

비상경제장관회의

24-2-1

(공개)

공공기관 대국민 체감형 서비스 개선방안

2024. 2. 2.

관계부처 합동

목 차

I . 추진 배경	1
II . '24년 대국민 서비스 개선 주요 내용	3
1. 국민 여가생활 증진·일상생활 편의성 증가	3
2. 교통·안전 관리 강화	4
3. 국민건강 보호 강화	5
4. 서류 간소화	6
III . 향후 계획	7

I. 추진 배경

1 공공기관의 역할·기능

- 공공기관은 정부 정책의 최일선 집행기관으로 우리 경제의 핵심 경제주체이며, 국민 생활과 밀접한 공공서비스를 제공 중
 - (SOC) 도로·전력 등 사회기반시설 필수 인프라 서비스 제공
 - * 예) 수서발 고속철도(SRT) 노선 확대 운영 개시(경전선 등) 등을 통한 국민 이동 편의성 제고
 - (사회·문화 등) 의료·복지·안전 등 사회안전망 확충 및 문화 서비스 제공 등 국민 삶의 질 제고
 - * 예) 국립대병원 시설 개선 및 의료인력 지원 등으로 지역 필수의료 역량 강화
 - (경제) 중소기업 육성·해외 진출 지원 등 경제발전 뒷받침
 - * 예) 무역 보증보험 확대 지원 등을 통해 우수 중소기업 해외 진출 지원 등

2 공공기관 서비스 현황 및 문제점

- (현황) 공공서비스 수혜자는 공공기관이 제공하고 있는 서비스에 대한 품질 제고 및 양적 확대를 지속 요구 중
 - 특히, 코로나19로 인해 축소·폐지된 공공서비스가 원상회복으로 이어지지 못한 측면도 존재

주요 사례

- 경복궁 야간 개장 서비스의 경우 수요가 많아 예약이 빨리 마감
→ 프로그램 확대 요구
- 캠핑 인구 증가로 수요가 높은 국립공원 야영장은 대부분 선착순 예약으로 불편 초래
→ 다양한 수요계층에게 공정한 이용 기회 제공 필요
- 근로자 등이 이용하기 어려운 주중 근무시간에 한정하여 운전면허 서비스 등 운영 중
→ 주말 및 퇴근시간 이후 서비스 이용 기회 확대 요구

- (문제점) 공공기관은 서비스 수혜자 등의 개선 요구사항에 대해 인력 및 예산 등 부족으로 서비스 개선에 소극적인 경향

- * 공공기관은 외부 평가 관련 사업에 우선적으로 집중하는 것이 현실

- 공공기관의 적극적 노력을 유도하는 경영평가에 대국민 서비스 제고 노력에 대한 평가가 미약한 측면

- 공공서비스 수혜 국민 대상으로 실시하는 「고객만족도 조사*」는 경영평가에 0.5점을 반영하여 서비스 개선 유인에 한계

- * 「공공기관의 운영에 관한 법률」에 근거, 매년 공공기관의 서비스 품질 수준을 측정, 조사 결과는 우수, 보통, 미흡 3단계로 발표

- 특히, 국민들이 실제 요구하는 서비스 개선 노력 등이 평가에 미반영되고, 우수사례 확산 등의 노력도 없는 상황

- 이러한 공공서비스 개선 요구에 대한 체계적 조사 체계도 부재

3 공공서비스 개선 추진 경과

- 기재부는 공공기관과 협의를 거쳐 서비스 개선 과제를 선정하고, 실질적 지원을 통해 '24년부터 개선해 나갈 계획

- (수요 조사) 서비스 개선 민원 및 언론 제기 사항 등을 토대로 공공기관에 추진 과제 조사('23.10.)

- * 코로나19 일상 회복 전환에 따라, 이전 제공된 서비스 중 우선 원상회복이 필요하거나, 추가 확대 필요 서비스 과제도 포함

- (과제 선정) 해당 공공기관과 협의를 거쳐 대다수 국민들에게 서비스 체감이 높은 과제를 우선 선정('23.12.)

