 점용료 상한기준 신설로 전국적으로 동일기준 적용
주거 취약계층	<ul style="list-style-type: none"> 노령, 경제적 어려움으로 임대주택 거주자의 다양한 고충 발생 * '17.~'20.10. 관련 고충민원 963건 	<ul style="list-style-type: none"> 요양병원 장기입소시 재계약 허용, 입주자 자산평가 기준 개선 등
외국인 근로자	<ul style="list-style-type: none"> 열악한 근로환경, 임금체불 등이 있어도 사업장 변경이 곤란하여 고충민원 빈발 * '18~'20. 관련 국민신문고 민원 1,095건 	<ul style="list-style-type: none"> 외국인근로자 근로 안정을 위한 사업장 변경 기준·절차·요건 개선

○ 집단민원 중점 해결 및 집단민원조정법 조속 제정

- (집단민원 해결) 다수기관이 관련돼 장기간 해결되지 않고 표류 중인 집단민원을 중점과제로 선정해 해결방안 마련

※ 특히, 100인 이상이 관련된 집단민원은 원칙적으로 지자체 등에 이송하지 않고 권익위가 직접 조정 추진

※ '20년 한 해 총 8,447건의 집단민원이 제기(중앙부처 1,206건, 지자체 7,059건), 이 중 100인 이상 집단민원은 1,837건(21.7%)

※ 전국 빈발 집단민원 사례

- 신도시 생활기반시설 미설치로 인한 입주 후 생활불편
- 무단폐기물 투기에 대한 토지소유자 대상 처리비용 전가
- 전국 한센인촌 주거·환경 사각지대 개선 등

- (법제화) 갈등으로 확산될 가능성이 높은 집단민원의 객관적·전문적 조정 해결을 위한 제도적 기반인 「집단민원조정법」 조속 제정

※ 「집단민원조정법안」 2건 국회 발의(고용진 의원 대표발의안 '20.8월, 이정문 의원 대표발의안 '20.11월)

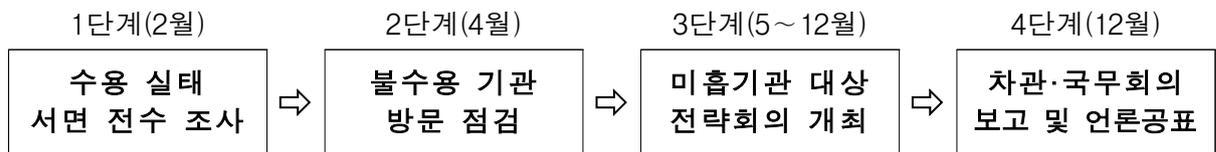
< 집단민원조정법안 주요내용 >

- (조정 전문인력 확충) 민간 조정전문가, 전문직 종사자 등을 조정인으로 위촉해 일정 규모 이상의 집단민원(100인 이상)을 전담 조정 해결
- (조정 대상 확대) 민원인뿐만 아니라 행정기관도 권익위에 소관업무와 관련한 집단민원의 조정을 신청할 수 있는 권한 부여
- (선제적 집단민원 대응) 긴급, 사회적 파급효과가 크다고 인정되는 사안은 민원신청 전이라도 실태를 확인, 조정 절차에 착수하여 분쟁·갈등 확산 방지

○ 전략적 사후관리를 통한 고충민원 처리의 실효성 확보

- 이행 점검, 전략회의, 보고 및 공표 등 입체적인 고충민원 사후관리를 통해 시정권고·의견표명의 수용률 제고

< 단계별 사후관리 전략(안) >



< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	2020년 고충민원 업무 추진계획 수립	'20.1월	
	설 명절 국민고충현장간담회 개최	'21.1월	
	전남, 전북 지역 이동신문고 운영(3회)	'21.2월	
	경북 지역 이동신문고 운영(3회)	'21.3월	
	취약계층시골장터다중이용시설 민생탐방 이동신문고 운영(10회)	'21.1~3월	
	기동해결 특별컨설팅 대상 발굴 및 실시(분기별 3회)	'21.1~3월	
	코로나 관련 사회적 현안대응 및 간담회 개최	'21.1~3월	
	국민고충 주요이슈 모니터링	'21.1.~3월	
	현안 민원(포항 수성사격장 관련 집단민원) 심층 조사	'21.3월	
	집단민원 조정·합의 해결	'20.1~3월	
	반복·빈발민원 기획조사 추진계획 수립	'20.1~3월	
	권고 수용 실태 서면 점검	'20.1~3월	

구 분	추진계획	세부일정	비 고
2/4분기	전남, 전북 지역 이동신문고 운영(3회)	'21.4월	
	경남, 경북 지역 이동신문고 운영(3회)	'21.5월	
	전남, 전북, 강원 지역 이동신문고 운영(6회)	'21.6월	
	취약계층시골장터다중이용시설 민생탐방 이동신문고 운영(23회)	'21.4~6월	
	기동해결 특별컨설팅 대상 발굴 및 실시(분기별 3회)	'21.4~6월	
	코로나 관련 사회적 현안대응 및 간담회 개최	'21.4~6월	
	국민고충 현안이슈 모니터링	'21.4~6월	
	집단민원 조정·합의 해결	'21.4~6월	
	반복·반발민원(기획조사 과제) 실태조사	'21.4~6월	
	권고 불수용 기관 방문 점검	'21.4~6월	
	권고 수용 미흡기관 대상 고충민원 전략회의 개최	'21.4~6월	
3/4분기	경남, 경북 지역 이동신문고 운영(3회)	'21.7월	
	전남, 충남, 충북 지역 이동신문고 운영(3회)	'21.8월	
	강원, 충북 지역 이동신문고 운영(3회)	'21.9월	
	취약계층시골장터다중이용시설 민생탐방 이동신문고 운영(16회)	'21.7~9월	
	기동해결 특별컨설팅 대상 발굴 및 실시(분기별 3회)	'21.7~9월	
	코로나 관련 사회적 현안대응 및 간담회 개최	'21.7~9월	
	국민고충 현안이슈 모니터링	'21.7~9월	
	추석 명절 국민고충현장간담회 개최	'21.9월	
	현안 민원(포항 수성사격장 관련 집단민원) 조정안 마련	'21.9월	
	집단민원 조정·합의 해결	'21.7~9월	
	반복·반발민원(기획조사 과제) 관계기관 협의 및 간담회 개최	'21.7~9월	
	권고 불수용 기관 방문 점검	'21.7~9월	
	권고 수용 미흡기관 대상 고충민원 전략회의 개최	'21.7~9월	
4/4분기	경남, 경북 지역 이동신문고 운영(3회)	'21.10월	
	강원, 경기, 충남, 충북 지역 이동신문고 운영(7회)	'21.11월	
	경기 지역 이동신문고 운영(3회)	'21.12월	
	취약계층시골장터다중이용시설 민생탐방 이동신문고 운영(15회)	'21.10~12월	
	기동해결 특별컨설팅 대상 발굴 및 실시(분기별 3회)	'21.10~12월	
	집단민원 조정·합의 해결	'21.10~12월	
	국민고충 현안이슈 모니터링	'21.10~12월	
	현안 민원(포항 수성사격장 관련 집단민원) 조정회의 개최	'21.12월	
	반복·반발민원(기획조사 과제) 개선방안 권고	'21.12월	
	집단민원조정법 국회 통과	'21.12월	
	권고 수용현황 국무(차관)회의 보고 및 언론공표	'21.12월	

□ 수혜자 · 이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 국민권익위에 고충민원을 제기하여 인용(시정권고·의견 표명) 또는 조정·합의해결 등을 통해 침해된 권익을 보호받게 되는 일반국민, 중소기업, 소상공인 등
- (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
<ul style="list-style-type: none"> ■ 소외취약계층 고충 집중 해소 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 이동신문고 운영 참여자의 시각에서 문제점 및 개선 방안 등을 파악할 필요 ■ 소상공인·자영업자 고충 및 경영애로사항 발굴 필요 ■ 기업인·자영업자 관련 정부정책 및 사업과 경영 일선과의 괴리 해소 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 이동신문고 참여 지방자치단체 및 공직유관단체 직원 등이 작성한 의견서 수집 ■ 이동신문고 방문 지역 소상공인·자영업자 대상 맞춤형 간담회 개최 ■ 기업인·자영업자 등 정책 수요자, 중앙부처·지자체·공공기관 등 정책공급자가 참여하는 현장회의 정례 운영 ■ 기업고충 현장회의 참석 중소기업, 소상공인 등 정책 수요자 대상 개선·보완 필요사항 등에 대한 설문조사 실시 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 차기 이동신문고 운영 방법에 의견을 반영하여 효율적 운영시스템 구축 ■ 간담회 참여 유관기관 협업으로 고충해소방안 제시 ■ 고충민원, 정책건의, 제도 개선 등으로 분류해 처리 ■ 제시된 의견을 반영하여 기업고충 현장회의 운영 방식을 개선
<ul style="list-style-type: none"> ■ 긴급 고충현안에 대한 대응 강화 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 긴급 현안 발생 지역 주민의 피해와 고충, 요구 사항을 구체적으로 파악할 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 현안 발생 지역에 대한 현장조사 실시 및 지역 주민, 관계기관 등이 참여하는 현장회의 운영 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 의견수렴 결과를 바탕으로 개선방안 제시
<ul style="list-style-type: none"> ■ 생활 속 빈발민원의 근원적 제거 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 현장 공무원 및 전문가 의견 수렴을 통해 현실에 부합하는 제도개선안 마련 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 현장 공무원·공공기관 종사자 및 관련 전문가 면담 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 문제점 발굴 및 개선안에 적극 반영하여 제도개선 방안의 완성도 제고
<ul style="list-style-type: none"> ■ 집단민원 중점 해결 및 집단민원조정법 조속 제정 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 이해관계자 간의 상반된 입장에 따른 이해충돌이 큰 집단민원의 특성상 이해관계자의 의견을 충분히 수렴 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사안별로 신청인, 피신청인, 관계기관과 민간 전문가 등 이해관계자가 참여하는 '조정협의체'를 운영 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 충분한 논의와 실무 검토를 통해 당사자 간의 원만한 합의를 이끌어낼 수 있도록 합리적 해결책 또는 대안을 제시
<ul style="list-style-type: none"> ■ 전략적 사후관리를 통한 고충민원 처리의 효과성 확보 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국민권익위의 권고에 대한 수용률 제고를 위해서는 법령해석 및 적용에 있어 상반된 입장의 이해관계자의 의견을 수렴하는 것이 필수적 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 이행실태 점검 및 고충민원 전략회의 등을 통해 현장의견 수렴 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 충분한 논의와 의결수렴 과정 등을 통해 합리적인 해결방안을 도출하고 여건의 변화 등으로 사후관리 실익이 없는 권고건은 종결처리

□ 기대효과

- 민원서비스 접근성이 떨어지는 도서벽지, 농어촌 지역과 사회적 취약계층을 직접 방문해 민원을 상담·처리하여 국민권익 보호의 사각지대 해소
 - 중소기업·소상공인 등의 경영활동 과정에서 직면하는 고충을 적극 상담·처리함으로써 일자리 창출 지원과 경제 활성화에 기여
- 국민의 고충을 유발하는 행정기관 등의 위법·부당, 소극행정을 신속히 시정하여 침해된 국민권익을 보호
 - 공직자의 소극적 업무행태를 쇄신하여 국민의 편에서 국민 눈높이에 맞게 적극적으로 업무를 수행하는 공직문화 정착
- 국민의 고충을 유발하는 근원적 원인을 발굴·개선하여 유사·반복 민원의 발생을 최소화함으로써 국민권익 침해를 예방
- 파급효과가 큰 집단갈등민원을 신속하고 공정하게 조정·해결하여 갈등의 증폭으로 인한 사회적 비용을 저감하고, 사회 통합에 기여
 - 체계적인 집단민원 조정 시스템 구축과 지속적인 교육을 통해 집단민원 조정·해결 능력을 제고하여 국민의 대정부 신뢰도 향상

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'20	'21
국민고충해소(I-1-일반재정②) 』				
① 국민고충해소(1135)』	일반회계	12.95 (12.95)	16.25 (16.25)	
■ 고충민원조사활동(350)		12.95	16.25	

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'18	'19	'20	'21				정량화 여부	성격/ 내용
이동신문고 상담민원 현장해결률(%)	47.7	50.4	51.8	52.3	최근 3년간 평균 현장해결률 49.9% 보다 5% 증가한 52.3%(전년 대비 0.5%p 상승)를 목표치로 설정	상담민원 현장해결률 = (합의+상담해결 건수/ 민원상담 건수) × 100	이동신문고 운영 관련 통계	정량	결과
고충민원 인용률(%) (시정권고, 의견표명, 조정, 합의)	24.7	20.7	18.9	22.0	고충민원 인용률이 지속적 으로 감소추세를 보이고 있으나, 도전적 목표설정을 위해 최근 3년간 평균 실적치 수준인 21.4% 보다 0.6%p(전년 대비 1.1%p 상승) 상향된 22%를 목표치로 설정	고충민원 인용률 = (고충민원 시정권고+의견표 명+조정해결+ 합의해결 건수 / 고충민원 전체 처리건수)× 100	고충민원 조사결과 보고서, 의결서, 조정합의서	정량	산출
집단민원 조정·합의률(%)	41.5	46.9	54.8	56.0	최근 3년간 조정·합의를 평균 실적치인 47.3% 보다 20% 증가 한 56%(전년 대비 1.2%p 상승) 를 목표치로 설정	집단민원 조정·합의를 = (집단민원 조정합의 건수/ 집단 민원 접수 건수) × 100	집단민원 조정 결과 보고서, 조정서	정량	결과
시정권고·의견표명 수용률(%)	91.2	90.9	90.4	90.8	시정권고·의견표명 수용률이 하락 추세이나 도전적 목표 설정을 위해 최근 3년간 평균 실적치인 90.8%(전년 대비 0.4%p 상향)를 목표치로 설정	수용률=(피신청인 수용건수/시정권 고·의견표명)× 100	국민신문고 시스템 자료 개량	정량	결과

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

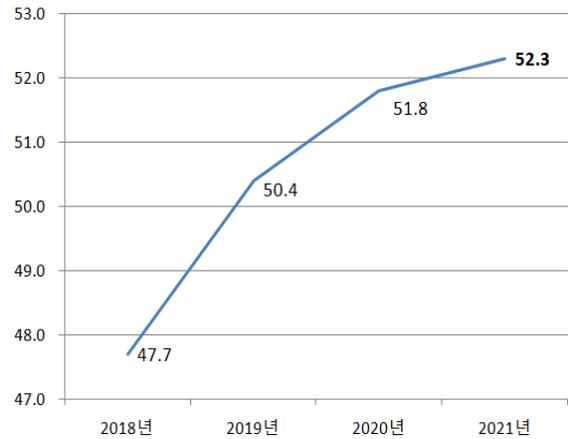
◆ < 이동신문고 상담민원 현장해결률(%) >

- (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) '20년에 역대 최고 실적을 달성하였다'는 점, '이동신문고 상담민원 현장해결률'의 경우 고충민원 인용률 보다 상당히 높다는 점,

전국 지방자치단체를 순회하며 방문민원을 상담하는 이동신문고의 특성상 민원분야별 상담 조사관 인력과 상담시간은 고정되어 있어 당일 현장에서 해결 가능한 상담민원 실적의 지속적 향상에는 한계가 있다는 점 등을 고려할 때 사실상 실적치 상승이 임계점에 달했다고 판단되며, 지난해 코로나19로 인해 이동신문고 운영에 상당한 지장이 발생하여 목표치 달성에 실패하였음에도 도전적 목표 설정을 위해 최근 3년간 평균치인 49.9% 보다 5% 증가된 52.3%(전년 대비 0.5%p 상승)를 목표치로 설정

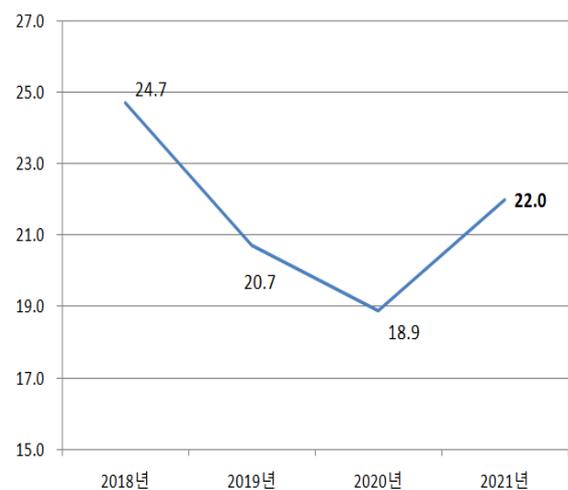
- (사회적 가치 관련성) 신청인과 피신청인, 이해관계자의 의견수렴 및 토론과 이를 바탕으로 한 합리적인 대안 제시 등을 통해 당사자 간 합의와 조정을 이끌어 낸다는 점에서 가장 적극적인 국민고충 해결 방식을 잘 나타내는 지표
⇒ 사회적 가치 중 인권(헌법상 보장되는 기본권 보장), 사회통합(집단갈등 민원 해결을 통한 사회적 비용 저감 및 사회통합에 기여), 일자리(기업고충 민원 해결을 통한 일자리 창출 지원)와 관련



