

경제관계장관회의 겸
산업경쟁력강화 관계장관회의
25-5-3
(공개)

2025년 공공기관 대국민 체감형 서비스 개선방안

2025. 9. 3.

관계부처 합동

목 차

I . 추진 배경 및 성과	1
II . '25년도 서비스 개선 주요 내용	2
① 사회적 배려 확대	3
② 생활편의 제고	6
③ 서류 및 절차 간소화	9
④ 교통편의 및 국민 여가 증진	12
⑤ 공공데이터 개방을 통한 경제활동 지원	15
III . 향후 계획	17
[참고 1] '24년 서비스 개선 과제 추진 현황	18
[참고 2] '25년 서비스 개선 과제	19

I. 추진 배경 및 성과

- ◇ 국민들이 실질적으로 체감할 수 있는 생활밀착형 공공서비스 제공
⇒ 총 33개의 '대국민 체감형 서비스' 개선 과제 선정하여 금년 하반기 중 시행

1 추진 배경

- 사회구조 변화와 국민의 기대수준 향상에 따라, 공공기관에 보다 높은 수준의 공공서비스 제공이 요구됨
 - 공공기관의 역량과 자원을 활용하여 국민의 생활편의를 제고하고, 절차 간소화 등을 통해 서비스 품질과 효율성 향상 도모
- '24년 두 차례에 걸쳐 일상생활 속에서 직접적인 효과 및 삶의 질 개선을 느낄 수 있는 34건의 서비스 개선과제 발굴 시행 中
 - * (대국민 체감형 서비스 개선방안 발표, '24. 2월 12건, 7월 22건) 편의성 증진, 사회적 배려계층 지원, 교통안전관리 강화, 국민건강 보호, 서류 간소화 등 분야

2 24년도 과제 주요 성과 ☞ 【참고 1】

- '24년도 34건의 과제는 해당 공공기관별로 서비스 개선 이행을 완료하였고, 지원대상 추가 확대 등 기관 자체 개선 노력을 지속
 - 역사·자연 체험기회 확대 등으로 국민 여가생활을 증진하고, 일상생활 속 불편 해소 및 편의 제고로 국민에게 실질적 도움 제공
 - * 고궁 탐방 프로그램 확대(558회 → 692회), 김치 해외 운송 대상지역 확대(2개국 → 8개국) 등
 - 각종 요금 감면 및 서비스 접근성 향상을 통해 사회적 배려계층을 지원하고, 국민건강·안전관리 제고로 공공기관 사회적 역할 강화
 - * 임신부 열차요금 감면 확대(11.9억원 → 26.2억원), 질병 산재 처리기간 2주 단축 등
 - 서류 간소화 및 모바일화로 기관 업무 효율성을 제고하고, 민원신청 등에 소요되는 일반 국민들의 시간 및 노력 절감
 - * 건강보험 민원서비스 개선(직접제출 37,457건 → 자동수집), 이륜차 검사서류 간소화(대기시간 10분 → 1분) 등

Ⅱ. '25년도 서비스 개선 주요 내용

□ **(후보과제 발굴)** 공공기관 자체 발굴, 대국민 상시 제안(알리오 등) 등을 통해 후보 과제를 취합

○ 특히, 금년에는 공공기관 간 데이터 연계, 공공데이터 개방을 통해 국민의 경제활동 등을 지원할 수 있는 과제들을 함께 발굴

* 총 639건 = 기관발굴 및 국민제안(575건) + 데이터 연계(64건)

기관발굴	▶ 내부 규정 개선, 업무 프로세스 혁신 등 기관 자체 사례 수집
수요자	▶ 서비스알리오(기재부), 국민신문고(권익위) 등을 통해 제안 상시 접수
데이터 개방	▶ 공공기관 간 협업을 통해 서비스 품질 제고, 국민편의 증진 사례 발굴

