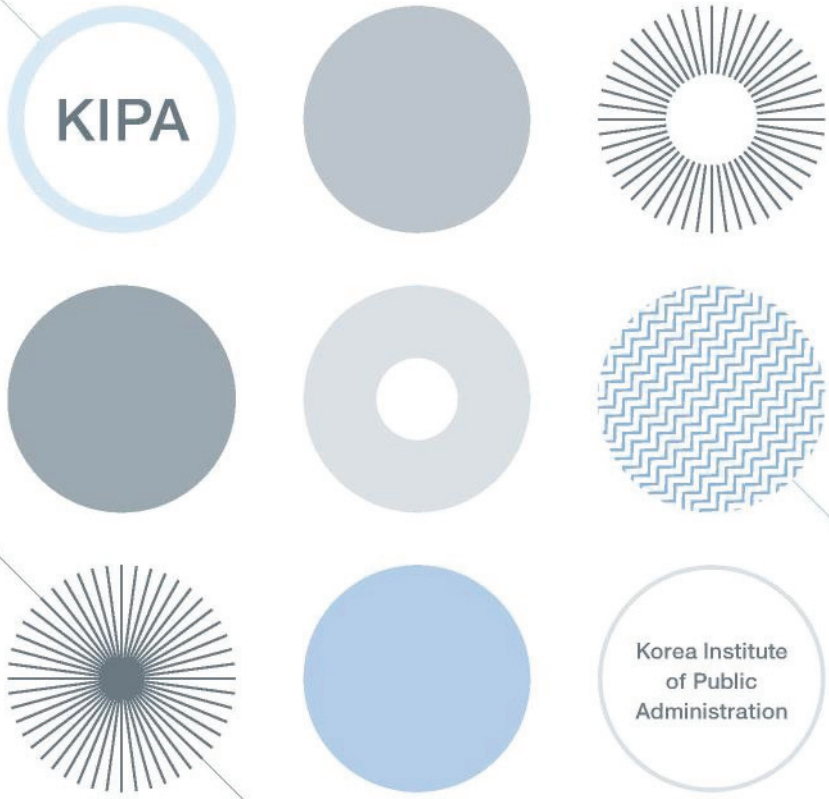
수시과제 2020-07

정부혁신 성과와 개선방향:
문재인 정부를 중심으로

조세현 · 이재호 · 차세영 · 김준형



한국행정연구원
Korea Institute of Public Administration

참여연구진

연구책임자

조세현 연구위원

공동연구자

이재호 선임연구위원 차세영 부연구위원 김준형 부연구위원

연 구 참 여

정수현 행정원 안소진 연구보조원

출처를 밝히지 않고 이 보고서를 무단전제 또는 복제하는 것을 금합니다.
본 보고서의 내용은 연구책임자의 개인적 의견이며, 연구원의 공식적인 의견은 아님을 밝힙니다.

CONTENTS

제1장 서 론 | 조세현 ····· 1

제2장 이론적 배경 및 현황 ····· 9

제1절 이론적 배경 | 조세현 ····· 11

1. 정부혁신 성과의 개념 ····· 11
2. 정부혁신 성과 측정 및 평가의 어려움 ····· 14
3. 정부혁신 성과에 대한 평가 도구 ····· 15
4. 정부혁신 성과로서의 체감도 ····· 17

제2절 정부혁신 성과 현황 | 조세현, 이재호, 차세영, 김준형, 안소진 ····· 22

1. 문재인 정부의 정부혁신 개요 ····· 22
2. 참여 활성화 ····· 26
3. 행정서비스 혁신 ····· 34
4. 인사 다양성 및 형평성 체감도 향상을 위한 방향 ····· 51
5. 디지털 전환과 일하는 방식 ····· 52
6. 분석틀 ····· 56

제3장 설문조사 | 조세현, 이재호, 차세영, 김준형 ····· 59

제1절 조사 개요 ····· 61

1. 조사 설계 ····· 61
2. 주요 조사 내용 ····· 62
3. 응답자 특성 ····· 63

제2절 국민 및 전문가 대상 조사 결과 ····· 66

1. 참여제도 관련 정부혁신 과제 체감도 ····· 66
2. 행정서비스 관련 정부혁신 과제 인식 ····· 70
3. 정책 및 행정서비스 품질 제고를 위한 정부 노력에 대한 체감도 76
4. 인사 다양성 및 형평성 제고를 위한 정부 노력 평가 ····· 84

5. 디지털 전환 ····· 87
6. 문재인 정부의 정부혁신 성과에 대한 만족 수준 ····· 92

제3절 공무원 대상 조사 결과 ····· 93

1. 참여 관련 정부혁신 효과성 인식 ····· 93
2. 행정 서비스 관련 정부혁신 효과성 ····· 94
3. 정책 및 서비스 품질제고 향상을 위한 노력의 효과성 ····· 95
4. 정부의 인사다양성 및 형평성 제고에 대한 인식 ····· 99
5. 디지털 전환_스마트 업무 환경에 대한 인식 ····· 100
6. 정부혁신 체계에 대한 인식 ····· 103
7. 문재인 정부의 정부혁신 성과에 대한 만족 수준 ····· 108

제4절 종합비교 및 시사점 ····· 109

1. 참여제도 및 행정서비스 관련 정부혁신 체감도 비교 ····· 109
2. 행정서비스 품질 제고를 위한 정부 노력 평가 ····· 111
3. 인사 다양성 및 형평성 제고를 위한 정부 노력 평가 ····· 112
4. 문재인 정부의 정부혁신 성과에 대한 만족 수준 ····· 113
5. 시사점 ····· 114

제4장 정부혁신 체감도 향상을 위한 주요 혁신 방향

| 조세현, 이재호, 차세영, 김준형 ····· 117

제1절 참여제도 체감도 향상을 위한 방향 ····· 119

제2절 행정서비스 체감도 향상을 위한 방향 ····· 122

1. 디지털 기술을 활용한 서비스 제공 ····· 122
2. 원스톱 서비스 ····· 125
3. 서비스 사각지대 해소 및 혁신조달 ····· 128
4. 적극행정 ····· 132
5. 현장필수인력 증원 ····· 135

CONTENTS

제3절 인사 다양성 및 형평성 체감도 향상을 위한 방향 ····· 139

제4절 공무원 혁신 역량 및 일하는 방식 ····· 142

1. 혁신체계 ····· 142
2. 스마트 업무환경 조성을 통한 일하는 방식 개선 ····· 144

제5장 결론 | 조세현 ····· **149**

〈참고문헌〉 ····· **153**

표차례

〈표 2-1〉 체감도에 대한 기존 연구의 관점 ····· 18
〈표 2-2〉 체감도의 하위 구성 요소 ····· 20
〈표 2-3〉 문재인 정부 정부혁신 역점과제 (2019, 2020) ····· 23
〈표 2-4〉 문재인 정부 정부혁신 3년 성과 주요 개요 ····· 24
〈표 2-5〉 '생활안전지도' 내용 요약 ····· 35
〈표 2-6〉 현장필수인력 증원 성과 내용 요약 ····· 50
〈표 2-7〉 적극적 조치 성과 내용 요약 ····· 51
〈표 2-8〉 공공데이터 활용 어플리케이션 사례 ····· 53

〈표 3-1〉 조사 설계 ····· 61
〈표 3-2〉 주요 조사 내용 ····· 62
〈표 3-3〉 응답자 특성 - 일반국민, 전문가, 광화문1번가 이용자 ····· 64
〈표 3-4〉 응답자 특성 - 공무원 ····· 65
〈표 3-5〉 참여제도 관련 정부혁신 과제 인지도 ····· 67
〈표 3-6〉 참여제도 관련 정부혁신 과제 참여 경험도 ····· 67
〈표 3-7〉 참여제도 관련 정부혁신 과제 만족 수준(5점 평균) ····· 68
〈표 3-8〉 향후 관련 제도 참여 의향(5점 평균) ····· 69
〈표 3-9〉 행정서비스 관련 정부혁신 과제 인지율(1/2) ····· 71
〈표 3-10〉 행정서비스 관련 정부혁신 과제 인지율(1/2) ····· 71
〈표 3-11〉 행정서비스 관련 정부혁신 과제 이용 경험률(1/2) ····· 72
〈표 3-12〉 행정서비스 관련 정부혁신 과제 이용 경험률(1/2) ····· 72
〈표 3-13〉 행정서비스 관련 정부혁신 과제 만족 수준(5점 평균)(1/2) ····· 73
〈표 3-14〉 행정서비스 관련 정부혁신 과제 만족 수준(5점 평균)(1/2) ····· 74
〈표 3-15〉 행정서비스 관련 정부혁신 과제 향후 이용 의향(5점 평균)(1/2) ···· 75
〈표 3-16〉 행정서비스 관련 정부혁신 과제 향후 이용 의향(5점 평균)(1/2) ···· 75
〈표 3-17〉 적극행정에 대한 인지도 ····· 76
〈표 3-18〉 정부 및 공공기관의 민원·고충처리/인·허가 신청/기타 규제 관련 문의 경험 여부 ····· 77

CONTENTS

〈표 3-19〉 담당자의 문제 해결을 위한 방안 탐색의 적극성 ····· 78
〈표 3-20〉 민원·고충처리/인·허가 신청/기타 규제 관련 문의 과정에 대한 만족 수준 ····· 79
〈표 3-21〉 적극행정 도입을 통한 공무원의 업무 처리 적극성 인식 ····· 80
〈표 3-22〉 소방, 경찰, 교원 행정서비스 이용 경험률 ····· 81
〈표 3-23〉 소방, 경찰, 교원 행정서비스 만족 수준(5점 평균) ····· 82
〈표 3-24〉 소방, 경찰, 교원 인원 충원을 통한 행정서비스 품질 제고 인식 수준 (5점 평균) ····· 83
〈표 3-25〉 인사 다양성 및 형평성 제고를 위한 정부 과제 인지율 ····· 84
〈표 3-26〉 인사 다양성 및 형평성 제고를 위한 정부 노력 만족 수준(5점평균) 85
〈표 3-27〉 인사 다양성 및 형평성 제고를 위한 정부 노력 필요성(5점 평균) · 86
〈표 3-28〉 공공 어플리케이션(앱) 인지율
〈표 3-29〉 공공 어플리케이션(앱) 이용 경험률 ····· 88
〈표 3-30〉 공공데이터 활용 제작 앱 사실 인지도 ····· 89
〈표 3-31〉 공공 어플리케이션(앱) 만족 수준(5점 평균) ····· 90
〈표 3-32〉 정부 제공 공공데이터의 민간이용 및 창업 활성화의 필요성 ····· 91
〈표 3-33〉 문재인 정부의 정부혁신 성과에 대한 만족 수준 ····· 92

〈표 4-1〉 정부혁신 체감도 향상을 위한 방향과 전략 요약 ····· 147

그림차례

〈그림 2-1〉 공공부문 혁신 프레임워크 ····· 13
〈그림 2-2〉 정부혁신 비전 체계도 ····· 23
〈그림 2-3〉 화학제품·물질 정보 연계 현황 ····· 36
〈그림 2-4〉 정부 클라우드 저장소 구축 개요 ····· 54
〈그림 2-5〉 G 드라이브 도입의 효과 ····· 55
〈그림 2-6〉 연구의 분석틀 ····· 57

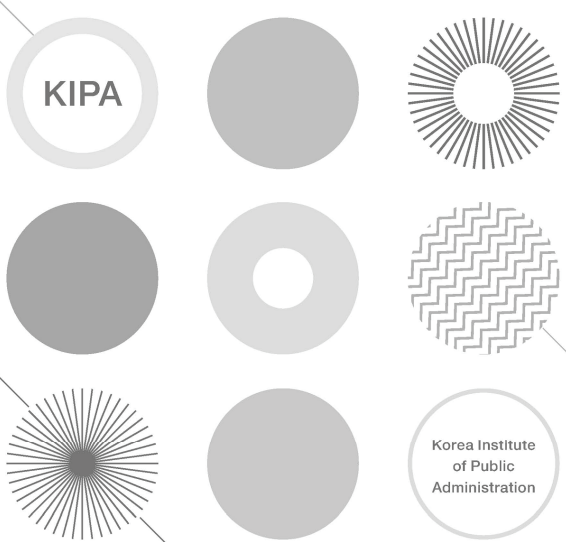
〈그림 3-1〉 참여제도 관련 정부혁신 과제 인지도 ····· 66
〈그림 3-2〉 참여제도 관련 정부혁신 과제 참여 경험도 ····· 67
〈그림 3-3〉 참여제도 관련 정부혁신 과제 만족도 ····· 68
〈그림 3-4〉 향후 관련 제도 참여 의향 ····· 69
〈그림 3-5〉 행정서비스 관련 정부혁신 과제 인지도 ····· 70
〈그림 3-6〉 행정서비스 관련 정부혁신 과제 이용 경험 ····· 72
〈그림 3-7〉 행정서비스 관련 정부혁신 과제 만족 수준 ····· 73
〈그림 3-8〉 행정서비스 관련 정부혁신 과제 향후 이용 의향 ····· 74
〈그림 3-9〉 적극행정에 대한 인지도 ····· 76
〈그림 3-10〉 정부 및 공공기관의 민원·고충처리/인·허가 신청/기타 규제 관련 문의 경험 여부 ····· 77
〈그림 3-11〉 담당자의 문제 해결을 위한 방안 탐색의 적극성 ····· 78
〈그림 3-12〉 민원·고충처리/인·허가 신청/기타 규제 관련 문의 과정에 대한 만족 수준 ····· 79
〈그림 3-13〉 적극행정 도입을 통한 공무원의 업무 처리 적극성 인식 ····· 80
〈그림 3-14〉 소방, 경찰, 교원 행정서비스 이용 경험 ····· 81
〈그림 3-15〉 소방, 경찰, 교원 행정서비스 만족 수준 ····· 82
〈그림 3-16〉 소방, 경찰, 교원 인원 충원을 통한 행정서비스 품질 제고 인식 83
〈그림 3-17〉 인사 다양성 및 형평성 제고를 위한 정부 과제 인지도 ····· 84
〈그림 3-18〉 인사 다양성 및 형평성 제고를 위한 정부 노력 만족 수준 ····· 85
〈그림 3-19〉 인사 다양성 및 형평성 제고를 위한 정부 노력 필요성 ····· 86

CONTENTS

〈그림 3-20〉 공공 어플리케이션(앱) 인지도 ····· 87

〈그림 3-21〉 공공 어플리케이션(앱) 이용 경험 ····· 88
〈그림 3-22〉 공공데이터 활용 제작 앱 사실 인지도 ····· 89
〈그림 3-23〉 공공 어플리케이션(앱) 만족 수준 ····· 90
〈그림 3-24〉 정부 제공 공공데이터의 민간이용 및 창업 활성화의 필요성 ····· 91
〈그림 3-25〉 문재인 정부의 정부혁신 성과에 대한 만족 수준 ····· 92
〈그림 3-26〉 참여제도 관련 정부혁신과제에 대한 인식 ····· 93
〈그림 3-27〉 행정 서비스 관련 정부혁신과제에 대한 인식 ····· 94
〈그림 3-28〉 사전컨설팅 제도 고려(이용) 경험 ····· 95
〈그림 3-29〉 사전컨설팅 제도에 대한 만족 수준 ····· 96
〈그림 3-30〉 사전컨설팅 제도의 공무원 업무처리 적극성 제고 도움 정도 ····· 97
〈그림 3-31〉 필수현장 공무원 인력 증원에 따른 공공서비스 품질 제고 인식 · 98
〈그림 3-32〉 정부의 인사다양성 및 형평성 제고에 대한 인식 ····· 99
〈그림 3-33〉 G드라이브, 스마트 보고 시스템 이용 경험 ····· 100
〈그림 3-34〉 스마트 업무 환경에 대한 만족 수준 ····· 101
〈그림 3-35〉 스마트 업무환경의 협업 증진 도움 정도 ····· 102
〈그림 3-36〉 혁신 실행 가능성에 대한 인식 ····· 103
〈그림 3-37〉 혁신 목표의 명확성에 대한 인식 ····· 104
〈그림 3-38〉 혁신 활동의 일상성에 대한 인식 ····· 105
〈그림 3-39〉 혁신 역량에 대한 인식 ····· 106
〈그림 3-40〉 혁신 성과에 대한 인식 ····· 107
〈그림 3-41〉 문재인 정부의 정부혁신 성과에 대한 만족 수준 ····· 108
〈그림 3-42〉 참여제도 관련 정부혁신과제에 대한 만족도 및 공무원 인식 ···· 109
〈그림 3-43〉 행정서비스 관련 정부혁신과제에 대한 만족도 및 공무원 인식 110
〈그림 3-44〉 행정서비스 품질 제고를 위한 정부 노력 평가 ····· 111
〈그림 3-45〉 인사 다양성 및 형평성 제고를 위한 정부 노력 평가 ····· 112
〈그림 3-46〉 문재인 정부의 정부혁신 성과에 대한 만족 수준 ····· 113

제1장 서 론



제1장 서 론

KIPA

1. 연구의 배경 및 필요성

○ 2021년은 문재인 정부가 '정부혁신종합추진계획'을 처음 발표, 추진(2018)한 이래 4년차에 접어드는 시점임

- 혁신의 이슈정립(1단계)→발전(2단계)→확산·내재화(3단계) 단계를 고려할 때 2021년은 3단계에 진입하여야 할 시기임
- 3단계는 문재인 정부의 정부혁신 성과, 이전 정부혁신과의 차별성 등 정부혁신에 대한 평가 및 시사점을 바탕으로 현재까지의 성과를 더욱 내재화하고 확산하기 위한 전략, 그리고 미비점을 추가보완하기 위한 향후 추진 방향 제시가 필요한 단계임

○ 특히 정부혁신은 정부 운영의 원리와 프로세스에 대한 혁신을 통해 국민의 삶의 질 향상에 기여하고 사회문제를 해결함으로써 정부의 신뢰도를 제고하는 수단적 성격이 강한 바, 혁신을 위한 혁신에 머무르지 않기 위해서는 혁신활동에 대한 체감도를 높일 필요가 있음

○ 이에 본 연구는 문재인 정부의 정부혁신 성과에 대하여 체감도 위주로 분석하고 이를 바탕으로 의미 있는 성과의 확산 및 미진한 부분에 대한 개선 전략을 제시하고자 함

2. 연구의 목적

○ 체감도 차원에서 정부혁신의 성과를 진단하기 위한 분석틀을 마련, 문재인 정부의 정부혁신 성과 체감도에 대한 진단 및 분석

○ 체감도 차원에서의 문제점 발굴 및 개선 방향과 전략 제시

○ 이를 통해 혁신의 추동력을 유지, 강화하고 혁신의 확산과 내재화 단계에서 체감도 높은 혁신 성과 창출에 기여하고자 함

3. 선행연구 현황 및 본 연구의 차별성

○ 각 정부별 정부혁신 성과 분석은 수행되었으나 문재인 정부의 정부혁신 과정 및 성과에 대한 분석은 아직 수행되지 않았음

- 선행연구는 과거 각 정부별 정부혁신 성과 분석, 문재인 정부의 경우 정부혁신의 도입기 특정 년도 혁신활동의 성과 분석, 우수사례 분석 위주의 연구가 주로 이루어짐
- 정부혁신의 성과 개념, 특히 성과로서 중요한 지표인 체감도에 기반하여 문재인 정부의 혁신 성과 전반에 대한 체계적 연구는 아직 이루어지지 않았다는 점에서 본 연구의 차별성이 있음

○ 특히 문재인 정부의 정부혁신은 역대 정부와 비교하여 정부 내부적으로는 상향식 접근방법을, 국민과의 관계에 있어서는 시민주도적 참여방식을 강조하고 있어 협력적 거버넌스의 관점에서 공무원, 국민이 혁신을 어떻게 인지하고 체감하는지 등 차별성 측면에서 혁신 성과에 대한 평가는 미흡함

- 그 외 디지털 전환의 시대에 접어들어 기술을 활용한 행정서비스 제공의 효율성 제고 및 편의성 증진이 이루어지고 있는 상황에서 이에 대한 국민과 공무원의 체감도에 대한 진단은 기존 연구에서 이루어지지 않았음

▣ 선행연구 현황 및 선행연구와 본연구의 차별성

구 분		선행연구와의 차별성		
		연구목적	연구방법	주요연구내용
주요선행연구	1	- 한국과 미국의 행정개혁에 대한 비교 (김태룡, 1999) - 한국과 미국의 행정개혁을 비교, 한국에 적합한 행정 개혁 방향을 모색	- 문헌연구	- 한국과 미국의 행정개혁을 체제론적 관점에서 비교 - 신자유주의에 입각한 개혁모형의 부작용이 있어 그 확대는 신중을 기할 필요가 있고 오히려 민주화의 공고화, 부패와 행정권력 남용의 통제를 위한 제도적 장치, 시민사회가 참여하는 개혁이 필요
	2	- 정부혁신의 이해(강정석 외, 2005) - 참여정부의 혁신전략과 실천논리를 분석하고 혁신의 방향을	- 문헌연구	- 선진국의 정부혁신 목적과 방법 및 시사점 - 문민정부, 국민의 정부, 참여정부의 정부혁신 비교

▣ 선행연구 현황 및 선행연구와 본연구의 차별성

구 분		선행연구와의 차별성		
		연구목적	연구방법	주요연구내용
		탐색하기 위한 자료로 활용		- 참여정부의 혁신전략 및 성과 분석
	3	- 역대정부와의 비교론적 관점에서 본 참여정부의 정부혁신 (황혜신·민소정, 2005) - 참여정부의 혁신활동을 역대 정부의 혁신활동과 비교하여 특징을 도출, 참여정부 혁신의 이념적 토대 규명	- 문헌연구	- 참여정부는 작은 정부보다 일 잘하는 정부 지향 - 기능과 과정, 시스템과 문화에 치중한 개혁 - 이론보다 실천과 실용성을 강조한 개혁 - 신공공관리론적 특징과 거버넌스적 특징을 모두 갖는 과도기적 형태의 혁신
	4	- 참여정부의 정부혁신 운영실태 및 효과분석 (박중훈, 2006) - 참여정부 1년여 남은 시점에서 혁신활동의 내용을 분석, 점검하여 국정운영 마무리과정에서 반영	- 문헌연구 - 설문조사 - 심층인터뷰	- 관리부문 (인사관리, 조직관리, 재무관리, 성과관리)과 대민서비스 관련 혁신 (행정서비스, 규제개혁, 부정부패) 분석 및 효과, 문제점, 개선방안 제시
	5	- 선진국 정부혁신의 성과 (은재호·김정렬·한인섭, 2006) - 선진국 정부혁신의 성과에 대한 비교분석으로 향후 정부혁신 전략 수립의 자료로 활용	- 문헌연구 - 비교연구 - 통계자료 분석	- 선진국 정부 혁신의 성과를 산출(output)과 결과 (outcome)로 나누어 국가별 비교분석 - 영국, 미국, 일본, 독일, 아일랜드, 네덜란드 정부의 혁신 대두와 전개, 산출과 결과
	6	- 정부운영 방식으로서의 정부 3.0 재조명: 문재인 정부의 정부3.0 정책 계승을 위한 제언 (임성근·이건, 2017)	- 문헌연구 - 설문조사	- 정부3.0의 혁신패러다임에 관한 이론적 논의 및 국민체감도 향상을 위한 방안 제시
	7	- 정부혁신관점에서 정부3.0정책의 성과분석: 우수-미흡기관 담당자 인식분석을 중심으로 (신열, 2017)	- 문헌연구 - 설문조사 - 심층인터뷰	- 2017년 중앙 및 지방정부, 공공기관 혁신 우수 및 미흡기관의 인식 조사에 기반한 성과분석 - 혁신 내재화 방안 및 전략 제시
	8	- 문재인 정부의 정부혁신 성과와 과제: 2018년 중앙행정기관 정부혁신 평가사례를 중심으로 (신열, 2019) - 2018년 중앙행정기관 정부혁신 평가사례를 바탕으로 문재인 정부 정부혁신 전략 제시	- 문헌연구 - 심층인터뷰	- 2018년 중앙행정기관 정부혁신 평가사례를 범정부차원에서 추진하고 있는 10개 지표 (실행계획 충실성, 사회적 가치 사례, 협업사례, 국민참여사례 등) 평가결과에 대한 분석 및 혁신수준 부처별 비교분석 - 혁신 관리체계 역할 변화, 국민 눈높이에 부합하는 혁신, 혁신 내재화 방안 등 제시

▣ 선행연구 현황 및 선행연구와 본연구의 차별성

구 분		선행연구와의 차별성		
		연구목적	연구방법	주요연구내용
	9	- 정부혁신 우수사례 분석과 향후방향 (이재호 외, 2019) - 우수혁신사례에 대한 혁신 추진배경, 성공요인, 장애요인 및 시사점 분석	- 문헌연구 - 설문조사	- 2019년 혁신현장이어달리기에서 소개된 중앙 및 지방정부 대표 우수사례를 배경, 성공 및 장애요인, 시사점에 대해 심층 분석 - 협업, 현장중심 혁신, 문제해결 역량 제고를 통한 혁신 등 시사점 제시
본 연구		- 지금까지의 문재인 정부 정부혁신의 성과를 체감도 관점에서 분석 - 남은 임기동안 혁신 추동력을 유지하고 혁신을 내재화하고 확산하기 위한 전략 마련	- 문헌연구 - 설문조사 - 비교조사	- 선행연구는 문재인 정부 정부혁신의 도입기 당시의 성과 분석, 우수사례 분석 위주의 연구가 주로 이루어짐 - 정부혁신의 성과 중 체감도에 기반하여 문재인 정부의 혁신 성과에 대한 체계적 연구는 아직 이루어지지 않았다는 점에서 본 연구의 차별성이 있음

4. 주요 연구내용

○ 본 연구는 문재인 정부의 성과혁신을 체감도 차원에서 분석하고자 하는 바, 문헌 연구를 통하여 체감도의 개념 및 하위 구성 요소를 도출함

○ 문재인 정부의 정부혁신의 비전, 목표, 전략 등 추상적 수준에서의 체감도 조사는 응답자 간 주관적 해석의 차이가 매우 크기 때문에 가능한 한 구체적 과제 단위의 성과에 집중하여 체감도 분석

- 문재인 정부의 정부혁신 주요 성과로 제시된 과제 및 문헌에 기반한 각 과제 성과를 분석함으로써 체감도 조사 결과 해석 및 향후 방향과 전략 도출에 활용
- 각 과제를 정부혁신의 주요 영역인 참여제도의 활성화, 행정 서비스 혁신, 정책 및 서비스 품질 제고를 위한 노력, 인사 다양성 및 형평성 제고를 위한 노력으로 재구조화 하여 분석
- 공무원의 정부혁신 체감도에 대해서는 공무원의 적극적 혁신 활동에 대한 지

원이 무엇보다도 요구되기 때문에 혁신 체계에 대한 인식정도를 추가

○ 문재인 정부의 정부혁신 주요 성과 과제별 체감도를 일반국민, 광화문 1번가 이용 국민, 전문가, 공무원을 대상으로 설문 조사

○ 설문조사 결과를 바탕으로 각 혁신 영역별 체감도 차원에서의 문제점과 체감도 향상을 위한 향후 방향 및 전략 제시

5. 연구추진방법

○ [문헌연구] 본 연구는 정부 혁신의 성과 측정을 위한 주요 지표로서 체감도를 선정, 체감도에 대한 개념 및 하위 구성요소 도출을 위하여 문헌 연구를 수행하였음

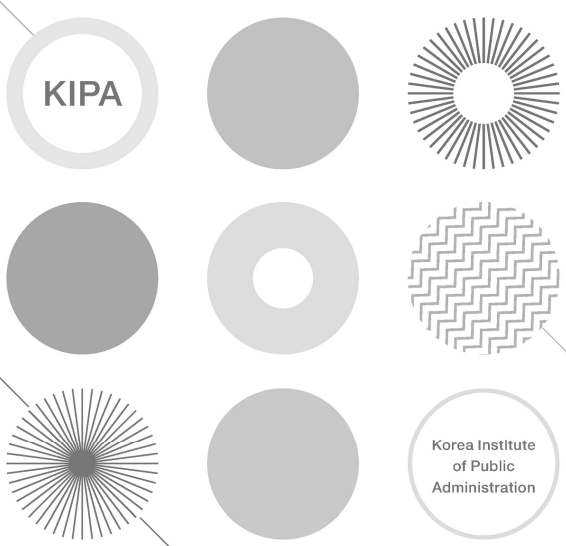
○ [설문조사] 본 연구는 일반국민, 광화문 1번가 이용 국민, 전문가, 중앙부처 및 지방자치단체 공무원을 대상으로 설문조사를 실시하였음

- 광화문 1번가는 대표적인 국민참여 정책 플랫폼이면서 혁신에 관한 다양한 정보를 수록하고 있는 사이트로 광화문 1번가를 이용하는 국민들은 일반 국민보다 정부혁신에 대한 관심도가 높은 집단으로 판단하였음. 이에 본 연구는 광화문 1번가 이용 국민을 별도의 비교 집단으로 선정하여 조사 대상으로 삼았음
- 특히 문재인 정부는 역대 정부와 비교해서 국민의 참여를 정부혁신의 주요 전략으로 채택하였을 뿐만 아니라 실행하기 위한 다양한 제도를 만들고 과제단위에서도 중점적으로 수행하고 있기 때문에 정부혁신에 관심이 많은 대상을 별도의 비교대상 집단으로 선정하여 조사하는 것은 의미가 있음
- 공무원의 경우 정부혁신에 대한 성과를 주관적으로 판단할 때 일반 국민에 비하여 높게 인식하는 경향이 있고 일반 국민은 공무원에 비하여 낮게 인식하는 경향이 있는데 양 집단 간 의견의 차이에 대한 비교 준거가 전문가 집단이 될 수 있음(최진욱, 2008: 104). 이에 전문가 집단을 조사대상으로 삼았음

○ [혁신사례에 대한 언론 및 문헌 연구 자료 검토] 본 연구는 국민, 공무원, 전문가 대상 혁신 사례 체감도 설문조사와 동일한 사례에 대한 뉴스 및 문헌 연구 자료를 검토하여 설문조사 결과 내용 해석에 활용하였음. 또한 언론 등 비교적 객관적 관점에서의 사례에 대한 평가를 통해 보다 주관성이 높은 응답자 체감도 조사 결과를 보완할 수 있기 때문에 결과 해석 및 향후 개선 전략의 방향성을 도출하는 자료로 활용 가능

제2장 이론적 배경 및 현황

제1절 이론적 배경
제2절 정부혁신 성과 현황



제2장 이론적 배경 및 현황

KIPA

제1절 이론적 배경

1. 정부혁신 성과의 개념

○ 혁신에 대한 정의는 연구의 목적에 따라 매우 다양하지만 개인 또는 조직이 '새로운 것으로 인식되는 아이디어, 실천 또는 실체' 로 정의하는 Roggers (2003: 12)의 정의에 기반하는 경우가 많음

- 학자들은 조직이 변화 속에서 새로운 아이디어를 채택하는 것 (Damanpour, 1991), 조직 내외부와의 소통을 통한 아이디어의 발굴 및 실행 (Van de Ven, 1986), 혁신적 아이디어의 시작, 설계, 실행 (Frederickson & Johnston, 1999)으로 정의함 (김명환 외, 2008:97재인용)
- 즉 혁신은 '아이디어의 참신성'과 특정 조직이 '아이디어를 새롭게 채택' 하여 새로운 상태로 변화하는 두 가지 차원을 가짐
- 따라서 "정부혁신은 정부의 정책 및 행정에 관련된 문제를 인지하고 정보 또는 지식을 생산하여 새로운 행정프로그램을 개발하거나 새로운 정책을 채택하는 것으로 정의"할 수 있음 (Berry, 1994; 김명환 외, 2008:97재인용)

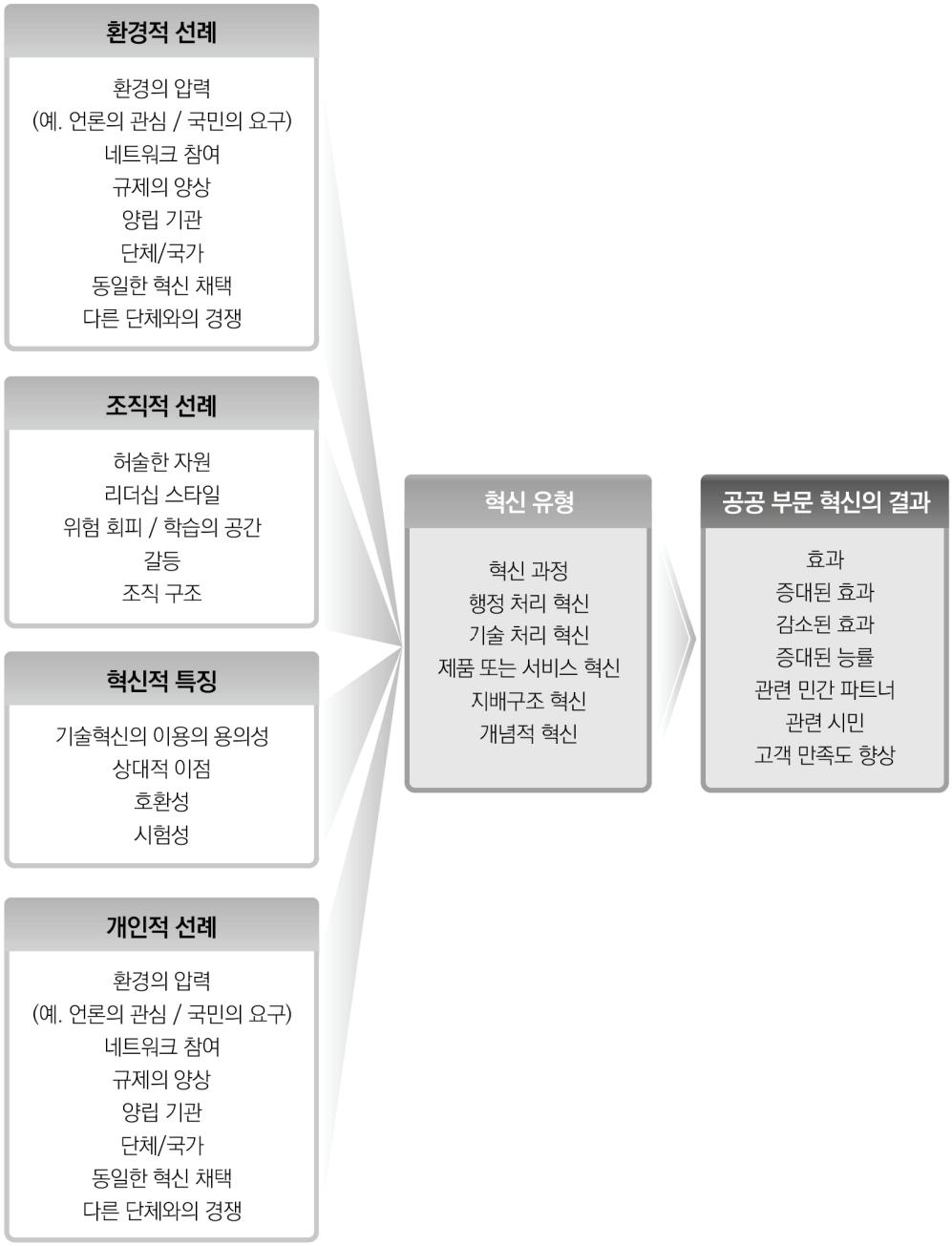
○ 정부혁신에 대한 이러한 정의는 혁신 성과의 다차원성을 내포함

- Osborne & Plastric(1998)은 정부혁신을 "공공조직의 효과성, 효율성, 적응성, 개혁성을 증대시키기 위해 공공기관이나 정부조직을 근본적으로 변화시키는 것"으로 정의하며 "공공조직의 목적, 유인체계, 책임성, 권력구조 및 조직문화를 변화시킴으로써 달성할 수 있다"고 보았음 (김명환 외, 2008:97재인용)
- 정부혁신은 효과성, 효율성 등 결과지향적 성과 뿐만 아니라 과정지향적 성과를 함께 포함하는 것임
- 이에 기존의 공공부문 혁신에 관한 많은 연구들은 혁신의 결과 뿐만 아니라 혁신의 발생 및 결과에 영향을 미치는 요인, 그리고 혁신의 특성과 관련한 연

구가 주로 수행되어 왔음 (OECD, 2020; De Vries et al, 2015)

- De Vries et al(2015:162)의 공공부문 혁신에 관한 체계적 문헌 리뷰 연구 결과에 따르면 많은 연구들이 혁신을 가능하게 하는 다양한 요인 (환경적 요인, 조직적 요인, 개인적 요인, 개인적 요인에 대한 영향요인)과 혁신 유형간의 관계 (과정 혁신, 서비스 혁신, 거버넌스 혁신, 인지적 혁신)를 검토하고 있음. 그리고 혁신의 최종 결과로서 효과성의 증감, 효율성의 증감, 민간 파트너의 참여, 시민의 참여, 고객 만족도의 증가인 것으로 나타남
- 결과지향적 성과는 혁신활동을 통한 정책과 서비스의 품질 제고로 그에 대한 국민의 체감도의 증진, 나아가 국민의 신뢰를 확보하는 것임 (최진욱, 2008:103)
- 과정지향적 성과는 '참신한 아이디어의 발굴과 채택'이라는 혁신의 정의를 통해서 나타나는 바와 같이 결과지향적 성과를 가능하게 하는 "수단"이자 인프라임. 목표설정, 구성원 행동 변화를 위한 유인구조 변화와 역량 강화, 혁신 내재화를 위한 조직 문화 변화가 예가 될 수 있음 (최진욱, 2008:102)
- 특히 폐쇄성, 명령체계의 통일성, 문서주의, 분업의 원리를 근간에 두고 움직이는 관료제의 혁신은 정부 관리 및 운영 자체에서의 변화가 요구됨. 이에 De Vries et al(2015:146)은 공공부문에서는 혁신적 아이디어를 채택하고 실행하는 과정이 그 자체로서 충분히 가치있는 것으로 인정되고, 따라서 상당수의 공공조직 혁신 연구가 과정지향적 성과에 초점을 두고 있다고 진단하였음
- 혁신의 개념이 정부 내부의 관리적 요소 및 조직문화와 같은 미시적 수준에서 후기 신공공관리론의 등장과 함께 시민의 참여가 강조되면서 정부혁신의 성과는 보다 다차원적 성격을 가지게 되었고 과정지향적 성과로서 정책과정에서의 시민 역할의 증가가 정부혁신 성과로 볼 수 있음

〈그림 2-1〉 공공부문 혁신 프레임워크



출처: De Vries et al (2015: 162)

2. 정부혁신 성과 측정 및 평가의 어려움

○ 정부혁신의 성과는 위에서 언급한 바와 같이 매우 다차원적인 개념이기 때문에 성과 측정이 쉽지 않음. 뿐만 아니라 정부 내부의 관리 프로세스 혁신 및 조직문화의 변화가 궁극적으로 서비스 및 정책의 품질을 제고하여 시민의 만족도를 향상시켰는가에 관한 인과관계를 밝히는 것 또한 어려움. 무엇보다도 혁신의 성과를 측정하고 평가함에 있어서 '시간'이 매우 중요한 요소임에도 불구하고 혁신 성과에 관한 연구는 '시간'을 고려하지 않고 단면 조사 연구로 수행되고 있음 (OECD, 2020:8)

○ OECD (2020: 11, 28-29)는 공공부문에서는 다음과 같은 이유로 정부혁신에 의한 정책/서비스 품질의 제고와 같은 성과를 측정/평가하기 어렵다고 보았음

- [공공서비스와 재화에 관한 시장의 부재] 정부 단독에 의한 정책 및 서비스 공급으로 거래가 이루어지는 시장이 부재함. 따라서 정책 및 서비스 공급의 비용과 편익을 화폐단위로 측정하는 것이 모호함. 더군다나 정책의 영향이 시간에 따라 달라지기 때문에 편익과 비용의 측정 시점에 대한 판단 또한 불가능하며 이를 화폐로 환산하는 방법 또한 매우 복잡
- [통일된 가치 측정법의 부재] 혁신적 아이디어에 의한 정책/서비스 발굴로 시간의 단축과 같은 효율성, 국민 건강과 안전의 증진, 정책과정의 투명성의 증가 등과 같은 공공가치를 창출하였다고 하더라도 이는 시장에서 거래되지 않는 가치이기 때문에 화폐 단위로 환산하여 계산하기 어려움
- [미래지향적 가치 측정의 불확실성] 혁신적 아이디어의 발굴과 실행에 의한 정책/서비스는 시차를 가짐. 혁신의 실행에 상응하는 효과가 시간을 두고 발생하기 때문에 성과 측정이 매우 어려울 뿐만 아니라 현재는 혁신적 프로세스, 서비스라고 할지라도 시간의 흐름과 함께 더 이상 혁신적이지 않게 되기 때문
- [정책의 역효과] 정책이 의도한 바와 달리 부가적인 역효과 발생 시 이에 대한 즉각적 인지가 거의 불가능하며 이를 인지하였다고 하더라도 비용과 편익의 추정 및 화폐단위 환산이 복잡. 시점에 따라 그 효과가 다르기 때문

3. 정부혁신 성과에 대한 평가 도구

○ 공공 서비스 및 정책의 시장의 부재, 통일된 가치 측정의 불가능성 때문에 정부혁신의 성과에 대한 평가는 대부분 설문조사 기반의 사례분석으로 시행 (OECD, 2020; Arundel et al., 2019)

- OECD (2020:7)는 기존의 정부혁신 성과분석은 사례에 대한 자기보고 데이터나 개인의 인식에 대한 설문조사를 기반으로 이루어져 왔으며 내적 타당도가 높고 '혁신의 성공'과 관련된 다양한 요소들을 검증하고 묘사할 수 있는 장점이 있으나 외적 타당도와 일반화 가능성은 낮기 때문에 다른 조건을 가진 사례와는 비교가 어렵다는 단점이 있다고 지적
- 이러한 단점에도 불구하고 정부혁신을 평가하기 위한 개념, 유형, 측정지표의 설정이 막대한 비용을 필요로 하고, 시간의 흐름에 따라 혁신의 정의가 변화함을 고려하였을 때 이 또한 일반화하기 어려운 한계가 있음 (OECD, 2020: 7)

○ 따라서 정부혁신의 성과는 혁신이 창출하는 가치에 대해 사용자가 경험하는 주관적 가치의 변화를 통해 측정 (Arundel et al., 2019: 795)

- 정부혁신이 창출하는 가치란 행정 프로세스 변화에 효율성의 변화, 신속한 서비스 제공, 개선된 사용자 경험 또는 정보 접근, 서비스 품질 개선 등 혁신의 유형에 대한 주관적 경험 또는 경험의 변화, 시민 참여의 증가 등으로 측정 가능 (Arundel et al., 2019: 795; De Vries et al., 2015: 156)
- 주관적 가치의 변화는 응답자의 인지에 기반하며, '5%~10% 비용 절감'과 같은 범주적 추정치와 같은 것이 주요 예라고 할 수 있음 (Arundel et al., 2019: 795)

○ 주관적 가치, 특히 혁신활동에 참여하는 공무원의 자기 보고 (self-reporting)와 같은 형태의 혁신 성과 평가는 편견에 의한 과대 추정의 효과가 발생할 수 있음

- 이를 보완하기 위하여 자기 평가와 외부의 객관적 데이터 소스나 평가를 연계함으로써 긍정적 결과 편향의 정도를 가늠할 수 있음 (Damanpour et al., 2009; Arundel et al., 2019:795 재인용)

○ 혁신의 성과는 '시간'에 따라 증가하기도 하고 감소하기도 함. 따라서 '시간'의 영향을 고려한 혁신 성과 평가가 필요

- 특히 참신한 아이디어의 도입에 의한 '새로운 변화'가 혁신의 핵심적 차원이기 때문에 이러한 '변화'가 발생할 수 있는 시간을 고려할 필요가 있는 것임
- Arundel et al. (2019: 795)은 혁신 활동의 결과에 대한 데이터 수집이 가능할 만큼 1-3년 정도의 충분한 시간이 경과한 후에 성과를 평가할 필요가 있다고 보았음
- 이 경우에도 정부의 혁신활동에 의한 획기적 변화는 측정과 판단의 어려움으로 인하여 정량적 측정보다는 인식조사, 만족도 조사 등의 설문 조사로 성과 평가를 갈음 (OECD, 2020: 7)

○ Arundel et al. (2019: 795-796)은 자기 보고의 편견에서 오는 과대 추정의 효과를 보완하고 '시간'의 효과를 고려한 혁신 성과 평가를 위하여 다수에게 제공되는 서비스로서 단일 혁신 사례에 대하여 서비스 이용자 만족도와 같은 혁신 성과 데이터를 시차를 두고 수집하는 것이 유용함을 제안한 바 있음

- 이러한 방식은 정부혁신이 목표로 하는 국민의 정부 신뢰 제고, 삶의 질 제고 등 혁신 활동의 도입과 그에 따른 결과의 인과관계에 대한 시스템적 성과와 직접적으로 연계 짓지 못하는 한계가 있지만 응답자가 하나의 혁신 사례에 집중하도록 함으로써 편견을 줄일 수 있음
- 또한 효율성 제고, 서비스 질 제고, 부패 개선, 참여 활성화, 정책결정과정의 투명성 제고 등 매우 복잡하고 추상적인 개념적 특성, 그에 대한 판단에 영향을 미치는 복합적 맥락 때문에 응답자에게는 질문이 매우 어렵게 느껴짐. 따라서 단일 혁신 사례에 대한 설명과 함께 이에 집중하여 일련의 응답을 하도록 함으로써 이러한 단점을 보완할 수 있음

4. 정부혁신 성과로서의 체감도

1.1. 체감도의 중요성

○ 정책의 효율성 및 효과성에 대한 평가와 같이 객관적, 실증적, 정량적 평가가 정책 수요자인 국민의 인지적 측면을 간과하는 경향에 대한 문제인식으로 체감도의 중요성이 커짐(이승재, 2010: 29-30)

○ 특히 체감도는 정책에 대한 정당성과 순응도, 신뢰 확보 차원에서 매우 중요(김신·서성아, 2003; 박경효·정윤수, 2001; 이시철, 2005; 차용진, 2005; 최진욱, 2008: 101 재인용; 박순애·손지은, 2015:189)

- 즉 정책 및 서비스의 필요성과 성과에 대한 수요자인 국민으로부터의 긍정적 평가가 있을 때 해당 정책과 서비스의 지속적 창출과 제공이 가능, 이를 바탕으로 정부신뢰도 또한 제고

○ 이에 정책 성과 평가 객관적 자료 (예: 집행건수, 고용증가, 투자유치 등)를 활용한 양적 성과 이외에 정책수요자의 주관적 인식을 활용한 품질 차원의 성과(박순애·손지은, 2015:189)에 대한 연구로 체감도 연구가 이루어짐

1.2. 체감도의 정의와 측정

○ 체감도는 일반적으로 다음과 같이 정의됨

- 인식된 대상이 실제로 인식 주체가 변화를 느끼도록 영향을 미치는 정도. 정신세계를 통하여 자각된 대상이 실행과정을 거쳐 자신에게 반응하여 자신의 정신세계에 변화를 느끼게 하는 정도(이명주, 1997; 이승재, 2010: 32-33 재인용)
- 어떤 대상에 대한 인식과정에서 만족 또는 불만족의 영향을 통해 느끼게 되는 정도(이승재, 2010: 33)

○ 이러한 체감도는 학문 분야에 따라 다르게 측정되고 있으며, '인식한 어떤 대상에 대한 주관적 평가'이기 때문에 인지·심리학적 정의가 다수. 행정학에서 정책 체감도에 대한 정의는 아직까지 보편적으로 합의된 바가 없음

