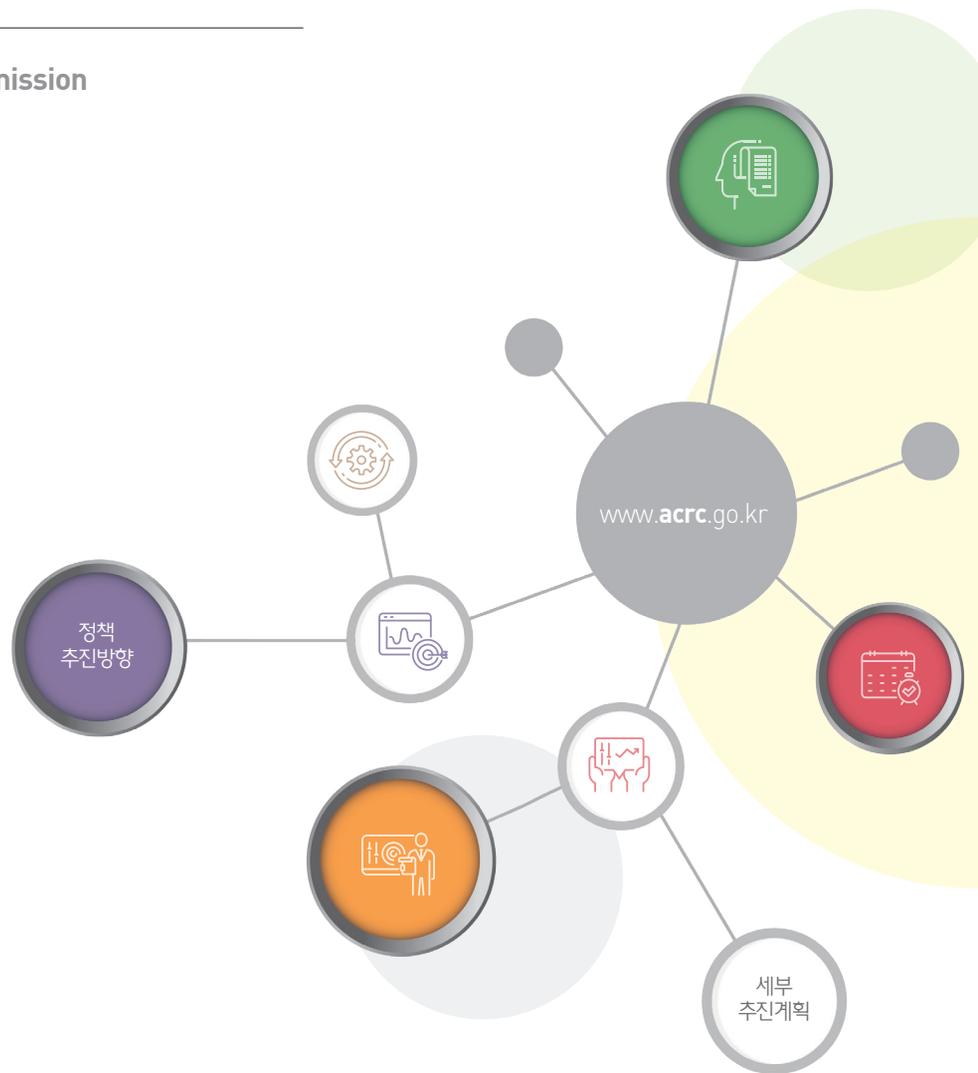


2022년도 성과관리 시행계획

Anti-Corruption & Civil Rights Commission



2022년도 국민권익위원회 성과관리 시행계획, 2022. 3.

국민권익위원회 기획재정담당관 (044-200-7119)

세종특별자치시 도움5로 20 정부세종청사 7동 506호



목 차



I. 그간의 정책성과 및 2022년도 정책 추진방향 1

- 1. 그간의 정책성과 1
- 2. 2022년도 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. 반부패청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다. 14
 - 1) 반부패청렴정책을 혁신하고, 청렴문화를 확산한다. 21
 - 2) 선제적으로 신고자를 보호하고, 부패현안에 적극적으로 대응한다. .. 60
- 2. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다. 101
 - 1) 국민의 고충을 신속히 해결한다. 107
 - 2) 국민의 목소리에 기반하여 정책을 개선한다. 140

IV. 환류 등 관련계획 173

- 1. 이행상황 점검 계획 173
- 2. 평가결과 환류체계 175
- 3. 변화관리를 위한 혁신 계획 177
- 4. 현장의견의 정책반영 계획 182

【붙임】

- 1. 성과지표 현황 183
- 2. 관리과제와 국정기조 연계 현황 190

1. 그간의 정책성과

① 지속적 반부패 개혁으로 국가청렴도 제고

□ 추진실적

- ① (범국가 협의체 구축) 대통령 주재 ‘공정사회 반부패정책협의회’ 운영으로 범정부 차원의 반부패·공정 과제* 발굴·논의 주도(7회), 사회 각계가 참여하는 ‘청렴사회민관협의회’(17회)를 통해 반부패 정책방향 제시**

* 공직자 부동산투기 근절, 사교육 불공정 해소, 공공분야 갑질 근절, 분야별 전관특혜 근절 등

** 특수활동비 편성집행 개선, 공익신고자 보호 강화, 공직자 재산등록공개 제도 개선 등

- ② (증장기 전략수립) 범정부 증장기 반부패 개혁 추진체계인 ‘5개년 반부패 종합계획*’(18.4월) 수립·이행으로 국민이 체감하는 개혁 성과 도출

* 함께하는 청렴, 깨끗한 공직사회 등 4대 분야·총 85개 세부과제로 구성(26개 완료, 59개 진행중)

- ③ (법·제도적 기반 강화) 이해충돌방지법(22.5.19. 시행예정)·공공재정환수법(20.1.1. 시행) 제정 및 공직자 행위기준·부패신고 처리기능 지속 강화*

* (행동강령 보완) 민간에 대한 부정청탁 금지(18.4.), 갑질금지 신설(18.12.) 등 (청탁금지법 보완) 장학생 선발 논문심사학위수여 교도관 업무 등 부정청탁 금지 대상 직무 확대(21.11.) (부패방지권익위법 보완) 부패신고 피신고자 대상 사실확인 기능 강화(21.7.)

- ④ (K-청렴 확산) 제19차 IACC(국제반부패회의)*를 최초의 온라인 회의로 성공적 개최(20.12.), 역대 최대 프로그램·참가자수로 국제 반부패 논의 선도

* 한국대통령, UN-OECD-월드뱅크 사무총장, IMF총재 등 연사 700여 명 및 국제기구, 정부, 국제NGO, 기업 등 세계 반부패전문가 1만여 명, 일반인 160만명 참여, ‘서울선언문’ 공표

□ 정책효과

- ① (국가청렴도*) '20년 CPI 역대 최고점(61점, 세계 33위) 기록(4년 연속 상승)

* 국가청렴도(CPI) : 국제투명성기구(TI)가 발표하는 국가별(180개국) 부패인식지수

※ 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 (국회의원 부동산 전수조사) 여·야 국회의원 요청에 따라 국민의 눈높이에서 공정하고 철저하게 조사하여 추가조사 필요건 수사기관 송부('21.4~8월)

※ 총 1,325명(국회의원290명·가족1,035명)의 7년 간 부동산 거래·보유 내역 전체를 조사하여 추가적인 조사가 필요한 30건(25명)을 정부합동특별수사본부에 송부

② (채용비리 근절) '공공기관 채용비리 근절 추진단' 주관 정부합동 공공기관 채용실태 전수조사 정례화로 채용비위자 징계·처벌, 피해자 구제 및 제도개선 실시('19년~, 총 4회)

※ (채용비위 적발) '19년 182건 → '20년 83건 → '21년 76건 → '22년(조사중)으로 개선 추세 (피해자 구제) 채용비리 피해자 총 260명에게 채용기회 재부여('21년말 기준) (제도개선) 채용비위 징계양정기준 마련, 특별채용 규정 삭제 등

③ (생활적폐 개선) 채용비리, 학사비리, 갑질 등(9개 과제*) 국민 생활 속 반칙·특권 해소를 위한 범정부 생활적폐대책협의회 운영('18.12월~, 총 9차)

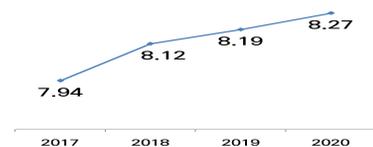
* △고등교육법·사립학교법·유치원 3법(학사비리 근절 및 유치원 공공성 강화), △직장내 괴롭힘 금지 3법(갑질 근절), △의료법·건강보험법·범죄수익환수법(불법의료 기관 근절) 개정 등('21년 상반기 이행점검 결과 과제 이행률 93.4%)

④ (반부패·청렴 10대 과제) LH직원 부동산 투기 의혹에 적극 대응하여 10대 과제를 선정, 공공기관 감사관 회의·지자체 업무협약 등을 통해 신속 추진

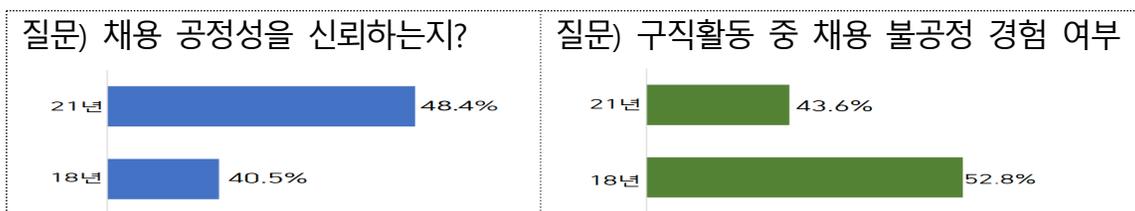
* 공직자 부동산 투기 집중 신고기간 운영, 국토부 산하 공기업 채용 특별점검, 공공기관 이해충돌방지 제도 정비, 청탁금지법 위반 집중점검, 공기업 등 윤리준법경영 확산 등

□ 정책효과

① (공공기관 청렴도) 반부패 개혁과 현안대응 노력의 결과, '20년 기준 공공기관 청렴도 8.27점으로 3년 연속 상승



② (공정채용) 취업준비생 등 설문조사 결과 채용공정성 신뢰수준이 '18년 대비 약 8%p 향상('18년 40.5% → '21년 48.4%) * 구인구직플랫폼 '사람인' 조사, '21.7월



③ 실질적 신고자 보호를 위한 신고자 보호제도 강화

□ 추진실적

- ① (보호 범위 확대) 부패행위를 국회·법원에서 증언하거나 수사기관에 고소·고발한 사람까지 보호 대상으로 추가('19.10.)하고, 공익신고 대상 법률을 대폭 추가*하여 신고자 보호 범위 획기적 확대('18.5, '20.11, '21.4.)
 * ('11년) 180개 → ('21년) 471개 / 약 10년 동안 291개 신고대상 법령 추가



- ② (비밀보장 강화) 부패·공익신고자의 신분을 공개한 자에 대한 처벌 강화*('18.5, '20.6) 및 변호사를 통한 비실명 대리신고 제도 도입('18.10.)으로 신고자 신분노출 원천 차단
 * (종전) 3년 이하 징역 / 3천만원 이하 벌금 → (강화) 5년 / 5천만원
- ③ (보호·보상 제도 강화) 보호조치 신청기간 연장(3개월→1년), 공익신고 보상금 상한액 상향(20억→80억), 징벌적손해배상 도입, 신고자 불이익조치 처벌 강화('18.5) 및 구조금 지급사유 확대('21.10) 등
- ④ (적극적 보호·보상) 5년 동안 254건 보호*, 보·포상금 241억원** 지급, 법 위반자 고발·징계요구 62건, 이행강제금 12건 부과('17~'21)
 * 보호건수 : ('17) 17건 → ('18) 34건 → ('19) 73건 → ('20) 80건 → ('21) 50건
 ** 보·포상금 : ('17) 42억원 → ('18) 55억원 → ('19) 43억원 → ('20) 55억원 → ('21) 46억원

□ 정책효과

- ① (수입 회복·증대) 4년간('17~'20) 공익신고를 통해 1조1,165억원 이상의 국고·지자체 수입의 회복 또는 증대 발생
 ※ 과징금과태료 등 부과액 : ('17) 3,401억원 → ('18) 2,607억원 → ('19) 2,242억원 → ('20) 2,915억원
- ② (신고 활성화) 안심하고 신고할 수 있는 환경 조성 결과, 각급기관으로 접수되는 공익신고 건수 증가, 4년간('17~'20) 총 946만건 접수
 ※ 공익신고 접수건수 : ('17) 168만건 → ('18) 166만건 → ('19) 280만건 → ('20) 332만건
- ③ (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%

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

※ 코로나19로 어려움이 가중된 소외지역·사회적 약자를 위한 '국민고충 긴급대응반' 신설(20.10.), 민원현장을 찾아가는 지역형·맞춤형 '달리는 국민신문고' 선제적 운영 등

- ② (칸막이 없는 민원상담) 여러 기관 관련 민원을 '한곳에서 한번에' 상담할 수 있도록 종합상담서비스를 제공하는 '정부합동민원센터' 개소(19.10.)

※ '19.10월 개소 이후 8만5천여 건 민원상담, '21.2월 부패·공익신고 상담(☎1398) 무료화

- ③ (행정심판 처리) 행정심판 사건 총 **116,633건**을 처리하여 행정청의 위법·부당한 처분 등 **12,248건** 해소(17~21), 권익구제 실효성 제고를 위해 제도 개선*

* 행정심판 국선대리인 제도(18.11) 및 행정심판 조정제도(18.5), 간접강제제도(17.10) 도입

□ 정책효과

- ① (권익구제 강화) 총 **219,247건**의 고충민원을 처리하고 그 중 **11,816건**을 인용해결해 사회적 약자에 대한 권익구제 강화(17~21)

※ 사후 밀착관리를 통해 관계기관의 권익위 권고 수용률 역대 최고수준 달성(96.0%, '21.12월)

- ② (사회갈등의 선제적 해소) 집단민원의 적극적 조정·중재*로 사회적 갈등으로 인한 사회적 비용을 절감하고, 주민들의 숙원을 해결

* '17~21년 총 **487건**의 집단민원에 대해 복합적 이해관계를 조정·합의 해결(약**19만명** 수혜)

< 주요 민원 조정 사례 >

▲ '경주 한센인마을 주거환경 개선 요구' 해결('20.10.28.) ⇨ 한센인마을 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, 요양원 및 양로원 등 복지시설, 생태공원 등 주민편익 공간 조성을 포함한 종합정비계획 수립·추진

▲ '대한항공 송현동 부지 매각' 해결('21.3.31.)

- (주)대한항공, 서울특별시, 한국토지주택공사 등 관계기관 참여
- 대한항공은 코로나19로 인한 유동성 위기극복을 위해 송현동 유휴 부지(11,000평) 매각을 추진하였으나 서울시의 문화공원 조성계획으로 어려워지자 고충민원 제기
- 권익위 조정으로 계약당사자·계약시점·가격결정방식 등 모두가 만족하는 합의안 도출

5 국민의 목소리를 반영한 정책·제도개선

□ 추진실적

- ① (공정·포용지원 제도개선) 생활 속 불공정 및 청년체감 공정과제 발굴, 경제활동 지원 및 사회안전망 강화 제도개선 권고*
* 부패예방·고충해소를 위한 263건 제도개선 권고('17~'21)
- ② (국민 소통·참여 기반 확대) 반응형 웹기술 활용 국민신문고 이용 편의 개선*, 국민패널(약 8,500여명) 구성을 통한 국민생각함 설문조사 기능 강화
* 국민신문고 시스템 전면 개편, 민원답변 원문 공개 및 민원·정책 Q&A 확대 등
- ③ (빅데이터 분석·활용체계 마련) 미세먼지, 코로나19, 탄소중립 등 이슈 민원분석, 뉴스·SNS 등 분석범위 확대 및 빅데이터 개방·결합·협업 강화
※ 「한눈에 보는 민원빅데이터」(bigdata.epeople.go.kr) 개통('19.1월)
- ④ (적극행정 활성화) 국민의 적극행정 신청을 권익위가 검토하여 관계기관에 의견 제시('21.7.도입), 소극행정 신고 처리결과 불만시 권익위에 재신고
※ '적극행정 국민신청제' 시행 100일('21.7.27.~10.21.) 이행실태 분석 결과, 총 1,115건의 국민신청 접수(66건에 대해 권익위가 개선 권고, 913건을 소관 행정기관에 배정)

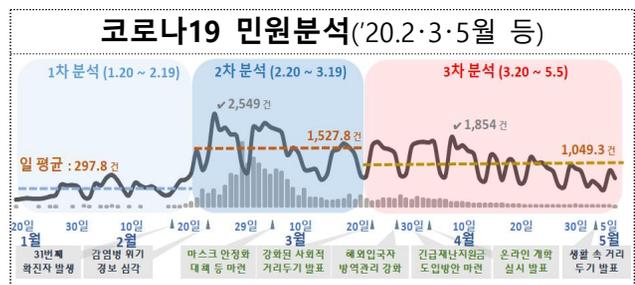
□ 정책효과

① 정부정책에 대한 선제적 정보 제공·소통 및 정책환류 활성화

- (소통·참여) 민원답변 원문 63.6만건 공개(663만회 조회), 민원·정책 Q&A 27.2만건(2억 4,681만회 조회) 등 국민궁금증·불편의 선제적 해소
※ 국민생각함 참여회:('16) 1.6만→('17) 6.4만→('18) 16.4만→('19) 23.1만→('20) 35.8만→('21) 44.5만

- (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 불공정·부패관행 개선 및 국민불편의 근원적 감축

- (불공정·부패) 생활 속 불공정 및 부패 사각지대 통제시스템 강화
※ 대학 입시전형료 폐지·인하('17.7월), 퇴직자단체와 수의계약금지('19.10월), 행정기관 주관 공모전 공정성·신뢰성 제고('21.6월) 등 제도개선
- (국민불편) 코로나 등으로 어려운 서민경제 지원 및 사회안전망 강화
※ 소상공인 수도·가스요금 한시적 감면납부·유예('20.6월), 주택 중개보수 및 중개 서비스 개선('21.2월), 아동급식 사각지대 해소('21.9월) 등 제도개선

2. 2022년도 정책 추진여건 및 방향

1 정책추진 여건

□ 대한민국 국격에 걸맞는 국가청렴도(CPI) 지속 향상 필요

- '반부패·공정', '공직윤리'에 대한 국민들의 높아진 눈높이와 기대에 따라 청렴성 제고를 위한 정부의 역할 및 중요성 증대

- 국가 경쟁력을 좌우하는 제일의 요소인 국가청렴도를 지속적으로 향상시켜 위기 재도약 및 지속가능한 경제 발전 도모 필요

* 국가청렴도(CPI) 10점 상승 시 기대효과 : GDP 8조 5천억원 증가, 매년 일자리 2만7천여개 이상 창출, 4천억원 세입 증가(「부패와 경제성장의 상관관계 연구」 '17.12, 서울대학교)

□ 단계적 일상 회복 지원을 위한 적극적·실질적 권익구제 요구 증대

- 코로나19의 장기화 속에서 고용·사회 안전망의 사각지대 발생, 양극화 가속화 등 사회 전부문의 불균형·갈등과 국민고충 심화

- 고충민원, 행정심판 인용률을 대폭 향상하고, 현장중심의 권익구제를 강화하여 국민이 신뢰하는 실질적인 권익구제 기관으로 거듭날 필요

□ 비대면시대 증가하는 국민 목소리에 적극 대응 필요

- 코로나19로 인해 '비대면시대'가 본격적으로 도래하면서 온라인 소통 창구에 제기되는 국민의 목소리도 폭발적으로 증가

- 지능정보기술(AI) 등을 활용한 과학적 데이터 분석에 기반해 민원 발생 요인을 근원적으로 해결하고, 정책과 제도를 선제적으로 개선 필요

2

정책추진 방향

◇ 반부패·공정 개혁 완수로 명실상부한 청렴선진국으로 도약하고, 국민고충과 사회갈등의 적극 해결로 국민 결의 '권익해결사'로 자리매김

비전

“청렴하고 공정한 대한민국, 국민권익을 책임지는 정부”

목표

청렴선진국 도약
기틀 마련

국민고충 해소로
공감행정 실현

데이터·플랫폼 기반
국민소통 선도

핵심 추진과제	세부 과제
① 반부패·공정 개혁 완수	■ 청렴선진국에 걸맞는 반부패·청렴정책 혁신
	■ 사회 전 부문의 반부패·청렴 문화 정착·확산
	■ 부패현안에 대한 신속·공정한 대응
	■ 국민 눈높이에 맞는 신고자 보호·보상 제도 강화
② 신속하고 적극적인 권익구제	■ 국민고충 적극해소로 실질적 권익구제에 주력
	■ 효율적·전문적 고충민원 처리체계 확립
	■ 신속하고 공정한 행정심판을 통한 권익구제 강화
③ 국민 목소리 기반 정책·제도개선	■ 국민이 중심이 되는 범정부 소통 플랫폼 운영
	■ 국민의 소리에 기반한 정책·제도 개선 적극 추진
	■ 국민과 가장 가까이에서 한번에 편리하게 민원상담·해결

II

일반 현황 및 계획의 개요

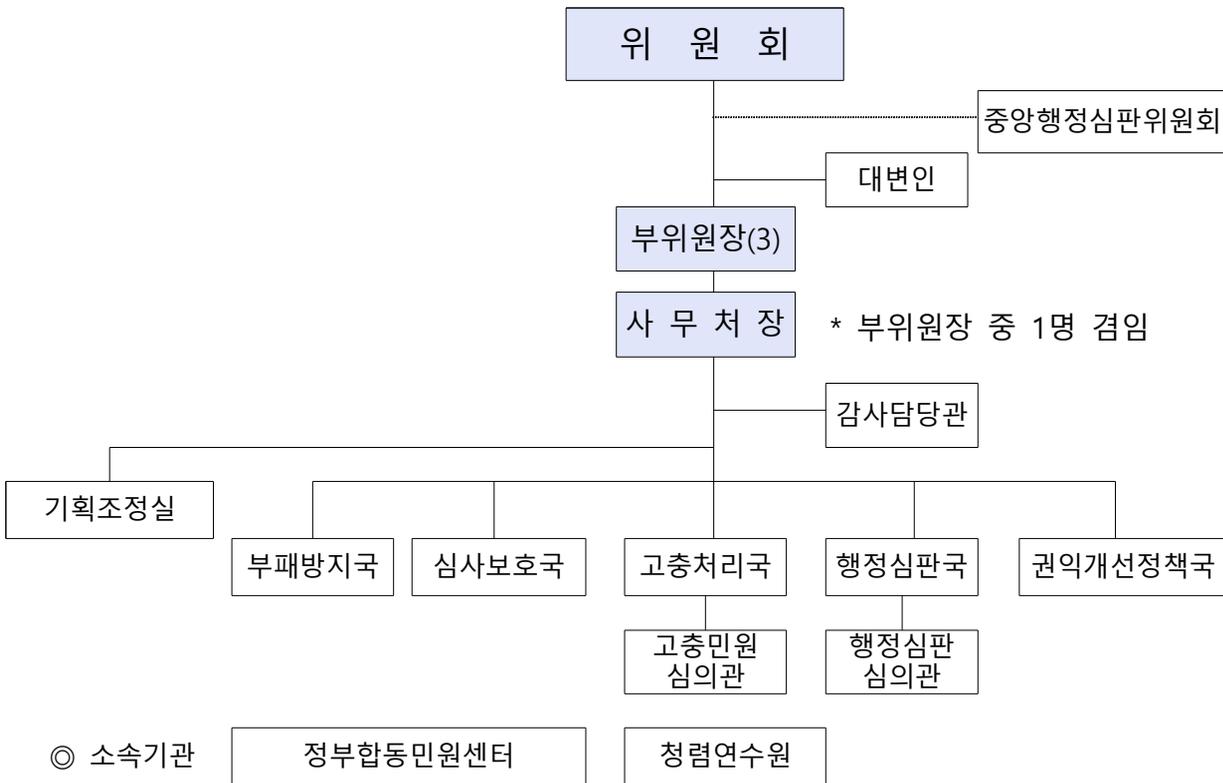
1. 국민권익위원회 일반 현황

□ 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

(’22. 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	574	4	17	14	36	42	212	237	1	8	3
현원	556	4	18	14	36	41	205	227	1	7	3

□ 재정현황

(단위 : 억원)

구 분	'21	'22
□ 재정사업 합계		
○ 총지출	908	933
(전년대비증가율, %)	4.1	2.7
○ 총계	908	933
(전년대비증가율, %)	4.1	2.7
□ 총지출 구분		
○ 인건비	478	482
(전년대비증가율, %)	6.2	0.9
○ 기본경비	74	79
(전년대비증가율, %)	2.8	6.3
○ 주요사업비	356	371
(전년대비증가율, %)	1.7	4.4
□ 예산		
○ (총)지출	908	933
(전년대비증가율, %)	4.1	2.7
○ 총계	908	933
(전년대비증가율, %)	4.1	2.7
【일반회계】		
-(총)지출	908	933
(전년대비증가율, %)	4.1	2.7
-총계	908	933
(전년대비증가율, %)	4.1	2.7

2. 성과관리 시행계획 개요

(1) 시행계획의 주요특성

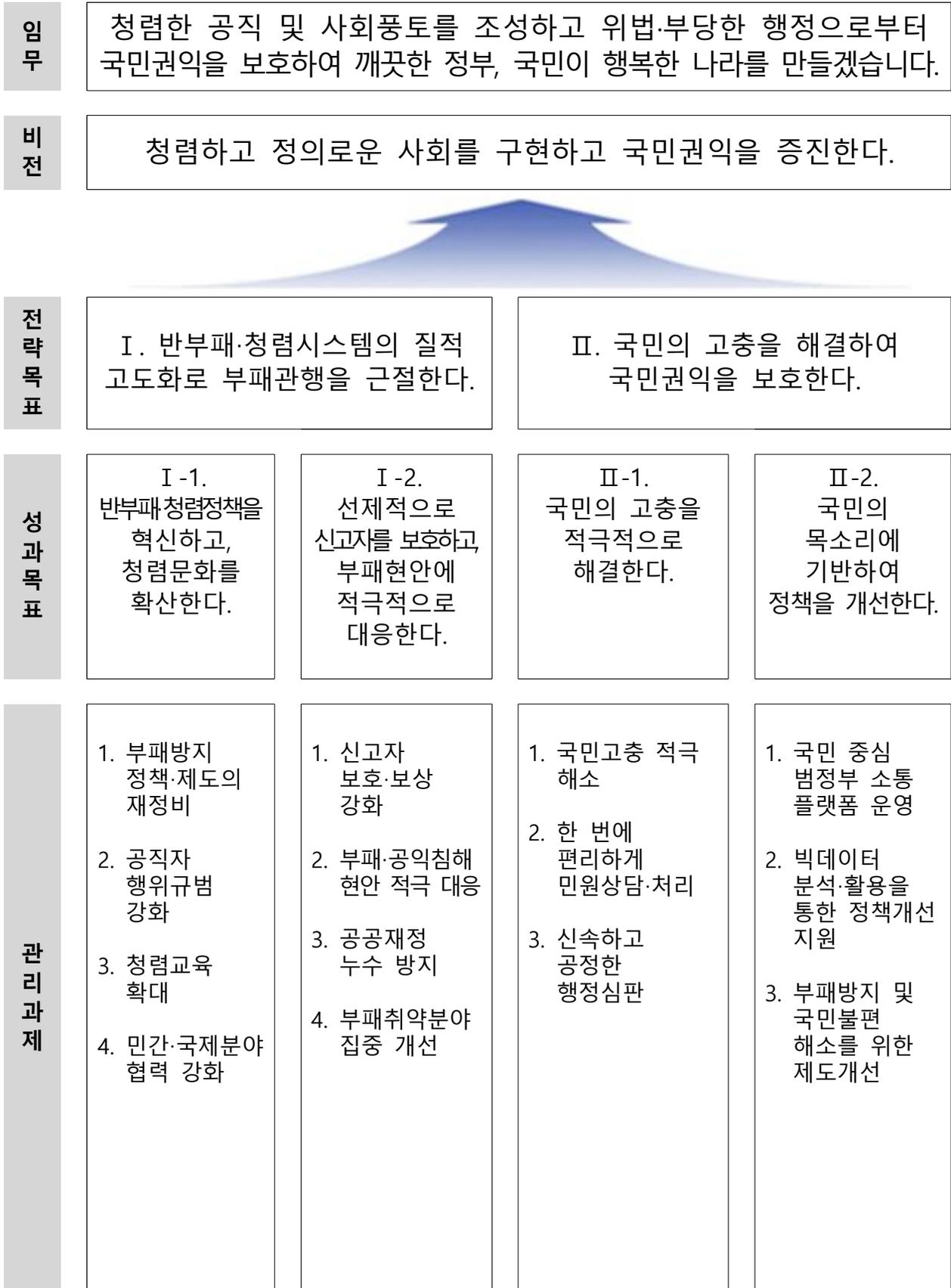
□ 성과관리 전략계획 · 연두 업무계획과의 연계

- 「2022년 성과관리 시행계획」은 「2020~2024 성과관리 전략계획」의 2개 전략목표를 달성하기 위한 4개의 성과목표를 중심으로 시행계획 수립
 - ‘전략Ⅰ. 반부패·청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다.’를 위해 성과목표 ‘1. 반부패·청렴정책을 혁신하고, 청렴문화를 확산한다.’, ‘2. 선제적으로 신고자를 보호하고, 부패현안에 적극적으로 대응한다.’ 구성
 - ‘전략Ⅱ. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.’를 위해 성과목표 ‘1. 국민의 고충을 적극적으로 해결한다.’, ‘2. 국민의 목소리에 기반하여 정책을 개선한다.’ 구성
- 「2022년 국민권익위원회 업무계획」의 체계적 이행 및 성과창출을 위해 업무계획 상 전략목표 체계(3대 계획·10대 정책과제)에 맞춰 반영
 - 전략Ⅰ에는 주요계획①, 전략Ⅱ에는 주요계획②~③ 반영
- ⇒ 장기적으로 「2020~2024 성과관리 전략계획」의 충실한 이행 및 국민권익위원회의 비전 ‘청렴하고 정의로운 사회를 구현하고 국민권익을 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



(3) 목표 및 과제 현황

(단위 : 개)

전략목표	성과목표	성과목표 성과지표	관리과제	관리과제 성과지표
2	4	4	14	50

성과 목표	관리과제	국정기조 연계
I. 반부패·청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다.		
I-1. 반부패·청렴정책을 혁신하고, 청렴문화를 확산한다.		
	① 부패방지 정책·제도의 재정비	국정 2-1 업무 1-1
	② 공직자 행위규범 강화	국정 2-1 업무 1-1
	③ 청렴교육 확대	국정 2-1 업무 1-2
	④ 민간·국제분야 협력 강화	국정 2-4 업무 1-2
I-2. 선제적으로 신고자를 보호하고, 부패현안에 적극적으로 대응한다.		
	① 신고자 보호·보상 강화	국정 2-2 업무 1-4
	② 부패·공익침해 현안 적극 대응	국정 2-1 업무 1-3
	③ 공공재정 누수 방지	국정 2-1 업무 1-3
	④ 부패취약분야 집중 개선	국정 2-1 업무 1-3

성과 목표	관리과제	국정기조 연계
Ⅱ. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.		
Ⅱ-1. 국민의 고충을 적극적으로 해결한다.		
	① 국민고충 적극 해소	업무 2-1 업무 2-2
	② 한 번에 편리하게 민원상담·처리	업무 3-3
	③ 신속하고 공정한 행정심판	업무 2-3
Ⅱ-2. 국민의 목소리에 기반하여 정책을 개선한다.		
	① 국민 중심 범정부 디지털 소통 플랫폼 운영	업무 3-1
	② 빅데이터 분석·활용을 통한 정책개선 지원	업무 3-2
	③ 부패방지 및 국민불편 해소를 위한 제도개선	업무 3-2

※ (국정과제 2) 반부패 개혁으로 청렴한국 실현 (권익위·법무부 주관)

Ⅲ

세부 추진계획

전략목표 | 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 ‘공정사회 반부패정책협의회’를 구축, 채용비리·생활적폐 등 주요 반부패 현안에 대한 범정부 차원의 대응체계 제도화(17.9월~, 총 7회)
 - * ‘5개년 반부패 종합계획’ 수립(18.4월), 부동산 투기 근절 대책 논의(21.3월) 등
 - 경제·언론·시민사회 등 각계 국민이 참여하는 ‘청렴사회민관협의회’(18.3월~)를 중심으로 반부패·청렴 이슈에 대한 사회적 논의 주도
- 반부패 법령 제·개정을 통한 부패통제 실효성 강화
 - 공직자의 이해충돌 방지법(21.5월), 공공재정환수법 제정(19.4월)
 - 공무원 행동강령 개정*(18.1월), 부패방지권익위법 개정**(21.8월) 등
 - * 공직자의 민간에 대한 부정청탁 행위를 규제
 - ** 부패신고 피신고자에 대한 사실관계 확인 및 소명기회 부여 가능
 - 「공익신고자 보호법」 개정으로 공익신고 범위 확대(공익신고 대상법률 수 279개→471개, 21.4월), 비실명 대리신고 제도 도입(18.10월) 등

⇒ 국제투명성기구가 발표(22.1.25)한 '21년도 국가청렴도(CPI)는 총 180개국 중 32위(62점)로 역대 최고수준으로 평가

기 본 방 향

◇ 주요 내용

○ 반부패·청렴정책 혁신 및 청렴문화 확산

- 공정사회 반부패정책협의회, 청렴사회민관협의회 등 사회 각 부문 참여를 바탕으로 반부패·공정 개혁 추진
- 이해충돌방지법의 안정적 정착, 청탁금지법 및 공직자 행동강령 실효성 제고 등 국민 눈높이에 맞도록 공직자 행위규범 강화
- 반부패 거버넌스 확립 및 고위직, 미래세대 대상 청렴교육 확대를 통해 사회전반의 청렴의식 확산
- 한국의 반부패 성과 공유를 위한 국제 반부패 협력사업 확대

○ 선제적 신고자 보호 및 부패현안에 적극 대응

- 부패·공익신고자 보호대상·범위 확대, 신고자 보호법령 위반자 엄정 대처 등을 통한 신고자 보호제도의 내실 있는 운영
- 부패·공익침해 취약분야 실태조사, 채용비리 근절대책 지속 추진, 불공정·불합리한 공공기관 사규 개선 등 추진
- 공공재정 부정청구 취약분야 실태점검을 통한 공공재정 누수 방지 및 공공재정 운영 투명성 제고

◇ 임무·목표 간 상관성

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

< 전략목표 및 성과목표, 관리과제 · 성과지표체계 >

(단위 : 개)

전략목표	전략목표 성과지표	성과목표	성과목표 성과지표	관리과제	관리과제 성과지표
1	1	2	2	8	33

성과 목표	관리과제	성과지표
	I. 반부패·청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다.	① 국가청렴도(CPI)(점)
	I-1. 반부패·청렴정책을 혁신하고, 청렴문화를 확산한다.	① 우리 사회 부패수준에 대한 대국민 부패인식도(%)
	① 부패방지 정책·제도의 재정비	① 공직 사회 부패수준에 대한 대국민 부패인식도(점) ② 공공기관 감사관 회의 개최 횟수(회) ③ 종합청렴도 평가제도 효과 인식도(점)
	② 공직자 행위규범 강화	① 이해충돌방지담당관 지정률(%) ② 이해충돌방지제도 운영지침 제정률(%) ③ 청탁금지법 위반 신고 처리 이첩·송부율(%) ④ 청탁금지법 위반행위에 대한 부적절 처리 사례 개선율(%) ⑤ 신규 공공기관 행동강령 이행 기반 구축률(%) ⑥ 행동강령 위반 혐의 적발률(%)
	③ 청렴교육 확대	① 이러닝 청렴교육 이수자 수(명) ② 청렴교육 현업적용도(점)
	④ 민간·국제분야 협력 강화	① 청렴사회민관협의회 정책제안 건수(건) ② 청렴윤리경영 제도 도입 기관 수(개) ③ 청렴윤리경영 제도 효과성 인식도(%) ④ 국제 반부패라운드 대응 건수(건) ⑤ 개도국 반부패정책 기술지원 협력회의 개최횟수(건)

성과 목표	관리과제	성과지표
	I -2. 선제적으로 신고자를 보호하고, 부패현안에 적극적으로 대응한다.	① 부패·공익침해·공공재정 낭비 등 취약분야 점검 및 제도개선 건수(건)
	① 신고자 보호·보상 강화	① 신고자 보호 노력도(%) ② 부패·공익신고 보상사건 평균처리기간(일) ③ 신고자 보호·보상제도 인지도(%) ④ 내부 공익신고 비율(%)
	② 부패·공익침해 현안 적극 대응	① 비위면직자등 취업제한제도 안착 노력도(%) ② 공공기관의 청렴포털 표준신고처리시스템 도입비율(%) ③ 부패 신고사건 이첩·송부율(%) ④ 부패 이첩사건 혐의 적발률(%) ⑤ 공익침해 신고사건 이첩·송부율(%) ⑥ 공익침해 이첩사건 혐의 적발률(%)
	③ 공공재정 누수 방지	① 공공재정환수법 권고 이행률(%) ② 이행실태 점검결과 언론보도율(%) ③ 신고사건 이첩·송부율(%) ④ 신고사건 처리기간(일)
	④ 부패취약분야 집중 개선	① 제개정 법령에 대한 부패영향평가 개선권고율(%) ② 공공기관 부패유발요인 발굴·개선 건수(건) ③ 신규지정 기타공직유관단체 공정채용 제도개선 이행률(%)

(1) 주요내용

□ 반부패·청렴정책 혁신 및 청렴문화 확산

- 공정사회 반부패정책협의회, 청렴사회민관협의회 등 사회 각 부문 참여를 바탕으로 반부패·공정 개혁 추진
- 이해충돌방지법의 안정적 정착, 청탁금지법 및 공직자 행동강령 실효성 제고 등 국민 눈높이에 맞도록 공직자 행위규범 강화
- 반부패 거버넌스 확립 및 고위직, 미래세대 대상 청렴교육 확대를 통해 사회전반의 청렴의식 확산
- 한국의 반부패 성과 공유를 위한 국제 반부패 협력사업 확대

□ 선제적 신고자 보호 및 부패현안에 적극 대응

- 부패·공익신고자 보호대상·범위 확대, 신고자 보호법령 위반자 엄정 대처 등을 통한 신고자 보호제도의 내실 있는 운영
- 부패·공익침해 취약분야 실태조사, 채용비리 근절대책 지속 추진, 불공정·불합리한 공공기관 사규 개선 등 추진
- 공공재정 부정청구 취약분야 실태점검을 통한 공공재정 누수 방지 및 공공재정 운영 투명성 제고

[2] 성과지표

< 전략목표 성과지표 >

성과지표	실적					목표치 '26	'26년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'17	'18	'19	'20	'21				
국가청렴도 (CPI, 점수)	54	57	59	61	62	68	최근 5년간 평균 실적(60.6점)과 '20년도 실적인 61점을 감안하여 '26년까지 68점을 달성하는 것으로 목표치 설정 < 연도별 목표치 현황 > (21)62점/32위 → (22)64점/29위 → (23)65점/28위 → (24)66점/27위 → (25)67점/26위 → (26)68점/25위	WEF, PERC 등 개별 국제평가기관에서 발표하는 평가 결과를 국제투명성기구(TI)에서 자체 기준에 따라 종합 산정	국제투명성기구(TI) 결과 발표

[3] 외부환경 · 갈등요인 분석 및 갈등관리계획

주요내용	외부환경 · 갈등요인 분석	갈등관리 계획
① 부패방지 정책·제도의 재정비	<ul style="list-style-type: none"> 평가자들의 선입견, 해석상 오류 등으로 인한 왜곡된 정보 인식 등 우려, 객관적이고 정확한 인식 정립 전환 필요성 '22년부터 개편·시행되는 공공기관 종합청렴도 평가 제도에 대한 피평가기관의 관심·이해도 부족으로 일시적 혼란 발생 우려 	<ul style="list-style-type: none"> 전문가 및 평가기관 등에 대한 전략적 협업, 의견수렴 진행, 반부패 정책 홍보 체계 및 소통 방법 개선, 정책의제 형성을 위한 상시 모니터링 강화 등 피평가기관의 이해도와 수용성을 제고하기 위한 워크숍·설명회·간담회 등의 다양한 소통 추진 평가과정에서 발생가능한 이슈에 대해 유관기관, 반부패 전문가 등을 대상으로 수시 의견수렴 실시
② 공직자 행위규범 강화	<ul style="list-style-type: none"> 공직자 이해충돌 방지법 시행에 따른 공공기관의 법 해석·적용 관련 혼란 발생 우려 청탁금지법·행동강령 실태점검 등을 통한 취약분야 개선 추진시 타 기관과의 이견 발생 가능 	<ul style="list-style-type: none"> 법 시행 전 공공기관 대상 업무 편람 배포, 교육 및 설명회를 적극 실시해 법 이해도 제고 및 혼란 방지 실태점검 관련 기관 등의 의견을 폭넓게 수렴하고, 이견을 적극적으로 조정하는 등 협업체계 강화
③ 청렴교육 확대	<ul style="list-style-type: none"> 청렴교육 의무화, 각종 반부패 법령 제정 등으로 증가하는 청렴교육 수요를 충족하지 못해 청렴교육 효과성 저하 등 불만 발생 우려 	<ul style="list-style-type: none"> 학습자 요구와 학습환경에 부합하는 다양한 콘텐츠 개발 및 맞춤형 교육과정 운영 등으로 교육 수요 충족

주요내용	외부환경·갈등요인 분석	갈등관리 계획
④ 민간·국제분야 협력 강화	<ul style="list-style-type: none"> ○ 공기업 등 대상 청렴윤리경영 정책 개발·도입 과정에서 의견수렴 등이 충분히 이루어지지 않을 경우 현실적합성 미흡으로 인한 효과성 저하 우려 ○ 코로나-19 상황으로 인한 UN반부패협약 이행점검 및 보고서 채택 지연으로 한국의 반부패 정책과 제도에 대한 현행화된 정책정보를 국제사회에 제공하기 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 정책간담회, 교육·컨설팅 등 의견수렴 및 협의 등을 통해 현장에 적합한 제도 도입으로 정책의 수용성, 집행의 순응성 확보 ○ 외교부·법무부 등 관계부처와 긴밀히 협력하여 국제사회에 적시성 있는 반부패 정책자료를 제공하고, KOTRA 등 국제교류 기능수행 공공기관과의 반부패 국제홍보 공조 노력 강화
⑤ 신고자 보호·보상 강화	<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 관련부처 회의 등을 통해 충분한 의견수렴 실시
⑥ 부패·공익침해 현안 적극 대응	<ul style="list-style-type: none"> ○ 부패사건 효율적인 관리를 위하여 권익위에서 운영하는 청렴포털 시스템으로 부패신고 창구를 통합하는 방향으로 유도하고 있어, 기존자체 시스템 운영기관과 이견 발생 우려 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 청렴포털 신고처리시스템 신규 도입에 따른 기존 자체 신고시스템 사용자에게 대한 애로사항 등 의견수렴 실시
⑦ 공공재정 누수 방지	<ul style="list-style-type: none"> ○ 코로나와 새정부 취임, 지방선거 등 외부 상황에 따른 이행실태 점검결과 대국민 공개의 관심도 저조 우려 ○ 환수 등 제재처분 이행 권고안 및 제도개선 권고안에 대해 해당 공공기관과 이견 발생 우려 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 외부 상황을 고려한 공개시기 결정 및 충실한 공개내용으로 국민 관심도 제고 ○ 권고안 마련 전에 충분한 소명 및 의견 제출 기회 부여
⑧ 부패취약분야 집중 개선	<ul style="list-style-type: none"> ○ 기타 공공기관은 자율성이 높고 상위법령 준수 의무가 적어 개선 권고사항의 발굴 및 수용 어려움 ○ 채용비위 의혹 제기로 인한 공정 채용 정책에 대한 신뢰성 훼손 및 실효성에 대한 문제 제기 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소관부처·국회 등 감사결과, 권익위 민원현황 등을 검토하고 대상기관과 충분한 협의를 통해 개선안 마련 ○ 채용비위 현안 발생 시 신속한 현장조사 등을 통한 사실 규명 및 피해예방·구제 실시

(1) 주요내용**□ 부패방지 정책·제도의 재정비**

- 대한민국 국격에 걸맞은 청렴선진국 도약의 기틀 마련을 위한 국가청렴도(CPI) 지속 향상 추진
- 개별적으로 평가·발표되던 기존 청렴도와 부패방지 시책평가를 통합하여 하나의 종합평가 체계로 개편·운영

□ 공직자 행위규범 강화

- 이해충돌방지법의 차질 없는 시행을 통한 제도 안착으로 공직자의 부정한 사익 추구 행위를 근원적으로 예방
- 공직환경 변화에 맞춰 행위규범을 강화하고, 실태점검을 통한 취약분야 개선 등 반부패 법령의 실효성 향상 도모

□ 청렴교육 확대

- 선출직 등 고위공직자 대상 청렴 교육을 확대·강화하여 고위공직자의 청렴리더십을 제고하고 위로부터 지켜지는 청렴 문화 조성
- LH 부동산 사태 등을 계기로 제기된 공기업 등의 청렴도 제고 및 청렴문화 정착을 위해 체계적·전문적 청렴윤리경영 교육과정 신설 및 본격 운영

□ 민간·국제분야 협력 강화

- 청렴사회민관협의회 등을 통한 반부패 거버넌스 확립 및 청렴윤리 경영 컴플라이언스 프로그램 개발 등을 통한 반부패·청렴정책 혁신
- 반부패 교류·협력 및 한국의 반부패 정책 국제홍보 강화

구분		성과지표
성과목표	반부패·청렴정책을 혁신하고, 청렴문화를 확산한다.	① 우리 사회 부패수준에 대한 대국민 부패인식도(%)
관리과제	① 부패방지 정책·제도의 재정비	① 공직 사회 부패수준에 대한 대국민 부패인식도(점) ② 공공기관 감사관 회의 개최 횟수(회) ③ 종합청렴도 평가제도 효과 인식도(점)
	② 공직자 행위규범 강화	① 이해충돌방지담당관 지정률(%) ② 이해충돌방지제도 운영지침 제정률(%) ③ 청탁금지법 위반 신고 처리 이첩·송부율(%) ④ 청탁금지법 위반행위에 대한 부적절 처리 사례 개선율(%) ⑤ 신규 공공기관 행동강령 이행 기반 구축률(%) ⑥ 행동강령 위반 혐의 적발률(%)
	③ 청렴교육 확대	① 이더닝 청렴교육 이수자 수(명) ② 청렴교육 현업적용도(점)
	④ 민간·국제분야 협력 강화	① 청렴사회민관협의회 정책제안 건수(건) ② 청렴윤리경영 제도 도입 기관 수(개) ③ 청렴윤리경영 제도 효과성 인식도(%) ④ 국제 반부패라운드 대응 건수(건) ⑤ 개도국 반부패정책 기술지원 협력회의 개최횟수(건)

(2) 성과지표

< 성과목표 성과지표 >

성과지표	실적			목표치	'22년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'19	'20	'21	'22			
우리 사회 부패수준에 대한 대국민 부패인식도 (%)	63.0	48.4	60.9	57.4%	최근 5년간 실적치가 등락하고 있는 상황에서 5년 평균치(58.5%)보다 높은 3년치 평균치(57.4%)를 목표로 설정 * 숫자가 낮을수록 긍정적	전문조사기관에 의뢰하여 일반국민(1,400명) 대상 설문조사를 통해 '부패하다' 응답 비율 산출	설문조사 결과 집계 (2212월말)

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ 우리 사회 부패수준에 대한 대국민 부패인식도(%)

- (지표의 대표성) 우리 사회 전반에 대한 사회구성원의 부패인식 조사를 통해 반부패 정책의 효과성을 측정하는 결과지표로서, 성과목표인 '반부패청렴정책 혁신 및 청렴문화 확산'의 정책목표를 포괄적으로 반영하는 대표 지표

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

- (목표치의 적극성) 최근 5년간 실적치가 등락하고 있는 상황에서 5년 평균치(58.5%)보다 높은 3년치 평균치(57.4%)를 목표로 설정

* 숫자가 낮을수록 긍정적

실적치(%)					목표치(%)		
'17	'18	'19	'20	'21	'22	'23	'24
66.8	53.4	63.0	48.4	60.9	57.4	-	-

(3) 외부환경·갈등요인 분석 및 갈등관리계획

주요내용	외부환경·갈등요인 분석	갈등관리 계획
① 부패방지 정책·제도의 재정비	<ul style="list-style-type: none"> ○ 평가자들의 선입견, 해석상 오류 등으로 인한 왜곡된 정보 인식 등 우려, 객관적이고 정확한 인식 정립 전환 필요성 ○ '22년부터 개편·시행되는 공공기관 종합청렴도 평가 제도에 대한 피평가기관의 관심·이해도 부족으로 일시적 혼란 발생 우려 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전문가 및 평가기관 등에 대한 전략적 협업, 의견수렴 진행, ○ 반부패 정책 홍보 체계 및 소통 방법 개선, 정책의제 형성을 위한 상시 모니터링 강화 등 ○ 피평가기관의 이해도와 수용성을 제고하기 위한 워크숍·설명회·간담회 등의 다양한 소통 추진 ○ 평가과정에서 발생가능한 이슈에 대해 유관기관, 반부패 전문가 등을 대상으로 수시 의견수렴 실시
② 공직자 행위규범 강화	<ul style="list-style-type: none"> ○ 공직자 이해충돌 방지법 시행에 따른 공공기관의 법 해석·적용 관련 혼란 발생 우려 ○ 청탁금지법 행동강령 실태점검 등을 통한 취약분야 개선 추진시 타 기관과의 이견 발생 가능 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 법 시행 전 공공기관 대상 업무 편람 배포, 교육 및 설명회를 적극 실시해 법 이해도 제고 및 혼란 방지 ○ 실태점검 관련 기관 등의 의견을 폭넓게 수렴하고, 이견을 적극적으로 조정하는 등 협업체계 강화
③ 청렴교육 확대	<ul style="list-style-type: none"> ○ 청렴교육 의무화, 각종 반부패 법령 제정 등으로 증가하는 청렴교육 수요를 충족하지 못해 청렴교육 효과성 저하 등 불만 발생 우려 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 학습자 요구와 학습환경에 부합하는 다양한 콘텐츠 개발 및 맞춤형 교육과정 운영 등으로 교육 수요 충족
④ 민간·국제분야 협력 강화	<ul style="list-style-type: none"> ○ 공기업 등 대상 청렴윤리경영 정책 개발·도입 과정에서 의견수렴 등이 충분히 이루어지지 않을 경우 현실적합성 미흡으로 인한 효과성 저하 우려 ○ 코로나-19 상황으로 인한 UN반부패협약 이행점검 및 보고서 채택 지연으로 한국의 반부패 정책과 제도에 대한 현행화된 정책 정보를 국제사회에 제공하기 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 정책간담회, 교육·컨설팅 등 의견수렴 및 협의 등을 통해 현장에 적합한 제도 도입으로 정책의 수용성, 집행의 순응성 확보 ○ 외교부·법무부 등 관계부처와 긴밀히 협력하여 국제사회에 적시성 있는 반부패 정책자료를 제공하고, KOTRA 등 국제교류 기능수행 공공기관과의 반부패 국제홍보 공조 노력 강화

