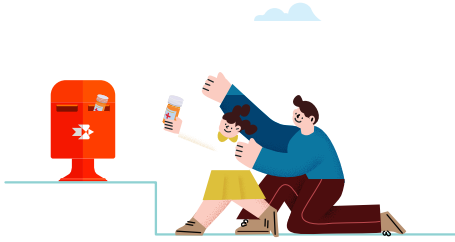
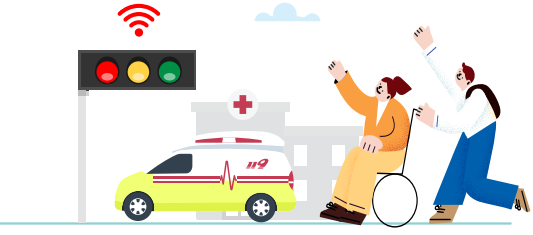
발 간 등 록 번 호
11-1741000-000398-10



2023
민원제도 개선
우수사례집

MINISTRY OF THE INTERIOR AND SAFETY





행정안전부

CONTENTS



04 | 경기도 |
전국 최초 광역 긴급차량 우선신호 시스템 구축

10 | 국민연금공단 |
타 기관 증명서 발급·제출을 국민연금 앱에서 한번에!

18 | 인사혁신처 |
어학시험 부담은 떨어뜨리고 활용범위는 확 늘렸음

26 | 환경부 |
한 번의 회원가입으로 전국의 전기차 충전기 이용

34 | 도로교통공단 |
인공지능 차량검지기로 신호 대기 줄이는 똑똑한 신호등

40 | 행정안전부 |
안전신문고, 안전신고 기능 통합·확대로 국민의 생활·안전을 지키다!

48 | 국세청 |
전세피해 예방 신호등 임대인 미납국세 열람 서비스

54 | 국방부 |
AI를 접목한 의료영상 판독지원체계 구축으로 장병 진료의 질 향상

60 | 농촌진흥청 |
빠르고 간편하게, 식품 안전 잡는다!

66 | 병무청 |
병역판정검사를 위한 학생건강기록부 등 온라인 연계로 청년의 부담 완화

72 | 부산광역시 소방재난본부 |
전기차 화재진압장비 '이동식 침수조' 전국 최초 도입

78 | 인천광역시교육청 |
장애학생의 빛나는 미래, 전국 최초의 자부심! 인천 장애학생 대학형 전공과 운영

84 | 인천국제공항공사 |
여권 대신 생체인식으로 탑승수속, '스마트패스'로 빠르고 편리하게!

90 | 한국환경공단 |
매달 신고해야 하는 생활폐기물, 업무는 "하나로", 비용은 "Zero"로,
신고는 "간편하게"

96 | 환경부 |
버리기 불편한 폐의약품, 우체통에 버려주세요

102 | 행정안전부 |
국민 이용이 많은 민원 50종, 더 친절한 설명으로 다시 태어나다!

108 | 외교부 |
분실·습득 여권 수령정보 카카오톡으로 알려드립니다

114 | 농림축산식품부 |
똑같은 우유급식은 이제 그만!
'바우처 카드'로 집 주변 마트에서 다양하게 골라 먹어요!





2023
민원제도 개선
우수사례집

01

경기도



2023
민원제도 개선 우수사례
금 상

경기도

전국 최초 광역 긴급차량 우선신호 시스템 구축

교통국 교통정보과 **김 민** 주무관

경기도는 대형재난 발생 및 전국 최초 시·군 경계를 넘어 출동 시, 道에서 시군에 정보를 제공하여 시민 안전을 위한 광역 긴급차량 우선 신호시스템을 구축하였습니다.

우선 신호시스템으로 긴급차(119) 출동시간 감소와 긴급 출동시간 단축에 따른 골든타임을 한 단계 업그레이드 하여 재난, 긴급 구호 등 현장 도착시간 획기적 개선으로 국민의 안전 및 생명을 보호합니다.

긴급 출동시간 단축으로 골든타임 확보와 사회 안전망 강화!

- 대형 재난상황(화재, 사고, 구급 등) 발생 시 긴급차량이 도시 경계를 넘어 출동할 수 있도록 우선신호 제공
  - 첨단기술 활용한 사회 안전체계 구축(소방본부와 우선신호 SW 통합)
- 연계 방식(경찰청, 국가정보원 보안 협의에 따라 연계체계 구성)
- 전국 확산을 위한 기반 시스템 구축

광역 긴급차량 우선신호시스템 구축 개요



- **사업기간 :** 2022. 12. ~ 2023. 12.
  ※ '22년 국토부 공모사업 선정으로 사업 추진
- **사업대상 :** 파주~고양
- **사업내용**
  - 광역 긴급차량 우선신호시스템 道 센터시스템 설치(전국 최초)
  - 소방본부와 우선신호 SW 통합 적용(전국 최초)
  - 관련기관(경찰청, 경기소방본부, 고양, 파주) 연계 장비 설치

- 우선신호 효과 분석 결과(평균 50% 단축 효과)
  - 지자체 우선신호시스템 적용 시 긴급차(119) 출동시간 감소
  - 긴급 출동시간 단축에 따른 골든타임 확보로 사회 안전망 강화

구분	변경 전	변경 후	증감	증감율
안양시	8분 24초	4분 47초	3분 37초	43%
군포시	6분 41초	2분 58초	3분 43초	56%
수원시	16분 16초	6분 41초	9분 35초	59%
의정부시	7분 36초	3분 33초	4분 3초	53%
안성시	4분 50초	2분 52초	1분 58초	41%

추진 경과

- 광역 긴급차량 우선신호 구축 관련 시군 설명회('21.5, 道, 31개 시군)
- 道 추진 국토부 공모사업 수요조사 실시('21.6, 파주시, 고양시 신청)
- 광역 긴급차량 우선신호 논의('21. 7, 경찰청, 소방청, 국가정보원, 도로교통공단)
- 광역 긴급차량 우선신호 보안성 검토('21.8, 국가정보원, 국가보안기술연구소, 도로교통공단)
- 광역 긴급차량 우선신호 표준화 논의('21.9, 경찰청, 소방청, 道, 도로교통공단)
- 광역 긴급차량 우선신호 시범운영 방안 논의('21.10, 道 및 경기소방재난본부, 소방청, 도로교통공단)
- 실무협의('21.11.~12, 道, 경찰청, 경기소방재난본부, 도로교통공단, 시군)
- 道 남부자치경찰위원회 실무협의회 제안·승인('21.12, 자치경찰위원회 등)
- 2단계 추진도시 신청('22.1.7., 道, 경찰청, 안양, 군포, 의왕, 광명, 과천)
- 실무협의회('22.1.~12., 道, 경찰청, 경기소방재난본부, 도로교통공단, 시군)
- 제60회 경찰청 교통안전심의위원회 승인 '경기도 시범사업'('22.3.14.)
- '23년 실무협의('23.1.~6., 道, 경찰청, 경기소방재난본부, 시군)
- 제64회 경찰청 교통안전심의위원회 '규격 표준안' 승인('23.1.26.)

기관별 역할 및 추진체계를 구성하여 교통시스템을 통합하다

- 유관기관별 체계적인 역할 분담 및 추진체계 구성
  - 경기도, 경찰청, 소방청, 경기소방재난본부, 국가정보원, 도로교통 공단, 도-시군 등

기관별 역할 및 추진체계

- **(국가정보원)** 道~시·군~경찰청~소방청 간 신호연계를 위한 보안협의
- **(경찰청/도로교통공단)** 광역 긴급차량 우선신호시스템의 표준화 및 규격서 제정
- **(소방청)** 광역 단위(서울, 인천, 충청, 강원 등) 연계 사업 추진
- **(소방재난본부)** 긴급 차량 운영단말기 관리 및 운영 협의
- **(시·군)** 교통신호제어기 설치·교체·운영 및 신호온라인 구축 협의
- **(道 교통정보과)** 전국 최초 광역 긴급차량 우선신호시스템 사업 추진

• **전국 최초 소방시스템, 교통시스템 통합**
  – 현장(소방관) 중심의 시스템 통합운영(소방관제시스템(AVL)·우선신호(App) 통합)으로 긴급차량 우선신호 효율성 극대화

통합APP(소방app+우선신호app)

기 존	변 경
• 소방app, 우선신호app 별도의 단말 기운영으로 긴급차량 우선신호시스템 이용률 저하(출동시 별도 조작 필요)	• 통합App 작동으로 별도 조작 없음 (현장 소방관 중심)

• **경기도-시군(7개) 광역 긴급차량 우선신호 현장 검증 및 실증**
  – 경기도, 경찰청, 경기소방본부, 7개 시군(파주, 고양, 안양, 군포, 의왕, 광명, 과천)을 대상으로 현장 검증 및 실증
  – 광역 긴급차량 우선신호시스템 현장 실증을 통해 시스템의 효율성, 안정성을 입증하여 전국 확산의 기반 시스템 구축

• **전국 최초, 광역 긴급차량 우선신호체계 규격 표준화**
  – 道 표준 시스템 전국 확산으로 기술 선도 및 대국민 안전성 향상 기여

표준 시스템 규격화

• 제60회 경찰청 교통안전심의위원회 경기도 시범사업 승인('22.3.)
• 제64회 경찰청 교통안전심의위원회 표준 규격안* 승인('23.1.26.)

* 긴급차량의 광역출동체계를 지원하기 위한 '중앙제어방식 긴급차량 우선신호 시스템'의 구성 및 정보 처리 절차, 연계 방식 등을 정의

앞으로의 개선 계획은?

• 남부권(5개 도시) 광역 긴급차량 우선신호시스템 도입('23.10.~12.)
• 전국 확산을 위한 관련 기관 협의 지원('24.1.~)



〈광역 긴급차량 우선신호시스템 개념도〉

전국 광역 긴급차량 우선신호 시스템 구축의 기대 성과

• 대한민국 어디서나 대형 재난(물류센터 대형화재, 고성 산불 등) 시 전국의 긴급차량이 우선신호를 통한 현장 출동로 구조역량 극대화
• 전국 최초의 광역 긴급차량 우선신호시스템 구축으로 중앙정부에서 추진하는 '골든타임'을 한 단계 업그레이드
• 대한민국 일원화된 표준 시스템으로 전국 어디서나 재난, 긴급 구호 등 현장 도착시간 획기적 개선으로 국민 안전 및 생명 보호



〈소방차 구조 역량 극대화〉



〈전국 소방차 재난 지원〉

2023
민원제도 개선
우수사례집

02

국민연금공단



2023
민원제도 개선 우수사례
은 상

국민연금공단

타 기관 증명서 발급·제출을 국민연금 앱에서 한번에!

디지털전략실 **고병주** 디지털채널부장
기획조정실 **장원주** 경영혁신부장

국민연금 모바일 앱 하나로 다른 기관 전자증명서를 발급받아 원하는 기관에 제출하는 원스톱 처리 구현!

국민연금공단은 민원 처리를 위해 국민들이 여러 기관을 일일이 방문해야 하는 불편 해소와 개인정보 유출에 대한 정보보안 강화를 위해 디지털플랫폼을 새로 도입했습니다.

모바일 앱을 활용하여 여러 기관 내방 및 사이트에 방문할 필요 없이 '국민연금 앱' 하나로 주민등록등본 등 14개 기관 50종 증명서 발급 서비스 제공합니다.

모바일 앱을 활용으로 편리한 행정민원 처리와 행정업무 디지털 전환을 통해 업무처리 효율성을 높였습니다.

다른 기관들의 전자증명서 발급, 한 곳에서 받을 수는 없을까?

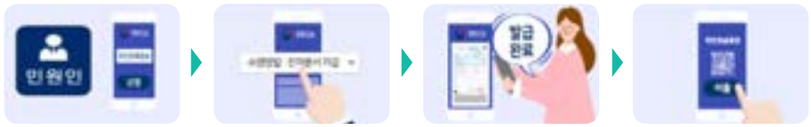
- **(국민불편 해소)** 민원 처리를 위해 국민들이 여러 기관을 일일이 방문해야 하는 불편 존재
  - 디지털 기반 비대면 원스톱 서비스를 통해 국민 불편 해소 필요
- **(정보보안 강화)** 증빙서류 분실, 서류 위·변조, 기관의 개인정보 오 · 남용 등 개인정보 유출에 대한 위험 존재
  - 디지털 기반 서비스 전환을 통해 서류 보관·제출과정의 보안을 강화하여 국민들의 소중한 개인정보를 안전하게 보호
- **(정부정책 이행)** 정부는 디지털플랫폼정부 구현을 통한 통합적 대국민 서비스 제공, 지속가능성 제고를 위한 ESG 정책 등을 추진
  - 공공플랫폼을 활용한 디지털 전환으로 디지털플랫폼정부 구현에 기여하고 종이, 물, 탄소 사용량 감축 등 ESG 정책 적극 실천

모바일 앱 하나로! 전자증명서 발급부터 제출까지 원스톱!

1 국민연금 가입증명서 등 국민들의 발급 수요가 높은 종이증명서 8종을 전자증명서로 만들어 국민연금 앱에서 발급

- 정부 플랫폼 이용 국민연금 증명서 발급 시행
  - 정부 전자문서지갑과 연계하여 타 기관으로 제출하는 서비스 시작

〈모바일 앱을 통한 전자증명서 발급·열람·제출 서비스 제공〉



① 증명서발급 신청 (앱, 정부24 등)
② 증명서 수령 방법 '전자문서지갑' 선택
③ 증명서 수령 (전자문서지갑 열람)
④ 제출기관 선택 후 보내기

2 타 기관에서 발급받은 전자증명서를 온라인으로 접수하고, 국민연금 업무 시스템에서 실시간으로 수취

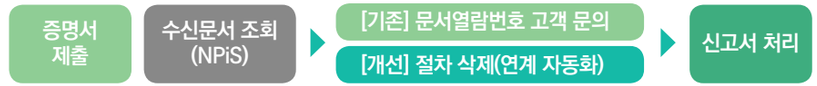
- 대법원 등 다른 기관의 전자증명서를 국민연금에 제출 시 전자적 형태로 수취하여 연금업무에 활용하는 디지털 업무 혁신 구현

〈외부기관 전자증명서 수취 시스템〉



① 제출된 전자증명서 목록 조회 및 확인
② 증명서를 자동으로 '문서관리' 서버에 저장
③ 저장된 PDF 증명서 각 연금 업무에 활용

- 수취 과정에서 전자증명서 문서열람번호를 자동으로 연계하여 고객에게 별도로 열람번호를 문의·확인하는 절차 생략



3 공공기관 최초! 국민연금 모바일 앱 하나로 다른 기관 전자증명서를 발급받아 원하는 기관에 제출하는 원스톱 처리 구현

- 국민연금 앱으로 14개 기관 50종의 전자증명서를 발급하여 전자문서지갑과 연계된 약 3만여개 행정·공공·민간기관에 제출

- 여러 기관 내방 및 사이트에 방문할 필요없이 '국민연금 앱' 하나로 주민등록등본 등 14개 기관 50종 증명서 발급 서비스 제공



(플러스 α) 간편인증 서비스 확대로 고객들의 증명서 발급 편의 제고

- 카카오, 네이버 등 민간 플랫폼 간편인증 서비스를 기존 7종에서 11종으로 확대 (토스, 뱅크샐러드, NH농협, 하나은행 4종 추가)

추진 경과

- **(1단계)** 국민연금 증명서를 전자증명서로 만들어 발급·제출 추진
  - 전자증명서 기반 고객 서비스 추진 로드맵 작성·보고('20.8월)
  - 공단 앱에서 국민연금 증명서 8종 전자증명서 발급·제출 시행('20.12월)
  - 정부24, 공단 홈페이지에서 전자증명서 발급 시행('21.3월)

- **(2단계)** 타 기관에서 발급받은 전자증명서를 공단 시스템에서 수취
  - 전자문서지갑과 연계한 전자증명서를 공단에서 수취 시행('21.11월)
  - 문서열람번호 자동 연계하는 전자증명서 수취 개선('23.4월)

- **(3단계)** 공단 앱에서 타 기관 증명서 발급·제출 서비스 구현
  - 공공기관 최초로 공단 앱에서 14개 기관 50종의 증명서를 발급 및 제출하는 서비스 시행('22.9월)

- **(플러스 α)** 행안부 간편인증 확대(7종→11종)하여 고객편의 제고('23.7월)

업무 효율성은 높이고 편리한 서비스와 개인정보 보호까지!

- **시공간 제약 없는 쉽고 편리한 행정민원 처리로 국민편의 제고**
  - 증빙서류 발급·제출 원스톱 서비스 제공으로 서비스는 보다 편리하게, 개인정보는 더욱 철저하게 보호
  - 디지털 전환을 통해 개인정보 유출 차단, 증명서 분실 방지, 위·변조 확인 등 보안 강화

- **행정업무 디지털 전환을 통해 업무처리 효율성 제고**
  - 디지털 전환을 통해 민원 처리 시 '팩스 수신 및 증빙서류 스캔 절차를 생략'하여 업무절차를 간소화



- **정부플랫폼 활용을 높여 디지털플랫폼정부 실현에 기여**
  - 전자증명서 발급부터 수취, 신청까지 지속적으로 서비스를 확대하여 통합적·선제적·맞춤형 디지털 행정서비스 제공

〈국민연금 전자증명서 서비스 확대 현황〉

(단위 : 건)

구 분	2021년	2022년	2023년
① [발급] 국민연금 전자증명서	93,146	211,645	250,189
② [수취] 여러기관 전자증명서	249	1,838	15,207
③ [신청] 여러기관 전자증명서 발급	-	665	1,295

  - 정부 '전자문서지갑'을 활용하여 공공기관 최초로 전자증명 완결 서비스(발급·제출·수취·신청) 제공



앞으로의 개선 계획 및 기대 성과는?

