발 간 등 록 번 호
11-1741000-000398-10

다시 도약하는 대한민국
함께 잘사는 국민의 나라







2022

민원·행정 제도 개선

우 수 사 례 집

MINISTRY OF THE INTERIOR AND SAFETY

일상생활 속 행복한 변화,
함께하는 서비스











행정안전부

CONTENTS



06 | 축산물품질평가원 |
축산물 유통서류를 한 장으로, 쉽고 빠르게 '축산물 원패스'

12 | 국민건강보험공단 |
주택금융부채 건강보험료 공제 신청은 방문없이 신청부터 공제까지 한번에!

18 | 국세청 |
어려운 세금 신고·납부 똑똑한 AI 세금비서가 알아서 해결해 드립니다 !

24 | 한국고용정보원 |
고용장려금 제출서류는 더 간소화하고, 심사업무는 더 빠르게!

30 | 인천본부세관 |
전자상거래 수입 소액물품 정정서류 간소화로 개인정보 유출 방지 및
여성1인 가구 등 사회적 약자 안전 보장

36 | 광주광역시 |
임신·출생·돌봄 정보를 한곳에! 「광주아이키움」에서 만나요!

42 | 국세청 |
클릭 한 번만 하면! 잊고 있던 소득세 환급금 9,000억 원을 찾아드립니다.

48 | 국토교통부 |
인공지능, 빅데이터 등 스마트기술로 고령자 맞춤형 돌봄 시작!

54 | 병무청 |
병적기록표 이제 필요한 내용만 골라서 온라인 발급받으세요

60 | 부산 영도구 |
내 부동산정보 스마트폰으로 쏙! 지적공부 정리 4종 서류 바로 확인 서비스

66 | 서울특별시 |
고액 체납자엔 철퇴, 생계형 서민 체납자에겐 복지를

74 | 서울특별시 |
전국 유일, 지적(地籍)보존문서 온라인 민원발급 서비스 실시!

80 | 식품의약품안전처 |
탄소중립 시대, 이제 종이로 의약품 허가증을 출력, 보관하지 마세요!
의약품 전자허가증 도입

86 | 행정안전부 |
내 손안의 정부24로 코로나19 생활지원비 신청도 손쉽게 끝~



94 | 국세청 |
13월의 월급, 국세청 연말정산 프리패스로 더욱 쉽고 간편하게!

100 | 고용노동부 |
수수료는 Down! 수익률은 Up! 디폴트옵션으로 잠자고 있는
퇴직연금을 깨운다

106 | 경기도 안산시 |
재택의료센터 "집으로 온 주치의 2.0"

114 | 서울본부세관 |
"왔다, 갔다 아휴 힘들어!" 면세품 반품 시 재반입 절차 간소화

120 | 부산광역시 |
'HAHA!! 건강하고 행복한 노후'를 싣고 의료버스가 찾아갑니다.

128 | 서울특별시 |
자동차번호판 영치 업무환경 통합으로 업무효율 및 시민편의 향상

136 | 서울시 성동구 |
데이터 기반 다함께 만드는 쓰레기 Zero, 청결 배로 UP!

142 | 한국인터넷진흥원 |
스토킹 가해자 풀려나도 떨지 않게...범죄행동 예측 기술로
'피해자 안전' 조치 강화

148 | 한국환경공단 |
「한 달을 하루로」 소상공인 맞춤형 차량검사를 통한 도로위 화학사고 예방

156 | 해양경찰청 |
섬지역 헬기장, 국민의 안전과 생명을 지킨다!

일상생활 속
행복한 변화,
함께하는 서비스

06 축산물품질평가원
12 국민건강보험공단
18 국세청
24 한국고용정보원
30 인천본부세관
36 광주광역시
42 국세청
48 국토교통부
54 병무청
60 부산 영도구
66 서울특별시
74 서울특별시
80 식품의약품안전처
86 행정안전부

2022
민원·행정제도 개선
우수사례집

Ⅰ. 민원제도



2022
민원·행정제도 개선
우수사례집

01

축산물품질평가원





유통사업본부
남 건 본부장



유통사업본부 정보지원처
백종식 처장

민원
제도

축산물 유통서류를 한 장으로, 쉽고 빠르게 '축산물 원패스'

(민원인 A) "축산물 납품을 위해 도축증명서, 등급판정확인서, HACCP 인증서, 친환경인증서, 거래내역서 등 여러 종의 서류를 기관 사이트 마다 방문하여 서류를 발급받으니, 오히려 고기가 아니라 서류를 납품하고 있는 기분이었다. 이제는 '축산물 원패스'라는 하나의 사이트를 방문하여 품질·인증정보를 통합으로 조회하고 증명서 한 장으로 축산물의 품질 정보를 제출할 수 있어 돈과 시간을 절약할 수 있다."

(학교 영양교사 B) "영양사들은 안전하고 품질 좋은 국내산 축산물을 제공 하기 위해 '축산물 원패스'에서 품질·인증정보를 확인하는 업무를 한다. 그동안 확인 업무를 위해 개별 기관을 방문해야 했던 시간과 비용을 절감할 수 있고, 이중 삼중 처리하던 확인 업무를 하나의 증명서로 처리할 수 있어 행정효율을 높일 수 있게 되었다."

(축산농가 C) "기존에는 농장에서 수기로 매번 기록하여 운영했으나 '축산물 원패스'에서는 농장에서 출하한 소의 등급 정보를 온라인으로 분석한다. 올해 코로나19, 사료값 인상 등 어려운 상황에서 농가 생산성 분석 정보로 전년 대비 10% 농가의 소득을 올릴 수 있었다."

어디서나 편리하게 통합증명서 한 장으로 거래정보통합증명서 발급!

기존에는 축산물을 납품하기 위하여 유통업체에서 축산물과 관련한 위생·품질·인증 정보를 제공하는 4개~6개 기관 사이트를 개별적으로 방문하여 정보를 조회하고, 여러 종의 증명서를 발급하여 제출해야 했다. 또한 제출된 서류에 대해 학교 등 공공급식 담당자는 증명서를 일일이 대조하는 등의 번거로운 절차를 걸쳐야만 했다.

이에 축산 관련 유관기관(농림축산검역본부, 축산물안전관리인증원 등) 협업을 기반으로 개발한 거래증명통합시스템을 통해 정보(9개 기관 11종)를 통합하여 제공하고, 축산 관련 인증정보 보유기관과 정보를 연계함으로써 축산물 유통에 필요한 총 9종의 서류를 한 장으로 발급할 수 있게 되었다.

한편, 축산물품질평가원은 지난 2018년부터 '축산물 원패스'의 바탕이 되는 '거래정보통합증명서비스'를 시행해 왔고, 2021년에는 농림축산식품부, 교육부, 교육청(서울시·세종시), 학교, 학교급식용 축산물 납품업체와 함께 시범사업을 2,122개소로 확대 운영하였다. 이에 효율성과 편의성을 인정받아, 2022년 6월 유통서류 간소화를 위한 「축산법 시행규칙」이 개정되면서 법적 기반도 마련하였다. '축산물 원패스' 사용 시 이용자의 편의성이 크게 높아질 뿐만 아니라 연간 7억 3천만 건의 서류 관리를 위해 쓰이는 약 5천억 원의 행정비용을 절감할 수 있을 것으로 기대하고 있다.



〈도입 전〉



〈축산물 원패스 도입 후〉

하나의 사이트에서 모바일로 손쉽게 '축산물원패스'

축산물품질평가원에서는 축산물 유통업체 및 학교와 지속적으로 소통하며 니즈를 파악하고 개선하고자 노력해 왔다. 2022년 2월부터 사용자 편의성을 대폭 강화해 제공되는 메뉴를 간편화하여 이용자가 접근하기 쉽고 목적에 맞게 사용이 가능한 모바일 앱 '축산물 원패스'를 오픈하였다.

기존 홈페이지로 제공되었던 222개의 서비스 중 이용 빈도가 높은 서비스를 선별하여 현장에서 손쉽게 이용할 수 있도록 새롭게 구성하였다. 정보에 접근하는 단계를 최소화하는 직관적인 디자인과 사용자 친화적인 인터페이스로 축산 분야 최초의 축산민원 모바일 통합창구로서의 기반을 마련하였다.

'축산물 원패스'는 통합증명서 발급과 활용을 위한 전국 서비스를 시작으로 축산민원 통합창구로서 등급판정 결과, 자녀 급식정보, 학교 및 공공급식 검수 등 다양한 서비스를 제공하고 있으며, '축산물 원패스'앱을 통해 축산물 유통, 판매 등 전(全) 단계의 정보를 등록·관리할 수 있다. 국민 체감도를 높이기 위해 제작한 축산물원패스 홍보 콘텐츠는 '2022년 대국민 농식품 규제혁신 특별 공모전'에서 우수작으로 선정되었다.



〈축산물 원패스 이용 자료〉

안전한 먹거리 제공을 위한 공공급식 검수서비스를 개선한다

학교에서는 거래정보통합증명서, 등급판정확인서 등을 현장에서 바로 QR코드를 활용하여 별도의 입력 없이 검수 업무를 진행하고, 검수 내역에 대한 현황 관리 기능 개선을 통해 업무시간 단축 등 업무 효율성 제고를 기대하고 있다.

영양교사는 업무시간 단축으로 절약된 시간에 학생들의 안전과 건강에 신경 쓸 수 있게 되었다. 2022년 교육부와 협업으로 공공급식 담당자의 업무 간소화를 위하여 교육부에서 운영 중인 학교행정시스템(NICE)과 연계한 업무 개선 협의를 추진하고 있다.

또한 학교에서는 가정통신문에 학교 고유 QR코드를 게시하여 학부모와 학생이 급식에 사용된 축산물의 정보를 실시간으로 확인할 수 있어 안전과 건강에 대해 걱정 없는 급식을 실현하였다.



◀ 축산물 원패스 홈페이지
(학교급식 정보조회)

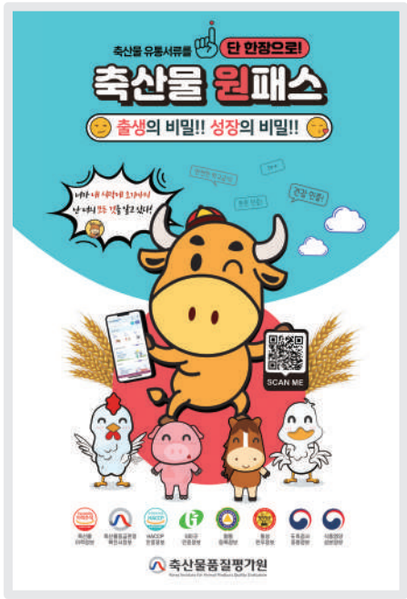


축산물 원패스 자녀급식 정보 ▶

앞으로의 개선 계획은?

축산물품질평가원에서는 '축산물 원패스' 서비스로 축산물과 관련한 모든 정보와 서비스를 제공하기 위하여 축산물 통합창구로의 도약을 향해 끊임없이 도전하고 있다. 올해 고도화 사업을 추진 중이며 '축산물 원패스' 홈페이지 개편과 함께 고객 편의성을 대폭 개선하고, 행안부 정부24의 전자증명서 발급시스템과 연계하여 증명서 발급의 편리성을 높일 예정이다.

고객의 편리한 사용환경을 고려한 서비스를 발굴하고 고객 가치를 높이기 위한 노력을 지속해 축산물 전자 민원창구로서 '축산물 원패스' 시스템을 발전시켜 나갈 계획이다.



2022
민원·행정제도 개선
우수사례집

02

국민건강보험공단




자격부과실 2급
신범식


자격부과실 3급
김진희

민원
제도

주택금융부채 건강보험료 공제 신청은 방문 없이 신청부터 공제까지 한 번에!

건강보험료 주택 관련 대출 공제로 혁신을 이루다

57세 자영업자 김씨는 아이들과 생활을 위해서 대출까지 받아 마련한 집에 건강보험료가 부과돼서 늘 불만이었다. 아프면 누구나 큰 부담 없이 병원 진료 등을 받을 수 있도록 하기 위해서 건강보험료를 납부하는 것은 이해하지만, 대출 이자 갚기도 어려운 상황에서 보험료가 부담이 되었기 때문이었다. 그런데 얼마 전 7월에 주택금융부채 건강보험료 공제 안내문을 받고 건강보험료 부담을 덜 수 있는 제도를 알게 되었다. 서류 제출 없이 모바일을 통해서 공제 신청을 하니 주택에 대한 내용과 대출 정보를 한눈에 확인할 수 있고, 공제신청 결과까지 바로 알 수 있었다. 김씨는 9월부터 낮아진 보험료 고지서를 받았다. 이는 새로이 도입된 주택금융부채 건강보험료 공제 제도 덕분이었다.

실거주 목적의 부채는 재산에서 공제하는 내용의 건강보험법 조항이 최초 시행됨

* 저소득 계층인 지역가입자 보험료 중 재산 보험료 비중 47% 이상 차지

· **〈건강보험법 제72조 제1항〉** ① 대통령령으로 정하는 지역가입자가 ② 실제 거주를 목적으로 ③ 대통령령으로 정하는 기준 이하의 주택을 ② 구입 또는 임차하기 위하여 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 ④ 금융회사 등으로부터 ⑤ 대출을 받고 그 사실을 공단에 통보하는 경우에는 해당 대출금액을 ⑥ 대통령령으로 정하는 바에 따라 평가하여 보험료부과점수 산정 시 제외한다. 〈시행 '22. 7. 1.〉

새로운 주택금융부채 공제 제도는 어떤 기준으로 만들어졌는가?

주택금융부채 공제는 저소득층의 건강보험료 부담을 낮추기 위해 도입된 제도로, 생활을 위한 주택을 구입(또는 전세임차)할 때 대출을 받은 경우 재산에서 대출금액을 공제하고 보험료를 납부하도록 만든다.

하지만 모든 주택 대출을 공제하는 것은 아니고, 한 가구에 주택이 하나인 세대(또는 전월세 임차)를 기준으로 하도록 하고 있다. 왜냐하면 고소득자가 재산을 늘리는 투자 등의 목적으로 대출을 받는 경우는 공제대상이 되지 않도록 하기 위함이다.

① (대상자) 세대 단위로 무주택자(전·월세), 1주택자(구입) 기준
② (실거주 요건) 현실적으로 실거주 여부 판별이 어려워, 1세대 1주택 · 무주택인 경우 실제 거주를 위한 구입·임차인 것으로 간주
③ (적용대상 주택) 제도 취지에 맞추어 주택의 기준금액 설정
④ (금융회사 범위) 1금융권(은행), 2금융권(증권사, 보험사, 저축은행, 농협 등), 3금융권(대부업체 등) 존재
⑤ (대출 종류) 실거주 목적과 관련된 주택담보대출, 전세담보대출 등
⑥ (평가 방안) 부채액을 그대로 재산에서 공제하지 않고, 적정 평가율 규정

다양한 기관의 서류가 필요한데 편리하게 신청할 수 있는 방법은 없는가?

공제 신청을 하면 한 가구에 주택이 하나인 세대인지를 확인하기 위해 다양한 정보를 확인하게 한다. 가족관계를 알아야 하고, 주택 보유 여부를 확인해야 하기 때문에 가족관계증명 등 많은 서류가 필요하다. 그리고 상속, 혼인 등으로 2주택이 되는 경우도 일시적 1주택으로 적용해야 하므로 상속 관련 서류와 혼인증명 등의 서류도 확인해야 한다. 또한 대출 증명을 위해 금융기관에서 대출 서류를 받아야 하고, 거주 목적의 대출 여부 또한 판단해야 하므로 복잡한 과정을 거쳐 인정요건을 점검한다.

필요한 서류가 가족관계, 주택세, 일시적 예외주택 정보 등으로 건강보험공단의 정보만으로는 국민이 서류를 발급받아 제출해야해서 번거로웠다. 또한 5천여 개가 넘는 금융기관의 대출자료를 연계할 수도 없고, 금융정보 제공 관련 법이 미비하여 자료를 제공받을 수도 없었다. 이에 국민의 불편을 해소하여 편리하게 신청할 수 있도록 하고, 주택금융부채 공제업무도 효율적으로 할 수 있는 방법을 모색하게 되었다.

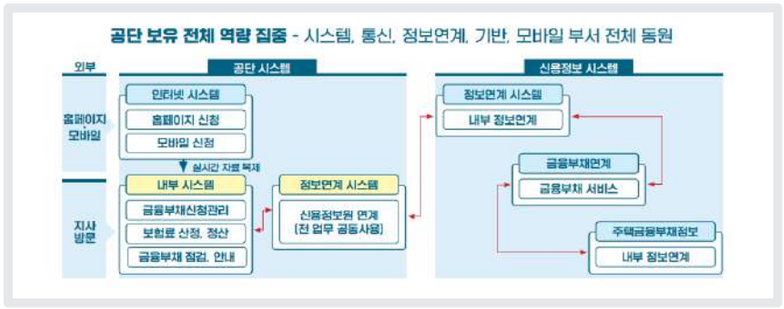
• **재산세 1세대 1주택 판단 시 필요 정보**
① 행정안전부: 주민등록 세대구성 및 입주권 및 분양권과 취득세 정보 등
② 국토교통부: 건축물 및 토지대장, 부동산종합정보 등
③ 법무부: 외국인등록원부, 내외국인 출·입국증명 등
④ 대법원: 건축물 및 토지 등기부등본, 가족관계 및 혼인관계증명 등
⑤ 국세청: 증여 및 상속, 양도세 정보 등

서류 없이 1세대 1주택 자동확인 기능 구현!

1세대 1주택 확인 자동화를 위해 다양한 기준을 검토해서 행정안전부의 재산세 부과 기준으로 결정하여 관련 기관과 협의를 추진하였다. 이러한 결과로 재산세 부과 시 적용한 1세대 1주택 확인정보 1천만 건을 자료로 받아 연계하였다. 업무에서 즉시 확인이 가능토록 구성하였고 이를 통해 가족관계, 주택 보유 여부, 혼인, 상속 등 일시적 예외주택 확인 등의 서류제출이 불필요하게 되었으며 국민의 불편 또한 대폭 감소하였다.

주택 관련 대출정보 실시간 연계 구축!

공단은 대출정보 등 금융정보를 연계하여 적정한 보험료 부담을 실현하기 위해 지난 20여 년간 다양한 시도를 거듭해 왔다. 하지만 전국 금융기관의 대출정보를 연계할 수는 없었다. 또한 금융위원회와 신용정보원과 협의를 추진하였으나, 관련 법이 미비해 자료를 제공 받을 수 없었다. 대출정보를 연계하지 못하면 국민이 전국 금융기관 등에서 대출 증빙서류를 받아 공단에 제출해야 한다. 이러한 문제를 극복하기 위해서 신용정보집중기관의 자료를 받을 수 있도록 법령 개정을 추진하였다. 이를 통해 대출정보를 연계할 수 있는 법적 근거를 마련하게 되었다. 국민이 신청 즉시 주택관련 대출정보를 실시간으로 확인할 수 있도록 정보통신(ICT)기술 활용을 검토하였고 이를 통해 '실시간 대출정보연계' 환경을 구축하였다.



〈초단기 실시간 금융부채(대출) 정보 연계 전산 구축〉

- 업무적용 전 공단과 신용정보원 간 대량 서비스 호출을 발생하여 실시간 정보 연계 성능 검증
- 모바일, 홈페이지 시스템에 대량 트래픽 발생 대비 접속량 제어기능을 탑재하여 안정성 확보
- 속도지연 등 국민 불편 발생에 대비하여 필요시 중단 가능토록 통제기능 구성, 중단 시 안내체계 마련

주택금융부채 건강보험료 공제는 온라인으로 신청

1세대 1주택 자동 확인과 대출정보 실시간 연계를 통해 국민이 서류를 제출하지 않아도 공제 신청이 가능토록 업무기준을 마련하고 전산설계를 하였다. 실시간 대출정보 연계는 법 개정('22. 6. 10.) 이후 신용정보원과 협의하여 추진하였고, 공단이 보유한 전체 역량을 결집하여 단 20여 일 만에 시스템에 적용하는 성과를 이루었다.

국민이 공단을 방문하지 않고 모바일과 홈페이지에서 신청할 수 있도록 전산시스템을 개발하였다. 개인정보 조회 동의 후 신청하면 즉시 공제적용 여부를 확인할 수 있어 국민 입장에서 편리하고, 온라인으로 신청하여 민원창구에 대기할 필요 없이 행정비용을 절감하는 효과도 거두었다. 거주 목적의 주택 관련 대출이 있는 저소득 지역가입세대 평균 재산보험료가 연 26.4만 원 인하되었다. 최초 시행('22. 7. 1.) 이후 현재('22. 11.) 전체 신청건 중 주택금융부채 공제 신청 온라인 접수가 65% 수준이며, '23년 인정요건이 추가로 완화되면 온라인 신청이 대폭 증가할 것으로 예상하고 있다. 더욱 많은 가입자가 공제 신청을 받을 수 있도록 언론보도, TV 송출 등 다양한 홍보활동도 펼쳤다.



〈모바일 주택금융부채 공제 신청〉



〈주요 언론사 보도〉

향후 계획은?

주택금융부채 공제는 최초 도입되는 제도로, 신청률 향상을 위해 언론매체 홍보 확대와 신청 가능 세대에 안내문 발송 등을 통해 지속적으로 홍보하겠으며 대환대출 등 제도의 기준 완화 등을 통해 실거주용 보유 주택에 대한 건강보험료 부담을 더욱 낮추고 실제 소득이 있는 가입자가 보험료를 부담하는 소득 중심 건강보험정책이 실현될 수 있도록 개선, 확대해 나갈 예정이다.

2022
민원·행정제도 개선
우수사례집

03

국세청





정보화관리관실
박현주 전산사무관



정보화관리관실
황치운 국세조사관



어려운 세금 신고·납부 똑똑한 AI 세금비서가 알아서 해결해 드립니다!

작은 커피전문점을 운영하는 20대 사장 A씨의 표정이 어둡다. 홈택스에 들어가서 내비게이션을 따라 신고서 작성화면에 들어왔지만 복잡한 세금신고 서식화면에 어디부터 눌러 작성해야 하는지 알 수가 없어 막막했다. 화면만 뚫어지게 보고 있다가 포기하고 닫아버리고 말았다.

보습학원을 운영하는 40대 원장 B씨는 세무대리인 없이 혼자 신고하기로 결심했다. 수입이 많지 않고 세무대리인 비용도 아껴보고자 직접 신고하기로 하고, 용기 내어 홈택스에서 신고서 작성을 시작했다. 작성방법이 어려워 상담센터 도움을 받고자 했지만 전화연결조차 안 된다. 네이버에 정보가 있을까 열심히 찾아봐도 내가 찾는 내용은 나오지 않고 나와도 이게 맞는지도 모르겠다. 고민만 가득하다.

세무대리인 없이 홈택스로 직접 신고하고 싶은데 너무 어려워요

사업을 하다 보면 국가에 신고·납부해야 하는 세금 종류가 많다. 음식점을 하는 경우 1월과 7월, 일 년에 두 번은 부가가치세 신고를 해야 하고, 매년 5월이면 전년도 소득에 대한 종합소득세 신고를 해야 한다. 신고시기가 되면 국세청에서 신고 안내문을 보내주지만, 세무대리인 없이 신고하려는 납세자에게 세금 신고 작성은 쉽지 않다. 안내문을 받은 납세자는 홈택스에 들어가서 국세청에서 제공하는 내비게이션을 따라 신고서 작성화면까지 들어갈 수 있다. 하지만 눈앞에 보이는 복잡한 세금신고 서식에서 어디를 눌러서 작성해야 할지, 어떻게 입력해야 하는지 알 수 없고, 알려주는 사람도 없다. 화면에는 어려운 세무용어가 가득하고 여기저기 적혀 있는 작성방법에 더 혼란스럽기만 하다.

국세청이 그동안 세금신고에 도움이 될 수 있도록 내비게이션 제공 등 많은 노력을 하였음에도 여전히 '신고서 작성이 어렵다', '세무용어가 이해가 안 된다', '상담센터 연결이 되지 않는다'는 납세자가 많았다. 이에 국세청은 '납세자가 세무대리인 도움 없이 쉽게 신고서를 작성할 수 있는 방법이 없을까?' 고민에 빠졌다.

| 이전 홈택스 서비스 내용 |

서비스	내용
홈택스 내비게이션	개별 메뉴를 찾을 필요 없이 안내문 확인부터 신고서 작성·납부까지 맞춤형 안내
모바일 안내문	신고·납부 시기를 쉽게 알려주는 모바일 안내문 발송 미신고자 신고 독려를 위한 스마트폰PUSH 알림
모두채움 신고	수입금액부터 과세표준 및 세액까지 모든 항목을 채워주고 납세자는 확인만 클릭하면 신고서 제출(종합소득세, 양도소득세, 부가가치세 일부 제공)
신고도움 서비스	개별 분석자료, 업종별 유의사항, 과거 신고사항 등 다양한 신고도움 정보 제공

세금신고서 작성방식이 어렵다!

홈택스에서 여러 가지 신고도움 서비스를 제공함에도 납세자가 여전히 세금신고를 어려워하는 이유가 뭘까? 고민 끝에 현재 세금신고서 작성방식 자체에 문제가 있다는 결론에 도달했다. 복잡한 세금신고 서식의 많은 항목들 중 필요한 항목을 납세자가 알아서 골라 입력해야 하는 현재 작성 방식에 문제가 있다는 것을 파악했다. 세금신고에 익숙하지 않은 납세자에게는 너무 어려운 작성 방식이기 때문이다. 작성 방식을 바꾸는 방법을 고민하다 어려운 일을 처리할 때 비서가 옆에서 도와주는 것처럼 어려운 세금신고·납부를 도와주는 'AI세금비서'를 만들기로 결정했다. 서식에서 입력해야 하는 항목들을 순서에 따라서 안내하고 납세자와 질문·답변하는 방식으로 신고서를 채워나가기로 하였다. 언제든지 AI세금비서가 납세자 옆에 서서 화면을 같이 보며 안내해 주는 것처럼!

납세자 입장에서 처음부터 다시 고민한 AI세금비서

납세자의 세금신고를 도와주어야 하는 AI세금비서는 신고에 대해서 잘 알고 가려운 부분을 긁어줄 수 있어야 한다. 이를 위해 첫 번째로 세금신고 시나리오 작성을 시작했다. 세금신고를 전혀 모르는 납세자 입장에서 어떤 내용의 안내가 필요하고 질문은 어떻게 할지, 작성은 어떻게 할지부터 고민했다. 기존 세금신고 화면을 하나씩 뜯어보며 작성하는 순서, 작성할 때 안내가 필요한 부분, 입력방식을 편하게 할 수 있는 방법 등을 모색하고 시나리오를 만들어 나가기 시작했다. 시나리오의 문제점이나 개선방안 등을 찾아내기 위해 여러 부서와 협업하여 수십 차례 합동검토를 하며 부족한 부분을 채워나갔다. 고민을 거듭할수록 시나리오는 점점 길어지고 내용도 많아졌다.

