



정부혁신으로 국민의 삶이 나아지고 있습니다

“국민의 삶을 개선하기 위해 정부도 혁신하겠습니다.
혁신의 방향은 다시 국민입니다.”

(’18. 1. 10. 신년 기자회견시 대통령 말씀)



정부혁신으로 국민의 삶이

나아지고 있습니다



작지만 큰 정부혁신의 성과들을 오롯이 담았습니다



문재인정부가 출범하여 2년차를 맞았습니다. 그간 정부는 국민 모두가 행복하게 잘사는 대한민국을 만들기 위해 '정부혁신'을 국정운영의 기본 방향으로 정하고 역량을 집중해 왔습니다.

정부는 올 해 3월 「정부혁신 종합추진계획」을 만들어 국민여러분께 보고 드리는 것을 시작으로 '국민이 주인인 정부'를 실현하기 위한 정책과제를 발굴하여 실 틈 없이 달려 왔습니다.

그 결과 우리 국민들의 삶을 하나 둘 변화시키는 많은 성과들이 있었습니다.

해외 체류 중인 국민의 생명을 더욱 안전하게 지키는 목표 하에 소방청과 서울대병원 두 기관이 협업을 하여 우수한 응급의료 전문의들을 확보했습니다. 지난 4월부터는 국민들께서 직접 요구한 식품과 각종 생활필수품에 대한 안전검사가 활발하게 이뤄지고 있습니다.



이뿐이 아닙니다. 정부 각 기관에 산재한 정보를 빅데이터로 활용하여 우리 사회 소외된 가정의 위기 아동들을 찾아내어 보호하고 있으며, 인터넷에서 몇 번의 클릭만으로 각종 민원을 보다 쉽게 신청할 수 있게 민원서비스를 개선하여 국민들의 일상도 한결 편리해 지고 있습니다.

이 책에는 정부혁신을 향한 그간 정부 기관들의 다양한 노력이 담겨 있습니다. 국민들께서 보시기에 아직 미흡한 부분도 있을 것입니다. 하지만 모든 국민이 행복한 나라를 만들기 위한 정부혁신의 가치와 정부의 노력을 더 잘 이해하실 수 있을 것으로 기대합니다.

끝으로 국민행복을 위해 지금 이 순간에도 현장에서 뛰고 있을 일선 공무원들과 공공기관 직원들, 집필·감수에 참여해 주신 전문가 여러분께 감사의 말씀을 드립니다.

2018년 12월 겨울의 길목에서
행정안전부장관 김 부 검

Contents

“국민을 보듬어 안는 정부가 되겠습니다.”

1. 취약계층에게 따뜻한 에너지 복지를 선물하다	12
산업통상자원부 에너지지원정책과/가스산업과	
2. 스마트신발 꼬까신으로 치매노인을 지킨다	14
경기도 일산동구보건소	
3. 어린이보호구역 표준모델 개발로 사고를 예방하다	16
광주광역시 교통정책과	
4. 수도검침, 취약계층의 파수꾼이 되다	18
한국수자원공사 경영관리실	
5. 문화유적지, 우리 모두를 위한 무장애 공간으로	20
문화재청 공능문화재과, 활용정책과	
6. 취약계층의 법률복지를 위한 법률홈다터	22
법무부 인권구조과	
7. 일자리가 한 눈에 보이니 취업문이 활짝!	24
통계청 공간정보서비스과	
8. 교통약자 여러분 포티와 함께 꽃길만 걸으세요	26
한국공항공사 서비스개발팀	
9. 농어촌 인력난 해소를 위한 외국인 계절근로자 제도	28
법무부 체류관리과	
10. 희귀질환 환자들에게 희망을 선물하다	30
보건복지부 질병정책과/질병관리본부 희귀질환과	
11. 아파트 경로당이 밝아지고 젊어졌어요	32
통계청 호남지방통계청 지역통계과	
12. 고쳐드리고 도와드려요, 우리 동네 관리소	34
경기도 시흥시 도시재생지원센터	
13. 혐오공간의 대변신 전봇대에 핀 꽃	36
대구광역시 수성구 황금2동	
14. 예기치 못한 재해·사고에 대한 농업인 사회안전망	38
농림축산식품부 재해보험정책과	
15. 자체브랜드 상품으로 골목슈퍼가 살아나다	40
제주특별자치도 소상공인기업과	
16. '꿈의 버스' 타고 장애인 가족 나들이 꿈 이루다	42
경기도 고양시 장애인복지과	
17. 주민 주도의 장애인복지를 확대하다	44
전라북도 진안군 사회복지과	

01

18. 친정언니·동서 맺어주기로 진짜 가족처럼 인연을 맺다 46
경기도 여주시 사회복지과
19. 치매가 있어도 함께 있어서 행복해요 48
충청북도 옥천군 보건소
20. 마을에서 답을 찾다. 동고동락 행복공동체 50
충청남도 논산시 100세 행복과
21. 찾아가는 정신건강 상담으로 삶의 희망을 찾다 52
울산광역시 남구 보건소
22. 사회적 약자, 산림휴양 서비스를 누리다 54
신림청 혁신행정담당관실
23. 작은 관심에서 싹트는 희망, 다복따복망 56
부산광역시 사상구 복지정책과
24. 소방차 길 터주기로 골든타임을 확보했어요 58
소방청 화재대응조사과
25. 무장에 친환경도시를 꿈꾸다 60
광주광역시 남구 노인장애인복지과
26. 지역 공동체가 감싸 안은 주말 나 홀로 아동 62
경기도 양주시 기획예산과
27. 생명을 돌보는 희망의 마을을 만들어요 64
경기도 가평군 기획감사담당관
28. 청년 완주에서 놀고 먹고 완주에서 살자 66
전라북도 완주군 공동체활력과
29. 장애인 운전면허 취득으로 꿈의 날개를 달다 68
경찰청 교통기획과/도로교통공단 면허관리처
30. 시민 모두 건강한 삶을 꿈꾸다 70
경기도 성남시 공공의료정책과
31. 결혼 이주여성이 외국인 노동자의 안전교육 통역코치로 72
한국산업안전보건공단 건설안전실
32. 군 사망자 유족의 말. 새겨들겠습니다 74
국방부 법무관리관실
33. 사물인터넷이 독거노인 지킨다 76
서울특별시 어르신복지과
34. 산재 신청할 때 사업주 날인 필요없어요 78
고용노동부 산재보상정책과

Contents

“국민과 함께 만들어 가는 정부가 되겠습니다.”

35. 다부처 협업해서 119전문인력 확보했어요	82
소방청 119구급과	
36. 국민청원 안전검사제로 이젠 걱정 끝!	84
식품의약품안전처 고객지원담당관	
37. 아이가 보내는 위기신호, 빅데이터로 찾는다	86
보건복지부 아동권리과 / 사회보장정보원 희망복지중앙지원단	
38. 산간벽지 살아도 공공택시로 기차타기 편해졌어요	88
한국철도공사 여객사업본부, 국토교통부	
39. 디지털 성범죄 피해 정부가 지원합니다	90
여성가족부 권익지원과	
40. 플라스틱 없는 생태도시를 만듭니다	92
전라남도 순천시 전략기획과	
41. 지방 출자·출연기관 모든 정보 공개해요	94
충청남도 혁신담당관	
42. 장애인 편의지도는 우리 모두를 위한 배려입니다	96
강원도 경로장애인과	
43. 맞벌이 가정 지원군 온종일 돌봄으로 날개 달다	98
교육부 방과후돌봄정책과	
44. 사업제조사도 하고 할아버지도 살리고	100
통계청 공간정보서비스과	
45. 지문정보 공유로 운전면허증 도용 걱정없어요	102
도로교통공단 면허민원처	
46. 전자과 안심서비스로 우리 아이 지켜요	104
과학기술정보통신부, 한국방송통신전파진흥원 전파환경팀	
47. 안전한 귀가를 위해 7개 시가 협력하다	106
경기도 안양시 교통정책과	
48. 온라인청년센터로 청년정책 한 눈에!	108
고용노동부 청년고용기획과	
49. 바다가 아프면 긴급출동! 바다현장 119	110
국립수산과학원 연구협력과	
50. 찾아가는 평생학습 내 인생을 바꿨어요	112
충청북도 청주시 평생학습관	

02

51. 국세·지방세, 통합민원실에서 한 번에 해결 114
경기도 화성시 세정1과
52. 지역주민이 환경활동가 되어 환경을 개선해요 116
충청북도 진천군 환경위생과
53. 국민 눈높이 맞는 정부인사 국민추천제로 실현 118
인사혁신처 인재정보담당관실
54. 시민의 제안이 정책이 되는 시민의 도전 120
세종특별자치시 규제개혁부담담당관
55. 도시 숲 확대해서 삶의 질을 개선해요 122
산림청 혁신행정담당관실
56. Mom쌤에게 놀이로 젠터를 배워요 124
부산광역시 사상구 복지정책과
57. 버스업계 구인난 해결, 세종교통사관학교 126
세종특별자치시 일자리정책과
58. '놀루와'로 행복한 하동 여행하세요 128
경상남도 하동군 행정과
59. 체납 외국인 부처협업으로 납부 완료! 130
법무부 체류관리과
60. 산간오지까지 방문해 직불금 통합신청받네요 132
국립농산물관질관리원 맞춤형농정과
61. 도로기상정보를 확인하고 안전운행하세요 134
기상청 기상융합서비스과
62. 공감e가득으로 순환자립형 마을만든다 136
경상남도 김해시 정보통신담당관, 행정안전부 사회혁신추진단
63. 연금 빅데이터 분석정보로 일자리 정책 지원 138
국민연금공단 정보전략실
64. 지방행정인허가데이터는 창업 도우미 140
행정안전부 지역정보지원과
65. 모든 민원 궁금증 한 곳에서 편하게 해결해요 142
국민권익위원회 상담안내과
66. 공공자원 공동협의회에서 공간을 빌려드려요 144
중소벤처기업부 혁신행정법무담당관

Contents

“국민을 편하게 하는 정부가 되겠습니다.”

67. 자동차에 대한 모든 정보 한방에 해결	148
국토교통부 자동차운영보험과	
68. 지능형 소화전 개발로 재난 골든타임을 확보하다	150
경상북도 119종합상황실	
69. 정부 조직을 민간벤처기업처럼 운영하다	152
해양수산부 혁신행정담당관	
70. 블록체인을 이용해 축산물 이력을 관리해요	154
농림축산식품부 축산경영과	
71. 공문서 제출에서 처리결과까지 한번에 해결	156
행정안전부 정보공개정책과	
72. 실패를 넘어 도전으로 향하는 실패박람회	158
행정안전부 사회혁신추진단	
73. 세금도둑, 드론으로 잡다	160
경기도 수원시 권선구 세무과	
74. 해외 직구 반품과 환급이 달라졌어요	162
관세청 심사정책과	
75. 스마트 지진방재 시스템으로 국민생명 지키다	164
경상북도 포항시 방재정책과	
76. 이제는 연말정산도 스마트폰으로 하세요	166
국세청 원천세과	
77. 외국인 명예 통장 덕분에 민원 해결됐어요	168
광주광역시 광산구 민원봉사과	
78. 보상절차 쉽고 빠르고 투명하게 해결해요	170
한국농어촌공사 기반정보처	
79. 자가 사용 의료기기 수입이 간편해졌어요	172
식품의약품 안전처 의료기기정책과	
80. 언제 어디서든 편리하게 인터넷으로 공증받으세요	174
법무부 법무과	
81. 건축문서 어디서든 직접 출력하세요	176
서울특별시 마포구 건축과	
82. 모바일로 지방세 고지서 받으니 정말 편해요	178
행정안전부 지방세입정보과	
83. 도로 포장 파손 인공지능으로 실시간 탐지	180
한국도로공사 ICT센터	

03

84. 안전하고 예측 가능한 농집으로 농가지원 182
한국농수산식품유통공사 수출농가지원부
85. 지방세, 카카오톡으로 간편하게 납부하세요 184
전라남도 순천시 세무과
86. 취득세 신고에서 셀프등기까지 QR코드하나면 안심 186
부산광역시 부산진구 세무2과
87. 명의도용 등 억울한 피해 '연체 알림서비스'로 막는다 188
방송통신위원회 통신시장조사과
88. 주택청약도 인터넷서 편리하게 신청해요 190
국토교통부 주택기금과
89. 진료기록 활용 ICT로 더 쉽고 편하게 192
건강보험심사평가원 기획조정실 혁신기획부
90. 조달업체 등록시 온라인으로 쉽게 하세요 194
조달청 우수제품구매과
91. ICT활용해 똑똑하게 생활쓰레기 처리 196
제주특별자치도 생활환경과
92. 온라인으로 간편하게 출생신고하니 편하네요 198
행정안전부 공공서비스혁신과
93. 공시지가 이의신청 365일 언제나 가능해요 200
서울특별시 금천구 부동산정보과
94. 무인민원발급으로 건강보험증명서를 빠르고 편리하게 202
국민건강보험공단 통합장수실
95. 해외에 계신 유공자도 늘 기억하고 있습니다 204
국가보훈처 서울지방보훈청 보상과
96. 장애인 전용 주차장은 배려입니다 206
과학기술정보통신부 정보통신산업과
97. 반칙·특권 제로! 공정하고 투명한 병역이행 문화 만든다 208
병무청 자원관리과
98. 지역사회와 함께 자율적으로 종합감사 진행 210
경상남도 교육청 감사관
99. 대기오염물질, 배출방지시스템으로 개선해요 212
환경부 대기관리과
100. 원산지 증명서 발급을 클릭 한번에! 214
관세청, 상공회의소





2018 정부혁신
100대 사례집

“국민을 보듬어 안는
정부가 되겠습니다.”



사회적 가치

에너지 복지사업이란?

저소득층 주택에 단열·창호 공사, 고효율 보일러 교체 등을 통해 에너지 효율을 높이고 에너지 이용 환경을 개선해 주는 사업

**나 홀로 어르신의 따뜻한 겨울**

충북 제천에서 홀로 사시는 김순복 어르신(가명, 73세)은 5년 전 남편을 여의고 정부 생계비에 의존해 힘겹게 생활하고 있다. 여름이면 뜨거운 열기가 고스란히 방안으로 들어와 찝통이 되고, 겨울이면 창문 틈 사이로 매서운 바람이 승승 들어온다. 보일러가 고장 났지만 집주인 눈치에 수리해달라고 말하기도 어렵고 난방비도 걱정돼 전기장판에 의지해 겨울을 보낸 지 여러 해다.

유난히 더웠던 올 여름, 면사무소 사회복지 담당 공무원으로부터 전화가 왔다. 정부 예산으로 창문도 바꿔주고, 고장 난 보일러도 교체해주며, 단열공사도 해주는 저소득층 에너지 효율 개선 사업이 있는데, 추천해 주겠다는 것이었다. 그리고 에너지 바우처 대상에도 해당돼 등유 값도 지원해 준다는 것이었다.

한 달 후에 시꺼멓고 오래된 창문은 깨끗한 하얀색의 두꺼운 이중창으로 바뀌었다. 울퉁불퉁한 벽면에는 단열재가 보강되고, 보일러도 새 것으로 놔주었다. 전기요금도 덜 나오고, 난방비도 절약된다고 한다. 게다가 에너지 바우처를 지급해 난방비도 정부에서 보조해 준다고 하니 고마울 따름이다.

**에너지 효율 높이고 환경개선에 주안**

2005년 촛불 화재로 인한 단전가구 여중생 사망사건을 계기로 에너지복지에 대한 인식이 확산되었다. 이에 2006년 에너지법(구 에너지기본법)을 제정하고 2007년을 에너지복지 원년으로 선포하면서 저소득층 에너지효율 개선사업을 시작으로 에너지복지 사업이 본격적으로 시행되었다. 이는 저소득층 주택에 단열·창호 공사, 고효율 보일러 교체 등을 통해 불필요하게 새고 있는 에너지를 막아 에너지 효율은 높이고, 에너지

비용을 줄여서 에너지 이용 환경을 개선해 주는 사업이다. 이와 함께 저소득층에게 연탄, 가스, 등유, 전기요금 등 동절기 에너지 비용을 지원하는 에너지 바우처 제도가 2015년부터 본격 도입·시행되었다.

한편, 도시가스가 공급되지 않는 농어촌 지역 주민들은 낮은 소득에도 불구하고 도심 지역보다 상대적으로 비싸고 불편한 LPG, 등유 등을 연료로 사용하는 문제가 있다. 이 같은 에너지 복지 불균형을 해소하기 위하여 농어촌 마을과 사회복지시설에 LPG 소형 저장탱크 및 배관망을 통한 LPG공급으로 연료 사용 여건을 개선하는 ‘LPG 소형 저장탱크 보급 사업’을 지속적으로 추진해오고 있다.



에너지 복지 실현을 위한 다양한 시도

에너지 효율 개선 사업은 기초생활수급 가구와 차상위계층 등을 대상으로 가구당 평균 200만원을 지원한다. 지원 내용은 단열·창호·바닥배관 공사, 고효율 보일러 등이다. 2007년부터 2017년까지 4,100억 원의 예산으로 약 43만 가구를 지원했으며, 매년 약 3만 가구를 지원한다.

에너지 바우처는 생계, 의료수급자 중 노인, 장애인, 영유아, 임산부, 중증·희귀질환자 등이 포함된 가구를 대상으로 약 10만원 상당의 전기, 도시가스, 지역난방, 연탄, 등유, LPG를 선택하여 구입할 수 있는 전자바우처 형식의 이용권을 지원하는 제도이다. 2015년부터



2017년까지 1,451억 원 예산으로 157만여 가구(누적기준)에 바우처를 지급했으며, 매년 60만여 가구를 지원한다. 2019년부터는 에너지 바우처를 하절기에도 지급하고, 에어컨 등 냉방기기도 새롭게 지원한다.

또한 도시가스 미공급 지역의 농어촌 마을에 LPG 소형 저장탱크와 배관망 및 보일러 설치 지원을 통해 LPG를 공급하여 마을 주민들에게 연료비 절감, 가스시설 현대화, 안전성 및 편리성을 높이하고자 한다. 2017년까지 에너지 취약지역의 주민들을 대상으로 116개 마을과 1,417개의 사회복지시설을 지원하였으며, 앞으로도 지속적인 지원을 통해 따뜻한 에너지 복지를 실현할 예정이다.



꼬까신이란?

치매어르신 실종예방을 위한 전국 최초 신발형 배회감지기로 보호자의 스마트폰으로 치매어르신의 위치를 실시간으로 확인해주는 신발



꼬까신 신고 마실 나갑니다.

안녕하세요. 제 이름은 꼬까신입니다. 왜 꼬까신이나구요? 어렸을 적 알록달록 새 신발을 신고 좋아했던 기억을 불러일으켜 어르신들에게 친숙하게 다가가기 위해 ‘꼬까신’이라는 이름이 생겼어요. 제 이름이 혹여나 치매신발, 스마트 슈즈라는 이름이라면 어르신들이 거부감을 가지실 것 같았어요. 그래서 일산동구보건소 치매안심센터에서 저에게 ‘꼬까신’이라는 예쁜 이름을 지어주셨답니다. 저는 치매에 걸리신 할머니, 할아버지들이 길을 잃지 않고 안전하게 집에 돌아가실 수 있도록 만들어졌습니다.

지금 제가 어디에 있는지 아시나요? 작년에 치매를 진단받으신 주인님을 만나 신발장 안에서 주인님을 기다리고 있습니다. 오늘은 어디로 데려가주실까요? 주인님께서서는 오늘 외출하시는 날이랍니다. 오늘 우리 어르신은 일산동구보건소 치매안심센터 쉼터 수업을 들으러 나가시네요. 어르신은 이 시간을 가장 행복해하답니다.

어엇? 어르신이 가야할 길이 아닌 다른 길로 가시고 있어요. 점점 치매안심센터와 멀어지고 있어요. 깊은 산 속으로 들어가시면 안돼요! 어르신이 혼란스러워 하고 있네요. 어르신의 보호자 스마트폰에 설치되어 있는 앱을 통해 알람을 울려야겠어요. 삐빅! 보호자님, 지금 주인님이 이상한 곳으로 가고 있어요! 도와주세요! 알람이 울리는 동시에 보호자님과 경찰관님이 어르신을 구하러 오셨어요. 다행히 주인님은 따뜻한 보호자님의 품에 안길 수 있었답니다.



치매실종노인 수색 1.7시간으로 줄여줘

치매국가책임제가 시행되면서 온 국민이 치매에 대한 관심이 증가했다. 고령사회에 진입하고 치매노인 실종건수가 나날이 증가하면서 치매환자 실종예방을 위한 배회

감지기의 필요성이 증대되었다. 치매실종노인을 수색하는 데 평균 11.7시간이 걸린다고 하나, 배회감지기를 이용할 시 수색하는 데에 평균 1.7시간으로 현저히 감소한 것을 확인했다. 이에 기존 손목형, 목걸이형 배회감지기의 장점을 강화하고 실용성을 향상 시킨 스마트 슈즈 ‘꼬까신’이 등장하게 되었다.

전국 어디서나 위치 추적이 가능

치매 국가책임제의 실현 및 국가 치매노인 실종예방 사업의 모범사례로 발전하여 사회 안전망을 구축하고자 치매어르신 실종예방을 위한 전국 최초 신발형 배회감지기인 ‘꼬까신’ 사업을 시작했다.

보호자의 스마트폰으로 배회가능성이 높은 치매어르신의 위치를 실시간으로 확인하여 치매환자와 가족이 심리적으로 부담을 덜고, 치매어르신이 안심존을 벗어날 때 보호자의 스마트폰으로 알람이 울려 배회하는 치매어르신을 안전하게 보호할 수 있다



‘꼬까신’ 시범사업 100족 중 현재 50명의 치매환자들을 선정하여 꼬까신 배부 및 배회가능 치매노인에 관한 집중 사례관리를 실시하고 있다. 치매안심마을인 중산동 주민과 치매환자 돌봄부담 비용으로 힘겨워 하는 위기가정을 우선순위로 지원하여 치매환자와 가족의 경제적 부담 경감과 치매안전망에 관한 만족도 향상을 이끌었다. 대체적으로 만족한다는 의견이 82%, 시범사업이 끝나더라도 지속할 의향이 있다는 의견이 91%로 높은 만족도를 보이고 있다.

치매안심마을에서 치매안심국가로

기존의 배회감지기의 단점을 보완하여 위치추적의 기능을 높였다. 배터리가 닳더라도 보행을 통하여 자가발전식 충전으로 배터리를 충전할 수 있다. 또, 3G망을 사용하여 음영지역 없이 전국 어디에서나 위치추적이 가능하다는 장점이 있다. 장신구를 거부하는 치매환자의 특성 상 목걸이, 팔찌형 배회감지기는 미착용률이 높으나, 신발은 실종사건의 중요한 단서가 될만큼 착용률이 높다는 장점을 가지고 있다.

또한, 치매환자 뿐만 아니라 실종률이 높은 미취학 아동 및 지적장애인가까지 응용하여 적용할 수 있어 사회적 실종률 감소에 지대한 공헌을 할 것으로 보인다.

어린이보호구역 표준모델이란?

노란신호등, 고원식 횡단보도, 옐로카펫, 미끄럼방지 색채 포장과 노면 표시 등 지역 특성에 맞게 교통안전 시설을 표준화 한 사업

**학교 앞의 놀라운 변화**

광주광역시 서구 풍암동에 사는 학부모 김안전씨에겐 초등학교에 다니는 자녀 2명이 있다. 가끔씩 보행 중 교통사고로 인해 어린이들이 다치거나 사망했다는 뉴스를 볼 때마다 김 씨는 등하교하는 자녀들 걱정이 앞선다.

김 씨는 매일 아침 등교하는 아이들의 교통사고 걱정으로 바쁜 출근 시간인데도 학교 정문까지 데려다 준다. 매일 학교 정문에는 아이들을 데려다 주는 학부모들의 차량으로 인해 어찌나 복잡한지 오히려 학교 정문에 아이들을 내려 주는 게 더 위험해 보일 때가 있을 정도다. 김 씨는 또한 출근해서 일을 하다가도 학교 시간이면 아이들에게 전화를 해 집에 안전하게 도착했는지 점검하는 일이 일상화됐다.

그런데 금년 3월 새 학기가 시작돼 아이들을 데리고 갔더니 학교 앞에 놀라운 변화가 일어났다. 아이들이 통학할 때 많이 건너는 큰길 네거리부터 학교 정문까지 한눈에 알아볼 수 있도록 노란신호등을 설치하고 고원식 횡단보도와 컬러 노면 포장, 보행자 울타리 등 이른바 광주형 표준모델을 설치하였던 것이다.

이곳을 지나가는 차량 운전자들은 “아, 이곳이 어린이 보호구역이구나!”라고 바로 인식하면서 서행운전을 하였다. 특히 횡단보도 주변의 노란신호등과 고원식 횡단보도가 설치된 지역에서는 과속이 불가능해 아이들이 안심하고 길을 건너는 것을 확인했다. 어린이보호구역 표준모델이 설치된 이후 김 씨는 등교시간에 아이들을 데려다 주지 않고 스스로 통학하게 하고 있다.

**어린이 보행자 교통사고, 예방에 집중**

광주광역시는 2017년 교통사망사고가 전년대비 38% 증가해 ‘2018년 교통사망사고

제로화'를 목표로 설정하고 관내 교통 관련 기관들과 함께 '교통사고 줄이기 협업팀'을 구성하였다. 협업팀은 2017년 교통사망사고가 급증한 원인과 문제점을 집중적으로 논의한 결과 어린이 및 보행자 교통사고 예방 사업을 집중적으로 추진하기로 했다.

매년 개학시즌 이후 어린이 교통사고가 늘어나는 데 대한 대책을 논의한 결과 어린이 보호구역 시설물의 표준화 및 노후 시설물 개선을 집중 추진하기로 하였다. 이에 따라 광주광역시 북구 효동초등학교, 서구 풍암초등학교 등 두 곳을 대상으로 어린이보호구역 표준모델 사업과 전체 초등학교 시설물 전수조사를 통해 노후 시설물을 2018년 1월부터 집중적으로 개선하고 있다.

어린이보호구역 표준모델은 노란신호등, 고원식 횡단보도, 옐로카펫, 미끄럼방지 색채 포장과 노면 표시, 발광형 표지판과 보행자 울타리 등 지역 특성에 맞게交通安全 시설을 체계화한 것이다.



2020년 표준모델 모든 초등학교 확대 설치

광주시는 지난 3월 북구 효동초등학교, 서구 풍암초등학교 등 2개 학교를 대상으로 어린이보호구역 표준모델을 시범 설치한 결과 학교 관계자, 학부모, 녹색어머니회 등으로부터 큰 호응을 얻어 6개 초등학교에 추가로 표준모델을 설치하였다.

어린이보호구역 표준모델은 2018년 7월 정부 혁신 우수사례로 선정됐으며, 9월에는 행정안전부 주관 전국 자치단체 교통담당자 워크숍에서 지자체 우수사례로 발표되는 등 대외적으로도 큰 관심을 받고 있다.

광주시는 어린이 교통사고 예방을 위해 전국 최초로 도입한 '어린이보호구역 표준모델'을 2020년까지 모든 초등학교에 확대 설치할 계획이다. 특히 어린이보호구역 표준모델 사업과 다양한 시책사업들을 통해 2018년 9월 기준 광주시 어린이보호구역에서 어린이 교통사망사고가 한 건도 발생하지 않았으며, 교통사고 발생건수도 전년 동월대비 30%가량 줄었다.

어린이들의 눈높이는 성인에 비해 낮고, 공간을 지각하는 능력이 제한적이라 교통사고의 위험성이 높다. 이에따라 어린이 보호구역의 표준모델을 확대 시행하고 지속적인 교통안전활동을 펼쳐 안타까운 사고를 예방하는 일이 지속되어야 할 것이다.



사회 복지가 포함된 수도검침 서비스

스마트 검침을 활용하여 농촌지역 독거노인 세대의 수도 사용량을 모니터링하고 위기상황 발생시 사회복지담당자에게 즉시 연결하는 사회안전망 서비스



홀로 어르신 물과 함께

경상북도 고령군에 살고 있는 김○○ 할아버지(78세)는 15년 전 아내를 먼저 저세상에 떠나보내고 홀로 고향으로 돌아왔다. 슬하에 두 자녀를 어려운 형편에 최선을 다해 길렀지만, 아들은 사업에 실패한 후 연락이 두절된 지 10년이 넘었다. 사고로 남편을 여의고 넉넉하지 않은 형편에 식당일을 하며 자녀들을 홀로 키우고 있는 딸도 자주 볼 수가 없다. 가진 돈은 모두 아내의 병원비로 쏟아 부었고, 고향에 돌아온 후에도 이웃의 도움으로 소일거리로 하루하루를 벌며 생활해 왔다. 이마저도 지난 몇 년 전부터는 거동이 불편할 정도로 건강상태가 좋지 않아 정부에서 지원하는 노인 연금 20만원과 장애지원금 4만원으로 근근이 생활을 이어가고 있다.

그러던 어느 날 김○○ 할아버지는 놀라운 경험을 하게 되었다. 집 앞 마당에서 밭을 헐다며 며칠간 혼자 집안에서 꼼짝하지 못하고 누워있었는데 한국수자원공사 직원이 찾아왔다. “어르신은 매일 아침 물을 사용하셨는데 최근 며칠 동안 물 사용량이 없어서 혹시 무슨 일이 생기신건 아닌지 확인하기 위해서 방문했다.” 라고 했다. 다리를 다쳐 거동이 어려웠다고 설명하자 바로 지역담당 사회복지사와 연계하여 인근 병원에서 골절상을 치료할 수 있게 도움을 주었다.

한국수자원공사에서는 지난해부터 사물인터넷(IoT)를 활용한 스마트검침과 빅데이터 분석을 통해 김○○ 할아버지와 같은 독거노인을 대상으로 위기상황알림 서비스를 제공하고 있다.



독거노인 대상 위기상황 알림 서비스

날로 증가하고 있는 노령인구와 저출산으로 인해 우리나라의 노령화 문제는 지속적

으로 대두되고 있다. 통계청에 따르면 2017년 65세 이상의 노령인구는 약 708만 명으로 전체인구의 13.8%를 차지하고 있으며, 이중 독거노인의 수는 약 137만명으로 추산된다. 정부와 지자체에서는 이러한 노령화 사회에 따르는 사회적 문제를 해결하기 위해 다양한 정책을 도입하고 노인복지를 위해 노력하고 있다.

한국수자원공사가 수탁운영 중인 지방상수도 사업장은 주로 농촌지역으로, 급속한 인구감소와 고령화로 독거노인과 같은 사회적·경제적 취약계층이 상대적으로 많이 분포한다. 전기나 가스나 달리 수도의 사용량은 변동 폭이 크기 때문에 다른 검침과 비교해 위기 상황을 비교적 더 정확히 파악할 수 있는 점에 착안하여 독거노인의 물 사용 패턴과 특정시간대 물 사용여부를 분석함으로써 위기상황을 신속히 파악할 수 있는 사회안전망 서비스를 개발하였다.

더 촘촘한 사회안전망 구축

한국수자원공사는 스마트 물 관리 기술과 ICT가 적용된 스마트 검침을 활용하여 실시간으로 지역 독거노인의 시간대별 물 사용 빈도 등 빅데이터 분석을 실시하였다. 이를 통해 특정시간대(오전 5시부터 9시 사이, 오후 5시와 11시)의 물



사용량을 근거로 독거노인의 위기상황 발생을 예측하고 실시간으로 문자전송을 실시하는 소프트웨어(‘홀로 어르신 물과 함께’)를 개발하고, 위기상황 발생 시 지역의 사회복지담당자에게 즉시 연결하는 사회안전망 서비스를 구축하였다. 2017년 고령지역을 시범사업으로 실시한 후 2018년 고령, 장흥, 봉화군으로 확대하여 서비스를 제공하고 있다.

한국수자원공사는 좀 더 촘촘한 사회안전망 구축을 위해 지자체, 지역주민, 수도검침원이 함께 정책실험실(국민 행복디자인단)을 운영하여 복지 사각지대에 놓인 취약계층을 발굴하는 방안을 모색하였다. 정기적으로 직접 취약계층을 대면하고 방문하는 수도검침원의 업무 특성을 활용하여 기존의 검침업무에 국한하지 않고 복지서비스를 필요로 하는 취약계층을 발굴하고 지역 사회복지담당자에게 전달 및 협력하는 역할을 할 수 있도록 사회복지가 포함된 검침 서비스를 개발하여 시범 운영 중이다.

무장애 공간(Barrier Free)이란?

노령자, 장애인, 외국인 등 모두가 편하게 살 수 있도록 물리적·제도적 장벽을 허물자는 것

**휠체어로 불편없이 경복궁을 관람**

나유적 씨 가족은 매년 아버지 생신에 가족이 다 같이 경복궁 나들이를 한다. 경회루 앞에서 가족사진을 찍어 아버지 생신을 기념하기 위해서다. 경회루를 찾은 지 10여년이 흐르는 사이 아버지의 거동이 불편해져 5년 전부터 휠체어를 사용하게 되었다. 그러면서 전에는 보이지 않았던 궁궐의 턱이 보이기 시작했고, 근정전 앞 박석이 휠체어 이동에 큰 불편을 주는 것도 알게 되었다.

그런데 올해 가을 경복궁을 들어서며 나유적 씨와 그의 가족들은 깜짝 놀랐다. 가족의 도움 없이는 경복궁을 돌아다니기 어렵던 아버지께서 혼자서도 아무런 불편 없이 휠체어를 끌고 경회루까지 들어가는데 20분 남짓밖에 걸리지 않아서였다.

경복궁의 장애인주차장에 주차를 하고 근정전을 지나 경회루까지 가는 일반 관람동선에 장애인 경사도가 잘 구비되어 있었다. 더욱이 휠체어의 회전이 가능하도록 폭이 넓은 데다 유도 펜스와 조명등도 설치돼 있어 일반 관람객들도 매우 편안해 보였다.

알고 보니 궁궐을 ‘무(無)장애 공간’으로 만들기 위해 장애인단체 등과 민관협의체를 구성해 접근로, 관람 및 편의시설 등의 문제점을 파악하여 개선한 결과라고 한다. 내년에는 장애인을 위한 동선 및 문화재 안내를 위한 리플릿도 제공하고, 시각장애인을 위한 음성안내시스템도 개발할 거라고 한다. 궁궐 전역이 장애물을 찾아볼 수 없는 무장애 공간이 될 거 같아 이야기만 듣고도 기분이 좋았다.

**사회적 약자에 대한 공감과 배려**

문화재는 그동안 원형 보존의 원칙을 지키기 위해 최소한의 편의시설만 제공한 탓에 다소 불편하고 장애인에게 접근성이 떨어졌던 것이 사실이다. 문화재청은 ‘국민 다수’가

아니라 ‘국민 모두’를 위한 문화유산 관람 환경을 제공하기 위해 문화재 특성에 맞는 편의시설과 관람 서비스를 적극 제공해 국민 모두가 성별, 연령, 장애 등의 차별 없이 편리하고 안전하게 문화재를 향유할 수 있도록 ‘무장애 공간(Barrier Free·BF) 문화유적지’를 더욱 폭넓게 조성할 계획이다. ‘무(無)장애 공간 문화유적지’의 조성 및 확산은 국민의 기본적 권리 중 하나인 문화향유권을 보장하고 사회적 약자에 대한 공감과 배려 등 사회적 가치 실현을 위한 것이다.

경사로 등 장애인 편의시설 대폭 개선

‘무장애 공간 문화유적지’ 조성 및 확산은 2018년 문화재청이 직접 관리하는 궁궐과 조선 왕릉을 대상으로 문화유적지의 무장애 공간 모델 및 기준을 개발하면서 시작했다. 수요자의 정책 참여를 유도하기 위해 장애인단체, 전문가, 일반 국민 및 궁·능 직원 등이 참여하는 ‘궁·능 무장애 공간 조성 민관협의체’를 구성, 현장 합동점검을 통해 문제점을 파악하고 개선책을 제시하는 한편 궁·능 무장애 공간 조성 원칙과 주요 문화재 접근성 강화 방안 등을 마련했다.

2018년 창경궁 문정전 등 11개소에 장애인 경사로를 설치 또는 개선하였고, 선정릉 등에 시각장애인용 촉지도식 안내시설 4개소를 설치하는 등 합동점검에서 도출된 문제점을 개선했다. 또한 동구릉 등 8개소에는 시각장애인을 위해 블루투스에 기반한 근거리 무선 통신 장치인 비콘(Beacon)시스템을 설치하는 등 장애인 편의시설 시범사업을 실시하였다.

국민 모두의 문화향유권을 위해

문화재청은 문화체육관광부의 ‘사회적 약자를 위한 문화유적지 안내체계 개선 및 관람동선 개발’ 사업과 협업을 추진 키로 하고 사회적 약자를 위한 안내 및 동선 체계 개선 결과를 반영한 무장애 공간 문화유적지 조성 사례집 및 가이드라인을 제작, 배포할 계획이다. ‘무장애 공간 문화유적지’ 조성 및 확산은 ‘국민 다수’가 아니라 ‘국민 모두’가 편하고 안전하게 문화재를 관람할 수 있도록 해 국민 모두의 문화향유권을 보장하고자 하는 사업으로, 사회적 약자들이 불편하지 않게 문화·여가활동을 즐길 수 있는 기반을 마련할 예정이다.



법률홈닥터는?

사회복지망과 연계하여 법률보호를 제때 받기 어려운 취약계층에게 법률상담, 법 교육 등 소송 이전단계의 법률서비스를 제공하는 사업

**이주여성, 장애인 등의 법률구제 서비스**

남편이 회사 동료에게 살해당한 범죄피해 유족 A씨는 이중고에 시달렸다. 범죄 피해로 인한 정신적 고통과 함께 남편이 남기고 간 채무 문제 등을 어떻게 처리해야 할지 법적 절차를 몰랐기 때문이다. 법률홈닥터는 A씨를 상담한 후 남편의 채무를 승계하지 않도록 상속포기 절차를 알려주고, 수사기관에 범죄피해자 진술을 반영해 주도록 요청했다. 또 스마일센터와 연계한 심리치료를 안내하고, 지방자치단체를 통한 경제적 지원도 연계함으로써 범죄피해 유족이 일상생활을 회복하는 데 큰 도움이 되었다.

남편이 가출한 뒤 임대주택에서 쫓겨나게 된 결혼이주여성 B씨는 남편의 소재가 파악되지 않는 상황에서 의사소통이 어려운 데다 우리나라의 임대차제도에 대해 잘 몰라서 매우 불안한 상태였다. 다문화가족지원센터를 통해 B씨와 상담하게 된 법률홈닥터는 임대인과의 조율을 통해 소송에 이르지 않는 방법으로 임대차계약을 원만히 정산하고, LH임대주택을 신속히 연계하여 줌으로써 B씨가 주거의 안정을 찾을 수 있게 도움을 주었다.

지적장애인 C씨는 전남편의 가정폭력으로 가정이 파탄 난 후 현재의 남편 D씨를 만나 새로운 가정을 이루고 자녀를 출산했으나 전남편과 법률상 혼인관계가 해소되지 않아 자녀를 전남편의 자녀로 등재하여 가족관계를 바로잡을 필요가 있었다. 하지만 부인 C씨는 지적장애인이고, 남편 D씨는 문맹이어서 법률적인 절차를 진행하기가 쉽지 않았다. 이에 따라 법률홈닥터가 소송에 필요한 서류 작성에 도움을 주고 법원에 소송구조를 신청하도록 돕는 등 지속적으로 관계기관과의 연결고리가 되어 상담을 통해 법적인 문제를 해결함으로써 맞춤형 법률복지를 실현할 수 있었다.



취약계층 발굴 법률복지 실현

변호사가 많이 늘어났지만 공급자 중심의 법률서비스 체계로 인해 취약계층은 법률적 보호를 제때 받기가 어려운 실정이다. 게다가 기존의 법률구조 서비스는 주로 소송 단계에 집중되어 있어 소송 이전 단계인 법률 상담, 법 교육 등 1차 법률 서비스 지원이 상대적으로 부족하다. 이에 법률홈닥터는 전국 65개 지방자치단체 또는 사회복지협의회에 상주하면서 사회복지망과 연계하여 기초생활수급자, 장애인, 범죄피해자, 북한이탈주민 등 법률보호를 제때에 받기 어려운 취약계층을 발굴하고 법률과 복지를 결합한 총체적인 해결책을 지원했다.



일상생활 속의 법률서비스

법률홈닥터는 소개된 사례 외에도 수십년간 노동착취를 당하던 발달장애인, 사실혼 남성에게 딸이 지속적으로 성폭행을 당한 의뢰인, 사장으로부터 억울하게 고소당한 아르바이트생을 도와주는 등 서민들이 일상생활에서 겪는 다양한 법률문제를 해결하는 데 앞장서고 있다. 법률상담, 법교육, 법률문서 작성, 조력기관 연계 등의 법률홈닥터 지원 현황은 2013년 17,611건에서 2017년 55,439건으로 크게 증가하고 있으며 소송 이전 단계에서 서비스가 제공된다는 점에서 큰 의미가 있다고 볼 수 있다.

이에 법무부는 법률홈닥터를 2012년 20명, 2014년에는 40명, 2017년 60명, 2018년에는 65명으로 점차 증원하였으며, 2021년까지 80개 법률복지 취약지역으로 서비스를 확대할 예정이다.



다각적이고 근본적인 문제 해결

누구나 한번쯤 삶속에서 법률지식이 부족해서 곤란을 겪은 일이 있을 것이다. 법률 서비스를 받으려면 적지 않은 비용을 지불해야 하기 때문에 일반 서민이나 소외계층들은 법이 늘 먼 곳에 있다고 느끼곤 한다. 법률홈닥터는 바로 그런 서민들을 위한 맞춤형 법률서비스를 제공해주고 있다. 다각적이고 근본적인 문제 해결을 도모하여 법률서비스 이용자의 만족도를 높이고 취약계층에 대한 법률보호와 법률복지를 증진해 공정하고 건강한 사회 구현 및 공생발전에 기여하고 있는 것이다.

일자리 맵 서비스는?

국민에게 맞춤형 일자리 정보를 제공하고, 정부의 일자리 정책수립을 지원하기 위해 분산되어 있는 일자리 정보를 통합하여 시각화한 서비스

**경력단절, 일자리 맵으로 극복하다**

프로그래머인 조서영 씨는 경력단절녀이다. 잘나가는 프로그래머였지만 남편과 함께 대전으로 이사하고 재취업을 준비하면서 고민에 빠졌다. 워크넷, 인크루트 등 기존의 취업정보 포털에 자주 들어가 보았지만, 머릿속은 더 복잡해지기만 했다. 취업정보 포털의 각 구인업체 정보만으로는 입사를 선뜻 결정하기 어려웠다.

무엇보다 회사의 규모나 연봉은 물론 자기와 맞는 회사인지를 알 수 없었다. 더군다나 자신처럼 경력단절이 있는 경우에는 다른 취업의뢰자들보다 더 신중해질 수밖에 없다. 그러던 중 자격증 학원에서 함께 취업을 준비하던 청년이 통계청의 일자리 맵서비스에 들어가 보라고 알려주었다. 기존의 일자리 앱과는 확실하게 차별성이 있다는 것이다.

알려준 팀대로 통계청의 '일자리 맵 서비스'에 들어가 보니, 그동안 취업정보 포털에서 하나씩 보던 구인업체 정보들이 지도를 통해 한 눈에 보였다. 자신이 원하는 연봉과 회사 규모, 직종을 선택하자, 대전 지역에서 8군데의 조회결과를 볼 수 있었다. 낯선 지역의 대중교통을 이용해야 하는 점을 최우선으로 고려한 조서영 씨는 교통 환경이 우수한 3개의 업체에 연결된 링크를 통하여 입사지원서를 제출했다. 연봉도 환경도 모두 마음에 들었다.

결국 조서영 씨는 취업에 성공했고 앞으로 회사에서 벌어질 일을 꿈꾸니 벌써부터 설레기 시작했다. 청년 실업자, 경력단절 여성 등 취업 정보를 원하는 사람들에게 '일자리 맵 서비스'는 여러 업체를 한 번에 보여주어, 정보들을 비교하는데 대단히 유용하다.

**시각화된 일자리 정보 서비스**

일자리 맵 서비스는 국민에게 맞춤형 일자리 정보를 제공하고, 정부의 일자리 정책

수립을 지원하기 위해 분산되어 있는 일자리 정보를 통합하여 시각화된 서비스를 제공하고 있다. 단순 텍스트 위주의 일자리 정보가 아닌 위치기반으로 시각화된 업종별, 지역별 일자리 동향과 국민이 취업 선택 시 중요하게 생각하는 지역, 환경, 생활편의시설 등 다양한 정보도 함께 제공하여 합리적인 의사결정을 할 수 있도록 돕고 있다.

공공·민간의 구인정보를 한눈에

지금까지 구직자는 다양한 취업포털을 통해 산재되어 있는 구직 정보를 찾아 구직 업체 선정하는데 많은 시간이 소요되었고, 더불어 해당 지역정보 및 업체 위치 등의 추가 정보를 찾기 위해서는 별도의 검색이 필요했다.

앞으로는 구직자는 원하는 조건에 맞는 구인정보를 지도 위에서 한 눈에 조망할 수 있으며, 취업지 선택에 필요한 환경, 편의시설 등 지역의 부가정보를 별도의 검색 없이 참고하여 내게 맞는 일자리를 선택할 수 있다.



이밖에도 국민 누구나 하루 단위의 구인 자료를 분석하여 일자리 현황을 지도와 그래프로 한 눈에 파악 할 수 있도록 정보를 제공하고 있으며 고용률, 실업률, 경제활동 인구, 종사자 수 등 정책 의사결정에 필요한 일자리 관련지표를 분석이 용이한 지도, 그래프, 표 형태로 제공받을 수 있다.

국민의 의견을 반영한 서비스

이 서비스는 워크넷(고용노동부)과 인크루트에 등록된 일일 '구인 데이터'와 통계청의 데이터분석·통계지도 노하우를 바탕으로 '일자리 조망 서비스'로 구축되었다. 해당 기관 들은 협업 체계를 구축하여 공공·민간 일자리 현황을 매일 수집하고 있다. 아울러 이용자 중심 서비스를 위해 서비스 기획 시 국민디자인단을 운영하여 국민의 다양한 아이디어를 발굴하여 서비스에 반영하고, 실제로 편하게 쓸 수 있도록 했다.

일자리맵 콘텐츠는 18년 12월 시범서비스 후 19년 3월 대국민서비스를 실시할 계획 이며, 통계청 뿐 아니라 고용노동부, 지자체 등에서도 연계하여 서비스를 확산시킬 예정 이다.

포티케어서비스란?

포티는 한국공항공사의 공식 마스코트이며 장애인, 노약자, 임산부, 영유아 등 교통약자를 대상으로 김포공항역에서 항공사 카운터까지 이동을 지원하는 서비스

포티케어 덕분에 마음 편히 갑니다.

매서운 추위가 엄습한 지난 겨울, 김포공항 내부에 위치한 대형전문 병원. 척추수술을 위해 여수에서 비행기를 타고 올라온 A씨(73)와 아들 B씨(38) 얼굴엔 지친 기색이 역력하다. 성치 않은 몸으로 병원까지 힘겹게 이동했던 탓이다. 공항 도착장에서 병원까지는 이동로가 꽤 긴 편이다. 거리가 족히 2km가 넘는다. 척추가 불편한 A씨도 힘들뿐더러 보호자인 B씨 역시 어머니를 부축하며 이동해야 했기에 어려움을 겪었다.

수술은 성공적으로 끝났지만, 김포공항 국내선 청사까지 다시 이동해야 하는 여정이 걱정이다. 이때, 간호사가 환한 미소로 다가와 한국공항공사에서 진행하는 포티 케어 서비스를 소개했다. “우리 어머니도 몸이 불편하신데, 김포공항에 오실 때마다 포티 케어 서비스를 이용하셨어요.”

간호사가 알려준 대로 B씨는 1661-2626으로 전화해서 포티케어 서비스를 예약했다. 약속장소로 가보니 포티 케어 전문요원이 이미 대기 중이다. 전문요원들은 따뜻한 미소로 모자 일행을 엘리베이터까지 안내했다. 엘리베이터 문이 열리자 파란색 포티 케어 전동승용카트가 두 모자를 기다리고 있었다. 전문요원들은 A씨가 무사히 전동승용카트로 옮겨 앉을 수 있도록 도왔다. 아들 B씨가 무사히 뒷좌석에 옮겨 앉자 공항 청사로 출발했다. 포티케어 덕분에 두 모자 일행은 안전하고 신속하게 이동할 수 있었다.

“포티 케어 덕분에 마음 편히 집으로 돌아갑니다. 정말 감사합니다!”출발장으로 돌아가는 모자를 보며 포티케어 전문요원들은 보다 나은 서비스를 제공하겠다고 다짐해 본다.



일본에서도, 당일신청도 가능

김포공항은 지하철역 연결통로부터 여객청사까지 왕복 2km이 넘는 정도로 동선이 긴 편이다. 거동이 불편한 장애인과 임산부 등 교통약자 이동시 시간이 많이 소요될 뿐만 아니라 신체적으로도 대단히 불편했다.

한국공항공사는 장애인, 노약자, 임산부 등 교통약자가 공항을 이용하는데 불편이 없는 배리어프리(Barrier Free) 공항을 실현하고자 지난 2015년부터 포티케어 서비스를 본격 추진하게 되었다. 일본 하네다공항과 업무협약(MOU)을 체결하여 하네다공항을 이용하는 교통약자 역시 이동편의 서비스를 제공받을 수 있었다.

하지만 서비스를 이용하기 위해서는 최소 2~3일 전 유선으로 예약을 해야 하는 어려움이 있었다. 당일 신청도 가능할 수 있도록 기준을 완화하는 한편, 기존 자원봉사자 체계에서 전담 인력 운영제로 변경하여 전문성을 제고하였다.

김포국제공항 지하 연결도로 중앙지역에 '서비스 카운터'를 설치하여 고객이 기다리는 곳으로 달려가는 '찾아가는 현장서비스'도 시행하였다.



시니어 일자리 창출에도 기여

한국공항공사 - NGO단체(함께 일하는 재단) 간 업무협약을 체결함과 동시에, 재단에서 선정한 사회적 기업 '리베라빔'에서 포티케어 서비스 전문인력을 채용하였다. 전담 인력 50%를 60세 이상 고령층으로 채용하는 등 시니어 일자리 창출에도 기여하였다.

포티케어 서비스를 확대하고자 이동편의시설을 개선했다. 전동식 승용카트 2대를 도입하여 이동편의 실효성이 증대되고 이동시 체감시간도 훨씬 단축되었다. 김포공항 지하 연결도로 중앙지역에 '포티케어 서비스 카운터'를 신규 운영하여 사전예약 접수 및 즉각적인 현장서비스를 시행하고 있다.

포티케어 서비스 전문인력제를 운영하여 서비스 인력 전원은 케어서비스 교육을 의무적으로 이수했다. 2018년 한해 포티케어 서비스 이용실적은 총 7만6,870회(10월 누적분), 일 평균 281건으로 사용률이 지속적으로 증가하는 추세다.

외국인 계절근로자 제도란?

농어촌 인력수요가 많은 시기에 외국인 근로자를 단기적으로 활용할 수 있는 제도

**일손 가뭄 농촌에 '베트남 사돈들' 대비**

전남 보성군 딸기농장에서 베트남 전통모자인 농라를 쓴 정 씨와 정 씨의 언니가 딸기 모종을 손질하고 있었다. 고향인 베트남 켄터시에서 살던 정 씨는 14년 전 보성으로 시집와 한국 사람이 됐다. 그녀는 남편과 11년째 딸기농사를 짓고 있는데 농장면적이 넓어 인력난에 시달렸다. 농번기 사람을 구하기가 '하늘의 별 따기'지만 정 씨 부부의 딸기농장은 올해부터 인력난을 조금이나마 덜었다. 베트남 친정에서 정 씨의 언니와 오빠가 1월 입국해 세달 동안 딸기농장 일을 도왔기 때문이다. 정 씨는 농번기 일손도 덜고 가족과 만나 오붓하게 지내면서 모처럼 행복감을 느꼈다. 친정에도 뭔가 보탬이 되는 것 같아 마음이 한결 가벼웠다. 체류기간 90일이 지나 베트남으로 출국했던 언니는 이달 초 다시 입국했다. 오빠도 조만간 다시 들어올 예정이다. 예전에는 외국인 노동자들이 단기간에 들어와서 일하기 위해서는 까다로운 조건이 많아서 불가능에 가까웠는데 계절근로자가 채택되면서 농어가에 큰 도움이 되고 있다

남편 정 씨는 “농번기에 일손을 구할 수 없어 애를 태웠는데 베트남 처갓집 식구들이 농사일을 도와주니 너무나 좋다. 하지만 과수나 원예작물 재배기간이 6~8개월인데 외국인 계절근로자 체류기간은 3개월밖에 되지 않아 아쉽다”고 말했다.

계절근로자가 제대로 정착이 되면 농번기나 농어기 상시적으로 일손부족에 시달리는 이들에게 큰 도움이 될 것이다.

**계절적 인력수요 고려해 제도 도입**

저출산·고령화가 급속히 진행되고 있는 농어촌은 농·어번기 극심한 구인난을 겪고 있어 이에 대한 정책적 지원이 시급한 상황이었다.

농·어가들의 고충을 해결하기 위한 방안 마련을 위해 지자체 등 관계기관 담당자들과 머리를 맞대고 고민한 결과, 계절적 인력수요를 고려한 맞춤형 외국인 계절근로자 제도 도입을 추진하게 되었다.

2015년, 법무부는 시범사업으로 충청북도 괴산군과 협업하여, 절임배추 손질을 위한 인력수요가 많은 시기에 외국인근로자를 단기적으로 활용할 수 있는 ‘외국인 계절근로자 제도’를 도입·시행하였고, 2017년부터 본격 운영하면서 매년 배정인원이 늘어나고 있다.

계절근로자 매년 증가해 일손 보태

외국인 계절근로자는 전국 곳곳에서 일하고 있다. 강원 양구에서는 수박 수확 시기를 맞아 외국인 근로자 240명이 일하고 있다. 경북 영양에서도 외국인 근로자 50명이 농가에 고용돼 상추와 고추, 담배를 수확하고 있다.

단기취업비자(C-4)로 입국하여 바쁜 농사철·성어기 동안 일손을 지원하고 입국일로부터 90일 이내 귀국하는 제도로써 수요증가로 배정인원이 매년 증가하고 있다. 2015~2016년에는 280명에서 2017년에는 1,547명으로 올해는 3,655명으로 늘었다.



그동안 농어촌지역 일손이 절실할 때 일할 사람을 찾지 못해 외국인을 고용해야 하는데, 고용허가제는 1~3년 장기고용을 전제로 하다 보니 1~3개월 단기간 일손이 집중적으로 필요한 농어가에는 도움이 되지 않았고, 인건비를 아끼기 위해 외국인을 불법으로 고용한 농어민들이 줄지에 범법자로 내몰리는 상황이 속출하였다.

모두가 만족하는 성공적인 제도로의 정착

‘외국인 계절근로자 제도’의 시행으로 농어가는 지자체의 도움을 받아 농어번기 단기간 합법적·효율적으로 외국인근로자를 고용할 수 있게 됨으로써 ‘살맛나는 고장 만들기’와 ‘지역경제 활성화’에 기여하고 있다. 또한 관계기관 합동점검을 통해 최저임금 및 숙식 시설 기준 등 준수 여부를 철저히 확인하여 노동자의 인권침해 예방과 불법체류자 고용 방지에도 노력하고 있다.

앞으로 법무부와 지방자치단체는 안정적인 외국인 계절근로자 수급을 통해 공급자(농어민), 소비자(일반 국민), 근로자(계절근로자 및 결혼이민자)가 모두 만족하는 성공적인 외국인 근로자 도입모델로 정착시켜나갈 예정이다.

희귀질환관리법이란?

유병인구 2만명 이하의 사회적 약자인 희귀질환자들의 건강권을 보장하고 진단 치료 등의 의료지원 하여 인간다운 생활을 돕는 법

**희귀질환 환자 치료 지원 폭을 넓히다.**

A씨는 요즘 삶의 희망이 보이는 것 같아 하루하루가 감사하다. 얼마 전 TV를 보다 5살 된 아들 B군이 앓고 있는 ‘소이증’이 「희귀질환관리법」에 따라 국가가 관리하는 희귀질환으로 지정되었다는 것을 알게 되었기 때문이다. B군은 태어나면서부터 양쪽 귀가 정상보다 훨씬 작고 모양이 변형되어 있으며 난청을 동반한 소이증을 앓고 있다. 귓바퀴도 부분의 형성이 되지 않아 귓 볼만 있고 다른 부분은 거의 없으며, 달팽이관도 발달되어 있지 않다. 태어난 직후 한 차례 수술을 한 아들은 내년 3월 2차 수술을 앞두고 있다. 수술비만 2,000만원이 넘는다. 앞으로 몇 차례 수술을 더 해야 할지 모른다. 그런데 이번엔 ‘소이증’이 희귀질환으로 지정되면서 그간 전액 본인부담이었던 의료비를 내년부터 10%만 내면 된다. 게다가 저소득가구는 추가로 의료비지원을 받아 본인부담이 전혀 없이 치료를 받을 수 있다고 한다. 국가가 나서서 진단, 치료를 지원하고 의료비를 지원하며, 관련 연구까지 한다고 하니 고마울 따름이다.

10년째 ‘시신경 척수염(테빅병)’을 앓고 있는 30대 여성 C씨는 계속 병원을 다니며 투약을 해야 하는데, 한번 갈 때마다 치료제가 150만원 이상 들어간다. 이번 달만 해도 벌써 네 번이나 투약을 했고, 지속적인 치료비 부담에 힘겨운 나날을 보내고 있다. 그동안 ‘희귀질환 산정특례’를 통해 본인부담금이 10%로 경감되어 왔으나, 내년에는 저소득가구에 지원되는 의료비 지원사업을 통해 본인부담 없이 투약을 할 수 있게 되었다.

지방에서 고등학교에 다니는 D군(17세)은 어릴 때부터 자주 멍하게 있고 보행에 이상을 느껴 여러 병원을 다니며 원인을 찾고자 했으나 병명을 알지 못하였다. 작년부턴 시범사업 중인 희귀질환 미진단자 진단지원 시범사업에 등록하여 유전자검사를 수행한 결과 유전자 돌연변이가 발견되었다. D군은 지역 내 권역별 희귀질환 거점센터를 통해 뇌척

수액검사 등을 거쳐 적절한 치료를 받은 후 증상이 눈에 띄게 좋아지고 있다.

희귀질환 927개 공식지정 및 지원

희귀질환자는 유병인구 2만명 이하의 사회적 약자로서, 이들의 건강권을 보장하고 인간다운 생활을 돕는 것은 포용국가의 기본적 역할이다. 2016년 12월에 「희귀질환 관리법」이 시행되었지만, 아직까지 국가 관리대상 희귀질환이 지정되어 있지 않았다.

보건복지부는 2017년 8월부터 희귀질환 지정을 위한 실태조사를 실시해 왔다. 그동안 제기된 민원 분석, 환자 가족·환우회·전문학회 등 수요조사를 전면적으로 실시하여 희귀질환 지정 대상을 발굴하였다. 이후 전문가 검토, 희귀질환관리위원회 심의를 거쳐, 2018년 9월 13일 「희귀질환관리법」에 의한 희귀질환 927개를 처음으로 공식지정하고 희귀질환 지원대책을 발표했다.

100개 질환 1,800명 질환자 특례혜택

이번에 발표된 927개에 해당하는 희귀질환자들에게는 2019년 1월부터 의료비 본인 부담금을 10%로 경감시켜 주는 특례를 적용하여 희귀질환자의 과중한 의료비 부담을 완화시켜 준다. 그동안 혜택을 받아 오던 827개 질환 이외에 이번에 100개 질환, 약 1,800명의 희귀질환자가 추가로 특례 혜택을 받게 될 것으로 예상된다.

아울러, 희귀질환자 의료비지원사업의 대상질환도 기존 652개에서 이번에 275개 질환이 더 늘어나면서 약 2,600명의 희귀질환자가 추가로 본인부담 없이 치료를 받게 된다.

희귀질환 환자들에게 희망을

보건복지부는 희귀질환 치료에 필요한 의약품이나 치료기술이 신속하게 실제 치료에 적용될 수 있도록 절차를 단축하고, 희귀질환 치료제 등 의약품 비용 부담도 완화한다. 또한 희귀질환자의 고통 중 하나인 진단방랑(진단을 위해 여러 병원을 전전하는 현상) 없이 조기 진단과 적절한 치료를 받을 수 있도록 희귀질환 진단지원사업과 권역별 희귀질환 거점센터도 확대·운영할 계획이다.