1 향후 계획

- 국민연금 모바일 앱을 통한 발급 수요가 많은 증명서*를 추가('24년~)
  * 혼인관계증명서, 가족관계증명서
- 국민연금 모바일 앱에서 가능한 예상연금액 조회, 상담예약 서비스 등을 카카오톡, 네이버, 국민비서 등 플랫폼에서 제공 추진('25년~)
- 더 많은 국민이 모바일 앱을 이용할 수 있도록 SMS, DM 발송 등 국민연금 가입자 및 수급자에 대한 홍보를 강화

2 기대 성과

- **국민의 소중한 시간가치 비용 약 86억 원 절감 효과**
  - 증명서 발급을 위해 기관에 내방하는 시간당 비용과 교통비 절감

  - (산출방법) '23년 전자증명서 발급 건수 기준, 기관 방문 소요시간 절감 비용
  - (산출식) 약 86억 = 266,691건 × ① 1.78(왕복이동시간) × ② 18,164원(시간당가치)
    ① 1.78(왕복이동시간) = 지사 직원 60명 대상 설문을 통해 고객 평균 방문시간 산출 (근거 : 국민연금 차세대구축사업 예비타당성 보고서)
    ② 18,164원(시간당가치) = 15,164원(노동부의 근로자 시간 당 임금) + 3,000원(왕복교통비)

- **환경보전가치 등 사회적 비용 약 6백만 원 절감 효과**
  - 종이·물 절감, 저탄소 정책 추진 등 사회적 비용 절감

  - (산출방법) '23년 전자증명서 발급 건수 기준, 종이(A4) 비용 + 탄소(펄프) 비용 + 물 비용
  - (산출식) 약 6백 = ① 종이 2.9백 + ② 탄소 1.2백 + ③ 물 2백
    ① 2.9백 = 27,000원(2,500매 A4 1박스) × 107박스(전자증명서 발급 266,691건 / 2,500매)
    ② 1.2백 = 1톤(전자증명서 발급 266,691건 × A4 1장당 Co2배출량 2.88) × 1,277,200원(1톤 펄프요금)
    ③ 2백 = 2,666,910원(전자증명서 발급 266,691건 × A4 1장당 물 10리터) × 0.719(1리터 물요금)



2023
민원제도 개선
우수사례집

03

인사혁신처



2023
민원제도 개선 우수사례
은 상

인사혁신처

어학시험 부담은 떨어뜨리고 활용범위는 확 늘렸음

인재채용국 공개채용과 **김윤정** 사무관

취업준비생의 심리적·경제적 부담을 낮추고, 담당자의 채용업무 효율성은 높인다!

'심쿵약속' 이행 추진에 따라 공무원·공공기관 취업준비생의 어학시험 성적 유효기간을(통상 2년) 내 인사혁신처 '사이버 국가고시센터'에 등록하면, 시험실시기관 시스템적으로 연계하여 최대 5년간 인정받을 수 있도록 정부에서 보증하는 서비스입니다.

* **(심쿵약속)** 토익·한국사 등 공인성적 인정기간(통상 2년)을 최장 5년까지 연장 추진, 공공부문 채용으로 전면 확대 및 사기업의 자율적 참여 유도

취업준비생의 부담을 낮추고, 담당자의 채용업무 효율성은 높인다!

1 공공부문으로 어학성적 공동활용 서비스 확대

- 취업준비생이 어학시험 성적을 유효기간(통상 2년) 내 인사혁신처 '사이버국가고시센터'에 등록하면, 시험실시기관과 시스템적으로 연계하여 최대 5년간 인정받을 수 있도록 정부에서 보증

- 행정기관 공동활용 통합채용시스템 구축 사업을 통해 각급 채용기관에서는 수험생이 인사처에 등록한 어학정보를 e-하나로 민원(행정정보공동이용시스템)으로 조회·활용이 가능해져 채용 소요기간 단축 가능

〈어학성적 공동활용을 위한 시스템 연계 구성도〉



- 공공기관 대상 어학성적 공동활용 안내* 및 참여 유인**

* 인사혁신처, 관련 부처 안내공문 시행 및 사이버국가고시센터 게시

** 기획재정부, 공공기관 채용정보박람회 개최·안내('23.2.1.~2., aT센터), 안내공문 시행('23.2월) 및 언론보도

- 공동활용 법적 근거를 명확히 하고 개인정보 보호 강화를 위해 「공무원임용시험령」 개정('23.8.1 시행)

현행	개정안
제34조(응시자의 제출서류) ⑥ ~ 공무원 시험을 주관하는 다른 기관에 제공할 수 있다.	제34조(응시자의 제출서류) ⑥ 시험실시기관의 장은 제4항에 따라 제출받은 시험의 종류 및 시험의 점수(등급) 등을 해당 응시자의 요청에 따라 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 기관에 제공할 수 있다. 1. 공무원 시험을 실시하는 다른 기관 2. 「공공기관의 운영에 관한 법률」에 따른 공공기관 3. 「지방공기업법」에 따른 지방공사 및 지방공단 4. 그 밖에 인사혁신처장이 필요하다고 인정하는 기관

2 어학성적 공동활용 참여기반 적극 제공

- **등록대상 어학시험 종류 및 등록 종수 대폭 확대**

  - 기존 공무원 시험에 활용된 어학성적 외 공공기관 채용시험에 활용되는 어학시험 10종을 등록대상에 추가

구분	(기존) 등록대상 어학시험(13종)	(추가) 공공기관 채용시험(16종)
영어 (5종+5종) 총 10종	토익(TOEIC), 토플(TOEFL), 텝스(TEPS), 지텔프(G-TELP), 플렉스(FLEX)	오픽(OPIc), 토익스피킹(TOEIC Speaking), 텝스스피킹(TEPS Speaking), 지텔프스피킹(G-TELP Speaking), 아이엘츠(IELTS)
제2외국어 (14+5종) 총 19종	SNULT(독어, 불어, 러시아어, 중국어, 일어, 스페인어), 신HSK(중국어), JPT(일본어), FLEX(독어, 불어, 스페인어, 러시아어, 일어, 중국어)	OPIc(중국어, 러시아어, 스페인어, 일어, 베트남어)

  - 기존 공무원 채용시험에서는 영어와 제2외국어 각 1종만 등록 가능하였으나, '23년 4월부터는 최대 29종 어학시험 성적을 등록·관리 할 수 있도록 개선

* 등록대상 어학시험 및 어학 종수 확대를 추진하면서 화면 구성을 간소화하고 직관화하여 사용자(취준생)의 편리성 제고

변경 전



변경 후



- **상시등록 서비스 준비 및 시행**
  - 어학시험시행사와 온라인 연계가 안 돼 제한된 기간(매월 1일~10일)에만 등록할 수 있던 일부 어학성적(TOEFL, IELTS, 신HSK)에 대해서도 상시 등록이 가능하게 개선

변경 전



변경 후



추진 경과

- 어학성적 유효기간 연장(2→3년)을 위한 공무원임용시험령 개정('15.5.6.)
  ※ 국가공무원 5급, 7급 공채시험 과목 대체 영어능력검정시험 성적 인정기간 확대
- 사이버국가고시센터(gosi.go.kr)에 어학성적 사전등록 기능 오픈('15.5.11.)
- 어학성적 유효기간 연장(3→5년)을 위한 공무원임용시험령 개정('20.9.22.)
  ※ '21년부터 실시하는 공무원 임용시험 과목을 대체하는 영어·외국어 인정기간 연장
- 정부 국정과제14번 선정 및 '심쿵약속37' 발표('22.5.2.)
  ※ 공공부문 채용시험에 공인성적 인정기간 5년으로 확대
- 공공기관 채용박람회 홍보 및 운영방침 공문 발송('23.2.7., 기재부)
- 어학성적 공동활용 '심쿵약속' 관련 성적 추가 연계 추진('23.2.8.)
  ※ 기존 공무원시험 어학성적 12종외 공공기관에서 활용하는 어학성적 10종 추가
- '행정기관 공동활용 통합채용시스템' 구축 사업 추진('23.4.27.)
  ※ 공공기관에서도 시스템을 활용하여 어학성적을 공유할 수 있도록 기반 마련
- 민간부문 어학성적 공동활용을 위한 관계기관* 업무협의('23.7.11.)
  * 인사혁신처, 고용노동부, 행정안전부

취업준비생에게 환영받고, 정치권 등 국민에게 지지를 받다!

- **어학성적 공동활용, 인사혁신처 대표 정책으로 부상**
  - 당사자인 취업준비생에게 환영받고, 정치권 등 국민에게 지지를 받는 정책으로, 취업준비생의 심리적·경제적 부담 경감 및 업무담당자의 채용업무 효율성 제고 등 정책효과도 달성
    * 어학성적 인정기간 연장 설문조사결과 75.1%의 수험생이 찬성

- 어학성적 사전등록 건수 전년('22년) 대비 약 4배 증가

(단위 : 건)

구분	사전등록 건수		비고
	월평균	신규	
2023년	12,151	133,667	전년대비 404% 증가
2022년	2,637	33,037	

- 어학성적 공동활용 건수 전년('22년) 대비 약 10배 증가

(단위 : 건)

구분	공동 활용 건수	비고
2023년*	37,066	특정직, 공공기관 확대
2022년	3,660	중앙행정기관, 지자체 확대

* 실적기준 : '23년 11월말 기준

앞으로의 개선계획 및 기대성과는?

1 향후 계획

- 사전등록된 어학성적을 정부24를 통해 확인서를 발급받아 활용할 수 있도록 서비스 구현
- 기존 29종 외* 활용기관에 필요한 어학 종수 확대를 위한 서비스 구현 및 연계 협의 추진

  * 한국어능력시험(TOPIK), KBS한국어능력시험, TOSEL(영어) 등

2 기대 성과

- **어학성적 공동활용에 따른 경제적 효과**

  – 토익 기준 기회비용 절감 효과 : 166억 ※ 5년간 2회 시험응시

  - 어학성적 사전등록 인원 : 173,249명('23년 6월 말 기준 누적인원)
  - 응시자 토익 응시료 : 48,000원
  - 173,249명(사전등록인원) x 48,000원(응시료) X 5회(연 1회 기준) = 41,579,760천원
    - 어학성적(사전등록) 공동활용 후 토익(기준) 5년간 5회 총 416억 예산절감
    - 어학성적(사전등록) 공동활용 후 토익(기준) 5년간 2회 총 166억 예산절감
    - 어학성적(사전등록) 공동활용 후 토익(기준) 1년간 총 83억 예산절감

- **어학성적 제출서류 조회·검증 관련 기회비용 절감**

  – 어학성적 검증을 위한 행정처리 절감 효과 : 139억

  - 어학성적 사전등록 인원 : 173,249명('23년 6월 말 기준 누적인원)
  - 7급 3호봉(2,146,600) : 13,416원 / 시간
  - 어학성적 검증 요청 및 확인 행정처리시간 : 6시간
  - 173,249명(사전등록인원) x 13,416원/시간 x 6시간 = 13,945,852천원

2023
민원제도 개선
우수사례집

인사혁신처

어학시험 부담은 떨어뜨리고 활용범위는 확 늘렸음



2023
민원제도 개선
우수사례집

04

환경부



2023
민원제도 개선 우수사례
은 상

환경부

한 번의 회원가입으로 전국의 전기차 충전기 이용

대기미래전략과 **김경미** 서기관

전기차 충전통합플랫폼으로 전기차 충전의 편의성을 높이다!

전기차 차주는 전기차 충전을 위해 충전사업자별로 회원가입 및 평균 3~10개의 회원카드를 소지하는 불편함 호소하고 있습니다. 충전사업자는 사업자별 충전기 공동이용 로밍 협약을 위한 통합시스템이 없어서 로밍 확대의 어려움 및 다양한 충전서비스 제공에 한계인 상황입니다.

이에 충전통합플랫폼을 구축하여 1번의 회원가입으로 실물 카드 없이 언제 어디서든지 전국의 모든 충전기에서 충전이 가능합니다.

전기차 충전의 불편과 서비스 제공의 한계, 개선이 필요하다

- 2030년 국가온실가스 감축목표('23년 4월), 국정현안관계장관회의('23.6.)에서 설정한 전기차 및 충전기 보급목표 달성 필요
  - '30년까지 전기차 420만대, 충전기 123만기 이상 보급목표 확정('23.4.)

※ 충전기 25만여기 구축, 전기차 49.6만여대 보급('23.7월 기준)

- **(전기차 차주)** 전기차 충전을 위해 충전사업자별로 회원가입 및 평균 3~10개의 회원카드를 소지하는 불편함 호소(언론, 전기차사용자협회)
- **(충전사업자)** 사업자별 충전기 공동이용 로밍 협약을 위한 통합시스템이 없어서 로밍 확대의 어려움 및 다양한 충전서비스 제공에 한계
  - 전기차 충전 편의성은 내연차 이용자들의 전기차 구매 시 주요 고려사항으로 충전 불편은 전기차 보급 확대에 주요 걸림돌로 작용

- 전기차 충전기 이용 시 회원요금을 적용받기 위해 사업자별로 회원가입 및 3~10개의 회원카드를 소지해야 한다는 불편 민원 지속 제기
  - 충전사업자의 회원으로 가입하지 않으면 충전요금을 더 내야 하거나 해당 사업자의 충전기를 이용할 수 없기 때문임

※ 충전사업자는 455개사 등록, 충전기 운영은 109개사(무공해차통합누리집 기준)



- 현재, 환경부가 발급('17년~)하고 있는 '공공인프라 멤버십카드(플라스틱 카드)'는 환경부와 공동이용을 협약한 60개 사업자의 충전기 이용은 가능하나 충전사업자별 로밍 및 서비스 제공 확대에 한계
- 충전 사업자는 사업자 간 로밍협약을 지원하는 별도의 시스템이 없어서 로밍 확대 및 사업자별 특화된 충전서비스 제공에 한계

- 전기차 차주는 환경부 멤버십카드로만 사업자들의 충전기 이용이 가능하며, 차주의 충전 타입에 적합한 사업자의 충전기 이용을 위해서는 사업자별 회원가입과 카드 소지가 불가피함



전기차 충전통합플랫폼으로 전기차 충전의 편의성을 높이다!

- 환경부(한국자동차환경협회 운영)는 전기차 충전통합플랫폼을 구축하고, 충전사업자와 충전기 이용 로밍 체결
  - 단 1번의 회원가입으로 실물형 회원카드를 소지하지 않아도 전국에 설치된 충전기를 이용할 수 있도록 충전통합플랫폼 마련 및 로밍* 확대

* 로밍(roaming)은 해당 서비스를 제공하는 사업자와 직접적 계약관계에 있지 않은 고객에게 해당 서비스 이용을 가능하게 함

※ 주요기능 : 사업자 정보관리, 로밍 사업자 키 관리, 로밍 협약 신청 관리, 로밍요금 관리, 로밍 충전기 등록, 로밍 충전기 관리, 로밍 충전 이력, 로밍 최근 요청 이력, 로밍 실시간 자료 조회, 타사업자 회원 충전이력 관리 등

  - 전기차 차주는 다수의 충전사업자에게 일일이 회원가입을 하지 않고, 로밍에 제휴된 하나의 사업자에만 가입해도 로밍 협약을 맺은 다른 충전사업자의 충전기 모두 이용
  - 충전사업자는 통합플랫폼에서 협약체결 후 즉시 충전서비스 제공, 수기 협약 대비 소요 시간 단축, 시스템에서 일괄 모니터링 가능



- 모바일 회원카드 및 앱지갑 개발
  - 환경부 공공충전인프라 모바일카드 발급으로 실물카드 소지의 불편함 해소 및 전기차 이용자의 충전편의성 증대
  - 실물카드 발급기간 대기 없이 즉시 사용 가능하며 App지갑과 연동하여 모바일App 하나로 타사업자 회원 요금으로 결제 가능
  - 앱 카드지갑 활용으로 다수의 모바일 회원카드를 수납하여 실물 회원카드 여러 장(3~10개)을 소지하는 불편 해소
  - 충전사업자가 실시간으로 충전기 상태* 및 이용 정보**를 등록하여 저렴한 충전기를 신속·편리하게 이용

* 상태정보 : 고장, 고장 수리중, 사용가능, 사용불가, 사용중 등
** 이용정보 : 충전소 위치, 충전 일자·시간, 충전량, 충전요금 등



추진 경과 및 성과

1 추진 경과

- 충전사업자, 플랫폼 운영사, 카드사 등을 대상으로 간담회('23.2.10), 워크숍('23.1.16~17, '23.4.24~25), 설명회('23.7.26) 등 개최
- 로밍플랫폼 구축('23.8월) 및 충전사업자와 로밍 협약식('23.9), 시범운영 및 로밍서비스 제공('23.9월~)

  ※ 시범운영('23.8월말), 로밍 참여기업 모집 중이며 71개 사업자 참여의사 표명('23.8.9)
- 로밍플랫폼 이름짓기 이벤트('23.7.24~8.7) 및 선정결과 발표

  ※ (채널) 무공해차통합누리집, SNS 채널, (응모) 447명

2 추진 성과

- 전기차 충전시설을 운영하는 86개 충전사업자가 로밍협약 참여
  - 86개사는 전체 충전기의 99.8%(25만 5,100기 중 25만 4,600기)를 운영 중
  - 전국에 충전시설을 운영사업자는 109개사이며, 협약에 참여하지 않은 23개 충전사업자가 운영하는 충전기는 491기임('23.8월 기준)
- EV-이음(모바일 회원카드, 앱 다운, 앱지갑) 발급 건수 : 13,128건('23.12월 기준)
  - 전기차 사용자는 한 번의 회원가입으로 EV이음 카드를 발급받으면 협약에 참여한 충전사업자가 운영하는 전국의 충전기를 이용할 수 있으며 개별 업체별로 충전 전용 카드를 발급받지 않아도 됨

앞으로의 기대 성과는?

- 전기차주는 1번의 회원가입으로 실물 카드 없이 언제 어디서든지 전국의 모든 충전기에서 충전 가능
  ※ 모바일 카드발급으로 충전사업자별 회원카드 수만큼 신용카드 연동 후 신용카드 갱신 또는 변경에 따른 번거로움 해소
- 충전소 및 충전요금 정보를 실시간 확인(API)하고 충전요금이 가장 저렴한 충전소를 찾아서 충전 가능
- 로밍플랫폼이 존재하지 않아 사업자 간 수기로 협약을 맺으며, 협약 후 로밍에 장시간 소요되었던 문제점 해결
- 로밍플랫폼에서 충전데이터 검증 및 충전요금 청구서 자동 발행
- 모든 충전사업자 간 로밍협약 단가를 통합플랫폼 내에서 비교 분석할 수 있어서 충전요금 시장 단가 파악 용이하고 충전요금의 과도한 상승을 억제 및 충전요금 안정화 기여
  - 충전요금 등이 투명하게 공개되어 충전사업자간 과도한 충전요금 경쟁 및 부당한 요금 부과 가능성 낮아짐







2023
민원제도 개선
우수사례집

05

도로교통공단



2023
민원제도 개선 우수사례
은 상

도로교통공단

인공지능 차량검지기로 신호 대기 줄이는 똑똑한 신호등

첨단교통연구처 **최은진**

감응신호제어시스템으로 불필요한 신호 대기시간과 신호위반 사고를 줄이고 안전한 도로교통을 만들어가다

감응신호제어시스템은 교차로의 차량을 검지하여 신호 시간과 현시를 부여하는 신호운영체계로 불필요한 신호 대기로 인한 지체를 개선하고, 신호 위반으로 인한 사고를 감소하기 위해 설치하는 시스템입니다.

도로교통공단은 민간과 정부 기관 사이의 규제샌드박스 역할을 함으로써 신기술의 현장 도입, 감응신호제어시스템의 확대보급을 목표로 국토교통부, 경찰청과 협업하여 본 사업을 추진하였습니다.

