

새로운 시대, 함께 여는 미래

2022

정 부 혁 신  
종 합 추 진 계 획

2022. 2.





---

새로운 시대, 함께 여는 미래

---

2022

---

정 부 혁 신  
종합 추진계획

---

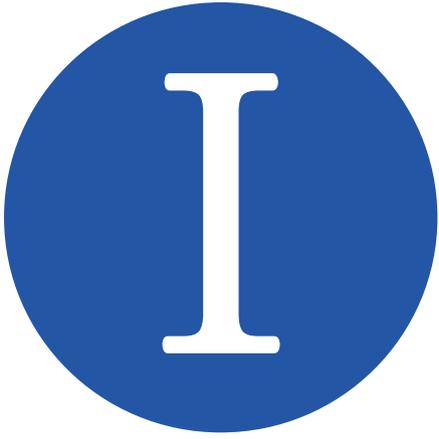
2022. 2.



## 목 차

---

<b>I. 4년반 성과 및 진단</b>	04
<b>II. 2022 정부혁신 추진 방향</b>	08
<b>III. 중점 추진 과제</b>	10
<b>참여·협력</b>	
1. 국민참여가 정책이 되는 정부	12
2. 주민참여가 생활이 되는 지역	14
3. 혁신으로 발전하는 지역사회	16
4. 협업이 일상이 되는 문화 조성	18
<b>공공서비스</b>	
5. 디지털 서비스로의 혁신적 전환	20
6. 수요자 맞춤형 서비스의 선제적 제공	22
7. 포용적 서비스 환경 구축	24
<b>일하는 방식</b>	
8. 데이터·시스템으로 일하는 정부 구현	26
9. 뉴 노멀(New Normal) 시대에 맞는 일하는 방식 정착	28
10. 혁신문화 내재화 및 국내외 확산으로 국민신뢰 향상	30
<b>IV. 추진 일정</b>	32
<b>참고자료</b>	
참고 「2021 정부혁신 종합 추진계획」 과제별 실적	37



4년반 성과 및 진단

# 4년반 성과 및 진단

## ● 개요

- 지난 4년반 동안의 지속적인 정부혁신 노력으로, 정부신뢰도·부패인식지수·글로벌 혁신지수 등 다양한 국제적 평가지표 상승
  - ※ 경제협력개발기구(OECD) 정부신뢰도: 2017년 32위 → 2021년 20위
  - 국제투명성기구(TI) 부패인식지수: 2017년 51위 → 2021년 32위
  - 세계지식재산기구(WIPO) 글로벌 혁신지수(2021년): 전세계 5위, 아시아 1위
- 코로나19의 위기 속에서도 온라인 중심의 국민참여는 계속해서 확대되었으며, 디지털 기술 기반 정부서비스로의 전환이 가속화
- 적극행정의 일상화 및 디지털·데이터 기반 행정 본격 추진
  - ※ PC영상회의 개설: '18년 61,505건 → '20년 126,740건
  - 정부원격근무서비스(GVPN) 이용자: '19년 18,119명 → '20년 185,909명

## ● 주요성과

- **(참여·협력)** 국민참여의 양적·질적 확대와 함께 국민·정부가 공동으로 사회문제를 해결하는 민·관 협력 기반 정부운영 강화

- '광화문1번가' 누리집 이용자: '19년 4만명 → '21년 55만명
- 국민참여예산: '19년 38개 사업 928억원 → '22년 71개 사업 1,429억원
- 도전.한국을 도입('20.1월)하고, 도전.지자체(인천, 충남)로 확대('21년~)
- 주민참여리빙랩: 민·관 협력 도시재생 및 청년친화 마을 조성, 유희공간을 학부모가 직접 놀이터로 설계·조성, 사물인터넷이 탑재된 쓰레기통으로 쓰레기 무단 투기 문제해결 등
- 혁신조달: 구매실적 4,690억 달성, 혁신제품 지정 '19년 66개 → '20년 345개 → '21년 776개

- **(공공서비스)** 한 곳에서 한 번에 해결하는 통합형서비스를 확대하고, 비대면·디지털 환경에 맞는 서비스 혁신 추진

- 생애주기별 패키지 서비스: 9종(임신·출산·전입·초등돌봄·보훈·상속·청소년·일자리·창업) 제공
- 보조금24(300여종 서비스 확인): 누적 251만여명 이용(12.31.)
- 국민비서: 백신접종정보 3억 7,036만건(4,445만명), 생활정보 3,183만건(1,399만명) 알림 발송(12.31.)
- 전자증명서 활용('21.12월/누적 306종 서비스): 발급 2,299,069건, 제출 408,706건

- **(일하는 방식)** 적극행정의 법·제도적 기반을 마련하고, 데이터·디지털 기술을 활용한 일하는 방식 개선 및 공직사회의 인적 다양성 확대

- 「적극행정 운영규정(대통령령)」 마련('19.8월), '적극행정 국민신청제' 시행('21.7월)
- '데이터3법' 시행('20.8월), 「데이터기반행정 활성화에 관한 법률」 시행('20.12월)
- 긴급재난지원금: 카드사 연계로 한 달 만에 전국민 가구 98.2% 지급 완료('20.5월)
- 여성 고위공무원 '17년 6.5% → '20년 8.5% / 공공기관 여성 임원 '17년 11.8% → '20년 22.1%
- 청년 관련 위원회의 청년 위촉 의무화(「청년기본법」, '20.8월 시행)

## 참고: 정부혁신 추진경과

### ● 행정내부의 개혁을 넘어, 국민 삶의 질을 높이는 정부혁신을 위한 추진체계 마련

- 문재인정부 「정부혁신 종합 추진계획」 수립·발표('18.3.19. 정부혁신전략회의)
  - ※ **(비전)** 국민이 주인인 정부      **(목표)** 참여와 신뢰를 통한 공공성 회복
  - (전략)** 사회적 가치 중심 정부, 참여와 협력, 신뢰받는 정부
- 체감도 높은 정부혁신 성과창출을 위한 연도별 「정부혁신 추진계획」('19~'21년) 및 주요 분야\*별 추진계획 수립·추진('19년~)
  - \* 「범정부 적극행정 추진방안」('19년), 「디지털 정부혁신 추진계획」('19년), 「사회적 가치 실현을 위한 공공부문의 추진전략」('20년), 「데이터기반행정 활성화 기본계획」('21년) 등
- 기관별·분야별 실행계획 수립·시행('19~'21년) 및 정부혁신평가·컨설팅을 통해 혁신과제 성과관리·실행력 제고
- 국민이 주도하는 민·관 협력 정부혁신을 위해 '정부혁신추진협의회' 및 '정부혁신국민포럼' 구성·운영('18.10월~)

### ● 혁신활동의 국내·외 공유·확산

- 범정부 혁신성과를 공유하는 '정부혁신 박람회'('19~'21년/3회) 및 열린정부파트너십 (OGP) 의장국으로서 '글로벌서밋' 개최('21.12월)
- 사회혁신 성공사례를 공유하는 '사회혁신한마당'('18~'21년/4회) 및 재도전 문화를 확산하기 위한 '실패박람회'('18~'21년/4회) 개최

## ● 보완할 점

- **(참여·협력)** 국민참여결과의 정책반영을 통한 참여의 효능감 향상 및 상호 소통에 기반한 협업 활성화 필요

- **정부혁신 대국민 인식조사(전국 만19세 이상 2,000명 참여, '21.11월)**

- 중점 추진 필요 분야(% , 복수응답): (실질적 국민참여 확대) 36.7, (국민 알권리 보장) 32.4, (적극행정 확산) 29.5, (공공서비스 개선을 통한 국민편의 증진) 29.2 등
- 국민참여 결과의 정책반영 동의율(%): (긍정) 26.9, (보통) 40.9, (부정) 32.3

- **(공공서비스)** 포용적이고 접근성 높은 정부서비스에 대한 요구 지속

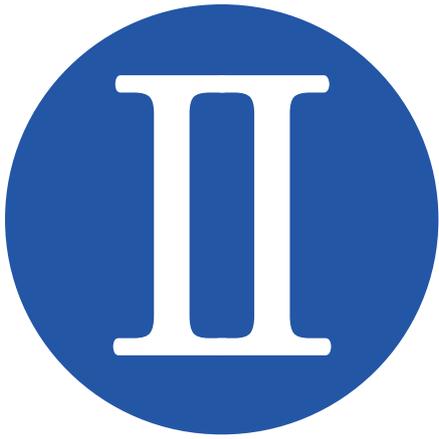
- **정부혁신 대국민 인식조사(전국 만19세 이상 2,000명 참여, '21.11월)**

