2017년 업무계획

일자리 위기를 극복하고 재도약의 발판을 마련하겠습니다

2017. 1. 9

고용노동부

목 차

Ⅰ. 지난 4년간의 성과 ····· 1

Ⅱ. 2017년 정책추진 여건 및 추진방향 ····· 5

Ⅲ. 주요업무 추진계획 ····· 9

1. 고용 기회와 일자리 서비스 확대 ····· 10

2. 격차 해소와 보호 강화 ····· 17

3. 4차 산업혁명에 선제적 대응 ····· 24

Ⅳ. 국민체감도 제고를 위한 성과확산 방안 ····· 27

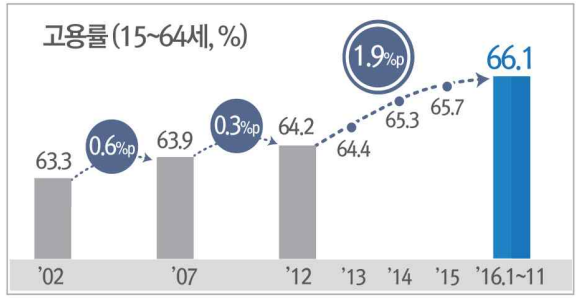
Ⅰ. 지난 4년간의 성과

1. 지난 4년간의 성과

□ 일자리 중심 국정운영에 매진

○ 선진국 수준인 **고용률 70%** 달성을 목표로 로드맵 제시 ('13.6월), **범정부 역량 결집**

⇨ 4년간 **고용률 1.9%p 증가, 66.1%**로 역대 최고치

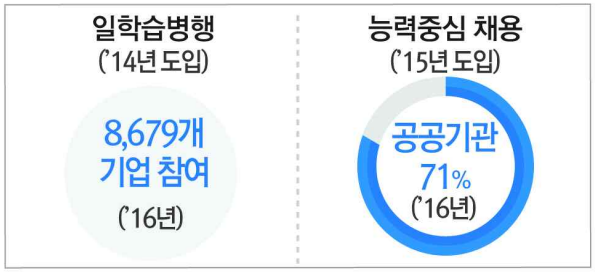


□ 3대 일자리 정책 중점 추진

○ ▲청년 ▲여성 ▲취약계층 일자리 문제 해결을 위한 **3대 과제 선정, 중점 추진**

⇨ 초기 착수 단계를 넘어, **현장에 확산·정착 중**

[청년: 스펙 중심 → 능력중심 사회]



[여성: 경력단절 → 일가정 양립]

[취약계층: 분절적 서비스→ 고용복지 융합]

□ 노동개혁 본격 착수, 현장실천 지속 확산

❖ **노사정 대타협 체결**('15.9월), 이를 토대로 **입법, 2대 지침, 현장 실천** 등 추진

※ 국민 62.8%, 노동개혁 입법에 공감('16.1. 서울신문)

○ **(임금체계 개편) 직무·성과 임금체계** 확산(연공급 근로자 '15년 56.9%→ '16년 49.9%)

※ 핵심사업장 지도, 컨설팅・임금정보 제공, 우수사례 공유(노동연구원, 노사발전재단 협업)

○ **(능력중심 인사) 100대 기업 58.7% 개편 마무리·완료,** 그 외 대부분 기업도 준비 중

※ 능력중심 인력운영 지원단 운영, 컨설팅 제공, 인사평가모델 보급(웹페이지 구축)

○ **(원·하청 상생) 상생결제시스템, 종합심사낙찰제** 등 일자리 관점에서 **제도 기반 마련**

※ 관계부처 협업「상생고용촉진 대책」수립('16.3.), 추진상황 점검('16.9. 국가정책조정회의)

○ **(취약근로자 보호)** 청년·비정규직 등 취약근로자 보호를 위한 **현장 감독** 강화

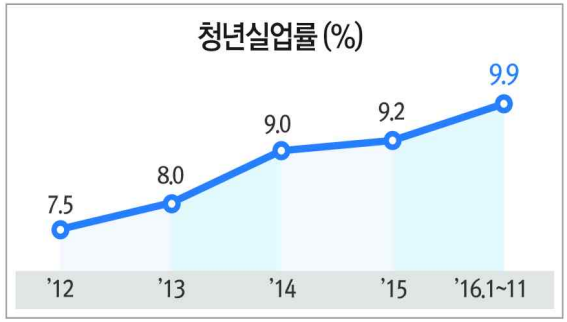
※ 열정페이 가이드라인('16.2.)・500개소 감독, 모든 근로감독(12천개)시 비정규직 차별유무 필수점검

