

2022 전략목표
성과분석 보고서

순 서

1. 기관 개요 및 핵심 기능	1
2. 전략적 목표체계	2
3. 전략목표별 성과보고	3
[전략목표 I] 반부패청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다. ...	3
① 성과지표 개요	3
② 2022년 측정결과	3
③ 성과분석	4
④ 향후 추진계획	12
[전략목표 II] 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.	17
① 성과지표 개요	17
② 2022년 측정결과	17
③ 성과분석	18
④ 향후 추진계획	31

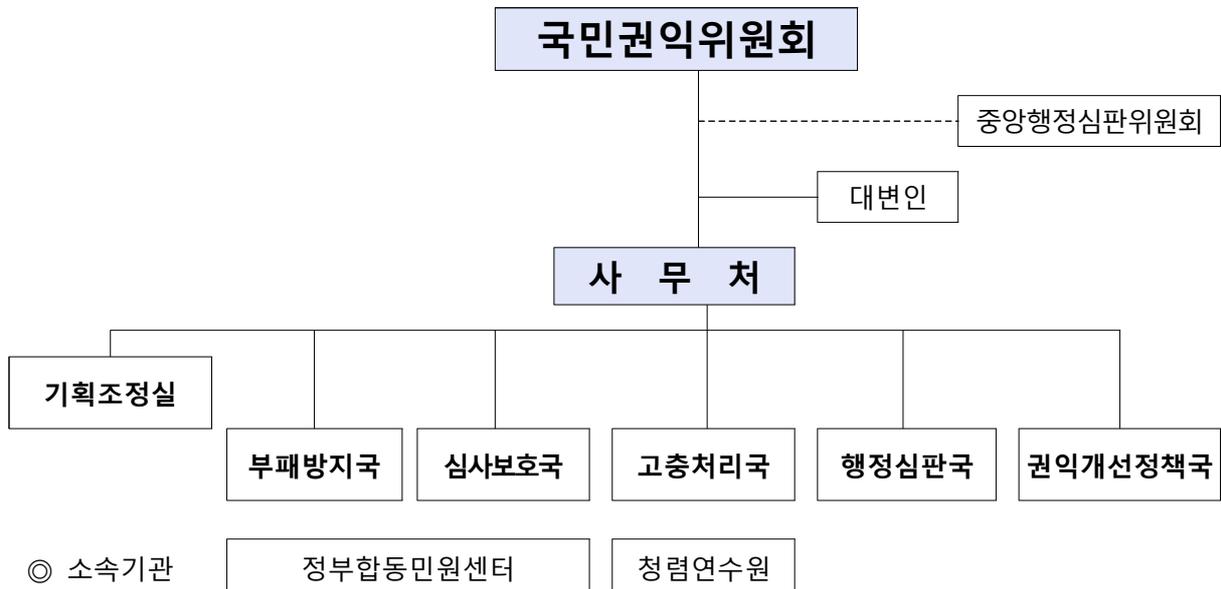
1. 기관 개요 및 핵심 기능

◇ **국민권익위원회**는 부패방지, 고충처리, 행정심판, 제도개선 등 국민 권익 증진 기능을 종합적으로 수행하는 합의제 행정기관

□ 핵심기능

부패방지	<ul style="list-style-type: none"> ■ 반부패 청렴정책 수립·총괄 ■ 청탁금지법·공직자 행동강령 운영 ■ 부패·공익신고, 신고자 보호·보상 등
고충처리	<ul style="list-style-type: none"> ■ 고충민원 조사·처리 및 시정권고 ■ 집단민원 조정해결, 빈발민원 기획조사
행정심판	<ul style="list-style-type: none"> ■ 위법·부당한 행정처분 및 부작위에 대한 행정심판사건 처리 ■ 중앙행정심판위원회 운영 ■ 행정심판제도 총괄·조정
제도개선	<ul style="list-style-type: none"> ■ 국민신문고, 국민생각함을 통한 국민 정책참여 활성화 ■ 민원빅데이터 분석을 통한 국민의 소리 정책반영 ■ 부패·불공정 요인 제거 및 사회안전망 사각지대 보완을 위한 제도개선

□ 조직도



2. 전략적 목표체계

임무	청렴한 공직 및 사회풍토를 조성하고, 위법·부당한 행정으로부터 국민권익을 보호하여 함께 잘 사는 국민의 나라를 만들겠습니다.
비전	공정하고 청렴한 사회, 권익구제를 통한 민생안정

전략 목표	I. 국민 눈높이에 맞는 공정과 상식을 확립한다.	II. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.		
성과 목표	I-1. 공직사회의 불합리한 관행을 개선하고, 공공부문 청렴역량을 강화한다.	I-2. 신뢰받는 신고자 보호·보상제도를 구축하고, 부패현안에 적극적으로 대응한다.	II-1. 적극적으로 국민의 권익을 구제한다.	II-2. 국민과 함께 정책제도를 개선한다.
관리 과제	<ol style="list-style-type: none"> 1. 부패방지 정책·제도의 재정비 2. 공직자 행위규범 강화 3. 청렴교육 확대 4. 민간·국제분야 협력 강화 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 신고자 보호·보상 강화 2. 부패·공익침해 현안 적극 대응 3. 공공재정 누수 방지 4. 부패취약분야 집중 개선 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 국민고충 적극 해소 2. 한 번에 편리하게 민원상담·처리 3. 국민 중심 ONE-STOP 행정심판 서비스 구현 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 국민 중심 범정부 디지털 소통 플랫폼 운영 2. 빅데이터 분석·활용을 통한 정책개선 지원 3. 부패방지 및 국민불편 해소를 위한 제도개선

3. 전략목표별 성과보고

I. 반부패·청렴시스템의 질적 고도화로 부패관행을 근절한다.

성과지표

국가청렴도(CPI)

□ 성과지표 개요

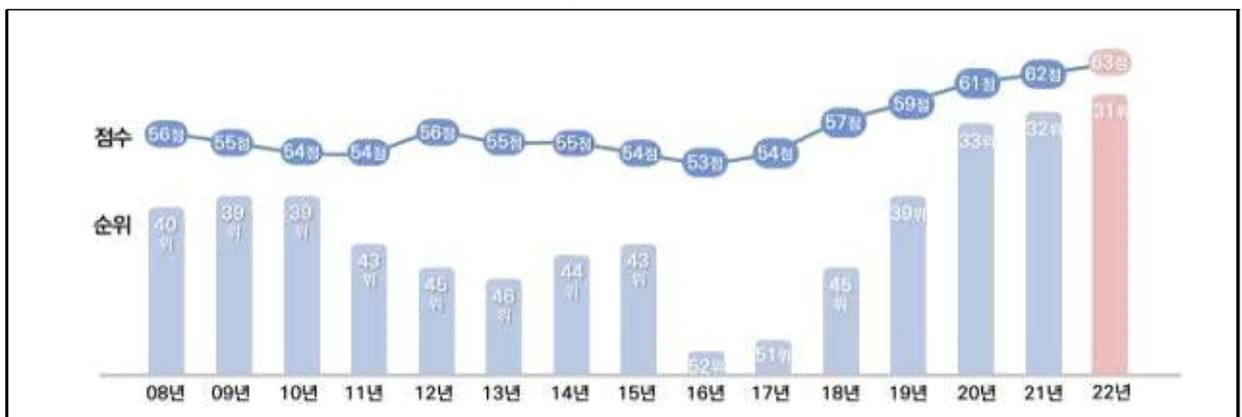
〈 국가청렴도(CPI) 〉

- 개념 : 공공·정치부문에 존재하는 것으로 인식되는 부패의 정도를 측정하는 지표로서 반부패에 대한 관심을 불러일으키는 유용한 도구로 평가됨
- 조사기관 : 국제투명성기구(TI)
- 조사대상 : 180개국
- 조사방법 : 국제투명성기구가 발표하는 결과를 실적으로 반영
- 측정산식 : WEF, PERC 등 개별 국제평가기관에서 발표하는 국가별 청렴 관련 조사결과를 국제투명성기구에서 자체기준에 따라 종합산정

□ 2022년 측정결과

- 국제투명성기구가 발표('23.1.31)한 '22년도 국가청렴도(CPI)는 총 180개국 중 31위(63점)로 역대 최고 수준으로 평가받았습니다.
- 특히, 최근 6년간 국가청렴도(CPI)가 지속적으로 상승하는 등 지속적인 반부패 정책 추진의 성과가 나타나고 있습니다.

〈 대한민국 국가청렴도(CPI) 변화 추이 〉



□ 성과분석

【 전략목표 의의 】

- 권익위는 주관 국정과제인 ‘반부패 개혁으로 청렴한국 실현’을 체계적으로 추진하고, 국민이 체감하는 반부패개혁의 성과를 도출하고자 반부패 전략목표를 설정하여 국가 청렴수준 향상을 위해 전방위적으로 노력하고 있습니다.
- 전략목표 성과지표인 ‘국가청렴도(CPI)’는 국내에서 기업활동 중인 외국계 기업인·전문 애널리스트들의 설문조사·정성평가 결과를 종합하여 산출되는 결과로서, 우리나라의 청렴수준을 가장 객관적으로 평가할 수 있는 지표에 해당합니다.

【 영향요인별 핵심 성과 】

- 국가 청렴수준 향상을 위해서는 반부패·공정 관련 제도적 변화, 부패행위·공익침해행위 엄단, 사회전반의 청렴의식 향상이 균형 있게 추진되어야 합니다. 권익위에서 그동안 실행한 아래 정책들이 성과 상승에 긍정적 영향을 주었습니다.