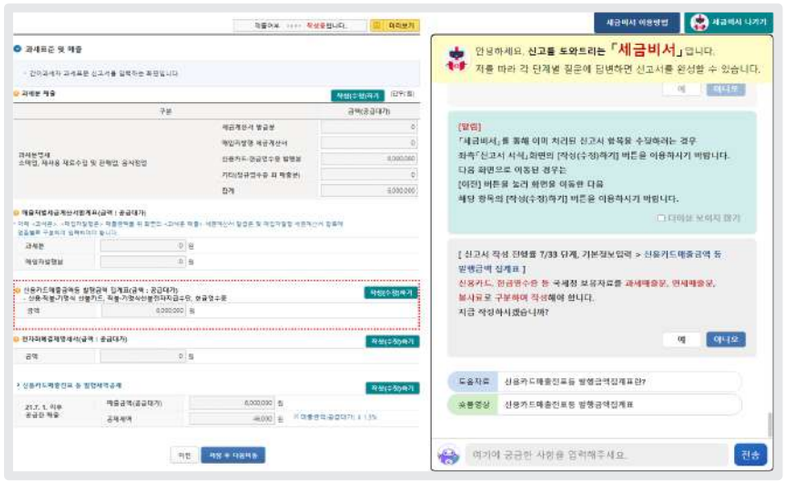
두 번째 과제는 실제 서비스 개발을 위한 협업과정이었다. 이미 해마다 있는 세금신고 일정에 따라 법령개정 사항, 납세자 개선요구 사항 등을 프로그램에 반영하기에도 빠듯한 업무 일정 속에서 AI세금비서라는 새로운 서비스를 개발하기 위해서 관련 부서와 협업하는 것은 쉽지 않았다. 기존 신고방식과 전혀 다른 신고방식에 대해서 개발이 불가능하다고 생각하는 직원들도 많고, 복잡한 신고 서식을 질문·답변만으로 채우는 게 가능하겠냐는 회의적인 시선도 많았지만, 수차례 협의를 통해 이런 서비스에 대한 필요성 등을 설명하고 설득한 끝에 개발에 착수할 수 있었다. 처음 시도하는 서비스이기에 개발과정에서 많은 시행착오를 겪으며 개발하고 테스트하는 데 많은 시간을 소요했다.

어려운 세금신고를 해결해 주는 AI세금비서

AI세금비서는 납세자의 신고유형에 따라 작성해야 하는 신고서를 자동 선정하고 납세자 업종별로 신고해야 하는 항목을 국세청이 보유하고 있는 과세자료로 자동 작성한다. 납세자가 홈택스에 들어와서 AI세금비서 메뉴를 클릭하면 AI세금비서가 열린다. 화면을 양쪽으로 분할하여 왼쪽은 기존 신고서식이 나오고, 오른쪽은 AI세금비서 대화창이 열린다. 왼쪽 서식에서 작성 중인 위치를 표시하고 오른쪽에 비서의 안내 메시지가 출력된다.

어려운 세무용어를 쉽게 풀어 대화형 채팅방식으로 신고항목을 함께 완성해 나간다. 비서의 안내에 따라 [예], [아니오] 버튼을 선택하거나 팝업창에서 내용을 입력하면서 신고서 서식을 채워 나가다 보면 신고서 작성이 완성된다.

비서의 설명에 따라 대화형 방식으로 신고하는 과정에도 불구하고 세금신고를 어려워하는 납세자를 위해 세금비서 채팅창에서 현재 작성 중인 신고서식에 대한 도움자료, 숏폼 영상, 챗봇상담을 제공하고, 제출한 신고서에 대한 진행상황 스마트폰 알림 서비스 또한 제공한다.



〈AI세금비서 화면〉

| AI세금비서 추가 제공 서비스 |

서비스	내용
도움자료	어려운 서식이나 법률용어에 대한 자세한 도움자료 제공
숏폼 영상	작성 중인 서식에 대한 숏폼 영상 제공
챗봇상담	납세자가 신고서 작성 중 해결하지 못한 궁금증을 챗봇상담으로 바로 해결
진행상황 스마트폰 알림	신고 진행상황, 고지서 발송 등 국세업무 진행상황 스마트폰 알림

앞으로의 계획은?

국세청은 '22년 12월 간이과세자 부가가치세 기한 후 신고를 시작으로 '23년 1월 간이과세자 부가가치세 확정신고까지 AI세금비서 서비스를 확대할 예정이다. 확정신고 서비스 제공 시 영세납세자 약 220만 명이 이용할 것으로 예상하고 있다. '23년 중 일반과세자 부가가치세 기한 후 신고와 확정신고로 서비스를 점차 확대하여 서비스를 운영하고 접수되는 납세자 개선의견을 반영하여 사용자 편의를 지속적으로 개선해 나갈 예정이다.

2022
민원·행정제도 개선
우수사례집

04

한국고용정보원





고용24구축TF1팀
임창경 팀장

민원
제도

고용장려금 제출서류는 더 간소화하고, 심사업무는 더 빠르게!

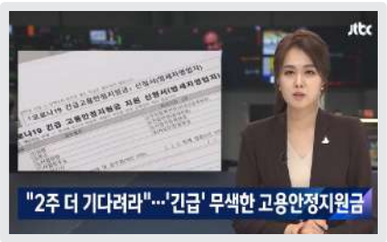
(민원인 A) "코로나19 장기화로 고용장려금을 신청하고 싶은데 입력해야 하는 항목이 많고 어려운 행정 용어로 되어 있어서 신청서 작성하기가 너무 힘들어요. 또한, 제출해야 하는 민원서류가 많아 일일이 서류 준비하는 과정이 너무 번거로워요."

(민원인 B) "고용장려금 신청을 위해 각종 민원서류를 첨부하고 복잡한 신청서를 모두 작성해서 전송했지만, 신청 자격이 아니래요! 지원대상인지 미리 확인할 방법은 없을까요?"

(민원인 C) "고용장려금 신청서류를 일일이 수작업으로 확인 후 처리하기 때문에 장려금 한 건 심사하는 데 시간이 너무 오래 걸려요!"

늘어나고 있는 고용장려금 심사를 더 빠르고 간편하게 할 수 없을까?







각종 고용장려금 신청 폭주로 민원인의 지원금 지급 처리가 지연되고 고용센터 담당자의 업무 가중이 심화되는 등 기존 고용장려금 시스템의 여러 가지 문제점들이 부각되기 시작했다.

| 기존 장려금 시스템 주요 문제점 |

구분	문제점
행정 중심 신고서식	민원인이 고용장려금 신청 시 불필요한 입력항목, 어려운 행정용어 사용으로 신청서 작성의 어려움 존재
민원인 첨부서류 과다	민원인이 고용장려금을 신청하기 위해 각종 부처(또는 기관) 홈페이지를 방문하여 필요한 서류를 발급받아 제출해야 하는 번거로움 발생
예측 불가능성	민원인이 지원금 신청 전에 지원 자격이 되는지 예상할 수 없어 폐쇄적 행정 야기
담당자 업무 과중	고용장려금 신청 건별로 심사 대상 서류를 수작업으로 확인 후 처리하기 때문에 담당자 업무 과중 심화

민원인 첨부서류 과다 예시

- 중증장애인 또는 여성가장을 고용한 중견기업 사업주가 고용촉진장려금을 신청하기 위해서는 복지부·행안부, 중견기업연합회 등 관계 기관 홈페이지를 방문하여 관련 서류를 준비해야 함
  ☞ 중증장애인 또는 여성가장 확인서, 중견기업확인서, 근로계약서, 월별임금대장, 임금지급증빙서류 등

제출서류는 간소화하고, 심사업무는 자동화시켜 디지털 기반 서비스로 탈바꿈

한국고용정보원은 사업주와 고용센터 업무담당자의 불편함을 해소하기 위해 서류·서식 간소화, 지원대상 사전확인, 자동심사 등 디지털 기반 서비스를 구축하였으며 이를 고용장려금 2종(고용촉진장려금, 고령자계속고용장려금)에 적용하여 시범 운영했다. 이를 자세히 알아보자.

첫째로 신청서에 불필요한 입력항목을 삭제하고 내·외부 데이터 연계를 통해 고용장려금에 대한 첨부서류 자동 제출기능과 쉽고 편리한 신청서 작성 환경을 구현했다.

둘째로 고용보험 홈페이지를 통한 고용장려금 민원 신청 시 자기진단을 통해 신청요건, 사업주 및 근로자 결격사유, 지원금액 자동 계산 등 사전확인 서비스를 제공했다. 그 결과 민원인은 신청서 제출 전에 신청 자격에 대해 사전에 확인할 수 있어 서비스 이용이 더욱 편리해졌다.

마지막으로 고용장려금에 대한 사업주 및 근로자 데이터 기반 심사요건 자동판정(사전심사) 서비스를 구축하여 담당자가 수동으로 하나하나 확인했던 심사요건을 자동화시켜 업무 효율성을 증가시켰다. 더불어 검증에 필요한 정보를 확인하기 위해 여러 시스템을 이용해야 했던 기존 업무 처리 환경을 신고서 처리 화면에서 모든 정보를 확인할 수 있도록 통합제공 업무 처리 환경으로 구축했다.

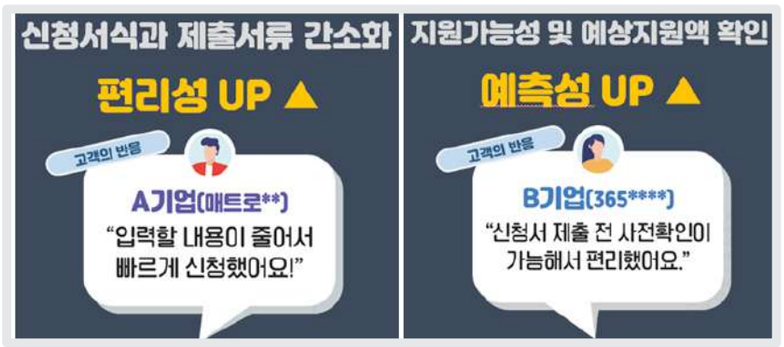
지원금 신청! 이제 단 5분 만에 쉽고 빠르게 신청 가능합니다

이번 시범 운영을 통해 고용센터 담당자뿐만 아니라 민원인의 만족도도 함께 향상되는 효과가 있었다.

신청서 서식과 제출서류를 1/4로 대폭 감소시키고 UI 개선을 통해 신청에 소요되는 시간을 약 36분에서 약 5분 내외로 단축시켰다. 또한 31건에 달하는 사업주 및 근로자 심사요건을 담당자가 수동으로 일일이 확인했지만 이 부분을 자동화시켜 업무 처리 시간도 단축했다.

| 서류·서식 간소화에 따른 지원금 신청 소요시간 감소 |

서비스 전(AS-IS)	서비스 후(TO-BE)
• 민원인이 1건의 신청서 작성을 위해 102개 항목 확인 필요 • 14종 첨부서류를 민원인이 직접 준비하여 별도 제출 • 사업주 및 근로자 심사 요건 31건을 담당자가 수작업 확인	• 24개 항목만 확인하면 신청서 제출 가능(1/4로 대폭 감소) • 사업자등록증, 중견기업확인서 등 총 5종의 서류를 데이터 연계로 자동 제출 • 심사요건 중 25건 자동화 구현(자동화 전환율 80.6%)
〈총소요시간 : 약 36분〉	〈총소요시간 : 약 5분〉



〈개편된 고용장려금 기업 만족도〉

모든 고용장려금 확대 적용하여 단계적인 디지털화 추진

시범 서비스 도입 후 기업 및 고용센터 담당자들의 만족도는 매우 상승했으며 앞서 개발된 고용장려금 2종을 제외한 36종 고용장려금에 대해서도 단계적으로 확대 적용할 계획이다. '24년 1월까지 대국민 서비스 UI 개선과 마이데이터 서비스를 구축하여 국민들이 고용서비스를 더 편하고 쉽게 이용할 수 있도록 개선해 나갈 예정이다.

또한, 공공·민간 데이터 연계 강화를 통해 첨부서류 제로화를 목표로 하고 있으며 디지털 기반 페이퍼리스 환경을 구현하여 불필요한 자원 낭비를 최소화하고 단순 업무에 소요되는 행정력 낭비를 해소하여 민원인의 편의성과 담당자의 업무 효율성이 향상될 것으로 기대된다.

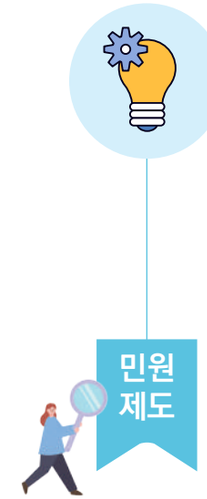


2022
민원·행정제도 개선
우수사례집

05

인천본부세관





전자상거래 수입 소액물품 정정서류 간소화로 개인정보 유출 방지 및 여성 1인 가구 등 사회적 약자 안전 보장

(민원인 A) "해외 직구(전자상거래)로 부모님께 선물하기 위해 영양제를 구매하였는데 수하인명이 달라 세관에서 통관이 안 된다고 연락이 왔어요. 영양제 1병 샀는데 결제 증빙서류 및 신분증 사본을 제출해야 하나요?"

(민원인 B) "여성 1인 가구입니다. 혼자 사는 여성들을 표적으로 하는 범죄가 늘어나고 있어서 택배(해외배송)를 받을 때 가명(남자이름 등)을 사용하여 물품을 주문하였는데 물품을 받을 수 없습니다."

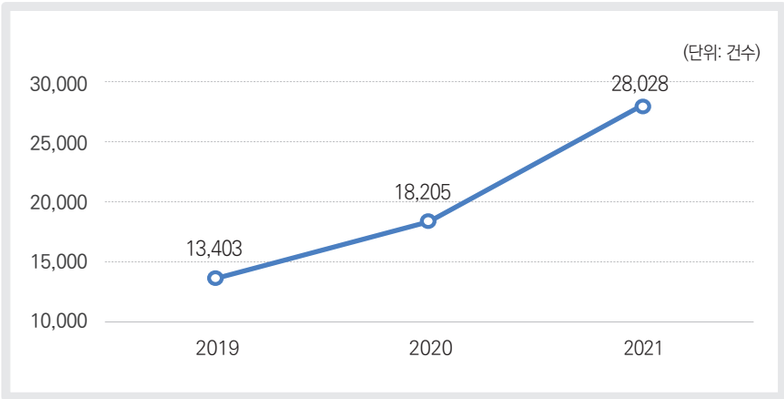
해외직구로 부모님께 영양제를 선물하려는데 복잡한 통관절차, 개선할 수 없을까?

코로나19 영향으로 해외직구 및 인터넷 쇼핑몰을 이용한 전자상거래가 급증하고 있으나 적재화물목록 수하인과 개인통관고유부호 정보의 불일치로 적재화물목록 수하인 정정(이하 수하인 정정) 신청이 급격히 증가하였다.

수하인이란?

- 항공화물운송권(AWB) 물품의 수취인 및 소유자 또는 정당하게 배서된 AWB의 소지자

| 수하인 정정신청 건수 |



※ '19년 13,403건 ⇒ '20년 18,205건 ⇒ '21년 28,028건 ('19년 코로나19 발생 이전 대비 209% 증가)

수하인 정정(불일치) 발생 주요 사유는 ① 가명 사용(개인정보 유출 위험 차단, 여성 1인 가구 안전 보장), ② 가족 또는 지인에게 선물을 위해 수하인 변경(주문자와 수취인 상이), ③ 개명 전 이름 사용 등이다.

수하인 정정 신청 시 세관 징구서류는 정정신청서 등 기본자료 외 소유권* 입증을 위해 구매자료(주문내역서, 신용카드 결제내역, 결제카드 사본) 또는 개명자료(주민등록초본, 신분증) 등이 필요하다.

* 수하인 정정은 소유자가 변경되는 중요한 사항으로 법적 문제 발생 소지가 있음

전자상거래 수입물품은 미화 150불 이하 소액 상품이 89.3%('21년 기준)이나, 규정상 일반 수입물품과 동일하게 자료제출 기준을 적용하고 있어 무리한 서류제출을 요구한다는 민원인들의 항의가 있다.

무엇보다 신용카드번호 및 주민번호 일부를 블라인드 처리하도록 요구하였으나, 번호 전체를 제출하는 경우가 많아 개인정보 유출 위험*이 상시 존재한다. 또한 추가 자료를 제출하고 확인하는 과정에서 통관지연 및 이에 따른 물류지체가 발생한다.

* 제3자(정정 신청인 등)를 통한 제출 과정에서 개인정보 유출·도용, 전산제출 자료가 해킹되는 경우 등

| 2021년 전자상거래 수하인 정정 미화 결제 금액별 내역 |

결제 금액별 내역(불)		비율(%)	비고
전자상거래	1 ~ 50	57.1	150불 이하가 89.3%
	51 ~ 100	23.1	
	101 ~ 150	9.2	
	151 ~ 200	2.7	
	200 ~ 1000	6.1	
	1001 ~	1.9	
총 계		100.0	

자체 내부지침 수립하여 징구서류 간소화 시행

최근 개정된 고시('20. 11. 23.)에 따르면 '세관장이 인정하는 경우 증명자료 제출 생략이 가능'하기에, 이를 근거로 자체 내부지침을 수립하여 징구서류 간소화 방안을 마련하였다.

미화 150불 이하 전자상거래 소액물품의 경우 개인정보 유출 위험이 있는 증빙자료(카드 사본 및 신분증 등) 제출을 생략하고 정정 후 수하인의 사유서로 대체하도록 시행하였다.

사유서 주요 기재 내용

- 소유권 분쟁 등 발생 시 민형사상의 책임 감수, 개인통관고유부호 도용 시 「개인정보 보호법」에 따라 처벌받을 수 있음을 확인하는 자필 사인 필수

관행적인 일처리 방식을 탈피하고 서류제출을 간소화하여 개인정보를 안전하게 보호

수하인 정정처리 업무에 꼭 필요한 자료 외에 과도한 개인정보 요구를 지양함으로써 개인정보 유출·도용 위험을 방지하고, 해외 전자상거래 구매물품 증가 등 시대 흐름을 반영했다. 소액물품에 대한 제출서류를 간소화하여 민원 편의 제공 및 통관 시간을 단축하였다.

앞으로의 개선 계획은?

해당 간소화 정책이 안정적으로 정착될 수 있도록 전자상거래 물류 변동 흐름을 파악하고 소유권 분쟁이 발생하지 않도록 정정 관련 유의사항 등을 관련 업체들에게 지속적으로 안내할 예정이다.

마지막으로 불필요한 관행적인 업무로 인하여 국민이 불편해하는 통관 과정이 있는지 살펴보고 개선점을 지속적으로 발굴해 나갈 계획이다.

2022
민원·행정제도 개선
우수사례집

06

광주광역시





임신·출생·돌봄 정보를 한 곳에! 「광주 아이키움」에서 만나요!

쏟아지는 정보의 홍수 속에서 나에게 꼭 필요한 정보를 찾기란 쉽지 않습니다. 광주광역시는 '임신부터 출산, 양육, 돌봄 정보까지 아이를 낳고 키우는 데 필요한 우리 시의 모든 정보를 모아 '광주 아이키움' 플랫폼을 구축하고 사용자 맞춤형 정보를 통합 제공하고 있습니다. '광주 아이키움' 플랫폼은 기관별·부서별 분산 추진되는 생애주기별 지원사업 및 각종 돌봄 시설·서비스 정보를 제공하며, 육아로 어려움을 겪는 초보 엄마·아빠를 돕기 위한 성평등 육아웹툰, 난임·이주여성 칼럼 등 각종 콘텐츠를 제공하고 있습니다. 또한 지역의 육아·부부 상담·교육 유관기관의 웹사이트와 연결하여 아이의 출생에서 성장까지 촘촘한 육아 및 돌봄 정보를 통합 제공하고 있습니다.

특히, 아동의 연령·거주지별 촘촘한 돌봄정보를 제공하기 위한 돌봄지도 서비스와 시민이 정책을 함께 홍보하고 육아 · 놀이 공유, 정책수요 설문 등 다양한 시민참여 이벤트를 진행하고 있으며, 이용자 재방문 편의를 위한 '마이 페이지' 운영 등 시민의 플랫폼 이용 만족도를 높이기 위한 다양한 시도와 홈페이지 개선을 추진하고 있습니다.

임신·출생·돌봄 지원정보와 서비스를 한 곳에서 한 번에 알아볼 수 없을까?



'광주 아이키움' 플랫폼 구축을 위해 임신, 출산, 영유아, 아동, 청소년, 청년 및 가족의 일·생활 균형을 위한 정부정책과 광주광역시의 생애주기별 지원정책을 모두 모아 한 곳에서 제공하기 위해 흩어져 있는 출산·육아·돌봄 지원정책과 기관 정보를 수집하였다.

모든 아이가 건강하고 안전하게 성장하도록 양육하고 돌보기 위한 지역사회의 책임을 강화하고 부모의 돌봄 걱정을 덜어주는 데 중점을 두고 '우리 동네 돌봄지도 서비스'를 구축하였다. 아동의 거주지 중심 보육 및 돌봄시설과 작은도서관, 여성친화마을 돌봄, 공동육아나눔터, 24시간 긴급아이돌봄센터 등 돌봄 사각지대 해소를 위한 돌봄정보 제공에 주력하였다.

광주광역시의 모든 온종일 돌봄시설(초등돌봄, 지역아동센터, 다함께돌봄센터, 청소년방과후아카데미), 교육 돌봄공동체, 가족센터와 육아종합지원센터 등 각종 유관기관 홈페이지의 산발적 정보를 연계하여 돌봄 관련 DB 및 서비스 신청시스템 등 통합 웹사이트 구축을 통해 시민의 정책 접근성과 편의성을 높이고, 광주아이키움 SNS 홍보채널을 확보하여 생애주기별 지원정책 정보 제공에 힘썼다.

'광주 아이키움' 플랫폼(www.광주아이키움.kr)은 어떻게 구성되었을까?

'광주 아이키움' 플랫폼은 통합 돌봄정보 제공 웹사이트로 국민디자인단 회의를 운영('20. 7. ~ 12.)하며 지역내 각종 돌봄기관 현황을 수집하고 (운영현황, 위치정보, 매칭서비스), 수요자 니즈를 반영하는 동시에 이용자 접근 편의성(쉬운용어, 연령별 메뉴 그룹핑 등)을 높였다. 홈페이지를 통해 돌봄서비스 이용예약·신청·지원이 가능하고 돌봄코디네이터 2명을 배치하여 온·오프라인 상담을 제공하였다.

각종 돌봄시설·서비스를 집약하여 효율적으로 전달하기 위해 결혼, 임신·출산, 육아, 돌봄, 일·생활 균형 생애주기별 6단계 지원정책을 한 눈에 보여주기 위한 메뉴를 구성하고, 입원아동돌봄서비스 지원사업 조회·신청·이용예약 등을 한 번에 해결, 각 메뉴별 경제적 지원, 서비스, 관련 기관 등 사용자 중심으로 메뉴를 재정비하였다.

- **광주 아이키움(www.광주아이키움.kr) 개통 : '20. 12. 16.**
  - **(메인 화면)** 주요정책 메뉴, 이용 예약, 돌봄지도
  - **(육아 콘텐츠)** 성평등 육아웹툰, 아이키움 칼럼
  - **(실시간 상담)** 온·오프라인 실시간 상담 및 정보안내
- **반응형 웹사이트로 SNS 연계한 이용 편의 향상**
  - 카카오 친구맺기로 양육 콘텐츠 및 지원정보 접근



AI 큐레이션과 문서뷰어 프로그램을 도입하여 나만의 맞춤형 검색 서비스로 플랫폼 재방문 시 '마이 페이지' 활용이 가능해졌고, PC와 모바일 어디서든 손쉬운 문서 열람 등 접근이 편리해졌다.

- **반응형 웹사이트로 모바일 사용 및 SNS 연계로 사용이 편리합니다.**
  - ▸ 육아웹툰, 칼럼 등 콘텐츠를 카카오톡 친구맺기로 쉬운 접근
  - 초보 엄마 아빠 육아콘텐츠(성평등 육아웹툰, 이유식 레시피 등)
  - 슬기로운 난임생활, 이주 여성의 한국살이 등 칼럼 연재
  - 입원아동돌봄, 광주형 산후관리 등 서비스 이용 예약 등
  - ▸ 생애주기별 지원정책 카드뉴스 카카오톡 정보 푸시



〈육아웹툰〉

'광주 아이키움' 플랫폼은 시민을 위해 어떤 역할을 하나?

'아이 낳아 키우기 좋은 광주 만들기' 실현을 위한 「맘편한 내☆일, 광주아이키움2.0」 성장 단계별 돌봄 강화를 위한 신규 지원사업을 시행하며 비대면 신청 · 청구로 절차 간소화, 간편 서류 증빙 등 서비스 이용 편의를 도모하였으며 온라인 지원시스템 통합 구축으로 서비스 창구를 일원화하였다.

- 신혼부부 전세자금 대출이자 지원 시스템('21. 7.), 광주형 산후관리 공공서비스('21. 7.~'22. 6.)
- 임신부 막달가사돌봄서비스 지원시스템 ('22. 1.) 등 통합(추가) 구축

• **코로나19 상황 비대면 신청·청구절차 및 서류 간소화로 서비스 창구 일원화**

- 신혼부부 전세자금 대출이자 지원시스템 구축·운영 ('21. 7. 시행)
  · 대출이자 지원 신청·청구, 이자지급
- 「임신부 막달 가사돌봄서비스」 지원 시스템 구축·운영 ('22. 1. 시행)
  · 가사·정리수납서비스 이용료 지급
- 코로나19 임신부 방역지원금('22. 3.), 재난지원금('20. / '21.) 신청 시스템 운영



〈신혼부부 전세자금 대출이자 지원시스템〉

특히, 생애주기별 지원정책을 시민에게 깊숙이 전달하기 위한 다양한 시민참여형 이벤트(5회)와 가족과 함께하는 축제행사로 '도전! 아빠 육아 골든벨!'을 개최하였으며, '광주 아이키움 육아체험 수기 공모전' 등 '광주 아이키움' 플랫폼이 시민 참여와 소통의 창구가 되고 있다.

- 임산부 정책수요 설문조사('21. 3.) ⇒ 임신부 막달 가사돌봄서비스 추진('22. 1. 시행)
- 출생육아수당 후기 이벤트('21. 3.) ⇒ 시민 만족도 높고, 큰 호응(지속)

• **시민이 함께 홍보하고 공유하며 제안하는 '광주 아이키움'**

- 정책 소문내기(리그램, 433명), 가족 스포츠 관람 사진 공유(33명)
- FUN한 광주(문화·관광·놀이 공유, 128명), 정책 이용 후기(79명)
- 정책 수요 설문조사(349명), 육아체험 수기 공모전 (우수작 10점, 160명)
- 도전! 아빠 육아 골든벨 대회 개최(아빠 50명)로 성평등 육아 확산
  · 광주시청 시민홀, 50가족 150여 명 참여, 가족축제놀이행사('22. 5. 21.)



앞으로의 계획은?

광주광역시는 「맘편한 내☆일, 광주아이키움2.0」 정책을 통해 '따뜻하고 촘촘한 온종일 돌봄도시, 광주' 실현을 목표로 출생에서 성장까지 돌봄의 사회적 책임과 공공성 강화를 목표로 한다.

