

## 보고 순서

# 국민이 행복하고 공직자가 깨끗한 나라 2010년 국민권익 업무계획

2009. 12. 23.



I. 성과와 반성 .....	1
II. 국민권익 정책방향과 전략 .....	4
III. 중점추진과제 및 실천계획 .....	6
1. 일류국가 진입을 위한 청렴문화 확산 .....	6
2. 친서민 현장중심의 국민고충 해결 .....	10
3. 미래성장을 위한 낡은 제도의 획기적 개선 .....	15
4. 에너지 절약 대책 .....	17
< 첨부1 > 세부과제별 추진일정 .....	18
< 첨부2 > 2009년도 주요업무 이행실적 .....	20

# I. 성과와 반성

- ◇ 고충처리·부패방지·행정심판 등 국민권익보호수단을 활용, 경제위기로 크게 증가한 권익보호수요에 충실히 대처
- ◇ '현장방문을 통한 고충해결' 및 '반부패·청렴의 생활화' 전략 추진으로 「친서민 중도실용」 권익정책 실천 전기 마련

## 1. 주요 성과

### □ 적극적 국민고충 해결로 정부에 대한 국민신뢰 제고

- 국내외 경제위기로 크게 늘어난 국민권익보호 요구를 해결
  - ※ 국민신문고 민원 63만여건(12.7% ↑), 110콜센터 149만여건(8.1% ↑), 고충민원 25천여건(4.7% ↑), 행정심판 26천여건(26.9% ↑) 처리 ('09.11.30 현재)
- 「1일 1현장 방문」, 「이동신문고」, 「현장조정회의」 운영 등 현장에 기반한 적극적 고충해결 활동 전개
  - ※ 총 142현장을 방문하여 705건의 정책건의·애로사항을 접수, 401건(56.9%) 조치 완료, 고질적 민원 6건 현장조정·합의 도출 ('09.12.22 현재)
- 「기획조사」를 통해 국가의 특별한 관심이 필요한 취약계층의 권익을 신장
  - ※ 탈북자, 납북자, 입양인 문제 등 13개 분야에 대한 전반적 실태조사 및 개선
- 「국민신문고」 및 「110콜센터」 등을 통해 국민과 정부간 소통을 강화하고, 국민제안 등을 정책에 반영
  - ※ '국민의 소리'를 분석, 각 부처(39개)에 제공

### □ 법규 및 제도개선을 통한 경제활력 저해요인 개선

- 고충민원을 유발하는 불합리한 제도 정비
  - '생활공감정책', '영세상공인 지원', '사회적 약자 보호' 등 테마별 과제를 발굴하여 주요과제 32건, 단발과제 205건 개선
    - ※ 공공요금 신용카드 납부, 기초생계비 대상 확대, 대포차 일제정리 개선안 등
- 국민과 기업에 부담을 주는 행정규칙 및 부패유발적 법령·제도 등 정비
  - 37개 기관 1,684건의 행정규칙, 4개 기관 200건의 자치법규를 정비하여 총 10조3천억원의 경제적 효과 창출(산업연구원 추계)
    - ※ 중소기업 창업투자보조금 지급기간 단축, 외국인투자지역 부지가액 기준 완화 등

### □ 공직부조리 근절 및 반부패·청렴문화 확산

- 공공기관 청렴도 측정, 행동강령 운영 및 청렴 컨설팅을 통한 공공기관의 자발적인 부패방지 노력 촉진
  - ※ 국민의 부패인식도가 56.6%로('08년 대비 0.5%p) 낮아지는 효과 발생
- 다양한 청렴교육 및 홍보를 통한 윤리의식 제고
  - '건설·건축', '보조금 지원' 등 부패취약분야 맞춤형 교육과정 운영
    - ※ '09년도 교육실적 : 8,383명(집합교육 2,365명, 사이버교육 6,018명)
  - 청렴가치관의 조기 형성을 위해 초등학교 3·4학년, 중학교 1학년 도덕교과서에 반부패·청렴내용을 확대 반영

- 부패신고 처리 활성화 및 행동강령 운영 내실화
  - 2,396건('08년 1,342건)의 부패신고를 받아 102건을 수사기관 등에 이첩·처리(기소 198명, 징계 117명)
  - ※ 부패신고처리·행동강령점검 등을 통한 국고환수조치액 : 도로공사 경영 실적 평가비리 환수 39억 등 총 121억원
- 인도네시아, 부탄 등 개도국 대상 반부패시스템 지원을 통한 반부패 선도국가로서 입지 강화

