

보도시점 2025. 9. 3.(수) 07:00 배포 2025. 9. 2.(화) 14:00

## 일상생활에서 실질적으로 체감할 수 있는 공공기관 서비스 개선 추진

- 「2025년 공공기관 대국민 체감형 서비스 개선방안」 발표
- 국립공원 교통약자 차량 지원, 학자금 대출 주말 신청, 서류·절차 간소화 등 5개 분야 총 33건의 서비스 개선 과제 선정

정부는 9월 3일(수) 경제관계장관회의 겸 산업경쟁력강화 관계장관회의에서 「2025년 공공기관 대국민 체감형 서비스 개선방안」을 발표하였다. 이번 개선방안은 국민이 일상에서 겪는 불편을 해소하고 삶의 질을 높이기 위해 마련된 것으로, ①사회적 배려 확대 ②생활편의 제고 ③서류·절차 간소화 ④교통편의·여가 증진 ⑤공공데이터 개방 등 5개 분야에서 총 33건의 과제를 선정하였다.

지난해 발표한 34건의 서비스 개선(고궁탐방 확대, 임산부 열차 요금 감면 등) 결과 관련 공공서비스 이용실적이 크게 증가하고 서비스 처리기간이 단축되고 이용이 편리해지는 등 국민들이 체감하는 만족도가 양적·질적으로 한층 개선되었다는 평가에 따라 '25년에도 국민 생활과 밀접한 공공기관 서비스 혁신을 이어간다는 방침이다.

특히 금년에는 공공기관 간 협업을 통한 서비스 개선과 공공데이터 개방을 통한 경제활동 지원 서비스까지 확대하여 추진한다.

### < '25년 서비스 개선 주요 과제 >

① (사회적 배려 확대) 12개 국립공원의 17개 명소에서 '교통약자 차량 지원 서비스'를 제공하고, 전기안전 119 서비스 출동대상을 임산부, 다자녀 가구까지 확대하며, 데이터 협업을 통해 사회복지시설 승강기 검사수수료 감면 미신청자와 취약계층의 도시가스 경감 미신청자를 찾아 혜택을 받을 수 있도록 안내하고, 특히 도시가스 경감 미신청자의 경우 신청까지 대신해주는 '대신 신청' 서비스를 제공한다.

② (생활편의 제고) 한국장학재단 학자금대출 신청을 주말·공휴일까지 확대하고, 폐가전 배출 수거함을 확대하며, 온라인 시스템 개발을 통해 LH 전세 임대 처리 기간을 평균 3~4주에서 1주까지 단축할 계획이다. 또한 부모-자녀 간 건강정보를 공유할 수 있도록 하여 가족 중심 건강관리 서비스를 제공한다.

③ (서류 및 절차 간소화) 국민건강보험공단은 프리랜서의 건강보험료 정산 시 소득 증빙을 국세청 소득정보와 연계하고, 국가자격시험포털(Q-net)에서 국가자격증 발급을 위한 사진정보를 신분증 사진과 연계하여 서류나 절차를 간소화하는 한편, 국민연금 증명서를 해외에 제출할 때 받는 공증을 온라인으로, 건설기초안전교육 이수증을 모바일로 발급할 계획이다.

④ (교통편의·여가 증진) 국립공원 휴식공간(피크닉존)을 확대하여 국민 여가생활을 지원하고, 인천·김포공항 등 출국장 대기시간 정보를 네이버 등 민간 플랫폼을 통해 실시간 제공하며, 코레일 탑승 이후 이용자가 직접 좌석 변경이 가능하도록 개선하는 한편, 고속도로 미납통행료를 수납할 수 있는 편의점을 확대해 나갈 계획이다.

⑤ (공공데이터 개방 통한 경제활동 지원) 농어촌공사가 제공하는 지도기반 농지정보 서비스에 제공되는 정보를 실거래 정보와 토양특성까지 확대하며, 한국식품산업클러스터진흥원은 약 1만4천여개 식품기업 정보를 담은 ‘디지털 식품산업 지도’를 구축하여 기업간 거래 및 원재료 탐색 시간을 대폭 단축시키는 한편, 신용보증기금은 빅데이터 플랫폼을 통해 기업탄소배출 정보를 제공할 계획이다.

