2019 정부혁신 100대 사례집

정부혁신 보다 나은 정부

정부혁신으로 국민의 삶이 나아지고 있습니다

"국민의 삶을 개선하기 위해 정부도 혁신하겠습니다.
혁신의 방향은 다시 국민입니다."

('18. 1. 10. 신년 기자회견시 대통령 말씀)

행정안전부

2019 정부혁신 100대 사례집

정부혁신으로 국민의 삶이 나아지고 있습니다

생활 곳곳에서 국민과 함께 한 정부혁신의 성과를 모았습니다.

정부는 2018년 3월 「정부혁신 종합 추진계획」을 국민 여러분께 보고드리는 것을 시작으로 '국민이 주인인 정부'를 실현하기 위해 정부혁신을 적극 추진하고 있습니다. 그 결과 일상 생활 속에서 체감할 수 있는 작지만 큰 정부혁신 성과들이 지속적으로 나타나고 있습니다.

경상남도는 작업복 세탁에 어려움을 겪는 중소기업 노동자를 돕기 위해 공동세탁소를 운영하고 있습니다. 진주시는 위급한 상황, 갑작스러운 야근에도 믿고 아이를 맡길 수 있도록 시에서 직영하는 '365일 24시 안심 아가방'을 전국 최초로 운영해 큰 호응을 얻고 있습니다.

또한 경찰청은 민간기업과 협업하여 범죄 용의자와 실종 장애인 정보 등을 택시기사와 공유하고 빠른 신고를 가능하게 했습니다. 과기부는 국민과 연구자가 함께하는 리빙랩으로 환경미화원의 야간 작업복을 개발하는 등 생활 속 불편사항 개선에 앞장섰습니다.

뿐만 아니라 모바일 시대에 발맞춰 언제 어디서나 스마트폰으로 세금 신고와 납부, 장려금 신청, 연말정산 등의 서비스를 이용할 수 있게 되었습니다. 고양시는 초등학생의 통학길 안전을 위해 스마트 IoT 보행로를 시범운영하고 확산 중에 있습니다.

생활 현장에서 국민의 의견에 귀 기울이며 문제를 해결해 나간 여러 정부 기관과 지자체의 혁신 노력을 이 책에 담았습니다. 이러한 성과들을 함께 나누고 확실한 변화를 전국 곳곳에 확산해 나가는데 '정부혁신 사례집'이 도움이 되기를 기대합니다.

앞으로도 국민 여러분께서 피부로 느끼고 삶의 변화로 이어지는 '체감의 혁신', '경험의 혁신'이 되도록 더욱 노력해 나가겠습니다.

끝으로 공공의 혁신에 관심을 갖고 정부혁신 과정에 적극 동참해 주신 국민 여러분께 감사드립니다. 또한, 국민 행복을 위해 지금 이 순간에도 현장에서 뛰고 있을 전국의 공무원과 공공기관 직원 여러분, 집필·감수에 참여해 주신 전문가 여러분께도 감사의 말씀을 전합니다.

행정안전부장관 진 영

Contents

“국민을 보듬어 안는 정부가 되겠습니다.”

1. ‘튼튼e카드’로 장애인 치료 더 쉽고 편하게! 12
광주광역시 교육청 유아특수교육과

2. 중소기업 노동자를 위한 ‘세탁의 우렁각시’ 14
경상남도 노동정책과

3. 임산부님, 안심하세요. ‘119구급요원 대기 중’ 16
충청남도 소방본부

4. 저출산 극복을 위한 365일 24시 시간제 직영보육 18
경상남도 진주시 행정과

5. 중증외상환자를 살리는 ‘닥터-카’ 20
인천광역시 보건의료정책과

6. 교통약자를 위한 스마트한 철도 역사 정보 서비스 22
국토교통부 철도운영과, 행정안전부

7. 인간의 존엄성 보장을 위한 공영장례 24
대전광역시 서구 복지정책과

8. 아픈 아이, 병원아동보호사가 돌봐줘요 26
경상남도 창원시 여성가족과

9. 시민과 지역사회가 뭉쳐 학생 생명안전망 구축 28
인천광역시 교육청 학교생활교육과

10. 복지사각지대 발굴하고 문제해결 나선 ‘장단콩두부’ 30
경기도 파주시 운정3동

11. 색깔은 달라도 교육으로 하나되는 “하모니 멘토링” 32
대구광역시 달서구 행복나눔과

12. 건강하고 행복한 노후, 은퇴자 공동체 마을 34
공무원연금공단 공유복지실

13. 환경까지 생각한 초등 돌봄교실 과일간식 36
농림축산식품부 원예경영과

14. ‘가상현실 스포츠실’, 미세먼지와 폭염 걱정없다! 38
문화체육관광부 스포츠산업과, 국민체육진흥공단

15. 폐쇄된 지하보도, 청소년 문화공간으로 탈바꿈하다! 40
서울특별시 영등포구 아동청소년복지과

16. ‘강원도형 일자리 안심공제’ 임금은 올리고, 이직률은 내리고! 42
강원도 일자리정책과

17. 중소기업과 구직자 일자리 매칭 “기업인력애로센터” 44
중소벤처기업진흥공단 기업인력지원처

01

18. 인공지능(AI)을 접목하여 공공의료복지 실현 ····· 46
서울특별시 은평구 전산정보과

19. '긴요한 결핍'을 채우는 나눔 「성동 원플러스원」 ····· 48
서울시 성동구 시책추진과

20. '출퇴근을 자녀와 함께' 철도공간 활용 어린이집 ····· 50
국토교통부 철도운영과,한국철도시설공단 재산용지처

21. 재난현장의 드론영상 생중계로 효율적 대응 ····· 52
충청남도 토지관리과

22. 골칫거리 놀이터가 혁신적인 놀이공간으로 변신 ····· 54
전라북도 군산시 아동청소년과

23. 천천히, 자유롭게 만나는 학교밖 배움터! 달팽이학교 ····· 56
서울특별시 서대문구 교육지원과

24. 젠트리피케이션을 넘어 동반성장 거점으로! ····· 58
서울특별시 성동구 지속발전과

25. 도움벨방 운영으로 배려하는 민원처리 ····· 60
전라북도 완주군 종합민원과

26. 외국인등록증 한글성명 병기대상 확대 ····· 62
법무부 이민정보과

27. 안전한 통학길, 어린이 스스로 만들어요! ····· 64
제주특별자치도 정책기획관, 자치경찰단

28. 다양한 재난정보 전달체계로 국민안전 확보 ····· 66
행정안전부 재난정보통신과

29. 꿈을 짓는 청년들아 모여라. 이웃사촌 시범마을로! ····· 68
경상북도 인구정책과

30. 초등자녀 함께 키워요! '모든아이 돌봄' ····· 70
서울특별시 중구 교육아동청소년과

31. 버스정류장이 친환경 안전지대로 변했다! ····· 72
경기도 고양시 도시균형개발과

32. 어린이집, 이제 협동조합이 운영해요! ····· 74
경기도 오산시 가족보육과

33. '나눔 냉장고'가 되살린 마을공동체 ····· 76
대전광역시 동구 복지정책과

34. 육아도 함께, 배움도 함께 '공유학교·공동육아방' ····· 78
광주광역시 광산구 주민자치과

Contents

“국민과 함께 만들어 가는 정부가 되겠습니다.”

35. 범인 잡고 실종자 찾는 ‘똑똑한’ 택시 ····· 82
경찰청 경기남부청 형사과

36. 공유주방으로 외식창업의 시작도 부담없이 ····· 84
식품의약품안전처 식품안전정책과, 한국도로공사

37. 일상의 문제, 국민과 연구자가 함께 '리빙랩'으로 해결! ····· 86
과기정통부 공공기술기반팀

38. 환경부 기업, NGO 협업으로 케미포비아 해소 ····· 88
환경부 화학제품관리과

39. 소중한 꿈이 가방에 쏙! 캠퍼스형공동교육과정 ····· 90
세종특별자치시 교육청 중등교육과

40. 휠체어는 내가 마스터! 발달장애인 일자리창출 ····· 92
한국장애인고용공단 경기북부지사 취업지원부

41. 행정정보 공동이용으로 ‘내 삶을 더욱 편리하게!’ ····· 94
행정안전부 행정정보공유과

42. 대화로 해결하다, 부평형 공공갈등 관리체계 ····· 96
인천광역시 부평구 소통담당관

43. 정부와 글로벌기업의 창업진흥모델 ‘창구’ ····· 98
창업진흥원 창업도약부

44. 시민-정부-민간기업이 함께 도시 주차문제 해결 ····· 100
경기도 부천시 교통사업과

45. ‘유령차량 말소’로 피해 방지, 범죄사각지대 해소 ····· 102
관세청 광주세관 납세심사과

46. 그림자조명, 기업의 빛이 되다! ····· 104
대전광역시 동구 기획공보실

47. 우리 마을 예산 “자치분권 특별회계” ····· 106
세종특별자치시 자치분권과

48. 학생이 사라진 폐교에 희망을! ‘징검다리 체험장’ ····· 108
경상북도 고령군 기획감사실

49. 시민숙의예산, 재정민주주의의 길을 열다 ····· 110
서울시 시민숙의예산담당관

50. 전자감독 위치추적시스템과 광역 CCTV 연계로 범죄예방 ····· 112
법무부 특정범죄자관리과

02

51. 빅데이터 기반의 소통, '부산교육 다모아 앱' 114
부산광역시 교육청 정책기획과

52. 협력으로 이뤄낸 돈의문 디지털복원 116
문화재청 문화유산교육팀

53. 청년의 일자리와 창업을 응원하는 '올인원' 118
서울시 동대문구 기획예산과

54. 이체수수료 부담 없는 '국세계좌'로 편리하게 납부하세요 120
국세청 징세과

55. 특허수수료 감면, 이제 특허청이 알아서! 122
특허청 출원과

56. 학대피해아동쉼터를 향한 서산시 국민디자인단 124
충청남도 서산시 시민공동체과&여성가족과

57. 외국인근로자의 근로의욕과 애사심 증진 솔루션 126
경상남도 도정혁신추진단

58. 대학자산을 활용한 지역상권 활성화 128
광주광역시 북구 도시재생과

59. 청년은 일자리를, 기업은 인재를! '광주청년 일경험드림' 130
광주광역시 청년청소년과

60. 초등학교 여유교실 국공립 어린이집 전환 132
부산광역시 북구 주민복지과

61. 버스운전자 양성, 일자리창출 돕고 기사인력난 해결! 134
한국교통안전공단 화성체험센터

62. 지자체 및 공공기관 유휴시설 공동활용, 공유경제 실천 136
공무원연금공단 공유복지실

63. 빈공장을 활용한 청년 창업공간 '톡톡팩토리' 138
울산광역시 중소벤처기업과

64. 상수원보호구역 갈등, '상생'으로 풀었다 140
경기도 수원시 수질환경과

65. 터미널 이전 갈등, 시민 토론회로 해결 142
충청남도 서산시 기획예산담당관실

66. 점검협력, 강력단속으로 학교급식 지켰다! 144
대전광역시 교육청 체육예술건강과

Contents

“국민을 편하게 하는 정부가 되겠습니다.”

67. 모바일 홈택스로 더 편리해진 국세서비스 ····· 148
국세청 정보화3과

68. 단순·반복 업무 자동화(RPA)로 참전유공자 등록을 손쉽게! ····· 150
국가보훈처 경기동부보훈지청 보훈과

69. 우편으로 오는 세금고지서, 스마트폰에 쏙! ····· 152
행정안전부 시스템개발과

70. 근로감독 혁신으로 장시간 근로, 임금체불 해결 ····· 154
고용노동부 서울고용노동청

71. 초등학생 통학안전 지킴이 “스마트 IoT 보행로” ····· 156
경기도 고양시 도시균형개발과

72. 꼭꼭 숨은 일자리, 쏙쏙 찾는 인공지능 ····· 158
고용노동부, 한국고용정보원 성과관리팀

73. e-IoT로 가로등관리, 더욱 쉽고 빠르게! ····· 160
전라남도 화순군 건설과

74. ‘24시 페이스북 민원창구’ 운영으로 만족도 향상 ····· 162
충청남도 서산시 공보담당관실

75. ‘해외직구’, 개인통관부호로 간편하게 조회하세요! ····· 164
관세청 특송통관1과

76. 가해자접근 원천차단 ‘피해자보호 서비스’ ····· 166
법무부 특정범죄자관리과

77. RPA를 활용한 업무 자동화 및 스마트보고로 업무효율 개선 ····· 168
한국남부발전㈜ 디지털혁신부

78. 제주버스의 초정밀 혁신, ‘10cm 단위 위치 파악’ ····· 170
제주특별자치도 디지털융합과

79. 기술탈취 NO, 기술보호 YES ····· 172
기술보증기금 기술거래보호부

80. 빅데이터 활용, 과학순찰로 범죄예방에 힘을 싣다 ····· 174
경찰청 경북 경산경찰서

81. 영문운전면허증, 전세계 33개국 운전 OK! ····· 176
도로교통공단, 경찰청

82. 입찰비용과 시간을 절감하는 제안평가 플랫폼 ····· 178
조달청 정보기술계약과

83. 재난상황의 똑똑한 대피안내자, 인공지능 챗봇 ····· 180
울산광역시 울주군 에너지정책과

03

84. '원클릭보증' 쉽고 빠른 온라인 기술보증 서비스 ····· 182
기술보증기금 기술보증부

85. 앱 하나로 내 국민연금 정보를 한눈에! ····· 184
국민연금공단 정보전략실

86. GIS기반으로 철도보상정보 One-Stop 제공 ····· 186
한국철도시설공단 재산용지처

87. 초저출산 문제에 워라밸로 답하다 - 대구형 新인사혁신! ····· 188
대구광역시 인사혁신과

88. 입영신청과 입영통지서 수신, 밀레니얼세대답게! ····· 190
병무청 정보기획과

89. 자율주행차 시대를 여는 스마트 교통신호시스템 ····· 192
경기도 군포시 교통과

90. 세무서에서는 기다리지 마세요 ····· 194
국세청 전산정보관리관실

91. 전국 자연휴양림 예약은 '숲나들e' 에서! ····· 196
산림청 혁신행정담당관

92. 식품·공중위생 영업신고 원스톱서비스 ····· 198
경상북도 구미시 위생과

93. 건강진단결과서, 전국 어디서든 발급 가능! ····· 200
보건복지부 건강정책과

94. '줄 서지 않아!' 교통카드로 궁궐 입장한다 ····· 202
문화재청 궁능유적본부

95. 독점서비스 건물로 이사갈 때, 통신서비스 해지위약금 100% 감면! ····· 204
방송통신위원회 통신시장조사과

96. 비상급수팩과 이동식 비상급수대로 '단수 안심' ····· 206
서울시 서부수도사업소 급수운영과

97. 해외직구물품의 대량 세관신고를 한 번에 해결 ····· 208
관세청 인천세관 특송통관1과

98. 딸기 수출검역 걱정없다! '찾아가는 수출검역시스템' ····· 210
농림축산식품부 농림축산검역본부

99. 지방세 환급, 24시간 문자 한 통으로 간편하게 ····· 212
충남 천안시 서북구 세무과

100. 3801 인사혁신 프로젝트, 인천의 미래를 디자인하다! ····· 214
인천광역시 인사과

2019 정부혁신

100대 사례집

"국민을 보듬어 안는
정부가 되겠습니다."

사회적 가치

01 '튼튼e카드'로 장애인 치료 더 쉽고 편하게!

우수 '19 교육기관 정부혁신 우수사례 경진대회

광주광역시 교육청 유아특수교육과

튼튼e카드란?

특수교육대상자가 치료지원서비스 제공기관(가맹점)의 치료서비스를 받고 별도의 청구절차 없이 해당 비용을 바로 결제할 수 있는 서비스

치료지원비 결제방식만 바꿨을 뿐인데...

장학사로 근무하고 있는 나는 특수학급 선생님을 만나면 늘 "치료지원비는 언제 전자카드 결제시스템으로 바뀌나요?" 라는 질문을 받는다. 하지만 이제는 "요즘 치료지원 서비스 업무 어떠신지요?"라고 내가 먼저 묻는다. 그러면 모든 선생님들이 엄지 손가락을 치켜올리며 "정말 편해졌지요"라며 활짝 웃는다.

학부모들도 만족스러운 반응이다. 치료지원서비스 결제가 튼튼e카드로 개선되고 나서 "그 동안 치료지원비가 학교에서 늦게 지급이 되면 괜히 치료지원 기관에 눈치가 보였는데 지금은 그렇지 않다."고 소감을 전했다.

치료지원 기관도 분기별 지원으로 기관 운영에 어려움이 있었는데 지금은 서비스 제공 후 다음날 치료지원비가 입금되어 매우 편해졌다고 말한다. 단지 비용결제 방식을 카드로 바꿨을 뿐인데도 만족스러운 대답이 줄을 잇는다. 이 모든 것이 바로 광주광역시교육청에서 도입한 '특수교육대상자 치료지원비 전자카드 결제 시스템' 도입에 대한 긍정적 반응이다.

치료지원 전자카드 결제시스템 도입은 내가 전문직으로 들어오기 전인 2012년부터 논의가 있었고 그것이 추진되는 듯 하다가 여러 사정으로 인하여 보류 되었으며, 이후 6년 넘게 진행되지 않았던 사업이었다.

그런데 일도 사람처럼 인연이 따로 있나 보다. 2017년 그 일이 내게로 왔고, 그토록 오래 진행되지 않았던 시스템 도입 요구에 망설임 없이 '네, 해 보겠습니다.'라고 무모한 용기로 대답했으며, 그 대답이 모든 것의 시작과 끝이 되었다.

장애학생 치료지원서비스에 전자결제 시스템 도입

치료지원 전자카드(튼튼e카드) 결제시스템 도입 배경은 첫째, 2007년 장애인 등에 대한 특수교육법 개정에 따라 학교에서 실시되던 치료교육이 외부 기관 치료지원 서비스로 전면 개편되는 환경변화에 따른 요구, 둘째, 매월 4가지 이상의 서류제출, 공문서 과다 생산 등 보호자, 학교, 치료기관의 복잡한 행정절차 해소, 셋째, 치료지원 제공기관 인증제 도입을 통한 모니터링 및 체계적인 질 관리 강화 요구에 따른 것이었다.

이에 먼저 보호자, 학교, 치료지원기관 등 특수교육대상학생 치료지원서비스 개선을 위한 의견 수렴을 시작으로, NH 농협과 업무협약 체결, 치료지원 제공기관 인증제 도입, 치료기관과 학교시스템 운영 연수 및 홍보 실시 후 '튼튼e카드' 전자카드 결제시스템 사업을 시행하게 되었다.

튼튼e카드 결제시스템, 안정적으로 정착하다

'튼튼e카드' 도입은 체감할 수 있는 많은 변화를 가져왔다. 먼저 지원 절차가 6단계에서 3단계로 줄었고, 연간 공문서 3,700여 건, 제출서류 79,200여 건이 감소했다. 뿐만 아니라 치료지원기관에 대한 맞춤형 컨설팅 및 서비스의 질적 향상에도 기여하였다. 또한 경북·충남·전북·세종·제주교육청에서 벤치마킹하여 운영 및 추진 중에 있다.

특히 '튼튼e카드' 사용률이 2017년 72%에서 2019년 100%로 증가했으며, 가맹점도 2017년 134개 기관에서 2019년 160개 기관으로 확대되어 2년 6개월 만에 안정적 정착을 이루었다.

물론 처음부터 추진과정이 순탄치는 않았다. 치료지원 기관의 경우 기존 현금 지원에서 전자카드 결제로 인한 카드수수료 발생으로 치료기관의 불편함 호소와 지원책 요구, 영세기관의 카드단말기 구입에 따른 추가 지출 발생에 따른 민원도 많았다. 이러한 기관들의 요구와 어려움을 해소하기 위해 농협 측과 시간을 갖고 기관의 목소리를 전달함으로써 갈등을 해소, 최대한 치료지원 기관의 참여를 유도하여 안정적인 확산이 이루어질 수 있도록 하였다.

#광주광역시교육청, #튼튼e카드, #장애인치료, #치료지원비, #전자카드결제, #NH농협

02 중소기업 노동자를 위한 '세탁의 우렁각시'

경상남도 노동정책과

작업복 공동세탁소란?
경상남도가 김해시, 민주노총, 경총, 지역자활센터 등과 협업하여 1벌당 500원에 '수거-세탁-배달서비스'까지 제공하는 원스톱 작업복 공동세탁소

어려운 작업복 세탁, 대신 해 드려요

노동자 작업복 공동세탁소「가야클리닝」에서 일하는 강○○ 씨와 최○○ 씨는 오늘도 20여 군데 업체를 돌며 빨아야 할 작업복을 수거하고 세탁이 끝난 작업복을 배달하느라 여념이 없다. 김해시 4개 산단에 있는 중소 제조업체들을 돌다보면 하루가 어떻게 지나갔는지 모를 정도로 바쁘지만, 업체 직원들의 세탁소 칭찬을 듣다보면 어느새 피곤함이 싹 가신다.

세탁물을 건네주는 산단 노동자들은 근로 현장의 피로감과 혼자 열심히 빨래해도 깨끗하게 세탁이 잘 되지 않는 작업복의 특성 때문에 늘상 지저분하고 허름한 작업복을 입고 다닌다. 평상시에 입는 일상복이라면 부담없이 세탁하겠지만 일할 때 온갖 먼지와 유해물질이 붙어버리는 작업복은 그때마다 별도 세탁을 해야만 했다.

"직접 방문해서 작업복을 수거해가고 세탁해서 배달까지 해주는데 500원 밖에 안 한다고 하니 공짜나 다름없고 너무 좋습니다.", "일반세탁소에 가지고 가면 인상을 찌푸리며 안 받아주고 그랬는데 이젠 걱정이 없어요.", "공장 구석에서 일주일에 한 번 씩 작업복 빠는 게 큰 고역이었는데 너무 편해졌습니다." 세탁소 이용자들의 칭찬은 그칠 줄을 모른다.

'노동자 작업복 공동세탁소'는 협업의 성과

일반적으로 대기업에는 작업복 세탁소가 있지만 중소 사업장에서 일하는 노동자들은 작업복을 본인이 직접 세탁한다. 특히 전국에서도 소기업이 많기로 손꼽히는 김해시 산업단지의 경우 혼자 사는 외국인 노동자들이 많고 세탁기를 장만할 만큼 여유롭지 못한 것이 현실이다. 게다가 고가의 세탁소를 이용하려고 해도 유해물질이나 기름, 분진이 묻었다고 받아주지 않는 경우도 많아 그간 중소기업 노동자들은 상당한 소외감을 느껴왔다.

중소사업장 노동자들을 위하여 지자체에서 세탁소를 설치한 것은 전국에서 처음 있는 일이다. 경상남도는 중소기업 생산직 노동자들이 공동으로 이용할 수 있는 세탁소를 만들기 위해 경영계, 노동계, 민간의 각 기관들과 수차례 협의한 끝에 공감대를 형성하고 역할과 예산을 분담했다.

경상남도와 김해시가 세탁소 설치비와 운영비를 부담하고, 전국금속노동조합 경남지부는 차량을 기증했으며, 중소기업 대표들은 세탁비 부담과 세탁물 위탁에 협조하는 방식으로 사업이 진행됐다. 김해상공회의소는 기업체들을 대상으로 적극적인 이용 홍보를 실시하고, 경남경총과 한국노총 역시 회원사의 이용 참여를 유도하고 세탁소 비품을 지원했다.

무엇보다도 국비 등으로 운영되는 '김해지역자활센터'가 세탁소 운영을 맡음으로써 '500원'이라는 초저가 세탁비로 운영이 가능해졌다. 또한 자활센터는 세탁소 운영을 통해 저소득층 주민 10명에게 양질의 일자리도 제공할 수 있게 되었다.

작업복 공동세탁으로 '쾌적 생산성' 향상

2019년 11월 1일 개소한 작업복세탁소 「가야클리닝」은 김해시 주촌 골든루트산단과 덕암일반산단, 진례테크노밸리산단, 내삼농공단지에 입주한 중소기업 노동자라면 누구나 이용할 수 있다. 이 4곳에는 중소기업 337개사에 8,960명의 노동자가 일하고 있다. 세탁물은 상·하의 한 벌에 500원만 내면 수거와 배달까지 해준다. 일반 세탁소 기준 5,000~6,000원보다 훨씬 싼 가격이다. 「가야클리닝」측은 세탁과정에서 이름표나 단추 등을 수선하는 일도 부가적으로 처리해 주고 있다.

그간, 생산직 노동자의 작업복은 사실 집에서도 애물단지 취급을 받아왔다. 세탁소에서도 달가워하지 않았다. 기름때와 유해물질 등에 오염됐을 수 있다는 불안 때문이었다. 노동자 작업복 공동세탁소의 개소로 경영자는 노동자를 쾌적한 환경에서 일할 수 있게 하고, 노동자는 더욱 쾌적한 마음으로 일하게 되어 직장 내의 사기와 일의 생산성도 크게 향상되고 있다.

#경상남도, #중소사업장, #작업복세탁, #공동세탁소, #가야클리닝, #김해지역자활센터

03 임산부님, 안심하세요. '119구급요원 대기 중'

동상 '19 정부혁신 우수사례 경진대회 충청남도 소방본부

분만의료 취약지역 임산부 119구급서비스란?

농·어촌, 읍·면 등 분만 산부인과가 없는 분만의료 취약지역에 거주하는 임산부에 대해 맞춤형 119구급서비스를 제공하는 안심출산 공공서비스

우리 아기의 출산을 도와준 든든한 119

나는 예산에 거주하는 임신 10개월 차 주부다. 인근에 출산이 가능한 산부인과가 없어 천안까지 병원을 다니는데 갑자기 이상이 생기면 어쩌나 하는 불안감이 있었다.

분만예정일을 코 앞에 둔 어느 날 남편이 과수원에 나가고 집에 혼자 있던 중 갑자기 복통이 시작되었다. 다급한 마음으로 남편에게 전화를 걸었다. 십여 차례 전화를 걸었는데도 결국 남편과 연결이 안 되었다. 이러다 "아기가 잘못되면 어쩌나"라는 생각이 들었다. 초조함과 불안함이 산통을 더욱 크게 했다. 그러다 문득 지난달 보건소를 방문했을 때 충청남도에서 분만의료 취약지역인 농촌지역 임산부를 대상으로 119구급서비스를 시행한다고 했던 기억이 났다.

119에 신고를 했더니 이미 등록되어 있던 내 정보를 확인하고 나와 가장 가까이에 있는 구급대를 출동시켜주었다. 신고 후 5분 만에 도착한 구급대원은 등록된 정보를 통해 곧바로 응급처치를 실시하고 구급차로 병원에 이송을 시작했다.

이미 아기 머리가 보이고 활성 진통이 시작되고 있었다. 구급대원들은 구급차에서 응급분만을 시행하기로 결정하고 내가 다니는 산부인과 의사와 통화를 통해 의료지도를 받으면서 구급차 안에서 응급분만을 시행했다.

잠시 후 아기가 태어났으나 목덜미에 탯줄이 2번 감겨있는 위급한 상황이었다. 구급대원들은 신속하게 아기의 탯줄을 풀고 클립으로 고정했고 아기의 입과 코에 흡인을 실시했다. 응급처치와 체온유지를 위한 보온조치를 취하고 아기가 안전하다는 걸 알려주었으며 내가 다니는 천안 산부인과에 안전하게 이송해 주었다. 구급대원들의 신속한 대응과 분만의료 취약지역 임산부 119구급서비스 덕분에 지금 나와 아기는 건강하고 행복하게 잘 지내고 있다.

임산부 이송예약제, 119상황실 통역서비스 실시

그동안 분만가능 산부인과 병원이 없는 분만의료 사각지역의 거동불편 임산부, 다문화가정 임산부, 응급상황의 임산부 등이 병원에 자가용으로 내원하여 불편이 많았으며 응급상황 시에는 안전이 확보되지 않는 등 문제가 있었다.

충청남도는 충남소방본부와 함께 분만의료 취약지역의 임산부에 대한 이송예약제를 통해 임산부 정보를 사전에 표출하고 즉시 응급상황에 대처할 수 있는 시스템을 마련했다. 2018년 12월부터 분만의료 취약지역 임산부 지원, '119구급서비스'를 본격 가동했다.

119종합상황실에 임산부 이름, 주소 등 인적사항과 초산, 출산예정일, 진료병원, 출산병원, 혈액형 등 임신관련 사항을 사전에 입력하여 119신고 시 임산부 정보를 표출하고 신속한 출동과 대응이 가능하도록 했다.

거동불편 임산부에 대해서도 이동 편의성을 제공하기 위해 구급대원 사전교육, 맞춤형 이동장비 구비를 마쳤다. 또한 도내 다문화가정 임산부의 편의증진을 위해 119상황실에 외국어 통역봉사자 18명(11개 언어)을 배치, 24시간 활용하고 있다.

도내 전체 임산부로 대상 확대

2019년 한 해 충청남도는 분만 산부인과가 없는 14개 시·군의 읍·면 지역에 거주하는 임산부(4,342명)를 대상으로 119구급 서비스를 제공했으며 총 687명의 임산부가 이 서비스를 이용했다.

예산소방서 금오119구급대는 2019년 4월, 분만 통증이 시작된 임산부를 천안지역 산부인과로 옮기다 구급차 안에서 응급분만을 무사히 마치기도 했다. 당시 태어난 영아는 목덜미에 탯줄이 감겨 있었지만, 구급대가 산부인과 전문의와 통화하며 응급조치를 해 위기를 넘긴 사례가 있었다.

또한 같은 해 10월 천안 서북소방서 구급대는 34주밖에 안 된 임산부의 신고를 받고 출동해 안전하게 병원까지 이송했다. 구급대는 당시 이 임산부가 평소 이용하던 산부인과 전문의까지 동승시켜 만일의 상황에 철저히 대비한 바 있었다.

충청남도소방본부는 2020년, 이 서비스 대상을 도내 전체 임산부(1만1,204명)와 생후 1년 미만 영아로 확대할 계획이다.

#충청남도, #산부인과, #분만의료취약, #임산부지원, #119구급서비스, #안심출산

04 저출산 극복을 위한 365일 24시 시간제 직영보육

금상 '19 정부혁신 우수사례 경진대회

경상남도 진주시 행정과

365일 24시 안심아가방

맞벌이 가구, 야간경제 활동, 병원진료 등 긴급한 사정으로 보육이 필요한 가구에게
365일 24시간 언제든지 믿고 맡길 수 있는 진주시 직영 보육시설

365일 언제나 아이 봐주는 '市어머니'

진주시 ○○동에서 평일, 주말할 것 없이 남편과 함께 고깃집을 운영하는 A씨는 자녀 넷을 둔 워킹맘이다. 이른 아침부터 장을 보기 시작해 점심부터 밤 10시까지 영업을 하느라 살림은 늘 뒷전이 되지만 이제 막 두 돌 지난 늦둥이 육아만큼은 큰 걱정이 없다. 진주시는 늦은 밤에도 주말에도 아이를 돌봐주는 '365일 24시 시간제 보육'을 운영하고 있기 때문이다.

낮에는 어린이집에 맡기지만 늦은 밤이나 주말에는 아이를 맡길 곳이 마땅치 않았다. 심지어 친정집도 저 멀리 군산에 있고 시댁도 부산에 있는지라 흔히 말하는 '엄마찬스'도 쓸 수 없었다. 아직 젖병을 떼지 못한 막둥이 육아로 전전긍긍했지만 이제는 믿고 맡길 수 있는 시 직영 '365일 24시 시간제 보육'이 있어 안심이다. 더군다나 맡기는 비용도 시간당 단돈 1,000원이니 늦은 밤이나 주말에도 아이를 돌봐주는 진주시는 마음씨 고운 '市어머니'인 셈이다. 지금도 첫째부터 셋째까지 누가 돌봐주는 사람 없이 업고 일한 생각을 하면 A씨는 아직도 가슴이 저려온다.

'365일 24시 시간제 보육'은 시행초기에는 홍보가 덜 되었지만 어느새 진주시 맘까페로 입소문이 번져 어린이집이 끝나고도 아이를 맡겨야하는 바쁜 주부들, 워킹맘 사이에 호평일색이다. 진주시는 낮에는 직장, 밤에는 육아로 힘든 날을 보내는 수많은 워킹맘들에게 근심을 덜어주고 긴급한 상황에서도 시에서 책임지고 아이를 돌봐주는 것이 사업의 취지라고 한다.

부모와 아이가 신뢰하고 안심하는 공간

진주시는 갑작스러운 출장과 야근, 경제활동 등으로 보육에 어려움을 겪는 맞벌이

부모에게 체감할 수 있는 보육정책이 무엇일지 고민을 거듭한 결과, 이용 시간에 제약이 있는 어린이집 기능을 보완하여 언제든지 믿고 맡길 수 있는 '365일 24시 시간제 보육' 사업을 탄생시켰다.

부모가 신뢰하고 아이가 안정감을 느낄 수 있는 보육 환경을 만들고자 수차례 설문조사를 실시하고 아이가 안심하고 지낼 수 있도록 어린이 친화 인테리어도 조성했다. 또한 인근 경찰서, 보안업체, 병원 등과 업무협약을 맺고 보다 안전한 보육, 응급 진료망까지 구성해 '365일 24시 시간제 보육사업' 힘을 보탰다.

특히 보육교사로 논란이 많은 요즘, 보육 서비스 질 향상을 위해 능력 있고 검증된 보육교사를 채용했다. 보육관련 직무교육으로 표준교육, 취약보육 등을 실시하고 보육시설 내 안전사고 예방을 위해 안전교육, 아동학대 예방교육도 실시하고 있다.

급할 때, 바쁠 때 언제든지 이용해요

'365일 24시 시간제 보육'사업은 만 6개월부터 만 5세 이하 영유아의 직계존속 또는 법정보호자로서 진주시에 주민등록을 둔 사람 또는 진주시에 소재한 직장인이면 누구나 이용할 수 있다. 평일은 오후 6시부터 다음날 오전 9시까지, 주말과 공휴일은 오전 9시부터 자정까지 운영한다.

이용료는 시간당 1천원으로 저렴하며 이용신청은 서비스 이용 24시간 전까지 진주시 육아종합지원센터 보육실을 통해 가능하다.

'365일 24시 시간제 보육'사업이 엄마들 사이에서 버즈바케팅(Buzz Marketing)이 되어 나날이 이용자 수가 증가하고 있지만 걱정이 앞선다. 아이를 돌볼 공간과 인력이 부족하기 때문이다. 그리고 현재 1개소만 운영 중이라 수요를 충족하려면 앞으로 다른 권역의 참여 확대도 시급하다.

이에 진주시는 2020년에는 현재 육아종합지원센터 외에 천전동 신지식산업지원센터와 국공립 상봉어린이집 내 '365일 24시 시간제 보육'을 확대하여 운영할 계획이며 앞으로도 아이 낳고 키우기 좋은 도시로 거듭나기 위해 부모의 의견을 수렴하여 실질적인 육아의 어려움을 해소하는 다양한 정책을 만들어 나갈 것이다.

#진주시, #저출산극복, #시간제보육, #맞벌이부부, #워킹맘, #육아고민

05 중증외상환자를 살리는 '닥터-카'

은상 '19 공공서비스혁신 우수사례 경진대회 인천광역시 보건의료정책과

닥터-카란?

소방·응급의료기관·지자체 등 분절된 응급의료체계를 개선, 최적화된 중증외상환자 응급의료서비스 제공, 지역완결형 인천응급의료체계 구축 기여하고 있는 중증외상센터 응급의료자원 활용시스템

달리는 응급실 닥터-카, 시민의 생명을 구하다

인천광역시 구급대원 박출동 씨는 지난해 5월, 119종합상황실로부터 다급한 출동지령을 받았다. 인천 옹진군 영흥도에서 복부, 목, 팔 등에 다발성 자상을 입고 쇼크 상태에 있는 환자가 발생 했다는 것이다. 현재 혈압이 매우 낮아 시간이 지체된다면 귀중한 생명을 잃을지도 모르는 상황이었다. 중증 외상환자에게 골든타임 사수는 생명으로 직결되기 때문에 박출동 대원은 신속하게 현장으로 달려갔다.

