발 간 등 록 번 호
11-1741000-000052-14

정부혁신 보다나은 정부



생활 속 변화!
편리함에 따뜻함을 더하다



2020

행정제도·공공서비스 및
민원제도 개선 **우수사례집**



행정안전부



생활 속 변화!
편리함에 따뜻함을 더하다



2020
행정제도·공공서비스 및
민원제도 개선 **우수사례집**



Contents



행정제도·공공서비스 부문

금 상	**일사분란 전국 119구급차 동원** » 소방청	006
은 상	**코로나 블루 극복을 위한 자연친화 공유복지** » 공무원연금공단	012
은 상	**'영수증-마스크 교환 생수(生守) 캠페인'** » 한국수력원자력	020
동 상	**임산부 안심+ 119구급서비스** » 전라북도 소방본부	026
장려상	**교통안전 모바일 앱 '교통안전알리고' 개발** » 서울지방경찰청	032
장려상	**행정정보 공동이용 활성화(운전면허 적성검사 결과공유)** » 도로교통공단	036
장려상	**「언택트 국세행정 플랫폼」 구축** » 국세청	042
장려상	**우리동네 축산물 가격비교 서비스** » 농림축산식품부	050
장려상	**코로나19 피해 농업인 지원 착한 쇼핑** » 농촌진흥청	058
장려상	**공사장 이동식 편의시설(캠핑카) 도입** » 서울특별시 시설관리공단	064
장려상	**사업운영 전략방향 변경(구민과 함께 희망나누기)** » 인천서구 시설관리공단	070
장려상	**복지사각지대에 놓인 학교밖 청소년 지원** » 전라북도	078
장려상	**소상공인 지원·신청체계 간소화** » 전라북도 소상공인희망센터	084







민원제도 부문

대 상	어르신, 주민센터에서 면허 반납하시고 교통카드도 한 번에 받아가세요 » 경찰청	092
금 상	내 자격정보 온택트로 쉽고! 빠르고! 간편하게! » 한국산업인력공단	098
은 상	신분증 넣고 서명만 하면 자동으로 민원신청 완료 » 강원도 횡성군	104
은 상	코로나19 치료제 임상시험 승인기간 단축으로 신속 개발 지원 » 식품의약품안전처	110
은 상	화재 시, 대피약자 구조도우미 재실알림판 ON☆ » 전라남도	118
동 상	쉽고 안전하게, 고령층 퇴직금 로켓 청구 ON » 건설근로자공제회	124
동 상	부처가 하나되어 물거품 위기의 전자상거래 사업을 살리다! » 관세청	130
동 상	영유아 복지서비스, 전국 어디서나 신청! » 보건복지부	136
동 상	토지의 경계를 바르게, 공유토지는 단독으로 토지의 가치를 높인다 » 부산광역시 사하구	142
동 상	전국최초 미리 계산해 보는~「토지지목변경 취득세 가산출 시스템」 » 충청북도 청주시	148
장려상	언택트 시대, 어느 곳에서도 교도소 면회가 가능한 스마트폰 접견 시행 » 법무부	156
장려상	전국 최초, 산·학·관 협업으로 지적재조사 사업에 드론을 띄우다! » 부산광역시	162
장려상	전국 최초 북페이백 서비스 시행으로 희망도서 대출기간 단축 » 서울특별시 서초구	170
장려상	해외에서도 “영사민원24”로 언제 어디서든 민원접수! » 외교부	176
장려상	가설건축물도 드론으로 도로명주소 받을 수 있어요! » 전라남도 강진군	182



생활 속 변화!
편리함에 따뜻함을 더하다

2020

행정제도·공공서비스 및
민원제도 개선 **우수사례집**

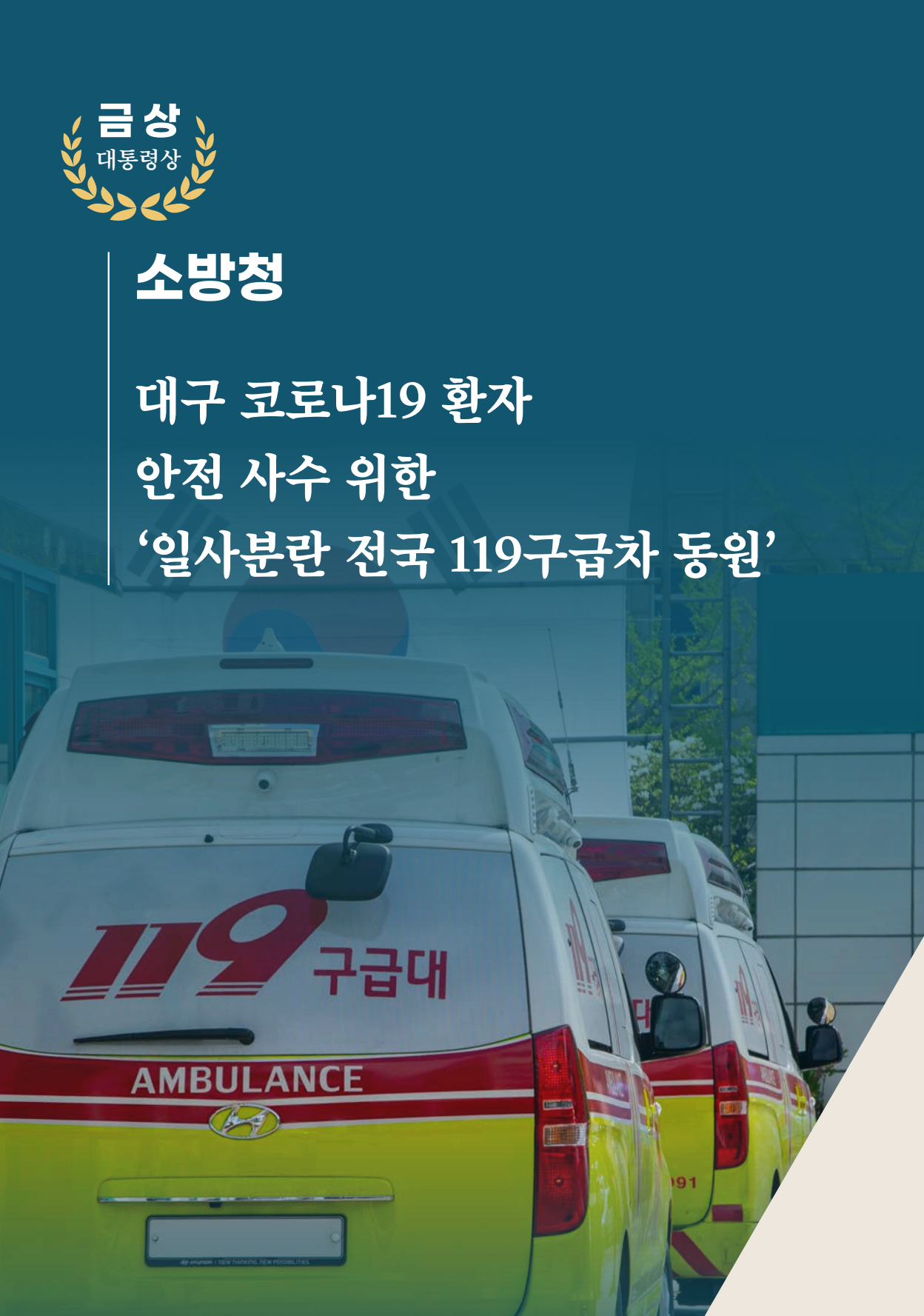
행정제도·공공서비스

소방청
공무원연금공단
한국수력원자력
전라북도 소방본부
서울지방경찰청
도로교통공단
국세청
농림축산식품부
농촌진흥청
서울특별시 시설관리공단
인천광역시 서구시설관리공단
전라북도
전라북도 소상공인희망센터

금상
대통령상

소방청

대구 코로나19 환자 안전 사수 위한 ‘일사분란 전국 119구급차 동원’



2020년 2월~3월의 대구는 코로나19 확진자가 급증하여 확진자를 신속히 병원으로 이송하여 코로나19 전파·감염방지가 급선무였으나, 확진자를 이송 할 119구급차가 턱없이 부족(대구 보유 59대 중 전담구급대 23대) 하였다. 이에 소방청은 대구지역 코로나19 확진자 급증에 따른 시급성 판단, 다수 감염병 환자를 병원이송 지체 현상 방지를 위해 4회에 걸친 '골든타임 전국 소방동원령 발령'으로 일사분란한 지휘체계와 기동력을 활용한 '국가적 차원 총력대응'을 하였다.

또한 대한민국 최초의 119구급차 동원령 추진으로 소방의 응급환자 이송에서 감염병환자 이송 전담까지 적극적 이송주체의 역할 수행과 감염병 확산의 체계적 대응을 위한 소방력·지역별 동원령 기준 마련 전국 소방력 조직적 통제·지휘 등 체계적 대응 역량을 발휘하며 24시간 신속·효율적으로 이송체계를 관리·운영하여 감염병 현장대응 체계를 더욱 더 강화하였다.

····· 소방청, "4회에 걸친 골든타임 동원령 발령"

전대미문의 감염병인 코로나19가 대구지역에 첫 확진자를 필두로 특정 종교단체로의 급속한 확산에 따라 대구소방본부는 119구급차로 확진자 이송을 하였지만 대구소방력(감염병 전담구급대 23대)만으로는 역부족이었다. 이에 소방청은 즉시 감염병 확산의 체계적 대응을 위해 4회에 걸쳐 「전국 소방 동원령」 발령 등 신속한 결단력으로 코로나19 감염 전파 차단에 적극 기여 하였다.

〈 대구 환자 급증에 따른 총 4회 골든타임 동원령 발령 현황 (발생 첫 날 ~ 24일 간) 〉
※ (1차 동원령_2.21.) 6개 시·도 18대 36명 → (2차 동원령_2.28.) 11개 시·도 36대 72명 → (3차 동원령_3.3.) 15개 시·도 117대 234명 → (4차 동원령_3.4.) 15개 시·도 147대 294명〈누적〉

〈 일자별 대구 확진자 및 이송 현황 〉

	2.18.	2.19.	2.20.	2.21.	2.22.	2.23.	2.24.	2.25.	2.26.	2.27.	2.28.	2.29.
확진자누계	1명	11명 (↑10)	34명 (↑23)	84명 (↑50)	154명 (↑70)	302명 (↑148)	443명 (↑141)	499명 (↑56)	677명 (↑178)	1,017명 (↑340)	1,314명 (↑297)	2,055명 (↑741)최대
119이송누계	1명	2명 (↑1)	2명 (↑1)	25명 (↑23)	80명 (↑55)	164명 (↑84)	254명 (↑90)	270명 (↑16)	331명 (↑61)	434명 (↑103)	595명 (↑161)	754명 (↑159)
119이송률	100%	18%	6%	30%	52%	54%	57%	54%	49%	43%	45%	37%
동원령		급증, 부하예상		1차 동원령 발령(18대)						급증	2차 동원(36대)	

	3.1.	3.2.	3.3.	3.4.	3.5.	3.6.	3.7.	3.8.	3.9.	3.10.	3.11.	3.12.
확진자누계	2,569명 (↑514)	3,081명 (↑512)	3,601명 (↑520)	4,006명 (↑405)	4,326명 (↑320)	4,693명 (↑367)	5,084명 (↑391)	5,381명 (↑297)	5,571명 (↑190)	5,663명 (↑92)	5,794명 (↑131)	5,867명 (↑73)
119이송누계	905명 (↑151)	1,193명 (↑288)	1,588명 (↑395)	2,059명 (↑471)	2,265명 (↑206)	2,784명 (↑519)	2,961명 (↑177)	3,545명 (↑584)	4,105명 (↑560)	4,532명 (↑427)	4,870명 (↑338)	5,237명 (↑367)
119이송률	35%	39%	44%	51%	52%	59%	58%	66%	74%	80%	84%	89%
동원령			3차 (117대)	4차 (147대)	감염병환자 이송 총력, 확진자 감소							

····· 대규모 소방력 통솔 등 실무상 어려움 극복

42일간 전례가 없던 감염병과의 사투로 장기간 대규모 소방력 운영 및 대응에는 나날이 새로운 문제가 닥쳐왔다. 먼저 대규모 소방력(구급차 170대, 구급대원 340명)을 통솔하기 위하여 제1자원집결지와 제2자원집결지 운영, 감염환자 이송체계(Conveyor System) 및 감염관리체계 정립, 구급차(170대) 관리의 어려움은 소방청 번호 부여로 해결하였지만, 차량 정비는 직원들의 힘만으로 안되었기에 유관기관(현대자동차 외 3개업체)의 협조로 매일 무상점검을 실시 출동태세를 확립하였다. 카카오톡 '코로나코로나 방'을 개설하여 실시간 소통으로 동원 소방대원들의 애로사항을 해소하였다.

한국인은 밥심으로 일하는데 제때에 끼니 해결도 어렵고 겨울이 채 가시지 않은 2월~ 3월의 차가운 기온속에서 도시락으로 대원들의 배를 채우게 하기에는 너무도 미안하여 KT와 대한적십자사의 협조로 따뜻한 급식 제공을 추진하였다.

또 구급대원들은 생리적 해결에 어려움을 겪었다. 자원집결지에는 간이화장실을 설치하여 화장실 보충을 하였지만, 보호복 착용 상태로 고속도로 휴게소 및 화장실 사용불가(추가적 감염 및 시민 이용객 불안감 조성 우려)로 장거리 이송 시에는 아예 기저귀를 차고 확진자 이송에 나서는 등 투혼을 펼쳤다.(이동거리 하루 평균 200 ~ 700km)

그러나 무엇보다도 대원들을 힘들게 한 것은 보이지 않는 바이러스에 대한 공포와 감염에 대한 두려움을 극복하는 것이었다. 자원집결지에 심리상담사와 휴게 버스 등 배치로 대원들의 심리적·정신적 안정을 위해 부단히 노력하였다.



〈 환자이송체계 구축 〉

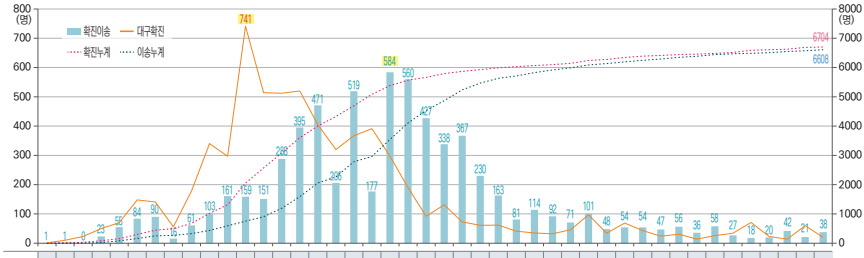


〈 감염관리체계 구축 〉

····· 전국 동원령 발령 및 그간 주요성과

소방 동원령 발령으로 전국의 구급차 147대와 구급대원 294명을 대구로 집결시켜 동원령이 해제되는 4.2까지(42일간) 철저한 감염관리와 소독으로 활동대원 중 단 한명도 코로나19 감염된 사례가 없었으며 총 확진자 6,704명 중 6,608명(98.5%)을 병원과 생활치료센터로 안전하게 이송*하여 대구시민의 안전과 코로나19 전파 방지에 중추적 역할을 하였다.

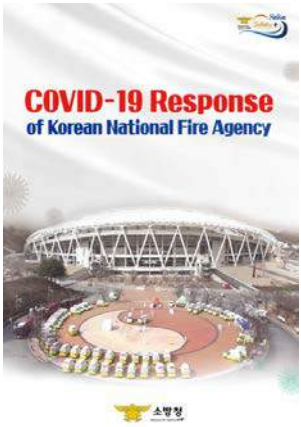
* (2.18~4.1.까지) 총 확진자 6,704명 중 119구급차 6,608명 이송(98.5%) 이중 동원구급대 5,042명 이송(76.3%)



	2/18	2/19	2/20	2/21	2/22	2/23	2/24	2/25	2/26	2/27	2/28	2/29	3/1	3/2	3/3	3/4	3/5	3/6	3/7	3/8	3/9	3/10	3/11	3/12	3/13	3/14	3/15	3/16	3/17	3/18	3/19	3/20	3/21	3/22	3/23	3/24	3/25	3/26	3/27	3/28	3/29	3/30	3/31	4/1
확진이송	1	1	0	23	55	84	90	16	61	103	161	159	151	288	395	471	206	519	177	584	560	427	338	367	230	163	81	114	92	71	101	48	54	54	47	56	36	58	27	18	20	42	21	38
대구확진	1	10	23	50	70	148	141	56	178	340	297	741	514	512	520	405	320	367	391	297	190	92	131	73	61	62	41	35	32	46	97	34	69	43	24	31	14	26	34	71	23	14	60	20
확진누계	1	11	34	84	154	302	443	499	677	1017	1314	2055	2569	3081	3601	4006	4326	4693	5084	5381	5571	5663	5794	5867	5928	5990	6031	6066	6098	6144	6241	6275	6344	6387	6411	6442	6456	6482	6516	6587	6610	6624	6684	6704
이송누계	1	2	2	25	80	164	254	270	331	434	595	754	905	1193	1588	2059	2265	2784	2961	3545	4105	4532	4870	5237	5467	5630	5711	5825	5914	5988	6089	6137	6191	6245	6292	6348	6384	6442	6469	6487	6507	6549	6570	6608

〈 대구시 일자별 확진환자 발생 및 이송현황 〉

소방청은 세계 42개국 관계기관에서 900여명이 참가한 온라인 세미나를 개최 대구 코로나19 사태 대응뿐만 아니라 대한민국 전역에서 119구급대의 코로나19 감염병 환자 이송 사례를 발표하는 한편 중앙부처와 합동으로 K방역 영문판 제작을 하여 해외에 까지 홍보 하는 등 K방역의 위상을 전 세계에 널리 알렸다. 또한 코로나19 환자이송 대응 매뉴얼 정립 및 홍보 동영상을 제작하여 배포하여 전국 119구급대가 통일된 매뉴얼로 감염병에 대처할 수 있도록 길잡이 역할을 하였다.



〈 코로나19 대응 영문판 〉

…… '출입관문(인천공장)에서 부터 코로나19 원천봉쇄 → 감염병 대응체제 강화'

소방청은 지금도 인천공항 지원단(119구급차 16대와 구급대원 76명)을 파견하여 출입관문에서 부터 코로나19 원천봉쇄에 앞장 서 활동중이며 그동안 코로나19 유증상 입국자 38,448명을 이송하였다. 또한 지난 5.20부터 학생 유증상자 및 확진자 등을 전국의 119구급대가 3,490명을 선별진료소 또는 병원으로 이송하는 등 전국적으로 94,426명의 (9.30.기준) 환자를 이송하였으며, 앞으로도 소방청은 소방이 응급환자이송 에서 감염병환자 이송 전담까지 적극적 이송주체의 역할 수행으로 감염병 현장대응 체계를 더욱 더 강화해 나가고 있다.

은상
국무총리상

공무원연금공단

코로나블루,
자연친화 공유복지로 치유!







강홍우
공유복지실 차장



현기룡
공유복지실 대리

2020년, 코로나19로 국민 모두가 옴짝달싹 못하고 있다. 집 안에서만 머물러야 하는 이들이 간절히 원하는 것은 이전과 같은 '평범한 생활'이다. 평범함이 특별하게 여겨지는 요즘, 코로나 블루 치유방법은 은퇴자 공동체 마을, 공공기관 휴양연수시설에서 자연과 함께하며 공유복지를 누리는 것이다.

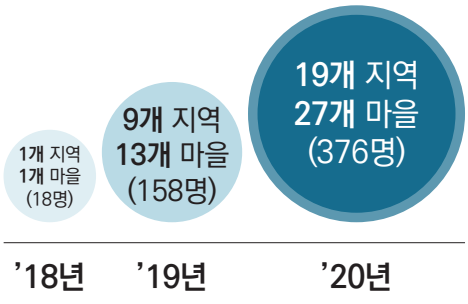
····· 귀농귀촌, 일단 '은퇴자 공동체 마을'에서 살아보고 정하자!

코로나19 때문에 몇 달을 아파트 베란다에서만 바깥 구경을 하던 나공직 씨. 1년 전에 은퇴한 그는 본의 아니게 집에 갇힌 신세가 됐다. 염려했던 퇴직증후군보다 코로나블루를 겪지 않을까 걱정이다.

퇴직 후 '시골에서 살고 싶다'는 소망을 가지고 있던 그는 지방을 다니며 집을 알아보러 다녔지만 현장조사 6개월 만에 귀농귀촌의 꿈을 저버릴 수밖에 없었다. 이유는 거주지를 정하는 것이 녹록지 않았기 때문이다. 그러던 어느 날, 나공직 씨는 공무원연금공단으로부터 문자메시지를 받았다. 은퇴자 공동체 마을의 입주자를 모집한다는 내용이다.

은퇴자 공동체 마을은 농촌의 빈집, 폐교 등 유휴 공간을 이용하여 귀농귀촌 희망자들이 체험할 수 있는 곳으로, 공무원연금공단이 2018년 시범사업을 시작했다. 시범마을을 조성하기 전, 공단 직원들은 전국에 산재한 농촌 빈집을 조사하기 위해 현장을 돌아다녔다. 공동체 마을을 형성하기 위해서는 빈집들이 밀집된 지역이 필요했지만, 막상 농촌에 가보니 빈집들이 군데군데 있었다. 게다가 공동체 마을 입주자를 위한 운영 프로그램도 없었다.

빈집만 조사해서는 안 되겠다 싶어 폐교를 알아보기로 하고, 공무원연금공단이 위치한 제주지역부터 현장조사에 나섰다. 제주 서귀포시에 있는 폐교(무릉동 분교, 1994년 폐교)를 찾아내 시범마을로 정하고, 제주특별자치도농업기술원, 서귀포서부보건소, 마을회 등과 협업을 통해 운영프로그램을 개발하여 2018년 10월부터 3개월간 시범운영을 했다.



〈 은퇴자 공동체 마을 연도별 마을 및 입주자 현황 〉



〈 전국 은퇴자 공동체 마을 현황 〉

그 결과, 귀농귀촌 및 공동체 체험을 희망하는 공무원연금생활자가 많고 귀농귀촌에 필요한 농업기술 교육 욕구와 단기적인 농촌체험 수요가 있음을 확인했다.

공단의 사업 취지에 공감하는 지방자치단체가 늘어나면서 2019년에는 문경·거창 등 9개 지역 13개 마을로 확대했고, 2020년에는 2~3개월 단기체험형과 8개월 장기체험형, 1년 정주형으로 거주기간을 다양화시키는 한편 19개 지역 27개 마을로 확대하여 운영하고 있다.

은퇴자 공동체 마을은 100세 시대에 웰에이징을 지원하는 사업인 동시에 입주자들이 현장에서 마을 일손돕기 봉사활동을 펼치고, 지역특산물 판로 지원을 함으로써 도농상생의 이점도 있다.

무엇보다 이 사업을 통해 농촌 빈집 등을 활용함으로써 자원낭비를 방지했을 뿐만 아니라 은퇴자들이 지역에서 총 10억원 상당의 소비활동을 하면서 지역경제 활성화에도 도움을 주었다.

이와 같이 은퇴자 공동체 마을은 은퇴자뿐만 아니라 지자체, 농촌 마을 등 이해관계자 모두에게 도움이 되며, 농촌 빈집 등 유휴공간을 활용하기 때문에 정부 예산이 투입되지 않는다는 장점이 있다.

····· 지자체·공공기관 휴양연수시설에서 힐링을 누리다

나공직 씨의 아내 오미자 씨. 그는 평생 공직자의 아내로 산 덕에 알뜰함이 몸에 배어 있다. 올해가 환갑인 그는 남편과 1박2일의 여행을 계획하고 있다. 하지만 호텔을 예약하려해도 연말이라 쉽지 않을 뿐더러 비용이 만만치 않았다. 이를 지켜보던 남편 나공직 씨, 솔루션을 제시한다. 바로 제주대학교 연수원에서 머물자는 것이다. 제주대학교 직원도 아닌데 제주대학교 연수원에서 숙박을 할 수 있다고?

전국의 각 지역에는 지자체나 공공기관 등의 휴양·연수시설이 산재해 있다. 그런데 이러한 시설들은 각 기관의 교육이나 워크숍이 있거나 여름 휴가시즌 등 특정 시기를 제외하면 가동률이 높지 않은 편이다.

공무원연금공단은 이러한 점에 착안하여 유휴시설의 활용도를 높일 수 있는 방안을 모색하기 시작했다. 단, 별도의 기금이 투입되지 않아야 한다는 것이 전제조건이었다. 이름하여 '기금 투입 없는 복지서비스 제공을 위한 지자체, 공공기관 휴양·연수시설의 공동이용' 이다.

이에 따라 2018년부터 전국에 산재된 휴양·연수시설의 운영기관과 협력하여 97개 기관이 보유한 166개 연수시설 현황 등 기초자료를 조사·수집했으며, 이를 토대로 휴양·숙박시설로 활용할 수 있는 65개 시설을 선정하여 소관 운영기관과 개별 접촉하여 공동이용을 위한 협의를 진행했다.

협의과정에서 이제까지 소속 직원들만 이용하던 시설을 외부인에게 개방하는 것에 대해 거부감을 보이는 경우가 많았으며, 어떤 기관은 노동조합에서 조직적으로 반대하기도 했다. 그럼에도 불구하고 공단에서는 유휴시설의 공동이용을 통한 자원의 효율적 활용 취지를 설명하고 각 기관의 수익증대에도 도움이 된다는 점 등을 적극적으로 설명했다.

그 결과, 공단의 사업취지에 공감하는 우정사업본부를 비롯하여 제주대학교, 한국산림복지진흥원 등이 공단과 업무협약을 맺고 해당 기관의 시설을 유휴시기에 전·현직 공무원이 사용할 수 있도록 개방했다.

〈 휴양연수시설·공제연금기관협의회 추진현황과 운영실적 〉

	추진현황	운영실적
휴양연수시설 공동이용	자연휴양림, 제주대학교연수원 등 **7개 기관 208개 시설**	**2019년 1,122실 → 2020년 541실** (코로나19로 인한 시설 폐쇄로 운영실적 감소)
공제연금기관 협의회	사학연금, 지방행정공제회 등 **8개기관 18개 숙박·체육시설**	**2019년 3,818명 → 2020년 5,675명**

또한 사립학교교직원연금공단, The-K 한국교직원공제회 등 8개 공제연금기관에도 각 기관별 복지시설의 개방·공유를 제안하여 숙박·체육 시설 등 전국 18개 시설의 공동이용을 시행했다. 앞으로도 공무원연금공단은 휴양·연수 시설의 개방·공유를 지속적으로 추진할 계획이며, 공동 이용을 통한 통합 예약시스템 구축 등 효율적 관리운영체계를 마련할 계획이다.

····· 공유복지, 대한민국 새로운 모델이 되다

공무원연금공단이 추진하고 있는 은퇴자 공동체 마을과 지자체·공공기관 연수시설 공동이용의 공통점은 별도의 정부 예산을 투입하지 않고 유휴시설을 적극 이용토록 하여 자원이용의 효율성 증대와 국민들의 복리증진에 기여한다는 점이다.

이러한 새로운 복지모델은 공무원연금공단에서는 '공유복지'라고 지칭하고 있다. '공유복지'란 공공기관이 기존 유휴자원을 활용, 나눔과 공동체 정신으로 경제적 가치뿐만 아니라 사회적 가치를 창출하는 복지서비스로 정의할 수 있다. 사적 이익을 추구하는 '공유경제'와는 다른 개념으로 국내에서는 다소 생소한 개념이지만, 공무원연금공단은 앞으로 이용대상자를 전 국민으로 확대하여 대한민국 국민이라면 누구나 이 서비스를 누릴 수 있도록 할 것이다.

특히 코로나19로 인해 3密(밀폐, 밀접, 밀집)을 회피, 교류단절에 따른 고립과 우울감을 해소하기 위해 도시를 떠나고 싶어 하는 국민들이 스스럼없이 편하게 이용할 수 있는 '자연친화 공유복지사업'은 코로나블루를 치유할 수 있는 새로운 복지모델이 될 것으로 전망된다.

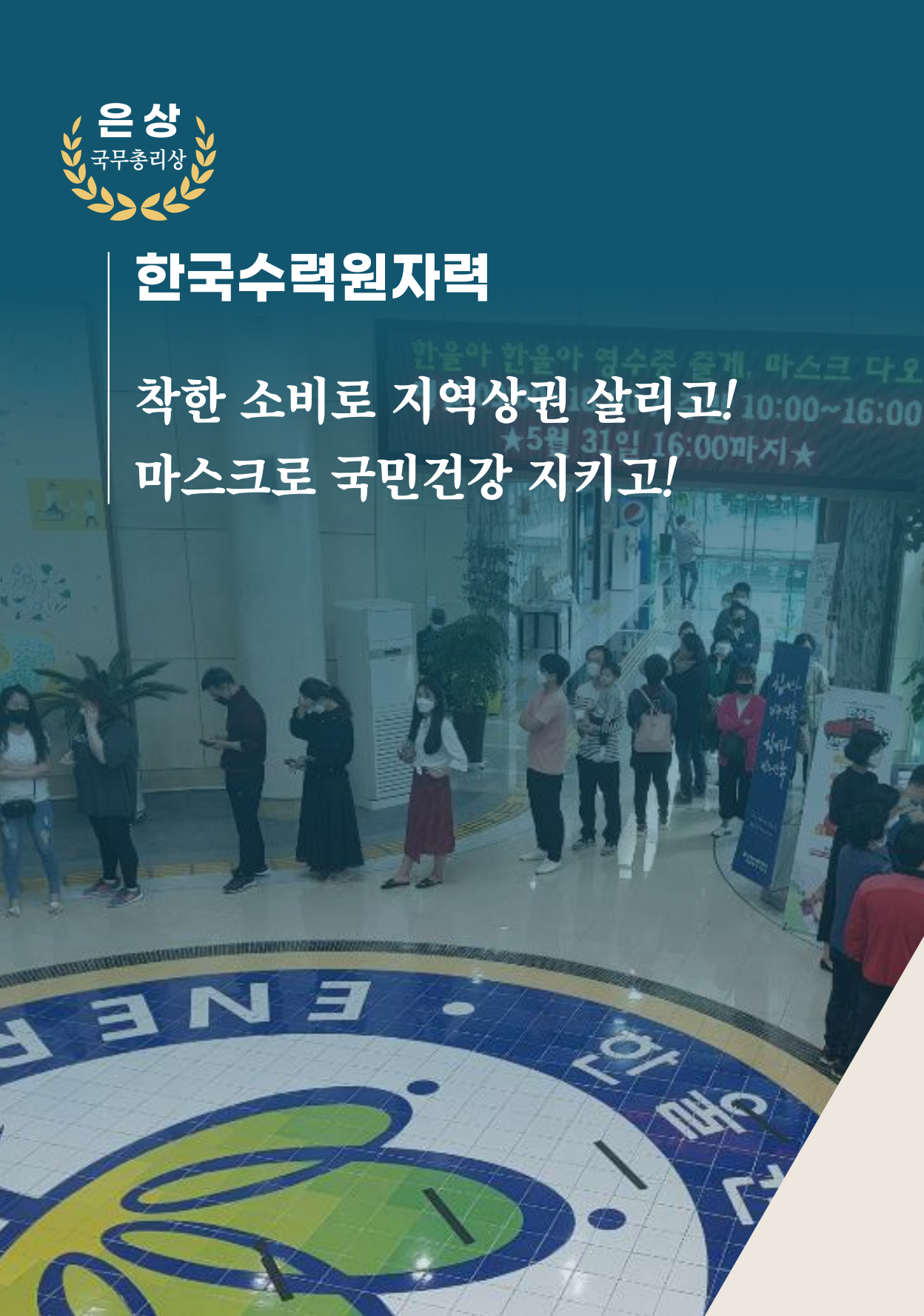

코로나 블루
자연친화 공유복지로 치유!
연금가족에서 전국민으로 확대
새로운 복지모델
은퇴자 공동체 마을
(2~3개월, 10개월)
휴양연수시설 공동활용
(1주일 이내)
휴양림·별빛캠프 등
(1~2일)
공무원연금공단

〈 코로나블루 극복 〉

은상
국무총리상

한국수력원자력

착한 소비로 지역상권 살리고!
마스크로 국민건강 지키고!







"안 그래도 최근 몇 년간 불경기였는데 요샌 정말 장사 접어야 하나 싶어요. 코로나19 터지고 나서 사람들이 밖에 다니질 않으니 마수걸이 하기도 힘드네요. 손님 보는 게 하늘의 별따기에요. 매달 월세는 꼬박꼬박 나가는데 매출은 오를 기미가 안보이고... 너무 막막하네요."

- (지역상인A)

"생전 마스크 쓸 일 없었는데 코로나 때문에 온 가족이 다 쓰고 다녀요. 우리 집은 식구가 많아서 한 달에 마스크 사는 비용도 꽤 부담이 되네요. 마스크 쓰는 게 코로나 예방에 가장 효과가 좋다니 안 쓸 수도 없고..."

- (지역주민B)



장극중
한울본부
홍보부 부장(기술파트장)



이정은
한울본부
홍보부 대리

…… “코로나 때문에 장사가 너무 안돼요…” “마스크 사기 힘들어요…”

코로나19 사태가 길어지면서 우리의 일상에도 많은 변화가 찾아왔다. 손세정제를 비롯한 방역물품은 더 이상 병원에서만 쓰는 물건이 아닌 일상이 됐다. 특히 감염 예방을 위해 꼭 필요한 마스크는 올해 초 전국에 구매 대란을 일으킬 만큼 필수품으로 자리 잡았다. 또 사회적 거리두기를 위해 바깥보다는 집에서 시간을 보내는 이들이 많아졌다. 거리에 유동인구가 사라지고 사람들의 소비가 줄어드니 자연스레 경기도 가라앉으면서 소상공인들의 어려움은 날이 갈수록 커지고 있다.

…… “영수증 버려드릴까요?” “아뇨, 한울원자력본부에서 마스크로 바꿔준대요!”

