

국민이 체감하는 확실한 변화

2020

정 부 혁 신
총 합 추 진 계 획

2020. 2.



국민이 체감하는 확실한 변화

2020

정 부 혁 신
종합 추진계획


2020. 2.

목 차

I. 추진경과	02
II. 2020년 정부혁신 추진방향	04
III. 2020년 추진과제	08
1. 획기적인 국민참여 확대를 통한 사회문제 해결	10
2. 민관협력을 위한 시민사회 자율성 확대 및 교류 강화	13
3. 국민이 체감할 수 있는 공공서비스 혁신	15
4. 디지털 혁신역량을 바탕으로 적극적이고 신뢰받는 행정 구현	22
IV. 정부혁신 과제관리	31
V. 정부혁신으로 달라지는 모습	37
(참고1) 지방자치단체 정부혁신 추진방안	42
(참고2) 2019 정부혁신 주요성과	45



추진경과



「정부혁신 종합 추진계획」 발표 (‘18.3.19. 정부혁신전략회의)

※ (비전) 국민이 주인인 정부 (목표) 참여와 신뢰를 통한 공공성 회복
(전략) ① 사회적 가치 중심의 정부 ② 참여와 협력 ③ 신뢰받는 정부

정부혁신 추진근거 및 추진체계 마련·운영

※ (근거) 「정부혁신추진협의회 등의 설치 및 운영에 관한 규정」(대통령령, '18.7월)
※ (추진체계) 정부혁신 민관협의체인 '정부혁신추진협의회' 출범('18.10월)

포용국가 구현을 뒷받침하고 국민체감형 성과를 창출하기 위한 「'19년 정부혁신 종합 추진계획」 발표 (‘19.2.26. 국무회의)

※ 6대 역점분야를 중심으로 20개 중점과제, 79개 세부사업 추진

- ① 새로운 가치를 창출·실현하는 '공공구매조달' 혁신 ② 혁신적 포용국가 구현을 위한 정부운영기반 혁신
- ③ 선제적 서비스 제공 및 공공서비스 사각지대 해소 ④ 시민참여를 통한 사회·지역문제 해결 기반 구축
- ⑤ 기관 간·기관 내 칸막이를 허무는 협업 강화 ⑥ 데이터 과학에 입각한 정책결정 지원시스템 구축

범정부 혁신성과를 국민과 공유하는 「제1회 대한민국 정부혁신박람회」 개최

※ '19.11.22.~24.(3일간), 서울 동대문 디자인 플라자 / 20,453명 방문
※ 사회적 가치, 국민 참여, 디지털 서비스의 3개 주제로 80개 기관 59개 부스 전시

국민이 체감하는 확실한 변화를 만들기 위한 「2020년 정부혁신 종합 추진계획」 발표 (‘20.2.18. 국무회의)



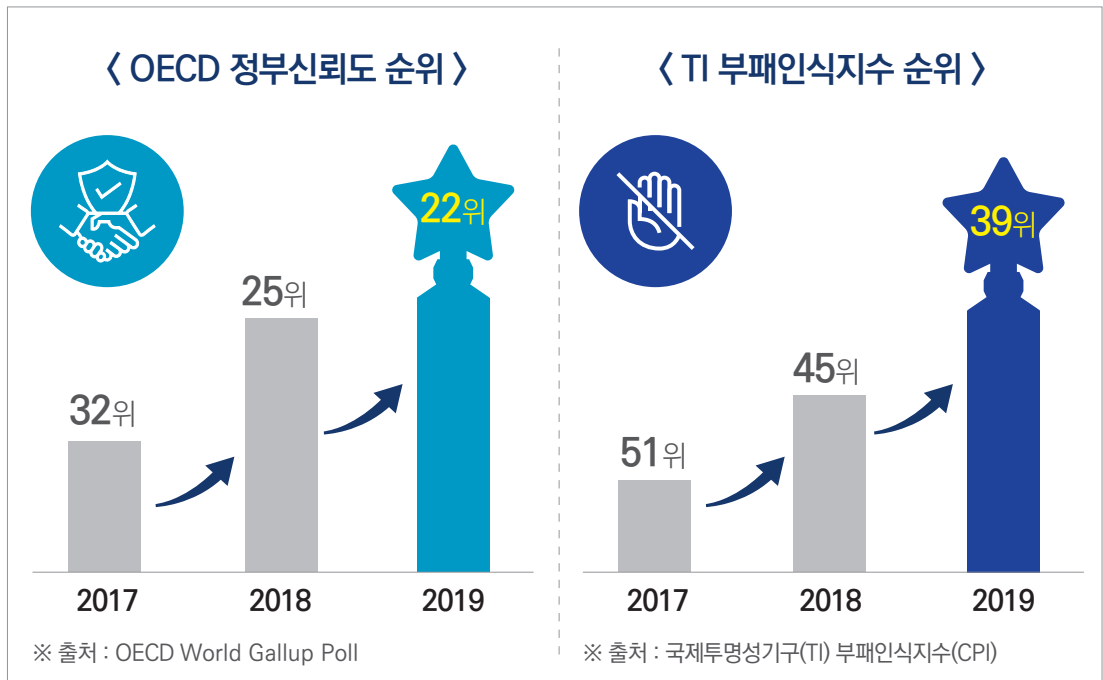
2020년
정부혁신 추진방향

2019년 성과 및 반성

■ 주요 성과

- 사회적 가치와 참여 중심의 정부 운영을 강화하고, 취약계층의 공공서비스 접근성 제고 및 국민에게 편리한 공공서비스 확대
- 정부신뢰도(OECD) 및 부패인식지수(국제투명성기구) 상승

- 정부신뢰도 10단계 상승 ↑ (2년) : '17년 32위 → '18년 25위 → '19년 22위
- 부패인식지수(CPI) 12단계 상승 ↑ (2년) : '17년 51위 → '18년 45위 → '19년 39위



※ 자세한 2019년 정부혁신 주요성과는 【참고2】(45p) 참조

■ 보완할 점

- 다양한 국민 참여 통로가 마련되었으나, 참여 효능감을 높일 필요
- 기관별로 제공되는 서비스를 이용자 중심으로 통합·연계 강화
- 디지털 전환, 90년대생 공무원 입직 등 행정환경 변화에 대응하기 위하여 공직사회의 일하는 방식에 대한 과감한 혁신

추진방향

- 2020년은 정부혁신 성과를 본격 창출하여 국민이 체감할 수 있는 확실한 변화를 끌어내야 하는 해로, 선택과 집중을 통해 과제 추진
 - 정부혁신의 핵심가치인 참여와 협력을 정부 운영체계에 내재화·제도화하고, 상호협력의 질적 수준 향상
 - 국민이 체감할 수 있도록 이용자 중심으로 공공서비스 연계·통합, 맞춤형 서비스 확대
 - 디지털 전환 시대를 맞아 2020년을 넘어 새로운 10년을 대비하여 일하는 방식의 과감한 혁신 추진



2020년 정부혁신 체계도





2020년 추진과제

분야별 추진과제

분야	추진과제
참여	① 획기적인 국민참여 확대를 통한 사회문제 해결 <ul style="list-style-type: none"> 국민참여의 폭과 깊이를 대폭 확대하는 기반 마련 '도전.한국'(국민참여형 사회문제 해결 사업) 추진 주민 참여 기반의 지역혁신 활성화
	② 민관협력을 위한 시민사회 자율성 확대 및 교류 강화 <ul style="list-style-type: none"> 시민사회 협력 제도 자율성 확대 민간-정부 인적교류 기반 강화 데이터 및 서비스의 연계·공유 활성화
	③ 범정부 협업으로 대국민 통합·연계 서비스 확대 <ul style="list-style-type: none"> 생애주기별 패키지 서비스 확대 복지서비스 전달체계의 효율화 혁신지향 공공조달의 범정부 확산
서비스	④ 국민에게 필요한 서비스의 선제적·맞춤형 안내 및 제공 <ul style="list-style-type: none"> 취약계층 위기상황을 선제적으로 발굴·대응 체감도 높은 수혜 서비스의 맞춤형 안내 디지털 약자의 공공서비스 활용도 제고
	⑤ 디지털 기술의 과감한 도입으로 공공서비스의 획기적 개선 <ul style="list-style-type: none"> 종이 없는 민원 서비스 실현 모바일 기반 서비스의 확충·개선 AI, IoT 등 신기술 도입을 통한 서비스 고도화
	⑥ 공무원이 일할 수 있고 국민이 체감할 수 있는 적극행정 <ul style="list-style-type: none"> 적극행정이 확실히 정착될 수 있는 기반 확대 적극적으로 일한 공직자에 대한 보상 확대 및 보호 강화 문제해결을 위한 조직 지원 확대 및 협업 강화
일하는 방식	⑦ 국민이 신뢰할 수 있는 공정행정 확립 <ul style="list-style-type: none"> 공직사회 내의 반칙과 부당한 특권 해소 사회적 가치 기반의 공정하고 투명한 인사관리
	⑧ 변화·혁신 역량을 키우는 공무원 교육 강화 <ul style="list-style-type: none"> 공직사회 디지털 역량·마인드 제고 관리자 역량 강화를 위한 맞춤형 교육 확대 혁신 사례의 공유 및 확산
	⑨ 디지털 기반 행정업무 효율화 <ul style="list-style-type: none"> 업무 혁신을 위한 자동화 및 문서서식 개편 현장 중심의 협업을 지원하는 스마트한 업무환경 구축

1

획기적인 국민 참여 확대를 통한 사회문제 해결 참여

- ◆ 국민의 아이디어가 의견 제시에만 그치지 않고, 전문성·현장성을 활용하여 사회문제 해결로 연결되는 플랫폼 마련
- ◆ 참여의 효능감을 높일 수 있도록 예산, 성과평가 등 정부 내 주요 의사결정 과정에 참여 확대

■ 참여기반 국민 참여의 폭과 깊이를 대폭 확대하는 기반 마련

- **(참여예산)** 국민참여예산 규모 확대(목표 설정 등), 국민제안의 실질적 반영률 제고
 - 예산국민참여단을 상설화하여 주기적으로 숙의하고 예산에 반영하는 등 국민참여의 실질적 상시화 등을 통해 국민제안 반영률 향상
- **(정책평가)** 성과평가, 경진대회 등에 공개평가 방식으로 국민 추천·심사 비중을 높이고, 결과를 공개하는 등 피드백 강화
- **(갈등관리)** 갈등관리제도 및 공론화 방식 제도화(갈등관리기본법 제정), 지자체 우수사례 공유·확산
- **(공공기관평가)** 공공기관의 운영·관리체계 및 혁신성과 평가를 사회적 가치 중심으로 개선

■ 집단지성 '도전.한국'(국민참여형 사회문제 해결사업) 추진

- **(개요)** 사회적 난제 해결을 위한 국민의 아이디어가 국민 주도(개인·팀·기업)로 실제 구현되어 공공정책으로 현실화되는 국민 참여의 場 제공
- **(방향)** 일반적 공모전과 차별화하여 △도전적 문제 발굴 △과감한 보상(과제별 1~5천만원 차등지급)과 후속지원* △확실한 정책화

* R&D 연계(과기부), 시제품 제작 지원(중기부), 조달 등록 등 판로개척 지원(조달청) 등

‘도전.한국’ 개요

추진 배경

- 그간 사회문제 해결은 예산·인력 등의 투입을 수반하는 기존 정책경로를 벗어나지 못하고, 소수의 전문성에 의존
- 사회문제에 대해, 국민의 창의성(‘발상의 전환’)을 활용하여 해결방안을 모색하고 과감한 보상, 정책화까지 지원 (美 Challenge.gov 벤치마킹)

〈 외국 난제 해결 사례 : 알래스카 기름 유출 사고 해결 〉

1989년 대형 유조선 엑스 발데스호가 알래스카 앞바다에서 좌초돼 25만 배럴의 기름이 유출, 인근 해안 1,900km가 기름으로 오염됐다.

