발 간 등 록 번 호
11-1741000-000398-10

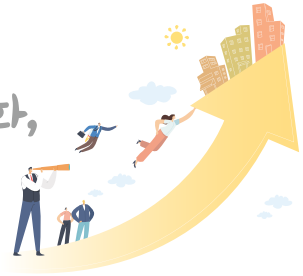
국민의 내일을 위한 정부혁신
보다 나은 정부

일상생활 속 행복한 변화, 함께하는 서비스

2021
행정제도·공공서비스
및 민원제도 개선 우수사례집

행정안전부

일상생활 속 행복한 변화, 함께하는 서비스



행정제도

06 | 개인정보보호위원회 |

이제 휴대전화 번호 대신 코로나19 개인안심번호 쓰세요!

10 | 국토교통부 |

도로 위의 암살자 도로살얼음, 결빙취약구간을 미리 확인하고 안전 운전 하세요

16 | 병무청 |

현역 모집병 화상면접 '이제 집에서 본다!'

22 | 서울특별시 은평구 |

국민 눈높이 스쿨존, 스마트 횡단보도 인프라 구축

30 | 한국산업인력공단 |

국가기술자격시험, 디지털 시스템으로 언제 어디서나 편리하게!

36 | 대구광역시 교육청 |

나무도 살리고 폐교도 활용하고! 전국 최초 '학교나무은행' 운영

42 | 대전광역시 |

잠자는 장기 휴면선수금, 알뜰교통카드로 시민들에게 다시 돌아가다

48 | 식품안전정보원 |

위해식품 꼼짝 마! 안전한 식품, 안전한 쇼핑을 책임집니다!

56 | 제주특별자치도 |

코로나19 시대, 고독사 예방을 위한 스마트 기술 활용으로 촘촘한 사회 안전망을 구축하다

62 | 충청남도 교육청 |

등하굣길 학부모 차량 한 줄 운행 승하차시설 설치

민원제도

70 | 행정안전부 |
비대면·디지털 전환의 물결, 디지털 신원증명과 함께

78 | 서울중앙지방검찰청 |
보이스피싱 서류, "진짜인지 알려줘" 콜센터(찐센터)

84 | 국세청 |
자동차 내비게이션이 홈택스에 쏙, 세금신고 길라잡이! 홈택스 내비게이션 도입

92 | 개인정보보호위원회 |
어린이집 CCTV 보려면 1억 원을 내야 한다?

98 | 외교부 |
여권 재발급! 이제 온라인으로도 신청할 수 있습니다

106 | 법무부 |
전자여행허가(K-ETA) 제도, 안전하고 스마트한 국경관리의 완성

112 | 광주광역시 남구 |
"외국인 민원 걱정하지 마세요!" 외국인 민원 통역서비스 구축

120 | 국가보훈처 |
등록 前 국가유공자 병원이용 걱정 끝! 의료비는 국가가 책임!

126 | 농림축산검역본부 |
언제 어디서나, 민원처리 결과를 확인할 수 있어요

132 | 부산광역시 |
블록체인기술 품은 '다자녀가정 카드', 내 손 안에서 더 쉽고! 빠르고! 안전하게!

138 | 서울특별시 |
서울 청년수당, 블록체인 기반 '서류 없는 비대면 자격검증' 실현

144 | 식품의약품안전처 |
코로나19 환자 등 임상약 치료목적 사용 신청 시 제출 서류 간편하게 준비하세요!

150 | 중소벤처기업부 |
중소기업·소상공인을 위한 지원정책 「중소벤처24」 '한' 곳에서 확인하세요!

156 | 해양경찰청 |
위험천만 바다낚시, 당신의 안전을 위해 승선 시에만 추적합니다

166 | 환경부 화학물질안전원 |
통계조사·실적보고 통합시스템에서 한 번에! 편하게! 제출하세요

일상생활 속
행복한 변화,
함께하는 서비스

06 개인정보보호위원회
10 국토교통부
16 병무청
22 서울특별시 은평구
30 한국산업인력공단
36 대구광역시 교육청
42 대전광역시
48 식품안전정보원
56 제주특별자치도
62 충청남도 교육청

2021

행정제도·공공서비스 및
민원제도 개선 우수사례집

행정제도

01
개인정보보호위원회

이제 휴대전화 번호 대신
코로나19 개인안심번호
쓰세요!

여러분은 "저, 혹시 ○○씨인가요? 외로워서 연락했어요"라는 전화를 받아 본 적이 있나요?

코로나19 상황에서도 어쩔 수 없이 가야 하는 음식점, 카페, 미용실, 빵집, 분식집에 QR코드 체크인이나 안심콜이 없으면 수기명부에 휴대전화 번호를 적을 수밖에 없습니다. 그런데 이 때문에 '외롭다'라며 낯선 연락이 잇따르면 얼마나 황당할까요? 휴대전화 번호는 코로나19 역학조사에 꼭 필요하다는 방역 당국의 입장에 따라 개인정보 수집항목에서 제외하지 못하는데 이를 해결할 수 있는 방법은 없을까요?

수기명부에 휴대전화 번호를 기재함에 따른 문제 지속 제기

수기명부에 휴대전화 번호 기재했더니… “외롭다” 낯선 연락 잇따라 (’20. 9. 9. SBS), 눌러보니 없는 전화번호… 못 믿을 코로나 수기명부(’20. 11. 30. 뉴시스) 등 언론에서 휴대전화 번호 유출 및 오·남용 등 코로나19 수기명부에 따른 개인정보 침해 논란 및 허위 기재 우려가 지속적으로 제기되었습니다.

이에 따라, 개인정보위에서는 국민들의 개인정보 침해 우려 해소를 위해 휴대전화 번호 대체 방안 등 수기명부 개인정보 보호 강화대책을 마련하게 되었습니다.

최소의 비용으로 최대의 효과를 낸 ‘코로나19 개인안심번호 제도 도입’

개인정보위는 음식점, 카페, 미용실, 빵집, 분식집에 방문하여 수기명부를 작성할 때 이러한 문제를 해결하기 위해 두 가지 방안을 마련했습니다. 첫째, 2020년 9월 수기명부의 개인정보 수집항목에서 성명을 제외하고, 식·음료를 방문포장 하는 경우에는 수기명부 작성을 면제하였습니다. 둘째, 수기명부에 기재된 내용을 보고 사적인 전화를 걸거나 문자를 보낼 수 없도록 ‘21년 2월 휴대전화 번호 대신 기재할 수 있는 고유번호 6자리를 개발하였습니다.

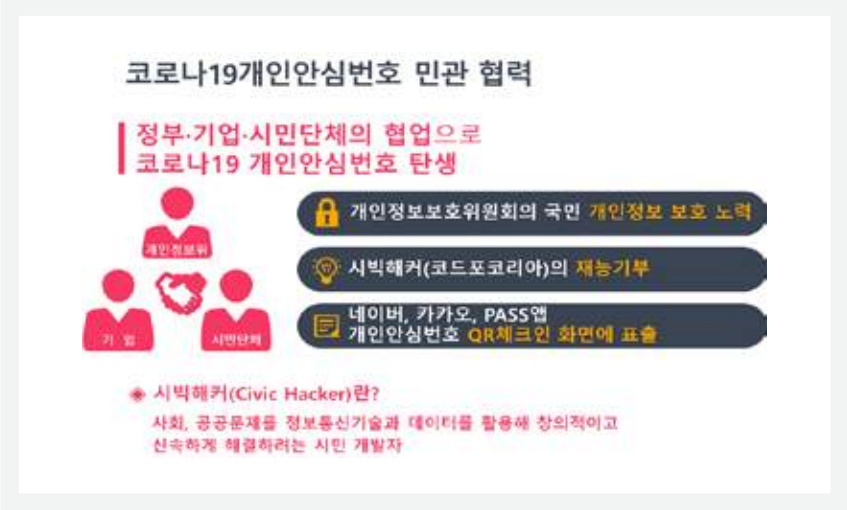
'코로나19 개인안심번호 도입' 으로 수기명부의 개인정보를 안전하게 보호하다

개인안심번호는 휴대전화 번호를 무작위로 변환한 6자리 문자열로, 휴대전화 번호를 유추하거나 문자 메시지 등을 발송할 수 없습니다.

코로나19 개인안심번호 도입의 가장 큰 성과는 휴대전화 번호 유출 및 오남용을 원천적으로 차단하여 국민들의 사생활 침해 우려를 깨끗이 해소한 것입니다.

개인안심번호 개발에 앞서 예산 부족 및 개인안심번호 발급 및 활용을 위한 컴퓨터 프로그래밍 등 기술력 미흡에 대한 우려가 있었으나, 정부-시민-민간기업의 협업'을 통해 예산을 절감하였고 개발 일정을 단축하였습니다. 또한 시민 전문가의 기술력을 바탕으로 개인안심번호 활용 가이드를 마련하였습니다.

자칫 역학조사에 어려움을 초래할 수 있다는 방역 당국의 의견에 대해서도, 개인정보 중 꼭 필요한 휴대전화 번호는 넣되 성명을 제외하여도 역학조사에 지장이 없음을 설득하여, 수기명부의 성명은 시군구명으로 대체하고 휴대전화번호는 개인안심번호로 대체하여 코로나19 개인안심번호를 성공적으로 도입하였습니다.



02
국토교통부

도로 위의 암살자 도로살얼음,
결빙취약구간을 미리 확인하고
안전 운전 하세요

2021
행정제도개선
우수사례집

만약 여러분이 길을 가다 불구덩이를 발견한다면, 불구덩이를 뚫고 가시겠습니까? 아니면 피해 가시겠습니까?

사고가 예상되는 위험한 상황을 미리 인지할 수 있다면, 보다 수월하게 안전을 확보할 수 있습니다. 자칫 잘못하면 미끄러질 수 있어 긴장감이 감도는 겨울철 도로, 소중한 국민의 안전을 위하여 준비한 '도로살얼음 피해 방지' 대책입니다.

도로 위의 암살자, 도로살얼음

2020년 1월 6일, 한 기사를 기억하는가. '경상 합천 국도서 40여 대 추돌사고', 내리막길에서 승용차와 트럭 등 40여 대가 추돌한 사고였다. 이 외에도 겨울철만 되면 이와 유사한 수많은 교통사고가 발생한다. 사고의 원인은 블랙 아이스(black ice), 즉 우리말로 '도로살얼음'이다.

도로살얼음은 겨울철 눈이나 비, 이슬 등이 도로 표면에 얼어붙어 아주 얇은 빙판을 만드는 것으로, 겨울철 도로에서 매우 위험한 요소이다.

도로살얼음이 깔린 결빙 노면은 건조 노면과 대비하여 교통사고 사망률이 약 36%가량 더 높다. 노면 상태에 따른 교통사고 통계에서도 결빙 사고가 사망률 1위를 차지하고 있다.

가장 큰 문제는 육안으로 잘 보이지 않는다는 점이다. 운전자가 전혀 의식하지 못한 상태에서 차량이 도로에서 미끄러지는 데다, 빙판 위에서 브레이크는 무용지물이 되는 탓에 연쇄 추돌이 발생하고 대형사고로 이어지기 십상이다.

도로살얼음에 대한 정보 부족 및 운전자들의 인식 부재 또한 그 위험성을 더 높이고 있다. 따라서 겨울철 교통사고를 줄이기 위해 결빙취약구간에 대한 선제적 정보 공개 및 공유가 시급하다.

운전자님, 도로살얼음을 미리 알려드립니다

이를 위해 국토교통부는 미리 도로살얼음을 알려주는 서비스를 시작하였다. 결빙취약구간을 선정하고, 취약구간을 보강하고 도로 이용자에게 정보를 사용할 수 있도록 만들어 주는 방식이다.

도로살얼음 피해 방지 대책의 핵심은 '정보 전달'이다. '결빙취약구간'이라는 정보를 운전자에게 미리 알려주어 위험에 대한 경각심을 높이고 안전 운전을 할 수 있도록 돕는다.

이 대책은 결빙취약구간 선정과 내비게이션 표출, 미지정 구간에서 미끄럼 사고가 났을 경우 후속조치 후 결빙취약구간 지정 여부 검토의 삼각 순환구조로 이루어진다.

먼저 도로살얼음이 발생할 가능성이 높은 구간, 즉 교량 위, 터널 출입구, 상시 응달구간 등을 평가하여 결빙취약구간을 선정한다. 이렇게 수집한 정보를 내비게이션 회사에 제공하여 업데이트하게 한다.

각 차량의 내비게이션은 결빙취약구간이 가까워지면 “결빙취약구간”이라는 안내 문구 및 음성을 표출하여 운전자들의 경각심을 유도한다.

만약, 미처 선정하지 않은 구간에서 미끄럼 사고가 발생하면 후속 조치를 시행 후 위험 정도 및 도로살얼음 발생 가능성을 검토하여 결빙취약구간 선정 여부를 검토한다.

이러한 삼각 순환구조는 시간이 지남에 따라 폭넓은 정보를 축적할 수 있는 방식으로, 이렇게 쌓인 데이터는 도로살얼음 사고 방지뿐 아니라 한발 더 나아가 도로의 교통 지·정체 감소를 비롯하여 더욱 안전한 도로 환경을 만드는 데 다방면으로 활용할 수 있으리라 기대한다.

미리 알면, 미끄럼 사고를 예방할 수 있습니다

현재는 시행 초기단계라 홍보가 미흡하고 일부 내비게이션에서만 서비스가 제공된다. 해당 구간 인근에 가야만 결빙 여부를 알 수 있다는 한계점도 있다.

따라서 해당 정책에 대한 다각적이고 장기적인 보완이 필요하다. 먼저 차량운전자뿐 아니라 모든 국민이 해당 정보를 제공받을 수 있도록 SNS, YouTube 등 다양한 매체를 통한 홍보가 필요하다. 또한 일부 내비게이션 회사가 아닌 모든 내비게이션 회사에서 결빙취약구간 정보 제공이 가능토록 해야 할 것이다.

마지막으로 해당 서비스가 지속적으로 시행되어 결빙취약구간에 대한 정보축적이 이루어진다면, 보다 안전한 대한민국을 만들 수 있을 것이다.

03
병무청

현역 모집병 화상면접
'이제 집에서 본다!'

2021
행정제도개선
우수사례집

코로나19 감염병 위험으로부터 안전하게 모집병 면접을 볼 수는 없을까요?

최근 개인의 자격·면허·전공과 연계하여 지원하는 모집병 지원자가 점차 늘어나고 있습니다.

모집병 지원자들은 서류심사와 함께 면접심사를 반드시 거쳐야 합니다. '코로나19 상황에서 지원자가 병무청을 방문하지 않고 안전하고 편리하게 면접을 볼 수는 없을까?'라는 고민에서 시작하였습니다.

코로나19로 현역 모집병 면접이 멈추다

2020년 1월 20일 코로나19 첫 확진자 발생 이후, 코로나19 팬데믹은 우리 사회 전반에 많은 변화를 가져왔다.

병역판정검사, 병역동원훈련 등의 병무행정도 코로나19 감염병 확산의 영향으로 일시적 업무 중단 상황이 발생하였으며, 모집병 면접도 예외가 아니었다. 코로나19 위기경보가 '심각' 단계로 격상되면서 2020년 2월 모집병 접수자부터는 감염병 확산 방지를 위해 면접 없이 서류심사만으로 선발하게 되었다.

일시적 상황일 것으로 생각하여 곧 면접이 재개될 것으로 기대했으나 코로나19 위기 상황은 점점 더 확산되었다. 이에 감염병 위기에서도 지속 가능한 면접체계 구축의 필요성이 제기되었다.

감염병 위험에도 지속 가능한 면접체계로의 전환

2020년 4월 화상면접 도입을 위해 인사혁신처, 포항시 등 타기관의 사례를 벤치마킹하고 면접시스템의 보안성과 적정성을 검토하였다. 그 결과 가장 적합한 행정안전부의 '온나라영상회의 시스템'을 채택하여 2020년 6월부터 공군 일부 특기에 대하여 시범 운영을 실시하였다. 또한 면접 시 부정사례를 차단하기 위해 3단계 본인확인 절차를 마련하였고, 면접 진행상황을 실시간 안내할 수 있는 '면접대기방'을 마련하는 등 「화상면접 관리 시스템」을 구축하였다.

화상면접 시스템의 안정적 운영을 위해 2021년 1월 면접용 pc, 노트북 확보 등 지방청 면접 인프라를 확충하였으며, 처음 화상면접을 접하는 의무자들의 이해를 돕기 위해 화상면접 매뉴얼을 동영상으로 제작하여 병무청 누리집 및 유튜브에 홍보하였다.

또한 해군·해병대 면접 전담수행에 대비하여 군별 특성을 반영한 면접문항을 새롭게 구성하고, 해군·해병 면접 기준을 보완한 『면접 가이드북』 제작과 함께 면접관 역량 강화를 위해 '모집병 면접전문가 심화과정' 온라인 교육도 실시하였다.

공군 일부 특기에 대하여 화상면접을 시범 실시한 후, 2021년 2월부터는 공군·육군에 도입하게 되었고 2021년 7월부터는 해군·해병대를 포함하여 전 군으로 확대 실시하게 되었다.

Z세대를 위한 모바일 화상면접의 새 길을 열다!

온나라 영상회의 시스템은 보안성이 높지만 코로나19 장기화에 따른 사용자 증가로 면접 중 끊김 현상이 다수 발생하였고, PC 환경에서만 면접이 가능함에 따라 온라인 중심의 Z세대 지원자들에게는 모바일 면접 제약에 따른 불만이 높았다.

하지만 관련 예산이 반영되어 있지 않아 자체 모바일 면접 시스템 도입이 어려운 상황이었다.

이에 우리 청에서는 2021년 3월 행정안전부의 민간 크라우드 지원사업을 신청하여 사업 타당성을 인정받은 결과 필요한 예산을 지원받을 수 있었고, 2021년 7월 모바일 화상면접 시스템을 전면 도입하였다. 이로써 Z세대 지원자들은 모바일 면접이 가능해졌으며, 사용자 증가에 따른 면접 중 끊김 현상 발생과 같은 문제점을 모두 해소할 수 있었다.

안전하고 편리한 모집병 면접문화 정착

2021년 10월에 실시한 병역의무자 화상면접 이용자 만족도 조사결과, 면접대상자의 86.7%가 만족으로 응답하는 등 모바일 면접시스템 도입은 포스트코로나 시대 새로운 모집병 면접문화로 성공적으로 정착하게 되었다.

또한, 모집병 면접을 집에서 볼수 있게 되면서, TV 및 각종 언론매체에 소개되는 등 긍정적인 평가가 이어졌으며, 모집병 지원자의 편익제고와 예산절감의 성과를 인정받아 '2021년도 정부혁신 우수사례 경진대회'에서 동상을 수상하였다.

코로나19시대 국민의 안전과 편익을 위한 우리 직원들의 노력이 성과를 이루었다는 점에서 큰 의미가 있다.

2020년 관련 예산과 시스템이 없는 어려운 환경에서 모집병 지원자의 안전한 면접과 군 우수자원 충원을 위해 14개 지방청 모집과 직원들은 지난 1년 6월을 달려왔다. 준비되지 않은 상황으로 어려움도 많았지만 결코 포기할 수 없었기에 지금의 새로운 면접체계 구축에 성공할 수 있었다. 앞으로도 “더 편리하고 공정한 면접체계 구현”의 숙제가 남아 있지만 포기하지 않는다면 기회는 올 것이므로, 오늘도 국민편익과 우수자원 충원이라는 목표를 향해 한 걸음씩 전진할 것이다.

04

서울특별시 은평구

국민 눈높이 스쿨존,
스마트 횡단보도 인프라 구축

서울시 은평구
스마트도시팀장 **오정석**

서울시 은평구
주무관 **이동엽**

2021
행정제도개선
우수사례집

어린이들에게 학교 주변 스쿨존은 우리 생각만큼 안전할까요?

각종 매체를 통해 민식이법으로 인한 가해자 처벌강화 소식을 접한 사람들은 '운전자가 알아서 조심하겠지'라고 생각할 수 있지만, 직접 인터뷰한 초등학생 학부모와 어린이, 주변 시민들의 체감도는 예상과는 사뭇 달랐다.

(학부모 A) "이 부근이 내리막길이라 그런지 대부분 차량들이 과속으로 지나가서 항상 경계하고 있고, 아이 혼자 다닐 때는 특별히 주의시키는 편입니다."

(학생 B) "우회전하는 아저씨들이 횡단보도를 그냥 무시하고 지나칠 때가 있어 좀 무서워요."

(운전자 C) "도로 한쪽을 불법주차로 가려놔서 애가 중간에서 튀어나오면 깜짝 놀랄 때가 있습니다."

어린이 관점에서 실효성 있는 첨단안전시스템을 도입할 순 없을까?

기존의 학교 주변 안전시설물은 위치나 환경적 특성에 대한 고려 없이 공급자(공무원) 입장에서 바라본 행정으로, 획일화된 시설물만을(구간별 방지턱, 주의 점멸등, 불법주정차 단속시스템 등) 반복 도입하였다.

| 공급자 중심 일방적 행정 |

지금까지는 발주처 입장의 단편적 시각에서 행정 부서별(교통행정과, 스마트정보과, 주차관리과 등) 개별 추진되어 유사 시설물 중복 설치 및 중복 투자 등의 여러 가지 문제점이 발생하였으며 ICT 신기술이 접목된 첨단 시설물 설치로 인한 시너지 효과를 보기 어려웠다.

"우리 이제 어린이로 돌아가서 집에서부터 학교까지 어떤 상황이 생기는지 체험해 보고 방안을 찾아볼까요?"

어린이 눈높이로 본 스쿨존 안전 문제점을 찾아보자

우리 집은 친구들에 비해 학교에서 멀어요. 학교를 오가는 길은 재미있지만, 가끔 무섭고 놀랄 때가 있답니다.

짧은 횡단보도에는 신호등이 없기도 해요. 한번은 길을 건너려고 주위를 살펴보는데 차가 제 발을 밟고 지나간 적도 있었어요. 다치진 않았지만 이렇게 위험한 상황을 겪은 건 저뿐만이 아니에요. 다른 친구는 모퉁이에서 돌아오는 차에 부딪힐 뻔한 적도 있었대요. 횡단보도는 차도 위의 보도로, 정말 위험한 것 같아요!

인도에 걸쳐서 서 있는 차들과 학원버스도 정말 조심해야 해요. 엄마는 항상 인도로 다니라고 하셨는데, 그런 차들 때문에 차도를 지나가야 할 때도 있어요. 그럴 때면 이렇게 가다가 차랑 부딪힐 수도 있겠다는 생각을 한 적도 있어요.

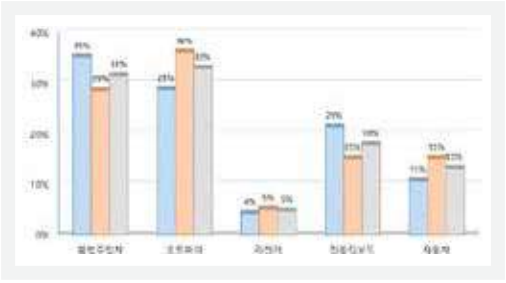
| 어린이가 바라본 위험요소 그림 |

또, 멈춰 있는 차들은 언제 출발할지 모르겠어요. 당연히 안 움직이겠지 하면서 지나가는데 갑자기 '부르릉!' 차가 출발할 때가 있었어요. 서 있는 학원버스에 가려서 횡단보도 신호를 못 보거나 차가 오는 것도 알 수 없었어요.

이 외에도 쌩 지나가거나, 시끄럽게 빵빵거리는 차들, 사이사이로 지나다니는 오토바이까지! 학교 가는 길은 여러 위험이 곳곳에 도사리고 있었죠.

어린이, 학부모, 학교 선생님과 함께 눈높이 컨설팅을 추진하셨어요!

저희들을 위해 어른들이 나서 주셨어요! 운전하는 어른들만 편한 게 아니라 걸어다니는 우리의 낮은 시야로 눈높이 공감을 해주셨죠. 우리의 눈높이에서 보는 세상은 어떤지, 우리의 시야 속에 담기는 모습들은 어떤지 말이에요.



| 어린이 시각의 위험요소 데이터 분석 |

그래서 은평구는 어린이 눈높이 교통정책 추진을 위해 2020년 서울디지털재단 컨설팅 공모과제를 통해 어린이 시각에서 바라본 스쿨존 디자인을 통해 작은 카메라가 달린 모자와 안경을 쓴 어린이가 평소처럼 학교에 갔다가 집으로 돌아왔어요. 그 카메라 속에는 생각보다 많은 위험들이 감지되었고, 그중에서 불법주차 차량과 오토바이가 압도적으로 많았어요.

| 수요자(어린이, 학부모) 중심의 스쿨존 디자인 |

디자인 컨설팅 결과 도출된 위험요소를 바탕으로 수요자(어린이, 학부모) 중심의 입장에서 교통 디자인을 수립하여 어린이 눈높이 맞춤 ICT 신기술을 적용한 서비스를 마련하였습니다.

어린이 관점의 맞춤형 서비스 추진!

이렇게 많은 자료수집과 분석을 통해 우리에게 꼭 맞춘 “스마트 횡단보도”가 만들어졌답니다. 어른들이 보기에 어린이들에게 필요한 게 아니라, 어린이들이 보기에 어린이들에게 필요한 것을 어른들이 생각해 주신 거예요!

| 운전자 중심의 계도 서비스 |

그래서 바뀐 등하굣길은 어떻냐고요?