□ **(선정기준)** 대국민 체감도, 파급효과, 실행 가능성 및 방안의 구체성 등을 기준으로 종합적 검토

○ 해당 공공기관과 협의하여 국민 일상에 실질적 도움이 될 수 있도록 과제 방향 및 내용 구체화

□ **(과제선정)** 사회적 배려 확대, 생활편의 제고, 서류 및 절차 간소화 등 5개 분야에서 총 33건의 과제 선정 ☞ **【참고 2】**

< '25년 분야별 주요 과제 >

사회적 배려 확대 (8건)	국립공원공단 ▶ 국립공원 내 교통약자 대상 차량 지원 한국승강기안전공단 ▶ 사회복지시설 승강기 검사수수료 감면 간소화	한국전기안전공사 ▶ 전기안전 119 서비스 출동대상 확대 한국가스공사 ▶ 도시가스요금 경감 '대신 신청' 서비스
생활편의 제고 (7건)	한국장학재단 ▶ 학자금 대출 신청 휴일 확대 운영 한국토지주택공사 ▶ LH 전세임대 처리 기간 단축(3주→1주)	한국환경공단 ▶ 중소형 폐가전 무상 배출 수거함 확대 국민건강보험공단 ▶ 부모-자녀 간 건강정보 공유 서비스
서류 및 절차 간소화 (7건)	국민건강보험공단 ▶ 프리랜서 건강보험료 정산 증빙서류 제로화 국민연금공단 ▶ 해외 제출용 국민연금 증명서 발급 온라인화	한국산업인력공단 ▶ 국가자격증 온라인 발급 서비스 확대 한국산업안전보건공단 ▶ 건설기초안전교육 이수증 모바일 발급
교통편의 및 국민 여가 증진 (7건)	국립공원공단 ▶ 국립공원 숲 속 피크닉존 확대 한국철도공사 ▶ 코레일톡 셀프 좌석변경 및 환승역 지정 서비스	인천국제공항공사·한국공항공사 ▶ 공항 출국장 탑승 소요시간 정보 제공 확대 한국도로공사 ▶ 고속도로 미납통행료의 편의점 수납 확대
공공데이터 개방을 통한 경제활동 지원 (4건)	한국농어촌공사 ▶ GIS 기반 농지정보 통합조회 서비스 강화	한국식품산업클러스터진흥원 ▶ 디지털 식품 산업 지도 구축

1 사회적 배려 확대



① 국립공원 내 교통약자 대상 차량 지원 국립공원공단

- **(현황)** 국립공원 내 명소 대부분이 일반차량 통행이 제한되어 도보로 장시간 이동하여야 함

국민의 목소리

- **장애인 탐방객** : 저처럼 이동이 힘든 사람들도 사진으로밖에 볼 수 없는 국립공원의 아름다운 명소를 갈 수 있으면 좋겠습니다.

- **(개선)** 국립공원 명소 중 일반차량이 통제되는 17개소에서 교통약자 대상 탐방 차량 지원 서비스 제공 ('25.9~11월)

* 17개소(북한산, 지리산 등 12개 국립공원의 17개 명소), 장애인·임산부·영유아·고령자(만 70세 이상) 동반 가족을 대상(추첨제)



② 전기안전 119 서비스 출동대상 확대 한국전기안전공사

- **(현황)** 전기안전 119 서비스 출동 대상 범위가 기초생활수급자, 차상위계층, 장애인, 국가유공자, 사회복지시설로 한정됨

국민의 목소리

- **임산부·다자녀 가구** : 기후변화에 따른 전력사용량 급증으로 안전사고가 늘고 있지만, 임산부·다자녀 가구는 예방점검의 손길이 닿기 어려워 전기안전 사각지대에 놓여 있어요.

- **(개선)** 법령개정*을 통해 전기안전 119 서비스 출동 대상 범위를 임산부, 다자녀 가구까지 확대 예정 ('25.下)

* 「전기안전관리법 시행령」 개정 (입법예고 中)



③ 사회복지시설 승강기 검사수수료 감면 간소화 한국승강기안전공단

- **(현황)** 사회복지시설은 증빙서류를 첨부하여 신청을 통해 승강기 검사수수료 감면이 가능(신청주의)

국민의 목소리

- **사회복지시설** : 승강기 검사수수료 감면 대상인지 몰라 신청을 못하는 경우가 많고, 검사할 때마다 매번 증빙서류를 제출하기가 번거로워요.

- **(개선)** 대상 시설에 선제적 혜택 안내 및 사회복지시설 증빙서류 없이 감면 혜택 서비스 제공 ('25.下)

④ 도시가스요금 경감 '대신 신청' 서비스 개시 한국가스공사

- (현황) 취약계층이 도시가스요금 경감을 받기 위해서는 본인 신청*해야 지원 가능(신청주의)

* 취약계층이 방문(주민센터, 도시가스사) 또는 온라인(정부24, 복지로)으로 10개 항목(도시가스회사명, 고객번호, 개별난방 유무 등)을 작성하여 주민등록등본과 함께 제출

국민의 목소리

- 취약계층 : 도시가스요금 경감 지원대상에 해당하는지 몰라 지원을 받지 못했는데 절차나 신청 방법도 번거롭고, 관련기관에서 대신 신청해 주면 좋겠습니다.

- (개선) 경감지원 신청조차 어려운 사람들을 가스공사가 찾아 도시가스회사에 요금경감을 대신 신청 ('25.7월)

* 가스공사 대신신청 콜센터 확인 전화에 응답시 신청



⑤ 가스안전 관리 및 시설 지원 확대 한국가스안전공사

- (현황) 섬(島) 및 산간·벽지*는 고령층 등 취약계층이 많고, 접근성이 떨어져 안전점검 소홀로 인한 가스사고 우려가 높음

* 지리적 특성상, 도시가스 보급이 어려워 소규모 LPG 사용 주택이 많으며, LPG의 경우, 매년 가스사고 1위(78년~)를 차지하는 등 사고위험 高

국민의 목소리

- 섬마을 주민 : 우리 집은 시골이라 도시가스도 안 들어와요. 매일 가스를 쓰고는 있지만 늘 불안해요. 누가 와서 안전을 좀 챙겨줬으면 좋겠어요.