- Hochberg(1956)에 따르면 체감도는 인식 주체의 인지 과정에 의해 결정되어 주관적이며 다차원적 구성개념이기 때문에 측정 및 구성요인, 결정요인 등을 파악하는 것이 쉽지 않음(최진욱, 2008: 102 재인용)
- 단일 정책의 경우 비교적 명시적인 대상이 존재하는 경우에도 체감도에 대한 별도의 개념화를 하지 않고, 정책 만족도, 정책 인식도, 정책 수용도(순응도) 등을 차용하여 사용하는 문헌도 다수임(박순애·손지은, 2015: 189)
- 정부혁신의 경우 정책 혁신을 위한 정부혁신의 수단적 성격, 그리고 정부혁신을 통해 달성하고자 하는 목표의 추상성 때문에 이에 대한 체감도를 측정하는 것은 더욱 어려움
- 다양한 관점의 존재, 그리고 정의와 측정의 어려움에도 불구하고 선행연구의 체감도 정의 및 조작적 정의를 종합하면 체감도는 정부의 혁신활동/서비스/정책에 대한 개인의 인식과 경험이 선행하며 그 결과 감정적 충족 정도에 대한 주관적 평가라고 할 수 있음

〈표 2-1〉 체감도에 대한 기존 연구의 관점

구분	내용	출처
인지·심리학적 관점	- 체감 대상에 대한 인식 주체의 기대치와 실제치 간의 차이	Hochberg, 1956; Law&Wong, 1999; 최진욱, 2008:102 재인용
	- 인식주체의 스키마(schema)에 의해 새로운 정보에 처리 방식에 따라 체감도 결정	Axelrod, 1973; 최진욱, 2008:102 재인용
	- 개인의 주관적 인식+경험과의 상호작용으로 만들어지는 태도 (attitude)	박순애·손지은, 2015:189
사회환경적 관점	- 체감도는 체감 대상에 대한 개인의 인지, 만족, 감정적 충족의 결합이며 주관적 기대, 욕구, 환경적 맥락에 영향을 받음	Parker and Mathews, 2001; 이승재, 2010: 37 재인용
경영학적 관점	- '결과'에 중점을 둔 체감도: 고객이 소비경험으로부터 얻을 수 있는 결과 - '과정'에 중점을 둔 체감도: 소비자의 소비 경험 전반에 걸친 체감도(지각적, 평가적, 심리적 과정 강조)	조성기, 1997; 이승재, 2010: 35 재인용
정책적 관점	- 공공서비스에 대해 서비스 사용자가 느끼는 주관적인 평가 및 체감 만족도 (주민만족도)	강인호, 2004: 218

구분	내용	출처
	- 공공서비스에 대해 서비스 이용자가 접하는 서비스 품질에 대한 주관적 평가	허만형 외, 2001:26
	- (주민만족도) 공공서비스 수요자인 주민이 서비스를 경험한 후 얻은 주관적 느낌, 의견, 평가의 결합	Bouckaert & Van De Valle, 2003; Kampen et al., 2006; Im & Lee, 2012; 임동진·장순희, 2014:156 재인용
	- (인지도) 정부 또는 공공기관에 대해 국민이 가지고 있는 단편적 이미지로서 경험이나 특정 사건을 통해 형성됨	이승빈, 2017:27

출처: 저자작성

1.3. 체감도 하위 구성요소에 대한 선행연구

○ 본 연구는 체감도를 '정부의 혁신활동/서비스/정책에 대한 개인의 인식과 경험이 선행하며 그 결과 감정적 충족 정도에 대한 주관적 평가' 라고 정의한 바, 이를 종합적으로 측정하기 위한 하위 개념을 구성하고자 함

- 본 연구의 정의 및 기존의 체감도에 대한 연구를 종합하면 체감도는 인지도, 경험도, 만족도, 필요성 인식, 효과성 인식으로 구성할 수 있음
- 인지도는 정부혁신을 위한 노력, 그에 따라 창출한 서비스와 정책에 대하여 들어본 경험과 이해수준을 의미(강인호, 2004:221; 이승빈, 2017: 27)
- 혁신/서비스/정책에 대한 경험은 이에 대한 국민의 태도를 형성하고 변화시키는데 매개 역할을 하며 인지 내용과 경험이 일관되지 않을 경우 심리적인 긴장을 일으켜 부정적인 태도를 형성하는 일관성 기제 작동 (Sears. et. al, 1985; 박순애·손지은, 2015: 191 재인용). 따라서 경험도는 체감도를 결정하는 중요요인
- 만족도는 공공서비스 수혜자의 경험과 인식을 바탕으로 욕구의 충족 혹은 미충족과 같은 감정이 태도로 표현된 것(김시영·김규덕, 1996; 송건섭, 2003; 한인섭, 2009: 180 재인용)을 의미. 만족도는 혁신활동의 산출물이 수요자인 국민의 입장과 가치를 반영하고 있는지에 대한 정보를 제공하며, 공공서비스의 질에 대한 책임성 제고, 공공서비스의 목표 및 우선순위 결정을 위한 정보

제공 (한인섭, 2009: 180)

- 필요성은 가야 할 방향 및 목적에 대해 정책과제가 반드시 요구되고 있는지에 대한 수준을 의미 (이승빈, 2017: 27). '필요성'에 대한 국민의 인식은 혁신활동 및 혁신활동이 창출하는 정책과 서비스의 독점성으로 인하여 국민이 지향하는 가치와 상이한 정부활동이 수행되고 있는지 여부에 대한 정보 제공
- 효과성은 정부활동이 목표로 하는 성과에 대한 인식을 측정. 서비스 질 제고, 민원 해결, 참여에 대한 적시 반영 및 의견 수렴 채널 활성화 등 혁신/서비스/정책이 지향하는 바를 달성하였는지에 대한 주관적 평가

〈표 2-2〉 체감도의 하위 구성 요소

구분	예시	주요 연구
인지도	- 혁신/서비스/정책에 대하여 들어본 경험 - 경험과 정보력을 바탕으로 한 혁신/서비스/정책에 대한 이해수준	강인호 (2004:221) 허만형 외 (2001:30) 최진욱 외 (2007:81) 이승빈 (2017:27)
경험도	- 수용자의 경험은 인지적 요인이 태도의 형성 및 변화에 매개 역할을 함 (Sears. et. al, 1985).	박순애·손지은 (2015:194)
만족도	- 공공서비스 수혜자의 경험과 인식을 바탕으로 욕구의 충족 혹은 미충족과 같은 감정이 태도로 표현된 것	김시영·김규덕 (1996); 송건섭 (2003); 한인섭 (2009:180 재인용)
필요성	- 가야 할 방향 및 목적에 대해 정책과제가 반드시 요구되고 있는지에 대한 수준	이승빈 (2017:27)
효과성	- 투입/성과/효과에 대한 인지도 - 민원서비스 제고 효과 - 고충민원 해결효과 - 제안효과 - 서비스 질 제고 효과 (투명성, 예측가능성, 서비스 질 변화) - 참여효과 (적시 반영, 신속 처리, 수렴채널 활성화)	강인호 (2004:221) 허만형 외 (2001:30)

출처: 저자작성

○ 혁신 관련 당사자는 공무원과 국민으로서 이들이 만족하는 혁신을 실행해야 함 (윤성식, 2005; 최진욱, 2008:101 재인용). 따라서 체감도 분석의 대상은 혁신을 실행하는 공무원과 혁신 활동의 결과로 창출된 서비스/정책의 수요자로서의 국민을 모두 포함할 필요가 있음 (최진욱, 2008:101; 허만형 외, 2001:31)

- 공무원은 혁신 활동의 주체이자 대상이기 때문에 정부가 추진하는 혁신의 방향성에 대한 공무원의 동의, 그리고 결과에 대한 공무원의 기대를 충족시킬 수 있어야 궁극적인 혁신의 목표를 달성할 수 있기 때문
- 특히 관료조직 내에서 혁신이 실행되기 위해서는 시스템적 차원에서의 지원이 요구되며 시스템적 차원에서의 지원은 과정적 성과 차원에서 중요하게 다루어져야 하는 바 이에 대한 공무원의 만족도가 중요
- 즉 공무원이 업무를 직접 수행함에 있어 그 과정과 결과가 이전과는 다른 큰 변화를 느꼈는지, 정부 내부에서 업무 혁신을 통해 업무의 효율성이 증대되었는지, 혁신 시스템의 도입으로 정책 집행과정이 간소해졌다고 생각하는지 등 주관적 체감 정도 측정
- 또한 정책 공급자의 입장에서 과연 그 정책을 통하여 기대하였던 결과를 얻었는지, 또 그 결과의 정도가 혁신 이전보다 더욱 증대되었는지, 마지막으로 정책의 영향이 혁신 이전보다 더욱 확산되었다고 느끼는지 등 효과성을 다면적으로 평가 할 수 있음
- 이에 체감영역 별 각 항목에 대해 행정서비스 공급자로서 공무원과 행정서비스 수요자로서 시민 간 수준 차이에 대해 비교 분석도 가능

제2절 정부혁신 성과 현황

○ 본 연구는 문재인 정부의 정부혁신 성과를 혁신에 대한 체감도를 중심으로 분석하고자 함
- 앞서 이론적 배경에서 고찰한 바와 같이 혁신의 성과는 시차를 두고 나타나기 때문에 혁신 활동의 실행 이후 시간을 고려할 필요가 있음
- 또한 정부혁신이 지향하는 목표와 전략, 그리고 목표 달성을 위한 세부 과제 수준에서도 국민의 입장에서는 추상적이고 어려울 수 있기 때문에 체감도에 대한 조사 타당성을 제고하기 위해서는 문헌연구에서 제안하는 바와 같이 (e.g. Arundel et al., 2019: 795-796) 구체적이면서도 넓은 수요자 층을 확보할 수 있는 단일 혁신 사례에 집중하여 측정할 필요가 있음

○ 따라서 본 연구는 문재인 정부혁신 3년 성과로 정부가 공식적으로 제시한 주요 과제들을 대상으로 국민과 공무원, 그리고 전문가가 느끼는 체감도를 분석하고자 함

○ 이하에서는 문재인 정부혁신의 주요 성과에 대한 개요를 서술함

1. 문재인 정부의 정부혁신 개요[1)]

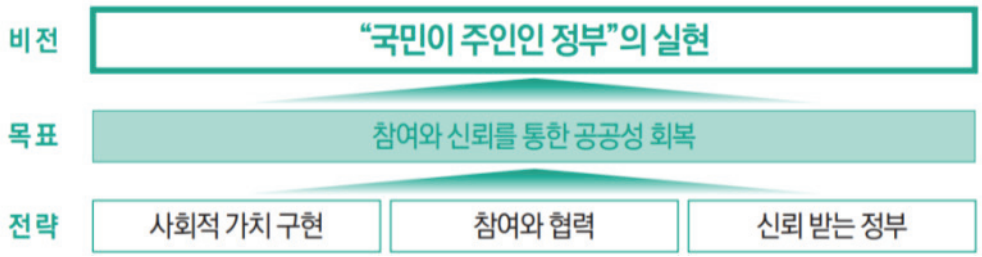
○ 문재인 정부의 정부혁신 비전은 “국민이 주인인 정부”의 실현임(행정안전부·한국행정연구원, 2019: 35)

○ 문재인 정부의 정부혁신 목표는 “참여와 신뢰를 통한 공공성 회복”임(행정안전부·한국행정연구원, 2019: 35)
- OECD 더 나은 삶의 질 지수 10위권, OECD 정부신뢰도 10위권, 부패인식지수 20위권 진입을 상세 목표로 하고 있음

○ 이를 달성하기 위한 3대 전략으로 “사회적 가치 구현, 참여와 협력, 신뢰 받는 정부”를 제시하고 있음(행정안전부·한국행정연구원, 2019: 35)

1) 정부혁신1번가 홈페이지, http://www.innogov.go.kr/ucms/main/main.do

〈그림 2-2〉 정부혁신 비전 체계도



출처: 행정안전부·한국행정연구원(2019: 35)

○ 2019년과 2020년의 정부혁신 역점과제는 아래 표와 같음 (행정안전부·한국행정연구원, 2019: 38; 행정안전부, 2020: 23)

〈표 2-3〉 문재인 정부 정부혁신 역점과제 (2019, 2020)

구분	역점과제
2019	• 새로운 가치를 창출·실현하는 '공공구매조달' 혁신 • 혁신적 포용국가 구현을 위한 정부운영기반 혁신 • 선제적 서비스 제공 및 공공서비스 사각지대 해소 • 시민참여를 통한 사회·지역문제 해결기반 구축 • 기관 간·기관 내 칸막이를 허무는 협업 강화 • 데이터 과학에 입각한 정책결정 지원시스템 구축OECD
2020	• 획기적인 국민참여 확대를 통한 사회문제 해결 • 민관협력 위한 시민사회 자율성 확대 및 교류 강화 • 국민체감 공공서비스 혁신 – 범정부 협업으로 대국민 통합·연계 서비스를 확대 – 국민에게 필요한 서비스를 선제적이고 맞춤형으로 안내·제공 – 디지털 기술의 과감한 도입으로 공공서비스를 획기적으로 개선 • 일하는 방식 혁신 – 공무원이 일할 수 있고 국민이 체감할 수 있는 적극행정 – 국민이 신뢰할 수 있는 공정 행정 확립 – 변화·혁신 역량을 키우는 공무원 교육 강화 – 디지털 기반 행정업무 효율화

출처: 행정안전부·한국행정연구원(2019: 38), 행정안전부(2020: 23)의 내용을 저자가 표로 작성

○ 역대 정부와 비교하여 문재인 정부의 정부혁신은 다음과 같은 차이가 있음

- 노무현 정부 때의 정부혁신은 '일 잘하는 정부'를 지향하고 국민의 참여를 강조하여 신공공관리론적 관점에서의 관리혁신, 뉴거버넌스 관점에서의 혁신을 절충하여 추진되었음. 그러나 정부혁신 주요 과제는 조직 내부 시스템과 조직

문화의 혁신, 그리고 공무원 위주의 혁신 과제 추진이 이루어진 한계가 있었음 (행정안전부·한국행정연구원, 2019:22)

- 박근혜 정부의 정부 3.0은 개방, 소통, 공유라는 세가지 전략을 중심으로 한 혁신을 실행하고자 하였음. 보다 본격적으로 후기 신공공관리론적 관점에서 시민사회와의 협업이 정부혁신의 주요 과제로 등장하기 시작하였으며 공공정보의 개방과 공유는 이를 가능하게 하는 주요 수단이라고 볼 수 있음. 공공정보를 활용한 보다 효율적인 공공서비스의 전달 및 생애주기별 맞춤형 서비스 설계와 제공으로 국민 삶의 질 향상을 꾀함 (행정안전부·한국행정연구원, 2019:23)
- 문재인 정부의 정부혁신 초기는 관리혁신이나 서비스 혁신을 통한 효율성 제고보다 거버넌스 혁신을 강조, 시민과의 협력에 의한 사회 문제의 해결을 지향하고 있어 이전 정부보다 협력적 거버넌스, 숙의 기반의 문제해결 과정에 관한 다양한 과제들이 추진됨 (행정안전부·한국행정연구원, 2019:27)
- 또한 경제성과 효율성에 치우친 정부 운영 원리 변화를 통한 공공성 제고를 위한 혁신을 강조, 서비스 혁신에 있어서도 서비스의 효율적 생산과 전달, 서비스에 대한 고객 만족도 제고 차원의 혁신보다 사회적 가치와 포용성에 기반한 서비스 혁신과 공공서비스 사각지대 해소에 중점을 두고 있음 (행정안전부·한국행정연구원, 2019:90)
- 최근에는 코로나19로 인한 비대면의 뉴노멀화로 인하여 디지털 전환을 더욱 앞당기는 계기가 되어 디지털 전환에 기반한 일하는 방식 혁신, 대국민 서비스 혁신이 강조가 되고 있음 (관계부처협동, 2020:19-21)
- 이상과 같은 문재인 정부의 정부혁신 주요 비전, 전략, 과제에 따라 정부는 아래와 같이 그간의 성과를 제시하였음

〈표 2-4〉 문재인 정부 정부혁신 3년 성과 주요 개요

구분	성과
1	국민 참여의 폭과 깊이를 대폭 확대하고 있습니다.
	• OECD ‘시민참여지표’, 획기적으로 개선 • 폭넓은 국민참여를 위한 소통창구를 다양하게 마련 * 예시) 청와대 ‘국민청원’, ‘광화문1번가’, ‘국민신문고’, ‘국민청원 안전검사제’

구분	성과
	• 국민참여의 질적 수준 향상 * 예시) '국민참여법령심사제', '도전.한국' • 지역주민 중심의 문제해겨 거버넌스 구조 마련 * 예시) '지역문제 해결 플랫폼'
2	국민 목소리를 예산 수립·집행에 직접 반영합니다.
	• 세계 최초 중앙정부 단위의 「국민참여예산제도」 도입 • 내 삶을 바꾸는 자치의 출발점, 주민참여예산제 도입·활성화
3	국민 관심 정보의 공개 대상을 대폭 확대하였습니다.
	• 안전, 건강 등 국민 관심정보 집중 공개 * 예시) '생활안전지도', '초록누리' • 핵심 예산집행 정보의 통합 비교·공개
4	공공데이터 개방을 확대하고 민간 활용을 지원하였습니다.
	• 국민 삶과 밀접한 공공데이터 개방 확대 • 공공데이터 민간 이용 및 창업 활성화 * 예시) '다방', '화해', '코로나맵', '공적 마스크맵'
5	생애주기별 서비스를 통합 안내하고 제공하였습니다.
	• 출산·상속 원스톱 서비스 제공 * 예시) '행복출산' 원스톱 서비스, '안심상속' 원스톱 서비스 • 생애주기 패키지 서비스지속 발굴·확대
6	모바일 디지털 기반의 편리한 서비스를 제공하였습니다.
	• 전자증명서 확대 및 민간 활용 활성화 • 스마트폰으로 지방세·과태료 한 번에 확인·납부 • 모바일 홈택스로 쉽고 빠른 국세 서비스 제공
7	관할을 넘어 한 곳에서, 한 번에 제공하는 서비스를 확대하였습니다.
	• 정부대표 온라인 플랫폼 「정부24」 개통 • 칸막이 없는 통합 민원창구 마련 * 예시) '정부합독민원센터', '국세·지방세 통합민원실'
8	안전, 사회적 약자 배려 등 포용적 정책을 강화하였습니다.
	• 어린이가 안전한 보행환경 조성 • 어르신 돌봄 강화로 건강한 노후 보장 • 사회적 약자를 배려한 맞춤형 복지 확대
9	혁신지향 공공조달로 새로운 가치 창출을 도모합니다.
	• 공공조달에 혁신제품 마중물 역할 부여 • 혁신지향 공공* 예시) 조달의 제도적 기반 마련 및 기술 혁신 지원
10	적극행정을 제도화하고 공직문화로 정착시켰습니다.
	• 코로나 19 방역 과정에서의 적극행정 실천 • 적극행정을 위한 제도적 기반 마련
11	필수 현장공무원 확충으로 공공서비스 품질을 높입니다.
	• [소방] 긴급구조 및 화재·안전사고 대응 역량 강화 • [치안] 위기상황 및 강력범죄에 대한 신속한 대응력 확보 • [교육] 공교육의 만족도와 품질 제고

구분	성과
12	여성·장애인 등 공공부문 인사의 균형성을 제고하고 있습니다.
	• 여성 대표성 확대 • 공공부문의 장애인 공직 진출 확대 • 공공부문의 지역 대표성 확대 • 공공부문의 청년 인재 대표성 제고

출처: 행정안전부(2020) 전체의 내용을 본 연구의 조사 대상 과제 위주로 저자 작성

2. 참여 활성화

1) 국민참여예산제도

○ 배경 및 현황

- 국민참여예산제도란 예산사업의 시행에 있어 사업 내용을 제안하고 심사하며 우선순위를 결정하는 과정에 참여함으로써 재정 민주주의의 실현, 재정 운영의 투명성 및 국민의 예산에 대한 관심도를 제고하는 제도 (행정안전부·한국행정연구원, 2019: 122)
- 국민참여예산제도는 국가재정운용계획 상의 12대 분야 사업으로서 전국적으로 효과가 미치는 사업을 대상으로 국민이 제안하도록 하며, 각 부처에서 예산·기금으로 이미 추진 중인 사업, 단순민원 및 제도 개선 사항과 예비타당성 조사가 필요한 대규모 예산사업은 제외함[2)]
- 도입 당시 3~4월에 사업제안 단계를 거쳤으나, 현재는 상시적으로 사업을 제안할 수 있도록 하고 있으며 신규사업 이외에 기존사업 개선방안의 제시까지 제안 범위를 확대하였음 (행정안전부, 2020: 08)

○ 성과

- 문재인 정부는 세계 최초로 중앙정부 단위에서 국민이 예산 과정에 참여하는 제도를 도입, 2020년까지 지속적으로 규모를 확대해 왔음 (행정안전부, 2020: 08)

  * 2019년 928억 원 → 2020년 2,711억 원

2) 국민참여예산 홈페이지. 검색일: 2020:12.10.
https://www.mybudget.go.kr/systemIntrcn/bsnsPropseWriteTip

- 국민참여예산제도를 통해 국민 체감도가 높은 실생활에 필요한 사업 발굴
  * 예: 임산부 친환경 농산물 꾸러미 지원, 온라인 여권신청 서비스, 찾아가는 발명체험교실, 취약계층 문화유산 향유 지원고령운전자 운전면허 자진반납 활성화, 쪽방 등 비주택거주자 통합주거지원사업 등 3)
- 사업 숙성 절차의 개선, 지원협의회 개편을 통한 전문성 보완, 전략적 홍보 및 모니터링단 운영 등을 통한 국민과의 소통 확대 등 제도 정착을 위한 지속적 노력을 기울임 (기획재정부 보도자료. 2019.12.30.)
- 관료와 국민간의 소통을 통해 시민들의 재정 운용 수요에 대한 관료의 이해도 제고, 공무원의 문제에 대한 시각의 전환이 일어나 4)재정 민주주의의 제고에 기여

○ 한계

- 사업 숙성의 불충분에 따른 예산 심의 과정에서 탈락하고 그 결과 실질적 집행률 저조5), 국민이 제안한 취지와 다르게 예산이 집행되는 경우 발생 6)
- 국민 생활과 밀접한 사업의 선정이 쉽지 않다는 점, 그리고 사회적 난제 해결을 위한 집단지성의 힘을 빌어 다양한 전문가 및 국민이 참여하고 있지만 참여 국민의 대표성 및 전문성을 보완하기 위한 제도적 뒷받침이 요구되는 상황임7)

2) 주민참여예산제도

○ 배경 및 현황

- 주민참여예산제도는 주민이 예산 편성 및 배분 사항에 대한 결정에 직접 참여

3) 국민참여예산 홈페이지. 검색일: 2020.12.10. https://www.mybudget.go.kr/budgetBsnsInfo/executionResultList?page=1&searchOrder=1&searchCate=&totalCount=0&pageNo=&pGo=&searchSDate=2019&searchKind=all&searchVal= (
4) 경향신문 2020.01.14. [심층뉴스] 국민참여예산제도를 어떻게 업그레이드시킬까. 검색일: 2020.12.09. (http://news.khan.co.kr/kh_news/khan_art_view.html?art_id=202001141842001)
5) 이뉴스투데이 2019.09.27. 빗장풀린 국민참여 예산…제도개선 요구 빗발. 검색일: 2020.12.09. (https://www.enewstoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=1338766)
6) 국민참여예산제도를 통해 '노인 교통카드 통합을 위한 사업' 예산을 25억 7500만 원 배정하였지만, 예산 중 1억 원만 해당 사업에 사용되고 나머지는 '광역알뜰교통카트 연계 마일리지 지원'이라는 전혀 다른 사업에 사용된 사례가 있음
참고: 동아닷컴. 2020.02.04. "노인 교통할인" 25억 받아 엉뚱한 사업… 겉도는 국민참여예산. 검색일: 2020.12.09. (http://www.donga.com/news/article/all/20200203/99521962/1)
7) 경향신문 2019.04.14. "[기고]국민참여예산, 실질적 효과 내려면. 검색일: 2020.12.09. (http://news.khan.co.kr/kh_news/khan_art_view.html?artid=201904142032005&code=990304#csidx35e1ff7680077ec85c5ae8a55f871a1)

함으로써 지방 재정의 투명성 및 자원 배분의 공정성 제고, 예산에 대한 주민의 선호와 수요를 반영하기 위한 제도로써 예산과정에 있어서의 주민자치를 실현하는 직접 민주주의 제도임(손종필·김대진, 2017: 114)

- 1989년 브라질 포르투 알레그레시에서 처음 시작된 주민참여예산제도는 우리나라 광주 북구에서 2004년에 처음 도입된 데 이어 행정자치부 표준조례안 도입(2006년)으로 다수 지방자치단체들로 확산되었음(손종필·김대진, 2017: 114)
- 이후 2011년 지방재정법 개정과 함께 주민참여예산제도 실시의 의무화로 전국 지방자치단체로 확대(행정안전부·한국행정연구원, 2019: 124)

○ 성과

- 2018년 지방재정법 개정으로 주민참여예산제도는 더욱 확장되었는데 모든 예산과정으로 주민 참여범위를 확대하고, 주민참여예산기구의 근거를 마련하였음 (행정안전부, 2020: 8)
- 최근 3년간 주민참여예산은 규모 및 신청건수 측면에서 지속적으로 증가하여 주민의 시정에 대한 이해도 증진 및 예산과정에서의 의사결정권이 그만큼 더 증가한 것으로 판단할 수 있음
  * 2018년 243개 지자체 총 29,126건 (11,000억원) → 2019년 39,180건 (14,000억원) → 2020년 49,653건 (16,000억원)[8)]

○ 한계

- 주민의 다양한 요구를 행·재정에 반영한다는 제도의 취지와는 달리 단순 민원성 사업이나 필요성이 떨어지는 사업에 예산이 배정되는 경우, 시·구 의원을 통한 우회적 압력 행사 사례 등이 나타남[9)]
- 사업 선정 과정에서의 공정성 문제, 다양한 선호의 공정한 반영을 위한 메커니즘의 부족, 소외계층의 참여 부족 및 주민의 참여역량 제고 필요(손종필·김대진, 2017:113, 144)

8) 매일경제 2020.08.31. “올해만 1.6조…`민원 해소용` 된 주민참여예산”. 검색일: 2020.12.09. (https://www.mk.co.kr/news/society/view/2020/08/896999/)
9) 상동

3) 정책과 아이디어 제안 플랫폼: 광화문1번가, 청와대 국민청원

○ 배경 및 현황

- 행정환경의 불확실성과 복잡성의 증가로 사회적 난제가 기하급수적으로 증가하였으며 이를 인지 및 발견 하고 해결하기 위한 협력적 거버넌스가 점점 중요해지고 있음. 또한 정책과정에 국민의 참여를 확대하는 것은 민주적 의사결정과 시민 참여를 통한 국민주권을 실현한다는 점에서 그 의미가 있음
- 또 정책적으로도 정책 형성 및 집행 과정에서 투입의 정당성을 향상시킴으로써 궁극적으로 정책 및 서비스 산출의 품질과 성과를 제고시킬 수 있음(행정안전부·한국행정연구원, 2019: 110-111)
- 이에 폭넓은 국민참여를 위한 소통창구를 다양하게 마련하기 위하여 국민참여 대표 플랫폼인 '광화문1번가'와 청와대 '국민청원'이 운영되고 있음

○ 성과

- 광화문1번가 국민참여 플랫폼을 통하여 현장포럼 132건, 온라인 플랫폼 362건 총 494건의 정책제안이 이루어졌으며, 광화문1번가 내의 국민신문고 제안은 2018년 10만 8천 건이 이루어진데 이어 2019년에는 11만 1천 건이 이루어져 국민신문고 활용도 점차 증대되고 있음(행정안전부, 2020: 6)
- 청와대 '국민청원'은 30일간 20만 명 이상의 국민이 동의한 현안에 대하여 정부 및 청와대 책임자가 직접 응답하며, 도입 이후부터 2020년 4월 30일까지 82만 6,156건의 청원이 게시되었고 1억 3,635만 건의 동의가 이루어졌음(행정안전부, 2020: 6)
- 청와대 '국민청원'을 통해 다수의 안건에 조치가 취해졌지만 그 중 대표적인 사례는 아이돌봄 서비스의 아이돌보미가 영유아 폭행 시 강력 처벌 조치를 취하고 재발방지 방안을 수립한 바가 있음(행정안전부, 2020: 6)

○ 한계

- '광화문 1번가 국민참여플랫폼'의 인지도와 이용률이 저조하다는 비판이 있으며, 특히 플랫폼의 주요 기능인 '혁신제안톡'과 '열린소통포럼' 등의 참여율이 가장 저조함[10)]

10) 이데일리 2019. 11. 13. "국민참여 없는 `국민참여플랫폼`…10억원 들였지만 1년째 관심밖". 검색일:

* 혁신제안톡 하루 평균 1.7개의 글 등록, 답변 건수 4건

* 열린소통포럼 생중계의 참여율 저조, 댓글 소통 참여자 극소수

- 청와대 국민청원, 국민신문고, 국민생각함, 국민참여입법센터 등 분산 운영되는 참여 사이트를 통합운영함으로써 국민참여를 활성화하겠다는 취지였으나 타 사이트에 비하여 낮은 인지도로 기 활성화되어 있는 플랫폼 간 연계 및 통합 취지를 살리지 못하고 있다는 비판이 있음[11)]

4) 국민청원 안전검사제

○ 배경 및 현황

- 국민청원 안전검사제는 식품의약품안전처에서 시행하는 제도로 국민이 청원한 식품과 의약품에 대한 안전검사를 진행하고 그 결과를 국민들에게 공개하는 제도임[12)]
- 기존에 시행되어왔던 정부 주도의 사후 안전 관리체계와는 달리 국민과의 소통을 시작으로 국민이 불안해하는 제품을 검사함으로써 선제적인 안전 관리체계를 구축한다는 점에서 차별성이 있음. 이를 통해 건강 및 안전에 있어서의 정부 신뢰 제고[13)]
- 국민청원 안전검사제 진행절차는 총 3단계로 구분되는데 먼저 국민이 직접 식품·의약품·화장품 등의 제품에 안전검사를 요청하면 다수 추천받은 제품을 수거 및 검사하고 검사결과를 공개함. 만약 문제가 발생한 제품이 있다면 판매금지 및 회수 행정처분을 내림[14)]

○ 성과

- 2018년 4월 제도 시행 이후 2020년 9월까지 누적 총 1268건의 청원이 제기(뉴시스, 2020)[15)]되었으며 2020년 11월까지 총 11건의 청원에 대하여 답변함.

2020.12.09.
(https://www.edaily.co.kr/news/read?newsId=02781446622685392&mediaCodeNo=257&OutLnkChk=Y)

11) 상동

12) 국민청원안전검사제 홈페이지, https://petition.mfds.go.kr/main.do, 검색일 2020.12.05

13) 상동

14) 상동

15) 뉴시스 2020.10.12. “국민청원안전검사제, 청원 중 절반은 추천수 10개 이하”. 검색일: 2020.12.09.

* 예: 새싹보리 분말제품·인체세포 및 조직 배양액 함유 화장품·인공눈물·단백질 보충제 등[16)]

○ 한계

- 청원에서 답변에 이르는 절차에서 소요기간의 단축 등 제도의 체계화에 대한 요구가 있음
  * 청원 추천 시작일부터 답변일까지 소요된 평균 기간은 188.7일, 최대 소요기간은 356일, 최소 소요기간은 111일[17)]
- 제도의 취지와 목적에 대한 국민의 낮은 이해도
  * 2020년 9월까지 총 1268건의 청원이 누적접수 되었으나 이 제도에서 다루지 않는 안건의 비중이 54.6%(692건)[18)]
- 청원 내용에 대한 국민의 낮은 관심
  * 청원 추천이 종료된 557건 중 281건(50.4%)이 추천수가 10개 이하, 479건(86.0%)이 추천수 100개 이하 [19)]

5) 국민참여 법령심사제

○ 배경 및 현황

- 국민참여 법령심사제란 법제처에서 실시하는 제도로 국민 생활과 밀접하고 국민에게 불편을 끼치는 불합리한 제도 개선 및 현장 의견 청취 필요성이 높은 법령안[20)] 등의 심사과정에 심사안건과 관련된 현장경험과 실무지식 등을 갖춘 국민이 직접 참여하여 의견을 제시하는 제도임 (행정안전부·한국행정연구원, 2019: 130)
- 참여 국민으로 선정되면 대면심사, 현장조사, 온라인, 서면심사 등의 방식으로 법제처, 법령 소관부처 간 심사과정에 직접 참여하여 의견을 제시할 수 있음[21)]

(https://newsis.com/view/?id=NISX20201012_0001193765&cID=10301&pID=10300)

16) 상동
17) 상동
18) 상동
19) 상동
20) 법제처 공식 블로그. https://moleg.tistory.com/4328. 검색일 2020.12.05
21) 상동

○ 성과 및 한계

- ‘18년 「주세법 시행령」 등 93건, ‘19년 전자조달의 이용 및 촉진에 관한 법률 등 102건, ‘20년 9월 「드론법 시행령」 등 49건의 법령안을 대상으로 국민참여 심사제 실시함 22)
- 2020년 5월에는 위험물 덧 포장 표시방법을 신설하는 「위험물 선박운송 및 저장규칙」 개정안 관련, 덧 포장 시 위험물 표기에 대한 국민 의견을 청취하여 심사에 활용한 바가 있음 23)
- 그러나 법령 심사 과정에서 내실있는 국민 참여 및 국민 의견의 실질적 반영을 위하여 국민법제관 지역별 편차 완화 및 활동 활성화 필요성에 대한 지적이 있음 24)

6) 아이디어 공모사업: 도전.한국

○ 배경 및 현황25)

- ‘도전.한국’은 시민이 체감할 수 있는 문제를 함께 해결하는 공모형 참여 프로젝트로, 정부 중심의 해결에 한계가 있는 난제를 국민 참여를 통해 혁신적 해결책을 찾고자 시행됨
- ‘도전.한국’은 도전 문제 공모 및 문제 발굴, 문제 선택, 문제 해결방안 공모 및 시상, 전문기업 기술지원 및 전문가 자문 제공 등을 통한 해결 방안 고도화, 정부정책에 반영의 과정을 거침
  * 1차 공모: ① 반려동물 유기 예방 ② 해양 쓰레기 탐지 및 제거 ③ 쓰레기 불법투기 감소 ④ 보이스피싱 예방 ⑤ 소방차 전용구역 불법주차 방지 ⑥ 소각산불 예방 ⑦ 1인 여성가구 안전 확보 ⑧ 실외 금연·흡연 구분 ⑨ 고령층 디지털 격차 해소의 총 9가지 공모과제가 제시 26)

22) 법제처 제382회 국회(정기회) 국정감사 업무현황 보고. 2020.12.03. 검색일: 2020.12.07
23) 상동
24) 신문고 뉴스 2020.10.09. “[국감] 법사위, 공수처 헌법소원 신속한 결정 필요”. 검색일: 2020.12.09. (http://www.shinmoongo.net/137631)
25) 광화문1번가, 도전.한국 소개, https://www.gwanghwamoon1st.go.kr/front/intropage/intropageShow.do?page_id=b4d3b72d0209481e80050b34d7269ee7&menu_id=409
26) 도전.한국 1차 공모 소개, https://www.gwanghwamoon1st.go.kr/front/methodPssrp/methodPssrpBbsViewPage.do?bbs_id=9067ba0524d34a4b9407d967dd679fd6&menu_id=434

○ 성과 및 한계

- 해결가능성 및 실현가능성을 기준으로 1380건의 아이디어 중 25건 선정. 고령층 디지털 격차 해소를 위하여 키오스크 이용 편의성 제고를 위한 아이디어, 보이스 피싱 예방을 위한 '서버 기반 보이스피싱 사전차단 ARS 서비스' 등 국민들이 제안한 획기적 솔루션 발굴 및 시상[27)]
- 당선된 아이디어에 대한 보상, 기술지원 및 정책화 등 후속조치를 강화하였다는 점에서 다른 차별성이 있음
- 그러나 관련 부처의 소관 업무와 관련하여 집단지성으로 해결할 필요가 있는 문제의 적극적 발굴 의지 제고 필요
- 또한 다양한 배경을 가진 국민으로부터 혁신적 아이디어를 발굴할 수 있도록 소관 업무 담당자가 문제를 제안할 수 있는 역량 필요

7) 지역문제해결 플랫폼

○ 배경 및 현황

- 지역문제해결 플랫폼은 기존의 중앙정부 및 관 주도 문제 해결방식을 탈피하고 지역의 주민이 문제를 발굴하면 지방자치단체, 시민, 공공 기관, 기업이 자원을 연계하여 해결하는 사회혁신 플랫폼임. 시민은 누구나 지역문제해결 플랫폼을 통하여 지역문제의 발굴 및 솔루션을 제안할 수 있음 [28)]
- 대구, 강원도, 광주, 충북, 대전, 경남, 전남, 충남 등 총 8개 지역에서 운영 중
- '19년도에는 6개 지역에서 292개 기관이 참여, 총 72개 과제를 실행 (행정안전부 보도자료. 2020.6.24.)
- '20년도에는 8개 지역에서 466개 기관이 참여, 총 112개 과제 실행[29)]

○ 성과

- LH 공사와 광주도시공사가 광주의 영구임대주택 공실을 이용하여 청년 주거

27) 세계로컬타임즈. 2020.11.25. '도전.한국' 포상금 3000만원 받게 된 아이디어는? 검색일: 2020.12.09. http://www.segyelocalnews.com/news/newsview.php?ncode=1065625174666345
28) 지역문제해결플랫폼 홈페이지, https://socialchange.kr/ 검색일: 2020.12.02
29) 한겨레 2020.11.02. 일자리부터 기후위기 대응까지…지역 혁신으로 가는 '플랫폼' 검색일: 2020.12.09. http://www.hani.co.kr/arti/society/society_general/968158.html#csidx201c69dfc3f1bcba2bbeb3977acae86

문제 뿐만 아니라 창업공간 조성을 통한 경제적 자립 및 활동거점을 지원 (행정안전부 보도자료. 2020.6.24.)

- 그 외 기후위기 및 환경문제 대응, 고령화 문제, 코로나 19 대응과 관련한 다양한 과제를 20년에 실행하고 있음[30]

○ 한계

- 지역문제해결 플랫폼과 같은 시민의 정책 참여는 거버넌스의 한 축을 담당하지만 여전히 시민의 참여가 부족하고 형식화되고 있다는 지적 [31]
- 참여 활성화를 위한 소통·협력 공간, 주민 참여 기회 확대 및 역량 강화를 위한 지원 필요성 제기 [32]
- 효과적인 지역문제 해결을 위하여 주민자치회의 운영과 관련한 법령의 제정과 원활한 민관협치를 위해 중간지원조직을 설치하는 등의 제도적 기반이 마련되어야 함. 한편 '지방자치법 전부개정법률안'에 '주민자치회 본격실시를 위한 조항'이 포함되지 않아 지역문제해결 플랫폼의 중요한 축을 담당할 수 있는 주민자치회 역할 강화를 위해 추후 대한 보완이 필요함[33]

3. 행정서비스 혁신

3.1. 디지털 기술을 활용한 서비스 제공

1) 생활안전지도

○ 배경 및 현황[34]

- '생활안전지도'는 국민의 생활 주변에서 발생할 수 있는 위험에 대한 관심 제고 및 능동적 대처를 위해 안전정보를 통합하여 지도로 제작, 인터넷으로 공개

30) 상동
31) 경남신문 2019.01.24. "사회혁신은 주민 스스로 지역문제 해결하는 것". 검색일: 2020.12.09. (http://www.knnews.co.kr/news/articleView.php?idxno=1275180)
32) 상동
33) KBS 뉴스. 2020.12.09. "주민참여·자치권 확대, 지방의회 책임성 강화…'지방자치법' 32년만에 전부개정". 검색일: 2020.12.09. (http://news.kbs.co.kr/news/view.do?ncd=5067348&ref=A)
34) 생활안전지도 홈페이지, http://www.safemap.go.kr/main/smap.do

해줌으로써 재난과 안전사고를 사전에 예방하는 것을 목적으로 함

- 교통, 치안, 재난, 시설, 산업, 보건, 사고, 취약계층 등 8대 분야의 재난 안전 정보를 제공

〈표 2-5〉 '생활안전지도' 내용 요약

기존분야	주요내용	추가분야	주요내용
① 교통안전 (13종)	• 등굣길사고, 하굣길사고, 무단횡단, 횡단보도사고 등	⑤ 시설안전 (14종)	• 시설안전등급도, 주유시설현황, 전기화재발생통계 등
② 재난안전 (13종)	• 홍수범람위험도, 해안침수 예상도, 화재발생통계(건수), 지진발생이력 등	⑥ 산업안전 (11종)	• 산재지정 의료기관 건설공사 현황, 산업재해통계
③ 치안안전 (45종)	• 치안사고통계, 안전녹색길(오전·오후·저녁)	⑦ 보건안전 (56종)	• 자살발생, 식중독 등 질병 및 전염병 발생현황, 축사·통제초소 정보
④ 맞춤안전 (19종)	• 어린이보행사고, 스쿨존사고, 여성운전자사고, 노인보행사고	⑧ 사고안전 (16종)	• 추락/낙상사고 발생통계, 어린이 놀이시설, 승강기시설점검이력 정보

출처: 행정안전부·한국행정연구원(2018: 132)

○ 성과 및 한계

- 생활안전지도 이용률은 2018년 1월 8대 분야 전국 서비스를 본격적으로 실시한 후 대폭 상승하였고(2017년 1월~5월 대비 2018년 1월~5월 이용률 2.5배 상승), 치안사고 발생 현황(529,037건), 등·하굣길 교통사고 주의구간(49,939건), 지진 발생 이력(39,694건) 등이 많이 이용된 것으로 확인되었음[35]
- 그러나 재난·안전에 필수적인 정보(예: 상습 침수 지역)가 재산권 침해 등에 대한 우려로 인해 제한적으로 공개되거나 공개되지 않기 때문에 생활안전지도가 재난·안전에 관한 부정확하거나 불충분한 정보를 제공한다는 지적이 제기됨[36]

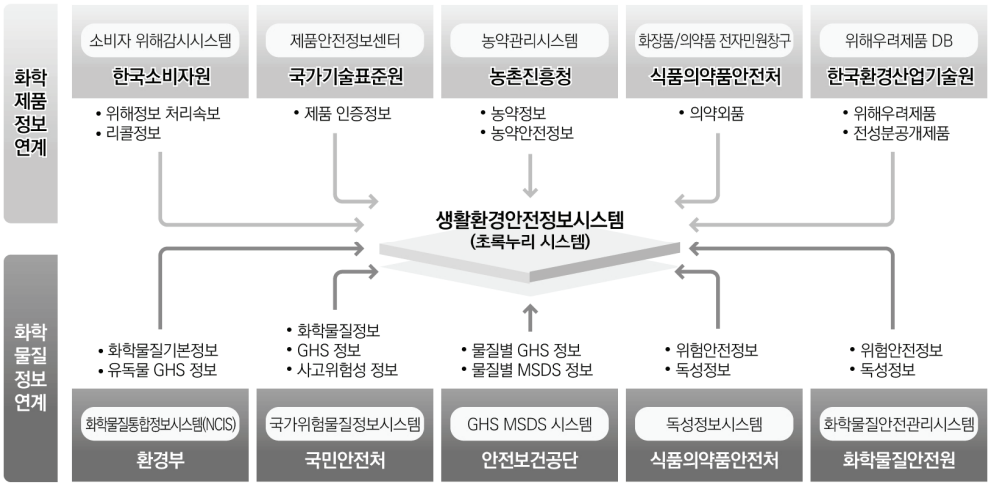
2) 초록누리 사이트

○ 배경 및 현황[37]

35) 미래한국 2018.06.27. "행정안전부, 국민 안전정보 제공 '생활안전지도'...치안사고 현황 이용 많아". 검색일: 2020. 12.09. (https://www.futurekorea.co.kr/news/articleView.html?idxno=107949)
36) KBS NEWS 2020.12.04. "'안전지도'에서 사라진 부산 침수지역…이유는?". 검색일: 2020.12.09. (http://news.kbs.co.kr/news/view.do?ncd=5063432&ref=A)
37) 생활환경안전정보스시스템 초록누리 홈페이지. https://ecolife.me.go.kr/ecolife/

- 각종 화학제품·물질 관련 사고 및 국민의 피해 증가로 국민의 이에 대한 정보 요구가 증가하고 있음에도 불구하고 생활 속 유해화학물질 및 생활화학제품 관련 정보가 환경부 등 7개 부처에서 분산제공 및 관리됨에 따라 국민의 안전 정보 획득에 있어서 편의 저해
- 이에 '초록누리 사이트'를 통해 각 부처가 보유하는 화학제품 및 물질 정보를 연계, 원스톱으로 각종 화학물질의 유해성 정보 및 환경배출 시설 정보를 확인할 수 있도록 함

〈그림 2-3〉 화학제품·물질 정보 연계 현황



출처: 생활환경안전정보스시스템 초록누리 홈페이지. https://ecolife.me.go.kr/ecolife/systemInfo

○ 성과 및 한계

- '20 12월 기준으로 생활화학제품 위반제품 정보로 국내제품 총 875건, 해외제품 총 7건을 제공하고 있으며, 유해화학물질 목록도 1,156건 제공하고 있음
- 그러나 국민이 필요로 하는 정보를 적시에, 국민의 눈높이에 맞게 제공하지 못한다는 불만 제기
  * 안전기준 위반 제품에 대한 판매금지 및 회수 명령에도 불구하고 관련 제품명단 검색의 어려움, 국민이 이해하기 어려운 화학물질 용어 사용 등[38]

38) 서울신문. 2018.03.13. ""공개하면 뭐하나" 환경부 초록누리 사이트 이용 불편 호소". 검색일: 2020.12.09. (http://www.seoul.co.kr/news/newsView.php?id=20180313500019&wlog_tag3=naver)
RPM9. 2018.03.12. "'초록누리'에 분통 터지는 네티즌들 "상세설명 전혀 없어"". 검색일 2020.12.09. (http://www.rpm9.com/news/article.html?id=20180312090005)

3) 모바일 증명서 발급 서비스

○ 배경 및 현황

- 디지털 전환(Digital Transformation) 시대를 맞아 국민 체감도가 높은 분야를 중심으로 디지털 기반의 획기적인 서비스를 지속적으로 발굴 및 개선하고, 특히 각종 증명서를 모바일로 발급받아 제출할 수 있는 '전자증명서' 서비스를 확대함
- '종이없는 민원서비스'를 통해 스마트폰을 활용한 각종 증명서의 전자적 발급·보관으로 관공서와 은행 등에 방문 없이 제출 가능, 온라인을 활용한 여권 재발급 신청 및 분실 신고, 여행자 휴대품 모바일 신고의 본격 시행 등 (관계부처 합동, 2020: 19)

○ 성과

- 2019년 기준으로 주민등록등·초본에 한하여 이용할 수 있었던 전자증명서는 2020년 말 국세납세증명 등을 포함하여 100종으로 확대될 예정이고, 2021년 말에는 인감증명서 등을 포함하여 300종으로 확대될 예정임 (관계부처 합동, 2020: 19)
- 계좌개설, 은행대출 등 생활 속 체감도가 높은 금융기관 활용에 우선 적용되었으며, 공적 마스크 구매 시 가족관계 확인, 국내선 항공기 탑승 시 본인확인 등에도 활용되고 있음(행정안전부, 2020: 12)
- 공공 웹사이트 플러그인의 경우 2019년 1,103개의 플러그인이 개선되었고(누계 70.8%), 2020년 말까지 797개의 플러그인을 개선하는 것을 목표로 함(누계 100%) (관계부처 합동, 2020: 19)

○ 한계

- 모바일 디바이스를 통한 전자증명서 발급에 어려움을 겪을 것으로 예상되는 계층(예: 장애인, 노인)을 고려하여 모바일 전자증명서 신청에서 발급에 이르기까지 쉽게 편리한 기능을 제공해야 한다는 지적이 제기됨
- 장애인, 노인 등의 무원민원발급기 사용 편의성을 높이기 위한 편의성 개선 사

데일리안. 2018.03.12. "엉성한 환경부 초록누리사이트에 '분통'..."발암물질 제품 확인 어려워"". 검색일. 2020.12.09.
(https://www.dailian.co.kr/news/view/699566/?sc=naver)

례(예: 모바일 간편결제 기능을 선택 규격으로 추가)와 같이 장애인, 노인 등의 모바일 전자증명서 발급 서비스 사용 편의성을 높이기 위한 방안이 고안 및 확대되어야 할 필요가 있음[39]

4) 고지서 간편결제 서비스

○ 배경 및 현황

- 공공기관이 제각각 고지 및 수납 서비스를 제공함에 따라 국민의 고지서 조회 및 납부에 있어서 불편을 초래
- 이러한 문제를 해결하기 위해 각종 고지 및 수납 관련 정부·공공기관 통합 플랫폼 설계 및 민간 플랫폼 연계로 고지서 조회 및 납부 원스톱 서비스를 제공, 국민은 간편결제앱, 카드앱 등 본인이 원하는 방식으로 고지서를 수령하고 결제할 수 있게 됨(행정안전부 보도자료, 2020.04.22.)