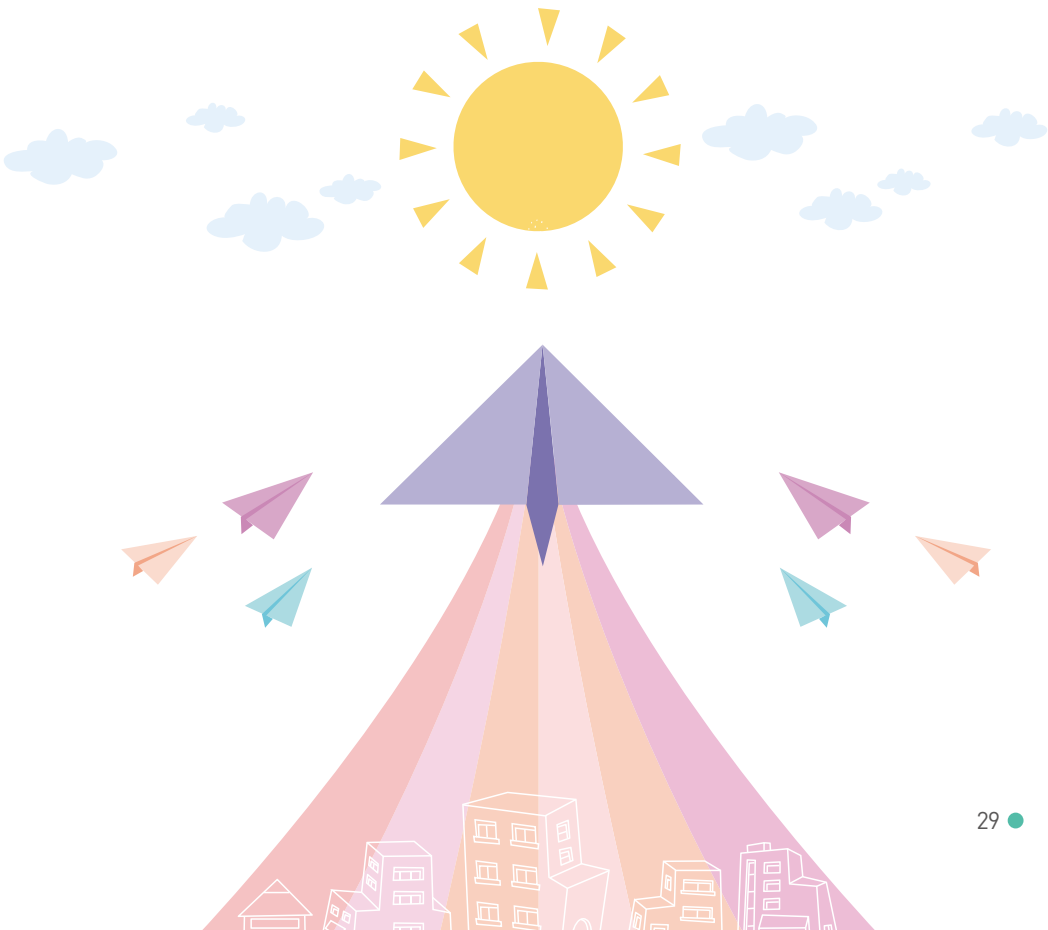
차가 횡단보도에 들어오면 큰 화면에 사진이 나오고, 횡단보도에서 소리도 나요. 주차단속도 바로바로 하니까 불법주차 차가 없어졌어요. 인공지능으로 바로바로 알 수 있대요!

| 스마트관제센터 실시간 관제 및 데이터 정책 |

스마트하게 달라진 스쿨존 등하굣길!

엄마 아빠도 달라진 등굣길을 보시며 안심하고 잘 다녀오라고 해주세요.
이렇게 어른들이 우리들을 생각해 주셔서 감사드려요! 앞으로도 학교 가는 길뿐 아니라 다른 곳도 더 많이 살펴주시길 바랄게요!

| 어린이 중심의 스마트 스쿨존 서비스 |



05
한국산업인력공단

국가기술자격시험,
디지털 시스템으로
언제 어디서나 편리하게!

능력평가기획부
권상원 부장

능력평가기획부
김예솔 과장

2021
행정제도개선
우수사례집

국가기술자격시험! 디지털로 언제 어디서나 편리하게 시험 봐요!

(취준생 박씨) 열심히 공부하고 자격증을 취득해 올해 취업을 하는 게 목표예요! 여러 자격증을 한 번에 따서 빨리 취업에 성공하고 싶은데 한 번에 1종목만 응시가 가능하다니… 너무 불합리하다는 생각이 들었어요. 조금 더 좋은 방법이 없을까요?

(회사원 조씨) 저처럼 주말에 매주 출근하는 사람들은 자격증 시험에 응시하지 말라는 말인가요? 항상 국가기술자격시험은 주말에만 시험이 있어 회사에 빠지려면 눈치가 보이네요. 주중에도 제가 원하는 일정을 선택하여 시험 볼 수 있도록 제도를 개선해 주면 좋겠어요.

이렇게 많은 불편을 가져왔던 국가기술자격시험. 디지털 시스템 도입을 통한 행정제도 개선으로 취준생 박씨는 한 번에 여러 종목 응시가 가능하게 되었고, 회사원 조씨는 주중에도 시간을 내어 자격시험을 볼 수 있게 되었다.

자격증으로 빨리 취업하고 싶어요!

심해지는 취업난, 한국산업인력공단을 통해 자격증 취득에 도전하는 인원은 매년 증가하여 2021년 10월 370만 명에 달한다. 코로나19 확산세가 꺾이지 않고 있지만 이러한 감염 우려에도 많은 인원이 응시에 나선 것은 자격증이 국민의 생업, 취업 등 일자리와 밀접하게 연계되어 있기 때문이다. 하지만 공단에서 시행하는 종이로 시험 보는 방식(PBT)은 수험자 응시 기회를 제한하고 합격자 발표까지 시간이 많이 소요되는 불편함을 가지고 있었다. 코로나19 사태는 지난 40년간 지켜온 시험 방식에서 벗어나 비대면, 디지털 환경변화에 맞춰 컴퓨터로 시험 보는(CBT) 자격시험 서비스 구현을 촉진하는 계기가 되었다.

| PBT 시험 방식의 주요 문제점 |

① 공급자 중심 서비스 제공	수험자의 자격검정 응시기회 및 시기가 제한되고 합격자 발표주기 장기화 * 응시기회 : 1회 1종목, 시험시간 : 공단 지정일자/시간, 합격자발표 : 시험 종료 후 약 20일 소요
② 시험 시행경비 과다 소요	문제출제, 문제지 인쇄·운반 등 경비 과다 소요 발생으로 인한 수험자 부담 증가
③ 행정력 낭비 발생	답안카드(OMR) 판독, 시험위원 위촉 등 업무 프로세스별 행정력 소요 부담 가중

국가기술자격, 이제 컴퓨터로 시험 보세요!

공단에서는 기존 지필식 시험(PBT) 운영에 따른 문제점을 인식하고 이를 해소하고자 컴퓨터로 시험 보는 CBT 방식을 도입하였다. 기존에도 국가기술자격 6개 등급* 중 기능장, 기능사 2개 등급에만 시행 중이던 CBT 필기시험을 기사, 산업기사, 서비스 등급까지 확대

도입하여, 국가기술자격 수험자 대부분이 종이에서 벗어나 컴퓨터로 시험을 응시하게 되었다.

※ 국가기술자격 : 기술사, 기능장, 기사, 산업기사, 기능사, 서비스 6개 등급으로 구성

| 기사·산업기사·서비스 등급 단계별 CBT 도입 현황 |

연도	'20년도	'21년도	'22년도 이후
연도별 추진사항	- 기사4회 산업기사 시범 도입(54종목)	- 산업기사 전 종목 도입 완료 - 기사·서비스 도입 준비	- 기사·서비스 전 종목 도입
CBT 시스템	- CBT 시스템 개선 용역 실시	- CBT 서버 확충 추진	- CBT 시스템 관리
CBT 문제출제	- 산업기사 전 종목(113종목) 검토 완료	- 기사·산업기사 서비스 전 종목 검토 - 기사 109종목, 산업기사 114종목, 서비스 14종목	- 문제 오류 지속 관리 - 필요시 추가 검토 실시

CBT 시스템 구축을 위해 원서접수부터 문제출제 및 시행, 채점, 합격자 관리 등 모든 업무 프로세스를 디지털 기반으로 개선하였으며 기존 PBT 방식에서 "문제지 인쇄 및 운송, 답안지 인쇄 및 판독(채점)" 기간을 단축하여 행정업무를 획기적으로 효율화했다.

우선 문제은행 시스템과 연계된 자동출제 프로그램을 구축해 문제의 난이도를 유지하고 수험자별 동일한 시험문제가 배부되지 않도록 세부적으로 고려하여 기존 PBT 문제의 평균 10배수 이상의 문제를 구성하였다. 이를 통해 무작위 시험문제 구성으로 부정행위를 방지하고 수요자가 필요한 자격을 신속히 취득할 수 있도록 여러 종목 응시가 가능해졌다.

또한 시험 응시 후 즉시 결과를 확인하고, 유연한 시험 일정 운영으로 주말뿐만 아니라 주말·주중 언제나 원하는 일정에 시험응시가 가능하도록 개선하여 수험자 편의를 크게 향상시켰다.

| '20년 CBT 전환 만족도 설문조사 결과 |

산업기사 CBT 만족도		CBT 시행 확대 의견	
구분	결과	구분	결과
만족	5,103명(91.71%)	찬성	4,862명(87.38%)
보통	310명(5.57%)	보통	440명(7.91%)
불만족	145명(2.71%)	반대	262명(4.71%)

이러한 성과는 수험자 만족도 조사에서 나타났는데 「'20년 CBT 전환 만족도 설문조사」 결과 응답자 중 약 92%가 "만족"하는 것으로 나타났으며, 88%는 CBT 확대에 찬성하였다.

앞으로가 더 기대되는 국가기술자격서비스!

공단에서는 디지털 역량과 인프라를 결합해 자격시험 디지털 전환에 속도를 낼 계획이다. CBT 시스템 도입과 맞물려 전국 권역별 디지털 국가자격시험센터를 구축해 수험환경을 대폭 개선하고, 더 나아가 증강(IR)·가상(VR) 현실 기반 스마트 시험을 점차적으로 도입 추진 중이다.

아울러 자격증 취득 후에도 전자증명을 기반으로 여러 경력 개발분야(취업, 진학 등)에서 자격증을 편리하게 활용할 수 있도록 개선하고, 연간 400만 명에 달하는 수험자 빅데이터를 분석하여 수험자들의 경력 개발 컨설팅도 진행할 예정이다.

앞으로도 공단은 자격 취득에서 발급·활용까지 고객 중심 제도 혁신을 통해 국민이 체감할 수 있는 편리한 국가자격서비스를 확대해 나가겠다.

06
대구광역시 교육청

나무도 살리고
폐교도 활용하고!
전국 최초
'학교나무은행' 운영

대구교육청 교육시설과
지방녹지주사보
이효원

대구교육청 교육시설과
지방시설사무관
김경태

2021
행정제도개선
우수사례집

우리 학교에 필요 없는 나무가 있을 땐 어떻게 해야 할까요?

(학교관계자 A) "우리 학교에 강당을 짓는데 원래 있던 나무들이 갈 데가 없어 버려야 한다니 너무 안타까워요. 학교 역사와 함께한 나무라 학생들한테도 의미가 큰데 옮겨 심을 만한 곳이 없을까요?"

(공무원 B) "건물 증축이나 외부 공사 때 학교에 공간이 부족해서 수십 년간 애써 키운 나무를 어쩔 수 없이 제거해야 하는 경우가 많아요. 다른 곳으로 보내려 해도 공사 시기가 맞지 않는 경우가 많고, 그렇다고 학교 안에 임시로 옮겨 놓기에는 공사에 지장이 많아요. '잠시 나무를 보관할 수 있는 장소가 있으면 참 좋을 텐데'라는 생각을 많이 하죠."

각종 학교 시설 공사 시 제거되는 나무를 구할 수 있는 방법이 없을까?

학교에는 수형이 아름답고 수령이 오래돼 보존가치가 우수한 나무들이 많다. 그러나 교육여건 개선을 위해 건물 증개축, 주차장 설치 등 각종 시설공사 추진 시 학교 내부에 공간이 없어서 아까워도 제거해야 하는 경우가 대부분이다.

다른 학교로 보내려고 해도 받을 학교가 생기기 전까지는 학교 내부에 잠시 옮겨 심어둘 장소가 필요하고, 그동안 나무를 관리하는 것이 여간 어려운 일이 아니었다. 어떤 학교는 나무가 필요 없어 제거하고, 그 후에 어떤 학교는 나무가 필요해 새로 사서 심는 아이러니한 상황이 발생하는 것이다.

폐교된 학교를 이용해 '학교나무은행'을 만들다

학교에서 불필요한 나무를 임시로 보관하기 위해서 가장 필요한 것은 넓은 땅이다. 우리는 고민 끝에 폐교된 학교 운동장을 활용하는 아이디어를 생각해 냈고 그중에서 나무 가식장으로 적합한 장소를 찾기 시작했다.

| 학교나무은행 홍보 자료 |

몇몇 폐교 부지를 찾아가 조사한 결과 교통과 토질 등이 좋고 건물은 임대 중이나 운동장은 사용하고 있지 않다는 점에 착안, 가창초 우록분교 운동장이 가장 적합하다는 판단을 내렸다.

이후 부지 관리를 하고 있는 교육지원청과 건물을 사용 중인 임차인, 나무 관리를 위한 직속 기관과의 적극적인 협의와 협업을 통해 학교나무은행의 장소로 최종 결정했다. 우리는 가식장으로서의 기능을 할 수 있도록 관수시설과 울타리, 안내판을 설치했고, 학교와 공사를 추진하는 지역교육청, 관내 직속기관에 널리 알려 2020년 1월 드디어 학교나무은행 운영을 시작했다.

학교나무은행을 이용하는 방법은 세 가지이다. 불필요한 나무 중 활용가치가 있는 나무는 학교 내의 다른 장소나 필요한 학교로 옮기고, 이후 남는 나무를 학교나무은행으로 옮기는 '이식', 학교의 각종 시설공사 중 부지가 좁아 나무를 잠시 심어둘 장소가 없을 경우 공사 완료 시까지 잠시 보관해 주는 '가식', 이식된 나무 중 필요한 나무를 학교와 기관에 보내주는 '분양'이다.

학교나무은행을 만들면서 가장 우려되는 부분은 옮겨온 나무의 관리였다. 이식한 나무는 묘목 때부터 그 자리에서 자라온 나무들과 달리 생존율이 낮기 때문이다.

다행히도 대구교육청에는 다른 교육청들과 다르게 녹지직 공무원이 3명 있었고 학교시설을 지원하는 별도 직속 기관의 인력이 있어 나무의 생육 상태를 정기적으로 점검하고 필요한 조치를 적절히 하면서 나무 관리 비용을 최소화할 수 있었다.

보다 전문적인 관리가 필요할 때에는 대구교육청 내 '학교숲 조성 및 관리 위원회'의 조경전문가 인력풀을 활용했다. 그 결과 나무은행으로 들어온 나무들의 활착률은 90%가 넘는다.

학교나무은행 운영 시작! 버려질 나무 살리고, 예산도 아끼고

운영을 시작한 그해 봄, 신설 학교 부지의 나무를 옮겨 오는 것을 시작으로 약 1년 6개월간 총 11개 학교에서 소나무, 느티나무, 회화나무 등 280여 그루가 은행으로 이사 왔고 나무를 필요로 하는 26개 학교와 기관으로 152그루가 분양됐다. 새로 나무를 구매해서 심는 비용과 비교해 보았을 때 약 1억2천만 원의 예산을 절감한 효과다. 학교의 교육활동이나 공사에 지장을 주는 나무는 옮겨주고 다른 필요한 학교엔 나무를 심어주어, 나무를 주고받은 학교 모두 반응이 좋았다. 경제적 효과뿐 아니라, 생태의 기본인 나무를 살리고 보존하며 생명을 존중하는 교육적 효과와 탄소 중립적 환경가치를 보전하는 효과, 사용하지 않는 폐교 재산을 활용한다는 측면에서도 효과가 상당하다.

학교나무은행 운영 시작
2020. 1. 1.

학교로 분양을 위한
뿌리 분뜨기 작업

앞으로가 더 기대되는 학교나무은행

뉴딜사업의 일환으로 추진 중인 '그린스마트 미래학교 사업'으로 2025년까지 114개 학교에 개축과 리모델링이 예정돼 있어 부지가 좁은 학교에서 나무를 맡기려는 요구와 학교를 보다 아름답게 조성하기 위해 나무를 받고자 하는 수요 모두 높을 것으로 예상된다. 또한, 학교가 지어진 지 오래돼 밀식된 나무나 교육활동에 지장을 주는 나무는 수요 조사를 통해 필요한 학교 또는 나무은행으로 옮기는 사업과 나무은행의 나무를 활용해 학생들에게 생태 감수성을 증진시키고 자연친화적인 교육공간을 만들어주는 학교숲 조성사업도 지속적으로 추진할 계획이다.

| 나무가 들어온 학교나무은행 전경 |

07
대전광역시

잠자는 장기 휴면선수금, 알뜰교통카드로 시민들에게 다시 돌아가다

2021
행정제도개선
우수사례집

대중교통,
아직도 요금을 다 내고 타십니까?
대중교통요금 반값시대!

(대전주민 A씨)

"알뜰교통카드로 출발-도착만 눌러도
매달 치킨값을 아낄 수 있어요."

(대전주민 B씨)

"매일 버스를 이용하여 출퇴근하다 보니
교통비 부담이 큰데, 알뜰교통카드를 이용하면서
교통비 부담이 많이 줄었어요."

대전시에 거주하며 알뜰교통카드로 버스와 지하철을 이용하는 A씨는 월 평균 대중교통비를 55,000원에서 30,250원으로 24,750원(45%) 절감하였다.

잠자는 장기 휴면선수금

대중교통을 이용하기 위해서는 교통카드를 이용해야 한다. 대중교통 이용자가 교통카드를 구매한 뒤 일정 금액을 충전하여 대중교통을 이용하는 카드를 선불식 교통카드라고 한다. 그런데 이런 선불식 교통카드 중 분실이나 훼손 등으로 이용객들이 사용하지 않는 카드들이 있다.

이렇게 사용하지 않는 선불식 교통카드 중 정상 카드의 경우 수수료를 제외한 잔액을 편의점 등에서 환불받을 수 있으며, 고장 카드의 경우 우편으로 해당 카드를 보내면 환급을 받을 수 있다.

하지만 이러한 환불제도에도 불구하고 충전금을 5년 이상 찾아가지 않아 미사용되는 금액을 휴면선수금(장기미사용 충전선수금)이라고 부른다. 이렇게 찾아가지 않는 금액들이 하나의 카드에서 적게는 10원, 많게는 몇 만 원까지 발생하고 있다. 대전광역시 한꿈이 카드에서 발생한 휴면선수금은 2021년 8월 기준으로 14억 원이다.

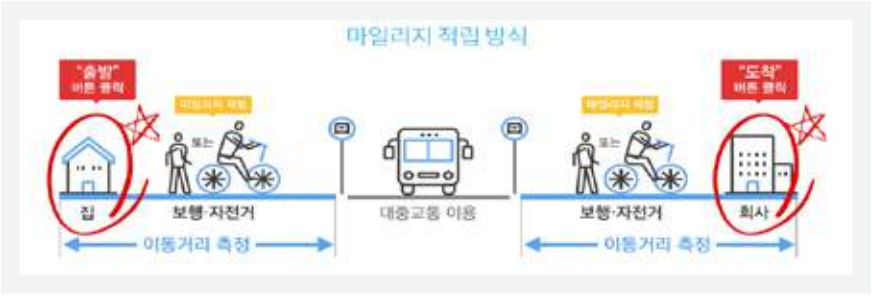
| 한꿈이카드 |

대전시는 오랫동안 사용되지 않고 있는 휴면선수금 잔액 활용을 위하여 2015년 '교통카드시스템 고도화 및 운영에 관한 협약'을 체결하여 휴면선수금을 대중교통 발전 사업에 활용할 수 있는 근거를 마련하였으며, 2019년부터는 휴면선수금이 대중교통 발전 사업에 활용되기 시작하였다.

휴면선수금, 다시 시민의 품으로!

교통카드 휴면선수금은 시민들의 소중한 재산이 모인 금액인 만큼 시민과 대중교통 이용자를 위해 돌아가야만 했다. 또한 코로나19로 인해 대중교통 이용이 급격하게 감소한 상황에서 승객 창출에 대한 고민도 시작되었다. 대전시 버스운영과는 여러 차례 논의 끝에 알뜰교통카드 마일리지 추가 지원 사업 추진을 결정하였다.

알뜰교통카드란 대중교통 활성화를 위해 마련된 국정과제로, 대중교통을 이용하기 위해 걷거나 자전거로 이동한 거리만큼 마일리지를 적립해 주고 여기에 카드사의 추가 혜택까지 받으면 대중교통 요금의 최대 30%까지 절감할 수 있는 카드이다. 알뜰교통카드의 자세한 이용 방법은 아래 그림과 같다.



| 알뜰교통카드 마일리지 적립 방식 |

대전시는 알뜰교통카드로 휴면선수금을 활용하여 대전 시민에게 마일리지를 추가로 지원함으로써 대전 시민은 기존 최대 30% 할인 혜택에 더하여 20%의 마일리지 적립 혜택을 받아 대중교통 요금의 최대 50%까지 할인받을 수 있도록 계획하였다. 기존 지급되던 마일리지 적용 방식과 동일하게 함으로써 시민들이 편리하게 반값으로 대중교통을 이용할 수 있게 된 것이다.

| 알뜰카드 홍보물 |

대전 자체의 알뜰교통카드 마일리지를 추가로 지원하기 위해서는 교통카드 사업자인 하나은행과 대전시버스운송사업조합의 휴면선수금 재원 활용에 대한 협의가 필요했다. 위 관련 기관에서는 코로나19로 인한 대중교통 이용 감소와 늘어나는 휴면선수금 잔액 활용 방안 필요성에 적극적으로 동의해 주었고, 알뜰교통카드 사업을 주관하는 대도시권광역교통위원회 및 한국교통안전공단에서도 대전시 자체 추가 지원을 위한 제도적·시스템적 문제들을 보완해 주었다. 그 결과, 휴면선수금을 활용한 '대전광역시 알뜰교통카드 마일리지 추가 지원 사업'을 성공적으로 추진할 수 있었다.

| 언론보도 ❶ |

| 언론보도 ❷ |

대전 알뜰교통카드 마일리지 추가 지원, 그 후 1년

대전시에서 알뜰교통카드 마일리지 추가 지원 사업을 진행한 뒤로부터 1년이 지난 지금, 성과를 살펴보면 다음과 같다.

❶ 대전 알뜰교통카드 이용자 '광역시 인구 대비 1위'

알뜰교통카드 추가 지원 사업 이전(2020년 4월 기준) 대전시 알뜰카드 이용자는 1,993명에 불과하였다. 대전시에서는 시내버스 내부와 유개승강장에 알뜰교통카드 추가 지원 사업과 관련한 홍보물을 부착하고 홈페이지에 관련 내용을 게시하는 등 추가 지원에 대한 홍보를 적극적으로 추진한 결과, 2021년 9월 기준 대전시 알뜰교통카드 마일리지 이용자는 10,229명으로 증가하였다.

대전시는 당초 사업을 2020년 8월 1일부터 2021년 7월 31일까지 1년간 추진할 예정이었지만, 휴면 잔액과 알뜰카드 이용자 증가율을 고려하여 2021년 12월 31일까지 6개월간 추가로 연장한 상황이다.

❷ 대전 시민, 특히 대학생 및 청년층의 교통비 절감 효과 톡톡

알뜰교통카드 마일리지 추가 지원 사업을 통해 지난 9월 대전 알뜰카드 이용자들은 평균 14,700원의 교통비 할인 혜택을 받을 수 있었다. 특히 자가용이 없는 대학생과 사회초년생들에게 알뜰교통카드는 교통비 절약을 극대화할 수 있는 기회로 다가왔다. 실제로 10,229명의 알뜰카드 이용자 중 6,947명(67.9%)이 20~30대에 해당한다.

| 광역시 인구 대비 알뜰카드 이용자 비율 |

❸ 휴면선수금의 시민 환원

알뜰교통카드 추가 지원 사업 이후 일 년간 휴면선수금 7억 1천만 원이 대전 시민들의 마일리지 금액으로 돌아가게 되었다. 활용되는 휴면선수금 모두가 시민들의 마일리지로 지급되는 만큼 시민들이 체감할 수 있는 방법으로 환원된 것이다.

대전시는 지속적으로 휴면선수금 활용 사업을 발굴하여 서랍 속 잠자고 있는 휴면선수금이 시민들의 편익과 대중 교통발전에 기여되도록 힘쓸 예정이다.

08
식품안전정보원

위해식품 꼼짝 마!
안전한 식품, 안전한 쇼핑을
책임집니다!

식품안전정보원
유영준 제도운영부 부장

2021
행정제도개선
우수사례집

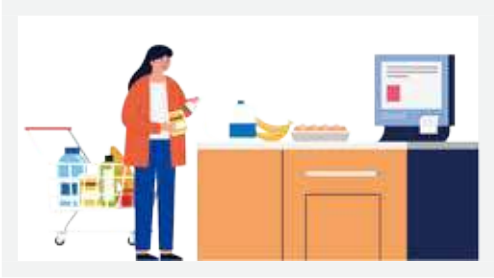
위해식품 꼼짝 마! 안전한 식품, 안전한 쇼핑을 책임집니다!

대기업 체인점을 제외한 중소 유통매장에서도 위해식품을 손쉽게 차단하고 싶은데 방법이 없을까? 식품안전 관리 여력이 마땅치 않은 중소 유통매장에 위해식품 판매차단 시스템을 좀 더 쉽게 보급하고 싶은데 방법이 없을까? 과거 중소 유통매장에는 설치 형태의 차단 프로그램이 보급된 적이 있었으나, 결제방식의 급격한 변화(마그네틱카드 → IC카드) 등 결제 시스템의 교체로 제대로 운영되지 않아 소비자가 위해식품에 그대로 노출될 수밖에 없었다. 결제 시스템(POS) 기기를 교체하여도 차단 프로그램이 정상 작동되어 위해식품을 놓치지 않고 차단할 수 있는 좋은 방법은 없을까? 해답은 민간업체와의 적극적인 소통과 협업에 있었다.

중소 유통매장의 위해식품 판매차단 관리는 어떻게 할까?

지난해 국내에서 이미 유통 중인 식품 중 위생상의 위해가 발생하거나 발생할 우려가 있는 제품으로 회수 및 판매 중지된 위해식품은 총 341건이다. 하지만 현실적으로 대기업 체인점이 아닌 일반 슈퍼마켓 등 중소유통매장에서 식품안전관리 담당 인력을 고용하거나 전산 시스템을 고도화하여 위해식품을 확인하고 전량 판매 차단하기는 어렵다.

