
2014년 정부업무평가 결과

2015. 3

정부업무평가위원회
국무조정실

순 서

I. 평가 개요	1
II. 부문별 평가결과	5
1. 국정과제 평가	7
2. 규제개혁 평가	28
3. 비정상의 정상화과제 평가	35
4. 기관공통사항 평가	45
(1) 정책홍보	46
(2) 정부3.0	52
(3) 부처간 협업	58
(4) 대국민 업무태도	64
(5) 특정시책 이행관리	70
III. 기관별 종합평가	75
IV. 후속조치 계획	79



I . 평가 개요

I. 2014년 평가 개요

1. 평가부문

① 국정과제 평가

- 기관별 국정과제(브랜드과제, 주요정책과제 포함)에 대한 평가를 실시하여 국정성과 창출 뒷받침

② 규제개혁 평가

- 규제개혁 노력과 성과 등을 평가하여 경제 활성화 및 국민의 규제개혁 체감도 제고

③ 비정상의 정상화과제 평가

- 과거부터 지속되어 온 잘못된 관행과 제도, 비리와 부정부패 등을 바로 잡아 국정운영성과 뒷받침

④ 부처별 종합평가

- 국정과제(50점), 규제개혁(25점) 및 정상화과제(25점)를 합산
- 홍보(±5점), 정부3.0(±3점), 협업(±3점), 대국민 업무태도(±2점), 특정시책(±2점)은 가감점으로 반영

< 2013년 대비 주요 변경사항 >

2013년			2014년	
① 국정과제	60	⇒	① 국정과제	50
② 국정과제 지원	40		② 규제개혁	25
▪ 일자리 창출	10		③ 비정상의 정상화과제	25
▪ 규제개선	10		※ 가감점 반영(±15점)	
▪ 부처간 협업도	8		- 홍보, 정부 3.0, 협업,	
▪ 정책홍보	8		대국민 업무태도, 특정시책	
▪ 특정시책 이행관리	4			

2. 평가방법 및 주관

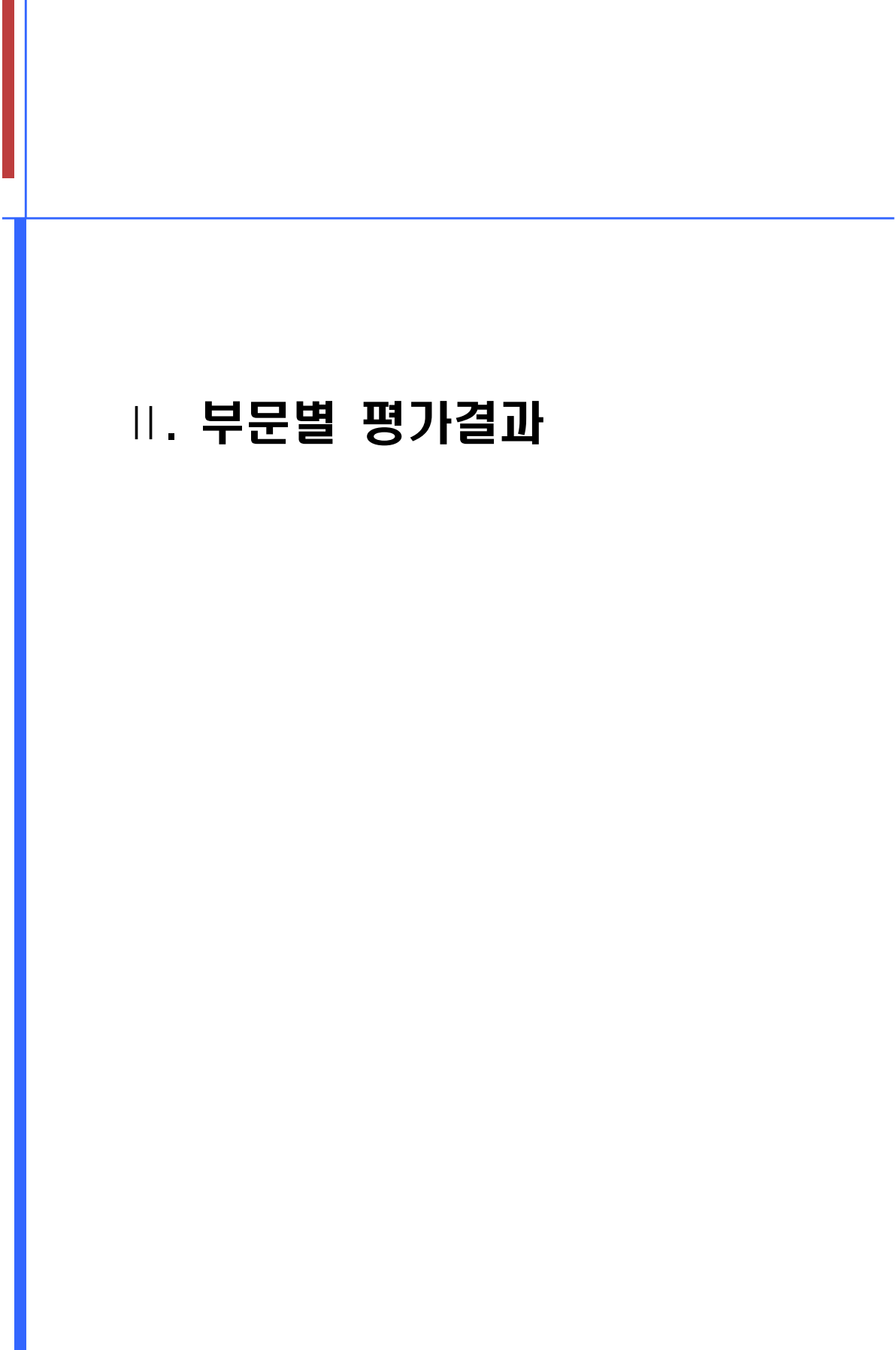
- '14년 연말 기준으로 1년간의 실적을 종합평가
- 평가 부문별로 평가지원단*을 구성하여 평가지표에 따라 정량·정성 평가 병행
 - * 정부업무평가위원, 민간전문가, 정책수요자 등 참여
- 일반 국민 및 정책수요자를 대상으로 국민만족도 조사를 실시, 평가에 반영
- 정부업무평가위원회에서 최종적으로 평가자별, 평가부문별 편차를 조정, 최종 심의·의결

< 부문별 평가지원단 >

평가 부문		평가지원단
국정과제 (브랜드과제, 주요정책과제 포함)		국정과제 평가지원단
규제개혁		규제개혁 평가지원단
비정상의 정상화과제		정상화과제 평가지원단
기관공통	홍보	홍보 평가지원단
	정부 3.0	정부3.0 평가지원단
	협업	협업 평가지원단
	대국민업무태도	국정과제 평가지원단
	특정시책	국정과제 평가지원단

3. 평가결과 제시

- 평가결과는 기관별로 등급화
 - 장관급과 차관급 기관을 구분
- 평가결과에 따른 개선보완사항 제시



II. 부문별 평가결과

1. 국정과제 평가

1 평가 개요

□ 평가목적

- 국정과제를 객관적, 과학적으로 분석·평가하여 정책 추진력을 확보하고 국정성과 창출 유도

□ 평가대상

- 42개 중앙행정기관

구분	기 관 명
장관급 (21개)	기획재정부, 교육부, 미래창조과학부, 외교부, 통일부, 법무부, 국방부, (안전행정부*), 문화체육관광부, 농림축산식품부, 산업통상자원부, 보건복지부, 환경부, 고용노동부, 여성가족부, 국토교통부, 해양수산부, 방송통신위원회, 공정거래위원회, 금융위원회, 국민권익위원회,
차관급 (21개)	법제처, 국가보훈처, 식품의약품안전처, 국세청, 관세청, 조달청, 통계청, 병무청, 방위사업청, 경찰청, (소방방재청*), 문화재청, 농촌진흥청, 산림청, 중소기업청, 특허청, 기상청, 행정중심복합도시건설청, 새만금청, (해양경찰청*), 원자력안전위원회

* 정부조직 개편에 따라 폐지된 기관

□ 평가방법

- 정부업무평가위원을 중심으로 『국정과제 평가지원단』 구성(580명)
 - 분야별 민간 전문가 및 정책수요자 참여
- 평가 분과별로 평가지표에 따라 정량·정성평가 병행 실시
- 주관 국정과제가 1개 이하인 기관은 국정과제 관련 주요정책(22개 기관, 38개 과제)를 선정, 국정과제와 동일한 방식으로 평가

□ 평가지표

○ 집행이행도(20%), 성과지표달성도(50%), 정책효과(30%*)를 평가

* 국민만족도 조사결과 반영(7%)

평가항목	평가지표
집행이행도	• 당초 계획한 내용대로 충실히 집행했는지 여부
성과지표 달성도	• 사전에 제시된 성과지표 목표치를 달성하였는지 여부
정책효과	• 성과지표로 측정할 수 없는 정책성과를 종합적으로 판단 - 성과발생 정도, 기대효과, 국민불편해소, 국민만족도 등

2 평가등급

* 각 등급 내 기관명은 직제순으로 표기

구분	장관급 기관	차관급 기관
우수	기획재정부, 미래창조과학부, 통일부, 산업통상자원부, 보건복지부, 환경부	식품의약품안전처, 관세청, 경찰청, 산림청, 중소기업청, 특허청
보통	교육부, 외교부, 법무부, 문화체육관광부, 고용노동부, 여성가족부, 국토교통부, 방송통신위원회, 공정거래위원회, 금융위원회, 국민권익위원회	법제처, 국가보훈처, 국세청, 조달청, 통계청, 병무청, (소방방재청*), 문화재청, 농촌진흥청, 기상청, 새만금청
미흡	국방부, (안전행정부*), 농림축산식품부, 해양수산부	방위사업청, 행정중심복합도시건설청, (해양경찰청*), 원자력안전위원회

* 정부조직 개편에 따라 폐지된 기관

- 부처가 수립한 당초 계획 대비 집행이행도와 성과목표달성도 모두 전년도에 비해 다소 개선

* 집행이행도 : ('13) 85.7% → ('14) 88.75%

성과목표달성도 : ('13) 64.2% → ('14) 74.9%

- 다만, 여전히 집행이행도(노력)에 비해 성과목표달성도(체감)가 낮아 노력한만큼 국민이 체감하는 변화는 이끌지 못함

* 집행이행도 88.75% > 성과목표달성도 74.9%

- 맞춤형 복지서비스, 경제활성화 기반 강화 등 국민체감형 정책을 수행한 부처가 대체로 우수한 평가를 받음

- 기초연금 및 기초생활 개별급여방식 도입, FTA 추진, 투자 활성화, 규제개혁 등 역점 국정과제의 성과가 반영된 것으로 분석

- 부처 역량집중, 현장·수요자 중심 정책 추진, 부처간 협업을 통한 과감한 개혁 등이 성과창출의 주요인으로 작용

- 이에 반해 방산 비리, 세월호 사고 등 국민적 우려를 야기한 사건·사고 관련 부처들이 낮은 평가를 받음

- 선제적 대응 부족, 사회적 갈등에 소극 대처, 입법 지연* 등이 주요 부진요인으로 작용

* 국정과제 관련 계획법안 459건 중 269건만 국회 통과(58.6%)

◆ 2015년도는 국정과제 추진 3년차로서 국민들이 변화를 몸소 느끼는 체감형 성과창출에 범정부적 역량을 결집할 필요

4 국정기조별 평가

(1) 경제부흥

- ◇ 경제활력 회복과 경제 재도약의 토대를 마련하기 위한 '경제혁신 3개년 계획' 본격 추진
- ◇ 내수부진, 가계부채 등 구조적 문제가 지속되고 있어 국민생활이 크게 개선되는 효과 창출에는 한계

주요 정책성과

□ '경제혁신 3개년 계획', 확장재정정책 추진 등으로 경제활력 회복

- 기업투자 환경 개선, 유망서비스 산업 육성 등을 통한 투자활성화 및 확장적 거시정책(46조원+α) 운용으로 경제활력 회복

* 경제성장률(%) : ('12) 2.3 → ('13) 3.0 → ('14) 3.3

총투자증가율(%) : ('12) △0.5 → ('13) 4.2 → ('14.1/4~3/4) 4.4

- 한·중, 한·캐나다 등 신규 FTA 타결로 시장규모·무역규모 확대

* 시장규모(%) : ('12) 56.7 → ('13) 58.4 → ('14) 73.5 (세계 3위)

무역규모(1조1천억불)·무역흑자(474억불) 사상 최대

□ 창조경제생태계 활성화 등 창조경제 추진 본격화

- 창조경제타운* (온라인) 및 창조경제혁신센터** (4개소)를 통해 창의적 아이디어·기술로 창업하는 창조경제의 기반 구축

* 아이디어 제안 : 1.8만건, 사업화 지원 : 1.6천건

** 유망 벤처·창업기업 육성 : 45개, 투자유치 : 22건(115.5억원)

○ 기술신용평가 인프라 구축 및 벤처펀드 확충 등 창업환경 조성

- * 창업환경 순위(World Bank) : ('12) 24위 → ('13) 34위 → ('14) 17위
- 기술금융 공급(조원) : ('13) 25.7 → ('14) 34.9

○ SW산업* · 융합신산업(사물인터넷 · 빅데이터 등) 육성 및 창조비타민 프로젝트** 추진 본격화

- * SW 수출액(억불) : ('13) 40.1 → ('14) 56 (40% ↑)
- ** 택시안심서비스 확산(전체 택시 72% 사용), 전통시장 스마트워크 확산(11개 상권) 등

○ 농업의 6차산업화 추진으로 창업촉진 등 농촌경제에 활력 제공

- * 창업자 전년 대비 8.8% ↑, 예비인증 사업자 매출액 전년 대비 11.2% ↑

□ 대 · 중소기업 간 불공정거래 관행이 현저히 감소

○ 민·관합동 실태점검(5~7월) 결과 불공정행위를 경험한 업체수 감소

- * 전년대비 불공정행위 경험업체 수 : (하도급) 부당특약 38.7% ↓, (유통) 부당한 판매장려금 징수 78.9% ↓, (가맹) 매장 리뉴얼 비용 가맹점주 전액 부담 45.7% ↓

□ 국민부담 완화를 통해 민생경제 안정기반 마련

○ 국민행복기금을 통해 채무불이행자의 신용회복 지원

- * 약 300만명의 연체채권을 매입·이관하고 34.1만명의 채무를 감면

○ 재건축 규제완화 등을 통해 주택거래 활성화

- * ('12) 73.5만건 → ('13) 85.2만건 → ('14) 100.5만건 (최근 8년간 최고치)

○ 반값등록금을 위한 등록금 지원 확대, 저소득층을 위한 장학금 수령기준 완화 등 대학생 교육비 부담 경감

- * 대학등록금 지원 확대(조원) : ('13) 6.04 → ('14) 6.84

문 제 점

□ 불확실한 대내외 여건으로 경제혁신 모멘텀 약화

○ 엔저로 인한 기업 수익성 악화 및 저성장으로 세수 부족 지속

* 엔저 취약업종 : 조선·해운·건설 등 → 정유·석유화학 등 확대 우려
재정적자(조원) : ('12) 17.4 → ('13) 21.1 → ('14.11월) 30.2