키즈·실버 어울림 센터

여성의 경력단절을 막고 일과 생활의 양립을 위하여 아파트 유휴공간에 설치한 공공보육시설

**어르신과 아이의 어울림이 주는 교훈**

나는 맞벌이를 하면서 초등학교 1학년(8세)과 유치원(6세) 자녀들을 기르고 있는 엄마 김수정이다. 아들 준호는 올해 초등학교 1학년에 입학하였고, 딸 가현이는 유치원에 다니고 있다. 직장에 다니면서 아이들을 키우다 보니, 유치원 등원 차량의 안전사고, 보육교사의 아동 학대, 불량 먹거리 등 하루가 멀다하게 터지는 언론보도를 대할 때면 가슴이 시려온다. 아들 준호는 나와 귀가시간을 시간을 맞추기 위해 방과 후에 미술학원, 태권도 학원 등으로 일명 ‘뽕뽕이’를 도는 생활로 이어진다. 아직 너무 어린 준호가 우울증에 걸리지는 않을까 하는 걱정에 직장을 그만두어야 하나 고민을 하기도 했다.

그러다 우연히 퇴근하면서 아파트 경로당 앞에서 어르신들과 아이들이 함께 어울리며 웃는 모습에 발걸음이 자연스럽게 경로당으로 향하게 되었다. 통계청과 나주시가 공동 보육시설 확충과 보육사각 해소를 위해 추진하는 키즈·실버 어울림 센터였다. 친정 부모님이 돌봐주는 것처럼 유치원생부터 초등학교 저학년들이 같은 아파트 할아버지, 할머니들과 함께 책도 읽고, 이야기 하며, 노는 모습을 보고 순간 아이들 때문에 아프고, 시렸던 가슴에 따스한 온기가 느껴졌다.

키즈·실버 어울림 센터의 프로그램은 인성교육에 도움이 되었고, 특히 வீ집에 누가 사는지도 모르는 현대식 주거공간에서 아이보육 프로그램이 마을 공동체를 형성한 듯 지금은 아이, 부모, 어르신들이 서로 반갑게 인사하며 지내고 있다.

준호와 가현이를 키즈·실버 어울림센터에 보낸 이후 우리집 분위기는 싹 바뀌었다. 야근이 있는 날에도 걱정이 훨씬 덜하고, 아들 준호는 오늘 배운 옷놀이와 제기차기에 대해, 가현이는 할머니들의 얘기로 종알종알 웃음꽃이 피어난다.

퇴근 시간을 맞추기 위해 학원으로 돌리던 준호, 유치원에서 울다 지쳐 자던 가현이를

차에 태우고 집으로 향하던 피곤한 퇴근길은 옛이야기가 되었고, 이제는 퇴근시간이면 아이를 데리러 아파트에 있는 경로당으로 간다. 돌아오는 길은 아이와 함께 놀이터에서 도란도란 얘기도 하고, 마트에서 산 주전부리도 맛보는 여유로 함께하는 행복한 퇴근 시간이 되었다.

키즈·실버 어울림 센터에서 가현이가 그려온 우리가족은 밝고 환하게 웃고 있고, 내일은 오늘보다 더 건강하고 행복하길 기도하며, 잠든 가현이의 얼굴을 만져본다.



여성의 일·생활 양립을 위하여

경제성장의 큰 동력인 여성의 사회참여가 확대되고 있으나 공공서비스는 부족하다.

실제 30대 및 40대 워킹맘 중 일·가정 양립을 위한 육아, 보육에 대한 돌봄 공공서비스 및 개선요구가 매우 높았다. 임신, 출산, 육아 등으로 인한 경력단절은 30대 여성에서 56.4%를 차지했으며 40대 여성에서 25.8%로 나타났다.

이에 따라 나주시와 통계청은 구체적인 여성의 삶의 질 향상을 위한 설문조사를 실시했으며 설문조사 결과 가장 필요한 사업 1순위로 응답자 52.1%가 보육서비스 확충을 꼽았다. 맞벌이 부부가 많은 지역의 아동과 경로당을 섭외하여 모의실험을 진행하고 문제점을 파악했으며 지속적이고 일관성 있는 추진을 위해 운영모형을 개발하게 되었다.



아동과 어르신들의 어울림을 통한 아동학대 예방

아동과 어르신들의 자연스런 어울림을 통한 세대융합과 인성교육, 공동보육에 대한 마을 공동체 형성과 공동보육시설 확충을 위해 아파트 내에 있는 경로당 유희공간에 키즈·실버 어울림 센터를 설치했다.



부족한 보육시설이 확충되었으며 유치원 하원시간과 부모의 퇴근 시간 불일치에 따른 보육사각 시간 해소를 통한 여성의 경력단절도 예방되었다. 어르신과 아동의 자연스런 어울림을 통한 세대융합과 인성교육이 가능해졌으며 보육교사와 보육참여 어르신 일자리 창출에도 기여했다. 가장 큰 장점은 아파트 내에 있는 경로당을 활용하여 아동의 안전과 어르신과의 어울림을 통한 아동학대 예방이었다.

앞으로도 키즈·실버 어울림센터는 일과 생활의 균형을 통한 여성의 삶의 질 향상에 많은 부분 기여할 것이다.



동네 관리소는?

마을 주민이 중심이 되어 주거복지 사각지대에 있는 취약계층을 대상으로 간단 집수리를 진행하고 무료로 공구를 대여하는 등의 공공서비스를 제공



전구도 같이 드려요

나는 우리 동네를 지키는 시흥시 동네관리소다. 마을 대소사에 관한 일이라면 나는 가리지를 않는다. 전기가 깜빡인다는 것이다. 댁이 어디냐고 물으니 정왕역을 지나 마유로를 따라 쪽 가다보면 정왕교가 나오는데 거기서 또 바로 좌회전 하여 주유소 뒤로 난 길을 따라 산속으로 들어가면 집이 있다는 것이다. 출동이다!

동네관리소 한 쪽 벽에 늘어선 공구들 중 드릴과 펜치를 집어 들고 어떤 것일지 몰라 전구도 종류별로 여러 개 챙겼다. 부르릉 시동을 켜고 출발한다. 정왕교에서 좌회전 하고 부터 길 없는 길이다. 운영하지 않는 주유소 자리를 찾아 좌회전 하니 도대체 길이 있나 싶게 산으로 이어진다. 이 길이 아닌가? 조금 더 들어가니 금방이라도 무너질 것 같은 집이 있었다.

살펴보니, 비가 오면 천정으로 물이 새 아예 전기선을 잘라버린 채였다. 전기선을 연결 하고 몇 번을 뜯었다 붙였다하고서 전구를 끼우니 드디어 온 방이, 온 밖이 환하다. 그럼 여지껏 밤에 어떻게 사셨냐고 물으니 빙긋이 웃는다. 도착했을 때도 나와 보지 않던 어르신은 자리를 나설 때도 나와 보지 않는다. 다리가 많이 불편하신게다.

문득 끼니는 어떻게 해결하시지? 하는 생각이 드는 걸 보니 오늘부터 해야 할 일이 하나 더 생겼다.



이웃과 소통하는 복합커뮤니티 공간

'시흥시 동네관리소'는 주택관리 사각지대인 일반주택지역의 주거여건과 마을환경 개선을 위해 시작되었다. 시흥시의 구도심은 주택관리 사각지대였으며, 일반주택지역의 주택노후, 기반시설 부족으로 인하여 폐·공가의 증가에 따라 도시가 더욱 쇠퇴하는 악순환

방지의 대책이 필요하다는 판단이었다.

시흥시 동네관리소는 마을주민이 중심이 되어 주거복지 사각지대에 있는 취약계층을 대상으로 간단집수리를 진행하고 무료로 공구를 대여하는 공공서비스를 제공하고 있다. 또한 공동 아동 돌봄, 문화예술프로그램 진행, 동네소식지 발행 등 이웃과 소통하는 동네 문화를 새롭게 만들어 나가는 ‘복합커뮤니티공간’의 역할을 한다. 그 외에도 무인택배, 봉사단 운영, 환경정비 등 ‘주민들이 필요로 하는 사항’들을 주민 주도로 발굴하고 운영 중이며 동시에 마을관리기업 전환 등을 통해 지속가능한 마을 활동의 기반을 조성해 나가고 있다.



진정한 주민자치 실현. 동네관리소

2010년 시흥시에서 시작된 ‘희망마을만들기’의 주민 공모사업으로 2015년부터 뿌리 내리기 시작한 것이 시흥시 동네관리소이다.

‘시흥시 동네관리소’는 2015년 2개소의 시범운영으로 시작해 현재 11개소(신천동네관리소, 대화동네관리소, 군자동네관리소, 신현동네관리소, 오이도동네관리소, 월곶동네관리소, 맞손정왕본동, 꿈빛과림동네관리소, 다다동네관리소, 한마음이랑동네관리소, 정이가는마을동네관리소)를 운영 하며 주민들의 일자리 창출에 기여하고 있다.

동네관리소는 취약계층 간단집수리, 무료 공구 대여, 택배보관소, 다채로운 문화프로그램 운영, 동네정화활동 등 더 나은 ‘우리 동네’를 만들기 위하여 주민이 주도적으로 마을의 주거환경 개선과 주거복지서비스를 해결해 나가고 있다.



또한 동네관리소는 특성에 따라 지역마다 다른 이름을 가진 것처럼 동네마다 운영방식도 조금씩 다르다. 초등학교와 인접하다는 특성이 있는 신천동네관리소는 성인뿐만 아니라 초등학생을 대상으로 한 다양한 문화프로그램을 운영 중이며, 방과후 아동 돌봄역할도 하고 있으며 다문화 가정이 많은 정왕동의 경우 한국 생활의 적응을 위한 도움을 주는 역할을 하고 있다.

시흥시 동네관리소는 주민들의 선제적으로 동네의 문제점을 발굴하여 대응하는 자발적이고 능동적인 자치활동이며 우리 동네를 가장 잘 아는 주민의 참여를 통해 주민이 주인이 되는 진정한 주민자치를 실현해 가고 있다.

전피화 사업

기존 쓰레기 불법투기와 무분별한 배출로 혐오공간으로 변해버린 전봇대 주변에 꽃과 화분을 장식하여 주민 스스로 지역문제를 해결한 사업

**전봇대에 화분 설치하니 쓰레기가 없어졌어요**

대구 수성구 황금2동에 거주하고 있는 김○○씨는 평소 주택가 특히 원룸주변 전봇대에 쓰레기 불법 무단투기와 무분별한 배출로 인해 혐오공간으로 변해버린 골목길을 보며 늘 안타까워했다. 또 이러한 배출문제로 인해 주민간의 다툼이 일어나 이웃 간 서로 얼굴을 붉히며 싸우는 상황을 자주 보게 되었다.

그러던 중 어느날 집주변 전봇대에 마을 주민들이 모여 쓰레기를 치우고 무엇인가를 설치하고 있는 장면을 목격하였다. 흥미를 느낀 김 씨는 평소보다 깨끗해진 골목길이 지금 저 사람들이 하는 일과 무관하지 않다고 생각하고 현장으로 발걸음을 돌렸다. 가까이서 보니 평소 동네에서 자주 얼굴이 마주치던 마을 부녀회 회원, 통장 등 마을 주민들과 동 주민센터 직원들까지 모두 전봇대에 꽃과 화분을 설치하고 있었다. 궁금해진 김씨는 작업자들에게 왜 꽃을 설치하고 있는 것인지 물었고, 그 중 한분이 ‘이렇게 전봇대에 꽃을 피워 이곳은 쓰레기를 버리는 곳이 아니라는 것을 주민들 스스로 알 수 있게 하여 우리 동네의 고질적인 문제였던 쓰레기 무단투기와 배출 문제를 해결하고, 주민들이 함께 참여함으로써 평소 무관심했던 주민간의 화합을 도모하고자 주민들이 스스로 제작한 꽃과 화분을 전봇대에 설치하고 있다’고 말씀해 주셨다.

집으로 돌아오는 길에 김씨는 과연 전봇대에 저렇게 꽃과 화분을 설치한다고 해서 사람들이 쓰레기를 버리지 않을까 하는 의구심은 들었으나 그래도 주민 스스로가 동네에서 발생하는 문제점을 인지하고 그 해결을 위해 서로 협력하는 모습은 참으로 보기 좋았고, 기회가 된다면 다음번에는 자신도 참여를 해야겠다고 다짐했다.



쓰레기 무단투기 근절을 위해 시작된 전피화

대도시 주택가 일부 전봇대 주변에는 불법 쓰레기 무단투기가 성행하고 있다. 이는 단독주택 지역의 정주여건을 심각하게 저해하고 있으며 소골목과 골각지 무단투기가 빈번하여 주민통행과 차량소통에 지장을 초래하고 있다. 이로 인해 안전사고의 우려가 지속적으로 제기되고 있으며 이런 문제점들이 인근 거주 주민 간 갈등과 분쟁의 씨앗으로 작용하고 있어 근본적인 대책이 필요하게 되었다.

이를 해결하고자 대구광역시 수성구 황금2동 행정복지센터에서는 쓰레기 무단투기의 근절과 전봇대 주변 등 혐오공간의 주민친화 공간으로 탈바꿈을 위해 특단의 대책인 전피화(전봇대에 피는 꽃)사업을 도입 시행하게 되었다.



지역문제, 주민 스스로 해결

전피화 사업은 기존 쓰레기 불법투기와 무분별한 배출로 혐오공간으로 변해버린 전봇대 주변에 꽃과 화분을 장식하여 주민들 스스로가 ‘쓰레기는 무단투기해서는 안되며, 배출은 내집앞에 해야 된다’는 인식의 변화를 꾀하는 동시에 지역 문제를 주민 스스로가 적극적으로 참여하여 해결함으로써 공동체 의식을 한 단계 높일 수 있는 사업이다.

황금2동 주민자치위원회에서 계획을 입안한 이 사업은 통우회, 희망마을만들기 등 지역의 단체와 주민들이 참여하여 지난해 8월 실시한 시범사업의 효과를 바탕으로 금년 2월 지역 내 확산·시행하고자 ‘2018 마을공동체활성화 공모사업’, ‘2018 뉴잡프로젝트사업’에 공모하여 선정되었으며, 그에 따른 관리인력과 예산을 지원받아 현재 48개소에 전피화 작업을 완료하였다.



이러한 저비용 고효율의 작은 혁신으로 대도시의 공통 골칫거리인 쓰레기 무단투기에 대한 주민들의 준법의식을 확산시켰으며, 문제해결을 위해 주민들이 정책입안, 사업신청, 사업시행, 환류에 직접 참여함으로써 지역공동체 회생에도 큰 효과를 보였다.

대구 수성구에서는 전피화 사업의 성공을 귀감으로 삼아 주민스스로가 지역문제를 해결할 수 있도록 적극 지원하고, 주민들이 느끼는 사소한 불편부터 하나하나 해결하여 모두가 행복한 공동체를 건설해 나갈 계획이다.

농업인 사회안전망이란?

농업인들이 예기치 못한 자연재해와 안전사고로부터 안심하고 농사를 지을 수 있도록 마련한 농업인안전보험과 농작물재해보험 등의 정책보험

**보험에 들고 안심하고 농사지으세요**

몇 년 전 직장에서 은퇴한 후 고향에 돌아와 사과농사를 짓던 유무환 씨는 얼마 전 병원 신세를 지야만 했다. 인건비를 아끼기 위해 아내와 둘이 운영하던 과수원에서 무거운 사과 상자를 나르다가 어깨를 다친 것이다.

대수롭지 않게 여기던 유무환 씨는 잠시 휴식을 취하고 다시 일을 시작했다. 하지만 이내 어깨 통증이 너무 심해져 도무지 일을 할 수가 없어 병원에서 정밀 검사를 해보니 충격증후군 진단을 받았다. 유무환 씨는 수술을 해야만 했고, 당분간 병원 신세를 지게 되었다.

퇴직금은 과수원에 전부 투자한 터라 금전적 여유가 없었던 유무환 씨는 올해 초 우연히 신문광고에서 보고 가입한 농업인안전보험 산재형 상품의 덕을 톡톡히 보게 됐다. 산재보험 수준으로 보상수준을 확대한 산재형 상품은 보험료의 50%를 국가에서 지원해주는 데다가, 실손 치료비는 최대 5000만원 한도로 지원하고, 휴업급여는 1일당 6만원을 지급하여 유무환 씨에게 큰 도움이 되었다.

충남 예산의 서OO 할머니는 마을에서 사과 할머니로 불린다. 2만6446㎡평의 농장에서 사과를 재배하는 할머니의 농장은 지역에서 우수농장으로 꼽히는 곳이다.

서OO씨는 사과의 품질을 높이기 위해 열매 숙아내기, 제초작업, 비료주기, 봉지씌우기 등 어느 것 하나 소홀하지 않게 수행하고 있다. 그런 서OO씨의 노력에도 막을 수 없는 것은 자연재해이다. 예상치 못하게 봄에 기온이 크게 떨어져 꽃이 덜 피는 등 피해를 입어 수확량이 절반으로 줄어든 것이다. 하지만 작년 봄, 우연히 방문한 지역농협 직원 추천으로 가입한 농작물재해보험 덕분에 대부분의 피해를 보상 받게 되었다. 229만원의 보험료를 내고 가입해서 1억 3,323만원의 보험금을 지급받아 농가 경영비와 생활비 부담을 덜게 되었다.



농업인들 안전사고 당하는 경우 빈번

매년 폭염, 가뭄, 태풍 등 자연재해의 증가로 농업분야의 피해유형이 다양화되고, 피해 규모가 커지고 있는 추세다. 일상화되는 자연재해로 인해 농업인들은 한해 농사를 망치는 위험에 상시적으로 노출되어 있다.

농업분야의 작업환경은 매우 열악하다. 4일 이상 요양이 필요한 재해율은 전 산업이 0.5%인데 반해, 농업분야는 0.9%로 약 2배 수준으로 높다. 더군다나 농업인은 산업재해 보험 적용대상에 포함되지 않고, 농작업 사고에 대한 기존 안전보험의 보장수준은 산업 재해보험에 비해 낮아 안전사고를 당한 농업인들은 경제적 어려움에 처하는 경우가 빈번하게 발생하고 있다.



보험요율 낮추고 혜택은 확대하고

농림축산식품부는 지자체와 농협, 보험사와 협업체계를 구축하여 재해복구비용 단가를 인상하고 농작물 재해보험과 농업인 안전보험의 보장을 확대했다.

먼저 자연재해에 대한 복구비 지원단가를 실거래가의 52%수준에서 66%까지 대폭 인상하였다. 자연재해로 피해를 입은 과수농가의 경우 기존에는 1ha 당 63만원을 보상 받았던 농약비용을 175만원까지 지원받을 수 있게 되었다.

재해보험 대상 품목도 브로콜리·메밀 등 4개 품목을 추가하여 57개까지 확대하고, 벼·고추 등의 병해충 보장범위도 확대했다. 시·군 간 보험료율의 격차를 줄이기 위해 품목별 상한을 설정해 일부 지역의 보험료율을 하향 조정함으로써 사과·배 4,000여 농가가 혜택을 받았으며 무재해 농가의 경우 보험료의 5%를 추가할인했다.

농업인에 대한 안전보험을 산재보험 수준으로 강화한 신상품을 개발하였다. 기존 상품에 비해 유족급여·장례비·간병급여·휴업급여·치료비(상해, 질병치료) 등에 대한 보장이 대폭 강화되며, 보험료는 산재보험보다 저렴하다. 정부가 50%를 보전함에 따라 농가가 9만원을 내는 상품의 경우 각각 유족급여 1억2000만원, 간병급여 5000만원, 1일당 6만원(최대 120일)의 휴업급여 등이 보장된다.

이러한 노력으로 농작물 재해보험의 가입률이 증가하고 보험금 지급농가수가 2016년 1만9749호에서 2017년 2만8435호로 늘어나는 등 농가의 소득안전망 확충에 기여하고 있다.



우리골목 通(통)은?

공동구매, 공동물류, 공동판매를 통해 원가를 절감하고 직거래를 바탕으로 한 우수한 품질의 상품을 소비자에게 제공하는 골목상권 자체브랜드



대기업·편의점 못지않은 경쟁력

골목슈퍼를 운영하는 H씨는 요즘 가게 운영할 맛이 절로 난다. 동네 어디든 대기업 편의점들이 우후죽순처럼 생겨나 점점 동네 슈퍼를 찾는 고객이 줄어들던 중 제주특별자치도에서 골목슈퍼의 가격, 품질 경쟁력을 높이기 위해 자체브랜드 상품을 출시한다는 소식을 듣게 되었기 때문이다. 협동조합을 통해 공동구매, 공동물류, 공동판매를 하게 됐고 친환경 유기농 제품, 지역농가에서 생산된 물품을 직접 조달받게 됐다. 덕분에 보다 싼 가격에 소비자에게 물품을 판매하게 되었다. 소규모 구매를 원하는 동네주부들과 젊은 고객층에게 높은 호응을 얻으며 매출로 이어지고 있다.

20대 자취생인 A씨는 요즘 연신 방송되는 TV요리 예능프로그램을 보다 보니 오랜만에 요리를 직접 해서 먹고 싶다는 생각이 들었다. 하지만 1인 가구가 요리를 직접 해먹는 것은 쉽지 않았다. 요리에 필요한 재료를 사야 하는데 마트를 가서 사자하니 집에서 떨기도 하고 판매상품이 대용량 위주라 요리 후에 남아서 버리는 재료가 태반이었다. 편의점은 가깝긴 하지만 신선식품은 잘 팔지 않기 때문이다. 별 기대 없이 동네 슈퍼에 들어가 상품들을 살펴보고 있다. 예상 외로 슈퍼에는 깔끔하게 소포장된 신선식품들이 진열되어 있었다. 상품도 매우 신선해 보였다. 가격표를 보니 가격도 마트보다 싸거나 마트와 비슷한 수준이었다. 다른 상품들도 살펴보니 가성비 좋은 상품에는 예외 없이 “우리골목 通”이라는 상표가 붙어있었다. A씨는 앞으로 집에서 요리를 자주 할 수 있을 것 같아 입가에 미소가 번졌다.



공동배송서비스도 시행

대형마트, 대기업 편의점 등의 진출확대로 어려움을 겪고 있는 골목슈퍼의 가격, 품질

경쟁력을 높이기 위해 민(제주도수퍼마켓협동조합), 관(제주특별자치도), 산(도내 농가 제조업체 및 사회적 기업)이 힘을 합쳐 골목상권 자체브랜드 상품 “우리골목 통(통)”을 개발, 유통하고 있다. 협동조합은 도내 생산농가의 농수축산물 및 도내 제조업체, 사회적 기업의 제품을 직거래 형식으로 구매하여 자체브랜드 상품으로 개발하고 비조합원을 포함한 공동배송 서비스를 시행하고 있다. 여기에 제주특별자치도는 상품개발에 필요한 포장재, 동판, 디자인비용 및 공동배송 서비스에 필요한 유류비를 지원하고 있다. 또한 상품 판매를 위한 마케팅 비용을 보조하여 골목상권의 동네슈퍼들이 경쟁력을 갖도록 지원하고 있다.

원가절감과 직거래로 매출액 증대

골목상권 자체브랜드 상품 개발 사업은 각 분야의 참여와 협력을 이끌어 냈다는 점에서 의미가 크다. 지역농산물을 이용한 상품개발 및 판매로 도내 생산농가와의 협력을 구축하였으며, 도내 제조업체 및 사회적 기업을 이용한 자체브랜드 제품생산으로 도내 지역경제 및 사회적 경제 활성화를 도모했다.



참여와 협력의 가치를 바탕으로 한 공동구매, 공동물류, 공동판매를 통해 유통단계 축소로 획기적인 원가절감이 가능했으며 직거래를 바탕으로 한 우수한 품질의 상품을 저렴한 가격에 소비자에게 제공함으로써 소비자 물가 안정 및 골목슈퍼의 매출액 증대에 기여했다.

골목슈퍼가 살아난다

지금까지 총 40종의 상품개발이 이루어졌으며 상품 매출액은 66억원에 달하고 있다. 또한 “우리골목 통(통)”이라는 지역브랜드 제품의 인식강화로 소비자의 신뢰를 얻을 수 있었다. 사업이 시행되기 시작한 초기에는 지역생산물 위주의 상품개발이었다면 최근에는 매출트렌드, 소비패턴, 유동인구 등 제주도 라이프 트렌드를 분석하여 간편 요리 제품 및 로컬 푸드 소포장 상품개발에 힘쓰고 있다. 제주는 현재 한 달 살기 등의 열풍으로 나 홀로 여행객이 나날이 증가하고 있다. 이에 맞춰 제주 로컬 푸드를 이용한 소포장 상품을 개발했으며 1인 가구나 맞벌이 부부를 위한 간편 요리 제품, 즉석섭취식품 등의 상품을 개발하는 데 주력하고 있다.

꿈의 버스란?

이동에 어려움을 겪는 장애인과 장애인 가족에게 다양한 문화체험과 여가활동을 지원하는 맞춤형 복지서비스

**봄을 끈 여행**

〈고양시 장애인종합복지관 꿈의 버스 후기 중〉

문밖만 나가는 것도 여행이다. 많은 시간을 실내에서 보내는 사람은 스치는 한줄기 바람에도 상쾌하고 설렌다. 최소한 한 사람의 도움을 받아야만 하는 사람들이 여행을 떠났다. 말처럼 쉽지 않은 일이다. 그래도 여행을 떠났다. 즐겁고 행복했다. 말 해 무엇 하리. 특별한 손길이 아니면 가당치 않은 일. 기적과 같은 선물이었다. 꿈의 버스.

고양시에서는 장애인들을 위한 크나큰 배려를 하고 있다. 아직도 골방 같은 곳에서 전등 빛에 의지해야 하고 작은 문으로 들어오는 바람에서 계절을 느낄 수밖에 없는 장애인들에게 여행은 놀라운 선물이었다. 가족 중 장애인이 있는 가정은 가족의 누군가도 또 장애인의 혹독한 세계로 입문하게 된다. 그런 차원에서 꿈의 버스 여행은 가족도 함께 동행 할 수 있기에 더불어 힐링의 기회가 주어진다. 위기 가운데 축복으로 다가온 기회 아닌가 한다.

어깨를 짓누르는 일상을 벗어던지고 꿈의 버스와 떠나는 여행은 너무도 색달랐다. 도움을 줘야 할 사람에게서 도움을 받고 위로가 필요한 사람에게서 위로를 받았다. 스스로 저절로 긴장에서 무장해제 되었다. 계산이 필요 없고 보상을 바라지 않았다. 그냥 즐거웠다. 그냥 신났다. 그냥 몽클했다. 심장에 장애를 가진 나를 발견했다.

함께 밥 먹고 함께 잠을 잤다. 겨울을 털어내는 봄의 날갯짓. 봄을 끈 여행이었다.

**재가(在家) 장애인의 외부활동 조력**

2015년 고양시 장애인복지 설문조사 결과 장애인의 여가활동 욕구 중 여행이 최우선 순위였으나 이동의 제약 등으로 실제 여행이 취미인 장애인은 9%에 불과했다.

이에 고양시는 신체장애 등으로 이동이 불편하여 외출이 자유롭지 않은 장애인을 위해

휠체어 리프트가 장착된 꿈의 버스를 운영하며 야외활동 체험 시 버스를 비롯한 기사와 유튜비 등을 지원하고 있다. 또한 여행콘텐츠 강화 및 장애인의 경비부담 해소를 위해 관내 우수 관광지와 기업과의 협약을 통해 테마사업을 발굴·운영한다.

꿈의 버스 테마사업에 참여한 김** 씨는 “아이들과 한 번도 가족여행을 가본 적이 없었는데 꿈의 버스를 통해 아이들과 즐거운 추억을 쌓을 수 있어서 너무 행복했다”, “꿈의 버스가 장애인을 위한 단순 이동수단이 아니라 나들이·여행 등 외부활동을 원하는 장애인들의 소원을 이루어 주는 만큼 혜택을 받는 이들이 더 많아지기를 바란다”고 전했다.



445회 운행, 8,800명의 따뜻한 동행

따뜻한 동행, 더 행복한 고양을 지향하는 고양시 꿈의 버스는 2016년 4월 첫 운행을 시작한 이래 현재 휠체어 리프트가 장착된 33인승, 45인승 꿈의 버스 두 대를 운영하며 대한민국의 대표적인 장애인복지정책으로 자리매김하고 있다.

2018년 9월 현재 총 445회 운행, 8,800여명이 꿈의 버스를 이용할 정도로 큰 사랑을 받고 있다. 이용자의 만족도 조사결과 사업의 필요성, 사업의 적정성, 서비스 제공 만족도 등에서 96.7%가 만족을 보여 장애인 복지서비스 생산성 향상에 탁월한 성과를 보이고 있다.



더 많은 사람들을 위한 노력

꿈의 버스는 특혜 없는 절차와 운영상의 투명성, 공정성을 준수하고자 복지관계자 실무진으로 실무운영위원회가 구성되어 있다. 실무운영위원회는 매월 1회 사업 선정 및 심의, 테마사업 발굴·추진, 운영 개선방법 등을 논의하고 장애인 가족의 여행경비 부담 해소 및 복지예산 절감을 위한 사업 발굴에도 힘쓰고 있다. 또한 11개 기업과의 협약을 통해 총 4,000만원 상당의 현금 후원 및 시설무료이용 사업을 추진하여 민·관·산·학 등 다각적인 참여와 장애인 가족 지역사회를 연결하는 나눔의 고리 역할이 되고 있다. 행복을 신고 달리는 고양시 꿈의 버스는 이제는 없어서는 안 될 장애인과 장애인 가족의 소중한 동반자로서 따뜻한 동행, 더 행복한 나라로 도약하는 발판이 되고 있다.



좋은세상 만들기 위원회란?

장애인과 거동불편 노인 등 어려운 이웃을 발굴하고 지원하기 위하여 주민 스스로 참여하여 만들어진 장애인 복지공동체



장애 할머니 주민등록 취득하다

진안군 동향면에 사는 김○○ 할머니는 지적장애아로 태어나 76세가 될 때까지 주민등록이 없이 살았다. 황혼에 만난 남편마저 병들어 세상을 떠나자 할머니는 의지가 없이 홀로 남겨지게 되었다. 주민등록도 없고 지적 장애까지 있는 할머니는 홀로되어 생계가 막막한 상황이었다. 병원비 부담 때문에 아파도 병원조차 마음대로 갈 수 없는 등 각종 사회보장 혜택에서 제외되고, 요양시설에 입소할 수도 없어 궁핍한 삶을 이어가고 있었다.

할머니의 딱한 사정을 들은 '동향면 좋은 세상 만들기 위원회'는 할머니를 면사무소로 모시고 가서 주민등록을 할 수 있도록 성심껏 도왔다. 복지사각지대에 놓인 이웃을 돌보기 위해 주민의 자발적 참여로 만들어진 '동향면 좋은 세상 만들기 위원회' 덕분에 주민등록을 취득한 할머니는 그 해 있었던 국회의원 선거에서 평생 처음으로 국민의 권리인 투표권을 행사할 수 있었다.

이제 김 할머니는 기초생활수급자로 책정되어 의료보호 등 각종 사회보장 혜택을 누릴 수 있게 되었다. 현재는 노인요양원에 입소하여 다른 할머니들과 함께 어울려 안전하고 행복하게 살고 있다.



소외된 삶을 사는 사람들을 위한 활동

진안군은 면적이 798km²로 서울보다 넓으나, 전체 면적의 77%이상이 임야이며, 인구가 2만600여명에 불과한 지역으로서 각종 문화체육 및 복지시설이 부족한 지역이다.

더군다나 장애인 복지시설 등이 진안읍에 집중되어 있어 먼 마을 지역의 장애인과 거동이 불편한 노인들은 기본적인 복지혜택도 누리지 못하고 있는 경우가 많았다. 이런

문제를 해결하기 위해 주민들은 스스로 참여하여 진안형 장애인 복지공동체 「좋은세상 만들기 위원회」를 만들었고 이웃에 대한 관심 부족으로 소외된 삶을 사는 사람들을 위해 활동하기 시작했다.



복지 사각지대 해소를 위한 다양한 서비스

진안군 소재 7개 면 지역에 주민, 전문가, 공무원 등으로 구성되어 설치된 좋은 세상 만들기 위원회는 마을 주위의 소외된 장애인 등을 직접 발굴하여 다양한 서비스를 제공하고 있다.

복지 사각지대에 놓인 저소득 장애인 가정을 발굴하여 도배, 전기공사 등 주거환경을 개선하였다. 또한 한국장애인개발원 주관으로 시행하는 중증장애인 창업형 일자리 지원사업에 선정되어 카페를 설치, 장애인 3명을 종사자로 채용하여 이들이 지역사회에서 함께 살아갈 수 있는 기반을 마련하였다.

그 밖에 운동, 공연 등 여가생활 및 무연고자 주민 등록 발급 등 주민들이 소외된 장애인들에게 직접 복지 서비스를 제공하여 공적 복지서비스 부족의 한계를 극복하며 지역공동체 회복을 통해 장애인과 비장애인이 함께 어울려 살아가는 환경을 조성하고 있다.



주민이 주도하는 장애인 복지

진안군은 장애인과 비장애인의 사회통합 한계를 극복하고, 복지혜택에서 소외된 면 지역의 장애인 등에 대한 다양하고 폭넓은 복지서비스를 확대하기 위해 노력하고 있다. 지역 주민과 민간 장애인복지단체 종사자는 물론 비영리 법인단체가 함께 손을 잡고 다같이 복지 사각지대에 놓인 군민을 적극 발굴하여 지원하고 있는 것이다.

이제 진안은 장애인이나 거동이 불편한 노인 등 소외된 이웃 없이 공동체 안에서 따뜻한 보호를 받을 수 있게 되었다. 진안군의 「좋은세상 만들기 위원회」는 힘들고 외로운 이웃을 위해 소소하지만 온정어린 마음으로 서로가 서로를 지켜주고 끌어안는 지역 공동체의 파수꾼 역할을 톡톡히 해내고 있다.



친정언니·동서 맺어주기 사업은?

이주여성에게는 친정언니를 그 남편에게는 동서를 맺어 주어 자율적, 자발적 멘토-멘티 활동을 하는 다문화지원정책



이주여성의 외로움을 덜어내다

10년전 한국으로 시집와 딸 세명을 낳고 단란하게 살고 있는 투넌(38세)은 이주여성으로서는 매우 평탄하고, 남들이 부러워하는 삶을 살고 있었다. 비록 낮은 타국이지만 선량하신 시부모님과 투넌만 사랑해주는 성실한 남편이 있어 행복한 하루하루를 지내고 있었다. 다만, 한국인 친구들을 보면서 “어제는 언니네 부부랑 같이 저녁먹었어”, “지난주에는 언니네 부부랑 강릉 바닷가에 놀러 갔다 왔어” 이런 얘기를 들을 때마다 베트남에서 제일 믿고 따랐던 큰언니 히엔(47세)이 생각났다.

그러던 중 다문화가족지원센터를 통해 여주시청에서 다문화가족을 대상으로 『친정언니♡동서 맺어주기 사업』을 추진한다는 정보를 듣게 되었다. 그동안 친정언니가 그리웠던 투넌은 그날 바로 접수해서 여주시 금사면에 거주하는 장00 부부와 친정언니, 동서를 맺게 되었다. 이후 한국에서 새로 생긴 친정언니와 함께 텃밭에서 같이 콩도 심고, 한우농장을 하는 언니네 집에 아이들과 놀러가서 소 여물도 주고, 김치도 같이 담그고, 생일날 치맥파티도 같이 했다. 투넌이 베트남에 살았다면 큰언니 히엔 부부와 함께 누릴 수 있었을 만한 일상을 한국에서 그대로 누리게 되었다.

투넌은 부족한 것 없이 한국에서 잘 살아왔지만, 어딘가 외롭고 허전한 부분이 있었는데, 이번에 친정언니가 생기면서 일상생활이 더욱 풍족해졌고, 행복하게 하루하루를 지내게 되었다. 덩으로 형부와 조카까지 생겨, 더욱 웃을 일이 많아 졌다고 한다.



서로간의 공감과 이해의 기회를 제공

다문화가정의 증가에 따른 사회적 문제는 현대사회의 시급한 문제로 정부와 지방자치단체에서는 다양한 정책들을 추진해 오고 있다. 한국어 능력향상 교육지원, 한국문화

이해교육, 취업 및 자녀교육, 상담적응 프로그램, 이주여성간 상호 교류 지원, 각종 이벤트, 행사 등 많은 정책들이 추진되고 있으며 이러한 정책들은 실제로 이주여성과 다문화 가족들에게 많은 도움이 되고 있다. 하지만 이제는 진정한 정착과 사회통합을 위해 다문화 가정 지원정책의 ‘전환’이 필요한 시점이다.

여주시는 그들에게 정말로 필요한 지원이 무엇인지 고민하였으며, 한국인 가정과의 정서적 교류를 가질 수 있는 기회를 제공하여 다문화 가족들이 느낄 외로움을 위로하고, 한국인 가정에게도 다문화가정을 이해할 수 있는 기회를 만들어 주는 것이 사업의 취지라고 밝혔다.

자녀양육 등 다양한 고민 해결

『친정언니♡동서 맺어주기 사업』으로 2018년 1월 공개모집을 통해 24쌍의 다문화 가정과 한국인가정이 만나게 되었다. 한국인가정과 다문화가정이 1팀을 이루어 2월 부터 현재까지 친정언니, 동생 부부가 함께 할 수 있는 소소한 일상적인 활동을 함께하고 그 활동내용을 SNS로 공유하고 있다. 연말에는 결연가족간의 활동을 평가하여 우수 팀은 한국인 가정과 함께 모국을 방문할 수 있는 항공료를 지원한다.

“친정언니-동서” 라는 한국적 컨셉으로 시대적 변화를 반영한 새로운 시도인 『친정언니♡동서 맺어주기 사업』은 자녀양육, 교육문제 등 다양한 고민들을 스스로 해결하도록 한다. 다문화가정과 한국인가정의 활동 교류로 아이들이 자연스럽게 다문화 2세들과 친구가 되어 아이들에게도 편견을 없애는 계기가 되었다.



작은 사업으로 큰 체감

『친정언니♡동서 맺어주기 사업』은 기존 다문화 지원사업에 비해 많은 예산과 행정력이 많이 소요되지 않는다. 여주시에서는 2018년 시비 1000만원의 예산만으로, 결연가족을 모집하여 결연식을 갖고 활동할 수 있는 동기부여만 했다. 결연식 이후로 활동이 자율적, 자발적으로 이루어지고 있으며, 현재까지 결연가족간의 저녁식사, 가족나들이, 김장 담그기, 지역축제 참여 등 615개의 활동 게시물이 등록되고 있으며, 이런 활발한 활동으로 참가가정의 호응과 만족도가 매우 높음을 알 수 있다.

치매안심마을 사업

지역사회의 모든 주민들이 치매환자를 안전하게 보호하고, 그들이 존중 받으며 자신이 살던 곳에서 지속적으로 살아갈 수 있도록 치매 친화적 분위기 및 환경을 조성하는 사업

**치매인식 개선 교육으로 주민인식 변화**

박○○씨는 치매극복 선도 기관에 참여한 치매 파트너즈 활동가이다. 활동 이전에 치매환자를 만난 적이 없었다. 버스에서 지갑을 잃어버린 승객이 버스 사무실에 와서 상황 설명을 하는데 오락가락 하는 진술 때문에 도무지 어떤 상황이었는지 파악을 할 수가 없었다. 나이가 많아서 그런 줄 알았지만 계속되는 대화 속에 치매환자라는 의심이 들었다. 그 순간부터 마음이 답답해지고 방문자가 얘기 하는 것을 한귀로 듣고 한귀로 흘려 보내는 상황이 있었으며, 심지어는 지갑을 진짜로 잃어 버렸을까 하는 의심까지 들었다.

치매안심마을 시범 사업 이후에는 치매는 질병이고 조기에 발견하면 치료도 가능하다는 치매 인식에 대한 교육을 받았다. 이제는 치매 어르신을 만나면 당황하지 않고 그분들이 얼마나 힘들지를 이해하며 편안한 분위기로 도움을 드릴수가 있게 되었다.

옥천군 담당자는 치매안심마을 시범사업을 하면서 어려움도 다소 있었지만 치매인식 개선 교육을 받은 박○○씨 같은 주민들이 조금씩 변화하는 모습을 보니 사업을 추진 하는 담당자로서 자긍심을 갖게 되었다.

**원래 살던 곳에서 치매친화적 분위기 조성**

중앙치매센터에 따르면 2015년 국내 65세 이상 노인인구 중 13.1%가 치매환자이고, 27.9%가 경도인지장애로 추정되며, 치매등록노인 중 79.7%가 자신의 집에서 살고 있는 것으로 조사됐다. 이처럼 많은 치매노인이 가정에서 생활하고 있기 때문에 가족이나 지역사회로부터의 도움이 절실하게 필요한 시기다.

옥천군 치매 유병률은 2014년부터 2017년 현재까지 꾸준히 증가추세이며, 전국 및 충북 대비 치매 유병률이 높다. 또한 노인인구 증가와 함께 지속적으로 증가하는 치매

환자에 대한 관리비용과 치매환자 부양 부담의 증가는 가정 붕괴 및 사회적·경제적 부담으로 이어지고 있다.

이에 따라 옥천군은 지역사회의 모든 주민들이 치매환자를 안전하게 보호하고, 그들이 존중 받으며 자신이 살던 곳에서 지속적으로 살아갈 수 있도록 치매 친화적 분위기 및 환경을 조성하기 위하여 치매가 있어도 안심이 되는 옥천 만들기 「치매안심마을」 사업을 추진하게 되었다.

치매파트너 확대와 치매예방관리 홍보

민·관이 함께하는 치매 친화적 지역 사회 안전망을 구축하기 위해 주민, 민간 기관, 이장협의회, 주민단체, 봉사자 등과 연계하여 치매안심마을 선포식을 개최했다. 지역사회 간호대학 연극 동아리와 연계하여 치매에 대한 역할극에 참여시킴으로써 치매인식개선에



노력했다. 치매안심마을을 모니터링을 위한 자문위원회를 구성하여 운영하는 한편 치매환자 가족 간의 정보교환 등 친목도모를 위한 치매환자가족 자조모임도 구성했다.

지역사회 준·전문가 양성으로 치매고위험군 대상 지역특화사업(기억 지킴이)을 운영하고 있으며 생애주기별 전 세대(초·중학생, 청년층, 노인봉사단 등)동참 유도로 치매극복 걷기행사를 실시했다. 치매극복 선도 기관 13개소의 참여로 치매파트너 확대와 치매예방관리에 대한 홍보도 실시했다.

또한 지역사회의 자발적인 참여로 치매예방관리에 대한 홍보와 교육에 전념하고 있다.

지역 내 시내버스(28대), 개인택시조합(112대)와 연계하여 치매예방관리 스티커, 리플릿 등을 통해 홍보하고 있다. 노인회 중심 치매파트너 교육 후 '동행봉사단' 구성하고 치매극복 선도기관의 네트워크(SNS)등을 활용하여 치매환자 주민을 2시간 내 찾아 가족의 품으로 인계하는 등 지역사회의 치매 친화적 분위기를 조성했다.

치매극복선도 기관 후원으로 치매 고위험군 대상 치매예방을 위한 프로그램도 운영하고 있으며 뇌 활성화를 위한 인지학습 프로그램 PC도 설치하여 마을 주민이 피부로 느끼는 치매안심마을을 구현하고 치매예방, 진단, 치료, 돌봄, 실종방지 등이 복합되는 치매안심마을을 조성하고 있다.

동고동락 행복공동체 조성 사업

노인 문제를 해소하기 위해 경로당을 지역 특성에 맞는 마을의 종합문화 공간으로 활용하여 다양한 문화프로그램을 개발하고 시행하는 사업

**무력감에 시달리는 노인 위한 프로그램**

김○○(78세) 씨는 한국전쟁과 일제 강점기 등 시대적 환경으로 배움의 기회를 놓쳐 배우지 못한 것이 평생 한이 됐다. 글은 모른다는 것은 참으로 서러웠다. 게다가 아내를 먼저 떠나보내고 자식들은 외지로 나가 돈을 번다고 김○○ 씨의 곁을 떠났다. 김 씨는 하루하루가 그저 무료하고 외로움이 사무쳐왔다. 이세상은 나혼자 라는 생각이 들어서 사는 것이 외롭고 무기력해지기도 한다.

나이가 들면 가장 힘든 것이 역시 이곳 저곳이 신호가 온다는 점이다. 이런 저런 잔병으로 몸이 불편해 병원에라도 가보고 싶지만 혹시나 크게 아프면 자식들에게 폐가 되지 않을까 선뜻 진찰을 받기도 두려워진다.

논산시... 아니 전국에 김○○ 씨 같은 어르신이 겪고 있을 이 모든 아픔. 그 아픔을 치유하기 위해 논산시는 마을에서 답을 찾고 있다. 가장 가까운 우리 마을에서 이루어지는 '동고동락 행복공동체 조성 사업'을 통해 논산시의 노인들은 노년기에 새로운 행복과 희망을 얻고 있다.

2016년 6월 22개 마을 280여 명으로 시작, 2018년 현재 302개 마을 3,000여 명의 노인들이 즐겁게 한글을 배우는 「찾아가는 어르신 한글대학」, 정서적, 정신적 고립감에 노출된 노인들끼리 서로 서로 챙겨 '노노케어'를 실현하는 「홀몸어르신 공동생활제」, 다리가 불편하고 마음이 불안해 병원을 찾지 못하는 어르신들을 직접 찾아가 건강을 돌봐드리는 「우리마을 주치의제」를 시행하고 있다.

논산시는 이런 다양한 사업을 통해 우리 마을 노인들의 삶과 행복을 챙기고, 나아가 진정한 의미의 마을자치를 구현하기 위한 큰 걸음을 내딛고 있다.



치매 및 고독사 예방에도 효과적

논산시는 노인 비율이 23.4%로 외로움, 치매, 자살 등 고령화 시대 사회문제에 직면해 있었다. 또한, 지역 특성상 대도시보다 문화 사각지대에 놓인 주민들이 많았고 삶의 질 저하가 우려되는 상황이었다.

노인 문제를 해소하기 위하여 주민들의 접근성은 좋으나 단순한 휴식의 공간으로 사용하던 경로당을 지역 특성에 맞는 마을의 종합문화 공간으로 활용하면 어떨까 하는 발상을 하게 되었다. 단순히 답소를 나누고 화투놀이를 하는 공간이 아니라, 지식을 쌓고 건강을 챙기고 문화공연을 즐기는 경로당의 행복한 변신을 꿈꾸었다.

경로당에서 다양한 문화프로그램을 누릴 수 있도록 한다면 치매 및 고독사 예방에도 효과적이라 예상되어 동고동락 행복공동체 사업에 박차를 가했다.



따뜻한 행복공동체 구현

인생 제2막의 시작을 꿈꾸게 하는 「찾아가는 어르신 한글대학」 사업은 2016년 22개소 230여 명의 학생으로 시작하여 2018년에는 무려 270개소 2,600여 명의 학생을 가르치는 전국 최대 규모의 문해 강좌 체계를 구축하였다.



배움의 기회를 놓친 주민에게 교육기회를 제공하고 새로운 삶의 의미를 찾아드리는 점에서 큰 성과를 거두고 있으며 아울러 문해 강사 일자리 마련(2018년 130여 명)에도 기여하고 있다.

공동생활이 가능하신 홀몸어르신들이 함께 생활하며 고독사 문제를 해소하고 우울증 예방에 기여하는 「홀몸어르신 공동생활제」를 통해 71개소의 마을회관 및 경로당에서 435명의 어르신들이 노노케어를 실현하고 있다.

한방진료, 보건상담, 건강측정을 전문적으로 시행할 수 있는 건강관리팀을 구성하여 하루 2개 마을을 방문, 주민의 건강을 직접 돌봐드리는 「우리마을 주치의제」는 마을 공동체를 건강하게 유지하는 힘이 되고 있다. 또한 아코디언, 마술, 미니서커스 등 어르신들이 접하기 힘든 문화공연을 주민과 함께 즐기고 만드는 「마실음악회」 역시 마을 주민이 함께 모여 웃을 수 있는 자리를 마련하여 155개소 마을회관 및 경로당에서 3,700여 명 관람하는 등 마을의 화합을 도모하고 있다.

찾아가는 정신건강상담실이란?

정신건강상담이 필요한 주민들을 위해 차량을 이용하여 방문 상담을 진행하고
고 위험군을 발굴하여 치료까지 연계하는 서비스

**우울한 삶을 극복하고 치료를 시작하다.**

2018년 4월, 위장암 수술 후 치료 중에 현대중공업의 불경기로 협력업체인 우리 회사는 폐업을 했다. 몸도 아픈데 갑작스러운 실직으로 아이들의 교육비, 생활비, 병원비 등 경제적 고통까지 더해져서 더욱 힘들었다.

어느 날 동네 앞을 서성이다가 우연히 행정복지센터 앞에서 ‘찾아가는 정신 건강상담실 다가가다’ 차를 발견하였다. 잠깐 지켜보니 몇몇 사람들은 검사를 하고 상담도 받고 있었다.

나는 잠시 망설이다가 상담 차에 올랐다. 차 안은 조용하고 아늑하게 잘 꾸며져 있었다. 안내에 따라 우울, 스트레스검사를 하니 역시 매우 심각한 수준이었다. 상담사는 병원 치료를 권유했다. 정신병원이라고 하니 부담스럽고 내키지 않는다고 하였더니 우선 보건소 정신건강복지센터에서 지속적으로 상담을 받게 해 주었다. 그 후 매주 정기적으로 전화와 방문상담을 하면서 우울한 감정, 자살 생각 등에 대한 이야기를 하게 되었다.

그동안 잊고 지냈던 나의 삶과 아직 내 보살핌이 필요한 가족도 떠올랐다. 이래서는 안 되겠구나 살아야겠다고 다짐하면서 정신병원에서 우울증 치료를 시작했다. 지금은 울산시 남구보건소 정신건강복지센터에서 약과 증상 관리를 위한 상담을 매주 받고 있으며 상담사를 통하여 남구청, 행정복지센터, 복지관 등에서 치료비와 경제적인 지원도 받았다. 삶을 포기하고 싶던 그날 ‘다가가다’ 차에 탑승하길 참 잘했다. 몸이 좀 나아지면 구직활동도 시작하려고 한다. 이 모든 것이 참 감사하다.



움직이는 정신건강 상담실

누구나 살다보면 크고 작은 스트레스를 겪고 때로는 심각한 정신건강문제로 이어지는 경우가 많다. 실제 울산시 남구 주민의 21.8%는 스트레스를 인지하고 있지만 정신건강 상담을 받은 사람은 7.2%로 매우 낮다. 상담을 받고 싶어도 정신병원을 가자니 부담스럽고 남들이 정신질환자라고 할까봐 걱정 된다는 이유 때문이다. 또한 보건소 정신건강복지 센터는 거리가 멀어서 가기가 어렵다는 응답도 있었다.

어느 날 브레인스토밍 중 반짝 이는 아이디어가 나왔다. 차량을 구입해서 상담실을 운영하면 어떨까?하는 것 이었다. 울산시 남구는 주민들이 편하게 정신 건강상담을 받을 수 있도록



솔라티 차량을 구입하여 내부를 상담실로 리모델링 하고 차량외부는 찾아가는 정신건강 상담실 로고를 삽입하여 도색하기로 하였다. 상담 운영방식은 일회성 상담에만 그치지 않고 고 위험군을 발굴하여 지속관리와 치료까지 연계하는 원스톱 정신건강서비스를 목표로 하였다.



정신건강 상담에 대한 인식의 긍정적 변화

지역 내 14개동을 원거리, 자살율, 취약계층 주민수로 분석하여 8개동은 타겟 그룹(target group)으로 선정하였다. 정신과 전문의가 함께하는 정신건강상담의 날과 함께 월별 정기적으로 운영, 그 외 6개동은 일반대상으로 수시운영 하여 현재까지 900여명을 상담하였다. 그 결과 고위험군 30명을 3회에 걸쳐 심층상담을 완료하였고 그중 13명은 사례관리와 병원진료를 연계하여 자살 등 정신건강을 위협하는 것으로부터 보호하였다.

상담실 이용 주민에게 만족도 조사를 해보니 65.3%가 향후에도 정신건강 상담을 받겠다는 의향으로 정신건강 상담에 대한 인식이 긍정적으로 변했다. 또한 상담인원도 전년도보다 8.3% 증가하였다.

산림복지서비스란?

반려동물, 장애인, 청소년, 다문화가정 등 사회적 약자 계층에 산림을 통한 휴양·교육·치유 등의 적극적인 서비스를 제공하는 사업

**반려견과 휴양림을 이용하다.**

서울에 사는 대학생 A양은 어릴 적부터 반려견 ‘그림’이와 함께 자랐다. 가족이나 다른 없는 그림이와 함께 가족여행을 가고 싶었지만 국내에서는 반려견과 함께 갈 수 있는 곳이 많지 않아 여행계획을 세우는데 어려움이 많았다. 지난 5월 가족 여행 때는 일부러 돈을 들여 애견호텔을 이용했지만 혼자 남겨져 있을 그림이가 걱정되어 예정보다 빨리 돌아올 수밖에 없었다.

그러나 올해 7월 산림청에서 운영하는 ‘국립자연휴양림관리소’에 반려견과 함께 입할 수 있다는 뉴스를 접했다. 반가운 마음에 ‘국립자연휴양림관리소 누리집’에서 경기 양평에 있는 ‘산음국립자연휴양림’에 숙박을 신청했고 예약에 성공했다.

6살 포메라니안 그림이는 2014년 반려동물 등록을 마치고 예방접종도 완료하여 휴양림 동반입장에 아무런 문제가 없었다. 행여 강아지를 싫어하는 다른 여행객이 있을까 걱정했는데 반려견 객실은 반려견을 동반한 사람만 이용하게 만들어서 일반휴양객과 마찰이 일어날 일이 없다는 사실도 알게됐다. 다음번에는 휴양림 전체를 반려견과 함께 이용할 수 있다는 경북 영양의 ‘검마산 국립자연휴양림’에도 가볼 계획이다.

**산림복지서비스에 대한 국민 공감대**

최근 사회변화로 다문화가정, 장애인, 기초생활수급자에 대한 관심과 1인가구의 증가, 고령화 등으로 인해 반려동물을 키우는 가구가 늘어나고 있다. 이용대상별 맞춤형 산림 복지 서비스 요구가 증가하고 있는 것이다.

도시화, 고령화, 생활양식의 변화로 발생하는 각종 질병의 효율적인 치유·예방수단으로 산림휴양·교육·치유 등에 대한 효과가 검증되면서 산림복지서비스 제공 필요성에

대한 국민 공감대가 형성되었다. 산림청은 국민의 새로운 수요를 반영하여 다양한 산림 휴양인프라 구축의 필요성을 느끼고 특색 있는 콘텐츠 개발과 함께 규제·제도 혁신을 추진하고 있다.



장애인, 청소년, 다문화가정에도 혜택 넓혀

반려동물을 키우는 가구 수가 29%에 달하는 요즘, 국립자연휴양림에 반려견 입장을 제한하는 규정으로 인한 동반여행객의 불편사항 해소를 위해 규제혁신을 추진하였다.

하지만 반대하는 목소리가 적지 않아 국민생각함, 포레스트1번가 부스 운영으로 여러 국민의 의견을 충분히 수렴한 결과 일반이용객 대상 시설과 분리하고, 반려견 객실 내 동반 숙박을 허용하는 등 찬·반 입장을 반영하여 운영하게 되었다.

지역적 수요와 여건을 고려하여 국립 자연휴양림 2개소(경기 양평 산음, 경북 영양 검마산)에서 2018년 7~12월까지 반려견과 동반 입장할 수 있도록 시범 운영하기로 결정하였다.



장애인과 노인을 대상으로는 전국 90실의 우선예약객실을 운영하고

있으며, 약 2만명이 혜택을 받을 수 있다. 5개소의 국립자연휴양림(변산·유명산·북주산·청옥산·칠보산) 내 각 4개의 장애인객실을 확충하여 사회적 약자를 배려하고 있다. 아울러 휴양림 방문마저 어려운 노인, 환자를 위해 노인회관, 복지센터로 찾아가는 ‘찾아가는 숲해설(숲체험)’을 2018년 현재 총 71회를 실시했다.

청소년의 사회적응 및 인성교육을 위한 산림휴양서비스도 추진하고 있다. 숙박형 체험 프로그램인 ‘산림휴양 아카데미 캠프’, 학교 부적응 학생 및 학업 중단청소년을 위한 ‘나를 찾아가는 힐링열차’, ‘숲으로 가는 행복열차’를 운영하며 학교 밖 청소년들의 사회적응을 지원했다. 건전한 정서 함양 및 진로탐색을 위한 산림체험교육으로 자유학기제와 연계한 산림교육 프로그램(17개소) 및 정부부처 연계 진로체험 프로그램(4개소)도 운영하고 있다.

다문화가정의 경우 차별화된 맞춤형 프로그램을 이용할 수 있다. 아세안휴양림 다문화 가족 숲체험캠프의 경우 '17년 12가정(8개국)에 대해 진행하였으며, 2018년에도 8개국 다문화가정에 대해 진행하고 있다.



다복따복망이란?

'다함께 행복하고 따뜻한 복지안전망'의 줄임말로 고독사, 노인 자살 등을 예방하고 지역공동체를 회복하기 위한 인적 안전망



전화 한 통으로 시작된 놀라운 변화

김사장님이 운영하는 슈퍼에는 초점 없는 눈빛에 무표정한 얼굴로 매일 가게를 찾아 오는 사람이 있었다. 50대 중반의 남자는 배가 유난히 불러 있었고 매일 소주만 한 병씩 사갔다. 사장님은 비정상적인 그 남자가 신경이 쓰였다. 몇 달 새 그 남자는 몰라보게 야위어 가고 있었다.

“병원에 한 번 가보는 게 좋을 것 같은데요” 조심스럽게 남자에게 권유하자 그 남자는 “나는 그냥 이대로 죽을 겁니다.”라고 고개를 저었다. 그 말을 듣는 순간 남의 일 같지 않았다. 자신도 과거 그런 마음으로 살았던 때가 있었기 때문이었다. 하지만 도움을 줄 수 있는 방법이 없었다. 그러던 어느 날, 전화기에 붙어 있는 노란 스티커가 눈에 들어왔다. 얼마 전 동 주민센터에서 어려운 이웃을 찾는 일에 참여해달라며 붙여놓고 간 것이었다. ‘다복따복망이 사람을 살린다고?’ 오후 내내 전화기를 뚫어져라 쳐다보다가 ‘과연 전화 이름과 같은 일이 일어날까?’ 하는 궁금증이 생겨서 전화를 했다.

그날 저녁 동(洞) 복지전담팀이 찾아와서 그간의 상황을 듣고 갔다. 이후 놀라운 일이 벌어졌다. 그 남자가 소주를 사러 슈퍼에 오는 일이 확연히 줄어든 것이었다. 전혜들은 바로는 동(洞) 통합사례 관리자가 생계비 신청도 도와주고 병원에도 동행하면서 서서히 삶에 의욕을 보이고 있다고 했다. 사장님은 전화 한 통으로 시작된 이 놀라운 변화로 자신의 작은 관심이 더 이상 작지 않다는 사실을 깨닫게 되었다. 이웃에 대한 관심이 자신의 삶까지 따뜻하게 만들었던 것이다.



고통스런 삶을 함께 나누다

우○○씨는 53세의 남성 1인 가구로 방문 당시 방 안에는 쓰레기와 술병으로 가득 차

있었다. 대상자는 야윈 몸에 복수가 가득 차서 거동은커녕 숨이 차서 말하기도 힘든 상태였다고 한다. “이렇게 힘든데 왜 도움을 요청하지 않았냐?”고 묻자 “주위에 폐를 끼치기도 싫고 살아갈 의지도 없어서 이대로 있다가 죽을 작정이었다”며 답답히 말을 이었다.

병원 치료를 거부하는 우 씨를 며칠 동안 찾아가 설득한 끝에 차츰 마음을 열면서 그 동안의 생활에 대해 들을 수 있었다. 우 씨는 연이은 사업 실패를 겪으면서 가정 형편이 어려워지자 아내와 이혼했고 자녀들도 뿔뿔이 흩어져 관계 단절 상태가 되었다고 한다. 그 후 혼자 떠도는 생활을 하다가 간경화로 일을 할 수 없게 되자 돈만 생기면 술을 마시게 되었다. 그렇게 힘든 세월을 잊고 싶었다고 한다. 컵라면 하나로 며칠 동안 나눠 먹기도 하고, 통장 잔액 4원을 보면서 혼자 울기도 했다.

긴급의료지원과 생계 지원

우 씨에게는 무엇보다 의료적인 지원이 가장 시급했으나 그에 앞서 무엇보다 중요한 것이 대상자가 삶에 대한 의지를 갖고 행동할 수 있도록 마음을 열게 하는 초기상담이었다. 끈질기게 설득한 끝에 함께 병원에 갈 수 있었다. 복수가 무려 20kg이나 차올라 위독한 상태라는 진단을 받았지만 다행히 바로 중환자실에 입원해 며칠 동안 치료를 받으며 고비를 넘길 수 있게 되었다.

이 과정에서 사례관리자는 긴급지원 의료비를 연계하고 생계비 지원을 신청하도록 도왔다. 아울러 동(洞) 지역사회보장협의체의 자체 후원금 지원 대상으로 결정하고 그 외에도 반찬과 생필품을 지원받아 당장의 생활을 할 수 있도록 했다.