같은 시각 권역외상센터에서는 닥터카가 출동하고 있었다. 분초를 다투면서 튀어나간 닥터카에 탑승한 외상의사 김응급 씨는 이동하는 순간에도 핫라인 폰을 연결하여 영상으로 환자상태를 살폈다. 긴급 출동한 닥터카는 소래포구 인근의 인계점에서 구급차와 만났고 의료진이 구급차에 옮겨 타 응급처치를 하며 외상센터로 내달렸다. 외상센터에서는 도착과 동시에 수술이 진행 될 수 있도록 수술실 및 의료진을 준비시키고 있었다. 닥터카는 이번에도 시민의 소중한 생명을 살려냈다.

중증외상환자의 신속한 이송 필요

인천광역시는 개발과 성장을 거듭하고 있는 역동적 도시의 특성상 산업재해, 교통사고 등으로 인한 중증외상환자 발생률이 타시도 대비 높은 반면, 중증외상환자 전문치료센터인 권역외상센터로의 직접 이송률은 6.5%로 전국 평균 25.8%에 턱 없이 못 미치고 있다.

이에 인천광역시는 인천권역 내 응급의료자원인 권역외상센터(가천대길병원)를 주관으로 하여 24시간 365일 시설과 장비, 인력 등 중증외상환자를 위한 비상 진료체계를 갖추고 중증외상환자 발생 시 전문 의료진이 직접 자동차에 탑승하여 사고현장 및 응급의료기관으로 달려가는 닥터-카를 전국 최초로 도입했다.

생명 살리는 '닥터-카' 전국1호 첫 도입

인천광역시는 육상, 해양, 다수의 도서 등이 혼재된 지역으로 국제공항 및 항만, 대규모 공단, LNG 화학기지 등이 산재해 있어 응급의료가 취약하고 이에 대한 시민들의 관심과 서비스 수요가 높다.

따라서 시민안전의 최후의 보루, 인천 응급의료체계 닥터-카 운영은 출범 당시부터 시민과 관련기관, 언론의 각별한 관심과 사랑을 받았다. 2019년 3월 출범한 권역외상센터 닥터-카는 다양한 시뮬레이션과 시행착오 등을 거쳐 가며 추진체계를 지속 보완해 왔으며 현장출동, 응급처치, 이송 및 의료지도 등 전문의료진의 응급처치 등을 위한 출동 실적은 90건에 이른다.

권역외상센터 닥터-카 운영은 단순한 현장출동 또는 응급의료기관 출동에 따른 환자의 응급처치 및 수술 등에 국한하지 않고 권역외상센터를 중심으로 한 실시간 닥터-카 핫라인 폰도 가동하고 있다. 필요할 경우는 영상통화를 통하여 환자상태를 파악하고, 의료지도 및 적정한 응급처치를 시행하는 등 중증외상환자의 생명을 살리는 응급외상체계 컨트롤타워로서의 역할을 주도했다.

인천광역시가 주관하고 권역외상센터(가천대길병원)가 운영하는 인천권역 중증외상센터 닥터-카는 대외적으로 많은 관심과 호응을 받았으며 그중에서도 가장 괄목할 만한 성과는 소방, 응급의료기관, 지자체 등 그동안 분절되었던 응급의료체계를 지역 완결형 응급의료체계 거버넌스로 전환한 것이다. 이로써 예방가능 사망률 제로를 위한 골든타임 사수 등 시민의 안전과 생명을 지키기 위한 시스템이 구축 되었다. 인천광역시는 앞으로도 지역 의료체계와 시민의 수요를 분석하여 시민 체감의 보건의료 혁신정책을 꾸준히 추진할 계획이다.

#인천광역시, #닥터카, #응급의료지원, #전문의료진, #영상통화, #시민안전

06 교통약자를 위한 스마트한 철도 역사 정보 서비스

국토교통부 철도운영과, 행정안전부

철도 역사 교통약자 이동경로 서비스란?
철도 역사의 이동경로, 편의시설, 안전 등에 대한 정보체계를 구축하여 교통약자에게 안전하고 편리한 열차 탑승·환승 경로를 알려주는 서비스

지하철 걸음길 앱, 아이와 엄마를 더욱 편리하게!

나는 부산에 살고 있는 2살배기 아기 엄마다. 우리 가족은 아이가 생기고 나서부터 서울이나 다른 지방을 갈 때마다 어떤 교통수단을 이용할 지 늘 고민에 빠진다. 고속열차를 이용하면 시간도 절약되고, 홀로 운전해야하는 아이아빠의 수고도 덜 수 있다. 하지만 유모차와 아기 짐을 잔뜩 들고 철도역사와 플랫폼을 오고 가야한다는 게 늘 마음에 걸렸다. 계단이나 에스컬레이터가 눈 앞에 나타나면 매번 유모차를 접어 들어야하는 아빠, 한 손엔 짐을 잔뜩 들고 한 손으로 아슬아슬 아기를 안아야 하는 엄마. 철도는 아이 키우는 엄마, 아빠에겐 나름의 각오와 도전이 있어야 가능한 교통수단인지도 모르겠다. 지하철역에 승강기가 있다곤 하지만, 처음 가는 역에서 어디 있는지도 모르는 승강기를 찾기란 쉽지 않았다.

그런데 요즘은 다른 지역으로 갈 때 교통수단에 대한 고민이 많이 줄었다. '지하철 걸음길 도우미 앱' 덕분이다. 도우미앱은 유모차를 끌고 지하철을 탑승하거나 환승할 수 있는 위치와 경로를 쉽고 빠르게 안내해 준다. 가까운 화장실과 수유실 같은 편의시설의 위치와 이동 경로까지 확인이 가능해 철도나 지하철 역사는 물론 열차이용이 더욱 편리해 졌다.

교통약자에게 이동경로, 편의시설 정보 제공

우리나라 교통약자는 2018년 기준 29% 수준이며, 향후 고령화 등에 따라 더욱 증가할 것으로 예상된다. 휠체어와 유모차 등을 이용하는 교통약자는 계단, 에스컬레이터 등 역사(驛舍) 내 일반적인 이동경로를 이용하지 못함에도, 교통약자에게 제공되는 정보가 단순시설현황에 머무르고 있으며, 이마저도 운영자별 개별 홈페이지를 방문해야 하는 등 이용에 불편을 겪고 있다.

이러한 불편을 최소화하고자 국토교통부는 전국 철도역사를 대상으로 정보를 수집하여 표준화 및 통합 정보관리체계를 구축하고, 민간에서 활용이 가능토록 데이터를 공개하였다. 역사(驛舍) 정보에는 철도역사의 기본적인 도면과 함께 편의시설 위치, 엘리베이터 및 휠체어 리프트를 이용한 이동경로 정보, 발빠짐 사고예방을 위한 탑승위치별 승강장과 차량 간격 정보 등이 포함되어 있으며 교통약자가 플랫폼(다음맵)과 앱에서 편리하게 이용토록 승객 중심의 편의서비스를 제공하고 있다.

지하철 길안내 서비스 활성화 기대

그간 교통약자의 이동편의 증진은 편의시설 설치를 중심으로 추진되었으나, 경로안내 서비스 등 소프트웨어 개발은 미진한 부분이 있었다. 이번 정보공개가 서비스 개발의 마중물이 되어 더 많은 지하철과 길안내 서비스에서 관련 서비스가 개발될 것으로 기대된다. 이는 사회적 가치 실현과 함께 민간의 새로운 서비스 개발과 창업 환경조성 등에 기여하는 공공정보 개방의 선례가 될 것으로 보인다.

한편 국토교통부와 행정안전부, 철도시설공단은 2019년 11월 22일부터 24일까지 대한민국 정부혁신박람회 전시장에서 교통약자 도시철도(지하철) 이동안내 서비스 체험행사를 실시했다, 방문객들은 출입구와 승강장 간 이동경로, 환승경로 검색 등을 경험해 보았다. 체험에 참여한 방문객들은 정부의 역사 데이터 개방을 통한 지하철 길안내 서비스 활성화와 편리한 도시철도 이용이 기대된다고 소감을 전했다.

#국토교통부, #교통약자, #철도역사정보, #지하철걸음길앱, #길안내서비스, #철도안전

07 인간의 존엄성 보장을 위한 공영장례

대상 '19 공공서비스혁신 우수사례 경진대회 대전광역시 서구 복지정책과

민·관·학이 함께하는 공영장례란?

무연고 사망자를 위해 장례식장, 대전 서구청, 대전보건대 장례지도과가 함께 존엄한 장례를 지원해 책임 있는 복지사회를 구현하는 제도

고인의 마지막 가는 길을 외롭지 않게

2019년 7월 8일 행정복지센터에 한 통의 전화가 걸려왔다. 10년 넘게 반지하 원룸에서 홀로 사시던 72세 김 모 할머니가 오늘 쓸쓸한 주검으로 발견되었다고 했다. 행정복지센터 직원들은 할머니의 가족을 수소문했고 남동생을 찾아 연락을 취했다. 하지만 우려했던 대로 남동생은 가족관계 단절로 누나의 장례를 거부했다.

그는 "돌아가신 누님의 얼굴도 잊은지 오래고, 나조차도 근근히 사는데 누굴 챙기냐"며 전화를 끊고 말았다. 센터 직원은 남동생을 찾아가 할머니의 시신처리 위임서를 받아왔다. 동에서 보관 중인 마을잔치 단체사진에서 할머니의 모습을 따와 액자에 담았다. 그렇게 연고없는 일흔 두살 김 할머니의 공영장례가 시작됐다.

대전 서구청 사회복지과 직원들과 대전보건대 학생들이 상주로 나섰다. 1일 차, 빈소의 단상 위에 고인의 영정사진을 올리고 국화꽃, 향, 음식을 갖춰 놓았다. 고인에 대한 초제, 성복제 의식도 진행했다. 구청장, 행정복지센터 동장을 비롯한 자치구 관계자들과 지역 주민들이 고인의 마지막 길을 배웅하고자 빈소를 찾았다. 고인이 생전에 이웃으로 만났던 동년배의 할머니들이 장례의 마지막 밤을 지켰다.

2일 차에는 장례지도과 학생, 서구청 직원, 장례식장에서 고인에 대한 마지막 제사인 발인제를 지내며 고인을 떠나보낼 준비를 마치고 발인이 진행되었다.

가족이 없거나 가족해체, 경제적 문제 등으로 쓸쓸히 생을 마감하는 무연고 사망자가 늘어가고 있다. 연고자가 있어도 장례를 거부하거나 기피하는 경우가 있고, 대부분 경제적인 어려움이나 가족관계 단절 때문에 돌봐줄 가족 없이 영정사진 하나 만들지 못한 채 별도의 추모 의식 없이 곧바로 화장하는 경우가 대부분이다. 이에 대전 서구에서는 죽어서도 외로운 이들이 장례절차에서도 인간의 존엄성이 훼손되고 있다는 점을 사회문제로

인식하고 이들 삶의 존엄한 마무리를 지키는 최소한의 예우로서 민·관·학이 함께하는 공영장례 서비스를 추진하고 있다.

인간의 존엄성을 위해 민·관·학이 손잡다

서구의 공영장례서비스는 민·관·학이 협업을 통해 무연고 사망자의 장례를 일반인과 같은 절차로 진행하는 서비스다. 건양대학교병원, 대청병원, 성심장례식장에서는 장소와 장례에 필요한 물품 등 장례 전반을 지원하고, 대전보건대학교 장례지도과에서는 학생을 파견하여 장례 의식과, 염습, 입관, 운구, 화장, 봉안 등 장례절차를 진행하며, 대전 서구청에서는 공영장례를 위한 행정처리 및 장례 전반을 진행하게 된다.

이를 위해 서구는 올해 「대전광역시 서구 공영장례 지원에 관한 조례」를 일부 개정하였으며 지난 6월 대전보건대, 건양대, 대청병원, 성심장례식장과 업무협약을 체결했다. 2019년 7월부터 총 8명의 공영장례를 지원했으며 장례지도과 학생, 장례식장, 서구청이 고인의 마지막 가는 길을 함께 했다.

사회복지 안전망 구축을 위한 협업모델

서구 공영장례 서비스가 타 시군구의 공영장례와 확연하게 다른 점은 민·관·학이 협업하는 모델이라는 점, 그리고 경제적 비용 측면보다는 '인간의 존엄성'을 강조했다는 점이다. 협약 장례식장은 존엄하고 품위 있는 장례 의식을 제공해 장례문화의 부정적 이미지 개선에 기여하고 나눔과 실천으로 지역사회에 공헌할 수 있는 의미 있는 계기를 마련했다.

대전보건대에서는 장례 의식을 직접 체험하는 교육 학습의 장을 열어 학생들이 재능기부를 통해 봉사 정신을 습득할 수 있는 계기는 물론 졸업 후 전문 장례지도사의 꿈을 이루기 위한 소중한 기회를 제공했다. 대전 서구청은 민·관·학 지역사회 협력 네트워크의 선도적 운영을 통해 지역주민의 신뢰를 확보하고 책임 있는 복지행정을 구현해 나갈 계획이다.

#대전 서구, #무연고사망자, #고독사, #공영장례, #조례개정, #민관학협업

08 아픈 아이, 병원아동보호사가 돌봐줘요.

최우수 '19 행정서비스 공동생산 우수사례 경상남도 창원시 여성가족과

병원아동돌봄서비스란?
맞벌이가구 또는 저소득층 가정의 아이가 아파서 병원에 입원하면 병원아동보호사를 지원하여 아픈 아동을 대신 돌봐주는 서비스

한 아이를 키우려면 온 마을이 필요하다

나는 회사를 다니면서 7살 아들을 키우고 있는 '워킹맘' 김혜진이다. 대학 때 기계공학을 전공한 공대생이었지만, 지금은 전공과 상관없이 법무사 사무실에서 경리·회계업무를 맡고 있다.

처음부터 전공과 관련 없는 일을 한건 아니었다. 대학 졸업 후 전공관련 회사에 바로 취업해서 일했지만 결혼하고 출산 후 직장을 그만둘 수 밖에 없었다. 아이가 3살 되던 해에 수족구병, 폐렴 등으로 자주 입원했는데 매번 연차를 낼 수도 없었고 부모님이 연로하셔서 아이를 맡길 수도 없었기 때문이다. 아픈 아이를 떼놓고 간다는 죄책감도 일조했다. 아이가 어느 정도 자라서 다시 취업하려고 했을 땐, 경력이 단절되어 나의 커리어나 전공에 맞는 일을 구할 수 없었다.

아이돌보미, 산모도우미 등은 운영되고 있지만 정작 가장 손길이 필요한 입원아동돌보미(아동간병인)는 없는 현실이다. 이에따라 2019년 8월, 창원시에서 아동전문 간병교육을 이수한 병원아동보호사를 양성하여 '병원아동돌봄서비스'를 시행한다는 소식이 들렸다.

병원아동돌봄서비스 시행으로 이제 더 이상 아픈 아이 때문에 직장을 그만두거나, 간병인을 구하지 못해 힘들어 하는 일이 없었으면 좋겠다. 또한 3년 전에도 이런 제도가 있었으면 내가 직장을 그만두지 않았을 텐데 하는 아쉬움도 있지만, 앞으로 이 사업이 잘 시행되고 정착되어 많은 부모들에게 도움이 되기를 바란다.

아이키우기 좋은 도시, 자녀 안심케어 협약과

2019년 4월 창원시는 창원대학교, 창원간호사협회, 대한아동병원협회, 삼성창원병원, 창원파티마병원, 한마음병원, 경상대병원 등 8개 기관과 '아이키우기 좋은 도시창원, 자녀

안심케어’ 협약을 체결하여 병원아동보호사 양성을 위한 민관네트워크를 구축했다.

각 병원과 간호사 협회는 강의, 현장실습 병원 적응 등 모든 교육과정에 함께했고 이론(110시간) 및 현장실습(20시간)을 수료한 29명의 병원아동보호사를 양성했다.

아이들의 돌봄과 간병에 있어 의사소통이 원활하지 않는 등의 특성이 있어 별도의 전문성이 요구되기 때문에 전문교육을 수료한 보호사들이 아동병원 등 아동이 입원한 병원과 연계해 간병서비스를 제공한다.

일·가정 양립 지원과 일자리 창출

2019년 8월 19일부터 창원YWCA를 수행기관으로 지정하여 사업을 시작했으며, 이용자수와 문의건수도 점차 증가하는 추세이다. 엄마와 아빠 모두 휴가 내기 어려운 경우, 형제·자매가 어려 간병이 불가능 한 경우 등 다양한 수요자들이 서비스를 이용하며 만족도는 매우 높다.

또한 아동 간병 돌봄 의사가 있는 여성에게 교육지원과 능력개발을 제공하여, 새로운 돌봄일자리를 창출하였다는 점에서도 의미가 크다. 현재 병원아동보호사로 근무 하고 있는 신은주(56세/여)씨는 “평소 아이를 매우 좋아하는데, 특히 병원에 입원한 아이를 간병하고 케어함으로써 뜻깊고 보람된 일이라서 매우 만족한다,”며 “소중한 우리아이가 아플 때, 부모를 대신해서 돌봐줄 누군가가 필요할 때 믿고 찾는 병원아동보호사가 되도록 최선을 다하겠다.”고 말했다.

#창원시, #어린이환자, #워킹맘, #병원아동보호사, #아동간병인, #돌봄일자리

09 시민과 지역사회가 뭉쳐 학생 생명안전망 구축

동상 '19 정부혁신 우수사례 경진대회

인천광역시 교육청 학교생활교육과

아동-청소년 자살 예방을 위한 생명존중 공동체 구현

인천교육청, 지역사회 자원과 지자체, 병원과 연계한 학생정신건강 관리체계를 마련하고 마음건강 치료 전문의를 배치하여 생명을 지키는 사업

위기학생, 담임교사와 전문의를 만나다

인천광역시에서 교직 경력 20년 차인 김혜원(가명) 교사는 삶을 비관하며 극단적 선택을 고민하고 있는 학생들을 종종 마주한다. 수업을 이끌고 학생들의 진로를 지도하는 교사의 본분에 충실해 왔지만 이런 학생들 앞에선 늘 "내가 교사이지만 저 아이의 문제를 해결할 수 없다"는 생각에 무력감만 커진다.

김교사의 담임 학급에는 부모를 일찍 여의고 어린 동생을 홀로 키우며 근근이 학교생활을 하고 있는 이지현(가명) 학생이 있다. 선생님에게 지현이는 늘 무뚝뚝하고 말없는 소녀지만 힘든 가정환경을 꿋꿋이 이겨내는 장한 학생으로 비춰졌다.

그런데 얼마 전, 지현이가 심층 정신상담을 받은 결과 주요 우울장애 9가지 증상 중 6개 이상의 증세가 2주 이상 지속된 것으로 나타났다. 더 충격적인 사실은 최근 들어 부쩍 친구들 앞에서 '자살'이란 말을 자주 언급해왔고 심지어 자해 시도도 여러 번 했다는 것이다.

교장선생님의 조언에 따라 오랜 설득 끝에 지현이와 함께 인천교육청 산하 모 지역 Wee 센터의 '마음건강 치료전문의'를 찾아갔다. 다행히 지현이는 심층 면담에 잘 응해주었으며 이후 마음치료와 약물치료를 병행하게 되었다. 석달이 지나서 지현이 심리 상태가 크게 호전되었다. 말수도 많아지고 표정도 한껏 밝아졌다.

김교사는 교육청의 청소년의 자살예방 정책이 단순히 교내 상담만으로 그치지 않고 외부 전문가와의 상담과 치료과정까지 지원하고 있다는 사실에 힘이 솟았다. 김교사는 앞으로 극단적 선택의 기로에 선 아이들이 마음의 상처를 치료하는 과정을 잘 돌보며 아이들의 관점 전환과 위기극복의 의지를 계속 북돋아줄 생각이다.

자살예방을 위한 교육청-지역사회-병원의 협업

학교 주변에는 이미 자살 위기 학생 지원을 위한 다양한 기관이 있다. 하지만 상담과 치료, 현장관리가 제각각인 때가 더 많았다. 이럴 경우 교사, 학부모는 물론 위기 학생 입장에서 보면 자신의 문제노출이 자기 자신 뿐만 아니라 오히려 '여러 사람을 피곤하게 할 것'이라는 염려만 더 커진다.

이에, 기관 간 소통·협업 확대를 통해서 온전한 통합 지원을 하고자 했다. 지자체와 교육청, 민간에서 개별적으로 운영하는 기관들을 상담, 치료, 자살 위기 사후지원, 치료비 지원으로 체계적으로구분하여 11개기관을확대하였으며, 위급 시 신속 대응이 가능하도록 hot-line 병원을 2개 추가 지정하였다.

가장 의미가 있는 것은 상담활동 지원뿐만 아니라 정신건강의학과 치료가 가능하도록 기능을 확대한 것이다. 즉, 고위기학생에 대해 지역센터 및 자문의사 중심의 소극적 상담 지원에 머무르지 않고 정신과 전문의사를 배치함으로써 상담과 치료가 병행되는 적극적 지원을 한 것이다. 이는 전국 최초로 상담과 치료가 가능한 병원 연계 체계를 구축한 예이다.

청소년 마음건강치료 늘리고 '자살율' 확 낮춘다

인천시 교육청은 학생정신건강의 통합적 관리를 위해 직제 개편을 추진했다. 이전의 관리와 지원으로 분리하여 운영하던 부서를 하나의 부서로 통합하여, 학생 생명 안전망 네트워크 구축과 지원, 관리의 효율성을 높였다. 이로써 체계적이고 안정적으로 생명 안전망을 구축하고 있다.

또한 소외되는 학생이 단 한명도 발생하지 않고 충분한 지원이 보장될 수 있도록 예산 확대, 교육 및 연수 강화, 정신건강 사업 체계화 및 활성화를 지속적으로 추진하고 있다. 그 결과 학생과 학부모의 정신건강 관리 수혜자가 기존의 2,928명에서 4,425명으로 증가했고 2019년 10월 기준으로 자살 학생 수는 7명으로 2018년의 11명 대비 36% 감소했다. 자살 및 자해 시도 학생 숫자도 150명으로, 2018년의 304명에 비해 절반으로 줄었다.

이러한 성과에 힘입어 인천시 교육청은 위기학생에 대한 심리적, 정서적 지원을 지속하고 학교폭력추방, 교육현장의 생명존중 문화 확산에 더욱 박차를 가할 계획이다.

#인천광역시교육청, #생명존중, #청소년자살예방, #마음건강치료, #Wee센터, #학생생명안전망

10 복지사각지대 발굴하고 문제해결 나선 '장단콩두부'

우수 '19 행정서비스 공동생산 우수사례

경기도 파주시 운정3동

'두부사려 똑똑똑'이란

동네 주민들이 장단콩두부를 나눠주면서 동네 주민과 복지 취약계층 돌봄 대상자간에 상호 안부 확인 및 정서적 연대, 지속적 이웃관계를 촉진하는 돌봄대상자 복지연계프로그램

장단콩두부로 이웃인사, 돌봄 촉진

파주시 OO동에 살고 있는 송진규 씨는 20여 년 전 교통사고로 1급 지체장애가 되어 휠체어로 이동을 하는 중증장애인이다. 진규 씨는 격주 금요일 장단콩으로 만든 따뜻하고 고소한 두부를 기다린다. 두부를 가지고 오는 사람은 같은 아파트 바로 위층에 사시는 나복순 할머니다. 할머니는 매월 격주 금요일이 되면 인근 협동조합 사무실에 가서 장단콩 위생두부를 아파트 커뮤니티센터로 가져온다.

가져온 두부는 나복순 할머니가 진규씨에게 직접 전해주고, 같은 아파트 한부모가정 사랑이 엄마는 퇴근길에 할머니 집에 들러 남은 두부 2모를 가져간다. 두부를 받아가면서 할머니 안부와 인사를 하고 할머니는 아이들과 함께 퇴근하는 사랑이 엄마에게 "오늘도 일하느라 얼마나 힘들었수 글쎄"라며 나물 무침을 한움큼 그릇에 담아 전해준다.

매주 토요일 오후 3시가 되면 사랑이 엄마는 아파트 주민회의장으로 달려가 '마이너스 두부장사' 코너에서 봉사활동을 시작한다. 마이너스 두부장사는 판매 이익 없이 이웃 간 소통을 목적으로 하는 장사로 두부를 사러 나온 이웃과 인사를 나눠야만 두부를 살 수 있다. 사랑이 엄마는 열심히 아파트 주민들과 인사를 나누며 두부를 사고 주말 두부장사의 끝무렵엔 복지사각지대 홍보물 배포를 돕는다.

거동이 불편한 진규씨, 한부모가정 사랑이 엄마, 나복순 할머니 모두 이 아파트에 입주한지 최소 5년을 훌쩍 넘었다. 그런데 서로 얼굴을 익히고 인사를 나누게 된 것은 불과 몇 달 전의 일이다. 바로 이 아파트의 '두부사려~똑똑똑' 캠페인 때문이었다.

두부 한모가 아파트 풍경을 변화 시켜

경기도 파주시 운정3동은 인구 7만의 거대 동으로 95% 이상의 주민이 공동주택에 살고

있고 고독사·자살 등의 사건이 적잖이 발생하고 있었다. 2017년 맞춤형복지팀장으로 발령받은 달, 자살사건을 보면서 무거운 책임감을 느꼈다. 현장 출장 때마다 방문가정의 냉장고에는 좋은 식품들이 없어서 건강식품도 지원하고 마을이 소통할 수 있는 매개체가 뭐가 있을까 고민 끝에 따뜻한 두부를 이웃 간 나누면 건강도 챙기고 소통도 가능할 거라 생각했다.

'두부사려 똑!똑!똑!' 사업은 장단콩두부에 사려 깊은 정을 담아 똑!똑!똑! 소통한다는 뜻이며 아파트 현관문을 두부를 가지고 똑!똑!똑! 두드려 이웃의 안전을 살피고 더불어 미래에 나의 안전도 이웃이 살필 수 있다는 것을 목표를 삼았다.

첫 두부를 나누던 날 분양 후 8년 간 인사도 없던 이웃들이 그 날 만든 따뜻한 장단콩두부를 매개체로 전화번호를 교환했으며, 격주 금요일에 이웃에 두부를 배달하고, 토요일은 주민 소통을 위한 마이너스 두부장사와 공동체 교육 등을 실시했다. 그 결과 이웃의 어려움을 살펴 동행정복지센터로 연계하는 건수가 증가하여 위기가정을 지원할 수 있었다.

자살·고독사건수 줄고, 복지사각지대 발굴

사업 이전에는 아파트 단지에 구급차나 순찰차가 왔다가도 무관심하던 주민들이 '두부사려 똑!똑!똑!' 사업 후에는 어렵거나 위기에 처한 이웃을 맞춤형복지팀에 연계해주어 복지사각지대 발굴 건수가 증가 했고, 고독사 및 자살 건수가 사업 전 3건에서 사업 후 1건으로 감소했다.

아파트에 8년 동안 살면서 알고 지낸 주민보다 '두부사려 똑!똑!똑!' 사업을 하면서 알게 된 주민 수가 훨씬 많다는 주민도 있었으며 지역농산물인 장단콩두부 섭취로 양질의 단백질을 섭취할 수 있어 건강을 챙길 수 있었다는 어르신도 있었다. 또한 장단콩 생산농가와 두부제조협동조합은 지속적인 두부 판매로 농가소득이 늘어나는 성과도 있었다. 두부 한 모가 이웃을 살피고 생명을 구하고 인적안전망을 구축했다.

#파주시, #장단콩두부, #두부사려똑똑똑, #돌봄대상자, #재가복지, #주민정서연대

11 색깔은 달라도 교육으로 하나되는 '하모니 멘토링'

대구광역시 달서구 행복나눔과

하모니멘토링이란?

지역청년들과 다문화자녀들이 '교육'을 매개로 끈끈한 관계망을 형성해 '함께 나누고 함께 성장' 하는 교육공동체의 지속가능 멘토-멘티 프로그램

막내였던 제게 동생이 생겼어요

대학교에서 교육학을 전공하는 대학생 A씨는 평소 '교육재능 기부'에 관심을 가지고 있던 차에 달서구청에서 모집 중인 「하모니 멘토링 봉사단」을 신청하게 되었고, 2019년 1월 지금의 동생 설아를 만나게 되었다.

첫 방문을 하던 날, "선생님, 안녕하세요?" 3살인 쌍둥이의 엉덩이는 하늘을 향해 치켜들고 있었고 초등학교에 갓 입학한 설아, 그리고 베트남에서 시집온 엄마 미숙씨까지 현관 앞에서 배꼽 인사를 하고 있었다,

미숙씨는 16평 정도의 좁은 집에서 팔순이 넘으신 시어머니의 병 수발과 어린 아이 셋을 키우며, 게다가 한국 며느리들도 싫어하는 제사까지 모시며 꿋꿋하게 한국 생활에 적응하고 있었다. 하지만 결혼한 지 8년이 지난 미숙씨가 가장 힘든 건 역시 언어소통 문제였다. 바깥 출입을 거의 하지 않아 한국어를 모르는 엄마였기 때문에 아이가 학교에서 받은 가정통신문을 볼 때면 가슴이 답답했다고 한다.

첫 활동날, 엄마 미숙 씨는 서툰 한국말로 "선생님! 우리 아이 한글 잘 못해요, 그리고 공부도 필요해요. 도와주세요." 라고 본인의 의사를 전달했고, 이렇게 나의 멘토링은 시작되었다, 정말 설아에게 또 엄마 미숙씨에게 도움을 주고 싶었다. 한글 교육 중심으로 활동을 시작했고, 지금 설아는 한 글자 한 글자 한국어를 쓰기도 하고 혼자서 책도 잘 읽는다. 또한 엄마 미숙씨도 복지관과 다문화가족지원센터에서 한국어 수업을 받고 있는 등 가정에 조금씩 변화가 오기 시작했다.

어느덧 멘토링을 시작한 지 1년, 22살 막내인 나에게 동생이 3명이나 생겼다. 자원봉사를 시작한 것이 얼마나 가슴 뿌듯한 일인지, 설아와의 만남으로 내 생활도 활기차게 변하고 있다.

피부색이 달라서 생기는 또다른 '취약'

주위를 둘러보면 외국인들을 많이 볼 수 있다. 특히 성서산업단지가 입주한 달서구는 대구 시내에서도 외국인 인구가 가장 많은 편이며, 외국인 및 다문화가족은 8,943명(32.1%), 다문화 학생은 1,008명 정도로 추정 된다.

다문화 가정의 결혼이주 여성들 대다수는 언어 소통으로 인한 문제를 겪고 있어 적응하기가 쉽지 않다. 물론 각 기관에서 한국어 교육을 실시하고 많은 관심을 쏟고 있지만 모든 다문화 가족이 그 혜택을 받을 수 있는 것은 아니다.

그래서 무엇보다도 그 2세들의 교육은 우리 모두가 관심을 가지고 지켜봐 주고 고민도 해 보아야 한다. 부모의 낮은 경제력과 사회적 지위, 얼굴색이 다르다는 문제로 왕따, 따돌림, 폭행 등 학교 부적응이 일어나고 있으며, 또 다른 취약계층을 형성하는 사회문제가 발생되어 이를 위한 해결방안이 필요했다.

꿈을 그리는 봉사, 꿈을 이루는 멘토링

'하모니 멘토링 봉사단'은 2019년 1월 초·중·고·대학교, 사회복지시설 등과 연계하여 공개모집을 실시했고, 다문화 자녀와 지역의 대학생 등 청년봉사자 100쌍이 1:1결연으로 만남을 시작하게 됐다.

매주 1회 멘티의 가정을 방문하여 소소한 일상부터 학교생활까지 이야기를 나누거나, 부족한 학습을 도와줬다. 또한 지역 후원자의 도움으로 가족 놀이공원 체험, 1박 2일 캠프, 슬라임, 쿠킹클래스 등 문화 멘토링으로 다양한 추억을 만들 수 있었다. 타 지자체와 차별된 청년 리더로 구성된 코디네이터 네트워크를 구축해 멘토링 활동관리, 정보교환 소통으로 멘토와 멘티를 더 끈끈하게 묶어주고 있다.

「하모니 멘토링 봉사단」은 청년이 가진 교육 재능을 나누고, 지역사회가 후원자와 함께 참여하기 때문에 많은 예산과 행정력이 소요되지 않는다. 민관이 협조하여 교육·경제적으로 취약한 계층인 다문화 청소년에게 교육 나눔을 실천함으로써 다문화 청소년의 학습 성취도 향상, 위험행동 예방, 자신감 및 재능을 적극 발굴하는 좋은 사례가 되고 있다.

이렇듯 지역사회가 우리와 다름을 특별히 여길 줄 아는 열린 마음으로 함께한다면 다문화 청소년들의 학교생활 부적응, 일반학생과의 교육적 격차 문제는 점차 해소될 것이다.

#대구 달서구, #하모니멘토링, #청년, #다문화자녀, #교육재능기부, #멘토링 봉사단

12 건강하고 행복한 노후, 은퇴자 공동체 마을

은상 '19 정부혁신 우수사례 경진대회

공무원연금공단 공유복지실

은퇴자 공동체마을이란?

농촌의 빈집, 폐교 등을 리모델링해 연금생활자의 귀촌과 새살림 환경을 지원하고 지역경제 활성화와 건강한 노후를 실현하는 새로운 은퇴자 노후복지사업모델

인생2막의 시작은 은퇴자 공동체 마을에서...

농촌에서 태어나 어린 시절을 보냈지만 고등학교에 진학하면서부터 도시에서 살아온 나에게는 농촌은 항상 가고 싶은 마음의 고향이었다. 그러나 수십 년간 몸에 밴 도시생활을 정리하고 농촌으로 내려간다는 것은 생각처럼 쉽지 않았다.

그러던 차에 공무원연금공단에서 은퇴자 공동체 마을 입주자를 모집한다는 소식을 접하게 되었다. 농촌의 빈집과 폐교를 활용한 귀농·귀촌 체험 프로그램으로 지역경제 활성화에도 도움이 된다고 하니 귀촌을 꿈꾸던 나에게 "딱! 맞는 프로그램이구나" 싶었다. 이후 아내를 설득해 지원하게 됐고, 운 좋게 입주자로 선정되었다.

내가 거주했던 문경은 6세대가 공동체를 이루어 생활했는데, 처음에는 익숙치 않은 낯선 주민들과 어울리는 것이 힘들었지만 공동체형 마을운영, 친밀한 주민 유대 활동으로 예상보다 빨리 귀촌의 삶에 적응할 수 있었다. 은퇴 후 겪는 주요 스트레스 중 하나가 '인간관계 단절로 인한 고립감'이라고 하는데 은퇴자 공동체 마을은 이 문제를 아주 효과적으로 해결해 주었다.

밭에 가면 감자며 고구마, 오이, 참외, 호박이 풍년이니 이제는 도시의 어떤 부자도 부럽지 않다. 얼마나 무럭무럭 자라는지 부지런히 나눠 먹는데도 넉넉한 게 꼭 화수분 같기만 하다. 자연의 순리에 따라 서두르지 않고 사는 하루하루가 행복하다. 외롭지 않고 허전할 새도 없다. 은퇴자 공동체 마을에서 만난 인연들은 인생 후반부에 만난 소중한 인생가족이다.

농촌 빈집과 폐교를 활용, 전국 13곳에 조성

급속한 고령화 현상으로 인해 노인 인구가 급증하고 1인 가구도 크게 느는 등 인구구조가 달라지고 있다. 누구나 여유로운 은퇴 생활을 꿈꾸지만 노년의 고독, 사회적 역할축소에 따른 고립감, 고독한 삶은 피해가기 힘든 시대다.