□ 행정심판법 개정을 통한 국민의 권리구제 기회 확대

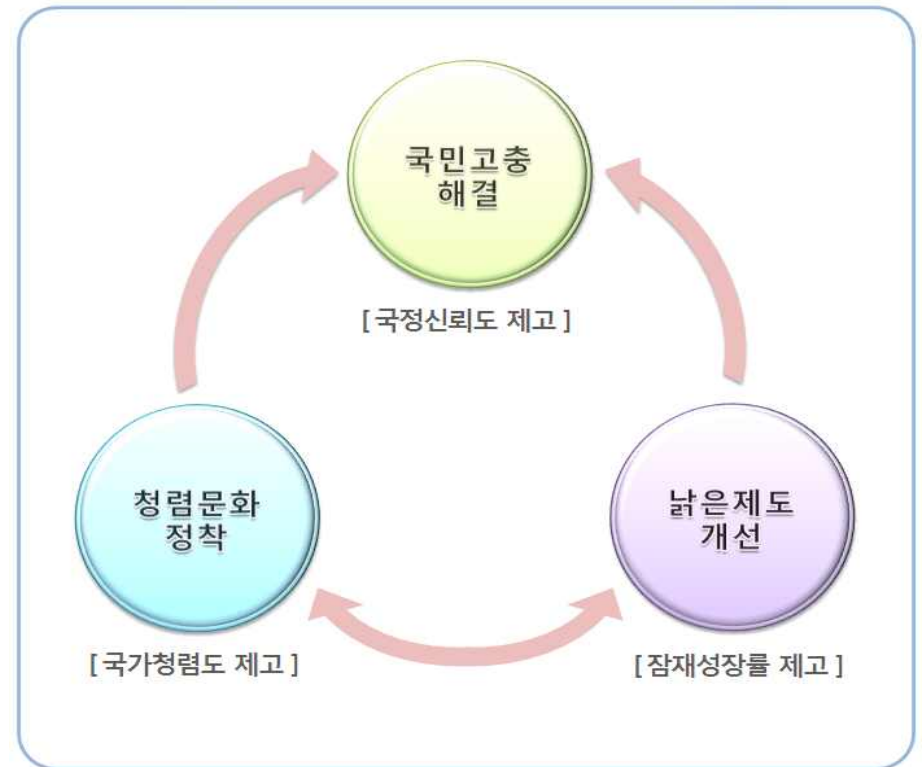
- 임시처분·이의신청 등 청구인의 권리보호 확대, 온라인을 통한 행정심판 청구 및 재결결과 통지 근거 마련 등을 반영
- ※ 연내에 행정심판법 개정안이 국회 통과 예정

2. 개선·보완사항

- 일부 가시적 성과에도 불구하고 친서민·중도실용의 선도 기관으로서 위원회 인지도가 미흡한 수준
- 현장 중심의 적극적 업무수행자세로 국민고충해결에 최선을 다할 계획
- 우리나라의 청렴도는 180개국 중 39위, OECD 30개국 중 22위로 여전히 낮은 수준
- 국가선진화 차원에서 청렴문화를 확산·정착시키기 위해서는 공직자의 '반부패·청렴' 의무화 필요

II. 국민권의 정책방향과 전략

국민이 행복하고 공직자가 깨끗한 나라



이 같은 정책을 통해 「친서민·중도실용」을 구현하고 국가의 품격을 높임은 물론 미래성장을 준비

## 추진전략

### 1 일류국가 진입을 위한 청렴문화 확산 [국격제고]

- 가 공직사회의 반부패·청렴 생활화 기반 마련
- 나 국민의 참여와 감시를 통한 청렴분위기 조성
- 다 현장점검 및 시스템 개선을 통한 깨끗한 공직풍토 확립
- 라 청렴문화 확산을 위한 민간 및 국제협력 확대

### 2 친서민 현장중심의 국민고충 해결 [핵심과제]

- 가 현장중심의 고충해결
- 나 갈등 예방·조정으로 국민고충 감축
- 다 사회취약계층을 배려하는 권익증진대책 추진
- 라 고충해결 만족도 제고를 위한 민원시스템 개선

### 3 미래성장을 위한 낡은 제도의 획기적 개선 [미래준비]

- 가 경제성장의 발목을 잡는 주요 제도의 집중 정비
- 나 선진국 수준의 사회안전망 확충을 위한 제도개선
- 다 국제기준에 맞지 않는 비효율적 제도·관행의 개선

