

혁신의 방향은 국민입니다

2021

정부혁신
종합 추진계획

2021. 3.



관례부처 합동

“회복,
포용,
도약”

혁신의 방향은 국민입니다

2021

정부혁신

종합 추진계획

2021. 3.

목 차

I. 추진 경과	04
II. 2020년 성과 및 진단	06
III. 2021년 정부혁신 추진방향	09
IV. 중점 추진 과제	12
참여·협력	
1. 국민참여 성과의 정책화 향상	13
2. 지역사회문제의 공동체 주도적 해결	15
공공서비스	
3. 개개인을 위한 맞춤형·지능형 서비스 제공	17
4. 디지털 증명 시대로의 본격 전환	19
5. 격차 해소의 포용적 서비스 확대	21
일하는 방식	
6. 데이터 기반의 과학적 행정 구현	23
7. 국민체감의 일상적 적극행정 정착	25
8. 변화와 혁신을 선도하는 공직역량 강화	27
V. 추진 일정	29
참고자료	33
참고1 「2020 정부혁신 종합 추진계획」 과제별 실적	34
참고2 정부혁신추진협의회 제안 2021년 혁신과제	40

I

추진경과



공공성을 회복하고, 국민으로부터의 신뢰를 받기 위한 「정부혁신 종합 추진계획」을 마련 ('18.3.19. 정부혁신전략회의)

비전 국민이 주인인 정부

목표 참여와 신뢰를 통한 공공성 회복

전략 사회적 가치 중심 정부, 참여와 협력, 신뢰받는 정부

※ '18년 대통령 신년사(1.10.) : "국민의 삶을 개선하기 위해 정부도 혁신하겠습니다. 혁신의 방향은 다시 국민입니다."

국민주도의 민·관 협력 정부혁신을 위해 '정부혁신추진협의회' 및 '정부혁신국민포럼' 구성·운영 ('18.10월~)

〈 2기 정부혁신추진협의회 및 3기 정부혁신국민포럼 출범('20.11월) 〉

협의회 현장전문가 및 여성·청년위원 비율 제고, 정부혁신 역점분야 중심으로 분과 개편 등 구성·체계의 현장성·균형성 제고

국민포럼 국민제안의 정책화 향상을 위해 국민제안 발굴 확대, 제안숙성·협의과정 개선, 제안 유형별 프로세스 차별화 등 운영방식 개선

혁신 성과창출을 위한 연도별 「정부혁신 추진계획」 수립·추진 ('19년~)

- 사회적 가치 중심으로 전환, 포용적 행정 구현 등을 목표로 한 「2019 정부혁신 종합 추진계획」 마련('19.2.26. 국무회의)

※ 3대 분야 10개 역점과제 10개 일반과제 추진

- ① 새로운 가치 창출·실현하는 공공구매조달 혁신
- ② 적극적이고 전문적인 공직사회 구현
- ③ 유능하고 유연한 문제해결형 조직 운영
- ④ 공공서비스 사각지대 해소
- ⑤ 참여를 통한 사회·지역문제 해결기반 구축

- ⑥ 국민 관심정보를 알기 쉽고 투명하게 공개
- ⑦ 국민 중심 공공데이터 개방·활용 확대
- ⑧ 법정부 협업 촉진
- ⑨ 선제적·예방적 공공서비스 확대
- ⑩ 데이터 과학에 기반한 정책결정 지원강화

- 참여와 협력, 일하는 방식 혁신으로 국민체감 변화에 중점을 둔 「2020 정부혁신 종합 추진계획」 발표 ('20.2.18. 국무회의)

※ 4대 분야 8개 핵심과제 40개 일반과제 추진

- ① 국민참여예산제 확대 및 내실화
- ② 도전·한국 추진
- ③ 법정부 적극행정 활성화
- ④ 생애주기별 패키지 서비스 확대

- ⑤ 혁신지향 공공조달 법정부 확산
- ⑥ 민간위탁·보조금 제도의 자율성 확대
- ⑦ 민관교류 확대
- ⑧ 공직사회 디지털 역량·마인드 제고

혁신활동 공유 및 성과 관리

- 법정부 혁신성과를 공유하는 '정부혁신 박람회'*(19·'20년/2회) 및
재도전 응원을 위한 '실패박람회'**('18·'20년/3회) 개최

* '19년 2만여명 방문(현장) / '20년 168만여명 접속(온라인)

** '18년 5만여명 방문(현장) / '19년 8만여명 방문(현장) / '20년 100만여명 접속(온라인)

- '19년 및 '20년 추진과제 등에 대한 혁신평가 실시

III

2020년 성과 및 진단

2020년 성과 및 진단

■ 개요

- 코로나19 확산의 미증유 위기를 국민참여와 협력을 바탕으로 극복하는 과정에서, 정부의 공공성과 신뢰가 재차 강조
- 국민에게 필요한 공공서비스가 진일보하였으며, 디지털 기반 정부로의 전환을 앞당기는 노력이 가일층 전개
- 국민체감 적극행정*을 본격 실천하는 등 일하는 방식의 긍정적 변화 가시화
* 국민의 적극행정 긍정평가 : '19년 49.0% → '20년 64.1%(20.12월, 국민 3,688명 대상)

■ 주요성과

- 국민참여의 폭과 깊이는 확대되었고, 정부 운영과정 전반에서 협력적 가치가 본격적으로 착근

- 국민청원(~'20.12월) : 95만 2,085건 청원, 1억 76,565건 동의
- 광화문1번가 참여(화원) : '19년 4만명 → '20년 26.3만명
- 국민참여예산(신규사업 기준) : '19년 38개 사업 928억원 → '21년 63개 사업 1,168억원
- 도전.한국 : 1,130개 국민 공모과제 접수, 3차례 공모에 3,809건 아이디어 접수
- 지역사회혁신 기반 : 지역문제해결플랫폼 확산(8개), 지역 소통협력공간 조성(5개) 등
- 공공자원 공유·개발 : 448개 기관 24,428개 시설·물품·장비 공유서비스 제공('20.11월)
- 혁신조달 : 구매실적 4,690억 달성, 혁신제품 지정 '19년 66개→'20년 345개
- 공적마스크 재고 알림, 긴급재난지원금 지급, 승차·워크스루 진료 등

- 선제적·예방적·맞춤형 공공서비스가 대폭 늘어나고, 디지털 기반행정이 본격 시작되는 기틀 마련

- 생애주기 원스톱 패키지 서비스 : 7종(임신·출산·전입·초등돌봄·보훈·상속·청소년) 제공
* 안심상속('15년~/78만건), 행복출산('16년~/150만건) 등 서비스 활용 자속 확대('20.12월 기준)
- 모바일 운전면허 확인 서비스('20.12월) : 가입자 약 200만명, 실사용 약 8만건
- 전자증명서 활용('20.12월/100종 서비스) : 발급 490,391건, 제출 91,551건
- '데이터3법' 개정('20.1월), 「데이터기반행정 활성화에 관한 법률」 시행('20.12월)

- 정부혁신의 축적은 신속하고 편리한 국민을 위한 행정으로 발휘되고, 전 세계로부터 더욱 주목받게 됨

- OECD 디지털정부 평가 '19년 1위('20.10월 발표)
- OECD 데이터 개방지수 평가 3회('15·'17·'19년) 연속 1위
- UN 전자정부 평가 온라인참여지수 2회('18·'20년) 연속 1위
- OECD 정부신뢰도('17년 32위→'19년 22위), TI 부패인식지수('17년 51위→'20년 33위)
- 열린정부파트너십(OGP, 78개국) 의장국으로 선출('20.10월 임기 개시)

■ 보완할 점

- ① 지속적인 혁신성과 창출과 더불어, 참여방식을 보다 체계화하고 운영의 실효성을 계속 높일 필요
- ② 공공서비스 디지털화 촉진과 함께 취약계층 접근성 향상 등 포용성 확대 노력이 요구
- ③ 혁신주체인 공무원의 적극성과 역량 역시 지속 보강할 필요

참고 : 2020년 정부혁신 주요 활동

■ 참여·협력

- 부처별 평가·시상 등에 국민참여 확대 : '19년 91건 → '20년 338건
- 열린소통포럼 참여자 : '19년 840명 → '20년 2,923명
- 국민포럼 정책제안 : 총 3,595건 제안 → 정책화 혁신과제 67개 선정
- 주민자치회 제도개선을 위한 표준조례 개정(4월), 시범지역 확대('19년 408개 → '20년 626개)
- 「협치형 민간위탁 가이드라인」 마련(9월), 공익활동 보조사업 제도 개선(11월) 등 시민사회 협력제도의 자율성 확대
- 국민제안 협업아이디어 : 총 680건 접수 → 우수 아이디어 9건 선정
- 사회적경제 기업 대상 공무원 현장교육 시범사업 실시(11월)
- 디지털서비스 전문계약제도 도입 및 13개 디지털서비스 선정(11월)

■ 공공서비스

- 복지사각지대 발굴시스템 입수정보 확대 및 보유정보 활용을 위한 「사회보장급여법」 개정(4월), 발굴(조사)대상 109만명 중 34만명에게 복지서비스 연계(11월 기준)
- 중소·벤처기업, 소상공인 등 관련 서비스를 통합 제공하는 '중소벤처24' 개통(8월)
- 이력서와 채용정보를 자동분석하여 추천하는 일자리 매칭(The Work AI) 서비스 개시(7월)
* (7월~12월) 추천 일자리 정보 총 215만건 열람
- 여권 재발급·분실신고, 진위확인 서비스 등 여권 관련 온라인 서비스 개시(7월)
- 전입신고, 인감신고 등 생활밀접서식 대상 큰 글자 서식 시범사업 실시(5월~)