한국수력원자력(주) 한울본부는 어려움을 겪고 있는 지역 소상공인을 돕고 지역사회 코로나 확산 예방에 기여하기 위한 방안을 고민했다. 그 결과 지역 상가를 이용하고 받은 영수증을 가져오면 KF94 마스크로 바꿔주는 영수증-마스크 교환 캠페인을 기획했다. 지역 상가를 이용하고 받은 영수증을 코로나 시국에 가장 필요한 물품인 마스크로 바꿔주면 위축된 지역경제도 살리고 감염병 확산 예방에도 기여할 수 있다고 봤기 때문이다.



〈 영수증-마스크 교환 이벤트 〉

2020년 4월 말부터 한 달간 인근 지역 상가를 이용하고 받은 3만원 이상 영수증은 KF94 마스크 1장으로, 6만원 이상은 2장으로 교환해 주었다.

캠페인을 추진하며 가장 어려웠던 점은 마스크 수급이었다. 캠페인 시작 며칠 후 이태원 클럽발 코로나 재확산으로 예상보다 많은 인파가 몰린 탓에 준비했던 마스크 물량이 계획보다 금방 동이 나버린 것이다. 거기에

코로나19의 영향으로 전 국민의 온라인 구매량이 늘고 택배 물량도 증가하면서 주문한 마스크가 제때 도착하지 않았다. 그렇다고 마스크를 얻기 위해 찾아온 국민들의 발걸음을 외면할 수는 없었다. 고심 끝에 원자력발전소 내 응급의료지원센터(REMC)에서 발전팀용 비상 마스크를 빌려 우선 국민들에게 제공하고 이후 택배가 도착하면 그만큼을 센터에 되돌려 주는 방식으로 문제를 해결하였다.



〈 마스크를 교환하기 위해 줄 선 사람들 〉

…… '지역경제 활성화, 지역사회 코로나 예방' 두 마리 토끼를 한번에.

실제로 영수증-마스크 교환 캠페인은 지역주민들로부터 큰 호응을 얻었다. 지역경제 활성화라는 선한 취지와 마스크라는 적절한 보상은 소비자의 구미를 당기기에 충분했다. 마스크 교환처인 한울원전 홍보관은 식당이며, 마트, 전통시장을 이용하고 받은 영수증을 들고 온 방문객으로 연일 장사진을 이뤘다.



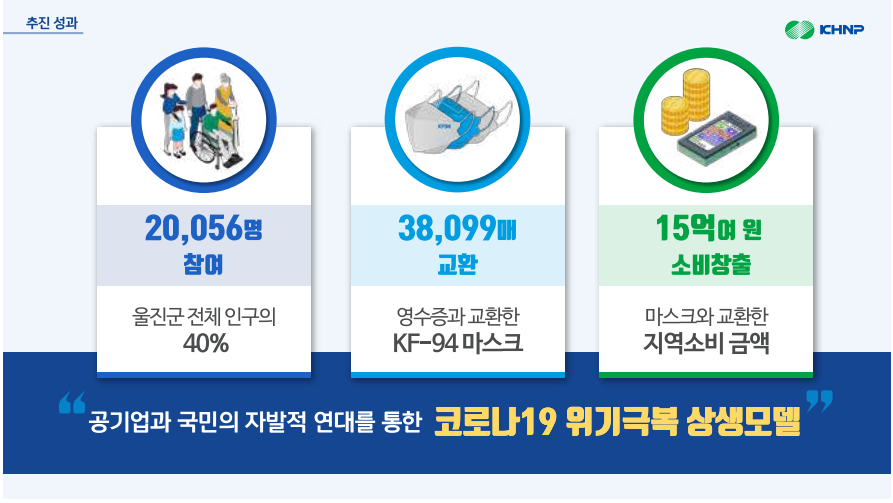
〈 캠페인 당시 현장 사진 및 뉴스 〉

한 달간 캠페인에 참가한 인원은 약 20,000여 명으로, 이는 울진군 전체 인구의 약 40%에 해당한다.



〈 마스크를 받고 즐거워 하는 사람들 〉

영수증-마스크 교환 캠페인은 지역 주민들의 소비 패턴도 바꿨다. 3만원 이상의 영수증은 마스크 1매로, 6만원 이상은 2매로 바꿀 수 있다 보니 교환조건을 맞추기 위해 밥 먹으러 식당에 갔다가 김밥 한 줄을 더 시키거나, 시장에 가서 장바구니에 대파 한 단을 더 담았다. 뿐만 아니라 다른 지역의 대형마트를 이용하기보다 가까운 동네마트나 전통시장을 찾는 지역 주민들도 늘어나면서 지역경제에 점차 활기가 돌기 시작했다. 이렇게 캠페인에 참가한 주민들이 마스크와 바꿔간 지역상가 영수증 금액은 약 15억여 원으로 메마른 지역경기를 적시는 단비 역할을 톡톡히 했다.



〈 주요 추진성과 요약표 〉

…… '영수증-마스크 교환 캠페인' 공공기관 지역상생에 새로운 방향을 제시하다.

한국수력원자력의 '영수증-마스크 교환 캠페인'은 코로나19로 침체된 지역경제를 살리고 지역사회 생활 방역에도 기여했다. 나아가 지역주민, 지역상가와 함께 힘을 합쳐 위기를 극복하면서 공공기관 지역상생의 새로운 방향을 제시했다. 코로나19는 우리 사회의 많은 부분을 변화시키고 있다. 그 변화의 최전선에서 고통받고 소외되는 이들은 없는지 돌아보고 살펴야 할 때이며 이는 정부·지자체의 책임일 뿐 아니라 공기업으로서 사회적 책임이자 공공성 회복의 첫걸음이라 생각한다. '영수증-마스크 교환 캠페인'을 1회성 이벤트로 치부하기보다 코로나19와 같은 지역사회 위기가 닥쳤을 때 공기업으로서 어떻게, 무엇을 해야 하는지에 대한 모범 사례로 봐주기를 희망한다. 앞으로도 한국수력원자력은 국민과 함께 하는 공기업으로서 지역 공동체 구성원과 진정성 있는 상생을 위해 최선을 다할 것이다.



동상
행안부장관상

전라북도 소방본부

임산부 안심+
119구급서비스



"저출산·고령화로 시·군·구 약 40% '소멸위험'...대도시로도 확산" 전국 시·군·구 10곳 가운데 4곳이 저출산·고령화로 인구가 줄어 지역 자체가 소멸할 위험에 처했다는 조사 결과가 나왔다. 13일 한국고용정보원의 고용동향 브리프 7월호에 실린 이상호 연구위원의 '한국의 지방소멸 2018' 보고서에 따르면, 올해 6월 기준으로 전국 228개 시·군·구 중 '소멸위험 지역'은 89곳(39.4%)으로 조사됐다." (연합뉴스 2018. 8. 13.)

"전북의 전주-익산-군산을 제외한 모든 지자체가 소멸위기지역인데, 금년에 완주군이 진입했다. 임실은 소멸지수가 0.187로 고위험군, 진안-무주-장수-순창-고창-부안 등도 위험지수가 0.2대로 고위험 군에 들어 이만저만 걱정이 아니다." (전북일보 2020. 10. 8.)



라명순
구조구급과 구급팀장



오영국
구조구급과 주무관

…… 저출산 극복의 일환으로 (임신)출산 관련 의료사각지대의 취약계층을 위한 지원방안은 없을까?

최근 3년간 전국 합계출산율을 살펴보면 2017년(1.15명), 2018년(1.04명), 2019년(0.97명)으로 지속적으로 감소추세이고, 특히 전북의 경우는 2017년(1.05명), 2018년(0.98명), 2019년(0.92명)으로 그 감소 속도가 더 가파르다. 2019년 지방 소멸위험지수는 전북(0.53)이 전남·경북에 이어 세 번째로 높으며, 임실군, 무주군 등 도내 11개 시·군이 소멸위험 지역에 포함된다.

구 분		소멸위험지수 (20~30세 여성 인구수 / 65세 이상 고령 인구수)
소멸위험 매우 낮음		1.5 이상
소멸위험 보통		1.0~1.5 미만
주의 단계		0.5~1.0 미만
소멸위험지역	소멸위험진입 단계	0.2~0.5 미만
	소멸고위험 지역	0.2 미만

또한, 전북 도내 14개 시·군 중 부안, 순창 등 7개 군에 분만시설이 없어 먼 거리까지 출산을 위해 이동해야 하는 등 의료 사각지대가 존재한다. 이러한 저출산 상황을 개선하고자 전라북도에서는 취약계층 임산부에게 교통비 지원 복지서비스를 추진하는 등 많은 노력을 기울이고 있다.

이러한 노력과 함께 전북소방본부에서는 분만의료 취약계층에게 더 가까이 다가가는 서비스 제공으로 안심하고 출산 준비를 할 수 있는 환경을 조성하여 저출산 문제를 적극적으로 해소하기 위해 본 서비스를 추진하게 되었다.





····· 의료사각지대 해소를 위한 “임산부 안심+ 119구급서비스”

먼저, 원활한 서비스 추진을 위해 유관기관(보건의료과, 다누리콜센터, 시·군 보건소 등) 업무협의(‘19.12월)를 통해 초안을 수립(‘19.12월)하였으며, 서비스 시행 전 발생할 수 있는 문제점 등을 사전 검토하기 위해 개선안에 대한 의견수렴을 통해 최종 시행 방안을 수립하였다(‘20.1월).

2020년 1월부터 구급 전문가(간호사, 1급 응급구조사)를 활용, 출산을 전·후한 진통, 진찰 등으로 인한 병원 이송지원 업무 추진하여 임산부에게 필요한 맞춤형 119 구급서비스를 제공하게 된다.



〈서비스 진행 절차〉

서비스 등록·신청	임산부(정보) 등록	119구급서비스*
· 119 전화 신청 · 보건소 등 신청서 제출	· 119상황실 정보시스템에 임산부 정보등록	· 신고시 임산부 자동 확인 · 119 특별이송 서비스 제공

* 119종합상황실 정보시스템에 저장된 등록정보를 출동 구급대에 즉시 제공 (이름/나이, 보호자 연락처, 혈액형, 초산여부, 출산예정일, 진료/출산병원 등)



사전 준비 | 환자 접촉 및 이송 | 안심 출산

…… 임산부에 최적화된 맞춤형 119구급서비스 제공!

첫 번째로, 언론홍보(방송, 신문), 배너 설치 및 리플릿(신청서) 4,000부를 제작하여 보건소·동/면사무소·다누리 콜센터 등에 배포하여 도민을 대상으로 서비스 홍보를 하였다.

두 번째로, 산부인과 전문의 또는 구급지도의사 등을 강사로 초빙하여 구급 전문가(간호사, 1급 응급구조사)에게 2회(년) 이상의 임산부 전문처치 교육 실시로 긴급상황 대처능력 향상 등 이용자인 임산부가 안심하고 이용할 수 있는 서비스 제공을 위해 노력하였다.

세 번째로, 해당 지역 구급대에 임산부 관련 구급물품(의료용 흡인기, 외과용 수술포, 태반 수거용팩 등 14종 26세트)을 배치 및 다문화 가정 임산부를 위한 3자 통화 서비스를 이용하여 만일의 상황에 대비하였다.

마지막으로, '코로나19' 상황을 감안하여 서비스 신청자에게 보건용 마스크 2,400점을 배부하여 임산부의 건강관리를 위해 노력하였다.



〈서비스 등록 / 이용 현황〉

• 등록인원 : 완주, 임실, 순창 등 321명

합 계(명) ('20.11월 기준)	완주	임실	순창	남원	부안	진안	장수	무주	기타
321	3	2	14	201	83	3	4	6	5

• 이송인원 : 85명

합 계(명) ('20.11월 기준)	출 산	분만진통	질출혈	복통	어지러움	기타
85	2*	28	11	17	3	24

* 의료기관 도착시 출산 1명, 가정 내 출산 1명

〈주요 개선사항〉

시행 전	시행 후
• 임산부 병력정보 부재로 맞춤형 처치 불가 • 응급상황 시에만 가까운 병원 이송 • 다문화 가정 임산부 통역 어려움	• 환자정보 활용 임산부 맞춤형 응급처치 가능 • 출산 시 등 임산부가 원하는 병원으로 이송 • 국적에 맞는 3자 통화서비스로 즉시 통역

····· 앞으로의 개선 계획은?

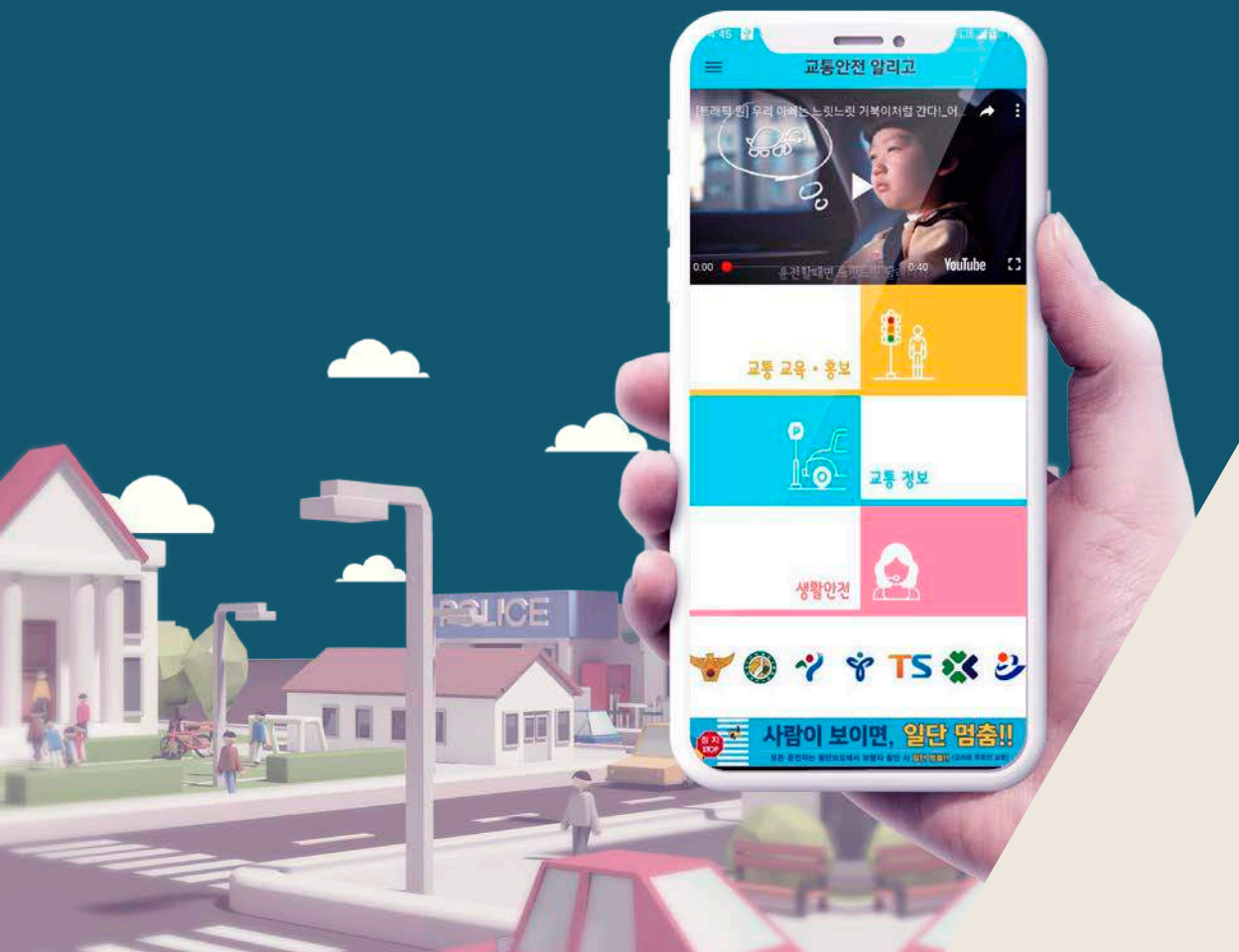
현재는 도내 분만의료 시설이 없는 7개 시·군에 대상으로 서비스가 이루어지고 있으나, 2021년도 부터는 도내 전체를 대상으로 범위를 확대할 예정이다.

또한 이용자에 대한 이용 전·후 서비스 만족도 조사 등을 통해 서비스 개선 해야할 점은 없는지 주기적으로 관리 추진할 계획이다.

장려상
행안부장관상

서울지방경찰청

스마트폰 앱,
‘교통안전 알리고’ 활용
비대면 교육·홍보



365일 24시간 언제, 어디서나 교통안전 교육 시스템 운영

유래없는 코로나19 발생에 따라 교통안전 집체교육이 전면 중지되었고 이에 대한 혁신적인 아이디어가 필요했습니다. 교통사고를 줄여 교통피해자의 고통이 최소화되었으면 하는 마음으로 비대면 교육·홍보 모바일앱 '교통안전 알리고'를 개발하였습니다.



주용준
교통안전과 경위

…… “교통안전 교육·홍보의 시작과 끝은 교통안전알리고만 있으면 됩니다!”

코로나19 발생에 따른 교통안전교육 및 활동의 집합적 대면 교육홍보 활동 중단으로 스마트폰을 활용한 비대면 교육시스템 및 자료공유가 필요하여 교통안전 알리고 앱을 제작 운영하였습니다.

* 참여: 서울지방경찰청, 서울시, 서울시교육청, 한국교통안전공단, 도로교통공단, 서울녹색어머니, 손해보험협회

…… “교통안전 교육홍보 백과사전!”

교통안전알리고 앱에는 교육·홍보와 관련된 영상 및 학습자료 등 현재 2,500여건이 게시되어 있습니다. 홍보영상, 유관기관 링크, 교육·홍보, 네이버 교육카페로 연동되며 교육콘텐츠 다양화를 위해 교육 영상(어린이, 어르신, 사업용, 이륜차, 음주운전 등)을 제작할 예정입니다.

※ NAVER 교육홍보카페(https://cafe.naver.com/koreatrafficpolice): 서울지역 31개 경찰서 교육·홍보 담당 경찰관과 서울지역 30개 지회 녹색어머니회원(15만명)의 교통안전 활동사항을 공유합니다.

…… “교통안전알리고 앱의 활용 절차”

구글 플레이스토어	다운로드 및 메인 화면 선택	교육자료이동	카페에서 교육자료 활용
① 교통안전알리고 (검색) →	② 앱 다운로드 ③ 메인화면 ④ 교육·홍보 →	⑤ 교육자료 더 알아보기 →	⑥ 교통안전 교육·홍보 자료의 맞춤형 가능

…… "등록 및 안내 화면"



앱 대표 아이콘



다운로드 후 메인화면



네이버 교육카페

…… "최근 5년간 사건 사고 현황" (2020년 기준)

- 교통사고 사상자 : 최근 5년 20,228명 사망(년간 사회적 비용: 28조원)
- 최근 5년 동안 블랙 아이스 등 결빙사고는 6,500여 건, 199명 사망(눈길 사고보다 2배↑)
- 최근 5년간 고속도로 2차사고 총 299건 발생, 174명 사망, 2차사고 치사율 일반사고의 6배

장려상
행안부장관상

도로교통공단

사회적 문제 예방을 위한 행정정보 공동이용 활성화



군면제 받으려 손가락 자르다니...
병역면탈 매년증가 (연합뉴스, '20.10.13.)

병역면탈 적발건수가 매년 늘어 최근 5년간 60% 가까이 증가한 것으로 나타났다. 국회 국방위원회 소속 더불어민주당 안규백 의원이 13일 병무청에서 제출받은 자료에 따르면 병역면탈 적발건수는 2015년 47건에서 2019년 75건으로 59.6% 늘었다. 2015년부터 올해 8월 말까지 병역면탈 유형을 보면 고의적인 체중 증·감량이 115건, 정신질환 위장 68건, 고의문신 58건 등이었다.

줄줄새는 '산재보험'...
부정수급 1046억중 환수는 8.5%뿐
(해럴드경제, '20.10.18.)

국회 환경노동위원회 김성원 의원이 근로복지공단으로부터 제출받은 자료에 따르면 2015년부터 2020년 6월까지 산재 부정수급 징수결정액 1046억원 중 실제 환수된 금액은 89억에 불과해 전체 징수액의 10%도 환수하지 못한 것으로 드러났다



이준길
면허민원처

····· 공정한 사회를 만들기 위한 우리의 역할은?

도로교통공단은 후천적 정신질환, 신체장애가 발생한 운전면허소지자에 대하여 기관통보* 및 자기신고**에 따라 운전가능여부를 판정하는 수시적성검사제도를 운영하고 있다. 근로복지공단, 병무청과 비정기적 공문으로 수시적성검사 대상자와 결과를 공유하고 있지만 기관별 정보 선별 등 절차적인 문제로 신속성이 떨어졌다.

이에 대응하기 위해 근로복지공단, 병무청과 지속적 협의한 결과, 공공기관이 안전하게 이용할 수 있는 행정정보공동이용망을 상호 연결하여 정보공유를 할 수 있도록 추진하게 되었다.

* (기관통보)

통보기관	구 분	통보 내용
지자체	정신질환 (치매, 뇌전증, 알코올, 마약류 중독 포함)	- 6개월 이상 입원, 치료한 사람 및 강제입원자 - 마약류 중독으로 치료 중인 사람
병무청		- 정신질환으로 징집이 면제된 사람
각 군 본부		- 군 재직 중 정신질환으로 전역 조치된 사람
치료감호소		- 치료감호 후 완치되지 않고 출소된 사람
보건복지부		- 마약류 중독으로 판명되거나, 치료 중인 사람
건강보험공단		- 치매질환으로 노인장기요양 등급을 받은 사람
병무청	신체장애	- 시력장애로 징집이 면제된 사람
보건복지부		- 시각장애인(시력 장애 限)으로 등록된 사람
국민연금공단		- 시력감퇴로 장애연금을 지급받는 사람
근로복지공단		- 산업재해로 장해판정 받아 보험금을 지급받은 사람
보험개발원		- 교통사고로 장애판정을 받아 공제금을 지급받은 사람
화물자동차 공제조합 등		

**(자기신고)

면허종별	신고 항목
1종 대형/특수	· 조현병(정신분열증), 정동장애 · 뇌전증 · 마약, 대마, 알코올중독 등 (이상 3개)
1종 보통/ 2종 신규 및 70세 이상자	· 치매 · 조현병 · 기분장애 · 조울병 · 재발성 우울장애 · 지적장애 · 뇌전증 · 마약,대마,알코올중독 등 · 그 밖의 정신질환 등 · 중심시야 20°내 암점 또는 반맹 · 색채식별 · 청력 · 신체장애 (이상 13개)

····· 행정정보공동이용망 연계 프로그램 개발 과정

근로복지공단, 병무청과 개인정보 공유를 위한 법적 검토를 실시한 결과 근로복지공단 등에서 도로교통공단으로 수시적성검사 대상자를 통보할 수 있는 법령은 존재하였으나 그 결과 전체를 다시 근로복지공단으로 통보하는 것은 산업재해보상보험법 등의 자료제공 요청에 따른 회신이 아니지만 요청 대상자에 대해 개별적 정보제공은 가능하다는 정부법무공단 자문이었고 근로복지공단이 법제처로 산업재해보상보험법상 '관계 행정기관'에 경찰청 포함여부를 구체적으로 질의한 바, 포함된다는 회신으로 법적검토를 해결하였다.

각 기관의 개인정보보호규정을 살펴본 바, 관련 근거가 없던 근로복지공단이 규정을 제정하여 내부적으로 관련 근거를 마련하였다.

개인정보유출을 방지하기 위해 최소한의 공유자료 범위와 연계방법 협의중 근로복지공단이 요구한 항목에서 면허종별, 조건은 경찰청이 행정정보보유기관으로 제공할 수 없고 도로교통공단이 보유하고 있는 적성검사 유형, 일자, 상세내용만 공유할 수 있어 이를 토대로 인적사항, 업무유형, 업무일자, 상세내용 등을 행정정보공동이용망으로 연계하기로 협의하였다.

기관별 운영하는 전산시스템에서 행정공동이용망 연계 프로그램을 개발하여 시범운영을 통해 안정적인 송·수신을 확인하고 본격적인 서비스를 2020. 6. 1.부터 운영하게 되었다. 이후 상호협력을 강화하기 위해 병무청, 경찰청, 도로교통공단간 업무협약을 체결하였다.

기관별 정보공유 목적	제공범위	제공방식
• (병무청)병역면탈 등 병무사범관리 목적	• 적성검사 시력정보	• 대량정보유통시스템 활용, 대상자 리스트 월1회 송·수신 정례화
• (근로복지공단)산재근로자 장애등급 판정에 활용	• 적성검사 판정결과	

…… 기관별 업무특성 및 목적에 맞는 정보공유시스템 구축

행정정보 공동이용망 대량정보유통시스템 연계로 정보 공유 주기가 단축되었으며 신속한 정보조회가 가능해짐에 따라 정확한 병무행정 및 근로자 산재처리가 가능해졌다.

구분	기존		개선
• 제공 주기	• 분기별 또는 공문 요청 시	→	• 일 2회 실시간 자동전송
• 제공 방법	• 전자문서 요청 및 회신		• 전산시스템 활용, 공유정보 자동 추출 및 송신

수시적성검사 결과 일 2회 실시간 정보시스템 구축으로 병역 면탈 및 산재보험 부정 수급자 예방이 기대되며 시스템 도입 전·후 병무청은 139명→1,006명, 근로복지공단은 93명→8,646명으로 크게 증가하게 되어 행정정보 공동이용망 활성화로 국민 불편해소 및 사회경제적 비용절감에 기여하였다.

구분	개선 前(2019년)	개선 後(2020년)
병무청	139	1,006
근로복지공단	93	8,646
총계	232	9,652

• 언론보도(연합뉴스, 서울경제 등 다수 언론)







…… 앞으로 발전계획은?

도로교통공단에서는 국민불편 해소와 업무효율성 제고를 위해 행정정보 공동이용 활성화를 지속 추진할 계획이며 수시적성검사 자료통보기관 11개 중 이미 시행중인 4개 기관을 제외한 국민연금관리공단, 보험개발원 등으로 순차적 확대 추진 검토중이다.



장려상
행안부장관상

국세청

언택트 시대,
모바일 국세행정 플랫폼
[손택스]에서 고지·안내부터
신고·납부, 민원·상담까지 모두 OK!



사례1) “코로나19로 인해 계속 울리는 배달 주문 메시지에 바빠서 정신없는 30대 커피숍 사장 A씨의 표정이 묘하게 우울하다. 장사도 잘 되는데 사장님 표정이 왜 이렇게 우울할까? 오늘이 바로 부가가치세 신고 마감일이다. ‘빨리 신고하러 세무서 가야하는데...’ 사장님의 마음 한 켠이 복잡하다.”

사례2) “40대 보험설계사 B씨는 전세 대출 만기 연장을 위해 은행을 찾았다. 모든 서류를 다 챙겼다고 생각했는데 그만 납세증명서를 깜빡했다. 만기 연장일이 오늘인데... 세무서는 멀고... 언제 세무서 가서 서류 떼서 다시 은행에 오지?”

사례3) “50대 C씨는 잘나가는 프리랜서 웹툰 작가다. 간만에 만난 친구들과 한 참 대화하던 중 문득 ‘소득세 낼때가 됐는데 왜 고지서가 안 올까?’ 생각이 든다. 고지서를 휴대전화로 확인하고 납부하면 좋을 텐데...”



박현주
모바일홈택스



하창경
모바일홈택스

…… 코로나로 인해 세무서 방문하는 게 걱정돼요!

사업을 하다보면 세무서에 가야할 일이 많이 있다. 개인사업자의 경우 1월과 7월, 일년에 두번은 부가가치세 확정신고를 해야 하고, 5월이면 종합소득세 신고를 해야 한다. 또, 종업원이 있는 경우 매월 원천세 신고는 물론 근로소득 또는 일용소득 지급명세서 제출... 참 시기별로 신고해야 할 것도 많고 제출해야하는 자료도 꼬박 꼬박 많이도 발생한다.

물론, 컴퓨터를 이용하여 홈택스 사이트(www.hometax.go.kr)를 통해 모두 처리할 수 있지만 최근에 스마트폰 성능도 좋아지고 은행 계좌이체, 물품 구매, 음식 배달 등 모든 것을 스마트폰으로 이용할 수 있다 보니 컴퓨터가 없는 경우가 많아 세무서를 직접 찾아갈 수 밖에 없다.

그러나, 요즘같이 코로나가 유행하는 시대에 납세자들은 세무서를 방문하기가 걱정된다. 특히, 신고기간 때면 밀려드는 납세자로 북새통이 되는 세무서를 가는 것은 더더욱 꺼려진다.

이에 납세자와 세무서에서 근무하는 일선 직원들이 국세청 언택트 서비스 개선을 지속적으로 요청하였으며, 모바일 홈택스 업무를 총괄하는 국세청 정보화3담당관실에서는 이러한 문제를 적극적으로 해소하기 위해 모바일을 이용한 언택트 국세행정 플랫폼 구축을 추진하게 되었다.



〈 세무서 신고·민원 대기 현황 〉

…… 언택트 국세행정 플랫폼(모바일 홈택스)으로 불편사항은 어떻게 개선되었을까?

모바일로 모든 서비스를 이용 할 수 있는 모바일 Only 시대에 모바일로 국세 업무를 처리하는 것은 녹록치 않았다. PC 홈택스의 경우 각종 세목 신고, 민원 신청 등 총 750여종의 서비스를 제공하고 있는데 반하여 모바일의 경우 '19년 말 200여종의 서비스(약 27%)에 머물고 있었다.

세금 신고 서비스를 보면 PC의 경우 부가세, 종소세, 법인세 등 총 13종 세목에 대한 정기신고와 수정·경정·기한 후 신고서비스를 제공하고 있는데 반해 모바일에서는 부가세 간이과세자 정기신고, 종소세 단순경비율 신고, 양도세 부동산 단일물건 예정신고 등 3종 세목에 대한 부분 신고에 그쳤다, 복잡한 세법이 적용되다 보니 제공하고 있는 서비스 마저도 이용방법이 매우 어려웠다. 민원 신청, 자료 제출 등 전반적으로 이용할 수 있는 서비스 부족 상황으로 모바일 언택트 서비스에 대한 획기적인 전환이 필요하였다.

국세청은 모바일 홈택스 서비스 명칭을 납세자가 친근하게 다가갈 수 있도록 손안의 홈택스[손택스]라 정하고 "모바일 서비스를 PC 홈택스 수준으로 전면확대(서비스 700여종 이상 제공)"를 목표로 시스템 구축을 추진하였다.

먼저, 언택트 서비스 제공에 대한 납세자의 의견을 청취하고자 설문조사를 실시하여 약 7천여명 이상이 제출한 의견 분석을 통해 문제점과 개선방향을 찾아내었다. 또 한편으로 현장의 목소리를 반영한 제도 개선과 시스템 구축이 이루어질 수 있도록 방문민원이 많은 업무에 대한 지방청·일선 세무서 직원들과 간담회 실시 및 내부 인트라넷을 통한 개선의견 조사도 병행하였다.

납세자와 내부직원의 의견을 기반으로 「언택트 국세행정 플랫폼[모바일 홈택스] 구축」을 위한 4대 추진방향을 마련하여 행정안전부, 조달청 등과 사업추진 내용을 사전 협의하여 '20.4월부터 서비스 개발에 착수하였다.



〈 언택트 국세행정 플랫폼[모바일 홈택스] 구축 4대 추진 방향 〉

또한, '20년 말까지 서비스를 700여종 까지 확대 등 대규모 서비스 제공에 대한 안정화 기간을 고려하여 7월부터 12월 까지 3단계 개통계획도 함께 수립하였다.

〈 '20년도 언택트 국세행정 플랫폼 구축 일정 〉

- 1차(7월) : 맞춤형 신고화면 및 모바일 기반 증빙자료 제출 등 49종 서비스 개통
- 2차(10월) : 부가세 등 수정·경정·기한 후 신고, 불복청구·고충민원, 부가세 챗봇 상담 등 258종 개통
- 3차(12월) : 페이스 아이디, 종부세 정기신고, 스마트 PUSH알림 등 180여 종 개통

모바일 국세행정 플랫폼 구축이 결코 쉽지만은 않았다. 첫째 작은 화면크기와 입력기능 제한이 있는 스마트 폰에 어려운 세법을 얼마나 쉽게 구현하느냐가 관건이였다. 따라서 국세청에서 보유한 자료는 신고화면에 최대한 채워줄 수 있도록 모두채움·미리채움을

방식을 적용하고, 신고 증빙자료 제출도 사진촬영하여 바로 제출할 수 있는 방식 등을 도입하였다.

두 번째, 모바일 플랫폼 구축을 추진할 인력 부족 문제였다. 국세청에서는 인사혁신처와 협의하여 모바일 서비스 개발 경력이 풍부한 민간경력직 채용으로 2명을 충원하고 기존에 법령정보시스템을 운영하고 있는 인력 1명을 재배치하여 모바일 플랫폼 구축을 위한 추진 동력 3명을 새롭게 확보하였다.

····· 모바일로 언제 어디서나 편리하게 국세업무 끝!



▶ (제공방식) 국세청 손택스 앱[모바일 홈택스) 안에서 서비스 제공 → 신규 설치 불필요

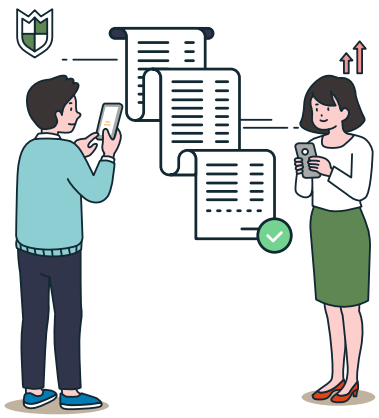
〈「언택트 국세행정 플랫폼」 구성도 〉

첫 번째로, 납세자가 세무서에 방문할 필요 없이 모바일 등을 통해 간편하게 국세 고지·안내문을 통지 받고, 세금신고·납부 등을 바로 처리 할 수 있게 되었다. 모바일로 이용할 수 있는 신고 세목이 기존 3종에서 12종까지 확대되었고 수정·경정·기한 후 신고도 모바일로 이용할 수 있게 되었다.

두 번째로 세무서 방문 수요가 많은 국세 증명발급, 불복청구·고충, 사업자등록 등 대부분 민원업무가 모바일로 전환되었고, 챗봇 상담을 통해 24시간 365일 무중단 상담을 받을 수 있다. 챗봇을 통해 상담받기 어려운 분야는 모바일 상담하기를 이용하면 전문 상담원으로부터 메일 등을 통해 답변을 받을 수 있다.