- * ① 국민여가생활 증진, ② 교통·안전 관리 강화, ③ 국민건강 보호 강화 등

- (실행 지원) 지속적인 서비스 개선 유도를 위해 '24년 경영평가 편람에 가점 반영('23.12.) 및 인력증원 등 지원 예정(상반기)

⇒ '24년부터 국민 체감형 서비스 중심으로 질적 제고 및 양적 확대 계획

Ⅱ. '24년 대국민 서비스 개선 주요 내용

① 국민 여가생활 증진 · 일상생활 편의성 증가

① **고궁(古宮) 탐방 프로그램 확대**(‘24.4. 예정) 한국문화재단

- (기존) 인기가 높은 창덕궁 등 탐방 프로그램*을 운영 중이며, 선착순은 예약 오픈 즉시 매진 중(선착순 : 추첨제 비율 70 : 30)

* 4~5월 및 9~11월 중 통상 1일 3회 운영

- (개선) ‘창덕궁 달빛기행’(연 336→396회), ‘경복궁 별빛야행’(78→86), ‘덕수궁 밤의 석조전’(144→210) 등 횟수 확대 및 추첨제* 확대(30→40)

* 인터넷 환경에 익숙하지 않아 선착순 예약이 어려운 경우 등 고려

☞ (효과) 고궁 등 문화·역사 체험 기회 확대

② **안전배낭 무료 대여 서비스 확대**(‘24.7. 예정) 국립공원공단

- (기존) 북한산 국립공원(1개소)에서 탐방객에게 안전장비*를 무료로 대여하는 ‘안전배낭’ 서비스 시범 실시** 중(‘21.6.~)

* 스마트워치, 배낭, 스틱, 무릎보호대, 응급키트, 방석, 안내지도, 아이젠, 등산화 등 9종

** 이용실적 : (‘21) 277건 → (‘22) 594건 → (‘23) 646건

- (개선) 서비스 수요를 감안, ‘안전배낭 무료 대여 서비스’를 **全 국립공원**(25개 사무소)으로 순차적 확대(‘24년, 9개소 추진)

* 확대 계획(잠정) : (‘24년) 북한산, 설악산, 계룡산, 팔공산, 무등산 등 **9개소**
→ (‘25년) 지리산, 속리산 등 **8개소** → (‘26년) 내장산, 소백산 등 **8개소**

☞ (효과) 안전사고 감소 및 탐방서비스 개선

③ **국립공원 야영장(44개소) 예약 추첨제로 개편**(‘24.5. 예정) 국립공원공단

- (기존) 야영장 이용객을 선착순으로 선정*하여 예약을 위한 대기 등으로 민원 발생** (성수기 90일은 추첨제)

* 추첨제는 외부위원 참관 등 번거로운 절차로 인해 성수기 90일만 시행

** 주말 이용예약은 5분 내 마감 등 예약경쟁 과열 및 동시접속자 과다로 접속장애 발생

- (개선) 야영장 예약방식을 이용시기에 관계없이 선착순에서 추첨제로 전면 개편*

* (현행) 선착순(연중) + 추첨제(성수기 3개월) → (개선) 추첨제(상시)

☞ (효과) 예약경쟁 과열 방지 및 예약 대기 등 국민 불편 해소

④ 모든 연안여객선 운항 정보 하루 전 제공(“24.9. 예정) 한국해양교통안전공단

- (기존) 해양기상 등에 따른 여객선 결항 정보를 전체 103항로 중 54항로* 대상으로 공단 홈페이지에 하루 전 제공 중(“23.8.)