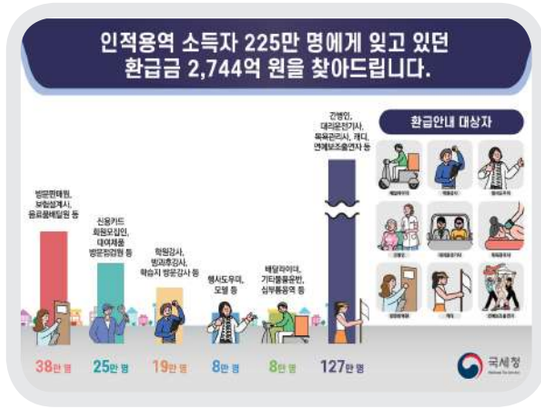
이를 위해 광주 아이키움 플랫폼 돌봄지도 단계별 고도화를 추진 중이며, 1단계는 사용자 중심의 퀵메뉴 개선 등 메인 화면을 재구성하여 가독성을 높이고, 아동의 거주지별·연령별 돌봄지도 및 주변검색 기능 강화, 나만의 맞춤형 서비스 활용 '마이 페이지' 활성화로 재방문 편의성을 개선하며, 이용자가 정책정보를 즉시 SNS 공유할 수 있는 메일링 서비스를 제공할 예정이다. 2단계는 마을단위 육아·돌봄공동체 실태조사를 통해 마을돌봄 지원방안을 검토할 예정이며, 실태조사 결과를 토대로 마을 단위 아파트 자치회 등의 아동 돌봄공동체를 돌봄지도에 반영하는 등 '우리 동네 10문 이내 돌봄지도 서비스'를 제공할 계획이다.

이와 같이 우리 시의 모든 임신·출산·돌봄 지원정책 정보를 정확하게 실시간으로 전달하기 위해 광주여성가족재단, 육아종합지원센터, 가족재단 등 유관기관 간 긴밀한 협업체계 유지와 정보교류를 활성화하고, 수요자 맞춤형 양육 콘텐츠 연재와 다양한 시민참여 이벤트도 지속적으로 이어나가는 등 시민 만족도를 높여 시민이 즐겨찾는 '광주 아이키움' 플랫폼으로 자리잡도록 노력할 것이다.

2022
민원·행정제도 개선
우수사례집

07

국세청





개인납세국 소득세과 5급
안경민

민원
제도

클릭 한 번만 하면! 잊고 있던 소득세 환급금 9,000억 원을 찾아드립니다

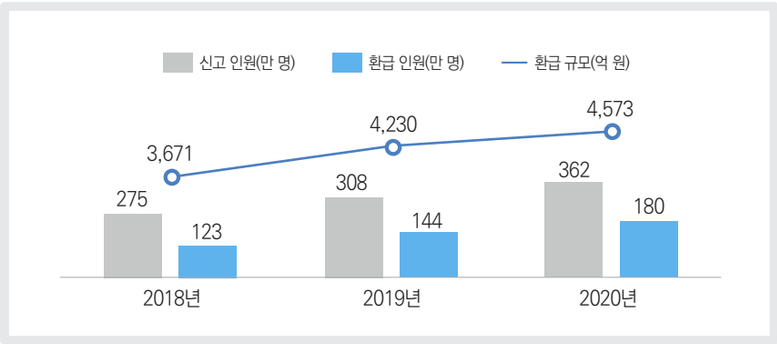
서울 성동구에서 배달 라이더로 일하고 있는 김영철 씨(가명)는 최근 국세청으로부터 한 통의 문자 메시지를 받았다. 최근 5년간 찾아가지 않은 소득세 환급금을 안내하는 내용이었다. 처음에 김씨는 피싱을 의심하였다. 하지만 올해 5월 국세청으로부터 소득세 환급 안내를 받고 편리하게 환급금을 받았다고 했던 동료의 말이 떠올라 국세청 홈택스에 접속하였다. 그동안 찾아가지 않은 소득세 환급금이 15만 원 있다는 것을 확인할 수 있었다.

매년 늘어나는 인적용역 소득자, 조금 더 쉽게 환급받을 수 있는 방법은 없을까?

작년 11월 한국고용정보원에서 발표한 「2021년 플랫폼 종사자 규모와 근무실태」에 따르면 배달·배송·운전업 등 플랫폼 종사자는 전체 취업자의 8.5%인 약 220만 명에 달하고 있다. 특히, 코로나19의 장기화가 플랫폼 기반 산업이 성장할 수 있는 촉매제 역할을 하여 해당 산업에 종사하는 인적용역 소득자 수가 많이 늘어나고 있다.

'인적용역 소득자'란 독립된 자격으로 개인이 서비스를 제공하는 사업자를 의미한다. 우리 주변에서 쉽게 볼 수 있는 배달 라이더, 학원강사, 대리운전기사, 간병인, 행사 도우미 등이 이에 해당한다. 인적용역 소득자들은 서비스를 제공하고 대가를 받을 때 3.3%(국세 3% + 지방소득세 0.3%)의 세금을 원천징수 형태로 납부하고 있다. 하지만, 연말정산을 통해 간단하게 소득세 신고를 마치는 근로소득자와는 달리 인적용역 소득자는 회사로부터 소득을 받을 때 3.3% 세금을 원천징수로 납부하고 별도의 세금 신고를 해야 한다.

| 인적용역 소득자 소득세 환급 현황 |



일 년 동안 벌어들이는 소득이 많지 않은 인적용역 소득자라면 인적 공제 등 각종 공제를 적용할 경우, 실제 납부해야 할 세금보다 이미 납부한 세금(3.3%)이 더 많을 수 있다. 이 경우 환급 세액이 발생한다. 하지만 소득세의 경우 세금 신고를 마친 경우에만 환급이 확정되므로 세금에 익숙지 않은 납세자는 몰라서 환급금을 받지 못하거나 세무 대리 수수료를 지급하고 환급금을 받는 경우가 빈번하게 발생하였다.

국세청 보유 자료를 빅데이터 분석하여 환급금을 안내하다

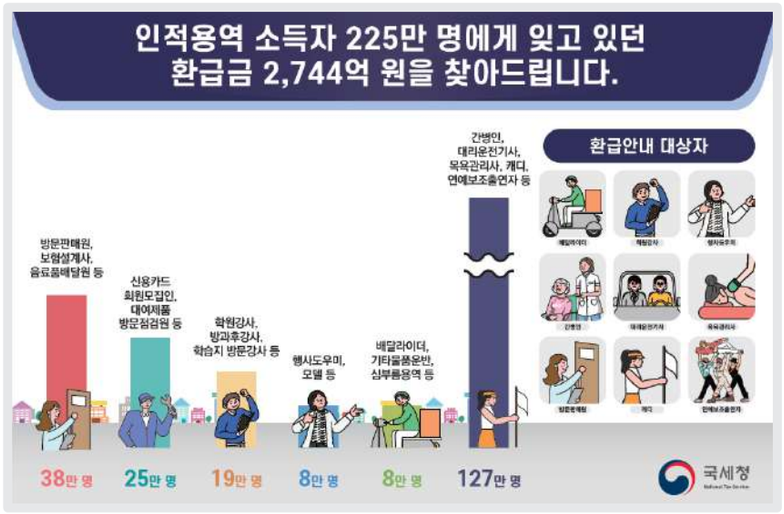
국세청에서는 빅데이터 분석을 통해 대상자를 선정했다. 소득세 환급 안내 대상자는 일 년 동안 벌어들이는 소득이 비교적 낮은 단순경비율 적용 인적용역 소득자이다. 다만, 전년도 및 올해 매출액 기준(작년 2,400만원 미만 & 올해 7,500만원 미만)을 충족 해야한다.

국세청에서 보유하고 있는 지급명세서, 연금보험료 자료 등 다양한 자료를 통합하고 업종별로 상이한 단순경비율을 적용하는 등 빅데이터 분석을 하였다. 잘못된 환급 안내로 인한 납세자의 혼란과 불편함을 방지하기 위해 유관 부서와의 회의를 수시로 가졌고, 환급 안내 전 시뮬레이션을 반복 시행하여 환급 안내의 정확도를 높였다.

이러한 노력을 통해 올해 5월 총 303만 명의 납세자를 대상으로 6,300억 원의 환급금을 안내하였고, 올해 9월 말에는 「기한 후 환급 신고」 안내를 통해 인적용역 소득자 225만 명이 최근 5년간 찾아가지 않은 환급금 2,744억 원을 안내하였다.

| 환급 사례: 원천징수세액(3.3%) 전액을 환급받은 배달 라이더 A씨 |

사례설명	계산내역		
배달대행업을 하는 A씨는 2021년 중 벌어들인 수입 10,000,000원에 대해 330,000원*을 원천징수로 미리 납부하였고, 원천징수세액 전액을 환급받을 수 있는 것으로 안내함	수입금액		10,000,000원
	필요경비(단순경비율 78.8%)	(-)	7,880,000원
	본인공제	(-)	1,500,000원
	과세표준(수입-경비-공제)		620,000원
	산출세액(과세표준 × 6%)		37,200원
	세액공제(표준세액공제)	(-)	70,000원
* 10,000,000원 × 3.3% = 330,000원 [소득세(300,000원)+개인지방소득세(30,000원)]	총 결정세액		0원
	기납부세액	(-)	300,000원
	환급세액(종합소득세)		300,000원
	환급세액(개인지방소득세)		30,000원



〈최근 5년간 찾아가지 않은 환급금 안내〉

클릭 한 번이면 누구나 간편하게!! 「원클릭 환급 신고 서비스」 최초 제공

국세청은 세무 경험이 많지 않은 인적용역 소득자도 쉽고 편리하게 환급금을 찾아갈 수 있도록 간편환급 서비스 수준을 제고하기 위해 노력하였다.

인적용역 소득자는 우선, 홈택스(손택스) 화면에서 「환급세액 일괄조회」 버튼을 클릭하여 최근 5년간('17년 ~ '21년 귀속) 환급예상세액을 모두 확인할 수 있다. 그리고 수입금액부터 환급받을 세액까지 모두 채워준 「모두채움 환급신고서」를 통해 홈택스(손택스) 첫 화면 기본정보 입력 화면에서 ① 「세액정보 확인」, ② 「환급계좌 입력」, ③ 「신고서 제출하기」까지 한 번의 클릭으로 환급 신고를 마무리할 수 있다.

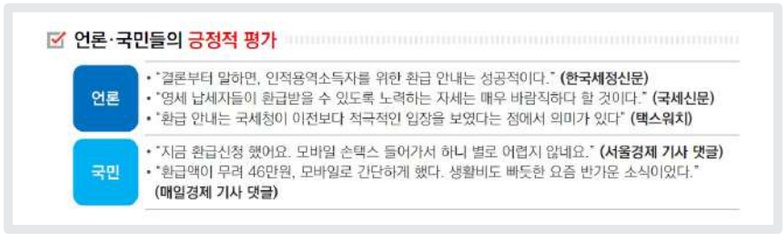
마지막으로, 핵심 내용만 담은 쇼폼 영상을 보고 복잡한 고민 없이 환급 신고를 쉽게 마칠 수 있게 되었다. 국세청에서는 보다 많은 납세자가 쇼폼 영상을 찾아 볼 수 있도록 국세청 홈페이지, 홈택스, 유튜브 등 다양한 채널에 게시하였다.



〈쉽고 편리한 전자신고 편의 제공〉

언론과 국민의 칭찬, 지속적인 개선을 통한 간편 환급 서비스 제공 약속

올해 추진한 환급금 찾아주기 업무를 통해 지금까지 총 268만 명의 납세자가 총 6,350억 원의 환급금을 찾아갔다('22년 10월 말 기준). 언론과 국민은 행정절차를 간소화하여 국민의 편의를 도모한 국세청의 환급금 찾아주기 업무에 대해 긍정적인 평가를 하였다.



〈쉽고 편리한 전자신고 편의 제공〉

하지만, 더 나은 환급 서비스 제공을 위해 더 큰 노력이 필요하다. 올해, 일부 납세자가 국세청에서 발송한 모바일 안내문을 피싱으로 오해하여 확인하지 않은 사례가 있었다. 어떠한 사유로 인해 본인에게 환급이 발생하였는지 잘 모르는 사례도 다수 확인할 수 있었다. 앞으로는 환급 안내 수단을 다양화하여 피싱과 관련한 납세자들의 불안을 해소하고, 환급금에 대한 홍보를 강화하여 납세자들의 이해를 제고할 수 있도록 돕겠다. 보다 쉽고 간편한 환급 서비스 제공을 위해 최선을 다하겠다.

2022
민원·행정제도 개선
우수사례집

08

국토교통부




공공주택정책과
백선영 사무관


공공주택정책과
김태근 주무관

민원
제도

인공지능, 빅데이터 등 스마트 기술로 고령자 맞춤형 돌봄 시작!

영구임대주택에 스마트 기술로 고령자 맞춤형 돌봄 시범사업 시작

영구임대주택에서 경증치매를 앓고 있는 아내와 함께 생활하시는 80대 A 어르신은 외출 시 한결 마음이 가볍습니다. 긴급 SOS(응급벨) 서비스를 통해 위기상황 알림을 받을 수 있고, 돌봄대상자 외출 시 동선이 파악되어 위급상황이 발생하면 신속한 대처로 도움을 받을 수 있기 때문입니다.

앞으로 영구임대주택 거주 70대 B 어르신이 생활패턴 모니터링을 통해 평소와 달리 움직임이 없는 미활동 상태로 감지되면, 허리 통증 등으로 거동이 편치 않던 평소 건강상태를 파악하고 있던 돌봄관제 담당자가 보호자와 함께 병원 동행 등 조치를 취하게 됩니다.



〈24시간 고령자 스마트돌봄 시범사업 홍보 카드뉴스〉

고령자를 위한 밀착형 돌봄이 필요하지 않을까요?

독거노인 수는 '15년 120만 명에서 '20년 159만 명으로 가파르게 증가하고 있다. 노인 고독사도 '15년 666명에서 '20년 1,331명으로 함께 늘고 있다. 고령자는 이렇게 독거 비율이 높고 신체적 제한으로 밀착 돌봄이 필요하나, 코로나19 확산과 인력 부족 등으로 대면 돌봄서비스 제공에 한계가 있는 상황이다.

또한, '89년부터 공급된 영구임대주택은 현재 전체 22만 호 중 89%인 19만 호가 준공 후 15년 이상 경과되었을 정도로 노후화되었고, 전체 입주자 중 기초생활수급자가 69%, 고령자가 54%를 차지하는 등 취약계층이 많이 거주한다. 따라서 영구임대주택 내 고령자 등 입주자에 대한 적극적 지원이 필요하다.

첨단기술을 활용하여 24시간 고령자를 돌보는 스마트돌봄 시범사업 추진

이에 국토교통부는 '21년 11월에 LH, 광주 서구청, 사단법인 복지마을과 함께 광주 쌍촌 영구임대주택에 거주 중인 고령자 등을 대상으로 24시간 스마트돌봄 시범사업을 착수하였다. 국토교통부는 영구임대주택 시설에 대한 총괄지원, LH는 스마트돌봄 플랫폼 설치 예산을 지원하였고 광주 서구청은 돌봄서비스 운영을 담당하였으며, 사단법인 복지마을은 스마트돌봄 기기를 개발하고 설치하였다.



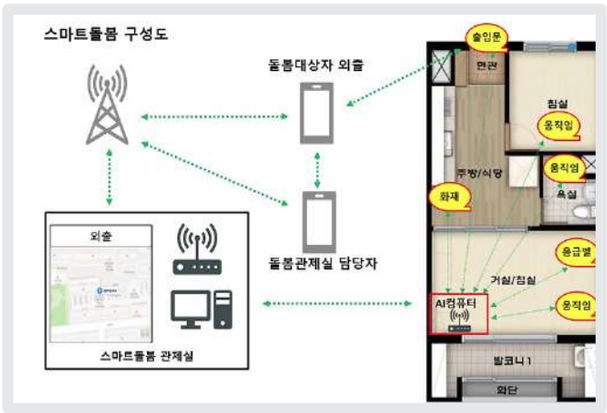
〈세대 내 스마트돌봄 기기 설치〉



〈고령자 응급벨 사용 사례〉

스마트돌봄 사업을 통해 6가지 돌봄서비스가 지원됩니다

- 첫 번째는 24시간 응급상황 관제이다. 돌봄관리사 등이 상시 모니터링하며, 주간(30분), 야간(60분) 등 시간 설정으로 재실 상태에서 돌봄대상자 미활동 감지 시 알림 전송으로 신속하게 대응이 가능하다.
- 두 번째는 긴급 SOS 호출이다. 긴급상황 발생 시 입주민이 누를 수 있는 비상벨을 설치하여 119 등 관계기관과 보호자에 긴급상황을 알린다.
- 세 번째는 외출 시 위치 확인 서비스이다. 치매환자 등 돌봄대상자 외출 시 동선과 위치 파악을 통해 위급상황 발생 시 신속한 대처가 가능하다.
- 네 번째는 쌍방향 의사 소통 서비스이다. AI 스피커를 통한 돌봄대상자와 관리사 간 쌍방향 정보소통 지원과 국가재난문자, 날씨 등을 자동으로 안내한다.
- 다섯 번째는 개인 맞춤형 관리 서비스이다. 입주민의 기저질환을 기준으로 복약시간, 돌봄 방문일정 등을 맞춤형으로 음성 안내한다.
- 마지막 서비스는 생활 패턴 분석이다. 활동, 외출, 수면 등 개인별 생활패턴 데이터를 분석하여 특이패턴 발생 시 응급상황을 예측하여 선제적으로 대응할 수 있다.



〈24시간 스마트돌봄 개념도〉

- **(24시간 응급상황 관제)** 시간을 설정하여 미활동 감지 시 알림 전송으로 신속 대응
- **(긴급 SOS)** 긴급 시 입주민이 누를 수 있는 비상벨 설치, 보호자·119 등에 긴급상황 알림
- **(외출시 위치확인)** 치매환자 등 돌봄대상자 외출 시 동선 및 위치 파악, 신속 대처
- **(쌍방향 의사소통)** AI 스피커를 통한 돌봄대상자–관리사 간 쌍방향 정보소통 지원

초고령사회에 대비하여 스마트돌봄 사업이 확대됩니다

'25년으로 예상되는 초고령사회에 대비하여 국토교통부에서는 스마트돌봄 사업을 국정과제(국정과제 10 – 실천과제 4 '고령자·비정상거처 가구 등 취약계층 지원 강화')에 포함하여 확대 추진할 계획이다.

'21년 시범사업으로 100호에 서비스를 제공한 것을 시작으로, '23년까지 스마트홈·돌봄 플랫폼을 구축하고, '24년에는 500호, '25년에는 600호, '26년에는 700호, '27년에는 800호, 5년간 총 2,600호를 대상으로 서비스를 제공할 계획이다.

2022
민원·행정제도 개선
우수사례집

09

병무청





병역공개과 6급
한희정

민원
제도

병적기록표 이제 필요한 내용만 골라서 온라인 발급받으세요

'병적기록표'라고 들어보셨나요? '병적기록표'는 말 그대로 병적을 기록하고 관리하는 문서입니다. 입대 전 병역판정검사 관련 세부 사항부터 군 복무까지 모든 내용이 기록되어 있는 문서라고 보면 됩니다. 보통 병역사항은 병적증명서로 확인하는데 군무원, 소방관 등 일부 직종에서는 채용 시 병적기록표를 요구하기도 합니다. 또는 본인의 병적기록을 세부적으로 확인하고 싶은 경우 병적기록표 발급을 요청합니다.

이처럼 병적기록표는 민원인이 필요로 하고 실질적으로 발급이 이루어지는 서류임에도 발급 근거 및 발급 절차가 어디에도 규정되어 있지 않아 개인정보 열람 청구로 제공하고 있었습니다. 그러나 개인정보 열람 청구는 그 절차로 인해 신청에서 발급까지 시일이 오래 소요되고, 빠른 발급을 원할 경우 지방 병무청에 직접 방문을 해야 하는 불편함이 있었습니다.

대부분의 민원 처리가 온라인으로 이루어지는 시대에 병적기록표 발급은 방문과 우편만 된다고?

병적기록표가 일부 기관의 직원 채용, 국민연금공단의 장애 여부 판단을 위한 자료로 활용되는 등 수요기관이 점차 늘어 발급 건수가 지속적으로 증가하고 있다.

| 병적기록표 발급 현황 |

연 도	'18년	'19년	'20년	'21년
건 수	4,932건	9,862건	14,855건	15,144건

그러나 병적기록표를 발급받으려면 지방병무청을 직접 방문하거나 우편으로 받아야 하는 불편함이 많았다. 또한 방문 발급 시에도 복잡한 발급 절차에 따른 대기시간 소요로 불만이 발생하고, 담당 직원도 복잡한 수작업 발급과정을 거치게 되어 행정력 낭비를 초래하고 있었다.

| 병적기록표 발급 처리절차 |



〈사본 출력〉 〈원본대조필, 담당자 실인 날인〉 〈복제 방지 간인 날인〉 〈관인 날인〉

한편, 병적기록표에는 다음 표와 같이 종합적인 개인정보와 더불어 병역판정검사 사항, 군 복무에 대한 대부분의 기록들을 포함하고 있어 전체 사본 제공 시 개인정보 과다 노출로 인한 부작용이 우려되는 상황이었다.

| 병적기록표 포함 정보 |

구 분	항 목
인적사항	성명, 주민등록번호, 주소, 부모, 세대주, 학력, 직업, 자격·면허 등
병역판정검사 사항	심리검사, 혈액형, 방사선 촬영, 병리검사, 신장·체중, 검사소견 등
군 복무 기록	군사특기, 진급강등, 군사교육, 상훈, 복무기록, 휴가 등

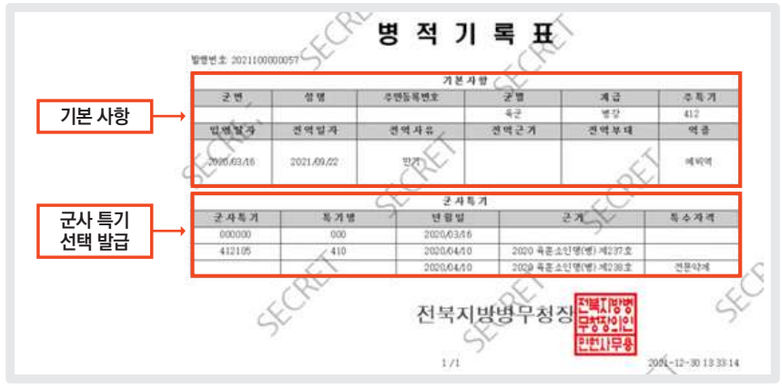
발급 불편, 과도한 개인정보 노출, 담당 직원의 업무 비효율, 이 모든 것이 어떻게 개선되었을까?

병적기록표는 발급 근거, 발급 절차가 규정되어 있지 않아 「개인정보보호법」에 의한 개인정보 열람 청구로 제공하다 보니 발급 방법에 제한이 있었다. 따라서 병적기록표 발급 근거 마련이 최우선으로 추진되었다. 이에 따라 '병역의무를 마친 사람 등에 대한 병적관리 규정(병무청 훈령 제1782호)'에 병적기록표 발급 규정을 신설하였다.('21. 4. 29.)

이 과정에서 병적기록표 발급 근거를 법령이 아닌 훈령에 신설하는 것이 타당한 것인지에 대한 논란이 있어 적극행정 사전컨설팅을 의뢰하였다. 사전컨설팅 결과 민원 편익을 위한 조속한 추진을 위하여 훈령에 발급 근거를 두고 우선 병적기록표 온라인 발급을 추진하고 빠른 시일 내에 「병역법 시행령」에 근거를 마련하라는 의견이 있어 '22년 1월에 병역법령 개정 소요를 제출하여 「병역법 시행령」 및 시행규칙에 병적기록표 발급 근거가 신설되었다.('22. 7. 5.)

다음으로 병무청에 방문하지 않고도 병적기록표를 발급받을 수 있도록 온라인 발급 시스템을 개발('21. 4.~12.)하여 병무청 누리집에서 병적기록표를 즉시 출력할 수 있도록 하였다.('22. 1. 5.) 또한 병적기록표 전체 사본 발급으로 과도한 개인정보 노출이 우려되고 있어, 필요한 항목만 선택하여 발급할 수 있도록 선택적 발급 시스템을 구축하였다.

| 병적기록표 선택적 발급 |



이와 더불어 병적기록표 전자적 관리 내부 시스템을 만들어 병적기록표에 위·변조 방지 마크 표시, 담당자 성명 기재, 기관장 직인 날인이 자동으로 이뤄지도록 구현하여 복잡한 발급체계를 간소화하였다.

| 병적기록표 출력 시 위·변조 방지 마크 및 관인 자동 날인 |



병적기록표 온라인 발급으로 국민의 경제적·시간적 효율성 증진

병적기록표를 병무청 누리집을 통해 실시간 발급이 가능하도록 시스템을 구축함으로써, 시간과 장소의 제약에서 벗어난 편리한 서비스 이용으로 국민의 경제적·시간적 비용을 감축할 수 있게 되었다.

| 병적기록표 발급 개선 내용 |



| 처리기간 단축 및 비용 절감 |

구 분	개선 전(AS-IS)	개선 후(TO-BE)
처리 기간 단축	최장 13일 소요 (개인정보열람 청구 처리 10일 + 우편 발송 2~3일)	즉시 발급
비용 절감	연간 4천 3백여만 원 (왕복 교통비 3,000원 x 10,600건 + 우편요금 2,480원 x 4,543건)	비용 없음

또한, 병적기록표 선택적 발급 기능으로 다양한 개인정보를 관계기관에 모두 제공할 필요 없이 선택적으로 제공함으로써 개인정보 보호를 강화하였고, 발급 절차 간소화로 담당 직원의 업무 효율성이 향상되었다.

앞으로의 개선 계획은?

1946년~2007년까지 생산된 병적기록표는 수기로 작성되어 이미지 파일로 관리되고 있다. 병적기록표 온라인 발급 시스템이 마련되었지만 이미지 파일로 관리되는 수기 병적기록표는 인터넷으로 직접 출력할 수 없어 여전히 방문이나 우편으로 수령해야 하는 불편이 있다. 따라서 수기 병적기록표도 인터넷에서 즉시 출력할 수 있는 방안을 장기적으로 검토하여 보완할 계획이다.

2022
민원·행정제도 개선
우수사례집

10

부산 영도구





영도구 토지정보과 6급
김수성



영도구 토지정보과 7급
김수현



민원 제도



내 부동산 정보 스마트폰으로 쏙! 지적공부 정리 4종 서류 바로 확인 서비스

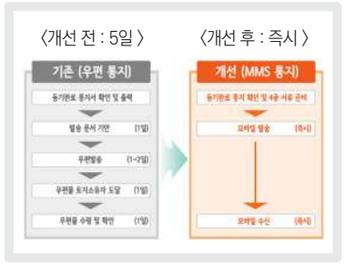
토지이동(분할, 합병 지목변경 등)을 신청한다면 그 결과가 궁금하지 않으신가요?

전국의 토지 소유자는 토지분할이나 합병, 지목변경 등을 신청이 필요한 경우가 있으며 이를 처리하는 곳은 전국 지자체의 지적업무 부서이다. 이 부서에서는 소유자의 토지이동 신청에 대하여 지적공부(토지대장, 지적도 등) 정리 이후에 등기까지 처리 하고 있다. 그러고 나면 우편으로 등기완료 통지를 한다. 그렇다면 전국의 지적업무 부서는 모두 같은 방법으로 업무를 처리하고 있을까?

지적공부 정리 이후에 우편으로 받아보는 등기완료 통지서, 더 빠르고 정확하게 받을 수 없을까?

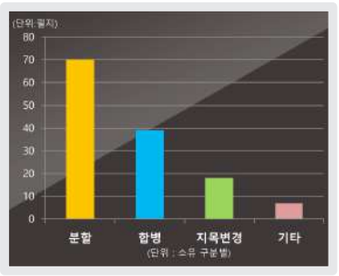


영도구 토지정보과 지적공부(지적도 및 토지대장) 정리 업무는 법정 고유사무로, 토지 소유자의 민원신청(분할, 합병 등) 처리 후 등기촉탁하고 그 결과를 우편으로 알려주고 있다. 부서에서는 자료 준비부터 도달까지 약 4~5일이 소요되는 문제점을 인지하고 있었다. 정부와 지자체의 다양한 영역에서 전자통지를 시행하고 있으나 전국 지자체의 지적업무는 여전히 종이우편으로 통지하고 있어 개선해야 할 필요를 느끼게 되었다.