○ 경제활성화, 민생안정 등을 위한 입법이 전반적으로 부진

* 하반기 중점법안 138건 중 47건(경제활성화 법안 16건 포함) 통과

□ 창조경제 관련 사업 간 연계 부족 및 실현기반 취약

○ 부처별 기존 사업 간 유기적인 연계가 부족*하여 성과 가시화 지연

* 사업의 공동기획, 예산조정 등 부처 간 협업을 통해 수립한 정책을 추진하기 위한 정책수단의 실질적 연계 미흡

○ 성장사다리펀드 조성 등 최근 투입 확대에도 불구하고 벤처투자의 절대적 규모는 아직 미미한 수준*

* 벤처투자자금(1.9조원, '14년)은 은행대출잔액(489조원) 대비 0.38%에 불과

□ 민생경제 관련 정책에 대한 국민체감도 미흡

○ 다양한 전세대책에도 전세가격 상승 및 저가 전세주택 감소

* 근로자 소득증가율/전세값 상승률('09.1~'14.9월) : 25.1/33.6
저가 전세비율(보증금 5천만원 이하) : ('11) 29.8% → ('14) 24.4%

○ 「단말기 유통법」의 정책효과*에 대한 홍보 미흡 등으로 제도 도입 초기 사회적 논란 초래

* 이동전화 단말기 평균 출고가(만원) : ('13) 78.8 → ('14) 65.3 (17.1%↓),
고가요금제(6만원이상) 가입비율 감소 : ('14.1~9월) 33.9% → (12월) 14.8% (56.3%↓)

개선·보완 방향

- ◇ 투자활성화, 소비여건 개선으로 안정적 내수기반을 확충하여 시장에 경제회복에 대한 기대·자신감을 확산할 필요
- ◇ 창조경제로의 전환을 가속화하여 신성장동력 확충
- ◇ 가계부채 구조 개선, 주거·통신비 경감 등 국민부담 완화를 위한 다양한 정책을 내실있게 추진할 필요

□ 투자활성화, 소비여건 개선 등을 통해 경제기초체력 강화

- 규제완화 등 정부의 노력이 민간투자를 촉진할 수 있도록 경제 활성화 정책 추진 및 입법 노력 강화

* 국회에 제출된 환경·입지 등 덩어리 규제 관련법안(13건)의 조속한 통과

- 일자리 확충, 자영업 자생력 제고 등 소비여건을 개선하고, 고소득·자영업자 등을 대상으로 숨은 세원을 발굴하여 세수 확대

□ 창조경제 생태계를 기반으로 성과 창출 극대화

- 개별 부처가 단편적으로 추진하는 창조경제사업의 유기적 연계(공동 기획 등) 및 효율성 강화
- 중소벤처투자자금을 지속적으로 확대하고, 관련부처와의 협업 강화를 통해 창조금융 기반을 내실화

□ 원칙이 바로 선 시장경제 지속 추진

- 하도급·유통·가맹 분야 불공정 관행 개선으로 현장의 체감 효과를 높이고 일감 몰아주기에 대한 단속도 강화
 - * 하도급 대금지급, 대형유통·가맹본부의 불공정행위 등 현장점검 강화
- 중간금융지주회사 제도 도입, 하도급 수급사업자의 범위 확대 등 입법과제 지속 추진

□ 다양한 국민부담 완화정책 추진으로 국민체감도 제고

- 가계부채 리스크 완화를 위한 주택담보대출 전환*을 적극 추진하고 제2금융권의 건전성 관리도 강화**
 - * 단기·변동금리 → 장기·고정금리
 - ** 건전성 기준을 은행권 수준으로 강화, 토지·상가담보대출 관리
- 주택 임차시장 구조변화(저가→고가, 전세→월세)를 고려한 현행 전세대책에 대한 효과성 분석 등을 통해 주거비 부담 완화
 - * 연령별, 가격수준별, 기존·신규주택 비교 분석 등 세부적인 시장동향 점검 지속
- 유가 등 원가하락 효과가 공공요금에 적기 반영되도록 지속 노력
 - * 원가절감, 정보공개 확대 등을 통해 공공요금 안정화 유도
- 「단말기 유통법」의 정책효과(요금할인제도, 요금제·단말기 선택 확대 등) 제고 노력 및 홍보 강화로 정책에 대한 지지 확보

[2] 국민행복

- ◇ 기초연금 시행, 기초생활 개별급여방식 도입 등 맞춤형 복지 시스템의 기반을 마련하였고, 고용률도 점차 개선
- ◇ 안전에 대한 국민불안 해소 및 복지재원 분담 등에 대한 사회적 합의가 필요한 상황

주요 정책성과

□ 국민행복 실현을 위한 맞춤형 복지·의료정책 본격 시행

- 기초연금* 도입('14.5), 장애인연금 인상('14.5), 「국민기초생활보장법」 개정('14.12) 등 생애주기별 맞춤형 복지기반 확충
 - * 만 65세 이상 약 410만 명에게 월 최대 20만원 기초연금 지급('14.7)
- 4대 중증질환 급여지원 확대*, 치매특별등급 신설, 국가예방접종비 본인부담 폐지(12세이하), 임플란트 급여화(75세이상) 등 의료보장성 강화
 - * ('13) 초음파검사 등 25개 항목 → ('14) 고가항암제 등 125개 항목

□ 일자리 양적 증가 속 능력중심사회 조성을 위한 기반 마련

- 취업자 수가 증가('13년 386천명 → '14년 533천명)하고, 여성·장년층을 중심으로 고용률도 개선('13년 64.4% → '14년 65.3%)
 - * 여성(%): ('12) 53.5 → ('13) 53.9 → ('14) 54.9
 - 장년(%): ('12) 63.1 → ('13) 64.3 → ('14) 65.6
- 일학습병행제 확산*, 국가직무능력표준(NCS) 개발(797개), 과정평가형 자격제도 도입 등 능력중심사회 조성 기반 마련
 - * '14년 참여기업 및 학습근로자 수: 2,079개소, 3,197명 참여

□ 자유학기제 확산 등 꿈과 끼를 살리는 창의교육 토대 구축

○ 선행교육 금지, 자유학기제 확산 등을 통해 교육현장의 변화 유도

* 자유학기제 운영학교(개) : ('13) 42 → ('14) 811

○ 대학등록금 부담 완화, 교육역량강화사업 추진 등으로 고등교육 경쟁력 강화 추진

* '11년 대비 대학등록금 부담 경감효과(%) : ('13) 43 → ('14) 48.8

□ 국민생활과 밀접한 정책의 국민체감도 개선

○ 4대악 근절 종합대책의 강력한 추진으로 체감지표 지속 개선

* 성 폭 력 재범률(%): ('12) 7.9 → ('13) 6.4 → ('14) 5.4

* 가정폭력 재범률(%): ('12) 32.2 → ('13) 11.8 → ('14) 11.1

* 학교폭력피해 응답률(%): ('12) 8.5 → ('13) 2.1 → ('14) 1.3

* 식품안전 체감도(%): ('12) 67.0 → ('13) 72.2 → ('14) 73.8

○ 엄정한 법집행으로 불법폭력시위 및 교통사고 사망자가 감소 하는 등 법질서 미준수 관행 개선

* 불법폭력시위 전년 대비 22.2% 감소 (45회 → 35회)

* 교통사고 사망자수(명) ('13) 5,092 → ('14) 4,762

□ 화학물질 안전 및 환경서비스 기반 개선

○ 화학물질관리법 등 환경 관련 법의 원활한 시행을 위한 후속대책 마련

* 화학물질 등록범위 등 산업계 쟁점을 해소, 시행령 제정 완료('15.1시행), '중소기업 화학안전 제고 대책'('14.6) 등

○ 대형폐가전 무상수거 전국 확대('14.9월), 농어촌지역 상수도 보급 확대 등으로 환경서비스 편익 증진

* 농어촌지역 상수도 보급률(%): ('13) 62.2 → ('14) 71.4

문 제 점

□ 저출산·고령화, 소득 양극화 등 구조적 문제 지속

- * 합계출산율('13) 1.19/ 2017년 이후 생산가능인구(15-64세) 감소 전망
- * 상대적 빈곤율('13): 14.6% ('11년 OECD 평균 11.7%)
- * 노인빈곤율('13): 48% (OECD 평균 13%)

- 일부 복지사각지대(세모녀 사건 등)가 부각되면서 복지전달체계에 대한 비판 제기 및 의료민영화, 무상보육 재원분담 문제 등 갈등 지속

□ 정규직-비정규직간 근로조건 격차 등 노동시장의 구조적 과제 지속

○ 임금 격차 등 비정규직에 대한 차별개선 미흡

- * 시간당 임금('13) : 대기업 정규직(100), 비정규직(66)/ 중소기업 정규직(54), 비정규직(37)

- 근로시간 단축, 정년연장 후속조치(임금피크제 등) 등 노동시장 구조 개선도 노사간 이견으로 지연

□ 수능 출제오류, 자유학기제 체험장소 부족*, 지역간 교육인프라 격차 등은 교육현장에서 정책체감도를 저하시키는 요인으로 작용

- * 학교체험활동이 어려운 이유: 지역특성 및 자원부족(35.8%)('14. 청소년정책연구원)

- 고교무상 교육 시행 지연, 전문대학 수업연한 다양화 등 맞춤형 직업교육을 위한 「고등교육법」 개정 지연

□ 대형사고 및 재난현장에서의 미숙한 대응, 개인정보 유출 사고 등으로 안전에 대한 국민불안 확산

- * 경주 마우나리조트 붕괴사고('14.2), 세월호 사고('14.4), 판교 환풍기 붕괴사고('14.10) 등
- * 국민안전체감도 하락 : ('13.12) 29.8% → ('14.12) 21%

- 원전 가동 중단·사이버 해킹사건 등으로 원자력 안전체계에 대한 국민신뢰 저하

- * 집중호우로 고리원전 2호기 가동 중단('14.8) 등

□ 지방분권 · 지역균형 발전 등 사회통합의 가시적 성과 부족

- 국가-지방 사무 구분을 위한 지방자치법 개정 지연, 지자체 재정자립도 하락 등 지방분권 강화 장애요인 지속

* 지자체 재정자립도(%): ('95) 63.5 → ('13) 51.5

개선 · 보완 방향

- ◇ 저출산 · 고령화, 교육 · 노동시장 개혁 등 구조적 문제해결을 위한 노력 지속
- ◇ 근본적 안전혁신 추진 및 갈등해결을 위한 논의 활성화

□ 저출산 · 고령화, 양극화 등 장기 · 구조적 문제해결 노력 강화

- 저출산 극복대책, 고령화된 인구구조에 적응하기 위한 사회시스템 개편 등에 대한 범정부적 논의 강화
- 사회서비스 일자리 확대 등을 통한 복지 · 고용 · 성장의 선순환 촉진 전략 강화

□ 맞춤형 복지실현을 위한 후속대책의 차질 없는 이행

- '15년 하반기 맞춤형 급여체계 개편 시행에 만전을 기할 필요
 - * 시행령 · 시행규칙 정비, 교육 · 주거 등 급여별 선정기준 마련 등
- 원격의료제 시행, 선택진료 축소에 따른 의료계 등 이해관계자 설득노력 지속
- 기초연금, 보육 재원 관련 중앙-지자체간 논의를 통해 정책시행에 대한 국민불안 해소

□ 노동시장 구조개혁 추진

- 노사정위 논의를 통해 비정규직 대책 등 현안에 대한 성과 도출
- 장시간 근로개선, 정년연장에 따른 임금피크제 도입 등 노동시장 구조개혁 지속 추진

□ 교육정책 체감도 개선노력 지속

- 산업현장의 현실에 맞도록 기 개발된 NCS의 質 향상 및 활용도 제고노력 지속
- 자유학기제 체험교육시설 확보 및 학력저하 우려 해소노력 등 강화
- 고교무상 교육 등 갈등사안에 대한 사전대응 철저

□ 안전관리체계 강화 등 근본적 안전혁신 지속 추진

- ‘안전혁신마스터플랜’ 수립(‘15.2예정), 세월호 관련 법안 이행, 국민안전처 조기 정착 등을 통해 안전혁신 지속 추진
- 원자력, 에너지 시설 등 안전사고 초기 대응 및 재발방지를 위한 각종 대책의 내실있는 추진
- 화학물질 등록, 장외영향평가 등 신규 환경규제 시행(‘15.1) 관련 영세업체 지원(컨설팅, 시설개선 지원) 등을 통해 제도의 안착 도모
- 개인정보 보호 실효성 확보를 위한 기존 주민번호 수집 근거법령(866개) 정비 및 피해자 권리구제를 위한 관련 법령 조속 입법 필요

□ 「차별금지법」, 「지방자치법」 등 사회통합 관련 법안의 조속 처리를 위한 논의 활성화 필요

[3] 문화융성

- ◇ 문화참여 기회 확대, 문화콘텐츠 수출액 및 관광수입 지속 증가 등 문화융성의 가시적 성과 시현
- ◇ 문화콘텐츠 성장기반 강화, 관광 인프라 지속 개선 등을 통해 문화산업의 경쟁력 제고 필요

주요 정책성과

□ 생활 속 여가·문화향유 기회 확대

- ‘문화가 있는 날’* 도입, 학교 문화예술교육 확충, 공공도서관 인문학 강의** 등 일상에서 쉽게 즐길 수 있는 문화행사 확대

* 참여기관 수(개) : ('14.1월 도입시) 883 → ('14.11) 1,574

** 180개 도서관, 1,480회 강의, 40,825명 참여

- 방과후 스포츠프로그램 운영(454개), 체력인증센터(21개소), 장애인 체육 편의시설(101개) 설치 등으로 국민의 생활체육 참여 확대

* 국민생활체육참여율(% , 주 1회, 30분 이상) : ('13) 45.5 → ('14) 54.7

□ 5대 글로벌 핵심콘텐츠(영화, 게임, 애니메이션, 음악, 뮤지컬) 등 문화 콘텐츠 산업 매출액 및 수출액 증가

* 문화 콘텐츠산업 매출액(천억원) : ('13) 912 → ('14) 943 (3.4% 증)

* 문화 콘텐츠산업 수출액(억불) : ('13) 49.3 → ('14) 54.1 (9.8% 증)

* 국산 애니 ‘넛집’ 북미 최대 규모 개봉(4,000여개 관) 등 가시적 성과 창출

□ 고부가가치 관광산업 육성, 저가관광 근절 등을 통해 외래 관광객 및 관광수입 역대 최대치 기록

* 외래관광객 수(만명) : ('12) 1,114 → ('13) 1,217 → ('14) 1,410

* 관광수입(억불) : ('12) 134 → ('13) 145 → ('14) 171(예측)