물과 기름이 뒤엉켜 얼어버리는 문제 해결을 위해 2만 달러의 상금을 걸고 공모를 진행하였다.

공모 결과 시멘트 회사의 한 평범한 엔지니어가 시멘트가 굳는 것을 방지하기 위해 레미콘을 돌리듯, 기름도 진동기계를 이용해 지속적으로 자극을 주면 얼지 않고 물과 기름이 분리된 상태가 유지된다는 아이디어를 제시하여 상금을 받았다.

사업 개요

- **공모 분야** : 정부부처, 공공기관 및 국민이 제시한 사회적 문제에 대한 해결 방안 (정책 제안, 기술·소프트웨어 등에 대한 아이디어)

〈 과제 예시 〉

첨단기술 활용, 혹은 기존의 방식과 다른 새로운 방식을 이용하여, 감염병 발생 시 외부 오염 노출 및 전파 위험이 높은 배달원(일반 택배, 의료물품, 식료품 배달 등)의 안전 확보 방안은?

디자인적 관점(시설물 설치 포함) 혹은 디지털 기술을 활용해 도심 내 교통약자(고령자, 어린이) 횡단보도 사고를 줄일 수 있는 방안은?

데이터 분석 혹은 인공지능(AI) 등 신기술을 활용하여 고속도로, 국도 등 도로표면의 살얼음 예상 지점을 예측할 수 있는 방안은?

- **참여 대상** : 일반국민, 기업, 단체(연구팀, 동호회, 협회 등)
- **지원 규모** : 10개 내외 과제, 총 13억 원
 - ① 포상금 3억(과제별 난이도·파급력 등 고려하여 1~5천만 원 차등지급),
 - ② 아이디어 숙성 및 연구지원 10억(과제별 최대 1억 상당)

추진 절차

과제 발굴 (~20.3.)	아이디어 공모·시상 (20.4.~7.)	아이디어 숙성 지원 (20.8.~11.)	정책 환류 (20.11.~12.)
▶ 과제 공모(부처·국민) ▶ 전문가 검토	▶ 해결방안 공모 ▶ 심사 및 시상(포상)	▶ 아이디어 고도화 (기업·전문가 자문 등)	▶ 후속지원(기술지원 등) ▶ 부처 정책 반영

지역혁신 주민 참여 기반의 지역혁신 활성화

- **(자치기반)** 주민자치회를 확산*하고 역할을 강화**하며, 주민세·주민참여예산을 주민자치 사업에 확대 활용

* '19년 408개 → '20년 600개 이상 / ** 읍면동 단위 자치계획 수립 및 주민총회 강화

- **(지역문제해결)** 주민 주도의 지역문제 발굴-해결을 지원하는 지역문제해결플랫폼(구 지역 혁신포럼)을 전국으로 확대하고, 리빙랩 등 사업 확산

- 지역별 삶의 질 지수(BLI) 조사 및 제고 방안 마련

지역문제해결플랫폼

지역문제해결플랫폼이란? [시민(사회)×지자체×공공기관×민간기업+@]의 협업 플랫폼

지역이 직면한 복잡한 난제에 대해, 서로가 가진 역량을 모아 시민주도로 지역문제를 해결해가는 새로운 사회적 시스템을 의미

추진 목표

시민주도	지역의 복잡하고 다양한 사회문제를 새로운 관점에서 이해·발견하고 시민 스스로 해결방안을 모색
민관협력	시민을 중심으로 지자체와 공공기관의 사회적 가치 실현 공동협력체계 구축 및 기업 간 연계협업을 통한 지역사회 문제해결의 선순환 생태계 구축
실행지원	지역별 문제해결역량을 제고하고, 향후 지속가능한 시민주도형 지역공동체 활성화를 위한 민간역량강화 지원체계 구성

운영 프로세스

의제제안

- 사회혁신 원탁회의
- 의제 제안 워크숍

의제해결팀 구성

- 의제 제안자
- 사회혁신전문위원

문제해결 방법 개발

- 솔루션 워크숍

자원연계 (공공기관)

- 공공기관 연계
- 기업 사회공헌 연계
- 크라우드 펀딩 등

의제 실행 및 평가

- 사회혁신 플랫폼

※ 대표사례

- 슬럼화된 영구임대주택 공실을 이용하여 청년 주거문제 해결과 활동거점 지원(광주)
- 쓰레기 없는 친환경 축제를 만들기 위한 '에코 페스티벌 매뉴얼' 개발(경남)
- 시민들이 직접 교통이나 도로 이용이 편리한 장소의 데이터 등 편의정보를 함께 공유하는 '무장애 플랫폼' 구축(대구)
- 직장 적응이 어려워 퇴사하거나 이직을 고민하는 청년들을 대상으로, 마음건강과 적합한 진로 탐색을 위한 퇴사학교 운영(대전)

2

민관협력을 위한 시민사회 자율성 확대 및 교류 강화 협력

- ◆ 민간의 노하우·전문성·네트워크를 정부운영에 적극 활용할 수 있도록 지자체 민간위탁·보조금 등 제도를 개선하고, 상호 이해와 협력 제고

■ 민간위탁·보조금 시민사회 협력 제도 자율성 확대

- **(민간위탁)** ‘(가칭)협치형 민간위탁’의 활성화 및 성과 제고를 위하여 민간위탁 운영·관리의 유연화 및 수탁기관의 자율성 확대*

* (확대방안) 계획·예산·경영상 자율성 확대, 성과기반 평가·보상제도 확립 등

※ 자율성 확대와 함께 투명성·책임성 강화방안도 균형 있게 마련

협치형 민간위탁

- 사회문제 등의 해결을 위해 위탁자와 수탁자 간 상호 신뢰와 수평적 협력관계에 기초해 위탁사무를 공동생산하고 공동으로 책임지는 운영방식(서울연구원, '18.12월)

※ (예) 사회적경제, 마을공동체, 협동조합, 지역사회복지서비스, 도시재생 등 관련 사무 → 마을공동체 지원센터, 도시재생지원센터, NPO지원센터 등에서 수행

- **(보조금)** 민간의 전문성을 적극 활용할 수 있도록 공익활동 보조사업의 사업비 기준 및 정산 절차 등 개선

※ 이와 동시에 부정 청구·수급 등의 부정행위에 대해서는 환수, 제재 부가금 부과(최대 5배), 명단 공개 등 제재 강화(「공공재정환수법」'20.1.1. 시행)

■ 인적교류 민간-정부 간 인적교류 기반 강화

- **(채용)** 채용 예정 직위에 대한 사전 정보제공을 확대하고, 민간 인재 채용(개방형) 시 역량평가제도 보완 등 민간 인재의 상황·특성을 고려한 맞춤형 설계*

* 직위에 요구되는 전문역량 우선 고려, 민간평가위원 비중 확대 등

- **(교류)** 민간과 정부 간 이해 제고를 위한 상시적 교류 확대

- 문화콘텐츠·사회적경제·환경·인권 등 주요 민관협력 분야에 공무원 단기 현장 교육(연수) 추진

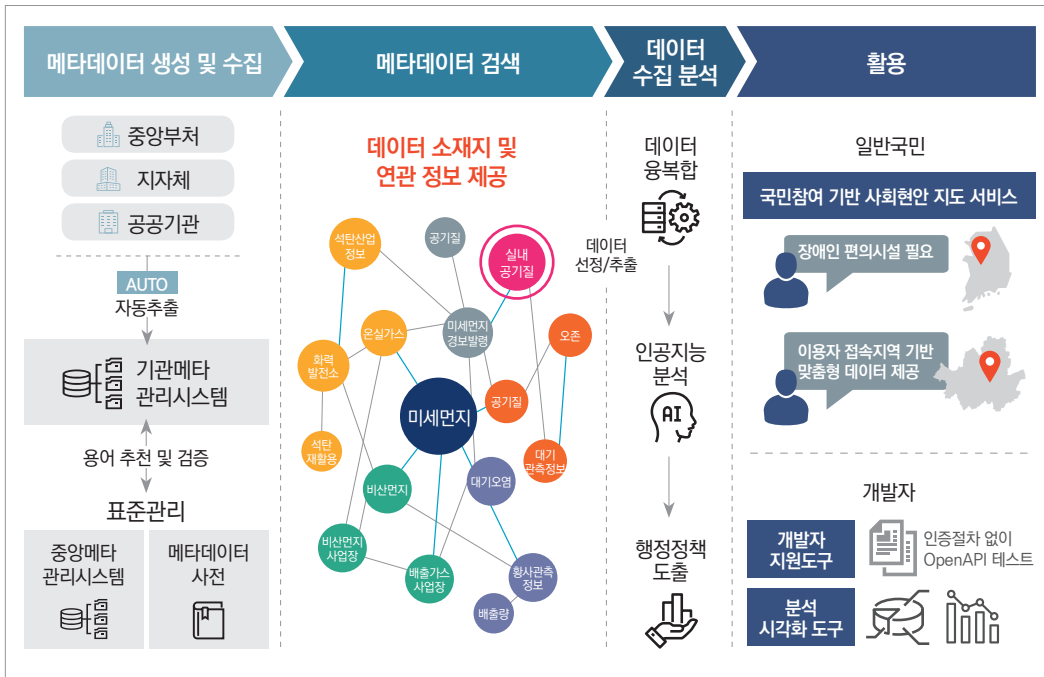
- 정부 운영에 대한 이해를 높이는 현장방문·정책제안 프로그램 체계화

■ **자원공유 데이터 및 서비스의 연계·공유 활성화**

- **(데이터 연계·공유)** 범정부 데이터 플랫폼을 통해 공공부문 간 데이터의 연계·분석, 정부-민간 간 정보공유 확대

※ **(연계 범위)** 부처 → 지자체·공공기관 / (데이터) 개인정보 포함 데이터도 안전한 방식(데이터 프리존 활용, 익명화 등)으로 개방

〈 범정부 데이터 플랫폼 개념도 〉



- **(민간주도형 서비스 확대)** 디지털 서비스 전문계약제도 등을 통해 민간의 우수한 디지털 서비스·솔루션을 공공영역에서 구매·활용

3 국민이 체감할 수 있는 공공서비스 혁신

1. 범정부 협업으로 대국민 통합·연계 서비스 확대

- ◆ 기관별·업무별로 분산되어 제공되는 공공서비스를 국민의 입장에서 편리하게 이용할 수 있도록 수혜자 중심 통합 서비스 확대

■ 생애주기 생애주기별 패키지 서비스 확대

- **(패키지 추가)** 생애주기별 원스톱 서비스 패키지를 현행 2종(안심상속·행복출산)에서 맘편한임신·온종일돌봄 등 2종 추가('20년)