싹트는 희망

정기적으로 병원에 동행하면서 매일의 일상을 나누는 동안 대상자는 자신의 삶에 대해 주변에서 이렇게 걱정해 줄지 몰랐다면 스스로 청소도 하고, 술을 마시지 않겠다는 약속을 성실히 이행하였다. 채무 상담도 직접 받는 등 변화를 위한 적극적인 자세를 보였다. 그렇게 겨울이 다가왔고 복지재단에서 후원하는 패딩을 전해 드렸더니 이 옷을 입고 일자리도 열심히 구해봐야겠다는 환하게 웃어 보였다. 지병이 급격히 악화되면서 결국 우씨는 돌아가셨지만 주위와 교류하면서 결코 혼자가 아니라는 사실을 뒤늦게 알았다며 희망을 말했던 그 모습이 아직도 선명하게 떠오른다.

소방차 길 터주기

교통신호제어시스템, 119긴급출동알림서비스 등 긴급출동 관련 기술 개발과 동승체험프로그램 등을 통해 국민적 공감대를 이끌어 내는 캠페인

**타인을 위한 작은 배려로 생명을 구하다**

작년 설 즈음 일이다. 임용 후 3개월, 소방관이 되고 처음 맞는 명절로 설렘이 가득했지만, 그 날도 난 밀려오는 구급 신고로 인해 현장을 오고 가며 바쁜 일과를 보내고 있었다.

명절 교통 정체가 최고에 달했다는 뉴스를 보며 잠시 커피 한 잔을 하려는데 어김없이 출동 방송이 나왔다.

‘서부산 IC 서울-부산 방향, 호흡곤란을 호소하는 40대 여성 환자 발생, 긴급 출동’ 방송이 나오는 순간 여기저기서 걱정 목소리가 나왔다. 이 시간에 어떻게 저기를 뚫고 가지?

시계를 보니 오후 7시 30분이다. 걱정을 하면서 현장으로 달려갔다. 저기 멀리서 서부산 IC가 보이고, 조그만 붉은 불빛도 보였다. 비상 삼각대였다. 몇 개가 줄지어 세워져 있다. 그 뒤로는 뒤엉켜 있을 줄 알았던 차량들이 도로 양쪽으로 거짓말처럼 비켜져 있다. 차량 안의 시민들은 어서 가라며 손짓 한다.

오후 7시 34분 현장 도착, 환자 상태를 확인하니 호흡은 거칠고 불규칙했다. 차 안에서 심폐소생술을 실시하면서 병원으로 이송했다. 오후 7시 40분, 긴박했던 시간이 지나고 병원에 도착했다. 응급 이송된 환자는 정신이 조금씩 돌아오기 시작했고 호흡은 안정되어 갔다. 복귀하는 나에게 환자의 남편 분은 연신 감사인사를 했다.

현장 출발부터 병원 도착까지 10분, 짧은 시간이지만 한 생명을 살리기에는 충분한 시간이었다. 그건 현장 도착 시간이 빨랐기 때문에 가능한 일이었다. 어쩌면 그 환자를 살린 건 심폐소생술을 한 제가 아닌 도로에서 양보를 해 준 시민들이었을까도 모른다는 생각이 든다.

나는 타인을 위한 우리들의 작은 배려가 세상을 얼마나 멋지게 만드는지를 가슴 벅차게 느낄 수 있었다.



길 위의 '모세의 기적'으로 회자돼

화재 7분, 심정지 환자 4분. 우리가 흔히 말하는 소방의 골든타임(현장도착 목표시간)이다. 화재 발생 후 불이 최고조에 이르는 시간, 심정지 후 소생률이 급격히 감소하는 시간을 말한다. 그렇기 때문에 시간 내 현장 도착은 무엇보다 중요하다.

“62.8%, 49.0%“ 이것은 무엇을 의미할까? 바로 목표시간 내 현장도착률 화재분야 62.8%, 구급분야 49.0%를 의미한다. 이것이 우리의 현실이기도 하다. 생명을 구하고 재산을 지키기 위한 골든타임에 다가가는 길은 너 나 할 것 없이 우리 모두가 만들어 가는 것이다.

최근 SNS, 페이스북 등을 통해서 소방차에 길을 비켜주는 영상들이 보여지고 사람들에게 길 위의 모세의 '기적'으로 회자되고 있다. 소방차에 대한 양보가 기적이 아닌 일상의 문화로 자리 잡는 사회, 분명 그 완성은 힘들겠지만, 그 시작은 우리의 작은 실천에서 이루어지는 것이다.

양보와 배려, 실천하는 양심은 국민이 안전하고 행복한 사회를 만드는 초석일 것이다.



출동장애 직접 체험 국민 공감대 이끌어

교통정체, 주·정차... 이 두 가지가 무엇과 관련이 있을까? 자동차 등록대수는 최근 5년간 16.1% 증가하여 2017년 기준 2,200만여 대를 넘어섰다. 이로 인한 차량정체는 소방차 출동의 장애요인으로 이제 '변수'를 넘어 '상수화' 되어가고 있다.



이를 위해 소방관서에서 도로진입이 용이할 수 있도록 하는 '교통신호제어시스템', 내비게이션 등을 통해 사고발생정보를 제공하는 '119긴급출동 알림 서비스' 등을 실시하고 있다.

또한, 국민과 함께 하는 소방차 통행로 확보를 위해 국민이 소방차에 탑승하여 출동 장애 요인을 직접 체험할 수 있는 '동승체험 프로그램'을 운영하고, 주택밀집지역 내 소방차의 출동이 어려운 지역에 대해 불시 출동훈련 및 '소방차 길 터주기 범국민 캠페인'을 실시하여 국민적 공감대를 이끌어낼 수 있도록 노력하고 있다.

이런 제도들이 국민과 함께하고, 국민과 소통할 수 있는, 그리고 국민이 체감할 수 있는 소방차 길 터주기 문화 형성의 초석이 될 것이다.

무장애 남구 위(We)편한 세상만들기는?

시민이 주체가 되어 광주광역시 남구를 장애물이 없는 장애 친환경 도시로 만드는 사업


다름을 존중하는 무장애 남구

어떤 장애인이 “우리는 맛 집 찾아다니는 것이 의미없어요. 그 곳에 들어갈 수 있느냐 없느냐가 중요하죠”라고 말했다. 그때 우리는 느꼈다. “당사자가 바라는 것은 장애가 있어도 가고 싶은 곳을 갈 수 있는 이동권이 보장 된 장애친환경 마을이구나” 그때부터 우리는 남구 지역 일대를 다니며 지역주민과 상점의 사장님들을 직접 만나 장애인 편의 시설 등 경사로 설치의 중요성에 대하여 지속적으로 알리기 시작했다. 휠체어는 시도조차 못할 정도로 문턱이 높은 상점들, 고장난 음향신호기들, 파손된 점자유도블럭, 잘못된 경사로... 우리가 마을을 돌아다닐수록 너무나도 쉽게 찾아볼 수 있는 모습이다.

우리는 마침내 장애당사자와 비장애인이 더불어 살아가는 지역공동체를 만들고자 2016년 「무장애 남구를 만드는 사람들」을 결성하게 되었다. 먼저 지역 상점의 접근성 및 편의시설 실태를 조사하였다. 조사를 바탕으로 남구청의 지원을 받아 차츰 무장애공간을 늘려가기 시작하였고 마침내 남구 사직동의 ‘사랑의 식당’을 무장애남구 1호점으로 만들게 되었다.

지역주민들의 성숙한 인권의식 성장과 행동의 변화를 도모하기 위하여 “무장애남구-다름을 존중하는 장애공감 브랜드”도 제작하였다. 남구의 초성자음인 ‘ㄴ’과 ‘ㄱ’을

활용해 사람을 형성화한 ‘ㄴ’과 ‘ㄱ’로고는 서로를 껴안는 형태로 장애인을 포함한 사회적 약자의 문제와 관련해 우리사회가 지향해야 할 가치인 다름, 공감, 따뜻함, 존중의 가치를 담고 있다.



장애친환경 도시 만들기

무장애 남구 위(We)편한 세상만들기는 장애인과 비장애인이 더불어 행복한 공동체를 만들기 위하여 무장애 남구를 만드는 사람들이 주체가 되어 광주광역시 남구를 장애물이 없는 장애친환경 도시로 만드는 사업이다.

2016년 4월 남구장애인종합복지관을 중심으로 지역의 장애인 복지단체, 행정기관, 장애 당사자활동가, 인권옹호전문가 35개 단체가 모여 ‘무장애 남구를 만드는 사람들’ (이하 ‘무장애 남구’)을 결성하였다. ‘무장애 남구’는 광주광역시 남구를 아름다운 장애친환경 도시, 장애물 없고 즐거운 소통이 있는 도시로 만들어 나가기 위하여 이동권 향상을 위한 편의시설 개선사업, 사회통합을 위한 장애공감 프로젝트 등 다양한 활동을 이어나가고 있다.

주민과 함께 하는 장애공감 프로젝트

‘무장애 남구’는 남구지역 상점들의 편의시설 설치를 장려하고 주민들의 이동권에 대한 인식 향상을 위하여 지속적인 홍보활동과 실태조사를 실시하였다.

조사결과를 바탕으로 2017년도 14개소, 2018년도 8개소에 대하여 경사로, 자동문 설치 등 이동권 향상을 위한 편의시설을 지원하였으며 2018년 9월 남구 사직동에 소재한 광주직업소년원 사랑의 식당이 남구 무장애 식당 1호점으로 재탄생하였다.

또한 ‘무장애 남구’는 장애인 당사자들이 주체가 되어 이동권 이슈화, 문화향유권 확대 등을 위해 거리행진 캠페인, 다양한 문화행사 등 지역주민과 함께하는 장애 공감 프로젝트를 진행해오고 있다. 우리는 소외받지 않고 차별 받지 않고 누구나 자유롭게 행복하게 살 수 있는 도시를 만들기 위해 계속해서 고민할 것이다. 환경적인 부분부터 의식적인 부분까지 남구의 문화를 더불어 살아가는 장애친환경 문화로 만들기 위해 정책으로 제안할 것이다.



감동이 토요일을 학교란?

토요일에도 맞벌이 경제활동에 참여하는 저소득층 및 다문화가정 아동에게 다양한 사회·문화적 활동 참여를 통해 건강한 사회 일원으로 성장할 수 있도록 돕는 시스템

**테마가 있는 돌봄사업으로 큰 호응 얻어**

양주시 남면은 동-서부 지역 간 소득격차가 커서 아동 복지 인프라가 전무하고 다문화 가정, 조손가정 및 저소득층 아동의 비율이 높은 반면 아동교육이나 아동복지는 항상 소외 받는 지역이다. 대중교통도 없어 스쿨버스가 아니면 동네 밖으로 나갈 수가 없다.

다문화 가정 아동 파티마는 작년까지는 초등학교에서 운영하는 토요 방과 후 수업이 있어, 주말에도 친구들을 만나 즐거운 시간을 보낼 수 있었지만, 올해부터는 토요일 방과 후 수업이 폐지되어 그럴 수가 없게 되었다.

다문화 가정의 경우 열악한 가정 형편에 쉬는 날 없이 일하는 이들이 많기 때문에 아이들은 주말에도 집에서 대부분의 시간을 홀로 무료하게 지내야 했다. 이에 양주시는 아이들이 방치되고 있는 열악한 상황을 해결하기 위해 지역 교육기관인 경동대학교와 사회적 경제 교육기업인 율하모니와 함께 아동 돌봄 네트워크를 구축하고 남면 마을주민들과 함께 토요돌봄사업을 추진하고 있다.

지역공동체 아동돌봄사업인 「감동이 토요일학교」는 교육 소외지역인 남면에서 평소에 접할 수 없었던 다양한 교육 프로그램을 맞춤형으로 운영하고 있다. 단순 수업 위주가 아니라 7개월간 테마가 있는 종일프로그램을 운영하여 부모 및 아동들의 큰 호응을 얻고 있다. 파티마를 비롯한 「감동이 토요일학교」 참가 아동들은 더 이상 주말이 외롭지 않고, 항상 마을학교 하는 날을 손꼽아 기다린다고 한다. 사업에 참여한 지역 주민들은 아동사업의 필요성에 공감하여 향후에는 마을에서 직접 아동을 돌보는 아동돌봄 활동 공간을 만들 예정이다. 아동전용 공간을 확보하고 공동체 공모전에 지원하여 선정되는 등 지역사회 문제를 주민 스스로 해결하려는 활동을 꾸준히 하고 있다.

저소득층, 다문화, 맞벌이 가정 아동에 대한 따뜻한 관심

양주시 서부지역(특히 은현면·남면)은 돌봄 기반시설 및 주변 환경이 열악하고, 다수의 부모가 토요일에도 맞벌이 경제활동에 참여하여, 저소득층 및 다문화가정, 맞벌이가정 아동들은 사회적 및 가정적 차원 모두에서 나홀로 방치되고 있다. 양주시의 미래 자산인 아동들이 현재의 나홀로 방치 상황에서 벗어나, 다양한 사회적·문화적 활동 참여를 통해 건강한 사회 일원으로 성장할 수 있는 시스템 절대적으로 필요했다. 지역주민들의 자발적인 참여와 지역사회 자원을 연계하여 지역주민중심으로 저비용·고효율 「양주시 맞춤형 지역공동체 아동 돌봄 모델」 개발 및 확산을 통해 근본적으로 아동 방치 문제를 해결이 필요하다는 문제의식이 확산됐다.

온 마을이 참여하는 학교로

감동이 토요일학교는 농촌지역이면서 소규모 사업장이 많은 지역의 맞벌이가정, 조손가정, 다문화 가정 등 돌봄사각지대에 있는 아동을 대상으로 주민자치위원회 등 마을공동체가 중심이 돼 맞춤형 아동 돌봄모델을 개발하는 사업이다. 양주시는 남면 주민자치센터에 마을학교를 개교하고 대학생 멘토와 남면주민자치위원회, 교육사회적기업, 교육청, 경동대학교, 양주시와의 협업으로 초등학교 1~4학년 25명에게 돌봄 서비스를 제공하고 있다. 더불어 남면 주민자치위원회는 돌봄공간 구축과 마을 주민 돌봄 교사 양성을 통하여, 향후 주민들의 자발적 운영으로 더 많은 지역 아이들이 혜택을 받을 수 있도록 마을차원에서 감동이 토요일 학교 사업을 지속적으로 확대해 나갈 예정이다.



지역일자리 창출에도 이바지

양주시는 지역 공동체 아동돌봄 모델인 ‘감동이 토요일학교’ 운영을 통하여, 농촌 지역 주말 아동 돌봄 사각지대를 해소를 위한 맞춤형 모델을 개발했다. 아동돌봄사업으로 지역일자리(마을 교사 양성, 마을청년인턴 양성)를 창출 하는 데도 이바지 했으며 지역공동체를 통한 온 종일 돌봄체계 구축의 가능성과 지역주민의 역량강화를 통한 교육자치 경쟁력을 향상을 통해 자치분권 대비 지방정부의 역할을 강화하고 있다.



가호(家好)도우미란?

자살 고위험군을 발굴하여 위기상담 서비스를 받을 수 있도록 돕는 생명지킴이를 말하며 찾아가는 자살예방 활동을 실시하고 있다.



삶의 즐거움을 새로 느껴요

나는 가평군에서 독거노인으로 생활한지 30년이 되는 박순봉(70)이다. 내가 사는 상면 읍길리는 내가 태어나고 유년시절을 보낸 고향이며, 이곳에서 남편을 만나 결혼하고 슬하에 아들 두 명을 두었다.

아들은 모두 서울로 가고, 남편은 40살에 폐암으로 세상을 떠났다. 주변에 친구와 가족 친척이 있었지만 만사 귀찮고 의욕이 없는 생활이 이어졌다. 때로는 죽고싶다는 생각이 날때도 있었다. 노인 일자리 사업에 당첨되어서 소일거리를 삼아 일을 하는 것이 전부였다.

그나마 살갑게 나를 대하는 사람이 마을이장인 김순득(55)씨였다. 그녀는 내 집에 자주 들러 먹을 것을 들고 오기도 하고 일상을 꼼꼼히 살펴주기도 했다.

“어머님 요즘 어떠세요? 무슨 생각하세요? 잡숫고 싶은 것은 있어요?”

마치 자식처럼 살뜰하게 마음을 주는 바람에 나도 그녀가 점점 좋아지기 시작했다.

하루는 무슨 설문지를 작성하라고 하기에 적어주었더니 이제 자주 오겠다고 한다. 그래서 무얼 잘못 적었냐고 물어보니 그게 아니라 자신이 ‘가호도우미’라며 앞으로는 더 할머니를 잘 보살피겠다고 한다. 그녀는 참으로 적극적이었다. 복지회관에 나오라고 해서 큰 맘 먹고 찾아가니 보건소 선생님이 고혈압 당뇨교육도 시켜주고 약 먹는 법과 운동하는 법 등을 가르쳐주었다. 이 나이 들어 오래 살겠다는 욕심이 앞서는 것은 아니지만 그래도 건강하게 살아서 자식에게 민폐 끼치지 않겠다는 생각이 들었다. 복지회관에 재미를 붙이니 소소한 즐거움이 가득했다. 마술을 가르쳐주기도 하고 요가도 같이 했다.

다음번에는 빵 만들기 공부도 한다고 한다. 사실 요즘 혼자 사는 노인들은 자녀들과도 떨어져 사는데 갑자기 세상을 떠나면 어쩌나 하는 고민이 크다. 그런데 이렇게 삶의 희망과 재미도 주고 신경을 써주니 다시 태어난 것처럼 하루하루가 즐겁다.



10만명 당 자살율이 전국보다 높아

우리나라는 2003년 이후 13년간 OECD가입 국가 중 자살 사망률 1위의 국가로 자살은 더 이상 개인의 문제가 아니라 국가 및 지자체에서 시급히 개입해 해결해야 할 문제라고 인식하였다.

가평군 10만명당 자살율은 47.2명, 연간 자살사망자는 28명으로 교통사고 사망률의 2.2배, 매년 전국 평균보다 높다. 또한 유가족의 고통도 가볍지 않은 문제로 자살 유가족의 자살위험은 일반인 대비 8.3배로 41.7%가 우울증을 경험함에 따라 가평군에서는 지역 밀착형의 자살예방사업을 추진하고자 2012년 10월 「가평군 자살예방 및 생명 존중문화 조성에 관한 조례」를 제정하여 지자체의 노력과 주민의 협조로 자살을 예방하고, 생명 존중 문화를 확산하고자 하였다.



이장, 부녀회장 생명지킴이로 나서

가평군은 자살예방 및 생명존중문화 조성에 관한 조례에 근거하여 2013년부터 지역 사회 밀착형 자살예방 사업을 진행하였다.

단순 조사원이 아닌 주변인의 자살 위험을 신속하게 인지할 수 있는 이장, 부녀회장 등으로 구성된 생명지킴이(게이트키퍼)를 활용하여 “마음건강조사”를 실시, 그 결과를 바탕으로 맞춤형 서비스를 제공했다. 우선 자살 고위험군을 발굴하여 위기상담 서비스를



받을 수 있도록 전문기관 및 가호도우미(家家好好 도우미)를 연계하여 찾아가는 자살예방 활동을 실시하였다.

또한 아동, 청소년에게는 샌드 애니메이션을 활용하여 생명존중교육을 실시하는 동시에 해피스쿨 사업을 통하여 정신이 건강한 아이들로 성장할 수 있도록 지원하였다. 어르신들에게는 정신건강을 위한 우울증 검사, 정신건강프로그램 등을 운영하였으며 군인과 일반인에게는 정신건강 및 직무스트레스 상담 사업을 진행하였다.

그리하여 전국 자살률 26위, 경기도 1위의 오명에서 벗어나 전국 118위, 경기도 8위로 자살률이 감소하고, 민관네트워크를 구축하여 생명존중문화를 확산시켰다.



청년완주 JUMP프로젝트는?

도시와 농촌지역의 청년문제가 함께 공존하는 완주군의 문제를 해결하기 위해 청년협동조합이 중심이 되어 추진하는 청년정책



청년들에게 도전의 기회를 열어주는 완주

일자리를 찾아 서울에서 완주로 온 20대가 있는가 하면, 무작정 완주에서 '맨땅에 헤딩'을 시작한 처자도 있다. 이유도 다양각색, 사는 모습도 다르지만 이들의 키워드는 바로 '도전'이다. 완주에서 새로운 도전을 시작하는 청년들이 늘어난다. 이는 완주가 청년 도전과 시도의 기회를 열어놓고, 당당하게 완주에서 같이 살자는 것이다.

'땅내음 나는 건강한 곡식을 기르는 농부가 되고픈 아가씨 김다솜(27)과 사람내음 나는 집을 짓는 목수가 되고픈 청년 배승태(34)가 작년 4월 행복한 신랑신부가 되었다. 귀농 귀촌 7년차인 그들은 고산 공동체지원센터 앞 푸른 잔디밭에서 친구들과 동네주민이 함께 어울리는 결혼잔치를 열었다. 신부 다솜이 먼저 2010년 완주로 내려와 농사꾼이 되었고, 신랑 승태씨는 다솜을 따라 완주로 내려와, 목공을 배우는 그는 신혼집을 직접 수리하기도 했다.

작년 11월, 어여쁜 딸 이랑이 태어났으며, 동네어르신은 '더도말고 셋만 낳아라'고 덕담을 하신다.

청년 김남현(27세)은 2015년 완주군 지인을 방문했다 귀농한 청년으로, 올해엔 고산 외율마을 너멍골에 빈집을 마련해 직접 수리하고, 집 근처 농지 1,700여평을 귀농귀촌 지원사업으로 구입하고 본격적인 농부의 길을 걷고 있다.

친구 남현과 지은은 농촌지역에 재미난 끼리를 만들고자 올 9월에 제2회 '너멍골' 청년 독립영화제를 준비하고 개최 했다. 핸드폰도 안터지고, 가끔 고라니도 출몰하는 청정 너멍골에서 올해는 전국에서 200여명이 넘게 참여해, 조용하던 너멍골이 왁자지껄 떠들썩 해졌다.

완주사람 지현씨(27세)는 경주 미대를 나와 웹툰을 그리고 있다. 서울이 아닌 삼례

문화예술촌과 고서 가득한 책마을 근처에서 작업하면 좋겠다고 생각하던 차에, 군에서 시행하는 쉐어하우스 입주자에 선정되어, 완주를 떠나지 않고 저렴한 임대료(5만원)으로 생활하면서, 때때로 삼례 책마을을 산책하며 영감을 얻고, 청년프로그램 화요만찬에 참여 청년들과 어울리고 소통하고 있다.

청년인구 감소를 해결하기 위한 정책

완주군은 농촌지역의 초 고령화와 젊은층의 도시유출로 청년인구가 2005년 2만 7,170명에서 2016년 23,493명, 13.5%로 감소하고 있다.

또한 완주군내 도시지역과 농촌지역 청년인구 격차가 심하고, 특히 농촌지역 청년 인구 감소가 심각한 완주는 도시와 농촌지역의 청년문제가 함께 공존하며, 이를 해결하기 위해 도시형과 농촌형 투트랙의 청년정책 필요성이 대두 되었다.

완주군은 「청년이 완주에서 놀고, 먹고, 완주에서 살자」는 주제아래 2016. 8월 청년정책팀을 신설하여, 청년 기본 조례 제정 및 청년 실태조사를 추진하고 청년기본계획 청년완주 JUMP프로젝트(4분야, 23개과제)를 수립하여 2017년 부터 본격 추진하고 있다.



안정적인 정착을 위한 다양한 지원 추진

먼저 완주군 청년의 실태 및 현황, 문제를 가장 잘 알고 있는 완주군 청년협동조합 “씨앗” 중심으로 청년 기본계획 수립과 실태조사를 추진하여, 청년 완주에서 놀고, 먹고, 완주에서살자’는 주제아래 전국 군단위 최초 청년기본계획 “청년 JUMP프로젝트”(4분야, 23과제) 를 수립하였다.

대표적 사례로는 지역 대형축제 추진위원회에 청년위원을 참여시켜 청년들의 축제 참여를 보장하는 청년 축제참여 10% 할당제, 월 5만원의 저렴한 임대료로 1~2년동안 완주에 거주하며 정착할 수 있는 농촌형 쉐어하우스 조성, 협동조합·마을공동체 등에 청년이 근무하는 경우 완주군에서 급여 월 1백만원을 최대 2년까지 지원하는 사회적 경제 분야 청년인턴 지원 사업 등이 있다. 앞으로도 완주군은 주민들과 함께 완주를 찾는 청년들이 안정적으로 정착할 수 있도록 다양한 지원을 해나갈 예정이다.

운전면허 취득 지원서비스란?

장애인에게 면허취득과 일자리 지원까지 연계하는 서비스를 제공하여 이동권 보장과 사회 참여를 지원하는 제도

**장애인 운전면허 취득 무료 지원**

나는 어릴 적 소아마비로 오른쪽 다리가 불편해 지체장애 4급 판정을 받았다. 20대 때 직장을 구하고 운전면허를 취득하고 싶었지만 특수한 보조 장치가 달린 차량이 필요했고, 비용도 마련할 수 없어 면허 취득을 포기하고 말았다. 이후 5년 동안 차로 20분이면 갈 수 있는 거리를 대중교통으로 1시간 이상 출·퇴근하였고, 피로 누적으로 몸과 마음이 너무 지쳐서 결국 퇴사를 하게 되었다. 집에서 휴식을 취하던 중 우연히 인터넷을 보다가 도로교통공단의 장애인운전지원센터에서 4급 장애인에게 운전면허를 취득할 수 있도록 무료로 지원하고 있다는 사실을 알게 되었다. 혹시나 하는 마음에 부산장애인운전지원센터에 전화해 보았고, 내가 지원대상자에 해당되니 일주일 뒤 센터를 방문해 달라는 이야기를 듣게 되었다. 얼떨떨한 마음으로 일주일 뒤, 부산장애인운전지원센터를 방문하였고, 난생 처음으로 안전교육에 대한 설명을 들었는데, 그 때의 기분과 두근거리는 감정은 아직도 기억에 생생하다.

핸드 컨트롤러가 달린 차량을 타고 학과시험 교육부터 기능·도로주행 교육까지 쉽지 않았다. 하지만 센터 강사님의 열정적인 지지와 4일간 4시간씩 16시간을 오로지 나만을 위해 1:1 맞춤형으로 교육해 주신 노력에 힘입어 면허 취득에 성공할 수 있었다.

이후 정부 도움으로 자동차 보조 장치 구입지원도 받아서 작은 차량을 마련했고, 직접 운전하여 평소 배우고 싶던 운동 학원을 다니기도 하고 친구들과 맛집을 찾아다니며 단풍놀이를 가는 등 생활 환경을 차츰 넓혀갈 수 있었다. 직접 운전을 하면서 기존에 해오던 아이들 돌보기 봉사 활동도 더욱 활발하게 참여하게 되었고, 아이들과 여행을 통한 소중한 추억을 만드는 등 내 인생 최고의 전환점을 맞이할 수 있었다.

또한 장애인운전지원센터에서는 한국장애인고용공단과 연계하여 일자리 지원 사회

공헌 활동도 하고 있었는데 면허를 취득하면 취업까지 할 수 있도록 도와주는 서비스였다. 나는 친구에게 지원센터를 소개시켜 주었고, 그 친구는 면허 취득과 동시에 부산시 중구청 복지센터에 취업을 하게 되었다.

면허취득 지원대상 확대

경찰청과 도로교통공단은 2013년부터 장애인 운전지원센터를 개소하여 장애인이 운전면허를 취득할 수 있도록 특화된 교육서비스를 무료로 지원해 왔으나, 지원 대상이 장애등급 1~3급까지였다.

그러나 4급 이하 장애인 가운데에서도 관절 장애, 왜소증 등의 장애를 가지고 있는 사람들은 운전을 하기 위해 핸드컨트롤러 등 보조 장치를 단 차량이 필요하고 이에 대한 맞춤형 교육도 필요하지만 경제적인 비용 부담 등이 컸다.

이에 따라 경찰청과 도로교통공단에서는 장애인에 대한 운전면허 취득 지원서비스 확대를 위하여 도로교통법령을 개정하여, 2018년부터 4급 장애인도 장애인운전지원센터에서 교육을 받을 수 있게 되었다. 아울러 한국장애인단체총연맹과 업무 협약을 체결하고 유관 단체들과 유기적으로 협업하여 장애인운전지원 서비스를 적극 홍보하고 있다.



운전면허 취득에서 일자리 지원까지

경찰청과 도로교통공단은 장애인이 가까운 지역에서 교육을 받을 수 있도록 장애인 운전지원센터를 증설, 2018년에는 인천 지역에 1개소를 추가 개소하여 전국 7개 운전면허시험장에서 해당 센터를 운영하고 있다.

2018년 1월부터 9월 말까지 564명이 운전면허를 취득하였고, 4급 장애인도 107명이 운전면허를 취득하였다. 새로 개소한 인천 장애인 운전지원센터에서도 58명을 교육하여 32명이 운전면허를 취득하였다.

한 걸음 더 나아가, 한국장애인고용공단 등과 협업하여, 면허를 취득한 장애인들의 일자리 지원까지 연계하는 원스톱 서비스를 제공함으로써 2018년 18명이 일자리를 찾도록 지원하는 등 장애인의 이동권 보장과 사회 참여 확대를 적극 지원하고 있다.



시민건강닥터제란?

지역보건 의료사업의 유기적 연결을 통해 시민의 질병예방 및 건강증진을 위한 포괄적인 건강관리 서비스를 제공하는 사업



우리 동네 건강관리 간호사

내가 지금 나와 있는 곳은 성남시에 있는 야탑 3동 행정복지센터다. 이곳에는 간호사가 배치돼 시민의 건강을 챙기고 있다. 시민 누구나 가까운 행정복지센터에서 기초측정 후 건강 상담을 받을 수 있는 시민건강닥터제가 시행되기 때문이다.

그 현장을 직접 방문해보았다. 한 여성이 간호사와 함께 신체 상태를 확인하고 있다. 키와 몸무게를 재고 체성분 측정기를 통해 근육량과 체지방량, 체지방률을 측정한다. 이후 혈압의 최고 수치와 최저 수치를 확인한다. 신체 상태에 관해 항목별 수치가 나오자 이를 토대로 설명한다. 차분하게 설명을 하니 안심을 하는 눈치다. 건강은 무엇보다 예방이 중요하다는 것을 분명하게 깨닫게 해주는 순간이다.

상담과정에서 혈압, 허리둘레 등의 수치가 기준치를 넘으면 건강위험군으로 분류해 보건소로 연계하고, 고혈압이나 당뇨병을 1년 안에 진단받은 시민에게는 건강상담 바우처를 줘 시민행복의원에서 치료받을 수 있도록 한다. 고혈압이나 당뇨병의 경우 평생을 짊어지고 가야 하는 난치병이기 때문에 늘 주의를 기울여야 한다.

인구고령화와 생활습관의 변화로 인한 만성질환자가 늘어나면서 의료비 부담도 갈수록 증가하고 있다. 시민건강닥터제는 건강관리를 생활화해 의료비의 사회적 부담을 줄이는데도 큰 도움이 될 것이다.

성남시 시민건강닥터제가 건강정책이 나아갈 방향을 제시할 수 있기를 기대해 본다.



행정복지센터에서 시작하는 건강관리

시민건강닥터제는 지역보건 의료사업의 유기적 연결을 통해 시민의 질병예방 및 건강증진을 위한 포괄적인 건강관리서비스를 제공하는 사업이다. 만30세 이상 성남시민은

누구나 참여할 수 있으며, 가까운 동 행정복지센터를 방문하면 간호사에게 기초측정과 건강상담을 받을 수 있다.

시범적으로 성남시 9개 동 행정복지센터에 간호사가 1명씩 배치되어 있다. 상담과정에서 혈압, 허리둘레 등의 수치가 기준치를 넘으면 건강 위험군으로 분류해 보건소로 연계하고, 고혈압이나 당뇨병을 1년 안에 진단받은 시민에게는 건강 상담 바우처를 줘 시민행복의원으로 연계해서 치료받을 수 있도록 했다.



보건소에서는 영양사와 운동사가 있어 좀 더 체계적인 상담을 받을 수 있고 혈액검사도 가능하다. 금연클리닉 및 운동프로그램 연계도 이루어진다.

시민행복의원에서는 의사진료와 함께 전문적인 교육이 제공된다. 대상자와 함께 총 4회에 걸쳐 건강생활실천 계획 수립, 생활습관·질병인식조사, 질병교육 및 상담, 건강생활실천개선 교육이 이루어진다. 이를 위해 성남시 관내 55개의 동네의원이 시민행복 의원으로 지정됐다.



시민의 건강한 삶을 챙기며

9명의 건강관리 간호사가 동 행정복지센터를 방문하거나 유선연락이 가능한 1만 6,402명의 시민에게 건강 상담을 제공하였다. ‘우리 동네 건강관리 간호사’로써 시민을 대상으로 평소 질환예방·관리방법을 교육해 일상생활 속에서 시민의 건강을 꼼꼼히 챙기고 있다.

시민행복의원에서는 건강관리간호사가 연계하거나 시민행복의원을 직접 방문한 환자를 대상으로 228건의 건강상담바우처 서비스를 제공하였다. 진료 시 충분한 상담시간을 확보하고 표준화된 교육 자료를 사용하여 양질의 상담이 이루어질 수 있도록 노력하고 있다.

시민행복의원 의사가 직접 동 행정복지센터에 방문하여 8회의 건강강좌를 개최하였으며 230명의 시민이 참여하였다. 다만 간호사 제공서비스(혈압·체성분 측정, 건강상담)가 제한적이며, 건강상담바우처 제공 시 본인부담금 지원이 되지 않으므로 시민체감도가 낮아 아쉬운 점이 있다. 그러나 시민건강닥터제는 체계적인 건강상담바우처 도입으로 민간의료기관과의 협업모형을 구체화하는 건강플랫폼을 만들어 향후 건강정책개발에 도움을 줄 것으로 기대한다.

안전교육 통역사

결혼 이주여성을 외국인 노동자의 건설현장 안전교육 강사로 양성하여 재해를 예방하고 일자리를 제공하는 사업

**안전통역인으로 재해예방에 앞장서다.**

19살의 나이차는 있지만, 성실하고 듩직해 보이는 남편을 따라 베트남에서 한국에 온지 어느덧 6년이 흘렀다. 별이가 들쭉날쭉한 회사택시를 운전하며 두 아이와 시어머님을 부양하는 남편을 돕기 위해 집에서 부업도 해 보지만, 큰 도움이 되지 않아서 늘 속상했다.

그러던 중 건설현장에서 일하는 외국인 노동자에게 안전교육을 할 때, 통역을 해주는 프로그램을 안전보건공단과 다문화지원센터가 운영하고 있다고 해서 신청을 하고 평생 처음 안전교육이라는 것을 받게 되었다. 3일간의 교육을 통해 많은 외국인이 건설현장에서 일하고 있고, 추락사고 등 사망까지 이어질 수 있는 커다란 위험상황에서 일한다는 것을 알게 되었다. 한국말을 곧잘 하는 나로써도 안전 교육시 배우는 용어들은 어려운 것이 많은데 현장에 있는 외국인 노동자들은 오죽할까 싶었다. 내가 통역을 잘 해주는 만큼 모국 베트남 노동자들이 조금이나마 더 안전해질 수 있다는 생각에 쉬는 시간에도 강사님을 붙잡고 “비계”니 “흙막이”니 하는 용어들을 열심히 물어보고 배웠다.

그리고 처음으로 부산에 있는 아파트 건축현장에 “안전통역인”으로 가게 되었다. 건축 자재가 널려있는 현장을 가로질러 “안전 교육장”이라고 쓰여 있는 조립식 건물에 들어가니, 햇볕에 그을린 얼굴의 베트남 사람들이 30명 정도 모여 있었고 여성인 나를 보고 다들 놀라는 눈치였다. 통역을 시작하며 처음엔 목소리도 떨리고, 평소 알고 있었던 용어도 생각이 안나 당황도 했지만, 친숙한 모국인 앞이라 곧 익숙해져서 열심히 설명할 수 있었다. 모국 베트남 노동자들이 나에게 이해 안되는 부분들을 다시 물어보고 이해했을 때는 안전하게 일할 수 있도록 도움이 될 수 있는 내가 너무 자랑스럽고 뿌듯했다.



외국인 노동자와 결혼 이주여성의 행복 동행

건설업 전체 사고사망자 중 외국인노동자 점유율은 2016년 7.8%에서 2017년 9.3%, 2018년 11.1%로 지속적으로 증가하고 있다. 낮은 환경과 의사 소통의 어려움으로 재해를 당하고 있어 외국인노동자와의 원활한 소통을 통해 안전보건교육을 더욱 강화할 필요가 있었다.

또한, 사회구성원의 다양성으로 인해 결혼이주여성은 증가하고 있으나 사회적 편견과 양질의 일자리 부족으로 결혼이주여성의 취업률(31.3%)은 우리나라 여성취업률(66.4%)에 한참 못 미치고 있으며, 이는 다문화가정의 사회·경제적 자립기반을 약화시키는 원인으로 작용하고 있다.

이에 안전보건공단은 외국인노동자와 결혼이주여성이 함께 안전하고 행복한 삶을 누리기 위한 행복동행 사업을 시작하게 되었다.



행복 동행이 만들어가는 안전한 일자리

결혼 이주여성을 외국인 노동자의 「안전 교육 통역인」으로 양성하기 위해 고용부, 안전 보건공단, 다문화가족지원센터 및 대형 건설사는 사회적가치 창출을 위한 협력 네트워크 및 「행복 동행」 플랫폼을 구축하였다. 결혼이주여성의 안전의식 강화와 강의능력 향상을



위한 전문교육과정을 개설하여 19명의 통역인을 양성하고, 통역인 활용을 위한 네트워크 홍보 및 대형 건설현장을 대상으로 시범운영을 통해 성과분석을 실시하였다.

통역인 안전교육을 받은 외국인 노동자는 건설현장의 어려운 용어를 모국어로 쉽게 설명해주는 것에 매우 만족하였으며 안전작업수칙을 자세히 이해하게 되었다. 통역인을 활용하여 안전교육을 시범운영한 건설현장에서는 외국인 노동자의 사망재해가 단 한 건도 발생하지 않아 그 효과가 확인되고 있다.

‘행복 동행’의 성과가 가시적으로 나타남에 따라 공단은 우리나라 100대 건설사를 비롯하여 안전교육 통역인을 확대·운영할 계획이다. 결혼 이주여성으로 구성된 ‘모두톡톡 협동조합’을 설립(18.8월)하여 지속 가능한 자립기반을 확보하고 취약계층의 일자리 창출로 모두가 행복한 세상을 만드는 사회적 가치를 실현하고 있다.



리갈 케어(Legal-Care)서비스

군인 간 범죄 발생 즉시, 피해자에게 외부 국선변호사를 지원하여 사고조사 및 유족보상절차 등을 도와주는 제도



최일병의 안타가운 선택

육군 77부대 3소대는 김중위가 소대장, 이하사가 부소대장이다. 소대원 중 행동이 느리다는 이유로 소대장에게 잦은 욕설을 듣던 최일병! 김중위는 최일병에게 “너 한명 때문에 우리소대 다 망한다. 너 같은 애 낳고도 니 엄마는 미역국을 먹었냐? 미역국이 아깝다.”면서, 바인더로 머리를 여러차례 내리쳤다.

이 일을 목격하게 된 권병장과 소대원 10여명이 항의하자, 김중위는 이하사를 불러서, 이들을 생활관에 몰아 넣고 새벽까지 5시간 동안 공구로 손톱을 부러뜨리고, 철봉에 매달리게 한 뒤 손을 테이프로 묶는 등 가혹행위를 하였다. 병사들은 대대장 박중령에게 피해사실을 알렸지만 진급을 앞둔 박중령은 이일이 외부에 알려질까봐 쉬쉬하며 오히려 상호 합의를 종용하였다.

병사들은 도움을 요청해도 변화가 없다는 사실에 좌절하였다. 일주일 후 휴가를 나간 최일병은 부대복귀에 대한 두려움과 소대원들에 대한 죄책감에 유서도 없이 집에서 목을 매 자살하였다. 최일병의 부모님은 혼절하고 신고를 받은 경찰, 헌병, 군검사는 최일병의 집으로 출동하였다. 그 시간 대대장은 소대원에게 최일병이 이성교제와 진로문제로 괴로워했다고 진술하라고 협박·강요했다.



군범죄 피해자와 유족을 위한 맞춤형 국선변호사 실시

군내에서 영내폭행·가혹행위 등 범죄가 발생하여 군사재판이 진행되면, 군사법원법에 따라, 가해자인 피고인에게는 예외 없이 국선변호인이 지원된다.

아이러니하게도 피해자에게는 군 검사 외에 피해자 측을 대변할 법률전문가의 지원이 전혀 없었다. 군검사가 공익의 대변자 역할을 한다는 점 때문이다. 예외적으로 성범죄

피해자에 대하여는 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」에 따라, 민간과 동일하게 피해자 국선변호사를 지원하고 있다.

온 국민을 분노케 한 2014년 4월의 윤일병 사망사고(선임병들의 지속적 구타 및 가혹 행위로 사망) 등 군내 사고는 끊이지 않았다. 수사과정에서 피해자의 자유로운 진술이 억압되는 것은 아닌지 우려하는 국민들의 목소리도 커졌다. 이에 국방부는 가해자뿐만 아니라, 오히려 범죄의 피해자에게 국선변호사의 지원이 더 절실하다고 판단했다.

국가의 신체검사를 통과하여 건강하게 군에 입대한 자녀가 사망했을 때, 원인이 사고 사이드, 자살이든, 유족이 겪는 슬픔과 좌절은 상상조차 하기 힘들다. 더구나 부대 접근은 용이하지도 않고, 정보는 비공개되고, 사망원인에 대한 군관계자의 설명은 너무나 부족한 것이 사실이다. 이에 국방부는 사망원인을 불문하고, 군복무 중 사망자의 유족에게 외부인 국선변호사를 지원하기로 했다. 이제 변호사가 내 가족처럼 법률서비스를 하고, 유족을 대변한다. 이 제도가 정착되면 군관련자들도 사망사고 처리절차를 더욱 투명하게 진행하기 위해 노력할 것이고, 유족의 의구심도 차츰 없어질 것으로 기대된다.

국선변호로 시작된 신뢰회복

이제 군인간 범죄 발생 즉시, 피해자에게 외부 국선변호사가 지원된다. 영내 발생 가혹행위, 가해자가 여럿이거나 지속적인 폭행사건 등에 우선 지원할 예정이다. 피해자의 의사를 반영하여 선정되며 불만이 있으면 교체를 요구할 수도 있다.

국선변호사는 수사기관의 피해자 조사, 재판과정 등에서 피해자를 맞춤 지원하게 된다. 민간보다 진일보한 제도가 도입된 것이며, 이를 통하여 군사법 제도도 국민의 신뢰를 회복하는 방향으로 획기적으로 발전할 것이라 기대된다.

사망사고 발생 시에도, 신속하게 유족에게 변호사를 지원한다. 사고조사 및 유족보상 절차 지원 등 전 과정에서 윈스톱 지원한다. 지역 거점 별로 미리 변호사 풀(POOL)을 마련한다. 변호사에 대한 주기적 교육과 만족도 조사를 실시하여, 높은 리갈케어 서비스 수준을 유지하도록 할 방침이다. 국방부는 향후, 법률지원 외에도 피해자·유족심리상담 지원책도 마련할 예정이다.



사물인터넷을 활용한 건강안전관리

독거어르신의 안전 확인을 사물인터넷(IoT)을 통해 실시간으로 확인하고 수집된 정보를 기반으로 효과적인 복지서비스를 제공

**독거어르신의 실시간 안전관리**

얼마 전 독거노인 생활관리사가 실시간 안전 확인이 가능하다는 기기를 설치했다. 괜히 전기세만 나오는 건 아닌지, 저 기계가 무슨 효과가 있을지 별 기대는 안한다.

밤 10시쯤 목욕을 하고 나와 옷을 입으려고 할 찰라 갑자기 “와장창” 소리가 나더니 나를 덮쳤다. 정신을 차려보니 행거가 내 위로 쓰러져 짓누르고 있었다. 설상가상으로 보일러 온도를 올려 놓아 화상을 입은 것처럼 따가웠다. 이대로 죽는 건가... 공포심이 몰려왔다.

정신이 조금씩 혼미해질 때 “이순자 어르신, 어르신... 어제 다녀간 생활관리사가 나를 부르는 소리가 들렸다. 나는 있는 힘을 다해 소리 질렀다. “여기예요. 살려 주세요” 생활관리사는 내 목소리를 듣고 놀라며 바로 119에 연락하였고, 나를 안심시켰다. 병원 치료 중에 생활관리사에게 감사 인사를 전하며, 어떻게 아침부터 우리 집에 오게 되었는지 물어보니 얼마 전 설치한 기기 덕분이라고 한다. 저 기계가 내가 8시간 동안 움직임이 없다고 생활관리사에게 알림을 주었다는 것이다.

박안심 씨는 올해 5년째 독거노인 생활관리사로 활동하며 고독사 위험이 있는 25가구의 독거어르신을 주1회 방문, 주2회 전화로 안전을 확인하고 있다. 얼마 전, 복지관에서 대상 어르신의 정보(움직임, 방 안 온도, 습도, 조도)를 실시간으로 생활관리사에게 앱을 통해 알려주고, 8시간 이상 어르신의 움직임이 없을 경우 별도 알람을 해주는 ‘IoT 기기’를 보급하니 우선 고위험 어르신을 추천하라고 통보를 받았다.

IoT 기기를 설치한 후, 매일 하루 일과는 핸드폰 앱을 보는 것이다. 오늘 방문을 거의 마칠 즈음 ‘폭염특보’가 발표되었다. 핸드폰 앱을 통해 방안 온도가 35도 이상인데 2시간 이상 집에 계신 고위험군 어르신을 검색해 인근 무더위 쉼터로 대피하라고 안내해 드렸다.

체계적인 노인돌봄서비스 제공

서울시 독거어르신의 급속적인 증가에 따라 홀로죽음을 맞는 고독사가 사회문제로 등장했다. 2013년도 독거노인수가 25만3302명이었지만 2017년에는 30만3824명에 이르고 있다. 독거노인 안전 확인 등 보호를 강화하기 위해 독거노인 생활관리사 1인당 25명을 관리하고 주1회 방문, 주2회 전화 안전 확인을 통해 고독사를 예방하고 있다. 그러나 방문을 거부하는 대상자, 고위험군 어르신을 관리하기 위한 체계적인 노인돌봄 서비스 제공할 필요성이 대두됐다.

이를 위해, 4차 산업시대 첨단기술을 활용한 사물인터넷(IoT) 돌봄서비스를 2017년 10월 도입, 9개구 689대를 시범 실시했다.

사업 초기에는 IoT가 제공하는 움직임 정보 위주로 활용하였으나, 생활관리사의 앱 사용이 익숙해짐에 따라 움직임 외, 온도, 습도, 조도 정보를 활용하여 돌봄(복지)서비스를 제공하기 시작했다.

특히 금번 폭염기간에는 온도 정보를 활용하여, 방안온도가 35도 이상일 때 어르신의 움직임이 방 안에서 장시간 확인되는 경우, 무더위 쉼터로 안내하여 온열질환을 예방하였으며, 일부 자치구는 습도와 조도 정보를 활용하여 주거환경개선사업 대상자를 선정하는 등 효율적인 복지서비스를 제공하고 있다.

8시간 움직임 없으면 '경보'...사물인터넷이 독거노인 지킨다



생명 구하는 사물인터넷, 서울 전역 확대

4차 산업혁명 시대 도래에 따라 첨단기술과 결합된 '취약 독거어르신 보호' 관련 기기가 상용화됐다. 빅데이터를 활용해 가정 내 독거어르신의 실시간으로 안전 확인을 실시해 고독사를 예방하고 있다. 수집된 정보를 기반으로 효과적인 복지서비스를 제공하고 있다.

시범실시 결과 새로운 기기에 대한 거부감 등으로 배척할 거라는 우려와는 다르게 현장에서 사고 예방, 생명을 구한 사례, 사망 조기발견으로 고독사를 방지한 성과가 있었다. 기기의 효과성을 입증받아 2018년에는 전 자치구에 확대 실시할 예정이다. 현재 25개구, 1,934대가 운영중이며 2019년 지속적으로 확대할 예정이다.



사업주 확인(날인)제 폐지

재해를 입은 노동자가 산재를 신속하게 신청하고, 제 때 적절한 치료와 보상을 받을 수 있도록 하기위해 2017년 12월 폐지



건설현장 사고의 신속한 보상과 치료

A씨는 건설현장에서 하청업체에서 목공 일을 하는 노동자다. 2013년 10월 29일 A씨는 어느 때와 마찬가지로 아파트 건설현장에 일을 나갔고, 오전 작업이 끝날 무렵이었다. 발판 위에 올라 형틀을 고정하는 작업을 하다가 그만 중심을 잃고 발판에서 떨어져 다리가 골절되는 부상을 입었다. 산재보험 청구를 위해 원청업체에 산재신청을 위한 확인을 요청하였으나, 원청은 재해경위에 대한 확인을 꺼리고 하청업체와 알아서 해결하길 원하는 눈치였다.

하청업체 사장은 원청으로부터 불이익을 우려하여 전전공공하면서 공상처리를 권유하였다. 병원에서도 산재보험 처리를 위해서는 사업주의 확인을 받아 산재신청서류를 제출해야 한다고 했다. 아픈 몸을 이끌고 원청업체를 여러 번 찾아가는 번거로움을 감수해야 했다. 재해경위 확인은 지연되었고 치료시기도 늦어져 제 때 치료를 받지 못했다. 근로복지공단에 문의하여 산재보험 처리와 치료비 등 보험급여를 나중에서야 어렵게 받았다. A씨는 사업주 확인을 받아 산재를 신청하도록 하는 방식이 노동자에게는 매우 불편하고 불리하다고 느꼈다.

그런데 이번에는 달랐다. 올 해 3월에 현장에서 망치질을 하다 손가락을 다치는 사고를 당했다. 다친 후 병원에서 치료를 받으면서 산재처리를 위한 신청서를 받았을 때 과거와 달리 신청서식에 사업주의 확인을 받는 난이 없었다. 병원과 근로복지공단에 확인하니 올 해 1월 1일부터는 사업주의 확인을 받는 제도가 폐지되었다고 했다. 사고경위를 구체적으로 기재하고 병원에서 발부한 의학적 소견서를 첨부하여 공단에 바로 제출하면 된다고 했다. 노동자가 직접 사업주 확인을 받을 필요가 없고, 공단에서 사업주 확인을 거쳐 산재 여부를 결정하는 것으로 바뀌었다는 것이다. A씨는 공단의 안내에 따라 사업주 확인



2018 정부혁신
100대 사례집

“국민과 함께 만들어 가는
정부가 되겠습니다.”

○
참여와 협력





다부처 협업·인사교류를 통한 전문인력 확보

소방청과 서울대학교병원, 인사혁신처가 협업하여 행정기관과 공공기관간 인사교류를 가능하게 하고, 양질의 구급서비스와 정책 수립의 인적 기반을 강화한 제도



구급정책 발전과 성공적 구급서비스에 기여

나는 서울대학교병원 응급의학과 교수로 재직하다가 지난 9월 3일자로 소방청 중앙 119구급상황관리센터의 지도의사로 임용된 이선영이다. 응급의학 전공 전문의로서 평소 119구급업무에 관심을 가지고 있었고 구급정책 자문이나 구급분야 연구에 참여한 경험은 있었으나 내가 소방청의 직원으로 임용되어 2년간 근무하게 되리라고는 생각해보지 않았다.

그런데 지난해 말 소방청에서 응급의학 전공 교수 2명을 인사교류 형식으로 파견 받으려 한다는 소식을 들었다. 그때만 해도 그것이 실현될 수 있을 것이라고는 생각하지 않았는데 올 1월에 병원장님과 소방청장님이 MOU를 체결하였고, 소방청 파견 교수 정원을 교육부와 협의하고 있다는 소식이 들렸다. 그리고 서울대병원의 응급의학과장을 맡고 계신 교수님께서 내게 소방청 파견 근무를 권했다. 서울대학교병원을 2년간 떠나 낯선 환경과 사람들 속에서 근무하여야 한다는 것에 고민을 하였으나, 응급의학과 의사로서 직접 구급현장에서 일하는 것도 보람이 있으리라는 생각에 결국 소방청에 가기로 결심하였다.

나는 응급의학과 전문의로서 응급실 근무를 통해 수많은 응급환자의 생명을 살리거나 장애율을 낮추는데 있어 119구급서비스의 중요성을 몸소 체험하여 알고 있었다. 또한 박사과정에서 의료정책 분야를 전공하여, 소방청 직원으로서 직접 우리나라 구급정책과 의료지도를 담당하여 구급정책 발전과 성공적인 구급서비스에 기여하는 것도 의사로서의 인생에서 큰 의미가 있을 것이라고 생각했다.



낮은 연봉, 경력 단절우려로 채용 실패

소방청에 중앙119구급상황관리센터가 2016년 11월 새로 구축되고 의사인력 정원(전문의 4명)이 2016년 12월 확보되었으나, 채용시험을 5번 시행하였음에도 1명도 채용할 수 없었다. 지방(세종시)에 근무하는데다 사무관 상당의 낮은 연봉, 의사경력 단절 우려 등이 채용실패의 요인일 것으로 분석되었다.

대안을 고민하던 중 서울대학교병원에서 의료취약지역 의료기관에 의사인력을 파견하는 공공의료지원 정책을 알게 되었고 그 정책 사례를, 의사인력이 꼭 필요함에도 채용하지 못하고 있는 소방청에 적용할 수도 있겠다는 희망을 가지고 적용방법을 모색하였다.



양질의 구급서비스와 정책 수립 기반 강화

일반적 채용 방법으로는 우수한 의사인력을 확보할 수 없었기 때문에 행정기관(소방청)·공공기관(서울대학교병원) 간 인사교류를 통해서 의대 교수 2명을 소방청 직원(일반임기제5호)으로 임용할 수 있었다.

인사혁신처에서는 「국가공무원법」

제32조의2를 근거로 행정기관간 인사교류 사례는 있으나 행정기관·공공기관간 인사교류 사례는 없었고, 교류 대상자들의 직급이 상이[교수(전문의, 4급상당) vs 소방공무원(8~6급)]하고, 소방청에서 의사인력의 급여까지 부담해야 하는 조건이었음에도 법령을 유연하고 적극적으로 해석·적용하여 인사교류를 승인하였다.

교육부는 서울대학교 의대교수 증원(2명) 요청을 긍정적으로 수용하여, 인사교류의 기초를 마련해주었다.

이러한 다부처 협업을 통해서 소방청에서는 우수한 의사인력을 안정적으로 확보하여 양질의 구급서비스와 탄탄한 정책 수립의 인적 기반을 강화할 수 있었다. 그뿐만 아니라 인사교류로서 서울대학교병원에 파견된 구급인력에게는 응급실 임상실습, 중환자 이송 참여, 학술행사 참여, 연구과제 연구자로 활동, 의대교육과정 수강, 구급대원 대상 특별 교육과정의 교관으로 활동, 소방청 정책과제 연구·자료 지원 등의 활동을 통해서 유능한 구급대원이자 구급정책 담당자로 성장할 수 있는 소중한 기회가 주어졌다.





국민청원 안전검사제란?

전용사이트에 의심되는 제품과 부작용 등을 기재하고 해당 제품에 대해 검사를 요청하면 식약처가 수거 및 검사를 실시하고 결과를 알려주는 제도



제품군 선정해 검사 후 결과까지 알려줘

경기도 부천에 사는 김안심 씨는 눈에 넣어도 아프지 않을 3살 아들 동훈이를 키우고 있다. 아이를 좋은 것만 입히고 좋은 것만 먹고 물휴지도 값비싼 영유아용을 구입해 사용하고 있었다. 어느 날 동훈이가 손, 얼굴, 몸을 긁기 시작했다. 두드러기 같은 발진 때문이었다. 깜짝 놀란 김안심씨는 곰곰이 생각해 보니 식당에서 밥 먹기 전에 지저분해진 동훈이의 손과 얼굴 등을 물휴지로 닦았던 사실이 기억났다. 언제, 어디서든 사용하기 편하여 생활에 필수품이 되어버린 물휴지... 이젠 그 물휴지가 불안하기 시작했다. 김안심 씨는 생활 속 밀접하게 사용하는 식품, 의약품, 화장품 등이 불안한 경우, 해당 제품에 대해 검사 요청하면 다수 추천을 받은 제품군에 대해 수거·검사하여 결과를 알려주는 식품의약품안전처의 '국민청원 안전검사제'라는 제도가 생각났다.

국민청원 안전검사제 전용사이트인 'petition.mfds.go.kr'로 들어가 간단한 개인인증 후 의심되는 제품, 부작용, 그리고 바라는 바 등을 기재하고 검사를 요청했다. 혹시모를 업체 피해를 방지하기 위하여 식품의약품안전처에서는 제품명과 회사명을 숨김처리하여 사전 확인하고, 30일간 국민에게 추천을 받는다고 했다. 다수 추천을 받은 청원에 대해 소비자단체, 언론, 법조계 및 학계전문가 등 분야별 전문가로 구성된 심의위원의 자문을 통해 검사항목, 대상 제품군 등을 선정, 식약처가 직접 계획에 따라 수거·검사하고 결과를 알려준다고 했다. 문제가 있는 제품은 판매금지 및 회수, 해당업체는 행정처분 조치를 진행한다고 하니 믿음이 간다.



위해요소의 선제적 파악과 대응

지난해 살충제 계란과 생리대 등 유해물질 논란 등의 이면에는 정부와 국민과의 소통

부재 등이 중요한 원인 중 하나로 작용하였다.

그간 식품의약품안전처에서는 식품, 의약품, 화장품 등의 소관 물품에 대하여 국내·외 위해정보, 국회·언론 지적 등 사회적으로 문제가 있는 제품에 대하여 수거·검사를 정기적, 일상적으로 실시하였다. 물론 국민 개인이 국민신문고 등으로 위해제품에 대해 일부 문제를 제기할 수 있었으나, 소비트렌드의 변화 등에 따른 국민 공통 관심사 및 사회적 요구 반영에는 한계를 가지고 있었다.

이에 국민이 직접 정책에 참여하고, 국민과 소통 강화를 통해 식·의약품의 선제적 위해 요인 파악 및 철저한 대응으로 국민 불안을 해소하고, 식·의약 안전행정에 대한 신뢰도를 제고하고자 국민청원 안전검사제를 마련하여 시행하고 있다.

국민이 참여하는 안전관리 체계

2018년 4월 24일 ‘국민청원 안전 검사제’ 도입 이후 10월 31일 현재까지 총 434건의 청원이 접수되었으며, 이중 171건의 청원을 대상으로 국민추천을 진행하였다. 추천결과 다수 추천제품을 대상으로 소비자단체, 언론, 법조계 및 학계전문가들로 구성된 ‘국민청원 안전검사 심의위원회’의 자문을 받아 검사의 대상 및 검사항목에 대하여 객관성 및 타당성을 확보하였다.



제1차 수거·검사 대상인 ‘물휴지’ 147개 제품을 검사한 결과, 14개 제품이 부적합하여 판매금지, 회수 및 해당업체에 대해 행정처분 조치하였다. 또한 ‘어린이 기저귀’ 19종의 기준규격은 적합하였고, VOCs(휘발성유기화합물) 방출량 및 함량에 대해서는 검사가 진행 중에 있다. 2차 검사 대상으로 선정된 ‘발효식초 등 다이어트 음료’도 미생물 검사 및 부정 의약품 등을 대상으로 철저한 검사가 진행되고 있다.

검사대상은 아니지만, ‘고카페인 음료에 대한 안전기준 마련’, ‘커피전문점의 케이크류 유통기한 표시’ 등 국민관심이 높은 정책제안에 대해서도 현행법령, 관리현황 및 정책을 국민에게 설명하기도 하였다.

국민청원 안전검사제는 국민이 검사를 요청하는 제품에 대한 확실하고 세밀한 검사와 소비트렌드를 반영한 사전적 안전관리가 가능하다는 면에서 과거 정부 주도의 안전관리 체계를 변화시키고 있다.



e아동행복지원시스템이란?

단전, 단수, 건강보험료 체납, 교육기관 출결현황 등 위기가구 및 위기가동 발굴정보를 연계하여 고위험 위기가동을 사전에 도와주는 서비스



무관심 속 방치된 아이를 구하다

서울시 희망구 행복동 주민센터에 근무하는 사회복지담당공무원 이사랑씨는 사회적으로 이슈가 되고 있는 ‘아동학대’에 관련해서 관할 지역에 위기에 처한 아동이 있는지 확인하고 싶지만, 어떻게 그들을 찾아내야 할지 그저 막막할 뿐이었다.

그러나 지난 2018년 3월 행복동의 위기가동 의심 대상자 가구를 e아동행복지원 시스템을 통해 알게 되었고, 확인을 위해 현장 조사를 하였다. 이사랑씨는 이 과정에서 정해선(13년생, 6세), 정경주(15년생, 4세) 남매를 만나게 되었다. 첫 만남에서 해선이와 경주를 본 순간 눈앞이 깜깜해졌다. 아이들의 이마와 눈에는 시퍼런 멍이 들어 있었고, 몸에는 피부발진이 선명하게 보였다. 또한, 평소와 다르게 음식을 제대로 섭취를 하지 못했는지 도라에 비해 매우 왜소한 상태였으며 얼굴에는 생기가 없었다.