◆ < 고충민원 인용률(%) >

- (지표의 대표성) 고충민원 인용률은 국민이 제기한 고충민원에 대해 시정 권고, 의견표명, 조정, 합의 등의 수단을 통해 국민의 고충을 해소하기 위한 국민권익위의 노력과 성과를 잘 나타내는 지표

- (목표치의 적극성) 인용률이 지속적으로 감소하고 있으나 도전적 목표 설정을 위해 최근 3년간 평균 실적치 수준인 21.4% 보다 0.6%p(전년 대비 1.1%p) 상향된 22.0%를 목표치로 설정



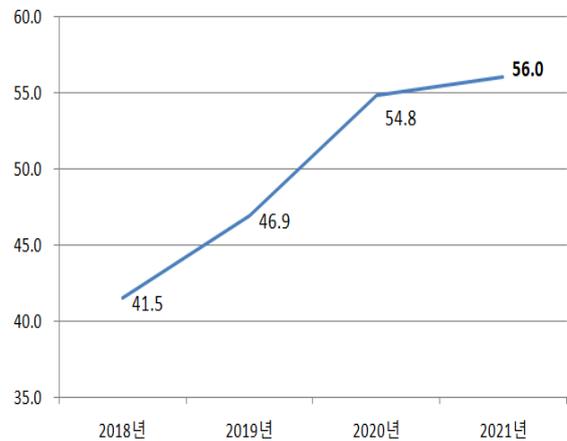
성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ < 고충민원 인용률(%) >

- (사회적 가치 관련성) 국민이 제기한 고충민원에 대해 시정권고, 의견표명, 조정, 합의해결 등의 수단을 통해 국민의 고충을 해소하기 위한 국민권익위의 노력과 성과를 잘 나타내는 지표 ⇒ 사회적 가치 중 인권(헌법상 보장되는 기본권 보장), 사회통합(취약계층에 대한 사회보장 정책 추진), 일자리(기업 고충 민원 해결을 통한 일자리 창출 지원)과 관련

◆ < 집단민원 조정·합의률(%) >

- (지표의 대표성) 집단민원 조정·합의는 시정권고·의견표명과 달리 신청인과 피신청인, 이해관계자의 의견 수렴 및 토론과 이를 바탕으로 한 합리적인 대안 제시 등을 통해 당사자간 합의와 조정을 이끌어 낸다는 점에서 보다 가장 적극적인 국민고충 해결 방식



- (목표치의 적극성) 최근 3년간 조정·합의률이 큰 폭으로 상승하여 역대 최고치를 기록하였다는 점, 전체 고충 민원 인용률이 20% 내외에서 감소 추세인 점, 매년 접수되는 고충민원은 큰 폭으로 증가하고 있는 반면, 업무인력 증원은 전혀 없는 상황에서 집단 민원을 전문적으로 처리하는 체계 없이 각 조사관들이 개별 고충민원과 집단 민원을 병행하여 처리하고 있으며, 일반적으로 집단민원은 이해관계가 복잡하고, 해결까지 장기가 소요되는 특성이 있다는 점 등을 고려할 때 임계치에 다다랐다고 판단되나 신속·공정한 집단민원 조정에 조직 역량을 집중하고 적극적 목표 달성을 위해 최근 3년 간 평균치인 47.3% 보다 20% 증가한 56%(전년 대비 1.2%p 상향)를 목표로 설정

* 고충민원 처리 현황 : ('17년) 26,623건 → ('18년) 29,609건 → ('19년) 42,031건 → ('20년) 45,657건

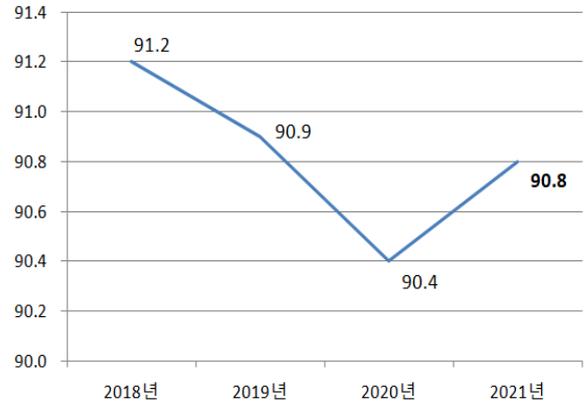
* 집단민원 처리 소요기간은 평균 77일로 개별 고충민원 24일에 비해 약 3배의 시간이 소요

- (사회적 가치 관련성) 신청인과 피신청인, 이해관계자의 의견수렴 및 토론과 이를 바탕으로 한 합리적인 대안 제시 등을 통해 당사자 간 합의와 조정을 이끌어 낸다는 점에서 가장 적극적인 국민고충 해결 방식을 잘 나타내는 지표 ⇒ 사회적 가치 중 인권(헌법상 보장되는 기본권 보장), 사회통합(집단갈등 민원 해결을 통한 사회적 비용 절감 및 사회통합에 기여), 일자리(기업고충 민원 해결을 통한 일자리 창출 지원)과 관련

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ < 시정권고·의견표명 수용률(%) >

- (지표의 대표성) 시정권고·의견표명에 대한 행정(공공)기관의 수용은 국민의 관점에서 국민권의 보호를 위한 국민 권익위와 각급기관의 적극적 노력을 잘 보여주는 지표
- (목표치의 적극성) 시정권고·의견표명 수용률이 하락하는 추세를 보이고 있으나 도전적 목표 설정을 위해 최근 3년간 평균 실적치 수준인 86.1% 보다 6% 증가된 91%(전년 대비 0.4%p)를 목표치로 설정



- (사회적 가치 관련성) 국민의 관점에서 국민권의 보호를 위한 국민권익위와 각급기관의 적극적 노력을 잘 보여주는 지표 ⇒ 사회적 가치 중 인권(헌법상 보장되는 기본권 보장), 사회통합(취약계층에 대한 사회보장 정책 추진), 일자리(기업고충 민원 해결을 통한 일자리 창출 지원)과 관련

□ 정책환류 계획

['20년 정부업무평가, 자체평가 결과 등을 '21년 정책 추진계획에 반영한 내용]

개선·보완 필요사항(지적 사항)	정책 환류
이동신문고 수요 증가에 대응할 수 있는 인프라 확충 필요	<ul style="list-style-type: none"> 이동신문고 상담버스 1대 추가 도입 및 운영인력 확보 추진('21.10월)
집단민원조정법 제정을 위한 적극적 노력 필요	<ul style="list-style-type: none"> 「집단민원조정법」 필요성에 대한 공감대 형성 노력 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 정무위, 법사위 의원 대상 법안 설명 계속 - 사회적 파급효과가 큰 집단민원 해결 사례 언론 홍보 지속

['21년 정부업무평가, 자체평가 결과 등을 '22년 계획수립시 반영하기 위한 노력]

- **(주기적 모니터링)** 관리과제 추진현황과 성과를 월별, 분기별로 자체 점검·확인하는 한편, 정부업무평가위원회·자체평가위원회의 중간 점검 지적사항 등을 적극 반영하여 상시적 업무 개선 추진
- **(정책 선순환 체계 구축)** 연말 평가결과를 부서·개인 성과평가에 직접 반영하여 정책 개선을 위한 인센티브 제공
 - 평가결과를 정밀 분석·공유, 우수사례의 확산과 미흡·개선이 필요한 사항은 차년도 업무계획에 반영

② ‘한 곳에서 한번에’ 종합적 민원상담·처리[II-1-②]

□ 추진배경(목적)

- 다수기관 관련 민원상담을 한 곳에서 종합적으로 상담함으로써, 여러 기관을 찾아다니는 불편을 해소

- 고충민원·일반민원의 종류나 민원처리 소관기관과 관계없이 한 곳에서 모든 민원에 대한 궁금증을 종합적으로 충실하게 답변

◇ 중앙부처 차원에서 한곳에서 상담이 이루어지도록 합동민원실 구축 필요
※ 정부혁신계획(안) 보고 시 총리님 말씀('18.2.20), 정부혁신 종합추진계획 반영('18.3)

- 국민콜110의 대국민 상담서비스 개선을 통해 상담안내 이용 만족도를 제고하고, 국민 소통창구 역할 강화

- 국민콜110 상담사 상담역량 강화 및 노사협력·상생 등 생산적 노사관계 구축으로 상담서비스 환경 개선, 대상별 맞춤형 홍보 등으로 국민의 민원상담 접근성 및 상담안내 만족도 제고

□ 주요내용 및 추진계획

- 전문가들의 맞춤형 전문상담을 통해 종합적 민원해결 지원



- 이 기관 저 기관 다닐 필요 없이 한 곳에서 궁금증 해결 가능
- 다양한 상담신청 수단 마련 : 온라인, 방문, 전화
- 상담 전 상담신청 내용을 분석, 사전에 대안을 찾아 상담을 효과적으로 진행

- 민원상담 신뢰성 및 만족도 향상을 위한 상담관 역량 제고 및 상담 답변 모니터링 강화
 - 상담유형별로 표준 답변 서식 마련 및 활용
 - 상담사례 DB 구축 활용 및 학습동아리 운영 활성화
 - 매뉴얼과 상담유형별 사례, 상담 대응요령 등 교육
 - 부서간 상담사례 및 특이사항 공유, 상담 개선사항 발굴 토의 등
 - * (운영계획) 매월 2회 이상 민원상담 심의관, 상담과장(3개과) 참석 민원답변 모니터링 회의 개최를 통해 민원상담 답변(10개 이상 무작위 추출)에 대해서 답변의 적정성, 보완 사항 검토 후 결과를 상담관과 공유
- 중앙부처 민원담당부서와 협조체계 구축 및 정보공유로 상담역량 강화
 - 각 부처 민원담당 공무원 연계 및 주요 빈발민원에 대한 관련 기관 의견 수렴을 위한 귀담이 포럼 개최
- 다수기관·복합민원해결 지원을 위한 민원상담협의회 운영
 - 민원 해결을 위해 여러 기관의 협력이 필요하거나 업무 경계가 모호하여 처리기관이 명확하지 않는 사안 등 다수기관 또는 복합민원 관련된 상담을 원활하게 할 수 있도록 지원
 - 민원상담을 위한 사실확인, 참석 요청 및 상담협의회 위원 구성에 부처의 적극적 협조 요청
- 주기적인 민원상담 현황 분석을 통한 문제점 개선 및 보완
 - 상담 신청건수, 상담분야별 현황, 상담처리 기간, 복합민원 현황 등을 체계적으로 분석하여 상담충실도 제고
- 현장중심 다수기관 관련 복합민원 상담해결 기능 강화
 - 민원상담 내용 중 해결이 필요한 다수기관 관련 복합민원은 온라인상 답변으로 그치지 않고 상담관이 직접 현장 확인 및 관계기관 합동 상담을 통해 민원해결 추진
- 주요 사회적 이슈민원의 직접처리로 종합민원센터 역할 부각
 - 수도권 지역의 주요 이슈 고충민원을 센터에서 직접 처리

- 국민콜110 상담사 상담역량 강화
 - 상담업무의 전문성 및 상담품질 제고를 위해 多빈도 상담문의 유형 등 대상 관계기관의 온라인 교육 실시
 - 기관연계시스템(VOP)를 활용한 협조체제 구축하여 관련 기관 간의 주요 이슈, 다빈도 문의 등을 실시간으로 공유
 - 직접상담 가능한 문의를 분석하여 상담DB마련을 통한 내부교육 강화
- 노사협력·상생 등 생산적 노사관계 구축
 - 노사관계자 협의회, 성희롱, 인사고충, 직장 내 괴롭힘 방지 등 노사간 상시 대화 창구 마련
 - 조직문화 이해 및 구성원 간 공감대 형성을 위한 소통·교육 강화
 - 상담사 만족도 제고를 위한 근무환경 개선
- 범정부 지능형 통합콜센터 시스템 구축('22~'23) 추진 기반여건 강화
 - 통합대상 부처 관계자 설명회 개최, 민간전문가 자문회의 실시 등 각 기관(콜센터)을 대상으로 사업 필요성에 대한 공감대 강화
 - 정부 콜센터 시스템 구축을 위한 관계기관(국자원 광주센터, 국정원 등)* 협조 체계 및 예산 확보 등 사업 추진기반 구축
- 국민콜110 운영 관련 분야별 자문단 구성
 - 노무·홍보·전산 전문가의 자문 및 토론을 통해 국민콜110의 실질적인 운영방법 개선
- 국민콜110에 대한 대상별 맞춤형 홍보
 - 전국민 대상으로 홍보방식을 다양화하고, 선택과 집중을 통한 홍보 실시

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	사회적 이슈 고충민원 조사	'21. 1월	
	민원상담 만족도 제고를 위한 상담답변 모니터링	'21. 2월~	
	상담충실도를 위한 교육 귀담이 포럼 운영	'21. 2월~	
	(110) 국민콜110 상담사 공무원 전환·채용 완료	'21. 2월	
	(110) 설 명절 정상운영 보도자료 배포 및 온라인 홍보	'21. 2월	
	(110) 지능형 통합콜센터 통합 대상 기관 설명회 개최	'21. 2월	
	(110) 국민콜110 상담사 공무원 전환에 따른 청렴교육 실시	'21. 2월	
	(110) 상담품질 유지를 위한 자동 문자알림서비스 시스템 개발	'21. 2월	
	온라인 전문상담 내실화 방안 추진	'21. 3월	
	민원상담협의회 과제 발굴 및 운영	'21. 3월	
	온라인 상담 현황분석 (월별)	'21. 1~3월	
	현장중심 다수기관 복합민원 해결	'21. 2월	
2/4분기	민원상담 만족도 제고를 위한 상담답변 모니터링	'21. 4월~	
	상담충실도를 위한 교육 귀담이 포럼 운영	'21. 4월~	
	상담 현황 분석 및 문제점 진단(월별 또는 분기)	'21. 4~6월	
	민원상담협의회 과제 발굴 및 운영	'21. 4월~	
	(110) 상반기 '공공기관 콜센터 운영협의회' 개최	'21. 4월	
	(110) 공무원 상담사 인사관리 규정 제정	'21. 5월	
	(110) 국민콜110 효율적 운영 및 관리를 위한 자문단 구성	'21. 5월	
	사회적 이슈 고충민원 조사	'21. 6월	
	(110) 상담사 내부 업무망 접속 환경 구축	'21. 6월	
	(110) 노·사협의회, 성희롱, 인사고충 등 상시 대화 상담창구 개설	'21. 6월	
	(110) 성과평가, 상담사 보호에 관한 업무 운영지침 개정	'21. 6월	
	(110) 화상수어상담서비스 홍보물 제작 및 배포	'21. 6월	

구 분	추진계획	세부일정	비 고
3/4분기	민원상담 만족도 제고를 위한 상담답변 모니터링	'21. 7월~	
	상담충실도를 위한 교육 귀담이 포럼 운영	'21. 7월~	
	상담 현황 분석 및 문제점 진단(월별 또는 반기)	'21. 7~9월	
	(110) SNS·인터넷을 활용한 광고 추진	'21. 7~9월	
	현장중심 다수기관 복합민원 해결	'21. 8월	
	민원상담협의회 과제 발굴 및 운영	'21. 9월~	
	(110) 노사관계자 협의회 운영	'21. 9월	
	(110) 추석 명절 보도자료 배포 및 온라인 홍보	'21. 9월	
4/4분기	민원상담 만족도 제고를 위한 상담답변 모니터링	'21. 10월~	
	상담충실도를 위한 교육 귀담이 포럼 운영	'21. 10월~	
	민원상담협의회 과제 발굴 및 운영	'21. 10월~	
	(110) 하반기 '공공기관 콜센터 운영협의회' 개최	'21. 10월	
	상담 현황 분석 및 문제점 진단(월별 또는 분기)	'21. 10~12월	
	사회적 이슈 고충민원 조사	'21. 12월	
	(110) 국자원(광주), 통합콜센터 시스템 구조진단 공동 추진	'21. 12월	
	(110) 국가정보원, 통합콜센터 시스템 보안성 검토 및 대응	'21. 12월	
	(110) 노사관계자 협의회 운영	'21. 12월	
	(110) 상담사 노후집기 교체 등 근무 환경 개선	'21. 12월	
(110) 국민콜110 상담사 대상 힐링(심리) 프로그램 과정 운영	상시	연중	