공무원연금공단은 이런 점에 착안하여 농촌 빈집, 폐교 등을 활용한 은퇴자 공동체 마을을 조성하고 연금생활자의 귀농·귀촌을 장려하여 지역경제 활성화를 도모하기로 하였다.

먼저 시범마을 조성을 위해 전국의 농촌 빈집과 폐교를 조사했다. 제주 서귀포시 소재 폐교(무릉동분교,'94년 폐교)를 시범마을 장소로 정하고, 서귀포 농업기술원, 서귀포서부보건소, 마을회 등과 협업을 통해 운영 프로그램을 개발하여 2018년 10월부터 3개월간의 시범운영을 펼쳤다.

그 결과 귀농·귀촌 및 공동체 체험을 희망하는 연금생활자가 매우 많고 귀농·귀촌에 필요한 농업기술 교육과 단기적인 농촌체험 수요가 있음을 확인했다. 공단의 사업 취지에 공감하는 지방자치단체가 점점 많아지면서 2019년에는 문경, 거창, 신안, 제주, 여수, 영천, 제천, 구례, 홍천 등 9개 지역 13개 마을로 확대하였고, 2020년에는 14개 지역 20개 마을로 확대하여 운영 중이다.

건강하고 행복한 노후실현을 위한 복지모델

은퇴자 공동체 마을은 고령화 사회에 대비한 정부 예산투입 없는 새로운 농어촌 지역 활성화 및 노인복지 활성화 모델이다. 농어촌의 유휴자원을 활용해서 주거공간을 마련하고 입주자 간의 재능나눔, 도농간 농산물 직거래로 마을 활성화를 이끌어 내고 있다. 공동체 생활을 통한 노노케어(老老-Care) 활동은 은퇴자들의 고립감 제거, 자존감 향상, 공동체 역할 부여 등 다양한 순기능을 발휘하고 있다.

농어촌의 빈집을 리모델링해 은퇴자 입주 주택을 준비하므로 자원순환과 비용절감이라는 두 마리 토끼를 잡았다. 뿐만아니라 은퇴자들이 지역사회 내에서 평균 연간 5억 원의 소비활동으로 지역경제에도 도움을 주고 있다.

은퇴자 공동체 마을은 은퇴자 본인 뿐만 아니라 지자체, 농촌 마을 등 이해관계자 모두에게 도움이 되는 지역사회 활성화 사업이며 농어촌의 빈집을 리모델링하기 때문에 지자체와 정부의 예산투입율이 높지 않아도 된다. 공무원연금공단은 은퇴자 공동체 마을이 우리나라 농어촌 공동화 현상을 완화하고 초고령사회의 새로운 자율형 노인 복지모델로 성장할 것으로 전망하고 있다.

#공무원연금공단, #고령화사회, #은퇴자 공동체마을, #농촌빈집, #폐교, #노후복지

13 환경까지 생각한 초등 돌봄교실 과일간식

은상 '19 정부혁신 우수사례 경진대회

농림축산식품부 원예경영과

초등 돌봄교실 과일간식과 생분해컵

전국 초등학교 돌봄교실 학생 24만명에게 건강한 제철 과일을 간식으로 제공, 2019년부터 플라스틱 컵에서 생분해 컵으로 교체하여 환경 부담 제로화

아이들이 과일 나오는 날만 기다려요

지난 10일 오후 간식시간에 충북의 한 초등학교 돌봄교실 아이들에게 인근 지역에서 생산한 사과가 제공됐다. 아이들이 먹기 쉽게 조각 낸 사과 150g이 투명한 플라스틱 컵에 담겨 밀봉된 형태였다. 돌봄교실은 맞벌이, 한 부모 가정 등을 위해 정규 수업이 끝난 학생들을 오후 늦게까지 돌봐 주면서 오후 3시 전후로 간식을 제공한다. 그동안 제공된 간식은 아이들의 허기를 달래주면서 간편하게 나누어 줄 수 있는 빵, 과자 등이 대부분이었는데 작년부터 인근 지역에서 생산한 제철 과일이 주 1회 무상 제공되고 있다.

아이들은 싱싱한 조각 사과를 먹으며 만족스러운 표정으로 가득하다. 남○○(8)양은 '껍질째 먹어서 영양분이 많을 것 같다'고 말했고 지○○(8)군도 "원래 과일을 많이 먹지 않는데 친구들이랑 같이 먹어서 정말 맛있다"며 밝게 웃었다. 이 학교의 돌봄교사들은 '과일간식이 나오는 날을 기다릴 정도로 아이들의 반응이 좋다"며 "신선한 과일이 직접 학교로 배달되고 간단하게 1인용 용기로 제공돼서 교사 입장에서도 번거로움을 줄였다'고 입을 모았다. 한편 학교는 올해 하반기부터 기존에 학생들이 쓰던 플라스틱 컵을 100% 자연분해되는 생분해 플라스틱 컵으로 교체하는 등 친환경 학교 만들기 캠페인에 앞장서고 있는데, 생분해 컵을 활용해 환경 보전 교육을 하거나 아이들이 좋아하는 슈퍼잭을 활용한 식생활 교육 교재로 건강한 식습관 형성 교육을 하고 있다고 한다.

학부모들의 만족도도 높다. 1학년 초등학생 자녀를 둔 학부모 홍모씨는 '맞벌이로 아이에게 몸에 좋은 간식을 챙겨주지 못해 마음 쓰였는데, 학교에서 매주 신선하고 품질 좋은 제철 과일을 제공해줘서 매우 만족스럽다'며 '과일 간식으로 아이들의 건강도 챙기고 우리 과수 농가에도 이익이 된다고 하니 모두가 만족하는 상생모델이다'라며 고마움을 전했다.

아이들과 지역농가 모두 만족

패스트푸드, 탄산음료를 선호하는 식습관으로 어린이들의 비만율이 지속 상승하여 사회경제적 비용이 커지고 있다. 세계보건기구(WHO)는 하루에 최소 400g의 과일과 채소를 섭취할 것을 권장하고 있지만, 우리나라 6~11세 아이들의 과일·채소 섭취량은 352g에 그쳤다. 한편 수입산 등으로 국산 과일 소비는 갈수록 줄어들어 과수 농가는 적잖이 어려움을 겪고 있다.

이에 따라 농식품부는 2018년부터 전국 5,296개 초등학교 돌봄교실 24만 명의 아이들에게 주 1회 이상 신선하고 품질 좋은 과일간식을 조각과일 형태로 제공하고 있다.

생분해 컵으로 환경부담도 최소화

초등학교 돌봄교실 과일간식에 대한 학부모, 학생과 농업인의 만족도가 높았지만, 조각과일을 담는데 플라스틱 컵을 연간 720만 개나 사용하다 보니 환경오염에 대한 우려의 목소리가 제기되었다.

농식품부는 플라스틱 사용으로 인한 환경 위해성을 선제적으로 해소하기 위해 포장용기 연구기관·제작업체, 과일간식 공급업체 등과 해결방안을 논의했다. 그 결과 전문기관을 통해 안정성과 적합성을 검증한 후 2019년 9월부터 인체·환경에 해가 되지 않는 100% 자연분해 되는 생분해 플라스틱 컵(PLA)으로 전량 교체하여 공급하게 되었다.

생분해 플라스틱(Poly Latic Acid, 폴리젖산)은 옥수수에서 녹말을 분리한 후 포도당을 발효해 젖산을 응축해 만든 친환경 수지다. 환경까지 생각한 과일간식 제공으로 학생과 학부모의 만족도는 더 커졌다. 아이들의 건강한 식습관 형성과 함께 국산 제철 과일의 안정적 판로를 확보하고 환경 부담도 없는 '일석삼조'의 정책으로 평가받고 있다.

#농림축산식품부, #돌봄교실, #과일간식, #생분해컵, #농가소득, #식습관개선

14 '가상현실 스포츠실', 미세먼지와 폭염 걱정없다!

동상 '19 정부혁신 우수사례 경진대회 문화체육관광부 스포츠산업과, 국민체육진흥공단

가상현실 스포츠실이란

초등학생들이 미세먼지, 폭염 등 날씨 상황에 제약받지 않고 실내에서 다양한 스포츠 활동을 할 수 있도록 가상현실을 활용하여 조성한 교실

초등학교 체육활동의 대안이 되다

튼튼이는 체육활동을 좋아하는 학생이지만 요즘 들어 미세먼지가 많은 날이 많아 야외 활동이 줄어들까 걱정이다. 다행히 얼마 전, 튼튼이 학교에 가상스포츠실이 설치되어 미세먼지가 많거나 비가 오는 날에 활용할 수 있어 안심이 됐다. 가상스포츠실 안에서는 다양한 스포츠 콘텐츠를 즐길 수 있어 남학생뿐만 아니라 운동에 관심이 없었던 여학생들에게도 인기가 좋다.

"체력 훈련에 도움이 될 것 같고 수업 시간에 더 열심히 운동 할 수 있을 것 같아요."(춘천 A 초등학교 2학년 여학생)

"이제까지 못했던 스포츠를 할 수 있어서 좋았고, 앞으로도 더 많은 스포츠 체험을 할 수 있으면 좋겠어요."(대구 B초등학교 4학년 남학생)

아이들뿐만 아니라 체육활동을 지도하는 선생님들의 관심도 많다. "스포츠 종목만 20여 가지를 접할 수 있고 야외 교과나 안전교육까지 관련해서는 100가지가 넘는 운동콘텐츠가 들어 있어요. 고학년 여학생은 야외 활동을 싫어하는 경우도 있는데 가상스포츠실 만큼은 꼭 참여해요." (대전 C초등학교 선생님)

"그동안 학생들의 교내 체육활동이 날씨의 영향을 많이 받았지만 '가상현실 스포츠실' 개관으로 환경적 요인 극복 뿐만 아니라 일반적인 체육 활동에서 접하지 못했던 다양한 스포츠학습 콘텐츠, 새로운 체육교과활동을 많이 할 수 있게 되어서 기쁩니다."(대구 D 초등학교 선생님)

미세먼지, 폭염 등 날씨 극복

연중 초미세먼지 주의보 발령횟수가 2016년 90회에서 2018년 316회로 크게 증가하였고,

2018년 전국 평균 폭염 일수는 31.5일로 기상관측 사상 최대를 기록하여 실외스포츠 활동의 제약이 국민 체력증진 및 건강관리에 심각한 장애요소로 부상했다. 특히 성인에 비해 호흡기가 취약한 초등학생들은 미세먼지 때문에 체육활동이 위축됨으로 인해 여러가지 건강문제가 야기될 수 있어 새로운 체육활동 환경을 조성할 필요성이 커졌다. 문화체육관광부는 2015년부터 2018년까지 청소년 실감 체험형 통합 플랫폼 개발과제를 추진하였고 해당과제로부터 도출된 가상체험 스포츠 기술을 옥수초등학교에 시범 보급하여 실내 가상체험 스포츠실 운영의 기반을 마련했다.

가상체험 스포츠실(VR Sports Room)은 프로그램만 바꾸면 수십, 수백가지 스포츠와 레저를 즐길 수 있다. 교실 1.5배 크기 공간에 가상현실 시스템이 적용돼 있어 비가 오거나 미세먼지가 심한 날에도 아이들이 자유롭게 수업에 참여할 수 있다. 축구, 농구, 핸드볼 등 간단한 구기 종목에서부터 양궁, 볼링, 야구 등 공간과 장비를 필요로 하는 종목까지 10여 개의 스포츠 활동을 할 수 있으며 사이클 장비를 이용한 가상현실 사이클도 체험할 수 있다.

가상현실 프로그램을 활용하여 교육과정 내용을 반영한 교육 퀴즈, 골든벨 등 디지털 학습도 진행할 수 있다. 평소 체육활동에 소극적이던 학생들의 참여율이 높은 이유는 바로 이 때문이다.

스포츠의 다양성과 즐거움은 계속

문화체육관광부는 국민체육진흥공단과 함께 2018년까지 특수학교를 포함한 총 140여 개 초등학교에 가상체험 스포츠실을 보급하였으며, 2019년 112개교에 추가 보급하여 학생 80.6점, 학부모 82.6점, 교사 83.2점 등 현장의 높은 만족도를 이끌어 냈다.

가상현실 스포츠실 사업은 최근 미세먼지와 자녀안전에 대한 국민적 관심과 학부모들의 우려가 높아진 가운데, 초등학생의 실외 체육활동 감소를 막기 위해 지자체와 중앙부처가 협력해 추진하는 사업이다. 시공간에 구애받지 않고 위험요소를 제거한 환경에서 안전하게 놀이체육, 안전교육 등 다양한 활동을 즐길 수 있어 학부모들에게 긍정적인 반응을 얻고 있다.

학교, 지자체 등 현장의 높은 호응에 힘입어 2020년에는 150개교에 가상현실 스포츠실을 보급할 계획으로 향후, VR(가상현실) 스포츠 콘텐츠 개발 유인 및 이용자 저변 확대를 통해 VR 스포츠 등 신시장에서의 성장 촉진이 기대된다.

#문화체육관광부, #가상현실, #스포츠실, #미세먼지, #폭염, #체육활동증진

15 폐쇄된 지하보도, 청소년 문화공간으로 탈바꿈하다!

서울특별시 영등포구 아동청소년복지과

청소년자율문화공간 '언더랜드'
청소년들이 직접 참여하여 폐쇄된 지하보도를 리모델링하고 이를 방과 후 갈 곳 없는 청소년 및 학교 밖 청소년들을 위한 휴식·놀이·문화공간으로 활용한 사례

청소년들만의 문화공간, 쉼터가 필요해!

영등포구청의 아동청소년복지과에 근무중인 김열심(가명) 주무관은 관내의 청소년 문화공간, 상담센터, 문화의집 등과 관련된 업무를 담당하고 있다. 청소년복지향상을 위한 크고 작은 아이디어를 모으고 이를 지역 사회 내에서 다채로운 프로그램으로 구체화하는 일을 가장 큰 보람으로 삼고 있다.

그러나 요즘 청소년들은 과도한 학업과 경쟁에 지쳐 있으나 스트레스를 해소하기 위해 마땅히 갈 곳이 없고 어른들의 눈치를 보지 않고 편히 쉴 수 있는 휴식·놀이공간은 턱없이 부족하다는 것을 느꼈다. 그러한 현실을 반영하듯 관내 중고등 학생들은 본인들에게 가장 필요한 것으로 청소년만을 위한 휴식공간을 꼽았고, 우리구도 청소년들이 자유롭게 활동하고 다양한 놀이를 즐길 수 있는 공간이 필요하다는데 공감하여 자율문화공간을 마련하기 위한 계획을 세우게 되었다.

우선 청소년들을 위한 쉼터 마련을 위해 관내 활용 가능한 공간을 찾기 시작했다. 동주민센터의 유휴공간을 찾아 봤지만 면적이 작고 운영시간이 제한적이었다. 그러던 중 여의도의 폐쇄된 지하보도가 넓고, 접근성이 좋으며 오랫동안 방치되었던 공간이 청소년을 위한 공간으로 재탄생 한다는 것이 의미있다고 보여 청소년 자율문화공간을 만들기 위한 작업이 시작되었다.

청소년들이 '강추'한 폐쇄 지하보도

먼저 청소년들이 사용할 공간이기에 그들의 실제 욕구(수요)를 파악하는 것부터 시작했다. 관내 청소년들을 대상으로 설문조사를 실시했고 그 결과를 공간 설계에 반영하여 공사를 시작하였다. 그러나 공사가 시작되자 여러가지 문제가 발생하였다. 오랫동안 폐쇄되어

있던 지하보도 입구에 캐노피를 설치하려고 하자 인근 주민의 민원이 제기되었고 서울시에서는 지하공간 활용을 위한 종합계획 수립 전까지 사업을 보류해 달라는 요청이 왔다. 이러한 문제를 해결하는 것은 쉽지 않았고 그러는 사이 공사 기간은 예상했던 것 보다 길어졌다.

우여 곡절 끝에 이러한 문제들이 마무리 되고 청소년전용공간을 마련하는 것에 대한 공감대를 얻으며, 지역주민들의 의견을 수렴하기 위해 청소년을 포함한 주민과 관이 참여하는 자율문화공간 민관협치단을 구성하였다.

2017년 8월 착공 이후 약 1년 6개월의 공사기간을 거쳐 드디어 청소년 전용 문화공간이 완성되었고 청소년들이 자율적, 주체적으로 운영에 참여할 수 있도록 청소년자치기획단을 구성하였다. '언더랜드'라는 명칭은 청소년자치기획단의 명칭 선정 회의를 통해 결정되었고 '청소년들이 자율적으로 만들어 가는 청소년만의 지하세계'라는 의미를 지닌다. 이렇게 탄생한 언더랜드는 영등포구의 대표 청소년 쉼터로 자리매김하고 있다.

청소년의 꿈이 솟는 든든한 바탕 '언더랜드'

청소년 자율문화공간인 '언더랜드'는 청소년에 의해 주도적으로 기획, 운영되는 공간으로서 청소년들이 방과 후 건전한 여가 시간을 보낼 수 있는 휴식·놀이·문화 공간임과 동시에 프로그램을 스스로 조성하여 그들만의 건강하고 다양한 여가생활을 영위할 수 있는 특별한 공간이다.

특히 관내 17개 중·고등학교 및 청소년 기관 2개소 학생들의 의견을 청취하여 청소년들이 무엇을 원하는지 생생한 현장의 목소리를 파악하였고, 청소년과 전문가로 구성된 민관협치단을 구성하여 실제로 사업과정 전반에 참여함으로서 청소년을 위한 공간이 탄생했다. 오랜기간 방치되어 사용하지 않던 지역 내 유휴공간을 활용하여 새로운 공간을 창출하였다는 점에서 주민들의 반응도 매우 호의적이었다.

향후에도 영등포구는 학업에 지친 청소년에게 여유와 휴식을 주는 쉼터이자 문화놀이터로서의 장소를 제공하기 위해 청소년 자율문화공간 조성사업을 지속적으로 추진할 예정이며 2020년까지는 권역별로 총 5개소를 조성할 계획이다.

#서울 영등포구, #언더랜드, #청소년자율문화공간, #청소년쉼터, #청소년자치, #청소년복지

16 ‘강원도형 일자리 안심공제’ 임금은 올리고, 이직률은 내리고!

강원도 일자리정책과

강원도형 일자리 안심공제란?
근로자의 임금과 복지수준을 높여 숙련된 근로자가 장기 재직하여 기업의 경쟁력을 강화시킬 수 있도록 강원도가 도입한 노·사·정 상생 일자리모델

강원도 일자리의 고민

강원도청이 소재한 춘천의 한 농공단지, 건설 구조물 조립·시공 업체를 운영하는 K씨는 요즘 들어 부쩍 고민이 많아졌다. 수도권은 아니더라도 고향에 자리 잡고 키워온 K씨의 회사는 업계에서 소위 ‘괜찮은’ 업체이다. 다수의 특허로 기술력을 보유하고 시공능력도 인정받아 특허청 기술혁신 명품소기업(INNOBIZ)으로 인증 받았고, 수주량과 매출 증가로 직원채용도 늘리며 내실 있게 성장할 수 있었다.

그러나, K씨는 최근 춘천공장을 폐쇄하고 경기지역 이전과 해외공장 설립 방안을 두고 고민 중이다. 최근 건설업 경기하강에 따른 매출감소도 문제지만, 근본적으론 구인난이 가장 큰 원인이다. 지역 내 기술인력의 절대적 부족현상도 있고 그나마 직원을 애써서 채용해놓고 일 좀 할 만하면 서울과 수도권, 경남지역의 높은 임금을 좇아가는 일이 허다하기 때문이었다.

K씨의 춘천공장 용접기술자인 P주임은 올해 30대 초반으로 전업주부인 아내, 초등학교 1학년 아들과 함께 춘천에 살고 있다. 도내 특성화고에서 용접을 배워 졸업 후 현 직장에서 10년 가까이 근무하며 이젠 대부분 아버지뻘인 동료들과 어깨를 나란히 할 정도의 숙련기술자다.

P씨도 최근 고민이다. 작년 명절에 만났던 고등학교 동창들의 이야기 때문이다. 경남 거제의 조선소와 평택에서 각각 대기업에 다니는 친구들이 P씨 정도의 기술자는 경남이나 경기도에서 훨씬 많은 보수를 받을 수 있다고 했다. 고향을 떠나 본 적이 없어 걱정이 되지만 아이는 커가는데 언제까지 낮은 월급을 받으며 지금 회사에 있을 수 없기에 해당 지역으로 이직을 고려하고 있다.

지역 일자리 문제의 해법, 북유럽에서 찾다

강원도 일자리 문제의 근본 원인은 타 지역에 비해 낮은 임금이라고 진단한 강원도는 도내 노동계와 경제단체 회원, 대학과 연구원 등 노·사·민·정 각계 대표들로 구성한 TF를 운영하고 도민의 의견을 수렴했다. 그 결과, 벨기에 외 북유럽식 실험보험제도인 '겐트시스템'에서 해결책을 도출할 수 있었다.

노조책임 하의 실업보험 관리라는 본토에서의 제도에 변형을 가해 근로자와 기업주, 도(시·군)가 매월 일정액을 일정기간 공동으로 적립하여 근로자에게 지급함으로써 타 지역에 비해 적은 실질임금을 보전하고 실직 시 실업급여의 보완재로서의 기능도 담은 상품을 만들었다.

바로 '강원도형 일자리 안심공제'다. 중소·중견기업 근로자를 대상으로 근로자가 15만원, 기업주가 15만원, 도와 시군이 20만원을 부담하여 월 50만원씩 5년간 적립하는 방식으로 5년 만기 시 총 3,000만원 내외의 적립금을 근로자가 수령할 수 있다. 만기 전이라도 실직 시 적립금의 일시수령이 가능해 근로자도 만족하고, 경영계도 5년 이상 근로자의 장기재직을 통해 경영환경 안정을 꾀할 수 있어 만족했다.

지역일자리 안착해법, 사내복지 경쟁력이 답!

강원도가 자평하는 '강원도형 일자리 안심공제'는 현재 순항중이다. 2017년 250명을 목표로 시범실시 하여 1,903명의 신청자가 쇄도하였고 예산이 허락한 최대인원인 483명을 승인한 바 있다. 2019년말 현재 누적가입자 수는 6,331명으로 사업에 대한 도민들의 관심과 호응도 높은 것으로 보인다.

아울러 안심공제 사업의 설계 시 실시한 수요조사 결과 많은 도내 근로자가 대기업체의 직원복지 사업을 부러워하고 있었으며, 기업주들도 소속 근로자에게 '해주지는 못하지만, 해주고 싶은 것'이 사내 근로자 복지제도라고 했기에 복지제도도 개선했다. 소규모 기업체에서 복지사업을 추진하기는 어려우므로 (사) 강원도일자리공제조합을 창립하고, 공제조합 회원에 대해 도내 대학병원 건강검진 할인, 후불제 상조서비스, 리조트 등 숙박시설 할인, 온라인쇼핑몰 할인, 제휴카드 포인트 도입 등 피부에 와 닿는 다양한 복지서비스를 제공하고 있다.

#강원도, #일자리 안심공제, #강원중소기업, #겐트시스템, #근로자복지, #임금인상

17 중소기업과 구직자 일자리 매칭 "기업인력애로센터"

중소벤처기업진흥공단 기업인력지원처

기업인력애로센터란?
청년장병 취업컨설팅으로 진로결정, 취업 준비를 지도하고, 참여 구직자의 정보를 등록하면 구인기업과의 지속적인 매칭을 통해 전역 후 취업을 지원하는 사업

전역 후 인생역전의 기회를 잡다

나는 특성화고 금융학과를 졸업한 평범한 고등학생이다. 내가 취득한 자격증은 커피에 대한 관심으로 시작한 바리스타 자격증과 운전면허가 전부였다. 졸업 후 몇 번의 아르바이트를 거쳐 군에 입대하게 되었다. 사실 상병 때까지만 해도 취업에 대해 생각할 틈도 없었다. 그러나 병장이 되고, 오지 않을 것 같은 전역일이 다가오자 전역 후의 삶에 대해 고민이 되기 시작했다. 내가 가진 경험과 자격증만으로 사회로 나가기엔 역부족이라는 생각에 막막하기만 했다.

혼자 고민하며 시간만 보내던 중 부대를 방문해서 진로와 취업 컨설팅을 해주는 프로그램이 있다는 소식을 듣고 신청하게 되었다. 처음에는 큰 기대가 없었지만, 상담사 선생님과 함께 평범했던 경험에서 의미를 찾고, 업무에 적용할 수 있는 나만의 강점을 찾아 나가며 취업에 대한 희망을 얻었다. 또한 상담을 받으며 중소벤처기업진흥공단 기업인력애로센터를 소개받았고, 바로 홈페이지에 가입했다.

기업인력애로센터의 무료 컨설팅을 통해 내가 작성한 자기소개서에 대해 조언을 받고, 직무적성검사에 응시하여 적성에 맞는 업무를 찾을 수 있었다. 기업인력애로센터에서는 등록된 우수 중소기업의 채용공고를 확인하고, 관심 있는 기업에 직접 매칭요청도 하는 등 실질적인 취업 지원도 받을 수 있었다.

매칭요청을 하면 각 지역의 일자리 커플매니저가 기업과 연결하여 취업 과정을 도와주었다. 이렇게 채용 과정을 차근차근 밟아나가다 보니 불과 몇 개월 전 불안함에 떨던 내 모습은 사라지고 점차 취업에 대한 자신감을 얻게 되었다.

물론 남들이 보기엔 취업이 인생 역전이라고까지 표현할 일이냐 라고 할 수도 있을 것 같다. 하지만 아무런 준비도 없던 나에게 기업인력애로센터는 취업의 길을 열어주었고

그야말로 인생 역전의 기회가 되었다. 예전의 나처럼 취업 준비가 막막한 많은 장병들도 혼자서 고민하기보다는 이러한 사업을 통해 군대에서 인생 역전의 기회를 잡길 바란다.

청년장병 구직난 해결을 위하여

매년 전역하는 단기복무 청년장병은 약 27만 명 수준이나, 이들 중에 7만 명에 가까운 장병들이 학업 또는 취업 등의 향후 진로에 대한 준비 없이 전역하고 있다. 현실적으로 아무런 준비 없이 전역한 장병들이 취업하기에는 취업시장의 벽이 너무 높았다.

이러한 문제점을 개선하고 청년 실업률을 낮추기 위해 군복무 중에 취업 역량을 증진시킬 수 있는 맞춤형 취업컨설팅, 그리고 청년을 원하는 구인기업과의 취업을 연결시켜주는 사업이 필요하다고 판단되었다.

취업컨설팅을 통해 남은 복무기간 동안 취업 준비를 지도하고, 컨설팅에 참여한 청년 장병들의 정보를 기업인력애로센터의 홈페이지에 등록한다. 중소벤처기업진흥공단의 일자리 커플 매니저는 등록된 정보로 구인기업과의 지속적인 취업 매칭을 진행하였다. 앞으로도 이 사업은 진로를 고민하고 취업을 준비하는 많은 청년장병에게 전역 후 사회진출을 도와주는 취업의 길잡이가 될 것이다.

병역이행과 미래준비를 함께

중소벤처기업진흥공단은 청년 장병들의 구직난과 중소기업의 구인난을 해소하기 위해 2017년 3월 기업인력애로센터를 처음 개소하였으며, 현재 전국 16곳에서 운영하고 있다. 청년장병 취업컨설팅을 통해 진로상담 및 취업코칭도 진행중이며 이를 통해 구직자 DB를 확보하고 기업인력애로센터 내 일자리커플매니저를 통해 구인기업과의 지속적 취업매칭을 지원하고 있다. 2019년 청년장병 취업컨설팅을 5,569명 진행하였으며 기업인력애로센터의 취업매칭을 통해 822명이 전역 후 취업에 성공하였다.

이처럼 군 복무 중 청년장병들이 취업 컨설팅으로 자신의 진로모색과 취업을 위한 준비를 하고 기업인력애로센터의 취업매칭 과정을 통해 전역 후 취업에 성공한다면, 군 복무기간은 더 이상 잃어버린 시간이 아닌 자기 직업을 갖기 위한 또다른 준비의 시간으로 의미 있게 다가갈 것이다.

#중소벤처기업진흥공단, #진로취업컨설팅, #기업인력애로센터, #전역장병취업매칭, #구직자유

18 인공지능(AI)을 접목하여 공공의료복지 실현

금상 '19 공공서비스혁신 우수사례 경진대회 서울특별시 은평구 전산정보과

클라우드 기반 AI(인공지능) 보건소 영상분석 보조서비스란?

전국 보건소 어디서나 인공지능(AI)을 통해 X-Ray 영상을 빠르고 정확하게 분석하여 폐암, 기흉, 결핵, 폐렴 등의 질환을 조기에 발견할 수 있도록 한 서비스

4차 산업혁명기술과 공공보건의료복지의 만남

지방 소도시에서 거주하는 김보건 씨는 요식업에 종사하면서 아내와 단둘이 살고 있다. 김씨는 아내의 권유로 몇 년 전 보건소 금연클리닉을 다니며 금연하게 되었지만 매번 뉴스에서 우리나라 암 사망률 1위는 폐암이라는 보도를 볼 때마다 걱정이 앞섰다.

게다가 몇 해 전에는 같이 살던 장인어른이 폐암으로 돌아가시기도 했다. 폐암은 X-Ray를 찍어서 확인할 수 있지만 장인어른은 병변이 상당히 진행된 후에 암이 발견되었기 때문이다. 인구가 적은 소도시라 아플 때 갈 수 있는 곳이라고는 인근의 보건소뿐인 김 씨와 아내는 혹시라도 김 씨가 장인어른처럼 폐암이 생겼을 때 뒤늦게 발견할까봐 걱정을 했다.

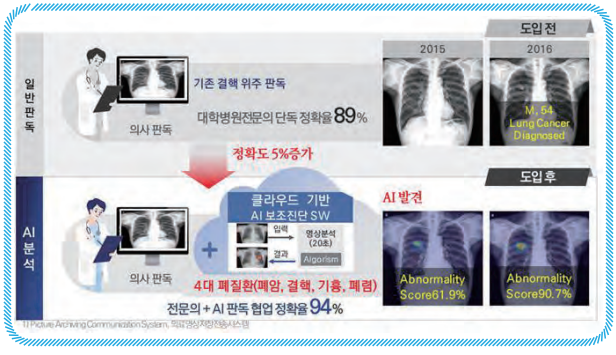
올해도 그는 아내와 요식업종 보건증 발급을 위해 보건소에서 X-Ray 검진을 받았다. 그런데 올해는 더 빨리 X-Ray 검진 결과가 나왔다고 했다. 작년까지는 X-Ray 판독을 외부 전문병원(전문의)에 맡겨 하루 정도 시일이 더 소요됐는데, 올해부터는 AI(인공지능) 영상판독 보조 기계가 도입되어 영상을 넣으면 20초 만에 결과를 확인할 수 있다는 보건소 의사의 설명을 들었다. 이 AI 영상판독 보조 기계는 정확도가 높아 의사도 판독하는데 한결 편해졌다고 했다.

김씨와 아내는 요식업종사자 보건증을 받아보고 새로운 내용이 들어간 것을 확인했다. 예전에는 X-Ray 영상의 결핵 감염 유무만 판독해줬는데, 이젠 모든 폐질환(폐암, 결핵, 기흉, 폐렴 등)에 대해 94%의 정확도로 AI가 영상판독으로 확인해 준 것이다. 이젠 가까운 보건소에서도 결핵뿐만 아니라 기흉, 폐렴, 폐암 등 각종 폐질환을 빠르게 잡아낼 수 있다는 생각에 마음이 든든해졌다.

첨단기술을 활용한 의료사각지대 해소

보건소는 각 지역의 의료 Hub역할을 수행하며 공공의료를 최일선에서 담당하는 기관이다. 다행히도 서울시 25개 구 보건소는 X-Ray를 판독하는 의사가 있지만, 지방이나 취약지역의 보건소 및 병원은 그렇지 못한 경우도 있어 부족한 의사를 대체하기 위해 공중보건의 제도를 활용하고 있다. 하지만 이마저도 국가 병역자원 감소 등으로 고품질 서비스 제공이 쉽지 않은 것이 현실이다.

은평구는 과학기술정보통신부 주관(한국정보화진흥원 수행) '2019년 공공부문 클라우드 도입 컨설팅 및 선도 프로젝트'에 선정되어 AI 보건소 서비스를 2019년 9월부터 도입하게 되었다.



전국 어디서나 누리는 의료복지

서비스 도입 전, 보건소에서는 X-Ray를 결핵 위주로 판독하거나 외부 전문병원에 의뢰하여 하루 경과 후 결과를 받았다. 시스템 도입 후에는 AI 알고리즘이 20초 이내 모든 주요 폐질환(폐암, 결핵, 기흉, 폐렴)을 대학병원 전문의 판독 정확률인 평균 89%이상보다 높은 94%의 정확도로 판독해 혁신행정을 선도했다. 은평구 보건소 의사도 분석 결과에 매우 만족감을 표했고, 은평구의 성공사례를 접한 타 지역 보건소에서도 도입하고 싶다는 문의가 많았다.

이번 사업은 은평구에서 진행한 다른 공모 시범사업(10년간 약 13건 첨단정보기술 과제 수행)과 다르게 4차 산업혁명의 의료기술을 주민의 생명, 복지와 직접적으로 연관하여 혁신을 주도한 것이다. 은평구의 AI 보건소 시범사업의 성공사례가 국내 시장뿐 아니라 해외 시장 확대의 시발점이 되기를 기대한다.

#서울 은평구, #지역보건소, #주요폐질환, #인공지능X-Ray, #의료기술혁신, #의료사각지대해소

19 ‘긴요한 결핍’을 채우는 나눔 ‘성동 원플러스원’

은상 **'19 공공서비스혁신 우수사례 경진대회** 서울특별시 성동구 시책추진과

‘성동 원플러스원’이란?
소외계층이 겪는 ‘작지만 긴요한 결핍’을 돕고자, 도움이 필요한 누군가를 위해 지역의 소비자가 ‘1+1’으로 결제를 하고 남은 ‘1’은 필요한 사람이 사용할 수 있게한 제도

복지사각지대! 그 안타까움, 주민과 함께 해법을 찾다

일명 ‘송파 세모녀 자살사건’, ‘중랑구 모녀 자살사건’, 북한이탈주민의 아사사건 등 안타깝게도 21세기의 대한민국에서 일어난 비극적이고 참담한 사건이었다.

많은 이들이 ‘세계 12대 경제대국에서 어떻게 이런 일이 벌어질 수 있느냐?’, ‘아사 사건이 말이 되느냐?’며 사회복지 제도의 허점인 복지 사각지대에 크게 안타까워했지만 그 누구도 선뜻 나서지 못했다. 그러나 그냥 손 놓고 있기엔 너무 안타깝고, 가슴 아픈 사건이었기에 성동구청도 구민의 복지사각지대를 찾아 특별한 조치를 취하기로 했다.

복지사각지대 문제 해소 업무를 맡은 사람은 성동구청의 차OO 주무관이다. 관내 복지업무에 해박하지는 않았지만, 이러한 문제는 자치구의 단독으로 풀 것이 아니라 지역사회와 함께 연대해서 풀어야할 과제라는 점은 충분히 인식하고 있었다. 동 주민센터 실무자를 만나 현장에서 느끼는 경제적 빈곤층과 복지사각지대에 대한 생각부터 들었다. 이어서 지역시민단체, 주민자치회, 전문연구자들과 만나며 해법과 사례를 찾아봤다.