이사랑씨는 엄마와 상담을 통해 해선이와 경주에 대한 무관심과 양육 의지가 없음을 확인하고, 아동보호전문기관과 경찰서에 신고하였다. 아동보호 전문기관과 경찰서는 상담을 통해 해선이와 경주를 엄마로부터 우선적으로 분리시켜 아동보호시설에서 생활할 수 있도록 조치하였다. 또한 ‘희망구 드림 스타트 사업’과 연계하여 해선이와 경주의 정서를 함양하고 안전을 도모하기 위한 다양한 서비스를 제공하기로 하였다.

한편, 아이들에 대한 무관심과 양육 의지가 미약했던 엄마는 아동보호전문기관에서 자녀 양육 방법뿐만 아니라 자녀들과 함께 지역에서 더불어 살아갈 수 있는 방법을 배우고 있다. 주민센터에서는 민간자원과 연계하여 해선이네 집 청소 및 집수리도 도와주고, 향후에는 엄마의 취업을 위한 교육 및 일자리도 연계할 예정이다.

이사랑씨는 해선이와 경주가 엄마와 함께 행복동에서 행복하고 즐겁게 살아가는 모습을 볼 수 있었으면 좋겠다고 생각했다.



아동학대 조기 발견 방안 구축

“2016년 신원영군, 계모 학대에 숨겨... 시신 압매장(tbs교통방송)”, “2017년 전주 고준희양 실종 사건”, “2018년 광주 삼남매 화재사망” 등 아동과 관련된 안타까운 소식을 언론을 통해 접하고 있고, 아직도 이런 이야기들이 심심찮게 들려오고 있다.

2018년 1월 8일 대통령은 이런 안타까운 소식에 대해 아동학대 발견율이 저조한 이유를 분석하고, 실효성 있는 방안을 마련해야 한다고 지시했으며 이와 관련하여 보건복지부는 2018년 3월 장기결석, 건강검진 미실시 등 아동 관련 빅데이터를 활용하여 위기 아동을 사전 발굴하는 ‘e아동행복지원시스템’을 구축하고, 사회보장정보원을 통해 운영하고 있다.

e아동행복지원시스템을 구축하지 않았더라면, 현장에서 이사랑 담당자가 해선이와 경주네를 방문하지 못했을 것이고 언론을 통해 안타까운 소식을 접할 뻔했다.



위기아동 고위험 가구 예측 선제조치

보건복지부 산하 사회보장정보원은 단전, 단수, 단가스, 건강보험료 체납 등 27종의 위기가구 발굴 정보와 어린이집·유치원·학교 출결 현황, 건강검진 실시 여부 등 9종의 위기아동 발굴 정보를 연계한 빅데이터 분석을 통해 위기아동 고위험 가구를 예측하여 지자체에 알려주어 선제적이고 효율적으로 위기아동을 발굴하도록 지원하고 있다.



또한 빅데이터 분석(e아동행복지원시스템)을 통해 발굴된 위기의심 아동 중 현장 조사를 통하여 발견된 학대 아동에 대해서는 논스톱으로 아동보호전문기관과 경찰서로 신고하고 있으며, 복지서비스가 필요한 가구에 대해서는 시군구 희망복지지원단 및 읍면동 찾아가는 복지전담팀을 통해 다양한 복지서비스를 제공하고 있다. 새롭게 구축된 ‘e아동행복지원 시스템’, 위기아동 조기발견 및 신속 대응을 위해 국민들의 관심과 사랑이 필요한 시점이다.



공공택시 철도연계서비스

코레일과 지자체가 함께 공공택시 운행 범위를 철도역까지 확장하고 전화 한 통화로 택시 이용과 철도승차권 예약을 한꺼번에 제공받는 서비스



전화 한통화로 철도역까지 택시로 모신다.

산 좋고, 물 좋고, 공기 맑은... 내 고향 전북 괴동마을, 그곳엔 그리운 나의 어머니가 계신다. 결혼하면서 고향을 떠나 서울에 산 지 어느새 7년. 그래도 언제나 내 마음은 어머니와 함께 있다.

“아야... 일하면서 아들 보는 게 여간 힘든게 아니제?” “괜찮아요, 이젠 적응 됐어요”

오늘도 전화기 저편에서 연신 기침을 하는 어머니의 목소리가 들린다.

“엄마, 몸은 좀 어떠세요?” “괜찮제 그럼, 요즘 들어 쪼까 어지럽긴 한디, 잔기침 나는 거 말고 괜찮은디...”

“안되겠어요. 엄마, 내일이라도 당장 서울로 올라오세요. 큰 병원에 가 봐야겠어요. 잠깐만요. 전화 끊고 병원예약부터 해 볼게요.”

급한대로 가까운 대학병원에 전화해 진료를 예약 해놓고 나니 불현듯 내일 오전에 회사의 중요한 회의가 떠올랐다. 내가 빠지면 안 되는데... 어떡하지? 어머니가 신태인역 까지만 나오실 수 있어도 회의 마치고 어떻게든 될 것 같은데... 괴동마을에서 신태인역까지는 나오려면 버스정류장까지도 한참을 걸어 나오셔야 하고.. 죽히, 50분 이상 흔들리는 버스에서 손잡이를 꼭 잡은 채 버티셔야 하는데... 하... 어떡하지?

아 맞다. 공공택시라 그랬던가. 지난 추석 마을 어귀에 걸려있던 현수막 문구가 문득 떠올랐다. 전화 한 통이면 신태인역까지 데려다 준다는 고마운 소리.

“감사합니다. 마음을 잇는 신태인역장 김철도입니다.”

“다름이 아니라 어머니가 아프셔서 서울서 진료를 받게 해드리고 싶은데 괴동마을에서 신태인역까지 혼자 이동하시기 어려워셔요. 공공택시라 들었는데? 택시를 불러주기도 하고 열차안내까지 해주는 건가요? 혹시 제가 내일 도움 좀 받을까 해서요?”

“네. 물론입니다. 고객님의 걱정하지 마세요. 신태인역에서 내일 열차시간에 맞춰 택시가 어머니께 도착할 수 있도록 예약도 해 드리고, 서울 가는 열차에 무사히 타실 수 있도록 성심껏 안내도 도와 드리겠습니다.”

휴~ 이제야 마음이 놓인다. 세상 참 좋아졌다. 택시와 철도연계서비스라니...

“늦게 오셨으면 큰일 날 뻔 하셨습니다. 폐렴 증상이 심하시고, 갑상선에 작은 물혹들이 있네요. 다행히 악성은 아니니 처방약 드시고 좀 더 지켜보도록 하지요.”

천만 다행이다. 자주 찾아뵙지도 못하는데 오지에서 홀로 아픈 몸으로 외로이 계셨다니. 공공택시 철도연계서비스가 아니었다면 아마 이번에도 제대로 된 진료를 받지 못하고 그냥 그렇게 아픈 채로 사셨겠지. 용산역에서 무궁화호 기차로 내려가면 신태인역에 20시에 도착한다. 어머니가 신태인역에 도착하면 공공택시가 대기하고 있다가 다시 과동마을까지 편안히 모셔다 드린다고 한다. 이젠 오지에 계신 어머니 걱정을 조금은 덜 수 있을 것 같다.



28개 철도역서 시행 대상 지역 확대

대중교통이 발달된 대도시와는 달리 고령층이 거주하는 산간벽지에는 주민들의 이동이 불편하고, 철도를 이용하는 데에도 어려움이 많다. 코레일은 이와 같은 불편함을 해소하고자 지자체 운영 택시와 철도교통을 하나로 묶어 28개 철도역(204개 마을)에서 ‘공공택시 철도연계서비스’를 시행하고 지속적으로 대상지역을 확대해 나가고 있다.

해당마을, 지자체, 코레일이 상호협력

‘공공택시 철도연계서비스’는 코레일과 지자체가 함께 공공택시 운행 범위를 철도역까지 확장하고 마을주민들이 전화 한 통화로 택시 이용과 철도승차권 예약을 한꺼번에 제공받는 서비스다. 지속가능한 서비스 제공을 위해 해당마을, 지자체, 코레일이 참여하는 지역협의체를 구성하여 서로 협력하고 있다. 아직 도입 초기라 홍보에 주력하고 있고 많이 호응해 주리라 희망하고 있다. 이렇게 대중교통 소외지역 주민들의 철도 이용편의를 대폭 향상시키려는 노력은 결국 철도 공공성 강화를 통한 사회적 가치 실현이라는 공공기관 코레일 본연의 역할에 다름 아닐 것이다.



디지털 성범죄 피해자 지원센터

디지털 성범죄의 특수성을 고려한 '상담, 수사지원, 삭제지원, 법률·의료지원 연계' 등 원스톱 종합 서비스를 제공

● 몰카 동영상 악몽에서 벗어났어요.

피해자 김○○씨는 라라랜드 탈의실에서 자신의 옷 갈아입는 모습이 성인 사이트에 게시되었다는 사실을 알고 경악했다. 불안과 공포로 잠도 못자는 지옥 같은 나날을 보냈다. 급한 대로 친구가 알려준 디지털 장의사에 연락했다. 한 달에 300만원이라기에 처음엔 망설였다. 하지만 인터넷에 급속도로 퍼져 나갈 자신의 벗은 모습이 끔찍하여 일단 의뢰하기로 했다. 디지털 장의사 업체에선 완전한 삭제를 보장한다고 했다. 다음날 웹하드 가디스크에서 탈의실을 검색해봤다. 나디스크에도 다디스크에도 라디스크에도 여전히 파일이 존재했다. 일주일이나 지나도 삭제는커녕 그녀의 영상은 더 많은 사이트로 유포됐다. 디지털 장의사 업체에 물으니 자신들은 분명 삭제했다는 말만 되풀이했다. 디지털 장의사가 웹하드 업체와 담합하여 수익을 노린다는 뉴스가 보도 됐다. 어디도 믿을 수가 없다. 혼자 삭제하려니 여러 기관을 일일이 거쳐야 하고 채증 작업도 해야 하고 절차가 복잡하다. 인터넷에 디지털 성범죄를 입력하니 디지털 성범죄 피해자 지원센터가 동시에 검색됐다. 여성가족부가 무료로 상담에서 삭제, 수사지원을 하고 법률·의료 지원 연계를 해준다는 것이다. 지푸라기라도 잡는 심정으로 전화 상담을 받고 삭제를 요청하니 필요 서류 제출 후 복잡한 절차 없이 센터에서 알아서 처리해 주었다.

처음엔 다소 불안했으나 그동안 검색했던 사이트들을 재검색해 보니 '그' 영상이 보이지 않거나 사이트가 아예 차단되었다. 매달 삭제 현황 결과표를 센터에서 발송해 주어 삭제 진행 상황을 확인할 수 있었다. 어디에 얼마나 유포 되어 있는지 모르는 불법영상을 센터에서 일일이 검색하여 삭제해주고 최장 3년까지 모니터링을 해준다고 하니 이제야 마음이 놓였다.



디지털 성범죄 증가 추세

홍대 누드모델 및 비공개 스튜디오 촬영사진 유출, 리벤지 포르노 등 사회적 문제 중 하나인 신종 디지털 성범죄가 2012년 2,400건에서 2017년 6,470건으로 크게 늘면서 디지털 성범죄에 대한 국민의 관심도가 매우 높다. 특히 불법영상물 유포는 삭제를 위해 피해자가 직접 요청하거나 민간업체에 의뢰하고 있어 심리적, 재정적으로 피해자 부담이 가중되고 있고 유포된 영상물이 삭제되지 않으면 피해 회복이 어렵다는 점이 가장 심각한 문제로 지적되어 왔다. 이에 여성가족부는 2018년 4월 ‘디지털 성범죄 피해자 지원센터’를 신설(한국여성인권진흥원 내 설치)하여 디지털 성범죄의 특수성을 고려한 ‘상담, 수사 지원, 삭제지원, 법률·의료지원 연계’ 등 원스톱 종합서비스를 제공하게 되었다.



정부 최초로 종합서비스 지원체계구축

디지털 성범죄 피해자 지원센터(www.women1366.kr/stopds)는 피해자에 대한 상담과 필요한 정보를 제공하고 지원 내용을 안내하며, 유포 피해 영상물의 검색 및 수집을 통해 긴급 삭제를 지원한다. 삭제 요청이 수용되지 않는 국내외사이트에



유포된 피해 영상물에 대해서는 방송통신심의위원회 심의를 요청하고 피해자에게 매달 삭제 지원 리포트를 제작·발송하며 주기적으로 모니터링도 실시한다. 수사를 요청한 피해자에게는 경찰 신고 등도 지원하며, 소송과 심리치료가 필요한 피해자에게는 무료 법률구조기관 및 성폭력 상담소, 해바라기 센터 등 성폭력피해자 지원기관 등과 연계 지원하는 등 관계기관과의 협조체계를 통해 상담 즉시 피해자의 편의성 및 상황을 고려하여 맞춤형 원스톱 종합서비스를 지원한다.

디지털 성범죄 피해자에 대한 정부 지원은 피해자 개개인의 정신적·재정적 부담을 경감시키고, 정신적 트라우마에 시달리는 피해자에 대해 심리치료 또한 연계 지원함으로써 일상생활로의 복귀를 가능케 하여 사회적 비용을 감소시킨다. 또한 디지털 성범죄에 대한 홍보 및 예방 교육은 국민 인식 개선 및 경각심 고취로 범죄 예방에도 기여한다.

플라스틱 없는 생태도시

지역 시민단체가 주축이 되어 사회혁신을 기반으로 도시 자체가 거대한 실험실이 되어
플라스틱 없는 도시를 만드는 정책

**대한민국 생태수도 순천의 선언**

어젯밤 유튜브를 보다가 충격적인 영상을 보게 되었다. 바다에 살고 있는 생물들이 플라스틱으로 인해 고통스럽게 죽어가는 장면을 보게 된 것이다. 영상을 보기 전에도 플라스틱이 우리 환경에 안 좋은 영향을 미친다는 것을 알고 있었지만 실제 바다 생물들이 겪는 고통을 보니 그동안 무심코 플라스틱을 버렸던 내 자신에 대한 반성과 쓰레기에 대한 진지한 고민을 하게 되었다.

바다에 떠다니는 플라스틱 조각이 약 5조 2500억 개 정도인데 그중 92%가 미세 플라스틱이라고 한다. 썩지 않는 미세 플라스틱은 해류를 따라 흘러 다니며 해양 생물의 몸속에 축적되고 결국 인간에게 그대로 돌아오게 된다고 한다. 특히, 우리나라 해안은 세계 최고 수준으로 미세 플라스틱이 오염되어 있는데 남해의 오염도가 가장 높으며 이는 양식장에서 쓰이는 스티로폼 부표 때문이라고 한다.

플라스틱 문제에 대해 심각하게 고민하고 있던 중 순천시에서 플라스틱 없는 생태도시를 조성한다는 소식을 접했다. 역시 대한민국 생태수도답게 플라스틱 문제에 관심을 가지고 먼저 시작하는 것이 반가웠다.

플라스틱 없는 생태도시를 만들기 위해 노(No) 플라스틱 도시를 선언하고 지역 시민단체가 주축이 되고 행정이 지원하는 오픈웍스 형태로 진행된다고 한다.

이틀 후 노 플라스틱 도시를 만들기 위한 시민 원탁토론회가 있다고 해서 시간을 내서 참여해보았다. 플라스틱 없는 도시를 만들기 위한 시민 실천 방안, 자원순환센터 중단으로 인한 순천시 쓰레기 문제 해결을 위한 시민주도 대안 찾기 등 다양한 의견을 참여자들과 나누었다. 원탁토론회가 열린 건물에 노 플라스틱 카페를 운영하여 플라스틱 컵과 빨대를 사용하지 않고 카페 운영이 가능한지를 실험하는 공간도 있었다.



플라스틱 없는 순천시 만들기

순천시는 쓰레기를 고형연료로 만들어 처리하는 자원순환센터의 가동 중단 이후 쓰레기 처리 정책에 대한 전반적인 개선이 필요하다는 것을 인지하고 시민 참여를 통해 쓰레기 문제를 공론화하고 장기적 방향성을 찾기 위한 노력을 시작했다.

순천시의 종량제 쓰레기는 매년 줄어드는 반면, 재활용 쓰레기는 늘어나고 있는 상황이다. 시민들의 분리수거 의식이 높아진 것도 있지만 플라스틱 사용량의 증가도 한몫하고 있다.

인간이 하루 동안 생활하면서 플라스틱이 없이는 생활이 불가능한 상황에 이르렀다. 컵, 음료수병, 각종 기기 등 모든 물건이 플라스틱으로 만들어져 우리가 일상생활에서 이용하고 있는 것이다. 시민이 주도하여 사회혁신을 기반으로 도시 자체가 거대한 실험실이 되어 플라스틱 없는 도시를 만들어 가고자 한다.



시민의 참여와 공감각이 주도하는 생태도시

시민이 주도하는 플라스틱 없는 생태도시를 만들기 위해 행정안전부에서 추진하는 국민해결 프로젝트 공모전에 순천 YMCA를 중심으로 참여하여 금천구와 함께 민·관 협력 중점지역으로 선정·운영 중에 있다.

순천 YMCA를 거점으로 민관협력 거버넌스 상설 운영을 위한 노 플라스틱 혁신촌을 조성하고 일회용 플라스틱을 줄이기 위한 노 플라스틱 도시 선언과 함께 다양한 시민 실험을 추진 중에 있다.



일회용 플라스틱을 사용하지 않고 교환 텀블러를 통해 카페가 운영이 가능한지를 실험하는 노 플라스틱 카페, 시민들의 플라스틱 사용 현황을 조사하고 교육하는 라이브러리, 노 플라스틱을 위한 시민 실천 방안을 찾는 상상테이블 등을 운영함으로써 시민이 참여하고 공감할 수 있는 플라스틱 없는 생태 도시를 만들고 있다.

이외에도 청년 PD와 마을주민이 함께 기획하고 참여하는 생태문화장터 숲틈시장도 열리고 있다. 숲틈시장은 기존의 축제와 다르게 음식물 식기 보증금 제도를 통한 그릇 렌탈 시스템과 같은 친환경적인 운영을 통해 행사 이후 종량제 봉투 1개로 쓰레기를 처리하는 성과를 보임으로써 일회용품이 없는 생태적인 행사의 가능성을 보게 되었다.

공공기관 표준업무 시스템이란?

지방출자·출연기관의 효율적인 업무처리를 지원하고 투명한 정보공개를 위하여 결재문서 원문과 재정정보를 실시간으로 공개할 수 있는 시스템

**지방공공기관의 열악한 업무환경 개선**

충남도청에 근무하는 김 주무관은 지난 1년 동안 정보공개 업무를 담당해 왔다. 그는 소속기관에서 생산된 결재문서를 원문 그대로 공개하여 정보공개 100% 달성을 위해 노력한 결과 원문공개율 95%로 전국 행정기관 중 1위를 달성하였고, 그 공을 인정받아 승진과 함께 새로운 부서로 옮기게 되었다. 김 주무관이 새롭게 맡게 된 업무는 국민의 세금으로 출연금·보조금을 지원받아 운영되고 있는 공공기관의 모든 정보를 투명하게 공개하는 일이었다. 김 주무관은 “지방공공기관의 모든 정보 공개”를 위해 19개 공공기관의 업무처리 현황을 조사한 결과 수기문서 작성 5개 기관, 타 기관과 문서유통이 안 되는 기관 11개, 경영시스템(인사·급여, 예산·회계)이 없는 기관 4개 등 공공기관의 열악한 업무환경이 정보공개 추진의 앞을 가로막고 있었다. 그는 정보공개에 앞서 공공기관의 효율적인 업무처리를 돕기 위해 잠시도 지체할 시간이 없음을 깨닫고 표준업무 시스템 도입을 우선 추진했다. 이를 위해 공공기관과 함께 TF팀을 구성하여 다양한 채널(네이버밴드, 화상회의)로 공공기관의 요구사항 등 의견을 수렴하여 공공기관 업무지원 시스템 도입사업을 신속하게 추진했다. 2015년 시스템을 도입해 기본계획을 수립했고 2016년 기관포털, 전자결재, 문서유통, 인사·재정관리, 메신저 기능을 주요 내용으로 하는 ‘공공기관 업무지원시스템’을 구축했다. 2017년부터 공공기관에서 사용을 시작하였고, 시스템에 등록되는 공공기관의 결재문서 원문과 예산지출 세부 내역을 충청남도 홈페이지 및 각 기관 홈페이지에 실시간으로 공개하게 되었다.

**방만한 경영과 도덕적 해이 해결**

2016년 말 기준 전국 공공기관(공기업 및 출자·출연기관)은 1,029개로 매년 큰 폭으로

증가하고 있으며, 국민의 혈세로 운영되는 공공기관의 수와 규모가 커질수록 국민의 관심도 함께 높아지고 있다.

행정기관 및 중앙부처 공공기관 등은 이미 정보공개포털(open.go.kr)을 통해 문서 정보 등이 공개되고 있었다. 그러나 실제 주민 생활과 밀접한 일을 추진하는 지방공공기관의 업무·재정정보를 손쉽게 들여다보기는 어려웠다. 또한, 충청남도 19개 공공기관(출자·출연기관, 체육단체 및 기타기관)은 팩스·이메일로 주고받는 열악한 업무환경이거나 개별시스템을 사용하고 있었다.

이에 나눠먹기식 예산집행과 성과급 잔치, 경영평가 우수등급을 받기 위한 회계조작, 임직원에게 제공되는 퍼주기식 복지 혜택, 자체시스템을 이용한 무더기 정보 유출 등 최근 몇 년간 끊이지 않고 발생하고 있는 공공기관의 방만한 경영과 도덕적 해이로 국민들의 실망과 불신이 심화되고 있다. 이런 상황에서 공공기관 표준업무시스템을 개발하여 공공기관 경영 전반에 대한 효율화 및 정보공개를 통한 투명성 확대 정책 마련의 필요성이 대두되었다.

결재문서 원문에서 예산지출내역까지 공개

공공기관 표준업무시스템 도입 사업은 2015년 주민참여예산위원 등 200여명이 참석한 충청남도 예산 혁신 대토론회에서 공공기관의 효율적인 업무지원과 투명한 정보공개를 위해 표준업무시스템 도입이 반드시 필요한 사업임을 확인하고 기본 계획을 수립하였다.



공공기관의 정보공개 추진을 위해 기획 단계부터 도와 각각의 공공기관이 함께 추진 협의체를 구성하여, 다양한 채널을 통해 공공기관의 요구사항을 수렴, 사업추진 방향을 설정하였다. 공공기관 업무지원시스템은 기관포털, 전자결재(문서유통), 경영정보(인사·급여, 예산·회계), 경영평가(기관 및 기관장) 등의 기능을 탑재하여 지난해 1월1일부터 공공기관의 효율적인 업무처리를 지원하였고 또한, 시스템에 등록되는 공공기관의 결재문서 원문과 재정정보(예산현황, 상세지출내역)를 충청남도 대표홈페이지와 각 공공기관 홈페이지에 실시간 공개했으며 지방재정개혁 우수사례로도 선정되었다.

장애인 편의지도

사용자가 가장 쉽고 빠르게 이용할 수 있는 모바일과 웹을 통해 장애인 편의시설 정보를 제공하는 지도

**배려가 있는 강원도 여행**

오늘은 김씨 지인이 패럴림픽 휠체어 컬링 대회 경기에 출전하는 날이다. 김씨는 친구들과 함께 지인의 경기를 관람하기 위해 강릉으로 출발한다. 서울에서 KTX를 타고 2시간도 걸리기 전에 도착하여 경기를 관람하러 컬링경기장으로 향한다. 가는 길에 시간이 남고 식사시간이 겹쳐 김씨 일행은 처음 온 강릉에서 식사를 해결할 가게를 찾아야 하는데 강릉 음식점에 대한 정보가 없다. 평소 같았으면 김씨 일행은 휠체어를 타고 다니기에 가게 진입이 수월하고 입식이 가능한 넓은 공간이 확보된 식당, 그리고 장애인용 화장실 등이 제공되는 곳을 찾아서 이용해야하기에 마땅한 가게를 찾는 것에 어려움이 있었을 것이다. 그러나 이번 2018 동계 패럴림픽대회를 대비해 강원도에서는 장애인 편의지도 서비스를 제공한다 하여 편의지도 어플리케이션을 미리 스마트폰에 설치 해왔다.

김씨는 자신이 있는 위치를 기준으로 일정거리 주변에 어떠한 업소들이 있으며 그 반경 내의 업소마다 어떠한 장애인 편의시설이 구비되어 있는지 정보를 한눈에 파악할 수 있어 편리했다. 게다가 장애인들마다 업소 이용 시 필요한 편의시설이 다르기에 사용자가 원하는 편의시설의 항목을 선택하여 검색하면 그 시설을 갖춘 업소들을 찾아 볼 수 있어 상당히 만족스러웠다.

평소 같았으면 낯선 지역에 가게 되면 일일이 업소에 전화를 해서 이용할 수 있는 편의 시설이 있는지 확인을 해보고 찾아가는 식이라 정보의 정확성도 떨어질 뿐만 아니라 시간과 노력이 많이 들어 힘들었을 것이다.

김씨는 이번 올림픽을 계기로 앞으로 더 풍부한 정보를 제공하는 편의지도가 구축되어 강원도를 찾는, 또는 거주하는 장애인들이 장애 없는 강원도를 즐길 수 있기를 기대해 본다.



패럴림픽을 계기로 시작된 무장애 올림픽

강원도는 2018 평창 동계올림픽(패럴림픽)을 무장애올림픽을 개최하고자 했다. 이를 위해서는 도민, 장애인 관광객, 동행하는 가족과 지인 등 모두가 이용가능한 시설을 제공하는 것이 우선이라고 판단했다. 머무는 동안 가까운 시설을 검색하고 이용이 가능한지 확인할 수 있어야 했다.

따라서 사용자가 언제 어디에 있는지와는 무관하게 가장 쉽고 빠르게 이용할 수 있는 모바일과 웹을 통해 장애인 편의시설 정보가 실린 지도를 제작하여 서비스를 시작하게 되었다.



무장애 지역으로 거듭나는 강원도

먼저 장애인 편의지도 서비스 제공을 위한 지도 제작의 가장 첫 번째로 커뮤니티라는 컨셉을 적용했다. 다수의 서비스 제공자가 직접 현장을 다니며 눈으로 보고 몸으로 느낀 정보를 지도에 등록하여 서로 공유하는 방식이다. 강원도 올림픽 개최지 주변 지역의 시설들에 대한 정보 중에 실사용자들이 필요한 편의시설 콘텐츠를 미리 검색하거나 내 주변 가까운 위치의 시설을 찾아갈 수 있도록 서비스를 구축했다.

강원도를 찾은 관광객들의 시간과 노력의 수고를 덜어주어 방문자들에게 무장애 올림픽(패럴림픽) 대회 이미지 제고 효과를 얻을 수 있었다. 강원도는 앞으로 이러한 올림픽 유산을 계승하여 편의지도 제작을 전 시·군으로 확대할 계획이다. 강원도 거주자 및 방문자들의 이동권 뿐만이 아니라 이용 시설에 대한 접근권이 보장되어 도내 어디를 가든 불편을 최소화 할 수 있도록 서비스할 예정이다.



온종일 돌봄 정책이란?

초등학교 정규 수업시간 종료 후 돌봄 공백을 해소하고자 관계부처 및 지자체, 민간이 협업하여 교육 프로그램과 공간을 제공하는 수요자 중심의 돌봄서비스

학교와 학생 직접 참여하는 돌봄교실

“은지야, 엄마 퇴근하고 돌봄교실로 데리러 올게. 이따 봐. 사랑해.”

초등학교 1학년 은지는 얼마 전까지 학교 수업이 끝나면 엄마가 퇴근할 때까지 학원 3곳을 옮겨다니며 엄마 퇴근시간에 맞춰 집으로 갔지만 지금은 새로 만든 돌봄교실에서 친구와 놀고 숙제도 하며 즐겁고 안전하게 엄마를 기다리고 있다.

은지가 살고 있는 혁신시는 지난 6월 ‘온종일 돌봄 생태계 구축 선도사업’ 지자체로 선정되었다. 학교는 돌봄교실로 활용할 수 있는 공간을 찾아 지자체에 제공하고, 지자체는 이곳을 웃음이 넘치고 꿈이 자라나는 포근한 돌봄교실로 변화시켰다. 이렇게 은지가 돌봄교실을 이용할 수 있게 하기 위해 지자체, 학교, 교육청 담당자들은 돌봄교실을 개설하기 위해 머리를 맞대고 함께 고민했다. 창의적·감성적 공간 설계, 디자인 등 돌봄교실을 만드는 과정부터 학교와 학생들이 직접 참여하였고 지자체와 교육청은 진행 과정을 지속적으로 점검하였다. 또한 복지부는 학교 밖 마을에서도 촘촘히 돌봄을 제공하기 위해 돌봄 시에 아파트 단지 공간을 활용한 ‘다함께 돌봄’ 센터 설치를 검토하고 있다.

직장인 준민씨도 선도사업의 혜택을 톡톡히 보고 있다. 얼마 전 프로젝트 발표로 며칠간 야근을 해야 했는데 아내는 출장이고, 어머님도 몸이 아파 도움을 요청할 사람도 아이를 맡길 곳이 없어 난감한 상황이었다. 맘 카페를 통해 최근 아파트 단지 내 새롭게 오픈한 ‘돌봄센터’를 종종 이용했던 준민씨는 돌봄센터에 도움을 받아 프로젝트를 무사히 끝낼 수 있었다.

수요자 중심의 돌봄 서비스 제공

핵가족화 심화, 여성경제활동 인구 증가 등으로 초등돌봄에 대한 사회적 수요는 점차

증가하고 있으나 돌봄사업이 부처 간, 중앙-지방-돌봄기관 간 분절적으로 추진되어 수요자 중심의 돌봄서비스 제공은 부족한 실정이다. 실제 2017년 신학기에 초등 1~3학년 자녀를 둔 직장건강보험 가입 여성 1만5,841명이 퇴사하는 등 초등돌봄 공백이 출산 이후 소득활동 포기의 큰 이유로 작용했다. 이에 저출산 및 여성의 경력단절 문제 해소를 위한 국가차원의 돌봄 시스템 구축을 요구하는 목소리가 높았다.

교육부 등 관계부처는 양육 환경 변화에 따라 증가하는 돌봄에 대한 사회적 요구에 부응하고 수요자 중심의 돌봄서비스 제공을 위해 지난 4월 온종일 돌봄정책을 발표하였다. 이후 관계부처(교육부·복지부·여가부·행안부)가 그간 범정부 공동추진단 회의 등을 거쳐 온종일 돌봄체계 구축·운영 실행계획을 마련하고 그 일환으로 온종일 돌봄 선도 사업을 추진하고 있다.

모든 아이가 행복한 돌봄서비스

교육부 등 관계부처가 함께 돌봄서비스 제공 확대를 위해 적극 노력하여 2018년 초등학생 약 36만명을 대상으로 돌봄 서비스를 제공하여 당초 목표 인원(34만 6,000명)을 초과 달성했다. 교육부는 돌봄공간을 확보하기 위해 돌봄교실 확충 예산 210억원을 추가 확보하였으며 KB금융그룹과 750억원 지원 협약을 체결하는 등 민간부분의 협조도 이끌어 냈다. 특히, 교육청과 학교의 노력으로 돌봄교실수는 418실, 이용 학생수는 약 1만6,000명 늘어났다.



이와 함께 기초지자체를 중심으로 지역사회의 다양한 자원을 활용하여 지역 특성에 맞는 초등돌봄 서비스를 제공하는 우수모델을 발굴하기 위한 '온종일 돌봄 생태계 구축 선도사업'도 추진하고 있다. 계획 수립, 예산 확보, 전담 컨설팅단 구성 및 운영 등 전 과정에 걸쳐 관계부처가 역할을 분담하여 추진하는 등 부처 간 협업을 활성화하였다.

향후, 모든 아이가 행복한 돌봄서비스를 제공 받을 수 있도록 사회부총리 산하에 온종일 돌봄체계 현장지원 TF를 설치하여 범정부 공동추진단 운영을 실질적으로 지원하고 부처별 추진과제의 이행상황 점검, 중앙-지역 간 상시적 소통창구를 마련하는 등 국민 체감도를 높이기 위해 지속적으로 노력할 계획이다.

사업체 실내지도

전국 사업체 조사를 통해 확인된 위치정보와 국토교통부가 보유하고 있는 건축도면을 연계하여 만든 실내지도로 구조활동 등에 사용

**쓰러진 할아버지 실내지도 활용해 구조**

커피를 주문하던 중절모를 쓴 멋쟁이 할아버지가 갑자기 가슴을 움켜쥐고 쓰러졌다. 창백한 얼굴의 의식 없는 할아버지를 보고, 아르바이트생은 재빨리 119에 신고했다. 하지만 여기는 백여 개 상점이 모여 있는 지하상가의 한 카페. 구급대가 최대한 빨리 도착해야 하는 상황에서, 아르바이트생은 119 상황실에 카페의 위치를 어떻게 설명해야 할까? 119 상황실에서는 출동할 위치를 어떻게 정확하고 빠르게 파악할 수 있을까?

“여기 할아버지가 쓰러져서 숨을 못 쉬고 있어요, 빨리 좀 와주세요.”

“침착하십시오, 계신 곳 건물 이름이랑 몇 층인지, 상호 명을 알려주세요.”

“여기 대전시 서구 코시스 상가 지하1층이구요, 마이크로 카페예요.”

119 상황실은 구급대에 출동지령을 내렸다. 상황실의 모니터 화면에는 건물의 실내 지도가 나타났고, 카페 이름을 입력하자 실내지도에서 해당 위치가 깜박인다. 상황실 근무자는 가장 가까운 출입구를 구급대에 알린다. “출입구로 진입해서 왼쪽 방향, 도너츠 가게를 끼고 오른쪽으로...” 정확한 방향을 지시받은 구급대는 건물 진입 후 불과 수십 초만에 쓰러진 노신사를 발견하고 곧바로 응급처치를 시작했다. 절체절명의 위기에서 빠른 대처로 노신사의 호흡이 다시 돌아오게 했다.

구급대는 어떻게 그 넓은 지하상가에서 단숨에 신고자의 위치를 찾아 빠르게 도착할 수 있었을까? 통계청의 사업체 실내지도가 바로 그 열쇠다.

**사업체 위치정보의 공동활용**

통계청은 1년에 한 번, 전국사업체조사를 실시한다. 이 과정에서 사업장소가 일정한 360만 사업체의 위치를 확인하고 공간정보로 구축한다. 또 한 층에 10개 이상의 사업체가

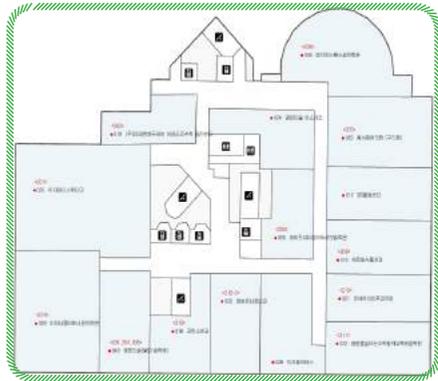
있는 경우, 평면도를 작성하고 있다. 그런데 조사원이 건물 내부에서 육안으로 확인하고, 수기로 작성하고 있어 정확도가 낮다.

전체 사업체의 20%가 대형 상가에 입주해 있기 때문에, 통계청은 이들 사업체 위치를 대략적으로 파악해서 통계조사에 활용하고 있다. 이를 더 정확한 실내지도로 만들어서 통계조사 업무는 물론, 다른 정부기관과 국민이 함께 유용하게 사용할 수 있도록 개방할 예정이다.



사업체 실내지도는 안전지도

통계청은 매년 모든 사업체를 방문해서 전국사업체조사를 실시하고 있으며, 이 과정을 통해 사업체의 위치정보를 함께 구축하고 있다. 한편 국토교통부가 보유하고 있는 건축물의 도면에서 건물의 내부 구조와 함께 출입구, 계단, 엘리베이터, 화장실 등 시설물의 위치를 확인할 수 있다.



통계청의 사업체 위치자료와 국토부의 건축도면을 서로 연계하면 정확한 실내지도를 만들 수 있다. 큰 추가비용 없이 2017년 대전광역시를 시작으로 2018년 9개 시·도 4,000개 건물을 구축했고 2019년에는 나머지 8개 시·도의 2,000개 건물을 실내지도로 완성할 예정이다.

2018년 대전시 전국사업체조사에 처음 사용해본 결과, 정확하고 많은 정보를 포함한 실내지도로 현장에서 통계조사원의 업무 부담이 줄어들었을 뿐만 아니라, 건물 내부의 사업체의 위치를 미리 확인하고 조사 동선을 수립할 수 있어 조사의 효율성이 개선되었다. 또 사업체의 신설과 폐업 등 변동사항을 지도에서 쉽게 파악할 수 있어 조사누락도 예방할 수 있다.

뿐만 아니라 국민의 안전과 밀착된 구조 활동을 함에 있어 건물 내에서 걸려오는 신고 전화를 보다 빠르게 능동적으로 대처할 수 있게 되었다. 건물이름, 상호명만으로 건물 내 신고자의 위치를 바로 확인할 수 있기 때문이다. 일반 국민들이 자주 사용하는 스마트폰 지도앱을 통해 사업체 실내지도가 서비스될 예정이므로 국민의 길찾기에도 편리하고 유용하게 사용될 것이다.

신분확인시스템이란?

운전면허 발급시 실시간 지문조화와 안면인식 기술을 활용하여 신분도용 등의 2차 피해를 방지하기 위한 시스템

부정한 운전면허증 유통방지에 유효

직장인 박안전(가명) 씨는 지갑을 분실하여 깊은 고민에 빠졌다. 타인의 개인정보를 이용하여 신분증을 도용한 뒤 범죄에 이용했다는 기사를 본 기억이 있어서다.

그러나, 다음날 도로교통공단 운전면허시험장에서 박안전 씨의 고민은 깨끗이 해결되었다. 분실한 운전면허증을 대신하여 새로운 운전면허증을 발급 받는 과정에서 부정한 운전면허증의 유통을 방지하기 위한 신분확인시스템 등 각종 안전장치를 확인했기 때문이다.

○○운전면허시험장에서는 운전면허증 재발급을 신청한 박안전 씨에게 면허증 분실 여부를 확인하고 본인확인을 위해 주민등록증이나 여권 등 다른 신분증을 제출할 것을 요청하였다. 다행히 여권을 따로 보관하고 있어 바로 여권을 제출하였으나, 이번에는 사진이 문제였다. 최근 얼굴에 있는 큰 점을 제거하고 다이어트에 성공하면서 인상이 많이 달라져서 그런 것 같았다. 그러나 ○○운전면허시험장 직원은 신분증과 제출사진으로 본인 여부 확인이 어려운 경우, 기존에 등록되어 있는 사진과 제출 사진의 비교 및 지문조화가 가능한 신분확인시스템을 활용하여 신분도용 등의 피해를 방지한다는 친절한 설명과 함께 신분확인에 대한 동의를 구하였다.

박안전 씨는 사진비교와 지문조화에 동의하고 본인인증을 받았다. 복잡하게 느껴지는 이 모든 절차들이 운전면허증 재발급 신청서를 제출한지 5분 이내에 모두 이루어졌다. 새롭게 발급한 운전면허증을 받아 들고 박안전 씨는 고민이 해결되어 훌가분한 마음으로 ○○운전면허시험장을 나섰다.

지문채취 방식을 통한 본인확인의 한계

우리나라의 운전면허증 소지자는 3,100만명을 넘어서, 우리나라 성인 대부분이 운전

면허증을 보유하고 있다고 해도 과언이 아니다. 또한, 부동산 거래, 통장개설 등 국민과 밀접한 많은 분야에서 운전면허증이 주민등록증을 대체하는 신분증으로 자리 잡고 있다. 하지만, 이를 악용하여 타인명으로 운전면허증 발급을 받아 부동산사기, 대포통장 개설, 시험 부정응시 등 2차 범죄로 이어지는 사례가 발생하고 있어 각별한 보안대책이 필요한 실정이다.

도로교통공단에서는 이에 대한 대책으로 2014년부터 경찰청 과학수사센터에 협조를 구해 운전면허증 발급 과정에서 신분이 의심되는 사람은 본인의 동의를 구하고 지문을 채취, 이메일로 송신하여 본인 일치여부를 확인하는 방법을 채택하였다.

그러나 육안이나 경험에 의존한 신분확인 은 객관적이지 못하였고, 경찰청에 지문확인을 의뢰하는 방식은 정확했지만 시간이 장시간 소요되는 등 고객의 불만이 상존했다.

이에 따라, 도로교통공단에서는 IT신기술을 활용하여 빠르고 정확하게 본인 일치 여부를 확인할 수 있는 본인인증 시스템의 도입을 추진하였다.

IT신기술 활용하여 신속한 본인확인 가능

도로교통공단은 운전면허증의 부정발급 시도를 원천차단하기 위해 지문을 실시간으로 확인할 수 있는 방법과 사진을 비교할 수 있는 프로세스 구축에 주력했다.



주민등록증과 달리 운전면허증에 대해서는 지문을 활용할 수 있는 명확한 법적 근거가 미비하였다. 지속적인 건의와 법령개정을 위해 노력한 결과 2016년 12월 운전면허 발급 시 지문조회를 할 수 있도록 도로교통법에 근거조항을 신설하였다. 안면인식의 경우 얼굴의 특징점을 추출하여 운전면허대장사진↔실물↔제출사진을 비교하는 프로세스를 도입하여 본인인증을 강화하였다.

이러한 노력 끝에 2017년 6월 지문조회와 안면인식 기술을 바탕으로 신분확인 시스템이 구축되었다. 간편하게 실시간 지문조회가 가능토록 시스템을 구축함에 따라, 신분 의심자에 대한 지문대조 실적은 2016년 59건에서 2017년 1만3,009건으로 대폭 증가하게 되었고, 안면인식 기술에 의한 사진비교 실적은 17만3,680건을 확인하여 부적격으로 판정된 2만4,539건에 대하여 사진을 교체하거나 추가적인 지문조회를 통해 운전면허 부정발급 차단을 위해 노력하였다.

전자파 안심 서비스란?

전국의 영·유아 시설을 대상으로 전자파 정밀측정, 컨설팅, 평가, 안전교육을 실시하고 적합시설은 인증마크 발급 후 측정결과를 전자파 안전지도 홈페이지를 통해 실시간으로 공개하는 서비스

**전자파에 취약한 어린이에 대한 걱정**

매일 아침 유치원에 아이들을 등원 시키는 A씨는 유치원 인근에 있는 이동통신 안테나를 보면서 “우리 아이가 다니는 유치원은 전자파에서 안전한 걸까?” 생각했다. 눈에 보이지 않는 전자파가 어린이 암 발병의 원인이 될 수 있다는 언론보도에 막연한 불안감은 깊어만 갔다.

이에 한국방송통신전파진흥원은 A씨와 같은 국민의 전자파 불안감 해소를 위해 고민했고, 교육청과 협업을 통해 유치원, 초등학교 등 영·유아 시설에 찾아가는 “전자파 안심 서비스”를 실시하였다.

한국방송통신전파진흥원 전자파 전문가와 학부모, 교사, 녹색소비자연대, 한국사회 갈등센터, 의학·공학 교수, 공무원 등 시민참여단이 함께하는 전자파 안심 서비스는 전국의 영·유아 시설을 대상으로 전자파 정밀측정, 컨설팅, 평가, 안전교육을 전액무상으로 실시하고 적합시설은 인증마크 발급 후 측정결과를 전자파 안전지도 홈페이지(emf.kca.kr)를 통해 실시간으로 공개하여 국민들이 거주지의 전자파 정보를 투명하게 알 수 있게 되었다.

**전자파 불안감 해소를 위해**

초연결 네트워크 시대, 국민들의 전파이용률이 높아짐에 따라 일상생활에서 전자파 안전에 대한 우려가 사회적인 이슈로 떠오르고 있다. 국민여론조사(리서치랩, 성인남녀 1,000명 조사)에 따르면 국민 10명중 8명은 전자파에 대한 불안감을 인식하고 있는 것으로 나타났다.

특히 어린이의 경우 성인보다 전자파에 취약하다는 연구발표로 어린자녀를 둔 학부모들은 유치원, 초등학교의 전자파 노출에 대한 걱정이 커지고 있다. 한국방송통신전파

진흥원은 전자파 안전에 대한 불안감을 해소하고 국민들의 신뢰를 높이기 위해 시민 참여단과 함께 영·유아 시설에 찾아가 정밀측정, 컨설팅, 교육 등을 무상 실시하는 “전자파 안심 서비스”를 추진하게 되었다.

국민생활 속 전반으로 안심서비스 확대

한국방송통신전파진흥원은 정부의 전자파 안전정책에 대한 국민신뢰 회복을 위해 학부모, 교사, 시민단체, 전문가, 공무원 등으로 구성된 ‘전자파시민참여단’을 발족하고 측정계획수립, 측정지역, 방법 선정 등 전 과정에 국민 참여를 활성화 했다.



이후, 교육청과 협업을 통해 전국 영·유아 시설에 선제적으로 방문하여 교실, 운동장, 통학로 등의 전자파 세기를 세계보건기구(WHO)에서 정한 기준에 따라 전문장비를 통해 정밀하게 측정하고 컨설팅, 평가, 어린이 맞춤교육 등을 실시하였다.

측정결과 전자파 적합시설은 “전자파 인증마크”를 발급하고, 부적합 시설은 원인을 분석하여 조치 후 재측정을 실시한다. 국민들이 거주지의 전자파 정보를 쉽게 알 수 있도록 모든 측정결과를 전자파 홈페이지(emf.kca.kr)에 안전지도로 실시간 공개하고 있다.

또한, 기존 국민이 직접 전자파 측정을 요청하고 측정수수료(약20만원)를 부담하던 방식에서 혁신을 통해 선제적 안내·방문을 통한 전액 무상 서비스를 실시한다.

인구밀집, 전자파 취약지역은 지속측정을 통한 원인해결이 필요하다는 의견에 따라 365일 24시간 측정이 가능한 「무인원격 전자파 측정 및 모니터링 관제 시스템」을 자체 개발하여 현장에 구축하였다. 영유아 시설 외 지역 전체에 대한 전자파 측정이 필요하다는 의견을 받아들여 차량으로 이동하며 광역 측정이 가능한 「전자파 패트롤 카」도 개발하여 운영하고 있다.

한국방송통신전파진흥원은 2018년말 현재 753곳의 영·유아 시설 전자파를 측정·컨설팅 하였다. 전국 19만 5천곳 영·유아시설의 지속적인 측정을 위해 무인원격시스템(소형400대, 고정형 7대)을 자체예산으로 개발하여 국민생활 속 전반으로 서비스를 확대 하고 있다.

안전인프라 통합운영사업

경기 중부권 7개도시간 협력네트워크를 구축해 핫라인을 연결하고 스마트폰 GPS 좌표를 공유해서 언제 어디서나 시민들을 범죄로부터 안전하게 보호할 수 있도록 통합운영하는 사업

**광역화·지능화 된 범죄, 협력으로 해결하다**

“언제 어디서든 스마트폰만 흔들면 안전귀가 OK” 안양시에 거주하며 인근 안산시로 출퇴근하는 A씨(31·여)는 위급한 상황에서 스마트폰을 흔들기만 해도 관제센터에서 이를 감지해 CCTV로 위치를 추적하여 보호해 주는 안전귀가 어플에 가입했다.

하지만 이 서비스는 안양을 벗어나면 서비스를 받지 못한다는 지역적 한계가 있었다. 최근 범죄가 광역화 지능화되면서 시 경계 범죄에 신속한 대응이 요구되고 있다. 여성 안심의 사회적 요구 증대에 맞춰 안양시가 이같은 문제를 7개 지자체 안전인프라 통합 운영사업으로 해결했다.

인근 도시 CCTV관제센터 간 핫라인을 연결하고 스마트폰 GPS 좌표를 공유해서 언제 어디서나 시민들을 범죄로부터 안전하게 보호할 수 있게 되기 때문이다. 동일 생활권역인 경기 중부권 7개 도시 간 협력 네트워크를 구축, 운영함으로써 범죄 해결을 위한 골든 타임을 확보할 수 있었고 더불어 예산절감 효과도 거둘 수 있게 됐다.

**안전귀가 시스템의 통합**

안양시는 2014년부터 현재까지 스마트폰 안전귀가 앱(APP)을 개발, 운영하고 있다. 이는 앱에 가입하면 범죄에 취약한 여성, 학생 등의 개인 스마트폰과 방범CCTV를 연계 하여 안전한 귀가를 도와주는 맞춤형 서비스다. 앱 구동 중 늦은 밤 골목길 누군가 따라 오고 “혹시나” 하는 불안감이 들때 스마트폰만 흔들어 주면 알람과 함께 안양시 방범 CCTV가 따라가며 보호하고, 신속한 경찰출동이 가능한 시민과 소통하는 시스템이다. 안전귀가 앱은 효과가 높으나 안양시를 벗어나면 서비스 중단으로 지역적 한계가 발생 했다. 해당 지자체별로 서비스가 확산될 경우 주민들은 이동 경로마다 해당 지자체의

앱을 다운 받아 사용해야 하는 문제가 발생할 수 있다.

이러한 문제를 해결하기 위해 동일 생활권역 시민들이 하나의 앱만 실행하면 어디서나 동일한 수준의 안전귀가 서비스를 받을 수 있도록 할 필요가 있었다.

이를 위해 안양시가 앱을 무상 지원하여 추가 개발 없이 7개시 센터간을 연계, 안전귀가 앱을 통합 운영함으로써 지역적 한계를 벗어난 광역안전도시를 조성하고 있다.

도시 안전망 구축으로 안전사각지대 해소

상호신뢰를 바탕으로 7개시가 정책 공감대를 형성하려고 노력하고 있다. 스마트폰 안전귀가서비스 공동 활용을 위해 7개시 시장 초청 발표 및 지속적 설득, 협력 등의 요청을 통해 이룬 성과이기도 하다. 조기에 성과를 거두기 위해 7개시 경기중부권 행정협의회 정기회의의 안전으로 상정하여 사업 추진 공감대 형성 및 최종 협업을 결정했다.

안양시가 스마트폰 앱을 무상으로 지원해서 인근 7개시와 앱으로 통합 운영했다. 안양시의 안전귀가 앱을 생활권, 교통권 등 동일 권역 지자체 6개시(의왕·군포·과천·광명·안산·시흥)에 무상 제공하여 유사·중복개발을 방지하고 앱 활용성 경쟁력을 강화하였으며 지자체 간 공동 대응체계 기반을 구축했다.

인접도시간 안전네트워크도 구축(CCTV관제센터간 연계)했다. 7개시가 관내 방범 CCTV 등의 자체 인프라 만으로는 시민 안전의 기대수준을 만족시키기에 역부족이므로, 7개시 센터 간 핫라인 구축으로 앱과 방범CCTV 등의 안전 인프라 공동 활용을 추진했다.

운영주체의 한계를 극복, 광역화되고 통일된 보호체제로 긴급상황시 골든타임을 확보하고 광역단위의 시민 안전서비스 제공 역량을 강화했다. 관할 극복, 도로, 공원 등 공공 안전의 CCTV관제 범위를 협력을 통해 보다 촘촘해진 도시 안전망으로 확대 발전하고 있다. 이를 통해 안전사각지대 해소에 크게 기여하고 있다.

온라인 청년센터란?

청년들을 위한 정부 정책들을 한눈에 볼 수 있을 뿐 아니라 실시간 상담도 가능하게한 정부 포털

주거지원에서 직무체험 프로그램까지

대학 졸업생 OO씨는 요새 서울에서 혼자 자취하면서 생활비를 마련해서 취업 준비를 하고 있는데, 입사 원서만 100개째 작성하고 있다. 최근에 온라인 청년센터라고 청년 정책을 쉽게 확인할 수 있는 사이트가 생겼다고 해서 한 번 들어가 봤다. '주거지원' 분야에서 정부에서 월세대출을 하고 있다는 사실을 알게 되었다. 아르바이트를 하면서 틈틈이 카톡으로 월세대출 자격요건과 신청방법 등을 상담 받아, 월세대출을 받고 월세만큼 아르바이트를 줄여 취업 준비에 더 몰입할 수 있게 되었다.

복학생 OO씨는 방학을 뜻깊게 보내기 위해서 직무 경험 프로그램을 참여하려고 한다. 복학생이다 보니 주변에 물어볼 사람이 마땅히 없어 인터넷으로 검색하려고 검색 엔진에 직무 경험 프로그램이라고 쳤는데, 너무 많은 프로그램이 나와서 어떤 프로그램이 나한테 맞는지 알기 어려웠다. 우연히 온라인 청년센터 홍보물을 봤던 것이 기억나서 사이트에 들어가 봤는데, 개별 정책 정보 뿐 아니라 유사 정책들 간 비교 정보까지도 확인할 수 있었다. 카톡 상담을 통해 비슷한 프로그램 간 상세 차이점과 신청방법 등을 물어보고, OO씨는 겨울 방학 기간 중에 '재학생 직무체험 프로그램'에 참여하기로 했다.

20대 청년 65%가 지원정책 몰라

정부는 일자리·주거·학자금 등 청년들에게 도움을 주고자 다양한 정책을 마련해 시행하고 있으나 청년들이 이러한 정책을 잘 모르고 있다. 2017년 말에 한국고용정보원에서 청년고용정책에 대한 인지도를 조사한 결과에 따르면, 청년의 고용정책종합 인지도는 50.9%에 불과하며, 2015년 말에 청년위원회의 조사에 따르면 20대 청년의 65%는 청년 지원정책이 10개도 안 되는 것으로 인식하고 있다고 한다.

2018년 1월에 청년일자리대책을 만드는 과정에서 전국 100여명의 청년들과 지역별로 간담회를 진행했는데, 청년들은 이렇게 정부 정책이 많은지 몰랐다고 놀라움을 나타냈다. 청년지원정책들을 한눈에 볼 수 있는 사이트가 있으면 좋겠다는 제안으로 시작된 정책이 바로 '온라인 청년센터'다.



늦은 밤에도 주말에도 궁금하면 물어볼 수 있어

「청년고용정책참여단」과의 간담회에서 다양한 청년정책을 한 곳에서 검색하면 좋겠다는 건의가 있었고, 이를 받아들여 청년들과 전문가, 고용노동부, 서비스 디자이너가 함께 세부적인 내용들을 설계·보완하면서 온라인 청년센터를 오픈했다.



온라인 청년센터는 청년들을 위한 정부 정책들을 한눈에 볼 수 있을 뿐 아니라 실시간 상담이 가능한 정부 포털을 말한다. 2018년 10월 시범운영을 시작하였으며, PC 또는 모바일 기기를 통해 www.youthcenter.go.kr 주소를 입력하거나 포털에 “온라인 청년센터”를 검색하여 접속할 수 있다. 기존 정부 사이트는 공급자 위주, 딱딱한 용어로 정책 설명이 되어 있는데, 온라인 청년센터는 이해하기 쉬운 용어로, 지원 대상, 신청 방법 등이 상세하게 설명되어 있다. 다양한 정책 정보가 모여 있고, 원하면 나이, 학력, 분야 등의 정보를 입력해서 맞춤형으로 검색할 수도 있으며 혼동할 수 있는 주요 정책들의 핵심적인 차이를 비교해서 볼 수도 있도록 했다.

온라인 청년센터는 청년 정책과 관련하여 궁금한 점을 실시간으로 물어볼 수 있도록 카카오톡 상담도 운영 중이다. 청년들이 학교 또는 회사에서 돌아온 저녁시간 이후 또는 주말에 많이 활용할 것이라는 점을 고려하여, 평일 주말 상관없이 매일 오전 8시~밤 10시까지 고객 상담센터를 운영하고 있다. 내년부터는 전화상담도 진행 예정이다.

온라인 청년센터 시범운영 이후 매일 접속자수가 늘어, 10월 31일 기준 일일 방문자수가 1만7,000명에 달하고 있다. 온라인 청년센터에 많은 청년들이 접속하고, 정보를 얻어서 청년들의 삶에 직접 도움을 주는 정책들을 많이 활용하고 있으며 2019년 3월부터는 독립사이트로 확대 오픈할 예정이다.

‘바다현장 119’

긴급 상황이 접수되면, 권역별 6개 ‘현장대응반’에서 긴급 출동해 응급조치를 취하고, 이후 정밀분석을 통해 근본 원인을 찾는 등 수산피해를 예방하는 시스템

**전문가들의 도움으로 피해 최소화**

충남 서산시에서 우럭(조피볼락)을 키우는 배○○ 어촌계장(51세). 배○○씨는 ‘천수만’ 해역에서 물고기 키우는 일을 천직으로 알고 살아오고 있었다.

그런데, 지난 2016년 여름, 고수온으로 자식처럼 키우던 물고기가 거의 전량 폐사하고 말았다. 배○○씨는 하루하루 수온이 올라갈 때마다 눈앞에서 죽어가는 물고기들을 보며 속수무책으로 당할 수밖에 없어 낙담이 이만저만이 아니었다. 그러던 중 국립수산과학원에서 ‘바다현장 119’ 현장대응반을 운영한다는 희소식이 들려왔다. 현장에 상주하는 ‘바다현장 119’ 전문가들이 액화산소 공급, 저층수 펌핑 및 차광막 설치 등을 제안했고, 현장상황에 맞추어 조치한 결과 2017년에는 피해가 전혀 없었다.

전남 완도군에서 전복 양식을 하고 있는 이○○씨(28세)는 연세 많은 부모님을 돕기 위해 도시에서의 직장생활을 접고 고향으로 돌아온 귀어 2년 차 청년이다. 이○○씨의 ‘폐기’와 부모님의 ‘현장 노하우’를 융합하여 1년 차에는 큰 문제가 없었다. 그런데, 2년차에 생산량을 좀 더 내려는 마음이 앞서 먹이를 더 주다 보니 폐사율이 높아졌고, 설상가상으로 고수온과 적조가 겹치면서 가두리 안의 전복이 순식간에 폐사해 결국 빈 껍데기만 남게 되었다. 이후 ‘바다현장 119’ 현장대응반의 도움으로 고수온과 적조 발생 전부터 사육관리 및 단계별 응급대처 요령을 지원 받으면서 이제는 과학기술을 기반으로 하는 젊고 촉망 받는 양식 어업인이 되었다.

**권역별 현장대응반 긴급출동 가능**

세계에서 수산물을 가장 많이 섭취하는 나라는 어느 나라일까? 2017년 수산물 소비 연구에 따르면 한국은 일본, 노르웨이 보다 더 많은 양을 섭취(58.4kg/1인)해 세계 1위를

차지했고, 2025년에는 현재보다 약 10%가 더 증가할 전망이다이라고 한다. 그런데, 한국 수산물 생산량의 절반을 차지하는 양식현장에서는 고수온, 적조, 질병 등으로 매년 3,000억 원 이상의 피해가 발생하고 있다.

‘바다현장 119’는 긴급 상황이 접수되면, 권역별 6개 ‘현장대응반’에서 긴급 출동해 응급조치를 취하고, 다른 한편으로 정밀분석을 통해 근본 원인을 찾는 등 수산피해를 예방하기 위해 오늘도 바다로 달려가고 있다.

재해발생 시 한 곳에만 신고하면 돼

수산재해가 발생하면 지자체, 연구기관, 중앙정부가 각자의 역할을 맡아 대응하고 있지만, 정작 어업인은 신고절차가 복잡해 우왕좌왕 하다 골든타임을 놓치는 경우가 많고, 동일해역에서 반복된 피해가 발생하기도 한다.



‘바다현장 119’는 수산과학원의 해역·품종별 6개 현장대응반을 중심으로 37개 지자체와 어업인 등 총 119명이 참여하고 있다. 재해 발생 시 한 곳에만 신고하면 긴급출동을 통한 응급조치를 제공받을 수 있다.

또한 수온정보 앱(App)을 개발해 환경정보를 실시간 제공하고, 품목별 전문가가 소통방(밴드, 카톡 등)을 직접 개설·운영함으로써 24시간 온라인으로 원격지원한다.

전화, 메일, SNS만으로도 간편하게 요청 가능하며 접수된 후에는 ‘현장대응반’이 긴급 출동해 응급조치를 취하고, 중장기 지원이 필요한 사항은 ‘연구개발’ 또는 ‘정책제안’으로 피드백 하여 지속적으로 관리한다.

현장 지원 후 중장기 연구가 필요한 사항은 신규 연구과제로 발굴하여 새로운 기술을 개발하여 현장에 다시 적용함으로써 어업인들의 소득을 향상시키고, 국민들에게도 안전한 수산물을 공급하고 있다.

고수온과 적조 피해 현장의 빠른 대응으로 2017년에는 94억 원의 피해를 예방했고, 전복의 폐사율을 저감할 수 있는 사육기술을 개발·보급함으로써 총 1,280억 원, 넙치 사육수 소독기술을 개발 현장에 보급·적용 시 총 400억 원의 피해를 저감하는 등 약 1,800억 원의 수산피해 저감 효과를 기대할 수 있게 되었다.