* 운항빈도가 적어 결항 시 이용객의 불편이 큰 항로 선정

- (개선) 이용객의 편의성 향상을 위해 쏘 항로(103항로)로 서비스 확대 및 홈페이지 이외에 라디오 등 추가 정보제공 채널 확대

☞ (효과) 여객선 운항 정보를 적시 제공하여 이용객의 불확실성 해소

② 교통·안전 관리 강화

① 주말·평일야간 운전면허 관련 업무 확대(“24.上. 예정) 도로교통공단

- (기존) 토요일 운전면허시험*(홀수달 1회)은 11개** 시험장에서 운영 중이며, 면허증 발급·갱신 등 서비스는 평일 근무시간(09~18시)에만 가능

* 토요일 운전면허시험은 코로나19때 중단되었다가 '23.7월부터 재개

** 강서, 서부(마포), 강남, 도봉(노원), 용인, 안산, 인천, 부산 남·북부, 대구, 대전

- (개선) ①토요일 운영 시험장을 15개*로 확대하고, ②평일야간(매월 1회, 18~20시) 면허증 발급 등 서비스 제공

* 마산, 강릉, 전남(나주), 제주의 4개 시험장 추가

☞ (효과) 이용자의 운전면허 취득 기회 확대 및 편의 제고

② 장애인 운전면허 취득 편의 제고(“24.10. 예정) 도로교통공단

- (기존) 13개* 운전면허시험장에서 장애인의 운전면허 취득을 지원하는 「장애인운전지원센터**」 운영 중

* 강서, 용인, 의정부, 인천, 부산 남부, 대구, 대전, 원주, 전주, 나주, 청주, 제주, 포항

** 센터 역할 : 신체 운동능력 측정, 운전교육, 정보제공 등 원스톱 서비스 제공

- (개선) ①동 센터 운영 시험장을 14개로 확대하고, ②「청각 장애인용 수어 교통용어집」 제작·배포(“24.3.)

☞ (효과) 장애인의 운전면허 취득 편의 제고

③ 에너지 바우처 관리 효율화('24.1. 시행) 한국에너지공단

- (기존) 저소득 취약계층의 에너지복지 정책인 에너지 바우처를 '몰라서 못 쓰는' 사례 다수 발생 → 대상자 신청 시에만 지급

* 최근 3개년 평균 미발급률 6%, 미사용률 16.8%

- (개선) 데이터 분석 등을 통해 에너지 취약계층*을 선제 발굴하고, 미사용 세대에 문자·우편 등 직접 이용 안내 실시

* 단전·단가스 등 에너지 위기 상태임에도 제도의 존재를 몰라 미신청한 세대 등

☞ (효과) 에너지복지 사각지대 해소 및 취약계층 사회안전망 강화

3 국민건강 보호 강화

① 진료비 확인 서비스 확대('24.7. 예정) 건강보험심사평가원

※ 심평원이 국민이 부담한 진료비의 적정성을 확인하여 과다지불 비용을 환불

- (기존) 강원·제주에 지역사무소가 없어 서비스 신청·심사를 他지역(강원: 의정부, 제주: 부산)에서 관할 → 서비스 이용 불편

* 1만명당 비급여 진료비 확인 신청건수(단위: 건) : (강원)2.82, (제주)2.77, (전국)3.96

- (개선) 심사평가원 강원·제주본부를 신설하여 진료비 확인 서비스 신청·상담 접근성 향상 등 서비스 이용 편의 제고

* 심사평가원 강원·제주본부 신설에 따른 신규 인력 16명 배치

☞ (효과) 의료비 과다지출 정정을 통한 의료비 부담 경감에 기여

* 경기북부강원본부('16년), 인천본부('17년) 신설 이후에 진료비 확인 신청 건수가 13% 증가

② 업무상 질병 산재 처리기간 단축('24.4. 예정) 근로복지공단

※ 업무상 질병의 경우, 「산업재해보상보험법」에 따라 질병과 직업적 요인의 의학적 인과관계를 의사, 간호사 등 전문가가 조사하여 산재 여부 판정

- (기존) 업무상 질병 전문조사에 대한 접수·이월건수 증가로 처리율이 하락*하여 산재 처리기간이 다소 지연

* 업무상 질병 전문조사 처리율 : ('21) 70.3 → ('22) 62.5 → ('23) 49.4%

- (개선) 인천·창원·순천 등 산재 신청건수가 많은 지역을 중심으로 조사 인력을 대폭 확충*

* 업무상 질병 여부를 조사하는 조사인력(산업위생사) 14명 확충(73→87명)

