행정안전부 보도자료 대체불가 대한민국

보도시점 (온라인) 2026. 11. 1.(일) 12:00
(지 면) 2026. 11. 2.(월) 조간

최초라 더 특별하게! 최고라 더 자랑스럽게! 정부혁신 최초·최고 선정

- 세계 최초 2건, 국내 최초 1건, 국내 최고 7건 등 총 10개 사례 선정·인증
- 행정안전부 차관, 최초·최고 기관의 혁신 노력 격려 및 인증패 수여
- 올해 최초로 '온라인 국민투표' 도입해 정책 체감도 및 수용성 제고

행정안전부(장관 윤호중)는 10월 30일(금) 서울 강남구 'SJ 쿤스트할레'에서 '2026 정부혁신 최초·최고' 인증식을 개최했다.

'정부혁신 최초·최고'는 국민의 삶을 개선한 '최초'의 혁신 사례와 특정 분야에서 우수한 성과를 낸 '최고'의 사례를 발굴·인증하는 사업이다. 혁신성과와 현장의 노력을 널리 알리고 우수 사례를 범정부적으로 확산하기 위해 2023년부터 한국행정연구원과 공동으로 추진하고 있다.

이날 행사에서는 행정안전부 차관이 참석해 세계 최초 2개, 국내 최초 1개, 국내 최고 7개 등 총 10개 사례에 대한 '최초·최고' 인증패를 수여하고, 최초·최고 사례를 만들어내기 위한 현장의 노력을 격려했다.

>> 국민 참여 강화로 선정한 '소확신' 사례, 세계·국내 선도 '최초' 혁신 빛나

올해는 국민이 일상에서 체감할 수 있는 소확신(**소**소하지만 국민이 **확**실히 좋아하는 정부혁**신**)을 주제로 전문가 자문과 서면 심사, 온라인 국민투표, 선정위원회 등을 거쳐 사례를 선정했다. 특히, 온라인 국민투표를 새롭게 도입해 정부혁신 사례에 대한 국민의 관심과 참여를 높이고 생생한 의견을 직접 들었다.

정부혁신 세계 최초 사례에는 개인정보보호위원회의 '아동·청소년 개인정보 게시물 삭제 지원 공공서비스'와 예금보험공사의 '착오송금 반환 지원 공공서비스'가 선정됐다.

개인정보보호위원회는 2023년 4월 아동·청소년의 개인정보가 포함된 온라인 자기게시물의 삭제·차단을 정부가 직접 지원하는 '지우개'(**지**켜야 할 **우**리들의 **개**인정보) 서비스를 도입했다. 기존의 잊힐 권리*에 대한 안내를 넘어 정부가 직접 플랫폼 사업자와 협의해 게시물 삭제를 지원함으로써 적극적인 개인정보 보호 체계를 다졌다.

* 잊힐 권리 : 정보 주체가 온라인상에서 자신과 관련된 개인정보의 삭제, 검색 결과 배제, 접근 차단 등을 요구할 수 있는 권리

※ 서비스 시행('23.4월) 이후 누적 접수·처리 50,029건('26.8월 기준)

예금보험공사는 2021년 7월 송금인이 실수로 잘못 보낸 돈을 공사가 직접 회수해 돌려주는 서비스를 시행했다. 민간 금융회사 차원에서 운영 중인 일부 해외 사례와 달리 정부가 직접 금융소비자의 피해 회복을 돕는 최초의 모델로 평가받는다.

※ 2023년 5월 세계 최초로 도입한 '착오송금 반환 지원 공공서비스'를 아시아개발은행(ADB) 연차총회에서 소개

※ 2026년 7월 기준(누적) 반환 건수 18,216건 약 226억 원

'국내 최초' 사례로는 서울특별시의 '버스 승강장 온열 의자'가 뽑혔다. 2009년 10월 민간의 아이디어를 받아들여 시범 도입한 이 서비스는 겨울철 추위 속에서 버스를 기다리는 시민들의 불편을 해소한 생활 밀착형 혁신이다. 시민들의 높은 호응에 힘입어 꾸준히 확대된 결과, 현재 서울시 시내버스 정류소의 약 98%에 설치·운영되고 있다. 특히, 추운 날 버스를 기다리는 시민들에게 따뜻한 편의를 제공하는 것은 물론, 외국인 관광객에게도 한국의 세심한 공공서비스를 경험하게 하는 특별한 사례로 꼽힌다. 실제 외국인들의 한국 여행 영상에는 온열 의자를 경험한 뒤 "Amazing", "우리나라에도 필요하다"라며 감탄하거나 "버스를 놓치면 여기서 자도 되겠다"라는 등 유쾌한 반응을 보이며, K-행정의 우수성에 놀라움과 호평을 보내고 있다.