이에 식품안전정보원은 중소 유통매장의 위해식품 판매 차단을 위해 위해식품 판매차단 시스템을 보급하고 있다. 위해식품 판매차단 시스템은 위생 점검, 수거·검사 등을 통해 적발한 위해식품의 바코드 정보를 슈퍼마켓 계산대의 결제 시스템(Point of Sales : 판매시점정보관리, POS) 기기에 신속히 전송하여 해당 식품의 판매를 차단하도록 돕는 시스템이다.



| 위해식품 판매차단 시스템 |

중소 유통매장을 대상으로 위해식품 판매차단 시스템을 보급하던 중 예상하지 못한 문제가 발생하였다.
결제방식이 변화(마그네틱 카드 → IC카드)하면서 결제 시스템(POS) 기기가 대대적으로 교체됨에 따라 시스템 운용 매장 수가 급격히 감소한 것이다. 또한 중소 유통매장에서는 보급된 위해식품 판매차단 시스템의 업데이트 및 장애 발생 대응 등 사후관리에 어려움을 겪고 있었다.

식품안전정보원에서는 위해식품 판매차단 시스템 운영 매장 감소 및 상시 사후관리와 같은 문제들을 적극적으로 해소하기 위한 방안을 모색하게 되었다.

중소 유통매장을 위한 위해식품 판매차단 시스템의 보급 방식은 어떻게 개선되었을까?

기존에는 중소 유통매장을 개별적으로 직접 찾아가 시스템을 설치하고 업데이트 관리를 하였다. 하지만 이러한 방식은 시스템 보급률 제고 및 사후관리 문제를 근본적으로 해결할 수 없었다. 이에 결제 시스템(POS) 업체와의 협력을 통한 우회 보급 방식으로 위해식품 판매차단 시스템 보급 방식의 혁신을 추진하였다.

식품안전정보원은 결제 시스템(POS) 기기에서 데이터를 수신하기 위한 위해식품 판매차단 표준 API 프로그램(Application Programming Interface : 서로 다른 두 개의 시스템을 작동·제어할 수 있도록 도움을 주는 프로그램)을 개발하여 무상으로 제공하고, 결제 시스템(POS) 업체는 자신이 판매하는 기기의 프로그램에 위해식품 판매차단 시스템 기능을 내장해 온라인 업데이트 등 지속적인 사후관리를 하는 방식이다.

| 위해식품 판매차단 시스템 유통매장 보급 방식 혁신 |

우리 식품안전정보원은 위해식품 판매차단 시스템을 우회 보급하기 위하여 전국에 산재해 있는 결제 시스템(POS) 업체를 방문하여 소통하고 협업을 설득하였다.

시스템 도입에 따른 직접적인 비용을 지급할 수는 없으나 식품안전관리라는 대의적 명분과 함께 안전관리 여력이 없는 중소 유통매장의 결제 시스템(POS) 기기에 위해식품 판매차단 기능을 내장하게 되면 위해식품인 줄 모르고 판매하여 행정처분 등을 받는 불합리한 일을 예방할 수 있다는 점을 적극적으로 소통하고 설득하였다.

2019년 8월 처음으로 전국 결제 시스템 관련 민간업체 중 상위 업체와 위해식품 판매차단을 위한 상호 업무협약을 체결하는 데 성공하였으며, 이후 추가 협력을 요청하는 업체가 점점 증가하는 추세이다.

| 위해식품 판매차단 시스템 보급 연혁 |

전국으로 뻗어나가는 스마트한 위해식품 판매차단 시스템!

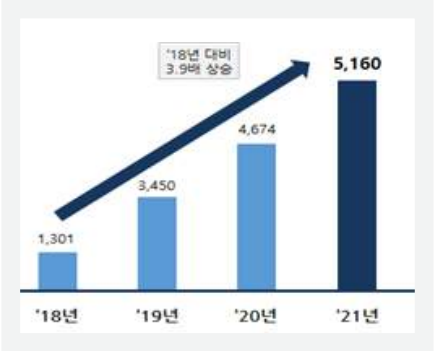
식품안전정보원은 이러한 위해식품 판매차단 시스템 보급 방식 혁신 추진을 통해 큰 성과를 보였다. 운영 매장을 전국으로 대폭 확대하고 실시간 모니터링, 온라인 업데이트 등 스마트한 사후관리를 실현하였으며 대국민 인지도를 제고하였다. 이를 자세히 알아보자.

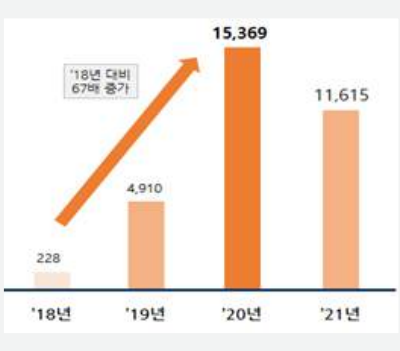
첫째로, 위해식품 판매차단 시스템을 운영하는 중소 유통매장은 최초 1,301개소(2018년)에서 2019년 3,450개소로 증가하였으며 2021년 현재는 무려 5,160개소에 이른다.

둘째로, 위해식품 판매차단 종합관제 시스템을 개발하여 전국 유통매장을 실시간 모니터링할 수 있는 스마트 사후관리를 실현하였다. 이를 통해 모니터링을 실시한 결과 지난해 중소 유통매장의 위해식품 판매차단 건수는 2018년 228건에서 2020년 15,369건으로 약 67배 증가하여 소비자 피해 예방에 크게 기여하였음을 확인할 수 있었다.

| 위해식품 판매차단 시스템 운영 매장 및 판매차단 건수 |

구 분	2018년	2019년	2020년	2021년 11월
전국 운영 매장 수(개소)	1,301	3,450	4,674	5,160
위해식품 판매차단 건수(건)	228	4,910	15,369	11,615





마지막으로, 위해식품 판매차단 시스템을 운영하는 중소 유통매장의 출입문에 안내 표지판을 부착하여 '식품안전 안심 매장'을 소비자에게 홍보하였다. 또한 소비자와 영업자가 쉽게 이해할 수 있는 동영상 콘텐츠를 제작하여 유튜브(YouTube)를 통해 제공하는 등 대국민 홍보활동을 통해 인지도 제고에 노력을 기울였다.

| 안내 표지판 부착 |

| 운영 매장 출입문 |

| 유튜브 홍보 |

향후 발전을 위한 계획은?

앞으로도 '광화문 1번가 협업이음터'를 적극 활용하여 협력 네트워크를 구축하고 신규 결제 시스템(POS) 업체 발굴과 함께 리테일테크 기업 등 다양한 이해관계자와의 협업을 통해 위해식품 판매차단 시스템 보급을 확대해 나갈 계획이다.

우선적으로는 코로나19로 늘어난 비대면 수요에 대응하여 무인매장용 위해식품 판매차단 프로그램을 개발하여 보급할 예정이며, 향후에는 일반 매장 외에 고속도로 휴게소 등의 간편 조리 매장에서도 식자재 검수 시 위해식품 판매차단 기술을 활용할 수 있는 방안을 추진 중에 있다.

09
제주특별자치도 제주시

코로나19 시대,
고독사 예방을 위한
스마트 기술 활용으로 촘촘한
사회 안전망을 구축하다

애월읍 빅데이터 활용 1인 가구 안부살핌 서비스 안내

제주시 애월읍(읍장 부태진)은 지난 3일 복지사각지대 가구를 방문해 빅데이터 활용 1인 가구 안부살핌 서비스를 안내하고 코로나19(신종 코로나바이러스 감염증) 마스크 등 지원물품을 전달했다.

제주시 주민복지과
희망복지팀장 **양일경**

제주시 주민복지과
주무관 **이영림**

2021
행정제도개선
우수사례집

나 혼자 산다?

혼자서 살림하는 가구 즉, 1인이 독립적으로 취사, 취침 등의 생계를 유지하는 가구를 1인가구라고 한다. 현재 우리나라의 네 가구 중 한 가구는 1인가구다. 이로 인해 고독사 문제가 사회적 이슈로 대두되고 있다. 시대변화에 맞게 고독사에 대한 체계적인 대응책을 마련하기 위해서 제주시 주민복지과에서는 스마트 기술을 활용한 고독사 예방을 추진하고 있다.

(동주민센터 공무원 A)

"안부살핌 서비스를 신청하신 분의 위험 알림 메시지가 오면 우선 전화로 안전을 확인하고 방문해서 살펴봐요. 현재까지는 다행히도 별다른 일은 없었어요. 가족과 떨어져 지내거나 주변에 지인분들이 없는 복지서비스 대상자들의 건강 상태를 수시로 확인하는 게 쉽지 않은데 이렇게 경보 알림 메시지가 오면 관심 갖고 살펴보게 되어서 안심이 돼요."

증가하는 1인 가구, 고독사를 막을 수 없을까?

최근 경제적 생활고로 고독사하여 뒤늦게 발견되는 사례가 심심치 않다. 고독사는 급속한 노령화뿐 아니라 1인 가구의 증가와도 상당한 관련이 있다. 제주시는 특히 중·장년층 가구의 변화에 주목했다. 제주의 중·장년층 1인 가구는 2019년 24.6%로 2015년 21.4%에서 3.1% 증가하면서 시도 가운데 가장 높게 나타났다. (출처 : 통계청 「인구주택총조사」) 게다가 1인 가구 대부분이 경제·건강·주거환경·사회 관계적 측면에서 많은 어려움을 겪고 있다. 이렇게 취약한 1인 가구의 삶은 고독사 발생 가능성을 높이고 있다. 이에 민관이 협력하여 1인 가구의 고독사 예방과 사회 안전망 강화를 위해 빅데이터를 활용한 새로운 공공서비스를 제공하기 위한 시도를 추진하고 있다.

가구

인구

[출처] 본 저작물은 2021년 '통계청'에서 작성하여 공공누리 제1유형으로 개방한 '통계로 보는 제주지역 중·장년층 4050세대(호남지방통계청 제주사무소)'를 이용하였으며, 해당 저작물은 '통계청, kostat.go.kr'에서 무료로 다운받으실 수 있습니다.

먼저, 우리 동네 장년층 1인 가구 전수조사를 실시하다

지역사정에 밝은 읍면동 지역사회보장협의체, 우리동네삼춘돌보미 등 인적 안전망을 최대한 활용하여, 2021년 상반기·하반기 2회에 걸쳐 장년층 1인 가구 전수조사를 실시하였다. 첫째, '장년층 1인 가구 조사표'를 활용, 방문과 유선상담을 병행하여 조사를 실시하고 둘째, 읍면동 맞춤형복지팀에서 현장 확인과 상담을 통해 위험군을 발굴하여

사례관리, 안부살핌 서비스 및 건강음료 지원 등의 서비스를 연계·지원하였다. 제주시 장년층 1인 가구 상반기 전수조사는 2021년 3월 5일부터 4월 23일까지 실시하였고, 총 3,153명에 대해 조사한 결과 위험군 187명을 발굴하고 공적급여 87명, 서비스 연계 100명 등 608명에 대해 복지서비스를 연계·지원하였다. 이에 더해 제주시에서는 2021년 7월부터 '1인 가구 안부살핌 서비스'를 실시하고 있다.

코로나19 시대, 고독사 예방을 위한 스마트 기술 활용 '1인 가구 안부살핌 서비스'

| '1인 가구 안부살핌 서비스' 위험군 발굴 시 처리 절차 |

전력 및 통신 이상 징후 발생 › 시·읍면동 담당자 알람 (SMS) › 읍면동 담당자 가구 방문 › 위기가구 확인 › 경찰서, 119 신고

1인 가구 안부살핌 서비스는 전력 사용, 스마트폰 통화 및 위치 데이터 등 빅데이터를 활용하여 생활 패턴을 분석해 읍면동 맞춤형 복지담당자에게 위급 상황 알람을 제공하는 서비스다.

고령자 외에도 이혼, 실직 등으로 혼자 사는 장년층이 늘어나고 있지만 지역사회 복지 자원을 최대한 활용하더라도 사람의 손길이 미치지 못하는 상황들이 발생함에 따라 디지털 정보를 분석해 새로운 복지서비스를 제공하려는 시도다.

구체적으로 살펴보면 가정 내 전력 사용 패턴을 인공지능(AI) 기반 솔루션으로 분석한 뒤 시간대별 통화 수발신 및 문자 발신, 모바일 데이터 사용 여부, 외출 여부 등의 통신 데이터와 결합해 이상 상황이 감지되면 읍면동 주민센터 복지서비스 대상자 관리를 위해 사용하는 핸드폰 앱으로 알림 메시지를 발송하는 알고리즘을 갖고 있다.

제주시는 이 사업 추진을 위해 지난 2021년 3월 한국전력, SK텔레콤과 업무협약을 체결하고 4월에는 읍면동 맞춤형 복지담당 직원을 대상으로 교육을 실시하였다. 이어 5~6월에는 50~64세 장년층을 대상으로 전력 및 통신 데이터 수집과 분석에 동의하는 것을 전제로 서비스 신청을 받았다.

20개 읍면동에서 76명이 선정되었는데 주로 기초생활수급자, 차상위 계층의 질병으로 몸이 불편한 사람들이다. 7월부터 실증사업에 들어간 이후 현재까지 119나 경찰에 신고해야 할 정도의 긴급한 상황은 없는 것으로 확인되고 있다.

빅데이터 활용 '1인 가구 안부살핌 서비스' 코로나19 시대, 스마트 기술로 촘촘한 사회안전망을 구축하다

빅데이터 활용 '1인 가구 안부살핌 서비스'의 가장 큰 장점은 저렴한 이용료를 들 수 있다. 기존에 설치된 전력 및 통신 인프라를 활용하기 때문에 추가 기기가 필요 없어 운영 비용이 저렴하고 사용자에게 생활방식의 변경을 수반하지 않는 간결하고 편리한 점이 특징이다. 또한 전력사용 패턴을 학습하여 대상자별 개인모델을 생성 및 주기적인 업데이트가 가능하다.

이를 통해 비대면 서비스의 필요성이 커지는 코로나19 시대, 상담을 거부하거나 대면 사업을 기피하는 대상자에게도 인공지능 서비스를 제공할 수 있다.

【제주시】+【한국전력】+【SKT㈜】 업무 협약식, 협약서

앞으로의 추진 계획은?

앞으로 안부살핌 서비스의 고도화를 통해 1인 가구뿐 아니라 대면사업 및 상담거부 대상자에게도 활용하여 사회 취약계층을 위한 안전망 구축을 더욱 강화할 수 있을 것으로 기대되고 있다. 제주시는 2021년 12월 사업 추진 모니터링 현황과 이용자 만족도 조사를 분석해 향후 서비스를 개선·확대해 나갈 예정이다.

10

충청남도 교육청

등하굣길 학부모 차량 한 줄 운행 승하차시설 설치

2021
행정제도개선
우수사례집

우리 어린이들이 안전하게 학교로 가는 길을 만들기 위해 무엇이 필요할까요?

초등학생 학부모인 나는 아이를 등교시키고 출근하기 위해 아침부터 분주합니다. 아이를 차에 태워 학교에 다다르면 주변은 이미 많은 차량들로 혼잡합니다. '아이를 어디에 내려줘야 안전하게 등교를 시킬 수 있을까?' 학부모라면 누구나 한 번쯤은 했을 고민입니다.

최근 어린이보호구역 내 교통사고로 어린이가 사망했다는 안타까운 소식이 큰 사회적 관심을 받았습니다. 이에 정부와 지자체, 경찰서 등 관계기관의 노력으로 어린이보호구역 내 과속단속 카메라, 방호울타리, 과속방지턱, 교통안전표지 등 다양한 교통안전 시설물을 설치하고 있고, 최근에는 어린이보호구역 내 불법 주차 또는 정차를 금하는 제도가 추가로 시행되기도 했습니다.

이에 우리 충남 태안 지역 학교에서 전국 최초로 학교-지자체-경찰서와 함께 등교 시간 학교 주변 혼잡을 해소하기 위해 머리를 맞댄 결과, 코로나19 검사방식에 착안하여 학교 주변 유휴공간을 활용한 드라이브 스루 승하차 시스템을 도입하였고, 이어 충남 도내 초등학교 대상으로 확대하게 되었습니다.

혼잡한 학교 주변 아이들 안전은?

어린이들의 교통안전을 위해 유치원, 특수학교, 초등학교 대상으로 어린이보호구역이 지정되고 있습니다. 더불어 교통안전 시설물을 설치하고 차량 속도도 제한하고 있지만, 어린이 교통안전사고가 끊이지 않는 실정입니다. 최근 충남 아산 지역에서 어린이 사망 사고가 발생하여 많은 사회적 관심을 불러일으키면서, 어린이보호구역에 대한 관심이 증폭되어 관련 법안이 개정되고 강화되었습니다.

이에 우리 충남 태안 지역 내 백화초등학교와 태안초등학교에서 전국 최초로 학교-지자체-경찰서와 함께 등교 시간 학교 주변 혼잡을 해소하고 학부모들이 교통법규를 준수하지 못해 발생하는 민원을 예방하기 위한 대책 마련을 위해 머리를 맞대었습니다. 그 결과, 코로나19 검사방식에 착안하여 학교 주변 유휴공간을 활용한 드라이브 스루 승하차 시스템을 도입하였고. 이를 충남 도내 초등학교를 대상으로 확대하였습니다.

코로나19 드라이브 스루 검사방식 착안, 한 줄 운행 승하차 시설 도입

코로나19 검사 '드라이 스루 방식'에 착안하여 '등하굣길 학부모 차량 한 줄 운행 승하차 시설' 설치 사업을 추진하였습니다. 먼저 학교 내 승하차 지점을 마련하고 도로상에 유도선을 그려 차량을 주차장 내부로 유도한 후, 승하차 지점에서 어린이가 하차하여 설치된 보행로로 안전하게 이동할 수 있도록 하는 방식입니다.

충남도 내 어린이보호구역 지정 대상인 유치원, 초등학교, 특수학교 대상으로 학생 수, 교내 차량 통행로와 학생 보행로의 설치 여부, 유휴공간 등을 종합적으로 검토하였고, 우선적으로 초등학교에 해당 시설이 필요하다는 의견에 따라 사업을 시행하였습니다. 사업 시행 전 지자체와 경찰서 등 관계기관과 협업하여 한 줄 운행 승하차 시설 설치로 인한 교통안전 문제를 사전에 파악하여 해결하고자 했습니다.

학교 환경 개선을 통해 안전한 통학환경 만들기

가장 먼저 도심·도서 지역 구분 없이 학교 내에 승하차 시설을 설치할 수 있는 학교에 수요조사를 시행하여 2021년 16개 초등학교를 선정하였습니다. 학교 내 유휴공간 중 교육활동에 지장을 주지 않는 주차장이나 화단 등을 활용하였고, 학교 내 차량 통행로와 학생 보행로가 구분되어 있는 학교를 우선 고려하였습니다.

설치 유형으로는 학교 주차장을 이용해 회차하는 방식, 학교 유휴공간에 승하차 시설 조성, 학교 내 회전교차로 설치 중 여건에 맞는 시설을 적용하였습니다.

선정된 학교에는 부지 토목공사, 도로 바닥 노면에 차량 유도선 설치, 차량 대기 장소, 방호울타리 등의 교통안전 시설물을 설치토록 하였습니다. 이번 초등학교 등하굣길 학부모 차량 한 줄 운행 승하차 시설 도입은 어린이보호구역에서 등하교 차량에 의한 불법 주정차 문제와 교통사고 위험을 줄일 수 있는 새로운 방안으로, 아이들이 안전하게 등하교를 할 수 있어 지역사회로부터 매우 긍정적인 반응을 얻고 있습니다.

우리 아이들이 안전하게 학교를 오갈 수 있도록!

앞으로 신설되는 학교에 대해서는 설계 단계에서부터 한 줄 운행 승하차 시설을 적용하여 확대해 나갈 것이며, 2021년도 설치 확대 적용한 학교에 대해서 보완점을 점검하고 지속적으로 개선해 나갈 것입니다. 이와 더불어 해당 시스템을 적극 홍보하여 모든 학교에서 한 줄 운행 승하차 시설이 정착되어 우리 아이들이 안전하게 등하교를 할 수 있는 환경이 되도록 지속적으로 노력할 계획입니다.

행정제도

행정안전부

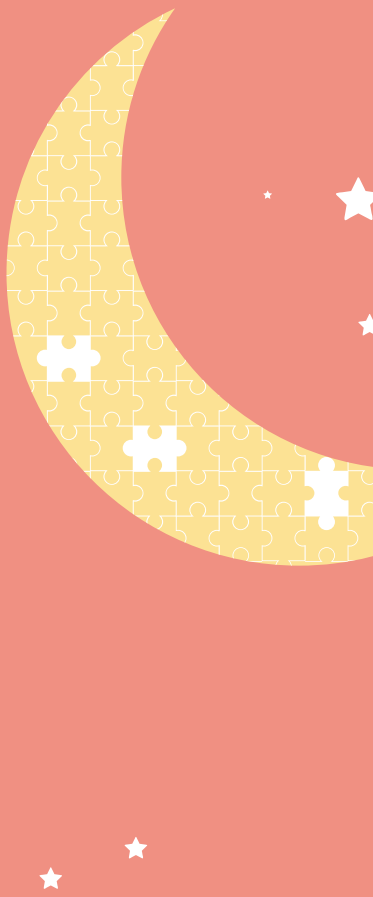
민원제도

2021

행정제도·공공서비스 및
민원제도 개선 우수사례집

일상생활 속
행복한 변화,
함께하는 서비스

70 행정안전부
78 서울중앙지방검찰청
84 국세청
92 개인정보보호위원회
98 외교부
106 법무부
112 광주광역시 남구
120 국가보훈처
126 농림축산검역본부
132 부산광역시
138 서울특별시
144 식품의약품안전처
150 중소벤처기업부
156 해양경찰청
166 환경부 화학물질안전원



2021

행정제도·공공서비스 및
민원제도 개선 우수사례집

민원제도

01
행정안전부

비대면·디지털 전환의 물결,
디지털 신원증명과 함께

디지털안전정책과
박범수 사무관

2021
민원제도개선
우수사례집

온·오프라인에서 내가 나임을 좀 더 쉽게 증명할 수 없을까?

스마트폰 안으로 신용카드가 들어가면서 오프라인으로 물건을 구입할 때 휴대폰을 건네는 풍경이 익숙해졌다. 예전에는 각종 카드가 지갑에 들어가 있었지만 이제는 스마트폰에 저장되어 지갑이 얇아져 편리하다. 하지만 여전히 신분증은 대체 불가한 항목이다. 신분증도 스마트폰 속으로 쏙 들어갈 순 없을까?

공인인증서가 폐지되고 정부24, 홈택스 등 공공 웹사이트에서 민간인증서로도 서비스를 이용할 수 있게 되었다. 공인인증서의 단점은 사라졌지만, 민간인증서들이 다양하게 등장하여 어떤 인증서를 사용해야 할지 혼란스럽다. 온라인 환경에서 내가 나임을 더 안전하고 더 편리하게 증명할 순 없을까?

지갑이 필요 없는 세상을 위하여

코로나 19로 인해 우리의 일상생활 대부분이 온라인으로 이동하면서 디지털 세상에서도 오프라인과 동일한 효력을 지닌 신분증의 필요성이 더욱 더 커지고 있다.

기존 플라스틱 신분증은 분실이 쉽고, (재)발급 시 시간이 소요되고 위조도 가능하다. 신용카드나 계좌이체를 통해 온·오프라인 간편결제 사용이 일반화가 된 지금, 신분증만큼은 물리적으로 소지해야 하는 불편함이 있다. 지갑이 필요 없는 세상에서도 신분증 소지를 위해 지갑을 들고 다녀야 하는 셈이다.

이에 디지털 전환 가속화, 비대면 환경으로 전환해야 하는 시대적 요구에 부응하기 위해 모바일 신분증 도입을 추진하게 되었다.

우리나라 최초의 모바일 신분증인 모바일 공무원증

전 국민 대상 모바일 신분증 도입을 위한 시범사업으로 공무원 대상 모바일 공무원증 발급을 추진하였고, 그 결과 2021년 1월 모바일 공무원증이 우리나라 최초의 모바일 신분증으로 그 탄생을 알렸다.

| 모바일 공무원증 도입 추진내용 |

일자	내용
’19. 10.	디지털 정부혁신 추진계획 발표 → 모바일 신분증 도입
’19. 12.	’20년도 ICT 기반 공공서비스 촉진 사업 과제 최종 선정
’20. 7.~12.	모바일 공무원증 구축
’21. 1.~	중앙행정기관 본부 및 소속기관 대상 단계적 발급 개시

모바일 공무원증 도입을 위한 법 제도 개선이 추진되었으며, 모바일 공무원증 신규 도입에 따른 일선의 혼란을 막기 위해 디자인과 기재사항을 현행 공무원증과 동일하게 하고 모바일 공무원증의 활용 및 대국민의 인식을 높이기 위해 공무집행 시 신분증명용으로 사용할 수 있도록 하였다.

모바일 공무원증은 기존 카드 형태의 공무원증과 병행 사용할 수 있으며, 정부청사 출입, 공직자 통합메일·바로톡 등 업무 시스템 로그인, 정부24 등 각종 증명서 저장·발급, 국립세종도서관 대출 등의 다양한 연계 서비스를 제공하여 활용성을 높이고 사용자의 편리성을 개선하는 데 집중하였다.

주요성과 및 성공요인

발급 개시 시점인 2021년 1월부터 11월까지 중앙행정기관 본부 기준으로 총인원 31,567명 가운데 14,437명이 모바일 공무원증을 발급(발급률 45.7%)받아 사용 중인 것으로 집계되었다. 최근 실시한 이용실태 및 만족도 조사 결과 응답자의 약 40%가 주 3회 이상 모바일 공무원증을 사용한다고 대답하였다. 또한, 86% 정도가 모바일 공무원증 서비스에 대해 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다.

| 모바일 공무원증 사용 빈도 |

| 모바일 공무원증 만족도 |

모바일 공무원증을 이용한 업무 시스템 로그인 연계 서비스 확대도 활발히 진행 중인데, 현재 20여 개의 업무 시스템에 대해 연계 및 개발이 진행 중이며 연계가 완료된 시스템으로는 행안부 하모니 시스템, 인사처 e-사람 인사시스템, 과기부 과학in 업무포털, 해경청 업무포털, 우정사업본부 업무포털 등이 있다.

모바일 공무원증의 성공을 모바일 신분증으로

2022년에는 모바일 공무원증의 발급을 광역시, 시·도·군 등 지자체 225곳, 공무원 29만 명을 대상으로 단계적으로 확대 진행할 예정이며, 더욱 다양한 연계 서비스를 개발하여 모바일 공무원증의 활용도를 높일 예정이다.

구분	(현)중앙행정기관		(향후)지자체	합계
	본청	소속기관		
발급 대상(명)	3.1만	14.4만	29만	46.5만

모바일 공무원증 발급 서비스의 성공적인 안착을 바탕으로 2022년에는 전 국민을 대상으로 한 온·오프라인 통합형 신분증인 모바일 운전면허증 발급을 눈앞에 두고 있다.