딩동! 찾아가는 평생학습

5명 이상 시민이 모여서 자신들이 원하는 장소와 시간에 원하는 강사를 청주시 홈페이지에 신청하면 강사가 그 시간과 장소에 찾아가는 시민 중심의 맞춤형 평생학습 프로그램

**배우고 싶은 것을 원하는 시간에 배워요**

나는 결혼 후 직장생활을 하다가 둘째 아이가 태어난 후 육아휴직에 이어 퇴사를 선택한 37세 주부다.

내 손길이 절실한 아이들을 위해 퇴직한 것에 대해서는 지금도 후회가 없지만 보석 같은 아이들이 반짝 반짝 커 가는 것에 비해, 내 자신은 점점 빛을 잃어가는 것 같았다. 다시 취업을 할 수 있을지도 걱정이 되고 점점 자신감도 없어지고 이대로 사회에서 내 자리를 찾지 못할 것 같은 불안감이 커졌다. 점점 말이 없어지는 나를 걱정한 남편은 나가서 뭔가 해 보라고 했지만 내가 살고 있는 지역은 읍지역이라 시설도 마땅치 않고 아직 어린 둘째를 데리고 어딜 나간다는 것 자체도 부담이라 쉽게 엄두가 나질 않았다.

그런데 자주 이용하던 육아 카페에서 누군가 청주시에서 운영하는 ‘딩동! 찾아가는 평생학습’ 서비스가 있다는 것을 알려 주었다. 배우고 싶은 것을 원하는 시간에, 그리고 우리가 원하는 장소에서 배울 수 있도록 강사를 보내 준다는 것이었다. ‘우리 아파트에서 배우면 멀리 가지 않아도 되니까, 아이를 데리고도 뭔가 배울 수 있겠구나’하는 마음에 가까이 지내던 몇몇 엄마들과 의논했더니 다들 신청해보자고 이구동성으로 말했다.

청주시 평생학습관 홈페이지에 들어가서 여러 강좌를 꼼꼼히 살펴보고 평소에 관심 있었던 ‘수채 캘리그래피’ 강좌를 배워보기로 했다. 여러 강사들 프로필과 강의 계획서를 보고 적합한 강사를 선택했다. 5명 이상이 모여서 신청해야 한다고 해서 카페랑 밴드에 올려서 함께 하고 싶은 사람들을 모았더니 하루만에 12명이나 함께 하자고 연락이 왔다. 아파트 안에 있는 작은도서관에서 하기로 하고, 시간은 여러 사람들이 함께 참여할 수 있도록 9시 30분에서 11시 30분까지로 신청했다.

이렇게 해서 우리는 3달간 매주 2시간씩 공부를 하게 되었다. 올 겨울에는 그동안 배운

것으로 작품 전시회도 열기로 하고 더 열심히 공부하고 있다. 무엇보다 기쁜 일은 강사님이 내게 재능이 있다면서 앞으로 계속 공부해서 캘리그래피 강사 활동을 해 보라고 용기를 준 것이다. 새로운 꿈을 찾은 후 생활에도 활력이 생겼고 자신감 있는 예전의 나로 돌아갈 수 있었다. ‘딩동! 찾아가는 평생학습’은 내 인생의 터닝 포인트가 되었다.

학습 참여할 수 없는 시민 접근성 높여

‘딩동! 찾아가는 평생학습’은 5명 이상 시민이 모여서 자신들이 원하는 장소와 시간에 원하는 강사를 청주시 평생학습관 홈페이지에 신청하면 강사가 그 시간과 장소에 찾아가는 시민 중심의 맞춤형 평생학습 프로그램이다.

무엇을, 어디서, 어떻게, 누구에게 배울지를 시민들이 직접 설계하고 계획할 수 있도록 하는 것은 물론, 5명 이상의 소규모 그룹에 대한 교육을 실시하기 때문에 시민의 실력과 원하는 방식의 맞춤형 교육이 가능하다.

특히 읍면 지역과 같이 평생학습 기관과의 거리가 멀어서 참여하기 어려운 주민들이나 교도소 입소자들이나 병원 입원 환자와 같이 자유롭게 못한 시민, 장애인이나 요양원에 계신 어르신들과 같이 평소에 학습에 참여할 수 없는 여건의 시민들 누구나 참여할 수 있도록 접근성을 높이기 위한 사업이다.

시민 중심 참여형 평생학습으로 큰 호응

2017년에는 66개팀 770명이 참여했고, 2018년에는 64개팀 617명이 참여하여 평생 학습에 참여하기 어려웠던 시민들의 큰 호응을 얻었다.

아파트 내 작은 도서관, 읍면지역 경로당, 청주교도소, 충북대학교병원, 신장장애인 주간보호센터, 장애인복지관 뿐 아니라 오전시간의 동네 북카페, 식당, 공방 등에서도 교육이 이루어져 이제 평생교육기관으로 정해진 곳 뿐 아니라 시민들이 직접 가까운 곳에서 공부할 수 있는 다양한 공간을 찾아내고 활용해 마을 곳곳에서 학습이 일어나고 학습공동체가 형성되는 효과를 얻을 수 있었다.

‘딩동! 찾아가는 평생학습’은 학습 사각지대에 있는 시민들이 소외되지 않고 학습에 참여할 수 있도록 기회를 제공하는 것은 물론 시민이 주도적으로 계획하고 참여하는 시민 중심 참여형 평생학습으로 우리 청주시가 교육을 통해 지역 공동체를 형성하는데 크게 기여하고 있다.

국세·지방세 통합민원실

국세와 지방세 관련 업무를 한곳에서 처리하고자 하는 시민 요구를 반영하여 국가기관과 자치단체가 협업하여 구축한 원스톱 민원실

**통합민원실 방문 한 번에 사업자 등록까지**

직장을 퇴직하고 음식점을 개업하려고 준비하던 홍○○씨는 일반음식점 영업허가를 받기위하여 화성시청을 방문했다.

홍○○씨는 일단 허가 부서인 위생과를 방문하여 관련 절차에 대한 안내를 받았다. 일반음식점 영업허가에 필요한 서류를 안내받아 세정과에서 등록면허세를 신고·납부하고 징수과에서 지방세 체납확인을 받아 일반음식점 영업허가 신고서를 접수하였다.

며칠 후 영업허가증 교부 통보를 받은 홍○○씨는 위생과를 방문하여 일반음식점 허가증을 교부받았으나, 사업자등록을 위해서 시청에서 멀리 떨어져 있는 관할 세무서에 또 방문해야 했다. 시간을 지체할 수 없어 걸음을 재촉하던 홍○○씨는 세정과 내에 국세·지방세 통합민원실을 발견했다. 직원에게 문의해보니 세무서를 방문하지 않고도 국세·지방세 통합민원실에서 교부받은 영업허가증으로 사업자등록까지 마칠 수 있다고 했다. 개업일에 맞춰 영업허가 신고와 사업자등록까지 마칠 수 있어 다행이었다.

**국세 납입에 대한 납세자 수요 증가**

급속한 도시화로 지역 주민의 생활범위가 확대되어 지방자치단체 행정구역을 넘어서는 복잡하고 다양한 행정수요가 발생하고 있는 여건에서 시민들은 인·허가를 위해 시청을 방문하고 사업자등록을 위해 세무서를 방문해야 하는 불편이 있었다. 사업자등록 전 각종 인허가(지자체 인허가 부서) 및 등록면허세(지자체 세무부서) 신고 납부절차는 필수적인 사항이기 때문이다.

또한 세금관련 납부를 위한 행정기관 방문 시 지방세와 긴밀하게 관련되어 있는 양도소득세, 증여세, 상속세 등 관련 국세에 대한 납세자들의 민원상담 수요도 늘어났다.

시민들이 국세와 지방세에 대해 명확히 구분하기 어렵기에 국세청에서 지방세 문의를 하고 시청에서 국세 문의를 하기도 했다.

게다가 화성시청과 화성세무서는 거리가 멀어 시민 불편이 컸으며 국세와 지방세 업무를 한 곳에서 처리하고자 하는 시민(납세자) 수요 및 욕구 증가를 만족시키고자 국세·지방세 통합민원실 설치·운영을 추진하게 되었다.

네트워크 구축으로 업무 효율성 증대

화성시는 화성세무서와 통합민원실 설치에 관해 협업하고 이를 추진하기 위해 각 기관 담당 부서장과 팀장이 실무협의를 진행했다. 국세청 자체 전산망 작업과 사무실 공사를 완료하고 협약서를 작성했으며 통합민원실 운영을 위해 국세청 2명, 화성시 3명의 인력을 지원했다.

화성시 청사 내에 국세·지방세 통합민원실을 설치하고 종합소득세 신고, 부가가치세 신고, 사업자등록 등 국세 관련 업무와 취득세 신고, 감면신청, 제증명 등 지방세 관련 업무에 대해 원스톱 민원처리가 가능해졌다.

통합민원실에는 매일 약 200~300명의 납세자들이 국세·지방세 업무처리를 위하여 방문하고 있으며 세무관련 민원을 한 곳에서 처리할 수 있는 높은 수준의 세무행정 서비스 제공으로 민원 편의성 및 시민 만족도가 향상됐다.

또한 과세자료 공유, 민원 통합 대응 등 국세청과 지자체 간 상호협력을 통하여 업무 효율성이 증대되었으며 향후 소득세 및 지방소득세 뿐만아니라 취득부터 양도까지의 모든 세금을 한 곳에서 처리할 수 있는 여건을 마련할 계획이다.



‘자순씨가 갑니다’ 프로젝트

지역주민을 ‘자원순환마을에 씨를 뿌리는 사람(환경활동가)’로 양성하여 직접 마을로 찾아가 환경 교육을 실시하고 지속적으로 모니터링하여 마을 환경을 개선해나가는 사업


고령화 된 농촌마을 환경문제 개선

진천군은 65세 이상 노인인구 비율이 15% 넘어서며 초고령사회 진입을 앞두고 있다. 고령화로 인한 사회문제의 하나로 환경문제를 들 수 있다. 고령화된 농촌마을 노인을 비롯한 일부 주민들은 아직도 가정마다 가지고 있는 소각통에 각종 생활쓰레기를 소각하고 있으며, 영농폐기물을 방치하는 등 쓰레기 분리배출을 소홀히 하고 있다.

이로 인해 귀촌주민과 원주민간의 갈등이 발생하고 소각에 따른 매연으로 환경오염이 날로 심해질 것이다. 진천군은 주민의 생각과 행동의 자발적인 변화를 유도하기 위해 주민들이 직접 환경활동가로서 농촌마을 주민들을 교육하고 환경의식을 개선하는 찾아가는 자원순환마을 ‘자순씨가 갑니다!’ 프로젝트를 기획하여 핵심 환경정책으로 추진하고 있다.

자순씨는 ‘자원순환마을에 씨앗을 뿌리는 사람’이라는 의미로 ‘자원순환마을 지킴이’의 줄임말이다. ‘자순씨가 갑니다!’ 프로젝트는 진천군과 환경문제 해결에 대한 인식을 같이 하는 지역주민이 합심하여 전문교육을 통해 주민을 직접 환경활동가 ‘자순씨’로 양성한다. 자순씨는 농촌마을로 찾아가 불법 소각의 피해와 위험성, 분리배출의 필요성 등에 대해 환경교육을 실시한다. 10차에 걸친 모니터링과 결과에 대해 공유하고 서로간의 격려와 반성을 통해 마을의 환경을 점진적으로 개선해 나간다.

진천군 이월면 궁동마을은 자원순환마을 ‘자순씨가 갑니다!’ 프로젝트를 통해 마을 환경이 확연히 개선된 대표적인 사례다. 20년 가까이 존재하던 마을의 공동소각장은 주민들의 마을쉼터로 변모했고 농업용 폐비닐을 모을 집하장을 설치해 재활용 판매로 연간 60만원의 마을공동 기금도 마련하고 있다.



환경의식 개선에 대한 필요성 증대

진천군은 최근 심각한 사회문제로 대두되고 이는 농촌마을의 쓰레기 불법투기와 소각, 영농폐기물 방치 등 환경문제에 대해 근본적인 해결방안을 마련하기 위해 찾아가는 자원순환마을 운영 '자순씨가 갑니다.' 프로젝트를 기획하고 진천군의 핵심 환경정책으로 추진하고 있다. 농촌마을은 가정마다 가지고 있는 소각통에 생활쓰레기 불법소각과 불법투기, 영농폐기물 방치가 환경오염과 주민 건강에 위해를 줄 수 있다는 환경문제에 대한 주민의식이 매우 낮은 실정이다. 노령화가 심해지고 있는 농촌마을의 특성상 주민의 환경의식 개선에 대한 필요성이 높아지고 있으며, 지역의 특성을 고려하지 않은 규제 중심의 행정보다는 생각과 행동의 자발적인 변화를 통한 근본적인 해결이 필요한 시점이다. 농사 및 생활쓰레기 불법소각으로 귀촌주민과 원주민간 갈등발생의 요인이 되고 있으며, 발암물질 발생으로 주민 건강의 심각한 위협요인이 되고 있다.



주민 스스로 환경의식 개선

진천군은 환경문제 해결을 위해 사회적 가치 중심으로 인식을 전환하여 톱다운(Top-Down) 방식이 아닌 버텀업(Bottom Up) 방식으로 찾아가는 자원순환마을 '자순씨가 갑니다!' 프로젝트를 기획했다. 지역주민을 환경활동가 '자순씨'로 양성하여 '자순씨'가 직접 마을로 찾아가 환경교육을 실시하고 지속적인 모니터링과 마을 주민과의 피드백을 통해 마을의 환경을 개선해 나간다.



주민 스스로가 분리수거의 필요성과 소각의 위해성에 대해 공감하고 생각과 행동을 자발적으로 변화시키는 환경의식의 근본적인 개선이 프로젝트의 핵심이다. 지난 2015년부터 시작된 자원순환마을 '자순씨가 갑니다!' 프로젝트에 92개 마을이 참여했으며, 환경교육을 통해 가정마다 가지고 있던 불법 소각용 드럼통 189개를 마을 주민 스스로 폐기했다.

지역주민이 자발적으로 참여하여 전문교육을 통해 양성된 '자순씨'들의 마을교육은 1,729시간의 자원봉사 성과로 기록되며 지역공동체 의식 성장에도 큰 역할을 하고 있다. 자원순환마을 '자순씨가 갑니다!' 프로젝트를 통해 마을구성원들은 쓰레기 소각과 불법투기 근절이 규제의 문제가 아닌 필요의 문제로 인식하고 있으며, 분리배출에 필요한 공동집하장을 설치하여 분리배출의 중요성과 경제성에 대해 이해하는 계기가 되었다.

국민추천제란?

국민이 직접 주변의 숨은 인재를 발굴하여 공직후보자로 손쉽게 추천할 수 있는 국민참여형 상시 인재추천 채널 서비스

**민간과 공무원 잇는 가교 역할**

A씨는 지난 20년 동안 병리학을 연구해왔고, 의약품 연구·검증에 남다른 성과를 거둔 국내 권위자 중 한명이다. 의사로서, 또 학자로서 탄탄대로를 걷던 그에게 한 가지 고민이 생겼다. 지인 B씨가 A씨를 국민추천제에 국가발전에 기여할 참신한 인재라며 추천하면서 진로 고민이 생긴 것이다. 20년 넘게 의사 및 연구자로서 한 길을 걸어오며, 앞으로의 10년은 또 어떤 길을 가야할까 고민을 하던 시기이긴 했지만 공직이란 곳은 이전에 단 한 번도 생각해 본적 없는 뜻밖의 행선지였기 때문이다.

인사혁신처는 국민참여 기반의 인재추천 채널인 국민추천제를 통해 국가인재DB에 등록되어 있던 A씨에게 ○○처 ○○○부장 직위에 지원할 것을 제안했다. 해당 직위는 국민의 건강에 끼치는 영향이 매우 큰 자리로 바이오의약품 전반에 관한 전문지식과 현장에서 쌓은 폭넓은 경험이 요구되는 자리다. 그간 내부 출신 공무원이 없거나 공개 모집을 통해 대상자를 선발해왔으나 전문성을 바탕으로 한 업무혁신이나 對국민 소통 활성화 등의 측면에서 큰 아쉬움이 있어 왔다. 이에, 인사혁신처는 A씨가 가진 전문성과 능력, 그리고 다양하고 풍부한 현장경험을 감안할 때 최적임자라는 판단에 따라 적극적으로 영입을 추진했다. 집요하고 끈질긴 설득 끝에 A씨는 미래 성장 동력이 될 바이오산업의 국가 경쟁력을 높이는데 적극 기여하겠다는 포부를 밝히며 공직에 발을 디디게 되었다.

요즘 A씨는 각종 현안 업무를 챙기느라 누구보다 바쁜 일상을 보내고 있다. 특히, 기존 공무원의 시각에서는 볼 수 없었던 사각지대를 찾아 관련 이해관계자들의 목소리를 꼼꼼히 듣고, 그것을 조금씩 개선하기 위해 노력하고 있다. 바이오 의약품 허가심사 과정에서 제약업체 및 전문가와의 교류 못지않게 의약품의 최종 사용자인 환자들을 위한 정보 교류와 소통을 위해 열정을 쏟고 있다. 이런 노력들이 환자 중심의 행정 구축에 도움이

될 것으로 자부하고 있다. 이외에도 자신이 가진 다방면의 소통 채널을 가동해 의약외품의 안전성·유효성 검토의 필요성 등을 적극 설명하고, 소비자 및 언론 기관들이 정확하게 이해할 수 있도록 민간과 공무원을 잇는 가교역할을 톡톡히 하고 있다.

국민눈높이 부합하는 공정한 인사

국민추천제는 국민이 직접 주변의 숨은 인재를 발굴하여 공직후보자로 추천하는 국민 참여형 상시 인재추천 채널로서 국민의 시각에서 참신하고 유능한 인재를 발굴하여 정부 내에서 중요 일꾼으로 활용하기 위한 제도다.

국민추천제 참여 활성화 및 정부 내 적재적소 활용을 통해 국민의 눈높이에 부합하는 공정하고 투명한 정부 인사를 실현하고, 국민이 신뢰하는 유능한 정부를 구현하는데 기여하고 있다.

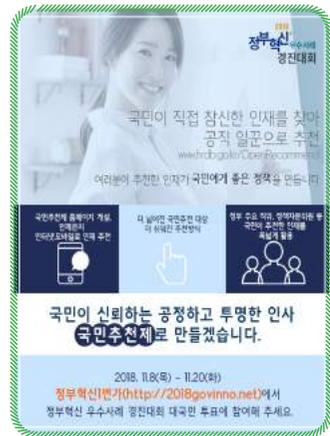
추천대상 넓어지고 추천방식도 쉬워져

국민추천제에 대한 국민의 관심도 제고 및 참여 활성화를 위해 인사혁신처는 올해 새로운 변화를 시도하였다.

먼저 국민추천제홈페이지를 신규 개설하여 온라인과 모바일을 통해 언제든지 참여할 수 있게 했다. 누구나 손쉽게 참여할 수 있도록 SNS를 통한 간편 로그인 기능을 추가했으며 인재 추천시 입력항목을 간소화했다. 직무분야별 직위 안내, 추천접수상황 알림 서비스, 다양한 유형의 홍보콘텐츠(영상, 웹툰 등) 제공 등의 다양한 편의기능을 반영했다.

국민추천 대상이 넓어지고, 추천방식도 더 쉬워졌다. 기존 ‘직위·스펙’ 중심에서 ‘전문성·능력’ 중심으로 추천기준을 개편하여 현장전문가, 청년인재, 소수분야 인재 등도 추천대상에 포함되도록 했다. 직무분야별 인재추천 방식을 새로 도입하여 국민이 정부 주요직위에 대한 정보가 없더라도 국민추천제에 참여할 수 있게 했다.

아울러 국민추천 인재를 정부인사 및 정책자문 등에 활용했다. 국민이 추천한 인재를 정무직, 과장급이상 개방형직위, 공공기관장 및 임원 직위 외에도 각종 정책자문(평가)위원회 및 선발시행위원회 위원 등의 자리까지 폭넓게 활용했다.



똑똑세종 실험실

시민이 문제를 발견하고 직접 실행하며 도전하는 참여형 제안제도

**시민이 머리를 맞대다**

그동안 시민은 문제해결을 요구하는 제안자에 불과했다. ‘이렇게 하면 안되나요?’, ‘이런건 어떻게요?’ 제안하면 ‘그건 법적으로 이리이러해서 안되고..’, ‘그건 예산이...’, ‘그건 인력이...’ 이해는 갔지만 안 되는 이유는 정말 많았다. “그럼 우리가 직접 해결해 보면 안될까?” 이런 생각이 모이고 모여서 탄생한 똑똑세종 실험실!

시민들은 오늘도 머리를 맞대고 문제를 해결해나가고 있다. 내가 늘 겪고 내가 가장 잘 아는 문제, 우리가 고민해서 답을 찾아내 보자는 것이다.

유치원, 초등학교, 고등학교 학생들이 함께 통학하는 좁은 등굣길은 아이들을 등교 시키는 차들의 불법주차 때문에 몸살을 앓고 있다. 차가 많이 다니는 길 위에서 많은 아이들은 오늘도 안전에 위협을 받고 있다. 시민들은 생각했다. “주변 아파트 단지 주차장을 확보해서 아이들을 거기에 내려놓으면 안될까? 그럼 차들이 오지 않을테니까..” 하지만 현실은 ‘안된다’는 것이다. 출근하는 아파트 주민들이 불편해하기 때문이었다. “그럼 어찌지? 아파트 주민들을 다 만날 수도 없고” 시민들은 머리를 맞대고 고민했다. 아이들을 데려다 주는 부모님들에게 차로 아이들을 등학교 시키면서 가장 어려운 점이 무엇인지 먼저 물어봤다. “나도 바빠요, 아이 내려주고 나도 시간에 맞춰 출근해야 해요.” 부모님들의 문제점을 듣고 고민하다 드디어 좋은 생각이 떠올랐어요. 좁은 등굣길로 진입하면 시간이 훨씬 많이 걸리다는 사실에 주목해 이해당사자들의 문제를 해결할 수 있는 방법으로 설득하기로 했다. “학교 앞까지 진입하면 10분이 걸리고 여기서 멈춰서 걸어가면 5분밖에 안 걸려요. 게다가 안전까지 보장됩니다. 어떻게 하시겠어요?” 그러자 많은 학부모들이 걸어가는 것을 선택했다.



참여형 제안제도 실현

시민은 제안만 한다? 그렇지 않다. 시민이 직접 문제를 발견하고 해결해가는 참여형 제안제도를 실현한다. 똑똑세종 실험실은 시민이 문제를 발견하고 직접 실행하고 도전하는 참여형 제안제도로 사회문제를 시민주도로 해결하는 시민주권 특별자치시 실현의 발판이 됐다.

어린이용 노란 깃발을 제작하고, 신봉초등학교와 협업하여 어린이들이 학교 앞 교차로를 건널 때 깃발을 들고 건넌 후 보관함에 꽂아 놓을 수 있게 하는 “똑똑한 안전 깃발”을 운영했다.

우산 비닐 사용을 줄이고 환경보호를 위해 친환경 우산 빗물제거기를 시범 운영했으며 ‘세종시 무료법률 상담실’에 찾아가는 길이 어렵다는 의견을 받아들여 길찾기 동영상 제작 공모도 실시했다. 나눔과 기부문화 실천을 통한 공동체 활성화를 위해 세종시 공무원이 기부한 650권의 책으로 공유책장 ‘똑똑 책드림(dream) 서비스’를 시작했다.



시민이 만들어가는 정책

세종시는 생활에 불편함이 있으면 시민들이 직접 찾아내 문제해결에 도전해보는 ‘똑똑세종 실험실’ 운영을 시작했다. 2018년 7월 ‘똑똑세종 실험실’ 세부사업으로 ‘슬기로운 세종생활’ 이란 공모를 진행했다. 20개의 시민실험팀이 각종 사회문제에 대한 대안을 접수했으며 이 가운데 선정된 6개 팀이 사회문제 해결에 도전하고 있다.



슬기로운 세종생활에 선정된 주제는 학생이 스스로 계획하는 능동형 봉사활동, 종이팩 분리배출 물품보상 프로그램, 안전한 등하굣길 만들기 프로젝트, 애물단지 현수막 끝단 지 현수막, 세종시민의 안전을 지켜라(무단횡단 줄이기 프로젝트), 우유팩수거 및 종량제 쓰레기 봉투 보급 등이다.

해당 주제들은 10월말까지 실험이 진행되며 11월 제안콘서트 사례발표를 통해 상상을 진행할 계획이다. 최종 당선작은 실무담당 부서와 똑똑세종 자문단 검토를 거쳐 시 정책에 반영될 예정이다. 시민이 스스로 지역사회 문제를 발견하고 직접 해결방안을 모색하는 이런 일련의 시도들이 계속된다면 시민주권 특별자치시 실현이 가능할 것이다.

도시숲 확대란?

미세먼지 저감 및 품격 있는 도시를 위하여 부처간 긴밀히 협업하고 주민 주도의 도시숲트러스트 거버넌스를 운영하여 그린 인프라를 구축하는 사업

🔍 숲이 대기오염물질과 악취 희석시켜

경기도 시흥에 사는 주부 A씨는 ○○산업단지 주변 아파트에 살고 있다. 주말 아침부터 8살 딸과 5살 아들은 밖에 나가자고 조른다. 미세먼지 현황판이 '나쁨'에서 '보통'으로 바뀌었지만, 연일 들려오는 미세먼지 관련 심각성을 알리는 뉴스에 걱정이 앞선다.

아이들과 함께 미세먼지전용 마스크를 쓰고 집 앞에 있는 □□숲 으로 간다. □□숲은 약 7만평 규모로 ○○산업단지와 아파트단지 사이에 자리한 도시숲 공원이다.

지난 2006~2012년 조성된 이 숲은 산업단지에서 주거지역으로 유입되는 대기오염 물질과 악취를 희석시키는 역할을 하고 있다. 최근 3년간 미세먼지 농도가 '나쁨' 단계($50\mu\text{g}/\text{m}^3$)로 나타났던 날이 산업단지 109일, 주거지역 75일로 낮아졌다고 하니 그 효과가 분명하다.

삭막한 경관 대신 피톤치드 가득한 메타세콰이어길을 걸으며, 아이들과 생태연못에서 수변식물과 곤충을 학습할 수 있다는 것이 참 다행이다.

👥 녹색인프라 확충에 주도적 역할

미세먼지로 인한 국민들의 생활불편은 이제 그 수준이 건강에 치명적 위협이 되는 정도 까지 심각해졌다. 2017년 한국갤럽 조사결과 미세먼지로 인한 불편함을 느끼는 국민들이 82%, 외출을 자제하는 경우는 43%다. 폭염·한파·가뭄 등 이상기후로 인한 질병 피해도 증가하고 있는 실정이다.

산림청은 이제 도시 외곽의 국유림뿐만 아니라 도시민 생활권 내 미세먼지 저감, 열섬 현상 완화를 위해 도심지역 내 미세먼지를 흡착·흡수하고 이상기후를 완화시키는 숲을 늘려 녹색 인프라를 확충하는데 주도적인 역할을 하고 있다.



부처, 민관 협업 통해 미세먼지 저감

산림청은 2018년 2월 2일 「미세먼지 저감 및 품격 있는 도시를 위한 그린 인프라 구축 방안」을 마련하여 도시 생활권 내 숲을 확대 조성하고 있다.

먼저 도시 내 미세먼지 저감과 폭염 완화 등을 위한 도시숲을 확대하기 위해 산업통상자원부·국토교통부·고용노동부 등 관련 정부부처 및 지자체와 칸막이 없는 행정으로 긴밀하게 협업하고 있다.

고용노동부와 함께 산업단지 환경개선 사업을 추진하고 있으며, 산림청은 산업단지 내 대기 오염물질의 저감과 주변 주거지역으로의 확산 방지, 근로자의 휴식처 제공 등 산업단지 내·외 국민의 삶의 질을 높이는데 기여하고 있다. 2017년 12개소 도시숲 조성을 지원했다.



2018년부터는 협업의 범위를 산업통상자원부·국토교통부로 확대하여 추진하고 있다.

산업통상자원부와는 23개의 노후 산단을 대상으로 관리면적 대비 녹지비율을 8.5%에서 10%로 높이는 것을 목표로 미세먼지 완충숲 조성을 추진하고 있다.

국토교통부와 낙후된 원도심의 활력을 제고하기 위해 추진하는 도시재생 뉴딜사업의 효과를 높이기 위해 도시숲을 연계 조성하는 사업도 추진하고 있다. 2017년 12개소, 2018년 15개소가 도시숲 조성지로 선정되었으며, 연계사업의 효과를 높이기 위해 모델 개발 연구도 추진하고 있다.

도시 숲의 지속가능한 조성·관리를 위해 적극적으로 민간이 주도할 수 있는 체계를 마련하고 있다. “도시숲트러스트”는 민·관 거버넌스 모델로 도시숲 관련 자원봉사자를 연결하고 역량을 강화하여 도시숲 조성 모금활동을 전개하며, 도시숲의 운영에도 참여하는 등의 역할을 수행하고 있다.

2018년 1월에서 6월까지 관계전문가로 T/F팀을 구성하여 ‘도시숲트러스트 활성화’ 추진방안을 논의하여 전국의 도시숲 관련 시민단체가 연결되는 민간단체의 발족을 추진하고 있으며, 산림청은 이를 적극적으로 지원 및 참여하고 있다.

2019년부터 생활밀착형SOC 사업으로 반영된 ‘미세먼지 차단 숲 60ha와 도시바람길 숲 10개소(정부안 반영, 국회심사중)’의 조성을 통해 미세먼지가 발생원 및 생활권에서 조기에 분산·저감되는 효과가 있을 것으로 기대된다.

맘(Mom)쌤 교육단이란?

아이들이 어려운 주제에 쉽게 접근할 수 있도록 지역 내 여성(학부모)을 인권과 평등 강사로 양성 후 찾아가는 교육을 실시하는 제도

**인권과 평등의 권한에 대한 사고 깨우쳐**

우리는 가부장적인 사회에서 태어나 성역할이 확연히 구분되는 시대에서 살았다. 남자가 남자다운 거, 여자가 여자다운 게 아주 당연한 것이라 생각하고 지내왔다.

이분법적 사고에 의해 강제로 나누어지기 전에 인간은 존중받을 권리가 있고 누구나 평등한 대우를 받는 것이 당연하다는 사실을 망각하고 살아오다 Mom쌤 교육단 교육을 통해 깨우치게 되었다.

아이들은 가정과 학교에서 보호받아야 한다. 우리의 미래이기도 하고 사회의 구성원으로서 아직까지는 약자에 속하기 때문이다. 학교폭력에 대해 사람들은 처벌을 강화하면 예방의 효과가 있을 거라고 말한다. 하지만 신고 되고 밝혀지는 건은 10%도 채 되지 않는다고 한다. 그보다 더 많은 비율의 사건이 묵인되고 아이들은 그 누구에게 말을 하지 못한 채 평생의 상처로 안고 살 수도 있다. 아이들의 엄마이고, 학부모인 Mom쌤들은 기존의 폭력예방 이론만을 알려주던 수업에서 폭력 발생 시 누구에게 말해야 하며, 어떻게 대처해야 하고, 혹시 주변의 누군가가 피해를 당했다면 친구로서 어떤 말과 행동으로 피해 학생을 도와줘야하는지 알려주어야겠다고 생각을 했다. 그래서 우리는 100시간이라는 교육을 받고, 아이들에게 아주 쉽게, 그러나 아주 효과적인 보드게임 형식의 교육 콘텐츠를 가지고 2018년 3월부터 14개 학교 1,891명을 만나 우리의 이야기를 들려주고 있다.

**지역 내 여성 준전문강사로 양성**

2018년 상반기, 우리 사회의 용기 있는 외침, #미투, #위드유 운동에 이어 학교 안에서의 아이들의 목소리 #스쿨미투의 확산으로 '성평등이 지속가능 사회의 핵심가치'라는 공감대가 형성되었고, 일터·삶터·교육현장에서의 성차별 해소 움직임이 시작되었다.

우리 아이들이 올바른 사고와 생각을 형성해 나갈 수 있도록 도와줄 수 있는 교육의 필요성도 대두되었다. 우선 학교 안에서 이루어질 수 있는 보편적 교육이면서, 선제적 접근이 가능한 학년을 대상으로, 그 대상에 필요한 교육 주제를 발굴했다. 또한 교육 효과 증진을 위해 기존방식을 타파한 보드게임 교육콘텐츠가 개발되었다. 자칫 나누기 어려운 주제에 대한 생각과 의견을 자연스럽게 게임 속에서 나눌 수 있도록 개발된 놀이 형식 콘텐츠였다.

새로운 형식의 콘텐츠를 실행할 강사 역시 새롭게 양성되어야 한다고 생각했다. 기존 강사보다는 지역 내 여성들을 준전문강사로 양성 후 교육현장에 파견함으로써 아이들을 교육하는 강사의 역할과 이들이 지역 사회 속에서 인권과 평등에 대한 인식 개선의 못자리판 역할도 동시에 할 수 있을 거라는 기대 속에서 Mom쌤 교육단이 탄생했다.

신규 교육 콘텐츠 확대 추진

Mom쌤 교육단은 2018년 1월, 5일간의 신청·접수 기간을 거쳐 최종 12명으로 구성되었다. 이들은 폭력에 대한 기본 교육, 성평등 의식향상 교육, 교육콘텐츠 실천기법 및 시연활동 등 총 3차에 걸친 교육(일수 28일, 시간 100시간)을 통해 준전문강사로 양성되었다.

Mom쌤이 첫 번째 실시한 교통안전생활화 교육, ‘옐로카드를 달아주세요’는 학기초 낮선 등하교길 교통환경에 적응해야 하는 초등학교 신입생에 대한 교통안전 예방교육으로 다양한 교통안전 지식을 전달하고 어린이에게 교통안전용품, 옐로카드를 배부하여 책가방에 부착하도록 했다.

이어 초등학교 4~6학년을 대상으로 폭력예방에 대한 올바른 인식 확립과 실제 발생시 대처방법, 피해아동에 대해 우리들이 가져야 하는 생각 등과 아이들이 무심코 내뱉는 성관련 언어표현의 문제점에 대해 다같이 생각할 수 있는 교육인 성폭력 타파 퍼즐톡톡!을 14개교 1,891명에게 시행했다.



2019년 사상구의 Mom쌤 교육단은 올해 자체 개발 완료한 신규 교육 콘텐츠(출동! 젠더 탐정단)를 더하여 사업영역 및 내용 확대 등 그 범위를 확대 뿐만 아니라하여 추진할 계획이다.

세종교통사관학교란?

버스업계 구인난 해결을 위해 세종시·고용부·세종교통공사 등 관계기관이 협업하여 기획한 버스 승무사원 양성학교

교통사관학교 수료로 운전기사 자격 얻어

“세종교통사관학교 1기 수료생의 자긍심을 갖고 세종시민들을 위해 안전운전 하겠 습니다.” 세종교통사관학교 최초 여성 수료생으로 운전직 꿈을 이룬 양미화(32·여)씨는 첫 출근을 하루 앞두고 눈을 반짝이며 다짐했다.

세종도시교통공사 입사를 꾸준히 준비해오던 양 씨는 지난달 세종교통사관학교 1기를 수료하고 곧바로 승무사원 채용시험에 통과하며 교통사관학교 출신 첫 여성 운전사가 됐다. 버스운전경력이 없는 양씨에게 세종교통사관학교는 한줄기 희망이었으며 잊지 못할 경험이었다.

그는 “상주에서의 교통안전교육은 운전경력 10년이 넘은 스스로의 오만함에 채찍질 하는 계기가 됐고, 버스 운전원에게 승객들의 생명이 달려있다는 생각이 들게 했다.”고 말했다. 양 씨는 특유의 성실함과 적극적인 성격으로 사관학교 수료식에서는 장려상을 수상했다. 그는 “세종교통사관학교 6주 과정을 수료할 수 있는 좋은 기회를 얻어 최선을 다 했다.”며 “세종도시교통공사 여성 운전원을 꿈꾸는 모든 이들이 포기하지 않았으면 한다.”고 말했다. 양 씨가 여성 버스 운전기사가 되겠다고 다짐하게 된 것은 작년 방문한 부산 감천마을에서 험한 도로를 능숙히 운전하는 여성 운전원을 만났을 때부터였다. 그는 “오르막길에 지그재그로 나 있는 길을 자유자재로 멋지게 운전하고 승객들에게 친절한 인사도 잊지 않았던 여성 버스 승무사를 기억한다.”며 “세종교통공사도 인사를 가장 중요히 여기고 있다. 버스운행을 시작하면 시민들을 부모님처럼 생각하고 모실 것” 이라고 다짐했다.

양 씨는 “앞으로 여성 수료생이 많이 나왔으면 좋겠다.”며 여성후배들을 응원했다.



버스업계 구인난 해결을 위한 협업

안전을 위해 노선버스 장시간 운전을 규제하는 근로기준법이 2018년 3월 20일에 개정됨에 따라 근로시간이 주68시간에서 주52시간으로 단축되었다. 이에 따라 전국적으로 버스 승무사원 1.3만 명 추가 고용이 필요해졌고, 설상가상으로 “세종교통”이 59개 읍면 버스노선을 세종시로 반납하면서 약 170명의 승무사원 추가 고용이 필요하게 되었다. 이러한 버스업계 구인난에 돌파구를 마련하기 위해 세종시는 고용노동부, 세종교통공사, 한국폴리텍Ⅳ대학, 대전·세종지역인적자원개발위원회 4개 기관과 함께 손을 잡고 일자리 정책 프로젝트를 가동, 전문 버스 승무사원을 양성하는 “세종교통사관학교”를 기획하였다.



진입장벽을 허물고 모범운전수 양성

세종교통사관학교는 3기에 걸쳐 각 25명씩 총 75명의 교육생을 모집했다. 경쟁률은 평균 4.6:1을 상회하였고, 2018년 5월 4일 1기 입교식을 시작으로 6주에 걸친 양성교육과 2주 노선교육을 통하여 71명의 버스 승무원을 양성했으며 59명이 취업에 성공했다.



버스회사 신규사원 모집 공고 시 2년 내외의 버스운전경력 제한조건이 있었다. 버스 운전경력 제한조건은 그동안 신규자에게 버스 승무원 취업에 진입장벽으로 작용했다. 세종시는 교통사관학교 버스 승무원 양성교육 수료로 세종교통공사, 버스 회사 취업 시 버스운전경력 제한조건을 대체할 수 있도록 함으로써 신규 취업자의 진입장벽을 제거하였다. 신규 취업자와 버스업계의 구인·구직난을 동시에 해결하는 쾌거였다.

시내버스 운전원을 학교에서 양성한다는 생각은 혁신적 아이디어였으며, 세종교통사관학교 운영이 성과를 거두면서 버스업계 구인난에 모범적인 롤 모델을 제시했다는 평가를 받으면서 고용노동부를 통해 전국 지방자치단체로 전파되고 있다.

뿐만 아니라 한국폴리텍Ⅳ대학이 소양교육을 병행하면서 단순히 버스 운전만 하는 것이 아닌 시민의 안전을 생각하는 모범운전수 양성으로 전문 버스승무사원이라는 자부심과 함께 질 높은 대중교통서비스를 제공하고 있다.

주민여행사 ‘놀루와’

농촌사회에 활력을 제공하고, 대중관광에서 개별여행으로 변화하는 추세에 맞추어 하동 지역주민들이 설립한 여행사

**선생님들의 하동여행**

단풍이 무르익던 10월의 어느 날, 교무부장 선생님의 제안으로 특별한 여행을 하기로 했다. 근처 하동에서 주민들로만 구성된 주민여행사가 탄생해 곳곳의 숨겨진 여행지를 소개한다고 한다. 금요일, 5시가 되자마자 모두 같이 퇴근하고 하동으로 갔다.

교장선생님이 아이처럼 제일 신나하셨다. 도착하자마자 주민가이드의 인솔로 주민들과 상견례를 가졌다. 상견례 후 마을회관에 준비되어 있는 저녁을 먹었다. 주민들이 직접 키운 농산물로 만들어 건강과 정성을 함께 먹는 기분이었다.

저녁을 먹자마자 우리는 “등불을 밝혀라”고 외치며 호롱불에 불을 켜다. 그리고는 주민가이드와 함께 야밤에 감서리를 나섰다. 산머리에 걸려있는 초승달 아래 호롱불을 들고 일렬로 가는 모습이 옛 시절을 생각나게 했다.

“서리시~작~” 호루라기 소리가 들려온다. 우리 모두 잘 익은 감을 따기에 열중했다. ‘놀루와’ 대표님이 감서리 현장을 놀라키기 위해 선도부 복장을 하고 달려오셨다. 선도부에 딱걸린 교장선생님은 “○○선생님이 시켰어요”라고 말해 우리 모두는 한바탕 배를 잡고 웃었다. 우리는 마을로 돌아와 밤스테이의 꽃 캠프파이어 시간을 가졌다. 항상 학생들을 위해 준비만 하던 우리가 마을주민들이 준비해놓은 캠프파이어를 즐기려니 어색했다. 어색함도 잠시, 마을주민의 노래반주와 선생님들의 감춰진 노래실력으로 대학생으로 돌아 가는 기분이었다.

다음 날 아침 회관에 모여 맛있는 아침을 먹고 공방체험을 하기 위해 경상남도에 유일하게 자리매김 하고 계신 붓필장님의 집으로 향했다. 선생님 자택에서 향기로운 하동 녹차를 마시며 붓의 역사에 대해서 들을 수 있었다. 가는 길에 삼삼오오 모여 깨를 털고 계시는 할머니들의 모습이 아름다워 보였다.



여행자 기호대로 선택하면 주민가이드가 안내

농촌의 고령화 인구급감, 활력저하, 생산력 감소 등 어느 농촌지역과 다름없이 하동 또한 농촌 공동화 현상이 심각하게 나타나는 지역 중의 하나이다. 이러한 농촌사회에 활력을 제공하고, 대중관광에서 개별여행으로 변화하는 추세에 맞추어 지역 주민들은 하동군 주민여행사인 '놀루와'를 설립했다.

이 여행사는 하동의 자연과 문화, 역사와 인문, 액티비티를 자원으로 삼아 전국의 '뚜벅이' 여행자들의 마음을 흠치는 것은 물론 도시민의 심성을 자극해 고향을 잃은 사람들의 향수(鄉愁)를 치유해 주겠다는 포부다. '놀루와'는 올 초 발기인을 모집하고 지난 6월 조합원 8명을 확정, 회사 설립을 위한 절차를 밟았다.

이들은 매주 화요일 하동의 여행자원 수집과 주민 여행사로서의 자세를 갖추기 위한 토론회, 지역답사 등을 꾸준히 가졌다. 이 과정에서 사회적기업진흥원 주관의 사회적기업 육성가사업 공모에 당선돼 연말까지 각종 교육, 멘토링 등의 지원을 받게 됐다.

'놀루와'의 운영방식은 여행자가 '놀루와' 사이트를 방문해 장바구니에 원하는 여행지를 선택하는 형태로, '놀루와'가 엄선한 여행지(하동여행 테마 20선 등) 중에서 여행자가 자기 기호대로 선택하면 주민가이드의 안내를 받게 된다.



민중심의 상향식 협동조합

하동군 주민여행사 '놀루와'는 기존의 하향식 협동조합이 아니라 주민 중심의 상향식 협동조합으로 지역사회 선도 사례로 자리매김 중이다. 지역사회와의 협력에 중점을 두고 단체(사회적협동조합 구름마, 매계마을회, (사)숲길, 개인(귀농인 조00), 업소(식당 3개소)와 업무협약을 체결했다. 향후에는 생태해설사회, 대형서점 등 지속적인 협약을 체결할 계획이다.



지금까지 생태여행, 역사여행, 문화여행 콘셉트를 마련하여 15회에 걸쳐 300여명의 여행자가 하동을 다녀갔다. 또한 관내 거주하는 어르신, 다문화가족을 초청하여 잊지 못 할 추억을 선물했다. 이렇게 지역사회의 활력과 주민들의 이익을 창출하는 테마여행을 개발하여 지역주민들이 주인이 되고, 하동을 찾는 여행자들에게는 하동의 후한 인심과 고향 같은 정취를 선물할 계획이다.



외국인 조세체납 확인제도

법무부와 행안부, 국세청, 관세청이 협업하여 체납외국인 정보를 공유하고 체납정보를 바탕으로 법무부 산하의 출입국·외국인관서에서 체납외국인의 비자연장을 제한하며 납부를 유도하는 제도



외국인 세금체납 폐단 방지

2014년도부터 서울에서 중고차 수출업에 종사해 온 외국인 A씨는 국내에서 사업을 버섯이 운영하면서도 부가가치세, 종합소득세 등 총 1,700만 원의 세금을 납부하지 않았지만, 상당 부분의 재산을 본국에 두고 있어 파악이 어려웠기 때문에 징세기관에서는 가산세, 독촉고지를 반복할 뿐이었다. 이러한 외국인의 세금체납 폐단을 방지하기 위하여 법무부는 국세청 등 징세기관과 협업을 통해 등록외국인정보와 세금체납정보를 서로 공유하고, 체납외국인에게는 비자연장을 제한하기로 하였다. 2017년 10월 비자연장을 하러 출입국·외국인청에 방문한 A씨는 세금체납사실이 확인되어 결국 체납액 1,700만 원을 모두 납부한 뒤에야 비자연장을 받을 수 있었다.



세무기관 정보와 법무부 권한 연계

2015년도 말부터 각종 언론 등을 통해 외국인의 세금체납의 심각성과 이로 인한 각 지자체 등의 재정 악화 문제가 빈번하게 제기되었다. 외국인의 경우 재산의 상당부분을 본국에 두는 경우가 많고, 소재 파악에도 어려움이 있어 국세청, 관세청, 각 지자체 등의 징세기관에서는 체납외국인에게 납부독촉, 가산세 등을 반복하여 부과하는 것이 고작이었다.

이러한 문제를 인식한 법무부는 외국인 체류관리를 총괄하는 부처로서, 외국인의 납세 의식을 고취하여 우리 사회의 건강한 구성원으로 이끄는 정책 방안을 모색했다. 그 결과 세무기관이 보유한 체납정보와 법무부 고유권한인 비자연장허가를 연계하는 방안을 추진하게 되었다.



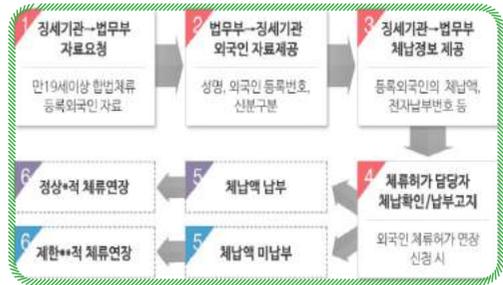
외국인 법질서 확립

법무부에서 체납외국인의 비자연장을 제한하기 위한 전제조건으로 징세기관이 보유한 외국인 세금 체납정보 공유가 꼭 필요한 상황이었다.

‘납세의식 제고를 통한 외국인 법질서 확립’이라는 공동목표 아래, 관계부처 간 지속적인 협의를 통해 추진 장애요소를 극복하고 2015년 12월, 행안부(지방세)·국세청·관세청이 사업 추진에 합의하였고, 공동 TF를 구성하여 외국인정보 및 세금체납정보 연계시스템 구축하고 관련 법령을 마련하였다.

법무부에서 구상한 사업은 법무부가 등록외국인의 정보를 행정안전부·국세청·관세청에 송부하면, 각 과세관청이 해당 외국인의 체납정보를 법무부에 제공하고, 체납정보를 바탕으로 법무부 산하의 출입국·외국인관서에서 체납외국인의 비자연장을 제한하며 납부를 유도하는 것이었다.

2017년 5월 제도 확대시행 이후 약 242억 원(징수 30억5000만원, 자진납부 211억 7,000만원)의 체납액 감소를 달성하여 국가 세수 정상화에 크게 기여하였다. 세금을 체납하고도 다양한 공공재를 제한 없이 이용하던 상습 체납외국인에게 경각심을 높여주고 수익자 부담원칙을 강화함으로써 국민 반감을 불식시키는 계기를 마련하였다.



건강보험료 체납까지 확대 추진 예정

외국인 조세체납 확인제도는 법무부의 비자연장 허가과 그간 사각지대에 놓여 있던 외국인의 세금·공과금 체납정보를 연계하여 외국인의 세금 체납 자진납부를 유도하는 전략을 통해 ‘국가세수 확충’이라는 공동목표를 달성한 혁신적인 협업사례로 평가받고 있으며, 향후 다양한 분야로 확대 적용이 가능할 것으로 예상된다.

조세분야에 한해 시행 중인 현 ‘세금체납 확인제도’를 건강보험료 체납 분야까지 확대하기 위해 보건복지부 등과 협업을 추진 중이며, 출입국관리법(제78조2항) 일부개정안에 대한 국회 통과가 예상되는 금년 하반기에 수도권 지역 시범사업을 실시한 후 2019년도에는 전국으로 확대시행할 예정이다.

농업경영체·직불금 통합신청 산간·오지 마을방문 접수

산간, 섬, 오지마을에 거주하는 농업인의 이동 불편을 해소하기 위해 전국 산간·도서 오지마을을 대상으로 직원들이 방문하는 서비스

**농가 편의를 위해 찾아가는 서비스**

전남 해남군 울목마을 김도서(가칭) 이장은 매년 2월이면 농업경영체·직불금 통합 신청을 하기 위해 동네 어르신들을 면소재지까지 안전하게 모시고 가는 방법을 고민 중이다. 그 이유는 마을이 육지와 다리로 연결되지 않은 섬지역이라 면소재지로 나가려면 배편으로 2시간 이상 이동해야 하고 배편 운행 횟수도 많지 않기 때문이다.

게다가 신청서류를 제출하기 위해 면사무소나 국립농산물품질관리원 사무소까지 이동해야 하고 접수-상담-처리를 한 후, 마을로 다시 돌아오면 거의 하루가 꼬박 걸린다. 마을 농가의 90% 이상이 고령농으로 배를 타고 내리면서 넘어져 골절 등 안전사고가 발생하지 않을까도 걱정이 된다.

그런데 올해 국립농산물품질관리원으로부터 반가운 전화가 왔다. 국립농산물품질관리원과 지자체 공무원이 대중교통이 불편한 마을에 직접 방문하여 농업경영체·직불금 통합신청을 받는다는 소식이었다.

이후 국립농산물품질관리원 농업경영체 담당자와 면사무소 직원이 마을회관에 직접 방문하여 마을 주민들의 신청 내용을 친절하게 상담해주고 농지 이용이 변경된 경우에는 항공사진을 통해 확인하며 농업경영체 변경등록과 직불금 신청을 한꺼번에 처리할 수 있도록 도와주었다.

울목마을 이장은 이번 마을방문 접수를 통해 거동이 불편한 어르신들의 장거리 이동에 따른 안전사고 발생 위험이 줄고, 이동시간도 절약되어 너무 기쁘다며 감사의 마음을 전하며 앞으로도 산간, 오지마을 등 농촌의 교통 불편지역에 계시는 고령농업인들이 정책에서 소외되지 않도록 마을방문 접수를 지속해 달라고 요청했다.



대중교통불편, 안전사고 등 예방을 위해

농업인들은 쌀 직불금 등 각종 농업정책자금을 지원받기 위해 매년 2월부터 4월까지 국립농산물품질관리원 또는 지방자치단체에 농업경영체·직불금 통합신청을 해야 한다. 매년 110만 농업인이 국립농산물품질관리원 사무소 또는 읍·면·동사무소를 직접 방문해야 했다. 농업경영체는 농업인 일반현황, 농지, 축사 등 생산정보, 재배지역, 재배품목, 시설유형 등 의 농업경영정보이며 직불금은 농업에 종사하는 농업인 등에게 지급하는 정보보조금으로 농업인에게 가장 중요한 사업이다. 그러나 산간, 섬, 오지마을에 거주하는 농업인들은 대중교통시설이 미비하여 통합신청서를 제출하는데 하루 종일 걸리고 장거리 이동에 따른 고령 농업인들의 안전사고도 빈번하게 일어났다. 이에 국립농산물품질관리원은 마을 이장 등을 통한 통합신청의 현장 불편사항을 접수하고 지자체와 협업하여 '농업경영체 직불금 통합신청 산간·오지 마을방문 접수' 서비스를 실시하였다.



농림정책 수혜를 빠짐없이

국립농산물품질관리원은 산간, 섬, 오지마을에 거주하는 농업인의 이동 불편을 해소하기 위해 대중교통 3회 미만으로 운행되는 교통 불편 마을과 섬 마을을 파악하여 올해 2월부터 4월까지 전국 산간·도서 오지의 1,713개 마을 25,000호를 대상으로 방문접수를 실시하였다. 농업경영체 업무담당자가 마을에 직접 찾아가 농업인과 1:1로 신청서류를 작성하는데 도움을 주고, 항공 사진 등을 포함한 모바일 현장점검 장비를 활용하여 농지 이용이 변경되거나 신청이 누락된 농지가 있는지 확인하는 등 농업경영체·직불금 통합신청을 지원하였다.

찾아가는 마을방문 접수 서비스로 기존에 하루 이상 걸린 신청 소요시간이 30분으로 줄어들었고, 고령 농업인들의 장거리 이동에 따른 안전사고도 예방할 수 있었으며, 직접 방문으로 인한 교통비도 절감할 수 있게 되어 1석 3조의 효과를 볼 수 있었다.

국립농산물품질관리원은 앞으로 농촌의 교통 불편지역을 대상으로 서비스를 확대하고, 농업경영체 등록정보를 활용하여 54개 농림사업에 대한 정책수혜 가능여부도 현장에서 바로 안내할 수 있도록 할 예정이다.

교통 CCTV 영상을 활용한 도로기상정보

고속도로에 설치된 고해상도 CCTV영상을 수집·분석하여 도로의 위험한 기상정보를 생산 제공하는 시스템

**도로 기상안내가 있었으면...**

서울에 사는 김○○씨, 간단한 휴일을 맞아 가족들과 함께 가까운 바다를 보기위해 서해로 여행을 가기로 했다. 여행지인 대천해수욕장의 날씨를 확인해보니 다행히 비도 없고 구름만 조금 끼는 맑은 날씨라는 일기예보를 확인했다. 기쁜 마음으로 여행계획을 세우고 아침 일찍 출발했다.

서해안 고속도로에 진입하는 순간 안개가 짙게 끼어 한치 앞도 보이지 않았다. 안개등을 켜고 운전대를 꼭 잡고 사고라도 날까 노심초사 하며 서행을 하며 달리다 안개구간이 지나 환속 돌리면 또 안개가 나타났다. 그러기를 반복하다보니 온 몸이 긴장을 잔뜩 하고 간신히 목적지에 도착했다.

**교통 CCTV를 활용한 도로기상정보 제공**

급작스럽게 발생하는 안개와 강설로 인한 도로결빙, 빗길과 같은 도로에서의 위험기상은 차량 추돌과 대형 사망사고로 이어질 수 있는 주요 요인이 된다. 맑은 날 대비 눈이나 비가 올 때 사고발생 가능성은 20~40% 증가하며, 안개는 다른 기상현상보다 사고 사망률이 3.7배가 증가한다는 보고가 있다(보험개발원 2012, 도로교통공단 2016).

기상청은 교통 혼잡 및 교통사고 등에 의한 인적 피해와 사회적 비용 감소 뿐 아니라 스포츠, 관광 등 실외 여가활동 증가에 따른 도로위험기상정보에 대한 국민의 수요와 관심을 반영하여 도로경로별 상세 위험기상정보를 생산, 제공하게 되었다. 2018년 평창 동계올림픽 기간 동안 영동고속도로는 지역 간 이동을 위한 중요 이동 경로로 관광객과 물자 이동이 집중됨에 따라, 영동고속도로를 대상으로 도로경로별 위험기상정보 생산·제공을 우선 추진하였다.

고속도로에는 교통관제용을 목적으로 교통 CCTV가 설치되어 도로의 상황을 실시간으로 촬영하고 또한 촬영된 영상은 일정기간이 지나면 삭제되어버린다. 이렇게 매일 버려지는 데이터에 첨단 영상분석기법, 사물인터넷(IoT), 기계학습 등 신기술을 융합하여 도로의 날씨(비, 눈, 안개)를 판별하는 알고리즘을 개발하였다.

올림픽 기간 호응 얻어 전국망 구축계획

기상청은 2015년부터 도로위험기상정보 생산을 위한 연구개발을 시작하였으며, 2016년에 한국도로공사와 협력하여 고속도로에 설치된 고해상도 CCTV영상을 수집·분석하여 도로위험기상정보 생산 시스템 기반을 구축하였다. 2017년에는 평창동계 올림픽 개최 예정에 맞춰 영동고속도로 강원권 취약구간 40개 지점의 CCTV를 대상으로 눈, 비, 안개의 날씨현상과 현상별 강도를 판별하여 정보를 생산할 수 있도록 우선 구축되었다. 2018년에는 성공적인 2018평창동계올림픽·패럴림픽 개최를 위한 기상정보 지원을 목표로 영동고속도로 강원권 전체 구간 74개 CCTV 지점의 날씨판별정보를 올림픽 스마트기상지원서비스 PC·모바일웹(pc2018.kma.go.kr)을 통해 제공하였다.

이 서비스는 도로교통 관련기관에서도 활용이 용이하도록 표준노드링크(차량운행속도가 변화하는 구간을 구분하여 표현한 전자교통지도)별로도 제공할 수 있도록 구축하였으며,



공공데이터포털(data.go.kr), 기상자료개방포털(data.kma.go.kr)과 연계하여 OpenAPI로도 정보를 제공하고 있다.

올림픽 기간에 올림픽조직위 대회종합상황실 지원으로, 조직위와 올림픽 예보관이 경기장 운영과 예보에 활용하였고, 한국도로공사 교통관제센터에서는 도로날씨 감시와 도로정비·관리에 활용하여 큰 호응을 얻었다.

2019년에는 안개에 취약한 서해안 지역 고속도로를 대상으로 안개정보를 제공할 예정이며, 이후로도 국토교통부(한국도로공사) 등 관계기관과 CCTV영상 연계, 기상정보 공유 등 협력을 통해 전국 주요 고속도로로 단계적으로 확대·추진하여 전국 도로 기상감시망 체계를 구축해 나갈 계획이다.

디지털 사회혁신

디지털 사회혁신은 디지털 기술을 활용해 사회문제를 해결함으로써 효율·효과성, 공공 투명성을 증진하는 활동

**재능기부해서 소외된 이웃을 돕는다**

문화재 보호구역으로 개발이 제한되어 있는 경남 김해 회현동. 하지만 협동조합과 동네 커뮤니티가 든든히 동네에 활력을 불어넣는다.

공감 씨는 더 좋은 동네를 만들기 위해 마을공동체 프로젝트가 필요하다고 생각하던 차에 ‘스스로해결단’을 모집한다는 소식을 듣고 기꺼이 참여했다.

스스로해결단에 참여하여 빈집 조사, 위험지역, 생활불안요소, 관광자원 등 다양한 마을 자원을 조사해 커뮤니티맵핑으로 만들어 주민생활에 필요한 공구와 자동제세동기, 소화기 등 응급장비를 함께 사용할 수 있도록 공유 지도를 만들어 지역주민들이 편리하게 활용할 수 있게 되었다.

공감 씨는 평소 손재주가 있어 맥가이버로 통하는데 재능기부도 함께 신청하게 되었고, 공구를 대여하는 회현지기 공구백화점에는 생활지원이 가능한 장애우를 상주하게 하여 스스로 자립할 수 있는 일자리를 제공할 수 있게 되면서 서로 돕고 끈끈해질 우리 마을을 생각하니 저절로 흐뭇해진다.

회현동, 조그마한 단독주택에 혼자 살고계시는 이가득 할머니는 아침식사를 마치고 경로당에 가려고 빠르게 설거지를 하고 수도꼭지를 잠그려는데 고장이 났는지 물방울이 계속 떨어져 걱정을 안고 경로당으로 향했다. 친구에게 얘기하니 회현지기 공구백화점에 연락 해보라고 한다.

전화를 걸어 신청하니 오후에 바로 공구백화점에서 재능기부자가 방문해서 수도꼭지를 깔끔하게 수리해주고 다른 불편한 것은 없는지 물어보는데 그간 집안 수리할 게 생기면 막막하고 걱정이었는데 너무나 고맙고, 지역사회가 나이든 자신을 돌본다는 생각에 든든함과 뿌듯한 마음이 들었다.



디지털 활용 사회문제 해결하는 환경 조성

인구감소, 초고령화, 양극화, 지역소멸, 기후변화 등 거대한 사회문제부터 쓰레기, 주차, 안전 등 일상생활의 문제까지 다양한 문제가 등장하는데, 이런 문제를 시민이 직접 디지털 기술을 이용해 해법을 제시하고 실행하는 사례가 늘어나고 있다. 이렇게 디지털 기술을 활용해 사회문제를 해결함으로써 효율·효과성, 공공 투명성을 증진하는 활동을 ‘디지털 사회혁신(Digital Social Innovation)’이라고 한다.