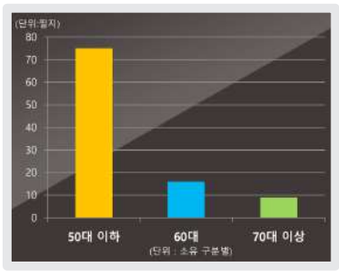
한번은 영도구 관내 거주하지 않는 60대 후반 토지 소유자가 등기완료 통지를 받고서 구청을 방문해 통지서를 보여주면서 관련 서류를 발급받고 싶다고 하였다. '등기완료 통지만으로 지적공부 정리 사실을 정확히 알 수가 없다.'는 이유였다. 가까운 곳도 아니고 멀리서 이 것 때문에 찾아왔다고도 했다. 토지대장, 지적도, 토지이용계획확인서, 등기부등본 등 서류 발급을 도와드리니 연신 고맙다고 인사를 하였다.

| 토지이동신청 종목별 현황 |



지적공부 정리 종목	대상지(필지)
계	394
분 할	277(70%)
합 병	39(10%)
지목변경	71(18%)
기 타	7(2%)

| 토지이동 신청 연령별 현황 |



연령별 현황	비율
계	100%
50대 이하	75%
60대	16%
70대 이상	9%

비예산으로 추진한 사업 '내 부동산 정보 스마트폰으로 쏙! 지적공부 정리 4종 서류 바로 확인 서비스'



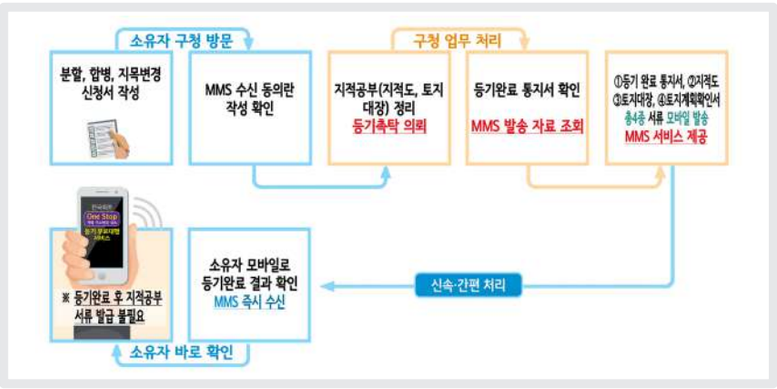
〈안내문〉

영도구는 등기사실 확인을 위해 서류를 발급받으러 굳이 구청을 방문해야 하는 불편함을 개선해야 할 필요성을 느꼈다. 그래서 관련부서와 협업을 통해 2022년 4월부터 전자 통지의 방법으로 시도해 보고자 하였고 우선 방문한 민원인에게 등기완료통지서를 멀티미디어 메시지 서비스로 발송해 보았더니 반응이 좋았다. 다만 50대 이하 주민의 경우에는 스마트폰을 활용할 수 있는 세대로 쉽게 서비스를 받고 만족도가 높았으나 디지털약자인 60대 이상 주민은 스마트폰으로 받은 자료를 확인하고 활용하는 데 한계를 느끼는 경우가 많았다. 이에 문자 확인 등 방법은 지적공부 정리를 위해 방문 신청 시 동의란에 체크하고 사용법을 설명했다. 등기완료통지서를 스마트폰으로 꼭 확인하라고 안내하면서 토지대장, 지적도, 토지이용계획확인서도 함께 발송하니 지적도, 토지대장, 등기 등 사실을 확인하기 위해 굳이 구청을 방문할 필요가 없다고 알렸다.

'지적공부 정리 4종 서류 바로 확인 서비스'를 추진하며 가장 우려했던 점은 2가지였다. '스마트폰으로 수신받기 위해 개인정보 이용동의를 받아야 한다는 것'과 무엇보다 '디지털약자에게 어떻게 하면 좀 더 쉽게 설명할 수 있을까'였다. 개인정보 이용동의는 서비스 안내문과 편리성을 강조했더니 열린 마음으로 응해 주었고 디지털 약자의 경우 반복된 설명과 시간관계상 제약 등이 있어 전국의 다양한 부동산 정보를 확인할 수 있는 매뉴얼(소책자)을 만들어 제공해 보고자 하였다. 그래서 비예산으로 자체 제작한 매뉴얼을 제공하였더니 만족했고 무엇보다 디지털 약자가 아닌 50대 미만 토지 소유자들의 반응도 좋았다.

| 서비스 추진내용 |

일 자	내 용
'22. 3. 1. ~ 3. 31.	관련부서 협업을 통한 서비스 가능 여부 검토
'22. 4. 1. ~ 4. 15.	지적공부 정리 4종 서류 바로 확인 서비스 시범 시행
'22. 4. 16. ~ 4. 29.	디지털약자를 대상으로 애로사항 점검 및 매뉴얼(소책자) 제작 등 보완방법 검토
'22. 5. 2. ~ 현 재	지적공부 정리 4종 서류 바로 확인 서비스 시행 전국 확산



〈개선절차〉

| 서비스 시행 후 개선된 점 |



〈시행 전〉 〈시행 후〉

'지적공부 정리 4종 서류 바로 확인 서비스' 4마리 토끼를 한 번에 잡다

서비스 시행으로 거둔 성과는 크게 4가지이다. 우선 내 부동산 정보를 언제, 어디서나 확인 가능한 유비쿼터스 환경 제공으로 민원만족도를 크게 향상시켰고 스마트폰으로 바로 수신되어 도달기간이 약 4~5일에서 즉시로 단축되었다는 점이다. 또한 우편물 오배송, 분실 등으로 개인정보 유출의 우려를 방지하였으며 마지막으로 자체 예산과 서류 발급으로 인한 주민비용 절감에 큰 효과를 거두었다는 점이다. 전국 확산 시에는 165억 원의 예산절감 효과도 기대할 수 있다.



〈서비스에 따른 개선효과 4가지〉

'지적공부 정리 4종 서류 바로 확인 서비스' 지적업무 통지방법의 새로운 길을 제시하다

전국 지자체의 지적업무는 여전히 우편 통지를 시행하고 있는 상황에서 영도구의 지적공부 정리 4종 서류 바로 확인 서비스는 전국에서 선도적으로 시행한 사례이며, 스마트폰으로 간편하게 개선하여 영도구민은 물론 부산시민 및 타 지역 국민들도 언제든지 서비스를 제공받을 수 있는 장점이 있다. 그 이유는 비예산으로 기존에 사용하던 멀티미디어메세지 서비스(MMS)를 활용하면 전국 모든 지자체에서 쉽게 도입할 수 있기 때문이다. 그리고 지자체에서 전국 사업으로 시행하고 있는 지적재조사업무에도 통지방법을 개선하여 활용해 본다면 예산절감에 크게 기여할 것으로 기대된다.

2022
민원·행정제도 개선
우수사례집

11

서울특별시





고액 체납자엔 철퇴,
생계형 서민 체납자에겐 복지를

"끝까지 추적하여 반드시 징수한다."는 부서 강령 아래, 2001년 전국 최초로 체납세금 징수 전담 조직 38세금징수과 출범

- 과거에는 세금을 잘 내던 성실 납세자
- "현재, 경제적 어려움에 처해 있는 체납자를 외면함은 공정과 정의가 아니다."
- 이 분들을 찾아 복지·일자리 지원으로 생계와 경제적 자립을 할 수 있게 동행
- '계층사다리'에 올라 다시 성실 납세자로

사례

- 성OO(만 84세) 체납액 36백만 원
- 보증금 1,000만 원 월세 50만 원 거주(자녀 지원), 건축설비 사업을 하다가 폐업, 가진 재산 다 팔아서 빚을 일부 갚음. 건강보험료도 1년 이상 체납 중으로 부끄러워 아파도 병원에 못 가고 있음. 3년 전 췌장암 수술받음
- 38세금징수과에서 다녀가고 나서 구청에서 복지사가 방문함, 그 후 기초생활수급자 선정
- (성 O O) "사실 기초수급자, 체납자라는 사실이 조금 부끄럽고 창피합니다."
  (상담사) "젊었을 때 열심히 사셨으니, 이제 부담 갖지 마시고 복지 지원 맘 편히 받으셔도 됩니다."
  (성 O O) "관심 가져주셔서 너무 너무 감사합니다."

과거에는 성실 납세자였으나, 현재는 사업부도 등으로 “경제적 어려움에 처해 있는 체납자를 외면함은 공정과 정의가 아니다.”

2001년 38세금징수과가 출범한 후 21년 동안 체납자는 “끝까지 추적하여 반드시 징수”하는 방향으로 징수 활동을 전개하여 왔으나, 경제적 어려움으로 징수가 안 되는 체납자는 관리사각지대에 남아 있었다. 그러다 사업실패나 코로나19로 인한 폐업, 실직, 잘못된 보증, 명의도용 등으로 사기를 당한 후 세금 납부는 커녕 경제 회생이 어려운 데다 복지사각 지대에 방치되어 있는 체납자들의 사정을 인지하게 되었다. 이러한 체납자군(群)을 ‘생계형 서민체납자’로 분류하고 체계적인 지원 운영 방안을 모색하였다. 복지·일자리 서비스를 지원 연계하여 경제 재기를 도와 계층 사다리를 타게 하여 성실 납세자로의 전환을 돕고 세무 행정의 신뢰성을 높였다.

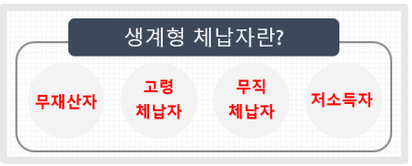
체납자 명의의 재산이 있으나 실질적으로는 채권자 권리 실행 시 채무이행에도 부족한 형식상 재산이 각종 복지 혜택의 걸림돌로 작용하여 무재산 저소득 고액체납자 2,571명이 복지 수급의 사각지대에 있음을 확인하였고 65세 이상의 고령 지방세 및 시세 체납자 6,614명 중 소유재산이 없고 납부가 어려운 체납자가 3,368명(기초생활수급자는 797명, ’21년 3월 기준)이다. 현행 복지 제도는 ‘신청주의’가 원칙으로 복지가 필요한 사람이 스스로 복지 신청을 하지 않으면 복지수급 혜택을 받을 수가 없는데 경제적 어려움을 겪고 있어 세금 납부가 불가능한 다수의 지방세 체납자는 복지 제도의 도움이 필요함에도 세금 체납자라는 이유로 자격이 없다고 스스로 판단하여 복지 신청을 포기하는 경우가 다수 발생하고 있다.

생계형 서민 체납자 발굴과 권익 보호를 위한 전담창구 개설 및 컨설팅 실시

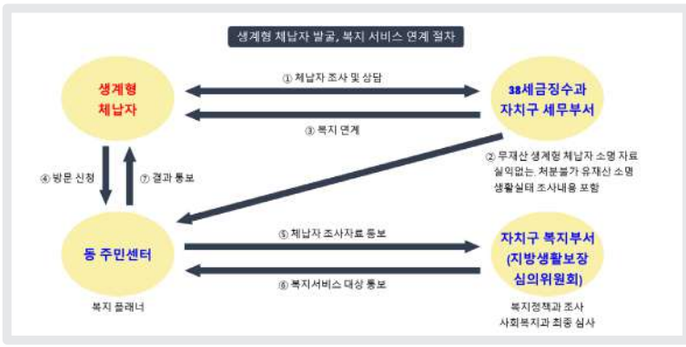
생계형 서민 체납자 발굴과 상담 및 지원을 위하여 “생계형 서민체납자 권익보호를 위한 전담창구 및 컨설팅 운영”사업을 수립(’21년 2월)하여 생계형 서민 체납자의 개념을 정립하고 전국 최초 생계형 서민 체납자에 대한 체계적 복지 지원을 위한 뉴딜일자리 사업[1] 예산을 지원받아 상담사 2명을 배치하였다.

1) 뉴딜일자리 사업 : ‘서울형 뉴딜일자리 사업’이라고 한다. 청년을 비롯한 참여자들에게 일경험과 취업에 필요한 다양한 교육·서비스를 동시에 제공해 사업 참여 후 민간 일자리로의 취업을 돕는 서울시 대표 공공일자리이다.

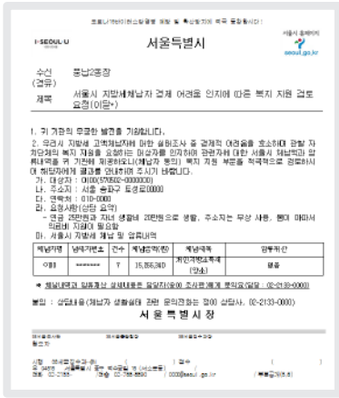
무재산, 저소득, 실익 없는 처분불가 재산 소유 등 경제적 어려움으로 지방세를 체납하고 있는 사람을 실태 조사하여 체납자별 상담관리 대장을 작성하고 전국 자치단체 복지부서에 공문을 보내어 복지서비스, 일자리 연계, 회생 지원 등 맞춤형으로 지원 요청을 하고 있다. 또한, 복지 기관에 생계형 서민 체납자가 복지 사각지대에 놓인 실태를 알리고 복지 신청주의의 한계 및 복지서비스 제공을 위한 재산조사 조건의 부채에 세금 체납은 해당하지 않는 복지 제도의 개선 필요성을 건의하였다.



〈생계형 서민체납자 정의〉



〈생계형 서민 체납자 복지 서비스 연계 절차〉


서울특별시

수신 (경유) 동남2동장

제목 서울시 지방세체납자 경제 어려운 인지에 따른 복지 지원 검토 요청(이첩)

1. 귀 가정의 무궁한 발전을 기원합니다.

2. 귀관과 지방세 고액체납자에 대한 실태조사 중 경제적 어려움을 호소하여 압철 자 차단책의 복지 지원을 요청하는 민상자를 인지하여 관련자에 대한 서울시 체납액과 압류내역을 귀 기관에 제공하오니(체납자 명의) 복지 지원 부문을 적극적으로 검토하시어 해당자에게 결과를 안내하여 주시기 바랍니다.

가. 대 상 자 : 이OO(570502-0000000)
나. 주 소 지 : 서울 송파구 토경로(OOOO
다. 연 락 처 : 010-OOOO
라. 요청사항(상담 요약)
- 연금 250만원과 자녀 생활비 200만원으로 생활, 주소지는 무상 사용, 월대 OOOM 이내의 지원이 필요함

마. 서울시 지방세 체납 및 압류내역

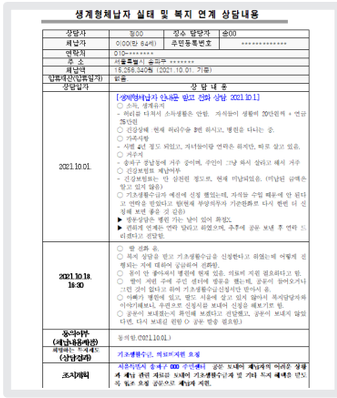
체납년월	납부기한	건수	체납금액(원)	체납국세	압류재산
이하	*******	7	15,356,340	개인지방소득세 (장내)	봉급

◆ 체납내역과 압류재산 상세내용은 담당자(송00 조사관 ☎02-2133-0000)에게 문의(열람) : 02-2133-0000)

붙임 : 상담내용(체납자 생활실태 관련 문의관 참조 끝00 상담사), 02-2133-0000)

서 울 특 별 시 장

〈복지지원 연계 요청 공문〉


생계형체납자 실태 및 복지 연계 상담내용

상담자	송00	직수 담당자	송00
체납자	이OO(570 6-1******)	주민등록번호	**********
연락처	010-********		
주 소	서울특별시 송파구 ********		
체납액	15,356,340원 (2021.10.01. 기준)		
압류재산(압류일자)	없음		
상담일자	상 담 내 용		
2021.10.01.	[생계형체납자 안내문 발송 전화 상담 2021.10.1] ○ 조회, 생계유지 - 여러분 덕택에 소득생활은 안정, 자녀들이 생활비 200만원씩 + 연금 70만원 ○ 신상상태 현재 퇴직수술 3번 받았고, 병원을 다니는 중. ○ 가족사항 - 사별 2년 됐고 자녀고, 자녀들이랑 연락은 하지만, 따로 살고 있음. ○ 자산계 - 송파구 장남동에 거주 중이며, 주인이 그냥 복지 살라고 해서 거주 ○ 신상변동사 해당사항 - 신상변동은 인 상변된 것으로, 현재 거남대로는, (이남은 금액은 없고 있지 않음.) ○ 기초생활수급자 제신에 신청 했었으며, 자식을 수입 때문에 안 된다고 연락을 받았으나 현재에 부양의무자 기준완화로 다시 한번 더 신청해 보면 좋을 것 같음. ▶ 생활상담은 별로 가는 날이 없어 희망X. ▶ 선물과 인세는 연락 없이고 하였으며, 추후에 공문 보낼 후 연락 드리겠다고 전달함.		
2021.10.18. 16:00	○ 별 변화 없. ○ 복지 상담을 받고 기초생활수급을 신청했다고 하였는데 어떻게 진행되는 지에 대하여 궁금하여 전화함. ○ 장이 안 좋아서 병원에 방문 있음, 의료비 지원 필요하다고 함. ○ 생이, 지인 주에 주인 생활비를 했는데, 궁금이 장이도 거나고 그런 것이 없다고 하여 기초생활수급신청서만 안내서 줌. ○ 이혜나 통합에 있고, 별도 서울에 살고 있어 들어서 복지담당자와 이야기해보니, 주변으로 신청서를 보내라 신청을 해보기로 함. ○ 궁금이 보내줬으니 확인해 보겠다고 전달했고, 궁금이 보내서 많을 다면, 다시 보내길 원함 ○ 궁금 많을 필요함)		
동주민센터 (세납관리팀장)			
(상담경과)	기초생활수급, 의료비지원 요청		
조치사항	자치단체서 송파구 OOO 주민센터 궁금이 보내어 제출하여 여러분 상황에 대한 관련 자료로 보내어 기초생활수급자 및 기타 도움 제공을 받도록 필요 요청 궁금으로 제출해 처분.		

〈생계형 체납자 실태 및 복지연계 상담내용〉

생계형 체납자의 복지 지원을 위해 안내문 발송 및 전화 상담을 진행했다. 장기간 세금뿐 아니라 사설 금융기관의 빚 독촉에 쫓긴 체납자들 중엔 38세금징수과의 안내문을 체납 독촉으로 인식하여 갖은 욕설을 하는 경우도 있었다. 반면 38세금징수과가 관심 갖고 적극적으로 나서주어 기초생활수급자로 선정이 되거나 다양한 기타 복지 혜택을 받게 되어 너무 감사하다며 고마움을 표시하는 체납자도 있었고, 복지 지원으로 연결되지 못하더라도 장시간 전화로 하소연을 들어줌으로써 체납자의 답답한 마음이 풀어졌다는 감사 인사도 많았다.

상담 사례

- 윤OO(만 74세) 체납액 151백만 원 / 떠돌이 생활 컨테이너 거주, 동업으로 부동산 사업을 하던 중 본인 이름으로 실제 매도가보다 높게 매도가를 신고하여 거액의 양도세를 부과받게 되었고 동업자들은 발뺌을 하고 이의신청도 받아들여지지 않아 속수무책으로 당함. 지인들의 도움으로 근근이 생계를 이어가고 있음. / 38세금징수과와 상담하고 나서 기초생활수급자로 선정됨. 너무 감사하고 살아가는데 보탬이 될 것 같다고 하심.
- 유OO(만 77세) 체납액 17백만 원 / 보증금 500만 원 월세 30만 원 지하방 거주, 미화 일자리를 통해 80만 원 소득, 예전에 세금도 잘 내고 모범적으로 살았지만 사기를 당해 재산을 잃고 생긴 체납. 2년 전 폐암 치료, 다양한 노인질환, 독거노인 생활 / 기초생활수급자에 선정. 감사하다는 인사 여러 번 전함.
- 박OO(만 82세) 체납액 26백만 원 / 보증금 300만 원 월세 25만 원 혼자 거주, 기초연금 20만 원, 당뇨, 고지혈증, 고혈압 등 질환, 경제적 부담으로 병원 진료 어려움, 겨울나기가 고민이라 함 / 신경 써줘서 고맙다고 인사.
- 이OO(만 77세) 체납액 27백만 원 / 보증금 300만 원 월세 30만 원 지하방 거주, 노령연금 30만 원, 심부름 알바 10~20만 원, 심장수술받았고 노화로 아픈 데 많음 IMF때 사업 부도로 모든 재산이 경매로 나가며 발생된 체납 / 기초생활수급자 선정, 감사하다는 인사.

생계형 체납자에 대한 세무 행정 및 복지 지원 성과

생계형 서민 체납자의 경제 재기 종합지원 성과로는 체납세금 부담 완화와 경제적 회생 지원을 위한 금융 압류해제 339명 지원과 행정제재·체납처분 완화(공공기록해제 189명, 자동차 압류해제 등 220명)를 추진하였다. 또한, 생계형 서민 체납자를 위해 급여 압류 제한금액을 '22년 서울형 생활임금을 적용하여 월 225만 원(「지방세징수법 시행령」상 급여 압류 제한금액 : 월 185만 원)으로 상향 조정하였다. 복지·일자리·회생 연계 실적으로는 생계형 서민 체납자를 5,023명 발굴 및 지원 연계하여 복지 수급 혜택자가 발생하였고 그 성과는 아래와 같다.

| 운영성과 |

(단위: 명)

구 분	조사 인원	상담 인원	복지 지원			일자리 지원		회생파산	
			연계	확정		연계	확정	연계	확정
			공문 요청	기초수급	기타 복지				
2022년10월	3,055	172	86	3	15	33	1	8	0
2021년	2,363	185	112	11	11	-	-	-	-

※ 복지·일자리·회생 지원 연계요청 239명, 복지 지원 확정 40명, 일자리 지원 확정 1명
※ 기타 복지수급 사례로는 임대주택 선정, 긴급복지제도 지원, 요금·공과금 감면 등이 있음

이러한 노력을 하다 보니 여러 언론사(경향신문, JTBC, 시정신문, YTN 생생정보 라디오)에서 취재하여 전국적으로 기사가 보도되면서 전국적으로 해당 사업을 알렸으며 생계형 서민 체납자에 대한 복지지원 연계로 복지 수급 혜택을 받은 생계형 서민 체납자로부터 "살아갈 용기를 주어 감사하다"는 감사의 인사를 받은 내용으로 '2021년 서울시 칭찬받은 공무원 수상'('21년 4월), '2021년 서울시 민원서비스 개선 최우수 부서상 수상'('21. 12. 6.), '2022년 서울시 민원행정 품질관리 유공 서울시장 표창'('22. 5. 31.), '2022년 정부혁신 우수사례 경진대회 행정안전부 장관상'(민원제도 부문) 등을 수상하게 되었다.

| 언론보도 기사 자료 목록 |

날짜	언론사	기사내용
’21. 4. 5.	한국일보	38세금징수과, 생계형 체납자 돕는 까닭
’21. 4. 5.	경향신문	복지혜택 드릴게요, 38세금징수과의 변신
’21. 4. 27.	JTBC	서울시가 사연 있는 생계형 체납자를 찾습니다.
’21. 6. 4.	YTN 생생경제 라디오	생계형 체납자 기준, 상담내용, 보람, 사례
’21. 8. 4.	보도자료	생계형 체납자 복지 적극 연계
’21. 8. 13.	YTN 생생경제 라디오	생계형 체납자 복지지원 사례, 향후계획



〈언론보도 및 상담 사진〉

2021년도 65세 이상 체납자를 대상으로 복지서비스 연계를 추진하던 것을 2022년도에 60~64세 체납자군으로 확대하여 복지 및 일자리, 회생 서비스 연계 지원하여 일회성이 아닌 지속적인 과제로 체납세금 징수 분야에서 복지의 새로운 영역을 발굴하였고 세무행정의 신뢰성을 증대하였다.

| 2022년도 서민 체납자의 상황에 맞는 복지·일자리 맞춤형 경제 재기 확대 시행 |

구 분		대 상	내 용
계속사업	복지 지원	60세 이상 1,837명 ※ (’21년) 65세 이상 → (’22년) 60세 이상	무재산, 고령 체납자에게 안내문 발송과 상담을 통한 기초생활 수급 지원
신규사업	일자리 지원	40세 ~ 59세 3,186명	무재산, 무직 체납자에게 안내문 발송과 상담을 통한 일자리 정보 알선
	회생 등 지원	복지·일자리 지원대상 중 필요한 경우	무재산, 채무과다 체납자 회생 파산 안내

‘서울시 38세금징수과’가 체납세금 징수행정에서 복지를 발굴하고 지원 연계하는 제도 전국 확대

지방세 체납자 징수 절차에서 납부 불가능한 체납자를 생계형 서민 체납자로 분류하여 징수 가능한 체납자와 지원 대상 생계형 서민 체납자를 이원화하여 관리하는 업무 개선에 따라 세무행정 업무의 효율성을 높였다. 또한 기초생활수급, 기타 복지서비스, 일자리 지원 등 복지·일자리 지원 연계를 통하여 납부 가능 납세자로의 전환 계기를 마련하여 계층 사다리를 구현하였다.

체납세금이나 개인 금융기관 빚 독촉 등에 쫓겨 다녀(주소지 미거주) 본인이 복지 신청을 스스로 하지 못하고 있는 생계형 서민 체납자를 적극 찾아내고, 실익 없는 재산이 복지 수급을 저해하는 요인임을 부각하여 기초자치단체 복지부서의 지방생활보장위원회 심의 절차에서 기초생활수급자로 선정되는 구제 인원을 증대하고 제3자가 신청하는(이웃 도움신청) 복지제도 개선 필요성을 복지 부서에 지속적으로 전파함으로써 제도개선을 유인하고자 하였다. 체납세금 징수행정에서 복지·일자리 서비스 대상을 발굴하고 지원하는 의식 전환 계기가 되어 타 지방자치단체 전파로 전국적인 파급 효과를 기대해 본다.

2022
민원·행정제도 개선
우수사례집

12

서울특별시




서울특별시 토지관리과
김용수 주무관


서울특별시 토지관리과
류지순 주무관



전국 유일, 지적(地籍) 보존문서 온라인 민원발급 서비스 실시!

(민원인 A) "우리집 토지 확인을 위해 예전 토지대장을 확인하려고 동 주민센터를 방문하였는데 신청하고 발급까지 3시간을 넘게 기다려 받아 본 토지대장은 팩스 문서라 글자 식별이 어려워 해당 구청에 다시 문의하는 번거로움이 있었어요."

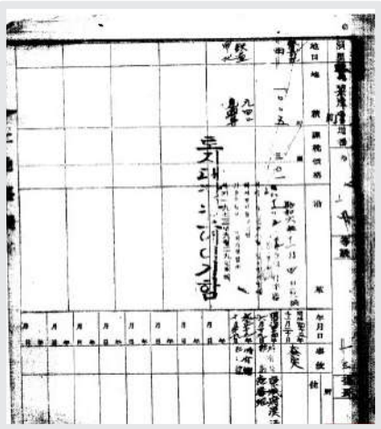
(공무원 A) "동 주민센터 지적문서 발급 담당자입니다. 구(舊) 토지대장이나 폐쇄 지적도를 발급받으려는 민원들이 종종 오시는데 발급 시간이 오래 걸리는 것은 물론, 팩스로 문서를 발급하다 보니 글자나 경계 등을 알아볼 수 없는 상태라 민원인 불만을 호소하는 일이 자주 발생합니다."