① 제도 요인

- (이해충돌방지법 시행) 공직자의 사익 추구 근절을 위한 이해충돌방지법이 시행(‘22.5월)됨에 따라 「공직자의 이해충돌 방지제도 운영 지침」(‘22.2월), 「이해충돌방지법 위반행위 신고사무 처리지침」(‘22.4월) 등 이해충돌방지제도 운영세부규정을 제정하여 차질없이 법이 시행될 수 있도록 준비하였습니다. 또한, 법 적용 대상 200만명 공직자 및 전 국민이 법 시행의 의의, 주요내용을 알 수 있도록 교육·홍보를 추진하였습니다.

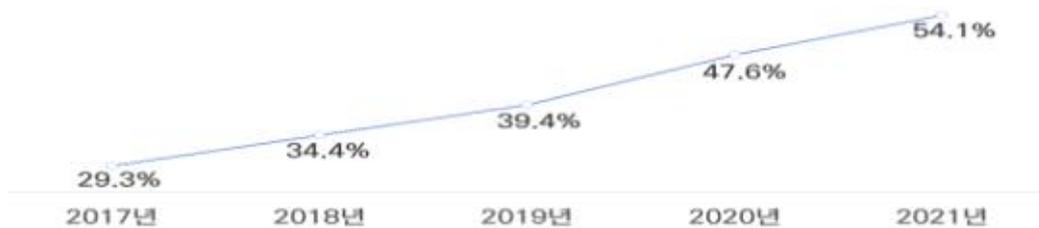
- (청탁금지법 규범력 확대) 청탁금지법상 부정청탁 대상 직무에 견습생·장학생 선발, 교도관 업무 등을 추가하여 규범력을 강화(‘22.6월 시행)하였고, 비실명 대리신고 관련 자료 열람 및 이첩금지 명시 등 신고자 비밀보장 강화를 위한 세부 절차를 마련(‘22.6월 시행령 개정)하였습니다.
 - (법령 속 부패유발요인 개선) 효과적인 부패예방을 위해서는 예방적 부패통제장치가 필요한데, 권익위에서는 법령 등 입안단계부터 부패유발요인을 체계적으로 분석·평가하여 종합적 개선책을 강구하는 부패영향평가 제도를 2006년부터 시행하고 있습니다. ‘22년에는 1,406개의 제·개정 법령을 입안단계에서 평가해 총 324건의 개선안을 발굴·권고하였습니다. 또한, 220개 기타공공기관의 21,328개 사규에 내재한 부패유발요인을 찾아 개선과제 235개를 발굴하고, 2,250건의 개선사항을 권고하였습니다.
 - (신고자 보호 강화) 부패방지권익위법 개정(‘22.7월)으로 부패신고와 관련한 신고자의 위법행위에 대해 징계·행정처분 감경·면제 요구 근거를 신설하였고, 신고로 인한 피해에 지급되는 구조금 지급 사유를 확대*하고 긴급구조금 제도를 도입하였습니다. 또한, 부패 신고를 통해 공익증진 등에 기여한 자에게 지급되는 부패신고 포상금 지급 상한을 2억원에서 5억원으로 상향하였습니다.
- * (개정 전) 원상회복 관련 쟁송 → (개정 후) 신고 등을 이유로 한 쟁송
- (비위면직자 취업제한제도 운영체계 정비) 공공기관에서 비위면직자 등 발생시 당사자에게 비위면직자 취업제한제도에 대한 안내 의무화 규정을 신설하였고, 취업제한대상 중 ‘공공기관’에 국·공립학교까지 포함하여 규정을 명확히 하였습니다. 또한, 취업제한 기산점을 판결 확정일로 구체화하고, 비위면직자 자료 누락 위험성을 보완하였습니다.(‘22.2월 부패방지권익위법 시행령 개정, ‘22.7월 부패방지권익위법·시행령 개정, 비위면직자등의 취업제한사무운영지침 개정)

② 행태 요인

- (채용비리 근절) 공공기관 채용비리 관행을 근절하고자, 정부합동 공공기관 채용실태 전수조사를 정례화하고, 채용비위자 징계·처벌, 피해자 구제 및 제도개선 등을 실시('17년~, 총 5회)하였습니다. 이러한 정부의 꾸준한 채용비리 근절 노력으로 채용 공정성에 대한 국민들의 신뢰도와 체감도가 향상되었습니다.

* (채용비위 적발) 제1차('18년) 338건 → 제2차('19년) 182건 → 제3차('20년) 83건 → 제4차('21년) 76건 → 제5차('22년) 47건으로 개선 추세
 (피해자 구제) 제1차 3,255명, 제2차 49명, 제3차 151명, 제4차 75명, 제5차 48(잠정) 재응시 기회 부여 등
 (제도개선) 채용비위 징계시효 연장, 부정합격자 채용취소 근거 마련 등

[우리 사회의 취업이 공정하다고 답변한 비율]



* 자료 : '21년 사회통합실태조사(8,000명 대상), 한국행정연구원, '22.1월

- (공공재정 부정청구 근절) '21년도 공공재정 부정수급 제재조치 이행실태 점검결과, 공공재정 총예산 221.2조 중 957억 원을 환수* 하였고, 제재부가금 99억 원을 부과했습니다.

* '20년 454억원 환수 대비 2.1배 증가

[참고 : '21년도 공공재정 부정수급 제재조치 이행실태 점검 결과]

■ 기관유형별 환수 등 처분 현황

- 환수 : (중앙) 658억 원(68.8%), (지방) 294억 원(30.7%), (교육) 5억 원(0.5%)
- 제재부가금 : (중앙) 90억 원(91.3%), (지방) 7억 원(7.4%), (교육) 1억 원(1.3%)

■ 부정청구 유형별 환수 등 처분 현황

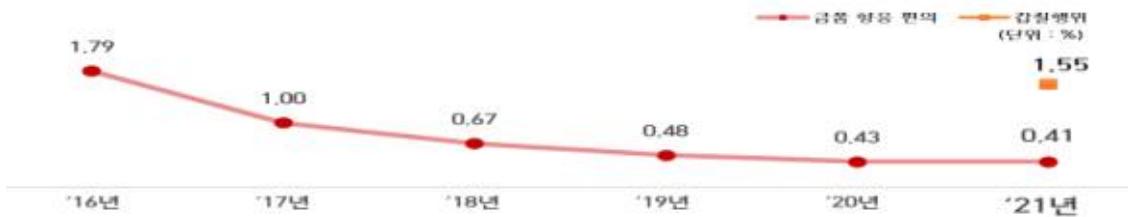
- 환수 : (허위) 216.7억 원(22.6%), (과다) 57.6억 원(6%), (목적외) 22.4억 원(2.3%), (오지급) 660.8억 원(69%)
- 제재부가금 : (허위) 90.7억 원(92.6%), (과다) 1.2억 원(1.2%), (목적외) 6억 원(6.1%)

■ 분야별 환수 실적

- 사회복지 849억 원(88.5%), 산업·중소기업 및 에너지 52.8억 원(5.5%) 등

- 또한, '21년도 공공재정 부정수급 제재조치 이행실태 후속점검 ('22.3~7월)을 통해 총 31억원을 추가 환수 또는 제재부가금을 부과하도록 권고('22.8월)하였습니다.
- (신고자 보호·보상) 부패·공익신고자 불이익조치 해소 등을 위해 보호사건 244건을 처리하였고, 회사 불법도청 신고자 해고 취소, 사립대 회계비리 등 신고자 면직 취소 등의 보호조치 결정을 통해 최근 3년간 가장 높은 60.0%의 보호조치 인용률을 달성하였습니다. 또한 신고자 신분을 유출하는 등의 법 위반자에 대하여 12건의 검·경 고발을 하고 보호조치를 미이행한 법인 등에 1억 7천만원의 이행강제금 부과, 신고자 보·포상금 및 구조금 약 61억원을 지급하여 안심하고 신고할 수 있는 환경을 조성하였습니다.
- (부정청탁 행위 근절) 각급 기관의 청탁금지제도 운영현황 조사 결과('22.3~5월), '21년 총 12,120건의 신고가 접수되었고, 1,463명이 제재를 받았습니다. 국민들은 청탁금지법의 안정적 정착으로 공직사회 접대 등 금품수수 관행이 개선되었다고 긍정적으로 평가하였습니다.

[금품·향응·편의 제공률 (단위 : %)]



* 자료 : '21년 공공기관 청렴도 측정결과, 권익위

- (집중신고기간 운영) '21년도에 대선(3.9.) 및 지방선거(6.1.) 기간 발생할 수 있는 인사청탁, 사익추구 등 공직자 행위규범 위반 집중신고기간 운영('22.2~4월)을 통해 총 355건의 신고를 접수하였습니다. 또한, 가정·청소년·노인 관련 공익침해해위 집중신고('22.5월), 식품안전 관련 공익침해행위 집중신고('22.11월), 공공분야 납품·계약과정의 부패행위가 지속 발생함에 따라 공공계약부패 행위 집중신고('22.3~6월)를 운영하였습니다.

③ 인식 요인

- (청렴교육 확대) 공직자 부패방지교육 의무화('16.9월) 이후, 부패방지 교육 이수 공직자 수가 지속적으로 증가하였습니다. 권익위에서는 효과적인 부패방지교육을 위해 교육콘텐츠 개발, 강사지원, 각급 기관 부패방지교육 운영실태 점검 등을 실시하고 있습니다.

