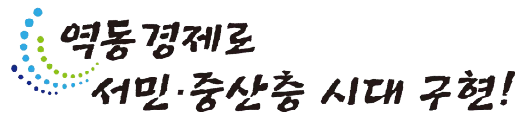


경제관계장관회의

24-14-4

(공개)



‘24년 하반기 공공기관 대국민 체감형 서비스 개선방안

2024. 7. 23.

관 계 부 처 합 동

목 차

I . 추진배경 및 경과	1
II . 서비스 개선 주요내용	2
1. 일상생활 편의성 증진	2
2. 교육 및 취업기회 확대	3
3. 사회적 배려계층 지원	4
4. 가계부담 완화	6
5. 서류 간소화	7
III . 향후 계획	8
[참고 1] 과제 추진일정	9
[참고 2] 주요 과제별 개선내용 [예시]	10

I. 추진 배경 및 경과

1 추진 배경

- 주거, 교통, 에너지, 연금, 의료, 교육 등 공공기관이 제공하는 서비스에 대한 국민의 품질제고 및 양적확대 요구 지속 확대
 - 하지만, 공공기관은 인력 및 예산 부족, 유인체계 부족 등 현실적인 문제로 서비스 개선에 소극적
- 이에 따라, 정부는 유인·지원방안을 통해 대국민 접점이 많은 기관 위주로 ‘대국민 체감형 서비스 개선방안’ 12건* 발표(‘24.2.2, 비경)
 - * 국민 여가생활 증진·일상생활 편의성 제고(4건), 교통·안전 관리 강화(3건), 국민건강 보호 강화(3건), 행정서류 간소화(2건) 등
- 아울러, 정기적으로 체감형 서비스 개선 과제 발굴, 브랜드화 추진

2 하반기 과제 추진 경과

- 개선 과제 도출을 위해 공공기관 및 국민제안 사항 검토
 - (수요 조사) 서비스 개선 민원 및 언론 제기 사항 등을 토대로 공공기관 스스로 적극적 발굴
 - (국민 제안) 「서비스알리오*」를 통해(‘24.5월 오픈) 국민제안접수
 - * (서비스알리오) 공공기관 정책의 정체성을 살린 대국민 서비스 개선정책의 브랜드 네이밍으로 同名の 인터넷 페이지를 통해 국민제안 접수
- 공공기관과 협의를 거쳐 대다수 국민들에게 서비스 체감이 높은 과제 선정(22건)

<하반기 선정 과제(22건)>

- ① 일상생활 편의성 증진 - 수능 응시원서 작성절차 온라인화 등 6건
- ② 교육 및 취업기회 확대 - 개인택시면허 교육 주말로 확대 등 3건
- ③ 사회적 배려계층 지원 - 임산부 열차요금 감면 대폭확대 등 6건
- ④ 가계부담 완화 - 온라인 착오송금 반환지원 확대 등 3건
- ⑤ 서류간소화 - 마이데이터 활용 건강보험 민원서비스 개선 등 4건