## Ⅲ. 중점추진과제 및 실천계획

### 1 일류국가 진입을 위한 청렴문화 확산

- ◇ 공직자는 청렴을 의무화하고, 국민은 이를 생활화하며, 민간기업은 경영의 투명성을 높여 「국가청렴도」를 획기적으로 향상

#### 가 공직사회의 반부패·청렴 생활화 기반 마련

- 공공기관 청렴도에 이어 고위공직자 대상 청렴도평가 도입 추진(연중)
  - 전문가 및 관련기관 의견수렴을 통해 평가항목 등 구체적 모형 개발
  - 평가 결과를 인사·성과급 등에 반영
    - ※ 철도공사, 도로공사 등 11개 공직유관단체 및 국토해양부에서 고위공직자 청렴도 평가 실시 중(인사, 급여 등에 활용)

#### <고위공직자 청렴도 평가사례>

- 국토해양부, 철도공사 등 12개 기관에서 기 실시 중
  - 인사·성과급에 반영 : 철도공사, 도로공사, 수자원공사 등
  - 인사에 반영 : 국토해양부, 전력공사, 토지주택공사 등
  - 성과급에 반영 : 철도시설공단

- **인허가·지도단속 담당공무원에 대한 개인별 청렴도평가**  
모형 개발·보급(연중)
  - 기관별 특성을 반영하여 자율적으로 평가 실시
    - ※ '09상반기 부패공무원 적발결과 인허가·단속 관련 사건이 90.5% 차지(대검찰청)
- **정부예산을 사용하는 모든 공공기관에 대해서는 청렴도**  
**측정을 실시한다는 원칙하에 대상기관을 대폭 확대**
  - ※ '09년 478개 → '10년 650여개 → '11년 측정 가능한 전체 공공기관
  - **청렴도 측정결과를 지자체(행안부), 지방교육청(교과부), 공공**  
**기관(기재부) 평가에 반영, 교부금 지급 등과 연계 검토(상반기)**
    - ※ 2년 연속 최하위 기관은 인사·예산 등에 불이익 조치 검토
- **고위공무원단, 공공기관의 장 등 고위공직자를 대상으로 하는**  
**청렴교육 강화(연 1회 이상 이수 의무화)**
  - ※ 고위공직자 청렴교육 필요성 설문결과 89%가 '필요하다'고 응답('09.11, 권익위)
- **깨끗한 공직자가 대우받는 공직풍토 조성(연중)**
  - 청렴한 공직자에 대한 포상 확대 및 인사상 우대방안 추진
- **부패취약기관, 고충민원 다발기관에 대한 컨설팅 확대 실시**  
(연중)

## 나 국민의 참여와 감시를 통한 청렴분위기 조성

- **청렴옴부즈만(시민감사관) 등 국민이 참여하는 부패통제**  
**장치를 공직유관단체 등으로 확대 추진(연중)**
  - ※ '09년 현재 13개 공공기관에 설치 → '10년 100개 기관으로 확대
- 국민의 건강·안전·환경 등 '공익침해행위' 신고자를 법적으로  
보호하기 위한 「공익신고자 보호법」을 조속히 제정, 시행(상반기)
- 신고, 소송 과정 등에서 **부패신고자에 협조한 자를 신고자와**  
**동등한 수준으로 보호(9월)**

## 다 현장점검 및 시스템 개선을 통한 깨끗한 공직풍토 확립

- **예산낭비도 부패행위로 보고 반부패 차원에서 적극 대응**
  - 예산누수 빈발 분야에 대해서는 실태조사, 행동강령 점검 등을  
통해 관련자 징계 요구 및 제도개선 추진(연중)

### <집중 점검대상>

- 각종 사회복지예산 부당 집행
- 농어업·중소기업 지원금·보조금 부당 운영
- 무기획득 등 국방 분야 비리

- 지방의회 의원에 특화된 행동강령을 제정, 의회별로 조례로 구체화하여 운영함으로써 지방의회의 자정노력 촉진(상반기)
- ※ 지방의회 윤리특별위원회의 민간인 참여, 의원간 금품수수 금지 등