- 개선 필요 대국민 서비스(%): (취약계층 서비스) 36.7, (맞춤형·원스톱 서비스) 23.5, (선제적 서비스) 22.1, (디지털 서비스) 18.6, (데이터 기반 서비스) 7.8 등
- 정부혁신을 통한 대국민 서비스 개선(%): (긍정) 29.8, (보통) 40.1, (부정) 30.2

- **(일하는 방식)** 디지털·비대면 전환 및 MZ세대 확산에 따른 근무방식·공직문화 혁신, 지속가능한 정부혁신 기반 마련 필요성 증가

- **정부혁신 공무원 인식조사(중앙·지자체 공무원, 공공기관 등 30,681명 참여, '21.11월)**

- 공무원 역량 강화 시급 분야(%): (소통 및 협업 역량) 32.7, (디지털 역량) 23.5, (업무전문성) 20.7, (위기대응 역량) 14.2, (공직 윤리) 7.7
- 일하는 방식 혁신을 위한 개선필요사항(%): (조직문화 혁신) 44.4, (원격근무 활성화) 21.6, (근무공간 개선) 20.8, (법·제도 개선) 11.8 등
- MZ세대 대상 정책 필요성(%): (필요하다) 66.7, (보통) 27.5, (필요없다) 5.8
- 정부혁신 지속 추진 필요성(%): (필요하다) 77.7, (보통) 20.0, (필요없다) 2.3



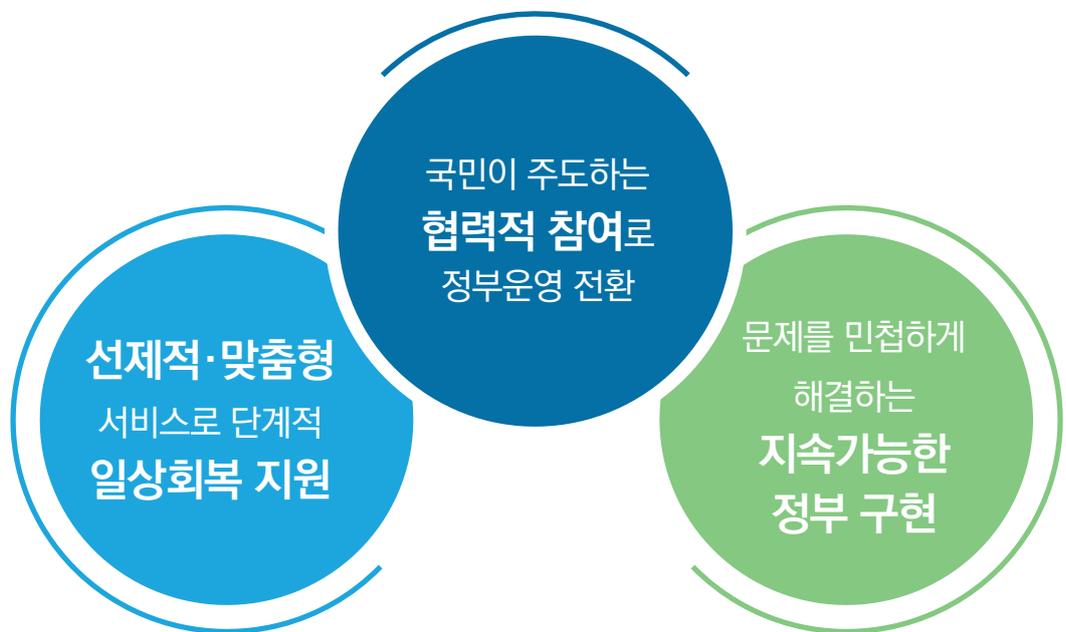
2022 정부혁신  
추진 방향

# 2022 정부혁신 추진 방향

- 2022년은 코로나19의 위기를 딛고 일어나 모두에게 소중한 일상회복이 본격 추진되는 시기로, 디지털·데이터 기반의 과학적 국정관리와 일상적 혁신의 내재화로 새로운 시대의 새로운 국민적 요구에 대응하는 대전환의 출발점이 되어야 함

※ 제42회 국무회의 대통령 모두말씀(21.9.28.): “대전환을 향한 혁신의 힘찬 발걸음이 새로운 시대를 열어나가는 원동력이 될 것입니다.”

- 국민이 주도하고 민·관이 공동생산하는 협력적 국민참여로 정부운영을 전환하고 지역사회에 혁신 문화 정착
- 국민의 ‘보다 나은 삶’을 위한 포용적·맞춤형 서비스의 선제적 제공으로 단계적 일상회복 지원
- 디지털 기술·데이터를 통해 문제를 사전에 예견하여 민첩하게 해결하는 정부를 구현하고 지속가능한 정부혁신을 위한 기반 마련



비전

“국민이 주인인 정부”의 실현

목표

참여와 신뢰를 통한 공공성 회복

3대 전략



사회적 가치 중심 정부



참여와 협력



신뢰받는 정부

추진 방향

- ☑ 국민이 주도하는 협력적 참여로 정부운영 전환
- ☑ 선제적·맞춤형 서비스로 단계적 일상회복 지원
- ☑ 문제를 민첩하게 해결하는 지속가능한 정부 구현

2022 주요 과제

참여·협력

- ① 국민참여가 정책이 되는 정부
- ② 주민참여가 생활이 되는 지역
- ③ 혁신으로 발전하는 지역사회
- ④ 협업이 일상이 되는 문화 조성

공공 서비스

- ⑤ 디지털 서비스로의 혁신적 전환
- ⑥ 수요자 맞춤형 서비스의 선제적 제공
- ⑦ 포용적 서비스 환경 구축

일하는 방식

- ⑧ 데이터·시스템으로 일하는 정부 구현
- ⑨ 뉴노멀(New Normal) 시대에 맞는 일하는 방식 정착
- ⑩ 혁신문화 내재화 및 국내외 확산으로 국민신뢰 향상



중점 추진 과제

### 1 국민참여가 정책이 되는 정부

- ◆ 국민이 참여를 통해 효능감을 느낄 수 있도록 법·제도적 지원을 강화하고, 참여 통로를 지역, 세대, 온·오프라인으로 확장

#### ● 법·제도로 보장하는 확실한 국민참여

- **(법률기반)** 국민참여의 기본사항을 규정하고, 국민참여를 체계적으로 지원하기 위한 「국민참여활성화법」\* 제정 추진

\* 중앙·지방 국민참여운영계획 수립, 참여수단 규정(제안·공모·국민심사·정책토론) 등 규정

- **(국민청원)** 청원권의 실질적 보장을 위한 청원제도 본격 시행\*

\* (온라인청원시스템) ~'22.9 시스템 개발 → '22.9~'22.12 시범운영 → '22.12~ 정식 운영

(제도시행) 기관별 청원 처리체계 점검·지원, 국민·공무원 대상 맞춤형 홍보·교육 등

#### ● 참여의 질적·양적 수준 향상

- **(도전.한국)** 과제 이원화\*로 아이디어 공모의 적실성을 확보하고, 지역·세대 확대\*\*를 통한 아이디어 다양화 및 사업화·정책화 강화

\* (거시적 과제) 지방소멸, 탄소중립 등 / (미시적 과제) 생활불편, 층간소음 등

\*\* (지역) '21년 2개 → '22년 17개 시·도 / (세대) MZ세대 공모 정례화 등

- **(국민참여예산)** 온·오프라인 제안접수 병행, 취약계층 의견수렴 확대 등을 통한 참여예산제도 인지도 제고 및 사업 발굴 확대

- **(공모전)** 행정기관 공모전 운영·관리 규정\*(대통령령)을 제정('22.3)하고, 시스템을 구축('22.12)하여 투명하고 공정한 공모전 운영 지원

\* 심사위 구성·운영, 부정행위 검증 및 처리 방법, 결과공개, 관리체계 등 규정



## ● 국민참여 플랫폼 활용성 제고

### ●● (연계성 강화) 광화문1번가와 다른 기관 참여플랫폼의 연계 확대\*

\* '21년 5개 기관(국민신문고·국민참여예산 등 중앙부처 2, 토크대구·바로소통광주·경남1번가 등 지자체 3) 연계 → ~'22.8. 812개 지자체 추가 연계