문 제 점

□ 예술인 복지지원 제도의 실질적인 운영 성과 미흡

- 예술인 복지·처우 개선을 위한 「예술인복지법」 개정 등 제도 개선 노력에도 실제 운영실적*은 미흡

* 표준계약서 사용률(영화 분야 31.1%) 및 산재보험 가입(약 800명) 저조

* 예술인 긴급복지 대상자 선정심사 기간 과다(평균 35일) 등으로 지원예산 집행률 저조

□ 숙박시설 등 관광인프라 수급 불균형 발생 우려

- 외래 관광객 증가율에 비해 호텔 객실 등 숙박시설 증가 추세는 낮은 상황

* 외래 관광객(만명) : ('05) 602 → ('10) 880 → ('12) 1,114 → ('13) 1,217

* 객실수(실) : ('05) 58,950 → ('10) 74,765 → ('12) 82,209 → ('13) 85,005

□ 문화콘텐츠 산업의 글로벌 경쟁력 약화 우려

- 문화콘텐츠 산업의 세계 시장 점유율은 2.8%로 낮은 수준이며, 한류 수출도 아시아 편중현상(75%)에 직면

□ 유사사업 중복, 부처간 이견 등으로 문화정책 추진에 비효율 발생

- 여가친화기업인증제(문체부-여가부), 해외한글보급사업(문체부-외교부-교육부) 등 유사사업의 부처간 차별성 및 유기적 연계 부족
- 국제문화교류 증진(문체부-외교부), 예술인 창작지원망 구축(문체부-고용부) 관련 법률 제·개정이 부처간 이견으로 지연

개선·보완 방향

- ◇ 예술인 복지지원 체계의 내실있는 운영을 위한 보완책 마련
- ◇ 관광인프라 확충 등 관광분야 경쟁력 강화 노력 지속
- ◇ 문화콘텐츠 산업의 세계시장 진출 및 지속성장 기반 강화
- ◇ 부처간 협업 강화 등을 통한 효율적인 문화정책 추진 체계 마련

□ 예술인 복지지원 사업의 체감성과 제고에 중점을 둘 필요

- 표준계약서* 및 산재보험 관련 홍보 강화, 긴급복지 사업에 대한 관계 부처 협조** 등 제도개선 방안 강구

* 예술인 근로조건 개선 모범사례(영화 “국제시장” : 쏘스태프에 표준근로계약서 적용) 확산 등

** 복지부 ‘사회보장정보시스템’ 활용시 예술인 소득파악 용이 예상

□ 숙박시설 등 관광 인프라 및 콘텐츠 육성 지속 추진

- 호텔 관련 수요-공급 불일치 우려가 지속 제기되는 만큼 외국인 이용 숙박시설의 공급에 애로가 없도록 보완대책 강구 필요
- 복합리조트 조성 등 글로벌 경쟁력을 갖춘 관광콘텐츠 집중 육성

□ 문화콘텐츠 글로벌 경쟁력 강화를 통한 지속 성장 기반 마련

- 문화콘텐츠 신산업 분야 발굴, 한류시장 다변화 전략 마련 등을 통해 창조경제의 신성장동력으로 지속 성장할 수 있는 토대 구축

□ 유관기관 간 협업을 통해 문화정책 추진의 효율성 확보

- 이견조정*을 통한 신속한 입법 추진, 중복사업 조정·효율화 방안 마련 등을 통해 문화정책 효율적 추진 및 성과 창출 지원 기반 강화

* “국제문화교류(문화부)-공공외교(외교부)” 개념에 대한 부처간 합의 도출 등

[4] 평화통일 기반 구축

- ◇ 확고한 대비태세와 긴밀한 국제공조로 북한의 도발을 저지하고, 통일준비 활동으로 통일에 대한 국민 공감대 확산
- ◇ 북핵문제 해결과 남북관계 실질적 개선이 지연되고, 연이은 사건·사고로 군에 대한 국민신뢰 저하

주요 정책성과

□ 통일 준비에 대한 비전 제시와 실질적 통일준비 추진

- 통일대박론과 통준위 출범 등으로 통일에 대한 국민 공감대* 확산
 - * 통일 대박 공감 : (1월) 28% → (8월) 63.9%
- 드레스덴 구상(4월), 환경·민생·문화 3대 통로(광복절 경축사) 등 남북협력과 북한발전을 위한 구체적 방안 제시
- 원칙에 입각한 대화 추진 및 사회·문화 교류 확대
 - * 남북고위급 접촉(2월), 고위급 대화(10월) 등
 - * 설계기 이산가족 상봉, 문화유산 공동 복원 재개, 인천아시안게임 북측 참가 등

□ 북핵 불용 원칙 하에 대북 억지력을 더욱 강화

- 국제사회 공조와 전방위 대비태세 강화로 추가 핵실험 등 도발 저지
 - * NLL·MDL 침범, 대북 전단지 총격(10월) 등 도발행위에 대해 단호히 대응
 - * 북한의 4차 핵실험 위협(3월, 11월)을 국제사회와의 공조 등으로 저지
- 전작권 전환, 방위비 분담 해결 등 한·미 연합방위태세 공고화

□ 신뢰외교를 바탕으로 국제사회내 국가 위상 제고

○ 한·미동맹과 한·중 전략적 동반자 관계를 조화롭게 심화·발전

* 美대통령(4월)·中국가주석(7월) 방한, 한중 FTA실질적 타결 선언(11월)

○ 동북아 평화협력 구상에 대한 국제사회 지지 확산

* 캐나다(3월), 호주(4월), 이탈리아(10월), 헝가리(11월) 등 정상회담시 지지 확인

○ ODA 내실화*, UN·G20내 위상 확대**로 책임있는 중견국 역할 강화

* 중복·부실사업 조정 시스템 정립, 지자체 ODA사업 통합관리 강화 등

** 유엔총회 대통령 기조연설 및 역사상 첫 안보리 정상회의 참석(9월)

문 제 점

□ 북측 소극적 태도로 인도지원*, 남북간 협력사업** 확대 미미 등 남북관계 진전에는 한계

* 인도지원 규모 : ('13년) 183억원 → ('14년) 195억원

** DMZ 세계평화공원 조성, 북합농촌단지 조성, 남북산림·하천공동관리 등

○ 북한 비핵화 실질적 진전을 위한 6자회담은 여전히 교착 상태

□ 일본의 잘못된 역사인식과 영유권 주장으로 한·일 신뢰구축 미흡

□ 공공외교 활동이 부처·지자체간 중복되어 비효율 우려

* 공공외교 통합 추진체계 구축을 위한 「공공외교 활성화법」 제정 지연

□ 방산비리*와 연이은 병영내 사건·사고**로 군에 대한 국민신뢰 저하

* 통영함 등 방산장비 납품비리, 전투기 정비대금 원가조작 등

* 윤모 일병 폭행사망사건(4월), 동부전선 GOP 총기사건(6월) 등

개선·보완 방향

- ◇ 한반도 신뢰프로세스를 통해 남북관계의 실질적 개선 모색
- ◇ 주변국과의 협력 강화로 북핵문제 해결을 위한 기반 조성
- ◇ 방산비리 근절과 병영문화 혁신으로 군과 안보에 대한 신뢰 회복

□ 한반도 신뢰프로세스 내실화를 통해 가시적 성과 창출

- 지속적인 대화노력과 북측 동참 분위기 조성을 위해 전략적 접근
- 인도적 문제는 정치적 상황과 무관하게 적극적 해결 노력
- DMZ세계평화공원 조성 등 주요 협력사업 본격 추진에 대비한 사전 준비 철저

□ 한반도 정세 안정화를 위한 동북아 주변국과의 협력 강화

- 비핵화 대화재개 구상(Korean Formula)* 중심으로 6자회담 재개 조건 마련
 - * 회담재개를 위한 북한의 구체적 조치사항 및 우리의 조건, 타임라인 등이 담긴 방안
- 동북아 역내 국가간 협력이 용이한 분야부터 신뢰·협력 관행 축적
 - * 원자력·에너지·환경 등 협력분야별 추진 로드맵 마련 등

□ 군과 안보에 대한 국민신뢰 회복

- 방산비리 문제에 대한 근원적 해결 대책을 마련·시행
 - * 검찰내 방산비리 합동수사단 운영('14.11.21~), 감사원 감사결과 발표('15.1.6)
- 현장 중심의 개선대책 마련 및 이행을 통해 병영문화 혁신

[5] 신뢰받는 정부

- ◇ 청렴한 정부, 투명한 정부 구현을 통한 정부신뢰 회복을 위해 법·제도적 기반 마련 및 이행 노력
- ◇ 관피아 논란 등으로 국민들의 정책 체감효과는 여전히 미흡

주요 정책성과

□ 청렴한 공직사회 정착을 위한 법·제도기반 구축

- 특별감찰관제 및 상설특별검사제 도입을 위한 법률 제정(6.17 시행)
- 퇴직공직자 취업제한 강화*를 위한 공직자윤리법 개정(12.30)

* 취업제한 기간 확대(2년→3년), 고위공직자 업무관련성 판단범위 확대(소속부서 →소속기관), 취업이력공시제도 도입 등

□ 공공정보 및 데이터 개방 확대를 통한 정부 3.0 구현

- 공공정보 공개 확대*, 국민생활과 밀접한 공공데이터 개방(전년대비 2.2배 증가)을 통해 새로운 서비스 및 비즈니스 창출** 지원

* 종합병원 비급여 항목, 공공기관 부채, 지자체 축제 원가 등 약 10만여건 공개

** 우체국 택배정보를 활용한 ‘스마트택배’, 식약처 화장품 성분자료를 활용한 ‘화해’ 등

□ 공공기관 정상화 대책의 이행을 통해 재무건전성 및 신용도 개선

- 공공기관 부채관리를 강화하여 부채 감축* 및 방만경영 개선**

* 부채 중점기관(18개 기관) 부채 24.4조원 감축('14.10)

** 고용세습, 과도한 특별휴가 등 8대 방만경영 사례를 일괄 개선(이행률 96.0%)

- 공공기관 정상화 성과를 반영하여 공공기관의 대외 신용도 상승

* Moody's : LH, 석유공사 등 7개 기관 (A1 → Aa3), 지역난방공사 (A2 → A1) 등

문 제 점

□ 국민들이 체감할 수준의 정부신뢰 제고에는 한계

- 공공기관 청렴도 하락*, 공직자 윤리기준 강화를 위한 「부정청탁 금지법」 제정 지연(국회 계류중)

* 공공기관 청렴도(권익위, 10점) : ('12) 7.86 → ('13) 7.86 → ('14) 7.78

- 중앙·지자체 국장급 이상 결재 서류의 원문정보를 공개하고 있으나, 형식적 정보공개*로 인해 정보공개 실효성 저하

* 정보공개포털 원문정보(133,178건) 중 출장관련 결재 45,228건(33.9%)

□ 세종청사 이전에 따른 행정비효율 해소에는 다소 한계

- 영상회의·스마트워크센터 이용률이 증가하고 있으나, 정부내 대면 보고 관행 및 국회업무로 인한 출장 등 업무비효율 요소 잔존

* 국회 영상회의장 구축('14.9월) 이후 국회-정부간 영상회의시스템 활용 저조(5회)

개선·보완 방향

- ◇ 부정청탁금지법 조속 제정 등을 통해 정부에 대한 신뢰 제고
- ◇ 디지털 행정문화 활성화를 통한 행정효율성 제고

□ 정부 신뢰도 제고를 위한 법·제도적 노력 지속 추진

- 「부정청탁금지법」, 「공공기관 운영에 관한 법률」 등 정부신뢰 제고를 위한 관련 법률 입법지원 강화
- 양질의 원문정보 공개를 통해 투명한 정부 구현 노력 강화

□ 국회-정부간 영상회의 활성화, 나라e음, 모바일 온나라시스템 등 활용도 제고를 통한 행정효율성 제고 방안 강구

2. 규제개혁 평가

1 평가 개요

□ 평가목적

- 중앙행정기관의 규제개혁 노력 및 성과를 점검·평가하여 규제개혁의 실효성 확보 및 국민 체감도 제고

□ 평가대상

- (대상기관) 35개 중앙행정기관

구 분	경제부처(15개)	사회부처(20개)
장관급 (20개)	○ 경제1분과 (9개) 기획재정부, 미래창조과학부, 농림축산식품부, 산업통상자원부, 국토교통부, 해양수산부, 방송통신위원회, 공정거래위원회, 금융위원회	○ 사회1분과 (11개) 교육부, 외교부, 통일부, 법무부, 국방부, (안전행정부), 문화체육관광부, 보건복지부, 환경부, 고용노동부, 여성가족부
차관급 (15개)	○ 경제2분과 (6개) 국세청, 관세청, 농촌진흥청, 산림청, 중소기업청, 특허청	○ 사회2분과 (9개) 국가보훈처, 식품의약품안전처, 병무청, 경찰청, (소방방재청), 문화재청, 기상청, (해양경찰청), 원자력안전위원회

※ 등록규제수 5개이하 7개 기관(권익위, 법제처, 조달청, 통계청, 방사청, 새만금청, 행복청) 제외, 남북관계 상황·통일정책 특수성 등을 고려 결측 처리(통일부)

□ 평가방법

- 평가의 전문성·공정성 확보를 위해 「민관합동 규제개혁 평가지원단^{*}」 구성·운영(총 24명)

* 규제개혁위원회 위원, 규제관련 민간전문가, 규제실 실·국장급 공무원 등

- 평가지표에 따라 정량적 평가와 정성적 평가를 병행^{*}하되, 부처특성을 기준으로 4개 분과(경제1·2, 사회1·2)로 범주화(grouping)하여 평가

* ‘기존규제 감축실적’ 등은 정량적 평가, ‘규제개혁 효과’ 등 정성적 항목은 민관합동 규제개혁 평가단에서 평가, ‘규제개혁 만족도’ 등은 전문연구기관을 활용

□ 평가지표(100점, +10점)

평가항목	세부 평가지표	배점
1. 기존규제 감축	• 기존규제 감축 발굴 · 이행실적, 난이도 및 개선 노력도	15점
2. 미등록규제정비	• 미등록규제 발굴 · 정비실적, 난이도 및 개선 노력도	10점
3. 핵심규제 개선	• 핵심규제 발굴 · 이행실적, 난이도 및 개선 노력도	25점
4. 규제비용총량제 시범 사업 실적	• 비용분석 객관성 및 충실성, 규제연구센터 검증의견 반영, 실시 기반조성	+5점
5. 규제영향분석	• 입법예고시 첨부비용, 규제영향분석서 작성의 충실성	5점
6. 네거티브 · 일몰	• 기존규제 및 신설 · 강화규제에 대한 네거티브 · 일몰 실적, 난이도 및 개선 노력도	10점
7. 규제신문고	• 규제건의 답변 준수 및 수용 · 이행실적, 건의자 만족도 및 개선노력도	10점
8. 규제장관회의 현장건의 및 손톱밑가시 해소	• 과제 수용 및 이행실적	+4점
9. 행정조사	• 행정조사 발굴 · 정비실적, 난이도	+1점
10. 규제개혁 홍보	• 규제정보포털, 홍보노력 등 홍보실적	5점
11. 규제개혁 정책효과	• 규제개혁 효과	10점
12. 규제개혁 만족도	• 규제개혁 만족도	10점

* 100점 만점 평가 후 25점으로 전환

2 평가등급

* 각 등급 내 기관명은 직제순으로 표기

구분	장관급 기관	차관급 기관
우수	미래창조과학부, 농림축산식품부, 산업통상자원부, 환경부, 국토교통부	식품의약품안전처, 관세청, 산림청, 중소기업청
보통	기획재정부, 교육부, 국방부, (안전행정부*), 문화체육관광부, 보건복지부, 여성가족부, 해양수산부, 방송통신위원회, 공정거래위원회, 금융위원회	국가보훈처, 국세청, 경찰청, 문화재청, 농촌진흥청, 특허청, (해양경찰청*), 원자력안전위원회
미흡	외교부, 법무부, 고용노동부	병무청, (소방방재청*), 기상청