## 라 청렴문화 확산을 위한 민간 및 국제협력 확대

- 청렴도 측정 등 우리 반부패·청렴 시스템의 세계화를 위해 OECD와 공동으로 연구프로젝트를 추진(연중)
  - ※ OECD측은 「G-20정상회의」(10월)에서 동 프로젝트 결과 발표를 제안
- 태국, 베트남, 몽골 등에 '부패영향평가' 등 반부패 제도를 지원함으로써 반부패 분야 기술전수국으로서 역할 확대(연중)
  - 베트남('10 상반기) 등과 반부패협력 양해각서 체결
    - ※ UN개발계획과 공동으로 부탄, 방글라데시에 반부패제도 전수('07~'08)
  - ⇒ 국민신문고·이동신문고 등 우수 음부즈만 활동도 국제사회에 소개·공유
- 윤리경영 전문가 양성과정 개설(4월), 윤리경영 가이드라인 보급(9월) 등을 통해 윤리경영 기반 확충 지원
  - ※ 우리나라 윤리경영수준은 133개국 중 48위('09년 WEF 국가경쟁력 평가)
  - 투명신뢰사회정책협의회('09.12 출범)에 참여한 경제5단체, 관련 부처 등과 합동으로 윤리경영 활성화 과제 발굴·추진(연중)

## 2 친서민 현장중심의 국민고충 해결

- ◇ 현장을 찾아가는 적극적 고충해결, 취약계층 권익보호 강화 및 사회갈등해소 대책 추진을 통해 「국정신뢰도」를 높이는 데 기여

### 가 현장중심의 고충해결

- 고충·부패문제의 해결과 예방은 문제가 발생한 '현장에 답이 있다'는 인식 하에 「1일 1현장 방문」 지속 추진
  - 「국민권의 현장방문」을 통해 고충해결의 실효성을 높이고, 정책과정에서 발생할 수 있는 시차 단축 및 부작용 예방



- ◇ 국민의 어려움을 찾아가는 「이동신문고」 운영

- 이동신문고의 방문지역을 확대('09년 10회 28개 지역 → '10년 20회 42개 지역)하고, 전담 T/F를 구성하여 상시 운영

- 현장에서 민원을 상담한 조사관이 고충민원 처리까지 전담하여 민원인의 신뢰를 제고
  - ※ 공익사업, 소외계층, 사회적 이슈민원, 갈등분쟁 민원현장 등 테마별 이동신문고 운영

◇ 민원 및 부패 예방을 위한 「현장확인」 강화

- 민원 및 부패 발생요인의 사전 진단을 통한 문제해결이 가능하도록 위원장·위원·국장 등의 현장 확인을 확대
  - ※ 국장급 이상 현장 확인 횟수 : '09년 142 현장 → '10년 500 현장
- 복지·직능·언론·소비자 분야 종사자 등을 포함한 명예국민 권익상담위원을 기초지자체까지 확대(9월)
  - ※ '09년 600명 → '10년 1,000명

◇ 다수인 민원 해결을 위한 「현장조정」 활성화

- 사회적 파급효과가 큰 고충민원에 대해 위원장·위원 등이 참여하여 신속·공정하게 해결
- 권익위의 특성을 활용하여 당사자 모두가 만족할 수 있는 최적의 상생적 조정안을 도출
- 사회적으로 이슈화된 민원에 대해 신속하게 대응하여 공공·사회적 갈등으로의 심화 방지

**나** 갈등 예방·조정으로 국민고충 감축

□ 국민의 정책 및 민원접근성 강화

- 민간 인터넷 포털에 민원 빈발사례만을 「Q&A」로 제공하던 것을 주요 정책 현안으로 확대
  - ※ '09년 : 1만2천여회 조회(1일 평균) → '10년 : 2만여회 조회
- 다음, 네이버에 한정된 'Q&A'를 네이버 등으로 확대 제공(2월)
- 국민신문고, 110콜센터 및 현장방문 등 국민 「소통창구」를 통해 정부정책의 효과(온기)가 국민에게 제대로 전달되고 있는지 모니터링

□ 갈등·분쟁 실태조사 및 조정강화

- 다양한 이해관계 대립 사안 및 사회적 이슈 현안에 대한 상시적 모니터링을 실시(연중)
  - 도로·철도, 대규모 택지개발 등 사회적 파급효과가 큰 갈등의 조기 해소대책 마련
- ☞ 갈등분쟁단계 : 다수인 갈등 → 공공(집단) 갈등 → 사회적 갈등
- 갈등의 초기단계부터 조정을 실시하여 사회적 분쟁으로의 확대를 사전에 차단(수시)
  - ※ '사회적 파급효과가 큰 고충민원'의 조정제도(권익위법 제45조) 활용