- (개선) 우정사업본부와 협업으로 도서·산간지역에* 「가스안전 복지등기**」 발송 및 가스사고 위험시설 발굴·개선 ('25.下)

* (기존) 도서지역 대상 안전점검 → (확대) 산간벽지지역 대상 위해시설 개선, 안전기기 설치

** 집배원이 가스안전 홍보물을 동봉한 등기우편을 배달하며, 가스안전 상태를 점검하고 이상이 있는 경우 공사로 알려주는 기관 협업 서비스



⑥ 어린이집·유치원 전자파 안심진단 서비스 한국방송통신전파진흥원·한국전력공사 협업

- (현황) 어린이집·유치원 자체 또는 지자체에 전자파 측정 인프라가 없으며, 필요시 관련기관에 신청하여 전자파 진단 가능(유상)

* (전파진흥원) 생활환경기지국 등 무선 통신설비 전자파, (한전) 송전선 등 전력설비 전자파

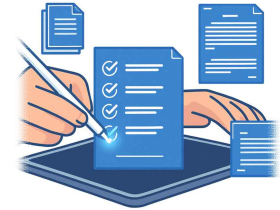
국민의 목소리

- **어린이집 선생님** : 아이들이 생활하는 공간에서는 전자파 안전이 중요합니다. 그러나, 전자파를 확인하려면 여러 기관에 알아보고 신청해야 하는 불편함이 있습니다.

- **(개선)** 전파진흥원-한전이 협력하여 전국의 모든 어린이집·유치원 대상으로 전자파* 측정·정보제공 및 모니터링** 등 통합 무상서비스 제공 (25.上)

* RF 전자파 : 이동통신, WiFi 등 / ELF 전자파 : 송전선, 가전제품 등 전력 설비

** 전자파 측정결과 상시 모니터링·분석 및 LED, QR코드로 확인



7 데이터 연계 기반 장애심사 자료 확보 국민연금공단

- **(현황)** 국민연금 공단에서 타기관 장애심사 관련 자료가 필요한 경우 본인 외 자료발급의 제약으로 직접 서류 발급이 필요

국민의 목소리

- **장애인** : 과거에 치료받은 내역을 제출하라고 하는데 어떤 병원에 갔는지 기억도 안나고 몸도 불편한데 도와줄 가족도 없는데 국민연금에서 확인하고 대신 자료를 확보해 주면 안 되나요?

- **(개선)** 근로복지공단 산재장해판정자료, 건강보험공단 요양급여내역에 대한 자료를 전산 구축을 통해 데이터 연계 후 심사에 활용 (25.下)

* '25년 하반기 전산 구축 완료 후 '26년부터 자료 입수 및 심사에 활용 예정

8 사회적 배려계층 신용회복 심사 자동화 한국장학재단

- **(현황)** 학자금대출 장기연체 중인 사회적 배려계층(기초·차상위·장애인)이 신용회복지원제도* 이용 시 증빙서류** 제출 필요

* 일정 기간 신용유이자(舊. 신용불량자) 등록을 유예하여 취업·금융거래 불이익 해소 등

** 사회적 배려계층 증빙서류(기초생활수급자, 차상위계층, 장애인 자격정보)

국민의 목소리

- **신용위기에 처한 사회적 배려계층** : 재단에서 운영하고 있는 대학(원)·중소기업 재직자 대상 신용도판단정보 회복제도처럼 서류 제출 과정 없이 심사가 이루어지면 좋겠습니다.

- **(개선)** 데이터 연계를 통해 장학재단이 수급자 자격정보를 수집하여 신용도 판단정보 해제·재등록 유예 등 지원 (25.下)

2 생활편의 제고

① 학자금 대출 신청을 휴일까지 확대 운영 한국장학재단



- (현황) 학자금 대출 시스템은 전국대학 등의 학사일정과 연동되어 그간 평일만 운영

국민의 목소리

- 대학(원)생 : 학업과 아르바이트를 병행하다 보면 평일에는 학자금 대출 신청을 하기가 어려운데, 주말과 휴일에도 학자금 대출을 신청할 수 있었으면 좋겠습니다.

- (개선) 주말, 공휴일에도 학자금 대출을 간편하게 이용할 수 있도록 '올타임 학자금 대출 신청 시스템' 운영 ('25.7월)



② 중소형 폐가전 무상 배출 수거함 확대 한국환경공단

- (현황) 폐가전 수거함 설치율이 낮고 폐가전 무상방문서비스 이용시 정해진 날짜에 일정 수량 이상 배출하여야 하는 제약 존재

- * 폐가전 수거함 설치율(전국 설치 지자체) 61.5%로 낮고, 무상 방문서비스는 일정량(대형가전 1대 또는 중소형가전 5대 이상) 이상 모아야 무상 배출 가능

국민의 목소리

- A 국민 : 고장난 가전제품을 어디에 버려야 할지 몰라 헤매다가 편의점에서 폐기물 스티커를 구매해 정해진 날짜, 정해진 장소에 내다 놓아야 했습니다.