(공무원 B) "서울시 자산 관리 공무원입니다. 시 재산을 관리하다 보면 소송 등 분쟁이 발생했을 때, 토지에 대한 이력 확인을 위해 예전 토지대장이나 지적도를 확인해야 하는 상황이 자주 발생하는데, 소송 대응할 때 마다 자치구를 방문하거나 자료 요구하는 것에 많은 어려움을 겪었고, 자료를 제출하지 못하는 경우도 간혹 발생합니다."

지적(地籍) 보존문서를 신속하게, 원본과 같은 해상도로 발급받을 수는 없을까?

지적(地籍) 보존문서란 토지의 세부 정보를 확인할 수 있는 구(舊) 토지·임야대장이나 경계 확인 등을 위한 폐쇄 지적·임야도를 말하는 것으로 25개 자치구별로 관리하고 있었다. 1912년 토지조사사업 이후 제작한 토지(임야)대장, 지적(임야)도는 일정한 기간이 경과하여 새로운 전산 장부에 정리되면서 더 이상 정리하지 않는 문서이긴 하나, 토지 소유권 분쟁이나 세금, 판결, 조상땅 찾기 등으로 활용되는 중요한 문서이기도 하다.

더 이상 정리하지 않는 지적보존문서는 각 자치구에서 구 실정에 맞게 전산화를 시행하여 보관하거나 원본 상태로 보관하고 있어, 시민이 서류를 발급하고자 하는 경우 해당 자치구를 방문하여 발급받거나 타 자치구에서 발급할 때는 팩스 민원으로 신청해야만 했다. 팩스 민원은 신청에서 발급까지 약 3~4시간이 소요되고, 문자나 경계 등 식별이 어려워 불편을 호소하는 민원이 빈번히 발생함에 따라 서울시에서는 이를 해소할 방안을 모색하게 되었다.





〈지적(地籍) 보존문서〉

서울시, 25개 자치구 전역 지적보존문서 데이터를 통합하다

먼저, 지적보존문서 데이터 구축 상태, 데이터 형태 등 자치구 현황 파악을 실시하였다. 조사 결과 25개 자치구 중 4개 구는 데이터 미구축 상태로 전산화 작업이 선행되어야 하는 어려운 상황이었다. 전산화 사업 시행을 위해서는 예산 확보가 우선으로 4개 자치구에 사업의 필요성, 중요성 등을 강조하여 사업 추진을 독려하였고 전산화 사업에 착수할 수 있었다.

각 자치구의 전산화 구축이 완료되고 데이터 표준화 및 통합을 위해 자치구 지적 부서 실무자 회의 등 다양한 방법을 통해 의견수렴 및 업무 협의 과정을 거쳐 2020년 온라인 발급 시스템 사업을 본격적으로 추진하였다. 서울시에서 통합 구축한 25개 자치구 지적보존문서 데이터는 토지·임야대장 약 600만 매, 지적·임야도 4만 매 등 전체 약 604만 매로 방대한 데이터양을 자랑한다.





〈25개 자치구 실무자 협의〉

서울시 어디서든 지적보존문서 3분 안에 즉시 발급! 팩스 민원은 안녕!

서울시는 25개 자치구의 지적보존문서 약 604만 매 데이터를 표준화하여 통합하였고, 서울 어디서든 3분 이내 발급할 수 있는 온라인 발급 시스템을 개발하여 25개 자치구 및 426개 동 주민센터에 보급하여 민원 대기시간을 획기적으로 단축시켰으며 지번·경계선 등 식별에 따른 시민 불편도 함께 해소하였다.

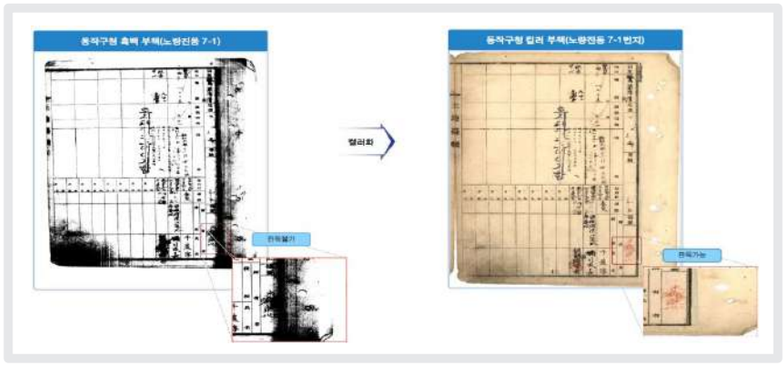
또한, 화재 등 재난에 대비하여 보존문서의 안정성을 확보하게 되었고 통합관리 체계 구축으로 지적보존문서 빅데이터를 시 관련 부서에서 공동 이용하며 재산관리 등 업무 활용성을 증대시켰다.



〈발급 개선 전·후 비교〉

서울시, 지적보존문서 온라인 민원 발급 서비스! 행정효율과 민원 만족도 동시 UP!

서울시의 지적보존문서 온라인 민원 발급 서비스는 전국에서 선도적으로 시행한 사례이며, 기존에 장시간 소요되는 민원을 3분 안에 해결하여 시민 서비스에 기여하였고 타 시도 시민들에게도 편의를 제공하였다. 또한, 서울시는 2021년 15만 매의 데이터 해상도를 개선하였고, 올해도 15만 매 데이터 해상도 개선 사업을 추진하고 있어, 시민 고객들에게 보다 높은 품질의 민원서비스를 제공할 것으로 기대된다.



〈해상도 개선 전·후 비교〉



〈지적보존문서 온라인 민원발급 홍보 카드뉴스〉

2022
민원·행정제도 개선
우수사례집

13

식품의약품안전처





의약품정책과
이상훈 전산주사



탄소중립 시대, 이제 종이로 의약품 허가증을 출력, 보관하지 마세요! 의약품 전자허가증 도입

의약품 허가증 관리 업무는 중요하지만 복잡한 일입니다. 물론 의약품 허가 신청 및 결과 확인은 온라인으로 가능해 과거에 비해 많이 편리해졌습니다. 하지만 허가 후 허가증을 온라인으로 출력해서 훼손되지 않게 잘 보관해야 하며 변경 사항이 발생하면 해당 품목의 종이허가증을 찾아 식약처에 제출해야 하고, 경미한 변경 사항은 종이허가증 뒤에 수기로 이면기재하여 1년에 한 번씩 제출해야 합니다. 혹시 훼손되거나 분실되면 재발급 민원을 신청해야 하죠. 그런데 문제는 이렇게 관리해야 하는 종이허가증이 우리 회사에 400개 이상입니다. 국민의 건강과 직결되는 사항이라 책임감을 가지고 관리하는 것이 당연하지만 이렇게 많은 허가증을 수기로 관리하는 것이 보통 일은 아니죠. 그래서 별도의 공간을 마련하여 훼손되지 않도록 종이허가증 관리에 많은 노력을 기울이고 있습니다.

의약품 허가증 관리가 너무 번거롭습니다!

의약품 허가증은 의약품이 안전성과 유효성, 품질 등 생산과 수입에 필요한 사항을 만족하는지를 허가하는 증명서다. 일반 민원 증명서와 달리 매우 전문적인 내용으로 구성되어 있으며 분량이 방대(신약일 경우 200여 장 이상)하다. 식품의약품안전처는 민원인의 편의를 위해 의약품 대국민 서비스 포털인 '의약품안전나라(nedrug.mfds.go.kr)'에서 민원을 온라인으로 신청하고 처리 경과를 실시간으로 확인할 수 있도록 서비스를 제공하고 있으나, 민원인은 최종 결과물인 허가증을 종이로 출력해서 허가 사항 변경 관리를 해야 하고, 변경 허가 신청 시 담당 공무원도 이를 일일이 확인해야 하므로 서로 불편한 점이 많다.

이런 종이허가증을 업체당 많게는 500여 품목 이상, 평균 60여 품목을 관리하고 있다. 식약처에 신청된 품목허가 민원 건수는 2021년 기준으로 신규 허가 19,058건, 기존 허가 변경은 51,804건에 이른다. 허가증 제도가 생긴 이후 수십 년간 이러한 절차로 허가증 관리가 이루어지다 보니 민원인과 공무원 모두 불편을 겪고 있으나 이렇게 처리하는 것이 관행으로 굳어졌다.

허가증 관리의 관행을 바꾸게 되는 작은 아이디어 하나!

식약처는 국제의약품규제조화위원회(ICH) 가입에 따라 국제기준과 조화하도록 데이터를 관리하고, 흩어져 있는 의약품 정보를 한 곳에서 편리하게 확인할 수 있도록 2018년부터 차세대 의약품통합정보시스템 구축 사업을 추진하였다. 그간의 업무를 면밀하게 분석하여 국민과 공무원이 겪고 있는 불편 사항을 최소화하기 위해 다양한 방안을 고민하고 있었는데, 이때 그간 당연시되었던 종이허가증 관리 절차를 개선할 수 있는 아이디어가 나왔다. 식약처 정보시스템의 허가 사항과 민원인이 발급받은 종이허가증으로 이원화된 허가증 관리를 정보시스템의 허가사항으로 일원화하면 그간의 불편 사항이 해소될 것이라는 아이디어를 시작으로 본격적으로 전자허가증 도입을 추진하였다.

하지만 수십 년간에 걸쳐 고착화된 종이허가증 관리 절차를 바꾸는 일은 쉽지 않았다. 추진 팀 내부에서도 '아이디어는 좋지만 가능할까?'라는 의구심이 있었다. 이를 실행하기 위해서는 법령을 개정해야 하고, 전자허가증 도입으로 좋아지는 점을 업계뿐만 아니라 공무원



대상으로도 설득해야 했으며, 정보시스템도 이를 실행할 수 있도록 대폭 변경해야 했다. 이를 위해 민·관 협의체를 통해 업계의 의견을 수렴하였고 여러 차례 설명회 등을 통해 진행 상황을 공유하였다. 전자적으로 허가증 관리를 할 수 있도록 법령 개정 작업과 정보시스템 구축을 동시에 추진하였다.

여러 시행착오를 거쳐 드디어 2020년에 전자허가증 신청·발급을 위한 정보시스템을 갖추었다. 완제의약품과 원료의약품을 대상으로 전자허가증 서비스를 시범적으로 적용하여 절차적, 기능적 미비점을 보완하였고, 2021년 3월 법령이 개정됨에 따라 본격적으로 전자허가증 서비스를 시작하였다.

| 의약품 분야 전자허가증 도입 경과 |

2020년	2021년	2022년
• 전자허가증 신청·발급 시스템 구축(11월) • 전자허가증 2종 시범 서비스 실시(12월)	• 법령 개정(3월) • 전자허가증 서비스 대상 11종으로 확대 (10월)	• 전자허가증 서비스 대상 12종으로 확대 (10월)

종이허가증은 점차 역사 속으로

전자허가증 도입으로 제약업계는 종이허가증 관리에 따른 불편이 사라졌다. 전자허가증의 경우 허가사항 변경 시 원본을 제출할 필요가 없으며, 허가증 분실 · 훼손으로 재발급 민원을 신청할 필요도 없어졌다. 공무원은 민원 처리 시 종이허가증의 내용과 전산 데이터 일치 여부를 확인할 필요가 없어졌다. 이로 인해 불필요한 행정 업무가 줄어들어 심사 업무에 더욱 집중할 수 있게 되었다.



〈전자허가증 도입에 따른 불편 해소〉

전자허가증 도입으로 허가증 출력, 등기 발송, 재교부 민원 처리 등에 드는 연간 22여억 원의 비용이 절감될 것으로 예상하며, 제약업계에서 종이허가증을 발급, 갱신, 보관 등에 필요한 비용과 관리 부담이 없어져 궁극적으로 민원 처리에 대한 만족도가 향상될 것이다. 또한 탄소중립 시대를 준비하는 흐름에 발맞추어 연간 약 90만 장의 종이 출력물을 줄일 수 있을 것이다.

앞으로도 지속적으로 서비스 개선 추진

식약처는 2022년 11월 현재 총 12종의 전자허가증 서비스를 제공하고 있으며 완제의약품 허가증 기준으로 약 56%의 허가증을 전자허가증으로 전환하였다. 신규 허가증은 기본적으로 전자허가증으로 관리되며, 기존의 허가증도 변경 허가를 신청하면 전자허가증으로 전환하도록 설계되어 있어 시간이 흐를수록 전자허가증 비율이 큰 폭으로 늘어날 것이다.

식약처는 이에 만족하지 않고 화장품 분야로 전자허가증 서비스 확대를 검토 중이며, 앞으로도 민원과 행정 업무를 효율적으로 개선할 수 있는 아이디어를 적극적으로 발굴하여 더 나은 서비스를 제공할 수 있도록 지속적으로 노력할 계획이다.

2022
민원·행정제도 개선
우수사례집

14

행정안전부



민원
제도

내 손안의 정부24로 코로나19 생활지원비 신청도 손쉽게 끝~

(민원인 A) "직장인인데요. 코로나19 확진자 생활지원비 받으려고 주민 센터를 직접 방문하기가 너무 번거로워요. 요즘 같은 온라인 시대에 방문 신청만 가능하다는 것은 말이 안 돼요. 집에서 편하고 쉽게 신청했으면 좋겠어요."

(민원인 B) "코로나19 확진자 생활지원비 받으려고 갖춰야 하는 서류들이 너무 복잡해요. 제가 일일이 준비하지 않고 알아서 서류들을 챙겨줬으면 좋겠어요."

(민원인 C) "지자체 주민센터 공무원입니다. 코로나19 확진자 생활지원비를 주민들이 온라인으로 신청 가능하면 편하죠. 또한 저희 입장 에서도 생활지원비 신청 시 신청서류를 육안으로 확인하고 구비서류를 종이로 일일이 받으면 시간과 노력이 많이 들죠. 자동으로 전산시스템에서 자격요건 등을 걸러주고 적은 노력으로 거주민분들께 혜택이 돌아갔으면 좋겠어요."

주민센터를 방문해야 하는 인한 코로나19 생활지원비 신청, 온라인으로 가정에서 편하게 할 수는 없을까?

하루에도 몇만 건의 코로나19 확진자가 발생하는 상황에서 국민들은 코로나19 생활지원비를 받으려면 바쁜 일상을 쪼개어 주민센터를 방문해야만 했다. 증빙서류가 부족하면 재방문을 해야 할 수도 있는 데다 바쁜 직장인에게는 주민센터 방문 자체가 부담스러운 일이다. 또한, 주민센터 담당 공무원은 육안으로 일일이 신청자가 제출한 증빙서류를 검토했으며, 서류가 미비하면 보완 요청을 유선으로 다시 하는 등 수기로 업무가 이루어지고 있었다.

이에 국민의 온라인 신청 요구가 다수 발생했으며, 주민센터 담당 공무원은 수기 행정처리에 대한 업무피로를 토로하였다. 행정안전부에서 이런 문제를 적극적으로 해결하고자 정부24 코로나19 생활지원비 온라인 신청 서비스를 추진하게 되었다.

정부24 코로나19 생활지원비 온라인 신청 추진 체계 마련

코로나19 생활지원비 온라인 신청 체계를 구축하여 국민은 정부24에서 온라인으로 편리하게 신청하고, 지자체는 공공서비스 통합관리시스템*(공무원 업무처리시스템)을 통해 접수·신청 처리를 가능하게 하였다.

* 정부24와 연계한 코로나19 정보시스템(질병청)의 격리정보 데이터 정합성과 중복 신청 및 지급 방지를 위해 2022년 5월 13일 이후 격리해제자의 신청은 공공서비스 통합관리시스템을 통해 처리(온·오프라인)

| 온라인 신청 흐름도 |

현행	개선	보조금 집행
• 방문신청(주민센터)	• 행복e음 시스템 (신청내용 수기입력)	e호조 시스템
• **온라인(정부24 접수) 또는 방문신청**	• **통합관리시스템 (신청내용은 코로나19 정보 자동연계)**	



〈서비스 구현도〉

코로나19 생활지원비 추진 진행 시 어려움과 해결 노력

코로나19 생활지원비의 어려움으로는 업무가 생소하고, 신규 업무의 분석 및 설계를 위한 물리적 시간이 부족하다는 점이 있다. 주민시스템 연계를 통한 업력항목 간소화, 질병청과 연계를 통한 처리담당자 업무 경감, 건보공단 연계를 통한 사업장 정보 수신 등 타 기관과의 업무 협의에 대한 어려움도 존재했다. 또한, 시스템 밖의 주민등록 말소자, 불법체류자, 신용불량자, 압류통장 소지자 등 다양한 예외사항들이 발생했을 시 어떻게 처리해야 할지에 대한 문제들이 늘 잔존했다.

이러한 어려움을 해결하고자 근거 법령 및 업무지침서를 활용하여 신청과 접수·처리 프로세스를 명확히 수립하고 신청과 연계, 접수·처리 업무 병행으로 인한 구축시간을 단축하였다. 질병청, 건보공단 등 연계기관과 공통 과제임을 인지하여 협업을 통해 업무를 추진하였으며, 시스템에서 처리할 수 없는 다양한 예외적 대상자도 국민의 관점에서 가능하면 많은 인원이 신청과 수급을 받을 수 있도록 기능을 구현하였다. 한편 지자체 공무원 담당자에게는 교육과 교육자료(동영상 등)를 제공하여 이해도를 높였으며, 개선의견 청취를 통한 시스템 기능 개선을 적극적으로 반영하였다.

코로나19 생활지원비 신청 정부24 구현 시 주요 성과

코로나19 생활지원비 신청을 정부24로 구현했을 시 주요 성과로는 세 가지를 꼽을 수 있다. 첫 번째로 국민이 직접 방문(오프라인) 신청만 가능했으나, 가정에서 온라인으로 신청이 가능하도록 개선하였다. 두 번째로 기존에는 지원대상 여부가 사전에 확인이 불가능하여 대상자가 아닌 경우에도 신청하여 지자체 담당 공무원이 자격요건을 확인해 봐야 하는 행정낭비가 있었으나, 이제는 정부24에서 실시간 자격검증으로 실제 생활지원비 지원 대상자만 신청 가능하게 되었다. 세 번째로는 국민에게 문자 알림을 발송하여 진행상황을 파악할 수 있게 했고, 지자체 공무원에게도 동시에 문자 알림 서비스를 제공함으로써 접수 및 처리상태를 파악, 신속하게 업무처리를 할 수 있게 되었다. 또한, 시스템 정보 연계를 통해 항목 입력을 최소화하였으며, 현재는 정부24에서 22년 5월 13일 구현 이후에 현재 1,459,506건을 장애 없이 처리하였다. 앞으로도 코로나19 확진자가 늘어감에 따라 시스템이 문제 없이 서비스를 제공할 수 있도록 더욱 노력해 나가겠다.

| 코로나19 생활지원비 온라인 신청 언론 보도 |

• KBS, MBC, 연합뉴스 등 방송 5건, 언론보도 43건('22. 5. 12. ~ 5. 13.)



〈KBS '22. 5. 13. 언론보도〉



〈MBC '22. 5. 13. 언론보도〉

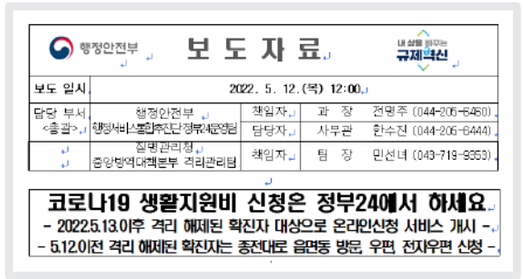


〈연합뉴스 '22. 5. 13. 언론보도〉



〈TJB '22. 5. 13. 언론보도〉

| 정부24 보도자료 및 생활지원비 홍보 안내문 |



행정안전부 **보 도 자 료** 내 삶을 바꾸는 규제혁신

보도 일시	2022. 5. 12.(목) 12:00			
담당 부서 <총괄>	행정안전부 행정서비스혁신단 정부서비스팀	책임자	과 장	전명주 (044-205-6460)
		담당자	사무관	한수진 (044-205-6444)
	질병관리청 중앙방역대책본부 격리관리팀	책임자	팀 장	민선녀 (043-719-9353)

코로나19 생활지원비 신청은 정부24에서 하세요.
- 2022.5.13.이후 격리 해제된 확진자 대상으로 온라인신청 서비스 개시 -
- 5.12.이전 격리 해제된 확진자는 종전대로 읍면동 방문, 우편, 전자우편 신청 -

〈코로나19 생활지원비 신청 관련 보도자료('22. 5. 13.)〉



〈코로나19 생활지원비 온라인 신청 홍보 안내문〉

일상생활 속
행복한 변화,
함께하는 서비스

II. 행정제도

94 국세청
100 고용노동부
106 경기도 안산시
114 서울본부세관
120 부산광역시
128 서울특별시
136 서울시 성동구
142 한국인터넷진흥원
148 한국환경공단
156 해양경찰청



2022
민원·행정제도 개선
우수사례집

01

국세청





국세청 원천세과
김재산 서기관



13월의 월급, 국세청 연말정산 프리패스로 더욱 쉽고 간편하게!

(건설회사 근무자 박부장) "업무 특성상 해외 장기출장이 많아요. 출장기간과 연말정산 기간이 겹치면, 회사에서 안내하는 연말정산 간소화 자료 제출 기간을 놓치기도 하고, 현지 인터넷 사정이 좋지 않으면 홈택스 접속이 불가능해 연말정산을 제때 하지 못하는 일이 더러 있어요."

(부대 장교 김군) "매년 혹한기 훈련을 하는데, 훈련기간에는 인터넷 접속이 불가능합니다. 인터넷 접속이 안 되는데 간소화 자료를 제출해 연말정산을 진행하려고 하니 막막했죠."

(물류회사 연말정산 담당자 정사원) "연말정산 기간이 되면 수백 명의 근로자에게 간소화 자료 제출을 안내하고 기한 내 제출을 독려하는데 어려움이 있었죠. 특히 외근이나 장기출장 중인 분들에게 일일이 연락하여 간소화 자료를 제출받는 것이 힘들었습니다."

연말정산, 더 편리하게 할 수는 없을까?

중장년층 이상이라면 과거 연말정산을 위해 영수증을 모으러 병·의원 등을 찾아다닌 기억이 있을 것이다. 2006년, 국세청은 이런 불편을 없애고자 근로자 대신 영수증을 모아 홈택스에 제공하는 연말정산 간소화 서비스를 개통하였고, 어느덧 올해로 16년차를 맞게 되었다. 연말정산 간소화 서비스 이용자 수는 개통 첫해인 2006년 474만 명에서 2022년 3,444만 명으로 증가하였으며, 이제 연말정산에서는 없어서는 안 될 필수적인 서비스로 자리매김하였다.

하지만, 연말정산을 이행하기 위해서는 직접 국세청 홈택스에 접속하여 간소화 자료를 다운로드하여 회사에 제출하거나 회사 시스템에 업로드하여야 하는 불편이 존재하였다. 특히 해외출장 중이거나 장기파견 근로자, 현장 근로자는 홈택스나 회사 시스템에 접근이 어려워 연말정산 기간에 간소화 자료를 다운로드 받지 못해 연말정산을 진행하지 못하는 사례가 빈번히 발생했다. 또한, 회사의 연말정산 담당자는 적게는 수십 명에서 많게는 수백, 수천 명의 근로자에게 짧은 기간 내에 연말정산 간소화 자료를 제출해 달라고 안내하여야 하는 불편과 수고로움이 있었다.

국세청은 이러한 불편과 수고로움을 덜어 주기 위해 근로자가 한 번만 동의하면 국세청이 회사로 간소화 자료를 제공하는 「간소화 자료 일괄제공 서비스」를 도입하여 근로자와 연말정산 업무 담당자 모두에게 보다 더 쉽고 편리한 연말정산이 될 수 있도록 개선하였다.

| 일괄제공 서비스 도입 전·후 연말정산 절차 |



한 번의 동의만으로 퇴사 시까지 연말정산 걱정 없어요!

일괄제공 서비스를 이용하면 연말정산 절차가 한결 간단해진다. 근로자는 국세청 홈택스에 접속하거나 간소화 자료를 다운받을 필요 없이 회사 시스템에서 원스톱으로 연말정산할 수 있고, 회사는 근로자의 간소화 자료 수집을 위한 시간과 노력을 줄일 수 있어 연말정산을 위한 납세협력 비용을 절감할 수 있다.

일괄제공 서비스 이용 절차는 다음과 같다.

| 일괄제공 서비스 이용 절차 |



먼저, 간소화 자료 일괄제공 서비스 이용을 희망하는 회사는 연말정산 대상 근로자 명단을 홈택스에 등록해야 한다. 이후 근로자는 홈택스에서 일괄제공되는 회사와 제공 자료의 범위 등을 최초 1회 확인(동의)하면 된다.

작년 연말정산 시 확인(동의)한 근로자는 확인(동의) 절차를 다시 이행할 필요가 없다. 마지막으로 국세청은 자료 제공 확인(동의)을 완료한 근로자의 간소화 자료를 회사에 일괄제공한다.

여기서 근로자 확인(동의) 절차는 동일 근무지에 계속 근무하는 근로자의 경우 한 번만 이행하면, 퇴사 시까지 일괄제공 서비스를 계속해서 이용할 수 있다. 한 번의 동의만으로 퇴사 시까지 연말정산을 위해 더 이상 홈택스에 접속하지 않아도 되는 것이다.

일괄제공 서비스 시범 도입

2022년 1월, 총 6만 3천 개의 회사와 143만 명의 근로자가 간소화 자료 일괄제공 서비스를 시범 이용하였다. 현장 근로자가 많아 연말정산에 어려움이 많은 업종인 제조·건설·운수·서비스업을 영위하는 회사와 소속 근로자 100인 이하인 소규모 회사가 주로 이용하였다.

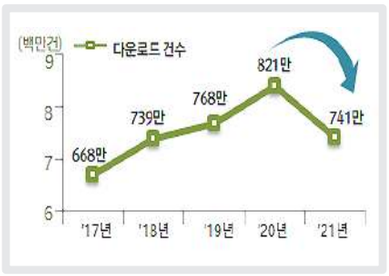
시범 도입 회사 및 근로자를 대상으로 서비스 만족도 조사를 한 결과 만족도 82.5%로, 처음 도입하는 서비스임에도 불구하고 매우 높은 만족도를 나타냈다.

또한 간소화 서비스에 접속하지 않아도 되어 근로자 편의성 향상에도 큰 도움을 줄 수 있었다. 특히, 군인의 경우 일반 회사에 비해 높은 보안절차, 혹한기 훈련, 전방 근무 등으로 인터넷 환경이 녹록지 않아 연말정산에 어려움을 겪었지만, 앞으로는 걱정 없이 연말정산을 할 수 있게 되었다는 호평이 있었다.

마지막으로 매년 연말정산 시기가 되면 간소화 자료를 확인하기 위한 근로자들의 홈택스 접속량이 많아, 홈택스 접속이 늘 불안정하였는데, 일괄제공 서비스 도입으로 연말정산 기간 홈택스에 접속하는 횟수와 간소화 자료를 다운받는 건수가 감소하여 홈택스 접속 안정화에도 크게 기여하였다.