■ 일하는 방식

- 코로나 진단키트 긴급사용 승인, 승차진료 등 혁신적 검사방식 도입, 기업인 애로 해소 등 코로나19 대응 과정에서 적극행정 성과사례 창출
- 코로나19 대응 및 경제활성화를 위해 '긴급대응반' 전부처 확대 시행(4월)
* 각 부처·분야별 선제적 대응을 위해 26개 기관, 28개 긴급대응반 설치 운영
- 「2020 범정부 협업 활성화 계획」 수립 및 시행(4월), 온라인 협업이음터 개설(6월)
- 데이터 직류 신설(9월), 디지털·AI 교육 확대 등 공직사회 디지털역량 제고 추진
- 퇴직자 재취업 관리 강화를 위해 취업심사 결과 공개 확대(6월)
- 예비정산, 급여지급, 자료정리 등 단순·반복 업무의 자동화(RPA) 추진
* 재외공관 직원 급여입력·지급 자동화(외교부), 환경 피해자 제출자료 정리 자동화(환경부) 등
- 「문서24」 웹에서 바로 쓰는 서식 서비스 개통(10월)
- 혁신 우수사례의 체계적인 정리, 혁신 노하우의 공유·확산
* 대표 우수사례를 공유하는 '혁신라이브러리'('20년~) 운영, 혁신과제 추진방안을 토론하는 '혁신현장 이어달리기'(7월 관세청, 9월 환경부, 10월 산림청) 개최 등
- 공직관행 개선을 위한 신규공무원 중심의 '정부혁신 어벤져스' 활동
* 공직문화와 일하는 방식 개선, 공직사회 내 세대 격차 해소 및 상호이해 증진 등을 내용으로 하는 「90년생 공무원이 왔다」 발간(11월)



〈참고1〉 '2020 정부혁신 종합 추진계획 과제별 실적' 참조(34p)

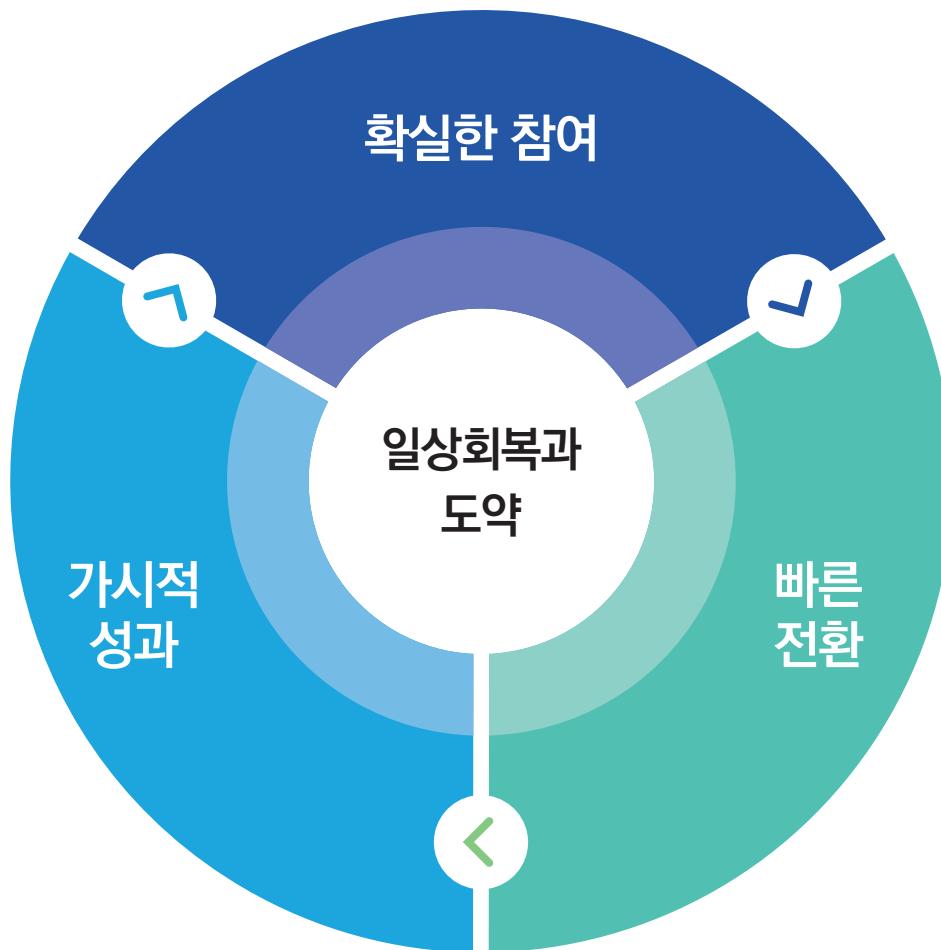
III

2021년
정부혁신 추진방향

2021 정부혁신 추진방향

■ 2021년은 위기를 기회로 만드는 저력으로 선도국가로 확고히 도약하는 이정표가 되는 시기로, 국민이 주인인 정부를 실현하기 위해 변화의 속도를 더욱 높이는 정부혁신의 모범을 창출해야 함

- 참여와 협력을 기반으로 위기 극복과 일상 회복을 뒷받침하고, ‘한국판 뉴딜’, ‘2050 탄소중립’ 실천으로 국민체감 성과 제고
- 디지털 기반 정부로 빠르게 전환하며 국민체감 공공서비스 지속 구현
- 과감한 도전과 혁신을 위한 공직사회 역량을 계속 강화·유지



비전	“국민이 주인인 정부”의 실현
목표	참여와 신뢰를 통한 공공성 회복
3대 전략	 사회적 가치 중심 정부  참여와 협력  신뢰받는 정부
추진 방향	일상회복과 도약을 향한 확실한 참여, 빠른 전환, 가시적 성과
2021 주요 과제	<p style="background-color: #0080C0; color: white; padding: 5px; display: inline-block;">참여·협력</p> <p style="background-color: #00A090; color: white; padding: 5px; display: inline-block;">공공 서비스</p> <p style="background-color: #80E0AA; color: white; padding: 5px; display: inline-block;">일하는 방식</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 국민참여 성과의 정책화 향상 ② 지역사회문제의 공동체 주도적 해결 ③ 개개인을 위한 맞춤형·지능형 서비스 제공 ④ 디지털 증명 시대로의 본격 전환 ⑤ 격차 해소의 포용적 서비스 확대 ⑥ 데이터 기반의 과학적 행정 구현 ⑦ 국민체감의 일상적 적극행정 정착 ⑧ 변화와 혁신을 선도하는 공직역량 강화

IV

중점 추진 과제

참여·협력

1

국민참여 성과의 정책화 향상

- ◆ 그동안 발전시켜온 국민참여 폭의 확대와 더불어, 참여의 성과가 확산·정착할 수 있도록 참여방식을 발전시키고 법·제도적 뒷받침 강화

■ 정책제안 참여의 효능감 제고

- **(플랫폼)** 다양한 국민참여 창구 연계*로 접근성을 높이고 국민 제안에 대한 빅데이터 분석을 통해 정책화 및 피드백 제공

* 대구, 광주, 경남 등 3개 광역자치단체 우선 연계, 창구별 제안 종합 기능 등

※ 정부24, 국민신문고, 새울행정(지자체) 등 온라인 민원시스템 간 연계 강화 추진

- **(신속 반영)** 체감도 높은 국민제안을 민관협력으로 구체화(정부혁신추진협의회) 후 차관회의 상정·확정하여 정책화하는 패스트트랙 운영(4월~)

※ 정부혁신추진협의회 제안 '21년 혁신과제(참고2) 속성·협의 및 완성도 향상'

- **(국민참여예산)** 부처 주도 사업발굴 확대 등을 통해 참여예산 규모* 확대

* 참여예산사업을 적극 발굴하여 참여예산 증가규모를 정부 총지출 증가율 이상 반영 추진

■ ‘도전.한국’(국민참여형 사회문제해결 사업) 발전적 확산

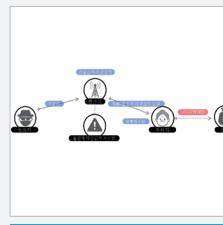
- **(공모)** ‘한국판 뉴딜’, ‘2050 탄소중립’ 등 핵심 아젠다 연계(3월)

※ 코로나19 확산 방지 및 일상회복 국민 아이디어 긴급 공모 별도 추진(2월)

- **(지역 확산)** 지역 단위에도 적용할 수 있도록 실행 가이드를 보급하여 자치단체 (예 : ‘도전.경남’, ‘도전.광주’ 등)까지 확산(5월~)

- (제안 구현) 국민 제안 우수 아이디어는 ① 예산사업, ② 시범사업, ③ 기술지원, ④ 제도개선으로 정책화 추진(1월~)