(4) 관리과제별 추진계획

① 부패방지 정책·제도의 재정비 [1-1-①]

□ 추진배경(목적)

- 대한민국 국격에 걸맞은 청렴선진국 도약의 기틀 마련을 위한 국가청렴도(CPI) 지속 향상 필요
- 청렴문화 확산 및 공공부문 청렴역량 강화를 위한 감사관회의 내실화 필요
- 새롭게 개편된 종합청렴도 평가를 통해 부패취약 분야 개선 등 각급 기관의 반부패 개선 노력을 촉진·지원하고, 반부패·청렴 문화 확산
 - ※ '02년부터 20년간 국민권익위 주관으로 청렴인식·경험을 측정하는 청렴도 측정과 각급기관의 반부패 노력과 실적을 평가하는 부패방지 시책평가 운영

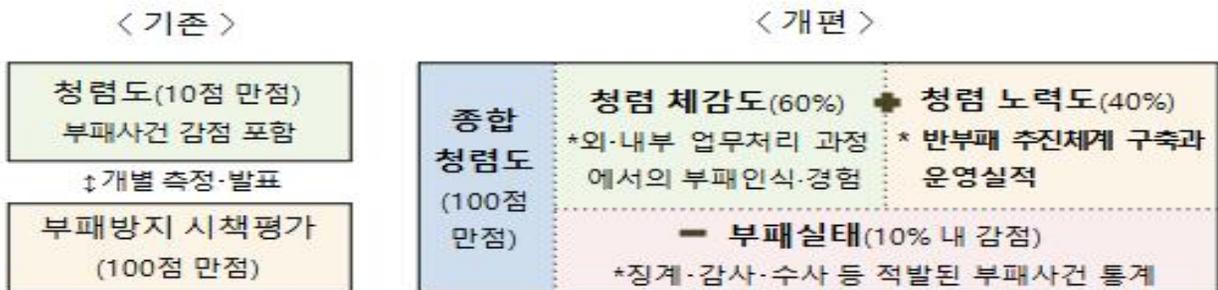
□ 주요내용 및 추진계획

- (국가청렴도 향상) CPI 제고 위한 전략적 관리 지수 선정 및 역량 집중 및 지수별 특성을 고려한 맞춤형 홍보 강화
 - (평가 대응 강화) OECD 평균보다 낮은 지수를 전략 지수로 선정 및 지수별 맞춤형 홍보 추진
 - (선정안) 베텔스만 재단의 변혁지수, EIU의 국가위험평가, 정치경제위험자문 공사의 아시아부패지수
 - (소통방안) 개별 평가기관의 세부 조사 항목에 대응하는 맞춤형 자료 전달, 국내외 평가자, 주한상의 방문 등 직접 소통 강화
 - (맞춤형 정책 수립) 전략지수 운영기관의 평가 의견 등을 반영한 반부패 정책 이슈의 발굴과 대응 방안 수립
- (감사관회의 내실화) 공공기관에 청렴문화 확산 및 공공부문 청렴 역량 강화

- 수직적·일방적 반부패·청렴정책 추진방향 전달을 탈피, 기관의 피드백 절차를 도입, 수요*에 맞는 맞춤형 역량 강화 지원
 - ※ 연초 정례회의 외에 기관유형별 회의 및 반부패 현안 이슈 대응 회의 등의 수시 개최로 반부패 정책 수용성 향상과 확산 도모

○ (개편 종합청렴도 평가) 개별적으로 평가·발표되던 기존 청렴도와 부패방지 시책평가를 통합하여 하나의 종합평가 체계로 개편·운영

< 개편 종합청렴도 평가 체계 >



< 주요 개편사항 >

청렴체감도	각급 기관이 수행하는 대민·대기관 업무 중 부패개연성이 높고, 국민적 관심도·중요도가 높은 업무를 발굴하여 측정
청렴노력도	추진체계 - 추진실적(2단계)의 직관적인 구성, 반부패 이슈 및 정책방향을 반영한 신규·강화지표 운영
부패실태	평가기간 간 부패사건 발생 현황 반영을 강화하여 설문 조사·실적 중심 평가를 보완하고 결과의 객관성 제고

- (대상기관 확대) 행정기관, 공기업·준정부기관 및 국공립대·공공의료기관 등을 포함한 총 573개 기관

※ 통합평가에 따라 청렴노력도 평가(기존 시책평가)를 받는 기관이 '21년 273개 → '22년 573개로 확대

- (의견수렴·소통) 개편 첫해인 점을 고려하여 평가 실시 전 제도 관련 평가 대상기관 의견수렴('22.3월~), 워크숍·설명회 등 개최(~'22.5월)

※ 필요시 유관기관 간담회, 전문가 자문 등 수시로 실시하여 평가 합리성·공정성 제고

- (결과 활용) 기관별 평가결과는 1~5등급으로 구분하여 발표, 각급 기관에는 체감도와 노력도 결과 종합분석 자료 제공('23.1월~2월)

※ 평가 상위기관에 대한 기관 및 담당자 포상 실시, 우수사례는 보도자료 배포 등을 통해 확산(결과발표 이후~)

< '22년도 과제추진 계획 >

구 분	세부 추진계획		세부일정	비고
1/4분기	국가청렴도 향상	한국 반부패 성과 확산을 위한 주한상의 웨비나 실시	'22.1월	
		기업인 정책 홍보, 전문가 이메일링	'22.1, 3월	
		EIU 및 PERC 보고서 분석 보고	'22.3월	
	감사관회의 내실화	공공기관 감사관회의 운영	'22.1월	
		2022년도 반부패 추진지침 전달회의 개최	'22.1월	
		2022년도 청렴 컨설팅 및 현장 컨설팅 추진	'22.3월	
개편 종합청렴도 평가	'22년 공공기관 종합청렴도 평가 관련 유관기관 간담회	'22.2월		
	'22년 공공기관 종합청렴도 평가 기본계획 수립·통보	'22.3월		
2/4분기	국가청렴도 향상	외국기업인 대상 간담회 개최	'22.4~6월	
		기업 옴부즈만 정기 세미나 개최	'22.4~6월	
		기업인 정책 홍보, 전문가 이메일링	매달	
	개편 종합청렴도 평가	'22년 공공기관 종합청렴도 평가 대상기관 워크숍·설명회	'22.4월	
		'22년 공공기관 종합청렴도 평가 용역 계약 체결	'22.6월	
		'22년 공공기관 종합청렴도 평가 실시계획 수립·통보	'22.6월	
3/4분기	국가청렴도 향상	외국기업인 간담회 개최	'22.8~9월	
		기업 옴부즈만과의 정기 세미나 개최	'22.8~9월	
		기업인 정책 홍보, 전문가 이메일링	매달	
		국가청렴도 향상을 위한 미주·유럽지역 출장	'22.9월	
	감사관회의 내실화	공공기관 감사관 회의 개최	'22.8~9월	
	개편 종합청렴도 평가	공공기관 '22년 종합청렴도 평가 실시	'22.6월~12월	
4/4분기	국가청렴도 향상	외국기업인 간담회 개최	'22.10월	
		기업 옴부즈만 간담회	'22.10~12월	
		기업인 정책 홍보, 전문가 이메일링	매달	
	개편 종합청렴도 평가	'22년도 공공기관 종합청렴도 결과 발표	'23.1월~2월	

□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

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

< 현장의견 반영 계획 >

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
<ul style="list-style-type: none"> ■ 국가청렴도 향상을 위한 전략적 제고 	<ul style="list-style-type: none"> ■ CPI 반영 하위지수 발표 기관의 평가자들의 분석 보고서에 대한 모니터링 등으로 차년도 CPI 예측 및 취약 요인 발굴과 대응방향 모색 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (평가 주관기관) 화상회의, 서면 교환 및 직접 출장 등을 통한 평가 관련 정보 전달 ■ (애널리스트) 분기별 정기 이메일링을 통한 평가 관련 정책 정보 제공 및 정책성과 등에 대한 피드백과 직접 방문 의견 청취 ■ (전문가) 학계, 학회 및 연구원, 시민단체 등의 반부패 전문가를 대상으로 정책 자문과 부 정기 간담회 실시 ■ (기업인) 주한 상의와의 간담회, 위원장 등 명사 강의, 옴부즈만 등을 통한 피드백, 건의 및 의견 수렴, 직접 방문시 의견청취 등 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (소통체계 개선) CPI 제고를 위한 홍보 체계 및 소통방법 개선 방안에 반영 ■ (정책의제 형성) 평가 관련기관이 중요하게 생각하는 적시성 있는 정책 이슈 발굴과 정책 개발
<ul style="list-style-type: none"> ■ 감사관회의 내실화 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 반부패·청렴정책 추진 방향을 각급 공공기관과 공유하여 범정부차원의 부패방지 업무의 추진 동력 확보 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (공공기관) 감사관, 감사담당관 등 실무자 대상 간담회, 공공기관 감사관 회의 후 웹기반 설문과 직접 면담 간담회 실시 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (소통 체계 개선) 감사관 회의 운영 방식 개선 방안 강구 ■ (반부패 지침 반영) 각급 기관의 효과성 인식과 부패 취약 분야를 차기 반부패 추진지침에 반영
<ul style="list-style-type: none"> ■ 개편된 '종합청렴도' 평가 시행 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 개편된 제도 시행 첫해인 점을 감안하여, 새로운 평가제도가 현장에 정착되고 결과에 대해 국민과 공직자 모두 공감할 수 있도록 적극적 의견수렴 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ (전문가) 학계, 학회·연구원, 시민단체 등의 반부패 전문가를 대상으로 자문·간담회 등 수시 실시 ■ (공공기관) 각종 계획 및 평가방안에 대한 의견을 공문, 간담회, 워크숍 등을 통해 수렴 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 수렴된 의견을 반영하여 '22년 공공기관 종합청렴도 실시계획 수립 ■ 전문가 등 자문의견은 평가절차 진행 등에 활용

□ 기대효과

- 우리나라의 정치, 경제, 문화 등의 위상에 걸맞은 국가청렴도 향상을 통한 국가경쟁력 및 국가 브랜드 제고 효과
- 감사관회의를 통해 공공기관 등 각급기관의 청렴역량 강화 지원 및 현장에서의 반부패 추진에 대한 실효성 확보
- 종합청렴도 평가로 국민은 기관의 청렴수준을 한 번에 알기 쉽게 파악, 공공기관은 반부패 노력의 유인이 강화되고 결과 수용성 제고
- 기관의 지속적인 반부패 노력 → 국민·공직자의 체감·인식 개선 → 기관 종합청렴도 상승 → 국가청렴도 제고의 선순환 구조 구축

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'21	'22
반부패청렴정책강화(I-1-일반재정④)				
①	반부패청렴정책강화(1136)	일반회계	25.20 (105.80)	25.22 (114.73)
	▪ 청렴도측정및부패영향평가(360)		25.20	25.22

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표(단위)	실적			목표치	'22 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (자료입수 시기)	지표종류	
	'19	'20	'21	'22				정량화 여부	성격/ 내용
공직 사회 부패수준에 대한 대국민 부패인식도(점)	4.1	4.47	3.6	3.97점	최근 5년간 실적치가 등락하고 있는 상황에서 5년 평균치(3.97점)를 목표로 설정	전문조사기관에 의뢰하여 일반국민(1,400명) 대상 설문조사를 통해 측정(5점 척도)하여 산출	설문조사 결과 집계 ('22.12월말)	정성	결과

성과지표(단위)	실적			목표치	'22 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (자료입수 시기)	지표종류	
	'19	'20	'21	'22				정량화 여부	성격/ 내용
공공기관 감사관 회의 개최 횟수(회)	1	3	6	6회	최근 3년간 평균치(3점)와 추세치(2.5점)를 반영한 6회로 매우 적극적인 목표치 설정	회의 개최 건수	회의 개최 및 결과 보고	정량	과정
종합청렴도 평가제도 효과 인식도(점)	-	-	신규	68점	'22년 신규지표로 과거 실적이 부재하여 조사 결과를 예측 하기 어려우나, 유사지표인 '부패방지 시스템 도입의 효과성'의 평균(56.8점)에서 20% 상향한 도전적인 목표치 설정	전문조사기관에 의뢰하여 공직자(10,000명 이상) 대상 설문조사를 통해 개편 종합청렴도 평가가 공공부문 청렴수준 향상에 기여하는 정도를 측정(7점 척도)하여 산출	설문조사 결과 집계 (22.12월말)	정성	결과

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

❶ 공직 사회 부패수준에 대한 대국민 부패인식도(점)

- (지표의 대표성) 우리 사회 전반에 대한 사회구성원의 부패인식 조사를 통해 반부패 정책의 효과성을 측정하는 결과지표로서, 상위 성과목표인 '반부패·청렴정책 혁신 및 청렴문화 확산'의 궁극적인 정책목표 달성을 위한 성과지표인 '부패방지 정책 및 제도의 재정비'를 위하여 공직 부문에 대한 정책의 효과성을 반영하는 대표적 지표
 - * 대국민 부패인식도는 공공기관 종합청렴도 평가의 궁극적 목적인 공공부문의 청렴수준 향상과 직결된 지표이며, 실제 부패인식도 측정 업무를 청렴조사평가과에서 수행하고 있어 업무 관련성이 높아 공동지표로 설정
- (목표치의 적극성) 최근 5년간 실적치가 등락하고 있는 상황에서 5년 평균치(3.97점)를 목표로 설정

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

㉒ 공공기관 감사관 회의 개최 횟수(회)

- (지표의 대표성) 정기·수시로 각급 공공기관의 감사관을 대상으로 정부의 새로운 반부패 청렴 정책방향을 전달하고 반부패정책협의회 주요 현안과 중점 추진과제에 대하여 함께 논의하는 회의 개최 횟수를 측정하는 과정지표로서, 반부패 정책·제도의 개선 및 확산 등을 위한 노력도를 대표하는 지표
- (목표치의 적극성) 최근 3년간 평균치(3회)와 추세치(2.5회)를 반영한 **6회**로 매우 적극적인 목표치 설정

㉓ 종합청렴도 평가제도 효과 인식도(점)

- (지표의 대표성) I -1-① '부패방지 정책·제도의 재정비 과제' 중 개편된 '종합청렴도' 평가 시행이 주요 내용으로 포함되어 있으며, 이러한 새로운 평가제도의 효과성 여부 인식을 다양한 평가대상 기관의 공직자를 대상으로 측정하여 성과평가에 반영하는 대표적 지표
 - * (내용) '기존 청렴도와 부패방지 시책평가를 통합하여 개편한 종합평가 제도가 공공부문 청렴수준 향상에 얼마나 도움이 된다고 인식하는지 여부'를 조사
 - * (대상 및 방법) '22년도 종합청렴도 평가 중 청렴체감도 측정 시, 중앙행정기관·지방자치단체·교육청·공직유관단체 등 종합청렴도 평가를 받는 모든 유형의 공공기관 공직자 10,000명 이상(규모 미확정)을 대상으로 설문조사(리커트 7점 척도)하여 점수화
- (목표치의 적극성) 신규 지표로 조사 결과 예측이 현실적으로 어려우나, 유사지표인 '부패인식도 조사 중 부패방지 시스템 도입의 효과성' 지표의 2년간 평균치(56.8점, '20년도 60.4점, '21년도 53.2점)에서 20% 상향한 68점을 목표치로 설정

□ 정책환류 계획

- '21년도 분기별 점검시 변경된 상황에 맞는 전략 발굴할 필요가 있다는 의견 제시
 - 우리나라에 대한 국가청렴도 수준을 개선하여 궁극적으로 국격과 국가경쟁력을 높일 수 있는 전략적 접근
 - 평가주체 및 평가 항목 중심의 맞춤형 홍보 강화

○ 반부패·청렴정책의 효과적 확산을 위한 공공기관 감사관 회의

- 공공분야별 특성에 맞는 감사관 회의 등을 통해 반부패·청렴 추진지침을 마련·전파*(1월)하고, 수범사례 및 의견반영

* 공공기관, 광역지자체, 기초지자체 등에 대한 별도 회의개최 및 자료전달을 통해 특성에 맞는 반부패·청렴정책 및 협조사항 전달

○ 개편 종합청렴도 평가제도가 정착되어 국민·공직자가 모두 공감하는 결과를 도출·활용할 수 있도록 충분한 홍보와 소통 기회 마련

- 온·오프라인 워크숍과 설명회(~5월), 유관기관 간담회 및 전문가 자문(수시) 등을 통한 의견수렴 절차 강화·운영

√ '21년 자체평가 시 개선보완 필요사항

- 기존 5개년 반부패 종합계획 종료('22년)와 부패인식지수(CPI) 30위권 초반 진입 등 변경된 상황에 맞는 전략 요구
- 개편되는 청렴수준 종합평가 제도의 수용성을 높이기 위한 충분한 사전 안내와 공감대 형성 필요

② 공직자 행위규범 강화 [1-1-②]

□ 추진배경(목적)

- 공직자의 직무수행 관련 부당한 사익추구를 금지하고, 공정한 직무수행을 보장하기 위해 「공직자의 이해충돌 방지법」이 제정(’21.5.18.)됨에 따라 원활한 법 시행(’22.5.19.)을 위한 제도 운영 기반 마련 필요
 - 법 적용 대상인 약 200만명의 공직자가 법에 따른 10가지 행위 기준*을 숙지하고 이행함에 어려움이 없도록 철저한 시행 준비 필요
 - * (신고·제출 의무5) 사적이해관계자의 신고, 공공기관 직무 관련 부동산 보유·매수 신고, 고위공직자 민간부문 업무활동 내역 제출, 직무관련자 거래 신고, 퇴직자 사적 접촉 신고
 - (제한·금지 의무5) 직무 관련 외부활동의 제한, 가족 채용 제한, 수의계약 체결 제한, 공공기관 물품 등의 사적 사용·수익 금지, 직무상 비밀 등 이용 금지
- 국민의 높아진 눈높이에 맞춰 실효성 있는 공직자 행위규범을 공직사회에 내재화함으로써 공직자 직무수행의 공정성 및 청렴성 제고
 - 청탁금지법 보완, 실태점검 등을 통해 부정청탁 등 부패관행을 해소하고, 법 위반행위에 대한 엄정한 조사·처리로 규범력 강화
 - 공직자 행동강령 제도 운영 내실화를 통해 부패유발 가능성을 차단하고, 국민의 기대수준에 걸맞는 공직윤리 확립

□ 주요내용 및 추진계획

- (이해충돌방지법) ’22.5월 이해충돌방지법의 차질 없는 시행을 통한 제도 안착으로 공직자의 부정한 사익 추구 행위를 근원적으로 예방
 - (하위규범 완비) 이해충돌방지법령의 시행에 필요한 세부 규정 마련
 - ▶ 공직자의 신고·제출 의무 관련 각종 신고양식, 관리절차 등을 규정한 「공직자의 이해충돌 방지제도 운영지침」 제정(~2월)
 - ※ 기관별 이해충돌 방지제도의 원활한 운영을 위해 ‘이해충돌방지담당관’을 지정하고, ‘기관별 이해충돌 방지제도 운영지침’을 제정토록 지침표준안 제공, 설명회 개최 등 지원

- ▶ 권익위로 접수되는 법 위반신고 처리, 신고자 보호·보상 절차 등을 규정한 「**이해충돌방지법 위반신고 처리지침**」 마련(~4월)
- (교육·홍보) 법 제정 후부터 실시한 공직자 대상 교육 등 지속 추진
 - ▶ 공공기관 대상 ‘**찾아가는 이해충돌 방지법**’ 강의를 지속 추진하고, 강의안 및 교육자료 제공으로 기관별 자체 교육 지원*
 - * 표준 교안 및 강사 매뉴얼, 코스웨어 개발 및 나라배움터 등재(청렴연수원 협업)
 - ▶ 조문별 해석기준, 빈발질의 사례 등을 담은 ‘**이해충돌방지법 업무편람**’을 배포하고, 기관 유형별 이해충돌방지법 설명회 개최(~4월)
 - ▶ 이해충돌방지제도의 인지도 및 규범성 제고를 위해 SNS, TV, 라디오, 지면·옥외광고 등 다매체를 활용해 법 시행에 따른 긍정적 변화 홍보
- (제도운영 기반 마련) 이해충돌방지법·제도 총괄기관으로서 운영기반 마련
 - ▶ 정책수립, 법령해석, 교육·홍보 등 총괄기관의 업무를 전담할 조직* 및 인력 확충을 위한 관계기관 협의(3월~)
 - * (가칭) 이해충돌방지제도과, 이해충돌방지해석과, 이해충돌방지교육과, 이해충돌조사과 등 1국4과
 - ▶ 공직자의 신고·제출, 기관의 접수·처리·관리를 위해 정부 통합 클라우드를 기반으로 한 ‘**이해충돌방지법 표준신고시스템**’ 구축(1~6월)
 - ※ 공직자 신고의무 이행 관련 창구, 법 위반 행위 공직자에 대한 대국민 신고 창구를 우선 개통하고, 분석·통합 기능 등은 순차적으로 개통
- (청탁금지법·행동강령) 공직환경 변화에 맞춰 행위규범을 강화하고, 실태점검을 통한 취약분야 개선 등 반부패 법령의 실효성 향상 도모
 - (법령 개정) 부패 예방을 위한 반부패 법령 개정 지속 추진
 - ▶ (청탁금지법) 공직자의 민간에 대한 채용·협찬 등의 부정청탁 금지 및 권익위에 과태료 부과·징수 권한 부여 등을 통한 법 규범력 강화
 - ※ 의원입법 발의안의 신속한 논의 진행을 위해 입법과정에 적극 대응
 - ▶ (청탁금지법 시행령 등) 청탁금지법 개정*(**22.6.8. 시행**) 후속조치로 청탁금지법 시행령 및 부정청탁 등 신고사무 지침 등 개정
 - * 부정청탁 대상 직무 확대, 비실명 대리신고제 도입 등

- ▶ **(행동강령) 공직사회 직장 내 괴롭힘 등 부조리 관행을 갑질 개념에 포함, 갑질 피해자 대처요령 등 세부 행위기준* 신설**
* 가해자와 피해자 분리를 위한 근무장소 변경 등 조치, 피해자 심리치료 지원 등 보호방안
- **(실태점검) 청탁금지법·행동강령 제도운영 실태점검 및 집중 신고기간 운영 등을 통한 취약분야 발굴·개선**
- ▶ **(제도운영) 각급기관의 청탁방지담당관·행동강령책임관 지정, 교육·상담 현황, 신고 접수 및 과태료 등 제재처분의 적정성 등 점검**
- ▶ **(취약분야) 대선(3.9) 및 지방선거(6.1)를 앞두고 발생할 수 있는 인사 청탁, 사익추구 등 공직자 행위규범 위반에 대한 집중신고기간 운영**

< 집중신고대상 분야(예시) >

- ✓ 채용·승진·전보 등 인사에 부당하게 개입하거나 영향을 미치는 행위
- ✓ 가족이 운영하는 회사가 수의계약 대상으로 선정될 수 있도록 청탁하는 행위
- ✓ 직무관련자로부터 금품이나 향응, 각종 편의를 제공받거나 요구하는 행위
- ✓ 사적이해관계를 신고하지 않는 등 이해충돌방지 규정을 위반한 행위 등

- **(제도운영 내실화) 각급 공공기관의 반부패 법령 제도 운영 지원**
- ▶ **청탁방지담당관 설명회, ‘법 바로 알리기’ 캠페인 등을 통해 일선기관의 문제해결 역량강화 지원**

- **(청탁방지담당관 설명회) 법 개정내용, 형사처벌·과태료·징계 사례, 운영 중점방향, 주요 유권해석례, 신고처리 방법 등 안내(연2회)**
* 언론인 대상 강사·콘텐츠 지원 및 소통 등 교육 강화방안 별도 추진
- **(법 바로 알리기) 명절, 신학기 등 특정 시기와 연계하여 법에 대한 오해나 반복되는 궁금증을 해소할 수 있도록 보도자료·카드뉴스 등 활용·전파**

- ▶ **신규 공직유관단체 행동강령 제정·운영 설명회 등 행동강령 운영 지원**
- ※ 기관별 자체 행동강령 운영기관과의 상시적인 소통 및 관련 자료 제공 등을 통해 공공부문 전반의 내실 있는 행동강령 제도 운영을 효과적으로 지원

< '22년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획		세부일정	비 고
1/4분기	이해충돌 방지법 시행준비	찾아가는 이해충돌방지법 교육' 및 대국민 홍보	'22.1월~	
		「공직자의 이해충돌 방지제도 운영지침」 제정	~'22.2월	
		이해충돌 전담조직 및 인력 확충을 위한 관계기관 협의 추진	'22.3월~	
	반부패 법령정비	청탁금지법 시행령 개정안 전원위 의결 및 입법예고	'22.3~4월	
	반부패 제도운영 내실화	설 명절 청탁금지법 바로 알리기 홍보	'22.1월	
		청탁금지법 해석자문단 회의	'22.2월	
		청탁금지법·행동강령 위반행위 집중신고기간 운영	'22.2~4월	
청탁금지제도 운영 설명회		'22.3월		
2/4분기	이해충돌 방지법 시행준비	「이해충돌방지법 업무편람」 배포	~'22.4월	
		「이해충돌방지법 위반신고 처리 지침」 제정	~'22.4월	
		'이해충돌방지법 표준신고시스템' 구축	~'22.6월	
	반부패 법령정비	공무원 행동강령 등 개정	~'22.5월	
		청탁금지법 시행령 개정안 국무회의 의결	'22.5월	
	반부패 제도운영 내실화	행동강령 신규 운영기관 지원 설명회	'22.4월	
		제도운영 실태 현지점검	'22.5~6월	
청탁금지법 해설집·매뉴얼 등 각종 교육자료 개편 및 보급		'22.6월		
제도운영 실태점검 결과 발표		'22.6월		
3/4분기	반부패 법령정비	청탁금지법 개정안 국회 설명	'22.9월	
	반부패 제도운영 내실화	청탁방지담당관 설명회 개최	'22.7월	
		추석 명절 청탁금지법 바로 알리기 홍보	'22.9월	
4/4분기	반부패 제도운영 내실화	행동강령 신규 운영기관 지원 설명회	'22.10월	
	청탁금지법 위반 사건 제재처분의 적정성 등 점검·평가	'22.11월		

□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

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

< 현장의견 반영 계획 >

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
이해충돌방지제도 운영	제도 운영 절차, 관리 방법 등 현장 실정에 부합하지 않는 사항에 대한 의견 수렴	이해충돌방지법 설명회 시, 각 기관의 이해충돌방지 담당관의 의견을 수렴	법 시행 이후 제도 운영 상황을 모니터링해 필요 시 업무편람 등에 개선사항 반영
청탁금지법 규범력 강화	실효성 있는 법령 개정을 위해 개정 필요성 및 내용 등에 대해 일반국민, 전문가, 공직자 등의 의견 반영 필요	부패인식도 조사, 제도운영 설명회, 법 해석 자문단 자문 등을 통해 의견 수렴	청탁금지법 개정 등 제도 보완 논리로 적극 활용
공직자 행동강령 내실화	정책수혜자인 일반국민과 직접적인 수범자인 공직자 및 관계 기관의 의견을 반영하여 공직자 행위규범의 효과성 및 수용도 제고	이행점검, 설명회, 간담회, 교육 등을 통해 현장 의견을 다각적으로 수렴	행동강령 업무편람 등을 통한 교육·홍보, 법령 등 제·개정시 종합적으로 반영

□ 기대효과

- 「공직자의 이해충돌 방지법」이 적용되는 공직자의 법 이해와 인식을 높여, 법 시행(5.19.) 시 법에 따른 행위기준을 원활하게 이행하도록 함으로써 공직자의 사익추구를 방지하고, 공정한 직무수행을 보장
 - 선진국 수준에 걸맞은 이해충돌방지제도의 시행을 통해 국가 청렴도를 향상시키고, 국민의 정부에 대한 신뢰 확보
- 국민 눈높이에 맞는 공직자 행위규범 정착을 통해 공정하고 청렴한 직무수행 분위기를 조성하여 공직사회에 대한 대국민 신뢰 향상

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분 ¹⁾	'21	'22
반부패청렴정책강화(I-1-일반재정②)				
① 반부패청렴정책강화(1136)		일반회계	6.0 (105.8)	8.2 (114.7)
■ 공직자행동강령운영(363)			0.9	0.9
■ 청탁금지제도운영(367)			5.1	4.3
■ 이해충돌방지제도운영(368)			-	3.0

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표(단위)	실적			목표치	'22 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (자료입수 시기)	지표종류	
	'19	'20	'21	'22				정량화 여부	성격/ 내용
이해충돌방지담당관 지정률(%)	-	-	-	60%	원활한 법 시행을 위해 기관별 소속 공직자의 이해충돌방지 의무신고 등 접수·처리, 교육·상담 등 관련 업무를 전담하는 이해충돌방지담당관 지정을 목표로 설정	이해충돌방지담당관 지정률 = (이해충돌방지담당관 지정 기관수 / 2022년 종합청렴도 평가 대상 기관수) × 100	이해충돌방 지담당관 지정 실적 추합 (22.12월말)	정량	산출
이해충돌방지제도 운영지침 제정률(%)	-	-	-	60%	이해충돌방지법의 원활한 시행('22.5.19.)을 위해 기관 특성을 반영한 기관별 이해충돌방지제도 운영지침 제정을 목표로 설정	이해충돌방지제도 운영지침 제정률 = (이해충돌방지제도 운영지침 제정 기관수 / 2022년 종합청렴도 평가 대상 기관수) × 100	기관별 이해충돌 방지제도 운영지침 제정안 취합 (22.12월말)	정량	산출
청탁금지법 위반 신고 처리 이첩·송부율(%)	20.2	24.4	21.0	22.0%	최근 3년간 평균 실적치 21.8% 보다 상향한 22.0% (전년 실적치 대비 1.0%p 상승)를 목표로 설정	(이첩·송부 신고건수/신고 처리건수)×100	위원회 통계자료 (22.12월말)	정량	결과

성과지표(단위)	실적			목표치	'22 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (자료입수 시기)	지표종류	
	'19	'20	'21	'22				정량화 여부	성격/ 내용
청탁금지법 위반행위에 대한 부적절 처리 사례 개선율(%)	-	88.1	89.1	89.5%	최근 2년간 평균 실적치 88.6% 보다 상향된 목표치인 89.5%(전년 실적치 대비 0.4%p 상승)를 목표치로 설정	(기관 조치건수 / 시정조치 요구건수)×100	시정조치 요구 공문, 기관 조치결과 회신 공문 (22.12월말)	정량	결과
신규 공공기관 행동강령 이행 기반 구축률(%)	-	-	-	80%	공직유관단체로 처음 지정 되는 민간기관의 경우 행동 강령에 대한 낮은 이해도 등의 어려움을 감안하여 80%로 목표치 설정	(행동강령 신규 제정 공직유관단체수 / 신규 지정 공직유관단체수)× 100	관련 공문 (22.12월말)	정량	산출
행동강령 위반 혐의 적발률(%)	27.0	26.9	17.7	19.0%	신고사건 접수 등 외부변수 를 감안, 전년 실적치 17.7% 보다 상향한 19.0% (전년 대비 1.3%p 상승)를 목표치로 설정	(행동강령 위반통보 건수 / 행동강령 신고사건 처리건수)×100	위원회 통계자료 (22.12월말)	정량	결과

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

❶ 이해충돌방지담당관 지정률(%)

- (지표의 대표성) 기관별 소속 공직자의 이해충돌방지 의무신고 등 접수·처리, 교육·상담 등 관련 업무를 전담하는 이해충돌방지담당관 지정은 이해충돌방지법의 원활한 시행을 위한 기반 구축의 정도를 측정하는 대표적 성과지표
- (목표치의 적극성) 2022년 종합청렴도 평가 대상 기관* 중 60% 이상이 이해충돌방지담당관을 지정할 수 있도록 도전적 목표치를 설정

* 중앙행정기관, 지자체(광역시·도), 시도교육청, 공직유관단체(공기업 준정부기관, 지방의회(광역시) 등 500여개

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

② 이해충돌방지제도 운영지침 제정률(%)

- (지표의 대표성) 기관 특성을 반영한 사적이해관계자의 신고, 부동산 보유·매수 신고 대상 업무 지정 등 기관별 이해충돌방지담당제도 운영지침의 제정은 이해충돌방지법의 원활한 시행을 위한 기반 구축의 정도를 측정하는 대표적 성과지표
- (목표치의 적극성) 2022년 종합청렴도 평가 대상 기관 중 60% 이상이 이해충돌방지제도 운영지침을 제정할 수 있도록 도전적 목표치를 설정

③ 청탁금지법 위반 신고 처리 이첩·송부율(%)

- (지표의 대표성) 각급기관 공직자등의 청탁금지법 위반 신고사건에 대해 법 위반 사실을 확인하여 엄정하게 조사·처리함으로써 청탁금지법의 규범력을 강화하고 공직자등의 청렴성을 제고하기 위한 지표임
- (목표치의 적극성) 신고사건에 대한 이첩·송부율 향상을 위해서는 조사 필요성 등이 있는 신고가 많아져야 하는 등 외부변수 의존도가 높은 지표이나, 신고사건 처리 시 보다 엄정하게 조사·처리하고자 하는 의지를 반영하는 등 도전적 목표 설정을 위해 최근 3년간 평균 실적치 21.8% 보다 상향한 22.0%(전년 실적치 대비 1.0%p 상승)를 목표치로 설정

④ 청탁금지법 위반행위에 대한 부적절 처리 사례 개선율(%)

- (지표의 대표성) 각급기관이 소속 공직자의 청탁금지법 위반행위에 대해 엄정하게 법을 집행하는지 여부를 점검하고, 처벌 관대화 등 부적절하게 처리된 사례에 대한 시정요구 및 개선을 통해 규범력을 강화하는 것으로 공직자에 대한 행위규범 강화 정도를 대표적으로 측정할 수 있는 지표
* 수사의뢰 등 후속조치 없이 사건종결, 금품등 제공자 과태료 미부과, 양벌규정 미적용 등
- (목표치의 적극성) '22년 신규로 설정된 지표로서 각급기관의 부적절 처리 사례에 대한 위원회의 시정요구가 법적 강제성은 없지만, 법 위반행위자에 대한 엄정한 법집행 제고를 위해 최근 2년간 평균 실적치 88.6% 보다 상향된 목표치인 89.5%(전년 실적치 대비 0.4%p 상승)를 목표치로 설정

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

⑤ 신규 공공기관 행동강령 이행 기반 구축률(%)

- (지표의 대표성) 민간기관이 공직유관단체로 지정되어 공공기관이 됨에 따라 그간 민간인 신분이었던 임직원들이 공직자로서 준수하여야 할 행동강령을 제정토록 하는 것으로서, 공직자 공직윤리 확립을 위한 대표적인 지표임
 - * 신규로 공직유관단체로 지정되는 민간기관이 자체 행동강령을 제정하지 않을 경우, 해당 기관 임직원에게 행동강령을 적용할 수 없어, 행동강령 규율 사각지대 발생
- (목표치의 적극성) '22년 신규로 설정된 지표로서 새롭게 공직유관단체로 지정되는 민간기관 소속 임직원들이 공직자로서의 책임과 역할을 이행할 수 있도록 하기 위해 금년 내 자체 행동강령 제정률을 80%로 적극 설정

⑥ 행동강령 위반 혐의 적발률(%)

- (지표의 대표성) 권익위로 접수되는 각급 공공기관 소속 공직자들의 행동강령 위반 신고에 대한 적극적인 조사를 통해 행동강령 위반사실을 적발하는 것으로서, 공직사회의 경각심을 고취하고 공직자 청렴성 제고 등을 통한 공직윤리 확립의 대표적인 지표임
 - * 공직자의 행동강령 위반행위를 적극적으로 확인함으로써 공직자의 부정부패, 비위행위에 대한 사후 통제를 강화하는 등 공직자 행위규범의 실효성을 강화하고자 하는 지표임
- (목표치의 적극성) 신고사건 접수 등 외부변수 의존도가 높은 지표이나, 최근 행동강령 혐의 적발률이 정체·감소하고 있는 상황을 감안할 때, 보다 적극적인 조사를 통해 행동강령 이행력을 향상시킬 필요가 있다는 점에서 전년도('21년) 실적치 17.7% 보다 상향한 19.0%(전년 대비 1.3%p 상승)를 목표치로 설정

□ 정책환류 계획

- 「공직자의 이해충돌 방지법」의 안정적인 시행·정착을 위해 이해충돌방지제도에 대한 공직자들의 이해도 향상 및 인식 개선이 필요하다는 의견을 반영하여,
 - 이해충돌방지법 시행 전, 이해충돌방지법 업무편람 제작 배포, 강의표준안 및 강사 매뉴얼 등 교육자료 배포, 공공기관 유형별 설명회 등 추진

- 이해충돌방지법 시행 후, '이해충돌방지법 표준신고시스템'을 통해
공직자들의 신고, 기관별 이해충돌방지담당관의 접수·처리 현황을
모니터링 해 공직자들의 법·제도에 대한 이해도 파악
 - ※ 공직자들의 규범성 제고를 위한 개선 사항이 있을 시, 내년도 업무편람,
교육자료 등에 반영하고, 기관 유형별 설명회·워크숍 등 실시
- 민원이나 신고 등을 바탕으로 귀납적으로 공직자 행위기준을
개선할 필요가 있다는 평가 의견에 따라,
 - 집중신고기간 운영 및 각급기관 제도운영 실태점검 등을 통해
취약분야를 점검하고, 제도개선 연계를 통해 행위기준을 정비
- 공직자등의 민간에 대한 부정청탁 금지 법제화 필요 의견에 따라,
관련 과제를 '22년 업무계획 등에 반영하고, 국회 입법과정에 적극 대응

③ 청렴교육 확대 [1-1-③]

□ 추진배경(목적)

- 공직자 부패방지교육 의무화('16.9월), 청탁금지법('16.9월), 이해충돌방지법('22.5월) 등 주요 반부패 법령의 시행으로 청렴교육 수요 지속 증가
 - 교육 효과성이 높은 반부패·청렴 교육과정 및 이러닝 확대, 교육 인프라 개선 등을 통하여 청렴교육 수요에 적극 대응 필요
- 전문적·체계적 청렴교육의 범국가적 확산으로 우리나라의 반부패 역량 및 국가청렴도를 제고하고 청렴 선진국으로 도약
 - 사회 전반의 청렴 문화 정착을 위해 공기업 등 기업 청렴성 제고, 국민 대상 청렴교육 지원 등 청렴교육 저변 확대 필요

□ 주요내용 및 추진계획

- 선출직 등 고위공직자 대상 청렴 교육을 확대·강화하여 고위공직자의 청렴리더십을 제고하고 위로부터 지켜지는 청렴 문화 조성
 - (원내교육) 고위공직자*가 알아야 할 핵심 반부패 법령·사례, 명사 특강 등 맞춤형으로 재설계한 '청렴리더십 과정' 운영(16회, 연중)
 - ※ 중앙행정기관 고위공무원단 및 소속기관 기관장, 광역자치단체 3급 이상, 기초자치단체 및 교육자치단체 4급 이상, 국공립대학 학과장 이상, 공직유관단체 상임임원 이상
 - (방문교육) 각급 공공기관 기관장이 참여하는 '청렴Live'(60회) 및 지방의회 의원 대상의 '지방의회 청렴연수 과정'(40회) 확대 운영(연중)
 - ※ 문화 콘텐츠를 활용한 청렴교육, 반부패 법령 특강 등으로 구성해 교육 몰입도 및 효과성 제고
- LH 부동산 사태 등을 계기로 제기된 공기업 등의 청렴도 제고 및 청렴문화 정착을 위해 체계적·전문적 청렴윤리경영 교육과정 신설 및 본격 운영(40회, 하반기)

- (원내교육) 청렴윤리경영 업무 담당자, 업종별 취약분야 종사자 등을 대상으로 윤리의식 및 실무역량 제고를 위한 교육과정 개설·운영
※ 국토도시개발 에너지 교통 금융 등 국민생활과 밀접한 업무를 수행하는 기관 대상으로 우선 추진
- (방문교육) 기관장, 임원 등을 대상으로 강연과 참여형 교육을 결합한 분야별·권역별 '찾아가는 청렴윤리경영 교육' 운영

< '22년 청렴윤리경영 교육 운영계획 >

구분	과정명(교육대상)	운영 횟수
원내 교육	고위직 청렴윤리경영 리더십 향상 과정 (기관장, 감사, 임원진, 주요 보직자)	2회
	청렴윤리경영 업무 담당자 역량 향상 과정 (청렴윤리경영 전담부서, 감사 부서 등)	8회
	기관 유형별 청렴윤리경영 취약분야 맞춤형 과정 (국민 생활밀접 분야 : 금융, 에너지, 보건, 개발보상 등)	8회
	청렴윤리경영 업무 담당자 대상 내부강사 양성 과정 (청렴윤리경영 업무담당자 과정 이수자 중 희망자)	2회
방문 교육	찾아가는 현장 방문교육 과정 (기관장 등 포함 전 직원)	20회

○ 코로나19 확산, 이해충돌방지법 시행('22.5월) 등으로 최근 2년간 급속히 증가한 이러닝 청렴교육 수요에 적극 대응

- (교육경로 확대) 나라배움터 이용이 제한된 공직자 등의 학습권 보장을 위해 청렴교육의 다양한 이러닝 교육창구 마련
※ 안정적 시스템 운영을 위해 외부 전문업체 시스템을 임차하여 홈페이지 내 **청렴교육 이러닝 학습시스템(LMS)**을 구축하고 이러닝 과정 추가 운영(4월)
※ 국가평생교육진흥원과 협약하여 인문학을 접목한 **청렴-MOOC 과정**을 개설하고 일반국민의 접근성 증대를 위해 연간 운영횟수 확대(2월~)
- (교육과정 개선) 학습자의 교육과정 선택권 확대 및 접근성 향상 등 학습자의 편의 증대를 위한 맞춤형 교육과정 설계
※ **학습자가 수준별로 교육과정을 선택**할 수 있도록 교육과정을 '입문→기초→전문' 과정으로 구분·운영하고, 입문·기초 과정은 짧은 교육영상을 활용해 신규 개설(4월)
※ 청렴교육 기회가 적은 **현장 근무 공직자**를 대상으로 반부패 법령 사례 및 짧은 교육영상을 활용한 코스웨어를 개발하여 **교육 사각지대 해소**(7월)

- 교육 효과성 제고 및 활용도 제고를 위해 쉽고, 재미있게, 효율적으로 학습 가능한 대상별·연령별 맞춤형 **청렴교육 콘텐츠 개발·보급**(6~9월)
 - (공직자) 고위직 대상 반부패 법령 가이드 북, 이해충돌방지법 단막 영상, 현장 직군 공직자 대상 코스웨어, 지방의회 맞춤형 콘텐츠 등 총 4종 개발
 - (일반국민) 학생 대상 '청렴교육 체험 프로그램', 디지털 기반 '메타버스 청렴연수원', 인플루언서 출연 '유튜브형 콘텐츠', 웹툰을 영상으로 표현한 '청렴 영상툰', 직장인을 위한 '청렴감수성 자가진단 테스트' 등 총 5종 개발
 - (콘텐츠 보급) 온·오프라인 보급경로 다양화, 교육과정 내 적극 활용, 대국민 참여형 이벤트 실시 등을 통해 콘텐츠 활용도 제고

< '22년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획		세부일정	비 고
1/4분기	청렴역량 강화	청렴교육 운영 계획 수립	'22.1월	
		이러닝 청렴교육 운영 계획 수립	'22.1월	
		내부직원 역량강화 프로그램 운영	'22.1~2월	
	청렴교육 내실화	청렴교육 콘텐츠 개발 계획 수립	'22.2월	
	청렴콘텐츠 공모전	국민참여 청렴콘텐츠 공모전 운영 계획 수립	'22.3월	
2/4분기	청렴교육 내실화	표준강의안·강사매뉴얼 수정·보완	'22.4월	
		청렴교육 콘텐츠 개발 용역 착수	'22.4~5월	
		청렴교육 콘텐츠 수정·보완	'22.4~6월	
3/4분기	청렴역량 강화	청렴연수원 소식지 청렴레터 발간·배포	'22.7월	
	청렴교육 내실화	청렴교육 콘텐츠 개발 용역 중간보고	'22.7월	
		청렴교육 콘텐츠 개발 완료	'22.8~9월	
4/4분기	청렴역량 강화	고3 학생 대상 청렴교육 운영	'22.11~12월	
	청렴교육 내실화	청렴교육강사 운영·지원 규정(훈령) 개정	'22.10~11월	
		현업 적용도 조사	'22.11~12월	
	청렴콘텐츠 공모전	국민참여 청렴콘텐츠 공모전 시상식 개최	'22.12월	

□ **수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획**

- (수혜자) 공직자, 공기업 등 기업, 학생, 일반국민, 외국 공무원
- (이해관계집단) 중앙행정기관, 공직유관단체, 지방자치단체, 교육자치단체 및 각급 학교, 공무원 교육훈련기관, 외국정부기관 등

< 현장의견 반영 계획 >

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
<ul style="list-style-type: none"> ■ 청렴 교육과정 운영 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 교육효과 및 만족도 제고를 위해 수혜자, 이해관계자, 교육 전문가 등의 의견 수렴 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 만족도 설문조사 <ul style="list-style-type: none"> - 대상 : 교육생 - 시기 : 교육과정 종료 후 - 내용 : 교육효과, 교육환경, 강사평가 등 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 조사 결과를 분석하여 장단기 개선방안을 마련하고, 교육과정에 즉시 반영
<ul style="list-style-type: none"> ■ 청렴교육 콘텐츠 개발 및 보급 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 청렴교육 콘텐츠의 품질 향상 및 활용도 제고를 위해 수혜자, 교육 전문가 등의 의견 수렴 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 청렴교육 콘텐츠 개발 계획 수립 시 수혜자, 전문가 등 의견 반영 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 청렴교육 콘텐츠 개발·보급 계획에 즉시 반영

□ **기대효과**

- 전문적·체계적 청렴교육으로 정의로운 대한민국 실현을 위한 청렴한 공직자 및 사회의 책임 있는 구성원으로서 청렴한 시민 양성
- 반부패·청렴 교육 확대를 통한 범국가적 청렴문화 확산으로 우리나라의 반부패 역량 및 국가청렴도를 제고하고 청렴 선진국으로 도약

□ **관련 재정사업 내역**

(단위 : 억원)

	회계구분	'21	'22
청렴권익대내외협력강화(I -1-일반재정②)			
① 청렴권익대내외협력강화(1133)	일반회계	0.78 (10.55)	1.68 (12.21)
■ 반부패기술지원(ODA)(331)		0.78	1.68
반부패청렴정책강화(I -1-일반재정④)			
① 반부패청렴정책강화(1136)	일반회계	22.36 (105.8)	26.22 (114.73)
■ 청렴교육및의식확산(361)		22.36	26.22

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표(단위)	실적			목표치	'22 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (자료입수 시기)	지표종류	
	'19	'20	'21	'22				정량화 여부	성격/ 내용
이러닝 청렴교육 이수자 수(명)	177, 132	274, 707	296, 979	326,676 명	전년도 이러닝 청렴교육 이수자 수(296,979) 대비 10% 상향된 326,676명을 목표치로 설정	청렴연수원 이러닝 과정 이수자 수	이러닝 청렴교육 운영결과 보고서 (22.12월말)	정량	산출
청렴교육 현업적용도(점)	88.3	86.2	86.1	86.5점	전년 대비 0.5% 상승한 86.5점을 목표치로 설정 * 코로나19 이후 비대면 교육 전환에 따라 최근 3년간 현업 적용도가 하향 추세에 있으나 교육과정 내실화 등을 통하여 상승 추세로 전환시킬 계획	교육과정 수료자 대상 현업적용도 조사결과 평균 산출	청렴교육 현업적용도 조사 분석 보고서 (22.12월말)	정성	결과

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

① 이러닝 청렴교육 이수자 수(명)

- (지표의 대표성) 청렴연수원은 '21년 총 20개 과정 약 170회의 이러닝 교육*을 통해 공직자 등 29만 여명(200만 공직자의 14.8%)에 대한 반부패·청렴교육을 실시
 - * 나라배움터(16개 과정 총164회), 공직유관단체 대상(2개 과정 상시운영), 일반국민 대상(K-MOOC 2개 과정 총4회)
- 이러닝의 효과적 운영은 다양한 종류 및 수준의 교육 제공이 가능하고, 학습자 개인의 자율적 선택으로 교육 참여를 활성화할 수 있어 **이러닝 청렴교육 이수자 수는 청렴교육 확대를 직접적으로 측정할 수 있는 대표적 성과지표**
 - * '20년 기준 공공부문 이러닝 도입률(85.6%), 정부중앙기관·교육청·광역지방자치단체 이러닝 도입률(100%)
- (목표치의 적극성) 청렴연수원의 이러닝 교육인원은 코로나19 영향으로 '20년에 급증(전년 대비 55%↑)한 이후 완만한 상승추세로 '21년 역대 최고 실적 달성
 - '22년에는 대면교육이 어려운 현장업무 공직자(군·경·소방 등) 및 시청각 장애인 등 교육 사각지대 해소를 위한 교육과정 설계, 공기업·공직유관단체 임직원 대상 사이버교육의 체계적 운영을 위한 학습관리시스템(LMS) 구축, 교육 효과성 제고를 위한 흥미롭고 다양한 콘텐츠 개발 등 **교육 공급체계 개선을 통해 이러닝 청렴교육을 내실화할 계획**
 - 이에 전년도 실적치 296,979명 대비 **10% 증가한 326,676명**을 목표치로 설정

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

② 청렴교육 현업적용도(점)

○ (지표의 대표성)

- 청렴연수원은 교육 수료 3~6개월 이후의 수료자를 대상으로 청렴교육의 효과성을 측정하는 현업적용도 조사를 매년 실시
- 청렴교육 현업적용도 조사는 청렴교육이 교육생의 **청렴역량**을 얼마나 **향상**시켰고, 현업에서의 **직무수행**에 어떠한 **영향**을 미쳤는지를 **조사**
- **다수의 교육훈련기관**에서도 교육 효과성 측정을 위하여 유사한 조사가 **실시**되고 있어 현업적용도는 **청렴교육의 효과성을 측정할 수 있는 대표적 성과지표**

<'21년 청렴교육 현업적용도 조사 개요>

- (조사대상) '21년 청렴교육 수료자 1,514명
- (조사방법) 온라인을 통한 이메일 설문조사(8문항)
- (주요 설문문항) ①나는 이 교육을 통해 갈등 상황에서 무엇이 도덕적인 행동인지 판단할 수 있게 되었다. ②나는 이 교육을 통해 다양한 부정부패 유혹에도 거절할 수 있게 되었다. ③나는 청렴한 공직수행을 위해 교육 받은 내용을 실제 업무에 활용하였다. ④교육내용을 활용한 결과, 실제 업무에서 더욱 청렴하게 행동하게 되었다.