정부는 이번 과제들이 차질없이 실행되도록 지원하고, 성과를 주기적으로 점검하고 공공기관 경영평가에 반영할 계획이다. 또한, 앞으로도 국민제안(서비스알리오 등) 등을 통해 신규 개선과제를 지속 발굴하고, AI 등 디지털 분야 개선 과제 추가발굴 등을 통해 공공기관들이 국민 생활 속 불편을 해소하고 체감도를 높이는 서비스 혁신을 지속하도록 함께 노력해 나가겠다.

담당 부서	공공정책국 공공혁신기획과	책임자	과 장	이철규 (044-215-5610)
		담당자	사무관	김선주 (sweetsj@korea.kr)

# 참고 1

# '24년 서비스 개선 과제 추진 현황 (34건)

서비스 과제	추진 실적	시행 시기
고궁(古宮)탐방 프로그램 확대 <a href="#">국가유산진흥원</a>	탐방 프로그램 확대 편성('23년 558회 → '24년 692회)	'24.4월
안전배낭 무료 대여 서비스 확대 <a href="#">국립공원공단</a>	북한산 → 숲 국립공원('23년 646건 → '24년 5,149건)	'24.7월
국립공원 야영장(44개소)예약 주점제로 개편 <a href="#">국립공원공단</a>	선착순에서 주점제로 예약방식 전면 개편	'24.5월
모든 연안여객선 운항 정보 하루 전 제공 <a href="#">해양교통안전공단</a>	운항정보 제공 : 54항로 → 전체 항로	'24.10월
주말·평일야간 운전면허 관련 업무 확대 <a href="#">도로교통공단</a>	토요일 운전면허 시험장 11개 → 15개, 평일 야간서비스 제공	'24.8월
장애인 운전면허 취득 편의 제고 <a href="#">도로교통공단</a>	장애인 운전지원센터 추가 운영(기존 13개 → 14개)	'24.10월
에너지 바우처 관리 효율화 <a href="#">한국에너지공단</a>	에너지 바우처 선제적 안내('24년 344만건 공문·문자 발송)	'24.1월
진료비 확인 서비스 확대 <a href="#">건강보험심사평가원</a>	강원·제주본부 신설(처리건수 : '24년 242건, '25년 247건)	'24.7월
업무상 질병 산재 처리기간 단축 <a href="#">근로복지공단</a>	처리기간 2주 단축 : 240.7일('24.5월) → 227.7일('24.12월)	'24.5월
의약품·의약외품 점자·코드 표시 품목 확대 <a href="#">의약품안전관리원</a>	음성·수어영상 지원 품목 50개 → 65개 확대	'24.下
고용·산재보험 모바일 안내서비스 확대 <a href="#">근로복지공단</a>	전자통지 340만건 확대('23년 1,137만건 → '24년 1,477만건)	'24.9월
전력서비스 자격 여부 확인 간소화 <a href="#">한국전력공사</a>	공공마이데이터 연계로 구비서류 등 절차 간소화	'24.1월
수능 응시절차 온라인화 <a href="#">교육과정평가원</a>	온라인 원서작성·응시료 납부방법 확대('24년 이용자수 24만명)	'24.8월
분실·파손소포 Westbrook <a href="#">우체국물류지원단</a>	배상 처리기간 최대 2주 소요 → 3일 이내 처리('24년 1.8일)	'24.8월
김치운송서비스 확대 <a href="#">우체국물류지원단</a>	김치 운송 대상 지역 확대(2개국 → 8개국)	'24.7월
