

Ⅲ. 중점과제

모두가 편한 서비스 정부

1 국민 일상이 편해집니다.

◆ 누구나 동등하게 / 사회적 약자 보호 / 쉽고 편리하게 / 더욱 빠르게

□ 누구나 동등하게 이용할 수 있는 공공서비스 구현

- **(유니버설 디자인)** 장애인·고령자·외국인 등 모든 사회구성원이 쉽게 이용할 수 있도록 ‘유니버설 디자인*’을 공공서비스에 전면 적용

* 장애·나이·국적 등으로 인해 서비스 이용에 제약받지 않도록 설계한 보편적인 디자인

※ ('23.3월~) 관계기관·전문가 등과 추진방안 논의 → ('23.4월~) 제도 정비 및 지자체 확산

< 유니버설 디자인 적용예시 >

		
<p>▶ 휠체어 및 유모차 사용자가 공공시설에 설치된 경사로를 통해 출입</p>	<p>▶ 고령자와 저시력자가 공공 웹.앱을 큰글씨로 표시 설정하여 이용</p>	<p>▶ 다문화가정과 외국인주민이 주요 행정·민원서비스를 다국어로 이용</p>

- **(신원확인)** 공공서비스 이용에 제약이 없도록 신원확인 제도 개선
 - 재외국민, 귀화자, 국내 거주 외국인 등 누구나 본인확인에 불편*이 없도록 국가신분증의 기재정보, 표기방식 등에 대한 표준 마련·확산

* 정부가 발급·운영 중인 신분증별 기재정보 표기방식, 유효기간 유무, 사용처 범위 등이 다름

※ ('23.3월~) 관계기관·전문가 등과 개선방안 논의 → ('23.4월~) 제도 정비 및 표준 제정

< 국가신분증 개선 검토사항(안) >

- ▶ **(성명 표기방식)** 표기 가능한 성명의 최대 글자 수가 신분증별로 다르고, 성명이 긴 일부 내국인·외국인은 신분증에 성명 일부만 표기되어 신원확인 불가능
- ▶ **(신분증 유효기간)** 일부 신분증에 유효기간을 정하지 않아 발급된 지 20년 넘은 신분증도 쓰이고 있어 사진으로 개인을 식별하기 어려운 경우 존재

- 재외국민도 온라인으로 본인확인*을 하고, 국내와 동일한 수준의 행정서비스**를 이용할 수 있도록 '디지털 영사민원서비스' 구현

* 휴대전화없이 본인확인을 할 수 있도록 여권, 재외국민등록부 등 해외체류정보 활용

** 산재한 영사업무 홈페이지를 통합하고, 온라인으로 신청 가능한 민원 대폭 확대

※ ('23.7월~) 디지털 영사민원시스템 구축 추진 → ('24.1월) 서비스 개시 및 확대

〈 디지털 영사민원서비스로 달라지는 점 〉



□ 장애인·독거노인 등 사회적 약자를 보호하는 복지서비스 강화

- **(장애인)** 장애인 구강진료센터를 권역별로 설치·운영하고, 비급여 진료비 일부를 감면하는 등 장애인 치과진료 접근성 향상

※ (~'23.6월) 「구강보건법」 개정 → (~'24.12월) 권역센터 미설치지역(서울·세종)에 확충

- **(영유아)** 로타바이러스 백신*을 국가예방접종에 도입하여 영유아 예방접종률을 제고하고, 영유아 부모의 접종 비용 경감

* 로타바이러스 백신을 도입하면 5세 미만 영유아의 로타바이러스 장염 발생률은 48.9% 감소하고, 치료비용은 약 303억 원(57.9%) 감소하는 예방접종 효과 발생

※ (~'23.2월) 고시 개정 및 백신 조달 계약 → ('23.3월~) 로타바이러스 국가예방접종 시행

- **(결식우려아동)** 아동급식카드를 배달앱과 연계하고, 온라인으로도 급식을 주문·결제할 수 있도록 개선하여 결식우려아동 지원 강화

※ ('23.4월) 사업추진 지자체 선정 → ('23.9월~) 시스템 구축 및 부가서비스 개발

- **(소아·청소년)** 희귀질환 진단지원 확대*, 고위험군 가족검사 등 조기 개입으로 예후를 개선하고, 사각지대 의료비** 부담 경감

* 대상질환: 극희귀질환 (280개) → 모든 희귀질환 (1,165개, 비유전성 및 급여검사 대상 제외)
지원범위: 희귀질환자 → 희귀질환자 및 부모·형제 (3인까지)

** 기존 의료비 지원의 사각지대였던 산정특례 적용 이전 발생하는 진단비용

※ (~'23.3월) 지원사업 운영방안 마련 및 수행기관 선정 → ('23.4월~) 희귀질환 진단지원

- **(독거노인)** 독거노인 등 취약계층의 집을 수리하고, 주택용 소방 시설을 설치하는 등 화재로부터 안전한 주거환경 조성*

* 소방청·서(총괄), 독거노인종합지원센터(지원), 포스코건설(사업비용 부담) 등 참여

※ ('23.3월) 사업계획 수립 → ('23.5월~) 지원대상 선정 및 사업추진(325가구)