- 맘편한임신 : 엽산제·철분제, 진료비 지원, 에너지바우처 등 임신 지원 서비스 14종 연계
- 온종일돌봄 : 다함께돌봄, 지역아동센터, 초등돌봄교실 등 방과 후 초등돌봄 서비스 4종 연계

- **(발굴 확대)** 취업·창업·주거·재기 지원 등 국민 수요가 높은 주요 분야 서비스 패키지를 10종 이상으로 확대(~'22년)

※ '20년 상반기 내 「범정부 생애주기 원스톱 서비스 추진계획」 수립

〈 생애주기 서비스 주요 추진과제 〉



■ 전달체계 복지서비스 전달체계의 효율화

- **(사회서비스 통합제공)** 찾아가는 서비스* 및 지역사회 중심의 통합 돌봄 서비스 선도사업** 확대 등을 통해 사회서비스의 통합적 제공

* 찾아가는 복지팀 확대, 대상을 위기가구에서 복지욕구가 있는 모든 가구로 확대 등

** 지역사회 통합돌봄 선도사업 평가를 통해 확산 모델 마련

- **(사회서비스 종합창구화)** 복지서비스 종합창구로서 읍면동 기능 강화, 보건-복지 서비스 연계 강화 등 복지행정 개편 방안 마련

■ 혁신조달 혁신지향 공공조달의 범정부 확산

- **(대상발굴)** 주요 혁신성장 분야[Big3(시스템반도체·바이오·미래차) 등] 중심으로 공공 서비스 혁신수요 대상 추가 발굴

※ '공공수요발굴위원회'를 설치하여 공공서비스 혁신수요를 발굴하고 혁신제품 선정

- **(유인확보)** 정부·공공기관 참여 확대를 위한 혁신제품 구매목표제 도입

※ 시행방안 연구용역('19.11.~'20.2.) → 시범운영('20년) → 본격 시행('21년~)

혁신제품 구매목표제

- 기관별 물품구매액의 1%(4,100억 원 수준)를 혁신제품 구매에 활용하고 실제 구매실적을 기관평가에 반영
- 혁신구매목표액 수준('18년 물품구매 실적 기준): 국가기관 약 700억 원, 지자체 약 2,000억 원, 공공기관 약 1,400억 원 수준
- 혁신제품 구매, 혁신시제품 시범사용, 혁신조달 경진대회·공모사업 상금 등을 포함

- **(평가·면책)** 정부·공공기관 평가의 인센티브 및 면책 제도화

2. 국민에게 필요한 서비스의 선제적·맞춤형 안내·제공

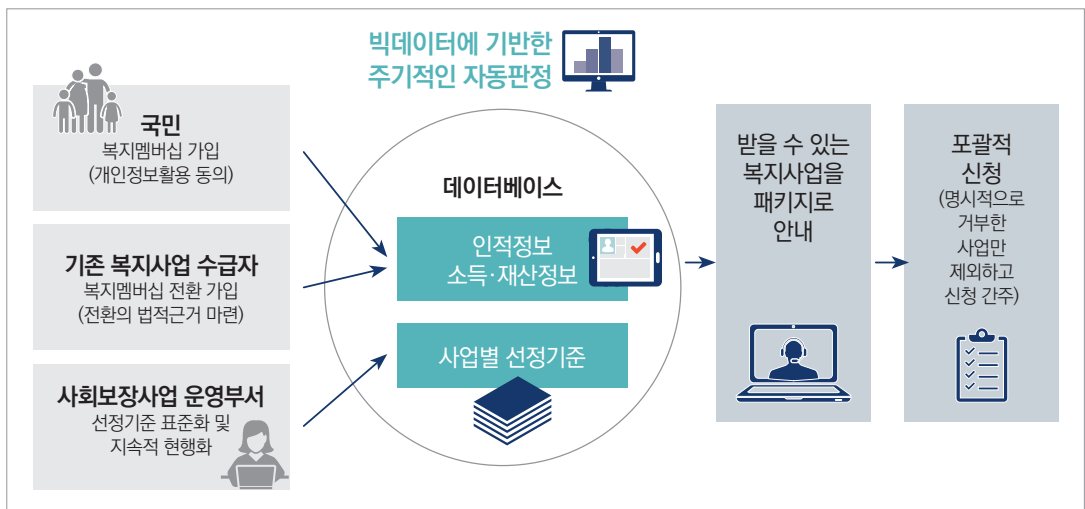
- ◆ 별도의 신청 없이도 국민이 필요로 하는 서비스를 미리 안내하고, 더 나아가 선제적으로 제공하여 서비스 사각지대 해소
- ◆ 국민 개인별로 받을 수 있는 수혜적 서비스 정보를 맞춤형으로 안내하되, 디지털 약자를 위한 공공서비스 접근성 확대

■ 사각지대 해소 **취약계층 위기상황을 선제적으로 발굴·대응**

- **(위기가구 발굴)** 통신요금·건보료 등 정보를 추가하여 빅데이터를 활용한 위기가구 예측의 정확도를 높이고,
 - 통장·이장, 생활업종 종사자 등 명예사회복지공무원 규모를 확대하여 인적 안전망을 활용한 위기가구 발굴도 병행
- **(복지멤버십)** 포괄적 사회보장 지원을 희망하는 개인·가구를 대상으로 수급가능성이 높은 복지서비스를 찾아 안내하는 복지멤버십 도입(~'21년)

※ 사회적 취약계층 등의 포괄적 사전동의를 받아 개별적 신청 없이도 서비스 제공

〈 복지멤버십 업무흐름도(안) 〉



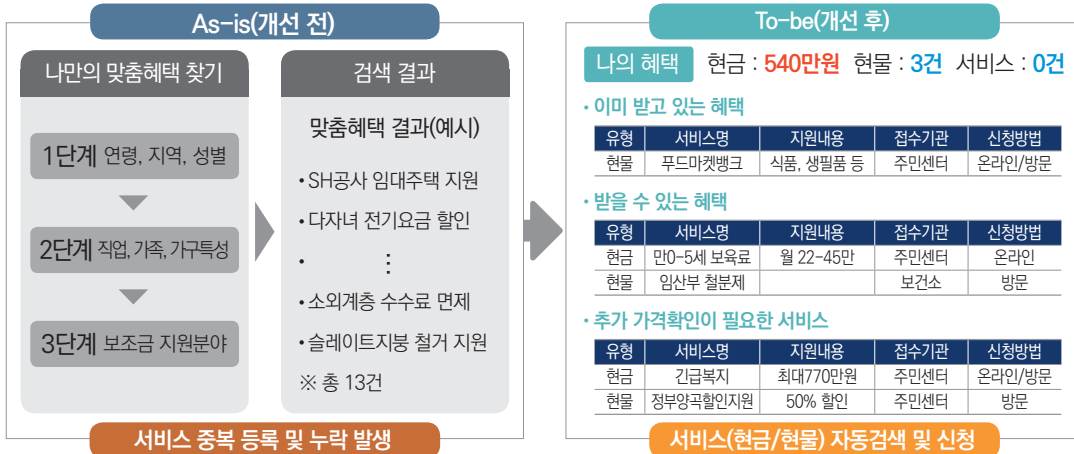
■ 맞춤형 안내 **체감도 높은 수혜 서비스의 맞춤형 안내**

- **(보조금)** 수혜가능한 각종 보조금(현금·현물성 서비스)을 한 번에 확인·신청하는 ‘국가 보조금 맞춤형 안내 서비스*’ 제공

* 보조금 관련 주요 시스템을 연계하여 중앙·지자체·공공기관이 제공하는 현금·현물서비스의 금액, 관련 서비스 목록 등을 안내하고, 한 곳(「정부24」)에서 신청 및 결과확인

※ 서비스 재원에 따른 단계적 확대 : ('20)국고보조금 → ('21)순지방비 → ('22)공공기관·민간단체

〈 국가보조금 맞춤형 안내 서비스 개요 〉



- **(생활서비스)** 보육, 일자리, 창업지원 정보 등 국민수요가 높은 정보·서비스에 대한 맞춤형 안내 확대
 - **(보육)** 산후조리원(이용요금), 어린이집(평가정보) 등 관련 정보를 ‘행복드림’ 포털에서 통합 제공
 - **(일자리)** 고용보험·워크넷·HRD-net 등 흩어져 있는 고용정보를 통합하여 개인별 맞춤형 일자리 추천(국가일자리정보플랫폼 고도화)
 - **(창업지원)** 중소기업과 소상공인의 각종 창업지원을 위한 맞춤형 정보 제공(‘중소벤처24’ 포털 구축 등)

■ 접근성 제고 디지털 약자의 공공서비스 활용도 제고

- **(창구개선)** 민원창구에서 공무원의 민원처리 대행, 민원수수료 감면, 무인서비스 기기 접근성 제고* 등 오프라인 창구의 서비스 개선
 - * 설치 위치, 접근통로 개선 등을 통해 장애인·고령층이 쉽게 이용할 수 있도록 개선
- **(교육)** 온라인 기차표 예매, 금융 앱 활용, 키오스크 주문 등 생활 속 비대면 서비스 기기에 대한 활용 방법 등 교육 지원
 - ※ ‘어르신, 디지털에 반하다’ 대구 시범사업(‘19년) → 성과평가 후 전국 확산(‘20년, 한국정보화진흥원)

‘어르신, 디지털에 반하다’ 사업(‘19년)

- 지역 및 민관 협력을 통한 디지털 포용 시범사업으로, 지역 어르신 생활과 밀접한 공간(지역 복지관)을 직접 방문하여 디지털 종합역량(활용·소양·예방·참여) 시범 교육 추진
 - ※ 기차표 예매, 금융 앱, 정부서비스, AI 스피커 및 키오스크 활용 등
- 농어업인을 대상으로 우정사업본부(우체국 ‘작은대학’과 연계), 주택관리공단과 협력하여 모바일 기반의 디지털 활용 교육 추진
- VR 기반 체험·체감형 교육콘텐츠를 개발(2종 : 교통앱·무인단말기 활용)하여 활용

3. 디지털 기술의 과감한 도입으로 공공서비스의 획기적 개선

◆ 국민 체감도가 높은 분야를 중심으로 디지털 기반의 획기적 서비스를 지속적으로 발굴·개선

전자증명·민원 종이 없는 민원 서비스 실현

- **(전자증명서)** 스마트폰(전자지갑)을 활용해 각종 증명서를 전자적으로 발급·보관하고 관공서·은행 등에 방문 없이 제출

※ ('19년) 주민등록등·초본 → ('20년) 국세납세증명 등 100종으로 확대

- '20.2월말 기준, 주민등록등·초본, 지방세납세증명서, 출입국사실증명, 건강보험자격득실확인서, 건축물대장등·초본 등 13종의 증명서를 전자증명서로 서비스 중

〈 전자증명서 발급·활용 서비스 개요 〉

<p>① 일상생활에서 요구되는 수많은 증명서</p> 	<p>② 언제 어디서나 전자증명서로 간편하게 발급</p> 
<p>③ 온라인 사이트에서 간편하게 제출 (또는) ④ 창구에서 상담 받고 그 자리에서 제출도 가능</p>	