<성과지표 수립을 위한 전문가 자문('22.2월)>

- 청렴의식 제고 기여정도(청렴교육이 청렴의식 제고에 도움을 주었는지의 정도) 또는 청렴교육 추천정도(해당교육을 주변에 권유하고 싶은지의 정도)를 성과지표로 제안
- 교육내용의 효과성을 적극적으로 측정하기 위한 추가적인 노력이 필요하며, 교육 직후가 아닌 전이 평가 형태로 1~3개월 후 온라인 설문 형태로 측정해 성과평가에 반영

○ (목표치의 적극성)

- 코로나19 여건 속에 대면교육이 **비대면 교육**으로 **전환됨**에 따라 **현업적용도** 실적치가 **큰 폭으로 감소**('19년 88.3점→ '20년 86.2점)
- 청렴연수원은 금년 사례중심.참여형.토론형 교육 강화 등 **교육과정 내실화를 통해** 현업적용도를 **상승 추세로 획기적으로 전환**시킬 계획
- 이에 **전년 대비 0.5% 증가한 86.5점**을 목표치로 설정

□ 정책환류 계획

- '21년 자체평가 중간점검 및 실적보고서 검토의견으로 **청렴교육 효과성을 측정할 수 있는 지표 개발의 필요성** 제기
 - ▶ 청렴교육이 청렴역량을 얼마나 향상시켰는지, 현업에서의 직무 수행에 어떠한 영향을 미쳤는지를 조사하는 **현업적용도 조사 점수를 '22년 청렴연수원 성과지표로 수립(2월)**

- '21년 자체평가결과 보고서 개선보완 필요사항으로 ①공기업 등에 대한 체계적·전문적 청렴윤리경영 교육 지원, ②비대면 교육의 제약 사항 극복을 위한 교육과정 설계 필요성 제기
 - (청렴윤리경영 교육) 단발성·소규모로 운영되고 있는 기업윤리경영 교육을 이관(민간협력담당관→청렴연수원) 받아 기존 반부패·청렴 교육과 접목해 **특화된 전문과정 신설·운영(하반기)**
 - ※ 예산 확보 : ('21년) 32백만원 → ('22년) 1억원
 - (비대면 교육과정 재설계) 코로나19 상황에 따라 대면교육과 비대면 교육을 병행하여 실시하되, 비대면 교육의 효과성 제고를 위해 교육과정 내 **참여형·토론형·사례중심형 교육 강화(연중)**

4 민간·국제분야 협력 강화 [1-1-④]

□ 추진배경(목적)

- 반부패 정책의 힘 있는 추진을 위해 정부만이 아닌 국민의 시각에서 국민의 목소리를 담아내어 평가·환류·정책화하는 소통체계 구축 필요
 - ※ UN반부패협약은 부패방지 및 척결을 위해 의사결정과정에서 시민사회 등 민간 부문의 적극적 참여를 당사국 의무로 규정(UN반부패협약 제13조, '03년 체결)
- 우리나라의 경제규모 및 위상(GDP 세계 10위 수준, '21.7.선진국 진입)이 높아짐에 따라 경영부문의 청렴윤리경영 실천 요구 또한 증대
 - 특히, 공기업 등 부패사건으로 저하된 국민의 신뢰 회복과 공공 서비스 향상을 위해 공기업의 청렴윤리경영 활성화 필요
 - ※ '21년 우리나라의 국가청렴도(CPI)는 62점(180개국 중 32위)으로 역대 최고 점수였으나 민간·경영부문의 평가*는 아직 미흡한 상태(국제투명성기구, '22.1월 발표)
 - * CPI 개별 지수 중 경영부문 관련 부패를 나타내는 WEF(세계경제포럼 발표)의 경우, 3년 연속 하락하다 '21년 상승하였으나 여전히 OECD 평균에 미흡
· 56점('18년) → 55점('19년) → 54점('20년) → 61점('21년, OECD 평균 63.9점)
- 한국의 반부패 정책 추진 노력과 성과를 국제사회에 적극 공유·홍보하여 국가청렴도 향상 및 청렴선진국 도약에 기여
 - 한국의 우수 반부패 제도와 정책을 필요로 하는 개발도상국에 정책설계와 제도운영 경험을 적극 전파함으로써 국제사회의 반부패 이니셔티브 견인
 - ※ “부정부패야말로 민주주의의 가장 큰 적이며, 청탁금지법, 이해충돌방지법, 공익신고자보호제도 등 한국의 반부패 정책성과를 국제사회와 공유하고, 개도국과 한국의 전자정부 시스템을 나누겠다.”(‘21.12.9 조 바이든 미국 대통령 주재 민주주의 정상회의 시 문재인 대통령 발언)

□ 주요내용 및 추진계획

- **(반부패 거버넌스 확립)** 청렴사회민관협의회 및 청렴정책 모니터단 등 반부패 거버넌스 확립을 통한 반부패·청렴정책 혁신
 - 청렴사회민관협의회에 참여하는 경제계·시민사회·학계 등 사회 각 부문의 합의를 통해 반부패정책을 논의하고, 시의성있는 정책제안 도출
 - 일반국민·전문가 모니터단을 통해 국민 눈높이에서 반부패 이슈 상시 발굴, 청렴사회민관협의회와 연계하여 이슈의 공론화·정책화 도모
- **(청렴윤리경영 확산)** ‘청렴윤리경영 컴플라이언스 프로그램’을 개발하고 컨설팅 등을 통해 경영부문의 청렴윤리경영 자율 실천을 지원
 - 공공기관·민간기업에 청렴윤리경영 인식을 제고하기 위해 ‘청렴윤리경영 브리프스’ 발간·배포
 - 공공기관의 자율적 외부통제장치인 ‘청렴시민감사관’ 제도 확산 및 내실화를 통해 청렴성 제고
- **(청렴문화 확산)** 사회 각 부문의 자율적·실천적 노력을 통한 청렴문화 확산
 - 기 체결된 청렴사회 협약의 지속적 이행 및 신규협약 추진을 통해 청렴문화 확산 도모
 - * 17개 지자체·11개 분야(기업, 방위산업, 교육, 공기업 등)별 협약 이행력 확보 등
 - 민간단체의 창의적이고 다양한 반부패 프로그램 발굴·지원
- **(반부패 교류·협력)** UN반부패협약, OECD 청렴작업반 등 주요 국제반부패라운드*에서 국제사회의 반부패 의제에 적극 동참하고,
 - 공공기관 종합청렴도평가·부패공익신고시스템 운영·부패영향평가 등 한국의 주요 반부패 정책을 개도국과 공유함으로써 해당 국가의 반부패 추진 동력 확보 지원
 - * UN반부패협약, OECD 청렴작업반, G20 반부패 실무그룹, APEC 반부패투명성 실무그룹 등

- (반부패 정책 국제홍보) 국제교류를 주된 기능으로 가진 공공기관과의 협력을 통한 한국의 반부패 정책 홍보 채널 다양화로 홍보효과 증대
 - 직관적인 위원회 영문 홈페이지 개편, 홍보 영상·브로셔·리플렛 등 홍보컨텐츠 적극 생산, 뉴스레터 구독기반 확대 등 국제홍보 확대
- ※ 부패방지권익위법 제3조(공공기관의 책무)④항 : 공공기관은 부패방지를 위한 국제적 교류와 협력에 적극 노력하여야 한다.

< '22년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획		세부일정	비 고
1/4분기	반부패거버넌스확립 및 청렴문화확산	청렴사회민관협의회 개최	2월	
		청렴사회민관실무협의회 개최	수시	
		민간보조사업 공모·선정	3월	
		국민참여 모니터단 구성/전문가 모니터단 위촉	4월	
	청렴윤리경영 확산	'청렴윤리경영 컴플라이언스 프로그램'(안) 개발	3월	
		청렴윤리경영 브리프스 발간·배포	매월	
	반부패 교류·협력	제1차 G20 반부패실무그룹회의(ACWG)	3월	
		OECD 청렴포럼	3월	
		제1차 OECD 뇌물방지작업반회의	3월	
	반부패 정책 국제홍보	권익위 영문 브로셔 제작·배포	3월	
권익위 월간 영문 뉴스레터 제작·배포		매월		
2/4분기	반부패거버넌스확립 및 청렴문화확산	청렴사회민관실무협의회 개최	수시	
		청렴정책 모니터링 실시	6월	
		청렴시민감사관 컨설팅 등 운영 지원	6월	
	청렴윤리경영 확산	'청렴윤리경영 컴플라이언스 프로그램 가이드라인 배포	6월	
		청렴윤리경영 브리프스 발간·배포	매월	
	반부패 교류·협력	제1차 OECD 청렴작업반회의(SPIO)	4~5월	
		UN반부패협약 제13차 이행점검그룹회의 부패예방작업반 국제협력그룹회의	5~6월	
	반부패 정책 국제홍보	권익위 스페인어 브로셔 제작·배포	4월	
		권익위 영문 백서 발간·배포	6월	
		권익위 월간 영문 뉴스레터 제작·배포	매월	
3/4분기	반부패거버넌스확립 및 청렴문화확산	청렴사회민관실무협의회 개최	수시	
		청렴정책 모니터링 실시	9월	
		청렴사회민관협의회 개최	9월	
	청렴윤리경영 확산	청렴윤리경영 브리프스 발간·배포	매월	
		청렴윤리경영 컴플라이언스 프로그램 시범운영기관 선정	9월	
	반부패 교류·협력	UN반부패협약 제13차 이행점검그룹회의 등(속개회의1)	8~9월	
	반부패 정책 국제홍보	권익위 영문 리플렛 제작·배포	수시	
권익위 월간 영문 뉴스레터 제작·배포		매월		
4/4분기	반부패거버넌스확립 및 청렴문화확산	청렴사회민관실무협의회 개최	수시	
		청렴정책 모니터링 실시	12월	
		민간보조사업 평가·환류	12월	
	청렴윤리경영 확산	청렴윤리경영 브리프스 발간·배포	매월	
		청렴윤리경영 컴플라이언스 프로그램 교육·컨설팅	11월	
	반부패 교류·협력	제3차 G20 반부패실무그룹회의 (ACWG)	9~10월	
제11차 국제반부패아카데미 당사국 총회		10~12월		

구 분	추진계획	세부일정	비 고
	제2차 OECD 청렴작업반 회의(SPIO)	11~12월	
	UN반부패협약 제13차 이행점검그룹회의 등(속개회의2) (반부패 교류·협력)	11~12월	
반부패 정책 국제홍보	권익위 월간 영문 뉴스레터 제작·배포	매월	

□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 국민, 반부패정책 전수 국가
- (이해관계집단) 공공기관, 국제기구

< 현장의견 반영 계획 >

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
·청렴사회민관협의회 운영	·민관협의회에 참여하는 다양한 이해관계자의 합의 도출 필요	·민관협의회 사전 단계로 실무협의회 운영 ·관계 기관과 정책 간담회, 토론회 등	·청렴사회민관협의회 정책제안 마련시 검토
·청렴윤리경영 컴플라이언스 프로그램 확산	·공기업 등을 대상으로 청렴윤리경영 관련 신규 정책을 개발·도입함에 따라 정책 상대방의 의견을 수시 수렴할 필요	·교육·컨설팅 ·정책 간담회 개최	·‘청렴윤리경영 컴플라이언스 프로그램’ 가이드라인 개발 시 검토
·국제반부패라운드 참여	·국제반부패라운드 참여 시 의제와 관련된 부처 및 기관 의견수렴 필수	·공문·방문 등을 통한 부처(기관)의견 수렴 ·필요시 관계부처 회의 개최	·국제회의의 참여 시 각 부처 의견수렴 후 한국의 입장 및 의견 제시
·개발도상국 반부패 기술지원	·기술지원 사업 진행 시, 국제기구해당국가(기관)과의 원활한 의사소통 필요	·이메일·전화 등을 통한 수시 의견 교환 ·워크숍 및 간담회 개최	·상호 의사 합치를 통한 최종 결과(반부패 정책 도입) 도출

□ 기대효과

- 국민이 공감하고 사회 각계가 함께 만들어가는 반부패·청렴정책 추진으로 사회 전반에 청렴문화 확산
- 공기업 등 자율적 반부패 역량 강화를 통해 경영부문 청렴수준 향상
- 한국의 반부패 노력과 성과를 국제사회에 널리 알리고 전과함으로써 국제 사회의 반부패 이니셔티브를 견인하고 청렴선진국으로 도약하는 기반 마련

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분 ¹⁾	'21	'22
청렴권익대내외협력강화(I -1-일반재정②) ²⁾				
①	청렴권익대내외협력강화(1133) ³⁾		9.76 (10.55)	10.53 (12.21)
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 청렴권익국제교류(332) ■ 청렴권익민간협력(333) 		4.0 5.76	3.81 6.72

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표(단위)	실적			목표치	'22 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (자료입수 시기)	지표종류	
	'19	'20	'21	'22				정량화 여부	성격/ 내용
청렴사회민관협의회 정책제안 건수(건)	5	4	6	6건	코로나 상황의 지속 및 반부패정책에 대한 대립적 입장(시민사회·경제계 등)의 합의를 도출하기 어려운 점이 있음에도 불구하고, 반부패 거버넌스를 공고히 운영하고자 최근 3년간 실적의 평균치(5건)보다 20% 상향된 6건을 목표치로 설정	청렴사회민관협의회에서 정책제안한 안건수	청렴사회민관협의회 개최 결과 (22.12월말)	정량	산출
청렴윤리경영 제도 도입 기관 수(개)	-	-	6	18개	올해는 공공기관 대상 '청렴윤리경영 컴플라이언스 매뉴얼'을 수립하고, 시범적용을 통해 개선점을 파악하는 단계로 '21년 업무협약을 체결한 기관수(6개) 대비 3배(18개)의 공공기관이 청렴윤리경영 제도를 도입하도록 하는 도전적 목표치임 ※21년 업무협약기관과는 청렴윤리경영 지표 수립 과정 등에서 협업	청렴윤리경영 제도를 도입한 공공기관의 수	청렴윤리경영 도입 관련자료 (22.12월말)	정량	산출

성과지표(단위)	실적			목표치	'22 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (자료입수 시기)	지표종류	
	'19	'20	'21	'22				정량화 여부	성격/ 내용
청렴윤리경영 제도 효과성 인식도(%)	-	-	24.2	30.0%	'22년 신규지표로, '공기업 등의 청렴윤리경영 효과성'에 대한 국 민 대상 설문조사 결과(매우공 정+긍정)인 24.2%에서 약 25% 향상된 30%를 목표치로 제시 ※22년 목표치 산출은 대국민 설문조사 (30%), 전문가 설문조사(20%), 시범운영 공기업 임직원 대상 설문조사(50%) 결 과를 합하여 목표치 제시	국민생각함, 전문가, 시범운영기관 대상 설문(매우공정+ 긍정 응답자 수) /(효과성 측정 응답자 전체 수) *100	설문결과 집계 (2212월말)	정성	결과
국제 반부패라운드 대응 건수(건)	15	8	11	12건	코로나 상황 및 올해 국제 회의 개최건수 감소에도 불 구하고, 최근 3년간 평균 발표 횟수 11.3회보다 높은 12회(3년 평균 대비 6.2% 상승, 전년 대비 9.1% 상 승)를 목표치로 설정	국제회의 참석 발표 및 의제 반영 건수	국제회의 참석 결과보고서 (2212월말)	정량	산출
개도국* 반부패정책 기술지원 협력회의 개최횟수(건) * 경제협력개발기구(OECD) 개발원조위원회(DAO)가 정한 공적개발원조 대상국 (21년 기준 142개국)	10	2	8	9건	코로나 상황의 지속으로 직 접교류가 어려운 상황이나, 적극적 화상회의 개최 등으로 전년 대비 목표치 상향(3년 평균 대비 35% 상승, 전년 대비 12.5% 상승) 설정	개도국과의 양자협력 또는 권역위-국제기구- 개도국 간의 공동 다자협력 건수	양자 및 다자협력 결과보고서 (2212월말)	정량	산출

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

① 청렴사회민관협의회 정책제안 건수(건)

- (지표의 대표성) '청렴사회민관협의회'는 경제계·시민사회·학계·언론 등 민간
부문과 협력하여 반부패정책을 논의하는 민관협의기구로 운영됨

※ 운영근거 : 「청렴사회민관협의회 설치 및 운영에 관한 규정」 (국무총리 훈령)

< 청렴사회민관협의회 개요 >

- 「청렴사회민관협의회 설치 및 운영에 관한 규정」 (국무총리 훈령)에 근거하여 2018년에
설립돼 사회 각 분야 대표들이 공동으로 참여해 주요 반부패 과제를 선정하고 발전방향을
제시하는 민·관 협의기구

* ▲ 참여연대, 경실련, 한국투명성기구 등 9개 시민사회단체와 ▲ 대한상의, 경총, 중기중앙회
등 6개 경제단체, ▲ 대한변협, 한국감사협회 등 6개 직능단체, ▲ 한국방송협회, 한국신문
협회 등 8개 언론·학술단체, ▲ 대한민국의회의장협의회, 대한민국시도지사협의회
등 4개 공공분야를 포함, 총 37개 기관·단체의 대표들이 참여

⇒ 민관협의회 하위에 참여 기관·단체 추천에 따른 6개 실무협의회 분과(총괄, 공공정책, 경제,
교육, 지방자치, 사회) 83명으로 구성

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

- '청렴사회민관협의회 정책제안 건수'는 시민사회단체·경제계 등 우리사회 각 민간부문과 협력하여 반부패정책에 대한 사회적 합의를 도출한 건수로 UN부패방지협약에 따른 정부와 민간간 협력 거버넌스를 통해 대한민국 사회를 견인할 반부패·청렴정책을 제안·권고하고, 사회각계에 청렴문화를 확산하고자 하는 대표적인 지표임
- 청렴사회민관협의회는 사회각계의 지도층이 합의하여 반부패 이슈에 대해 우리 사회에 화두를 던지고, 대한민국이 보다 청렴한 사회로 나아가기 위한 방향 제시를 그 성격으로 함. 또한, 청렴사회민관협회의회의 심의·제안 사항에 대해 다른 기관을 대상으로 이행을 강제하는 수단이 아닌 점과 관련 법 개정 등은 해당 부처의 고유 권한인 점, 청렴사회민관협회의회의 정책제안은 안건마다 그 대상 기관의 수와 범위가 각기 달라 제안의 반영도를 평가지표로 설정하기 적절하지 않은 바, 청렴사회민관협회의회의 운영 취지를 고려하여 정책제안 건수를 대표적인 지표로 설정하고자 함
- (목표치의 적극성) 청렴사회민관협의회는 경제계·시민사회·학계 등 이해관계가 대립하는 각 부문 대표들이 한자리에 모여 합의점을 도출함에 따라 정책제안 1건을 만들기까지 상당한 시간이 소요되고,
 - 여러 가지 대립되는 의견을 현장에서 조율하는 과정을 거침에 따라 협의회 1회 개최시 2건 이상의 안건 심의가 이루어지기는 물리적으로 어려우며,
 - 코로나19 상황으로 인하여 대면회의를 자주 개최하기 곤란한 점 등을 종합적으로 고려할 때 본 지표의 실적이 매년 상승하기는 어려우나,
 - 그럼에도 불구하고 최근 3년간 실적의 평균(5건)보다 20% 상향된 6건을 목표치로 설정하여, 올해에도 반부패 거버넌스로서 청렴사회민관협의회를 적극적으로 운영하고자 함

② 청렴윤리경영 제도 도입 기관 수(개)

- (지표의 대표성) LH 등 공직자 부동산 투기사태 재발을 방지하고, 공기업이 자발적으로 청렴윤리경영 컴플라이언스(Integrity & Ethics Compliance Program for State-Owned Enterprises, K-Integrity CP) 체계 구축 및 운영을 통해 부패 리스크를 식별하고 부패 리스크를 관리할 수 있도록 시범운영을 통해 제도적 틀을 마련하고자 함

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

- '22년도는 청렴윤리경영의 틀거리를 마련하고 시범운영을 통해 확산하기 위한 제도운영의 기반을 마련한다는 점에서 제도 도입 초기 단계의 성과를 적절히 평가하기 위해 '산출지표'를 설정함
- 공공기관 경영 전반에 청렴윤리경영 제도가 확산되기 위해서는, 보다 많은 공공기관에서 제도를 도입할 수 있도록 지원이 필요하며, 도입기관의 수는 **제도 도입 초기 단계에서 확산정도를 나타낼 수 있는 대표적 지표임**
- (목표치의 적극성) 공공기관 대상 '청렴윤리경영 컴플라이언스' 제도를 배포하는 첫 해인 점, 제도의 도입은 기관의 자율 결정사항인 점, '청렴윤리경영' 제도가 국내에 보편적으로 정착되지 않은 점을 고려하여, '21년에 매뉴얼 시범적용을 위해 업무협약을 체결한 기관 수(6개) 대비 3배(18개)의 기관이 자율적으로 제도를 도입하도록 하는 도전적 목표치를 설정함
- 청렴윤리경영 제도는 올해 가이드라인을 마련·보완·배포하고 공공기관을 대상으로 시범운영을 실시한 후, 향후 이를 바탕으로 공공기관 전반에 제도가 도입되는 것을 목표로 하고 있음. 따라서, 올해는 전년도 업무협약 체결 기관인 6개 기관 대비 3배의 수치인 18개 기관에서 제도를 도입하는 것을 목표로 잡았으며, 향후 공공기관 전반에 제도 도입 시, 전 공공기관 대비 도입률 등을 목표로 설정하는 방안을 적극 고려하고자 함

㉓ 청렴윤리경영 제도 효과성 인식도(%)

- (지표의 대표성) 경영분야 협력 강화를 통하여 공공기관의 청렴문화를 확산하기 위하여 '청렴윤리경영' 제도를 새롭게 도입하고자 하며, 제도 도입 초기 단계의 성과를 적절히 평가하기 위해 '결과지표'를 설정함
- 신규 제도 도입이후 공공기관의 청렴윤리경영이 잘 이루어졌는지 평가하기 위하여 설문조사(일반국민+관련 전문가+제도 도입한 공공기관 관계자 등 대상)를 통해 **효과성 조사를 실시하고, 조사 결과 중 '공기업 등이 청렴윤리경영을 잘 실천하고 있는지에 대한 '긍정 응답'의 비율을 지표로 설정하여, 제도의 정책효과를 대표성 있게 평가하고자 함**
- 효과성 측정 설문조사는 국민생각함을 활용한 일반국민, 관련 전문가 설문조사, 청렴윤리경영 제도를 도입한 공공기관 관계자 등(약 300명)을 대상으로 실시할 예정이며, 설문 항목별 각 5단계 응답(매우 긍정-긍정-보통-부정-매우 부정)으로 구성할 예정임

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

- (목표치의 적극성) '청렴윤리경영 컴플라이언스' 제도를 배포하는 첫 해로 전체 공공기관 대상 일부 기관만 우선 도입할 것이란 점, 청렴윤리경영 제도의 운영을 통해 부패예방 등 효과가 있더라도 국민의 인식이 변화하고 효과성을 체감하기까지는 시간이 걸린다는 점, 예측하지 못한 부패사건 발생 시 제도 도입의 노력 및 성과가 평가절하될 수 있음에도 불구하고, 제도 설계 과정에서 선제적으로 실시한 '공기업 등의 청렴윤리경영 효과성'에 대한 국민 대상 설문조사 결과('21년 24.2%) 보다 약 25% 향상된 30%를 도전적 목표치로 설정하였음

④ 국제 반부패라운드 대응 건수(건)

- (지표의 대표성) 국제회의 참석 발표 · 의제 반영 건수는 UN반부패협약, OECD 청렴작업반, G20 반부패 실무그룹, APEC 반부패투명성실무그룹 등 주요 국제 반부패라운드에서 한국의 반부패 노력과 성과를 적극적으로 알리고, 최신 반부패 이슈에 국제사회와 공동 대응하는 노력을 측정하는 지표임
 - 한국의 부패방지 노력과 성과를 주요 반부패 국제 회의체에서의 적극적인 발표 및 의제 반영 노력을 통해 국제사회에 알리고, 반부패 국제규범과 최신 정책동향을 파악하여 한국의 반부패 정책에 반영하는 한편,
 - 관련 반부패 국제기구·해외 반부패 기관들과의 활발한 지식 및 인적교류를 통해 성과목표인 '반부패·청렴정책 혁신, 청렴문화 확산'을 달성하기 위한 관리과제인 '민간·국제분야 협력 강화'를 측정하는 직접적인 산출지표임
- (목표치의 적극성) 코로나 발생 이전인 '19년은 국제회의 발표 및 의제반영 건수가 15회였으나,
 - '20년 코로나 발생 및 제19차 국제반부패회의(IACC) 개최국으로서 회의 준비에 역량 결집을 위해 국제회의 발표 및 의제반영 건수가 8회로 낮아졌고,
 - '21년에는 코로나 상황의 지속으로 기관장 등 고위급의 국제회의 참석이 어려웠음에도 불구하고 적극적 의제제출 및 발표를 통해 11회 실적을 달성
 - 올해 여전히 코로나 상황이 개선되지 않고 있고, 국제회의 개최건수가 작년에 비해 감소(2년 주기 UN반부패협약 당사국총회, 4년 주기 국제음부즈만협회 총회 미개최)될 예정임에도 불구하고,
 - 최근 3년간 평균치 대비 6.2%, 전년 대비 9.1% 증가된 적극적인 목표치인 12회를 설정

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

⑤ 개도국 반부패정책 기술지원 협력회의 개최횟수(건)

- (지표의 대표성) 개도국 반부패정책 기술지원 협력회의 개최횟수는 관리과제인 '민간·국제분야 협력 강화'를 위해, 한국의 약 20여 년간의 반부패 노력과 성과를 반부패 제도 도입 및 경험 공유를 원하는 개도국에 전파하기 위한 노력도를 측정하는 것으로,
 - 한국이 어떻게 단기간에 부패로부터 벗어나 CPI 32위의 청렴선진국으로 도약하였는지에 대한 노하우를 개도국에 공유함으로써 **전 세계 개도국에 청렴문화를 전파하는 청렴선진국으로서의 역할 수행을 직접적으로 측정할 수 있는 산출지표임**
- (목표치의 적극성) 코로나 이전인 '19년에 총 10회의 개도국 반부패정책 기술지원 협력회의를 실시하였으나, '20년은 코로나 발생 및 제19차 국제반부패회의(IACC) 개최국으로서 회의 준비에 역량 결집을 위해 총 2회의 협력회의를 실시함. '21년에는 코로나 상황에도 불구하고 적극적인 화상회의 실시로 큰 폭으로 증가한 총 8회의 협력회의를 실시함
 - 여전히 코로나로 인해 직접교류가 어려운 상황이나, 도전적 목표 설정을 위해 최근 3년간 평균치인 6.7회 보다 35% 증가된 9회(전년 대비 12.5% 상승)를 목표치로 설정

※ <참고사항>

- 반부패정책 개도국 기술지원 사업은 한 국가 당 최소 2-3년이 소요되는 장기 프로젝트로, 권익위 출범 이후 반부패 정책 기술지원을 실시한 총 16개국 중 최종적으로 제도를 도입하여 시행에 이른 국가는 인도네시아('07년)·부탄('08년)·몽골('10년)·태국('14년)·베트남('18년) 등 5개국임 (최근 3년간은 최종 도입국가 없음)
- 정책의 최종 도입 여부는 해당국의 정치적 의지에 달려있는 부분으로, 정치 상황·법제도·예산 등의 기반이 갖춰졌을 때 최종 성과 도출이 가능함
- 현재 말레이시아·콜롬비아·알제리·몬테네그로를 대상으로 반부패정책 기술지원 사업이 진행 중이며, 올해 1개국이 추가로 선정될 예정(7월)임
- 따라서 동 성과지표는 정책도입을 원하는 많은 나라에 최대한 많은 기술지원을 실시함으로써 더 많은 개도국에 반부패 정책이 전파되는 것을 목표로 하고 있음

□ 정책환류 계획

- 코로나-19 등 외생적 영향으로 인해 대면방식의 민간·국제분야 교류·협력 활동에 한계
 - 청렴사회민관실무협의회 운영 과정에서 소규모 논의 및 온라인 회의 활용 등 협의회 운영 방식을 다원화하고자 함
 - 코로나-19 단계별 상황에 따른 국제협력 업무 매뉴얼 마련
 - 코로나-19 국가별 상황, 회의참석 방법(대면, 영상 또는 하이브리드), 회의유형(다자 또는 양자, 정례회의 또는 수시회의 등)에 따른 국제회의 참석기준 마련·운영

관리과제 번호	관리과제별 개선보완 필요사항	조치계획(조치시한)
I-1-④	○ 코로나-19의 장기화로 인해 대면방식 교류에 한계	<ul style="list-style-type: none"> ○ 코로나 단계별 상황에 따른 국제협력 업무 매뉴얼 마련(1월) ○ 민관협의회 소규모 그룹별 논의 및 온라인 회의 등 다양한 방식 활용(상시)

(1) 주요내용

□ 신고자 보호·보상 강화

- 신고자 보호·보상 제도 일원화, 공익신고 대상범를 확대, 보상금 지급기준 상향 등 신고자 보호 관련 법·제도 강화
- 신고자 색출행위 금지, 신고자 신분을 공개한 자에 대한 징계처분 의무화 등 신고자 비밀보장 강화

□ 부패·공익침해 현안 적극 대응

- 부패·공익신고의 이첩·송부율 및 적발률 관리 통해 사건 관리 강화
- 비위면직자등 취업제한 안착 노력을 통한 사각지대 관리 강화
- 청렴포털 시스템 고도화 및 이용 확대

□ 공공재정 누수 방지

- 공공재정 부정수급 취약분야를 개선하고, 공공재정환수제도 이행 실태점검 결과에 대해 대국민 공개 추진
- 공공재정 부정수급 신고사건 적발 강화 및 신속 처리

□ 부패취약분야 집중 개선

- 제·개정 및 현행 법령, 공공기관 사규에 내재한 부패유발요인 발굴·개선
- 제5차 공공기관 채용실태 전수조사 실시 및 공정채용관련 제도 개선 권고사항 이행점검

구분		성과지표
성과목표	선제적으로 신고자를 보호하고, 부패현안에 적극적으로 대응한다.	① 부패·공익침해·공공재정 낭비 등 취약분야 점검 및 제도개선 건수
관리과제	① 신고자 보호·보상 강화	① 신고자 보호 노력도(%) ② 부패·공익신고 보상사건 평균처리기간(일) ③ 신고자 보호·보상제도 인지도(%) ④ 내부 공익신고 비율(%)
	② 부패·공익침해 현안 적극 대응	① 비위면직자등 취업제한제도 안착 노력도(%) ② 공공기관의 청렴포털 표준신고처리시스템 도입비율(%) ③ 부패 신고사건 이첩·송부율(%) ④ 부패 이첩사건 혐의 적발률(%) ⑤ 공익침해 신고사건 이첩·송부율(%) ⑥ 공익침해 이첩사건 혐의 적발률(%)
	③ 공공재정 누수 방지	① 공공재정환수법 권고 이행률(%) ② 이행실태 점검결과 언론보도율(%) ③ 신고사건 이첩·송부율(%) ④ 신고사건 처리기간(일)
	④ 부패취약분야 집중 개선	① 제개정 법령에 대한 부패영향평가 개선권고율(%) ② 공공기관 부패유발요인 발굴·개선 건수(건) ③ 신규지정 기타공직유관단체 공정채용 제도개선 이행률(%)

[2] 성과지표

성과지표	실적			목표치	'22년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'19	'20	'21	'22			
부패·공익침해·공공재정 낭비 등 취약분야 점검 및 제도개선 건수(건)	-	-	6	8	내실 있는 부패·공익침해·공공재정 낭비 등 취약 분야의 실태와 문제점을 현장에서 파악하고 부패 등 근절 노력을 나타내는 것으로, '21년 실태조사 6회 보다 2회 증가한 8회를 목표치로 설정	부패·공익침해·공공재정 낭비 등 실태조사 결과 보고 건수	조사 결과보고서

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ 부패·공익침해·공공재정 낭비 등 취약분야 점검 및 제도개선 건수

- (지표의 대표성) '부패·공익침해·공공재정 낭비 등 취약분야 점검 및 제도개선 건수'는 부패(공직자의 남용이나 법령에 위반한 행위 등), 공익침해(국민의 건강·안전 및 공공의 이익을 침해), 공공재정 낭비(보조금·연구개발비 등 편취) 등 취약 분야의 실태와 문제점을 현장에서 파악하고 부패 등

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

근절 노력을 나타내는 것으로, 조사의 노력도와 적극성을 나타내는 수치인바 **부패현안에 적극적으로 대응했는지 여부를 평가할 수 있는 대표적인 지표에 해당함**

- **(목표치의 적극성)** 부패·공익침해·공공재정 낭비 등 사건은 증가하는 추세인 반면 조사·심사인력은 유지됨에 따라 인력 대비 업무량이 증가하여 실태 조사에 일부 어려움이 있으나, **도전적인 목표 설정을 위해 '21년 실태조사 6회보다 2회 증가한 8회를 목표치로 설정하고자함**

[3] 외부환경·갈등요인 분석 및 갈등관리계획

주요내용	외부환경·갈등요인 분석	갈등관리 계획
① 신고자 보호·보상 강화	<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
② 부패·공익침해 현안 적극 대응	<ul style="list-style-type: none"> ○ 부패사건 효율적인 관리를 위하여 권익위에서 운영하는 청렴포털 시스템으로 부패신고 창구를 통합하는 방향으로 유도하고 있어, 기존자체 시스템 운영기관과 이견 발생 우려 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 청렴포털 신고처리시스템 신규 도입에 따른 기존 자체 신고시스템 사용자에 대한 애로사항 등 의견 수렴 실시
③ 공공재정 누수 방지	<ul style="list-style-type: none"> ○ 코로나와 새정부 취임, 지방선거 등 외부 상황에 따른 이행실태 점검결과 대국민 공개의 관심도 저조 우려 ○ 환수 등 제재처분 이행 권고안 및 제도개선 권고안에 대해 해당 공공 기관과 이견 발생 우려 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 외부 상황을 고려한 공개시기 결정 및 충실한 공개내용으로 국민 관심도 제고 ○ 권고안 마련 전에 충분한 소명 및 의견 제출 기회 부여
④ 부패취약분야 집중 개선	<ul style="list-style-type: none"> ○ 기타 공공기관은 자율성이 높고 상위법령 준수 의무가 적어 개선 권고사항의 발굴 및 수용 어려움 ○ 채용비위 의혹 제기로 인한 공정 채용 정책에 대한 신뢰성 훼손 및 실효성에 대한 문제 제기 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소관부처·국회 등 감사결과, 권익위 민원현황 등을 검토하고 대상기관과 충분한 협의를 통해 개선안 마련 ○ 채용비위 현안 발생 시 신속한 현장조사 등을 통한 사실 규명 및 피해예방·구제 실시

[4] 관리과제별 추진계획

① 신고자 보호·보상 강화 [1-2-①]

□ 추진배경(목적)

- 신고자보호 관련 법·제도를 강화시켜 나가고 있으나, 국민 눈높이에
서는 안심하고 신고할 수 있는 여건 조성 미흡
 - 신고자 신분노출 위험, 충분하지 못한 보상, 신고 관련 쟁송
과정 등에 대한 지원 부족 등 신고자 보호·보상 강화가 필요
하다는 외부지적이 계속
 - ※ 공익신고자 보호 신청 후 보호조치가 신속하고 정확하게 이루어질 방안 신고접수처리기관의
담당자 교육 등 공익신고자 신분 비밀보장 강화방안 검토 필요(20~21년 국정감사 지적사항)
 - ※ 공익신고 가치, 한국 2억-미국 285억. 상한액 없애고 보상비율 높여야(21.10.1. 한국일보)
 - 지속적인 법 개정에도 불구하고 여전히 안심하고 신고할 수 있는
제도라는 인식은 낮은 수준
 - ※ 내부신고 장애요인으로 '신고로 인한 불이익'이 61.5%로 가장 높고, 다음으로 '사회적
편견'(18.4%)의 순으로 나타남(21년 권익위 부패인식도 조사)

□ 주요내용 및 추진계획

- (신고자 보호·보상 제도 일원화) 위원회 소관 법률별로 각각 규정되어
있는 신고자 보호·보상 규정을 단일법으로 통합
 - 반부패 법률별로 규정되어 있는 보호·보상 제도 간 차이*가 있어
국민혼란 및 형평성 문제 발생함에 따라 개별법별로 규정되어
있는 보호·보상 규정을 「공익신고자 보호법」으로 통합·보완
 - * 부패·공익 신고에 동시에 해당하는 경우, 어떤 법률을 적용하는 지에 따라 보호·
보상 수준에 차이 발생

< 법률별 보호 및 보상금 규정 차이 비교 >

구 분	부패신고	공익신고	공공재정환수	부정청탁신고
보호제도	불이익조치절차 일시정지	x	x	x
	이행강제금	이행강제금	x	이행강제금
보상금 대상 신고	위원회 신고 한정	내부신고 한정	-	-
보상기준	직접적인 공공 기관 수입의 회복이나 증대 또는 비용의 절감을 가져오거나 그에 관한 법률 관계가 확정	국가 또는 지방자치단체에 직접적인 수입의 회복 또는 증대를 가져오거나 그에 관한 법률관계가 확정	공공기관에 현저한 재산상 이익을 얻게 하거나 손실을 방지한 경우	공공기관에 직접적인 수입의 회복·증대 또는 비용의 절감을 가져온 경우
보상금 지급비율	4~30%	4~20%	정률 30%	4~30%
보상금 최대한도	30억원	30억원	30억원	30억원
구조금 지급	구조금 지급 가능	구조금 지급 가능	x	구조금 지급 가능

- **(공익신고 대상법률 확대)** 신고자 보호의 사각지대 해소를 위해 공익 신고자로서 보호할 수 있는 범위 확대
 - '19년 이후* 새롭게 제정되거나 기존 대상법률에서 분법된 법률 중 신고자 보호 실익이 높은 법률을 공익신고 대상법률로 추가 추진
 - * '19년 현행법률 전수조사를 통해 공익신고 대상법률로 추가가 필요한 법률을 선정하였고, 이러한 용역결과를 토대로 '20년 183개 법률을 대상법률을 추가하였음
- **(신고자 비밀보장 강화)** 신고자 색출행위 금지 및 신고자 신분을 공개한 자에 대한 징계처분 의무화, 비실명 대리신고 지원 강화
 - 신고자가 누구인지 알려달라고 요구·지시하는 등의 색출행위를 금지하고, 위반 시 처벌 규정 신설 추진
 - 신고자 비밀보장 의무 위반자에 대해 위원회가 징계요구를 하는 경우 정당한 사유가 없는 한 따르도록 의무 부과
 - 자문변호사를 통한 내부신고자의 비실명 대리신고 비용 지원 범위를 공익신고 뿐만 아니라 부패신고·청탁금지법 위반 신고까지 확대

- **(신고자 지원 강화) 보상금·포상금 지급기준·한도 상향 및 구조금 지급사유 확대**
 - 보상대상가액 대비 지급비율을 구간제(부패 4%~30%, 공익 4%~20%)에서 정률제(30%)로 변경하고 보상금(30억)·포상금(2억) 상한 조정
 - ※ 국내 공익신고 보·포상금 수준이 미국에 비해 턱없이 낮다는 여론과 함께 현행 공익신고 포·보상금 수준의 적정성 문제 제기
 - 부패신고를 이유로 한 재송절차에 소요된 비용까지 구조금 지급 대상을 확대하여 신고자가 누구인지 알려져 무고·명예훼손 등으로 고소당한 경우까지 비용지원(*공익신고의 경우 '21.10. 시행)
- **(보호·보상 사건 대응 강화) 신고자 보호·보상 현안 점검회의 (월2회 개최)를 통한 체계적 관리로 보호·보상 사건 신속 처리(연중)**
 - 소송사건은 패소 원인 분석을 통해 승소율 제고 전략을 수립하고, 보호·보상 실무교육 강화 및 주요 판례집 발간
- **(신고자 편의 지원 강화) 신고 접수·처리 단계별 보호·보상 안내 뿐만 아니라 신고사건 처리 완료 후에도 사후관리 강화(연중)**
 - 신고자가 구조금·보상금 지급요건이나 법률관계 확정 여부를 인지하지 못하여 구조금·보상금을 받지 못하는 사례를 예방하기 위해 위원회 부서 간 연계 강화 및 사후관리
 - ※ **(보상금)** 보상금 신청 건이 소송 중이어서 종결된 보상사안에 대해서는 연 1회 해당기관에 소송진행 상황을 파악하여 법률관계 확정된 경우 신청인에게 안내
 - ※ **(구조금)** 신고자 보호사건 조사 중 구조금 등의 지급이 필요한 신고자를 적극 발굴해 보상과에 알려주거나, 신고자 보호·보상 현안 점검회의를 통해 발굴
- **(협업·교육·홍보 강화) 기관간 협업 강화를 통해 신고 접수·처리 기관의 신고자 보호 역량 강화 및 제도 홍보**
 - 공익제보지원위원회 운영기관 협의회를 통한 보호·보상 제도 개선 결과 공유 및 향후 운영방향 의견수렴

- 부패·공익신고 담당 공무원 대상 신고처리 과정에서 신고자 비밀 보장 등 신고자 보호 교육 실시
- 공익침해 자율예방 기업 가이드 제작·배포를 통해 민간기업의 공익신고 처리 및 신고자 보호를 위한 준수사항 전달추진
- 주요 신고사건, 보호·보상 사례를 스토리텔링 카드 뉴스, 웹툰 등으로 제작하여 위원회 SNS 및 공익신고기관 홍보 매체 등을 통해 배포

< '22년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획		세부일정	비 고	
1/4분기	신고자 지원 강화	「부패방지권익위법」 개정(구조금 지급사유 확대)	'22.1월		
		신고자 보호제도 발전방안 연구회 개최	'22.1월		
	공익신고 대상법률 확대	대상법률 추가 관련 관계부처 의견수렴	'22.3월		
	신고자 비밀보장 강화	공익신고 비밀보장준수의무 위반 예방 교육 수요 조사	'22.2~3월		
	협업·교육·홍보	부패·공익신고자 보호지침 표준안 개정안 배포	'22.1월		
		공익신고 처리 및 신고자 보호·보상 업무 매뉴얼 제작·배포	'22.3월		
보상심의위원회 개최 및 보·포상금 지급사례 홍보		'22.1~3월			
2/4분기	신고자 비밀보장 강화	공익신고 비밀보장준수의무 위반 예방 교육	'22.4~6월		
		비실명 대리신고 자문번호사단 운영규정 개정	'22.6월		
	협업·교육·홍보	보호·보상제도 일원화	신고자 보호·보상 일원화를 위한 토론회 개최	'22.6월	
		공공기관 공익신고 및 신고자 보호제도 운영현황 기관별 자료 취합 및 분석	'22.4~6월		
		보상심의위원회 개최 및 보·포상금 지급사례 홍보	'22.4~6월		
	사건 대응 강화	기관별 신고자 보호·보상제도 교육자료 배포	'22.6월		
부패·공익신고자 보호사건 이행점검		'22.6월			
3/4분기	신고자 지원 강화	부패·공익신고자 보호·보상 판례집 제작	'22.6월		
		「부패방지권익위법 시행령」 개정(포상금 상한액 상향 등)	'22.7월		
	협업·교육·홍보	공공기관 공익신고 및 신고자 보호제도 운영현황 결과 보고 및 보도자료 배포	'22.7월		
		보상심의위원회 개최 및 보·포상금 지급사례 홍보	'22.7~9월		
		공익제보지원위원회 운영기관(지자체) 간담회 실시	'22.9월		
공익침해 자율예방 기업 가이드 제작·배포		'22.9월			

구 분	추진계획		세부일정	비 고
4/4분기	신고자 비밀보장 강화	비실명 대리신고 자문변호사 위촉	'22.11월	
	대상법률 확대, 신고자 지원 강화	대상법률 확대·보상금 기준 상향 관련 개정법령(안) 마련	'22.12월	
	협업·교육·홍보	보상심의위원회 개최 및 보·포상금 지급사례 홍보	'22.10~12월	
		신고자 보호·보상 홍보 포스터·리플릿 등 제작·배포	'22.11월	
		'공익신고의 날(12.9)' 홍보	'22.12월	
사건 대응 강화	부패·공익신고자 보호사건 이행점검	'22.12월		

□ 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
■ 신고자 보호보상 강화	■ 신고자 지원단체 의견 및 건의사항을 반영하여 보호·보상 업무의 서비스·질을 향상할 필요	■ 신고자 지원단체 및 공익 제보지원위원회 운영기관 등과의 간담회를 통한 의견 청취	■ 간담회 결과를 분석하여 업무 및 제도 개선(안) 마련에 반영
	■ 이해관계자인 신고자 등의 의견 및 건의사항을 반영하여 신고자 보호 업무의 서비스·질을 향상할 필요	■ 보호 신청인 대상 반기별 이행점검 등을 통하여 제도 운영 방식 등 개선이 필요한 사항에 대하여 의견 청취	■ 의견청취 결과를 분석하여 업무 및 제도 개선(안) 마련에 반영
■ 신고자 보호·보상 관련 법 및 운영기반 정비	■ 이해당사자인 공익신고 기관, 공익신고 대상법률 소관부처 등의 의견 및 건의사항을 반영하여 법 및 운영기반 정비시 반영할 필요	■ 공익신고 기관 공익신고 및 신고자 보호제도 운영 현황 조사를 통한 실태 파악 및 애로사항 청취	■ 의견청취 결과를 분석하여 업무 및 제도 개선(안) 마련에 반영
	■ 신고자 보호·보상 제도 일원화 방안 마련을 위한 이해관계자 및 전문가, 일반국민 의견수렴 필요	■ 신고자 보호·보상 일원화를 위한 공개토론회 개최	■ 토론회 결과를 반영하여 일원화 방안 수정 및 법률개정(안) 구체화

□ 기대효과

- 신고자 보호·보상 강화 및 신고에 대한 긍정적 인식 제고를 통해 내부 신고 활성화 유도
 - 공익신고자 범위 확대 및 신고자 보호·보상 제도 강화를 통해 신고자 보호의 사각지대 해소
 - 신속한 보호·보상사건 처리 및 신고자 보호규정 위반자에 대한 엄정대응을 통해 안심하고 신고할 수 있는 환경 조성
 - 신고자 보호·보상제도에 대한 교육·홍보 강화를 통해 대국민 제도 인지도를 높이고 신고에 대한 긍정적 인식 확산
- 내부신고 유도를 통한 효율적인 부패·공익침해행위 적발 및 예방
 - 부패행위에 대한 환수로 국고수익 증대 및 공익침해행위로 인한 사회적·경제적 손실감소

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'21	'22
반부패청렴정책강화(I-1-일반재정④)				
①	반부패청렴정책강화(1136)	일반회계	48.2 (105.80)	47.6 (114.73)
	■ 부패신고자보호보상(364)		25.8	26.8
	■ 공익신고제도운영(365)		22.4	20.8

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표(단위)	실적			목표치	'22 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (자료입수 시기)	지표종류	
	'19	'20	'21	'22				정량화 여부	성격/ 내용
신고자 보호 노력도(%)	69.6	69.8	78.1	79.8%	최근 3년간 실적치의 평균값인 72.5%에서 10%의 상승률을 적용한 79.8%를 목표치로 설정	보호사건 인용률×0.4+ 이행률×0.6	보호사건 처리 통계 (23.1월초)	정량	산출
부패·공익신고 보상사건 평균처리기간(일)	-	102	111.7	106일	보상대상 확대 및 인력 감소 등 대내외 여건 변화에 따라 목표 달성에 어려움이 예상되나, 도전적 목표 설정을 위해 '22년 목표치를 '21년 실적치(111.7일) 보다 5%이상 단축한 106일로 설정	Σ(사건별 처리기간/ 처리건수	부패·공익 신고 지급 보상사건 실적 자료 (23.1월초)	정량	산출
신고자 보호·보상제도 인지도(%)	-	-	신설	51.1%	최근 3년 평균치인 46.2%보다 4.9%p, 전년도 실적인 50.1%보다 1%p 높은 51.1%로 목표치 설정 ※ 제도 인지도 : ('19)42.9% → ('20)45.7% → ('21)50.1%	(부패신고자 보호· 보상제도 인지도 +공익신고자 보호· 보상제도 인지도) /2	위원회 주요정책 인지도 조사결과 (22.12월)	정성	결과
내부 공익신고 비율(%)	-	신설	8.8	8.9%	최근 3년 평균치인 8.2%보다 8.5% 높은 8.9%로 목표치 설정 ※ 내부 공익신고 비율 : ('19) 7.9% → ('20) 8.0% → ('21) 8.8%	(당해 연도 내부 공익신고 건수 / 당해 연도 공익 신고 건수)×100 *1인이 월간 10건 이상 신고하는 경우 월 1건으로 산정 동일내용으로 중복 신고 시 1건으로 간주	공익신고 접수 처리 실적 통계자료 (23.1월초)	정량	결과

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

① 신고자 보호 노력도(%)

- (지표의 대표성) 신고자 보호 노력과 성과를 고루 측정할 수 있는 핵심지표인 **보호신청 인용률 및 이행률을 모두 평가**
 - 신고자가 실제 체감할 수 있는 불이익 해소 등 **실질적인 신고자 보호 성과를 중점적으로 평가하기 위해 '이행률'에 보다 가중치를 두어 평가**
 - ※ (기존) 인용률×0.5+이행률×0.5 → (개선) 인용률×0.4+이행률×0.6

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

※ 향후 '이행률' 위주로 평가하는 것을 목표로 연도별 가중치를 상향해나가는 등의 방식으로 이행률 관리를 강화

< 세부지표별 대표성 >

- **인용률** : 신고자등의 보호신청에 따라 신고와 불이익 사이의 인과관계를 밝혀 내어 보호조치를 하기로 한 결정(인용)으로, 「인용률」은 **신고자 보호 노력과 적극성** 정도를 가장 잘 대표할 수 있는 지표임
- **이행률** : 위원회의 보호결정이 있다 하더라도 해당기관 등에서 실제 이행되어 야지만 신고자 보호가 완결되는 것이므로, 「이행률」은 신고자에 대한 **최종적인 보호 성과와 보호제도 운영의 실효성을 가장 잘 나타내는 지표**임

- (사회적 가치 관련성) 신고를 이유로 정신적·신체적 어려움을 겪는 신고자와 협조자, 그 가족들을 보호함으로써 행복추구권, 신체의 자유 등 보장(인권·안전), 신고자라는 이유로 소속기관으로부터 부당하게 해고되거나 불이익을 받는 신고자를 보호함으로써 일할 수 있는 권리 보장(노동) 등
- (목표치의 적극성) 신고자 보호사건은 일반 민원·사건과 달리 신청인·피신청인·관계기관 자료 확인 및 진술 청취 등의 조사과정을 거쳐 보호대상 여부 판단, 신고와 불이익 사이의 인과관계 등을 법리적으로 검토해야 하고 신고자의 심리 상태 등도 고려하여야 한다는 점에서 **가장 난이도가 높은 사건으로 평가**됨

< 최근 5년간 실적 >

구 분	2017	2018	2019	2020	2021
총 처리건수	37	91	237	232	251
(인용+기각건수)	(32)	(50)	(119)	(178)	(115)
인용률	52.4%	61.3%	58.7%	57.5%	51.3%
이행률	72.7%	68.8%	76.9%	78.0%	96.0%
신고자 보호 노력도 (인용률×0.4+이행률×0.6)	64.6%	65.8%	69.6%	69.8%	78.1%

※ 건수가 많아질수록 인용률·이행률이 하락하고 인용률과 이행률이 반비례 관계를 나타내는 경향이 있으나 각각의 사건에 따라 가장 큰 영향을 받으므로 일반화하기는 어려움

- 또한 인용률은 50%대로 다른 사건*에 비해 매우 높은 실적을 보이고 있다는 점, '21년에는 높은 이행률**로 인해 기존 실적을 훨씬 뛰어넘는 **역대 최고 실적을 달성**하였다는 점, '인용률과 이행률(신고자 보호 노력도)'은 신청내용 및 객관적 증거자료 확보 등 외부요인에 크게 영향을 받는 지표로 **위원회의 자체적인 노력만으로는 목표치 달성과 지속적인 실적 향상에 임계치가** 있다는 점 등의 여러 어려움이 있는 것이 사실임

* 고충민원 인용률 21.1%^(21.), 행정심판 일반사건 인용률 19.7%^(21.) 등

** 위원회 보호결정에 대한 소송 등의 제기가 해마다 증가하는 가운데 이행률을 높게 유지하는 것이 쉽지 않다는 점을 고려할 필요

☞ 최근 3년간 행정소송·심판 제기현황 : 4건^(19.) → 14건^(20.) → 21건^(21.)