### ●● (기능 다양화) 행정기관 공모전 통합관리 기능 추가, '혁신제안톡' 이용 활성화\* 등 지속적인 국민참여 플랫폼 기능 개선

\* 우수성과 홍보, 정책화 과정 공유, 정책제안 플랫폼 담당자 협의체 구성(2월~) 등

## 2

## 주민참여가 생활이 되는 지역

- ◆ 지역주민간 소통을 기반으로, 주민의 생활 속 경험과 지식을 통해 주민이 직접 지역사회의 문제를 해결할 수 있도록 행·재정적 지원 강화

### ● 지역 공동체의 소통 창구 확대

- **(소통공간)** 지역 공동체 활성화를 위해 ‘거점별 소통협력공간’을 확대하고, 활용도가 낮은 공공시설을 주민 활동 공간으로 전환\*
  - \* (소통협력공간) '21년 6개소 → '22년 8개소 → '23년 10개소
  - (주민활동공간) '21년 69개소 → '22년 78개소 → '23년 86개소
- **(리빙랩)** 소통협력공간을 통한 지역밀착형 생활실험\* 활성화 및 생활실험 아이디어의 정책 연계를 위한 ‘리빙랩 디자인단\*\*’ 추진
  - \* '18~'20년 3년간 지역문제 190건 발굴 및 10개 의제 정책 반영
  - \*\* 주민생활 5대분야(지역재생/주거/환경/농식품/일자리) 대상 생활실험 실시
- **(거버넌스)** 지역주민이 직접 문제를 발굴하고 해결하는 ‘지역문제해결플랫폼’을 전국 지방자치단체(17개 시·도)로 확산\*
  - \* '20년 8개 → '21년 10개 → '22년 13개 → '23년 17개 시·도

### ● 주민 중심의 생활자치로 전환

- **(주민참여)** 주민참여의 제도적 요건을 완화하고 지방자치의 민주성·책임성을 강화하기 위한 「주민투표법」·「주민소환법」 개정\* 추진
  - \* 주민투표 투표권자 연령 19 → 18세, 개표요건 폐지 / 주민소환 인구규모에 따라 청구요건 차등적용
- **(주민자치)** 지역특성에 맞는 주민자치회 발전모델 마련\*
  - \* (주요내용) 위원 대표성 제고, 기능·역할 내실화, 다른 주민(자치) 조직과 연계 강화 등
- **(비대면)** 온라인 주민 서비스 제공을 위한 ‘주민e직접’ 플랫폼\* 개시('22.1)
  - \* (주요내용) 온라인 주민조례발안·주민투표 청구, 증명서 발급, 모바일 전자서명 등

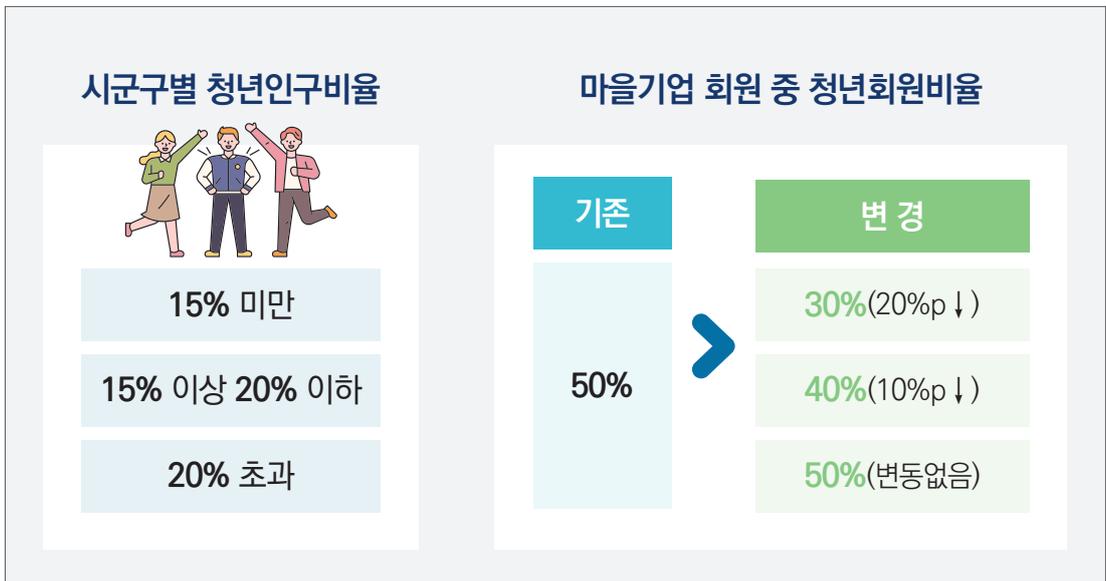
● **청년을 통한 지역사회 활력 모색**

- (커뮤니티) 청년마을 지원 기간(1년 → 3년) 및 청년공동체\* 지원 확대

\* (지원내용) 멘토·전문가 컨설팅, 네트워크 형성, 홍보활동 등  
(지원대상) '20년 16개 팀 → '21년 100개 팀 → '22년 140개 팀



- (마을기업) 청년인구 감소 지역에 대한 '청년마을기업' 지정요건 완화로 지역사회의 새로운 성장동력으로서 청년 역할 강화



### 3

## 혁신으로 발전하는 지역사회

- ◆ 법·제도적 뒷받침을 통한 주민 주도 지역사회혁신 강화와 함께 적극적 혁신사례 발굴·공유로 혁신 문화를 지역사회에 확산

### ● 지역사회 발전의 법·제도적 기반 마련

- **(지역사회혁신법)** 지역사회의 지속가능한 발전과 지역 주민의 삶의 질을 향상시킬 수 있도록 체계적으로 지원하기 위한 근거법 제정\* 추진  
\* 지역사회혁신활성화법('20.9월, 한병도의원), 마을공동체 및 지역사회혁신활성화법('21.11월, 서영교의원)
- **(실패박람회)** 민·관 협력 프로그램\* 운영, 관계부처·지자체 정책·사업을 반영한 속의 기반 재도전 정책과제 발굴 및 제도 개선  
\* 재도전 지지·장려 및 실패에 대한 인식 전환을 위한 공공·민간기관·지자체 참여프로그램 구성

### ● 지역사회혁신의 기관간·민관 협력 강화

- **(정책연계)** 지역발전투자협약·소생활권\* 사회활성화 계획을 활용한 다부처 정책연계사업\*\*으로 지역 주도 인구감소지역문제 해결 추진  
\* (지역발전투자협약) 중앙부처·지자체 등이 균형발전사업 공동추진을 위해 체결하는 협약 (소생활권) 사업 연계 및 공공서비스 공유가 가능한 범위의 1개 또는 여러개 읍면동  
\*\* '21년 6개 지자체 시범 실시 → '22년 인구감소지역 기초지자체 10개소 지원
- **(지역자산화)** 금융기관(신용보증기금, 농협은행)과 협력 강화\*를 통해 주민 스스로 지역 유휴공간을 공동체 공간으로 조성하도록 지원  
\* 지원한도 10억원, 상환기간 15년, 지원대상 '20~'21년 23개소 → '22년까지 40개소
- **(재정지원)** 주민주도 지역사회혁신 활동 지원을 위해 주제별(ESG, 탄소중립 등) 관련 민간기관과의 협업에 기반한 자원 조성 지속 확대

### 지역혁신활동 지원 재원조성을 위한 업무협약 체결 현황

- 「주민참여형 지역문제해결 모금 캠페인」(21.10.15.) 행안부-복지부-공동모금회-플랫폼 3년 100억
- 「지역혁신 활성화 지원사업」업무협약(21.9.28.) 행안부-한국사회복지협의회 3년 16억
- 「지역 청년활동가 지원사업」업무협약(21.8.24.) 행안부-삼성생명-사회연대은행 5년 50억

### ● 혁신우수사례의 지역확산

- **(주민공감)** 디지털 기술을 활용한 지역 내 격차해소, 시민안전 증진 활동 지원으로 주민이 참여하는 지역맞춤 혁신사례 발굴·지원

※ 사업규모: 14억원(국비) / 11개 내외 선정(지역격차 완화 및 시민안전 2개 분야)

- **(우수사례 공유)** 다양한 활동성과 우수사례를 공유하여 주민참여 확대와 지역사회혁신을 확산하기 위한 '사회혁신한마당\*' 지속 개최

\* '18년 전라북도 전주시, '19년 강원도 춘천시, '20년 대전광역시, '21년 울산광역시 개최

## 4

## 협업이 일상이 되는 문화 조성

- ◆ 정부 내 협업을 넘어 정부와 민간의 협업을 활성화하고, 협업을 제도화·일상화하기 위한 네트워크 강화 및 기반 구축

### ● 정책과정의 민·관 협력 활성화

- **(정책랩)** 해결이 어려운 갈등 과제, 선례가 없는 도전적 과제 해결을 위한 개방형 정책랩\*(policy lab) 도입·운영
  - \* 다양한 행위자(업무 담당자, 전문가, 이해관계자, 국민 등)가 아이디어에 대한 공동의 정책실험을 수행하고, 그 과정에서 오차를 발견·수정하면서 제도화해 나가는 방법
- **(플랫폼)** 협업이음터와 관련 플랫폼(지역문제해결플랫폼, 동반성장위원회 상생누리 등) 연계 강화\*, 메타버스 협업플랫폼 구축 추진
  - \* 협업과제 품질 향상 및 민·관 협업 외연 확장으로 협업 활성화·확산 유도