* 의무교육 이수 공직자 수 : ('19) 157만명 → ('20) 162만명 → ('21) 174만명

- 또한, 청렴연수원에서는 청탁금지법('16.9월), 공공재정환수법('20.1월), 이해충돌방지법('22.5월) 등 주요 반부패 법령의 정착을 위한 교육 수요가 지속적으로 증가함에 따라 적극적인 교육과정 운영, 교육 역량 강화, 교육환경 인프라 개선 등을 통하여 청렴교육을 확대하고 교육 효과성을 제고하였습니다.

교육 운영	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 공기업 등 대상 청렴윤리경영교육 실시로 공직자 6,836명 교육 ◆ 이해충돌방지법의 안정적 정착을 위한 교육 실시로 공직자 116,269명 교육 ◆ 맞춤형 청렴교육 실시로 교육운영 내실화 및 교육효과성 제고 * 교육인원 : '22년 81,119명 ◆ 학생, 일반국민, 외국공무원 등 전방위적 교육 확대
교육 지원	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 청렴교육강사 양성을 통한 기관 자체 청렴교육 지원 * 강사양성 : '22년 1,437명 ◆ 대상별·연령별 맞춤형 청렴교육 콘텐츠를 개발·보급(총 10종)

- (민간부문 청렴문화 확산) 공공기관이 자체적으로 청렴윤리경영 실천 및 부패 리스크 관리를 할 수 있도록 구체적인 방침을 담은 '청렴윤리경영 컴플라이언스 프로그램(CP) 가이드라인'을 개발·배포('22.6월)하고, 20개 공공기관을 시범운영 기관으로 지정하여 교육·컨설팅, 심사 등을 통해 CP운영을 지원하였습니다.

청렴윤리경영 CP 가이드라인 개요

- (체계) 5개 대분류, 12개 중분류, 25개 지표, 45개 세부지표, 190개 준수사항
- (내용) 환경 조성, 부패 리스크 매핑, 부패 리스크 예방·관리, 모니터링 및 개선, 제재 및 인센티브 등 대분류별로 자체적인 부패리스크 관리를 위해 필요한 사항으로 구성
- ※ 고위직의 약속과 헌신, CP 전담조직 구성·운영 및 권한 부여, 부패 리스크 식별 및 평가, 부패 리스크 경감조치, 청렴윤리경영 교육, 모니터링·개선 등

- 또한, 7개 지역별·9개 분야별 사회 협약의 지속적 이행을 위해 자율적인 청렴활동을 지원·독려하여, 정책수혜자 체감도가 전년 대비 9.0%p 향상되었습니다.(’21년 평균 64.4% → ’22년 평균 73.4%)

2022년 청렴사회협약 주요 이행 사례

◇ (전라북도 협약/ 18개 기관·단체)
민관이 함께하는 제7회 청렴누리문화제 개최 등 이해충돌방지 서약으로 지역 청렴문화 확산에 노력

⇒ 협약이행과제의 정책 체감도(’22.10)
: 97.3% (410명 대상 설문조사)



◇ (강원도 협약/ 25개 기관·단체)
청렴계약의 실효성 제고 방안 실천 등 우수사례 공유를 통해 공공기관의 청렴문화를 조성하고 지역 청렴문화 확산에 노력

⇒ 협약이행과제의 정책 체감도(’22.10)
: 85.5% (318명 대상 설문조사)



- (K-청렴 확산) 한국의 강력한 반부패 의지와 정책 성과를 국제 사회에 확산하여 국가 청렴도 제고에 기여하기 위해 주요 반부패 국제회의체의 반부패 논의에 적극 참여하여 성과를 인정받았습니다. G20 정상회의 부속서에 한국의 반부패 국민참여 제도 및 교육 프로그램이 모범사례로 소개(’22.11월)되었고, G20 반부패실무협의단, APEC 반부패투명성실무협의단, 국제반부패아카데미(IACA) 당사국 총회 등 주요 반부패 국제회의에서 이해충돌방지법, 신고자 보호 강화, 청렴포털 등 한국의 반부패 추진 성과를 발표하였습니다.
- 특히, UNDP와 협업을 통해 한국의 반부패 정책을 개도국에 공유하여 확산하였습니다. 부패영향평가 제도, 부패방지시책평가 제도를 코소보, 몰도바 등 유럽 및 중앙아시아 국가에 공유하고 그 결과를 지속적으로 피드백하는 한편 디지털 반부패공익신고 시스템인 '청렴포털'을 몽골·우즈베키스탄·코소보에 기술지원하는 사업에 착수하였습니다.

【 대·내외적 여건 변화에 따른 대응노력 】

- (청탁금지법에 대한 부정적 인식 해소) 코로나19 장기화와 급격한 물가상승으로 인해 외식업계 등 자영업자의 피해가 커지는 가운데, 청탁금지법상 음식물 수수 가액 한도에 대한 부정적 사회분위기가 형성될 우려가 있었습니다. 이에 대해 외식업계 유관 단체와의 간담회를 통해 청탁금지법 제정 취지를 설명하고 가액 규정에 대한 오해 및 부정적 인식을 해소하기 위해 노력했습니다.

- ▶(한국외식업중앙회 등 외식업계) “물가 폭등으로 음식물 가격이 인상되는 현실을 반영하지 못하는 불필요한 규제, 음식물 가액 폐지 요청”
- ▶(권익위) “음식물 가액 현실화 필요성은 공감하나, 청탁금지법 입법취지를 고려할 때 국민적 공감대가 필요한 사안. 시민단체나 일반국민들의 의견 등도 다양하게 들어본 후 정책방향 결정 예정”

- 그 결과, 청탁금지법에 대한 외식업계의 오해가 다소 해소되었고, 각종 언론에 부정적 뉴스가 줄어드는 효과를 거두었습니다.

- (개편 종합청렴도 평가제도 첫 시행) 개편된 종합청렴도 평가제도의 안정적 시행을 위해 각급 기관의 의견수렴 절차를 기관유형별·시기별로 세부적으로 마련하여 진행하였습니다.

- 20여년간 시행한 청렴도 평가제도가 '22년에 전격 개편되고, 기초 지자체 등이 평가 대상으로 확대됨에 따라 각급 기관의 혼란 발생이 예상되었습니다.

- 권익위에서는 이러한 혼란을 예방하고자 평가제도 개편 방안 마련 및 세부 평가모형 설정 과정에서부터 온·오프라인 워크숍·설명회 개최 및 감사관회의 특별세션 운영 등 다각적 의견수렴 절차를 확대*하였고, 워크숍 등을 통해 제기된 의견(178건) 중 평가 목적을 침해하지 않으며 효율성 제고가 가능한 제안(64건)은 적극 반영하였습니다.

* 정책간담회(2.15~16, 11개 기관), 워크숍(4.13~20, 461개 기관), 공공기관 감사위원 설명회(4.15, 78개 기관), 지방자치단체 감사관회의(9.14~16, 17개 광역·157개 기초)

종합청렴도 평가 개편 관련 주요 의견 반영 사례

- **(의견)** 기관 감사실 등의 노력에 따른 자체적발 부패사건 감점 제외 요청
 → **(반영)** 국민 시각에서 부패사건은 구분이 없으나, 기관 자체적발 노력 유인을 위해 **자체적발은 감점 제외**, 자체적발을 높은 기관은 청렴노력도 가점 부여
- **(의견)** 부패경험 설문응답이 전체 청렴도 결과에 미치는 영향 조정 요청
 → **(반영)** 평가 체계 개편에 따라 **청렴체감도 중 부패경험을 감점으로 반영**

○ **(신고자 보호 사각지대 점검)** 스토킹범죄 등이 주요 이슈로 부각됨에 따라 부패·공익신고자 보호 사각지대 점검을 위해 전문가 간담회·컨설팅(10.6., 10.28.)을 개최하였습니다.

- 이를 통해 사회적 약자를 대상으로 한 범죄의 신고자 보호방안, 불이익조치 개념의 구체화 등 제도개선 방안 등을 논의하였고, 논의 결과를 '23년 업무계획에 반영하는 등 신고자 보호 사각지대 해소를 위해 노력하였습니다.

* 국민권익위 부위원장(사무처장), 호루라기재단, 참여연대, 비실명 대리신고 자문 변호사, 한국형사·법무정책연구원 및 법률 전문가, 교수 등

스토킹범죄등 신고자 보호 방안 간담회·컨설팅 후속조치

- **(논의결과)** 스토킹처벌법 자체를 공익신고 대상에 추가하는 것은 신중검토가 필요하나, 스토킹 행위를 신고자에 대한 불이익조치에 추가 한다면, 신고자 보호 법령에 따라 보호할 수 있을 것으로 보임
- **(후속조치)** 스토킹 행위를 신고자에 대한 불이익조치 유형 중 하나로 구체화 하는 사항을 '23년 업무계획에 반영하고 주요 사회 문제를 지속적으로 모니터링하여 신고자 보호 사각지대 해소

스토킹범죄등 신고자 보호 방안 마련을 위한 간담회(10.6)



【 미흡 및 개선보완 필요사항 】

- (이해충돌방지제도 전담조직 신설) 새로운 부패유형에 대한 효과적 통제장치인 이해충돌방지법의 안정적 정착을 위해서는 전담인력 및 조직 확보가 필수적입니다. 권익위에서는 조직·인력·예산 확보를 위해 관계부처 협의를 지속적으로 추진할 계획입니다.
- (청렴교육 수용률 향상) 청렴연수원의 '찾아가는 청렴체험교실'은 예산상 제약으로 수요대비 수용률이 15.5%*에 불과하여 교육수요 대응에 한계가 있었습니다. 또한, 청렴연수원 자체 학습관리시스템도 예산 부족으로 부득이 운영을 중단하여 사이버교육 수요를 충족하기에는 한계가 있었습니다.
 - * '22년 총 290개교 신청, 45개 학교 대상 운영
 - '23년에는 관련 예산을 추가 편성하여 청렴교육 수요에 적극 대응하고 교육 수용률을 높일 계획입니다.