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

- 그럼에도 불구하고 '22년 성과지표 목표치를 최근 3년간 실적치의 평균값(72.5%)에서 10.0%의 향상률을 적용한 79.8%로 설정한 것은 불이익을 받는 신고자를 적극적으로 보호하기 위한 의지를 반영한 도전적인 목표치 설정임

㉔ 부패·공익신고 보상사건 평균처리기간(일)

- (지표의 대표성) 신고자에 대한 효과적 경제적 지원을 위해서는 보상사건의 신속한 처리가 중요한바, 보상사건 평균 처리기간이 성과지표로서의 정의가 명확하고 이해하기 쉬우며, 신속한 보상 사건의 처리를 효과적으로 대표할 수 있는 지표임
- (사회적 가치 관련성) 신고를 이유로 신변에 불안을 겪는 신고자들을 실질적으로 구제할 수 있는 보상금 등을 지급함으로써 신고자들의 행복추구권, 안정적 주거생활 보장 등 헌법상 보장되는 기본권을 보장하고 신고자 안전을 지키기 위한 적극적 조치 실현(인권, 안전), 신고자라는 이유로 부당하게 해고되거나 불이익을 받는 신고자에게 보상금 등을 지급하여 생계를 유지하게 함으로써 향후 다시 근로할 수 있도록 지원(노동)
- (목표치의 적극성)
 - 「공익신고자보호법」 공익침해행위 대상 법률 확대(284개 → 471개), 「공공재정환수법」 신고 보상대상 추가 등으로 인하여, 보상 신청 건수 지속적 증가('19년 1,759건→'20년 1,830건→'21년 2,280건) 및 보상금 지급 건수 지속적 증가('19년 407건→'20년 486건→'21년 623건) 등 업무량이 증대되고 있는 반면, 보상안건을 처리할 수 있는 숙련된 인력이 감소('22.2기준 만1년 이상 근무한 부서원 2명)하여 대내외 여건 변화로 어려움이 예상되나,
 - 도전적 목표 설정을 위해 실적치가 하향 추세임에도, 2022년 부패·공익신고 보상사건 평균처리기간 목표일을 2020년 실적치(102)일 2021년 실적치(111.7일)의 평균(106.85)보다 단축한 106일로 설정

※ 부패·공익신고 보상사건 평균처리기간 : ('19) 79.5일 → ('20) 102일 → ('21) 111.7일

* '19년의 경우, 부패신고 보상금 및 포상금 사무 운영지침의 개정(2019.6.11.)으로 보상사건 처리기간에 토요일과 공휴일을 산입하는 것으로 변경되기 이전 통계가 반영된 바, 22년 목표치의 설정에 반영하는 것은 왜곡의 우려가 있음

㉕ 신고자 보호·보상제도 인지도(%)

- (지표의 대표성) 적극적인 보호·보상제도 운영 및 홍보의 성과에 대해 국민이 어느 정도 체감하여 신고자 보호·보상제도를 인지하고 있는지 정성적으로 측정할 수 있는 지표임

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

- (목표치의 적극성) 최근 3년('19~'21) 평균치인 46.2%에서 4.9%p, 전년도('21) 실적인 50.1% 보다 1%p 높은 51.1%로 목표치로 설정

④ 내부 공익신고 비율(%)

- (지표의 대표성) 내부 공익신고가 활성화될수록 국민의 건강, 안전, 환경 등 공익을 침해하는 위법행위를 더욱 효율적으로 적발·예방 가능하기 때문에 신고로 인한 불이익을 받을 가능성이 높은 내부신고를 신고자 보호·보상 제도 강화 및 홍보를 통해 유인할 필요성이 큼

내부 공익신고 비율은 신고자 보호제도 강화, 적극적인 보호·보상사건 처리 및 신고자 인식개선을 위한 위원회 홍보 노력의 성과를 종합적으로 평가할 수 있는 지표임

- (사회적 가치 관련성) 내부 공익신고가 활성화될수록 국민의 건강, 안전, 환경 등 공익을 침해하는 위법행위를 더욱 효율적으로 적발·예방 가능 (안전·건강·환경)
- (목표치의 적극성) 최근 3년('19~'21) 평균치인 8.2%에서 약 8.5% 높은 8.7%를 목표치로 설정. '22년도 목표치인 8.9%는 '11년 공익신고자 보호법 제정 이래 최고치인 8.8%('18년 실적)보다 0.1%p 높은 수치임

□ 정책환류 계획

['21년 정부업무평가, 자체평가 결과를 '22년 정책 추진계획에 반영한 내용]

- (지적사항) 신고자의 비밀보장 강화 기반 및 인식 제고 필요
 - ☞ (정책개선) 신고자 색출행위에 대한 처벌규정 마련 및 신고자 신분을 공개한 자에 대한 징계처분 의무화 추진
 - 부패·공익신고 담당 공무원 대상 신고처리 과정에서 신고자 비밀 보장 등 신고자 보호 예방교육 실시
 - 신고자 비밀보장의무 위반자에 대한 적극적인 징계요구 및 고발 조치 등 엄정 대응 예정

[’22년 정부업무평가, 자체평가 결과 등을 ’23년 계획수립시 반영하기 위한 노력]

- ’22년 정책성과를 세부사업별로 분석하고 제도운영과 관련된 환경 변화 등을 모니터링하여 ’23년 성과관리 시행계획 수립 시 반영
 - 분기별 이행상황 및 성과지표 달성여부를 모니터링함으로써 정책 환경 변화에 적극 대응하고 차년도 업무계획 등에 반영 예정

② 부패·공익침해 현안 적극 대응 [1-2-②]

□ 추진배경(목적)

○ 부패·공익신고 주요사건의 이첩·송부율 증대 및 사후 관리 필요

- 신고사건 이첩·송부율은 사건 조사의 노력도와 적극성을 나타내는 지표이며, 매년 신고사건 접수 건수도 증가하고 있으므로 신고사건의 양적 관리 강화 측면에서 이첩·송부율 관리 필요

※ 이첩·송부율 = (당해 연도 이첩·송부 건수 / 당해 연도 처리 건수) x 100

- 부패·공익신고 이첩 사건이 무혐의 처리될 경우 위원회 신고사무 처리에 대한 신뢰가 저하될 수 있는바, 적발률 향상을 위한 사후관리 필요

※ 적발률 = (당해 연도 통보된 적발건수 / 당해 연도 통보된 이첩결과 처리 건수) x 100

○ 비위면직자 취업제한¹⁾ 사각지대 관리 강화

- 비위면직자 취업제한 기관 확대('16. 9. 30.)에 따른 위반사례 증가*에 적극적으로 대응하기 위해 체계적인 관리체계 구축 필요

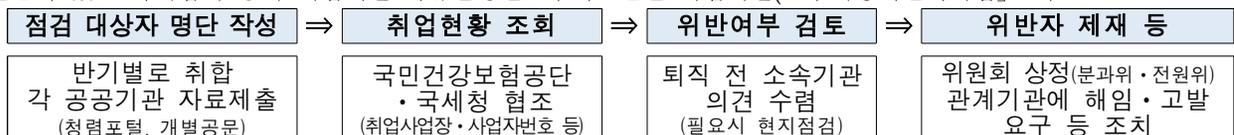
* [취업제한 기관 확대 전] ('15년)14명 → [확대 후] ('19년) 63명, ('20년) 46명, ('21년 상반기) 28명

- 비위면직자 입력 누락률이 높은 분야 등 점검을 통한 사각지대 해소와 더불어 사전예방시스템으로 전환하여 위반자 양산을 막고 제도운영의 실효성 강화 필요

○ 청렴포털 시스템 고도화 및 이용 확대

- 공직자의 이해충돌방지법 시행, 비실명 대리신고 도입법률의 확대 등에 대비하여 청렴포털 시스템 고도화 필요

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)



- 신고자의 편의성 강화 및 신고 사건의 신속한 처리를 위해 표준 신고처리시스템이 탑재된 청렴포털을 개별 공공기관으로 확산

□ 주요내용 및 추진계획

- 부패·공익신고의 이첩·송부율 및 적발률 관리 통해 사건 관리 강화
 - (선택과 집중) 증거가 명백한 주요 신고사건과 품문 및 무고성 일반 신고사건을 분리해 처리함으로써 이첩·송부가 필요한 사건에 조사력 집중
 - ※ 신고요건에 부합하지 않는 사건은 접수단계에서 '종결*하고, 단순·긴급 신고는 '송부**강화
 - * (종결) 신고를 입증할 수 있는 구체적인 증거가 없거나, 부정한 목적의 신고 등
 - ** (송부) '단순'하거나 '불편해소를 위해 즉시 대응'이 필요한 신고(예: 주·정차 등 도로교통법 위반 신고, 불법 옥외광고물 신고 등)
 - (재조사 요구 및 사후관리) 부패혐의 등의 개연성이 높아 이첩한 사건을 무혐의 처리한 경우 해당 조사기관에 적극 재조사 요구 하고, 조사기관에서 장기간 조사결과가 통보되지 않은 사건의 사후 관리를 강화해 적발률 증대 및 신고처리 신뢰도 제고
- 비위면직자등 취업제한 안착 노력을 통한 사각지대 관리 강화
 - (사각지대 점검강화) 국회의원, 중앙·지자체 고위공직자, 지방의원, 방산·건설 관련 공직자 등 비위면직자 입력 누락률이 높은 분야 집중관리
 - ※ 각급 공공기관에서 누락한 의심사례에 대한 자료 수집을 위해 언론, 법원 판결문 등에 대한 모니터링 강화
 - (기타소득 점검 내실화) 기존 정기점검(건강보험 자격 취득여부로 매년 2회 실시) 이외 기타소득 자료까지 추가 점검(1회)해 사각지대 최소화
 - ※ 국세청 기타소득 조회 및 기타소득 발생기관에서의 증빙자료 등 자료 취합·분석 통해 점검대상자의 취업확인 강화

- (현장 점검강화) 공공기관의 업무관련성 검토 등에 대한 권익위 차원의 추가 검증을 위해 기관 방문을 통한 현장 점검 강화
 - ※ 민간유착 가능성이 높은 재취업 사례(ex. 국방 분야 퇴직자의 방산업체 재취업, 토목·건설 분야 퇴직자의 건설업체 재취업)등을 중심으로 정밀 검증
- (점검대상자 확인 강화) 연금제한자 전수조회, 범죄경력조회 등 자료 취합·분석을 통해 점검대상자 확인 강화
 - ※ 공무원·군인 연금제한자 전수조회 및 범죄경력조회·분석을 통해 통보누락 의심자 확인 및 취업실태점검으로 위반자 확인
- (사전에방시스템 전환) 비위면직자등의 취업제한 여부 사전 확인을 의무화하고 그 심사를 위해 ‘비위면직자등 취업심사위원회’ 설치하는 내용의 법 개정 추진
 - ※ 법 개정 전이라도 비위면직자등 취업제한 사전확인 활성화를 위해 반부패 청렴 정책 추진지침 전달, 비위면직자제도 교육 및 권익위 유권해석 등을 통해 적극 지원(각 기관의 사전심사 요청 시 자문위원회, 법률자문 등 지원)
- (제도교육 확대·정례화) 확대된 취업제한제도 및 사전확인 활성화 관련 청렴교육 및 상담 등 비위면직자 취업제한 교육 강화
 - ※ 법 개정으로 확대된 대상자·대상기관·업무관련범위·취업개념 및 사전심사 지원 활성화 등을 포함하는 ‘비위면직자 취업제한제도 과정’을 청렴연수원에 신설

○ 청렴포털 시스템 고도화 및 이용 확대

- (의무신고 시스템 개발) 모든 공공기관이 사용할 수 있는 이해 충돌방지 의무신고* 시스템 개발 및 배포('22. 5. 19.)
 - * 이해충돌상황을 사전에 방지하고자 공직자에게 신고의무를 부과한 것으로, 신속한 제도 정착 및 운영을 위해 위원회가 온라인신고 시스템 개발하여 공공기관에 제공
- (비실명 대리신고 온라인 구현) 오프라인에서만 가능한 비실명 대리 신고를 온라인에서도 접수할 수 있도록 청렴포털 개선
 - ※ 변호사를 통한 비실명 대리신고 뿐 아니라 비실명 대리신고 신고자 본인의 보호·보상신청까지 청렴포털에서 할 수 있도록 전 기능 개편

- (청렴포털 이용확대) 청렴포털 신규기능 관련 교육·홍보 강화하고, 공공기관의 적극적 참여 유도하기 위한 유인 제공

※ (교육홍보) 청렴포털 고도화 기능(이해충돌방지법 의무신고 창구 신설) 관련 공공기관 대상 워크숍을 개최하고, 이용안내 교육자료(매뉴얼) 배포

(유인제공) 공공기관 청렴노력도 평가에 '신고창구 개설 및 연동 여부'를 평가 지표로 반영

(실태조사) 청렴포털 신고창구 개설하지 않고 자체 신고창구를 사용하는 공공기관 대상으로 온라인 신고창구 운영 실태조사(하반기) 실시하여 '신고창구 운영 가이드라인('21. 11월 배포) 준수 여부 확인

< '22년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획		세부일정	비 고
1/4분기	부패·공익신고 송부·이첩율 및 적발률 관리	주요 신고사건과 일반(풍문·무고성) 신고사건 분리 집중 처리	수시	
		이첩·송부사건 사후관리 강화 및 현장 점검	'22.1~3월	
	비위면직자 취업제한제도 안착 노력	공무원, 군인 2020년 연금제한자 조회 및 범죄 경력 조회	'22.2~4월	
		비위면직자등 취업제한제도 및 사전심사 교육 및 상담 실시	'22.3월	
	청렴포털 시스템 고도화 및 이용 확대	온라인 신고창구 운영 관련 청렴노력도평가 지표 반영	'22.3월	
이해충돌 방지시스템 구축사업 워크숍 개최		'22.3월		
2/4분기	부패·공익신고 송부·이첩율 및 적발률 관리	주요 신고사건과 일반(풍문·무고성) 신고사건 분리 집중 처리	수시	
		이첩·송부사건 사후관리 결과 보고(반기별)	'22.4~6월	
	비위면직자 취업제한제도 안착 노력	비위면직자 실태관리 실태 현장점검	'22.4~5월	
		비위면직자등 취업제한제도 및 사전심사 교육 및 상담 실시	'22.5~6월	
	청렴포털 시스템 고도화 및 이용 확대	이해충돌방지법 의무신고 창구 신설	'22.5~6월	
이해충돌 방지시스템 이용안내 교육자료(매뉴얼) 배포		'22.5~6월		
3/4분기	부패·공익신고 송부·이첩율 및 적발률 관리	주요 신고사건과 일반(풍문·무고성) 신고사건 분리 집중 처리	수시	
		이첩·송부사건 사후관리 강화 및 현장 점검	'22.7~9월	
	비위면직자 취업제한제도 안착 노력	비위면직자등 취업제한제도 및 사전심사 교육 및 상담 실시	'22.8월	
		청렴포털 시스템 고도화	비실명 대리 신고를 온라인에서도 접수 개설 및 홍보	'22.7월
	이해충돌방지법 데이터 분석 기능 추가		'22.7~9월	

구 분	추진계획		세부일정	비 고
4/4분기	부패·공익신고 송부·이첩을 및 적발률 관리	주요 신고사건과 일반(풍문무고성) 신고사건 분리 집중 처리	수시	
		이첩·송부사건 사후관리 결과 보고	'22.9.~10월	
	비위면직자 취업제한제도 안착 노력	비위면직자 실태점검 현장점검	'22.10.~11월	
		비위면직자 기타소득 조회	'22.11.~12월	
	청렴포털 시스템 고도화 및 이용 확대	공공기관 온라인 신고창구 운영 실태조사	'22.10월	
		온라인 신고창구 운영 관련 청렴노력도평가 실시 및 현장 점검	'22.11월	
일반국민 청렴포털 이용만족도 설문조사		'22.11.~12월		

□ 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·공익신고 송부·이첩을 및 적발률 관리	이첩·송부 받는 조사· 수사기관의 업무부담 및 운영상 애로사항 청취하여 보완할 필요	장기 미회신 사건이 많은 경찰청 등 조사·수사기관 대상 간담회 추진	재조사 요구 여부 판단 시 현장의견 참고하여 결정
비위면직자 취업제한제도 안착 노력	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

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
청렴포털 시스템 고도화 및 이용 확대	일반국민 청렴포털 이용자 만족도 및 개선 사항 의견 수렴 필요 청렴포털 신고처리시스템 신규 도입에 따른 기존 자체 신고처리시스템 처리방안 관련 애로사항 청취 필요	일반국민 청렴포털 이용만족도 설문조사 실시 쌍방향 원격교육 등을 통한 현장 의견 청취	만족도와 개선의견 수렴하여 기능 개선 등에 활용 매뉴얼 배포시 우수사례 전파

□ 기대효과

- 이첩·송부율 및 적발률 향상을 통해 위원회 조사 절차 전반에 대한 신뢰 향상 및 부패·공익신고 활성화
- 비위면직자등 취업제한제도 강화를 통한 공직자 등의 부패발생 방지 및 취업제한규정 위반자 예방에 기여
- 청렴포털 시스템 이용기관 확대를 통한 사용자 편의성 증대

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표(단위)	실적				목표치	'22 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (자료입수 시기)	지표종류	
	'19	'20	'21	'22					정량화 여부	성격/ 내용
비위면직자등 취업제한제도 안착 노력도(%)	-	-	103%	107%	취업제한제도 실효성 확보 및 점검강화 노력을 수치화 할 수 있는 유사 실적으로 '현장점검, 교육, 연금제한자 및 기타소득 조회'에 대한 이행률을 수치화 특히 공공기관 현장점검 확대를 통한 사각지대 관리강화 측면에서 현장점검 '22년 25회 목표설정(전년목표치 20회 대비 25% 상승) 상향설정 ('21년 교육실적 4회, 현장점검 22회, 연금제한자/범죄경력 조회 각 1회, 기타소득 조회 1회)	항목별 가중치 점수합산 확대된 취업제한제도 안착 및 사전심사 활성화 노력도(%) =(교육목표 4회 달성정도비율×0.3)+(현장점검 목표 20회 달성정도비율×0.3) +(연금제한자 및 범죄경력조회 활용점검×0.2)+(기타소득 조회 활용점검×0.2) × 100%	근거문서 (22.12월말)	정량	과정	

성과지표(단위)	실적			목표치	'22 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (자료입수 시기)	지표종류	
	'19	'20	'21	'22				정량화 여부	성격/ 내용
공공기관의 청렴포털 표준신고처리시스템 도입비율(%)	-	31.8	44.9	60.0%	청렴포털 표준신고처리시스템 도입비율을 전년대비 10%p 증가한 60%로 설정 * 전체 목표기관 수는 중앙행정 기관, 지방자치단체, 공공기관 등을 합한 1,589개	(청렴포털 표준신고 처리시스템 도입기관 수 / 1589개) x 100	청렴포털 (22.12월말)	정량	산출
부패 신고사건 이첩·송부율(%)	48.8	66.7	31.2	51.3%	내실 있는 부패신고사건 처 리를 위하여 최근 3년 평균 이첩·송부율 48.9%보다 5% 증가한 51.3%를 목표치로 설정 산식 48.9%*1.05=51.3(%)	(당해 연도 이첩·송부 건수 / 당해 연도 처리 건수) x 100	신고사건 조사결과 관련 통계 (22.12월말)	정량	결과
부패 이첩사건 혐의 적발률(%)	66.1	70.1	47.1	64.1%	부패신고 처리의 질적 향상을 위해 최근3년 평균 혐의적발률 61.1% 보다 5% 증가한 64.1% 를 목표치로 설정 산식 61.1%*1.05=64.1(%)	(당해 연도 위원 회에 통보된 적 발건수 / 당해 연도 위원회에 통보된 이첩결 과 처리 건수) x100	신고사건 조사결과 관련 통계 (22.12월말)	정량	결과
공익침해 신고사건 이첩·송부율(%)	49.8	64.7	42.9	55.6%	내실 있는 공익신고사건 처 리를 위하여 최근 3년 평균 이첩·송부율 53.0%보다 5% 증가한 55.6%를 목표치로 설정 산식 53.0%*1.05=55.6(%)	(당해 연도 이첩·송부 건수 / 당해 연도 처리 건수) x 100	신고사건 조사결과 관련 통계 (22.12월말)	정량	결과
공익침해 이첩사건 혐의 적발률(%)	64.9	61.7	64.0	66.0%	공익신고 처리의 질적 향상을 위해 최근3년 평균 혐의적발률 62.9% 보다 5% 증가한 66.0% 를 목표치로 설정 산식 62.9%*1.05=66.0(%)	(당해 연도 위원 회에 통보된 적 발건수 / 당해 연도 위원회에 통보된 이첩결 과 처리 건수) x100	신고사건 조사결과 관련 통계 (22.12월말)	정량	결과

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

❶ 비위면직자등 취업제한제도 안착 노력도(%)

- (지표의 대표성) '16.9월 개정·시행된 비위면직자 취업제한제도 운영 이후 확
대된 제한기관, 대상자, 취업개념 정착 및 사전심사 활성화 촉구 등 확대된 취
업제한 제도의 성공적 정착을 위해서는 각급 기관들의 제도의 이해 및 적극
적인 제도 운영 노력이 필수적이며, 교육 및 상담 확대, 취약 부분 교육, 현장
점검 등은 이를 충족시키기 위한 대표적 수단

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

- (목표치의 적극성) 취업제한제도 실효성 확보 및 점검강화 노력을 수치화할 수 있는 유사실적으로 '현장점검, 교육, 연금제한자 및 기타소득 조회'에 대한 이행률을 수치화하였으며, 특히 비위면직자등 취업제한제도의 사각지대 관리 강화 측면에서 공공기관의 비위면직자 관리 및 취업제한 규정 위반여부 검토의 성실성 등에 대한 권익위 차원의 추가 검증을 위해 기관 방문을 통한 현장점검 확대가 필요하므로 '22년 목표치를('21년 전년 목표치 20회 대비 25% 상승) 25회로 상향 설정

㉒ 공공기관의 청렴포털 표준신고처리시스템 도입비율(%)

- (지표의 대표성) "공공기관의 청렴포털 표준신고처리시스템 도입비율(%)"은 공공기관 1,589개 중 청렴포털의 표준신고처리시스템을 통해 위원회로부터 신고를 이첩·송부받을 수 있는 공공기관의 비율을 나타내는 지표로, ① **관리·감독기관이 신속하게 부패·공익침해 현안에 대응함으로써 처리기간을 단축할 수 있고** ② 청렴포털을 통해 표준화된 신고처리 시스템을 배포함으로써 **유관기관의 부패·공익신고 처리수준을 상향평준화할 수 있으므로 부패·공익현안에 적극 대응할 기반 마련되었는지** 측정할 수 있는 대표적 지표
- (목표치의 적극성) 청렴포털을 통한 표준신고처리시스템 배포 후 2년 만에 700여 개 기관이 시스템을 도입하였으나, 나머지 기관은 위원회의 요청, 기능 안내 등에도 소극적으로 대응한 기관인바 표준신고처리시스템 도입을 위해 보다 많은 설득이 필요할 것으로 보이는 점, 연내 이해충돌방지법 관련 신고기능이 추가될 예정으로 기존 신고창구 개설기관을 대상으로 한 교육, 매뉴얼 배포 등 신고창구 내실화 작업이 병행되어야 하는 점 등을 고려할 때 목표달성을 위한 행정환경 여건이 어려운 것이 사실이나,
 - 도전적 목표 설정을 위해 전년대비 15%p 증가한 60%를 목표치로 설정

㉓ 부패신고사건 이첩·송부율(%)

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

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

- (목표치의 적극성) 코로나19로 인해 기관 및 신고자 방문을 통한 조사여건이 악화되고, 반복민원성 신고도 상당수 접수되고 있어 실적치 상승은 쉽지 않을 것으로 예상되나 도전적인 목표 설정을 위해 **최근 3년간 평균 이첩·송부율 48.9% 보다 5% 증가한 51.3%를 목표치로 설정**

④ 부패신고 이첩사건 혐의적발률(%)

- (지표의 대표성) 부패신고의 이첩은 혐의를 실제적으로 적발하여 부패행위를 근절하는데 가장 필수적인 사건 처리 절차이며, 부패신고 이첩사건의 혐의적발률은 수사·감독기관의 실질적인 적발을 확인할 수 있는 **대표적인 성과지표**
- (목표치의 적극성) 신고사건의 접수 건수 및 처리 건수는 매년 증가하는 추세인 점, 조직 정원이 9명에서 8명으로 감소하는 등 사건 처리 여건이 어려워진 점 등을 고려할 때 실적치가 거의 한계에 다다른 것으로 판단되나, 적극적 행정 처리를 위해 **최근 3년간 평균치인 61.1% 보다 5% 증가된 64.1%를 목표치로 설정**

※ 사건 접수 건수 `19년 777건 → `20년 789건 → `21년 920건

※ 사건 처리 건수 `19년 405건 → `20년 971건 → `21년 1,055건

⑤ 공익침해 신고사건 이첩·송부율(%)

- (지표의 대표성) 공익침해행위 신고 사건을 관련 조사기관으로 이첩·송부하여 공익침해행위가 실제로 발생하였는지 적극적으로 사실 확인하여 처리할 수 있도록 **사건처리의 적극성과 질적 측면을 나타내는 성과지표**
- (목표치의 적극성) 신고 사건의 적극적 처리를 위해 **최근 3년간 평균치인 53.0% 보다 5% 증가된 55.6%를 목표치로 설정**

⑥ 공익침해 이첩사건 혐의 적발률(%)

- (지표의 대표성) 공익침해행위 신고 이첩사건 혐의 적발률은 위원회에서 조사한 이첩 신고사건에 대한 **수사·조사기관의 실질적인 적발을 확인할 수 있는 대표적인 성과지표**

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

- (목표치의 적극성) 공익침해행위 가능성이 비교적 높은 사건에 대해 사실 확인으로 공익침해행위 혐의 확인을 하는데 한계가 있고, 혐의 적발률의 경우 권익위의 이첩 후에 해당 수사·조사 기관의 수사·조사 의지에 상당한 영향을 받게 되는 점, 일반적으로 신고 당시 제출된 자료가 미흡한 점 등을 고려하여 최근 3년간 평균치인 62.9% 보다 5% 증가된 66.0%를 목표치로 설정

□ 정책환류 계획

【'21년 정부업무평가, 자체평가 결과를 '22년 정책 추진계획에 반영한 내용】

개선·보완 필요사항(지적 사항)	정책 환류
○ 성과지표 중 집중신고기간 운영 횟수 지표 변경 필요	○ '부패·공익신고 집중신고 기간 운영'은 집행과정 지표이며 최종평가 지표로 적정하지 않다는 '2021년도 성과관리 시행계획' 자체평가자문위원 의견을 반영하고 올해 평가 지표에서 제외하고 신규 지표 추가
○ 취업제한 의무적 사전심사제도 도입을 통한 위반자 양산 방지 필요	○ 비위면직자등 취업제한 사전확인 활성화를 위해 '반부패 청렴정책 추진지침 전달', '비위면직자 제도 교육' 및 유권해석 등을 통해 적극 지원 ※ 각 기관의 사전심사 요청 시 자문위원회, 법률자문 등 지원 ○ 취업심사위원회를 통한 사전취업심사 의무화와 관련 의원입법 추진중

【'22년 정부업무평가, 자체평가 결과 등을 '23년 계획수립시 반영하기 위한 노력】

- 청렴포털 신고처리시스템을 통해 접수된 신고자 일반통계를 활용하여 부패·공익신고 활성화를 위한 정책방안 모색
- 비위면직자 취업제한 현장점검 및 교육 결과 등을 분석하여 '취업심사위원회를 통한 사전취업심사 의무화' 입법 지원 위한 자료로 활용

③ 공공재정 누수 방지 [1-2-③]

□ 추진배경(목적)

○ 공공재정 환수법 실효성 및 이행력 제고

- 공공재정에 대한 부정수급 근절 및 부정수급액의 환수·관리 체계를 확립함으로써 공공재정 운용의 건전성과 투명성을 제고하기 위해 제정·시행('20.1.1.)된 「공공재정 환수법」이 시행 3년을 맞이함
- 부정수급 근절을 통한 공공재정 누수 방지와 법·제도의 실효성 및 이행력 제고를 위해 보다 적극적이고 강화된 정책 추진 필요

○ 통합신고센터 운영을 통해 공공재정 부정수급 행위 척결

- 공공재정지급금의 규모와 분야가 확대됨에 따라 공공기관의 재산상의 손실을 유발하는 부정수급 행위 관리·감독 수요 증가
- 효과적인 부정수급 행위 적발을 통한 국가 예산의 투명성 및 신뢰성 확보 필요

※ 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제12조, 제59조, 「국민권익위원회와 그 소속기관 직제」 제9조의2제3항제2호~제5호, 「국민권익위원회와 그 소속기관 직제 시행규칙」 제6조의2제5항

□ 주요내용 및 추진계획

○ 공공재정 환수법 실효성 제고를 위한 부정수급 취약분야 개선

- (이행실태 점검) 각 공공기관이 부정수급에 따른 환수 등 제재 처분을 기록·관리한 사항에 대해 상·하반기 이행실태 점검 실시 및 점검결과 확인된 부정수급 취약분야에 대해 집중 실태점검 실시

※ 기록관리 이행실태 점검('22.3월, 8~9월), 부정수급 취약분야 실태점검('22.8~11월)

- (공공재정환수제도 컨설팅) 공공기관 내 비노출된 공공재정지급금 현황 확인 및 기관 자체적인 환수·관리 절차 마련을 위해 공공재정환수제도 컨설팅 추진
 - ※ 컨설팅 대상 기관 선정('22.4월), 컨설팅 시행('22.5~6월, 9~10월)
- (교육·홍보) SNS, 뉴미디어 등을 활용한 공공재정환수법(부정수급 사례 및 신고자 보호·보상사례 등) 홍보 및 공직자를 대상으로 공공재정환수법 온라인 설명회(기관유형별) 개최
 - ※ 카드뉴스 제작·게재(분기 1회, '22.3,6,9,12월), 뉴미디어 음성광고 송출('22.4월)
 - ※ 공공재정환수법 온라인 설명회 개최('22.6월). 단, 코로나19 상황에 따라 필요시 공공재정환수법 대면 설명회 개최('22.하반기 예정)
- 공공재정 운용의 투명성 제고를 위한 이행실태점검 결과 대국민 공개
 - 환수 등 제재처분 기록·관리 이행실태 점검결과 분석자료 등을 위원회 누리집 및 청렴포털에 게재하고 언론 브리핑 또는 보도자료를 배포하는 등 대국민 공개 추진
 - ※ 이행실태 점검결과 분석('22.4월, 10월), 대국민 공개('22.5월, 11월)
- 신고사건의 적극적인 이첩·송부를 통해 국가청렴도 향상에 기여
 - 신고사건 처리 노력도 지표인 이첩·송부율 향상을 위해 조사역량 강화 및 적극적인 신고사건 처리 독려
 - ※ 신규 조사관 역량강화 교육, 멘토·멘티제 실시, 신고사건 진행경과 검토 등
 - 신고자 면담·실태조사 등의 방법으로 사실관계 확인 및 증거자료를 확보하여 이첩·송부기관의 혐의적발률 제고
- 신고사건의 신속한 처리로 수사·감사의 적시성과 국민만족도 확보
 - 신속한 사건처리로 이첩·송부기관의 수사 및 행정처분이 적절한 시기에 이루어질 수 있도록 조치
 - 법령처리기간 준수를 통해 신고사건 관련 민원방지 및 국민만족도 개선 노력

< '22년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고	
1/4분기	부정수급 취약분야 개선	'21년도 하반기 환수 등 제재처분 기록 관리 이행실태 점검	'22.3월	
		'22년 복지보조금 부정수급 신고사건 빈발분야 분석	'22.3월	
		부정수급 사례 카드뉴스 제작·게재	'22.3월	
	신고사건의 적극적인 이첩·송부 및 신속한 처리	'21년도 상반기 환수 등 제재처분 기록 관리 이행실태 후속점검	'22.3월	
	공공재정 부정수급 신고사건 처리	수시		
2/4분기	부정수급 취약분야 개선	'21년도 상반기 환수 등 제재처분 기록관리 이행실태 후속점검	'22.4월	
		공공재정환수제도 컨설팅 참여 기관 선정	'22.4월	
		공공재정환수법 뉴미디어 음성광고 송출	'22.4월	
		공공재정환수제도 컨설팅 실시	'22.5~6월	
		공공재정지급금의 범위에 관한 규정(고시) 개정	'22.6월	
		공공재정환수법 온라인 설명회 개최	'22.6월	
	부정수급 사례 카드뉴스 제작·게재	'22.6월		
이행실태점검 결과 대국민 공개	기록관리 이행실태 점검결과 분석 및 대국민 공개	'22.4~5월		
신고사건의 적극적인 이첩·송부 및 신속한 처리	공공재정 부정수급 신고사건 처리	수시		
	정부보조금 부정수급 집중신고기간 운영 ('22.5~7월)	'22.5~6월		
3/4분기	부정수급 취약분야 개선	'22년도 상반기 환수 등 제재처분 기록 관리 이행실태 점검	'22.8~9월	
		부정수급 취약분야 이행실태 점검	'22.8~9월	
		부정수급 사례 카드뉴스 제작·게재	'22.9월	
	신고사건의 적극적인 이첩·송부 및 신속한 처리	공공재정 환수제도 컨설팅 실시	'22.9월	
공공재정 부정수급 신고사건 처리		수시		
	정부보조금 부정수급 집중신고기간 운영 ('22.5~7월)	'22.7월		
4/4분기	부정수급 취약분야 개선	부정수급 취약분야 이행실태 점검	'22.10~11월	
		공공재정환수제도 컨설팅 실시	'22.10월	
		공공재정환수법 유권해석 사례집 발간·배포	'22.11월	
		부정수급 사례 카드뉴스 제작·게재	'22.12월	
	이행실태점검 결과 대국민 공개	기록관리 이행실태 점검결과 분석 및 대국민 공개	'22.10~11월	
신고사건의 적극적인 이첩·송부 및 신속한 처리	공공재정 부정수급 신고사건 처리	수시		

□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 공공재정을 제공 받는 국민, 공공재정을 집행하는 공직자, 공공재정 부정수급 신고자
 - 일반국민 : 공정한 공공재정 집행으로 공공재정 지원이 필요한 국민에 공공재정을 적기에 지원
 - 공직자 : 공공재정 집행의 공정성 및 투명성 제고, 부정수급액 환수 등으로 인한 공공재정 회복 또는 증대
- (이해관계집단) 수사기관, 감독기관, 중앙행정기관, 지방자치단체, 공직유관단체 등

< 현장의견 반영 계획 >

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
공공재정 누수방지	공공기관 감사 담당자 및 사업 담당자를 대상으로 공공재정 환수법·제도를 적용함에 따른 문제점과 현장의 애로사항 등을 발굴하여 보완·개선할 필요	대면교육 또는 쌍방향 원격교육, 이행실태 점검 등을 통한 현장 의견 청취	공공재정환수법 업무매뉴얼 및 사례집, 해석질의·답변 및 법령·고시 개정사항 등에 반영
	나랏돈이 눈먼돈이라는 인식 개선 및 공공재정 집행의 공정성 및 투명성 제고를 위한 국민 의견 청취 필요	이행실태 점검결과 언론보도 등 대국민 공개 및 국민생각함을 활용한 국민 의견 수렴	공공재정 환수법령·고시 개정사항 등에 반영 및 공공재정환수제도 관련 제도개선 권고 사항 발굴

□ 기대효과

- 사회 저변에 잠재된 관행적인 부정수급 행위 및 부정수급 취약 분야의 부적정한 제도 등을 신속·정확하게 적발·개선·처리하여 공공재정 누수 방지
- 부정수급 행위에 대한 확실한 환수 및 적발을 통해 국가 예산 집행에 대한 투명성 및 신뢰성 확보

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

	회계구분 ¹⁾	'21	'22
반부패청렴정책강화(I -2-일반재정②)			
① 반부패청렴정책강화(1136)	일반회계	4.01 (4.01)	7.46 (7.46)
■ 정부보조금통합신고센터및공공재정환수제도운영(336)		4.01	7.46

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표(단위)	실적			목표치	'22 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (자료입수 시기)	지표종류	
	'19	'20	'21	'22				정량화 여부	성격/ 내용
공공재정환수법 권고 이행률(%)	-	신규	74.0	77.7%	'21년도 공공재정환수법 권고 이행률(%) 74.0% 보다 5% 증가된 77.7%를 목표치로 설정	공공재정환수법 이행실태 점검결과 도출된 환수 등 제재처분 이행 권고 또는 제도개선 권고 이행건수 / 전체 권고수)*100	공문, 근거문서 (2212월말)	정량	결과
이행실태 점검결과 언론보도율(%)	-	-	신규	26.7%	'21년도에 2차례에 걸쳐 공개한 이행실태점검 결과에 대한 언론보도율 평균인 24.3% 보다 10% 증가된 26.7%를 목표치로 설정	이행실태 점검결과 공개 건당 (보도 기사 게재한 언론사수 / 37개 주요 언론사)*100의 평균	오늘의 매스컴 (2212월말)	정량	산출
신고사건 이첩·송부율(%)	-	-	신규	72.0%	보조금, 보상금 출연금 등 공공재정지급금 예산 확대와 부정수급 유형 다양화로 업무 수행 난이도가 높은 점을 고려하여 신규 목표치 설정	(당해 연도 이첩 · 송부 건수 / 당해 연도 처리 건수)*100	부정수급 신고사건 조사결과 관련 통계 (2212월말)	정량	결과
신고사건 처리기간(일)	-	-	신규	75일	최근 5개년 부정수급 신고 사건 처리 건수가 지속적으로 상승하는 추세인 점을 고려 하여 신규 목표치 설정	당해연도 사건 처리기간 합계 / 당해연도 사건 처리건수	부정수급 신고사건 조사결과 관련 통계 (2212월말)	정량	산출

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

① 공공재정환수법 권고 이행률(%)

- (지표의 대표성) 공공재정환수법의 안정적 정착 및 실효성 확보를 위해 **이행실태 점검은 필수이며, 사후관리 강화 측면에서 이행실태 점검결과 도출된 환수 등 제재처분 이행 권고나 제도개선 권고 사항의 이행률은 결과 중심의 대표성 있는 성과지표임**
- (목표치의 적극성) 공공재정환수법 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 있으며, '21년도 권고 이행률은 74.0%(이행건수 74건/권고건수 100건)이었음. **충실한 공공재정환수법 권고안 도출과 도전적 목표설정을 위해 '21년도 권고 이행률 74.0% 보다 5% 증가된 77.7%를 목표치로 설정**

② 이행실태 점검결과 언론보도율(%)

- (지표의 대표성) 공공재정 운용의 투명성 제고 및 공공재정 누수 감시 체계를 강화하기 위해 각급 공공기관의 공공재정환수법 이행실태에 대한 점검결과를 대국민 공개할 필요가 있으며, **국민에게 이행실태 점검결과가 충실히 공개되었는지를 확인하기 위한 간접적 척도로써 이행실태 점검결과 언론보도율은 대표성 있는 성과지표임**
- (목표치의 적극성) '21년에 2차례에 걸쳐 각급 공공기관이 부정청구로 인해 부정이익등의 환수, 제재부가금 부과·징수 등 제재처분을 이행한 실태를 전수 점검하였고, 그 결과를 언론 브리핑하거나 보도자료 배포하는 등 대국민 공개한 바 있음. '22년에는 공공재정환수법 대국민 인식 제고 및 국민에 의한 공공재정 누수 감시 강화를 위해 공개 범위를 확대하는 등 충실한 대국민 공개를 통한 언론보도를 강화하여 **'21년도 이행실태 점검 결과 평균 언론보도율 24.3%(21.4월 6개 언론사/37개 주요 언론사, '21.11월 12개/37개) 보다 10% 증가된 26.7%를 도전적 목표치로 설정**

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

③ 신고사건 이첩·송부율(%)

- (지표의 대표성) 신고사건 이첩·송부율은 신고사건 조사 노력도와 부정수급 방지 기여도 등을 측정할 수 있는 대표성 있는 성과지표임
- (목표치의 적극성)
 - ① 정부 및 지자체 예산 분야뿐만 아니라 공적보험·기타 각종 지원제도 등 공직유관단체에서 주관하는 영역까지 그 발생 범위가 확대되고 있어 광범위한 부정수급 혐의 적발을 위해서는 해당 업무에 대한 고도의 전문성이 요구되는 점
 - ② 최근 3개년 분야별 신고사건 처리 현황 중 증빙자료 확보가 어려운 고용노동(실업급여, 고용유지지원금 등) 및 보건복지(기초생활보장급여, 한부모가족지원금 등) 분야와 업무처리 난이도가 높은 산업자원(연구개발비 등) 분야의 비중이 높은 점
 - ③ 코로나19 바이러스 확산세로 인해 현장조사가 제한되는 점 등을 고려할 때 초기 목표치를 72.0%로 설정

<최근 3년간 분야별 부정수급 신고사건 처리 현황>

연도	계	건설교통	고용노동	교육	농림수산	문화관광	보건복지	보훈	산업자원	여성가족	재정경제	정보통신	행정자치	환경
2019	546	19	64	17	38	23	238	1	114	19			13	
2020	612	32	115	16	36	33	236		95	18	1		25	5
2021	637	27	189	13	24	35	189	3	107	16	3		18	13

④ 신고사건 처리기간(일)

- (지표의 대표성) 신고사건을 조속히 처리하기 위한 노력도를 측정할 수 있는 대표성 있는 성과지표임
- (목표치의 적극성)
 - ① 법령상 신고사건 처리기간이 원칙 60일, 연장할 경우 90일로 규정되어 있어 이를 준수할 의무가 있는 점
 - ② 최근 5개년 부정수급 신고사건 처리 건수가 지속적으로 상승하는 추세이며, 앞으로도 공공재정지급금의 규모와 분야가 확대될 가능성이 높아 신고사건 처리 건수도 함께 증가될 것으로 예상되는 점
 - ③ 코로나19 바이러스 확산세로 인해 현장조사가 제한되는 점 등을 고려할 때 초기 목표치를 75일로 설정

<최근 5년간 부정수급 신고사건 처리 건수>

2017	2018	2019	2020	2021
234	492	546	612	637

□ 정책환류 계획

- 정책고객인 공직자 및 국민을 대상으로 공공재정환수법·제도 적용에 따른 문제점, 애로사항 및 발전방안 등을 청취하여 법령 개정 및 제도개선 권고안 등에 반영
- 자체평가 성과지표 검토결과, '신고사건 처리기간' 목표치 설정에 대한 구체적인 근거마련 필요성 제기
 - 향후 '22년 자체평가 실적을 토대로 목표치를 설정할 예정이며, 점진적으로 처리기간 목표치를 감소할 계획

4 부패취약분야 집중 개선 [1-2-④]

□ 추진배경(목적)

- 부패를 유발하는 법·제도에 예방적 부패 통제장치 도입
 - 개별 사안별로 사후 적발·처벌에 중점을 두는 소극적 통제방식으로는 구조적으로 발생하는 부패방지에 한계
 - 법령 등의 입안단계에서부터 부패유발요인을 체계적으로 분석·평가하여 종합적 개선책을 강구하는 부패영향평가 제도 시행('06.4)
- 공공기관의 채용비리 및 부패 발생에 대한 근원적 처방 필요
 - 공공기관 등이 국가경제와 국민 실생활에 미치는 영향이 확대되고 있으나 장기간 반복된 부패는 관행화되어 쉽게 개선되지 않음
 - ※ 공기업 퇴직 임원 3명 중 1명꼴 자회사 재취업('21.11.16, 동아일보), LH직원들-끊이지 않는 비리 의혹('21.06.28, 매일경제)
 - 「부패방지권익위법」 개정('19.10 시행)을 통해 공기업, 준정부기관 등 공직유관단체의 내부 규정에 대한 상시적 부패영향평가 체계 구축
- 공공기관 공정채용 정착을 위한 정부차원 관리체계 운영
 - 채용비위는 매년 감소 추세에 있으나, 국민의 공정채용 기대에 부합하기 위해 매년 정부차원의 지속적 관리 필요
 - '21년도에 채용을 실시한 공공기관의 신규 채용, 정규직 전환 관련 채용비위 여부 확인을 위한 제5차 전수조사 실시('22.2월~10월)
- 공공기관 채용관련 제도적 문제점 해소 및 규정 미숙지에 의한 채용비위 사전 예방
 - 제도개선 및 교육·컨설팅을 통한 채용비위 사전 예방

□ 주요내용 및 추진계획

- 제·개정 및 현행 법령에 내재한 부패유발요인 발굴·개선
 - (제·개정 법령) 각 부처의 법령안에 대해 준수, 집행, 행정절차, 부패통제 등의 기준에 따라 검토하여 부패발생 가능성 근본적 개선
 - * '21년 총 1,763건의 제·개정 법령에 대한 평가 결과 182개 법령에 대해 406건 개선권고
 - (현행 법령) 법령평가 과정에서 현행 법령상 부패유발요인을 적극 발굴하고 사회적 이슈가 된 부패현안에 대해 신속히 평가 및 개선
 - * '20년 360개 공공기관의 근무지외 출장 관련, '21년 107개 공공기관의 퇴직자 재취업 심사 관련 사규에 대해 개선권고 실시

- 부패영향평가 추진체계 개선
 - (운영개선) 개선권고 이행점검 체계 및 처리절차 개선 등 부패영향평가업무 운영지침을 개정하여 평가업무 운영 효율성 제고
 - (기준정비) 법령 평가기준별 개선권고 여부를 판단하는 세부기준·노하우 등을 정비·공유하여 평가의 신뢰성과 일관성 제고
 - (자문강화) 실적이 우수한 자문위원 중심으로 자문단을 재구성하고 세분화된 업무영역을 조정하여 부패방지 및 법무 전문성 제고
 - * 일반행정·경제산업·사회문화·국방과학 등 4개 분야 20명 내외, 전문가 Pool도 운영