2. 아쉬운 점

□ 체감 일자리 사정은 여전히 어려움

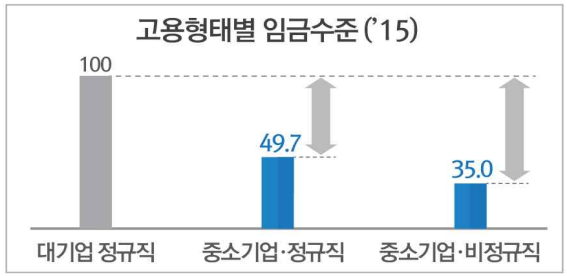
○ 청년 실업률은 '99년 이후 최고치, 청년 취업애로계층 여전히 100만명 상회

○ 구조조정 등 어려운 경제 여건으로 **장년고용 악화** 조짐



□ 일하는 사람들 간 격차는 여전

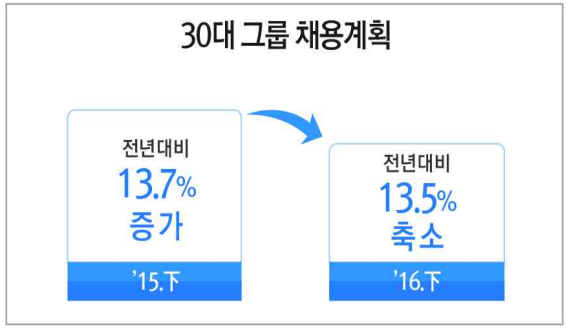
○ 중소기업 임금은 **대기업의 절반**에 불과,
일자리를 구하기 어려워도 **중소기업은 여전히 기피**



□ 노동개혁은 입법 부진 등으로 마무리 지연

○ 노동시장 **불확실성** 등 문제 여전, 기업의 **채용 여건은 다시 위축** 분위기

○ 노사 협력이 필요한 **일부 과제는 갈등요인**으로 잔존



Ⅱ. 2017년 정책추진 여건 및 추진방향

1. 2017년 정책추진 여건

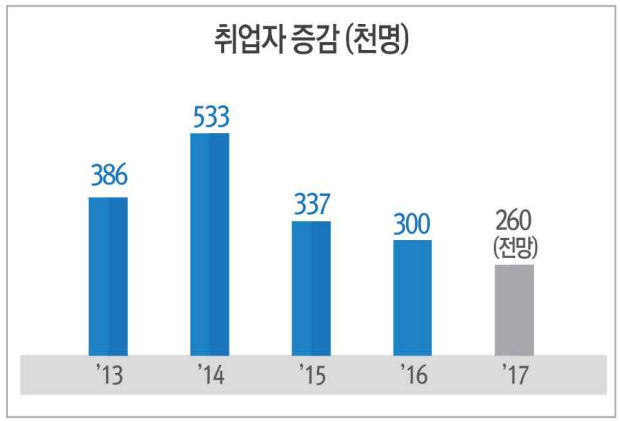
□ **[노동시장] 위험요인이 중첩, 일자리 창출력 둔화 우려**

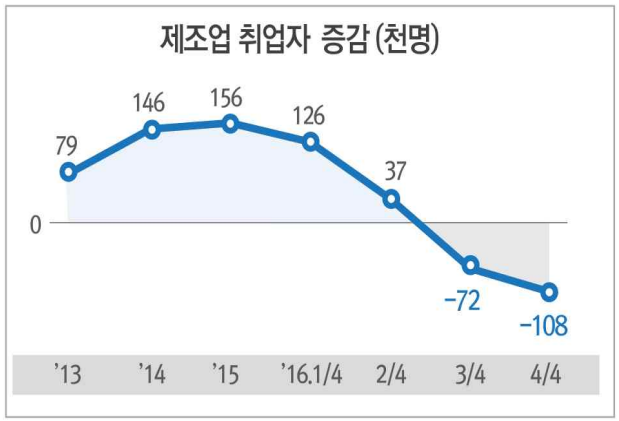
○ **내수 부진,** 대외 **불확실성** 등으로 저성장, **일자리 증가 둔화 예상**(26만 증가 전망)