〈연말정산 집중기간 홈택스 조회 건수〉



〈연말정산 집중기간 홈택스 다운로드 건수〉

'간소화 자료 일괄제공 서비스'와 함께 진화하는 연말정산

국세청은 일괄제공 서비스 도입과 더불어 연말정산 간소화 자료 수집 확대에도 힘쓰고 있다. 2022년 귀속 연말정산부터 수동으로 수집하던 장애인공제 증명자료를 간소화 자료로 제공하고 있으며, 내년 이후에는 고용보험·고향사랑기부금 등을 포함해 간소화 제공 범위를 더욱 확대하기 위해 노력하고 있다.

13월의 월급이라고 하는 연말정산. 연말정산을 준비하는 많은 회사와 근로자가 간소화 자료 일괄제공 서비스를 이용해 더욱 더 편리한 프리패스 연말정산을 하길 바란다.



2022
민원·행정제도 개선
우수사례집

02

고용노동부





고용노동부 퇴직연금복지과 5급
남성욱

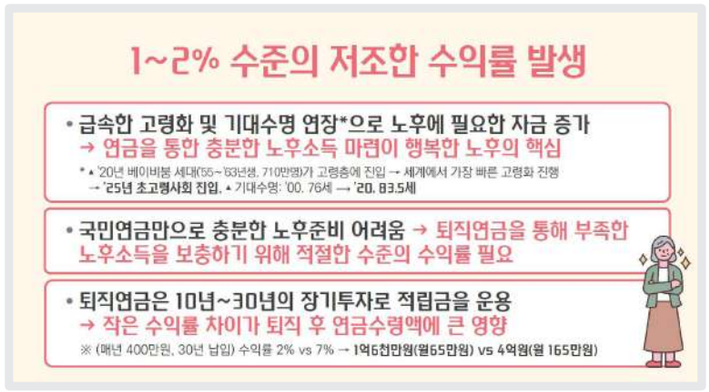
행정
제도

수수료는 Down! 수익률은 Up! 디폴트 옵션으로 잠자고 있는 퇴직연금을 깨운다

많은 선택지! 선택하는 사람에게 반드시 좋은 걸까요? 퇴직연금은 어떨까요? 점심시간 12시가 되면 모든 직장인이 하는 똑같은 고민! '오늘은 어느 식당에 가서 먹을까?' 고민 끝에 찾아간 식당에서 나를 기다리는 것은 20가지 이상의 음식 메뉴가 나열되어 있는 메뉴판. 치열한 고민 끝에 고른 메뉴가 맛이 없을 때, 선택에 대한 자괴감이 함께 옵니다. 이렇듯 많은 선택지! 선택하는 사람에게 반드시 좋은 걸까요? 우리 노후를 든든하게 보장해 줬으면 하는 퇴직연금은 어떨까요?

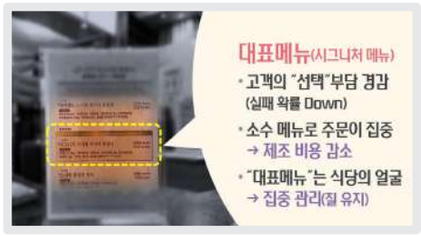
일하느라 바쁜 근로자에게 복잡하고 어려운 수백 개의 금융상품을 제시한다면? 그 결과는 어떨까요?

급속한 고령화와 기대수명 연장 등으로 노후에 필요한 자금이 지속 증가하고 있는 상황에서 연금을 통해 충분한 노후소득을 마련해 두는 것이 행복한 노후의 필수요건이 되고 있다. 국민연금만으로는 충분한 노후자금 마련이 어렵기 때문에 이를 보완하는 퇴직연금의 중요성이 나날이 커지고 있다. 그러나, 일하느라 바쁜 근로자에게 복잡하고 어려운 금융상품을 수백 개 제시하고 그중 본인의 적립금을 운용할 금융상품을 선택하라고 하다 보니 운용이 효율적으로 이루어지지 못해 1~2% 수준의 낮은 수익률을 기록하고 있다. 퇴직연금은 보통 10~30년 장기로 투자되어 작은 수익률 차이가 퇴직 후 수령할 수 있는 연금수령액에 큰 영향을 미치기 때문에 시급히 개선이 필요하다.



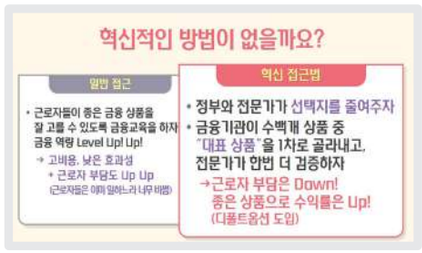
금융교육 강화(일반접근법) vs 선택지를 줄여주자 (혁신접근법)

퇴직연금 수익률 개선을 위한 좋은 방법이 없을까? 우선 떠오르는 방법은 근로자에 대한 금융교육을 강화하는 것이다. 금융역량 제고를 통해 좋은 금융상품을 잘 선택하게 하면 수익률 제고로 연결될 수 있기 때문이다. 하지만 모든 근로자에게 금융교육을 실시하는 것은 우선 비용이 많이 들고 효과를 담보하기 어렵다. 그리고 무엇보다 근로자는 이미 일하느라 너무 바쁘기 때문에 교육을 통해 추가적인 부담을 주는 것은 효율적이라고 보기 어렵다.



우리가 생각한 혁신접근법은 역발상적으로 근로자의 부담은 줄이되, 수익률은 높이는 방법이다. 바로 정부와 전문가가 선택지를 줄여주자는 것이다. 이는 우리 실생활에서도 활용하고 있는 방법이다. 우리 주변에 잘되는 식당을 가보면 수많은 메뉴 중 "대표 메뉴", "시그니처 메뉴"를 표시하는 경우가 많다. 이 방법이 별것 아닌 것 같지만, 의외로 놀라운 효과를 거둘 수 있게 한다.

손님 입장에서는 선택의 부담이 줄어들고, 점주는 대표 메뉴가 그 식당의 얼굴인 만큼 음식의 질을 집중 관리할 수 있어 손님의 선택이 실패할 확률도 줄어든다. 식당 입장에서도 소수 메뉴로 주문이 집중됨에 따라 재료 관리비용과 조리비용을 절감할 수 있다. 그리고 이는 가격 인하요인으로 작용하기 때문에 손님에게도 좋다.



이러한 '대표메뉴'의 원리를 적용한 것이 2022년 7월부터 퇴직연금제도에 시행된 '사전지정운용제도(디폴트옵션)'이다. 금융기관이 기존에 제공하던 수백 개의 금융상품 중 대표상품을 1차로 직접 골라내고, 정부와 전문가가 이를 검증하여 퇴직연금 가입자에게 제공하는 방법이다. 예를 들어 행복은행이 정부로부터 승인받은 '행복은행 디폴트옵션 중위험 TDF'라는 상품이 있다고 해보자. 상품명에서 알 수 있듯이 이 상품은 행복은행이라는 이름을 내건 '대표상품'이기 때문에 행복은행에서 집중 관리하게 되어 있다.

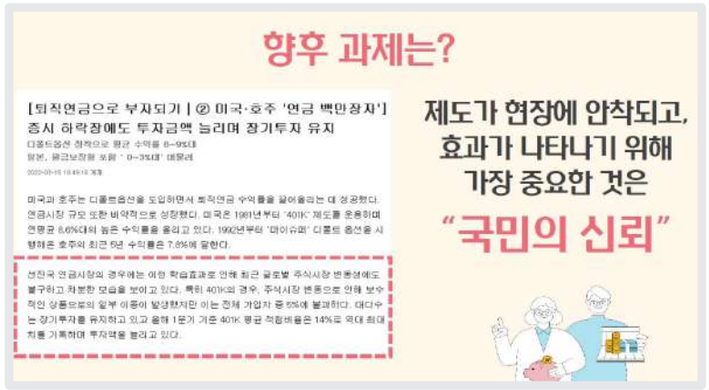
행복은행 은행장은 적어도 한 달에 한 번 정도는 "우리 행복은행 디폴트옵션 상품 잘되고 있지?"라고 체크하게 될 것이다. 또한, 금융기관당 최대 10개까지만 상품을 승인받을 수 있기 때문에 소수의 상품에 돈이 몰리게 되고 이는 수수료 인하 및 규모의 경제를 통한 수익률 제고 요인이 된다. 금융에서는 돈의 규모가 커질수록 일반적으로 더 큰 수익을 낼 수 있기 때문이다.

변화는 이미 시작되고 있습니다

그렇다면, 디폴트옵션의 도입효과는 어떨까? 지난 11월 금융기관이 신청한 디폴트옵션 상품에 대한 첫 승인이 진행되었고, 그 결과 앞으로 퇴직연금 가입자들은 보다 더 높은 금리와(11월 기준 5.13%) 보다 낮은 비용 부담으로(수수료 33% 인하) 적립금을 운용할 수 있게 되었다. 수익률 개선 효과는 장기적으로 나타나겠지만 현재의 1~2%대 수익률이 5%로만 개선되더라도 연간 3.7조 원의 추가수익이 발생하게 되고, 이것은 전 사회적인 고령화 부담 감소로 이어질 수 있다. 실제 디폴트옵션을 도입한 미국, 영국, 호주 등 선진국의 경우에도 그 제도의 형태는 조금씩 다르지만 연평균 6~8% 수준의 안정적인 수익을 창출하고 있다. 우리나라 퇴직연금제도에도 이러한 변화가 시작되고 있는 것이다.

향후 과제는 국민의 '신뢰'를 얻는 것

최근 전 세계적으로 금융시장의 변동성이 커지면서, 투자에 대한 불안이 확산되고 돈의 이동이 빨라지고 있다. 불안감에 기존 투자처에서 돈을 회수하는 움직임도 크게 나타난다. 그러나, 이러한 와중에도 굳건하게 움직이지 않고 있는 돈이 있다. 바로 미국과 호주의 디폴트옵션 상품으로 운용되고 있는 적립금이다. 증시 하락장에도 돈이 빠지지 않고, 오히려 증가하는 놀라운 일이 발생하고 있는 것이다. 어떻게 이것이 가능했을까? 미국과 호주의 국민들이 그 나라의 디폴트옵션 상품을 '신뢰'하기 때문이다.



장기적으로 내 노후자금을 지켜준다는 믿음이 있는 것이다. 우리나라 디폴트옵션이 나아가야 할 방향은 명확하다. 국민의 '신뢰'를 얻는 것, 그것이 디폴트옵션 제도의 성패를 좌우할 것이라고 생각한다.



〈시상식 사진〉



〈정부혁신 우수사례 경진대회 포스터〉

2022
민원·행정제도 개선
우수사례집

03

경기도 안산시

재택의료센터
‘집으로 온 주치의 2.0’





지역통합돌봄팀
이인희 팀장



지역통합돌봄팀
이미경 주무관



재택의료센터
‘집으로 온 주치의 2.0’

(민원인 A) “병원에 가야 하는데 계단을 내려 올 수가 없어요….
그냥 참아야죠.”

(민원인 B) “밖에 나가질 못해요. 병원은 당연히 못 가죠. 아프면 큰일이에요.”

(민원인 C) “엄마가 최근 들어 식사량이 줄고 기력이 없다고 하세요. 병원에 모시고 가기가 어려운데 어떻게 해야 할지 걱정이에요.”

(민원인 D) “할머니가 순간 기절을 해요, 나(할아버지) 혼자서 겁이 나요. 어떻게 해야 하나요.”

(공무원 C) “우리는 주민의 목소리를 온 마음으로 들었습니다. 그리고, 의사가 집으로 찾아오는 재택의료센터 사업을 만들었습니다. 거동 불편 환자, 수술 후 조기 퇴원환자, 생애 말기 환자 등 어르신이 내가 살던 곳에서 건강하고 행복하게 살아갈 수 있도록 환자를 중심으로 하는 방문의료팀(의사, 간호사, 사회복지사, 물리치료사, 작업치료사, 영양사 등)이 집으로 찾아갑니다.”

퇴원환자, 거동 불편 등으로 돌봄이 필요한 어르신이 집에서 진료를 받으면 어떨까?

- **(국가적)** 급속한 고령화 등으로 돌봄에 대한 수요급증 ('25년 초고령사회) 노인 천만 명 ('25년 1,111만 명), 치매 환자 100만 명('24년)
  - ➥ 2019년 지역사회 통합돌봄 선도사업(노인 분야) 공모 및 선정
- **(지역적)** 2022년 노인 인구수 12.1% 고령화 사회로 돌봄 노인 증가
  - ➥ 2031년을 기점으로 초고령사회에 접어들 것으로 예측
- **(사회적)** 시설 장기입원에 따른 돌봄·의료비 등 사회적 비용 증가
  - ➥ 입원이 필요하지 않은데 입원하는 '사회적 입원'이 다수

* 의료급여 장기입원자의 약 48%는 의료적 필요가 아닌 간병인 부재 · 주거 열악 등의 이유로 입원 (보건사회연구원, '16년)



- **건강보험 노인 의료비 지출**
  - · 건강보험 노인 진료비:
    ('16년)25조 → ('25년)58조(50.8% 전망)
  - · 노인 의료급여 지출:
    ('16년)3.1조(46.3%) → ('25년)5.7조(51.5% 전망)



노인의 57.6%가 거동이 불편해도 살던 곳에서 여생을 마치기를 희망 – 2017 노인실태조사

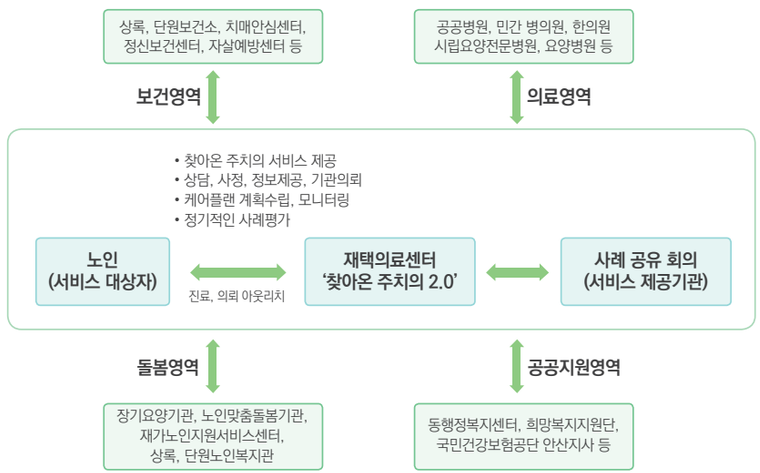
재택의료센터 '집으로 온 주치의 2.0' 사업은 이렇게 진행하고 있습니다.

안산시는 2019년 복지부 지역사회 통합돌봄 선도사업(노인) 분야에 선정되어 보건·의료분야 사업을 추진했다. 2020년 안산형 방문주치의 사업을 개발하여 서비스를 제공하였으며, 2022년 7월 재택의료 전담센터를 새안산의원 내 개소하여 사업을 확대 추진하고 있음.

'집으로 온 주치의 2.0' 사업은 재택의료센터를 전국 최초로 개소하여 병원 퇴원, 거동 불편 등으로 돌봄이 필요한 어르신을 위해 방문의료팀[의사, 간호사, 물리(작업)치료사, 사회복지사]이 집으로 방문하여 주치의 진료, 가정간호, 물리치료, 사회복지서비스 연계 등 통합돌봄 서비스를 제공하여 국민편익 증진



| 재택의료센터 '집으로 온 주치의 2.0' 운영 모형 |



구분	(기존) 안산형 방문주치의	(개선) 재택의료센터 집으로 온 주치의 2.0
목적	거동불편 등 병의원 방문이 어려운 진료가 필요한 노인의 집으로 찾아가는 방문의료 서비스 지원으로 건강기능 유지 및 향상 도모	돌봄이 필요한 노인이 살던 곳에서 편안한 노후를 보낼 수 있도록 재택의료 전담센터를 2022년 7월 개소하고 케어안심주택 거점을 중심으로 지역사회 통합돌봄 대상자에게 신속하고 종합적인 전문 의료서비스 제공
대상 확대	거동불편 등 양방진료가 필요한 통합돌봄 대상자	• 장기요양 1~4등급자 중 거동 불편자로서 질병 및 간호처치 항목 필요자 또는 방문간호 필요 대상자 • 급성기·요양병원 퇴원환자로서 재택의료가 필요한 경우 • 요양병원 30일 이상 입원한 의료급여 대상자 • 3개월 이내 외래 이용을 하지 못하고 대리처방 등 의존 대상자 • 외출 및 일상생활 수행을 위한 잔존기능 향상이 가능한 거동 불편자로서 방문재활이 필요한 대상자 • 2022년 호스피스·연명의료 가정형, 자문형 대상자
사업 내용	• 방문진료팀(의사, 간호사, 사회복지사, 작업치료사) 구성 운영 • 진찰 및 합병증 예방, 질병관리 제공 • 최초 방문진료 시 혈액 검사를 통해 현재의 질병 상태와 1년 후(혹은 사례종료 시) 상태 변화 관찰을 위한 검사 진행 • 방문진료팀이 기초 사정 후 사업 대상자의 건강 상태에 맞춘 케어 플랜 작성 ※ 추진실적(2021년 기준) - 대상자수 : 74명 - 건 수 : 1,680건	• 방문주치의 채용을 통한 재택의료센터 사업 추진 • 방문간호사 채용을 통한 전담 방문간호 서비스 강화 • 물리치료사를 증원하여 방문재활의료 서비스 강화 (* 작업치료사는 기존 인력 활용) → 독립적 보행 가능, 요통 완화운동요법과 근력 강화 운동 등을 통해 개인 위생 관리 및 자립 지원 • 마음토닥 정신의학과 의원 협약을 통한 방문정신건강의료서비스 제공 → 상담치료사, 사회복지사가 집으로 찾아가는 정신건강 상담 및 치료서비스 제공 • 중앙호스피스센터를 통한 가정형, 자문형 의료기관지정 : 관련 교육 진행 등(특화사업비 미활용) • 거점형 케어안심주택 내 방문스테이션 작업치료를 통한 신속하고 편리한 의료서비스 제공 • 대상자의 보건의료 서비스뿐 아니라 지역사회 통합 돌봄 서비스 연계를 통한 원스톱서비스 제공

| 서비스 제공절차 |



주요 추진성과

- 「안산시 지역사회통합돌봄 지원에 관한 조례」 제정 : '20. 7. 15.
- '21년 복지부 지역사회 통합돌봄 특화사업 선정 : 국비 확보
- '21년 대한민국 미래전략 포럼 발표대회 우수상 수상('21. 8.)
- '21년 KBS 다큐 ON "걱정 말아요 노후" 촬영 및 방송('21. 9. 17.) 등 다수
- 대통령직속 저출산 고령사회위원회 공익광고 촬영 및 방송('21. 10.)
- '22년 전국 최초 2022년 집으로 온 주치의 2.0 재택의료센터 개소('22. 7. 13.)
  - 2022년 복지부 지역사회 통합돌봄 특화사업 선정 국비 확보
- 2022년 재택의료센터(방문주치의) 업무 매뉴얼 제작
- '22년 6월 「한국과 영국의 노인 친화적 도시 구현을 위한 인력 교류 프로젝트」 한국방문행사 : 영국 옥스퍼드 대학 교수진 안산시 방문
- '22년 일본 동경대학 교수진 지역사회통합돌봄 선도사업 우수지자체 안산시 방문
- '21~'22년 복지부 등 중앙부처 및 지자체, 민간기관 등 50회 벤치마킹
- 국민건강보험관리공단 연계 일본대학교 교수진 방문('22. 11. 3.)
- 2023년 국민건강보험관리공단 재택의료센터 특화사업 선정





〈KBS 다큐 ON "걱정 말아요 노후" 촬영 및 방송 등 다수 방영〉



〈재택의료센터 개소식〉

앞으로의 계획

- 사업 전반에 대한 효과성 분석 및 모니터링, 만족도 조사 등을 통한 전국 표준화된 재택의료센터 모형 제시
- 재택의료센터 운영을 통한 의료비용 절감 및 안정된 노후생활보장 기여
- 타 시도 홍보 및 워크숍, 성과보고회, 토론회, 벤치마킹 등을 통한 전국 사례 전파 및 노하우 공유를 통한 제도화 기여



2022
민원·행정제도 개선
우수사례집

04

서울본부세관







서울세관 수출입물류과 8급
김지애



"왔다 갔다, 아휴 힘들어!" 면세품 반품 시 재반입 절차 간소화

"우리 모두 피, 땀, 눈물 흘리고 마음 상하며 반품 한 번씩은 다 해봤잖아요? 당장 집 앞에 배송 온 국내 택배 물품을 고생 고생해서 반품해 본 경험, 살면서 한 번씩은 다 있을 거예요. 국내 면세점에서 구매한 물품을 해외에서 반품한다고 생각해봐요. 벌써 포기하고 싶지 않을까요? 환불처리는 내가 반품한 사실을 잊고 있을 때 쯤 되지 않을까요?"

사례

"두근두근, 한국으로 생애 첫 해외여행을 온 외국인! 한국 시내 면세점에서 너무나 맘에 드는 물품을 구매하고 다시 해외로 돌아갑니다. 돌아가서 다시 보니 이런저런 사정으로 반품을 하고 싶은데! 이 물품은 이제부터 얼마나 오래, 멀리 돌고 돌아 처음에 있던 통합물류창고로 되돌아가 환불 처리될까요?"

믿고 사는 세계 1위 K-면세점, 그런데 반품은 너무 복잡해요!

| 세계 면세점시장 점유율 순위 |

(단위: 점유율(%))

구분	'15년	'16년	'17년	'18년	'19년
1위	한국 (14.4)	한국 (17.2)	한국 (17.9)	한국 (22.3)	한국 (25.6)
2위	중국 (7.3)	중국 (7.4)	중국 (8.4)	중국 (9.4)	중국 (10.6)
3위	미국 (6.2)	미국 (6.2)	미국 (6.1)	미국 (5.7)	미국 (5.0)
4위	영국 (5.5)	영국 (5.2)	영국 (4.7)	영국 (4.5)	영국 (4.0)
5위	독일 (4.6)	독일 (4.5)	독일 (4.2)	UAE (3.7)	UAE (3.6)

※ 자료출처: Generation Research

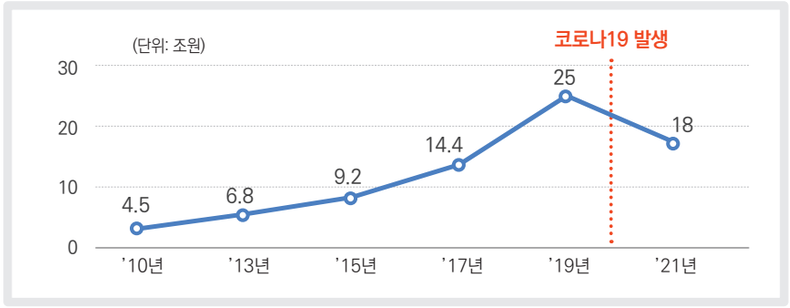
우리나라 면세산업은 세계시장에서 1위*로 자리매김하며 관광·수출·외화획득·고용 측면에서 국가 경제의 기여도가 매우 크다. 면세점은 외국인이 우리나라를 방문하는 주된 요인** 중 하나로 해외 관광객 유치 등 국내 관광사업 활성화에 앞장서고 있다. 이런 세계시장 1위의 한국 면세점에서 물품을 잔뜩 구매하고 해외로 돌아가 반품하고 싶다면, 어떻게 해야 할까?

시내면세점에서 구매한 면세품을 해외에서 반품하는 경우, 국내 공·항만에 도착 후 반드시 해당 시내 면세점을 거쳐 통합물류 창고로 재반입하도록 규정하여 반품완료까지 시간이 오래 걸리고 절차도 복잡하다. 이로 인해 국내 면세 서비스의 신뢰도가 떨어져 소비자들이 한국 면세품에 대한 재구매 의사가 저하되고 나아가 구매를 포기하게까지 한다.

* '19년까지 최근 5년간 세계 면세점 시장 점유율 25.6% 달성, 1위 국가는 대한민국 (코로나19 이후 '20년부터 국가별 순위는 미발표)

** 외국인 관광객 실태조사('19년): '쇼핑'이 한국 방문 목적 1위(66.2%), 주요활동 1위(92.5%)

| 면세점 매출액 |



※ '10~'19년까지 연평균 21% 매출 성장으로 '19년 매출 25조 원

"왔다 갔다, 아휴 힘들어!" 이제 안 해도 돼요!

현행	• 시내면세점 판매 → 통합물류창고 물품 반출 → 공항만 인도장 → 해외 반출 → 반품 → 국내도착 → 시내면세점 반출·입/보세운송 → 통합물류창고 물품 반입
개선	• 시내면세점 판매 → 통합물류창고 물품 반출 → 공항만 인도장 → 해외 반출 → 반품 → 국내도착 → ~~시내면세점 반출·입/보세운송~~ → 통합물류창고 물품 반입

〈시내면세점 판매물품 반품 물류처리 절차〉

서울세관은 면세점 운영 규정을 적극적으로 해석해 물류절차를 간소화할 수 있도록 '반품절차 개선 방안'을 마련, 관세청 적극행정 위원회에 안건을 제출하여 채택되었다. 특히, 국내를 방문하지 않은 해외 거주 외국인에게 국산품을 판매할 수 있도록 '국산품 온라인 해외 판매 운영'이 본격 시행됨에 따라 면세점 판매 물품의 대량반품 증가가 예상되는 상황이다. 해외에서 특송 화물 등으로 한국에 반품된 물품을 시내 면세점으로 보세운송(재반입)하고 다시 통합물류창고로 재보세운송(재반입)하는 절차를 간소화하였다. 해외에서 공·항만에 도착하는 즉시 인천공항 등 통합물류창고로 반입이 가능하도록 여행자 입장에서 면세품 반품 규정을 적극 해석하고 바로 행정절차에 적용하였다.

'면세점'과 '고객' 모두가 만족하는 적극적 관세 행정!



〈면세점 판매물품의 반품 시 물류 절차〉

시내 면세점은 보관창고가 협소하여 공·항만에서 면세품의 대량 반품 화물이 반입되는 경우 화물보관을 위한 공간 확보에 어려움이 있다. 대부분의 면세품은 공·항만에 위치한 통합물류창고에서 실물을 관리한다. 해외에서 반송된 면세품은 최종적으로 '최초' 반출된 통합물류창고로 보내지는데, 공·항만에서 시내 면세점으로, 시내 면세점에서 반품 접수하여 다시 물류창고로 보내야 하는 복잡한 절차로 불필요한 인력 낭비와 운송비용이 지불되고 있었다.

이번 면세품 반품 절차 간소화는 이러한 물류비용을 줄여, 코로나19 등 면세점의 경영위기 상황에서 꼭 필요한 지원책이 되었다. 이러한 절차만 간소화하여도 면세업계의 불필요한 운송비용 약 7.2억 원*(연간) 과 화물관리 인력이 절감된다.

* (비용) 운송비용(2톤 트럭 왕복) 34만 원 × 2,000건('17~'19년 건 평균)

| 서울 시내 면세점의 해외 면세품 반품(재반입) 현황 |

연도	'17년	'18년	'19년	'20년	'21년
건수	1,850	2,084	2,474	639	577
수량(개)	15,954	18,129	20,278	30,133	20,141

아울러, 시내 면세점의 면세품 구매자에 대한 신속한 반품·환불절차 진행으로 구매자의 만족도를 제고하고 면세점 서비스의 품질이 향상되어 우리나라 면세산업의 지속 성장과 경쟁력 강화 등 시너지 효과를 극대화할 수 있게 되었다.