- 공공기관의 부패·불공정 사전 제거를 위한 사규 전수 점검
 - (점검대상) **220개** 기타 공공기관(7개 분야로 구분)
 - * 20년 187개 공기업 및 지방공사·공단, '21년 99개 준정부기관 점검 실시
 - (중점점검) 인사·계약·위원회·예산 등 부패 가능성이 높은 분야 중심으로 재량규정의 구체성·객관성, 특혜발생 및 이해충돌 가능성 등의 평가기준 적극 활용

- (점검방안) 사규와 함께 기관별 실태조사 및 민원사례, 소관부처의 감사결과 등 관련 기초자료를 전수 검토하여 개선과제 발굴·도출
 - (추진체계) 부패영향분석과 내에 부패영향평가 조사관, 공공기관 전문가로 구성된 사규점검팀(7명) 운영
- 부패영향평가 개선권고 이행실태 주기적 점검
- (점검목적) 개선권고 사항이 미이행된 건이 법령에 조속히 반영될 수 있도록 정기적으로 이행실태 확인·점검
 - (점검대상) 개선권고 당해연도 기준 1년 전년도 권고까지 확대*하여 제·개정법령, 현행법령 및 공공기관 사규 등 총 2,345건 점검
 - ※ (기존) 2년 전년도('16~'20) → (개선) 1년 전년도('16~'21)
 - (정기·수시점검) 정기점검은 연 1회 이상 실시하고 정부입법시스템 등을 활용한 수시점검을 병행하여 점검 강화
- 제5차 공공기관 채용실태 전수조사 실시
- (조사대상) 총 1,212개 기관('21년 기준 공공기관 중 채용 실시한 기관)
 - (조사내용) '21년도('21.1.1.~12.31.) 각 공공기관에서 실시한 신규채용 및 정규직 전환 과정에서의 공정채용 절차 준수 여부
 - (추진체계) 감독기관* 및 권익위(채용비리 근절 추진단)조사** 병행
 - * 감독기관 조사 : 산하 공공기관에 대해 감독기관(중앙부처, 지자체) 주관으로 조사
 - ** 추진단 조사 : 언론·국회에서의 채용비위 의혹 발생기관 등은 추진단에서 자체 조사
- 공정채용 강화를 위한 제도적 미비점 발굴 및 제도개선
- 제5차 공공기관 실태조사('22.2월~10월) 과정 중 공공기관 및 감독기관의 의견 등을 수렴하여 필요시 제도개선 추진

○ **공정채용관련 제도개선 권고사항 이행점검**

- **(점검대상) '공공기관 유형별 관리감독 체계'에 따라 사규상 권고사항을 반영해야 하는 '기타공직유관단체' 총 329개 기관**

* 공공기관 유형중 **중앙·지방 공공기관**은 '18년·'19년 정기 실태조사이후 기재부·행안부가 **개정 완료한** 법령·지침에 따라 공정채용 기준·절차를 준수

< 제도개선 권고 사항 >

권고시기	주요 내용
2018년	<ul style="list-style-type: none"> • 채용비위 징계시효 연장, 업무배제 • 부정합격자 채용취소 근거 마련 • 채용과정 감사인 입회 채용문서 영구보존 • 공공기관에 대한 인사감사 근거 신설 • 전형별 외부위원 참여 확대 • 채용비위 피해자 구제방안 마련
2019년	<ul style="list-style-type: none"> • 채용비위 공통 징계양정기준 마련 • 채용비위 징계감경 금지 • 채용계획수립후 주무부처 협의 의무화 • 근거없는 특별채용 금지 • 외부위원 위촉기준 강화 • 임직원 친인척 채용인원 공개

- **(점검내용) '18~19년 '공공기관 채용실태 전수조사' 이후 제도개선 권고한 사항에 대한 자체 인사규정상의 반영 여부**

- **(추진체계) 5차 채용실태 전수조사 시 '제도개선 권고 이행 여부' 점검 병행**

○ **공공기관 공정채용 정착을 위한 교육·컨설팅 추진**

- **(교육) 「공직자윤리법」에 따라 인사처가 매년 '반기별' 지정하는 공공기관 중 신규 지정된 공공기관(중앙·지방·기타공직유관단체)에 대한 공정채용 절차 교육(분기)**

* 교육내용 : 채용단계별(계획수립 - 공고 - 서류전형 - 면접전형) 유의사항 및 주요 적발사례

- **(컨설팅) 인사혁신처 주관으로 매년 실시하는 '공정채용 컨설팅'에 참여하여 공공기관의 공정채용 정착 지원**

* 공정채용컨설팅 참여기관 : 인사혁신처, 국민권익위, 기재부, 고용부, 산업인력공단

< '22년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획		세부일정	비 고
1/4분기	법령·사규 등 부패영향평가	· 2022년 공공기관 사규 점검 계획 수립	'22.2월	
		· 제·개정 및 현행법령 등에 대한 개선권고 이행 점검계획 수립	'22.2월	
		· 제·개정법령 부패영향평가 추진실적 홍보	'22.2월	
	기타공직유관단체 공정채용	· 제5차 공공기관 채용실태 전수조사 계획 수립	'22.2월	
		· 상반기 신규 기타공직유관단체 대상 제도개선 권고사항 안내	'22.3월	
		· 제1차 신규지정 공공기관 공정채용 교육 실시	'22.3월	
2/4분기	법령·사규 등 부패영향평가	· 부패영향평가 자문단 개편	'22.4월	
		· 부패영향평가업무 운영지침 개정	'22.6월	
		· 제·개정 및 현행법령, 공공기관 사규에 대한 개선권고 이행 점검	'22.6월	
	기타공직유관단체 공정채용	· 제2차 신규지정 공공기관 공정채용 교육 실시	'22.5월	
3/4분기	법령·사규 등 부패영향평가	· 국방·외교 및 과학·정보 분야 기타 공공기관 사규 점검 및 개선	'22.7월	
		· 고용·복지 및 교육·문화 분야 기타 공공기관 사규 점검 및 개선	'22.9월	
		· 2022년 기타 공공기관 사규 주요 개선권고 내용 언론홍보	'22.9월	
	기타공직유관단체 공정채용	· 제3차 신규지정 공공기관 공정채용 교육 실시	'22.8월	
4/4분기	법령·사규 등 부패영향평가	· 농림·해양 및 산업·경제 분야 사규 점검 및 개선	'22.10월	
		· 국토·안전 분야 기타 공공기관 사규 개선권고 실시	'22.12월	
		· '20~'22년 공공기관 사규 전수점검 3개년 성과 분석	'22.12월	
		· 부패영향평가 사례집 발간·배포	'22.12월	
	기타공직유관단체 공정채용	· 제4차 신규지정 공공기관 공정채용 교육 실시	'22.11월	
		· 제5차 공공기관 채용실태 전수조사 결과 및 제도개선 권고 이행결과 분석	'22.12월	

□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 공공기관의 불공정·불합리한 관행 및 채용비위로 인해 피해를 보는 **2030세대의 취업준비생 등 일반 국민**
 - 국민생각함·국민제안 등을 통해 공공기관의 불공정 불합리한 관행 개선을 위한 정책제언 수렴·반영
 - '공공기관 채용 공정성 인식도 조사' 등을 통한 공공기관 공정채용 관련 의견 수렴·반영

- **(이해관계집단)** 각 공공기관 및 공공기관을 관리하고 채용실태 전수 조사를 시행하는 감독부처 등의 의견을 수렴하고 필요시 제도개선 연계
 - 대상 공공기관의 사규 자체 점검결과, 소관부처 및 국회 감사결과 등을 검토하고 전문가 자문 등을 구해 부패영향평가 개선권고안 마련
 - 공공기관 채용 실태조사 결과 제도개선 사항 발생시 관계부처*와 공동으로 '공정채용 협의회'를 통해 논의 후 지침 등 개정

* '공정채용 협의회' 참가 부처 : 권익위, 기재부, 행안부, 고용부, 인사처

< 현장의견 반영 계획 >

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
<ul style="list-style-type: none"> ■ 공공기관 사규 부패영향평가 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 기타 공공기관의 잘못된 업무 관행으로 인해 국민이 불편을 겪은 사례 파악 ■ 개선권고 사항 발굴을 위해 기타 공공기관의 사규에 대한 자체 점검 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국민생각함을 활용하여 국민의 의견을 수렴하고 공공기관별 민원현황 검토 ■ 사규 관련 기관별 실태 조사를 위해 기관을 방문, 면담조사 등 실시 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 제안된 의견 및 현황을 검토하여 개선권고안에 반영
<ul style="list-style-type: none"> ■ 제5차 공공기관 채용실태 정기 전수조사 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 공공기관 채용 공정성을 저해할 수 있는 요인에 대한 제도 개선 등 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 공정채용 교육채용 실태 조사 등을 통한 현장의견 수렴 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관계부처 협의 후 전수조사 결과 발표 시 채용 제도개선 대책에 반영

□ 기대효과

- 부패영향평가 제도를 통해 사전적·적극적 부패 방지시스템 확립
 - 법령 및 공공기관 사규에 내재한 부패유발요인을 제거하여 공정한 직무수행을 보장하고 각 부처·공공기관에 대한 국민의 신뢰 확보
 - 개선권고 사항의 이행을 통해 불합리·불공정 관행 시정, 기관운영의 투명성 제고, 직무수행 과정의 이해충돌 방지 등 기대
- 공공기관 채용비위 관행 근절 및 공정채용 문화 정착
 - 공정채용 관련 규정을 위반한 채용비위를 적발하고 관련자 처분 및 피해자를 구제함으로써 공정채용에 대한 국민신뢰 제고
 - 관련 규정 미비·미숙지로 인한 공정채용 훼손을 사전에 방지하여 공공기관 채용 공정성 문화 정착

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분 ¹⁾	'21	'22
반부패청렴정책강화(I -1-일반재정④)				
① 반부패청렴정책강화(1136)			5.09 (105.80)	4.27 (114.73) ¹⁾
■ 청탁금지제도운영(367)			5.09	4.27

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표(단위)	실적			목표치	'22 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (자료입수 시기)	지표종류	
	'19	'20	'21	'22				정량화 여부	성격/ 내용
제개정 법령에 대한 부패영향평가 개선권고율(%)	20.4	17.4	23.0	21.3%	부패영향평가 개선권고 건수를 급격하게 늘리는데 한계가 있는 점, 최근 개선권고율이 등락하고 있는 점 등을 감 안하여 최근 3개년 실적의 평균인 20.3%보다 1%p 높은 수준인 21.3%를 목표치로 설정	(개선권고 건수/ 부패영향평가 요청 법령 수) × 100	근거 문서 (23.1월초)	정량	산출
공공기관 부패유발요인 발굴·개선 건수(건)	-	10.5	5.1	9.4건	'20년에는 공기업(총 187개)당 10.5건을, '21년에는 준정부 기관(총 99개)당 5.1건의 개선 권고사항을 발굴하였고, 연도별 대상기관이 달랐던 점을 감 안하여 2개년 평균인 7.8건 보다 20% 상향한 9.4건의 개선권고를 목표치로 설정	개선권고 건수/ 대상기관 수	근거 문서 (22.12월말)	정량	산출
신규지정 기타공직유관단체 공정채용 제도개선 이행률(%)	-	78.9	82.3	86.0%	'20·'21년 공정채용 제도개 선 이행점검 결과, 신규지정 공직유관단체의 공정채용 제도개선 이행률이 증가하 였다는 점을 감안, 전년 증 가치(3.4%p)에 상승률(10%) 을 반영한 목표치(3.7%p 증 가) 설정	공정채용 제도개선 권고 이행 신규지정 기타공직유관단 체/총 신규지정 기타공직유관단 체 수	공정채용 제도개선 이행점검 (22.12월말)	정량	결과

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

① 제·개정 법령에 대한 부패영향평가 개선권고율(%)

- **(지표의 대표성)** 부패영향평가는 각 부처의 법령 입안단계에서 부패유발요인을 발굴·개선하도록 하는 **사전적·적극적 통제장치**로 국민권익위법에 의해 **모든 법령 제·개정 시 의무적으로 실시하고 있어 반부패정책의 기반**이 되는 대표적 지표임
- **(목표치의 적극성)** 부패영향평가 제도는 '05년 도입 후 20년 가까이 운영되어 각 법령의 부패유발요인이 상당히 제거되어 있는 상태이며 제·개정 법령안의 성격과 내용에 따라 **개선권고** 여부에 **영향**을 미칠 수 있으므로 **급격하게 건수를 늘리는데 한계가 있는 점, 최근 개선권고율이 등락하고 있는 점** 등을 감안하여 최근 3개년 실적의 평균인 20.3%보다 1%p 높은 수준인 21.3%를 목표치로 설정

② 공공기관 부패유발요인 발굴·개선 건수(건)

- **(지표의 대표성)** 공공기관 사규 점검은 **공공기관의 불공정·불합리한 관행**을 근본적으로 개선하기 위해 전체 공공기관의 사규를 전수 점검하고 부패유발요인에 대해 분석·검토하여 **개선과제를 발굴 및 개선권고**를 하는 것으로 **공공분야 부패방지 성과를 측정**하기 위한 대표적인 지표임
- **(목표치의 적극성)** '20~'21년 사규 점검대상이었던 공기업과 준정부기관은 국가경제와 국민생활에 끼치는 영향이 크고 공공성이 강해 법령·고시 등의 준수 의무가 있으나, **기타 공공기관은 자율성이 많이 부여된 기관**으로서 **상대적으로 준수 의무가 미약**하고 기관의 규모·사업 예산 등을 고려할 때 **점검대상 사규 수도 적어 부패유발요인 발굴이 상당히 어려움.**
'20년에는 공기업(총 187개)당 **10.5건**을, '21년에는 준정부기관(총 99개)당 **5.1건**의 개선권고 사항을 발굴했고, **연도별 대상기관이 달랐던 점**을 감안하여 2개년 평균인 7.8건보다 **20% 상향한 9.4건**의 개선권고를 목표치로 설정

③ 신규지정 기타공직유관단체 제도개선 이행률(%)

- **(지표의 대표성)** 신규지정 기타공직유관단체 공정채용 제도개선 이행률은 매년 공공기관 채용실태 전수조사 결과에 따른 공정채용 취약분야에 대한 개선 반영 여부 점검* 및 공정채용 사항 미숙지 등으로 채용비위 발생에 상대적으로 취약한 **신규지정 기관에 대한 예방 차원의 점검**이라는 측면에서 대표성을 지님

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

- * 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 기타공직유관단체에 제도개선 이행점검을 통하여 사규에 공정채용 사항 반영여부 점검
- **(목표치의 적극성)** 지속적인 채용실태 전수조사 및 공정채용 교육을 통하여 공정채용 필요성이 각급 기관 및 신규지정 공공기관에 환기되었으며, 그에 따른 신규지정 공직유관단체의 **공정채용 제도개선 이행률이 증가 추세**라는 점을 감안, 전년 증가치(3.4%p)에 **상승률(10%)을 반영한 목표치(3.7%p 증가)** 설정

□ 정책환류 계획

- **(‘21년 자체평가 지적)** 대선 등 정치 일정 고려, 공공기관 사규 전수조사 조속 진행
 - **(반영)** ‘22년 공공기관 사규 전수 점검 계획 수립(2월)을 완료하고 기관별 실태조사 진행 중
- **(‘21년 자체평가 지적)** 공정 채용문화 정착을 위한 공공기관 공정채용 관리 인력 확보 필요
 - **(반영)** 부패방지 주관부처인 국민권익위에서 안정적으로 공정채용을 관리·감독할 수 있도록 직제반영 및 인력(3명) 요구 완료

기 본 방 향

◇ 추진배경

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

◇ 그간의 성과

- 적극적 국민고충 해소로 국민 권익구제 확대
 - 5년간 총 **219,247**건(유사 반복 제외 54,061건)의 고충민원을 처리하고 그 중 **11,816**건을 인용하여 사회적 약자에 대한 권익구제 강화
 - 여러 기관 관련 민원을 ‘한곳에서 한번에’ 상담할 수 있도록 종합상담서비스를 제공하는 ‘정부합동민원센터’ 개소(‘19.10월)
 - 5년간 행정심판 사건 총 **114,062**건을 처리하여 행정청의 위법·부당한 처분 등 **12,248**건의 국민권익 침해 해소
 - * 행정심판 국선대리인 제도(‘18.11) 및 행정심판 조정제도(‘18.5), 간접강제제도(‘17.10) 도입
- 국민의 참여로 체감도 높은 정책·제도 완성
 - 탄소중립, 포스트코로나, 사회안전망 등 사회 현안, 주요 정책에 대한 민원 빅데이터 분석(총 26건)
 - 국민신문고, 국민생각함을 통해 국민의 다양한 목소리를 정책에 반영하고, 제도개선 추진
 - * ‘21년 국민신문고 민원 1,326만건, 국민생각함 44만명 참여
 - ** 최근 5년간(‘17~‘21) 총 235건의 공정·포용분야 제도개선 권고

◇ 주요내용

○ 국민 고충의 적극적 해결

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

○ 국민의 목소리에 기반한 정책 개선

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

◇ 임무·목표 간 상관성

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

< 전략목표 및 성과목표, 관리과제·성과지표체계 >

(단위 : 개)

전략목표	전략목표 성과지표	성과목표	성과목표 성과지표	관리과제	관리과제 성과지표
1	1	2	2	6	17

성과목표	관리과제	성과지표
	II. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.	① 국민고충 해결률(%)
	II-1. 국민의 고충을 적극적으로 해결한다.	① 권익행정 만족도(점)
	① 국민고충 적극 해소	① 달리는 국민신문고 상담민원 현장해결률(%) ② 고충민원 인용률(%) ③ 집단민원 조정·합의율(%) ④ 시정권고·의견표명 수용률(%)
	② 한 번에 편리하게 민원상담·처리	① 정부합동민원센터 온라인 상담해결률(%) ② 국민콜110 상담안내 만족도(점)
	③ 신속하고 공정한 행정심판	① 일반사건 인용률(%) ② 미처리 장기사건 보유비율(%) ③ 증거조사율(%)
	II-2. 국민의 목소리에 기반하여 정책을 개선한다.	① 국민의 소리 정책반영 건수(건)
	① 국민 중심 범정부 디지털 소통 플랫폼 운영	① 국민의견수렴을 통한 정책제도개선 건수(건) ② 국민생각함 안건 당 평균 참여 수(건)
	② 빅데이터 분석·활용을 통한 정책개선 지원	① 민원분석시스템 공동활용률(%) ② 민원분석 자료 이용자 만족도(점) ③ 민원 빅데이터 품질제고 노력도(점)
	③ 부패방지 및 국민불편 해소를 위한 제도개선	① 제도개선 권고 수용률(%) ② 제도개선 권고 이행률(%) ③ 적극행정 국민신청 의견제시 달성률(%)

(1) 주요 내용**□ 국민 고충의 적극적 해결**

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

□ 국민의 목소리에 기반한 정책 개선

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

(2) 성과지표

< 전략목표 성과지표 >

성과지표	실적					목표치	'26년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'17	'18	'19	'20	'21	'26			
국민고충 해결률 (%)	92.6	92.0	90.9	92.5	95.4	95.4	최근 5년간 해당 지표는 하락 추세를 끝내고 '19년부터 지속적으로 상승 추세를 보이고 있으나, 고충민원 시정권고·의견표명 수용률과 제도개선 수용률이 각각 임계치에 도달하였고, 전년도 실적치가 최근 5년 중 역대 최고치임을 감안하여, 5년 간 평균치인 92.6%보다 2.8%p높고 전년 실적치와 동일한 95.4%를 목표치로 설정	(고충민원 시정권고·의견표명 수용률 + 제도개선 수용률) / 2	국민신문고 시스템 자료 계량

(3) 외부환경·갈등요인 분석 및 갈등관리계획

주요내용	외부환경·갈등요인 분석	갈등관리 계획
① 국민고충 적극 해소	<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 ○ 권익위의 권고를 불수용한 기관에 대한 사후관리 과정에서 불수용 기관의 비협조적 태도, 이견 등으로 인한 갈등 발생 가능 	<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 ○ 관계기관 수용협력회의 개최 등 협의·설득 위주 이행관리를 통하여 갈등 방지 및 자발적 수용전환 유도
② 한 번에 편리하게 민원상담·처리	<ul style="list-style-type: none"> ○ 복잡·다기해지는 사회현상을 반영, 민원 상담의 난이도가 증가하는 추세이며, 궁금증의 즉각적 해소에 대한 국민 기대치도 증가 ○ 양질의 국민콜110 상담서비스 제공을 위해 상담사와의 노사 협력·상생환경 구축 등 노무관리 중요성 증가 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 분야별 자체 학습·연구모임 등으로 상담관 역량 제고에 노력하고, 유관기관 협업체계를 구축, 정보공유 등을 통한 신속한 민원상담 해소체계 운영 ○ 상담사 만족도 제고를 위한 근무 환경 개선, 노사협의회 등 대화 창구 마련·운영, 스트레스 관리 프로그램 운영 등 생산적인 노사 환경 구축을 위해 지속 노력

주요내용	외부환경·갈등요인 분석	갈등관리 계획
③ 신속하고 공정한 행정심판	<ul style="list-style-type: none"> ○ 계속되는 경기둔화, 고용한파 및 코로나19 장기화로 인한 소비심리 위축에 더해 행정처분으로 인해 취약계층과 소상공인의 고통 가중 ○ 행정심판 청구사건 처리 지연에 대한 불만민원 급증 ○ 복잡·난해한 사건의 증가 ○ 국민들이 청구서 작성의 어려움 호소 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 금전적 부과처분에 대한 집행정지 적극 인용, 영업정지를 과징금으로 변경하거나 자격취소를 자격정지로 감경하는 등 변경재결 활성화 ○ 사건처리를 지연시키는 구조적 요인제거 및 장기미결사건 점검·관리 강화 ○ 증거조사, 구술심리의 적극 실시로 청구인의 입증부담 완화 ○ 청구서 자동완성기능 및 처분유형별 맞춤형 재결례 제공 서비스 개발·도입, 청구서 작성단계부터 국선대리인을 지원하도록 개선
④ 국민 중심 범정부 디지털 소통 플랫폼 운영	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국민생각함을 바탕으로 제도 개선을 추진하기 위해서는 국민생각함에 등록되는 안건이 사회 구성원 다수가 공감할 수 있는 불편이나 개선방향이어야 하나, 지극히 개인적이고 자신의 경제적 이익과 관련된 안건이 증가하고 있는바 이를 바탕으로 제도개선을 추진하는데 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 안건을 '추천' '비추천'할 수 있는 기능을 구현함으로써 비추천된 안건이 스스로 도태될 수 있도록 유도 ○ 국민생각함 운영진이 주관하는 설문조사 및 의견수렴 절차를 확대해 좀 더 정제된 국민의 목소리를 정책화하도록 함
⑤ 빅데이터 분석·활용을 통한 정책개선 지원	<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 ○ 특이민원, 국민생명·안전 관련 사항을 신속하게 포착하여 해당 기관에 송부, 대응 지원 ○ 민원분석시스템 교육·컨설팅 강화로 공공기관의 데이터 기반 행정에 대한 관심 및 데이터 활용 역량 제고
⑥ 부패방지 및 국민불편 해소를 위한 제도개선	<ul style="list-style-type: none"> ○ 코로나 확산 속에 다수 국민의 경제적 어려움과 일상 생활 속 불편·불합리 증가 ○ 공공재정 집행 규모의 증가에도 일부 집행주체의 도덕적 해이 지속 및 폐쇄적 특권 향유 내지 불합리한 반칙의 용인 ○ 기존 법·제도에 변화를 초래하는 제도개선의 업무상 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 전문가 의견수렴 등을 통해 제도개선 방안의 타당성을 제고하고, 토론회 등을 통한 이해관계자 의견청취 및 소관기관과의 협의·조정 강화

성과목표 II-1 **국민의 고충을 신속히 해결한다.**

(1) 주요내용

□ 국민고충 적극 해소

- 달리는 국민신문고, 기동해결 특별컨설팅, 국민고충 긴급대응 등을 통해 사회적 약자, 자영업자·소상공인 등 취약계층의 신속한 권익구제로 국민고충 최우선 해결
- 장기화된 갈등 사안, 사회적 파급효과가 큰 집단민원 조정을 통한 사회 갈등 해소
- 시민고충처리위원회 설치 확대 및 운영 활성화 추진

□ 한 번에 편리하게 민원상담·처리

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

□ 신속하고 공정한 행정심판

- 조정제도, 국선대리인, 증거조사, 부당성 판단, 변경재결 등 '행정심판제도 속 제도'를 활용한 권익구제 강화
- 사건처리를 지연시키는 구조적 요인을 제거하여 신속한 권익구제 실현 및 「EASY 행정심판」 서비스 제공

구분		성과지표
성과목표	국민의 고충을 적극적으로 해결한다.	① 권익행정 만족도(점)
관리과제	① 국민고충 적극 해소	① 달리는 국민신문고 상담민원 현장해결률(%) ② 고충민원 인용률(%) ③ 집단민원 조정·합의율(%) ④ 시정권고·의견표명 수용률(%)
	② 한 번에 편리하게 민원상담·처리	① 정부합동민원센터 온라인 상담해결률(%) ② 국민콜110 상담안내 만족도(점)
	③ 신속하고 공정한 행정심판	① 일반사건 인용률(%) ② 미처리 장기사건 보유비율(%) ③ 증거조사율(%)

[2] 성과지표

성과지표	실적			목표치	'22년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'19	'20	'21	'22			
권익행정 만족도(점)	73.8	74.4	74.8	75	최근 3년간 실적치가 지속적으로 상승하고 있고, 권익행정만족도가 사실상 임계치에 도달한다고 판단되므로, '22년 목표치는 최근 3년 평균치(74.4)보다 0.6%p 높은 75점으로 설정	고충민원, 행정심판, 민원상담 신청인 등 대상 만족도 조사 실시	외부 조사전문기관의 만족도 조사

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ 권익행정 만족도

- (지표의 대표성) '권익행정 만족도' 지표는 고충민원, 행정심판, 민원상담 등 국민권익 보호를 위한 국민권익위의 다양한 활동이 국민들이 만족하는 결과를 내었는지를 측정하는 지표로서, '국민의 고충을 적극적으로 해결한다'는 성과목표의 달성도를 국민의 관점에서 적극적으로 평가하는, 대표성이 매우 높은 지표임
- (목표치의 적극성) 현 조사모형을 도입한 '13년 이후 '21년까지 9년 동안 72~75점 사이에서 변동하여 왔다는 점, 고충민원과 행정심판의 인용여부 민원인의 만족도에 큰 영향을 주어, 인용률의 극적인 증가가 없는 한 해당 지표 또한 현실적으로 극적 증가를 기대하기 어려운 점 등을 고려할 때 임계치에 도달하였다고 판단되나 국민의 시각에서 대국민 민원서비스의 질적 수준 제고를 위해 최근 3년('19 ~ '21)간 평균 실적치인 74.4점 보다 0.6%p 높은 74.2점을 목표치로 설정

(3) 외부환경·갈등요인 분석 및 갈등관리계획

주요내용	외부환경·갈등요인 분석	갈등관리 계획
① 국민고충 적극 해소	<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 첨예한 이해관계 충돌로 사회적 갈등으로 확산되는 고충민원 증가 추세 ○ 권익위의 권고를 불수용한 기관에 대한 사후관리 과정에서 불수용 기관의 비협조적 태도, 이견 등으로 인한 갈등 발생 가능 	<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 ○ 관계기관 수용협력회의 개최 등 협의·설득 위주 이행관리를 통하여 갈등 방지 및 자발적 수용전환 유도
② 한 번에 편리하게 민원상담·처리	<ul style="list-style-type: none"> ○ 복잡·다기해지는 사회현상을 반영, 민원 상담의 난이도가 증가하는 추세이며, 궁금중의 즉각적 해소에 대한 국민 기대치도 증가 ○ 양질의 국민콜110 상담서비스 제공을 위해 상담사와의 노사 협력·상생환경 구축 등 노무관리 중요성 증가 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 분야별 자체 학습·연구모임 등으로 상담관 역량 제고에 노력하고, 유관기관 협업체계를 구축, 정보공유 등을 통한 신속한 민원상담 해소체계 운영 ○ 상담사 만족도 제고를 위한 근무환경 개선, 노사협의회 등 대화창구 마련·운영, 스트레스 관리 프로그램 운영 등 생산적인 노사환경 구축을 위해 지속 노력
③ 신속하고 공정한 행정심판	<ul style="list-style-type: none"> ○ 계속되는 경기둔화, 고용한파 및 코로나19 장기화로 인한 소비심리 위축에 더해 행정처분으로 인해 취약계층과 소상공인의 고통 가중 ○ 행정심판 청구사건 처리 지연에 대한 불만민원 급증 ○ 복잡·난해한 사건의 증가 ○ 국민들이 청구서 작성의 어려움 호소 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 금전적 부과처분에 대한 집행정지 적극 인용, 영업정지를 과징금으로 변경하거나 자격취소를 자격정지로 감경하는 등 변경재결 활성화 ○ 사건처리를 지연시키는 구조적 요인제거 및 장기미결사건 점검·관리 강화 ○ 증거조사, 구술심리의 적극 실시로 청구인의 입증부담 완화 ○ 청구서 자동완성기능 및 처분유형별 맞춤형 재결례 제공 서비스 개발·도입, 청구서 작성단계부터 국선대리인을 지원하도록 개선

(4) 관리과제별 추진계획

① 국민고충 적극 해소 (II-1-①)

□ 추진배경(목적)

- 포스트 코로나19 시대 사회적 취약계층의 빠른 일상 회복을 돕고, 새정부 출범에 따라 예상되는 민원 급증에 효과적으로 대응할 필요
 - ※ 코로나19 이후 '임금이 줄었거나 일자리를 잃은 경우'가 응답자의 절반인 49.7%에 달함 (통계청, 「한국의 사회동향 2020」, '20.12월)
 - ※ 고충민원 접수건수 : 26,533건('17)→30,712건('18)→56,189건('19)→49,390건('20)→56,423건('21)
- ⇒ 민생현장 중심 권익 구제활동을 강화하고, 기존 고충민원 처리체계의 효율성·전문성을 제고
- 다양한 유형의 집단민원이 지속적으로 증가하고, 이에 따른 사회적 갈등의 심화와 갈등비용 부담은 더욱 커질 것으로 전망
 - ※ 국민권익위 집단민원 접수건수 : 229건('18)→266건('19)→299건('20)→310건('21)
 - ※ "한국의 사회적 갈등지수는 OECD 29개국 중 7위이며, 사회적 갈등수준이 OECD 평균 수준으로 개선된다면 실질GDP가 0.2%p 상승할 것"(현대경제연구원, 2016)
- ⇒ 사회적 파급효과가 크거나 장기화된 집단민원을 중점 해소하고 보다 신속·공정한 집단민원 해결을 위한 제도적 기반을 마련

□ 주요내용 및 추진계획

- 일상회복을 위한 찾아가는 국민고충 해소
 - (달리는 국민신문고) 다중이용시설, 국가기념일, 지역축제 등 국민들이 많이 이용하는 장소를 찾아가 전용 버스에서 상담을 실시함으로써 고충민원 해소 편의성과 민원 접근성을 제고
 - ※ '21년 증차된 달리는 국민신문고 상담버스(2대)를 적극 활용하여 맞춤상담 강화

< '22년 달리는 국민신문고 운영 방안 >

유 형	대 상	운 영	횟 수
지역형 (소외 지역)	• 고충민원 신청 및 위원회 방문이 어려운 교통 소외 지역 및 고령층 거주 지역, 농·산·어촌 등	• 긴급 생활자금 지원 등 코로나 관련 고충 중점 청취·해결	• ('21) 31회 →('22) 40회
맞춤형 (취약 계층)	• 쪽방촌, 영구임대 임차인, 외국인 근로자, 군 장병 및 의무경찰 등 특별한 도움이 필요한 취약계층 • 고충민원 제기 등 행정기관에 도움을 요청할 방법을 '미인지'하거나 '역량이 부족'한 민원 취약계층	• 고용·사회 안전 망 사각지대, 열악한 주거환경 등 분야·계층별 특성에 맞는 고충 상담·해결	• ('21) 60회 →('22) 60회

- (기업고충 해소) 코로나19로 인해 가장 큰 경제적 타격을 받은 중소기업·소상공인들을 대상으로 '기동해결 특별컨설팅'을 운영(연 12회)

※ 전문 조사관이 현장에서 고충 유발원인별 대처방안을 상담 및 **one-stop 고충 해결 서비스**를 제공하고, 기업 고충을 유발하는 불합리한 제도는 발굴하여 개선 추진

- (국민고충 긴급대응) 긴급 고충현안 발생 시 '긴급대응반' 투입으로 사회 현안이슈에 대해 신속한 대응 추진, 즉각적인 해결체계 가동

※ 대규모 인명사고, 재산피해 현장 등에 전문조사관을 신속 투입, 고충상담 및 지원 실시

○ 집단민원 조정을 통한 사회 갈등 해소

- (집단민원 해결) 장기화된 갈등 사안, 사회적 파급효과가 큰 집단민원을 사회적 현안 고충민원으로 선별·집중관리를 통해 조정 해결

< 사회적 현안 집단민원 조정·해결 프로세스 >



- (법제화) 대국회 대응 강화, 입법 토론회 개최, 미비점을 보완한 추가 법안 발의 등을 통해 조속한 「집단민원조정법」 제정을 추진

※ 고용진 의원발의안(20.8.24) 및 이정문 의원발의안(20.11.20) 정무위 법안2소위 계류 중

< 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) 집단민원이 장기간 표류하는 것을 막기 위해 민원인뿐만 아니라 행정기관에게도 소관업무와 관련한 집단민원 조정 신청권을 부여
- (처분의 집행정지) 조정 성립이 불가능 또는 곤란하게 될 우려가 있는 경우 처분의 집행·절차 속행의 정지를 관계기관에게 요청

○ 생활 속 빈발민원의 근원적 해소

- (기획조사) 생활 속 빈발민원을 발굴하고, 현장조사 및 관계기관 협업 등을 통해 개선대책을 마련하여 국민 고충 유발요인 제거

< '22년 주요 기획조사 과제 개요 >

빈발 분야	현황 및 문제점	개선방향
전사·순직 군인	<ul style="list-style-type: none"> • 6·25전쟁 무렵부터 사망한 군인 의 전사·순직 사실이 아직 유가족에게 통보되지 않은 사례가 2,048건 존재 * 고충민원 처리 과정에서 발견 • 전사·순직 군인의 명예회복 및 유가족에 대한 예우 필요 	<ul style="list-style-type: none"> • 권익위-국방부(육군)-보훈처 3개 기관의 '전사·순직 군인 유가족찾기 특별조사단' 출범 • 2,048명의 유가족을 모두 찾아 전사·순직 사실을 통보
도로 시설물 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 차량·농기계 등의 대형화, 개발 수요 증가 등으로 통로암거 협소로 인한 보행자 안전 및 통행불편 초래 • 통로 암거 규격 확대 요구 민원 급증 * 최근 4년간 861건 접수(집단민원 다수) 	<ul style="list-style-type: none"> • 고속도로 이외 도로 및 철도 통로암거 규격 확대 하도록 관련 기준 개선
교통안전	<ul style="list-style-type: none"> • 어린이보호구역, 진입금지, 일방통행 등 중요 안전표지와 신호등이 가로수에 가려 교통사고 위험 초래 	<ul style="list-style-type: none"> • 권익위-시·도 경찰청-지자체가 협업하여 교통안전 표지 및 신호등을 가리는 수목 정비사업 실시
주거 취약계층	<ul style="list-style-type: none"> • 임대주택 임차권 승계 요구 및 퇴거 구제 등 임대주택 임차인 상속권자의 고충민원 지속 발생 	<ul style="list-style-type: none"> • 임대주택 실거주 사실이 증명되면 주민등록 미전입한 상속인도 임차권 승계 가능 하도록 지침 개선
금융 소비자	<ul style="list-style-type: none"> • 금융민원 중 보험계약 또는 보험금 지급 관련 민원이 상당비율 차지 * '19~'21 금융 관련 고충민원 중 보험 관련 민원이 전체의 58.7%를 차지 	<ul style="list-style-type: none"> • 보험소비자에게 불합리한 약관, 제도 등을 발굴하여 개선

○ 효율적·전문적 고충민원 처리체계 확립

- 국가 옴부즈만(국민권익위)-지방 옴부즈만(시민고충처리위) 간 효율적인 고충민원 분업처리를 위해 시민고충처리위원회 설치 확대 및 운영 활성화 추진

※ 시민고충처리위원회 : 지자체 및 그 소속기관에 관한 고충민원의 처리와 행정제도의 개선 등을 위하여 「부패방지권익위법」 제32조에 따라 지자체에 설치되는 기구

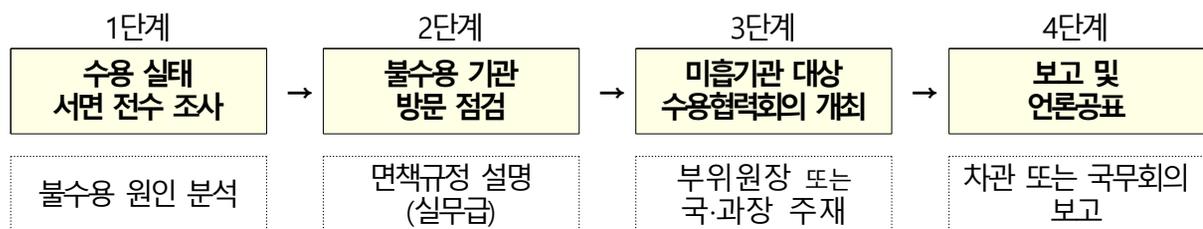
- 특수 ombudsman(국방·경찰·기업) 강화 및 관련 기관과의 업무협약(MOU) 활용을 통해 고충민원 처리의 전문성 향상

< 분야별 특수 ombudsman >

민원 분야	처리 내용	(비고)업무협약 체결현황
국방	<ul style="list-style-type: none"> • 일반국민이 제기하는 국방·보훈 분야의 고충민원 • 현역장병 및 군(軍) 관련 의무복무자의 복무, 구타·가혹행위 피해, 사망사고 순직 관련 고충민원의 조사·처리 	<ul style="list-style-type: none"> • 국방부와 업무협약 체결('21.12.29.) • 국방부-보훈처와 '전사·순직 군인 유가족 찾기' 합동 특별조사단 출범을 위한 업무협약 체결('21.12.15.)
경찰	<ul style="list-style-type: none"> • 경찰 수사과정상 권리 고지의무 불이행, 절차위반, 불친절·폭언 등 수사 관련 고충민원의 조사·처리 * 그 외 교통안전시설, 치안방법 등 포함 	<ul style="list-style-type: none"> • 경찰청과 업무협약 체결('21.4.28.) • 해양경찰청과 업무협약 체결('21.7.2.)
기업	<ul style="list-style-type: none"> • 중소기업, 소상공인 등 기업의 경영 활동상 발생하는 고충민원의 조사·처리 	<ul style="list-style-type: none"> • 중소기업 ombudsman(중기부)과 업무협약 체결('21.5.21.)

- 고충민원 사후 밀착관리를 통해 국민이 체감하는 권익구제 실현
 - (단계별 집중관리) 이행점검, 수용협력회의, 보고 및 공표 등 단계별 입체적인 사후관리를 통해 시정권고·의견표명의 수용률 제고

< 단계별 사후관리 프로세스 >



- (제도 보완) 국민권익위가 각급기관에 권고 내용과 미이행사유 등을 기관 홈페이지에 공개토록 할 수 있는 법적 근거 마련

※ (추진일정) 부처협의, 입법예고(~4월) → 법제처 심사(~6월) → 국회 제출(~8월)

< '22년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획		세부일정	비 고
1/4분기	계획 수립	2022년 고충민원 업무 추진계획 수립	'22.1월	
	찾아가는 국민고충 해소	기업고충 기동해결 특별컨설팅 또는 현장간담회 실시(3회)	'22.1~3월	
		경남, 경북, 강원, 경기 지역 달리는 국민신문고 운영(9회)	'22.1~3월	
		취약계층·지역축제 등 맞춤형 달리는 국민신문고 운영(8회)	'22.1~3월	
		코로나 관련 사회적 현안 대응 및 간담회 개최(긴급대응반)	'22.1~3월	
	빈발민원 기획조사	생활 속 빈발민원 기획조사 추진과제 발굴, 계획 수립	'22.1~3월	
	효율적·전문적 고충민원 처리체계 확립	시민고충처리위원회 활성화를 위한 권역별 교육·세미나 개최	'22.1~3월	
		권고 수용 여부 대국민 공개 강화 등 제도 보완 입법 추진	'22.1~3월	
		권고 수용 실태 서면 점검	'22.1~3월	
	집단민원 조정	집단민원 조정·합의 해결	'22.1~3월	
집단민원조정법 제정 추진		'22.1~3월		
2/4분기	찾아가는 국민고충 해소	기업고충 기동해결 특별컨설팅 또는 현장간담회 실시(3회)	'22.4~6월	
		전남, 전북, 충북, 경북 지역 달리는 국민신문고 운영(9회)	'22.4~6월	
		취약계층·지역축제 등 맞춤형 달리는 국민신문고 운영(18회)	'22.4~6월	
		코로나 관련 사회적 현안 대응 및 간담회 개최(긴급대응반)	'22.4~6월	
	빈발민원 기획조사	생활 속 빈발민원 기획조사 추진과제 실태조사	'22.4~6월	
	효율적·전문적 고충민원 처리체계 확립	시민고충처리위원회 협의회 개최(1회)	'22.4~6월	
		권고 불수용 기관 이행점검	'22.4~6월	
		권고 수용 여부 대국민 공개 강화 등 제도 보완 입법 추진	'22.4~6월	
	집단민원 조정	집단민원 조정·합의 해결	'22.4~6월	
		집단민원조정법 제정 추진	'22.4~6월	
3/4분기	찾아가는 국민고충 해소	기업고충 기동해결 특별컨설팅 또는 현장간담회 실시(3회)	'22.7~9월	
		울산, 경남, 충북, 충남, 서울, 경기 지역 달리는 국민신문고 운영(10회)	'22.7~9월	
		취약계층·지역축제 맞춤형 달리는 국민신문고 운영(16회)	'22.7~9월	
		코로나 관련 사회적 현안 대응 및 간담회 개최(긴급대응반)	'22.7~9월	
	빈발민원 기획조사	생활 속 빈발민원 기획조사 관련 이해관계자·관계기관 협의	'22.7~9월	
	효율적·전문적 고충민원 처리체계 확립	시민고충처리위원회 활성화를 위한 권역별 교육·세미나 개최	'22.7~9월	
		권고 수용 미흡기관 대상 고충민원 수용협력회의 개최	'22.7~9월	
		권고 수용 여부 대국민 공개 강화 등 제도 보완 입법 추진	'22.7~9월	
		권고 불수용 기관 이행점검	'22.7~9월	
	집단민원 조정	집단민원 조정·합의 해결	'22.7~9월	
집단민원조정법 제정 추진		'22.7~9월		

구 분	추진계획		세부일정	비 고
4/4분기	찾아가는 국민고충 해소	기업고충 기동해결 특별컨설팅 또는 현장간담회 실시(3회)	'22.10~12월	
		충북, 충남, 강원, 경기 지역 달리는 국민신문고 운영(12회)	'22.10~12월	
		취약계층·지역축제 맞춤형 달리는 국민신문고 운영(18회)	'22.10~12월	
		코로나 관련 사회적 현안 대응 및 간담회 개최(긴급대응반)	'22.10~12월	
	빈발민원 기획조사	생활 속 빈발민원 기획조사 과제별 개선방안 권고	'22.10~12월	
	효율적·전문적 고충민원 처리체계 확립	시민고충처리위원회 전국협의회 개최(1회)	'22.10~12월	
		권고 수용 여부 대국민 공개 강화 등 제도 보완 입법 추진	'22.10~12월	
		권고 수용현황 차관(국무)회의 보고 및 언론 공표	'22.10~12월	
	집단민원 조정	집단민원 조정·합의 해결	'22.10~12월	
		집단민원조정법 제정 추진	'22.10~12월	

□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 국민권익위에 고충민원을 제기하여 시정권고·의견표명 또는 조정·합의해결을 통해 침해된 권익을 보호받게 되는 일반국민, 중소기업, 소상공인 등
- (이해관계집단) 국민의 권익 침해를 유발하는 행정행위 또는 행정 제도의 소관 중앙행정기관, 지자체, 공직유관단체 및 그 종사자

< 현장의견 반영 계획 >

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
■ 일상회복을 위한 찾아가는 국민고충 해소	<ul style="list-style-type: none"> ■ 현장상담으로 인한 코로나 19 감염위험을 우려하는 지자체의 입장을 고려할 필요 ■ '찾아가는 대상' 선정을 위해 최대한 다양한 집단의 의견 수렴 필요 ■ 중소기업·소상공인 등을 대상으로 한 코로나19 관련 정책의 사각지대 해소 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 현장 활동과 관련하여 지자체와 충분한 사전협의 ■ 불특정 다수의 국민들이 모이는 지역축제, 국가 기념일 행사 등을 대상으로 달리는 국민신문고 개최 ■ 중소기업·소상공인 대상 현장 간담회 개최 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 지자체 담당자들의 요구 사항을 충실히 반영하여 방역 철저 및 상담버스 적극 활용 ■ 향후 달리는 국민신문고 주요 운영거점 선정 시 반영 ■ 제시된 의견 및 고충을 민원으로 접수받아 개별 해결 또는 제도개선
■ 집단민원 조정을 통한 사회 갈등 해소	<ul style="list-style-type: none"> ■ 집단민원조정 법제화가 신속히 이루어지기 위해 관련한 전문가 및 이해관계자들의 의견 수렴 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 집단민원 관련 전문가 방문 면담 실시 ■ 집단민원조정법 제정을 위한 공청회 실시 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 의견수렴 결과를 바탕으로 보완입법 또는 법 제정 추진방향 변경 ■ 공청회를 통해 법 제정에 대한 공감대 형성

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
<ul style="list-style-type: none"> ■ 생활 속 민발민원의 근원적 해소 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 제도의 허점을 잘 알고 있는 현장 공무원 및 전문가 의견 필요 ■ 해당 민원을 빈번하게 겪고 있는 국민들의 목소리 청취 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 현장 공무원 대상 설문 조사 및 전문가 의견 조회 ■ 국민생각함 등 활용하여 민원에 대한 국민의견 청취 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 빈발요인 발굴 및 제도 개선안 마련 시 설문조사 결과 및 의견조회 결과를 적극 반영하여 대응성을 높임
<ul style="list-style-type: none"> ■ 효율적·전문적 고충 민원 처리체계 확립 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 시민고충처리위원회 위원들의 운영상 애로사항 청취 ■ 국방, 경찰 등 특수 분야의 해당 기관의 전문성 활용 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 시민고충처리위 단체 채팅방을 통한 수시 의견 수렴 및 전국협의회 개최를 통한 심층 논의 ■ 업무협약에 따른 협력 회의를 정기적으로 개최 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 실제 운영상 애로사항 및 제도적 미비점을 발굴하여 운영 활성화 방안 반영 ■ 회의결과를 반영하여 특수 Ом부즈만의 전문성 제고
<ul style="list-style-type: none"> ■ 고충민원 사후 밀착 관리를 통해 국민이 체감하는 권익구제 실현 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국민권익위의 권고를 수용하기 어려운 이유에 대하여 피신청기관의 입장을 충분히 들어야 권고의 특성에 맞는 원활한 사후관리가 가능 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 이행실태 점검 및 수용 협력회의 등을 개최하여 피신청기관의 입장 청취 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 충분한 의견 청취 및 해결방안 모색을 통하여 사후관리 종결여부를 결정하고, 자발적인 수용 전환을 유도

□ 기대효과

- 사회적·경제적 취약계층과 민원 접근성이 낮은 소외지역을 직접 찾아가 현장의 목소리를 듣고 해결하여 권익 사각지대를 최소화
 - 코로나19로 타격이 큰 중소기업·소상공인들의 애로사항을 해결하여 경제 양극화를 방지하고 경제 성장률을 회복하는데 일조
- 국가-지방 Ом부즈만 체제의 확립과 특수 Ом부즈만의 전문성 강화를 통해 전문적이고 체계적인 국가 Ом부즈만으로서 국민권익위의 위상을 높임
- 집단민원을 조기에 효과적으로 해결하여 사회적 갈등비용을 낮추고, 다수 국민의 권익을 보호
- 국민의 고충을 유발하는 행정기관 등의 위법·부당, 소극행정을 신속히 시정하여 침해된 국민권익을 보호
 - 권고 이후 촘촘한 사후관리를 통해 실질적인 권익구제를 실현
- 국민의 고충을 유발하는 근원적 원인을 발굴·개선하여 유사·반복 민원의 발생을 최소화함으로써 국민권익 침해를 예방

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억 원)

	회계구분	'21	'22
국민고충해소(I-1-일반재정②)			
① 국민고충해소(1135)	일반회계	16.25 (16.25)	13.31 (13.31)
■ 고충민원조사활동(350)		16.25	13.31

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표(단위)	실적			목표치	'22 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (자료입수 시기)	지표종류	
	'19	'20	'21	'22				정량화 여부	성격/ 내용
달리는 국민신문고 상담민원 현장해결률(%)	50.4	51.8	52.7	53.9%	최근 3년간 평균치는 51.6%이고, '20년 증가율은 2.8%, '21년 증가율은 1.7%이므로, 그 평균인 2.3%를 증가율로 하여, 전년 대비 2.3% 증가한 53.9%를 목표치로 설정	상담민원 현장해결률 = (합의+상담해결 건수/ 민원상담 건수) × 100	달리는 국민신문고 운영 관련 통계 (2212월말)	정량	결과
고충민원 인용률(%) (시정권고, 의견표명, 조정, 합의)	20.7	18.9	21.1	21.3%	최근 3년간 평균치는 20.2%이고, 작년 소폭 증가세로 돌아섰으나 분모에 해당하는 고충민원 처리건수가 3년 전보다 40% 이상 증가하였고, 코로나19 확산세 지속으로 현장조정 등 현장 활동이 위축되는 등 악조건을 고려하여 전년 대비 1% 증가한 21.3%를 목표치로 설정 ※고충민원 처리건수 42,031건('18)→58,880건('21)	고충민원 인용률 = (고충민원 시정권고+의견표 명+조정해결+ 합의해결 건수 / 고충민원 전체 처리건수)× 100	고충민원 조사결과 보고서, 의결서, 조정서, 합의서 (2212월말)	정량	결과
집단민원 조정·합의율(%)	46.9	54.8	57.1	59.4%	최근 3년간 평균치는 52.9%으로 매년 증가하고 있으나, 증가율은 13.0%('19)→16.8%('20)→4.2%('21)로 크게 둔화되고 있으므로 '21년도 증가율과 동일한 증가율(4.2%)을 반영한 59.4%를 목표치로 설정 ※'18년 조정·합의율 : 41.5%	집단민원 조정·합의를 = (집단민원 조정합의 건수/ 집단 민원 처리 건수) × 100	집단민원 조정 결과 보고서, 조정서, 합의서 (2212월말)	정량	결과