>> 3개 분야 '최고' 혁신 사례 발표, 토크콘서트·소통혁신24 연계 확산

최고 사례는 '체감형 청소년 복지', '노쇼 예방 및 피해 지원', '유휴 자투리 공간 재생' 등 3개 분야에서 공모를 진행해 7개 사례를 선정했다. '체감형 청소년 복지' 분야에서는 ▲맞벌이 부모를 대신해 병원 동행과 병상 돌봄 등 맞춤형 서비스를 제공하는 서울시 노원구 '아픈아이 돌봄센터', ▲사각지대 아동·청소년에게 맞춤형 예술교육을 제공하고 지역의 지원 기반 체계를 마련한 문화체육관광부의 '꿈의 예술단'이 이름을 올렸다.

‘노쇼 예방 및 피해 지원’ 분야는 ▲노쇼 사기 이용전화번호 사전 탐지 시스템 및 노쇼 의심 계좌 거래정지 제도 등을 마련하여 적극적인 피해 예방에 나선 경찰청 ‘통합·사전적 노쇼 사기 예방 체계 구축·운영’ 사례, ▲노쇼에 따른 위약금과 취소 시점 기준을 세분화·현실화하여 합리적 분쟁 해결 기준을 정립한 한국소비자원 ‘노쇼 피해 예방 기준 마련’ 사례가 선정됐다.

‘유휴 자투리 공간 재생’ 분야에서는 ▲저출산으로 운영되지 않는 어린이집과 노후 공공임대주택의 공실을 재활 주택 등 돌봄 플랫폼으로 조성한 전남광주시 광산구 ‘살던집 프로젝트’, ▲ 토지 사용, 건축규제 등 다양한 제약을 극복하고 선로 아래에 숨겨져 있던 공중(空中) 공간을 복합문화공간으로 바꾼 충청북도 ‘오송 선하마루’, ▲ 유기견 보호소, 철도 인접부지 등 유휴 부지에 추가 송전망 없이 분산형 전원(電源)을 구축해 지방정부 임대수익 창출 및 지역 전력공급에 기여한 한국수력원자력 ‘지역 상생 분산형 연료전지 사업’이 선정됐다.

이들 사례는 국민의 일상 속 불편을 세심하게 살피고, 기존의 방식과 공간을 새롭게 바라보는 창의적인 접근으로 국민이 체감할 수 있는 실질적인 변화를 만들어냈다는 점에서 높은 평가를 받았다.

한편, 이날 행사에서는 인증패 수여식과 함께 ‘벽을 넘는 혁신, 국민의 일상을 바꾸다-좌충우돌 혁신 생존기’를 주제로 토크콘서트가 열려 혁신 업무를 추진하며 겪은 어려움과 이를 극복한 담당자들의 생생한 경험담을 나누었다.

행정안전부는 앞으로도 ‘정부혁신 최초·최고’ 사례를 지속적으로 발굴해 참여 기관의 자긍심을 높이고, 우수 사례를 전국적으로 공유·확산해 활발한 벤치마킹이 이루어지도록 지원할 계획이다. 사례에 대한 자세한 내용은 정부혁신 누리집 ‘소통혁신24’(www.sotong.go.kr)에서 확인할 수 있다.

윤호중 장관은 “이번에 선정된 최초·최고 사례들은 국민의 작은 불편을 세심하게 살피고, 더 나은 방법을 찾아 변화를 만들어가는 현장의 노력이 만들어낸 소중한 결실이다”라며, “일상 속 ‘소확신’ 혁신이 전국 구석구석에 더욱 신속하게 확산되고 뿌리내릴 수 있도록 적극 지원하겠다”라고 말했다.