도전.한국 우수 아이디어 정책화 추진 주요사례

 예산사업	 시범사업	 기술지원	 제도개선
고령층 디지털 정보격차 해소를 위한 “음성인식 기술활용 간편 주문 플랫폼”	쓰레기 불법투기 감소를 위한 “QR코드 활용 문전수거 안내 및 이끼페인트·적외선 센서 스피커 등을 활용한 시민참여 환경개선”	보이스피싱 예방을 위한 “서버기반 보이스피싱 사전차단 ARS 서비스”	“비문·홍채 등 다중 생체인식 기술을 활용한 동물등록 활성화”

■ 국민참여의 제도적 기반 강화

- (절차완비) 온라인 공청회 활성화, 청문 대상 확대 등 「행정절차법」 개정 추진
(3월 국회제출) 및 실효적 청원권 행사 보장의 기반 보강*

* 「청원법」 시행령 등 하위법령 제정, ‘온라인 청원시스템’ 구축(~'22년) 등

- (참여체계) 국민참여를 체계적으로 뒷받침하기 위한 (가칭)「국민참여활성화법」 제정 추진(1월~)
※ 추진TF 구성·운영(1월~), 법안 마련(~7월)

※ 주민참여 강화를 위한 「주민투표법」·「주민소환법」 개정 및 「주민조례발안법」 제정 병행 추진

2

지역사회문제의 공동체 주도적 해결

- ◆ 생활실험이 혁신조달로 연계되도록 하는 등 주민주도의 문제해결 성과를 가시화하고, 지역활성화를 위한 협력을 지속 향상

■ 소통과 협력의 지역사회 발전

- (모바일 소통) 주민 누구나 지역문제에 관해 의견제시·소통할 수 있는 모바일 기반 생활권 단위 마을총회 시범 실시 및 확산

- (참여이익) 참여주민 이익공유 및 이익기금 취약계층 지원 사례* 확산

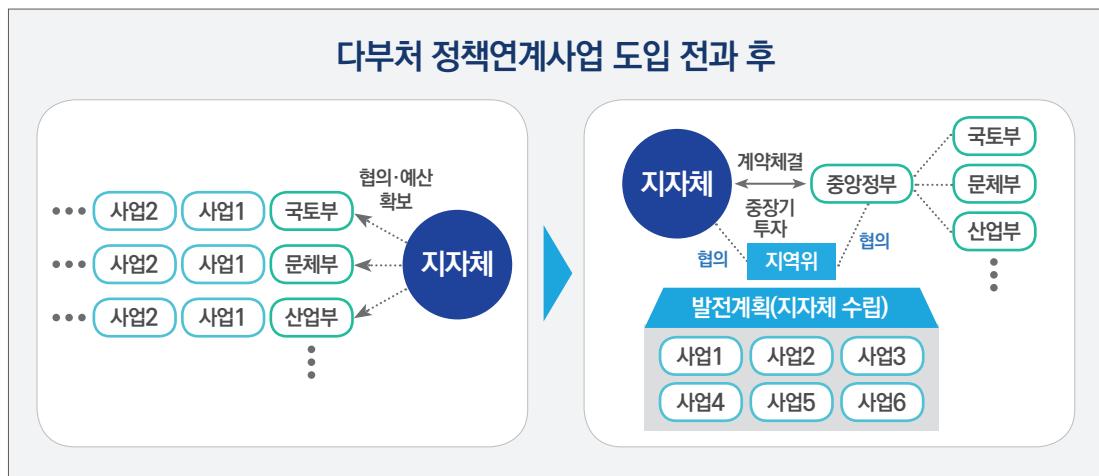
* 충북 괴산군 : 참여주민의 창고·집하장 등 50곳에 마을 공유 태양광발전소 설치 → 수익금 일부는 참여주민 분배, 나머지 수익금은 기금 조성 후 취약계층 복지에 활용

■ 중앙부처사업에 대한 지역주도성 강화

- (사업연계) 다부처 지역활성화 사업 연계 확대 및 지역발전투자협약*을 통한 안정적 재원 확보 등 제도화(3월)

* 사업이 포함된 지역활성화계획에 대한 행안부-지자체-부처 간 다년도 재정분담 협약

※ (예) 지자체가 마을교육자치[교육부] + 사회적농업[농식품부] + 도시재생[국토부] + 통합돌봄[복지부]
+ 공공서비스[행안부]를 연계한 지역활성화계획을 수립하고, 부처합동 컨설팅 등 지원



- (지역 자율성) 지역공동체 지원사업을 지역 주도적·자율적으로 운영할 수 있도록 사업계획 변경권한 확대 등 사업방식 개편(3월)

※ 국토부(6개), 농식품부(5개), 행안부(4개) 등 8개 부처 21개 사업 우선 추진

■ 지역사회혁신의 공동체 활성화

- **(혁신공간)** 지역유류공간을 혁신공간으로 활용하는 지역자산화 지원사업의 규모 확대 및 거치·상환기간 등 지원조건 개선(1월~)

※ 지원한도 상향(5억원 → 10억원), 상환기간 연장(10년 → 15년)

지역자산화 지원사업 주요사례



충남 서천 사이엔트

주민 커뮤니티 카페 및 이주 청년을 위한 쉐어하우스 공간 조성



전남 목포 건맥1897

마을펍(PUB), 마을호스텔 운영을 통한 지역관광 활성화·커뮤니티 강화



제주 푸른바이크쉐어링

건강한 자전거 문화조성과 지역주민 자전거 문화 공간 조성

- **(청년지원)** ‘청년마을사업’* 내실화 및 청년공동체 활동 지원사업 확대**

* 신규 청년마을 조성 확대 : (기존) 매년 1개소 → ('21년) 12개소

** 지원대상 확대 : ('20년) 16개팀 → ('21년) 100개팀

※ 지역공동체 활성화를 위한 ① 「지역사회혁신 활성화 지원법」,
② 「마을공동체 활성화 기본법」, ③ 「마을기업 육성 지원법」 제정 추진

■ 주민참여 성과를 혁신조달로 체계적 연계

- **(생활실험 연계)** 심사체계를 정비하여 다양한 생활실험(리빙랩) 성과물을 혁신지향 공공조달로 체계적 연계(4월~)

※ 지역중간조직·대학·시민리빙랩 성과 연계를 위한 온라인 창구 마련

- **(실증지원)** 국민 아이디어 지역실증을 위한 수요매칭·기술 지원 추진

공공서비스

3

개개인을 위한 맞춤형·지능형 서비스 제공

- ◆ 4차산업혁명의 디지털 역량을 바탕으로 국민생활의 편의를 개개인별로 높이는 새로운 공공서비스 제공

■ 개인별 맞춤서비스를 지원하는 ‘국민비서’ 도입

- **(알림형 국민비서)** 국민이 익숙한 민간앱(카카오톡·네이버·토스 등)으로 개인별 생활밀착형 정보*를 제공하고, 필요시 계좌이체 등 납부도 가능

* 국가장학금, 교통과태료, 건강검진일, 운전면허갱신, 고령운전자교육 등

※ (3월) 7종 → (4월) 코로나19 백신접종 안내 → ('22년) 38종

- **(대화형 국민비서)** 국민이 자주 요청하는 11종의 민원*을 챗봇으로 24시간 상담하고, 인공지능 스피커로 5천여종 민원사무** 안내

* 공공시설, 자연휴양림, 병무민원, 사이버범죄, 개인정보보호, 전자통관 등

** 주민등록등본 발급, 전입신고 등 민원사무의 개요, 수수료, 신청자격 등 안내



■ ‘보조금24’로 모든 수혜 서비스를 한번에 확인·신청

- **(온라인)** ‘정부24’에서 중앙부처(305종)부터 자치단체·공공기관까지 모든 보조금 (현금·현물) 서비스를 맞춤형으로 안내받고 신청
※ (4월) 중앙부처 서비스(305종) → (12월) 자치단체 확대 → ('22년) 공공기관 확대
- **(오프라인)** 노인·장애인 등 디지털 취약계층은 읍·면·동 주민센터나 1:1 방문 안내를 통해 온라인과 동일하게 서비스를 받도록 지원

보조금24 서비스 확대			
구 분	I 1단계 ('21년 4월)	II 2단계 ('21년 12월)	III 3단계 ('22년)
서비스 범위	 중앙부처 (305종) - 중앙부처 서비스 - 중앙부처와 지자체 매칭 사업	 광역/기초 지자체 - 광역이나 기초 지자체 자체 재원으로 제공되는 서비스	 공공기관·민간단체 - 기관 자체 재원으로 제공되는 서비스
맞춤안내 대상	 본인, 14세 미만 자녀	 본인, 배우자, 자녀 (주민등록세대 기준)	 본인, 배우자, 자녀, 조부모 (가족관계등록부 기준)

■ 사전동의 기반 선제적·포괄적 복지서비스의 (가칭)‘복지멤버십’ 개통

- **(우선 실시)** 개정「사회보장급여법」시행에 맞춰 기존 복지수급자가 받을 수 있는 추가 혜택 안내 등 시범사업 실시(9월)
- **(전면 개통)** 누구나 한번만 동의하면 개별 신청 없이 받을 수 있는 복지서비스를 선제적으로 안내*('22년)
* 차세대사회보장정보시스템을 통해 소득·재산·인적정보, 사업별 지원기준 등 빅데이터 기반 주기적 자동판정으로 수급가능성 높은 사업 안내