성과지표(단위)	실적			목표치	'22 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (자료입수 시기)	지표종류	
	'19	'20	'21	'22				정량화 여부	성격/ 내용
시정권고·의견표명 수용률(%)	90.9	90.4	90.9	90.9%	최근 3년간 평균치가 90.73% 이고, 최근 3년간 최고치가 90.9%로 현재 수용률 상승이 상승 한계치에 달하였다고 판단 되어, 전년 실적과 동일한 수치인 90.9%를 목표치로 설정 ※ 수용률 90%는 권고 10건 중 9건이 수용된다는 것을 의미	수용률=(피신청인 수용건수/시정권 고·의견표명)× 100	국민신문고 시스템 자료 개량 (22.10월말)	정량	결과

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

❶ 달리는 국민신문고 상담민원 현장해결률(%)

- (지표의 대표성) 상담민원 현장 해결률은 고충민원 조사관과 관계기관 전문가들이 민원 접근성이 낮은 소외지역과 취약계층을 직접 찾아가 합의 및 상담해결을 통하여 고충을 해소하는 것으로, 특히 코로나19 이후 비대면 사회의 사각지대에 쉽게 놓일 수 있는 소외계층의 코로나19 이후 일상 회복 및 권익보호를 가장 대표적으로 나타내는 성과지표
- (목표치의 적극성) 최근 5년간 실적치가 매년 증가하고 있으나, 증가율 추세가 크게 둔화되고 있는 점('18년 증가율: 8.6%→'21년 증가율:1.7%), 고충민원 인용률보다 2배 이상에 달할 정도로 상당히 높은 수준이라는 점, 전국 지방자치단체를 순회하며 방문민원을 상담하는 이동신문고의 특성상 민원 분야별 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, 2020년-2021년 연이어 코로나19 확산으로 인해 달리는 국민신문고 운영에 상당한 지장이 발생하고 있으며, 올해에도 상황이 호전될지 전망이 불투명함에도 불구하고, 코로나19 확산상황에서 민원 접근성이 낮은 소외계층의 권익을 적극적으로 보호하기 위해 최근 3년간 평균치는 51.6%이고, '20년 증가율은 2.8%, '21년 증가율은 1.7%이므로, 평균 증가율인 2.3%를 증가율로 하여, 전년 대비 2.3% 증가한 **53.9%를 목표치로 설정**

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

② 고충민원 인용률(%)

- **(지표의 대표성)** 국민이 제기한 고충민원을 **시정권고, 의견표명, 조정, 합의 해결**이라는 수단을 통하여 얼마나 인용하였는지를 비율로 나타내는 지표로, **‘국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다’**는 본 과제의 궁극적인 전략 목표를 가장 잘 대표하는 지표
- **(목표치의 적극성)** 최근 5년 간 고충민원 인용률은 **4년 내리 하락추세를 보이다가 작년에 소폭 반등한 점**, 국민권익위원회로 접수되어 처리되는 민원 건수가 2017년 26,623건에서 2021년 58,880건으로 2배 이상 폭증하고, 민원이 점점 더 집단화, 다양화되는 등 민원 업무환경이 악화되고 있는 점, 코로나19 확산세 지속으로 현장조정 등 현장 활동이 위축되는 등 악조건에도 불구하고, 최근 3년간 실적치의 평균값인 20.2%보다 높고, **최근 3년간 실적치 중 가장 높은 실적치보다 높은 21.3%를 목표치로 설정**

③ 집단민원 조정·합의율(%)

- **(지표의 대표성)** 집단민원의 조정·합의는 다른 민원 해결수단(시정권고, 의견표명)과 달리 신청인과 피신청인, 관계기관 등 이해관계자들 간의 의견 조율, 상호 양보와 타협을 통하여 모두가 만족하는 대안을 이끌어낸다는 점에서 가장 적극적인 국민고충 해결방식이며, **‘집단민원 조정을 통한 사회 갈등 해소’**라는 과제 주요 내용을 충실히 반영
- **(목표치의 적극성)** 집단민원 조정·합의율 실적치는 최근 5년간 매년 증가해왔으나, 최근 5년간 평균치는 46.4%이고, 증가율은 30.5%(‘18)→13.0%(‘19)→16.8% (‘20)→4.2%(‘21)이고, 특히 작년 실적치 증가율은 전년 대비 4배 가까이 하락할 정도로 **실적치의 상승추세가 크게 둔화되고 있음을 고려하여, ‘21년도 증가율(4.2%)와 동일한 증가율을 반영한 59.4%를 목표치로 설정**

④ 시정권고·의견표명 수용률(%)

- **(지표의 대표성)** 시정권고·의견표명에 대한 행정(공공)기관의 수용률은 국민권익위의 고충민원 인용(권고)이 실질적인 해결로 이어지는 정도를 나타내는 것으로, 국민의 관점에서 국민권익 보호를 위한 국민권익위와 각급기관의 적극적 노력을 잘 보여주며, 고충민원 조사→권고, 조정 등 해결→권고 수용을 위한 이행관리라는 **고충민원의 ‘횡적’ 처리체계 확립을 잘 나타내주는 지표**

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

- (목표치의 적극성) 최근 5년간 평균치가 90.4%이고, 5년간 실적치가 등락을 반복해온 점, 시정권고·의견표명 수용률은 1년 단위가 아닌 2008년부터 현재까지의 누적 수치로, 시간이 지날수록 실적치를 극적으로 상승시키기 어려워지는 점, 최근 3년간 최고치가 전년 실적치인 90.9%인 점 등을 고려하여, 전년 실적치와 동일한 수치인 90.9%를 목표치로 설정

□ 정책환류 계획

관리과제 번호	관리과제별 개선보완 필요사항	조치계획(조치시한)
Ⅱ-1-①	○ 「집단민원조정법」 제정 지연	○ 조속한 법 제정을 위하여 보다 적극적인 노력 전개(~12월)
	○ 코로나19 확산세로 인해 이동신문고 운영계획상 일정 미달성	○ 철저한 사전 방역조치로 예정된 일정을 차질 없이 운영(~12월) ○ 증차된 상담버스를 최대한 활용하여 '달리는 국민신문고'를 대폭 확대 운영(~12월)

- (중점 관리) 개선보완 필요 지적사항(집단민원조정법 제정 추진, 달리는 국민신문고 운영)은 성과평가 중점 관리 과제로 선정하여 우선 추진
- (상시 모니터링) 외부 장애요인을 섬세하게 모니터링하여 입법 관련 대국회 대응, 코로나19 확산 추세에 따라 달리는 국민신문고 운영계획의 탄력적인 조정 등 외부 요인이 미치는 영향을 최소화

② 한 번에 편리하게 민원상담·처리 (Ⅱ-1-②)

□ 추진배경(목적)

- 다수기관 관련 민원상담을 한 곳에서 상담·안내함으로써 민원인이 여러 기관을 찾아다니는 불편을 해소

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

◇ 중앙부처 차원에서 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 소통창구로서의 역할 강화

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

□ 주요내용 및 추진계획

- 전문가들의 맞춤형 전문상담을 통한 종합적 민원 상담

- 10개 부처에서 파견된 기관별 전문인력, 고충상담 경력의 권익위 조사관, 금융·주택 등 공공기관 전문가로 상담인력 구성

* 부처·공공기관 상담관 신규 파견 시 분야별 민원처리 유경험자 요청

- 민원신청 분야 전문 상담관이 상담 전 신청 내용을 조사·분석하고 대안을 마련하여 답변하는 맞춤형 상담 시행

- 상담 신뢰도 향상을 위한 상담관 역량 제고 및 상담 프로세스 개선

- 분야별 상담사례 DB 구축, 귀담이포럼 등 학습동아리 운영 활성화를 통해 우수모범 답변사례 공유·확산

* 부서간 상담사례 및 특이사항 공유, 상담 개선사항 발굴·토의 등 실시

- 빈발민원, 계절성·한시민원 등에 대해 유형별 표준답변 마련하고, '온라인 상담 전용 매뉴얼'을 제작하여 신규직원 학습용으로 활용
 - 상담 내용의 직·간접적 확인·점검을 통한 상담의 충실도 제고를 위해 주기적 모니터링 실시
- 다수기관·복합민원 해결 지원을 위한 민원상담협의회 운영
 - 다수기관 협력이 필요하거나 처리기관이 명확하지 않는 사안을 발굴하여 논의함으로써 객관적·합리적 민원해결 지원
 - 사실확인·조정 능력 향상을 위한 복합민원 조사 전담관제 운영
- 중앙부처 민원담당 부서 등과 협조체계 구축 및 정보 공유
 - 주요 빈발민원에 대한 담당부처 의견 수렴 및 담당공무원과의 인적네트워크 구축을 통해 원활한 상담체계 운영
 - 중앙부처 및 지자체 콜센터와 주요 민원에 대한 답변 내용 공유 및 소관 업무분야 등 문의
- 상담현황 주기적 분석 및 특이동향 분석을 통한 문제점 개선·보완
 - 상담 신청건수, 상담분야별 현황, 상담처리 기간, 복합민원 현황 등을 체계적으로 분석하여 상담충실도 제고
- 민원상담 처리 효율화 방안 추진
 - 민원상담 내용에 요구성이 없거나 동일·반복된 경우에는 불필요한 전화통화 생략 및 결재 단순화, 표준답변안 제공
 - 답변모니터링 및 우수상담 사례 공유를 통한 상담 처리기간 단축 및 답변 만족도 제고
- 민원상담 접근성 향상을 위한 상담시스템 개선
 - 민원인, 상담관 등 시스템 이용자들의 불편사항을 취합하여 해결 방안을 강구함으로써 민원인 편의 증진 및 상담 효율성 제고

- 찾아가는 상담회 운영 등 현장중심 상담서비스 제공
 - 수도권 지역 중심 상담버스(달리는 국민신문고) 활용한 현장상담 확대 및 움직이는 광고판으로 현장 홍보에도 적극 활용
 - ※ 코로나19 영향 및 방역정책을 고려 탄력적으로 운영
- 국민콜110 상담 자체 종결률 향상을 위한 상담 DB 현행화 및 상담사 교육을 통한 역량 제고
 - 다빈도 상담, 직접상담 가능한 문의를 분석·유형화(DB화) 및 활용
 - 기관연계시스템(VOP)를 활용한 협조체제 구축하여 관련 기관 간의 주요 이슈, 다빈도 문의 등을 실시간으로 공유
 - 상담업무의 전문성 및 상담품질 제고를 위해 상담사 대상 업무 교육 및 상담스킬 등 전문교육의 주기적 실시
- 기관 콜센터 간 협조체제 구축 및 정보공유로 상담역량 강화
 - 기관연계시스템(VOP)를 활용한 협조체제 구축하여 관련 기관 간의 주요 이슈, 다빈도 문의 등을 실시간으로 공유
 - ※ VOP : 중앙행정기관·지자체 등 316개 기관과 상담이력 등의 데이터 중계 시스템
 - 기관 콜센터 간 의견수렴, 업무 공유를 위한 정례 간담회 개최
 - ‘국민비서’와 연계한 24시간 국민콜110 챗봇상담기능 도입
 - ※ 지능정보기술을 활용하여 국민에게 365일 24시간 민원상담 제공
- 상담사 근무만족도 제고를 위한 노사협력·상생 등 생산적 노사관계 구축
 - 노사협의회, 성희롱, 인사고충, 직장 내 괴롭힘 방지 등 노사간 상시 대화 창구 운영
 - 업무공간·휴게시설 등 환경개선과 상담사 힐링 프로그램 상시 운영
 - ※ 공간배치 및 힐링프로그램 운영에 상담사 의견 상시 수렴하고, 적극 반영

○ 국민콜110에 대한 대상별 맞춤형 홍보

- 전국민 대상으로 홍보방식을 다양화하고, 선택과 집중을 통한 홍보 실시

- 권익위 내 타 부서와의 협업을 통한 비예산 홍보 활성화

※ 홍보실과의 협업을 통한 권익비전 유튜브 연계홍보 등

< '22년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획		세부일정	비 고
1/4분기	온라인 민원상담 효율적 운영	다수기관·복합민원 조사	'22. 1월	
		민원상담 만족도 제고를 위한 상담답변 모니터링	'22. 1월	
		상담충실도를 위한 교육 귀담이 포럼 운영	'22. 1월~	
		온라인 상담 현황분석 (월별)	'22. 1월~	
		민원상담협의회 과제 발굴 및 운영	'22. 3월	
		반발·특이민원에 대한 상담 표준답변 마련	'22. 3월	
		민원상담 효율적 운영 지침 시범운영	'22. 3월	
	110콜 상담만족 도 제고	(110) 2022년 국민콜110 상담사 보수지침 수립	'22. 1월	
		(110) 생산적 노사관계 구축을 위한 노무 전문가 운영계획 수립	'22. 1월	
		(110) 2022년 '110데이' 기념행사 개최	'22. 1월	
		(110) 노사 단체협약 체결을 위한 단체교섭 회의	'22. 1월~3월	
		(110) 설 명절 정상운영 보도자료 배포 및 온라인 홍보	'22. 2월	
		(110) 국민콜110 상담사 교육훈련 계획 수립	'22. 2월	
		(110) 국민콜110 사무공간 확장 이전 추진	'22. 2월	
2/4분기	온라인 민원상담 효율적 운영	민원상담 만족도 제고를 위한 상담답변 모니터링	'22. 4월~	
		다수기관·복합민원 조사	'22. 4월	
		민원상담 효율적 운영 지침 보완·수정 및 시행	'22. 4월	
		상담충실도를 위한 교육 귀담이 포럼 운영	'22. 4월~	
		상담 현황 분석 및 문제점 진단(월별 및 반기)	'22. 4~6월	
		달리는 국민신문고 상담버스 운영	'22. 4~6월	
		민원상담협의회 과제 발굴 및 운영	'22. 6월	
		온라인 상담 전용 매뉴얼 작성	'22. 6월	
	110콜 상담만족 도 제고	(110) 상담사 업무스트레스 해소를 위한 체험형 힐링교육 1차	'22. 4월	
		(110) 국민콜110 SNS를 활용한 온라인 이벤트 실시	'22. 4월	

구 분	추진계획		세부일정	비 고	
		(110) 상반기 '공공기관 콜센터 운영협의회' 개최	'22. 5월		
		(110) 국민콜110 챗봇상담기능 도입	'22. 6월		
		(110) 화상수어상담서비스 이용 안내문 제작	'22. 6월		
		(110) 노사협의회 운영규정 제정	'22. 6월		
		(110) 노사 단체협약 체결을 위한 단체교섭 회의	'22. 4~6월		
		(110) 상담사 업무스트레스 해소를 위한 체험형 힐링교육 2차	'22. 6월		
3/4분기	온라인 민원상담 효율적 운영	민원상담 만족도 제고를 위한 상담답변 모니터링	'22. 7월~		
		다수기관·복합민원 조사	'22. 7월		
		온라인 상담 전용 매뉴얼 작성·보완 및 교육교재 활용	'22. 7월		
		상담충실도를 위한 교육 귀담이 포럼 운영	'22. 7월~		
		상담 현황 분석 및 문제점 진단(월별)	'22. 7-9월		
		달리는 국민신문고 상담버스 운영	'22. 7-9월		
	110콜 상담만족 도 제고	(110) 상담사 업무스트레스 해소를 위한 체험형 힐링교육 3차	'22. 7월		
		(110) 상담사 신체·정신 감정 치유를 위한 감정관리 교육 1차	'22. 8월		
		(110) 추석 명절 정상운영 보도자료 배포 및 온라인 홍보	'22. 9월		
	4/4분기	온라인 민원상담 효율적 운영	민원상담 만족도 제고를 위한 상담답변 모니터링	'22. 10월~	
			다수기관·복합민원 조사	'22. 10월	
			상담충실도를 위한 교육 귀담이 포럼 운영	'22. 10월	
민원상담협의회 과제 발굴 및 운영			'22. 10월~		
상담 현황 분석 및 문제점 진단(월별 및 연간)			'22. 10~12월		
달리는 국민신문고 상담버스 운영			'22. 10~12월		
110콜 상담만족 도 제고		(110) 국민콜110 인지도 제고를 위한 온라인 홍보	'22. 10월		
		(110) 하반기 '공공기관 콜센터 운영협의회' 개최	'22. 11월		
		(110) 상담사 신체·정신 감정 치유를 위한 감정관리 교육 2차	'22. 11월		
		(110) 상담사 만족도 조사	'22. 12월		
		(110) 상담 자체 종결률 향상을 위한 상담DB 현행화	'22. 12월		
		(110) 상담사 업무스트레스 해소를 위한 체험형 힐링교육 4차	'22. 12월		

□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

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

< 현장의견 반영 계획 >

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
<ul style="list-style-type: none"> ■ 기관 간 협조체제 구축 및 현장 방문 강화 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 상담의 답변 충실도 제고 및 일관성 유지를 위해 기관간 업무협약과 빈발 민원 답변 공유 필요 ■ 해결지원을 위한 이해관계인 의견 수렴 및 현장 확인 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 다수민원 해당 기관을 직접 방문하여 답변 방안 등 논의 ■ 현장 방문을 통한 문제점 확인, 이해관계기관 및 민원인 의견 청취 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 정책·제도·민원내용에 대한 이해도 제고 및 유관기관 답변방향 공유 ■ 민원상담협의회 상정시 안건에 반영
<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"> ■ 국민 권익위원회 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 국민콜 110 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

□ 기대효과

- 10개 중앙부처 및 공공기관 파견 전문인력이 고충·일반민원 및 복합민원을 온라인·전화 등 다양한 형태로 한 곳에서 전문적·종합적으로 상담함으로써 민원해소를 위한 국민의 편의성 향상
- 부처 간 경계가 모호하거나 다수기관 관련 민원상담을 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	'21	'22
부패고충제도개선 및 국민소통활성화(I-1-일반재정⑥)			
① 부패고충제도개선 및 국민소통활성화(1134)	일반회계	106.82	112.66
■ 종합상담창구운영(341)		106.08	111.69

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표	실적			목표치	'22 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처	지표종류	
	'19	'20	'21	'22				정량화 여부	성격/ 내용
정부합동민원센터 온라인 상담해결률(%)	신규	79.8	88.6	89.6%	최근 2년 평균 상담해결률 84.2% 보다 5.4% 증가 한 89.6%(전년 대비 1p% 상승) 의 도전적 목표 설정 ※ 상담건수의 지속적 증가(21년 15%↑)는 해결률 제고의 장애 요인으로 작용	민원상담 해결 건 수/민원상담 처리 건수	분석자료 (22.12월말)	정량	결과
국민콜110 상담안내 만족도(점)	87.7	88.2	90.1	90.1점	전년 수준과 동일한 90.1점을 목표치로 설정	'22 1월부터 12월까지 반기별로 국민콜110 상담안내 업무를 이용한 일반국민 3,000명을 대상으로 리커트 5점 척도로 측정 후 100점 기준으로 환산	전화설문 조사 결과치 집계 (22.12월말)	정성	결과

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

① 정부합동민원센터 온라인상담 해결률(%)

- (지표의 대표성) 온라인상담은 정부합동민원센터 개소 후 신규도입된 대표 상담창구이며, 민원상담은 상담관이 민원상담 내용을 확인 후 법령검토, 관계 기관 확인 등의 기초조사를 통해 답변함으로써 **민원인의 궁금증이 해결되어 의사결정 또는 문제해결이** 이루어지도록 하는 것이 **궁극적 목표**이므로 **상담 해결률은 상담업무의 적극적 처리여부를 가장 대표적으로 나타내는 성과지표**임
- ※ 상담해결 : 민원인의 상담요지에 대응하여 상담관 답변이 적절하게 이루어져 민원인의 궁금증이 해소된 경우
- ※ 상담결과 유형 : 상담해결, 기관안내, 민원전환, 상담취하

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

- (목표치의 적극성) 인터넷을 통해 24시간 상담신청이 가능함에 따라 인력 대비 **업무량이 지속 증가**하고 있고, 상담내용이 단순한 민원해결절차, 처리 부서 안내 등의 **질의내용**에서 행정기관에 대한 처분 등 특정한 행위를 요구하는 복잡한 **일반·고충민원 성격의 상담(난이도 상승)이 증가**하고 있음에도 **도전적 목표 설정**을 위해 최근 2년간 평균치 **84.2% 보다 5.4% 증가된 89.6%(전년 대비 약 1%p 상승)**를 목표치로 설정

※ 민원상담 처리 건수 : ('20년) 31,949건 → ('21년) 36,753건, 15% 증가

㉓ 국민콜110 상담안내 만족도(점)

- (지표의 대표성) 국민콜110은 전화를 통해 24시간 365일 상담서비스 이용이 가능하다는 점에서 높은 접근성 및 인지도를 지닌 대표적인 대국민 소통창구로서, **상담안내 만족도**는 수요자인 국민 입장에서 콜센터 상담에 기대하는 **친절성, 상담 결과의 정확성** 등의 업무성과를 **종합적으로 망라**할 수 있는 가장 대표적인 성과지표임
- (목표치의 적극성) '22년 상담안내 **만족도조사 방법의 변경**(자체조사→전문기관 위탁조사)으로 **예측 불가능한 변수가 발생**하였다는 점, 3년 연속 증가 추세라는 점, 특히 '21년도에는 90점을 달성한 점 등을 고려 시 **한계치가 존재하는 만족도 지표 특성 상 사실상 실적치 상승이 임계점 수준에 달**했다고 판단되고, 자체평가위원회에서도 목표치가 높다는 의견에 따라 '22년도에도 **전년과 같은 수준인 90.1점을 목표치로 설정**

※ '22년 상담안내 만족도 조사 예산(2천만원) 별도 반영

□ 정책환류 계획

- '21년 자체평가 시 보완필요사항으로 언급된 국민 **체감도가 높은 민원상담 관련 현장활동 활성화**를 위해 적극 노력

※ ('21년 관리과제별 보완 필요사항) 코로나19 영향으로 국민 체감도가 높은 현장 활동은 다소 저조

- 달리는 국민신문고 상담버스 활용한 '움직이는 상담서비스 제공' 등 현장중심 민원상담 활성화 노력 전개(연중)

- 다수기관·복합민원의 적극적 발굴 및 합리적 해결을 위한 현장 조사·확인, 이해관계인 및 관련기관 의견 청취 실시
 - ※ 다수기관 복합민원 발굴(분기 1회), 관련기관 등 의견청취 (1회 이상)
- '21년 자체평가 결과를 참조하여 '22년 실행계획의 이행현황 등을 지속 모니터링하고, 중간점검 등에서 발굴된 개선보완점은 향후 이행계획에 적극 반영

③ 신속하고 공정한 행정심판 (Ⅱ-1-③)

□ 추진배경(목적)

- 코로나19 장기화 등으로 경제적 고통이 심화된 국민들은 행정심판에 대해 보다 신속한 처리, 간편한 심판 청구, 폭 넓은 권익구제를 기대
 - '21년에 인용률이 대폭 향상되었으나, 국민 눈높이에는 여전히 부족
 - ※ (중행심) '21년 일반사건 인용률 19.7% / (법원) '20년 행정소송 1심 인용률 21.7%
- 행정심판은 행정소송에 비해 상대적으로 쉽고 간편한 제도이지만, 청구서 작성의 어려움은 일반 국민들에게는 진입장벽으로 작용
- '21년 행정심판 평균재결기간은 81.5일로 전년 대비 6.9일을 단축했지만, 법정재결기간(90일)을 경과한 사건이 전체의 **22.0%** 차지
 - ※ 90일 이내 처리건수 : 13,911건(78.0%) / 90일 경과건수 : 3,927건(22.0%)

□ 주요내용 및 추진계획

- '행정심판제도 속 제도'를 활용한 권익구제 강화
 - (조정) 재결방식(인용, 기각, 각하)으로는 일방 당사자는 반드시 패자가 되는 한계를 극복하기 위해 '조정제도'를 활용한 적극적인 권익구제
 - ※ 처분성 불인정, 청구기간 도과 등 행정심판 요건을 충족하지 못했지만, 부당하다고 인정되는 경우에는 고충민원으로 접수·처리할 수 있도록 조치
 - (국선대리인) 경제적약자의 경우 심판청구 전 단계에서 선제적으로 국선대리인을 선임하여 청구서 작성부터 법률전문가가 조력하도록 개선
 - ※ '청구인'이 국선대리인 선임을 신청하는 방식에서, '행정심판을 청구하려는 자'가 신청할 수 있도록 행정심판법 개정 추진
 - (증거조사) 환경분야, 농·산림분야, 국토분야 등 현장을 직접 확인할 필요가 있는 사안은 조사관 또는 상임위원 주재 증거조사 실시

※ (예시) 문화재주변 현상변경 거부처분, 도산등사실인정 거부처분, 변상금 부과처분 취소청구, 도로점용허가 거부처분 취소청구 등

- **(구술심리)** 장기간 경과되어 기록물 확보 등 사실관계 입증 곤란한 경우, 구술심리를 실시하여 청구인의 방어권 보장

- **(부당성 판단)** 처분에 이르게 된 과정에서 처분청의 소극행정, 불합리한 행위 개입 등 처분·부작위가 부당한 경우 적극 인용

※ 행정심판 재결례, 고충민원 결정례, 행정소송 판례, 재결 후 소송 현황, 관련 분야 논문 등을 분석하여 부당성 심사기준 마련

- **(변경재결)** 영업정지처분을 과징금 부과처분으로 변경하거나 자격 취소를 자격정지로 감경하는 등 실질적인 권리구제 실현

※ 위반행위의 동기·내용 및 횡수 등을 감안하여 감경조치 고려

- **(시정조치)** 상위 법령에 위배되는 등 불합리한 법령이 발견되면 재결 시 이에 대한 시정을 요구해 위법·부당한 행정처분 발생 예방

※ 다만, 법률개정사항인 경우에는 권익개선국과 제도개선연계 협업

- **(재심판청구)** 시·도행정심판위원회 재결에 이의가 있는 청구인이 중앙행정심판위원회에 재심판청구를 할 수 있도록 허용 검토

※ 시·도별로 천차만별인 행정심판 재결의 일관성 확보와 국민 권리구제 기능 강화

※ 제도 도입 필요성 및 정당성 검토를 위해 전문가 토론회 개최(2월)

○ 사건처리를 지연시키는 구조적 요인을 제거하여 신속한 권익구제 실현

- **(청구 남용 방지)** 욕설·비방·모욕 등으로 내용을 특정할 수 없는 청구에 대하여 답변서를 제출받지 않거나 보정 없이 '각하'

※ 행정심판법 개정(홍성국 의원 대표발의, '20.11.10.)을 적극 지원하고, 개정 후 청구 남용방지 등에 대한 구체적인 처리기준 마련

- **(무답변 재결)** 피청구인의 답변서 제출이 장기간 지연되는 경우 독촉 후 답변서 제출없이 재결하거나 답변서 제출현황 공표 등 신설

※ 행정심판법 개정(박주민 의원 대표발의, '20.8.10.)에 적극 지원

- **(허위자료 제재)** 행정심판 과정에서의 당사자의 허위 증거자료 제출에 대해서는 **과태료를 부과하여 심리·재결의 공정성 제고**
 ※ 심판청구서·답변서·참가신청서, 증거서류 및 증거물의 허위제출 시 적용(행정심판법 개정 사항)
- **(자료요구 불응 제재)** 위원회의 출석, 자료제출 등 요구에 정당한 사유 없이 응하지 아니하는 경우 **과태료를 부과하여 신속성 제고**
 ※ 행정기관 등에 자료 제출, 출석 등 요구, 당사자·관계인 신문, 증거자료 제출 요구·영치, 감정 등에 불응 시 적용(행정심판법 개정 사항)
- **(지도·점검)** 재결 미이행 또는 답변서 제출지연 등 **행정심판업무의 개선이 필요한 기관을 우선적으로 방문하여 행정지도·점검 실시**
 ※ 중앙행정심판위원회는 행정청에 대하여 위원회 운영실태, 재결이행상황, 운영 현황 등을 조사하고 필요한 지도를 할 수 있음(「행정심판법」제60조)

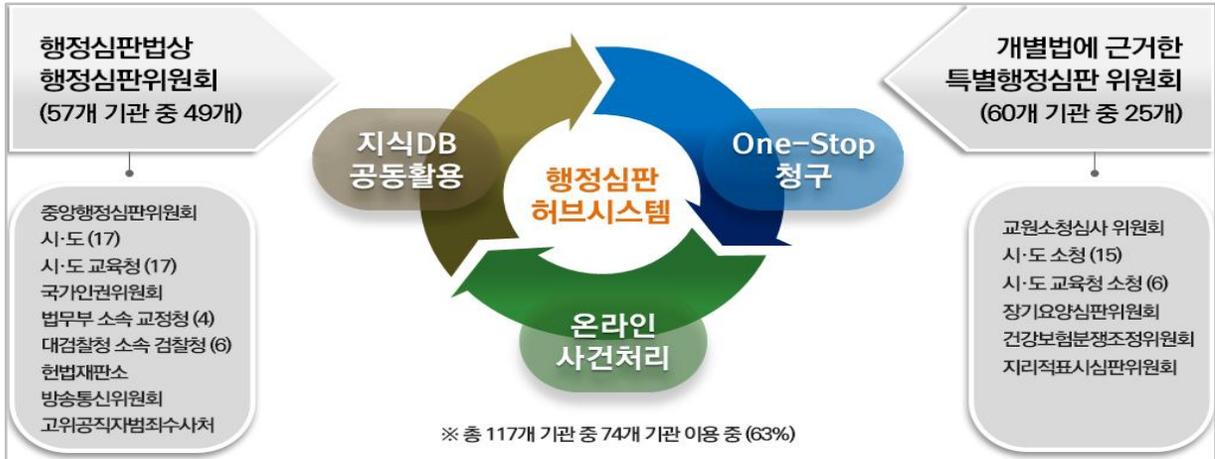
○ 「EASY 행정심판」 서비스 제공

- **(청구서 자동완성)** 행정심판 청구서 작성에 어려움을 겪는 국민들을 위해 **일정사항만 입력하면 청구서가 자동 완성되는 기능 도입**
- **(맞춤형 재결례)** 무엇을 주장하고, 준비할 증거자료는 무엇이 있는지 쉽게 파악할 수 있도록 **행정처분 유형별 맞춤형 재결례 제공**
 ※ 사업계획 수립(1분기), 계약(2분기), 사업추진(약 6개월), 서비스개시('22.12.)



- **(허브시스템) 처분유형에 따라 관할 행심위를 찾아 청구해야 하는 국민불편 해소**를 위해 **온라인 행정심판 허브시스템 이용기관 확대**

※ 현재 117개 행정심판기관 중 74개 기관이 행정심판 허브시스템 이용 중(63%)
 ※ 미이용 기관 대상 컨설팅 및 수요조사 후 이용기관 대폭 확대



- **(데이터 민간개방) 행정심판 시스템에 축적된 재결례 빅데이터를 학계·대리인 등 민간에서 활용할 수 있도록 OpenAPI* 서비스 실시**

* Open API(Application Programming Interface) : 공개하고 있는 행정심판 재결례 데이터를 누구나 자신의 홈페이지에서 활용(예: 법무법인 홈페이지에 행정심판 재결례 코너 운영) 할 수 있도록 제공

- **(재결례 검색 고도화) 컴퓨터가 재결서를 읽을 수 있고 국민들이 손쉽게 재결서 내용을 검색할 수 있도록 개방형 표준문서*로 변환**

* (기존) PDF → (개선) 내용검색이 가능하도록 웹문서(HTML) 기반으로 변환

- **(국민소통 확대) 행정심판 홈페이지 외에도 민간포털, 국가법령 정보센터(수동→자동) 등과 연계하여 국민과의 소통 창구 확대**



○ 효율적인 홍보를 통한 행정심판 대국민 인지도 제고

- (올해의 행정심판) '22년 분야별 **BEST** 재결례를 선정하고, 스토리텔링형 콘텐츠(영상, 애니메이션 등)을 제작하여 SNS에 전파
 - ※ 국가보훈, 노동, 사회복지, 환경, 의료 등 분야별 우수사례 발굴
 - ※ 국선대리인 조력으로 인용된 사례, 조사관 적극행정 등 감동스토리 발굴
- (행정심판아카데미) 대한변호사협회가 운영하는 회원 대상 보수 교육 또는 특별연수 프로그램에 행정심판 교육과정 개설 추진
 - ※ 대리인(변호사, 노무사 등) 선임율 : ('19년) 7.9% → ('20년) 10.1% → ('21년) 14.4%
 - ※ 변호사 법정 의무교육시간(연간 8시간 이수) 인정 및 수료증 발급
- (모의행정심판 경연대회) 제7회 모의행정심판 경연대회를 통해 25개 법학전문대학원의 **6,000여명**의 예비법조인에게 행정심판 홍보
 - ※ 보다 많은 학생들이 대회에 참가할 수 있도록 상금 확대(6백만원→15백만원)
- (시·도 행심위와 홍보협력) 권익위와 시·도행심위의 역할분담, 시·도의 조직·예산을 활용하여 지역주민들에게 행정심판제도 홍보
 - ※ 권익위는 콘텐츠 제작, 시·도행심위는 대중교통·민원실 등에 송출
 - ※ 중앙행심위 - 시·도행심위 간 정책간담회를 통해 제도발전방안 홍보 협력방안 논의
- (이슈관리) 사회적 이슈 사건*은 사건접수 단계부터 보도자료를 배포하는 등 단계별 홍보로 행정심판 인지도 제고
 - * ▲다수인(100인 이상) 청구사건 ▲재결이 다수에게 영향을 미치는 사건 ▲언론에 크게 보도된 사건 ▲기관간 분쟁 ▲경제적 파급이 큰 사건 등
- (현장행보) 사안에 따라 상임위원 주재 현장증거조사, 간담회 등 적극적인 현장행보를 통해 사건에 대한 국민적 관심 유도
- (메타버스 체험·홍보관) 국민들이 행정심판 접수부터 심리까지의 진행절차, 심리과정 등을 가상의 공간에서 체험할 수 있도록 구성
 - ※ 초·중·고·대학교 학생들의 직업체험 및 학습도구로도 활용 가능
 - ※ (홍보·체험) 심판정 참관·참여, 상설홍보관 / (이벤트) O/X 퀴즈대회 등

< '22년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	행정심판 발전방안 토론회 개최	'22.2월	
	장기미결사건 진행상황 점검회의 개최	'22.3월	
	EASY 행정심판 서비스 개발용역 사업계획 수립	'22.3월	
	행정심판의 부당성 판단기준 정립을 위한 연구용역 발주	'22.3월	
2/4분기	EASY 행정심판 서비스 개발용역 발주	'22.4월	
	장기미결사건 진행상황 점검회의 개최	'22.4월	
	대한변협 행정심판아카데미(교육과정) 개설	'22.5월	
	모의행정심판 경연대회 운영위원회 구성	'22.5월	
	EASY 행정심판 서비스 개발용역 계약체결	'22.6월	
	행정심판법 개정안 마련	'22.6월	
	온라인행정심판 허브시스템 이용기관 확대 관련 기관협의	'22.6월	
	제7회 모의행정심판 경연대회 공고 및 참가신청 접수	'22.6월	
3/4분기	제7회 모의행정심판 경연대회 예선	'22.7월	
	재결 미이행 및 답변서 제출 지연기관 지도·점검	'22.7월	
	메타버스 체험·홍보관 개설	'22.7월	
	제7회 모의행정심판 경연대회 본선 개최	'22.8월	
	행정심판 홍보용역 발주	'22.8월	
	장기미결사건 진행상황 점검회의 개최	'22.9월	
	시·도행정심판위원회와 정책간담회 개최	'22.9월	
4/4분기	온라인행정심판 허브시스템 신규 이용기관 서비스 개시	'22.10월	
	임기만료 국선대리인 재위촉 및 신규위촉	'22.11월	
	신규위촉 국선대리인 대상 간담회 개최	'22.11월	
	시·도행정심판위원회와 정책간담회 개최	'22.12월	
	재결례 검색기능 고도화	'22.12월	
	재결례 빅데이터 민간개방	'22.12월	
	올해의 행정심판 사례 선정	'22.12월	
	EASY 행정심판 서비스(청구서 자동완성, 맞춤형 재결례) 개시	'22.12월	

□ **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
청구서 작성단계부터 국선대리인이 조력	■ 국선대리인 신청사건의 행정심판 적법요건, 청구인의 경제적여건 확인 등 세부적인 제도설계 필요	■ 국선대리인 및 각 행정심판기관 실무자 의견수렴	■ 국선대리인 제도개선에 활용(행정심판법령 개정안에 반영)
증거조사 및 구술심리 확대	■ 복잡·난해한 사건의 해결 및 청구인의 입증 부담 완화 필요	■ 현장증거조사, 기록물 등에 대한 직권조사, 구술심리, 이해관계자 의견청취 등 확대	■ 심리 시 참고
사건처리를 지연시키는 구조적 요인 제거	■ 피청구인의 답변서 지연 제출 원인 파악 및 시정	■ 피청구인 방문 조사·지도 점검	■ 점검결과 발표
	■ 허위자료 제출, 자료요구 불응에 대한 효과적인 제재방법 논의	■ 전문가 및 이해관계자 토론회 개최	■ 행정심판법령 개정안에 반영
EASY 행정심판 서비스 제공	■ 청구인들이 쉽고 간편하게 청구할 수 있도록 기능 개발	■ 청구인 및 이용기관 사용자에 대한 설문 ■ 개발완료 후 시범운영	■ 최종적인 서비스에 반영

□ **기대효과**

- 행정심판에 대한 긍정적 인식 변화를 통해 국민들에게 신뢰받는 대표적인 권익구제제도로 자리매김
- 행정심판의 강력한 효력, 신속하고 적극적인 사건처리로 위법·부당한 처분으로 인해 억울함을 느끼는 국민들에게 실질적인 권익구제 실현

□ **관련 재정사업 내역**

(단위 : 억원)

	회계구분 ¹⁾	'21	'22
행정심판(I -1-일반재정⑤)			
① 행정심판(1137)	일반회계	11.44	10.76

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표(단위)	실적			목표치	'22 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (자료입수 시기)	지표종류	
	'19	'20	'21	'22				정량화 여부	성격/ 내용
(일반사건) 인용률(%)	14.7	14.3	19.7	20.7%	'21년 실적치인 19.7%에 5%를 상향한 20.7%로 도전적인 목표치 설정	일반사건의 {인용건수 / 처리건수(인용+기각) }×100	행정심판 시스템 추출 (2212월말)	정량	결과
미처리 장기사건 보유비율(%) (하향지표)	13.1	18.4	14.8	11.9%	'21년 실적치인 14.8%에 '20년~'21년 실적치 감소율인 19.6%를 반영한 도전적인 목표치 설정	(6개월 초과 미처리사건 보유건수/전체 미처리사건 보유 건수)×100	행정심판 시스템 추출 (2212월말)	정량	산출
증거조사율(%)	1.10	1.14	1.49	1.73%	'21년 실적치인 1.49%에 최근 3개년(19~21년) 실적치 평균증가율인 16.38%를 반영하여 상향한 도전적인 목표치 설정	(증거조사'건수 / 전체처리건수) ×100 * 증거조사 = 현장증거조사+구 술심리+조정협의	행정심판 시스템 및 행정심판 출장현황 자료 (2212월말)	정량	과정

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

① 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 사회 분위기 및 정부의 음주운전자 처벌 강화 기조 속에서 운전사건에 대한 구제 확대는 바람직하지 않고, 운전사건이 행정심판 사건의 다수를 차지(약 66%)하는 등 통계 왜곡이 있을 수 있으므로, **일반사건으로 국한하여 측정함이 타당**

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

- (목표치의 적극성) '21년에 최근 5년간 최고 실적을 달성하였다는 점을 고려할 때 사실상 실적치 상승이 임계점에 달했다고 판단되나, **코로나19 장기화로 생계가 더욱 어려워진 자영업자, 중·소상공인의 권익구제를 위해 도전적인 목표치를 설정하였음.** '21년 실적치인 19.7%에 **5%를 상향한 20.7%로 도전적인 목표치 설정**
 ※ 성과지표TF 위원들의 목표치 하향 재설정 권고를 수용(22.8%→20.7%)

② 미처리 장기사건 보유비율(%) (하향지표)

- (지표의 대표성) '22년 핵심 성과목표가 '신속한 행정심판'이라는 점에서 장기 미결사건을 대폭 해소함으로써 '신속한 행정심판'이라는 목표를 달성하는데 필요한 **가장 대표적인 지표임**
 - '21년말 기준, 전체 처리사건의 처리기간은 평균적으로는 81.5일로 법정 처리기간인 90일 이내로 안정적으로 관리되고 있으나, 개별사건으로 보면 **청구일로부터 6개월(180일)을 경과하도록 처리되지 않은 사건이 681건**에 달함. 특히 6개월을 초과하여 처리되는 사건에 대해서 청구인들의 불만이 많이 제기되고 있다는 점에서 '22년은 **장기미결사건을 신속하게 해소하는데 역량을 집중할 필요**
 - '21년 국정감사에서 행정심판 사건처리 지연에 대한 문제가 지적됨("행정심판청구 5건 중 1건 법정처리기간 넘겨")
- (목표치의 적극성) '21년 실적치인 14.8%에 '20년~'21년 실적치 감소율인 **19.6%를 반영한 11.9%로 도전적인 목표치 설정**
 ※ 측정산식 = (6개월 초과한 미처리사건 보유건수/전체 미처리사건 보유 건수)×100
 ※ '19년~'21년 실적치 산출근거

구분	'19년	'20년	'21년
• 미처리 장기사건 보유비율(%)	13.1%	18.4%	14.8%
- 6개월 초과한 미처리사건 건수(건)	813건	911건	681건
- 전체 미처리 사건 건수(건)	6,229건	4,943건	4,587건

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

㉓ 증거조사율(%)

- (지표의 대표성) 증거조사는 청구인·피청구인 및 기타 이해관계자 면담, 관계기관 방문, 현장검증, 근거자료 조사·수집, 구술심리, 조정협의 등을 실시한 것으로 행정심판 사건의 **사실관계를 보다 정확하게 파악하여 행정심판 재결의 정확성과 공정성을 향상**시키는 것으로서, '22년 핵심 성과목표인 **'공정한 행정심판'**의 성과를 가장 잘 측정할 수 있는 **대표적인 지표**임
 - 국민이 접근하기 어려운 행정청의 정보 등에 대한 적극적인 증거조사를 통해 **청구인의 입증부담을 완화**하는 데 크게 기여
- (목표치의 적극성) '21년 실적치인 1.49%에 **최근 3개년(19~21년) 실적치 평균증가율인 16.38%**를 반영하여 상향한 **1.73%로 도전적인 목표치** 설정
 - 행정심판의 경우 정식쟁송 절차인 행정소송과 달리 간편하게 청구할 수 있고 많은 사건이 신속하게 처리되는 특징을 가진 약식쟁송 절차이므로, 대부분의 사건을 청구인·피청구인이 제출한 서면을 기준으로 심리하고 있으며 현장검증, 구술청취 등이 반드시 필요한 경우에 한해 현장증거조사 및 구술심리 등을 실시하고 있음. 다만, 청구인의 입증부담 완화를 위해 위원회가 적극적으로 현장증거조사, 구술심리 등을 확대해 나갈 계획임

※ 측정산식 = (증거조사*건수 / 전체처리건수)×100

* 증거조사 = 현장증거조사+구술심리+조정협의출장

□ 정책환류 계획

- 시·도 행정심판위원회와의 홍보협력 및 국민감동 재결사례 보도 등 전방위적 홍보를 추진하여 행정심판제도에 대한 대국민 인지도 향상
 - 행정심판 인지도가 '20년 대비 '21년에 상승했으나, 당초 목표치에는 다소 미달('21년도 관리과제 개선보완 필요사항)
- 의원발의안을 포함하여 행정심판의 권익구제 강화 및 신속한 재결 환경 조성을 위한 행정심판법 개정안 마련 및 국회통과 노력 지속
 - 행정심판법 개정안(의원발의*) 통과 필요('21년도 관리과제 개선보완 필요사항)
 - ※ 반복적·악의적 심판청구, 피청구인의 답변서 제출 지연 등에 대한 개선

(1) 주요내용**□ 국민 중심 범정부 디지털 소통 플랫폼 운영**

- 국민신문고 확대, 사용자 중심 시스템 개편, 국민패널 운영 보완 등을 통해 다양한 국민의 행정참여 보장 및 국민의견 수렴 활성화
- 각 분야 전문가 및 소관부처와 협업하여 국민의 아이디어를 정책·제도개선으로 환류 강화

□ 빅데이터 분석·활용을 통한 정책개선 지원

- 국민안전, 단계적 일상회복 지원 및 사회안전망 강화 등 국정 방향 관련 데이터 분석으로 체계적 정책 추진 지원
- 국민생활과 직결된 사안에 대한 모니터링을 강화하여 현안과 이슈를 빠르게 포착, 정책에 적기 반영할 수 있는 국민피해 예보체계 운영

□ 부패방지 및 국민불편 해소를 위한 제도개선

- 기득권 담합, 특혜 제공 등 부패 사각지대 및 불공정 요인, 취약 계층을 위한 사회안전망 확보 및 국민 불편사항 등에 대한 제도 개선 추진
- 제도개선 권고 이행현황 점검·관리 및 기관 협업 등 권고과제 이행 관리를 강화하여 제도개선의 이행력 제고
- 국민 고충·불편을 유발하는 공익적 성격의 적극행정 신청 사항에 대해 의견제시를 통한 신속한 정책 개선 및 조치 유도

구분		성과지표
성과목표	국민의 목소리에 기반하여 정책을 개선한다.	① 국민의 소리 정책반영 건수(건)
관리과제	① 국민 중심 범정부 디지털 소통 플랫폼 운영	① 국민의견수렴을 통한 정책제도개선 건수(건) ② 국민생각함 안건 당 평균 참여 수(건)
	② 빅데이터 분석·활용을 통한 정책개선 지원	① 민원분석시스템 공동활용률(%) ② 민원분석 자료 이용자 만족도(점) ③ 민원 빅데이터 품질제고 노력도(점)
	③ 부패방지 및 국민불편 해소를 위한 제도개선	① 제도개선 권고 수용률(%) ② 제도개선 권고 이행률(%) ③ 적극행정 국민신청 의견제시 달성률(%)

[2] 성과지표

성과지표	실적			목표치	'22년 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 (또는 자료출처)
	'19	'20	'21	'22			
국민의 소리 정책반영 건수(건)	-	16	18	20	국민의 의견이 반영된 제도 개선을 적극 확대하기 위해 전년도(21년) 실적치 증가분(2건)과 동일한 20건을 2022년도 목표치로 설정	민원정보 분석, 국민생각함 부서 간 협업 등을 통해 국민의견을 수렴하여 권익위에서 정책 및 제도를 개선한 건수	활용실태 점검결과, 제도개선 의결서 등 종합해 산출

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

◆ <국민의 소리 정책반영 건수(건)>

- **(지표의 대표성)** 국민권익위원회는 사전에 국민의 고충을 해소하고 부패를 예방하기 위해 정책이나 제도의 개선을 권고하고 있음. 본 지표는 이러한 권고 과정에 민원정보 분석, 국민생각함 설문조사 및 전문가자문 등 국민의 의견수렴을 거쳤는지 여부에 대해 측정하는 성과지표로, 권익개선정책국 업무 전반을 포괄하는 대표성이 매우 높은 지표임
- **(목표치의 적극성)** 국민권익위원회가 수행하는 제도개선 권고는 몇 가지 아이디어를 행정에 반영하는 차원의 개선이 아닌, 법리와 실무를 고려하고 여러 주제(과제)를 종합적으로 판단해야 하는 완성도 높은 작업으로서, 이 과정에 국민의견수렴 절차를 거치도록 하는 것은 상당한 시일이 소요(지체)되는 어려움을 안고 있음. 하지만 그간 공무원 시각에서 이루어진 Top-Down(하향식) 방식의 제도개선을 탈피하고 국민의견이 반영된 Bottom-Up(상향식) 방식의 제도개선을 확대해야한다는 당위와 목표가 있는 바, 전년도(2021년) 실적치 증가분(2건)과 동일한 증가분을 적용한 20건을 2022년도 목표치로 설정

(3) 외부환경 · 갈등요인 분석 및 갈등관리계획

주요내용	외부환경 · 갈등요인 분석	갈등관리 계획
① 국민 중심 범정부 디지털 소통 플랫폼 운영	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국민생각함을 바탕으로 제도 개선을 추진하기 위해서는 국민생각함에 등록되는 안건이 사회 구성원 다수가 공감할 수 있는 불편이나 개선방향이어야 하나, 지극히 개인적이고 자신의 경제적 이익과 관련된 안건이 증가하고 있는바 이를 바탕으로 제도개선을 추진하는데 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 안건을 '추천' '비추천'할 수 있는 기능을 구현함으로써 비추천된 안건이 스스로 도태될 수 있도록 유도 ○ 국민생각함 운영진이 주관하는 설문조사 및 의견수렴 절차를 확대해 좀 더 정제된 국민의 목소리를 정책화하도록 함
② 빅데이터 분석·활용을 통한 정책개선 지원	<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 ○ 특이민원, 국민생명·안전 관련 사항을 신속하게 포착하여 해당 기관에 송부, 대응 지원 ○ 민원분석시스템 교육·컨설팅 강화로 공공기관의 데이터 기반 행정에 대한 관심 및 데이터 활용 역량 제고
③ 부패방지 및 국민불편 해소를 위한 제도개선	<ul style="list-style-type: none"> ○ 코로나 확산 속에 다수 국민의 경제적 어려움과 일상 생활 속 불편·불합리 증가 ○ 공공재정 집행 규모의 증가에도 일부 집행주체의 도적적 해이 지속 및 폐쇄적 특권 향유 내지 불합리한 반칙의 용인 ○ 기존 법·제도에 변화를 초래하는 제도개선의 업무상 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 전문가 의견수렴 등을 통해 제도개선 방안의 타당성을 제고하고, 토론회 등을 통한 이해관계자 의견청취 및 소관기관과의 협의·조정 강화

(4) 관리과제별 추진계획

① 국민 중심 범정부 디지털 소통 플랫폼 운영 [11-2-①]

□ 추진배경(목적)

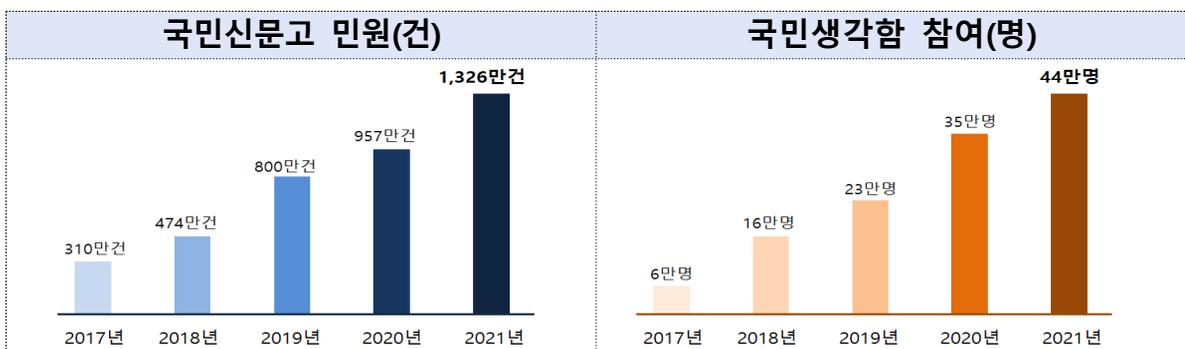
√ 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제12조 위원회는 다음 각호의 업무를 수행한다.