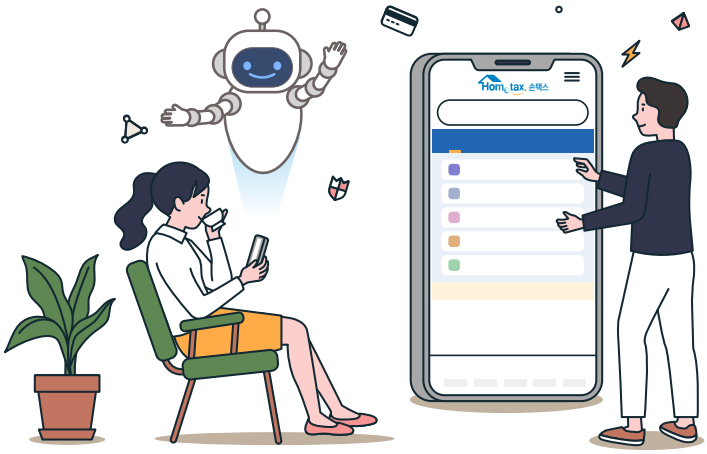
세 번째로, 지문·얼굴 등 생체인증을 통해 간편하고 안전하게 로그인하여 모바일 이용이 가능하고, 손택스에 로그인 하면 국세청으로부터 통지 받은 각종 고지서·안내문 등을 세무알리미, 스마트폰 PUSH 등으로 제일 먼저 확인 할 수 있게 되었다.

이렇게 모바일을 통한 언택트 국세행정서비스를 확대하여 직원과 납세자 간 접촉을 최소화하고 디지털 전환에 부합하는 안전하고 효율적인 세정환경을 조성하였으며, 민원서류와 안내문 등 개인정보 노출이 수반되는 국세서류를 본인 휴대전화로 직접 처리하고 받아볼 수 있어 개인정보 보호는 물론 약 59억원 이상의 우편예산 절감 효과도 나타났다



····· 앞으로의 개선 계획은?

국세청에서는 최근 문의가 급증하고 있는 연말정산 분야 챗봇 상담 개발에 착수하였으며 '21년 1월 중 서비스를 제공할 예정이다. 또한, 그동안 세무서 방문 등을 통한 서면 신고만 가능했던 상속세도 모바일 신고 서비스를 도입 할 예정이다. 이밖에도 방문민원 축소를 위한 업무 분석을 실시하여 디지털 혁신을 기반으로한 홈택스2.0을 지속적으로 추진하는 등 납세자가 편리한 언택트 국세행정 플랫폼 환경을 만들어나갈 계획이다.



장려상
행안부장관상

농림축산식품부

우리 동네 축산물 가격비교 서비스





어제저녁 마트 할인행사에서 사 온 한우 등심, 과연 저렴하게 구매한 걸까?

마트에 장을 보러 갔다가 한우 할인행사 광고를 보고 홀린 듯이 한우 등심 한 팩을 구매한 주부 김OO 씨, '뭐지…. 이 찝찝함은?', 김OO 씨는 집에 돌아와 장바구니를 정리하면서 여러 가지 생각이 들었다. '평소보다 싸게 산 것 같긴 한데, 내가 구매한 가격이 싼 것인지, 비싼 것인지 정확하게 알 방법 없을까?'

집집마다 꾸준히 식탁에 오르는 필수 식재료인 '축산물'은 공산품이 아니기 때문에 구매 채널(구입처)마다, 구매할 때마다 가격이 다를 수밖에 없다. 그렇다면 적어도 소비자가 가격의 수준을 '인지'하고, '비교'하여 합리적으로 구매하는 방법은 없을까?

…… 축산물 판매장마다 품질도 다르고, 가격도 다르고, 한눈에 비교할 수 없을까?

국민 식탁에서 축산물이 차지하는 비중*은 지속적으로 늘고 있다. 특히 최근 코로나19의 확산 지속으로 3차 대유행기 진입이 예상되면서 가정 내 소비 증가를 가속시켰다.

* 최근 10년간 소비자 가구의 농식품 구매 변화 조사 결과, 신선식품 중 축산물 구매액 지수는 지속 증가(농촌진흥청)

우리 국민들이 축산물을 구매하는 곳은 대형마트, 슈퍼마켓, 정육점, 인터넷 쇼핑몰 등 다양하지만, 정확한 '가격 비교'를 통해 구매한 경험은 거의 없었다. 일반적으로는 판매처에서 제공된 할인 전단을 보거나, 직접 방문을 통해 확인하는 등 가격을 알 수 있는 방법이 많지 않다. 한 가지 예로 N***R 검색 창에 특정 상품의 단어만 입력해도 단 몇 초 만에 가격 비교 결과를 보여주는 것과는 대조적인 모습이다.

여러 조사 결과에서도 필요성이 보였다. 축산물 유통실태조사 결과 한우고기 가격은 정육점이 가장 저렴했지만, 유통 점유율은 대형마트가 가장 높은 것으로 나타났으며(축산물품질평가원 '축산물 유통실태조사', 2019), 한 설문조사에 의하면 축산물을 구매할 때 판매처와 구매 방법에 대한 정보가 부족하다는 의견이 42.9%로 나타났다(소비자시민모임 '축산물 직거래 설문조사', 2016). 이처럼, 국민에게는 축산물 가격이 적당한 것인지? 비싼 것인지? 등 구매지표의 역할을 하면서, 우리 동네 주변 정육점의 위치 등을 알려주는 믿을 만한 서비스가 필요했다.

····· 스마트폰으로 축산물 가격을 한눈에 비교할 수 있는 '축산물 가격비교 서비스'

농림축산식품부와 축산물품질평가원은 국민들이 육류를 구매하는 과정에서 어떤 정보를 궁금해할지, 어떤 방법으로 보여주는 것이 효과적일지 머리를 맞대고 고민했다. 전국의 축산물 판매장 위치를 인터넷 지도에 표현하기 위해서는 상호, 위치 등 사업장 정보가 필요하고, 판매가격 비교를 위해서는 사업장 내 전자저울에 사물인터넷(IoT) 방식으로 실시간으로 정보제공에 대한 동의가 필요했으며, 이 모든 것들을 처리하는 데이터베이스 등 전산 시스템이 있어야 한다.

전국 축산물 판매장 위치 등 정보는 공공데이터를 활용(축산물 판매업 인허가 정보)했고, 시스템 구축을 위해 유사 서비스인 '오피넷'을 개발한 한국석유공사 본사(울산광역시)에 찾아가서 운영 노하우를 배워오기도 했다.

* 오피넷 : 유종별 판매가격을 제공, 주유소별로 비교하고 가장 저렴한 주유소를 찾아주는 서비스

서비스 구축을 위해 가장 필수적인 것이 '축산물 판매장의 자발적 참여'인데, 전체 추진 과정을 통틀어 가장 어려움이 많았다. 사업 초기 공감대 형성 및 참여를 유도하기 위해 대형 유통 3社와 농협 본사에도 찾아가 보고 축산물 판매업 관련 단체도 만나봤으며, 사업 설명회도 여러 차례 진행하며, 전국 방방곡곡 찾아가지 않은 곳이 없었다. 또한, 유통단계별(도매, 소매)로, 종류별(소, 돼지 등)로 불리는 부위명과 판매 단위·규격이 너무나 다양한 축산물의 특성상 이를 표준화 시키는 데 상당 기간이 걸렸다.

※ 주요 추진내용(요약)

① 공공데이터 활용, 카카오 지도와 연동
- 전국 지자체 축산물 판매업 인허가 정보로부터 상호/주소정보 획득

② 가격수집 시스템 및 데이터베이스 구축(자료 1, 2)
- 가격수집 대상 품목 설정 및 표준화(부위 명칭, 품질 등급, 판매 단위 등)
- 사업장 환경에 따라 전산망 연계, 전자저울 연동, 스마트폰 입력 방식으로 구분

③ 가격공개 의향 조사 및 홍보
- 유통업체의 영업전략 노출, 전산 보안, 인센티브 부족 등으로 사업 초기 참여율 매우 저조(500곳 미만)

④ 베타 서비스 오픈('19.3.)
- 축산물의 산지·도매 가격정보를 볼 수 있는 축산유통정보 홈페이지에 '축산물 가격지도' 등 소비자가격 관련 메뉴 신설

⑤ 이해관계자 소통, 공공기관 협업 등 참여업체 확대 노력(계속)

〈 가격정보 수집 방법 〉

구분	기업망 전산 연계	전자저울 연동	스마트폰 입력
내용	데이터 연계 전용 솔루션 이용	저울에 저장된 가격정보를 인터넷을 통해 전송	모바일/PC 입력화면 제공
대상	대형마트, 농협 등	인터넷 사용 정육점	저울 연계가 어려운 소상공인 등



〈 판매점 가격정보 수집부터 소비자 확인까지의 과정 〉

…… 한 땀 한 땀 일궈낸 축산물 가격비교 서비스, 농림축산분야 유일 혁신 공공서비스로 인정받다.

가격공개의 순기능을 홍보하며 축산물 유통 현장에 인터넷 설치와 정보연동을 권유하고, 가격공개 참여 업체를 지속적으로 늘려나간 끝에 지금은 약 2천여 곳에서 판매가격 정보를 제공하고 있다. 축산물 가격을 조사하여 공개하고 있는 타 기관과도 비교해 월등히 높은 숫자이다.(A 기관 45곳, K 기관 373곳)

사업을 성공으로 이끈 가장 핵심적 역할은 민관이 함께한 협업이다. 소비자 정보 범위를 전통시장·소상공인까지 확대하기 위해 축산물품질평가원과 소상공인시장진흥공단이 업무협약을 체결('20. 9.)했고, 국민 참여와 인지도 개선을 위해 소비자교육중앙회와 협력 홍보를 추진했으며, 농협 등 대형유통사와 가격정보 제공에 대한 합의를 이루는 등 민관 파트너십을 구축했다. 협업을 통해 각 기관의 강점을 공유하고. 서로의 자원을 활용하며. 약점을 보완하여 운영한 결과는 점차 가시적인 성과로 나타났다.

소상공인시장진흥공단과의 협업으로 전국 전통시장 22곳을 대상으로 사업을 확대, 소상공인의 가격공개 비율은 전년 대비 29.3% 증가했으며, 소비자교육중앙회와의 협업으로 서비스 체험단, 정보 알림이 운영 및 국민 인지도 및 만족도 조사(의견수렴)를 추진하여 사업 운영 전반에 걸친 국민 참여와 대국민 홍보를 추진하고 있다. 농협 등 대형유통사도 소비자 권익 보호 의무와 정부 정책에 동참하기 위해, 사업 초기에 비해 적극적으로 협조하고 있다.

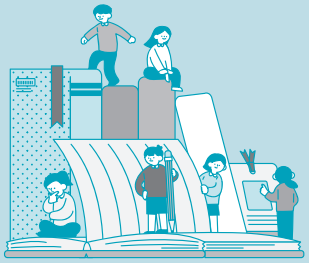
그렇다면 이 서비스를 이용한 소비자는 몇 명이나 될까? 축산유통정보 홈페이지 방문객 수를 기준으로 축산물 가격비교 서비스 오픈 전과 비교하여 약 23%(26만9천 명↑)가 증가했다. 또한 서비스를 체험한 국민 1,674명을 대상으로 진행했는데, '서비스 이용에 만족한다'라는 답변이 93.1%, '축산물 구매 시 이용하겠다'라는 답변이 96.4%로 전반적인 이용 만족도는 높은 편이었다.

…… 아직도 하고 싶은 것이 너무 많은 축산물 가격비교 서비스. 노력 또 노력하겠다.

축산물 가격비교 서비스는 공급자 관점이 아닌 수요자 관점의 서비스 제공하기 위해 노력해왔다. 앞으로도 국민·이해관계자 대상 의견수렴을 통해 개선사항을 발굴하고, 양적·질적 부분을 모두 충족시켜 지속 가능한 성장기반을 마련하겠다.

세부적으로는 서비스 전반에 걸쳐 국민 참여를 높이고, 가격비교 서비스의 플랫폼화를 통해 소상공인 온라인 거래를 지원하며, 자발적 참여 등 적극적인 사업장에 대한 인센티브를 제공하는 등 다양한 방안을 준비하겠으며, 가까운 미래에 축산물 가격비교 서비스가 국민생활에 밀접한 서비스로 자리매김할 수 있길 기대한다.





생활 속 변화!

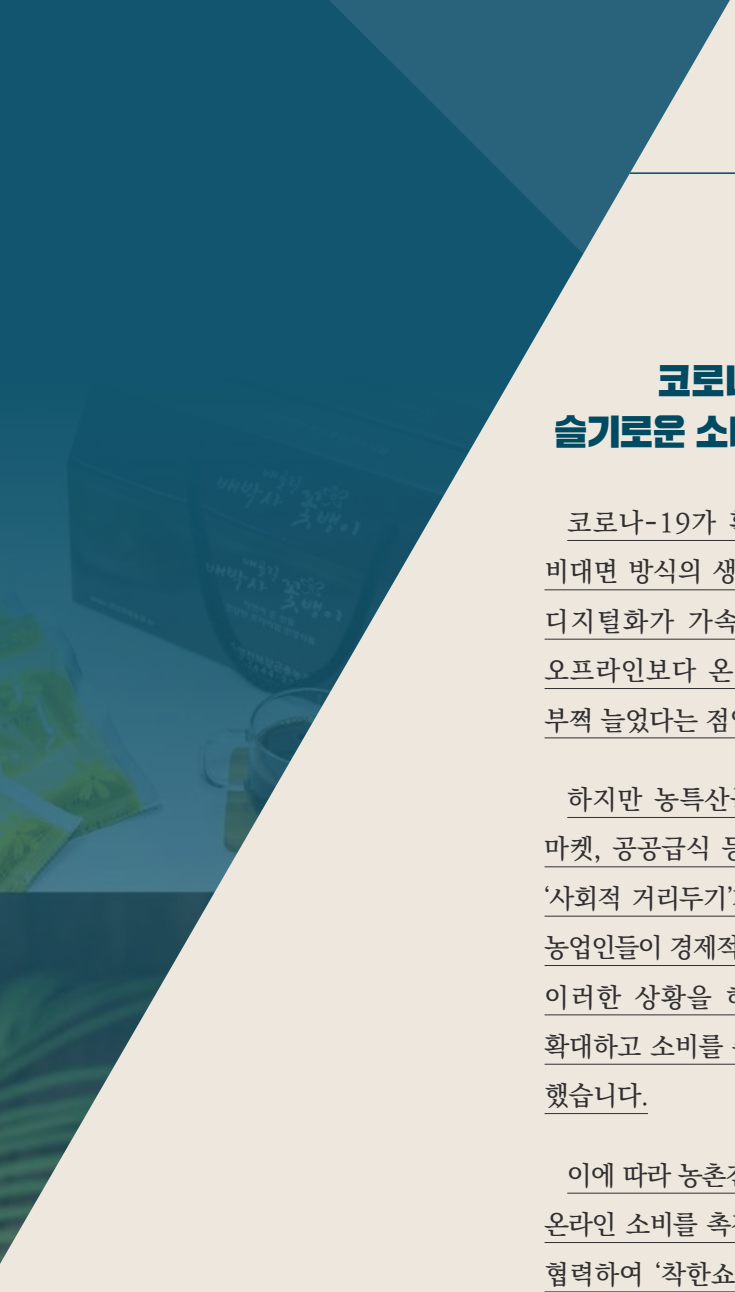
편리함에 따뜻함을 더하다

장려상
행안부장관상

농촌진흥청

코로나로 시름 깊은
농업인 보듬는 온라인 '착한쇼핑'





코로나로 힘든 시기,
슬기로운 소비활동 함께 하실래요?

코로나-19가 확산되면서 우리 사회 전반에 비대면 방식의 생활화는 물론 산업 전반에 걸쳐 디지털화가 가속되었습니다. 가장 큰 변화는 오프라인보다 온라인 쇼핑을 즐기는 소비자가 부쩍 늘었다는 점입니다.

하지만 농특산물과 가공상품은 지역의 시장, 마켓, 공공급식 등으로 판매하는 경우가 많은데 '사회적 거리두기'가 시행되면서 소비가 둔화되어 농업인들이 경제적 어려움에 직면하게 되었습니다. 이러한 상황을 해결하기 위해 온라인 판로를 확대하고 소비를 촉진시키는 국가적 지원이 필요했습니다.

이에 따라 농촌진흥청은 농특산물과 가공상품의 온라인 소비를 촉진하기 위해 민간기업(네이버)과 협력하여 '착한쇼핑' 기획전을 추진하였고 참여 농업인들의 매출액이 약 12.8% 증가하는 성과를 거두었습니다. 이를 시작으로 지방농촌진흥기관에서도 다양한 방식의 판로지원을 하게 되면서 농업인들의 코로나19 피해를 보듬는 '선한 영향력'이 확산되는 계기가 되었다고 생각합니다. 앞으로 민간기업과 다양한 협업 모델을 발굴하여 농특산물과 가공상품의 판로지원을 확대해 나갈 계획입니다.



박정화
농촌자원과장



홍송원
농촌자원과 농촌지도사

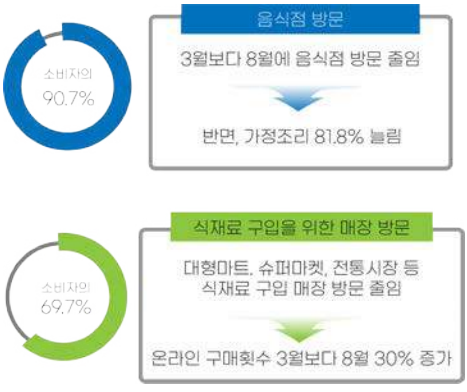
····· 코로나-19로 찾아온 위기? 새로운 기회!

코로나-19가 장기화되면서 농업인 또는 농업법인이 운영하는 농산물 판매장과 농촌체험·관광 분야 모두 안전상의 이유로 이용객이 크게 감소했습니다. 농림축산식품부가 조사한 2020년 상반기 농업인의 매출액은 지난해보다 52.5%, 체험·관광분야는 73.7% 하락한 것으로 나타났고 이러한 영향으로 인해 농업인 소득이 크게 줄면서 농가의 경영 어려움은 가중되었습니다.

코로나-19 확산으로 인한 어려움 속에서도 기회를 찾을 수 있었습니다. '혼밥' '집밥'을 즐기는 사람들이 늘어나면서 '식(食)' 산업의 온라인 시장이 가파른 성장세를 보였기 때문입니다. 온라인을 통한 식료품의 구입·배송이 소비자들에게 하나의 새로운 장보기의 대안으로서 인식되며 농산물과 같은 신선식품의 구매패턴도 변화하기 시작하였습니다. 이러한 변화를 새로운 전환의 기회로 삼아 농업·농촌이 현재 직면한 어려움을 극복하기 위해 온라인을 활용한 현장 맞춤형 기술보급을 하기로 하였습니다.



〈 경영체 매출액 감소율 〉



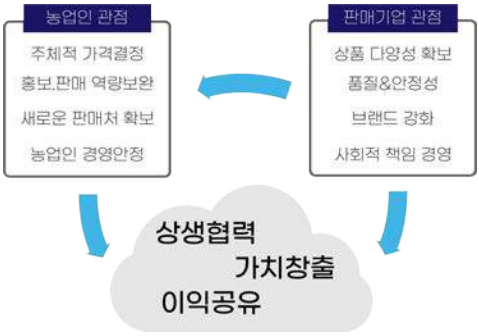
〈 식재료 구매패턴 변화 〉

····· 온라인 환경으로 진입할 수 있도록 조력자 역할 톡톡

농촌진흥청을 비롯한 지방 농촌진흥기관은 비대면 디지털 시대에 맞게 농업인이 생산한 농·특산물에 대한 판로와 판촉을 위한 기술지원 방식을 온라인으로 전환해 나가기 시작했습니다. 코로나19 바이러스 감염의 위험으로부터 안전하고 신뢰할 수 있는 농특산물에 대한 상품정보를 쉽고 간편하게 제공한다면 소비확대는 물론 직거래를 통한 불필요한 유통비용도 줄이는 좋은 기회가 될 것으로 판단했습니다.

농업현장에서 호소하는 어려움 중 하나는 본인의 제품을 알리고 안정적으로 판매해 나가는 일입니다. 농작물 재배와 가공 등 생산과정에 주력하다 보니 제품의 판매와 마케팅 방법에 대한 어려움이 적지 않습니다. 특히 비대면·디지털화로 전환되면서 50~70대 농업인의 경우 전자상거래의 활용 의지는 높으나, 온라인 환경에 대한 접근도가 낮아 이에 맞는 다양한 지원이 필요했습니다. 이 과정에서 참여 농업인들의 마케팅 역량강화 교육은 물론, 온라인 플랫폼을 활용한 제품을 판매할 수 있도록 민간기업과 전문가들가 협력하여, 온라인 시장 진출시 경쟁력을 높일 수 있도록 상품성 개선 등을 지원하였습니다.

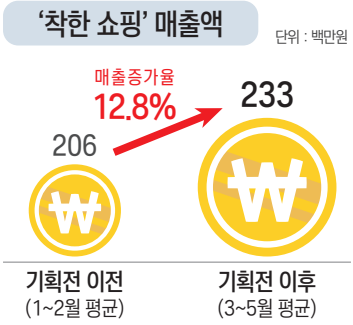
농업인의 온라인 활용 교육과 생산제품 경쟁력 강화는 온라인 시장 진출을 위한 바탕이 되었습니다. '구슬이 서 말이라도 꿰어야 보배'라는 말처럼 우수한 상품을 많은 소비자들에게 선보일 수 있는 온라인 플랫폼을 찾아야 했습니다. 소비자 검색 순위가 높은 "네이버 쇼핑", "위메프" 등에서 제공하는 전자상거래 서비스를 활용해 농업인이 생산한 다양한 가공제품을 입점·판매 하였습니다.



····· 농업인의 어려움에 공감하는 소비자의 착한 소비 '착한 쇼핑' 캠페인

착한 쇼핑 캠페인 추진을 위해 지역의 특색 있는 다양한 상품을 보유한 농업인들과 유통기업들이 교류할 수 있도록 온라인 품평회를 개최하여 기업별 입점을 진행하였습니다. 그리고 네이버 쇼핑과는 지자체에서 추천받아서 스마트 스토어에 입점시킨 190개의 가공상품을 위주로 소비촉진 기획전을 추진하였습니다. 이러한 온라인 품평회, 기획전을 추진하는 과정에서 유통기업들과의 사전 협의를 통해 농업인들이 전자상거래 업체에 입점에 필요한 제출서류 간소화(24종 → 6종)로 행정절차의 편의를 제공하였고, 판매 수수료 인하(15% → 8%)를 통해 농업인들에게 보다 많은 혜택을 줄 수 있었습니다.

특히, 네이버 쇼핑과 함께 한 '착한 쇼핑' 기획전에서는 SNS 홍보를 위한 영상을 제작하였는데 기관장들이 직접 모델로 출연하면서 네이버 사용자뿐만 아니라 농업인, 일반 국민의 관심과 구매로 이어지게 되었습니다. 기획전을 운영한 3월 말부터 5월까지 약 5억 원의 매출액을(판매건수 17.7천건) 올렸고 참여한 농업인들의 매출액은 종전대비 약 12.8% 증가하였습니다. 농촌진흥청에서 시작한 '착한 쇼핑'은 코로나-19로 인한 사회적 거리두기를 지키면서도 어려움을 겪는 소규모 농업인 및 지역경제를 살릴 수 있는 소비운동의 본보기로서 각 지방자치단체에서 다양한 모습으로 확산되었습니다.



〈 착한쇼핑 운영 성과 〉



〈 온라인 기획전 소개 〉



〈 착한쇼핑 홍보영상 〉

····· 농업·농촌의 다양한 가치를 더 많이 알릴 수 있도록!

'착한 쇼핑' 캠페인은 농업인에게는 어렵게만 생각했던 온라인 전자상거래 업체로 진출을 통해 새로운 판로를 확보하는 기회를, 소비자에게는 지역의 우수한 상품정보를 알고 편리하게 구매하는 기회를 제공하였습니다. 이와 더불어 전자상거래 업체는 농특산물 소비 촉진에 참여하면서 사회공헌 활동에 참여하여 기업 이미지를 높이고 지역 경제 활성화에도 기여하는 기회가 되었습니다.

방역과 일상이 균형을 이루는 소위 '코로나 일상'인 시대에는 농업·농촌의 공익적 가치가 더욱 주목받을 것으로 기대됩니다. 우리 농업·농촌은 우리 식탁을 책임지는 먹거리를 생산하는 것 이외에도 지역별 고유의 문화를 보유하고 있으며 관광으로서의 가치, 계승되어야 할 전통적 유산 등 다원적 가치를 함께 갖고 있습니다. 이러한 가치를 바탕으로 코로나 이후 농업·농촌은 휴식과 힐링을 위한 최적의 공간으로 각광 받을 것입니다.

농촌진흥청은 코로나로 인해 지친 국민들을 위한 안식처가 될 수 있도록 우리 농업·농촌에서 가치를 새롭게 조명하고 지속 가능한 농업농촌의 발전을 위해 노력하고자 합니다. 이를 실현하기 위해 지역별 다양한 가공상품 및 서비스의 상품성 개선, 판로지원 등을 종합적으로 지원하는 마케팅 기술지원사업을 통해서 민·관 협업을 확대해 나가도록 하겠습니다. 또한 지역별 다양한 상품의 부가가치를 높이고 소비자가 원하는 우수상품의 정보를 알리면서 국민과 농업인 모두에게 혜택이 될 수 있는 성과를 도출해 나가도록 하겠습니다.

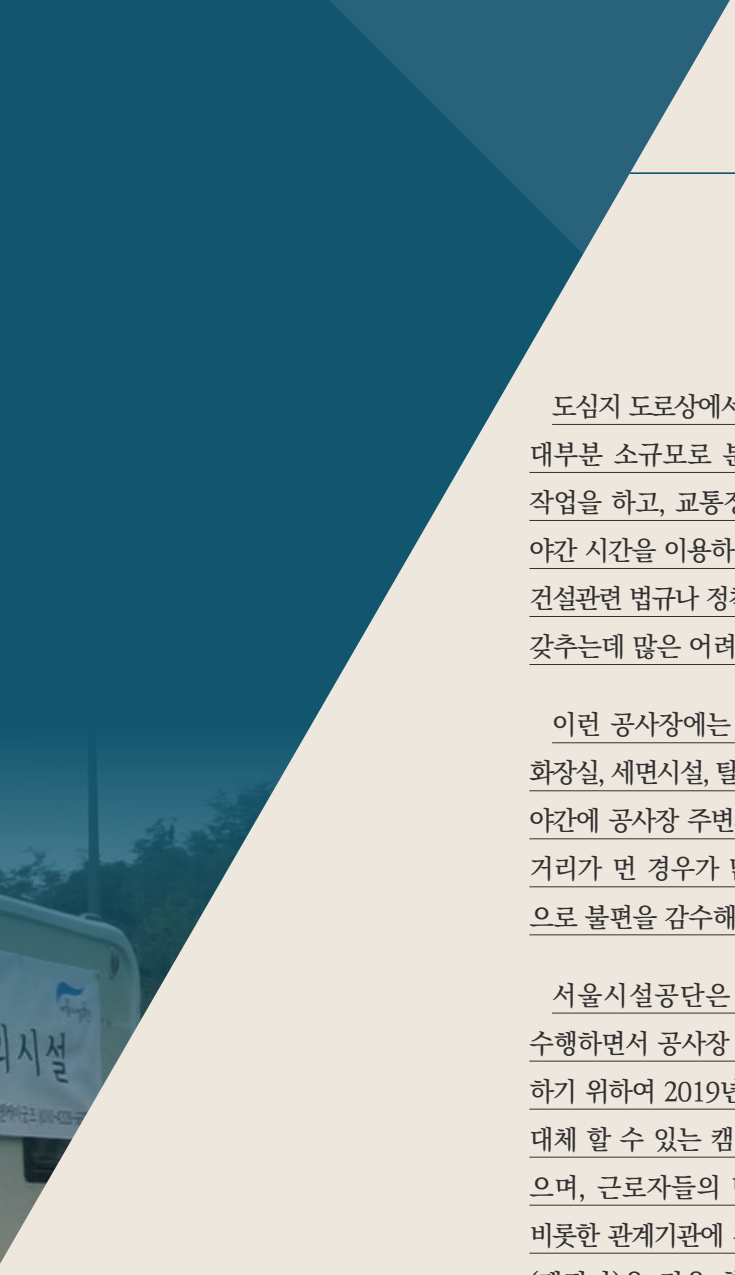


장려상
행안부장관상

서울특별시 시설관리공단

존중받는 노동인권,
공사장 편의시설(캠핑카) 도입!





도심지 도로상에서 상수도관 등을 매설하는 공사는 대부분 소규모로 분산된 여러 장소로 이동하면서 작업을 하고, 교통정체 등의 사유로 교통량이 적은 야간 시간을 이용하여 작업을 하는 경우가 많다보니 건설관련 법규나 정책에 맞추어 근로자의 근무환경을 갖추는데 많은 어려움이 있는 현실이다.

이런 공사장에는 근로자를 위하여 설치해야하는 화장실, 세면시설, 탈의실, 휴게실 등을 갖추기 어렵고 야간에 공사장 주변의 건물 화장실 등이 잠겨있거나 거리가 먼 경우가 많아 그동안 근로자들은 관행적으로 불편을 감수해야하는 어려움이 있었다.

서울시설공단은 소규모 공사장의 감독업무를 수행하면서 공사장 근로자의 이러한 어려움을 개선하기 위하여 2019년 국내최초로 공사장 편의시설을 대체 할 수 있는 캠핑카를 투입하여 시범운영 하였으며, 근로자들의 반응이 좋아 2020년 서울시를 비롯한 관계기관에 전파하여 발주단계에서 편의시설(캠핑카)을 적용 할 수 있도록 하였으며, 온라인 홍보영상 배포와 언론사 취재 협조로 적극 홍보하여 전파하고, 현장에 적합한 시설로 개선하여 적용함으로써 공사 관계자와 근로자들에게 공사장 근로환경에 대한 인식 전환의 계기를 마련하고 근로자들이 공사 품질에 전념할 수 있는 환경을 조성함으로써 실질적인 노동인권 개선에 작은 변화로 큰 성과를 이루어 냈다.



제삼차
공사감독2처 팀장



이인엽
공사감독2처 차장

····· 도심지 소규모 공사장 기초 편의시설 없어 열악한 노동환경



도심지 소규모 공사는 공사의 특성상 소수의 인력으로 운영하는 영세 공사업체가 대부분이며, 산재되어있는 여러 공사장을 이동하면서 작업을 하며, 특히 도로상에서 작업하는 경우가 많아 일시적으로 교통을 통제하고 매일 매일의 공사를 마무리하고 교통을 개방해야하므로 현장사무실을 고정적으로 운영하면서 화장실, 세면시설, 탈의실, 휴게시설 등 근로자를 위한 기초 편의시설을 설치하는데 한계를 가지고 있으며, 그런 이유로 대부분의 근로자들은 관행적으로 불편을 감수해 왔다.

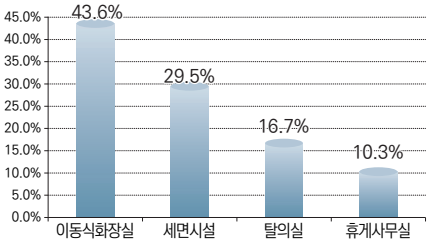
서울시설공단 공사감독처에서는 야간 공사장 근로자들의 애로사항을 확인해보니 공사장 주변에 화장실이 없거나 잠겨있어 불편을 겪으며, 탈의 공간이 없어 차안에서 불편하게 옷을 갈아입고, 휴게실이 없어 노상에서 간식을 해결하는 등의 열악한 환경으로, 근로자의 노동인권을 보호하고 공사의 품질관리에 전념 할 수 있는 공사장 환경을 제공하기 위한 대책 마련이 절실함을 인식하였다.

····· 근로자 의견수렴과 자료 조사를 통한 편의시설 선정

열악한 소규모 공사장의 근로자 노동환경 개선을 위해 가장 필요한 편의시설은 무엇이고, 어떻게 개선할 것인지 결정하기 위하여 2019년 8월 상수도 야간공사 5개 현장 근로자들을 대상으로 기초 편의시설 필요성에 대한 설문을 실시하였으며, 설문결과 편의시설 부재에

대한 불편이 크고, 가장 필요로 하는 시설은 화장실과 세면시설로 확인 되었다.

소규모 공사장 편의시설의 국내 사례가 없어 유사한 해외 사례를 조사하여 현장 간 이동성이 좋고 넓은 공간을 차지하지 않는 조건의 이동식 화장실, 사무실, 카라반 등을 비교 검토하여 가장 적합한 형식으로 캠핑카를 선정하게 되었다.



1위 : 이동식화장실(44%) 2위 : 세면시설(29%)
3위 : 탈의실(17%) 4위 : 휴게사무실(10%)

····· 공사장 근로자를 위한 이동식 편의시설(캠핑카) 도입

도심지 소규모 공사장에 캠핑카를 이용한 이동식 편의시설을 설치함으로써 근로자의 인권을 증대하고, 위생시설 개선과 휴게공간을 확보하는 방향으로 근로자 편의시설을 시범 운영하게 되었으며, 편의시설의 주요 내용은 설문조사의 내용을 토대로 반영하였다.



편의시설 주요내용 : ① 화장실, ② 세면시설, ③ 탈의실, ④ 휴게시설



〈 공사장 근로자 이동식 편의시설(캠핑카) 운영 개요 〉

현장 적용성과 추가 개선 여부를 도출하기 위하여 2019년 10월~12월 사이 상수도 야간공사 6개 현장에서 캠핑카를 이용한 이동식 근로자 편의시설을 시범 운영하였다.

시범 운영 결과 캠핑카를 편의시설로 적용시 근로자들의 만족도는 높으나, 화장실이 협소한 문제, 이동 정차시의 안전시설 부족문제, 주차 및 청소에 소요되는 운영비 발생 등 보완할 점이 도출되었으며, 무엇보다도 공사 업체에서 캠핑카를 지속적으로 공사장 편의시설로 활용 가능하도록 하기 위하여는 공사비에 적정 사용료를 반영하고, 장기 운용이 가능하도록 지속 가능성을 확보 할 필요성이 있었다.