■ 민간 디지털서비스의 신속한 도입·활용

- **(전문계약)** ‘디지털서비스 전문계약제도’*('20.10월 시행)를 활성화하여 민간 디지털서비스를 신속하게 공공서비스에 도입
* 우수 민간 디지털서비스를 수의계약·구매를 통해 신속·유연하게 활용
('21.1월 기준, 서비스 21건 498억 계약 완료, 17건 847억 계약 추진 중)

'21년 부처별 맞춤형·지능형 공공서비스 사례	
• (교육부) 평생교육·훈련콘텐츠를 맞춤형으로 제공받고 이력관리할 수 있는 (가칭)‘평생배움터’ 구축	• (해수부) 선박 충돌·접촉예방정보, 최적항로 등을 제공하는 바다 네비게이션(e-Nav) 서비스 개시

4

디지털 증명 시대로의 본격 전환

- ◆ 전통적 아날로그식 공적증명을 디지털 기반 비대면 전자증명으로 신속히 전환하여 보다 편리하고 안전한 생활환경 제공

■ 모바일 신분증 사용 원년 시작

- (신분증) 모바일 공무원증*(1월)을 시작으로 모바일 운전면허증**으로 확대(12월)

* (~2월) 세종·서울청사 26개 기관 1.5만명 → (4월) 대전·과천청사 7만명 →
(6월) 중앙부처 소속기관 13만명 발급 → (12월) 지자체 확산

** 비대면 금융거래에서 오프라인 민원신청까지 다양한 분야 신원증명에 활용

- (여권) 차세대 전자여권* 전면 도입으로 국민 신분보호 강화·편의 증진(~12월)

* 재질변경(종이 → 폴리카보네이트), 주민번호 뒷자리 제외, 온라인 재발급신청 등
※ 여권정보 등을 활용한 재외국민 비대면 본인인증체계 시범 구축(12월)

- (모바일 본인확인) 모바일 운전면허 확인 서비스('20.6월 개시) 지속 활용 및 주민등록증 모바일 확인 서비스* 도입('22년)

* 민원발급, 선박·항공 이용시 등 본인확인, 주류·담배 구입시 연령확인 등에 활용



■ 전자증명서 활용도 획기적 향상

- (사용 확대) 금융·통신 등 국민체감 높은 분야 중심으로 전자증명서 발급 확대*(300종), 폭넓은 활용을 위한 민간 수취기관 추가**

* 주민등록등·초본 등 13종('20.2월) → 100종('20.12월) → 300종(~'21년말)

** 네이버 업무협약(2월), 은행·카드·보험사 등 수취 서비스 추가 확대(~12월)

※ 코로나19 백신접종 인증제 도입 시 전자증명서 활용방안 검토



● (디지털 공증) 전자공증*, 영사민원 등에 대한 서비스 확대 병행(3월~)

* 행정·금융기관, 해외협약국 등에 사용하도록 디지털 공증문서 발급

■ 공공부문 ‘マイ데이터’ 대폭 활성화

● (행정) 서비스 신청, 민원처리 등에 행정기관 보유 마이데이터 전송·활용

※ 개별서류정보 : '21.상주민등록등·초본, 국세납세증명 등 90종 → '21.말 140종

※ 꾸러미서비스 : '21.상소상공인 정책자금지원 꾸러미 등 24종 → '21.말 35종

● (의료) 공공기관 보유 개인 의료데이터*를 통합 조회·저장할 수 있는 ‘나의 건강기록’ 앱 서비스 개시(3월)

* (건보공단) 진료·건강검진이력 / (심평원) 투약이력 / (질병청) 예방접종이력



■ 민간인증서에 대해 공공웹사이트 이용 개방

● (쉬운 인증) 안전성·신뢰성이 검증된 민간인증서에 대해 공공웹사이트 이용 개방

※ 연말정산·정부24·국민신문고에 PASS·카카오 등 5개 인증서 시범적용(1월)

→ 행정·공공기관 공통기반 시스템 구축을 통해 전면 개방(~12월)

5

격차 해소의 포용적 서비스 확대

- ◆ 공공서비스 접근과 혜택에 차이가 없도록 취약계층을 우선 배려하고, 비대면·디지털 전환과정에서 소외되지 않도록 세밀한 서비스를 제공

■ 취약계층 지원에 집중하는 민원통합처리

- **(약자지원)** 어르신·장애인·다문화·일자리·취업의 5개 분야 원스톱 패키지 서비스를 중점 제공

※ 어르신(노후지원), 장애인(등록신청·지원), 다문화가정(지원사업), 일자리(일자리제공), 취업(취업서류 일괄제출)

- **(창업·재기)** 컨설팅·정책자금 등 창업에서 업종전환·폐업까지 받을 수 있는 서비스를 지원하는 ‘기업 생애주기 서비스’ 도입(2종)

※ 창업(지원사업·교육 등), 재기(폐업·재취업·업종전환·재창업 등)



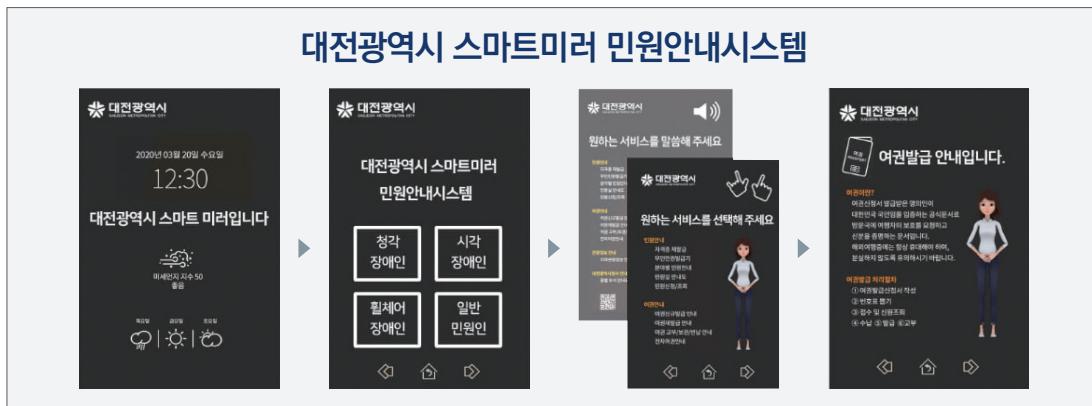
■ 포용적 비대면 접근 향상

- **(장애인)** 정보접근성 제고를 위한 비대면 대체자료* 제작·제공 확대
 - * 장애유형에 맞게 제작 또는 변환한 자료(점자·음성·수어영상자료 등)
- **(어르신)** 취약노인가정 등 대상 IoT기반 비대면 돌봄기기* 지원 확대
 - * 활동량센서 등으로 화재·낙상 감지, 음성인식·치매예방 콘텐츠 등 부가기능 제공
- **(학부모)** 취학통지서 온라인 발급서비스('20년 기준 42만명 대상) 제공(12월)
 - ※ (현행) 서울 외 지역은 방문·우편 수령만 가능 → (개선) 전국 온라인 발급
- **(외국인)** 민원신청의 언어장벽을 낮추기 위한 제도 개선 추진(3월)
 - ※ 외국어 제공 민원서식 확대, 민원 통번역 서비스 지원 등
- **(디지털 취약계층)** 지역 생활SOC를 활용한 디지털배움터(1,000개)* 지속 운영(4월~) 및 무인정보단말기(키오스크) 접근성 제고**
 - * 디지털기기 기초 작동법, 모바일 쇼핑·금융 등 생활교육, 디지털 중급 교육 등
 - ** 장애인·고령층 등의 사용편의 제고를 위한 키오스크 HW/SW 개선 기술 개발·보급



■ 오프라인 서비스 창구 개선

- **(민원창구)** 인공지능 기반 안내·채움 서비스* 확산, 큰 글자 민원서식(6종 → 40종) 및 구술대필민원(40종 → 70종) 확대 등 추진
 - * 음성·수어인식 '스마트미리'(대전), 음성인식 민원서식 작성 도우미(제주) 등 시범사업
 - ※ 수수료 감면 근거규정 신설(「민원처리법」개정) 병행 추진



- **(무인기기)** 비접촉 터치, 음성인식, 모바일 결제 탑재, 저시력자·휠체어사용자 편의기능*을 강화한 新무인민원발급기 보급(7월~)
 - * (기존 5종) 저시력자용 입력판, 음성·문자 안내, 점자표지, 음성 수신기 → ('21년 추가) 휠체어 사용자를 고려한 화면위치 조정, 화면확대 기능 등
- **(금융이용)** 모든 금융권 지점 및 ATM 위치·특성정보*를 통합제공하여 금융이용 접근성·편리성 제고
 - * 운영시간, 점포유형, 폐쇄예정 및 대체지점, 수수료, 제공 서비스 등

일하는 방식

6 데이터 기반의 과학적 행정 구현

- ◆ 「데이터기반행정 활성화에 관한 법률」 시행('20.12월)을 계기로 정부업무 전반을 데이터 활용 관점으로 전면 전환하고 증거기반의 과학적 정책을 촉진