행정안전부는 디지털 사회혁신을 활성화하기 위해 행정서비스의 최전선에 있는 지방자치단체가 디지털 기술을 활용해 지역 주민의 직접 참여와 기여를 바탕으로 지역현안을 발굴·해결하도록 지원함으로써, 주민의 디지털 기술 접근성, 활용도를 높이고 주민이 체감할 수 있는 생활 속 행정서비스 개선을 도모한다. 이는 디지털 기술을 활용해 주민 주도의 사회문제 해결이 가능한 환경을 조성하고 궁극적으로 주민 생활 속에 체감되는 사회적 가치를 창출하기 위함이다.



공감 e가득 사업 5개 분야 20개 과제 선정

행정안전부는 ‘주민 체감형 디지털 사회혁신 활성화 사업’(‘공감e가득’)을 추진하고 있다. 지방자치단체에서는 공무원, 기술전문가가 참여하고 지역주민이 단장이 되는 ‘스스로해결단’을 구성·운영하고 있다. 행정안전부는 예산 지원과 함께 ‘공감e가득 멘토단’ 운영을 통해 주민 주도성과



기술 적정성에 대해 컨설팅하고, 스스로해결단 열린포럼·공동워크숍을 개최하여 상호 공유 및 개선의 기회를 제공한다.

공감e가득 사업은 참여의 혁신, 과정의 혁신이라는 차별점을 가지고 있다. 참여의 혁신을 위해 주민들이 ‘스스로해결단’을 통해 지역 현안을 발굴과정에서부터 주도적 역할을 수행하고 주민이 체감하는 사회적 가치와 성과를 실현한다.

과정의 혁신을 위해 공모제출 이후에도 과제를 보완할 수 있는 기회를 제공하고, 열린 포럼 및 현장컨설팅을 통해 해결역량을 지원한다. 공감e가득 사업은 전국 지방자치단체 공모를 통해 온라인 주민참여 플랫폼, 저출산·고령화 대응, 장애인 보호, 안전 및 환경 개선, 공동체 지원 등 5개 분야 20개 중점과제를 선정했다.

데이터 기반 일자리 정책지원이란?

국민연금공단이 보유하고 있는 소득활동과 사업장 생성·소멸·이동에 관한 빅데이터 분석정보를 지자체에 제공하여 일자리 사업 등에 활용할 수 있게 한 제도

**일자리가 필요한 사람들을 위한 고민**

시흥시청 일자리지원센터 공무원으로 근무하는 A씨는 최근 『찾아가는 직업상담』을 운영하는 실무책임자가 되었다. 그때부터 A씨는 실직자가 어디에 많이 모여 사는지 궁금해졌다. 전임자의 설명에 따르면 표본조사에 기초한 실직자 현황 자료는 정확하지 않다며 유동인구가 많은 버스나 지하철 역 근처에서 일자리 관련 홍보활동이나 이동 상담실을 운영하면 무난하다고 귀뜸을 해주었다.

‘전임자가 했던 방식을 그냥 따라야 하나’ 하고 고민하던 중 동료 B씨로부터 시흥시가 작년부터 국민연금공단과 함께 일자리 관련 협업과제를 추진하고 있다는 이야기를 들었다. 국민연금공단은 매월 시흥시에 일자리 관련 분석정보를 제공하고 시흥시는 이를 활용하여 주민들에게 일자리 알선 등 주민 복지증진사업을 추진하는 것이 협업의 핵심이라고 했다. A씨는 실직자 개인의 민감한 정보를 드러내지 않고도 아파트 단지 내에 실직자가 얼마나 거주하고 있는지 알 수 있는 국민연금 실직자 밀집지역 정보를 이용하여 『찾아가는 직업상담』을 추진해 볼 것을 권유받았다.

A씨는 이때부터 바빠지기 시작했다. 먼저 국민연금 분석정보를 통해 시흥시 정왕동에서 실직자가 가장 많은 아파트 9군데를 선정하여 협조공문을 발송한 후 유선으로 『이동 일자리 상담』운명을 위한 장소 제공 협조를 구했다. 그 중 2군데 아파트 관리사무소의 협조로 이동 상담실을 운영할 수 있었다. 일자리 상담 안내 방송이 나가자 육아로 인해 실직 상태였던 C씨가 찾아왔다. C씨는 실직 후 시간제 일자리를 구하던 중 『이동 일자리 상담』을 통해 구직신청과 실업급여를 받을 수 있어 매우 고마워했다.



빅데이터 분석정보 제공으로 일자리 정책 지원

정부에서는 일자리문제 해결을 국정 최우선 과제로 두고 지자체와 함께 이를 해결하고자 다각적인 노력을 전개하고 있다. 지자체는 일자리지원센터 운영 등을 통해 구인·구직 일자리 매칭 상담 사업을 추진하고 있지만 지자체가 보유한 데이터만으로는 정확한 일자리 파악조차 어려운 실정이다.

국민연금공단은 전 국민의 소득활동과 사업장의 생성·소멸·이동에 관한 전수데이터를 보유하고 있다. 공단은 국민연금이 보유한 30여 년간 축적된 시계열 데이터를 분석하여 활용한다면 지자체가 직면한 실직 등 사회적 현안과제 해결 또는 일자리 정책 추진에 크게 기여할 수 있다는 인식을 갖게 되었다. 이에 공단은 협업과제를 적극 추진할 의지가 있는 지자체(경기도, 대전시, 전북도, 부산시 등)와 손을 잡고 일자리 추진과 관련된 다양한 국민연금 빅데이터 분석정보를 지자체에 제공하였다. 지자체는 이러한 분석 정보를 활용하여 일자리사업 추진, 대국민 복지서비스 확대 등 다양한 정책 참고자료로 활용하게 되었다.



최일선 일자리지원센터에서도 활용 가능

먼저 지역별 고용취약계층 현황과 밀집도 분석정보 제공으로 지자체에서 집중적인 지원이 필요한 지역 파악이 용이하도록 했으며 지자체 사업장의 업종별, 규모별 분포 조사를 통해 일자리 생성·소멸·이동과 구인·구직 매칭을 위한 정보로 활용하도록 했다.



현대중공업 군산조선소 가동 중단 및 한국GM 군산공장 폐쇄 등 군산지역이 어려움을 겪을 때, 국민연금의 사업장 정보를 기반으로 전국 시군구 휴·폐업 현황 자료를 산업통상자원부에 제공하여 고용위기지역과 산업위기 대응특별지역에 지정(18.4.5.)되도록 지원하였다. 또한, 경기도 내 산업단지과 택지개발 지구에 거주 또는 근무하는 서울, 경기도민 현황을 분석하여 버스운행노선 변경 등 출·퇴근 교통정책 개선을 지원하였고, 청년·경력단절여성·장애인 등 고용취약계층을 분석하여 지자체 일자리지원사업과 관련 정책 수립·추진에 활용할 수 있도록 지원하였다.

조사통계 방식으로 현황 파악이 어려운 시군구, 읍면동 단위까지 상세히 일자리 파악이 가능한 일자리실용정보 모델을 개발하였으며 지자체 일자리센터에서 구인·구직 일자리 매칭에 유용하게 활용할 수 있는 일자리 종합정보 서비스 제공을 개시했다.

지방행정인허가데이터개방 서비스

전국 지자체에서 시도·서울행정시스템으로 처리 및 관리하는 인허가 정보를 손쉽게 확인할 수 있도록 제공하는 서비스

인허가데이터 자료로 빨래방 창업 성공

은퇴 이후 제2의 인생을 시작하려는 김개방씨, 평소에 관심 있던 빨래방 창업을 고민 중이다. 프랜차이즈 본사나 소상공인 지원 단체를 통해 간단한 상담을 받았으나, 아내는 그런방식 보다는 객관적인 정보를 직접 꼼꼼히 확인하라고 조언을 하였다.

김개방씨는 창업자 카페에서 창업준비자의 고민사항을 나누는 글을 보다 우연히 지방 행정인허가데이터개방 사이트를 알게 되었다. 사이트에서는 놀랍게도 세탁업으로 인허가를 낸 전국 사업장 정보를 보여주고 있었으며 특히 부부의 주 활동 지역인 일산 동구와 서구를 각각 선택하여 운영중인 빨래방의 상호명과 주소지를 통해 각각 규모를 확인할 수 있었다.

김개방씨는 대학생 아들에게도 사이트를 알려주었다. 아들은 사이트에서 가이드해주는 간단한 프로그래밍을 통해 일별로 전국에서 생겨나는 새로운 인허가 사항을 알아낼 수 있다는 것까지 확인하였다. 아들은 부모님의 최종 결정에 도움이 될 수 있도록 일산 외에도 가까운 서울과 경기지역 타 시군구에서 신규로 여러 영업신고가 발생하는 비율을 일정 기간 모니터링 했고 집에서 멀지 않은 서울 마포구 인근에 소자본 업종 인허가가 활발하게 발생하는 것을 확인하였다. 김개방씨가 이를 토대로 아내와 함께 마포구 현장에 가본 결과 해당 지역이 오피스텔 신축밀집 지역이라 1인 가구를 위주로 한 업종이 다수 창업하는 것을 확인하였다. 덕분에 부부는 최종적으로 서울시 마포구 오피스텔 지역에 빨래방 또한 적합할 것으로 생각하여 본격 창업하기로 결정하였다.

양질의 데이터 관리 위해 지자체와 협업

인허가 정보는 상권분석이나 지도표출의 기초자료로 활용할 수 있는 가치가 있음에도

불구하고 실제 활용하기에 쉽지 않았다. 일반인 입장에서는 모든 지자체에 정보공개 청구 등의 번거로운 행정절차를 통해야만 얻을 수 있는 정보인데다가 실제로 그런 행정절차가 필요한지를 모르는 경우가 대다수였기 때문이다.

이에 전국 시도와 시군구에서 시도·새울행정시스템으로 처리 및 관리하는 인허가 정보를 통합하여 2015년 6월부터 지방행정인허가데이터개방(www.localdata.go.kr) 서비스를 개시하고 약 765만건의 인허가 정보를 제공하였다.

구축 후 약 2년간 운영경험으로서 약 22만회, 175만건의 수요를 확인하였으나 인허가 정보 본연의 특성인 대용량성을 고려하여 보다 효율적인 운영이 필요하여 2018년 9월 서비스 개선을 추진하였다. 일별로 갱신되는 정보를 사용할 정확한 수요군을 선정하고 변동분 추출 기능을 추가하여 서비스 전반에 관한 신뢰도를 한층 높일 수 있었다.

지속적인 서비스 개선을 통해 지방행정인허가데이터개방은 지자체 행정데이터의 표준 개방플랫폼으로서의 대표성을 확보하고 있다. 인허가 정보는 1차적으로는 지자체에서 관리 목적으로 생성하는 데이터이나 2차로는 민간에게 공개되어 부가적인 효과를 창출하는 데이터이므로 양질의 데이터를 위해 지자체와 지속 협업하고 있다.

민간과 공공부문에서 다양한 목적으로 이용

지방행정인허가데이터개방에서는 업종별, 지역별로 인허가 정보를 손쉽게 확인할 수 있어 민간과 공공 부문에서 모두 다양한 목적으로 이용된다.

서울연구원은 매년 대학생과 일반인을 대상으로 개최하는 연구논문 공모전의 기초자료로서 인허가 정보를 이용한다. 경기도는 지방행정인허가데이터개방 내 31개 시군구의 인허가 정보와 기타 부가정보를 이용하여 경기데이터드림을 운영하고 있다. 민간에서는 병의원과 약국 허가 정보를 일별로 갱신 받아 우리동네 병의원 찾기 어플리케이션(굿닥)을 운영한다.

이밖에도 최근 캠핑이나 레저 등의 여가 문화의 확산으로 숙박업과 야영장업 등에 관한 포괄적인 정보개방 요구에 부응하고자 농어촌민박업과 일반 야영장업 등의 인허가 데이터 관리와 개방 연계 등을 개발 중이다.



정부합동민원센터

정부 기관 간 민원 조정 및 칸막이 없는 협업으로 민원인이 센터를 방문하면 궁금증을 한번에 해결할 수 있게 한 복합민원 서비스센터

**민원을 한번에 해결할 수 있도록**

정보의 비대칭에 놓여 있는 일반 국민의 경우, 공직자가 당연하게 생각하고 알고 있는 사항들도 모르는 경우가 대다수일 것이다. 사회적으로 큰 반향을 일으킨 가슴기 살균제 관련 민원이 국민신문고에 접수되었다. 처음에 A기관이 담당하였는데, 가슴기 살균제는 의약품이라는 이유로 B기관으로 이관이 되었다. 그런데 B기관은 의약품이 아니라며 또 다른 기관 C소관이라고 답변을 하였다. 그러자 C기관은 가슴제살균제가 살균소독제이기 때문에 B기관 소관이 맞다고 재차 답변하였다. 결국 이 기관, 저 기관으로 옮겨다니던 민원은 국민권익위에서 B기관이 답변하도록 지정하면서 일단락이 되었는데, 이렇게 소관기관이 어디인지 찾는 과정에 이미 16일이라는 기간이 훌쩍 지나버렸다. 시간도 문제지만 민원인 입장에서 보면 얼마나 답답하고 한심한 상황이었을지 상상이 된다.

최근 청년층 일자리 부족으로 인한 해결책으로 신규 아이디어를 기반으로 스타트업(start-up)을 통한 창업이 새로운 대안으로 떠오르고 있다. 이미 세계 유수의 대학과 기업들이 새로운 도전에 뛰어들고 있는 많은 젊은이들을 지원하고 있다. 우리나라에도 구글, 페이스북, 아마존 같은 아이디어를 기반으로 하는 글로벌 기업이 탄생하려면 법령 등 관련 규제가 해결되어야 할 것이다.

청년 OO씨가 새롭고 창의적인 아이디어를 상품화하기 위해 회사를 만들고 투자를 유치하며, 정부의 지원금을 받고자 노력하고 있다. OO씨는 정부의 어느 기관으로 가서 상담을 받아야 할까? 물론 이를 다 알고 찾아다니는 수고(?)를 한다면 시간과 비용을 좀 들이더라도 본인이 원하는 답을 얻을 수도 있을 것이다. 하지만 혹시 빠뜨린 부분은 없는지 걱정이 크다. 정부 기관 중 어느 한 곳에 방문하면 이 모든 궁금증이 해결될 수 있다면.....

현재 추진 중인 정부합동민원센터는 이러한 고민을 해결하자는 문제의식에서 시작되었다. 이제 국민들은 센터에만 방문하면 정부 기관에 대한 민원 궁금증을 한 번에 해결할 수 있게 되었다. 어느 기관이 담당인지, 누구에게 물어보아야 할지 국민들께서는 더 이상 고민하지 않아도 된다. 정부가 고민을 맡아 줄 것이기 때문이다.



고충민원뿐만아니라 일반민원도

행정절차가 복잡·다변화함에 따라 민원인이 처리기관이나 방법을 몰라 여러 기관을 직접 찾아다니는 불편함이 발생했다. 여러 부처에 걸친 민원을 서로 떠넘기기(핑퐁) 해서 국민이 불편을 겪음에도 불구하고, 이를 조정·해결해 주는 역할은 정부 내에 없었다.

이런 문제를 해결하기 위해 다부처·복합민원 상담·조정협의체를 운영할 필요가 높아졌다.

또한 고충민원 외 일반민원 상담·안내 기능을 강화할 필요가 있었다. 파견기관의 주요 민원 처리 경험자를 파견하고 변호사, 세무사, 노무사 등 기존 민간전문가를 상담에 활용하고 및 연금, 의료, 주택 등 다양한 민원으로 대상을 확대하기로 했다. 아울러 법적권한의 위임이 필요 없는 민원서류 발급 및 신청 창구 업무도 수행할 계획이다.



민원행정서비스 만족도 높아져

국민권익위원회와 행정안전부가 공동주관하기로 한 정부합동민원센터 구축이 정부 혁신과제에 포함됐다. 권익위원회와 행정안전부는 2018년 7월 6일 공동 '정부합동민원센터 추진단'을 구성했다. 정부합동민원센터는 센터 매뉴얼 및 운영규정을 마련하고 상담 시스템 및 상담 DB를 구축했다.

민원인은 민원 처리기관을 몰라도 센터를 방문하여 정확한 상담 안내를 받음으로써 민원인의 시간 및 경제적 비용을 최소화함으로써 민원행정서비스의 만족도가 높아졌다.

또한 정부 기관 간 민원 조정 및 칸막이 없는 협업으로 불필요한 민원발생을 줄이고, 정부 역량을 보다 긴요한 곳에 투입하는 등 업무 효율성 개선이 기대되고 있다.

공공자원 개방 서비스

중소벤처기업부의 사무공간 및 레저공간 등을 공공자원 공동협의체를 구성하여 중소·벤처기업과 국민들에게 개방하는 서비스

회의실 등 무료 이용으로 비용 절감

대구에 거주하는 청년창업자 중기 씨는 요즘 고민이 많다. 창업 아이디어는 구상했지만, 시제품 제작을 위해서는 상당한 비용이 소요되기 때문이다. 고민하던 중기 씨는 지방중소벤처기업청에서 무료로 시제품 셀프제작이 가능하다는 정보를 얻었다. 시제품 셀프제작은 물론 셀프스튜디오도 개방하고 있다는 희소식이었다. 중기 씨는 지방중소벤처기업청에 방문하여 시제품을 제작하고, 사진도 촬영할 수 있었다. 비용부담 없이 무료로 사용할 수 있다는 점에서 중기 씨는 매우 만족했다.

전북의 OO기업은 창업 2년 미만 소규모 기업으로 사내 회의실이 없다. 외부면접장소를 찾아보니, 사용료가 저렴한 곳도 2시간 기준 25만원의 사용료를 내야했다. 그러던 중 언론을 통해 알게 된 '정부24'의 "공공자원 개방 서비스"를 이용하여 주변의 무료로 이용 가능한 회의실을 검색, 지방중소벤처기업청 회의실을 예약하여 면접장소로 활용하게 되었다. OO기업은 비용 절감은 물론 청결하고 관련 설비가 잘 구비된 회의실을 무료 이용하게 되어 매우 만족한다고 밝혔다.

대전에 거주하는 A씨는 퇴근 후 주변 공용주차장 부족으로 주차에 애로를 겪고 있었다. 그러던 중 공공자원 개방·공유 서비스 정보를 언론을 통해 알게 되었다. 정부24에 등록되어 있는 지방중소벤처기업청의 주차장 정보를 확인하고, 지방중소벤처기업청 주차장을 무료로 이용하였다. 덕분에 A씨는 주차비용을 절감하고 주차불편을 해소할 수 있었다.

인천에 거주하는 직장인 B씨는 매주 주말 테니스동호회 활동에 참여하기 위해 근교의 지방중소벤처기업청을 방문한다. B씨는 공공자원 개방으로 주말 여가활동을 즐길 수 있다는 점에 크게 만족하고 있다.



공동협의체 운영으로 보다 많은 국민에게 혜택을

중소기업 및 창업·벤처기업 등은 별도의 회의실 및 레저공간을 가지고 있지 못한 경우가 많다. 중소벤처기업부는 이러한 기업들에게 회의실 등 공공자원을 개방하고 있다. 보다 많은 국민들이 공공자원을 활용할 수 있도록 지방청-국립공고-공공기관 공공자원 공동 협의체를 구성하여 운영 중이다. 이를 통해, 사무공간 및 레저공간이 부족한 기업은 물론 지역주민에게도 행사 및 여가활동을 지원한다. 지방청·국립공고, 인근 공공기관의 자원 보유 현황을 공유하고, 기업 및 지역 주민들에게 홍보하고 있다.



시제품 제작서비스와 창업교육까지

중소벤처기업부는 지방청 및 국립공고의 개방 가능한 강당, 회의실, 주차장, 체육시설 등을 평일 및 휴일에 개방하고 있다. 부산·대구 등 전국 9개 지방청에서 공공자원을 개방하고 있으며 부산·



구미·전북에 소재한 3개 국립공고에서도 체육시설 등을 무료로 개방하고 있다. 금년 1월부터 8월까지 총 1,700여건의 이용 실적이 있으며, 이용자는 지속적으로 증가 추세다.

중소벤처기업부에서 개방하고 있는 자원 내역은 ‘정부24’의 “공공자원 개방 서비스”에서 확인할 수 있다. 전국 각 지역별로 이용 가능한 회의실·시제품 제작터 등을 검색하여, 누구나 사용할 수 있다. 주차장 이용은 별도 신청절차 없이 가능하며, 회의실 등 수요가 높은 공공자원에 대해서는 인터넷 예약제를 실시하고 있어 원하는 시간을 미리 예약하면 대기 시간 없이 사용할 수 있다. 또한, 지방중소벤처기업청에서는 잠시 사용할 수 있는 PC 공간 및 휴식공간을 제공하고 있어 외부에서 급히 처리해야 하는 업무가 있거나, 휴식이 필요할 때도 지방중기청을 찾으면 된다.

서비스 이용에도 중소벤처기업부의 문은 활짝 열려 있다. 중기부의 주요 고객층인 예비창업자·창업자 등에게 시제품 제작 서비스를 무료로 제공하고 있다. 지방중기청 시제품 제작터에서는 누구나 3D프린터 등 최신 기기를 무료로 이용·체험할 수 있다. 또한 예비창업자가 체계적으로 창업을 준비할 수 있도록 시제품 제작터 내에서 창업교육을 병행 지원하고 있다.





2018 정부혁신
100대 사례집

“국민을 편하게 하는
정부가 되겠습니다.”



신뢰받는 정부

자동차365란?

정부 및 민간에 분산되어 제공 중인 자동차관련 정보서비스를 한 곳에서 종합·제공하는 서비스로 자동차소유자가 꼭 알아야 할 종합 정보를 제공

**신차는 물론 중고차 구입도 안심**

A씨는 차를 새로 구입할 계획이 있어 등록비용이 궁금하던 차에 '자동차365' 사이트를 접하게 되었다. 얼마 전 모방송사에서 등록비용 과다청구 관련 사건보도를 접한 기억이 있기 때문이다. '자동차365'의 '자동차등록비용' 코너에서 차량가격, 거주지역, 용도, 차량유형, 배기량(cc)정보를 입력하니깐 공채를 포함한 등록비용이 바로 계산되어 나왔다. 간편한 계산기능 덕분에 차량구입시 소요비용 파악 및 혹시나 있을지도 모를 등록비용 과다청구에 대비할 수 있었다.

B씨는 중고차를 구입하기 위해 인터넷 서핑을 열심히 하고 있으나, 민간에서 운영하는 사이트라 신뢰가 가지 않았다. 더군다나 최근 빈번하게 허위매물이나 강압에 의한 중고차 매매 사기가 언론에서 보도되어 망설이던 중 지인을 통해 '자동차365' 사이트를 소개 받았다. 휴대폰에서 앱을 다운로드하고 접속해 보니 '중고차매매'란이 있고 매물차량 검색, 중고차 시장, 등록비용, 매매요령 등 필수적인 정보가 모두 망라되어 있어 이용이 편리했을 뿐만 아니라, 정부 제공 사이트라 믿고 안내에 따라 중고차를 구입할 수 있었다.

**분산된 정보 모아 국민 불편 해소**

2017년 말 기준 2,253만 대, 인구 2.3명당 1대꼴로 보유하고 있는 국민생활의 필수 이동수단인 자동차가 보편화됐음에도 차량구입 시 소요되는 경비, 보험 비교, 검사 시기, 중고차 상태, 폐차절차 등 자동차 관련 정보가 없거나 분산되어 있어 자동차 소유자인 국민들에게 많은 불편을 초래하였다.

이에 2017년 3월부터 정부와 민간이 보유한 자동차 관련 정보를 한 곳에서 모아 자동차 소유자에게 제공하기 위한 자동차정보시스템 개편을 추진하게 되었다. 그 과정에서 민간

영역과 중복되거나 침해소지가 없도록 협의체를 구성하여 운영하였다.

2017년 12월 28일부터 인터넷에서 시험운영(자동차민원대국민포털,ecar)을 실시하게 되었고 시범기간 중 제기된 각종 의견을 반영하여 2018년 3월 1일부터 인터넷 및 모바일 서비스를 본격적으로 개시하게 되었다. 인터넷 웹포털 및 모바일 서비스의 통합 어플명은 '자동차365'(car365.go.kr)이다.

구입에서 폐차까지 원스톱 서비스

'자동차365'는 정부 및 민간에 분산되어 제공 중인 자동차관련 정보서비스를 한 곳에서 종합·제공하여 소비자인 국민의 합리적인 선택을 도모하기 위한 것이다. 신차구입, 운행, 중고차 매매, 폐차 등 자동차 생애 전주기(Life Cycle)별 자동차소유자가 꼭 알아야 할 종합정보를 제공해서 소비자 피해를 예방하고 온라인을 통한 무방문 민원의 실현을 목적으로 하고 있다.

자동차365는 차량등록시 필요한 취득세와 등록면허세가 얼마나 드는지 사전에 확인할 수 있고 보험 가입비용의 비교를 통해 소비자들이 합리적으로 선택할 수 있는 판단의 근거를 주고 있다.



자동차 검사와 주차, 폐차에 관한 종합정보도 제공하고 포털을 통해 검사소 위치를 알려주고 예약 기능까지 갖추고 있다. 사고가 발생한 경우 조치요령과 일반인들이 잘 모르는 폐차·말소등록 절차, 폐차장 위치도 알려주며 앱을 통해 폐차신청까지 할 수 있다.

그동안 분쟁이 끊이지 않고 있는 중고차 매매시에도 소비자 보호 차원에서 정보를 제공한다. 중고차 정비·검사 등 자동차 이력조회는 물론 판매자가 신뢰할 수 있는 이력을 가지고 있는지 조회할 수 있다. 매물차량 존재여부에 대한 확인도 가능해 소비자 피해 예방에 앞장서고 있으며 중고부품구입도 지원해준다.

또한 자동차365는 온라인을 통한 증명서 발급과 민원도 처리해준다. 자동차등록원부 등 각종 증명서 조회와 발급은 물론 신규·이전·변경등록, 압류 및 처당권 조회·납부·해제업무를 온라인으로 원스톱 처리할 수 있다.



IoT 기반 지능형 소화전이란?

배수·결빙 여부 등 소화전 상태를 원격으로 관리하고 소화전 인근 불법 주·정차 차량에 대한 안내방송 기능을 갖춘 소화전



골든타임을 놓치지 않으려는 소방관의 목소리...

경상북도 119종합상황실 김소방씨는 지난 영주시 철물점 화재사건을 생각하면 너무 안타깝다. 초기 진압만 가능했다면 그렇게 큰 피해가 나지 않아도 될 화재였다. 문제는 추운 날씨에 얼어버린 소화전과 이면도로에 빼곡하게 불법 주차된 차량들이었다. 이러한 이유로 가뜰이나 부족한 소방인력이 매달 일일이 방문하여 점검하고 있으니 예산과 인력 낭비라는 생각이 든다.

고민을 거듭하며 퇴근하는 길에 김소방씨는 무심코 스마트폰으로 집 난방을 위해 보일러를 켜다. 아차! 소화전에 IoT 기술을 활용하면 되겠구나! 라는 생각이 들었다. 김소방씨는 본부장님과 팀장님에게 해당 아이디어를 건의하였고, 팀장님의 적극적인 지원으로 일이 추진되기 시작했다. 안전 대응에 대한 센서 개발 등에 8개월, 우수기술 소화전업체와 연계된 종합적 개발전략에 1년간을 투자하면서 시제품이 완성되었으며 소화전 관리 및 불법주·정차 방지 음성안내를 탑재한 지능형 소화전이 전통시장과 상가 밀집지역에 시범 설치되었다. 지능형 소화전의 개발은 신속하게 소방용수를 확보하여 골든타임을 놓치지 않으려는 소방관의 현장의 목소리가 전격적으로 받아들여진 결과이다.



소화전 관리에 대한 고민

화재 발생 시 소방용수를 공급하는 관로인 소화전이 제대로 작동하지 않는다면 작은 화재도 큰 사고로 이어질 수 있다. 실제 2015년 1월 경북 영주시 한 철물점에서 화재가 발생하였으나, 며칠째 계속된 겨울철 한파로 인해 소화전이 동결되어 출동한 소방차량이 소화용수를 제때 공급받지 못해 화재진압에 큰 곤란을 겪은 적이 있다. 또한, 도로교통법(제33조)에 의하면 소방차 통행에 지장을 초래하는 차량과 소방용수시설 등 소방시설

주변 5m이내에는 주·정차를 금지하고 있으나, 안전의식 부족으로 인해 불법 주·정차는 여전한 상태로 그 누구에게라도 피해가 발생할지 모르는 상황이다.

소화전은 경상북도에만 9,273개소, 전국적으로는 약 16만개가 설치 되어있으며, 이들 소화전의 상태를 확인하기 위해 매달 직접 방문하여 점검이 이루어지고 있다. 2017년 경북에만 272개소 소화전 정비로 6억이 소요되었으며, 이처럼 파손되거나 노후 된 소화전의 교체수리 비용으로 해마다 평균 9억이라는 예산이 소요된다.

화재 초기진화에 꼭 필요한 소방용수 확보와 소화전 인근의 불법 주·정차를 방지하여 재난으로부터 국민의 재산과 생명을 지킬 수 있도록 사물인터넷 기반 지능형 소화전 개발을 추진하게 되었다.

지능형 소화전을 개발하면서

경상북도 소방본부는 한국전자통신연구원(ETRI), 구미전자정보기술원 등 국내 ICT연구기관으로부터 정보통신분야 최신훈 동향 및 소방안전 분야 적용 방안을 모색하였다. 2017년 소화전 관리 및 소방력 운용의 효율성 향상을 위한 IoT기반 소화전 관리 시스템 개발을 위해 예산을 확보하고 국내 중소기업과 함께 개발을 착수하였다. 이후 LGU+ 참여를 유도하여 국내 최초로 IoT기반 지능형 소화전을 개발하게 되었다.



골든타임 확보에 한걸음 더 다가가며

지능형 소화전은 소방대원이 현장에서 확인하기 전에 배수, 결빙 여부 등 소화전 상태를 원격으로 확인할 수 있으며 소화전 인근 불법 주·정차 차량에 대한 안내방송을 통해 초기 진입로 확보로 화재를 신속하게 진화하여 화재피해액을 줄일 수 있다. 또한 2017년 기준 소방 전체 교대인력 31,889명이 매년 월1회 소화전 현장점검에 필요한 최소시간(153만)을 원격점검으로 대체해 소방인력 524명, 예산 153억 절감이 예상된다. 매년 노후 소화전 교체·수리 비용도 줄어들 것으로 기대된다. 아울러 지능형 소화전 확대설치 시 산업관련 일자리 및 소방관련 업체 고용창출이 예상되며 전국 확산 및 글로벌 시장 진출을 통한 경제 활성화에 기여할 수 있다.

조인트 벤처 1호란?

부처 전직원 대상으로 연구과제와 참여자를 공모하여 민간기업의 사내벤처를 벤처마킹한 형태로 벤처조직을 운용한 최초의 사례

드론 활용아이디어를 정책에 반영

해양수산부에 근무하고 있는 이마린 주무관은 답답함을 느꼈다. 얼마전 TV에서 모 연예인이 드론을 날리는 모습을 보다가, 해양수산부 현장에 드론을 응용하면 어떨까라는 생각을 부서원들과 공유했으나, 여러 부서에 걸쳐 있는 업무분야라 서로 협조가 쉽지 않으리라는 부정적인 답변 뿐이었다.

그러던 어느 날 우리부에서 '벤처조직'을 운영한다는 소식이 들려왔다. 이마린 주무관은 '드론 활용' 아이디어를 벤처 연구과제로 제출하였고, 운이 좋게 아이디어가 채택, 벤처 팀원으로도 참여할 수 있는 기회를 부여받게 되었다.

약 2개월간 기존 하던 업무에서 벗어나 벤처 과제만 집중할 수 있었다. 무엇보다 문서 작업 및 행정업무가 전혀 없었고, 자유로운 토론방식으로 업무가 진행되었다. 편안한 복장에 독립된 사무실에서 근무할 수 있는 점도 좋았다. 벤처 초창기엔 어떤 것부터 해야 할지 몰라 많이 막막했지만 현장에 여러 번 찾아가고 관련된 자료를 수집하다 보니, 우리부 정책 현장 어디에 드론 활용이 필요하고 가능한지가 눈에 보였다. 그 결과 짧은 기간 내에 '드론을 활용한 해양수산 현장업무 혁신방안인 오션 드론 555'를 마련할 수 있었다.

가장 정부답지 않은 도전

우리의 일과 중 많은 비중을 차지하는 일이 정말 대국민 서비스에 기여하는가? 우리는 정말 해야 할 일에 종일 집중하고 골몰하고 있는가? 조직의 문화를 어떻게 바꿀 것인가? 다양하게 고민했다. 이런저런 제도를 만든다고 해서 부서단위에서의 업무가 크게 달라지진 않을 것으로 예상했다. 그래서 가장 정부답지 않은 도전적인 실험을 하면 어떨까 하는 생각으로, 하지만 위험은 최소화하기 위해, 최소의 인원으로 최단기간에 조직혁신을

진행하는 방식을 고민하다 벤처를 떠올리게 되었다. ‘조인트 벤처 1호’는 전직원 대상으로 연구과제와 참여자를 공모, ‘해양수산분야 드론 활용’을 주제로 3명의 구성원이 참여하여 약 2개월간 운영되었다.



자유롭게 몰입해서 도전적인 과제 추진

벤처를 처음 시작하게 되면 참여자들은 처음에 도대체 무엇을 해야 하는가에 대한 끊임없는 고민을 하게 된다. 이 고민은 실패에 대한 두려움으로 이어지기도 한다. 벤처 조직은 실패에도 교훈을 얻을 수 있고 성공시엔 성과를 기존조직에 흡수시킬 수 있다. 위험 부담을 최소화할 수 있다는 장점이 있어서, 어떠한 미션을 특정부서에 부여했을 때보다 성과에 대한 부담이 적고 보다 도전적인 과제 추진이 가능하다.

벤처팀원들은 넥타이에 셔츠가 아닌 반바지와 슬리퍼 차림으로 근무하였다. 의복이 편해지니 생각의 폭도 보다 자유롭고 넓게 할 수 있었다. 또한 인사명령으로 기존부서와 완전히 분리되어 업무를 진행할 수 있어, 부서간 업무분장, 상하 직급관계에 얽매이지 않았다. 자유로운 환경에서 업무를 추진하니 2달 동안 오롯이 과제에만 몰입을 할 수 있었으며 업무방향을 잡기 위하여 밤새 끝장토론을 하기도 했다.



기존부서에서 인원을 차출하여 벤처팀을 구성하기 때문에, 부서의 적극적인 협조가 절실했다. 인력부족 등을 이유로 비협조적일 수 있어, 이에 상응하는 인센티브 등을 제공할 필요가 있었다. 참여직원에게 장기휴가를 보장하고 참여자를 제공한 부서에 성과평가 점수를 부여했다.

몰입하고 소통하는 업무 방식의 결과, 짧은 기간 내에 ‘드론을 활용한 해양수산 현장 업무 혁신방안인 오션 드론 555’를 마련할 수 있었다. 555의 의미는 2019년 5대 지역 거점을 중심으로 드론허브를 구축하고 2020년에는 시범사업 추진을 위해 드론 50대를 도입하며, 2022년까지 우리나라 전 해역에 드론 500대를 도입해서 해양수산분야에서 활발하게 활동하게 한다는 의미이다.

해양수산부는 향후 직원들의 새롭고 참신한 아이디어를 적극 발굴함과 동시에 일반 국민의 아이디어도 함께 수렴하여 2019년에 조인트 벤처 2호도 출범시킬 계획이다.

블록체인 기반 축산물이력시스템

특정 데이터를 네트워크에 연결된 모든 사용자 컴퓨터에 분산 저장하는 블록체인 기술을 이용해 축산물의 생산·도축·가공·판매 이력정보를 기록·관리하는 것

**출하할 소의 이력정보까지 스마트폰으로 파악**

○○한우브랜드 조합원인 축산농가 A씨는 다음 주에 출하할 소를 파악하기 위하여 소 귀표의 이력번호(숫자12자리)를 일일이 육안으로 확인하고 이력조회 앱을 통하여 사육 개월령 등 이력정보를 파악하였다. 육안으로 확인하다 보니 소가 움직이거나 귀표에 이물질이 묻어 있는 경우 이력번호 파악에 어려움이 많았다. 그러나 브랜드 차원에서 관리하는 비콘(블루투스 통신) 기반의 귀표를 부착함으로써 반경 50m 이내의 소 이력 정보가 자동으로 스마트폰에 실시간 조회 되어 출하할 소를 손쉽게 파악할 수 있었다.

○○학교 급식을 담당하는 영양교사 B씨는 납품업체로부터 받은 쇠고기가 서류상의 쇠고기와 일치하지 여부를 확인하기에 어려움이 많았다. 그러나 유통업체 간 거래내역을 블록체인으로 저장한 결과 그러한 어려움은 해소되었다. 도축장에서 해당 소의 총 도체 중량이 입력되고 포장처리업체는 부위별 중량 등 포장처리실적이 자체전산시스템(ERP)에서 블록체인과 연계되어 자동으로 입력이 되었다. 이에 따라 영양교사 B씨는 학교에 납품된 쇠고기의 포장처리 실적과 중량을 확인할 수 있었으며, 해당 쇠고기의 다른 학교와 거래 업소간 정보가 공유됨으로써 한 마리의 총 중량과 전체 거래된 포장처리 중량을 투명하게 확인할 수 있게 되었다.

○○식육포장처리업체를 운영하는 C씨는 쇠고기 납품을 위하여 도축검사증명서 등 (최대 7종) 각종 서류를 복사하느라 업무에 상당한 부담이 되었다. ○○학교 영양사로 근무하는 D씨는 C로부터 납품받은 쇠고기를 검수하기 위하여 각종 서류를 검토하였으나 서류의 종류가 많고 복사본이어서 서류의 진위 여부를 확인하기에 어려움이 많았다. 그러나 각종 서류를 블록체인에 저장한 결과 온라인으로 각종 서류를 확인할 수 있게 되어 업무상 상당한 비용과 시간을 절약할 수 있게 되었다.



블록체인기반 축산물 이력관리

농림축산식품부는 국민 수요가 높은 공공정보를 적극 개방하고 안전한 데이터를 제공하기 위해 사물인터넷, 블록체인 기술을 기반으로 축산물의 생산부터 도축, 가공, 판매까지 전 단계의 거래내역 등 이력정보를 관리한다.

이력제도는 2008년부터 소 및 소고기의 생산·도축·가공·판매 이력정보를 기록·관리하고 전산시스템에 등록하여 관리했으며 2015년부터는 돼지로 확대하였고, 2019년에는 닭·오리 등으로 확대할 예정이다.



투명한 이력정보 제공으로 믿을 수 있는 생산·유통

농림축산식품부는 올해 축산물 이력 일괄시스템을 보유한 한우 브랜드를 대상으로 축산물이력제의 블록체인 적용 시범사업을 추진하였다.

농장 15개소, 소 1,500마리, 도축장 1개소, 식육포장처리 2개소, 식육판매장 5개소, 학교급식 5개소를 대상으로, 농림축산검역본부·전라북도·세종시·도축장·총체보리한우가 협업하여 소의



출생·이동 시 정보를 실시간 수집하고 이력발생 시점에서 블록단위로 저장하여 중앙 시스템에 자동으로 신고하고 정보를 검증하였다. 기존에는 축산물 이력시스템에 저장·관리 되었으나 단계별로 축적된 정보가 원천적으로 위변조되는 것을 알기 어려웠다.

블록체인 기술을 활용하여 각 생산·유통단계마다 생성된 정보를 공유하고 네트워크에 분산하여 기록·관리함으로써 모든 사용자에게 투명하게 이력정보를 제공할 수 있게 된다.

각 가축의 귀에는 블루투스 기반의 인식시스템이 부착돼있어 이동에 따라 자동으로 데이터가 블록체인 상으로 올라간다. 이후 유통과정에서 바코드 인식을 통해 데이터가 전송되며 소비자는 스마트폰을 사용하여 가공품에 등록된 QR코드를 통해 정보를 곧바로 확인할 수 있다. 데이터 전송이 자동으로 이루어지기 때문에 수작업으로 장부를 작성하던 현재보다 효율성과 정확성이 높고 한번 입력되면 수정이 불가능 해 데이터 투명성도 확보할 수 있다.

「문서24」서비스란?

일반 PC를 이용하여 모든 행정업무 분야에서 인터넷으로 관공서에 공문서를 제출하거나, 처리결과를 받을 수 있는 민·관 양방향 전자문서유통 서비스

**되풀이 되는 고단한 업무 그만**

「푸르미」어린이집 김 유아 교사는 매달 보조금 정산내용을 기록한 공문서를 작성해서 출력하고 관련 증빙서류를 준비해야 한다. 관할구청인 종로구청에 방문하여 사회복지과 담당 공무원 박 처리 주무관에게 제출해야 하기 때문이다.

박 처리 주무관은 「푸르미」어린이집에서 제출한 공문서와 첨부 서류를 스캔한 후에 온-나라시스템(정부업무관리시스템)에 문서등록 한 후 접수 처리한다. 공문서와 첨부 서류의 내용을 확인하고 처리결과에 대한 공문서를 작성하여 푸르미 어린이집으로 우편이나 팩스로 발송한다. 김유아 교사나 박처리 주무관이나 참 고단한 업무를 매달 되풀이 하고 있다.

「문서24」서비스가 시행되기 전 관공서로 공문서를 보내기 위해서는 공문서를 작성하고 이를 출력하고, 첨부할 증빙서류는 별도로 준비한 후에 관공서를 방문, 우편, 팩스 등을 이용하여 제출하여야 했다. 이로 인해 인쇄비, 교통비, 인건비 등 사회적비용이 추가 발생하여 이용자에게는 여간 불편한 것이 아니었다.

그러나, 이제는 「문서24」서비스를 이용하여 이러한 고민을 한방에 해결할 수 있다. 「문서24」서비스는 일반 PC를 이용하여 모든 행정업무 분야에서 인터넷으로 관공서에 공문서를 제출하거나, 처리결과를 받을 수 있는 민·관 양방향 전자문서유통 서비스이다.

「문서24」홈페이지(open.gdoc.go.kr)에 접속하여 문서를 작성하고 제출버튼을 누르면 공문서를 받을 관공서로 바로 접수된다. 또한, 문서를 접수한 관공서의 담당 공무원이 처리한 결과에 대한 문서 역시 받을 수 있으며, 접수와 처리시에 이용자의 이메일 또는 카카오톡으로 알려주어 행정처리가 신속하게 이루어 질 수 있다. 온라인으로 처리되는

「문서24」서비스의 시행으로 민·관 모두가 편리해졌으며 처리시간이 단축되어 행정의 효율을 도모할 수 있다.



국민중심의 전자문서 유통서비스

기존에는 국민이 공문서를 제출하려면 문서를 인쇄하여 관공서에 직접 방문하거나 우편으로 제출하는 데 이로 인하여, 비용(시간, 교통비, 인쇄비 등)이 발생하고, 공무원이 이를 문서등록·보관하는 데 따른 행정업무 처리 시간이 소요되었다.

문서24 서비스는 일반 국민·기업·단체에서 PC를 이용하여 인터넷으로 관공서에 공문서를 제출하거나 받을 수 있는 민·관 전자문서 유통 서비스로 관공서 간에 전자적 공문서 유통체계를 국민에게 개방하여 공문서를 전자적으로 송·수신이 가능하도록 국민에게 편의를 제공하는 서비스이다.



문서유통체계 개선을 통한 사회적 비용 절감

문서24 서비스는 2016년 영유아보육, 렌터카 등 6개 분야에 대해 시범서비스를 하고 2018년 7월에는 소상공인, 병원, 음식점 등 12개 분야로 확대하였고 2018년 9월부터 행정업무의 모든 분야로 서비스를 전면 시행했다.

문서24 서비스는 민·관 양방향 문서유통체계로 국민은 관공서에 방문, 우편, 팩스 대신 PC를 이용하여 「문서24」(open.gdoc.go.kr)에서 공문서를 작성·제출하며, 처리 결과도 문서24를 통해 확인이 가능하다.

이에 따라, 방문, 우편 또는 팩스 접수시 소요된 비용(인쇄비, 교통비, 인건비 등)이 대폭 절감될 뿐 아니라 담당 공무원이 처리하는 행정처리 시간도 단축되어 행정효율을 도모할 수 있다.

2017년 한 해 동안 일반공공행정 등 16개 분야의 비전자문서(연 1,380만건) 전체를 「문서24」시스템을 이용하여 온라인으로 처리한다면 1,390억원의 사회적 비용이 절감될 것이다.

실패박람회

실패자가 낙오자라고 낙인찍히는 사회적 분위기를 바꿔보자는 목적으로 '실패를 넘어 도전으로'란 주제로 행정안전부와 중소벤처기업부가 준비한 박람회

**산악인, 기지촌 여성 등 실패의 경험 공유**

33년 동안 여러 극지를 탐험해 온 산악인 홍성택 대장은 탐험을 떠나기 전에 늘 세 가지를 생각한다고 했다. 성공할 수 있다는 것과 실패할 수 있다는 것, 그리고 돌아오지 못할 수도 있다는 것이다. 실패박람회를 방문한 많은 청중이 대장에게 물었다. 보상도 없고 죽을 수도 있는 도전을 왜 하냐고. 대장은 천천히 말했다. “나만의 별을 따기 위해서 도전합니다. 목표를 세우고 실천하며, 실패해도 나를 분석하고 평가하되 포기하지 않고 다시 도전하는 것이 중요합니다.” 대장은 상상이 안가는 고통 속에서도 포기하지 않고 견고, 견고, 또 견다보면 결국 북극점에 서게 된다고 덧붙였다.

유튜브로 장애우 학생들과 대장의 강연을 지켜보던 박**씨는 “박람회를 통해 공감과 위로를 받았어요. 아이들에게 희망을 갖게 해주셔서 감사해요.”라고 댓글을 남겼다. 제자들과 박람회를 방문했던 양○○ 선생님은 “학교로 돌아와 각자의 실패를 극복하는 방법을 이야기하는 시간을 가졌는데, 아이들이 친구의 실패에 관심을 가지고 해결방법을 같이 토론하는 경험을 했습니다.”라는 사연을 전했다.

한편 실패박람회를 통해 기지촌 여성의 삶을 접한 일본인 문** 교수는 잊지 못할 기억이었다고 SNS에 소개했다. 할머니가 된 여성이 “나 같은 삶도 가치 있다고 사람들이 관심 가져줘서 고맙다.”고 울먹이던 장면을 떠올리며, “역사의 그늘에 가려진 사람들을 다시 조명해 빛을 보게 하는 '회복'의 방식이 흥미로웠어요. 그녀가 포기하지 않고 살아 왔다는 걸 볼 수 있어서 좋았습니다.”라고 적었다.

**실패 경험이 우리 사회의 자산**

행정안전부는 재도전이 어려운 사회구조로 인해 실패에 대한 두려움, 불안, 무력감이

증가하며 과도한 안정추구에 몰리는 우리사회의 인식전환을 위해 중소기업부와 함께 '2018 실패박람회'를 개최하였다. 실패박람회는 다양한 실패를 드러내고 공유하는 장이자 실패해도 공동체가 함께 할 거라는 경험의 장이다. 이렇게 모아진 실패 경험은 우리사회의 자산이 되고, 축적된 실패 경험은 재도전을 위한 혁신의 동력이 된다.

실패박람회는 국내뿐만 아니라 세계 최초로 시도되는 만큼 '실패'에 대한 다양한 접근을 고려하였다. 우선 프로그램의 기획 단계부터 전체 구성을 '국민참여'로 진행하였고, 또 하나의 재기지원사업이 아닌 '재도전플랫폼'으로서 재기지원기관들의 재기지원정보를 맞춤형으로 제공하는데 주력하였다. 이어 국민숙의로 제안된 개선안을 검토하고 후속 조치를 마련하여 제안자별 '피드백'을 제공하였다.



전국 4개 권역별 개최 협력규모 확대 예정

실패박람회는 국민의 목소리가 울려드는 광화문 광장에서 9월 14일(금)~16일(일)까지 3일간 총 25개의 프로그램으로 진행되었다. 5만여명의 국민이 참여해 실패 경험을 공유하고 재도전을 응원하였다.



방문객들은 평균 4.3(5점)의 높은 만족도를 보였다. 20여개 참여기관도 긍정적으로 평가하며 차기 개최시의 규모 확대를 요청하였고, 현장에서의 재도전상담도 1,876건으로 활발히 진행되었다. 한편 온라인에서의 콘텐츠 시청수도 98만 여건으로 높게 나타났다.

행사 기간 동안 참가자들은 강연, 공연, 토론, 전시, 상담 등을 통해 타인의 실패 경험을 공감하고 1:1 대면상담을 통해 재도전에 대한 의지를 고양하였다. 주요 언론의 긍정적 보도가 200여건 이어졌으며, 특히 마지막 날에는 대통령의 깜짝 방문으로 광장의 분위기가 고조되어 실시간 검색어 1위에 오르기도 했다.

이 기간의 빅데이터를 분석한 결과 실패에 대한 관심도(검색량)가 69.4% 증가했으며, 실패를 긍정적으로 사용하는 경우도 81.9% 증가하는 등 실패에 대한 긍정적 인식의 변화가 뚜렷하게 나타났다. 차기 실패박람회는 실패의 인식개선 확대를 위해 전국 4개 권역별로 개최하고 재도전지원기관의 협력규모도 확대할 예정이다.

드론을 활용한 토지이용상황 확인

부족한 행정력을 보완하기 위해 드론으로 실시간 항공영상을 촬영하고 지리정보시스템과 접목하여 토지 무단형질 변경 등의 불법행위를 조사하는 시스템

**무단 형질변경 드론으로 증거잡아**

지금까지의 세금을 부과하기 위한 토지 조사방식은 대상지의 관련 서류(토지대장 등)와 매년 1회(1년 전)에 촬영된 항공촬영 사진을 상호 비교 분석하거나 대상지를 행정 인력이 직접 방문 조사하는 방식이었다.

조세(租稅)는 부동산을 취득 신고할 당시의 현황을 기준으로 과세 되는게 원칙이나 현장을 조사할 일선 세무조사인력은 턱 없이 부족한 것이 현실이다. 광대한 토지를 보유하고 있거나 다수의 무단 형질변경이 동시다발적으로 발생 되는 개발 호재 지역의 경우 더욱 심각하다. 수원시 권선구 지역도 각종 개발 호재로 인하여 토지의 무단 형질변경을 시도하는 일들이 지속적으로 벌어졌다 특히, 중고 자동차 매매단지 주변 농지(논, 밭)를 주차장 용도로 무단 변경하여 주차장 임대업을 운영하거나 임의로 논을 밭이나 대지로 무단 변경해 임대수입을 올리려는 행위가 수년 간 지속적으로 발생했다.

토지현황 확인을 1년 전에 촬영한 항공사진에 의존하다 보니 관계 법령에 따라 세금을 감면해준 토지를 해당 용도에 맞지 않게 사용하거나 방지하는 행위에 대한 조사가 어려웠다. 특정시점(과세기준일 매년 6월 1일)을 기준으로 부과하는 재산세 과세 대상에 대한 효율적인 전수 조사도 실시간으로 이뤄지기 어려웠다. 기존 조사방식의 한계를 인식하고 이를 개선하기 위해 공간에 구애를 받지 않고 현황 사진 및 영상을 실시간으로 촬영해서 단 기간 내에 다수의 입증 자료를 확보 할 수 있는 드론을 지리정보시스템에 접목해 활용하게 되었다.

**국방부와의 업무협조로 촬영 허가 얻어내**

수원시 권선구청에서는 관내 3만 8000필지에 대해 전국 최초로 4차 산업의 핵심

산물인 드론을 행정 현장에 직접 투입했다. 매년 특정한 시점을 기준으로 구축되는 지리 정보시스템과 접목 활용하는 조사기법을 개발하고 실행함으로써 실시간 토지이용 상황을 알 수 없었던 기존 조사방식의 구조적인 한계를 뛰어 넘었다.

광대하거나 현장 접근성이 떨어져 조사가 어려웠던 토지에 대해서도 상공 150m 고도로 비행할 수 있는 드론을 띄워 토지의 무단 형질변경 사실을 확인함으로써 기존 조사기법의 공간적 제약을 극복했다. 선명한 항공촬영 사진을 찍을 수 있어서 취득세 및 재산세의 정확한 과세근거자료를 확보할 수 있게 되었다.



초경량 비행물체인 드론의 비행 및 촬영을 위해선 국방부의 사전 허가가 절대적으로 필요하다. 권선구는 국방부(제10전투 비행단, 51사단)와의 긴밀한 업무 협조를 통해 행정 목적으로 사용한다는 조건 하에 드론을 자유롭게 비행 및 촬영할 수 있는 허가를 얻게 되었다.

2016년부터 권선구청 종합민원과 및 세무과 직원 50여명을 주축으로 운영되어온 드론 동호회원들의 조종 능력과 자체 보유 드론을 곧 바로 실무에 활용함으로써 사실상 지목 변경 조사 용역 발주 시 발생할 수 있는 드론 구입비 (400만원)와 촬영용역비 (3000만원, 2017년 촬영횟수 10회) 등 총 3400만원의 예산절감 효과도 거뒀다.

취득세 부과 넘어 다른 과세 대상에도 활용

드론 및 지리정보시스템을 활용한 조사를 추진하면서 얻은 결과물에 대하여 취득세 부과에만 그치는 것이 아니라 똑같이 현황 과세를 원칙으로 하고 있는 재산세 탐과 지목 변경 등 현황 조사자료 268건을 공유하여 과세대장을 정비토록 하였고 종합합산 과세 대상인 내대지 조사에도 이 조사기법을 활용함으로써 정확한 재산세 부과가 이뤄질 수 있도록 하였다.

앞으로는 국·공유지 관리, 공부상 지목과 현황 지목을 일치시키는 지적공부 정비, 드론에 열 감시 카메라를 장착해 시민들의 등산로와 산짐승들의 서식지 및 이동경로 분석을 통한 안전한 시민 등산로 확보, 기존 조성된 공원과 미 조성 공원부지 관리, 드론의 3차원영상 촬영기능을 활용한 하천관리, 불법 건축물 조사, 산림훼손 조사, 산불방지 등 드론을 타 행정 업무에 활용해 업무의 효율성 등을 높여갈 것이다.

관세환급 요건 개선·완화

직구한 개인물품을 반품하는 경우 수출신고가 없어도 운송서류, 반품확인서류, 환불영수증 등으로도 관세를 환급받을 수 있도록 요건을 완화한 서비스

**해외 직구 더 편해졌어요**

회사원 김모씨는 해외 직구가 오프라인 매장에서 물건을 직접 구입하는 것보다 훨씬 저렴하다는 동료 직원의 말에 처음으로 유명 브랜드의 겨울옷을 외국 온라인 쇼핑몰을 통해 구입했다. 제품 가격이 고가여서 인지 오프라인 매장보다 저렴하게 구매했음에도 불구하고 관세를 납부해야 했지만, 그동안 열심히 일한 나에 대한 선물이라 생각하고 흔쾌히 지불할 수 있었다.

좋은 제품을 저렴한 가격에 잘 샀다고 생각한 김모씨는, 며칠 후 해당 물품을 배송 받으면서 실망을 감출 수 없었다. 옷은 생각보다 컸고, 재질과 색상은 온라인 쇼핑몰에서 봤던 것과 많이 달라 어쩔 수 없이 해당 물품을 반품할 수밖에 없었다. 평소 영어 울렁증이 심해 외국인만 보면 피해다녔던 김모씨는 울며 겨자 먹기로 물품 구매를 취소하기 위해 해당 판매회사에 이메일을 써야만 했고, 일주일이나 지나서야 해당 제품의 구매가 취소 되었다는 메일을 받을 수 있었다. 김모씨는 이메일을 받자마자 해당 제품을 택배로 반송을 보냈고 그제서야 맘 편히 잠을 잘 수 있었다.

그런데, 이게 웬일? 겨울 옷 구매와 함께 납부했던 관세를 환급받으려고 세관에 문의를 했더니 수출신고를 하지 않아 관세를 환급받을 수 없다는 세관 직원의 설명이 있었다. 아니~ 비록 세금은 몇 만원 안되지만 사지도 않은 옷 때문에 세금을 내야 한다는 생각에 참을 수가 없었다. 아니~ 일반 국민들이 직구 물품을 반품할 때에 수출신고 해야한다는 걸 어떻게 아냐구 ~~~.

관세청은 이러한 국민 불편을 해소하고자 미화 1,000달러 이하의 개인이 사용하는 물품의 경우 수출신고 없이 운송서류, 반품확인서류, 환불영수증 등으로도 관세를 환급 받을 수 있도록 관세 환급요건을 완화하여 국민의 편의를 제고하는데 노력하였다.



반품이 더 힘들어요

최근 전자상거래 발달로 인해 해외 직구가 급증(연평균 70% 증가)하면서 소비자의 단순 변심이나 사이즈 상이 등에 의한 해외직구 반품이 급증함에 따라, 직구물품 수입 시 개인이 납부한 관세에 대한 환급 수요도 증가하고 있다.

현 규정상 해외직구 반품 시 관세를 환급받기 위해서는 수출신고가 반드시 이루어져야 한다. 그러나, 이러한 법 규정을 대부분의 사람들은 알고 있지 않으며, 설령 안다고 하더라도 복잡하고 전문적인 수출신고 절차와 구비서류들로 인해 사실상 개인이 직접 수출 신고를 하기는 불가능했다. 직구 물품을 반품하였다더라도 관세 환급을 포기하거나, 복잡한 환급절차에 대한 민원을 제기하는 등 국민들의 불만이 커져가는 상황이었다.

이에, 관세청은 국민의 불편을 해소하기 위하여 수출신고 없이 반품사실을 증명하는 서류만으로도 관세를 환급 받을 수 있도록 관세환급 요건을 개선·완화함으로써 국민의 편의를 제고하고자 노력하였다.



납세자 편의를 고민하는 관세행정

해외직구 물품 반품 시 관세를 환급받기 위해서는 수출신고가 필수적이다. 대다수 국민들이 이런 규정을 알지 못하고 있으며, 전체 직구반품 중 약 85%가 미화 1,000달러 이하의 물품인 사실에 착안하여 대부분의 국민이 제도개선 효과를 향유할 수 있도록 노력하였다.

이에, 미화 1,000달러 이하의 직구물품 반품의 경우에는 수출신고필증 대신 반품사실을 확인할 수 있는 서류(예: 물품 운송서류+반품확인서류+환불영수증)로도 관세를 환급받을 수 있도록 환급요건을 완화하였다. 법령 개정 시까지는 상당한 시일이 소요되는 점을 감안하여 적극 행정차원에서 관세청장 지침으로 즉시 시행하였다. 또한, 동 지침 시행 이후 서류제출(방문·팩스 등)로만 한정되었던 환급 신청방법을 전산으로도 신청 가능하도록 시스템을 개선함으로써 국민의 편의를 도모하는데 더욱 노력하였다.

관세청은 동 제도개선을 통하여 국민들이 수출신고 없이도 관세환급을 받을 수 있도록 함으로서 연간 약 4억원의 관세환급 기반을 마련하였으며, 수출신고를 생략할 수 있게 됐다. 이로 인해 국민들이 건당 약 3만원의 수출통관 대행수수료를 지불하지 않게 됨에 따라 약 3억원의 납세협력비용을 절감할 수 있게 되는 등 관세행정에 대한 국민의 만족도가 대폭 높아졌다.

스마트방재시스템이란?

첨단ICT 기술과 사물인터넷을 적용한 광무선 지진감지센서를 통해 위험으로부터 학교건물의 안전을 상시 모니터링할 수 있는 장치

**작은 여진이나 외부 자극도 즉시 알려줘**

2017년 11월 15일 포항을 덮친 규모 5.4의 지진은 우리들의 생활과 가족들을 송두리째 흔들었다. 학교 기둥이 뒤틀리고 천정과 벽은 균열이 생겼다. 2016년 경주 지진과는 달리 포항지역의 지진은 인구와 건물이 밀집된 지역에서 발생해서 피해가 더 컸다고 한다. 지진이 있고 100번 정도 여진이 있었다. 충격을 받은 학교와 집이 얼마나 괜찮은지, 혹시나 무너져 내리지는 않을까?

지진이 있고 6개월 후 시의 공무원들과 아저씨들이 오셔서 스마트 지진방재 시스템이라는 지진감지센서를 설치하고 학교 현관에는 인증학교 현판도 붙였다.

학교의 안전성을 확인하려면 많은 비용과 전문가 분들이 오셔서 안전도 평가를 해야 하는데, 스마트 지진방재 시스템은 첨단ICT 기술과 사물인터넷을 적용한 광무선 지진감지센서를 통해 학교건물의 가속도와 기울기, 균열의 간격을 상시 자동으로 감지하고 5G 네트워크를 통해서 모니터링 할 수 있는 새로운 장치라고 한다.

이제는 교무실에 가면 컴퓨터를 통해 건물의 위험도를 누구나 쉽게 확인할 수 있다. 그리고 작은 여진이나 외부의 자극에 의해 건물에 위험이 생기면 경보가 울리고 휴대폰 문자로도 알려준다고 하니, 부모님들도 우리들을 학교에 보내기에 안심이 된다고 하신다.