2022년 1월부터 시작되는 모바일 운전면허증 시범 서비스를 통해 편의성과 안전성을 검증한 뒤에 2022년 하반기에는 전국으로 확대함과 동시에 모바일 국가유공자증 발급 서비스 구축 등의 다른 모바일 신분증까지 발급 서비스 범위를 확대할 계획이다.

공공 웹사이트 이용을 보다 간편하게

매년 1월 직장인이면 어김없이 해야 하는 연말정산을 위해 홈택스 로그인 시 공인인증서가 필요하다. 하지만 자주 사용하지 않는 탓에 패스워드를 잊거나 인증서 만료로 재발급을 받아야 하거나, 보안카드 분실로 은행을 방문해야 하는 번거로움을 한 번씩은 경험한 적이 있을 것이다.

또한, 발급받은 후에 스마트폰에서 연말정산을 하려면 앱을 설치하고 계좌 정보를 입력하고 보안 카드 번호를 입력한 후 인증서를 스마트폰으로 복사하는 번거로운 과정을 거쳐야 한다. 때문에 인터넷이 익숙하지 않은 사람들은 웹사이트에 로그인하는 것 부터가 어려웠다.

하지만 2021년 1월부터 국민들이 많이 이용하는 정부24 연말정산용 주민등록등본 발급, 홈택스 연말정산 간소화, 국민신문고 민원·제안 등에서 카카오톡, 통신사PASS, KB국민은행 등 민간의 다양한 인증서로 간편하게 인증하고 서비스를 이용할 수 있어 정부 서비스 이용이 보다 편리해졌다.

간편인증이 적용된 공공 웹사이트 로그인 화면에서 '간편인증'을 확인하고, 버튼을 누르면 5개 사업자의 인증서를 선택하는 항목과 개인정보 입력란이 나온다. 이용자는 이름·주민등록번호·휴대폰 번호 등을 입력하면 스마트폰에 인증요청 알람이 오고, 앱이 실행되어 인증 후 로그인할 수 있다. 이 과정이 모두 1~2분 안에 이루어진다.

| 정부24 |

| 국세청 홈택스 |

공공 웹사이트에 민간인증서 도입 확대

「전자서명법」이 2020년 12월 10일 개정·시행됨에 따라 공인인증서 제도가 폐지되었다. 이로써 그간 금융결제원 등 공인인증기관이 발급한 공인인증서만 가능했던 공공 웹사이트에서 다양한 민간인증서로 이용할 수 있어 국민들의 선택 폭이 넓어졌다.

행정안전부는 「전자서명법」 시행과 관련하여 공공 웹사이트에 민간인증서를 편리하게 적용할 수 있도록 여러 민간 인증사업자를 통합 연계하는 '전자서명 공통기반'을 개발·보급하고 있으며 여러 민간 인증서를 통합 창으로 제공하여 사용자가 원하는 인증서를 쉽게 선택하여 이용할 수 있다.

- 공공 웹사이트와 여러 전자서명 인증사업자간 전자서명 업무 중개·처리
- 로그인 및 전자서명 기능을 제공하는 민간 전자서명 서비스를 통합·제공

| 전자서명 공통기반 서비스 |

주요성과 및 성공요인

행정안전부는 「전자서명법」 개정에 따른 개선효과를 국민이 조기에 체감할 수 있도록 2021년 1월, 정부24 주민등록등본 발급, 홈택스 연말정산 간소화, 국민신문고 민원에 '전자서명 공통기반'을 우선적으로 시범 적용하고, 국민 실생활과 밀접한 복지로, 나이스 대국민, 위택스 등 주요 공공 웹사이트 55개에 확대 도입하였다.

민간 인증서는 수많은 프로그램 설치로 복잡하고 어려웠던 공동인증서 이용을 편리하게 개선하여 국민들에게 인증서 이용의 편리함을 제공한다. 앞으로 더 많은 공공 웹사이트에 보다 다양한 민간 전자서명을 이용할 수 있도록 간편인증을 지속적으로 확대할 예정이다.

| 간편인증 도입 기관 |

02
서울중앙지방검찰청

보이스피싱 서류,
“진짜인지 알려줘”
콜센터(찐센터)

총무과
검찰사무관 **김진형**

인권보호관실
검찰수사관 **신보미**

2021
민원제도개선
우수사례집

수사기관 사칭 보이스피싱 사례 급증 범죄 예방의 최전선에서

어느 날 A씨의 스마트폰으로 낯선 번호의 전화가 한 통 걸려왔다. 전화를 받으니 자신은 OO검찰청에서 근무하는 OOO 검사라고 밝히며, "A씨 맞으시죠? 당신의 계좌가 사기사건에 연루되었으니, 금감원에 재산을 등록하여 CMN코드를 조사하여야 합니다. 범죄 연루된 계좌에 있는 돈을 전액 인출하여 우리가 보낸 금감원 직원에게 전달하셔야 합니다." 라고 하며 문자를 통해 수사 관련 검찰 서류를 보내왔다.

평소 검찰청은 물론 경찰서에도 가본 적 없는 A씨는 너무나 당황스러웠고, 추가 피해를 막고 협조해야 한다는 생각으로 OOO 검사와 4시간 가량 통화하며 정기예금 1천만 원을 인출한 후 지정된 장소로 가고 있던 중, 무언가 이상함을 느끼고 스마트폰 검색을 통해 "찐센터"라는 보이스피싱 예방 콜센터를 확인하고 즉시 전화하여 전담 수사관과 통화 끝에 보이스피싱임을 깨닫고 경찰에 신고하였다.

서울중앙지방검찰청은 국민들의 보이스피싱 피해 예방을 위해 365일 24시간 운영하는 보이스피싱 서류 "진짜인지 알려줘" 콜센터(찐센터)를 개설, 검찰서류 보이스피싱 감별 서비스를 제공하고 있다.

"○○○ 검사입니다. 당신의 계좌가 사기사건에 연루되었으니..."

서툰 한국말로 보이스피싱 전화가 오던 것은 옛 이야기다. 보이스피싱 조직의 범죄 수법이 점점 더 지능화되고 체계적·조직적으로 운영되고 있으며, 최근 3년간 보이스피싱 피해액이 1조 4,738억 원에 이르는 등 우리 사회에 끼치는 피해가 점점 커지고 있다.

검사, 검찰수사관, 경찰 등 수사기관을 사칭하는 사례도 다수 발생하고 있는데, 일반 국민의 입장에서는 범죄에 연루되었으니 수사에 협조하라는 식의 보이스피싱 전화를 받으면 무척 당황하게 된다.

2020년 9월 서울중앙지검에서 당해 기소한 보이스피싱 사건 총 432건의 범행수법 분석 결과, 검찰 사칭형이 176건(40.7%)에 달했다. 특히 검찰을 사칭하며 위조된 구속영장, 재직증명서, 조사명령서 등 검찰 관련 위조 서류들을 이용하는 경우가 대다수로 이를 받아본 피해자들은 실제 검찰에서 이용되는 서류로 오인하여 보이스피싱에 당할 위험성이 클 수밖에 없다.

| 실제 보이스피싱에 이용된 검찰 관련 위조 서류 |

검찰 사칭 보이스피싱으로 의심될 땐
010-3570-8242(빨리사기)로 전화하세요!

보이스피싱 범죄는 대상을 가리지 않아 온 국민을 잠재적 피해자로 볼 수 있고, 특히 사회적 약자를 대상으로 광범위하게 피해가 발생하는 ‘서민다중피해범죄’로 피해금원 회수가 어려워 피해자들에게 큰 고통을 주고 있다. 이에 검찰에서는 보이스피싱 범죄 엄단뿐 아니라 피해 예방의 중요성을 깊이 인식하여 검찰 관련 서류의 위조 여부를 전문적으로 판별해 주는 서비스를 제공하게 되었다.

서울중앙지방검찰청은 2020년 9월 29일 인권보호관실 산하에 「보이스피싱 서류, “진짜인지 알려줘” 콜센터(찐센터)」를 설치하여 365일, 24시간 검찰 관련 서류의 진위 여부를 확인해 주는 콜센터를 개설하였다. 직통번호를 이용한 전화상담, 문자 메시지를 통해 전담 수사관이 검찰 서류의 위조 여부를 신속하게 감별해 주는 방식이다.

주간에는 인권보호관실 전담 수사관을, 야간 및 공휴일은 검찰 상황실 근무 수사관을 배치, 365일 24시간 운영하고 있다.

“덕분에 보이스피싱임을 알았어요. 주변에도 찐센터를 널리 알려야겠어요.”

2020년 9월 찐센터 개설 이후 2021년 10월 말까지 5,082건의 보이스피싱 관련 문의가 접수되었고(검찰 관련 서류 문의는 1,530건), 찐센터는 상황별 대응 매뉴얼을 구축하여 신속하고 적절한 대응이 이루어질 수 있도록 조치하였다.

다양한 사례 중, 긴급한 상황에서 찐센터를 통해 보이스피싱 피해를 예방하고 진심 어린 감사의 뜻을 전해온 한 민원인의 사례를 소개하고자 한다.

2021년 7월, A씨는 낯선 번호의 전화를 한 통 받았다. 전화를 건 보이스피싱범은 자신의 신분을 검사라고 밝히며 “당신의 이름으로 된 대포통장이 발견되었습니다. 관련 사기 사건에 연루되었으니 수사를 받아야 합니다”라고 하며, ‘화상공증’을 진행하고자 하니 신분증을 촬영해서 즉시 문자로 보낼 것을 요구하였다. A씨는 당황스럽기도 하고

의심도 가, 보이스피싱범과 연락을 주고받으면서 인터넷 검색을 통해 찐센터 번호를 찾아 전화하여 보이스피싱임을 확인받고 전담 수사관의 안내에 따라 경찰에 신고하였다. 당시 A씨는 놀란 마음에 울면서 다급한 목소리로 전화를 하였지만, 찐센터를 통해 보이스피싱임을 확인받고 "너무 감사드린다. 주변에도 찐센터를 널리 알려야겠다"며 거듭 감사를 표했다.

이처럼, 찐센터는 국민들이 보이스피싱에 노출된 긴급한 상황에서 즉시 검찰 서류의 진위 여부를 판별하여 보이스피싱 피해를 방지할 수 있는 서비스이다. 특히 언제든지 간편하게 직통번호로 연락할 수 있어 국민들이 편리하게 이용할 수 있다.

이 땅에 보이스피싱 범죄 없는 그날까지!

앞으로도 검찰에서는 보이스피싱 범죄를 근절하기 위해 철저한 수사, 공소유지, 형 집행, 범죄수익환수 등 다각도로 노력해 나갈 것이다. 더불어 많은 국민들께 찐센터를 널리 홍보하여 보이스피싱 범죄를 예방할 수 있도록 지속적인 노력을 할 예정이다.

검찰 사칭 보이스피싱, 이것만은 꼭 기억하세요!

- 보이스피싱 사기범은 현금을 인출하여 가지고 오도록 요구합니다.
  → 검찰은 어떠한 경우에도 현금을 인출하여 오도록 하지 않습니다.
- 보이스피싱 사기범은 전화를 끊으면 수배될 것처럼 끊지 말라고 합니다.
  → 검찰은 전화를 끊고 다시 걸겠다고 하여 어떠한 불이익도 주지 않습니다.
- 보이스피싱 사기범은 휴대전화 문자 메시지를 통해 서류 사진을 보내거나 길에서 만나 서류를 건네줍니다.
  → 검찰은 휴대전화 문자 메시지로 서류를 보내거나, 길에서 만나 서류를 주지 않습니다. 검찰 관련된 서류가 의심스러울 땐, **365일, 24시간, 「보이스피싱서류, "진짜인지 알려줘" 콜센터(찐센터)」. "010-3570-8242(빨리사기)"**로 바로 전화하세요.

※ 보이스피싱 조직원과 연락 과정에서 악성 어플리케이션 등이 설치된 휴대전화기의 경우, 010-3570-8242(빨리사기)를 누르더라도 보이스피싱 조직으로 연결될 우려가 있으므로, 가족, 지인 등 다른 사람의 전화기를 이용하여 확인하는 것이 더 안전합니다.

03
국세청

자동차 내비게이션이
홈택스에 쏙, 세금신고 길라잡이!
홈택스 내비게이션 도입

홈택스운영팀장 **박현주**

조사관 **강태욱**

2021
민원제도개선
우수사례집

올해 3월 배달 전문 야식점을 처음 개업한 30대 사장 A씨의 표정이 어둡다. 배달 장사도 잘되는데 사장님 표정이 왜 이럴까?

오늘이 바로 부가가치세 신고 마감일이다. '코로나 때문에 세무서 방문은 꺼려지고 홈택스를 통해 비대면으로 신고를 하고 싶은데… 어떤 화면부터 이용해야 하는지…' 사업을 시작한 지 얼마 되지 않은 사장님은 어려운 세금신고로 마음이 복잡하다.

50대 금은방 사장 B씨는 얼마 전 국세청으로부터 종합소득세 확정신고 안내문을 받았다.

점심 식사 후 찾아오는 손님도 없이 한가해 종합소득세 신고를 직접 해볼 요량으로 홈택스에 로그인했다. 어찌해서 종합소득세 신고 화면에 접속은 했으나 단순경비율, 일반신고서, 분리과세 소득자 신고서… 도대체 어떤 신고유형을 선택해야 할지 몰라 화면만 쳐다보다 홈택스를 빠져 나왔다.

사업을 처음 시작했는데 세무 경험이 없어도 홈택스로 간편하게 신고할 수 있으면 좋겠어요.

사업을 하다 보면 국가에 신고·납부해야 하는 세금 종류가 많이 있다. 음식점을 하는 경우 1월과 7월, 일 년에 두 번은 부가가치세 확정신고를 해야 하고, 매년 5월이면 전년도 소득에 대한 종합소득세를 신고해야 한다. 금은방 등 귀금속을 취급하면 매월 개별소비세도 신고해야 하고, 종업원이 있으면 근로소득 등을 원천징수해서 신고해야 한다.

신고 시기가 되면 국세청에서 신고 안내문을 보내주고 있지만, 세무대리인을 선임하지 않고 직접 세금을 신고하려는 납세자에게는 신고서 작성이 여간 어려운 것이 아니다.

예전에는 세무서를 찾아가서 도움을 받았지만, 요즘은 코로나 확산 방지를 위해 세무서 신고창구를 축소하고 고령자, 장애인 등을 대상으로만 운영하고 있어 세무서 방문 신고도 곤란하다. 그렇다고 홈택스를 통해 비대면으로 신고하려니 어디부터, 무엇을 해야 할지 혼란스럽기만 하다.

국세청이 그동안 지속적으로 홈택스 서비스를 개선·발전시켜 왔음에도 여전히 '세금 신고하기가 어렵다'거나, '어떤 신고 유형을 선택해야 할지 모르겠다'는 납세자가 많았다.

이에 국세청은 홈택스 이용 불편을 해소하고 세무 경험이 부족한 납세자도 세무서를 방문하지 않고 간편하게 세금을 신고·납부할 수 있도록 '디지털 홈택스 2.0' 프로젝트를 추진하고 있으며 그 일환의 하나로 '세금신고 길라잡이! 홈택스 내비게이션'을 도입하였다.

| 디지털 홈택스 2.0 프로젝트 4대 추진 방향 |

방 안	추진 내용
❶ 편리한 접근성 제공	● 모바일 홈택스 서비스를 PC 홈택스 수준으로 전면 확대 ● 민간인증서 및 생체인증 도입 등 다양한 인증방식 제공
❷ 신고·납부 간소화	● 세금신고 길라잡이! '홈택스 내비게이션' 도입 ● 국세청 보유자료는 신고서에 미리·모두채움 해주고, 어려운 세법 용어 등은 간단한 질의 및 답변으로 작성하는 대화형 신고 제공
❸ 상담·안내체계 개선	● 궁금한 사항은 언제든지 바로 확인할 수 있도록 실시간 AI 챗봇 상담 제공 및 스마트 폰 알림(PUSH) 확대
❹ 세무정보 종합관리	● 본인의 세금·납부 내역, 상담, 민원신청 진행상황 등 세무정보를 종합적으로 제공하는 My홈택스 고도화

자동차 내비게이션처럼 세금 신고·납부 처리 단계를 맞춤형으로 안내, 국세 서비스 혁신!

홈택스 내비게이션은 어려운 세금 신고·납부 과정을 몰라도 내비게이션만 따라가면 신고서 작성에서 납부까지 쉽고 간편하게 마칠 수 있도록 맞춤형으로 안내해 주는 서비스다.

홈택스는 750여 종의 서비스를 제공하고 있다. 어쩌다 가끔 홈택스를 이용하는 납세자라면 어디서, 무엇을 해야 할지 혼란스러울 것이다. 종합소득세, 부가가치세 등 특정 세금에 대한 신고 시기에 납세자가 이용하는 홈택스 서비스 항목은 20여 개에 이른다.

이 아이디어는 세금 신고·납부 시기에 맞는 20여 개의 서비스를 자동차 내비게이션처럼 처리 절차에 따라 순차적으로 안내해 준다면 납세자의 불편을 해소할 수 있지 않을까 하는 생각에서 출발였다.

공감대 형성과 협업으로 일구어낸 홈택스 내비게이션!

한정된 인력으로 홈택스에서 제공하는 모든 업무에 대해 내비게이션 서비스를 일시에 개발하여 제공하는 것은 불가능하여 선택과 집중이 필요했다. 먼저 올해에는 조세행정의 근간이면서 특히 납세자가 어려워하는 세금 신고·납부에 우선적으로 내비게이션 서비스를 도입하기로 결정했다.

첫 번째 과제는 종합소득세, 부가가치세, 양도소득세 등 세금 종류별로 특정 시기에 납세자가 해야 할 일을 어떻게 찾아낼 것인가 하는 문제였다. 그 해결을 위해 국세청에서 매년 430여 종, 1억 건이 넘는 안내문을 납세자에게 발송하고 있음에 착안하게 되었고 이를 활용하면 누가, 언제, 무엇을 해야 하는지 확인이 가능했다. 이제 남은 문제는, 위에서 확인된 해야 할 일에 처리절차와 방법을 한데 묶는 것이다.

세금 종류(세목)별로 서로 다른 신고 프로세스에 대한 면밀한 분석·설계가 뒷받침되어야 했고 이를 위해서는 국세청 전산정보관리관실 내의 각 세목 개발팀의 전폭적인 지원과 협조가 절실했다.

초기 세목 개발팀은 공감대 부족과 본연의 바쁜 세무일정으로 홈택스 내비게이션 도입에 소극적이었고, 이를 타개할 특단의 대책이 필요했다. 홈택스 내비게이션 도입의 당위성과 필요성을 설명하고 각 세목 개발팀의 협조를 이끌어 내기 위해 팀장단 회의를 시작으로, 각 세목 개발팀 담당 직원과 릴레이 회의를 개최하여 내비게이션 서비스 제공 대상 업무 및 제공 시기를 결정하였다.

| 업무별 홈택스 내비게이션 서비스 제공 시기 |

업무 분야			제공 시기	제공 기간
신고	종합소득세	확정 신고	5월	5. 1. ~ 5. 31.
		기한 후 신고	8월	안내문 발송일로부터 1개월간
	부가가치세	확정 신고	1월	1. 1. ~ 1. 25.
			7월	7. 1. ~ 7. 25.
		예정 신고	4월	4. 1. ~ 4. 25.
			10월	10. 1. ~ 10. 25.
		기한 후 신고	2월, 8월	안내문 발송일로부터 1개월간
	양도소득세	확정 신고	5월	5. 1. ~ 5. 31.
		예정 신고	매월	안내문 발송일 ~ 발송일이 속하는 달의 말일
	상속세	확정 신고	매월	안내문 발송일 ~ 발송일이 속하는 달의 말일
	증여세	확정 신고	매월	안내문 발송일 ~ 발송일이 속하는 달의 말일
고지	납부고지서, 독촉장 등		매월	납부고지서 등 발송일로부터 2개월간
	부가가치세 예정 고지서		4월, 10월	
	종합부동산세 납부고지서		11월 하순	

문제는 또 있었다. 5월 종합소득세 확정신고, 7월 부가가치세 1기 확정신고, 8월 종합소득세 및 부가가치세 기한 후 신고, 10월 부가가치세 2기 예정신고 및 고지, 11월 종합부동산세 고지, 그리고 매월 진행되는 양도소득세·상속세·증여세 예정신고 등 빈틈없이 돌아가는 세무일정 속에서 한 치의 오류도 없이 각 세목 신고기간에 맞춰 내비게이션 서비스를 개시하기란 생각처럼 쉽지 않았다. 납세자의 신고편의 증진이라는 공동의 목표를 위한 각 세목 개발팀의 헌신적인 노력과 정성이 없었더라면 감히 이루어 내지 못했을 것이다.

5월 종합소득세 신고업무에 첫 도입하여 세무 경험 부족한 납세자의 신고 편의에 크게 기여

2021년 5월 종합소득세 확정 신고 업무에 홈택스 내비게이션 서비스를 첫 제공하였다. 자동차 내비게이션이 초행길 운전자에게 길을 찾아 주듯 홈택스 내비게이션은 세무 경험이 부족한 납세자에게 세금 신고·납부 길을 찾아주어 세무대리인 없이 홈택스를 통해 종합소득세를 직접 신고한 납세자 62%(약 192만 명)가 내비게이션을 이용하여 신고하는 등 영세납세자 및 고령자의 신고편의에 크게 기여하고 있다.

* 홈택스에 로그인하면 내비게이션이 가장 먼저 나타나고, ① 안내문 조회 → ② 신고서 작성 → ③ 신고부속서류 제출 → ④ 납부하기 등이 순차적으로 활성화되어 안내만 따라가면 신고·납부 완료

또한, 각종 납부고지서·독촉장, 부가가치세·양도세·상속·증여세 신고 등에도 홈택스 내비게이션을 확대하였고, 설문조사 등을 통해 납세자 개선사항을 반영하여 내비게이션을 지속 개선하여 많은 납세자가 서비스에 만족하고 있다.

- 납부고지서·독촉장(6월) → 연간 약 11,898천 명(2020년 기준)에게 납부편의 제공
- 부가가치세 확정신고(7월) → 안내문 제공자 중 69%(85만 명)가 내비게이션을 통해 신고
- 종합소득세·부가가치세 기한 후 신고(8월) → 약 18만 명에게 신고편의 제공

이제 납세자는 세금신고 안내문을 가지고 다닐 필요가 없다. 신고서 작성 화면을 찾아 홈택스 이곳저곳을 헤매지 않아도 된다. 다음에 처리할 업무가 무엇인지 알지 못해도 상관없다. 홈택스에 로그인만 하면 내비게이션에 다 있다. 이것이 홈택스 내비게이션이다.

앞으로의 계획은

국세청은 올해 세금 신고·납부 분야에 첫 도입한 내비게이션 서비스를 신청·자료제출 분야로 확대하고 음성안내 서비스 기능을 추가하는 등 사용자 편의를 지속 개선해 나갈 예정이다. 또한, 현행 홈택스 신고 프로세스를 재설계하고 AI·빅데이터 등 신기술을 접목한 세금신고·납부 전 과정의 완전 자동화 방안 등도 마련할 계획이다.

04
개인정보보호위원회

어린이집 CCTV 보려면 1억 원을 내야 한다?

2021
민원제도개선
우수사례집

워킹맘 A씨는 며칠째 일이 손에 잡히지 않았다. 매일 아침 세 살배기 딸아이를 어린이집에 데려다주고 돌아설 때마다 안쓰러운 생각이 든다. 퇴근 후에는 곧바로 달려가 맛있는 간식도 만들어주고 함께 게임도 하며 아이와 같이 시간을 보낸다. 딸아이도 엄마가 돌아오면 신이 나서 큰 소리로 노래를 부르곤 한다. 그런데 최근 들어 아이 행동이 이상하다는 것을 느꼈다. 엄마가 와도 노래는커녕 눈조차 마주치지 않는 것이었다. A씨는 이상하다고 생각하여 소아과 의사의 상담을 받았다. 그런데 그 과정에서 어린이집 아동학대가 의심되는 정황을 알게 되었다.

순간 너무 놀라 분노가 치밀었지만, A씨는 마음을 간신히 진정시키고 어린이집에 연락하여 CCTV 영상 열람을 요청했다. 하지만 CCTV 영상을 열람하려면 보육교사 및 다른 아동의 사생활 침해 예방을 위해 모자이크 처리 비용을 보호자가 부담해야 하고 총 60일에 달하는 영상을 모두 모자이크 처리하려면 수천만 원에서 최대 1억 원까지도 비용이 나올 수 있다는 말을 듣고 CCTV 열람을 포기할 수 밖에 없었다.

다시 며칠이 지난 후 A씨는 지인에게 사정을 털어놓는 과정에서 개인정보보호위원회가 최근 개정한 '영상정보처리기기 설치·운영 가이드라인'을 발표했다는 것을 알게 되었다. 개정된 가이드라인에 따르면 원본 영상을 볼 수 있는 방법이 있다는 것이다. A씨는 이를 근거로 해당 어린이집에 모자이크 처리를 하지 않은 CCTV 영상 원본 열람을 다시 요구하였고, 그 결과 별도의 비용 부담 없이 아동학대가 있었는지 여부를 명확히 확인할 수 있었다.

보호자는 볼 수 없는 어린이집 CCTV 열람 제도, 무엇이 문제인가 ?

지난 2021년 1월, 경찰이 아동학대 사실 확인을 위해 어린이집 CCTV 열람을 요청한 학부모에게 모자이크 비용(약 1억 원)을 요구한 사례가 다수 언론을 통해 공개되어 공분을 일으켰다.

이에 개인정보보호위원회가 사실관계를 확인해 본 결과 「영유아보육법」 제15조의 5에 따라 보호자는 아동학대가 의심되는 경우에는 어린이집 CCTV 영상 열람이 가능함에도 불구하고, 일부 어린이집이 '개인정보 보호 및 사생활 침해 우려'를 이유로 영상 원본 열람을 제한하거나, 모자이크 처리 비용을 보호자에게 전가하고 있음을 알게 되었다.

일부 어린이집의 이런 행태로 보호자는 아동학대가 의심되는 경우에도 CCTV 영상을 즉시 열람할 수 없어 신속한 피해 구제가 어려워지고 어린이집과 보호자 간 분쟁이 확산되었다. 이러한 사실을 인지한 후 본 위원회는 즉각적으로 조사 및 개선조치에 착수하였다.