※ 정부24 앱(App)에서 발급·활용 가능

- **(여권·세관)** 온라인으로 여권 재발급신청·분실신고 등을 할 수 있도록 개선*하고, 입국 시 여행자 휴대품 모바일 신고 본격 시행**

* 여권 재발급 신청, 분실신고, 진위확인·정보조회 서비스, 여권증명서 발급 등 7종

** 모바일로 신고내용 작성·제출 → QR 코드 발급 → 심사대에서 QR 코드 터치 후 통과

- **(노플러그인)** 공공 웹사이트의 불필요한 플러그인 사실상 완전 제거

※ ('19년) 1,103개 개선(누계 70.8%) → ('20년 말) 797개 개선(누계 100%)

■ **모바일** 모바일 기반 서비스의 확충·개선

- **(모바일 신분증)** 모바일 운전면허 확인 서비스 시행* 및 모바일 공무원증 시범 도입('20년), 성과평가를 거쳐 다른 신분증으로 도입 확대 추진

* ('19.9월) 통신 3사가 신청한 모바일 운전면허 확인 서비스를 규제샌드박스로 허용, → ('20.1분기) 모바일 운전면허증으로 본인 확인서비스 제공

〈 모바일 운전면허 확인 서비스 개요 〉



- **(모바일 고지·납부)** 모바일 고지·납부가 도입('19.7월)된 지방세는 결제수단을 확대(참여 은행·카드사 추가, '20.상반기)하여 편의성을 높이고, 국세 분야는 종합소득세·양도소득세 신고 안내 모바일 고지 시행('20.5월)

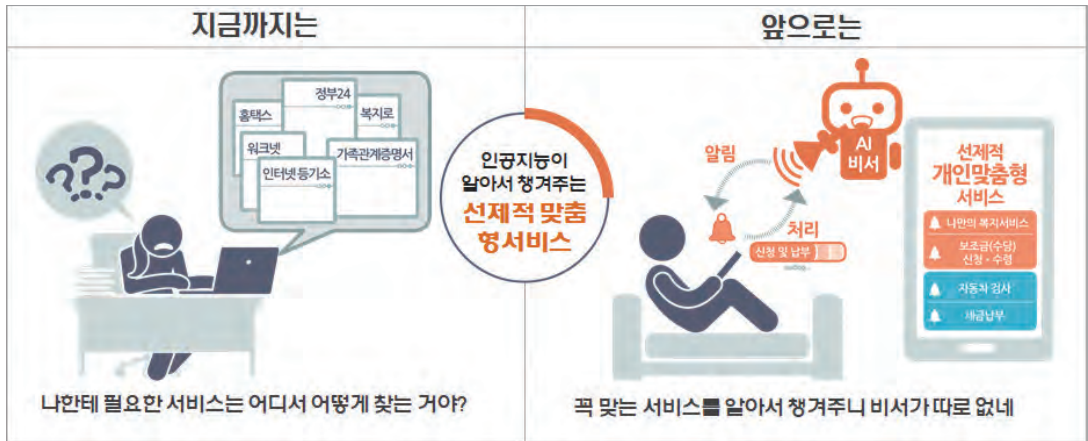
- **(아이돌보미)** 아이돌보미 모바일 서비스(신청-대기-매칭) 제공('20.3월)

※ 대기 예상시간 실시간 안내, 돌보미 정보 제공, 서비스 평가 등

■ **지능형 서비스** AI, IoT 등 신기술 도입을 통한 서비스 고도화

- **(지능형 국민비서)** 개인에게 필요한 공공서비스를 대화형 AI 기반으로 추천·안내해주는 통합서비스 제공(~'22년)

※ 「정부24」, 홈택스, 복지포 등 주요 정부 서비스를 모바일, AI 스피커 등 다양한 기기로 제공



- **(신기술 적용)** 국민 체감도가 높은 분야부터 신기술을 선도적으로 도입
 - **(시설물 안전)** 5G·IoT를 활용한 주요 시설물(생활SOC) 안전관리('20년 실증사업)
 - **(부동산 거래)** 블록체인 기반으로 대출·등기 등 거래과정 자동화(~'23년)

4 디지털 혁신역량을 바탕으로 적극적이고 신뢰받는 행정 구현

1. 공무원이 일할 수 있고 국민이 체감할 수 있는 적극행정

- ◆ 현장에서 기관과 개인의 실질적인 행태 변화를 끌어낼 수 있도록 제도적 장치를 보완하고, 공직사회의 유인구조 개편

■ 기반강화 적극행정이 확실히 정착될 수 있는 기반 확대

- (사전컨설팅) 합동 DB 구축, 전문성 제고 등 사전컨설팅의 질적 개선을 추진하고, 사례심의 강화 등 적극행정지원위원회의 기능 및 활용 확대
- (중점분야 선정) 적극행정이 우선적으로 확립되어야 할 안전·보건·환경 등 생활·민생 분야를 중점분야·과제로 선정하고 관련 사례를 DB화·확산*

* 중점분야 우수사례를 축적, 공무원과 공공부문 종사자 대상 집중교육을 통해 확산

적극행정 우수사례

사례 1 대형재난현장에 적합한 특수소방차량 등 장비도입

- 소방청 A소방위는 현장출동 및 소방장비업무 경험, 장비발전을 위한 연구동아리 운영 경험 등을 바탕으로 국내 지형에 맞는 새로운 형태의 특수소방차량을 연구·제안하고 시범운영 하였음. 그 결과, 우리나라 사정에 적합한 무인방수파괴차, 다목적제독차, 고성능화학차 등이 새롭게 개발·배치됨
- ➔ '18년 고양시 저유조 화재 및 '19년 강원도 고성 산불 현장 등에 투입되어 효과적으로 화재를 진압하고 추가 확산을 방지하는 등 우수한 성과를 거둠

사례 2 복지감면서비스 일괄 대행처리

- 국민기초생활보장 수급자는 TV수신료, 전기요금 등 각종 공공요금을 감면 또는 면제받을 수 있음에도 이를 잘 모르거나 몸이 불편하여 직접 해당기관에 일일이 신청하기 어려워 혜택을 받지 못하는 경우가 많았음
- 속초시는 유관기관(한국전력공사, 통신사, 휴대폰대리점)을 설득, 양해각서를 체결하여 전국 최초로 복지감면서비스 일괄대행 처리를 시작
- ➔ 기초생활보장 수급자가 일일이 여러 기관을 방문하는 번거로움 없이 세대별로 5~7만원의 요금을 감면 받게 되어 국민기초생활보장 수급자의 복지편의를 증진

■ **평가·보상체계** **적극적으로 일한 공직자에 대한 보상 확대 및 보호 강화**

- **(평가승진)** 적극적으로 일 잘한 사람에게 인사상 인센티브 확대를 위해 근무성적평정·승진, 특별승진·승급 등을 과감하게 운영하는 등 평가 및 보상 강화

※ 인사처·행안부 등 관계부처 TF 구성·운영

- **(적극행정 보호)** 직무수행 책임보험* 시행 등을 통해 적극행정 지원

* 직무수행으로 민·형사소송을 당하는 경우 변호사 비용, 손해배상금 등을 보장

■ **지원체계** **문제해결을 위한 조직 지원 확대 및 협업 강화**

- **(문제해결형 조직)** 도전적 과제수행을 위한 ‘벤처형 조직’ 활성화 방안 마련*, 긴급현안 대응을 위한 부처 자율설치 조직인 ‘긴급대응반’ 확대**

* 신규 설치 시, 추가적인 인력보강 방안 마련

** ('19년) 복수차관 부처(8개) → ('20년) 부 단위 확대 → ('21년) 전 부처 확대

2019년 벤처형조직 아이디어 경진대회 선정과제		
구분	과제명	주요내용
1	혁신특허를 창업·투자로 연계 (특허청)	<ul style="list-style-type: none"> • (개요) 혁신특허 보유 스타트업과 정부/투자자를 효과적으로 연결하는 원스톱 지원으로 스타트업의 기술창업과 투자를 활성화 • (내용) ①수요자 맞춤형 혁신특허 발굴 → ②정보공유 → ③특허 컨설팅 → ④투자문화 확산(투자로드쇼 등)
2	스마트 산림재난대응 (드론·IoT·웨어블 등 최첨단기술활용) (산림청)	<ul style="list-style-type: none"> • (개요) 드론, 사물인터넷, 웨어러블 장비 등의 개발을 통해 산불진화 등 신속한 재난대응으로 산림 및 국민의 생명과 재산을 보호 • (내용) 최첨단 기술개발(소화탄, Live mapping), 사물인터넷 활용 산불감지 전송시스템 구축, 웨어러블 장비개발, 기상·증강현실 활용 교육 프로그램 개발 등
3	인공지능 기반 치안의 알파고, 한국형 범죄예측 시스템 개발 (경찰청)	<ul style="list-style-type: none"> • (개요) 빅데이터, AI를 활용하여 한국실정에 맞는 범죄예측모델을 개발하여 예방체계를 고도화 하여 국민안전을 제고 • (내용) 범죄위험예측 알고리즘 개발(인천지역 시범적용), 위험지역 예방순찰, 범죄환경 개선활용 등
4	AI-기상예보 보좌관, 알파웨어 개발 (기상청)	<ul style="list-style-type: none"> • (개요) 차세대 인공지능 기술 기반의 알파웨어를 개발하여 기상예보관을 지원하고 일상생활 맞춤형 기상정보를 제공 • (내용) 인공지능 기반 예보관 기상예보생산 과정 구현, 전문인력 양성 및 핵심기술 민간이전을 위한 알파웨어 공동활용플랫폼 개발

- **(부처간 협업)** 생애주기별 통합 서비스 등 국민 체감도가 높은 협업과제를 집중 관리하고, 성과평가·인력 등에서 적극적 인센티브 부여

〈 2020 중점 협업과제 〉



중앙
행정기관

스마트 여성 안심 통합 네트워크 구축

전국 방범 CCTV(약50만대), 여성안심 App, 112·119망, 전자발찌 위치추적시스템 등을 표준규격에 따라 전국망을 구축하여 신고자 위치 신속히 파악(국토부/여가부·경찰청·서울시 등)

도로살얼음(블랙아이스) 기상정보 서비스 제공

부처별로 산재되어 있는 도로살얼음 관련 정보를 통합 활용한 서비스 제공 (기상정보 형태)으로 국민의 안전운전 지원 및 겨울철 교통사고 예방(기상청/행안부·국토부)



지방자치단체

학대피해아동의 진술 중복 방지 시스템 구축

피해아동 사건 수사 시 계속되는 진술 반복 방지를 위한 업무 협조 시스템 구축(충남 서산시·보건소·경찰서·청소년상담복지센터·아동보호전문기관 등 7개 기관)



공공기관

자원 재활용 협업 플랫폼 구축

석탄재와 커피 찌꺼기를 이용한 친환경 제품 생산기술 개발, 사회복지단체 기술 전수를 통한 취약계층 일자리 창출 및 판로 확보 등 사회적 가치 창출 (한국남동발전/장애인고용공단·스타벅스·서울시 등)