Ⅱ. 서비스 개선 주요 내용

① 일상생활 편의성 증진

① 수능 응시원서 작성 절차 온라인화('24.8월) 한국교육과정평가원

- (현황) 수능 응시원서는 수기로 작성*하며, 재학생이 아닌자**는 응시료를 현금으로만 납부하는 등 응시 과정상 불편 발생

* ('24학년도 입시) 대전·세종 등 6개 광역시도는 온라인 원서작성 시범도입

** 검정고시·재수생 등이며, 재학생은 스쿨뱅킹 가능

- (개선) 온라인을 통한 원서작성*, 응시료 계좌이체 납부** 허용

* ('25학년도 입시) 강원·경기 등 11개 광역시도 → ('26학년도 입시) 전국

** ('25학년도 입시) 세종·용인 시범도입 → ('26학년도 입시) 전국

② 분실·파손 소포 先배상('24.下) 우체국물류지원단

- (현황) 소포 분실·파손 민원 접수 시 책임소재 파악 후 손해 배상을 실시하여 처리에 최대 2주 소요

- (개선) 先배상 민원접수(입증서류 제출) 후 3일 내 배상

→ 後조사 책임소재 파악

③ 해외교민 다수거주국, '김치운송서비스' 확대('24.7월) 우체국물류지원단

- (현황) 기존 '해외 김치 운송 서비스'는 지역·시기적 제약*으로 미국(10~3월 한시)과 일본에만 제공

- (개선) 해외교민이 많은 캐나다·호주로 운송 대상 지역을 확대하고, 기간 제한 없이 연중 운송실시

* 대한항공, 아시아나 항공 등 국적사와 先 합의 후 외항사로 범위확대

④ 빠르고 저렴한 고속도로 전기차 급속충전기 대폭 확충('24.下) 한국도로공사

- (현황) 기존 고속도로 전기차 충전소는 저속충전기(50~100kW)가 상대적으로 많아* 주말·명절에 충전대기 발생

* 급속충전기(200kW 이상)는 전체 충전기 수 대비 40%('23년 459기)에 불과

- (개선) 민간 공모사업을 통해 급속충전기(200kW 이상)를 2배 이상 확충*('23년 459→'24년 921기)하고, 요금 인하** 추진

* 신규(107개소, 341기), 저속충전기 교체(73개소, 121기)로 급속충전기 설치휴게소 90%달성

** (기존요금) 324.4~347.2원/kWh → (개선) 294.0~294.8원/kWh

⑤ **실시간 열차 도착정보 제공**(‘24.7월) 한국철도공사

- **(현황)** 열차 지연 정보는 직전 역에서 출발한 시간만을 기준으로 제공되어, 열차 운행속도 변화에 따라 오차발생
- **(개선)** 열차 GPS 및 선로 위치 데이터 등의 실시간 정보를 반영하여 정확한 도착 시간 안내

⑥ **안심 수출을 위한 해외기업 정보제공 확대**(‘25.上) 한국무역보험공사

- **(현황)** 해외수출에 관심 있는 일반국민(기업, 개인)이 쉽게 활용할 수 있는 정보공개 플랫폼 부재
 - **(개선)** 무보가 보유한 해외기업의 재무 및 위험정보*를 일반국민이 활용할 수 있는 빅데이터 기반 정보공개 플랫폼 구축
- * 해외 주요 기업의 재무 및 무역 정보(480만여개사), 사고 및 위험 기업 정보(6만여개), 국가별 정치·경제 동향(260여개국) 등

② **교육 및 취업기회 확대**

① **개인택시면허 교육 주말로 확대**(‘24.下) 한국교통안전공단

※ 영업용 운전경력이 없어도 개인택시면허를 취득할수 있는 교육

- **(현황)** 주중 교육과정(5일)만을 운영하고 있어, 교육신청이 5분 내 마감되는 등 불편 발생
 - **(개선)** 주말·공휴일 교육과정 편성을 통해 수강인원 확대
- * (예시) 모든 주말·공휴일 과정 편성 시 연간교육정원 최대 525% 증가(6,268 → 9,560명)

② **택시·버스·화물 자격시험 평일야간·주말로 확대**(‘24.下) 한국교통안전공단

- **(현황)** 전국 19개 시험장에서 매일 2~4회 사업용 자격시험을 실시 중이나, 응시자 증가로 평균 20.5일 대기 소요
- * 23년 신청인원 196,031명, 자격취득 137,259명(취득율 70%)
- **(개선)** 수도권은 평일 야간 및 주말로 자격시험을 확대*하고 서울 송파 및 강릉** 시험장 신설 ➡ 평균대기일수 감축(20.5→13.7일)

* 연간 시험 횟수: 11,040→13,344회(20.9% 증가)

** 그간 영동지역 응시자는 춘천(강원 內 유일)까지 왕복 200km 이동

③ (국민제안) **교육 기부 서비스 확대**(“24.下) 한국무역보험공사·신용보증기금 협업

- ※ (서비스알리오 국민제안) 교육기회가 부족한 비수도권 학생 대상 방과 후, 돌봄서비스 등에 공공기관의 교육 기부 확대 건의
- (현황) 일부 공공기관에서 교육 기부 서비스를 제공 중이나, 서비스 권역 및 대상이 제한적
 - * (무보) 수도권 유치원 및 초등학교 대상 무역금융 교육 기부
 - (신보) 대구경북 대학교 대상 보증·창업 관련 정책금융 교육 기부
- (개선) 교육 기부 권역·대상을 확대하고 콘텐츠를 보강
 - * (무보) 전국 유치원 및 초·특수학교로 확대 / 직업 현장 체험 등 추가
 - (신보) 전국 중·고등학교 및 대학교로 확대 / 진로설계·창업 지원 등 추가