KBS 뉴스, '21. 1. 21. 방송

JTBC 이규연의 스포트라이트
'21. 3. 13. 방송

조사 결과와 개선 조치는 ?

개인정보보호위원회가 언론에서 지적한 사례에 대한 근본적 원인을 분석한 결과 어린이집 CCTV 영상 원본 열람과 관련한 구체적 가이드라인이 명확하지 않아 개별 어린이집에서 관련 법령을 자의적·방어적으로 해석·운영하면서 발생한 문제로 파악하였다.

이에 개인정보위는 어린이집을 관할하는 보건복지부에 향후 유사한 문제가 발생하지 않도록 각 부처에서 보유한 관련 가이드라인(3종)을 공동으로 개정하자는 내용을 제안하였고, 2021년 2~3월 중 법률전문가 및 이해관계자의 의견수렴을 거쳐 2021년 4월 15일 자로 개정안을 확정 발표하였다. 주요 내용은 다음과 같다.

※ 개정 대상 가이드라인(3종)

- (개인정보위) 공공·민간 분야 영상정보처리기기 설치·운영 가이드라인 2종
- (보건복지부) 어린이집 영상정보처리기기 설치·운영 가이드라인 1종

※ 가이드라인 개정안 주요내용

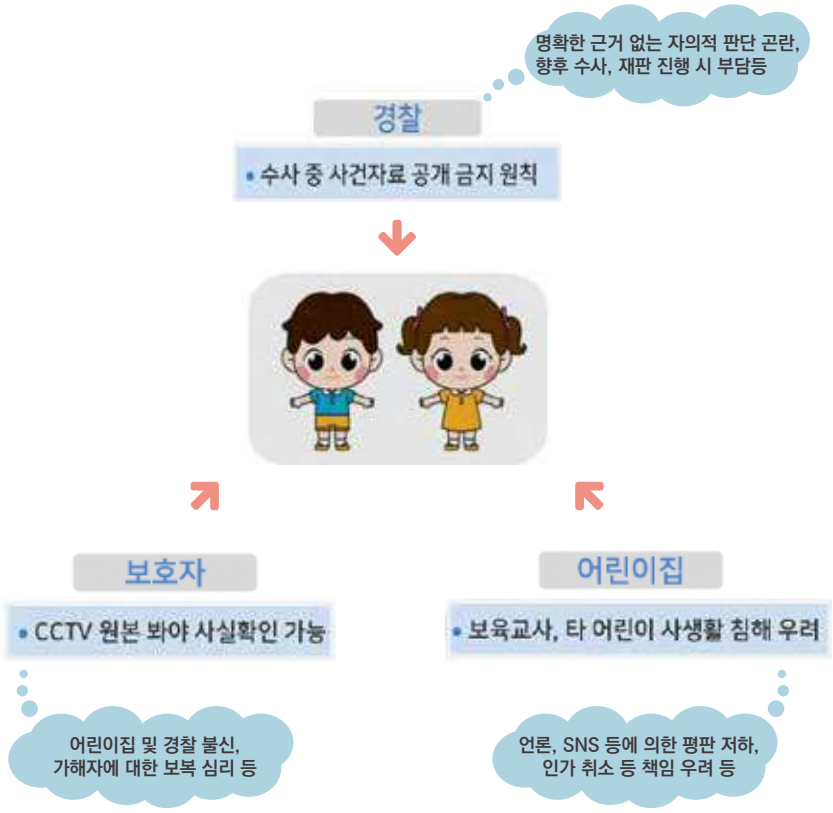
- 「개인정보 보호법」과 「영유아보육법」의 내용, 헌법재판소의 판례 등을 종합적으로 고려할 때, 보호자가 아동학대 사실 확인을 위하여 어린이집 CCTV 영상을 열람하는 경우 모자이크 처리는 불필요
- 다만, CCTV 영상을 외부로 반출하거나 제3자에게 제공하는 경우에는 권리침해 우려가 있으므로 정보주체의 동의를 받거나 모자이크 처리 필요

아울러 개인정보보호위원회는 최초 언론 지적이 있었던 시점으로부터 불과 3개월 만에 사실관계 파악 및 관계부처 협의, 전문가 및 이해관계자 의견수렴 등을 신속하게 마무리하고 제6차 전체회의를 거쳐 4월 14일 자로 가이드라인 개정 내용을 확정 공표하였고, 이후에도 보건복지부와 협조하여 카드뉴스 게재, 전담 상담창구 신설, 전국 어린이집 대상 가이드라인 개정 내용 안내 등 아동학대 근절을 위한 국민적 관심에 신속하게 부응하는 적극행정을 추진하였다.

실무상 어려웠던 점과 해결 노력은 ?

실무상 가장 어려웠던 점은 어린이집 CCTV 열람과 관련한 이해관계자는 다수(2019년 기준 전국 어린이집 3만 7천 개소, 보육직원 33만 4천 명, 아동 136만 명)인 반면 사생활 침해 등에 대한 명확한 판단기준이 없어 서로 간의 입장 조율이 매우 어렵다는 점이었다.

이에 개인정보보호위원회는 아동학대 예방이라는 공익적 가치가 우선할 수 있도록 보호자 관점으로 패러다임을 전환하는 한편, 어린이집 내에서 촬영된 CCTV 영상이 인터넷이나 SNS 등에 유출되어 보육교사 또는 다른 아동에 대한 부당한 권리침해가 발생하지 아니하도록 보호자가 어린이집 CCTV 영상을 외부로 반출 시에는 보호조치를 하도록 명확히 하였다.



주요 성과와 향후 계획은 ?

개인정보보호위원회 주도하에 어린이집 CCTV 관련 가이드라인이 개정됨에 따라 그동안 어린이집에서 아동학대가 의심되는 경우에도 보호자가 이를 신속하게 확인하기 어려웠던 점이 확실하게 개선되었고, 이를 통해 어린이집 현장에서 보호자와 보육교사 간의 불필요한 혼란이 예방되고 어린이집을 이용하는 아동의 보호와 신속한 피해구제가 강화되었다.

이러한 내용은 다수 언론(총 183건, KBS, MBC, SBS, JTBC 등)을 통해 널리 알려졌고 이후 적극행정 최우수상(개인정보보호위원회), 적극행정 골든볼(국무총리실), 2021년 정부혁신 우수사례(은상) 등에 선정되는 등 많은 관심을 받았다.

또한, 경찰에서도 동 가이드라인 개정 내용을 참고하여 아동학대 수사 시 수사진행 과정에서 수집된 어린이집 CCTV 영상 원본을 보호자가 열람할 수 있도록 허용하는 내용으로 수사절차를 개선하여 2021년 5월 13일부터 적용하였다.

아울러, 국회에서도 「영유아보육법」 개정을 통해 보호자에게 CCTV 영상 원본 열람을 요청할 수 있는 권리를 명확히 하는 제도가 새롭게 도입되었고 이는 2021년 12월 9일부터 본격 시행될 예정이다.

앞으로도 개인정보보호위원회는 개인정보 보호와 관련한 국민의 불편사항이 해소될 수 있도록 각 분야의 다양한 의견을 지속적으로 발굴하고 관련 제도 개선을 적극적으로 추진할 예정이다.

05
외교부

여권 재발급!
이제 온라인으로도
신청할 수 있습니다

2021
민원제도개선
우수사례집

여권민원행정 서비스의 혁신

※ 온라인 여권 재발급 신청
「2021 정부혁신 우수사례 통합 경진대회」 은상 수상

아직 병역을 이행하지 않은 26세 대학원생 김씨는 해외 학회에 참가할 때마다 꼬박꼬박 1년 단수여권을 발급받아야 했지만, 올해부터는 출국 때마다 여권을 신청해야 했던 번거로움에서 벗어날 수 있게 되었다. 2021년 1월부터 외교부가 병역미필자를 대상으로 한 단수여권제도를 폐지하고 5년 복수여권을 일괄 발급하는 제도 개선안을 시행하기 때문이다. 게다가 2020년 12월부터 도입된 온라인 여권 재발급 신청 서비스로 인터넷에서 여권발급 신청을 해놓으면, 쉬는 시간에 구청에 잠깐 들러 여권을 찾아오기만 하면 된다.

또한, 해외유학을 계획하고 있던 김씨는 일부 국가(독일 등)에서 은행 계좌 개설 등에 필요했던 출생지 증명서류 발급의 부담도 덜게 되었다. 2021년 도입되는 차세대 여권은 원할 경우 출생지도 표시할 수 있기 때문이다.

"여권, 신청 과정이 보다 쉽고 편리해질 수는 없을까요?"

해외 여행을 가기 전, 가장 먼저 필요한 것은 무엇일까? 설레는 마음을 담아 신청한 내 여권! 여권은 해외에서 우리나라 국민임을 증명하는 유일한 신분증이다. 또한 여권은 단 한 번만 발급받아서 평생 사용하는 것이 아니라 유효기간이 지나면 재발급이 필요하여 지속적으로 민원이 발생하는 사무이다.

최근 해외 여행 급증에 따른 여권발급 수요가 지속적으로 증가하고 있으며, 특히 여행 성수기인 방학기간(1~2월, 7~8월) 등 특정 기간에는 창구 앞에서 장시간 대기를 하는 경우도 종종 생기곤 했다.

또한 여권을 발급받으려면 신청과 수령을 위해 민원창구를 2번 방문해야 하는 번거로움이 있었다. 해외에 체류하거나 인근에 여권 접수기관이 없는 원거리 지역에 거주하는 경우, 여권 신청을 위해 많은 시간이 소요되는 등 시간적·경제적으로 부담을 느끼곤 했다. 이에 국민의 불편을 해소하여 좀 더 편리하게 여권을 신청할 수 있으며, 여권발급 업무도 효율적으로 개선할 수 있는 방법을 모색하고자 했다.

"여권 사진, 안면인식 기술로 자동 검증 구현!"

외교부 여권과는 비대면·디지털 여권민원 서비스 강화를 통해 위의 어려움을 해소하는 여러 시도들을 거듭해 왔다. 2020년부터 정부 대표 포털인 정부24(www.gov.kr) 및 영사민원24(consul.mofa.go.kr)를 통해 제공하고 있는 여권 정보조회 및 증명서 발급 서비스(습득여권 조회, 여권 발급상태 조회, 여권 진위확인 조회, 여권 발급이력 조회, 여권 분실신고, 여권 발급기록 증명서(국/영문), 여권 실효확인서(국/영문), 여권 발급신청서류 증명서)가 그 예이다.

나아가, 여권의 신청방법도 현행 오프라인 발급 중심에서 벗어나 정보통신(ICT) 기술을 적극 활용한 온라인 서비스 도입을 적극 검토하였다.

온라인 여권 재발급 신청 서비스 도입을 위한 법적 근거 마련을 위해 우선 여권 법령 개정을 추진하였다. 이를 기반으로 기존 오프라인 중심의 업무절차를 전면 정비하여 온라인 신청으로도 여권 접수업무를 처리할 수 있도록 하였다.

또한 국민들이 좀 더 편리하게 여권민원을 이용할 수 있도록 관련기관 간 협업을 통하여 업무효율을 높였다. 이 결과로 현재 행정안전부의 '정부24' 및 외교부 '영사민원24' 홈페이지 및 모바일 어플리케이션을 통하여 국내외 어디서나 온라인 여권 재발급 신청 서비스를 사용할 수 있다.

| 영사민원24 홈페이지 및 모바일 어플리케이션 홍보물 |

그리고 온라인 여권 재발급 신청 서비스의 핵심기술인 여권사진 규격에 대한 자동 검증을 위해 인공지능(AI) 기반 안면인식 기술을 도입하여 시스템을 구현하였다. 사용자가 등록한 여권용 사진의 배경색, 여권사진 사이즈, 해상도, 촬영일자, 기존 사진과의 유사도 등을 판단하여 1차 검사를 진행하며, 통과한 사진만 여권 접수 신청이 가능하도록 하였다.

| 여권 사진 규격 |

기본사항

- 파일 크기는 200KB 이하, 파일형식은 JPG만 가능
- 가로 413 픽셀(pixel), 세로 531픽셀(pixel) 사이즈 권장
- 해상도는 300DPI 권장
- 6개월 이내에 촬영된 사진

접수 불가 사유

- 배경이 흰색이 아니거나, 배경색을 포토샵으로 제거하여 사진이 변형된 경우
- 정수리(머리카락을 제외한 머리 최상부)부터 턱까지의 길이(3.2~3.6cm 권장)가 지나치게 짧거나 긴 경우
- 다른 용도의 사진을 재사용하여 해상도가 낮아졌거나 흐릿해진 경우
- 사진을 인위적으로 편집하여 얼굴이 좌우 또는 상하로 납작하게 변형된 경우
- 써클렌즈. 색안경 등을 착용한 경우
- 기타 여권용 사진 규정에 부합하지 않는 경우(외교부 여권안내홈페이지 사진규정 참고)

유의 사항

- 휴대폰 등 모바일 기기로 촬영된 사진, 과도한 포토샵 보정을 한 사진 등은 여권 발급시 사진이 실물과 다르게 표현될 수 있으므로 권장하지 않음
- 여권사진 규격에 부합하지 않는 경우 심사 과정에서 여권 접수가 반려될 수 있음

마지막으로, 안정적인 서비스 도입을 위해 일부 기관(국내 7개·재외공관 10개)을 대상으로 시범 시행을 거쳐 단계적으로 전면 확대하였다.

시범운영을 통해 도출된 개선·보완 사항 반영 및 서비스 안정화를 도모하였으며, 코로나19 상황으로 대면교육, 방문 등이 어려워짐에 따라 국내외 여권사무 대행기관을

대상으로 여권업무 담당자 대상 화상교육을 전면 시행하고 매뉴얼 제작 배포를 통해 업무절차를 표준화할 수 있도록 지원하였다.

"여권 재발급, 이제 온라인으로 신청 가능합니다."

| 온라인 여권 재발급 신청 흐름도 |

온라인으로 여권 재발급 신청이 가능해지면서 민원창구 방문 횟수가 경감(2회→1회)되어 민원인의 시간과 비용을 절감하였다. 코로나19 바이러스 확산 사태로 인하여 국내외 민원행정기관의 비대면 서비스 필요성이 증가하고 있는 상황에 적극적으로 대응하는 한편, 향후 여권 관련 비대면 민원 서비스 확대를 위한 기반을 구축하는 효과를 거두었다.

또한 여권 사무를 처리하는 지자체 대행기관도 기존 민원창구 방문 접수를 통해서만 이루어지던 여권 재발급 신청 업무를 온라인을 통한 접수와 병행하여 처리함으로써 민원창구 대기시간이 감소하고 관련 행정비용도 절감하는 효과를 거두었다.

최초 시행 이후 1년 정도 경과한 현재(2021년 11월) 여권 재발급 신청 건 중 약 10% 정도가 온라인으로 접수되고 있으며, 2021년 12월 차세대 전자여권 발급이 시작되면 온라인 여권 신청량이 급증할 것으로 예상하고 있다.

| 온라인 여권 재발급 신청 방법 |

	국내 거주자	해외 거주자
신청대상	기존에 전자여권을 한번 이라도 발급받은 우리 국민 ※ 비대상 : 만 18세 미만 미성년자, 생애 최초 전자여권 신청자, 외교관·관용·긴급 여권 신청자 등	
홈페이지 주소	정부24 (http://www.gov.kr)	영사민원24 (http://consul.mofa.go.kr)
*신청 가능 지역 (2021년 11월 기준)	국내 여권사무 대행기관	재외공관
발급 안내	SMS 문자 메시지	이메일
유의사항	● 여권 접수 – 여권사진은 반드시 외교부 여권안내홈페이지(http://www.passport.go.kr)에서 여권사진 규정을 확인한 뒤 등록 – 여권용 사진 파일 규격에 맞지 않는 경우 접수가 진행되지 않거나 심사 과정에서 반려될 수 있음 ● 여권 수령 – 여권 수령 시 본인이 직접 창구에 방문해야 함 – 수령 희망기관은 접수 시 본인이 선택하며, 일단 접수가 완료되면 수령 기관을 변경할 수 없음 – 해외 거주자의 경우, 거주국 체류자격을 증명할 수 있는 서류(영주권, 비자 등)를 여권 수령 시 지참해야 함	

"다양한 여권민원행정 서비스를 온라인으로!"

포스트코로나 시대, 사회 전반에 걸쳐 다양한 서비스에 대한 디지털 전환이 가속화될 것으로 예상된다. 온라인 여권 재발급 신청 서비스는 디지털 비대면 여권행정 서비스 확대를 위한 중요한 계기로, 외교부는 더 많은 국민에게 더 나은 서비스를 제공하기 위하여 지속적으로 개선해 나갈 예정이다.

또한, 2021년 12월 21일부터 보안성·내구성이 강화된 폴리카보네이트(Polycarbonate, PC) 타입의 개인정보면이 도입된 차세대 전자여권 발급이 시작될 예정이다.

외교부는 코로나19 상황에서도 우리 국민들의 차세대 여권에 대한 관심을 충족함과 동시에, 안전하고 편리한 여권행정민원 서비스를 국민들에게 차질 없이 제공할 수 있도록 혁신을 거듭하고자 한다.

차세대 여권

| 일반여권 표지 |

| 앞표지 이면 |

| 사증면 |

06
법무부

전자여행허가(K-ETA) 제도, 안전하고 스마트한 국경관리의 완성

2021
민원제도개선
우수사례집

전자여행허가(K-ETA) 제도의 추진 배경은?

그간 우리나라는 다른 나라와의 선린외교, 관광객 유치지원 등을 위해 무사증입국 허용대상 국가를 지속 확대해 왔으며, 비자 발급 없이 입국이 가능한 국가의 국민들이 사전에 검증장치 없이 도착함에 따라 인터뷰 등에 따른 입국심사 시간 증가와 함께 입국 거부자 급증으로 외교문제 발생 및 입국 후 불법체류 전락 등 부작용도 함께 발생하였다.

하지만 부작용 방지를 위해 무사증입국을 중단하거나 대상 국가를 축소할 경우 해당 국가와의 외교적 마찰, 관광객 유치 장애 등의 문제 지적도 있어 기존 무사증입국 제도를 유지하면서 보완대책으로 전자여행허가(K-ETA) 제도 도입을 본격 추진하게 되었다.

비자 없이 입국하는 외국인들에 대해 사전에 검증할 수 있는 방법이 없을까?

대한민국 전자여행허가(K-ETA, Korea Electronic Travel Authorization) 제도는 무사증입국 대상 국가 국민이 입국하고자 할 때, 출발 전에 미리 전자여행허가(K-ETA) 홈페이지 또는 모바일 앱에 개인 및 여행 관련 정보를 입력하여 여행허가를 받도록 하는 제도이다.

외국인들이 인적사항, 범죄경력, 감염병 정보 등을 제출하면 대한민국 전자여행허가(K-ETA) 센터에서는 최첨단 분석시스템을 통해 30분 ~ 최대 24시간 내에 해당 외국인의 이메일로 허가 여부를 알려준다.

미국, 캐나다, 호주 등 선진화된 국경관리 시스템을 구축하고 있는 일부 국가를 제외하고 세계 5번째로 시행하는 것으로, 유럽연합(EU)도 2022년부터 도입 예정이다.

| 전자여행허가(K-ETA) 제도 추진 내용 |

일 자	내 용
2019. 5.	제도 기획 및 해외사례 연구
2019. 7.	외교부, 문체부 등 관계부처 협의
2020. 2.	출입국관리법 개정
2020. 8.	항공사 등 관계기관 의견 수렴
2020. 10.~ 2021. 4.	예산확보 및 시스템 구축 시작
2021. 5.	전자여행허가(K-ETA) 제도 시범 운영
2021. 9.	제도 본격 시행(의무화, 수수료 부과)

| 전자여행허가(K-ETA) 신청 현황 |

- 대륙별

(기간 : '21. 5. 3.~ '21. 12. 31.)(단위 : 명)

대륙별	총계	아시아 태평양	아메리카	유럽	중동	아프리카
총계	86,211	6,417	61,723	18,071	0	0

- 입국 목적별

(단위 : 명)

구분	총계	관광	방문	사업	질병 치료	회의	각종 행사	스포츠 경기	기타
총계	86,211	7,619	52,888	15,070	460	1,394	1,004	210	7,566

- 국내 방문지별

(단위 : 명)

계	경기	서울	인천	충남	경남	충북	경북	부산	세종
86,211	22,897	39,268	4,288	1,769	2,259	982	1,530	3,728	261
	울산	대구	광주	전북	대전	전남	강원	제주	
	817	1,910	858	1,336	1,281	981	1,420	626	

전자여행허가(K-ETA) 제도 시행으로 더욱 안전한 국경관리 기반 구축

전자여행허가(K-ETA) 제도의 가장 큰 성과는 테러분자, 감염병, 성범죄자, 불법체류자 등 위험 외국인의 항공기 탑승을 현지에서 차단하여 더욱 안전하고 스마트한 국경관리가 가능해졌다는 점이다.

기존의 사후적인 국경관리에서 선제적, 예방적 관리를 할 수 있게 되었고 실제로 불과 시행 8개월만에 아동 성범죄자, 마약사범을 포함한 약 493건의 위험외국인 입국을 사전에 차단하였다.

전자여행허가(K-ETA) 제도 시행으로 맞춤형 입국심사 가능

두 번째 성과로는 전자여행허가(K-ETA) 제도 시행으로 맞춤형 입국심사가 가능해졌다. 전자여행허가(K-ETA) 제도 시행 전에는 많은 외국인들이 사전에 검증 절차 없이 도착하여 한 줄로 입국심사를 받다 보니 대기 시간이 길어졌다.

그러나 전자여행허가(K-ETA) 제도 시행으로 일반 외국인은 입국신고서 작성 없이 전용심사대 이용으로 신속하게 입국심사를 받을 수 있게 되었고, 반면에 정밀심사 대상자에 대해서는 집중적으로 더욱 꼼꼼한 심사를 할 수 있게 되었다.

전자여행허가(K-ETA) 제도 시행으로 코로나19 상황에서의 국내 기업활동 지원

세 번째 성과로는 코로나19 상황에서 무사증입국이 잠정 정지된 국가의 '중요 기업인 등 우선입국대상자' 에 대해 재외공관에 방문하여 비자를 발급받는 절차를 생략하고 관계 부처의 추천을 받아 전자여행허가(K-ETA)를 통해 신속하게 입국할 수 있도록 하여 국내 기업의 경제 활동 및 경제 활성화에 기여하고 있다.

새로운 세수 확보로 국가재정에 기여

2019년도 입국자(약 824만 명) 기준으로 연간 약 600억 원 이상 새로운 수수료 수입이 예상되어 국가재정에 기여할 예정이다.

07
광주광역시 남구

“외국인 민원 걱정하지 마세요!”
외국인 민원 통역서비스 구축

민원봉사과
민원봉사과장 **윤석중**

민원봉사과
민원팀장 **김재만**

2021
민원제도개선
우수사례집

말하고 싶은데 말할 수 없는 답답함!

(외국인 민원인 A) "예전에 체류지 변경을 위해 민원실에 방문하였는데, 말이 통하지 않아서 다시 집으로 돌아왔던 적이 있어요. 한국어를 조금 할 줄 아는 동료와 같이 방문해서 겨우 처리했죠. 서로 말이 통하지 않으니까 일처리가 어려워 너무 답답하더라고요."

(공무원 B) "외국인 민원인 방문 시, 의사소통의 어려움 때문에 민원처리 시간이 많이 길어져 다른 민원인에게 항의를 받았던 좋지 않은 기억이 있어요. 하지만 외국인 통역 서비스 구축으로 외국인 민원인이 민원실 방문 시 인공지능 통·번역기 및 현장통역 등의 지원을 받아 신속하게 민원업무를 처리할 수 있게 되었죠."

"한국어를 못하는 외국인은 민원처리를 할 수 없나요?"

전국적으로 외국인 주민 수는 210만 명이 훌쩍 넘어 총인구 대비 외국인 주민 비율은 4.1%가 넘는다. 남구도 주민등록인구 대비 외국인 주민 비율이 1.5%로 몇 년 사이 외국인 수가 부쩍 늘었다.

다문화 가정 및 외국인 근로자 등이 증가함에 따라 지난 한 해 가족관계등록 신고(혼인·출생 등) 및 체류지 변경 등 각종 신고를 위해 구청에 방문한 외국인이 600여 명에 달하는 것으로 집계되었으나, 행정기관은 외국인 수요(민원)에 대한 준비가 사전에 충분히 마련되어 있지 않고 외국인은 한국어에 능통하지 않아 의사소통의 어려움으로 행정처리가 지연되는 등 언어와 문화장벽으로 인한 이중고를 겪고 있었다.

어떻게 하면 외국인이 언어의 어려움 없이 민원처리를 할 수 있을까?

고민에 고민을 거듭해 남구는 처음 관공서를 찾은 외국인이 낯설고 어려운 한국 생활을 두려움을 갖지 않고 편안한 마음으로 시작할 수 있도록 외국인 민원인에 대한 맞춤형 서비스를 구축하고자 하였다.

언어의 장벽 때문에 힘드시죠? 신청에서 처리까지 통역맞춤법!

광주광역시 남구에서는 다문화가정의 지속적인 증가에 발맞춰 민원인들의 불편해소 및 원활한 민원행정 서비스를 제공하기 위해 외국인 민원관련 5가지 시책 추진을 통한 '외국인 민원 통역 서비스'를 구축하였다.

| 남구↔다문화가족지원센터 업무협약(MOU) |

먼저 민원창구에서 외국인에 대한 민원응대를 더 강화하기 위해 다문화 업무를 전문적이고 지속적으로 추진해 온 남구건강가정·다문화가족지원센터와 2021년 3월 17일에 외국인 통역 서비스 구축 업무협약(MOU)을 체결하여 민원실을 방문하는 외국인과 다문화 가족의 민원 이용 편의 증진을 위해 다문화가족지원센터에서 현장 통역 등을 지원하기로 하였다.