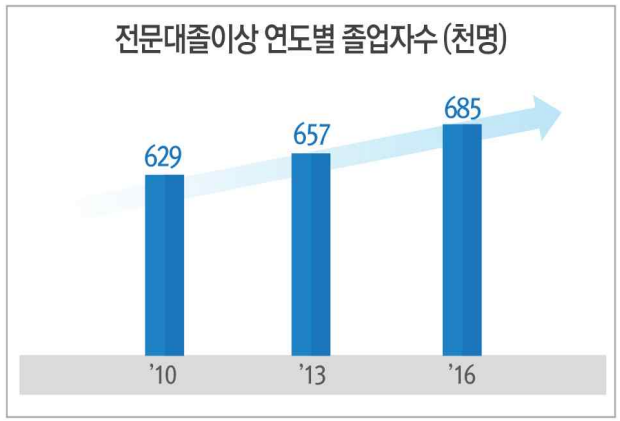
○ 실물 경제와 고용 간 시차 감안 시
제조업은 구조조정, 서비스업은 청탁금지법 시행의 영향 본격화 전망

○ **고학력 졸업생** 지속 증가 추세, **금년 초 청년 취업난 심화** 우려

⇨ 이러한 요인이 집중되는 **1/4분기 일자리 상황 우려, 선제적 대응** 필요







□ **[노사관계] 노사 간 갈등 요인 증가**

○ 임금체계 개편, 성과연봉제 등을 둘러싼 **노사 갈등 가능성 잠재,** 구조조정 등 **불안 요인도 여전**

○ **근로시간 소송**(대법 계류, '16년 14건)이 진행되는 가운데 **법 개정 지연, 혼란 우려**

□ **[미래도전] 4차 산업혁명 등 변화 가속화**

○ IT 발전, 공유경제 확산 등으로 **일하는 방식과 고용형태 다양화** 급진전, **고용관계 법·제도** 정비 필요성 대두

○ **일자리 대체·생성** 활발 → **유연·신속한 이동** 지원, **신기술 교육훈련** 중요성 증대

○ 빠른 변화과정에서 **실업 증가, 격차 심화** 동반 가능성, **고용안전망 개편 필요**

❖ 우리보다 여건이 나은 **선진국**도 이미 **발 빠르게 대처 중**

※ (獨) Arbeiten 4.0('16.12.), (日) 제4차 산업혁명 선도를 위한 전략('16.4.) 발표 등

2. 추진 방향

❖ 일자리는 민생과 직결되어 있는 최우선 과제

⇨ 고용안정대책을 위기 본격화에 앞서 실기하지 않고 시행

❖ 한편, 4차 산업혁명이 일자리 위협이 아닌 기회가 되도록 선제적 대응

당면한 위기 극복과 재도약 발판 마련

고용 기회와 일자리 서비스 확대	격차해소와 보호 강화	4차 산업혁명에 선제적 대응
▸ 청년 일자리 기회 확대 ▸ 중장년 일자리 안정 ▸ 고용복지+센터 집중 지원 ▸ 구조조정 고용지원 강화	▸ 원하청 격차 완화 ▸ 비정규직 차별 해소 ▸ 취약 근로계층 보호 강화 ▸ 안전한 일터 조성 ▸ 일가양립 사각지대 해소	▸ 미래 노동시장 전망, 전략수립 ▸ 노동시장 규율개선 공론화 ▸ 신산업 선도 인재양성 ▸ 고용안전망 확충

Ⅲ. 주요 업무 추진 계획

1. 고용기회와 일자리 서비스 확대

◈ 일자리 예산 집행률 : 1분기 30% 이상
◈ 일·가정 양립 통한 공공부문 청년 일자리 ('17~'18) 25천명

1 청년 일자리 기회 확대

□ **기업의 일자리 창출 유도**

○ (고용 확충 기반) 청년 고용여력 확대를 위한 노동개혁 입법 지속 추진

- 특히, 근로기준법 등 시급한 입법은 1~2월에 처리될 수 있도록 국회 소통 강화

※ 임금체계 개편 지도, 능력중심 인력운영 확산 등 **현장실천도 착실히 추진**

○ (빈 일자리 발굴) 일·가정 양립 촉진 등을 통해 채용 여력 확대, 청년 채용 유도

※ 전환형 시간선택제 확산 등 공공 부문부터 선도(2년간 목표 : 2만5천+α)

○ (능력 중심 채용) NCS 컨설팅(400개), 채용 가이드라인(3월) 마련 등을 통해 확산

○ 30대 기업 CEO 간담회 개최(1월), 상반기 확장적 채용 계획 등 요청

□ 청년 일자리 디딤돌 역할 강화

조기 입직 촉진		취업지원 서비스 집중 제공		중소기업 취업, 장기 근속 유도
· 일반고 비진학자 대책 마련 · 일학습병행제 확산	⇨	· 청년 취업성공패키지 · 대학 창조일자리센터	⇨	· 청년 내일채움공제(자산형성)