## 다 사회취약계층을 배려하는 권익증진대책 추진

### □ 서민을 배려하는 행정심판 운영

- 권리구제 확대를 위한 「**재심제도**」 도입 검토(연중)
  - 권익위 소속 행정심판위원회가 시도 행정심판위원회의 재결 불복사항을 무료로 재심리
- 운전면허, 건축, 식품 등 **행정심판 빈발분야**에 대해 빈발 원인과 관계법령을 분석, **불합리한 요인**을 개선(연중)
- **생계형 사건**에 대해서는 청구인의 구체적 사정을 고려하여 **인용률 확대**(연중)
- 각 시도간 행정심판 **인용률 편차**(’08년 인천20.6%, 경북53.2%) **해소**를 위해 **시도와 공동으로 가이드라인**을 개발(연중)  
⇒ 전국민이 **균등하고, 공정하게 권리구제**를 받을 수 있는 기회 확대

### □ 취약계층 고충에 대한 특별 대책 추진

- **취약계층 권익보호 사각지대**에 대한 기획조사 실시(~10월)
  - 저소득·빈곤층을 위한 세제 지원 개선, 영세상공인 애로사항 기획조사 등
- **안산공단 등 외국인 근로자 밀집지역**을 중심으로 사업장 실태, 복지 수준 등을 조사·개선하여 외국인 근로자 권익 제고(~9월)
- **베트남어(1월), 몽골어(6월) 인터넷 민원창구**를 추가 개설하여 다문화 취약계층의 고충해결기회 확대

## 라 고충해결 만족도 제고를 위한 민원시스템 개선

### □ 민원처리실태 「평가」를 통한 고충해결의 실효성 확보

- **고충해결 노력정도, 민원처리시스템** 등을 평가하여 행정기관의 **자발적 권익보호노력** 촉진(~12월)
  - 민원처리 결과에 대한 **시정권고수용률**(’09년 91.4% → ’10년 92.5%) 등을 지표화하여 각 기관의 고충해결 및 자기시정 노력을 강화
    - ※ 권익위 결정의 수용도, 기관별 고충 유발도, 고충해소율 등을 평가
- 중앙행정기관 **국민신문고 처리 민원** 약 60만건에 대한 **민원처리 만족도**(’09년 58% → ’10년 60%) 등 평가(~12월) 병행 실시

### □ 지방옴부즈만 운영 활성화

- **지자체의 옴부즈만 설치 확대** 및 **운영 활성화**를 통해 고충해결에 있어 **국민의 접근성과 신속성**을 제고
  - 옴부즈만의 자격, 업무범위, 임기 등 **설치요건**을 **완화**하여 지방옴부즈만의 자율성을 강화하는 방향으로 **법률**을 개정(연중)
    - ※ 컨설팅, 워크숍, 우수기관 포상 등을 통해 지방옴부즈만 운영활성화를 지원

### □ 정부콜센터 통합 운영 추진

- 각 부처별로 운영되어온 민원안내 콜센터를 **통합**, **국민의 접근성**을 높이고 중복투자를 방지하여 **예산**을 절감
  - 공무원이 직접 상담하는 **국가보훈처, 식약청 콜센터 통합**(7월)
  - **긴급성을 요하는 콜센터**를 제외한 정부콜센터를 **순차적으로 통합**



### 3 미래성장을 위한 낯은 제도의 획기적 개선

◇ 민원 및 부패를 유발하는 제도는 물론, 미래성장의 발목을 잡는 낯은 제도를 선진적으로 개선하여 「잠재성장률」 제고에 기여

#### 가 경제성장의 발목을 잡는 주요 제도의 집중 정비

- 불합리한 제도로 인한 반복적 행정심판·소송 등의 예방차원에서 판결문·심판례를 분석, 민생침해 관련 제도 개선(연중)
  - 언론 문제제기, 감사원 감사 및 국정감사 지적사항 등에 대한 모니터링과 제도개선을 통해 유사사례 재발 방지
- 건설 인허가, 공기업, 민간위탁·인증 등 3대 취약분야를 선정, 근원적 제도개선 대책 마련(연중)
  - 건설 인허가 : 턴키제도, 도시계획변경, 골프장 인허가 등
  - 공기업 : 협력업체선정, 특혜성 사업발주 등
  - 민간위탁·인증 : ISO 등 기업인증, 자동차 관련 검사 등
    - ※ 국가경쟁력(19위, '09년 WEF)을 떨어뜨리는 '부패관련 지표'를 40위 이하에서 20위권으로 제고
- 정부산하기관, 각종협회 등의 민간기업에 대한 부당한 권한 행사, 불합리한 부담 부과 행위 근절(연중)