3 사회적 배려계층 지원

① **임산부 열차운임 감면 대폭확대**(“24.下) 한국철도공사

- (현황) 임산부(동반 1인)에 KTX특실 여유 좌석이 있는 경우 특실 무료 업그레이드 서비스를 제공중
- (개선) 임산부(동반 1인)에 대해 철도공사가 운영하는 모든 열차종* (KTX 특실·일반실, 새마을, 무궁화호 등) 운임의 40% 할인 제공
 - * 다만, 출·퇴근 시간 등 혼잡시간 대에는 이용 불가

② **취약계층·다자녀가구 수도요금 감면 지원**(“24.下) 한국수자원공사

- (현황) 취약계층 및 다자녀 가구 등에 대한 수도요금 감면이 일부 지자체에 국한
- (개선) 기초생활수급자, 장애인 및 다자녀가구 감면액의 최대 10%를 수공이 보전*하여 지자체별 감면 확대 유도
 - * 약 69만 가구에 대해 연간 15억원 규모의 지원 효과 예상

③ **취약계층 이용시설 실내공기질 개선 지원**(“24.下) 한국환경공단

- (현황) 어린이집, 요양원 등 취약계층 이용시설에 실내공기질 측정·분석 서비스만 제공
- (개선) 실내공기질 측정 후 5년간 사후 관리를 실시하고, 노후 시설에 공기순환기 설치, 결로방지 시공 등 지원
 - * '24년 전국 600여개소 어린이집을 시작으로 산후조리원, 노인요양시설 등으로 확대

④ 전력·수도·통신 빅데이터 및 AI 기반

고독사 예방서비스 확대(‘24.下) 한국전력공사·한국수자원공사 협업

- (현황) 기존 독거취약계층에 대한 고독사 예방관리시스템* 운영 방식은 사생활 침해 논란 유발
 - * 사회복지사의 주기적 연락, 스마트밴드 심장박동 분석 등을 중심으로 운영되며, 27개 기초 지자체는 전력 및 일부 통신 데이터 분석을 병행
- (개선) 수집 데이터(수도·통신)확대*, AI 알고리즘 개선으로 시스템을 고도화하고 적용대상을 전국 지자체**로 확대
 - * 수도사용량 정보(24.7월), LGU+ 데이터 정보(24.下) 추가연계
 - ** 서비스 지자체 확대 계획 : (‘24년) 60개, (‘25년) 100개, (‘26년) 229개 전체 지자체

⑤ 시각장애인을 위한 생활용품 점자 표시 확대(‘24.下) 한국소비자원

- (현황) 시각장애인은 다양한 생활용품을 촉각만으로 구분하기 어렵고, 오인·혼동 시 안전사고 위험에 노출
- (개선) 현재 음료, 세제 등에 점자 표시(38종) 중이며, 화장품·위생용품·헬스케어제품 등 다소비 제품으로 점자 표시 확대*
 - * 13개 산업분야 152개 기업 등이 참여하는 협의체를 통해 확대 논의실시

⑥ 간편 채무조정, 모든 소액채무자(1천만원 미만)로 확대(‘24.7월) 예금보험공사

- (현황) 파산 저축은행의 대출 원금잔액 1천만원 미만 채무자 중 취약계층인 자(약 4만명)의 간편 채무조정* 지원
 - * 신청·증빙서류 간소화, 심사기간 단축(1개월→2주) 등으로 신속 지원
- (개선) 원금잔액 1천만원 미만 채무자 전체(약 9만명)로 확대

4. 가계부담 완화

① 온라인 착오송금 반환지원 확대(5천만원→1억원)(‘24.下) 에금보험공사

- (현황) 지원 금액이 온라인 이체한도 보다 적고*, 접수처 제한(온라인 및 서울본사)으로 지방거주 고령자 제도이용 애로

* (지원대상금액) 5천만원, (인터넷·모바일 1회 이체한도) 1억원

- (개선) 서비스 지원 대상 금액을 상향*(5천만원 → 1억원)하고, 고령자를 위해 접수 창구 확대(온라인 및 서울본사 → 지방 추가 운영**)