□ 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
<ul style="list-style-type: none"> ■ 기관 간 협조체제 구축 및 현장 방문 강화 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 상담의 답변 충실도 제고를 위해 해당 기관의 업무협약 필요 ■ 해결지원을 위해서 현장 이해관계인 의견 수렴 필요 ■ 생활고로 인한 생계위기 등으로 긴급하게 도움을 요청 하는 상담 현장 확인 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 많은 민원 해당 기관을 직접 방문하여 답변 방안 등 논의(귀담이 포럼 운영 등) ■ 지원을 위해 민원 현장을 방문하여 이해관계 기관 및 민원인 의견 청취 ■ 생계 지원을 연계하는 기관을 방문하여 지원방안 등에 관한 의견청취 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 상담 충실도 제고를 위한 업무프로세스 개선 ■ 복합민원 해결 지원을 위한 민원상담협의회 안건 반영 ■ 현장중심 다수기관 관련 복합민원 해결
<ul style="list-style-type: none"> ■ 대상별 맞춤형 홍보 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 인지도 조사결과 상대적으로 인지도가 취약하게 나타난 계층에 대한 맞춤형 홍보 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국민권익위원회 인지도 조사시 인지경로 세부 파악 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 연간 홍보 추진계획에 반영 ■ 홍보계획 시행 과정에서 수렴된 의견을 반영하여 효과 극대화
<ul style="list-style-type: none"> ■ 일반국민 및 국민콜110 상담사 의견청취 창구 마련 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 상담서비스 품질 제고를 위해서 상담 수혜자인 일반국민 및 내부 이해관계자인 국민콜110 상담사의 의견 수렴 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 일반국민 및 국민콜110 상담사 대상 만족도 조사 실시 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 수렴된 의견을 국민콜110 운영에 반영하여 국민과 상담사가 만족하는 국민콜 110 구현
<ul style="list-style-type: none"> ■ 110 운영 관련 분야별 전문가로 이루어진 자문단 구성 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국민콜110 운영 관련 분야별 전문가의 자문 및 토론을 통한 자문의견 수렴 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 노무·홍보·전산 분야별 로 분기별 정례 자문회의 및 필요 시 분야별 위원 개별방문 및 임시모임 등을 통해 자문, 의견청취 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 수렴된 의견을 국민콜110 운영에 반영하여 국민과 콜센터 구성원이 만족하는 정부대표콜센터 구현

□ 기대효과

- 부처 파견인력과 변호사, 세무사, 노무사 등 상담인력 풀을 바탕으로 고충·일반민원 및 복합민원을 방문·전화·온라인 등 다양한 형태로 한 곳에서 전문적·종합적으로 상담함으로써 국민의 편의성 향상
- 부처간 경계가 모호하거나 다수기관 관련 민원상담 핑퐁 없이 신속히 답변함으로써 민원인이 여러 부처를 거쳐야 하는 불편함 해소
- 국민콜110 상담서비스 환경 개선, 대상별 맞춤형 홍보를 통한 대국민 상담안내 만족도 제고 및 국민 소통창구 역할 강화

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'20	'21
부패고충제도개선 및 국민소통활성화(I-1-일반재정⑥)				
①	부패고충제도개선 및 국민소통활성화(1134)	일반회계	107.66	106.82
	■ 종합상담창구운영(341)		106.92	106.08

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'18	'19	'20	'21				정량화 여부	성격/ 내용
정부합동민원센터 온라인 상담해결율		신규	79.8	83.8	'20년 신규로 추진한 업무로써 상담량이 증가됨에 따라 상담 해결률은 낮아질 것으로 예상됨에도 상승된 목표치 설정 '20년도 실적 79.8% 대비, 5% 상향하는 도전적인 목표치 설정 * ('21)81.3=79.8+(79.8×5%)	민원상담 해결 건수/민원상담 처리 건수	분석자료	정량화 정성	결과
국민콜110 상담안내 만족도 (%)	86	87	88.2	89	'21년 국민콜110 운영방식 변경(민간위탁→직접수행)에 따라 만족도 결과 예측이 불확실함에도 최근 3년간 평균 증가률(1.27%) 반영값인 89.3%에 근접한 89%를 목표치 설정	'21. 1월부터 12월 까지 반기별로 국민콜 110 상담안내 업무를 이용한 일반국민 3,000명을 대상으로 리커트 5점 척도로 측정 후 100점 기준으로 환산	전화설문 조사 결과치 집계	정성	결과

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ <정부합동민원센터 온라인상담 해결률(%)>

- (지표의 대표성) '19년 10월 정부합동민원센터 개소와 더불어 '20년 신규 업무인 온라인상담의 결과값 중 상담해결이 차지하는 비중으로, 정부합동민원센터의 상담신청에 대한 국민의 수요에 적극적으로 업무처리 하는 정도를 측정할 수 있는 대표적 지표임
 ※ 상담의 결과값은 상담해결, 기관안내, 조정협의, 민원신청(전환), 상담취하 등으로 구분
- (목표치의 적극성) '20년 상담해결률 79.8% 대비 5% 상향하여 83.8%의 도전적인 목표로 설정

◆ <국민콜110 상담안내 만족도(%)>

- (지표의 대표성) 국민 소통창구 기능의 업무성과를 나타내는 가장 대표적인 성과지표임
- (목표치의 적극성) 최근 3년간 평균 증가률 (1.27%)를 적용한 89.3%이나, 21년 국민콜110 운영방식 변경(민간위탁→직접수행)에 따른 만족도 결과 예측의 불확실성 증가를 고려(경기도콜센터 등 타 기관 콜센터의 전환 초기 상담안내 만족도는 대부분 하향된 것으로 나타남)하여 89%로 목표치 설정
 ※ 경기도 콜센터 만족도 : (직접고용 전환 전) 90.8점 / (전환 후) 86.7점

□ 정책환류 계획 및 노력

[’20년 정부업무평가, 자체평가 결과 등을 ’21년 정책 추진계획에 반영한 내용]

- 정부합동민원센터 구축 시 구성된 민원상담협의회의 효율적 운영을 위해 과제의 발굴 및 홍보 지속
- 새롭게 시작한 온라인상담시스템의 조기 안정화를 위해 홈페이지 및 국민신문고 상담시스템 개선 지속

[’21년 정부업무평가, 자체평가 결과 등을 ’22년 계획수립시 반영하기 위한 노력]

- ’21년 성과목표 달성 결과를 분석하여 미흡사항에 대한 대비책을 마련하고, ’22년 업무계획 등에 반영 예정

③ 사회적 약자를 배려하는 신속·공정한 행정심판 (II-1-③)

□ 추진배경(목적)

- 행정심판 권리구제 활성화
 - 행정심판 인지도 제고를 통해 행정심판의 문턱을 낮추고, 적극적인 행정심판 제도 운영으로 실질적인 권리구제 강화
- 신속·공정한 권익구제 기반 마련
 - 업무프로세스를 개선하여 행정심판의 신속성을 제고하고 사회적 약자를 배려하는 공정한 행정심판제도 구현

□ 주요내용 및 추진계획

- 행정심판의 인용률 제고로 실질적 권익구제 강화
 - 행정처분의 '위법성' 뿐만 아니라 '부당성'에 대해서도 적극 판단
 - 행정심판위원회가 직접 행정처분을 감경하는 **변경재결*** 활성화
 - * 예시 : 영업정지 3개월 → 2개월
 - 금전적 부과처분 등에 대한 집행정지 인용 확대
 - ※ (기존) 금전적 부과처분(과징금, 이행강제금 등)은 처분의 집행 및 절차 속행 등으로 인해 '중대한 손해'가 생기는 것을 예방할 필요성이 낮다고 보아 집행정지 신청을 '기각'하는 경향이 많았음
 - 사안이 복잡하거나 또는 법률적 쟁점 파악이 어렵거나 검토방향을 정하기 어려운 사건 등에 대해 신속한 검토방향을 제시하여 사건 해결 지원
- 행정심판 국선대리인제도 확대 운영
 - 국선대리인 선임 지원대상을 특정 매출액 이하 소상공인까지 확대하여 코로나19로 피해가 큰 영세 자영업자 등 지원
 - ※ 중기부 등 유관기관 협의를 통해 적정 매출액 및 사업규모 등 적용기준 설정
 - 국선대리인 지원대상의 소득기준을 완화(270만원 → 300만원) 하고 국선대리인 선임 신청 제출서류 간소화 시행기관 확대
 - ※ 현재 중앙행심위만 활용하는 '행정정보 공동이용을 통한 국선대리인 선임 결정업무'를 시도행심위 등이 이용할 수 있도록 행안부와 협의 추진

- 국선대리인 수요 증가에 대응하여 **POOL**을 확대(70명 → 100명) 하고 및 대리활동 평가 지표 재설정 및 관리 전산화 추진
 - ※ 신규·재위촉 국선대리인을 대상으로 간담회를 개최하여 의견수렴 및 교육
- 다양한 매체를 활용한 권익위·행정심판 인지도 제고
 - 행정심판이 소송에 비해 가지는 신속성, 편리성 등 다양한 장점을 부각 시킨 행정심판 브랜드 네이밍(예)소송보다 심판 등)을 활용하여 홍보
 - ※ 직원공모를 통해 우수 네이밍을 선정하여 각종 매체홍보 시 활용
 - 모의행정심판 경연대회 국민 참관 등 대회방식 개편을 통해 행정심판을 국민에게 널리 알릴 수 있는 Tool로 활용
 - 보도자료 배포 및 카드뉴스 등 SNS 콘텐츠 제작 시 권익위·행정심판의 역할·기여를 강조하여 인지도 제고
 - ※ 국민이 알고싶고·필요하고·유익한 행정심판 사례를 쉽고·재미있고·친근한 (Easy-Fun-Friendly) 이야기 형식으로 콘텐츠 구성·전달(보도자료 배포시 가독성 제고)
- 불합리한 법령·제도·관행에 대한 근본적인 문제해결 적극 추진
 - 행정심판 심리 과정에서 국민에게 과도한 부담을 주는 법령·제도·관행을 적극 발굴하여 제도개선 및 시정조치 요청
 - ※ 권익개선정책국과 제도개선 추진성과 점검회의 실시
- 현장 증거조사 확대 및 행정청 조사·지도 점검 추진
 - 위법·부당성 입증이 곤란하고 복잡·난해한 일반사건의 급증을 고려하여 조사관이 직접 찾아가는 증거조사 등 적극 실시
 - ※ 청구인·피청구인 및 기타 이해관계자 면담, 관계기관 방문 등으로 행정심판 심리 증거자료 조사·수집 등을 통해 청구인 부담 완화
 - 행정심판 재결 이행상황 미흡, 답변서 제출지연 등 행정심판업무의 개선이 필요한 기관을 방문하여 행정지도 추진
 - ※ 중앙행정심판위원회는 행정청에 대하여 위원회 운영실태, 재결이행상황, 행정심판의 운영현황 등을 조사하고 필요한 지도를 할 수 있음(「행정심판법」제60조)

○ 신속한 행정심판 사건처리 환경 조성

- 행정심판제도를 악용하는 **반복·고질적 행정심판 청구**에 대한 **제도적 개선**을 통해 불필요한 행정력 낭비 최소화

※ 욕설, 비방 등 내용을 특정할 수 없거나 그 흠을 보정할 수 없는 경우에도 피청구인과 행정심판위원회는 답변서의 작성, 제출 및 송달 절차를 거쳐야만 함

《행정심판법 개정(안) 주요내용》

- ▶ 심판청구서에 타인에 대한 욕설 또는 타인을 비방하거나 모욕하는 내용 등이 기재되어 청구내용을 특정하거나 그 흠을 보정할 수 없는 경우
 - ▶ 동일·유사한 내용의 반복청구 등 그 심판청구 권리의 남용이라고 인정되는 경우
→ 답변서를 제출받지 아니하거나 보정요구 없이 심판청구를 각하 할 수 있도록 함
- ※ '20. 11. 10. 홍성국 의원 대표발의

- 피청구인의 답변서 제출 지연 방지 등을 위해 **무답변 재결** 및 **답변서 제출현황 공표** 등 제도개선으로 **신속한 답변서 제출 유도**

《행정심판법 개정(안) 주요내용》

- ▶ (청구서 즉시 송부) 피청구인이 심판청구서를 접수한 경우 답변서 작성시 까지 기다리지 않고 즉시 위원회에 송부할 것을 규정
 - ▶ (무답변 재결) 위원회의 답변서 제출요청에도 피청구인이 제출하지 않는 경우 직권으로 심리기일 지정·재결 가능 규정 신설
 - ▶ (공표) 피청구인의 답변서 제출기한 준수여부를 조사, 그 결과를 공표
- ※ '20. 8. 10. 박주민 의원 대표 발의

○ 비대면 시대에 적합하도록 온·오프라인 행정심판 서비스 개선

- 키워드 중심 검색기능*, 결과 내 재검색 기능을 도입하는 등 **재결례 검색 기능 고도화로 국민의 행정심판 접근성 제고**

* 검색창의 사용자 입력사항을 바탕으로 관련 재결례의 핵심 키워드를 제공하고, 해당 키워드를 통해 용이한 2차 검색 가능

- 국민 누구나 손쉽게 행정심판을 청구할 수 있도록 **‘행정심판 청구서 작성요령’ 안내영상***을 제작하여 온라인행정심판 등에 게재

※ 책자·리플릿 위주의 청구서 작성 안내 방식을 벗어나, 생동감 있는 영상을 통해 청구서 작성 사례를 보여주고 항목별 구체적 설명 가미

- 온라인행정심판시스템 미이용기관 수요조사·컨설팅 등을 통해
온라인행정심판시스템 이용 확대
- ※ 시·도교육청소청심사위원회 등 별도 전산시스템 미구축 기관 위주 이용 협의
- 원거리 거주 장애인·고령자 등의 편의를 위해 온라인 화상 구술
심리* 도입, 시각장애인을 위한 온라인행정심판 웹접근성 개선
- * 청구인이 가까운 시·도를 방문, 광역자치단체의 영상회의시스템과 중앙행정
심판위원회 영상시스템간 실시간 연결, 구술심리 진행

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	국선대리인 지원대상의 소득기준 완화(업무매뉴얼 개정)	'21.1월	
	행정처분서에 불복방법 기재 협조요청 공문 시행	'21.3월	
	행정심판 주요 재결 보도자료 작성 표준안 마련	'21.3월	
	온라인행정심판 이용기관 확대 수요조사	'21.3월	
2/4분기	소상공인에 대한 국선대리인 지원 확대(업무매뉴얼 개정)	'21.4월	
	국선대리인 대리활동 평가 지표 재설정 및 관리 전산화	'21.4월	
	행정심판 청구서 작성요령 동영상 제작 및 온라인 게시	'21.5월	
	모의행정심판 경연대회 운영위원회 구성	'21.5월	
	권익개선정책국과 제도개선 추진성과 점검회의 실시	'21.6월	
	온라인행정심판 허브시스템 의견수렴 코너 신설	'21.6월	
	행정청의 답변서 제출 지연 등 지도 점검	'21.6월	
	온라인 화상 구술심리 도입	'21.6월	
	행정심판 브랜드 네이밍 공모·선정	'21.6월	
3/4분기	국선대리인 POOL 확대(70명→100명)	'21.7월	
	키워드 중심 검색기능 및 결과내 재검색 서비스 제공	'21.7월	
	신규위촉 국선대리인 대상 간담회 개최	'21.8월	
	제6회 모의행정심판 경연대회 본선 개최	'21.8월	
	행정심판 온·오프라인 홍보	'21.7~9월	
4/4분기	시각장애인을 위한 온라인행정심판시스템 웹접근성 제고	'21.10월	
	행정청 지도 점검 결과 안내	'21.12월	

□ **수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획**

- (수혜자) 행정심판 청구인 및 국선대리인 선임 신청인
- (이해관계집단) 각급 행정심판기관, 처분청·소관 감독기관 등

< 현장의견 반영 계획 >

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
■ 신속·공정한 권리 구제 기반마련	■ 국선대리인제도 개선을 위해 국선대리인 대상의견 수렴 필요	■ 국선대리인 간담회 개최	■ 국선대리인 제도개선에 활용
	■ 복잡·난해한 사건의 해결 및 청구인의 입증 부담 완화 필요	■ 현장 증거조사 확대	■ 심리 시 참고
	■ 피청구인의 답변서 지연 제출 원인 파악 및 시정	■ 피청구인 방문 조사·지도 점검	■ 점검결과 발표

□ **기대효과**

- 행정심판에 대한 긍정적 인식 변화를 통한 국민 신뢰도 향상
- 사회적 약자를 배려하는 공정하고 따뜻한 행정심판기관 역할 수행

□ **관련 재정사업 내역**

(단위 : 억원)