4 향후 추진계획

【 중장기 목표수준 】

- 반부패·청렴시스템의 질적 고도화를 통해 부패관행을 근절하여 5년 후에는 국가청렴도(CPI) 68점을 달성하겠습니다.

성과지표	실적치					목표치	'27년 목표치 산출근거
	'18	'19	'20	'21	'22	'27	
국가청렴도 (CPI, 점수)	57	59	61	62	63	68	지속적인 반부패·공정 개혁으로 지난 6년간 점수 및 순위가 꾸준히 상승한 지표로, 최근 3년간 꾸준히 1점씩 향상된 점을 고려하여, 향후 더욱 적극적으로 업무를 수행하여 5점을 상승하는 것으로 목표치를 설정

【 세부 중점 추진사항 】

I-1 **공직사회의 불합리한 관행을 개선하고, 공공부문 청렴역량을 강화한다.**

- 부패방지 정책·제도를 재정비하여 국가청렴도를 높이겠습니다.
 - 과소평가된 대한민국의 국가청렴도(CPI) 향상을 위해 맞춤형 전략을 수립하는 한편, 체계적·지속적인 국내외 홍보를 추진하겠습니다.
 - 각급기관의 청렴 수준과 반부패 개선 노력을 종합적으로 평가하고, 평가대상을 확대하여 제도의 실효성을 높이겠습니다.
 - 공공기관 감사관 회의 등 반부패정책 협력체계와 공직자의 부패방지 의무교육을 내실화하여, 공공부문의 청렴 역량을 향상을 지원하겠습니다.
- 반부패 행위규범을 생활 속 규범으로 내재화 시키겠습니다.
 - 청탁금지법상 부정청탁 대상직무를 명확히 하고, 제도운영과 관련한 자료 요구 근거를 신설하는 등 제도 실효성 제고를 위해 법령을 보완하고, 전문가 등의 의견을 수렴해 불명확한 유권해석 기준을 합리적으로 재정립하겠습니다.
 - 이해충돌방지법 유권해석 기준 등을 담은 2023업무편람을 배포하는 한편, 공직자 대상 맞춤형 교육·홍보 및 취약분야 실태점검으로 이해충돌 방지제도를 안정적으로 정착시키겠습니다.
 - 신규 공직유관단체 행동강령 제정·운영 지원 설명회 등을 통해 각급 기관별 행동강령의 내실 있는 운영을 도모하는 한편, 부패 취약분야에 대한 집중적인 실태점검을 통해 행동강령을 공직자 실천규범으로 확립하겠습니다.

- 대면교육 확대와 대상별 맞춤형 교육 추진으로 200만 공직자의 청렴의무교육('16.9월) 이수를 적극 지원하겠습니다.
 - 코로나19 방역 완화에 따라 기존 비대면 온라인 방식 위주의 청렴교육을 대면 집합교육으로 전환 운영하여 교육의 효과성과 전문성을 높이기 위해 노력하겠습니다.
 - 최근 급증한 사이버교육 수요에 대응하여 공직유형별로 차별화된 학습관리시스템(나라배움터, 청렴배움터)을 운영하고, 코스웨어 공동 활용 등 기관 협업을 통해 자체 청렴교육을 지원하겠습니다.
 - 공직자들이 부담 없이 쉽고 재미있게 청렴의 가치를 학습할 수 있도록 공연형·사례중심형 등 다양한 형태의 교육콘텐츠를 지속적으로 개발·보급하여 청렴교육 인프라를 지원하겠습니다.
- 국제·민간분야 협력을 강화해 나가겠습니다.
 - 한국의 반부패 정책 노력과 성과를 UN, G20, OECD, APEC 등 반부패 국제회의체에 적극적으로 알리고 국제반부패 논의에 주도적으로 동참해 나가겠습니다.
 - 한국의 우수한 반부패 제도와 정책을 개도국 기술지원, 공공기관과의 연계홍보, 영문 뉴스레터 등을 통해 국제사회에 적극 공유하고 홍보하겠습니다.
 - 우리 사회의 '공정'가치를 제고하기 위해 청년 중심의 청렴정책 모니터단을 운영하고 민-관 협력 거버넌스 체계를 통해 파트너십을 강화해 나가겠습니다.
 - ESG경영 및 글로벌 반부패 규범 준수를 위한 가이드라인을 배포하고, 교육·컨설팅 등을 통해 공공·민간분야 청렴윤리경영 문화가 확산되도록 지원하겠습니다.

- 국민이 안심하고 신고할 수 있도록 신고자 보호와 지원을 강화하겠습니다.
 - 반부패 법률에 개별적으로 규정되어 있는 신고자 보호와 지원 체계를 일원화하고 보상금 지급 기준을 개선하겠습니다.
 - 공익침해행위 대상 법률을 확대하여 「공익신고자 보호법」이 보호하는 신고의 범위를 넓히고, 신고자 보호의 사각지대를 해소하겠습니다.
 - 증가하는 신고자 보호·보상 사건에 대응하기 위해 인력 재배치, 일하는 방식 효율화 등 적극적 방안을 마련하도록 하겠습니다.
- 부패·공익신고 사건 처리 및 비위면직자 취업제한제도 사각지대 관리 강화에 노력하겠습니다.
 - 내용이 불명확하거나 부패행위·공익침해가 아닌 신고사건을 일반 신고사건과 분리(종결) 처리함으로써 업무효율성을 도모하고, 필터링된 신고사건이 배정됨에 따라 선택과 집중을 통해 내실 있게 사건을 처리할 수 있도록 노력하겠습니다.
 - 청렴포털을 통해 표준화된 신고처리 시스템을 활용함으로써 기관 부패·공익신고 처리수준을 상향·평준화할 수 있도록 청렴포털 이용확산에 적극 대응하겠습니다.
 - 비위면직자 취업제한제도의 운영상 미비점을 개선·보완하여 고발요구 등 제재조치 요구의 실효성 강화를 위해 현행 권익위 예규에 규정된 사항을 법률로 상향 입법시키고, 혼선을 유발하는 취업제한 대상 영리사기업체 관련 규정 정비 및 취업제한 위반자 해임요구 관련 '관계공공기관의 장' 용어 등 운영 규정상 미비사항을 정비하도록 노력하겠습니다.

- 공공재정환수법 시행 4년차를 맞아 부정수급 총괄 관리기능을 강화하겠습니다.
 - 공공재정 부정수급 이행실태관리 점검 및 후속점검, 취약분야 점검을 통해 국가 차원의 재정건전성 목표 달성 및 보조금 누수 방지를 강화하겠습니다.
 - 체계적 이행실태 점검을 위한 부정청구 통합관리시스템을 개편하고, 부정수급·환수 정보의 대국민 공개를 추진하겠습니다.
 - 공공재정 부정수급 방지 강화를 위한 법령개정을 추진하고 각급 기관의 공공재정환수제도 시스템 정착을 위한 적극적인 교육·홍보를 실시하겠습니다.

- 공정채용을 정착시키고 법령 속 부패요인을 제거하여 공공분야의 투명성과 신뢰성을 제고하겠습니다.
 - 17개 광역시·도 및 61개 자치구의 자치법규(조례·규칙 등)를 분석·검토하여 토착비리, 불공정 등 각종 부패유발요인을 개선하겠습니다.
 - 행정기관 비공무원(공무직 등 약 43만명, '20.12월) 채용의 경우 공정 채용 절차를 규율하는 기준 및 관리체계가 부재하므로, 행정기관 비공무원 대상 '공정채용 기준'을 마련하고, '공정채용 기준 이행 점검'을 통해 공정채용 관리체계를 마련하도록 하겠습니다.

I. 국민의 고충을 해결하여 국민권익을 보호한다.

성과지표

국민고충 해결률

1 성과지표 개요

< 국민고충 해결률 >

- 개념 : 권익위의 고충민원 해결 및 고충유발요인 해소를 위한 제도개선 권고·의견표명을 공공기관이 수용한 정도
- 조사기관 : 국민권익위원회
- 조사대상 : 권고·의견표명 등을 받은 공공기관
- 조사방법 : 국민신문고 시스템·제도개선 관리대장에서 도출
- 측정산식 : ①고충민원 시정권고·의견표명 수용률(피신청인 수용건수×100/시정 권고·의견표명 건수)과 ②제도개선 수용률(수용과제수×100/당해연도 제도개선권고 세부과제 건수)의 평균

2 2022년 측정결과

- '22년 '국민고충 해결률'은 95.0%로 3년 연속 95%대를 유지하였으며, 최근 5년간 평균치인 93.7%보다 1.3%p 높은 수준입니다.
- 이는 고충민원 해결 및 제도개선을 위한 권익위의 권고·의견표명의 약 95%를 공공기관이 실제 수용하여, 국민 권익이 향상되었다는 것을 의미합니다.