····· 근로자 편의시설(캠핑카)의 개선 및 확대 운영


휴게공간 확대


화장실 공간 확대


안전지시등 설치


수납공간 추가

2020년도에는 시범운영 결과를 서울시 및 관련 기관들과 공유하고 공사 발주시 공사비에 반영 되도록 협의하였으며, 캠핑카 제작업체를 방문하여 시설 개선을 위한 자료를 수집하였고, 휴게실, 화장실, 수납공간 등을 확대하여 편리성을 증대시키고, 후방에 안전 지시등을 설치하여 정차 및 운행시 안전성을 보완하였으며, 필요없는 캠핑시설을 축소하는 등 가능한 범위에서 최대한 공사현장에 적합한 편의시설로 개선을 시행하여 일부 현장에 적용하였다.

또한 보편 지속 가능성 확보를 위하여 2020년도에는 서울시설공단에서 공사감독하는 26개 현장으로 확대하여 적용하고 있으며, 서울시 관련부서들과 한국지역난방공사를 비롯한 많은 유관 기관들에 시범운영 내용과 개선 시행중인 내용등의 자료를 공유하여 적용중이다.

서울시설공단은 공사장 근로자 편의시설(캠핑카) 적용과 근로환경 개선에 대한 홍보 영상을 자체 제작하여 유튜브 및 페이스북을 통하여 온라인 홍보를 시행하였으며, 주요 언론사 취재를 통하여 열악한 공사장 근로환경의 개선 사례를 공사관계자를 비롯한 시민에게 홍보하고 전파함으로써 소규모 공사장 근로환경 개선에 대한 인식 전환에 노력하고 있다.



····· 근로자 편의시설(캠핑카) 적용의 주요 성과

근로자 편의시설

적극적 노동 인권 개선
도심지 소규모 공사장 근로자의
불편해결을 넘어선 실질적 인권 개선

다양한 종류의 사업장으로 전파
확대시행과 지속적인 홍보를 통하여
다양한 종류의 사업장에 개선내용을 전파

근로환경 개선 인식 확대
관계기관 및 공사관계자의
공사장 근로환경에 대한 인식 전환 및 확대

소규모 공사장 안전 관리 증대
안전교육, 폭염대책 공간 활용으로
소규모 공사장 안전관리 증대 효과

····· 앞으로의 개선 계획은?

2019년 시범시행을 거쳐 2020년도에 개선 확대 적용한 근로자 편의시설의 보완점을 점검하고 현재까지 진행된 개선사항이 지속가능하고 보편화 될 수 있도록 홍보와 개선을 계속하여 도심지 소규모 공사장에서 실질적인 근로환경 개선이 정착화 되어 캠핑카가 아닌 진정한 근로자 편의시설로 거듭날 수 있도록 노력할 계획이다.

장려상
행안부장관상

인천광역시 서구시설관리공단

띵동! 희망이 도착했습니다!

<위기극복! 구민과 함께 희망을 나누기 위한 사업운영 전략방향 변경>



띵동! 희망이 도착했습니다!

코로나19 바이러스의 세계화 · 장기화 추세에 따른 금융위기 이후 가장 큰 폭의 취업자 감소, 역대 최고수준의 휴직자 급증 등 지역경제 위기 가시화로 인한 국민들의 '코로나 블루(blue)' 현상은 날로 심각해지고 있습니다. 이에, 인천서구시설관리공단에서는 코로나19로 직면에 있는 위기의 지역경제를 회생시키고 지역주민의 생활 안정을 도모하는 중추적인 역할로의 사업영역을 확대하여 위기극복! 구민과 함께 희망을 나누기 위해 공단 사업운영 전략방향을 변경 · 추진하였습니다.

그간 서구시설관리공단 사업운영 방향의 핵심 키워드는 구민의 "행복" 이었지만, 구민과 함께 "희망"을 나누기 위해 신규 일자리 936개 창출, 생활방역 100%로 "청정 SG공단 구현", 공공서비스 전달체계 전환 등 구민을 위한 희망 나눔 프로젝트 추진을 위해 전 직원이 팔을 걷어붙인 것입니다.

코로나19 위기극복! 함께하면 이겨낼 수 있습니다!



전용준
혁신기획실장



이주혜
혁신기획실 기획파트장

…… 코로나19의 장기화·세계화로 인한 위기 봉착! 서구시설관리공단이 팔을 걷어붙이다!

오늘날 세계는 코로나19 바이러스로 인하여 사회 · 경제적으로 그 어느 때보다 힘든 시기를 보내고 있으며, 사랑하는 사람들과의 만남과 교류도 쉽지 않은 상황이다. 금융위기 이후 가장 큰 폭의 취업자 감소, 역대 최고수준의 휴직자 급증 등 침체된 민생경제로 인한 국민들의 '코로나 블루(blue)' 현상 또한 날로 심각해지고 있는 실정이다. (※ 코로나블루 : 일상의 변화로 인한 우울감, 무기력감, 불안감을 느낀다는 신조어)

이러한 위기 상황에서 우리공단은 공기업의 재난대응태세 사전 확립의 중요성과 코로나19 이후 사회 · 경제의 급속한 변화가 불가피함에 따라 구민중심의 가치를 기반으로 한 "수용과 혁신"이 그 어느 때보다 필요한 때임을 자각하게 된다. 그간 서구시설관리공단 사업운영 방향의 핵심 키워드는 구민의 "행복"이었지만, 공단의 역할을 확대 하여 구민과 함께 "희망"을 나누기 위해 전 직원들이 팔을 걷어붙인 것이다.

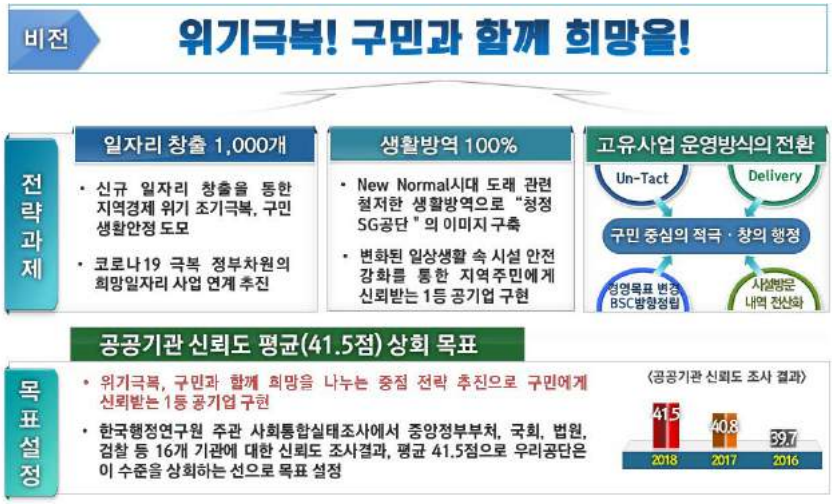


〈 공단의 역할을 확대 〉

····· 위기극복, 구민과 함께 희망을 나누기 위한 공단 사업운영 전략방향을 변경하다!

서구시설관리공단은 코로나19로 직면에 있는 위기의 지역경제를 회생시키고 지역주민의 생활안정을 도모하는 중추적인 역할로의 사업영역을 확대하여 공단의 사업운영 전략방향을 변경 제시했다.

이번 전략방향은 포스트코로나 시대를 선제적으로 준비하기 위하여 기존에 수립된 공단 경영전략에 “일자리 창출, 생활방역, 공공서비스 전달체계 전환” 중심의 공단 사업 영역을 확대 · 보완한 것으로 코로나19 위기상황 속 구민 생활안정에 중점을 두고 최선의 노력을 경주했다.



〈 변경된 공단 사업운영전략방향 〉

····· 신규일자리 936개 창출, 생활방역 100%로 "청정 SG공단" 구현, 공공서비스 전달체계 전환으로 행복한 구민, 신뢰받는 1등 공기업을 구현하다!

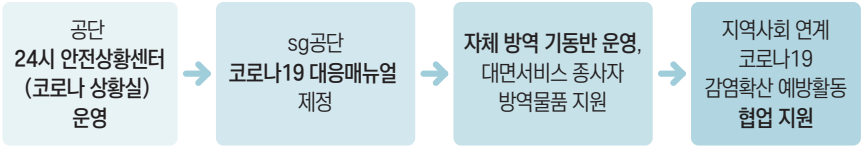
먼저, 변경된 공단 전략방향에 따라 코로나19로 인한 경제위기에 대응하여 정부정책 [코로나19극복 희망일자리사업]을 적극 반영한 지역 내 신규일자리 창출사업에 주력했다. 특히 단순 공공 행정업무 지원방식에서 벗어나 취업취약계층의 재취업을 도울 수 있는 전문 인력 양성과정 중심, 신규 사업을 기획하여 총 936개의 일자리를 창출했다.

〈공단 신규일자리사업 내역표〉

순번	사업명	주요내용	인원
	6개 사업		936명
1	4차산업혁명 메이커 전문가 양성과정	- 4차산업혁명 (드론, 네온아트) 2개 분야 전문 인력 양성 전문기술 습득을 바탕으로 지역 내 학교, 복지관 등에서 강사활동 이행	138명
2	2020 행복아카데미 (미화직종 전문인력 양성)	- 환경미화 직종의 전문인력 양성을 위한 교육 및 실습병행 (공단 각 사업장에서 환경미화 업무)	75명
3	7080 자서전 사업	- 지역 어르신들의 지식, 경험, 삶의 지혜를 자서전 제작지원을 통해 공유 (자서전 기획, 취재, 교정, 디자인 등의 총체적인 업무 진행) 책자 및 동영상 제작, 디지털 아카이브 제작 등	123명
4	찾아가는 sg공단, 딜리버리 서비스	- 도서택배서비스, 취약계층 물품지원 등 찾아가는 공공서비스 시행 (물품 포장 및 배송 업무)	100명
5	공공시설 관리 운영지원 (생활방역, 안전관리 등)	- 이용자 생활방역 및 안전관리 (시설방역, 이용자 발열체크, 강의실 모니터링, 시설물 보수 관리 등)	400명
6	공단 자원관리	- 이용고객 대상 설문조사 실시, 전산자원관리, 홍보콘텐츠 제작 등	100명

다음은, 위기의 지역경제 회생을 위해 평생교육프로그램 시간강사 및 초단기 근로자 대상 휴업수당 지급(212명, 월 91,567천원 지급)으로 기본 생계를 지원하고, 휴관시설 내 입점업체 대상 임대료 납부 유예로 "착한 임대인 운동"에 적극동참, 지역경제 활성화를 위해 공단 직원 급식비를 "서로 e-음" 지역 화폐로 지급(209명, 월 28,000천원)하는 등 지역경제 회생을 위한 공단차원에서의 다양한 노력으로 지역상생에 앞장서는 1등 공기업을 구현하는데 힘썼다.

또한, 코로나19 바이러스의 감염확산 예방을 위해 24시 안전상황센터 운영으로 신속 대응체계 마련의 일환, 관내 일일 코로나 발생현황 전파 및 확진자 동선과 방역수칙 전파, 관내 국민 안심지정병원 안내 등 실시간 재난 대응 이행에 총력을 기울였으며, 코로나19 대응매뉴얼을 제정하여 상황별 대응 방법, 발생 동향 감시 및 조기발견 감시체계 운영, 상황별 사업장 휴업기준 마련 등을 통해 "청정 SG공단" 구현을 위해 주력했다. 더불어, 관내 취약시설(PC방, 노래방 등) 방역지원, 종교시설 안전수칙 점검(7회) 등 코로나19 감염확산 예방을 위해 지자체 등과의 협업을 활발히 추진해 나갔다.



〈 비상사태 발생 시 대응체계 〉

코로나19로 인한 시설 장기휴관에 따른 범구민 "코로나 블루(blue)" 극복을 위해 공단에서 위탁 · 운영하고 있는 청소년시설, 도서관, 체육시설, 노인복지시설 등에서는 공공서비스 전달체계 전환을 통한 구민 중심의 적극 · 창의행정 실현으로 '새로운 일상'의 포스트 코로나 대응 강화를 위해 집중했다.



무관중 온라인 청소년 행사



도서택배서비스



비대면 체육활동

〈 공공서비스 전달체계 변경 〉

먼저 청소년시설에서는 관내 청소년 및 지역주민 대상, 청소년활동 각 영역별 비대면 프로그램을 개발(63건) · 추진하여 15,463명이 참여하는 성과를 거두었으며, 이에 대한

만족도 조사 결과 전체 참가자의 95% 이상이 “만족”한다는 결과를 나타냄과 동시에, 99%가 서비스 전환의 필요성에 대해 공감했다.

지역주민들의 대표적인 문화시설인 공공도서관의 임시휴관으로 인해 독서활동이 제한되면서 주민들의 불만 및 불편함 또한 고조됐다. 이에 구립도서관에서는 코로나19로 변화된 상황 속에서 도서관 서비스 패러다임 전환을 통한 임시휴관 기간 중 도서택배서비스(3,688건 / 41,878권), 도서대출 예약서비스(5,980건 / 18,131권), 거점형 도서대출 서비스인 “북박스”(236건, 379권)를 운영하여 주민들의 불편함 해소와 안정적인 독서환경을 제공했으며, 체육시설에서는 비대면 수영 · 헬스 및 문화 · 체육프로그램을 개발하여 매주1회 관련 동영상을 자체 제작하여 SNS 등에 게재 하는 등 다채로운 “집콕” 문화콘텐츠를 지역 주민들에게 선사했다.

이 밖에도 시설 이용객들의 코로나19 감염 확산에 대한 불안감을 해소시키기 위해 QR코드를 활용한 비접촉 방문확인 시스템을 자체 개발 및 도입하여 면대면 접촉 최소화 조치를 통한 코로나19 감염확산을 조기 예방했으며, 이에 대한 우수사례를 전국에 확산시키는 선도적 역할을 수행했다.



비접촉 방문확인 시스템 자체개발


취약 청소년 긴급돌봄 키트 전달
〈 취약계층 지원사업 강화 〉


코로나블루 예방 심리방역

코로나19로 인해 전 국민은 그 어느 때보다 힘든 하루하루를 일궈나가고 있다. 그 중에서도 코로나19로 인한 사회적 약자의 위기는 날로 심각해지고 있는 실정이다. 이에, 노인여가복지시설에서는 복지관 휴관이 장기화됨에 따라 어르신들의 무료함 해소를 위해 회원 간

온라인 커뮤니티 활동, 디지털 문화 강좌 제공, 콩나물 키우기 키트 및 컬러링북 제공 등 코로나 심리방역에 앞장섰다. 또한, 장애인직업재활시설은 휴업 장애인 41명 대상, 마스크 및 간식 꾸러미 등을 전달하여 심리적 고립감 해소의 기회를 제공하였으며, 청소년시설에서는 방과 후 돌봄이 필요한 취약 청소년 40명 및 학교 밖 청소년 20명을 대상으로 긴급 돌봄 키트와 검정고시 문제집 및 방역물품, 도시락 등을 각각 7회에 걸쳐 전달했다.

····· "SG공단형" 공공서비스의 개편, 지역 일자리창출 활성화를 선도하다!

서구시설관리공단은 기존에 추진해왔던 일자리창출 사업을 좀 더 견고히 하여 "SG공단형" 뉴딜 일자리 전략 마련으로 2023년까지 신규일자리 500개 창출, 전문 인력 5,000명 양성이라는 목표를 설정, 역량을 집중할 계획이다.

신규일자리 500개 창출을 위하여 신규 사업 위수탁을 확대하고 정부 공모사업에 적극 참여하여 지역 특성화사업 발굴에 주력할 계획이며, 스마트워크 시스템 구축으로 job-sharing(공공일자리 나누기)의 기반 마련과, 사회적 약자 대상의 원스톱 맞춤형 취업지원 서비스체계 마련을 통해 취업상담에서부터 취업 유지 관리 등의 사후관리 까지 지역사회 연계 · 협력기반의 사회적 경제 생태계를 조성해 나가, 공공서비스 개편에 따른 구민중심의 가치실현 및 일자리 창출이라는 두 마리의 토끼를 잡기 위해 총력을 기울일 예정이다.



〈 "SG공단형" 뉴딜일자리 전략체계도 〉

장려상
행안부장관상

전라북도

코로나19로 복지 사각지대에 놓인 학교 밖 청소년 지원



학교 밖 청소년은 누가 챙겨주나요?



이리나
여성청소년과 청소년팀장



최새롬
여성청소년과 주무관

'학교 밖 청소년'이란 퇴학, 자퇴, 진학포기 등의 이유로 말 그대로 학교 제도권 밖에 있는 청소년들을 말한다. 교육부 통계에 따르면, 전북지역에서는 매년 1천 4백명에 달하는 초·중·고등학생들이 학교를 떠나고 있다. 학생들은 학교 울타리 안에서 공부를 하고, 밥을먹고 미래를 꿈꾸지만 학교를 떠난 학교 밖 청소년들은 더 이상 학교의 보호를 받을 수가 없다. 학교 밖에서도 우리 청소년들이 보호받고 건강한 사회구성원으로 성장할 수 있도록 도울 수 있는 방법은 없을까?

더구나, 코로나 19로 모든게 멈춤상태에 있는 시기에, 학교 밖 청소년의 검정고시 준비는? 밥은? 마스크는 제대로 갖추고 있을까?

…… “학교 밖 청소년도 청소년입니다.”

전라북도에서는 매년 1,400여명의 학교 밖 청소년들이 발생하고 있으며, ’20.12월 기준 1,500여명의 학교 밖 청소년들이 도내의 학교밖청소년지원센터 서비스를 이용하고 있다. 하지만 올해는 코로나19로 인해 학교밖청소년지원센터의 휴관이 장기화되면서 학교 밖 청소년들의 센터 서비스 이용이 어려워졌다. 학교는 온라인 개학을 통해 학습꾸러미를 배포하였고, 학교급식이 중단된 도내 학생 가정에는 교육청에서 농산물 꾸러미 등이 지원됐지만, 학교 밖 청소년은 그러한 혜택을 받을 수 없기에 복지 불평등이 발생하게 된 것이다. 학교를 다니지 않는 학교 밖 청소년도 국가와 사회로부터 지원받고 보호받을 권리가 있는 청소년인데 말이다.

〈 전국 및 전북 학업중단 학생 현황, 출처 : 한국교육개발원 ‘교육통계연보’ 〉

(단위 : 명, %)

구분		2019년	2018년	2017년	2016년
전북	총 재학생	203,148	210,819	217,835	225,267
	학업중단 청소년 (학업중단율)	1,307 (0.6%)	1,423 (0.7%)	1,355 (0.6%)	1,341 (0.6%)
전국	총 재학생	5,452,805	5,584,249	5,725,260	5,882,790
	학업중단 청소년 (학업중단율)	52,261 (0.9%)	52,539 (0.9%)	50,057 (0.9%)	47,663 (0.8%)

····· “학교 밖 청소년들도 코로나는 처음이라...”

코로나19로 인한 사회적거리두기 시행으로 학교 밖 청소년들의 신규 발굴뿐만아니라 기존 학교밖청소년지원센터를 이용하던 청소년들에 대한 서비스 지원에도 어려움이 생겼다. 특히 학업중단으로 사회적 단절 및 소외감을 겪고 있는 학교 밖 청소년들은 코로나19로 인해 복지사각지대에 놓이게 되었다.

“학교 밖 청소년들에게 지금 필요한 것은 무엇일까?”

코로나 19 극복지원과 학교 밖 청소년 수요맞춤형 지원을 위해 전라북도는 전라북도 학교밖청소년지원센터와 연계하여 코로나 19 방역꾸러미 일명 ‘꿈드림 딜리버리 키트’를 제작하였다. 키트에는 마스크와 손 소독제, 칫솔치약세트, 학교밖청소년지원센터 홍보책자 등이 포함되었다. 또한 결식 우려 학교 밖 청소년에게는 방역꾸러미 전달 시 컵밥, 식료품 등 식사대체용품을 함께 제공하고, 학습형 청소년에게는 검정고시 또는 수능 교재와 온라인 강의, 학습용 태블릿 PC 무상임대 등을 함께 지원하였다.

도와 시군 학교밖청소년지원센터 담당자들은 각기 자기 차량을 이용하여 드라이브스루 방식으로 일일이 학교 밖 청소년들을 찾아가 꿈드림 딜리버리 키트를 전달하였다. 약속 당일 연락이 두절되거나 늦잠을 자서 전화를 받지 않는 경우도 종종 있었지만 오랜만에 마스크 너머로라도 안부를 물을 수 있는 기회였다.



〈 꿈드림 딜리버리 키트 구성 〉



〈 꿈드림 딜리버리 키트 전달 〉

…… 지역사회 모두 손에 손잡고 학교 밖 청소년 맞춤형 서비스 지원에 총력

전라북도학교밖청소년지원센터와 협력하여 학교 밖 청소년들의 수요 규모와 욕구를 파악한 결과 학교를 그만두게 된 이유가 다양한 만큼이나 학교 밖 청소년들 개개인이 필요로 하는 지원종류도 다양했다. 조금이라도 더 많은 학교 밖 청소년들의 필요를 충족시키기 위해서는 다양한 외부 자원들이 필요했다. 전라북도 청소년안전망으로 연결되어 있는 대한적십자사 전북지사, 국토정보공사, 세이브더칠드런 등 지역주민, 기관, 단체에서 물품 후원 등으로 모두 힘을 합한 결과 '꿈드림 딜리버리 키트'가 탄생할 수 있었다.

'꿈드림 딜리버리 키트'를 홍보하고 배포하면서 학교 밖 청소년 125명이 신규 발굴 되기도 하였다. '20년 4월 1차 꿈드림 딜리버리 키트를 배포하고 난 후 지역 라디오방송에 관련 내용으로 인터뷰가 진행되었다. 방송을 듣고 자기도 지원을 받고 싶다는 학교 밖 청소년도 나타났고, 전라북도치과의사협의회 등 또 다른 유관기관·단체에서도 지원 문의가 이어져 추석맞이 2차 꿈드림 딜리버리 키트를 제작하기로 하였다. 2차 키트에는 마스크와 마스크 목걸이, 소독 티슈, 비타민, 영양제 등 1차 꿈드림 딜리버리 키트보다 좀 더 풍성하게 채워졌고, 안전하고 따뜻한 명절 보내기를 응원하며 2차 꿈드림 딜리버리 키트를 드라이브스루 방식으로 다시한번 학교 밖 청소년들에게 전달하였다.



〈 꿈드림 딜리버리 키트 제작모습 〉



〈 2차 꿈드림 딜리버리 키트 〉

····· 바꿈 : 세상을 바꾸는 학교 밖 꿈 이야기

전라북도의 '꿈드림 딜리버리 키트'는 전국적으로 학교 밖 청소년을 위한 비대면 맞춤형 서비스의 선도적 사례가 되었다. 꿈드림 딜리버리 키트 배송이 끝난 뒤에도 식사, 교육, 취업, 여가 등 학교 밖 청소년들의 필요에 따라 지원은 계속되고 있다. 온라인 대입설명회, SNS를 활용한 고민상담, 1:1 진로·진학컨설팅 등 포스트 코로나 시대에 대응한 다양한 비대면 서비스를 시도하고 있다. 그 결과 꿈드림 딜리버리 키트를 통해 센터로 신규유입된 학교 밖 청소년 125명 중 52%가 학업복귀(검정고시 합격, 대학진학 55명) 및 사회진입(자격증 취득 및 취업 10명)에 성공하였다.



비대면 서비스는 대면서비스를 대체할 뿐만 아니라 원거리 지역 청소년의 접근성을 확대하는 기회가 되고 있다. 개인사정으로 '18년 학교를 그만두고 전라북도 학교밖청소년지원센터를 이용하며 '19년 검정고시 합격을 이루고 '20년 전라북도 자랑스러운 청소년상에 선정된 김○○군(19)은 "이번 꿈드림 딜리버리 키트를 통해 모두가 힘든 시기에도 우리를 기억하고 응원하고 있는 누군가가 있다는 생각이 들어 참 든든했다." 라며 "학교 밖에 있지만 아직 이러한 지원 내용을 알지 못하는 친구들이 앞으로는 더 많이 지원을 받고 함께 꿈꾸고 배워갔으면 하는 바람이다."라고 말했다.

전라북도는 어떠한 상황속에서도 학교 밖 청소년들이 학교에 다니는 청소년들과 같이 안전하고 건강하게 마음껏 미래를 꿈꾸고 설계할 수 있도록 학교 밖 청소년 개개인의 특성을 고려한 맞춤형 지원을 계속해서 제공해 나갈 계획이다.

장려상
행안부장관상

전라북도 소상공인희망센터

제출서류 간소화,
소상공인 지원사업
원스톱서비스 ON



오늘도 열심히 영업을 이어가는 자영업자 A씨는 우연히 보게 된 시청의 소상공인 지원 사업 공고문을 보고 신청서 제출을 결심한다. 하지만 공고문 하단에 길게 붙은 구비서류 목록을 보고 곧바로 한숨을 내쉰다. 자영업자 A씨의 머릿속에는 복잡한 서류 구비와 행정기관 방문의 번거로움 등이 떠오르며 A씨는 이내 신청서 작성을 고민하게 된다. '휴, 영업이 어려워 빨리 돈을 지원받고 싶은데 제출해야 하는 서류가 너무 많고 복잡하군!' '집에 신청서를 보낼 팩스기도 없고 사업장 영업시간에 시청을 찾아가기도 힘든데 휴대폰으로 신청서를 찍어서 문자로 제출하면 안 될까?'

이러한 자영업자의 물음에 전라북도가 답했다!



이종훈
일자리경제본부 일자리경제정책관

····· 코로나19 위기로 시름이 깊은 소상공인 현장목소리에 귀를 기울이다

'복잡한 민원서류 구비에 어려움을 겪는 소상공인을 도울 수 있는 방법이 없을까?'라는 물음에서 시작된 소상공인 지원사업 원스톱 서비스는 코로나19로 유례없는 경영난을 겪고 있는 소상공인의 제출서류 간소화를 도와 민원서비스 이용 시 많은 서류 구비에 피로감을 호소하는 소상공인의 어려움을 해소해주는 효자 역할을 톡톡히 했다.

민원서비스 관련 전북도민의 응답이 담긴 통계자료를 살펴보아도 복잡한 민원처리 절차는 민원서비스에 대한 불만족 사유 1/4이상을 차지할 만큼 민원인들의 불편을 야기한다.

〈 민원서비스 불만족 이유 – 출처 : 전라북도 사회조사 〉

구분	불친절함	시간지연	절차복잡	공정하지 못함	업무처리 미숙	편의시설미비	대기바람	기타
계(%)	34.7	19.8	28.2	4.7	8.2	3.8	0.1	0.7

전북도는 이러한 원스톱서비스를 본격 제공하기에 앞서 먼저 행정안전부에서 운영하는 행정정보 공동이용 시스템을 활용하면 이런 불편을 최소화할 수 있다는 판단에 따라 행안부에 적극 건의했고, 행안부도 사태의 시급성에 공감해 관련 기관과 직접 협의를 진행해 통상 3개월이 소요되는 승인을 단 2주만에 승인될 수 있는 신속 체제로의 전환을 이끌어냈다. 이를 통해 소상공인의 편의 증진은 물론 업무의 효율을 높였다.

····· 제출서류 대폭 간소화로 단 2장만 제출하면 일사천리로 처리

도는 이런 성과에 힘입어 신청인이 제출해야 하는 사업자등록증 등 10종을 제출하지 않고도 사업 신청 시 개인정보이용에 동의만 하면 담당공무원이 정보를 직접 확인해 업무를 처리함으로써 신속한 지원이 가능할 것으로 전망했다. 행정안전부 추산 민원구비서류 1건당 발생비용은 0.36시간, 3,836원으로 제출서류 간소화 서비스는 단순히 종이 몇 장이 줄어든 의미를 넘어 소상공인의 불필요한 에너지 낭비를 방지하는 파수꾼 역할을 한 셈이다.

기존 제출 서류

① 사업자등록증	② 건강보험 자격득실확인서
③ 부가가치세 과세표준증명	④ 면세사업자수입금액증명원
⑤ 표준재무제표증명	⑥ 사업장 건강·장기요양보험료 납부확인서
⑦ 사업장 국민연금보험료 월별 납부증명서	⑧ 고용보험료 완납증명서
⑨ 산재보험료 완납증명서	⑩ 입금계좌 확인정보(통장사본)

신청 간소화 후 제출 서류

① 사업신청서	**② 개인정보수집·이용 및 제공동의서**

〈 신청서류 간소화 전·후 비교 〉

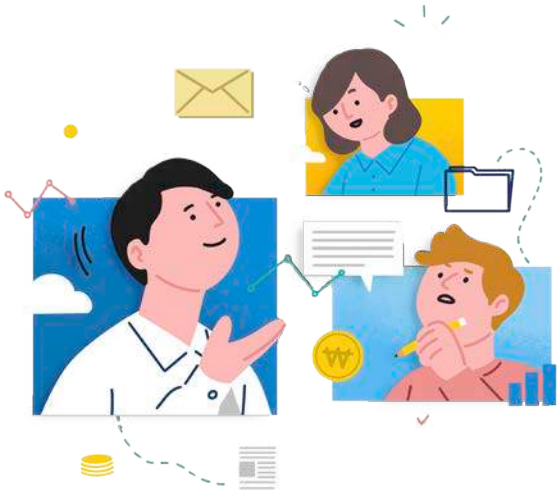
이에 따라 소상공인은 사업 신청 시 별도 추가 서류 제출 없이 사업 지원신청서와 개인정보수집·이용 및 제공동의서 단 2장만 제출하면 된다. 다만, 행정정보 활용이 불가능한 면세사업자 수입금액 증명원 등 일부 서류는 신청서와 함께 제출해야 한다.

이는 코로나19 위기 속 힘겨운 소상공인을 위해 전북도와 행안부의 협업이 일군 전례 없는 신속 시스템 구축 및 적극행정이 만든 또 하나의 모범사례란 평이다.

····· 이젠 신청서 제출도 비대면이 대세

전북도는 신청서 간소화뿐만 아니라 관공서 운영시간에 맞춰 서류 방문제출이 어려운 소상공인들을 위해 문자나 카카오톡, e-메일 등을 활용한 다양하고 이례적인 방식으로 대면 접수가 주를 이루었던 그간의 관행을 깬 비대면 접수서비스도 대폭 확대했다.

이러한 비대면 서류 제출은 소상공인이 지원을 받기 위해 행정기관을 방문했던 수고를 덜면서 사회적 거리두기를 유도할 수 있어 소상공인의 편의를 높이며 코로나19대응 비대면 트렌드에 발맞춘 일석이조의 효과를 누리는 정책이라고 할 수 있다.



····· 사장님 내년에도 힘내세요!

소상공인의 입장에서 생각한 조그마한 정책 전환으로 행정 발전을 이끌어낸 전라북도는 앞으로도 우리경제의 근간인 소상공인을 위한 다양한 지원책을 이어나갈 계획이다.

또한 향후 발굴되는 신규사업 등에도 행정안전부와 긴밀한 협업을 통해 신청 및 지원체계 간소화로 도민 불편 최소화를 위해 적극 앞장설 예정이다.





생활 속 변화!
편리함에 따뜻함을 더하다

2020

행정제도·공공서비스 및
민원제도 개선 **우수사례집**

민원제도

경찰청
한국산업인력공단
강원도 횡성군
식품의약품안전처
전라남도
건설근로자공제회
관세청
보건복지부
부산광역시 사하구
충청북도 청주시
법무부
부산광역시
서울특별시 서초구
외교부
전라남도 강진군

대상
대통령상

경찰청

어르신, 이제 주민센터에서
면허 반납하시고
교통카드도 한번에 받아가세요!



"면허 반납으로 운전을 스스로 중단한다는 제도 취지는 좋은데, 면허 반납은 경찰서를 방문해야 하고, 취소처분 결정통지서를 받기까지 한달 이상 기다렸다가 다시 주민센터를 방문해야 해서, 절차도 복잡하고 불편함이 많았어요" (민원인A)

"경찰서 민원실 근무자입니다. 어르신들이 면허 반납을 하러 여러 기관을 방문하시는 불편을 감안, 지자체와 업무협약으로 경찰서에서 교통카드 지급 신청서까지 접수해드리고 있어요. 그러다보니 이를 취합하여 매번 지자체에 방문해야 하는 것도 일이고, 취합한 후 지자체에 보내드리다 보니 처리 기간이 지연되고 고령의 민원인 분들도, 민원실 근무자도 불편함이 많았죠. (경찰서 근무자B)

"대부분 교통카드 등 인센티브를 받으시고자 하는 목적에서 면허를 반납하시는데, 지원 지침이 지자체마다 다르다 보니, 모든 경우를 경찰관이 숙지하기도 어렵고 때로는 지원 대상이 아닌데 면허를 반납받는 경우도 있어 매우 난처하였습니다. (경찰서 근무자C)



최대근
운전면허계 경정



조희영
운전면허계 경감

····· 운전면허 자진반납 제도란?

운전면허 자진반납 지원 제도란, 운전면허를 본인 희망에 따라 반납하여 면허가 취소되는 경우, 10~30만원 상당의 교통카드 등 교통비를 지원하는 제도로, 일본 도쿄도의 '운전면허 자주반납' 제도를 벤치마킹하여 '18년 부산시에서 처음 도입하였으며, 도입 당시부터 폭발적인 반응으로 제도가 점차 전국으로 확대되어, '20.11월 전국 225개 지자체에서 제도를 운영하고 있다.

'18년 대비 '19년 65세 이상 면허반납자 수는 73,221명으로, 전년 대비 514% 증가하였으며, 같은 시기 고령자 교통사고 사망자 수는 159명이 감소하는 성과도 거양하였다.



〈 각 지자체별 자진반납 지원제도 홍보 사례(예시) 〉

····· 복잡한 반납 절차와 장기간의 처리 절차에 따른 수고와 불편

어르신들이 면허를 반납하려면, 경찰관서를 방문하여 면허 취소를 위한 자필진술서 등 3종의 서류를 작성하고, 면허가 취소되기까지 40일 가량 소요되었으며, 면허 취소 후 인센티브 수령을 위해 다시 지자체를 방문해야 하였으며, 실제 수령까지 수개월이 추가로 소요되기도 하였다. 이는 어르신들 입장에서는 매우 불편하고도 까다로운 절차였고, 반드시 개선이 필요하였다.