■ 데이터기반행정 추진체계 조속 완비

- **(거버넌스)** 데이터기반행정 주요 정책을 심의·조정하는 ‘데이터기반행정 활성화 위원회’* 구성 및 기관별 데이터책임관(CDO) 지정
* '21~'23년 제1차 데이터기반 행정 활성화 기본계획(2월) 및 시행계획(4월) 확정
- **(실행기반)** 정부통합데이터분석센터* 신설(6월) 및 법정부 데이터 공동활용·유통을 지원하는 ‘데이터통합관리플랫폼’ 구축**
* 법정부 긴급현안 분석, 중장기 미래이슈 탐색, 국정과제 이행지원 분석 등 역할 수행
** 법정부 데이터분석시스템 ISP('21년) → 1단계 구축('22년) → 2단계 구축('23년)
- **(전담인력)** 분석역량 제고를 위해 부처별 데이터 전담인력 보강(6월)
※ 자체 데이터 전담인력 既증원 : 78개 자체 100명('20.12월)

■ 현장 중심 데이터의 적극 분석·활용

- **(행정업무)** 조직·법령·예산·인사 등 공통업무에 데이터기반행정 우선 시범 접목*
* (조직관리) 정책이슈별 정부 내 수행조직(부서·기능) 간 연관성 분석(6월) / (입법지원) 법령간 연관성 분석(6월) / (인사) 전문분야·경력 등 데이터·인공지능 기반 직위별 인재추천서비스 제공(7월)
- **(분야별 업무)** 행정서비스 개선 및 정책결정 효율성 제고를 위해 국민체감 분야 중심 데이터 분석·활용

'21년 부처별 데이터 활용계획 사례

- (문화부) 빅데이터 기반 온라인 저작권 침해대응 시스템 구축
- (법무부) 인공지능 기술 적용 전자감독 대상자 관제시스템 운영
- (환경부) 빅데이터 바탕의 인공지능 홍수예보 시스템 마련
- (해수부) 해양수산 데이터 연계('18~'20년 405종 → '21년 200종 추가)
- (국세청) 빅데이터를 활용하여 직원 업무량 편차 분석, 인력 재배치에 반영
- (관세청) 인공지능 기반 X-ray 영상판독 확대 운영
- (소방청) 건축물 정보, 화재·구급 정보 등 148억건 데이터 분석
- (특허청) 디지털·탄소중립 등 핵심정책 관련 특허 빅데이터 분석
- (행복청) 디지털트윈 활용 신규 개발 생활권 도시계획 시뮬레이션

■ 데이터 친화적인 행정문서 생산·유통

- **(문서표준)** 데이터 활용 제고를 위한 「데이터 시대의 행정문서 혁신계획」 마련(2월~)

데이터 시대의 행정문서 혁신계획 주요내용(안)	
① 생산 단계부터 데이터 활용을 고려하도록 문서작성 원칙 마련	
② 「온-나라 문서 시스템」 행정문서 처리 관행을 데이터 친화적으로 개선	* 문서 기안시 본문 위주(ODF 기반)로 작성하고 hwp첨부파일 최소화, 과제관리카드의 충실한 작성 (키워드, 문서요지 등) 의무화
③ 대국민 문서는 개방형 표준 형식(ODF·html·openAPI 등)으로 제공·유통	* 예시 : ① 위원회 결정문(html 및 openAPI), ② 정책연구보고서(html 등), ③ 채용공고(html, ODF 등), ④ 보도자료(ODF), ⑤ 공공서식(html, ODF 등) 등
④ 행정문서 혁신 문화 확산 위한 법·제도 기반 마련	* 「행정효율협업규정」 등 관련 법령 개정, 공무원 교육 및 대국민 홍보 강화

- **(문서유통)** 비대면 전자문서유통 수요 증가*에 대응하여 블록체인 기반의 전자문서유통시스템 고도화(~12월)

* '문서24' 월평균 이용건수 : ('19년) 11.5만건 → ('20년) 27.7만건(2.4배↑)

■ 데이터 공유·활용의 클라우드 전환

- **(보안·활용)** 행정·공공기관의 모든 정보시스템(전체 83%)을 클라우드로 전환·통합*하여 데이터 보안성 및 활용성 강화(2월~)

* 수사·정책결정 등 보안이 필요한 시스템은 공공 클라우드로, 효율성 제고가 필요한 시스템은 민간 클라우드 활용

※ 행정·공공기관 정보자원 클라우드센터 전환율 : '21년 20% → '22년 50% → '25년 100%

■ 시장중심형 공공데이터 개방 촉진

- **(중점분야)** 인공지능, 빅데이터 분석 등 민간 수요가 많은 주요 데이터 및 비정형 데이터 중점 개방(연중)

※ 자율주행, 헬스케어, 사업자등록정보, 백신접종 등 22개 분야

- **(진위확인)** 사업자 등록정보 진위여부 실시간 확인 서비스 제공으로 온라인 사기 방지 및 안전한 전자상거래 지원(6월)

※ 사업자의 관련 업태 여부, 휴·폐업 현황 등을 실시간으로 안내

- ◆ 회복과 도약을 이끌고 확실한 국민체감을 달성할 수 있도록 적극행정을 일상적·보편적 공직문화로 정착

■ 국민체감 증점과제 선정·지원

- **(과제선정)** 정책의 속도·성과·체감 제고를 위해 코로나19 방역, 2050 탄소중립, 한국판 뉴딜 등 171개 과제에 적극행정 적용
- **(추진지원)** 해당과제는 적극행정위원회·사전컨설팅·법령의견제시 등 적극행정제도 활용, 총리주재회의·적극행정협의체에서 추진상황 관리
- **(국민신청)** 국민이 공익적 목적으로 적극행정을 요청하면 공무원이 적극행정 제도로 문제해결을 추진하는 국민신청제 시행(7월)

■ 적극행정 의사결정 지원제도 개선

- **(위원회)** 위원 제척·회피 도입, 다수기관 관련 안건심의를 위한 합동회의 근거 마련 등 적극행정위원회* 공정성 확보 및 운영 내실화(3월)

* 적극행정위원회 정책 심의 : 중앙 '19년 42건 → '20년 486건 / 지자체 '19년 0건 → '20년 40건
- **(컨설팅)** 컨설팅 대상 확대, 전담조직 설치로 처리기간 단축(3월)
- **(의견제시)** 현재 중앙부처만 가능한 법령의견제시* 신청을 지자체 및 교육청까지 확대(3월~)

* ('20.1월~) 222건 처리 / 소요기간(평균) : (기존 법령해석) 3개월 vs. (적극적 법령의견제시) 5일

■ 일상적·자발적 적극행정의 추진동력 강화

- **(대상확대)** 공무원뿐 아니라 계약직, 공무직, 임직원 등 행정서비스 제공 주체는 누구나 적극행정 인센티브 대상으로 포함(3월)

- **(파격보상)** 적극행정 우수 공무원 중 50% 이상에게 인센티브*를 부여하는 방침을 지속 유지하고, 기관의 재량 인센티브 확대(3월~)

* 특별승진·승급, 성과급 최고등급, 국외훈련, 근무성적평정 가점 등

※ 적극행정 유공 포상자의 원칙적 특별승진 시행 및 특별승급 확대 추진

- **(소극방지)** 상반기 중 실태분석을 통한 소극행정 대책 발표(7월)

※ 소극행정 경각심 제고를 위해 소극행정 주요사례, 불이익 조치결과, 제도개선 사례 등을 각 기관에 전파하고
대국민 공개



8

변화와 혁신을 선도하는 공직역량 강화

- ◆ 디지털 전환 등 정책환경 변화를 능동적으로 주도할 수 있도록 공직 내 혁신역량 지속 제고

■ 공직자 디지털 교육과 소통능력 향상

- **(디지털)** 전 공무원 연1회 이상 데이터·디지털역량교육 이수* 추진 및 데이터 분석· 활용 실습 등 문제해결 중심의 교육 확대(3월~)

* ‘인재개발 종합계획’ 반영, 핵심역량 관련 콘텐츠 제작, 전문인력 양성프로그램 개발 등

- **(소통)** 영상 중심 사회관계망(SNS) 및 플랫폼 활용 홍보 등 새로운 홍보채널 활용 중심으로 소통교육 전환

- **(맞춤형 교육)** 개인별 인사·직무이력에 맞는 최적 교육을 제공하는 지능형 인재개발 플랫폼 핵심기능 구축* 및 시범운영(12월)

* 정부 내·외의 다양한 학습자원 확보, 인공지능 기반 학습 추천모델 구축 등

■ 자발적 혁신문화 지속 조성

- **(혁신어벤져스)** 공직사회 변화와 세대간 소통 문화를 확산하기 위해 기관별 정부혁신 어벤져스 활동 지속(1월~)

※ 조직문화 혁신사례를 공유하는 어벤져스 온라인 방송(혁신TV) 및 카드뉴스 등 지원, 조직문화 혁신을 주제로 “혁신현장 이어달리기” 개최 등

- **(혁신교육)** 혁신강사단(100여명) 충원, 핵심 분야 중심 온·오프라인 혁신교육 콘텐츠 개발·보급(1월~)

- **(근무혁신)** 효율적인 재택근무를 위한 ‘재택근무 매뉴얼’ 마련(6월) 및 영상회의 시스템 보강*

* 영상회의 시스템을 PC 중심에서 모바일 + PC로 전환(12월~)

- **(협업행정)** 일상회복, 탈플라스틱, 데이터 활용, 혁신조달 관련 협업 촉진

※ 순환형 협업 : 협업수요(국민 아이디어 제안 등) → 협업이음(협업과제) → 협업정원(부처간)·협업예산 (특교세 등 지원) → 협업성과 창출 → 국민심사로 우수 협업인재·사례 시상 → 우수사례 확산