성과지표	실적					
	'17	'18	'19	'20	'21	'22
국민고충 해결률(%)	92.6	92.0	90.9	95.3	95.4	95.0

3 성과분석

【 전략목표 의의 】

- 권익위는 국민 권익구제를 통한 적극·공감행정으로 포용국가를 실현하고자 국민권익보호에 관한 전략목표 성과지표를 '20년도에 추가로 설정하여 그간의 국민권익증진 정책의 추진을 내실화하고, 국민이 체감하는 성과를 창출하기 위해 노력하였습니다.
- 전략목표 성과지표인 '국민고충 해결률'은 '고충민원 시정권고·의견표명 수용률'과 '제도개선 수용률'의 평균으로 산출되는 복합 지표로, 2개 지표 각각의 의미는 아래와 같습니다.
 - (고충민원 시정권고·의견표명 수용률) 위법·부당한 행정으로 발생하는 국민의 고충사안을 해결하고자 소관기관에 대해 시정권고·의견표명한 사안을 '각 행정기관이 수용한 정도'를 나타내는 지표입니다. 수용률이 높을 경우 실제 국민의 고충이 해결될 것이며, 국민권익 보호를 위해 권익위와 각급 기관이 적극적으로 노력하였다고 볼 수 있습니다.
 - (제도개선 수용률) 국민 고충을 유발하는 제도에 대한 개선권고를 '대상기관이 수용한 정도'를 나타내는 지표입니다. 지표의 실적이 높을 경우, 대상기관에서 권고사항을 실제 이행하여 고충 유발요인을 근원적으로 해소할 예정임을 의미하며, 이행 전에도 권고 취지에 부합하게 업무를 처리함으로써 국민권익이 향상될 것으로 기대할 수 있습니다.

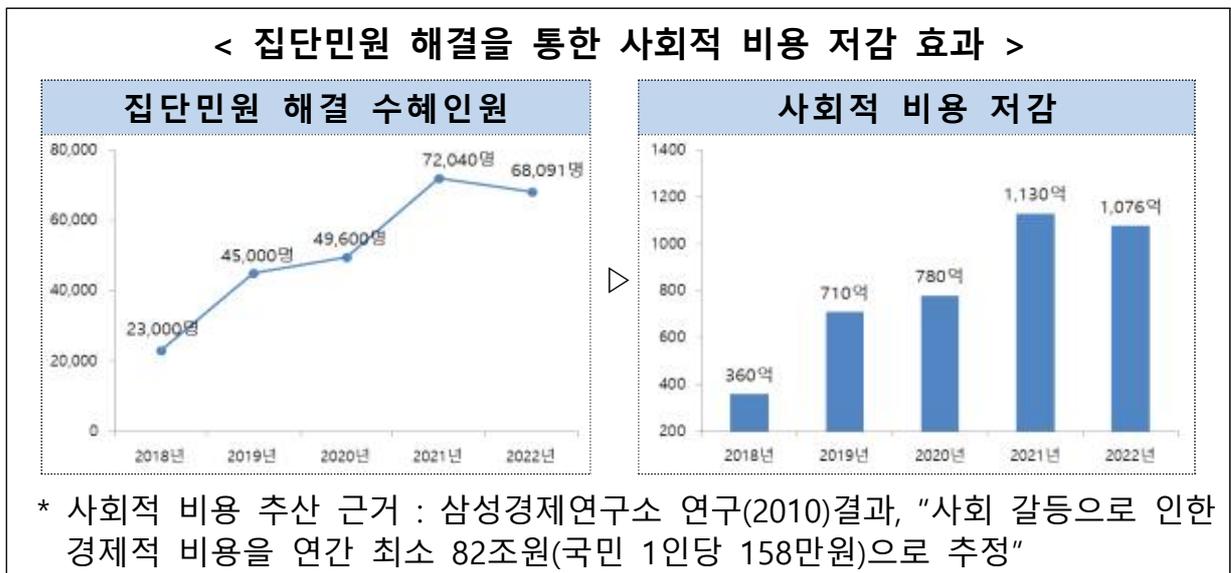
【 영향요인별 핵심 성과 】

- 국민권익 증진을 위해서는 국민이 제기한 고충민원의 적극적인 해결, 국민의 고충을 유발하는 제도의 발굴·개선, 지속적인 이행 관리를 통한 권익위의 시정권고·의견표명/제도개선권고 사안의 최종 이행 등이 함께 이루어져야 합니다.
- '22년 '국민고충 해결률' 지표가 95.0%의 높은 실적을 달성하는데에는 권익위의 아래와 같은 정책들이 긍정적 영향을 준 것으로 분석됩니다.

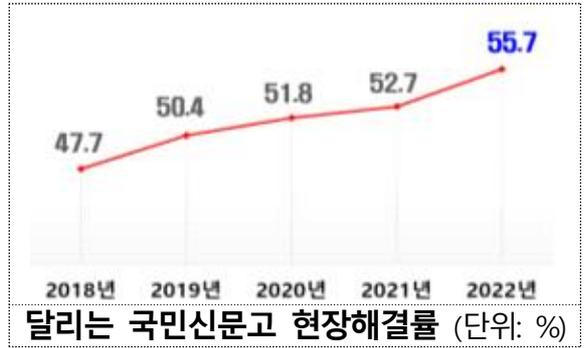
① 국민고충 해결

- (적극적 국민고충 해소) 1년간 총 37,542건(유사 반복 제외 9,406건)의 고충민원을 처리하고 그중 2,421건을 인용하여 사회적 약자에 대한 권익구제를 강화하였습니다. 또한, 장기간 표류하거나, 사회적 파급효과가 큰 집단민원도 중점 관리하여 '22년 총 202건을 조정·합의 해결하여 68,091여 명의 주민 숙원이 해소되었습니다.

* 위법·부당한 처분 등이 아닌 사안이라도 신청인의 주장이 상당한 이유가 있는 경우, 권익구제를 위한 **적극적인 의견표명** : ('18) 238건 → ('19) 316건 → ('20) 433건 → ('21) 367건 → ('22) 367건



- (소외·취약계층 고충 집중 해소) 도서·벽지 등 민원서비스 접근이 어려운 지역과 사회적 취약계층을 찾아가는 '달리는 국민신문고'를 104회 운영하여 1,929건을 상담·해결하였습니다.



- 이와 함께 중소기업·소상공인의 현장을 직접 찾아가는 '기동해결 특별컨설팅'을 운영하여 기업 경영활동을 가로막는 경제적 애로사항을 해소하였습니다.

* '22년 특별컨설팅을 총 13회 운영하여 의견표명 3건 등 11건 해결, 2건 진행 중

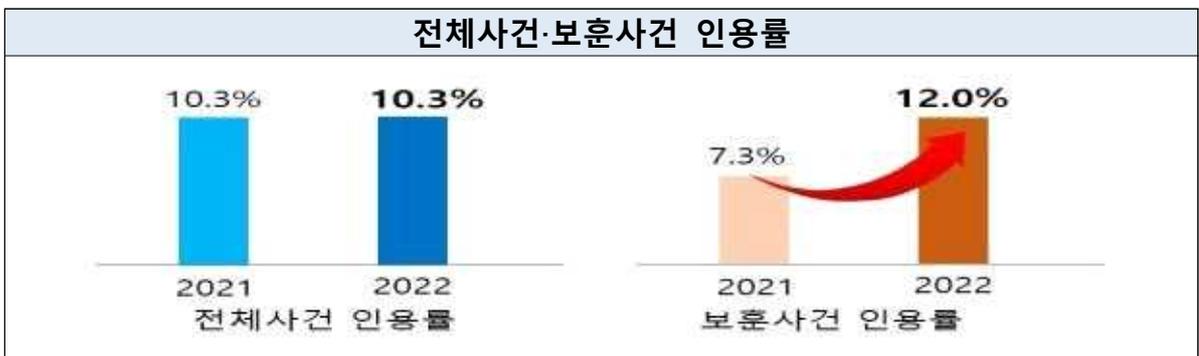
- (칸막이 없는 민원상담) 분야별 민원상담에 대응하기 위해 조사관, 콜상담사, 변호사를 비롯한 민간전문가 등 다양한 상담관풀을 운영하고 있으며, 각 채널별 상담사례 분석과 상담관 역량 강화를 통해 상담만족도를 제고하였습니다.

* '22년도 온라인 민원상담 처리는 총 31,868건, 이 중 87.1% 상담 해결

* '22년도 국민콜110 고객만족도는 90.3점으로 전년 대비 0.2점 상승

구분	'18년	'19년	'20년	'21년	'22년
고객만족도	88.9점	87.5점	88.2점	90.1점	90.3점

- (행정심판을 통한 권익 구제) '22년에는 1,468건의 위법·부당한 행정처분으로부터 국민의 권익을 구제하였습니다. 전체사건 인용률은 전년도 10.3%와 동일한 10.3%이고, 보훈사건 인용률은 전년도 7.3% 대비 4.7%p 상승한 12.0%를 기록했습니다.



② 권익 향상을 위한 제도 개선

- (국민참여 확대) 국민과의 소통을 통한 정책수립, 정책 시행과정에서의 투명성과 공정성을 확보하기 위한 노력이 중요한 가치로 자리매김함에 따라 주요 정책과 현안에 대해 국민의견을 수렴하고, 국민들이 제시한 개선방안을 다시 정책으로 승화하는 ‘국민생각함’을 활성화하였습니다. 국민생각함에 등록된 아이디어를 소관기관과 협의하고 전문가 자문 등을 통해 숙성시켜 총 36건을 정부 정책으로 완성하였습니다. 국민참여 정책환류 프로세스의 선순환으로 전년 대비, 국민생각함 참여는 18.2% 증가하였고, 국민신문고 이용자 만족도는 0.7점 상승하였습니다.