우선, 구청 민원실을 방문하기에 앞서 남구 건강가족·다문화가족지원센터에 사전 예약을 하면 이곳 센터에 상주하는 중국어 및 베트남어 능숙자 2명이 통역 지원에 나서고, 중국어 베트남어 외의 다른 언어의 통역 서비스가 필요할 경우에는 해당 언어를 통역해 줄 다문화 강사가 지원하여 안정적인 통역 서비스 제공 및 외국인 민원의 적극적인 해결을 위해 노력하였다.

| 다문화가족지원센터 통역 서비스 사전예약제 |

민원수요 발생	통역 서비스 사전예약 신청	해당 국적의 다문화이해 강사 확인	다문화이해 강사 파견
민원봉사과	민원봉사과 → 다문화가족지원센터	다문화가족지원센터	다문화가족지원센터 → 민원봉사과

또한 개인이 가지고 있는 역량을 대가 없이 나눔으로 실천하는 재능기부를 적극 권장하여 영어와 중국어 능력이 뛰어난 공무원 4명을 통역 공무원으로 지정하여 평소에는 배속된 부서에서 업무를 보다가 민원 수요가 발생하면 전화 또는 민원실을 방문해 통역 지원함으로써 민원창구의 응대 부담을 덜고, 원활한 통역 지원으로 누구에게나 열린 민원실을 조성하였다.

| 통역공무원 지정 |

이 밖에 민원실 내에 65개 언어를 지원하는 '지니톡 고2' 인공지능 통·번역기 및 외국인 민원인을 위한 가족관계 등 주요 민원서식 41종 및 작성 방법을 4개 언어로 번역하여 외국어 민원서식 해석본을 종합민원실에 비치해 민원 신청 시 불편함이 없도록 하였다. 여성가족부에서 위탁 운영 중인 다누리 콜센터 및 비영리 법인인 (사)BBB 코리아 등 전화통역 전문기관과 연계하여 통역 서비스도 제공하고 있다.

| 외국인 민원 통역 서비스 |

01	02	03	04	05	06
외국어 민원서식 해석본 제작·비치	인공지능 통·번역기 활용	전화 통역 서비스 연계 활용	통역 공무원 지정·운영 (재능기부)	통역 서비스 지원(봉사)	통역 서비스 사전예약제
민원봉사과	민원봉사과	민원봉사과	민원봉사과	다문화가족지원센터	다문화가족지원센터
4개 언어 지원 (영어, 중국어, 일본어, 베트남어)	65개 언어 지원 실시간 음성인식 통·번역기를 이용한 민원응대	전문 전화통역 기관 연계를 통한 실시간 통역응대	2개 언어 지원 외국어능력이 우수한 직원을 통역관으로 지정·운영	2개 언어 지원 센터 내 상주(2명) 통역인력 파견 (중국어·베트남어)	중국어·베트남어 외 언어의 경우 사전예약을 통한 통역 지원

글로벌 시대에 부응하는 'K-행정' 실현

서비스 시작 후 현재까지, 외국인민원통역 서비스 이용은 40여 건으로 꾸준하게 외국인 주민들에게 호응을 받아 이에 대한 문의가 증가하고, 상담하러 오는 민원인도 늘어나고 있다. 시행 전 의사소통에 대한 불편은 서비스 시행과 동시에 말끔히 해소되어 외국인 민원인과의 원활한 소통과 민원의 적극적 해결이 가능하게 되었다.

첫 번째로, 다문화가족지원센터의 통역 서비스 지원 및 통역 공무원 지정·운영을 통해 언어불편을 해소하였다. 각종 민원처리를 위해 방문하는 외국인 민원인이 한국어를 잘하는 지인을 동행하지 않아도 통역 서비스 지원을 통해 혼자서도 일 처리가 가능하여 그동안 의사소통 때문에 힘들었던 담당직원과 외국인 민원인의 고충을 한 번에 해결해 주었다.

두 번째로, 외국어 민원서식 해석본 및 인공지능 통·번역기 비치와 전화 통역 서비스의 연계 활용을 통해 민원을 쉽게 처리할 수 있게 되었다.

외국인들을 위한 각종 신고 및 서류발급의 필요성이 높아지고 있음에 따라 이에 맞춰 외국인 민원서식 해석본을 제작·비치하여 외국인 민원인들이 보다 쉽게 민원서식을 작성할 수 있게 되어 편리성이 향상되었다. 민원실에 방문하면 기다릴 필요 없이 비치되어 있는 인공지능 번역기 사용 및 전화를 통한 통역 서비스를 연계지원이 가능하여 민원의 접근성이 향상되어 쉽고 빠르게 처리할 수 있게 되었다.

마지막으로, 외국인 민원인과 담당자, 통역 지원자와의 삼자간 커뮤니티를 통한 원활한 행정 업무 추진으로 민원인과 담당 직원의 만족도를 한층 향상시켜 주어 남구의 품격 있는 외국인 민원편의 행정 서비스 실현을 통해 'K-행정'에 대한 긍정적 이미지 구현에 한 걸음 더 다가섰다.

| 인공지능 통·번역기 |

| 통역공무원 활동 |

언어장벽을 넘어 한 발 더 다가서겠습니다!

외국인 주민이 일상생활에서 겪는 불편함이 최소화되도록 다양한 시책을 지속적으로 발굴해 민원 서비스 사각지대를 해소하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

현재 남구 종합민원실에서만 외국인 통역 서비스 이용이 가능하였으나, 향후 외국인 주민이 지역 사회 구성원으로서 소통에 불편을 겪지 않도록 종합민원실뿐만 아니라 교통민원실 및 동 행정복지센터에도 통역 서비스를 확대하여 추진해 나갈 계획입니다.

이들이 지역사회에 안정적으로 정착할 수 있도록 혁신적인 지원 사업을 더 펼쳐나가 외국인 민원에 대한 차별 없는 배려행정으로 사회적 가치를 실현시키도록 하겠습니다.

광주 남구
외국인 민원 통역서비스
5가지!!
통역서비스 지원
외국어 민원서식 해석본 비치
인공지능 통·번역 활용
(65개 언어지원)
전화 통역서비스 상시 연계지원
통역공무원 지정·운영
문의사항
- 남구청 민원봉사과(평일 주간) ☎ 062-607-3213
- 남구 건강가정·다문화가족지원센터(평일 주간) ☎ 062-351-5432
광주광역시남구

| 포스터 |

08
국가보훈처

등록 前 국가유공자
병원이용 걱정 끝!
의료비는 국가가 책임!

국가보훈처 보훈의료과
사무관 **황호엽**

국가보훈처 보훈의료과
주무관 **원은영**

2021
민원제도개선
우수사례집

의료비 걱정 없이 가까운 병원을 이용할 수 없을까요?

(민원인 A) "국가유공자 등록신청 후 대상자 결정을 기다리는데, 보훈병원을 이용해야만 나중에 의료비를 환급해 준다 하여 의료비 부담 때문에 할 수 없이 용인에서 보훈병원이 있는 서울까지 왕복 3시간을 이동하고 있는데, 너무 힘듭니다. 집 가까운 곳에서 진료를 받도록 해주면 좋겠습니다."

(민원인 B) "부산에 사는 친구는 부산보훈병원이 있어 편하게 진료를 받고 진료비도 전부 환급을 받았는데, 진주에 사는 저는 부산보훈병원까지 가기엔 너무 멀어서 그냥 근처 병원에서 진료를 받아 의료비 혜택이 전혀 없었습니다. 사는 지역에 따라 국가유공자 예우에 차이가 난다는 것이 이해가 되지 않습니다."

의료서비스를 가까운 곳에서 이용할 수 없을까?

국가유공자 등록 신청자는 그 결과가 나올 때까지 최대 280일이 소요되고 대부분 고령·이동불편자가 많아 가까운 곳에서 의료비 부담 없이 편하게 이용하고 싶어 한다. 하지만 전국 6개소에 있는 보훈병원을 이용한 경우에만 의료비가 환급되고 전국에 소재하고 있는 보훈위탁병원에서는 의료비가 환급되지 않아 이에 대한 개선을 요구는 민원이 지속적으로 제기되고 있다.

의료비 환급은 보훈병원 이용자로만 제한, 개선할 수 없을까?

국가유공자로 등록되면 보상금은 등록일을 기준으로 소급하여 지급하고, 보훈병원 의료비도 소급하여 환급해 주고 있으나, 보훈위탁병원을 이용한 경우에는 의료비가 환급되지 않아 1986년부터 국가유공자의 의료이용에 제약이 발생하고 있으나, 국가유공자 등록 여부 불확실성을 이유로 제도개선이 추진되지 않았다.

이에 국가유공자 의료지원 정책을 추진하고 있는 국가보훈처 보훈의료과에서는 이러한 불합리한 문제를 적극적으로 해소하여 국가유공자 예우 및 지원을 한층 강화하고자 제도개선을 추진하게 되었다,

| 의료서비스 주요 문제점 |

❶ 의료비 환급 의료기관 제한	- 보훈병원을 이용하면 유공자 등록 후 의료비가 환급되지만, 보훈위탁병원을 이용한 경우에는 의료비 환급 불가
❷ 지역별로 의료지원 격차	- 보훈병원 소재 거주자는 보훈병원 이용, 의료비를 국가가 지원 - 그 외 지역 거주자는 보훈병원까지 장거리 이동 또는 보훈병원 이용 포기 시 의료비 전액 자부담
❸ 이용 가능 병원 제한	- 전국 6개 지역에만 있는 보훈병원으로 의료지원 제한, 전국 모든 지자체에 소재한 518개소의 보훈위탁병원은 이용 불가

- (보훈병원) 국가유공자의 진료를 목적으로 설립된 병원으로 전국에 6개소 소재
  ※ 서울중앙보훈병원, 부산·대전·대구·광주·인천보훈병원
- (보훈위탁병원) 근접진료 편의를 위해 민간병원에 국가유공자 진료를 위탁한 병원
  ※ '21.12월 말 현재 518개소 지정(전국 지자체별 평균 2개소)

의료서비스 이용 불편사항은 어떻게 개선되었을까?

국가유공자 등록 불확실성과 의료비 환급 과정의 번거로움으로 의료이용을 제한했던 기존의 공급자 위주의 불합리한 지원방식을 수요자 중심으로 개선하고자, 전산시스템 구축 및 의료비 심사 업무 담당자 간담회('20. 9월, '20. 12월), 효율적 업무처리 방안 마련을 위한 소속기관 의견수렴('21. 1월, 27개 기관)과 제도 시행 전 발생할 수 있는 문제점을 사전 검토하기 위해 현장 사전점검('21. 2월) 등을 통해 제도 개선을 위한 세부운영 지침을 마련('21. 3. 25.)하고, 의료지원 근거를 위한 규정을 신설('21. 3. 29.)하여 제도를 개선·시행('21. 4. 1.)하였다.

등록 전 국가유공자 병원이용 걱정 끝! 의료비는 국가가 책임!

첫 번째로, 전국 모든 곳에서 의료서비스 이용이 가능해졌다. 보훈병원이 소재한 대도시 6곳뿐 아니라 전국 모든 지자체에 있는 보훈위탁병원에서도 의료서비스를 이용하도록 개선하였다.

두 번째로, 의료기관 선택의 폭을 대폭 확대하였다. 보훈병원 6개소 외에도 518 개소의 보훈위탁병원도 이용 가능하도록 개선하였다.

세 번째로, 의료비 부담 주체를 국가유공자 본인에서 국가로 전환하였다.

국가유공자상이자의 경우 보훈병원뿐 아니라 보훈위탁병원을 이용해도 국가가 전액 진료비를 부담하도록 개선하였다.

마지막으로, 동일한 대상임에도 이용하는 병원에 따라 발생하는 의료서비스 격차를 해소하도록 관련 훈령(국가보훈대상자 의료지원 규정)을 개정하였다.

이를 통해 국가유공자의 의료이용 접근성·편의성을 높여 국가유공자의 예우를 증진하였고, 제도개선으로 연간 신규 등록 국가유공자 약 1만 명에게 35억 원(추정)의 경제적 부담을 경감할 것으로 기대하고 있다.

| 주요 개선사항 |

구 분	기 존	개 선
의료비 환급기관	보훈병원 6곳	보훈병원 6곳 +위탁병원 518곳
의료이용 접근성	전국 6개 대도시 한정	전국 모든 지자체

의료비 환급기관 확대	의료이용 접근성 제고	의료비 부담 해소
보훈병원 → 보훈 + 위탁병원 6곳 〈 **525곳**	대도시 6개 → 시군구 **229개** 지역	위탁병원 이용 시 진료비 부담 상이자 본인 100% → **0%**

앞으로의 개선 계획은?

보훈위탁병원을 지속 확대하여 국가유공자의 근접 진료를 더욱 강화해 나갈 예정이다. 또한 보훈위탁병원의 의료지원 범위를 확대(참전유공자 등 약제비 지원)하여 의료비용 부담을 해소할 수 있도록 제도개선을 추진할 계획이다.

09

농림축산검역본부

언제 어디서나, 민원처리 결과를 확인할 수 있어요

농림축산검역본부
동물약품평가과
수의연구사 **김지예**

2021
민원제도개선
우수사례집

동물용 백신 국가출하승인 결과를 손쉽게 확인하세요!

국내에서 판매하고자 하는 모든 동물용 백신은 농림축산검역본부로부터 국가출하승인을 받아야 한다. 매년 1,200건 이상 결과서가 발급되고 민원인(동물백신 업체)은 원본을 팩스 및 우편으로 받아야 했다. 그러나 종종 팩스 통신 장애, 배송 중 우편물 분실, 수령지 변경 등이 발생하여 지체되거나, 코로나19 상황에 따른 장기간 재택근무 시, 회사로 발송된 결과서를 확인하기 어려워 동물용 백신 판매가 지연되는 등 여러 불편함을 호소하였다. 이를 해소하기 위해 시간과 공간의 제한 없이 민원처리 결과를 확인할 수 있도록 개선하였다.

저희 동물백신 국가출하승인 결과서, 왜 아직도 안 오죠?

농림축산검역본부 동물약품평가과에서는 국내에서 판매되는 모든 동물용 백신에 대한 국가출하승인을 하는 민원업무를 담당하고 있으며, 주요 민원인은 동물용 백신 제조 또는 수입 업체이다. 매년 1,200건 이상의 국가출하승인 결과서가 발급되면 담당 직원이 일일이 출력한 뒤, 해당 민원 신청 업체에 우선 팩스로 보내고 원본은 등기우편으로 발송한다.

| 동물용 백신의 국가출하승인 관련 민원처리 현황 |

(단위 : 건)

구분	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
검정신청결과	301	321	410	308	212	332	308	313	325	242
면제품 신고필증	997	912	882	940	1,012	901	1,001	1,009	1,193	931
총건수	1,298	1,233	1,292	1,248	1,224	1,233	1,309	1,322	1,518	1,173

이러한 수동발송 작업 과정 때문에, 결과서가 이미 발급되었음에도 불구하고 민원인에게 전달되기까지 최대 4일의 불필요한 시간이 소요된다. 게다가 코로나 상황에 업체 전체 장기간 재택근무 시, 회사로 도착한 결과서를 확인할 수 없는 경우 매번 민원담당자에 유선상 확인을 하거나 개인 이메일로 임시 송부를 요청하는 등 번거로운 절차를 거치느라 지연이 길어진다. 이로 인해 업체들은 계획된 제품의 출고·판매 일정에 차질이 발생하는 등 불편함을 제기하였다.

| 기존 동물용 백신 국가출하승인 결과 알림 절차 |

동물약품평가과에서는 민원 처리결과 발송 절차를 간소화하여 민원인의 불편을 해소시킬 수 있는 방법을 찾아야 하는 필요성을 인지하고, 기존 수동발송 작업의 비효율적인 시간·비용 소모를 개선할 수 있는 디지털 기술 기반 대안을 신속하게 마련하기로 했다.

결과 통보 방식을 디지털 형식으로 바꿀 수 있을까?

우선 장기간 지속되어 온 민원인의 불편함이 수동발송 절차 때문이었기에, 이를 자동화할 수 있는 내부 전산시스템 개선 또는 새로운 전자서비스 시스템 구축 방안 등을 검토하였다. 그러나 기술적인 한계 및 새로운 서비스 개시까지는 너무 시간이 오래 걸리는 등의 문제점에 부딪혔다.

그러던 중 행정안전부에서 운영하는 '문서24'* 서비스를 발견했다. 이는 현재 동물약품평가과에서 사용하는 국가출하승인 결과서 발급 시스템(온-나라 전자결재)과 연동이 되어 있어, 공문서 처리 즉시 전자파일 형태로 수신자의 온라인 문서함에 자동 발송되는 서비스였다. 발송과 동시에 민원인에 문자알림 서비스가 제공되는 것도 확인하여, 최종적으로 해당 서비스를 이용하여 발송업무를 개선하기로 하였다.

* 문서24 : 행정안전부에서 운영하는 전자정부 서비스의 일환으로, 개인(법인)과 행정기관이 문서 송수신을 할 수 있는 서비스

어떻게 하면 민원인의 참여도를 높여, 자동발송 업무를 완성할 수 있을까?

기본적으로 민원인(업체)들이 '문서24' 서비스에 가입해야만 수신자 지정이 가능하기에, 가입 및 이용방법의 적극적인 안내가 필요했다. 먼저 관련업체 1곳을 대상으로 시범 운영해 본 결과, 결과서 발급 즉시 업체로 알림 및 전자파일로 결과서가 발송되어 업체 담당자가 실시간 업무 처리가 가능하였다.

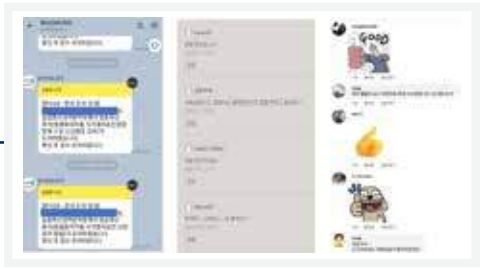
이후 본격적으로 동물용 백신 관련 업체들을 대상으로 각종 협의회, SNS 홍보물 게시, 업체 대상 컨설팅 및 교육 등을 통한 안내 및 홍보를 실시한 결과, 대다수의 동물용 백신 업체들이 가입을 완료할 수 있었다.

| 민원처리 결과서 간소화 방안 알림을 위한 SNS 홍보글 및 홈페이지 배너 게시 |

2020년 4월부터 순차적으로 '문서24' 서비스 가입 완료 업체들 대상 자동 발송 업무를 수행하였고, 현재까지 총 2,600여 건의 결과 알림이 처리되었다. 이로 인해 이제 더 이상 내부 결재 후 발급된 결과서를 1) 팩스 및 우편을 보내기 위해 출력하지 않아도 되고, 2) 매년 300만 원에 달하는 등기우편 비용 절감은 물론 3) 발급 즉시 업체에 알림이 가는 덕분에 온라인 환경이라면 언제 어디서나 결과를 확인할 수 있으며, 4) 전자파일로 발송되어 종이 문서의 낭비 및 관리의 불편함도 사라졌다.

업체 담당자들의 만족도는 매우 상승했으며, 시간·비용 소모 절감으로 업무의 효율성 또한 개선되어 일석이조의 효과가 나타났다.

실제 활용 예시 및 민원인들의
만족도 향상에 따른 반응 확인



앞으로 더 개선할 수 있는 업무들은 어떤 게 있을까?

이번 개선안을 통해, 민원인뿐만 아니라 동물약품평가과 민원 담당자의 만족도도 같이 상승하는 효과가 있었다. 업체의 불편함을 해소하기 위해 적극적인 노력과 선제적인 대응을 통해, 비용이나 시스템 구축을 위한 시간 소요 없이 이루어진 효율적 민원제도 개선의 성공적인 사례였다. 이로 인해 축산농가에 동물용 백신 제품들이 계획에 맞춰 신속하고 원활하게 보급될 수 있으며, 민원인(업체)들의 불편함이 크게 경감될 수 있었다.

이러한 서비스는 향후에도 지속적으로 활용하면서, 동물용 의약품 및 의약외품 등을 포함한 다양한 민원업무 범위에 해당 서비스 적용 방안을 검토하고, 양방향 송수신 민원업무 등을 발굴하여 민원인 편의성 개선을 위한 노력을 지속할 계획이다.

| 개선 전·후 업무 처리 절차 달라진 점 비교 |

과거 (AS-IS)	개선 (TO-BE)
· 민원인에 결과서 발송 최대 4일 소요	· 결과서 발급 즉시 민원인 확인 가능
· 원본 발송을 위한 수동작업 및 비용 발생	· 온라인 발급으로 원본 발송에 소요되는 예산 절감
· 업체(민원인)에서만 수령	· 언제 어디서나 업무 담당자 확인 가능 (재택근무 시에도 업무처리 가능)
· 민원인과의 공문 송수신을 비전자문서(종이문서)로만 진행	· 디지털 서비스를 활용하여 양방향 온라인 문서 송수신 가능

10
부산광역시

블록체인기술 품은 ‘다자녀가정 카드’, 내 손 안에서 더 쉽고! 빠르고! 안전하게!

정명희 출산정책팀장

2021
민원제도개선
우수사례집

(민원인 A)

"다자녀가정 가족사랑 카드를 잃어버렸는데, 재발급받으려니 다시 주민센터에 신청하러 방문해야 하고, 발급 후 카드 수령을 위해 한 번 더 방문해야 하니 번거롭고 불편했어요."

(민원인 B)

"코로나19를 계기로 각 분야에 비대면 서비스가 늘어나고 있는데, 카드 발급을 위해 2번씩이나 주민센터에 방문해야 하는 건 시대에 맞지 않다고 느껴집니다."

주민센터 방문이 2회 필요한 다자녀가정 가족사랑 카드 발급 절차, 개선할 수 없을까?

다자녀가정 우대시책 적용을 위한 신분확인용 다자녀 가족사랑 카드의 발급을 위해 주민센터 방문절차가 2회(신청, 수령) 필요하여 불편함이 있었으나, 카드 발급 승인을 위해서는 다자녀가정 확인(등본/가족관계증명서) 등을 요하기 때문에 쉽게 개선하기 힘들었다.

블록체인 기술을 접목한 부산시 자체 모바일 신원증명 앱의 개발 소식에 개선의 실마리를 찾게 되었다. 블록체인 앱 개발 부서와의 지속적인 업무협의를 거쳐 모바일 다자녀 가족사랑 카드 개발을 추진하여 2020년 6월 시범시행을 통해 서비스 개선을 시작하였고, 2021년 기존의 실물 카드와 동일한 대상에게 발급이 가능토록 기능개선 사업을 추진해 2021년 5월부터 시행하여 모바일 가족사랑 카드 운영시스템 구축을 완료하였다.

| 주요 문제점 |

❶ 발급 절차의 번거로움	신청에서 발급까지 장기간(5~7일) 소요, 주민센터 방문 2회 필요
❷ 상시 휴대에 따르는 불편	다자녀가정 우대혜택을 받기 위해 실물 다자녀 가족사랑 카드를 상시 휴대해야 하는 불편함
❸ 개인정보 노출 우려	카드 분실·훼손 등 관리의 어려움 및 분실 시 개인정보 노출에 대한 우려

다자녀가정 가족사랑 카드 발급 관련 불편사항은 어떻게 개선되었을까?

먼저 블록체인 체험 담당부서 계획수립 및 앱 제공 서비스 대상 논의 시 사전협의를 진행('20. 3월)하였으며, 블록체인 기술을 통하여 실물 카드와 동일한 발급대상이 추출 가능한지 확인하고 제도 변경으로 수반되는 사항에 따른 처리방안 등 시행 여부 결정을 위해 필요한 사항을 검토('20. 4월)하였다.

그리고 관련 부서 간 최종 협의를 통해 발급대상, 카드 내 기재내용, 유효기간 설정, 표기문구 등을 결정하였고, 모바일 카드 생성 등 기술적 구현과 행안부 행정정보 유통 서비스 신청 등의 사전절차를 거쳐 모바일 가족사랑 카드 운영 및 홍보계획을 수립 ('20. 5월)하였다. 이후 카드 발급 단계상 오류 확인, 다자녀가정 유효기간 추출 정확성 테스트 등 서비스 시행을 위한 최종 단계를 거친 후 모바일 가족사랑 카드 시범운영을 시작('20. 6월)하였다. 이를 통해 휴대폰 모바일 앱(B.Pass)에서 가족사랑 카드를 신청 즉시 발급받아 사용할 수 있게 되는 획기적인 개선을 이루었다.

시범운영 단계에서는 기존 시스템상 한계로 인해 다자녀가정 가족사랑 카드 발급 대상 세대의 부 또는 모에 한해서만 발급이 가능하여, 만 13세 이상 자녀의 모바일 가족사랑 카드 발급은 불가능한 상황이었다. 이를 개선하고 모바일 가족사랑 카드 본격 운영을 위한 관리 시스템을 구축하고자 별도 예산을 편성하여 가족사랑 카드 관리 시스템 기능개선 사업을 추진('21. 2.~5월)하였다.

이로써 만 13세 이상인 자녀의 모바일 가족사랑 카드 발급이 가능해졌으며('21. 5월) 기존의 실물형 가족사랑 카드의 기능을 완전히 대체할 수 있도록 모바일앱(B.Pass)과 가족사랑 카드 관리 시스템을 연계하는 기능개선을 완료하여, 현재는 모바일 가족사랑 카드를 본격 운영 중이다.

| 모바일 가족사랑 카드 발급 시행 후 절차 변화 |

시행 전

❶ 신청	❷ 승인 ❸ 발급 ❹ 배송			❺ 교부
주민센터 방문 (접수) →	주민센터 (카드신청 승인) →	시청 (승인세대 카드 발급) →	행정사송 (시청 → 구청 → 주민센터) →	**주민센터 방문** (카드교부)

시행 후

신청 즉시 발급

모바일앱(One-stop)

(카드 신청 → 모바일 가족사랑 카드 발급)

블록체인기술 품은 「다자녀가정 카드」 내 손 안에서 더 쉽고 빠르고 안전하게!

| 기존 실물 플라스틱 가족사랑 카드 |

주민센터 방문 신청·발급(2회방문)

| 모바일 가족사랑 카드 |

휴대폰 앱 통한 모바일 카드 신청 및 즉시 발급 사용

첫 번째(혁신), 대면을 통한 신원확인 대신 디지털 기반 전자 증명을 통한 신속 편리한 서비스 제공으로 업무 효율성 및 행정서비스 질이 획기적으로 개선되었다.

두 번째(편의), 주민센터 방문 없이 카드 신청부터 사용까지 원스톱 서비스를 제공, 언제 어디서나 원할 때 발급·사용할 수 있어 시민 편의가 향상되었다.

세 번째(안전), 블록체인 첨단기술을 활용하여 개인정보에 대한 보안성이 강화되었다.

네 번째(효율), 기기 소모품, 공카드 구입 등 실물 카드 발급에 따른 비용감소로 예산을 절감할 수 있으며, 신청·접수·발급·교부 등 단순 업무에 소요되는 행정력 낭비를 해소하여 효율성이 제고되었다.