금융기관 정보연계로 대출절차 간소화

국민이 금융기관 대출신청시 국민연금공단에서 관리하는 연금 가입정보를 제공하여 대출절차 간소화 및 사회적 비용 감소 등 대국민서비스 제고(국민연금공단/카카오뱅크)

2. 국민이 신뢰할 수 있는 공정 행정 확립

- ◆ 사회 전반에서 국민의 눈높이에 맞게 '공정'을 새롭게 구축하기 위해 정부부터 공정한 정책 집행 확립

■ 반칙·특권없는 행정 **공직사회 내의 반칙과 부당한 특권 해소**

- **(전관특혜 해소)** 퇴직 고위공직자의 부정청탁·알선에 대한 제재를 강화*하고, 재취업 심사 결정사유 공개 등 재취업 관리 강화
 - * (예) 형벌 부과 → 형벌 부과 및 소속 기관에 징계(해임) 요구 등
- **(부당수령 근절)** 초과근무수당·출장비의 부당수령 근절을 위해 금전적 처벌 강화* 및 기관 불이익 부여**, 징계기준 구체화 등 방안 마련
 - * 적발시 해당 공무원은 징계와 함께 부당수령액의 5배(현행 2배) 가산 징수
 - ** 해당부처 초과근무총량 감축 등 조치
- **(자의적 재량행사 퇴출)** 거주지역, 공무원과의 친분관계 등에 따라 면제·감경 혜택이 달라지는 일이 없도록 행정처분(취소·정지·과태료부과 등) 및 공개모집 선정·관리 등에서 재량행사 기준 구체화

■ 인사제도 **사회적 가치 기반의 공정하고 투명한 인사관리**

- **(채용 투명성)** 친인척 관계인 면접관-응시자 간 제척·기피 등 의무화, 기관별 채용비리 현황 공개 및 평가 반영 확대
 - 공무직 근로자에 대한 정기채용·통합공고 확대 등 채용절차 확립
- **(사회적 가치 반영)** 공무원 면접시험*, 고위 관리자 역량 평가('20년) 등 채용·승진 과정에서 사회적 가치·책임 관련 평가 강화
 - * (예) 사회적 가치의 개념·사례·정책 등을 재구성하여 면접 과제·질문 등에 활용
 - 경쟁·개인 중심의 성과 평가를 협업·조직 중심으로 전환하여 민관·부서 간 협업, 팀워크 등 공동체 가치 반영(지침 등 개정)

- **(균형인사)** 연륜·명망가 중심의 위원회 구성에서 청년위원을 과감하게 늘리고, 공공부문의 여성·비수도권 대표성 제고 지속 추진
 - **(청년)** 청년 관련 정책을 주로 다루는 위원회 구성 시, 위촉직위원의 일정 비율 이상을 청년으로 위촉(청년기본법, '20.8월 시행)
 - **(여성)** 여성 고위관리자 임용 목표*를 조기달성하고, 양성평등 채용목표제를 공공기관까지 확대 적용(경영지침 개정)
 - * 중앙부처 고위공무원의 10%, 지자체 5급 이상 과장급의 20%, 공공기관 임원의 20%
 - ※ 기타 공공기관의 여성 임원 임용 실적을 주무 부처 정부업무평가에 반영
(공기업·준정부기관의 경우 경영평가에 여성임원 임용실적을 반영 중)
 - **(비수도권)** 정부 위원회의 비수도권 위원 비율 목표 상향('22년)40%→50%)

〈「공공부문 여성대표성 제고 계획」 분야별 2022년 달성 목표〉

부문		'12년 실적	'17년 실적	'18년 실적	'19년 실적	'22년 목표
공무원	(중앙) 고위공무원단	4.2%	(17.12.)6.5%	(18.12.)6.9%	(19.12.)7.9%	10.0%
	(지자체) 과장급	9.9%	(17.12.)13.9%	(18.6.)14.6%	(19.12.잠정)17.8%	20.0%
공공기관	임원	8.6%	(17.12.)11.8%	(18.6.)14.3%	(19.12.)21.1%	기달성 (20.0%)
정부 위원회	위원	(16.12.)37.8%	(17.12.)40.2%	(18.6.)40.7%	(19.12.)42.6%	기달성 (40.0%)

3. 변화·혁신 역량을 키우는 공무원 교육 강화

- ◆ 디지털 전환 등 사회변화에 대응하여 공직사회의 인식을 바꾸고, 전 구성원의 혁신역량·동기를 높이기 위한 공무원 교육 개편

■ 디지털 역량 공직사회 디지털 역량·마인드 제고

- **(데이터 인재)** 공직 내 빅데이터·AI 활용 제고 등을 위해 데이터 직류 신설 및 민간 전문인재의 공직 유입 확대*

* 37개 부처에 데이터 전담인력 60명 배치('19) → 중앙·지자체 지속 총원('20~)

- **(디지털 리터러시)** 기존 정보화 교육을 △디지털 감수성 제고 △디지털 기반 정책·서비스 설계 중심으로 개편

※ 전문교육과정도 코딩, 데이터 분석 등 현업에 활용 가능한 교육 중심으로 개편

- **(AI 전문교육)** 공직 내 데이터 분석 및 AI 인력 양성을 위한 전문교육과정 설치

※ AI 활용 역량 강화를 위한 수준별 교육과정 마련 및 신규 공무원 대상 의무교육 실시

■ 관리자 교육 관리자 역량 강화를 위한 맞춤형 교육 확대

- **(역할 이해 교육)** 국·과장 등 중간관리자 대상 교육을 조직 관리자로서 역할 이해를 위한 맞춤형 교육을 강화

- **(소통·협치 역량)** 특히 스토리텔링 기반의 정책소통 및 민간과의 협치 역량, 디지털 역량 제고에 중점을 두고, 온·오프라인 교육 병행

■ **혁신 확산** 혁신 사례의 공유 및 확산

- **(혁신 교육)** 중앙·지자체·공공기관 등 각급 기관의 실제 혁신 사례를 체계적으로 정리·공유*하고, 현장·국민 접점에서 혁신성과를 창출한 실무 공무원(‘혁신 스타’)을 정부혁신 강사로 활용하여 교육 실시

* 혁신사례를 분야·유형별로 검색하고 정책에 적용할 수 있도록 온라인 ‘혁신 라이브러리’ 구축

【혁신스타】 경기동부보훈지청 박○○주무관

- 참전유공자등록 등 민원사무를 중심으로 단순·반복업무를 자동화(RPA)하는 프로그램을 제작하여 업무효율성을 향상시킨 노하우 및 경험 전수

민원 신청정보를 엑셀에 기입, 자동 추출하여 업무활용(공문 작성, 디브레인 작업 등)
연간 400여건 등록×15개 항목×3개 분야 적용 = **18,000건 자동화처리**

➔ **혁신성과를 창출한 공무원을 정부혁신 강사로 활용하여 우수사례 공유 및 기관 간 벤치마킹 확산**

- **(벤치마킹)** 지역의 우수 혁신사례는 부처 전국 단위 사업으로 선정하여 확산, 부처 간 벤치마킹 실적을 혁신평가에 반영

【우수 혁신사례】 노동자 작업복 공동 세탁소 운영(경남)

- 중소기업 사업장 노동자들의 공동 작업복 세탁소를 설치해 근로조건 개선 및 가정 내 세탁으로 인한 교차오염 예방
- 경남도, 김해시, 공공기관, 경영·노동계, 자활센터 등이 협업하여 공동세탁소 설립·운영
- 세탁소 운영은 김해시자활센터에 위탁하여 비용 최소화 및 저소득층 일자리 창출

사내복지를 사회복지로 견인해 차별해소와 근로조건 개선, 민관협업을 통한 문제해결 및 자활근로를 활용한 취약계층 일자리 창출·사회적 가치 확산

➔ '20년도부터 「산재예방시설 지원 공모 사업」 분야로 포함하여 전국 확산 추진
(고용노동부 주관)

- **(혁신 모임)** 정부혁신 어벤져스 운영 확대 등 공직 내 자율적 혁신 활동 및 분위기 확산

4. 디지털 기반 행정업무 효율화


- ◆ 단순·반복적인 업무의 자동화로 국민을 위한 정책과 서비스에 집중하고, 업무 프로세스를 종이기반에서 디지털 친화적으로 재설계할 필요
- ◆ 현장 중심의 협업이 이루어질 수 있는 업무환경 조성

■ 업무효율화 업무 혁신을 위한 자동화 및 문서서식 개편

- **(자동화)** 여비·업무추진비 정산 등 단순·반복 업무에 대한 자동화(RPA) 추진('20년), 공무원에게 AI 기반의 1:1 업무 비서 제공 추진(~'21년)

단순 · 반복 업무의 자동화(RPA)


1. RPA(Robotic Process Automation) 란



각종 데이터의 수집·입력·비교 등 단순하고 반복적으로 처리해야 하는 업무를 기계가 자동으로 할 수 있도록 프로세스를 자동화하여 비용과 시간을 대폭 줄이고 생산성을 높이는 업무 혁신


※ RPA 적용가능한 업무 : 구조화된 데이터추출, 단순한 규칙과 로직에 기반한 업무 등

2. RPA 기대효과



- 단순 반복업무 비중 감소에 따른 구성원의 만족도 제고 및 업무효율성 증진
- 기획, 서비스 등 창의적이고 고부가가치 업무에 집중

3. RPA 시범사업 개요('20년, 행안부)



- 출장여비 정산 및 지급 RPA 개발 및 시범 적용
- 출장여비·업무추진비 RPA 코딩프로그램 부처 공유·확산

현행	RPA 적용 후
① 정산신청(e-사람) : 입력값 19개 ② 여비정산 집행(e-사람) : 입력값 6개 ③ 첨부파일 저장 및 출력(e-사람) : 입력값 9개 ④ 여비지급 요청(d-brain) : 입력값 29개 ⑤ 문서기안(온나라) : 문서작성	<ul style="list-style-type: none"> • 출장 기본값을 엑셀로 한 번만 정리 → 정산신청부터 문서기안까지 쉐 과정을 소프트웨어 로봇이 처리 * 연중 시간 제약없이 처리
<ul style="list-style-type: none"> • 과다 시간 소요, 입력 실수 등 업무 효율성 저하 * 출장여비 처리에 투입되는 업무시간: 月 평균 2~3일 	<ul style="list-style-type: none"> • 소요시간 감축, 입력 오류 등 제거 • 기획 등 창의적이고 가치창출 업무에 집중