○ **(일반고 비진학자 대책) 전문대·훈련기관** 위탁 훈련 확대(7천→ 1만),
산업정보학교 직업교육 품질 향상 등 **종합 대책** 마련(2월 발표, 교육부 협업)

○ **(일학습병행제 확산) 특성화고** 중심으로 재학생 비중 **확대**(2.6→ 7천)

○ **(취업성공패키지)** 지원규모 확대(총 20→ 21만), **단계별 운영 내실화**

(1단계) 초기 상담 질 제고	(2단계) 훈련 다양화	(3단계) 취업알선 강화
상담원 훈련, 상담매뉴얼 보급	중앙-지자체 사업 연계·안내	재정 지원 확대 (자치단체 협력)

○ **(대학 창조일자리센터)** 설치 **확대**(41→60개), **대학 전산망 - 워크넷 연계**(3개→ 전체 확산)

○ **(청년 내일채움공제)** 청년인턴 외 **취업성공패키지, 일학습병행제** 수료자 참여 허용(1→ 5만)

- **지자체 자체 인턴사업과 연계**(8개 지자체와 협의 중), 우량기업 참여 독려

2 중장년 일자리 안정

□ 재취업 촉진

○ (고용기회 확대) **장년 인턴 확대**(8→12천명), 기존 **지원금 제도 개편**('17.上)
→ 중소기업 재취업·전직 지원 강화

○ (취업지원 강화) 장년 취업성공패키지, **65→ 69세 확대**('17년 5천명 시범 실시)

○ (전직지원 서비스) **대기업은 의무화**('17.上), 중소기업은 공공서비스(노사발전재단) 강화

※ 노인에 대해서는 재정지원 방식으로 일자리 확대(39→ 44만개), 활동비 인상(20→ 22만원)

□ 고용안전망 확충

○ (실업급여) **연령 상한**(現 65세) **단계적 확대** 검토(노인연령 조정 논의와 연계)

○ (직업훈련) 기초 ICT **과정 전국 확산**, 新 산업 과정, 취업 우수 과정 등
훈련과정 다양화('17.上)

3 고용복지+센터 집중 지원

□ **취업지원 기능 확충**

○ **(취업알선 강화)** 全 고용복지+센터로 **일자리발굴 전담팀 확대**(47→100개소), 취업상담 분야 **인력 추가 배치**(1,600→1,820명)

※ '16.5월 구성, 일자리 상시 발굴 및 집중 알선→7개월간 5천여개소 발굴, 96천건 알선 등

○ **(성과중심 혁신)** 개인별 실적 **평가 및 인센티브 확대**, 역량 **교육 강화**

□ **저소득층 고용복지 융합 프로그램 강화**

○ **(취업 의지·능력 향상)** 심리적 자립, 경력설계 지원 등을 통해 先 **취업능력향상 촉진**

○ **(적극적 취업 촉진)** **취업성공패키지**(12.1만) **취업성공수당 인상**, 장기근속 유도

※ 총 100→150만원, 6개월간 3회 → 12개월간 3회 분할 지급

□ **민간과 협업 활성화**

○ 공공부문을 보완, 고용서비스 전달·집행을 분담하는 **위탁기관 확대**(720→770개소, 2,700→2,950억), 서비스 **내실화 추진**

※ 취업역량이 부족한 구직자에 대한 서비스 확대, 역량평가 통해 미흡기관 사업배제 등

4 구조조정 본격화에 대비한 고용지원 강화

□ 조선업 고용안정대책 정책 보강

○ 재직자 감원 최소화 + 실직시 재취업 지원 강화

- **(고용 유지)** 고용조정 대신 **무급휴직 시행시** 근로자 **지원금 요건 완화**(1분기)

  ※ 최소 실시기간 단축(90→ 30일), 유급휴업·훈련 선행요건 개선

- **(생활 안정) 조선업** 실직자에 대해 **실업급여 지급 연장**(최대 60일) **검토**

- **(훈련 촉진) 실업자 훈련 확대**(9.3→11만명), 훈련 중 **생계비 대부 강화**(월 100→200만원)