		회계구분	'20	'21
행정심판(I-1-일반재정⑤)				
①	행정심판(1137)	일반회계	11.35	11.44

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'18	'19	'20	'21				정량화 여부	성격/ 내용
(일반사건) 인용률(%)	19.1	14.7	14.3	18.0	일반사건의 최근 3개년 실적 평균치 16.0% 대비 2.0%p 상향('20년 대비 3.7%p 상향)한 도전적인 목표치 설정	일반사건의 인용건수 / 처리건수(인용+기각)	행정심판 위원회 시스템	정량	결과
행정심판 인지도(%)	36.8	45.5	38.0	40.1	최근 3개년 실적 평균치인 40.1%('20년 대비 2.1%p 상향)를 목표치로 설정	전문조사 기관에 의뢰해 설문조사 실시 * 전국 만 19세 이상 2,000명 대상	대변인실 2021년 위원회 인지도 조사 결과	정성	결과
제도개선 및 시정조치 요청건수(건)	4	1	13	15	최근 3개년 실적 평균치 6건 대비 2.5배 상향한 수치로 도전적인 목표치 설정	권익개선국에 제도개선 검토요청 건수 + 소관 부처에 직접 시정조치 요청 건수	온나라 문서등록 대장	정량	산출
(공통)증거조사율(%)	1.09	1.10	1.14	1.17	전년도 실적치인 1.14%에 최근 3개년 실적 증가율인 2.2%를 상회하는 2.6%를 상향하여 도전적인 목표치 설정 ※ '21년 성과계획서상의 성과지표와 공통지표	Σ증거조사*건수 / 처리사건수 * 증거조사 = 현장증거조사+구 술심리+조정	행정심판 위원회시 스템 및 행정심판 출장현황 자료	정량	산출

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ < (일반사건) 인용률 >

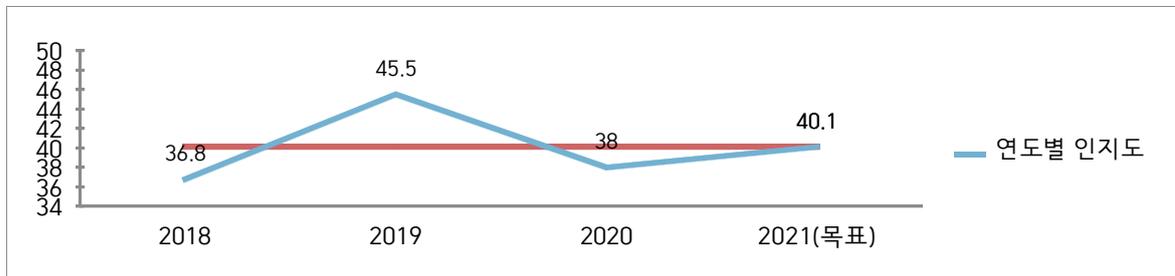
- (지표의 대표성) 위법성 판단 이외에 '부당성'에 대한 적극적인 판단, 위원회가 처분을 감경해주는 '변경재결' 활성화 등을 통해 인용률을 제고함으로써 국민이 체감할 수 있는 권익구제 확대
- 기존의 '위법성' 여부 판단 위주의 다소 소극적인 행정심판제도 운영을 지양하고, 보다 적극적인 행정심판제도를 운영하겠다는 측면에서 인용률은 국민의 실질적 권익구제를 측정할 수 있는 가장 대표적인 지표임
- 다만, 음주운전에 대한 처벌 강화를 요구하는 사회분위기 및 정부의 음주운전자 처벌 강화 기조 속에서 운전사건에 대한 인용 확대는 바람직하지 않고, 운전사건이 행정심판 사건의 다수를 차지(약 64%)하는 등 통계 왜곡이 있을 수 있으므로, 일반 사건으로 국한하여 측정함이 타당
- (사회적 가치 관련성 : 사회통합, 인권) 코로나19 장기화, 내수경기 악화 등으로 인한 소득감소에 더해 금전적 부과처분, 영업 정지·취소 등을 받아 고통이 가중된 국민들을 위해 관계법령의 범위 안에서 적극적으로 행정심판제도를 운영함으로써 사회통합과 국민의 기본권 보장에 기여

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

- (관련 사회적 가치 : 인권) 헌법상 보장되는 기본권을 침해하는 위법·부당한 행정처분에 대한 불복으로서 '행정심판'에 대한 대국민 인지도를 강화하여 제도 접근성 제고
- (목표치의 적극성) 행정심판 인지도는 '18년 36.8%를 기록하고 '19년 45.5%로 급등하였으나, '20년 38.0%로 급락하는 등 'M자형' 하향추세에 접어들고 있어 반등을 위한 전방위적 홍보가 필요한 시점임

따라서 **최근 3개년간 평균치 40.1%(전년 대비 2.1% 상향)를 금년도 목표치로 적극 설정함**

< 그간 실적 및 '21년 목표치 >



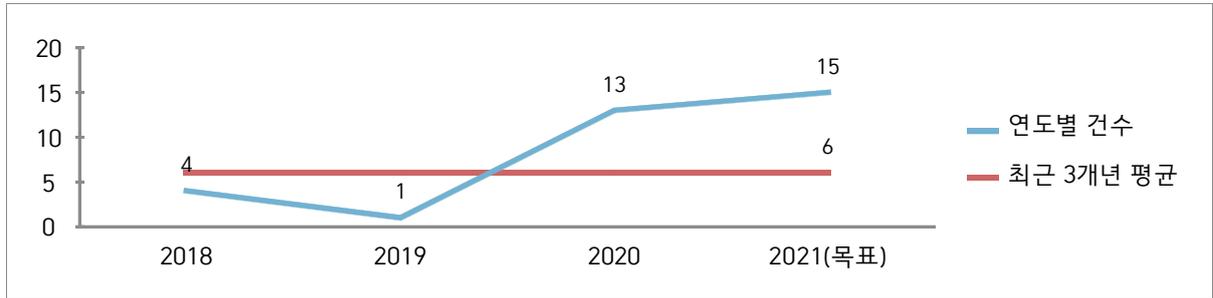
◆ < 제도개선 및 시정조치 요청건수 >

- (지표의 대표성) 불합리한 법령·제도·관행으로 인하여 행정청이 위법·부당한 행정처분을 반복하는 경우, 중앙행정심판위원회는 관계 행정기관에 시정조치를 요청하거나 국민권익위 내부적으로 행정심판국에서 권익개선 정책국에 제도개선 검토를 요청할 수 있음. 행정심판은 사법부와 유사한 준사법기능을 수행함에 있어 '19년까지는 제도개선 및 시정조치와 같은 근원적 문제해결방식을 거의 활용하지 않다가 '20년부터 그 중요성을 인식하고 본격적으로 활용하기 시작하였고, 아직 초기단계인 만큼 제도 활성화를 위해 양적 확대 자체로도 큰 의미가 있음
- '제도개선 및 시정조치 요청건수'는 위법·부당한 행정처분이 있기 전에 근본적인 문제 해결을 위한 사전예방 차원의 적극행정을 대표할 수 있는 지표임
- (관련 사회적 가치 : 인권) 국민에게 과도한 부담을 주는 법령·제도·관행을 적극 시정하여 헌법상 보장되는 국민 기본권을 보호
- (목표치의 적극성) 해당 지표는 행정심판 심리 중 발굴한 제도개선 과제 중 중앙행정심판위원회의 의결을 거치는 '시정조치 요청' 건수와 권익개선국에 심도있는 검토를 요청하는 '제도개선 검토요청' 건수의 합계로서, **금년도 목표치는 최근 3개년 평균(6건)의 2.5배에 달하는 15건으로 적극 설정**

※ 예년에 비해 급증한 '20년도 실적(13건)에 비해서도 약 15% 상향 설정

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

< 그간 실적 및 '21년 목표치 >



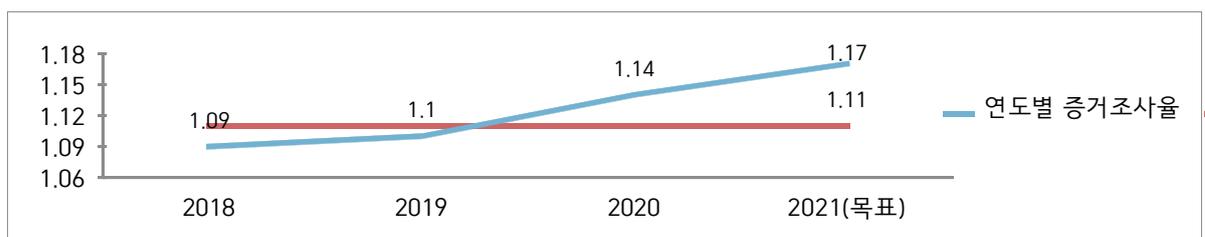
◆ < 증거조사율(공통) >

- (지표의 대표성) 증거조사는 청구인·피청구인 및 기타 이해관계자 면담, 관계기관 방문, 증거자료 조사수집, 구술심리, 조정 등을 실시한 것으로 행정심판 사건의 사실관계를 보다 정확하게 파악하여 행정심판 재결의 정확성을 향상시키며 업무성과를 가장 잘 나타내는 지표임
- (관련 사회적 가치 : 인권) 국민이 접근하기 어려운 행정청의 정보 등에 대한 적극적인 증거조사를 통해, 헌법상 보장되는 기본권을 침해하는 위법·부당한 행정처분 적극시정 및 국민 권익구제 강화
- (목표치의 적극성) 증거조사는 '15년 처음으로 통계를 추출하여 관리하고 '16년 26,080건의 행정심판사건처리 건수 중 0.87%인 228건의 증거조사를 실시하였고, 매년 소폭 증가하여 '20년 22,727건의 행정심판사건처리 건수 중 1.14%인 260건의 현장증거조사를 실시한 점을 감안하여, **'21년은 전년 실적인 1.14%에 최근 3개년 실적 평균 증가율(2.2%)을 상회하는 2.6%를 상향한 도전적인 목표치 설정**

증거조사율 지표의 경우 예산의 뒷받침이 필요한 지표이고, 사건의 중요도가 높고 면담의 필요성이 있는 사건에 대해서만 증거조사가 필요하므로 증거조사율 목표치를 무리하게 상향하기에는 어려움이 있음

※ '21년도 성과계획서와 공통지표임

< 그간 실적 및 '21년 목표치 >



□ 정책환류 계획

- 신속한 행정심판에 대한 국민 기대 부응 노력
 - '20년도 미흡·지적사항인 재결기간 증가에 대한 법·제도적 기반 마련을 위해 행정심판법 개정안의 국회 통과를 적극 지원
- 전방위적 홍보를 통해 행정심판 인지도 제고
 - '20년도 미흡·지적사항인 '행정심판 인지도 하락' 문제를 개선하기 위해서 '인지도'를 '21년도 평가지표로 설정하여 가시적인 정책효과 달성 노력
- '21년 성과목표 달성 결과를 분석하여 미흡사항에 대한 대비책을 마련하고, '22년 업무계획 등에 반영 예정

(1) 주요내용**□ 사회안전망 강화를 위한 제도개선**

- 탄소중립 추진 등 사회·경제구조 전환에 따른 국민불편을 선제적으로 예방하고, 민생경제 회복과 사회안전망 확충을 위한 법·제도 개선 추진
- 제도개선 권고 이행현황 점검·관리 및 기관 협업 등 권고과제 이행관리를 강화하여 제도개선의 이행력 제고

□ ‘국민생각함’ 을 통한 정책참여 활성화

- ‘대학생 정책참여 프로그램’ 운영, ‘청소년·청년의 행정개선 아이디어 공모전’ 등을 통한 다양한 국민의 정책 참여 확대
- 국민적 관심사항을 토론회로 기획·제시하여 국민의견을 수렴하고 정책·제도를 개선함으로써 정부정책에 대한 국민수용도 제고

□ 민원 빅데이터 분석활용을 통한 데이터 기반 행정 선도

- 포스트 코로나, 2050 탄소중립, 사회안전망 강화 등 국정 방향 및 국민적 관심 사항 관련 데이터 분석으로 체계적 정책 추진 지원
- 민원데이터와 유의미한 외부데이터(인구·건강 등 국민생활 관련) 간 융복합, 학계 공동연구 등을 통해 활용가치 제고
- 국민(산·학·연)이 민원데이터를 직접 분석해 각종 연구·개발 등에 활용할 수 있도록 ‘원격분석플랫폼’ 구축 추진

구분		성과지표
성과목표	국민의 목소리에 기반하여 정책을 개선한다.	① 국민의 소리 정책반영 달성률(%)
관리과제	① 사회안전망 강화를 위한 제도개선	① 고충분야 제도개선 권고 이행률(%)
	② '국민생각함'을 통한 정책참여 활성화	① 국민의견수렴 정책제도개선(건) ② 국민생각함 안건 참여도(건)
	③ 민원 빅데이터 분석·활용을 통한 데이터 기반 행정 선도	① 민원분석시스템 공동활용률(%) ② 민원분석 자료 이용자 만족도(점) ③ 민원 빅데이터 원격분석플랫폼 설계(%)

[2] 성과지표

성과지표	실적			목표치	'21년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'18	'19	'20	'21			
국민의 소리 정책반영 달성률(%)	- (14건)	- (19건)	100 (25건)	100 (32건)	적극적 목표 설정을 위해 전년 실적(25건) 보다 7건 상향한 32건을 목표치로 설정	국민생각함을 통해 국민의견을 수렴해 실제 정책 및 제도를 개선한 실적 (연도별 실적치/ 연도별 목표치) ×100	활용실태 점검결과, 활용 사례 공모전 심사자료 등 종합해 산출

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ 국민의 소리 정책반영 달성률

- (지표의 대표성) 국민 불편을 유발하는 각종 정책·제도·행정서비스에 대해 국민생각함을 활용해 다수인의 의견교환·토론·전문가자문 등 의견수렴의 과정을 거쳐 실제 정책·제도에 반영한 실적을 측정하는 성과지표로, 국민의 목소리를 정책으로 반영하는 성과목표를 포괄적으로 반영하고 있어 대표성이 매우 높은 지표임
- (목표치의 적극성) 국민의 소리가 정부의 정책·제도로 실현되는 과정에서 수요자인 국민과 공급자인 행정기관 간 시각차가 존재하며, 국민의 의견이 실제 정책 및 행정제도의 개선으로 이어지기까지는 상당한 시일이 소요되는 한계가 있으나, 적극적인 목표 설정을 위해 전년도 실적(25건) 보다 7건 상향한 32건을 '21년도 목표치로 하고 이를 달성하는 경우 100%가 되도록 설정

* '19년→'20년 실적 증가치(6건)보다 1건 더 많은 7건 상향(25건→32건)

[3] 외부환경 · 갈등요인 분석 및 갈등관리계획

주요내용	외부환경 · 갈등요인 분석	갈등관리 계획
① 사회안전망 강화를 위한 제도개선	<ul style="list-style-type: none"> ○ 기존 법·제도에 변화를 초래하는 제도개선의 업무 특성에 따라 이해관계자의 반발, 소관부처의 비협조 등 추진 상의 제약 발생 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 과제발굴, 실태조사, 기관협의·권고, 홍보·이행관리에 이르는 일련의 제도개선 추진 절차에 이해관계집단 및 현장의견을 충분히 수렴 및 반영하여 제도개선 추진 ○ 종합적 실태조사, 관련 전문가의견수렴 등을 통해 제도개선방안의 타당성을 제고하고, 토론회 등을 통한 이해관계자 의견청취 및 소관기관과의 협의·조정 강화
② '국민생각함'을 통한 정책 참여 활성화	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국민생각함 관리 인력은 변화가 없는 상태에서 등록 안건이 폭증할 경우, 정책화되는 안건의 증가율이 등록 안건 증가율에 비해 낮아질 가능성이 있으며, 이로 인해 국민의 불만이 높아질 우려 존재 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국민생각함 본연의 취지에 부합하도록, 기관이 습관적으로 등록하는 홍보성 안건을 자제시키는 대신, 국민들이 제기한 안건에 적극 참여하도록 유도 ○ 국민생각함을 관리하는 공무원의 수가 증가되는 것은 어려운 상황인 바, 일반적인 관리 대상(공무원이 직접 하지 않아도 되는 행정적인 사항)은 민간업체를 통해 처리할 수 있도록 용역 예산 마련
③ 민원 빅데이터 분석·활용을 통한 데이터 기반 행정 선도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 다수 각급 기관의 경우, 민원 분석 전담인력 등 자체적인 데이터 활용 기반 불충분 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 주·월간 동향, 민원예보 등 현안, 이슈 중심의 민원분석 결과 제작·배포로 각급 기관의 민원분석 자료 활용 지원 ○ 민원분석시스템 교육·컨설팅 강화로 공공기관의 데이터 기반 행정에 대한 관심 및 데이터 활용 역량 제고

[4] 관리과제별 추진계획

1 사회안전망 강화를 위한 제도개선[II-2-①]

□ 추진배경(목적)

- 코로나로 인한 민생경제 어려움과 사회변화에 따른 격차 완화를 위해 사회안전망을 강화하고 국민불편을 선제적으로 해소할 필요
- 코로나 상황에서 부각되는 정책적 수요를 포착하기 위해 국민의 목소리에 기반하여 제도개선 사항을 발굴