- (개선) 언제든지 쉽게 배출할 수 있도록 생활주거지(주민센터, 마트 등) 중심으로 수거함을 확대 설치하여 폐가전의 회수·재활용 편의 개선 ('25.下)

③ 내 전세임대 처리 기간 단축(3주→1주) 한국토지주택공사



- (현황) 전세임대 신청 서류작성 및 수·발신이 수작업(이메일 또는 우편)으로 진행되어 처리 기간 장기화

- * ('24년 기준 전세임대 신청자) 전국 약 16.1만명, (업무처리 기간) 평균 3~4주

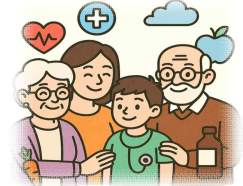
국민의 목소리

- **전세임대 입주 희망 대학생** : 어렵게 전세임대 입주 가능한 주택을 찾아 신청했으나, 계약 체결까지 장기간이 소요되고, 진행상황 확인도 어려워 결국 계약이 무산됐습니다.

- **(개선) 온라인 시스템(LH전세플러스) 개발 통해 전세임대 신청부터 계약까지 처리기간 단축 및 진행현황 실시간 확인 서비스 제공** (26.上)

* (처리기간) 평균 1주 이내, (진행현황) 신청자가 LH청약플러스 홈페이지에서 확인

4 부모-자녀 간 건강정보 공유 서비스 개시 국민건강보험공단



- **(현황) 영유아·노인의 건강정보*에 대한 가족 공유 시스템 및 일상생활과 밀접한 구강질환**에 대한 예측서비스 부재**

* ('건강모아' 웹.앱) 본인 중심 건강정보 제공(검진결과, 건강기록, 의료이용현황 등)

** (질환별 환자 수) 전체 2위 '치은염 및 치주질환' 등 구강질환 다수(22년 기준)

국민의 목소리

- **40대 자녀** : 부모님과 멀리 떨어져 사는데 고령이시고 건강도 안 좋으셔서 걱정이 많습니다. 부모님의 건강상태를 언제 어디서든 제가 확인할 수 있는 서비스가 있으면 좋겠습니다.

- **(개선) 가족 간 건강정보 공유 시스템 구축* 및 제공서비스 확대**로 가족 중심 건강관리를 통한 국민의 건강수명 연장 도모** (25.12월)

* 본인동의 下 부모 의료 이용현황, 자녀 예방접종 등 건강정보 제공(민감정보 제외)

** 구강질환(영유아 치아우식증, 성인 치주질환) 예측 서비스 신규 제공

6 전세금 반환을 위한 「이사일 모바일화」 서비스 주택도시보증공사

- **(현황) HUG가 대위변제하는 이행 청구건에 대하여 이사일에 보증금을 돌려받으려면 이사일을 전화·메일로 통지**

* 유선통화 시 연결 지연, 이메일 확인 시 담당자 확인 시차 발생 등

국민의 목소리

- **이사를 앞둔 임차인** : 전세금을 이사날짜에 맞추어 꼭 돌려받아야 하는데, 이사날 확정이 전화, 메일로만 가능해 오래 걸리고 번거로워 불편함이 있습니다.

- (개선) 「HUG 안심전세 앱」 내 「모바일 이사통지 시스템」 구축하여 간편하게 이사일을 통지하고, 실시간 날짜 확정 가능 (25.7월)

⑥ 해외 연금 수급권 소멸 사전 알림 국민연금공단

- (현황) 해외에서 연금보험료를 납부했으나 수급기간을 채우지 못한 경우, 국민연금과 합산 시기를 놓치면 **외국연금 수급권*** 소멸

* 외국과 협정을 통해 그 나라의 연금 수급을 위한 최소 가입기간을 충족하지 못하더라도 국민연금과 합산해 연금 수급 가능(25년 31개국)

국민의 목소리

- **해외 거주 후 귀국 국민** : 젊을 때 외국에 나가 일하면서 그 나라에 적지 않은 연금보험료를 납부했는데 일부라도 돌려받을 수 있을까요?