감응신호제어시스템의 필요성

- 감응신호제어시스템은 교차로의 차량을 검지하여 신호시간과 현시를 부여하는 신호운영체계로 불필요한 신호대기로 인한 지체를 개선, 신호위반으로 인한 사고를 감소하기 위해 설치하는 시스템

- 첨단교통기술의 발전으로 감응신호제어시스템의 차량검지시스템에 AI 기반 대체검지기를 설치 확대 수요가 증가하였음

※ 대체검지기 : AI기반 영상검지기, 열영상검지기, 라이다검지기, 레이다 검지기 등

- **(1차 기본계획)** 21년까지 전국 509개소 설치, 22년 409개소 추가 설치
- **(2차 기본계획)** 23년~27년 전국 국도변 교차로 4,955개소 확대 예정

- 新기술 기반 AI대체검지기와 현장의 기존 아날로그 교통신호제어기 間의 상호호환성, 유지관리의 어려움으로 운영효율이 저하되는 문제점 발생하면서 신기술의 현장 도입 및 운영 난항

- 이에 국내 신호운영 관련 전문기관인 도로교통공단은 민간과 정부 기관사이의 규제샌드박스 역할을 함으로써 신기술의 현장 도입, 감응신호제어시스템의 확대보급을 목표로 국토교통부, 경찰청과 협업하여 본 사업을 추진하였음

차량 검지시스템의 환경 변화

검지특성	• 물리적 신호(전기, 자기장) 분석 • 이륜차, 특수차량 등 검지율 저하	• AI 알고리즘을 적용한 객체추적 • 이륜차, PM, 자전거 등 다양한 차종 검지
설치유형	• 도로노면 매설형	• 신호등, CCTV 지주 설치형
검지기 종류		
유지관리	• 도로포장으로 인한 유지관리 어려움	• 지주설치형으로 유지관리 용이

인공지능 차량검지기로 신호대기시간과 신호위반 사고를 줄이다!

- 신기술의 공공사업 도입과 안전한 감응신호운영을 위한 기술개발과 관련 규격의 제·개정
  - 공단의 신호시스템 관련 전문기술을 기반으로 수요자인 '정부 및 지자체'와 민간 기술 사이의 연계 역할을 함으로써 첨단기술 선제적 도입

- 기관과 부처별로 협업을 통해 사업의 시행 및 운영단계에서의 신기술도입 장애요인을 파악하고 이를 대응하기 위한 기술개발, 관련 제도를 마련하여 사업을 시행

- 도로교통공단의 교통신호제어시스템 전문 인력을 통해 인증시험 시스템을 개발하고, 관련 시험과 검사 운영방법을 경찰청 교통시설 심의위원회를 통해 제도화

기술개발 연구	시험검사체계	제도화	사업시행
도로교통공단 시험검사기술개발	**도로교통공단** 시험검사운영(안)	**경찰청** 시설 운영규격 제개정	**국토교통부** 사업시행 가이드라인

- 新기술의 교통시설 도입 시 현장의 운영 안전성 우려를 제거
  - 신기술에 대한 인증체계 도입으로 기술의 안정성을 인증함으로써 공공사업 도입 활성화
  - 시험기술(특허출원) 및 규격개발로 신기술의 신뢰성과 기존 기술과의 호환성을 시험하여, 인증받은 제품이 감응신호 구축사업 시 설치되도록 시험규격 및 제도 마련

- 사업시행자인 지자체, 관련기관은 전문기관의 인증을 통해 현장의 운영 안전성이 검증된 신기술을 보다 적극적으로 도입
  - 관련 산업 활성화, 첨단교통체계의 적극 도입으로 국민편의 기여
  - 아이티아이비전, 렉스젠 등 9개 회사*가 성능인증·시험 필증을 근거로 교통시설 관련 새로운 사업 영역 확보, '22년 감응신호제어시스템 구축사업 약 130억 원 사업 수탁

* 서돌전자통신, 동부아이씨티, 송우인포텍, 네오트래픽, 진우산전, 핀텔, 유에프엠시스템즈

추진 경과 및 성과

1 추진 경과

- 신기술기반 대체검지기의 감응신호제어시스템 적용 수요접수('20.11.)
- 신기술 현장적용을 시험기술 개발 및 연구('21.1.)
- 도로교통공단 자체 인증시험 및 현장검사 시범사업 시행성능인증시험 테스트베드 구축을 위한 추경예산 확보('21.7.)
- 원주시 내 교차로 2개소 성능인증시험 테스트베드 구축 검지기 성능시험 검사 시스템 특허 출원('21.12.)
- 감응신호 대체검지기에 대한 인증 및 검사제도 관련 경찰청 검사 규격 제정에 대한 정책방향 결정('21.3.)
- 국도감응신호 제어체계 2차 기본계획(국토교통부) 및 검사체계 지자체 및 지방국토관리청 대상 설명회('22.7.)
- '22년도 국도감응신호제어체계 구축사업 설계 시 현장성능검사 전량 반영(국토교통부, '22.8.)
- 경찰청 교통안전시설 심의위원회 인증시험·검사규격 최종 승인('22.10.)
- 신기술기반 대체검지기 9개社 인증획득('22.12.)
- 충남 보령 외 8개 지자체 220개 검지기 현장성능 검사 시행('23.4.)

2 추진 성과

- 감응신호제어시스템에 대한 점검 기술개발과 제도 마련으로 안전하고 항상성 높은 시스템 운영 달성
  - 현장 운영 전 감응신호제어시스템에 대한 신뢰성 및 운영안전성을 평가하는 현장성능검사제도* 운영
    * 시설 설치 후 운영될 교차로를 대상으로 정상적인 운영 상태를 점검하는 기술을 개발하고 정기·변경·이설 시 점검을 제도화함으로써 시설의 생애주기별 점검으로 운영 효율과 안전성 확보

구 분	대 상	방 법	추 진 내 용
공공니즈 파악	공단	사업담당 인터뷰	• 신기술도입 장애요인 조사(운영장애, 유지관리) • 신기술도입현장 안전점검(운영안전성, 검지신뢰성)
인증기준 수립 및 환경구축	공단	기술검증 방안연구	• 검지기 성능인증 내부 매뉴얼제정 • 성능인증시스템 연구개발 및 제작 • 성능인증 테스트베드 구축(원주시 내 2개교차로) • 검지기 성능인증시스템 특허출원
성과공유 및 활용방안 제시	공단 국토부	공청회 인증시험	• 장애요인 극복방안 및 사례공유 • 인증시험 기준 공유 • 인증시험 기준에 따라 검지기 인증제 시행 • 관할청, 지자체등 인증기술업체 목록 공유
제도화	경찰청	제도화	• 경찰청 교통안전시설심의를 통한 시험체계 및 검사제도 규격화
사업시행	국토부	정부사업	• 국토부 감응신호제어체계 구축사업시 인증시험을 시행하도록 사업시행 가이드라인 제시

앞으로의 개선계획 및 기대성과는?

1 향후 계획

- 지자체 감응신호제어체계 구축사업 현장성능검사 시행 확대
- 변화하는 신기술 검지기에 대한 신뢰성 인증시스템 연구 개발 지속

2 기대 성과

- 안정적인 AI기반 대체검지기 감응신호제어시스템 운영으로 교차로 운영효율 및 안전성 제고
  - AI 기반 대체검지 기술의 현장 도입을 통한 관련 사업 활성화
  - AI 검지기로 농기계, 이륜차 등 특수차량 통행이 많은 지방부에서도 감응신호제어시스템의 안정적 운영 가능
  - 감응신호제어시스템의 확대로 불필요한 신호대기시간 평균 20% 감소, 신호위반 사고 30%감소

2023
민원제도 개선
우수사례집

06

행정안전부



2023
민원제도 개선 우수사례
동 상

행정안전부

안전신문고,
안전신고 기능 통합·확대로
국민의 생활·안전을 지키다!

안전개선과 **이재훈** 사무관

신고 창구 단일화로 편의성을 개선하여 국민 참여를 높이다

그 동안 스마트국민제보(경찰청)와 안전신문고 등 교통위반 신고 창구의 분산·중복 운영으로 신고인 혼선과 불편을 유발하고 경찰 행정력 낭비를 초래했습니다.

이에 행정안전부는 스마트국민제보(경찰청) 신고 기능을 안전신문고로 통합 추진하였습니다. 자동차·교통위반 신고메뉴 확대 개편 및 불법 숙박 신고기능 개통 등 신고 분야를 추가하였으며 편의성을 개선하여 국민 참여를 높였습니다.

안전신문고, 안전신고 기능 통합 확대로 국민생활 안전을 지키다!

- **스마트국민제보(경찰청) 신고 기능을 안전신문고로 통합 추진('23.~'24.)**
  - '23년에는 신고기능 통합 및 메뉴를 개편하고, '24년에는 처리·이송·신고관리 등 통합 완료 및 HW를 증설
    ※ 시스템 통합 완료 시 연간 1천만건 이상의 안전신고 예상
- **행정기관과 협업을 통한 안전신고 기능 신설 및 홍보 강화**
  - 대국민 참여가 필요한 안전신고 메뉴(분야) 신설 및 홍보*
    * 합동 보도자료 배포, 집중신고기간 운영, 안전신문고 회원(120만)에게 알림톡 발송 등

추진 경과

- **유사 신고 시스템인 스마트국민제보(경찰청)를 안전신문고로 통합·추진**
  - 행안부-경찰청 실무협의('23.1~3월), 추진계획* 보고(장·차관, '23.3.7.)
    * ('23년) 신고기능 통합·메뉴 개편, ('24년) 처리·이송 등 통합 완료 및 HW 증설 추진
  - 행안부 출입기자단 대상 신고기능 통합 정책설명회 개최('23.4.11.), 합동 보도자료 배포('23.4.13.), 통합사업 수행('23.7~12월)



〈안전신문고-스마트국민제보 신고기능 통합 추진 언론 보도〉

- **각 부처와 협업을 통한 안전신고 기능 신설·지원 및 홍보**
  ※ 시스템 개선, 합동 보도자료 배포, 안전신문고 회원 120만 대상 카카오 알림톡 발송
  - 자동차·교통위반* 신고메뉴 확대 개편('23.4.3., 행안부-국토부·경찰청 협업)
    * ① 자동차관리법 위반 신고는 차적지 지자체, 도로교통법 위반 신고는 신고지 관할 경찰 처분
      ② 도로교통법 위반 신고 이송단계를 단축(일선 경찰서로 직접 이송)하여 업무 경감(일 2,500건)
  - 불법숙박 신고기능 개통('23.5.1., 행안부-복지부·문체부·농림부 협업)
    ※ 오피스텔·아파트, 농어촌, 온라인 숙박업 중개플랫폼 등의 미신고 불법 숙박업소를 안전신문고를 통해 신고하면 해당 시군구로 자동 이송된 후 행정처분



〈안전신문고 '불법숙박' 신고기능 개통 언론 보도·홍보 포스터〉

- **빗물받이 막힘 신고분야 추가 운영('23.6.26., 행안부-환경부 협업)**
  ※ 행안부-환경부 합동 보도자료 배포 및 집중 신고기간 운영('23.6.26.~10.15.)



〈안전신문고 '빗물받이 막힘' 신고 언론 보도, 현장점검, 홍보 포스터, 쇼츠 영상〉

• **불법 주정차 신고기능*에 "인도" 추가 개통('23.7.1., 앱 전용)**

- (기존) ① 소화전 5m, ② 교차로 모퉁이 5m, ③ 버스정류소 10m, ④ 횡단보도 위, ⑤ 어린이보호구역(정문 앞 도로, 평일 08~20시), (7.1. 추가 개통) ⑥ 인도





〈안전신문고 '인도 불법 주정차' 신고 추가 운영 언론 보도 및 쇼츠 영상〉

안전신문고, 국민 참여를 높이고 예산을 절감하다

1 신고 창구 단일화로 편의성을 개선하여 국민 참여 증진

• 그간 재난·안전 신고 창구를 몰랐는데 안전신문고로 신고기능을 통합·확대하여 편의성을 개선

• 시의성 있는 홍보로 인지도가 높아져 신고 참여 증가, '23년 집중호우 및 태풍으로 인한 도심지 침수 최소화에 기여

〈안전신문고 국민 반응〉

기 존 (무관심, 부정적 반응)	현 재 (관심, 긍정적 반응)
• 위험요인을 발견하더라도 지나침 (누군가 신고하겠지...) • 어디다 신고하지? • 신고한다고 잘 되겠어? • 이런 건 공무원이 나서서 조치해야 하는 것 아냐? • 불법 주차, 불법숙박, 빗물받이 막힘, 이런 것도 신고하는 거야?	• 어, 위험하니 빨리 신고해야겠어 (바쁘지만, 누군가 다칠수 있으니...) • 안전신문고로 신고하면 되지 • 신고하니까 빨리 해결되던데 • 공무원이 다 할 수 없으니 국민들이 나서서 신고해야지 • 안전과 관련된 모든 신고는 안전신문고로 하면 돼

• 그간 신고 건수는 지속 증가하고 있었지만, 신고 메뉴(분야)를 신설 · 추가하고, 집중 홍보하여 역대 최대 신고를 보임

- 일평균 신고 건수 대폭 증가('22년 15천건 → '23.1~6월 17천건)

※ 빗물받이 막힘 및 인도 불법주정차 신고기능 개통 후 일평균 신고건수('23.7.1.~7.15.) 22,351건



〈최근 1년간 월별 안전신문고 신고현황〉

- '23.6월 기준, 안전신문고 신고(총 3,250,768건/ 일평균 17,960건)가 국민신문고 민원(총 2,084,964건/ 일평균 11,519건)을 초과

〈연도별 안전신문고 신고 현황〉

구분 (건)	합계	'14~'15년	'16년	'17년	'18년	'19년	'20년	'21년	'22년	'23년 (1~6월)
총계 (일평균)	17,444,931	75,611 (165)	152,768 (417)	226,919 (622)	236,002 (647)	1,018,717 (2,791)	1,889,200 (5,162)	4,940,870 (13,537)	5,654,076 (15,491)	3,250,768 (17,960)

※ '23년 월별 일평균(1월 15천건→2월 16천건→3월 18천건→4월 18천건→5월 19천건→6월 20천건)

- 신고기능 통합·확대를 통해 국민의 신고 참여 증가(57만여건↑, '23.7.20.기준)

〈신고기능 통합·확대 유형 신고 건수〉

유형명 (건)	합계	자동차·교통위반	해양 쓰레기	소방차 전용구역	친환경차 충전구역	소방안전	불법숙박	빗물받이 막힘	인도 불법주정차
총계 (개통일)	568,574	284,332 ('23.4.3.)	1,820 ('22.5.1.)	20,937 ('22.6.2.)	204,923 ('22.10.7.)	11,441 ('22.12.20.)	907 ('23.5.1.)	4,710 ('23.6.26.)	39,504 ('23.7.1.)

2 국민을 우선 생각하고, 부처 간 협업으로 정책의 신뢰도 향상

- 그간 교통법규 위반 신고기능이 안전신문고와 경찰청 스마트국민제보로 이원화되어 신고가 혼선·중복되었던 문제를 '안전신문고'로 통합하여 국민 불편 해소

- 부처 간 시스템 통합은 조직 운영 차원에서 쉽지 않은 문제이나 부처 이기주의를 탈피하고, 국민의 입장에서 합의하여 결정
  ※ 통합 후 스마트국민제보 앱은 '24년부터 없어짐

- 안전신문고 내 경찰청 소관 교통법규 위반 신고에 대해서 소관 경찰서로 자동 이송하는 기능 개통('23.3.2.)으로 행정처분 기간이 단축되는 등 신고 처리가 빨라져 국민 만족도 제고

안전신문고 교통법규 위반 신고 이송 단계 단축 전·후 비교

- **(기존)** 신고(행안부)-자동 → 경찰청 민원실·소관 부서-수동 → 시도경찰청-경찰서
- **(개선)** 신고(행안부)-자동 → 경찰서

※ 일선 경찰서까지 수동으로 분류 · 이송하는 데 3~4일 소요 → 자동으로 즉시 이송하여 경찰청 민원실의 신고 분류조정 업무 경감(59만건, 80% 이상)

- 인공지능 기술로 신고 내용을 분석한 후 일선 경찰서 등 소관 기관으로 자동 이송하여 분류·이송 업무 대폭 간소화

3 그간 각 부처마다 국민참여가 필요한 신고 창구를 분산·중복·미운영함에 따라 부처 간 협업을 통하여 '안전신문고'에 신고 기능을 신설·추가하여 체계적인 관리 및 국민 참여 활성화에 기여

- 협의 · 검토 및 기능 개발에 최소 2개월 소요, 신고기능 개통 이후에도 제도 운영 부처와 함께 지속 홍보
  ※ 합동 보도자료 배포, 집중신고기간 운영, 안전신문고 120만 회원대상 알림톡 발송 등

4 안전신고 창구 단일화로 약 45억 원 예산 절감

- **(신고창구 통합)** 안전신문고-스마트국민제보 통합으로 약 21억 예산 절감
  - 단기적으로, 노후화된 스마트국민제보를 재개발 및 개별 운영(66억)에서 안전신문고로 통합 시(45억) 약 21억 예산 절감(시스템 유지비 포함)

(통합 전) 스마트국민제보 개별 운영시 ('24~'25년, 66억원)	(통합 후) 스마트국민제보·안전신문고 통합 시 ('23~'24년, 45억원)
• '15년 구축하여 노후화된 스마트국민제보 재개발 및 HW 교체·증설 - 정보화전략계획(ISP) 수립 : 2억원 - 재개발·SW 구입 : 15억원 - 노후 HW 교체·증설 : 45억원 • 시스템 유지비('24.~'25.) : 4억원	• 안전신문고로 시스템 통합 구축및 HW 교체·증설 - 정보화전략계획(ISP) 수립 : 불필요 - 통합시스템 개발·SW 구입 : 13억원 - 노후 HW 교체·증설 : 32억원 • 안전신문고 시스템 유지비(11억원) 활용

- 각 부처에서 신고시스템 개별 구축(건당 3억원) 보다 안전신문고에 신고기능(분야) 신설·추가(무상)로 24억원 예산 절감
  - 안전신문고에 총 8건('22년 4건, '23년 4건)의 신고기능 신설·추가

앞으로의 개선계획 및 기대성과는?

1 향후 계획

- 안전신문고-스마트국민제보 통합 신고시스템 개통 및 보도자료 배포
- 수요기관의 신고기능 개통 및 맞춤형 서비스 요청에 신속 협업·지원

2 기대 성과

➡ **신고자(국민)와 처리자(정부)의 입장에서 지속적인 안전신문고 신고기능 통합·확대로 안전신고 활성화 기대**

2023
민원제도 개선
우수사례집

07

국세청



2023
민원제도 개선 우수사례
동 상

국세청

전세피해 예방 신호등
임대인 미납국세 열람 서비스

정보화관리관 정보화운영담당관 **장원식** 사무관

언제 어디서나 임차인이 미납국세 열람을 신청할 수 있습니다

최근 빌라왕 등에 의한 전세 사기로 임차인 피해가 매년 지속적으로 증가하고 있으며, 19년도부터는 피해액이 급속도로 증가하여 사회적 문제로 대두되었습니다.