- **(서식개선)** 데이터 축적 및 활용이 용이하도록 공공서식* 재설계

* 데이터 친화적 서식 개발 및 적용, 오픈 포맷 공공서식 제공 확대

- 온라인 공문서 제출창구인 「문서24」 웹에서 바로 문서를 작성·제출할 수 있는 '웹서식' 확대 보급

업무환경 현장 중심의 협업을 지원하는 스마트한 업무환경 구축

- **(2PC→1노트북)** 현장 중심의 협업 및 원격 문서처리를 위하여 고정된 업무환경을 가상 PC, 모바일 중심으로 개선

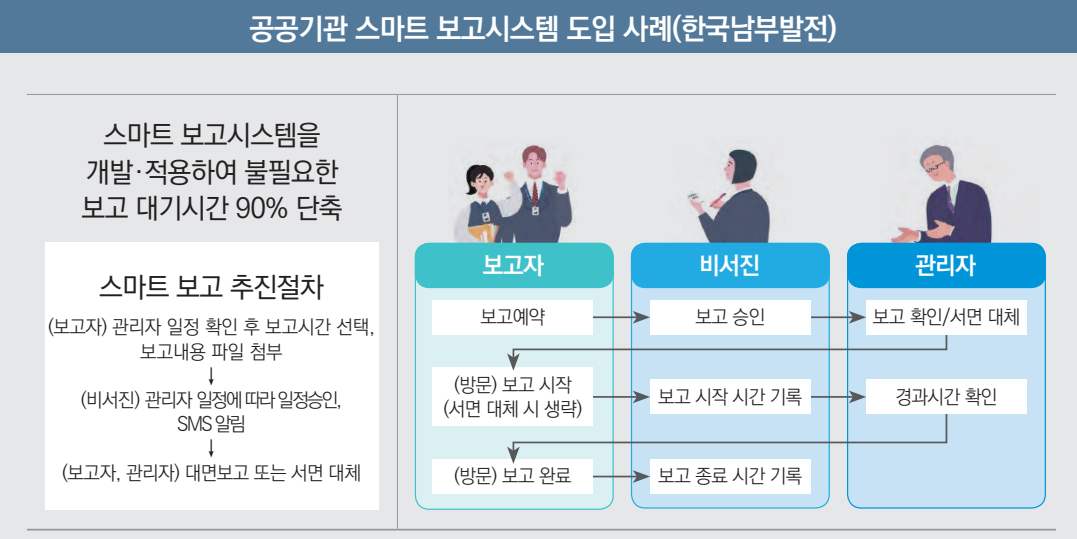
※ 클라우드 기반 가상 PC 도입으로 예산절감 / 업무환경 변화에 따른 보안대책 마련



- **(모바일 행정)** 모바일 및 IoT·블록체인 등 신기술을 활용하여 안전·보건·지역돌봄* 등 생활밀착 분야에서 현장 중심의 협업 지원

* (사례) 사회복지사가 사무실 방문 없이 수급내용 관련 기록 및 수혜가능 서비스 실시간 검색, 누락 서비스 신청·등록 등을 현장에서 직접 처리

- **(클라우드)** 메신저, 이메일, 영상회의 등의 소통도구와 G드라이브(정부 클라우드 저장소)를 통합·연계 등 클라우드 기반 업무환경으로 전환
- **(스마트 보고)** 온라인으로 보고시간 공유·예약, 서면보고 기능 반영 등 ‘스마트 보고 시스템’ 확대로 불필요한 대면보고 및 대기시간 감소 추진





정부혁신 과제관리

■ **목표설정** 국민이 체감하는 확실한 변화를 위해 구체적·도전적 목표설정 및 연내달성

■ **과제구분** 과제 특성에 따라 기관별 실행계획 수립 및 이행

- **(대표과제)** 주관 기관 주도로 세부 실행계획을 수립·추진

※ 「2020년 정부혁신 종합 추진계획」상 주관 기관이 명시된 과제

- **(공통자율과제)** 기관 특성에 맞게 세부 과제 선정·추진

1. 국민 참여의 폭과 깊이를 대폭 확대하는 기반 마련
2. 국민에게 필요한 서비스의 선제적·맞춤형 안내·제공
3. 디지털 기술의 과감한 도입으로 공공서비스의 획기적 개선
4. 공직사회 내의 반칙과 부당한 특권 해소
5. 디지털 기반 행정업무 효율화
6. 단순·반복 업무에 대한 자동화(RPA) 추진

■ **성과점검** 성과 중심으로 상시적인 점검 및 관리 강화

- 확실한 성과 창출을 위해 범정부 추진체계를 정비하고, 국민 체감도 높은 성과가 기대되는 핵심과제에 대한 성과점검 강화

※ 주기적·지속적으로(최소 2개월 단위) 과제별 이행실적·추진성과 점검

■ **컨설팅** 정부혁신 수준의 상향 평준화, 혁신성과 창출·관리 지원

- 과제 방향설정·계획수립부터 이행단계까지 상시적 지원
- 기관별 정부혁신 수준에 따른 차별적·맞춤형 컨설팅 실시

* (우수기관) 성과관리 컨설팅 / (미흡기관) 혁신문화·역량 중심 기초 컨설팅 / (보통기관) 정부혁신 역점과제와의 적합성, 성과 미창출 과제 원인분석

■ **정부혁신평가** 과제 이행도나 과정지표가 아닌 국민이 체감하는 성과 중심의 평가 실시

- 평가과정 전반에 걸쳐 국민참여 확대로 국민과 소통 및 수용성 관점 평가 강화

※ 국민생활과 밀접한 평가지표 설계, 정책수요자 및 국민평가단 공개모집 등

2020 정부혁신 대표과제 목록

대표 과제	주관기관
분야 1 획기적인 국민 참여 확대를 통한 사회문제 해결(참여)	
1. 국민 참여의 폭과 깊이를 대폭 확대하는 기반 마련	
① 정책평가 과정에서의 국민 추천·심사 비중 확대	행안부
② 국민참여예산제 확대 및 제도 내실화	기재부
③ 갈등관리제도 및 공론화 방식 제도화	국조실
④ 공공기관 운영·관리체계 및 혁신성과 평가 개선	기재부, 행안부
2. '도전. 한국'사업 추진	
① 국민참여형 사회문제 해결	행안부
3. 주민 참여 기반의 지역혁신 활성화	
① 주민자치회 역할 강화 등 주민참여 기반 강화	행안부
② 지역문제해결플랫폼(구 지역혁신포럼)의 전국 확대, 리빙랩 등 사업 확산	행안부
분야 2 민관협력을 위한 시민사회 자율성 확대 및 교류 강화(협력)	
1. 시민사회 협력 제도 자율성 확대	
① '협치형 민간위탁' 활성화 및 성과 제고	행안부
② 공익활동 보조사업의 사업비 기준 및 정산절차 등 개선	행안부, 기재부
2. 민간-정부 간 인적교류 기반 강화	
① 민간인재 채용시 역량평가제도 보완	인사처
② 민간과 정부 간 이해 제고를 위한 상시적 교류 확대	인사처
3. 데이터 및 서비스의 연계·공유 활성화	
① 공공부문 간 데이터 연계·분석, 정부-민간 간 정보공유 확대	행안부
② 디지털서비스 전문계약제도	과기부, 기재부
분야 3 국민이 체감할 수 있는 공공서비스 혁신(서비스)	
1. 범정부 협업으로 대국민 통합·연계 서비스 확대	
1-1. 생애주기별 패키지 서비스 확대	
① 생애주기별 패키지 서비스 확대	행안부, 중기부

대표 과제	주관기관
1-2. 복지서비스 전달체계의 효율화	
① 찾아가는 서비스, 커뮤니티 케어 등 사회서비스 통합 제공	복지부
② 자치단체의 사회서비스 기능 강화 등 복지행정체계 개편	행안부
1-3. 혁신지향 공공조달의 범정부 확산	
① 혁신지향 공공조달 본격 추진(대상발굴, 유인확보 등)	기재부, 조달청 중기부, 산업부
② 정부·공공기관 평가의 인센티브 및 면책 제도화	행안부, 기재부 감사원
2. 국민에게 필요한 서비스의 선제적·맞춤형 안내·제공	
2-1. 취약계층 위기상황을 선제적으로 발굴·대응	
① 정보연계 및 인적안전망 확대를 통한 사각지대 해소	복지부
② 복지멤버십 도입	복지부
2-2. 체감도 높은 수혜 서비스의 맞춤형 안내	
① '정부 보조금 맞춤형 안내 서비스' 제공	행안부
② 보육, 일자리정보, 창업지원 등 맞춤형 안내 확대	공정위, 고용부, 중기부
2-3. 디지털 약자의 공공서비스 활용도 제고	
① 오프라인 창구의 민원서비스 개선(민원처리 대행, 수수료 감면 등)	행안부
② 비대면 서비스 기기 활용 교육 지원(금융앱 활용, 키오스크 주문 등)	과기부, 행안부
3. 디지털 기술의 과감한 도입으로 공공서비스의 획기적 개선	
3-1. 종이 없는 민원 서비스 실현	
① 전자증명서 확대	행안부
② 여권·세관 등 온라인 대민 서비스 확대	외교부, 관세청
③ 공공 웹사이트의 불필요한 플러그인 완전 제거	행안부
3-2. 모바일 기반 서비스의 확충·개선	
① 모바일 신분증 도입 및 확대(운전면허증, 공무원증 등)	경찰청, 행안부
② 모바일 고지·납부 서비스 도입 및 확대	국세청, 행안부
③ 아이돌보미 모바일 서비스 제공	여가부

대표 과제	주관기관
3-3. AI, IoT 등 신기술 도입을 통한 서비스 고도화	
① 지능형 국민비서 서비스 제공	행안부
② 신기술 활용 공공서비스 고도화(시설물안전, 부동산거래 등)	과기부, 국토부
분야 4 디지털 혁신역량을 바탕으로 적극적이고 신뢰받는 행정 구현(일하는 방식)	
1. 공무원이 일할 수 있고 국민이 체감할 수 있는 적극행정	
1-1. 적극행정이 확실히 정착될 수 있는 기반 확대	
① 사전컨설팅 개선, 적극행정 지원위원회 확대 등	국조실, 감사원 인사처, 행안부
② 적극행정 중점분야·과제 선정 및 우수사례 DB화·확산	인사처
1-2. 적극행정 공직자에 대한 보상 확대 및 보호 강화	
① 평가·승진 등 보상체계 강화	인사처, 행안부
② 직무수행 책임보험 시행 등 적극행정 지원	인사처, 행안부
1-3. 문제해결을 위한 조직 지원 확대 및 협업 강화	
① '벤처형 조직' 및 '긴급대응반' 등 문제해결형 조직 확대	행안부
② 협업과제 집중 관리 및 적극적 인센티브 부여	행안부
2. 국민이 신뢰할 수 있는 공정 행정 확립	
2-1. 공직사회 내의 반칙과 부당한 특권 해소	
① 부정청탁·알선에 대한 제재 강화, 재취업 관리 강화	인사처
② 초과근무수당, 출장비의 부당수령 근절 및 제재 강화	인사처, 행안부
③ 행정처분 등에 대한 재량행사 기준 구체화	전 부처
2-2. 사회적 가치 기반의 공정하고 투명한 인사관리	
① 친인척의 채용과정 개입 차단 강화 등 공공부문 채용 투명성 제고	기재부, 행안부, 권익위
② 채용·승진 과정에서 사회적 가치·책임 관련 평가 강화	인사처, 행안부
③ 청년·여성·비수도권 대표성 제고 등 균형인사 강화	인사처, 국조실 기재부, 행안부
3. 변화·혁신 역량을 키우는 공무원 교육 강화	
3-1. 공직사회 디지털 역량·마인드 제고	
① 데이터 직류 신설 및 민간 전문인재의 공직 유입 확대	인사처, 행안부
② 디지털 리터러시 함양을 위한 교육 확대	인사처
③ 데이터 분석 및 AI 인력 양성을 위한 전문교육과정 설치	인사처

대표 과제	주관기관
3-2. 관리자 역량 강화를 위한 맞춤형 교육 확대	
① 국·과장 등 중간관리자를 위한 맞춤형 교육 신설	인사처
② 관리자의 소통·협치 역량 제고를 위한 교육 강화	인사처
3-3. 혁신 사례의 공유 및 확산	
① 온라인 ‘혁신 라이브러리’ 구축 및 혁신스타 활용 교육 확대	행안부
② 기관 간 벤치마킹 활성화로 우수 혁신사례의 전국 확산 지원	행안부
4. 디지털 기반 행정업무 효율화	
4-1. 업무 혁신을 위한 자동화 및 문서서식 개편	
① 단순·반복 업무에 대한 자동화(RPA) 추진	행안부
② 데이터 축적 및 활용이 용이하도록 공공서식 재설계	행안부
4-2. 현장 중심의 협업을 지원하는 스마트한 업무환경 구축	
① 고정된 업무환경을 모바일 중심으로 개선	행안부
② 모바일 및 신기술을 활용한 현장 중심의 협업 지원	행안부
③ 클라우드 기반 업무환경으로 전환	행안부
④ 온라인 보고시간 공유·예약 등 ‘스마트 보고 시스템’ 도입	행안부



정부혁신으로
달라지는 모습

정부혁신 목표를 설정하고, 이를 달성하기 위해 노력하고 있습니다.