- (개선) 빅데이터 분석을 통해 외국연금 수급 가능성이 높은 국민을 발굴*해 적기 청구 안내하여 노후소득 보장** (25.下)

* 사회보장협정국 출입국 및 해외거주 이력 분석을 통해 안내 대상자 발굴

** 국민의 외국연금 수급권 보호 및 외국연금(외화) 국내유입에 따른 국익 창출

⑦ 철도 역사 내 택배 발송 서비스 개시 한국철도공사



- (현황) 현재 기차역 간 KTX특송 서비스를 제공(역-역)하고 있으나, 택배 발송(역-목적지)을 하려면 주변 편의점 등을 이용

국민의 목소리

- **철도 이용고객** : 여행 중 구매한 물품(지역특산물 등)을 지인에게 선물하고 싶었는데 짐이 많고 일정이 남아 폐기하게 되었고, 여행 선물을 구매하는데 망설이게 됩니다.

- (개선) 역사 내 택배 접수공간을 조성하여 고객이 역사에서 신속하게 택배를 발송할 수 있도록 무인택배서비스 제공 (25.10월)

* 일반화물에 대해 무인택배 서비스를 이용, 역사 내에서 택배수요 흡수 가능하며 서울, 대전, 동대구, 부산, 전주, 여수엑스포역 등 전국-주요역에서 서비스 제공

3 서류 및 절차 간소화

① 프리랜서 건강보험료 조정·정산에 필요한 증빙서류 제로화 국민건강보험공단

- (현황) 프리랜서* 등의 사업소득 감소로 공단에 보험료 조정 신청 시 해촉증명서 제출 필요

* 보험설계사, 골프장 캐디, 킥서비스 기사, 방문판매원 등 근로자와 유사하게 일하면서도 근로소득이 아닌 사업소득이 발생하는 직종

국민의 목소리

- 프리랜서 해촉자 : 직장퇴사 후 2년이 지나 이제야 해촉증명서를 받아오라니, 퇴사한 회사와의 관계가 원만하지 않아 서류 발급해달라고 하기가 매우 어렵습니다.

- (개선) 국세청 실시간 소득과약 자료* 신고분을 연계, 증빙서류 제출로 간주하여 해촉증명서 제출 없이 조정·정산 신청 ('25.9월)

* 매월 소득자료를 수집하여, 취약계층에 대한 고용보험 확대, 근로(자녀)장려금, 재난지원금 등 국가 복지인프라 구축에 필요한 정보를 적기에 파악하는 자료

② 국가자격증 온라인 발급 서비스 확대 한국산업인력공단



- (현황) 큐넷(Q-Net)에 사진 정보가 없어서 온라인으로 자격증 발급*이 안되는 취득자**는 직접 공단을 방문하여야만 발급 가능

* 큐넷(Q-Net, 국가자격시험 포털)에 사진 미등록 시, 자격증 신청 및 발급 불가

** 큐넷 도입('06년) 이전 자격취득자(200만명), 국방부검정 취득자(누적 31만명, 매년 15천여명 발생) 및 기능경기대회 입상자(매년 5천여명 발생)

국민의 목소리

- 군인 : 군 복무중에 정보처리기능사 자격증을 취득했는데, 온라인에서 자격증 발급이 안되다 보니 한국산업인력공단을 직접 방문, 자격증을 발급해야 해서 불편합니다.

- (개선) 공공·민간 플랫폼에 등록된 신분증 사진 정보 등을 연계하여 공단 직접 방문없이 온라인(모바일, PC 등)으로 자격증 발급 ('25.下)

* 한국조폐공사(모바일 신분증), 국방부, PASS 앱 등과 협업 추진

④ 해외 제출용 국민연금 증명서 발급 온라인화 국민연금공단



- **(현황)** 외국기관에 국민연금 증명서 제출시 필요한 아포스티유 인증을 받기 위해서 재외동포청 등을 직접 방문

* 증명서 발급 → 문서 공증(비용 발생) → 아포스티유 인증서 발급(방문) → 외국기관 제출 (아포스티유) 해외 공문서공증서류 제출시 문서의 진위 확인을 위해 발급하는 국제문서 인증

국민의 목소리

- **재외국민** : 외국기관에 국민연금 증명서를 제출할 때 아포스티유 인증서를 받아야 하는데, 방문을 해야 한다고 하니 해외 거주자로서 매우 불편합니다.

- **(개선)** 공증 없이, 방문 없이 온라인으로 국민연금 증명서*의 E-아포스티유 발급 ('25.11월)

* 가입자 가입증명, 수급증명, 연금산정용 가입내역 확인서



④ 건설기초안전교육 이수증 모바일 발급 한국산업안전보건공단

- **(현황)** 건설기초안전교육 이수시 카드형 실물 이수증을 발급하고 있으나 분실이 잦고 이수증을 분실시 공단을 방문하여 재발급

* 최근 3년간 재발급 방문 민원: 38,179건('22) → 44,580건('23) → 50,827건('24)

국민의 목소리

- **건설 일용노동자** : 건설현장 출근할 때 카드형 이수증을 항상 가지고 다녀야 하고, 재발급을 받으려면 공단에 직접 방문해야 해서 불편해요.