☞ (효과) 산업재해 신청자들의 민원 처리기간 단축에 기여

③ **의약품·의약외품 점자·코드 표시 품목 확대**(“24.下 예정) 의약품안전관리원

- (기존) 장애인이 사용하는 의약품·의약외품에 점자 및 음성·수어 영상변환용 코드* 표시 제공 중(의약품 47, 의약외품 3개 등 50개 품목)

* 해열·진통제 등에 원료약품, 효능·효과, 용법·용량, 주의사항 등 정보 제공

- (개선) 점자·코드 표시 품목을 금년 15개 추가하고, 매년 단계적으로 품목 확대*

* '24.7월부터 약사법 개정으로 식약처장 고시품목에 대해 점자코드 표시 의무화됨

☞ (효과) 장애인 안전정보 접근성 확대 및 약품 오남용 예방

4 **서류 간소화**

① **고용·산재보험 모바일 안내서비스 확대**(“24.8. 예정) 근로복지공단

- (기존) 고용·산재보험 관련 50종의 안내·통지 서류 중 10종*을 종이문서 대신 모바일 전자문서로 고지 중

* 피보험자격·과납금 관련 통지, 보험급여 결정 통지 등

- (개선) 모바일 안내 서비스 대상을 24종*으로 대폭 확대

* 고용보험료 지원내역 안내문(근로자), 월보수액 미신고자 사전 안내 통지 등

☞ (효과) 사업주와 근로자에게 민원 처리결과를 신속 제공

② **전력서비스 자격 여부 확인 간소화**(“24.12. 예정) 한국전력공사

- (기존) 에너지캐시백*·에너지복지제도** 등 각종 민원신청 시 등본 등 필요한 행정서류를 국민이 직접 발급·제출

* 전기사용량을 줄인 가구에 절약분만큼 현금 환급(‘23년 정식도입, 80만가구 신청)

** 국가유공자, 다자녀 등 요건 해당세대 전기요금 할인

- (개선) 공공마이데이터*와 연계를 통해 고객 동의 시 행정 정보를 자동으로 전송, 고객민원을 간편·신속 처리

* 행정정보 보유기관이 정보주체 요구에 따라 본인·제3자에게 제공 가능한 데이터 예) 본인 동의·요구시 주민등록초본상 주소지 데이터를 한전에 전송 가능

☞ (효과) 국민의 민원 행정서류 별도 발급·확인 시간 단축*

* 연간 행정서류 조회건수(222만건), 건당 발급시간 단축(9분) 고려시 33만시간 절약

Ⅲ. 향후 계획

□ 지속적인 대국민 서비스 개선 체계를 구축해 나갈 계획

- ① (대상) 공공기관 서비스 개선 민원 및 언론 제기 사항, 인력
증원 협의 과정에서 반영 필요 사항 및 서비스 제도 개선 사항 등
 - ② (절차) 공공기관, 관계부처 및 기재부가 협의하여 체감도가
높은 서비스 과제를 연 2회 발굴·실행지원 및 적극 홍보
 - (발굴) 공공기관은 개선과제를 반기별(6, 12월)로 기재부에 제출,
기재부는 공공기관, 관계부처 등과 협의 후 공운위 보고(7, 12월) 추진
 - (지원) 기재부는 개선 과제가 차질없이 추진될 수 있도록
인력증원, 총인건비 지원 및 제도 개선 등을 적극 뒷받침
 - (홍보) 우수사례(Best practices) 기관 공유 및 정책 홍보를 통해
他공공기관에 지속적인 서비스 개선 추진 유도
- ⇒ 향후, 공공서비스의 지속적인 개선 유도를 위해 경영평가 가점
지표의 정규지표 반영 등 검토 예정