국민에게 신뢰받는 정부 구현

: OECD 정부신뢰도 10위권 진입(~'22)



깨끗한 정부 구현

: 국제투명성기구(TI) 부패인식지수(CPI)
20위권 진입(~'22)






다 함께 잘사는 나라 구현



: OECD 더 나은 삶의 지수(BLI)
10위권 진입(~'22)

※ '17년 29위(38개국 중), '18년 30위(40개국 중)

1. 국민 참여와 민관협력, 이렇게 달라집니다.

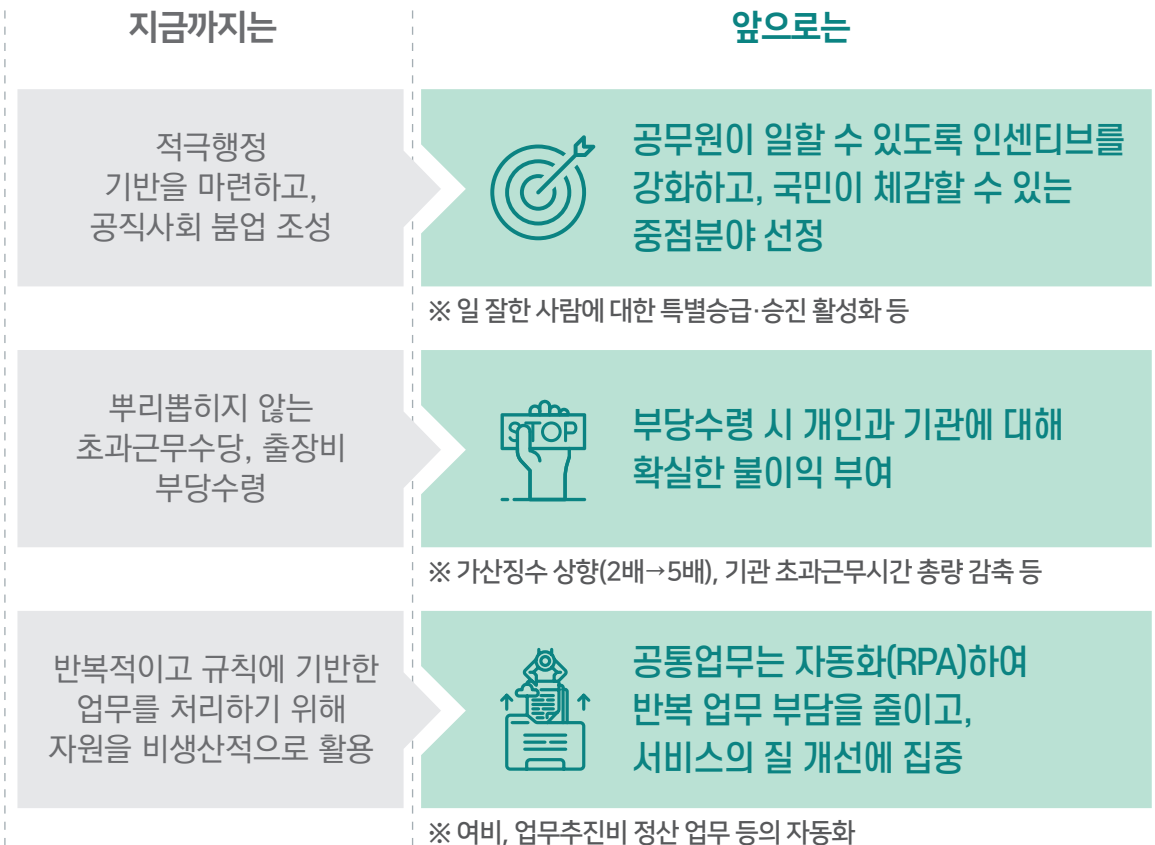
지금까지는	앞으로는
국민이 제안한 아이디어를 정책과 예산에 반영하는 프로세스 부족	 <p>국민의 창의적 아이디어를 정책으로 연계하고, 예산 지원까지 하는 새로운 플랫폼 마련</p> <p>※ '도전.한국' 사업 본격 시행</p>
민-관 공동생산 확대에도 통제와 관리 중심으로 민간위탁 운영	 <p>사회적 경제, 복지서비스 등 위탁사무 특성에 따른 자율성 확대로 사회적 가치 실현 기여</p> <p>※ 협치형 민간위탁 활성화 추진</p>
부처 중심의 제한된 협업과제 발굴·추진	 <p>국민과 현장이 원하는 협업 아이디어를 상시 발굴하고, 체계적 추진·관리로 국민 체감 협업 성과 창출</p> <p>※ 온라인 '협업제안창구' 운영, 일선 현장의 협업과제 발굴</p>

2. 국민 생활 속 공공서비스, 이렇게 달라집니다.

지금까지는	앞으로는
필요한 서비스를 받기 위해 여러 곳을 방문해야 하는 경우 발생	 <p>생애주기별 주요 서비스들을 한 곳에서 한 번에 받아보는 패키지 서비스 확대</p> <p>※ mampan 임신(14종 연계), 온종일 돌봄(4종 연계) 등 시행</p>
서비스를 받을 자격이 있음에도 모르거나 신청하지 못한 경우에는 혜택을 누리지 못하기도 함	 <p>개인별로 받을 수 있는 정부 보조금의 종류, 금액까지 확인하고 신청할 수 있는 온라인 시스템 마련</p> <p>※ 정부 보조금 맞춤형 안내 서비스 제공</p>



3. 공무원이 일하는 방식, 이렇게 달라집니다.





참고자료

참고1 : 지방자치단체 정부혁신 추진방안

1 기본방향

- 정부혁신의 지방 확산으로 주민이 ‘확실한 변화’를 체감하는 혁신성과 창출
- 혁신을 촉진하는 자치단체 자체 혁신역량 강화 지원
- 확산 과정에서 다양한 참여주체들 간 긴밀한 소통과 협업

2 주민이 체감할 수 있는 성과 위주로 확산·홍보

1. 정부혁신 역점과제별 혁신사례 확산

- 정부혁신 역점과제 위주로 자치단체 대표 혁신사례 선정
 - 정부혁신 추진계획을 바탕으로 자치단체별로 수립한 혁신 실행계획 상의 과제 중 정부혁신 역점과제*를 대상으로 과제별 2~3개 대표 혁신사례 선정
 - * 2020 역점과제 : 참여, 협력, 서비스, 일하는 방식 관련 9개 과제
- 역점과제 이행관리 및 집중 홍보로 혁신성과의 실질적 체감 지원
 - 선정된 혁신사례는 추진현황 파악 등 정기적으로 이행관리 및 집중적 홍보 지원으로 주민의 실질적 혁신성과 체감도 제고
 - ※ 자치단체 실행계획 수립·공유(3월) → 핵심과제별 대표 브랜드 선정(4월) → 과제별 홍보계획 수립(5월) → 이행관리 및 집중홍보(연중)

2. 브랜드 및 이슈 사업 확산

- 브랜드 사업 선정·지원
 - 타 자치단체로 파급·확산 가치가 높은 사업을 엄정한 품질평가를 통해 확산대상 사업 (‘혁신명품 BEST20’)으로 선정



- 자치단체 담당자 대상으로 사업을 설명하는 ‘혁신정책장터’ 개최
- 선정된 사업을 도입하고자 하는 자치단체 선정 및 예산 지원
- 해당사업을 최초 기획한 담당자·전문가 등의 컨설팅 지원

- 이슈 사업 확산

- 행안부-관련부처-자치단체 간 거버넌스를 구축하여, 시의성 있는 현안 발생 시 이슈를 공유하고 확산 방안을 논의
- 확산사례 창출 자치단체 및 이슈사업을 도입하여 적용한 자치단체에 ‘지방자치단체 혁신평가’ 시 가점 부여

3. 주민이 체감하는 전략적 성과 홍보

- 혁신 브랜드 및 우수사례 중심의 주민 체감형 홍보

- **(기획보도)** 주민생활 혁신 우수사례를 취재하는 기획보도 추진
 ※ 소셜기자단이 혁신현장 탐방 후 블로그, 포털사이트 등에 홍보활동 병행
- **(온라인 홍보)** 디지털 영상자료, 카드뉴스 제작 등 SNS(유튜브, 페이스북, 인스타, 지역혁신 카카오톡 플러스 친구연계 등) 활용하여 다양한 콘텐츠로 확산
- **(오프라인 홍보)** 정부혁신박람회, ‘지방자치의 날’ 등 부내 행사 시 영상, 판넬 등을 제작하여 홍보관 운영

3 혁신역량 강화 지원

1. 지방자치단체 혁신평가 추진

- **(목적)** 정부혁신의 지역 확산 및 자치단체 혁신역량 진단·강화 지원
- **(평가지표 개선방향)**
 - 정부혁신 종합 추진계획상의 핵심과제와 다양한 혁신이슈에 대한 중앙·지방의 균형 있는 정부혁신 추진을 위한 평가지표로 개선
 - 지자체 합동평가 지표와 중복 우려지표를 최소화하고, 지역혁신 중점사업(우수사례 확산, 자원조성 등), 지방행정 역점사업(적극행정, 협업 등) 위주로 지표 신설 및 배점 조정

〈 자치단체 혁신평가 주요일정 〉

기존지표 의견수렴 및 신규지표 수요조사(3월초) → 실무안 마련(3월중) →
전문가 자문(3월중) → 피평가기관 의견수렴(3월말) → 국조실 지표확정(4월) →
평가 설명회(5월) → 평가단 구성(10월) → 평가(11~12월) → 결과발표 및 인센티브 지급(12월)