16. 온라인 국민참여포털의 통합 운영

- 온라인 국민참여포털 '국민신문고'는 민원·신고를 통해 접수된 국민의 불편을 해결하고, 국민제안·국민생각함에 제시된 국민의 목소리를 숙성시켜 정책 및 제도를 개선하는 업무를 수행



- 국민신문고 및 국민생각함 이용자가 지속적으로 증가함에 따라 이용 편의성 제고 및 다양한 국민의견 수렴 방안 마련 필요



- 국민의 이용 편의성을 높이고 국민 불편이 실질적으로 해결될 수 있도록 디지털 혁신 추진

* 국민신문고 접근편의성 제고, AI를 통해 신속한 민원 배정 및 해결

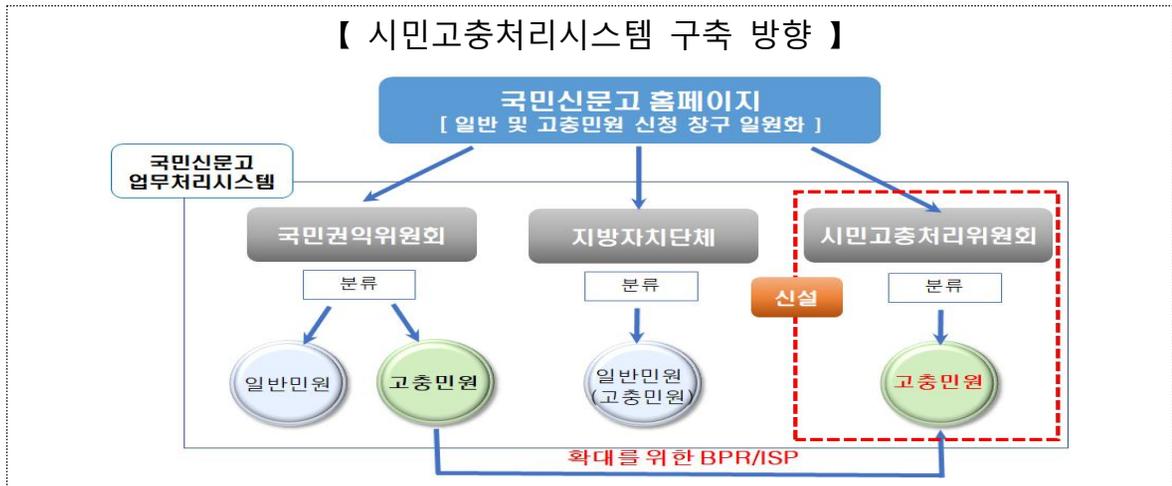
- 국민의 아이디어를 수용해 정책을 수립하고, 국민의견을 기초로 제도를 개선함으로써 국민의 행정참여 달성

* 국민제안의 실시율 제고와 국민생각함을 통한 정책개선 실적 증가

□ 주요내용 및 추진계획

다양한 국민의 행정참여 보장

- 전 행정·공공기관을 싹틔줄처럼 연결하여 국민신문고를 통하면 어느 기관과도 소통할 수 있는 체계 구축
 - 별도 민원처리 시스템을 이용하는 지자체나 공공기관 중 민원 접수가 많은 기관을 중심으로 국민신문고 이용 확대
 - ※ 통합 운영이 반드시 필요한 기관인지 여부를 판단하여 결정
 - 지자체에서 권익위 역할을 하는 ‘시민고충처리위원회’가 온라인으로 고충민원을 처리할 수 있도록 하는 시스템 구축 준비
 - ※ 그간 시민고충처리위는 서면으로 고충민원을 접수·처리 → 국민신문고로 통합



- 좀 더 쉽고 편리하게 이용할 수 있도록 기능을 개선하여 사용자 중심의 국민소통시스템 제공
 - 본인인증 편의를 높이기 위해 모바일 기기를 이용한 생체인증 및 PC 적용 인증 수단 확대
 - ※ 모바일 디지털 원패스 및 카카오 등 민간 인증수단 도입
 - 민원 답변서 원본을 서신으로 받을 필요 없이 국민신문고 홈페이지에서 출력할 수 있는 서비스 구축
 - ※ 불필요한 종이, 우편 비용을 절감하고 민원 답변의 공공성을 강화

- 민원이나 제안의 접수·이송·처리 등 진행사항의 통지방식을 기존 문자·이메일에서 카카오톡 등 앱 기반 메시지 서비스까지 확대
- 국민신문고에 제기된 민원을 1회성으로 처리하는데 그치지 않고 민원 처리 후에도 관리함으로써 민원 처리 책임성 강화
 - 민원 처리 후에도 민원인 니즈(Needs)에 부합하는 정책을 수집하여 맞춤형으로 제공하는 ‘민원-정책알림 서비스’ 개통(22.2월)
 - ※ 민원인이 신청한 민원내용과 관련된 보도자료 등의 정책정보 제공
 - 국민신문고 이용기관의 민원처리 실태점검 및 평가를 실시해 민원서비스가 개선되도록 지원
 - ※ 평가 지표 개선을 통해 국민소통에 대한 공무원의 관심도 제고

- (민원) 신청 후 오랜 시간이 경과하였음에도 담당 공무원이 접수조차 하지 않아 발생하는 국민 불편 해소
 - * 그간 32시간 이후 접수 건은 모두 동점으로 처리해왔으나, 56시간까지 세분화하여 평가함으로써 접수 단계에서의 신속성 배점 격차 확대
- (제안) 제안을 채택한 이후 실시하지 않고 방치해온 관행을 개선하여 국민 의견 정책화 실현
 - * 채택 후 1년 이내 건만 실시여부를 평가해 왔으나, 최대 3년 이내 채택한 건까지 실시 여부를 추적 관리
- (만족도) 민원처리 결과에 대한 만족도 평가를 실시함으로써 민원 행정의 전반적인 수준을 제고

국민 아이디어를 발굴하여 정책·제도개선 추진

- 국민 안건 중 다수가 동의하는 아이디어나 행정개선에 도움이 될 수 있는 사안을 찾아 전문가 및 소관부처와 연결
 - 국민생각함 안건에 추천·비추천(👍vs👎) 기능을 신설하여 국민들이 많이 선택한 안건을 중심으로 전문가 자문 요청

- 추천이 많은 안건을 모아 매 분기별 국민생각함 투표를 실시하고 우선 순위를 선정해 소관 부처에 통보
- 각 분야 전문가 협업을 통해 국민 아이디어를 현실화하고 기관 아이디어를 구체화하여 국민생각함의 정책제언 기능 내실화
 - 경제·인문사회연구회 등 국책연구기관을 활용하여 우수 국민 아이디어는 자문을 실시하고 기관안건은 전문가 매칭 지원
 - 국민생각함 활용이 많은 대학 및 시민단체 등을 통해 민간의 아이디어를 차용해 정책화하고 전문 영역에 대한 자문을 요청
- 청소년과 청년·대학생에게 정부 정책수립과 행정개선에 참여할 수 있는 기회를 제공하는 '청소년·청년 공모전' 확대
 - 안건의 질을 향상시키기 위해 중·고등학생 부문과 청년·대학생 부문으로 분리해 운영
 - 포상금액을 높이고 기존 서면 심사 방식을 탈피해 현장에서 자신의 아이디어를 직접 발표하는 경연대회 형식을 도입
- 국민생각함을 활용하여 공공부문의 변화나 혁신을 도모한 우수 활동가 및 안건 숙성에 적극적으로 참여한 자에 대해 포상
 - 분기별 우수 안건 중 10건을 선정해 중복·도용여부를 검증하고 국민생각함 투표 및 심사위원 점수로 우수 활동가 결정
 - 좋은 의견(댓글)을 제시한 참여자에게 경품을 지급하고 1년간 등록된 전체 안건 중 최우수 안건을 선정해 위원장상 수여

주요 정책 현안에 대한 국민의견 수렴

- 각급 기관이 정책 수립이나 제도 개선에 앞서 국민의견을 수렴함으로써 정책 수용도를 높이고, 위험요소를 사전에 차단

- 행정·공공기관을 대상으로 반기별 수요를 파악해 시기의 적절성, 국민에게 미치는 영향, 결과 활용 정도 등을 고려해 **과제 선정**
- 많은 국민의 참여를 유도하고자 위원회와 관계기관 **공동 설문·이벤트(경품)**를 진행하고, 협업결과를 민원서비스 평가에 반영



※ 기관의 적극적인 국민의견 수렴을 유도하기 위해 행정기관에 대한 민원서비스 평가 시 국민호응도 지표(안전 당 참여 수) 강화

- 설문조사의 객관성과 공정성을 강화하고, 업무에 실제 도움이 되는 의견(댓글)을 확보하기 위해 **국민패널 운영 보완**

- 대표성과 신뢰성을 높이기 위해 **국민패널**(’21.12.현재 9,220명)을 **확충**하고, 적극적 참여를 독려하기 위해 **연말 포상 실시**

※ 국민패널 구성원 중 상대적으로 부족한 청년층의 참여를 확대하기 위해 대규모 공모전 사이트에 홍보 배너 및 웹포스터를 게시하고, SNS 및 유료 광고 실시

- 설문조사의 신뢰성과 참여자의 효능감을 높이기 위해 국민패널 설문조사를 누구든지 확인할 수 있도록 **상시 공개**



- 국민의 목소리를 바탕으로 정책이 추진되었거나 제도가 개선된 사례 및 국민생각함·국민패널을 적극적으로 **홍보**

- 국민생각함 홈페이지에 그간 위원회에서 작성한 국민생각함 **홍보 콘텐츠(카드뉴스, 동영상, 사진자료 등)** 게시란 신설

- 중앙·지방행정기관 및 공공기관 민원실에 국민패널 홍보물을 배치하고, '달리는 신문고' 등을 통해 전국에 배포

< '22년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획		세부일정	비 고
1/4분기	시스템 개선	민원관련 정책알림서비스 개통	'22.2월	
		국민패널 설문조사 상시 공개 시스템 신설	'22.2월	
		국민생각함 등록 안건 추천, 비추천 신설	'22.2월	
	안건 숙성	국민생각함 기관 안건 수요 파악	'22.2~3월	반기별
		국민생각함 1분기 우수 안건 선정	'22.3월	분기별
민원서비스 평가	국민제안·국민생각함 평가지표 개선	'22.3~4월		
2/4분기	시스템 개선	PC 간편인증 수단 확대	'22.4월	
		시고위 민원처리시스템 BPR/ISP 계약체결	'22.5월	
	안건 숙성	청소년·청년 아이디어 공모전 개시	'22.4월	
		국민생각함 2분기 우수 안건 선정	'22.6월	분기별
		국민패널 모집 이벤트	'22.6월	
민원서비스 평가	국민신문고 이용기관 수요조사	'22.6월		
3/4분기	시스템 개선	민원답변서 원본 홈페이지 출력 서비스	'22.7월	
		생체인증 디지털 원패스	'22.8월	
		시고위 민원처리시스템 BPR/ISP 결과보고	'22.10월	
	안건 숙성	국민생각함 기관 안건 수요 파악	'22.7~8월	반기별
		국민생각함 3분기 우수 안건 선정	'22.9월	분기별
민원서비스 평가	국민신문고 민원서비스 종합평가	'21.9~11월		
4/4분기	안건 숙성	청소년·청년 아이디어 공모전 경연대회	'22.10월	
		국민생각함 최우수 안건 선정 및 포상	'22.12월	분기종합
		국민패널 최우수 활동가 선정 및 포상	'22.12월	
	민원서비스 평가	국민신문고 민원서비스 종합평가 결과 보고	'22.12월	
		국민신문고 이용기관 확대	'22.11월	
	국민생각함·제안 운영실태 점검	'22.10월		

□ 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 조사 결과를 다음 계획 수립 시 반영
	평가지표와 관련된 사안 이므로 이해관계집단의 의견수렴 필요	이해관계집단에 평가지표 개선안을 사전에 통지하고 의견을 수렴	현장의견을 반영해 평가지표 개선안 발전
청소년·청년 아이디 어 공모전	사업이 실제로 수혜자에게 도움이 되었는지 확인	사업 종료 후 사업 참여자(청소년·청년)들과 직접 대면 면담 실시	부족하거나 개선해야 할 사항은 다음 연도 사업에 반영
	이해관계집단이 본 사업의 필요성을 느끼고 있는지 확인	사업 종료 후 사업 참여자(행정기관)들과 직접 대면 면담 실시	부족하거나 개선해야 할 사항은 다음 연도 사업에 반영
국민생각함 국민패널 확대	사업에 참여한 국민패널의 목소리를 통해 국민패널 운영상 문제점과 개선안 도출 필요	국민패널 대상 설문조사 또는 대면조사 실시	개선해야 할 사항은 다음 연도 사업 추진 시 반영

□ 기대효과

- 국민들이 정부정책의 추진과정과 행정 전반에 편리하게 참여
 - 민원·제안·정책참여가 일원화된 국민신문고가 전 행정기관과 연결됨으로써 국민들이 손쉽게 자신의 생각을 행정부에 전달
 - 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
 - 행정이 사업 추진내용을 사전에 공개하고 국민들이 그 사업의 추진과정을 감시함으로써 부패에 대한 사전예방 기능 수행

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'21	'22
권익행정정보화(I-1-정보화①)				
①	청렴권익행정정보화(1132)	일반회계	37.24 (88.61)	31.12 (87.52)
	▪ 국민소통시스템 구축 및 운영(321)		37.24	31.12

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표(단위)	실적			목표치	'22 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (자료입수 시기)	지표종류	
	'19	'20	'21	'22				정량화 여부	성격/ 내용
국민의견수렴을 통한 정책제도개선 건수(건)	19	25	32	36건	'21년 성과 목표치보다 4건 증가한 36건을 목표치로 설정	국민생각함을 통해 국민의견을 수렴해 실제 정책 및 제도를 개선한 실적	활용실태 점검결과 (22.12월말)	정량	결과
국민생각함 안건 당 평균 참여 수(건)	33.9	41.6	57.8	70.0건	최근 3년간 평균 증가 건 11.9건보다 0.3건 더 많은 70.0건을 목표치로 설정	국민생각함 안건 당 평균 참여 수 = 총 참여 수 / 총 안건 수	통계 자료집 (22.12월말)	정량	산출

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

① 국민의견수렴을 통한 정책·제도개선 건수(건)

- (지표의 대표성) 국민들이 제기한 안건이 다른 국민과 전문가 등이 토론을 거쳐 실제 정책이나 제도로 반영된 실적을 수치화한 것으로 '국민 중심 범 정부 디지털 소통 플랫폼 운영'이라는 관리과제 목적이 투영된 성과지표

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

- (목표치의 적극성) 국민들이 제기한 안건을 바탕으로 정책이나 제도를 개선하기 위해서는 전문가 자문을 비롯해 안건 숙성의 책임을 맡고 있는 국민생각함 담당자(facilitator)의 꾸준한 노력이 요구되는 지난한 과정임. 국민의견수렴을 통한 정책·제도개선 건수는 '17년 7건을 시작으로 '21년 32건까지 증가해왔음. 그간 매년 7건에서 5건씩 증가하였기에 최초 이를 반영한 목표치를 설정하였으나 "설정된 목표치가 과도하므로 현실적으로 수정할 필요가 있음. 또한 과도하게 목표치를 설정할 경우 중장기적 성과관리가 어려워질 수 있으므로 목표치 재설정"을 권고한 성과지표 검토위원의 권고를 수용하여, '21년보다 4건 증가한 36건을 목표치로 설정(성과지표 검토위원 권고사항 수용)

㉓ 국민생각함 안건 당 평균 참여 수(건)

- (지표의 대표성) 국민생각함이 단순히 자신이 하고 싶은 말만 하는(안건만 등록하는) 일방통행의 공간이 아니라, 얼마나 많은 국민이 서로의 이야기에 공감하고 참여하는지를 나타내는 것으로, '국민생각함의 활성화 수준(얼마나 참여하는지)을 직관적으로 파악'할 수 있는 성과지표
- (목표치의 적극성) 국민생각함 안건 당 평균 참여 수는 '17년부터 '19년까지 안건 당 30건대를 보이다가 국민생각함의 인지도가 높아진 '20년 이후 급격히 증가하여, 최근 3년간 평균 증가건수는 11.9건으로 나타남. 평균 증가건수를 대입할 경우 '22년 목표치는 69.7건이지만, 더욱 많은 국민들의 참여를 이끌어내기 위한 적극적 노력을 독려하기 위해 평균 증가 건수(11.9건) 보다 0.3건 더 증가한 70.0건(전년 대비 21.1% 상승)을 목표치로 설정

□ 정책환류 계획

- '21년 자체평가 결과, 국민생각함 설문조사의 신뢰성과 대표성 제고를 위해 국민패널 확대가 필요하다는 지적에 따라 관련 계획 반영
 - 국민패널 모집을 위해 대규모 공모전 사이트에 홍보 배너 및 웹포스터를 게시하고, SNS 및 유료 광고 병행
 - '22년 1년간 활동 결과를 취합해 모든 안건에 참여한 국민패널 중 우수한 의견을 제출한 자에게 위원장 포상

- '21년 국회 지적사항인 국민생각함 발전 및 활성화 방안 마련을 위해 간담회 및 국민의견수렴
 - 국민생각함을 적극적으로 이용하는 국민과 기관을 대상으로 Off line 간담회를 개최해 국민생각함 운용 개선사항 도출
 - 국민생각함 이용자를 대상으로 홈페이지 이용 상 불편사항 및 참여 확대를 위한 방안을 On line으로 조사하여 반영

- 장애인, 외국인근로자 등 사회적 약자와 관련된 분야는 시민사회 단체와 연계하여 정책개선 등 추진
 - '20년 실시한 시각장애인 안내견 출입지역 확대와 같이, 일상에서 경험하는 차별적인 요소를 제거하기 위한 캠페인 등 개최
 - 직장 내 갑질·성희롱, 정보취약계층의 무인단말기 사용 어려움 등 제도개선 부서에서 추진하는 사회취약분야 과제를 함께 추진

- 권익위 내 협업강화로 업무 품질 및 수준 제고
 - 주요정책이나 사회현안과 관련된 민원분석 시 국민생각함 의견 수렴도 병행함으로써 분석 결과에 대한 신뢰성 강화
 - 제도개선 추진 시, 주제의 선정부터 개선안 마련까지 상시적으로 국민의견을 수렴토록 함으로써 제도개선안에 대한 수용성 확대

2 빅데이터 분석·활용을 통한 정책개선 지원 (11-2-②)

□ 추진배경(목적)

- 민원데이터의 양적 증가와 더불어 데이터가 사회적·경제적 가치 창출의 핵심 원천이 되는 데이터 시대 도래
 - ※ 최근 3년간 수집민원 추이: 1,077만^(19년) → 1,230만^(20년) → 1,483만^(21년)(연평균 17% 승)
- 주요 정책, 사회 현안 관련 민원데이터를 분석하여 관계기관에 제공함으로써 ‘국민의 소리’ 정책 환류 강화
- 각급기관의 민원데이터 분석·활용역량 강화를 위한 국민의 요구에 기반을 둔 정책개선 지원
 - ※ 데이터 기반의 행정이 법제화(데이터기반행정부 제정·시행, '20.12.10.)되어 정책 수립·집행·평가 과정 등에 ‘민원’을 활용한 의사결정 모델 등 연구 필요

□ 주요내용 및 추진계획

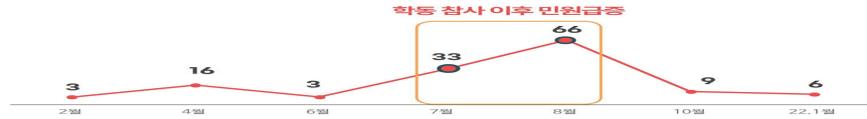


- 국민안전, 단계적 일상회복 지원 및 사회안전망 강화 등 국정 방향 관련 데이터 분석으로 체계적 정책 추진 지원
 - 데이터 분석을 통해 나타난 정책적 시사점 등을 토대로 소관기관 자율적인 정책·서비스 개선 요구, 권익위 제도개선 권고
 - ※ 예) 관광·여행(단계적 일상회복), 식품안전(국민안전), 한부모가정(사회안전망)
- 국민생활과 직결된 사안에 대한 모니터링을 강화하여 현안과 이슈를 빠르게 포착, 정책에 적기 반영할 수 있는 국민피해 예보체계 운영
 - 국민생명·안전 분야 키워드, 사회적 이슈 및 재난 등 소수 민원에 대한 상시 모니터링을 통한 사각지대 분석 추진

※ 과거 민원에 대한 추이를 데이터 표준화하여 시계열분석을 통한 민원예측

《 이슈 사례 예시 》

(광주 아이파크) ‘광주 학동 철거건물 붕괴사고’ 이후 ‘화정동 아이파크’ 민원이 증가하였으나, 다수 민원 중 **중요이슈로 발견하지 못하여 사전에 감지하지 못함**



(요소수) 요소수 부족문제가 현실화 되기 전 민원접수 건수가 적어 **사전에 문제를 인지하지 못함**. 사회적 파급효과가 큰 데이터는 뉴스, SNS 등 외부자료 추출을 통한 융·복합 분석 필요

- 급증·확산 징후를 보이는 민원에 대한 관계기관의 대응을 촉구하여 민원 조기 해소를 통한 국민 불편 해소
- 해당 기관에 주의·관심 촉구 및 모든 공공기관 대상 「국민의 소리」 주·월간 사고 예보 발령
- 민원 빅데이터 동향인 「국민의 소리」 (주·월간 동향) 품질 보완·개선으로 행정기관의 민원 데이터 분석자료 활용도 제고
 - 공공기관 등 「국민의 소리」 이용자 대상 만족도 조사 등 개선 의견을 청취하여 품질 제고
- 민원데이터와 유의미한 외부데이터의 융·복합*, 학계 공동연구** 등을 통해 지속적인 민원분석 모델 개발 시도
 - 융·복합 데이터 기반으로 정책과 제도에 활용할 수 있는 질 높은 시사점(Insight·Solution) 도출
 - * 예) 소비자 안전(한국소비자원), 국민피해예보(언론데이터) 등 국민생활 관련 데이터
 - ** 포스텍 사회문화데이터사이언스 연구소와 국민 삶의 질 개선 연구 등
 - ※ 데이터 기반 융·복합 프로젝트인 「데이터플래그십」 사업(과기부 주관) 공모 신청 추진
- 데이터 활용기관의 민원데이터 분석·활용성 강화를 위한 교육 지원
- 민원분석시스템의 근간이 되는 민원 분석데이터* 품질을 개선하여 양질의 분석결과 도출 및 GIGO(Garbage in, garbage out)** 예방
 - * 자연어로 이루어진 민원, 제안 등을 분석 최소단위인 말뭉치로 변환한 데이터
 - ** 컴퓨터는 올바르게 않은 데이터를 입력하면 올바르게 않은 결과값을 만들어냄

- 시스템 운영 중 발견된 데이터 정합성 관련 개선사항을 전체 데이터에 적용(재색인)하여 분석 신뢰도 제고
- 분석결과에서 노출될 수 있는 개인정보, 비속어 등의 비식별화 및 신조어(복합명사), 유의어 사전의 관리로 분석 정확도 향상
- 국민 의견수렴을 통한 민원 빅데이터 분석 정보* 추가 개방으로 공공데이터 이용 활성화 및 민·관 데이터 기반 행정 지원

* '21년까지 Open API(개방형 연계프로그램) 형태 13종 개방, '22년 3종 추가 개방

< '22년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획		세부일정	비 고
1/4분기	빅데이터 분석	민원분석 주제 수요조사	'22.1월	
		유형별 민원분석 및 민원예보 발령	'22.1~3월	
	빅데이터 협업·개방	한눈에 보는 민원 빅데이터 설문 홍보 추진	'22.2월	
		민원 빅데이터 정보 대국민 수요조사	'22.3월	
		공공기관 등과의 민원 빅데이터 협업 추진	'22.3월	
	데이터 품질관리 및 기능개선	민원 빅데이터 홍보 및 이용 활성화 계획 수립	'22.3월	
		전체 민원데이터의 정합성 개선 위한 전체 데이터 색인	'22.2월	
		민원 자동 분류체계 적중률 개선 방안 마련	'22.3월	
		언어자원 관리(불용어·신조어·유의어) 현황 점검	'22.3월	
2/4분기	빅데이터 분석	유형별 민원분석 및 민원예보 발령	'22.4~6월	
	빅데이터 협업·개방	공공기관 등과의 민원 빅데이터 협업 추진	'22.4~6월	
		빅데이터 분석 및 인공지능 등 최신 기술동향 교육	'22.6월	
		민원 빅데이터 정보 3종 추가 개방(공공데이터포털)	'22.6월	
	데이터 품질관리 및 기능개선	민원 자동 분류체계 학습데이터 정비(추가 및 삭제)	'22.5월	
언어자원 관리(불용어·신조어·유의어) 현황 점검		'22.6월		
3/4분기	빅데이터 분석	유형별 민원분석 및 민원예보 발령	'22.7~9월	
	빅데이터 협업·개방	공공기관 등과의 민원 빅데이터 협업 추진	'22.7~9월	
	데이터 품질관리 및 기능개선	민원 자동 분류체계 모델 생성 및 시범운영	'22.8월	
		언어자원 관리(불용어·신조어·유의어) 현황 점검	'22.9월	
4/4분기	빅데이터 분석	유형별 민원분석 및 민원예보 발령	'22.10~12월	
	빅데이터 협업·개방	민원 빅데이터 홍보	'22.10~12월	
		공공기관 등과의 민원 빅데이터 협업 추진	'22.10~12월	
		빅데이터 분석 및 인공지능 등 최신 기술동향 교육	'22.10월	
	데이터 품질관리 및 기능개선	민원 자동 분류체계 모델 시범운영 결과 검증 및 개선	'22.11월	
언어자원 관리(불용어·신조어·유의어) 현황 종합 점검		'22.12월		

□ 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 접수·처리를 하는 기관

< 현장의견 반영 계획 >

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 ■ 민원분석시 국민의견을 수렴하여 정책개선 도출 활용 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 자료 활용도 등 조사 ■ 기관맞춤형 교육·컨설팅 실시 ■ 민원분석주제 수요조사 등 ■ 민원분석 관련 설문조사 등(SNS 포함) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 분석 과제 선정, 콘텐츠 개선, 자료 품질 제고에 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(SNS 포함) ■ 기관맞춤형 교육 실시, 간담회 등 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 시스템 기능개선, 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, SNS 등 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 시스템 불편사항 해소, 서비스 개선 등에 활용

□ 기대효과

- 다양한 국민의 소리를 체계적으로 정책에 반영하여 국민 눈높이에 맞는 행정서비스 제공
- 민원 빅데이터 분석·활용을 통한 데이터 기반의 정책개선 및 민원 해소 대응으로 업무 효율성 및 성과 제고
- 민원데이터의 지속적인 품질 개선으로 민원정보 분석의 효율성 개선 및 민원정보분석시스템 이용기관의 활용성 강화

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

	회계구분	'21	'22
권익행정정보화(I-1-정보화①) ¹			
① 청렴권익행정정보화(1132) ¹	일반회계	37.24 (88.61)	31.12 (87.52)
■ 국민소통시스템 구축 및 운영(321)		37.24	31.12

□ 성과지표 및 측정방법

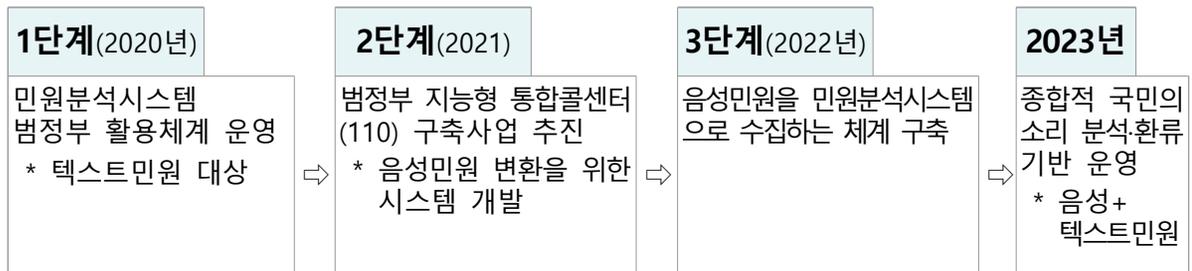
성과지표(단위)	실적			목표치	'22 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (자료입수 시기)	지표종류	
	'19	'20	'21	'22				정량화 여부	성격/ 내용
민원분석시스템 공동활용률(%)	-	41.9	57.8	63.6%	디지털 정부혁신 계획(국민의 소리 청취·분석시스템 개선)에 따라 '24년까지 모든 행정기관 (305개)이 활용하는 것을 장기적 목표로 추진 최근 2년간 실적치가 상승 추세로 상승세 반영하여 10% 증가한 63.6점으로 적극적 목표 설정 *중앙(45)·지자체(243)·시도 교육청(17) *중앙은 정부업무평가 대상기관수	시스템 활용기관수 /전체 이용대상기 관수 * 분기별 1회 이상 로그인하여 시스템 을 이용한 경우만 활용기관으로 인정	민원분석 시스템 활용이력 통계 (22.12월말)	정량	결과
민원분석 자료 이용자 만족도(점)	79.1	-	80.3	81.7점	최근 3년간 실적치가 상승 추세로 추세치(2년간 평균 증가율) 수준인 1.4%를 반영한 81.7점으로 적극적 목표 설정 18년 78.1 → 19년 79.1 → 21년 80.3	· 방법: 구조화된 조사표에 의한 설문조사 · 대상: 민원분석 자료를 제공하는 1,200여개 기관 등	만족도 조사보고서 (22.12월말)	정성	결과
민원 빅데이터 품질제고 노력도(점)			64.6	74.9점	'21년 실적치인 64.6점 보다 15% 이상 증가한 74.9점(전년 대비 10점 상승)을 목표치로 적극적 설정	품질제고 노력도 [(머신러닝 학습 데이터 보정률 ×0.4)+(언어자원 개선율×0.3)+(1분기 내 데이터 정합성 개선 여부×0.3)]	민원 빅데이터 품질개선 결과보고서 (22.12월말)	정량	과정

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

① 민원분석시스템 공동활용률(%)

- (지표의 대표성) '민원분석시스템 공동활용률'은 민원분석시스템을 기반으로 각급기관의 자체적인 민원분석 및 데이터 이용 수준을 측정하는 것으로, 아직 일부 기관만 활용하고 있는 **민원 데이터 분석을 범정부적으로 확산 시키기** 위한 다각도의 노력과 성과를 평가할 수 있으며, 「빅데이터 분석·활용을 통한 정책개선 지원」 과제의 성과를 대표할 수 있는 지표임
- (목표치의 적극성) 전화상담(음성민원)까지 분석대상에 포함하는 디지털 정부혁신* 계획에 따라 종합적인 국민의 소리 분석시스템이 본격적으로 운영되는 '24년까지(5개년) 단계적으로 모든 행정기관이 활용하는 것을 목표로 하여 **첫 해 실적(41.9%)의 52% 향상률을 적용한 「63.6%」**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

② 민원분석 자료 이용자 만족도(점)

- (지표의 대표성) '민원분석 자료 이용자 만족도'는 민원분석 자료*를 제공받는 수요자를 대상으로 **분석자료의 유용성, 활용도 등에 대한 만족수준을 측정**하는 것으로, 「빅데이터 분석·활용을 통한 정책개선 지원」 과제의 성과를 궁극적으로 나타낼 수 있는 지표임

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

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

- (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(1.3%)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

- ① 기업윤리 브리프스 만족도 1.1% ('16. 82.5점 → '17. 83.1점 → '18. 84.4점)
- ② 국민신문고 시스템 이용자 만족도 △2.2% ('16. 77.4점 → '17. 77.8점 → '18. 73.9점)

이 같은 상황에도 불구하고 정부업무평가 세부측정기준*에 따라 **최근 실적치의 추세치 수준(78.1점→79.1점→80.3점, 평균 증가율 1.4%)을 그대로 반영한 「81.7점」을 목표치로 설정하여** 민원분석 자료의 활용도 및 정책반영 성과 향상 도모

* 「'22년 주요정책과제 세부평가기준」의 '목표치 적극적 설정정도 판단기준' 관련 (최근 3년간 실적치가 상승세인 경우 추세치 수준을 반영한 경우 : 상)

※ 민원분석 자료 이용자 만족도 개요

(조사방식) 1,200여개 기관 대상 공문발송
 (측정방법) 각 문항별 5~7점 척도, 총 30문항 내외
 (설문내용) 민원분석 자료의 유형별* 활용도 및 유용성, 만족도

* 민원분석 자료 유형 : ① 주·월간동향 ② 이슈분석 ③ 민원예보

③ 민원 빅데이터 품질제고 노력도(점)

- (지표의 대표성) 민원 빅데이터*의 품질개선은 민원내용의 잘못된 띄어쓰기, 개행삽입, 유의어·신조어, 축약어 등의 사용으로 내용 기반의 검색·분석 어려움을 데이터 정합성, 민원 자동분류 적중률, 언어자원 관리 등의 개선을 통하여 국민의 목소리를 보다 정확하게 분석·정책지원을 위한 대표적인 성과지표
- * 자연어로 이루어진 민원, 제안 등을 분석 최소단위인 말뭉치로 변환한 데이터

“현재 다양한 애플리케이션 모델과 이를 위한 코딩은 어느 정도 궤도에 오른 상태이며, 데이터만큼 AI 성공에 기본이 되는 것은 없다. 올바른 품질의 데이터를 중심으로 AI가 발전하는 모습이 이루어져야 한다.” ('21.7.12. AI타임스, 세계 4대 AI석학 앤드류 응 교수 인터뷰 中)

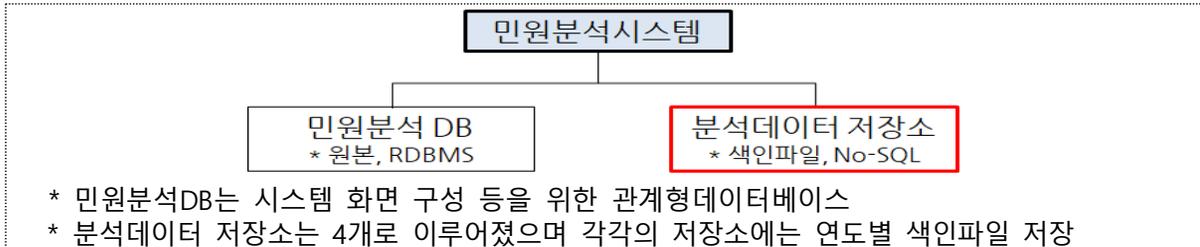
※ 민원 빅데이터 품질제고 노력도 산출 근거

세부 과제	가중치(고정값)	목표 건수(고정값)	실 적	부분 점수	전체 점수
① 머신러닝 학습데이터 추가·보완 건수	0.4	1,000	500	20	74.9
② 언어자원 등록 건수	0.3	10,000	8,300	24.9	
③ 데이터 정합성 개선 1분기 내 완료 여부	0.3	1	1	30	

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

- ① 머신러닝 학습데이터 추가보완 건수 : 머신러닝을 통한 민원 자동분류의 정확도를 제고 하기 위해 머신러닝의 기초가 되는 학습데이터를 추가하거나 보완한 건수
 - * 예: 학생이 문제집과 정답지를 보고 정답 도출원리를 이해하여 다른 문제를 푸는 행위를 인공지능 자동분류라 한다면, 학습데이터는 문제집과 정답지에 해당
 - ※ 목표 건수 : '21년 실적은 250건이며, 애매모호했던 학습데이터 추가·보완 기준이 '22년 2월 수립됨에 따라 4배 상승된 1,000건을 매년 절대적인 목표 건수로 산정
- ② 언어자원 등록 건수 : 민원에서 추출된 수많은 키워드 중 과학적 분석을 저해하는 상투어·오타·비속어 등을 제거한 건수와, 하나의 뜻을 가진 키워드가 다양하게 표현되어(예:청탁 금지법, 김영란법, 부정청탁법) 가중치가 분산되는 것을 막기 위해 유의어 사전을 등록한 건수, 사회 변화에 따라 새롭게 등장하는 신조어나 행정용어(예:'모더나', '오미크론', '사회적거리두기')를 분석할 수 있도록 시스템에 등록한 건수 등을 종합한 건수
 - ※ 목표 건수 : '21년 실적은 8,206건이며, 실무자 숙련도 상승 등을 고려하여 10,000건을 매년 절대적인 목표 건수로 산정
- ③ 데이터 정합성 개선 1분기 내 완료 여부 : 전년도 운영 중 발견된 데이터 정합성과 관련된 개선사항들을 당해 연도 초 전체 민원 분석데이터에 적용함으로써 분석품질 향상 및 데이터 신뢰성 확보('21년 데이터 기준(약 6천만 건) 5주 소요)
 - ※ 목표 건수 : 전년도 발견된 정합성 개선사항을 전체 데이터에 조속히 적용하기 위해 1분기 내 완료하는 것(완료 시 1, 미완료시 0)을 목표로 산정

<민원분석시스템 품질개선 대상>



- (목표치의 적극성) 민원 빅데이터 분석시스템 특성을 감안하여 일반적인 정보 시스템보다 객관적이고 구체적인 관리 방안을 수립하고, 그에 따라 '21년 한해 동안 산출된 각 과제 실적(64.6점)보다 15% 이상 증가한 74.9점을 목표치 (전년 대비 10점 상승)로 적극적 설정
- (산출·결과지표 지향성) 인공지능 기반 빅데이터 분석시스템의 발전 요소인 이상치(불필요한 데이터) 제거·통합*, 기계학습 데이터의 추가·보완 등을 통해 민원 빅데이터 품질을 계속 고도화하여 사회 현안을 조기에 파악하거나 국민 불편을 야기하는 요소를 사전에 예방
 - * 민원에서 추출된 수많은 키워드 중 과학적 분석을 저해하는 상투어·오타·비속어 등을 제거하고, 하나의 뜻을 가진 키워드가 다양하게 표현되어(예:청탁금지법, 김영란법, 부정청탁법) 가중치가 분산되는 것을 막기 위해 유의어 사전을 등록하여 키워드 통합 추진

□ 정책환류 계획

- '21년 자체평가 시 개선보완 필요사항으로 언급된 민원데이터 이용 가치 제고를 위한 관련 사업 기획 및 추진 활성화
 - 공공기관 및 민간기관 등과 데이터 융·복합, 분석기법 연구 등 민원 빅데이터 협업을 통한 사회이슈 분석, 지역·시기별 국민 요청사항 도출
 - 학술·연구 등에 민원데이터 활용 가능성이 있는 학계, 민간단체, 연구기관 등에 E-DM 발송, 국민의 소리, 카드뉴스 등 홍보 추진
 - 민원데이터의 활용성 강화를 위해 전자정부지원사업(행안부), 정보화사업(기재부), 데이터 공모사업(과기정통부) 등 다양한 분야에 예산 확보 추진

'21년 개선보완 필요사항	'22년 추진계획
<ul style="list-style-type: none"> • 데이터 행정 확산을 위한 협업·홍보 강화 	<ul style="list-style-type: none"> • 관계 외부기관, 민간전문가와 협업 및 홍보 활성화 등 • 민원데이터 활용성 강화를 위해 다양한 분야에 예산 확보 추진
<ul style="list-style-type: none"> • 언어자원·데이터 전문가 배치 인력 보강 	<ul style="list-style-type: none"> • 자체 전문인력 양성, 일부 과제에 대해 용역 위탁 등

- '22년 정부업무평가, 자체평가 결과를 참조하여 '23년 업무계획 수립 시 반영
 - 낮은 평가를 받은 부문의 성과를 제고하기 위한 개선계획 수립 및 정책효과를 보다 향상시킬 수 있는 다양한 정책수단을 강구

③ 부패방지 및 국민불편 해소를 위한 제도개선 [11-2-③]

□ 추진배경(목적)

- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제27조, 제47조, 제52조에 따라 부패 방지 및 국민고충 해소를 위한 제도개선 추진
 - 제도개선 과제(부패 및 고충분야)를 적극적으로 발굴하고 구체적 개선대책을 마련해 권고하며 그 이행실태 점검을 통해, 부패유발·권익침해 요인의 근원적 해소
 - ※ '10. 2. 직제개편에 따라 부패방지 및 고충처리 제도개선 사업이 통합
- 코로나 확산 속 공익 증진 및 다수 권익향상에 관한 의제는 공무원 중심 발굴에서 벗어나 적극행정국민신청을 통한 실효적 개선 유도
 - ※ 근거법령 : 적극행정 운영규정 제18조의2, 지방공무원 적극행정 운영규정 제17조의2

□ 주요내용 및 추진계획

< 제도개선 발굴·추진 >

- 청렴사회 기틀 마련 및 민생경제 어려움 해소를 위해 행정, 경제, 복지·고용, 교육·문화, 환경·안전 등 주요 분야를 중심으로 불공정 요인, 예산낭비, 국민 고충유발 사례를 집중 발굴·개선
 - 행정신뢰를 저해하고 사회 병폐를 유발하는 기득권 담합, 특혜 제공 등 부패 사각지대 및 불공정 요인을 차단하여 국민 신뢰의 장애물 제거
 - ※ (예) 공공부문 퇴직자 특혜 방지, 공공기관의 기부·후원 명목 수수행위 근절 등

< (예시)개선과제 및 개선방향 >

분야	문제점	개선 방향
행정	일부 직역에 잔존하는 기득권 카르텔과 전관특혜 관행 여전	⇨ 청렴준법감시기능의 전문성 확보 및 개방을 통한 상호 견제원리 회복
경제	퇴직자 단체 사무실 무상임대 및 예산 지원, 유가족 특채 등 특혜 지속 발생	⇨ 퇴직자 수당·유급휴가 산정기준 정비 및 특혜성 특별지원 등 폐지
문화	기부·후원·협찬 등의 명목으로 행해지는 각종 수수행위	⇨ 기부 목적의 제한, 특정품목 지정 요구금지 등 기부행위 기준 마련

- 새로운 **SOC** 사업이나 최근 예산이 급증한 사업의 예산 누수 및 불투명한 공공시설 운영 등 내재적 부패위험을 진단·개선

※ (예) 국가철도망구축계획('21.~'30.) 확대 시 예상되는 부패 유발요인 개선

< (예시)개선과제 및 개선방향 >

분야	문제점	개선 방향
경제	제4차 국가철도망구축계획('21.~'30.)으로 노면복공용 가설자제 사용 급증 전망, 품질 불량 등 부실자제 납품 우려	⇒ 시험성적서 위·변조, 부정발급 등에 관여한 품질시험기관 벌칙규정 강화 및 개선
경제	스마트공장 사업에 막대한 사업예산이 투입되면서 예산 누수, 편취 등 발생	⇒ 독과점 형식의 폐쇄적 운영방식 개선, 회계관리 투명처리 장치 마련 등
행정	공공기관 보유 리조트·골프장 회원권 구매목적·절차, 사용내역 등 부실	⇒ 회원권 구매 관련 규정 정비, 사용자 선정 및 사용내역 공개
행정	고위직 관사의 특혜 제공으로 인한 사적 이익 편취 등	⇒ 관사 입주 적정성 개선 등 관리 및 운영 투명성 확보

- **포스트 코로나** 등 사회·경제적 환경의 변화에 따른 새로운 부패 사각지대 및 부조리 사례는 국민의사를 반영하여 선제적으로 개선

※ (예) 부동산 신탁 시장 급성장에 따른 신탁 관련 불공정 계약 방지

< (예시)개선과제 및 개선방향 >

분야	문제점	개선 방향
교육	코로나19 등으로 비대면 논문심사가 증가 하면서 불공정한 심사료 징수 관행 발생	⇒ 논문심사료 실비 산정 가이드라인 책정, 연구등록비 징수 근거 마련
경제	부동산 신탁 시장이 급격히 성장 하면서 신탁계약 불공정, 위탁자·시공사 등 피해	⇒ 부동산 신탁 관련 불공정 계약 방지 및 제재기준 마련 등
경제	공동주택의 증가로 주택관리업자의 불법행위 증가	⇒ 주택관리업체 선정 적격심사 보완, 주택관리업자 불법행위 통보제도 마련

- 중·소상공인, 장애인, 고령자 등 **포스트 코로나** 시대 취약 계층의 경제적 부담을 경감하는 사회안전망 확보 및 국민 불편사항 해소

※ (예) 직장 내 갑질·성희롱 등 괴롭힘 예방, 정보취약계층 무인단말기 접근성 제고 등

< (예시)개선과제 및 개선방향 >

분야	문제점	개선 방향
경제	공공도서관 도서납품과 무관한 업체 (제약회사, 주유소 등) 진입으로 중소 서점 입지 축소 및 유통구조 혼탁	⇨ 「도서관법」 등 개정을 통한 불합리한 공공도서관 도서납품 관행 개선
경제	민간 자원에 의한 단체표준 등록·인증 심사 후 관리 공백으로 기업고충 발생	⇨ 단체표준 합의제도 보완, 분쟁해결 심의 강화 등 기업불편 요소 개선
복지	무인단말기(키오스크) 증가에도 장애인·고령자 등의 사용불편 호소	⇨ 정보취약계층의 정보 접근성 강화 및 이용 편의 를 위한 제도 마련
문화	직장 내 갑질·성희롱 등 괴롭힘이 지속 발생하나 적절한 해결·예방책 부족	⇨ 사건 발생기관 초동조사 전문성 제고, 2차 가해 모니터링 및 처벌 등
안전	짚라인·번지점프 등 하강레포츠 이용 인구가 늘어나고 있지만 안전기준 미흡	⇨ 하강스포츠 시설 안전기준·의무보험 규정 마련 및 시설인력 교육 의무화
안전	공공주택 등 사유지 내 주차갈등 으로 민원 폭증	⇨ 공동주택 주차장 등의 불법행위에 대한 행정조치 근거 마련
고용	노동시장 변화에 맞지 않는 경직된 휴게 제도로 단시간근로자·사용자간 갈등 발생	⇨ 단시간 근로현장에 적합한 노사합의를 통한 휴게제도 마련