* 정부조직 개편에 따라 폐지된 기관

□ 주요 성과

- 대통령 주재 규제개혁장관회의 개최, 현장건의 과제 신속해결 및 끝장토론 등을 통해 강력하고 체계적인 규제개혁 추진기반 구축
 - * (규제시스템) 규제비용총량제 시범사업 실시, 미등록규제 정비 등 규제시스템 개혁과 이를 뒷받침하기 위한 행정규제기본법 전면 개정 추진
- 규제기요틴, 핵심규제 개선, 경제활동규제 10% 감축 등 투자 활성화·일자리 창출을 위한 과감한 규제개혁 추진
 - * (규제기요틴) 경제단체 건의 153건 중 ‘부처소명회의’를 통해 114건 개선 추진
 - * (경제규제 10% 감축) 감축목표 10% 초과달성(995건, 1.15 기준)
- 현장의 시급한 애로해소를 통한 규제개혁 공감대 확산
 - * (규제신문고) ‘답변-소명-개선권고’ 3심제로 운영, ‘13년 대비 수용률 4.6배 상승
 - * (손톱 밑 가시) ‘14년 신규 발굴 과제 196건 중 194건(98.9%) 정부내 조치 완료
- 국민소통을 위한 규제정보포털 개편 및 홍보 실시
 - * (규제정보포털) 업종별·분야별 규제정보 제공, 규제개혁 추진상황 실시간 공개 등

□ 개선·보완 방향

- 이해관계자간 갈등 등으로 미해결된 핵심규제 개선 필요
 - ⇒ 경제활성화에 효과적인 핵심분야에 대한 과감한 규제개혁 추진
- 중앙정부의 규제개선 내용 자치법규 등 미반영, 일선현장 공무원의 행정편의주의적인 관행 지속
 - ⇒ 테마형 핵심분야 지방규제 개선 및 공무원의 적극행정 유도
- 강력한 규제개혁 노력에도 불구하고, 국민·기업의 체감도는 여전히 저조
 - ⇒ 수요자 중심 과제 발굴, 맞춤형 홍보 강화를 통해 체감도 제고 필요

4

분야별 평가결과

경제적 파급력 큰 핵심규제 개선

주요 정책성과

- 규제개혁장관회의, 무역투자진흥회의 등 규제개혁 추진체계를 통해 경제적 파급 효과가 큰 핵심규제 개선 추진
- 입지·건축·서비스산업 등 경제활성화를 위한 규제개혁에 역점

< 핵심규제 개선 주요 사례 >

- ▶ (입지) 산업단지 녹지내 공장증설시 지가상승분 부담금 50%이내 감면(산업부)
→ 여수산단내 기업대상 572억원 부담완화, 투자 2조7천억원 창출 예상
- ▶ (건축) 도로에 인접한 건물의 높이제한(도로사선규제) 폐지(국토부)
→ 용적률 10% 추가개발이 가능하여 연간 1조원 투자유발 효과
- ▶ (의료) 의료법인의 부대사업 범위에 여행·숙박업 등 추가(복지부)
→ '17년까지 해외 환자 50만명 유치로 진료수익 1.2조원, 고용유발효과 2만명 기대

문 제 점

- 기업이 원하는 핵심규제를 선별·해결하려는 선제적 대응노력 필요
- 입지, 금융규제 등 고질·근원적 개선과제보다 지엽적 과제 일부 포함
- 대책의 성과가시화를 위한 조속한 입법화 필요
- 규제개혁을 통한 투자활성화를 위해 국회에 제출된 서비스산업발전기본법 등의 입법화 필요

개선·보완 방향

- 일자리 창출에 효과적인 관광·금융 등 고부가가치 서비스업에 대한 과감한 규제개혁 필요
- 규제개혁 관련 법안의 신속한 처리를 위해 국회와의 협력 강화 필요

불합리한 경제활동규제 10% 감축

주요 정책성과

- 불합리한 규제 제거를 통한 일자리창출 및 투자활성화를 위해 경제활동규제 10%(987건) 감축 추진
 - 각 부처 권장목표율(△경제 12% △사회 8% △질서·안보 4%)에 따라 감축규제 발굴, 총 995건(1.15 기준) 정부내 조치 완료

< 불합리한 경제활동규제 감축 주요 사례 >

- ▶ 임의인증 감축(20개→14개) 등 중복인증 폐지(산업부)
→ 기업 인증비용 경감 및 통합인증(KS) 운영에 따른 브랜드 인지도 및 신뢰성 제고
- ▶ 정보통신공사업자의 등록기준 요건 미신고시 행정처분 규정 폐지(미래부)
→ 정보통신공사업체(약 8,300개사)의 등록기준신고에 따른 소요비용(매년 12.8억원, 업체평균 50만원) 경감

문 제 점

- 경제활성화 효과가 큰 규제보다 폐지가 용이한 과제가 우선 선정
 - 절차 간소화·중복규제 정비 등 실제 개선효과가 작은 과제도 포함
- 법령체계상 문제*, 규제 존치 필요성 등에 따른 추진불가 과제 발생
 - * 시행령 이하에 규정된 규제의 경우 상위법 우선개정 필요

개선·보완 방향

- 양적인 규제감축과 규제개선 효과를 고려한 감축과제 선정 필요
- 규제감축 시 예상되는 부작용, 이해관계자 이견 등에 대한 사전 예측 및 부처간 협업 강화를 통해 법령개정 등 조속 추진

규제현장으로 해소

주요 정책성과

□ 규제신문고, 손톱 밑 가시, 현장건의 등을 통해 각계·각층의 현장 규제애로를 파악, 해결방안 마련

○ (규제신문고) 답변실명제, 불수용시 소명 제도 등을 통해 전년대비 규제건의 수용건수 95배, 수용률 4.6배* 상승

* '14년 36.6%(2,301/6,281건, 중복제외) > '13년 8%(24/300건)

○ (손톱 밑 가시) 찾아가는 규제개선 간담회(30회) 등 현장애로 적극 해소

* 14년 196건 중 194건(98.9%) 정부내 조치 완료

< 손톱 밑 가시 주요 사례 >

- ▶ 빵, 떡 등 즉석식품 택배배달 허용으로 즉석제조·가공업체(7만7,000개)소득 증대(식약처)
- ▶ 먹는샘물 제조공장에 탄산수 생산시설을 허용해 기업의 연계투자 기회 제공(환경부)

○ (현장건의의) 1차 50건(총 52건), 2차 24건(총 25건) 정부 내 조치완료

문 제 점

□ 입법절차 지연, 이해관계자 이견 등으로 인한 지연과제 발생

* 이해관계자 반대로 원격의료 단계적 추진 지연

개선·보완 방향

□ 적극적인 관계부처 협업 및 이해관계자 의견수렴 등을 통해 지연 과제의 조속한 마무리 필요

□ 완료된 기 개선과제의 경우에도 현장체감도가 높지 않아 지자체 등 실질적인 이행여부에 대한 지속적인 점검 강화 필요

* 음식점 옥외영업 제한 완화 : 식품위생법상 가능하나, 지자체 활용 저조

규제개혁 소통

주요 정책성과

- 규제정보포털 개편 등 다양한 방법을 통한 소통 추진
 - (규제정보포털) 모바일 서비스 실시, 정부내 포털과 연계한 규제 정보 One-stop 제공* 등 국민이 손쉽게 참여할 수 있도록 개편
 - * ▲경제활성화 법안(경제혁신포털) ▲의원입법(법령정보센터) ▲지역별 규제 정보지도(중소기업 옴부즈만·대한상의) ▲지자체 규제개선 현황(행자부) 등
 - (홍보) 대표 성과 150선 사례집 발간, 홍보동영상·온라인 웹툰 등 다양한 매체 활용 홍보
 - * (산림청) 산림 분야 규제개혁 추진현황 설명영상 SNS 게시, 인포그래픽·웹툰·지역 전광판 및 소식지 등 활용·홍보

문 제 점

- 정부의 강력한 규제개혁 의지와 노력에도 국민·기업의 체감도는 여전히 저조
 - * 규제수준이 ‘높다(31%)’가 ‘낮다(3%)’의 10배 수준(KDI 조사, ‘14.9월)
- 일부 부처들은 보도자료 배포 등 관행적인 홍보수단만 활용하여, 실질 이해당사자에 대한 체감효과 미흡

개선·보완 방향

- 실제 집행현장에서 만족할 때까지 이행상황 집중관리*, 맞춤형 홍보 강화** 등을 통해 국민체감도 제고 필요
 - * 건의 수용과제 처리완료 시기 단축, 건의자 등과 함께 현장점검 실시
 - ** 국민들이 필요한 정보를 자연스럽게 체감토록 대상·장소별 홍보 차별화

3. 비정상상의 정상화과제 평가

1 평가 개요

- 평가목적 : 정상화과제에 대한 추진노력 및 성과를 평가, 환류를 통해 정책 추동력을 확보하고 정상화 성과 창출 유도
- 평가대상 : 42개 중앙행정기관 (245개 정상화 과제)
- 평가방법
 - 정부업무평가위원·전문가 등으로 「정상화과제 평가지원단」 구성·평가
- 평가지표
 - 기관별로 과제이행도(30%), 정상화지표달성도(30%), 정책효과(30%) 부문을 평가하고, 국민만족도 조사(10%) 결과를 반영

평가항목	평가지표	배점
과제이행도	• 과제충실여부 및 법령·제도개선 등 당초 계획 대비 이행도	30
정상화성과	• 정상화지표 달성도, 개선효과, 국민만족도	70

2 평가등급

* 각 등급 내 기관명은 직제순으로 표기

구분	장관급 기관	차관급 기관
우수	기획재정부, 법무부, 산업통상자원부, 보건복지부, 환경부, 공정거래위원회	식품의약품안전처, 관세청, 조달청, 경찰청, 산림청, 특허청
보통	미래창조과학부, 통일부, 국방부, (안전행정부*), 문화체육관광부, 농림축산식품부, 고용노동부, 여성가족부, 국토교통부, 금융위원회, 국민권익위원회	법제처, 국가보훈처, 국세청, 통계청, 병무청, 농촌진흥청, 중소기업청, 기상청, 행정중심복합도시건설청, 새만금청, 원자력안전위원회
미흡	교육부, 외교부, 해양수산부, 방송통신위원회	방위사업청, (소방방재청*), 문화재청, (해양경찰청*)

* 정부조직 개편에 따라 폐지된 기관

□ 주요 성과

- 비정상의 정상화를 위한 1·2차 과제(245개)를 선정('13.12~)·추진하여 86개 과제의 제도개선을 완료
 - * 사회지도층 특혜성 가석방 관행 개선, 공직자 재취업 관행 개선 등
- 공공기관 부채 감축·방만 경영 해소, 부당한 보조금 수급 감축, 원전·방산 비리 수사 등에서 공공부문의 가시적 성과를 도출
- 집회·교통질서 등 기초 질서 확립, 하도급 등 불공정 행위 방지, 불법 폐수배출 관행 근절 등 민간부문에서도 정상화 효과 확산
- 관계부처 추진협의회, 포털(홈페이지, '14.1월) 및 관리시스템 구축('14.5월)을 통하여 체계적인 관리 기반을 마련하고, 적극적 홍보

□ 개선·보완사항

- 비리 등에 대한 조사·점검 뿐만 아니라, 근본적인 원인 분석과 지속적인 규정현실화 및 제도개선을 병행할 필요
- 다양한 정보관리 시스템 활용, 스마트폰을 이용한 신고 활성화 등 IT기술을 통해 정상화 효과 극대화 방안 강구
- 부처 등에서 자체적으로 정상화 과제를 적극 발굴·이행하는 체제를 구축하고, 체감도 제고를 위한 홍보 강화 필요

(1) 공공부문 개혁**주요 정책성과****□ 공공기관 부채 감축 및 방만경영 개선 추진**

- 공공기관의 부채를 **24.4조원을 감축**(10월 중간점검 결과, 18개 중점관리 기관 기준)하여 계획(20.1조원) 대비 4.3조원 초과달성
- 총 302개 중 290개 기관이 방만경영 개선 계획을 이행(96.0%)하여 공공기관 정상화에 기여

* 복리후생비('13년) 314만원(인당) → ('14년 목표) 238만원, 연간 약 2천억원 감축

□ 집중적인 단속·수사 등을 통해 원전비리, 공공기관 비리 등 구조적인 부패고리 척결 노력

- 감사원·법무부·국방부·원안위 등 관련기관의 협력을 통해 공공기관·공공인프라 비리 집중 단속

* 공공기관비리 256명 구속, 방산·원전·철도 비리 총 149명 구속 등

- 신고포상금 도입, 제재부가금 부과, 통합연구비관리시스템 전면적용 등으로 산업 부문 R&D 부정사용 발생 건수*가 대폭 감소

* '10년 99건 → '11년 53건 → '12년 48건 → '13년 65건 → '14년 22건

□ 공공부문의 불공정 행위 단속 등 시장질서 확립

- 공기업의 각종 부담을 거래상대방에게 떠넘기는 행위, 공기업의 계열회사·퇴직자 재직회사 등에 대한 부당지원 행위 등 적발·제재*

* 과징금 부과(억원) : 도로공사(19), 전력공사(106), 철도공사(17), 가스공사(12) 등 총 154억원

문 제 점

□ 지방공공기관 방만경영 해소 성과 저조

- 중앙공공기관의 방만경영 해소 달성도(96%)를 고려할 때 지방공공기관의 복리후생 제도 정비율은 미흡한 실정(72%)

* 특별채용, 학자금 등 과도한 복리후생제도 221건 중 62건 미정비 ('14.12월 기준)

□ 군 사망사고, 방산비리 등이 부각되면서 공공부문 신뢰 저하

- 군 사망사건 처리시 투명성 부족에 대한 지적*이 있고, 방산 물자 납품 비리 사례가 나타나 국민적 신뢰 훼손**

* 제 22사단 윤일병 폭행사망사건, 제 28사단 사병 총기난사 사건 등

** 공공기관 청렴도 결과, 방사청 최하위 등급 ('13년 7.72 → '14년 6.93)

개선·보완 방향

□ 공공기관 정상화를 위한 지속적인 노력 필요

- 지방 공공기관의 부채감축, 방만경영 해소 실적을 경영평가 지표에 반영하는 등 적극적인 방안 강구
- 공공기관의 유사중복사업 조정 등 생산성·효율성 제고 노력을 지속하고, 민간영역과의 불공정경쟁 행위 근절 추진

□ 부정부패 척결 등 정부에 대한 신뢰 회복

- 국민 눈높이에 맞는 방산비리 해소 대책 추진과 군사망사고 처리 투명성 및 병영문화 개선 노력을 강화 필요

(2) 법질서 바로 세우기

주요 정책성과

□ 국가 보조금 부정수급 근절 노력 강화

- 기초생활보장 수급자 사망시 급여 자동중지 및 수급자격 일제조사·환수조치 등 부정수급 근절을 위한 점검·단속 활동 강화

* 소득·재산 확인조사를 통한 재정절감액 4,935억원(14.12)

- 실태 조사를 통해 부정수급 근절을 위한 종합 대책 마련('14.12)