■ 선도형 정부혁신의 모범사례화

- **(성과공유)** 정부혁신박람회를 혁신성과를 집대성하는 혁신의 장으로 준비(11월)
※ 실시간 상호작용 및 콘텐츠 확대, OGP 글로벌서밋과 연계 운영 검토
- **(국제선도)** 열린정부파트너십(OGP, 전세계 78개국 회원)의 '21년도 의장국으로서 OGP 10주년 글로벌서밋*(서울)의 성공적 개최 추진(12월)
* 78개국 장관급 인사, 56개 지자체장 등 100여 개국 참여 예정
- **(성과학습)** 혁신경험 축적·기록화, 공유학습을 위한 '혁신라이브러리' 확장(7월)

V

추진 일정

추진 일정(안)

분야	추진과제	소관부처	추진일정
참여 협력	1. 국민참여 성과의 정책화 향상		
	① 국민참여 창구 연계	행안부·지자체 등	~10월
	② 국민제안 정책화 패스트트랙 운영	행안부	4월~
	③ 국민참여예산 규모 확대	기재부	~9월
	④ 도전.한국 범정부 확산	행안부·지자체	3월~
	⑤ 도전.한국 우수 아이디어 정책화	행안부·각 부처	~12월
	⑥ 「행정절차법」 개정 추진	행안부	3월~
	⑦ 「청원법」 하위법령 완비	행안부	~12월
	⑧ 온라인 청원시스템 구축	행안부	12월~
	⑨ (가칭)「국민참여활성화법」 제정 추진	행안부	1월~
공공 서비스	2. 지역사회문제의 공동체 주도적 해결		
	① 모바일 기반 마을총회 시범실시	행안부·지자체	11월~
	② 주민참여 지원 사례 확대	행안부·지자체	6월
	③ 다부처 정책연계사업 제도화	행안부·지자체 등	3월
	④ 지역공동체 지원사업방식 개편	행안부·농식품부 등	3월
	⑤ 지역자산화 지원사업 확대·개선	행안부·지자체	1월~
	⑥ 청년마을·공동체 지원 확대·내실화	행안부·지자체	3월
	⑦ 주민참여 성과의 혁신조달 연계	과기정통부·행안부 등	4월~
국민 생활 편의화	3. 개개인을 위한 맞춤형·지능형 서비스 제공		
	① 국민비서 도입	행안부	3월~
	② 보조금24 서비스 개시	행안부	4월
	③ (가칭)복지멤버십 시범사업 실시	복지부	9월
	④ 디지털서비스 전문계약 활성화	과기정통부	연중
국민 생활 편의화	4. 디지털 증명 시대로의 본격 전환		
	① 모바일 신분증 도입	행안부·인사처·경찰청	1월~
	② 차세대 전자여권 도입 등	외교부	9월~
	③ 모바일 운전면허확인 서비스 확대	경찰청	12월~
	④ 주민등록증 모바일 확인 서비스 도입	행안부	'22년~
	⑤ 전자증명서 확대 및 활용 활성화	행안부	연중
	⑥ 디지털 공증 서비스 확대	법무부	~12월
	⑦ 행정 관련 마이데이터 서비스 시행	행안부 등	10월~
	⑧ 나의 건강기록 서비스 개시	복지부	3월
	⑨ 공공웹사이트 민간인증 개방	행안부·국세청 등	1월~

분야	추진과제	소관부처	추진일정
공공 서비스	5. 격차 해소의 포용적 서비스 확대		
	① 취약계층 지원 서비스 패키지 확대	행안부·고용부 등	~12월
	② 기업 생애주기 서비스 도입	중기부 등	~12월
	③ 장애인 정보접근성 제고	행안부 등	10월
	④ 비대면 돌봄기기 지원 확대	복지부	2월~
	⑤ 취학통지서 온라인 발급 서비스	행안부·교육부	12월
	⑥ 외국인 민원신청 관련 제도개선	행안부	3월
	⑦ 디지털 취약계층 교육·지원	과기정통부·지자체	4월~
	⑧ 오프라인 민원창구 개선	행안부·지자체	1월~
	⑨ 新무인민원발급기 보급 확대	행안부	7월~
일하는 방식	⑩ 금융창구 접근성 제고	금융위	~12월
	6. 데이터 기반의 과학적 행정 구현		
	① 데이터기반행정 거버넌스 구축	행안부	2월~
	② 데이터분석센터 신설 및 전담인력 확충	행안부	6월
	③ 현장 중심 데이터 분석·활용 확대	행안부·각 부처	2월~
	④ 데이터 시대의 행정문서 혁신 추진	행안부	1월~
	⑤ 전자문서유통시스템 고도화	행안부	~12월
	⑥ 정보시스템 클라우드 전환·통합	행안부	2월~
	⑦ 민간 수요 높은 데이터 중점 개방	행안부·각 부처	연중
	⑧ 사업자등록 진위확인 서비스 제공	국세청	6월
	7. 국민체감의 일상적 적극행정 정착		
	① 적극행정 중점과제 선정·지원	국조실·인사처·행안부	연중
	② 적극행정 국민신청제 도입	국조실·인사처·행안부	7월
	③ 적극행정 의사결정제도 개선	국조실·인사처·행안부	3월
	④ 적극행정 인센티브 적용·재량 확대	국조실·인사처·행안부	3월
	⑤ 소극행정 방지·관리	권익위·국조실 등	7월
	8. 변화와 혁신을 선도하는 공직역량 강화		
	① 디지털 역량교육 확대	인사처	3월~
	② 대국민 소통교육 개선	문체부·인사처	~12월
	③ 지능형 인재개발 플랫폼 구축·운영	인사처	2월~
	④ 정부혁신 어벤져스 활동 지속	각 부처	1월~
	⑤ 혁신교육 강화	행안부	1월~
	⑥ 재택근무·영상회의 등 근무방식 혁신	인사처·행안부	6월~
	⑦ 협업행정 촉진	행안부	2월~
	⑧ 선도형 정부혁신의 모범사례화	행안부	연중



참고자료

참고1

「2020 정부혁신 종합 추진계획」 과제별 실적

연번	과제명(소관 부처)	주요 실적
1. (참여) 획기적인 국민참여 확대를 통한 사회문제 해결		
1	평가·시상 등에서 국민추천·심사 비중 확대 (행안부)	<ul style="list-style-type: none"> 부처별 평가·시상 등에 국민참여 확대 ('19년 91건 → '20년 338건) 국민이 참여할만한 정책 사전 알림 신규 도입('20년 506건)
2	국민참여예산 확대 및 내실화(기재부)	<ul style="list-style-type: none"> 국민참여예산 목표(총지출 증가율 수준 이상 확보) 설정 * '21년 참여예산 : 63개 사업 1,168억원 반영(전년 대비 +25개, +111억) 상시운영체계 구축, 예산국민참여단 확대 등 운영 개선(9월)
3	갈등관리도 및 공론화 제도화(국조실)	<ul style="list-style-type: none"> 「갈등관리기본법」 정부안 마련(12월 국회제출) 공론화 제도 운영 체계화를 위한 연구용역 추진(7~12월)
4	공공기관 운영·관리 체계 및 평가 개선 (기재부·행안부)	<ul style="list-style-type: none"> 공공기관 혁신 가이드라인 마련 및 기관별 혁신계획 추진(6월~) 공공기관의 사회적 가치 평가방법 개선 추진(10월~)
5	도전.한국 추진 (행안부)	<ul style="list-style-type: none"> 코로나19 대응, 보이스피싱 예방, 고령층 디지털 정보격차 해소, 전동킥보드 주차 문제 등 관련 국민 아이디어 공모(3월~) 1,130개 국민 공모과제 접수, 3,809건 아이디어 접수
6	주민자치회 역할 강화 등 주민참여 기반 강화 (행안부)	<ul style="list-style-type: none"> 표준조례 개정(4월) 및 시범지역 확대 ('19년 408개 → '20년 626개) 주민자치회 우수사례 선정·공유 및 주민자치위원·공무원 교육
7	지역문제해결플랫폼 확대 (행안부)	<ul style="list-style-type: none"> 충남(8월), 전남(9월) 등 2개 신규 출범(총 8개 운영 중) 총 122개 지역문제해결 의제 실행 중(~'22년)
2. (협력) 민관협력을 위한 시민사회 자율성 확대 및 교류 강화		
8	시민사회 협력제도 자율성 제고 (행안부·기재부)	<ul style="list-style-type: none"> 「협치형 민간위탁 가이드라인」 마련, 지자체 설명회 개최(9월) 정산 간소화 등 비영리 민간단체 보조사업 제도 개선(11월)

연번	과제명(소관 부처)	주요 실적
9	공무원 현장교육 등 민관교류 확대 (인사처·행안부)	<ul style="list-style-type: none"> 민간인재 채용 시 역량평가제도 보완(4월) * 사전준비 기회 확대, 민간 평가위원 비중 확대 등 사회적경제기업 대상 공무원 현장교육 실시(11월)
10	공공부문 간 데이터 연계·분석, 정부-민간 간 정보공유 확대(행안부)	<ul style="list-style-type: none"> 법정부 데이터플랫폼 확대(지자체·공공기관) 및 국가데이터맵 고도화 국민·기업 대상 공공데이터 수요조사(6월) 및 '20년 국가중점 데이터(6개 영역, 25개 분야) 개방
11	디지털서비스 전문계약제 도입(과기부)	<ul style="list-style-type: none"> 제도 도입을 위한 계약·조달 관련 개정 법령 시행(10월) 전문계약 대상 디지털서비스 13종 선정(11월)