고속도로 전기차 급속충전기 확충 <a href="#">도로공사</a>	급속충전기 확충 : 기존 459기 → '24년도 930기	'24.下
실시간 열차 도착정보 제공 <a href="#">철도공사</a>	'코레일톡'에서 열차위치 및 도착시간 정보제공	'24.7월
안심수출을 위한 해외기업 정보제공 확대 <a href="#">무역보험공사</a>	서비스 대상(수출입기업→일반국민) 및 제공정보 확대	'24.11월
개인택시면허 교육 주말확대 <a href="#">교통안전공단</a>	주말교육 운영으로 교육인원 확대('23년 6,268명 → '24년 8,056명)	'24.9월
택시·버스·화물 자격시험 평일야간·주말 확대 <a href="#">교통안전공단</a>	시험 대기일수 감축('23년 20.5일 → '24년 17.9일 → '25년 11.2일)	'24.8월
교육기부 서비스 확대 <a href="#">무보·신보 협업</a>	비수도권 3개교(126명), 특수학급 1개교(13명)	'25.上
임산부 열차요금 감면 대폭확대 <a href="#">철도공사</a>	특실요금 면제 → KTX일반실, 일반열차 할인 추가	'24.9월
취약계층·다자녀가구 수도요금 감면 확대 <a href="#">수자원공사</a>	지원대상 등 감면 확대('24년 284백만원, '25년 384백만원)	'24.11월
취약계층 이용시설 실내공기질 개선 지원 <a href="#">환경공단</a>	공기질 측정·사후관리 및 노후시설 공기순환기 설치 등 지원	'24.7월
빅데이터 및 시 기반 고독사 예방서비스 확대 <a href="#">안전·수궁 협업</a>	협약 및 서비스제공 기관 확대(80개 → 124개)	'24.10월
생활용품 점자표시 확대 <a href="#">소비자원</a>	기존 38종 제품 점자표시 → 209종 제품 점자, QR 등 도입확대	'24.10월
간편 채무조정 대상자 확대 <a href="#">예금보험공사</a>	대상 채무자(잔액 1천만원 미만) 중 취약계층에서 전체로 확대	'24.2월
온라인 착오송금 반환지원 확대 <a href="#">예금보험공사</a>	지원금액 상향(25.1월 5천만원→1억원) 및 접수 창구 확대('24.下)	'24.下
전기요금 과다발생 사전알림 <a href="#">한국전력공사</a>	전기사용 패턴분석 및 알림톡 안내(1만호→2만호로 대상 확대)	'24.12월
가격하락 제철 식재료 활용 레시피제공 <a href="#">이</a>	레시피 등 활용방안 제공대상 확대	'24.10월
마이데이터 활용 건강보험 민원서비스 개선 <a href="#">건강공단</a>	재난적의료비 지원시 가족관계증명서 자동수집('25년 696건)	'25.1월
마이데이터 활용 채무조정 서비스 제공 <a href="#">자산관리공사</a>	32종 서류 자동수집 및 간편제출(누적 이용자수 2.7만명)	'24.12월
이륜차 검사서류 간소화 <a href="#">교통안전공단</a>	보험가입 내용 자동 확인으로 검사 대기시간 단축(10분→1분)	'25.4월
지역건보료 부과확인내역서 발급 전산화 <a href="#">건강공단</a>	직접 방문 발급 → 홈페이지·모바일 발급('25년 14만건)	'25.1월