□ 한 번의 신청으로 완결되는 더욱 빠른 서비스 제공

- **(원스톱서비스)** 한 번의 신청만으로 서비스 제공이 완결

- 여행자 휴대품을 모바일로 간편하게 신고*하고, 제세 부과·납부 까지 자동세액계산 알고리즘을 통해 한 번에 처리

* 모바일 자진신고자는 세관절차 없이 신속하게 통관하고, 간편하게 세금을 납부

※ (~'23.6월) 자동 세액부과·사후납부 기능 개발 → ('23.7월~) 서비스 개시

< 휴대품 모바일신고 절차 >

					
기본정보 자동입력	과세 물품 신고서 작성	QR코드 생성	심사대 인증	휴대품 확인 생략	신속통과 및 사후납부

- 고령자·중증장애인 등이 근로장려금 자동신청에 1회만 동의하면, 향후 2년 내 신청안내 대상에 포함될 경우 자동 신청 처리

* 자동신청된 장려금을 받으면 자동신청 기간이 2년 연장

※ (~'23.2월) 기능 개발 → (~'23.5월) 대상자가 자동신청에 동의 → ('23.9월) 국세청이 일괄 자동신청

< 근로장려금 자동신청 개요 >



- **(신속처리)** 신체검사 대체, 의료정보 공유 등으로 행정 처리기간 단축
 - '보훈심사 신속처리제*'와 '국가보훈 장애인단서**'를 도입하여 보훈심사와 상이등급 판정을 신속하게 처리
 - * 군인·경찰·소방관(전역·퇴직 6개월 전 및 최근 1년 이내 사고) 대상 보훈심사 소요기간을 기존 8개월에서 6개월 이내로 단축
 - ** 상이등급 판정을 위한 신체검사를 대체하여 소요기간을 기존 2개월에서 1개월로 단축
- ※ ('23.2월) 보훈심사 신속처리 전담팀 신설 → ('23.6월) 국가보훈 장애인단서 도입
- 의료정보 공유로 병역판정을 위한 제출서류(진단서, 수술기록지 등)를 감축하여 병역의무자의 병원 방문 시간·비용 절감*
 - * 서류발급·제출 등을 포함한 병역판정까지 평균 소요일수가 25일에서 3일로 단축
- ※ ('23.1월~) 병무청 지정병원 의료정보 공유시스템 안내 및 참여 홍보

□ 쉽고 편리하게 이용할 수 있도록 서비스 개선

- **(민원 간소화)** 유사 민원 통·폐합, 구비서류 감축, 온라인 처리 확대 지원 등 민원 간소화*로 국민의 민원 처리 편의성 개선
 - * 각 부처는 민원 간소화 방안을 수립하고, 행안부는 추진상황 점검 및 개선권고
- ※ ('23.3월) 범정부 민원 일제정비 추진계획 수립 → ('23.10월) 추진결과 분석·보고
- **(창구 일원화)** 특정 서비스 제공과 관련하여 분산된 서비스를 하나의 창구로 일원화하여 이용자의 서비스 접근성 제고

- 초등 돌봄 신청서비스*가 제공되고 있는 '온종일돌봄원스톱서비스' (정부24)에 영유아 돌봄 플랫폼**을 연계하여 통합서비스 제공

* 초등돌봄교실(교육부), 학교돌봄터(복지부), 청소년방과후아카데미(여가부), 돌봄시설(지자체)

** 아이돌봄(여가부), 어린이집 입소 '아이사랑'(복지부), 유치원 입학관리 '처음학교로'(교육부)

※ (~'23.12월) 정부24와 영유아 돌봄서비스 연계 → ('24.1월~) 통합서비스 개시

- 분산된 고용서비스*를 한 곳에서 조회·신청하고, 개인·기업 특성에 따른 맞춤형 추천서비스 제공하는 플랫폼** 구축

* 워크넷(취업지원), 고용보험(실업급여), HRD-NET(직업훈련) 등 9개 서비스

** 공공·민간기관과 정보 연계하여 사업자등록증 등 각종 증빙서류 제출 간소화

※ ('22년~) 고용24 구축 추진 → ('23.5월) UI·UX 설계 확정 → ('24.1월) 서비스 개시

- 기관별 행정심판 기능을 통합*하여 한 곳에서 청구, 진행상황 확인, 사건처리 등을 할 수 있도록 '원스톱 행정심판' 구현

* 각 특별심판기관의 의사결정구조, 사건처리인력운용 현황, 통합 장·단점 분석 후 통합방안 마련

※ (~'23.12월) 통합방안 및 「행정심판법」 개정안 마련 → (~'25년) 전체 심판기관(123개) 시스템 통합

- 개인정보침해신고, 분쟁조정 신청, 개인정보 열람요구 등 유사·중복 홈페이지를 통합하여 개인정보 관련 서비스 단일 창구 운영

※ (~'23.3월) 개인정보 포털 서비스 개시

○ (이용환경) 국민의 관점에서 쉽게 이해할 수 있는 이용환경 제공

- 홈택스 초기화면 메뉴 구조와 이용방법, 세무용어 등을 사용자 친화적으로 개선하고, 비대면 세정서비스* 확대

* 사업자등록 취하서, 종합소득세 신고유형 변경 등을 세무서 방문 없이 홈택스로 처리

※ ('23.1월~) '사용자 중심 홈택스 개편 TF' 구성·운영하여 홈택스 개선과제 271건 추진

- 법령정보를 일상용어나 문장으로 질문하여 쉽게 검색하고, 법령 내용을 쉽게 이해하도록 시각 콘텐츠(그림, 사진 등)로 제공

※ ('23.1월~) 지능형 법령정보 검색서비스 설계·개발 → ('23.4월~) 시각 콘텐츠 개발