#### 나 선진국 수준의 사회안전망 확충을 위한 제도개선

- 상대적으로 권익보호가 미흡한 분야의 사회 안전망 확충
  - 장애인 및 외국인 근로자 권익보호 제도개선, 범죄피해자 지원 확대, 노약자 등 처우 개선(연중)
- 서민의 행복지수 향상을 위한 제도개선(연중)
  - 재래시장 활성화, 이동통신비 수익구조 개선 등을 통한 영세상공인 등 서민 생계부담 완화
  - '유해식품 제조·유통행위' 등 국민건강을 위협하는 신뢰저해행위에 대해 국제수준에 맞는 처벌기준 마련
  - 소득, 고용, 교육, 주거, 안전 등 '5대 민생분야' 제도개선 추진

#### 다 국제기준에 맞지 않는 비효율적 제도·관행의 개선

- 국내거주 외국인, 외국거주 상사주재원 등을 대상으로 국제기준에 맞지 않는 불합리한 제도를 발굴·개선(연중)
  - 주한외국기업 CEO 정책설명회 개최(상반기), 외국인대상 아이디어클럽 운영(2월), 주한 외국인 부패인식도 조사 등
- 문화, 교육, 관광 등 미래성장동력인 서비스산업의 잘못된 관행 및 보이지 않는 규제를 발굴·개선(연중)
  - 계약·납품과정의 리베이트 수수, 상품권 발행·유통 질서저해 등

- ◇ 2020년 배출전망치(BAU) 대비 온실가스 30% 감축 계획인 정부 방침에 적극 참여  
 ※ “녹색기술보다 중요한 것이 녹색생활”(’09. 8.10. 대통령, KBS라디오연설)

#### □ 에너지 등 자원 절약의 공직윤리화 방안 추진

- 공직자의 에너지 절약 의무를 공직윤리 관련 규정에 반영하는 방안 검토(연중)
- 유류 등 에너지 부당사용사례를 행동강령점검 등 각종 실태 조사를 통해 확인, 시정조치(연중)  
 ※ 에너지 관리 공공기관의 부당특혜, 관용주유카드의 사적사용 등
- 점검과정에서 발굴한 에너지절약 모범사례를 각 기관에 전파

#### □ 녹색 생활 실천방안

- 경차, 하이브리드 차량을 제외한 업무용 차량의 연차별 정수 자동감축 제도 도입으로 친환경 차량으로 전환 강제(연중)  
 - 정수 7대(’09년) → 6대(’10년) → 5대(’11년) → 4대(’12년 이후)
- 업무용 차량 및 개인 등록차량에 대한 매월 차 없는 날 시행(연중)  
 ※ 초과근무 없이 조기 퇴근하는 가정의 날 중 하루를 지정·운영
- 업무용 차량의 나홀로 운행을 억제하는 카풀제 적용
- IP전화기로 전면 교체 및 내부메신저의 전화수요 대체 확대(연중)

### 세부과제별 추진일정

세부과제명	사업 내용 및 추진일정	담당부서
<b>1. 일류국가 진입을 위한 청렴문화 확산</b>		
☐ 공직사회의 반부패·청렴 생활화 기반 마련	① 고위공직자 대상 청렴도평가 모형개발(연중) ② 부패취약공무원 청렴도평가 모형개발(연중) ③ 청렴도 측정 대상기관 확대 및 인센티브 부여(상반기) ④ 고위공직자 청렴교육 강화(연중) ⑤ 깨끗한 공직자가 우대받는 풍토 조성(연중) ⑥ 부패취약기관, 고충민원기관 컨설팅(연중)	청렴조사평가 청렴조사평가 청렴조사평가  청렴교육 청렴총괄 청렴총괄 민원조사기획
☐ 국민의 참여와 감시를 통한 청렴분위기 조성	① 청렴움부즈만 확대(연중) ② 공익신고자 보호법 제정·시행(상반기) ③ 부패신고 협조자 보호 방안 마련(9월)	민간협력 보호보상 보호보상
☐ 현장점검 및 시스템개선을 통한 깨끗한 공직풍토 확립	① 예산누수 빈발 분야 실태조사·개선(연중) ② 예산누수 빈발 분야 행동강령 점검(연중) ③ 지방의회의원 행동강령 마련(상반기)	심사기획 행동강령 행동강령
☐ 청렴문화 확산을 위한 민간 및 국제협력 확대	① 국제기구와 공동연구 프로젝트 추진(연중) ② 개도국에 대한 반부패 시스템 지원(연중) ③ 윤리경영전문가 양성과정 개설(4월) ④ 윤리경영가이드라인 마련·보급(9월) ⑤ 윤리경영 활성화 과제 발굴·추진(연중)	국제교류 국제교류 민간협력 민간협력 민간협력
<b>2. 친서민 현장중심의 국민고충 해결</b>		
☐ 현장중심의 고충해결	① 이동신문고 확대 운영(연중) ② 민원·부패 예방을 위한 현장확인 강화(연중) ③ 명예국민권익상담위원 확대(9월) ④ 다수인 민원해결을 위한 현장조정 활성화(연중)	민원조사기획 운영지원 민간협력 각 민원과