담당 부서	참여혁신조직실 혁신기획과	책임자	과 장	박종옥 (044-205-2201)
		담당자	사무관	이선화 (044-205-2210)

대한민국 정책브리핑
대체불가 대한민국
OPEN 출처표시 공공누리 공공저작물 자유이용허락

<참고> 2026 정부혁신 최초·최고 세부 내용

분야명(기관)	주요내용
세계 최초 **아동·청소년 개인정보 게시물 삭제지원 공공서비스** [개인정보보호위원회]	○ 도입: 2023.04월~ ○ 개인정보위는 **아동·청소년 시기에 본인이 온라인에 게시한 개인정보 포함 글**에 대해 **삭제·차단을 정부가 직접 지원**하는 '지우개(**지**켜야 할 **우**리들의 **개**인정보)' 서비스 도입 ○ 국민의 잊혀질 권리*에 대한 안내 수준을 넘어 국가가 직접 **플랫폼 사업자와 협의**하여 게시물 삭제를 지원하는 공공서비스라는 점에서 **기존 개인정보 보호정책의 패러다임**을 **전환** * 유럽연합은 2014년부터 '잊힐 권리'를 인정하는 등 한국을 포함한 다수의 국가에서 개인정보 삭제 권리 보장
세계 최초 **착오송금 반환지원 공공서비스** [예금보험공사]	○ 도입: 2021.07월~ ○ **예금보험공사**는 **송금인이 실수로 잘못 보낸 돈**을 **공사가 대신 회수**하여 **돌려주는** '착오송금 반환지원 서비스'를 세계 최초로 도입함으로써 금융소비자의 피해 회복을 적극 지원 ○ **종래의 금융회사 간 반환협조절차를 공적 금융소비자 보호체계로 발전**시킨 **선도적 모델** ※ **해외**에 **착오송금에 대응**하는 **장치**는 존재하여 왔으나 기본적으로 **금융회사의 반환협조와 송금인의 직접적인 민사상 권리행사를 전제**로 함
국내 최초 **버스승강장 온열의자** [서울특별시]	○ 도입: 2009.10월~ ○ 중앙버스전용차로 정류소 이용시민의 추위 저감 대책의 일환으로, **버스승강장에 난방시스템**(①상단 전기히터, ②**의자 온열시트**)**을 도입**하는 시범사업을 운영 ○ 이후 '**13년~'14년** 가로변 버스승차대 개선 사업 추진 시 **자치구 가로변 정류소에 온열의자 총 496개소 설치** 병행 ○ 시민들의 높은 만족도가 지속되어 **2017년 이후** 서울시 전역은 물론 전국 지자체로 **확대**되어 **겨울철 대표적 교통복지정책**으로 발전 ○ 서울시는 '26년 **현재 4,921개의 온열의자를 설치(전체 시내버스승강장의 98%)** 하여, 겨울철 버스를 이용하는 시민들에게 따뜻한 이동편의 제공
국내 최고 **체감형 청소년 복지 (보편적 복지)** [서울 노원구]	◆ 도입: 2019.04월~ ◆ 맞벌이 등 돌봄취약 계층 자녀의 부모를 대신하여, 환아픽업, **병원동행**, 복약지도, 피드백 및 **병상돌봄**(간병) 등 맞춤형 서비스 제공 ※ '19년 '부모대신병원동행지원사업' 시범운영후, 구민호응을 바탕으로 '20년 본격 추진 ※ (누적이용) 병원동행 6,526건, 병상돌봄 2,166건, (재이용율) 동행 92%, 돌봄 85% ◆ 7년 연속 **구민 만족도 매우만족 94.6%**로 아동복지 증진 및 양육자의 경력단절 예방, 일가정 양립 지원을 통해 저출산 문제 해결에 기여