* 사업 선정 심사·평가 강화, 집행·정산현황 공개(통합관리시스템), 집행점검 상시화 등

□ 법질서 위반 관행 개선

- 조폭·갈취, 영업권 다툼, 불법인터넷 도박을 적극 단속*하고, 교통 단속 강화 등을 통해 교통법규 준수를 향상

* 기업형 조폭·갈취사범 검거 증가(30.4%), 교통사고 사망자 감소(△6.5%) 등

- 스미싱, 메모리 해킹 등 금융사기 발생 건수*가 감소

* 스미싱 월평균 피해 건수 : '13년 2,480 → '14년 458 (80% 이상 감소)

□ 불합리한 법령 개선

- 불법폐수 배출 관행의 원인이 되었던 과도한 규제를 현실화*하여 기업 부담 경감, 법 위반율 감소('14년 상반기 13.3% → '14년 하반기 9.8%)

* 특정수질유해물질 배출시설 적용기준 합리화(불검출 → 먹는물 수준으로 완화)

문 제 점

□ 새로운 불법행위에 대한 대응 미흡

- 세무조사·금융정보분석원(FIU) 정보 활용 등 세정역량 강화 노력에도 불구하고, 고소득 자영업자의 소득탈루* 및 역외탈세**가 지속 증가

* 소득 탈루율(%) : '12년 39.4 → '13년 47.0 → '14.6월 44.4

** 역외탈세 추정액(억원) : '12년 8,258 → '13년 10,789 → '14.10월 8,493

- 신종 금융사기(농협 무단인출사태, '14.6)가 등장하고, 보이스피싱 피해도 다시 증가*하는 등 국민 불안 상존

* 월평균 피해건수 : '11년 687건 → '12년 476건 → '13년 397건 → '14.11월 619건

- 대포통장이 사기에 이용되고 있는 건수*가 증가하고 있고, 대포차에 대한 사전 예방 대책도 부족

* 대포통장 적발건수 : '12년 37,524건 → '13년 37,883건 → '14.11월 45,053건

개선·보완 방향

□ 탈세 방지, 명의도용 근절 방안 등 보완

- 고소득 자영업자의 음성적 탈루행위 근절을 위해 과세 취약분야 발굴, 탈세제보 활성화 등 다양한 대책 마련

- 대포통장에 대한 수사 확대, 처벌 강화 등 단속의 실효성을 제고할 수 있는 방안 마련 필요

- 대포차의 발생원인별 예방 대책을 마련하고, 단속의 효율성 제고

□ 신종 금융사기에 대한 예방적·선제적 대응

- 무단인출 사고의 원인 분석을 통해 대책을 마련하고, 금융사고를 포착하는 이상거래 탐지시스템(FDS) 구축 등을 통해 국민 불안 해소

[3] 신뢰사회 구현

주요 정책성과

□ 관혼상제 등 국민 생활 분야 불합리 개선

- 산후조리원 표준약관*을 제정('13.11)하여 보급하고, 소비자 분쟁 해결기준을 개정('14.3)하여 소비자의 불만 및 피해 예방

* 예약금 환불 기준, 안전·감염사고 예방을 위한 사업자 의무 등 규정

- 장례식장 신고제를 도입하고, 장례 물품 강매시 처벌조항 신설 및 가격 정보 공개 등을 통해 불공정 행위 방지

* 전국 장례식장 1,060개소 가격정보 공개('14.12)

- 파산자에 대한 불합리한 자격·직업(37개) 제한 폐지를 추진하여 서민 등의 경제적 재기를 지원

□ 기업·민간단체의 불공정 행위 근절 등 질서 확립

- 대리점에 대한 불공정 행위 실태조사를 통해 밀어내기 등 주요 유형을 구체화하고, 관련 고시 제정('14.5) 및 시행*

* 대리점 고시, 보복조치 금지제도 도입, 시정명령 및 과징금 부과

- 수산물의 원산지표시 이행률 98.8%를 달성하고, 안심인증 업소 1,449개소를 지정하는 등 수산물에 대한 국민 신뢰 강화

- 스포츠 4대약 신고센터를 설치·운영하여, 체육단체 사유화를 통한 횡령, 승부 조작, 입시 비리 등에 대한 조사 실시

* 총 269건 접수, 검찰송치 2건, 수사의뢰 2건, 처분 요구 25건 등

문 제 점

□ 국민의식 변화가 필요한 부분의 성과 부족

- 정책수단이 결혼식장 대여 비용 절감에만 집중되어, 신혼여행, 혼수 등 고비용 혼례문화의 개선에는 미흡

□ 개선된 제도에 대한 홍보·체감도 제고 미흡

- 아파트관리비 공개항목을 확대('14.6) 하였으나, 국민 체감 미비
 - * 지자체의 소극적 참여, 건전한 아파트 관리문화 확산을 위한 교육·캠페인 부족 등
- 휴대폰 단말기 불법 보조금 근절 등을 위한 제도개선에도 불구하고, 홍보 부족 등으로 초기 시행상의 혼란 발생 및 체감도 미미

개선·보완 방향

□ 정상화 대책의 보완 및 지속적 관리·감독 강화

- 아파트 관리비 비리 근절을 위해 지자체와 협업하여 관리·감독을 강화
- 소비자의 입장에서 이동통신 시장의 투명성 제고를 위한 제도 취지의 홍보 강화, 관행적 불법행위 근절 등 추가 대책 필요
 - * 지원금에 상응한 요금할인, 요금제 선택 확대 등 홍보, 불법보조금 단속 등

□ 국민 의식변화 유도 노력 필요

- 혼례 문화 전반에 대한 비용절감 대책을 검토하고, 장례식장, 상조회사, 산후조리원 등에 대한 지속적 관리·감독 추진
 - 건전한 아파트 관리 문화 확산을 위한 교육·캠페인 추진

(4) 국민안전 확보

주요 정책성과

□ ‘국민안전’ 중심 정상화 노력을 통해 안전사고 및 재해 감소

- 중소하도급업체 근로자 안전강화 등 산업재해 예방 및 안전사고 감소
 - * 산업사고사망만인율(△15.4%), LPG 사고(△9.7%), 독성가스 사고(△25%) 등
- 어린이·노인·장애인 등 취약계층의 실종예방 및 신속발견
 - * 코드 아담제도, 지문사전등록 등 통해 실종아동(△2.4%), 장기실종자(△33.1%) 감소

□ 안전법령 정비 등 제도적 기반 마련 및 종합대책 수립·시행

- 해사안전 감독관제 도입 등 안전기준 강화를 위한 법령 제·개정
 - * 해사안전법 개정(‘14.5월), 원자력안전법 개정(‘14.5월)
- 여객선 안전관리, 사회적 약자 인권개선 등 종합대책 수립
 - * 연안여객선 안전관리 혁신대책(‘14.9월), 장애인거주시설 인권보호 강화대책(‘14.10월) 등

□ 안전 인프라 구축 및 현장 개선 조치

- 재해예방시설 설치 및 전담인력 확보 등 안전관리 인력·시설 확충
 - * 산사태 재해저감시설(915개소) 및 고속도로변 사방시설(29개소) 설치
 - * 어린이집 안전사고 예방을 위한 조직 신설 및 전담인력 확보(‘14.9월)
- 학교 재난위험시설 등 다중이용시설 등에 대한 점검 및 조치
 - * 학교 재난위험시설(D·E급) 해소 추진실태 점검(보강 13건, 개축 24건, 철거 3건 등)

문 제 점

□ 제도개선에 대한 인지도 및 국민체감도 저조

- 안전관련 제도개선에도 불구하고, 현장개선 등 실질적인 변화에 대한 국민체감도는 낮은 상태

* 원전비리 근절대책 지속 추진에도 국민 10명중 7명이 ‘불안하다’는 답변 ('14.8월)

□ 부처간 협업미흡, 대체수단 마련 부족 등 추진과정상 문제

- 어장관리선 안전강화, 연구실 안전성 향상 등을 위한 법령 개정이 관계부처 간 이견으로 인해 지연
- 광역버스 입석제한 조치 시행에 앞서 운수업계 재원 및 대체수단 마련 검토 등 현실적 대책 부족

* '14.7월 입석 제한조치에도 대체수단이 없어 이용객 불만 급증

개선·보완 방향

□ 현장 개선 강화 및 신속한 제도개선 필요

- 화학물질 취급, 불법 석유판매 등에 대한 현장점검을 강화하고, 원전비리 근절, 재외국민 보호 대책에 대해서는 적극적 홍보 필요
- 긴급 신고전화 통합, 국가기관 헬기통합 지휘체계 구축 등 통합적 관리·운용이 필요한 과제의 속도감 있는 추진 필요

□ 현실적 대안마련 등 대책 보완

- 부처간 협업을 강화하고 이견조정을 통한 신속한 법 개정 추진
- 광역버스 입석제한 시행을 위한 현실적 대책을 마련(수요를 고려한 증차 등) 필요

4. 기관공통사항 평가

1 평가 개요

□ 평가목적

- 정책홍보, 정부3.0, 부처간 협업 등 기관 공통부문에 대한 노력 및 성과에 대한 평가를 통해, 국정과제의 성공적 추진 지원

□ 평가대상 : 40개 중앙행정기관(장관급 21개, 차관급 19개)

구분	기 관 명
장관급 (21개)	기획재정부, 교육부, 미래창조과학부, 외교부, 통일부, 법무부, 국방부, (안전행정부), 문화체육관광부, 농림축산식품부, 산업통상자원부, 보건복지부, 환경부, 고용노동부, 여성가족부, 국토교통부, 해양수산부, 방송통신위원회, 공정거래위원회, 금융위원회, 국민권익위원회,
차관급 (19개)	법제처, 국가보훈처, 식품의약품안전처, 국세청, 관세청, 조달청, 통계청, 병무청, 방위사업청, 경찰청, 문화재청, 농촌진흥청, 산림청, 중소기업청, 특허청, 기상청, 행정중심복합도시건설청, 새만금청, 원자력안전위원회

□ 평가방법 : 각 부문별 「평가 주관기관」 이 평가, 평가의 전문성 확보

□ 평가부문

- 총 5개 부문, ±15점 가점 반영

부 문	주관기관	평가항목(점수)	배 점
정책홍보	문체부	· 홍보활동(50%), 홍보성과(50%)	±5점
정부3.0	행자부	· 추진역량(25%), 중점과제 성과(75%)	±3점
부처간 협업	국조실	· 협업 참여한 국정과제 이행도(±2) · 협업 우수·미흡사례(±1)	±3점
대국민 업무태도	국조실 (권익위 협조)	· 권익위 민원만족도 평가결과(±1) · 업무태도 우수·미흡사례(±1)	±2점
특정시책 이행관리	고용부 복지부 중기청	· 장애인 고용(±0.6) · 중증장애인 생상품구매(±0.6) · 중소기업제품 구매 등(±0.8)	±2점

2 부문별 평가 결과

[1] 정책홍보

가. 평가 개요

□ 평가목적

- 중앙행정기관의 정책홍보 추진 노력과 성과를 종합적으로 평가·환류함으로써 국정과제 및 주요정책의 성공적 추진을 지원

□ 평가대상 : 40개 중앙행정기관(장관급 21개, 차관급 19개)

□ 평가방법

- 문체부 주관, 민관합동 「정책홍보 평가지원단」 구성*, 평가

* 분야별 민간전문가 12명, 정책홍보 담당 공무원 8명

□ 평가지표 (±5점)

평가항목	평가지표	배점
1. 홍보활동	○ 부처 간 홍보협력 (20) ○ 온라인 홍보활동 (20) ○ 기관장 홍보활동 (10)	50점
2. 홍보성과	○ 국민생활밀착형 정책과제 홍보성과 (20) ○ 국민생활밀착형 정책과제 홍보 이행실적 (10) ○ 기획홍보 (20)	50점
※ ‘기관의 쉽고 바른 보도자료 사례 평가’를 가감점으로 반영(±2점)		

* 100점 만점 평가 후 ±5점으로 전환

나. 총 평

□ 주요 성과

- ‘경제혁신 3개년 계획’, ‘비정상의 정상화’, ‘규제개혁’ 등 국정 아젠다에 대한 국민 관심 및 정책이해도 제고
- 국가적 중대사(교황방한, 인천아시안게임, 한-아세안 정상회의 등)의 성공적 홍보를 통해 국민통합 계기 마련 및 국가이미지 제고
- 부처 간 홍보 메시지 조율 등 유기적 협력홍보 활동 활성화
 - * 부처 대변인협의회(매주), 온라인대변인협의회(격주) 및 홍보 사전협의(139건)

□ 개선보완 방향

- 정책이 국민들에게 쉽고 잘 전달될 수 있도록 홍보 패러다임 전환 필요
 - 이해하기 쉬운 홍보, 국민체감형 홍보 확대
- 온라인 소통 확대 등 뉴미디어 환경 변화에 맞는 능동적 홍보 노력도 강화
 - 뉴미디어 등 새로운 홍보기법 개발 및 온라인소통을 강화
 - 선도적 기획홍보, 대국민 직접 홍보 등 쌍방향 소통노력 확대
- 온·오프라인 상 여론 흐름 통합적 파악 및 반영노력 확대 필요
 - 실시간 ‘정책여론 수렴 시스템’ 구축을 통해 이슈에 신속 대응

다. 분야별 평가결과

① 정책홍보 활동

주요 정책성과

□ 부처·공공기관 보유매체를 활용한 협업홍보로 파급력 제고

○ 각 부처 및 공공기관 보유 참여매체의 지속적 확대로 정책홍보 콘텐츠 파급 효과 제고

- 정부 부처 및 산하·공공기관 보유 506개 매체 활용, 홍보콘텐츠 전방위적 노출 및 확산 추진

* 홍보 협업체계 구축 후 참여매체 확대('13.4월 91개 → '14년 506개)

** 주요 국정과제 및 국민생활과 밀접한 72개 정책과제 대상 협업 홍보 실시

- 경제혁신 3개년 계획(기재부) → 부처별 통화연결음, BI, 동영상 등 관련 홍보콘텐츠 활용
- 정부 3.0 홍보영상(행자부) → 지하철 2·5·6호선 모니터(국토부) 등 활용
- 창조경제타운(미래부) → 대학교내 전광판(기상청), 사회적기업 매거진(고용부) 등 활용
- 기초연금제도 시행(복지부) → 반사회보 및 정부청사(서울·세종 전광판 등), 국방TV 등 활용

□ 정책발표 사전협의 제도화를 통해 주요 정부정책의 홍보효과 제고

○ 주요정책 발표 전 발표시기, 메시지, 예상쟁점, 홍보방안 등 사전 조율을 통해 전략적 홍보 강화

* △핵심 국정과제 및 주요정책 △ 정책현안 및 쟁점 관련 홍보 사전협의(총 139건)

경제활성화	▪ 경제혁신 3개년 계획(기재부)	▪ 보건의료 투자활성화 대책(복지부)
비정상의 정상화	▪ 규제시스템 개혁방안(국조실)	▪ 대학 구조개혁 방안(교육부)
안전 및 국민행복	▪ 수학여행 안전대책 강화(교육부)	▪ 일가양득 캠페인(고용부)
문화융성	▪ 스포츠 4대악 신고센터 홍보(문체부)	▪ 도서정가제 개정 시행(문체부)
기타 현안	▪ 쌀 관세화 유예 종료(농식품부)	▪ 창조경제 박람회 개최(미래부)