3. (서비스) 국민이 체감할 수 있는 공공서비스 혁신

12	생애주기 패키지 서비스 확충(행안부)	<ul style="list-style-type: none"> 임신·돌봄·전입·보훈·청소년 5종 신규 서비스 개시(4월~) * 범부처 협의체를 통해 11개 신규 추진과제 선정 안심상속(11종 → 14종) 관련 신규 서비스 추가(10월)
13	찾아가는 서비스 등 사회서비스 통합 제공 (복지부)	<ul style="list-style-type: none"> 읍면동 보건복지전담팀 3,151개소(전국 90.4%) 설치(~10월) 찾아가는 복지상담 293만건, 복지서비스 연계·지원 321 만건(~9월)
14	혁신지향 공공조달 (기재부·조달청)	<ul style="list-style-type: none"> 「조달사업법」 개정(10.1. 시행) 등을 통해 구매면책 제도화 혁신구매목표제를全공공부문에 적용(평가반영)(~6월) 패스트트랙 I · II 수요발굴 및 패스트트랙 III 신설 * 345개 혁신제품 지정 및 혁신장터 등록(~11월)
15	정보연계 및 인적안전망 확대를 통한 사각지대 해소(복지부)	<ul style="list-style-type: none"> 복지사각지대 발굴시스템 입수정보 확대 및 보장기관 보유 정보 활용근거 마련을 위한 「사회보장급여법」 개정 완료(4.7.) 발굴대상 109만명 중 34만명에게 복지급여·서비스 지원 (12월말 기준) * 코로나19로 피해가 우려되는 휴·폐업자, 실직 근로자, 건보료 체납자 등 포함(5월~)
16	복지멤버십 도입 (복지부)	<ul style="list-style-type: none"> ‘차세대 사회보장정보시스템 구축사업’ 착수(4월) 복지멤버십을 포함한 ‘차세대 사회보장정보시스템’ 핵심기능 설계 완료(11월)

연번	과제명(소관 부처)	주요 실적
17	국가보조금 맞춤형 안내 서비스 제공(행안부)	<ul style="list-style-type: none"> 개인·가구대상 수혜서비스(중앙부처, 1,000여종) 중 현금·현물·이용권·서비스(300여종) 기준으로 맞춤형서비스 제공 대상 선정(9월) 자격·수급정보 연계, '보조금24' 맞춤안내시스템 구축(~12월)
18	보육·일자리정보·창업지원 등 맞춤형 안내 확대 (공정위·고용부·중기부)	<ul style="list-style-type: none"> 행복드림 포털을 통한 보육기관 관련 정보 통합제공 개시(7월) 머신러닝을 활용한 일자리 매칭(The Work AI) 서비스 개시(7월) ※ (7월~12월) 추천 일자리 정보 총 215만건 열람 지원사업 통합신청·조회 등을 제공하는 '중소벤처24' 개통(8월) * 25개 사이트 통합인증, 5개 사이트 통합, 증명서 8종 통합발급, 지원사업 63종 신청창구 단일화, 맞춤형 지원사업 추천 등
19	오프라인 창구의 민원서비스 개선 (행안부)	<ul style="list-style-type: none"> 취약계층 지원 공공서비스 혁신 지원사업 과제 추진(5월~) * AI 기반 민원서비스 작성도우미, 스마트 미리 민원안내 서비스 전입신고 등 생활밀접서식 대상 큰글자 서식 시범실시(5월~), 무인민원발급기 표준규격 개정 및 발급종수 확대(90→112종)
20	비대면 서비스 기기활용 교육 지원(과기부)	<ul style="list-style-type: none"> 모바일앱·무인정보단말기 등 비대면 서비스 활용교육(5월~) ※ 디지털 활용(교통·쇼핑 분야 키오스크, AI 스피커, 정부서비스 앱), 소양·예방·참여 등 「디지털 포용 추진계획」(6월)에 따라, 디지털 역량센터 운영(연간 1,000개소) 등 격차 해소 교육(~12월)
21	전자증명서 확대 (행안부)	<ul style="list-style-type: none"> 주민등록등초본·운전경력증명서 등 100종(12월) * 발급 490,391건, 제출 91,551건 국내선 항공기 탑승, 공적마스크 구매 시 전자증명서로 신원확인(3월) 장애인·국가유공자의 국공립시설·영화관 등 이용 감면시 자격확인(11.13.) 전자증명서 이용 활성화를 위한 업무협약 체결(3월~9월) * NHN페이코(3.11), 농어촌공사(5.27), 카카오(6.17), 농협 등 6개은행(9.3), SKT·KT(9.24), 8개대학·산업인력공단(9.24)
22	여권·세관 등 온라인 대민 서비스 확대 (외교부·관세청)	<ul style="list-style-type: none"> 온라인 여권 분실신고 및 여권 관련 증명서 발급(4월), 온라인 여권 재발급 신청 서비스 개시(12월) 여행객 휴대품 모바일 신고 서비스 확대(인천·김포)

연번	과제명(소관 부처)	주요 실적
23	공공 웹사이트의 불필요한 플러그인 제거 (행안부)	<ul style="list-style-type: none"> • 공공 웹사이트 플러그인 714개 제거(98개는 제거 유예) • 제거 유예 플러그인 후속조치 계획 수립
24	모바일 운전면허·공무원증 도입 (경찰청·인사처)	<ul style="list-style-type: none"> • 이동통신 3사와 협업을 통한 모바일 운전면허 확인 서비스 개시(6월) <ul style="list-style-type: none"> * 12월말 기준 가입자 약 200만명, 실사용 약 8만건 • 모바일 공무원증 발급 및 시범서비스 준비(~12월말)
25	모바일 고지·납부 서비스 도입 및 확대 (행안부·국세청)	<ul style="list-style-type: none"> • (국세) 종합소득세 확정신고 안내(596만건), 근로·자녀장려금 신청 안내(511만건) 등 약 2,400만 건 모바일 발송(12월말 기준) • (지방세) 지방세 고지서 모바일 전자송달 기관 확대 (전북은행·신한카드·삼성카드) 및 전자송달 업무협약 체결
26	아이돌보미 관리시스템 개편 및 모바일 서비스 제공(여가부)	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 대기 시스템 개발 및 운영(2월~) • 모바일 앱 개발 및 일시연계 서비스 시범 운영(3월~/13개 지역) • 모바일 앱 및 일시연계 서비스 확대(11월/ 서울, 경기 등)
27	지능형 국민비서 서비스 제공(행안부)	<ul style="list-style-type: none"> • 지능형 국민비서 서비스 구축(1단계) 사업계획 수립 및 추진 • 지능형 국민비서 서비스 구축(1단계) 사업 추진(~12월)
28	신기술 활용 공공서비스 고도화(과기부·국토부)	<ul style="list-style-type: none"> • 5G·AI·IoT·3D모델링 등 활용 디지털트윈 실증사업 착수(5월) • 블록체인 기반 부동산 데이터 공유 체계 구축 방안 도출을 위한 관계기관 협의체 구성 및 ISP 착수(6월)

4. (일하는 방식) 디지털 혁신역량을 바탕으로 적극적이고 신뢰받는 행정 구현

29	적극행정 활성화 (국조실·인사처·행안부)	<ul style="list-style-type: none"> • 코로나19 대응과정에서 적극행정 추진으로 국민 체감 성과 창출 <ul style="list-style-type: none"> * 코로나 진단키트 긴급사용 승인, 승차진료 등 혁신적 검사방식 도입, 기업인 애로 해소 등 • 적극행정 경진대회 시 국민투표단 평가 실시(11월), 적극행정 종합평가 국민체감도 반영(12월) 등 국민참여 확대
30	벤처형 조직 및 긴급대응반 등 문제해결형 조직 확대 (행안부)	<ul style="list-style-type: none"> • (벤처형조직) '20년 신규 아이디어 혁신과제 대상 9개 부처 10개 혁신과제 대상 벤처형조직 설치 운영 • (긴급대응반) 47개 기관 28개 긴급대응반 설치·운영 중 <ul style="list-style-type: none"> * 설치·운영현황 : 28개('20.4.1, 특례 시행 前 : 3개, '20.4.1, 특례 시행 後 : 25개)