그리스의 서스펜디드 커피(Suspended Coffee) 사례였다. 이는 커피를 사 마실 돈이 없는 노숙자나 실직자 등 가난한 이웃을 위해 미리 돈을 내고 ‘맡겨두는 커피’다. 복지적 도움이 필요한 사람이면 누구나 수치심을 느끼지 않고 이용할 수 있어야 했다. 그리고 즉시적이어야 했다. 기부자도 부담없이 기부할 수 있는 체계와 방법이 필요했다.

주민협력으로 성동 원플러스원을 시작하다

관계부서와 협업하면서 그린 서비스의 밑그림은 다음과 같았다. 서비스를 이용하는 사람이 다음 사람을 위해 원플러스원(1+1)으로 결제하고, 남겨놓은 하나는 필요한 사람 누구나 사용하게끔 하는 ‘성동구의 원플러스원’이라는 상생제도로 가닥을 잡았다.

기부자보다 수요자가 더 많아져, 사업 유지가 힘들 것이라는 우려도 있었지만 작게라도 시작해서 의미있는 계기를 키우자는 마음으로 첫 삽을 떴다.

우선 다른 지역에 비해 주거환경이 열악하거나 상대적으로 저소득층 비율이 높은 OOO 지역을 시범지역으로 정했다.이 캠페인에 참여하는 업종도 식당, 동네마트, 미용실, 이발관, 목욕탕, 빵집 등 기본 생활을 영위할 수 있게, 즉 원플러스원의 기본적인 취지에 부합할 수 있는 생활서비스 영역에 초점을 뒀다.

주민, 주민자치위원, 동주민센터와 구청 직원들이 수시로 모여 사업취지, 사업진행 방법, 참여업소 선정에 대해 논의했다. 지역주민들이 적극적으로 참여할 수 있는 업체를 찾았다. 그래서 우선 사업 개시 첫 달인 2019년 4월에는 지역별로 음식점 2개소, 동네마트 2개소, 미용실 2개소 등 총 6개 업체가 성동 원플러스원의 시작을 알릴 수 있었다.

1인분 먹고 2인분 계산… "형편 어려운 분 와서 드세요"

어려운 이웃을 돕는 '깨알같은 더하기'

원플러스원 서비스 이용자는 역시 긴급지원이나 수시지원이 필요한 치매노인, 저소득 1인가구 등의 취약계층이 많았다. 아내와 장남이 사망하고 수년 째 슬픔에 빠진 동네 어르신, 남편의 가출과 과다한 부채로 생활비가 뚝 끊긴 모녀, 학교 급식이 제공되지 않아 점심을 거른 초등학생도 원플러스원의 이용객이었다.

2019년 12월 기준으로 성동원플러스원 서비스 협력 업체는 33개에 누적 기부 건수는 387건, 기부금은 5,147,680원이었다. 어려웃 이웃의 이용 건수는 393건, 금액은 3,820,740원이었다.

성동 원플러스원은 지역중심이 되어 참여자가 함께 힘을 모았기에 작지만 의미있는 성과를 거두고 있다. 앞으로 성동구는 어린이·청소년층이 좋아하는 분식점과 제과점, 자가 목욕이 힘든 주민들이 이용할 수 있도록 동네 목욕탕도 원플러스원 협력 업체로 추가해나갈 예정이다.

또한 그동안의 성과를 바탕으로 2020년부터 관내 전 지역으로 원플러스원을 확대 운영키로 했다. 여러 지역 주민들이 자발적으로 보다 많이 참여할 수 있는 방안도 지역별로 의견 수렴중에 있다. 주민들의 '깨알같은 더하기' 활동은 소외이웃이 겪는 작지만 큰 삶의 문제해결에 지속적인 도움을 줄 것으로 기대한다.

#서울 성동구, #성동원플러스원, #1+1 결제, #경제적빈곤층혜택, #상생제도, #기본생활영위

20 '출퇴근을 자녀와 함께' 철도공간 활용 어린이집

동상 '19 공공서비스혁신 우수사례 경진대회 국토교통부 철도운영과,한국철도시설공단 재산용지처

철도역 어린이집이란?
철도 유휴공간(역사, 교량하부 등)에 맞벌이 부부가 출·퇴근 시 편리하게 아이를 맡긴 후 마음 편하게 업무에 집중할 수 있도록 저녁 늦게까지 운영하는 어린이집

맞벌이부부, 워킹맘의 출퇴근길에 '육아'를

철도공단 강민호(가명, 38세) 과장은 맞벌이부부로 두 명의 아이를 키우고 있다. 민호씨는 출근길에 승용차로 큰 아이를 등교시키고, 아내 유승현(가명, 36세) 씨는 작은 아이를 어린이집에 맡긴 후 전철로 출근하다보면 출근시간 맞추기가 쉽지 않다. 특히, 작은 아이가 투정이라도 부리는 날에는 더욱 힘들다.

승현 씨는 퇴근 할 때 어린이집에 들러 작은 아이와 함께 집으로 온다. 그러나 출장, 야근, 저녁 회식이라도 있는 날에는 작은 아이를 대신 돌봐 줄 육아 도우미가 절실히 필요하다. 민호 씨가 일찍 퇴근하면 해결될 일이지만, 그렇지 않으면 도우미 구하기 전쟁이 일어난다. 양가부모, 형제자매 또는 지인들에게 연락하여 부탁하는 것도 한 두 번이지 매번 여간 어려운 일이 아니다.

민호씨는 이런 상황이 발생할 때마다 작은 아이에게 미안하고 아내의 마음고생에 가슴이 저려온다. 이러한 워킹맘들의 고충을 해소하기 위해 아침 10분의 여유와 마음 편하게 일할 수 있는 철도역 어린이집을 생각하게 되었다.

철도 유휴공간에 '육아더하기'

우리나라 여성의 경제활동 참여율이 지속적으로 증가함에 따라 자녀 육아와 직장생활을 함께하는 워킹맘의 비중이 높아지고 있다.

대부분의 워킹맘은 직장생활 외 나머지 시간을 가사와 육아로 보내게 된다. 또한 영유아 및 미취학 자녀를 키우기 위해서는 부부 외 많은 사람의 도움을 필요로 하고 있다. 특히 출장, 야근 등으로 정시 퇴근이 어려울 경우에는 양가 부모님뿐만 아니라 형제자매 및 육아 도우미의 도움을 받아야 한다. 퇴근 후에도 워킹맘의 자녀 육아부담은 줄지 않아 육체적,

정식적 스트레스를 많이 받고 있으며, 자녀의 육아부담으로 인해 퇴사를 고민하고 있는 실정이다.

이러한 육아부담 문제를 조금이나마 해소하고자 그동안 매표와 열차탑승을 위한 기능적 공간으로만 사용하였던 철도역사를 활용하여 출퇴근 시 가장 가까우면서도 편리하게 이용 가능하고 퇴근 후 늦은 시간까지도 마음 편하게 아이를 맡길 수 있는 철도역 어린이집 사업을 추진하게 되었다.

철도역사 내 전국최초! '평내호평 어린이집'

어린이집 사업 추진을 위해 경춘선 갈매역 등 수도권 관내 14개역 21개소 유휴공간 실태를 조사하고 그 중 철도로 출퇴근하는 직장인이 많고 사업여건이 좋은 경춘선 평내호평역 교량하부를 시범사업 대상지로 최종 선정했다.

철도건설을 담당하는 철도공단은 철도역 어린이집에 대한 운영경험이 부족하여브레인스토밍을 통해 '출퇴근길 편하게 이용', '아침부터 저녁 늦게까지 운영', '학부모의 경제적 부담경감', '건강한 보육환경 조성' 등 4가지 컨셉과 개선 아이디어를 마련했다.

먼저 어린이집 사업을 위해 철도의 관리부처인 국토교통부와 어린이집 사업계획 및 국유재산 사용허가 승인 협의를 추진하였으며, 학부모의 경제적 부담경감 및 효율적 운영을 위하여 남양주시 보육정책과와 어린이집 운영방안 협의를 통해 남양주시가 시립어린이집으로 위탁 운영하게 했다.

(재)공공상생연대기금과 협의를 통해 어린이집 교사·원아들의 교육 및 업무에 필요한 교재·교구 등 구매비용 1억 원을 지원받았으며, 어린이집 원아모집 및 홍보를 위해 우체국물류지원단의 지원을 받아 남양주시 관내 물류택배차량 10대에 스티커를 부착하여 효율적 홍보활동 전개와 더불어 예산절약 성과도 이뤄냈다.

철도역 어린이집은 국토교통부, 철도공단, 남양주시, 공공상생연대기금 및 우체국물류지원단 등 5개 기관이 국민의 삶을 향상시키는 사회적 가치실현이라는 하나의 목적을 위해 각 기관의 역할을 수행하는 상생협력의 모델을 마련하였기에 가능했으며, 2019년 3월 국내 최초 철도역 어린이집인 '평내호평 어린이집'이 개소하여 현재 22명의 원아들이 행복한 생활을 하고 있다.

#국토교통부, #워킹맘증가, #출퇴근시 이용, #경제적절감, #공공상생연대기금, #상생협력

21 재난현장의 드론영상 생중계로 효율적 대응

동상 '19 공공서비스혁신 우수사례 경진대회 충청남도 토지관리과

드론을 활용한 현장상황 실시간 방송 및 지휘

태풍피해, 선박사고, 대형산불, 지진 등 긴급 상황 시 드론을 활용한 현장상황 실시간 방송 및 지휘를 통해 초기에 대응하고, 피해 확산 방지 및 응급 복구를 지원하는 시스템

재난 현장에 드론 날다!

2017년 7월 중순, 충남 천안시의 맑은 하늘에 때 아닌 물폭탄이 쏟아졌다. 시간당 100mm가 넘는 비가 한꺼번에 내렸고 도시의 많은 건물이 침수되었다. 수천 헥타르의 농경지가 유실되고 주요 하천이 범람하였을 뿐만 아니라 수백 미터의 제방이 붕괴되었다. 도청에는 긴급상황실이 꾸려졌으며 지휘부들은 재난재해가 발생하면 항상 착용하는 노란색 점퍼를 입고 분주히 돌아다녔다.

내가 속한 안전정책과에서도 긴급회의가 소집됐다. 피해상황이 심각하니 드론을 활용해서 현장을 직접 확인을 해보자는 의견이 나왔다. 무인항측팀은 즉시 드론을 챙겨 현장으로 출동했다. 적당한 곳에 드론을 내려놓고 시동을 걸었다. 드론이 우렁찬 소리를 내며 떠오르는 순간 그 참상이 눈에 훤희 드러나기 시작했다. 뉴스에서 보도한 것 그 이상이었다. 피해 지역을 촬영해 갈수록 더욱더 선명해지는 그 피해 현장을 보고 "아~"라는 탄식 외에 어떤 말도 할 수가 없었다.

출장을 다녀온 후 피해현장의 영상을 긴급상황실 지휘부에 보고하고 즉시 중앙정부와 공유하였다. 이후 천안시는 특별재난 지역으로 선포되어 700억 원의 복구비를 지원받아 재해 수습에 한숨을 돌릴 수 있었다. 이 일을 계기로 드론이 단순 영상촬영에서 벗어나 재난재해 등 다양한 곳에서 뛰어난 역할을 할 수 있다는 것을 몸소 느낄 수 있었고 앞으로의 드론 활용성에 대해 더 깊게 고민하게 되었다.

첨단기술을 활용한 재난대응 체계

충남도는 2016년부터 무인항측팀을 신설하여 활발하게 드론을 운영 중이며, 여러 자연재난 현장에서 드론의 효용성을 체감하여 피해상황에 좀 더 신속히 대처하고

실시간으로 살펴볼 수 있도록 드론영상 실시간 중계 방안을 고민하게 되었다.

국내 드론 생산업체와 연구소, 학계 등 다양한 분야의 전문가들과 관련 기술을 논의한 결과 시스템 구축이 가능하다는 판단 하에 2017년 10월 사업계획을 수립하고 1억 3천만 원의 예산을 확보하여 사업을 추진하게 되었다. 전국에 유사한 사례가 없었고, 보안성검토, 방화벽 설치 등 다양한 변수로 상당기간 지연되는 시행착오 끝에 2018년 12월 시스템 구축을 완료하였다.

완료보고회에는 중앙부처, 전국지자체, 학계, 관련기관 전문가 등 100여 명이 참석하였고 도청에서 50km 떨어진 부여 백마강 일원에서 재난상황을 가정한 실시간 중계를 시연하는데 성공하여 참석자들의 큰 호평을 받았다.

드론, 재난대응의 첨병으로 활용!

충남도는 드론영상 실시간 중계시스템을 다양한 곳에 활용할 예정이다. 금년까지는 조종자 교육, 시스템 안정화 등을 위해 TF팀을 구성해 시범운영 중으로, 2020년 본격적인 운영을 위해 주기적으로 모의 훈련을 실시하는 등 실제 재난 상황에 투입하기 위해 준비를 하고 있다.

효율적인 운영을 위해 평상시에도 다양한 곳에 드론을 활용하고 있다. 지난 4월에는 환경부서와 협업하여 당진 부곡공단의 환경오염 배출 의심 업소를 실시간 중계를 통해 점검하고 배출가스 11곳과 비산먼지 2곳 등을 적발하여 조업정지와 과태료 등의 행정처분에 일조하였다. 눈으로 볼 수 없는 굴뚝, 공중 시설물 등의 노후화 및 부실 상태, 오염수 배출 현장 등 드론이 아니면 확인할 수 없었던 사항들을 생생하게 볼 수 있어 그 효과가 뛰어났다.

또한 국토조사분야에도 활용성이 뛰어나 3D맵핑, 정사지도 제작을 통해 국공유지·시설물 점유현황 파악과 토지관리 업무도 가능하다.

충청남도는 드론영상 실시간 중계시스템의 장점을 십분 활용하고자 이동거리 및 출동시간 단축을 위해 시군 확산 사업을 추진 중이다. 도는 2019년 총 26억의 예산을 투입하여 충남 전역에 재난대응 네트워크를 구축을 시작했으며 도청 내에는 시군의 드론 운용상황을 관리할 수 있는 통합 관제시스템을, 시군에는 드론영상 실시간 중계시스템을 구축하는 사업을 2020년 상반기까지 완료할 예정이다.

#충청남도, #피해상황중계, #재난대응, #환경오염감시, #시설물 점유, #통합 관제시스템

22 골칫거리 놀이터가 혁신적인 놀이공간으로 변신

동상 '19 공공서비스혁신 우수사례 경진대회 전라북도 군산시 아동청소년과

공공놀이터의 혁신놀이공간화

세이브더칠드런, 군산대학교, C프로그램, 군산시가 협업을 통해 놀이터 환경진단을 시행하고 수요자인 아동과 시민 중심으로 놀이터 리모델링을 진행한 사례

창조적 놀이 공간으로 변신, 공공놀이터

초등학교에 다니는 김명량 군은 학교가 끝나고 반 친구들과 함께 동네 인근에 조성된 3개 공공놀이터를 돌면서 비닐 포대를 이용한 언덕놀이, 그물망이 설치된 모험놀이, 다목적 공놀이, 짚라인게임 등 다양한 놀이 활동을 하고 있다. 특히 학교 놀이수업 시간에 놀이터 활동가 선생님들에게 배운 전래놀이, 창작놀이를 직접 친구들과 해보면서 공공놀이터에 가서 노는 일이 갈수록 즐거워지고 있다.

그동안 김군은 단독주택에 살다 보니 아파트단지에 살고 있는 친구들이 함께 놀자며 아파트단지 안으로 불러줘야지만 널따란 놀이터에 가서 놀 수 있었다. 시에서 만든 기존의 놀이터들은 대부분 종합놀이대 하나 덩그러니 설치되어 있는 놀이터뿐이었다. 형태와 구성도 다 비슷비슷해서 쉽게 싫증이 났다. 김 군의 부모님도 "놀이터에 가서 괜히 다치지 말라"며 만류할 때도 많고 "공공놀이터에서 노는 게 재미없다"는 또래 친구들도 많아서 최근에는 놀이터를 향한 발걸음을 멈췄다.

그런데 언제부턴가 아파트단지가 아닌 김 군의 동네 놀이터가 달라지기 시작했다. 딱딱하고 거칠기만 했던 놀이터 바닥에 백사장 모래 공간이 들어섰고, 큰 공원과 테마파크에서만 봤던 다양한 모험놀이기구들이 작은 놀이터시설로 들어왔다. 뿐만 아니라 비가 오거나 바람이 많이 부는 궂은 날씨에도 놀이를 할 수 있도록 다목적 놀이공간도 갖춰졌고 정기적으로 진행하는 다양한 놀이학습, 체험프로그램도 운영되기 시작했다.

외면받는 공공놀이터의 문제점 해결

우리나라에 본격적으로 놀이터가 생기기 시작한 건 1970년대. 아파트 건설 붐이 일면서 놀이기구가 있는 놀이터가 곳곳에 마련됐다. 1973년에는 주택건설촉진법으로 '어린이

놀이터는 최소한 그네, 미끄럼틀, 철봉, 모래판을 갖추고 있어야 한다'는 기준을 새겨넣었다.

2000년대 들어서 놀이터의 안전과 위생 문제가 지적되면서 모래판은 우레탄 등 고무소재의 바닥으로 바뀌고, 정글짐과 철봉 등은 사라졌다. 대신 창의력을 키운다며 우주선, 배 등의 독특한 시설물이 놀이터 중앙을 차지했다. 전문가들은 놀이터가 놀이시설을 공급하는 업체에 의해 주도적으로 만들어지면서 아이들이 놀 공간은 점차 사라지기 시작했다고 말했다. 뿐만 아니라, 학령인구의 감소, 어린이들의 방과후 사교육활동, 인터넷 매체 확산도 몫을 더했다.

공동주택, 다세대주택 지역의 놀이터는 특별한 기능이 없는 동네의 유휴공간, 어른들의 쉼터로 전락하는 경우가 대부분이었다. 고유의 기능을 상실한 놀이터에 대한 불만도 계속 됐다. 쓰레기 무단투기, 야간 음주, 시설 노후에 따른 위험을 해소해달라는 민원이 계속 발생되는 등, 지역의 공공놀이터는 오랫동안 어찌할 수 없는 골칫덩이로 전락하게 됐다.

체계적인 공공놀이터 관리시스템 구축 및 활용

군산시는 이러한 공공 놀이터 문제를 해결하고 선진국형 혁신놀이터 조성을 위해 2018년부터 '어린이 놀이환경 개선사업'을 지자체와 민간연구기관, 글로벌 비영리단체의 협력으로 본격 추진하기 시작했다. 군산시·세이브더칠드런·군산대학교가 공동으로 기획한 이 사업으로 군산시는 가장 먼저, C프로그램(벤처기부펀드)과 협업을 통해 전국 최초로 개발된 조사표를 기준으로 어린이공원 74개소에 대한 환경진단을 실시하였으며 놀이터의 주인인 청소년과 시민 등이 참여해 도출한 놀이터의 콘셉트에 맞춰 놀이터 리모델링을 하나둘씩 완료해 갔다.

이로써 놀이터 조성과 관련해서는 개발자, 공무원 중심에서 전문기관 협업, 수요자인 아동, 시민 중심의 개선 매뉴얼이 확보됨으로써 아동과 시민의 공감대와 만족도를 높일 수 있었다. 이제 공공놀이터는 민원 해소를 위한 관리대상이 아닌 본래의 역할과 기능을 충분히 발휘할 수 있는 지역자산으로 변모하고 있는 것이다.

#군산시, #놀이터혁신, #모험놀이기구, #공공놀이터, #놀이터리모델링, #지역자산

23 천천히, 자유롭게 만나는 학교밖 배움터! 달팽이학교

대상 '19 행정서비스 공동생산 우수사례

서울특별시 서대문구 교육지원과

달팽이 학교란?

학교생활에 지친 학생들이 학교 밖 마을배움터에서 다양한 주체들과 교감을 통해 새로운 삶의 경험치를 만들어가는 학교

지친 아이들을 마을이 따뜻하게 품다

상담교사 A씨는 서대문구의 한 중학교에서 근무하고 있다. 센터에서 자주 마주치는 학생들 중 수업시간에 항상 딴생각을 하는 B양, 공부보다 그림그리기에 관심이 많은 C군, 학교생활에 재미를 못느껴 자주 결석하는 D군 등을 보며 학교생활을 지루해하거나 힘들어하는 학생들에게 새로운 기회를 제공하여 학교생활에 활력을 불어넣고 싶다는 생각을 했다.

그러던 중 서울 서대문구에서 서울형혁신교육지구 사업으로 운영 중인 학교 밖 마을배움터 '달팽이 학교'를 알게 되었다. 마을에서 활동하는 예술가들이 마을 공간에서 언니, 오빠처럼 따뜻하게 학생들과 온종일 소통하며, 수행과정에서 보람을 느낄 수 있는 다양한 프로그램을 진행한다는 것이 더욱 매력적으로 느껴졌다.

사회복지사 및 각 반 담임선생님과 논의하여 학교 밖 프로그램 참여를 통해 학교생활에 긍정적 효과를 얻을 가능성이 높은 학생들을 선발하여 참여시키기로 하였다. 학교 밖 활동에 참여하는 것에 대해 동의하지 않는 학부모도 있었지만, 기존에 참여한 타 학교의 긍정적 사례를 설명드리자 흔쾌히 동의하셨다.

달팽이 학교로 학생들이 등교하는 첫날 "아이들이 결석하지 않을까?", "재미없었다고 하면 어떻게 하지?" 라는 걱정스러운 마음이 들었다. 그렇지만 마을 예술가들의 따뜻한 응원을 받으며 작품을 만들고 있는 학생들은 그 어느 때보다도 밝고 적극적이었다. 학생들은 움직이는 동양화 활동을 통해 자신의 그림이 영상으로 제작되어 움직이는 모습을 보면서 신기해하기도 하고, 미술심리치료를 통해 다양한 재료로 상상력을 발휘하면서 자신의 심리를 들여다보는 귀한 시간을 가지기도 했다.

A씨는 학생들이 생기있고 주도적으로 변화하는 모습을 보며 교사로서 큰 감동을 느꼈다.

그래서 내년에도 학교에 달팽이 학교 사업 참여를 제안할 계획이다.

학교와 지역사회가 함께하는 교육현장

입시중심 정책에서 소외되는 위기학생 관리에 대한 사회적 비용이 증가하고 있다. 교원의 업무과다, 교권침해 등의 문제로 학교에서도 더 이상 학생 관리를 온전히 담당할 수 없게 되면서, 학교와 가족을 넘어 사회가 함께 교육을 책임질 필요성이 증가하게 되었다.

서울 서대문구는 2015년 서울형혁신교육지구에 선정되면서 구청 및 교육지원청, 마을 활동가 및 학부모, 청소년 기관, 학교 선생님 등이 모여 함께 협의체를 구성하기 시작했다. 구축된 민·관·학 거버넌스를 통해 마을과 학교 현장의 소리를 담는 노력을 진행한 결과 학교 밖 청소년 배움터인 '달팽이 학교' 사업이 기획되었다.

그리고 마침내 지역의 인적·물적 자원을 활용한 체험형 교육을 통해 학교생활에 지친 청소년이 건강하게 성장하는 것을 목표로 2016년 2개 학교에 '달팽이 학교'가 시작되었다.

확장되는 마을교육 공동체

민·관·학이 함께 마을의 공동 공간을 발굴하고 아이들이 즐겁게 몰입하는 체험형 프로그램을 기획하여 운영하는 달팽이 학교는 학교만의 힘으로 어려운 부분을 다양한 주체와 협업을 통해 마을에서 성공적으로 해소하고 있다는 평가를 얻고 있다. 그리하여 2016년 2개교, 2017년 3개교, 2018년 5개교, 2019년 6개교로 참여희망 학교가 매년 증가하고 있다.

달팽이 학교에 다녀온 후 "아이들이 좀 더 여유로워졌다.", "표현능력이 매우 건강하게 자랐다.", "상담 선생님을 믿고 자주 방문하게 되었다." 라고 말하는 선생님과 "집으로 돌아온 아이가 너무 신나했다.", "좋은 기회를 제공해줘서 감사하다." 라고 말하는 학부모를 통해 학생, 선생님, 학부모 등 참여 주체 간 긍정적인 관계 변화 또한 나타나고 있음을 알 수 있다.

서울 서대문구는 달팽이 학교가 다양한 경험으로 아이들에게 큰 변화를 가져오고 있어 사업을 계속하여 확장할 계획이다. 또한 일회성 프로젝트로 끝나지 않고 연계성 있는 과정으로 지속될 수 있도록 네트워크를 기반으로 다양한 관련 기관과의 결합, 마을배움터 추가 발굴 등을 추진할 계획이다.

#서울 서대문구, #지역사회공간, #체험형교육, #달팽이학교, #미술심리치료, #표현능력향상

24 젠트리피케이션을 넘어 동반성장 거점으로!

최우수 '19 행정서비스 공동생산 우수사례

서울특별시 성동구 지속발전과

성동안심상가란

젠트리피케이션으로 내몰림 당한 영세 소상공인의 임대료 걱정을 덜어 주고 지역상권의 안정화를 도모하고자 서울 성동구가 전국 최초로 운영하는 공공임대상가

임차인들의 꿈을 지켜주다! 성동안심상가

소규모 공장들과 낡은 다세대 주택들이 공존하는 서울 성수동 한 골목에 눈에 띄는 8층 규모 붉은색 벽돌 건물이 있다. 이 빌딩 1층에서 한식뷔페식당을 운영 중인 푸근한 얼굴의 여사장님은 이렇게 말한다.

"17년째 이곳 성수동에서 장사를 했어요. 그런데 건물주가 임대수익 때문에 건물을 새로 재건축하게 되는 바람에 새로운 터전을 찾아야 하는 어려움에 처했는데 천운처럼 딱 맞아 떨어져 이 건물에 입주하게 되었습니다."

건물 2층에는 어린이 미술관이 있는데, 웃음기 가득한 어린 아이들이 알록달록 예쁘게 꾸며진 전시 공간에서 귀여운 포즈로 체험 활동에 한창이다. 이 미술관은 성동구에 있는 유일한 어린이 동네 미술관으로 금호동 재개발 이후 치솟은 임대료를 감당하지 못하고 결국 경기도 등 서울 외곽으로 이사가야 할 처지에 놓였던 아픔이 있다. 하지만 지역주민들이 나서 구청에 도움을 요청했고, 이 건물에 새 둥지를 틀고 재개관을 하게 되었다.

이렇게 특별한 사연이 있는 임차인들이 입주해 있는 이 건물의 이름은 바로 성동안심상가다. 성동안심상가는 젠트리피케이션 피해 임차인 보호를 위해 주변 시세보다 저렴하게 구청이 착한 건물주가 되어 장기간 임대해주는 공공안심상가다. 그렇게 성동안심상가는 영세소상공인, 예술가 등 사회적 약자에게 꿈을 지켜주는 공간이 되어 주고 있다.

젠트리피케이션 해소를 위한 노력

낡고 오래된 공장들이 밀집한 준공업지역이었던 성수동에 지역상권이 활성화 되면서 임대료 인상과 지역의 영세 상인이 내몰림을 당하는 젠트리피케이션 현상이 발생하게 되었다. 이에 성동구는 젠트리피케이션 방지 조례를 제정하여 법적·제도적 장치를 마련했다.

젠트리피케이션 피해 예방을 위한 실질적인 방안, 즉 임대료 상승으로 내몰린 상가 임차인에게 맘편히 안심하고 장사할 수 있는 장기적인 안심상가가 필요함을 인식하고 '공공이 먼저 나서서 상생의 정신으로 임차인들에게 임대를 한다면 다른 건물주들도 동참할 것'이라는 계획을 서울시에 적극적으로 건의했다.

2017년 1월 성동안심상가 1호점을 조성, 민간기업의 사회공헌사업(공공기여-기부채납) 방식을 통해 지방재정의 한계를 극복하고 안심상가 중 가장 큰 규모인 연면적 6,400㎡규모의 성동안심상가 건물을 조성하였다.

입주자 선정 심사기준, 사용기간, 사용료 규정 등 안심상가 운영에 관한 가이드라인 정립을 위해 안심상가 운영에 관한 관리 지침을 마련하였고, 시민단체, 건축·법률·금융 전문가 등 15명으로 구성된 '공공안심상가 운영위원회'를 설치하여 운영 중에 있다.

사회적 약자를 위한 혁신모델

안심상가 운영의 실질적 성과는 젠트리피케이션 피해 영세소상공인, 예술가, 청년창업가, 소셜벤처 등 사회적 약자를 위하는 혁신모델을 제시했다는 것이다. 서울문화유산이자 46년 전통의 헌책방 '공씨책방', 국내 최초 사립 어린이 미술관인'헬로유뮤지움' 등 성동안심상가에는 현재 40여 개 업체가 입주하여 안정적인 영업환경 속에서 양질의 일자리를 창출하고 있다.

또한 주변시세보다 저렴한 안심상가 운영과 건물주 임차인간에 상생협약 체결, 프랜차이즈 입점제한 등 정책의 복합적 성과로서 성수동 상가 임대료 인상률 하락에 영향을 미친 것으로 나타났다. 성수동 지속가능 발전구역의 상가 임대차 실태조사 결과 2016년 하반기 상가 임대료 인상률은 18.6%이었으나 2017년 4.5%, 2018년 2.5% 인상에 그치는 등 인상률이 16.1% 하락하였다.

서울시 25개 자치구에 젠트리피케이션 진단 지표 적용 결과 성동구가 서울시 진행 평균값보다 낮은 수치(국토연구원 국토이슈리포트 제8호 발표)를 보이고 있어 정책의 효과가 분명함을 반증하고 있다.

#서울 성동구, #젠트리피케이션, #영세소상공인, #청년창업가, #새로운 터전, #공공임대상가

25 도움벨방 운영으로 배려하는 민원처리

은상 '19 민원제도개선 우수사례 경진대회

전라북도 완주군 종합민원과

사회배려대상자 도움벨방이란?

어르신, 장애인, 임산부, 영유아 동반 등 사회배려대상자가 도움벨방에 앉아 벨을 누르면 공무원이 달려와 민원처리를 해주는 서비스

도움벨방 Before vs After??!!

완주군 봉동읍에 사시는 어르신 A씨(남, 68세)는 완주군의 '사회배려대상자를 위한 도움벨방'의 운영전(Before)과 운영후(After)를 경험한 분이다. 2018년 도움벨방 운영전에는 실거래 신고창구를 찾아 신고서를 작성하고 다소 불편한 의자에 앉아서 한참을 기다린 후에야 신고필증을 받을 수 있었다. 그러나 도움벨방이 생긴 이후에는 직원이 신고서 작성도 도와주고 푹신한 쇼파에 앉아 잡지를 보며 시간을 보내고 있었더니 직원이 민원처리가 완료되었다며 신고필증을 가지고 와서 너무 편하고 좋았다며 소감을 전했다.

진정한 배려란 '곁으로 찾아가는 것'

사회배려대상자가 도움벨방에 가만히 앉아 벨만 누르면 공무원이 민원을 처리해주는 '사회배려대상자 도움벨방'은 전라북도 완주군에만 있다.

일반 민원인들도 낯선 민원실에서 본인이 원하는 업무를 해결할 창구를 찾는데 어려움을 겪곤 한다. 하물며 거동이 불편한 사회배려대상자의 경우는 더욱 그럴 수 밖에 없다. 그래서 전국 어느 민원실이나 사회배려대상자(어르신, 장애인, 임산부 등)의 민원을 우선 처리하는 민원창구를 운영하고 있다. 그러나 대상자가 창구를 찾아와야 처리를 해주는 시스템이고 공무원이 민원인을 직접 찾아가 처리해 주는 도움벨방을 운영하는 민원실은 완주군이 유일하다.

작은 발상, 따뜻한 배려가 취약계층을 더욱 든든하게!

완주군의 경우 2018년말 기준 사회배려대상자가 33,073명(어르신 19,780명, 장애인 8,037명, 6세 이하 유아 4,686명, 출생아 570명)으로 완주군 전체인구(92,872명)의 35.6%로 큰 비중을 차지하고 있다. 완주군은 이러한 사회배려대상자를 배려한 시책발굴을 위하여 많은 고민을 했다.

그러던 중 우연히 찾은 음식점에서 호출벨을 누르면 종업원이 와서 필요한 것을 제공해주는 서비스를 보고 영감을 얻어 민원행정서비스에 접목, '사회배려대상자를 위한 도움벨방'을 기획하게 되었다.

민원실에서 가장 아늑한 상담실 공간에 어르신, 장애인 등 거동이 힘든 민원인이 편안하게 앉을 수 있도록 폭신한 쇼파를 놓고 호출벨을 설치하였으며 민원인이 대기하는 동안 무료함을 달랠 수 있도록 간단한 잡지나 소식지 등 을 비치하여 안락한 도움벨방을 꾸몄다. 아울러 지역언론과 이장회의 순회안내 등 다각적으로 홍보활동을 펼쳤다. 이로써 어느 자치단체에서도 시도한 적 없는 '사회배려대상자 도움벨방'이 탄생하게 되었다.

2019년 4월부터 운영 중인 도움벨방은 월 10회 이상 사회배려대상자의 편리한 민원발급 서비스를 지원하고 있으며 공무원이 민원인의 공간에 직접 찾아가 민원신청부터 발급까지 도움을 주는 역발상 서비스로 이용 민원인들의 만족도 또한 매우 높게 나타나고 있다.

#완주군, #도움벨방, #사회배려대상자, #어르신, #장애인, #발급서비스대행

26 외국인등록증 한글성명 병기대상 확대

동상 '19 민원제도개선 우수사례 경진대회 법무부 이민정보과

외국인등록증 한글성명병기

영문성명 호명에 어려움을 겪고 있는 해외동포의 불편해소를 위해 중국동포와 재한화교의 외국인 등록증에 한글성명 병기를 대폭 확대한 제도

체류외국인의 영문성명 사용불편

국내에 장기간 체류하고자 하는 외국인은 우리 국민의 '주민등록'과 같은 '외국인등록'을 거쳐야만 한다. 외국인은 신원확인 및 법적 등록절차를 거쳐, 외국인등록증을 발급받아 금융거래, 임대차계약 시 공적 신분증으로 사용할 수 있다.

외국인등록증에는 외국인이 소지한 여권의 영문성명이 표기되는데, 이는 국제민간항공기구(ICAO)의 권고에 따라 대부분 국가들이 준수하고 있는 사항이다. 법무부도 국제표준에 따라 영문성명 사용을 원칙으로 하고 있다. 단 예외적으로 과거 우리나라 국적을 보유한 사실이 있는 외국국적 동포, 일부 재한화교 등에게만 외국인등록증에 한글성명 병기를 허용해왔다.

그런데 이러한 영문성명 표준화 원칙이 한글성명 병기를 희망하는 중국동포 등 외국인들에게는 일상생활에 많은 불편을 주고 있어 장관과의 대화, 국민신문고, 외국인 관련 간담회, 언론보도 등을 통해 문제의식과 개선의견이 꾸준히 제기되어 왔다.

일례로 독립유공자 ○○○의 증손자인 중국국적동포 A는 부모님이 한민족의 자긍심을 갖도록 한국식 한자로 이름을 지어주셨고 어렸을 때부터 한글 이름을 사용하면서 자연스럽게 한민족으로서의 정체성과 자부심을 가지고 있었다. 그러나 대한민국에 체류하면서 발급받은 외국인등록증에는 중국식 발음의 영문성명으로만 표기되어 그 이름으로 불려 질 때마다 생소할 뿐만 아니라 주변 사람들로부터 동포가 아닌 것으로 오해를 받는 등 모국에서 이름으로 차별을 받는 느낌이 들어 한국생활에 동화되기가 어렵다고 전했다.