□ 부처별로 SNS 활용 보편화 및 콘텐츠 다양화

- 장·차관 및 기관대표의 페이스북, 트위터, 블로그, 유튜브, 카카오프로필 등 SNS채널 활용수준이 전반적으로 향상
- 동영상, 사진 등 콘텐츠를 활용하여 복잡한 이슈나 개념 등을 쉽게 알려 주요과제에 대한 국민들의 이해도 제고

- (국토부) → 주거급여 시행에 앞서 SNS를 활용한 주거복지정책에 대한 사전 의견수렴(8.4~10) 및 장관과의 간담회 생중계(8.28)로 국민과 쌍방향 소통강화
- (복지부) → 민간포털(네이버)과 핫라인 구축(MOU)으로, 국민건강·안전과 직결되는 긴급 사안에 신속대응(의사집단휴진(3월), 에볼라출혈열(8월))
- (관세청) → SNS에 적합한 시각적 콘텐츠를 중점 제작하여 관세행정의 이해도 제고(병행 수입 통관인증제 등 플래시 5편, 국외여행자 면세한도 상향 등 웹툰 10건 등)

개선·보완 방향

□ 국민들에게 전달되는 홍보방식 및 전달력 제고

- 포털·메신저·SNS 등 뉴미디어 및 정부간 공익캠페인 공동기획* 등을 활용한 효율적이고 알기 쉬운 홍보방식 적극 개발

* 「어린이 안전 생활백서」(‘14년, 네이버-행자부)

□ 부처 간 사전협의 미흡 및 엇박자 사례* 예방

* 자동차 연비와 관련 산자부-국토부간 홍보조율 미흡

- 정책 발표 전 관계부처 간 이견 조율, 국민소통실과의 사전협의 등을 통해 엇박자 방지 및 한 목소리(One Voice) 노력 확대

□ 온·오프라인 상의 정책여론 파악 및 반영노력 확대

- 언론매체·SNS·블로그 등의 여론흐름을 실시간 통합 분석하여 맞춤형으로 제공하는 ‘정책여론 수렴 시스템’ 구축 필요
- 이슈발생 초기부터 온라인 모니터링 및 부처 협업·대응 적극 확대

② 정책홍보 성과

주요 정책성과

□ 국민생활밀착형 정책과제(42개)의 대국민 인지도는 다소 제고

○ 온·오프라인 홍보매체 다각화(media mix)를 통해 정책인지도* 제고

* 42개 정책과제 인지도(10점) : ('14.상) 4.12 → ('14.하) 4.28

- 수산물 이력제 홍보(해수부) 생산자의 이력제 참여 및 이력제품에 대한 소비자 인지도 향상
- 온누리 상품권 발행 홍보(중기청) (파워)블로거의 전통시장 체험기, SNS 경품 이벤트 등 뉴미디어를 적절하게 활용하여 젊은 층 대상 집중 홍보

□ 주요정책 및 현안에 대한 전략적 기획홍보 추진

○ 계획 단계에서부터 전략적이고 구체적인 '기획 홍보' 수행

- 소득공제 장기펀드 도입 홍보(금융위) : 협력(국회)과 수요(소장펀드 잠재고객) 타깃별로 차별화된 전략 구축
- 종합적 식품정책 홍보(농식품부) : 홍보상황 분석, 목표 설정, 타깃별 세분화 전략 등 수립

○ 신속·적극적 대응으로 위기관리 커뮤니케이션을 강화하고, 시의성 있는 홍보 아이템 기획으로 홍보효과 제고

- 오보 대응(원안위) : 생활 주변 방사선과 관련한 오보 적극 대응
- 월드컵 안전여행(외교부) : 월드컵 계기로 재외국민 안전과 권익보장 정책을 효과적으로 홍보

○ 수용성 높은 콘텐츠를 활용해 정책 홍보 효과를 제고

- 프랑스 앙굴렘 만화페스티벌 일본군 위안부 문제 이슈화 홍보(여가부) : 외교적으로 민감한 이슈를 '만화'라는 수용성 높은 콘텐츠를 활용하여 전달
- 소상공인, 전통시장 홍보(중기청) : 우수사례를 통한 지원사업 홍보, 지하철 빵지도 등 확산성 높은 콘텐츠 개발

개선·보완 방향

□ 정부정책에 대한 국민 이해도 제고노력 지속 추진

- 국민 체감형 홍보, 스토리텔링형 홍보 등을 활용, 정책을 디자인할 때부터 국민이 쉽게 이해할 수 있는 방안을 적극 강구

* ‘공급자 중심’에서 → ‘수요자 중심’ 홍보(듣고 → 공유하고 → 협업하는)로 전환

□ 주요 정책 기획홍보 추진시 전략적 접근 강화

- 장기적 홍보플랜 및 로드맵 작성 등 전략적 접근노력 강화
- 정책의 속성, 편익, 사회적 가치 등을 고려한 타겟별 홍보 메시지 설계 필요
- 한정된 자원으로 최대 효과를 발휘할 수 있도록 홍보계획 수립 시 홍보 대상 선정 및 타겟별 홍보계획 구체화

□ 경제·외교안보 이외 부처는 외신대상 홍보 활성화 필요

- 인터넷, SNS 등 다양한 홍보기법 도입 및 다각화 필요
- 핵심 메시지 적극 활용, 전문가 그룹을 통한 간접 홍보기법 활용 등 전략적 홍보 필요

* 외신기자 대상 프레스투어, 외국 현지 관계자 활용 홍보콘텐츠 제작 등

가. 평가 개요

□ 평가목적

- 국민이 실제 정부3.0 성과를 체감할 수 있도록 추진 방향을 제시하고, 평가결과를 차년도 전략수립에 반영

□ 평가대상 : 40개 중앙행정기관(장관급 21개, 차관급 19개)

□ 평가방법

- 행자부 주관, 「정부3.0 평가지원단」 구성*, 평가

* 학계(11명) + 컨설턴트(2명) + 연구원(3명) = 16명

□ 평가지표 (±3점)

평가항목		평가지표	비고	배점
추진기반		• 기관장 정부3.0 추진의지 및 일하는 방식 혁신 노력도	정성/ 정량	25점
중점과제성과	서비스 정부	• 맞춤형 서비스 추진 실적	정성	20점
	유능한 정부	• 정부통합의사소통시스템 활용, 정보공유 및 연계·통합 실적	정성/ 정량	15점
	투명한 정부	• 사전정보공표 및 원문정보공개 실적	정성/ 정량	20점
		• 공공데이터 개방·활용 실적	정성/ 정량	20점

* 100점 만점 평가 후 평균점을 기준으로 ±3점 전환

나. 총 평

□ 주요 성과

- (서비스 정부) 정책 전과정 국민 참여를 활성화 하고 맞춤형 서비스 확대로 국민이 주인 되는 정부 구현에 기여

- ▶ 「국민디자인단」 운영으로 17개 정책을 국민이 직접 디자인
- ▶ 건강·병역·세금·연금 등 민원24 기반 생활정보 통합서비스 구축, 농산물 직거래 비즈니스 플랫폼 개통 등 원스톱 서비스 강화

- (유능한 정부) 정부통합의사소통시스템 개통으로 협업 지원 기반 마련, 기관간 정보공유로 칸막이를 제거하여 국민관심 현안 해결

- ▶ 일자리·복지·서민금융·문화서비스를 한곳에서 해결하는 고용복지+센터(10개), 범정부 화학사고 대응을 위한 합동방재센터(6개) 구축 등 207개 협업 성과 창출
- ▶ 수출입통관정보와 적발정보 공유로 위해 수입품 차단, 기관간 정보공유 및 공조로 국외 반출 문화재 환수 등 70개 정보공유 과제 해결

- (투명한 정부) 주요 정책·통계 등의 정보공개 및 공공데이터 개방을 통해 국민생활에 도움을 주고, 데이터 활용 창업 환경 조성

- ▶ 정보공개건수: 5,109건('13.6월) → 13,548건('14.12월), 원문정보공개율 51.5%
- ▶ 공공데이터개방건수 3.4배 증가('13년 389건 → '14년 1,251건), Open API 개방(438건)
- ▶ 데이터활용 앱 개발 : 화해(화장품 성분), 스마트택배(우편 정보) 등 395건

□ 개선·보완 방향

- 공급자 중심의 서비스 제공 관행 잔존 등으로 국민의 정부3.0 체감도가 미흡한 수준(대국민 인지도 34.6%, '14.9월)

⇒ 국민이 원하는 정보공개·데이터 개방, 국민 시각의 서비스 제공으로 대국민 성과 체감도 향상 필요

- 이를 뒷받침하기 위해 국민관점에서 평가지표 재설계 추진

* (예시) ('14년) 데이터 개방 건수 ⇒ ('15년) 데이터 활용 건수

다. 분야별 평가 결과

① 추진 기반

주요 정책성과

□ 정부3.0 부서·개인 평가 및 기관장 주재 행사로 추진 동력 강화

- 모든 기관들이 정부3.0을 부서 또는 개인 평가*에 반영

* 부서평가(부내평가), 근무성적평정, 성과급 등

- 정부3.0 행사를 통해 정부3.0 가치 공유·확산 기반 조성

* 정부3.0 우수사례 경진대회 또는 성과 보고대회 개최 기관 비중 : 90%

□ 정부3.0을 반영한 일하는 방식 개선 노력 활성화

- 정부3.0에서 제시하는 ‘일하는 방식 개선’의 방향을 이해하고, 업무방식의 변화 노력과 성과 창출 확인

< 일하는 방식 개선 우수 사례 >

- 농진청 : 수요자 맞춤형 품종개발 및 농가/산업체 쌀산업 활성화 모델 확산
- 경찰청 : 국민 참여형 목격자 정보공유 시스템으로 치안 환경 개선

개선·보완 방향

□ 정부3.0 평가 실효성 강화 필요

- 일부기관의 경우 형식적으로 정부3.0을 반영하여 참여 유인 향상에 한계
⇒ 정부3.0이 독립적인 평가항목으로 반영되고, 전반적 과제 성과를 측정할 수 있는 내부평가 체계 전파 필요

□ 단순 기존 업무관행 개선을 넘어서는 일하는 방식 개선 추진

- 기존 부처내 업무에 대한 자체 판단을 통한 보완수준에 머무는 사례 또는 부처내 기존업무 관행의 개선에 제한된 노력도 존재
⇒ ‘일하는 방식 개선방향’의 구성원 공유와 학습을 전제로 혁신업무 과제 발굴과 업무프로세스 개선의 지향점을 국민체감에 두어야 함

② 서비스 정부

주요 정책성과

□ 실질적 혜택을 제공하는 맞춤형 서비스 제공

- 수요자의 특성 분석을 통해 접근성을 개선하고 서비스를 통합 제공함에 따라 국민 편의를 개선하거나 사회적 약자를 배려

국민 편의 개선 사례	▪ (관세청-수입신고가격 정상화) 품목 선정, 해외현지가격 파악, 정상신고 유도, 모니터링 등을 통해 관세포탈 예방 목표와 농어민 소득증대 효과를 달성함 ▪ (농식품부-농산물 직거래 비즈니스 플랫폼 구축) 수요자 유형별 니즈에 따른 서비스 제공을 통해 생산자 및 현장 수요자 모두 만족할만한 비용 개선 효과를 거둠
사회적약자 배려 사례	▪ (국도부-Fast Track 서비스를 통한 교통약자 공항이용 편의 증진) 국가적 차원의 배려와 우선적 처우가 필요한 교통약자·사회적 기여자 대상으로 출입국 절차 간소화 ▪ (경찰청-스마트 침단 시스템을 활용한 안심귀갓길 운영) 원룸 등 범죄취약지에 거주하는 여성 대상으로 침단 방법 시스템을 구축하여 치안환경 개선 및 귀가 여성인 안심 고취 ▪ (금융위-기술금융활성화를 위한 기술 평가 인프라 구축) 성장성과 기술성이 높은 기술 혁신형 중소·벤처기업 지원의 기반이 되는 기술DB 구축 및 활용

□ 국민이 참여하는 맞춤형 서비스 발굴과 설계의 구현

- 수요자의 니즈와 특성을 분석하는 것을 넘어 정책과정에 수요자가 참여할 수 있는 채널 마련
 - 설문조사와 함께 국민모니터단을 중심으로 맞춤형 서비스 발굴

개선·보완 방향

□ 지속적인 사후관리 및 성과관리 체계 개선 필요

- 많은 기관들이 서비스 개발에 중점을 두고 있으나 서비스 고도화를 위해 이용자 사후관리를 통한 지속적인 품질관리 필요
 - ⇒ 환류단계에서 수요자 의견을 수렴하여 향후계획에 반영토록 유도
- 대국민 체감도 향상을 위해 단순 계획 대비 이행도 보다는 실질적인 성과를 측정·관리할 수 있는 평가 필요
 - ⇒ 성과 가시화를 위해 국민관점에서 지표 재설계 추진

③ 유능한 정부

주요 정책성과

□ 정부통합의사소통시스템 활용으로 협업기반 구축

- 기관간 메모보고를 활용한 업무처리가 확산 추세를 보이고 있으며 다수인원이 참여하는 PC영상회의 빈도 증가로 업무 효율 증대

- (기관간 메모보고) 관세청, 금융위, 여가부, 환경부 등은 1인 1회 이상 활용
- (PC영상회의) 10명 이상 참여 영상회의 개최 건수가 농식품부 349회, 산림청 237회 기록

□ 정보공유와 시스템 연계를 통한 정책수요자의 눈높이 맞춤 개혁

- 기관별 분산 데이터 및 서비스 연동으로 기관간 칸막이가 제거 되어 국민적 관심 현안 해소에 기여

- (미래부-R&D 관련 기관) 국가 R&D과제 신청 창구 단일화로 연구자 중심 환경 구축
- (산업부-43개 수출지원 기관) 통합무역정보서비스 구축으로 무역정보 통합 제공
- (관세청-기술표준원) 수출입통관정보와 적발정보의 공유로 위해 수입품 반입 차단
- (문화재청-외교부-검찰청) 기관간 정보공유 및 공조로 국외 반출 문화재 환수

개선·보완 방향

□ 정부통합의사소통시스템 활용 수준 개선

- 활용 빈도가 증가 하고 있지만 충분한 수준은 아니며, 연말에 사용이 집중되고 2인 영상회의 비중이 과다한 기관 존재

⇒ 홍보·사용 매뉴얼 배포·이용기관 확대 등을 통해 활용률을 보다 향상 시키고 수시 모니터링을 통해 업무 유용성 증대 건인

□ 근본적 개혁이 아닌 외연적 편의성 개선에 불과한 경우 존재

- 가이드라인 배포, 단순 정보 연계 등 새로운 사업보다는 기존 사업 (DB포함)의 재가공에 불과하여 사업목적 및 정책대상자 모호

⇒ 실적이 아닌 문제해결 중심으로 협업과제 발굴 추진 필요

④ 투명한 정부

주요 정책성과

□ 정보공개 활성화로 국민 편의 및 알권리 신장

- 주요 정책·통계 등을 공개하여 국민의 생활에 도움을 주고, 원문 정보공개율 50%초과로 정부의 투명성 향상에 기여

* 정보공개건수 : 5,109건('13.6월) → 13,548건('14.12월)