〈 기존 자진반납 절차 주요 문제점 〉

① 면허 취소까지 최대 40일이 소요	• 운전면허 취소처분 통지절차를 그대로 이행하여야 함에 따라, 면허 취소결정까지 최대 40일이 소요
② 진술서 등 3종 서식을 작성	• 면허 취소처분 대상자가 작성하도록 되어 있는 진술서를 작성
③ 취소후 다시 지자체를 방문하여 교통카드 등을 수령	• 면허가 취소된 후에 이를 근거로 지자체를 방문하여 인센티브를 신청



····· 자진반납과 관련된 불편사항은 어떻게 개선되었을까?

경찰청은 자진 반납에 의한 면허 반납시 서식을 간소화(3종→2종)하고, 면허 취소가 하루 만에 가능하도록 하는 도로교통법 시행규칙을 개정('20.3.2.시행)하고, 행정안전부와 협업하여 경찰청 운전면허 취소정보를 주민센터에서 확인할 수 있도록 전산 연계작업을 추진, 이를 근거로 '새올행정시스템' 내 '고령자 자진반납 원스톱 서비스' 시스템을 개발하는 등 제반 준비를 완료하였다.

무엇보다도, 이를 실제로 처리할 기관인 지자체 담당자들에 대한 오랜 설득과정이 필요하였다. 코로나19 대응 업무로 업무가 폭증한 상황에서, 추가적인 업무가 발생한다는 부담은 물론, 운전 면허 반납 또한 행정처분인데, 경찰관이 아닌 지자체 공무원이 하는 것에 법적 근거가 부족한 것은 아닌지 등에 의문을 제기하기도 하였다.

이에 경찰청은, '20년 7월 서울 25개 자치구와 부산 2개 자치구에서 먼저 자진반납 원스톱 서비스 시범운영을 실시하고, 2개월간 온·오프라인 설명회를 통해 꾸준히 지자체 관계자들을 설득하는 등 지자체 담당자들의 어려움을 이해하고 건의사항을 제도개선에 반영하고자 노력하였다.

그 결과, 8월부터 희망 지자체를 대상으로 해당 서비스를 확대 실시하였고, '21년도부터는 울산광역시 등 대부분의 지자체에서 원스톱 서비스를 시행할 예정이다.





····· 앞으로의 개선 계획은?

면허 반납이 고령자 교통사고 감소를 위한 궁극적인 대책은 아니기에, 경찰청은 단순히 반납만을 장려하기보다는, 고령자의 교통안전은 물론 이동권도 보장하기 위한 다양한 방안을 마련하는 등 고령자 교통안전을 위한 근본적 대책을 마련하기 위해 지속 노력할 예정이다.




금상
대통령상
한국산업인력공단
내 자격정보 온택트로
쉽고! 빠르고! 간편하게!



언제 어디서나 만나볼 수 있는 내 손안의 국가기술자격증

취업을 위해 열심히 공부하고 힘들게 자격증을 취득하였어요. 하지만 자격증을 발급 받아야 하는데, 가까운 공단에 방문하려고 하니 너무 거리가 멀어서 어쩔 수 없이 우편으로 자격증을 신청하였습니다. 내손으로 취득한 자격증 발급받는데 돈과 시간이 너무 낭비된다는 생각이 들었어요

– (취준생 박씨)

매년 직원 채용시에 입사 지원자들의 자격증 소지 여부를 확인하고 있습니다. 한두명도 아니고 수천명의 자격증을 공문으로 조회하려고 하니 번거롭고 시간도 오래걸리네요. 조금 쉬운 방법 없을까요?

– (A기업 인사담당자)

이렇게 많은 불편을 가져왔던 국가기술자격증 활용. 서비스 개선을 통해 원스톱으로 자격증 발급이 가능하게 되었고, 자격증 진위확인 또한 즉시 확인이 가능하도록 개선되어 언제 어디서나 자격정보서비스를 이용할 수 있게 되었다.



남영문
능력평가기획부 부장



김주완
능력평가기획부 대리

····· 자격증 발급에서 확인까지 너무 오래 걸려요

심해지는 취업난, 제2의 인생을 대비하고자, 한국산업인력공단을 통해 국가기술자격에 도전하는 인원은 매년 증가하여 2020년 약 350만명, 그 중 합격자는 60만명에 달한다. 하지만 번거롭게 공단을 직접방문하거나 우편으로만 발급이 가능했던 자격증, 예전 방식으로 머물러 있던 진위확인 서비스로 인해 자격취득자, 활용기관 모두 불편함을 겪고 있었다. 정보통신 기술의 발전으로 국민의 인터넷 사용은 대중화 되고 세계 최고 수준의 인프라를 갖추고 있으나 이를 따라가지 못하는 자격정보서비스에 대한 개선 필요성에 대해 모두의 공감대가 형성되었다.

〈 주요 문제점 〉

① 자격정보 수요자, 공급자 대상으로 사회 경제적 비용 발생
② 공문 방식을 통한 자격진위확인 서비스로 시간 소요
③ 자격정보 수기 입력을 통한 행정력 낭비, 개인정보 유출 발생

····· 국가기술자격증! 정부24를 통해 신청하세요

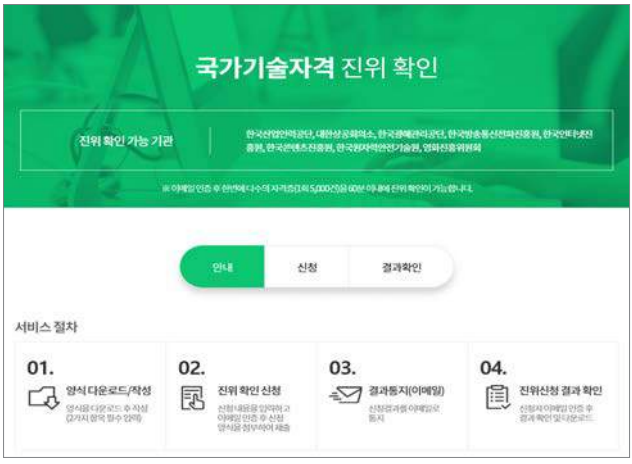
공단으로 접수되는 수많은 민원들 중 하나가 의외로 “자격증 어떻게 발급하나요?” 라고 묻는 질문이다. 공단에서는 2001년부터 자격정보포털인 큐넷(Q-net)을 통해 국가자격 종합정보를 제공하고 있고, 자격증 발급을 인터넷으로 신청이 가능하도록 서비스 체계를 구축하였다. 하지만 아직 중장년층 및 사회적 약자 등 많은 사람들에게 큐넷(Q-net) 사이트는 익숙하지 않았고, 우편으로 자격증이 발송되어 시간이 소요되는 단점이 여전히 존재하였다. 이를 개선하기 위해 2018년부터 공단이 가진 자격정보를 행정안전부 ‘정부24’ 시스템과 연계하여 언제 어디서든 자격증 발급이 가능토록 하였다.

2019년 3종	2020년 9종		
	기 존	확 대	
1. 자격증 진위확인	1. 자격증 진위확인	4. 국가기술자격 취득사항 확인서(영문) 신청	7. 검정수수료 납부확인서 신청
2. 국가기술자격 취득사항 확인서(국문) 신청	2. 국가기술자격 취득사항 확인서(국문) 신청	5. 시험접수확인서 신청	8. 시험합격확인서 신청
3. 상장형 자격증 신청	3. 상장형 자격증 신청	6. 시험응시확인서 신청	9. 확인서 진위확인

〈 '정부24' 연계 자격정보 서비스 현황 〉

주민등록등본처럼 '정부24'를 통해 프린터만 있으면 출력하여 사용이 가능하듯이, 이제 자격증도 출력하여 즉시 사용이 가능하다. 국가기술자격법을 개정하여 인쇄하여 쓸 수 있는 '상장형 자격증'이라는 제도를 만들었고, 더 나아가 정부24와 연계하여 일일이 서비스를 찾는 불편을 해소하고 한 곳에서 자격정보 이용이 가능하도록 개선하였다.

····· 자격증 진위확인 즉시! 빠르고! 간편하게!



〈 단체진위확인 홈페이지 〉

채용, 인·허가, 면허증 발급을 위한 자격증 진위여부 확인을 위해서는 기존 공문으로 확인과정을 거쳐야 했다. 하지만 이제는 큐넷(Q-net)과 정부24를 통해 직접 확인이 가능하다. 이는 별도 진위확인이 가능한 사이트 메뉴를 구축하여 가능했던 일이다. 이 사이트 구축을 위해 공단 주도로 8개 국가기술자격 시행기관 자격 데이터 코드 및 기초정보를 표준화하였다. 그 결과 소요시간을 대폭 줄이고 국가기술자격 전 종목에 대해 한번에 5천건까지 진위확인을 할 수 있어 매우 편리해졌다.

〈 국가기술자격 단체진위확인 서비스 개선 〉

구분	기존	개선
제공 사이트	Q-Net	**Q-Net, 정부24, 국가기준데이터**
대상종목	공단 시행 종목(495종목)	**국가기술자격 전체 종목(546종목)**
최대 요청건수 (온라인, 1회 기준)	20건	**5,000건**
확인 소요시간	5~10일	**30분 이내**(자동회신)

또한 자격증과 관련된 민원 처리 시에 행정서류를 받지 않고 관련 기관 데이터를 활용하여 즉시 확인이 가능하도록 행정정보공동이용망과 자격정보를 연계하였다. 현재 행정안전부, 국토교통부 등 11개 기관 16개 시스템에서 자격정보를 활용하고 있으며, 이를 통해 민원인들은 불필요한 서류를 제출할 필요가 없고 기관들은 즉각적으로 민원처리가 가능하게 되었다(연평균 200만건). 또한 이러한 데이터 연계를 통해 사회경제적 비용이 절감되고 공신력 있는 자격정보 활용이 가능해졌다. 앞으로 연계기관 확대를 통해 더 많은 기관들이 자격정보 활용이 가능토록 추진할 예정이다.

····· 모바일 전자증명을 통해 만나는 내손안의 자격증

이제 자격정보서비스는 한단계 더 진화하고 있다. 기존 프로세스를 뛰어넘어 자격증 신청에서부터 제출까지 모든 과정을 종이서류 없이 처리가 가능하다. 이러한 서비스 제공을 위해 '공단-행정안전부-대학' 및 '공단-카카오' 등과 업무협약을 체결하였고 2020년 11월부터 '정부24' 전자지갑서비스를 통한 자격정보 전자증명 서비스를 개시하였다. 2021년에는 카카오, 네이버 등 민간플랫폼 기업과의 연계를 확대하여 더욱 손쉽게 자격정보 서비스 활용이 가능할 것으로 기대된다.

'정부24' 전자지갑 서비스	카카오	네이버
		

공단에서는 앞으로 유관기관 간 정보 연계를 통해 일자리 매칭, 응시자격 자동심사 등 대국민 서비스를 확대할 계획이며, 민간플랫폼 기업과의 지속적인 협력을 통해 플랫폼별 특화 콘텐츠와 결합한 다양하고 혁신적인 편의 서비스를 개발해나갈 예정이다.

은상
국무총리상

강원도 횡성군

종이신청서 안써도
신분증을 넣고 서명만 하면
민원서류가 발급!



사례1) 횡성군에 거주하는 75세 O씨는 그동안 살고 있던 주택의 지번 정정을 위해 군청을 방문했다. 낯선 민원실에 들어서서 안내 도우미를 통해 창구에 도착했지만, 지번 정정은 구술민원이 아니기에 정정 신청서를 직접 작성해야 한다는 안내를 받았다.

많고 많은 신청서식이 놓여있는 책상에서 어렵게 신청서를 고르기는 했지만, 노안으로 침침한 눈은 잘 보이지 않아 깨알같이 서식에 신청서를 기입하는 일이 결코 쉽지 않은 일이다. 물어물어 서식을 채워 담당 창구에 제출했지만, 고령화가 심각한 농촌에 거주하는 본인과 같은 노인들이 실제로 신청서를 작성하기가 쉽지 않음을 실감하였다.

사례2) 횡성군청 민원담당 B씨는 건축물대장을 발급받기 위해 방문하는 민원인이 글을 모른다고 호소하여, 신청서 작성에 필요한 인적사항 등을 일일이 물어가며 손글씨로 이를 신청서에 기재해 드렸다. 글을 아예 모르거나, 거동이 불편한 민원인에 대한 응대로 어려움이 있지만, 그 많은 양의 신청서를 보존기간 동안 보관하고 관리해야 하는 일도 부담이 가는 일이다.

이런 불편을 해소하기 위해, 종이 신청서를 직접 손으로 쓰지 않더라도 신분증만 있으면 민원 신청이 자동으로 입력되고 처리될 수 있는 「민원서식 자동작성 시스템」을 개발하게 되었다.



임광식
횡성군 허가민원과
지방행정사무관

····· 민원서류 간편하게 신청 할 수 없을까?



민원 서류를 발급받기 위해 시·군청을 방문하는 경우, 해당 민원서류의 발급을 위한 신청서 작성에 불편과 어려움을 겪기 마련이다. 구술민원이 많이 늘기는 했지만, 관련대장의 정정과 신규기입 등이 필요한 민원에 대해서는 관계인이 직접 신청서를 작성해서 제출해야 하기 때문이다. 관공서 출입자체에 부담을 느끼는 민원인이 이러저러한 절차와 신청서 작성에 심리적으로 부담을 느낌으로써, 민원행정 자체가 불편하고 까다롭다는 부정적인 인식이 일반적이다.

특히나, 횡성군은 주민의 평균연령이 전국평균 보다 8세이상 높은 50.5세에 달하고, 고령화가 가장 심각한 청일면의 경우 65세 이상의 인구가 38%에 달한다. 평균 연령은 무려 60세에 이르는 등 농촌의 고령화 현상은 거스를 수 없는 현실이 되었다.



일반 민원인들도 낯선 민원실에서 본인이 원하는 업무를 처리하는데 어려움을 겪는데 비해, 이렇듯 고령화가 심각한 농촌 노인들은 거동 불편과 노안 등으로 개인의 민원 접수와 신청에 많은 불편을 감내해야 상황이 이어지고 있다.

민원환경 또한, 각각의 신청서와 필기구를 구비해 놓아야 하기에 효율적인 공간활용에 제약이 따르고, 접수된 신청서는 3년의 보존기간 동안 기록물로 별도 공간에 저장하고, 관리해야 하는 등 담당 직원들의 애로와 고충도 존재하고 있었다.

민원인은 민원인대로, 공직자는 공직자대로 겪게 되는 이런 불편을 해소하기 위해, 적극적인 고민이 시작되었고, 그 고민의 결과로 '민원서식 자동작성 시스템'을 기획·개발하게 되었다.

····· 종이신청서는 이제 안녕! 이젠 민원서류도 스마트하게 발급 받자

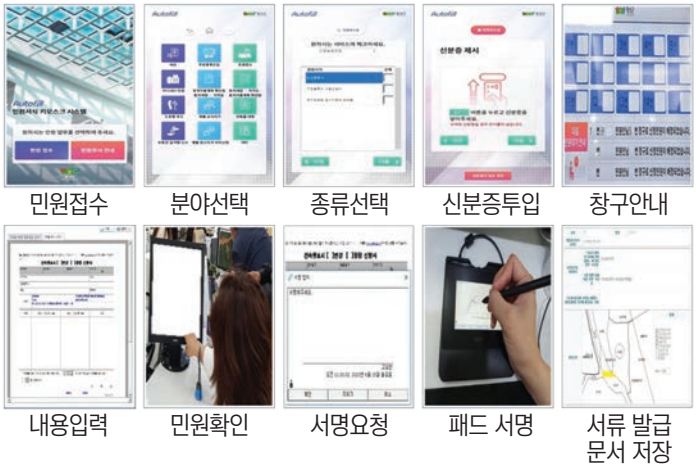
현장의 불편함을 해소하고 스마트 시대에 걸맞는 전자시스템을 도입하고자 2018년 4월 민원서식자동작성 시스템 개발에 착수하였다. 컴퓨터에 익숙하지 않은 고령층도 쉽게 사용할 수 있고 기존 절차보다 간소하게 접근이 가능하게 만드는 것이 최우선 과제였다.

이미 공항, 식당 등에서 널리 사용하고 있는 키오스크 시스템을 접목해 보자는 의견이 많았고 7개월 동안의 많은 고심과 논의 끝에 '민원서식 자동작성 시스템'이 만들어졌다.

무인정보전달 서비스 기기인 키오스크의 터치 스크린에 본인의 신청 민원 종류를 선택하고, 안내에 따라 주민등록증이나 자동차면허증 등 신분증을 넣으면, 대기순번 및 발급창구가 모니터에 표시된다. 해당 발급창구로 이동하면, 민원인의 인적사항(성명, 주소, 생년월일)이 기입된 화면이 모니터에 출력되고, 부가적인 민원의 사항을 담당자에게 구술로 접수하면 신청이 완료된다. 민원인은 창구 밖의 모니터에서 입력된 민원사항을 재확인하고 패드에 서명하게 되면 이걸로 신청은 끝, 서류는 발급받을 수 있고, 신청서는 별도의 서버에 보존기간동안 저장되는 시스템이다.

기존	개선
• 해당 민원 발급창구 방문	• 모니터에 대기번호 및 발급창구 번호 안내
• 종이 신청서에 인적사항 수기로 기재	• 키오스크에 신분증 투입 → 신청서에 자동으로 이름, 주민번호 기재
• 발급받을 사항을 민원인이 신청서에 기재	• 발급 받고자 하는 사항을 구두로 설명 → 담당공무원이 시스템에 기재
• 종이신청서 보관	• 시스템에 신청서 보관 (3년)

…… '민원서식 자동작성 시스템' 사용 방법은?



❶ 민원실 입구에 비치되어 있는 '민원서식 자동작성 시스템'의 민원접수 선택
❷ 발급받고자 하는 민원 분야 선택
❸ 원하는 서비스(민원서식) 종류 선택
❹ 키오스크에 신분증(주민등록증, 운전면허증) 투입
❺ 대기화면에 표시(알림벨 포함)되는 발급창구로 이동
❻ 직원은 신청인 인적사항이 자동 기입된 모니터 화면을 보며, 구술로 세부 민원을 접수 입력
❼ 신청사항에 이상이 없는지 민원인용 모니터로 확인
❽ 서명패드에 민원인의 서명
❾ 서류발급 완료, 신청서는 자동으로 시스템 저장

····· 종이신청서 없는 민원실 조성 및 공감신뢰의 선진행정 구현

민원서식 자동작성 시스템 사용을 통해 신분증과 서명만으로 민원발급 신청이 가능하여 신청서 작성이 불편한 사회적 약자, 손 글씨를 기피하는 모든 세대에 걸쳐 좋은 반응을 얻고 있다. 또한 신청서식을 찾는데 걸리는 시간을 절감하고, 필경대 배치가 불필요하여 민원실 공간의 활용성 또한 높아졌다.

이뿐만이 아니다. 연간 약 5백만원에 달하는 종이신청서 인쇄비용 절감은 물론 기존 종이신청서의 보관에 필요한 기록물 관리장소의 부족 현상이 해소되고 및 보관비용이 절감되었다.

종이신청서 작성 없이 신분증과 서명만으로 원하는 서류를 발급할 수 있도록 민원절차를 개선하여 종이신청서 없는 민원실 조성은 물론 대민접점 민원 서비스 수준을 획기적으로 개선하여 공감신뢰의 선진행정 구현에 한 발짝 다가설 수 있었다.



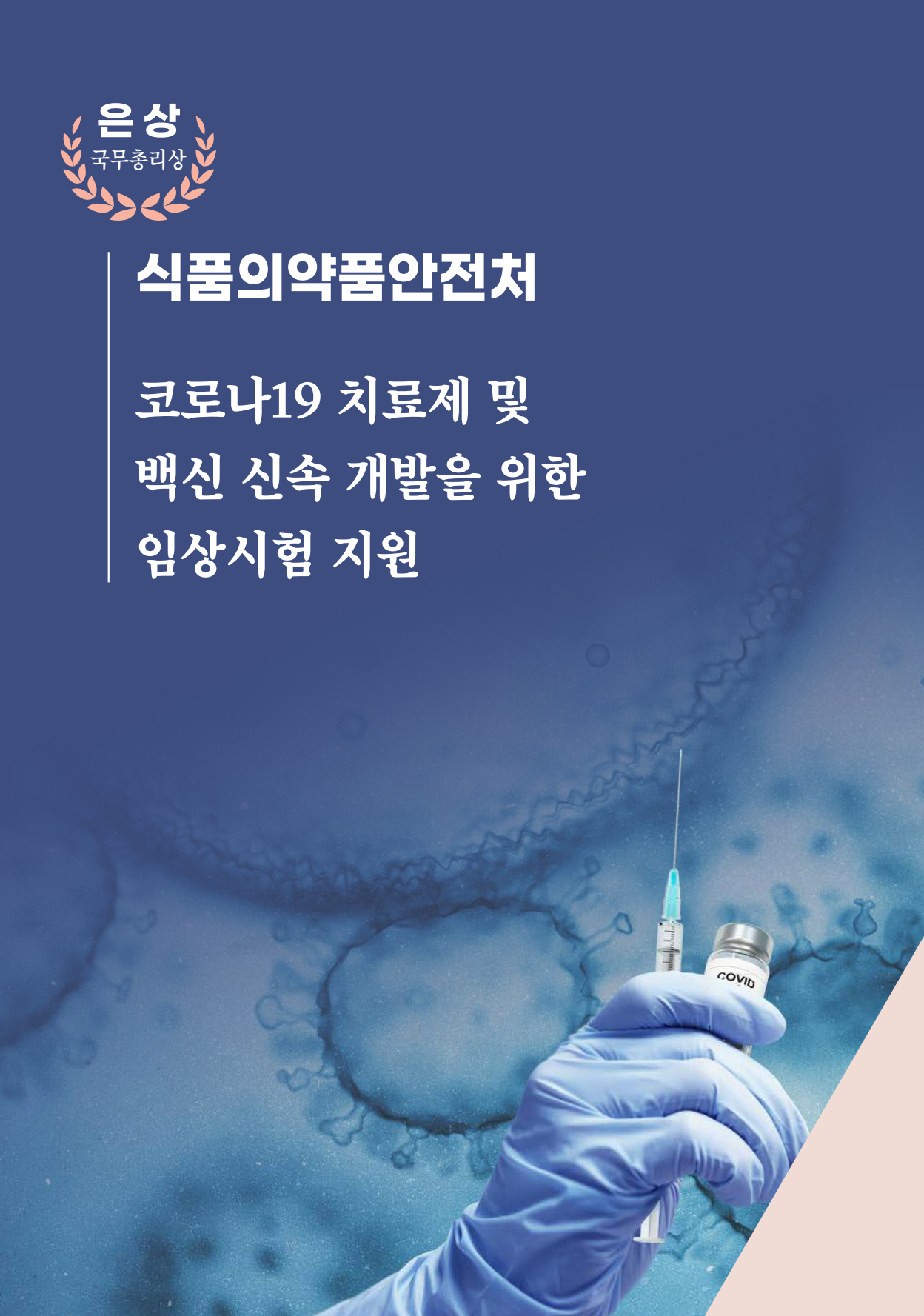
····· 앞으로의 개선 계획은?

현재 개발된 시스템에 음성인식 기능을 추가하여 고령자 및 장애인 등의 편익을 증진할 계획이며, 더불어 “인허가 상담 봇”을 탑재하여 간단하게 나마 지리정보를 활용한 인허가 사전상담까지 가능토록 개선할 계획이다. 또한 민원 신청서식을 추가로 입력도 가능하여 재난지원금 신청과 같이 돌발적인 행정 수요에도 능동적으로 대응할 수 있도록 보완하면서, 생활 속 작은 부분이라도 민원인의 눈높이에서 불편하고 부족함을 개선하려는 적극행정의 노력을 지속적으로 기울여 나갈 것이다.

은상
국무총리상

식품의약품안전처

코로나19 치료제 및 백신 신속 개발을 위한 임상시험 지원





코로나19 임상시험 제출자료를 준비 중입니다. 완비된 일부 자료부터 검토 가능한가요? 그리고 해당 자료가 영어예요 한글 번역하는데 시간이 걸려요..... 영문으로 제출해도 될까요? 임상시험 승인도 신속하게 될 수 있을까요? (민원인A)

코로나19 임상시험 하는데 식약처가 지정한 임상시험 실시기관(병원)이 아닌 다른 병원에 환자가 많아요 해당 병원이 코로나19 임상을 진행할 수 있을까요? (민원인B)

임상시험 중 환자에게서 채취한 혈액으로 면역 정도를 확인하기 위한 분석시험을 하려는데 식약처가 지정한 분석기관이 아니라서 분석이 어려워요. (민원인C)

☞ 코로나19 치료제 및 백신을 신속히 개발하기 위해서 이런 어려움을 어떻게 해결할 수 있을까?

임상정책과
의약품심사부
바이오생약심사부

····· 코로나19 신종 감염병 발생! 치료제 및 백신이 없다.

'19년 말 시작된 코로나19는 '20년 전세계로 확산되었으며, 이러한 상황을 종식하기 위해서는 코로나19 치료제 및 백신 개발이 반드시 필요하다. 특히, 치료제 및 백신 개발의 핵심단계인 임상시험의 신속한 실시는 신약 개발의 주요한 열쇠이며 전세계적으로도 정부 주도의 적극적인 지원이 이루어지고 있는 분야이다.

코로나19 보건위기 상황에서 임상시험 실시환경이 급변하고, 신속한 개발이 요구되면서도 참여환자의 안전과 권리보호를 철저히 해야 하는 시급하고도 복잡한 상황에 직면하였으며, 식약처는 이러한 상황에 맞게 신속하고 유연한 제도 개선과 제약사 및 연구자의 애로사항을 적극 파악하여 신속하게 조치하는 등 선제적으로 지원해 왔다.

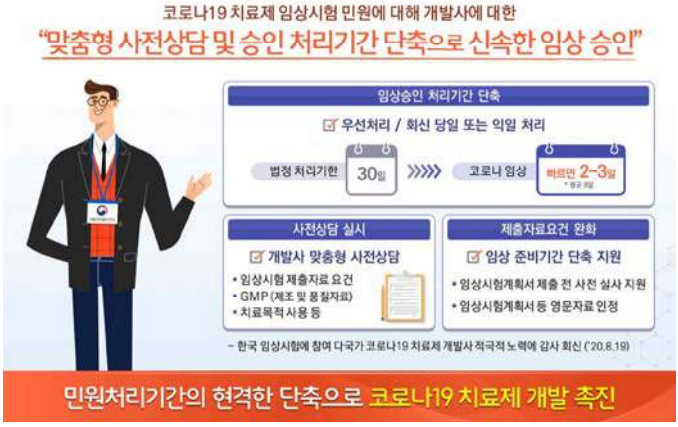
····· 임상시험 승인을 보다 신속하게 할 수 있을까?

코로나19 팬데믹 상황에서 신속한 치료제 및 백신개발이 매우 중요한 상황이고, 치료제 및 백신 개발의 핵심과정인 임상시험의 신속한 승인은 매우 중요한 요소이다.

규정적으로 신약 개발을 위해 업체나 연구자가 제출한 임상시험 검토를 위한 법정 처리기한은 30일이고, 이 때 제출한 자료가 부족한 경우 보완 기간 등이 추가되어 더 길게 소요되기도 한다.

이에, 치료제가 없는 코로나19 치료제 및 백신 개발의 중요성 등을 고려하여 신속한 처리로 개발에 소요되는 기간을 최대한 단축할 필요가 있었다.

<주요 개선사항>



먼저 식약처는 코로나19 치료제 및 백신 개발을 위한 임상시험의 경우 ▲우선적으로 심사하고 ▲제약사 및 연구자가 자료를 준비하는 기간 중에도 필요 시 식약처가 사전검토를 병행함으로써 처리기간을 단축할 수 있도록 하였다.

또한, ▲업체 자료가 영문인 경우 영문자료로 심사하고 ▲제조시설 등에 대한 현장평가가 필요한 경우 사전평가를 지원하는 등 제약사 및 연구자의 준비기간을 최소화하여 진입 시점을 단축하였다.

그 결과, 실제 임상시험 승인의 법정처리기간이 30일이지만 코로나19 임상의 처리기간은 '20. 11월 기준 7.3일로 그 처리기간이 대폭 단축되었다. 이는 신청 전부터 제약사 및 연구자와의 사전 상담 및 사전 검토 등을 통해 소통하고 식약처의 우수 심사역량을 집중 지원함으로써 가능한 일이었으며, 식약처의 중요 역할인 임상시험의 안전성 및 유효성 관련 검토를 철저히 진행하였다.

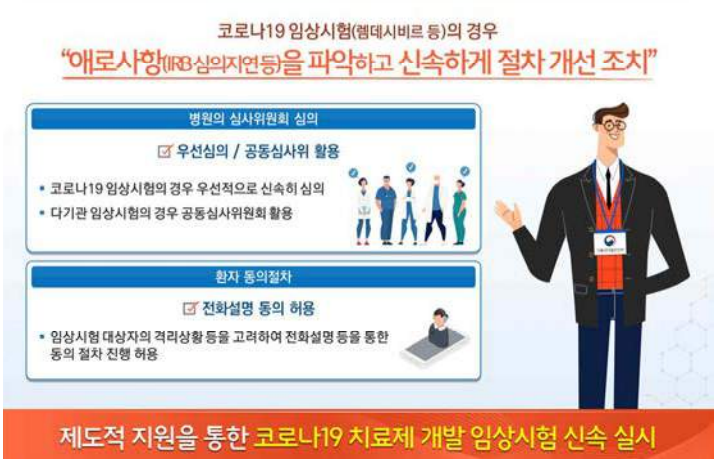
〈 코로나19 치료제 및 백신 임상시험 승인현황 ('20.12.15 기준) 〉

구분		승인	진행	종료
제품분류	치료제	28	20	8
	백신	6	6	-
	합계(34)	34	26	8

…… 병원에서 진행하는 임상시험 실시 절차를 신속하게 할 수 있을까?

코로나19 임상시험은 식약처 승인을 받은 후 병원에서 실제 진행하면서도 어려움이 발생했다. 먼저, 병원의 임상시험심사위원회에서 임상시험 심의 절차에 1개월 이상 소요되고, 코로나19 환자나 그 가족이 격리되어 있어 동의를 위한 설명이나 친필서명을 받기가 어려운 상황이었다. 이에 환자 안전 및 권리는 보호하면서 절차를 신속하게 진행할 수 있도록 개선이 필요했다.

<주요 개선사항>



먼저, 식약처는 병원의 임상시험심사위원회에서 코로나19 임상시험의 경우 우선적으로 신속히 심의하고 필요시 긴급회의 소집 등을 할 수 있도록 빠르게 안내하고, 가이드라인을 마련하여 배포하였으며, 간담회, 설명회를 통해 적극 홍보하였다.

또한, 임상시험 참여 환자가 격리상황임을 고려하여 전화로 설명하고 사진이나 음성파일 등을 근거자료로 인정하여 동의 절차를 합리적으로 개선하였다. 그 외 모든 임상시험에 대해서도 코로나19 확산으로 인해 병원방문이 어려운 점을 고려하여 임상시험 진행 전화

상담·처방 및 시험참여자에게 의약품 직접 배송공급 등을 한시적으로 허용하는 등 임상시험 환경변화에 적극적으로 대응하였다.

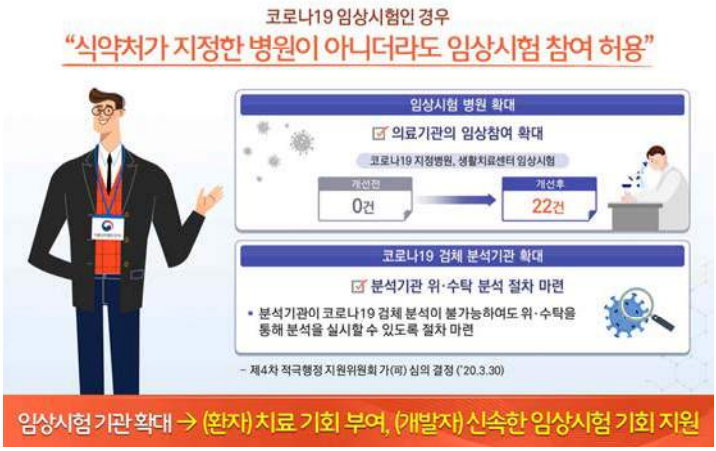


코로나19 지정병원이나 생활치료센터에 있는 환자들이 임상시험에 참여할 수 있을까?

임상시험은 식약처가 지정한 "임상시험실시기관"(병원)에서만 진행할 수 있고, 기관 지정을 위해서는 관련 자료 및 현장실태조사 등 30일 이상의 기간이 소요된다. 그런데 코로나19 환자의 경우 임상시험실시기관이 아닌 병원으로도 배정되고, 특히 경증환자의 경우 생활치료센터에 배정되는 경우도 많아 임상시험에 참여하고 싶어도 참여가 힘든 상황이었다.

이에, 코로나19 환자에게 치료기회를 제공하고 임상시험 원활이 진행될 수 있도록 하기 위해 실시기관이 아닌 코로나19 지정 병원 및 생활치료센터의 임상참여가 가능하도록 절차 개선이 필요했다.

<주요 개선사항>



식약처는 정부(지자체 포함)가 코로나19 환자가 입원·치료할 병원을 지정하고 환자를 배정하고 있는 점 등을 고려하여 임상시험 실시기관이 아니더라도 임상참여 가능하도록 그 허용 절차를 간소화 하였다. 기존에 30일 이상 소요되던 과정을 2~3일 이내로 단축하였다. 이 경우, 기존 식약처에서 지정한 실시기관이 해당 병원을 관리·감독하도록 하여 임상시험이 안전하게 진행될 수 있도록 조치도 병행하였다.

또한, 임상시험 중 채취한 검체(혈액 등) 분석도 식약처에서 지정한 분석기관만이 가능하지만, 코로나19 검체(혈액 뇨 등) 분석의 경우 위·수탁을 통해 지정되지 않은 기관에서 분석을 실시할 수 있도록 절차를 마련하였다.