### ● 협업 활성화를 위한 네트워크·시스템 강화

- **(네트워크)** 협업 관련기관\* 간 업무협약(MOU) 체결, 협업이음매니저 해커톤 개최 등으로 협업 네트워크 확대 및 내실화
  - \* 동반성장위원회(대·중소기업 대표), 사회적기업진흥원(사회적기업 대표) 등
- **(칸막이제거)** 기관의 주요 협업과제는 관계부처 TF 등 애자일(agile) 조직 형태로 운영될 수 있도록 관리방식 개선\*
  - \* 협업과제 성격 등 관련 부처 협업 필요성에 따라 소규모 팀을 구성해 임시 운영
- **(시스템)** 근무환경에 관계없이 협업에 참여할 수 있는 협업툴\* 도입
  - \* (주요내용) 화상회의, 문서 공동작업 등 전 영역을 하나의 협업시스템에서 지원

## ● 일상 속 협업을 위한 제도 개선

- **(협업진단)** 기관별 협업 수준 진단 도구 개발\* 및 컨설팅 실시

\* 협업 우수기관·개인에 대한 포상 제공, 협업 미흡기관 대상 컨설팅 등으로 연계

- **(동기부여)** 협업 성과의 평가 반영으로 확실한 인센티브 제공 추진\*

\* (예시) 정부업무평가 정부혁신 부문의 '기관 간 협업 성과' 지표 비중 확대

- **(교육·홍보)** 체험형 협업 교육과정 신설, 협업 브랜드 네이밍화·MZ세대 맞춤형 홍보 등 협업 확산을 위한 홍보 추진

## 5 디지털 서비스로의 혁신적 전환

- ◆ 실물 중심의 정부서비스를 온라인 중심으로 빠르게 전환하고, 첨단기술을 활용한 무방문·비대면 서비스 제공을 통해 소중한 일상회복 지원

### ● 모바일 신원증명 확대 및 활용 서비스 강화

- (신분증) 온·오프라인에서 이용 가능한 ‘모바일 신분증’ 도입·발급 확대\*

\* '22.1 운전면허증 시범운영(서울 일부·대전) → '22.7 전국 확대 → '23년 국가유공자증 등 확대

- (본인확인) 모바일을 통해 주민등록증 수록사항을 확인하고 진위를 확인할 수 있는 ‘주민등록증 모바일 확인서비스’ 도입\*

\* 시범운영(4월) → 대국민 서비스 개시(6월) → 민간플랫폼 연계(~12월)

### ● 종이 없는 서비스 활성화

- (마이데이터) 공공·민간기관 서비스 신청에 필요한 본인의 정보를 데이터 형태로 제공하는 ‘공공 마이데이터’ 서비스 확대\*

\* '21년 신용카드발급, 은행신용대출 등 24종 → '22년 신용점수 가점부여 등 35종

- (일괄제공) 근로자 신청으로 원스톱 연말정산이 가능한 「간소화자료 일괄제공 서비스」 및 자료제공 확대\*(1월~)

\* (예시) 신용카드로 결제한 월세액, 폐업 노인장기요양기관 의료비 등

- (전자증명) 전자증명서 발급 지속 확대\* 및 증명서 수취 시스템 개선

\* '20년 100종 → '21년 306종 → '22년 휴가증(국방부), 지방공무원 재직증명서(지자체) 등 추가

## ● 디지털기술 기반 획기적 서비스 발굴·제공

- (정밀의료지원) 간질환, 폐렴 등 12대 질환\*의 예측·진단을 지원하는 AI 정밀의료 소프트웨어(닥터앤서2.0) 개발 추진(~12월)

\* 12대 질환: ①간질환 ②폐렴 ③피부과 ④우울증 ⑤전립선증식증 ⑥당뇨 ⑦고혈압 ⑧뇌경색 ⑨폐암 ⑩간암 ⑪위암 ⑫갑상선암

- (혁신플랫폼) 가상융합세계(Metaverse) 등 새로운 혁신플랫폼 활용으로 비대면 기반 정부 서비스 및 새로운 사용자 경험 제공

### '22년 기관별 메타버스 도입 예정 사례

- (과학기술정보통신부) 국민생활·기업 주요분야\* 메타버스 플랫폼 개발  
\* 도시(온라인 가상투어), 교육(가상교실 실감형 교육), 제조(생산공장 가상화) 등
- (문화체육관광부) K-메타월드 구축으로 전세계에 한류 콘텐츠 경험 기회 제공
- (농촌진흥청) 시간·장소에 제약없이 이용 가능한 사이버농업과학관 구축

## 6

## 수요자 맞춤형 서비스의 선제적 제공

- ◆ 장소·방식에 관계없는 통합적 민원처리를 확대하고, 국민이 찾기 전에 국민의 입장에서 '보다 나은 삶'에 필요한 서비스 제공

### ● 언제 어디서나 가능한 통합적 민원처리 강화

- (통합콜센터) 교육부, 한국관광공사 등 96개 콜센터 시스템을 통합\*하고, 챗봇서비스를 통해 언제·어디서나 국민콜 110 상담서비스\*\* 제공

\* 통합대상(96개): 교육부·방통위 등 중앙부처 35개, 한국관광공사 등 공공기관 61개

\*\* 국민콜 110 DB를 기반으로 AI시스템이 24시간 상담해주는 서비스 신규 도입('22.4월)

- (모바일홈택스) 모바일 중심으로 홈택스 서비스를 지속적으로 확장하고, O2O 서비스 (온라인·오프라인 결합 서비스) 제공\*

※ (주요내용) 별도 프로그램(App) 설치없이 편하게 이용 가능한 모바일 홈택스 웹서비스 개시, 민원 접수·처리 현황 실시간 안내, 세무서 민원실 방문 예약서비스 도입 등

### ● 맞춤형 서비스의 지속 발굴·고도화

- (보조금24) 자신이 받을 수 있는 각종 보조금을 정부24에서 한 번에 확인·신청 가능한 '보조금24' 서비스 제공 범위 확장\*

\* '21년 중앙부처 1,070개 및 자치단체 6,700개 → '22.12 공공기관 2,200개

The image displays six posters arranged in a 2x3 grid, detailing the '보조금24' (Subsidy 24) service. Each poster is numbered 1 through 6.

- Poster 1:** Titled '올라서' (Up), it states that the 2019 report on the National Social Security Survey shows a 70.9% increase in the number of people receiving national subsidies, and asks '왜 몰랐을까요?' (Why didn't I know?).
- Poster 2:** Titled '국민을 위한 보조금이 국민에게는 너무 많았습니다.' (There were too many subsidies for citizens), it lists various agencies like the Ministry of Education and Korea Tourism Corporation, and notes that many citizens are unaware of the subsidies they are eligible for.
- Poster 3:** Titled '불편함은 수혜서비스 통합 플랫폼 보조금24의 탄생물 이끈 원동력이 됐습니다.' (The inconvenience of receiving services through a unified platform, Subsidy 24, was the driving force behind its birth), it lists '한곳에' (One place), '한눈에' (At a glance), and '한번에' (Once) as key features.
- Poster 4:** Titled '보조금24는 국민이 만든 서비스입니다.' (Subsidy 24 is a service created by citizens), it shows a bar chart comparing the number of subsidies received by citizens before and after the service's launch, with a 39.5% increase.
- Poster 5:** Titled '보조금24는 국민의 삶을 이렇게 바꿔나갑니다.' (Subsidy 24 changes citizens' lives like this), it compares the 'Before' state (unclear about subsidies) with the 'After' state (clearly informed about subsidies).
- Poster 6:** Titled '보조금24는 성장하고 있습니다.' (Subsidy 24 is growing), it shows a timeline from April 2021 (Central Government Service) to December 2021 (Local Government Service) to February 2022 (Public Institution Service).