- **(개선)** 방문없이 모바일 앱에서 전자이수증 실시간 발급·관리 서비스 제공('25년 재발급 → '27년 신규 발급까지 확대) ('25.7월)

⑥ 국유재산 사용부담 완화 시 확인서류 생략 한국자산관리공사

- **(현황)** 중소기업·소상공인이 국유재산 임대료 감면 신청시, 서류 발급에 시간·비용 소요

* 대부료 감면 신청 연평균 2,300건 ('25.6월 기준 15,292건, 471억 원 지원)

국민의 목소리

- **소상공인** : 경제적으로 가장 크게 부담이 되는 게 임대료인데, 감면해 준다고 해서 얼마나 고마웠는지 모릅니다. 그런데 필요한 서류를 떼러 갈 시간을 내기가 쉽지 않네요.

- **(개선)** 기관 간 데이터 연계*를 통해 감면 대상여부를 미리 확인 하고 확인서류 생략 ('25.下)

* 소상공인시장진흥공단(소상공인 확인서), 중소기업기술정보진흥원(중소기업 확인서)

⑥ **꿈사다리 장학사업 심사 간소화** 한국장학재단

- **(현황)** 장학재단 복권기금 꿈사다리 장학사업* 심사를 위한 행정서류**를 학생·학교가 직접 서면으로 발급·제출

* 한국장학재단은 저소득 우수 초·중·고등학교 학생을 선발하여 대학 졸업까지 지원하는 복권기금 꿈사다리 장학사업을 수행 중

** 생활기록부, 봉사활동 실적 정보



국민의 목소리

- **A장학금 신청 학생·학교** : 서류를 발급받아 일일이 스캔하여 장학금 신청 시스템에 제출하는게 너무 번거롭고 힘듭니다.

- **(개선)** 데이터 연계*를 통해 심사에 필요한 서류를 전산으로 수집하여 심사기간 단축(8주→2일) ('25.3월)

* 교육행정정보시스템(NEIS)을 통한 성적, 출결 등 생활기록부 정보 연계, 1365 자원봉사포털을 통한 봉사활동 실적 정보 연계(약 7천 건)



⑦ **기업 녹색건축 인증 신청 간소화** 한국환경산업기술원

- **(현황)** 녹색건축 인증 신청인이 제도관리 시스템(운영기관)과 인증심사 시스템(인증기관)에 동일 신청정보 등록 및 서류 제출

< 녹색건축 인증 신청 절차(25.7월말 기준) >

1차 신청(관리시스템 정보 입력 및 신청서 등록) → 2차 신청(심사시스템 정보 입력 및 신청서 등록) → 신청승인(관리시스템 인증기관 확인) → 심사수수료 납입(신청인) → 자체평가서 등록(심사자료 제출(심사시스템 신청인) → 자체평가서·심사자료 검토(승인(심사시스템 인증기관) → 심사 개시 안내(인증기관→신청인) → 심사 등록(관리시스템 인증기관)

국민의 목소리

- **인증 신청인(건축주)** : 녹색건축 인증 신청하면서 인증제도 운영시스템에 접수한 후에 동일한 정보와 서류를 인증기관에 다시 등록·제출하는 불편함이 있습니다.

- **(개선)** 제도관리 시스템의 신청 정보·서류를 인증심사 시스템으로 자동 연계하여 신청 절차 간소화 및 기간 단축(평균 10일→5일) ('25.下)

4 교통편의 및 국민 여가 증진



① 국립공원 숲 속 피크닉존 확대 국립공원공단

- (현황) 어린이, 어르신 등을 동반한 저지대 탐방객이 자연 속에서 여유를 가지고 쉴 수 있는 당일형 체류공간 부족

국민의 목소리

- 가족동반 이용객 : 산에 오르지 않고도 부모님, 아이들과 함께 국립공원의 자연 속에서 편하게 즐길 수 있는 휴식공간이 많아지면 좋겠습니다.

- (개선) 국립공원 저지대에 별도 예약이나 비용 부담없이 이용 가능한 자연 속 휴식공간(가칭 피크닉존) 전국 확대* (25.下)

* (기존) 1개소(월악산) → (확대) 10개소(지리산, 북한산, 계룡산, 무등산, 팔공산 등)



② 공항 출국장 탑승 소요시간 정보 제공 확대 인천국제공항공사, 한국공항공사

- (현황) 여객 출국장 혼잡정보(예상 대기시간 등)를 확인하기 어려워 출국수속에 소요되는 시간을 모르는 불안감 및 이용객 불편 발생

국민의 목소리

- 공항 이용객 : 출국장 대기시간을 미리 알 수가 없어 불필요한 공항 내 대기시간을 보내게 되어 불편합니다.