- (민원빅데이터 분석을 통한 정책개선) 주요 정책, 사회 현안 관련 민원데이터를 분석하여 관계기관에 제공함으로써 ‘국민의 소리’를 정책에 환류하였습니다. 포스트코로나 일상회복, 지역빈발 민원 해소, 자녀양육 지원 등 사회 현안, 주요 정책에 대한 민원 빅데이터 분석으로 국민 생활에 직결되는 이슈의 적시 해결을 지원하였습니다.

< 주요 사례 >

시기	주 제	분석대상
5월	전국 지역별 민원(민원지도)	2021년 17개 시도, 228개 시군구 1,400만여건
8월	중학교 입학배정	2021년 5,036건
9월	전통시장	2020 ~ 2022년 3월 코로나19 12,000여건

< 주요 사례 >

① [민원지도 서비스]

- (분석) 지역별 민원(17개 시도, 228개 시군구 1,400만여건)을 분석, 국민의 소리를 반영한 「빅데이터 기반 민원지도」서비스 개발하여 한눈에 보는 빅데이터 게시
- (활용) 국회사무처와 사무처와 업무협약을 체결하여 각 정당 및 의원실에서 의정 활동을 위한 정책 개발에 참고하도록 민원지도 안내

민원지도 서비스(22.5.~)



민원지도 서비스 언론보도



민원지도 홍보자료 제작



② [중학교 입학배정 민원분석]

- (분석) 교육부의 요청에 따라 중학교 입학 배정관련 5,036건 민원을 분석하여 관련민원 해소를 위한 적극행정 방안 도출하여 교육부 통보(8.8.)
- (활용) 교육부는 적극행정 방안을 바탕으로 권역별 협의회 개최, 시도교육청에 전파(8.19, 8.26, 8.30), 우수제도개선사례집 발간(~12월)

중학교 배정 민원분석결과 공유(8.8)



교육청 업무담당자 권역별 간담회(8.19)



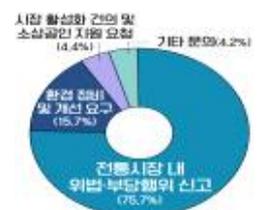
② [전통시장 민원분석]

- ▲ (분석)코로나19로 경영여건이 악화된 소상공인과 자영업자의 회복지원을 위하여 코로나19 기간 2020 ~ 2022년 3월까지 접수된 총 12,000건의 전통시장 민원 분석
- ▲ 이에 코로나19 기간에 접수된 전통시장 관련 민원(2년 3개월, 12,001건)을 심층 분석하여 지역상권 활성화 및 소상공인 경쟁력 강화 방안 통보(9.2. 중기부 등)

2년 3개월간 민원 추이('20.1월~'22.3월)



주요 민원유형



- (국민불편 해소를 위한 제도개선) 빈발민원 분석을 통해 생활 속 국민 불편사항을 지속적으로 발굴·개선하고, 사회·경제적 취약계층에 대한 불평등 격차 완화 및 생활 속 안전 위해요소 발굴·개선을 통한 사회안전망 강화 노력도 병행 추진하여 '22년 총 25건의 제도개선을 권고함으로써 정부정책에 대한 국민 만족도를 향상하고자 하였습니다.

< 주요 제도개선 사례 >

주요 사례 ① : 지방세 납부 관련 불편 개선 생활 속 불편

(문제점) 세금 납부 방법이 다양화되었으나, 오히려 국민이 지방세 고지·송달을 알지 못해 국민 불편 초래 및 불필요한 개인정보 노출 사례 발생

☞ **(개선)** 휴대전화 문자를 통해 전자송달 관련 안내를 할 수 있는 근거 및 공시송달 시 정보공개 관련 세부기준 마련(3.14)

주요 사례 ② : 국가보훈대상 유족 선정기준 개선 취약계층 보호

(문제점) 국가보훈대상 유족 중 같은 순위가 다수인 경우 연장자 1명만 보상금 등을 지급 받아 생계곤란 유족이 보훈지원 대상에서 제외되는 불합리 발생

☞ **(개선)** 국가보훈대상 유족 선정 시 연장자 우선·유족 수 1명 기준을 개선해 생활수준 고려 및 균등분할 지급 등으로 생계곤란 유족 보호 강화(6.13)

주요 사례 ③ : 노인학대 적극적 대응방안 마련 사회안전망

(문제점) 노인보호전문기관의 소극적 대응 및 현장조사 지연으로 인해 노인 학대 사례가 지속적으로 증가

☞ **(개선)** 노인학대에 대한 수사 의뢰 및 고발 기준을 강화하고 신속한 현장 조사 실시 기준 마련 등(11.21)

- (적극행정국민신청 권고의견 제시) '22년 총 3,267건의 국민신청을 접수받아 215건의 권고의견을 소관 행정기관 등에 제시하였고, 주요 사례는 ▲청년시대 불공정 해소를 위한 정책개선, ▲국민생활 속 불편 개선을 위한 현장의 국민 목소리를 정책에 반영, ▲기업의 불합리한 규제 개선을 통한 기업의 경쟁력 강화 등의 내용이 있습니다.

< 주요 적극행정국민신청 권고의견에 따른 개선 사례 >

주요 사례 1 : 진료미종결 전역자의 군병원 진료에 따른 약제비 부담 개선 청년세대 불공정 해소

- (상황) 진료 미종결 전역자의 진료는 전역 후 6개월까지 가능하나, 원외 처방전 발행으로 약제비를 환자가 부담
- (개선) 군복무 중 발생한 심신장애에 대해 국가가 의료 지원을 통해 건강한 사회의 일원으로 정상 복구하도록 약제비 지원근거 마련, 예산확보 등 대책 마련(국방부, 2.21.)
- ☞ 연간 약 7~8백 건의 약제비 소요 진료에 대한 경제적 부담 해소 기대

주요 사례 2 : 공익사업 토지 수용절차 진행상황 안내 강화 국민 생활 속 불편 개선

- (상황) 사업 진행 도중 이사 등으로 주소가 변경된 토지소유자가 제때 안내문을 받지 못해 토지수용 진행상황을 알지 못하거나 이의신청 등 기회를 놓쳐 민원 발생
- (개선) 등기우편으로 안내문이 송달되지 않는 경우 주민등록초본 공용발급 등을 통해 주소를 확인한 후 재송달, 문자메시지 안내 실시 등 (한국토지주택공사, 5.25)
- ☞ 사업 진행상황 안내 강화를 통한 사업 수용성 제고 및 국민권익을 두텁게 보호

주요 사례 3 : 고장난 횡단보도 보행자 작동신호기 관리 강화 국민 생활 속 불편 개선

- (상황) 보행자 안전과 원활한 교통을 위해 설치한 횡단보도 보행자 작동신호기가 고장이거나 잘 작동하지 않는 등 방치되고 있음
- (개선) 전국에 설치된 보행자 작동신호기에 대해 정상 작동 여부 점검과 추가 설치 필요장소 발굴 개선(경찰청, 7.26)
- ☞ 전국 약 3,400여 개의 횡단보도 보행자 작동신호기에 대한 점검·관리 개선

주요 사례 4 : 보도 중앙에 위치한 전주 이설 국민 생활 속 불편 개선

- (상황) 도로 확장 등으로 인해 보도 정중앙에 위치하게 된 전주로 인해 통행불편 및 안전사고 위험
- (개선) 관계기관과 도로점용 협의, 신속히 전주이설(한국전력공사, 10.24)
- ☞ 주민 통행불편 해소 및 안전사고 예방



주요 사례 5 : 임대차계약신고 사전안내 강화 등 민간임대등록제도 개선 국민불편사항 신속조치

- (상황) 민간임대주택 임대사업자가 오인해 임대차계약신고 누락 및 기간 경과에 따른 과태료 부과에 대한 이의제기 민원 빈발
- (개선) 임대사업자에게 임대차계약신고 사전안내 강화, 임대등록시스템(렌트홈) 정보 제공 기능 고도화, 일선 지차체 업무담당자 교육 강화 권고(국토부, 7.26.)
- ☞ 신고사항 사전 안내 강화로 과태료 분쟁 등 빈발민원 사전 예방

주요 사례 6 : 수입신고 의무 관련 법령 정비 국민불편사항 신속조치

- (상황) 법령이 불명확하여 신고 없이 수입한 제빙기에 관한 제재 사례 민원빈발
- (개선) 민원 사전 예방을 위하여 신고의무 안내 및 홍보를 강화, 수입신고 누락으로 인한 제재 사례분석 통해 법령 개정 권고(식약처·관세청, 8.19)
- ☞ 기업의 입장에서 불명확한 법령의 적극적 개선을 통해 민원 예방

- (생활 속 빈발민원의 근원적 제거) 생활불편·안전, 민생경제, 복지 등 일상 속에서 빈발·반복되어 발생하는 고충민원 과제 10개를 발굴하여 종합적 처방안을 권고하였습니다.