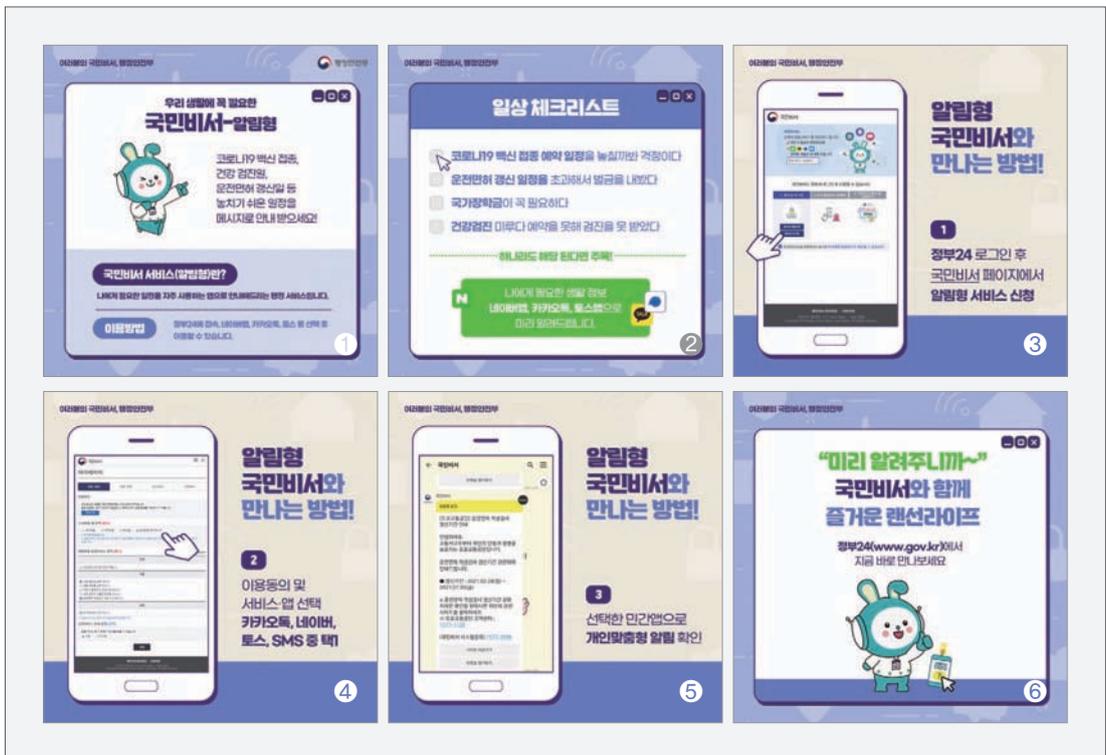
- (생애주기) 다양한 서비스를 한 번에 안내받고 신청하는 생애주기 통합제공 서비스 지속 확대 및 고도화\*

\* (확대) 주거복지(국토교통부), 귀농·귀촌(농림축산식품부) 등 신규 서비스 도입  
(고도화) 임신출산치료비 지원 확대(60 → 100만원), 영아수당 추가 등

## ● 국민이 원하는 정보의 선제적 제공

- (국민비서) 휴면예금, 국세고지서 알림 등 ‘국민비서’ 알림서비스·채널 확대\*, 종이고지서를 대신하는 디지털고지 서비스 추가(시범운영, '22.上)

\* (알림) '21년 10종 → '22년 38종 / (채널) '21년 네이버·카카오·토스 3종 → '22년 5종 이상



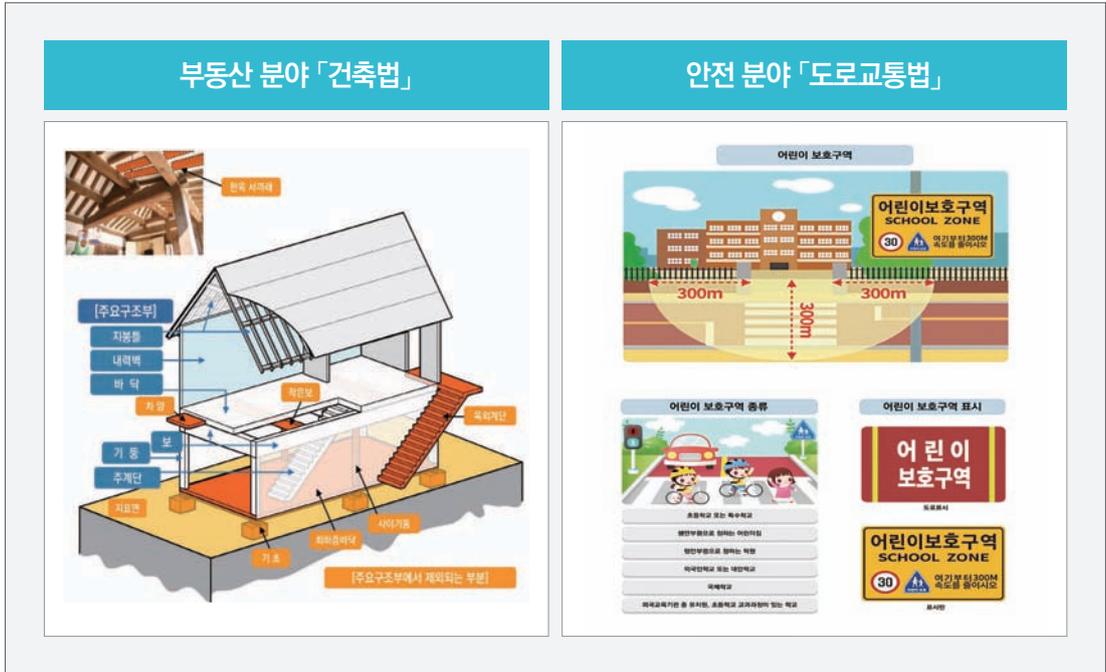
- (복지멤버십) 개인·가구의 소득·재산 정보를 분석하여 받을 수 있는 복지서비스를 선제적으로 알려주는 ‘복지멤버십’의 전국민 확대\*

\* '21년 기준 수급자(596만 가구) 대상 우선 도입 → '22.상반기 전체 국민 서비스 제공

- (날씨알리미) 야외근로자 안전을 위한 기상정보 전달\*체계 구축·확산

\* (건설 분야) 기상청-관계기관-건설사업장을 연계한 영향예보 전파체계 구축  
(택배·배달) 업무에 사용하는 모바일 앱에 폭염·한파 등 위험기상정보 제공  
(외국인근로자) 폭염·한파 위험수준별 대응요령 다국어 홍보자료 제작 및 배포





● 온라인·정보서비스 안전 강화

- (온라인 피해상담) 온라인 서비스 피해 해결 방안·절차를 체계적으로 안내하는 「온라인 서비스 피해 상담센터」 구축·운영\*

\* 민관 협의체 운영, 「온라인 서비스 피해 사례집」 발간, ‘온라인 피해예방주의보’ 등 추진

- (2차피해방지) 비정형 데이터\*까지 개인정보 불법거래 탐지 확대 및 개인정보 노출 시 통신사·플랫폼 사업자 안전조치\*\* 강화(1월~)

\* 비정형 데이터: 영상, 음성, 사진 등 구조가 정의되지 않은 데이터

\*\* (통신사) 긴급 차단 / (플랫폼 사업자) 비밀번호 변경 권고 등

- (안전한 이용) ‘개인정보 처리 표시제\*’ 도입(2월), 「아동·청소년 개인정보 보호 기본계획」 수립(4월) 등 안전한 개인정보 이용환경 조성

\* (개인정보처리표시제) 개인정보 처리방침 내 민감정보, 위치정보 등 수집정보, 이용목적, 보유기간 등 주요항목을 국민 누구나 알기 쉽게 시각화하여 표기

## 일하는 방식

### 8 데이터·시스템으로 일하는 정부 구현

- ◆ 적극적인 데이터 활용을 통한 증거기반 행정으로 정책의 예견성을 높이고, 시스템에 의한 행정으로 정부의 일하는 방식을 혁신

#### ● 범정부 데이터 분석역량 제고

- (분석지원) 빅데이터분석센터('21.12월 신설)를 활용하여 미래 이슈·국가적 현안에 대한 선제적 데이터 분석\* 및 효과적 의사결정 지원

\* (미래이슈) 재해 취약지역 도출 및 선제대응, 온실가스 배출 감축 등 (국가현안) 지역별 코로나 회복지수 모형화, 분기별 인구감소 위험도 예측·시각화 등

- (통합플랫폼) 정부 내 공동활용 데이터 등록·관리, 범정부 데이터 분석·활용을 수행하는 '데이터통합관리 플랫폼\*' 구축(~'24년)

\* 「메타데이터관리시스템」, 「공동활용데이터 등록관리시스템」과의 연계·통합 추진

#### ● 고품질 데이터의 개방성·활용성 향상

- (개방확대) 파급효과가 높은 고가치·고수요 데이터('국가중점데이터') 및 사회 현안 해결에 필요한 데이터 등 신속 개방

##### '22년 대국민 데이터 개방 주요 추진 사항

- (국가중점) '21년 감염병 통계, 공적자금정보 등 26개 → '22년 SRT승차권 등 21개 추가 개방
- (현안해결) 주유소별 요소수 재고량 데이터 개방 → 티맵·네이버지도 서비스 제공
- (민원분석) AI기반 민원분석 대국민 플랫폼 구축·데이터 안심구역 제공 추진

- (문서혁신) 국민이 자주 이용하는 행정문서(예:공정위·권익위·개보위 결정문 등)를 데이터 친화적 형태로 전환\*·공개하여 활용도 제고

\* '21년 공공서식, 연구보고서, 보도자료 등 → '22년 금융위·권익위 등 위원회 결정문까지 확대



- (가명정보) 온라인 종합지원플랫폼 구축·지역 활용지원센터 확대\*로 가명정보 활용 전 과정에 대한 온·오프라인 지원체계 확립(~10월)