* 관련규정 개정(24.12월) → 한도상향 시행(25.1월)

** ‘찾아가는 도찾기 서비스’ 시범운영 → 수요가 확인된 부산 등에 대면 창구 상설화(‘24.下)

② 전기요금 과다발생(전월, 전년동월 대비) 사전 알림(‘24.10월) 한국전력공사

- (현황) 합리적인 전기 소비를 위한 ‘목표 사용량 설정 초과’, ‘주택용 누진단계 초과’ 알림 서비스 제공 중

* 한전이 운영하는 ‘파워플래너’ 앱 및 누리집을 통해 제공

- (개선) 전기사용 패턴 분석 및 실시간 사용량 탐지로 ‘전월(전년 동월) 대비 요금 과다발생’ 사전알림 서비스 추가

③ 가격하락 제철 식재료 활용 레시피 제공(‘24.10월) 한국농수산물유통공사

- (현황) 일시적 공급과잉으로 가격이 하락한 제철 식재료의 수요진작 방안 부재, 장바구니 물가 상승으로 소비자 부담 증가

* e커머스 및 민간 앱에서 레시피를 제공 중이나 품목이 제한적이고 가변적

- (개선) 레시피 등 활용방안 제공대상을 aT의 최신 가격조사 대상 농·수·축산물(137종) 및 가공품(21종)으로 확대

5 서류 간소화

① 마이데이터 활용 건강보험 민원 서비스 개선('24.下) 국민건강보험공단

- (현황) 재난적의료비 지원사업* 신청** 시 국민이 직접 가족 관계증명서를 발급·제출하여 시간과 비용 소모

* 재난적의료비: 소득에 비해 과도한 의료비 발생 시 일부 지원 → 가계 파탄 방지

** 신청건수: ('21년) 18,254건 → ('22년) 20,611건 → ('23년) 37,457건

- (개선) 공공 마이데이터* 연계를 통해 국민이 전자 동의 시 건보가 대법원에서 증명서를 전산으로 자동 수집

* 국민 요구 시 행정·공공기관이 보유한 본인 행정정보를 제3자 등에 제공하는 서비스

② 마이데이터 활용 채무조정 서비스 제공('24.12) 한국자산관리공사

- (현황) 채무조정에 필요한 행정서류*를 국민이 직접 발급·제출하여 시간과 비용 소모

* 소득금액증명원, 주민등록표 등·초본, 국민기초생활수급자 증명서 등

- (개선) 공공 마이데이터와 연계하여 국민이 전자 동의 시 캄코가 31종 행정서류를 전산으로 자동 수집

③ 이륜차 검사 서류 간소화('25.上) 한국교통안전공단

- (현황) 이륜차 검사 시 보험증권을 미구비한 경우, FAX 등으로 보험사에서 가입 증빙 수령이 필요하여 대기(약 10분) 발생

* '23년 이륜차 검사 물량 188,572대 → 약 3만 시간 대기 발생

- (개선) 보험 전산망 연계를 통해 보험가입 내용 자동 확인
➡ 검사 대기시간 감축(10분→1분)

④ 지역 건보료 부과확인내역서 발급 전산화('25.1월) 국민건강보험공단

- (현황) 지역 건보료 부과확인내역서에는 소득, 재산 등 민감 정보가 다수 포함되어 있어 직접 방문으로만 발급

* 발급건수 : ('21년) 38만건, ('22년) 36만건, ('23년) 37만건

- (개선) 온라인 증명서 진위확인 시스템 구축으로 보안성을 보장하여 홈페이지·모바일 발급 서비스 실시

Ⅲ. 향후 계획

□ 공공기관 대국민 서비스 개선정책의 브랜드 네이밍 「서비스알리오」의 국민제안접수 창구 활성화

○ (브랜드化) 공공기관 정책의 정체성을 살려 「서비스알리오」 확정('24.3월)