< 2022년 빈발민원 기획조사 사례 >

- ① 전사·순직 군인 유가족 찾기 (국방부·보훈처와 정부 합동조사 실시)
- ② 교통안전 확보를 위한 수목 정비 사업 (전국 시·군·구와 일선 경찰청과 협업)
- ③ 소상공인 재난지원금 제도개선 방안 마련
- ④ 저출산 극복을 위한 출산·양육 지원 사각지대 개선
- ⑤ 주거 취약계층 권익 보호를 위한 공공임대주택 퇴거 기준 개선방안 마련
- ⑥ 자산 매입 후 임대방식의 가격산정 기준 개선
- ⑦ 고소·고발 사건 수사 장기 지연 방지를 위한 개선방안 마련
- ⑧ 군 사용 사유지 관리 개선방안 마련
- ⑨ 도시·군 관리계획 의견 청취 실효성 제고방안 마련
- ⑩ 국유지 지하에 도시가스 배관을 설치할 수 있도록 규제 개선

- (행정심판 ONE-STOP 서비스 제공 추진) 중앙행심위와 특별행심위 통합을 통한 국민편의 중심의 행정심판제도를 마련하기 위해 정책 연구용역을 실시하여 단계별 통합방안 및 행정심판법 개정 초안을 마련하였습니다. 또한 '25년까지 123개 행정심판 전 기관의 온라인 행정심판 시스템 통합을 목표로 '22년까지 우선 5개 기관을 통합하여 총 79개 기관의 시스템 통합 완료하였습니다.

《 국정과제 주요 내용》

- (심판기관 통합) 권익위 소속의 중앙행정심판위원회와 개별법에 따라 운영되는 특별행정심판기관(66개) 통합 추진
 - 각 행정심판별 의사결정 구조, 사건처리·인력 운용 현황, 통합의 장·단점, 비용, 효과 등을 분석하여 단계적 통합 대상을 선별하고 법률 개정안 마련 및 국회 제출(~'23년)
- (온라인 시스템 통합) 온라인 행정심판 청구·처리 시스템을 일원화하여 한 곳에서 청구, 진행 상황 확인, 사건처리까지 가능한 원스톱 서비스 구현(~'25.12월)

③ 적극적인 이행관리

- (고충민원 권고 수용률 관리) 입체적인 사후관리를 통해 권익위의 권고가 최종적으로 수용되어 국민의 고충이 실질적으로 해결될 수 있도록 하였습니다. 전담 점검반(3명) 편성, 서면 및 기관 현장 방문을 통한 이행실태 점검, 수용 협력 전략회의, 언론보도 등 다각적 노력을 통해 권고 수용률 91.0%를 달성했습니다. 이에 따라 불수용 또는 수용 여부가 미확정 상태였던 24건이 수용으로 전환되어 더 많은 국민들의 고충이 즉시 해결되거나 조속한 시일 내 구제될 예정입니다.

수용으로 전환된 주요 사례	수용 협력 전략회의(11.23.)
<ul style="list-style-type: none"> ■ 출생일 기준 6개월 이상 거주하지 않았다는 이유로 산후조리비 지원을 거부  (개선) 제도개선으로 산후조리비 지원 ■ 공단 직원 실수로 근로자로 등재해 징수한 보험료 반환을 시효 경과를 이유로 거부  (개선) 보험료 반환을 긍정적으로 검토 	

- (제도개선 권고과제 사후관리) 제도개선 권고가 실제로 국민의 삶을 변화시킬 수 있도록 꼼꼼하게 이행실태를 관리하였습니다. 국민생각함에서 투표를 통해 국민적 공감대가 높고 체감 효과가 큰 제도개선 사례 100선을 선정해 국무회의에 보고하여 각 부처의 이행을 유도하고, 미이행 과제가 많은 기관을 대상으로 현장 점검 및 맞춤형 이행컨설팅 등을 통해 전년대비 이행률이 향상 (76.6% → 77.2%)되었습니다.

['22년 제도개선 이행완료 주요사례]

아동급식 사각지대 개선방안('21.9. 권고)

- (주요내용) 아동급식 최저단가 기준 준수, 아동급식카드 이용자 편의성 제고, 아동급식제도 운영·관리체계 개선 등

기존 급식대상아동의 학사일정 변동(임시휴교·재택학습 등) 발생 시 지자체가 적시 결식지원 곤란



개선 학사일정 변경 시 교육청 누리집에 게시 및 지자체로 통보하여, 변동된 학사일정으로 인한 아동 결식 예방

- (적극행정국민신청 구현 노력도 제고) 각급 기관이 권익위가 권고 의견을 제시한 적극행정국민신청의 구현 노력을 향상하기 위해, 민원이나 제안을 국민의 눈높이에서 검토하여 불합리한 규제 해소 등 국민권익 보호 구현에 적극적으로 노력하였습니다. 그 결과, 각급 기관에서 적극행정 국민신청 중 총 94건의 민원·제안을 권익위 의견을 반영하여 개선하였습니다.

< 적극행정국민신청 의견제시 반영 현황(2022. 10. 31.기준) >

구분	전체 현황		기관별 현황				
	반영 건수	기관당 평균	전체 기관 3건 이상	2건	1건	0건	
전체	94	0.2	501	7	9	47	438
중앙행정기관	15	0.3	46	1	4	3	38
광역자치단체	16	0.9	17	2	1	6	8
기초자치단체	45	0.2	226	2	3	31	190
교육청	7	0.4	17	1	0	3	13
공직유관단체	11	0.1	195	1	1	4	189

- (민원데이터 분석자료 활용점검) 매주 민원 빅데이터를 모니터링한 「국민의 소리」를 1,191개 기관·459개 시민단체에 제공하고, 사후관리 강화하였습니다. 매주 민원 사례 중 정책적 개선이 필요할 것으로 판단되는 '국민불편 사례'를 관계기관에 통보하고 반기별로 활용 여부를 점검하였습니다. 통보한 '국민불편 사례' 45건 중 39건의 사례가 법·규정, 서비스 개선 등에 활용한 것으로 파악되었습니다.

민원빅데이터 동향 '국민불편 사례' 조치 주요 사례

- 장마철 안전 및 등산사고 방지(국민의 소리 '22.6.8)
 - 배수시설 점검·정비, 사고 예방을 위한 도로 정비, 토사붕괴 및 낙석 발생 위험 등에 대한 조치 요청
 - ⇒ 집중호우(태풍)에 의한 사면침식·침하 등 산림재해 예방, 등산객 모니터링을 통한 위험요소 사전 제거(~8월)

급경사지 점검('22.6월 산림청)



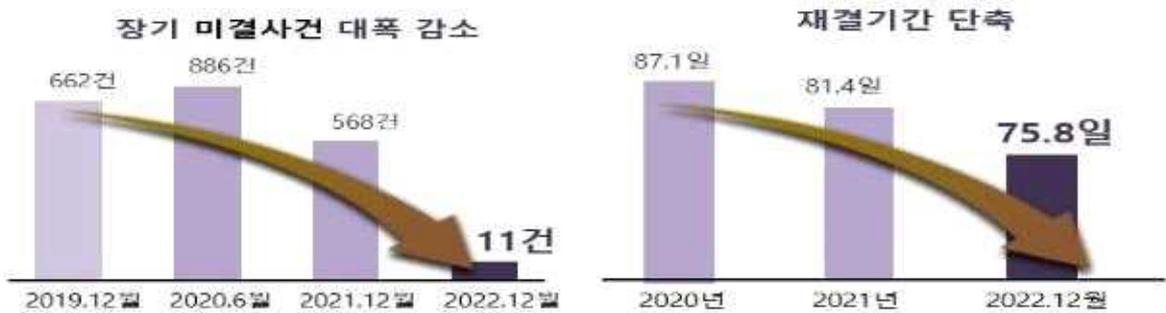
- 여수시 상수도 수질관리 요구(국민의 소리 '22.9.21)
 - 휴탕물 유입으로 하루만 지나도 수돗물 필터가 막히고 주민 질병 유발하고 있으니, 수질 검사, 개선대책 요구
 - ⇒ 원인조사·수질조사, 상수도관 필터·정밀여과장치·이물질 포집기 설치 등 개선방안 조치(~11월)

관계기관 대책회의(10.4.)



【 대·내외적 여건 변화에 따른 대응노력 】

- (행정심판 장기미결사건 해소) '21년 국정감사에서 행정심판 재결기간 증가에 대한 개선대책 마련을 지적받았습니다.
 - 이에 따라 권익위에서는 180일 초과 장기미결사건에 대해 정례 점검(매주), 고난이도 사건 전문관 지정, 담당 조사관별 평균 재결기간 실적과 성과평가 연계, 조사관 역량강화 추진 등을 통해 장기미결 사건을 대폭 감축하였고, 평균재결기간도 단축하였습니다.



- (사회적 이슈에 대한 국민의 소리를 정책에 반영) 행정기관이 입안하는 정책에 대해 사전에 국민의 의견을 수렴함으로써 사회적 이슈에 대한 갈등요소를 차단 또는 감축하는 효과를 거두었습니다.
 - 또한, 정책 수립·집행시 국민의 수용도를 높여 정책의 성공적 추진을 위한 기반도 마련하였습니다.
- * 권익위 주관 또는 관계기관 협업 정책현안 국민 의견 수렴(22건)

국민의견 수렴 주요 사례

사례 「만 나이로 기준 통일」 의견수렴 (법제처 협업)

국정과제

- (설문결과) 전체 응답자의 81.6%가 '만 나이'로 나이 기준을 통일하는 법령 신속 처리 필요성에 찬성, 일상 생활에서도 '만 나이'를 사용하겠다는 비율 80% 상회

* 설문참여 : 총 6,394명



* '만 나이 통일' 찬성 주요 이유로 ▲다양한 나이 계산법으로 인한 혼란·불편 해소, ▲기존 한국식 나이 계산법으로 인한 서열문화 타파 기대, 등 제시

■ (시사점) 상대적으로 사회적 현안에 대해 관심이 낮은 30대 이하 젊은층을 대상으로 '만 나이 통일 법안' 홍보 필요

○ (민원예보 확대) 특정 시기에 주기적으로 발생하거나 급증·확산 우려가 있는 민원 등을 관계기관에 예보하여 소관 기관의 대응책 마련을 촉구(15회) 하였습니다.