○ 특별고용지원업종 **지정 대상 · 기간 연장 검토**

- **(대상 확대)** 경영 및 고용상황, 자구노력 등을 고려하여 **대형 3사 추가지정** 여부 검토

- **(기간 연장)** 1년이었던 조선업 특별고용지원업종 기간(~'17.6.30.) 연장 검토

□ **철강 · 석유화학 등 주력업종 상시 모니터링 및 대응**

○ **(산업인력정보 지도) 주력 산업 중심**으로 경영 여건, 원 · 하청 구조, 인력수급, 인력 채용·관리 방식, 임금·근로조건 등 **종합 분석 및 자료 제공**

※ 조선 · 철강·석유화학 등 주력 업종부터 착수하여 단계적으로 확대

○ **(대량고용변동 파악 및 고용지원) 사업 재편, 구조조정 중인 기업 중심**으로 고용변동 상황을 면밀히 파악, 필요시 맞춤형 고용지원 제공

□ **지역 중심의 고용지원 확충**

○ **(자치단체 지원 강화)** 지역 주도로 구조조정 위기 극복 유도(989→ 1,313억)

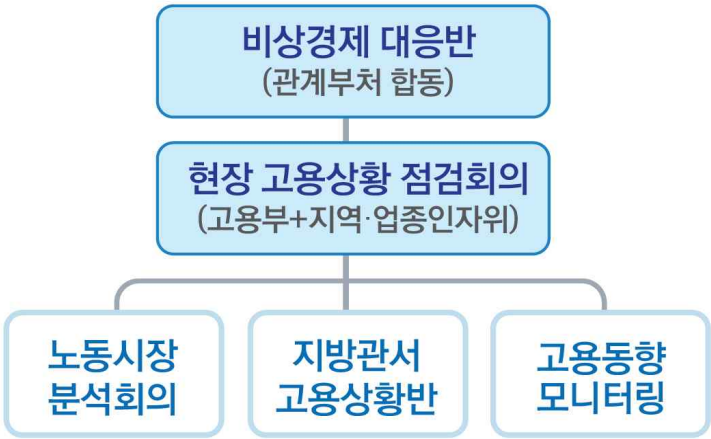
○ **(고용위기지역 제도 개선)** 향후 **구조조정 본격화에 대비**, 지정제도의 실효성 제고('17.下)

※ 지정단계 간소화(現: 관리→위기→재난), 지정요건(피보험자수, BSI지수 등) 개선 등

□ 고용위기 조기 파악·대응 체계 구축

○ (모니터링) 지역·산업별 현장 전문가와 고용부가 참여하는 「현장 고용상황 점검회의」(장관 주재) 구성, 가동

- 범부처 비상경제 대응반과 연계해 고용 및 산업·금융 등 경제전반의 흐름 파악



○ (대응전략) 실업률·실업자 수 증가, 대규모 구조조정, 근로빈곤층 증가 등 위기단계에 따른 대응전략(contingency plan)* 마련

※ 직접 일자리 사업 확대, 실업자 직업훈련 규모 및 훈련수당 조정, 특별연장급여 지급 등

□ 예산 1분기 집중 투입

○ 일자리 예산을 1분기 30% 이상 집행(관계부처 합동)

2. 격차 해소와 보호 강화

◈ 원하청 상생 촉진 현황 점검 및 보완책 마련(매 분기)
◈ 체불임금 청산지원율: ('16) 82.9%→ ('17) 85.0%, 사고사망 만인율: ('16) 0.50‰→ ('17) 0.48‰