한 민족임에도 여전히 불편한 삶

상당수 중국동포들은 "중국 정부에서 발급하는 신분증에도 한글성명이 기재되어 있고 중국에서도 한글성명을 사용해왔다"며 조국인 대한민국에서 오히려 한글성명을 사용할 수 없는 현실에 답답한 마음을 늘 가지고 있었다. 뿐만 아니라, 단지 해외국적자라는 이유로 다른 외국인들과 똑같이 성명을 표시하고 있기에 민족적 동질감과 한국인으로서의 자긍심이 낮아질 수 밖에 없고, 어떤 곳에서 일을 하든지 "동포가 아닌 외국인 대접을 받는다"며 아쉬운 마음을 감추지 못한다.

재한화교들도 마찬가지다. 한글성명 병기를 하지 못한 재한화교는 국적은 상이하나 한국에서 태어나고 교육을 받고 자랐으며 모든 생활기반이 한국에 있음에도 불구하고, 외국인등록증에 대만 원지음 영문성명만 표기되어 실생활에서 부딪히는 많은 어려움을 토로해 왔다.

외국인등록증에 한글 이름 적어요

법무부는 한민족 동포의 포용과 호명의 혼란으로 인한 국민들의 불편함 해소 등을 위해 한글성명 병기를 적극 검토하게 되었으며 정책전환의 당위성과 필요성을 확인하기 위해 중국동포단체·화교협회와 수 차례의 간담회를 개최했다. 이를 통해 그동안 누적된 재한외국인의 고충과 한글성명 병기 필요성에 대한 의견을 수렴했고, 각 부처 등 45개 이상의 기관에 의견을 수렴하여 제기된 문제점을 해결할 수 있는 방안을 마련했다.

그러나 영문성명의 한글표기 표준이 없는 상황에서 한글성명 병기 대상을 모든 외국인으로 확대할 경우 표준안 마련 등 준비과정에 많은 시간이 소요되어 제도시행 자체가 무산될 우려가 있었다. 이에 법무부는 2019년 4월 한자식 성명을 사용하는 중국동포와 재한화교로 병기대상을 정하고 외국인등록증의 한글성명 병기를 우선 시행했다.

제도 확대시행 이후, 재한화교협회와 중국동포단체에서 오랜 숙원을 해결해준 법무부에 감사의 뜻을 표하였고, 또한 청와대 등으로 편지를 보내 감사의 마음을 전달했다. 적극적인 개선의지를 가지고 기존의 제도를 과감하게 변경함으로써, 중국동포와 재한화교가 금융계좌 개설, 통신개통 각종계약을 할 때 당당하게 한글성명을 제시할 수 있게 된 것이다.

#법무부, #외국인등록증, #차별느낌, #한글성명병기, #금융계좌, #통신개통

27 안전한 통학길, 어린이 스스로 만들어요!

최우수 '19 국민디자인단 성과공유대회

제주특별자치도 정책기획관, 자치경찰단

'안전한 통학길' 브랜드란?

수요자, 전문가, 서비스디자이너, 공무원이 협업하여 통학길의 불편함을 해소하고, 사고 가능성을 최소화한 맞춤형 어린이 안전 공공서비스

스쿨존 어린이 교통사고 감소를 위해

나는 남편과 1남 2녀를 두고 있으며, 제주시 노형동의 작은 아파트에 살면서 이도2동 소재의 한 중소기업의 사무원으로 근무하고 있는 40대의 워킹맘 이새벽이다. 평소 출근길에 아이를 학교까지 데려다주는데 초등학교 주변 스쿨존이 문제가 많다는 것을 항상 느끼고 있었다. 하지만 문제해결은 행정이나 경찰, 학교의 역할이라고만 생각했지 내가 직접 국민디자인단이 되어 정책에 참여하고 해결방안을 모색하게 되리라고는 생각해보지 않았다.

하지만 지난 해 3월 초 개학하고 얼마 지나지 않은 비오는 날, 출근길에 초등학생 막내를 학교에 데려다주는 길에 좁은 도로에서 아이들이 갑자기 튀어나와 급브레이크를 밟았다. 길 건너던 아이들뿐만 아니라 우리 아이도 당황하는 아찔한 순간을 경험했다. 더군다나 그 일이 있은 며칠 후 막내가 다니는 초등학교 다른 반 친구가 횡단보도에서 차에 치여 병원치료를 받았다는 소식을 듣고는 더 이상 방관만 할 수 없다는 생각이 들었다.

나는 몇 년 전부터 정부가 국민이 주체가 되어서 정책을 디자인하는 '국민디자인단' 제도를 도입하여 좋은 성과를 거두고 있다고 들은바 있었다. 또한 우리 제주에서도 2018년에 제주대학교 산업디자인학부와 연계하여 '도민 공감을 담은 버스정류소 만들기'를 추진하여 큰 효과를 보고 있음을 알기에 내 손으로 내 아이와 이웃의 안전을 위한 정책을 만든다면 차세대를 책임질 아이들에게 든든한 버팀목이 될 수 있을 것이라 생각했다. 제주도청 홈페이지 국민디자인단 모집 안내를 떠올렸고 직접 참여하여 해결방안을 찾아보기로 결심하였다.

반복되는 잦은 민원, 7개 유관기관 협업이 절실

학교 주변에는 교육환경보호구역, 어린이보호구역, 어린이식품안전보호구역 등 '보호'라는 명목하에 다양한 구역들이 설정되어 있다. 하지만 각각의 보호구역은 적용 법령이 다르고, 소관부서도 각각이라 어린이 교통사고가 증가하고 있으며, 수차례 민원제기에도 해결이 더디고 서로 미루는 경우가 있는 것으로 파악되었다.

이에 관련하여 스쿨존 내 보행로를 확보하고 어린이 안전을 위한 정책을 마련해야 할 필요성이 제기되었으나 주민의 민원이나 한 기관의 힘으로는 진행할 수 없었다. 이에따라 제주도는 학생, 학부모 등 수요자와 행정, 학교, 경찰 등 유관기관의 협업을 이끌어 내기 위해 '국민디자인단' 활동을 본격화하기로 결정했다.

어린이 맞춤 '안전한 통학길' 브랜드 개발

스쿨존 내 7개의 기관이 연관되어 있으나 선뜻 나서는 기관이 없어 '국민디자인단' 운영을 통해 수요자 중심으로 해결하고자 시도했다. 어린이, 학부모, 선생님 등의 수요자와 공공디자인, 경찰, 교육청, 교통 등 각분야 전문가, 서비스 디자이너, 행정기관이 모여 국민디자인단을 구성했다.

문제해결을 위해 현장확인, 문제발견, 원인분석, 아이디어 마련을 위해 14차례 디자인단을 운영하였고, 시급성과 학교별 여건 우선순위를 선정하여 어린이 승하차 구역, 어린이 통학로, 안전울타리, 통합 안전 알림판 등 4가지에 대해 서비스디자인 기법을 적용하여 학교주변을 안전지대로 조성하였다.

또한, '어린이 안전' 브랜드 개발 및 시설물 설치 매뉴얼화로 장소에 따라 다르게 시설하던 교통안전시설물의 통일화를 이루게 되었다.

이처럼 문제에 연관된 수요자와 기관들이 협업을 통해서 수요자 중심의 가이드라인을 만듦으로서 '어린이 안전' 인지도 향상과 사고저감은 물론 수요자 중심 시설로 중복투자를 방지하여 예산절감 효과도 기대해볼 수 있게 되었다.

#제주특별자치도, #통학길, #사고최소화, #국민디자인단, #승하차구역, #안전울타리

28 다양한 재난정보 전달체계로 국민안전 확보

우수 '19 정부혁신 우수사례 경진대회

행정안전부 재난정보통신과

다양한 재난정보 진단체계

재난발생 상황 등을 인터넷(국민재난안전포털) 및 모바일(네이버앱 , 안전디딤돌 앱) 등 다양한 경로를 통해 제공할 수 있는 기반을 마련함으로써 국민안전 보장에 기여한 사업

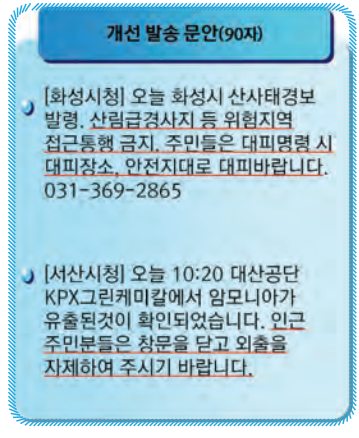
모두의 안전을 위한 긴급재난문자

경기도에 거주하는 A씨는 태풍 등 각종 재난에 관심이 많아 긴급재난문자 내용을 항상 확인하고 있다. 긴급재난문자는 신속하게 재난상황을 알 수 있어 유용한 반면 재난발생 시 어떻게 대처할지는 알려주지 않아 TV나 인터넷으로 별도 확인해야 해서 불편하다는 생각이 들었다. 그런데 얼마전부터 수신되는 재난문자에는 해당 재난 발생 시의 행동요령이 같이 전송되어 안심이 됐다.

강원도에서 산업연수생으로 일하는 외국인 B씨는 아직 한글이 서투르다. 긴급재난문자를 받아도 어떤 내용인지 잘 모르겠고 걱정만 앞섰다. 그런데 최근 'Emergency ready 앱'을 설치하고 영문 재난문자를 확인한 뒤부터는 오히려 주변 외국인 동료들의 안전을 챙겨줄 수 있어 뿌듯했다.

재난정보 전달매체 고도화 필요

긴급재난문자는 국민 각자의 휴대폰에 문자형태로 수신되므로 글자 수의 제한이 있어 자세한 내용 및 대처방법을 전달하는데 어려움이 있었다. 그러므로 긴급재난문자에 보다 상세하게 재난내용 및 행동요령을 담을 수 있도록 개선이 필요했고, 나아가 국민들이 초기 재난발생 상황 등을 인지하고 효과적으로 대처할 수 있도록 재난정보 전달체계 보완이 시급했다.



또한 외국인 등 재난취약계층은 한글로 전송된 긴급재난문자의 내용을 파악할 수 없어 재난상황 전파 효과가 반감되며, 경우에 따라 불안감을 가중시키는 문제도 발생할 수 있었다. 그래서 어떠한 재난상황 속에서도 재난취약계층이 재난정보를 신속·정확하게 확보하고, 대처할 수 있도록 재난정보 전달방식을 개선할 필요가 있었다.

재난정보 매체확대로 재난취약계층 안전 확보

먼저 2018년 12월 국민행동요령을 포함한 재난문자 발송을 위해 긴급재난문자의 용량을 60자에서 90자로 확대하기 위한 송출시스템 개선을 완료했다. 그 후 긴급재난문자 용량확대에 따른 사용자 교육을 실시하고 실제 서비스를 2019년 4월에 시작했다.

2019년 5월 「재난문자방송 기준 및 운영규정」을 개정하여 재난문자 송출권한을 시·도에서 시·군·구로 확대하기 위한 근거를 마련하고 긴급재난문자 표준문안 내용을 개정하여 누구나 이해하기 쉬운 내용으로 행동요령을 추가했다.

또한 인터넷 포털 네이버 모바일 앱에 긴급재난문자를 실시간으로 표출하여 전달매체를 확대함으로써 더 많은 국민이 긴급재난문자를 확인할 수 있도록 하였고, 인터넷에 재난유형별 행동요령을 제공하여 재난안전정보 전달 확대를 위한 민·관 협력을 추진하였다.

마지막으로, 재난취약계층이 쉽게 재난정보에 접근할 수 있도록 재난 예·경보 외국어 서비스를 제공하고 웹 접근성을 개선했다. 중앙부처·지자체 등에서 발송하는 재난문자의 외국어 서비스를 위해 행정안전부와 한국관광공사 간 업무협의 및 통역사 훈련을 추진했다. 행정안전부 및 기상청에서 발령한 재난문자를 자동 번역하여 'Emergency ready 앱'으로 시범 제공했다.

행정안전부는 이와 같은 개선사항을 기반으로 재난발생 시 외국인도 손쉽게 재난안전정보를 확인하고 재난대응력을 높일 수 있게끔 국민재난안전포털의 영문 홈페이지 구축도 추진하고 있다.

#행정안전부, #국민안전보장, #재난발생 상황, #긴급재난문자, #재난정보매체확대, #송출시스템

29 꿈을 짓는 청년들아 모여라. 이웃사촌 시범마을로!

최우수 '19 저출산 우수시책 경진대회

경상북도 인구정책과

이웃사촌 시범마을이란?

일자리, 주거, 복지체계가 두루 갖춰진 새로운 청년마을로 지방소멸 극복 및 농촌 혁신성장 기반조성 등을 위한 새로운 농촌 모델

꿈을 짓는 이웃사촌 청년마을

청년농부를 꿈꾸는 치위생사 손자연 씨 는 딸기농사를 배우기 위해 지난 4월부터 매주 토요일마다 서울에서 경북 농업기술원까지 달려왔다. 8월에 이론 교육을 수료하고 이제는 현장으로 투입되어 경북도내 베테랑 농부들에게서 흙 한줌, 풀 한 포기부터 다시 배우고 있다. 함께하는 친구들 중에는 육군 대위로 전역한 군인, 잘 나가던 영어 강사, 제법 돈을 잘 벌던 IT 전문가에서부터 대학을 갓 졸업한 취준생도 있다. 이들 대부분은 '농촌의 여유와 낭만'을 보고 지원했다고 입을 모은다. 하지만 이제는 스마트팜 교육과 현장실습, 그리고 각기 다른 재능을 규합해 모두가 미래의 '전문직 농부'를 꿈꾸고 있다.

이들은 2020년 6월 의성군 안계면 '이웃사촌 시범마을'의 스마트팜이 완공되면 그곳에서 본격적인 농부의 길을 걷게 된다. 1~2년 간 스마트팜에서 200만 원 내외의 월급 받는 청년농부로 일한 후에는 창농을 하는 것이 이들이 목표다. 이들이 창농에 뛰어들면 창농자금으로 보조와 융자 절반씩 최대 3억 원을 지원하고 농지도 알선한다.

한편 청년 CEO를 꿈꾸던 대구 출신 김성공씨는 의성에 3년 전 귀향하여 홉재배를 하고 있던 이행복 씨와 팀을 이루어 청년시범마을 일자리사업에 지원하였다. 사업화자금과 점포 리모델링비를 지원받아 수제맥주 공방을 준비 중에 있다. 지금 한창 리모델링과 사업화 활동을 펼치느라 눈코뜰새 없이 바쁘지만, 벌써부터 "인근 대학뿐 아니라 곳곳에서 교육 의뢰가 들고 오고 있다"며 한껏 신이 나 있다.

2019년 청년시범마을 일자리사업으로 선정된 팀은 모두 8팀 18명이며, 이들 외에도 도시청년 시골파견제 팀 등은 벌써 창업했거나 오픈을 앞두고 있어, 시범마을이 활기를 찾고 있다.

지방소멸 극복의 해법을 찾아

'경북, 지방 소멸 위험 가속화', '의성 소멸위험지수 전국 1위', '분만실0, 장례식장 10곳... 의성이 운다', '59곳 폐교, 60세 동창회장...내 학교 사라져...졸업식 눈물', 이런 우려의 신문 기사를 접하는 것이 드문 일이 아니다. 비단 이것은 의성군의 문제만이 아니라 우리 농촌 전반의 현실이다.

매년 1만5천명씩 인구가 감소하고, 그 중에서 5천 명이 넘는 청년들이 일자리를 찾아 외지로 떠나는 상황을 더 이상 방치해서는 경북의 미래가 없다는 절박함에서 소멸위험지수 전국 1위인 의성군 안계면에 '이웃사촌 시범마을'을 조성하게 됐다.

저출산고령화로 인해 역피라미드형 인구구조가 고착화된 농촌을 청년유입을 통해 살리고자 일자리와 주거, 교육, 의료, 문화, 공동체 정신이 두루 갖추어진 마을을 조성하여 농촌에 살아도 도시인보다 더욱 풍요로운 삶을 누리게 하겠다는 것이다.

사라지는 농촌에서 살아나는 농촌으로

이웃사촌 시범마을 조성 사업을 추진한지 1여년이 지난 지금 속속 그 성과가 속속 나타나고 있다. 스마트팜 청년농부 40여 명, 청년 창업가 20여 명 뿐 아니라, 반려동물 문화센터도 개장을 앞두고 있는 등 청년일자리 사업이 활기를 띄고 있다.

이와 연계하여 반려동물 산업을 육성하기 위한 용역도 진행 중이며, 특화농공단지 조성도 준비 중이다. 유입청년들을 위한 주거시설 확보도 차근차근 진행되고 있다. 우선 임시주거 제공, 장기적으로는 신규 주거단지 조성으로 청년들의 안정적인 정착을 도울 것이다.

그 외에도 보육, 교육 인프라 강화에도 속도를 내고 있다. 군립안계어린이집의 정원 및 시설 확충, 국공립어린이집으로의 전환을 추진 중이며, 안계초등학교는 예비 미래학교과 연구학교로 지정되어 놀이·창의 중심의 교육프로그램을 확대하는 한편 디지털 교과서 활용한 수업도 하고 있다. 올 2월에 문을 연 출산통합지원센터는 아이돌봄과 산모건강 등을 위한 다양한 프로그램을 가동하고 있다.

경상북도는 앞으로도 청년리더 양성 등 시범마을을 이끌어 갈 청년유치 및 주민 역량 강화에 집중하고, 청년과 지역주민이 주도하는 정책을 펴 사라지는 농촌을 살아나는 농촌으로 만들어 갈 예정이다.

#경상북도, #청년시범마을, #지방소멸극복, #농촌혁신성장, #창농보조금, #스마트팜

30 초등자녀 함께 키워요! '모든아이 돌봄'

최우수 '19 저출산 우수시책 경진대회

서울특별시 중구 교육아동청소년과

모든 아이 돌봄 사업

지자체, 학교, 교육청이 협업하여 학교 안 돌봄교실을 구청 직영으로 전환하고 저녁 8시까지 교실 당 교사 2명을 배치하여 수요자 중심 돌봄 환경을 조성한 사업

힘을 내요 워킹맘, 아이는 저녁까지 우리가!

일하는 엄마들은 늘 퇴사 고민이 따라 다닌다. 선배 워킹맘들이 말하는 세 번의 큰 고비가 있는데 아픈 아이를 어린이집에 맡기고 돌아 나올 때, 초등학교 입학하면서 아이가 적응은 잘 하는지 불안해하며 아이 친구 엄마들과의 관계맺음을 고민할 때, 중학교 아이의 사춘기 반항과 학업부진으로 한숨이 나올 때라고 한다.

씩씩한 아들을 키우며 열심히 회사 눈칫밥을 먹고 있는 나에게 첫 번째 고비는 어린이집과 친정 엄마의 도움으로 겨우 겨우 넘겼다고 생각하지만, 초등학교 입학 후 아이 양육은 넘기 힘든 산이 되었다. 인터넷 검색창에 워킹맘(working mom)이란 단어를 치면 연관 검색어에 워킹맘 1학년, 워킹맘 2학년, 워킹맘 고통지수 이런 단어들이 검색된다. 정말 이해가 된다.

우리 준이는 초등학교 2학년이다. 입학할 때 학교는 저녁시간까지 있는 아이들이 없어 오후 5시까지만 돌봄교실을 운영한다고 하고 친정엄마는 준이보다 더 어린 조카를 돌보아야 해서 더 이상 부탁 드릴수도 없어 1학년 아이를 방과후 프로그램과 학원으로 뺑뺑 돌게 했다. 퇴근길에는 늘 달려야 했고, 아이는 힘들다하고 집은 엉망이었다. "아이가 2학년 올라가기 전에 일을 그만둬야겠다"는 말을 입버릇처럼 하고 다녔다. 그런데 얼마 전, 구청에서 학교 돌봄교실을 직접 아침 7시반 부터 저녁 8시까지 운영하면서 저녁도 무료로 준다는 가정통신문을 받고 아이에게 미안하지만 조금만 더 일해보기로 했다.

지난 1년 준이의 2학년 생활은 놀랍도록 안정됐고, 나의 퇴근길은 마음이 한결 편해졌다. 무료로 주는 저녁이라 형편없진 않을까 하던 걱정도 기우였고, 저녁 먹고 돌봄교실에서 하는 프로그램이 재미있는지 외부 출장으로 일찍 퇴근하는 날도 학교에 일찍 데리러 오지 말라고 한다. 돌봄선생님이 교실에 두 분씩 계시는데 아이 고민도 잘 들어주시고 중간에 학원도 안전하게 다녀올 수 있도록 잘 관리해 주신다. 덕분에 일과 가정을 안정적으로 지킬

수 있게 되었다. 중구 모든 아이 돌봄 사업은 워킹맘의 든든한 응원군이다.

지자체와 학교가 손을 잡다

서울특별시 중심에 위치한 중구는 업무·상업 중심지로 인구가 빠르게 줄어들고 있는 반면 지역 특성상 맞벌이 부부가 많아 초등 돌봄 공간을 찾기 어려웠다. 또한 학부모가 원하는 돌봄공간은 학교 안 돌봄교실이지만 학부모가 원하는 대로 학교에서 돌봄시간을 확대하고 필요한 서비스를 제공하는 데는 많은 제약이 있었다.

이에 중구청, 학교, 교육청이 손을 잡고 '학교는 교육을, 지자체는 돌봄을' 각자 자신 있는 분야의 역할 분담을 통해 아이들이 학교 안에서 학부모가 원하는 수준 높은 돌봄 서비스를 받을 수 있게 되었다. 학교는 공간을 제공하고 중구청이 돌봄교실을 직접 운영해 일하는 학부모의 돌봄 현실에 맞게 돌봄시간을 늘리고, 높은 수준의 돌봄 서비스를 제공함으로써 맞벌이 가정의 양육부담을 줄여 줄 획기적인 돌봄 시스템을 구축한 것이다.

미래에 대한 투자! 학부모가 원하는 초등돌봄

학교 안'중구 모든아이 돌봄'사업은 돌봄교실을 아동친화적으로 리모델링하고 교실당 돌봄교사는 2명씩 배치하여 교사들이 아이들을 온전히 보살필 수 있도록 했다.

아침 7시 30분부터 저녁 8시까지, 방학기간에는 아침 8시부터 저녁 8시까지 운영하며 긴 시간 이용하는 아이들을 위해 다양한 프로그램과 급·간식을 무료로 제공하여 일하는 엄마들의 양육부담을 줄이고 사회 생활을 지원한다.

2019년 3월 서울 흥인초 돌봄교실 시범운영을 시작한 '중구모든아이 돌봄'은 학부모님들의 요청으로 2019년 9월 중구 직영 2호인 서울 봉래초 돌봄교실로 확대하였으며 2020년 3월 서울 광희초, 남산초, 청구초 돌봄교실도 직영 운영할 예정이다.

#서울 중구, #워킹맘자녀단절, #학교교육, #지자체돌봄, #양육부담절감, #돌봄시스템

31 버스정류장이 친환경 안전지대로 변했다!

경기도 고양시 도시균형개발과

스마트 에어클린 버스쉘터란?

에어커튼의 설치로 버스정류장 외부 오염물질이 유입되는 것을 방지하며 내부에는 공기정화장치를 통해 공기질을 개선하는 친환경 버스정류장 시스템

버스 쉘터의 변신은 무죄

경기도 고양시에 살고 있는 고교생 김유민 양, 고양시의 외곽에 살고 있는 유민이는 어린 시절부터 버스를 타고 시내로 줄곧 통학을 해왔다. 요즘 버스를 이용하면서 가끔 옛 생각을 해본다. 언제 올지 모르는 버스를 하염없이 기다리던 그 때를 생각해보면 요즘은 버스 이용하는 것이 너무 편해졌다는 생각이 든다.

집에서 출발하기 전에 버스가 언제 오는지 확인하는 것은 이제 일상생활이 됐다. 더군다나 추운 겨울에는 따뜻한 온풍기가 켜지고, 더운 여름에는 시원한 바람이 솔솔 나오는 버스쉘터(Bus Shelter) 덕분에 버스를 편하게 이용하고 있다. 다만 미세먼지로 인해 공기도 안 좋은데 큰 트럭들이 지나가면서 매연까지 가세하면 정말 숨이 턱턱 막히는게 한가지 아쉬운 점이었다.

그런데 언제부터인가 버스쉘터가 달라졌다. 쉘터에 미세먼지 정화장치를 설치하면서 버스를 기다리는 동안 쾌적하게 있을 수 있다. 에어커튼이 바깥의 오염된 대기가 들어오지 못하게 하고 내부에서는 프라즈마 정화기가 공기를 깨끗하게 해주니 어쩌면 우리집 보다 더 공기질이 좋은 것 같다는 생각도 든다.

이렇게 버스를 이용하는 것이 편해지다 보니 부모님께 자가용을 태워달라고 하지 않게 됐고, 공기질 개선과 에너지 절약에 일조하고 있다는 자부심도 생겼다. 앞으로도 더 좋은 서비스들이 계속 나와서 많은 사람들이 모여서 살고 있는 도시에서의 생활이 점점 쾌적해졌으면 좋겠다고 희망해 본다.

이제 차는 두고 버스를 이용하자

날로 심해지는 미세먼지 문제는 국가재난으로 분류하고 관리 되고 있는 실정이다. 고양시도 노후 경유 차량 교체, 나무 식재를 통한 미세먼지 저감 등 다양한 미세먼지 정책을 시행하고 있다. 또한 버스쉘터에 미세먼지 저감 장치를 설치하여 시민들이 쾌적한 환경에서 대중교통을 더 많이 이용할 수 있게 함으로써 자가용 이용을 줄여 대기질 개선 효과를 높이기 위해 노력 중이다.

미세먼지 저감장치란 박스형 버스쉘터에 에어커튼을 이용해 오염된 대기가 쉘터 안으로 들어오지 못하게 하고 내부 공기는 플라즈마 청정기를 이용해 개선하는 방식이다. 버스를 기다리는 동안 도로변의 오염된 공기로부터 이용자를 보호하고 쾌적한 공기를 제공하여 이용자들로부터 큰 호응을 얻고 있다.

'스마트 에어클린 버스쉘터' 시스템 도입

'스마트 에어클린 버스쉘터'는 최근 미세먼지에 대한 시민들의 관심이 급증하고, 그 위험성이 제기됨에 따라 이에 대한 대책을 마련하는 과정에서 발굴한 고양시 자체 아이디어 사업이다. 버스를 기다리는 중에 받게 되는 대기오염 피해로부터 시민들을 보호하는 안전한 버스 정류장 개념을 스마트시티 서비스 방식으로 수행했다.

플라즈마 이온 기반의 에어커튼, 에어클린 시스템, 실내외 공기질 측정기를 버스쉘터 내외부에 설치하여 IoT 인프라로 연결해서 구성했다. 4차 산업혁명 대비 스마트 안전 도시 추진을 위한 인프라 구축에 기여했고, 다수의 시민들이 이용하는 공간을 대상으로 한 시민 체감형 서비스로 높은 만족도를 보였으며, 시민의 삶의 질 개선에 긍정적 가치를 창출했다.

서비스의 적정성을 판단하기 위한 테스트 환경에서의 대기 질을 측정한 결과 30% 이상의 미세먼지 절감 효과를 확인하였고 시민 만족도 설문결과 95% 이상의 긍정적인 답변을 보였다. 고양시는 앞으로도 친환경 스마트도시 시스템 확대를 위해 다양한 사업을 전개해나갈 계획이다.

#고양시, #에어클린버스쉘터, #친환경버스정류장, #버스쉘터, #플라즈마정화기, #미세먼지저감

32 어린이집, 이제 협동조합이 운영해요!

우수 '19 행정서비스 공동생산 우수사례

경기도 오산시 가족보육과

국공립어린이집의 사회적협동조합 운영

국공립어린이집의 안정성에 공동체 육아의 장점을 접목하고자 어린이집을 사회적협동조합이 운영하는 형식으로 전환하고 보육환경을 개선한 사업

교사와 학부모의 새로운 어린이집 구상

나는 오산시청에 근무하는 공무원이다. 육아휴직 후 8살, 4살 되는 두 딸을 키우다가 가족보육과로 복직하게 됐는데 이때 어린이집이 행정적으로 어떻게 관리되고 지원받고 있는지 처음 알게 되었다. 두 딸을 키우는 엄마의 입장에서 이해할 수 없었던 보육정책이 많았는데 막상 내가 담당자가 되어 보니 '아, 그래서 안되는 것이었구나...' 깨달을 수 있었다.

예를 들자면 긴급 지원 바우처를 10분만 이용해도 왜 30분 사용으로 기록되어 지원이 되는지, 시간 연장반 입소가 정말 필요한데 왜 안 되는지 등이었다. 행정지원체계안의 어린이집은 안정적이고 효율적인 체계를 갖추고 있지만 모든 보육수요를 품어줄 수는 없어서 답답했다.

아이를 낳고 키우면서 영유아 보육 문제, 특히 어린이집의 보육 환경문제는 늘 관심사였고, 언론에서 어린이집 아동학대 사건들과 보조금 비리 문제 등이 터질 때 마다 현재 어린이집 모형이 아닌 다른 대안들이 눈에 들어왔었다. 그중 하나가 공동육아를 위한 협동조합이었지만 워킹맘으로서 조합을 구성할 용기나 여력이 없었고 조합원으로 가입할 만한 협동조합도 없었던 터였다.

그런데 오산시가 2017년 국공립어린이집을 사회적협동조합이 운영하는 체계로 전환하기 위한 계획을 수립하여 2019년 전환을 앞두고 세부사항들을 진행하고 있다고 했다. 자치단체에서 주도적으로 국공립어린이집을 사회적협동조합으로 전환하는 시도는 나처럼 새로운 보육환경을 모색하는 학부모에게 좋은 기회가 될 수 있겠다는 생각이 들었다.

어린이보육의 사회적가치를 이해하다

그동안 정부정책 안에서 어린이집 원장 중심으로 운영되었던 국공립어린이집을 이용해 온 학부모가 협동조합을 이해하고 취지를 공감하기란 쉽지 않았다.

이를 위해 오산시는 우선 사회적협동조합에 대한 이해를 높이고 실질적 운영에 대한 학습을 위하여 오산시사회적경제지원센터 및 경기도광역지원센터 '사람과 세상'과 협업하여 컨설팅을 진행하였다. 그리고 조합원 및 임원이 되어줄 학부모들의 참여도를 높이기 위하여 부모교육도 실시하였다. 2019년 3월부터 부모교육 4회, 컨설팅 3회를 추진하면서 사회적협동조합에 대한 관심을 끌어올렸다. 또한 어린이집과 부모가 스스로 부모참여수업을 진행했고, 지역사회와 함께하는 아나바다 행사도 추진하면서 협동조합의 운영을 준비해 왔다.

이렇게 철저한 사전준비와 협동조합 설립 인가를 위한 창립총회 등을 추진하여 마침내 2019년 12월 보건복지부에서 사회적협동조합 인가를 받을 수 있었다.

공보육의 새로운 패러다임 확산, 다양한 보육환경 마련

평균 연령 37.4세의 젊은 도시 오산시의 국공립어린이집 설치율은 15%로 전국 설치율 10%보다 높고, 이용률도 29%로 타 시군에 비해 안정적인 보육환경이 구축되어 있다. 이러한 인프라에 공동체 보육의 장점을 더하려는 시도로 사회적 협동조합 국공립어린이집이 설립되었다.

2019년 12월 현재 오산시 국공립어린이집 5개소가 사회적협동조합으로 운영되고 있으며 2020년 1개소가 더 추진될 예정이다. 획일적인 보육환경을 벗어나서 부모·교사·지역사회가 주도적으로 의사결정 및 자율적 참여를 이끌어 내고 개방·참여형 어린이집을 운영하며 함께 행복한 육아공동체를 실현되고 있는 것이다.

저출산과 경쟁의 가속화는 이웃과 화합보다는 개인주의와 불신문화를 심화시키고 있지만 사회적협동조합을 통해 아이를 함께 키우는 협력문화는 아이들에게 좀 더 행복한 어린시절의 기억을 만들어 줄 것이며, 아이들이 자라 더 민주적이고 신뢰할 수 있는 사회문화를 만들어 낼 것으로 기대한다.

#오산시, #어린이집, #사회적협동조합, #보육환경개선, #학부모참여, #육아공동체

33 ‘나눔 냉장고’가 되살린 마을공동체

대전광역시 동구 복지정책과

나눔냉장고란?
주민센터에 마련된 냉장고에 자율적으로 식재료를 기부하고 어려웃 이웃이 이용할 수 있도록 하여 복지사각지대를 해소하고 지역사회 안전망을 구축한 사례

주민들이 직접 채우는 마을 곳간

나는 경력 7년 차의 사회복지공무원이다. 대전광역시 동구의 한 주민센터에 근무하고 있다. 지난 12월 동네 아주머니 한 분께서 찾아오셨다. 얼마 전 주민센터에 들렀다가 ‘나눔냉장고’에 관한 내용을 보았다며 “자신이 손수 담근 김치를 가져왔으니 동네에 필요하신 분들이 있으면 좀 전해 달라”는 말을 남기고 쑥스러운 듯 재빨리 돌아갔다.

무거운 김치통을 어떻게 들고 오셨을까? 나는 주민센터 강당에서 식재료와 부식을 정리하고 있는 동네 부녀회원님들께 건넸다. “아이고 김치가 참 맛있게 생겼네! 우리 동네 어르신들 다들 좋아하시겠어” 부녀회장님이 뚜껑을 열고 김치맛을 보더니 감탄을 하신다.

나눔냉장고란 동네 주민들이 직접 식재료 및 반찬 등을 후원하여 행정복지센터에 비치된 냉장고에 채우고, 물품이 필요한 분들이 직접 꺼내갈 수 있는 복지서비스다. 처음 이 업무를 맡아 나눔냉장고를 설치했을 때만 해도 냉장고에 후원품을 채우는 것과 질서 있게 주민들이 가져갈지에 대한 걱정부터 앞섰다.

그러나 그로부터 1년이 지난 지금, 나눔냉장고라는 동네곳간은 늘 차고 넘치고 있다. 지역 부녀회, 마을기업, 동네 시장상인, 음식점 점주들의 참여도 꾸준하다. 도움을 주는 사람도 자신이 먹거나 만든 음식의 일부를 가져와 나눔냉장고에 넣고, 도움을 받는 사람도 본인이 누구이든지 다른 사람 눈치를 보지 않고 언제든지 방문해 냉장고 안에 있는 먹거리를 가져갈 수 있도록 해서 나눔냉장고의 ‘따스한 온도’는 뜨겁게 달아오르고 있다.

지역의 공동체복지, ‘곳간 인심’으로 활성화

‘곳간에서 인심난다’는 옛말이 있다. 대전 동구의 나눔냉장고의 정신은 바로 이 말에서 나왔다. 한끼 먹거리를 이웃과 나눈다는 취지에서 누구나 자율적으로 식재료를 기부하고

어려운 이웃은 누구나 식재료를 가져갈 수 있는 주민주도, 주민자치형 프로그램이다.

대전 동구의 지역 주민들은 지역 이웃돕기 후원금과 성금이 연말이나 특정기간에만 몰리는데 큰 문제의식을 갖고 있었다. 사실 어려운 이웃들은 한끼 식사가 더 필요할 때가 있기 때문이다. 주민들이 주민센터의 사회복지사, 구청 직원들을 만나서 고민했고 그로 인해 시작한 것이 바로 나눔냉장고다.

2017년 7월 1개동으로 시작해서 4년차를 맞이하고 있는 지금, 총 10개 동에서 나눔냉장고가 성공적으로 운영되고 있다. 동주민센터와 구청은 행정과 예산, 자원연계 부문에서 지원만 하며 후원자와 봉사자 모집 등 실질적 운영은 주민들이 직접 한다.

인근 지역의 소상공인, 중소기업의 식재료, 부자재 지원 규모도 크게 늘고 있다. 나눔냉장고의 채움 뿐만 아니라 주민들의 자원봉사 인원도 연인원 5천 명을 넘어섰고 나눔냉장고에 자재와 제품, 인력을 공급해주는 소상공인과 기업들은 수백여 개에 이른다.