\* '21년 1개소(강원도 원주시) → '22년 1개소 추가 신설(공모, 7월)

## ● 시스템에 기반한 체계적 정부운영

- (방역통합) 감염병·검역업무 통합·간소화, 방역 관련 정보를 활용한 빅데이터 분석 플랫폼 구축 등 방역 시스템 고도화\*

\* 빅데이터 구축(5월), 방역통합정보시스템 구축 추진(10월~)

- (인재채용) 근무경력 자동산정 등 디지털 신기술을 활용, 시험 쏘 단계를 온라인화한 공무원 채용시험 통합시스템 구축\*

\* '22년 통합시스템 ISP → '23년 경제 온라인 시스템 기반 마련 → '25년 공채·경채 시스템 통합

- ◆ 우리나라의 선도적인 디지털 역량을 바탕으로 시간·장소에 관계없이 수준 높은 정책을 추진할 수 있는 디지털·비대면 행정 기반 마련

### ● 행정 효율화를 위한 디지털 전환 가속화

- **(현장대응강화)** 사물인터넷(IoT)·디지털트윈 등 신기술을 활용한 현장 데이터의 실시간 분석·활용으로 신속한 상황 대응 역량 강화\*
  - \* (소방청) 사물인터넷 기반 소방시설정보관리로 소방시설 안정성 확보  
(산림청) 디지털트윈 포레스트 구현을 통한 비대면 산림관리 체계 구축
- **(업무자동화)** RPA\*의 지속적 도입으로 단순·반복업무 시간을 정책개발, 서비스 개선 등 고부가가치 업무 시간으로 전환

\* RPA(Robotic Process Automation, 로봇프로세스 자동화): 비즈니스 과정 중 반복적이고 단순한 업무 프로세스에 소프트웨어를 적용해 자동화하는 기술

#### '22년 범정부 RPA 활성화 계획 주요 내용

- (추진기반) RPA 책임관 지정, RPA 도입·활용 가이드라인 마련 등
- (과제발굴) 범정부 RPA 설명회 및 과제발굴 공모전 개최, 우수사례 선정·확산 등
- (역량강화) RPA 컨설팅 지원, 교육·훈련 프로그램 신설·운영, 연구모임 지원 등

### ● 안정적·효율적 비대면 행정 환경 조성

- **(영상회의)** 비대면 회의 수요급증에 대응하여 동시접속자 수를 확대하고\*, 다양한 환경에서 영상회의 참여\*\*가 가능하도록 개선
  - \* '21년 회의별 최대 300명, 동시접속자 5천명 → '22년 회의별 최소 500명, 동시접속자 1만명
  - \*\* 별도의 설치 없이 기기(모바일, PC)나 웹브라우저(크롬, 엣지 등)에 관계없이 영상회의 접속
- **(클라우드)** 행정·공공기관의 1만개 정보시스템을 '25년까지 공공·민간 클라우드로 전환\*하여, 운영효율성 제고 및 안정성 강화
  - \* '21년 430개(570억) → '22년 **2,149개(2,402억)** → '23년 3,169개 → '24년 1,892개 → '25년 2,369개

## ● 공간적 제약없는 업무처리 기반 구축

- **(공간혁신)** 자율좌석제 등 업무성격에 적합한 사무공간\*을 개인이 선택하여 업무효율을 높이고, 수평적·창의적 조직문화 조성

\* 소통·협업을 위한 회의공간, 업무집중·영상회의 등을 위한 1인 사무공간·메타버스 플랫폼 등

- **(사무기기)** 집이나 현장에서도 사무실과 동일한 업무처리가 가능하도록 공무원 업무용 PC(내·외부망)를 1인 1노트북으로 전환\*

\* 시범운영('21.11월~'22.10월)을 통해 미비점을 보완하고, 단계적으로 확산

- **(통신망)** 언제 어디서나 일할 수 있는 환경 구현을 위해 공공부문 유선망을 5G 무선망으로 전환\*

\* '21년 5개 기관 실증 → '22년 4개 기관 선도 적용 → '23년~ 5G 정부망 단계적 도입 확산

- ◆ 사회 변화 및 국민 눈높이에 맞는 핵심가치를 공식사회에 내재화하고, 부가가치 높은 경험과 지식을 모범사례로 축적·공유·확산

### ● 적극행정 제도 내실화

- (적극행정 확산) 보다 촘촘한 국민권익 구제를 위해 적극행정 국민신청을 활성화\*하고, 모든 공공기관으로 대상 확대\*\*

\* 감사기구의 장이나 적극행정위원회의 자문을 받아 처리한 경우, 추후 징계 등 면책

\*\* '21년 중앙부처, 지방자치단체만 대상 → '22년 공공기관까지 확대

- (소극행정 예방) 소극행정 유형화, 처리기준과 방식에 관한 명확한 가이드라인 마련, 소극행정 예방 매뉴얼\* 제작·배포('22.상반기)

\* (주요내용) 소극행정 유형, 빈발사례, 처리기준 및 절차, 해결·개선 모범사례 등

### ● 정부혁신 국내·외 확산 및 체계화

- (홍보) 정부혁신에 대한 국민 인지도 제고 및 체계적 확산을 위한 브랜드 구축·플랫폼 (정부혁신1번가) 개선\* 등 홍보 방식 다양화

\* (플랫폼 개선) 혁신역량 진단 서비스 제공, 정부혁신 대표 사례의 영문 콘텐츠화 등

- (아카이빙) 혁신박람회 콘텐츠, 정부혁신 DB(1,000선) 등 우수사례를 국민이 쉽게 찾아볼 수 있도록 정부혁신 디지털 아카이빙 추진

- (국제협력) 정부혁신 주요 성과의 국제적 공유·확산을 위한 대외협력 강화\*

\* (국제협약체) 「디지털 네이션스 장관회의」 개최(의장국 한국, '22.11)

(글로벌 리더십) 혁신 우수사례 해외 진출 컨설팅 확대, 국제회의 참여 및 교류 활성화, 공공행정 국제협업 네트워크 강화 등



● **정부혁신의 지속가능성 향상**

●● **(추진동력) 공직사회 정부혁신 내재화 및 정부혁신 추진체계 개편\***

\* (주요내용) 공공·민간 교육플랫폼에 혁신 교육과정 신설, 범정부적 혁신 추진동력 제고를 위한 정부혁신 총괄 기관·정부혁신추진협의회 위상 강화 등

●● **(MZ세대) 정부혁신 어벤져스를 중심으로, 공직 내 MZ세대 증가에 대응하는 조직문화 및 일하는 방식 혁신\* 지속**

\* (주요내용) 조직문화 자율진단 도구(개인·조직) 마련, 전문기관을 통한 조직문화 심층 진단·컨설팅 지원, 공공기관까지 MZ세대 혁신모임 구성 추진 등



추진 일정(안)

# 추진 일정(안)

분야	추진과제	소관부처	추진일정
참여 · 협력	<b>1. 국민참여가 정책이 되는 정부</b>		
	① 국민참여활성화법 제정 추진	행안부	1월~
	② 청원제도 본격 시행	행안부	~12월
	③ 도전.한국 사업 고도화	행안부·각부처·지자체 등	1월~
	④ 국민참여예산제도 정착 및 내실화	기재부·각부처 등	1월~
	⑤ 공모전 운영·관리 강화	행안부	1월~
	⑥ 광화문1번가 대표성 강화	행안부·각부처·지자체 등	1월~
	⑦ 광화문1번가 기능 다양화	행안부	2월~
	<b>2. 주민참여가 생활이 되는 지역</b>		
	① 지역주민 소통·활동 공간 확대	행안부·지자체	연중
	② 리빙랩 활성화	행안부·각 부처·지자체	연중
	③ 지역문제해결플랫폼 전국 확산	행안부·지자체	연중
	④ 주민투표법·주민소환법 개정 추진	행안부·지자체	1월~
	⑤ 주민자치회 발전모델 마련	행안부·지자체	1월~
	⑥ '주민e직접' 플랫폼 개시	행안부·지자체	1월~
	⑦ 청년마을 및 청년공동체 지원 확대	행안부·지자체	연중
	⑧ 청년마을기업 지정 활성화	행안부·지자체	1월~
	<b>3. 혁신으로 발전하는 지역사회</b>		
	① 지역사회혁신 근거법 제정	행안부·지자체	1월~
	② 실패박람회 민관협업 확대	행안부·지자체	연중
	③ 다부처 정책연계사업 개선	행안부·지자체	연중
	④ 지역자산화 사업 확대	행안부·지자체	~12월
	⑤ 지역사회혁신 지원을 위한 자원 조성	행안부·지자체	연중
	⑥ 주민공감 지역혁신 활성화	행안부·지자체	연중
	⑦ 지역사회혁신 우수사례 공유·확산	행안부·지자체	1월~
	<b>4. 협업이 일상이 되는 문화 조성</b>		
	① 개방형 정책랩 도입·운영	행안부·각부처·지자체 등	연중
	② 협업 플랫폼 개선	행안부·지자체	1월~