○ 성과

- 사용 가능한 간편결제 앱은 네이버페이·페이코·앱카드 등이며 이용실적은 2018년 기준 488만 건에서 2019년 658만 건으로 증가함(행정안전부, 2020: 12)
- 반송 우편물 비용 절감, 고지 주체에 따른 고지 및 납부 창구 분산에 따른 국민 불편 및 행정 비효율 감소 (행정안전부 보도자료, 2020.04.22.)

○ 한계

- 고지서 간편결제 서비스 이용 과정에서 종종 오류 발생 신고(예: 등록분 신고 시 공통시스템 오류 발생, 등록분 신고 시 해당 시군구와 네트워크가 원활하지 않다는 메시지 발생)가 접수됨[40]
- 고지서 간편결제 서비스 인증 수단에 대한 사회적인 신뢰가 불충분하기 때문에 개인정보 침해 등 보안 문제에 대한 우려가 제기됨[41]

---

39) 파이낸셜 뉴스 2020.11.09. "'휠체어 접근성↑' 무인민원발급기 1m22cm로 낮춘다". 검색일: 2020.12.09. (https://www.fnnews.com/news/202011091117592303)
40) 전국 지방세 신고·납부 서비스 위택스(wetax) 홈페이지, https://www.wetax.go.kr/main/?cmd=LPTIBA0R2&seqNo=44329#n
41) 뉴스투데이. 2020.06.13. "사실인증서 보안 괜찮나…편리성 갖춘 공인인증서 재부상한다". 검색일:

- 따라서 이러한 오류, 보안 문제에 대처하기 위한 기술적·법적·제도적 방안이 강구될 필요가 있음
- 서울페이를 비롯하여 각 지방자치단체가 추진하는 지급결제시스템의 확산, 그리고 이미 민간 간편결제 앱이 활성화되어 있는 상황에서 예산 낭비와 시장에 지나친 개입으로 보일 수 있는 한계를 지님

5) 모바일 운전면허 확인 서비스

○ 배경 및 현황[42]

- 디지털 전환과 함께 안전성이 뒷받침된 신원 인증이 필요함에 따라 과학기술정보통신부의 ICT규제샌드박스를 통해 이동통신사, 도로교통안전공단, 경찰청이 협업하여 모바일 운전면허 확인 서비스를 시행
- 온/오프라인 서비스 이용 시 운전자격, 성인여부, 신원을 인증할 수 있음

○ 성과 및 한계

- 성인여부 검증, 운전자격 검증, 신원확인 등 운전면허증을 요구받는 어디에서든 사용 가능하며, 2020년 7월에는 도로교통공단으로 사용범위가 확대됨[43]
- 20.9월 기준 총 가입자 수 100만명을 돌파하는 등 빠른 성장세를 보이고 있음 [44]
- 그러나 모바일 운전면허증은 카드형태의 플라스틱 운전면허증과 동일한 법적 효력을 지녀 기존의 면허증을 대체하는 것을 목적으로 함에도 불구하고 사용 가능처가 적고 관련한 법률과 제도가 정비되지 않아 이용자가 불편을 겪는 사례가 발생함. 특히 실제로 오프라인에서 사용할 때, 업장별로 모바일 운전면허증에 대하여 다르게 처리하여 사용자가 불편을 겪는 경우가 다수 발생함[45]

2020.12.09. (https://www.news2day.co.kr/154553)

42) PASS 모바일운전면허 확인서비스 홈페이지, http://b2b.tworld.co.kr/bizts/solution/solutionTemplate.bs?solutionId=0077

43) PASS 모바일운전면허 확인서비스 홈페이지, 검색일: 2020. 12.05 http://b2b.tworld.co.kr/bizts/solution/solutionTemplate.bs?solutionId=0077

44) 동아닷컴. 2020. 08.12. 디지털 신분증' 패스 모바일운전면허 확인서비스 가입자 100만 돌파. 검색일: 2020.12.05. https://www.donga.com/news/Society/article/all/20200812/102417213/2

45) KJB 한국방송 2020.12.06. "[정치] 모바일 운전면허증 상용화, 법적근거 마련돼 소병철 의원, "시민들의 생활편의 위한 입법 세심히 챙길 것"". 검색일: 2020.12.10. (http://kjwn.co.kr/news/view.php?no=41594)

3.2. 원스톱 서비스

1) 행복출산 원스톱 서비스

○ 배경 및 현황

- '행복출산' 원스톱 서비스는 출산 시 지원되는 각종 수당 등 서비스를 한 번에 신청하는 서비스임. 2017년 11월 처음으로 온라인 서비스가 시행되었으며 현재 아동수당 등 통합신청 항목이 추가됨(행정안전부, 2020: 11)

○ 성과 및 한계

- 전체 출산가구의 99.4%라는 높은 이용률을 보임(행정안전부, 2020: 11)
- 행복출산 원스톱 서비스 신청을 위해 출생신고 후 주민등록번호가 부여되기까지 기다려야 했던 불편을 해소하기 위하여 출생아 부모 대신 행복출산 원스톱 서비스 담당 공무원이 주민등록번호 부여 여부를 확인한 후 행복출산 원스톱 서비스를 통합 접수·처리할 수 있도록 조치되었음
- 온라인 출생신고 참여 병원이 불충분한 수준이기 때문에 온라인 출생신고 관련 기관과 참여병원이 지속적으로 늘어나서 행복출산 원스톱 서비스 사용자의 불편을 감소시킬 필요가 있다는 지적이 제기됨[46]

2) 안심상속 원스톱 서비스

○ 배경 및 현황

- 안심상속 원스톱 서비스는 상속 권한 보유자가 사망신고 시 통합적으로 사망자의 재산조회 신청할 수 있게 함으로써 사망처리 관련 후속 절차를 편리하고 신속하게 밟을 수 있도록 편의를 제공함
- 안심상속 원스톱 서비스는 통합신청 1회로 사망자, 피후견인의 재산조회 (지방세 정보 등 총 11종) 결과를 제공함[47]

○ 성과 및 한계

- 안심상속 원스톱 서비스는 건축물 소유 여부 등 통합신청 항목을 추가하여

46) 공감신문. 2019.10.24. "출산지원 서비스, 이제 출생신고 날 바로 신청하세요!". 검색일: 2020.12.24. (http://www.gokorea.kr/sub_read.html?uid=540722)

47) 안심상속 원스톱 서비스(사망자 등 재산조회 서비스) 홈페이지. https://www.gov.kr/portal/service/serviceInfo/351000000206

2017년에 7개였던 조회 가능 항목이 2019년에 11개로 증가함

- 안심상속 원스톱 서비스의 이용률은 2018년 50.4%에서 2019년 56.6%로 상승함(행정안전부, 2020: 11)
- 현재 안심상속 원스톱 서비스에 대하여 공식적으로 발표된 한계는 없는 것으로 파악되고, 서비스에 대한 만족도는 전반적으로 긍정적인 것으로 파악됨
- 향후 더욱 많은 국민들이 안심상속 원스톱 서비스를 인지하고 사용할 수 있도록 서비스에 대한 정책정보 제공 및 홍보를 강화할 필요가 있음

3) 정부 24

○ 배경 및 현황

- '정부 24'는 정부대표 온라인 플랫폼으로 각종 증명서를 발급하고 기관별 주요 서비스나 정책정보를 연계 제공하며 이외에도 '나의 생활정보', '생애주기 원스톱서비스' 등 맞춤형 서비스를 제공함(행정안전부, 2020: 13)

○ 성과

- 2018년부터 2020년까지 총 282종을 추가 연계하여, '정부 24'는 정부서비스 9만여 종을 안내하고 있으며 1천여 종의 증명서를 신청 및 발급할 수 있음 (행정안전부, 2020: 13)
- 정책정보를 통합 제공하는 '정책정보 서비스'는 2018년 4개 사이트와 연계하였지만 2020년에는 확장하여 105개 사이트의 정보를 제공하고 있음(행정안전부, 2020: 13)

○ 한계

- 공공 모바일 앱을 통해 제공되는 정부24 서비스의 경우 부정확한 데이터 혹은 정보를 토대로 서비스가 제공되는 사례(예: 공공 모바일 앱과 유사한 이름의 민간 모바일 앱을 공공 모바일 앱으로 소개)가 발견됨[48)]
- 정부24를 통해 제공되는 데이터 혹은 정보의 정확성, 시의적절성, 적합성 등을 강화하여 국민들에게 정확성과 신뢰성 높은 데이터 혹은 정보를 토대로 서비

48) 연합뉴스. 2020.10.05. "정부·지자체 등 공공 앱 3분의 1은 폐기 대상". 검색일: 2020.12.10. (https://www.yna.co.kr/view/AKR20201003043400017?input=1195m)

스를 제공할 필요가 있음

- 정부 24는 '한곳에서 한 번에 제공하는 서비스를 확대하겠다'는 슬로건을 내세우면서 서비스 확대가 이뤄지고 있으나 국민의 인식과 서비스 이용에 제약이 있음. 아직까지 모든 서비스가 연결되어 있지 않아 개선이 필요하며 서비스 연결을 통해 증명서 발급을 줄이는 노력이 요구됨

4) 정부합동민원센터

○ 배경 및 현황

- 정부합동민원센터란 일반·다부처·고충 민원 등 모든 민원을 한 곳에서 상담할 수 있는 민원실로 2019년 10월 개소
- 정부합동민원센터 설치 이전에는 민원이 다수기관 연관되어 있거나 민원인이 처리방법에 대해 모를 경우 여러 기관 및 부처를 찾아다니는 불편이 다수 발생하여[49] 복합적인 민원에 대한 해결을 편리하고 신속하게 하기 위하여 정부합동민원센터를 설립함

○ 성과 및 한계

- 정부합동민원센터는 개소 후 약 1년 동안 상담량이 3배 증가하였고, 해결률이 80%인 것으로 분석되었음[50]
- 현재 정부합동민원센터에 대하여 공식적으로 발표된 한계는 없는 것으로 파악되고, 서비스에 대한 만족도는 전반적으로 긍정적인 것으로 파악됨
- 다만, 신열(2019)은 과거부터 현재까지 기관 간 협업, 기관 내 협업 등 다양한 정부 내·외 협업을 정부혁신 목표로 추진하였지만, 부처 간의 칸막이뿐만 아니라 기관 내의 부서 간 칸막이도 여전하다는 점을 지적함
- 이에 향후 정부합동민원센터 서비스 활성화 및 고도화에 있어서 기관 내 협업, 기관 간 협업을 독려하고 이러한 협업이 실질적인 업무 성과로 연결될 수 있도록 실행하는 방안을 고려할 필요가 있음

49) 정부합동민원센터 홈페이지, counseling.go.kr
50) 국민권익위원회 블로그 홈페이지, https://blog.naver.com/loveacrc/222147618547

5) 국세, 지방세 통합민원실

○ 배경 및 현황

- '국세·지방세 통합민원실'은 지자체 세무 공무원과 국세(세무서) 공무원이 시·군·구청 내에 상주, 인허가 및 사업자등록, 국세·지방세 제증명 발급 등 관련 업무를 한 곳에서 처리하는 통합센터라고 할 수 있음 (행정안전부 보도자료. 2019.4.25)
- '국세·지방세 통합민원실'은 국민들의 국세·지방세 관련 민원처리의 편의성 및 접근성 향상을 위해 설치되었으며, 신규 통합민원실 확대 설치와 함께 부처 간 칸막이 제거로 납세자 편익 증진 및 체감도 높은 민원서비스 통합 제공 (행정안전부 보도자료. 2019.4.25)

○ 성과 및 한계

- 세금과 관련하여 국세·지방세 구분 없이 세금 관련 민원을 한 번에 처리하는 '국세·지방세 통합민원실'은 2018년 2곳이 개소된데 이어 2019년에는 21곳으로 확대되었음(행정안전부, 2020: 13)
- 그러나 국세·지방세 통합민원실 사업에 대한 만족도는 전반적으로 긍정적이지만, 세무서 여건으로 인해 국세·지방세 통합민원실에서 다루지 못하거나 다루기 어려운 국세·지방세 서비스가 존재하는 것으로 지적됨[51]
- 국세·지방세 통합민원실에서 다루는 서비스의 내용 및 유형을 확대하여 서비스의 내실화 및 활성화를 도모할 필요가 있음
- 오프라인의 통합민원실은 부처 간 칸막이를 제거하고 납세자 편익을 제고하는 장점이 있는 반면, 이것이 아직까지 온라인 또는 모바일 등 다양한 채널에서 적용되지 못하는 문제를 제기할 수 있음

51) 전북투데이. 2020.02.19. "『국세·지방세 통합민원실』에 대한 소고". 검색일: 2020.12.09. (http://www.jtnews.kr/news/articleView.html?idxno=13387)

3.3. 서비스 사각지대 해소 및 혁신조달

1) 어린이 안전보행 장치, 시설

○ 배경 및 현황

- 어린이의 보행안전을 제고하기 위하여 전체 초등학교의 약 30% (1834개소) 중 총 848개소 설치, 어린이들의 안전한 통학로를 확보하고 어린이 횡단보도 대기소, 노란발자국 등 어린이 보행안전을 위한 시설을 확대함(행정안전부, 2020: 14)

○ 성과 및 한계

- 횡단보도 옐로카펫 미설치 지역은 자동차 주행속도가 증가하는 반면 설치 지역은 주행속도가 감소하고, 옐로카펫 인지 운전자의 감속 정도가 그렇지 않은 운전자의 감속 정도보다 크며 어린이 또한 옐로카펫에서 신호를 대기하는 등 등 어린이 교통안전에 기여하는 것으로 나타남 [52](연합뉴스, 2019)
- 그러나 일부 지방자치단체에서는 옐로카펫에 대한 인지도가 떨어진다는 조사 결과를 내놓기도 함. 어린이의 58.3%, 성인의 47.9%가 옐로카펫에 대해 모르는 것으로 나타나 설치 및 홍보 확대의 필요성이 제기됨[53]

2) 노인맞춤돌봄서비스

○ 배경 및 현황

- '노인맞춤돌봄서비스'는 기존에 노인돌봄기본서비스, 노인돌봄종합서비스, 단기가사서비스, 독거노인 사회관계활성화, 초기독거노인 자립지원, 지역사회지원연계의 6가지로 구분 운영되던 노인돌봄사업을 통합·개편한 것임
- '노인맞춤돌봄서비스'는 독거·조손가구 등 일상생활을 혼자서 영위하는데 어려움이 있는 노인에게 안전지원, 사회참여, 생활교육, 일상생활분야 서비스 등을 제공함으로써(보건복지부 보도자료, 2020.01.07.) 장기 요양 진입을 예방 및 노후 삶의 질 제고를 목적으로 실시[54]

52) 연합뉴스 2019.05.02. ""어린이 보호 '옐로카펫 횡단보도' 차량 속도 17% 줄어"". 검색일: 2020.12.10. (https://www.yna.co.kr/view/AKR20190502120400004?input=1195m)
53) 중부일보 2020. 10.13. "의정부시 어린이보호 옐로카펫, 잘 안보여서 효과 떨어진다". 검색일: 2020.12.10. (http://www.joongboo.com/news/articleView.html?idxno=363449696)

* 대상: 65세 이상 기초생활수급자, 차상위계층 또는 기초연금수급자 중 독거·조손가구 등 돌봄이 필요한 노인임[55]

○ 성과 및 한계

- '노인맞춤돌봄서비스'의 이용자는 2019년 35만명에서 2020년 45만명으로 증가하는 추세에 있음(행정안전부, 2020: 14)
- 특히 지역사회를 중심으로 실시되고 있는 노인맞춤돌봄서비스에 대한 만족도는 대체적으로 높은 것으로 파악됨[56]
- 그러나 노인맞춤돌봄서비스의 활성화 및 내실화를 위해서는 노인 복지를 형성하는 다양한 관련 분야(예: 보건, 의료, 주거, 심리, 일자리 등)와의 연계 및 협력이 요구되나 아직 이러한 통합적 연계가 부족한 실정[57]
- 수혜인구의 증가를 대비하고 노인맞춤돌봄서비스의 고도화를 위해서는 통합적 법의 적용, 예산확보 등이 이루어져야 함[58]

3) 사회적 약자 맞춤형 바우처

○ 배경 및 현황

- '사회적 약자 맞춤형 바우처란' 저소득층, 장애인 등 사회적 약자의 요구를 고려한 수요 맞춤형 복지서비스임(행정안전부, 2020: 14)
- 맞춤형 복지 서비스를 통해 취약계층의 공공서비스 접근성 제고 및 제도와 정책의 사회적 가치 중심 개선을 통해 공공서비스 사각지대를 해소할 수 있음(행정안전부·한국행정연구원, 2019: 39)

○ 성과 및 한계

- 장애인의 욕구를 반영한 지역사회 활동 참여 및 자립생활을 지원하고자 하는

54) 보건복지부 홈페이지, 노인정책, https://www.mohw.go.kr/react/policy/index.jsp?PAR_MENU_ID=06&MENU_ID=06390104&PAGE=4&topTitle=
55) 상동
56) 실버아이뉴스. 2020.04.21. "서울시, 위기상황 속에서도 노인맞춤돌봄서비스 만족도 높아". 검색일: 2020.12.10. (http://www.silverinews.com/news/articleView.html?idxno=4786)
57) 김해뉴스. 2020.11.17. "김해 '지역사회통합돌봄' 지난 1년의 성과는". 검색일: 2020.12.09. (http://www.gimhaenews.co.kr/news/articleView.html?idxno=34334)
58) 상동

'발달 장애인 주간활동 바우처'[59]는 2019년 6,500명이 활용하였음(행정안전부, 2020: 14)

- 에너지 취약계층이 전기, 도시가스, 지역난방, 등유, LPG, 연탄을 구입할 수 있도록 지원하는 '저소득층 대상 에너지 바우처'[60]는 2019년 8월 기준으로 바우처를 한부모가족·소년소녀가정까지 확대하여 제공하였음(행정안전부, 2020: 14)
- 그러나 부정수급의 문제가 지적되고 있으며 이는 정당하게 혜택을 받아야 할 대상에게 혜택이 돌아가지 못하여 결국 체감도를 떨어뜨리는 원인이 되므로 관리감독의 문제 해소 필요
  * 장애인 활동 지원 부정수급 적발금액(78억 3,659만 원)이 전체 부정수급 적발금액(107억 3,098만 원) 중에서 73%로 가장 큰 비중 차지[61]
- 서비스의 내실화를 위한 세밀한 서비스 제공 설계가 필요하다는 지적이 있음
  * 발달 장애인 주간활동 바우처 서비스 수혜자가 전체 성인 발달 장애인 중에서 차지하는 비중이 낮으며, 짧은 서비스 시간, 기존 활동 지원 바우처의 일부차감 등 문제 발생[62]
- 사회적 약자 맞춤형 바우처 사업의 실효성을 확보하고 부정수급을 방지하기 위한 방안이 고려될 필요가 있음

4) 정부와 공공기관의 창업·벤처기업 지원을 위한 혁신제품 및 기술 구매

○ 배경 및 현황

- 정부의 공공 구매력으로 혁신 기술·제품을 구입하여 공공 서비스 개선과 혁신기업 지원을 동시에 실행함으로써 창업 및 중소·벤처기업의 성장기반 강화, 기술기업 신시장 진출을 가능하게 함(행정안전부, 2020: 15)
- 기관 물품구매 예산의 1%를 혁신제품으로 의무 구입하는 '혁신제품구매목표

59) 복지로 홈페이지. 검색일: 2020.12.10.
http://www.bokjiro.go.kr/welInfo/retrieveGvmtWelInfo.do?welInfSno=16493
60) 에너지 바우처 홈페이지. 검색일: 2020.12.10.
https://www.energyv.or.kr/main.do
61) 에이블뉴스. 2020.10.21. "6년간 장애인활동지원 부정수급 78억원". 검색일: 2020.12.09.
(http://www.ablenews.co.kr/News/NewsContent.aspx?CategoryCode=0014&NewsCode=00142020102102109475938591 4)
62) 에이블뉴스. 2019.03.07. "성인 발달장애인 주간활동서비스 허울뿐". 검색일: 2020.12.09.
(http://www.ablenews.co.kr/News/NewsContent.aspx?CategoryCode=0014&NewsCode=00142019030713325119583 6)

제', 혁신성장 분야 Big3 (시스템반도체·바이오·미래차) 등의 혁신 시제품 시범구매, 혁신제품의 수요와 공급 매칭 지원을 위한 '혁신조달 플랫폼'을 개통(행정안전부, 2020: 15)

○ 성과

- 코로나19 대응 선별진료소용 스마트 음압 모듈 구매 사례는 혁신 시제품 구매의 대표적인 사례로서 구매 이후 6개 군병원에 설치 및 테스트 중에 있음(행정안전부, 2020: 15)
- 조달청은 혁신 시제품 시범구매사업에 따라 시험에서 성공 판정을 받은 혁신제품을 우수조달물품으로 최초 지정 및 공공조달시장 진입을 위한 지원(예: 수의계약 등을 통해 각 수요기관에 지정 물품 공급)을 실시함[63]

○ 한계

- 현재 혁신제품 공공구매 사업은 시행 초기 단계에 있으므로 아직까지 공식적으로 발표된 한계는 없음
- 일반적으로 중소기업 공공기술구매정책은 다양한 제약(기업: 개발인력·장비·자금·정보 부족, 파트너 부족, 법적 분쟁 우려; 공공기관: 제품·제도에 대한 인지도·정보 부족, 제품의 성능 및 기업의 실적에 대한 검증 부족, 사전구매 계획 및 예산 부재)에 직면함(홍지승 외, 2015: 62-75)
- 그러므로 혁신제품 공공구매 사업의 활성화를 위해서는 수요 공공기관의 적극적인 기술구매 여건 조성, 공공기술구매 적합제품 발굴 및 구매 활성화, 기술구매 원활화를 위한 단계별 맞춤형 지원시스템 구축, 통합추진체계에 의한 체계적이고 지속적인 대응, 기술혁신과 공공구매의 연계성 제고, 체계적인 정보제공과 공유 도모, 교육 및 업무협의를 통한 유관기관과의 소통 도모 등을 고려할 필요가 있음(홍지승 외, 2015: 112-118)

63) 전자신문. 2020.12.08. "조달청, 혁신제품 우수조달물품 최초 지정". 검색일: 2020.12.10. (https://www.etnews.com/20201208000062)

3.4. 적극행정

○ 배경 및 현황

- '적극행정'은 국민편의와 공익을 우선적으로 고려한 법령의 적극적 해석, 업무 프로세스 개선을 통한 신속한 행정 구현, 혁신적 기술에 대한 인·허가 등 법령의 적극적 해석, 사회적 약자에 대한 배려 등 사안에 대한 법해석의 완화된 접근 등을 주요 골자로 함 (행정안전부·한국행정연구원. 2019: 70)
- 국민의 삶과 경제활동에서 직접적으로 제기되는 문제를 '적당편의', '업무해태', '탁상행정', '기타 관중심행정' 이 아닌 창의적, 능동적 해결을 통해 국민권익 침해 방지 및 신뢰 제고 (행정안전부·한국행정연구원, 2019: 70)

○ 성과

- 2019년 8월 적극행정 최초의 종합규정인 「적극행정 운영규정(대통령령)」을 마련하는 한편 전체 중앙행정기관 대상 '사전컨설팅 제도'가 도입되어 중앙정부 및 지자체 사전컨설팅 건수는 2018년 679건에서 2019년 10월 기준 982건으로 증가함
- 적극행정의 실천은 코로나19 방역 과정에도 큰 도움이 되었는데, '코로나19 진단키트' 에 대한 '긴급사용승인제도'를 통하여 신속 승인함으로써 70일 이상 단축, 병실부족 문제를 해결하기 위한 '생활치료센터' 도입 과정에서 전화상담 및 처방의 한시적 허용 등이 주요 사례임 (행정안전부, 2020: 16)

○ 한계

- 손지은(2019: 296)은 적극행정이 도입된 지 10여년이 되었지만 아직 답보상태에 머물러 있다고 지적함. 적극행정면책의 경우 최초 도입한 2009년부터 현재까지 약 10여 년 동안 총 면책건수는 187건에 불과하고, 사전컨설팅은 2019년 9월까지 신청된 79건 중 41건에 대해서만 컨설팅 의견이 제시됨(감사연구원, 2019: 36; 손지은, 2019 재인용)
- 손지은(2019: 307)은 "적극행정을 추진하기 위한 권한과 자율성이 보장된 상설 전담기구 혹은 추진기구를 설치하는 제도적 개선이 필요하다"고 지적함. 특히 단순히 해당 기구를 설치하는 것을 넘어서 그 기구의 권한과 자율성을 얼마나, 어떻게 보장할 것인지에 대한 심도 있는 논의가 필요함

- 조태준 외(2020: 241)도 적극행정을 실천하기 위해서는 관료조직의 일하는 방식과 불합리한 관행 및 규정을 먼저 개선해야 한다고 지적함. 조직 내의 불필요한 업무관행 등을 개선함으로써 업무 효율화를 추구함과 동시에 조직의 핵심기능과 직무에 조직 역량을 집중하는 문화가 바탕이 되어야 적극행정이 가능함

3.5. 현장필수인력 증원

○ 배경 및 현황

- 현장 공무원들은 기계적으로 정책을 집행하는 말단의 위치에 있는 것이 아니라 현장의 다양한 상황들에 대해 탄력적으로 대응할 수 있어야 국민의 정책수요와 민원에 효과적으로 대응할 수 있음(Lipsky, 1980; 행정안전부·한국행정연구원, 2019: 106 재인용). 따라서 현장 공무원의 업무 강도와 업무 환경을 고려한 인력 확충이 요구됨

○ 성과

- 소방서비스의 경우 긴급구조 및 화재·안전사고 대응 역량을 강화함. 구급차 3인 탑승률 상승, 단독으로 화재를 진화하는 소방대를 0개소로 완전 축소함(행정안전부, 2020: 17)
- 치안서비스의 경우 위기상황 및 강력범죄에 대한 신속한 대응력을 확보함. 112긴급신고 현장대응 시간 단축, 살인·강도·절도·폭력의 4대 강력범죄의 검거율 상승 (행정안전부, 2020: 17)
- 교육서비스의 경우 유아교육과 관련하여 국공립 단설 유치원을 대폭 확충하고 학급도 늘려 교사 1인당 유아 수 감소(행정안전부, 2020: 17)

〈표 2-6〉 현장필수인력 증원 성과 내용 요약

구분	성과내역
소방서비스	• 구급차 3인 탑승률: (2016년) 31.7% → (2019년) 83.9%: 52.2% 상승 • (2019년) 단독으로 화재 진화하는 소방대 0개소로 완전 축소
치안서비스	• 112긴급신고 현장대응 시간: (2016년) 6분51초 → (2019년) 5분59초: 12.7% 단축 • 4대 강력범죄 검거율: 2016년에 비하여 2019년에 1.1%p 상승
교육서비스	• 교사 1인당 유아 수 (2016년) 18.4명 → (2019년) 15.3명: 16.8% 감소

출처: 행정안전부(2020: 17)

○ 한계

- 소방서비스 확충을 위한 소방공무원 충원에 따른 인건비 및 기본경비 등 추가적인 재정 수요 발생 및 소방공무원 국가직 전환에 따른 예산 구조의 변경 등이 예상되나 소방 재정에 관한 구체적인 계획이 부족함[64]
- 소방공무원뿐만 아니라 경찰공무원, 교사, 출입국 관리인력, 사회복지인력 등 지방자치단체의 현장 인력 충원이 지자체의 인구감소 및 행정수요 감소를 고려하지 않고 이루어졌다는 지적[65] 등, 충원 규모 산정의 합리적 산출 논리가 부족한 것으로 판단됨[66]

64) FPNDaily. 2020. 11. 3. “소방 예산 턱없이 부족… 기이한 구조 개선해야”. 검색일: 2020. 12. 16. (http://www.fpn119.co.kr/145737)

65) 조선일보. 2020. 1. 13. “세계최고 수준 전자정부인데… 민원업무 줄어도 공무원 늘리는 난센스”. 검색일: 2020. 12.16 (https://www.chosun.com/site/data/html_dir/2020/01/13/2020011300105.html)
조선일보. 2020. 1. 13. “민원인 2시간새 0명, 그 면사무소에 공무원 18명”. 검색일: 2020. 12. 16 (https://www.chosun.com/site/data/html_dir/2020/01/13/2020011300100.html)
조선일보. 2020. 1. 13. “민원 핑퐁·전화 뺑뺑이… 장관보다 무서운 현장공무원”. 검색일: 2020. 12. 16. (https://www.chosun.com/site/data/html_dir/2020/01/14/2020011400226.html)

66) 조선일보의 ‘공무원 공화국’이라는 위 기획기사에 대해 행정안전부에 문의 및 답변한 내용을 소개한 기사는 다음과 같다.
“행안부는 인구가 감소하는 지자체가 공무원을 늘렸다는 조선일보 지적과 관련해 "자치단체 공무원 규모는 인구뿐만 아니라 노령인구의 증가와 같이 지역별 시급한 복지수요 등을 종합적으로 고려해야 하는 사안"이라며 "현재도 자치단체별 기준인건비 산정 시 인구 외에 장애인수, 외국인수, 65세이상 인구, 주간인구 등 10개 행정지표를 종합적으로 반영하고 있다"고 반박했다.”
(출처 : 미디어스. 2020. 1. 13. “문 정부, 일 없이 지방공무원 늘렸다?…사실은”. 검색일: 2020. 12. 16 (http://mediaus.co.kr/news/articleView.html?idxno=172332)

4. 인사 다양성 및 형평성 체감도 향상을 위한 방향

○ 배경 및 현황

- '적극적인 조치'를 통해 공직에 여성, 장애인 등 사회적 약자가 참여할 수 있도록 기반을 마련, 공직의 다양성을 확보함으로써 사회적 가치를 구현하고자 함(행정안전부·한국행정연구원, 2019: 70)
- 기존의 정부 운영원리가 경제효율성에 기반하고 있어 조직 인사관리에 있어서도 이러한 관행을 완화하고자 적극적 조치를 통해 공직사회가 일부 계층 위주로 구성되는 문제의 개선 및 사회적 약자에 대한 기회제공을 강조(행정안전부·한국행정연구원, 2018: 53)

○ 성과(행정안전부, 2020: 26)

- 여성, 장애인, 그리고 지역인재를 중심으로 인사 다양성과 형평성을 제고
- 여성의 경우 정부 내 여성 고위공무원, 공공기관 여성임원 비율 등 상승
- 공공부문의 장애인 공직 진출 확대
- 공공부문의 지역대표성 확대
- 공공부문의 청년 인재 대표성 제고 관련 사항을 「청년기본법」을 통해 시행(행정안전부, 2020: 18)

〈표 2-7〉 적극적 조치 성과 내용 요약

구분	성과내역
여성	• 여성 고위공무원: (2017년) 6.5% → (2019년) 7.9% • 여성 공공기관 임원: (2017년) 11.8% → (2019년) 21.1% • 여성 정부위원회 위원: (2019년 6월) 42.6%로 초과달성
장애인	• 장애인 의무고용 강화로 법정 장애인 의무고용률 달성 유도 * 2018년 기준, 중앙(3.4%), 지자체(3.95%)로 초과 달성 • 장애인 구분모집 선발인원은 2016년 273명에서 2019년 304명으로 증가 • 경력·학위·자격증 등과 같은 중앙부처의 중증장애인 경력채용 요건 완화
지역	• 정부 위원회 비수도권 위원 비율은 2018년 12월 기준 32.9%에서 2019년 12월 36.4%로 확대
청년	• 「청년기본법」 제정 • 청년정책 관련 위원회 구성시 일정 비율 이상 청년으로 구성

출처: 행정안전부(2020: 26)

○ 한계

- 양적 지표 달성을 통한 양적 대표성 확대가 이루어지고 있으나 균형인사정책을 통해 추구하고자 하는 궁극적인 목적을 고려할 때 한계가 남아있음
- 균형인사를 통한 다양성 확보가 성과로 이어지기 위해서는 의사결정 과정에 다양한 목소리가 반영되어야하며, 일·가정 양립 등 조직 문화의 개선이 수반되어야 한다는 의견이 제기되고 있음(인사혁신처 보도자료. 2020. 7. 16.)

5. 디지털 전환과 일하는 방식

1) 공공데이터 개방과 활용

○ 배경 및 현황

- 정부는 국민 수요와 활용도가 높은 국가 및 지방자치단체, 공공기관이 생성하는 데이터를 개방, 민간에 제공함으로써 데이터 기반 비즈니스와 일자리 창출 등 데이터 기반 경제 활성화를 도모(행정안전부, 2020: 10)
- 국가적 단위의 데이터나 정확한 수치의 데이터가 필요한 민간기업은 개방된 공공데이터를 활용하여 사업을 운용할 수 있음

○ 성과

- 국민의 삶과 밀접한 공공데이터의 개방을 지속적으로 확대, 공공데이터 누적 개방건수가 2013년 5,272개에서 2019년에는 33,600개로 증가함
- 국민 수요와 민간 활용성이 높은 데이터로 금융종합정보, 다중시설 실내 공기질 등이 포함되어 있는 국가중점데이터는 누적개방건수가 2015년 11개에서 2019년 96개까지 확대되었음(행정안전부, 2020: 10)
- 2020년 12월을 기준으로 공공데이터를 활용하여 개발된 국내외 다양한 사례가 총 2,609건에 이름[67]
- 공간·위치, 안전·환경 등 국민생활과 밀접한 데이터의 중점 개방으로 공공 및 민간 애플리케이션 개발

67) 공공데이터 포털 홈페이지. https://www.data.go.kr/index.do 검색일: 2020.12.09

〈표 2-8〉 공공데이터 활용 어플리케이션 사례

구분	내용
다방	• 전국 아파트 전월세, 오피스텔 매매 신고 정보 등 데이터를 활용하여 부동산 정보 제공
화해	• 식품의약품안전처 화장품 성분 정보 및 제조판매 정보 등을 활용하여 화장품에 포함된 성분 유해정도 등 안내
코로나맵	• 질병관리본부가 제공하는 코로나 19 데이터를 활용하여 대학생이 하루만에 '코로나맵' 제작 및 무료 배포
공적 마스크앱	• 코로나 19 대응 과정에서 마스크 수급 문제를 해결하기 위해 마스크 판매 관련 데이터를 개방하고, 민간 주도로 '공적 마스크앱' 개발

출처: 행정안전부(2020: 10)

○ 한계

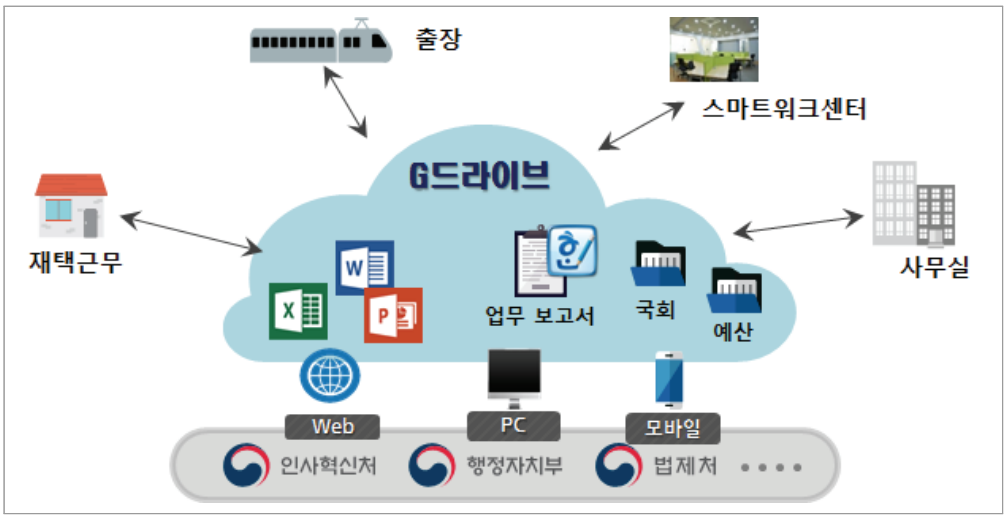
- 2019년 중앙행정기관, 공공기관, 지방자치단체를 포함한 520개의 기관의 공공데이터 제공 운영실태를 평가(관리 체계/개방/활용/품질/기타 등 5개 영역)한 결과 공공데이터 관리체계와 개방수준은 양호한 것으로 나타났지만, 공공데이터 개방의 주요 목적이라고 할 수 있는 민간 활용지원수준과 품질에 있어서 개선이 요구되었음(2020. 5.25. 행정안전부 보도자료)
- 공공데이터 활용 어플리케이션 중 '다방'이나 '화해'의 경우 국민들의 어플리케이션 자체에 대한 인지도는 높았으나, 해당 어플리케이션이 공공데이터를 활용하여 만들어진 것에 대한 인지도는 낮음
- 공공데이터를 활용한 민간 어플리케이션을 육성하는 것이 목표임에도 불구하고, 자치단체에서 직접 제공하는 공공어플리케이션의 비중이 더 높아 민간영역을 위축시키는 경향을 보임

2) 정부 클라우드 저장소 (G드라이브)

○ 배경 및 현황

- 정부 클라우드 저장소 (G드라이브)는 업무용 컴퓨터(PC) 대신 클라우드에 업무계획, 통계, 정책보고서, 업무편람 등 공무원의 업무 및 정책 자료를 저장·관리하는 정부 클라우드 서비스로 체계적 지식관리 및 행정 업무의 연속성을 확보하기 위함(행정안전부 보도자료. 2017.06.22.)

〈그림 2-4〉 정부 클라우드 저장소 구축 개요



출처: 행정안전부 보도자료(2017.06.22)

- 2017년 6월 22일 기준, 19개 중앙행정기관과 17개 위원회를 대상으로 서비스를 시작함
- G드라이브의 구축을 통해 시간과 장소에 구애받지 않고 근무할 수 있으며, 개인별 업무자료를 G드라이브에 통합 저장하기 때문에 기관 내 및 기관 간 협업에 뒷받침이 될 수 있음. 따라서 다부처 현안 등 공통의 업무 수행 시 G드라이브를 활용하면 신속한 자료 공유 및 취합, 의사결정이 가능(행정안전부 보도자료. 2017.06.22.)
- 담당자가 바뀌더라도 G드라이브에 업로드 되어있는 업무자료를 바탕으로 인수인계를 할 수 있어 업무 연속성 확보 가능. 또한 공적 지식인 업무 자료의

사유화를 방지할 수 있음(행정안전부 보도자료. 2017.06.22.)

〈그림 2-5〉 G 드라이브 도입의 효과

구 분	〈 G드라이브 도입 이전 〉	〈 G드라이브 도입 이후 〉
자료관리	• 개인별로 업무용PC에 저장 • 업무자료의 사유화	• 클라우드 스토리지에 통합 저장 • 통합관리 및 인수인계로 지식 자원화
업무환경	• 사무실 PC 위주의 시공간 제약 존재	• 시공간 제약 없이 언제 어디서나 가능 • 인터넷 웹 또는 모바일 앱으로 접속
편의성 제공	• 탐색기 폴더 위주 자료관리 • 이메일, USB 등으로 제한된 공유	▶ • 조직별 부서별 디지털라이브러리 제공 • 기관 내 또는 기관 간 공유·협업 • 자동화된 업무 인수인계
보안관리	• 랜섬웨어 등 보안 취약점 존재 • PC 하드디스크 손상 시 자료 유실	• 사용자별 접근 권한 및 파일버전 관리 • 악성코드 감염으로부터 자료 보호 • 자료의 3중 보관으로 안전성 강화

출처: 행정안전부 보도자료(2017.06.22.)

○ 성과

- 기존 이용률이 저조하였으나 코로나 19의 확산과 함께 재택근무 실시로 G드라이브가 원격 근무 인프라 및 온라인 협업툴로 활용되기 시작, 공무원들은 G드라이브를 비롯한 스마트업무환경에 익숙해지고 있으며, 디지털 뉴딜 정책의 시행으로 데이터기반행정이 도입되어 보다 객관적이고 효율적인 정책을 수립하고 집행할 수 있을 것으로 기대됨

  * 2019년 12월 말 1만 9,425명이던 GVPN 가입자 수가 2020년 3월 26일 기준 8만 1,799명으로 증가. G 드라이브 활용을 위한 GVPN 가입자 수 증가와 함께 일일 사용자 수도 약 25,000여명으로 증가(국가정보관리원 뉴스레터 편집부; 이재호 외, 2020:9 재인용)[68]

○ 한계

- '스마트 업무환경'의 구축 및 사용률이 제고되면서 클라우드에 공유되는 파일 및 시스템의 보안을 철저히 하고 노트북 등 보안이 인증된 기기의 보급을 확대

68) 국가정보자원관리원. 뉴스레터 편집부. "재택근무-정부원격근무서비스 (GVPN)". 검색일: 2020.12.09. (http://www.nirs.go.kr/newsletter/2020-03/sub06.html)

하여 G드라이브 상용화를 가속화할 필요

- 공공부문의 개별 IT 시스템 운영으로 통합적 클라우드 운영의 어려움이 있으며 이용자 집중도가 높을 시에는 사이트가 불안정한 상황 발생[69)]

  * 전체 공공 IT시스템 총 22.4만대 중 18.5%(약 4만대)만 국가정보자원관리원에서 통합 운영되고 있고 나머지 83%는 기관 개별 운영 중

6. 분석틀

○ 이상과 같은 이론적 고찰과 현안 분석을 바탕으로 본 연구는 아래와 같은 분석틀을 제시함

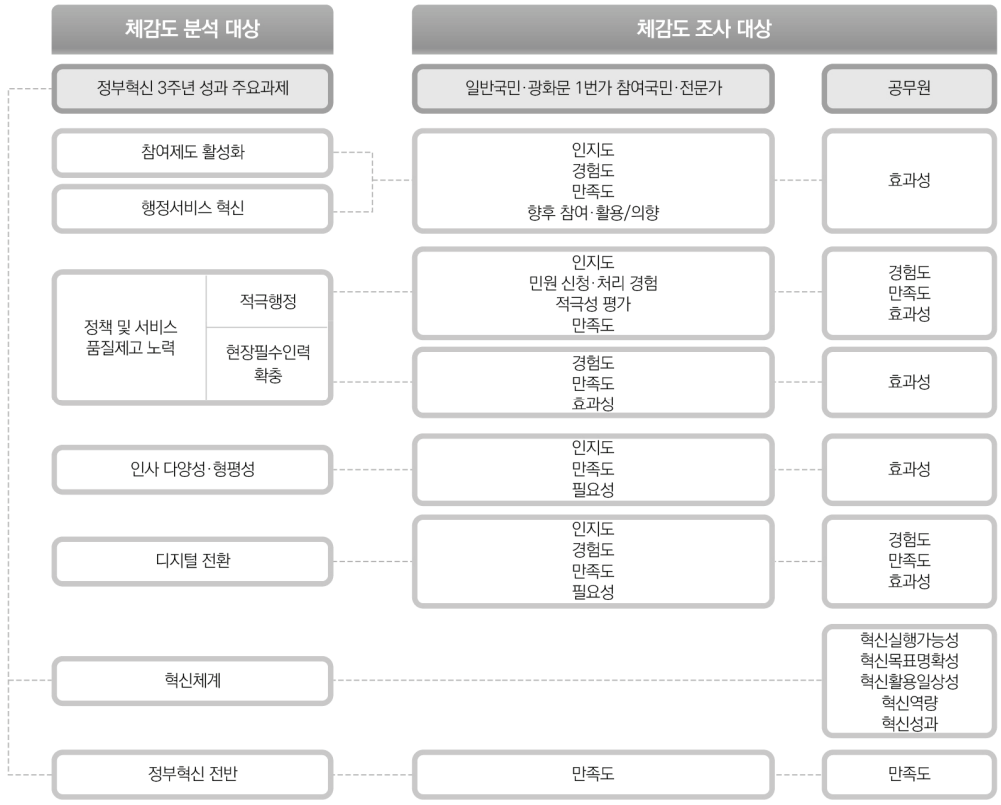
- [체감도 분석 대상] 문재인 정부 정부혁신 3주년 성과 주요과제를 참여제도 활성화, 행정서비스 혁신, 정책 및 서비스 품질 제고를 위한 적극행정과 현장필수 인력 확충, 인사다양성과 형평성 제고. 디지털 전환으로 재구성하였음
- 한편 3주년 성과 주요 과제로 포함되어 있지 않지만 공무원의 입장에서 일하는 방식의 혁신을 가져오는 디지털 전환 주요 과제로 G드라이브의 활용을 추가하였으며, 디지털 전환에 따른 국민 편의 증진의 대표 사례로 최근 규제샌드박스 심의를 통과한 모바일 운전면허를 추가하였음
- 국민의 경우 혁신 과제에 대해 인지하지 못한 채 응답하는 조사오류를 범하지 않기 위하여, 그리고 체감도의 하위 구성 요소별로 포괄적으로 검토함으로써 보다 실효성 있는 정책대안을 제시할 수 있도록 특정 혁신 과제에 대하여 인지하는 정도, 인지한 개인의 경험, 경험한 개인의 만족도를 측정하는 방식을 취함
- 혁신은 국민 이외에도 혁신의 주체이자 객체인 공무원도 만족해야 하는 바, 공무원이 제대로 혁신을 실행할 수 있도록 체계적 차원에서의 제도적 인프라 구축이 요구되므로 혁신체계에 대한 공무원의 인식 또한 체감도 분석 대상에 포함
- 혁신체계에 대한 인식 및 체감도는 혁신 실행가능성, 혁신목표 명확성, 혁신활용 일상성, 혁신역량을 위주로 분석(조세현·차세영, 2020; 최진욱, 2008)
- 공무원의 경우 혁신 과제에 대한 인지나 경험보다는 의도한 효과를 어느 정도

69) ZDNet Korea. 2020.12.03. 정부, 2025년까지 모든 IT시스템 '클라우드'로 옮긴다. 검색일: 2020. 12. 09. https://zdnet.co.kr/view/?no=20201203172435

달성하였는지를 자기보고 형식으로 평가하도록 하는 것이 타당함

- [체감도 조사 대상] 혁신 활동의 주체이자 객체인 공무원, 혁신적 활동의 결과물인 서비스와 정책의 수요자인 국민을 조사 대상으로 함. 주요 혁신과제의 성과에 대한 평가는 국민의 경우 평가절하하는 경향, 공무원의 경우 과대평가하는 경향이 있어 이들 평가 결과의 절충 및 판단의 근거로 삼기 위하여 행정학 및 정책학 전문가를 체감도 조사 대상에 포함함(최진욱, 2008:104)
- 또한 정부혁신에 대한 각종 자료 및 국민 의견 제시가 가능한 플랫폼으로 광화문 1번가가 운영되고 있는데 이 플랫폼을 방문하는 국민의 경우 일반 국민보다 정부혁신에 대한 관심이 높을 것으로 판단, 거버넌스 혁신을 실행하고자 하는 현 정부의 정부혁신 성과를 판단할 수 있는 주요 준거집단으로 광화문 1번가 참여자를 분석대상에 별도로 포함하였음