## 참고 2

## '25년 서비스 개선 주요 내용 (33건)

서비스 과제	주요 내용
<b>1. 사회적 배려 확대</b>	
① 국립공원 내 교통약자 대상 차량 지원 <a href="#">국립공원공단</a>	교통약자 대상으로 국립공원 명소 이동시 차량지원
② 전기안전 119 서비스 출동대상 확대 <a href="#">한국전기안전공사</a>	전기 사용 중 고장시 긴급출동 대상을 임산부다자녀 가구까지 확대
③ 사회복지시설 승강기 검사수수료 감면 간소화 <a href="#">한국승강기안전공단</a>	사회복지시설의 승강기 검사 수수료 신청 절차 간소화
④ 도시가스요금 경감 '대신 신청' 서비스 개시 <a href="#">한국가스공사</a>	취약계층의 도시가스 경감 대신 신청
⑤ 가스안전 관리 및 시설 지원 확대 <a href="#">한국가스안전공사</a>	도서, 산간 지역의 가스안전 사고 위험 시설 발굴 및 개선
⑥ 어린이집유치원 전자파 안심진단 서비스 <a href="#">한국방송통신전파진흥원</a> · <a href="#">한국전력공사</a>	어린이집, 유치원의 전자파 무상진단 및 모니터링
⑦ 데이터 연계 기반 장애심사 자료 확보 <a href="#">국민연금공단</a>	장애심사 관련 자료 데이터 연계 제공
⑧ 사회적 배려계층 신용회복 심사 자동화 <a href="#">한국장학재단</a>	사회적 배려계층 학자금대출 연체시 신용유이자 등록유예 심사 자동화
<b>2. 생활편의 제고</b>	
① 학자금 대출 신청을 휴일까지 확대 운영 <a href="#">한국장학재단</a>	평일에만 운영하던 학자금 대출 신청을 휴일까지 확대
② 중 소형 폐가전 무상 배출 수거함 확대 <a href="#">한국환경공단</a>	중 소형 폐가전의 무상 배출 수거함 확대 설치
③ LH 전세임대 처리 기간 단축(3주→1주) <a href="#">한국토지주택공사</a>	전세임대 신청 온라인 서비스 제공
④ 부모-자녀 간 건강정보 공유 서비스 개시 <a href="#">국민건강보험공단</a>	가족 간 건강정보 공유 서비스 제공
⑤ 전세금 반환을 위한 '이사일 모바일화' 서비스 <a href="#">주택도시보증공사</a>	HUG의 전세 임대상품 이용시 보증금을 돌려받는 절차 간소화
⑥ 해외 연금 수급권 소멸 사전 알림 <a href="#">국민연금공단</a>	해외에서 납부한 연금을 국민연금 기간에 합산하여 수급
⑦ 철도 역사 내 택배 발송 서비스 개시 <a href="#">한국철도공사</a>	철도 역사 내 무인 택배 서비스 제공
<b>3. 서류 및 절차 간소화</b>	
① 프리랜서 건강보험료 조정신청에 필요한 증빙서류 제로화 <a href="#">국민건강보험공단</a>	소득증빙 서류 없이 프리랜서 등의 보험료 조정 신청 가능
② 국가자격증 온라인 발급 서비스 확대 <a href="#">한국산업인력공단</a>	온라인으로 국가자격증 발급시 공공·민간 플랫폼의 사진 연계
③ 해외 제출용 국민연금 증명서 발급 온라인화 <a href="#">국민연금공단</a>	해외 제출용 국민연금 증명서의 온라인 인증 도입
④ 건설기초안전교육 이수증 모바일 발급 <a href="#">한국산업안전보건공단</a>	방문없이 모바일 건설기초안전교육 이수증 발급
⑤ 국유재산 사용부담 완화 시 확인서류 생략 <a href="#">한국자산관리공사</a>	증빙서류 없이 소상공인, 중소기업의 국유재산 임대료 감면 신청
⑥ 공사다리 장학사업 심사 간소화 <a href="#">한국장학재단</a>	심사 서류 전산화를 통해 장학심사 절차 간소화
⑦ 기업 녹색건축 인증 신청 간소화 <a href="#">한국환경산업기술원</a>	시스템 연계로 녹색인증 신청절차 간소화
<b>4. 교통편의 및 국민 여가 증진</b>	
① 국립공원 숲 속 피크닉존 확대 <a href="#">국립공원공단</a>	국립공원(10개소) 저지대 휴식공간 확대 조성
② 공항 출국장 탑승 소요시간 정보 제공 확대 <a href="#">인천국제공항공사</a> · <a href="#">한국공항공사</a>	공항 혼잡정보 실시간 제공
③ 코레일톡 셀프 좌석변경 및 환승역 지정 서비스 <a href="#">한국철도공사</a>	열차 출발 후 좌석변경 등을 할 수 있는 서비스 제공
④ 고속도로 미납통행료의 편의점 수납 확대 <a href="#">한국도로공사</a>	고속도로 미납통행료의 수납이 가능한 편의점 확대
⑤ 주유소 '내일의 가격' 표시 추진 <a href="#">한국석유관리원</a> · <a href="#">한국도로공사</a>	석유제품의 가격정보 사전 제공
⑥ River Run - 우리 강·하천 러닝코스 개발 <a href="#">한국수자원공사</a>	우리 강 자전거 종주길을 러닝까지 가능한 멀티트랙으로 조성
⑦ 주택전시관 활용 및 공간대여 서비스 개시 <a href="#">한국토지주택공사</a>	주택전시관을 문화휴식 공간으로 활용할 수 있도록 지역주민에 개방
<b>5. 공공데이터 개방을 통한 경제활동 지원</b>	
① GIS 기반 농지정보 통합조회 서비스 강화 <a href="#">한국농어촌공사</a>	지도기반 농지정보 확대 제공(5종→7종)
② 디지털 식품 산업 지도 구축 <a href="#">한국식품산업클러스터진흥원</a>	식품 산업 지도를 활용한 식품기업·기관 정보 제공
③ 중소기업 탄소중립 정보 개방을 통한 생태계 활성화 촉진 <a href="#">신용보증기금</a>	중소기업 탄소배출 정보를 분석·공개하여 생태계 성장 도모
④ 불용 방사성동위원소 재활용 서비스 <a href="#">한국원자력환경공단</a>	불용 방사성동위원소 직거래장터 개설로 재활용 활성화 및 비용 절감