□ 주요내용 및 추진계획

- 코로나19에 따른 민생경제 회복과 사회안전망 확충을 위한 제도적 미비사항을 발굴·개선함으로써 '격차를 좁히는 위기극복' 지원
- 탄소중립 추진 등 사회·경제구조 전환에 따른 국민 불편을 선제적으로 예방하고, 생활안전 위해요소 제거
 - ※ (제도개선 추진절차) 실태조사·민원분석·국민의견 수렴 등 실시 → 제도 개선안 마련 → 관계기관 의견수렴·협의 → 제도개선 권고

< 개선과제(안) >

- 주택의 중개보수 및 중개서비스 개선
- 자동차운전 학원 수강료 조정제도 개선 방안
- 지역 중소건설업체 권익보호 방안
- 장기기증제도 실효성 제고 방안
- 입양·학대아동 보호 제도개선 방안
- 결혼이민자 건강보험자격 개선방안 등

- 제도개선 권고 이행현황 점검·관리 및 기관 협업 등 권고과제 이행관리를 강화하여 제도개선의 이행력 제고
 - 점검 결과 권고 취지가 현재도 유효하고 국민 입장에서 조속히 개선될 필요가 있는 경우에는 추가 실태조사를 거쳐 재권고 등 추진

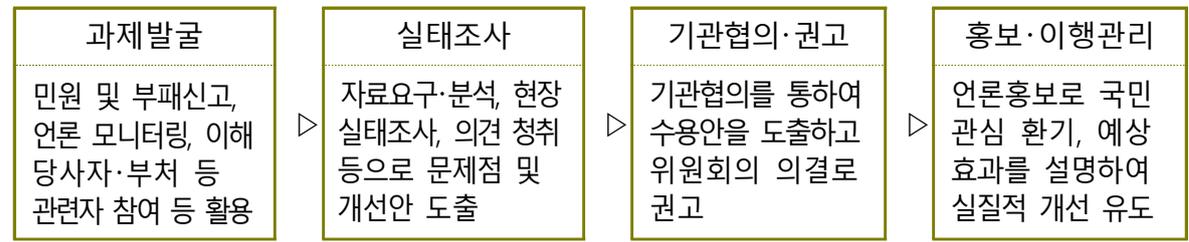
- 기관별 이행현황 점검 결과 기관별 이행수준 격차가 큰 과제는 언론이 문제를 제기하기 전이라도 적극적으로 언론공표

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	'20년 제도개선 추진계획 수립	'21.1월	
	제도개선 방안 수립·권고	'21.2월	
	제도개선 권고과제 홍보	'21.3월	
	제도개선 과제 국민의견 수렴	'21.3월	
2/4분기	제도개선 방안 수립·권고	'21.4월	
	제도개선 권고과제 홍보	'21.5월	
	제도개선 과제 이행점검	'21.6월	
3/4분기	제도개선 방안 수립·권고	'21.7월	
	제도개선 권고과제 홍보	'21.8월	
	제도개선 과제 이행점검	'21.9월	
4/4분기	제도개선 방안 수립·권고	'21.10월	
	제도개선 권고과제 홍보	'21.11월	
	기관 방문 현지 이행실태 확인·점검 실시	'21.12월	
	제도개선 권고과제 평가	'21.12월	

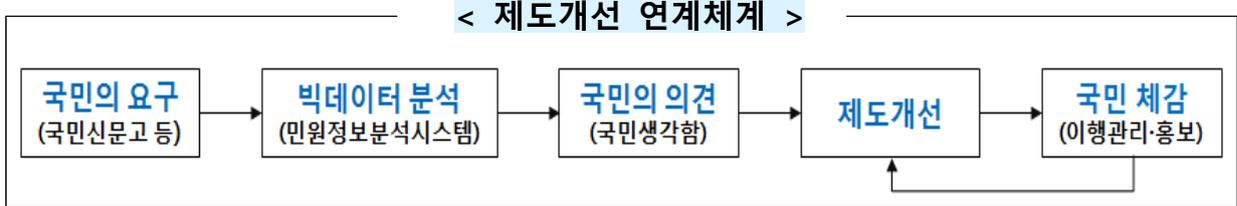
[참고] 제도개선 추진 절차

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



○ 관련기관·부서와의 협업 계획

- 민원정보분석과(민원분석시스템), 국민신문고과(국민생각함)와 연계를 통한 제도개선 과제 발굴 및 국민 의견수렴



- BH, 관계부처와의 상시 협조체계 구축으로 제도개선 방안 조정

< BH 제도개선 조정회의 >



□ **수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획**

- (수혜자) 국민콜110·국민신문고 민원 신청인, 부패 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
<ul style="list-style-type: none"> ■ 사회안전망 강화를 위한 제도개선 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국민이 체감할 수 있는 실효적 제도개선 방안 수립을 위해 현장의 목소리 수렴 필요 - 구직자, 사회·경제적 취약 계층, 안전 약자 및 그 외 일반국민이 느끼는 다양한 민원애로에 대해 의견수렴 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 온라인 과제공모 <ul style="list-style-type: none"> - 국민생각함, 국민제안 등 ■ 간담회·토론회 <ul style="list-style-type: none"> - 시민단체, 민원인, 해당 분야 전문가 등 ■ 제도개선 실태조사 <ul style="list-style-type: none"> - 서면·현장 조사를 통한 제도 운영현황 및 개선 사항 파악 등 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 수렴된 의견은 제도개선 방향 설정 및 구체적인 방안 마련의 근거로 활용(권고문에 반영)
<ul style="list-style-type: none"> ■ 제도개선 권고 이행관리 강화 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 제도개선의 이행을 제고를 위해 소관기관 업무 담당자와 지속적인 협업 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 기관 방문 컨설팅을 통한 이행 애로사항 청취 및 우수 이행사례 공유 등 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 기관별 이행실적 평가 시 권고과제 이행 노력도 반영

□ 기대효과

- 민생안정을 위한 국민불편 제도개선을 통해 국민이 체감할 수 있는 실질적 효과 발생 및 정부 정책에 대한 국민 만족도 제고

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'20	'21
부패·고충제도개선및국민소통활성화(I -1-일반재정⑥)				
①	부패·고충제도개선및국민소통활성화(1134)	일반회계	0.74 (143)	0.74 (107)
	▪ 부패·고충제도개선(340)		0.74	0.74

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'18	'19	'20	'21				정량화 여부	성격/ 내용
고충분야 제도개선 권고 이행률(%)	58.7	61.6	69.6	70.1	법령개정 등이 필요한 제도 개선의 성격상 추가 이행을 상승이 한계치에 다다랐으나, 이행점검 강화를 통해 권고대상 기관의 세부과제 이행을 목표치를 전년 대비 0.5%p 상향한 70.1%로 도전적 상승 한계치 수준으로 설정	(이행 완료된 권고과제 수 / 조치기한 도래 기관별 세부과제 건수) ×100	제도개선 관리대장	정량	결과

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ < 고충분야 제도개선 권고 이행률(%) >

- (지표의 대표성) '사회안전망 강화를 위한 제도개선'의 성과를 측정하기 위해서는 적극적인 사후관리를 통한 이행으로 이어져야 함. 따라서 제도개선 권고 이행률은 실질적인 법·제도의 개선의 효과를 도출할 수 있는 결과중심의 대표성 있는 성과지표임
- (목표치의 적극성) 각급기관이 권고과제 이행을 위한 법령 개정 등을 추진하는 과정에서 개정법령안 검토, 이해관계자의 반발, 입법과정 등 그 이행에 상당한 시간이 소요되고 있는 점을 고려할 때 추가 이행률 상승이 한계치에 다다랐으나, 이행점검 강화를 통해 권고대상 기관의 세부과제 이행률 목표치를 전년 대비 0.5%p 상향한 70.1%로 도전적 상승 한계치 수준으로 설정

□ 정책환류 계획

[’20년 정부업무평가, 자체평가 결과 등을 ’21년 정책 추진계획에 반영한 내용]

- ’20년 정부업무평가 및 자체평가에서 긍정적 평가를 받은 ‘국민의 소리’를 반영한 제도개선 강화
 - 자체평가 결과, 포스트코로나 시대의 사회구조 변화에 따른 의료·주거 등 국민불편에 대해 선제적 대응이 필요하다는 개선·보완 필요사항이 도출되어 관련 계획에 반영
- 제도개선 권고가 실제로 국민의 삶을 변화시킬 수 있도록 이행 현황 점검·이행전략회의·컨설팅 등 맞춤형 이행관리 추진

[’21년 정부업무평가, 자체평가 결과 등을 ’22년 계획수립시 반영하기 위한 노력]

- ’21년 성과목표 달성 결과를 분석 후 미흡사항에 대해 ’22년 업무 계획 등에 반영
 - 특히 정책성과 단계에서 유의미하게 나타난 효과적 수단을 ’22년 업무추진 시 확대

② 국민생각함을 통한 정책참여 활성화(Ⅱ-2-②)

□ 추진배경(목적)

√ 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제12조
위원회는 다음 각호의 업무를 수행한다.

16. 온라인 국민참여포털의 통합 운영

√ 「행정절차법」 제52조

행정청은 행정과정에 국민의 참여를 확대하기 위하여 다양한 참여방법과 협력의 기회를 제공하도록 노력하여야 한다.

- 국민·공직자·전문가의 참여로 일상의 공공의제와 다양한 생각을 정책으로 실현해가는 온라인 소통 공간 ‘국민생각함’ 개통(‘15년)
 - 모바일에 최적화되어 스마트폰·태블릿 등을 통해 언제 어디서나 참여가 가능하고 SNS 공유·확산 용이
- 국민생각함의 등록 안전과 참여 수가 지속 증가하는 등 국민의 행정참여 의지가 높아, 다양한 국민참여 보장 방안 시행 필요
 - ※ ‘20년 안전 및 참여 수, 전년(‘19년) 대비, 각각 26.5%, 55.1% 증가

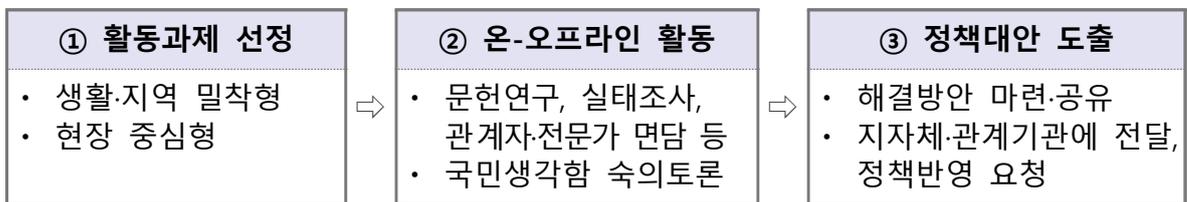


- 국민 관심이 높은 사회 현안을 발굴해 적극 대응함으로써 행정의 자발적 변화를 유도하고 청년 등 미래세대의 참여를 확대
- 국민생각함을 활용한 정책·제도개선 지속 추진 필요
 - 국민의 아이디어를 수용해 정책을 수립하고, 국민의견을 기초로 제도개선권고 방안을 마련함으로써 국민의 행정참여 목적 달성
 - * '20년 국민생각함 활용 정책개선, 전년('19) 대비, 31.6% 증가(19건→25건)

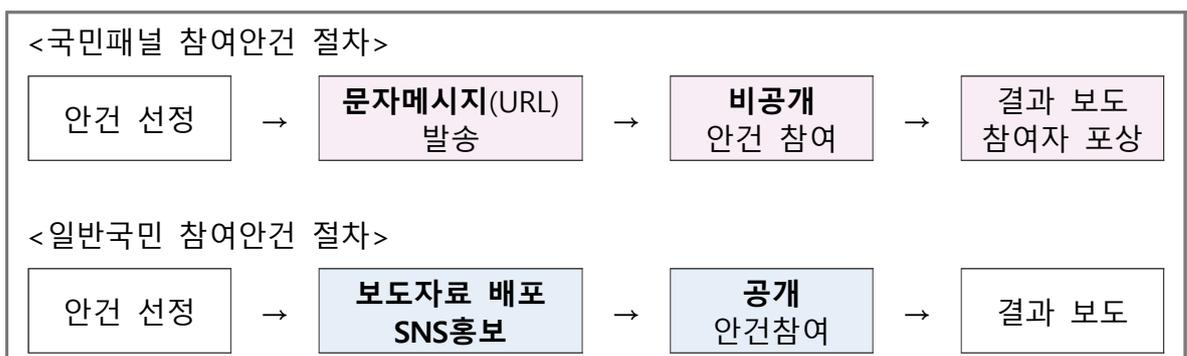
□ 주요내용 및 추진계획

행정변화를 위해 다양한 국민의 참여 보장

- 대학생이 중심이 되고, 인근 지자체 및 시민단체 등이 협업해 지역의 공공문제를 해소하는 '대학생 정책참여 프로그램' 운영
 - 행정학, 정치학, 사회복지학 등 다양한 전공의 대학 수업과정과 국민생각함 기반 정책참여 활동을 연계하여 운영
 - ※ 수강 학생을 4~5명씩 나누어 팀을 구성하고, 온·오프라인 활동 병행



- 정책·사회 관심도가 저조한 미래세대의 참여를 유도하기 위해 '청소년·청년*의 행정개선 아이디어 공모전' 실시
 - 학생인권, 안전, 환경, 장애인, 병역이행, 저소득층 보호 등 정부 정책의 발전방안에 대한 자유로운 고민과 아이디어를 제시
 - * 청소년(9세~24세, 청소년기본법), 청년(19세~34세, 청년기본법)
- 상시적이고 신속한 의견수렴과 대표성·신뢰성 있는 설문·여론 조사를 위해 '국민생각함 국민패널' 구성
 - 정부 정책에 대한 홍보, 시책에 대한 설명, 시의성 있는 문제에 대한 국민의견수렴 시 편향성 극복 등을 위해 실시
 - ※ 전 국민을 대상으로 한 설문조사와 패널을 대상으로 한 여론조사 구분



- 행안부와 공동 시행하는 민원서비스 종합평가 중 ‘국민제안’의 평가지표를 개선하여 이에 대한 공무원의 관심도 및 책임감 제고
 - 국민제안 신청 후 오랜 시간이 경과하였음에도 담당 공무원이 접수·심사·실시하지 않아 발생하는 국민의 불편·불만 해소

구분	내용
접수 완료율 (30%)	○ 신청 제안에 대하여 기관에서 기간 내 접수 완료 여부
심사기간 준수율 (30%)	○ 접수 후 기간 내 국민신문고상 채택·불채택 결정 여부
실시율(40%)	○ 채택 제안에 대한 기관에서 정책에 반영(실시)한 비율
* 국민제안의 처리절차 준수여부는 권익위, 심사 내용 충실도는 행안부가 평가	

국민의견수렴을 통한 정책·제도개선 유도

- 국민들이 제시한 안건 중 추천수가 많거나, 행정개선에 도움이 되는 아이디어*를 찾아 전문가 및 소관부처와 연결하여 숙성
 - * 국민생각함 투표를 통해 매 분기 최고의 아이디어 선정하고 연말 포상 추천
- 국민적 관심사항을 적시 포착, 토론의제로 기획·제시하여 국민 의견을 수렴하고, 그 결과를 분석·제공함으로써 정책변화 유도
 - 각 기관이 주요 정책 수립과정에서 국민 의견을 사전에 수렴토록 함으로써 정부정책에 대한 국민수용도 제고
 - ※ 국무회의에서 선정된 올해의 적극행정 중점과제(방역, 민생경제 반등, 2050 탄소중립 등)를 중심으로 권익위-소관기관 협업 실시
- 조속한 정책 개선이 필요한 현안 과제의 경우, 국민의견 조사 결과를 바탕으로 직접 정책 제안 실시
 - 국민의견수렴 분석결과를 제도개선 담당부서에 전달 위주에서 탈피, 시급한 중요사안은 국민신문고과가 직접 개선방안 마련
- 기관의 적극적인 국민의견수렴을 유도하기 위해 행정기관에 대한 민원서비스 평가 시, 국민호응도 지표* 신설
 - * 각 기관 안건의 총 참여자 수 / 각 기관의 국민생각함 등록 안건 수

국민신문고 민원관리 책임성 강화

- 민원 처리 후에도 민원인 니즈(Needs)에 부합하는 정책소식을 자동 안내해 끝까지 책임지는 ‘민원 관련 정책알림서비스’ 제공
 - 민원 신청 내용과 관련된 정책·제도의 개선사항, 추진현황 등 정책정보를 수집해 민원인에게 자동 알립
- 민원 회피행태 개선 및 민원처리 책임성 제고를 위해 민원 이송 사유를 포함한 ‘민원이력 조회기능’ 구현
- 누구나, 언제·어디서나 모든 공공기관에 온라인으로 민원 신청 가능하도록 국민신문고 접근성 개선
 - 시각장애인도 쉽고 편리하게 이용할 수 있도록 웹접근성 개선, 표준가이드 마련 및 교육·홍보
 - 법령상 민원처리기관이나 별도 온라인 민원접수 창구가 없는 공공기관, 사립대학 등으로 국민신문고 이용기관 확대 추진
- 국민신문고 이용기관의 민원처리 실태점검 및 평가를 통해 민원 서비스 개선 지원
 - 행정기관에 비해 민원서비스 수준이 상대적으로 낮은 공공기관 민원처리 역량 제고를 위해 실태점검 및 컨설팅 강화