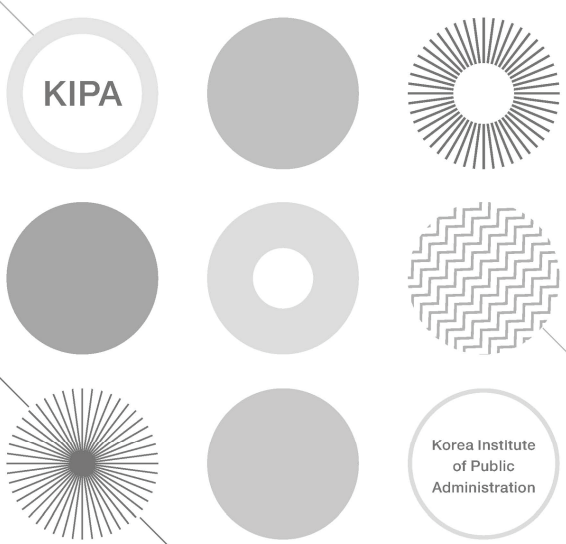
〈그림 2-6〉 연구의 분석틀



출처: 저자 작성

제3장 설문조사

제1절 조사 개요
제2절 국민 및 전문가 대상 조사 결과
제3절 공무원 대상 조사 결과
제4절 종합비교 및 시사점



제1절 조사 개요

1. 조사 설계

○ 본 연구는 공무원(총 300표본), 일반국민(총 1,000표본), 전문가(총 33표본), 광화문1번가 이용자(총 115표본)를 조사 대상으로 구조화된 설문지를 활용한 온라인 조사를 실시함

〈표 3-1〉 조사 설계

구분	내용
▣ 조사 대상	- 공무원 : 중앙정부(부, 처, 청) 및 지방자치단체 소속 공무원 - 일반국민 : 전국 17개 시도 만 19세 이상 성인 남녀 - 전문가 : 행정학·정책학 분야 교수 - 광화문1번가 이용자 : '광화문1번가'에 접속한 일반 국민
▣ 조사 방법	구조화된 설문지를 이용한 온라인 조사(On-line Panel Survey)
▣ 유효 표본	- 공무원 : 총 300표본 - 일반국민 : 총 1,000표본(95% 신뢰구간에서 최대허용오차 ±3.10%p) - 전문가 : 총 33표본 - 광화문1번가 이용자 : 총 115표본
▣ 조사 기간	2020년 11월 23일 ~ 12월 4일, 약 2주간 진행
▣ 조사 기관	㈜엠브레인퍼블릭

출처: 저자 작성

2. 주요 조사 내용

○ 본 연구의 주요 체감도 조사 대상 과제는 2장의 주요 성과 현안에서 분석한 과제들임. 관련 체감도 조사 문항은 아래 표와 같음

〈표 3-2〉 주요 조사 내용

구분		세부 조사 내용	
		국민	공무원
참여제도		• 인지도 • 경험도 • 만족도 • 향후 참여 의향	• 효과성 인식
행정서비스		• 인지도 • 경험도 • 만족도 • 향후 활용 의향	• 효과성 인식
정책 및 서비스 품질 제고 노력	적극 행정	• 인지도 • 최근 3년간 정부 및 공공기관 민원·고충 처리/인·허가 신청/기타 규제 관련 문의 경험 여부 • 담당자의 적극성 평가 • 처리과정 만족도 • 공무원의 업무 처리 적극성 평가	• • 사전컨설팅 제도 고려(이용) 여부 • 사전컨설팅 제도에 대한 만족도 • 사전컨설팅 제도의 공무원의 적극적인 업무 처리 효과성 인식
	현장 필수인력 확충	• 경험도 • 만족도 • 서비스품질 효과성 인식	• 효과성 인식
인사 다양성 및 형평성		• 인지도 • 만족도 • 제도 필요성 인식	• 효과성 인식
디지털 전환		• 공공데이터의 민간이용 및 창업 활성화 인지도 • 공공데이터의 민간이용 및 창업 활성화 필요성 인식	• G드라이브, 스마트 보고시스템 사용 여부 • 스마트 업무환경에 대한 만족도 • 스마트 업무환경의 협업 증진 효과성 인식
혁신 체계		-	• 혁신을 실행할 수 있는 가능성에 대한 평가 • 혁신 목표의 명확성에 대한 평가 • 혁신 활동의 일상성에 대한 평가 • 혁신 역량에 대한 평가 • 혁신 성과에 대한 평가
정부혁신전반		• 만족도	• 만족도

출처: 저자 작성

3. 응답자 특성

○ 응답자는 일반국민이 87.1%로 가장 많으며, 그 뒤로 광화문1번가 이용자가 10.0%, 전문가가 2.9% 순으로 차지함

- 지역의 경우, 서울/인천/경기가 35.3%로 가장 많으며, 부산/울산/경남(17.0%)이 그 뒤를 이음
- 성별의 경우, 남성(52.4%)이 여성(47.6%)보다 많이 참여함
- 연령의 경우, 50대(22.3%)가 가장 많이 참여했으며, 40대도 역시 22.1%로 높은 참여율을 보임

○ 응답자중 공무원은 중앙정부(57.0%), 지방자치단체(43.0%)에 소속한 공무원을 대상으로 조사함

- 성별의 경우, 남성(63.0%)이 여성(37.0%)보다 많이 참여함
- 연령의 경우, 30대(38.7%)가 가장 많이 참여하고, 40대(26.0%)가 그 뒤를 이음
- 직급의 경우, 8~9급(45.7%)이 가장 많으며, 6~7급 역시 44.3%로 높은 참여율을 보임

〈표 3-3〉 응답자 특성 - 일반국민, 전문가, 광화문1번가 이용자

세부 내용		사례수	비율
전체		(1,148)	100.0
구분	일반국민	(1,000)	87.1
	광화문1번가 이용자	(115)	10.0
	전문가	(33)	2.9
지역	서울/인천/경기	(405)	35.3
	부산/울산/경남	(195)	17.0
	대구/경북	(126)	11.0
	광주/전라	(155)	13.5
	대전/세종/충청	(188)	16.4
	강원/제주	(79)	6.9
성별	남성	(601)	52.4
	여성	(547)	47.6
연령	20대	(208)	18.1
	30대	(220)	19.2
	40대	(254)	22.1
	50대	(256)	22.3
	60대 이상	(210)	18.3
직업	화이트칼라	(542)	47.2
	블루칼라	(117)	10.2
	자영업	(88)	7.7
	주부/학생/무직	(328)	28.6
	기타	(73)	6.4
학력	고졸 이하	(218)	19.0
	전문대/대학(재학)졸업	(770)	67.1
	석사 이상	(160)	13.9
소득	200만원 미만	(166)	14.5
	200~400만원 미만	(417)	36.3
	400~600만원 미만	(305)	26.6
	600~800만원 미만	(146)	12.7
	800만원 이상	(114)	9.9

출처: 저자 작성

〈표 3-4〉 응답자 특성 - 공무원

세부 내용		사례수	비율
전체		(300)	100.0
소속기관	중앙정부	(171)	57.0
	지방자치단체	(129)	43.0
성별	남성	(189)	63.0
	여성	(111)	37.0
연령	20대	(76)	25.3
	30대	(116)	38.7
	40대	(78)	26.0
	50대	(30)	10.0
근무년수	5년 이하	(110)	36.7
	6년 ~ 10년 미만	(68)	22.7
	10년 이상 ~ 20년 미만	(44)	14.7
	20년 이상 ~ 25년 미만	(32)	10.7
	25년 이상	(46)	15.3
직급	8~9급	(137)	45.7
	6~7급	(133)	44.3
	5급 이상	(30)	10.0
직종	일반직	(177)	59.0
	특정직	(56)	18.7
	기술직	(47)	15.7
	기타	(20)	6.7

출처: 저자 작성

제2절 국민 및 전문가 대상 조사 결과 70)

1. 참여제도 관련 정부혁신 과제 체감도

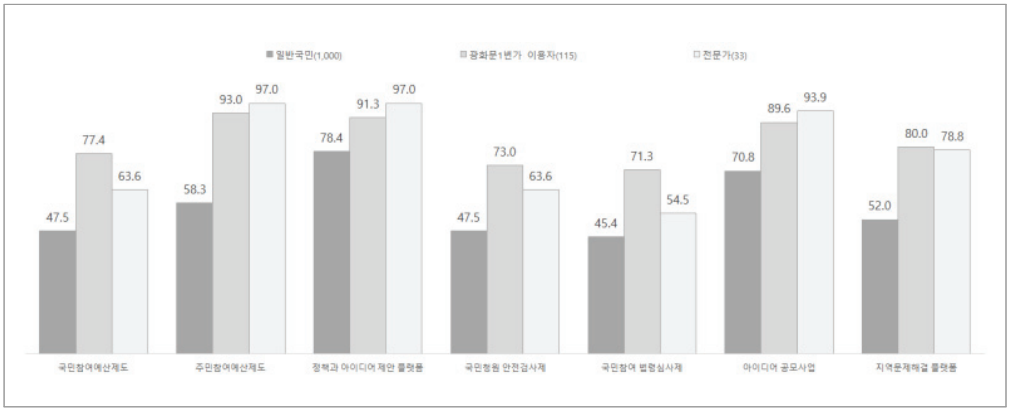
1.1 참여제도 관련 정부혁신 과제 인지도

○ 참여제도와 관련한 정부혁신 과제에 대한 인지도를 분석한 결과, ‘정책과 아이디어 제안 플랫폼’이 전반적으로 높은 인지율을 보이고 있음

- 일반국민의 경우, ‘정책과 아이디어 제안 플랫폼’의 인지율이 78.4%로 가장 높으며, ‘아이디어 공모사업’의 인지율 역시 70.8%로 높은 인지율을 보임
- 광화문1번가 이용자는 ‘주민참여예산제도’의 인지율이 93.0%로 가장 높게 나타났고, ‘정책과 아이디어 제안 플랫폼’(91.3%)이 그 뒤를 이음
- 전문가는 ‘주민참여예산제도’와 ‘정책과 아이디어 제안 플랫폼’의 인지율이 97.0%로 높게 나타남

〈그림 3-1〉 참여제도 관련 정부혁신 과제 인지도

[N=( ) / 단위 : %]



출처: 저자 작성

70) 〈일러두기〉
- 각 통계표 및 도표내의 비율은 소수점 둘째자리에서 반올림되었으므로 세목과 그 총계가 일치되지 않는 경우가 있으며, 표기된 비율로 단순 합산할 경우 차이가 있을 수 있음
- 일부 설문 문항에 따라 복수로 응답된 문항이 있으므로 그 합계는 100%가 넘을 수 있음
- 세부 분석 단위별 또는 개별 문항별 관측 수가 적을 수 있으므로 실제 표본수가 적은(30표본 미만) 영역의 통계 결과는 해석(일반화)에 유의하여야 함

〈표 3-5〉 참여제도 관련 정부혁신 과제 인지도

세부 내용		사례수	국민참여 예산제도	주민참여 예산제도	정책과 아이디어 제안 플랫폼	국민청원 안전 검사제	국민참여 법령 심사제	아이디어 공모사업	지역문제해결 플랫폼
구분	일반국민	(1,000)	47.5	58.3	78.4	47.5	45.4	70.8	52.0
	광화문1번가 이용자	(115)	77.4	93.0	91.3	73.0	71.3	89.6	80.0
	전문가	(33)	63.6	97.0	97.0	63.6	54.5	93.9	78.8

출처: 저자 작성

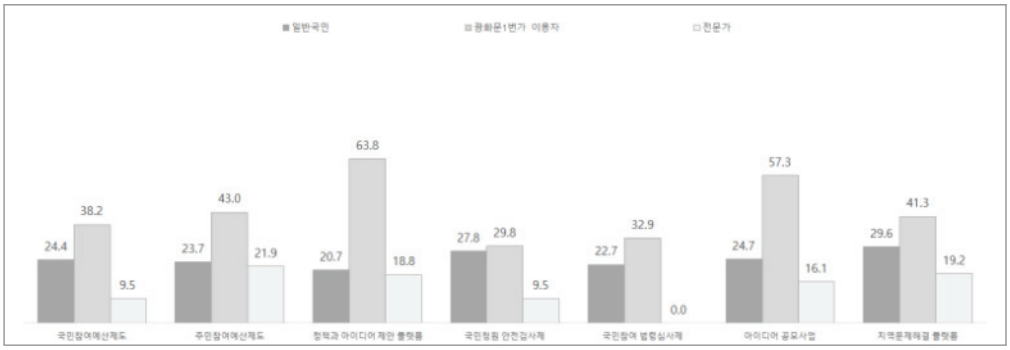
1.2 참여제도 관련 정부혁신 과제 참여 경험도

○ 참여제도에 대한 경험률을 분석한 결과, 일반국민은 '지역문제해결 플랫폼'이 29.6%로 가장 높게 나타났으며, 광화문1번가 이용자는 '정책과 아이디어 제안 플랫폼'(63.7%), 전문가는 '주민참여예산제도'(21.9%)의 경험률이 높게 나타남

○ 전반적으로 광화문1번가 이용자의 참여제도 경험률이 일반국민 대비 상대적으로 높게 나타남

〈그림 3-2〉 참여제도 관련 정부혁신 과제 참여 경험도

[N=( ), 참여제도 인지자 / 단위 : %]



출처: 저자 작성

〈표 3-6〉 참여제도 관련 정부혁신 과제 참여 경험도

세부 내용		국민참여 예산제도		주민참여 예산제도		정책과 아이디어 제안 플랫폼		국민청원 안전검사제		국민참여 법령심사제		아이디어 공모사업		지역문제 해결 플랫폼	
		사례수	비율	사례수	비율	사례수	비율	사례수	비율	사례수	비율	사례수	비율	사례수	비율
구분	일반국민	(475)	24.4	(583)	23.7	(784)	20.7	(475)	27.8	(454)	22.7	(708)	24.7	(520)	29.6
	광화문1번가 이용자	(89)	38.2	(107)	43.0	(105)	63.8	(84)	29.8	(82)	32.9	(103)	57.3	(92)	41.3
	전문가	(21)	9.5	(32)	21.9	(32)	18.8	(21)	9.5	(18)	0.0	(31)	16.1	(26)	19.2

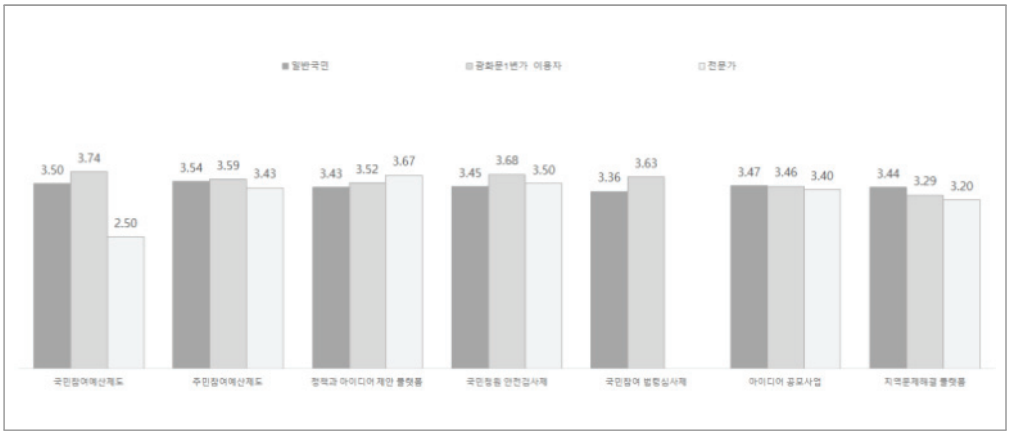
출처: 저자 작성

1.3 참여제도 관련 정부혁신 과제 만족도

○ 참여제도에 대한 만족도를 분석한 결과, 일반국민은 '주민참여예산제도'(3.54점)를 가장 높게 평가했으며, 광화문1번가 이용자는 '국민참여예산제도'(3.74점)를, 전문가는 '정책과 아이디어 제안 플랫폼'(3.67점)을 가장 높게 평가함

〈그림 3-3〉 참여제도 관련 정부혁신 과제 만족도

[N=( ), 참여제도 참여 경험자 / 단위 : 점]



출처: 저자 작성

〈표 3-7〉 참여제도 관련 정부혁신 과제 만족 수준(5점 평균)

세부 내용		국민참여 예산제도		주민참여 예산제도		정책과 아이디어 제안 플랫폼		국민청원 안전검사제		국민참여 법령심사제		아이디어 공모사업		지역문제 해결 플랫폼	
		사례수	5점 평균	사례수	5점 평균	사례수	5점 평균	사례수	5점 평균	사례수	5점 평균	사례수	5점 평균	사례수	5점 평균
구분	일반국민	(116)	3.50	(138)	3.54	(162)	3.43	(132)	3.45	(103)	3.36	(175)	3.47	(154)	3.44
	광화문1번가 이용자	(34)	3.74	(46)	3.59	(67)	3.52	(25)	3.68	(27)	3.63	(59)	3.46	(38)	3.29
	전문가	(2)	2.50	(7)	3.43	(6)	3.67	(2)	3.50	-	-	(5)	3.40	(5)	3.20

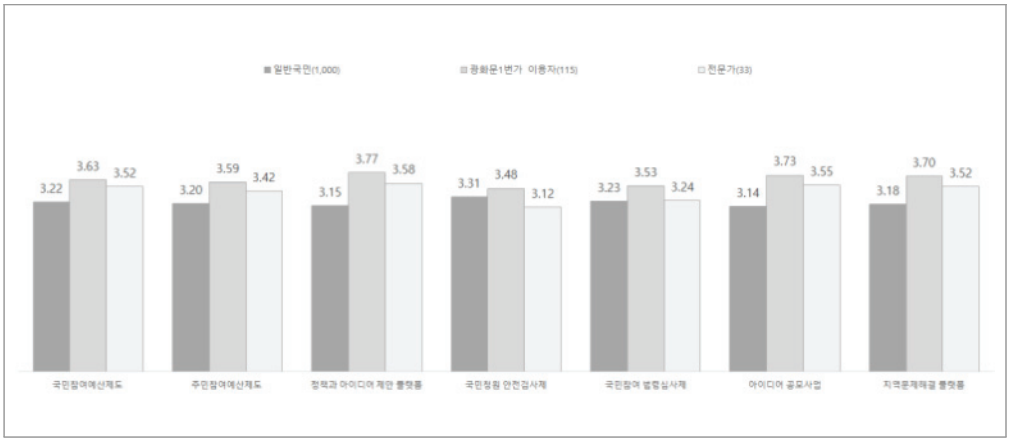
출처: 저자 작성

1.4 향후 관련 제도 참여 의향

○ 참여제도에 대한 향후 참여의향에 대해 일반국민은 '국민청원 안전검사제'(3.31점)에 대한 참여의향이 가장 높았으며, 광화문1번가 이용자와 전문가는 '정책과 아이디어 제안 플랫폼'(광화문1번가 이용자 3.77점, 전문가 3.58점)에 대한 참여의향이 가장 높은 것으로 나타남

〈그림 3-4〉 향후 관련 제도 참여 의향

[N=( ) / 단위 : 점]



출처: 저자 작성

〈표 3-8〉 향후 관련 제도 참여 의향(5점 평균)

세부 내용		사례수	국민참여 예산제도	주민참여 예산제도	정책과 아이디어 제안 플랫폼	국민청원 안전 검사제	국민참여 법령 심사제	아이디어 공모사업	지역문제 해결 플랫폼
소속 기관	일반국민	(1,000)	3.22	3.20	3.15	3.31	3.23	3.14	3.18
	광화문1번가 이용자	(115)	3.63	3.59	3.77	3.48	3.53	3.73	3.70
	전문가	(33)	3.52	3.42	3.58	3.12	3.24	3.55	3.52

출처: 저자 작성

2. 행정서비스 관련 정부혁신 과제 인식

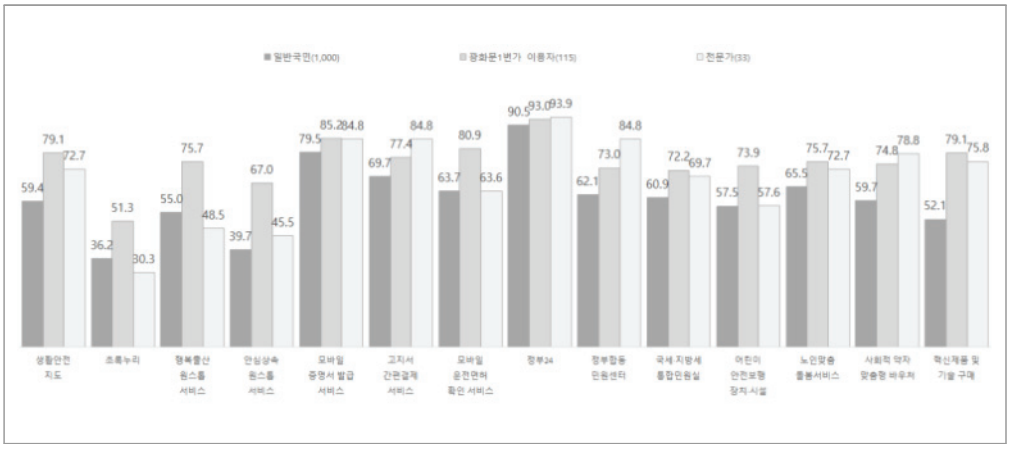
2.1 행정서비스 관련 정부혁신 과제 인지도

○ 행정서비스와 관련한 정부혁신 과제에 대한 인지도를 분석한 결과, ‘정부24’가 전반적으로 높은 인지율을 보이고 있음

- 일반국민의 경우, ‘정부24’(90.5%), ‘모바일 증명서 발급 서비스’(79.5%), ‘고지서 간편결제 서비스’(69.7%) 등의 순으로 인지율이 높고, 광화문1번가 이용자는 ‘정부24’(93.0%), ‘모바일 증명서 발급 서비스’(85.2%), ‘모바일 운전면허 확인 서비스’(80.9%) 등의 순으로 인지율이 높음
- 전문가는 ‘정부24’(93.9%), ‘모바일 증명서 발급 서비스’, ‘고지서 간편결제 서비스’, ‘정부합동민원센터’(84.8%) 등의 순으로 인지율이 높게 나타남

〈그림 3-5〉 행정서비스 관련 정부혁신 과제 인지도

[N=( ) / 단위 : %]



출처: 저자 작성

〈표 3-9〉 행정서비스 관련 정부혁신 과제 인지율(1/2)

세부 내용		사례수	생활안전 지도	초록누리	행복출산 원스톱 서비스	안심상속 원스톱 서비스	모바일 증명서 발급 서비스	고지서 간편결제 서비스	모바일 운전면허 확인서비스
소속 기관	일반국민	(1,000)	59.4	36.2	55.0	39.7	79.5	69.7	63.7
	광화문1번가 이용자	(115)	79.1	51.3	75.7	67.0	85.2	77.4	80.9
	전문가	(33)	72.7	30.3	48.5	45.5	84.8	84.8	63.6

출처: 저자 작성

〈표 3-10〉 행정서비스 관련 정부혁신 과제 인지율(1/2)

세부 내용		사례수	정부24	정부합동 민원센터	국세·지방세 통합 민원실	어린이 안전보행 장치·시설	노인맞춤 돌봄 서비스	사회적 약자 맞춤형 바우처	혁신제품 및 기술구매
소속 기관	일반국민	(1,000)	90.5	62.1	60.9	57.5	65.5	59.7	52.1
	광화문1번가 이용자	(115)	93.0	73.0	72.2	73.9	75.7	74.8	79.1
	전문가	(33)	93.9	84.8	69.7	57.6	72.7	78.8	75.8

출처: 저자 작성

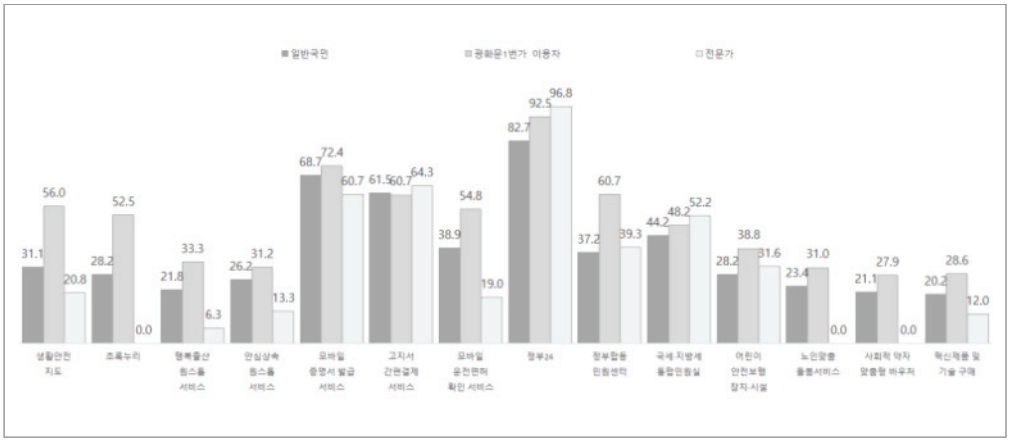
2.2 행정서비스 관련 정부혁신 과제 이용 경험

○ 행정서비스 이용률을 분석한 결과, 일반국민, 광화문1번가 이용자, 전문가 모두 '정부24'이용률이 타 서비스 대비 가장 높게 나타남

- 일반국민의 경우, '정부24'(82.7%), '모바일 증명서 발급 서비스'(68.7%), '고지서 간편결제 서비스'(61.5%) 등의 순으로 이용률이 높게 나타났고, 광화문1번가 이용자는 '정부24'(92.5%), '모바일 증명서 발급 서비스'(72.4%), '고지서 간편결제 서비스', '정부합동민원센터'(60.7%) 등의 순으로 나타남
- 전문가는 '정부24'(96.8%), '고지서 간편결제 서비스'(64.3%), '모바일 증명서 발급 서비스'(60.7%) 등의 순으로 이용률이 높음

〈그림 3-6〉 행정서비스 관련 정부혁신 과제 이용 경험

[N=( ) / 단위 : %]



출처: 저자 작성]

〈표 3-11〉 행정서비스 관련 정부혁신 과제 이용 경험률(1/2)

세부 내용		생활안전 지도		초록누리		행복출산 원스톱 서비스		안심상속 원스톱 서비스		모바일 증명서발급 서비스		고지서 간편결제 서비스		모바일 운전면허 확인서비스	
		사례수	비율	사례수	비율	사례수	비율	사례수	비율	사례수	비율	사례수	비율	사례수	비율
소속 기관	일반국민	(594)	31.1	(362)	28.2	(550)	21.8	(397)	26.2	(795)	68.7	(697)	61.5	(637)	38.9
	광화문1번가 이용자	(91)	56.0	(59)	52.5	(87)	33.3	(77)	31.2	(98)	72.4	(89)	60.7	(93)	54.8
	전문가	(24)	20.8	(10)	0.0	(16)	6.3	(15)	13.3	(28)	60.7	(28)	64.3	(21)	19.0

출처: 저자 작성

〈표 3-12〉 행정서비스 관련 정부혁신 과제 이용 경험률(1/2)

세부 내용		정부24		정부합동 민원센터		국세·지방세 통합민원실		어린이 안전보행 장치·시설		노인맞춤 돌봄서비스		사회적 약자 맞춤형 바우처		혁신제품 및 기술구매	
		사례수	비율	사례수	비율	사례수	비율	사례수	비율	사례수	비율	사례수	비율	사례수	비율
소속 기관	일반국민	(905)	82.7	(621)	37.2	(609)	44.2	(575)	28.2	(655)	23.4	(597)	21.1	(521)	20.2
	광화문1번가 이용자	(107)	92.5	(84)	60.7	(83)	48.2	(85)	38.8	(87)	31.0	(86)	27.9	(91)	28.6
	전문가	(31)	96.8	(28)	39.3	(23)	52.2	(19)	31.6	(24)	0.0	(26)	0.0	(25)	12.0

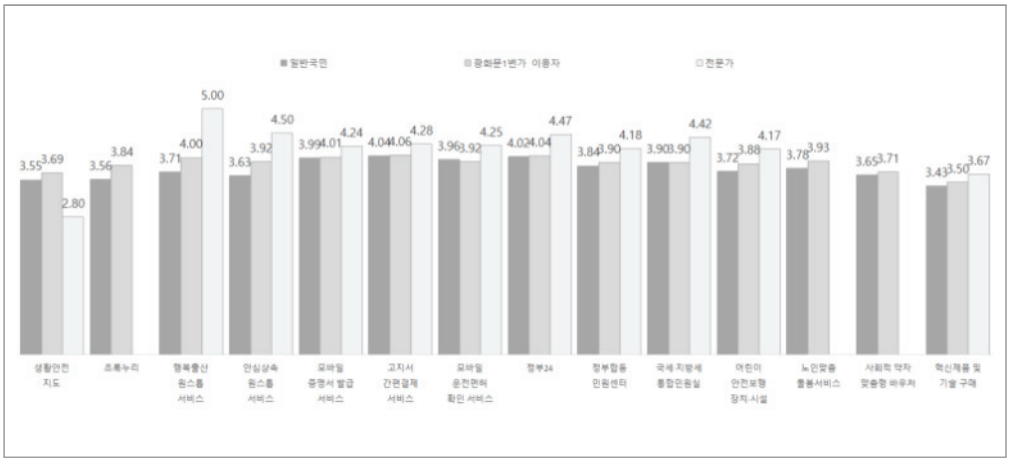
출처: 저자 작성

2.3 행정서비스 관련 정부혁신 과제 만족 수준

○ 행정서비스에 대한 만족도를 분석한 결과, 일반국민(4.04점)과 광화문1번가 이용자(4.06점)는 '고지서 간편결제 서비스'를 가장 높게 평가했으며, 전문가는 '행복출산 원스톱 서비스'(5.00점)를 가장 높게 평가함

〈그림 3-7〉 행정서비스 관련 정부혁신 과제 만족 수준

[N=( ) / 단위 : 점]



출처: 저자 작성

〈표 3-13〉 행정서비스 관련 정부혁신 과제 만족 수준(5점 평균)(1/2)

세부 내용		생활안전 지도		초록누리		행복출산 원스톱 서비스		안심상속 원스톱 서비스		모바일 증명서발급 서비스		고지서 간편결제 서비스		모바일 운전면허 확인서비스	
		사례수	5점 평균	사례수	5점 평균	사례수	5점 평균	사례수	5점 평균	사례수	5점 평균	사례수	5점 평균	사례수	5점 평균
소속 기관	일반국민	(185)	3.55	(102)	3.56	(120)	3.71	(104)	3.63	(546)	3.99	(429)	4.04	(248)	3.96
	광화문1번가 이용자	(51)	3.69	(31)	3.84	(29)	4.00	(24)	3.92	(71)	4.01	(54)	4.06	(51)	3.92
	전문가	(5)	2.80	-	-	(1)	5.00	(2)	4.50	(17)	4.24	(18)	4.28	(4)	4.25

출처: 저자 작성

〈표 3-14〉 행정서비스 관련 정부혁신 과제 만족 수준(5점 평균)(1/2)

세부 내용		정부24		정부합동 민원센터		국세·지방세 통합민원실		어린이 안전보행 장치·시설		노인맞춤 돌봄서비스		사회적 약자 맞춤형 바우처		혁신제품 및 기술구매	
		사례수	5점 평균	사례수	5점 평균	사례수	5점 평균	사례수	5점 평균	사례수	5점 평균	사례수	5점 평균	사례수	5점 평균
소속 기관	일반국민	(748)	4.02	(231)	3.84	(269)	3.90	(162)	3.72	(153)	3.78	(126)	3.65	(105)	3.43
	광화문1번가 이용자	(99)	4.04	(51)	3.90	(40)	3.90	(33)	3.88	(27)	3.93	(24)	3.71	(26)	3.50
	전문가	(30)	4.47	(11)	4.18	(12)	4.42	(6)	4.17	-	-	-	-	(3)	3.67

출처: 저자 작성

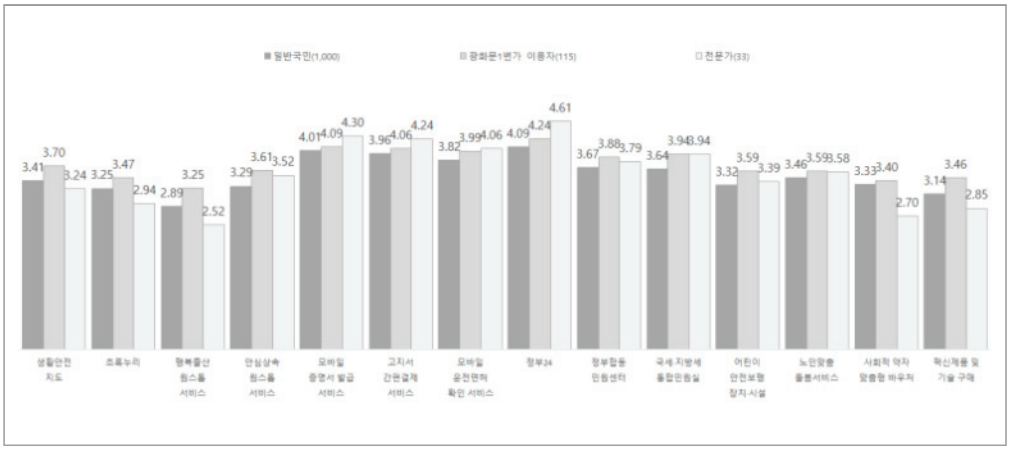
2.4 행정서비스 관련 정부혁신 과제 향후 이용 의향

○ 행정서비스에 대한 향후 이용 의향에 대해 일반국민, 광화문1번가 이용자, 전문가 모두 '정부24'에 대한 이용 의향이 가장 높게 나타남

○ 한편, 전문가의 '정부24' 이용 의향은 4.61점으로 타 항목 대비 상대적으로 높았으며, 일반국민과 광화문1번가 이용자의 이용 의향 대비 높은 수준을 보이고 있음

〈그림 3-8〉 행정서비스 관련 정부혁신 과제 향후 이용 의향

[N=( ) / 단위 : 점]



출처: 저자 작성

〈표 3-15〉 행정서비스 관련 정부혁신 과제 향후 이용 의향(5점 평균)(1/2)

세부 내용		사례수	생활안전 지도	초록누리	행복출산 원스톱 서비스	안심상속 원스톱 서비스	모바일 증명서 발급 서비스	고지서 간편결제 서비스	모바일 운전면허 확인서비스
소속 기관	일반국민	(1,000)	3.41	3.25	2.89	3.29	4.01	3.96	3.82
	광화문1번가 이용자	(115)	3.70	3.47	3.25	3.61	4.09	4.06	3.99
	전문가	(33)	3.24	2.94	2.52	3.52	4.30	4.24	4.06

출처: 저자 작성

〈표 3-16〉 행정서비스 관련 정부혁신 과제 향후 이용 의향(5점 평균)(1/2)

세부 내용		사례수	정부24	정부합동 민원센터	국세·지방세 통합 민원실	어린이 안전보행 장치·시설	노인맞춤 돌봄 서비스	사회적 약자 맞춤형 바우처	혁신제품 및 기술구매
소속 기관	일반국민	(1,000)	4.09	3.67	3.64	3.32	3.46	3.33	3.14
	광화문1번가 이용자	(115)	4.24	3.88	3.94	3.59	3.59	3.40	3.46
	전문가	(33)	4.61	3.79	3.94	3.39	3.58	2.70	2.85

출처: 저자 작성

3. 정책 및 행정서비스 품질 제고를 위한 정부 노력에 대한 체감도

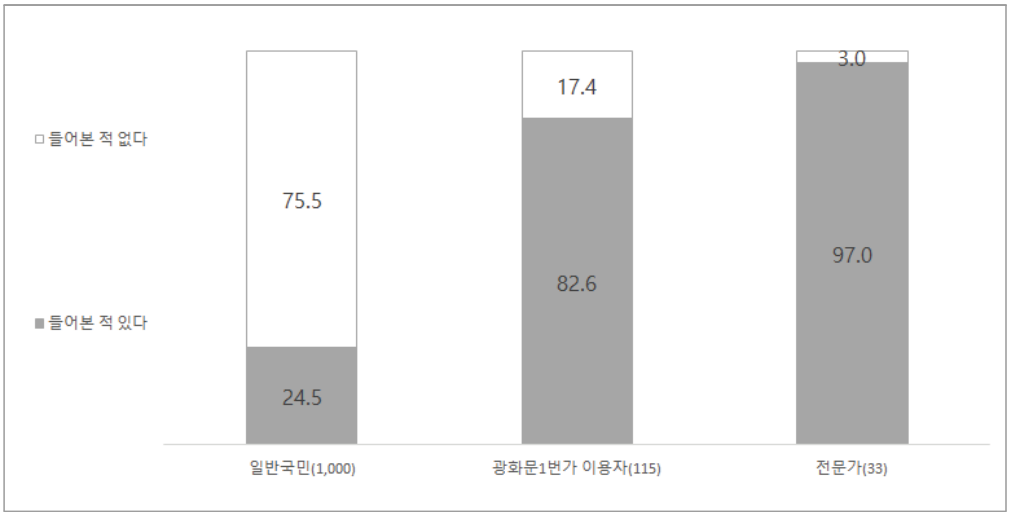
3.1 적극행정에 대한 인식

1) 적극행정에 대한 인지도

○ 적극행정에 대한 인지도를 분석한 결과, 광화문1번가 이용자와 전문가의 인지율이 80%대 이상으로 높게 나타난 반면, 일반국민 4명 중 1명(24.5%)만이 인지하는 것으로 나타남

〈그림 3-9〉 적극행정에 대한 인지도

[N=( ) / 단위 : %]



출처: 저자 작성

〈표 3-17〉 적극행정에 대한 인지도

세부 내용		사례수	들어본 적 있다	들어본 적 없다
구분	일반국민	(1,000)	24.5	75.5
	광화문1번가 이용자	(115)	82.6	17.4
	전문가	(33)	97.0	3.0

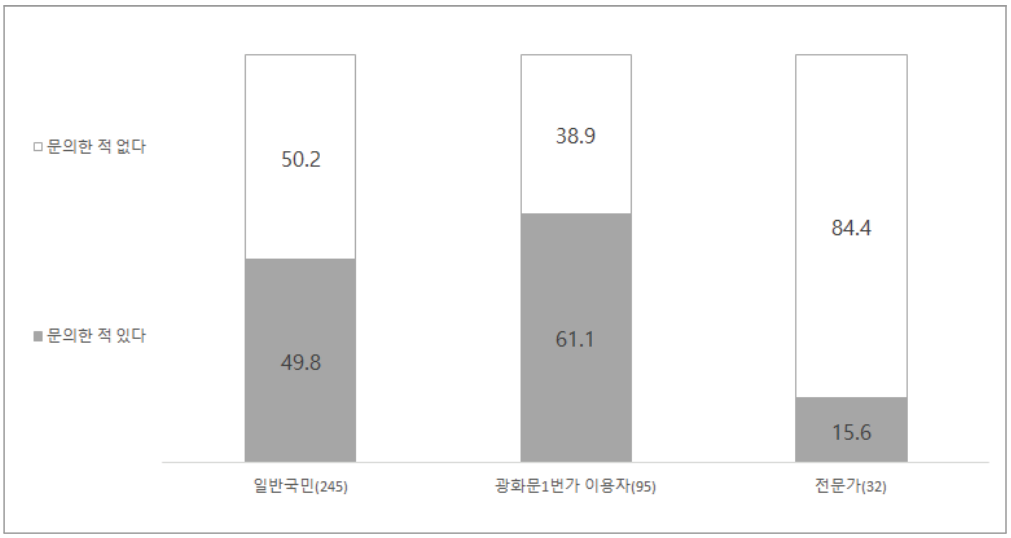
출처: 저자 작성

2) 정부 및 공공기관의 민원·고충처리/인·허가 신청/기타 규제 관련 문의 경험 여부

○ 정부 및 공공기관의 민원·고충처리/인·허가 신청/기타 규제 관련 문의 경험에 대해 적극행정 인지 일반국민의 49.8%가 경험이 있었으며, 광화문1번가 이용자는 61.1%, 전문가는 15.6%의 경험률을 보이고 있음

〈그림 3-10〉 정부 및 공공기관의 민원·고충처리/인·허가 신청/기타 규제 관련 문의 경험 여부

[N=( )(적극행정 인지자) / 단위 : %]



출처: 저자 작성

〈표 3-18〉 정부 및 공공기관의 민원·고충처리/인·허가 신청/기타 규제 관련 문의 경험 여부

세부 내용		사례수	문의한 적 없다	문의한 적 있다
구분	일반국민	(245)	49.8	50.2
	광화문1번가 이용자	(95)	61.1	38.9
	전문가	(32)	15.6	84.4

출처: 저자 작성

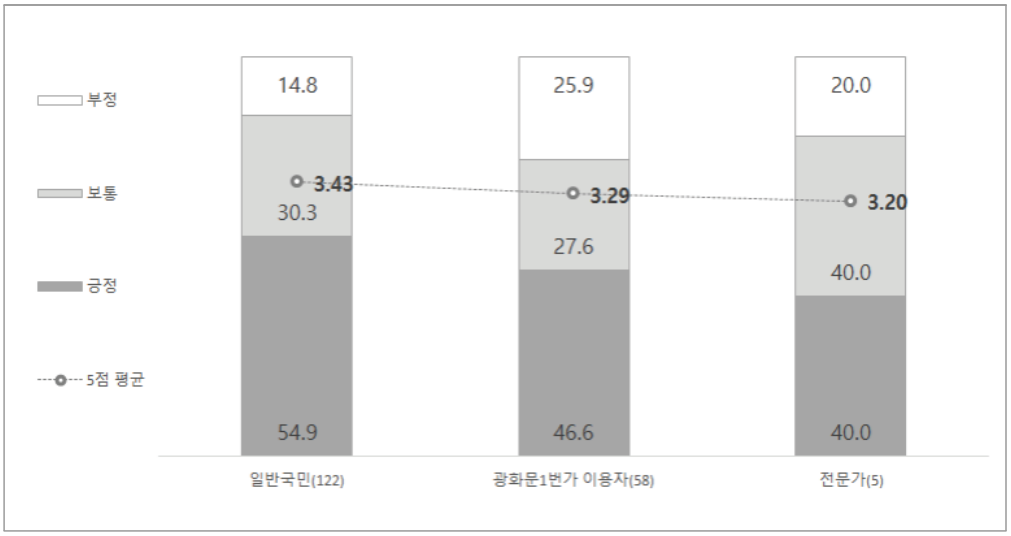
3) 담당자의 문제 해결을 위한 방안 탐색의 적극성

○ 담당자의 문제 해결을 위한 방안 탐색의 적극성에 대해 평가한 결과, 일반국민의 54.9%가 적극적이었다고 평가하고 있었으며, 광화문1번가 이용자는 46.6%, 전문가는 40.0%가 적극적이었다고 평가함

○ 한편, 광화문1번가 이용자는 담당자의 문제 해결을 위한 방안 탐색의 적극성에 대해 부정적으로 평가하는 응답자가 25.9%로 일반국민과 전문가 대비 상대적으로 많았음

〈그림 3-11〉 담당자의 문제 해결을 위한 방안 탐색의 적극성

[N=( )(문의 경험자) / 단위 : %, 점]



출처: 저자 작성

〈표 3-19〉 담당자의 문제 해결을 위한 방안 탐색의 적극성

세부 내용		사례수	부정	보통	긍정	5점 평균
구분	일반국민	(122)	14.8	30.3	54.9	3.43
	광화문1번가 이용자	(58)	25.9	27.6	46.6	3.29
	전문가	(5)	20.0	40.0	40.0	3.20

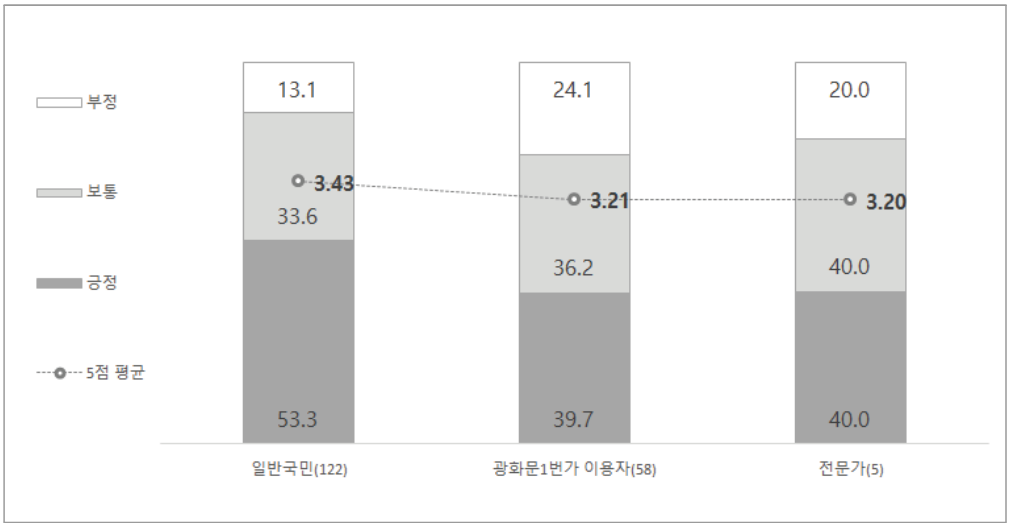
출처: 저자 작성

4) 민원·고충처리/인·허가 신청/기타 규제 관련 문의 과정에 대한 만족 수준

○ 관련 문의 과정에 대한 만족 수준은 일반국민이 3.43점으로 광화문1번가 이용자와 전문가 대비 상대적으로 높았으며, 광화문1번가 이용자는 3.21점, 전문가는 3.20점으로 평가함

〈그림 3-12〉 민원·고충처리/인·허가 신청/기타 규제 관련 문의 과정에 대한 만족 수준

[N=( )(문의 경험자) / 단위 : %, 점]



출처: 저자 작성

〈표 3-20〉 민원·고충처리/인·허가 신청/기타 규제 관련 문의 과정에 대한 만족 수준

세부 내용		사례수	부정	보통	긍정	5점 평균
구분	일반국민	(122)	13.1	33.6	53.3	3.43
	광화문1번가 이용자	(58)	24.1	36.2	39.7	3.21
	전문가	(5)	20.0	40.0	40.0	3.20

출처: 저자 작성

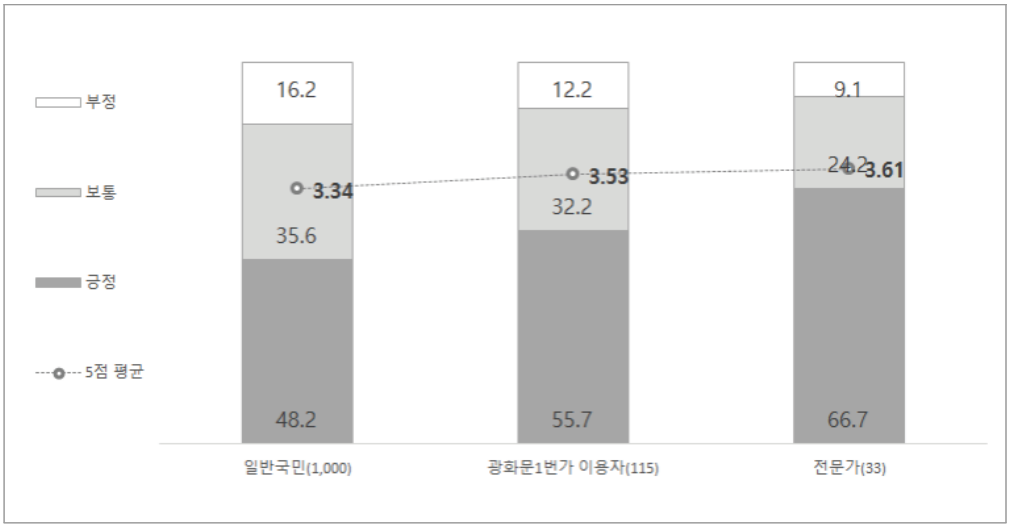
5) 적극행정 도입을 통한 공무원의 업무 처리 적극성 인식

○ 적극행정 도입을 통한 공무원의 업무처리 적극성에 대해 전문가의 66.7%가 긍정적으로 평가하고 있음

○ 광화문1번가 이용자와 전문가는 업무처리 적극성에 대해 과반 이상이 긍정적으로 평가하는 반면, 일반국민은 부정적인 평가가 16.2%로 상대적으로 높게 나타남

〈그림 3-13〉 적극행정 도입을 통한 공무원의 업무 처리 적극성 인식

[N=( ) / 단위 : %, 점]



출처: 저자 작성

〈표 3-21〉 적극행정 도입을 통한 공무원의 업무 처리 적극성 인식

세부 내용		사례수	부정	보통	긍정	5점 평균
구분	일반국민	(1000)	16.2	35.6	48.2	3.34
	광화문1번가 이용자	(115)	12.2	32.2	55.7	3.53
	전문가	(33)	9.1	24.2	66.7	3.61