마지막(확산), 혜택 지원을 위해 신원확인(노인, 장애인, 임산부 등)이 필요한 모든 업무로 확대 시행할 수 있는 실증사업으로서의 역할을 수행하였다.

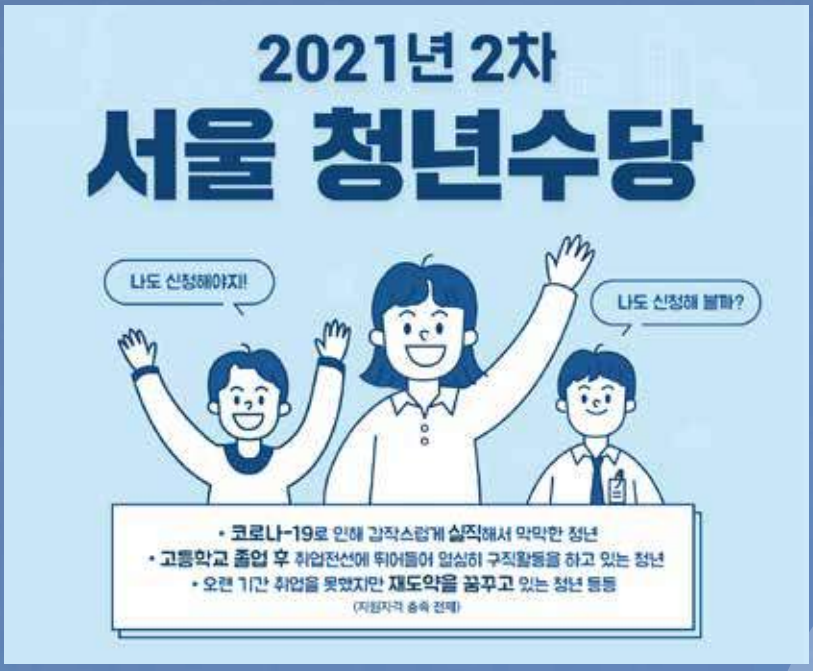
앞으로의 개선 계획은?

2021년 7월 「부산광역시 다자녀가정 우대 및 지원에 관한 조례」 제정을 통해 모바일 가족사랑 카드 발급 근거와 절차를 법제화하였다. 그리고 현재는 내년 시행을 목표로 모바일 가족사랑 카드에 교통카드 기능 탑재를 추진 중이다.

2021년 모바일 가족사랑 카드 발급 수는 총 2,352건('21. 9월 말 기준)으로 가족사랑 카드 전체 발급 수(10,334건)의 22.8%를 차지한다. 2022년에는 모바일 가족사랑 카드의 전면 시행을 위해 실물 카드 신청자에게 모바일 카드 발급을 먼저 안내하고, 스마트폰 미소지자 등 부득이한 경우 외에는 모바일 카드를 발급 사용하도록 하여 모바일가족사랑 카드 이용자 비율을 높이고 실물 플라스틱 카드는 점차 폐지해 나갈 계획이다.

11
서울특별시

서울 청년수당, 블록체인 기반 '서류 없는 비대면 자격검증' 실현



서울특별시
미래청년기획단
김혜진 주무관

서울특별시
미래청년기획단
이의수 주무관

2021
민원제도개선
우수사례집

서울시 청년수당이란?

일하지 않는 청년들도 사회 참여를 할 수 있도록 최소한의 도움을 드리고자 서울시가 2016년부터 운영해 온 정책입니다. 언제 끝날지 모르는 기나긴 '취준의 터널'을 걸으며 불안해하는 청년들은 반드시 생애 한 번의 기회인 청년수당 지원 기회를 놓치지 않길 바랍니다.

2022년부터는 서울 거주 만 19~34세 미취업 졸업생이면 누구나 지원 가능합니다

서울시는 2020년부터 확대된 수혜 대상 검증을 이렇게 쉽고 간단하게 합니다

서울 청년수당 신청자의 개인정보 수집, 이용 동의 여부 관리를 위하여 블록체인 플랫폼을 연계한 자체 신청 채널인 서울청년 포털을 통하여 검증 대상을 정보화하여 처리합니다.

- 행정정보공동이용 시스템(행정안전부), 일모아 시스템(고용노동부) 등 각 부처에 흩어진 검증 시스템을 블록체인 플랫폼으로 연계하여(거주지, 연령, 세대주, 부양가족 수, 실업, 소득, 수급자, 사업자 등의 개인정보) 보다 쉽고 편리하게 자격검증을 실시합니다.
- 다만, 블록체인 플랫폼으로 연계가 어려운 최종학력 졸업증명서 등은 직접 검증하였습니다.

| 서울시 스마트정보 담당관 협조 |

구분	2019년	2020년	2021년
대상자(예산액)	7,000명(180억 원)	30,000명(900억 원)	20,000명(600억 원)
졸업·중퇴 기준	졸업증명서 확인	동일	동일
소득 기준	국민건강보험공단 확인	동일	동일
신청 연령 (만 19세~34세)	행안부 확인	블록체인 기술	블록체인 기술
서울시 거주	행안부 확인	블록체인 기술	블록체인 기술
단기근로자 기준 (고용기간, 사업장 등)	고용노동부 확인	블록체인 기술	블록체인 기술

서울 청년수당 참여자가 신청 시 제출서류를 간소화하여 기존 3가지에서 1가지 서류만 제출하도록 하여 제출서류에 대한 불편함을 줄였습니다.

- 기존 연령, 서울시 거주(주민등록등본) 및 미취업상태(고용보험)를 증빙하는 서류 2종의 제출은 불필요하고 졸업 후 2년 경과 여부를 위한 졸업증명서만 제출하도록 개선하였습니다.

※ 단, 고용보험 가입된 단기근로자의 경우는 근로계약서를 추가로 제출하여야만 미취업을 입증할 수 있으므로 이 경우만 2종 제출

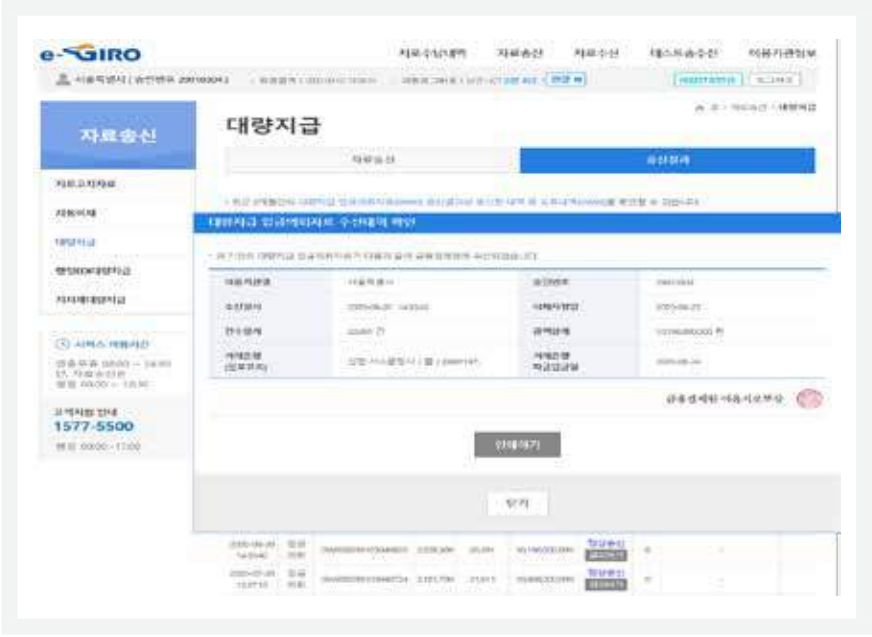
동일자, 동일 시각 지급으로 참여자들의 만족도 상승 및 문의민원이 대폭 감소되었습니다

서울 청년수당의 매월 지급은 금융결제원(대량지급 파일 시스템)에서 원스톱 처리합니다.

- 직접 서울시 재무회계 시스템을 통해 결재 후 지급하던 것을 대량이체 지급 시스템을 처음으로 도입하여 매월 동일 시각에 지급하여 청년수당 미지급 등 지급오류를 줄였습니다.
- 2019년도 청년수당은 지급일에 09:00~18:00까지 차례대로 지급처리 되어, 각각 입금시간이 달라 청년수당 참여자의 입금시간 문의 등 민원이 폭발했던 것을 최소화할 수 있습니다.

※ 협업기관 : 신한은행 청년지원 관리시스템-금융결제원 이지로 http://e-giro.giro.or.kr/

| 금융결제원 이지로 |



| 청년포털 블록체인 |

| 주요 개선사항 |

구 분	기 존	개 선
요건확인	서류검증단이 수동으로 서류 검증, 관계기관 공문 발송 통한 수동 확인	블록체인 활용(전국 최초)으로 기본 자격요건 확인 전산화·효율화 (주소, 고용보험, 중복사업 점검 등)
개좌개설	신한은행 창구, 인터넷·모바일 뱅킹 병행	인터넷·모바일 뱅킹으로 일원화 → 계좌개설 편의성 확대
지급방법	기존 서울시 예산집행 시스템 활용 (지급 인원, 시각 특정 불가능)	금융결제원 e지로 시스템 활용 → 대량인원을 정확한 시각에 지급 (사업만족도 향상)

서울시 청년수당은 전국 지방자치단체의 청년사업 벤치마킹과 사업의 전국화를 이끌었습니다

(국민취업지원제도) 2021년 1월 추진으로, 만 18~64세 미취업자 9만 명 대상

※ 만 18~34세 청년층 지원 : 청년구직활동지원금 사업과 통합, 중위소득 120% 이하 미취업청년 대상, 월 50만 원 × 6개월 현금 지원

※「구직자 취업촉진 및 생활안정지원에 관한 법률(안)」(시행 2021. 1.)

- 국민취업지원제도는 Ⅰ, Ⅱ 유형으로 나뉘며 Ⅰ유형은 가구 단위로 중위소득 60% 이하, 재산 4억 이하를 대상으로 Ⅱ유형은 Ⅰ유형에는 해당하지 않는 청년 등에게 지원하면서 청년수당 사업의 전국화가 시행되었습니다.

12

식품의약품안전처(임상정책과)

코로나19 환자 등 임상약
치료목적 사용 신청 시
제출 서류 간편하게
준비하세요!

(환자 A) 말기암환자로 더 이상 할 수 있는 치료가 없어요. 임상 시험 중인 약이라도 사용해 보고 싶은데, 임상약 치료목적 사용 신청을 위해서는 환자가 서명한 동의서를 제출해야 한다고 하네요. 부산에 사는데 항암 치료 중인 서울 ○○병원까지 가서 동의서를 작성하기 너무 힘들어요.

(의사 B) 코로나19 환자에게 렘데시비르, 덱사메타손 등 사용 가능한 약물을 모두 사용했지만 증상이 악화되고 있어요. 임상 중인 약물을 사용하려고 하는데, 중환자실에 입원한 환자가 진단서를 직접 발급받는 데 어려움이 있어요.

서류 준비로 인해 치료가 지연되는 것을 개선할 수 없을까?

식약처에서는 코로나19 응급환자, 말기암환자 등 대체 치료수단이 없는 환자의 치료기회 확대를 위해 임상시험용 의약품을 사용할 수 있도록 치료목적 사용 제도를 운영 중이다. 치료목적 사용은 크게 개인 환자에 대한 치료목적 사용과 2인 이상 환자에 대한 치료목적 사용 2가지로 나눌 수 있다. 이 중 개인별 치료목적 사용 승인을 신청할 때는 ① 전문의 자격증 ② 의학적 소견서(환자 진료기록) ③ 진단서 ④ 환자 동의서(환자 서명 포함) ⑤ 개발자의 임상시험약 제공의향서 등 5가지 서류를 제출해야 했다.

최근 3년간('18~'20) 식약처에서 승인한 개인별 치료목적 사용승인 건은 약 2,780여 건에 달하는데 제출 서류 준비로 신청이 지연되는 경우가 종종 있었다.

코로나19 환자, 말기암환자 등 대체 치료수단이 없는 응급환자 등에게 적시에 치료기회를 제공하려는 제도 취지를 고려할 때, 제출 서류 준비로 치료가 지연되고 환자들이 불편을 겪는 상황을 개선할 필요가 있었다.

| 개인별 치료목적 사용승인 현황 |

연도	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
승인건수	790	703	895	951	934

또한 코로나19 팬데믹 상황이 장기간 지속되어 다양한 치료시도에도 중증으로 이환되고, 증상의 개선이 없는 환자에게 개발 중인 임상약을 치료목적으로 사용하고자 하는 신청건이 증가했다. 이러한 상황을 고려하여, 식약처에서는 코로나19 응급환자 등에게 치료기회를 적시에 제공하기 위해 제출 서류 중 간소화할 수 있는 것이 무엇이 있을지 고민을 하였다.

환자에게 임상약을 사용하는 것이 타당한지, 환자가 법령상 규정한 응급환자에 해당하는지 확인하기 위한 서류는 치료목적 사용의 타당성 검토에 필요하여 면제할 수 없었다.

이를 제외한 준비 서류 중 어떤 것이 구비할 때 어려울지 생각해 보니 진단서가 가장 먼저 떠올랐다. 그 이유는 복잡한 진단서 발급 절차 때문이었다. 진단서는 환자의 진단명을 기재한 서류로 환자가 직접 발급받아야 한다. 진료를 예약하고, 진료 후 의사가 진단서를 작성해 주면 수납창구에 비용을 지불하고 발급받을 수 있다. 또한, 개인별 치료목적 사용승인 신청은 전문의(주치의)가 신청하도록 되어 있어 발급받은 진단서를 다시 의사에게 전달하여야 했다.

| 진단서 발급 절차 |

진단서는 발급 절차도 불편하지만 특히 암환자 중 지방에서 통원치료 중인 경우 병원에 방문해야 하는 번거로움도 수반되어 치료지연 발생 요인 중 하나였다. 진단서에 있는 진단 내용은 제출 서류 중 하나인 '의학적 소견' 서류에서 확인할 수 있기에 중복되는 서류로 제출을 면제할 수 있을 것이라 생각이 들었다.

진단서 외에 어떤 서류를 간소화할 수 있을지 고민하다 환자 불편을 최소화하기 위해 승인 신청 시 환자가 서명한 동의서 대신 동의서 서식만 제출하는 것으로 절차를 개선하기로 했다. 임상시험약을 환자에게 치료목적으로 사용하는 경우 환자의 서면 동의가 필수인데, 임상시험약 사용 절차를 고려하면 승인 신청 시가 아닌 승인 후 투약 전 서면 동의하는 것으로 개선이 가능했다.

환자의 알 권리 및 윤리적 측면을 고려 시 동의서 내용에 필요한 항목이 모두 포함되어 있는지 확인이 필요했기에 동의서를 면제할 수는 없었고, 환자 서명된 동의서를 동의서 서식만 제출하는 것으로 간소화하기로 결정했다.

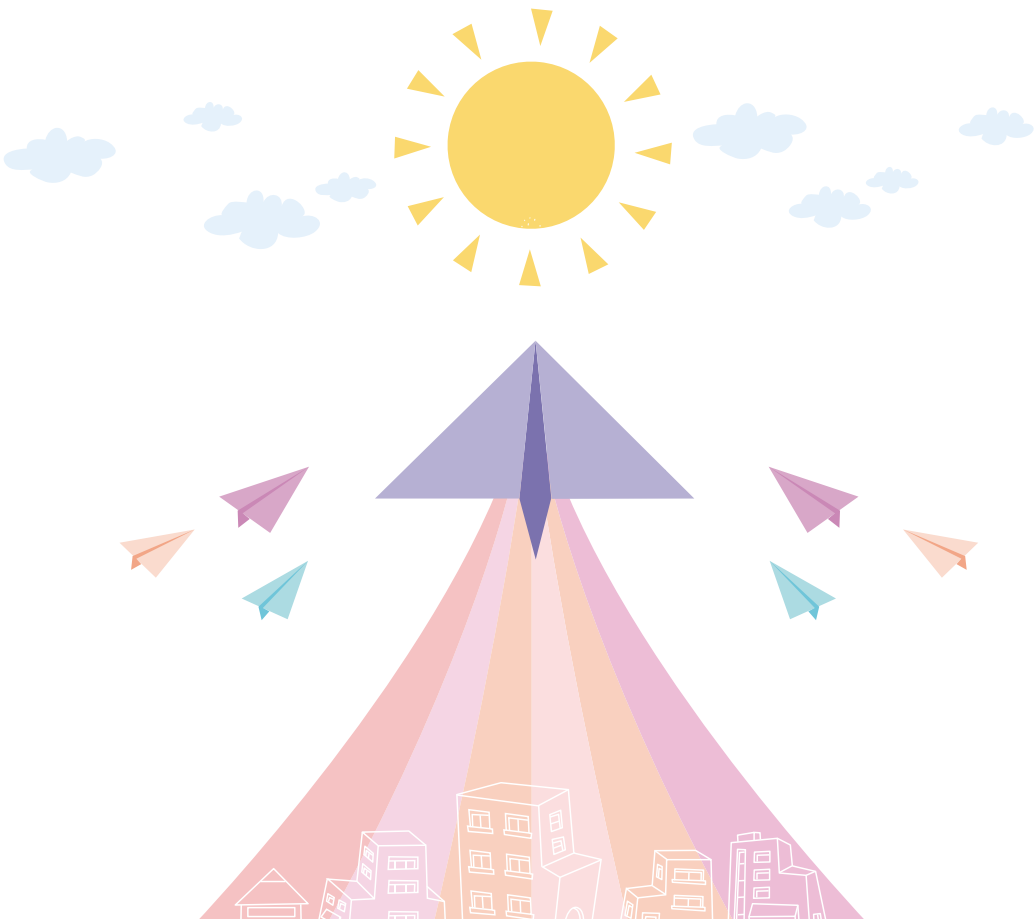
| 임상시험용 의약품 치료목적 사용절차 |

❶ 환자의 진료이력 등 고려하여 대체 치료수단이 없는 경우 임상약 사용 등 치료계획 설명, 환자 의사 구두 확인
❷ 임상시험약 제공자의 제공의향 확인 및 제공의향서 준비
❸ 치료목적 사용승인 신청 서류 구비
❹ 치료목적 사용승인 신청 및 식약처의 치료목적 사용 승인
❺ 환자에게 설명 및 동의 이후 투여

| 치료목적 사용승인 신청 서류 |

개인별 치료목적 사용승인 신청 제출 서류		
〈시행 전〉		〈시행 후〉
① 전문의 자격증 ② 환자 진료기록 및 의학적 소견서 ③ 진단서 ④ 환자동의서(서명 포함) ⑤ 개발자의 임상약 제공의향서	→	① 전문의 자격증 ② 환자 진료기록 및 의학적 소견서 ③ 삭제 ④ 환자동의서 서식 ⑤ 개발자의 임상약 제공의향서

식약처에서는 환자 불편을 완화하기 위해 법령 개정 전 적극행정을 통해 서류 간소화를 시행하는 것으로 2021년 5월 제도를 개선했다. '치료목적 사용승인 신청 서류 간소화'를 통해 환자에게 적시에 치료기회가 제공되기를 기대한다.



13
중소벤처기업부

중소기업·소상공인을 위한 지원정책 「중소벤처24」 '한' 곳에서 확인하세요!

(예비 창업자 A) “창업을 준비하고 있는데 예비 창업자를 위한 정부 지원정책을 찾고 있는데 비슷한 정보가 여기저기에 있어서 너무 힘드네요.”

(중소기업 대표 B) “1년에 한두 번 방문하는 사이트인데 계정 관리 때문에 스트레스를 받고 있습니다. 자주 가는 사이트도 아닌데 그 수많은 사이트의 아이디와 비밀번호를 어떻게 다 외우나요.”

(중소기업 담당자 C) “입찰 및 정부지원사업 신청 시 필요한 증명서 발급을 미리 준비하지 못해서 참여하지 못했어요. 증명서 발급 사이트를 찾기가 어렵고 어떻게 발급을 받아야 하는지 복잡하고 어렵네요.”

중소기업·소상공인을 위한 지원정책 정보를 한 곳에서 보여줄 수 없을까?

중소벤처기업부의 '창업·벤처·소상공인·해외진출·R&D' 등 분야별 지원정책에 대한 안내가 38개 개별 웹사이트에서 진행되고 있어 중소벤처기업 및 소상공인은 자신에게 맞는 지원사업이 어느 사이트에 있는지 알기 어렵고, 중복 제출서류 및 복잡한 신청 절차로 시간과 비용을 낭비하고 있었다.

(중소기업 설문조사) 중기부 지원정책 및 서비스 이용 불편('18. 4월)

"지원 정보가 어디에 있는지 찾기 어렵다(84%), 비슷한 정보가 많아 어느 것이 정확한 정보인지 모르겠다(51%), 사이트마다 가입해야 하고 인증절차가 다양하여 복잡하고 불편하다(49%)"

이에 중소벤처기업부는 이러한 문제를 적극적으로 해소하기 위해 중소벤처24(www.smes.go.kr)를 2020년 8월에 오픈하여 지원정책 통합 확인·신청서비스, 증명(확인)서 통합발급 서비스, 통합로그인 서비스, 정책자금 정보조회 및 상담 서비스를 추진하게 되었다.

| 중기부 지원정책 및 서비스 이용 주요 문제점 |

❶ 지원정책 확인·신청은 각각의 개별 사이트에서만 가능	- 창업·벤처·소상공인·해외진출·R&D 등 지원정책 확인·신청을 위해 개별 사이트에 로그인하여 신청하여야 함
❷ 입찰, 지원사업 신청 시 필요한 증명서를 개별 사이트에서 발급	- 중소기업확인서, 벤처기업확인서 등 증명(확인)서를 개별 사이트 에서 각각 발급받아서 제출하여야 함
❸ 지원정책사업 사이트에 각각 회원가입하고 아이디 등 관리	- 지원정책사업 신청을 위해 개별 사이트에 회원가입을 하고 아이디, 패스워드 등을 관리하여야 함
❹ 정책자금 정보를 개별적으로 확인 가능	- 정책자금 정보를 개별 사이트에서 안내하고 있어 필요한 정보를 확인하기 어려움

중소기업·소상공인을 위한 "맞춤형 통합 서비스 「중소벤처24」" 오픈 ('20. 8월~)

우선 현장의 목소리를 반영한 제도개선이 이루어질 수 있도록 중소벤처기업부 대민정보시스템 설문조사 실시('18. 4. 9.~27.), 유관기관 의견수렴('18. 8월), 대민정보 통합 정보화전략(ISP) 용역 추진('18. 2월~6월) 등 다양한 이해관계자의 의견수렴 및 업무협의 과정을 통해 대민정보 시스템 통합운영체계 구축계획을 수립('18. 8월)하였으며, 대민정보시스템 통합운영체계 구축사업자를 선정('19. 6월)하여 '중소벤처24' 구축을 진행하였다.

지원정책 통합 확인·신청 서비스, 증명(확인)서 통합발급 서비스, 통합 로그인 서비스 등을 구현하기 위해서 ① 유관기관들과 통합실무반 구성하여 연계체계 마련, ② 이용빈도가 높은 사업신청 사이트에 대해 신청절차, 신청방법 등 분석, ③ 활용률이 높은 증명(확인)서에 대해 관리절차, 증명(확인)서 발급 절차 등 분석, ④ 정책자금 지원 기관(5개)의 지원사업에 대해 사업개요(융자규모, 융자대상, 대출금리, 대출한도 등), 신청절차 데이터화 등을 실시하였다.

철저한 환경 분석 및 중기부와 유관기관 간의 협력체계를 마련하여 1년여 정도의 기간을 거쳐 맞춤형 통합서비스 사이트인 「중소벤처24」를 오픈('20. 8. 17.)하게 되었다.

중소벤처기업·소상공인 지원정책을 한 곳에서 확인 가능!

첫 번째로, 중소벤처기업 및 소상공인을 위한 지원정책 통합 확인·신청이 가능해졌다. 각각의 사이트에서 개별 신청해야 했던 120개 지원사업을 중소벤처24 한 곳에서 확인과 신청이 가능하도록 개선하였다.

두 번째로, 입찰 또는 지원사업 신청 시 필요한 중소기업확인서 등 19종의 증명(확인)서의 통합발급이 가능해졌다. 각각의 사이트에서 개별적으로 발급받아야 했던 증명(확인)서를 한 곳에서 발급할 수 있도록 개선하였다.

세 번째로, 중소벤처기업부 산하 25개 사이트를 중소벤처24 아이디만 있으면 한 번의 로그인으로 이용할 수 있게 되었다. 개별 사이트를 하나의 아이디로 이용할 수 있도록 개선하였다.

마지막으로, 중소벤처기업부의 정책자금 정보를 일괄 조회하고 온라인으로 문의가 가능해졌다. 5개 기관이 개별적으로 안내하던 정책자금 정보를 한 곳에서 조회하고 문의할 수 있도록 개선하였다.

이를 통해 수요자(중소벤처·소상공인)가 필요로 하는 신청, 조회, 발급 등 모든 서비스의 창구를 일원화하여 한 번의 접속으로 한 곳에서 서비스 이용이 가능해져 신속한 처리가 가능해졌다.

앞으로의 개선 계획은?

중소벤처기업 및 소상공인들이 지원받을 수 있는 사업들에 대한 기업생애주기(창업, 성장, 폐업·재기)로 구분하여 정보를 제공하고 타 부처 등의 지원사업들도 정보제공 범위를 확대할 예정이다.

또한 지원정책 신청 시 가점 등을 받을 수 있는 인증(확인)서 정보를 제공할 예정이며 통합로그인 연계 대상에 10개 기관을 추가할 계획이다.