분야	추진과제	소관부처	추진일정
참여 · 협력	③ 협업 네트워크 확대	행안부·각부처·지자체 등	연중
	④ 기관간 칸막이 제거	행안부·각부처	연중
	⑤ 협업툴 도입	행안부	연중
	⑥ 협업 수준 진단 도구 개발·컨설팅	행안부	1월~
	⑦ 협업 인센티브 제공	행안부·국조실	1월~
	⑧ 협업 교육·홍보 강화	행안부	1월~
공공 서비스	<b>5. 디지털 서비스로의 혁신적 전환</b>		
	① 모바일 신분증 도입	행안부·경찰청·지자체 등	1월~
	② 주민등록증 모바일 확인서비스 도입	행안부·지자체	4월~
	③ 공공마이데이터 서비스 확대	행안부	1월~
	④ 연말정산 간소화자료 일괄제공 확대	국세청	1월~
	⑤ 전자증명서 서비스 확대·개선	행안부·각부처·지자체 등	1월~
	⑥ 닥터 앤서2.0 개발	과기부	~12월
	⑦ 메타버스 도입 활성화	과기부·문체부·농진청	1월~
	<b>6. 수요자 맞춤형 서비스의 선제적 제공</b>		
	① 정부 콜센터 시스템 통합	권익위·행안부	~4월
	② 모바일 홈택스 서비스 확대·개선	국세청	1월~
	③ '보조금24' 서비스 제공 범위 확장	행안부·지자체·공공기관 등	~12월
	④ 생애주기 서비스 지속 확대 및 고도화	행안부·각 부처·지자체 등	1월~
	⑤ 국민비서 서비스 추가 제공	행안부	~4월
	⑥ 복지멤버십 전국민 확대	보건복지부	~6월
	⑦ 야외근로자 안전을 위한 기상정보 전달	기상청	~6월
	<b>7. 포용적 서비스 환경 구축</b>		
	① 수요자 기반 디지털 역량 교육	과기정통부·지자체	연중
	② 홈택스 2.0 고도화	국세청	연중
	③ 한눈에 이해되는 법령정보의 제공	법제처	1월~
	④ 온라인 서비스 피해 상담센터 구축·운영	방통위	4월~
⑤ 개인정보 유출 2차 피해 방지	개보위	1월~	
⑥ 안전한 개인정보 이용환경 조성	개보위	2월~	

분야	추진과제	소관부처	추진일정
일하는 방식	<b>8. 데이터·시스템으로 일하는 정부 구현</b>		
	① 데이터분석 및 의사결정 지원	행안부·각 부처	1월~
	② 데이터통합관리 플랫폼 구축	행안부	1월~
	③ 고가치·고수요 데이터 개방	행안부·권익위·각 부처	1월~
	④ 데이터 친화적 행정문서 혁신	행안부·각 부처	1월~
	⑤ 가명정보 활용 지원체계 확립	개보위·지자체	~11월
	⑥ 빅데이터 분석 기반 방역시스템 마련	질병청	5월~
	⑦ 공무원 채용시험 통합시스템 구축	인사처	1월~
	<b>9. 뉴 노멀(New Normal) 시대에 맞는 일하는 방식 개선</b>		
	① 신기술을 활용한 현장대응 강화	소방청·산림청	1월~
	② RPA 도입 활성화	행안부	1월~
	③ 온나라 영상회의 시스템 개선	행안부	1월~
	④ 정보시스템의 클라우드 전환	행안부·각 부처· 지자체 등	1월~
	⑤ 사무공간 혁신	행안부	1월~
	⑥ 업무용PC의 노트북 전환	행안부	연중
	⑦ 공공부문 5G 무선망 구축	행안부·각 부처·지자체 등	연중
	<b>10. 혁신문화 내재화 및 국내외 확산으로 국민신뢰 향상</b>		
	① 적극행정 제도 내실화	권익위·지자체· 공공기관 등	1월~
	② 소극행정 예방 강화	권익위·지자체· 공공기관 등	4월~
	③ 정부혁신 홍보 방식 다양화	행안부	연중
	④ 정부혁신 디지털 아카이빙	행안부·각부처· 지자체 등	1월~
	⑤ 정부혁신 국제협력 활성화	행안부	11월
	⑥ 정부혁신 추진동력 강화	행안부	1월~
	⑦ MZ세대 중심 조직문화 혁신	행안부·각 부처· 지자체 등	11월





참고자료

연번	과제명(소관 부처)	주요 실적
<b>1. (참여·협력) 국민참여 성과의 정책화 향상</b>		
1	국민참여 창구 연계 (행안부)	• 광화문1번가와 기재부, 권익위, 대구, 광주, 경남 등 5개 기관 국민참여 플랫폼 연계 및 제안 통합DB 구축
2	국민제안 정책화 패스트트랙 운영(행안부)	• 총 241건 검토 및 일반트랙 추진 결정
3	국민참여예산 규모 확대(기재부)	• '19년 38개 사업 928억원 → '22년 71개 사업 1,429억원
4	도전.한국 범정부 확산 (행안부)	• '21년 '도전.한국' 대국민 아이디어 공모 및 선정 * 19개 과제(중앙 15개, 인천·충남 각 2개) 대상 636개 아이디어 접수 → 43개 우수 아이디어 선정
5	도전.한국 우수 아이디어 정책화(행안부)	• 도전.MZ세대 아이디어 공모 및 포상 * 4개 과제 대상 619개 아이디어 접수 → 10개 우수아이디어 선정
6	「행정절차법」 개정 추진 (행안부)	• 「행정절차법」 국회 본회의 의결(12월)
7	「청원법」 하위법령 완비 (행안부)	• 청원법 전부 개정안 및 시행령 제정(12월)
8	온라인 청원시스템 구축 (행안부)	• BPR/ISP 완료 및 '22년 정부예산 반영(31억)
9	국민참여활성화법 제정 추진(행안부)	• 「국민참여 활성화를 위한 법률」 제정안 마련(10월)
<b>2. (참여·협력) 지역사회문제의 공동체 주도적 해결</b>		
1	모바일 기반 마을총회 시범실시(행안부)	• 모바일 소통 창구 활성화 방안 마련 추진(9월~)
2	주민참여 지원사례 확대 (행안부)	• 전남 영광군 주민주도형 태양광 발전단지 조성 사례 지자체 규제혁신 우수사례 카드뉴스 홍보(2월) • 「주민참여 이익공유 발전사업」 사례 공유회 개최(10월)
3	다부처 정책연계사업 제도화(행안부)	• 전남 곡성, 충남 당진 등 6개 지자체 대상 시범사업 추진 • 8개 기관* 30개 지역발전투자협약 사업 확정(약 186억원 규모) * 행안부, 농식품부, 교육부, 여가부, 복지부, 해수부, 국토부, 산림청

연번	과제명(소관 부처)	주요 실적
4	지역공동체 지원사업방식 개편(행안부)	• 지역 주도성·자율성 강화를 위한 지침·사업계획 보완 등 관계부처 개선방안 마련(8월)
5	지역자산화지원사업 확대·개편(행안부)	• 지역활성화공간 금융지원(13개소 98.6억원) • '21년 지역자산화 지원사업 성과공유회(11월)
6	청년마을·공동체 지원 확대·내실화(행안부)	• 청년마을 확대: '20년 3개 지역 → '21년 15개팀 지역 • 청년 공동체 지원 확대: '20년 16개팀 → '21년 100개팀
7	주민참여 성과의 혁신조달 연계 (과기부·행안부)	• 「주민참여 기반 현장문제 해결사업」, 「과학기술 활용 주민공감 지역문제 해결사업」 등의 혁신조달 지정 추진 (3월~)

### 3. (공공서비스) 개개인을 위한 맞춤형·지능형 서비스 제공

1	인공지능 기반 국민비서 도입(행안부)	• 국민비서 알림 및 상담서비스 제공 * 백신접종정보 3억 7,036만건(4,445만명), 생활정보 3,183만건(1,399만명) 알림 발송(12.31. 기준)
2	보조금24 서비스 개시 (행안부)	• 보조금24 중앙부처 및 지자체 서비스 전국 개시(12월) * 7,800여개 대상 251만명 이용(12.31. 기준)
3	복지멤버십 사업 개시 (복지부)	• 복지멤버십 시범사업 개시(9월) * 894만명 가입, 29.6만 가구가 36.4만개 신규서비스 수급 (12.27. 기준)
4	디지털서비스 전문계약 활성화(과기부)	• 230건, 1,239억 규모 디지털서비스 이용계약 체결 (12월말 기준)