국세청은 임차인 보호를 위한 지원 방안으로 전세피해 예방을 위한 「임대인 미납국세 열람」 서비스를 개선하였습니다. 2023년 4월부터 보증금 1천만 원 초과 임대차 계약의 경우 임대인 동의 없이도 미납국세를 열람할 수 있도록 국세징수법을 개정하였습니다.

임대인 미납국세 열람 서비스 개선으로 전세 피해를 예방한다!

• **사회적 관심 증가와 임차인 재산보호를 위해 짧은 개발기간(2개월) 안에 법령 개정사항 개발 및 수동업무 자동 전산화를 적극 추진**

– 전국 세무서 접수, 임대인 미동의에도 미납국세 열람 가능하도록 개정

〈주요 개정사항〉

구 분	기 존	변 경
임대인 동의 여부	동의 필요	보증금 1천만원 초과 계약시 동의 불요
신청 시기	임대차 계약 전까지	임대 개시일 전까지
신청 관서	(임차건물 소재) 관할 세무서	전국 세무서
임대인 통지 여부	통지 불요	(미동의 열람시) 임대인에게 열람사실 통지

– 세무서 직원과 법령 개정사항 및 개발방안을 공유하고, 업무 효율성 제고를 위한 개선의견*을 수집하여 서비스 개선에 적극 반영

* 처리 진행상황을 신청인에게 실시간 안내, 온라인 신청 시 구비서류 구체적 안내 등

– 업무 전산화를 위해 업무처리 담당자 자동 지정, 민원 처리현황 문자 안내(2회), '미납국세 내역서' 자동 작성 및 출력, 미동의 임대인에게 '열람 사실 안내통지서' 우편 자동 발송기능 등 신규 개발*

* 화면 3종, 보고서 2종, 안내문자 2종, 연계 2종, 메일발송 1종, DB테이블 2종 등

– 신규 개발된 서비스에 대한 안정성 확보를 위해 다양한 사례를 선정하여 업무처리 전 과정에 대한 집중 테스트* 실시

* 테스트 인력풀 구성 및 시나리오, 테스트 자료 구축 등

– 변경된 업무처리에 대한 매뉴얼을 작성하여 배포하고, 실시간 모니터링을 통해 발견되는 오류와 개선사항을 조기 반영

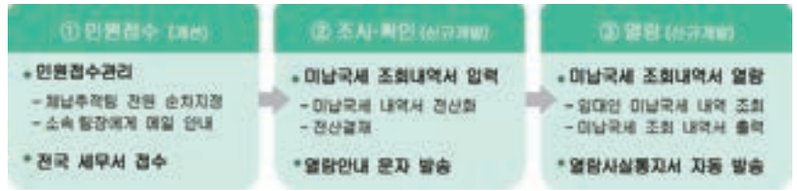


〈미납국세열람 언론보도 사례〉

추진 경과

• **개발기간이 촉박함에 따라 신속하게 업무분석 및 개발방안을 마련하고, 업무 단계별 우선순위를 정하여 서비스 개발 수행(2월~3월 말까지)**

〈업무 단계별 개발내용〉



– **민원접수 :** 특정 세무서와 담당자에게 업무가 집중되지 않도록 전국 세무서 접수 및 체납추적팀 전원에게 순차 배분 기능 개발

- 민원접수 시 등록순서에 따라 지정된 담당자에게 나의할일로 안내
- 지정된 담당자가 공석(휴가, 출장 등)일 경우 신속 대응할 수 있도록 소속 팀장에게 담당자 지정내용을 사내 메일로 안내
- 민원 처리담당자가 지정되었음을 민원인에게 문자 안내

– **조사·확인 :** 임대인 미납국세 내역서 작성을 위한 업무처리 개발

- 열람신청 적정성 검토, 임대인의 고지·체납 자동 조회 및 신고분 미납 내역 조회화면 연계, 전산 결재 등
- 관리자 전산 결재가 완료되면 신청인에게 열람 가능 또는 거부 문자 발송

– **열람 :** 임대인 미납국세 내역 열람 절차 및 통지기능 개발

- 「임대인 미납국세 조회 내역서」 전산 자동 출력
- 열람 완료 시 내역서 회수 여부 설정 및 전자서고 등록
- 우편물자동화센터를 통해 임대인에게 「열람사실 통지서」 자동 발송

• **신청인의 세무서 방문 대기시간을 축소할 수 있도록 세무서 방문 전 홈택스에서 미납국세 열람을 사전 신청하는 화면 개발(6월)**

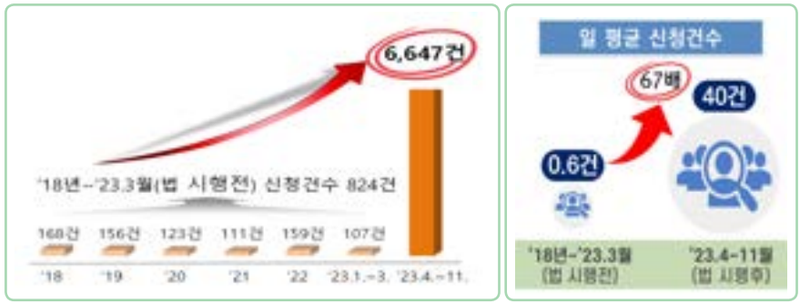
- 세무서 접수가 완료되면 접수완료 문자 발송



- **서비스 개시 전 안정적 서비스 제공을 위해 테스트 전담팀(10명)을 구성하여 업무처리 전 과정을 대상으로 다양한 테스트 수행**
  - 테스트 전담요원(3명), 경력직원(3명), 신규직원(4명)으로 인력풀을 구성하고, 테스트를 위한 업무설명 및 테스트 자료 구축
  - 소관과(징세)와 자체 점검을 진행하고, 전산실 「테스트 전담팀」의 집중 점검을 통해 결함은 즉시 조치, 개선사항은 조기 반영
- 미납국세 열람신청 급증을 대비하고 개선된 서비스에 대한 안정적 운영을 할 수 있도록 업무매뉴얼을 제작하여 일선에 배포
- 임차인이 적극적으로 열람신청할 수 있게 개정된 열람신청 조건 등을 언론사에 보도참고자료로 배포(징세과)하고, 유튜브 동영상, 홈택스 베너 등을 제작하여 홍보

임대인 미납국세 열람 서비스 추진 성과

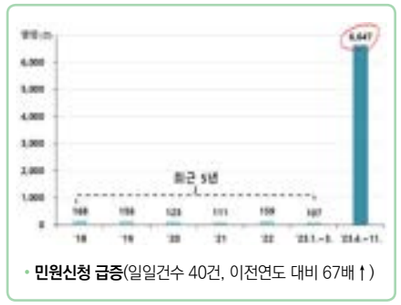
- **법시행 이후 열람신청 건수가 급증하였으나 안정적 서비스 제공**
  - 법 시행 후 8개월간(4월~11월) 열람신청 건수는 6,647건으로 급증하고, 일평균 신청건수는 40건으로 최근 5년 대비 67배 증가



〈미납국세 열람신청 급증〉

- 최근 전세사기 피해 발생이 많은 수도권 지역인 서울 · 중부 · 인천청 관할서(79%, 6,647건 중 5,220건)에 열람신청 집중

〈미납국세 열람 현황 (4.3.~11.30.)〉



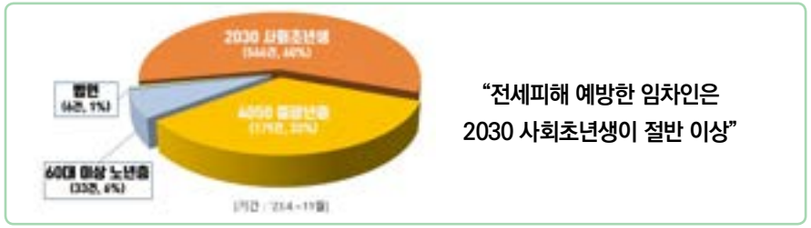
- **민원신청 급증**(일일건수 40건, 이전연도 대비 67배↑)



- **서울·중부·인천청 관할지역(79%) 집중**

- 미납국세가 있는 임대인과 계약한 임차인은 집을 갖기엔 경제적 여유가 부족한 2030 사회초년생이 절반 이상(60%)

〈임차인 미납국세 확인 현황〉



앞으로의 개선 계획 및 기대 성과는?

1 향후 계획

- 전세사기 피해자가 발생하지 않도록 유튜브 동영상, 홈택스 배너, 세무서 전광판 등을 통해 임대인 미납국세 열람제도 적극 홍보

2 기대 성과

- 사회초년생·노년층 등 경제적 약자인 임차인이 임대인의 미납국세를 사전 확인하여 전세사기 등으로 인한 전세보증금 피해 사전 예방
- 세무서 방문 전 홈택스(모바일 포함)에서 미납국세 열람을 사전 신청하는 서비스 제공으로 내방 민원인의 방문 대기시간 축소 기여

2023
민원제도 개선
우수사례집

08

국방부



2023
민원제도 개선 우수사례
동 상

국방부

AI를 접목한 의료영상 판독지원체계 구축으로 장병 진료의 질 향상

국군의무사령부 **강창승** 서기관
의료정보체계과 **손진희** 주무관
국방의료정보화사업단 **이영호** 주무관

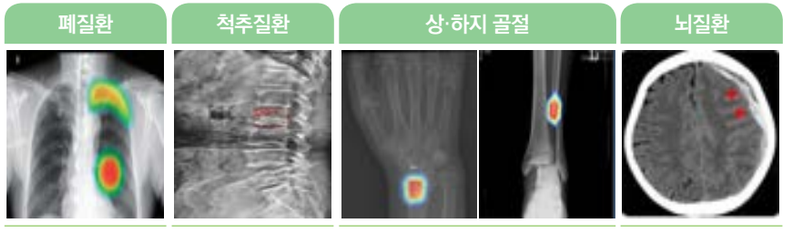
군내 다수의 의료영상 판독 수요 대비 영상의학과 전문인력 부족으로 판독환경에 개선 요구가 증가되고 있습니다. 기존 PACS 시스템은 진료받은 군병원의 영상자료만 조회가 가능 하고 타 군병원과의 공유가 제한되어 전군 의료기관의 의료영상 공유 체계 구축에 대한 필요성이 제기되었습니다.

국방부가 보유한 의료영상 빅데이터를 활용하여 판독시간 단축 및 질병에 대한 조기진단을 위한 의료 AI 판독지원 시스템 구축하여 장병 진료의 질을 향상하였습니다.

의료 AI 판독지원 시스템으로 장병 진료의 질을 높이다!

• **1단계 : AI 융합 의료영상 진료·판독 시스템 알고리즘 고도화**

– 군 의료 빅데이터 학습을 통한 AI 의료영상 판독알고리즘 고도화로 폐질환 및 다빈도질환 진료·진단 지원 준비

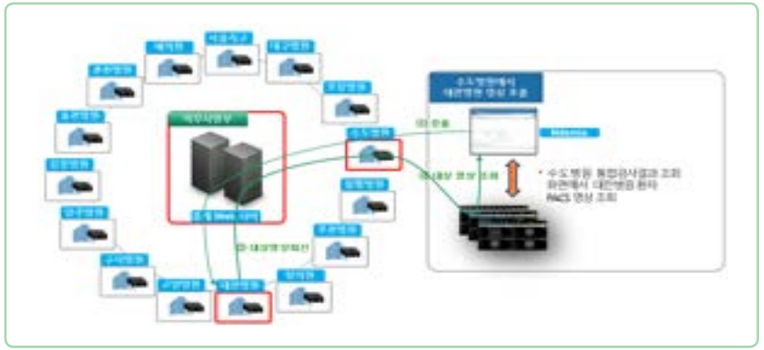


– 시제품 개발 및 임상시험을 통해 식약청 인허가 획득

• **2단계 : 군병원 간 의료영상 공유체계 구축**

– 각 병원 PACS영상 공유체계 구축을 위해 별도의 전용 서버를 의무사령부에 설치하여 각 군 병원에서 ① 타 병원 의료영상 조회를 하면 의무사령부 중계서버를 거쳐 타 병원 PACS 서버에 접속을 하게 되고 ② 타 병원에서 회신 된 영상을 ③ 본원에서 직접 조회가 가능한 시스템

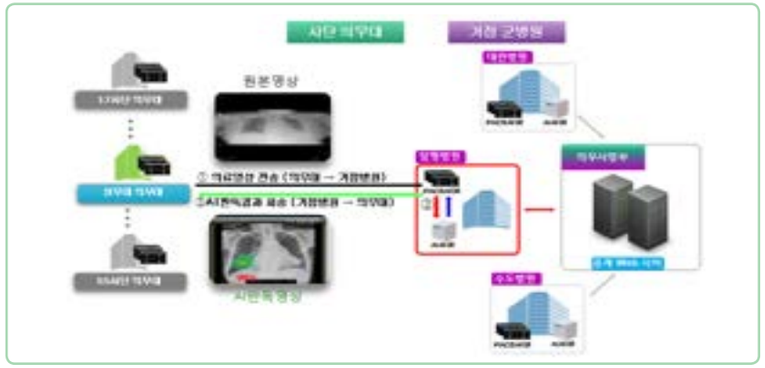
※ PACS 시스템 : Picture Archiving and Communication System, 의료영상 전송·조회 시스템



〈군병원 PACS 공유체계 프로세스〉

• **3단계 : 사단급 의무대 의료영상 AI 판독서비스 지원체계 구축**

– 각 군병원에 AI 판독 보조시스템을 설치, 사단급 의무대에서 촬영한 X-ray 영상을 ① 거점 군 병원으로 자동 전송하고 ② 거점 군병원은 의무대 영상을 저장하고 AI 판독결과를 ③ 자동 회신하는 시스템



〈사단의무대 AI 판독 지원 프로세스〉

– 각 사단급 의무대에서 단독으로 운용 중인 X-ray장비, Mini-PACS 시스템에 보안대책*을 강구하여 국방망에 연동하기 위한 선행작업을 의무사 직접지원을 통해 방첩사령부로부터 보안측정 수검 및 적합판정

* 서버보안솔루션 설치, 자료유출 방지솔루션 설치, DB 암호화 등

– 인공지능(AI) 의료영상 판독시스템 도입으로 특정 전문영역의 전문의가 부족한 사단급 의무대 의료보조 서비스 제공

– 각 군병원에서 사단급 의무대 의료영상 조회가 가능해졌고, 1단계 병원 간 의료영상공유체계 구축을 통해 전 군 의료영상 공유체계 확보

• **4단계 : 실시간 모니터링 체계 구축**

– 거점 군병원·사단급 의무대 의료영상 AI 판독서비스 상태를 실시간 모니터링 하면서 상시 유지보수 및 체계 지원태세를 확보

– 관제 시스템 구축을 통해 통계정보를 확보하고 분석하여 발전적 대응방안 수립

의료 AI 판독지원 시스템 추진 경과

- AI+X 프로젝트가 국방부-과기정통부 협업사업의 핵심과제로 선정되어 '20년~'23년까지 총 332억의 예산으로 사업추진('20.8.)
- 군의료 분야 AI 융합 현장 시범 적용 선포식(의무사)('21.10.)
- 36개 사단급 의무대 의료영상 AI 판독시스템 시범 설치('21.11.)
- 全軍 의료영상 공유체계 구축 추진계획 보고('22.7.)
- 사단급 의무대 AI 판독지원 서비스 체계 구축 지연에 따른 각 군 의무실장 보고 및 협조 요청('22.10.)
- 의무사령부에서 진행한 2단계 군 병원 간 의료영상 공유체계 구축 완료('22.10월)
- 3단계 군 병원을 거점으로 한 의료영상 AI 판독지원체계 구축추진 제한사항 극복방안 협의('23.2.)
- 사단급 의무대 의료영상 AI 판독 지원서비스 체계 구축('23.7.)





〈정부혁신 우수사례 국방부 '우수상', 행정안전부 '동상' 수상〉

의료 AI 판독지원 시스템 도입이 가져온 효과는?

- **사단의무대 및 군병원 방문 환자 적기 치료**
  - 실시간 AI 판독 서비스의 보조를 통해 사단 의무대는 진료의 질을 향상하고 질병의 조기진단을 통한 적기 치료 제공함으로써 전투력 보존에 기여
  - 해당 시스템 운용서버가 각 거점 군병원으로 통합 구축됨에 따라 사단급 의무대는 AI 서버 운용 및 시스템 관리에 대한 부담 해소
- **사단급 의무대 의료진의 의료영상 판독 효율화**
  - 영상의학과 전문의 미보직 사단급 의무대의 AI 판독지원서비스 활용으로 이상 증상에 대한 신속한 판독 및 신체검사 등을 발생하는 다량의 의료영상 효율적 판독 가능
- **군병원 중복촬영 부담 절감**
  - 타 근처 사단급 의무대에서 내원한 환자의 의료영상도 軍 병원 간 의료영상 공유체계를 통해 영상조회 및 진료가 가능하여 중복촬영 부담 절감, 진료 대기시간 감소, 신속한 진료 등 가능
- **협진이 가능한 의료정보체계 인프라 구축**
  - 거점 군병원과 사단급 의무대 간 협진이 가능한 인프라 구축으로 환자 처방과 의료영상 매칭을 통해 체계적인 의무기록 관리가 가능해졌고, 추후 사단급 의무대 보유 각종 검사장비 진료체계와 연동 가능

앞으로의 개선 계획 및 기대 성과는?

1 향후 계획

- AI 판독서비스 지속적이고 체계적인 활용을 위해 현재 각군에서자체 조달하는 PACS 체계을 의무사 주도 통합 조달하는 방안 협의 및 일관된 PACS 운영 정책 수립(국방부, '23.4분기)
- 시스템 인프라 조성으로 판독군의관을 효율적으로 운용할 수 있도록 2023년 4분기 군 중앙 의료영상 원격판독 지원체계를 구축하는 사업을 전 군으로 서비스 확대 추진('24.전반기)
- 15개 군병원에 AI 솔루션 업체별로 2~4대씩 보유하던 AI판독 서비스 지원서버를 1대로 통합하여 운용하는 가상화 서버 도입을 추진하여 서버 관리의 효율화를 도모하고 전 병원 균일한 AI 판독 서비스를 제공하여 의료진과 장병의 진료 편의성 제고 ('24. 1분기)

2 기대 성과

- 부처간 협업기반 구축 및 민간 의료AI솔루션 선도기업 발굴 목적으로 추진된 AI+X(AI융합) 구축 사업의 성공으로 향후 신규 사업 추진의 발전적 토대 기대
- 건강검진 시 흉부 X-ray영상 외부 위탁소요 감소로 예산절감 효과 기대
- AI 판독서비스 실시간 제공으로 장병 상시 진료권 보장 및 의료 사각 지대 최소화 실현
- 군병원간 의료영상 공유체계 구현으로 진료시간 절감 및 효율성 제고

2023
민원제도 개선
우수사례집

09

농촌진흥청



2023
민원제도 개선 우수사례

동 상

농촌진흥청

빠르고 간편하게,
식품 안전 잡는다!