1 원·하청 격차 완화

□ 불합리한 원·하청 구조개선 통해 하청 근로조건 향상

○ **(상생감독) 하도급이 보편화된 업종**에 근로감독 집중, 원청의 적극적 역할 지도

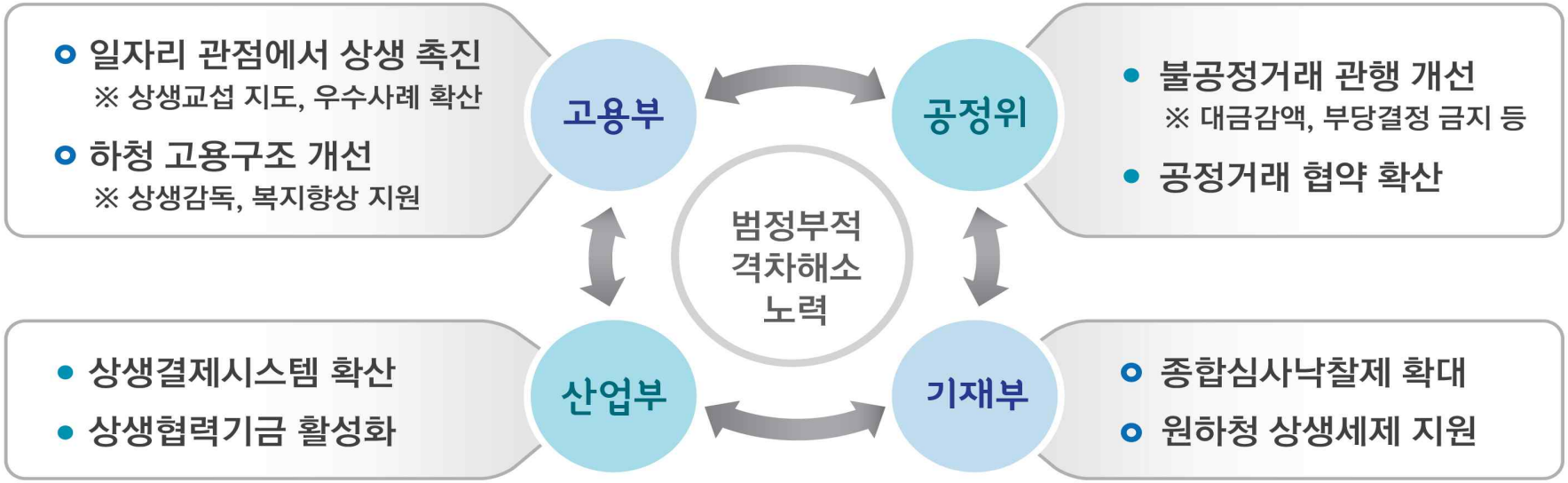
※ ('17.上) 물류, IT, 시멘트업 → ('17.下) 자동차, 전자 부품 제조업 등 단계적 시행

○ **(산업안전) 원청의 산재예방 책임 강화**를 위해 법·제도 개선, 자율협력 촉진

법적 책임 강화(법개정)	자율 협력 유도	보험료 부담과 연계
• 원청의 산재예방 책임을 사업장 내 **모든 장소로 확대**	• 원·하청 공동으로 참여하는 **공생협력 프로그램** 확산	• 하도급 산재에 원청 책임시 **산재보험료율 반영** 검토(6월)

□ 원하청 상생협력에 대기업 노사 참여 촉진, 현장 확산

○ (범정부적 협업) 분기별 추진상황 점검, 고용 및 근로조건 개선에 미치는 영향 중점 확인 및 보완 방안 마련



○ (실천 확산) 경제단체장 간담회, 지역노사민정협의회(55개), 사회적 책임실천(기업별) 등을 통해 **대기업 노사의 책임·역할 강조**

○ (제도 개선) 원·하청 복지격차 해소를 위해 **활용가능 기금 범위 확대** (수익금→ 원금, '17.初) 등 **사내·공동 근로복지기금** 활성화 추진

2 비정규직 차별 해소 및 처우 개선

□ **불합리한 차별 해소**

○ (제도개선) 동종·유사 업무 범위 등 **비정규직 차별 판단기준 보완·재정비**
(노사 의견수렴 後 법·제도 개선 추진)

○ (현장지도) 모든 근로감독 시 차별 유무 필수 점검, 차별시정명령 이행 **모니터링 강화**

□ **처우개선을 통한 합리적 보호**

○ (파 견) 감독 강화(1천개소), 표준계약서 확산, **사업주 의무교육 추진**(10월 방안 마련)

○ (특 고) **1인 위장도급 방지 지도** 강화(제조업 1인 도급 불인정 원칙),
새로운 특고 직종에 대한 **계약서 표준안** 마련(예 : 대리운전기사 등)

○ (세제지원) **중소기업,** 비정규직→ **정규직 전환 시 세액공제** 확대(1인당 200→500만원)

○ (사회보험) **신규 가입자** 중심으로 두루누리 사업 개편 검토('17.下)

□ **비정규직 중장기 관리목표 및 정책패키지 마련('17.下)**

※ (예) 비자발적 비정규직 축소, 정규직 전환율 제고, 정규-비정규직 임금 격차 완화, 사회보험 가입률 제고 등

3 취약근로계층 근로조건 보호 강화

□ **근로조건 침해에 대한 감독·제재 강화**

○ **(사업장 감독 강화) 총 2만개소**에 대한 감독, **1월부터 조기 착수**(예년 3월)

- **상습체불**(3천개소), 편의점·음식점 등 **기초고용질서**(8천개소), 장애인·외국인·여성·용역근로자(1.8천개소) 등 **취약계층** 감독 중점