세부과제명	사업 내용 및 추진일정	담당부서
다 갈등 예방·조정으로 국민 고충 감축	① '정책·민원Q&A' 제공 민간포털 확대(2월) ② 사회적 이슈 모니터링 및 갈등 해소(수시)	국민신문고 각 민원과
다 사회취약계층을 배려하는 권익증진대책 추진	① 행정심판 재심제도 도입 검토(연중) ② 행정심판 빈발분야 제도개선(연중) ③ 생계형 행정심판사건의 인용률 확대(연중) ④ 인용률 편차 해소를 위한 가이드라인 개발(연중) ⑤ 취약계층 권익보호 기획조사 실시(연중) ⑥ 외국인 근로자 밀집지역 실태조사·개선(~9월) ⑦ 베트남어(1월), 몽골어(6월) 인터넷 민원창구 추가 개설	행정심판총괄 행정심판총괄 및 제도개선 행정심판총괄 각 민원과 제도개선 국민신문고
다 고충해결 만족도 제고를 위한 민원시스템 개선	① 공공기관 민원처리실태평가(~12월) ② 중앙행정기관 민원처리실태평가(~12월) ③ 지방읍부즈만 확대 및 운영활성화(연중) ④ 국가보훈처, 식약청 콜센터 통합 운영(7월)	민원조사기획 국민신문고 민원조사기획 110콜센터
<b>3. 미래성장을 위한 낡은 제도의 획기적 개선</b>		
다 경제성장의 발목을 잡는 주요 제도의 집중 정비	① 주요현안에 대한 모니터링 및 제도개선(연중) ② 3대 취약분야 제도개선 추진(연중) ③ 정부산하기관 등의 불합리한 부담 근절(연중)	제도개선 제도개선 제도개선
다 선진국 수준의 사회안전망 확충을 위한 제도개선	① 권익보호 미흡분야 안전망 확충(연중) ② 서민 행복지수 향상을 위한 제도개선(연중)	제도개선 제도개선
다 국제기준에 맞지 않는 비효율적 제도·관행의 개선	① 국제기준에 맞지 않는 제도개선(연중) ① 주한 외국기업 정책설명회(상반기) ② 외국인대상 아이디어클럽 운영(2월) ③ 서비스산업 규제 개선(연중)	제도개선 국제교류 국제교류 제도개선
<b>4. 에너지 절약 대책</b>		
다 에너지 절약 대책	① 공무원 행동강령 점검시 자원낭비 점검(연중) ② 친환경 차량으로 전환(연중) ③ 차 없는 날의 시행(연중) ④ 카풀제 활성화(연중) ⑤ IP 전화기로 교체 및 내부메신저 전화수요 확대 대체(연중)	행동강령 운영지원 운영지원 운영지원 운영지원

[ 첨부 2 ]