국립축산과학원 축산물이용과 **오미화** 농업연구관

세계 수준의 축산식품 위해요소 신속 진단센서 및 친환경 제어기술 개발

기존 식품 위해요소 사전 발견 기술은 대부분 고가 장비와 전문기술이 필요했습니다. 식중독균 검출까지 2일 이상 소요되어 제품 출하 전 검사가 어렵고 동물약품은 사전검사가 불가능하였습니다.

농촌진흥청은 식품 위생 진단·제어기술 개발을 통해 고가 장비 없이, 비전문가도 손쉽게 활용 가능한 기술·지침으로 위생관리의 질을 높이고 동물약품 사전검사로 폐기율을 최소화하였습니다. 또한 식품 출하 전 식중독균 신속 검사 및 친환경 살균으로 식중독 발생 불안을 해소하였습니다.

식품 위생 진단·제어기술로 식품 안전을 책임진다!

1 식중독균의 현장 신속 진단 키트 개발

- 구성 : 나노바이오 센서, 스마트폰 어플리케이션
- 활용 : 채취한 시료에서 식중독균 분리·농축 → 나노바이오센서로 식중독균 오염 여부 확인(오염균 검출 시 색 변화 : 무색 → 노란색) → 스마트폰 어플리케이션을 통한 정량 분석

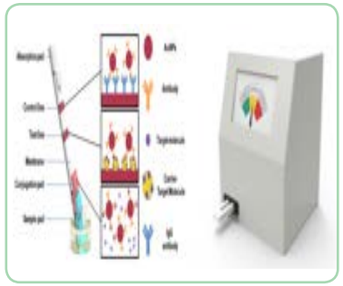
※ 검출 식중독균(3종) : 장출혈성대장균, 살모넬라균, 리스테리아 모노사이토제네스



2 국내 최초, 가축 도축 前 잔류물질(동물약품) 검사

- 구성 : 나노바이오 센서, 정량분석용 판독 장치
- 형태 : 코로나 검사 키트 유사
- 활용 : 가축 혈액과 소변에서 동물약품 오염 여부를 색 변화를 통해 확인(정성분석), 판독 장치로 정량 분석

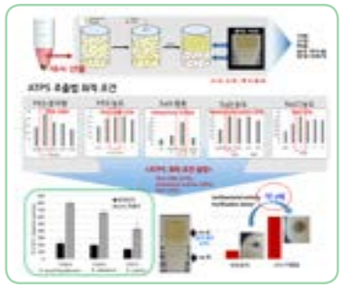
※ 검출 동물약품(2종) : 스트렙토마이신, 엔로플록사신



3 친환경 유해균(식중독·곰팡이균) 저감기술 개발

- 화학적 소독 제재를 대신할 수 있는 신규 유산균 자원 확보: 락토바실러스 가세리, 페디오코커스 펜토사세우스 등 6종
- 친환경 생물학적 항균물질(바실러스균 3종에서 분리한 박테리오신)의 산업적 활용을 위한 대량정제법 확립
- 다중제어기술 정립으로 유해균(식중독·곰팡이균) 98~99.9% 감소

* 다양한 저감기술 복합 활용 : 유산균, 박테리오신, 유기산, 천연물, 자외선, 열수 등



개발기술의 우수성

- **세계 수준의 검출 민감도, 경제성을 확보한 실용 기술**
  - 검사 시간 단축, 비용 절감, 전문인력 불필요

구분	개발 전	개발 기술 적용	비고
식중독균 신속 진단	• 배지검사법 및 간편 검사법(사전 배양 필요) 2일 이상 소요 • 진단 비용(배지법) : 36,585원/1종	• **검사 시간 약 98% 단축** – 2일 이상 → **50분 소요** • **진단비용 약 77% 절감** – 36,585원 → 8,342원/1종	• **세계 수준'의 검출 민감도 확보** – (식중독균) 사전배양 없이 10CFU/mL 검출 – (동물약품) 5~10ppb 검출 * **[식중독균]** 상업용 검사법 (미국 3M 등) 사전배양 필요, **[동물약품]** 국외 (미국, 영국 등) 10ppb, 국내 50ppb 내외
도축 前 잔류물질 (동물약품) 검사	• 전처리용 장비 필요 * 약 1,200만원/개소 • 전처리 요건 : 40℃, 1시간 이상 • 검사시료 한정 : 축산식품	• **고가장비 불필요** * 전처리용 장비 불필요, 정성분석 시, 판독장치 (약 500만원) 불필요 • **전처리 간편화** : 상온, **30분** • **검사시료 확대** : 축산식품, **가축의 혈액, 소변**	

- **산업적 활용 가치가 높은 혁신 기술**
  - 기술가치 평가 결과('23, 한국농업기술진흥원), 항균물질 대량정제법('22, 특허출원)의 생산유발효과 120.39억 원, 고용·취업유발효과 109명

4 기술 현장 검증, 홍보·확산을 통한 실용화 촉진

– 친환경 다중제어기술과 항균물질 대량생산방법 현장 검증
→ 잔류 화학물질 문제없이, 신속하게 식중독·곰팡이균(10종) 저감

* 시험 도축장, 가공장, 숙성실, 청춘목장(유가공업체), 솔마당(육가공업체) 등('19.7~'22.12)

– 기술 시연, 농가 지원, 언론보도 등을 통한 대국민 홍보

* (기술지원) 솔마당에 유해균 저감기술 지원 등 약 10회

* (언론홍보) 잔류농약 진단센서, 항균 유산균 활용, 위생관리 지침 등 약 107건



〈기술 시연회〉



〈우수성과 홍보〉

추진 경과 및 성과

1 추진 경과

- **친환경 다중제어기술의 현장 검증 및 적용('19.7~'23.6)**
  - 축산원 내 도축장, 가공장, 치즈 숙성실에 다중제어기술을 적용하여 효과 검증
  - 청춘목장, 솔마당(유·육가공업체) 등에 친환경 제어기술을 적용하여 유해균 저감

- **식품 안전성 관련 대내외 소통 및 대응 협력(상시/식약처·농식품부 등)**
  - 법 개정 관련 부처 간 협의, 시험·연구, 전문가 자문 등 증빙 3 참조
    * 축산물 위생관리법 개정 추진을 위한 과학적 근거(안전가이드라인) 마련 협조
    * 축산물 PLS 시행 대응 시험·연구 및 성과 공유를 위한 농식품부 회의 참석 등

2 추진 성과

- 식품 위생 진단·제어기술 개발을 통한 국민 생활 변화

기술개발 전(As-is)	농촌진흥청 기술 개발 이후(To-be)
산업현장(농가 등)	
▪ **농가, 영세 식품업체의 생산 제품 사전 진단 미흡** - 고가 장비, 전문기술 필요 ▪ **식품 안전정책 강화에 따른 현장 안전관리 어려움 호소** - HACCP 의무적용 확대 등 ▪ **축산물 PLS 시행**('24.1)에 따른 **현장 혼란** 예상 - 가축 출하 후 대상 동물약품 검출 시 도체 폐기	▪ **고가 장비 없이, 비전문가도 손쉽게 활용** 가능한 기술·지침 개발로 **위생관리**에 대한 **현장 애로 해소** ▪ **동물약품 사전검사로 폐기율 최소화** - 가축 혈액·소변에서 사전 검사하여 대상물질 검출 시 휴약기간 확보 등 사전 조치 가능
소비자	
▪ **식중독 발생, 화학물질 오염**에 따른 **불안 지속**	▪ **식품 출하 전 식중독균 신속 검사, 친환경 살균 실시**로 **국민 불안 해소**

- 예방적 현장 진단을 통한 식중독 발생 사전 차단으로 국민 건강 보호, 피해·손실 최소화
  - 예방 시스템 구축을 통한 식품 안전에 대한 국민 신뢰 향상
  - 식중독 발생과 유해균 검출에 따른 강제 회수(Recall)과 영업정지(생산중단) 조치에 의한 경제적 피해 예방
    * 개발 기술을 통해 국내 식중독 발생률을 1% 줄일 경우, 연간 약 180억 원의 손실 절감 예상

- 나노·바이오기술 적용 진단센서, 신규 토종 미생물 자원 등 원천기술 확보로 식품안전기술 분야 국가 경쟁력 제고
  - 국제 저명 학술지 게재, 특허 출원·등록으로 과학적 우수성 인정
  - 국내 식품 안전에 대한 신뢰도가 높아져 수입식품과 차별성 확보
  - 정규 검사가 가능한 신속진단기술 확보로 자유무역협정(FTA)에 대응하여 무역장벽으로 활용 및 수출 확대에 기여

상위 1.5% 학술지 등 논문 20편, 특허 8건('20.4~'23.3, 3년간)

- SCI(E)논문 15편(IF: 22.315, 15.367 등) : 진단센서, 제어기술 등
- JCR 상위 1.5% 논문(2편)과 Q1 논문(7편), 저널 표지 선정 논문 포함
- 비SCI(E)논문 5편 : 항균활성 유산균 적용, 물리적 제어기술 등
- 특허등록·출원 8건 : 진단센서, 박테리오신 추출법, 항균 유산균 등



앞으로의 개선 계획 및 기대 성과는?

1 향후 계획

- **식중독균 및 동물약품 진단센서와 제어기술의 현장 적용**
  - 식중독균(리스테리아균 등) 진단센서를 식품생산업체에 적용('23~'24)
  - 유해균 제어기술을 식품업체에 적용 및 미생물 분석·평가('23~'25)

- **식품 안전성 관련 대내외 소통 및 협력 지속(상시)**

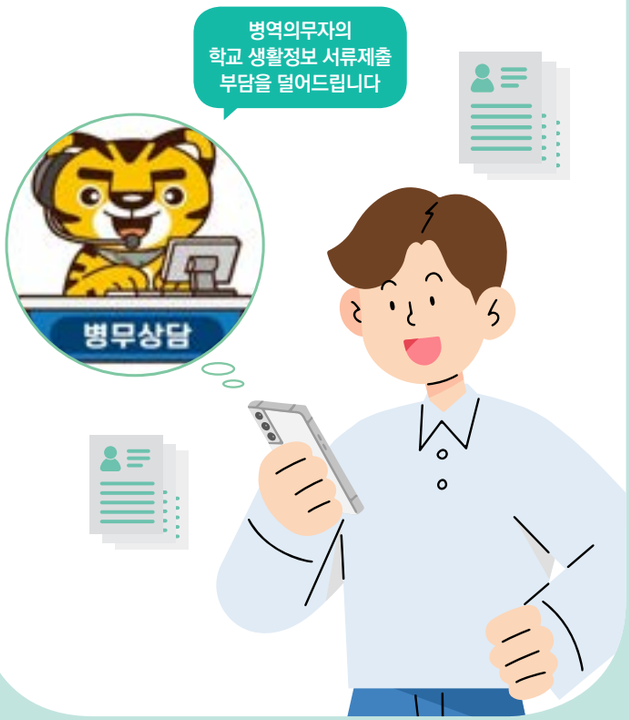
2 기대 성과

- **식품 위해요소 진단센서와 제어기술 개발로 먹거리 안전성 확보 및 국민 보건 증진, 사회·경제적 손실 감소, 국가 경쟁력 강화**
  - 식중독균 저감 및 신속 진단으로 식중독 발생을 사전에 차단
  - 축산물 PLS 대비, 동물약품 사전 검사로 도체 폐기율 최소화

2023
민원제도 개선
우수사례집

10

병무청



2023
민원제도 개선 우수사례
동 상

병무청

병역판정검사를 위한 학생건강기록부 등 온라인 연계로 청년의 부담 완화

병역자원국 병역판정검사과 **김재열** 주무관

(청년 A) 병역판정검사 구비서류 준비가 너무 복잡하고 힘들어요. 초·중·고 생활기록부를 모두 발급받아 오라는데, 시간도 없고 어디서 발급받는지도 모르겠어요. 이런 건 좀 정부에서 시스템으로 연계해 주면 안 되나요?

병역판정검사 시 정확한 판정을 위해 생활기록부, 건강기록부 등을 참조하여 신체등급 판정하고 있으며, 필요한 경우 병무청에서 학교로 문서 요청하거나 병역의무자가 직접 발급받아 제출하는 방식으로 불편을 겪고 있습니다.

병무청은 교육부와 협업을 통한 병역판정검사용 학교 생활정보 등 온라인 연계로 병역의무자의 서류제출 부담을 완화하고 시간적·경제적 비용을 절감했습니다.

병역의무자의 학교 생활정보 서류제출 부담을 덜어드립니다

- 병역판정검사를 위해 학생 건강기록부 등이 필요한 경우 병역의무자가 직접 학교에서 발급받아 제출하는 불편함 개선 필요
- 병역판정검사 시 정확한 판정을 위해 생활기록부, 건강기록부 등을 참조하여 신체등급 판정하고 있으며, 필요한 경우 병무청에서 학교로 문서 요청하거나 병역의무자가 직접 발급받아 제출 (민원불편 초래)

참조분야

- 초중고 생활기록부 : 정신과 판정, 병역면탈 수사 등
  * 행동특성, 성적, 상담이력 등
- 학생 건강기록부 : 안과·신장체중 판정, 병역면탈 수사 등
  * 약시, 신장체중, 신체 발달상황 등



- 교육부와 협업을 통한 병역판정검사용 학교 생활정보 등 온라인 연계로 병역의무자의 서류제출 부담 완화 및 실시간 자료 확인을 통한 신속한 병역판정검사로 시간적·경제적 비용 연간 약 18억 6천만원 절감

병역판정검사용 학교 생활정보 등 온라인 연계 추진과정

- **교육부-병무청 시스템 연계방안 실무자 회의**
  - 그간, 초중고 모든 학교의 생활기록부 온라인 연계를 추진하였으나 중·고교 생활기록부 자료만 연계하여 제공되었음
  - 이에, 초등학교 생활기록부 뿐만 아니라 초·중·고 건강기록부 모두 온라인 연계가 가능하다는 교육부 실무자의 의견과 동의를 구함
- **건강기록부 등 교육부 나이스와 온라인 연계 협조 요청**
  - 유관기관의 학교생활정보 제공에 대해 법적 근거 및 개인정보보호법 침해 우려로 연계에 소극적이었음
  - 그러나, 요구자료 항목 선정·최소화를 위한 지방청 실무자들과의 회의 등 의견수렴을 통해 요구자료 항목 선정·최소화(회의, 문서 등 4회), 병역법 및 개인정보보호법 등 검토 완료
- **교육부 4세대 지능형 나이스와 연계 추진**
  - 교육부의 4세대 지능형 나이스 시스템 개발 완료 전 병무행정정보 시스템과의 온라인 연계 반영 및 테스트 완료 필요
  - 나이스와 병무행정정보시스템 온라인 연계 개발* 추진
    * '23. 3. 20.부터 테스트, 6월 정상 운영
- **병역판정검사용 학교 생활정보 온라인 연계 시행**

구 분	생활기록부	건강기록부
제공 과정	초등학교 포함	초·중·고등학교
제공 항목(개)	학년별 192	학년별 35

  - 생활기록부 : 출결 사항, 교과학습발달 사항, 행동특성 등
  - 건강기록부 : 신체발달 상황, 신체능력, 건강검진 현황 등
- 언론 및 하반기 달라지는 제도 수록 등 적극 홍보실시
  * '23.6.30. 뉴스1, 연합뉴스 등



〈연계 구성도〉

- 교육부-병무청 시스템 연계방안 실무자 회의('22.7)
- 건강기록부 등 교육부 나이스와 온라인 연계 협조 요청('22.7)
- 교육부 4세대 지능형 나이스와 연계 추진('23.3)
- 병역판정검사용 학교 생활정보 온라인 연계 시행('23.6)

서류제출 부담 완화하고 시간적·경제적 비용을 절감했습니다

- 병역의무자 서류제출 부담 완화로 민원편익 제고
  - 연간 약 45,000명의 병역의무자가 서류제출 없이 병무청에서 생활기록부 등 온라인 연계로 신속하게 신체등급 판정

    * 2차 심리검사 대상 선정 → 초중고 생활기록부 요청 → 신체등급 판정

〈최근 5년간 2차 심리검사 현황〉

(단위 : 명)

구 분	'23. 5월	'22년	'21년	'20년	'19년
인 원	14,895	44,892	45,005	46,520	56,027

  - 서류발급에 따른 시간적·경제적 비용 연간 약 18억 6천만원* 절감 예상

{9,620원('23년 최저시급)×4시간+3,000원(교통비)}×45,000명(인원)=18억 6천만원

- 디지털 민원 서비스에 기반한 구비서류 감축 및 온라인 처리 확대로 일 잘하는 유능한 정부 구현
  - 서류 확인을 위한 해당 학교 공문 요청 등 행정력 절감
  - 병역의무자에게 서류제출 요구 없이 실시간 온라인 확인으로 신속·정확하게 당일 신체등급 판정

기존	개선
판정 서류 보완 30일	당일 판정

앞으로의 개선 계획 및 기대성과는?

1 향후 계획

- 유관기관 협업, 민원편익 제고를 위한 병역판정검사 온라인 연계 지속 확대
  - (행정안전부) 본인정보 제공 시스템 연계
- 정부의 '국민 정신건강정책'에 적극 참여하여 정신건강서비스 지원을 강화
  - 병역의무자들의 정신건강 문제를 조기 발견 및 관리를 통해 정신건강 증진에 기여

2 기대 성과

- 서류제출 간소화 및 온라인 연계 확대로 신속·정확한 병역판정검사 체계 마련
  - 서류보완 시 신체등급 판정까지 30일 소요되었으나, 구비서류 감축으로 서류보완 없이 당일 판정
- 학교생활정보 공유 시스템 구축을 통한 사례 활용 기반 조성
  - 청소년기 행동특성, 신체발달사항 등 건강정보 실시간 확인으로 정밀하고 정확한 병역판정검사 실시

2023
민원제도 개선
우수사례집

11

부산광역시 소방재난본부



2023
민원제도 개선 우수사례
동 상

부산광역시 소방재난본부

전기차 화재진압장비 ‘이동식 침수조’ 전국 최초 도입

방호조사과 **안종현** 소방위, **김민재** 소방교

최근 4년간 전기차 수요가 증가함에 따라 전기차 화재도 증가하고 있습니다. 전기차 화재의 경우 차량 하부 배터리 부위에 소화수 침투가 어려워 내부 온도 냉각까지 일반 차량 화재에 비해 시간이 더 소요되고 열폭주 현상 등으로 재발화가 일어나 화재진압에 어려움이 있습니다. 또 크레인을 활용한 소화수조에 침수 시키는 방식은 좁은 골목이나 지하주차장에서 발생 시 운용에 한계가 있습니다.