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	국민신문고 민원 이송이력 조회 기능 구현	'21.3월	
	공공기관 국민신문고 민원처리 실태점검	'21.3~4월	
	국민제안·국민생각함 평가지표 개선	'21.3~4월	
	국민생각함 대학생 정책참여 프로그램 운영(1학기)	'21.3~6월	반기별
2/4분기	민원관련 정책알림서비스 구축 계획 수립	'21.4월	
	시각장애인 웹접근성 개선 표준가이드 마련·배포	'21.5월	
	국민생각함 주도 정책개선 권고·제안	'21.6월	반기별
	국민신문고 이용 수요조사(공공기관)	'21.6월	

3/4분기	국민신문고 이용기관 확대(사립대학)	'21.7월~	
	국민생각함 대학생 정책참여 프로그램 운영(2학기)	'21.9~12월	반기별
	국민신문고 민원서비스 종합평가	'21.9~11월	
4/4분기	국민생각함·제안 운영실태 점검	'21.10월	
	청소년·청년 아이디어 공모전	'21.10월	
	국민생각함 국민패널 구성	'21.11월	
	국민생각함 주도 정책개선 권고·제안	'21.12월	반기별
	국민신문고 민원서비스 종합평가 결과 보고	'21.12월	
	민원관련 정책알림서비스 구축사업 완료	'21.12월	

□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

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

< 현장의견 반영 계획 >

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
국민제안 국민생각함 평가지표 개선	국민신문고 등을 이용하는 국민의 입장에서 긍정적인 변화가 발생했는지 확인이 필요	국민신문고 시스템 이용자 대상 만족도 조사를 실시하여 개선여부 판단	국민제안이나 국민생각함에 대한 만족도 조사결과를 다음 계획 수립 시 반영
	평가지표와 관련된 사안 이므로 이해관계집단의 의견수렴 필요	이해관계집단에 평가지표 개선안을 사전에 통지하고 의견을 수렴	현장의견을 반영해 평가지표 개선안 발전
대학생 정책참여 프 로그램	사업이 실제로 수혜자에게 도움이 되었는지 확인	사업 종료 후 사업 참여자(대학생)들과 직접 대면 면담 실시	부족하거나 개선해야할 사항은 다음 학기 사업에 반영
	이해관계집단이 본 사업의 필요성을 느끼고 있는지 확인	사업 종료 후 사업 참여자(행정기관)들과 직접 대면 면담 실시	부족하거나 개선해야할 사항은 다음 학기 사업에 반영
국민생각함 국민패널 구성	사업에 참여한 국민패널의 목소리를 통해 국민패널 운영상 문제점과 개선안 도출 필요	국민패널 대상 설문조사 또는 대면조사 실시	개선해야할 사항은 다음 연도 사업 추진 시 반영

□ 기대효과

- 정책의 입안·추진·피드백 전 과정에 국민의 참여 증가
 - 국민의 의견이 정책으로 실현되고, 정책 시행 과정에서 나타난 문제점을 신속히 파악해 보완·발전시키는 선순환 체계 구축
- 정책의 투명성·시민참여 확보를 통해 정부신뢰도 제고
 - 공무원 중심의 정책 결정에서 벗어나 국민의 목소리가 바탕이 되는 Bottom Up 방식으로 정책을 만들어가는 과정 공유

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'20	'21
권익행정정보화(I-1-정보화①)				
①	청렴권익행정정보화(1132)	일반회계	28.77 (63.83)	37.24 (88.61)
	▪ 국민소통시스템 구축 및 운영(321)		28.77	37.24

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'18	'19	'20	'21				정량화 여부	성격/ 내용
국민의견수렴 정책제도개선(건)	14	19	25	32	적극적 목표 설정을 위해 전 년 실적(25건) 보다 7건 상향 한 32건을 목표치로 설정	국민생각함을 통 해 국민의견을 수 렴해 실제 정책 및 제도를 개선한 실적	활용 실태 점검결과, 활용 사례 공모 결과 등 종합해 산출	정량	결과
(공통) 국민생각함 안건 참여도(건)	37.4	33.8	41.6	38.2	최근 3년 실적 평균(37.6건) 보다 0.6건 상향한 38.2건을 목표치로 설정	국민생각함 안건당 평균 참여건수 (총 참여건수 / 총 안건수)	시스템 통계자료	정량	산출

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ < 국민의견수렴 정책제도개선(건) >

- (지표의 대표성) 국민 불편을 유발하는 각종 정책·제도·행정서비스에 대해 국민생각함을 활용해 다수인의 의견교환·토론·전문가자문 등 의견수렴의 과정을 거쳐 실제 정책·제도에 반영한 실적을 측정하는 성과지표로, ‘국민의 목소리에 기반한 정책현안 해결’이라는 성과목표를 포괄적으로 반영하고 있어 대표성이 매우 높은 지표임
- (목표치의 적극성) 국민의 소리가 정부의 정책·제도로 실현되는 과정에서 수요자인 국민과 공급자인 행정기관 간 시각차가 존재하며, 국민의 의견이 실제 정책 및 행정제도의 개선으로 이어지기까지는 상당한 시일이 소요되는 한계가 있으나, 적극적인 목표 설정을 위해 전년도 실적(25건) 보다 7건 상향한 32건을 '21년도 목표치로 설정
- * 19년→20년 실적 증가치(6건)보다 1건 더 많은 7건 상향(25건→32건)

◆ < 국민생각함 안건 참여도(건) >

- (지표의 대표성) 국민참여 플랫폼 국민생각함을 통해 국민, 기관이 등재한 안건에 대한 국민 호응과 참여(댓글·설문참여·투표참여 등)를 실시간으로 확인하여 국민생각함을 활용한 국민의 정책참여 활성화 정도를 파악할 수 있는 성과지표임
- (목표치의 적극성) '20년 실적은 증가하였으나 사회적으로 크게 이슈가 된 특정 안건(1건)의 참여 실적(8.5만건)이 과다하게 반영되어 정상적인 실적으로 보기 어려움
- * '20년 실적이 과다 반영된 1건(참여 85,440) 제외시 평균 참여건수는 31.7건 수준
- 특이값을 제외한 최근 3년 실적이 하향추세(37.4건→33.9건→31.7건)인 점을 감안할 때 최근 3년 실적 평균 수준으로 목표치를 설정하는 것이 적절하지만, 보다 도전적인 목표 설정을 위해 3년 실적 평균(37.6건)보다 0.6건 상향한 38.2건을 목표치로 설정
- * 최근 3년 실적 평균 : 37.6건 = (37.4건+33.9건+41.6건)/3
- ※ 국민생각함 안건 참여도 추이

구분	계	'16년	'17년	'18년	'19년	'20년
안건수	22,199건	546건	1,809건	4,405건	6,817건	8,622건
참여건수	834,840건	16,136건	64,338건	164,594건	231,175건	358,597건
평균 참여건수	37.6건	29.6건	35.6건	37.4건	33.9건	41.6건

□ 정책환류 계획

- '20년 자체평가 결과, 국민신문고 민원 답변 이후 사후관리 부족, 정보취약계층 웹접근성 강화 필요 의견에 따라 관련 계획 반영
 - 국민신문고 민원을 처리한 이후에도 사후관리를 강화하기 위해 '민원관련 정책알림서비스' 기능 구축(~'21.12월)
 - 행정안전부에서 주관하는 웹접근성 수준진단 결과* 향상을 위해 시각장애인 웹접근성 개선 표준가이드 배포 등 다양한 방안 실시
 - * 행안부 주관 웹접근성 수준진단(2년마다 실시) 결과 : ('19년) 76.6
- '21년 정부업무평가, 자체평가 결과를 반영하여 '22년 업무계획 수립에 반영
 - 항목별 평가결과를 분석하여 낮은 평가를 받은 부문의 성과를 제고하기 위한 개선계획 수립

③ 민원 빅데이터 분석·활용을 통한 데이터 기반 행정 선도(II-2-③)

□ 추진배경(목적)

- 민원데이터의 양적 증가*와 더불어 데이터가 사회적·경제적 가치 창출의 핵심 원천이 되는 데이터 시대 도래
* 최근 3년간 수집민원 추이: 700만^(18년) → 1,077만^(19년) → 1,230만^(20년)(연평균 34% 승)
- 주요 정책, 사회 현안 관련 민원 데이터를 분석하여 관계기관에 제공함으로써 '국민의 소리' 정책 환류 강화
※ 근거: 「부패방지권익위법」 제12조(기능) 13. 부패방지 및 권익구제와 관련된 자료의 수집·관리 및 분석/ 16. 온라인 국민참여포털의 통합 운영 등
- 각급기관의 민원데이터 분석·활용역량 강화를 지원하여 국민의 요구에 기반을 둔 데이터 행정 확산 유도
※ 데이터 기반의 행정이 법제화(데이터기반행정법 제정·시행, '20.12.10.)되어 정책 수립·집행·평가 과정 등에 '민원'을 활용한 의사결정 모델 등 연구 필요

□ 주요내용 및 추진계획

- 국민적 관심 사안에 대한 모니터링을 강화하여 현안과 이슈를 빠르게 포착, 빅데이터 분석으로 연계
※ 뉴스기사(한국언론진흥재단 빅카인즈), 온라인 여론(문체부 정책여론수렴시스템), 국민청원 등을 종합적으로 모니터링
※ 빈발·급증 민원에 대한 관계기관의 대응을 촉구하는 민원예보 발령 등
- 포스트 코로나 및 2050 탄소중립, 사회안전망 강화 등 국정 방향 관련 데이터 분석으로 체계적 정책 추진 지원
※ 예) 드라이브 스루(포스트 코로나), 전기·수소차(2050 탄소중립), 아동학대(사회안전망)
- 주·월간 동향 등 각종 자료 품질 보완·개선으로 행정기관의 민원 데이터 분석자료 활용도 제고
- 각 공공기관의 자체적인 민원데이터 분석·활용역량 향상을 위해 사용자중심의 민원분석시스템 개선, 교육 및 컨설팅 강화

- 민원데이터와 유의미한 외부데이터의 융복합*, 학계 공동연구** 등을 통해 지속적인 민원분석 모델 개발 시도
 - * 예) 국민건강(복지부), 인구(행안부), 자동차(국토부 등), 소비자안전(한국소비자원), 음식물 쓰레기(환경부) 등 국민생활 관련 데이터
 - ** 포스텍 사회문화데이터사이언스 연구소와 국민 삶의 질 개선 연구 등
- 국민(산·학·연)이 민원데이터를 직접 분석해 각종 연구·개발 등에 활용할 수 있도록 '원격분석플랫폼' 구축 추진
 - ※ ('21년) 민원 빅데이터 원격분석플랫폼 구축 정보화 전략계획(BPR/ISP) 수립 → ('22년) 플랫폼 구축 및 시범 운영 → ('23~'24년) 플랫폼 고도화
- 민원데이터 특성을 고려한 분석 알고리즘 보완 등 시스템 개선으로 분석 정확도 제고 및 주요 이슈 파악 지원
 - ※ 민원분야 분류체계 및 학습데이터 정비, 주요 국정과제·국민 관심사안에 대한 이슈 관리 기능 강화 등

< '21년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	유형별 민원분석 및 민원예보 발령	'21.1~3월	
	「민원 빅데이터 원격분석플랫폼」 BPR/ISP 계약 체결	'21.2월	
	민원 빅데이터 홍보 및 이용 활성화 계획 수립	'21.2월	
	민원분석시스템 기능개선 계획 수립	'21.2월	
	「국민의 소리」 활용도 조사 및 주간동향 개편	'21.3월	
2/4분기	유형별 민원분석 및 민원예보 발령	'21.4~6월	
	「민원 빅데이터 원격분석플랫폼」 BPR/ISP 수립 추진	'21.4~6월	
	공공기관 등과의 민원 빅데이터 협업 추진	'21.4~6월	
	민원 데이터 교육·홍보 콘텐츠 개발·배포	'21.4~6월	
	민원분석시스템 기능 개선·보완	'21.4~6월	
3/4분기	유형별 민원분석 및 민원예보 발령	'21.7~9월	
	민원 빅데이터 홍보	'21.7~9월	
	민원 데이터 분석·활용 교육 및 컨설팅	'21.7~9월	
	「국민의 소리」 등 민원분석자료 활용현황 점검	'21.7~9월	
4/4분기	유형별 민원분석 및 민원예보 발령	'21.10~12월	
	민원 빅데이터 홍보	'21.10~12월	
	공공기관 등과의 민원 빅데이터 협업 추진	'21.10~12월	
	민원분석시스템 기능 개선·보완	'21.10~12월	

□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 민원 분석결과를 제공받는 공공기관과 민원 데이터를 활용하고자 하는 학계·연구기관, 전문가, 일반국민* 등
 - * 민원분석과 관련된 정책의 수혜자, 분석자료를 직접 활용하는 국민 등
- (이해관계집단) 민원분석의 대상이 되는 정책·제도의 소관기관, 국민신문고·지자체 민원시스템을 통해 민원 접수를 하는 기관
- 현장의견 반영계획
 - 「민원분석시스템」 및 「한눈에 보는 민원 빅데이터」 누리집 이용자 설문조사 등을 실시하여 시스템 개선에 반영
 - * 민원분석시스템 운영상황 등을 상시 모니터링하여 장애 발생 시 즉시 조치
 - 「국민의 소리」 등 각종 민원분석 자료에 대한 활용도 조사를 추진하여 콘텐츠 개선·보완 등 자료품질 제고
 - 각급기관 교육·컨설팅을 통한 의견수렴 결과 등을 사업 추진 및 시스템 운영 과정에 반영

<현장의견 반영계획>

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
<ul style="list-style-type: none"> ■ 민원데이터 분석 및 활용 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 각종 민원분석 보고서에 대한 종합적인 활용현황을 파악하여 정책개선 지원 효과 향상 도모 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 자료 활용도 등 조사 ■ 기관맞춤형 교육·컨설팅 실시 등 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 분석 과제 선정, 자료 품질 향상에 참고 ■ 각급기관에서 업무에 적용하기 쉬운 민원분석 모델 개발 등
<ul style="list-style-type: none"> ■ 민원분석시스템 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 민원분석시스템 활용도 제고를 위해 시스템 이용 불편사항, 기능개선 수요 등 파악 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 이용자 설문조사 ■ 기관맞춤형 교육·컨설팅 실시, 간담회 등 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 시스템 기능 개선, 활용도 제고 등에 반영
<ul style="list-style-type: none"> ■ 한눈에 보는 민원 빅데이터 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 대국민 웹사이트로 이용자 편의성, 데이터 개방 등에 대한 이용자 의견수렴을 실시하여 향후 홈페이지 개선 시 반영 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 온라인 설문조사, 이벤트, 간담회 등 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 시스템 불편사항 해소, 서비스 개선 등에 활용

□ 기대효과

- 국민의 소리를 체계적으로 정책에 반영하여 국민 눈높이에 맞는 행정서비스 제공
- 민원데이터 분석·활용을 통해 데이터기반의 일하는 방식으로 혁신하여 기관의 업무 효율성 및 성과 제고
- 국민(스타트업, 소상공인 등)이 데이터를 직접 분석할 수 있는 플랫폼 제공으로 각종 연구, 상품·서비스 개발, 신사업 아이디어 발굴 등 지원

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분 ¹⁾	'20	'21
권익행정정보화(I-1-정보화①)				
①	청렴권익행정정보화(1132)	일반회계	28.77 (63.83)	37.24 (88.61)
	■ 국민소통시스템 구축 및 운영(321)		28.77	37.24