1 지원사업 통합신청
기존
지원사업 신청을 한 곳에서!
분야별 사업 신청을 단일 사이트에서
신청하는 One-Stop 서비스 제공
2 통합로그인
기존
종기부 대국민 웹사이트 이용을 하나의 아이디로!
종기부 웹사이트를 하나의 아이디로 접속하고
1회 로그인으로 모든 사이트 이용
디지털원패스
3 증명서 일괄 발급
기존
증명(확인)서 발급을 편리하게!
지원사업 입찰/계약 등 필요 증명(확인)서
한곳에서 실시간 발급 가능
4 클라우드 자원 통합
기존
클라우드 환경으로 능해진 업무효율성!
중소벤처24
PaaS-TA
https://www.smes.go.kr/유관기관

14
해양경찰청

위험천만 바다낚시,
당신의 안전을 위해
승선 시에만 추적합니다

해양경찰청 해양안전과
경감 **윤해진**

2021
민원제도개선
우수사례집

죄송합니다. 사고로 정신이 없어서 저도 승객이 바뀐 것은 아는데…

2020년 10월 31일 새벽 5시 40분 해양경찰 상황실에서 다급한 전화가 울렸다. 지금 ○○낚시어선이 출항하다가 보령 원산대교와 충돌, 타고 있던 낚시승객 22명 대다수가 뇌진탕 증세를 호소하여 긴급하게 병원으로 이송해야 한다는 신고였다. 현장에 도착한 해양경찰은 완전히 의식이 없는 심각한 환자 4명을 발견하였다. 그 외 사람들도 배가 크게 파손될 정도로 충돌한 탓인지 정신이 혼미하였다

인원 파악을 위한 해양경찰의 질문에 선장은 승객 중에 명부에 없는 사람도 있을 수 있다는 애매한 답변을 하였다. 해양경찰 구조대원은 어쩔 수 없이 낚시승객들을 병원으로 이송하면서 신분증과 명단을 일일이 대조작업을 해 명단에 없는 사람을 찾아냈고, 신분이 확인되는 대로 상황실을 통해 긴급히 가족에게 연락을 취해 생사 여부와 부상 정도를 설명했다. 소중한 시간이 허비되는 순간이었다.

국민들은 잘 모르는 바다낚시의 위험성과 민원 폭주

낚시어선업의 최초 취지는 어족자원 고갈을 비롯해 경제적 어려움을 겪는 영세어선이 승객에게 일정한 돈을 받고 영업을 할 수 있도록 해서 경제적으로 보탬이 되게 하고자 함이었다. 1996년 시행이 된 이후, 승객이 급속하게 늘어나면서 관련 선박도 증가하여 기업화되는 양상을 보였다. 하지만 안전불감증이 만연하여 매년 평균 300여 건이 넘는 사고가 발생하는 등 타 선종 대비 높은 사고율을 보였다. 이에 파출소에 100% 임검 원칙을 확립했으나 출항지연에 대한 민원 폭주와 인력 부족을 이유로 선별 임검으로 한 발짝 물러설 수밖에 없었다.

이마저도 타 어선과 달리 낚시어선만 불법행위를 저지르는 집단처럼 차별 대우한다는 협회의 반발로 사업자가 스스로 점검하고 출항하는 것으로 정책방향을 180도 전환하게 된다. 하지만 자율적인 장비 점검과 낚시승객 명부를 정확하게 작성하고 올바르게 신고할 것이라는 기대는 여지없이 무너지고 말았다.

2015년 제주 해상에서 돌고래호 사건으로 18명 사망, 2017년 인천 선창호 사건으로 15명 사망, 2019년 통영 무적호 사건으로 5명 사망, 2020년 보령 푸른바다호 사건으로 4명 사망 등 해양경찰의 안전계도 의지와는 달리 대형 인명피해 사고가 연이어 일어났다. 해양경찰 지휘관들이 본청에서 일선 서장으로 내려가면 낚시어선의 안전사고가 가장 걱정된다는 말이 있을 정도였다.

낚시어선 위험성과 사고현장

(위험성)
10톤 미만 낚시어선에 최대 22명 탑승, 낚시어선 60% 이상이 선장 1인 관리, 구조물 복잡

(인명사고)
'15년 18명 사망 / '17년 15명 사망 / '19년 5명 사망 / '20년 4명 사망

지난 8년간 승선정보 없이 출항하고 동일 사고가 반복되는데 왜 해결 못 한 거죠?

2011년 해양경찰에서 330억 원을 들여 개발한 V-Pass(자동신고)와 어선출입항 시스템은 입출항 처리 및 사고 시 신속하게 대응, 구조하기 위해서 어선(낚시포함)이 출항 시부터 입항 때까지 전자적으로 자동 신고 및 자동 위치확인으로 안전관리가 가능하도록 만든 시스템이다.

사고가 발생하면 구조세력은 실시간으로 위치파악을 하고, 도착 전 사고 인원과 상태에 따른 대책을 신속하게 수립·대응해야한다. 따라서 정확한 출입항 일시와 승선 인원 및 정보를 모른다면 사고 당사자의 진술과 파출소의 연락 정보를 현장에서 다시 파악해야 한다. 그러면 시시각각 날씨가 달라지는 바다에서 장시간 수색으로 이어지고 또 다른 구조세력이 도착할 때까지 이동하지 못하는 등 골든타임을 소비하게 된다.

이런데도 낚시어선은 정확한 승선 정보 없이 출항하는 것이 당연시되어 버렸다. 그 원인은 무엇일까?

출입항 시스템이 도입된 초기에는 파출소에서 매일 바뀌는 승선원 정보를 늦게나마 입력하려 노력했으나 낚시승객이 폭발적으로 늘어나(2011년 102만 명 → 2020년 507만 명) 그마저도 힘들게 되었다. 파출소에선 한가한 새벽 시간에 입력하는 것조차 불가능할 정도라고 하소연하였고, 뒤늦게나마 입력하더라도 이미 입항하고 난 뒤여서 안전 관리 측면에는 도움이 되지 않았다.

한 파출소에 많게는 수백 척의 낚시어선이 같은 시간 출입항을 반복하며 신고하다 보니, 수천 명의 승객 정보를 모두 다 정확히 입력하기에 어려움이 많았다. 사고 발생으로 자료를 찾아보면 여지없이 인원이 맞지 않고 엉뚱한 사람의 정보가 입력된 것이 태반이어서 해상 경비함과 항공기는 신속 정확한 대응을 하기가 어려웠다.

문제는 또 있었다. 파출소에 서류로 제출된 명단을 명확한 지침 없이 파출소의 판단에 따라 처리하는 것이었다.

개인정보 유출 우려로 일부 파출소는 파기, 일부 파출소는 보관하였으나 정확한 보존기간을 몰라 매년 담당 업무 인계과정에서 혼선을 가져오는 등 공공기록물 무단 파기 논란이 8년간 지속되어 왔다.

낚시승객들 역시 선원이 통신기를 꺼 해경이 위치파악을 못하게 한다든지, 명단에 올리지 않은 사람이 승선하는 것을 보면서 불안감을 느껴 민원을 자주 넣었다.

폐단을 알고 있다고? 가만히 있는 너 또한 사고 원인이다!

소관 법률은 해양수산부, 출입항신고는 해양경찰, 공공기록물에 대한 해석은 국가기록원이 권한을 가지고 있어서 한 기관이 책임지고 해결하기가 어렵다는 것이 각 기관 담당자들의 공통된 생각이었다. 무엇보다 20년 동안 근본적인 문제 해결 없는 내용을 새로 발령 온 사람들이 언급하고 해결한다? 매우 부담스러운 일일 수밖에 없다. 때문에 대형사고 때마다 일부 안전조치와 단속이라는 땜질식 처방만을 내렸다.

나는 2014년 세월호 사고 때에도 승선 인원이 맞지 않아 정확힌 탑승 인원을 파악하기 위해 많은 시간과 인력이 투입되었고 그 과정에서 언론 등 국민의 질타가 있었음을 잘 알고 있었다. 이와 같은 상황이 낚시어선에도 고스란히 전이되어 있었다. 그나마 세월호는 시스템이라도 있어 허위 신고자의 문제가 더 컸지만 낚시어선은 승객이 작성한 것을 그대로 확인 신고하는 선장을 신뢰할 수밖에 없는 불완전 신고체계, 즉 안전사각지대였다.

이를 바로잡기 위해 작년 해양경찰청으로 발령 오자마자 나름의 원칙을 세웠다.

첫째, 출입항하는 모든 낚시어선은 관련 정보를 정확히 입력한 후에야 출항 조치하고 관련 정보는 각종 사고 대비 구조세력에 바로 제공되어야 한다.

둘째, 새로운 시스템을 도입한다면 낚시어선 승객, 출입항 신고하는 선장, 신고수리 처리하는 해양경찰 등이 모두 만족할 수 있도록 현장에서 바로 적용 가능하도록 쉽고 비용이 들지 않아야 한다.

셋째, 공공기록물 불법파기와 개인정보유출 논란, 시스템 보존기간 등 모든 논란을 해소하기 위해서 관련 기관에서 명확한 법률근거 또는 지침을 수립, 공식 처리한다.

이 3가지 원칙을 바탕으로 일단 현장에 가서 정확한 문제점을 파악했다. 선장이 파출소에 방문하지 못한다며 친분이 있는 해양경찰을 통해 휴대폰으로 전송하는 사례, 민간이 대행하면서 명부만 던져놓고 가 파출소에서 회수해야만 정보가 입력(최대 30일 소요)되는 경우가 있었다. 개중엔 휴대폰으로 전송하도록 조치한 파출소도 있었다.

여러 사례들에 착안해, 코로나19 상황에도 대처해야 하니 선원이 바뀌는 특별한 경우가 아니라면 파출소 스마트폰에 명부를 찍어서 전송하게 하고, 전송 파일을 경찰관 사용 내부망인 출입항 시스템에 자동 연동되도록 조치하면 해결될 것으로 보였다.

드디어 문제해결에 빛이 보이기 시작했다. 법률상 문서를 첨부하여 꼭 방문 신고하여야 한다는 규정에 대해 사진 파일도 전자적으로 처리하면 대체 가능하다는 해양수산부와 국가기록원의 법률 지원을 받아두고 외부 파일을 내부망으로 자동적으로 연계가 가능한지를 업체에 문의했다. 사진 파일로 파출소 스마트폰(공용 모바일 오피스)으로 수신하면 바로 업로드 가능하다는 답변이었다.

프로그램을 개선하면 오류가 없는지, 경찰관이 사용하는 데 불편함이 없는지 현장 의견을 체크, 최종적으로 문제가 없으며 비용 없이 개발 가능하다는 결과를 얻어 작년 4월경 정식 보고했다.

적극행정위원회와 과장의 결단, 청장님 허가를 득하니 일은 급물살을 탔다. 담당 업체는 3개월간의 개발에 돌입했고, 해양수산부와 국가기록원 담당자는 관련 공문 발송 등 행정지원에 최선을 다했다.

최종 개선 프로그램을 현장에 적용하는 동안 일선의 낚시어선 담당자들은 나의 분신처럼 현장에 수없이 나가 개선취지와 사용방법을 설명하는 등 제도 정착에 혼신을 다했다. 덕분에 경찰관 2,350명과 낚시어선 4,600여 척의 선장, 520만 낚시승객 중 불만과 민원을 제기하는 사람은 아직까지 없다.

종이로 명부작성, 파출소 방문신고	승선자 명부 전자적 처리
• 방문을 위해 왕복 30분 이상 소요, 신고 접수 시간이 길고, 현장 명단 변경 시 허위출항	• 방문신고 필요 없음 • 전송시간 단 2초, 시스템 입력 관리

작은 아이디어 하나가 불러온 나비효과

이 정책의 효과에 우리 모두 놀랐다. 낚시어선 사고는 작년 227건에서 정책이 정착된 2021년 192건(9월 기준)으로 크게 줄어들었고, 낚시어선을 통한 코로나19 환자는 제도시행 후 단 한 명도 발생하지 않았다. 허위신고는 큰 폭으로 줄었고 파출소 업무부담 또한 체감할 정도로 감소했다.

이러한 결과에 대한 원인이 궁금하여 현장에 다시 나가 진솔한 의견을 물었다. 기존에는 명부를 제출하면 파출소에서 접수만 하고 그냥 서류철만 해놓는다는 것을 선장들이 잘 알고 있었다. 하지만 이제는 휴대폰으로 찍어 신고한 파일이 그대로 시스템에 업로드되어 그 정보를 실시간으로 경찰서, 파출소, 경비함, 항공기 모두 볼 수 있게 되었다. 그러니 선장들은 정보를 정확하게 신고하지 않으면 단속될 수 있다는 염려에 자발적으로 주의한다는 것이다. 사용이 편리해진 것 또한 도움이 되었다. 명단이 바뀌면 몇 번이라도 수정해서 다시 보내면 되니 괜히 찝찝한 것보다 몇 초만 신경 쓰는 게 훨씬 낫다는 반응이었다.

그러니 당연히 허위신고가 줄고, 사고대응력은 높아졌다. 또 하나는 기존에는 제출받은 종이명부를 접수하느라 경찰관들이 현장에 나가 점검을 하지 못했다. 하지만 지금은 파출소 경찰관이 출소 시 스마트폰만 들고 나가면 어디에 있든 사진 파일로 수신, 확인 전송하면 자동적으로 출입항 시스템에 기록되니 굳이 내부 사무실에 있을 필요가 없다. 현장에 자주 나가 지도 점검을 하니 낚시어선 선장과 승객과의 소통이 원활해져 만족도가 높아졌다.

편의성과 안전성 강화, 두 마리 토끼 모두 잡았다

나와 부서의 목표는 아예 승선명부를 작성하는 절차를 없애는 것이다. 코로나19로 인해 국민은 QR코드로 정보를 등록하거나 확인하는 것에 거부감이 없고 익숙하다. 이를 접목해 곧바로 신고가 될 수 있도록 최근에 기관 간 협력을 강화했다. 한 번만 정보등록을 해 놓으면 QR코드를 통해 신고해도 해양경찰 시스템에 자동 입력된다. 해수부의 승선예약 앱을 통하든 민간 앱을 쓰든 해양경찰 시스템에 최종적으로 도달되도록 연동작업을 마쳤다.

내년에는 아예 선장의 전화번호를 자동인식해 선박 출입항시스템 정보(현재는 파출소에서 지정)를 알아서 찾아가도록 AI 기능을 강화하고, 선장이 쉬지 않고 무리하게 운항하는 것을 막기 위해서 '충분히 휴식하고 출항하나요?' 시스템 연동 알림 활성화와 캠페인을 통해 안전문화를 만들어 갈 예정이다.

참고적으로 낚시어선 승객 정보는 승선 시에만 안전관리를 위해 추적된다. 공용 스마트폰으로 접수된 파일은 하선 즉시 파기되어 정보유출 염려가 없다. 다만 시스템에 입력된 정보는 각종 민원과 실종자 수색 등 공익 목적으로 1년간 보관 후 자동 파기되도록 조치하는 등 엄격히 관리하고 있다.

운영 측면
해경파출소
승선명부 수기 작성의 번거로움과 불편함, 이용객들의 정보를 충실하게 작성하기 어려운 현실적 제약

구조활동 지체
구조인원 혼란
불완전 정보로 인한 구조활동 지체, 서류상 인원과 실제 인원의 불일치로 현장 구조 간 애로사항 발생

[정부혁신] 바다낚시 승선명부의 전자적 관리 대전환
효과 1
국민의 행정편의 개선
승선명부 신고절차 Speed Up!
이용객 인적정보의 완전성 (무실 누락 X)
효과 2
해양에서의 국민 안전, 생명 확보 증대
하위신고 등 불법행위 50% 감소!
낚시어선 사고 15% 감소!
해상 구조능력 대폭 향상!
효과 3
예산 절감, 환경 보호
기존 시스템 연결/통합 (신규 시스템 개발비용 5억원 절감)
연 기준 18만 장 종이 미사용 =30년생 나무 18그루 보존

1
국민 행정 편의 증진
수기작성한 승선명부를 파출소에 방문하여 직접 제출
수기작성
방문접수
2
대국민 안전 확보
'20년도 이용객 수는 330만명, 사고건수는 227건
330만명
이용객 수
227건
사고건수
※ '20년 1월~9월 기준
3
예산 절감 환경 보호
연간 18만장 종이 사용, 신규 시스템 개발시 5억원 소요
18만장
160만원
종이건수
5억원
신규개발
※ 18만장은 A4용지 72박스 분량으로 약160만원

15
환경부 화학물질안전원

통계조사·실적보고
통합시스템에서
한 번에! 편하게!
제출하세요

사고예방심사1과
공업연구관 **김종우**

사고예방심사1과
공업연구사 **장혜영**

2021
민원제도개선
우수사례집

(사업장 A) "통계조사는 했는데 왜 똑같은 내용을 또 보고해야 하나요? 실적보고가 무엇인가요?"

(사업장 B) "통계조사와 실적보고를 왜 다른 곳에 보고해야 하나요? 중복된 내용이 많고, 같은 환경부에 제출하는 거 아닌가요?"

(사업장 C) "통계조사도 했고 실적보고도 했어요. 이제 정보공개심의 신청도 하라는데 어디서 하는지 모르겠습니다. 그리고 통계조사에서 내가 어떤 내용을 냈는지 기억이 안 나는데 어떻게 하나요?"

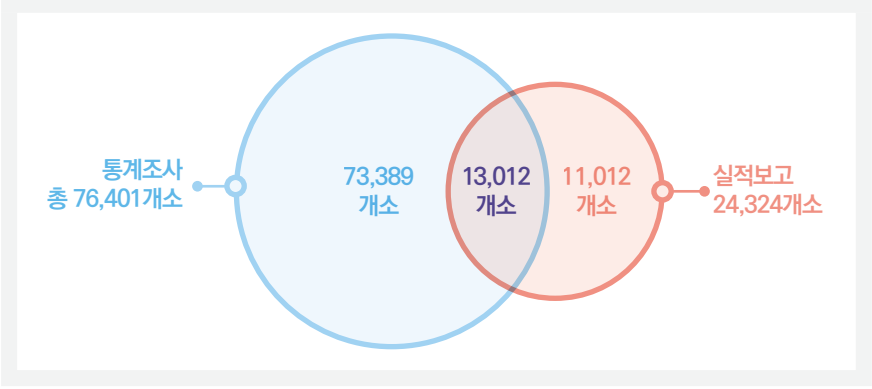
"같은 내용을 왜 다른 곳에 중복해서 내야 하나요?"

화학물질 통계조사와 유해화학물질 실적보고는 다른 목적을 가진 제도입니다. 화학물질 통계조사는 국내 화학물질의 유통량을 파악하여 각종 국제 협약 이행을 위한 기초 자료와 화학물질 사고대응을 위하여 활용되는 중요한 국가 통계입니다. 유해화학물질 실적보고는 유해화학물질 영업허가를 받은 사업장의 취급실적을 보고하는 제도입니다.

화학물질 통계조사 대상 사업장은 올해 76,401개소입니다. 반면에 실적보고 사업장은 24,324개소로 그중 13,012개소가 중복된 내용을 제출하여야 합니다. 제도의 목적은 다르지만 유사한 내용을 제출하여야 하기 때문에 화학물질을 사용하는 사업장에서는 중복 제출에 대한 제도 개선 요청을 꾸준히 해왔습니다.

더군다나 통계조사는 통계청 나라통계 시스템에 제출하고, 실적보고는 화학물질관리협회 실적보고 시스템에 제출하여야 했습니다. 결국 같은 내용을 다른 곳에 중복해서 제출하는 셈이었죠. 이런 사업장의 불편을 해소하기 위하여 환경부는 시행규칙을 개정('21. 4. 1. 시행)하여 통계조사를 제출한 사업장에 대해서 중복 항목에 대한 실적보고를 제출하지 않아도 되게 하였습니다.

| 제4차 통계조사실적보고 대상 사업장 |

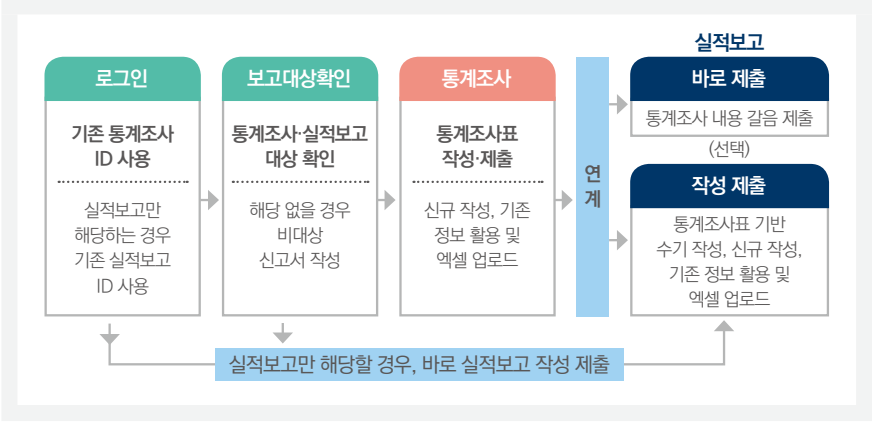


통계조사와 실적보고를 한 번에! 간편하게! “통계조사·실적보고 통합시스템”

환경부 화학물질안전원은 통계조사 제출로 중복 항목에 대한 실적보고 갈음 처리를 위하여 최우선 사항으로 일원화 플랫폼을 구축하기로 하였습니다. 통계청과 화학물질관리협회에서 나누어 관리하던 기존 데이터를 하나로 모으고 통합 플랫폼을 구축하여 사용자가 한 곳에서 조사·보고를 모두 할 수 있게 하는 것을 최우선 목표로 하였습니다. 그 과정에서 사용자 입장에서 최대한 편안하게 시스템을 이용할 수 있도록 우선 순위를 정하여 진행하였습니다. 고려 사항으로 ▲회원정보 통합 ▲기존 데이터 이관 ▲중복 제출 항목 연계였습니다.

기존 회원정보를 활용하여 신규 가입 없이 사용할 수 있도록 통계청 및 화학물질관리협회의 로그인 정보를 그대로 이관하였습니다. 또한 사업장에서 기존에 입력한 데이터를 그대로 불러올 수 있게 하였습니다. 여기에 더하여 기존 입력 데이터를 불러올 수도 있고, 엑셀 파일로 다운로드할 수 있게도 구성하였습니다. 끝으로, 중복 제출 항목을 연계하여 1회만 작성하면 두 개의 서류를 일괄 제출 할 수 있게 시스템을 개선하였습니다.

| 통계조사실적보고 통합시스템 사용 절차 |



통합 시스템을 구축하며 가장 우려했던 점은 시스템 오류와 사용자 증가에 따른 시스템 부하였습니다. 시스템 오류 해결을 위하여 기업들을 대상으로 시범운영을 진행하였습니다. 혹시, 발생할 수 있는 시스템 오류에 대비하여 전담인력을 배치하여 시스템 오류 해결을 위하여 힘썼습니다. 통계조사·실적보고 기간의 사용자 증가에 대비하여 제도 시행 이전 국가정보자원관리원의 협조로 시스템 자원을 확충하였습니다. 하지만, 예상을 뛰어넘어 일일 백만 건이 넘는 트래픽이 발생하였습니다. 즉시 환경부 화학물질정책과와 국가정보자원관리원이 협의하여 시스템 자원을 추가 확충하였고, 사용자 이용에 불편이 없도록 최대한 노력하였습니다.

| 트래픽 발생 건수 |

일자	6. 21.(월)	6. 22.(화)	6. 23.(수)	6. 24.(목)	6. 25.(금)	총합
총 트래픽 발생 건수	1,223,905	1,217,729	1,236,521	1,236,522	1,066,997	5,981,674

'통계조사·실적보고 통합 시스템' 정보공개심의 신청까지 한 번에!

통계조사·실적보고 통합 시스템 구축으로 가장 큰 성과를 거둔 것은 역시, 사업장의 제도이행에 대한 부담 감소일 것입니다. 「화학물질관리법」은 아무래도 사업장 입장에서는 까다로운 규제로 느낄 수 밖에 없습니다. 하지만 다른 두 가지 제도의 중복 항목을 연계하여 한 곳에서 처리할 수 있는 통합 사이트를 구축하면서 사업장에서 느끼는 행정적 비용 및 부담이 감소하였습니다. 통합 시스템의 또 다른 성과 중 하나는 정보공개 심의 신청까지 사업장에서 한 번에! 편하게! 이용할 수 있게 된 것입니다.

통계조사 완료 후 여러 관리법령에 해당하는 유해화학물질에 대하여 대국민 정보공개를 하여야 합니다. 다만, 사업장의 영업 비밀에 해당하는 내용은 정보공개심의를 통하여 비공개할 수 있습니다. 기존에 각각 분리된 시스템 그리고 다른 관리주체에 제출하다 보니 사용자는 통계조사 내용을 어떤 것을 하였는지, 그리고 그중 정보공개심의가 필요한 것이 무엇인지를 수작업으로 진행해야 했습니다. 이런 고충 해결을 위해 일원화 플랫폼을 구축하면서 한 곳의 사이트에서 통계조사, 실적보고뿐 아니라 정보공개심의 신청까지 한 번에 할 수 있게 하였습니다.

| 기존 제도와 신규 통합시스템 비교 |

구분	기존		통합시스템
제출창구 (시스템)			
	통계청	한국화학물질관리협회	화학물질안전원
	조사·보고제도 분리 및 개별 시스템		조사 ·보고의 일원화된 플랫폼
인식체계	없음		사업장 통합 ID 부여
제출방법	다른 제출 시기, 중복 항목 제출		동일 제출 시기, 중복 제출 해소
정책활용	화학물질 정보 분산		화학물질 정보 통합 관리
정보공개 심의신청	사업장 서면 제출		통합 시스템 연계 제출

❶ 행정적 비용 부담 감소	❷ 제도 이행 효율적 관리	❸ 자료 활용도 증가
투입 인력 및 시간 최소화	데이터 검증·관리 및 제도 이행 여부 관리	자료 활용 및 정보공개심의 신청

'통계조사·실적보고 통합 시스템' 사업장 화학안전과 편의를 동시에!

통계조사·실적보고 통합시스템으로 관리주체가 다른 시스템에서 내었던 여러 중복된 자료들을 한 곳에, 한 번에, 편하게 제출할 수 있게 되었습니다. 사업장에서는 제도 이행을 위해 불필요한 비용을 정보공개심의 신청까지 한 번에 할 수 있게 되어 기존 사업장에서 제출했던 자료를 직접 확인하고, 활용할 수 있게 되었습니다.

모두 분리되었던 예전과 달리, 통합 시스템에 접속하면 기존 제출 내역부터 정보공개심의 처리 과정까지 모두 확인할 수 있습니다. 구축 첫해인 만큼 모든 사용자들에게 만족을 줄 수 없었을 것입니다. 사용자 의견을 좀 더 반영하여 모두가 편하게 사용할 수 있는 통합 시스템을 구축하겠습니다.

2021

행정제도·공공서비스 및 민원제도 개선 우수사례집

일상생활 속
행복한 변화,
함께하는 서비스

발 행 : 2022년 1월

인 쇄 : 2022년 1월

발행처 : 행정안전부 민원제도혁신과(☎ 044-205-2412)

주 소 : 세종특별자치시 한누리대로 411

인쇄처 : 덕성기획(☎ 044-864-8863)

행정안전부