이에 부산광역시 소방재난본부는 출동 시 소방차량에 적재 가능하고 좁은 골목, 지하주차장 등 공간적 제약에도 활용 가능한 조립식 침수조를 전국 최초 도입하였습니다.

전기차 화재진압장비 '이동식 침수조' 전국 최초 도입

- 최근 4년간 부산 전기차 수요 급증* 및 '22~'23년 전기차 화재 급증**

* '20년(44,269대) 대비 전기차 73,934대 증가(약 2.7배) ※ 하이브리드 포함, 23년 6월 말
** 최근 5년 전기차 화재('19년 ~ '23. 6월) : 총 12건 중 '22~'23년 7건 발생

차종 / 년도	계	★전 기	하이브리드 (휘발유+전기)	하이브리드 (경유+전기)	하이브리드 (LPG+전기)	하이브리드 (CNG+전기)
2023. 6월	118,203 (15,131↑)	27,147 (5,084↑)	83,833 (9,339↑)	6,543(726↑)	678(18↓)	2(-)
2022년	103,072	22,063	74,494	5,817	696	2(-)
2021년	70,771	12,375	54,429	3,235	730	2
2020년	44,269	5,355	37,100	1,009	803	2

- 전기차 화재의 경우 차량 하부 배터리 부위에 소화수 침투가 어려워 내부 온도냉각까지 일반차량 화재에 비해 시간이 더 소요되고 열폭주 현상 등으로 재발화가 일어나 화재진압에 어려움이 있음

- 세계적으로 전기차 진압방법 및 장비를 연구·개발하고 있는 단계이고, 현재 차량을 크레인으로 들어올려 소화수조에 침수 시키는 방식이 가장 효율적이나, 좁은 골목이나 지하주차장에서 발생 시 운용에 한계가 있었음




〈크레인 활용, 소화수조를 이용한 화재진압(사례)〉

좁은 골목, 지하주차장 등 공간적 제약에도 활용 가능한 '이동식 침수조'

- **부산 지역적 특성을 고려하여 이동가능, 조립식 소화수조 고안**
  - 기존 크레인을 이용해 소화수조에 침수하는 방식은 특수차량(크레인 탑재 차량) 폭(트리거)으로 인해 좁은 골목에서 사용이 불가하고, 크레인 작동 시 높이로 인해 지하주차장에 사용이 불가

추진 경과 및 성과

1 추진 경과

- **'이동식 침수조' 활용 전기차 화재 신속 진압**
  - '22년 강서구 범방동 아이오닉 화재 시, 해당 장비 활용하여 신속 진압

- **소방서 신설에 따른 장비 추가 도입**
  - 부산 전 소방서 이동식 침수조 배치를 통한 전기차 화재 안전망 구축

2 추진 성과

- **전기차 보급 급증에 발맞춘 이동식 침수조 전국 최초 도입('22년 4월)**
  - 폭우 시 침수방지용으로 사용되는 차수판을 참고하여, 출동 시 소방차량에 적재 가능하고, 좁은 골목, 지하주차장 등 공간적 제약에도 활용 가능한 조립식 침수조를 도입
  - 각 소방서에 배치함으로 부산 시민들의 전기차 화재에 대한 불안감 경감 노력 추진

〈부산 '이동식 침수조' 활용 화재진압 사례('22년/강서구 범방동)〉


〈전기차 사고현장〉


〈이동식침수조 활용 진압〉

앞으로의 개선 계획 및 기대 성과는?

1 향후 계획

- 전기차 화재 발생빈도에 맞추어 장비 추가보강 계획
  - 전기차 화재 발생 증가에 발맞추어 진압장비 공백 방지 및 대비 만전
- 전기차 화재 장비 기술개발에 발맞추어 선제적 도입 검토
  - 신규 장비 개발 시, 효율성 등을 적극 검토하여 도입, 안전망 구축

2 기대 성과

- 이후 타시도 소방본부 및 민간 기업에서도 부산소방 벤치마킹하여, 동일장비를 도입하게 되었고, 전기차 화재진압용 이동식 침수조 도입이 전국적으로 확산 되는데 부산소방이 앞장 섬

〈신규장비 개발·도입에 따른 타시도 확산 및 기업 등 벤치마킹 사례〉

('23년 3월 기준)

업체	도입 수량	업체	도입 수량	업체	도입 수량
세종소방본부	2	SK에너지	1	대구 신세계	1
제주소방본부	2	LG	4	대전소방본부	5
아산소방서	1	경기소방본부	5	창원소방본부	4
한국도로공사	5	대구소방본부	3	전남소방본부	2
롯데호텔	2	기아자동차	32		



2023
민원제도 개선
우수사례집

12

인천광역시교육청



2023
민원제도 개선 우수사례
동 상

인천광역시교육청

장애학생의 빛나는 미래, 전국 최초의 자부심! 인천 장애학생 대학형 전공과 운영

학교교육국 초등교육과 **신희정** 장학사

인천광역시교육청은 장애학생들의 진로 다양성을 확보하고, 미래지향적 직업군의 취업역량을 증진하기 위해 새로운 유형의 대학 기반 고등교육 시스템을 발굴하였습니다.

「인천 장애학생 대학형 전공과」 운영을 통해 지역 전문대학의 우수 인프라를 활용하여 장애학생을 위한 질 높은 직업교육 제공 및 취업 기회 확대와 고등학교 졸업 이후 과정인 전공과를 관내 우수 전문대학과 연계, 운영함으로써 특수학교의 과밀 상황을 개선하고 장애학생의 성공적인 성인기 전환을 도모합니다.

인천 장애학생 대학형 전공과 운영은 왜 필요할까?

- 장애학생들의 진로 다양성을 확보하고, 미래지향적 직업군의 취업역량을 증진하기 위해 새로운 유형의 대학 기반 고등교육 시스템 발굴
- 지역 전문대학의 우수 인프라를 활용하여 장애학생을 위한 질 높은 직업교육 제공 및 취업 기회 확대
- 고등학교 졸업 이후 과정인 전공과를 관내 우수 전문대학과 연계, 운영함으로써 특수학교의 과밀 상황을 개선하고 장애학생의 성공적인 성인기 전환 도모 필요

인천 장애학생 대학형 전공과 운영으로 장애학생의 미래를 열다!

- 고등학교 졸업 특수교육 대상 학생을 위한 전공과 수요 증가 및 진로, 진학, 취업 분야 다양화에 대한 지속적 요청
  - 특수교육대상자의 참여 기회 제공을 위해 장애학생들이 안전하고 효율적인 직업교육을 받을 수 있는 전공과 운영 형태의 다양화 요구 증대
  - 장애학생의 지역사회 기반 취업 기회 확대를 위해 통합교육 활성화 가능성이 높은 전문대학 인프라 활용 추진
  - 변화하는 현대사회에 발맞추어 다양한 전공을 기반으로 한 새로운 직업군 개발 및 취업역량 함양 필요
- 설치 및 운영 관련 법령 마련
  - 장애인 등에 대한 특수교육법 제24조(전공과의 설치 · 운영), 인천광역시 조례 제6094호(인천광역시교육감 사무의 민간위탁에 관한 조례)에 따라 운영
  - 전국 최초로 시도하는 교육청, 특수학교, 전문대학 협업 사례로 설치 및 운영에 관한 법령 기준이 구체적이지 않아 사업 추진에 어려움이 있었음
  - 관련 법령 발굴, 교육부와의 질의응답, 전문가 및 TF팀 협의회 등 지속적이고 적극적인 노력을 통해 구체적인 운영 기반을 마련해가고 있음

※ 인천시교육청 사례를 중심으로 「제6차 특수교육발전 5개년 계획('23~'27)」에 대학연계 전공과 관련 정책을 반영하는 등 교육부 단위 전국 사업으로의 확대에 기여함(교육부 특별교부금 지원 사업)

- 장애학생 대학형 전공과 운영 현황
  - 공모를 통해 관내 특수학교(운영교) 2교 및 전문대학(위탁교) 2교 선정
  - 2년제 비학위과정, 장애학생 취업 유망 직종 관련 학과 중심 통합교육 운영

협력 운영교	협력 위탁교	업무 협약일	운영 내용
인천청인학교	인천재능대학교	2021. 3. 1.	• 인천 장애학생 대학형 전공과 모델 개발 TF 구성 및 운영 매뉴얼 개발 • 2022. 3. 1. 다자간 업무협약 • 2022학년도 4개 전공 신입생 20명 선발 • 2023학년도 4개 전공 신입생 20명 선발 • 2022 ~ 2023 **4개 전공(코스매틱개발과, 뷰티스타일리스트과, 호텔외식조리과, 항공관광과)** 총 39명 재학 • 전공교과, 교양교과, 심화학습, 특별강좌 운영 • 학습중심 학생 맞춤형 현장실습 및 취업 연계 활동
인천연일학교	인하공업전문대학	2023. 8. 11.	• 2023. 8. 11. 다자간 업무협약 • 대학형 전공과 운영 TF 구성 및 맞춤형 교육과정 개발 중 • 2024 **1개 전공(호텔관광과)** 신입생 20명 선발 운영 예정

- 교육청 예산 확보 및 지원 현황
  - 2022년 대학형 전공과 운영비 132,000천원 확보 및 지원
    (인천시교육청 자체 예산 편성, 학생 1인당 연간 6,600천원, 총 20명)
  - 2023년 대학형 전공과 운영비 264,000천원 확보 및 지원
    (인천시교육청 자체 예산 편성, 학생 1인당 연간 6,600천원, 총 40명)

추진 경과 및 성과

1 추진 경과

- 대학형 전공과 모델 개발('20.12.~'21.12.)
- 2022학년도 대학형 전공과 입학 설명회 개최('21.9.)
- 인천 장애학생 대학형 전공과 신설 계획 및 예산 편성('21.9.)
- 인천 장애학생 대학형 전공과 협력 특수학교 및 협력 전문대학교 선정('21.9.)
  ※ 운영교: 인천청인학교, 위탁교: 인천재능대학교
- 2022학년도 입학전형 및 학생 선발 및 배치('21.11.)
- 2022학년도 대학형 전공과 입학 및 운영('22.3.)
  ※ 4개 전공(코스매틱개발과, 뷰티스타일리스트과, 호텔외식조리과, 호텔관광과), 20명
- 2023학년도 대학형 전공과 신입생 선발(4개 전공, 20명)('22.8)
- 운영 대학 확대(1개대학 → 2개대학)을 위한 위탁교 선정('23.5.)
  ※ 인천연일학교, 인하공업전문대학(20명, 1개 전공, 호텔경영과)
- 2024학년도 대학형 전공과 입학 설명회 개최('23.8.~23.9.)
- 2024학년도 대학형 전공과 신입생 선발('23.10.)
- 2024학년도 예비신입생 대상 대학생활 체험 프로그램 운영('23.12.)

2 추진 성과

- 2022년~2023년 전국 최초 대학형 전공과 4개 학급 39명 운영
- 2024년 대학형 전공과 확대 설치 계획 확정 및 추진
- 장애학생 대학형 전공과 운영비 지원(2년간 총 396,000천원)
- 장애학생 대학형 전공과 운영 모델 및 매뉴얼 개발

앞으로의 개선 계획 및 기대 성과는?

1 향후 계획

- 2024 장애학생 대학형 전공과 신입생 선발(2교, 총 40명)
- 2024 장애학생 대학형 전공과 신입생 대상 대학 생활 체험프로그램 운영(신입생 40명 대상)
- 2023 장애학생 대학형 전공과 운영 성과 간담회 추진

2 기대 성과

- 장애학생 고등학교 졸업 이후 교육기회 확대 및 만족도 제고
- 변화하는 산업구조 대응 전공과 운영 모델 안착 및 전국 확대
- 기존 전공과 재구조화를 위한 새로운 패러다임 제공
- 대학 내 실습실, 캠퍼스 편의시설 등 인적, 물적 인프라 적극 활용을 통한 사회통합 효과 극대화



〈대학형 전공과 언론보도〉


〈대학형 전공과 운영 간담회〉

2023
민원제도 개선
우수사례집

13

인천국제공항공사



2023
민원제도 개선 우수사례
동 상

인천국제공항공사

여권 대신 생체인식으로 탑승수속, ‘스마트패스’로 빠르고 편리하게!

터미널운영처 스마트서비스팀 **정지화** 차장

인천국제공항공사은 ‘스마트패스’ 도입으로 여권 없이 생체인증만으로 인천국제공항을 거쳐 해외로 나갈 수 있게 되었습니다. ‘스마트패스’ 비대면 탑승수속을 통해 여객에게 직접 접촉을 최소화하고 신속하고 편리한 공항 이용 경험을 제공합니다.

스마트패스 도입 시, 체크인 시간은 기존 대비 10%, 그 외 탑승수속 시간은 40%까지 단축이 가능합니다.

여권대신 생체인식으로 탑승수속, ‘스마트패스’로 빠르고 편리하게!

- 국내공항 최초로 출국수속 절차에 안면인식, AI 등 신기술을 적용하여 출입국 신원확인 정확도 및 공항 보안 향상 가능
  - 여객의 지속적인 증가 추세에 따라 출국 신원확인 절차에 대한 정확도 필요성 증대
    ※ 출발여객 평균 증가율 8.8%(’11~19년)
  - 사람에 의한 여객 신원확인 절차는 반복 업무 대비 높은 집중도를 요구하므로 전자적 방법을 병행하여 휴먼에러를 최소화
- 비대면 탑승수속을 통해 여객에게 직접 접촉을 최소화하고 신속하고 편리한 공항 이용경험 제공
  - 감염병 확산 차단을 위한 노력에도 불구하고 공항 핵심업무(탑승처리, 신원확인 등)에 대한 비대면 서비스 구현 대책 필요
  - 여권·탑승권·생체정보를 하나로 결합하여 출국장, 탑승구 등에서 반복적으로 서류를 꺼내지 않고 안면인식으로 간단하게 통과 가능

인천공항 스마트서비스 개요(’23년 기준)

- **(서비스지역)** T1, T2 출국장 및 탑승구 일부 지역
- **(참여항공사)** 출국장은 모든 항공사 이용 가능하고, 탑승구는 대한항공, 아시아나 등 6개 참여 항공사 여객 이용 가능
- **(이용대상)** 사전에 안면정보를 등록한 7세 이상 여권소지자

* 2차 사업 시 공항 全 지역, 참여항공사 확대 예정



생체인식 ‘스마트패스’ 추진 경과

- 인천공항 『생체인식 기술활용 여객프로세스 개선방안』을 통해 출·입국 절차별 생체정보 활용방안 수립(’18년)
- 공항 생체정보 활용을 위한 협의체 구성 및 기관별 협력방안 수립(’18년)

* 국토부, 서항청, 법무부, 경찰청, 국정원, 공항공사, 항공사 참여

- 『스마트패스 실시설계용역 시행계획』에 따라 상세설계 수립(’19년)
- 『한국판 뉴딜 종합계획』10대 과제 반영(’20년)
  - “국민안전 SOC디지털화” 공항 비대면 생체인식시스템 구축사업 반영
    ※ 총 사업예산의 27%(약 136억) 국비 지원 확정
- 생체인증 탑승수속절차 법적근거 마련(’20~21년)
  - 항공보안법 제14조의2, 제15조의2 신설
- 스마트패스시스템 구축사업 1차(’22~23년)
- 스마트패스시스템 구축사업 2차(’23~25년 예정)

구 분	1단계(시범사업)	2단계(확대사업)
주요내용	• 스마트패스 플랫폼 개발 • 스마트패스 장비 설치(약 180대)	• 스마트패스 장비 확대설치(약 1300대) • 시스템 일부 기능추가 등
참여항공사	• 국적사 5개사, 외항사 3개사	• 참여 희망 전 항공사
서비스지역	• T1, T2 출국장 및 탑승구 일부	• T1, T2 全 지역
사업기간	• ’22.04 ~ ’23.07(15개월)	• ’23.04 ~ ’25.03(24개월)
사 업 비	• 146억원(국고 51억원, VAT포함)	• 406억원(국고 85억원, VAT포함)



〈주요 서비스 프로세스〉

생체인증 기술을 통해 보안품질 향상과 탑승수속 시간을 단축했습니다

- 단순반복의 여행서류 확인에서 생체인증 기술을 활용한 신원확인을 고도화하여 항공보안 휴먼에러 최소화, 보안 품질 향상
- 비대면 탑승수속을 기반으로 주요 출국절차의 대기시간 및 소요시간 등을 단축하여 최상의 공항이용 경험(CX) 제공
  - 스마트패스 이용 시 출국장 최대 28분 단축 ('23.下 출국소요시간 모니터링 기준)



〈스마트패스 등록여객 누적 85만명 달성〉



〈2023 정부혁신 우수사례 장관상 수상〉

앞으로의 개선 계획 및 기대 성과는?

1 향후 계획

- 스마트패스 서비스 터미널 全 지역(출국장, 탑승구 등) 확대 운영

  → 백드랍 사전예약제, 면세점 등 부가서비스 연계

- 등록절차 간소화를 위한 외교부·금융기관 등 시스템 연계

  → 외교부 연계 시 내국인 대상 모바일앱 등록 시 일부 절차 생략 가능

2 기대 성과

- **(여 객)** 출국장, 탑승구 등 반복적이고 불필요한 서류 확인 최소화로 대기시간 단축, 편리한 수속경험 제공
  - 체크인 시간 10% 단축, 탑승수속 시간 40% 단축 가능(IATA 발표자료)
- **(항공사)** 유인기반 신원확인의 업무부담 감소 및 효율적 운영
- **(공 항)** 항공보안 품질향상으로 보안사고 Zero의 안전한 공항 운영

2023
민원제도 개선
우수사례집

14

한국환경공단

공동주택 폐기물 관리
하나로 서비스



2023
민원제도 개선 우수사례
동 상

한국환경공단

매달 신고해야 하는 생활폐기물, 업무는 “하나로”, 비용은 “Zero”로, 신고는 “간편하게”

자원순환본부 생활폐기물처 **강주희** 과장

모든 공동주택이 일상적으로 해야 하는 생활폐기물의 신고 시스템과 절차가 이원화로 인해 재활용 폐기물 배출 실적 미신고 및 신고 오류 발생과 행정낭비의 문제가 많았습니다.

한국환경공단은 공동주택 폐기물 관리 하나로 서비스 구축으로 공동인증서 발급기관 등과 공동인증서 무료 발급 서비스 제공과 비용 부담 50% 완화 등 국민 및 영세 재활용업계의 비용 부담을 해소하였으며 폐기물 관리의 효율성을 개선하였습니다.