연번	과제명(소관 부처)	주요 실적
31	협업과제 집중 관리 및 적극적 인센티브 부여(행안부)	<ul style="list-style-type: none"> 「2020 범정부 협업 활성화 계획」 수립 및 시행(4월) 「2020년도 적극행정 운영지침」에 협업 인센티브 반영(5월) ‘광화문1번가’에 협업이음터 개설(6월) <p>* 12.31.기준: 수요등록 372건, 이음참여 108건, 이음성사 65건</p>
32	부정청탁·알선 제재 및 재취업 관리 강화(인사처)	<ul style="list-style-type: none"> 재취업 심사결과 공개 확대를 위한 「공직자윤리법·시행령」 개정(6월) 및 취업심사 결정사유 공개(6월~) 부정청탁·알선 제재 강화를 위한 「공직자윤리법」 개정(12월)
33	초근수당·출장비 부당수령 근절 및 제재 강화(인사처)	<ul style="list-style-type: none"> 관련 징계기준 합리화를 위한 연구용역 실시(5월~9월) 제재 강화를 위한 국가공무원법 국무회의 의결(11월), 징계령 시행규칙 및 공무원 비위사건 처리규정 입법예고(12월) <p>* 부당수령 금액기준(100만원) 신설, 부당수령액 기산장수 확대(2배 → 5배)</p>
34	처분 등의 재량행사 기준 구체화(전 부처)	<ul style="list-style-type: none"> 기관별 관련 과제(41개 기관 120개 과제) 마련·시행(3월~) 기관별 실적 제출 및 점검(정부혁신 평가)(12월)
35	친인척의 채용과정 개입차단 강화 등 채용 투명성 제고 (권익위·기재부·행안부)	<ul style="list-style-type: none"> ’19년 공공기관 채용실태 정기 전수조사(7월) 지방공기업 채용비리사항 공개 확대 등을 위한 법령 개정(6월) 「공공기관 채용위탁 관리 가이드라인」 배포(12월)
36	채용·승진과정에서 사회적가치 책임 관련 평가 강화 (인사처·행안부)	<ul style="list-style-type: none"> 국가공무원 채용 면접시험에 사회적가치 반영(10~20%) 및 고공단 역량평가에 사회적 가치 반영(~9월) 직무평정에 사회적가치 적용을 위해 「지방공무원 평정규칙」 개정(9월)
37	청년·여성·비수도권 대표성 제고 등 균형인사 강화(인사처)	<ul style="list-style-type: none"> 연도별 비수도권 위원 위촉 목표 상향 조정(40%)(3월) <p>* 「2020년 행정기관 소속 위원회 설치·운영지침」개정·시행</p> 여성 관리자·정부위원회 비수도권 민간위원 비율 목표 달성 <p>* (실적/목표) 고위공무원 8.2%/8.2%, 지방과장급 22.7%/21.0%, 공공기관 임원 21.8%/21.8%, 비수도권 민간위원 비율 40.0%/40.0%</p>
38	디지털 역량·마인드 제고(인사처)	<ul style="list-style-type: none"> 데이터 직류 신설(9월) 및 데이터인력 공직 유입 확대 <p>* 청년인턴 선발 등 인력 양성, 지자체(78개) 데이터 전담인력 100명 증원</p> 일반 공무원 대상 디지털 감수성 제고 교육 운영(3월~) AI·데이터 전문가 양성을 위한 ‘AI 아카데미’ 운영(3월~) <p>* 전산직 대상 빅데이터 분석·활용, 데이터 가공 과정 등 교육</p>

연번	과제명(소관 부처)	주요 실적
39	국·과장 등 중간관리자 소통·협치 역량교육 강화 (인사처)	<ul style="list-style-type: none"> • 국과장 대상 리더십 교육과정 (소통·협치·디지털 역량 강화 등) 개편 * 과장급(12회, 476명), 국장급(4회, 70명) 교육 실시 • 부서장을 위한 성과면담·멘토링·코칭 가이드 개발·배포(4월)
40	‘혁신 라이브러리’ 구축 및 혁신스타 활용 교육 확대(행안부)	<ul style="list-style-type: none"> • 정부혁신1번가에 ‘혁신 라이브러리’ 신설(10월) * 사회적가치, 참여·협력, 서비스, 일하는 방식 등 혁신사례 450건 공유 • 공무원·전문가 등 90명 규모 강사단 구성, 50회 이상 강의
41	벤치마킹 활성화로 우수 혁신사례 확산 (행안부)	<ul style="list-style-type: none"> • 확산 대상 우수사례 선정(4대 분야 21개 사례)(5월) • 44개 자치단체 58개 사업모델로 확산 및 특교세(30억) 지원(8월)
42	단순·반복 업무의 자동화 (RPA)(행안부)	<ul style="list-style-type: none"> • 공통업무 자동화 오픈소스프로그램 개발(10월) • 업무자동화(RPA) 공유 커뮤니티 개설(10월)
43	데이터 촉적·활용을 위한 공공서식 재설계 (행안부)	<ul style="list-style-type: none"> • 「문서24」 웹에서 바로 쓰는 서식 서비스 개통(10월) * 특정 SW 없이 모든 법정서식(27만여종)의 검색, 작성 및 제출 가능 • ‘공공서식 디자인 재설계 방안’ 정책 연구용역 완료(11월)
44	PC·모바일 중심으로 업무환경 개편(행안부)	<ul style="list-style-type: none"> • 인터넷망 클라우드 DaaS 시범도입 및 전략수립 사업 (7~12월) • 인터넷망 PC를 대신하여 민간 클라우드 DaaS 시범이용(12월)
45	신기술을 활용한 현장 협업 지원(행안부)	<ul style="list-style-type: none"> • 모바일 내부행정 이용자 확대를 위한 라이선스 확충(12월) • 공직자 모바일 메신저(바로톡) 사용자 불편사항 개선
46	클라우드 기반 업무환경 전환(행안부)	<ul style="list-style-type: none"> • 클라우드 기반 웹오피스 및 휴대용 단말기 시범운영(2~7월) • 업무망 가상화SW, 업무PC 교체 등 이용환경 개선(10월)
47	스마트 보고 시스템 도입(행안부)	<ul style="list-style-type: none"> • ‘스마트 보고시스템’ 적용 시범사업 실시(행안부)(12월~) * 보고·회의 등 일정 온라인 공유 및 실시간 예약기능 등을 업무포털에 적용

참고2

정부혁신추진협의회 제안 2021년 혁신과제

- ◆ 정부혁신추진협의회(2기)와 국민포럼(3기)에서 발굴·숙성해 제안된 혁신과제를 협의회 분과, 포럼팀 내 과제별T/F를 통해 조사·연구 및 부처협의 등을 거쳐 정책화 추진
* 과제발굴·선정 경과 : 협의회 분과, 포럼 팀회의, 대표단 회의를 통해 혁신과제 제안(~'20.12월), 부처 1차 의견조회('21.1월), 정부혁신추진협의회 전체회의('21.1.28.) 보고

과제명	주요 제안내용	
① 대면×비대면 융합 국민참여모델 개발 및 확산	<ul style="list-style-type: none">• 소규모 대면모임과 비대면모임(온라인 영상회의)을 연결하는 융합형 (온-오프 동시) 국민참여모델 개발 및 확산<ul style="list-style-type: none">* 대면모임(현장성, 숙의성) + 비대면모임(다수 참여, 코로나 안전)• 융합 국민참여모델 매뉴얼 제작·배포, 운영지원 역량교육 등	
② 국민과 함께하는 2050 탄소중립 실현	<ul style="list-style-type: none">• 탄소중립 관련 국민 공감대 형성을 위해 국민 의견을 수렴하고 정책에 반영하는 가칭‘탄소중립 국민포럼’ 구성·운영• 국민·기업·중앙부처·공공기관 간 ‘탄소제로 실천협약’ 체결, 전국 단위 탄소중립 캠페인 추진 및 Net-Zero교육 확산 등	
③ 지속가능한 환경을 위한 그린조달	<ul style="list-style-type: none">• 지역생산품, 사회적기업, RE100기업 제품, 친환경 제품 등에 대한 가산점 부여, 쿼터제 도입 등 공공조달 지원 방안 마련	
④ 국민불편 해소를 위한 디지털 서비스 개선	<ul style="list-style-type: none">• 정부 웹·앱 등 디지털 서비스의 국민 불편사항 개선<ul style="list-style-type: none">* UI 표준화, 검색 편의성 제고, 디지털 약자의 이용편의 고려 등	
⑤ 사회문제 해결을 위한 민간데이터 활용 촉진	<ul style="list-style-type: none">• 공공성이 높은 민간데이터를 사회문제해결에 적극 활용<ul style="list-style-type: none">- 가칭‘공익데이터’ 제도(사례: 프랑스 디지털공화국법 등) 도입 검토<ul style="list-style-type: none">* (국내) 코로나 상황에서 약국별 공적마스크 보유 현황 데이터 활용 (미보스턴) 민간 앱(Yelp)의 식당후기 데이터를 위생점검에 활용• 데이터 생산·활용을 협력하는 민·관 거버넌스 구축	
⑥ 국민과 정부의 비대면 소통시스템 활성화	<ul style="list-style-type: none">• 온-나라 영상회의(국민-공무원 간)를 사용자 중심으로 개선• 행정·공공기관이 민간 클라우드형 화상회의 시스템을 사용할 수 있는 방안(예: 회의보안등급제 등) 마련• 장기적으로 국민이 공무원과 소통을 원하는 경우 다양한 영상 기반 등을 활용할 수 있도록 소통방식 다양화	
⑦ 일상을 바꾸는 혁신	안전사고 제로	<ul style="list-style-type: none">• 안전한 자전거 이용환경 조성, 배달대행 라이더 안전제도 개선, 신호등 타이머제, 장애인 주차구역 표시 등• 배달업체를 통한 응급환자용 응급장비 배달• 지하공간 통합지도 개선
	쓰레기 제로	<ul style="list-style-type: none">• 일회용품 줄이기 시범사업• 모바일앱을 통한 대형폐기물 배출• 식품별 소비기한 표시제 등