출처: 저자 작성

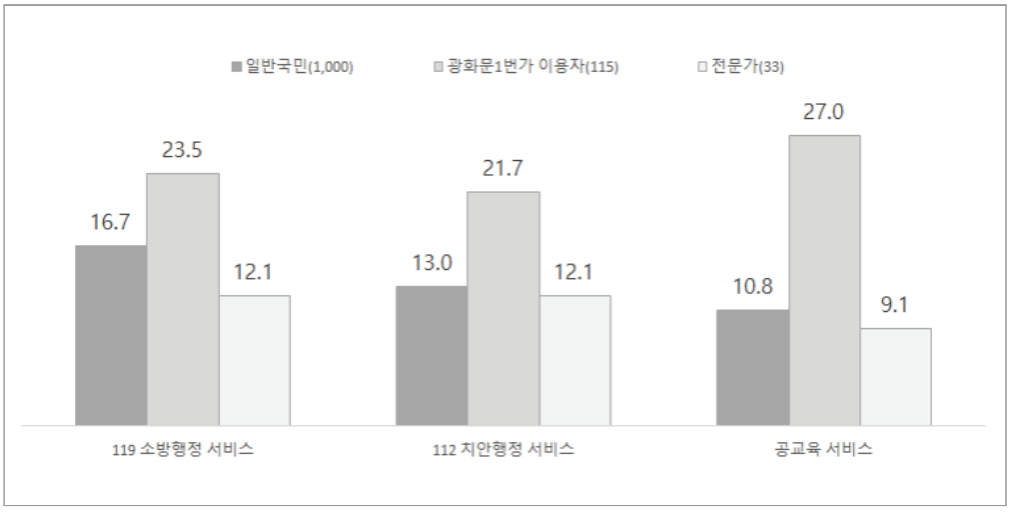
3.2 현장필수인력 충원에 대한 체감도

1) 소방, 경찰, 교원 행정서비스 이용 경험

○ 소방, 경찰, 교원 행정서비스에 대한 이용 경험률을 파악한 결과, 일반국민은 '119 소방행정 서비스'의 이용률이 16.7%로 가장 높게 나타났으며, 광화문1번가 이용자는 '공교육 서비스'(27.0%), 전문가는 '119 소방행정 서비스'와 '112 치안행정 서비스'(12.1%)의 이용률이 가장 높게 나타남

〈그림 3-14〉 소방, 경찰, 교원 행정서비스 이용 경험

[N=( ) / 단위 : %]



출처: 저자 작성

〈표 3-22〉 소방, 경찰, 교원 행정서비스 이용 경험률

세부 내용		사례수	119소방행정 서비스	112치안행정 서비스	공교육 서비스
구분	일반국민	(1,000)	16.7	13.0	10.8
	광화문1번가 이용자	(115)	23.5	21.7	27.0
	전문가	(33)	12.1	12.1	9.1

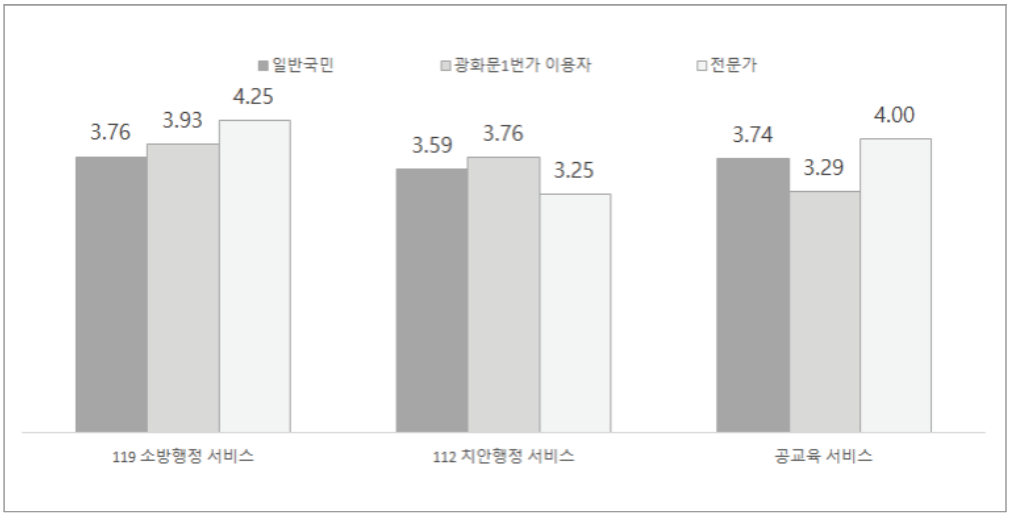
출처: 저자 작성

2) 소방, 경찰, 교원 행정서비스 만족 수준

○ 일반국민과 광화문1번가 이용자, 전문가 모두 '119 소방행정 서비스'에 대한 만족도를 가장 높게 평가했으며, 특히, 전문가는 '119 소방행정 서비스'(4.25점)의 만족도를 높게 평가하고 있음

〈그림 3-15〉 소방, 경찰, 교원 행정서비스 만족 수준

[N=( )(행정서비스 이용 경험자) / 단위 : 점]



출처: 저자 작성

〈표 3-23〉 소방, 경찰, 교원 행정서비스 만족 수준(5점 평균)

세부 내용		119소방행정 서비스		112치안행정 서비스		공교육 서비스	
		사례수	5점 평균	사례수	5점 평균	사례수	5점 평균
구분	일반국민	(167)	3.76	(130)	3.59	(108)	3.74
	광화문1번가 이용자	(27)	3.93	(25)	3.76	(31)	3.29
	전문가	(4)	4.25	(4)	3.25	(3)	4.00

출처: 저자 작성

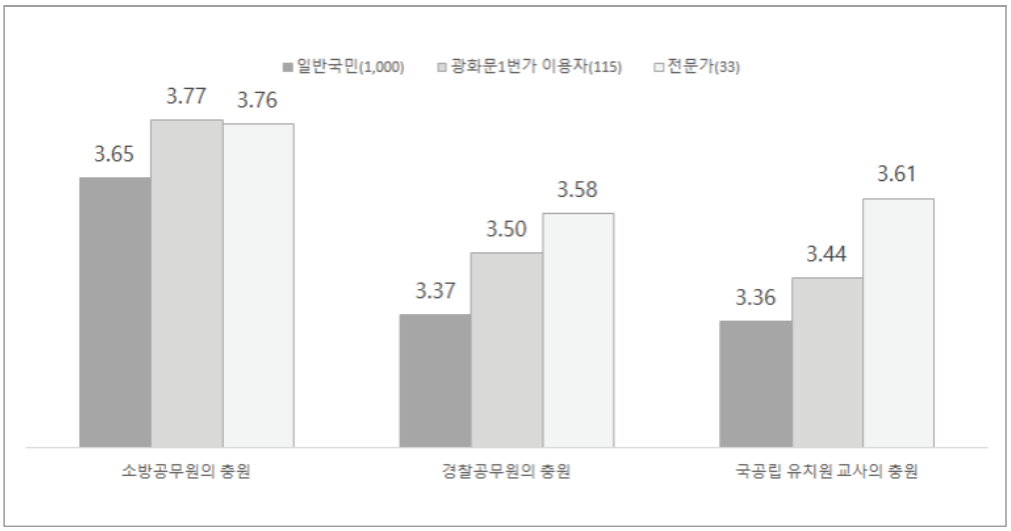
3) 소방, 경찰, 교원 인원 충원을 통한 행정서비스 품질 제고 인식

○ 일반국민과 광화문1번가 이용자, 전문가 모두 '소방공무원의 충원'으로 소방서비스 품질이 제고됐다는데 가장 긍정적으로 평가하는 것으로 나타남

○ 한편, 전문가는 일반국민과 광화문1번가 이용자에 비해 '경찰공무원의 충원'과 '국공립 유치원 교사의 충원'으로 행정서비스 품질이 제고 됐다는 데에 긍정적으로 평가하고 있음

〈그림 3-16〉 소방, 경찰, 교원 인원 충원을 통한 행정서비스 품질 제고 인식

[N=( ) / 단위 : 점]



출처: 저자 작성

〈표 3-24〉 소방, 경찰, 교원 인원 충원을 통한 행정서비스 품질 제고 인식 수준(5점 평균)

세부 내용		사례수	소방공무원의 충원	경찰공무원의 충원	국공립 유치원 교사의 충원
구분	일반국민	(1000)	3.65	3.37	3.36
	광화문1번가 이용자	(115)	3.77	3.50	3.44
	전문가	(33)	3.76	3.58	3.61

출처: 저자 작성

4. 인사 다양성 및 형평성 제고를 위한 정부 노력 평가

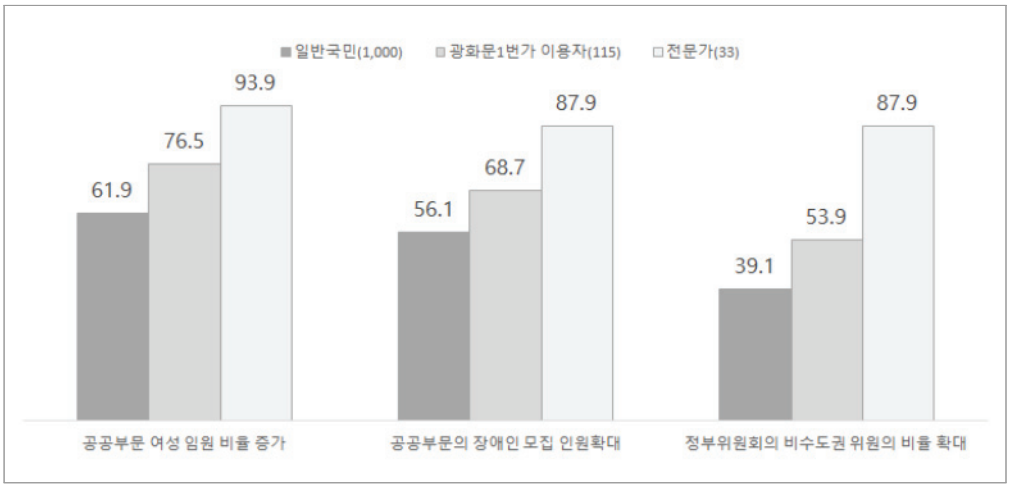
1) 인사 다양성 및 형평성 제고를 위한 정부 과제 인지도

○ 인사 다양성 및 형평성 제고를 위한 정부 과제에 대한 인지도는 전반적으로 전문가에서 인지율이 높게 나타났으며, 특히, 공공부문 여성의 비율 증가에 대한 인지율이 93.9%로 가장 높게 나타남

○ 한편, 모든 항목 전반적으로 과반 이상의 인지율을 보이는 한편, 일반국민은 '정부위원회의 비수도권 위원 비율 확대'에 대한 인지율이 39.1%로 상대적으로 낮게 나타남

〈그림 3-17〉 인사 다양성 및 형평성 제고를 위한 정부 과제 인지도

[N=( ) / 단위 : %]



출처: 저자 작성

〈표 3-25〉 인사 다양성 및 형평성 제고를 위한 정부 과제 인지율

세부 내용		사례수	공공부문 여성 임원 비율 증가	공공부문의 장애인 모집 인원 확대	정부위원회의 비수도권 위원의 비율 확대
구분	일반국민	(1000)	61.9	56.1	39.1
	광화문1번가 이용자	(115)	76.5	68.7	53.9
	전문가	(33)	93.9	87.9	87.9

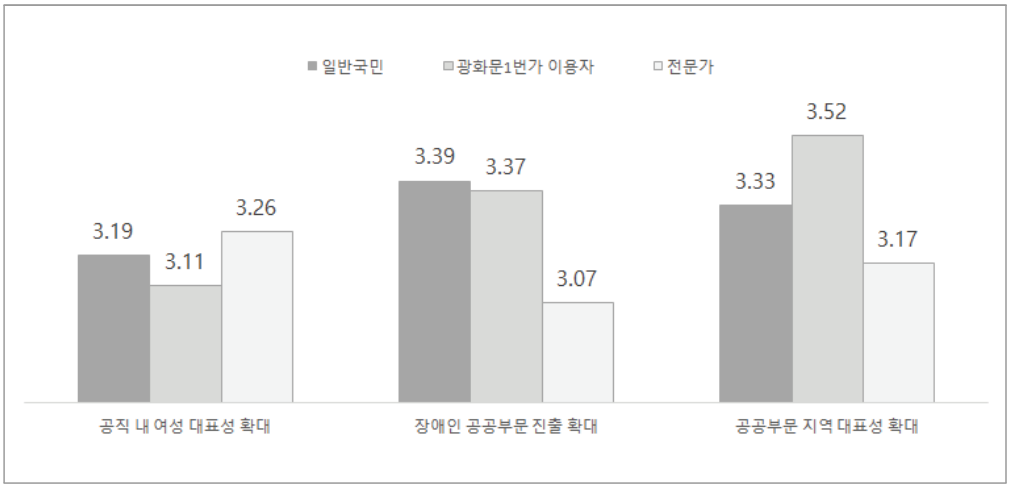
출처: 저자 작성

2) 인사 다양성 및 형평성 제고를 위한 정부 노력 만족 수준

○ 인사 다양성 및 형평성 제고를 위한 정부의 노력에 대해 일반국민은 '장애인의 공공부문 진출 확대'(3.39점)를 가장 높게 평가하고 있으며, 광화문1번가 이용자는 '공공부문 지역 대표성 확대'(3.52점)를, 전문가는 '공직 내 여성 대표성 확대'(3.26점)를 가장 긍정적으로 평가함

〈그림 3-18〉 인사 다양성 및 형평성 제고를 위한 정부 노력 만족 수준

[N=( ) / 단위 : 점]



출처: 저자 작성

〈표 3-26〉 인사 다양성 및 형평성 제고를 위한 정부 노력 만족 수준(5점평균)

세부 내용		공직 내 여성 대표성 확대		장애인 공공부문 진출 확대		공공부문 지역 대표성 확대	
		사례수	5점 평균	사례수	5점 평균	사례수	5점 평균
구분	일반국민	(619)	3.19	(561)	3.39	(391)	3.33
	광화문1번가 이용자	(88)	3.11	(79)	3.37	(62)	3.52
	전문가	(31)	3.26	(29)	3.07	(29)	3.17

출처: 저자 작성

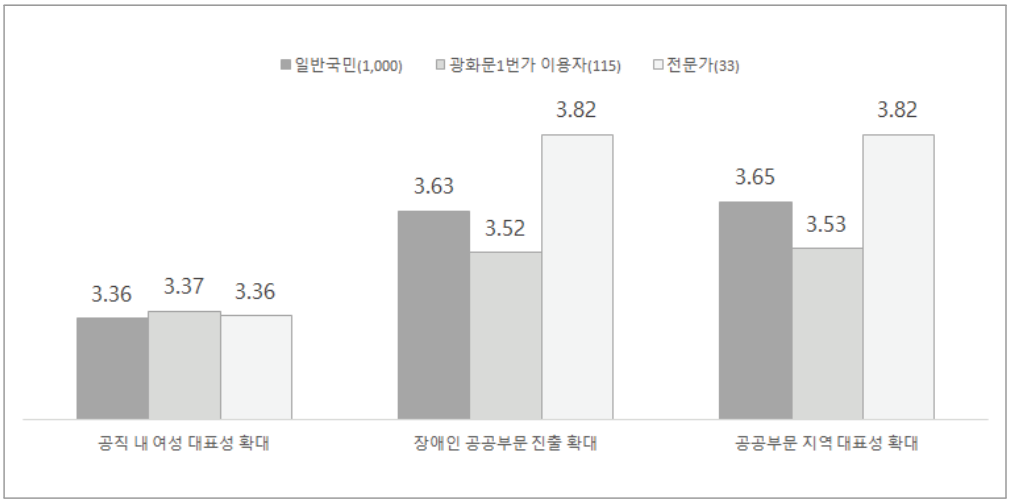
3) 인사 다양성 및 형평성 제고를 위한 정부 노력 필요성

○ 인사 다양성 및 형평성 제고를 위한 정부 노력에 대해 '공직 내 여성 대표성 확대'에 대한 필요성이 타 항목 대비 상대적으로 낮게 평가됨

○ 한편, 일반국민, 광화문1번가 이용자, 전문가 모두 '공공부문 지역 대표성 확대' 노력의 필요성에 대해 가장 높게 평가하는 가운데, 전문가는 '공공부문 지역 대표성 확대'와 더불어 '장애인의 공공부문 진출 확대'(3.82점)의 필요성 역시 높게 평가하고 있음

〈그림 3-19〉 인사 다양성 및 형평성 제고를 위한 정부 노력 필요성

[N=( ) / 단위 : 점]



출처: 저자 작성

〈표 3-27〉 인사 다양성 및 형평성 제고를 위한 정부 노력 필요성(5점 평균)

세부 내용		사례수	공직 내 여성 대표성 확대	장애인 공공부문 진출 확대	공공부문 지역 대표성 확대
구분	일반국민	(1,000)	3.36	3.63	3.65
	광화문1번가 이용자	(115)	3.37	3.52	3.53
	전문가	(33)	3.36	3.82	3.82

출처: 저자 작성

5. 디지털 전환

1.1. 공공어플리케이션

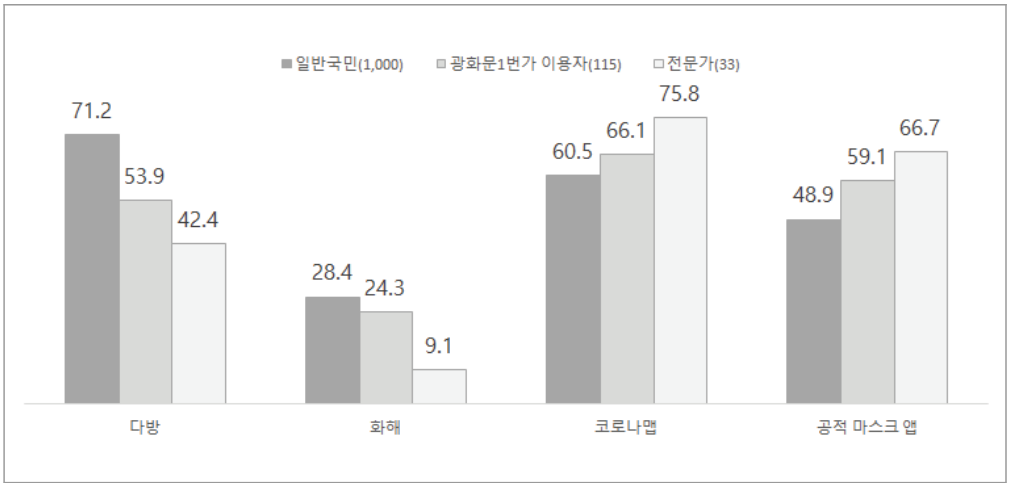
1) 공공 어플리케이션(앱) 인지도

○ 공공어플리케이션(앱)에 대한 인지도를 살펴보면, 전반적으로 '화해'에 대한 인지율이 가장 낮은 것으로 나타남

○ 일반국민은 '다방'에 대한 인지율이 71.2%로 가장 높고, 광화문1번가 이용자(66.1%)와 전문가(75.8%)는 '코로나맵'에 대한 인지율이 가장 높게 나타남

〈그림 3-20〉 공공 어플리케이션(앱) 인지도

[N=( ) / 단위 : %]



출처: 저자 작성

〈표 3-28〉 공공 어플리케이션(앱) 인지율

세부 내용		사례수	다방	화해	코로나맵	공적 마스크 앱
구분	일반국민	(1,000)	71.2	28.4	60.5	48.9
	광화문1번가 이용자	(115)	53.9	24.3	66.1	59.1
	전문가	(33)	42.4	9.1	75.8	66.7

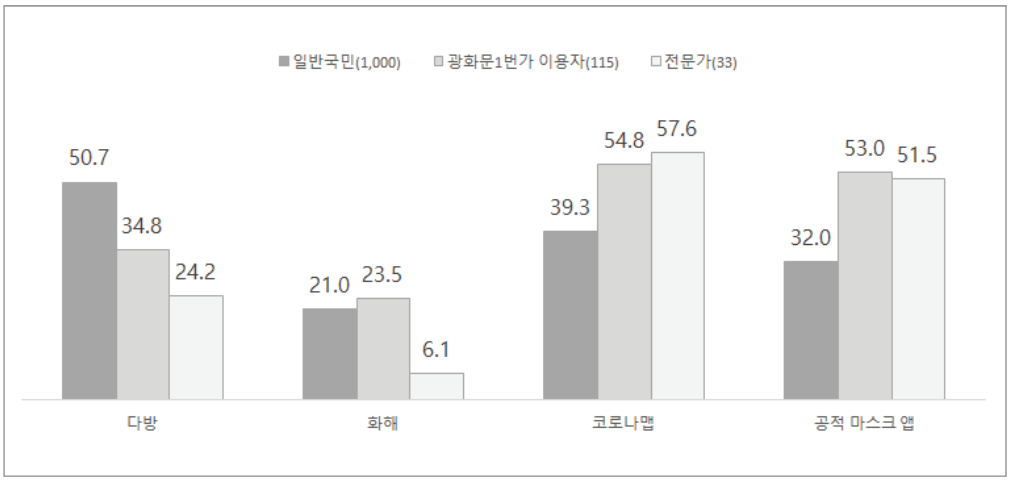
출처: 저자 작성

2) 공공 어플리케이션(앱) 이용 경험

○ 공공 어플리케이션(앱)에 대한 이용률은 일반국민은 '다방' 이용률이 50.7%로 가장 높고, 광화문1번가 이용자(54.8%)와 전문가(57.6%)는 '코로나맵' 이용률이 가장 높은 것으로 나타남

〈그림 3-21〉 공공 어플리케이션(앱) 이용 경험

[N=( ) / 단위 : %]



출처: 저자 작성

〈표 3-29〉 공공 어플리케이션(앱) 이용 경험률

세부 내용		사례수	다방	화해	코로나맵	공적 마스크 앱
구분	일반국민	(1,000)	50.7	21.0	39.3	32.0
	광화문1번가 이용자	(115)	34.8	23.5	54.8	53.0
	전문가	(33)	24.2	6.1	57.6	51.5

출처: 저자 작성

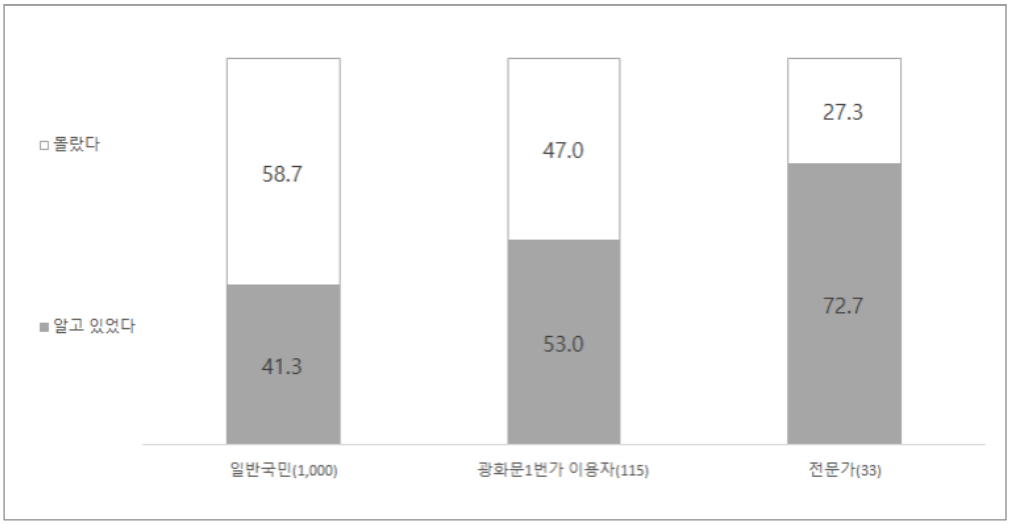
3) 공공데이터 활용 제작 앱 사실 인지도

○ 다방, 화해, 코로나맵, 공적 마스크 앱 등이 공공데이터를 활용하여 제작된 앱이라는 사실에 대해 일반국민의 과반 이상이 그 사실을 인지하지 못한 것으로 나타남

○ 반면, 광화문1번가 이용자와 전문가의 경우 과반 이상이 인지하고 있으며, 특히 전문가의 인지율(72.7%)이 높게 나타남

〈그림 3-22〉 공공데이터 활용 제작 앱 사실 인지도

[N=( ) / 단위 : %]



출처: 저자 작성

〈표 3-30〉 공공데이터 활용 제작 앱 사실 인지도

세부 내용		사례수	알고 있었다	몰랐다
구분	일반국민	(1,000)	41.3	58.7
	광화문1번가 이용자	(115)	53.0	47.0
	전문가	(33)	72.7	27.3

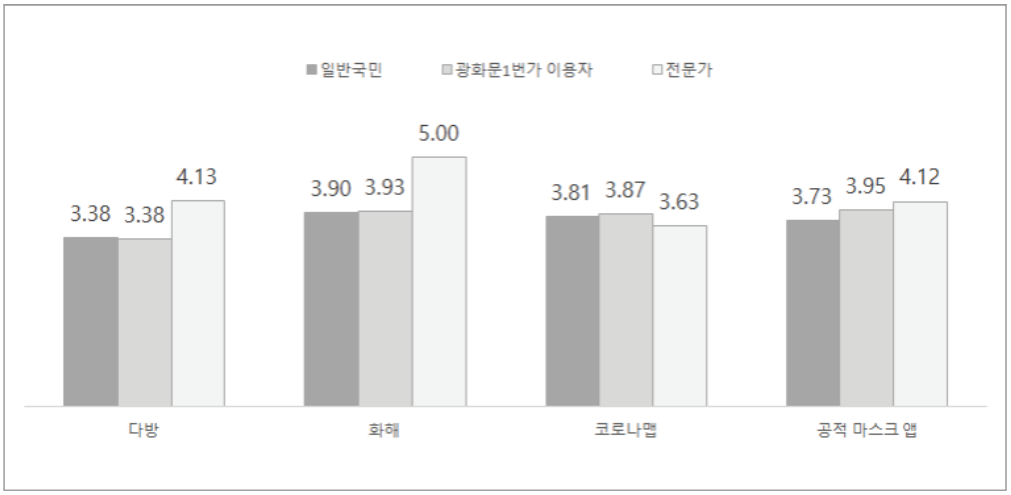
출처: 저자 작성

4) 공공 어플리케이션(앱) 만족 수준

○ 공공 어플리케이션(앱)에 대한 만족도를 분석한 결과, 일반국민과 전문가는 '화해'에 대한 만족도가 가장 높았으며, 광화문1번가 이용자는 '공적 마스크 앱'(3.95점)의 만족도가 가장 높은 것으로 나타남

〈그림 3-23〉 공공 어플리케이션(앱) 만족 수준

[N=( ) / 단위 : 점]



출처: 저자 작성

〈표 3-31〉 공공 어플리케이션(앱) 만족 수준(5점 평균)

세부 내용		다방		화해		코로나맵		공적 마스크 앱	
		사례수	5점 평균	사례수	5점 평균	사례수	5점 평균	사례수	5점 평균
구분	일반국민	(507)	3.38	(210)	3.90	(393)	3.81	(320)	3.73
	광화문1번가 이용자	(40)	3.38	(27)	3.93	(63)	3.87	(61)	3.95
	전문가	(8)	4.13	(2)	5.00	(19)	3.63	(17)	4.12

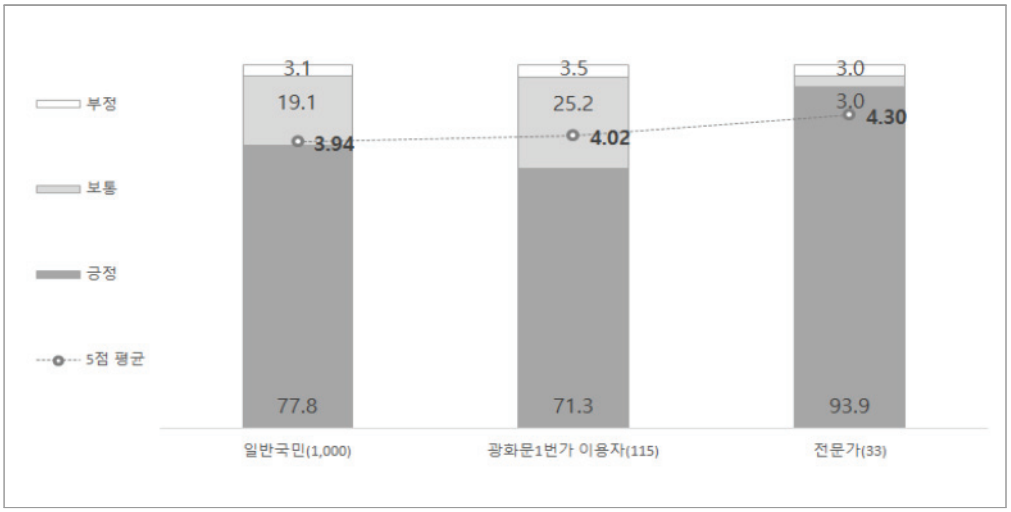
출처: 저자 작성

5) 정부 제공 공공데이터의 민간이용 및 창업 활성화의 필요성

○ 정부가 제공하는 공공데이터가 민간이용 및 창업 활성화에 필요한지에 대해 일반국민과 광화문1번가 이용자, 전문가 모두 그 필요성에 긍정적으로 평가하고 있으며, 특히 전문가의 93.9%가 민간이용 및 창업 활성화에 필요할 것으로 인식하고 있음

〈그림 3-24〉 정부 제공 공공데이터의 민간이용 및 창업 활성화의 필요성

[N=( ) / 단위 : %, 점]



출처: 저자 작성

〈표 3-32〉 정부 제공 공공데이터의 민간이용 및 창업 활성화의 필요성

세부 내용		사례수	부정	보통	긍정	5점 평균
구분	일반국민	(1,000)	3.1	19.1	77.8	3.94
	광화문1번가 이용자	(115)	3.5	25.2	71.3	4.02
	전문가	(33)	3.0	3.0	93.9	4.30

출처: 저자 작성

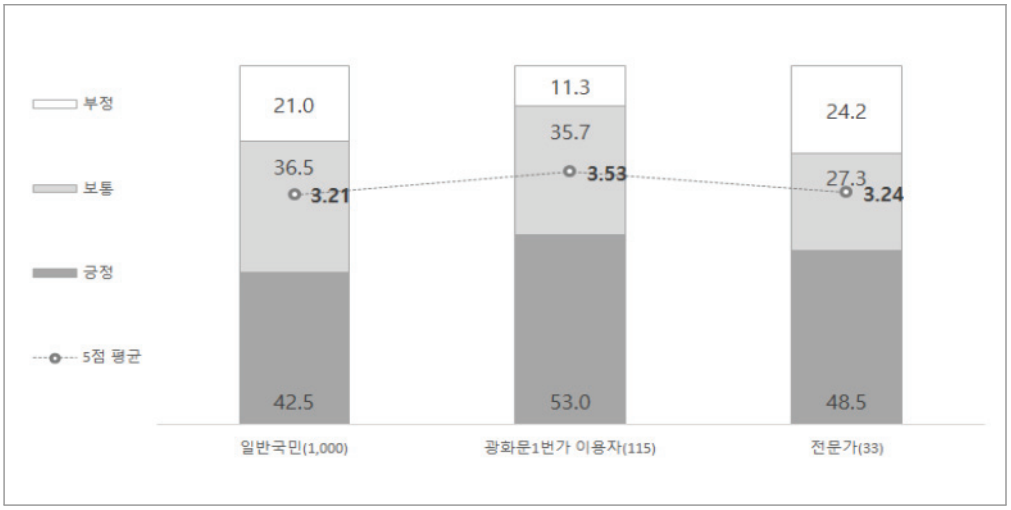
6. 문재인 정부의 정부혁신 성과에 대한 만족 수준

○ 문재인 정부의 정부혁신 성과에 대해 모든 집단의 약 40% 이상이 만족한다고 평가하고 있으며, 특히 광화문1번가 이용자의 만족한다는 평가가 53.0%로 타 집단 대비 상대적으로 높게 나타남

○ 반면, 전문가의 24.2%가 문재인 정부의 정부혁신 성과에 대해 부정적으로 평가하고 있으며, 이는 타 집단 대비 상대적으로 높은 수준으로 나타남

〈그림 3-25〉 문재인 정부의 정부혁신 성과에 대한 만족 수준

[N=( ) / 단위 : %, 점]



출처: 저자 작성

〈표 3-33〉 문재인 정부의 정부혁신 성과에 대한 만족 수준

세부 내용		사례수	부정	보통	긍정	5점 평균
구분	일반국민	(1,000)	21.0	36.5	42.5	3.21
	광화문1번가 이용자	(115)	11.3	35.7	53.0	3.53
	전문가	(33)	24.2	27.3	48.5	3.24

출처: 저자 작성

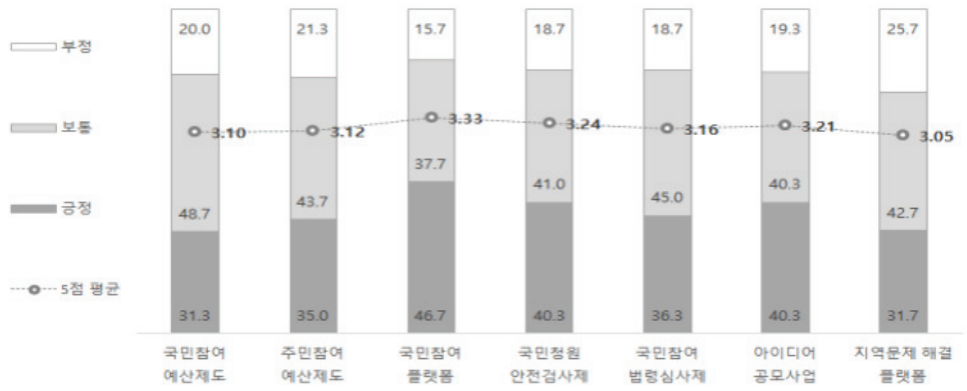
제3절 공무원 대상 조사 결과 71)

1. 참여 관련 정부혁신 효과성 인식

○ 참여제도의 세부 항목별 정부혁신 성과에 대한 공무원의 인식을 파악한 결과, ‘플랫폼을 통한 정책 아이디어와 제안이 정책과정에서 국민 참여의 깊이와 폭을 확대했다’(국민참여 플랫폼)는 인식이 3.33점으로 가장 긍정적으로 평가됐으며, 다음으로는 ‘국민청원 안전검사제’(3.24점), ‘아이디어 공모사업’(3.21점) 등의 순으로 긍정적으로 평가됨

〈그림 3-26〉 참여제도 관련 정부혁신과제에 대한 인식

[N=300 / 단위 : %, 점]



국민참여 예산제도 : 국민의 목소리를 예산사업에 효과적으로 반영했다고 생각
주민참여 예산제도 : 지방자치단체 재정운영의 투명성과 재원배분의 공정성을 제고했다고 생각
국민참여 플랫폼 : 정책 아이디어와 제안이 정책과정에서 국민 참여의 깊이와 폭을 확대했다고 생각
국민청원 안전검사제 : 선제적 안전 관리체계를 구축하여 정부 신뢰를 증진하였다고 생각
국민참여 법령심사제 : 정부입법과정의 민주성, 법제업무의 현장성 및 품질을 제고했다고 생각
아이디어 공모사업 : 창의적으로 정책문제를 해결했다고 생각
지역문제 해결 플랫폼 : 민관 협업에 의한 주민 주도적 문제해결이 이루어졌다고 생각

출처: 저자 작성

71) 〈일러두기〉
- 각 통계표 및 도표내의 비율은 소수점 둘째자리에서 반올림되었으므로 세목과 그 총계가 일치되지 않는 경우가 있으며, 표기된 비율로 단순 합산할 경우 차이가 있을 수 있음
- 일부 설문 문항에 따라 복수로 응답된 문항이 있으므로 그 합계는 100%가 넘을 수 있음
- 세부 분석 단위별 또는 개별 문항별 관측 수가 적을 수 있으므로 실제 표본수가 적은(30표본 미만) 영역의 통계 결과는 해석(일반화)에 유의하여야 함

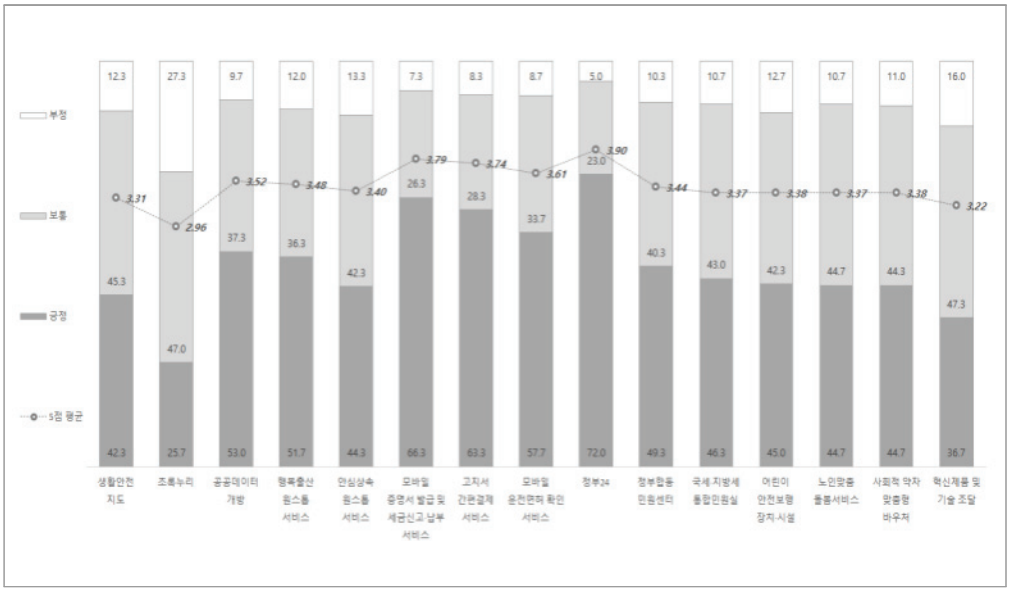
2. 행정 서비스 관련 정부혁신 효과성

○ 행정 서비스 관련 정부혁신과제에 대한 인식을 파악한 결과, '정부24'가 국민이 필요로 하는 서비스를 연계 제공하여 국민의 편의를 제고했다는 데에 가장 긍정적인 평가를 받았으며, 다음으로는 '모바일 증명서 발급 및 세금신고·납부 서비스'(3.79점). '고지서 간편결제 서비스'(3.74점) 등의 순으로 긍정적으로 평가됨

- 반면, '초록누리' 사이트를 통해 국민이 필요한 정보를 편리하게 얻었다는데 대해서는 부정적인 평가(27.3%)가 많았으며, 15개 행정 서비스 가운데 가장 부정적으로 평가됨

〈그림 3-27〉 행정 서비스 관련 정부혁신과제에 대한 인식

[N=300 / 단위 : %, 점]



출처: 저자 작성

3. 정책 및 서비스 품질제고 향상을 위한 노력의 효과성

3.1. 적극행정

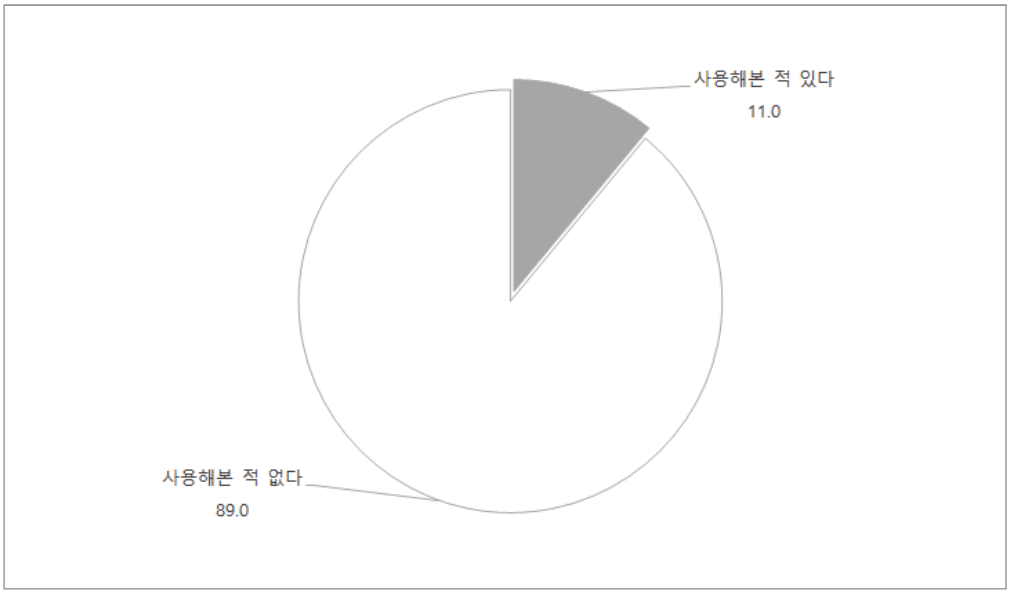
1) 사전컨설팅 제도에 대한 인식

(1) 사전컨설팅 제도 고려(이용) 경험

○ 사전컨설팅 제도를 고려해보거나 실제 이용한 경험이 있는 공무원은 11.0%로 나타났으며, 5급 이상의 공무원(20.0%)에서 상대적으로 높게 나타남

〈그림 3-28〉 사전컨설팅 제도 고려(이용) 경험

[N=300 / 단위 : %]



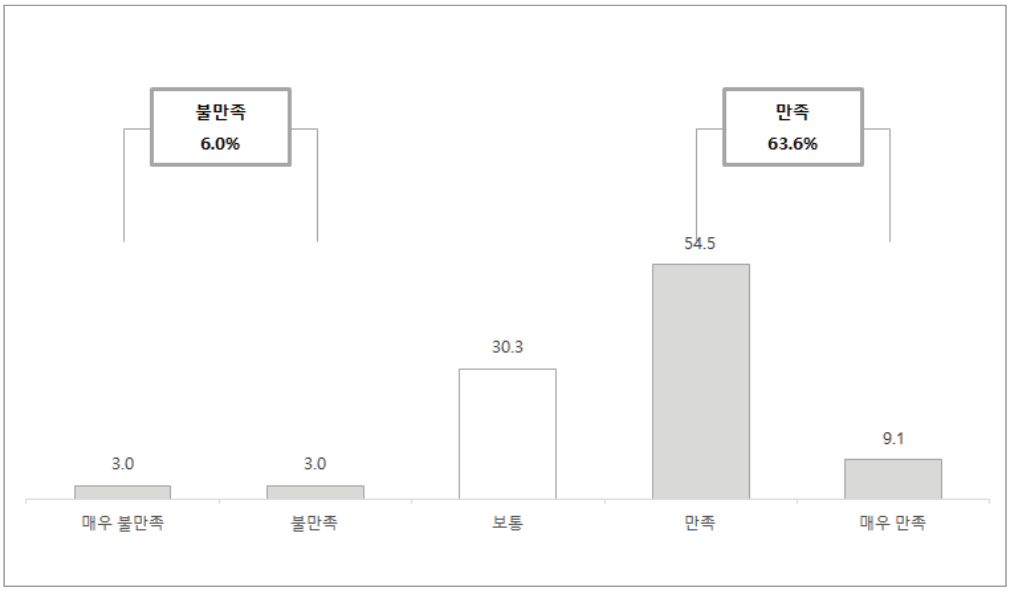
출처: 저자 작성

(2) 사전컨설팅 제도에 대한 만족 수준

○ 사전컨설팅 제도에 대해 공무원 응답자의 63.6%가 만족하는 것으로 나타났으며, 불만족하는 응답은 6.0%로 나타남

〈그림 3-29〉 사전컨설팅 제도에 대한 만족 수준

[N=33(사전컨설팅 제도 고려(이용) 경험자) / 단위 : %]



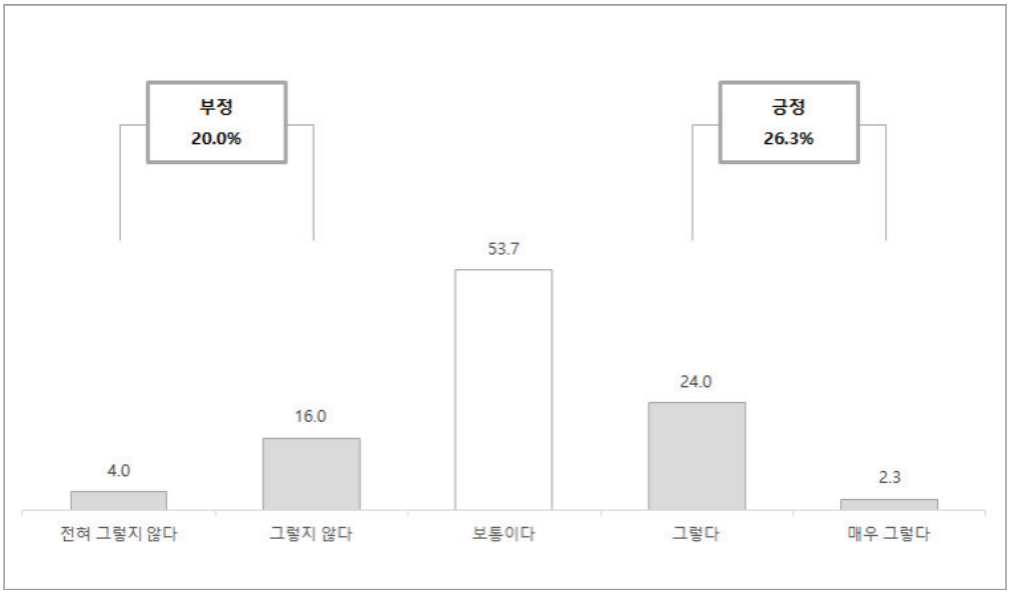
출처: 저자 작성

(3) 사전컨설팅 제도의 공무원 업무처리 적극성 제고 도움 정도

○ 적극행정 사전컨설팅 제도를 통해 공무원이 창의성과 전문성을 바탕으로 적극적으로 업무를 처리하게 됐다는 의견에 대해 공무원 응답자의 약 70% 이상이 '유보적'(53.7%)이거나 '부정적'(20.0%)인 인식을 보이고 있음

〈그림 3-30〉 사전컨설팅 제도의 공무원 업무처리 적극성 제고 도움 정도

[N=300 / 단위 : %]



출처: 저자 작성

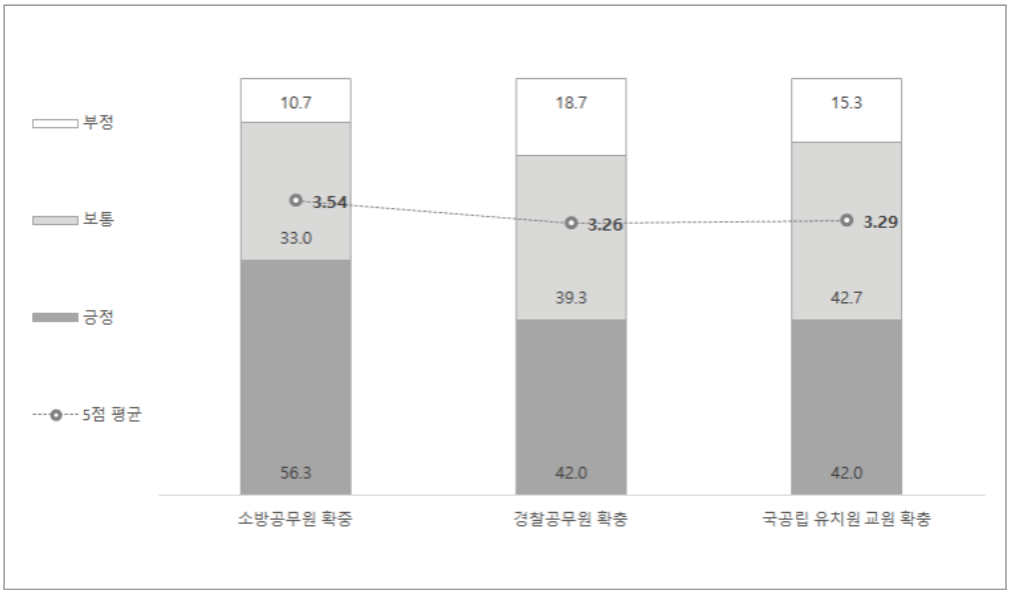
3.2. 필수 현장 공무원 인력 증원 성과

○ 필수현장 공무원 인력에 대한 성과로, '소방공무원의 확충으로 소방서비스 품질이 제고되었다'는 평가가 3.54점으로 가장 높게 평가됐으며, '국공립 유치원 교원 확충'(3.29점), '경찰공무원 확충'(3.26점) 등의 순으로 평가됨