업무는 "하나로", 비용은 "Zero"로, 신고는 "간편하게"

- **부처 간 "칸막이"를 넘어 "하나로" 서비스로 국민 편의 실현**
  - 기관별 역할조정을 통해 관련 고시를 개정하여 재활용폐기물의 관리를 일원화하고, 순환자원정보센터 공동주택 전자입찰 시스템 신규 구축('22. 1.)
  - 공동주택 재활용폐기물 수거 계약·배출 실적 신고 기능 및 계약정보 자동 연계 기능 구축을 통한 하나로 서비스 제공('23. 7.)으로 업무처리 간소화 실현

- **민관협업을 통한 국민 및 영세 재활용업계 비용부담 해소**
  - 공동인증서 발급기관* 등과 협의하여 국민 및 영세 재활용업계 비용 부담 완화
  - 공동주택은 재활용폐기물 처리업체 선정을 위한 공동인증서 무료 발급 서비스 제공
  - 재활용 업계는 폐기물 전자입찰 참여에 따른 공동인증서 발급 비용 부담 50% 완화(기존 6만원 → 3만원)

  * 한국무역정보통신, 한국증권전산, 한국정보인증, 한국전자인증, 한국정보사회진흥원

〈하나로 서비스 추진 구성도〉

문제 인식	재활용 폐기물 수거업체 선정 및 배출 실적 신고 이원화로 행정낭비 및 신고 누락 우려

국토교통부 ('22.01)	한국부동산원 ('23.06)	민간기관 ('23.07)
고시 개정을 통한 전자입찰 시스템 지정	✚ 공동주택 폐기물 관리 역할 조정 및 공동인증서 연계 합의	✚ 공동인증서 무료 발급 서비스 등 제공

추진 성과	공동주택 폐기물 관리 하나로 서비스 구축으로 국민 편익 증대 및 폐기물 관리 효율성 제고

하나로 서비스 제공을 위한 단계적 추진

	1단계:문제 인식('20)	2단계:기반 구축('22)	3단계:부담 제로('23~)
문제 인식	• 공동주택 재활용폐기물 실적 신고 시행('20.11) – 선제적 문제 인식	• 기관 간 업무조정('22. 1.) • 서비스 기반 구축('22. 2.)	• 민관협업을 통한 국민 부담 해소('23. 7.)

추진내용	구분	추진실적	추진 성과
	문제 인식	• 폐기물처리신고 : 미신고 및 오류 다량 발생 • 고객VOC 청취 : 계약 갱신 및 신규 계약 때마다 신고하여 업무부담 가중	• 하나로서비스 실현(폐기물 전자입찰서비스 + 폐기물실적 신고 서비스) – 배출실적 신고 9천 시간 절감 및 행정 비용 88백만원 감소 • 민관협업을 통한 신규수입 증대 및 국민부담 최소화 실현 – 협력기관 수입 매년 362백만원/년 – 국민부담 매년 1,462백만원 절감
	기반 구축	• 관계기관 업무조정 : 폐기물관리 일원화를 위한 고시 개정('22. 1.) • 전자입찰 서비스 기능 구축('22. 2.)	
	부담 제로	• 민관협업 : 고객의 비용부담 제로 및 영세한 재활용업계 비용부담 완화 • 입찰 및 신고시스템 연계 구축	

1 STEP 관계부처, 기관 간 칸막이 해소로 업무 일원화 협업 추진

- **국민 편의를 위해 폐기물 관련 기관별 역할 조정**
  - 한국부동산원과 공동주택 관리정보 교류 활성화를 위한 MOU 체결('20. 11.)
  - 관계부처 산하기관별 역할조정을 위한 업무 협의(5회, '19~21년)

〈기관별 역할 조정 현황〉

환경부	국토교통부
• 국가 폐기물 관리 – 자원순환 정책, 법령개정 등	• 공동주택 관리 – 부동산 정책 및 법령개정 등

공단	한국부동산원
• 폐기물 전자 거래지원 • 재활용폐기물 실적신고 시스템운영 : 순환자원정보센터	• 아파트 관리비 투명한 관리 • 재활용폐기물 매각입찰 시스템 운영 : 공동주택관리정보시스템

역할조정

역할조정	(공단) 폐기물 통합관리, (부동산원) 아파트 운영에 관한 사항 관리

- **「주택관리업자 및 사업자 선정지침」 개정·시행('22. 1.)**
  - "순환자원정보센터" 공동주택 전자입찰시스템으로 지정(지침 제3조 1항 4호 신설)
- **공동주택 전자입찰 서비스 기능 구축('22. 2.)**
  - 누리집 입찰 화면 재설계 및 입찰전용 인증서 발급 등 시스템 구축

2 STEP 민간협업으로 공동인증서 발급비용 저감 업무 협의 추진

- 공동주택에서 순환자원정보센터 전자 입찰서비스 사용을 위해 공동인증서 신규 발급 필요
  - 공동인증서 신규 발급을 위하여 공동주택 단지당 1년 평균 6만원 비용 발생 및 중복 발급 절차 필요
- 공동인증서 무료 발급 이용을 위한 인증서 발급기관(한국무역정보통신 등 5개사) 업무 협의 추진('23. 4.)
- 그러나, 공동인증서 발급 수수료가 민간기관의 주수입원으로 신규 무료 발급에 대한 협의의 어려움 발생

⇒ (협의결과) ① 공동주택단지 K-apt 공인인증서 병행사용 및 신규 무료 발급으로 비용 부담 완화('23. 7.)
② 입찰참가 사업자(재활용사업자 등) 비용부담완화(기존 60,000원/연 → 30,000원/연)를 통한 공동인증서 신규 발급으로 신 수입 창출

- 폐기물 수거 업체 선정 전자입찰과 배출실적 신고 계약정보 자동 연계 기능 구축
  - (기존)계약정보 직접 입력 → (개선)계약정보 데이터 자동 연계

비용 부담 해소와 폐기물 배출 실적 신고 누락 방지 효과

- 공동주택 단지 k-apt 공동인증서 병행사용 및 신규 무료 발급 서비스 제공, 재활용업계 공동인증서 발급 비용 부담 완화(기존 60,000원/연 → 30,000원/연)
- 계약정보 자동 연계로 배출실적 신고 9천 시간 절감
  - k-apt 공동주택관리 정보시스템 기준 의무관리 공동주택단지별(18,337개소) 계약 정보 입력시간 30분 적용 18,337개소 x 0.5시간
- 순환자원정보센터에서 재활용 폐기물 수거 업체 선정 계약, 배출 실적 신고 기능 및 계약정보 자동 연계 기능 제공을 통한 하나로 서비스 제공
- 하나로 서비스를 통한 폐기물 배출실적 신고 누락 방지로 과태료(1천만원 이하) 사전 예방 효과
- 생활폐기물 배출 실적 신고 누락 및 오류 감소를 통한 전국 폐기물 발생 및 처리 통계연보의 정확성 및 신뢰성 확보

앞으로의 개선 계획 및 기대 성과는?

1 향후 계획

- 순환자원정보센터 공동주택 전자입찰 서비스 홍보를 통한 공동주택 재활용폐기물 하나로 서비스 활성화 추진

2 기대 성과

- 민관협업을 통한 협력기관의 신규 수입은 높이고(매년 362백만원/년 UP), 이용고객의 비용은 최소화(1,462백만원 DOWN) 실현
  - 협력기관은 신규 공동인증서 발급으로 매년 362백만원/년* 새로운 수익 창출
    * k-apt 공동주택관리 정보시스템기준 의무관리 공동주택단지 18,337개소 x 60,000원
- 공동주택은 K-apt 전용 공동인증서 병행사용 및 무료 발급으로 매년 1,100백만원/년* 비용 절감 및 업무처리 절차 감소
  * k-apt 공동주택관리 정보시스템기준 의무관리 공동주택단지 18,337개소 x 60,000원
- 재활용 업계는 공동인증서 발급 비용 완화(기존 6만원/년→ 변경 3만원/년)로 매년 362백만원/년* 비용감소
  * '21년도 전국폐기물 발생 및 처리현황 통계 기준 재활용업체 12,064개소x (60,000원-30,000원)

2023
민원제도 개선
우수사례집

15

환경부



2023
민원제도 개선 우수사례
동 상

환경부

버리기 불편한 폐의약품, 우체통에 버려주세요

자원순환국 생활폐기물과 **배영균** 사무관, **노광일** 주무관

폐의약품은 2010년부터 약국·보건소·주민센터 등으로 배출하고 지방자치단체에서 별도로 회수하여 처리하였습니다. 하지만 집에서 가까운 약국을 방문하더라도 수거가 거부되어 먼 거리에 있는 주민센터·보건소를 재방문해야 하는 불편함이 발생하는 등 부적정하게 버려질 경우 환경오염 발생하게 됩니다.

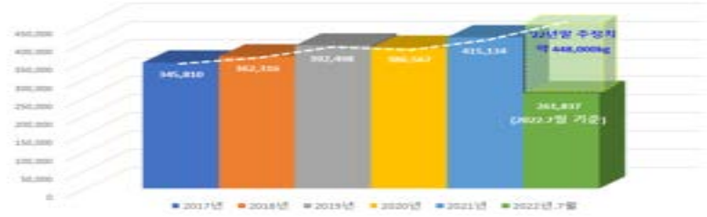
환경부는 우체통을 활용한 폐의약품 회수를 통해 환경오염 예방 및 국민 편의성을 개선하였습니다.

무분별한 폐의약품 배출, 어떻게 해결해야 할까?

- **폐의약품은 2010년부터 약국·보건소·주민센터 등으로 배출하고 지방자치단체에서 별도로 회수하여 처리**
  - 소비자가 약국·보건소·주민센터 등에 마련된 수거함에 폐의약품을 배출하면, 보관거점(도매상·보건소 등)에 적환 후 공공 소각처리



* 폐의약품 무단 투기 시 토양·식수를 통한 인체 재유입으로 생태계 환경문제 유발



〈최근 5년간 연도별 폐의약품 수거실적(kg)〉

- **일부 지역 약사회에서 약국에 회수된 폐의약품의 장기 보관*에 따른 불편 및 민원 발생(악취·보관장소 부족 등)을 이유로 폐의약품 회수 거부**

* 일부 지자체의 폐의약품 수거 미흡(지방자치단체의 별도 수거에 대한 재정 부담 등 사유)

- 국민이 폐의약품 배출을 위해 집에서 가까운 약국을 방문하더라도 수거가 거부되어 먼 거리에 있는 주민센터·보건소를 재방문해야하는 불편함 발생
- 가정 내 불용의약품은 오·남용으로 약물사고 발생 가능성 증가시킬 수 있으며, 적정하게 수거·처리되지 않고 부적정하게 버려질 경우 환경오염 발생

* 의약품 처리방법 설문결과('18년 일반국민 949명) : △ 쓰레기통·하수구 55.2%, △ 가정보관 36.1% △ 약국·보건소 반환 8.0% △ 기타 0.6% (자료:건강보험심사평가원)

- 위생약품 제조업체, 학교, 목장 등이 위치한 일부 소하천 지역 12개 지점에서 지표수 샘플링하여 의약물질 25종 농도 측정결과 15종 검출('16, 국립환경과학원)
- 한강 6개지점(반포대교 남단·구리하수처리장 등) 조사결과 에리스로마이신(감기약) 1ℓ당 최고 125ng, 린코마이신(항생제)는 국제기준(37ng/ℓ)의 10배초과(383ng/ℓ)('09.4 대한약사회)

버리기 불편한 폐의약품, 우체통에 편하게 넣어주세요!

- 가정에서 배출되는 폐의약품 올바른 배출 및 수거를 위하여 세종시, 우정사업본부 등과 협업하여 우체통을 활용한 폐의약품 회수 시범사업 추진('23.1.1.~)

〈우편서비스를 활용한 폐의약품 회수 처리〉



우체통, 수거함	우체통 및 수거함 방문회수	보관장소 배달	소각장으로 이동하여 소각
시민	우체국	우체국	세종시

- 가정에서 먹다 남은 폐의약품을 봉투(회수 전용봉투 또는 일반 우편봉투)에 담아 밀봉 후 우체통에 투함하면 우체국에서 회수하여 지자체 보관장소에 배송
- 약국·보건소·주민센터 등에 설치된 폐의약품 수거함을 우체국에서 방문 회수하여 지자체 보관장소에 배송



〈전용 회수용봉투(A4 절반사이즈, 종이재질)〉

폐의약품 회수 우편 서비스 추진 경과

- **환경부, 세종시, 우정사업본부 등 업무 협약 체결('22.12.26.)**
  - 환경부는 폐의약품 회수·처리 행정 지원 및 제도 정비(우편서비스 활용 포함)
  - 세종특별자치시는 폐의약품 처리(소각) 주관 및 총괄
  - 우정사업본부는 폐의약품 회수 수행(거점수거함 및 우체통)
  - 세종시 약사회는 약봉투에 안내문구 삽입 및 폐의약품 배출 협조

- 건강보험심사평가원은 폐의약품 분리배출 홍보 및 회수봉투 제작 지원
- 우체국공익재단은 운영에 따른 우편 요금 등 공익재원 지원



〈(보도) 폐의약품 회수 우편 서비스 시범운영〉



〈(현장) 빨간 우체통 폐의약품 수거함으로...〉

폐의약품 회수 우편 서비스 추진 성과

- 세종시內 우체통 42개, 수거함 197개소를 통해서 회수 사업 시행 중
  - '23년 1~7월 폐의약품 수거량이 전년 대비 월평균 112.5% 증가

〈세종시 폐의약품 회수 현황〉

구 분		총 수거량(kg)	월평균 수거량
2022년	1~12월	5,430	452.5
2023년	1~7월	6,730	961.4

- 폐의약품의 올바른 배출에 대한 교육 및 홍보


〈자체 홍보 동영상 등 배포〉



〈세종시교육청 폐의약품 분리배출 캠페인 실시〉

- 타 지자체에서 벤치마킹하여 우체통을 활용한 회수사업 추진
  - 서울시는 폐의약품 바르게 버리고 바르게 회수하기 업무 협약식('23.6.27.)을 통해 시범사업 실시(7월~)
  - 나주시는 폐의약품 회수 우편서비스 시범사업 업무 협약식('23.7.20.)을 통해 시범사업 실시(7월~)




〈서울시 우체통 활용 폐의약품 회수 시범사업〉



〈나주시 우체통 활용 폐의약품 회수 시범사업〉

앞으로의 개선 계획 및 기대 성과는?

1 향후 계획

- 폐의약품 처리 우수사례를 토대로 지속가능한 수거체계 마련 및 전국확대 추진 발굴 및 배출거점 다각화*

  * (배출거점 다각화 검토) 지자체 수거체계 개선, 공동주택 수거함 확대, 제약사 물류 체계를 활용한 수거 등

- 시범사업 성과결과 분석을 토대로 폐의약품의 우편회수 전국 확대 모색
  - 「생활계 유해폐기물 관리지침」 개정(환경부, '24년 상반기)
- 현행 약국·보건소 중심으로 주민센터·공동주택 등 단계별 배출장소 확대 추진
  - 폐의약품 회수·처리 가이드라인(안) 마련

2 기대 성과

- 약국의 '복약지도'나 의약품 용기·포장에 폐의약품의 처리하는 방법을 안내할 수 있도록 대한약사회 등 관계기관과 지속적으로 소통활성화 및 협업 추진

2023
민원제도 개선
우수사례집

16

행정안전부



2023
민원제도 개선 우수사례

동 상

행정안전부

국민 이용이 많은 민원 50종, 더 친절한 설명으로 다시 태어나다!

민원제도과 **박재섭** 사무관

민원의 온라인 신청 및 정부24를 이용하는 국민이 지속적으로 증가함에 따라, 더 친절하고 정확한 민원정보를 위한 정비가 중요해졌습니다.

국민 이용이 많은 민원을 우선 선정하고 국민이 쉽게 이해하기 불편하거나 일부 부정확한 설명을 정비하여 처리절차 예측이 쉬워지고 민원인의 이해도가 향상되었습니다.

국민 이용이 많은 민원, 어떻게 개선할까?

- 정부24 검색이 많은 민원임에도, 국민이 쉽게 이해하기 불편하거나 일부 부정확한 설명 포함

※ 민원설명은 국민에게 실제 미치는 영향이 큼에도 관보 고시항목 중심으로 추진되어온 그간 민원 일제정비 과정에서 중요하게 다루어지지 않았음



〈정부24 민원정보 안내 사례〉

- 수요자의 온라인 발급이 확대되었음에도 공급자 관점 용어 (‘교부’ 등)를 사용, 국민 이해를 돕는 핵심단어 누락

※ 그간 일제정비 추진 과정에서 민원사무명은 소관부처의 변경 고시요청이 있는 경우에만 반영하는 등 적극적인 정비 권고대상에 포함되지 않음

〈민원처리기준표에 등록되어 있는 민원사무명 사례〉 ※ ’23년 5월 기준

민원사무명	소관	내용
주민등록표등본(초본) 교부	행안부	민원서비스의 수요자(국민) 관점이 아닌, 공급자(행정기관) 관점이 반영된 용어 사용
가족관계등록부 등의 증명서 교부	대법원	
종합소득세·농어촌특별세·주민세 과세표준 확정신고	국세청	틀린 내용(주민세는 소관이 아님) 기재
검사부적합(시정권고) 통지	국토부	핵심단어(자동차) 누락

- 민원별 소관기관이 민원명 및 민원설명 정비 추진 시 참고할 수 있는 원칙 및 정비기준 지침이 그간 부재

※ 기관별 문의가 있는 경우에 한해 구두답변 등으로 전달되어 정비 추진력에 한계가 있었고, 기관 담당자가 바뀌는 경우 인수인계 및 체계적 관리에 제약

기관별 문의가 있는 경우 그간 분절적 구두답변

Q1 민원사무명으로 민원 신청서식명을 그대로 똑같이 사용해도 되는지?

- 신청서’ 등의 서식명을 그대로 민원사무명으로 사용하는 것은 민원사무명 구성 체계에 맞지 않음, 최소한 말미의 ‘서’는 반드시 빠져야 함

Q2 민원사무명 말미에 ‘신청’이라는 표현을 빼도 되는지?

- 민원 신청 시 민원인의 신청 의사표시는 기본적으로 전제되는 것이므로 민원명에 포함하지 않는 것을 원칙으로 함, 다만 의미전달을 명확하게 하려는 목적으로 소관기관 판단 하에 붙일 수 있음

Q3 유사민원이 통폐합된 민원의 경우 민원사무명을 어떻게 구성해야 하는지?

- 민원명이 지나치게 길어지지 않게 반복되는 단어는 가능한 제외하되 민원내용 짐작이 어려울 정도로 압축해서는 안 됨

Q4 정부24에 표시되는 민원설명을 정비할 때 특히 유념해야 하는 요소들이 있는지?

- 민원인에게 현행 시점 기준으로 정확한 정보가 안내되고 있는지, 민원정보가 안내되고 있는 방식이 체계적이고 효과적인지, 이미 안내되고 있는 내용과 중복되지않도록 유의하되 민원인의 문의가 많은 내용 등은 민원설명 부분에서 강조 가능

국민 이용이 많은 민원 50종, 더 친절한 설명으로 다시 태어나다!