····· 코로나19 치료제 및 백신이 개발되는 그 날까지 적극 지원!

앞으로도 식약처는 코로나19 관련 임상시험의 원활한 진행을 적극 지원하여 치료제와 백신이 신속히 개발될 수 있도록 하고, 참여자의 안전과 권리가 최우선으로 보호될 수 있도록 전문역량을 집중 지원할 계획이다.

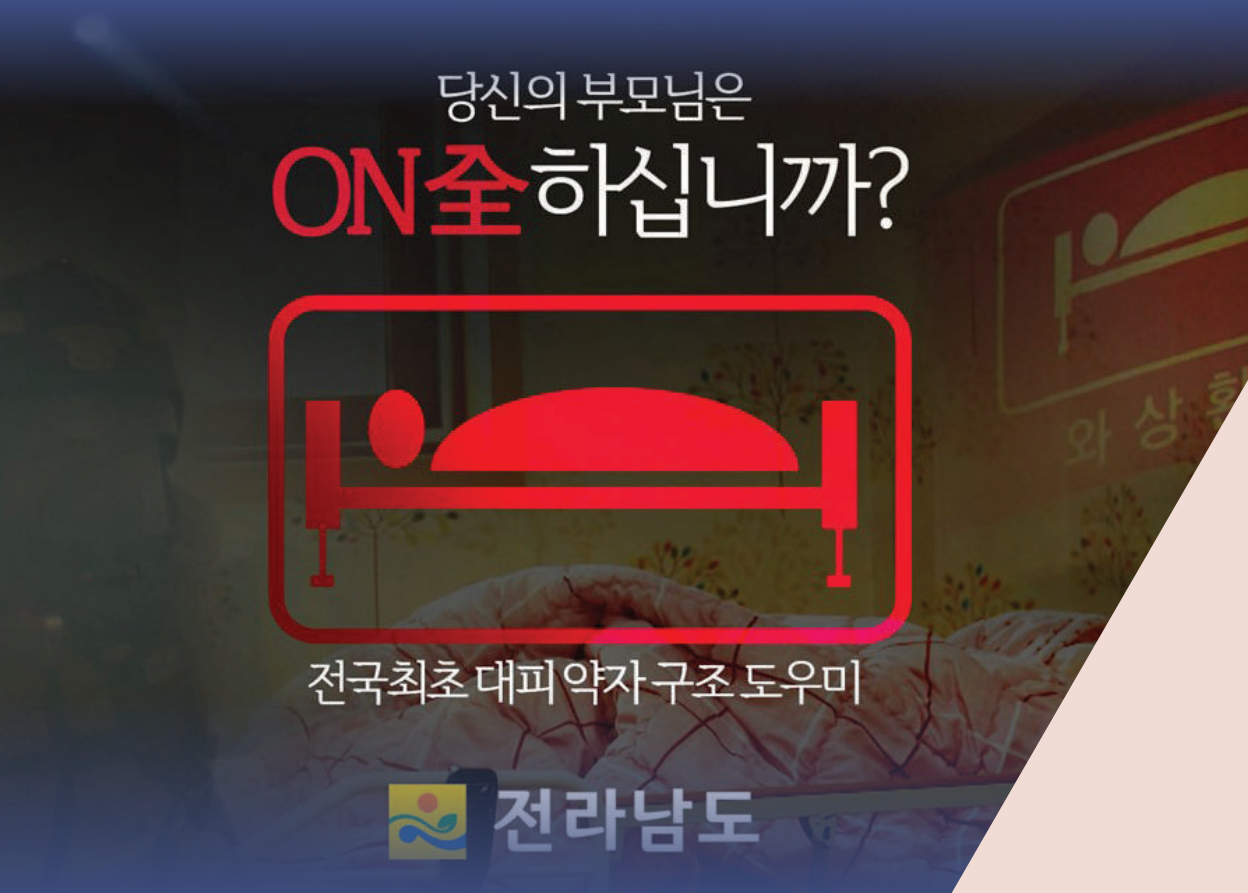


은상
국무총리상

전라남도

화재 시, 대피약자 도우미 재실알림판 ON솣

ON솣 : 항상 켜져있음의 ON과
본바탕 그대로 온전하다를 합쳐 만든 의성어



여러분의 부모님은 온전하신가요?

초고령사회에 진입한 대한민국 그에 따라 노인요양시설 이용자도 큰 폭으로 늘고 있다. 우리국민이 사망하기 전 10년 동안 요양병원·요양원에서 지내는 시간이 갈수록 길어지고 있으며 '18년 기준 1인당 요양병원·요양원 평균입원(입소) 일수가 처음으로 700일을 돌파했다.

전국의 요양시설은 자신들만의 독특한 색깔로 우리 모두의 부모님들을 돌보겠다고 나서고 있다. 그렇다면 과연 우리 부모님의 안전은 우리가 만족할 만한 수준으로 보장되고 있는가? 만일 시설에 화재가 발생한다면 거동이 불편해 자력으로 대피가 어려운 한 분까지 구조할 수 있는 환경은 조성되어있는가?



박태진
소방본부 대응예방과 소방장

…… “우리는 이제 다시는 우리의 부모님을 잃고 싶지 않습니다.!!”



소방관인 우리는 지난 2014년 5월 28일 장성요양병원 화재현장에서 21명의 부모님을 구하지 못했습니다. 그리고 동료 소방관으로부터 아버지의 이름을 확인해 달라는 전화를 받았습니다. 안타깝게도 그에게 사망자 명단에 있는 그의 아버지 존함을 전하면 제 가슴도 찢어지듯 아팠습니다.

그 날 화재현장을 벗어나 집으로 향하는 길에 제 부모님께 전화를 드렸습니다. 그리고 동료 소방관의 이야기를 전했습니다. 제 부모님 역시 그 이야기에 가슴을 매셨습니다. 그날 전화를 끊고 깊은 생각에 잠겼습니다. 그리고 그때의 다짐이였는지 모릅니다.

“우리는 이제... 다시는... 우리의 부모님을 잃지 않겠습니다.!!”

…… “재실알림판 ON숏의 의미 있는 탄생.!!”



“재실알림판 ON숏”의 목적은 화재발생에 따른 인명구조 활동 시 연기속에서도 대피가 어려운 분들을 신속히 발견하고 구조 할 수 있는 환경을 조성하고자 함에 있습니다.

화재 시 도움이 필요하신분들을 조금이라도 더 빨리 발견할 수 있는 방법은 무엇일까? 시설주분들에게 경제적으로 부담이 되지 않는 시책이어야 하며 설치 절차 또한 단순해야 했습니다.

알림판으로 와상환자 표시를 하면 좋을거 같은데.. 그렇다면 화재 시 활용 가능한 알림판 형태는 무엇일까??

❶ (축광·발광) 연기 발생 및 어두운 환경에서도 신속한 위치 파악이 가능해야하며

❷ (돌출형 표찰) 원거리에서도 확인 할 수 있는 형태로

❸ (그림문자) 누구나 쉽게 와상환자가 입실해 있음을 알 수 있게

❹ 또한 입·퇴원에 따른 재실 상태의표시가 가능한 탈부착 형식으로 제작하고자 했습니다.

…… 샘플 제작 및 노인요양시설 관계자 설득을 위한 자료가 필요했습니다.

고속도로를 달리다 보면 라이트에 빛나는 도로표지판과 같은 고휘도 반사도료 필름지를 사용해 연기 속, 어둠 속에서도 확인 가능하도록 했으며 “와상환자가 입실 했구나!!” 라고 누구나 쉽게 알 수 있도록 그림문자로 표시했습니다. 또한 원거리 확인 가능토록 평면이 아닌 입체형으로 제작했으며 탈부착 형식으로 와상환자의 입·퇴원 상태에 맞게 표시할 수 있도록 샘플을 제작 했습니다.

제 작 안	축광·발광	돌출식 탈부착형
• (픽토그램) 누구나 알아보는 방식 • (축 광) 어두운 곳에서도 발광하며 • (돌 출 식) 원거리에서 확인 가능한 • (탈부착형) 입·퇴원상황표시 변경가능		

재실알림판 ON숔의 성능을 알리고 설치를 위해서는 노인요양시설 시설주분들의 협조가 필요 했습니다. 협조를 얻기 위한 좋은 방법은 없을까??를 고민하다 일반알림판과 재실알림판의 비교 실험을 하고 동영상과 사진 자료를 확보했습니다.



어둠 속에서도 빛나고, 연기를 뚫고 확인 할 수 있는 알림판... 소방서 직원들은 한곳 한곳 시설에 방문하고 화재안전 컨설팅과 함께 알림판 설치 협조를 구하기 시작했습니다. 주로 2~3층 이상의 노인요양시설을 중점으로 추진했습니다. 추진 중 사회복지공동모금회를 통해 지역업체 기증도 이어졌습니다. 노인요양시설과 협의하는 과정에서 우리는 시설주분들에게 아직 장성요양병원 세종요양병원 사건에 따른 화재에

대한 두려움이 남아있음을 확인 할 수 있었습니다. 그렇게 소방서 직원분들의 노력과 시설 주분들의 안전에 대한 관심이 재실알림판 설치로 이어졌으며 현재 전라남도 노인요양시설 118곳에 746개의 재실알림판 ON숔이 설치되었습니다.

…… '재실알림판 ON숔이 필요하신 곳이 노인요양시설 뿐일까??!!'



시작은 노인요양시설이었지만 추진 과정 중 이런 생각이 들었습니다. 허리가 다쳐 움직이지 못하는 분들, 수술 후 병상에 누워 계셔야 하는 분들 또한 화재가 발생한다면 소방대의 도움이 필요하지 않을까? 재실알림판 ON숔을 설치해야 하는 대상이 노인요양시설만은 아니겠구나. "화재 시 대피약자 도우미 재실알림판 ON숔" 2020년 행정안전부 주관 국민생활밀접 민원제도개선 우수사례 중 국민온라인심사 1위, 국민평가단 점수 1위라는 국민들이 주신 큰 관심이 확대 설치의 바람일 수 있겠구나. 다행히 전라남도 소방본부는 올 겨울철 도내 병원시설 등으로 확대 설치할 계획에 있습니다.

화재 현장에서 아들들을 기다리던 우리 모두의 부모님들의 애처로운 모습과 현장에 쓰러져 계셨던 안타까운 모습이 다시는 반복되지 않기를 기원하며 저희 119는 한 명의 생명도 놓치지 않기 위해 노력하겠습니다. 위기의 순간 포기하지 마십시오. 119가 달려가겠습니다!

동상
행안부장관상

건설근로자공제회

쉽고 안전하게,
고령층 퇴직금 로켓 청구 ON





건설업에서 퇴직하면 받을 수 있는 퇴직공제금의 적립일수가 252일 이상인 건설근로자만 청구할 수 있고 252일 미만의 경우 받을 수 없었던 불합리한 점이 건설근로자법 개정(2019.11.26.)을 통해 만 65세 이상이 되면 누구나 청구할 수 있게 개선되었지만, 이로 인해 폭발적으로 증가하는 신규 수혜자(약 90만 5천명)의 민원수요에 대해 '어떻게 하면 보다 빠르고 편리하게 퇴직공제금을 청구할 수 있게 도와줄 수 있을까?' 청구방법 개선이 필요하였다.



김창석
혁신기획팀 팀장



신승환
고객복지팀 대리

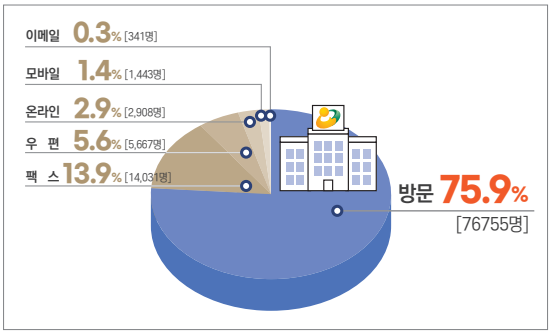
…… “소액의 퇴직공제금을 받으려고 멀리까지 가야해? 코로나19도 무서운데 그냥 안 받고 말지.”

건설근로자공제회는 전국 14곳의 지사·센터를 운영하고 있지만 주요 대도시에 한정되어있어 전국적으로 흩어져있는 건설근로자가 방문을 통해 청구하는데 불편함이 많았고, 이미 온라인이나 모바일로 청구할 수 있는 서비스가 오픈되어 있었지만 법 개정에 따른 수혜자들은 만65세 이상 고령으로 컴퓨터를 켜거나 휴대폰을 들고 공인인증서로 본인인증하는 것이 익숙하지 않은 세대로 오히려 그냥 옛날 방식대로 방문하여 직원의 얼굴을 보고 신청서를 작성하는 것이 훨씬 믿음직하고 속 편하다고 생각하였다. 게다가 코로나19가 전국적으로 유행하는 요즘 같은 상황에서 퇴직공제금을 청구하러 공제회에 방문하는 과정에서 감염이라도 일어난다면 더 큰일이 일어나지 않을까? 이러다 소액인 퇴직공제금을 포기하는 경우가 발생할 수 있어 민원편의 제고를 추진하게 되었다.

…… 공제회 방문 없이 쉽고 안전하고 빠르게 청구할 수 있는 방법을 찾아보자!

2019년 퇴직공제금 지급시 만 60세 이상 고령 청구자의 약 75.9%가 공제회를 방문하여 청구한 현황에서도 보여지 듯 기존 퇴직공제금을 청구한 고령층은 방문을 선호 하였다. 그렇다면 ‘이들의 방문청구를 도와줄 있는 방법은 무엇일까?’ 고민하게 되었다.

내부논의 과정에서 민원인 방문편의 증가와 폭발하는 민원수요 분산을 위해 청구업무를 대행하는 아이디어가 떠올랐고 전국적으로 점포수가 가장 많고 골고루 분포하는 금융기관이 어디일까 고민하는



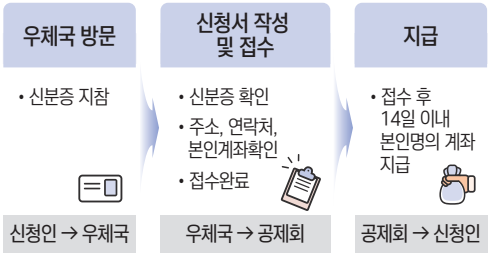
〈 2019 퇴직공제금 지급현황 〉

과정에서 우체국이 포착되었다. '우리가 사는 동네 어디에나 우체국 하나쯤은 있지!' 라는 생각으로 업무협의에 들어갔고 대도시 뿐 아니라 농어촌이나 도서산간벽지 어디든 고루고루 있는 전국 3,449개의 점포망을 가진 고객만족도 1위의 국가기관인 우체국은 우리의 생각에 부합하였다.

공제회는 2020년 5월 20일 우정사업과 업무협약을 체결하고 5월 27일부터 퇴직공제금 방문 접수 업무 대행을 실시했다. 만65세 이상 건설근로자가 신분증을 지참하고 가까운 동네 우체국을 방문하여 퇴직공제금 신청서 1장만 쓰시면 간단히 청구가 가능하게 되었다.

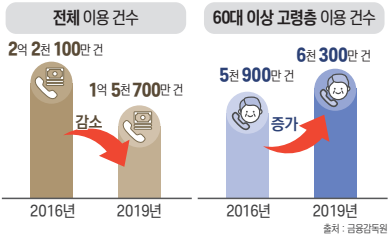


〈 우정사업본부 MOU체결 〉

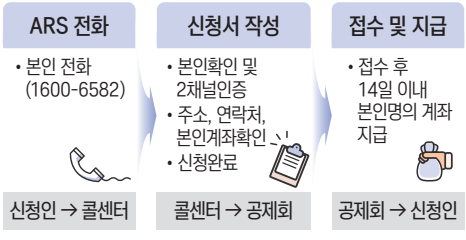


〈 우체국 퇴직공제금 청구 방법 〉

또한 '방문하지 않고 퇴직공제금을 청구할 수 있는 다른 방법은 없을까?' 고민하는 과정에서 최근 텔레뱅킹 이용건수 현황을 보면 전체 텔레뱅킹 이용건수는 2016년에 비해 2019년이 감소하였지만 60대 이상의 고령층의 경우 오히려 증가하는 것을 알 수 있었다. 이러한 고령층의 성향을 고려하여 적립금액이 10만원 미만의 소액적립자가 전화만으로 별도 서류 없이 퇴직공제금을 청구 할 수 있도록 개선하여 대상이 되는 건설근로자가 콜센터(1600-6582)로 전화 후 간단한 본인확인 및 상담원 상담을 통해 전화청구가 가능하게 되었다.



〈 텔레뱅킹 이용건수 〉



〈 콜센터 전화 청구 방법 〉

…… 우체국 방문과 전화청구 실시로 6개월 만에 27.8만명 접수, 993억원 지급!

전국 우체국에서 접수대행을 실시하고 콜센터 전화로도 퇴직공제금 청구가 가능하도록 접수창구를 확대하여 법 시행(2020. 5. 27.)이후 6개월만에 27.8만명이 접수하였고 993억원을 지급하였다. 이중 우체국과 콜센터 전화청구 비중은 85.7%에 달하였다.

〈 퇴직공제금 수급요건 완화자 지급 실적 ('20. 5. 27. ~ 11. 20.) 〉

(단위 : 명, 천원)

구분	접수건수(비율)	지급현황		
		건수	지급액	평균 지급액
합계	278,297(100%)	264,988	99,347,868	375
우체국 대행 (5. 27. ~ 11. 20.)	216,933(78.0%)	207,584	81,687,476	394
콜센터 전화 청구 (7. 23. ~ 11. 20.)	21,485(7.7%)	19,984	971,961	49
공제회 방문	22,610(8.1%)	21,791	10,733,302	493
기타 청구	17,264(6.2%)	15,629	5,955,129	381

아울러 우체국 접수 21만7천명 중 11.8만명(54.5%)이 공제회 지사·센터가 없는 지역에서도 퇴직공제금을 청구하여 민원 접근성이 향상되었고 우체국 접수대행을 하지 않았더라면 공제회 지사·센터로 방문했었을 17만9천명을 대체하여 민원인 분산효과를 통한 코로나19 확산 방지에도 기여하였다.

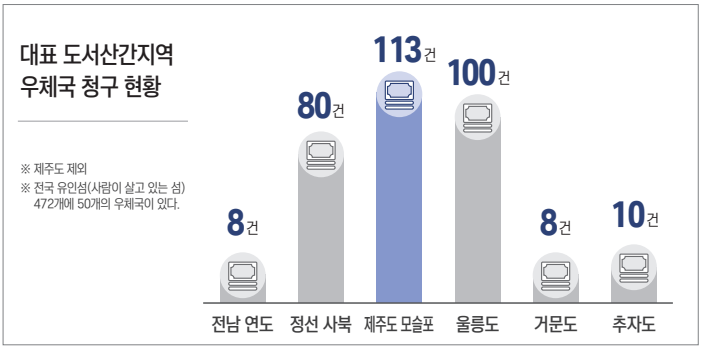
〈 우체국 청구 업무 대행 현황 분석 〉

(단위 : 명)

구분		합계	거주 지역 지사/센터 여부	
			있음	없음
합계		216,933(100%)	88,520(40.8%)	128,413(59.2%)
우체국 청구	거주 지역 내	199,349(91.9%)	81,081(37.4%)	118.268(54.5%)
	거주 지역 외	17,584(8.1%)	7,439(3.4%)	10,145(4.7%)

※ 청구인 주소, 우체국 주소, 자사/센터 주소 중 시/군단위 비교
※ 특별시, 광역시, 자치시, 자치도의 경우 하나의 광역단위로 산정

특히, 우체국 청구대행으로 해발 1,330M에 위치한 정선 사북 우체국에서도, 대한민국 최남단 우체국인 제주도 모슬포에서도 울릉도·거문도·추자도와 같은 도서벽지에서도 퇴직공제금을 청구하였을 정도로 민원 접근성을 향상시켰다.



〈 대표 도서산간지역 우체국 청구현황 〉

····· 건설근로자가 더욱 편리하게,민원청구할 수 있도록! 콜센터 전화청구 확대!

공제회는 고령층 민원인이 더욱더 퇴직공제금을 편리하게 청구할 수 있도록 계속 고민하고 제도를 개선해 나갈 예정이다.

전화청구 운영결과를 분석하여 퇴직공제금 소액 전화청구 적립금액을 기존 10만원에서 50만원으로 상향하여 추진하고 사망 유족의 경우도 유족 본인확인을 거치면 별도 서류 제출 없이 퇴직공제금 전화청구를 할 수 있도록 개선할 예정입니다. 아울러 퇴직공제금 이외의 공제회에서 건설근로자에게 제공하는 복지서비스 중 별도의 서류가 불필요한 단체보험 및 건강검진 신청도 전화 한통으로 신청할 수 있도록 확대할 예정이다.

동상
행안부장관상

관세청

부처가 하나되어 물거품 위기의 전자상거래 사업을 살리다





GDC(Global Distribution Center) 란 무엇이죠?



김미현
인천세관 관세주사보



최승재
인천세관 관세주사보

미국이나 유럽에 있는 전자상거래 업체의 물품을 미리 한국의 GDC창고에 대량으로 가져다 놓고 있다가, 홍콩이나 싱가포르 등에서 주문이 들어올 경우 주문에 맞게 물품을 재포장하여 한국에서 배송하는 물류센터를 말합니다. 한개 한개를 미국에서 직접 배송하는 것보다 시간과 비용이 매우 절약되겠지요?

…… “GDC 사업이 물거품 위기에 처했다고요?”



우리나라는 GDC사업을 2018년부터 준비하여 현재 인천지역에 총 4개사가 운영 중에 있다. 그 중 CJ대한통운 GDC는 미국 최대 온라인 건강보조 식품 유통업체인 I-herb사와 계약을 맺고 시설에 800억을 투자, 200여명을 고용하여 19년 1월부터 영업 중에 있었다.

19년 3월 이제 막 걸음마를 떼려고 하던 CJ대한통운 GDC로부터 I-herb사가 철수할 수도 있다는 이야기가 갑자기 들려 물거품 위기의 GDC 사업 문제 해결을 위한 방법이 무엇일지 깊은 고민에 빠졌다.

〈 GDC 현황 〉

	대한통운	롯데글로벌로지스	에이시티&코아물류	한진
파트너사	미국 I-Herb사	미국 O사	중국Y사	중국 Q사
취급품목	비타민 등 건강보조식품	생활잡화	화장품, 의류	화장품
규모	4200평 211명 고용	2500평 30명 고용	1000평 10명 고용	6300평 100명 고용
사업개시	19년 1월	19년 2월	18년 5월	18년 3월

····· 검역 규제 완화를 위해 관세청은 무엇을 했을까요?



유형	식물검역 절차
• 여행자 휴대품, 개인직구로 반입	검역증명서 제출 생략
• GDC 반입시	검역증명서 원본 제출 필요

식물성 제품을 GDC에 반입하기 위해서는 수출국인 미국의 검역증명서 원본 제출이 필요하였지만, 제품 중 944개는 검역증명서가 없어 반입이 불가능하였다. 반입이 안되는 물품은 판매를 할 수 없다보니 원하는 제품을 한 사이트에서 한 번에 구매하는 것을 선호하는 소비자의 특성과는 맞지 않았다.

이와달리 검역본부는 해외여행객이 입국할 때 가져오는 소량의 휴대품과 개인직구에 한해서는 검역증명서 제출을 생략해 주고 있었다. 인천세관은 GDC 물품도 여행자의 소량 휴대품과 동일한 제품이고, 이미 개인 직구를 통해 국내로 반입되고 있는 제품이라 검역에 문제가 없다는 내용을 인천공항 지역검역본부를 찾아가 설명하고 협조를 구하였다. 이후 관세청, 기획재정부, 검역본부가 참여한 회의를 통해 검역증명서 생략을 논의하였다.

또한 검역본부 등 관계기관이 직접 GDC 현장을 보면 제도 개선에 도움이 될 것으로 보고 CJ대한통운 합동 현장방문으로 제품의 안전성, 철저한 관리시설의 확인 자리를 가졌다. 이후 국무조정실에도 사업의 중요성과 심각성을 설명하여 검역본부가 제도를 개선할 수 있도록 협조를 요청하여 검역규제 완화에 다가갔다.

…… 마침내 검역규제 완화로 GDC 사업은 더욱 활성화되다.

19년 11월 GDC 검역증명서 관련 규제완화가 담겨있는 식물방역법 시행규칙이 개정되어 이후 검역증명서가 없이도 반입이 가능하게 되었다. GDC 사업 중지에 우려를 보였던 언론도 검역규제가 확 풀린다며 환영의 기사를 실었다.

검역문제가 해결되자마자 CJ대한통운 GDC의 물량은 20%가 증가하였고, 검역이슈로 사업진행을 미뤄왔던 다른 국내 GDC 업체들도 외국 기업과 유치계약이 활발해 지고 추가 투자를 계획하게 되었다.

I-herb사는 인천세관을 찾아와 “처음엔 사업철수를 검토했으나, 세관의 적극적인 노력으로 검역문제가 해결되었다”라며 감사의 인사를 전하고 앞으로 더욱 대한민국 GDC를 이용할 것이라고 약속하며 돌아갔다.



한국경제

[단독] '꼬 물류허브 꿈' 가로막던 과잉 검역 규제 확 풀린다

기사입력 2019-09-09 17:47 최종수정 2019-09-10 00:44

한경 보도 이후 정부 재검토
검역 증명서 첨부 면제키로

정부가 인천국제공항을 전자상거래 물류 허브로 키우겠다고 했지만 농림축산식품부의 검역 규제 때문에 배송 차질이 ?어져 글로벌 기업들이 한국을 떠날 조짐을 보이고 있다. 사진은 인천본부세관 특송물류센터. /한경DB

좌초 위기에 놓였던 '글로벌 전자상거래 물류센터(GDC)' 사업이 기사회생했다. 정부가 사업의 족쇄였던 검[illegible]때문이다. '아시아 물류 허브의 꿈이 무산될 위기에 처해[illegible]고 검토한 끝에 '과잉 규제'로 [illegible]

····· 대한민국 GDC 사업 활성화를 위한 적극행정은 지속되고 있다.

만약 I-herb사가 철수했다면 대한민국에 GDC를 계획했던 다른 업체들도 일본이나 다른 아시아 국가로 눈을 돌리게 될 것이고 그렇다면 1조원 규모의 사업이 물거품 되었을 것이다. 검역문제의 해결이 대한 민국 GDC가 동북아 물류 허브화로 다가가는 첫걸음이었다면, 국내물품도 GDC에 반입하여 해외 수출할 수 있도록 허용, GDC 사업 운영할 수 있는 자격요건 완화 등 GDC 사업 활성화를 위한 지원 대책이 지속적으로 마련되고 있다.



동상
행안부장관상

보건복지부

영유아 복지서비스,
전국 주민센터 어디서나 신청!



"거주지와 상관없이
가까운 주민센터에 방문하여
영유아 복지서비스를
바로 신청해보세요!"

복지서비스를 신청하려고 가까운 주민센터에 찾아갔다가 “주소지가 아니어서 신청이 안된다”고 해서 불편하셨나요?

공동인증서가 없거나 신청자와 신청대상자의 주소가 다른 경우(생계를 위해 아이와 다른 주소지에서 사업이나 직장을 다니시는 젊은 부모님들, 손자나 손녀를 키워주고 계시는 할아버지, 할머니들) 등 온라인 신청을 할 수 없는 경우 반드시 주소지 관할 주민센터를 방문해야 하는 불편이 있었습니다. 이러한 국민 불편을 덜어드리기 위해 ‘20. 3월부터 전국 어디서나 가까운 주민센터를 방문하여 영유아 복지서비스를 신청할 수 있도록 제도를 개선하였습니다.

····· 복지서비스, 신청하려면 주소지 관할 주민센터로 가야 한다고요?

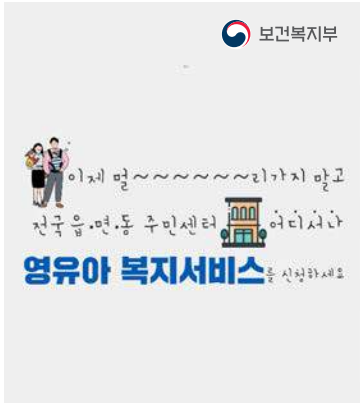
요즘은 복지로 사이트에서 복지서비스를 온라인으로 신청하시는 분들도 많습니다.

그런데 컴퓨터나 휴대전화 등으로 온라인 신청하는 게 좀 어려운 어르신들이나, 공동인증서가 없어서 아예 온라인 신청을 할 수 없는 경우라면 어떻게 해야 할까요? 아이의 주민등록 주소지가 속한 읍·면·동주민센터에 반드시 찾아가셔야 했습니다. 꼭 주소지 주민센터에 가셔야하고 다른 주민센터에 가시면 신청하실 수 없어서 국민들께서 많이 불편하셨습니다.

주민센터 복지공무원 2천 여명 대상으로 설문조사 한 결과, 90% 정도가 주소지가 아닌 주민센터에 복지서비스를 신청하기 위해 오셨다가 헛걸음한 민원인이 있었다는 관련 연구조사도 있었습니다. 그래서 여러 복지서비스 중 우선 영유아 복지서비스를 전국 어디에서나 신청하실 수 있도록 개선하기로 했습니다.

왜냐하면 요즘은 생계를 위해 아이와 다른 주소지에서 사업을 하시거나 직장을 다니시는 젊은 부모님들, 손자나 손녀를 키워주고 계시는 할아버지, 할머니들께서는 온라인 신청을 하기가 어렵고, 주소지 읍·면·동주민센터를 찾아가야만 하는 불편을 상대적으로 많이 겪고 계셨기 때문입니다.





…… 영유아 복지서비스는 가까운 주민센터에서도 된다는데...도대체 어떻게 좋아진 건지?

기존에는 온라인 신청을 할 수 없거나 현장 방문을 원하시는 경우 주소지 관할 주민센터에서만 신청이 가능하셨는데, 올해 3월 이후부터는 양육수당, 보육료 등 4개 영유아 복지서비스는 전국 어느 주민센터에서나 방문 신청하실 수 있게 되었습니다. 주소지와 다른 곳에서 평일에 근무 또는 사업하시는 부모님들, 손자나 손녀를 돌봐주시는 할아버지, 할머니께서도 이제 가까운 주민센터에서 간편하게 신청하실 수 있게 되었습니다.

우선 보건복지부, 교육부, 여성가족부는 협업을 통해 영유아 복지서비스는 주소지 관할 지방자치단체에 신청해야 한다고 규정하고 있던 시행규칙(영유아보육법, 유아교육법, 아이돌봄지원법)을 개선해서 전국주민센터 어느 곳에서나 신청을 받을 수 있도록 하였습니다.

〈 영유아복지 서비스신청 장소를 제한하는 소관 시행규칙 개정 사항('20.2월 완료) 〉

영유아보육법 시행규칙 (복지부 보육사업기획과)	유아교육법 시행규칙 (교육부 유아교육정책과)	아이돌봄지원법 시행규칙 (여가부 가족문화과)
제35조의6(비용 지원의 신청방법·절차) ① 법 제34조의4제1항에 따라 보육 등에 관한 비용 지원을 신청하려는 사람은 보육료(양육수당) 지원신청서(전자문서를 포함한다)에 다음 각 호의 서류(전자문서를 포함한다)를 첨부하여 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 제출해야 한다. 이 경우 관할이 아닌 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장이 그 신청서류를 제출받은 때에는 해당 서류를 관할 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 지체 없이 이관해야 한다.	제4조(유아교육비 지원방법) ② 제1항에도 불구하고 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 자신의 관할 지역 이외의 지역에 주소지를 둔 유아의 보호자가 법 제24조제2항에 따른 유아교육에 드는 비용 지원을 신청한 경우 이를 접수할 수 있다. 이 경우 유아의 보호자로부터 접수한 유아교육비 지원 신청서, 신분증 및 관련 서류는 유아의 주소지 관할 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 즉시 송부하여야 한다.	제15조(비용 지원 신청 등) ① 법 제22조제1항에 따라 아이돌봄서비스의 비용 지원을 신청하려는 보호자는 아이돌봄서비스 지원신청서(전자문서로 된 신청서를 포함한다)에 다음 각 호의 서류(전자문서로 된 서류를 포함한다)를 첨부하여 시·도지사 또는 시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다. 이 경우 관할이 아닌 시·도지사 또는 시장·군수·구청장이 그 신청 서류를 제출받은 때에는 해당 서류를 관할 시·도지사 또는 시장·군수·구청장에게 지체없이 이관해야 한다

또한 전국 어느 곳에서든 신청된 내용이 주소지 관할 주민센터에 빠르고 정확하게 전달되도록 공무원의 업무절차와 사회보장정보시스템(행복e음)을 개선했습니다.



특히 대도시 등 신청이 몰릴 수 있는 지역에서 일하시는 복지공무원들은 업무가 늘어날 수 있어 우려하기도 했지만 국민 불편을 덜어드리기 위해 함께 노력해 주신 결과라고 생각합니다.

····· 얼마나 편리해 졌는지 살펴볼까요

이렇게 제도와 절차를 개선한 결과, 올해 3월부터 10월까지 6천여명의 국민들께서 주소지가 아닌 곳에서 영유아 복지서비스를 편리하게 신청하셨습니다.

〈 어디서나 영유아 서비스 신청 건 〉

구 분	신청 서비스			
	양육수당	보육료	유아학비	아이돌봄
5,841	838	3843	948	212

※ 제도개선 이후 20. 3. 11.(수) ~ 10. 20.(화) 어디서나 영유아 서비스 신청 건

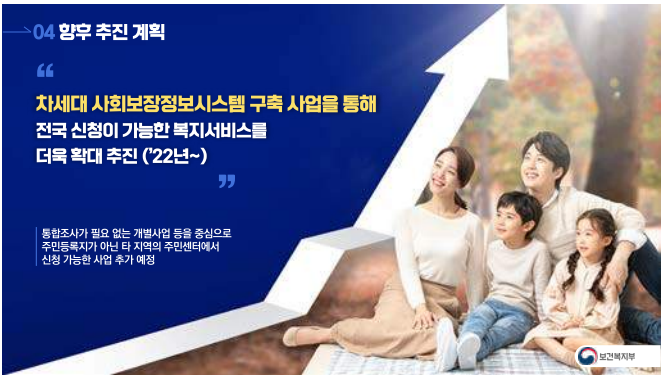
보통 보육료 등은 매년 1월에서 3월초까지 집중 신청 기간을 운영하기 때문에 내년도 2021년 초가 되면 이 수치는 크게 늘어날 것으로 기대됩니다.