- 한편, '경찰공무원 확충으로 민생치안 서비스 품질이 제고됐다'는데 대해 공무원의 18.7%가 부정적으로 인식하고 있으며, 이는 소방, 치안, 교육 행정서비스 가운데 가장 높은 것으로 나타남

〈그림 3-31〉 필수현장 공무원 인력 증원에 따른 공공서비스 품질 제고 인식

[N=300 / 단위 : %, 점]



출처: 저자 작성

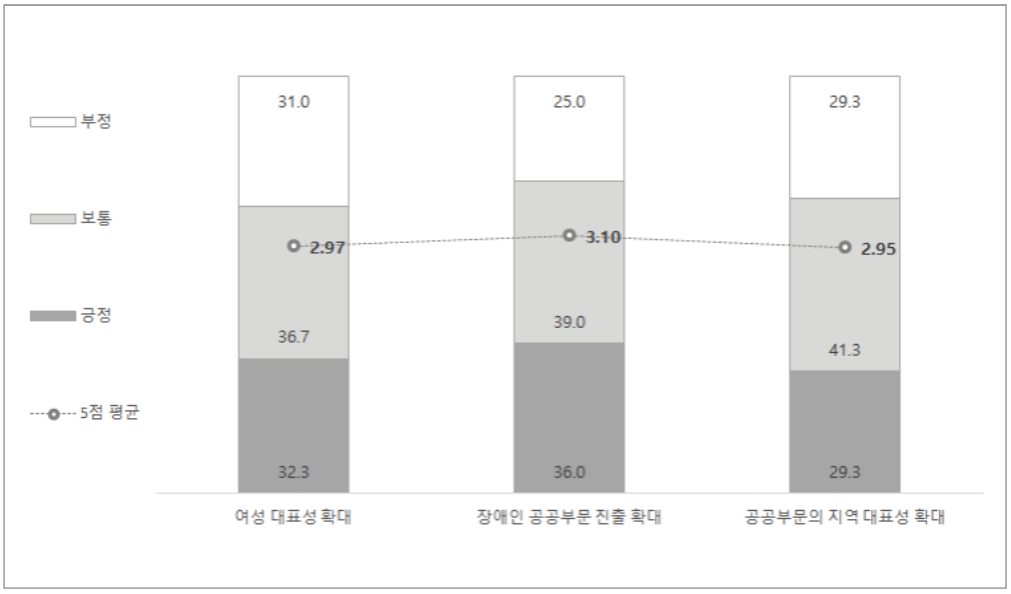
4. 정부의 인사다양성 및 형평성 제고에 대한 인식

○ 정부의 인사다양성 및 형평성 제고를 위한 정부의 활동에 대해 '장애인의 공공부문 진출 확대를 위한 정부의 노력'(3.10점)으로 인사의 다양성과 형평성이 제고됐다는 평가가 가장 긍정적으로 평가됨

- '공직 내 여성 대표성 확대'와 '장애인 공공부문 진출 확대', '공공부문의 지역 대표성 확대'는 전반적으로 '보통'의 평가가 높은 가운데, '여성 대표성 확대'를 위한 정부의 노력이 인사의 다양성과 형평성이 제고됐다는 의견에는 부정적인 평가(31.0%)가 상대적으로 높게 나타남

〈그림 3-32〉 정부의 인사다양성 및 형평성 제고에 대한 인식

[N=300 / 단위 : %, 점]



출처: 저자 작성

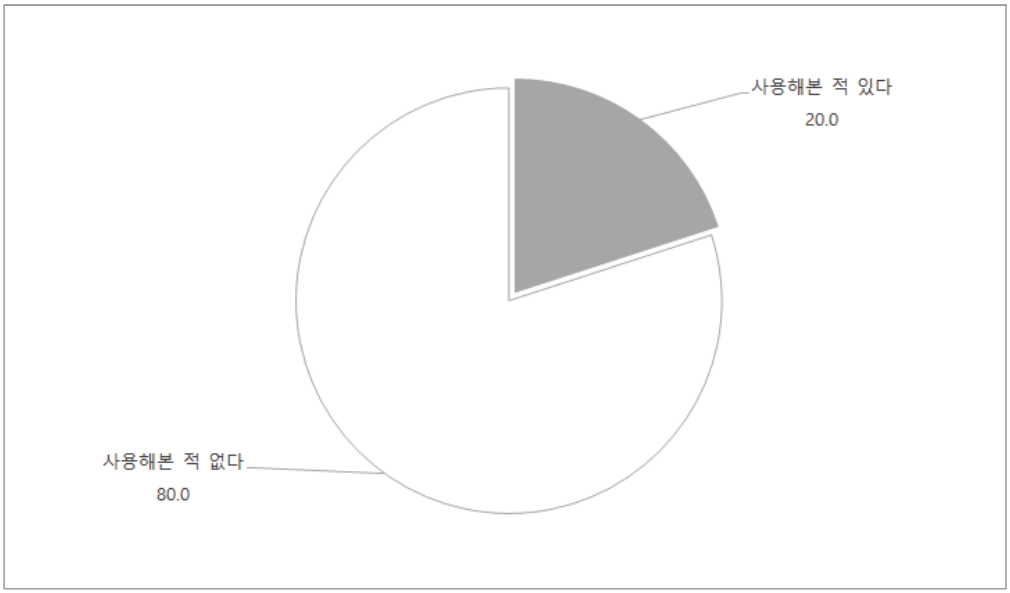
5. 디지털 전환_스마트 업무 환경에 대한 인식

(1) G드라이브, 스마트 보고시스템 이용 경험

○ 공무원 응답자의 20%가 G드라이브, 스마트 보고 시스템을 이용해본 경험이 있으며, 지방자치단체(11.6%)보다는 중앙정부 공무원(26.3%)에서 이용률이 상대적으로 높게 나타남

〈그림 3-33〉 G드라이브, 스마트 보고 시스템 이용 경험

[N=300 / 단위 : %]



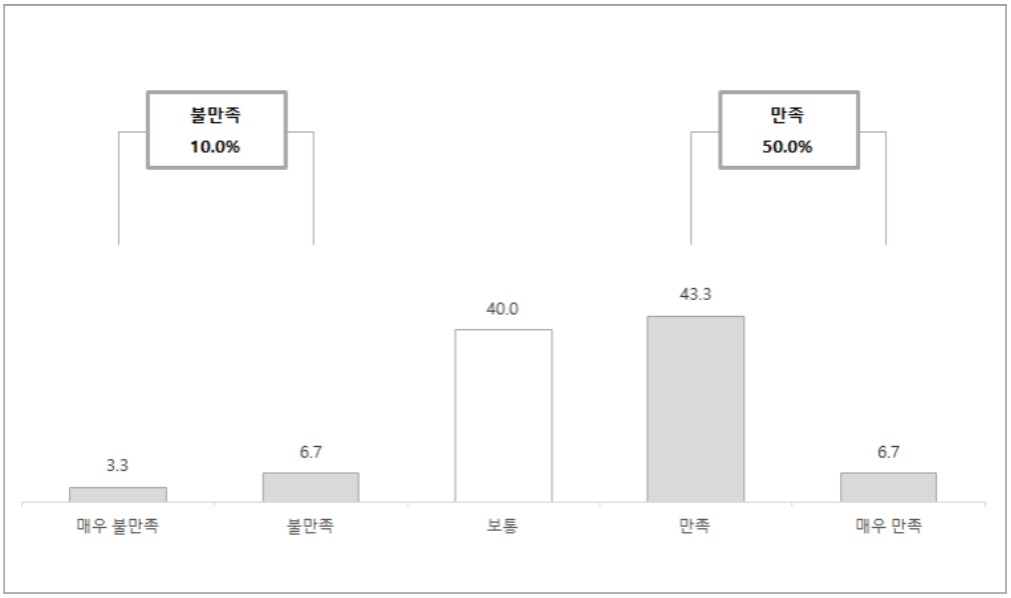
출처: 저자 작성

(2) 스마트 업무 환경에 대한 만족 수준

○ G드라이브, 스마트 보고 시스템과 같은 스마트 업무환경에 대해 공무원 응답자의 절반(50%)이 만족하는 것으로 나타났으며, 10%만이 스마트 업무환경에 불만을 나타내는 것으로 나타남

〈그림 3-34〉 스마트 업무 환경에 대한 만족 수준

[N=60(G드라이브, 스마트 보고 시스템 이용자) / 단위 : %]



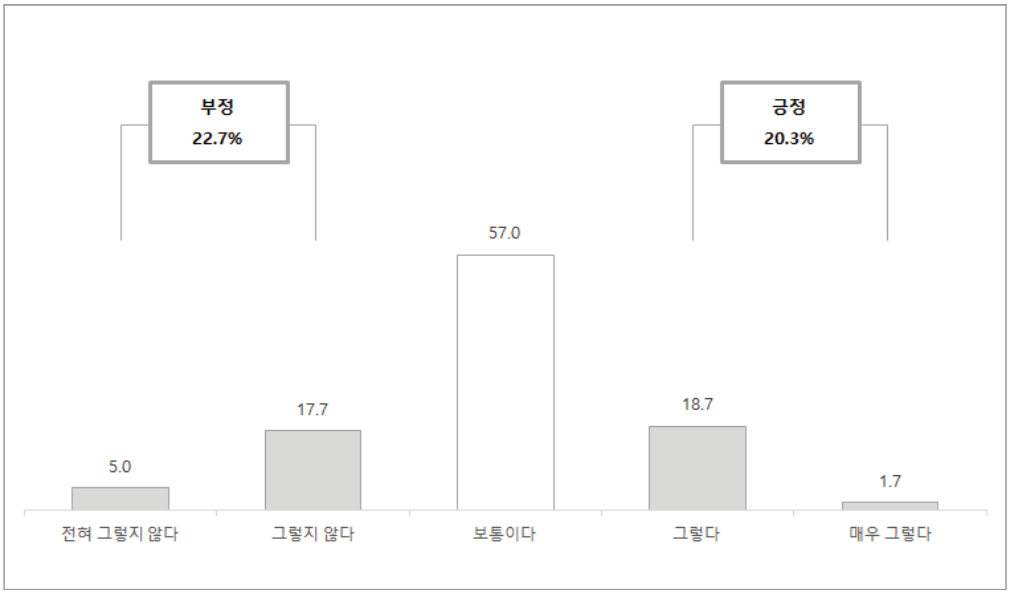
출처: 저자 작성

(3) 스마트 업무환경의 협업 증진 도움 정도

○ 스마트 업무환경이 협업을 증진시켰다는 의견에 대해 공무원 응답자의 약 80% 수준이 유보적(57.0%)이거나 부정적(22.7%)인 입장을 보이는 한편, 20.3%만이 협업 증진에 긍정적인 인식을 보이고 있음

〈그림 3-35〉 스마트 업무환경의 협업 증진 도움 정도

[N=300 / 단위 : %]



출처: 저자 작성

6. 정부혁신 체계에 대한 인식

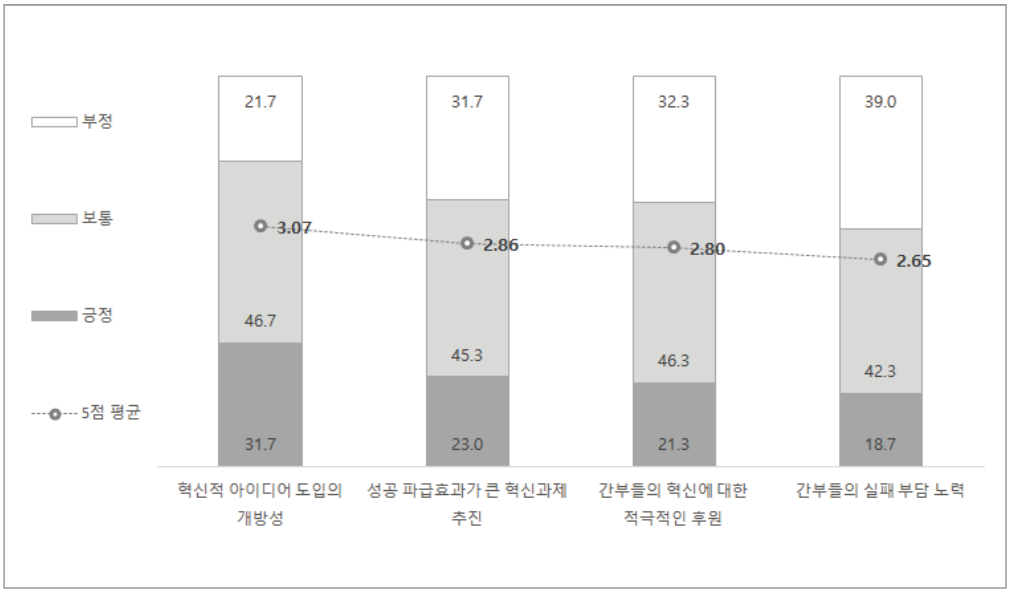
6.1 혁신 실행 가능성에 대한 인식

○ 정부혁신에 대한 사항 중 '혁신을 실행할 수 있는 가능성'에 대해 평가한 결과, '혁신적 아이디어 도입의 개방성'에 대한 평가가 3.07점으로 가장 높게 평가됨

- 다음으로는 '성공 파급효과가 큰 혁신과제 추진'(2.86점), '간부들의 혁신에 대한 적극적인 후원'(2.80점), '간부들의 실패 부담 노력'(2.65점) 등의 순으로 평가됨
- 한편, '간부들의 실패 부담 노력'에 대한 부정적인 평가는 39.0%로 타 항목 대비 상대적으로 높게 나타남

〈그림 3-36〉 혁신 실행 가능성에 대한 인식

[N=300 / 단위 : %, 점]



출처: 저자 작성

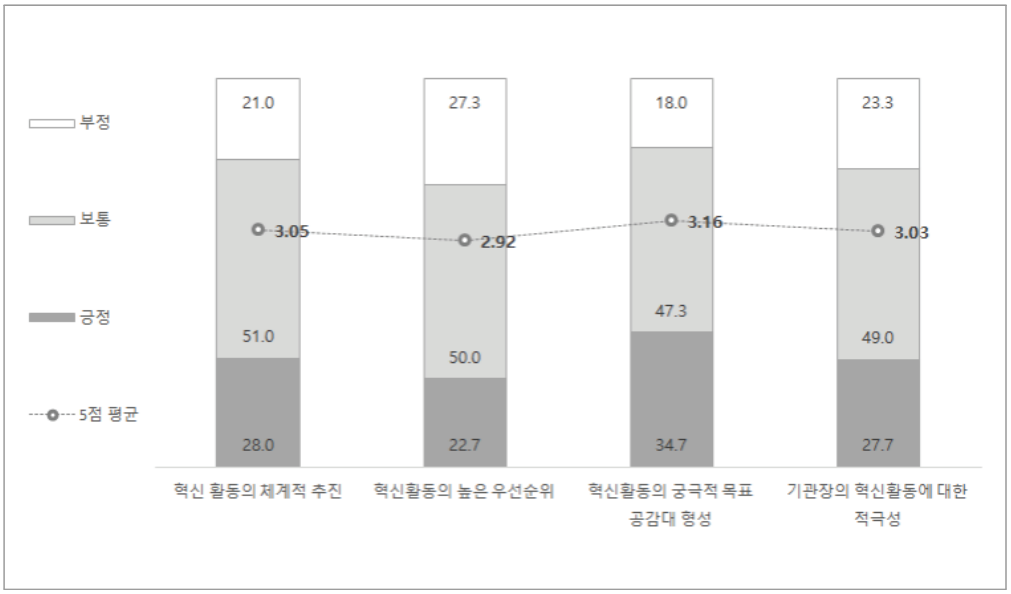
6.2 혁신 목표의 명확성에 대한 인식

○ 정부혁신에 대한 사항 중 '혁신 목표의 명확성'에 대해 평가한 결과, '혁신활동의 궁극적 목표 공감대 형성'에 대한 평가가 3.16점으로 가장 높게 평가됨

- 다음으로는 '혁신 활동의 체계적 추진'(3.05점), '기관장의 혁신활동에 대한 적극성'(3.03점), '혁신활동의 높은 우선순위'(2.92점) 등의 순으로 평가됨
- 한편, '혁신활동의 높은 우선순위'에 대한 부정적인 평가는 27.3%로 타 항목 대비 상대적으로 높게 나타남

〈그림 3-37〉 혁신 목표의 명확성에 대한 인식

[N=300 / 단위 : %, 점]



출처: 저자 작성

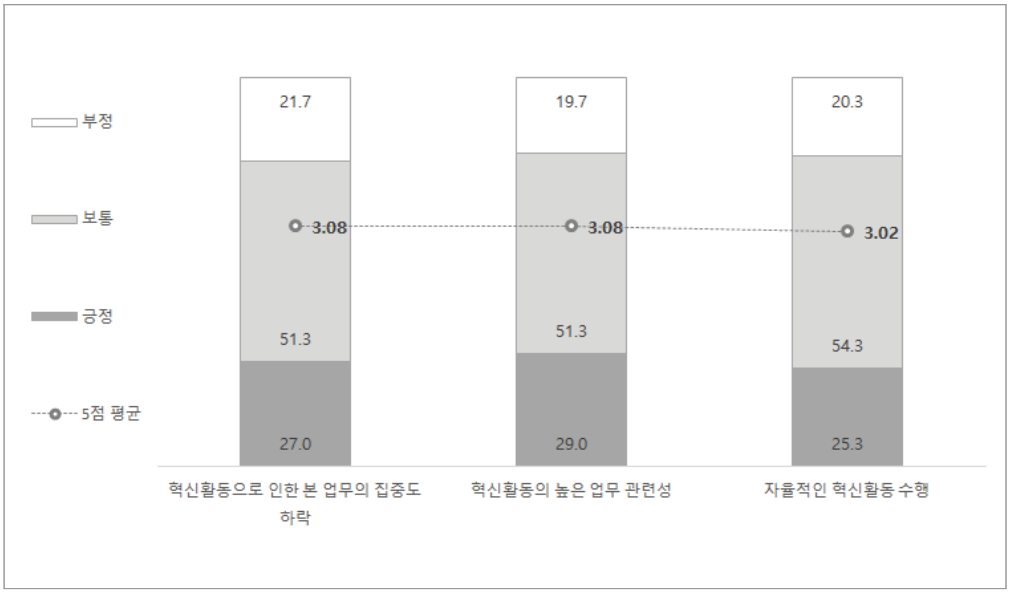
6.3 혁신 활동의 일상성에 대한 인식

○ 정부혁신에 대한 사항 중 '혁신 활동의 일상성'에 대해 평가한 결과, '혁신활동의 높은 업무 관련성'에 대한 평가가 3.08점으로 가장 높게 평가됨

- 한편, '혁신활동으로 인한 본 업무의 집중도 하락'에 대해서는 공무원 응답자의 27.0%가 동의하는 것으로 나타남

〈그림 3-38〉 혁신 활동의 일상성에 대한 인식

[N=300 / 단위 : %, 점]



출처: 저자 작성

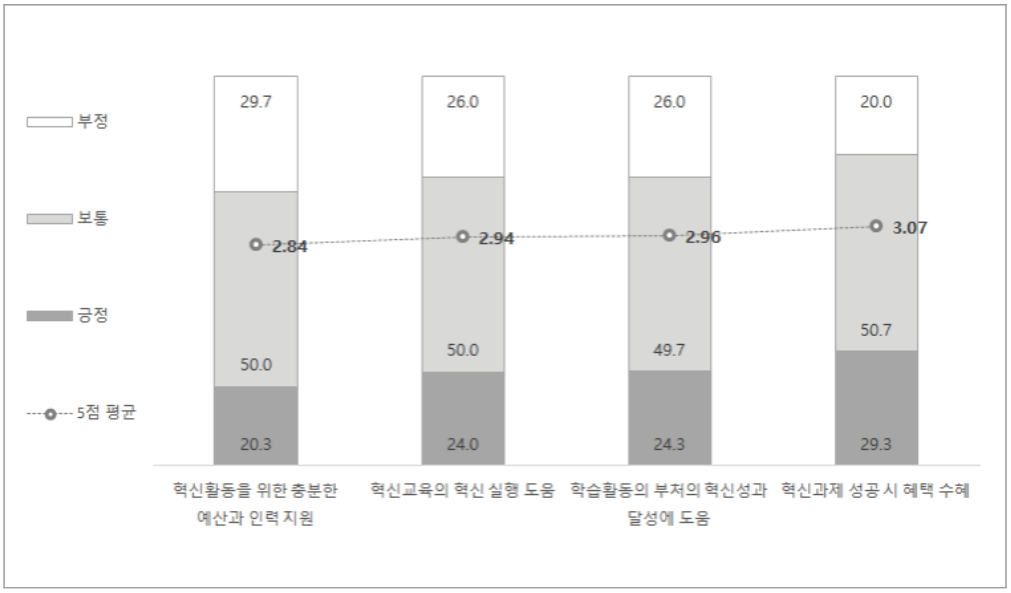
6.4 혁신 역량에 대한 인식

○ 정부혁신에 대한 사항 중 '혁신 역량'에 대해 평가한 결과, '혁신과제 성공 시 혜택 수혜'에 대한 평가가 3.07점으로 가장 높게 평가됨

- 다음으로는 '학습활동의 부처의 혁신성과 달성에 도움'(2.96점), '혁신교육의 혁신 실행 도움'(2.94점), '혁신활동을 위한 충분한 예산과 인력 지원'(2.84점) 등의 순으로 평가됨
- 한편, '혁신활동을 위한 충분한 예산과 인력 지원'에 대한 부정적인 평가는 29.7%로 타 항목 대비 상대적으로 높게 나타남

〈그림 3-39〉 혁신 역량에 대한 인식

[N=300 / 단위 : %, 점]



출처: 저자 작성

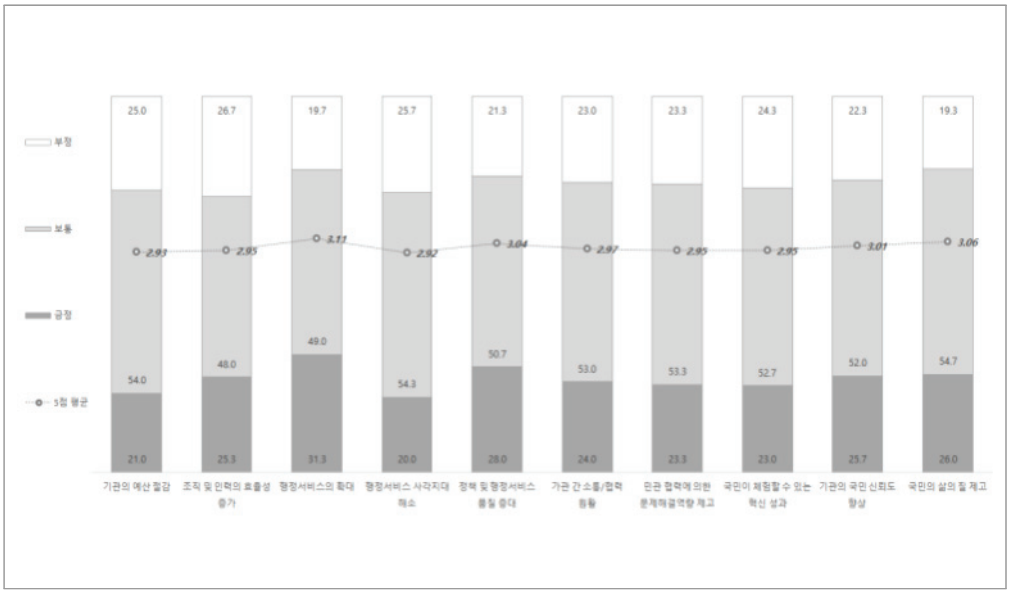
6.5 혁신 성과에 대한 인식

○ 정부혁신에 대한 사항 중 '혁신 성과'에 대해 평가한 결과, '행정서비스의 양, 종류, 영역이 확대'됐다는 평가가 3.11점으로 가장 높게 평가됨

- 다음으로는 '국민의 삶의 질 제고'(3.06점), '정책 및 행정서비스 품질 확대'(3.04점), '기관의 국민 신뢰도 향상'(3.01점) 등의 순으로 평가됨
- 한편, '조직 및 인력의 효율성 증가'에 대한 부정적인 평가는 26.7%로 타 항목 대비 상대적으로 높게 나타남

〈그림 3-40〉 혁신 성과에 대한 인식

[N=300 / 단위 : %, 점]



출처: 저자 작성

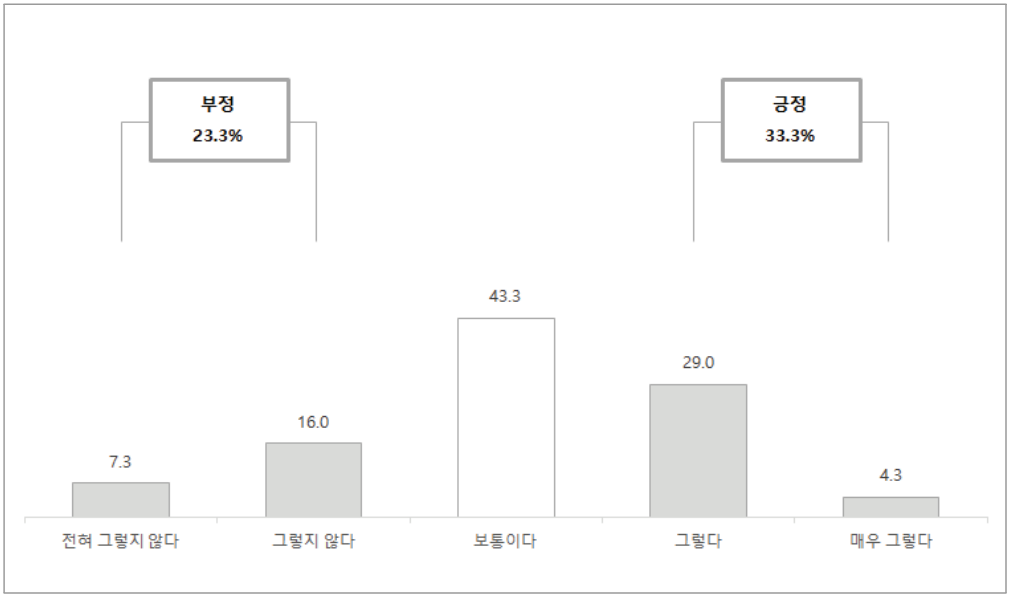
7. 문재인 정부의 정부혁신 성과에 대한 만족 수준

○ 공무원 응답자의 33.3%가 문재인 정부의 정부혁신 성과에 대해 만족한다고 평가하고 있으며, 이 중 4.3%는 매우 긍정적으로 평가함

- 반면, 공무원 응답자 10명 중 약 7명은 정부혁신 성과에 대해 유보적(43.3%)이거나 부정적(23.3%)으로 평가하고 있으며, 특히 7.3%는 정부혁신 성과에 대해 매우 부정적인 인식을 나타내고 있음

〈그림 3-41〉 문재인 정부의 정부혁신 성과에 대한 만족 수준

[N=300 / 단위 : %, 점]



출처: 저자 작성

제4절 종합비교 및 시사점

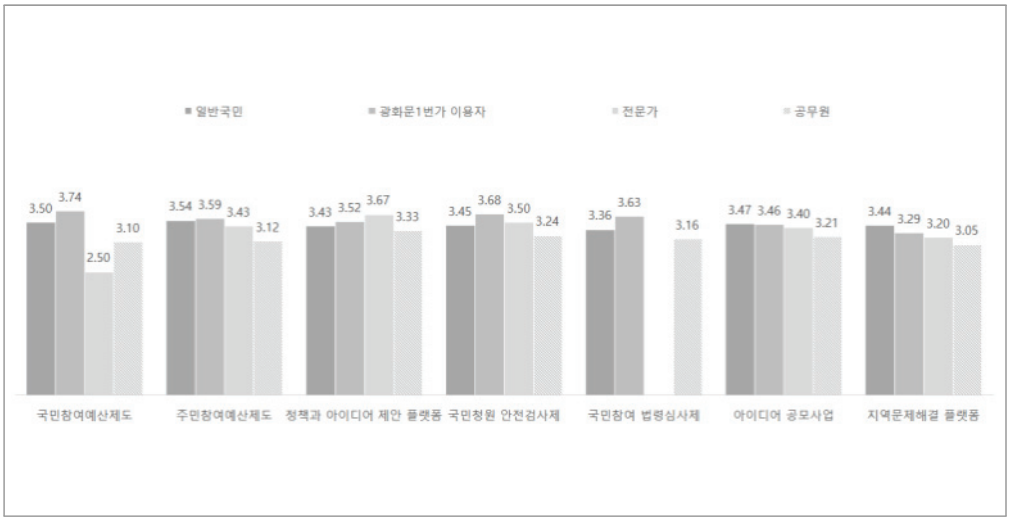
1. 참여제도 및 행정서비스 관련 정부혁신 체감도 비교

○ 참여제도에 대한 일반국민과 전문가, 공무원의 인식을 파악한 결과, 일반국민은 '주민참여예산제도'(3.54점)에 대한 만족도가 가장 높았으며, 광화문1번가 이용자는 '국민참여예산제도'(3.74점), 전문가는 '정책과 아이디어 제안 플랫폼'(3.67점)을 가장 높게 평가함

- 한편, 공무원은 전반적으로 일반국민이 체감하는 만족 수준보다는 정부혁신 성과에 대해 낮게 인식하고 있으며, 특히 '주민참여예산제도'의 성과(3.12점)에 대해서는 일반국민과의 차이가 큰 것으로 나타남

〈그림 3-42〉 참여제도 관련 정부혁신과제에 대한 만족도 및 공무원 인식

[N= 일반국민, 광화문1번가 이용자, 전문가 : 참여제도 참여 경험자, 공무원 : 전체 / 단위 : 점]



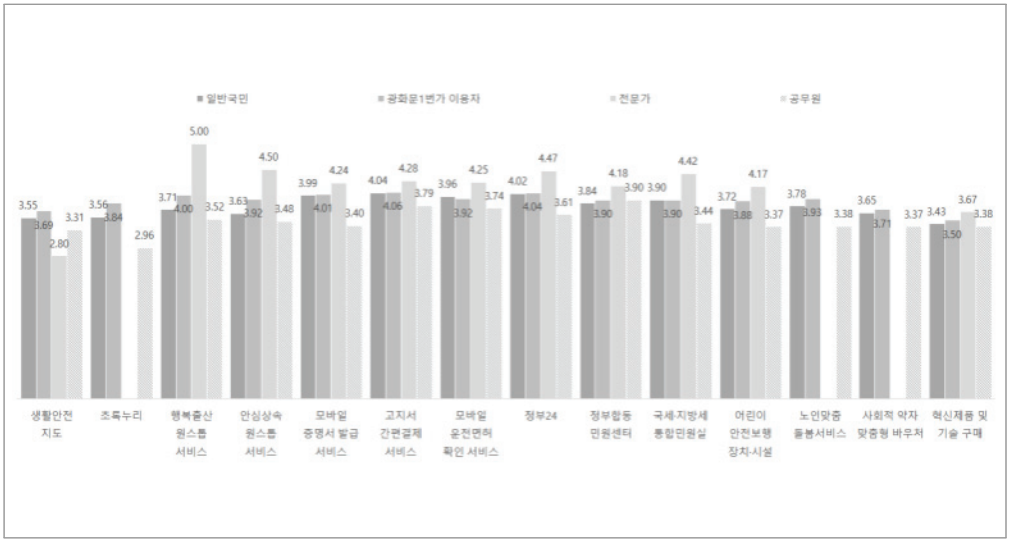
출처: 저자 작성

○ 행정서비스에 대한 일반국민과 전문가, 공무원의 인식을 파악한 결과, 일반국민(4.04점)과 광화문1번가 이용자(4.06점)는 '고지서 간편결제 서비스'에 대한 만족도를 가장 높게 평가함

- 공무원은 참여제도와 유사하게 일반국민이 체감하는 만족 수준 대비 정부혁신 성과에 대해 낮게 인식하고 있음. 반면, '정부합동민원센터'에 대한 정부혁신 성과에 대해서는 일반국민(3.84점)의 만족 수준 대비 긍정적(3.90점)으로 평가함

〈그림 3-43〉 행정서비스 관련 정부혁신과제에 대한 만족도 및 공무원 인식

[N= 일반국민, 광화문1번가 이용자, 전문가 : 참여제도 참여 경험자, 공무원 : 전체 / 단위 : 점]



출처: 저자 작성

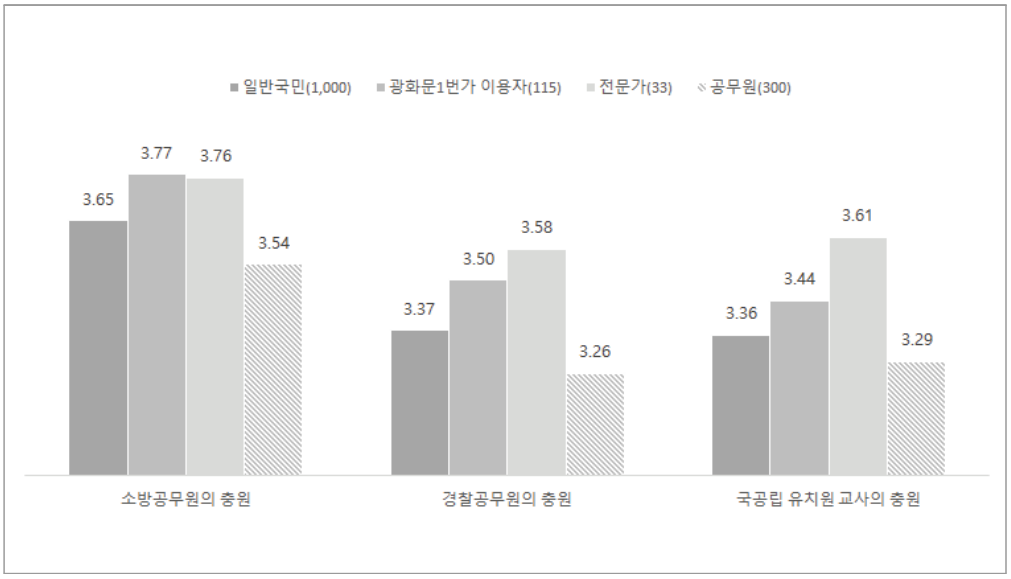
2. 행정서비스 품질 제고를 위한 정부 노력 평가

○ 일반국민과 광화문1번가 이용자, 전문가, 공무원 모두 '소방공무원의 충원'으로 소방서비스 품질이 제도됐다는데 가장 긍정적으로 평가하고 있으며, 특히, 광화문1번가 이용자가 3.77점으로 가장 높게 평가함

- '경찰공무원의 충원'과 '국공립 유치원 교사의 충원'으로 인한 행정서비스 품질 제고에 대해서는 전문가의 평가가 가장 높은 것으로 나타남
- 한편, 일반국민과 공무원은 행정서비스 품질 제고를 위한 정부 노력에 대해 광화문1번가 이용자와 전문가와 대비하여 상대적으로 낮게 평가하고 있음

〈그림 3-44〉 행정서비스 품질 제고를 위한 정부 노력 평가

[N=( )전체 / 단위 : 점]



출처: 저자 작성

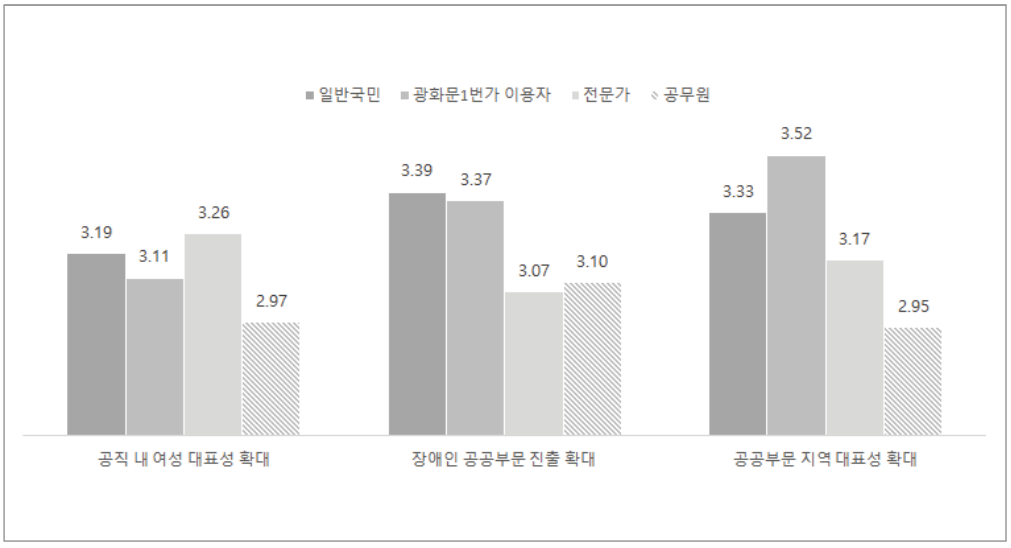
3. 인사 다양성 및 형평성 제고를 위한 정부 노력 평가

○ 인사 다양성 및 형평성 제고를 위한 정부의 노력에 대해 일반국민은 '장애인의 공공부문 진출 확대'(3.39점)를 가장 높게 평가하고 있으며, 광화문1번가 이용자는 '공공부문 지역 대표성 확대'(3.52점)를, 전문가는 '공직 내 여성 대표성 확대'(3.26점)를 가장 긍정적으로 평가함

- 한편, 공무원은 모든 항목에서 일반국민과는 대조적인 평가를 나타내고 있으며, 특히, '공직 내 여성 대표성 확대'(2.97점)와 '공공부문 지역 대표성 확대'에 대해서는 가장 낮게 평가하고 있음

〈그림 3-45〉 인사 다양성 및 형평성 제고를 위한 정부 노력 평가

[N=일반국민, 광화문1번가 이용자, 전문가 : 각 항목별 정부혁신과제 인지자, 공무원 : 전체 / 단위 : 점]



출처: 저자 작성

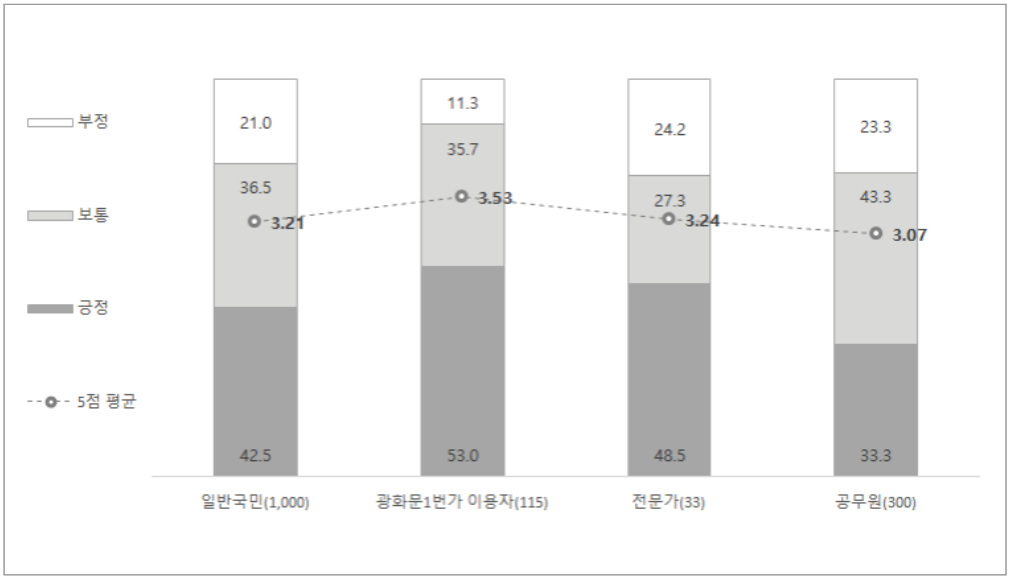
4. 문재인 정부의 정부혁신 성과에 대한 만족 수준

○ 문재인 정부의 정부혁신 성과에 대한 만족도는 광화문1번가 이용자가 3.53점으로 가장 높게 평가했으며, 다음으로는 전문가(3.24점), 일반국민(3.21점), 공무원(3.07점) 등의 순으로 평가함

- 문재인 정부의 정부혁신 성과에 대해 전반적으로 모든 집단에서 긍정적인 평가가 많았으며, 특히 광화문1번가 이용자의 과반 이상이 긍정적으로 평가하고 있음
- 반면, 전문가의 경우 부정적인 평가가 24.2%로 타 집단 대비 상대적으로 높은 수준을 보이고 있으며, 공무원의 부정적인 평가 역시 23.3%로 높게 나타남

〈그림 3-46〉 문재인 정부의 정부혁신 성과에 대한 만족 수준

[N=( )전체 / 단위 : %, 점]



출처: 저자 작성

5. 시사점

○ 참여제도의 경우 공무원의 효과성에 대한 인식이 국민의 만족도보다 낮은 것으로 나타나 국민과 공무원의 거버넌스 혁신의 체감이 있어서 괴리가 있음을 시사
- 혁신의 실행가능성 응답에서 공무원은 혁신적 활동에 대한 조직 차원에서의 지원 노력에 비하여 혁신적 아이디어 도입의 개방성에 대하여 상대적으로 높이 평가하고 있는 것과 연계해 볼 때 협력의 필요성에 대한 인식은 높아졌다고 볼 수 있음
- 그러나 협력적 거버넌스를 통한 정책의 공동생산의 실행 효과에 대해서 국민과의 시각 차이가 있다는 점에서 성공사례의 확산과 교육, 공동생산 실행에 대한 교육 등이 필요할 것으로 판단됨

○ 행정서비스의 경우 정부 24, 모바일 증명서 발급, 고지서 간편결제 서비스 등 디지털 기술을 활용한 서비스 이용의 편의성이 증진된 것에 대해 공무원이 인식하는 효과성 수준과 국민이 체감하는 만족도 수준이 유사한 것으로 평가되었음. 향후 디지털 전환을 통한 행정서비스 혁신을 더욱 촉진할 필요가 있음
- 반면 단순 정보 통합 포털의 경우 공무원의 효과성 인식, 국민이 체감하는 만족도 수준이 유사하게 낮아 정보의 통합적 제공 영역에 대하여 사용자로서의 국민의 관심 영역과 이용 방식에 대한 개선이 필요할 것으로 판단됨

○ 행정서비스 품질 제고를 위한 현장인력 충원에 대해서도 국민이나 전문가가 느끼는 만족도에 비하여 공무원들이 인력충원 결과 품질 제고라는 효과를 달성했는가에 대한 인식이 낮은 것으로 나타났음
- 이는 현장인력 충원의 필요성에 대하여 동의는 하지만 업무를 수행하는 공무원의 입장에서는 행정 서비스 품질 제고는 인력 충원 이외에 다양한 정책 수단이 함께 활용될 필요가 있다는 복합적 성격을 고려한 것이라고 판단됨
- 따라서 향후 정부는 디지털 전환을 통한 행정 서비스 혁신의 사례에서와 마찬가지로 인력 충원 이외에 디지털 기술을 활용한 단순 업무의 자동화, 서비스 품질제고를 위한 다양한 노력을 기울일 필요가 있음

○ 정부운영의 원리를 사회적 가치 중심으로 변화시키는 것은 문재인 정부 정부혁

신의 3대 전략 중 하나이며, 인사 다양성과 형평성의 제고는 이를 실천하는 주요 과제임

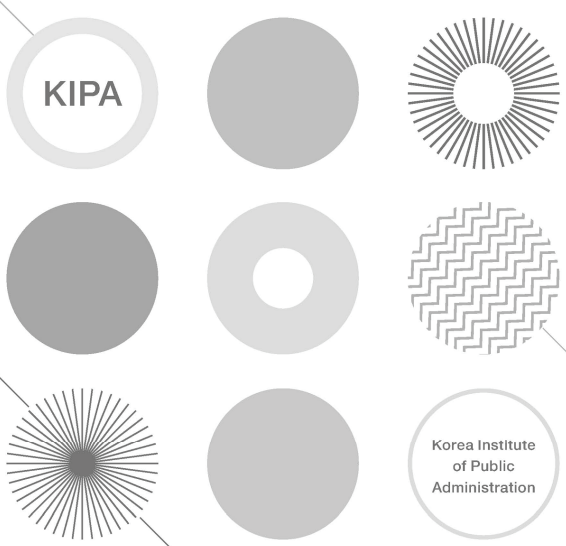
- 그러나 해당 영역에 있어서 공무원의 효과성 인식은 타 영역의 과제에 대한 효과성 인식에 비하여 상대적으로 낮은 것으로 나타났음
- 국민들은 현재의 만족수준보다 필요성에 대한 인식 정도가 더 높아 적극적 조치에 대한 요구가 더욱 높아질 것으로 판단됨
- 공무원의 경우 적극적 조치로 인한 인사 다양성 및 형평성의 효과성이 낮다고 인식하고 있음. 이는 실적주의를 근간으로 한 공무원 인사임용제도 하에서 적극적 조치에 대한 부정적 인식이 반영된 결과일 수도 있고 적극적 조치에도 불구하고 인사의 다양성과 형평성을 달성하지 못하였다고 보는 인식이 반영된 결과일 수도 있음
- 혁신의 주체이자 대상인 공무원의 인사와 직결되는 제도이므로, 이에 대한 공무원을 대상으로 한 보다 심층적인 조사가 필요할 것으로 판단됨

○ 문재인 정부의 정부혁신에 대한 전반적인 만족수준을 보면 광화문 1번가 이용국민 ≫ 일반국민과 전문가 ≫ 공무원 순인 것으로 나타났음

- 본 연구의 조사 설계 과정에서 공무원은 혁신의 성과에 대한 과대 긍정평가를 해소하기 위하여 전문가 집단을 조사 대상에 포함하였으나 오히려 공무원의 정부 혁신에 대한 만족도가 국민에 비하여 낮은 수준인 것으로 나타났음
- 다만 전문가 집단의 규모가 일반국민 및 공무원에 비하여 매우 적은 수준이라는 점을 감안하여 해석할 필요가 있음
- 이러한 결과는 공무원의 경우 혁신을 실행하는 주체라는 관점에서 혁신과제의 실질적 효과성 차원의 체감도를 측정하였고 국민의 입장에서는 정부혁신의 수혜자라는 관점에서 실제로 인지, 경험한 국민의 만족도 차원의 체감도를 측정한 결과가 반영된 것이라고 볼 수 있음
- 또한 현 정부의 정부혁신은 과거에 비하여 보다 개방적인 정책과정 및 적극행정을 통한 혁신을 강조하고 있어 공무원에게는 협력적 거버넌스 실행을 위한 학습과 경험, 소극행정 탈피를 위한 보다 강력한 지원체계가 필요한 상황을 반영한 것으로 판단할 수 있음
- 따라서 이러한 상황을 고려한 제도적 뒷받침 필요

제4장 정부혁신 체감도 향상을 위한 주요 혁신 방향

제1절 참여제도 체감도 향상을 위한 방향
제2절 행정서비스 체감도 향상을 위한 방향
제3절 인사 다양성 및 형평성 체감도 향상을 위한 방향
제4절 공무원 혁신 역량 및 일하는 방식