○ **(제재 실효성 제고)** 청년을 다수 고용한 **프랜차이즈 업체 감독,** 소속 가맹점 등 **법 위반 사실을 지표화하여 공개** 추진('17.上)

- 공공기관 **입찰공사 발주** 시 체불사업주 **정보제공, 악의적**(재산 은닉 등) **체불시 제재 상향** 등 추진('17.下 법개정)

○ **(원청 책임 강화) 불공정 거래로 인한 하청 체불 차단***, 원청 귀책사유로 인한 **임금지급 연대책임 엄격 적용**(3년 이하 징역 또는 2천 만원 이하 벌금)

※ 원청업체에 대한 정책 지원 시 하청업체의 근로조건을 배려하는 방안 등 마련(1월, 부처 합동)

□ **신속한 체불 해소를 통해 근로자 생계 안정**

○ **(설 대비 체불 최소화)** 「체불임금 **집중지도」 운영기간 확대**(2→ 3주)

※ 비상근무체계 구축, 보험료 체납 등 취약사업장 중점 점검, 체불신고 사업장 현장대응

○ **(상시 신고, 대응 체계)** 임금체불, 최저임금 위반 **제보 게시판** 운영,
법 위반 의심 사업장에 대해서는 **즉시 근로감독** 실시

※ 권리구제지원팀 역량 강화, 근로감독관 증원 등 인프라 확충 병행

○ **(청산 지원 강화) 사업주 융자 확대**(5→7천만원),
도산과 무관하게 지급 가능한 **소액체당금 한도 인상**(現 300만원) 추진

□ **근로기준법 보호의 사각지대 최소화**

○ **근로시간 규정**이 적용되지 않는 **근로시간 특례업종, 4인 이하 사업장은**
일자리 영향을 감안, **실태 조사와 노사정 논의** 등 거쳐 **개선안 마련**('17.下)

※ '15.9.15. 노사정 대타협 합의사항 (후속논의 과제)

4 안전한 일터 조성

□ 사망사고의 절반을 차지하는 건설재해 집중 예방

○ (집중감독) 건설재해 주 원인인 **추락사고 예방에 중점, 취약시기 감독 강화**

※ 추락재해 예방(5월, 10월) 1,400개소, 해빙기(2~3월)·장마철(6월) 등 2,500개소

○ (안전경영) 건설사별 사망사고 **건수에 따라** 감독 등 **단계별 조치 강화**

※ 재발방지계획 수립→ 전국 현장 기획감독→ 본사 특별감독

- 50대 건설사 사망사고 **감축 목표를 20%**로 설정
  → **기업별로 사망사고 방지대책** 제출(1월), 주기적 **이행 점검**

□ 안전보건 취약근로자 보호 강화

○ (화학물질) **영세사업장** 화학물질 유해성 및 관리수칙 **기술지도 확대**(3.5→ 16.5만개소)

○ (감정노동) 고객응대 종사자 건강 장해 예방을 위해 **법 개정** 추진,
가이드라인 제정・보급('17.上)

5 일가정 양립 사각지대 해소

□ 중소기업·비정규직 모성보호 강화

○ **(육아휴직)** 근로자 지원(年 최대 1,200만원)에 병행해, **중소기업 지원 강화**(年 240→360만원)

※ '아빠의 달' 지원급여도 둘째 자녀부터 상한액 인상(월 150→200만원)

- **비정규직의 육아휴직 활성화**를 위한 제도 개선 추진

※ 육아휴직 복귀 후 6개월 이내에 계약 만료되는 경우도 복직 인센티브(총액 25%) 지급('17.6.)

○ **(유연근무)** 중소기업 **간접 노무비** 지원 **인상**(年 360→480만원), **인프라** 지원(2천만원) **신설**

○ **(직장 어린이집)** 중소기업 **지원 한도 상향**(단독: 3→4억, 공동: 6→8억)

○ **(스마트 감독)** 건강-고용보험 연계 → 임신근로자·사업장 선별, **제도 안내 및 감독**

□ 전환형 시간선택제 일자리 확산

○ '전일제 → 시간선택제 → 전일제' 등 선진국형 일하는 문화 정착을 위해 전환형 시간선택제 **지원 강화**(월 40→ 60만원) 및 우수사례 확산 유도

3. 4차 산업혁명에 선제적 대응

□ **미래노동시장 전망 및 전략수립 추진**

○ (대응방안 마련) **미래사회 분야별 대책** 수립(4월, 「4차 산업혁명 전략위원회」),
구체적 **전략 마련**('17.上)