분야명(기관)	주요내용
국내 최고 **체감형 청소년 복지 (선별적 복지)** [문화체육관광부]	• 도입: 2010.~ • 문화예술 사각지대 아동·청소년에게 **맞춤형·장기 예술교육**(오케스트라, 무용, 연극 등)을 **지원**하고, 지역여건에 맞는 **지속가능한 문화예술교육 기반*** 구축 * 지역소재 예술단 거점기관(문화재단, 문화원, 청소년 시설 등) 선정·지원 ※ 거점수 및 참여단원 지속 확대 '21년 51개소 1,561명 → '26년 150개소 5,648명 • **참여자**의 예술적 **성장** 및 지역 내 **전문인력 양성**, 자립기반 마련을 지원하여 문화예술 생태계 조성 및 지역 균형발전에 기여 ※ **예술단** 활동 **통해 전문예술가**로 **성장**, **다시 예술단 강사**로 **참여**하는 **선순환** 사례 다수
국내 최고 **노쇼예방 및 피해지원 (예방 활동)** [경찰청]	• 도입: 2025.9월~ • 전담수사관서 지정과 관계기관 공조를 통해 수사·신고·홍보를 신속히 추진하고, **전기통신금융사기 통합대응단**을 **중심**으로 예방·홍보 **기능 일원화** • **노쇼 사기 이용 전화번호 사전탐지 시스템**을 구축하여 **선제적**으로 **차단** 및 **노쇼 의심 계좌 거래정지 제도 신설**로 추가 피해 예방 • 통신3사·관계부처·SNS 등을 활용해 업종별·지역별 **맞춤형 홍보 활동** 및 **최신 유행 신종수법 신속 전파** 통해 대국민 경각심 제고 ※ 노쇼사기 발생 건수 및 피해액 50% 감소('26년 2분기 평균 발생 663건 → '26.7월 331건, 50.1%↓ / 피해액 180억원 → 89억원, 50.6%↓)
국내 최고 **노쇼예방 및 피해지원 (제도 마련)** [한국소비자원]	• 도입: 2025.12월~ • 자영업자의 손해 보전을 위해 **식당 유형별**(일반·예약기반) **위약금*과 취소 시점 기준**을 **세분화·현실화**하여 합리적 분쟁해결기준 정립 * (기존) 이용금액의 최대 10% → (변경) 일반음식점은 20%, 예약음식점은 40% 이하 • 소비자의 알권리 보장 및 피해 예방을 위해 **예약 플랫폼의 위약금 사전 고지** 및 **취소·환불규정 확인·동의 절차** 마련, 소비자와 자영업자가 상생하는 환경 조성
국내 최고 **유휴 자투리공간 재생 (교육·복지)** [전남광주광산구]	• 도입: 2025.07월~ • **저출생으로 운영되지 않는 어린이집과 노후 공공임대 공실 주택**을 활용해 퇴원환자 **재활주택** '**중간집**'(30호)과 생활권 **돌봄플랫폼**(케어홈센터 등)을 **결합**한 돌봄모델을 구축하고, **의료·요양·일상돌봄**(주·야간) 등 **통합서비스 제공** • 병원과 집을 잇는 **생활권 중심 돌봄체계**를 통해 **의료비 절감**과 주민 **돌봄 서비스**를 **강화**하고 광산구 **중간집**이 **국가 돌봄모델로 채택**(보건복지부 중간집 구축사업), 전국 확산 기반 마련 ※ 중간집 통해 의료비 80% 절감 / 재활, 가사·식사 지원 등 돌봄플랫폼 서비스 1,108건 제공

분야명(기관)	주요내용
국내 최고 **유휴 자투리공간 재생 (에너지·환경)** [한국수력원자력]	• 도입: 2026.04월~ • 구 유기견 보호소, 철도 인접 부지 등 **활용이 어려운 소규모 부지** 8곳을 **임대**하여 **분산형 연료전지 발전소**로 **운영** • ① 지자체는 **임대수익**(7.2억, 20년), ② 사업자는 **전기판매수익**, ③ 지역주민은 **지역경제 활성화**(64억 원) 및 **일자리 확보**(건설 기간 30명, 운영 중 9명 채용), ④ 지역은 추가 송전선로 건설공사 없이 자연경관 보존 및 **원활한 전기공급*** * 창원시 전체 인구의 4.6%에 신규 전기 공급
국내 최고 **유휴 자투리공간 재생 (문화·관광·편의시설)** [충청북도]	• 도입: 2025.07월~ • 선로하부 지면 활용이 아닌 **선로 아래 숨겨져 있던 공중**(空中) **공간**을 **활용**, 전시·휴게공간, 회의공간 등 도민 및 철도이용객을 위한 **복합문화공간**을 **신축**하여 공간 재창조 • **선례가 없던 공간 활용사례**로 토지사용, 철도보호지구 내 건축행위 규제, 주차장사업자와 보상협의 등 **난제 극복**을 통한 사업 추진 • '26.5월 기준 행사 830건 개최 및 27,410명 방문 이용