아래의 사례를 살펴보면, 1살 된 손자를 키우고 계시는 윤 할머니께서는 “갓난아기를 데리고 멀리 신청하러 가야한다는 생각에 걱정했는데, 가까운 곳에서 신청할 수 있다고 하니 이제는 안심”이라고 하셨습니다.

> 윤모 씨(여, 63세)는 사정상 손자(남, 1세)를 키워야 한다. 양육수당 지원을 받을 수 있으나, 지원을 받으려면 멀리 떨어진 손자의 주민등록 주소지에 있는 행정복합센터를 방문하여 양육수당을 신청해야 했다.
>
> 그러나 윤모 씨는 집에서 가까운 행정복지센터에서도 양육수당 신청을 할 수 있다는 사실을 알고 한숨을 돌렸다. 윤 씨는 “갓난아기를 데리고 양육수당을 신청하러 멀리 가야 한다고 생각하니 걱정이 앞섰는데, 가까운 곳에서 양육수당을 신청하여 지원받을 수 있게 되어 안심”이라 되뇌었다.
>
> – 보도자료(’20. 3. 5.) 사례 재인용 –

····· 모두가 편리해지는 전국 어디서나 복지서비스를 늘려 나가겠습니다.

현재 복지부에서는 복지공무원이 업무를 위해 사용하는 사회보장정보시스템(행복e음)을 전면 재개편하는 「차세대 사회보장정보시스템 구축 사업(2022년 시행)」을 추진하고 있는데, 이 사업을 통해 전국 어느 읍·면·동주민센터에서나 신청하실 수 있는 복지서비스를 지속적으로 확대해 나갈 계획입니다.



동상
행안부장관상

부산광역시 사하구

토지의 경계를 바르게,
공유토지는 단독으로,
토지의 가치를 높인다.



여러분의 토지에 공유자간 분쟁이 있고 토지의 가치도 떨어진다면 어떻게 하시겠습니까?



서동구
토지정보과 지적계장



강진욱
토지정보과 주무관

전국 3,700여 만 필지 중에 554만 필지(약15%)가 지적불부합지이고 이로 인해 발생되는 이웃 간 토지분쟁 소송비는 연간 약 4천억 원이다.

이러한 토지분쟁을 해소하기 위해 국가에서는 2012년부터 지적재조사사업을 추진하고는 있지만 전국 토지의 약 9%인 공유토지의 분쟁은 해결되지 않아 공유토지 소유자들의 지적재조사사업에 대한 만족도는 낮은데 방법이 없을까?

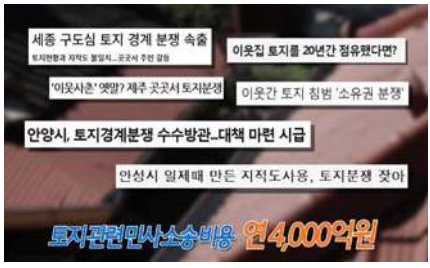
…… 지적재조사사업으로 토지의 경계를 바르게 정리하여 토지분쟁을 해소하는데 그럼 공유토지 분쟁은?

토지경계를 등록한 종이도면의 장기간 사용, 소실 및 훼손 등으로 전국적으로 지적불부합지 및 경계분쟁이 지속 발생하고 있다. 전국 3,700여만 필지 중에 554만 필지(약15%)가 지적불부합지이고 이로 인해 발생되는 이웃 간 토지분쟁 소송비는 연간 약 4천억 원이다.

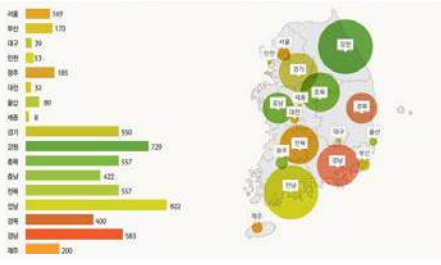
이렇게 지적도의 경계와 현실경계(건물, 담장 등)가 상호 일치하지 않아 토지분쟁이 발생되는 지역에 국책사업인 지적재조사사업이 2012년도부터 추진되고 있다. 지적재조사사업은 지적재조사측량을 통해 토지의 경계와 면적을 새로이 결정하여 토지분쟁 등을 해소하는 사업이다.

하지만 공유토지는 사업완료 이후에도 공동 소유의 형태가 해소되지 않아 공유자간 분쟁, 재산권 행사의 제약, 토지의 가치 하락이 지속되어 토지소유자의 지적재조사사업에 대한 만족도가 떨어졌다. 또한, 공유토지는 지적재조사사업으로 토지면적 증감이 발생할 경우 이에 대한 조정금 부과 및 징수 시에 토지를 점유하는 면적과 등기권리 면적(지분면적)이 상이하여 또 다른 분쟁이 발생되기도 한다.

그러나 현재 공유토지 소유자가 지적불부합 없이 토지를 단독소유로 할 수 있는 방법이 없어 향후 많은 문제가 야기될 것으로 보인다.



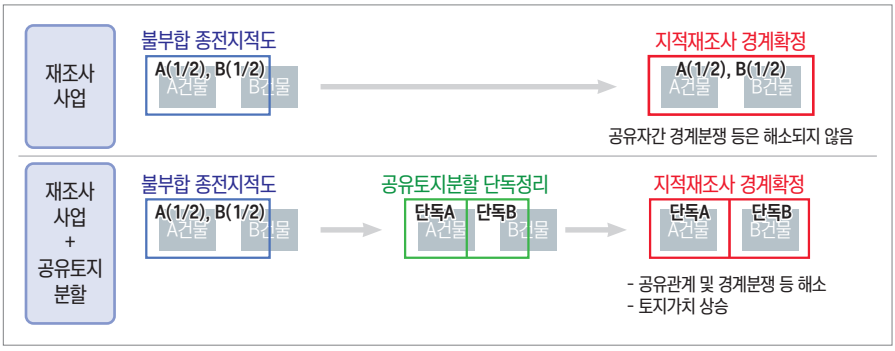
〈 토지관련 분쟁 〉



〈 전국불부합지 현황 (단위 : 천필) 〉

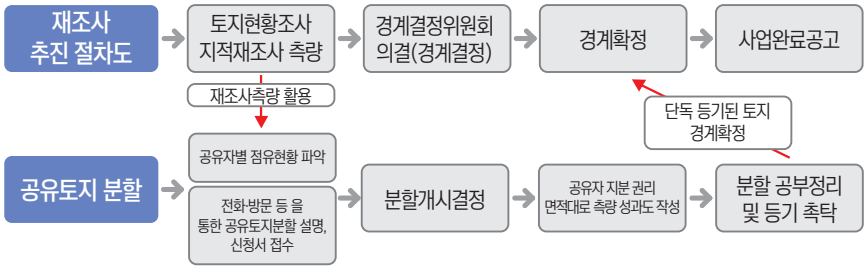
전국 최초 지적재조사사업과 공유토지분할을 연계하여 토지의 모든 분쟁을 해소하다

사하구는 지적재조사사업과 함께 공유토지문제도 해결하기 위해 전국 최초로 지적재조사사업과 공유토지 분할을 연계하는 사업을 추진하게 되었다. 지적재조사사업으로 토지의 경계와 면적을 새로이 정함에 앞서, 사업지구 내 공유토지를 토지소유자의 동의를 받아 토지를 분할하고 지적재조사 경계확정 전에 단독소유로 분할정리함으로써 공유관계를 해소시키는 것이 주요 내용이다.



〈 기존사업과 개선사업 비교 〉

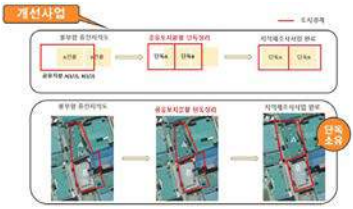
그 과정은 순탄치 않았다. 토지소유자들은 지적재조사사업과 공유토지분할을 연계하는 내용을 이해하기 무척 어려워하였고 재산권과 관련되어 쉽사리 동의를 해주지 않았으며, 공유자간 분쟁으로 다툼이 있어 토지경계를 결정하기 위한 합의를 이루는데 힘들었다. 그러나 사하구는 다수의 토지소유자들을 직접 만나 설명하고 동의를 위한 노력을 지속적으로 하였으며, 다툼이 있는 경우 서로가 만족할 수 있는 결과를 위한 합의를 이끌어냈다. 또한, 전국 최초로 두 가지 사업을 연계하는 부분이라 선례가 없어 각각의 법률을 검토하고 추진을 위한 연계절차를 새롭게 만들었다.



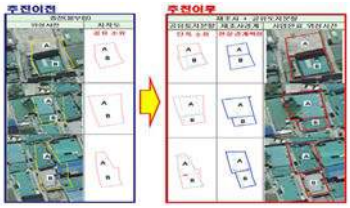
〈 지적재조사사업과 공유토지분할 연계 추진절차도 〉

····· 지적재조사사업지구 내 20인의 동의를 받고 공유토지분할을 연계해 18필지 단독소유 토지로 사업완료

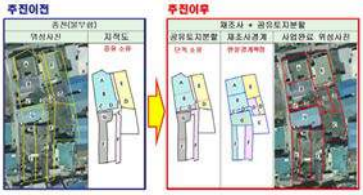
사하구는 국민의 입장에서 지적재조사로 모두가 만족하는 사업을 위해 누구도 시도하지 않았으며 불가능해 보였던 공유토지문제를 해결하기 위해 노력하였다. 결국, 민원제도를 개선하는 등의 적극적인 업무추진으로 공유토지 소유자 20인의 동의를 받아 8필지 공유토지를 18필지 단독소유 토지로 공유토지분할을 연계해 사업을 완료하였다.



〈 연계사업 개선 과정 및 성과 〉



〈 연계사업 추진성과1 〉

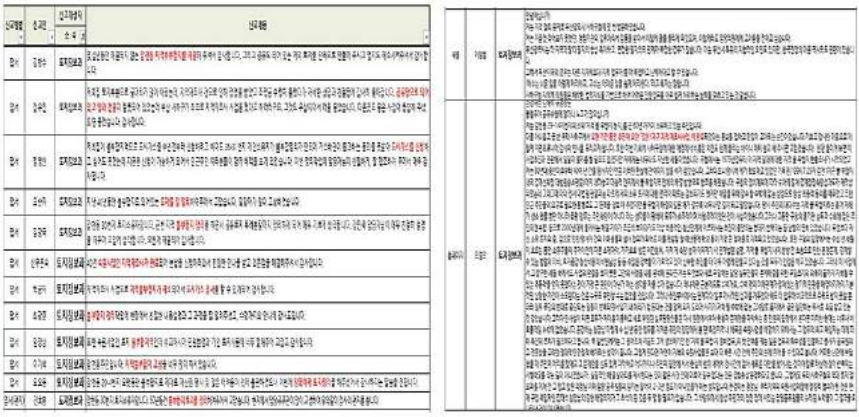


〈 연계사업 추진성과2 〉



〈 지적재조사 전체 사업완료 추진 성과 〉

사업의 효과는 매우 크다. 공유자간 분쟁이 해소되었고 개인재산권 보호, 토지의 가치가 증대되었다. 그리고 공유토지분할을 한국국토정보공사와 협업하여 소관청에서 직접 조사·측량하여 토지소유자 부담인 측량비, 등기비용 등을 약 1600만 원 가량을 절감하였다. 토지소유자의 만족도는 매우 높으며, 엽서, 편지 등 다양한 방법으로 감사함을 표현해 주셨다.



〈 감사편지 접수 현황 〉

····· 지적재조사사업과 공유토지분할을 연계 사례를 바탕으로 전국 확산까지~!

아쉽게도 연계를 시행한 공유토지분할의 근거가 되는 「공유토지분할에 관한 특례법」이 2020년 5월 22일한으로 시행 종료되었다. 하지만 사하구에서는 앞으로도 지적재조사사업과 공유토지분할을 할 수 있는 다른 방법(공유물분할등기를 하는 방식 등)을 찾아 지속적으로 공유토지문제도 해결하도록 적극 추진할 것이며, 또한 각종 업무회의, 세미나 등에 관련 개선사례를 발표하여 전국적으로 사례를 공유하고 확산시킬 것이며, 궁극적으로 법령이 개선될 수 있도록 적극 노력할 예정이다.

동상
행안부장관상

충청북도 청주시

공간정보 기반, 전국 최초
「토지지목변경 취득세 가산출 시스템」







황은경
청주시청 지적정보과
공간정보팀장



김은영
청주시청 지적정보과
주무관

'토지지목변경 취득세' 얼마가 나올지 알고 싶어요.

"퇴직하고 고향에 내려가 살려고 땅을 하나 구입했죠. 농지를 사서 집을 지으면 좋겠다고 생각했어요. 그래서 시청에 전화해서 집을 짓기까지 들어가는 세금을 미리 문의를 했더니, 농지전용부담금 등 친절히 알려 주시더라고요. 그런데 집을 다 짓고 농지를 대지로 바꾸면 토지지목변경에 따른 취득세가 나온다는데 미리 알 수가 없다는 거예요. 똑같이 시에서 부과하는 세금인데 얼마가 나올지 알 수 있는 방법이 왜 없을까요?" (민원인 A)

····· 토지지목변경 취득세가 뭐지? 미리 알 수 있는 방법이 없다고?

지적업무를 추진하면서 가장 많이 문의하는 사항 중 하나가 '토지(농지)를 매입해서 단독주택을 지으려고 하는데 가능한가? 무슨 세금을 얼마나 내야 되나?' 이다. 이때 토지지목이 뭔지 토지지목변경은 어떻게 이루어지는지 또 취득세는 얼마가 부과되는지 궁금증이 많이 생긴다.

먼저 토지지목은 그 토지의 사용 용도에 따라 전, 답, 과수원 등 28개의 지목으로 구분하여 토지대장에 등록 · 관리 되고 있다. 그런데 사용 용도가 다른 토지에 주택을 짓고 준공을 하게 되면 토지 소유자가 1,000원의 수수료와 함께 토지를 대(垈)로 지목변경 신청을 하게 된다.

그런데 각종 개발 등 다양한 이유로 토지의 사용 용도가 바뀌면 토지의 지목만 변경되는 것이 아니고, 변경된 토지의 개별공시지가 또한 재산정 하게 된다. 이렇게 재산정된 개별공시지가의 상승분에 대하여 지방세 즉, 토지지목변경에 따른 취득세가 부과된다.

※ 토지지목변경에 따른 취득세 = (지목변경 후 공시지가 - 지목변경 전 공시지가) X 면적 X 2.2%

또한 농지를 농지가 아닌 다른 용도로 사용하기 위해서는 농지전용허가를 받고 농지전용부담금을 납부해야 한다. 이러한 농지전용부담금은 착공시점 개별공시지가의 30%를 부과하는 산출이 가능하여 민원 문의 시 바로 안내가 가능하다.

하지만 토지지목변경 취득세는 앞서 말한 대로 토지지목변경 후에 재산정 된 개별공시지가를 기준으로 산출이 되기 때문에 대략적인 금액이라도 미리 알 수 있는 방법이 없다. 국민이 보기에는 모두 똑같이 지자체에서 부과하는 세금인데 고지서를 받기 전에 도대체 왜 미리 알 수 없는 것인지? 국민이 이해하기 쉽진 않은 게 사실이다.

토지지목변경에 따른 취득세를 미리 계산해 볼 수 있는 방법이 정말 없을까?

…… 안되는게 어딨어? 토지지목변경에 따른 취득세 가산출 방법 찾아 삼만리

토지지목변경에 따른 취득세는 말 그대로 세금이다. 돈이 들어가는 부분으로 누구에게나 예민할 수 밖에 없다. 국민들의 재산권 관리에 꼭 필요한 정보로써 세금 관련 문의 안내와 시민들의 불만 해소를 위해 고민을 하게 되었고, 부서 간 업무 협업을 통해 업무분석을 잘 하면 충분히 제공 가능한 정보라는 자신을 갖고 방법을 찾기 시작했다.

우선 본청 및 4개 구청의 개별공시지가, 취득세 담당 부서를 일일이 찾아가 업무처리 과정에 대한 사전 인터뷰 진행을 했다. 개별공시지가 산정을 위한 17개의 기본 조사항목과 각종 인허가 현황 및 건축 여부에 따라 달라지는 토지지목변경 취득세 산출 방법 등 각각의 개별업무와 각종 민원사례를 알아 갈수록 '가능할까? 괜찮을까?' 라는 의문과 걱정이 깊어져 갔다.

하지만 토지지목변경 취득세 가산출이 가능하다면 국민들뿐 아니라 민원 응대에 힘든 직원에게도 큰 도움이 될 거라는 모두의 확신에 머리를 맞대었다.

제일 먼저 서비스 제공을 위한 기본 원칙을 세웠다. 첫째 국민 누구나 손쉽게 사용 가능하여야 하고, 둘째 최소한의 정보 입력으로 원하는 정확한 정보를 제공받아야 한다.



〈 시스템 데이터 구축 현황 〉

토지지목변경에 따른 취득세 가산출시 가장 중요한 토지지목변경 후의 개별공시지가를 최대한 정확하게 제공하기 위해 다양한 조건값들로 주변 토지들과의 분석·매칭 테스트를 4개월 동안 진행했다.

분석을 위한 조건값에 따라 주변 토지와의 매칭율, 결과값의 정확도 등에 차이가 많았다. 이에 정확도를 높이고 사용자의 정보 입력을 최소화하기 위해 테스트 결과 가장 높은 정확도를 보여준 용도지역, 도로접면, 토지고저 등 토지특성 자료를 기존 지도모아 공간정보시스템에 추가 구축하였고, 사용자가 세부 조건값 입력 없이 변경할 토지의 지목만을 선택하여 주변 토지와의 자동 분석을 통해 결과값을 얻을 수 있도록 하였다.

····· '그동안 미리 알수 없었던 토지지목변경 취득세, 이젠 쉽고 간편하게 확인해 보세요'



〈 시스템 메인 화면 〉

토지정보, 수치지형도, 항공사진 등을 제공하는 청주시 지도모아 공간정보시스템을 기반으로 '토지지목변경 취득세 가산출 시스템'을 구축하여 모든 자료를 시각화함으로써 한눈에

볼 수 있도록 하였고, 토지지목변경 취득세 가산출 뿐 아니라 각종 공간정보 또한 사용자가 손쉽게 이용할 수 있도록 접근성을 높였다.

토지지목변경에 따른 취득세 가산출 시스템은 결과를 확인하기까지 사업추진 초기에 세운 기본 원칙에 맞게 초보자도 쉽게 사용할 수 있도록 3단계 화면 방식으로 구성하였다. 또한 개별공시지가, 토지대장정보 등 기본정보를 시스템 연계를 통해 제공함으로써 토지 소유자는 대상지 지목변경사항 입력 등 몇 번의 클릭만으로 결과값을 확인할 수 있도록 하였다.

본 시스템은 토지 소유자가 입력한 토지의 변경 예정 정보를 기준으로 주변 토지와의 관계를 분석하여 토지특성과 일치하는 토지 정보를 근거리 순으로 제공하고 사용자는 제공된 토지 목록 중 변경된 개별공시지가를 참조할 토지를 선택하여 토지지목변경 취득세를 가산출 할 수 있도록 했다.



〈 단계별 화면 구성 〉

토지지목변경 취득세 가산출 단계별 모든 화면에서 항공사진을 배경으로 하여 토지의 위치표시, 주변 토지 분석 결과와 타 행정시스템의 연계를 통한 정확한 토지정보를 동시에

한 번에 볼 수 있도록 하고, 무엇보다 사용자가 필요한 정보를 시각화하여 누구나 손쉽게 확인할 수 있도록 하였다.



〈 공간정보 기반, 토지지목변경 취득세 가산출 화면 〉

이처럼 공간정보와 행정자료의 융·복합 및 분석을 통해 국민이 미리 확인 할 수 없던 토지지목변경 취득세를 사전 확인할 수 있도록 하여 국민이 재산권 관리에 활용할 수 있도록 사용자 맞춤형 서비스를 제공하였다. 또한 기존 공간정보시스템을 활용하여 토지대장, 토지이용계획확인원, 항공사진 등을 한 번에 확인할 수 있도록 하여 국민들에게 편의를 제공하였다.

····· 공간정보 공동활용에 최선을 다할 것~

청주시의 '공간정보 기반, 토지지목변경 취득세 가산출' 서비스는 전국에서 처음 시행한 사례로 기존 시스템을 활용하여 막대한 예산이 필요하지 않아 타 지자체에서도 쉽게 도입할 수 있을 것이다. 국민을 위해 청주시는 시스템의 구성 등 모든 정보에 대하여 적극적으로 공유하고 홍보에 최선을 다할 것이다.

또한, 무엇보다 중요한 국민에게 정확하고 최신의 정보를 제공하기 위해 자료 갱신에 총력을 다하고, 앞으로도 공간정보를 활용해 국민 생활과 밀접한 생활형 민원제도 사례를 지속적으로 발굴하여 각종 공공데이터를 국민과 공동 활용할 수 있도록 노력할 것이다.



장려상
행안부장관상

법무부

언택트 시대, 어느 곳에서도 교도소 면회가 가능한 스마트폰 접견 시행



교도소에 있는 가족이 걱정되어 만나러 가고 싶어도 너무 멀어 가지 못하고 있어요.

"착한 우리 아들이 한순간 실수로 지금 교도소에 있습니다. 하지만 아내는 장애인이고 저는 나이가 많아서 멀리 있는 아들을 보러 버스를 몇 번이나 갈아타고 힘겹게 다니고 있어요. 고생하고 있을 아들을 생각하면 매일 면회를 가고 싶지만 비용도 많이 들고 힘도 들어 자주 못가고 있어요." (민원인A)

"남편이 사기범으로 누명을 쓰고 갑자기 구속되었어요. 한순간 가장이 없어 생계가 걱정되고 막막했지만 4살 딸아이를 생각해서 열심히 아르바이트를 하며 씩씩하게 생활 중이예요. 하지만 아빠 보고 싶다고 우는 아이 모습을 보고 시간을 내서 면회를 가볼까 생각했는데 나중에 아빠가 교도소에 있었다는 것을 기억할까봐 망설여지더라구요. 아이와 함께 집에서 편하게 면회할 수 있으면 좋겠어요." (민원인B)

"먼거리에 있는 교도소에 직접 방문하지 않아도 온라인으로 교도소 면회가 가능하다면 굉장히 편하겠죠. 그런데, 할아버지, 할머니나 외국인분들은 아무래도 온라인 이용을 어려워 하세요. 더구나 이용절차도 까다롭다면 더더욱 힘드시겠죠. 결국 아무리 멀어도 교도소로 오실 수밖에 없는 거죠"(공무원C)



황진석
보안과 교정관



강철구
보안과 교감

…… 교도소 방문이 어려운 고령자나 장애인 등을 위해 어느 장소에서나 쉽게 면회가 가능하게 할 수 없을까?

대부분의 민원인은 약 10~20분 내외 면회(접견)를 위해 최소 2~3시간 이상 대중교통 등을 이용하여 먼 거리에 있는 교정기관(교도소 또는 구치소)을 직접 방문하고 있는 실정으로 그간 소요시간, 교통비용 등 국민불편이 지속적으로 발생하였으며, 특히 고령자·장애인 등 이동이 불편한 분들을 위한 대책 마련이 시급하였다. 그러나 원격 면회시스템 개발 비용, 이용절차의 복잡성, 교정기관 생활 사실 누설 및 초상권 침해 논란 등으로 활발히 추진할 수 없었다.

이에 법무부 보안과에서는 이러한 문제를 적극적으로 해소하기 위하여 일선 현장에서 근무하는 직원들의 의견수렴, 시스템 개발 전문가의 조언 청취 등을 통해 교정기관 방문없이 면회를 할 수 있는 제도개선을 추진하게 되었다.

…… 교도소 면회 불편사항을 완벽하게 개선하기 위한 다각도 정책 시행!!

우선 2013년부터 국내 인터넷 화상통화 기술을 활용하여 가정 내 PC(카메라)와 교정기관 내 PC를 연결하여 집에서 면회가 가능하도록 중계서버시스템을 개발하여 시행하고 있으나, 컴퓨터 이용이 어려운 고령자나 장애인들에게 유용한 대안이 되지 못하였고, 가정용 PC에 카메라를 설치해야 한다는 부담 때문에 많이 활용하지 못하였다.

그리하여 2015년부터 비교적 이용이 간편하고 장소에 구애됨 없이 면회가 가능하도록 교정기관 내 영상공중전화기를 설치하여 민원인 핸드폰과 영상통화를 시행하였으나, 수용자가 신청하는 방식 특성상 피해자 접촉 우려 등 보안상 문제가 발생하였고, 가정용 PC 면회와의 혼선이 발생하는 등 통합 운영의 필요성이 제기되었다.

이에 법무부 보안과에서는 스마트폰 어플리케이션을 개발하여 가정용 PC 면회와 영상통화 면회를 통합하여 스마트폰이나 PC를 이용하여 어느 장소에서나 교정기관 면회가 가능하도록 시스템을 개선하였고, 민원인 신청방식으로 변경하여 피해자 접촉차단 등 보안상 문제도 해결하였다.

2013년		2016년		2019년
인터넷 화상접견	→	핸드폰 접견	→	스마트폰 접견
가정용 PC		영상공중전화기		어플리케이션

〈 교정기관 접견 시스템 변천 〉

····· 전세계 어느 장소에서나 편리하게 교도소 면회가 가능한 스마트폰 접견 시행!

우선 민원인이 해외, 자동차 안, 집, 직장 등 어느 장소에서나 스마트폰(태블릿PC 등 포함) 또는 PC를 이용하여 교정기관 수용자와 면회가 가능하도록 인터넷화상면회용 스마트폰 어플리케이션을 개발하여 민원인들의 이동시간 및 교통비용을 절감하는 효과를 창출하였다.



또한, 교정기관 생활사실 누설 및 초상권 침해 방지 등을 위해 모바일 캡쳐방지 기능을 도입하여 수용자의 모습이나 국가보안시설 내부모습이 외부로 유출되는 것을 차단하였고,

수용자 신청방식에서 민원인 예약방식으로 변경하여 피해자 접촉 시도 등 보안상 문제도 해결하였다.

특히, 고령자·외국인 등 온라인시스템 이용의 어려움을 겪고 있는 분들도 손쉽게 이용할 수 있도록 개인 스마트폰에서 어플리케이션 설치 후 공인인증서를 통한 본인인증 대신 주민등록번호(외국인의 경우 외국인등록번호) 입력만으로 면회가 가능하도록 이용절차를 대폭 간소화하였다.



이와 같은 개선 노력과 성과로 인해 스마트접견 이용률은 해마다 증가하고 있으며, 특히, 코로나19로 비대면 민원서비스가 부각되고 있는 언택트시대에 유용한 면회 대체 방안으로 활용됨으로써 교정기관 수용자와 가족과의 관계회복에 크게 기여할 수 있었다.

〈표 2 코로나19 관련 전년도 동일기간 대비 접견 현황〉

(단위 : 건)

구 분	일반접견	화상접견	스마트접견	기 간
2019년	1,058,957	117,924	34,090	2. 24.~ 8. 31.
2020년	364,138	55,719	147,394	
증감률	-208% (▼594,856)	-137% (▼57,152)	+379% (▲99,415)	

…… 앞으로의 추진 계획은?

현재 스마트폰 면회는 저장용량 부족 및 데이터 전송 한계 등의 사유로 일부 수용자들만 제한적으로 이용 가능하였으나, 대용량 서버 증설 및 네트워크 속도 증가 등 차세대 면회 시스템을 구축하여 많은 민원인들이 교정기관 수용자들과 편하게 면회할 수 있도록 스마트폰 면회 이용 범위를 확대할 예정이다.

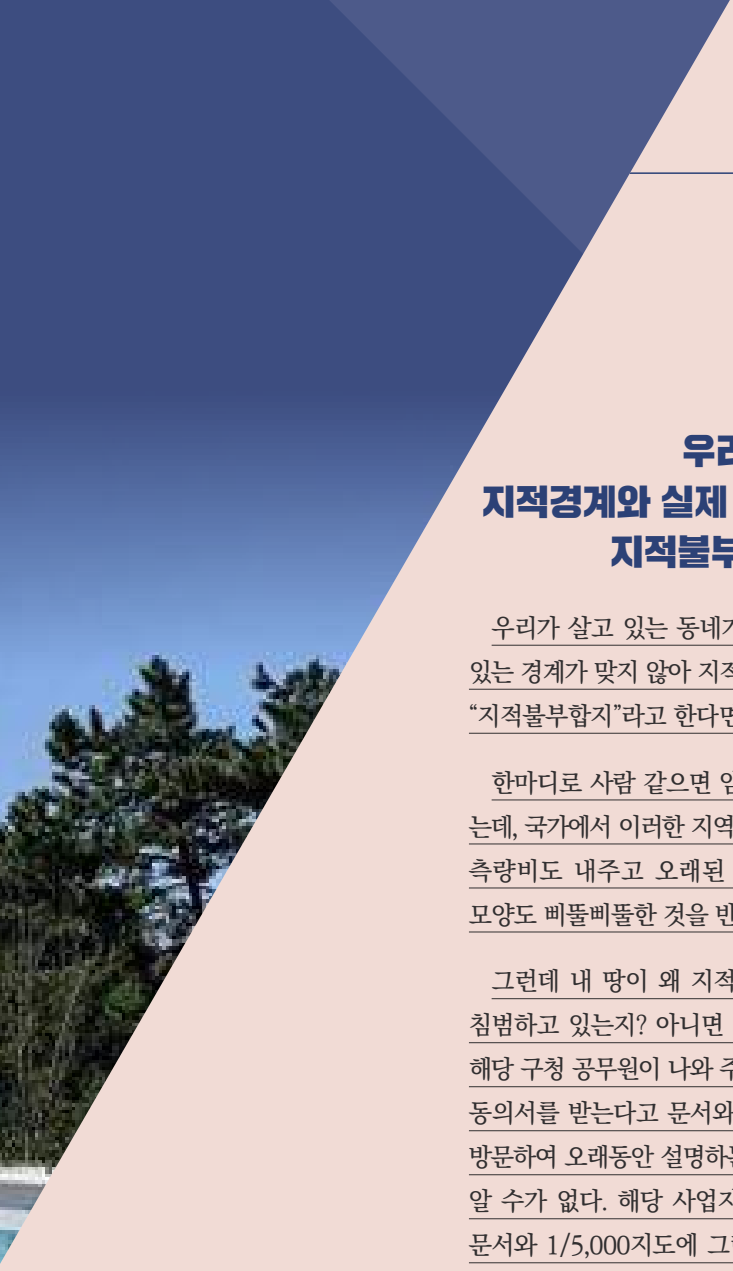
또한, 장소에 구애받음 없이 면회가 가능한 점을 이용한 각종 범법행위(예 범죄행위 모의, 음란행위 등) 등을 방지하기 위하여 보안성을 보다 강화하기 위한 기능개선을 추진할 계획이다.

장려상
행안부장관상

부산광역시

전국 최초,
산·학·관 협업으로
지적재조사 사업에 드론을 띄우다!





우리 동네가 지적경계와 실제 점유경계가 맞지 않는 지적불부합지라구요?

우리가 살고 있는 동네가 지적도면 경계와 실제 점유하고 있는 경계가 맞지 않아 지적측량도 안되고 건축허가도 안되는 "지적불부합지"라고 한다면 어떻게 하겠습니까?

한마디로 사람 같으면 암(癌)에 걸려있는 지역이라고 말하는데, 국가에서 이러한 지역을 지적재조사사업지구로 선정하여 측량비도 내주고 오래된 경계분쟁 민원도 해결해주고 땅모양도 삐뚤삐뚤한 것을 반듯하게 가치있게 해준다고 한다.

그런데 내 땅이 왜 지적불부합지인지? 남의 땅을 어떻게 침범하고 있는지? 아니면 내 땅을 누가 사용하고 있는건지? 해당 구청 공무원이 나와 주민을 모아놓고 설명회를 개최하고 동의서를 받는다고 문서와 종이 도면 등을 가지고 가가호호 방문하여 오래동안 설명하는데 도대체 무슨 말을 하고 있는지 알 수가 없다. 해당 사업지구 소유자 다수가 고령층이 많아 문서와 1/5,000지도에 그린 땅모양을 가지고는 주민설명과 이해에 한계가 있어 동의를 받는데 수차에 거쳐 여러 번 방문하는 등 시간과 인력이 많이 소요되는 등 주민도 공무원도 불편하고 어렵기는 마찬가지 반드시 획기적인 변화가 필요했다.

그렇다면 어떻게 하면 주민들이 쉽게 사업지구 도면을 보고 내 땅의 위치를 정확히 알 수 있을까? 내 토지가 지적경계와 실제 점유경계가 불일치하고 건물을 침범하고 있다는 것을 어떻게 쉽게 전달 하여 주민 동의와 공감을 얻어 효율적으로 정확하게 사업을 추진할 수 있을까?

…… 우리가 사용하는 지적(임야)도면이 1910년 일제강점기때 만들어져 지금까지 사용되고 있다고요?.





우리가 사용하고 있는 지적(임야)도는 1910년도 일제강점기 때 작성되어 약 100여년이 지난 지금까지 사용하고 있다. 종이도면의 한계(훼손 등에 의한 재작성), 측량장비의 발달, 좌표체계(일본 동경원점에 의한 지역좌표계사용), 공간정보산업 융·복합, 지적불부합에 따른 경계분쟁(소송 등 사회적 비용증가) 및 건축행위 제한 등 부동산 가치 하락 등 많은 문제점과 어려움이 있으며, 또한 지적(地籍)은 주민의 재산권과 소유권 행사에 밀접한 관계가 있음에도 국민 다수는 지적에 대한 관심도가 낮다.