- (개선) 민간 플랫폼(네이버 등)을 통해 공항 혼잡정보 실시간 제공하여 이용객 대기시간 절약 및 편의성 향상 (25.下)

* 인천공항은 신규 도입, 한국공항공사는 국내선 → 국제선으로 확대(김포, 김해부터 추진)

③ 코레일톡 셀프 좌석변경 및 환승역 지정 서비스 한국철도공사

- (현황) 승차권 환승역 변경, 출발 후 승차권 좌석변경 등은 앱에서 처리가 불가하여 역·열차 근무 직원의 도움 필요

국민의 목소리

- **열차 이용객** : 열차 출발 후 예매한 자리에 앉으니 주변이 너무 소란스러워서 다른 자리로 바꾸고 싶었는데, 승무원을 마주치지 못해 계속 불편하게 여행했습니다.

○ (개선) 출발 후 좌석변경*, DIY 환승 서비스** 코레일톡 도입 (25.下)

* 코레일톡에서 시트맵으로 출발 후 좌석, 차실(일반실·특실) 셀프변경 지원

** 열차 간 환승 승차권 예매 시 환승역과 환승 열차편을 고객이 직접 선택 가능

④ 고속도로 미납통행료의 편의점 수납 확대 한국도로공사

○ (현황) 모바일 앱 등 비대면 수납 방식이 확대되고 있지만, 디지털약자 등은 영업소 등 대면 수납을 선호

* 모바일 앱 등 비대면 수납 68%, 영업소 방문 등 대면 수납 32%



국민의 목소리

- **A 국민** : 고속도로 통행료를 내지 못하고 통과했는데 톨게이트까지 다시 갈 수도 없고, 쉽고 빠르게 납부할 수 있는 방법이 다양했으면 좋겠습니다.

○ (개선) 통행료를 납부하지 못한 고객이 편의점에서 즉시 납부할 수 있도록 전국 편의점*(5.5만개)으로 확대 (25.下)

* CU^{18,677개}, GS^{18,100개} → 세븐일레븐^{11,891개}, 이마트^{24,165개} 추가로 확대

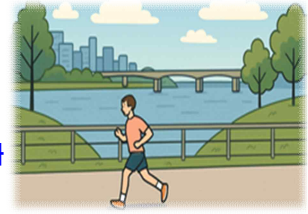
⑤ 주유소 '내일의 가격' 표시 추진 한국석유관리원 · 한국도로공사 협업

○ (현황) 소비자는 석유제품의 변경되는 가격정보를 사전에 인지하기가 어려워 석유제품을 구매하는데 선택권이 제한적

국민의 목소리

- **석유 소비자** : 고유가 시대에 유류비를 절감하고 싶는데 석유제품의 변경되는 가격을 사전에 인지한다면 용이하게 석유 구매를 할 수 있을 것 같습니다.

○ (개선) 석유제품 가격을 예측하고 합리적인 구매가 가능하도록 '내일의 가격' 표시를 단계적으로 추진(고속도로 100개소 우선도입) (25.下)



⑥ River Run-우리 江·하천 러닝코스 개발 한국수자원공사

- (현황) 대한민국 1,000만 러닝 인구 대비, 시공간의 제약 없이 안전하고 자유롭게 이용할 수 있는 공공 러닝 인프라 부족

국민의 목소리

- D 러닝크루 : 도심 러닝은 교통, 보행자 통행 등 여러 제약으로 인해 불편함이 있습니다. 쾌적하고 안전한 러닝을 위해 공공에서 제공·관리하는 러닝 코스가 있으면 좋겠습니다.

- (개선) 우리 강 자전거 종주길을 러닝까지 가능한 테마형 멀티 트랙으로 재구성, 온라인 인증제 등 국민 참여 이벤트 기획 ('25.下)

* 10km 내외 스타터 코스(한강, 금강, 영산강, 낙동강) 지정 및 시범운영(~'25.10월)



⑦ 주택전시관 활용 및 공간대여 서비스 개시 한국토지주택공사

- (현황) LH 주택전시관 8곳 운영 중이나 청약시기 외 일반개방은 하지 않고 제한적 활용 중(분양 물량 편차에 따라 유휴 발생)

* (공간운영) 1층 : 청약 현장접수 / 2층 : 분양주택 견본 전시 / 외부 : 주차공간

국민의 목소리

- 지역 주민 : 집 근처에 가족지인들과 함께 체험할 수 있는 유익한 문화교양 프로그램이나 피크닉·가족모임 등을 가질 수 있는 장소를 찾기 어려워 아쉽습니다.

- (개선) 주택전시관을 지역주민 등에 개방하여 다양한 프로그램 개최 및 공간대여 ('25.8월)

* 명사초청 강연 및 문화강좌 운영, 가족모임 및 주민 소모임 공간대여, 피크닉 존 개설 등

5 공공데이터 개방을 통한 경제활동 지원

① GIS 기반 농지정보 통합조회 서비스 강화 한국농어촌공사



- (현황) 대국민이 농지정보에 쉽게 접근할 수 있도록 지도기반 서비스를 제공하고 있지만, 제공되는 정보*가 제한적

* 농지정보, 토지대장, 건축물대장, 토지이용계획, 개별공시지가

국민의 목소리

- **농업인** : 농지에 대한 정보를 검색할 때 여러 사이트를 방문해서 찾는 게 아닌, 한 사이트 내에서 한 번에 확인할 수 있으면 좋겠습니다.