* 알리오(공공기관 경영공시 시스템), 잡알리오(공공기관 채용정보 시스템)
알리오플러스(공공기관 보유 시설·물품·장비 정보 공개시스템) 등

○ (국민제안 체계구축) 알리오플러스內 「서비스알리오」페이지 신설('24.5월)하여
정책수혜자인 국민의 수요에 기반한 서비스 제공 체계 구축

○ 향후, 「서비스알리오」에서 대국민 서비스 개선 내용 홍보 뿐 아니라, 공공기관 보유 시설에 대한 대국민 개방도 담당

➡ 「서비스알리오」를 공공기관 대국민 정책 대표창구로 설정

□ 개선과제 이행을 위한 지원·평가체계 구축 및 적극적 홍보 추진

① (후속지원 조치) 차질 없는 추진을 위해 과제별로 인력증원, 총인건비 지원 및 제도 개선 등을 적극 뒷받침

* 상반기 12개 과제 중 증원이 필요한 8개 과제에 대해 55명 既증원('24.4월)

② (실적점검) 서비스 개선 일정에 따라 이행실적을 수시점검하고, 필요시 이행을 위한 추가 지원방안 강구

③ (경영평가) 상·하반기 선정과제를 대상으로 실적을 평가('25.2월)하여 우수과제 선정 → 경평가점 차등부여

④ (홍보) 우수사례 쇼츠 제작 및 배포, 미 채택 과제 중 홍보가 필요한 과제도 서비스알리오 등을 통해 홍보

참고 1

과제 추진일정

추진 과제	주체	시행시기
① 일상생활 편의성 증진		
① 수능 응시원서 작성절차 온라인화	교육과정평가원	'24.8.
② 분실·파손소포 先보상	우체국물류지원단	'24.下
③ 김치운송서비스 확대	"	'24.7.
④ 고속도로 전기차 급속충전기 확충	도로공사	'24.下
⑤ 실시간 열차 도착정보 제공	철도공사	'24.7.
⑥ 안심수출을 위한 해외기업 정보제공 확대	무역보험공사	'25.上
② 교육 및 취업기회 확대		
① 개인택시면허 교육 주말확대	교통안전공단	'24.下
② 택시·버스·화물 자격시험 평일야간·주말 확대	"	'24.下
③ 교육기부 서비스 확대	무보·신보 협업	'24.下
③ 사회적 배려계층 지원		
① 임산부 열차요금 감면 대폭확대	철도공사	'24.下
② 취약계층·다자녀가구 수도요금 감면 지원	수자원공사	'24.下
③ 취약계층 이용시설 실내공기질 개선 지원	환경공단	'24.下
④ 빅데이터 및 AI기반 고독사 예방서비스 확대	한전·수공 협업	'24.下
⑤ 생활용품 점자표시 확대	소비자원	'24.下
⑥ 간편 채무조정 대상자 확대	예금보험공사	'24.7.
④ 가계부담 완화		
① 온라인 착오송금 반환지원 확대	예금보험공사	'24.下
② 전기요금 과다발생 사전알림	한국전력공사	'24.10.
③ 가격하락 제철 식재료 활용 레시피제공	aT	'24.10.
⑤ 서류간소화		
① 마이데이터 활용 건강보험 민원서비스 개선	건보공단	'24.下
② 마이데이터 활용 채무조정 서비스 제공	자산관리공사	'24.12.
③ 이륜차 검사서류 간소화	교통안전공단	'25.上
④ 지역건보료 부과확인내역서 발급 전산화	건보공단	'25.1.

참고 2

주요 과제별 개선 내용 [예시]

1. 수능 응시원서 작성 절차 온라인화

- ☐ (원서작성·접수) 기존 수기 작성 방식에 온라인 작성방식을 추가, 다만 원서접수는 본인확인을 위해 현장접수 방식 유지
- ☐ (응시료 납부) 계좌납부 대상은 기존 재학생에서 전 응시자로 확대



2. 해외교민 다수거주국, '김치운송서비스' 확대

- ☐ 해외 김치 운송 서비스를 미국(동절기)·일본 외 캐나다, 호주로 확대하고, 기간 제한 없이 연중 운송 실시



3. 취약계층·다자녀가구 수도요금 감면 지원

- ☐ 지자체별 시행하는 취약계층에 대한 수도요금 감면액의 최대 10%를 수공이 지자체에 보전하여 감면 확대 유도

* 약 69만 가구에 대해 연간 15억원 규모의 지원 효과 예상