나눔냉장고를 보다 큰 인심의 광장으로

'나눔냉장고'가 바라는 복지의 상은 급속한 고령화, 1인가구 증가, 실업, 위기가정 등의 복지문제를 꾸준히 참여하고 협력하는 민관의 힘으로 함께 해결해가는 것이다. 단순히 누군가 나타나 도움 될 먹거리를 넣었다가 필요한 사람이 그것을 가져가는 초기 단계의 모습은 이미 기본이 되었다.

나눔냉장고를 둘러싼 활동체계는 단순했지만 주민들의 자발적 참여, 정성어린 관리와 꾸준한 주민의 참여 덕에 해를 거듭할수록 기부후원자와 자원봉사자가 늘어난다. 후원 금액과 기부물품도 크게 늘었다. 지역 맞춤형 사회공헌 활동의 촉진제가 되고 있는 것이다.

나눔냉장고가 지금까지 현대판 곳간 역할을 잘 해온 것처럼 앞으로 지역주민, 자치구, 타 지자체 및 여러 시민단체와 기업들도 함께 공감하고 참여하면서 앞으로 보다 큰 '나눔의 창고', '인심의 광장'으로 변모하기를 기대해 본다.

#대전 동구, #주민센터냉장고, #식재료기부, #곳간인심, #식자재지원, #나눔의창고

34 육아도 함께, 배움도 함께 '공유학교·공동육아방'

광주광역시 광산구 주민자치과

공유학교·공동육아방이란
아파트 내 유휴공간을 기반으로, 주민들이 협력하여 민·관·기업의 협업을 이끌어 내고 지역 내 저출산 및 이웃과의 단절 문제를 해결하는 사업

독박육아 NO! 공동육아로 키움과 배움 더 크게!

나는 광주 광산구에 거주하는 35세의 워킹맘이다. 인구의 80.2%가 아파트에 거주한다고 하는데, 층간 소음, 흡연 문제 등 크고 작은 분쟁에 스트레스가 이만저만이 아니다. 바쁜 일상 탓에 이웃 간에 만날 기회도 적어 분쟁 해결도 쉽지 않은데다가, 나와 같은 맞벌이 부부들은 양육 문제까지 더해져 어려움을 겪고 있다.

정부에서는 저출산 정책, 경력단절 여성을 위한 정책 등 다양한 지원 정책들을 내고 있지만, 정작 당사자들은 정책의 혜택을 보기가 쉽지 않다. 고등학생 때까지만 해도 삼남매를 꿈꿨던 나였는데, 아이를 키우기 어려운 현실 속에서 어렵게 낳은 소중한 외동딸 유리마저 돌보기가 쉽지가 않다.

오랜만에 남편과 유리와 함께 산책을 하다가, 우연히 아파트 게시판에 걸려 있는 '공동육아방' 포스터를 보게 되었다. 이웃 간의 소원한 관계를 개선하고, 공동체 문화를 형성하며, 아이들의 사회성 발달에도 도움이 되도록 주민들이 합심하여 만든 공간이라고 쓰여 있었다.

아파트 부녀회에 문의해보니, 광산구 자원봉사센터에서 우리 아파트 단지 내의 유휴공간을 주민 커뮤니티 공간이자 공동육아의 공간으로 만들기 위해 아파트 관리사무소·입주자 대표회의와의 협의를 통해 공간공유협약을 맺고 공적으로 사용권을 확보한 후, 관리사무소와 협력하여 공동육아에 대한 홍보와 안내를 진행했다고 했다.

처음엔 '공동육아방'이 단순히 아파트 주민들이 모여 만든 공간이라고 생각했는데, 광산구 자원봉사센터, 지자체, 아파트 관리사무소, 입주자 대표회의 등 여러 기관·단체들이 협력하여 만든 공간이라고 하니 더욱 더 믿음이 갔다.

며칠간의 고민 끝에, 나와 남편은 유리를 공동육아방에 데리고 가기로 결정했다.

처음이라 걱정도 크지만, 한편으로는 주민들이 함께 아이들을 돌보고, 공동육아를 통해 이웃 간 교류도 활발해질 수 있을 것 같다는 생각에 기대가 되기도 한다.

재능 나눔으로 엄마표 강사가 되다!

공동육아방은 전문강사를 통해 교육을 받은 주민들이 자원봉사자로 활동하며 재능을 나누는 형태로 운영되고 있다. 주민이자 엄마들은 서로의 재능과 시간을 나눈다. 아이가 입다가 작아진 옷을 나누고, 싫증난 장난감을 교환하고, 육아정보를 공유하면서 공동육아 프로그램을 정착시켜 나간다.

육아를 매개로 형성된 공동체는 다양한 활동들을 이어나고 있다. 이유식을 만드는 방법과 바느질 하는 법, 동화 구연 방법 등을 나누기도 한다. 이에 광산구자원봉사센터는 소외되는 세대가 없도록 전문 강사를 초빙하여 아이와 부모가 함께하는 신체놀이와 촉감놀이 등의 프로그램을 구성하고 있다.

품앗이 공동육아를 시작으로 '돌봄공동체' 발전 기대

공동육아방 운영을 통해 참여자들의 육아 부담이 해소되고, 아이들뿐만 아니라 엄마도 친구가 생겼다. 필요할 때 서로 아이들을 돌봐주고, 정보도 공유하며 행복한 육아를 하고 있다. 또한 '누구나 공유학교' 프로그램 운영으로 주민 간에 친밀한 관계가 형성되고, 다양한 취미 활동도 함께하게 되었다.

아파트 내 유휴 공간을 활용한 '공동육아'는 통해 육아 부담 및 정서적 문제 해결에 도움이 된다. 젊은 맞벌이 부부의 거주율이 높은 공동주택은 공동육아를 활성화시킬 수 있는 매우 좋은 출발점이다.

이웃 간의 관계가 형성되니 아파트Day, 물놀이 축제 등 함께하는 축제도 기획하게 되었다. 또한 선운 공동육아방과 수완 공동육아방 참여자들의 좋은 반응으로 인해 신규 공동육아방도 2곳 더 확대되었다. 공동육아로 시작된 돌봄 활동이 아동, 청소년, 노인에 이르기까지 돌봄 영역이 확장될 것으로 기대된다.

#광주 광산구, #이웃단절문제극복, #공간공유협약, #재능기부형태, #체험학습, #육아정보공유

2019 정부혁신

100대 사례집

"국민과 함께 만들어 가는
정부가 되겠습니다."

참여와 협력

35 범인 잡고 실종자 찾는 '똑똑한' 택시

대상 '19 정부혁신 우수사례 경진대회

경찰청 경기남부청 형사과

빠른 제보를 통한 경찰의 신속한 대응

카카오T 운영 시스템을 활용해 강력범죄 용의자 정보, 실종자 및 요구조자 정보를 회원 택시기사들에게 일괄 전송, 빠른 제보를 통해 경찰의 신속한 대응을 가능하게 한 사례

절도범을 잡는 택시

택시가 범인을 잡는다? 실제로 가능한 일이다. 2019년 여름, 전국을 돌며 각종 종교시설에서 금품을 훔치고 달아난 20대 절도 용의자가 택시기사의 신고로 붙잡혔다. 카카오T 서비스를 이용 중인 택시기사 김씨는 2019년 7월 9일 오전 8시 경, 경기도 용인시 OO동에서 남자 승객을 태웠다. 20대 중반으로 보이는 청년이었다. 그는 기사에게 시외곽에 있는 '모 성당 근처로 가자'는 말만 짧게 건넨 후 뒷좌석에 털썩 앉았다.

오전 출근시간이라 도로가 막히고 택시가 서다 가다를 반복하자 청년은 다른 말 없이 한숨을 여러 번 내쉬었다. 김씨는 자동차 룸미러로 청년을 유심히 살펴보다 경찰이 보낸 카카오T 메시지를 떠올렸다. "20대 중반의 절도 용의자가 경기도 일대의 성당, 교회, 사찰 등을 돌며 식료품 도매상 행세를 하면서 시설 내의 물품과 현금을 계속 훔치고 있다"는 내용이었다. 이상한 낌새를 채고 승객의 옷차림과 얼굴을 보니, 경찰이 보내준 용의자 사진과 매우 흡사했다.

하지만 김씨는 아무 일 없다는 듯, 목적지에 도착해 청년을 내려줬고 그 즉시 경찰서에 전화를 걸어 청년의 인상착의와 도착 장소 등을 상세히 일러줬다. 그 즉시 경찰이 도착했고 청년은 현행범으로 즉시 검거됐다. 여죄를 추궁한 결과 그는 두 달 간 전국 종교시설을 돌며 총 30회에 걸쳐 640만 원 상당의 금품을 절취한, 바로 그 범인이었다.

경찰과 카카오 택시의 똑똑한 만남

경기남부지방경찰청은 2019년 3월부터 ㈜카카오모빌리티와 업무협약을 맺고 범죄 상황 발생 시 경기도 전체의 카카오 T택시에 가입한 택시기사에게 신속하게 필요한 내용을 전파하는 동보메시지(broadcast message) 발송시스템을 운영해왔다. 광역 또는 기동성

범죄 사건의 용의자를 신속히 검거하고 요구조자를 골든타임 내에 발견하는 등 보다 효과적인 대응을 위해서다.

남부청은 이 시스템을 이용해, 경기권 카카오T 택시기사 회원들에게 메시지를 발송한다. 기사 회원들은 메시지를 클릭해 경찰이 찾는 인물의 신상 정보와 이미지를 확인할 수 있다. 해당 사건의 관할 경찰서 직통 번호도 바로 볼 수 있다.

또한 지금까지 수신한 여러 메시지의 목록을 보면서 신고해야 할 사항이 있는 경우, 건별로 핫라인에 즉각 신고도 가능하다. 경기도 관내 시, 군 단위 지역뿐 아니라도 전체의 카카오택시 기사에게 신속하게 전파가 가능하고 야간과 휴일에도 메시지를 발송할 수 있다.

시민이 참여하는 치안 활성화 기대

경찰-카카오T택시 동보메시지 시스템은 범죄 용의자 검거 외에도 실종 시민을 빠르게 찾는 성과도 거뒀다. 2019년 가을, 경기도 안산시에 사는 1급 지적장애 A씨가 사라졌다는 실종 신고가 관할 경찰서에 접수됐다. 신고 당일 지역 순찰 인력이 대거 동원되어 밤새 수색활동을 펼쳤지만 A의 이동흔적과 위치도 찾아내지 못했다. 경찰은 결국 다음날 오후 3시 경 카카오T택시 동보메시지를 보냈다. 그로부터 오십 분 정도 시간이 지났을까? 메시지를 본, 한 택시기사로부터 제보가 들어왔다.

택시기사는 거주지에서 한참 떨어진 곳에 거리를 배회하고 있는 A씨를 목격했고 경찰이 보낸 메시지 속 A씨의 인상착의를 확인한 후에 바로 경찰서에 전화를 했다는 것이다. A씨는 결국 무사히 가족의 품으로 돌아갈 수 있었다. 그 이후에도 이와 비슷한 사례가 줄을 이었다. 경기도 광명시의 한 치매노인은 실종접수 한 시가 만에 카카오T 택시기사의 신고와 도움으로 집으로 돌아갈 수 있었다.

경찰의 정보망과 카카오T의 시스템이 결합되어 택시기사들이 실시간으로 신고와 제보 활동에 참여해 주면서 범죄 용의자의 추적과 검거, 위기 상황의 시민 구조 시간이 대폭 단축되고 있는 것이다.

이러한 민관의 협력 성과는 앞으로 치안역량 효율화, 치안공동체의 시민참여 활성화 측면에서 더욱 활발해질 것으로 기대한다. 경기남부경찰청과 카카오T택시는 앞으로 카카오 드라이버 대리기사 회원들과 전국의 카카오T택시 회원들로 해당 사업을 확대하는 방안도 검토하고 있다.

#경찰청, #카카오T, #택시기사전송, #경찰신속대응, #시민참여, #치안수준증대

36 공유주방으로 외식창업의 시작도 부담없이

금상 '19 정부혁신 우수사례 경진대회

식품의약품안전처 식품안전정책과, 한국도로공사

공유주방이란?

주방을 정해진 시간만큼 공유하거나, 동시에 여러 사용자가 공유해 시설비, 임대료 등의 창업비 부담을 줄여주는 제도

경력단절 육아맘에게 열린 안정창업의 기회

경기도 용인에 사는 이정혜 씨, 결혼과 출산에 이어 육아를 전담하게 되면서 결국 다니던 기업 홍보실 업무를 내려놓게 되었다. 아이가 유치원에 다닐 무렵부터 다시 취업을 알아봤지만 예전에 담당했던 직무는 대부분 종일제 일자리라 지원할 수 없었다. 아이 곁에서 꼼꼼하게 더 챙기고 싶은 '엄마의 책임감' 때문이었다. 창업도 생각은 했다. 하지만 분야도 많았고 평균 1억 원의 창업자금부터 모든 운영까지 다 혼자 감당하는 건 힘들어보였다.

어느 날 평소에 즐겨듣던 모 라디오 채널에서 '고속도로 휴게소 공유주방 창업자 모집' 소식을 접했다. 알아보니 공유주방은 취미 혹은 사업의 목적으로 매장의 주방을 서로 다른 창업자나 서비스 운영자가 함께 사용한다는 개념이었다. 고속도로 휴게소 공유주방은 저녁 8시부터 12시까지 운영하므로 육아에 지장이 없고, 창업비용도 부담없어 보였다. 주저 없이 지원서를 제출하고 외식서비스 대한 비전과 홍보마인드를 열심히 어필했다. 정혜씨는 결국 2019년 6월, 제1호 고속도로 휴게소 공유주방 창업자의 주인공이 되었다.

이제 그녀는 매일 저녁 8시면 자신의 첫 번째 창업공간으로 출근을 한다. 공유주방이 있는 휴게소 점포의 주방에서 그날의 레시피에 따라 메뉴를 준비하는 과정은 늘 보람있고 설레는 시간들이다. 무엇보다 창업자금 부담, 육아 염려, 장시간 운영에 대한 고민을 비켜갈 수 있어서 마음의 여유도 가진다. '공유주방' 덕에 부담없이 외식사업을 시작하게 된 이정혜씨, 언젠가 오늘과 같은 초기 창업자의 무대를 벗어나 보다 크고 든든한 여성 사업가의 서막을 열 수 있을 것이라 기대한다. 또한 많은 육아맘들의 롤모델이 되어주기를 소망해 본다.

소통과 협업으로 공유주방 현실화!

현행 식품위생법은 교차오염 등 식품사고의 우려로 1개 주방에 1명의 사업자만 영업

하도록 허용하고 있어, 장소 임대, 개별 조리시설 구입, 인테리어 등으로 요식업 창업에 많은 비용이 발생하고 있다. 이러한 문제점을 해소하기 위해 식약처는 한국도로공사 등 유관기관과 협업하여 규제 샌드박스를 활용한 '공유주방' 시범사업을 추진했고 1962년 식품위생법 제정이래 57년 만에 공유주방을 허가하게 되었다.

물론 학계 및 소비자 단체의 식품사고 우려 의견, 1개 사업장에서는 1명만 사업자등록이 가능한 부가가치세법 등 예상치 못한 문제점도 많았다. 하지만 식약처는 요식업계 종사자, 전문가의 연구를 통해 공유주방에 필요한 별도의 위생가이드라인을 마련해 안전성을 확보했다. 또한 국세청 등 관련 부처와도 협업하여 단위 사업장의 1인 사업자 등록 조건을 명시하고 있는 부가가치세법 문제도 풀어내 공유주방 사업자에 해당하는 한시적 허용기준도 이끌어냈다.

'공유'를 담으면 '맛의 현장'이 살아난다

2019년 12월 현재 규제 샌드박스 심의를 거쳐 허가된 공유주방은 시차형 공유주방 15개소, 오픈형 공유주방 1개소 등 총 16개소다.

시차형 공유주방은 전국 15개 고속도로 휴게소에 설치되었다. 한시적 규제특례로 허가된 고속도로 휴게소 공유주방(Night Cafe)은 기존에 식음료 매장이 저녁 8시 영업을 마치면 주방과 기타 서비스 영역을 제2의 창업자가 자정까지 운영한다. 휴게소 야간이용객의 욕구에 맞춰 주간과는 사뭇 다른 컨셉, 별도의 메뉴를 준비한다. 시설비 투자 없이 기존 사업자가 준비해 놓은 설비에 그 동안의 운영노하우까지 접목할 수 있으니 일거양득인 셈이다.

오픈형 공유주방은 민간 공유주방 '위쿡'으로 1개의 조리공간을 복수의 영업자가 동시에 사용할 수 있도록 허용했다. 또한 공유주방에서 생산한 제품이 유통기한 설정 실험 등 안전의무를 성실히 이행했을 때, B2B유통(기업간 거래)을 추가로 허용받을 수 있게 됨에 따라 추가 수익의 창도 열렸다. 소비자 측면에서도 잇점은 분명하다. 외식제품 생산에만 오롯이 집중하게 되므로 신선도와 맛의 강점도 커졌다.

이처럼, 공유주방은 창업자에게는 초기 투자비용 절감을, 경력단절여성과 같은 취업취약계층에게는 새로운 일자리 제공을, 소비자에게는 쇼핑의 편리성을 제공하여 외식업계의 새로운 트렌드로 자리매김 중이다. 식약처는 한국도로공사와 협업하여 앞으로 더많은 고속도로 휴게소로 공유주방을 확대할 계획이다.

#식품의약품안전처, #공유주방, #규제샌드박스, #경력단절여성, #일자리제공, #신선도증가

37 일상의 문제, 국민과 연구자가 함께 '리빙랩'으로 해결!

과기정통부 공공기술기반팀

과학기술 기반 리빙랩이란?
일상생활 속 문제를 해결하기 위해 국민이 직접 참여하여 대안을 탐색하고 실험·실증하는 사용자 참여형 연구개발사업

일상의 문제는 언제 어디서나

강원도 원주시에 사는 A씨는 거동이 불편하다. 온종일 침대에 있어야하는 불편 속에서 가끔씩 방문하는 딸과 손녀를 만나는 것과 텔레비전을 보는 것이 유일한 즐거움이다. 15년 전 당뇨병을 진단받았지만, 약을 제대로 복용해서인지 그동안 큰 불편을 느끼지 못하고 지냈다. 그런데 요즘 왠지 앞이 잘 보이지 않아 일상생활에 불편함이 생겼다. 나이가 들어 시력이 떨어진 것이려니 했으나 보이는 시야가 갈수록 줄어들고 그나마 보이던 부분도 어둡게 보이기 시작했다. 당뇨 검진 차 보건소를 방문하여, 담당의사에게 증상을 설명하자 정확한 진단을 위해서는 큰 병원에 가야한다고 해서 차일피일 미루고 있다. 외출 한번이 매우 힘든 A씨는 집에서 가깝고 예약이 쉬운 보건소에서 검진을 받고 싶다.

서울 성동구에 사는 환경미화원 B씨는 한여름 밤이 무척 두렵다. 어둡고 무더운 밤에 통풍이 잘 안되며 무겁고 불편한 작업복을 입고 거리 청소를 할 때면 쉽게 체력이 탈진되었다. 또한 교통사고 방지를 위한 LED 작업복 발광부의 눈부심으로 인해 도리어 발을 헛디뎌 사고가 날 뻔한 경우도 종종 있었다. B씨는 가볍고 통풍이 잘 되며 눈이 부시지 않는 작업복을 착용하여 무더운 여름밤에도 힘들지 않고 안전하게 작업을 마치고 무사히 집에 귀가하고 싶다.

과학기술정보통신부는 이러한 국민들의 불편을 해소하여 삶의 질을 개선하기 위해 국민들이 직접 참여하여 목소리를 내는 사회문제 해결 R&D 리빙랩 사업을 추진하고 있다.

'내 삶을 바꾸는' 리빙랩

강원도에 사는 A씨는 최근에 뜻밖의 경험을 했다. 당뇨 검진 차 보건소를 방문하였더니 국민참여 리빙랩 등의 연구를 통해 현장에서 활용 가능한 보급형 안저카메라가 개발되어

얼마 전 보건소에 보급되었으므로 바로 망막 검사를 할 수 있다며 검진을 해주었다. 검사 결과, 당뇨합병증인 당뇨망막병증이 의심된다며 빨리 안과에 가서 정확한 진료를 받아야 한다고 진단받았다. 안과병원 담당 의사는 눈에 당뇨합병증이 상당히 진행되어, 한쪽 눈은 수술해도 시력을 장담할 수 없고, 다른 한쪽은 수술을 통해 호전이 가능해 보인다고 했다. 안저카메라가 보급되지 않았다면 아마도 시력을 잃을 수도 있었을 것이다.

서울 성동구에 사는 환경미화원 B씨는 구청으로부터 환경미화원 작업복 개선을 위한 국민 실증단에 참여하지 않겠냐는 제안을 받았다. 처음에는 번거롭고 힘만 들것 같아 거절하려 했지만 지난여름에 너무 고생했던 생각이 들어 참여를 결정했다. B씨를 포함한 몇몇 동료 미화원들은 안전 의복에 대한 사전 교육을 받고 2주간 작업 후에 의복에 대한 만족도 설문을 하였다. 개선된 2차 안전 의복에 대해서도 같은 절차를 거쳤다. 이러한 절차를 거친 후 6개월 후에 B씨는 작업하면서 발생하는 에너지를 모아 자동발광하며 망사소재로 된 가벼운 작업복을 지급받을 수 있었다.

국민생활 속 '작은혁신'의 힘, 리빙랩

사회문제 해결 R&D 리빙랩 사업은 관련 전문가와 일상생활 속에서 불편을 겪고 있는 국민들이 하나가 되어 해당 문제를 해결하는 사업이다. 전문가는 국민들에게 문제에 대한 직접적 개선점을 얻고 이에 대한 과학기술적 해결점을 제시하며 국민들은 실증을 하고 개선사항을 다시 제시하면서 빠르고 효율적으로 문제를 해결할 수 있는 국민체감형 사업이다.

그동안 대표적 성과로는 취약계층을 위한 휴대용 안저카메라, 환경미화원을 위한 야간 자동 발광키트 작업복, 돌발적인 상황에서 경찰의 부상을 방지할 수 있는 접이식 휴대용 방패 개발 등이 있다.

과학기술정보통신부는 앞으로 더욱 일상생활 속 국민생활 문제 해결을 위해 국민의 불편사항을 지속적으로 수렴하고 국민이 함께 참여하는 리빙랩 R&D 사업을 더욱 확대해 나갈 계획이다.

#과기정통부, #과학기술리빙랩, #사회적문제, #사용자직접참여, #발광키트작업복, #휴대용방패

38 환경부 기업, NGO 협업으로 케미포비아 해소

최우수 '19 협업 우수사례

환경부 화학제품관리과

초록누리란

정부와 기업, 시민단체의 협업을 통해 생활화학제품 전성분을 생활환경 안전정보시스템 '초록누리'에 공개하여 국민의 알권리 충족 및 케미포비아 해소

'내가 쓰는 제품의 성분이 이런 것이었구나'

오늘도 좀처럼 일어나지 못하는 아들 녀석을 깨우는 것으로 하루를 시작한다. 아침밥을 먹이고, 유치원에 데려다 주고 집안일을 시작했다. 먼저, 세탁기에 빨래를 돌리고 청소 시작. 오늘은 화장실 청소까지 해야 하기 때문에 마음이 급하다. 세정제를 써서 찌든 때를 싹싹 씻어냈더니 내 기분도 상쾌해지는 것 같다. 벌써 빨래가 다 되었다고 세탁기가 나를 부른다. 탁탁 털어 널 때마다 풍기는 섬유유연제 냄새가 향기롭다.

지난 주 유럽으로 여행을 다녀온 친구를 만나고 집에 돌아왔는데, 집에서 아직도 세정제 냄새가 나는 기분이 든다. 냄새가 나는 것도 다 화학물질 때문이라고 하던데... 문득 내가 쓰는 생활화학제품에는 어떤 물질이 쓰였는지, 그 물질은 안전한 물질인 것인지 궁금해졌다.

자주 방문하는 인터넷 커뮤니티에서 환경부의 "초록누리"라는 사이트에 생활화학제품 전성분이 공개되어 있다는 게시글을 봤다. 바로 초록누리에 접속해서 내용을 살펴봤다. 우리 집에서 쓰는 세탁세제, 섬유유연제, 세정제를 검색해 봤더니, 각각의 제품에 사용된 화학성분의 명칭, 제품 내 용도까지 상세히 나와 있었다. 뿐만 아니라 물질 정보를 알 수 있는 사이트가 링크되어 화학물질의 세부 정보도 마음만 먹으면 자세히 알 수 있었다.

초록누리에서 전성분 정보를 확인하고 나니, 내가 사용하고 있는 제품에 어떤 물질이 들어있는지 몰라 찜찜했던 기분이 해소되었다. 조만간 사려고 했던 화장실 방향제와 신발장 탈취제도 초록누리에서 검색하고 전성분이 공개되어 있는 안전한 제품으로 구입해야겠다.

'화학성분이 싫어요' 케미포비아 문제 대두

2011년 가습기 살균제 사고 등을 계기로 안전한 생활화학제품을 국내에 유통하기 위해 환경부는 2015년부터 위해우려제품(現 안전확인대상생활화학제품)을 지정하고 품목별로

안전·표시기준을 마련하여 관리하고 있다. 그러나 여전히 화학물질에 대한 공포·불안증(Chemi-Phobia;케미포비아)이 확산되고 있고, 국민들은 생활화학제품 성분 공개 등 화학제품으로부터 국민의 생명과 건강을 보호할 수 있는 적극적인 대책을 요구하고 있다. 또한 급변하는 시장 상황에서 정부의 규제만으로는 한계가 있어 제품 안전관리에 대한 기업의 책임의식과 자발적 노력, 관계기관의 규제를 뛰어넘는 적극적인 행정이 절실해진 상황이다.

정부·기업·시민단체 협업을 통해 전성분 공개

이러한 요구에 부응하여 기업, 시민단체, 정부가 함께 노력한 결과 환경부와 식약처, 그리고 생활화학제품 제조·수입·유통사 간 생활화학제품 안전관리 협약을 자발적으로 체결하여 2년간('17.2월~'19.2월) 협약내용을 이행해왔다.

환경부는 전성분 공개 가이드라인 마련, 성분 용어 사전 발간 등 전성분 공개의 원칙 및 기반을 마련하고, 기업 실무협의회, 시민사회 간담회 개최 등을 통해 관계자의 다양한 의견을 수렴하여 협약의 성공적 이행을 이끌었다.

그 결과 생활환경안전시스템 '초록누리'에 생활화학제품 전성분을 공개함(2019년 3월)으로써 국민의 알권리를 강화하고 막연한 화학물질에 대한 공포와 불안심리를 해소하는데 기여했다. 그리고 자발적 협약 기업만이 아닌 모든 기업들이 안전확인대상 생활화학제품에 대한 정보를 공개하도록 관련 법률개정을 추진하고 있다.

또한 전성분 공개에서 더 나아가 안전한 원료 사용을 위한 '제2기 자발적 협약'을 추진하는 원동력이 되었다. 2019년 10월 제13차 한중일 화학물질 정책대화에서 해당 내용이 소개되었으며 정부와 기업, 시민사회 등 27개 기관(18개 기업체 포함) 70여 명이 참석해 국제·국내 환경기준에 모두 만족하는 제조환경 관리, 환경친화중심의 소재관리, 가공, 소비자에 대한 정확한 정보공개 등 생활화학부문 기업들의 사회적책임에 대한 토의를 심도있게 진행하기도 했다.

#환경부, #생활화학제품전성분, #생활환경안전정보시스템, #초록누리, #알권리강화, #친환경

39 소중한 꿈이 가방에 쏙! 캠퍼스형공동교육과정

최우수 '19 교육기관 정부혁신 우수사례 경진대회

세종특별자치시 교육청 중등교육과

캠퍼스형 공동교육과정이란?

세종시의 모든 중·고등학교가 연대를 통해 단위학교에서 개설하기 어려운 다양한 교육과정을 공유하고 지역의 우수인력을 활용, 맞춤형 교육과정을 실현하는 교육거버넌스정책

학교 안팎에서 촘촘히! '꿈맞춤' 공부

고등학교 2학년 민지는 어릴 때부터 나무를 좋아했다. 조금 더 철이 들어서는 독서와 다양한 정보를 통해 지속가능한 인류의 삶에 영향을 주는 나무에 대한 연구에 대해 관심을 가지게 되었다. 장래희망도 일찌감치 생명과학분야 기초과학 연구원으로 정하고 A대학 생명과학과로 진학하여 박사학위까지 취득한 후 관련 연구기관에서 연구를 이어가는 꿈을 꾸고 있다.

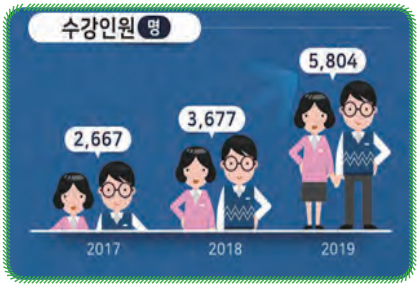
문제는 이러한 연구비전을 시작하기 위한 첫발을 잘 떼는 것. 민지의 목표 대학, 목표학과가 정해졌다. 진로를 일찍 결정한 만큼 선택교육과정을 적극 활용하여 관련 배우고 싶은 과목을 마음껏 공부하고, 자신의 3개년 교육과정에 전공 적합성을 적극적으로 드러내 보이면 일석이조! 진학에도 도움이 되리라는 생각을 하고 있다.

진로에 맞춰 내 교육과정은 내가 스스로 설계하고자 하는 민지는 금요일과 토요일에 권역별 거점학교에 개설되는 캠퍼스형공동교육과정 Ⅰ, Ⅱ를 적극 수강하고 있다. 희망자가 적어 학교에 개설이 어려운 정규교과목이 개설되는 캠퍼스형공동교육과정 Ⅰ에서는 「과학사」와 「생명과학과제연구」를 수강하였으며, 3학년 1학기에는 「생명과학실험」도 신청할 예정이다.

정규교과목은 아니지만 진로·전공을 탐색할 수 있는 강좌들이 개설되는 캠퍼스형공동교육과정Ⅱ도 적극 수강하고 있는데 지역의 대학교수, 연구원 등 전문가가 토론, 실습 중심으로 수업을 진행하므로 생동감 있는 수업을 받으면서, 나의 진로설계와 준비가 든든하게 지원받고 있다는 생각을 하곤 한다.

진로에 맞춘 다양한 배움의 기회 제공

대부분의 고등학교가 교사, 교실 등 여건의 한계로 사실상 학생들이 희망하는 모든 과목들을 개설하기는 어렵다. 일례로 물리학 전공, 정치외교학 전공을 희망하는 학생이 '물리Ⅱ'나 '법과 정치' 과목을 듣고 싶어도 학교에 과목이 개설되지 않아 이수할 수 없는 경우가 있었던 것이다.



이런 문제를 극복하기 위해 세종시교육청에서는 2017년부터 일반계고 학생들이 맞춤형 자기 주도적 교육과정을 수강할 수 있도록 '캠퍼스형 공동교육과정' 플랫폼을 구축하여 세종시 고등학생이면 누구든지 수강할 수 있게 함으로써, 학생들의 꿈과 적성에 맞는 다양한 배움의 기회를 제공하고 있다. 단위학교 차원에서 개설하기 어려운 과목을 교육청 차원에서 공동교육과정으로 개설한 것이다.

인프라 기반 '교육 거버넌스' 모델 제시

학생과 학부모의 참여율과 만족도가 높고, 타시도 교육청들이 앞을 다퉈 배워가는 캠퍼스형 공동교육과정 운영의 성공비결은 무엇일까?

먼저, 정부세종청사와 국책연구기관, 인근대학의 우수한 인적 인프라와 전문성을 적극 활용함으로써 질높은 강좌 운영과 학생 참여중심 수업을 통한 자기주도학습 역량 함양이라는 과제를 접목시켜 세종형 공동교육과정 모델을 완성할 수 있었다. 또한, △학생, 학부모의 수요를 교육과정에 적극 반영하여 강좌를 확대한 점, △'캠퍼스형 공동교육과정' 사업운영비를 학교로 교부하지 않고 직접 운영 지원한 점, △캠퍼스형 공동교육과정 거점운영학교에 행정지원 코디네이터를 파견한 점, △강의식 수업에서 벗어나 학생 참여형 수업을 확대하기 위한 실험실습 및 수업재료비를 지원한 점, △사회학습장을 활용한 전문적이고 창의적인 교육과정을 제공한 점 등을 성공요인으로 꼽는다.

한편, 세종시교육청의 캠퍼스형 공동교육과정은 고교체제 개편, 교육과정·수업 혁신, 대입제도 개선 등을 위한 현 정부의 핵심 국정과제인 '고교학점제' 도입에 있어 선기반 구축을 위한 모델로도 긍정적으로 평가받고 있다.

#세종특별자치시교육청, #권역별거점학교, #전문가지원, #캠퍼스공동교육과정, #맞춤형자기교육, #자기주도형

40 휠체어는 내가 마스터! 발달장애인 일자리창출

우수 '19 협업 우수사례

한국장애인고용공단 경기북부지사 취업지원부

휠 마스터(Wheel Master)란?

보조기기 관리 직업훈련을 받은 발달장애인이 병원 내 공용으로 사용되는 휠체어 등 보장구에 대한 살균소독, 세척, 경정비 등의 업무를 담당할 수 있도록 한 사업

안녕하세요. 저는 휠마스터입니다!

복도를 걷다 멈칫했다. 보조기구 세척실에 휠체어가 대여섯 대 모여 있었고, 그 앞에 쪼그려 앉은 두 사람이 보였다. 한 사람이 이쪽저쪽 가리키면 다른 사람이 솔과 걸레를 들고 문질렀다. 우리 병원에서 처음 보는 사람들이었다. 잠시 망설이다 물었다. "어떻게 오셨어요?"두 사람이 동시에 고개를 돌렸다. 이쪽저쪽 가리키던 사람이 일어서더니 대답했다. "여기 직원입니다."

그는 자신을 '근로지원인'이라고 소개했다. 휠체어를 닦던 사람은 일명 '휠마스터'로 병원에 고용된 지적장애인이고, 자기는 일을 가르쳐주며 도와주는 사람이라고 했다. 며칠 전에 한국장애인고용공단에서 장애인 몇 사람을 소개하고 갔다는 얘기는 들었다. 그때만 해도 장애인이 일을 제대로 할 수는 있을지 의문스러웠다. 그런데, 심지어 지적장애인이라니. 지적장애인이 일하는 모습은 상상해본 적도 없었다. 하지만 내 앞에 있는 사람은 이미 어디서 배우기라도 한 듯이 능숙하게 휠체어를 분해하여 조립하고 있었다.

나중에 인사팀에게 들으니, 그들은 어쩌다가 여기에 온 게 아니었다. 발달장애인에게 휠체어 같은 보조기구 관리업무를 맡기자는 아이디어는 경기도 차원에서 발전시켜온 것이었다. 지역 장애인 단체인 경기북부 장애인가족지원센터에서는 실제로 학생을 모아 훈련도 시켰다. 거기다 한국장애인고용공단이 훈련생들을 취업시키려 사방팔방 뛰어다닌 끝에 나와 만나게 된 것이다.

장애인 자신을 위해 소속도, 하는 일도 다른 이들이 힘을 합친 사실을 알게되어서 일까. 세척실을 지날 때마다 보이는 휠마스터들의 뒷모습이 어쩐지 든든해 보인다.

장애인일자리, 생각하면 답이 보인다!

취업이 어렵다는 장애인들 사이에서도 더 취약한 계층이 있다. 바로 중증장애인들이다. 전체 장애인 고용률도 36.5%에 불과하지만, 중증장애인 고용률은 그 절반 수준에 그친다.