① **(반품절차)** 시내 면세점과 통합물류창고 간 반품 처리 절차가 4단계에서 1단계로 단축

② **(환불처리)** 한국에 물건이 도착하는 즉시 통합물류창고로 반입하여, 구매자에 대한 면세품 환불이 약 2~3일에서 당일 처리로 획기적 개선

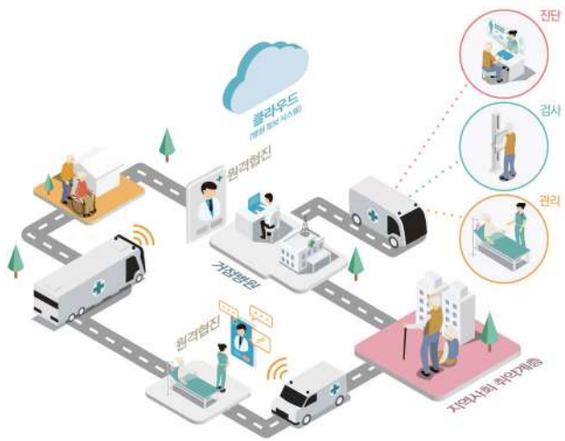
"Never Stop, 멈추지 마" 관세 행정!

코로나19 장기화, 중국의 자국 면세점 지원 정책, 유럽·미국 면세사업자의 아시아 시장 진출 등으로 한국의 면세산업이 위기 상황에 처해 있다. 이번 적극행정을 통한 반품절차 간소화 방안은 관세청 주관 「면세산업 활성화 대책 방안」에도 포함되어 전국 세관에 시행됨에 따라 K-면세점의 글로벌 면세산업 발전에 기여할 것으로 기대한다.

2022
민원·행정제도 개선
우수사례집

05

부산광역시





‘HAHA! 건강하고 행복한 노후’를 싣고 의료버스가 찾아갑니다

*HAHA: Happy Aging Healthy Aging

(의료버스 이용 어르신 A) “나이가 많은데 바로 앞에서 진료를 봐서 좋았다.”, “다양한 기기로 건강 상태를 확인해서 도움이 되었다.”, “예방이 중요한데 이런 서비스가 더 있으면 좋겠다.”

(전문가 B씨) “코로나19 이후 건강검진 수검률이 떨어지는 상황에서 의료버스가 방문하여 검진·상담 등의 서비스를 제공하는 것은 질병의 조기 발견에 효과적이다.”

(전문가 C씨) “부산은 산이 많고 골목이 좁아 거동이 불편한 고령환자들이 의료서비스 활용에 어려움이 많아 타 지역에 비해 많은 재원의 투자가 필요합니다.’

의료버스는 이동형 병원입니다

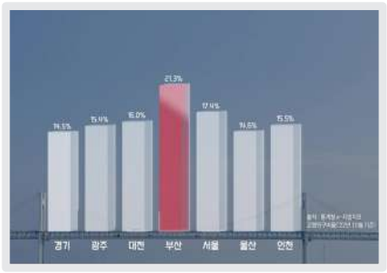
의료버스는 한 마디로 '이동형 병원'이다. 25인승 중형 버스를 개조해서 X-ray, 심전도, 초음파 등 첨단 의료장비를 탑재하고 의사, 간호사가 버스에 타고 사회복지관, 노인복지관 등의 어르신을 직접 찾아가서 건강검진과 관리, 만성질환 등에 대한 건강교육 등 맞춤형 의료서비스를 제공한다. 그리고 필요시에는 병원과 현장을 연결하는 원격 시스템까지 갖추고 있다.



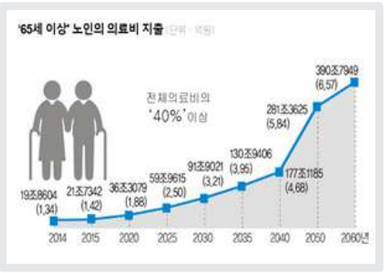
〈찾아가는 건강의료 서비스 '의료버스' 흐름도〉

의료버스가 왜 필요한가요?

코로나19 팬데믹의 장기화로 공공의료에 대한 수요가 늘어난 데 반해 건강취약계층의 의료서비스 이용은 어려워졌다. 부산은 '21년 9월에 65세 이상 인구가 20%를 넘는 초고령사회에 진입하였으며, 노인인구가 증가함에 따라 노인의료비 부담 또한 늘어날 것으로 예측된다. 이러한 점을 고려하여 지역사회의 어르신들을 직접 찾아가서 건강검진 등 의료 서비스를 제공하는 의료버스를 운행하게 되었다. 이를 통해 질병을 예방하고 조기에 발견하여 의료비를 경감할 수 있으며, 어르신들이 살던 곳에서 건강하고 행복한 노후를 보낼 수 있도록 돕는다.



〈고령인구비율〉



〈노인의료비 지출부담 변화〉

그냥 병원에 가면 안 되나요?

부산은 대도시인 만큼 병원과 의원에 대한 접근성이 뛰어나다. 병원과 의원이 가까이 있기에 부산 시민은 건강해야 하는 인식이 있을 수 있지만 사실은 그렇지 않다. 부산의 '20년 기준 기대수명은 82.7년으로 7대 특·광역시 중 최하위이고, 전국 평균 기대수명인 83.5년에도 미치지 못하고 있다. '21년 통계청 사망원인 분석에 따르면 암, 신경, 뇌혈관 사망률은 부산이 전국 1위이다.



〈부산 연령표준화 암 사망률〉

이와 같은 이유로 질병을 조기에 발견, 관리하고 적절한 치료로 이어지고 후속 지원까지 가능할 수 있도록 하는 의료와 돌봄의 통합서비스가 필요하다고 판단하였다. 의료버스는 전문 의료진이 지역을 직접 방문하여 의료 서비스를 제공함으로써 질병을 예방하고 조기 발견할 수 있도록 선제적으로 대응하는 새로운 의료 서비스 모델이다. 의료버스가 부산시 구석구석을 누비고, 적재적소에 의료 서비스를 제공한다면 개개인의 삶의 질 향상과 건강한 지역사회 조성에 큰 역할을 할 수 있을 것이라 보았다.



〈찾아가는 건강의료 서비스 '의료버스' 진행도〉

의료버스를 위해 많은 사람들이 힘을 합쳤습니다

부산시에서 확보한 예산으로 의료버스 1대를 운영할 수 있었으나, 현대차그룹, 부산은행, 주택금융공사, 주택도시보증공사 등 여러 기관의 기부와 협력으로 의료버스 3대를 확보하여 부산을 3개 권역으로 구분하여 운행하고 있다. 또한 새마을금고에서도 의료버스 사업의 취지에 공감하여 의료버스를 통해 확인된 대상자의 치료비와 검진비 사용을 위해 3억 원을 기부하였다.



〈업무협약〉



〈의료버스 기부금 전달〉

의료버스가 많은 어르신들의 건강을 관리하고 있습니다

의료버스의 혈액, 골밀도, 초음파, 심전도, X-ray 등 다양한 검사장비를 통해 정형외과, 류마티스내과, 안과 등 다양한 과목의 검사를 받을 수 있다. '22년 9월까지 62개 기관을 107회 방문하여 1,822명을 대상으로 의료 서비스를 제공하였다. '22년 8월에 대상자 만족도 조사결과 긍정답변이 93%로 높게 나타났으며, 가장 도움이 되었던 것으로 "일대일 의사 진료", "다양한 기기로 건강 상태를 확인할 수 있었다."라는 점을 들었다.



〈의료버스 내부 진료화면〉



〈의료버스 외부 진료화면〉



〈초음파 진료화면〉



〈건강교육〉

부산 구석구석을 누비는 부산형 헬스케어

현재 의료버스 3대를 운행 중이나 산복도로, 노후주거지 등이 많은 지역적 특성을 고려할 때 시 전역에 대한 지역밀착형 의료 서비스 제공에 한계가 있고, 어르신에 한정되어 있는 대상을 청년, 특수고용직 등으로 확대하기 위해 의료버스를 점차 늘려나갈 계획이다. 부산시 구석구석을 누비며 건강의료 서비스를 제공하여 지역 간 의료 서비스 격차를 해소할 것이며, 의료 데이터의 축적과 활용을 통해 개인별 맞춤형 의료 서비스를 제공하는 새로운 의료 서비스 모델을 개발하고 나아가 스마트 헬스케어 시장을 창출할 계획이다.

오늘도 의료버스는 건강을 싣고 시민 여러분에게 찾아간다.



〈새로운 의료 서비스 패러다임〉



〈새로운 의료 서비스 패러다임〉

2022
민원·행정제도 개선
우수사례집

06

서울특별시

‘번호판 영치 간편민원 서비스’ 오픈





자동차번호판 영치 업무환경 통합으로 업무효율 및 시민편의 향상

(민원인 A) “제가 불법주정차를 좀 많이 하긴 했어요. 잘못한 건 인정하지만, 그렇다고 어제는 A구청에서, 오늘은 B구청에서 계속 돈 내라고 번호판 영치 사전안내서를 등기로 보내는데, 여러 군데에 계속 등기를 보내니까 좀 번거롭네요. 한 곳에서만 보내 주면 안 될까요?”

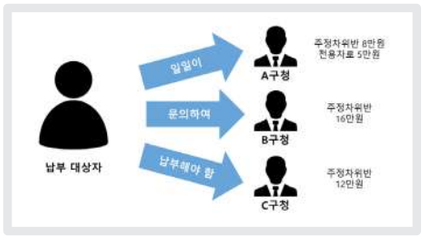
(민원인 B) “번호판이 영치돼서 과태료 빨리 다 내버리고 반납 받으려고 했는데, 부과한 구청마다 다 일일이 전화를 돌려야 된다더라구요. 전화도 바로 받는 것도 아니고 툭하면 뺑뺑이 돌리고, 담당자 통화 중이다, 출장 나갔다…. 과태료 내라고 번호판도 가져가 놓고, 과태료 내겠다는데도 이렇게 번거롭게 하고 차 못 쓰는 것도 열 받는데 지금 사람 골탕 먹이는 겁니까?”

(공무원 C) “과태료 고지서만 보고도 처리를 다 할 수 있으면 좋은데, 과태료 계좌도 낼 때까지 천년만년 있는 게 아니라 한 몇 달 있으면 만료되잖아요, 결국 제가 다 전화받아서 계좌 달라 그러면 새로 발급해 주고 그렇게 처리를 해야 돼요. 그나마 과태료 내는 건 전화로 그렇게 처리해 줄 수 있는데, 번호판 반환은 실제 물건을 주는 거고, 본인 확인도 필요하니까 직접 얼굴을 보고 할 수밖에 없잖아요, 이렇게 민원 성격도 다 다른데 이것저것 섞여 들어오면 저도 헷갈리고, 서로 언성만 높아지고…. 민원인 분들 기다리시느라 화난 건 이해하는데 솔직히 저도 힘들어요.”

우편 발송도 따로, 과태료마다 납부하는 곳도 따로… 번거롭고 허점 많은 자동차번호판 영치 업무

서울시는 「질서위반행위규제법」 등 관련 법령에 따라, 다음과 같은 차량 번호판을 영치하고 있다.

① 30만 원 이상의 자동차 관련 과태료(주정차·전용차로 위반, 자동차관리법 위반에 따른 등)를 60일 이상 체납
② 자동차세 체납 (금액 무관)
③ 자동차 의무보험 미가입
④ 자동차 정기검사 미필
※ 자동차번호판 영치 : 행정청이 위반행위자의 자동차번호판을 탈착(분리)하여 보관하는 행위



이 중 자동차 관련 과태료 체납의 경우 번호판을 영치하기 전에 번호판영치 사전안내서를 발송하며, 사전안내서를 받은 이후에도 과태료를 내지 않으면 번호판을 영치한다. 각 구청에서 사전안내서를 등기우편으로 발송하는데, 구청마다 따로따로 발송하여 여러 자치구에서 위반행위를 한 경우에는 사전안내서를 불필요하게 중복해서 받는 불편을 겪어야 했다.

또한 영치된 번호판을 반환 받으려면 과태료를 모두 납부해야 하는데, 과태료를 부과한 각 구청에 일일이 금액, 방법 등을 문의하여 납부해야 했다. 과태료 고지서가 있다면 고지서에 기재된 계좌번호로 돈을 입금하면 되지만, 고지서를 분실했거나 과태료가 부과된 지 너무 오래되어 고지서에 기재된 계좌가 만료되었으면 구청에 문의해야 한다. 구청에 전화해도 담당자 부재 중 등의 사유로 연결이 쉽지 않은 경우가 많아 시민들은 소중한 시간을 낭비하며 그저 담당자와 연결되기만 기다려야 했다.

더 이상 '각개전투' 행정은 그만! 업무환경 통합으로 효율화 추진

이러한 업무환경 분산에 따른 폐단을 개선하고자, 서울시는 그동안 자치구마다 따로 발송하던 번호판 영치 관련 우편물을 시에서 통합 발송하기로 하였다. 이에 따라 시민이 사전안내서를 중복해서 받는 번거로움을 해결하는 것은 물론, 대량 발송 할인 등을 통한 우편요금 절감을 추진하였다. 서울시는 자치구마다 부과된 과태료를 따로 관리하여 시민이 구청에 일일이 문의하며 처리하는 기존의 불편을 해결하기 위해, 서울시 및 25개 자치구에서 부과한 번호판 영치 관련 과태료 및 자동차세의 체납 여부와 그 금액을 모두 한 눈에 보여주고, 납부까지 바로 할 수 있는 '번호판 영치 간편민원 서비스'의 구축을 추진하였다.

서비스를 추진하며 가장 우려했던 점은 25개 자치구의 업무 협조 여부였다. 자치구마다 업무 환경이 다르고, 영치업무 처리 방식이 다른데 서울시에서 하나의 영치업무 서비스를 제공하려면 한 가지 방식으로 표준을 정해야 했다. 이에 자치구 의견수렴을 실시했고, 그 결과는 제각각이었다. 생계가 어려운 시민의 부분납부를 허용하는 자치구도 있었고, 원칙을 준수하자는 자치구도 있었다. 번호판 반환신청 시 퀵서비스를 제공하자는 의견도 있었고, 단속직원이 직접 반환하게 하는 의견도 있었다. 서울시는 의견수렴 결과를 바탕으로 다수결로 표준을 정해 서비스를 개발하였으며, 표준과 다른 방식으로 업무를 처리하던 자치구에서도 적극적으로 협조해 준 덕분에 서비스를 차질 없이 준비할 수 있었다.

또한, 서울시는 시가 관리하는 주차장에 영치대상 차량이 버젓이 출입하는 문제를 해결하고 영치업무의 효율을 높이기 위해, 서울시 공영주차장을 관리하는 서울시설공단과 협의를 추진하였다. 공영주차장의 주차정보가 모이는 관제시스템과의 자료 연계를 통하여 어떤 주차장에 어느 차량이 들어왔는지를 자동으로 확인할 수 있는 시스템의 구축을 추진하였다.

주차장 입·출차 차량 조회에 따른 통신망 과부하, 영치대상이 아닌 차량도 조회하여 발생하는 개인정보 오남용 문제 등이 우려되었으나, 서울시설공단 측과 문제의 심각성을 공감하고 문제 해결을 위해 적극적으로 소통하였다. 통신망 과부하 문제는 공단 측에서 통신망을 더 확충하고, 서울시는 자료 전달 주기를 업무에 영향이 발생하지 않는 선에서 조절하는 식으로 서로 양보하여 해결점을 찾았으며, 개인정보 오남용 문제는 타 지자체의 유사 사례를 참고하여, 영치대상이 아닌 차량의 정보는 서울시 서버로 전달하지 않기로 합의하였다.

처음부터 끝까지 한 곳에서 한꺼번에 처리하자! “번호판 영치 간편민원 서비스” 오픈

서울시는 PC 또는 스마트폰으로 체납과태료를 조회·납부하고, 번호판 반환신청까지 한 번에 처리할 수 있는 ‘번호판 영치 간편민원 서비스’(https://youngchi.seoul.go.kr)를 ’20년 2월 1일 전국 최초로 운영을 개시하였다.

이 서비스는 ▲서울시 세외수입시스템, 행정안전부 ‘위택스’ 등 타 시스템과 연계하여 서울시 내 모든 자치구의 체납과태료 정보, 전국 자동차세 체납 정보 조회, ▲미납 과태료 납부, ▲번호판 현 위치 및 담당자 조회, ▲번호판 반환신청까지 한 번에 처리할 수 있으며, ▲PC·스마트폰에서 동일하게, 회원가입이나 별도 프로그램(앱) 설치 없이 본인인증만으로 편리하게 이용할 수 있도록 하여, 기존과 같이 시민이 구청에 일일이 방문 또는 통화하지 않아도 체납과태료 확인·납부는 물론, 번호판 반환신청까지 모든 영치 관련 업무를 한 번에 처리할 수 있다.

| 번호판 영치 간편민원 서비스 시행 전·후 번호판 반환 절차 비교 |

구분	시행 전	시행 후
절차	체납내역 확인 → 담당자 문의 과태료 납부 → 고지서, 계좌이체 등 번호판 반환신청 → 구청 담당자 번호판 반환 → 구청 방문수령	간편민원 서비스 접속 → PC, 모바일 체납내역 확인, 납부 → 한꺼번에 조회 번호판 반환 → 수령방법 선택 (퀵,택배)
소요 시간	반나절 이상 (주말·공휴일에는 처리 불가)	5~10분 (365일 24시간 처리 가능)
방법	과태료 부과기관(구청)에 방문 또는 연락	PC 또는 스마트폰으로 이용 가능

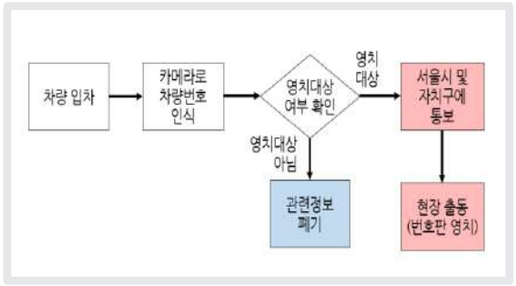
‘번호판 영치 간편민원 서비스’ 시행을 통해 우선 민원 서비스의 질을 크게 높일 수 있었다. 자치구별 영치업무 담당자가 있어야만 업무를 할 수 있던 문제는 때와 장소에 관계 없이 이용할 수 있는 간편민원 서비스 시행을 통해 말끔히 해소되었다. 또한 사이트 이용률이 꾸준히 증가하여 빠르고 편리한 영치민원 처리에 공헌하고 있다.

| 번호판 영치 간편민원 서비스 이용 실적 |

연도	본인인증	차량조회	징수차량 대수	번호판 반환요청	징수건수	과태료 징수액(천 원)
합계	**9,793**	**14,195**	**2,016**	**113**	**8,253**	**859,930**
2022. 10.	3,118	4,342	711	35	2,792	312,623
2021	4,437	6,254	887	42	3,713	379,416
2020	2,238	3,599	418	36	1,748	167,891

또한 서울시는 시에서 운영하는 공영주차장에 영치대상 차량이 입·출차할 경우, 관할 구청 및 서울시 단속직원에게 자동으로 관련 정보를 자동으로 전송하는 서비스를 2022년 3월 4일 시행하였다.

이전에는 직원이 직접 차량 또는 도보로 거리를 순찰하면서 영치대상 차량을 직접 발견해야만 번호판 영치가 가능해 영치업무 수행에 제약이 있었지만, 이제는 영치대상 차량이 공영주차장을 이용할 경우 자동으로 위치를 통보하여 효율적으로 영치업무를 수행할 수 있게 되었다.



〈공영주차장 입·출차 자동알림 서비스 절차〉



〈입차알림 확인 모습〉

| 공영주차장 입·출차 정보연계를 통한 자동차번호판 영치 실적 |

기간	영치차량 대수	영치된 차량의 체납액(원)		기간	영치차량 대수	영치된 차량의 체납액(원)	
		과태료	자동차세			과태료	자동차세
3월	31	7,721,630	7,847,450	4월	45	11,655,120	16,303,570
5월	54	15,157,850	19,665,880	6월	71	23,154,130	31,099,960
7월	96	33,987,930	50,693,940	8월	93	26,572,700	45,158,840
9월	81	26,678,350	35,227,590	10월	116	50,342,370	48,338,010
총합계	587	195,270,080	254,335,240				

‘행정 중심’에서 ‘시민 중심’으로… 번호판 영치 관련 민원처리의 새로운 방향을 제시하다

번호판영치 간편민원 서비스는 서울시에서 전국 최초로 선도적으로 시행한 사례이며, 행정기관이나 시민이나 서로 불편했던 번호판 영치 관련 민원절차를 간단하게 개선하여 서울시민은 물론, 서울시에 번호판이 영치된 타 지역 시민들에게도 편의를 제공하고 있다.

또한 서비스 구축 및 운영에 막대한 예산이 필요하지 않아 전국 모든 지자체에서도 쉽게 도입할 수 있는 이점이 크다. 만약 이러한 시민 중심의 행정사례가 다른 지자체에도 널리 퍼지면 전국의 영치업무 및 민원처리 효율 향상을 통해 국민들에게 더 좋은 행정 서비스를 제공할 수 있을 것으로 기대된다.



2022
민원·행정제도 개선
우수사례집

07

서울시 성동구

쓰레기 Zero, 청결 배로 UP!





데이터 기반 다 함께 만드는 쓰레기 Zero, 청결 배로 UP!

(주민 A) "올해 여름, 115년 만에 기록적인 폭우를 겪었어요. 기후 전문가들은 온실가스가 증가할수록 폭우, 폭염 등 이상기후가 나타나 우리의 안전을 위협한다고 하는데요. 기후위기의 심각성과 함께 '탄소중립', '탄소제로'라는 말을 많이 들었지만 우리가 생활 속에서 익숙하게 할 수 있는 일들은 무엇이 있을지 고민하게 되더라고요."

(주민 B) "얼마 전 '오늘부터 무해하게'라는 TV 프로그램 봤어요. 연예인 세 명이 최소한의 물건으로 자연에서 흔적 없이 머무는 탄소제로 실천기에 대한 이야기더라구요. 그런데 마침 우리 동네에서도 이웃들과 함께 할 수 있는 환경 친화적인 사업이 있다고 해서 참여하게 되었어요."

(공무원 C) "성동구는 서울의 중심에 위치한 지하철역 4개 노선이 지나는 교통의 요충지로 유동인구가 많고, 왕십리역 주변(사근동)에는 한양대학교가 있어 청년 등 1인 가구 거주자가 많아요. 최근 코로나19로 비대면이 생활화되며 1회용품 사용량과 무단투기율이 크게 증가하여 민원이 많이 늘었어요. 청년, 통장, 기관 등 여럿의 의견을 모으다 보니 지역에 꼭 맞는 똑똑한 시스템이 만들어졌죠."

사근동에서 똑똑한 시스템이 출발하게 된 특별한 이유가 있을까요?

사근동의 1인 가구 비율은 72.8%로 성동구(평균 42.4%)에서 가장 높은 수준이며 한양대학교와 한양여자대학교가 있어 단기거주 형태의 학생과 외국인 유학생 비율이 높다. 또한, 왕십리의 교통 편의성에 기반을 둔 직장인들이 많아 사근동의 1인 가구 중 청년 가구는 79.5%로 청년 1인 가구의 비율이 특히 높은 특징이 있다.

코로나19로 1회 용품 사용량이 크게 증가하여 쓰레기 문제가 심각해지고, 학업과 일시정착 목적의 거주 형태는 지역 애착심이 낮다는 문제가 있었다. 이를 해결하기 위해 주민들의 참여를 바탕으로 생활쓰레기 발생을 억제하고 재활용률을 높이는 구체적 실천방안인 '똑똑한 시스템'을 구축하게 되었다.

똑똑한 시스템은 어떻게 운영될까요?

1단계는 데이터 기반 유형지도인 '생활쓰레기 Data 지도'를 만든다. 구청과 동 주민센터 공무원, 민간수거업체, 통장, 청소근로자 등이 관계자 회의를 통해 지역주민의 생활패턴을 수집하고 과태료 부과지역과 상습민원 발생지역을 맵핑하여 데이터를 분석한다. 분석된 자료를 4가지 투기유형으로 나누고 Data 지도를 완성한다.



4가지 '투기 유형별' Data 지도 구축

[1유형] **배출시간 외** 내 집 앞 이외 배출: **노란색**

[2유형] **잔재 쓰레기**로 인한 쓰레기 투기: **파란색**

[3유형] **상습무단투기** 및 재활용 혼입 배출: **초록색**

[4유형] **2가지 이상 케이스**를 혼합 배출: **주황색**

2단계는 1인 가구 MZ세대에서 어르신까지 온 계층이 다 함께 문제 유형에 맞는 솔루션을 추진한다. 1유형 배출형식 위반은 쓰레기 배출시간을 안내하는 상장 형식의 전단지 배부와 집중순찰을 통해 추진, 2유형 잔재쓰레기 문제는 유관기관과의 협업체계를 구축하여 환경을 정비, 3유형 상습 무단투기는 재활용 정거장을 운영하고 초등학교 주변에 꽃길을 조성하여 해결한다.

마지막으로 4유형 2가지 이상 유형이 중복되는 경우에는 민, 관, 학 다양한 계층의 참여를 통해 추진한다. 초등학생은 우리 마을 환경사랑 공모에 참여하고, 중·고등학생은 청소 자원봉사를 한다. 대학생은 쓰레기감소 리빙랩 프로젝트 '무단투기 단속 솔루션 모델'을 시범 설치하고, 봉사동아리 '1인 가구 올바른 쓰레기 분리배출 홍보영상'을 제작하며, 청년 1인 가구 메타버스 반상회를 개최하여 마을의 문제와 해결방안에 대해 논의한다. 뿐만 아니라 경로당 어르신은 깔끔이 봉사단을 통해 사업에 참여해 다양한 계층이 똑똑한 시스템에 접속하여 우리 동네 환경문제를 개선할 수 있다.



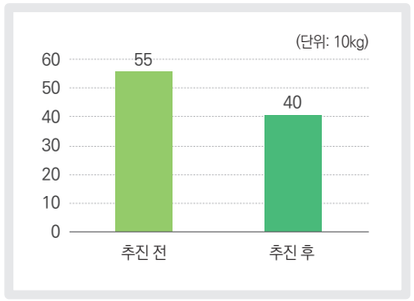
〈4가지 유형별 해결방안 마련〉

그렇다면 똑똑한 시스템은 쓰레기 제로 목표를 어느 정도 달성했나요?

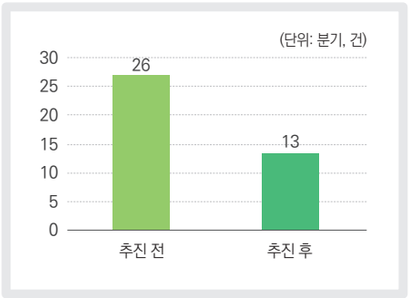
시스템 도입 이후 쓰레기 배출량은 28%, 무단투기는 49% 감소하였고, 재활용품 분리 배출량은 23% 향상되었다. 이는 연간 21,900그루의 나무를 식재(기준: 국립산림과학원)하는 효과이며, 연 2,500만 원(기준: 민간소각시설)의 예산 절감을 나타낸다.

사근동을 시작으로 인근 동으로 확대하고 있으며, 서울시 전체를 대상으로 사업을 추진할 경우 연간 106억 원의 예산 절감 효과를 기대할 수 있다.