< 제도개선과제의 수용 제고 및 피권고기관의 이행실태 관리 >

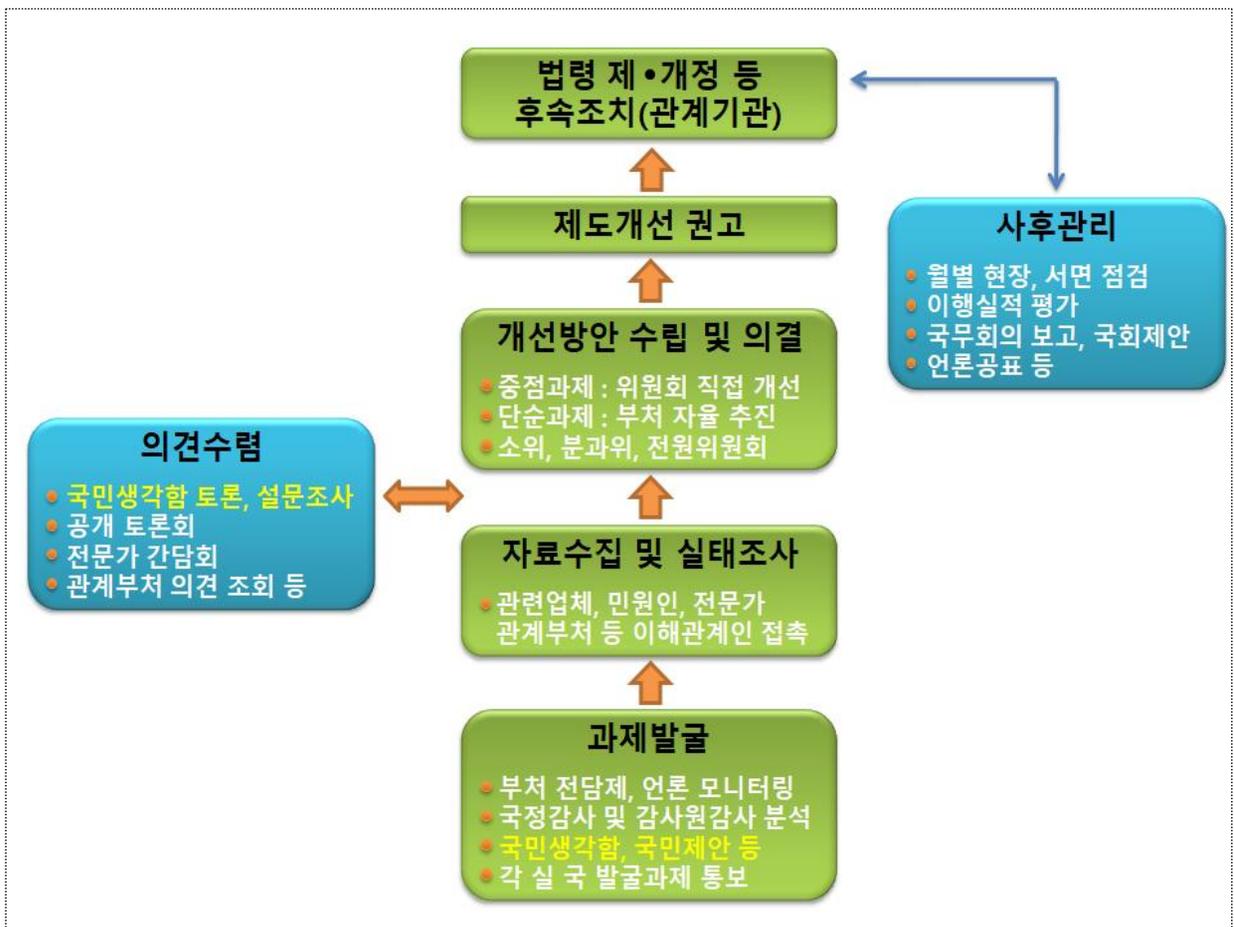
- 국민이 원하는 제도개선 과제를 역점 추진과제로 우선 선정하여 수요자 맞춤·참여에 의한 개선안 마련으로 수용률 제고
 - 보이지 않는 부패관행·국민고충사안 경진대회 등 국민이 참여하는 개선방향 아이디어 수렴
 - ※ 국민이 선택한 과제의 추진계획 반영 및 주요과제 3건을 선정해 역점 추진
 - 제도개선 시 이해관계자, 연구기관, 법률가 등 전문가 자문 및 공청회 개최 등을 통해 실효성 있는 방안 마련
 - 실국이 참여하는 「제도개선 협의체」를 정례화(분기별)하여 위원회 업무 수행(행정심판, 부패사건 조사) 중 발굴된 과제를 제도개선으로 연계
- 관련기관·부서와의 협업 강화
 - (기관협업) 의견수렴 시 관계기관을 포함한 공청회 개최 등을 통해 기관의 수용률을 제고하고, 불수용 상황 시 관계기관과의 협의를 지속하여 조정안 마련

- (부서협업) 국민신문고과(국민신문고, 국민생각함), 민원정보분석과 (민원정보분석시스템)와 연계를 통한 국민 중심 제도개선 발굴·개선



- 제도개선 권고 이행현황 점검·관리 및 기관 협업 등 권고과제 이행 관리를 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

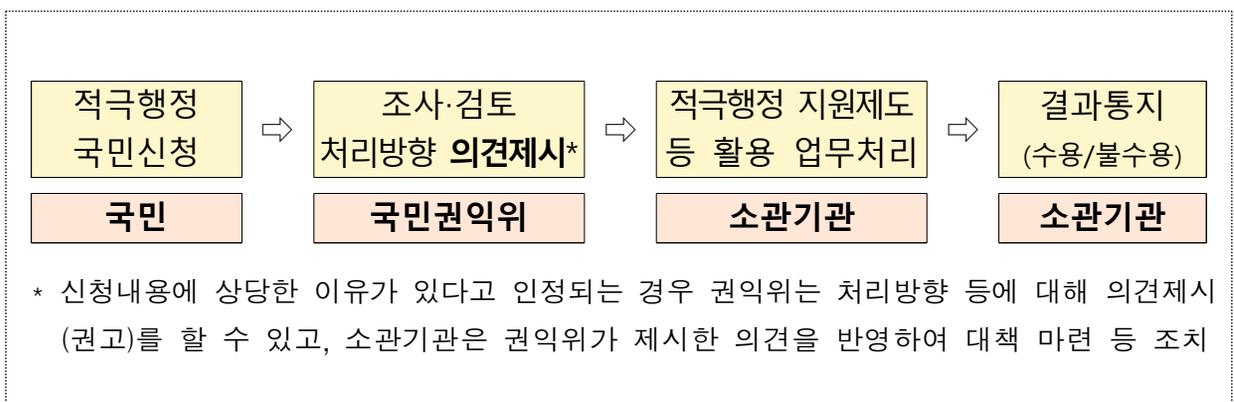
< 제도개선 추진 절차 >



< 적극행정 국민신청 추진 >

- 국민 고충·불편을 유발하는 공익적 성격의 적극행정 신청 사항 및 소극행정으로 신고되었으나 국민의 정책 아이디어가 포함된 내용에 대해 의견제시를 통한 신속한 정책 개선 및 조치 유도
 - 기술·환경 변화 등에 따라 기존 정책과 제도로는 규율하기 어려운 상황에 대한 문제점을 해소하고, 사회 변화에 능동적으로 대응
 - 법령 등 제도를 국민의 눈높이에서 유연하게 해석하고 현장여건을 적극 반영하여 공익 실현 및 국민불편사항 신속 해결
- 적극행정 국민신청제가 적극행정 실현을 위한 핵심 참여 통로로 활용되도록, 신청 요건 및 절차를 지속적·다각적으로 홍보
 - ※ 기획보도, 언론 인터뷰, 포스터·리플릿 배포, SNS 등 활용 상시 홍보 추진 및 우수 사례를 선별, 사례집 제작·배포하여 수범사례 확산
- 권익위 의견제시 이행현황 등 처리결과의 주기적 점검·평가 및 필요시 직접 제도·정책 개선으로 연계 처리
 - 신청 처리현황을 주기적으로 점검하여 운영실태 체계적 관리
 - 권익위 의견제시 이행실적 등을 ‘청렴도 종합평가’ 지표에 반영
 - 다부처 또는 제도사항은 제도개선으로 연계 및 자발 개선 유도

< 적극행정 국민신청제도 운영절차 >



< '22년도 과제추진 계획 >

구 분	추진계획	세부일정	비 고
1/4분기	제도개선 발굴·추진	'22년 제도개선 추진계획 수립	'22.1월
		제도개선 방안 수립·권고	'22.2월
		제도개선 권고과제 홍보	'22.3월
		국민이 뽑은 2022년 제도개선 추진과제 선정	'22.3월
	적극행정 국민신청 추진	적극행정 국민신청 의견제시·의견수렴 및 홍보	'22.1~3월
2/4분기	제도개선 발굴·추진	제도개선 방안 수립·권고	'22.4월
	이행실태 관리	제도개선 과제 이행점검	'22.5월
		제도개선 이행 컨설팅·전략회의	'22.6월
	적극행정 국민신청 추진	적극행정 국민신청 의견제시·의견수렴 및 홍보	'22.4~6월
3/4분기	제도개선 발굴·추진	부패관행, 국민고충 경진대회 개최	'22.7~9월
		제도개선 방안 수립·권고	'22.8월
	이행실태 관리	제도개선 과제 이행점검	'22.9월
	적극행정 국민신청 추진	적극행정 국민신청 의견제시·의견수렴 및 홍보	'22.7~9월
4/4분기	제도개선 발굴·추진	제도개선 방안 수립·권고	'22.10월
		제도개선 권고과제 홍보	'22.11월
	이행실태 관리	기관 방문 현지 이행실태 확인·점검 실시	'22.11월
	적극행정 국민신청 추진	적극행정 국민신청 의견제시·의견수렴 및 홍보	'22.10~12월
	이행실태, 적극행정	제도개선 권고과제 및 적극행정 관련 평가	'22.12월

□ 수혜자·이해관계집단 및 현장의견 반영계획

- (수혜자) 국민콜110·국민신문고 민원 신청인, 부패 신고자 등 개선 대상 법·제도의 적용을 받는 일반국민 및 기존 거부된 민원·제안으로 인해 침해된 권익을 회복하거나 혜택받는 일반 국민, 단체 등
- (이해관계집단) 기존 제도의 변경으로 직·간접적 영향을 받는 제도개선 관련 분야 및 국민고충, 불편을 유발하는 법령·제도 등을 운영 중인 중앙행정기관, 지자체, 공공기관, 업체·협회 관계자 등

< 현장의견 반영 계획 >

세부사업명	현장의견 수렴 필요성	현장의견 수렴 방법	현장의견 활용 방안
<ul style="list-style-type: none"> ■ 부패방지 및 국민 불편 해소를 위한 제도개선 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국민이 체감할 수 있는 실효적 제도개선 방안 수립을 위해 국민 실생활 속의 의견수렴 및 현장 애로사항 및 운영실태 파악 ■ 제도개선의 이행을 제고를 위해 소관기관 업무 담당자와 지속적 협업 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 온라인 과제공모 - 국민생각함, 국민제안 등 ■ 간담회·토론회 - 시민단체, 민원인, 해당 분야 전문가 등 ■ 서면·현장 등 제도개선 실태조사 ■ 애로사항 청취 및 우수 이행 사례 공유를 위한 컨설팅 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 제도개선 방향 설정 및 구체적 방안 마련의 근거로 활용 ■ 기관별 이행실적 평가 시 권고과제 이행 노력도 반영
<ul style="list-style-type: none"> ■ 적극행정 국민신청제 확대 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국민 피해 및 고충사항, 요구사항, 여건 등 ■ 현실 고려한 개선안 마련 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 현장실태조사 및 지역 주민, 전문가 등 참여 ■ 공무원·공공기관 종사자 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 현실여건 등을 고려, 합리적 해결책 제시
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 적극행정 국민신청제도 이용 불편사항 개선 ■ 일선기관 애로사항 등 반영, 개선을 통한 적극 행정 공감대 형성 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국민생각함 등을 활용한 국민의견수렴 실시 ■ 공무원 대상 설문조사, 현장 면담 등 실시 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 신청·처리 절차 개선 및 보완 ■ 매뉴얼, 지침 등에 반영하여 업무 활용

□ 기대효과

- 구조적 부패 유발요인 개선을 통해 부패 사각지대의 해소 및 공정하고 차별없는 사회 구현을 위한 제도적 기반 확대
- 민생안정 및 사회안정망 확보를 위한 국민 불편·어려움 해소를 위한 제도개선으로 실질적 효과 발생 및 국민의 정책만족도 제고
- 적극행정 신청제의 활성화를 통해 국민이 체감하는 적극행정 성과 달성 및 공직사회 적극행정 문화 확산

□ 관련 재정사업 내역

(단위 : 억원)

		회계구분	'21	'22
부패·고충제도개선및국민소통활성화(I-1-일반재정⑥)				
① 부패·고충제도개선및국민소통활성화(1134)	일반회계	0.74 (107)	0.97 (112)	
■ 부패·고충제도개선(340)		0.74	0.97	

□ 성과지표 및 측정방법

성과지표(단위)	실적			목표치	'22 목표치 산출근거	측정산식 (또는 측정방법)	자료수집 방법 또는 자료출처 (자료입수 시기)	지표종류	
	'19	'20	'21	'22				정량화 여부	성격/ 내용
제도개선 권고 수용률(%)	97.8	100	91.5	97.4%	최근 3년간 평균 수용률 96.4% 보다 1% 증가한 97.4%(전년 대비해 5.9%p 상승)로 도전적 목표치 설정. 본 지표는 작년에 부패분야 제도개선 과제에만 반영된 새로운 지표로, 사회적 파급 효과가 큰 부패현안 집중 시 이해관계자 반발 등이 예상되어 80%로 설정하였으나, 지나치게 낮게 설정되었다는 지적을 반영하여, 수용률이 거의 임계치에 도달했음에도 대폭 상향하여 추진할 예정.	(수용과제 수 / 당해 연도 제도개선권고 세부과제 건수) ×100 * 예시 <'21년> (4,022/4,393)*100 = 91.5% <3년 평균> (97.8 + 100 + 91.5)/3=96.43	제도개선 권고대상 ('22.12월말)	정량	결과
제도개선 권고 이행률(%)	66	71	72.4	72.7%	법령개정 등이 필요한 제도 개선의 고유 특성상 이행을 추가 상승이 한계치에 이르렀으나, 이행점검을 실질적으로 강화하여 권고 내용이 국민에게 바로 효과가 미칠 수 있도록 이행률 목표치를 최근 3년간 평균 이행률 69.7% 보다 3% 증가한 72.7%로 도전적 목표치를 설정.	이행 완료된 권고과제 수 / 조치기한 도래 기관별 세부과제 건수) ×100 * 예시 <21년> (부패74.6 + 고충 70.1)/2=72.4 부패 = {73,877/(99,093-8,623)}*100 고충 = {15,783/(31,678-9,176)}*100 <'20년> (72.4 + 69.6)/2=71 <'19년> (70 + 61.6)/2=65.8	제도개선 권고대상 ('22.12월말)	정량	결과
적극행정 국민신청 의견제시 달성률(%)	-	-	-	97%	'21년 적극행정 국민신청 의견제시 실적(92건)을 고려하여 20% 상향한 220건을 목표로 설정하고 달성률 97%를 지표상 목표치로 설정	(의견제시 실적/의견제시 목표치)×100 *의견제시 국민권익위원회가 해당기관에 의견제시한 실적	국민권익위원회 시행공문 ('22.12월말)	정량	산출

성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

① 제도개선 권고 수용률(%)

- (지표의 대표성) '제도개선 권고'는 고유의 법적 특성 상, 권고 대상기관에 과제 이행을 강제할 수 없고, 해당 기관과의 적극적인 협의를 통해 제도의 이행을 유도해야 하고, 권고 이후 시점에 대국민·국가에 대한 실효적인 개선 효과를 도출하기 위해 수용률 제고는 대표성 있는 성과지표임
- (목표치의 적극성) '21년 제도개선 담당 부서가 담당했던 2개 과제 중 부패분야 제도개선 과제에만 반영되었던 지표로, 사회적인 파급효과가 큰 부패현안의 경우 공공기관들의 기득권적 저항, 복잡한 이해관계자의 범위, 채용·계약과 관련한 과제에서의 노·사 간 입장 차이 등 과제 추진과정에서 많은 반발이 예상되어 당시 목표치를 80%로 설정했으나, 지나치게 낮게 설정했다는 지적이 많았음. 이러한 지적을 반영해 금년에는 비록 수용률이 거의 100%에 가까워 거의 임계치에 도달했음에도 이를 대폭 상향하여 추진할 예정임. **최근 3년간 평균치인 96.4% 보다 1% 증가되고 전년 대비 5.9% 대폭적으로 증가된 97.4%를 목표치로 설정해 공격적으로 업무를 추진할 계획임**

※ (참고)

제도개선 '수용률'은 권익위의 권고 前(전) 시점에 피권고기관과의 협의 및 동의를 구한 정도를 의미하는 반면, '이행률'은 권고 後(후) 이행관리를 통해 실제 제도에 반영된 정도를 의미하는 것으로 양자 간 개념은 다름

② 제도개선 권고 이행률(%)

- (지표의 대표성) 제도개선 과제의 성과 도출은 단순히 증가된 권고 건 수만으로는 측정이 불가능하며, 피권고기관의 권고 내용 수용 여부는 물론, 이를 넘어서 실질적 이행을 담보할 필요가 있음. 따라서, '제도개선 과제 이행률'은 조속한 과제 이행을 독려하는 적극적 사후관리를 통해 법·제도의 개선 효과가 실질적 국민권익 향상을 도모할 수 있게 하는 결과중심의 대표성 있는 성과지표임
- (목표치의 적극성) '21년 당시 제도개선 담당 부서에서는 2개 과제를 담당했으나, 부패방지 과제 및 고충해결 과제 간 업무 처리 절차가 동일하여 사실상 양자 간 구별 실익이 없었다는 점에서 금년에는 1개 과제 추진으로 변경되었음. 이에 따라, 부패분야 및 고충분야 제도개선 과제에 각각 반영되었던 지표 및 실적치를 합산

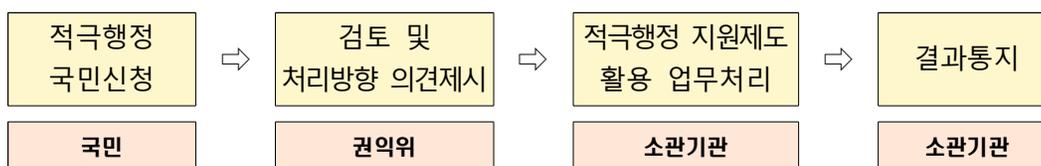
성과지표의 대표성 및 목표치 설정의 적극성

및 평균화한 실적을 그 간 추이로 반영하며, 이를 기준으로 최근 3년간 평균치인 69.7% 보다 3% 증가되고 고충분야 전년 70.1% 대비 2.6%가 증가한 72.7%를 목표치로 설정하여 업무를 공격적으로 추진할 계획임. 한편, 제도개선의 이행은 각급기관이 권고과제 이행을 위한 법령 개정 등 추진과정에서 개정법령안 검토, 이해관계자의 반발, 국회 내에서의 입법 처리절차 등 상당한 시간이 소요됨을 고려할 때, 추가적인 이행률 상승이 사실상 쉽지 아니하나, 실질적인 이행점검 강화 등을 통해 피권고기관의 세부과제 이행을 목표치를 높게 설정해 국민의 권익 향상 및 국가·사회적으로 부패방지에 이바지 하고자 함.

㉓ 적극행정 국민신청 의견제시 달성률(%)

- (지표의 대표성) '적극행정 국민신청 의견제시'는 행정기관에 민원이나 국민제안을 제기하였으나 거부통지를 받은 국민이 공익적 차원에서 정책이나 법령 개선을 요구하면, 권익위가 검토 및 처리방향에 대한 의견제시를 하여 소관 기관에 적극 행정을 유도하기 위한 대표성 있는 성과지표임
 - 국민권익위가 신청내용에 대해 이해관계자(이해당사자, 소관기관 등)의 답변서 제출 및 사실관계 파악, 현장 확인 등을 통해 종합적으로 검토해 업무처리방향에 대한 개선권고 성격인 '의견제시'를 하여 소관 기관에 적극행정을 유도하기 위한 대표성 있는 성과지표임
- (목표치의 적극성) 지난해 7월부터 최초 시행된 점을 고려하여 전년도 실적(92건/6개월, 연간 추정치 약 184건) 보다 20% 상향한 220건을 목표로 정하고, 이에 대한 달성 목표치를 97%(213건)로 설정

< 적극행정 국민신청 흐름도 >



※ 평가위원 의견 : 제도 시행 초기이므로 목표치(100%)를 하향 조정할 것을 권고
→ (수용) 목표치 100%를 97%로 조정

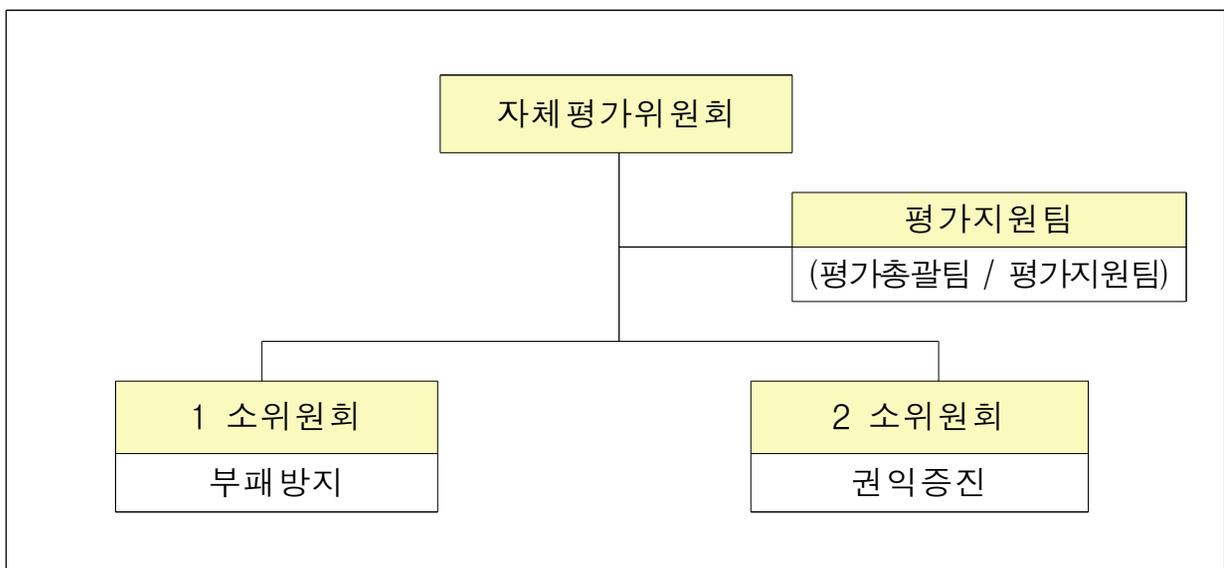
□ 정책환류 계획

- '21년 정부업무평가 및 자체평가에서 미흡한 평가를 받은 부문의 성과 제고를 위해 신중하고 효과적인 제도개선 방안 마련 및 이행 확보에 노력(연중)
 - 사회적 현안 중 신속한 개선이 필요한 사항은 사전 예측을 통해 관계기관의 적극 동참을 유도하여 개선 촉구
 - 제도개선 권고가 실제로 국민의 삶을 변화시킬 수 있도록 이행현황 점검·이행전략회의·컨설팅 등 맞춤형 이행관리 및 이행력 제고방안 (평가 강화 및 국무회의 보고)을 추진계획에 반영
- 그 외 과제 추진계획에 따른 진행상황 및 성과 등을 분기별로 자체 점검·확인하고, 중간점검 지적사항 제기 시 이에 대해서도 적극적 반영 및 업무 개선 추진
 - 특히, 연말 평가결과를 분석하여 우수사례는 적극 홍보하고, 미흡한 사항은 내년도 업무계획 등에 적극 반영하여 개선 추진

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) '22년도 성과관리 시행계획 상 14개 관리과제
- (점검방법·절차) 추진실적·성과에 대해 자체적으로 점검·평가하고, 개선·보완 필요사항을 발굴하여 과제 추진과정에 반영
 - 각 위원은 1개 과제씩 정책 컨설팅 실시(정책자문 등)
 - 이행상황을 분기별로 자체 점검하고, 상반기 점검 시 자체평가 위원 대상 과제보고회를 통한 컨설팅 실시
 - * 국정과제 등 주요 추진실적을 국조실에 제출하는 경우 자체평가위원회가 이행 상황을 점검함으로써 실적보고의 품질을 향상
- (정책환류) 점검 시 발굴된 개선·보완필요사항에 대해서는 조치 계획을 수립·관리하고, 본 평가 시 '정책환류 성과'로 반영

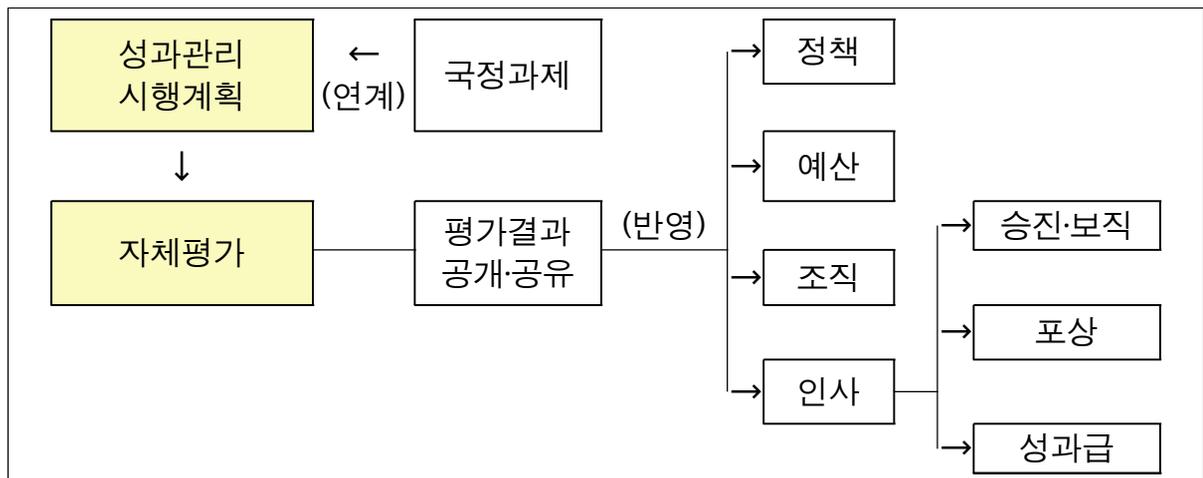
< 이행상황 점검 추진일정 >

구분	시기	내용	대상기간
1차 점검	5월	과제별 추진상황 점검 및 보완점 마련	'22.1.1 ~ 4.30
2차 점검 (상반기 점검)	7월	과제별 추진상황 점검 및 보완점 마련 ※ 자체평가위원회 개최, 과제별 주관 부서장 보고	'22.1.1 ~ 6.30
3차 점검	10월	과제별 추진상황 점검 및 보완점 마련 ※ 특정평가 실적보고서 서식 활용	'22.1.1 ~ 9.30

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 '23년도 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

- 디지털·데이터 기반의 과학적 업무관리와 일상적 혁신의 내재화로 새로운 시대의 새로운 국민적 요구에 대응할 필요
- 온라인 소통창구에 제기되는 국민의 목소리가 폭발적으로 증가함에 따라 AI 기술 등을 활용한 과학적 데이터 분석에 기반해 민원 발생 요인을 근원적으로 해결하고, 정책과 제도를 선제적으로 개선 필요
- ‘반부패·공정’, ‘공직윤리’에 대한 국민들의 높아진 눈높이와 기대에 따라 청렴성 제고를 위한 정부의 역할 및 중요성 증가
- 단계적 일상 회복 지원을 위한 적극적·실질적 권익구제 요구 확대

□ 추진방향

목표 **정부업무 디지털 대전환을 선도하는 국민권익위**

방향 **혁신적 전환** **데이터 행정 구현** **혁신문화 확산**

핵심 주제	세부 과제
① 참여·협업	<ul style="list-style-type: none"> ■ 민관협력 기반의 자율적 반부패 역량 강화 지원 ■ 시민고충처리위원회 활성화 유인·지원 ■ 효과적 집단민원 해결 시스템 구축
② 디지털	<ul style="list-style-type: none"> ■ 디지털 국민권익 플랫폼 구축 ■ 행정심판 메타버스 체험·홍보관 개설
③ 수요자 맞춤형	<ul style="list-style-type: none"> ■ 공기업 등의 청렴윤리경영 확산 지원 ■ 미래세대 중심의 청렴·공정 정책 확산
④ 데이터 행정	<ul style="list-style-type: none"> ■ 행정심판도 DIY시대! Easy 행정심판 서비스 제공 ■ 범정부 AI기반 지능형 통합콜센터 구축
⑤ 혁신 확산	<ul style="list-style-type: none"> ■ MZ세대 등 전직원이 참여하는 디지털 토론 확산

□ 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
- **(혁신 확산)** 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**
 - 협업 활성화를 위한 **협업시스템*** 등 디지털 시스템을 활용하여 업무상 협업을 일상화하는 방식으로 전환
 - * 기관 간 메모보고, 협업이음터, G드라이브 등
 - ‘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·인수서를 업무매뉴얼로 연계하고, 업무단위별 업무매뉴얼 확산을 통한 일하는 방식 체계화
 - 부서에 축적된 업무지식 공유를 활성화하기 위해 인트라넷 혁신 게시판 ‘지식마당’ 개편 추진

- 업무에 필요한 지식과 궁금증을 빠르게 해결할 수 있도록 지식 공급자와 수요자를 직접 연결하는 '지식이음터' 운영
 - 온라인 업무 커뮤니티를 활용한 학습 연구모임 활성화
- (생산성 제고) ICT활용·데이터 기반으로 업무프로세스 개선
- AI 기반 디지털 국민권의 플랫폼 구축으로 국민소통·참여를 증진 및 신속하고 선제적인 문제 해결



구분	세부내용
국민신문고	AI·블록체인·메타버스 등 디지털 플랫폼 구축으로 원스톱 민원처리와 맞춤형 복지·노동·교육·주거 등 생활정책 정보 제공 * 디지털 국민신문고법 제정, 이용기관 확대
국민생각함	법령 제·개정, 사회적 이슈 등에 대해 국민의견을 수렴하여 정책에 반영하는 직접 민주주의 구현수단으로 발전 * 수단다양화, 패널확충('21년 1만명 → '22년 3만명 → '23~'25년 10만명)
빅데이터 분석	국민생명·안전 관련 사항 등 국민생활에 직결되어 파급효과가 큰 이슈에 대하여 국민피해 발생 예보기능 강화 * 대내외 데이터 융·복합, 국민생활과 직결된 민원발생 및 피해 예측기능 강화
메타버스 민원해결 구현	메타버스에서 신청인·피신청인·조사관이 함께 아바타로 참여하는 '민원방'을 개설하여 원스톱 상담, 해결 등 모색 * 민원상담 중 정형화된 내용에 대하여 AI 기반 챗봇으로 자동 답변

- 영상회의·모바일 전자정부 등 기존 스마트 행정시스템 활용 촉진을 통해 언제 어디서나 일하는 스마트 정부 구현

○ **(혁신 확산)** 교육 및 학습, 성과홍보를 통한 조직 내 혁신문화 확산

- **(교육)** 메타버스, 디지털 혁신, 적극행정 등 변화하는 트렌드를 업무에 반영하기 위해 저명인사를 초청하여 직원 대상 특강 실시
- **(적극행정 마일리지)** 정부혁신 및 적극행정에 동참하고 부서간 업무협업* 실적에 대하여 인센티브를 부여하여 혁신 성과 및 협업 시너지 창출 지원

* 제도개선 과제 발굴, 정책홍보 영상촬영 지원 등

- **(워크숍)** MZ세대의 아이디어를 공직사회에 접목하여 빠르게 변화하는 환경에 적응할 수 있도록 청년들과 토론을 통해 위원회 정책 및 일하는 방식을 청년의 시각에서 개선

* 위원회 정부혁신어벤저스 및 청년옴부즈만 대학생들로 구성하여 운영

- **(혁신어벤저스, 혁신주니어보드+)** 기관의 주요 혁신사업에 대한 아이디어 제시, 숙성, 주요 정책사안 결정을 위한 자체 혁신 브레인스토밍 회의체로서 운영 강화

* 논의 주제 다양화, 참여 대상 확대, 참여의 자율성 증대, 참여 인센티브 강화

- **(혁신홍보)** 정부혁신 중점가치에 부합하는 주요사업 및 정부혁신 실행과제에 대한 기획홍보 강화

* 민원사례, 국민의 소리 동향 등 일상생활과 밀접한 분야와 반부패 활동 등 핵심 정책에 대한 홍보 강화, 이해관계자가 참여하는 공개토론회, 간담회 등의 의견 수렴과정을 공개하여 국민의 목소리가 정책에 반영되는 정책결정과정 홍보 등

- **(온라인 홍보)** 복잡한 제도를 알기 쉽게 설명하고 국민의 궁금증은 즉시 풀어주는 실시간 소통 콘텐츠 강화

* (예시) 국민생각함 활용법, 권익 공감, 빅데이터로 보는 월간 국민신문고

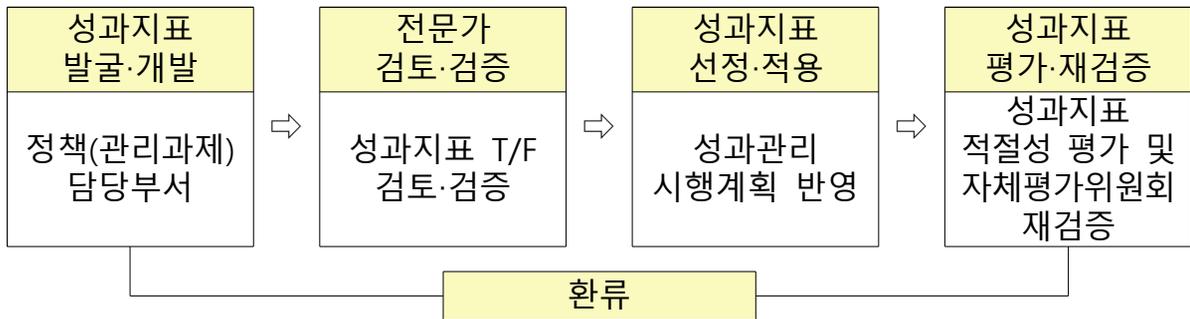
□ 평가품질 향상을 위한 성과관리 기반 강화

○ 주기적 성과관리 개선

- 성과지표에 대한 점검을 분기마다 실시하고, 실적달성 현황을 신호등 체계로 관리

○ 성과지표 TF 운영

- 신규 정책·정책환경 변화 등에 따라 신규 지표 발굴 및 외부전문가 자문을 추진하여 성과측정의 타당성·신뢰성을 제고
- 외부전문가와 자체평가위원으로 성과지표 합동 TF 구성



- 성과지표의 대표성, 적극성, 산출·결과 지향성 등에 대한 등급을 부여하여 성과목표 달성도와 연계하여 자체평가에 반영

○ 성과지표 POOL 관리

- 최근 3년간('19~'21) 성과지표에 대한 자료수집 및 성과지표 POOL에 대한 주기적 관리

구분	'19년	'20년	'21년
전략목표·성과목표·관리과제	21개	20개	20개
성과지표	47개	40개	41개

- 성과 데이터 신뢰성 확보를 위해 5개 분야, 46종의 통계자료를 수집·관리하고, 분기별로 통계자료집 발간·공유·활용
- 신규 정책추진, 정책환경 변화 등에 따라 신규 지표 발굴 및 외부전문가 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
			투입	과정	산출	결과	
전략목표	2	2	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (100%)	1 (50%)
성과목표	4	4	0 (0%)	0 (0%)	1 (25%)	3 (75%)	2 (50%)
관리과제	14	50	0 (0%)	4 (8%)	18 (36%)	28 (56%)	43 (86%)

2. 전략목표 성과지표 현황

전략목표	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'26년 목표치	지표 종류		비고
				정량화	성격	
1. 반부패·청렴 시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다.	국가청렴도(CPI) (점)	WEF, PERC 등 개별 국제평가기관에서 발표하는 평가결과를 국제투명성기구(TI)에서 자체기준에 따라 종합산정	68	정성	결과	국제평가 지수 (CPI)
2. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.	국민고충 해결률 (%)	(고충민원 시정권고·의견표명 수용률 + 제도개선 수용률) / 2	95.4	정량	결과	

3. 성과목표별 성과지표 현황

성과목표	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'22년 목표치	지표 종류		비고
				정량화	성격	
1. 반부패·청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다.						
1. 반부패·청렴정책을 혁신하고, 청렴문화를 확산한다.	우리 사회 부패수준에 대한 대국민 부패인식도 (%)	전문조사기관에 의뢰하여 일반국민(1,400명) 대상 설문조사를 통해 '부패하다' 응답 비율 산출	57.4	정성	결과	
2. 선제적으로 신고자를 보호하고, 부패현안에 적극적으로 대응한다.	부패·공익침해·공공재정 낭비 등 취약분야 점검 및 제도개선 건수(건)	부패·공익침해·공공재정 낭비 등 실태조사 결과 보고 건수	8	정량	산출	
2. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.						
1. 국민의 고충을 신속히 해결한다.	권익행정 만족도(점)	고충민원, 행정심판, 민원상담 신청인 등 대상 만족도 조사 실시	75	정성	결과	
2. 국민의 목소리에 기반하여 정책을 개선한다.	국민의 소리 정책반영 건수(건)	민원정보 분석, 국민생각함, 부서 간 협업 등을 통해 국민의견을 수렴하여 권익위에서 정책 및 제도를 개선한 건수	20	정량	결과	

4. 관리과제별 성과지표 현황

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'22년 목표치	지표 종류		비 고
					정량화	성격	
I. 반부패·청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다							
1. 반부패·청렴정책을 혁신하고, 청렴문화를 확산한다.							
① 부패방지 정책·제도의 재정비		공직 사회 부패수준에 대한 대국민 부패인식도(점)	전문조사기관에 의뢰하여 일반국민(1,400명) 대상 설문조사를 통해 측정(5점 척도)하여 산출	3.97점	정성	결과	청렴 정책 총괄과 청렴 조사 평가과
		공공기관 감사관 회의 개최 횟수(회)	회의 개최 건수	6회	정량	과정	청렴 정책 총괄과
		종합청렴도 평가제도 효과 인식도(점)	전문조사기관에 의뢰하여 공직자(10,000명 이상) 대상 설문조사를 통해 개편 종합청렴도 평가가 공공부문 청렴수준 향상에 기여하는 정도를 측정(7점 척도)하여 산출	68점	정성	결과	청렴 조사 평가과
② 공직자 행위규범 강화		이해충돌방지담당관 지정률(%)	이해충돌방지담당관 지정률 = (이해충돌방지담당관 지정 기관수 / 2022년 종합청렴도 평가 대상 기관수) × 100	60%	정량	산출	이해 충돌 TF
		이해충돌방지제도 운영지침 제정률(%)	이해충돌방지제도 운영지침 제정률 = (이해충돌방지제도 운영지침 제정 기관수 / 2022년 종합청렴도 평가 대상 기관수) × 100	60%	정량	산출	
		청탁금지법 위반 신고 처리 이첩·송부율(%)	(이첩·송부 신고건수/신고 처리건수)×100	22.0%	정량	결과	청탁 금지 제도과
		청탁금지법 위반행위에 대한 부적절 처리 사례 개선율(%)	(기관 조치건수 / 시정조치 요구건수)×100	89.5%	정량	결과	
		신규 공공기관 행동강령 이행 기반 구축률(%)	(행동강령 신규 제정 공직유관단체수 / 신규 지정 공직유관단체수)×100	80%	정량	산출	행동 강령과
		행동강령 위반 혐의 적발률(%)	(행동강령 위반통보 건수 / 행동강령 신고사건 처리건수)×100	19.0%	정량	결과	

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'22년 목표치	지표 종류		비 고
					정량화	성격	
③ 청렴교육 확대		이러닝 청렴교육 이수자 수(명)	청렴연수원 이러닝 과정 이수자 수	326,676명	정량	산출	청렴 연수원
		청렴교육 현업적용도(점)	교육과정 수료자 대상 현업적용도 조사결과 평균 산출	86.5점	정성	결과	
④ 민간·국제분야 협력 강화		청렴사회민관협의회 정책제안 건수(건)	청렴사회민관협의회에서 정책제안한 안건수	6건	정량	산출	민간 협력 담당관
		청렴윤리경영 제도 도입 기관 수(개)	청렴윤리경영 제도를 도입한 공공기관의 수	18개	정량	산출	
		청렴윤리경영 제도 효과성 인식도(%)	국민생각함, 전문가, 시범운영기관 대상 설문 (매우긍정+긍정 응답자 수)/(효과성 측정 응답자 전체 수)*100	30.0%	정성	결과	
		국제 반부패라운드 대응 건수(건)	국제회의 참석 발표 및 의제 반영 건수	12건	정량	산출	국제 교류 담당관
		개도국 반부패정책 기술지원 협력회의 개최횟수(건)	개도국과의 양자협력 또는 권익위-국제기구-개도국 간의 공동 다자협력 건수	9건	정량	산출	

2. 선제적으로 신고자를 보호하고, 부패현안에 적극적으로 대응한다.

① 신고자 보호·보상 강화	신고자 보호 노력도(%)	보호사건 인용률×0.4+ 이행률×0.6	79.8%	정량	산출	신고자 보호과
	부패·공익신고 보상사건 평균처리기간(일)	Σ(사건별 처리기간)/처리건수	106일	정량	산출	신고자 보상과
	신고자 보호·보상제도 인지도(%)	(부패신고자 보호·보상제도 인지도+공익신고자 보호·보상제도 인지도) /2	51.1%	정성	결과	보호 보상 정책과
	내부 공익신고 비율(%)	(당해 연도 내부 공익신고 건수 / 당해 연도 공익신고 건수)×100 *1인이 월간 10건 이상 신고 하는 경우 월 1건으로 산정 동일 내용으로 중복 신고시 1건으로 간주	8.9%	정량	결과	보호 보상 정책과 신고자 보호과 신고자 보상과

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'22년 목표치	지표 종류		비 고			
					정량화	성격				
② 부패·공익침해 현안 적극 대응	비위면직자등 취업제한제도 안착 노력도(%)	취업제한제도 안착 노력도(%)	항목별 가중치 점수합산 확대된 취업제한제도 안착 및 사전심사 활성화 노력도(%)=(교육목표 4회 달성정도비율 ×0.3)+(현장점검 목표 20회 달성정도비율×0.3)+(연금 제한자 및 범죄경력조회 활용점검×0.2)+(기타소 득 조회 활용점검×0.2) × 100%	107%	정량	과정	심사 기획과			
			공공기관의 청렴포털 표준신고처리시스템 도입비율(%)	(청렴포털 표준신고 처리시스템 도입기관 수 / 1589개) × 100	60.0%	정량		산출		
			부패 신고사건 이첩·송부율(%)	(당해 연도 이첩·송부 건수 / 당해 연도 처리 건수) × 100	51.3%	정량		결과		
			부패 이첩사건 혐의 적발률(%)	(당해 연도 위원회에 통보된 적발건수 / 당해 연도 위원회에 통보된 이첩결과 처리 건수)×100	64.1%	정량		결과	부패 심사과	
			공익침해 신고사건 이첩·송부율(%)	(당해 연도 이첩·송부 건수 / 당해 연도 처리 건수) × 100	55.6%	정량		결과		
			공익침해 이첩사건 혐의 적발률(%)	(당해 연도 위원회에 통보된 적발건수 / 당해 연도 위원회에 통보된 이첩결과 처리 건수)×100	66.0%	정량		결과	공익 심사팀	
	③ 공공재정 누수 방지	공공재정환수법 권고 이행률(%)	공공재정환수법 이행실태 점검결과 도출된 환수 등 제재처분 이행 권고 또는 제도개선 권고 이행건수 / 전체 권고수)*100	공공재정환수법 이행실태 점검결과 도출된 환수 등 제재처분 이행 권고 또는 제도개선 권고 이행건수 / 전체 권고수)*100	77.7%	정량	결과	공공 재정 환수 제도과		
				이행실태 점검결과 언론보도율(%)	이행실태 점검결과 공개 건당 (보도 기사 게재한 언론사수 / 37개 주요 언론사)*100의 평균	26.7%	정량		산출	
				신고사건 이첩·송부율(%)	(당해 연도 이첩·송부 건수 / 당해 연도 처리 건수)*100	72.0%	정량		결과	복지 보조금 부정 신고 센터
				신고사건 처리기간(일)	당해연도 사건 처리기간 합계 / 당해연도 사건 처리건수	75일	정량		산출	

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'22년 목표치	지표 종류		비 고
					정량화	성격	
④ 부패취약분야 집중 개선		제개정 법령에 대한 부패영향평가 개선권고율(%)	(개선권고 건수/부패영향평가 요청 법령 수) × 100	21.3%	정량	산출	부패 영향 분석과
		공공기관 부패유발요인 발굴·개선 건수(건)	개선권고 건수/대상기관 수	9.4건	정량	산출	
		신규지정 기타공직유관단체 공정채용 제도개선 이행률(%)	공정채용 제도개선 권고 이행 신규지정 기타공직유관단체/총 신규지정 기타공직유관단체 수	86.0%	정량	결과	채용 비리 근절 추진단

Ⅱ. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.

1. 국민의 고충을 적극적으로 해결한다.

① 국민고충 적극 해소	달리는 국민신문고 상담민원 현장해결률(%)	상담민원 현장해결률 = (합의+상담해결 건수/ 민원상담 건수) × 100	53.9%	정량	결과	민원 조사 기획과
	고충민원 인용률(%) (시정권고, 의견표명, 조정, 합의)	고충민원 인용률 = (고충민원 시정권고+의견표명+조정 해결+ 합의해결 건수 / 고충민원 전체 처리건수) × 100	21.3%	정량	결과	
	집단민원 조정·합의율(%)	집단민원 조정·합의율 = (집단민원 조정·합의 건수 / 집단 민원 처리 건수) × 100	59.4%	정량	결과	
	시정권고·의견표명 수용률(%)	수용률=(피신청인 수용건수/시정권고·의견 표명) × 100	90.9%	정량	결과	
② 한 번에 편리하게 민원상담·처리	정부합동민원센터 온라인 상담해결률(%)	민원상담 해결 건수/민원상담 처리건수	89.6%	정량	결과	정부 합동 민원 센터
	국민콜110 상담안내 만족도(점)	'22. 1월부터 12월까지 반기별로 국민콜110 상담안내 업무를 이용한 일반국민 3,000명을 대상으로 리커트 5점 척도로 측정 후 100점 기준으로 환산	90.1점	정성	결과	

성과 목표	관리과제	성과지표	측정방법 (또는 측정산식)	'22년 목표치	지표 종류		비 고
					정량화	성격	
③ 신속하고 공정한 행정심판		(일반사건) 인용률(%)	일반사건의 {인용건수 / 처리건수(인용+기각)}×100	20.7%	정량	결과	행정 심판 총괄과
		미처리 장기사건 보유비율(%) (하향지표)	(6개월 초과 미처리사건 보유건수/전체 미처리사건 보유 건수)×100	11.9%	정량	산출	
		증거조사율(%)	(증거조사*건수 / 전체처리건수)×100	1.73%	정량	과정	
2. 국민의 목소리에 기반하여 정책을 개선한다.							
① 국민 중심 범정부 디지털 소통 플랫폼 운영		국민의견수렴을 통한 정책제도개선 건수(건)	국민생각함을 통해 국민의견을 수렴해 실제 정책 및 제도를 개선한 실적	36건	정량	결과	국민 신문고 과
		국민생각함 안건 당 평균 참여 수(건)	국민생각함 안건 당 평균 참여 수 = 총 참여 수 / 총 안건 수	70.0건	정량	산출	
② 빅데이터 분석·활용을 통한 정책개선 지원		민원분석시스템 공동활용률(%)	시스템 활용기관수/전체 이용대상기관수 * 분기별 1회 이상 로그인 하여 시스템을 이용한 경 우만 활용기관으로 인정	63.6%	정량	결과	민원 정보 분석과
		민원분석 자료 이용자 만족도(점)	· 방법: 구조화된 조사표에 의한 설문조사 · 대상: 민원분석 자료를 제공받는 1,200여개 기관등	81.7점	정성	결과	
		민원 빅데이터 품질제고 노력도(점)	품질제고 노력도 [(머신러닝 학습 데이터 보정률×0.4)+(언어자원 개선율×0.3)+(1분기 내 데 이터 정합성 개선 여부 ×0.3)]	74.9점	정량	과정	
③ 부패방지 및 국민불편 해소를 위한 제도개선		제도개선 권고 수용률(%)	(수용과제 수 / 당해 연도 제도개선권고 세부과제 건수) ×100	97.4%	정량	결과	제도 개선 총괄과
		제도개선 권고 이행률(%)	이행 완료된 권고과제 수 / 조치기한 도래 기관별 세부과제 건수) ×100	72.7%	정량	결과	경제 제도 개선과
		적극행정 국민신청 의견제시 달성률(%)	(의견제시 실적/의견제시 목표치)×100 *의견제시: 국민권익위원회가 해당기관에 의견제시한 실적	97%	정량	산출	적극 행정 TF

붙임2

관리과제와 국정기조 연계 현황

성과 목표	관리과제	국정기조 연계
I. 반부패·청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다.		
I-1. 반부패·청렴정책을 혁신하고, 청렴문화를 확산한다.		
① 부패방지 정책·제도의 재정비		범국가적 부패방지시스템 구축 (국정 2-1) 청렴선진국에 걸맞는 반부패·청렴정책 혁신 (업무 1-1)
② 공직자 행위규범 강화		범국가적 부패방지시스템 구축 (국정 2-1) 청렴선진국에 걸맞는 반부패·청렴정책 혁신 (업무 1-1)
③ 청렴교육 확대		범국가적 부패방지시스템 구축 (국정 2-1) 사회 전 분야의 반부패·청렴 문화 정착·확산 (업무 1-2)
④ 민간·국제분야 협력 강화		민관협력형 부패방지체계 확립 (국정 2-4) 사회 전 분야의 반부패·청렴 문화 정착·확산 (업무 1-2)
I-2. 선제적으로 신고자를 보호하고, 부패현안에 적극적으로 대응한다.		
① 신고자 보호·보상 강화		공익신고자 보호 강화 (국정 2-2) 국민 눈높이에 맞는 신고자 보호·보상 제도 강화 (업무 1-4)
② 부패·공익침해 현안 적극 대응		범국가적 부패방지시스템 구축 (국정 2-1) 부패현안에 대한 신속·공정한 대응 (업무 1-3)
③ 공공재정 누수 방지		범국가적 부패방지시스템 구축 (국정 2-1) 부패현안에 대한 신속·공정한 대응 (업무 1-3)
④ 부패취약분야 집중 개선		범국가적 부패방지시스템 구축 (국정 2-1) 부패현안에 대한 신속·공정한 대응 (업무 1-3)
II. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.		
II-1. 국민의 고충을 적극적으로 해결한다.		
① 국민고충 적극 해소		국민고충 적극해소로 실질적 권익구제에 주력 (업무 2-1) 효율적·전문적 고충민원 처리체계 확립 (업무 2-2)
② 한 번에 편리하게 민원상담·처리		국민과 가장 가까이에서 한번에 편리하게 민원상담·해결 (업무 3-3)
③ 신속하고 공정한 행정심판		신속하고 공정한 행정심판을 통한 권익구제 강화 (업무 2-3)
II-2. 국민의 목소리에 기반하여 정책을 개선한다.		
① 국민 중심 범정부 디지털 소통 플랫폼 운영		국민이 중심이 되는 범정부 소통 플랫폼 운영 (업무 3-1)
② 빅데이터 분석·활용을 통한 정책개선 지원		국민의 소리에 기반한 정책·제도 개선 적극 추진 (업무 3-2)
③ 부패방지 및 국민불편 해소를 위한 제도개선		국민의 소리에 기반한 정책·제도 개선 적극 추진 (업무 3-2)