토목이나 건축 같이 보여주고 건설되는 유형의 가치가 아니 국민의 재산권 보호와 국토의 효율적 관리를 위해 토지에 대한 기준 데이터이고 국민의 소유권 보호인 무형의 가치이기 때문이다. 또한 지적불부합지의 대부분을 차지하고 지역의 특징은 경사도가 심하고 지역이 낙후되고 주민의 다수가 고령층이고 경제적으로 빈곤층이 많다. 이러한 특성 때문에 지적불부합지를 정리 함에 있어 고령층의 소유자들에게 보다 쉽게 설명하고 보다 빠르게 이해할 수 있는 데이터 자료가 필요했다.

백문이 불여일견이라고 했듯이 도면지도와 문서보다는 현장과 실물과 똑같은 지도나 아니면 사진이 있다면 주민들이 보고 바로 알 수 있을 것인데, 그러면 무엇이 있을까? 지적

불부합지를 정리하는 지적재조사사업에 드론(UAV)을 접목하여 추진해 본다면 이 같은 어려운 문제들이 많이 해소할 수 있겠다. 바로 이것이다. 드론 항공측량으로 실물과 거의 똑같은 정사영상을 얻을 수 있다는 것이다.

그러나 현실은 넉넉하지 못했다. 관련 법률이나 규정에는 드론(UAV)활용에 대한 조문이 없었고 사업지구 마다 드론을 촬영할 예산이 없었기 때문이다. 그렇다면 어떻게 지적재조사 사업지구에 드론 항공촬영을 어떻게 해 드릴 수 있을까?

…… 애민(愛民)의 마음을 담아 산·학·관이 협업으로 드론(UAV)실증사업을 통해 지적재조사 사업지구에 드론을 띄우다.





부산광역시는 지적재조사사업지구에 디지털 기술(드론 등)을 접목하여 추진하고자 부산대학교 무인이동체융합연구소를 방문 드론실증사업에 우리 시 지자재조사사업지구가 수혜기관으로 선정될 수 있도록 사업추진의 당위성과 사업효과에 대해 긴밀하게 협의와 설득을 통해 '18년무터 '20년(3년)까지 부산대학교가 산업통상부로부터 국비를 지원 받아 추진하는 IOT기반 해양도시관리 실증클러스터 구축사업 실증사업에 우리 시 지적재조사 사업이 수혜기관으로 선정되어 산(동아상사)·학(부산대학교)·관(부산시,16개구·군)실증사업 협업을 통해 부산진구 게금본동지구 외 30개지구 6,619필지, 측량비 약 1.8억 예산을

절감하는 성과를 거두었다. 또한 지적재조사 측량을 평판 및 토탈스테이션 측량방식에서 드론 및 3D스캐너 레이저 측량등 디지털기술을 접목하는 등 기존측량 방법을 획기적으로 개선하는 성과를 거두었다.

〈 지적재조사 사업지구 드론 실증사업 추진내용 〉

시행연도	사업지구 명칭 및 지구 수	필지 수	면 적	사업예산
2018년	부산진구 개금본동지구 외 8개 사업지구	1,530필지	476천㎡	64,467천원
2019년	중구 영주동1지구 외 13개 사업지구	3,459필지	601천㎡	59,000천원
2020년	사상구 엄궁1지구 외 7개 사업지구	1,630필지	354천㎡	60,000천원
계	31개 사업지구	6,619필지	1,431천㎡	183,467천원

…… 기존의 오래된 틀을 깨고 새로운 것을 접목한다는 것이 그리 만만치가 않았다. 그러나 어려운 주민을 생각하면 그냥 손 놓고 있을 순 없다.

이런 성과를 거두기까지 실무상 어려움이 없었던 것은 아니었다. 우리 국토는 너무 좁고 역사적으로 소작농이 다수였던 한(恨) 때문에 토지에 대한 관심과 애착심은 세계1위 수준으로 지적재조사 측량에 따라 경계와 면적이 변경, 즉 주민의 재산권과 바로 연관되는 특수성을 가진 지적재조사사업은 담당하는 공무원이나 해당 주민이나 모두 민감하고 어려움이 있는 것은 어쩌면 당연한 결과이다.

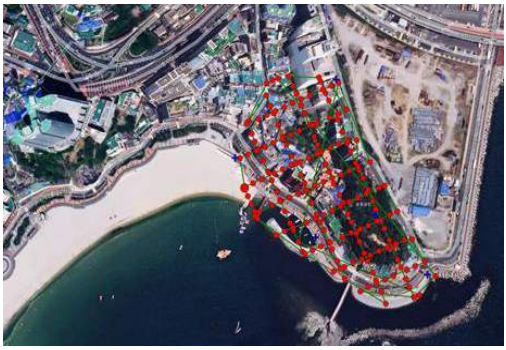
사업에 따른 법적 절차 또한 주민 재산권 보호를 우선하여 보통 까다로운 것이 아니다. 사업을 한번 해보기 위해서는 사업지구 총 소유자의 2/3이상 동의서 징구, 주민설명회 개최, 주민 의견수렴 등을 거쳐 승인를 받아야 하고 막상 측량에 들어가도 소유자와 이해관계인의 의견이 각기 다르고 첨예하여 경계설정과 조정을 수차에 거쳐야 하고, 면적증감과 경계설정에 따른 이의신청 처리, 위원회 개최 등을 거쳐 최종 경계를 확정하고 사업완료를 해도 또 면적증감에 따른 조정금 지급과 징수 때문에 또한번 홍역을 치뤄야 한다.

그래도 지적불부합이 해결되어 건축허가가 되고 새로 멋지게 집을 짓는 모습을 보면 가슴이 뭉클해지고 너무 감동적이다. 이런 성취감 때문에 이 일을 하는구나! 하고 자부심을 가지게 된다.

이러한 프로세스의 문제가 아닌 또 다른 어려움은 드론 등(3D 스캐너) 신기술 적용에 따른 현행 법률 규정이 없어 측량에 필요한 예산확보, 3D 스케너를 이용한 시각 데이터 구축은 “전국 최초”추진으로 선례가 없어 데이터 구축 및 활용 어려움 등 행정적인 요인과 실무적으로 사업지구 내 소유자가 주간에는 직장 때문에 빈집이 많아 만날 수가 없고 일부 소유자는 타 지역에 거주하고, 거주한다는 주민의 다수는 모두 舊 시가지의 고령층으로 행정적인 절차를 이해시키고 설득하는데 많은 시간이 필요했고 또 여러 번 찾아 뵙고 설명해야 어느 정도 이해하시고 소유자분들에게 깨알 같은 문서나 기존 1/5,000 지형도는 아무런 도움이 되지 못했다. 그러나 부산시가 부산대학교 드론 실증사업을 지적재조사사업에 연계하기 전까지 약 7년(’12~’18년)동안은 이 방법 말고는 다른 방법이 없었다.

’19년 지적재조사사업부터 산·학·관이 드론항공촬영 실증사업 협업을 통해 현장과 똑같은 정사영상 및 3D 데이터를 취득할 수 있어 이 데이터를 통해 지적재조사 사업지구 사전검토 및 분석, 주민설명회, 측량성과 확인, 경계설정(정형화, 맹지해소 등)시뮬레이션, 이의신청 민원처리 등에 활용하여 업무 프로세스 및 측량방식을 획기적으로 개선하게 되었다.





…… 전국 최초, 산·학·관이 드론(UAV) 실증사업 협업으로 으로 지적재조사 업무프로세스 및 측량방식 개선, 예산절감 등 일거삼득의 성과를 거두다.

지적재조사사업은 국가역점시책사업으로 일제강점기 때 작성된 지적공부를 우리의 자주적인 기술과 역량으로 새롭게 조사·측량하여 디지털지적(수치)으로 등록하므로써 국민의 재산권을 보호하고 국토를 효율적으로 관리하기 위하여 '12년부터 '30년까지 전국적으로 554만필지(14.8%) 1조 3천억의 예산을 편성하여 추진하는 사업이다.

부산시 또한 '12년부터 지금까지 17만필지(23%) 260억의 예산을 국비로 지원받아 '20년 현재 16,178필지, 34억을 추진하고 있다. 앞으로 중앙정부 사업지(국비)증액으로 매년 사업량이 늘어날 전망이다. 전국 지자체에서도 고민하고 노력하는 것 중에는 어떻게 하면 업무프로세스를 효율적으로 줄이고 종이데이터가 아닌 3차원 데이터 확보를 위한 측량방식의 개선, 주민이 공감하고 만족하는 현장행정을 통해 부동산가치를 높여줄 수 있을까? 가 아닌가 싶다.

실무적인 행정을 법이 따라오지 못하는 현실도 있지만 법과 예산 탓만 해서도 답이 아니다. 바로 그것은 주민의 어려움을 내 어려움과 같이 고령층의 소유자가 나의 부모님이듯이 이런 애민(愛民)의 마음과 열정만 있다는 답은 어디든 있다고 생각합니다.

부산시는 기존의 평판측량 등의 방식에서 드론 등 신기술을 접목하여 실물과 똑같은 정사영상 데이터 취득을 통해 주민이 공감하는 설명과 이해를 통해 동의서 징구기간(약3개월 이상)을 1개월로 단축시켜 전체 사업기간 단축은 물론 출장에 따른 인력과 여비를 크게 절감하였고, 드론실증사업 예산(국비)을 우리 市 지적재조사 사업지구 드론측량에 투입하여 약 1.8억원의 측량비를 절감하였다.

민원분야 또한 고질적이고 장기적인 경계분쟁(소송 등) 해결하여 사회·경제적비용을 절감하였고 3차원 클라우드 데이터를 활용 공무원이 직접 현장에 나가지 않고 간단한 경계 확인 및 면적계산 등이 가능함은 물론 경계조정 및 측량성과검사도 보다 정확하고 신속하게 처리(2개월이상 시간단축)할 수 있으며, 이의신청이나 의견제출된 민원도 건건마다 현장에 나가지 않고 정사영상과 3차원데이터로 확인할 수 있어 행정효율화에 크게 기여하였다.

이러한 사례로 우리 시 적극행정 우수사례, 민원제도개선 우수사례로 선정되었고 타 지자체가 우리시를 방문하여 벤치마킹하고 또한 “드론 항공촬영으로 현지조사서를 작성할 수 있다.” 법령이 개정 되어 지자체에서 보다 쉽게 드론측량 예산을 편성할 수 있게 되었다.



장려상
행안부장관상

서울특별시 서초구

전국 최초
북페이백 서비스 시행으로
희망도서 대출대기기간 단축





지역서점에서 도서 구입 후 3주 이내로 반납하면 100% 환불

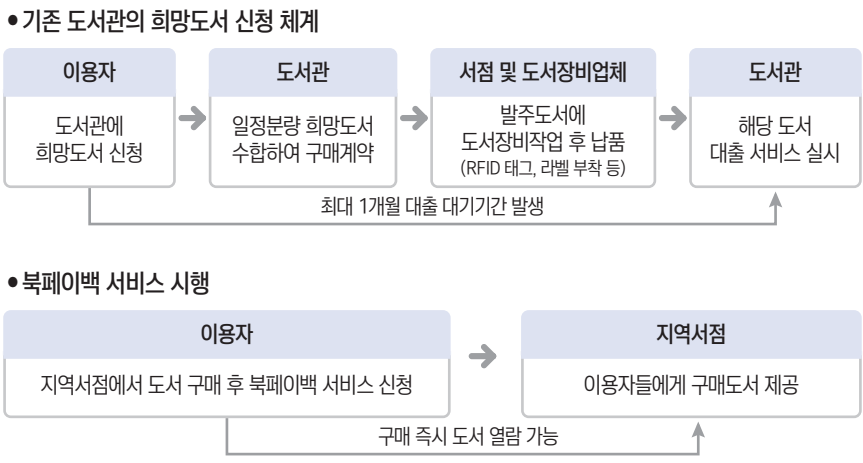
서초구에서 전국 최초로 시행한 북페이백 서비스는 읽고 싶은 책을 대기기간 없이 가까운 지역서점에서 바로 대출 가능하도록 기존 희망도서 신청 체계를 개선한 획기적인 생활 속 도서관 서비스이다.

기존 방식 ▶ 도서관에 희망도서 신청 후 도서관에 입고되기 까지 1개월의 대기기간 후 대출이 가능하여 상당한 시간이 소요되어 이용자가 원하는 책을 바로 대출 받을 수 없는 불편이 있음

새로운 방식 ▶ 이용자가 서점에서 즉시 원하는 도서를 빌려볼 수 있도록 함으로써 신속한 도서대출 및 새 책을 즉시 대출 받을 수 있어 지역주민의 서비스 만족도 향상

…… "대출받기까지 1개월을 기다려야 하는 도서관의 희망도서 서비스, 읽고 싶은 책 바로 대출받을 수는 없을까?"

서초구립도서관 1개관당 하루 평균 200여명의 사람들이 도서관을 이용하고 연간 약 17,000여건 희망도서를 신청하고 있지만 모든 희망도서 신청이 접수되어 대출받을 수 있는 것이 아니다. 각 도서관별 자료선정심의를 거친 후에 선정되며 또한 일정분량의 희망도서 신청이 모일 때까지 기다린 후에야 서점에서 도서 구매를 진행하고 이후 도서장비작업을 거친 후 도서관으로 납품된다. 이 같은 과정으로 정작 도서관 이용자가 희망도서를 대출받기까지 약 1개월의 기다림이 필요하다. 더군다나 희망도서는 도서관에서 매년 1월 말에서 11월 중순까지(연 10개월)만 신청을 받고 있어 현실적으로 읽고 싶은 책을 즉시 도서관에서 대출받기란 상당히 어려워 이와 같은 문제를 해결하기 위한 방안이 필요했다.



〈 서초구립도서관 희망도서 서비스 흐름도 〉

····· 읽고 싶은 책 대기기간 없이 즉시 구독 가능 “특허 등록으로 전국 최초 서비스로 인정받은 북페이백”

서초구는 기존 도서관에 신청하는 희망도서를 대출받기까지 소요되는 대기기간과 연중 신청이 불가한 희망도서 신청 체계 개선의 필요성을 공감하면서 도서관 이용자에게 읽고 싶은 책을 대기기간 없이 새 책으로 바로 대출해 줄 수 있는 방법은 없을까? 하는 고민을 시작으로 수많은 아이디어 검토 끝에 서초 북페이백 서비스가 탄생되었다.

가장 먼저 북페이백 서비스를 실현하기 위해 서비스 제공에 직접적 창구 역할을 담당하는 관내 지역서점 9개소와 MOU를 체결하였고, 전국 최초로 새롭게 개발한 북페이백 시스템 구축을 완료하였다. 안정적인 서비스 운영을 위해 구립도서관 직원과 서점 운영자들을 대상으로 시스템 이용 교육을 실시하였다.



2019년 6월 18일부터 시행된 북페이백 서비스는 주민이 읽고 싶은 도서를 지역서점에서 구매 후 3주 이내로 반납하면 전액 환불해주고, 반납도서는 구립도서관으로 납품되어 일반 도서관 이용자들에게 대출해주는 서비스이다. 도서관 회원 어느 누구나 신청이 가능하며 도서관 홈페이지뿐만 아니라 휴대폰으로 도서관 서비스 이용이 가능하도록 모바일앱(서초라이브러리#)을 구축하여 언제 어디서나 이용이 가능하다. 북페이백 서비스는 기존 도서관에 희망도서 신청 시 즉시 대출이 불가능했던 것을 지역서점에서 신청하도록 하여 즉시 대출이 가능하도록 개선했을 뿐만 아니라, 매년 1월부터 11월까지만 도서관에 희망도서를 신청할 수 있었던 것을 지역서점에서 연중 희망도서 신청이 가능하도록 개선하였다.

지역서점에서도 베스트셀러 도서의 열람기회를 제공하여 구민 독서량 증진과 함께 지역서점 구매 도서를 도서관에 납품·비치하는 상생시스템으로 지역경제 활성화에 기여하고,

북페이백 서비스 신청을 위해 이용자들이 지역서점에 직접 방문함으로써 지역서점을 홍보하는 효과까지 이루게 되었다.



〈 서초 북페이백 서비스 신청방법 〉

…… '서초 북페이백 서비스' 전국 표준 도서관 서비스로 앞서나가다.

서초 북페이백 서비스 시행 후 인사혁신처 [사람나래], 서울시 '내손안에 서울', 아리랑TV「NOW」등 언론기사 80여건이 보도되었으며, 울산시와 남원시에서 북페이백 서비스를 벤치마킹 한 도서관 서비스를 시행하는 등 서초 북페이백 서비스는 운영과 동시에 많은 주목을 받았다. 또한, 자체적으로 개발한 '북페이백 시스템'은 특허등록까지 완료('20. 03. 02.)하면서 전국 최초의 서비스임을 인정받았다.

코로나19로 인한 빈번한 도서관 휴관으로 읽고 싶은 책을 가까운 지역서점에서 바로 대출이 가능한 북페이백 서비스 이용률은 높은 증가세를 보이고 있어, 언택트 시대에 꼭 필요한 생활 속 도서관 서비스라는 것이 증명되고 있다.



〈 서초 북페이백 서비스 홍보포스터 〉



〈 서초 북페이백 서비스 특허증 〉

····· "서초 북페이백 서비스" 보다 더 발전하기 위한 노력들

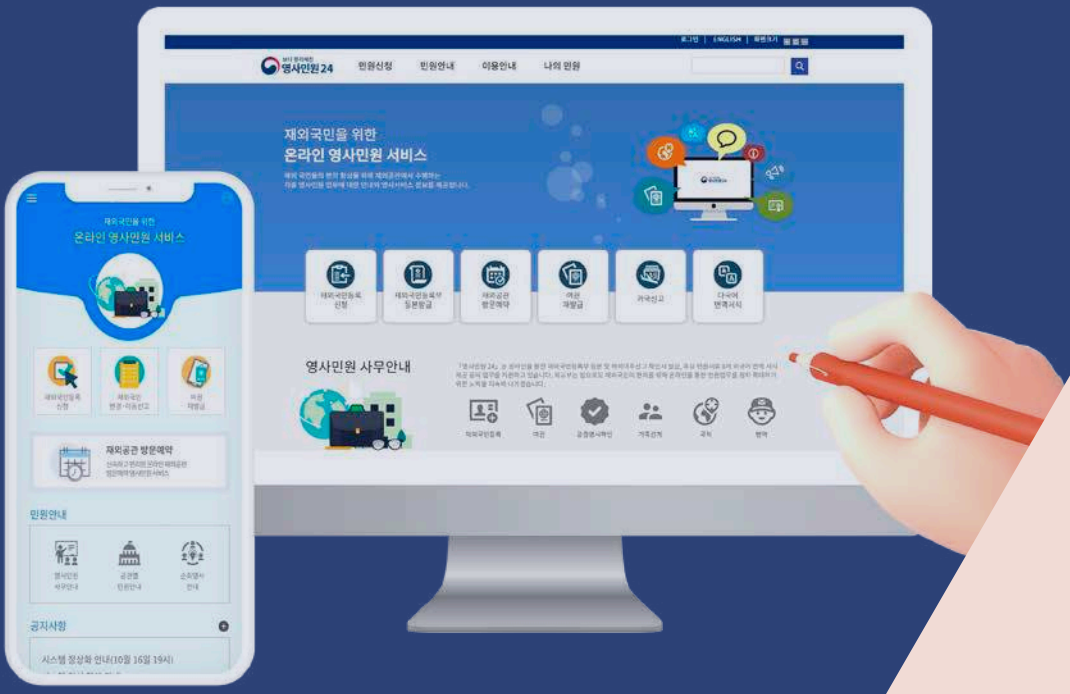
북페이백 서비스 개선·발전을 위해 운영 현황을 분석해 본 결과, 북페이백으로 신청된 도서는 문학(44%), 사회과학(23.2%), 기술과학(8.5%) 분야의 비중이 높았으며 대부분 대출 선호도가 높은 양질의 도서이고 사회과학 도서 중에는 극소량의 주식 및 처세술 관련 도서가 있으나 대중의 선호도가 높은 베스트셀러 도서였다. 또한, 사서가 선별하여 구입한 도서보다 북페이백 도서의 대출률이 훨씬 높았다.

향후에는 신청도서 카테고리 세분화 기능 도입 및 협력서점에서 사용하고 있는 도서재고관리 프로그램과 북페이백 서비스 시스템을 연동하여 이용자들이 서점별 도서재고현황을 실시간 확인하고 예약할 수 있는 방안 모색 등 북페이백 시스템을 개선하고 지속적인 모니터링을 통해 도서관, 지역서점, 주민 모두 상생할 수 있는 전국 표준의 도서관 서비스로 거듭날 수 있도록 발전시킬 계획이다.

장려상
행안부장관상

외교부

해외에서도
“영사민원24”로
언제 어디서든 민원접수!



해외에서는
이런 경우도 있습니다.

미국 콜로라도주 덴버시에 체류 중인 한국인 유학생 A씨. 여권 만료기간이 지나서 재발급 신청을 하려는데, 가장 가까운 총영사관이 샌프란시스코다. 편도 20시간동안 운전해서 가거나 비행기를 타고가야 하는데...

심지어 여권을 수령하러 한 번 더 가야한다고 하니, 여권 하나 발급받는데 비행기만 4번 타게 생겼다.



정지연
영사서비스과 G4K TF팀장



이승연
영사서비스과 외무행정관

····· 해외에서는 민원 서류를 발급받으러 비행기를 타고가야 한다고?

위의 A씨와 같은 사례는 국내에는 거의 없지만, 해외에서는 자주 볼 수 있다. 해외에서 체류하는 우리 국민 대다수는 비행기를 타거나 장거리 운전을 해서 재외공관(대사관·총영사관)을 방문해야하고, 심지어 신청한 서류를 받기 위해 한번 더 공관에 가는 일도 부지기수였다.

국내에서는 근처 곳곳에 주민센터, 구청, 시청 등 다양한 창구가 있어 방문이 쉽지만, 해외에서는 재외공관의 수가 적어 재외국민은 항상 불편을 겪어왔다. 더욱이 연간 50만 건 이상의 민원이 재외공관에서 접수되고 있는 만큼 해외 민원서비스에 대한 개선 요구는 점차 증가하는 추세다.

····· 온라인 민원포털인 '영사민원24'를 열다

외교부는 이러한 문제를 해결하기 위해 '재외국민을 위한 통합전자행정시스템(G4K, Government For Overseas Koreans)구축 사업'을 추진하여 2019년 4월 재외국민 민원포털인 '영사민원24(https://consul.mofa.go.kr)'를 개시했다.



재외국민등록, 귀국신고, 여권재발급 신청 등 다양한 민원을 온라인으로 간편하게 신청할 수 있고 민원처리현황 또한 실시간으로 확인할 수 있다. 특히 재외국민등록부등본이나 해외이주신고확인서를 수수료 없이 발급받을 수 있다는 장점이 있다. 이외에도 영사민원24는 다양한 서비스를 제공한다. 기존에는 우리나라에서 발급받은 서류를 외국 기관에 제출하려면 번역을 맡겨야 했지만, 이제 영사민원24에서 8개 국어로 번역된 다국어번역서식을 무료로 이용할 수 있다. 또한 각 재외공관 홈페이지에 분산되어 있는 민원서비스에 대한 안내도 한 눈에 확인할 수 있다.

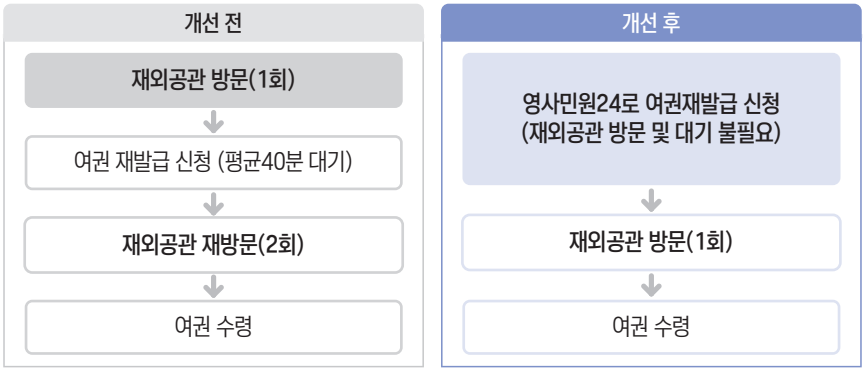
코로나19 감염이 확산되기 시작하면서, 외교부는 국내 대비 상대적으로 방역 체계가 열악한 해외에서 우리 국민의 안전을 확보하기 위해 재외공관 방문예약제를 시행하고 있다. 영사민원24를 통해 방문일시와 민원업무를 미리 예약할 수 있도록 온라인 서비스를 마련했다. 각 재외공관은 방문예약제를 적극적으로 시행하여 민원실 내부의 혼잡도를 낮추고 서로 간의 접촉을 최소화하여 감염 예방에 힘쓰고 있다. 또한 코로나19에 대응하기 위해, 영사민원24 앱을 개시하여 각종 민원서비스에 대한 편리성과 접근성을 한층 더 높였다. 이제 PC뿐만 아니라 앱에서도 각종 영사민원서비스를 이용할 수 있다.



〈 영사민원24 모바일앱 〉

…… 편리한 전자정부서비스, 이제 재외국민도 이용할 수 있다!

해외라는 특수한 환경으로 인해 재외국민은 전자정부서비스의 혜택을 거의 받지 못하고 있었다. 그러나 영사민원24를 계기로, 우리 국민은 언제 어디서든 온라인 민원서비스를 편리하게 이용할 수 있다. 기존에는 재외국민등록부등본을 발급받기 위해 재외공관에 방문해야 했으나, 이제 영사민원24로 발급받을 수 있어 별도로 공관에 방문하지 않아도 된다. 이러한 온라인 비대면 서비스는 코로나19 상황에서 우리 국민이 편리하게 영사민원서비스를 이용할 수 있는 발판이 되어, 지난 1년간 영사민원24로 접수된 민원은 총 66,726건에 이르렀다.

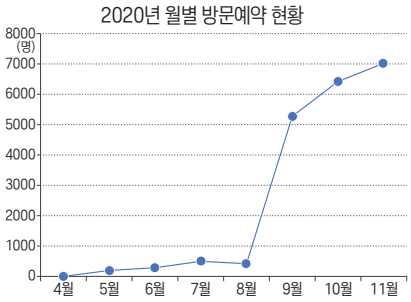


〈 여권재발급 신청 과정 전후 변화 〉

〈 영사민원24 민원접수 건수 (2019. 12. 1.~ 2020. 11. 30) 〉

민원명	신청 건수
재외국민등록 신청	19,637건
재외국민등록부등본 발급	21,909건
해외이주신고확인서 발급	895건
귀국신고	525건
여권재발급 신청	561건
방문예약	23,199건
총합	66,726건

그 중 재외공관 방문예약 서비스는 코로나19 상황이 장기화되면서 점차 이용률이 증가해, 2020년 11월 말 기준으로 2만 건 이상의 예약이 접수되었다. 재외공관은 방문예약제를 통해 해외 각국에서도 사회적 거리두기를 실천하는 등 공관에 방문하는 우리 국민의 안전을 확보하고자 노력하고 있다.



〈 2020년 재외공관 방문예약 신청 현황 〉

····· 영사민원24 서비스의 지속적인 확대 추진

2021년부터는 영사민원24에서 제공하는 서비스를 지속적으로 확대할 예정이다. 전자서명법 개정안 시행에 대응하여, 공인인증서 외에도 휴대폰 또는 신용카드를 통한 본인인증 수단을 추가하여 서비스를 더욱 편리하게 이용할 수 있다. 현재 온라인 아포스티유* 홈페이지에서 제공하고 있는 아포스티유 및 영사확인의 인증서 발급·검증 서비스도 2021년부터 영사민원24에서 이용할 수 있다. 또한 영사민원24에 전자증명서 발급 시스템을 도입하여** 재외국민등록부등본, 해외이주신고확인서 등을 휴대폰에 보관하고 언제든지 문서를 열람하거나 제출할 수 있다.

* 우리나라 발급문서를 외국 기관에 제출할 때 아포스티유 및 영사확인 인증이 있어야 정식 문서로 인정됨. 현재 아포스티유는 각 재외공관 혹은 외교부 아포스티유 민원실에 방문하거나, 온라인 아포스티유 웹사이트(https://apostille.go.kr)에서 인증 받을 수 있음.

** 증명서 및 확인서 등 각종 민원문서를 전자문서지갑(모바일앱)에 전자증명서 형태로 발급하는 시스템

장려상
행안부장관상

전라남도 강진군

가설건축물도
도로명주소 받을 수 있어요





이번에 강진군으로 귀농을 결심한 A씨는 인생 제2막을 시작하기 위해 시골에 토지를 구매하여 관리사와 농막을 설치 후 가설건축물 축조신고까지 완료한 후 여유로운 전원생활을 시작할 준비를 끝마쳤다.

이제 여기에 필요한 가전제품과 수납장 등을 배송받으려고 하니 쇼핑몰에서는 배송 받기 위해서는 도로명주소가 필요하다고 하는데 가설건축물에 도로명주소가 부여되는지 몰라 미처 신청 못했던 A씨는 알아보니 도로명주소 신청을 위해서는 건물 배치도와 인접도로 현황도면이 필요하고 처리기간도 10일이나 걸린다는데 이런 내용을 처음 들은 A씨는 전원생활 시작 전에 또 시간과 비용을 들여야 하는 난감한 상황에 처하게 되었다.



김동진
민원봉사과 토지관리팀장



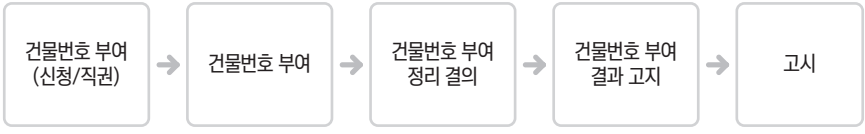
이동훈
민원봉사과 토지관리팀 차장

····· 가설건축물에 도로명주소를 받기위해서 필요한 서류가 복잡해요?

최근, 복잡한 도시 생활을 떠나 주말농장 조성에 따른 관리사나 귀농·귀촌 열풍에 시골에 농막 등 가설건축물을 축조하는 경우가 증가하고 있다. 이런 가설건축물에도 도로명주소가 부여 가능하지만 민원인의 입장에서는절차가 복잡하고 첨부서류가 전문적이어서 신청에 예상 외의 시간과 비용이 발생한다.

그 이유는 도로명주소 신청을 위해서는 첨부서류인 건물 등의 배치도와 인접도로 현황 도면이 첨부되어야 하는데 세움터(건축행정서비스)를 통해 설계도(배치도)가 확인 가능한 일반적인 건물과 달리 가설건축물은 배치도면이 없어 비전문가인 민원인이 직접 작성하여야 하나 도면작성이 어려워 대부분 설계비용을 주고 건축사에게 의뢰하여 작성함으로써 예상치 못한 비용이 발생하고 이에 따른 처리 기간도 늘어나게 되는 것이다.

• **건물번호 부여절차**(처리기간 : 10일)



····· 민원인 입장에서 생각해보다.

강진군에서는 이런 민원인들의 불편해소를 위해 민원인 입장에서 생각해보았다. “내가 민원인이라면 가설건축물 도로명주소 신청 시에 무엇이 가장 어려울까?” 민원인 입장에서 생각하니 답이 나왔다.

일반인에게는 낯선 배치도면과 인접도로 현황도면 작성이었다. 그래서 강진군은 주말농장 관리사, 농막 등의 가설건축물의 부정확한 도면 첨부나 배치도면 없이 민원인이 도로명주소를 신청한 경우 건물배치도 및 진입로 현황 취지를 설명한 후 신청 건물에 대한 배치도면 무료작성 서비스를 시작하였다.

이를 위해 먼저 담당자가 위성영상과 국가주소정보시스템을 이용하여 사전 조사 후 현지 출장하여 드론으로 촬영한 정사영상 배치도면을 민원인에게 무료제공하여 도로명주소 부여에 활용하기 시작했다.



〈 현지출장 드론촬영 〉

····· 비용 절감과 시간 단축, 두 마리 토끼를 잡다

배치도면 무료 제공 서비스를 시작하자 그 효과는 바로 나타났다. 접수 후 담당 공무원이 신청 접수 1~2일 이내에 현지 출장하여 배치도면을 직접 작성하고 도로명주소(건물번호)를 부여하자 민원처리 기간이 애초 10일에서 5일 이내로 크게 단축되었고, 배치도면 작성에 따른 비용도 절감할 수 있게 된 것이다.

또한, 효과는 단순히 여기에 그치지 않았다. 드론으로 촬영한 건물 배치도면은 건물의 정확한 위치가 시스템에 등록되어 포털사이트 및 네비게이션 등 정확한 길 찾기 서비스에 도움이 되었고 귀농·귀촌자의 농막이나 주말농장에 도로명주소를 손쉽게 부여할 수 있게 되어 인구 감소세에 있는 강진군에 신속하게 전입지 등록이 가능하게 됨으로써 인구 증가에도 기여하게 된 것이다.



〈 도로명주소부여 후 건물번호판 부착 서비스 제공 〉

····· 더 나은 서비스 제공을 위한 노력

서비스 시작 후 현재까지, 무료배치도면 작성 서비스 이용 건수는 25건으로 점차 귀농·귀촌인을 비롯한 주민들에게 호응을 받아 이에 대한 문의가 증가하고 상담하러 오는 민원인도 늘어나고 있다.

이에, 강진군은 민원인의 편의를 위해 코로나 19 대응에 따른 비대면 서비스 제공을 위해 신청인과 유(무선) 통화를 통해 도면작성을 제공하는 민원서비스를 제공하고, 도로명주소를 더 손쉽게 신청 할 수 있도록 군 귀농·귀촌자 교육과 반상회보 게재, SNS를 활용한 도면작성 홍보영상을 제작하여 주민 홍보에 나설 계획이다.

강진군은 앞으로도 다양한 민원서비스 개발과 제공으로 주민과 함께하고 더불어 행복할 수 있는 신뢰받는 기관의 최일선에 서도록 최선을 다할 것이다.



〈 무료배치도면 제공 서비스 〉

생활 속 변화!
편리함에 따뜻함을 더하다

2020

행정제도·공공서비스 및 민원제도 개선 **우수사례집**

www.mois.go.kr



생활 속 변화!
편리함에 따뜻함을 더하다

2020
행정제도·공공서비스 및
민원제도 개선 **우수사례집**

행정안전부

정부혁신조직실 공공서비스혁신과·민원제도혁신과 | 30116 세종특별자치시 한누리대로 411(어진동)