- (개선) 토양정보 및 농지 실거래 가격정보를 추가 연계*하여 농지 데이터 확대 제공(5종 → 7종) (25.下)

* 토양특성(물리적특성, 이용특성), 실거래정보(실거래가)

② 디지털 식품 산업 지도 구축 한국식품산업클러스터진흥원



- (현황) 식품산업 종사자들이 원재료를 구하거나 거래처를 찾을 때 지역에 어떤 기업이 있는지 알기 어려워 시간과 비용이 많이 소요됨

국민의 목소리

- **전통식품 제조업체 A사** : 지역 내 원재료 공급처를 찾기 어려워 무작정 전국 단위로 연락을 돌렸는데, 나중에 보니 우리 근처에도 관련 기업이 있었다라고요.

- (개선) 식품산업지도를 통해 약 1만 4천 개 식품기업·기관 정보를 한눈에 제공하고, 탐색 시간을 2~3일에서 1시간 이내로 단축 (25.10월)

③ 중소기업 탄소중립 정보 개방을 통한

생태계 활성화 촉진 신용보증기금



- (현황) 중소기업의 탄소배출 관련 정보* 부족으로 탄소중립 이행을 위한 정책·금융·투자 등에 어려움 존재

* 탄소배출량 및 감축량, 탄소저감 우수 기업 여부, 녹색 관련 인증 등

국민의 목소리

- 중소기업 : 요즘 ESG 경영이 중요하다고 하는데, 우리 같은 중소기업은 탄소배출량이 어느 정도인지 알기도 어렵고, 자체적으로 측정하자니 역량이 부족합니다.

- (개선) 신보 빅데이터 플랫폼*을 통해 기업 탄소배출 정보를 집중·분석·공개하여 정보 접근성 강화 및 생태계 성장 도모 (25.下)

* 기업 데이터 및 데이터 서비스의 개방을 위해 신보의 기업정보 인프라에 AI 등 혁신 기술을 융합하여 구축한 국내 최대 규모의 기업 빅데이터 플랫폼

④ 불용 방사성동위원소 재활용 서비스 한국원자력환경공단



- (현황) 방사성동위원소(RI) 이용기관*은 필요한 선원의 90% 이상을 수입에 의존하며, 최근 러시아-우크라이나 전쟁으로 가격 급등

* 방사성동위원소(RI) 이용기관은 3,000개 이상으로 전국에 산재

국민의 목소리

- A 연구소 : 방사성동위원소(RI)를 이용하여 신약·신소재 개발을 수행해 왔는데, 최근 RI 선원의 가격이 많이 올라 연구개발에 어려움이 큼니다.

- (개선) 직거래장터*를 개설하여 재활용이 가능한 방사성동위원소(RI)의 무상 양도·양수를 통해 재활용 활성화 및 비용 절감** 효과 (25.下)

* RI폐기물 종합관리시스템(<https://ripia.korad.or.kr:60080>)을 통해 정보 확인

** RI 밀봉선원은 핵종별 방사능량(또는 무게)과 운송료 등에 따라 수천만원에서 수억원으로 가격 형성

Ⅲ. 향후 계획

□ 과제 이행을 위한 홍보 및 지원

① (홍보) 우수사례 쇼츠 제작 및 배포, 서비스 알리오, 전광판 광고 (전국 철도역사, 고속도로 휴게소 등) 등 다양한 채널을 통한 홍보 추진

* 개선방안을 추진하는 각 공공기관 자체적으로 언론, 온라인 각종 매체를 통한 적극적인 홍보 추진

② (과제관리) 개선 과제의 주기적 점검 등을 통해 정책 실효성 제고

③ (지원) 개선 과제가 차질없이 추진될 수 있도록 부처간 업무 협의 및 제도 개선 등을 적극 지원

- 선정과제를 대상으로 실적을 평가('26.2월)하고 우수과제는 경영평가에 반영 검토

- 우수사례 선정 및 발표 통해 기관 간 정보 등을 공유하고, 필요시 부총리 포상 검토

□ 지속적인 서비스 개선 과제 발굴을 위한 노력

① (AI 분야 확대) AI 등 디지털 기반 업무개선 과제 등 대국민 서비스 추가 고도화 방안 검토

② (협력강화) 통계청, 한국사회보장정보원 등 양질의 데이터를 보유하고 있는 부처·기관의 협력 강화를 위해 사전컨설팅, 회의 등을 통한 솔루션 탐색

참고 1

'24년 서비스 개선 과제 추진 현황 (34건)

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

참고 2

'25년 서비스 개선 과제 (33건)

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