- 기존에는 주요 정비항목에 포함되지 않거나 소극적 추진에 그친 민원명 및 민원설명에 대한 정비를 적극 추진

- 민원처리기준표에 등록된 전체 법정민원 중에서 특히 국민 이용이 많은 민원사무 50종*을 선정, 우선 정비
  - 최근 ‘법정민원 신청현황 조사’ 데이터 및 일선 현장의견 등을 참고하여 국민생활과 밀접한 민원(소관기관 10개) 선정

※ 총 6천여종 법정민원 중 이용건수 상위 50종이 전체의 86%, 100종이 93% 차지

- 민원사무명 및 민원설명 구성원칙 및 정비 기준(안)을 마련하고 우선 정비대상 소관기관에 배포
  - 민원사무명 정비기준에 따른 행안부(민원제도과) 정비안을 마련 하여 민원별 소관기관과 협의, 민원설명 우수사례 공유

• 국민 이용이 많고 국민생활과 밀접한 민원 특성과 그 영향력을 고려하여 한시적으로 신속한 정비절차 적용
  – 소관기관의 절차(시스템 수정, 관보 고시요청)를 검토의견 회신(공문)으로 대체, 후속 협의를 거쳐 민원제도과가 직접 수정(정부24 즉시 반영)

국민 이용이 많은 민원 50종 정비 추진 경과

01 법정민원(총 5,963종) 목록과 민원정보 등을 참고하여 **'민원사무명 구성원칙 및 정비기준(안)', '민원설명 정비기준' 마련(~5.17.)**

02 법정민원 신청현황 조사결과 데이터 등을 참고하여 국민 이용이 많은 **민원 50종을 우선 선정하고, 소관 기관(10개)에 정비기준 배포(5.18.)**

03 소관 기관별 검토의견 회신내용 등을 바탕으로 협의 추진, **민원처리기준표 시스템(intra.gov.kr) 수정 및 정부24 반영 완료(~6.30.)**

04 '23년 민원 일제정비 추진계획과 연계하여, 기관별 점검결과 우수사례 등과 함께 **대상기관 전체(총 46개 중앙행정기관)에 정비기준 배포(7.25.)**

민원인의 이해도가 향상되어 효율적인 민원 공급이 이루어지다

• 민원사무명과 민원설명의 구성원칙 및 정비기준을 마련, 배포함으로써 행안부의 정비 추진력 및 소관기관과의 소통력 제고

• 국민 이용이 많은 민원의 민원사무명을 정비 완료함으로써, 수요자의 민원 신청 과정에서 보다 정확한 정보 접근 용이

〈민원사무명 우선정비 결과 사례〉 ※ '23년 7월 기준

민원사무명	소관	내용
주민등록표등본(초본) 교부	행안부	공급자(행정기관) 관점이 아닌, 민원서비스의수요자(국민) 관점이 반영된 용어(교부→발급) 사용
가족관계등록부등의 증명서 발급	대법원	
종합소득세·농어촌특별세 과세표준 확정신고	국세청	틀린 내용(주민세 포함) 삭제
자동차 검사 부적합(시정권고) 통지	국토부	핵심단어(자동차) 추가

• 국민 이용이 많은 민원의 민원설명을 정비 완료함으로써, 민원 신청·처리 및 정보검색 과정에서 민원정보의 체계적인 이해 용이

〈민원설명 우선정비 결과 사례〉

제적부의 등본(초본) 발급 (대법원 소관)

기 존	행안부 정비안	소관기관 추가검토
이 민원은 혈연관계증명 등을 원하는 자가 시·읍·면의 장에게 제적의 등·초본 교부를 신청하는 민원입니다. 본 민원사무안내에 관한 사항은 해당 관할 각 가족관계등록 관서로 문의하여 주시기 바랍니다.	이 민원은 제적부의 등본(초본)을 발급받기 위한 민원입니다. 2008. 1. 1. 호주제가 폐지되고 가족관계의 등록 등에 관한 법률이 시행됨에 따라 가족관계등록부가 작성되었고, 제적부란 종전 호적제도 하에서의 호적부로부터 분리한 장부입니다. 가족관계등록부 작성기준일(2007. 12. 31.) 이전에 사망한 가족에 관한 증명서가 필요한 경우 등에는 제적등본(초본)을 발급받을 수 있습니다. 1. 제적등본: 본적 등의 호적사항과 호주 및 모든 구성원의 성명, 부모 성명, 출생, 혼인, 사망 등의 신분사항 2. 제적초본: 본적 등의 호적사항과 호주 및 본인의 성명, 부모 성명, 출생, 혼인, 사망 등의 신분사항 ※ 대법원 전자가족관계등록시스템(efamily.scourt.go.kr)에서 발급받을 수 있습니다.	이 민원은 제적부의 등본(초본)을 발급받기 위한 민원입니다. 2008. 1. 1. 호주제가 폐지되고 가족관계의 등록 등에 관한 법률이 시행됨에 따라 가족관계등록부가 작성되었고, 제적부란 종전 호적제도 하에서의 호적부로부터 분리한 장부입니다. 가족관계등록부 작성기준일(2007. 12. 31.) 이전에 사망, 국적상실, 실종선고, 부재선고 등의 사유로 호적에서 제적된 가족은 가족관계등록부가 작성되지 않았으므로 그 증명서가 필요한 경우 등에는 제적등본(초본)을 발급받을 수 있습니다. 1. 제적등본: 본적 등의 호적사항과 호주 및 모든 구성원의 성명, 부모 성명, 출생, 혼인, 사망 등의 신분사항 2. 제적초본: 본적 등의 호적사항과 호주 및 본인의 성명, 부모 성명, 출생, 혼인, 사망 등의 신분사항 ※ 대법원 전자가족관계등록시스템(efamily.scourt.go.kr)에서 발급받을 수 있습니다.

납부내역증명 발급 (국세청 소관)

기 존	변 경
이 민원은 납세자의 국세 납부내역을 확인하는 증명	이 민원은 납세자가 직접 납부한 세금(국세) 내역을 확인하는 증명으로, 납부한 세금의 세목, 납부일, 납부금액 등을 확인할 수 있습니다.

앞으로의 개선 계획 및 기대 성과는?

1 향후 계획

• 국민 이용이 많은 민원 50종을 대상으로 우선 추진한 정비기준을 중앙행정기관 소관 전체 법정민원에 순차적으로 확대 적용 추진

• 기관별 우수사례 확산 및 정비기준(지침) 개선사항 발굴 지속

2 기대 성과

• 민원인 등(국민)은 처리절차 예측이 쉬워지고, 민원 이해도 향상*

  * 정부24를 통한 신청뿐 아니라 기관 방문 신청시에도 사전에 정부24 민원설명 등을 보며 도움받을 수 있고, 지자체등의 민원편람 제작과정에도 참고 가능하여 온·오프라인 동시 효과

• 접수기관(지자체등)은 민원인의 이해가 높아져 효율적인 민원 공급

• 제도기관(중앙부처)은 문의전화가 줄고, 민원 관련 정책 홍보 용이

  ※ 인터넷 블로그 등에서 자발적으로 정부24 민원설명 및 민원정보 공유, 게시 사례 다수

2023
민원제도 개선
우수사례집

17

외교부



2023
민원제도 개선 우수사례
동 상

외교부

분실·습득 여권 수령정보 카카오톡으로 알려드립니다

영사안전국 여권과 **정영재(김영태)** 외무행정관

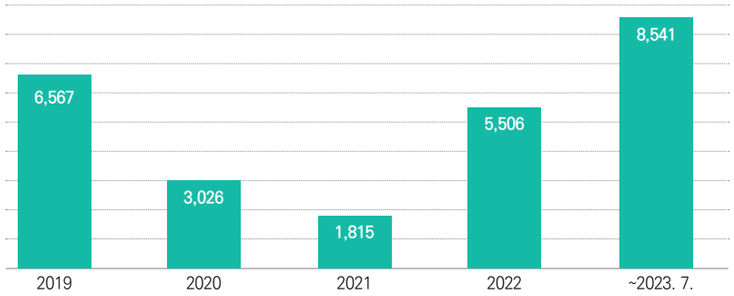
기존에는 분실여권 습득 사실이 소지인에게 통지되기까지 관련 기관과 절차를 거치면서 장시간 소요되고 습득 사실을 인지하지 못한 민원인은 여권 분실신고, 여권 발급 신규 신청하였습니다.

외교부는 분실·습득된 여권이 각 시군구청의 여권민원실에 도달해 여권정보 시스템에 등록되면 자동으로 여권 명의인에게 여권 습득 사실을 카카오톡으로 통지하는 알림서비스를 시행하고 있습니다.

분실된 여권, 보다 편리하고 신속하게 찾을 수 없을까?

- 각 시군구청 여권민원실에서 분실여권을 인계받으면 분실 여권의 습득사실을 여권 명의인에게 전화로 통지
  - 분실여권 습득 사실이 소지인에게 통지되기까지 관련 기관과 절차를 거치면서 장시간 소요 → 습득 사실을 인지하지 못한 민원인은 여권 분실신고, 여권 발급 신규 신청
  - 민원인의 시간적·경제적 비용이 소모되는 불편에 더해, 여권 분실 신고율 증가로 우리 여권의 대외 신뢰도 하락 우려도 제기
- 여권 소지인이 여권을 분실 시, 보다 편리하고 신속하게 여권을 찾을 수 있도록 하는 여권 서비스 개선 필요성 증대

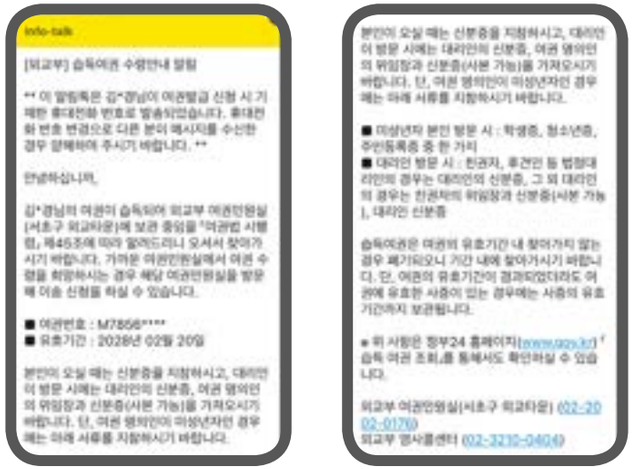
〈최근 5년 연도별 습득여권 발생현황〉



분실·습득 여권 수령 정보를 카카오톡으로 알려드립니다!

- 「분실·습득여권 수령안내 알림서비스」를 신설하여 '23년 6월 20일부터 시행
  - 분실·습득된 여권이 각 시군구청의 여권민원실에 도달해 여권정보 시스템에 등록되면 자동으로 여권 명의인에게 여권 습득 사실을 카카오톡으로 통지





〈「분실·습득여권 수령안내 알림서비스」 예시 화면〉

추진 경과 및 성과

1 추진 경과

- 분실·습득여권 수령안내 알림서비스 시행 필요성 검토('23.2.)
- 타기관 유사서비스 시행 사례 파악 및 시행방식 협의('23.3.)
- 프로그램 개발 및 테스트('23.4.~5.)
- 서비스 시행('23.6.20.)

2 추진 성과

- 여권을 분실한 국민이 분실·습득된 사실을 신속하게 인지하고, 여권을 보다 간편하게 찾을 수 있어 국민 편익 증진에 기여
- 여권 명의인이 여권을 분실 후 신규 여권을 신청 · 발급받지 않아도 됨으로써 각종 불필요한 기회비용 감소 및 예산 절감 효과

앞으로의 개선 계획 및 기대 성과는?

1 향후 계획

- 여권을 분실한 국민이 겪는 불편이 최소화되도록 '분실·습득여권 수령안내 알림서비스'의 안정적인 운영·관리(계속)
- 기관간 습득여권 이송 시 여권 이송정보를 카카오톡으로 여권 명의인에게 자동으로 통보할 수 있도록 보관·습득여권 이송 제도 개선 및 '보관여권 이송알림 서비스' 추가 개발 추진

2 기대 성과

- 국민 한분 한분이 편리함을 느낄 수 있는 모두가 편한 서비스 정부 구축에 기여
- 습득 여권이 여권 명의인에게 신속하게 전달됨으로써 분실신고 및 신규여권 발급을 방지할 수 있게 되며, 이는 여권 분실율을 낮춰 대한민국 여권에 대한 대외신뢰도 하락 방지에도 기여



2023
민원제도 개선
우수사례집

18

농림축산식품부



2023
민원제도 개선 우수사례
동 상

농림축산식품부

똑같은 우유급식은 이제 그만!
'바우처 카드'로 집 주변 마트에서
다양하게 골라 먹어요!

축산정책관실 축산경영과 **홍석구** 사무관

농림축산식품부는 학교에서 공급하던 취약계층 무상 우유를 바우처 카드를 사용하여 가정에서 필요에 따라 사용할 수 있도록 개선하였습니다.

월별 한도 금액 내에서 필요한 시기에 집 근처에 있는 하나로마트·편의점 등에서 국산 유제품 선택 구매가 가능하여 선택권은 확대되고, 만족도는 높아졌습니다.

무상우유 급식을 바우처 카드로 개선

- **학교에서 공급하던 취약계층 무상 우유를 바우처 카드를 사용하여 가정에서 필요에 따라 사용할 수 있도록 개선**
  - 연중 학교우유급식과 상관없이 월별 한도금액 내에서 필요한 시기에 집 근처에 있는 하나로마트나 편의점에서 유제품 선택구매 가능
- **취약계층 지원사업 관련 업무경험이 풍부한 aT(한국농수산식품유통공사)를 사업수행기관으로 선정하고 농협은행, 유업체, 유통업체* 등으로 구성된 워킹그룹 조성**
  * 하나로마트, 이마트24, CU, GS, 세븐일레븐, 미니스톱
- **사업방식 개편을 희망하는 지자체를 대상으로 시범적으로 변경된 제도를 적용하고 효과성 검증 등 진행**
  - 시범사업 과정에서 발생하는 현장 애로사항 및 조치 필요사항 등을 보완하여 향후 우유 바우처 사업으로 전면 개편 검토

추진 경과

- 우유바우처 시범사업 추진을 위해 관계부처 및 유관기관과 사업 추진방향을 논의하고 관계법령 등 중점 검토
  - 지원대상자 선정기준 명확화를 위하여 교육부, 복지부, 보훈부, 행안부 등과 지속적인 업무협의 진행
  - 「사회보장기본법」 제26조에 따라 사업방식 개편에 대한 사회보장 제도 변경심의를 진행하고, 권고사항을 반영하여 바우처 시스템 개발 추진
    * "취약계층 비대면 라이프케어 플랫폼 구축"(과기정통부) 사업대상자로 선정('23.6.7.)
- 지자체 공모를 통해 시범지역을 선정*하고, 사업추진 체계 및 의견수렴을 위한 현장 설명회 개최
  * ('22) 4개 시군구(전북 4) → ('23) 15개(전북 8, 경기 2, 충남 1, 강원, 1 인천 1, 대전 1, 경북1)


'22년 시범사업 설명(충청권)


'23년 시범사업 설명(수도권)

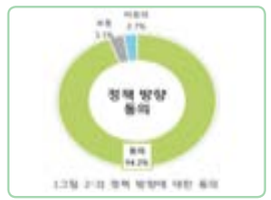

'23년 시범사업 설명(전북)

- 국내 낙농산업 보호*를 위해 원유함량을 확인할 수 있도록 유제품 '품목제조보고서'를 활용한 품목검증 체계 도입
  * 국산원유 50% 이상 사용한 국내산 유제품을 바우처카드 구매 품목으로 지정
  - 또한, 바우처카드 사용처에서 구매할 수 있는 품목을 자동으로 확인하도록 유통사 시스템 개발 및 현장 적용('22.9월)



추진 성과

- 우유바우처 수혜자 대상(학생, 학부모) 만족도 조사결과 대다수가 사업방식 개편에 적극적으로 공감*
  - 다만, 품목 다양성에 대한 개선의견이 일부 제기됨에 따라 유업체 협조를 통해 국산 원유를 사용한 품목을 확대해 나갈 계획
    * 정책방향동의: 94.2%(동의), 보통(3.1%), 사업만족도: 만족(90.3%), 보통(5.9%)


정책방향 동의 여부


시범사업 만족도


품목 다양성 관련

- 흰 우유 중심의 품목에서 다양한 유제품을 구매할 수 있도록 개선하고, 사용처를 다변화하여 사용 편의성 증진
  - 학교에서는 흰 우유 위주로 공급이 이루어졌으나, 우유바우처는 기호에 맞춰 다양한 유제품을 선택하여 구매 가능
    * (기존) 흰 우유 중심 30종 → (변경) 우유 및 유제품 약 500종
  - 가정에서 학교에 방문하지 않더라도 필요에 따라 집 근처에 있는 하나로마트나 편의점에서 유제품 구매 가능
    * 전국 우유바우처 시행 시, 약 60천개의 가맹점에서 사용 가능(전국 학교 12천개)
- 학교 무상우유급식 업무의 지자체 이관을 통해 행정 공백을 최소화하고, 지원이 어려웠던 취약계층 학생들에게도 유제품 공급 가능
  - 우유급식 미실시 학교 재학생, 학교 밖 청소년까지 지원을 확대하고 학교에서 발생하는 낙인효과를 감소시켜 안정적 우유 복지실현 가능
    * 학교우유급식 미실시 학교비율은 '22년 기준 21.5%(약 2,600개) 수준
  - 우유급식 관련 업무를 수행하는 교직원(영양교사 등)의 업무를 줄이고, 바우처 발급처인 행정복지센터의 업무효율 개선을 위한 발급 채널 다변화 및 시스템 고도화 병행 추진

앞으로의 개선 계획 및 기대 성과는?

1 향후 계획

- 시범사업 추진 필요성 및 공감대 형성을 위하여 지자체 및 교육청 공무원을 대상으로 현장 설명회 등 의견수렴 추진
- 수혜자 편의성 제고를 위하여 바우처 플랫폼 구축, 발급채널 다양화*, 사용처 확대를 위한 관계부처·유통업계 지속 협의**
  * '농식품 바우처 통합플랫폼' 구축('24.2월, 잠정), 온라인 사용처 확대('24년 중)
  ** 바코드를 활용하여 구매가능품목 검증시스템을 개발 및 현장 적용 ('24.3월)

2 기대 성과

- 취약계층 학생들의 유제품 선택권을 높이고, 외부 시선에서 자유로운 구매환경을 만들어 성장기에 필요한 균형 잡힌 영양공급 체계 구축
- 흰 우유 소비감소 및 유제품 시장 개방에 대응하여 국산 원유를 활용한 고품질 유제품 소비기반 확대를 통한 낙농산업 발전도모



〈바우처 품목 검증 서비스 모식도〉

2023
민원제도 개선
우수사례집

발 행 일 2023년 12월

인　　쇄 2023년 12월

발 행 처 행정안전부 민원제도과(☎ 044-205-2448)

주　　소 세종특별자치시 한누리대로 411

디 자 인 덕성기획(☎ 044-864-8863)

행정안전부