제4장 정부혁신 체감도 향상을 위한 주요 혁신 방향

KIPA

제1절 참여제도 체감도 향상을 위한 방향

○ 체감도 관점에서의 문제점

- 국민의 인지율에 비하여 낮은 경험율
  - 문재인 정부에서는 “참여”를 통한 거버넌스 혁신을 이전 정부보다 더욱 강조하고 있으며 다양한 플랫폼과 참여 제도 및 수단을 통해 국민의 정책과정 참여를 독려하고 있는 상황
  - 그러나 일반국민 기준으로 참여제도에 대한 인지율은 45% 이상이며 실질적인 경험률은 전체의 10-15%에 그치고 있으며 참여 의향(3.1~3.2점대) 에 있어서도 광화문 1번가 이용자나 전문가에 비하여 낮은 편임
  - 반면 실제 참여제도를 경험한 국민의 만족도는 보통 이상의 만족도를 보임
  - 광화문 1번가 이용 국민의 경우 인지율도 70% 이상, 실질적인 경험률 또한 20% 정도 수준이며 참여의향도 일반국민이나 전문가에 비하여 높은 수준. 전문가의 경우 자신의 전문영역을 활용하여 참여하고자 하는 경향이 반영되어 일반국민과 광화문 1번가 이용 국민의 중간 정도 수준을 보임
- 국민 만족도와 공무원 효과성 인식 간 간극
  - 참여제도를 활용할 의향에 대한 일반국민과 공무원의 효과성 인식은 보통으로 유사한 수준을 보임. 반면 참여제도를 경험한 국민은 보통 이상의 만족도를 보이고 있음. 공무원의 경우 참여제도에 대하여 국민보다 낮은 만족도 평가를 내리고 있어 국민과 공무원의 거버넌스 혁신의 체감에 있어서 괴리가 있음을 시사
- 참여의 용이성 vs 숙의와 토론
  - 전문가와 광화문1번가 이용자는 참여예산제도, 아이디어 제안 플랫폼 및 공모사업, 지역문제 해결 플랫폼과 같이 참여를 위한 학습과 시간, 노력이 별도로 소요되고 숙의하는 과정에 참여할 의향이 높음. 그 중에서도 아이디어 제안 플랫폼이 비교적 시간과 노력, 숙의의 과정이 덜 소요되는 바 이에 대한 참여 의향이 높음

- 일반 국민은 국민청원안전검사제와 같이 제시된 참여제도 중 가장 비용이 덜 소요되는 과정에 참여할 의향이 상대적으로 높은 것으로 나타남

- 인지도 제고 필요

- 정책 및 아이디어 제안 플랫폼의 경우 일반국민에게 인지도가 상당히 높은 편(78.4%)이나 국민참여예산제도, 국민청원안전검사제, 국민참여 법령심사제 등에 대해서는 응답자 중 40% 대의 인지율을 보이고 있음
- 참여의 진작을 위해서는 인지도 향상이 우선이므로 적극 홍보 등 다각도로 인지도 제고 방안 마련 필요

○ 체감도 향상을 위한 향후 방향

- 다양한 국민 참여 통로별 전략적 홍보와 인센티브

- 일반국민 기준으로 참여제도에 대한 인지율이 45% 이상이지만 실질적인 경험률은 전체의 10-15% 정도에 그치고 있어 참여 , 홍보뿐만 아니라 실제 참여를 유도하는 인센티브가 필요한 상황
- 국민의 일상생활과 직결되는 국민청원안전검사제에 대해 일반 국민은 타 참여 기제와 비교하여 활용할 의사가 더 높은 데에 반해 인지도는 상대적으로 낮은 상황임
- 국민청원안전검사는 타 참여제도와 비교했을 때 국민이 직접적으로 불편을 느끼는 부분에 대해 참여적 방식으로 해소함으로써 국민의 체감도를 높일 수 있고 비교적 참여 비용이 적게 소요된다는 측면에서 강점이 있음. 참여의 비용이 적게 소요되면서 국민의 체감도가 높은 참여통로에 대해서 적극 홍보하여 크라우드소싱 효과성 제고 필요
- 비교적 참여의 비용이 높은 참여통로에 대해서는 참여 제도에 대한 적극 홍보 뿐만 아니라 참여의 인센티브 적극 고려 필요

- 국민의견의 숙성을 통한 정책 의제 반영 비율 제고

- 아이디어 제안과 공모에 대해서는 참여 비용이 상대적으로 더 높은 참여예산제도나 국민참여법령심사제도에 비하여 인지도는 높지만 참여의향은 더 낮은 것으로 나타나고 있음
- 이는 제도의 속성 상 예산 및 법령과 같이 비교적 강력한 정책수단에 국민의 의견이 반영될 수 있다는 기대감이 반영된 결과라고 볼 수 있는 바, 아이디어의 제안과 공모에 대해서도 숙성을 통한 정책 의제 반영 비율을 높이고 적극

홍보할 필요 있음

- 참여제도의 효과성에 대한 공무원의 경험치 증진
  - 국민들은 광화문 1번가 이용자나 전문가의 경우 정부혁신에 대한 관심이 높아 인지도도 각각 70% 이상, 55% 이상으로 나타나고 있음
  - 향후 참여제도에 대한 인지도가 더욱 확산되고 이를 경험하는 국민이 많을수록 참여에 대한 효능감을 높일 수 있는 다양한 방안이 강구되어야 하는 반면 공무원의 참여 기제 효과성에 대한 인식이 상대적으로 낮아 참여를 통한 문제 해결의 경험 축적 필요

○ 체감도 향상을 위한 주요 전략

- 참여 기제별 혁신 특성에 따른 전략적 홍보와 운영 계획 수립
  - [저비용 고효능 기제] 국민생활과 직결된 “특정” “문제” 해결을 위한 크라우드소싱 참여 기제는 무엇을 위해 참여해야 하는지가 매우 명백하고 체감도가 높은 영역. 이러한 영역을 적극 발굴하고 대국민 홍보 강화
  - [고비용 고효능 기제] 예산, 법령 심의 과정에 대한 참여는 대표적 고비용 고효능 기제로 참여 의향이 높은 만큼 참여 인센티브 제고 및 적극 홍보 필요
  - [중비용 중효능 기제] 아이디어 제안은 예산 및 법령에 비해서는 상대적으로 비용이 적게 들고 인지도도 높은 편임에도 불구하고 참여 의향이 그것보다 낮은 것은 참여 효능감에 대한 기대가 낮기 때문. 참여 효능감을 제고하기 위한 아이디어 숙성 프로세스, 아이디어 숙성을 위한 전문가 참여를 통해 정책 반영도 제고 등 체계적 전략 수립 및 참여 프로세스 전반에 대한 투명성과 반응성 제고
- 참여에 대한 인센티브를 자원봉사제도와 연계
  - 참여에 대한 인센티브를 자원봉사 경력과 연계하여 자원봉사 실행 경력에 비례한 자원봉사 수혜 혜택으로 제공함으로써 참여를 제고하고 넓게는 시민사회의 저변 확대의 효과를 달성하도록 함
- 참여기반 정책 형성 및 서비스 발굴 경험 확대를 위한 공무원 교육과 인센티브 제고
  - 공무원 교육프로그램에 국민 제안 아이디어의 숙성과 토론을 위한 교육, 민간의 현장전문가와 함께 정책의 프로토타입을 만드는 경험을 축적하기 위한 워크숍, 실제로 정책공동생산을 기획하고 의제를 발굴한 공무원에 대한 포상 등 거버넌스 역량 강화 체계 마련

제2절 행정서비스 체감도 향상을 위한 방향

1. 디지털 기술을 활용한 서비스 제공

○ 체감도 측면에서 문제점

- 정보공개와 데이터 개방의 경우 많은 국민이 국가가 개방한 데이터를 모르고 활용하는 것이 많음. 대표적으로 '다방'에 대한 앱 서비스는 알고 있지만 이 앱이 공공데이터를 활용하고 있다는 것은 알고 있지 못함
  - 이처럼 공공데이터를 활용한 앱을 알고 있지만 공공데이터 개방에 대한 인식은 그리 높지 못한 상황임. 국민이 서비스를 받는다는 측면에서 데이터의 출처를 알 필요는 없지만 데이터를 직접 활용해야 하는 국민의 입장에서는 공공데이터 개방을 인지하지 못하고 있어 향후 스스로 공공데이터를 활용한 가치 창출에는 활용하기 어렵다는 문제가 발생
- 체감도의 문제의 원인은 여러 가지가 존재하는데 하나는 접근성의 문제임. 홈페이지와 관련한 접근성의 문제를 들 수 있는데, 국가가 많은 예산을 활용하여 다양한 접근경로를 만들었지만 이용률이 떨어진다는 것은 현재의 정부사이트가 국민 수요에 기반하지 못하고 있다는 것으로 해석할 수 있음
  - 이미 기업은 그 속에서 다양한 사이트 경로로 들어갈 수 있는 단일창구(single window)를 만들었으며, 일부 국가에서는 단일창구를 통해 공공서비스를 받을 수 있는데 우리의 경우 이러한 접근성이 떨어지는 문제들이 있는 것으로 보여짐
  - 즉 좋은 컨텐츠를 공개하고 개방해도 국민이 찾지 못하는 사이트는 체감도가 떨어질 수밖에 없음
- 서비스 앱의 격차 문제를 제기할 수 있음. 최근 많은 서비스가 앱으로 만들어지고 있는데, 이는 선택적 서비스만 제공하는 것으로 보편적 서비스 측면에서 문제를 야기하고 있음. 예를 들어 기존 홈페이지의 사이트를 그대로 앱으로 만드는 경우가 많은데 모바일에서는 사용자 접근성이 떨어질 수 있음
  - 정확하게 주제를 모르는 경우 본인이 원하는 앱을 찾는 것은 현실적으로 어려우며, 국민 입장에서는 많은 시간을 들이기 때문에 자칫 모바일에서 접근성

이 떨어지면 다시 일반 PC에 들어가 사용해야하는 불편함으로 국민의 체감도가 떨어질 수 있음

- 특히 한국은 PC보다 모바일이 더욱 활성화되고 있는 상황에서 사회적 약자의 경우 디지털 격차로 더욱 소외될 수 있는 문제가 발생할 수 있음
- 많은 서비스가 앱 또는 모바일웹으로도 이용할 수 있지만, 아직 반응형 웹이 적용되지 않은 일부 서비스가 남아 있으므로 이에 대한 개선이 필요

- 정보공개의 처리 절차를 보다 투명하게 개선할 필요
  - 현재 정보공개의 경우도 원문공개율이 지속적으로 향상되고 있으나 정보공개 처리에 대한 충분한 사유설명의 미흡이 존재하는 등 정보공개에 대한 국민의 불만이 존재하고 있음
  - 정보공개에 대한 수요분석과 그에 대한 정보를 공개하는 것도 좋지만 정보공개청구인에게 구체적인 사유와 법적근거를 제시하는 것이 필요
- 공인인증서 폐기에 따른 인증 접근성 제고
  - 현재 정부는 공인인증서 폐기에 따라 인증서, 디지털원패스, 지문보안인증 등 다양한 방식을 제공하기 시작함
  - 그러나 카카오, 네이버 등의 인증과 연동할 수 있도록 하여 접근성을 향상시킬 필요가 있음

○ 체감도 향상을 위한 향후 방향

- 모바일의 통합형 시스템 확산
  - 최근 정보공개 청구 및 공공 서비스 개발은 온라인과 모바일 중심으로 바뀌고 있음. 그러나 새로운 정책과 서비스가 만들어지면 그만큼 앱과 홈페이지가 만들어지고 국민은 그것을 찾아다녀야 함
  - 따라서 모바일에서 쉽게 찾을 수 있는 통합형 시스템 확산 필요
- 국민체감형 디지털 성과지표로 전환
  - 현재 디지털 서비스를 측정할 수 있는 지표 개발이 미흡하며, 서비스의 디지털 전환을 확대하기 위해서는 전자정부 지표를 디지털 정부에 맞는 지표로 개선이 필요
  - 지표개발에 있어 인프라 구축 중심이 아닌 국민이 직접 경험하고 체험할 수 있는 지표 개발 필요

○ 체감도 향상을 위한 주요 전략

- 개별 공공기관 데이터 경진대회 확산
  - 공공기관 데이터 경진대회가 일부 실행되고 있으나 국민이 데이터를 활용할 수 있도록 개별 기관이 보다 적극적으로 기관 데이터를 활용한 경진대회를 개최할 수 있도록 확산
  - 이를 통해 공공기관이 제공하는 데이터가 무엇인지 국민이 알 수 있으며 데이터 활용에서 어떤 장애요인이 있는지 파악할 수 있음
- 민간인증서로 들어가는 '원클릭' 공공사이트
  - 정부는 공공사이트에서 공인인증서를 대체하여 국민이 알고 있거나 친숙한 다양한 전자서명을 활용할 수 있게 유도할 예정임
  - 따라서 민간인증서가 공공사이트에 적용되는지 여부를 적극적으로 과제에 반영하여 조기에 민간인증서가 공공사이트와 연계될 수 있도록 유도
- 정보공개 처리절차의 표준화
  - 정보공개청구에 따른 처리절차가 기관별로 차이점이 존재하므로 모든 기관의 처리절차의 표준화를 통해 국민에게 보다 적극적인 정보공개행정 추진
  - 이를 통해 기관별 차이에 따른 국민의 정보공개에 대한 불만을 줄이는 것이 필요
- 디지털 서비스지수 개발
  - '공공서비스의 디지털 전환율' 지표를 개발하여 많은 디지털 서비스의 수준을 상향평준화하는 작업을 꾸준히 진행
- 민간 인증 Key 제공의 확대
  - 공인인증서가 폐지되어 다양한 인증방식을 활용하여 서비스에 들어갈 수 있게 정부도 조치하고 있으나 기존의 민간 인증방식을 활용할 수 있도록 방향 설정

2. 원스톱 서비스

○ 체감도 측면에서 문제점

- 특정 사용자집단 대상 서비스에 대한 낮은 국민 체감도
  - '행복출산 원스톱 서비스'와 같이 특수적이고 특정적인 국민을 대상으로 실시되는 서비스에 대한 국민 체감도는 다른 서비스에 대한 국민 체감도에 비해 낮음(인지도: 55.0%, 경험도: 21.8%, 만족도: 3.71점, 이용 의향: 2.89점)
  - 반면 '정부24'와 같이 보편적이고 광범위한 국민을 대상으로 실시되는 서비스에 대한 국민 체감도는 다른 서비스에 대한 국민 체감도에 비해 높음(인지도: 90.5%, 경험도: 82.7%, 만족도: 4.02점, 이용 의향: 4.09점)
- 단순 정보·소식 제공 서비스에 대한 낮은 국민 체감도
  - '초록누리'와 같이 사용자의 편의성을 향상시키는 수단·기능 없이 정보 혹은 소식을 게시하고 전달하는 서비스에 대한 국민 체감도는 다른 서비스에 대한 국민 체감도에 비해 낮음(인지도: 36.2%, 경험도: 28.2%, 만족도: 3.56점, 이용 의향: 3.25점)
  - 반면 '모바일 증명서 발급 서비스'와 같이 데이터 및 정보통신기술을 활용하여 이전에 제공되었던 서비스에 비해 사용자 편의성을 증진시키는 서비스에 대한 국민 체감도는 다른 서비스에 대한 국민 체감도에 비해 높음(인지도: 79.5%, 경험도: 68.7%, 만족도: 3.99점, 이용 의향: 4.01점)
- 단방향 의사소통 서비스에 대한 낮은 국민 체감도
  - '안심상속 원스톱 서비스'와 같이 공급자와 사용자 간 상호작용을 증진시키는 수단·기능을 제한적으로 제공하거나 제공하지 않는 서비스에 대한 국민 체감도는 다른 서비스에 대한 국민 체감도에 비해 낮음(인지도: 39.7%, 경험도: 26.2%, 만족도: 3.63점, 이용 의향: 3.29점)
  - 반면 '고지서 간편결제 서비스'와 같이 공급자와 사용자 간 상호작용을 증진시키는 수단·기능을 제공하는 서비스에 대한 국민 체감도는 다른 서비스에 대한 국민 체감도에 비해 높음(인지도: 69.7%, 경험도: 61.5%, 만족도: 4.04점, 이용 의향: 3.96점)
- 통합 민원 접수·처리 서비스에 대한 낮은 국민 체감도

- ‘정부합동 민원센터’는 행정서비스 전반에 관한 조직·기관 간 통합 민원 접수·처리를 제공하는 서비스임에도 불구하고 이에 대한 국민 체감도는 낮음(인지도: 62.1%, 경험도: 37.2%, 만족도: 3.84점, 이용 의향: 3.67점)
- ‘국세·지방세 통합민원실’은 국세·지방세에 관한 조직·기관 간 통합 민원 접수·처리를 제공하는 서비스임에도 불구하고 이에 대한 국민 체감도는 낮음(인지도: 60.9%, 경험도: 44.2%, 만족도: 3.90점, 이용 의향: 3.64점)

○ 체감도 향상을 위한 향후 방향

- 특정 사용자집단 대상 서비스 관련 정책정보 제공 및 홍보 확대
  - 정부의 대국민 정책정보 제공 및 홍보 노력은 국민들의 행정서비스 수용 및 제약없는 행정서비스 사용에 긍정적인 영향을 미치고, 나아가 국민들의 자발적인 정책과정 참여에 기여함(이일우·이철한, 2018: 299-301)
  - 특히 ‘행복출산 원스톱 서비스’와 같이 특수적이고 특정적인 국민을 대상으로 실시되는 서비스의 체감도 개선을 위해서는 실제적·잠재적 사용자들을 선제적으로 파악하고 적극적인 정책정보 제공 및 홍보를 실시할 필요가 있음
  - 예를 들어 평택시는 도로명주소의 정착을 위해 특색 있는 홍보 사업(예: 관내 초등학교 대상 동영상 홍보, 자율형 건물번호판 공모전 운영, 홍보부스 캠페인 운영)을 추진했다는 평가를 받아 우수기관으로 선정되었음[72)]
- 데이터·정보통신기술 기반 사용자 편의성 증진 수단·기능 확대
  - 행정서비스의 기반이 되는 데이터의 정확성·시의적절성·적합성을 향상시키거나 혁신적인 정보통신기술을 도입하여 사용자 편의성을 증진시키는 노력은 국민들의 행정서비스 사용의 용이성에 긍정적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 행정서비스의 질 및 만족도 제고에 기여함(한희정 외, 2020: 260-261)
  - 특히 ‘초록누리’와 같이 사용자의 편의성을 향상시키는 수단·기능 없이 정보 혹은 소식을 게시하고 전달하는 서비스의 체감도 개선을 위해서는 사용자 편의성을 증진시키기 위한 노력(예: 데이터 정확성·시의적절성·적합성 개선, 정보통신기술을 활용한 서비스 제공 방식 개선)을 실시할 필요가 있음
  - 예를 들어 남원시는 시민이 필요한 정보를 한곳에서 쉽고 편리하기 찾을 수

72) 아주경제, “평택시, 2020년 토지정보 분야 업무평가 ‘우수기관’ 표창”, 2020년 12월 9일. https://www.ajunews.com/view/20201209225825598

있는 맞춤형 정보를 제공하고 모바일 디바이스 환경에 최적화된 반응형 웹사이트로서 인구정책 홈페이지 서비스를 제공하기 시작하였음[73]

- 공급자-사용자 쌍방향 의사소통 활성화 수단·기능 확대
  - 정부의 대국민 쌍방향 의사소통 개선 노력은 사용자가 공급자의 행정서비스 제공에 있어서 자신의 선호·필요가 반영되는 과정·결과를 체감하도록 만들고 행정서비스의 질 및 만족도 제고에 기여함(송건섭, 2018: 114)
  - 특히 '안심상속 원스톱 서비스'와 같이 공급자와 사용자 간 상호작용을 증진시키는 수단·기능을 제한적으로 제공하거나 제공하지 않는 서비스의 체감도 개선을 위해서는 공급자와 사용자 간 쌍방향 의사소통 내용(주제·대상·범위), 횟수(빈도), 방식(수단·도구) 개선을 모색할 필요가 있음
  - 예를 들어 고양시는 SNS·홈페이지 채널, 정책 캘린더, 인터넷방역단 등과 같은 쌍방향 소통 공간을 운영하여 시민들로부터 호응을 받은 성과를 인정받아 8년 연속 공공부문 올해의 소통 대상을 수상하였음[74]

○ 체감도 향상을 위한 주요 전략

- 서비스 관련 정책정보 제공 및 홍보 확대
  - 현재 '정부혁신 종합 추진계획'에는 대국민 서비스 설계 및 제공에 필요한 서비스 내용 및 방식에 대한 전략이 제시되어 있음(추진과제 3·4·5)
  - 하지만 이러한 내용 및 방식으로 제공되는 서비스의 체감도 제고 및 확산을 위한 전략이 제시되어 있지 않음
  - 그러므로 특히 '서비스 관련 정책정보 제공 및 홍보 확대를 위한 체감도 제고'를 서비스 분야의 새로운 전략으로 추가하여 서비스의 체감도 제고 및 확산을 모색할 필요가 있음
- 사용자 편의성 증진 수단·기능 확대
  - 현재 '정부혁신 종합 추진계획'에는 사용자 편의성 증진 수단·기능 확대를 위한 전략으로서 '디지털 기술의 과감한 도입으로 공공서비스의 획기적 개선'이

73) 국제뉴스, "남원시, 인구정책 홈페이지 서비스 시작", 2020년 6월 2일. 검색일, 2020.12.24., http://www.gukjenews.com/news/articleView.html?idxno=2010771

74) 이데일리, "고양시 SNS홍보, 8년 연속 대한민국소통대상 수상 '영예'", 2020년 11월 12일. 검색일, 2020.12.24., https://www.edaily.co.kr/news/read?newsId=03575206625965064&mediaCodeNo=257&OutLnkChk=Y

제시되어 있음(추진과제 5)

- 하지만 디지털 기술의 도입 및 활용 자체와 별도로 이러한 디지털 기술의 도입 및 활용을 통해 사용자 편의성을 확대하기 위한 방안을 기술하는 세부과제가 제시되어 있지 않음
- 그러므로 '사용자 편의성 개선 기능·도구를 통한 서비스 고도화'를 새로운 세부과제로 추가하여 사용자 편의성 확대를 모색할 필요가 있음

- 쌍방향 의사소통 활성화 수단·기능 확대

- 현재 '정부혁신 종합 추진계획'에는 쌍방향 의사소통 활성화 수단·기능 확대를 위한 전략으로서 '국민에게 필요한 서비스의 선제적·맞춤형 안내 및 제공'이 제시되어 있음(추진과제 4)
- 하지만 국민에게 필요한 서비스의 선제적·맞춤형 안내 및 제공을 위하여 쌍방향 의사소통을 활성화하는 방안에 관한 세부과제가 제시되어 있지 않음
- 그러므로 '체감도 높은 서비스를 위한 쌍방향 의사소통 수단·기능 확대'를 새로운 세부과제로 추가하여 쌍방향 의사소통을 활성화할 필요가 있음

3. 서비스 사각지대 해소 및 혁신조달

○ 체감도 측면에서 문제점

- 취약계층 대상 서비스에 대한 낮은 국민 경험도

- '사회적 약자 맞춤형 바우처'와 같은 취약계층 대상 서비스에 대한 국민 인지도, 만족도, 이용 의향은 다른 서비스에 대한 국민 인지도, 만족도, 이용 의향에 비해 크게 낮지 않음(인지도: 59.7%, 만족도: 3.65점, 이용 의향: 3.33점)
- 하지만 이러한 취약계층 대상 서비스에 대한 국민 경험도는 다른 서비스에 대한 경험도에 비해 낮음(경험도: 21.1%)

- 현장 확인·방문 서비스에 대한 낮은 국민 경험도

- '노인 맞춤 돌봄 서비스'와 같은 현장 확인·방문 서비스에 대한 국민 인지도, 만족도, 이용 의향은 다른 서비스에 대한 국민 인지도, 만족도, 이용 의향에 비해 크게 낮지 않음(인지도: 65.5%, 만족도: 3.78점, 이용 의향: 3.46점)

- 하지만 이러한 현장 확인·방문 서비스에 대한 국민 경험도는 다른 서비스에 대한 경험도에 비해 낮음(경험도: 23.4%)

- 안전장치·시설에 대한 낮은 국민 경험도 및 이용 의향
  - '어린이 안전보행 장치·시설'과 같은 안전장치·시설에 대한 국민 인지도 및 만족도는 다른 서비스에 대한 국민 인지도 및 만족도에 비해 크게 낮지 않음(인지도: 57.5%, 만족도: 3.72점)
  - 하지만 이러한 안전장치·시설에 대한 국민 경험도 및 이용 의향은 다른 서비스에 대한 경험도 및 이용 의향에 비해 낮음(경험도: 28.2%, 이용 의향: 3.32점)
- 혁신제품 공공조달·구매에 대한 낮은 국민 경험도, 만족도, 이용 의향
  - '혁신제품 및 기술구매'와 같은 혁신제품 공공조달·구매에 대한 국민 인지도는 다른 서비스에 대한 국민 인지도에 비해 크게 낮지 않음(인지도: 52.1%)
  - 하지만 이러한 혁신제품 공공조달·구매에 대한 국민 경험도, 만족도, 이용 의향은 다른 서비스에 대한 경험도, 만족도, 이용 의향에 비해 낮음(경험도 20.2%, 만족도: 3.43점, 이용 의향: 3.14점)

○ 체감도 향상을 위한 향후 방향

- 취약계층 대상 서비스 수혜자 확대 및 서비스 내실화 실시
  - '사회적 약자 맞춤형 바우처'의 경우 부정수급이 발생하고, 전체 대상자 중에서 서비스 수혜자가 차지하는 비중이 낮고, 서비스 시간이 짧고, 서비스 콘텐츠가 불충분하다는 문제가 제기됨[75]
  - '사회적 약자 맞춤형 바우처'에 대하여 낮지 않은 인지도에도 불구하고 경험도가 낮은 것으로 나타나는 것은 부정수급, 낮은 서비스 수혜자 비중, 짧은 서비스 시간, 불충분한 서비스 콘텐츠로부터 비롯되었을 가능성을 시사함
  - 그러므로 '사회적 약자 맞춤형 바우처'의 체감도 향상을 위해서는 서비스 수혜자를 확대하고 서비스 내실화를 도모함으로써 양적인 측면과 질적인 측면에서 모두 국민 경험도를 증진시킬 필요가 있음
- 현장 확인·방문 서비스 내용 및 방식의 연계·통합 실시

75) 에이블뉴스. 2019.03.07. "성인 발달장애인 주간활동서비스 허울뿐". 검색일: 2020.12.09. (http://www.ablenews.co.kr/News/NewsContent.aspx?CategoryCode=0014&NewsCode=001420190307133251195836)

- ‘노인 맞춤 돌봄 서비스’의 경우 노인·복지 분야에 치중된 서비스 제공 내용 및 방식 혹은 노인·복지 분야와 관련 분야(예: 보건, 의료, 주거, 심리, 일자리) 서비스와의 유기적인 연계 부족이 제기됨[76]
- 이는 ‘노인 맞춤 돌봄 서비스’에 대한 낮은 국민 경험도가 단순하고 기초적인 수준의 내용 및 방식에 치중된 서비스 혹은 노인과 관련된 다양하고 포괄적인 분야에 대한 연계가 불충분한 서비스로부터 비롯되었을 가능성을 시사함
- 그러므로 ‘노인 맞춤 돌봄 서비스’의 체감도 향상을 위해서는 노인과 관련된 다양하고 포괄적인 서비스의 연계·통합을 실시하여 노인이 경험할 수 있는 서비스의 폭과 깊이를 확장시킬 필요가 있음

- 안전장치·시설 설치 확대 및 홍보·보완시설물 강화

- ‘어린이 안전보행 장치·시설’의 경우 주변에서 흔히 발견될 정도로 많이 설치되어 있지 않고, 홍보가 부족하고, 보완시설물 부족으로 인해 눈에 잘 띄지 않기 때문에 국민들이 경험하기 어렵다는 문제가 제기됨[77]
- 이는 ‘어린이 안전보행 장치·시설’에 대한 낮은 국민 경험도 및 이용 의향이 어린이 안전보행 장치·시설 설치 부족, 홍보 부족, 보완시설물 부족으로부터 비롯되었을 가능성을 시사함
- 그러므로 ‘어린이 안전보행 장치·시설’의 체감도 향상을 위해서는 장치·시설을 광범위하게 확대하고 홍보 및 보완시설물을 강화하여 어린이 안전보행에 대한 경각심을 환기시킴으로써 국민 경험도를 증진시킬 필요가 있음

- 혁신제품 공공조달·구매 정책정보 제공 활성화

- 일반적으로 중소기업 공공기술구매정책은 다양한 제약(기업: 개발인력·장비·자금·정보 부족; 공공기관: 제품·제도에 대한 인지도·정보 부족, 사전구매 계획 및 예산 부재)에 직면함(홍지승 외, 2015: 62-75)
- 이는 ‘혁신제품 및 기술구매’에 대한 낮은 국민 경험도, 만족도, 이용 의향이 기업의 정보 및 파트너 부족, 공공기관의 제품·제도에 대한 인지도·정보 부족으로부터 비롯되었을 가능성을 시사함

76) 김해뉴스. 2020.11.17. “김해 ‘지역사회통합돌봄’ 지난 1년의 성과는”. 검색일: 2020.12.09. (http://www.gimhaenews.co.kr/news/articleView.html?idxno=34334)
77) 중부일보 2020.10.13. “의정부시 어린이보호 옐로카펫, 잘 안보여서 효과 떨어진다”. 검색일: 2020.12.10. (http://www.joongboo.com/news/articleView.html?idxno=363449696)

- 그러므로 '혁신제품 및 기술구매'의 체감도 향상을 위해서는 기업과 공공기관에게 제공하는 정책정보의 양과 질을 제고하고 이에 따라 수요과 공급 간의 연결을 지향하는 서비스를 제공함으로써 국민 경험도를 증진시킬 필요가 있음

○ 체감도 향상을 위한 주요 전략

- 서비스 수혜자 확대 및 서비스 내실화 실시
  - 현재 '정부혁신 종합 추진계획'에는 취약계층 위기상황의 선제적 발굴·대응이 국민에게 필요한 서비스의 선제적·맞춤형 안내 및 제공의 세부과제로 제시되어 있음(추진과제 4)
  - 하지만 특히 취약계층 대상 서비스에 관한 수혜자 확대 및 서비스 내실화에 관한 계획이 명시적으로 제시되어 있지 않음
  - 그러므로 '수요조사를 통한 서비스 내용 및 방식 내실화'와 '위기가구 발굴을 통한 서비스 수혜자 확대'를 새로운 세부과제로 추가하여 서비스 수혜자 확대 및 서비스 내실화 실시를 모색할 필요가 있음
- 서비스 내용 및 방식의 연계·통합 실시
  - 현재 '정부혁신 종합 추진계획'에는 체감도 높은 수혜 서비스의 맞춤형 안내가 국민에게 필요한 서비스의 선제적·맞춤형 안내 및 제공의 세부과제로 제시되어 있음(추진과제 4)
  - 하지만 특히 현장 확인·방문 서비스에 대하여 일부 분야(예: 노인, 복지)와 관련 분야(예: 보건, 의료, 주거, 심리, 일자리) 간의 서비스 내용 및 방식의 연계·통합 계획이 명시적으로 제시되어 있지 않음
  - 그러므로 '서비스 간 연계·통합을 통한 맞춤형 서비스 고도화'를 새로운 세부과제로 추가하여 현장 확인·방문 서비스 내용 및 방식의 연계·통합 실시를 모색할 필요가 있음
- 장치·시설 설치 확대 및 홍보·보완시설물 강화
  - 현재 '정부혁신 종합 추진계획'에는 체감도 높은 수혜 서비스의 맞춤형 안내가 국민에게 필요한 서비스의 선제적·맞춤형 안내 및 제공의 세부과제로 제시되어 있음(추진과제 4)
  - 하지만 특히 어린이 안전보행 장치·시설에 대하여 장치·시설을 광범위하게 확대하고 홍보 및 보완시설물을 강화하여 어린이 안전보행에 대한 경각심을

환기시키기 위한 계획이 명시적으로 제시되어 있지 않음

- 그러므로 '안전 장치·시설 확대 및 홍보·보완시설물 강화'를 새로운 세부과제로 추가하여 안전에 관한 장치·시설을 양적으로 확대하고 이에 대한 홍보·보완시설물을 강화하여 효과를 제고할 필요가 있음

- 정책정보 제공 활성화

- 현재 '정부혁신 종합 추진계획'에는 혁신지향 공공조달의 범정부 확산이 범정부 협업을 통한 대국민 통합·연계 서비스 확대의 세부과제로 제시되어 있음(추진과제 3)
- 하지만 특히 혁신제품 공공조달·구매에 있어서 기업과 공공기관에게 제공하는 정책정보의 양과 질을 제고하고 이에 따라 수요과 공급 간의 연결을 지향하는 서비스에 대한 계획이 명시적으로 제시되어 있지 않음
- 그러므로 '기업·공공기관 대상 정책정보 양과 질 제고'를 새로운 세부과제로 추가하여 혁신제품 공공조달·구매에 관한 정책정보 활성화를 모색할 필요가 있음

4. 적극행정

○ 체감도 측면의 문제점

- 적극행정을 위한 정부혁신 노력에 대한 일반 국민들의 낮은 인지도

- 적극행정에 대해 광화문 1번가 이용자들은 82%, 전문가는 97%의 높은 비율로 인지하고 있는 것으로 나타난 것에 비해, 일반국민은 4명 중 1명 정도 수준(24.5%)으로만 인지하고 있을 정도로 일반국민들에게는 적극행정 체감에 앞선 정보 습득과 인지 단계부터 이루어지지 않은 상황인 것으로 확인됨

- 적극행정 확산을 위한 제도적 노력에 대한 공무원들의 소극적 인식

- 한편 적극행정의 당사자들인 공무원들은 적극행정 확산을 위한 제도적 노력인 사전컨설팅 제도에 대해 고려하거나 경험한 경우가 극히 드문 것으로 나타남. 사전컨설팅 제도가 공무원 업무처리의 적극성을 향상시킬 것인가에 대한 공무원들의 의견 또한 회의적인 것으로 나타남

- '적극행정'이라는 용어와 개인적 경험의 인지적 불일치
  - 국민들에게는 적극행정의 결과인 적극적인 행정서비스를 직접 경험한 바 있더라도 '적극행정'이라는 정부혁신의 제도적 노력 자체와 개념에 대한 인지도는 낮을 수 있음. 창의적이고 적극적인 행정서비스를 경험한 바 있더라도 그러한 서비스 경험이 '적극행정'의 결과인 것인지 직접적인 인과관계를 인지하지 못할 가능성을 감안할 필요성이 있음
  - 적극행정이라는 정부혁신의 제도적 노력의 실효성에 의문이 제기될 수 있음.

○ 체감도 향상을 위한 향후 방향
- 적극행정을 위한 노력(과정)과 적극행정의 결과(실제 서비스 체감 결과)에 대한 인식간의 괴리를 축소시킬 필요성이 있음
  - 일반국민들의 적극행정에 대한 인지도는 상당히 낮은 반면, 민원이나 인허가 신청 경험이 있는 일반 국민이 생각하는 담당자의 적극성은 긍정적으로 평가되고 있음
  - 즉, 적극행정이라는 용어와 개념, 그리고 이를 공무원 사회에 강조하고 있는 정부의 노력에 대한 인지도는 낮은 반면, 그 결과인 서비스 담당자들의 행정서비스에는 비교적 긍정적인 것을 알 수 있음
  - 이는 상기한 바와 같이 적극행정에 대한 체감도 측정 과정에서 발생할 수 있는 '적극행정'이라는 용어와 개인적 경험의 인지적 불일치의 가능성을 시사하는 결과임
- 적극행정에 대한 인지도 확산
  - 적극행정은 국민들이 최종적으로 경험하는 서비스의 질이자, 서비스의 질을 향상시키고자 하는 노력 그 자체임. 행정 서비스를 향상시키고자 하는 과정과 그 결과로서의 양질의 서비스 체감도가 모두 향상되어야 일반 국민들이 정부의 적극행정 활성화 노력과 그 결과를 인지하고 만족할 수 있을 것임
  - 정부의 이 같은 혁신 노력과 정책방향을 인지한다면 일반국민들이 갖는 정부신뢰(trust in government)의 상승으로 이어질 수 있음
- 적극행정 및 사전컨설팅 제도에 대한 공무원 사회의 인지도 확산
  - 행정 서비스를 향상시키고자 하는 과정에 대한 평가는 적극행정의 당사자이자 서비스 공급자인 공무원들의 평가 또한 중요한 근거가 됨

- 정부의 적극행정 노력에 대한 공무원들의 평가로부터 특기할만한 것은, 사전컨설팅 제도를 경험해본 공무원들의 의견과, 경험 여부와 관계없이 모든 공무원들이 인지하는 유용성에 대한 판단이 상이하다는 것
- 적극행정 사전컨설팅 제도를 고려하거나 경험한 공무원은 조사대상의 11%로, 33명에 불과. 이들은 60% 이상이 사전컨설팅 제도에 대해 만족한다는 긍정적인 답변을 함
- 그러나 전체 조사 대상 300명의 적극성 제고 도움 정도에 대한 의견으로는 유보적(53.7%)이거나 부정적(20%)이라는 의견을 제출함
- 이는 사전컨설팅 제도를 고려하거나 경험해본, 즉 사전컨설팅 제도에 대한 정보가 비교적 충분히 있는 공무원들과 그렇지 않은 공무원들 간의 제도 이용에 대한 심리적 진입장벽이 크게 다르다는 것을 시사하는 결과라 할 수 있음
- 사전컨설팅 제도에 대한 공무원 사회의 인지도를 높이기 위한 홍보가 더욱 필요할 것으로 판단됨

○ 체감도 향상을 위한 주요 전략

- 대국민 적극행정 인지도 확산
  - 일반 국민들에게는 정부가 적극행정으로 추구하고자 하는 혁신 방향에 대한 홍보가 더욱 필요할 것으로 판단됨
  - 적극행정 우수사례 발굴 및 홍보 강화
- 공무원 대상 사전컨설팅 제도 활용 홍보 강화 및 인센티브 마련
  - 공무원들에게는 사전컨설팅 제도와 같은 제도적 방안에 대한 홍보를 강화하여 현재 홍보 수준보다 적극적으로 이루어져야 할 것으로 판단됨
  - 사전컨설팅제도 이용 후 적극행정 실제 시행 시 향후 평가 시 인센티브로 반영될 수 있도록 제도적 방안 마련이 필요
  - 사전컨설팅제도 뿐만 아니라 적극적인 행정 행위의 사후 평가에서도 공무원들이 안심하고 적극적으로 업무를 진행할 수 있도록 돕는 제도 마련과 이에 대한 강조가 더욱 필요함

5. 현장필수인력 증원

○ 체감도 측면의 문제점

- 소방, 치안, 교원 행정의 현장 서비스에 대한 만족도 결과
  - 119 소방행정 서비스를 이용해본 일반국민이 16% 이상이고, 경험해본 국민들의 만족수준 또한 긍정적. 현장서비스에 대한 만족도는 소방, 치안, 교원 행정 서비스 모두 경험해본 일반 국민들은 긍정적으로 평가함
  - 사고가 발생하는 경우에 이용하게 되는, 즉 수요 발생에 따라 제공되는 119 소방서비스의 특성을 고려할 때 조사대상자의 20%가 채 되지 않는 비율로 경험해보았다는 결과 수치 자체를 공급 측면의 서비스 제공 빈도로 해석하지 않도록 주의가 필요함
  - 그러나 경험자들의 만족도가 높다는 결과는 현장인원 충원으로 현장서비스의 양적 확대가 이루어진 상황에서 소방행정 서비스의 질적 성장으로도 이어지고 있다는 신호로 해석할만 함
  - 공무원들의 인식 조사 결과에서도 소방인력 충원이 소방서비스의 품질 제고로 이어졌다는 평가에 긍정적인 응답 결과가 나타남
  - 대체로 공급자와 수요자 모두 소방 공무원의 충원이 서비스의 질적 개선으로 이어진 것으로 체감하고 있음
- 정부혁신에 대한 관심도와 정보 수준이 높은 국민들의 만족도
  - 일반국민들 가운데 정부혁신 활동에 가장 친숙하고 관심도가 높은 광화문 1번가의 이용자들은 사건 사고가 발생할 때 필요한 소방·경찰 서비스보다 상시적으로 이용이 필요한 공적 교육 서비스를 경험한 경우가 많은 반면, 경험률이 가장 높은 교원 행정 서비스에 대한 만족도가 소방·치안 서비스에 대한 만족도보다 낮게 나타남
  - 이는 공립 유치원 등 특정 연령층에서 상시적으로 필요한 공공서비스 수요자들이면서 정부혁신 활동을 비교적 잘 알고 있는 이용자들에게는 교육 서비스의 질이 아직까지 만족스러운 수준에 도달하지 못했을 가능성을 시사함
  - 상시적으로 필요한 서비스의 경우 소방·치안 서비스와 같이 긴급한 상황 대처에 도움을 주는 서비스보다 잦은 이용으로 평가의 기회가 많았을 가능성이

높으며, 광화문 1번가 이용자들의 경우 공공서비스에 대한 기대 수준이 일반보다 높을 가능성이 있기 때문에 낮은 만족도 수준을 응답했을 가능성이 있음

- 이는 서비스 경험 여부와 관계없이 현장공무원 충원이 서비스 품질을 제고시킨 것으로 평가하는가에 대한 설문에서도 광화문 1번가 이용자들이 국공립 유치원 교원 충원에 대한 평가가 가장 낮게 나타난 결과로 추론할 수 있음

- 경찰공무원 확충에 대한 공무원들의 낮은 효과성 체감도

- 한편 공무원들은 경찰 공무원의 확충에 따른 치안서비스 품질 제고에 대해 부정적으로 인식하고 있는 비율이 전체 조사대상자 중 18% 이상으로 나타나 5명중 1명은 경찰 공무원 충원의 서비스 질 제고에 효과가 없다고 인식하고 있을 가능성이 확인됨. 이는 소방공무원 확충의 품질 제고 효과에 대한 부정적 답변이 10%에 그치는 것과 확연한 차이임
- 112 치안행정 서비스를 경험한 일반국민과 광화문 1번가 이용자들의 평가가 3.59, 3.76(5점 만점)으로 긍정적인 결과로 나타난 것을 고려할 때, 행정서비스의 공급자인 공무원들이 경찰공무원 확충의 효과성에 대한 체감이 회의적인 경우의 비율이 20%에 육박하는 것은 서비스 질의 결과가 서비스 제공자들의 효능감으로 이어지는 순환(feedback)이 이루어지지 않았을 가능성을 시사함

○ 체감도 향상을 위한 향후 방향

- 국민 전체의 일괄적인 체감도 향상이 아닌 수요자 중심의 체감도 향상에 방점이 필요

- 소방, 치안, 국공립 유치원 등의 공공서비스는 특정한 수요 발생 상황이나 특정 연령층의 수요에 집중되는 특성이 있기 때문에 일괄적인 체감도 향상을 목표로 하기 보다 수요자들이 쉽게 접근할 수 있도록 디자인될 필요가 있음
- 소방서비스와 치안서비스는 국민의 안전과 직결되며, 공공성의 측면에서 국가가 제공해야 하는 가장 중요한 서비스임. 또한 국민 한 사람의 일생에서 한 번도 경험할 일이 없을 수도 있지만 누구나 필요로 할 수 있으며, 한 번의 경험이 국민이 체감하는 안전 행정 서비스 전체를 판단하는 기준이 될 수도 있음

- 소방, 치안 서비스의 현재 수준의 성과 유지 노력 필요

- 서비스 전달 과정에서 국민들에게 '현장공무원들이 국민 개개인의 안전을 책임지고 있다'는 두터운 경험이 이루어질 수 있도록 현재와 같이 119 응급 차량 탑승 인원 3인 이상 준수, 나홀로 소방대 제로, 112 긴급신고 시 신속한 출동 시간과 같은 현재의 성과를 유지해야할 것으로 보임
- 또한 현장서비스 인력의 충원과 서비스 전달이 주효하기 때문에, 충원된 인력들의 서비스 전문성을 강화하고 추후 관리 인력 비대화로 이어지지 않도록 장기적 관점의 인력 배치 계획을 수립할 필요성이 있음

- 국공립 유치원 교원들의 현장 서비스 개선 필요
  - 국공립 유치원 교원 충원이 정부혁신에 관심도가 높은 국민들에게 서비스 품질 제고의 효과 체감으로 이어지지 않는 점을 고려할 필요가 있음
  - 코로나 팬데믹에 따른 유치원 운영 중단 조치와 같은 특수한 상황 발생을 고려할 필요가 있으나, 교원의 양적 확충뿐만 아니라 국공립 유치원 교육 서비스에 대한 기대 수준을 충족할 수 있도록 인력 역량 강화가 요구된다고 할 수 있음
- 공무원들의 효능감 향상을 위한 노력이 필요
  - 치안 서비스에 대한 만족도에 비해 공무원들의 효과성 인식이 제한적이므로, 공무원들의 효능감이 향상될 수 있도록 국민들이 체감하는 결과(outcome)에 대한 인지도 제고가 필요

○ 체감도 향상을 위한 주요 전략

- 현장 공무원들의 전문성 유지 및 향상을 위한 인력배치의 단기·중장기 계획 수립
  - 현장 공무원들의 충원에 따른 인력 규모 및 인력 변동 예측에 따른 인력배치 중단기 계획 마련이 필요함
  - 특정시기 충원된 인원의 승진과 보직, 조직 내 인력구성을 고려한 인력배치 계획이 수립되어야 향후 예상되는 관리 인력 비대화 및 인사 상의 난점 해소 가능
- 현장 공무원 역량 강화를 위한 지속적인 직무교육·훈련 제공
  - 소방, 치안 서비스의 현재 성과 수준을 유지할 수 있도록 충원된 인력의 현장 서비스 품질 유지를 위한 지속적인 직무교육·훈련 실시
  - 국공립 유치원 확대 및 학급 수 증가에 따른 교원 확충 속도에 맞는 교원 역

량 강화 및 서비스질 개선을 위한 교원 연수 등 직무 교육훈련 강화

- 수요자 중심의 체감도·만족도 조사 및 공급자에게 피드백
  - 국민들이 안심하고 만족하는 소방 및 치안 서비스에 대한 체감도나 만족도는 실제 서비스를 경험한 국민들을 대상으로 조사 및 홍보하고, 이를 서비스 공급자인 공무원들이 역시 체감할 수 있도록 긍정적인 피드백이 이루어지는 순환으로 공무원 사회의 효능감 제고

제3절 인사 다양성 및 형평성 체감도 향상을 위한 방향

○ 체감도 측면의 문제점

- 여성 비율 증가 노력에 대한 낮은 만족도
  - 인사 다양성 및 형평성 제고를 위한 정부혁신의 성과로 제시된 '공공부문 여성임원 비율 증가', '공공부문 장애인 모집 인원 확대', '정부위원회의 비수도권 위원의 비율 확대' 중 '공공부문 여성임원 비율 증가'에 대한 인지도는 일반국민, 광화문 1번가 이용자, 전문가의 모든 조사 대상 그룹에서 상당히 높은 편으로 나타남. 그러나 여성 비율 증가 노력에 대한 만족도는 가장 낮게 나타남
- 인사 다양성 및 형평성 노력에 대한 만족도 결과 해석의 유의점
  - 정부 노력에 대한 만족 수준 조사의 경우, 인사 다양성 및 형평성 제고라는 방향성에 대한 만족도와 정부 노력의 결과에 대한 만족도가 혼재되어 조사되었을 가능성을 감안해야 함
  - 인사 다양성과 형평성 제고라는 혁신 노력의 방향성에 대한 만족의 의미로 응답한 응답자의 경우, 정부 노력의 필요성에 대해서도 정부가 다양성과 형평성이라는 방향성을 강조하는 노력이 필요하다는 관점에서 응답했을 가능성이 있음
  - 반면 단순히 방향성이 아니라 실질적으로 지금까지 나타난 정부 노력의 과정과 결과에 대한 만족의 의미로 응답한 응답자의 경우, 다양성 및 형평성의 결과가 기대에 충족되지 않기 때문에 앞으로 노력이 더 필요하다는 의미로 응답했을 가능성이 있음
- 여성 임원 증가라는 결과의 인지도는 높으나 여성 비율 증가 노력에 대한 만족도가 가장 낮게 나타난 결과에 대해 가능한 두 가지 해석
  - 여성 비율 확대라는 방향 설정의 노력 자체에 대한 만족도가 낮거나, 또는 이전에 비해 확대되긴 하였으나 현재의 여성 비율 수준에 여전히 만족하지 못하는 두 가지 경우의 해석이 가능함
  - 전자의 경우는 능력주의를 강조하여 성별을 근거로 한 남성에 대한 역차별 가능성을 제기하는 논의들[78]로부터 추론할 수 있는 해석임

• 후자의 경우는 적극적 조치(affirmative action)의 차원에서 필요하다고 주장하는 논의들로부터 추론할 수 있는 해석임

- 이와 같은 두 가지 차원의 해석 가능성은 여성 비율 확대와 같은 성별의 형평성 추구 노력뿐만 아니라 장애인 모집 인원 확대를 통한 다양성 확대, 지역 대표성 확대와 같은 모든 형평성 강화를 위한 노력에 제기되는 논쟁임

• 특히 이러한 인사다양성 및 형평성 제고 노력은 정부조직 관리 및 내부 공공관리(public management) 차원의 정부혁신 차원에서만 강조되어 온 것이 아니라 국정과제로 강조된 '사회적 가치(social value)' 실현을 위한 다양한 논의들에서도 동시에 강조되어 왔음

• 즉, 인사 다양성 및 형평성 체감도 및 노력에 대한 만족도는 단순한 혁신 노력의 결과에 대한 체감과 경험에 따른 만족도 차원에서만 측정된 것이 아닌, 응답자 개인의 규범적 판단과 문재인 정부의 국정운영 방향성에 대한 근본적인 지지와 태도가 포함되었을 가능성을 고려해야 함

- 일반국민은 정부위원회의 비수도권 위원 비율 확대와 같은 지역대표성 확보를 위한 균형인사 노력에 대해 상대적으로 낮은 인지도를 갖는 것으로 나타남

• 일반국민들에게 정부위원회의 인적 구성과 이들의 배경에 대한 정보가 부족한 것은 당연한 결과이긴 하나, 정부위원회와 같은 정부 내 공식적 제도 실행에 있어 지역 대표성의 우선순위가 높아졌다는 사실은 그만큼 정부의 국정운영의 방향성과 노력의 정도를 국민들에게 전달하고 '체감'하게 할 수 있는 정보이기도 함

○ 체감도 향상을 위한 향후 방향

- 인사 다양성 및 형평성 제고 노력에 대한 국민 체감도 제고 필요성

• 인사 다양성과 형평성 제고 노력 과정에 대한 체감 및 만족이 개인의 규범적 판단이 포함된 판단의 결과인 경우 단순한 경험과 개인적 체험을 통해 제고되기는 어려울 것으로 판단됨

• 진정한 인사 다양성 및 형평성을 체감하게 되는 것은 실제로 성별이나 신체의 장애, 출신 지역에 의한 유리천장이 없는 사회에서 가능할 것이며, 이는

78) YTN(2019. 10. 7.) "여성 고위직 할당제는 남성 역차별?" (https://www.ytn.co.kr/_ln/0103_201910071111127110, 검색일: 2020. 12. 16.)