□ 공공데이터 대폭 개방으로 국민편의 제고 및 창업 지원

- 공공데이터 개방 건수*가 전년도에 비해 3.4배 증가하였으며 다수 기관이 이용자 활용이 가능한 형식**으로 제공

* 공공데이터 개방 건수 : ('13년) 389여건 ⇒ ('14년) 1,251건

** 제공형식 현황 : excel형식(xls, xlsx) : 45%, hwp : 23%, csv : 18%

- 오픈 API 대폭 제공으로 민간의 공공데이터 활용 기반을 지원하여 각종 '앱' 개발 등 1인 창업 성과 창출

* 오픈 API 제공건수 4.05배 증가 : ('13년) 108여건 ⇒ ('14년) 438건

개선·보완 방향

□ 정보의 품질개선을 위한 노력 필요

- 대다수 기관에서 만족도 조사 등 단편적 수단으로 국민의견을 수렴하여 정보공개 품질 제고에 한계

⇒ 국민이 원하는 정보의 효과적 발굴을 위하여 일부기관이 시행중인 이벤트, 홈페이지 활용 등의 방식을 전 기관에 확산 필요

□ 단순 개방이 아닌 실질적 가치 창출과 연계

- 공공데이터 활용 창업 사례가 존재하지만 여전히 업무상 생산한 데이터를 단순히 개방하는 경우가 다수를 차지

⇒ 실질적인 새로운 가치가 창출되어 기업매출 및 일자리 증가와 연계될 수 있는 데이터를 발굴·개방하려는 노력이 필요

[3] 부처간 협업

가. 평가 개요

☐ 평가목적

- 부처별 협업 성과와 노력 등을 평가하여 부처간 칸막이 제거를 통한 정부업무성과 제고 및 국민편의 증진

☐ 평가대상 : 39개 중앙행정기관(장관급 21개, 차관급 18개)

* 협업과제 없는 기관(새만금개발청)은 평가 제외

☐ 평가방법

- 국정과제 중 협업부처로 참여한 이행성과(±2점),
국정운영실 관리대상 협업과제* 중 우수·미흡사례(±1점) 반영

* 협업과제(총98개) : 국정운영실 협업과제(79개) + 부처 자율과제(19개)

☐ 평가지표 (±3점)

평가항목	평가지표	배 점
국정과제 이행성과	국정과제 협업부처로 참여하여 세부과제 추진결과 받은 평가결과의 합	±2점
협업성과	협업 우수사례 가·감점	±1점

나. 총 평

□ 주요 성과

- 부처간 유기적 협업이 국정과제의 이행도*를 제고하는데 기여

* 협업부처의 높은 과제 완수율(85%)이 전체 국정과제의 완수율(84.1%) 제고에 기여

- 협업이 원활한 분야에서 높은 국정과제 성과 창출**

** (예)고용복지+센터 관계기관의 적극적 협업노력이 높은 이용자 만족도(4.14/5점) 및 취업성과(취업건수 27.9% ↑)제고에 기여

- 다만, 업무영역간 이견, 이슈 초기의 선제적 조정 미흡 등은 국민체감도 저하 요인으로 작용

* 공공외교-국제문화교류에 대한 외교부·문화부간 업무영역 이견

□ 개선·보완 방향

- 선제적 협업관리를 통한 장애요인 사전예방 및 핵심협업과제 성과창출에 역량 집중

- 협업과제 추진상황 상시 모니터링, 이견사항 노출 이전단계의 선제적 조정 등 위험관리 강화

* 대응 타이밍, 부처별 역할분담, One-Voice 유지 등 포괄적 위험관리 전략 수립

- 국민이 실제 체감할 수 있는 성과 창출을 위해 「선택과 집중」을 통한 전략적 과제관리

* 전체 과제에 대한 평면적 관리 ⇒ 국민체감도를 고려한 선택적 관리

다. 협업 분석

□ 협업이 국정과제 성과 창출 견인

- (국정과제) 협업부처의 적극적 노력으로 국정과제 전반의 과제 완수율이 높고*, 협업이 원활한 분야에서 높은 성과 창출**

* 협업부처의 높은 단위과제 완수율 85.3%(608/713개)이 전체 국정과제(140개) 단위과제의 완수율 제고에 기여 [84.1% (1,940/2,307개)]

** 고용복지+센터 관계기관의 적극적 협업노력이 높은 이용자 만족도(4.14/5점) 및 취업성과(취업건수 27.9%↑)를 견인

- (협업과제) 부처간 협력·조정이 필요한 협업과제(79개)도 별도 선정, 추진*하여 관련 국정과제의 성과창출을 지원**

* 국조실에서 협업과제(79개)를 선정, 관계기관 조정 등을 통해 성과창출 지원

** (예)농식품 6차 산업화 관련, 관계기관 맞춤형 지원을 통해 국정과제(농축산업의 미래성장산업화) 성과창출 기여(관련 창업 8.8%↑, 인증사업체 매출액 11.2%↑)

□ 목표공유 및 공고한 협업체계가 성과 창출의 요인

- 부처간 공동목표를 설정, 유사·중복해소 등 국익차원 성과 달성

* 산업표준(KS)과 방송통신표준(KCS)간 국가표준체계 단일화(31종 표준 단일화)

- 과제별 협업추진T/F 등 공고한 협업체계 운영*을 통해 성과창출

* 고용부·교육부 차관을 공동위원장으로 NCS 협의체를 운영, 총 797개 개발 완료

□ 부처간 업무영역 갈등이 협업의 고질적 장애

- 부처간 정책목표·업무영역 상충이 협업의 주된 부진 요인

* 예술인 창작안전망 구축(문체↔고용부), 국제문화교류·공공외교 활성화(문체↔외교부)

- 관계기관 간 엇박자가 협업 체감도 및 정책신뢰도를 저하

* 자동차연비 공동고시('14.11)가 마련되긴 하였으나, 추진과정상 국토부·산업부간 상반된 연비 재검증 결과 발표 등으로 협업성과 반감

라. 협업 우수 및 미흡 사례

우수 사례

① 부처간 협의체 운영을 통한 협업 장애요인 해결

- (고용복지통합서비스) 통합센터 확산을 위해 부처간, 중앙-지방간, 센터 내로 구분하여 협의체를 구성하여 운영비 분담, 인력증원 등에 대한 부처 이견 조정
- (중소기업지원정책 통합관리시스템 구축) 중소기업 정책조정협의회를 통한 관리대상 사업선정의 부처이견 조정, 사용자 요구사항 반영문제 해결

② 적극적 정보공유를 통한 새로운 대국민 서비스 창출

- (사회보장위원회 중심의 복지정책 추진) 부처간 적극적 정보공유 및 이견조정 등을 통해 총 18개 중앙행정기관이 참여하는 '제1차 사회보장 기본계획' 수립
- (아파트 소음분쟁 줄이기) 층간소음의 범위 및 기준마련을 위한 국토부와 환경부 간 「공동주택 층간소음의 범위와 기준에 관한 규칙」 공동부령 제정

③ 자발적인 협업성과 창출을 위한 내부 협업촉진체계 마련

- (공공부문 여성대표성 제고) 부처평가 및 대학평가에 '5급이상 여성관리자 임용 달성도', '여성 교수 현황' 등을 평가지표에 반영, 여성관리자 확대 독려
- (통합식품안전정보망 구축) 협업부처의 공동 인력파견(4명) 및 추진단내 일체감 조성(워크숍 등), 관계기관장의 지속적 관심제고로 통합정보망 구축

미흡 사례

① 부처 업무영역간 협조 미흡

- (예술인 창작 안전망 구축) 예술인에 대한 고용보험 지원방안에 대한 문체부·고용부간 입장차로 인해, 「고용보험법 개정안」 국회 미제출(완료시킨 '14년)
- * (문체부) 별도의 예술인 특례를 규정하자는 입장 ↔ (고용부) 현행 고용보험상의 자영업자 규정내에 예술인을 포함시키자는 입장

② 부처간 정책개념 및 범위 등에 대한 이견

- (국제문화교류 증진 및 공공외교 활성화) 정책개념에 대한 외교부·문체부간 입장차이로 인해, 통일된 정부안 수립 지연(완료시킨 '14년)
- * (외교부) 공공외교는 국제문화교류를 포섭하는 개념으로 공공외교위원회를 통한 계획수립 ↔ (문체부) 국제문화교류는 공공외교와 상이한 개념으로 국제문화교류위원회를 통한 기본계획 수립입장

③ 상호 소통 부족으로 인한 협업성과 체감도 저하

- (자동차 연비관리제도 개선) 국가정책조정회의를 통한 연비관리 개선방안 확정('14.6월) 및 부처간 공동고시('14.11월) 제정 등 성과창출에 성공하였으나, 추진 과정 상 부처간 소통 부족으로 국민 체감도 저하
- * 국토부·산업부간 상반된 연비재검증 결과 발표('14.6월)로 불필요한 혼선 야기

마. 개선·보완방향

① 문제해결형 정책조정 등 선제적 협업 강화

- 이슈화 초기단계부터 부처간 역할분담 등 선제적 협업을 통해 효과적인 대응체계 마련
- 이견조정 수요를 상시적으로 모니터링, 필요시 현안갈등점검협의회(국조실장 주재), 관계장관회의 등을 통해 신속히 조정

② 국민이 실제 협업성과를 체감할수 있는 「선택과 집중」의 과제 관리

- 국민의 Needs를 반영한 과제선정으로 협업의 성과 달성도(달성 실적)와 국민 체감도(의도한 성과)간 격차 해소
- 협업의 비용과 편익을 고려하여 협업프리미엄이 높은 과제를 핵심협업과제로 지정, 지속적이고 집중적으로 관리

* 협업 프리미엄 = 협업의 편익 - 협업의 비용

③ 협업이 공직의 일상문화로 정착되기 위한 지속적인 기반 구축

- 부처간 자발적인 협업체계 수립을 위한 인사·조직·예산 등 협업 촉진 방안 지속적 마련
- 우수 협업사례 발굴 및 협업의 성공·미흡요인 분석을 통한 부처간 공유로 협업 시너지효과 창출
- 협업성과 창출에 대한 확실한 유인체계 마련(信賞必罰)

* 우수협업유공에 대한 포상실시, 협업미흡사례에 대한 페널티 제공

(4) 대국민 업무태도

가. 평가 개요

□ 평가목적

- 공직자의 업무태도 변화 유인을 통해 행정의 수요자 지향성과 국민의 정책 체감도 제고

□ 평가대상 : 38개 중앙행정기관(장관급 20개, 차관급 18개)

* 국민신문고 민원서비스 미평가기관(국민권익위, 새만금개발청)은 평가 제외

□ 평가방법

- 국민신문고 민원서비스 종합평가 결과(±1점),
현장점검 등을 통해 발굴한 우수·미흡사례 평가(±1점) 반영

□ 평가지표 (±2점)

평가항목	평가지표	배점
1. 국민신문고 민원서비스 종합평가	○ 권익위 주관 「2014년 국민신문고 민원서비스 종합평가」 결과 반영 - 민원인 체감 만족도(30점) - 민원인 불만족 해소노력도(20점) - 민원처리 성실도(20점) - 민원감축 노력도(20점) - 민원서비스 활성화노력도(10점) ※ 100점 만점 평가점수를 ±1점으로 변환	±1점
2. 업무태도 우수·미흡 사례	○ 현장점검 등을 통해 발굴한 대국민 업무처리 우수·미흡사례 가감점	±1점

나. 총 평

□ 주요 성과

- 민원행정 서비스에 대한 평가제도 운영 등 행태개선 노력으로, 각 기관의 민원서비스 대응수준 향상*

* '14년도 국민신문고 민원서비스 평가결과(97만건), 법정기간내 처리율(99.5%), 불만족 민원에 대한 추가답변(73.5%) 등 이행노력 정착 【만족도('13)81.1점→('14)84.4점】

- 정책 수립 및 집행 등 정책과정 전반의 수요자 참여가 확대*, 수요자 중심의 업무태도 변화** 확산

* 주요 국정과제 현장보고회 등을 개최, 정책수요자 정책과정 참여 및 의견제시 활성화

** '대형폐가전 무상방문수거' 등 수요자 호응이 높은(99.7%) 정책이 높은 성과 창출

□ 개선·보완 방향

- 소극적 행정, 타성적 업무행태*가 민원서비스 체감도를 반감시키는 요인으로 작용함에 따라,

- 공직자의 인식개선과 함께 제도개선을 병행, 공직자 행태변화 지속화 유도

* 민원 현장에서의 소극적 업무처리, 불성실한 응대 등 미흡사례 잔존('14.10 현장점검)

- 현장중심·국민중심 업무태도 변화, 반부패 청렴의식 강화 등을 위한 인식개선 노력 추진

- 적극행정 면책제도 활성화, 반부패 시책 확대 시행 등 제도적 지원을 통해 지속성 있는 태도변화 유도

다. 공직자 업무태도 분석

□ (민원처리) 민원처리 절차 등에 대한 만족도는 높으나, 일부 관행적 민원처리 행태는 개선 필요

- 국민신문고 민원(97만건)에 대한 법정기간 내 처리비율(99.5%), 불만족 민원 해소노력* 등 민원서비스 개선노력은 양호**

* 민원인이 ‘불만족’으로 평가한 민원에 대해, 평균 73.5%의 추가 답변 실시

** 민원처리에 대한 만족도가 전년 대비 개선 : (‘13) 81.1점→(‘14)84.4점

- 일부 소극적 업무처리, 부실한 답변 등 타성적 관행*도 지속, 민원처리의 질적 개선노력 필요

* 권익위 현장점검(‘14.10): 본질을 회피하는 답변, 동일한 답변 반복 등 소극행정 확인

□ (주요시책) 현장·수요자중심의 정책 추진노력이 효과를 거두고 있으며, 일부 현장고려 미흡사례 재발방지 위한 체계적 노력 필요

- 현장수요를 반영한 정책은 국민편익 제고와 높은 정책효과 달성

* ‘대형폐가전 방문수거 사업’은 노인가구 등 현장의 높은 만족도(99.7%)를 바탕으로 성공적 정책효과 달성(전년대비 수거실적 2.4배 증가)

- 현장 고려가 미흡한 정책은 낮은 정책순응도로 좌초 야기

* 대형 사고를 계기로 양산된 성급한 정책(세월호 → 광역버스 입석금지, 개인정보 유출 → TM영업금지)은 현장여건 고려 미흡으로 시행유보 또는 폐지

□ (반부패 시책) 관대한 반부패 인식은 정부신뢰도 저하의 원인으로 작용, 공직자의 반부패 인식개선을 위한 지속적 노력 필요

- 부패척결을 위한 범정부적 자정활동이 지속되고 있으나, 최근 防産비리 등 근절되지 않는 공직비리로 정부 신뢰 추락

- 공직 부조리의 저변으로 작용하는 관대한 반부패 의식*에 대한 인식개선과 함께 제도적 예방책 강구 필요

* (‘14부패인식조사) : 공무원만 행정분야 청렴도 높게 응답(국민 4.2% ↔ 공무원 70.5%)

우수 사례

□ 민원처리 시스템 개선

- (고용부) 낮은 전화통화 성공률(58%)로 인한 민원불편 해소를 위해, 응답율 80% 달성을 목표로 콜센터 증원, 개인별·팀별·부서별 실적관리 추진
 - * 효과(3월→10월): 응답율 ↑(58%→80%), 민원불만족 ↓(146→46건), 고객만족도 ↑(84.3%→86.5%)
- (법제처) 민원조정관(기획조정관)을 지정, 모든 국민신문고 민원답변에 대한 사전검토를 시스템화, 답변 품질관리('14.6월 지정 이후 민원인 만족도 46점→83점)