### 4. (공공서비스) 디지털 증명 시대로의 본격 전환

1	모바일 공무원증 도입 (인사처·행안부)	• 중앙행정기관 소속 공무원 대상 모바일 공무원증 발급(6월)
2	모바일 운전면허증 도입 (경찰청·행안부)	• 모바일 운전면허 확인서비스 확대 * 편의점 성인인증, 공항 스마트 체크인 등 • 모바일 운전면허증 시범운영('22.1월 예정)
3	주민등록증 모바일 확인서비스 확대(행안부)	• 주민등록증 모바일 확인서비스 구축사업 추진('21.5.~'22.1)
4	차세대 전자여권 도입 (외교부)	• 차세대 전자여권* 발급 시행(12월) * 재질 변경(종이 → 폴리카보네이트), 다양한 보안요소 등 적용
5	전자증명서 확대 및 활용 활성화(행안부)	• 가족관계증명서 등 전자증명서 누적 306종으로 확대(12월)

연번	과제명(소관 부처)	주요 실적
6	디지털 공증 서비스 확대 (외교부·법무부)	• 전자공증시스템을 통한 여권진위확인서비스 개시(11월)
7	행정 관련 마이데이터 서비스 시행(행안부)	• 행정·공공기관 보유 개별 행정정보(구비서류) 95종 연계 및 공공 마이데이터 묶음정보 서비스* 24종 제공(12월) * 신용카드발급, 은행신용대출, 주민등록증재발급 등 24종
8	나의 건강기록 서비스 개시(복지부)	• 건강정보 통합 조회 앱 '나의건강기록' 출시(2월)
9	공공 웹사이트 민간인증 개방	• 홈택스, 정부24, 복지로 등 국민생활 밀접 주요 공공웹사이트 55개에 간편인증 서비스 확대(~12월)

### 5. (공공서비스) 격차 해소의 포용적 서비스 확대

1	생애주기 통합제공 서비스 확대(행안부)	• 일자리, 창업·재기까지 서비스 제공범위 확대(12월)
2	장애인 정보접근성 제고 (과기부, 행안부 등)	• 장애맞춤형(점자, 음성 등) 대체자료 제작을 통한 정보접근성 개선 * 점자도서, 디지털 음성도서 등 9,926건 제작(목표대비 112%)
3	비대면 돌봄기기 지원 확대(행안부)	• '21년 보급 신규 댁내 장비 시범 설치(11.15.~11.30) * 기초지자체 3개소(경기도 부천시, 충남 홍성군, 경북 포항시) 각 100명(가구) 총 300명(가구) 대상 시범 설치
4	취학통지서 온라인 발급 서비스 (행안부)	• 전국 단위 취학통지서 온라인 발급서비스 시범운영(11월)
5	외국인 민원신청 관련 제도 개선(행안부)	• 외국인 주민 대상 민원실 통역서비스, 민원서식 번영본 제공 등 우수사례 전국 지자체 보급(10월)
6	디지털 취약계층 교육· 지원(과기부)	• 17개 지자체 디지털배움터 1,000개소 운영, 교육인원 58 만명
7	오프라인 민원창구 개선 (행안부)	• 등·초본 등 국민 생활 밀접 민원서식 34종 대상 큰 글자 서식 적용
8	新무인민원발급기 보급 확대(행안부)	• 화면 확대, 휠체어사용자 높이 조절 기능을 보강한 신형 무인민원발급기 성능시험 등 조치 완료(8월)
9	금융창구 접근성 제고 (금융위)	• 금융권 지점·ATM 세부정보를 한 번에 조회할 수 있도록 하는 API 구축 완료 및 대국민서비스 개시(11월)

연번	과제명(소관 부처)	주요 실적
----	------------	-------

**6. (일하는 방식) 개개인을 위한 맞춤형·지능형 서비스 제공**

1	데이터기반행정 거버넌스 구축(행안부)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 데이터기반행정 활성화 위원회 구성·운영(2월)</li> <li>• 제1차 데이터기반행정 활성화 기본계획('21~'23) 및 시행계획('21) 수립·배포(3월)</li> </ul>
2	데이터분석센터 신설 (행안부)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 통합데이터분석센터 신설(12월)</li> </ul>
3	현장중심 데이터 분석· 활용 확대(각 부처)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공동행정 및 민원·정책제안 분석(9월)</li> <li>• 지자체(대전, 용인 등) 대상 분석참조모델 정립 사업 추진(10월~)</li> </ul>
4	데이터 시대의 행정문서 혁신 추진(행안부)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 데이터 시대 행정문서 혁신방안 마련 및 배포(11월)</li> </ul>
5	전자문서유통시스템 고도화(행안부)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 차세대 전자문서유통시스템 구축사업 추진(~12월)</li> <li>* 통합포털 구축, 블록체인 기반 전자문서 진본성 검증체계 마련 등</li> </ul>
6	정보시스템 클라우드 전환·통합(행안부)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• '21년 행정·공공기관 정보자원 클라우드 설계·전환(430개)</li> </ul>
7	민간수요 높은 데이터 중점 개방(행안부)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자율주행, 헬스케어, 재난안전 등 국가중점데이터 26개 분야 및 예방접종 관련 공공데이터 3종 개방</li> </ul>
8	사업자등록 진위확인 서비스 제공(행안부)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사업자등록 상태 정보 등을 일괄 조회할 수 있는 공개 프로그램 개발 및 Open API 제공(6월)</li> </ul>

**7. (일하는 방식) 국민체감의 일상적 적극행정 정착**

1	적극행정 중점과제 선정· 지원(각 부처, 국조실 등)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 적극행정 운영지침 마련 및 배포(3월)</li> <li>• 중앙부처 적극행정 맞춤형 컨설팅(5월)</li> <li>• 적극행정 장려 조문* 신설 등 「국가공무원법」 개정(6월)</li> <li>* 적극행정 공무원 징계 면제, 인사상 우대, 적극행정위원회 설치 등</li> <li>• 「적극행정 운영규정*」 개정(7월)</li> <li>* 적극행정 국민신청제 운영, 적극행정위원 체적·기피·회피 규정 등</li> <li>• 중앙행정기관 적극행정 종합평가(12월)</li> </ul>
2	적극행정 국민신청제 도입 (국조실·인사처·행안부)	
3	적극행정 의사결정제도 개선 (국조실·인사처·행안부)	
4	적극행정 인센티브 적용· 재량 확대(각 부처)	
5	소극행정 방지·관리 (권익위·국조실 등)	

연번	과제명(소관 부처)	주요 실적
<b>8. (일하는 방식) 변화와 혁신을 선도하는 공직역량 강화</b>		
1	디지털 역량교육 확대 (인사처)	<ul style="list-style-type: none"> <li>기본교육과정에 디지털 기술 이해·활용 관련 교과목 편성, 「디지털 교육원」 신규 구축 등 추진</li> </ul>
2	대국민 소통교육 개선 (문체부·인사처)	<ul style="list-style-type: none"> <li>기본교육과정에 대국민 소통교육 실시, 참여형 정책 소통법 교육, 보도자료 집중과정 등 추진</li> </ul>
3	지능형 인재개발 플랫폼 구축·운영(인사처)	<ul style="list-style-type: none"> <li>지능형 인재개발 플랫폼 시범 운영(2월)</li> </ul>
4	정부혁신 어벤져스 활동 지속(각 부처)	<ul style="list-style-type: none"> <li>혁신현장 이어달리기 추진(행안부, 전남도, 특허청 등)</li> <li>「정부혁신 어벤져스 활동·성과 경진대회」 개최(11월)</li> </ul>
5	혁신교육 강화(행안부)	<ul style="list-style-type: none"> <li>혁신 공무원 중심 2기 강사단 발족(101명)</li> <li>나라배움터 「사례로 배우는 정부혁신」 개설·운영</li> </ul>
6	재택근무·영상회의 등 근무방식 혁신 (인사처·행안부)	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021년 공무원 근무혁신 지침 시행(4월)</li> <li>국가공무원 재택근무 매뉴얼 제작·배포(6월)</li> </ul>
7	협업행정 촉진 (행안부)	<ul style="list-style-type: none"> <li>행정절차법(협업 활성화 근거 신설) 개정안 의결(12월)</li> <li>법정부 협업 활성화 방안 마련(11월)</li> </ul>
8	선도형 정부혁신의 모범사례화(행안부)	<ul style="list-style-type: none"> <li>열린정부파트너십 글로벌서밋 개최(12월)</li> <li>「사례로 보는 정부혁신1000+」 사례선정 및 제작(12월)</li> </ul>





관계부처 합동