노력의 '결과'에 대한 만족과 체감을 의미함

- 인사 다양성과 형평성 제고 노력에 대한 방향성에 이미 규범적으로 동의하는 경우, 여성·장애인·지역 대표성 강화를 위한 실질적 노력 자체에 만족하는지에 대한 측정과 해석이 가능함
- 따라서 인사 다양성 및 형평성 제고 노력에 대한 체감도는 향후 추가적인 측정문항에 대한 보완 후 재측정하는 등, 보다 정확한 해석을 위한 조사 필요성이 확인됨

- 또한 현재 공공부문에 대한 양적 지표 중심으로 다양성 및 형평성 달성 여부를 판단하고 목표 설정을 해왔다면, 앞으로는 질적 목표 설정이 필요할 것으로 판단됨

○ 체감도 향상을 위한 주요 전략

- 인사 다양성 및 형평성 제고 노력에 대한 국민 체감도 조사 연구
  - 공공부문에서의 인사상 다양성 및 대표성, 형평성 강화를 위한 노력은 정부혁신 과정에서만 강조되는 것이 아니라 우리 사회 전반에 정부가 우선순위를 두는 가치를 천명하고 이를 제도적으로 반영하여 실행하고자 하는 노력에 얼마나 중점을 두고 있는가를 나타내주는 상징(sign)의 역할도 있음
  - 이 노력이 국민들에게 얼마나 전달이 되었고 국민들이 공감하고 있는가에 대한 측정은 단편적인 서비스 경험 체감도 측정보다 훨씬 많은 연구가 이루어져야 할 것으로 판단됨
- 양적 목표의 확대뿐만 아니라 질적인 차원에서도 달성할 수 있는 인사목표 및 지표를 개발하여 실효성 있는 노력으로 이어질 수 있도록 해야 함 (예: 의사결정 보직의 할당 비율 지정 또는 의사결정 과정의 배석자 비율 할당 등)

제4절 공무원 혁신 역량 및 일하는 방식

1. 혁신체계

○ 체감도 측면에서 문제점

- [혁신체계] 공무원의 혁신활동에 대한 시스템 차원에서의 지원에 대해 공무원들이 얼마나 체감하는지에 대한 조사 결과 혁신활동의 업무와의 관련성 및 자율적인 혁신활동 수행에 대해 보통 정도의 동의를 하는 반면 혁신을 실질적으로 수행하기 위한 예산 및 인력 지원, 교육 및 학습의 도움 정도에 대해서는 보통 이하의 동의 수준을 보임
- 또한 혁신활동이란 기존과는 다른 새로운 업무 방식과 아이디어를 도입하는 것으로 그에 따른 위험부담이 상존함에도 불구하고 혁신에 대한 간부들의 지원과 실패 부담 노력에 대해 보통 이하의 동의 수준을 보이고 있음
- 이는 기관장의 적극적 리더십에 의한 혁신 우선활동에 대한 우선순위 부여에 대해서도 보통 이하의 동의수준을 보이는 결과와도 일맥상통함
- 이러한 연구결과는 중앙행정기관과 지방자치단체 소속 공무원 간에도 크게 차이가 나지 않은 것으로 나타남
- [혁신성과 인식] 공무원들의 혁신 성과에 대한 응답에서도 동의 수준이 보통 수준 혹은 약간 하회하는 수준인 것으로 나타나는데, 이는 혁신을 실행하는 주체로서의 공무원에 대한 체계적 지원이 충분하지 못한 상황을 반영하는 것으로 판단됨
- 특히 혁신성과 인식 항목 중 조직 및 인력의 효율성 증가, 기관의 예산 절감, 협업, 국민 체감도 높은 혁신 성과에 대해서는 보통을 약간 하회 (2.9점대)하는 수준으로 평가하였고 행정서비스의 확대 및 정책 및 행정서비스 품질 증대에 대해서는 보통을 약간 상회하는 수준으로 평가하였음
- 이는 그간 문재인 정부의 정부혁신이 경제적 가치와 효율성 위주의 정부운영 원리 보다 포용, 사회적 가치, 공정성을 강조하고 그에 기반한 현장인력 충원과 서비스 확대를 실행해왔기 때문으로 판단할 수 있음

○ 체감도 향상을 위한 향후 방향

- 공무원의 혁신적 활동 수행을 위한 지원 강화
  - 적극행정을 위한 사전컨설팅 제도가 아직 활성화되어 있지 않으나 이를 활용해 본 경험이 있는 공무원의 만족도는 대체로 높은 편임. 간부들의 혁신 활동 실패에 대한 분담 노력이 충분하게 이루어지지 않는다면 이와 같은 제도의 적극 활용을 통해 공무원의 혁신 활동을 위한 위험 회피 성향을 줄여나갈 필요 있음
- 혁신적 과제 수행을 위한 별도의 조직과 인력을 배정하고 위험 감수활동에 대한 인센티브를 제공하고 이에 대한 지원도 체계화

○ 체감도 향상을 위한 향후 전략

- 사전컨설팅 제도 활용 홍보 강화 및 인센티브 마련
  - 적극행정을 통한 혁신활동에 있어서의 위험 회피 성향 감소, 위험 감수에 대한 제도적 보호를 위해 적극행정 우수사례 평가 및 우수 공무원 포상 시에도 사전컨설팅 제도를 활용한 경우에 대한 높은 가점을 부여
- 문제해결형 조직 운영의 확대 및 협력 강화를 통한 위험 감수 과제 지원
  - 혁신을 실행하는 별도의 조직 구성, 혁신을 위한 예산과 인력 지원을 체계화함으로써 위험회피 성향 감소를 위한 지원
  - 3년 한시조직으로 운영되는 문제해결형 조직인 벤처형 조직 제도를 활용, 실패위험이 있으나 제도 개선과 관행 타파를 위해, 그리고 국민의 편의를 증진시키는데 필요한 과제라면 벤처형 조직 선정 시 가점 부여
  - 오늘날의 정책문제의 복잡성으로 인하여 부처간 협업이 더욱 요구되는 상황에서 벤처형 조직 간 협업을 기획하여 혁신 과제를 수행할 경우(조세현·차세영, 2020:264) 벤처형 조직 선정 시 가점 부여, 문제해결 과정 및 결과의 효과성 제고
- 혁신행정담당관 역량 강화
  - 혁신을 보다 체계적으로 지원하기 위해서는 현행 정부혁신실행계획의 수립, 부처 내 정부혁신 과제 관리 차원이 아닌 혁신 역량 강화를 위한 다양한 학습 프로그램 기획 역할, 혁신적 문제 해결을 위한 외부 기관과의 협업 창구 역할 등 현재의 기능에서 탈피, 질적으로 변화할 필요 있음(조세현·차세영,

2020:278-279)

- 이를 위한 혁신행정담당관 내 정부혁신을 전담하는 별도의 팀장급 인원 배치 필요

- 행정 효율성 제고를 위한 디지털 기술의 본격적 활용

- 공무원은 혁신활동의 성과로서 조직/인력/예산 효율성 제고에 대해 부정적인 평가를 내리고 있어, 혁신 과제에서 효율성/경제성과 형평성/공정성을 균형 있게 고려한 과제 발굴 필요
- 효율성과 경제성 제고는 행정 과정에서의 디지털 기술의 본격적 적용을 통해서 가능. 이를 위한 시범사업 실시 필요

2. 스마트 업무환경 조성을 통한 일하는 방식 개선

○ 체감도 측면에서 문제점

- 공무원들은 대체로 스마트업무환경에 익숙해지고 있으나 여전히 부정적 시각도 존재하고 있는데 그 원인은 대면문화에 익숙한 조직문화임

- 대면문화의 장애요인은 대면 중심의 문화존재, 부정적 수동적인 인식문제, 수직적이며 관리 통제적인 조직문화 존재, 정보공유에 대한 소극적 태도 존재 및 정보교류 부족에 따른 소외감 발생임(이재호·김태진, 2016: 102-103)

- 스마트업무환경 중 스마트 워크센터도 체감도가 떨어지는 원인임

- 스마트워크센터는 전체적으로 증가하고 있으나 계절, 요일, 장소별로 큰 편차를 보이고 있음
- 스마트워크센터는 공무원과 공공기관의 직원이 접근하기 쉬운 곳에 만드는 것이 필요한데, 접근성이 떨어지는 문제점이 발생하고 있음

- 스마트한 업무환경을 위해서는 행정내부에서 데이터 활용이 중요함

- 법률통과에 따라 데이터행정이 2021년부터 계획수립을 비롯하여 본격적인 정책추진이 예정되어 있으나 현재까지 공공기관 저변확대는 미흡
- 데이터기반에 대한 인식은 높으나 어떻게 데이터를 활용해 행정에 적용하는가에 대해서는 충분한 공감대가 형성되지 못함

- 또 행정협업의 촉진을 위해 행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정(2016.4.26.) 개정을 통해 행정협업의 촉진 규정을 신설(정소윤·이재호·김정해, 2020: 170)
  - 협업문화 확산은 지난정부 이후 지속적으로 강조되고 있으나 현장에서의 실천은 상황에 따라 달라지고 있음
  - 금번 COVID-19에서 여전히 부처간 협업이 이뤄지지 않고 있다는 비판을 제기
- 스마트 업무환경에서는 가장 큰 문제는 보안임
  - 스마트 업무환경을 위해서는 보안이 인증된 노트북 등 관련 기기들이 구비되어야 하는데 기기 부족으로 재택근무가 어려운 상황이 발생하였으며, 반출에 따른 담당부서의 업무가중 등 조직 활성화에 어려움 존재
  - 업무유형에 따라 외부에서 적용할 수 있는 업무와 내부에서만 적용할 수 있는 업무 역시 보안의 문제와 연계되어 있음
- 시스템 측면상의 문제점은 클라우드의 이용이 저조(정소윤·이재호·김정해, 2020: 393)
  - 현재 정부는 디지털 뉴딜의 최우선으로 클라우드 이용을 확대하기 위해 클라우드 이용률 제고에 노력하고 있으며, 민간 클라우드 활용 등 적극적인 정책을 추진하고 있음

○ 체감도 향상을 위한 향후 방향

- 본연의 업무에 집중할 수 있는 문화로의 조직 혁신
  - 비대면 문화 등 디지털 혁신을 위해서는 업무의 간소화 등을 통해 본연의 업무에 집중할 수 있도록 하여 생산성을 향상
  - 언제, 어디서나 업무를 하더라도 옆에서 일하는 것과 같은 일하는 방식이 필요하며 이를 위해서는 본연의 업무에 집중
- 데이터 기반행정 활성화
  - 데이터 기반행정을 통해 행정의 간소화, 효율적 예산 활용 등 효율성제고와 의사결정의 합리성 제고
  - 개별 기관별로 구체적인 데이터 기반행정 기본계획을 수립하는 등 기관차원의 비전을 제시하여 데이터기반의 행정으로 전환
- 생산성과 보안성을 갖춘 스마트 업무환경 구축
  - 언제, 어디서나 일하기 위해서는 보안환경의 개선이 필수적임

- 또 생산성 향상에 보안이 장애요인이 아니라 개인의 업무를 보호할 수 있도록 해야 함

○ 체감도 향상을 위한 주요 전략

- 디지털 연결문화 조성
  - 디지털 연결문화는 상시적 연결에 따른 스트레스 해소 전략과 개인 간 상호존중을 위한 업무가이드라인 필요
  - 언제, 어디서나 연결될수록 직원의 사생활보호를 더욱 보장해야 하며 이를 위해서는 구체적인 업무가이드라인을 작성
- 보안 총량제 실시(정지석 외, 2016: 376)
  - 개별 기관에 따라 보안의 범위가 다르므로 개별기관별로 반드시 보안으로 규정해야 만들고 이것이 30%를 넘지 않도록 하는 제도 도입
  - 이를 통해 보안 이외의 업무는 모두 내외부에서 할 수 있도록 함
- 내부자료 인벤토리 사업 실시
  - 스마트업무환경을 위해서는 내부 자료의 인벤토리 사업이 필요함
  - 데이터기반행정이 활성화를 위해서는 내부 업무가 스마트하게 정비되어야 함
  - 여전히 공공기관을 비롯하여 표준화되지 못한 자료 분류로 데이터 중심의 행정이 어려움
  - 인벤토리 사업을 통한 서비스 또는 데이터 연결을 통한 분석 등으로 빈 공백을 제거하여 보다 정확한 데이터 수집 가능
- 업무공간 차원에서의 협업과 소통할 수 있는 업무 공간 확보
  - 협업강화를 위한 공간재배치를 통해 부서간 협력이 강화될 수 있도록 되도록 같은 공간에 배치하도록 할 필요가 있음

○ 지금까지 논의한 정부혁신 분야별 체감도 향상을 위한 주요 방향과 전략을 요약하면 다음 표와 같음

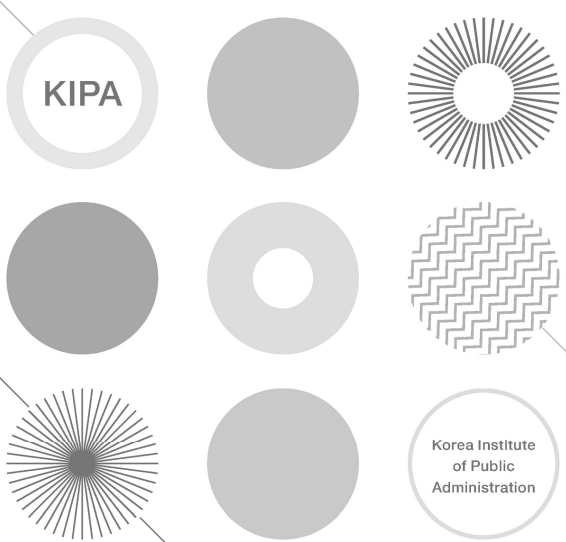
〈표 4-1〉 정부혁신 체감도 향상을 위한 방향과 전략 요약

구분		방향	전략
참여제도 활성화		• 다양한 국민참여 통로별 전략적 홍보와 인센티브 • 국민의견의 숙성을 통한 정책 의제 반영 비율 제고 • 참여제도의 효과성에 대한 공무원의 경험치 증진	• 참여 기제별 혁신 특성에 따른 전략적 홍보와 운영 계획 수립 • 참여에 대한 인센티브를 자원봉사제도와 연계 • 참여기반 정책 형성 및 서비스 발굴 경험 확대를 위한 공무원 교육과 인센티브 제고
행정 서비스 혁신	디지털 기술을 활용한 서비스	• 모바일의 통합형 시스템 확산 • 국민체감형 디지털 성과지표로 전환	• 개별 공공기관 데이터 경진대회 확대 • 민간인증서로 들어가는 '원클릭' 공공사이트 • 정보공개 처리절차의 표준화 • 디지털 서비스지수 개발 • 민간 인증 Key 제공의 확대
	원스톱서비스	• 특정 사용자 집단 대상 서비스 관련 정책정보 제공 및 홍보 확대 • 데이터·정보통신기술 기반 사용자 편의성 증진 수단·기능 확대 • 공급자-사용자 쌍방향 의사소통 활성화 수단·기능 확대	• 실제적·잠재적 사용자의 선제적 파악을 통해 특색 있는 정책정보·홍보 확대 • 데이터·기술·디바이스·서비스 고도화를 통한 사용자 편의성 기능 확대 • 온라인 쌍방향 소통 공간 확대 운영을 통한 서비스 체감도 제고
	서비스 사각지대 해소	• 취약계층 대상 서비스 수혜자 확대 및 서비스 내실화 실시 • 현장 확인·방문 서비스 내용 및 방식의 연계·통합 실시 • 안전장치·시설 설치 확대 및 홍보·보완시설물 강화 • 혁신제품 공공조달·구매 정책정보 제공 활성화	• 위기가구 발굴을 통한 서비스 수혜자 확대 및 수요조사를 통한 서비스 내실화 • 서비스 간 연계·통합을 통한 서비스 범위 확장 및 맞춤형 서비스 고도화 • 교통약자 대상 안전 장치·시설 확대 및 홍보·보완시설물 강화 • 기업·공공기관 대상 혁신제품 공공조달·구매 정책정보 양과 질 제고
정책 및 서비스 품질 제고를 위한 노력	적극행정	• 적극행정 및 사전컨설팅제도 인지도 확산	• 적극행정 우수사례 홍보 강화 • 사전컨설팅 제도 활용 홍보 강화 및 인센티브 마련
	현장필수인력 증원	• 인력 역량강화에 의한 서비스 질 제고 • 중장기 인력계획 수립	• 현장 공무원들의 전문성 유지 및 향상을 위한 인력 배치의 단기·중장기 계획 수립 • 현장 공무원 역량 강화를 위한 지속적인 직무교육·훈련 제공
인사 다양성 및 형평성 제고		• 다양성 및 형평성 제고 노력에 대한 국민 체감도 제고 • 다양성 및 형평성의 실질적 제고를 위한 질적 목표 설정	• 다양성 및 형평성 제고 노력에 대한 국민 체감도 조사 연구 • 인사목표 및 지표 개발

구분		방향	전략
혁신 체계 및 디지털 전환	혁신체계	• 공무원의 혁신적 활동 수행 지원 강화 • 혁신실행조직 역량 강화	• 사전컨설팅 제도 활용 홍보 강화 및 인센티브 마련 • 문제해결형 조직 운영의 확대 및 협력 강화를 통한 위험 감수 과제 지원 • 혁신행정담당관 역량 강화 • 행정 효율성 제고를 위한 디지털 기술의 본격적 활용
	디지털 전환에 따른 일하는 방식 변화	• 본연의 업무에 집중할 수 있는 문화로의 조직 혁신 • 데이터 기반행정 활성화 • 생산성과 보안성을 갖춘 스마트 업무 환경 구축	• 디지털 연결문화 조성 • 보안 총량제 실시 • 내부자료 인벤토리 사업 실시 • 업무공간 차원에서의 협업과 소통할 수 있는 업무 공간 확보

출처: 저자 작성

제5장 결론



제5장 결론

KIPA

○ 본 연구는 문재인 정부의 혁신 확산 및 내재화기를 더욱 성숙하게 다지기 위하여 반드시 점검해야 할 정부혁신의 중간성과를 체감도에 주안점을 두고 수행하였음

- 아직까지 문재인 정부의 정부혁신 성과를 진단하는 연구는 없었으며, 역대 정부의 정부혁신 성과에 대한 체감도 연구에서도 국민이 직접 체감하는 정도, 공무원 혁신의 실행주체로서 효과성을 인지하는 정도 및 혁신의 실행을 위한 체계에 대한 만족도 측면에서 다각도로 검토하는 연구는 많지 않음(c.f. 최진욱, 2008)

○ 체감도 진단 및 분석을 위하여 본 연구는 문헌연구를 바탕으로 체감도를 인지도, 경험도, 만족도, 필요성, 효과성 등 5가지 다차원으로 구성하고 각 과제별 특성에 맞게 적절하게 하위 개념을 측정, 분석하였음

- 특히 국민들의 경우 정부혁신 과제에 대한 인지가 충분하지 않고 경험하지 않으면 만족도를 제시할 수 없기 때문에 인지도→경험도→만족도 순으로 질문하여 만족도 응답의 타당성을 높이고자 하였음
- 또한 광화문 1번가 이용 국민을 별도의 집단으로 구분하여 응답을 비교함으로써 참여제도 활성화의 경우 정부혁신에 대한 국민의 관심과 인지로부터 시작됨을 조사를 통해 실증하였음

○ 한편 본 연구는 국민의 입장에서는 제도 및 서비스 인지 및 경험자의 만족도, 공무원의 입장에서는 제도 및 서비스가 추구하는 목표 달성 정도에 대한 평가(효과성)를 중점으로 체감도를 평가하였음. 그 결과 통상의 '만족도' 비교 연구에서 예상할 수 있는 공무원의 주관적 과대평가 경향이 아닌 국민의 만족도 보다 낮은 수준에서 효과성을 인지하는 것으로 나타났음

- 또한 정부혁신의 전반적인 만족도 수준 또한 일반국민, 광화문 1번가 이용국민, 전문가보다 공무원의 만족도 수준이 낮은 것으로 나타났음
- 문재인 정부의 정부혁신 하에서는 과거 정부와 차별적으로 경제성과 효율성

보다는 공정성, 형평성, 사회적 가치, 참여를 강조하고 있으며 적극행정과 같이 공무원이 혁신적 활동을 수행함에 있어서 별도의 노력이 요구되는 과제들이 수행되고 있음

- 공무원들의 민관 협력과 국민 제안 아이디어의 수렴을 통한 정책 공동 생산을 위한 역량이 확보되지 않은 상황에서 이러한 혁신 과제들의 수행을 주문받고 있는 것은 아닌지 점검해보아야 할 필요가 있음
- 개방형 혁신의 필요성에 대한 인식은 확산되었으나 정책 과정에서 이를 실제 실행하는 것은 상당한 노력과 주의를 요하는 활동이기 때문에 이에 대한 제도적 지원 및 역량 향상을 위한 지원이 특별히 요구됨

○ 한편 정부24, 고지서 간편 결제, 모바일 증명서 발급서비스, 모바일 운전면허 확인서비스 등 디지털 기술을 활용한 행정서비스 혁신 영역에서 국민의 만족도와 공무원의 혁신 성과에 대한 평가가 유사하게 높게 나타나, 향후 디지털 기술을 활용한 공공서비스 혁신에 더욱 매진해야 할 것임. 이와 더불어 정부 내에서도 일하는 방식의 디지털 전환을 위한 다양한 인프라 조성 뿐만 아니라 조직 문화의 변화를 위한 세밀한 전략이 필요

○ 무엇보다도 국민 참여를 활성화하기 위한 제도와 플랫폼, 행정서비스 혁신을 위한 다양한 정책적 노력에 대한 일반 국민의 인지도를 더욱 높이기 위한 체계적 홍보, 그리고 제도와 서비스에 대한 기대 인지와 실제 경험과의 불일치에서 오는 부정적 견해가 체감도에 영향을 미치지 않도록 면밀한 설계가 필요할 것임

〈참고문헌〉

강인호. (2004). 자치단체의 규제개혁에 따른 민원행정서비스 체감효과 분석. 한국정책과학학회보, 8(2), 214-239

강정석·권오성·은재호·황성원·황혜신(2005) 정부혁신의 이해: 참여정부의 혁신전략과 실천논리. 한국행정연구원

김명환·신현중·박희봉·김동현. (2008). 참여정부 혁신사례분석: 시사점과 향후방향. 정책분석평가학회보, 18(3), 95-123.

김시영·김규덕. (1996). 지방정부 공공서비스의 성과평가모형에 관한 소고.「지방자치연구」, 8(3).

김 신·서성아. (2003).「규제순응도 조사 및 활용 활성화 방안」. 서울: 한국행정연구원.

김태룡(1999). 일반논문 : 한국과 미국의 행정개혁에 대한 비교 - 체제론적 관점에서 기획예산위원회와 NPR 의 개혁활동을 중심으로 -. 한국행정학보, 33(1), 1-18.

박경효·정윤수. (2001). 규제순응의 확보전략: 규제대안 및 규제다원주의 관점에서.「한국행정연구」, 10(2): 201-229.

박순애·손지은. (2015). 지방정부 규제행정의 성과요인에 관한 소고: 규제체감도를 중심으로. 행정논총, 53(4), 185-211.

박중훈. (2006). 참여정부의 정부혁신 운영실태 및 효과분석. 한국행정연구원.

손종필·김대진. (2017). 예산과정에 있어서 참여민주주의의 한계와 발전과제: 서울시 참여예산제도 사례를 중심으로. 예산정책연구 제6권 제1호 2017. 5. pp.113-151.

손지은. (2019). 적극행정 활성화를 위한 새로운 접근. 한국인사행정학회보, 18(4): 295-310.

송건섭. (2003). 지방정부의 공공서비스 평가시스템 구축: 객관적·주관적 평가기준의 통합시스템을 중심으로.「한국사회와 행정연구」, 13(4).

송건섭. (2018). 스마트행정 구현을 위한 소통평가시스템 구축과 적용: 지방의회-주민 간의 소통을 중심으로. 행정논총, 56(2), 109-134.

신열. (2017). 정부혁신관점에서 정부3.0정책의 성과분석. 한국정책연구, 17(3): 107-127.

신열. (2019). 문재인 정부의 정부혁신 성과와 과제:. 한국정책연구, 19(1): 47-67.

윤성식. (2005). 정부혁신의 논리와 과제.「2005년 한국행정학회 하계학술대회 발표논문집」, 6-15.

은재호·김정렬·한인섭. (2006). 선진국 정부혁신의 성과, 한국행정연구원.

임성근·이건. (2017). 정부운영 방식으로서의 정부3.0 재조명: 문재인 정부의 정부3.0 정책 계승을 위한 제언. 국가정책연구, 31(3), 49-75.

이명주. (1997). 교육개혁 추진과제에 대한 인식정도와 추진성과에 대한 체감정도와의 관계.「교육행정학연구」, 15(3).

이승빈. (2017). 농식품 정책고객의 체감도에 영향을 주는 측정지표 수립 방법론 개발. 국내박사학위논문. 경상북도: 금오공과대학교 대학원.

이승재. (2010). “환경정책체감(體感)에 관한 연구.” 국내박사학위논문 고려대학교 대학원, 서울.

이시철. (2005). 규제순응의 동기 요인 및 그 상대적 크기 비교가능성.「한국행정학보」, 39(4): 347-368.

이일우·이철한. (2018). 정책홍보활동이 정책고객 수용도 및 사회자본 축적에 미치는 영향 연구. 사회과학연구, 25(1), 297-314.

이재호·김태진. “유연근무제 확대에 따른 스마트워크 활성화 방안.” 기본연구과제 2016.- (2016): 1-258.

이재호·조세현·윤광석·권향원·차세영·함종석·김만수. (2019). 정부혁신 우수사례 분석과 향후 방향.

이재호·조세현·차세영·김준형. (2020). COVID-19 이후 국가·사회 회복력(Resilience) 향상을 위한 정부혁신의 방향. 한국행정연구원 이슈페이퍼. 통권 91호. 2020-05.

임동진·장순희. (2014). 공공서비스의 주민만족도: 주민의 특성에 따라 차이가 나는가?. 행정논총, 52(2), 154-179.

정소윤·이재호·김정해. (2020). 공공부문 디지털트랜스포메이션 전략에 관한 연구. 한국행정연구원.

정지석·예광호·이서경·최호진·박상철·유민이. (2016). 지방자치단체 스마트워크 업무환경 분석 및 대안 연구: 스마트오피스 표준모델 개발을 중심으로. 한국지역정보개발원.

조성기. (1997). 고객만족의 측정과 활용(1). 서울: 한국생산성본부.

조세현·차세영. (2020). 개방형 정부혁신을 위한 정책랩(Policy Lab) 활성화 방안. 한국행정연구원.

조태준·김상우·박윤. (2020). 적극행정에 대한 평가와 발전방안 연구. 한국인사행정학회보, 19(2): 223-244.

차용진. (2005). 규제순응에 대한 연구: 환경규제를 중심으로. 「한국정책과학학회보」, 9(4): 113-132.

최진욱·구교준·김태은. (2007). 참여정부의 규제개혁에 대한 체감도 분석. 한국정책학회보, 16(1), 73-97.

최진욱. (2008). 일반논문 : 참여정부 정부혁신 체감도에 관한 연구. 한국행정학보, 42(2), 97-117.

한인섭. (2009). “성과지표와 고객만족도의 연계성에 관한 연구.” 「한국행정학보」 43(2): 177-200.

한희정·황성욱·이정민·오효정. (2020). 공공데이터포털 이용자 서비스 현황 분석 및 개선방안 - 시민참여형 데이터포털을 중심으로. 한국도서관·정보학회지, 51(1), 255-279.

황혜신·민소정. (2005). 역대정부와의 비교론적 관점에서 본 참여정부의 정부혁신. 한국행정연구원.

허만형 외. (2001). 「규제개혁에 따른 민원서비스 체감효과 분석 연구: 지방자치단체 민원행정 서비스 집행실태를 중심으로」 한국행정연구원.

홍지승·홍석일·한창용. (2015). 중소기업 공공기술구매정책의 성과와 과제. 산업연구원.

공공기관 간행물 및 정부 보도자료

감사연구원·적극행정지원단(2019).「적극행정 활성화 장애요인 분석」서울: 감사원.

국가정보자원관리원. 뉴스레터 편집부. “재택근무-정부원격근무서비스 (GVPN)”. 검색일: 2020.12.09. http://www.nirs.go.kr/newsletter/2020-03/sub06.html

관계부처 합동. (2020). 2020 정부혁신 종합 추진계획.

기획재정부 보도자료. 2019.12.30. “2020년 국민참여예산 운영방안 확정”

법제처. 2020.12.03. 제382회 국회(정기회) 국정감사 업무현황 보고. 검색일: 2020.12.07.

보건복지부 보도자료. 2020.01.07. “오늘부터 「노인맞춤돌봄서비스」를 시작합니다.”

인사혁신처 보도자료. 2020.07.16. “다양한 목소리 반영될 수 있어야 균형인사 정착” 제3회 균형인사정책발전포럼 개최, 추진성과 및 발전방안 모색.

행정안전부·한국행정연구원(2018). 정부혁신종합추진계획 이해와 활용.

행정안전부·한국행정연구원(2019). 쉽게 읽는 문재인 정부 정부 혁신.

행정안전부(2020). 문재인정부 정부혁신 3주년 성과 자료집.

행정안전부 보도자료. 2020.04.22. “모든 고지서를 한 번에, 내가 쓰는 간편결제앱에서 볼 수 있게!”

행정안전부 보도자료. 2019.04.25. “국세·지방세 관련 민원, 한 곳에서 해결한다.”

행정안전부 보도자료. 2020.05.25. “공공데이터 개방은 양호, 품질과 민간 활용지원은 개선 필요”

행정안전부 보도자료. 2017.06.22. “언제 어디서나 자유롭게…정부업무 시공간 제약 사라진다 공무원 맞춤형 클라우드 저장소 G드라이브 오픈”

- 행정안전부 보도자료. 2020.6.24. “8개 지역문제해결 플랫폼, 순회간담회 마치고 본격 가동”

외국문헌

Arundel·Anthony, Carter Bloch, Barry Ferguson (2019). “Advancing innovation in the public sector: Aligning innovation measurement with policy goals”, Research Policy, 48(3), 789-798.

Axelrod, Robert. (1973). Schema Theory: An Information Processing Model of Perception and Cognition. American Political Science Review, 67(4): 1248-1266.

Berry, F. S. (1994). “Innovation in Public Management.” Public Administration Review. 54(5).

Bouckaert, G., & Van De Walle, S. (2003). Comparing Measures of Citizen Trust and User Satisfaction as Indicators of “good governance”: Difficulties to Linking Trust and Satisfaction Indicators. International Review of Administrative Science, 69: 329-343.

Damanpour, Fariborz.(1991). "Organizational Innovation: A Meta Analysis of Effects of Determinants and Moderators," Academy of Management Journal, 34(3).

Damanpour, F., Walker, R.M. and Avellaneda, C.N. (2009), Combinative Effects of Innovation Types and Organizational Performance: A Longitudinal Study of Service Organizations. Journal of Management Studies, 46: 650-675.

De Vries, Hanna, Victor Bekkers, Lars Tummers.(2015). Innovation in the public sector : A systematic review and future research agenda. Public Administration.

Frederickson, H. G. & Johnston, J. M. (1999). Public Management Reform and Innovation. The university of Alabama Press.

Hochberg, Julian. (1956). Perception: Toward the Recovery of a Definition. Psychological Review, 63(6): 400-405.

Im, T., & Lee, S. J. (2012). Does Management Performance Impact Citizen

Satisfaction? American Review of Public Administration, 42(4): 419-436.

Kampen, J. K., Van De W. S., & Bouckaert, G. (2006). Assessing the Relationship between Satisfaction with Public Service Delivery and Trust in Government. The Impact of Predisposition of Citizens toward Government on Evaluations of its Performance. Public Performance and Management Review, 29: 387-404.

Law, Kenneth S., & Wong, Chi-Sum. (1999). Multidimensional Constructs in Structural Equation Analysis: An Illustration Using the Job Perception and Job Satisfaction Constructs. Journal of Management, 25(2): 143-160.

Lipsky, M. (1980). Street-level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services. New York: Russel Sage Foundation.

OECD(2020), Measuring Public Sector Innovation Why, when how, for whom, and where to?, OECD, Paris.

Osborne, D. & Plastrik, P. (1998). Banishing Bureaucracy: The Five Strategies for Reinventing Government. Addison Wesley Longman, INC.

Parker, Cathy and Mathews, Brian P.(2001). "Customer satisfaction: contrasting academic and Consumers' Interpretations." Marketing and Intelligence and Planning. 19(1). pp. 38-44.

Roggers. E. M.(2003). Diffusion of Innovation, 5th ed. New York: Free Press.

Sears, David O., Jonathan L. Freedman, and Ketitia A. Peplau. (1985). Social psychology, 5th Ed. Englewood Cliffs. 홍대식 역(1986). 사회심리학. 서울: 박영사.

Van de Ven. (1986). “Central Problems in the Management of Innovation,” Management Science. 32(5): 590-607.

정부부처 홈페이지

광화문1번가, 도전.한국, 접속일: 2020.12.07
https://www.gwanghwamoon1st.go.kr/front/intropage/intropageShow.do?page_id=b4d3b72d0209481e80050b34d7269ee7&menu_id=409

광화문1번가, 도전.한국, 1차 공모 소개, 접속일: 2020.12.07
https://www.gwanghwamoon1st.go.kr/front/methodPssrp/methodPssrpBbsViewPage.do?bbs_id=9067ba0524d34a4b9407d967dd679fd6&menu_id=434

공공데이터 포털 홈페이지. 접속일: 2020.12.09.
https://www.data.go.kr/index.do

국민권익위원회 블로그 홈페이지, 접속일: 2020.12.07
https://blog.naver.com/loveacrc/222147618547

국민참여예산 홈페이지. 검색일: 2020:12.10.

https://www.mybudget.go.kr/systemIntrcn/bsnsPropseWriteTip

국민참여예산 홈페이지. 검색일: 2020.12.10.

https://www.mybudget.go.kr/budgetBsnsInfo/executionResultList?page=1&searchOrder=1&searchCate=&totalCount=0&pageNo=&pGo=&searchSDate=2019&searchKind=all&searchVal=

국민청원안전검사제 홈페이지, 접속일: 2020.12.05.
https://petition.mfds.go.kr/main.do

보건복지부 홈페이지, 노인정책, 접속일: 2020.12.07
https://www.mohw.go.kr/react/policy/index.jsp?PAR_MENU_ID=06&MENU_ID=06390104&PAGE=4&topTitle=

복지로 홈페이지, 접속일: 2020.12.10.
http://www.bokjiro.go.kr/welInfo/retrieveGvmtWelInfo.do?welInfSno=16493

법제처 공식 블로그, 접속일: 2020.12.05.

https://moleg.tistory.com/4328

생활안전지도 홈페이지. 접속일: 2020.12.07.
http://www.safemap.go.kr/main/smap.do

생활환경안전정보스시스템 초록누리 홈페이지, 접속일: 2020.12.07
https://ecolife.me.go.kr/ecolife/

안심상속 원스톱 서비스(사망자 등 재산조회 서비스) 홈페이지, 접속일: 2020.12.07.
https://www.gov.kr/portal/service/serviceInfo/351000000206

에너지 바우처 홈페이지. 접속일: 2020.12.10.
https://www.energyv.or.kr/main.do

정부합동민원센터 홈페이지, 접속일: 2020.12.07. counseling.go.kr

정부혁신1번가 홈페이지, 접속일: 2020.12.07.
http://www.innogov.go.kr/ucms/main/main.do

전국 지방세 신고·납부 서비스 위택스(wetax) 홈페이지, 접속일: 2020.12.07.
https://www.wetax.go.kr/main/?cmd=LPTIBA0R2&seqNo=44329#n

지역문제해결플랫폼 홈페이지, 접속일: 2020.12.02.
https://socialchange.kr/

PASS 모바일운전면허 확인서비스 홈페이지, 접속일: 2020.12.05.
http://b2b.tworld.co.kr/bizts/solution/solutionTemplate.bs?solutionId=0077

기사

공감신문. 2019.10.24. “출산지원 서비스, 이제 출생신고 날 바로 신청하세요!”. 검색일: 2020.12.14.
http://www.gokorea.kr/sub_read.html?uid=540722

국제뉴스, 2020.06.02. “남원시, 인구정책 홈페이지 서비스 시작”, 검색일: 2020.12.24.
http://www.gukjenews.com/news/articleView.html?idxno=2010771

경남신문 2019.01.24. “사회혁신은 주민 스스로 지역문제 해결하는 것”, 검색일: 2020.12.09. http://www.knnews.co.kr/news/articleView.php?idxno=1275180

경향신문 2019.04.14. “[기고]국민참여예산, 실질적 효과 내려면.”, 검색일: 2020.12.09. http://news.khan.co.kr/kh_news/khan_art_view.html?artid=201904142032005&code=990304#csidx35e1ff7680077ec85c5ae8a55f871a1

경향신문 2020.01.14. [심층뉴스] 국민참여예산제도를 어떻게 업그레이드시킬까. 검색일: 2020.12.09. http://news.khan.co.kr/kh_news/khan_art_view.html?art_id=202001141842001

김해뉴스. 2020.11.17. “김해 ‘지역사회통합돌봄’ 지난 1년의 성과는”. 검색일: 2020.12.09. http://www.gimhaenews.co.kr/news/articleView.html?idxno=34334

뉴시스 2020.10.12. “국민청원안전검사제, 청원 중 절반은 추천수 10개 이하”, 검색일: 2020.12.09. https://newsis.com/view/?id=NISX20201012_0001193765&cID=10301&pID=10300

뉴스투데이. 2020.06.13. “사실인증서 보안 괜찮나…편리성 갖춘 공인인증서 재부상한다”. 검색일: 2020.12.09. https://www.news2day.co.kr/154553

동아닷컴. 2020. 08.12. 디지털 신분증’ 패스 모바일운전면허 확인서비스 가입자 100만 돌파. 검색일: 2020.12.05. https://www.donga.com/news/Society/article/all/20200812/102417213/2

데일리안. 2018.03.12. “엉성한 환경부 초록누리사이트에 '분통'..."발암물질 제품 확인 어려워" 검색일: 2020.12.09. https://www.dailian.co.kr/news/view/699566/?sc=naver

동아닷컴. 2020.02.04. “노인 교통할인” 25억 받아 엉뚱한 사업… 겉도는 국민참여예산. 검색일: 2020.12.09. http://www.donga.com/news/article/all/20200203/99521962/1

매일경제 2020.08.31. “올해만 1.6조…`민원 해소용` 된 주민참여예산”, 검색일: 2020.12.09. https://www.mk.co.kr/news/society/view/2020/08/896999/

미디어스. 2020.01.13. “문 정부, 일 없이 지방공무원 늘렸다?…사실은”. 검색일: 2020.12.16. http://mediaus.co.kr/news/articleView.html?idxno=172332

미래한국 2018.06.27. “행정안전부, 국민 안전정보 제공 ‘생활안전지도’…치안사고 현황 이용 많아”. 검색일: 2020.12.09. https://www.futurekorea.co.kr/news/articleView.html?idxno=107949

서울신문. 2018.03.13. ““공개하면 뭐하나” 환경부 초록누리 사이트 이용 불편 호소”. 검색일: 2020.12.09. http://www.seoul.co.kr/news/newsView.php?id=20180313500019&wlog_tag3=naver

세계로컬타임즈. 2020.11.25. ‘도전.한국’ 포상금 3000만원 받게 된 아이디어는? 검색일: 2020.12.09.

http://www.segyelocalnews.com/news/newsview.php?ncode=1065625174666345

신문고 뉴스 2020.10.09. “[국감] 법사위, 공수처 헌법소원 신속한 결정 필요”. 검색일: 2020.12.09. http://www.shinmoongo.net/137631

실버아이뉴스. 2020.04.21. “서울시, 위기상황 속에서도 노인맞춤돌봄서비스 만족도 높아”. 검색일: 2020.12.10. http://www.silverinews.com/news/articleView.html?idxno=4786

아주경제, 2020.12.09. “평택시, 2020년 토지정보 분야 업무평가 ‘우수기관’ 표창”, 검색일: 2020.12.09. https://www.ajunews.com/view/20201209225825598

연합뉴스 2019.05.02. “어린이 보호 '옐로카펫 횡단보도' 차량 속도 17% 줄어”. 검색일: 2020.12.10. https://www.yna.co.kr/view/AKR20190502120400004?input=1195m

연합뉴스. 2020.10.05. “정부·지자체 등 공공 앱 3분의 1은 폐기 대상”. 검색일: 2020.12.10. https://www.yna.co.kr/view/AKR20201003043400017?input=1195m

에이블뉴스. 2020.10.21. “6년간 장애인활동지원 부정수급 78억원”. 검색일: 2020.12.09. http://www.ablenews.co.kr/News/NewsContent.aspx?CategoryCode=0

014&NewsCode=001420201021094759385914

에이블뉴스. 2019.03.07. “성인 발달장애인 주간활동서비스 허울뿐”. 검색일: 2020.12.09. http://www.ablenews.co.kr/News/NewsContent.aspx?CategoryCode=0014&NewsCode=001420190307133251195836

이뉴스투데이 2019.09.27. 빗장풀린 국민참여 예산…제도개선 요구 빗발. 검색일: 2020.12.09. https://www.enewstoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=1338766

이데일리 2019.11.13. “국민참여 없는 `국민참여플랫폼`…10억원 들였지만 1년째 관심밖. 검색일: 2020.12.09. https://www.edaily.co.kr/news/read?newsId=02781446622685392&mediaCodeNo=257&OutLnkChk=Y

이데일리, 2020.11.12. “고양시 SNS홍보, 8년 연속 대한민국소통대상 수상 ‘영예’”, 검색일: 2020.12.24. https://www.edaily.co.kr/news/read?newsId=03575206625965064&mediaCodeNo=257&OutLnkChk=Y

전북투데이. 2020.02.19. “『국세·지방세 통합민원실』에 대한 소고”. 검색일: 2020.12.09., http://www.jtnews.kr/news/articleView.html?idxno=13387

전자신문. 2020.12.08. “조달청, 혁신제품 우수조달물품 최초 지정”. 검색일: 2020.12.10., https://www.etnews.com/20201208000062

조선일보. 2020.01.13. “세계최고 수준 전자정부인데… 민원업무 줄어도 공무원 늘리는 난센스”. 검색일: 2020.12.16., https://www.chosun.com/site/data/html_dir/2020/01/13/2020011300105.html

조선일보. 2020.01.13. “민원인 2시간새 0명, 그 면사무소에 공무원 18명” 검색일: 2020.12.16., https://www.chosun.com/site/data/html_dir/2020/01/13/2020011300100.html

조선일보. 2020.01.13. “민원 핑퐁·전화 뺑뺑이… 장관보다 무서운 현장공무원”. 검색

일: 2020.12.16.,
https://www.chosun.com/site/data/html_dir/2020/01/14/2020011400226.html

중부일보 2020.10.13. “의정부시 어린이보호 옐로카펫, 잘 안보여서 효과 떨어진다”. 검색일: 2020.12.10.,
http://www.joongboo.com/news/articleView.html?idxno=363449696

파이낸셜 뉴스 2020.11.09. “‘휠체어 접근성↑’ 무인민원발급기 1m22cm로 낮춘다”. 검색일: 2020.12.09.,
https://www.fnnews.com/news/202011091117592303

한겨레 2020.11.02. 일자리부터 기후위기 대응까지…지역 혁신으로 가는 ‘플랫폼’ 검색일: 2020.12.09

http://www.hani.co.kr/arti/society/society_general/968158.html#csidx201c69dfc3f1bcba2bbeb3977acae86

FPNDaily. 2020.11.03. “소방 예산 턱없이 부족… 기이한 구조 개선해야”. 검색일: 2020.12.16., http://www.fpn119.co.kr/145737

KBS NEWS 2020.12.04. “‘안전지도’에서 사라진 부산 침수지역…이유는?”. 검색일: 2020.12.09., http://news.kbs.co.kr/news/view.do?ncd=5063432&ref=A

KBS 뉴스. 2020.12.09. “주민참여·자치권 확대, 지방의회 책임성 강화…‘지방자치법’ 32년만에 전부개정”. 검색일: 2020.12.16.,
http://news.kbs.co.kr/news/view.do?ncd=5067348&ref=A

KJB 한국방송 2020.12.06. “[정치] 모바일 운전면허증 상용화, 법적근거 마련돼 소병철 의원, “시민들의 생활편의 위한 입법 세심히 챙길 것”” 검색일: 2020.12.10., http://kjwn.co.kr/news/view.php?no=41594

RPM9. 2018.03.12. “‘초록누리’에 분통 터지는 네티즌들 “상세설명 전혀 없어”” 검색일: 2020.12.09.,
http://www.rpm9.com/news/article.html?id=20180312090005

YTN, 2019.10.07. “여성 고위직 할당제는 남성 역차별?”, 검색일: 2020.12.16., https://www.ytn.co.kr/_ln/0103_201910071111127110

ZDNet Korea지디넷. 2020.12.03. 정부, 2025년까지 모든 IT시스템 '클라우드'로 옮긴다. 검색일: 2020. 12. 09.
https://zdnet.co.kr/view/?no=20201203172435