□ 현장중심·수요자중심 정책 수립·집행

- (환경부) 찾아가는 '대형 폐가전제품 무상방문 수거사업'을 도입('14.9 전국 시행), 국민생활 편의 향상(99.7% 만족)과 자원재활용(수거실적 2.4배 ↑) 목적 동시 달성
- (농림부) 對중국 유제품 수출검역 절차를 간소화*('14.4), 축산물의 수출 확대 지원**
 - * 구비서류 간소화(9종→5종), 검역증 발급장소 확대(생산지→전국 어디나) 등
 - ** 유제품의 중국내 판매 가능기간 연장(5일→8일) 효과
- (행자부) 「간단 e 납부 시스템」 전면 실시('14.1)를 통해, 지방세고지서 없이도 전국 어디서나 은행(창구, 인터넷뱅킹 등)에서 현금·신용카드로 조회·납부 가능
- (병무청) 기술훈련-군복무-취업을 연계한 맞춤형기병제를 신설, 고졸이하 청년들의 군복무로 인한 경력단절 부담 감소

□ 불합리한 관행·제도개선으로 부패요인 차단

- (관세청) 정보화 사업(1,785억원) 관련 부조리 차단을 위해, 사업 단계별 상시 감사를 실시('14년 3회), 공직기강 해이자 문책(8명) 등 부패유인 차단
- (산업부) 가스안전 검사를 이해관계자가 시행(협회→회원사)하던 불합리한 관행을 개선(이해관계자 배제), 민간부문 부패방지 시책 확산
- (기재부) “비복지분야 국고보조금 부정수급 종합대책” 마련('14.11), 국고보조금 운영·집행의 투명성 강화

미흡 사례

□ 형식적·관행적 민원처리

- (부실한 민원답변) 본질적 답변 회피(△△책자 참고 등), 이해하기 어려운 답변, 동일한 답변 수회 반복 등으로 2차 민원을 야기
- (민원인 접근 제한) 민원인과의 접촉을 피하기 위해, 본인정보 란에 기관 대표번호나 콜센터 번호를 기재하는 등 고의적으로 접근을 제한
- (다부처민원, 복합민원 책임회피) 지정된 기관이 처리하지 않고 구체적 이유나 근거 없이 다른 기관 또는 산하기관 등으로 이송

□ 현장 고려가 미흡한 정책

- (현장고려 미흡) 국민안전을 위해 광역버스 입석금지를 발표했지만, 현장 여건 등에 대한 철저한 사전분석 미흡으로, 시민불편 가중되자 시행 유보
- (설익은 정책 양산) 카드사 개인정보 유출을 계기로, TM영업금지 정책을 발표했다가, 고용불안 등 정책부작용이 커지자 20여일 만에 철회

□ 공무원의 소극적 집행행태

- (소극적 인허가) 법령상 인허가 제한이 없고, 현저한 불허사유가 없음에도 “주민 반대, 주변 경관, 관계부서 의견”등으로 불허가(주유소, 화장장 건립 등)
- (규제개혁 집행 시간차) 규제개혁 등의 조치로 상위 법령은 개정되었으나, 일선 지자체의 자치법규 개정 지연으로 집행 지연

□ 부정한 청탁 등으로 직무 공정성 저해

- (계약비리) 방위산업 등 대형 정부조달 구매사업을 시행하면서, 불량부품 납품 등 계약비리를 범해 국민적 원성을 초래
- (부정 청탁) 친소관계를 통해 의사결정에 직간접적인 영향을 끼치는 사례 등 금전수수를 수반하지 않는 청탁에 대한 관대한 분위기 만연

라. 개선 · 보완 방향

□ 공직자 인식개선 노력 강화

- 적극적 업무처리, 현장·국민중심 업무태도 함양에 교육·평가 등 중점
 - * (교육·감사) 소극행정에 감사 중점, 적극행정 면책 홍보 등에 교육 확대
 - * (평가) 국민신문고 민원 평가시, 민원처리 만족도 등 질적 척도에 배점 확대 등
- 기관별 자정노력을 통해, 비정상적 관행 근절 및 반부패인식 제고

□ 행태개선을 위한 제도개선 추진

- 각 분야의 비정상적 관행의 정상화를 위한 제도개선 지속 추진
 - * 공직자 행태개선을 포함한 ‘정상화 과제’ 지속 추진
- 적극행정에 대한 면책제도 활성화
 - * 감사원법 등에 법제화된 면책제도를 적극 활용하여, 실질적 면책성과 확산
- 부패 취약분야(계약분야 등)에 대한 시스템 개선에 선택과 집중

□ 현장중심 지도·점검 병행

- 민원처리 실태점검을 통해, 소극적 행태 등 지속 개선
 - * 불만족 민원 현장점검(권익위)을 정례적 추진, 점검결과를 ‘민원서비스 평가’에 반영
- 현장중심 정책추진을 유도, 국민 체감형 성과창출 도모
 - * 정책수요자가 참여하는 현장점검을 확대, 수요자 중심 정책수립 유도
- 비정상적 관행, 부패 취약분야 점검을 강화, 공직 청렴도 제고

(5) 특정시책 이행관리

가. 평가 개요

☐ (평가목적) 장애인 고용, 중증장애인 생산품 구매, 중소기업제품 구매 노력에 대한 평가를 통해, 국가 배려시책의 이행성과 제고

☐ (평가대상) 40개 중앙행정기관(장관급 21개, 차관급 19개)

☐ (평가방법) 시책별 소관부처가 평가, 평가의 전문성 확보

* 장애인고용(고용부), 중증장애인 생산품 구매(복지부), 중소기업제품 구매(중기청)

☐ 평가지표 (±2점)

평가항목	평가지표	배점
1. 장애인 고용	○ 법정 의무고용률(3%) 중심 가감점 ○ 중증장애인 고용노력	±0.6점
2. 중증장애인 생산품 구매	○ 법정 의무 구매비율(1%) 중심 가감점	±0.6점
3. 중소기업 제품 구매	○ 법정 의무 구매비율(50%) 중심 가감점	±0.6점
4. 기술개발 제품 구매	○ 기술개발제품 법정 권장 구매비율(10%) 중심 가감점	±0.2점

나. 총 평

□ 주요 성과

- 장애인 고용, 중소기업제품 구매 등 주요시책의 이행률이 법정 기준 상회
- 소기관 평균 장애인 고용률(3.27%)이 법정기준(3%) 초과하고, 법정비율을 달성한 기관 수도 증가('13년 34개→'14년 35개)
- 중소기업제품의 평균 구매비율(64.8%)도 법정기준(50%)을 상회하고, 대부분 기관이 법정비율 달성*

* 전체 기관의 90%(36/40개 기관)가 법정비율 달성

□ 개선·보완 방향

- 중증장애인 생산품, 중소기업제품 중 '기술개발제품' 등의 구매 실적이 상대적으로 부진함에 따라,
 - 해당 분야에 선택과 집중, 국가 배려시책 전반의 법정 이행률 달성 필요
- * '중증장애인 생산품' 구매율(0.96%)은 전년 대비 개선(0.61→0.96%)되었으나, 법정비율(1%)에 미달
- * '기술개발 제품 구매실적(9.7%)'도 전년 보다 일부 개선(8.8→9.7%)되었지만, 법정비율(10%)에 미달
- 물품·용역 계약시 중증장애인생산품 구매가능여부 우선 고려 등 구매계약 과정의 자체점검 시스템 정착
- 기술개발 제품 구매 확대 위해 '관련 제품 DB간 실시간 연계 시스템 구축' 등 제도적 지원 필요

다. 분야별 평가 결과

① 장애인고용(법정 고용률 3% 이상)

주요 성과

□ 소기관 평균 장애인 고용률(3.27%*)이 법정비율(3%)을 상회

○ 장애인 의무고용률을 달성한 기관수도 전년보다 증가(34 → 35개)

* 장애인 고용률(%): ('11) 3.06 → ('12) 3.26 → ('13) 3.45 → ('14) 3.27

(전년대비 장애인 총수는 539명 증가(4,855→5,394) 했지만, 모수 증가로 고용률은 소폭 감소)

* 국가보훈처(5.87%), 조달청(5.06%), 식약처(4.69%), 국세청(4.49%) 등 13개 기관이 4.0% 이상 달성

* 원안위(2.86→4.96%), 법무부(3.88→4.45%), 식약처(4.0→4.69%) 등 크게 실적 개선

* 교육부(4명), 고용부(2명), 경찰청(2명), 국세청(2명) 등이 중증장애인 주요 채용기관

개선·보완 방향

□ 일부 기관은 여전히 의무고용률을 채우지 못하고 있으며*, 중증장애인 채용실적은 전년 대비 오히려 감소**

* 경찰청(2.87%), 교육부(2.18%), 국방부(2.71%), 미래부(2.85%), 방통위(2.84%)

** 중증장애인 채용이 ('13) 37명 → ('14) 24명으로 감소

○ 의무고용률 미이행 기관은 '중기 인력운용계획 수립' 등을 통해 장애인 고용 단계적 확대

○ 중증장애인의 경우, 각 기관별 중증장애인 적합직종 추가 발굴 등을 통해 고용 확대 노력 전개

* 의무고용률 달성 35개 기관 중 중증장애인 채용 실적이 없는 기관이 21개 기관

② 중증장애인 생산품 구매 (법정구매비율 1% 이상)

주요 성과

□ 전년 대비, 전체기관의 중증장애인생산품 평균 구매율이 상승
(0.61%, 379억원 → 0.96%, 563억원), 법정구매율(1%)에 근접

○ 각 기관의 구매 개선노력*으로 대부분 기관의 실적이 개선되고,
법정 구매율 초과기관 수도 증가(16→21개)

* ‘중증장애인 등록시설 여부’ 확인후 지출결의(환경부), 소속기관 협조 공문
및 구매담당자 교육(공정위 등)

* 방통위(4.00%), 병무청(2.31%), 법제처(2.18%) 등 21개 기관이 법정 구매율 초과
* 공정위, 산자부, 환경부, 경찰청, 조달청 등 31개 기관은 전년대비 우선구매율 상승
* 방통위(1.42→4.00%), 환경부(1.27→2.06%), 공정위(0.56→1.28%) 등이 크게 개선

개선·보완 방향

□ 중증장애인생산품 의무구매비율을 달성하지 못한 기관이 상당하고*
전년 대비 실적 감소기관도 8개 기관**에 달하는 등 시책이행 부진

* 법정구매율 미달기관 : ('13) 25개 → ('14) 19개

** 문체부(-49.8%), 문화재청(-30.7%), 미래부(-23.5%) 등 8개 기관 실적 감소

○ 각 기관은 중증장애인생산품에 대한 ‘계약 편의제도’ 활용 등을
통해, 구매율 적극 제고

* 중증장애인생산품 업무수행기관(한국장애인개발원)을 통한 수의계약 대행 가능

○ 평가 주관기관(복지부)은 기관별 추진실적을 정기적으로 점검·독려*
국가 배려시책의 정부부문 선도 확산

* '15년부터 ‘우선구매관리시스템’을 통해 분기별로 구매실적 확인 및 독려 예정

③ 중소기업 제품 구매 (50% 이상, 기술개발제품은 10% 이상)

주요 성과

□ 중소기업 제품의 평균 구매율(64.8%)이 법정비율(50%)을 크게 상회하고, 대부분 기관(36/40개 기관)이 법정비율을 달성

* 구매 총액도 소폭 증가 ('13년) 11조 412억원 → ('14년) 11조 513억원

○ 실적 우수기관의 경우, 성과지표 반영, 정기적 점검회의 개최 및 독려 등을 통해 높은 구매율(80% 이상)을 달성

- * 농림축산식품부 : 중기간경쟁제도 교육, 소속기관에 각종 인증현황을 지속적으로 안내하는 등 노력을 통해 2년 연속 80%대 구매율 달성
- * 산림청 : 사업설계 및 사전검토 단계부터 중소기업 제품을 반영하는 등 노력으로 지속적으로 80%대 구매율 기록중('11년 이후 82.5%→87.9%→85.4%→86.8%)
- * 국토부 : SOC 사업 비중이 높으나, 지속적인 관심제고로 기술개발제품 구매율이 지속 증가(6.1%→9.0%→15.3%)하여 법정권장비율 충족(15.3%)

개선·보완 방향

□ 기술개발제품의 경우, 전년 대비 평균 구매율은 증가(8.8%→9.7%)했으나, 여전히 법정권장기준(10%)에 미달하는 기관*이 상당수

* 법정 권장기준(10%) 미달기관 : ('13) 20개 → ('14) 20개

○ 각 기관은 정책이행도가 상대적으로 낮은 기술개발제품의 구매에 보다 관심을 집중, 구매비율 향상 필요

* 정책 이행률 : 중소기업제품 90%(36/40개 기관), 기술개발제품 50%(20/40개 기관)

○ 평가 주관부처(중기청)는 기술개발제품 DB의 실시간 연계 시스템 구축 등(15.9 예정) 구매 확대를 위한 제도개선 노력 필요



Ⅲ. 기관별 종합 평가

Ⅲ. 기관별 종합 평가

1 평가 개요

- (평가목적) 국정과제, 규제개혁, 비정상의 정상화과제 등에 대한 평가결과를 기관별로 합산·발표하여 기관 차원의 국정성과 제고 독려
- (평가방법) 국정과제 평가(50점), 규제개혁 평가(25점) 및 정상화과제 평가(25점)를 합산
 - 홍보(±5점), 정부3.0(±3점), 협업(±3점), 대국민 업무태도(±2점), 특정 시책(±2점)은 가감점으로 반영

2 평가 등급

* 각 등급 내 기관명은 직제순으로 표기

구분	장관급 기관	차관급 기관
우수	기획재정부, 미래창조과학부, 산업통상자원부, 보건복지부, 환경부, 국토교통부	식품의약품안전처, 관세청, 경찰청, 산림청, 중소기업청, 특허청
보통	교육부, 통일부, 법무부, (안전행정부*), 문화체육관광부, 농림축산식품부, 고용노동부, 여성가족부, 공정거래위원회, 금융위원회, 국민권익위원회	법제처, 국가보훈처, 국세청, 조달청, 통계청, 병무청, 문화재청, 농촌진흥청, 기상청, 행정중심복합도시건설청, 새만금청
미흡	외교부, 국방부, 해양수산부, 방송통신위원회	방위사업청, (소방방재청*), (해양경찰청*), 원자력안전위원회

* 정부조직 개편에 따라 폐지된 기관

IV. 후속조치 계획

IV. 후속조치 계획

① 평가결과 환류 및 개선조치

- 국정과제, 규제개혁, 비정상의 정상화과제 등 평가 항목의 개선 필요사항을 각 부처에 통보, 개선계획 수립토록 조치
 - 국무조정실에서 이행상황 점검
- 이행상황 점검결과는 2015년 평가시 반영

② 평가결과 우수 기관 및 유공자 포상

- 평가결과 우수 기관에 대해서는 「정부업무평가기본법」에 따라 포상금 지급
- 성과창출에 기여한 공무원 등에 대한 훈·포장 수여