□ 성과지표 및 측정방법

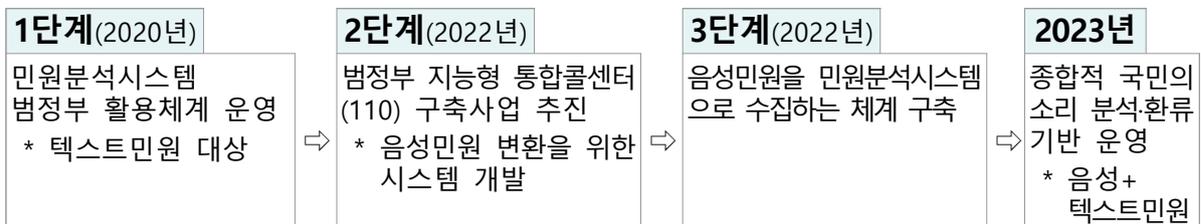
성과지표	실적				목표치	'21 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'18	'19	'20	'21	정량화 여부				성격/ 내용	
민원분석시스템 공동활용률(%)	-	-	41.9	54.5		디지털 정부혁신 계획(국민의 소리 청취·분석시스템 개선)에 따라 '23년까지 모든 행정기관(305개)이 활용하는 것을 장기적 목표로 설정하고, 첫째 실적(41.9%)의 30% 향상률을 적용한 54.5%로 도전적인 목표 설정 * 중앙 45·지자체 243·시도 교육청 17 ** 중앙은 정부업무평가 대상 기관수	시스템 활용기관수/ 전체 이용대상기관수 * 분기별 1회 이상 로그인하여 시스템을 이용한 경우만 활용기관으로 인정	민원분석 시스템 (활용이력 통계)	정량	산출
민원분석 자료 이용자 만족도(점)	78.1	79.1	-	80.1		최근 실적치의 평균증가율 1.3%를 반영한 80.1점으로 적극적 목표 설정	· 방법: 구조화된 조사 표에 의한 설문조사 · 대상: 민원분석 자료를 제공받는 1,200여개 기관 등	만족도 조사보고서	정량	결과
민원 빅데이터 원격분석플랫폼 설계(%)	-	-	신규	설계 완료 (100%)		민간에게도 민원데이터를 개방하는 원격분석 플랫폼이 '22년에 구축되어 시범 서비스될 예정으로 이를 위한 설계방안을 마련(정보화전략계획(BPR/ISP) 수립)하는 것을 목표로 설정	BPR/ISP 수립 완료 여부	설계 완료보고서	정량	결과

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ < 민원분석시스템 공동활용률(%) >

- (지표의 대표성) '민원분석시스템 공동활용률'은 민원분석시스템을 기반으로 각급기관의 자체적인 민원분석 및 데이터 이용 수준을 측정하는 것으로, 아직 일부기관만 활용하고 있는 민원 데이터 분석을 범정부적으로 확산시키기 위한 다각도의 노력과 성과를 평가할 수 있으며, 「민원 빅데이터 분석·활용을 통한 데이터 기반 행정 선도」 과제의 성과를 대표할 수 있는 지표임
- (사회적 가치 관련성) 국민의 목소리에 바탕을 둔 행정을 추진하기 위해 실증적 데이터 분석을 통해 국민의 의견을 수렴한다는 점에서 사회적 가치 중 '참여'와 직접적으로 관련되며, 민원 분석 주제에 따라서는 안전, 노동, 사회 통합 등 사회적 가치의 전 분야와 관련이 있음
- (목표치의 적극성) 전화상담(음성민원)까지 분석대상에 포함하는 디지털 정부혁신* 계획에 따라 종합적인 국민의 소리 분석시스템이 본격적으로 운영되는 '23년까지(4개년) 단계적으로 모든 행정기관이 활용하는 것을 목표로 하여 첫 해 실적(41.9%)의 30% 향상률을 적용한 「54.5%」로 설정. 이는 민원데이터 분석이 일상적인 사무가 아니며 기술적 이해 등이 요구되어 진입장벽이 높다는 점에서 매우 적극적인 목표 설정으로 볼 수 있음

<디지털 정부혁신 3개년 계획>



* 디지털 정부혁신: 인공지능·클라우드 등의 신기술을 통해 국민중심의 서비스 혁신을 추진하는 범정부 계획(6대 분야 21개 우선추진과제, 행안부·과기정통부 등 11개 부처 참여)으로, 위원회는 110콜센터의 음성민원 데이터까지도 민원분석시스템에 수집하여 모든 국민의 소리를 분석하는 '국민의 소리 청취·분석시스템 개선' 과제 추진을 담당

* '19.10.29. 국무회의 보고 및 정부합동브리핑, '20.7.14. 디지털 뉴딜(한국판 뉴딜)과도 관련

◆ < 민원분석 자료 이용자 만족도(점) >

- (지표의 대표성) '민원분석 자료 이용자 만족도'는 민원분석 자료*를 제공받는 수요자를 대상으로 분석자료의 유용성, 활용도 등에 대한 만족수준을 측정하는 것으로, 「민원 빅데이터 분석·활용을 통한 데이터 기반 행정 선도」 과제의 성과를 궁극적으로 나타낼 수 있는 지표임

* 민원분석 자료 유형: ①주간동향, ②월간동향, ③기획·이슈분석, ④민원예보

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

- **(사회적 가치 관련성)** 정기 동향 또는 특정 주제에 대한 국민의 목소리를 분석한 자료의 질적 수준 및 활용도를 제고하여 국민 의견의 정책 반영을 지원한다는 점에서 사회적 가치 중 '참여'와 관련되며, 민원 분석 주제에 따라서는 안전, 노동, 사회통합 등 사회적 가치의 전 분야와 관련이 있음
- **(목표치의 적극성)** 민원분석 자료 이용자 만족도는 '18년에 도입한 신규지표로 보다 도전적인 목표 설정을 위해 그간 안정적으로 관리되어 온 유사 만족도 조사*의 가장 높은 향상률*(1.1%) 보다 더 높은 향상률(1.2%)을 적용하여 최초 목표치를 설정한 바 있음. 또한 민원분석 자료는 단순 소식지가 아니라 각 부처 정책·제도의 문제점을 지적하여 개선토록 하는 것으로, 권고대상인 부처 입장에서는 부정적인 인식을 가지고 응답할 가능성이 상당히 높음

* 유사 만족도 조사의 최근 3년간('16.~'18.) 평균 상승률 : ①기업윤리 브리프스 만족도 1.1%('16. 82.5점 → '17. 83.1점 → '18. 84.4점), ②국민신문고 시스템 이용자 만족도 △2.2%('16. 77.4점 → '17. 77.8점 → '18. 73.9점) 등

이 같은 상황에도 불구하고 정부업무평가 세부측정기준*에 따라 최근 실적치의 추세치 수준(78.1점→79.1점, 증가율 1.3%)을 그대로 반영한 「80.1점」을 목표치로 설정하여 민원분석 자료의 활용도 및 정책반영 성과 향상 도모

* 「'21년 주요정책과제 세부평가기준」의 '목표치 적극적 설정정도 판단기준' 관련 (최근 3년간 실적치가 상승세인 경우 추세치 수준을 반영한 경우 : 상)

◆ < 민원 빅데이터 원격분석플랫폼 설계(%) >

- **(지표의 대표성)** 민원데이터를 민간에까지 개방함으로써 각종 연구·서비스 개발 등에 활용할 수 있도록 하는 「민원 빅데이터 원격분석플랫폼」이 '22년 구축되어 시범 서비스될 예정으로, 향후 성공적인 시스템 운영을 위해 완성도 높은 설계방안(정보화 전략계획(BPR/ISP) 수립)이 반드시 마련되어야 하는 바, 본 사업은 「민원 빅데이터 분석·활용을 통한 데이터 기반 행정 선도」 과제의 향후 발전노력을 평가할 수 있는 미래지향적인 지표임
- **(사회적 가치 관련성)** 사회적·경제적 가치 창출의 핵심원천으로 불리는 데이터를 다수 이용자가 접근할 수 있도록 획기적으로 개방하는 것으로 안전, 건강·보건, 지역사회, 참여 등 사회적 가치의 전 분야와 관련이 있음
- **(적극성)** 본 사업은 시스템 설계 및 운영방안을 마련하는 정보화 사업으로서 개인정보의 비식별화 조치 등 설계완료까지 예측하기 어려운 문제 발생 소지가 높음에도 불구하고 '21년 목표치를 설계 완료로 설정

□ 정책환류 계획

- '20년 자체평가 시 개선보완 필요사항으로 언급된 민원데이터 이용가치 제고를 위한 관련사업 기획 및 추진 활성화

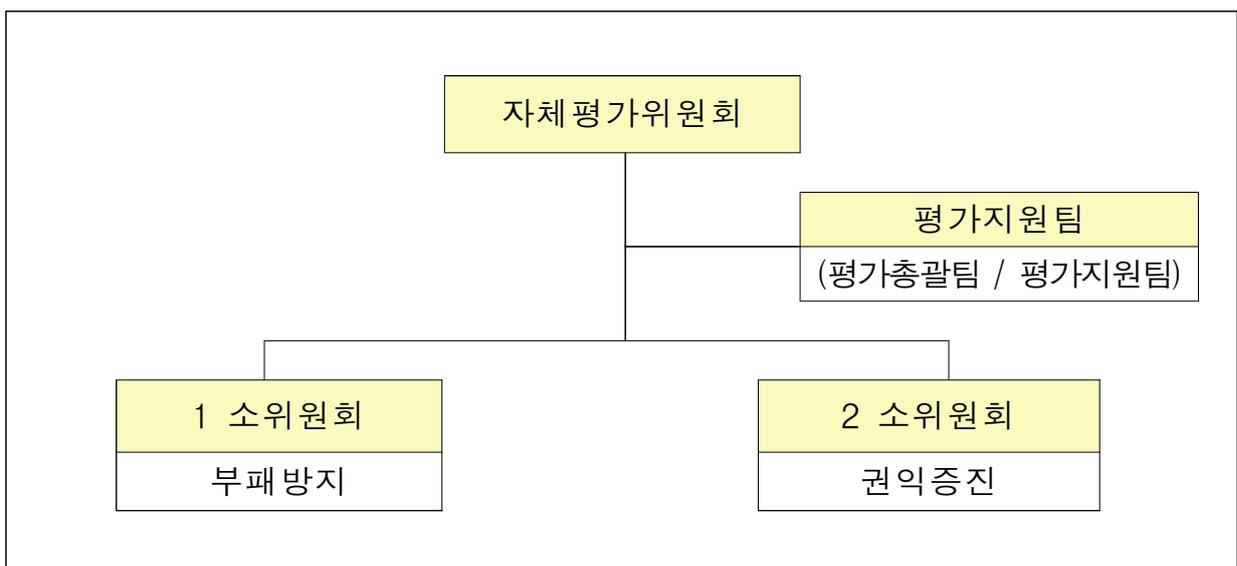
'20년 개선보완 필요사항	'21년 추진계획
<ul style="list-style-type: none"> • 민간영역에서의 민원 데이터 활용 확대를 위한 데이터 개방 	<ul style="list-style-type: none"> • 「한눈에 보는 민원 빅데이터」를 통한 공공데이터 개방 확대 • 민간에서도 민원 데이터를 직접 분석하여 필요에 따라 활용할 수 있는 「민원 빅데이터 원격분석플랫폼」 구축 추진
<ul style="list-style-type: none"> • 공공데이터를 보유한 관계기관 등과의 데이터 융복합 사업 다양화 	<ul style="list-style-type: none"> • 민원 데이터와 주요 공공데이터 간 본격적 융복합(결합사업) 최초 시도 • 학계·전문기관과의 공동연구 확대 등 협업 강화

- '21년 정부업무평가, 자체평가 결과를 참조하여 '22년 업무계획 수립 시 반영
 - 낮은 평가를 받은 부문의 성과를 제고하기 위한 개선계획 수립 및 정책효과를 보다 향상시킬 수 있는 다양한 정책수단을 강구

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, 15명의 민간전문가(학계, 연구원, 시민단체 등) 및 1명의 내부전문가(기획조정실장)로 구성
- (평가지원조직) 자체평가위원회의 체계적이고 원활한 점검·평가 활동을 실무적으로 지원하는 평가총괄팀 및 평가지원팀 구성·운영



□ 이행상황 점검 방법·절차

- (점검대상) '21년도 성과관리 시행계획 상 14개 관리과제
 - (점검방법·절차) 추진실적·성과에 대해 자체적으로 점검·평가하고, 개선·보완 필요사항을 발굴하여 과제 추진과정에 반영
 - 각 위원은 1개 과제씩 정책 컨설팅 실시(정책자문·지표 검토 등)
 - 이행상황을 분기별로 자체 점검하고, 상반기 점검 시 자체평가위원 대상 과제보고회를 통한 컨설팅 실시
- ※ 국정과제 등 주요 추진실적을 국조실에 제출하는 경우 자체평가위원회가 이행상황을 점검함으로써 실적보고의 품질을 향상

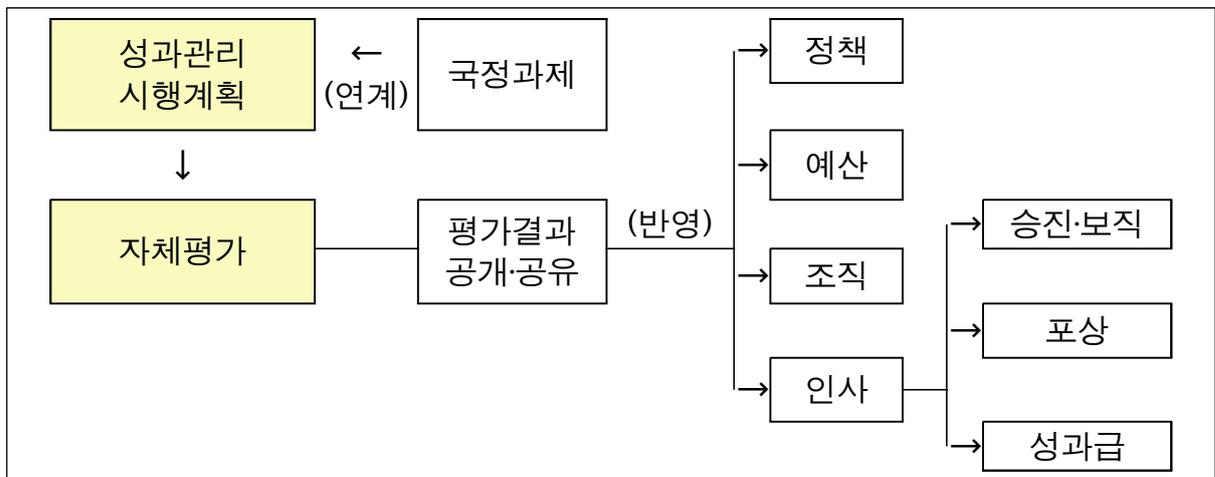
< 이행상황 점검 추진일정 >

구 분	추진일정	주요논의 사항
'21년도 성과관리 시행계획 및 자체평가 시행계획 수립	'21.3월	'21년 성과관리 시행계획(안) 및 자체평가 시행계획(안)에 대한 자체평가위원회 심의·의결
성과관리 역량강화 교육	'21.4월	부서별 평가담당자 대상 성과관리 및 평가 역량향상을 위한 교육 실시
1차 중간점검 실시	'21.5월	4.30. 기준 이행상황 및 추진실적에 대한 점검 실시(내부)
2차 중간점검 실시 (상반기 점검)	'21.7월	6.30. 기준 이행상황 및 추진실적에 대한 점검 실시(자체평가위)
계획 수정	'21.8월	정책환경 변화 등을 고려하여 성과관리 시행계획 수정
3차 중간점검 실시	'21.10월	9.30. 기준 이행상황 및 추진실적에 대한 점검 실시(내부)
실적보고회 및 평가 실시	'22.1월	12.31. 기준 실적보고회 개최 및 평가항목별 종합 평가 실시
자체평가결과 확정	'22.1월	평가 결과 집계, 이의신청, 자체평가결과에 대한 자체평가위원회 심의·의결
자체평가결과 공개	'22.2월	자체평가결과 홈페이지 공개 및 국회 보고
미흡과제 분석 및 다음년도 성과관리 계획 반영	'22.2월	미흡과제를 분석하여 문제점 진단, 해당 내용을 다음 년도 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) ‘다소 미흡’, ‘미흡’, ‘매우 미흡과제’의 경우 미흡 사유를 업무량, 과제설계, 정책환경 등의 층위에서 진단
 - 진단 결과를 반영하여 차년도 성과관리계획을 수립함으로써 성과관리체계의 수준을 향상



□ 정책·예산·조직 활용계획

- (정책) 분기별 점검결과 도출된 개선·보완 사항은 즉시 정책 추진 과정에 반영하고, 하반기 점검·평가 결과는 '22년도 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 자체평가결과 65% 비중으로 반영 예정
 - 4.5급 이하 직원 성과급 결정시 정량평가 70점 중 자체평가결과 65% 비중으로 반영 예정

3. 변화관리를 위한 혁신 계획

□ 추진배경

- ICT를 중심으로 모든 사람, 프로세스, 데이터, 사물이 연결되어 새로운 가치를 창출하는 초연결사회 본격화
 - 4차 산업혁명 시대는 인공지능, 클라우드, 데이터 등 혁신기술이 창의적으로 연결되어 산업발전과 국가의 경쟁력이 되는 시대
- 정부도 경쟁력 제고를 위해 ICT 기반의 업무프로세스 개선을 통해 지식기반, 창의, 소통·협업중심 행정으로 근본적 변화 필요
 - 과거 업무방식에서 벗어나 일하는 방식의 근본적 체계화 필요한 시점

□ 추진방향

목표

일 잘하고 유능한 국민권익위

방향

- 부처간, 부서간 칸막이 없는 협업 증진
- 업무경험·자료의 투명하고 체계적인 공유
- 생산적·창의적인 업무프로세스

핵심
가치

협업
(collaboration)

소통·공유
(communication)