- 특히, 국민생활과 직결된 사안에 대한 모니터링을 강화하여 현안과 이슈를 신속포착, 정책에 적기 반영할 수 있도록 국민피해 위험 진단을 2회 예보하였습니다.

유형	주 제	발령일		
위험 진단 (2회)	건축공사로 인한 인접 주택 붕괴 위험	2.16.		
	산사태 및 옹벽 붕괴로 인한 2차 피해 위험	7.11.		
수시 예보 (2회)	교육부 중앙투자심사 기준 개정 요구	6.22(해제 8.16)		
	동탄역 헤리엇 공사 지연에 따른 대책 마련 요구	7.13(해제 8.23)		
유형	주 제	발령월	주 제	발령월
정기 예보 (11회)	코로나19 오미크론 변이	2월	횡단보도 일시정지	7월
	전화금융사기(보이스피싱)	3월	물놀이 안전사고	8월
	코로나19 재택치료	4월	등산 사고	9월
	정상등교	5월	산업재해	10월
	장마철 안전	6월	수능/한파피해 및 난방	11월/12월

국민안전 관련 민원예보발령 주요 사례

사례 한파피해 및 난방 예보 발령

■ 강추위가 시작되는 12월부터 겨울철 한파로 인한 피해와 에너지 가격 급등에 따른 취약계층(장애인 등) 난방비 부담 등 국민 불편이 예상되어 민원예보 발령

* 최근 3년 11개월간('19.1월~'22.11월) 수집된 '한파', '난방' 관련 민원은 총 20,850건

■ 한파 피해(도로결빙 등) 신속 처리, 난방 관련 지원 요청 등 주요 민원 통보



【 미흡 및 개선보완 필요사항 】

- (집단민원 조정 시스템 법제화 추진) 보다 효율적·전문적인 집단민원 조정을 위해 관련 시스템 법제화를 추진하고 있으나, 현재 국회에 계류 중인 관련 제정안 2건은 법제화 전망이 불투명한 상황입니다.(‘21.2월부터 약 2년간 계류상태)

* 의원 발의안 2건이 현재 정무위 법안2소위에 계류 중

- 집단민원을 효과적으로 해결하기 위한 집단민원 조정기능 활성화의 필요성이 큰 만큼, 신속한 법제화를 위해 추진전략을 모색하여 집단민원조정법이 제정될 수 있도록 노력할 예정입니다.

- (원스톱 행정심판을 위한 법개정) 국정과제인 원스톱 행정심판 서비스 제공의 실현을 위해 행정심판법 개정을 추진할 예정입니다.

- ‘22년에는 연구용역 등 원스톱 행정심판 서비스 제공을 위한 이론적 기반을 마련하는데 주력하였고,
- 전문가의 연구용역을 통해 마련된 특별행정심판의 단계적 통합 방안을 구체적으로 실현하기 위해 행정심판법 개정안의 법제화를 추진할 계획입니다.

* ‘23년 상반기 학계, 관계 기관을 대상으로 공청회 추진 및 개정안 확정

- (국민생각의 왜곡 방지) 국민 아이디어를 정책화할 때 정치적 쟁점으로 변질되어 당초 정책 아이디어가 왜곡될 가능성이 있어 이에 대한 대비책 마련이 필요합니다.

- 국민들의 자유로운 의견표현은 최대한 보장하되, 국민생각함에 정치적 의견을 반복적으로 등록할 경우 대책을 마련하겠습니다.
- 첨예한 사회적 이슈 등 특정 이익집단의 의견이 과대 포집될 우려가 있는 설문인 경우, 국민패널을 통한 설문조사로 대표성·신뢰성을 담보할 계획입니다.

4 향후 추진계획

【 중장기 목표수준 】

- 국민의 고충이 실질적이고 종국적으로 해소될 수 있도록 고충 민원 시정권고·의견표명과 제도개선 권고 수용률을 지속적으로 높여나가, 5년 후에는 국민고충 해결률 96%를 달성하겠습니다.

성과지표	실적치					목표치	'27년 목표치 산출근거
	'18	'19	'20	'21	'22	'27	
국민고충 해결률	92.0	90.9	95.3	95.4	95.0	96.0	국민고충 해결률은 '20년 큰 폭으로 개선된 이후, 3년 연속 95%대의 높은 수준을 유지해 온 지표인 만큼, 최근 5년간 가장 높은 실적치인 95.4%보다 6.25% 높은 96%로 목표치를 도전적으로 설정

【 세부 중점 추진사항 】

II-1 적극적으로 국민의 권익을 구제한다.

- 행정의 최종 AS기관으로서 고충민원을 적극 해결하겠습니다.
 - 중소기업과 소상공인들의 목소리를 청취하는 '기업고충 현장회의'를 연 12회 개최하고, 소외지역과 민원 취약계층을 찾아가는 '달리는 국민신문고' 활동을 100회 개최하여 **현장 활동을 강화**하겠습니다.
 - 장기간 해결되지 못하고 표류하거나, 사회적 파급효과가 큰 집단 민원을 조정·합의를 통해 직접 해결하고, 집단민원조정법 제정을 적극적으로 추진하여 **사회적 갈등을 해소**하겠습니다.
 - 빈발하는 고충민원의 근원적 원인을 찾아 제도개선을 권고하는 빈발 고충민원 기획조사를 통해 **고충민원 발생을 사전적으로 예방**하겠습니다.

- 한 번에 편리하게 정부관련 민원을 상담·처리하겠습니다.
 - 다수기관이 연관된 복합민원에 대해 관계기관 합동 현장 확인과 외부전문가를 포함한 민원상담협의회를 통해 협의·조정, 근본적 민원 해결을 도모하겠습니다.
 - 센터 방문 민원인들의 생활 속 고충 해소를 폭넓게 지원할 수 있도록 민간전문가를 활용한 양질의 상담서비스를 제공할 예정입니다.
 - 감정노동자인 상담사 보호를 위한 외부힐링(심리) 프로그램 확대 운영하여 종국적으로 상담만족도를 높여 나가겠습니다.
- 국민 중심 ONE-STOP 행정심판 서비스를 구현하겠습니다.
 - 특별행정심판기관 대부분이 처분기관의 상급 중앙부처에 설치되어 심리 과정의 독립성과 객관성이 결여되고 국민의 신뢰를 저해하는 문제점 개선하기 위하여, 개별법에 따라 각기 운영되는 특별행정심판기관(66개)과 권익위의 중앙행정심판위원회를 통합하여 국민 편의와 신뢰도를 제고하겠습니다.
 - 또한, 한 곳에서 한 번에 행정심판 접수·처리·결과 확인까지 원스톱으로 처리할 수 있도록 전 행정심판 기관의 '온라인 행정심판 시스템' 통합을 위해 정보화전략계획을 추진하겠습니다.

II-2 국민과 함께 정책·제도를 개선한다.

- 다양한 국민의 행정참여를 보장하고 국민의견 수렴의 통로로 국민 중심의 범정부 디지털 소통 플랫폼을 운영하겠습니다.
 - 국민신문고 총괄 운영기관으로서의 법적 근거 및 역할을 명확히 하기 위한 관련 법안이 조속 추진되도록 힘쓰겠습니다.

- ‘국민생각함’을 통해 국정현안 및 주요 정부정책에 대한 국민의견 수렴을 강화하고, 설문조사의 대표성·신뢰성을 높이기 위해 ‘국민패널’ 규모를 더욱 확대하겠습니다.
- 국민신문고를 통하여 모든 공공기관과 소통하고, 원스톱 민원서비스 기반 구축을 위해 현재 1,100여개인 국민신문고 이용기관을 지속적으로 확대해 나가겠습니다.
- 주요 정책, 사회 현안 관련 민원빅데이터를 분석하여 관계기관에 제공함으로써 ‘국민의 소리’가 정책에 반영되도록 지원하겠습니다.
 - 국민생활과 직결된 사안에 대한 모니터링을 강화하여 현안이슈를 정책에 적기 반영할 수 있도록 빅데이터 분석·예보 서비스를 제공할 예정입니다.
 - 기관 협업체계를 구축하여 기관별 보유 데이터를 융·복합 분석하여 데이터 활용가치를 높이고, 민원데이터 개방을 확대하여 국민들의 데이터 활용과 참여를 지원하겠습니다.
 - 빅데이터 분석의 정확성을 높이기 위하여 데이터 품질관리 및 민원 정보분석시스템의 기능개선에 만전을 기하겠습니다.
- 국민의 목소리를 적극 반영해 국민불편을 초래하는 불합리한 제도를 개선하도록 하겠습니다.
 - 국민생각함, 토론회 등을 활용해 이해관계자 등 국민의 의견을 적극 수렴하여 국민불편 해소를 위한 실효성 있는 제도개선을 추진하도록 하겠습니다.
 - 체계적이고 촘촘한 제도개선 이행관리를 통해 제도개선 권고가 의도한 정책성과를 달성하도록 하겠습니다.
 - 법령 제도 등을 국민의 눈높이에서 검토하고 실질적인 조사와 현장의 목소리를 바탕으로, 적극행정국민신청이 일선 실무행정과 국민생활 속에 정착하도록 노력하겠습니다.