문제는 중증장애인의 수와 비중이 늘어날 가능성이 크다는 것이다. 최근 들어 지체장애는 감소하는 반면, 전체가 중증장애에 속하는 발달장애는 증가하는 추세다. 특히 발달장애는 학령기와 구직기 대부분을 차지한다. 중증장애인의 일자리 창출을 위한 지원방안을 강화해야 할 시점이란 뜻이다.

한국장애인고용공단 경기북부지사는 신규 직무 개발 및 교육 훈련에 어려움을 겪는 발달장애인을 중심에 놓고 경기도 지역 내 유관기관 간 협력을 통해 적합 직무 및 사업체 발굴과 훈련, 취업연계를 유기적으로 수행하여 왔다.

발달장애인 보조기기 관리사! 기억해주세요

장애인 일자리 창출과 자립지원을 위해서는 관계기관과의 유기적인 협업 체계를 구축하는 일이 무엇보다 중요하다. 이를 위해 기관이 아니라 장애인을 중심에 두고 각 기관의 역량을 결합했다. 경기도교육청은 훈련생 모집과 발굴을, 경기장애인부모연대는 직업훈련과 사후관리를 맡았다. 한국장애인고용공단 경기북부지사는 사업체를 발굴해 훈련생과 연결시켰고, 고용장려금·지원고용 등 공단의 각종 정책을 활용해 고용 사업체를 지원했다.

도내 장애인 고용 유관기관들이 협력한 결과 훈련생 16명 전원이 취업에 성공했다. 이 중 11명은 '휠마스터(발달장애인 보조기기 관리사)'로 공공기관과 병원 등에서 일하게 됐다.

협업의 성과는 이제 막 나타나기 시작했지만, 의미는 작지 않다. 도내 기관들이 중증장애인 취업 지원을 강화하기 위해 꾸준히 접촉하는 계기를 만들었기 때문이다. 아울러 학령기에는 교육을, 성인기에는 훈련과 고용연계를, 고용 이후에는 사후관리와 가족상담 등 생애주기별 서비스를 제공할 기반을 다졌다는 점에서도 의미가 크다.

#한국장애인고용공단, #휠마스터, #장애인일자리, #보조기기 관리사, #훈련생모집, #사후관리서비스

41 행정정보 공동이용으로 '내 삶을 더욱 편리하게!'

최우수 '19 정부혁신 우수사례 경진대회

행정안전부 행정정보공유과

공공시설 이용요금 감면자격 확인서비스란

법정 요금할인 대상자가 공공시설을 이용하는 경우 자격확인정보의 연계를 통해 실시간으로 자격확인 및 할인요금을 적용해주는 서비스

서류 제출을 없애 국민 편익 증진에 기여

똑똑이는 아픈 엄마, 아빠를 대신해 궂은 아르바이트를 하며 가족생계를 책임지고 있는 소녀가장이다. 똑똑이의 꿈은 국가대표 수영선수인데 수강료가 너무 비싸 오늘도 수영장 앞에서 발길을 돌린다. 어느 날 똑똑이는 경제적 여건이 어려운 저소득층 자녀들에게 체육시설 이용료와 체육용품 구입비를 지원하는 '스포츠바우처'라는 복지 제도가 있다는 걸 알게 되었다. 기관 방문 없이 홈페이지에서 스포츠바우처를 신청하면 처리기관에서 행정정보 공동이용시스템을 통해 자격여부를 빠르게 확인해주고 복지혜택도 바로 연결해준다는 것이다. 이제 똑똑이는 국가대표 수영선수가 되겠다는 꿈을 향해 한 발 더 내딛을 수 있게 되었다.

아울러 똑똑이의 스포츠바우처 신청을 접수한 기관의 직원 김행복씨도 편리하긴 마찬가지였다. 신청인이 감면자격 서류를 제출하면 증빙자료를 확인하고 그 자료들을 관리해야 하는데 이러한 업무 부담이 줄고 증빙자료에 기재되어 있는 개인정보 유출에 대한 걱정도 없어져 요즘 일할 맛이 난다.

한편 부천에 사는 저공해 차량 운전자 주차남 씨는 요즘 줄어든 주차비에 살맛난다고 한다. 예전에는 감면자격 증명서류를 발급받아 가지고 다니며 자격을 확인받아야 했고, 늘어선 출차 대기줄만 생각하면 답답했는데 이제는 공영주차장 입차 및 출차 시 차량번호를 자동으로 인식하여 즉시 감면해주니까 얼마나 편한지 주변 사람들에게도 직접 나서서 알리고 있다.

서류 발급·제출 등 국민불편 해소노력

행정안전부는 행정기관 간 정보공유 및 협업 과제 수요조사를 통해 공공시설 이용 시 법정 요금감면대상자가 정상요금 결제 후 증빙서류를 별도로 제출하여 감면차액을 환불받는 불편함을 겪고 있다는 사실을 알게 됐다. 뿐만 아니라 이와 같은 증빙서류를 직접 대면으로 제출할 경우 일부 감면대상자는 낙인효과를 우려하여 감면혜택을 포기하는 경우도 있다고 해서, 이를 개선하기 위해 최소한의 자격확인정보를 기관 간에 공동이용할 수 있는 서비스 개발을 추진했다.

낙인효과 없는 따뜻한 행정서비스

공공시설 이용 신청자가 법정 요금할인대상자인 경우 자격확인정보의 연계를 통해 실시간으로 자격확인 및 할인요금을 적용하는 서비스는 2018년과 2019년 공영주차장, 체육·문화시설 등에 적용됐다. 현재 행정안전부는 지자체·공공기관을 대상으로 이용기관을 확대하고 있으며, 자격확인정보 및 서비스 적용분야 또한 지속적으로 확대하고 있다. 그리고 우수사례 설명회 및 지자체 특별교부세 사업 등으로 서비스의 활성화를 위해서도 노력하고 있다. 아울러 공공시설 이용요금 감면뿐만 아니라 다양한 복지혜택 자격여부 확인에 활용할 수 있는 '비대면 자격확인 서비스 확대'도 적극 검토하고 있다.

본 서비스를 통해 공공시설 이용 신청 시 법정 요금할인대상자인 경우 본인이 동의하면 행정정보 공동이용을 통해 실시간으로 자격을 확인, 관련 증명서를 별도 제출하는 불편에서 벗어난다. 그리고 기관의 경우 신청자의 적격여부가 자동 확인됨에 따라 업무담당자의 증빙자료 확인·관리에 따른 업무 부담이 감소되고 개인정보 유출도 방지할 수 있다. 본 서비스는 이미 자동차 정기검사(신청), 전기이용요금, 철도이용요금 등의 수수료 감면대상 확인 과정에서 널리 사용되고 있다.

#행정안전부, #행정정보공동이용, #감면자격자동인식, #낙인효과제거, #비대면서비스, #개인정보보호

42 대화로 해결하다, 부평형 공공갈등 관리체계

최우수 '19 협력·갈등관리 및 숙의기반 주민참여 사례

인천광역시 부평구 소통담당관

부평형 공공갈등 관리체계란

주요사업이나 갈등이 발생할 수 있는 사업에 대하여 갈등관리기구, 갈등전문가 등을 활용하여 적기에 개입하고 갈등이 해소될때까지 관리하는 시스템

대화로 문제를 해결하다

나는 인천시 부평구 부개동에 거주하고 있는 주민이다. 약 5년쯤 전에 공사 때문에 내가 거주하는 빌라가 흔들려 불안한 적이 있었다. 이 일대는 노후 빌라가 많아 진동에 특히 취약했다. 진동의 원인이 되었던 것은 지하보차도 설치 공사로, 경인전철선 때문에 나뉘어진 지역의 교통 편의를 위하여 구청에서 추진하였던 사업이었다. 공사로 인한 불편 외에도 차선이 연결되었을 경우 우리가 살던 지역의 교통량이 증가해서 생활이 불편해지지 않을까 염려되었다.

불안을 느낀 주민들은 현수막을 내걸기도 하고, 구청에 항의방문을 하는 등 공사반대 입장을 표명했다. 그러나 구청에서 공익적 취지에서 하는 사업이었던 만큼 이견이 쉽게 좁혀지지 않았다. 그러던 중, 구에서 갈등조정협의회의 참여를 제안하였고 나는 우리 빌라를 대표하여 참석했다. 조정회의에는 다른 공동주택, 초등학교, 부평구청, 동 주민자치위원회, 철도공사 등 여러 이해관계집단의 대표들이 참석했으며 중립적인 갈등 전문가가 조정회의를 진행하였다.

처음에는 우리 빌라의 입장을 강하게 주장해야겠다는 마음만 있었으나, 회의가 거듭되면서 다른 집단의 사정들도 이해할 수 있게 되었다. 가령, 가까운 거리를 멀리 돌아가서 등교해야 했던 초등학생들이나 철도선을 횡단해야하는 노약자들에게는 꼭 필요했었던 사업임이 분명했다.

여러 날의 회의가 진행되면서 차도를 제외한 보도를 설치하는 것으로 해결안이 좁혀졌으며 최종적으로 기존의 보도 폭을 확대하거나 축소하는 안, 지하보도를 설치하는 안 등 총 3가지 선택지를 놓고 최종적인 집중논의를 펼치게 되었다. 마침내 넓은 지하보도를 설치하는 것으로 만장일치로 합의되면서 14회에 걸쳐 진행된 조정회의가 끝이 났다.

돌이켜보면 우리 주민들은 좋은 결과보다는 우리의 입장과 생각을 이야기하고 구청의 사업의 방향을 정하는데에 참여할 수 있는 과정에 더 만족했는지도 모른다.

갈등관리시스템이 필요해

부평구에서는 재건축 지역의 송전선로 이설을 두고 인근 주민들의 갈등의 골이 깊어 주민 간 반목과 불신이 수년간 진행되었던 사안을 2011년 2월 공공갈등조정을 통하여 주민 간의 자발적인 합의를 이끌어 낸 사례가 있었으며, 이 사례가 갈등관리 체계구축의 본격적인 계기가 되었다.

이후 '공공갈등조정관'을 채용하고 공공갈등 예방과 해결에 관한 조례를 제정하여 공공갈등의 제도적 기반을 마련하였으며 매년 갈등관리종합계획을 통해 체계적이고 통합적인 갈등관리시스템을 계승·발전시키고 있다.

체계적인 갈등관리 거버넌스

인천 부평구는 구의 주요사업 및 갈등 우려사업에 대한 갈등요소를 사전에 파악하기 위하여 갈등사전진단제를 실시하고 있으며, 진단결과 중점관리대상으로 분류된 사업(A,B등급)은 '공공갈등관리대상'으로 지정하여 갈등이 해소될 때까지 관리 하고 있다.

또한 갈등관리심의위원회를 통해 갈등종합계획, 갈등영향분석, 갈등조정협의회 등을 구성하여 갈등관리에 있어 중요한 사항을 심의하고, 지역 내·외의 전문가들이 참여하여 활발하게 운영 중이다. 갈등현안 발생시 현장에서 갈등조정을 행하는 전문가를 초빙하여 정확한 갈등분석과 대응방안의 자문도 진행하고 있다.

아울러 체계적인 갈등관리와 더불어 '갈등과 치유' 포럼을 정기적으로 개최하여 갈등관리전문기관, 지자체 갈등관리 현업담당자와의 교류·협력을 지속적으로 추진하는 등 소통과 공조를 통한 갈등관리 거버넌스를 구축하고 있다.

이를 통해 지역현안에 대한 주민·공직자·전문가 간의 수평적 협의구조를 지향하고 실질적인 협력체계를 만들어 가고자 노력하고 있으며, 지역공동체 안에서 주민간의 생활갈등과 분쟁의 자율적 해결 문화를 조성하기 위해 주민조정가를 양성하여 공동체 갈등관리를 지원하는 마을갈등조정단도 운영하고 있다.

#인천 부평구, #갈등과치유포럼, #갈등조정관, #갈등조정협의회, #갈등관리시스템, #거버넌스구축

43 정부와 글로벌기업의 창업진흥모델 '창구'

은상 '19 정부혁신 우수사례 경진대회

창업진흥원 창업도약부

창구 프로그램이란?

성장가능성이 높은 게임, 라이프스타일 모바일앱 분야 창업기업을 대상으로 글로벌 기업과 정부의 역량을 결집해 기업의 성장을 지원하는 프로그램

스타트업, 창구 프로그램 덕에 해외 성과

2019년 창구프로그램 오디션에서 1~3위를 차지한 스타트업(신생기업) 대표들이 한자리에 모였다. 모바일 게임을 서비스하는 스타트업 '버드레터'의 매출 80%는 해외에서 나온다. 2019년 10월에는 미국 구글플레이의 모바일 게임 순위 13위까지 올랐다. 모바일 게임 개발사 '스티키핸즈' 역시 해외 매출이 국내보다 4배 많다. 영어공부 애플리케이션을 만든 '캐치잇플레이'는 얼마 전 일본에 진출해 구글플레이에서 교육 분야 앱 3위를 차지했다.

스타트업 대표 3명은 해외 시장에서 거둔 성과의 비결로 '창구프로그램'을 꼽았다. 중소벤처기업부와 구글플레이가 국내 유망 스타트업을 발굴해 해외 진출을 돕는 프로그램으로, 중기부는 선정된 기업에 '데스밸리(죽음의 계곡)'를 극복할 수 있도록 한 곳당 최대 7억 원의 자금을 지원하고 있다.

스타트업 업계에서는 창업 3년 이후를 데스밸리라고 부른다. 아직 본격적인 매출은 발생하지 않은 가운데 창업 초기에 받은 투자금이 소진되면서 기업들의 생사가 갈리는 시기라는 뜻이다. 2019년 창구프로그램에서 최종 1~3위에 선정된 스타트업회사 대표들은 "자금난이 심각해 '살아야 한다'는 심정으로 지원한 창구프로그램에 선정되면서 위기를 넘겼다"며 입을 모았다. 스티키핸즈의 김민우 대표는 2016년 창업 후 출시한 게임 두 개 모두 별다른 수익을 내지 못했다. 그는 "투자금과 대출금까지 모두 소진돼 '이번이 마지막'이라는 심정으로 만든 세 번째 게임이 창구프로그램에 선정되면서 최근 손익분기점을 넘겼다"고 강조했다.

이들은 모두 구글플레이의 도움을 받아 해외 진출에 속도를 내고 있다. 캐치잇플레이의 최원규 대표는 "해외 국가 중 어디에 진출할지 결정을 선뜻 내리지 못했는데 구글플레이의 컨설팅을 받아 일본 진출을 결정했다"고 말했다. 세계 215개국에서 서비스하고 있는

구글플레이가 보유한 데이터를 기반으로 맞춤형 컨설팅이 가능했다.

정부와 구글 지원으로 고비 넘어

2018년 11월 기준 전세계 유니콘 기업 중 67.7%가 게임·앱 기반 기업이다. 유니콘(unicorn) 기업이란 기업 가치가 10억 달러(1조 원) 이상인 비상장 스타트업 기업을 말한다. 유니콘 기업에는 미국의 우버, 에어비앤비, 핀터레스트, 깃허브, 몽고DB,슬랙, 에버노트, 중국의 샤오미, 디디추싱, DJI 등이 있으며 한국의 경우 빗썸, 쿠팡 등이 유니콘 기업에 속한다.

'창구 프로그램'은 창업기업이 창업 초기의 '죽음의 계곡'을 슬기롭게 극복하고 위와 같은 기업으로의 도약을 촉진하기 위해 시작되었다.

중소벤처기업부 창업진흥원의 '창업도약패키지' 지원사업과 앱·게임 개발사의 해외 진출을 지원하는 '구글플레이'에서 각각 앞자를 따와 프로그램 이름을 지었다. 구글플레이는 대국민 홍보 캠페인, 프로그램 운영 및 개발사 마케팅·홍보 지원과 함께 글로벌 시장 트렌드 및 진출 전략 교육, 앱 퀄리티 및 퍼포먼스 개선 지원, 구글 클라우드 활용 전략 교육을 진행하고 중소기업벤처부 창업진흥원은 프로그램 운영 총괄 및 자금 지원을 비롯해 사업 홍보, 앱·게임 특화 전문기관 매칭을 통한 프로그램 제공을 담당하고 있다.

창업기업과 글로벌기업의 협력을 여는 '창구'

2019년 3월 출범한 '창구'프로그램은 100인의 시민·전문가 평가단을 심사와 평가를 거쳐 최종 60개사를 선정, 약 230억 원의 사업자금을 지원했다. 구글은 교육과 1:1 컨설팅 등을 통해 창업기업의 글로벌 진출 로드맵 설정을 지원하고, 정부는 플랫폼으로서 구글과 협력하여 기업이 원활이 사업을 추진할 수 있도록 콘텐츠 고도화 및 기술개발 등을 지원해 왔다.

또한 다방면의 홍보 캠페인을 통해 창업진흥 정책에 대한 이해도를 제고하고, '유튜브 홍보 영상 조회 수 3,000만 돌파' 등 국민적 관심도 높은 정부 혁신사례를 창출 할 수 있었다. 중기부와 창업진흥원은 향후 미래 선도형 기술 분야에 대해서도 신규 글로벌 기업과 협업체계를 확대하여 창업기업이 유니콘 기업으로 도약할 수 있도록 지속적으로 지원할 예정이다.

#창업진흥원, #창구프로그램, #구글, #스타트업, #데스밸리, #창업도약패키지, #유니콘기업

44 시민-정부-민간기업이 함께 도시 주차문제 해결

동상 '19 정부혁신 우수사례 경진대회

경기도 부천시 교통사업과

참여형 스마트 주차서비스란?

방문이나 서류없이 스마트하게 할인차량 즉시요금감면, 민·관협업을 통한 사전요금결제(웹/모바일), 빅데이터에 기반한 주차정보 및 주차면을 공유하는 주차편의 서비스

공영 주차장, One-Stop 서비스

부천시 심곡동 단독주택에 거주하고 있는 A씨는 이달에 신차를 구매하여 집 앞에 거주자 우선 주차구역 월 정기권을 끊고자 했다. 각종 서류를 주민센터에서 떼어서 방문접수 할 생각을 하니 하루 휴가를 내야 할 것 같았다. 그런데 문의전화를 해 보니 이 모든게 인터넷으로 가능하다는게 아닌가! A씨는 방문없이 인터넷으로 가입 신청하고, 저공해차량 50% 할인을 받아 요금 결제까지 완료하였다.

주말에 등산을 가려고 공영주차장을 이용했을 때도 어플리케이션을 통하여 미리 비어있는 주차면을 확인하고 주차했다. 등산을 마치고 점심식사를 하면서는 주차요금을 핸드폰으로 결제했는데 간단한 인증만으로 저공해차량 확인이 되어 요금을 50% 경감받았다. 행정안전부의 행정정보공동이용서비스 정보가 연계되어 별도의 서류 없이도 즉시요금감면처리가 가능한 것이다. 출차 시에는 바로 주차장을 빠져나왔다. 다른 차량들도 미리 결제를 해 놓으니 기다릴 필요없이 원활하게 차들이 빠져 나간다.

스마트한 One-Stop 주차서비스 덕분에 주차 스트레스는 사라지고, 시간절약, 비용절약은 물론 시민 만족도까지 높아졌다.

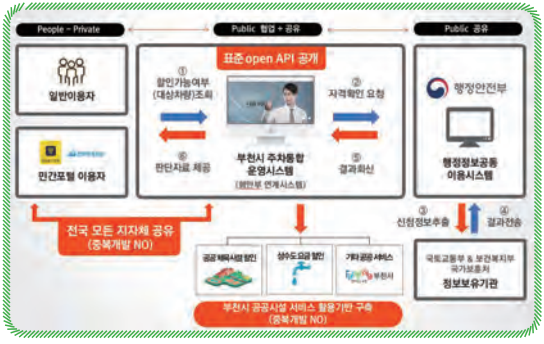
협업으로 가능해진 스마트 주차

공영주차장의 경우 접근이 용이하고, 상대적으로 저렴한 주차요금과 각종 감면혜택이 있음에도 불구하고, 주차장 정보(위치, 여유주차면 등)를 잘 몰라 이용률이 저조한 문제가 지속되었다. 이를 해결하기 위해 많은 이용자를 확보하고 민간주차장 위주로 서비스 중인 민간포털 서비스에 공영주차장 정보를 연계하는 시도를 하게 되었다.

또한, 공영주차장 이용차량 중 경차, 저공해자동차, 장애인차량 등 많은 차량이

감면차량에 해당됨에도 불구하고 자격 사실을 잘 모르거나, 각종 증빙서류를 제시하지 못함에 따라 감면서비스를 제공받지 못하는 경우가 발생하여 당초 시 조례의 취지와는 다르게 시민서비스가 제대로 적용되지 못하는 문제가 있었다. 이러한 문제를 해결하기 위해 행안부와 연계되는 각 정부부처(국토부, 복지부, 환경부 등)간 감면차량정보(경차, 저공해자동차, 장애인차량, 국가유공자 차량 등)를 부천 주차통합시스템과 연계하였으며, 아울러, 민간포털서비스 이용차량 중 감면차량에 대해서도 즉시요금감면처리가 이루어질 수 있도록 시스템을 구축하였다. 또한, 민간기업이 보유한 주차장 중 유휴주차면에 대한 정보를 시민에게 제공한다면 주차이용효율을 높이는 동시에 주차문제 해결에 큰 기여를 할 수 있을 것으로 판단하여 대형민간기업의 주차정보를 연계하는 시도도 병행하였다.

이러한 시도는 주차정보 시스템 구축사업 수행을 통한 국토부의 예산지원과 민간 주차포털기업과의 업무협약 체결, 행안부의 행정정보공동이용서비스 연계가 있었기에 가능하였다.



주차서비스 제공을 통한 시민 편의 개선

즉시요금감면시스템 구축을 통해 감면차량에 대한 출차시간이 기존 약 90초에서 약 7초로 획기적으로 감소되었다. 아울러 민간주차포털서비스 기업인 카카오모빌리티를 통한 공영주차장 이용시에도 즉시요금감면서비스를 제공받을 수 있게 되어, 시민들이 좀 더 쉽고 편리하게 공영주차장을 이용할 수 있도록 하였다. 이러한 즉시요금감면시스템은 주차분야 뿐만 아니라, 공공체육시설할인, 상수도요금할인 등 자격확인이 필요한 공공서비스 분야와 전국 모든 지자체에도 중복 투자·개발없이 적용이 가능하도록 개발되어 국가적 예산절감에도 큰 기여를 할 것으로 기대된다.

또한, 지난 한 해동안 약 5,500면의 민간기업 주차정보를 시민에게 개방하고 공유하게 되어 도심 주차난 해소에 기여하고 주차면 이용효율을 극대화하는데 큰 의미가 있을 것으로 보인다.

#부천시, #주차편의서비스, #즉시요금감면, #사전요금결제, #빅데이터, #주차문제해결

45 ‘유령차량 말소’로 피해 방지, 범죄사각지대 해소

관세청 광주세관 납세심사과

유령차량 말소를 통한 피해자구제

국토교통부, 시(구)청, 금융기관과의 협업을 통하여 유령차량 336대를 말소하여 국민들의 경제적 부담을 해소하고 사기대출, 강력범죄 등 추가 범죄 예방

단골손님의 달콤한 제안 : 할부구매 차량으로 돈 번다?

금요일 오후, 밀려드는 민원업무 처리에 쉴새 없이 바쁜 광양세관 수출담당 정반장은 한통의 전화를 받았다. 민원인은 서울 OO구에 사는 김유선 씨로 동네에서 작은 식당을 운영해 어렵사리 두 아이를 키우며 살고 있다고 했다. 이야기를 들어보니 작년 말, 단골손님 중 한 사람이 어느날 찾아와 “자동차 한 대를 구매해서 넘겨주면 렌터카 사업에 활용하여 매월 100만 원씩 되돌려 주고 나중에 사업소득까지 톡톡히 정산해 주겠다”며 큰소리를 쳤다.

물론 염려도 있었지만 부탁한 사람이 가끔 와서 적잖이 큰 매상을 올려주는 손님인데다 어쩌면 앞으로 추가 수입도 생길 수 있는 일이라 그녀는 고심 끝에 스타렉스 1대를 할부로 구입했고 그 즉시 차를 단골손님에게 넘겨주게 됐다.

그로부터 며칠 후 터질게 터지고야 말았다. 손님은 차량을 받은 그 다음날부터 연락두절! 경찰에서는 얼마 후 그를 검거했다고 하는데, 이미 김유선씨가 자신의 신용으로 구매한 할부 차량은 광양항을 빠져나와 필리핀으로 불법 수출되었기에 찾을 방법이 없다는 것이다.

그로부터 얼마 후, 김유선씨는 차량 할부금을 몇 달 내다가 결국 연체의 늪에 빠지고 말았다. 그런 와중에 구청으로부터 자동차세, 책임보험 미가입 과태료, 정기검사 미이행 과태료 고지서를 한꺼번에 받았다. 내야할 돈이 200여 만 원에 달했다. 구청을 찾아가 도움을 요청했다. 그러나 “수출사실을 증명해라”, “법적근거가 없으므로 직권으로 말소해 줄 수 없다”라고 연신 거절만 당했다. 앞으로 할부비용, 세금, 과태료 등 3천만원에 가까운 금액을 홀로 다 감당해야한다고 생각하니 앞길이 다시 캄캄해졌다.

유관기관과의 협업을 통한 유령차량 말소

지금까지 유령차량 말소는 세관의 업무는 아니었다. 그러나 세관이 수출사실을 증명할 수 있는 유일한 기관이므로 관세청은 피해자들을 도와주기로 결정했다. 먼저, 담보가 설정된 차량을 말소하기 위해서는 금융기관의 동의가 필요했다. 캐피탈사는 채무를 변제받지 않고서는 말소에 협조해 줄 수 없다는 입장을 고집하는 바람에 이들을 설득하는데 무려 두 달 넘게 걸렸다. 다음은 등록차량의 말소 권한을 가지고 있는 지자체였다.

정반장은 여러 시구청에 전화를 걸어서 서민들의 고통을 설명하고 말소해 줄 것을 요청하였는데 " 수사서류나 판결문을 가져와라" "우리는 관할이 아니므로 OO시청으로 가라" "나중에 문제가 생기면 세관이 책임질거냐"라고 하면서 협조를 거부했다.

많은 지자체를 일일이 설득할 수 없어서 자동차 등록 및 말소업무 주무부처인 국토교통부에 업무관할, 말소의 법적근거 등 쟁점사항을 문서로 질의하여 유권해석을 받아 지자체에 송부한 후에야 결국 유령차량의 말소를 마칠 수 있었다.

이런 우여곡절 끝에 유령차량 336대를 말소하여 연간 20억 상당의 서민 피해를 해소할 수 있었다. 하지만 또 다른 문제가 남아있었다. 이미 부과된 과태료 등이 체납되어 경매가 집행될 위기에 있었다. 대부분의 피해자가 행정을 잘 모르는 영세한 개인이므로 이미 납부하거나 체납된 자동차세나 과태료를 돌려받을 수 있도록 세관에서 직접 민원서류를 작성하여 시청이나 구청에 제출토록 해서 2억원 상당을 돌려받을 수 있도록 지원했다.

서민 울리는 사기범죄 근절 위해 지속적인 제도개선

관세청은 다시는 자동차 사기로 국민이 피해를 받는 일이 없도록 언론에 사기수법을 홍보하였고, 자동차 수출심사를 강화하도록 전국세관에 전파했다. 수출업체에도 안내공문을 보내서 차량이 불법으로 수출되는 일이 없도록 계도활동을 펼쳤다.

이와 별도로 수출담당 직원이 수출심사시 차량의 모든 정보를 일괄조회 할 수 있는 차량프로파일을 구축하고, 수출신고 차량이 할부구입 한 것이 아님을 증명할 수 있는 증빙서류 징구 등 자동차 수출 처리지침을 개정하여 연간 400여 대에 달하던 자동차 부정수출 및 관련 사기사건을 완전히 근절시켰다.

#관세청, #사기대출, #강력범죄예방, #수출심사강화, #차량프로파일, #세관직접관리

46 그림자조명, 기업의 빛이 되다!

대전광역시 동구 기획공보실

그림자조명
바닥에 광고 문구를 표출하는 신산업 분야 '그림자조명'의 합법화를 통하여 기업의 고충을 해결하고 판로개척 및 경제 활성화에 기여

법 때문에 막힌 그림자조명 판로

공공디자인 설비제조 업체 박광성 사장은 그림자조명 광고에 대한 특허 출원을 기반으로 모 대학교에서 청년 창업지원을 받아 지금의 회사를 설립했다. 아이디어 하나로 출발하였지만 운 좋게도 공학분야 동문 선후배들이 도와주었고, 창업 2년 만에 직원수도 30명을 넘어섰다. 연매출도 10억 원을 돌파했다.

그러나 요즘은 연이은 계약 취소에 어려움을 겪고 있다. 오늘도 그림자조명 광고 계약을 취소한다는 한 지자체의 전화를 받았다. 전국에 이미 5,000개 이상의 그림자조명을 설치했음에도 불구하고 ○○시청은 '명확한 법적 기준이 없고 오히려 전국 시·도 옥외광고물 관리 조례를 위반할 소지가 있다'는 것이다.

그림자조명은 주로 전신주에 있는 전기를 활용하여 전자빔을 필름(원고)에 투사해 바닥 등에 광고문구를 야간에 표출하는 디지털광고 기법으로 주로 어두운 밤길에 조명을 이용해 공익 광고에 효과적이다. 문제는 그림자조명에 대한 법적 기준 및 가이드 라인에 대해 ○○시, ○○부 등 관계 기관에 문의해도 명확한 답변을 받을 수 없다는 것에 있었다. 관공서를 제외한 산업광고 부분에서는 이미 그림자조명 광고가 보편화 되어 있는데 전국에 설치한 그림자조명은 그럼 모두 불법이라는 것인가. 오늘도 하소연을 해보고 전화를 끊었지만 허탈한 마음은 그대로였다.

규제 발굴부터 해소까지, 적극 행정!

대전 동구에서는 기업의 현장을 직접 방문해서 기업의 불편사항을 듣고 해결하는 '찾아가는 규제발굴단'을 운영하고 있다. 최근 3년 동안 총 121개 업체를 방문하여 총 50건의 의견을 수렴하고 조치했다. 그러던 중 ㈜○○○라는 신산업 그림자조명 광고 업체를

방문하게 됐다. 업체 대표는 “이미 전국에 5,000개 이상 그림자조명이 설치되었음에도 관공서에서는 그림자조명이 옥외광고물법 등에 위반될 수 있다고 하여 구매를 포기하고 있다”고 강조했다. 동구청은 그림자조명 광고를 신산업 IoT(사물인터넷) 분야의 규제로 국무조정실 개선과제로 제출했고 최종 채택되었다. 더불어 신산업 규제혁신위원회 회의에 기업 대표와 함께 참석하여 그림자조명의 공익성, 효과성, 시도 옥외광고물조례의 개정 필요성을 제기했다.

특히, 그림자조명이 통행과 안전에 지장이 없다면 일률적으로 규제를 할 필요가 없다는 점을 적극적으로 강조했고, 그 결과 동구청의 관련규제 개선안은 추후 표준조례안에 그대로 인용되었다. 동구청은 뒤이어 지자체 민관합동회의를 개최해 규제 개선을 위한 향후 대책을 논의하고 지속적으로 개정을 요구한 결과, 마침내 행정안전부의 시·도 옥외광고물 조례 개정을 이끌어 내어 최종적으로 그림자 조명의 합법화를 이끌어냈다.

지역의 사회적가치 증진에 기여하다

전국에 수많은 그림자 조명이 설치되었음에도 관공서에서는 그림자 조명이 옥외광고물법 등에 위반될 수 있다고 하여 구매를 포기하는 일이 잦았다. 이에 동구청은 그림자 조명 설치 유형, 공익성과 효과성, 규제 개선 후 효과 등을 검토하여 공공목적의 광고 범위 확대를 이끌어 냈다. 현장의 소리를 듣고 규제의 발굴부터 해소까지 관청, 기업 등이 협업하고 노력한 결과 표준조례안을 개정한 것이다.

그림자조명 광고에 대한 관련 법규와 소관부처를 명확히 하였으며 행정안전부 표준조례안을 개정하여 그림자조명을 합법화 했다. 이로 인하여 신산업(IoT) 광고산업 분야 판로개척으로 매출증대 및 일자리 창출을 포함한 경제 활성화도 기대할 수 있게 됐다.

또한 범죄예방, 교통안전 분야에 그림자조명이 확대 적용되기 시작했다. 그동안 난립해온 보행 방해성 광고 설비를 폐기하고 공공디자인 성격이 강한 그림자조명 광고 수급도 큰 폭으로 증가하기 시작했다. 아울러 새로운 광고의 패러다임을 제도에 반영하여 아름다운 도시 경관 조성에도 기여할 수 있게 됐다.

#대전 동구, #그림자조명, #디지털광고기법, #옥외광고물조례개정, #범죄예방, #도시경관조성

47 우리 마을 예산 "자치분권 특별회계"

세종특별자치시 자치분권과

자치분권특별회계란?
다양한 마을사업 예산을 통합하고 주민세를 특별회계로 편성하여 정책과정에 주민참여를 확대하고 지역 특성에 맞는 주민자치사업을 실행할 수 있는 제도

마을을 변화시킨 자치분권특별회계

세종시 전동면에 혼자 사시는 김미순 어르신(가명, 80세)은 지난겨울, 거동이 불편해지면서 동네 사람들의 차를 얻어타지 않고서는 목욕탕은 물론 보건소, 면사무소에 가는 것도 어려워졌다. 시골집에서 정류장까지 거리가 먼 데다가 직행버스가 없어서 무려 4번이나 버스를 갈아타야 하기 때문이다. 배차 간격도 길어 버스를 놓치는 날이면 소득 없이 먼 길을 돌아 다시 집으로 와야 했다. 김미순 어르신을 비롯한 마을 어르신들은 시청에 마을 순환버스 신설을 요청했으나, 교통 여건상 당장 버스 노선을 신설하는 것은 어렵다는 답변을 받았다.

그러던 중 이러한 마을 어르신들의 사정을 잘 알고 있는 이장이 "우리가 낸 주민세로 우리 마을의 문제를 스스로 발굴하고 해결하는 '자치분권특별회계'가 생겼으니 교통 불편 문제에 대해 주민들과 이야기 해보자"고 했다. 마을 주민들 간 열띤 토론 끝에 당장 버스 노선을 신설하는 것이 어렵다면 16인승 승합차를 임차하여 주민들이 자발적으로 봉사 운행하는 행복버스 사업을 편성해보자는 의견이 나왔다.

행복버스가 생긴 이후 김미순 어르신은 면 소재지에 나가기 위해 마음 졸일 필요가 없다. 대신 마을 경로당에서 시민스포츠센터, 면사무소, 보건소까지 편안히 모셔다주는 행복버스를 타고 동네 어르신들과 함께 활력 넘치는 일상을 보내고 계신다.

이렇게 세종시는 지역에 대해 누구보다 잘 아는 주민들이 자치분권특별회계를 통해 직접 마을사업을 발굴하며 마을의 변화를 이끌어내고 있다.

전국 최초 주민자치만을 위한 재원

"주민자치는 마을을 가장 잘 알고 있는 주민들이 해야 한다.", "현장의 일은 현장에서,

마을의 일은 마을에서 하는 것이 자치이다." 전국에서 가장 젊은 도시인 세종시에서는 시정 참여 확대에 대한 주민의 요구가 높았다. 이에 따라 세종시는 공무원 중심의 일률적 행정에서 벗어나 주민 스스로 마을의 주인공이 되어 마을 일을 만들어가는 「시민주권 특별자치시 세종」을 비전으로 제시하고 관련 정책들을 추진하였다.