생산성·창의성
(productivity, creativity)

□ 추진전략

- **(협업 강화)** 기관 간, 기관 내 칸막이를 허무는 협업과제 발굴·지원을 통해 국민중심 서비스 제공 및 문제해결능력 강화
- **(소통·공유 확산)** 일하는 방식의 시스템·체계화를 통해 공직 순환 보직 문제 보완 및 업무 전문성 향상

- **(생산성 제고)** 업무처리 방식을 효율적·생산적으로 전환하는 스마트 정부 구현으로 불필요한 일 감축, 절차 개선을 통한 업무효율성 향상
- **(창의성 증대)** 공무원 개개인이 혁신의 피로에서 벗어나 능동적·자발적으로 혁신을 추진할 수 있는 기반 마련, 공직문화 확산 추진

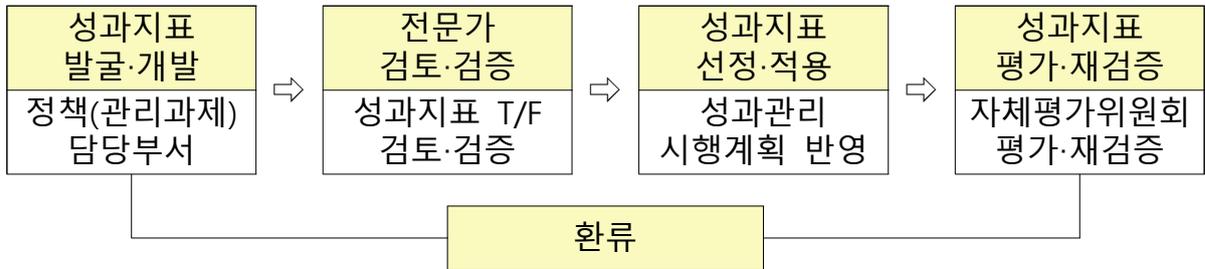
□ 주요내용

- **(협업 강화)** 기관 간, 기관 내 칸막이를 허무는 협업행정
 - '정책결정사전점검표'를 통해 정책 입안단계부터 부처 간 협의·조정 및 국민과 소통 강화
 - 부처 간, 부서 간 협업을 통해 정책이 성공한 사례를 발굴, 해당 사례가 시사하는 바에 대한 분석 결과를 각 부서와 공유
- **(소통·공유 확산)** 일하는 방식의 시스템·체계화 추진
 - 표준화한 업무 인계·인수서 표준화를 업무매뉴얼로 연계하고, 업무매뉴얼 확산을 통한 일하는 방식 체계화
 - 온라인 업무 커뮤니티를 활용한 학습 연구모임 활성화
- **(생산성 제고) ICT활용·데이터 기반으로 업무프로세스 개선**
 - 데이터 기반의 정책 추진을 지원하는 민원 빅데이터 분석 강화
 - 영상회의·모바일 전자정부 등 기존 스마트 행정시스템 활용 촉진을 통해 언제 어디서나 일하는 스마트 정부 구현
- **(창의성 증대) 적극행정을 위한 일하는 방식 혁신**
 - 구성원 대상으로 정부혁신이 중점 지향하는 가치를 공유하고, 위원회 혁신이 나아갈 방향에 대해 함께 논의하는 기회 마련
 - 정부혁신 추진방향에 대한 이해도가 가장 높은 외부 저명인사(행안부 혁신 전문강사진 등 활용)를 초청, 전 직원 교육 실시

□ 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



- 성과 데이터 신뢰성 확보를 위해 5개 분야, 46종의 통계자료를 수집·관리하고, 분기별로 통계자료집 발간·공유·활용

○ 성과지표 **POOL** 관리

- 최근 3년간('18~'20) 성과지표에 대한 자료수집 및 성과지표 POOL에 대한 주기적 관리

구분	'18년	'19년	'20년
전략목표·성과목표·관리과제	25개	21개	20개
성과지표	44개	47개	40개

- 신규 정책추진, 정책환경 변화 등에 따라 신규 지표 발굴 및 외부 전문가 자문 추진

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%)	1 (50%)	1 (50%)
성과목표	4	4	- (%)	- (%)	1 (25%)	3 (75%)	2 (50%)	2 (50%)
관리과제	14	34	- (%)	2 (6%)	12 (35%)	20 (59%)	29 (85%)	5 (15%)

2. 전략목표 성과지표 현황

전략목표	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'24년 목표치	지표 종류		비고
				정량화	성격	
I. 반부패·청렴 시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다.	국가청렴도(CPI) (점)	WEF, PERC 등 개별 국제평가기관에서 발표하는 평가결과를 국제투명성기구(TI)에서 자체기준에 따라 종합산정	66	정성	결과	국제평가 지수 (CPI)
II. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.	국민고충 해결률 (%)	(고충민원 시정권고·의견표명 수용률 + 제도개선 수용률) / 2 X 100%	95.0	정량	결과	

3. 성과목표별 성과지표 현황

성과목표	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'21년 목표치	지표 종류		비고
				정량화	성격	
I. 반부패·청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다.						
1. 사회 전 부분의 청렴수준을 높인다.	범정부 반부패정책 효과에 대한 대국민 인식도 (점)	일반국민 약 1,000명~1,500명 이내 전화조사 실시	60.0	정성	결과	
2. 선제적으로 신고자를 보호하고 부패·불공정 관행을 개선한다.	연간 신고자 보호사건 처리건수(건)	연간 신고자 보호사건 처리건수	245	정량	산출	
II. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.						
1. 국민의 고충을 신속히 해결한다.	권익행정 만족도 (점)	고충민원, 행정심판, 민원상담 신청인 등 대상 만족도 조사 실시	74.2	정성	결과	
2. 국민의 목소리에 기반하여 정책을 개선한다.	국민의 소리 정책반영 달성률 (%)	(연도별 실적치 / 연도별목표치(32건)) × 100 ※ 국민생각함을 통해 국민 의견을 수렴해 실제 정책 및 제도를 개선한 실적	100	정량	결과	

4. 관리과제별 성과지표 현황

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'21년 목표치	지표 종류		비 고
					정량화	성격	
I. 반부패·청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다.							
1. 사회 전 부문의 청렴수준을 높인다.							
① 공공부문의 청렴 역량 강화		부패방지정책 대국민 인식도 (%)	전문조사기관에 의뢰하여 일반국민(2,000명) 대상 부패방지 주요정책(3분야) 인지도 조사 실시 후 평균 산출	43.3	정성	결과	청렴 정책 총괄과
		청렴수준 평가 제도 개편 체감도(효과성) 제고 노력도(%)	노력도={[(실제 의견수렴 빈도/목표 빈도)*0.4+(실제 홍보건수/목표 홍보건수) *0.3+(제도개편안 마련 여부)*0.3}	100 (신규)	정량	과정 산출	청렴 조사 평가과
② 부패 예방을 위해 공직자 행위기준 정비		청탁금지법 위반 신고 처리 이첩·송부율(%)	청탁금지법 위반 신고 이첩·송부 건수/청탁금지법 위반 신고 처리 건수*100	22 (신규)	정량	과정 산출	청탁 금지 제도과
		(공통) 행동강령 위반 신고사건 혐의적발 노력도(건)	행동강령 위반통보 신고사건 수	100	정량	산출	행동 강령과
③ 청렴교육 확대를 통한 청렴의식 제고		청렴교육 만족도 (점)	[(대면교육 만족도×0.5)+(온라 인교육 만족도×0.5)]/2	93.6	정성	결과	청렴 연수원

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'21년 목표치	지표 종류		비 고
					정량화	성격	
④ 국가 청렴수준에 대한 대내외 인식도 제고		대내외 반부패 정책 홍보 실시 증가율(%)	국제회의 및 세미나, 워크숍 발표, 간담회 개최 등 행사를 동반한 홍보 가중치 120% 홍보물 배포 등의 가중치 80%로 조정하여 횟수를 합산 *예 : 행사10회 + 자료배포 15회 → 10x1.2+15x0.8=24 => 총24회	11 (신규)	정량	과정	국제 교류 담당관
		청렴사회민관협 의회 정책의제 제안 달성률(%)	(제안실적/제안 목표치5건)×100	100 (신규)	정량	산출	민간 협력 담당관
		기업인 인식 제고를 위한 정책설명 증가율(%)	'21년 실적(①+②)- 최근 3년치 평균(①+ ②)/최근 3년치 평균 (①+②)*100 *①온라인 정책 자료집 제공, ②국내외 경제단체, 기업인 대상 의견청취	29 (신규)	정량	과정	청렴 정책 총괄과
2. 선제적으로 신고자를 보호하고 부패·불공정 관행을 개선한다.							
① 부패사건 적극 대응 및 불공정 관행 개선		부패·공익신고 집중신고 기간 운영(회)	부패·공익신고 집중신고기간 운영 횟수	4 (신규)	정량	결과	심사 기획과
		비위면직자등 취업제한(점)	취업제한제도 안착 및 사전심사 활성화 및 점검강화 노력도 = (교육 목표 4회 달성정도비율×0.3) + (현장점검 목표 20회 달성정도 비율×0.3) + (연금제한자 및 범죄경력조회 활용점검×0.2)+(기타소 득 조회 활용 점검×0.2)	70 (신규)	정량 정성	산출	심사 기획과

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'21년 목표치	지표 종류		비 고
					정량화	성격	
		공공재정환수법 권고 이행률(%)	(공공재정환수법 이행실태 점검결과 도출된 환수 등 재제처분 이행 권고 또는 제도개선 권고 이행건수 / 전체 권고수)*100	70 (신규)	정량	결과	공공 재정 환수 제도와
② 부패·공익 신고자에 대한 적극적 보호보상		신고자 보호 노력도(%)	(보호사건 인용률+이행률) / 2	71.0	정량	산출	신고자 보호과
		부패·공익신고 보상사건 평균처리기간 단축 노력도(%)	$100 + \{(110 - \text{평균처리기간}) / 110 \times 100\}$	100	정량	산출	신고자 보상과
		내부 공익신고 비율(%)	(당해 연도 내부 공 익신고 건수 / 당해 연도 공익신고 건수) × 100 * 1인이 월간 10건 이상 신고하는 경우 1건으로 산정	8.6	정량	결과	보호 보상 정책과
③ 제도 속에 내재된 구조적 부패·불공정 유발요인 개선		(공통) 부패분야 제도개선 권고 수용률(%)	(수용과제 수 / 당해 연도 제도개선권고 세부과제 건수) × 100	80.0	정량	결과	제도 개선 총괄과 경제 제도 개선과 사회 제도 개선과
		부패분야 제도개선 권고 이행률(%)	(이행 완료된 권고과제 수 / 조치기한 도래 기관별 세부과제 건수) × 100	72.9	정량	결과	제도 개선 총괄과

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'21년 목표치	지표 종류		비 고
					정량화	성격	
④ 공공기관의 불공정 및 채용 비리 관행 개선		공직유관단체 사규 부패영향평가 개선권고도 및 개선권고 수용도(%)	(개선권고 건수 /개선권고 목표치 35건) × 50 + (개선권고 수용건수 /개선권고 건수) × 50	100	정량	산출 결과	부패 영향 분석과
		기타공직유관단체 제도개선 권고 이행률 (%)	제도개선 권고 이행 기관/기타공직유관 단체 수	83	정량	결과	채용 비리 근절 추진단

II. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.

1. 국민의 고충을 신속히 해결한다.

① 국민고충 적극 해소 및 사회적 갈등의 주도적 해결	이동신문고 상담민원 현장해결률(%)	상담민원 현장해결률 = (합의+상담해결 건수 / 민원상담 건수) × 100	52.3	정량	결과	민원 조사 기획과
	고충민원 인용률(%) (시정권고, 의견표명, 조정, 합의)	고충민원 인용률 = (고충민원 시정권고+의견표명+ 조정해결+ 합의해결 건수 / 고충민원 전체 처리건수) × 100	22.0	정량	산출	민원 조사 기획과
	집단민원 조정·합의률(%)	집단민원 조정·합의률 = (집단민원 조정·합의 건수/ 집단 민원 접수 건수) × 100	56.0	정량	결과	민원 조사 기획과
	시정권고·의견표명 수용률(%)	수용률=(피신청인 수용건수/시정권고· 의견표명) × 100	90.8	정량	결과	민원 조사 기획과

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'21년 목표치	지표 종류		비 고
					정량화	성격	
	② '한 곳에서 한번에' 종합적 민원 상담·처리	정부합동민원센터 온라인 상담해결율 (%)	민원상담 해결 건수/민원상담 처리건수	83.8	정량 정성	결과	정부 합동 민원 센터
		국민콜110 상담안내 만족도 (%)	'21. 1월부터 12월까지 반기별로 국민콜110 상담안내 업무를 이용한 일반국민 3,000명을 대상으로 리커트 5점 척도로 측정 후 100점 기준으로 환산	89	정성	결과	정부 합동 민원 센터
③ 국민이 신뢰하는 공정한 행정심판		(일반사건) 인용률(%)	일반사건 집행정지사건의 인용건수 / 처리건수(인용+기각)	18.0	정량	결과	행정 심판 총괄과
		행정심판 인지도(%)	전문조사 기관에 의뢰해 설문조사 실시 * 전국 만 19세 이상 2,000명 대상	40.1	정성	결과	행정 심판 총괄과
		제도개선 및 시정조치 요청건수(건)	권익개선국에 제도개선 검토요청 건수 + 소관 부처에 직접 시정조치 요청 건수	15	정량	산출	행정 심판 총괄과
		(공통) 증거조사율(%)	Σ 증거조사*건수 / 처리사건수 * 증거조사 = 현장증거조사+구술 심리+조정	1.17	정량	산출	행정 심판 총괄과
2. 국민의 목소리에 기반하여 정책을 개선한다.							
	① 사회안전망 강화를 위한 제도개선	고충분야 제도개선 권고 이행률(%)	(이행 완료된 권고과제 수 / 조치기한 도래 기관별 세부과제 건수) ×100	70.1	정량	결과	제도 개선 총괄과

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'21년 목표치	지표 종류		비 고
					정량화	성격	
② 국민생각함을 통한 정책참여 활성화		국민의견수렴 정책제도개선(건)	국민생각함을 통해 국민의견을 수렴해 실제 정책 및 제도를 개선한 실적	32	정량	결과	국민신 문교과
		(공통) 국민생각함 안건 참여도(건)	국민생각함 안건당 평균 참여건수 (총 참여건수 / 총 안건수)	38.2	정량	산출	국민신 문교과
③ 민원 빅데이터 분석 활용을 통한 데이터 기반 행정 선도		민원분석시스템 공동활용률(%)	시스템 활용기관수/ 전체 이용대상기관수	54.5	정량	산출	민원 정보 분석과
		민원분석 자료 이용자 만족도(점)	구조화된 조사표에 의한 설문조사 * 민원분석 자료를 제공받는 1,200여개 기관 등	80.1	정량	결과	민원 정보 분석과
		민원 빅데이터 원격분석플랫폼 설계(%)	BPR/ISP 수립 완료 여부	설계 완료 (100%)	정량	결과	민원 정보 분석과

붙임2

관리과제와 국정기조 연계 현황

성과 목표	관리과제	국정기조 연계
I. 반부패·청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다.		
I -1. 사회 전 부문의 청렴수준을 높인다.		
	① 공공부문의 청렴 역량 강화	국정과제 2
	② 부패 예방을 위해 공직자 행위기준 정비	국정과제 2
	③ 청렴교육 확대를 통한 청렴의식 제고	
	④ 국가 청렴수준에 대한 대내외 인식도 제고	국정과제 2
I -2. 선제적으로 신고자를 보호하고 부패·불공정 관행을 개선한다.		
	① 부패사건 적극 대응 및 불공정 관행 개선	국정과제 2
	② 부패·공익신고자에 대한 적극적 보호·보상	국정과제 2
	③ 제도 속에 내재된 구조적 부패·불공정 유발요인 개선	주요정책과제 10
	④ 공공기관의 불공정 및 채용비리 관행 개선	국정과제 2
II. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.		
II -1. 국민의 고충을 신속히 해결한다.		
	① 국민고충 적극 해소 및 사회적 갈등의 주도적 해결	주요정책과제 9
	② ‘한 곳에서 한번에’ 종합적 민원상담·처리	
	③ 사회적 약자를 배려하는 신속·공정한 행정심판	
II -2. 국민의 목소리에 기반하여 정책을 개선한다.		
	① 사회안전망 강화를 위한 제도개선	주요정책과제 10
	② ‘국민생각함’ 을 통한 정책참여 활성화	주요정책과제 10
	③ 민원 빅데이터 분석·활용을 통한 데이터 기반 행정 선도	주요정책과제 10

※ (국정과제 2) 반부패 개혁으로 청렴한국 실현 (권익위·법무부 주관)
 (주요정책과제 9) 적극행정 및 현장소통을 통한 국민고충 해결
 (주요정책과제 10) 국민의 참여로 체감도 높은 정책·제도 완성