**ICT와 IoT기술 활용 지진 감지**

2017년 11월 15일 포항지역을 강타한 규모 5.4의 지진 이후 100여차례 여진이 계속 되었고, 건축물의 파손으로 인한 부상자가 다수 발생했다. 건축물의 파손과 붕괴는 시민의 안전과 직결되기 때문에 건축물의 안전을 수시로 점검하고 확인하는 것은 매우 중요하다. 하지만 지진으로 인한 피해지역이 광범위하기 때문에 지진으로 영향을 받은 수많은

건축물의 안전도 검사를 하기에는 전문 인력과 비용이 많이 부족했다.

그래서 착안한 것이, 첨단 정보통신기술(ICT)와 사물인터넷(IoT)기술을 활용한 지진 감지센서를 부착하여 데이터를 측정하고, 5G 네트워크를 통해 어디서나 신속하게 건물의 위험을 모니터링 할 수 있다면 건물이 위험한 상태가 되기 전에 학생과 시민들을 신속히 대피시킬 수 있을 것이라는 생각에서 이 사업은 시작됐다.

스마트 지진방재 시스템의 적용

시스템을 구축하기 위해서 기술력이 뛰어난 기업과 현장상황을 잘 아는 안전담당자, 피해지역 이재민들과의 소통과 협력을 통해 ‘스마트 지진방재 시스템’을 구축했다. 스마트 지진방재 시스템은 지진피해가 가장 컸던 흥해지역 학교 10개소, 도서관 1개소에 우선적으로 설치하게 되었다.

각 시설별로 가속도, 기울기, 균열을 감지하는 센서 총 67개가 설치되어 24시간 운영되고 있다. 지금은 각 학교와 시설의 교무실, 당직실과 포항시청의 상황실 모니터로 상황을 상시 확인하고 있으며, 건물이 위험한 임계치가 감지되면 경보와 함께 문자알림으로 빠르게 학생과 시민들이 대피할 수 있도록 조치하고 있다.

지진은 반드시 온다는 마음으로 준비

재난 상황에서 시스템의 정상적인 작동을 위하여 지난 10월에는 지진감지 센서에 위험상황이 감지된 것을 가상하여 학생들이 안전모를 쓰고 대피하면서 드론과 스카이십이 인명구조를 하는 체험형 가상훈련도 실시했다. 학교현장과 학부모들은 아이들이 안심하고 생활할 수 있는 것에 대해 좋은 반응을 보이고, 앞으로 확대에도 적극적으로 나서겠다고 밝혔다.



“지진은 반드시 온다는 마음으로 준비하고 있습니다.” 일본 효고현 위기관리센터 공무원의 말처럼 지진은 언제, 어디에서 우리를 덮쳐 나와 우리가족, 이웃의 생명을 빼앗아 갈지 누구도 알 수 없기 때문에 지금 준비해야 한다. 경주와 포항 지진의 교훈을 모든 국민이 잊지 않기를 소망한다.

연말정산 모바일 서비스란?

근로자가 스마트폰에 앱을 설치하고 본인 인증을 받기만 하면 언제 어디에서나 연말정산 서비스를 이용할 수 있는 서비스

**스마트폰 앱으로 연말정산을...**

경기도 소재 자동차 부품 제조업체에서 근무하는 김국세씨는 회사로 가는 버스 안에서 스마트폰을 꺼내어 오늘의 일정을 확인하던 중 연말정산 간소화 자료 제출 마감기한이 오늘이라는 사실을 알았다. 연일 쏟아지는 현안 업무를 처리하느라 자료를 미처 제출하지 못한 것이다

급한 마음에 스마트폰에 설치된 홈택스 앱을 실행해서 공인인증서로 로그인 한 후 연말정산 간소화 자료를 조회했다. 신용카드·현금영수증 사용금액 내역, 의료비 납부내역, 보험료 납부 내역 등 김국세 씨와 그의 부양가족에 대한 소득·세액공제 자료가 조회된다.

그런데, 서울에서 대학생생활을 하고 있는 딸에 대한 등록금 납부 내역이 조회되지 않았다.

기본공제 대상자가 연말정산 간소화 자료 제공에 동의해야 근로자에게 정보가 제공되는데, 올해 성년이 된 딸이 아직 자료제공 동의신청을 하지 않았기 때문이다.

아빠의 연락을 받은 딸은 스마트폰에 홈택스 앱을 설치한 후 본인 인증절차를 거쳐 자신의 연말정산 간소화자료를 아빠에게 제공하는데 동의했다. 회사에 도착한 김국세 씨, 딸의 교육비 납부 내역이 포함된 연말정산 간소화 자료를 국세청 홈택스에서 다운로드받은 기한 내에 회사에 제출 했다.

집으로 돌아오는 길, 딸의 대학 등록금 납부로 인해 줄어들 연말정산 세액이 얼마일지 궁금해진 김국세 씨는 다시금 스마트폰을 꺼내 홈택스 앱을 실행한다

‘연말정산 절세주머니’가 대학생 자녀 교육비 공제한도는 연간 900만원임을 알려준다. 딸을 위해 납부한 대학 등록금 전액이 교육비 세액공제 대상인 것이다. ‘연말정산 간편 계산기’로 예상세액 계산을 해보니, 작년에 비해 연말정산 환급세액이 크게 늘어난다는 결과가 나왔다. 늦은 밤, 집으로 향하는 김 씨의 발걸음이 한결 가벼워졌다.



연말정산 증빙자료 수집부터 납부까지

과거에는 연말정산 시 본인 및 부양가족에 대한 신용카드 사용금액 등 소득·세액공제 증빙자료를 일일이 수집하여 회사에 제출하는데 많은 시간과 비용이 소요되었다.

이러한 불편함을 해소하기 위해 국세청에서는 2006년에 연말정산 간소화 서비스를 도입하여 소득·세액 공제 증명자료를 한꺼번에 pc로 다운받을 수 있도록 개선하였다.

2017년의 경우 전체근로자의 71%에 해당하는 1,298만명의 인원이 연말정산 간소화 서비스를 활용하여 연말정산을 하였으며, 연간 9,000억원의 시간적·경제적 비용 절감 효과가 있다는 한국조세연구원의 연구보고도 있었다.

거의 모든 국민들에게 스마트폰이 보급되는 등 모바일 서비스를 제공할 수 있는 환경이 조성되자, 국세청에서는 납세자에게 시간과 공간의 제약 없이 연말정산 도움 정보를 한눈에 파악할 수 있는 서비스를 제공하기 위하여 2015년부터 모바일 환경에서도 이용할 수 있는 연말정산 서비스개발에 착수하였다.

2년간의 개발과 테스트를 거쳐 2017년부터 홈택스 앱을 통해 모바일 연말정산 서비스를 개시하였으며, 2018년 5개의 콘텐츠를 추가하여 현재 연말정산 간소화 자료조회·정보제공 동의신청·3개년 신고내역 및 기부금 내역 조회·연말정산 절세주머니·부양가족 없는 근로자 세액계산·간편계산기·대화형 자기검증과 같은 다양한 연말정산 콘텐츠를 제공하고 있다.



언제 어디서나 가능한 유비쿼터스 연말정산

연말정산 모바일 서비스를 도입함으로써, 근로자가 스마트폰에 앱을 설치하고 본인 인증을 받기만 하면 언제 어디에서나 연말정산 서비스를 이용할 수 있어 연말정산에 소요되는 시간과 비용을 크게 절감할 수 있다.

실제로, 모바일에서 제공하는 연말정산 관련 정보를 이용하는 근로자가 2017년 138만명에서 2018년 226만명으로 88만명(63.8%)이 증가하는 등 많은 근로자가 모바일 서비스를 이용하고 있으며, 앞으로 더욱 많은 근로자가 이용할 것으로 전망된다.

외국인 주민 명예통장 통역 콜서비스는?

외국인 민원이 방문했을 때 자국민 명예통장의 정확한 통역으로 어려움 없이 신속하게 민원처리가 가능하도록 한 서비스

**외국인 민원 들어와도 걱정없어요**

오늘도 민원실이 시끌시끌하다. 혼인신고 하러온 외국인 민원인과 담당직원 사이에 의사소통 때문이다. 러시아 부인과 한국 남편이 혼인신고를 하려고 구청에 왔지만 러시아 배우자의 혼인신고 서류가 복잡하여 최대한 설명을 해봐도 도통 말이 통하지 않아 서로가 애만 태우고 있다. 안타깝지만 남편도 러시아어를 잘하지 못하여 제대로 의사가 전달 되지 못하고 있다.

“러시아어 할 줄 아는 사람 없어요~~?” 의사소통에 지친 민원인과 담당직원의 마음 속 외침이다.

광산구는 주민등록인구 대비 외국인 주민 수가 3.9%, 광주광역시 등록외국인의 57% 이상이 거주하는 도시로 구청을 방문하는 외국인수가 몇 년 사이 부쩍 늘었다.

이는 국제결혼에 따른 가족관계 변화, 외국인 근로자 증가 등으로 사회구성원이 다양해져 우리 사회가 다문화사회로 옮겨가고 있다는 증거이다.

이에 광산구는 “어떻게 하면 외국인 민원이 왔을 때 어려움 없이 민원처리가 가능할까?” 라는 의문점을 시작으로 외국인 주민 명예통장 통역 콜서비스라는 해답을 찾아냈다.

**외국인 민원에 능동적 대응 필요**

전국적으로 외국인 주민 수는 170만명이 훌쩍 넘는다. 해년마다 외국인 수는 꾸준히 증가하고 있고, 외국인 주민 증가와 더불어 방문하는 외국인도 그 만큼 증가하고 있다.

2018년 5월 민원실 직원대상으로 외국인 민원의 애로사항을 조사를 해 본 결과 대다수가 의사소통 때문에 힘들어 하였으며, 그로 인해 처리시간이 지연되는 점을 이야기 하였다.

어떻게 하면 외국인이 왔을 때, 신속·정확하게 어려움 없이 민원처리가 가능할까?

외국인 민원이 왔을 때 어려움 없이 민원처리가 가능하도록 문제점을 해결 한 방법이 바로 외국인 주민 명예통장 통역 콜 서비스이다.

광산구는 통역 콜서비스를 2018년 6월부터 시작하였으며 혼인신고 등을 위해 방문하는 외국인이 의사 소통이 어려울 경우 명예통장과 통화로 원활하게 업무처리가 가능하도록 했다. 이는 단순한 1:1의 통화가 아닌 민원인, 담당자, 명예통장 삼자간의 원활한 의사 소통으로 민원업무를 처리할 수 있게 한 서비스다.

통역 콜서비스는 자국민 명예통장님의 통역으로 외국어를 못해도 정확한 통역콜 서비스로 신속하게 민원처리를 할 수 있다. 또한 언어장벽의 해소로 한국어를 잘하는 친구를 동행하지 않아도 혼자서도 일처리가 가능하여 그동안의 의사소통 때문에 힘들었던 담당직원과 외국인 민원의 고민사항을 한 번에 해결해 주었다.



언어 및 문화장벽 해소를 위한 복지 매니저

광산구는 2013년 4월부터 전국 최초로 외국인 주민 명예통장단을 운영하고 있다. 명예통장단은 현재 9개국 12명으로 구성되어 있으며, 각 명예통장은 국적별 대표를 통해 의견청취 및 다양한 행정수요를 수렴하여 외국인 주민을 위한 복지매니저로 꾸준히 활동하고 있다.

국제결혼의 증가, 외국인 근로자 및 유학생 등의 증가로 외국인들을 위한 각종 신고 및 서류발급의 필요성도 그만큼 높아지고 있다.

이에 따라 통역 콜서비스도 이에 맞춰서 혼인, 출생, 창성 등 가족관계

신고, 체류지 변경신고, 출입국사실증명서 발급 등 외국인들이 주로 필요로 하는 30여종의 신고 및 서류발급 위주로 서비스를 시행하고 있다.

통역 콜서비스는 원활한 언어소통으로 민원처리 시간도 단축시켰다. 더불어, 외국인 이주여성 등 사회배려계층에 대한 맞춤형 서비스를 제공하였으며, 언어 및 문화장벽을 해소하여 외국인과 담당직원의 만족도를 한층 향상시켜주었다.

외국인 주민 명예통장은 그동안 복지수혜자로 머물렀던 외국인들이 앞으로 지역사회 주체로 적극적으로 사회에 참여하고, 우리 삶의 동반자가 될 수 있는 원동력이 될 것으로 기대된다.





전자수용재결시스템이란?

수용재결 서류의 준비부터 적정성 검토까지 자동으로 처리해 주고, 관할 토지수용위원회에 접수까지해주는 지능형 스마트 보상 시스템



서류준비부터 적정성 검토까지 한번에

전라북도 군산시의 농어촌지역에서 어렵게 살고 있는 강민원 씨는 요즘 고민이 많아 일이 손에 잡히질 않는다. 딸의 병원비가 너무 많이 나왔기 때문이다. 마침 한국농어촌공사가 농경지의 상습적인 침수 피해를 해소하기 위해 공익사업을 벌였는데 돌아가신 부모님 명의의 토지가 보상대상이 된다는 통지를 받았다. 강민원 씨는 본인 상속지분에 대한 보상금으로 자식 병원비를 충당하면 되겠거니 생각했다. 하지만 부모님께서 생전에 상속을 하지 않으시고 돌아가셨기 때문에 이마저도 쉬운 일이 아니었다. 설상가상으로 상속인이 많아서 상속지분에 대한 협의가 되지 않고 오히려 형제간 갈등으로 소송까지 해야 하는 난감한 상황에 처해 있었다.

강민원씨의 딱한 사정을 접한 한국농어촌공사 보상담당자인 이고민 과장은 일부 상속인들을 직접 만나 원만한 협의를 유도하려 했다. 하지만 보상업무를 처음 시작해서 경험 부족 탓인지 협의도 어렵고 상속등기가 되지 않아 보상금을 지급할 수 없었다. 해결방법은 단 하나 수용재결신청인데, 서류 작성, 접수, 심의 등 절차가 너무 복잡하고 처음하는 보상업무이다 보니 업무에 대한 두려움이 몰려와 스트레스가 이만저만이 아니었다.

이고민 과장은 보상업무를 총괄하고 있는 본사 신해결 과장에게 전화를 했다. 그러자 신 과장은, “이고민 과장님! 마침 공사에서 공공기관 최초로 전자수용재결시스템을 구축 하였으니, 이를 이용하시면 간단히 해결될 것입니다.”라고 귀띔해주었다. 수용재결 서류의 준비부터 적정성 검토까지 자동으로 처리해 주고, 전송버튼 클릭 한번으로 관할 토지수용위원회에 접수까지 해주는 전자수용재결시스템을 통해 강민원씨와 이고민 과장의 고민은 한방에 해결되었다.



토지수용재결 프로세스의 표준화 이유

용지매수보상은 공익사업에 필요한 토지를 취득 또는 사용함에 따른 손실을 토지 소유자에게 보상함으로써 공공복리의 증진과 재산권의 적정한 보호를 하는 것으로 공익사업에 선행되어야 할 중요한 과정이다.

이 과정에서 사망(상속지연), 거소불명, 미등기, 권리설정(압류, 가처분 등), 보상이 저렴, 사업반대 등의 이유로 토지소유주와 협의가 성립되지 않거나 불가능할 경우 관할 토지수용위원회에 재결을 신청하여 수용을 하여야 하며, 이를 수용재결이라 한다.

이러한 수용재결업무는 표준화된 양식이 적고 신청문서가 26종에 이르며 그 분량이 1,000~2,000쪽이나 될 정도로 방대하다. 게다가 서류준비와 접수에도 4~5개월이 걸리고 신청 후에도 서류 미비 등 오류가 빈번하게 발생했다. 담당관청에서도 수기로 재결 업무를 관리해온데다 담당자가 수시로 변경되어 연속성 있는 관리에 어려움이 있었다.



업무전산화와 표준화로 민원처리기간 단축

한국농어촌공사는 전자수용재결시스템의 도입하여 수용재결 업무의 전산화·표준화를 통해 수용재결 신청 소요기간을 135일 단축하였다. 보상 담당자의 업무 부담이 줄어들면서 수용재결 신청건수가 시스템 구축 이후 8배 증가하는 등 수용재결 지연을 완전히 해소하였다.



또한 수기전표 입력 및 반려·회수 전표의 재사용을 전면 금지하여 회계 부정요인도 원천적으로 차단하였으며 감정평가를 다시 하는 일도 줄여 연간 평가수수료 5억 및 보상비 10억의 예산절감도 기대된다.

향후 감정평가사협회의 「감정평가사 추천시스템」, 국토부의 「공공보상지원시스템」 등 여러 기관과의 정보 공유·연계를 통해 ICT 지능형 스마트 보상 시스템으로 고도화하여 업무 프로세스에 대한 혁신을 계속할 예정이다. 또한 보상 계획부터 수용, 공탁까지 보상 전 단계에 걸친 정보를 토지 소유자에게 SMS 등으로 실시간 제공하여 소중한 개인 재산의 사용·취득에 관한 알권리를 보장하고 정당한 보상을 받을 수 있도록 지속적으로 노력하여 국민에 대한 서비스 향상과 사회적 가치 실현에 앞장설 계획이다.

자가사용 의료기기 수입절차 개선

기존의 까다로운 절차를 대폭 간소화 하여 의사진단서와 수입요건면제확인신청서만 제출하면 의료기기 수입을 가능하게 한 제도

**소아당뇨 연속혈당측정기 간편 수입**

2016년 기준으로 우리나라에는 18세 이하 소아당뇨 어린이가 총 4,213명으로 매년 증가하는 추세이다. 소아당뇨 환자는 주로 1일 4~7회 혈당을 측정하고 인슐린을 투약하는 인슐린 집중치료법을 사용하여 학교, 유치원 등에 다니는 어린이는 일과 중 인슐린 투약이 불가피하다. 10살인 소영이는 금년 2월 당뇨병(일명 소아당뇨병) 진단을 받았다. 하루 5~6차례 손끝에서 피를 뽑아 혈당을 재고 그에 맞춰 인슐린 주사를 맞는 게 소영이의 일상이다. 그러나 부모는 아이가 학교에 가 있는 동안 아이를 위하여 할 수 있는 게 없다. 학교에서 먹는 음식이나 활동량에 따라 혈당상황은 급변할 수 있기 때문에 한시도 걱정을 놓을 수 없다. 소영이 어머니는 소아당뇨협회를 통해 국내에 없는 연속혈당측정기를 자가사용 의료기기로 수입해서 사용할 수 있다는 얘기를 들었다. 연속혈당측정기를 사용하면 매번 피를 뽑지 않고도 24시간 혈당을 재고 자동으로 알려주기 때문에 아이의 혈당 관리를 매우 편리하게 할 수 있다. 게다가 스마트폰과 연동돼 멀리 떨어져 있어도 혈당치를 실시간으로 알 수 있어 아이가 곁에 없어도 스마트폰으로 혈당치를 보고 잘못된 것 같으면 곧바로 아이에게 전화해 조치를 취하도록 할 수 있다.

소영이 어머니는 소아당뇨협회에서 알려준 대로 의사의 진단서를 한국의료기기 안전정보원에 제출하여 의료기기 수입요건 면제확인서를 발급받아 미국에서 연속혈당측정기를 구입할 수 있게 되었다. 연속혈당측정기 사용 이후 아이는 매번 피를 뽑지 않아도 되어 성격도 밝아지고 학교생활에 더욱 자신감을 가질 수 있게 되었다.

**무허가 의료기기 수입으로 수사받기도**

외국에는 이미 연속혈당측정기가 개발되어 매번 피를 뽑지 않고도 편리하게 혈당을

측정할 수 있는 의료기기를 편리하게 사용하고 있었으나, 국내에는 수입허가를 받은 제품이 없고 환자 개인이 직접 수입할 수 있는 규정도 없어 연속혈당측정기를 구입하고 싶어도 적법하게 구입할 수 있는 방법이 없었다. 더욱이 연속혈당측정기를 직접 구입하여 사용한 한 엄마는 무허가 의료기기 수입으로 의료기기법 위반에 따른 수사를 받기도 하였다. 이에 국내에 공급되지 않는 자가사용 의료기기에 대하여 국민들의 치료기회 확대를 위해 적법하게 구입하여 사용 할 수 있는 제도개선이 필요했다.

수입절차 개선하여 치료 기회 확대

2018년 2월에 식약처는 소아당뇨 환자를 위해 연속혈당측정기를 수입허가 없어도 구입이 가능한 자가사용 의료기기의 범위에 포함되도록 관련 규정을 개정하였으나 환자 개인이 외국에서 연속혈당측정기를 구입하는 데에는 준비서류와 절차가 복잡하여 여전히 많은 불편함이 있었다.

식약처는 환자단체와 여러 차례 협의를 거쳐 수입절차를 개선했다. 종전에는 의사의 진단서를 발급받아 지방식품의약품안전청에 제품의 성능·모양·용도 등을 확인할 수 있는 서류와 외국의 허가증명서류를 제출하여 '시험용의료기기등확인서'를 발급받아 한국의료기기산업협회에 '표준통관예정보고'를 통해야만 수입이



가능했다. 표준통관예정보고는 의료기기 수입회사가 의료기기를 수입하는 때에 이용하는 절차로서 사업자등록번호의 입력이 필수적이어서 환자 개인은 수입이 어려웠던 것이다.

이에 따라 식약처는 수입절차와 필요서류를 대폭 감소하여 의사 진단서만 있으면 수입이 가능하도록 조치했다. 즉, 의사 진단서와 수입요건면제확인 신청서를 한국의료기기안전정보원에 제출하면 제품의 허가사항과 용도 등은 한국의료기기안전정보원이 직접 확인하고 수입에 필요한 '요건면제확인서'를 바로 발급해주어 수입이 가능하게 한 것이다. 식약처는 앞으로도 환자 치료를 위하여 필수적인 의료기기에 대하여 공급에 차질이 없도록 국가 주도 공급 체계를 구축하여 치료 기회를 확대하는데 최선을 다할 예정이다.

화상공증제도란?

촉탁 신청, 공증인 대면, 인증서 발급 등 공증의 모든 과정을 온라인으로 진행하여 언제 어디서든 편리하게 공증 서비스를 이용할 수 있는 제도

**외국거주자나 장애인도 편리하게 공증 이용**

미국에 장기간 체류하고 있는 A는 본인 소유의 한국 토지를 매도하기 위해 한국에 사는 조카에게 토지의 매매계약 체결 권한을 위임한다는 내용의 위임장을 컴퓨터로 작성하였다.

A는 법무부 전자공증시스템(enotary.moj.go.kr)에 접속하여 위임장 파일에 자신의 전자서명을 부여하고 화상공증을 신청하였다. 시차가 있지만 신청 시에 미리 화상대면 희망 일시를 입력하여 공증시간을 예약할 수 있기 때문에 어려움 없이 한국에 있는 공증인과 화상공증을 진행할 수 있었다.

이전에는 위임장을 출력하여 먼 거리에 있는 재외공관에서 영사의 인증을 받거나, 미국 공증인의 공증과 미국 정부문서의 국외사용을 위해 확인 받는 아포스티유를 받아 한국에 우편으로 보내야 했지만, 이제는 한국에 있는 공증인으로부터 직접 위임장 파일에 온라인 화상공증을 받아 조카에게 메일로 전송할 수 있게 되었다.

거동이 불편하여 주로 집안에서 생활하는 B는 자신이 직접 만든 제품을 인터넷을 통해 판매하고 있다. B는 자신의 제품을 구매하려는 거래상대방 C와 온라인으로 판매계약을 체결하고, 이를 증거로 보존하려고 한다.

거래상대방 C가 전자공증시스템에 접속하여 계약서 파일에 자신의 전자서명을 부여해 B에게 전송하면 B가 전자서명을 부여한 후 공증인에게 화상공증을 신청한다. B와 C가 각각 본인인증 절차를 거쳐 공증인이 개설한 화상대화방에 접속해 화상 삼자대면을 통해 공증인의 인증을 받으면 화상공증이 완료된다. 이렇게 완성된 인증서는 계약서 파일과 함께 전자공증시스템에 보존되고 B와 C는 편리하게 이를 다운로드 받을 수 있다.

이전 같으면 공증사무소에 직접 방문해야 했기 때문에, 거동이 불편한 B가 대리인을

통하지 않고는 공증인의 인증을 받는 것이 어려웠지만, 화상공증 제도가 시행된 이후에는 집에서든 사무실에서든 편리하게 공증인의 인증을 받을 수 있어 마음 놓고 거래를 할 수 있게 되었다.

직접 출석해야 하는 불편함 해소

법무부는 2010년부터 전자문서 파일에 공증을 받을 수 있는 전자공증제도를 시행하고 있으나, 종전에는 전자공증을 이용하는 경우에도 일반 공증의 경우와 마찬가지로 반드시 촉탁인 등이 공증사무소에 출석하여 공증인을 직접 대면해야 하는 불편함이 있었다.

법무부는 발달된 본인인증 및 보안 기술 등을 활용하여 불편을 해소하고 공증제도의 장점과 편리함을 살리고자, 언제 어디서든 인터넷 화상 장치를 통해 전자공증을 받을 수 있는 화상공증 제도를 2018년 6월20일부터 시행했다.



온라인 진행으로 사회경제적 비용절감

화상공증은 촉탁 신청, 공증인 대면, 인증서 발급 등 공증의 모든 과정이 온라인으로 진행되므로 컴퓨터와 스마트폰을 이용해 언제 어디서든 편리하게 공증 서비스를 이용할 수 있다. 특히 공증 사각지대(공증인이 없는 읍면) 주민들이나 해외에 거주하는 국민들도 공증서비스에 보다 쉽게 접근할 수 있게 되었다.

또한 공증의 모든 과정이 온라인으로 진행되어 공증사무소에 방문하기 위한 사회적·경제적 비용이 절감된다. 먼 거리의 촉탁인이나 총회 및 이사회 결의사항을 등기하기 위해 빈번하게 공증을 받아야 하는 법인의 경우 공증사무소에 방문하기 위해 소모하는 시간과 비용을 대폭 절약할 수 있다. 화상공증이 활성화 되면 공증의 상당 부분이 전자공증으로 이루어져 공증사무소의 공증서류 보관을 위한 부담도 감소할 것이다.

더불어 화상공증의 모든 과정이 암호화된 보안 채널을 통해 녹음·녹화되고 편집 및 조작의 여지없이 법무부 전자공증시스템에 저장되기 때문에, 일반 공증에 비해 분쟁 예방 기능이 강화된다.

건축문서셀프서비스란?

건축 허가·신고 필증 및 특별·일반조건, 면허세 고지서' 등 각종 건축문서를 종이가 아닌 전자파일로 개선한 것을 말한다.

**건축관련 서류 신속하게 처리되네**

김○○씨는 얼마전 서울시 □□구 12-34번지에 건축을 하기 위해, 친구 이○○은 마포구 123-456번지에 건축을 하기 위해 각자 설계사무소에 방문하여 신속 의뢰를 하였다.

김○○씨는 토지 담보 대출을 위해 건축 허가서가 급하게 필요하여 조급한 마음으로 건축 허가를 기다렸고, 허가를 접수한지 일주일 후에 건축 허가 처리가 되었다는 소식을 받았다. 해당 구청에 허가서를 이메일 등으로 받을 수 있는지 문의하였으나, 구청에서는 내가 직접 □□구청으로 발급 받으러 와야 한다고 하였다.

현재 김○○씨는 부산에 거주하고 있기 때문에 □□구청까지 방문하기 위해서는 하루 휴가를 내고 다녀와야 했다. 결국 휴가 일정을 조율하다 보니 허가가 처리된 이후 일주일이나 늦게 □□구청을 방문했고 결국 계획했던 모든 일정이 일주일 지연되었다.

마포구 123-456번지에 허가를 접수했던 친구 이○○는 어떻게 진행되고 있나 궁금해서 물어보니, 이 친구는 이미 일주일 전에 허가서를 받아 벌써 공사를 하기 위한 착공 신고를 준비하고 있다고 했다.

어떻게 벌써 허가서를 받았는지 물어보니, 마포구는 허가를 신청하는 사이트에서 처리 결과부터 면허세 고지서 등의 모든 서류 출력할 수 있다고 했다. 새삼 마포구의 스마트한 문서 교부방식이 부러웠다.

**건축문서 전자교부 가능해져**

건축행정이 전산화되었음에도 서울시 전 구청에서는 건축 허가처리 이후에 '처리 알림문, 건축 허가·신고 필증 및 특별·일반조건, 면허세 고지서' 등(이하 건축 문서) 40여 페이지 분량의 문서를 직접 출력하여 민원인이 직접 구청에 내방 또는 우편을 통해 교부

받을 수 있도록 처리해왔다.

기존의 수동적인 문서 교부 방식은 시간이 오래 걸려 면허세 납기 일자가 가까워지면 가산세가 부과되는 등 민원인의 부담을 가중시키는 일도 발생했으며, 영업신고 및 대출 등의 개인 업무처리가 지연되기도 했다.

또한 구청의 담당자들도 우편을 발송하였으나 우편 발송 기간 중 민원인이 방문하는 경우 재발급으로 인한 불필요한 업무가 양산되어 행정력이 낭비되었다. 만약 방문하지 않을 경우에는 허가조건 등을 확인하지 못하여 후속 민원 진행에 차질이 생기기도 했다.

이러한 문제점들을 해결하기 위해 마포구는 자치구 최초로 허가·신고처리 안내문 등 건축 문서를 건축행정 시스템(세움터)을 통해 전자적으로 교부할 수 있도록 문서 교부 방식을 개선하였다.

시간도 단축하고 예산도 절감

건축 문서를 전자파일(한글, PDF 등)로 교부하기 위해 세무종합시스템 면허세를 종이 고지서가 아닌 PDF 파일로 변환할 수 있도록 개선하였으며 건축 인·허가 처리 즉시 민원인이 인터넷을 통해 문서를 받을 수 있도록 건축행정 시스템에 모든 문서를 업로드 하였다.

그리고 국민주택채권 매입의 여부 확인을 위해 '건축물 착공신고 및 사용승인 신청 시 건축행정 시스템에 국민주택채권 매입 영수증 사본을 첨부' 하도록 허가 조건을 부여하는 등 업무 처리 방식을 개선하여 민원인이 채권 매입 여부 확인을 위해 번거롭게 구청에 방문하지 않도록 하였다. 이러한 방식은 건축 허가 신청



부터 허가서 교부까지 민원인의 구청 방문을 없애 시간적·경제적 손실을 감소시켰다. 게다가 민원인이 서류를 분실 했을 때에도 담당자 도움 없이 자유롭게 신속하게 전산으로 재출력할 수 있어 민원인이 더 편리해졌다. 또한 건축허가서 출력과 동시에 면허세 고지서 교부도 가능해져 가산세가 붙는 것을 방지하고 징수율이 증가할 것으로 예상된다.

아울러 문서 출력과 등기우편을 발송하지 않게 되어서 6개월 단위로 약 2,900만 원의 예산이 절감되었다. 서울시 25개 자치구에서 시행할 경우 1년 총 14억의 예산이 절감될 것이며 2018년 11월 현재 서울시 7개 자치구에서 건축 문서 셀프서비스를 벤치마킹하여 시행하고 있다.

모바일 고지서 송달이란?

본인이 자주 쓰는 금융앱에서 지방세 전자고지서를 받아볼 수 있으며 위택스를 통한 간편결제(자동납부)까지 가능한 서비스

**주거래 은행앱 하나면 세금 납부 가능**

해외로 여름휴가를 다녀온 김 씨는 귀국 후 재산세 독촉장을 받았다. 각종 공과금을 성실히 납부해 왔던 터라 이상하게 여겨 구청에 문의했더니, 반송기록이 없다며 간혹 타인이 우편물을 가져가는 경우가 있는데 그 경우인 것 같다는 답변을 들었다. 재산이 압류될 수도 있다는 말에 밀린 재산세를 바로 납부했지만, “우편물 관리를 소홀히 한 점은 인정하지만, 고지서를 본적도 없는데 체납자 취급을 하는 것은 너무하지 않나?”라는 생각이 들어 주거래 은행의 금융 앱을 통해서 모바일 송달을 신청하였다. 출장이 잦아 이동 중에 스마트폰으로 금융거래를 하는 경우가 많다. 오늘도 고속철도에 몸을 싣고 출장을 가던 김 씨는 주거래 은행 앱에서 자동차세 고지서가 발급되었다는 푸시알림을 받았다. 자동차세 부과내역을 살펴본 후 납부까지 마친 김 씨. 과거 종이고지서를 받고 납부기한을 잊어버려 가산금까지 납부한 적이 있던 터라 모바일 고지서에 대한 만족도가 아주 높아졌다.

**납세의 시작은 고지서 전달인데...**

그동안 지방세는 종이 고지서나 위택스 사이트(www.wetax.go.kr) 접속을 통해 고지 내역을 확인해야 했다. 하지만 1인 가구 및 맞벌이 가구가 증가하면서 우편함에서 종이 고지서를 즉시 확인하지 못하는 사례가 늘어남에 따라 국민 불편이 종종 제기되었다. 지방자치단체에서도 고지서 분류부터 배달까지 많은 시간(6일)과 비용(연 346억원)이 소요될 뿐 아니라, 고지서 분실 등 사고도 빈번해졌다.

전체 인구의 91%이상이 스마트폰을 사용하고 있어 스마트폰을 활용해 재산세, 자동차세 등 개인이 부담해야 할 지방세 확인부터 납부까지 한 번에 처리할 수 있게 해 달라는

국민들의 요구가 높아졌다. 이에 행정안전부는 국민들이 별도 앱 설치 없이 평소 이용하는 은행 앱으로 고지서를 받을 수 있도록 추진하게 되었다.

관련부처 협업으로 더 나은 서비스를

행정안전부는 2017년 1월부터 금융권 의견을 수렴하고 참여를 희망한 은행 8곳을 대상으로 시범 테스트(9차)를 거쳐 서비스를 탑재하였다. 국민들은 2017년 7월 21일부터 서비스 이용 신청이 가능했고, 8월 주민세부터 본인이 자주 쓰는 금융 앱에서 지방세 고지서를 받아볼 수 있게 되었다. 이와 관련하여 행정안전부·지자체·은행 8개사·금융결제원은 정부서울청사에서 송달대행 업무 등을 담은 업무협약(MOU)을 체결하였다.



스마트폰으로 고지서 확인과 납부까지

앱을 통해 간편하게 받은 전자고지서는 위택스로 납부할 수 있다. 예금계좌 외에 신용카드 자동납부를 도입하였고, 위택스 핀테크 간편결제(Payco 등)도 확대하여 2017년에 BC, 현대 등 12개 카드사를 통해 7만 건 이상을 처리하였다.

이제 국민들은 시간과 장소에 구애받지 않고 스마트폰으로 고지서를 확인하고 납부까지 한 번에 처리할 수 있게 된다. 지자체는 고지서 미확인 등으로 의도치 않게 발생하는 지방세 연체를 막아 지방세수를 적기에 확보할 수 있다. 또한 종이고지서 발급 비용(최대 연 346억원)과 시간(월 6일)도 크게 줄일 수 있게 된다.

아울러, 금융권에서는 이번 서비스를 계기로 핀테크를 접목한 다양한 서비스를 개발함으로써 관련 산업 육성과 일자리 창출에 기여할 것으로 예상된다.

2017년에 납세자 투표를 통해 전자정부를 빛낸 10대 전자정부 서비스로 위택스가 선정되었다. 전자납부 금액이 2016년 51.97조 대비 9.6% 증가했고(17년, 56.89조), 국민들이 연체 없이 납부할 경우 연간 지방세 징수액 75.5조원 중 최대 1.3조원의 조기 확보가 가능하게 되었다.

인공지능 기반의 도로포장파손 탐지시스템이란?

도로점검차량에 설치한 카메라를 통해 입력되는 동영상의 분석으로 노면파손을 자동으로 탐지하고 분석하여 그 결과를 실시간 공유하는 시스템

**도로위의 지뢰 포트홀**

한국도로공사 ○○지사 포장담당 한도공은 오늘도 고속도로 상에 포트홀이 있다는 고객의 민원전화를 받았다. 신속히 조치하겠다고 말하고 포트홀이 일어난 정확한 위치를 묻자 고객은 “글쎄요, 00휴게소를 지나서 있는데 정확한 위치는 모르겠습니다.”라고 말했다.

차량들에 피해가 발생하기 전에 빨리 긴급보수를 해야하는데 정확한 위치도 모르고, 크기도 모르니 한도공 담당은 난감하기만 했다.

그렇다고 한창 작업 중인 공사담당에게 전화해서 무작정 찾아서 보수하라고 할 수도 없고 현장점검도 만만치 않다. 관할노선이 왕복 160km에 편도 3차로인데다가, 이동 중에 눈으로 포트홀과 같은 심각한 파손이 있는지 확인하고 위치까지 손으로 기록해야하기 때문이다. 게다가 파손부의 사진을 찍기 위해서는 위험천만한 고속도로 갓길에 차를 정차하고 촬영해야 했다. 사무실에 들어와 수기로 기록한 파손위치와 휴대폰의 사진 파일을 PC로 불러와 업무시스템에 기록해야 하니 이걸 어떻게 해결할지...

**도로관리체계 개선과 고객안전을 생각하며**

‘도로 위의 지뢰’로 불리는 포트홀은 고속도로에서만도 최근 3년간 5만 여건이 발생했다. 포트홀로 인한 교통사고도 종종 일어났다. 도로포장도 다른 시설물들과 마찬가지로 시간의 경과에 따라 노후화 되고 파손이 발생할 수 밖에 없다. 포트홀과 같은 도로파손으로 인해 지나는 차량의 타이어 파손은 물론 인명사고로 이어 질 수 있기 때문에 도로 유지관리자의 도로파손에 신속하고 체계적인 대응이 매우 중요하다.

국내외 많은 기관들 역시 이를 위한 다양한 노력을 기울이고 있다. 한국도로공사의

경우 안전순찰원, 유지보수 점검, 고객제보 등 다양한 수집원을 통해 비교적 빠르게 파손 정보를 파악하고는 있지만 모두 이동 중 사람의 눈에 의존하고 있는 실정이다. 이로 인한 문제점은 정보의 일관성과 정확성이 부족하고 신속히 조치해야 하는 보수가 지연됨으로써 고객의 안전은 물론 유지관리 업무의 비효율을 일으키는 원인이 되고 있다.

도로관리 혁신으로 고객에게 편한 여행길을

도로 포장파손 점검의 문제점을 영상 빅데이터의 인공지능 딥러닝 분석을 통해 해결했다. 도로점검차량에 설치한 카메라를 통해 입력되는 동영상의 분석으로 노면파손을 자동으로 탐지하고 분석하여 그 결과를 실시간 공유하는 인공지능 기반의 도로포장 파손 탐지 시스템을 구축하여 신속한 대응이 가능해진 것이다.

점검차량에 설치된 카메라와 GPS 수신기를 통해 도로 주행 중 영상이미지와 위치정보가 수집되고, PC를 통해 분석되어 파손여부가 분류된다. 탐지로 판단된 데이터는 이미지 분석을 통해 파손의 크기, 보수 물량, 위치정보 등 부가정보가 생성되고, 이미지파일과 함께 실시간으로



센터로 정보 전송된다. 이렇게 공유된 정보는 포장관리 담당자에게 전달되어 신속보수와 체계적 포장유지관리를 위한 기초자료로 활용되게 된다.

이 시스템은 시속 80~100km의 속도로 한번 주행하면 2개 차로의 파손을 탐지할 수 있으며 탐지 정확도는 80~90%대로 사람의 눈으로 확인하고 신고한 포트홀의 비율과 유사한 수준이다. 현재 탐지장비 및 프로그램 등을 개선을 통해 실무 활용성을 높이고, 운영의 안정성을 도모하기 위해 고도화 작업과 시범운영이 진행 중에 있다.

이 시스템이 유지관리 현장에 본격 적용될 경우 신속한 파손보수에 따른 고객의 피해 최소화는 물론이고, 도로포장 점검업무의 혁신을 가져다 줄 것으로 기대된다. 점검차량 운전과 노면파손 점검, 그리고 기록까지 동시에 여러 작업을 해야하는 이유로 2인 1조로 수행해야 했던 점검이 이제는 1명으로 가능해졌다. 또한 차를 세우고 파손을 확인하거나 위험한 갓길 주정차 후 사진촬영이 필요 없어서 점검시간이 2배 이상 단축되고, 점검자의 안전도 보호할 수 있게 됐다.

농집(Nongzip)

기존 수기형 영농일지를 모바일로 옮겨 농산물 생산에서 수출까지 모든 과정의 이력정보를 수집하고 관리할 수 있는 플랫폼 서비스

**국내 수출농업의 경쟁력 확보**

“어? 이 농약을 치면 미국에 수출할 수가 없네? 얼른 농가 어르신들께 알려야겠어요.” 나주에서 미국으로 수출하는 배 농가를 관리하는 aT ‘농집’ 코디네이터 윤계장이 스마트폰을 보며 하는 이야기다. 지난 7월, 한국농수산물유통공사(이하 aT)는 국내 수출농업의 혁신적인 기반 구축을 위해 수출농가지원 플랫폼인 ‘농집’을 오픈하였다. ‘농집’은 기존 수기형 영농일지를 모바일로 옮겨 농산물 생산에서 수출까지 모든 과정의 이력정보를 수집하고 관리할 수 있는 플랫폼 서비스로 전국 152개 농산물 전문단지와 5,400여 농가를 대상으로 운영하고 있다.

전북 김제에서 파프리카를 수출하는 농업인 이씨는 ‘농집’을 활용하여 농약 살포내역, 생산량, 수출량 등 모든 이력정보를 스마트폰으로 관리하게 되었다. 이씨는 “그동안 파프리카 재배과정을 일일이 기록하느라 많은 시간이 걸렸지만, ‘농집’을 사용함으로써 1~3분 내 쉽게 입력하고 관리할 수 있게 됐습니다.”라며 “앞으로 영농정보를 실시간으로 관리하며 기록된 정보의 현재 뿐 아니라 미래와 과거까지 한눈에 파악할 수 있을 것 같습니다.”라고 기대했다.

경북 영천에서 포도를 재배하는 농업인 유씨는 올해 처음으로 베트남 수출에 성공하였다. 최근 주요 미국, 일본 등 주요 수출국의 강화된 안전규제로 어려움을 겪던 유씨는 ‘농집’을 활용하여 베트남으로 새로운 시장을 개척했다. 유씨는 “어렵고 찾기 힘든 국가별 농약 지침을 ‘농집’을 통해 보다 쉽고 체계적으로 확인할 수 있었습니다.”라며 “‘농집’에서 제공하는 2만 5,000가지 국가별 농약지침을 잘 활용하여 새로운 시장으로 수출을 도전하겠다.”고 포부를 밝혔다.



세계 농업 변화에 대응하기 위한 서비스

마트에서 신선농산물을 구매할 때 원산지가 어디인지 한번쯤 확인해 보았을 것이다. 농산물 안전에 대한 관심은 비단 우리나라뿐만이 아니다. 국내 농식품의 주요 수출국인 일본, 미국, 홍콩을 비롯하여 전 세계적으로 수입농산물에 대한 규제가 심화되고 있다. 아울러 4차 산업혁명 등 ICT 기술이 전 산업분야로 확산됨에 따라 선진국 농업은 이미 스마트화가 급속도로 진전되어 가고 있다. aT는 이러한 세계 농업의 변화에 대응하여 우리 농업의 안전성 강화와 미래 성장산업으로 도약을 위해 수출 농가를 지원하는 플랫폼 서비스 ‘농집’을 구축하였다.



농산물 안전성은 물론 일자리까지

농집은 농가별 농약 살포내역, 생산량 및 수출량 등 신선농산물 생산에서 수출까지 모든 과정의 이력 정보를 수집하고 관리할 수 있다. IT 기술을 활용해 영농정보를 수집하여 농가, 단지별 정보로 축적된 빅데이터를 활용하는 것으로 스마트 농업의 기초이자 핵심이다. 모바일 기기 활용이 다소 어려운



고령 농업인이 많은 현실을 반영해 1~3분 만에 몇 번의 터치로 손쉽게 작성할 수 있는 영농일지 시스템을 구축했다. 아울러, 농가 대상으로 사용교육과 입력대행을 지원할 ‘농집 코디네이터’를 전국 수출단지 내 지정, 운영하여 실시간 밀착 지원한다.

개별 농가가 복잡한 경로를 통해 일일이 찾아서 취득해야 하는 25,000가지의 국가별 농약지침을 표준 DB화하여 제공하고 있다. 기존의 복잡한 농산물 생산단지 지원 행정 절차도 효율화하였다. 총 6단계에 걸쳐 3~4개월이 소요되던 생산전문단지 변경절차를 시스템화하여 3단계로 10일 내 완료가 가능하도록 대폭 단축하였다.

현재 전국 152개 농산물 생산단지와 5,400여 농가가 ‘농집’을 활용하고 있다. ‘농집’을 통해 농산물 재배, 출하, 유통 및 최종 해외소비까지 수출 전 과정을 이력화함으로써 세계시장에서 우리 농산물의 안전성과 신뢰도가 한층 향상되었다. 일부 생산단지는 ‘농집’ 운영을 위해 신규인력을 채용하고 있어 향후 농업분야 청년 일자리 창출과 창업 아이템으로 활용될 것으로 기대된다.

카카오톡 지방세알림톡이란?

스마트폰 카카오톡 앱을 통해 언제 어디서든지 지방세 정보를 확인하고 납부까지 할 수 있는 서비스

**카톡으로 안내받고 카톡으로 납부도 하고**

하루 일과를 마치고 집 앞에 있는 우편보관함을 보니 재산세 납부 고지서가 꽂혀 있었다. 고지서를 들고 집으로 들어와 내일 아침에 내기로 마음먹고 거실 쇼파에 던져 두었다.

재산세 납부 고지서가 온 것을 까맣게 잊고 생활하던 어느 날 내 스마트폰 카카오톡으로 순천시에서 알림톡 하나가 왔다. 재산세 납부일자가 며칠 안 남았으니, 납부해달라는 안내톡이었다.

예전에 지방세 납부를 깜빡해서 미납되었다는 문자를 시에서 받은 적은 있었지만 미리 카카오톡으로 안내를 받는 것은 처음이었다. 문자 안내의 경우는 단순히 미납하였다는 내용만 명시되어 있어, 상세한 내용을 알기 위해서는 시청 세무과에 직접 전화하거나 방문해서 알아봐야하는 불편함이 있었다.

그런데 이번에 온 카카오톡 지방세 알림톡은 간단히 본인 정보 확인 절차를 거치면 세목, 납부금액, 가상계좌, 전자납부 번호 등 지방세 납부에 대한 다양한 정보를 확인할 수 있었다. 굳이 세무과에 전화하거나 직접 방문하지 않아도 웬만한 정보는 내 손 안에서 확인이 가능해진 것이다.

스마트폰을 활용한 새로운 지방세 고지 방법에 대해서 감탄하고 있던 중 알림 내용 밑에 납부하기 버튼이 있는 것을 발견했다. 눌러보니 원클릭 결제 서비스로 연결되어 공인인증서가 없이도 지방세를 바로 납부할 수 있었다.

격세지감이라 했던가, 예전에는 지방세를 납부 하려면 고지서를 들고 은행을 찾아가거나 인터넷뱅킹으로 납부했는데 이제는 클릭 한 번으로 납부가 가능하게 된 것이다.



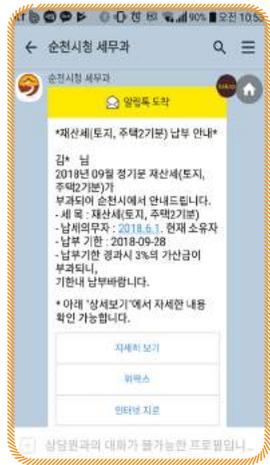
지방세 납부율 제고를 위한 고민

지방세 업무를 추진함에 있어 지방세 미납이 발생할 경우에 일괄적으로 납부 안내 문자를 보낸 후 자세한 사항이 알고 싶은 경우에는 시청에 전화를 하거나 직접 세무과에 방문하는 방식으로 업무를 처리하였다.

2018년도 기준 지방세 미납자 20만 여명에게 문자를 발송하고 전화 및 방문 민원에 대한 응대가 이루어졌다. 갑작스럽게 몰려드는 민원 전화와 방문으로 인해 업무 처리에 혼선이 생기고 번거로운 절차로 인해 시민들은 많은 불편을 겪어야 했다.

이를 해결하기 위한 지방세 납부 방식을 고민하던 중 대한민국 국민의 71%(3,600만명)가 사용하고 있는 카카오톡 앱을 활용하는 방안을 찾기 시작했다. 별도의 앱 개발은 시민들이 앱 설치부터 시작해야 하기 때문에 효율성이 떨어져 카카오톡을 활용하게 된 것이다.

번거롭게 시청에 전화하고 직접 방문하는 불편함을 줄이고자 시작한 카카오톡 지방세 알림톡에서 한 발짝 더 나아가 원클릭으로 지방세를 납부할 수 있는 시스템까지 함께 구축함으로써 언제 어디서나 지방세 납부 정보를 보고 간편하게 납부할 수 있는 시민 편의를 제공하고자 했다.



쓰던 앱 그대로 자동차세 납부까지 활용범위 무궁

스마트폰만 있으면 언제 어디서든지 지방세 정보를 확인하고 납부할 수 있는 지방세 카카오톡 간편 납부서비스는 따로 가입 절차가 필요 없다. 지방세 납부 기일이 도래한 미납자에 대해 지방세 납부 정보와 원클릭 납부가 가능한 알림톡을 보내게 되고 시민은 생년월일만 입력하면 쉽게 정보를 확인하고 납부가 가능하다.

이전까지 미납자에 대해 미납 안내 문자 메시지를 보낸 경우는 제한적인 정보만을 제공하였기에, 민원인이 다시 세목, 미납금액, 가상계좌를 알기 위해 전화 및 방문 문의가 이어지는 체계였으나, 본 서비스 제공을 통해 그러한 수고로움이 줄어들 것으로 기대된다.

납부의 경우에도 직접 은행을 방문하거나 공인인증서를 통한 인터넷뱅킹 방식이 아닌 카카오페이 원클릭 결제 서비스와 연계하여 공인인증서 없이 스마트폰으로 어디서나 납부가 가능해졌다.

QR코드원스톱서비스

스마트폰으로 QR코드를 스캔하면 취득세 및 셀프등기 안내책자, 관련 홈페이지 링크, 사진·동영상 등 다양한 자료를 볼 수 있는 서비스

**비싼 법무사 수수료 셀프등기로 해결**

40대 중반의 진시민 씨는 맞벌이를 하는 아내와 아들, 딸 등 4명과 살고 있다. 25평 아파트에서 전세를 살고 있는 진시민 씨는 자녀가 성장함에 따라 전세금과 저축한 돈을 합하여 34평 아파트를 구입하게 되었다.

공인중개사 사무소에서 매매계약 후 등기를 위한 법무사 수수료를 알아보니 약 90만원 정도였다. 법무사 수수료가 너무 비싸다고 느낀 진시민 씨는 셀프등기를 하기로 결심하였다. 그러나 막상 셀프등기를 하려니 어떻게 해야 할지 막막하기만 하였다.

우선 등기소에 전화를 하여 셀프등기에 대해 물어보았으나 등기소에서는 바쁜 업무로 상세한 설명을 해 줄 수 없다며 ARS 전화번호(1544-0773)를 안내해주었다. ARS로 전화를 해보니 등기 시 필요한 서류만 안내를 해주고 어떻게 등기를 하는 것인지에 대해서는 알려주지 않았다.

등기 뿐 아니라 취득세 신고와 채권과 인지도 매입해야 하는데 어떻게 해야 할지 몰랐던 진시민 씨는 부산진구 세무과로 문의를 했고 담당직원에게 부산진구의 취득세 신고에서 셀프등기까지 QR코드 원스톱 서비스를 안내받았다.

스마트폰으로 QR코드를 스캔하니 '부동산 취득세 간편안내' PDF 책자에 취득세 신고 절차, 세율, 신고서류, 국민주택채권 매입방법 및 6개 판매은행, 대법원 수입인지 매입 방법 및 18개 판매은행, 대법원 인터넷등기소 등 등기를 위한 각종 양식과 작성예시 등을 쉽게 확인할 수 있었다.

진시민 씨는 QR코드를 활용하여 취득세 신고서를 작성하고 인터넷으로 채권과 인지를 매입한 후 등기관련 서류를 작성하여 등기소에 제출하고 무사히 셀프등기를 마칠 수 있었다.



셀프등기 위한 원스톱 정보 부재

서울경제 TV보도에 의하면 셀프등기 시 약 90만원을 절약 할 수 있으나 전체 등기 건수의 약 8% 정도밖에 되지 않는다고 한다. 주택을 구입한 후 등기를 하려면 우선 취득세를 신고납부하고 등기를 해야 하지만 쉽지 않은 게 사실이다.

취득세는 구청을 방문하여 부동산 부서에서 먼저 거래계약신고(검인)을 받은 후 세무과에서 취득세 신고서 작성 및 각종 신고서류 등을 준비해야 한다. 국민주택채권은 6개 은행에서, 대법원 수입인지는 18개 은행에서 판매하여 자칫 은행을 두 번 방문하게 되는 경우도 발생한다. 셀프등기를 위해 등기소에 문의를 해도 상세한 안내를 받기는 어려운 실정이다.

국민들은 법무사 수수료를 절약하고 싶지만 자치단체는 취득세만, 은행은 채권과 인지 판매만, 등기소는 등기업무만 하므로 각 3개 기관을 방문하여야만 셀프등기를 할 수 있으니 이에 관한 정보 부재로 어려움을 겪고 있었다.



QR 코드만 찍으면 모든 정보 안내

부산진구는 단독주택이 29,044호로 부산에서 가장 많다. 이중 상당수가 노후화된 관계로 재개발구역 29개소 등 총 64개소의 개발 사업이 활발히 진행되고 있어 부동산 거래량이 급증하고 있다.

이에 따라 취득세 신고 및 등기 업무도 급격이 늘어났다. 급증하는 취득세 민원을 친절하고 효율적으로 응대하기 위하여 관내 공인중개사 대상 현장설명회를 개최하였으며 부동산 취득세 간편 안내 책자를 제작하여 배부했고 농협은행과 간담회를 갖고 셀프 등기를 위한 리플릿을 제작하여 배부하였으나 오프라인으로는 홍보에 한계가 있었다.

이를 극복하기 위해 부동산 취득세부터 셀프등기까지 원스톱으로 안내하는 QR코드를 네이버에서 비예산으로 자체 개발하여 시범운영을 거쳐 2018.1.3. 부터 시행하였다. 지자체, 은행, 등기소 등 3개 영역을 통합하는 QR코드를 개발한 것이다. 스마트폰 앱에서 해당 QR코드를 스캔하면 부동산 취득세 및 셀프등기 안내 파일을 다운 받을 수 있다.



국민주택채권매입 사이트, 대법원 인터넷 등기소, 셀프등기 파워블로그 주소도 링크되어 있으며 관련 사진과 동영상, 구청 약도와 전화번호까지 한 눈에 볼 수 있다.

통신 요금 연체 알림서비스란?

통신요금이 연체되면 해당 연체자 명의의 모든 이동전화에 통신요금 연체사실을 문자메시지로 알려주는 서비스

**요금 연체 통보받지 못해 억울한 피해**

최근 안양에 사는 A씨는 통신사 대리점에서 휴대전화 번호이동 신청을 하려고 했으나, 통신요금 연체로 인해 번호이동이 불가능하다는 답변을 받았다. A씨는 그동안 통신요금을 연체한 적이 없어 당황하여 통신사에 문의 해보니 1년 전 신용불량자인 지인 B씨가 정상적으로 요금을 납부하겠다고 하면서 A씨 명의로 휴대전화를 한대 개통한 사실을 알게 되었다.

A씨는 통신사에 연체사실을 알려주지 않은 것에 대하여 불만을 제기하였으나, B씨가 사용 중인 회선으로 통신사가 여러 차례 미납을 안내하는 한편, 신용정보사에 정보가 이관된다는 내용의 문자를 공지한 사실도 확인하였다.

A씨가 B씨에게 연락하자, B씨는 당장 요금납부가 어렵다는 얘기를 하였다. 당장 이동전화에 필요했던 A씨는 본인이 요금을 납부하면서 억울한 생각이 들었다. 요금 연체 사실을 미리 알았더라면 이런 일은 생기지 않았을텐데... 그러던 중 A씨는 방송통신위원회가 이동전화 개통 후 통신요금 연체가 발생하면 본인 명의의 모든 이동전화 회선으로 문자메시지를 보내주는 '통신요금 연체 알림서비스'를 시행한다는 소식을 들었다. 이제부터라도 혹시 모를 통신요금 연체에 미리 대응할 수 있게 되어 다행이다.

**이동전화 문자서비스로 연체 통보하도록 개정**

그간 통신 이용자들이 이사 등으로 연락처가 변경되거나 명의도용·명의대여의 경우, 본인 명의의 연체 사실을 알지 못하여 요금연체, 채권추심 등의 피해가 발생하였다.

기존에는 통신요금이 연체되더라도 해당 통신사에서 보유하고 있는 연락처로만 연체 사실이 통지되었기 때문에 명의자와 실사용자가 다른 경우 명의자는 채권추심회사에

연체정보가 등록되어 채권추심 통지서를 받고 나서야 본인 명의의 통신서비스 요금의 연체된 사실을 알 수 있는 문제점이 있었다. 또한 이로 인해 신용불량자로 등록되는 등 2차 피해를 입는 사례가 많이 발생하였다.

방송통신위원회는 이러한 문제점을 해소하기 위해 통신사가 신용정보회사(신용정보집중기관, 채권추심사) 등에게 요금 연체정보를 제공하는 경우 사전에 그 사실을 알리도록 한국정보통신진흥협회(KAIT)의 시스템을 통해 통신요금 연체 알림 서비스를 제공하기로 했다.

신용하락 등 2차 피해도 예방

방송통신위원회는 아울러 2017년 1월 개정된 전기통신사업법 시행령을 통해 통신사업자가 신용정보회사 등의 관계 기관에 이용자의 연체정보를 제공하기 5일 전에 본인의 연체가 발생하였다는 사실과 관련 정보가 신용정보회사로 이관될 수 있다는 내용을 모든 이동전화 문자메시지로 공지하도록 하였다.

이동전화 명의를 도용한 대출사기는 불법 대부업체가 신용불량자, 대학생 등 금융대출이 어려운 사람들에게 그들 명의로 휴대전화를 개통해 보관하는 조건으로 고금리 소액대출을 해주고 해당 휴대전화를 불법 스팸문자 발송과 소액결제 등에 이용한 뒤 그 비용을 명의자



에게 전가하는 방식으로 진행된다. 이와 같은 경우에 명의도용 피해자는 통신요금 연체 사실을 6~8개월 이후에나 알 수 있어 피해가 더 컸다. 하지만 이 서비스를 통해 연체 사실을 2개월 이내로 빨리 알 수 있게 되어 이용자 피해가 크게 줄어들 것으로 예상되며 신용등급이 하락하는 등 2차 피해를 예방할 수 있게 되었다.

서비스 시행 후 신용정보 집중기관에 등록되는 연체등록 건수가 월 평균 22만5000명 감소하는 효과를 거두었다. 이 서비스를 자동차 할부구매, 정수기 렌탈 등 요금 연체로 채권추심 등의 민원이 발생하는 분야에도 확대 적용이 가능할 것으로 보인다.

인터넷청약시스템(APT2you) 개선

방문신청만 가능했던 민영주택 특별공급 신청·접수를 인터넷 상에서 편리하게 할수 있도록 개정하고 본인의 주택소유 여부도 조회가 가능하게 해 청약자격 여부를 미리 확인할 수 있는 서비스

**줄서지 않고도 인터넷으로 간단히 청약**

나청약씨는 내 집 마련을 위해 민영주택 특별공급에 청약하기로 마음먹었다. 처음 주택청약을 하는 것이라 주택소유 여부를 확인하는 것이 여간 어렵지 않았다. 이것저것 알아보고 만반의 준비를 하고 주택청약 당일 모델하우스로 향했다.

그러나 모델하우스에 도착한 순간 어찌할 바를 몰랐다. 오전에 일찍 도착했음에도 이미 긴 줄이 늘어선 뒤였다. 줄 선 사람들 중에는 임신부와 노약자들도 있었다. 점심도 먹지 못한 채 땀벌에서 기다린지 8시간 만에 나청약씨 차례가 돌아왔다. 다행히 무탈하게 청약은 할 수 있었지만 이 같은 일은 다시 겪고 싶지 않다. 집에 돌아와 퉁퉁 부은 종아리를 보면서 청약제도에 대한 불만도 커져갔다.

반면 나편리씨는 민영주택 특별공급 청약을 준비하고 있던 차에 인터넷으로도 청약할 수 있다는 이야기를 들었다. 또한, 자신의 주택소유 여부도 인터넷으로 확인할 수 있다고도 했다. 예전에는 본인의 주택소유 여부를 직접 확인해야 했고, 청약도 모델하우스에 직접 가서 하느라 여간 불편한 게 아니었는데 지금은 간편하게 인터넷으로 확인 및 청약할 수 있다는 것이다.