○ (인력수급 전망) 유망 신산업 수요와 분야별 고용변동 등 **일자리 효과 중장기 전망**('17.下)

□ **고용형태 다양화에 적합한 노동시장 규율 개선 공론화**

○ (근로관계) 새로운 고용형태, 일하는 방식 등장
→ **근로계약 성립·전개·종료** 과정에 걸쳐 **필요한 사항 규율 방안** 검토

○ (노사관계) 생산성·직업능력 제고 중심의 **참여·협력적 노사관계**로 **전환 방안 마련**

□ **일하는 방식·문화 개선**

○ 경직된 장시간 근로 개선을 위해 **생애주기별 근로시간 단축,**
유연근무 지속 확산, 10대 근무혁신(민관 협의체) 추진

□ 신산업 선도 인재 육성

○ (新훈련직종 확산) 공공 중심으로 모범사례 창출, 민간 확산

공 공	• (선도기능 강화) 폴리텍 통해 융합기술 훈련 지속 개발('17년 스마트에너지 등 3개) • (4차산업 학과 신설) 폴리텍 학과개편 방안마련('17.上), 한국기술교육대에도 미래 핵심기술 과정 개설
민 간	• (NCS, 자격체계) 유망분야 NCS(50여개) 신설 및 국가기술자격 개편 • (국가기간 · 전략산업직종훈련) 4차 산업혁명 직종 신규 도입(드론 등 14개 직종) • (선도 훈련기관 육성) 스마트 제조 등 5개 분야(2월~) 고급 인재 양성기관 선정·지원

○ (新훈련방식 도입) 가상현실(VR) 등 차세대 훈련콘텐츠 개발·확산(항만안전관리 등 80개)

- 스마트 훈련 방식, 모듈식 한입 크기 과정(예: TED) 지원 등 재직자 훈련 혁신

※ 플립 러닝, 블렌디드 러닝 등 온라인·오프라인 혼합식 훈련, 스마트 디바이스를 활용한 수업 등

□ **노동시장 변화에 대응한 고용안전망 확충**

○ **(구 직 자) 새로운 근로형태 확산**에 따른 **사각지대 해소**를 위해 취업성공패키지를 근간으로 **취업활동을 전제로 한 생계 지원 방안** 검토

○ **(근 로 자)** 전일제 중심 고용보험에서 탈피, **시간선택제 등에 적합**하도록 개편

※ 복수사업장 가입 허용, 부분 실업급여 제도 등 도입방안 마련('17.下)

○ **(非 근로자) 특고종사자, 자영업자** 사회안전망 확대 지속 추진

※ 특고종사자 : 산재보험 적용 강화(제한적으로만 적용제외 허용), 고용보험 적용제도 신규도입

※ 1인 자영업자 : 재해위험이 높은 업종의 경우 산재보험 임의가입 허용 검토('17.上, 업종조사)

❖ **미래사회 대응 관련 고용노동 정책** 논의를 위해 **사회적 대화 활성화**

※ 일자리 확대, 노동시장 격차 해소, 근로·노사관계 개선, 직업훈련 및 사회안전망 확충 등

Ⅳ. 국민체감도 제고를 위한 성과확산 방안

1 국민과 소통하는 홍보

○ **일자리 격차 해소, 청년일자리 창출**을 핵심 주제로 **다가가는 홍보** 추진

※ 예 :「찾아가는 청년희망 커피트럭」, 60개 대학 등 순회 방문

○ 全 **간부, 주 1회 이상** 찾아가는 행정→ **성과, 문제점** 등을 국민 관점에서 **확인, 개선**

2 국민이 만족하는 서비스

○ **국민신문고**(年 5만7천건), **전화**(年 3,100만회) 등 민원의 **신속·친절한 처리**

※ 처리기한 내 민원처리율 98%, 전화응답률 80% 이상 유지, 고객만족도 86점 이상

○ **워크넷**은 변화한 환경에 맞게 **모바일 서비스 개선** 및 민간·대학과의 연계 확대

3 국민이 체감할 수 있는 정책 집행

○ **예산 편성-집행** 등 단계별로 **일자리 창출 효과** 점검·평가, 유사·중복 방지

※ 재정지원 일자리사업 사전협의 법제화('17.上), 일자리사업 평가 강화(고용부 內 전담부서 설치)

○ 일자리 예산 **조기 집행**을 위한 사업 조기 착수, 이후 집행 관리 강화