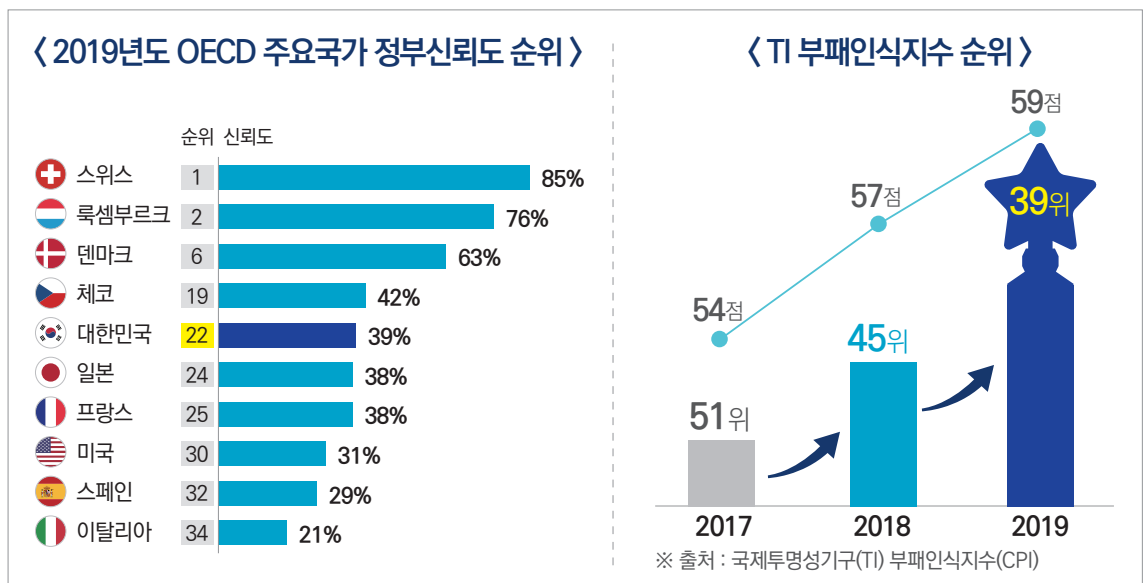
2. 주민과 함께하는 혁신을 위한 교육 추진

- 우수사례 공유·토론을 위한 혁신현장 이어달리기
 - 우수사례 중심의 지속적 학습의 장을 마련하고, 혁신사례 추진과정 및 노하우 공유, 토론을 통한 기관 간 벤치마킹, 성과창출 지원
- 민관 협업을 위한 지역혁신 아카데미
 - 혁신과제의 성공적 추진을 위하여 자치단체 공무원, 전문가, 민간 활동가들이 같은 주제에 대해 논의·공유·협업할 수 있는 장 마련
- 일상 업무에서 혁신을 구현하기 위해, 현장 공무원들의 혁신 역량제고와 혁신 분위기를 확산하기 위한 워크숍 개최(전문 퍼실리테이터 활용)
- 혁신평가 지표별 우수사례 책자 제작·배포
 - 자치단체 스스로 혁신의 정도를 진단하고 타 자치단체와 비교를 통해 지역혁신 역량 제고와 혁신성과 확산에 활용

참고2 : 2019 정부혁신 주요성과

추진 성과

- ◆ 효율과 성장 중심의 정부 운영 및 정책·서비스 설계 기준을 공공성·참여 등 사회적 가치 중심으로 전환하고, 국민참여예산제 도입 등 가시적 성과 도출 중
- ◆ 정부신뢰도(OECD) 10단계 상승 ↑(2년) : '17년 32위 → '18년 25위 → '19년 22위
부패인식지수(국제투명성기구) 12단계 상승 ↑(2년) : '17년 51위 → '18년 45위 → '19년 39위
※ 다만 삶의 질(OECD)은 답보 상태('18년 29위→'19년 30위, 1단계 하락)



1. 정부 운영 시스템에 사회적 가치 제고

- **(재정)** 사회적 가치 제고를 위한 재정혁신
 - **(예산)** 사회적 가치를 반영한 예산편성지침 마련·편성 ('19)32.3조→('20)38.9조, 6.6조 ↑)
 - **(조달)** 실적·가격 중심의 공공조달관행에서 혁신제품 마중물 역할 부여
 - ※ 혁신지향 공공조달 방안('19.6월, 국무회의), 범정부 추진단 구성('19.7월)
 - ※ 혁신 시제품 시범구매('19년)8대 핵심 선도분야 중심 24억 → ('20년)국민체감분야로 확대, 1,047억)
- **(조직)** 사회문제 해결을 지원하는 정부조직 및 인력 운영
 - **(현장성)** 현장공무원 중심의 충원으로 서비스 품질 제고
 - ※ (경찰)'16년→'19.6월 112 현장대응시간 13.9% ↓ / (소방)'16년→'19.6월 구급차3인(운전원+응급인력) 탑승률 39.5% ↑ / (복지)'16년→'19.6월 찾아가는 복지상담지원 60.7% ↑ / (교육)'16년→'19.6월 특수교사 1인당 학생 수 10.1% ↓

- **(유연성)** 긴급대응반, 벤처형 조직 등 문제해결형 조직 신설 및 정부혁신 어벤져스 등 문제발굴 모임 운영

※ (긴급대응반) 미·중 통상대응(외교부) 등 3개 / (벤처형 조직) 혁신특허를 창업·투자로 연계(특허청) 등 10개

- **(인사)** 적극행정을 제도화하고, 공공부문의 여성 대표성 확대

- **(적극행정)** 운영규정 제정('19.8월), 사전컨설팅 감사제도* 활용 확대

* (감사원) 7개 부처→전부처 확대('18.12월), (중앙·지자체) 이용건수 증가('18년)679건→('19.10월)982건, 45% ↑)

- **(여성대표성)** 여성 고공단·임원 비율 확대*, 여성 위원** 목표(40%) 달성

* 여성 고공단 : ('17년)6.5%→('19.6월)7.1%, 여성 공공기관임원 : ('17년)11.8%→('19.6월)19.9%

** 여성 정부위원회 위원 : ('19.6월)42.6%, 특히 3.1운동100주년위원회는 여성 비율 최초 50% 상회

2. 국민 참여와 협력 확대로 정책과정의 민주성 강화

- **(정책)** 정부와 국민이 직접 만나 함께 정책을 토론향는 '열린소통포럼' 등을 통해 국민 제안 정책화 및 정책 수용성 제고

※ (정책화 실적) '18년 제안 72건 중 45건(62.5%), '19년 제안 60건 중 47건(78%)

※ (사례) 원양 선원·승객 대상 응급의료상담 서비스를 재외국민에게도 제공 제안('18.5월) → 전체 재외국민 대상 '19 응급의료 상담서비스' 개시(소방청, '18.7월), 1년 간 1,758명 이용

- **(예산)** 국민참여예산제 도입 및 확대 ('19년) 928억 → ('20년) 2,711억/1,783억 ↑)

※ '19년 사업 : 장애인을 위한 고속버스, 지하철 역사에 미세먼지 저감장비 설치 등 38개

※ '20년 예산 : '19년 계속반영 사업(28개) 1,654억(+726억) + '20년 신규사업(38개) 1,057억

※ 사업제안 접수 상시화(1개월→연중), 사업제안범위 확대(신규사업→기존사업 개선방안)

- **(지역혁신)** 주민 주도의 사회문제 발굴 및 해결 기반 마련

- **(지역혁신포럼** ('18)2곳→('19)6곳) 주민 발굴문제를 지자체·공기업과 함께 해결

※ '19년 416건 지역문제 발굴 → 지자체·공기업과 협업으로 60건 의제화, 31건 정책화

※ (사례) 영구임대주택 공실을 거주공간이 필요한 청년에 연계하는 '광주 영구임대주택 공동체재생 사업'

- **(리빙랩 사업)** 사회문제를 주민과 생활속에서(living) 발굴·적용해가며(lab, 실험) 해결

※ (과기부, '19년 160억) 사회문제를 해결하는 R&D(미화원과 야간작업복 개발 등)

※ (행안부, '19년 15억) 디지털 기술 활용 지역현안 발굴 및 해결(무장애 관광지 안내 앱 개발 등)

- **(기반강화)** 주민자치회 시범지역 확산('18년)47개 → ('19년)408개) 등 자치 기반 강화

3. 국민을 포용하는 편리한 공공서비스 확대

- **(사각지대 해소)** 취약계층의 공공서비스 접근성 및 제공범위 확대
 - **(발굴)** 위기상황의 사후적 확인에서, 선제적 발굴 및 조기대응 강화
 - ※ (복지부) 장기결석 등 41종 정보를 활용해 위기아동 사전예측 및 필요한 서비스 연계('18년 55,364명 방문 및 2,333명 서비스 연계 → '19.9월 68,770명 방문 및 2,081명 서비스 연계)
 - ※ (환경부) 독거노인의 물 사용패턴을 분석하여 이상 감지 시 지자체 자동통보('19년 840가구)
 - **(제공)** 사회적 약자의 욕구를 고려한 수요 맞춤형 복지 확대
 - ※ (사례) 발달장애인 주간활동 바우처 신설(복지부, '19년 6천5백명), 산간지역 공공택시 철도연계 서비스 확대(국토부, '18년 30개역→'19.11월 39개역) 등
- **(편리한 서비스)** 이용자 중심의 통합적 서비스 제공 강화
 - **(편익제고)** 종이서류 발급 및 기관 방문을 줄이는 온라인 서비스 확대
 - ※ 「문서24」로 민간-행정기관 간 온라인으로 문서를 송·수신['19년 138만 건 유통, 138억 원의 비용을 절감하였으며, 40,894명 이용(누적)]
 - ※ 「정부24」 온라인 서비스 확대('17년 107종→'19년 192종), 지방세·과태료 바로 납부('18년 488만→'19년 658만건)
 - **(서비스통합)** 출산·사망 등 생애주기별 서비스 통합 안내·신청 확대
 - ※ (행복출산) 아동수당 등 통합신청 항목 추가('18년 6개→'19년 7개), 이용률 99.4%
 - ※ (안심상속) 건축물 소유여부 등 통합신청 항목 추가('17년 7개→'19년 11개), 이용률 ↑ ('18년 50.4%→'19년 56.6%)
 - **(공간통합)** 관할을 넘어 한 곳에서, 한 번에 제공하는 공공서비스 확대
 - ※ 정부합동민원센터 개소('19.10월), 국세·지방세 통합민원실 확대('18년 2곳→'19년 21곳)
- **(개방·공개)** 정부 자원을 국민 실생활에 유용한 내용·형태로 제공
 - **(데이터개방)** 데이터 개방·활용 확대 및 품질 관리
 - ※ OECD 공공데이터 개방 평가 3회 연속 1위(15·17·19년) / 국가중점데이터 개방 : ('18년) 77개→('19년) 96개
 - **(정보공개)** 안전, 건강, 예산집행 등 국민 관심분야 정보 집중 공개
 - ※ 교통사고·치안 등 생활안전지도 확대(4종→8종), 전국 병원 비급여 진료비용 비교 정보공개 등
 - **(시설개방)** 공공부문 시설·물품의 개방·공유 확대 및 시스템 구축
 - ※ (참여) 464개 부처·지자체·공공기관, (대상) ('18년) 회의실 등 1만5천개 → ('19년) IT기기·연구장비 등 2만개
 - ※ 공공자원의 개방 및 국민의 이용 활성화에 관한 법률안 행안위 전체회의 상정('19.11월)



관계부처 합동