가지고 가야할 서류도 만만치 않고 게다가 기다려야 하는 번거로움까지 감안하면 정말 좋은 세상에 산다는 생각을 하게 된다. 나청약 씨는 최고기온이 연일 경신되는 지난 여름 아무 불편함 없이 집에서 인터넷으로 주택청약을 할 수 있었다. 역시 우리나라는 인터넷 강국답게 주택청약 시스템도 잘 구현되어 있다는 생각을 했다.

**주택소유 개인별 확인 가능해져**

아파트 특별공급 신청시 모델하우스에서만 신청 접수를 받아 신청자가 많은 경우,

장시간 줄서기 문제로 임산부·노약자 등에게 매우 불편했던 것이 사실이다. 부산 강서 부동산 카페에선 신혼부부 특별공급이 있던 날 모델하우스에서 무려 8~10시간 줄을 섰다는 글이 올라오기도 했다. 게다가 새치기 등의 문제도 다수 발생하였다.

1991년부터 26년이 넘는 기간 동안 본인의 주택소유여부를 개인별로 확인할 수 있는 체계가 구축되어 있지 않아 청약자들의 불만과 민원이 발생하고 있는 실정이었다. 상속을 받았지만 등기 이전을 하지 않은 본인소유 주택의 경우 인터넷으로 확인할 길이 없어 청약 때 불이익을 당하는 사례가 발생하고 있다. 무주택자이거나 1주택자인 줄 알고 청약을 넣었다가 뒤늦게 주택 소유 사실이 드러나 청약 부적격자로 당첨이 취소되고 있는 것이다.

이에 따라 국토교통부에서는 전 국민적 관심사인 주택청약제도의 국민만족도 향상을 위해 현장 의견을 수렴하여 불만이 많이 발생하는 사항에 대해 제도개선을 추진하였다.

청약효율화 위해 전문교육도 강화

국토교통부는 민영주택 특별공급 신청·접수도 인터넷청약시스템(APT2you)에서 할 수 있도록 「주택공급에 관한 규칙」을 개정하고 2018년 5월4일 시행에 들어갔다. 아울러 지금까지 일반공급 예비 입주자에게 돌아가던 특별공급에서 발생한 부적격·미계약 물량도 다른 유형의 특별공급 신청자에게 우선 공급될 수 있도록 했다.



또한 2018년 하반기부터 청약 전에 미리 본인의 주택소유에 대한 조회를 할 수 있도록 관계기관 협의를 통해 인터넷 청약시스템에서 조회 결과를 확인할 수 있도록 했다. 이에 따라 청약을 넣지 않아도 본인의 청약자격 여부를 알 수 있게 된다. 상속받았지만 등기를 이전하지 않은 주택, 일부 지분을 가진 주택 등도 한 번에 확인할 수 있기 때문이다.

아울러 지자체 건설사 종사자들을 대상으로 민원최소화, 분양업무의 전문성 강화를 위해 강도 높은 교육이 이루어졌다. 전문교육과정은 모두 50명이 5일 과정으로 수강했으며 이를 통해 청약과 관련된 민원을 효율적이고 체계적으로 해결할 수 있게 되었다.

또한 주택청약관련 자주문는 질문·답변(FAQ) 자료를 작성하여 홈페이지 정책 Q&A란에 게재하여 민원인들의 이해와 편의를 도모하고 있다.



ICT 기반의 진료기록 활용이란?

의료기관간 '환자의 타병원 진료' 정보를 공유하고 '진료비 심사'에 필요한 진료정보를 건강보험 심사평가원에 전자적으로 제출할 수 있는 시스템



진료정보 관리체계 개선

□□시에 거주하는 ○○씨는 동네 의원 진료 결과 상급종합병원의 진료가 필요한 것으로 판단되었다. 해당 의원에서는 상급종합병원 진료에 필요한 진료의뢰서와 검사 결과 등 진료기록을 시스템을 통해 상급종합병원으로 송부하였다. 이에 따라, ○○씨는 별도의 서류를 지참하지 않고 상급종합병원에 방문하여 진료를 받을 수 있었다.

□□병원 청구팀 ○○씨는 건강보험심사평가원에 진료비를 청구하며 매달 수천 건의 진료기록과 의료영상을 종이로 인쇄하거나 CD로 제작하여 우편으로 발송하고 있었다. 그러나 이제는 건강보험심사평가원에서 제공한 시스템을 활용하여 수천 건에 이르는 진료기록과 의료영상을 파일로 제출하고 실시간 전송여부 확인이 가능하여 업무시간을 효율적으로 활용할 수 있게 됐으며 더불어 CD 구입, 우편발송 등의 비용도 절감했다.



의료기관 진료정보의 효율적 활용

우리나라 대부분의 의료기관에서는 전자의무기록 시스템을 도입하여 높은 정보화 수준을 보이고 있다. 실제로 의료기관에서 진료를 받는 과정에서 대부분의 의료기관이 종이 형태가 아닌 전자의무기록을 사용하고 있음을 확인할 수 있다. 이렇게 의료기관 내부적으로는 ICT 기반의 업무체계를 갖추고 있음에도 환자를 다른 의료기관으로 의뢰 또는 회송하거나 건강보험심사평가원(이하 '심평원')에 진료비를 청구하는 과정에서 의료기관의 시스템은 큰 역할을 하지 못한다. 의료기관 간 그리고 심평원과 의료기관 간 정보를 효율적으로 송·수신할 수 있는 방법이 없기 때문이다. 이에 따라, 환자의 진료 의뢰·회송 또는 진료비 심사에 필요한 진료기록 등을 종이 또는 CD로 제작하여 환자가 직접 지참하여 방문하게 하거나 우편을 통해 보내고 있다.

의료기관의 진료비를 심사하는 심평원은 전국 의료기관과 연계된 시스템을 운영하고 있다. 이러한 시스템을 토대로 심평원은 의료현장의 업무 프로세스, 시스템 구축 현황 등을 분석하고 의견을 수렴하여, '환자의 타병원 진료'와 '의료기관의 진료비 심사'에 필요한 진료정보를 의료기관이 전자적으로 제출할 수 있는 시스템을 구축하여 국민과 의료기관이 진료정보를 쉽게 활용할 수 있도록 하였다.

의료정보 공유를 통한 의료 서비스 향상

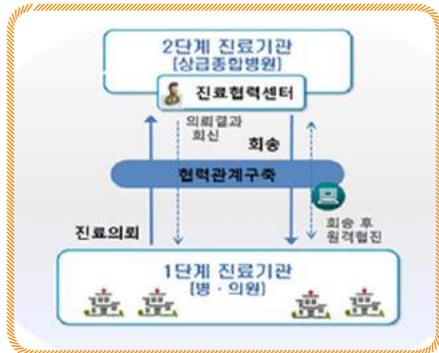
의료기관은 의원, 병원, 종합병원 등 단계적으로 구성되어 있으며, 환자는 치료를 위해 상급병원으로 옮겨거나(의뢰), 질병이 완화되어 상급병원에서 병원 또는 의원으로 옮겨(회송) 진료를 받는다. 심평원은 기존 시스템을 활용하여 환자의 진료의뢰 및 회송에 필요한 서류와 진료정보를 증계할 수 있도록 개선하였다.

이를 통해, 환자가 병원을 옮길 때에도 관련 서류를 직접 지참할 필요가 없도록 편의를 높였으며, 서류 분실 등에 따른 개인정보 유출 등 문제점을 해소하고 국내 의료전달체계 개선에 기여하였다.

심평원은 또한 의료기관과 협업하여 심사에 필요한 자료를 전자적으로 제출하고 심평원의 심사시스템에서 즉시 조회

하고 활용할 수 있도록 시스템을 구축하였다. 의료기관은 진료기록 복사 등 행정업무를 할 필요없이 실시간 자료제출이 가능해졌고 심평원에서도 제출자료의 접수·분배 등 수작업을 없애고 업무의 효율성을 높였다.

심평원은 시스템을 통해 진료정보를 축적함으로써, 기존의 진료비 청구정보와 더불어 국내 최대 규모의 보건의료 빅데이터를 구축할 수 있는 기반을 마련하였다. 이를 통해, 심평원은 향후 국민이 심평원에 축적된 개인별 의료정보를 본인이 직접 관리하고 활용할 수 있도록 서비스를 제공하고자 하며, 의료기관이 신속하고 정확한 진료를 할 수 있도록 필요한 정보를 제공함으로써 환자의 만족도와 의료 서비스의 질 향상에 기여하고자 한다. 또한, 학계와 산업계 등에서 필요한 정보를 제공함으로써 각종 연구 및 인공지능(AI) 활용 등 4차 산업 활성화를 위한 지원도 가능할 것으로 예상된다.



‘우수제품 지정신청 온라인 시스템’이란?

우수제품 신청서류(23종)를 온라인 제출로 전환하고 신용평가등급확인서 등 인증서류(10종)는 해당 인증기관과 시스템 연계해 신청절차를 간소화한 것

**전자파일로 제출, 심사결과도 바로 확인**

나는 5년전부터 중소기업을 운영하고 있는 김00라고 한다. 비록 규모는 작지만 기술 개발에 많은 투자를 하였고, 어느덧 나만의 제품을 만드는데 성공했다. 성공의 기쁨도 잠시, 판로 확보를 위해 이곳저곳 알아보던 중 조달청에서 운영 중인 우수조달물품 제도라는 것을 알게 되었다. 이 제도는 우리 회사처럼 기술력이 우수한 중소기업으로 성장할 수 있도록 지원해 준다고 했다. 신청을 하기 위해 담당자에게 전화를 걸었다.

조달청 담당자에게 전화를 걸어서 우수조달물품에 신청하려고 하는데 무엇을 준비해야 하느냐고 물었다. 조달청 담당자는 우선 기본적으로 갖추어야 할 자격과 무려 23종에 이르는 신청서를 준비하면 된다고 했다.

그 순간 나는 당황하지 않을 수 없었다. 그 많은 서류를 종이로 인쇄해서 일일이 내용을 확인하고 추후 보완 등을 하려면 관리가 어렵고 접수처까지 직접 방문해서 제출하려면 하루이상 걸릴텐데.. 곧 신청 마감일이라 걱정이 이만저만이 아니었다. 그 때 담당주무관은 마치 내 생각을 읽기라도 한 듯 서류만 준비하시면 직접 방문하실 필요는 없다고 했다. ‘우수제품 지정신청 온라인 시스템’을 이용해서 전자파일로 제출하시면 된다는 것이었다.

그 말을 듣는 순간 안심이 됐다. 전자파일로 온라인 시스템에 첨부만 하면 된다면, 신청도 쉽고 관리도 쉽고 1석2조 였다. 또 한 번 제출한 서류는 변동 사항이 없다면 다음 회차에 별도의 제출없이 사용할 수 있다고 한다. 진행단계나 심사결과를 바로바로 확인도 가능하더니, 신청자나 접수자 모두를 위해 좋은 제도다. 더구나 신청서 처리 기간이 짧아져 앞으로는 업체에 더 많은 우수제품 신청 기회가 제공될 것이라 생각된다.

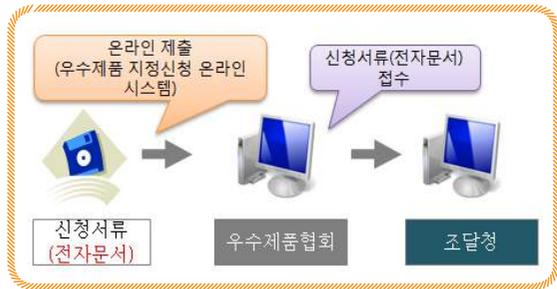


우수제품 신청절차를 간편하게

기존에 우수제품을 지정 받고자 하는 업체는 지정 신청서류(23종)를 작성하여 접수처(우수제품협회, 각 지방청)를 직접 방문하여 서류를 제출하여야 했으며, 접수 후 심사 위원들에게 심사 자료로 제공하기 위하여 신청서류를 제본하고 전자파일도 준비해야 했다.

우수조달물품 신규 지정업무와 관련한 행정적·시간적 비용을 절감하기 위하여 현재 오프라인으로 처리하고 있는 신청서류 접수 및 기술심사, 현황관리 등 우수제품 지정 업무를 개선하여 제도의 신뢰성 및 지정된 우수제품 관리의 효율성을 제고할 필요성을 느끼게 되었다.

이에 따라 우수제품 지정 신청 시 신청업체가 직접 접수처를 방문하여 신청서류를 제출하던 방식에서, 우수제품 지정 신청 시스템을 통한 온라인 제출 방식으로 제도를 개선했다.



연간 8,000만원 비용절감과 기간 단축도

우수제품 신청서류(23종)를 온라인 제출로 전환하고 신용평가등급확인서 등 인증서류(10종)는 해당 인증기관과 시스템으로 연계하였다. 우수제품 지정 신청 시 우수제품협회로 방문하여 제출할 필요없이 우수제품 지정신청 시스템에 접속하여 전산 업로드로 신청서류를 제출할 수 있다.

인증 및 시험성적서, 신용평가 등급 등 전산연계가 가능한 서류는 바로 제출할 수 있는 기능을 추가했다. 신청서류가 간소화 돼 서류 작성 시 소요되는 시간 및 비용 부담 완화로 조달서비스 만족도가 향상됐다. 또한 접수 후 심사자료 제작에 소요되던 기간이 단축되어 신청 후 최종 선정까지 더 빠른 시일 내에 마무리가 가능해졌다. 온라인 신청 시스템 구축으로 신청기업 약 3,600만원, 조달청 약 4,400만원 등 연간 8,000만원의 비용이 절감되고, 신청 기간은 일주일 이상 단축되었다.

ICT기반 생활폐기물 배출 및 수집운반 체계

스마트 압축 컨테이너를 통해 폐기물 수거행정 효율을 극대화하고 폐기물 배출량 빅데이터를 확보하여 정책자료로 사용할 수 있는 시스템

**폐기물 처리의 효율적 방안 필요**

제주특별자치도는 거점식 쓰레기 배출 및 수거방식인 클린하우스를 2006년 도입한바 있으며 폐기물 배출 편의, 도심미관 개선 및 청소행정 효율성을 가져와 국내의 생활폐기물 수거방식의 모범사례로 꼽히기도 하였다. 하지만 최근 제주도의 급격한 인구증가 및 관광객의 증가로 인하여 1인당 생활폐기물 발생량이 하루 1.97kg으로 국내평균 1.01kg을 크게 상회했다. 기존 클린하우스 내 폐기물이 수용한계에 다다르게 되었으며, 배출된 생활폐기물의 만적상태도 바로 알수없어 빠른 수거가 어려웠다. 야간 유해조수 등에 의한 폐기물 손상, 주변 환경오염 등으로 미관도 저해되었다. 또한 우수·오수 등에 의한 주변으로의 2차 오염도 발생했다.

따라서 폐기물의 각 처리 단계별로 객관적이고 합리적인 계획의 수립이 요구되었으며, 이를 위한 체계적이고 구체적인 폐기물의 처리를 위한 ICT기반의 생활폐기물 배출 및 수집운반 체계 확보의 필요성이 대두되었다.

**첨단 기술로 보다 쉽고 편한 수거시스템**

생활폐기물 처리비용 수집·운반비 비중이 약 62%에 달한다. 또한 배출량에 관계없이 매일 수거 해야하므로 교통체증은 물론 인명사고까지 발생하고 있다. 유기동물 및 조수의 접근으로 수거함 주변이 오염되고 악취발생, 도시 미관이 저해됐다.

스마트 압축 컨테이너를 도입하게 되면 수거 인력 및 차량사용이 최대 80% 절감되며 폐기물이 만적된 컨테이너만 수거하면 되므로 교통체증도 줄이고 수거작업이 간편해져 안전문제도 해결할 수 있다. 또한 유기동물과 조수의 접근이 원천 차단되고 악취 및 해충 발생도 막을 수 있게 된다.

사용자의 경우 별도의 종량제 봉투 구입 없이 폐기물 배출에서 결제까지 한번에 가능해졌으며 운영측면에서는 IoT기술을 활용하여 수거 필요시점을 특정할 수 있어 수거의 편의성도 제고할 수 있다.

또한 지역별, 시간대별, 계절별 생활폐기물 배출량을 실시간으로 확인할 수 있고 폐기물 배출량 빅데이터를 확보하여 정책반영의 기초자료로 사용할 수 있다. 혹시 모를 화재 발생시 자동으로 119에 연결되며 동물 등의 끼임·압축사고 등을 방지하기 위해 압력 센서도 장착된다.



청정 제주로 한걸음 더

제주도는 스마트 압축컨테이너를 동문시장과 노형동, 조천체육관 등 3개소에 우선 설치하고 시범 운영을 시작했다.

ICT기반의 생활폐기물 배출 및 수집운반체계 구축을 위해 스마트 압축 컨테이너가 전격 도입된다면 환경미화원 근로조건이 극적으로



개선되고 IoT와 연계한 청소차량 배차 등 청소행정 효율성 제고로 최근 5년간 60건에 달했던 산재율도 급감할 것으로 예상된다.

아울러 종량제 봉투 제작비용(13억원)을 절감할 수 있으며 이산화탄소 발생량도 연간 693톤 감소된다. 생활폐기물 배출시간 제약(15:00 ~ 익일 04:00)도 없어져 24시간 생활폐기물 배출 가능으로 주민 편의를 도모할 수 있으며 기존 수거함(클린하우스) 문제점을 한 번에 해결할 수 있을 것으로 예상된다.

제주도는 컨테이너 크기로 인하여 도심지역에 설치장소 확보가 어려운 점 등 시범운영에 따른 문제점을 보완하고 초기 투자비용 확보를 위하여 관계부처와 협의를 계속해 나갈 예정이다. 자연과 더불어 행복한 삶을 이어가는 청정 제주를 비전으로 생활폐기물 배출 및 수거는 쉽고 편하게, 그리고 관리는 효율적 관리가 가능한 친환경적이고 미래지향적인 수거시스템이 구축되고 있다.

온라인 출생신고

산모가 분만병원에서 개인정보 제공동의서를 작성하면, 병원이 출생정보를 대법원 가족관계등록 시스템에 전송해줘 온라인으로 신고가 가능하게 한 서비스

**온라인으로 출생신고하니 5분도 안걸리네**

경기도 성남시에 거주하는 거주하며 며칠 전에 둘째 아들을 낳은 최지영씨는 출산 병원에서 퇴원을 앞두고 출생신고를 어떻게 해야 걱정하고 있었는데 온라인으로 출생 신고가 가능하다는 안내를 받고 마음이 한결 가벼워졌다.

첫째 아이 출생신고 때는 출생증명서와 신분증을 가지고 주민센터를 방문해서 출생 신고서를 작성해야 했다. 산후 조리하느라 거동이 불편해 아이 아빠가 회사일로 바쁘게도 불구하고 한나절 휴가를 내서 처리할 수밖에 없었다.

최지영씨는 다음날 퇴원수속을 밟을 때 온라인 출생신고 신청을 위해 분만병원에서 출생아 성별, 출생일시 등 출생정보를 건강보험공단에 보낼 수 있도록 개인정보 제공 동의서를 작성했다. 집에서 컴퓨터로 대법원 전자가족관계등록시스템에 접속해 공인 인증을 통해 본인 확인을 한 뒤 아이와 부모의 인적사항을 기재하는 ‘출생신고서’를 작성하고 출생증명서를 휴대폰으로 촬영해 이미지 파일을 첨부 했다. 온라인으로 출생 신고를 하는데 5분이 채 안 걸렸다.

최지영씨는 몸이 불편하거나 생업으로 시간이 없어 주민센터에 방문하여 출생신고 하는 것이 번거로운 사람들에게 온라인 출생신고 제도화는 정말 유용한 서비스라고 생각이 되었다. 또한 안내를 통해 정부24(www.go.kr)에서 양육수당, 출산지원금, 공공요금 감면 등 행복출산 윈스톱서비스를 통합 신청 할 수 있다는 것도 알게 되었다. 온라인으로 출생신고와 모든 출산지원서비스 신청이 가능하게 된 것이다.

**맞벌이 등 시간내기 어려운 이들 부담 덜어**

기존에 출생신고를 하려면 출생증명서와 신분증을 가지고 주민센터를 방문해서 출생

신고서를 작성해야 하며, 30일 이내에 하지 않으면 최대 5만원의 과태료를 내야했다. 따라서, 몸이 불편한 장애인, 산후조리와 육아로 방문이 어렵거나 생업으로 시간내기 어려운 사람들에게는 부담이 될 수 밖에 없었다.

이에, 정부는 국민의 98.7%가 병원에서 출산하고 있는점, 맞벌이, 아이돌봄 등 바쁜 상황을 고려해 주민센터 방문 없이 집이나 회사에서 편하게 온라인으로 출생신고를 할 수 있도록 제도화 하고 2018년 5월 18개 병원을 대상으로 시범운영을 실시 한 후 9월에는 45개 병원으로 확대하였다.

산모가 분만병원에서 출생아 성별, 출생일시 등 출생증명서내 출생정보를 건강보험심사평가원에 보낼 수 있도록 개인정보 제공동의서를 작성하면, 병원은 해당 정보를 건강보험심사평가원을 통해서 대법원 가족관계등록시스템에 전송한다. 이후 출생아 부모는 대법원 전자가족관계등록시스템(www.scourt.go.kr)에 접속해서 본인 인증을 한 뒤 아이와 부모의 인적사항을 기재하는 출생신고서를 작성하고 구비서류인 출생증명서를 스캔 또는 사진촬영 후 이미지 파일을 첨부하면 된다. 그러면 담당 공무원이 이미지 파일과 병원에서 받은 출생정보를 대조해 사실확인을 거쳐 출생신고가 처리된다.

양육수당, 출산지원금도 처리할 수 있게 확대

온라인 출생신고 서비스는 산후 조리를 하느라 거동이 불편한 산모를 대신해서 아이 아빠가 한나절 휴가를 내거나 월차를 내서 출생신고 할 필요가 없게 산모는 물론 남편들도 매우 반기는 서비스로 언론과 SNS상에서 좋은 평가를 받고 있다. 현재 45개 병원에서 온라인 출생신고 서비스에 참여를 하고 있으며, 내년까지 전국 500여 분만병원으로 확대해 나갈 예정이다. 지난 5월8일 시범운영을 시작으로 10월말까지 2,500여 명의 산모가 온라인 출생신고 서비스를 이용했으며 전국 분만병원으로 확대되면 더 많은 산모들이 이용할 것으로 기대된다.



개별공시지가 이의신청 365란?

개별공시지가에 대한 이의가 있을 경우 기간제한 없이, 방문 없이 연중 아무 때나 온라인으로 이의신청 접수가 가능하게 한 서비스

**이의신청, 여러 번 구청 찾는 불편 해소**

금천구에 사는 70대 김○○씨는 시흥동에 30년째 상가건물을 갖고 있다. 현재는 상권이 쇠퇴하여 별다른 수익이 생기지 않고 있다. 시장통은 아닌데 토지이용상황이 상업용이라 공시지가가 꽤 높아서 옆집이나 앞집보다 세금을 많이 내야 했다. 그래서해마다 9월 재산세 고지서를 받을 때면 세금이 많아 속이 상했다.

지난해 5월 초 이러한 사정을 알리기 위해 개별공시지가에 대한 의견을 제출하러 구청을 찾았더니, 접수기간이 전날 끝났단다. 맥이 빠졌다. 복잡한 이의신청 과정과 서류를 준비 하다보니 그만 기한을 넘겨버린 것이다.

답답한 마음에 담당자에게 하소연하니 '개별공시지가 이의신청 365'라는 서비스를 이용해보라고 안내해주었다. 이에 담당자의 도움을 받아 온라인으로 이의신청서를 작성해 제출했다. 덕분에 김○○씨는 지난해 20만원 가량 지가 인하 결정을 받았다.

**시민의 입장에서 문제를 고민**

개별공시지가는 일정한 절차에 따라 산정한 개별 토지의 단위면적당 가격으로 1월 1일 기준으로 5월말 정해져 공시된다. 토지관련 국세(양도소득세, 증여세, 상속세)와 지방세(재산세, 취득세)는 물론 개발부담금 등 각종 부담금의 부과기준이 되는 지가이다. 정부에서 공시지가를 결정해 공시하면 의견제출과 이의신청을 할 수 있다. 관련 법에서는 대략 50일 정도 기간이다. 하지만 대부분이 세금고지서를 받은 뒤 공시지가가 변동된 것을 체감한다. 그제야 구청을 찾거나 전화를 해보지만 이미 법정 신청기간이 지나간 뒤다. 당연히 불만이 많을 수밖에 없다.

개별공시지가 의견제출과 이의신청에 대한 불만을 줄이기 위해 금천구 부동산정보과

직원들이 나섰다. 먼저 이의신청기간을 늘릴 수 있는지 고민하다가 아예 이의신청을 연중 내내 할 수 있도록 방법을 찾았다. 홍보마케팅전산과와 시스템구축을 위해 머리를 맞대고 여러차례 실무자들이 모여 회의를 했다. 의견제출이나 이의신청 법정기간에는 국토교통부 일사편리 부동산시스템을 이용할 수 있으니 법정기간이 끝난 뒤에도 할 수 있는 자체 온라인 시스템을 3개월에 걸쳐 완성해 서비스 시행에 들어갔다.

이의신청 365일 제출하도록 개선

'개별공시지가의의신청 365 홈페이지'를 통해 개별공시지가 이의신청을 언제든지 할 수 있는 온라인 서비스가 마침내 시작됐다. 신청방법은 구청 누리집에 접속해 이의신청 양식을 내려받아 작성해 올리면



된다. 대상 토지에 대한 소유자의 의견 가격과 의견제출 사유를 쓰고 필요한 경우 증빙이 될 수 있는 서류까지 첨부할 수 있다. 진행상황 역시 온라인으로 언제든지 확인할 수 있다.

인터넷 사용이 어려운 노년층 주민들은 구청에 가면 담당자가 입력을 도와 준다. 의견 제출 기간 뒤 접수된 민원은 그 해 이의신청 기간에 포함해 검토하고 이의신청 기간이 지난 뒤 접수한 민원은 다음해 4월에 일괄 접수해 감정평가사 재검증과 부동산가격공시 위원회의 심의를 거쳐 개별로 알려준다. 휴대전화 문자로 신청부터 진행상황, 결과도 세세히 알려준다. 사실 민원 이의신청 기간을 늘리면 업무부담도 늘기 마련이라 공무원들이 나서서 이런 제도를 만들기란 쉽지 않다. 이런 점에서 이의신청 365서비스는 주민 중심의 민원행정의 좋은 사례로 꼽히고 있으며 안팎에서 좋은 평가를 받고 있지만 아직 아는 시민이 많지 않아 이용도는 낮은 편이다. 금천구는 올해 개별공시지가에 대한 결정 지가, 지가일정, 지가동향 등 각종 정보를 문자로 보내면서 연중 이의신청 서비스에 관한 내용까지 덧붙여 서비스를 적극 홍보할 계획이다.

무인발급시스템이란?

시·군·구 주민센터나 지하철역 등에 설치된 무인민원발급기를 통해 언제 어디서나 빠르게 건강보험료 납부확인서를 발급받을 수 있는 시스템

**건강보험료 납부확인서 간단히 발급**

홍길동 씨의 어머니 김○○씨는 공공근로를 신청하기 위해 주민센터를 방문했다. 공공근로 신청을 위해서 건강보험 피부양자로 등재된 아들 홍길동 씨의 건강보험료 납부확인서 및 자격확인서가 필요했다. 그러나 홍길동 씨는 건설현장에서 근무하는 일용근로자로 근무지에서 가까운 건강보험공단 지사가 없어 직접 방문해서 발급받을 수 없는 여건이었다. 홍길동 씨는 어쩔 수 없이 건강보험공단 고객센터를 통해 본사 사무실 팩스로 서류발급을 요청하고 발급받은 서류를 다시 주민센터에 전송했다. 그리고 팩스가 잘 수신되었는지 확인전화까지 했다. 홍길동 씨는 가까운 지하철역이나 현장 인근 주민 센터에 있는 무인민원발급기에서 건강보험료 납부확인서를 발급받을 수 있었다면 좋겠다고 생각했다.

이미래 씨는 ○○동 주민센터 바로 앞에서 거주하고 있다. 딸아이의 학자금신청과 은행 제출용으로 종종 건강보험료 납부확인서가 필요했다. 그동안은 버스를 두 번씩 갈아타고 건강보험공단 지사를 방문해서 발급받은 후 주민센터를 다시 찾아가서 제출했다. 그러던 중 최근 주민센터에 설치된 무인민원발급기에서도 건강보험료 납부확인서를 발급받을 수 있게 되어 시간과 비용을 줄일 수 있었다.

**증명서 발급 사각지대를 없애기 위해**

공공근로나 저소득취약계층 지원 등 각종 국가복지사업 대상 선정 시 이용되는 건강보험 증명서 발급은 2015년 1,134만건에서 2016년 1,368만건, 2017년에는 1,788만건으로 해마다 급증하고 있다. 이에 건강보험공단은 홈페이지·모바일 앱 등 온라인 발급 채널을 확대하였으나, IT 활용이 어려운 노약자와 생계유지로 지사방문이 어려운 수많은

근로자들의 증명서 발급 사각지대는 여전히 존재했다.

이를 해결하기 위해, 시·군·구 주민센터나 지하철역 등 언제 어디서나 접근 가능한 3,800여대의 정부 무인민원발급기를 활용하여 건강보험료 납부확인서, 자격득실확인서 등 7종의 건강보험증명서를 즉시 발급받을 수 있는 서비스를 기획하게 되었다.

사회적 약자를 위한 대국민 서비스

‘건강보험증명서 무인발급시스템’을 구축하기 위해 교육부와 국세청, 대법원 등 정부 운영사례를 분석하고, 행정안전부와 국민연금공단 등 협력기관과 수차례 협의과정을 거쳐 무인민원발급기와 연계할 수 있는 방안을 도출하였다.

정부 무인민원발급기에서는 법정서식만 발급이 가능하여 등록이 어려웠으나, 건강보험 관련 서류가 대다수 국민, 특히 사회적 약자를 위한 행정사무에 주로 이용되어 ‘국민편의 제고를 위한 대국민 서비스’가 필요하다고 판단한 행정안전부는 고시를 개정하여 무인민원발급기를 활용할 수 있는 법적 근거를 마련하였다. 이후 정부와 협업기관의 네트워크 공유를 통해 연계시스템을 구축하고 시스템을 개발하였으며 협업기관 합동 점검반을 운영하여 성공적으로 테스트를 마쳤다.

전국 확대시행을 목표로 2017년 12월 7일부터 서울시청 등 전국 거점 지역 지자체 30곳을 선정하여 단계적으로 시범운영을 실시하였고, 이후 전국 3,628대의 무인민원발급기에 프로그램을 설치하여 12월 29일 전국적으로 서비스를 오픈하였다.



시·군·구 지자체별 홍보 안내와 인터넷 SNS 등 온라인과 오프라인을 통해 대국민 홍보를 실시하였고, 행정안전부의 적극적인 지원으로 시청이나 강남대로 등에 설치된 150여대의 옥외 전광판을 통해 전 국민에게 이 서비스의 시행을 널리 알렸다.

서비스 개시 후 2018년 9월 현재 56만 건의 건강보험 증명서가 무인민원발급기에서 발급되고 있으며, 특히 주말이나 야간에 인근 주민센터나 지하철역, 병원 등 국민 누구나 쉽게 접근 가능한 곳에서 언제든지 편리하게 발급받을 수 있도록 하여 국민의 사회적 비용 절감 및 편익을 제고하였다.

보훈업무 온라인 연계 원스톱시스템이란?

재외공관에서 신상 확인과 함께 신상신고서를 국내에 있는 보훈청에 전자문서로 발송해 편리하게 보훈관련 업무를 수행하는 시스템

**해외에서도 참전명예수당을 받게 되다**

“해외에 살아서 참전유공자 명예수당 신청이 어려울 줄 알았는데... 놀랍고 감사해”

6·25전쟁때 유엔군이 도착할 때까지 목숨을 걸고 낙동강을 사수해야 하는 치열했던 다부동 전투에 참전했던 송모 어르신(88세)은 독일에 거주한 지 벌써 반세기가 넘어간다.

젊어서는 타국 땅에서 자녀들 키우고 사느라 고국의 소식도 모르고 살았다. 참전유공자로 등록되어 있지도 않다. 듣기로는 국외에서 참전유공자로 명예수당을 받으려면 재외공관에 방문하여 신상 확인도 받아야 하고 보훈청에 직접 방문할 수 없으니 병적증명서 등을 챙겨서 국제 우편으로 직접 보내야 한데 80세를 훌쩍 넘긴 나이여서 이 모든 게 번거롭고 엄두가 안 났다.

몇 년전에도 보훈청에 신청을 하려다가 절차가 복잡해서 포기했었는데, 작년에 ‘호국용사들의 헌신과 희생에 최고의 성의를 가지고 보훈으로 보답하겠다’는 정부의 의지와 사회적 예우분위기에 마음이 바뀌어서 다시 보훈청의 문을 두드리게 되었다. 국제우편으로 서류를 보내면 비용도 비용이지만 보훈청에 도착하는데 2개월이 걸리기도 하고 연락도 잘 안될텐데 하는 걱정이 앞섰다. 현지 재외공관을 방문했더니, 영사관에서 신상 확인 뿐만 아니라 보훈청에 제출할 신청서도 전자우편으로 바로 발송해 주었다. 참전유공자 등록 시 발급받아야 할 병적증명서도 군번만 알려주니 보훈청에서 병무청에 협조하여 발급을 대행해 주었다.

멀리 독일에서 보훈청에 제출해야할 서류를 현지 재외공관을 통해서 전자문서로 당일 날 접수가 가능하더니 세상이 참 편해졌다. 보훈청과 재외공관이 적극적으로 협업을 하고, 또 전자정부환경을 활용해서 국외에 거주하는 국가유공자들을 위한 보훈업무 온라인 연계 원스톱시스템 구축을 하게 되었다고 한다.

현재는 고령이라 고국에서 주는 참전명예수당이 생계에 많이 도움이 되고 있을 뿐만 아니라, 앞으로 죽어서도 내가 태어난 조국의 국립 묘지에 묻히는 것도 가능하다니, 이 모든 게 놀랍고 감사할 뿐이다. 국가가 이렇게 조국을 위한 헌신과 희생을 잊지 않고 기억해 주니 내 조국이 정말 자랑스럽다.



국가유공자 중심으로 신고절차를 바꾸다

“국외거주 국가유공자가 재외공관을 한 번만 방문하면, 신상확인부터 신상 신고까지 원스톱으로 처리해줍니다”

국가보훈처는 변화를 바라는 민원인들의 목소리에 귀 기울여, 국외거주자가 보다 쉽고 빠르게 신상변동을 신고할 수 있도록 ‘수요자 중심으로 신고절차를 개선하겠다는 목표’를 세웠다. 현행 국외거주 신상신고 제도는 민원인이 재외공관에 방문, 신상확인 후 연 1~2회 신상신고서를 우편으로 제출해야 하므로 고령인 국가유공자가 여러 기관을 방문해야 하고 상당한 처리 기간이 걸린다는 문제점이 있었다. 보훈청과 재외공관의 개별적인 업무수행만으로는 불편 해소가 어려워 재외공관을 거점으로 활용하는 보훈업무 온라인 연계 원스톱시스템 구축을 함으로써 문제의 해결방안을 찾았다. 기관간 협업 및 전자전부환경을 업무개선의 수단으로 활용한 것이다.



국외거주 국가유공자 관리를 협업으로 해결하다

국외에 거주하는 국가유공자가 재외공관을 방문하고 다시 보훈청에 따로 신상신고서를 우편으로 제출하지 않아도 된다. 재외공관에서 신상 확인과 함께 신상신고서를 국내에 있는 보훈청으로 전자문서로 발송해 주기 때문이다. 보훈청과 외교부의 적극적 협업을 통하여 2018년 상반기까지 34개 재외공관의 참여로 총 2,557건의 신상신고서를 전자 문서로 접수했다. 이로써 민원인들은 최장 2개월 동안 신상신고서 도착을 기다리는 불편함이 없어졌고, 즉시 접수 및 확인할 수 있게 되었다. 번거롭게 여러 기관을 방문하지 않고도 한 번에 편리하고 신속하게 처리할 수 있게 된 것이다. 보훈처는 앞으로도 더 많은 재외공관이 서비스를 제공할 수 있도록 외교부와 지속적으로 협의하고 국외거주 국가유공자 등록업무까지 ‘보훈업무의 원스톱서비스’를 점차 확대해 나갈 계획이다.

장애인 주차관리 디바이스란?

장애인의 주차 편의를 보장·제공하기 위해서 ICT 기술을 활용해 불법 주차 차량에게 경고·단속하는 시스템

**장애인 주차구역 분쟁은 없다.**

장애로 인해 거동이 불편한 A씨는 항상 차량으로 이동한다. 대부분의 주차시설에는 장애인 전용 주차장이 의무적으로 설치되어 있어 평소에는 큰 불편이 없지만 주말처럼 차량이 붐빌 때에는 종종 주차 문제 때문에 절망감을 느낄 때가 있다.

장애인 전용 주차장에 불법 주차된 차량으로 인해 주차를 할 수 없어 불편을 겪기 때문이다. 불법 주차된 차량을 몇 번 신고한 적도 있지만, 지난번에 불법 주차된 차량 사진을 찍다가 차주와 다툼이 생긴 이후로는 신고도 꺼려지게 되고, 외출 시마다 주차문제로 인해 차량 운전애 대해 고민이 된다.

얼마전, A씨는 차량을 운전하고 K마트에 갈 일이 생겼고, 장애인 주차구역에 주차하려는 순간, 일반인이 운전하는 B차량이 A씨보다 먼저 장애인 주차 구역 내 주차를 시도하였다.

이때, '장애인 주차관리 디바이스'에서 장애인구역 내 불법 주차를 경고하는 방송이 나왔고, B차량은 조용히 차량을 이동하여 A씨는 여유롭게 주차할 수 있었다. A씨는 '장애인 주차관리 디바이스'의 도움으로 마음 편히 주차하고 쇼핑할 수 있게 되었다.

**ICT기술을 활용하여 장애인의 주차편의를 고민하다.**

장애인전용 주차구역은 공공건물 및 공공이용시설 주차장의 일정비율 이상을 보행에 어려움이 있는 장애인을 위해 의무적으로 설치해야 하는 장애인 편의시설이나, 일반 주차 공간이 자리가 없거나 잠깐만 차를 주차한다는 이유로 장애인 주차장에 불법 주차하는 경우가 종종 발생했다.

보건복지부에 따르면, 2017년 장애인 주차구역 위반 사례는 33만 359건으로 2012년

2만 8,026건에 비해 12배나 증가했다.

위반 사항을 일일이 단속하기는 현실적으로 어려운 상황에서 장애인의 주차 편의를 보장·제공하기 위해서 ICT 기술을 활용하여 불법 주차 차량에게 경고·단속하는 '장애인 주차관리 디바이스' 개발을 추진하게 되었다.



주차장속에서 장애인 배려문화를 기대하며

장애인 주차구역내 설치되는 '장애인 주차관리 디바이스'는 ICT 기술을 활용하여 장애인의 주차 편의를 제공하기 위해 개발되었다.

해당 디바이스가 세워진 장애인 주차구역에 일반 차량이 접근할 경우, 먼저 자동차 번호판을 촬영하여 주차관제시스템에 전송하게 된다.

장애인 차량으로 등록되지 않은 차량이 주차를 하면 경고 방송 등을 통해 주차구역 위반사실을 안내하고, 일반 주차장으로 차량 이동을 유도한다.

이후에도 차량이 이동하지 않을 경우, 촬영된 번호판을 과태료 부과를 위한 증빙자료로 활용할 수 있도록 관리자에게 서비스를 제공하고 있다.



아울러, 장애인 운전자가 스마트폰 앱을 통해 장애인주차장 위치를 손쉽게 확인할 수 있는 서비스도 제공한다. 운전자는 장애인 주차장 관리 디바이스가 설치된 주차장의 주차 현황을 앱을 통해 실시간으로 볼 수 있으며, 네비게이션을 통해 주차장까지 안내도 해주어서 쉽게 주차를 할 수 있도록 편의를 제공한다.

포천시와 협력하여 '장애인 주차관리 디바이스'를 실증해본 결과, “불법 주차율”이 평균 68.8% 감소하는 효과가 발생하였다. 현재, 실증에 참여한 포천시 이 외 순천시 등 다른 지자체에서도 적용을 계획 중으로, 주차문제로 인한 불필요한 주민 간 주차 분쟁 및 단속 행정 등 사회적 비용 감소 효과를 기대하고 있다.

병적 별도관리 제도란?

병무청이 국세청, 문화체육관광부, 대한체육회 등과 협조하여 체육선수, 고소득자, 연예인 등 사회적 관심계층에 대하여 병역이행 여부를 철저히 관리하는 제도

**공정한 병역이행 문화 뿌리 내리다**

어느 날 내가 즐겨보는 드라마가 갑자기 조기 종영한다는 소식을 들었다. ‘이게 무슨 일인가?’ 하고 인터넷을 검색 해보니 남자 주연을 맡은 B씨가 병무청으로부터 군 입대 연기 허가를 더 이상 받지 못해 갑자기 입대하게 된다는 것이었다.

소속사에서는 유명 연예인은 작품 활동으로 입영연기가 가능하다고 믿고 입대 예정인 남자 배우 B씨를 주연으로 캐스팅하여 드라마에 출연시켰다. 하지만 병무청은 나이가 28세인 B씨의 드라마 출연은 정당한 입대연기 사유가 될 수 없으며, 전격적으로 입대를 시킨 것이었다. 배우 입대로 드라마가 조기 종영된다는 사실이 나에게 신선한 충격으로 다가왔다.

문득 지난해 9월 ‘사회적 관심계층에 대한 병적 별도관리 제도’를 시행한다는 뉴스가 떠올랐다. 병무청에서 국세청, 문화체육관광부, 대한체육회 등과 협조하여 병역이행 여부가 국민 관심의 대상이 되는 체육선수, 고소득자, 연예인 등(약 3만 4천명)을 대상으로 병역의무 발생(18세)부터 병역의무를 마칠 때까지 병무청에서 병역이행 여부를 철저히 관리한다는 내용이었다. 특히 28세 이상자의 편법 입영연기를 막는다고 하더니 ‘무언가 새로운 변화가 시작되고 있구나’ 하는 생각이 들었다.

앞으로도 병무청이 병역을 회피하거나 늦추지 않고 모범적으로 이행하는 유명 연예인, 체육선수가 많이 나올 수 있도록 노력해 주기 바라며, 누구든지 공정하게 병역을 이행하는 문화가 대한민국에 뿌리내리길 기대해 본다.

**병적 별도관리제도의 정착**

병역의무는 헌법에서 정한 국민의 기본의무로서, 세계 유일의 분단국가에서 살고 있는

우리 국민들에게 병역의무의 공정성은 다른 어떤 가치보다 의미가 크다. 그러나 우리 사회의 한편에서는 여전히 병역면탈을 시도하고 있으며, 특히 사회적으로 모범이 되어야 할 유명 연예인이나 고위공직자 등의 불성실한 병역이행은 국민들에게 상실감과 상대적 박탈감을 주어 병역의 가치를 훼손하는 주요 병폐로 인식되어 왔다. 이에 대한 사회적 우려가 증대됨에 따라 병무청에서는 국민 불신 해소 및 신뢰 확보를 위해 병역이행여부가 사회적 관심 대상이 되는 사람들의 병적을 별도로 관리하는 제도 도입을 추진하게 되었다.

병적 별도관리제도는 2004년 법제화 시도 이후 대상자에 대한 역차별 등 기본권 침해 논란, 고소득자 명단 제공에 대한 관련기관의 반대 등으로 어려움을 겪었으나, 갈수록 커지는 국민들의 병역의 공정성 요구에 13년 만에 제도화에 성공할 수 있었다.



국민이 공감하는 정의로운 사회로

2017년 9월 사회적 관심 계층의 병적 별도관리를 위한 병역법을 개정하여, 전담 인력과 예산을 확보하고, 전산시스템을 구축하는 등 병적 별도관리 업무수행체계를 마련하였다. 또한 국제청, 문화체육관광부 등 유관기관 및 단체와의 협력을 통해 병적 별도관리대상자 명단을 파악하였으며, 관리대상자에게 선정 사실을 알려 성실히 병역을 이행하도록 유도하고 있다.

특히, 관리대상자의 병역이행을 확인하는 과정에서 일부 연예인·체육선수들이 입영일자 연기제도와 국외여행 허가제도 등을 악용하여 병역의무 이행을 지연하는 사례를 발견하였다. 병무청은 28세이상자는 질병 등 불가피한 경우를 제외하고는 편법으로 입영연기를 하지 못하도록 제한하였다. 단기 국외여행허가 제도를 입영지연 수단으로 악용하지 못하도록 총 허가기간을 3년에서 2년으로 단축하고, 허가횟수도 5회로 제한하였다.

병무청은 사회적 지위와 신분을 이용한 부당한 병역회피가 발생하지 않도록 철저히 관리하여 국민의 의혹과 불신을 해소하는 한편, 3대가 모두 병역을 성실히 이행한 병역명문가, 사회 지도층으로써 병역을 이행한 스토리 가문 등을 선정하여 공정병역 문화, 나아가 정의로운 사회를 만드는데 기여할 것이다.

자율감사시스템이란?

학교가 자율적으로 감사 계획을 수립하고 지역사회 전문가와 함께 스스로 학교 업무 전반에 대하여 점검·개선하는 시스템

**감사로 인한 업무 기피 현상을 해결**

○○초등학교 김영철 교장은 학부모님 중 맞벌이 부부가 많고, 가정 형편도 어려워 교육청과 시청에 예산 지원을 신청해서 야간 ‘돌봄교실’도 확대하고, 주말과 방학 중 ‘방과후학교’ 강좌도 대폭 늘리자고 선생님들에게 의견을 내놓았다.

그러자 행정실장은 “예산을 확보하는 것은 좋지만 ‘돈 있는 곳에 감사 있다.’는 말 모르세요? 저는 교장선생님 뜻에 따르고 싶지만 예산 가져오는 것 솔직히 싫습니다. 일하고 상은 못 받더라도, 감사 지적이나 받거든요.”라며 솔직하게 털어놓았다. 교무부장도 “지난 해 홍 선생님의 경우처럼, 방과후학교 업무를 하다가 감사에 지적받아 승진에 밀린 이후로는 더더욱 방과후학교 업무는 안하려고 합니다.”고 얘기했다.

김영철 교장은 마음이 무거웠다. 학교현장 감사로 인한 업무 기피현상을 해결하려고 도교육청 감사관실을 방문해 어려움을 토로했다. “감사국장님! 선생님들이 학교를 위해 열심히 일은 하고 싶지만, 감사에 지적 받을까봐 일하기 싫다고 합니다. 처벌 위주의 감사가 교육활동을 위축시킵니다. 어떻게 하면 좋을까요?”

그러자 강청렴 감사국장은 “잘 알겠습니다. 교직원들에게 감사 의식하지 말고 열심히 일하시라고 하십시오. 그리고 혹시 열심히 하다가 실수로 잘못된 일이 있으면 스스로 고치십시오. 그렇게 자율적으로 점검·개선한 것은 처벌하지 않겠습니다.”

도교육청은 학교 현장의 건의를 받아들여 ‘사후 적발·처벌 위주의 종합감사’ 관행을 ‘사전 예방과 개선 위주의 자율형 종합감사’로 전환하였다. 새로운 자율감사 시스템을 도입한 후 학교 현장에서는 스스로 학교 일에 동참하는 분위기가 서서히 형성되고 있으며 학부모 만족도도 높아지고 있다.



학교 스스로 감사계획 수립

경남교육청은 3년마다 관내 전 기관을 대상으로 종합감사를 실시해왔으나, 교육지원청 조직 개편(2010. 9.1.)에 따라 시·군교육지원청 감사업무가 본청으로 통합되어 본청 피감 기관이 고등학교 200개교에서 초·중·고등학교 1,256개교로 폭증(暴增)하였다. 그 결과 감사인력 부족으로 종합감사 적체가 6~7년으로 계속 지연되었고, 연평균 92 개교를 대상으로 종합감사를 실시해도 약 14년 이상 걸리는 구조적인 문제에 봉착했다.

사후 적발·처분 위주의 기존 종합감사 관행은 감사 때문에 일하기 싫어하는 이른바 ‘업무 기피 현상’의 부작용으로 나타나 대책 마련이 절실했고 자율적인 학교문화 조성을 지원하는 감사 대책이 필요했다.

경상남도교육청은 이러한 감사‘사각화(死角化)’로 인한 부정·비리 예방과 자율적이고 창의적인 학교문화 조성을 위해 “학교가 스스로 감사 계획을 수립하고, 지역사회 전문가와 함께 자율적으로 학교 업무 전반에 대하여 점검·개선하는 자율형 종합감사제”를 도입하여 단계적으로 확대 운영하였다.



감사만족도 89%에 청렴도 1위

감사 업무 경감과 학교간의 균형 있는 업무의 ‘질’ 향상을 위해 ‘자율감사 매뉴얼 및 체크리스트’를 개발·보급하였다. 학교 교직원으로 ‘자체 감사관’을 위촉하여 운영하는 한편, 지역사회 전문가가 감사관



으로 참여하도록 투명하게 개방함으로써 감사관 부족문제를 해소했다. 또한 감사의 ‘투명성’과 ‘전문성’도 높였다. 경남지방변호사회, 부산지방공인회계사회, 부산지방세무사회, 경상남도건축사협회 등과 업무 협약을 맺었으며, 올해의 경우 변호사 88명, 세무사 55명 등 총 166명의 외부전문가가 함께 동참하였다.

그 결과 감사 실적이 교당 평균 20건으로 일반 종합감사보다 1.5배 높았고, 감사 만족도도 89%로 높게 나타났다. 또한 경남교육청이 「2017. 국민권익위원회 청렴도 평가」 결과 ‘내부청렴도’ 전국 1위를 달성했고, 「2017. 반부패시책 경연대회」에서 최고상인 ‘국민권익위원장상’을 수상했다.

IoT관제시스템

IoT센서 및 드론, 이동측정차량을 통해 대기오염물질 고농도 배출원을 실시간으로 추적하고 단속할 수 있는 시스템

**미세먼지 배출허용 기준 강화**

하늘이 몹시 뿌옇다. 마스크를 하고 길을 가던 어린아이가 하늘을 가리키며 엄마에게 묻는다. ‘엄마 저게 뭐야?’ 굴뚝이 즐비한 하늘에 드론이 날아다닌다. 환경부가 사업장 밖에서 대기오염물질 농도 실시간 측정, 오염원 추적 및 불법 행위 동영상 촬영을 위해 띄운 드론이다.

생활용품 제조공장을 운영하는 김 씨는 울상이다. 어려운 경제상황에 노후화된 시설들 때문이다. 설상가상으로 내후년부터 대기오염물질 배출기준이 강화된다고 한다. 미세먼지가 심한 날엔 공장 가동을 중단해야 한다. 미세먼지가 하늘을 덮는 날이면 회사 상공을 날아다니는 드론이 부담스럽다.

시설개선을 해야하지만 비용이 걱정이다. 김씨는 상담을 위해 관공서를 찾아갔다. 환경과로 들어가는 길에 공고문이 눈에 띄었다. 정부에서는 공장에서 배출되는 오염물질을 줄일 수 있도록 영세한 업체에 대기오염 방지시설 설치비를 8,000만원까지 지원한다는 내용이였다. 참으로 다행이다.

설치비를 지원받아 대기오염물질 방지시설을 개선했다. 방지시설에는 첨단 기기가 부착됐다. 설치하는 이에게 물으니 사물인터넷(IoT)기기라고 했다. 이 기기를 통해 공장이 적정하게 운영되는지 정부에서 실시간으로 확인할 수 있다고 한다. 비용부담을 덜었고, 날아다니는 드론도 이제 신경쓰지 않아도 될 것 같다.

**고농도 배출사업장 단속 한계 극복**

우리나라 미세먼지 오염도는 해외 주요 도시 대비 높은 수준으로 미세먼지 문제 해결에 대한 국민적 요구가 높은 상황이다. 전국 미세먼지 기여도는 대기배출사업장이 38%로

가장 높으며, 총 사업장 중 소규모 사업장이 90%를 차지하고 있다. 단속시간이 길게 소요되는 단순 인력투입 방식의 현행 단속방법으로는 고농도 배출사업장을 특정하여 불법행위를 단속하는데 한계가 있었다.

이에 따라 환경부는 동영상 촬영, 오염물질 측정 등의 첨단 기술이 적용된 드론과 실시간 대기질 분석이 가능한 이동측정차량을 활용하여 소규모사업장이 밀집된 수도권 일부 지역에서 미세먼지 배출사업장에 대한 시범단속을 펼쳤다. 국립환경과학원이 드론과 이동측정차량을 활용하여 지상과 하늘에서 입체적으로 대기오염물질 고농도 배출원을 추적하고, 불법 배출 의심 사업장에 단속인력을 신속히 투입하여 불법행위를 현장에서 적발할 수 있게 되었다.

미세먼지 감축으로 대기질 개선 기여

환경부는 대기질 개선을 위해 미세먼지 다량배출사업장(석탄발전·제철·석유정제·시멘트 등)은 2019년 1월 1일부터 배출허용기준을 2배 이상 강화하고 일반사업장은 2020년 1월 1일부터 대기오염물질 배출허용기준 약 30% 강화하여 적용할 예정이다.



2018년 3~5월 시범적으로 96개소를 단속한 결과, 31건 위반사항 적발(적발률 32%) 등 오염물질 실시간 측정·감시를 통해 적은 인력으로 실효성 있는 단속이 이뤄졌다.

대규모사업장 실시간 원격감시체계(TMS)에 이어 소규모사업장에 실시간으로 적정 운영 여부를 확인할 수 있는 IoT 센서도 설치했다. 환경부·지자체 협업으로 소규모 배출사업장을 전수조사하여 IoT관제시스템을 연구하고 기술적 타당성 검토를 거쳤다.

소규모 영세 사업장이 대기오염 방지시설을 설치할 경우 비용부담을 완화하기 위해 업체당 평균 8,000만원을 사업비로 지원할 예정이다.

대기오염 배출허용기준 강화로 사업장의 미세먼지가 28% 감축(1만5,086톤 → 1만893톤)될 것으로 예상되며 미세먼지관리 종합대책의 삭감 목표량(3,354톤) 보다 25%(839톤) 초과 감축될 것으로 기대된다.

최신기술인 드론과 이동측정차량을 활용하여 수 백 여개 배출사업장을 신속·정확하게 탐색하여 미세먼지 고농도 배출업체 추적이 가능해지고 언제든지 소규모 배출사업장이 밀집되어 있는 환경관리 취약지역에 암행 감시할 수 있어 대기질 개선과 국민 건강 증진에 기여할 것으로 보인다.

원산지증명서 원클릭발급 서비스

원산지증명서 발급 신청 시, 관세청이 보유한 정보를 미리 채워주고, 사용자는 일부만 작성하여 제출하도록 절차를 간소화 한 서비스

**수출신고내역 불러오기만 누르면 간편 작성**

자동차 부품을 베트남에 수출하는 한 중소기업에 입사한 L양은 원산지증명서를 발급할 생각에 걱정이 앞섰다. 며칠 전 실수로 오타를 냈는데 베트남 세관에서 수정을 요청하여 한바탕 소동이 일어난 기억 때문이다. 오늘도 “valve-failsafe 46366-4G100”이라는 긴 이름을 가진 부품을 비롯하여 모두 19종의 부품을 수출했다. 신고한 물품의 모델·규격별로 원산지증명서를 작성하고 재차 확인하다보니 1시간을 훌쩍 넘겼다. 대기업은 내부 통합 시스템을 통해 똑딱 신청한다는 데 중소기업에 입사한 탓인 것 같아 억울하기도 하고, 앞으로도 매일 한 두건씩 증명서를 작성할 생각에 눈물이 났다. L양을 도와줄 방법이 없을까?

원산지증명서는 수출한 물품이 상대국에서 FTA 특혜를 받을 때 꼭 필요한 서류로 세관과 상공회의소에서 발급한다. 관세청은 문제 해결을 위해 고민하던 중 원산지 증명서의 주요 항목이 관세청 D/B에 있는 수출신고서 정보와 중복된다는 사실에 착안했다. 우선, 관세청은 상공회의소와 협력하여, 보유한 수출신고 정보를 세관과 상공회의소의 원산지 증명서 발급시스템과 연계하였다. 여기에 증명서 발급 시 중복항목을 관세청이 미리 채워주고, 신청인은 일부만 입력하면 되도록 시스템을 개선하였다.

사실, 수출신고 정보를 상공회의소와 연계하는 것은 쉬운 일이 아니었다. 무엇보다 상공회의소와 세관의 시스템 구조가 달라서, 수출신고 정보를 활용하기 위해 시스템의 대대적인 개편이 필요했다. 무려 6개월에 걸친 4차례 실무회의 끝에 드디어 원산지증명서 발급시스템에 수출신고 정보를 연계할 수 있었다.

L양은 요즘 원산지증명서 발급이 훨씬 편해졌다. <수출신고 내역 불러오기> 버튼을 눌러 원산지증명서 발급 대상을 선택한 다음, 원산지결정기준 등 몇 가지만 입력하면 끝이다.

수출신고정보를 직접 가져오니 오타가 나거나, 한 줄을 빼먹을 염려도 덜었다.

영세 중소기업을 위한 서비스

원산지증명서는 수출한 물품의 원산지가 ‘국산’임을 입증하는 서류로서, 수출신고 품목이 많아지면, 원산지증명서에 입력할 내용도 많아져 작성에 장시간이 소요된다. 또한, 증명서를 작성하는 과정에서 모델명이나 수량 등을 잘못 기재하면 상대국 세관 당국에서 FTA 특혜 적용을 거부할 위험성도 있다.

대기업의 경우 전사적 자원관리시스템(ERP)을 통해 원자재 반입부터 원산지증명서 자료 생성까지 이루어지기 때문에 사실상 원산지증명서 발급으로 인한 이러한 어려움은 중소기업의 몫이다. 관세청은 영세·중소기업들이 원산지증명서를 보다 편하고 정확하게 신청할 수 있는 지원 방안을 모색하였다.

원산지 증명서 신뢰도 제고에도 기여

원산지증명서의 주요항목이 수출 신고자료와 중복되는 것으로 분석됨에 따라 관세청은 2015년부터 원산지증명서와 관련된 수출신고 정보를 세관과 상공회의소에 제공하고 있다. 그러나 이 정보는 신청인에게 주어지지 않고, 세관과 상공회의소에서 신청인이 작성한 원산지증명서가 수출신고와 일치하는지 심사하는 목적으로만 활용되었다.



품명정보 미리채움(Pre-filled)	
1 신고인·공통 정보	
① 송화인	Packard Korea
② 수화인	Sungjin Global(Vietnam)
③ 운송수단 및 경로	06-Oct-2018, Hochiminh
2 품명정보	
④ 품목번호	1-15
⑤ 포장의 표시 및 번호	///PK
⑦ 포장의 수량 및 종류	3(RC) WIRE 490050GrB
상품명	6,000(M) HS No.8544.49
⑧ 총중량 또는 그밖의 수량 및 가격	3695 (Kg)
⑨ 송장번호 및 일자	PK-DJV-1045-02 01-SEP-
⑩ 원산지 기준	CTH

이에, 관세청은 원산지증명서 발급 신청 시, 관세청이 보유한 정보를 미리 채워주고, 사용자는 일부만 작성·제출하도록 원산지증명서 발급시스템을 개선하였다.

중소 수출기업이 일상적으로 발급하는 원산지증명서 발급을 간소화됨에 따라 2017년 기준 약 159만개의 품목 정보를 입력하지 않고 연계하여 발급 신청 시간을 크게 단축하였다. 또한, 수출신고 자료를 기초로 전산에서 자동으로 원산지증명서가 작성되므로, 입력 누락 등 실수로 FTA관세 적용이 배제되는 위험을 예방할 뿐만 아니라 우리나라가 발급한 원산지증명서의 신뢰도를 제고하는 데 기여할 것으로 기대된다.

2018 정부혁신 100대 사례집

정부혁신으로 국민의 삶이 나아지고 있습니다

“국민의 삶을 개선하기 위해 정부도 혁신하겠습니다.
혁신의 방향은 다시 국민입니다.”

발행처 : 행정안전부

발행인 : 행정안전부 장관

발행일 : 2018년 12월

사례선정위원 : 김미량 | 성균관대학교 교수

김영록 | 강원대학교 교수

신 열 | 목원대학교 교수

이향수 | 건국대학교 교수

정진우 | 인제대학교 교수

성욱준 | 서울과학기술대학교 교수

김연성 | 인하대학교 교수

임재진 | 서울시립대학교 교수

집 필 : 각 기관 사례 담당자

기획 : 송상락 | 행정안전부 정부혁신기획관

배일권 | 행정안전부 혁신기획과장

이성락 | 행정안전부 혁신기획과 사무관

황재연 | 행정안전부 혁신기획과 주무관

주소 : (03171) 서울특별시 종로구 세종대로 209

전화 : 02-2100-3418

발간등록번호

11-1741000-000144-01



2018
정부혁신
100대 사례집