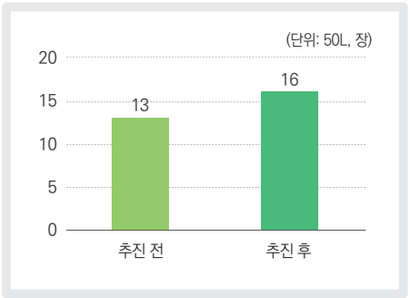
| 2020년 하반기(추진 전) 대비 2021년 상반기(추진 후) 비교 |



〈일반쓰레기 배출량(↓)〉



〈무단투기 적발(↓)〉



〈재활용품 분리배출량(↑)〉

변화는 진통을 동반하기 마련이다. 똑똑한 시스템이 똑똑한 결과를 이끌어내기까지 쉽지만은 않았다. 그러나 함께하는 과정에서 현장에서 주민들과 소통하며, 시행착오를 우려하는 주민들의 적극적인 참여를 독려하고 '공감의 마음'으로 데이터 기반의 생활쓰레기 감축 시스템을 만듦으로써 지속 가능한 생활밀착 정책을 펼칠 수 있었다.



2022
민원·행정제도 개선
우수사례집

08

한국인터넷진흥원





물리보안성능인증팀
황희훈 선임연구원



행정
제도



스토킹 가해자 풀려나도 떨지 않게, 범죄행동 예측 기술로 '피해자 안전' 조치 강화

스토킹 가해자로부터 피해자를 안전하게 지켜줄 방법 없을까요?

(피해자 A) "전 남자친구의 계속된 스토킹 때문에 너무 걱정되어 잠을 편히 잘 수가 없어요. 신변보호 대상자로 요청했지만 전 남자친구가 우리 집을 다녀갔는지도 몰라 밖을 나오기도 불안해요."

(피해자 B) "수시로 누군가 우리 집을 다녀갔는지 알려주면 좋겠어요. CCTV를 설치해도 매번 다시 돌려보는데 시간이 오래 걸리니까 포기하기 일쑤에요. 누군가 배회하거나 위협하는 행동을 하면 자동으로 핸드폰 알림이 오는 기술은 없을까요?"

신변보호 대상자들이 안심하고 생활할 수 없을까?

최근 사회적 약자인 청소년, 여성 등을 대상으로 발생하는 성폭력, 가정폭력, 스토킹 범죄는 우리 사회가 근절해야 할 문제로 인식되고 있다. 하지만 스토킹 가해자는 피해자를 지속적으로 괴롭히고, 나아가 보복성 범죄까지 일으키는 등 생명까지 위태롭게 만든다. 이에 경찰청은 피해자를 안전하게 보호하기 위해 '신변보호 요청' 제도를 운영하고 있으며 그 수는 점차 증가하는 추세다. 신변보호 요청 건수는 9천 4백 건에서 2만 4천 건으로 약 3배가 증가했고, 신변보호 대상자에게 발생하는 범죄피해 건수는 6백 건에서 5천 2백 건으로 약 9배가 증가했다('18년~'21년). 보호받아야 할 신변보호 대상자는 여전히 가해자로부터 보복성 범죄에 노출되어 있음을 확인할 수 있다. 우리 사회가 신변보호 대상자가 안심하고 생활할 수 있도록 도울 수 없을까?



〈신변보호 건수〉

범죄 전조 현상 분석을 통한 '스토킹 범죄 사전 예방 시스템' 개발!

그동안 경찰은 신변보호 대상자를 보호하기 위한 목적으로 CCTV를 설치 지원했다. 하지만 단순히 영상만 녹화되는 제품이기 때문에, 가해자의 보복 범죄가 발생한 이후 용의자를 검거하는 역할로만 활용되었다. 즉, 신변보호 대상자의 생명 또는 재산을 보호하기 어려운 사후 검거용에 한정된 것이다. 이에, IT 신기술을 적용해 가해자의 사전 범죄 징후를 탐지하고 실시간으로 탐지함으로써 범죄를 예방하기 위한 대응책이 요구되었다.

한국인터넷진흥원(KISA)은 가해자의 범죄 징후를 피해자가 조기에 인지하여 위험을 피할 수 있도록, 경찰청에 지능형 CCTV 기술 개발 협력을 제안하였다. 지능형 CCTV는 카메라로부터 촬영된 영상을 인공지능(AI)이 분석해 알림을 자동으로 제공하는 제품으로, 피해자의 가정집에 설치된 지능형 CCTV가 가해자의 이상행동(배회, 침입시도, 잠복 등)을 분석해 자동으로 알림해 주는 것이 목표였다.

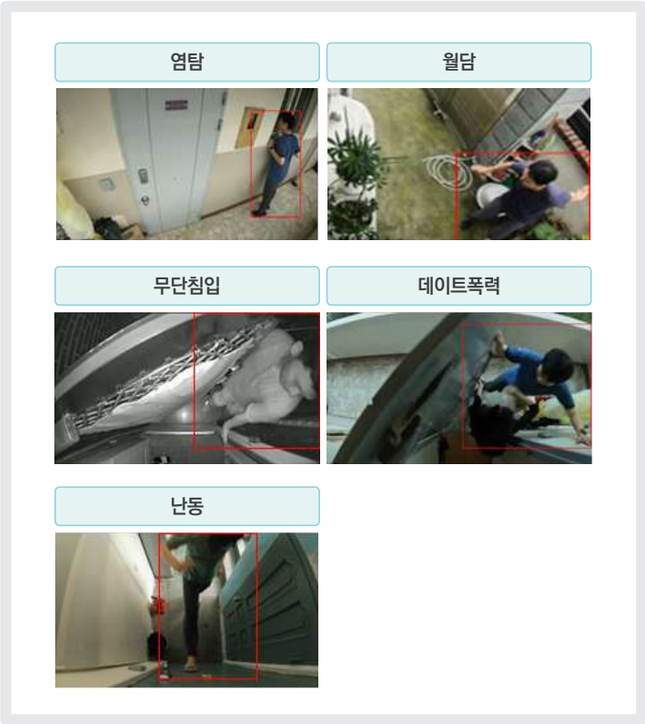
기존 시스템의 한계에서 벗어나 피해자는 스스로 위험 회피가 가능하고 생명을 안전하게 보호할 수 있으며, 실시간으로 경찰에 신고함으로써 범인이 현장에서 검거되는 긍정적인 효과를 가지는 장점이 있다.



〈피해자보호 전후〉

이에 KISA는 산업계, 학계, 연구계 전문가 및 현업 경찰과 머리를 맞대어 기술 개발을 위한 3가지 절차를 수행했다.

첫째, 실제 가해자의 스토킹 범죄 전조 현상 분석을 통한 지능형 CCTV용 AI 학습 데이터를 구축하였다. 18개 지방 경찰청 담당자를 통해 1,300개의 실제 범죄 사례를 도출하고, 연기자를 섭외해 실제와 유사한 영상 데이터(동영상) 약 2천 건을 촬영하였다. 해당 데이터는 지능형 CCTV에 탑재된 인공지능의 기술력을 향상시킬 수 있도록 지원 계획을 수립하였다.



〈범죄 발생 사례〉

둘째, 범죄 전조 현상 사전 인지 및 범죄 예방 지능형 CCTV 기술 개발을 지원하였다. 학습 데이터 제공뿐만 아니라, 지능형 CCTV의 성능을 검증하기 위한 평가기준을 개발했다. 범죄 전조 현상에 적합한 성능 평가기준을 통해 우수한 성능을 갖춘 제품을 선별하고, 해당 제품을 경찰이 도입하여 신변보호 대상자를 보호하는 역할로 활용해서 범죄예방을 위한 선순환 구조를 마련하였다.

셋째, 범죄 전조 현상 탐지 기준을 바탕으로 성능 평가를 수행하고 경찰청과 함께 현장실증을 지원하였다. 신변보호 대상자가 거주하는 환경(복도식 아파트, 주택 등)에서 범죄 전조현상을 재현하고 이를 지능형 CCTV가 정확하게 탐지하는지 여부를 검증했다. 이를 바탕으로 경찰청이 신변보호 대상자인 약 2천 명의 가정에 적용, 설치하는 데 협력하였다.

안전한 세상을 만드는 '스토킹 범죄 사전 예방 지능형 CCTV'

경찰청과 함께 제작한 영상데이터를 국내 지능형 CCTV 제조사에 제공하고 성능을 검증한 결과, 약 28% 향상된 것으로 나타났다. 총 3회의 검증을 거쳤으며 제공한 영상 데이터를 바탕으로 지능형 CCTV를 고도화한 결과였다. 때문에 해당 기술을 국내 지능형 CCTV 제조사에 제공할 경우 스토킹 범죄에 대한 사전 예방 기술이 고도화될 것으로 예상된다. 또한 KISA는 다양한 스토킹 범죄의 전조 증상을 추가로 연구하여 영상데이터를 구축할 계획이다. 어느 환경에서든 다양한 전조 증상을 탐지할 수 있도록 지속 지원함으로써, 사회적 약자가 안심할 수 있는 사회를 만들어가는 데 도움이 될 것으로 예상된다.

'범죄 피해자 안전조치' 프로그램 강화!

KISA-경찰-민간기업은 상호 협력과 지속적인 기술 향상을 통해, 범죄 피해자가 안전하게 생활할 수 있도록 '범죄 피해자 안전조치'를 강화할 예정이다. KISA는 폭행 등의 영상 데이터를 추가로 구축하여 민간기업에 제공 및 성능 검증용으로 활용하고, 본 데이터를 바탕으로 민간기업은 지속적인 연구 개발을 통해 기능 고도화를 추진한다.

경찰청은 성능을 검증받은 KISA의 우수 제품을 적극 도입할 계획이다. 지능형 CCTV 사업 초기부터 KISA의 인증제품만 납품될 수 있도록 함으로써, 성능이 담보된 제품을 활용할 예정이다. 이를 통해 가해자의 스토킹 범죄에 신속하게 대응하고, 피해자 안전조치에 더욱 힘쓰며 스토킹 범죄로부터 고통받은 피해자들이 사회 공동체의 일원으로 충분히 보호받으며 삶의 질이 향상될 것으로 기대한다.

민간기업	한국인터넷진흥원(KISA)	경찰청
• 솔루션 개발 • 지능형 CCTV 설치 (신변보호자 대상)	⇄ • AI 학습데이터 구축·제공 • 기술개발/성능향상 지원 • 지능형 CCTV 성능 검증 ⇄	• 범죄피해자 안전조치 제도 운영 • 지능형 CCTV 도입

2022
민원·행정제도 개선
우수사례집

09

한국환경공단

차량검사에서 신고까지 28일을 1일로 단축!





「한 달을 하루로」 소상공인 맞춤형 차량검사를 통한 도로 위 화학사고 예방

여러분은 유해화학물질 운반차량에 대해 알고 있습니까?

고속도로나 지방 국도를 오가는 트럭이나 탱크로리 중 차량 앞이나 뒤에 '유해화학물질'이라는 표시를 부착하고 달리는 경우를 흔히 볼 수 있습니다. 이런 차량들은 소위 황산이나 염산같이 유출 되었을 때 환경이나 인간에게 피해를 줄 수 있는 유해화학물질을 운반하고 있습니다. 유해화학물질 차량사고는 도로에서 운행 중 주로 발생하여 시민의 안전을 위협합니다.

차량 화학사고 예방을 위해 법적으로 1년에 한 번 정기적으로 검사를 받아야 하는데, 대부분 소상공인인 차량 소유주들은 하루하루가 수입과 직결되기 때문에 보다 빠르고 편리하게 검사를 받기를 원합니다. 이런 고객의 니즈에 부응하기 위해 우리 공단에서는 업무처리 방법을 다음과 같이 획기적으로 개선하였습니다.



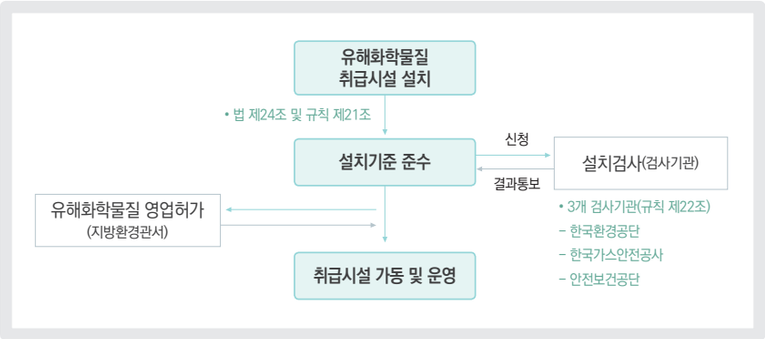
〈화학 차량사고 건수〉



〈유해화학물질 운반차량 사고〉

유해화학물질로부터 도로 위 화학 안전도 지키고 효율적으로 검사할 순 없을까?

유해화학물질 운반차량 검사의 경우 기존에는 차량운반업체가 공단에서 검사를 받은 후 별도로 환경청에 신고해야 하는 중복적인 업무 절차로 인해 행정 처리 기간이 평균 28일 소요되었다.



〈유해화학물질 취급시설 검사 체계도〉

이와 관련하여 한국환경공단에서는 환경청과 협업으로 검사 당일 현장에서 '운반차량검사, 결과서 발급, 신고' 이 세 가지 절차를 한 번에 처리함으로써 기존 한 달이 소요되던 일을 단 하루 만에 완료하도록 유해화학물질 운반차량검사 업무절차를 혁신적으로 개선하였다. 그 결과 업무 신속성은 28배 향상되었고, 차량 소유주는 검사에 따른 영업손실을 막을 수 있다.



유해화학물질 운반차량 검사, 드라이브스루로 신속하고 편리하게

매년 유해화학물질 운반차량이 검사는 차고지 등과 같이 특정한 장소에서 검사를 받아야 하기 때문에, 운반이나 운송일정을 쉬게 되는 경우가 자주 발생한다. 특히, 코로나19로 인한 글로벌 경제 및 지역 경제 악화에 따라 이러한 검사 절차에 대한 거부감과 불만의 목소리도 높아지게 되었다. 어떻게 하면 불편을 최소화하면서 해야 하는 검사는 적시에 할 수 있을까?

우선 공단은 유해화학물질 운반차량 드라이브스루 검사를 도입하여 민원인의 검사시간에 제약이 없도록 하였다. 검사 대상 운반차량의 차고지를 조사하여 가장 통행이 많은 차고지 2곳에 검사소를 설치하고 민원인이 출근할 때 혹은 휴식시간을 이용하여 검사를 받을 수 있도록 운영하였다. 또한 운반차량의 사정으로 드라이브스루 검사도 어려운 경우, 소상공인의 민원해소와 지역경제 활성화를 위한 '어디든 찾아가는 퀵! 검사 서비스'를 제공하기로 하였다.

새로 도입한 업무 절차는 생업인 운반 및 운송을 하는 과정에서 들르는 휴게소와 물건을 올리고 내리는 상·하차지 등에서 원하는 시간에 검사를 받을 수 있도록 검사를 지원하는 적극행정 서비스이다.


〈드라이브스루 검사소〉


〈찾아가는 퀵! 검사 서비스〉


〈검사하는 모습〉

검사 서류 준비 좀 도와주세요!

2012년 구미 불산사고를 계기로 국내 화학사고 예방을 목적으로 2015년 시행된 「화학물질관리법」에 따라서 사업장이 준비해야 하는 서류가 많아졌다. 검사 시 제출해야 하는 사전 서면 검사자료는 사업장이 사용하는 화학물질, 시설의 종류 및 취급량에 따라 천차만별이다. 영업을 위해 적합 결과서를 하루 빨리 받아와야 하는 담당자 입장에서는 여간 곤혹스러운 일이 아니다. 2020년 이후에는 코로나19로 인해 공단 직접 방문도 어려워졌다.

| 화학물질관리법에 따른 검사 진행 프로세스 |

설비 완공 → 신청서 접수 → [1차 검사] 사전서면 자료검토 → [2차 검사] 현장실사 → 결과서 교부 → 적합 시 시설가동

한국환경공단은 화상회의 플랫폼을 이용한 '안전톡톡' 이라는 온라인 서면 자료검토 서비스를 추진했다. 온라인 검사 접수 시스템인 '세이프캠(www.safechem.or.kr)'에 사업장이 준비한 서류를 업로드하면 검사자는 전자문서로 이를 확인한다.

공단을 직접 방문할 일도 없고, 코로나19로 인한 대면 만남의 제한이 있을 때도 걱정 없이 서류검사가 진행되었다. 준비가 미흡한 경우 즉시 보완이 가능하니 설치검사까지 소요되는 기간도 확연히 줄어들었다.

| 안전톡톡 추진내용 |

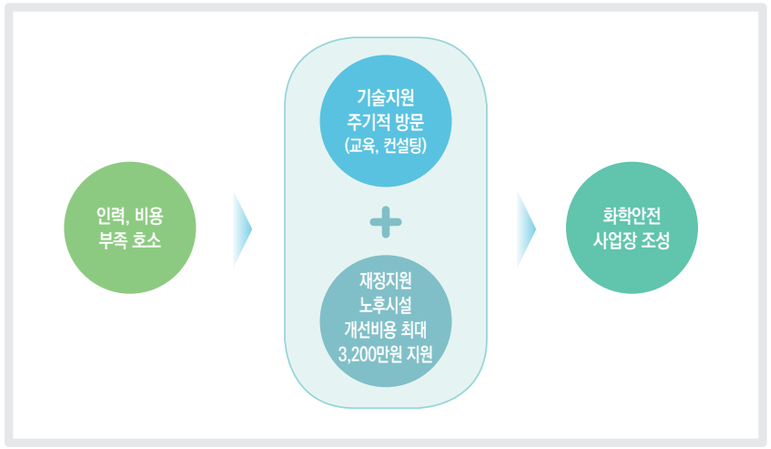
기존	개선
• 서면 검사 자료를 인쇄하고 제출 이후 단계별 대면 검사 진행	• 종이 인쇄 및 방문 제출 없이 온라인 플랫폼을 통한 전자 문서 업로드 및 상담 동시 진행

기존 업무 환경	온-택트, 「안전톡톡」 근무 환경
	

취약계층의 화학안전관리 주치의가 되다

'21년 공단에서 중소·영세사업장을 대상으로 실시한 설문조사 결과, 가장 큰 애로사항으로 약 51.5%가 시설개선비용 부담을 꼽았다. 이에 한국환경공단에서는 화학안전 취약계층을 대상으로 행정·기술적 지원과 더불어 약 73억 원 규모의 재정지원을 신규로 실시하였으며, '22년 328개소 업체에 최대 3,200만 원을 지원하였다.

지원항목은 저장탱크, 배관, 누출경보시스템, 화학사고 보호구, 방류벽, 트렌치 등으로 유해화학물질 취급시설이면 모두 개선이 가능하다.



〈기술·재정지원 체계도〉

바쁜 차량 운전자의 시간단축, 휴업 없는 검사로 경제성 향상

유해화학물질 운반 차량 검사시간은 기존 28일에서 1일로 줄여 소요시간이 27일 단축되었다. 차고지에서 유휴시간에 쉽게 검사가 가능해 휴업 없이 정상업무를 할 수 있게 하여 경제성 향상을 도모하였으며, 설비개선 지원금 지급으로 코로나19로 고통스러워 하는 업체들에게 경제적으로 큰 힘이 되었다. 또한 검사소까지 차량 이동거리 단축으로 연료비 절감, 검사서류의 디지털 온라인화로 종이를 절약하여 온실가스 감축의 효과까지 얻었다.

구 분	추진성과	비 고
행정 소요시간	2,800% 단축	(기존) 28일 → (개선) 1일
온실가스 감축	12톤CO_2	(차량 이동거리 단축) 9.1톤CO_2 (디지털 검사) 3.4톤CO_2
기업 지원금	73억 원	(업체별 지원금) 최대 32백만 원 (업체수) 328개소

검사자, 민원인 그리고 지구 환경 모두가 만족하는 서비스

유해화학물질 취급시설 담당자인 A씨는 정기검사가 더 이상 두렵지 않다. 언제든 원하는 장소에서 검사가 가능해졌기 때문이다. 한국환경공단의 검사자 역시 업무 만족도가 높아졌다. 어려운 검사 준비로 인해 쌓여가는 불편 민원이 감소되었고 검사 1건당 처리에 필요한 업무시간도 큰 폭으로 줄어들었기 때문이다.

갈수록 심각해지는 기후변화의 위기를 탄소중립형 검사제도를 비롯한 한국환경공단의 다각적인 혁신 노력을 통해 극복해 나가길 기대한다.



2022
민원·행정제도 개선
우수사례집

10

해양경찰청





섬 지역 헬기장, 국민의 안전과 생명을 지킨다!

"여보세요! 해양경찰이죠? 여기 전남 신안군 홍도인데요, 음식을 먹다 기도가 막힌 응급환자가 있어요. 빨리 병원으로 후송해야 되는데 헬기 좀 보내주실 수 있나요?"

"신고자님, 아… 죄송합니다. 확인결과, 말씀하신 그 섬에는 저희가 야간에 착륙할 수 있는 헬기장 시설이 설치되어 있지 않아 헬기를 띄우지 못할 것 같습니다."

이러한 상황에서 여러분들은 어떻게 하시겠습니까? 소중한 가족이 목숨을 잃을 수 있는 위급한 상황, 헬기장 시설이 갖추어져 있지 않은 섬에 살고 있다는 이유로 적시에 치료를 받지 못해 가족을 잃을 수도 있다면… 생각만 해도 너무 끔찍한 일이지 않습니까?

그래서 저희 해양경찰은 이렇게 준비했습니다.

섬 지역 응급환자들의 골든타임을 확보하라!

해양경찰에서는 2015년 3월 13일 급성맹장염 환자 이송차 전남 신안군 가거도 방파제에 착륙 중 이던 서해해경청 소속 헬기가 해상에 추락하는 사고가 발생한 것을 기점으로 그 전에는 관심의 대상이 아니었던 도서 지역 헬기장 실태에 대해 관심을 갖게 되었다. 실태조사 결과 사람이 살고 있는 유인도이지만 응급환자 발생 등 비상상황 시 헬기가 착륙할 수 있는 헬기패드가 설치되어 있지 않거나 설치되어 있어도 관리가 되지 않아 어구 등을 방치해 놓는 장소로 활용되고 있는 것을 확인하였다. 이에 낙후된 도서지역 헬기장 부지 확보 및 시설 개선으로 점점 고령화되고 있는 섬 지역 주민들의 응급진료권 보장 및 항공 종사자 안전 확보가 필요하다고 판단하였다.

실태조사에 착수하다

해양경찰청과 지자체는 전국 도서 지역 헬기장 74개소에 대해 합동 전수조사를 하였다. 그 결과, 헬기장 착륙 시설에 아예 없는 곳, 헬기장 시설은 갖추어져 있어도 관리 부재로 인해 조명등이나 풍향계가 파손되어 있거나, 헬기장 주변 장애물 설치로 헬기가 착륙할 수 없는 섬들이 55개소로 전체 약 74%인 것을 확인하였다. 이는 곧 응급환자가 발생해도 야간에 헬기가 착륙할 수 없어 환자이송이 불가능하다는 것을 의미했다.



〈헬기장 부지 협소〉



〈지상조명등 파손〉



〈풍향지시계 파손〉



〈주변 장애물(크레인)〉



〈주변 장애물(전신주)〉



〈안전지대 미확보(정자설치)〉

더 이상 수수방관해서는 안 돼! 해양경찰이 나서자!

우선 소속 지방청 항공대에 관할 도서 지역 헬기장 현황을 면밀히 파악하여 공유토록 하였고 또 주·야간 헬기 착륙장 접근절차 매뉴얼을 작성하여 배부하였다. 그리고 실제 민원인들로부터 신고를 접수하고 해당 세력을 출동시키는 해양경찰청 상황실 전자지도에 이러한 사항을 표출할 수 있도록 하는 등 도서 지역 헬기장 자체 이착륙 개선방안을 마련하여 시행하였다.

| 전자지도 구현 및 접근절차 매뉴얼 제작 |



〈상황실 전자지도에 섬 헬기장(주·야간) 표기〉



〈헬기장 현황 및 접근절차〉

이후 더욱 적극적으로, 도서 주민 의료 서비스 향상을 위한 「해양경찰-행정안전부」 정책 협업을 제안, 행안부 및 각 지자체들과 이러한 문제점을 상호 공유하였고, 결국 행안부로부터 도서 지역 헬기장 시설개선 사업비 예산 21억 원을 확보, 해당 지자체에 교부되어 사업이 시행될 수 있도록 하였다.



〈협업플랫폼(이음터) 이용 헬기장 개선 사업 진행〉

* 총사업비 42억 원 중 특별교부세(21억 원) 지자체 교부 완료, 해당 지자체 예산반영(21억 원) 시행중

그래서 현재까지의 개선성과는 어떤가요?

행정안전부 특별교부세 확보 총 36개소 섬지역 중 12개소 완료 및 나머지 진행 중

- **(전남 영광군)** 송이도 헬기장 시설개선 완료('21년 12월)
- **(인천 옹진군)** 승봉도 헬기장 시설개선 완료('22년 2월)
- **(전남 진도군)** 맹골도, 대마도, 성남도 등 3개소 시설개선 완료('22년 2월)
- **(전남 완도군)** 생일도, 소안도, 황간도 등 3개소 시설개선 완료('22년 3월)
- **(전남 신안군)** 매화도, 우이도, 옥도, 안좌도 등 4개소 시설개선 완료('22년 3월)
- **(전남 여수시)** 헬기장 개선 추경예산 확보('22년 7월)


〈주변 장애물 제거〉


〈등화시설 완비〉



〈안전한 응급환자 이송〉


〈주변 장애물(크레인)〉


〈지상 조명등 파손〉


〈무리한착륙시도사고〉

- 해양경찰청에서 실시하는 도서 지역 헬기장 개선사업은 그간 의료사각지대에 놓여있던 낙후된 도서 지역민들의 응급진료권 보장이라는 측면에서 사회적 약자 보호에 기여
- 도서민들이 적시 진료를 못 받아 사망하거나 헬기 조종사들이 낙후된 착륙장에 무리하게 착륙을 시도하다 사고가 발생하는 사례를 방지할 것으로 예상

더 이상 수수방관해서는 안 돼! 해양경찰이 나서자!

- **(사업진행)** 자월도(인천) 9월 완료 예상, 동거차도(진도) 부지매입 협의, 넙도(완도) 설계용약 완료, 홍도(신안) 방파제 보수공사 진행 등 헬기개선을 사업 활발히 진행 중이다.

- 해양경찰청에서는 지자체 시설개선 본예산 편성 및 현장답사, 공사감독부서 선정 등 개산사업 진행 과정 중 애로사항 접수 후 예산 통합사용을 협의하는 등 **헬기장 개선 사업이 조속히 마무리될 수 있도록 협의·조정**
- 이번 개선사업에서 누락된 곳이 있는지 다시 한 번 살피고, 지자체 운용 헬기장을 포함하여 **주·야간 정상 운용될 수 있도록 총괄 관리, 도서 지역 공공서비스 개선**

도서민들이 응급진료를 볼 수 없는 상황이 발생되지 않도록 해양경찰이 노력하겠습니다!

『아울러 밤낮 없이 운항하는 헬기 조종사들이 더 이상 희생되지 않기를 바라며….』

일상생활 속
행복한 변화,
함께하는 서비스

2022
민원·행정제도 개선 우수사례집

발 행 일 2023년 1월

인 쇄 2023년 1월

발 행 처 행정안전부 민원제도과(☎ 044-205-2448)

주 소 세종특별자치시 한누리대로 411

디 자 인 덕성기획(☎ 044-864-8863)

행정안전부