2009년도 주요업무 이행실적

세부과제명	사업 내용 및 추진일정	이행여부
<b>1. 경제위기 극복 과정에서 '국민소통 창구' 역할 강화</b>		
① 경제위기로 고통을 겪고 있는 국민의 도우미로 활동	· 「110 콜센터」 취약계층 상담지원 DB 구축('09.1~4) · 경찰청 1379 생계침해형 부조리사범 신고센터 통합 운영('09.1) · 정부기관 콜센터 통합 추진(연중)	완료 완료 진행중
② 찾아가서 도와주는 현장 서비스 강화	· 「이동 신문고」 운영('09.4~) · 서민밀착형 생활상담 실시('09.5~) · 상담위원 확충을 위한 전문 단체와 MOU 체결('09.6)	완료 완료 완료
③ 기업하기 좋은 여건 조성	· 기업 읍부즈만 운영('09.1~) · 외국기업민원 상시처리 시스템 구축('09.1) · 주한 외국기업 대상 전담 상담관 지정('09.2) · 주한 외국기업 민원전담창구 개설('09.2) · 주한 외국기업 정책간담회 개최(수시)	완료 완료 완료 완료 완료
④ 국민의 소리를 신속하게 행정에 환류	· 각급기관에 weekly report 제공('09.2~)	완료
<b>2. 경제활력 저해요인 개선</b>		
① 경제살리기를 위한 정부 지원사업의 실효성제고	· 유가보조금 관련 부패유발요인 개선('09.1~6) · 정부 R&D 기술개발 예산 제도개선('09.1~6) · 각종 문화행사 지원금 관련 제도개선('09.1~6)	완료 완료 완료
② 기업 및 국민의 불편 해소를 위한 행정규칙 등 정비	· 복지부·환경부 등 8개 기관 정비('09.1~3) · 공정위·노동부 등 6개 기관 정비('09.4~6) · 기재부·국세청 등 6개 기관 정비('09.7~9) · 농수산식품부·문체부 등 8개 기관 정비('09.10~12) · 주민불편 해소 및 지방경제 활성화를 위한 조례·규칙 개선('09.1~12)	완료 완료 완료 완료 완료
③ 중소기업 대출 등 금융 관련 애로청취 및 개선 추진	· '금융개선을 위한 정책·제도개선' 제안공모('08.12~'09.2) · 금융 분야 정책·제도개선('09.3~12)	완료 진행중

세부과제명	사업 내용 및 추진일정	이행여부
<b>3. 권익보호 사각지대를 적극적으로 해소</b>		
① 국가를 위해 헌신한 희생자 등의 권익 보호	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 국가정체성 확립을 위한 기획조사 추진계획 수립('09.1)</li> <li>▪ 기획조사 전담 T/F 구성('09.2)</li> <li>▪ 기획조사 및 결과분석·제도개선('09.3~12)</li> </ul>	<p>완료</p> <p>완료</p> <p>완료</p>
② 사회·경제적 취약계층의 애로 해소	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 생활공감정책 발굴·개선 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 소비자원 등과 간담회 개최('09.1)</li> <li>- 소비자원 등과 연계를 통한 과제발굴('09.2~)</li> </ul> </li> <li>▪ 경제·사회적 약자 제안공모('09.4~)</li> <li>▪ 경제적 취약계층에 대한 지원서비스 전달체계 개선(연중)</li> <li>▪ 시·도 행심위와 연계하여 민생과 괴리된 제도의 개선 추진(연중)</li> </ul>	<p>완료</p> <p>완료</p> <p>완료</p>
③ 사회적 갈등민원에 대한 조정해결 기능 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 조정 활성화 계획 수립('09.1)</li> <li>▪ 갈등 사례연구 워크숍 개최('09. 6, 12)</li> <li>▪ 조정 상황점검 및 과제발굴(연중)</li> </ul>	<p>완료</p> <p>완료</p> <p>완료</p>
<b>4. 공직부조리 근절을 통한 국정신뢰 증진</b>		
① 경제활성화 악영향을 주는 공직자의 부적절한 행위 방지	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 예산 오·남용 방지를 위한 행동강령 점검(연중)</li> <li>▪ 기업지원·민생관련 분야 집중 점검(연중)</li> </ul>	<p>완료</p> <p>완료</p>
② 행정과정의 특혜소지 및 권익침해 행위 개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 분야별 부조리 기초 실태조사('09.1~2)</li> <li>▪ 분야별 개선방안 마련 및 권고('09.3~11)</li> <li>▪ 이행상황 모니터링 및 독려('09.12)</li> </ul>	<p>완료</p>
③ 부패 진단·평가를 통한 공공기관의 자발적 개선 노력 유도	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 청렴도 측정 실시계획 수립·통보('09.7)</li> <li>▪ 전화조사('09.9~11) 및 결과분석·발표('09.12)</li> <li>▪ 청렴도 취약기관 대상 컨설팅 실시('09.3~7)</li> </ul>	<p>완료</p> <p>완료</p> <p>완료</p>
④ 경제·사회질서 위해 행위로부터 국민의 권익을 보호	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 「공익신고자 보호법」(안) 입법예고('08.12~'09.1)</li> <li>▪ 「공익신고자 보호법」(안) 국회 제출('09.3)</li> </ul>	<p>완료</p> <p>완료</p>
⑤ 국내외 여론 선도층의 인식 개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 국제평가기관 반부패 노력 및 성과 홍보 추진 계획 수립('09.2)</li> <li>▪ 「APEC 반부패 역량개발 워크숍」 개최('09.10)</li> </ul>	<p>완료</p> <p>완료</p>