주민들이 마을 일을 직접 계획하고 실행하는 세종형 자치모델을 구축하였으나 이를 잘 실현하기 위한 재정적 뒷받침 또한 필요했다. 세종시는 자치사업에 적극적으로 투자하기 위하여 단순히 일반회계로 지원하는 방법을 넘어서 더 안정적인 지원 방안을 모색하였다. 이러한 고민 끝에 2019년, 전국 최초로 지역주민이 납부한 주민세 전액에 시예산을 더 보태어 오로지 주민자치만을 위한 재원인 자치분권특별회계 159억 원을 편성하였다.

주민 스스로 만드는 세종시

자치분권특별회계의 핵심 목표는 안정적인 주민자치의 재원 마련과 마을 특성에 맞는 활용이다. 이를 위해 그동안 분산 추진되어오던 다양한 마을사업을 하나로 통합하였고, 주민에게 재정 권한을 대폭 이양하였다.

자치분권특별회계가 생긴 이후 2019년 19개 읍·면·동에서 500여 개 사업을 시민들이 직접 발굴하여 편성하였다. 시민들은 참여와 토론을 통해 구석구석 행복버스 사업, 유아놀이터 조성사업 등 주민에게 꼭 필요한 사업이지만 예산 부족으로 중단되었거나 시에서 발굴하지 못했던 골목의 문제를 해결하는 사업을 편성하였다.

그 결과 자치분권특별회계는 주민자치 재원을 안정적으로 확보하고 주민에게 재정 결정권을 부여하는 혁신적인 사례로 전문가, 시민들에게 호평을 받아 전국 지방자치단체로 전파되고 있다.

앞으로는 제안된 사업의 다양성을 제고하고 참여 민주주의를 확산하기 위해 주민자치회와 주민총회, 마을회의 등으로 주민참여영역을 지속 확대하여, 작은 단위에서부터 논의된 마을 현안이 정책과 예산에 일상적으로 반영될 수 있도록 충분히 뒷받침하고 제도적으로 발전·보완해 나갈 계획이다.

#세종특별자치시, #주민자치사업, #행복버스 사업, #유아놀이터조성, #주민참여확대, #자치분권

48 학생이 사라진 폐교에 희망을! '징검다리 체험장'

경상북도 고령군 기획감사실

징검다리 체험장이란?
시골마을 폐교를 문화시설, 체험학습장 등으로 조성하여 지역주민을 위한 공간으로 활용하고 농촌지역 일자리 창출 및 관광 수입을 증대하는 사업

농촌과 도시를 잇는 행복의 징검다리

안녕하세요. 저는 유명한 수박 산지인 경북 고령군 우곡면에 위치한 우곡초등학교 도진분교랍니다. 1944년에 문을 연 후 많은 아이들의 웃음소리가 함께 했던 곳이지만 하나 둘 아이들이 떠나고 2013년 결국 문을 닫았어요. 더 이상 아무도 찾지 않고, 아이들도 만날 수 없다는 사실에 무척 슬펐지만 요즘은 새로운 희망으로 부풀어 있답니다. 농촌과 도시를 잇고, 세대와 세대를 잇는 징검다리체험학습장으로 다시 태어났으니까요.

오늘은 대구에 사는 김○○ 친구가 놀러왔어요. 아빠랑 엄마랑, 동생, 그리고 반려견 뚜치와 함께요. 김○○는 스마트팜 시설인 인큐팜에서 미래의 먹거리로 불리는 식용곤충 애벌레(밀웜)사육 체험을 하였어요. 뚜치도 신이 나서 밀웜을 조심스럽게 맛 보더니 이내 꼬리를 흔들며 더 달라고 그러네요. 밀웜으로 배를 채운 뚜치는 잔디가 펼쳐진 마당으로 뛰어나갔어요. 아이들은 마당에서 드론체험, 원예체험 등을 하며 뚜치와 함께 마음껏 뛰어노는 사이 아빠와 엄마는 아이들을 흐뭇하게 바라보며 카페에서 직접 내린 커피를 마셔요. 그렇게 김○○ 가족은 바쁜 일상으로 인해 지쳐있던 몸과 마음을 힐링하는 시간을 가지며, 할머니, 할아버지가 된 학교 졸업생들과 함께 '장 만들기' 체험도 해보기도 해요.

오늘은 아쉽게 헤어지지만 다음에는 징검다리체험장에 마련된 캠핑장이나, 인근의 고택에서 하룻밤을 묵으며 별처럼 아름다운 추억을 만들기로 약속 했어요. 미술치료, 화분 만들기 등 아직 체험하며 경험해 볼 게 너무 많거든요.

이 글을 읽고 계시는 분들도 나중에 저를 보러 오실거죠? 언제나 변함없이 그 자리에서 여러분들을 기다리고 있을게요.

시골마을 폐교가 가진 장점을 활용

징검다리체험장은 농촌의 인구감소로 인하여 문을 닫은 학교를 활용하고 일자리 창출 등 지역경제 활성화를 위하여 폐교재생사업의 일환으로 시작되었다.

징검다리 체험장으로 활용되는 시골마을 폐교는 각종 문화시설, 체험학습장, 수련원, 캠핑장 등의 시설로 재탄생되어 지역주민을 위한 공간뿐만 아니라 관광자원으로 활용하는 사례가 늘고 있다.

우곡초등학교 도진분교가 소재한 고령군 우곡면은 주변에 공해업소가 없는 청정지역으로 경상북도 제1호 충효마을이며, 대구시, 경남 합천군 등과 인접하여 접근성이 좋고 최근 농촌체험관광 수요가 증가하는 관광 트렌드에 적합한 지역이기도 하다. 이처럼 천혜의 자연환경과 지리적 이점을 가진 폐교를 리모델링하여 지역민들이 마을협의체를 구성하고, 운영에 직접 참여하는 농촌체험학습장 사업은 모범적인 농촌관광산업의 모델을 제시하고 있다.

4차산업과 농촌체험학습의 접목

2018년 7월 경북형 행복씨앗마을 사업으로 선정된 징검다리체험장은 스마트 팜 시설과 드론교육장, 미술치료실, 애견 동반 카페, 캠핑장 등의 시설을 갖추고 있다. 스마트팜이란 농업에 정보통신기술(ICT)을 접목하여 만들어진 지능화된 농장으로써 농민 및 귀농·귀촌인들에게 맞춤형 교육을 실시하여 고부가가치 농업 발전에 기여하고, 도시 아이들의 체험학습에 활용되어 긍정적인 효과를 낳고 있다.

이러한 체험학습 외에도 생태적·환경적 가치에 대한 관심 증가로 도시민이 자연속에서 휴식과 치유의 시간을 가질 수 있도록 애견 운동장 및 산책로를 갖춘 애견 동반 카페와 캠핑장 시설을 갖추고 있으며, 인근 마을의 고택에서 숙박할 수 있는 농촌 체류형 사업과 지역 주민들과 함께 '장 만들기' 체험프로그램도 운영하고 있어 다양한 경험을 해볼 수 있는 농촌체험학습장으로 각광받고 있다.

징검다리체험장은 2019년 5월 21일 개소한 이래 평일 30명, 주말 200명 정도 방문하고 있으며, 지역의 일자리 창출과 쇠퇴해가는 농촌경제에 활력을 주어 폐교를 활용한 농촌재생사업의 모범적인 사례가 될 것으로 기대되고 있다.

#고령군, #폐교리모델링, #스마트팜, #수련원캠핑장, #체험학습장, #농촌관광산업

49 시민숙의예산, 재정민주주의의 길을 열다

서울특별시 시민숙의예산담당관

시민숙의예산이란?
서울시 예산 5%(1조 원)을 시민이 결정한다는 주제 아래 시민들의 토론과 검토, 기획의 과정을 통해 예산안의 틀을 마련하는 시민참여 예산제도

더 많은 예산, 더 많은 시민, 더 깊은 참여

서울시는 2012년 '시민참여예산제'를 도입하여 매년 700억 원 규모로 신규·단년도·소규모 사업 제안에 대한 시민참여를 확대하고 있다. 시민들이 새로운 사업에 대한 아이디어를 내면 이를 시민이 직접 심사하고 선정하여 이듬해 예산을 편성, 실행하는 것이다. 서울시는 거기서 더 나아가 행정 주도로 기획 및 편성되던 기존의 다년도·대규모 사업 예산에도 시민참여를 확대하고자 '시민숙의예산'을 추가로 도입하여 시의 전반적인 예산사업을 시민들이 숙고 및 토의를 통해 결정할 수 있도록 했다.

'시민숙의예산'이란 신규 사업예산 뿐 아니라 기존 사업의 예산과정에도 다양한 주체의 시민이 참여하여 더 깊은 숙의를 통해 예산을 설계해가는 프로세스다. 2019년 시범사업으로 2,000억 원 규모로 시작하였고, 2020년에는 6,000억 원, 2021년에는 시 예산의 5%인 1조 원까지 확대될 예정이다. 시민이 참여하는 예산의 규모를 1조 원까지 확대한다는 것은 시정 모든 분야에 시민이 직접 참여하여 예산을 결정한다는 의미로, 1조라는 숫자 자체가 중요한 것이 아니라 금액으로 환산할 수 없는 시민 참여의 폭과 깊이, 내용이 중요하다는 의미이다.

직접 참여로 좋은 예산을!

시민숙의예산 운영기구로는 '숙의예산시민회', '숙의예산지원협의회', '온시민예산광장'이 있다. '숙의예산시민회'는 분야별로 시민, 전문가, 공무원 등으로 구성되어 실제 예산사업에 대한 숙의를 오프라인으로 진행하는 협의체이다. '숙의예산지원협의회'는 시의원, 전문가, 숙의예산시민회 회장 등으로 구성되어 숙의예산 현황을 공유하고 제도 개선방안을 제시하는 등 총괄 관리 및 지원의 역할을 한다. '온시민예산광장'은 성, 연령, 지역별 대표성을 고려한 일반시민 1,000명으로 구성되어 숙의과정 및 결과를 온라인으로 모니터링하는

것으로 숙의예산이 더욱 다양한 시민의 의견을 수렴하고 반영할 수 있도록 돕는다.

시민숙의예산의 진행절차는 다음과 같다. 숙의예산 총괄부서에서 숙의대상 분야를 선정하고 예산을 배분하면 분야별 '숙의예산시민회'에서 숙의대상 사업 등을 선정하고 예산을 어떻게 편성할 것인지에 대해 직접 숙의를 진행한다. '온시민예산광장'에서는 이를 온라인으로 모니터링하여 의견을 댓글로 등록하면 '숙의예산시민회'에서 이를 다시 반영하여 숙의를 진행한다. 숙의가 완료되면 해당 사업부서에서는 이를 토대로 예산안을 작성하고 최종적으로 시의회에서 예산이 확정된다.

예산의 투명성과 신뢰도를 높이다!

서울시는 2019년 복지, 여성, 사회혁신, 민생경제, 환경, 시민건강 등 6개 분야의 68개 사업 예산 1,441억 원에 대해 민·관이 공동으로 숙의를 실시하여 1,889억 원을 2020년 예산에 반영하였다. 대표적으로 여성 분야에서 '우리동네키움센터 설치'에 대해 259억 원을 증액하였고, 복지 분야에서 '서울 돌봄SOS센터 설치운영'에 101억 원 증액이 있었다.

최근까지 누적 1,000명 이상의 서울시민이 숙의예산시민회, 소분과위원회, 정책거버넌스, 공론장, 온시민예산광장 등 온·오프라인을 가리지 않는 다양한 방식으로 예산숙의에 참여했다. 서울시는 이와 같은 숙의의 전(全)과정을 서울시 시민참여예산 홈페이지(yesan.seoul.go.kr)에 공개함으로써 재정투명성을 강화하고 행정 신뢰도를 제고하고 있다.

숙의 과정에서 부서별로 나뉘어져 있던 정책사업을 융합적으로 검토하는 등 시민수요를 반영, 관련 정책을 개선하기도 한다. 시범사업으로서 '민주주의서울(서울시 시민 정책제안 온라인 플랫폼)'과 연계하여 정책 제안부터 공론화, 숙의를 거쳐 실제 사업예산 편성까지 전 과정에 시민이 참여하는 프로세스를 운영하고 있으며 전례없는 예산과정 내 시민참여 확대로 타시·도까지 확산 가능한 시민참여 모델을 지속 발전시키고 있다.

#서울시, #숙의예산, #시민참여예산, #온라인모니터링, #재정투명성강화, #재정신뢰성

50 전자감독 위치추적시스템과 광역 CCTV 연계로 범죄예방

은상 '19 공공서비스혁신 우수사례 경진대회

법무부 특정범죄자관리과

전자감독 위치추적시스템과 광역 CCTV 통합시스템

법무부, 국토부, 지방자치단체 간 협력을 통해 전자발찌 부착자의 준수사항 위반 사실을 CCTV로 실시간 추적하여 강력범죄를 예방하는 시스템

전자감독 위치추적시스템과 CCTV 연계

나는 법무부 소속 위치추적중앙관제센터에서 근무하다 최근 특정범죄자관리과로 옮겨 범죄자의 신상, 행동정보를 관리하고 있다. 위치추적관제센터에서 근무할 때 전자발찌 훼손 사건을 자주 경험했는데 전자감독 실무자들은 사건이 있을 때마다 일일이 공문으로 지자체 관할 CCTV센터에 영상자료를 요청해 영상자료를 제공 받았다. 늘 반복되는 업무라 행정단계를 압축할 수도 있을텐데 절차와 방식은 달라질 기미가 없어보였다.

그런 탓에 아무리 빨라도 사건이 발생하고 몇 시간이 지나야 겨우 영상을 확인할 수 있었으니 범죄 예방은 고사하고, 전자감독 대상자의 추적과 검거가 신속하게 이루어질 리 만무했다. 하지만 만약 서울과 대전의 두 관제센터에서 전국의 CCTV를 통해 전자감독대상자가 법규를 위반할 때 현재 상황을 실시간으로 확인할 수 있다면 사고 예방이나, 사고 발생 직후의 신속한 추적과 검거도 가능할 것이라 생각했다.

문제의식과 아이디어 좋다는 이야기는 들었지만, 역시 실행은 쉬워보이지 않았다. 전국 226개의 시,군,구 기초지방자치단체 CCTV 통합센터들이 서로 연계가 되어 있지 않았기 때문이다. 그러던 중 2018년 12월 기적과 같은 소식이 들려왔다. 국토부와 광역지방자치단체들이 스마트도시 구축 사업의 일환으로 기초지자체 CCTV 센터들을 연계한다는 것이다. 드디어 광역지자체 CCTV 통합센터를 통해 전자감독 대상자의 사건 영상을 공유할 수 있게 된 것이다,

안전을 지키는 전국 95만개 눈

2019년 1월, 법무부와 국토부는 서울,대전·광주 등 광역지자체와 관련 업무협약을 체결하고 CCTV 연계망 구축 사업을 본격적으로 시작했다. 사업개시 4개월 만에 대전

광역시와 법무부 대전관제센터 간 연계망이 구축됐다. 이어서 2019년 7월에는 광주광역시, 10월에는 서울시 마포구, 서초구까지 연계망에 들어왔다.

전자감독은 성폭력 등 강력범죄자의 재범을 막기 위해 전자발찌를 부착해 24시간 위치추적과 밀착 보호관찰을 하는 제도다. 그런데 전자발찌로는 부착자가 법원이 정한 준수사항을 위반해도 위치는 알 수 있지만, 실시간 영상을 볼 수 없어 신속한 조치에 어려움이 많았다.

전자발찌를 끊고 도주하는 등의 위험한 상황이 생겨도 위치만 알 수 있어서 무슨 일이 있었는지 확인하기 위해서는 지방자치단체 CCTV 통합센터를 직접 방문해 영상을 사후 열람해야 했다. 시간이 많이 소요되고 신속한 조치도 어려웠다.

전국 CCTV연계망의 나비효과

CCTV연계 사업은 사회안전을 확보할 수 있는 길을 개척하였다. 전자감독대상자를 신속하게 검거하고 범죄피해를 사전에 예방한다면 성폭력 사건을 기준으로 1건 당 2억 원의 사회적 비용을 절감하게 된다. 2018년 전자감독대상자 재범사건 연간 총 94건 기준으로 총 188억 원의 비용을 절감할 수 있다.

또한 불필요한 현장 출동을 최소화하여 비용과 시간을 절감할 수 있으며 전자감독 대상자의 불편도 줄일 수 있다. 무엇보다, 이번 사업은 부처간 협업을 통해 공공이 보유한 CCTV 95만 대를 적은 예산으로 범죄예방에 활용할 수 있게 된 것에 의미가 크다. CCTV 1대를 설치하는 비용은 평균 2천만 원으로 전국 95만 개의 CCTV 가치는 약 19조에 이른다. 19조 원의 국민세금이 투입된 소중한 행정재산을 범죄예방을 위한 안전자산으로 바꾸어 놓은 것이다.

#법무부, #전자발찌부착자, #준수사항위반, #CCTV추적, #범죄예방시스템, #사회안전확보

51 빅데이터 기반의 소통, '부산교육 다모아 앱'

우수 '19 교육기관 정부혁신 우수사례 경진대회

부산광역시 교육청 정책기획과

부산교육 다모아앱이란?

학교알림장, 부산교육뉴스, 학부모 연수정보, 진로도움방 등 다양한 교육서비스 정보를 교육수요자에게 제공하는 스마트폰 어플리케이션 서비스

'다모아앱'으로 학부모 염려 줄고, 안심 커져

부산에 거주하는 김안심 씨는 다음날 부산이 직접적인 태풍 영향권에 들어간다는 뉴스를 접하고 2년 전 악몽이 떠올랐다.

2017년 9월 11일 월요일 아침, 부산에는 시간당 116mm의 물폭탄이 쏟아졌고, 평화롭던 월요일 아침은 순식간에 아수라장으로 변했다. 초등학교 4학년 자녀를 둔 안심씨는 집중호우로 아이의 등굣길이 걱정되었으나 임시휴교에 관한 메시지가 없었기에 평소처럼 아이를 등교시켰다. 하지만 황당하게도 아이가 학교에 도착할 무렵 교육청으로부터 휴업한다는 문자를 받게 되었다. 뒤늦은 문자를 받은 그녀는 폭우를 뚫고 다시 아이를 데리고 올 수 밖에 없었다. 학교나 교육청의 휴교 조치 결과가 조금만 더 빨리 왔더라면 하는 생각이 들었고, 아니나 다를까 이날 교육청 홈페이지와 언론사의 폭우 관련 기사에는 교육청의 늑장 조치를 비난하는 댓글이 쏟아졌다.

이후 부산교육청에서는 자녀 학교의 소식과 교육청의 긴급 공지사항 등 다양한 소식과 유용한 정보를 스마트폰으로 쉽고 빠르게 전달하기 위한 앱 서비스 '부산교육 다모아 앱'을 개발했다. 오늘의 식단, 가정통신문, 학부모 연수까지 자녀 학교와 관련한 모든 궁금한 사항을 실시간으로 확인할 수 있다.

다음날 아침, 2년 전과 달리 김태풍 씨는 아이의 등교 여부를 확인하고자 스마트폰을 꺼내 '부산교육 다모아 앱' 부터 실행한다. 이제 예전처럼 "아이에게 무슨 일이 있을까", "학교 교육은 어떻게 돌아가고 있지?" 하는 고민과 염려는 말끔히 사라졌다. 오히려 다모아앱을 통해 확인되는 학급 알림내용과 학교교육정보, 학부모 활동사항들을 보면서 "아이와 학교를 위해 내가 나서서 할 일은 없을까?"라는 참여의식이 커지고 있다.

학부모맞춤형 정보가 한손에!

가능한 스마트폰 기반의 교육정책 홍보와 학부모 맞춤형 서비스를 선제적으로 제공하는 앱(APP)을 개발하여 운영하고 있다.

재난·재해 및 긴급 상황의 신속한 알림서비스 제공 필요성이 대두되고, 수요자가 원하는 정보를 찾기 위해서 개별 홈페이지를 직접 방문해야 하거나 학교에서 제공한 가정통신문의 분실로 학교-학부모간 소통체계가 미흡한 점을 개선하고자 서비스를 구축했다.

기존 개별 홈페이지에서 제공하던 주요 정보는 통합하고, 자녀 위치정보, 학부모 연수 등 자체 서비스를 추가 제공하며, 사용자별 정보선택(학교등록, 수신정보) 설정으로 맞춤형 정보를 제공한다.

학부모-학교-교육청의 '스마트 소통'

앱 구축 및 운영은 부서 간, 기관 간 업무 협의와 협업을 거쳐 진행하였으며, 앱 명칭 공모, 앱 기능 개선사항 의견 수렴 등 수요자 의견을 적극 반영했다. 다양한 매체(보도자료, SNS, 페이스북)를 통한 앱 활용 홍보 결과 앱 가입자 수가 작년 5만 6천 명에서 올해 10만 명을 돌파하였고, 이용자 만족도가 96.5%로 9월부터는 유치원까지 서비스를 확대 시행했다.

주요 교육정보(학교·교육청 소식, 오늘의 식단, 진로·진학 정보 등) 통합 알림으로 정보 획득의 편의성을 제공하고, 학부모의 알 권리를 보장하였으며, 비상상황(미세먼지, 시내버스 파업 대응 등) 시 긴급 메세지 발송 체계 구축으로 안전한 부산교육 실현에도 도움이 되었다.

또한 학교 알림장 서비스 제공은 종이 문서 최소화로 행·재정업무 경감 효과 및 학교·학부모간 소통에도 도움이 되며, 진로도움자료 제공과 학부모 연수참여 기회 확대, 자녀의 실시간 위치 및 이동경로 확인은 자녀지도에 기여했다. 부산교육청은 앞으로도 유치원 서비스 확대 및 가입자 증가에 따른 하드웨어 증설과 보안 강화로 서비스 질 제고에 최선을 다할 예정이다.

#부산광역시교육청, #교육정보알림서비스, #학교알림장, #학부모 연수정보, #진로도움방, #스마트소통

52 협력으로 이뤄낸 돈의문 디지털복원

동상 '19 정부혁신 우수사례 경진대회

문화재청 문화유산교육팀

한양도성 돈의문 복원사업

교통문제, 복원비용 등 현실적 한계를 극복하면서 문화재청-서울시-기업의 협력으로 수준높은 '가상의 돈의문'으로 복원하고 디지털 체험관을 조성한 사업

돈의문의 옛 터에서 다시 마주한 모습

최돈의 씨는 출퇴근길에 지하철로 서대문역을 오가며 가끔씩 궁금증이 생겼다. 서울에 살면서 남대문과 동대문은 봐 왔는데 서대문은 본 적이 없기 때문이다. 매일 이용하는 전철역 이름이 서대문역이라 주위에 옛스러운 대문이 있을 법도 한데 잘 보이지 않았다. 때로는 독립문을 떠올리며 '독립문이 서대문인가?'하고 생각하며 회사로 집으로 급히 발걸음을 재촉하곤 했다.

그러던 어느 날 출근길에 '돈의문의 디지털 복원'을 알리는 대형 현수막을 보게 됐다. "대체 뭘 복원했길래 저렇게 대형 현수막까지 걸었나" 싶어서 인터넷을 검색하여 알아보고 퇴근길에 체험관에 들렀다.

돈의문의 역사, '디지털 돈의문'의 제작과정이 제일 먼저 눈에 들어왔다. 모바일 앱을 다운받아 본격적으로 디지털 돈의문을 감상했다. GPS방식으로 옛 돈의문 터에 디지털로 재현된 돈의문을 최신 AR 콘텐츠로 볼 수 있어서 너무 신기했다. 실제로는 차가 다니는 넓은 도로인데 그 위로 덧입혀진 가상의 돈의문을 보고 있자니 시공을 초월한 4차 산업혁명 기술의 성과가 더욱 대단해 보였다.

정부-지자체-기업의 협력으로 돈의문 복원

일제강점기인 1915년, 도로 확장과 전차 복선화를 이유로 헐리게 된 돈의문. 이를 복원하기 위해 그동안 여러 차례 시도가 있었지만, 현실적인 한계에 막혀 있었다. 돈의문을 복원하기 위한 소요예산은 약 1천억 원을 넘어섰고, 성문 좌우의 성벽 복원까지 고려했을 경우엔 기본 예산에 토지매입비까지 더해, 복원 비용은 수천억 원 규모로 추산됐다. 게다가 실제 복원 후에는 교통 체증과 혼잡 등으로 발생하는 사회적 비용, 인근 지역의 이해관계

충돌 문제도 만만치 않은 숙제였다.

그러나 돈의문은 2019년 8월 뜨거운 여름날, '시원하게' 복원되었다. 실로 104년 만의 재등장이었다. 실은 디지털 기술을 활용한 IT 건축 재건이었으며 증강현실(AR Augmented Reality)을 이용해 원래의 제자리에 배치한 '공간의 복원', 가상현실(VR Virtual Reality)을 통해 조선 시대의 돈의문을 체험할 수 있게 하는 '시간의 복원'이었다.

돈의문의 디지털 복원은 문화재청, 서울시, 민간기업(우미건설, 제일기획)의 다자간 민관협력 방식으로 추진되어 예산을 절감하고, 참여기관별로 역할을 분담하여 사업의 효율성을 증대시킨 결과다. 역사성 회복과 첨단기술의 반영, 거버넌스 구현이 종합된 특별한 문화재 공공 프로젝트였던 셈이다.

AR과 VR로 직접 보고 체험할 수 있는 디지털 돈의문

돈의문 디지털 복원은 실제에 가까운 현장 재현과 체험을 목표로 삼았기에 증강현실(AR)과 가상현실(VR)의 디지털 기술을 추가로 적용했다. 디지털 돈의문은 돈의문 옛터 정동사거리에서 IT 건축기술로 구현된 돈의문을 실제로 관람하게 했다. 모바일 앱을 활용해 정동사거리에 가면 어느 위치에서든 실제 존재하는 돈의문처럼 다양한 시점에서 관람이 가능하며, 시간대별로 주야간의 돈의문도 볼 수 있다. 돈의문 터에서 돈의문이 존재하는 역사문화 공간으로 바뀌게 된 것이다.

돈의문의 IT건축 성과는 가상현실의 세계에도 반영되었다. 돈의문의 가상현실 체험은 돈의문 디지털 복원을 적용해 조선시대 한양도성의 풍경을 재현함으로서 이동 동선에 따라 돈의문의 출입, 문루 내부 관람, 성벽 위의 산책 등이 가능하다. 또한 역동적인 체험을 위해 하늘을 날면서 돈의문 주변의 한양도성 풍경도 체험할 수 있게 만들었다.

한양도성 돈의문의 디지털 복원은 사라진 문화재를 디지털로 되살린, 정부-지자체-기업의 좋은 협력 사례가 됐다. 실제의 환경에서 문화재 복원이 힘든 경우, 이처럼 기업의 기술과 노하우, 공공부문의 정책과 콘텐츠가 융합된다면 앞으로도 엄청난 역사복원의 현장들이 많이 펼쳐질 것으로 기대된다. 돈의문 디지털 복원·활용 사례가 문화재와 기술과의 만남으로 더욱 새로운 미래가치를 만들어가는 데 도움이 되기를 바란다.

#문화재정, #정부-지자체-기업, #한양도성복원, #돈의문, #역사성회복, #디지털복원

53 청년의 일자리와 창업을 응원하는 '올인원'

대상 '19 행정서비스 공동생산 우수사례

서울시 동대문구 기획예산과

청년 취업과 창업, 올-인원(All-In-One) 프로젝트

경기침체 장기화에 따른 청년 구직난을 해소하고 경험이 부족한 청년층 창업기업의 성공률을 높이기 위해 취업·창업 준비 단계부터 체계적으로 지원하는 제도

혁이와 신이의 외식창업 Story

서울 동대문구 회기동에 사는 혁이와 신이는 어느 날 동네 친구가 운영하는 가게에 초대받게 되었다. 처음 자영업을 시작하는 사람이 열었다는 것이 믿기지 않을 정도로 인테리어, 종업원의 친절도, 음식의 맛 등 모든 것이 완벽에 가까워서 둘은 신선한 충격을 받았다. 나중에 알고 보니 그 가게는 경희대학교 캠퍼스타운 조성사업 '숨' 프로젝트의 일환인 청년상인 공유형 상점이었다.

그 날 이후 둘은 청년외식창업에 관심을 갖기 시작했다. 하지만 열정만 가지고는 유익한 정보를 얻을 수 없었다. 거의 한 달을 정보 부족으로 인해 고생하던 중 동대문구청 홈페이지에서 청년외식창업 관련 게시글을 발견하고 무작정 구청을 찾아갔다. 그 곳에서 받은 전문적인 상담과 유익한 정보를 바탕으로 실현가능성이 있으면서도 둘의 상황에 가장 적합한 창업스쿨에 도전하기로 최종 결정했다.

창업스쿨은 최종 합격 창업팀에 최대 2,000만원의 사업개발비와 인큐베이팅 시설, 분야별 세부교육과 관련 전문가 1:1 멘토링을 지원하는 사업이다. 특히 '인큐베이팅'은 양질의 일자리 창출 및 지속가능한 인프라 구축을 목표로 창업훈련부터 사후관리까지 자립을 위해 진행되어 무엇보다도 혁이와 신이에게 필요했다. 둘이서만 시작했다면 지레 겁을 먹고 포기했거나 많은 시행착오를 겪었겠지만 같이 아이디어를 나누며 고민해주는 동반자들과 앞에서 이끌어주고 뒤에서 밀어주는 멘토들이 있어 힘들었지만 포기하지 않고 나아갈 수 있었다.

대학가 특성 살린 청년취업 서비스 개시

우리나라 청년들의 일자리 문제는 어제 오늘의 이야기가 아니다. 글로벌 경기침체,

내수경기 하락, 인구변화 등으로 인한 청년 일자리 문제는 집중적이고 장기적인 처방이 아니면 단번에 해결할 수 없다. 또한 청년 취업과 창업은 지역 경제 활성화와 그 맥을 같이 하므로 정부부처뿐만 아니라 지자체도 이러한 요구에 부응하기 위해 다양한 취업정보와 직업 경험, 인큐베이팅 서비스 등을 지원하며 청년취업과 청년창업 증진에 나서고 있다.

이러한 흐름 속에서 서울 동대문구는, 경험 부족으로 인한 청년창업기업의 낮은 성공률(5년 이상 생존률 27%)을 높이기 위해 청년스타트업 대표들에게 경영노하우를 집중 교육하고 있으며, 기존의 창업지원 프로그램의 운영체계도 대표자의 위기돌파 리더십 향상, 회사의 안정성장기반 조성에 초점을 맞췄다.

동대문구는 서울시립대, 경희대, 한국외대 등 대학교가 밀집하여 청년층 유동인구가 상존하는, 젊음의 특구다. 그러나 특화된 산업기반이 취약해서, 청년 일자리 문제는 여전히 심각한 상황이다. 이렇게 고용절벽에 당면한 청년들의 실업해소를 위해 동대문구와 청년층이 함께 취·창업 준비 단계부터 인프라 구축 및 성공 단계까지 동대문구에서 한 번에 해결할 수 있도록 지속 가능하고 질 좋은 일자리 모델을 발굴해 왔다.

취업준비부터 성공단계까지, 지역에서 한번에

'동대문구와 함께 청년취업 올인원 프로젝트' 는 경기침체 장기화에 따른 청년 구직난을 해소하고 경험부족으로 준비가 미흡한 청년층 창업기업의 성공률을 높이고자 취업·창업 준비 단계부터 성공 단계까지 한번에 해결할 수 있도록 만든 일자리 모델이다.

동대문구는 이 프로젝트를 통해 19데이(Day)·청년외식창업 인큐베이팅 사업 등의 직접 일자리 사업, 경동시장 청년몰·캠퍼스 타운 등 청년 활동공간 확보를 위한 인프라 구축 사업, 청년취업 해드림(Dream)·메이커 성장지원 프로그램 등의 전문교육 및 훈련 사업 등을 진행, 전문 인력을 양성하고 신규일자리를 창출하고 있다.

동대문구의 청년고용정책은 일자리 지원에 그치지 않고 구와 함께 청년들이 본인의 적성을 탐색하고 그에 맞는 다양한 전문교육과 훈련을 제공한다. 또한 취·창업을 준비할 수 있는 인큐베이팅 공간과 함께, 사업화 과정에서 실패율을 낮출 수 있도록 실질적인 청년 취업 및 창업의 디딤돌 역할을 꾸준히 해 나갈 것이다.

#서울 동대문구, #청년취업·창업지원, #사업개발비, #인큐베이팅, #1:1멘토링, #일자리모델발굴

54 이체수수료 부담 없는 '국세계좌'로 편리하게 납부하세요

은상 '19 민원제도개선 우수사례 경진대회

국세청 징세과

국세계좌란?

고지서·자진납부서에 기재된 전자 납부번호를 활용해 국세계좌를 개발하여
납세자가 이체수수료없이 언제든지 고정된 전용계좌로 세금을 납부할 수 있도록 하는 서비스

가상계좌 납부의 불편이란...

나는 영세 자영업자로 수년째 체납액을 납부하고 있다. 체납액이 많아 언제 완납 할 수 있을지 모르지만 매달 조금씩 납부하면 언젠가 나도 체납에서 자유로워지지 않을까하는 생각이다.

그러나, 나는 세금을 납부할 때 마다 한 가지 불만사항이 있다. 인터넷 등을 잘 활용하지 못하여 항상 세무서에 전화하여 가상계좌를 문자로 받아 계좌이체로 세금을 납부하는데, 세금과 별도로 이체수수료를 추가 부담해야 하는 것이다. 세금 납부를 하는데 왜 수수료까지 부담해야 하는 것인지, 이에 대해 세무서 직원들의 설명을 들었지만 쉽게 이해가 가지 않았다. 가상계좌를 제공하지 않는 금융기관인 농협, 지방은행 등을 주거래은행으로 이용하면 수수료를 부담해야 한다고 했다. 농협은행만 수십 년간 이용하고 있는 내가 이체수수료를 부담하지 않기 위해 다른 은행을 사용할 수는 없었다. 또한 1년에 한 번씩 가상계좌가 변경 된다는데, 혹시나 가상계좌가 변경되었는지 하는 마음에 매번 세무서 담당자에게 전화하여 가상계좌를 확인해야하는 불편함도 있다.

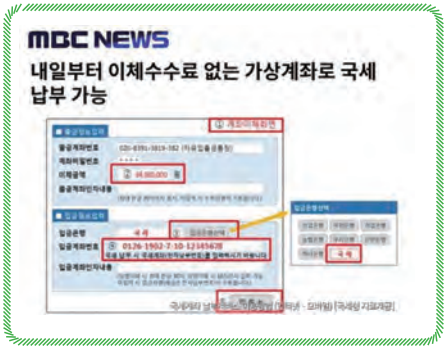
그런데, 오늘 체납액을 납부하기 위해 세무서에 전화를 하자 담당자가 기쁜 소식을 알려줬다. 이제부터 국세계좌를 이용하면 수수료를 부담하지 않아도 되고, 매번 가상계좌를 다시 확인할 필요가 없다는 것이다. 이체수수료가 소액이긴 하지만 매번 불만이었는데 앞으로 좀 더 가벼운 마음으로 체납액을 납부 할 수 있을 것 같다.

수납전용 입금계좌 '국세계좌' 개발

이런 불편은 고지서나 납부서에 모든 은행들의 가상계좌를 표기해주면 해결될 수도 있으나 업무 효율성 측면에서 모든 은행과 협약을 할 수도 없을 뿐만 아니라 고지서나

납부서에 20개 은행의 가상계좌번호를 기재하기도 어렵다. 특히, 가상계좌번호 생성 등에 은행의 비용이 발생한다.

이 문제를 해결할 수 없을까? 만약 고지서·납부서에 기재된 전자납부번호를 가상계좌와 같이 은행수납이 가능하도록 사용할 수 있다면, 수수료를 부담하지 않으면서 세금 완납시점까지 영구적으로 사용할 수 있을 것이다. 이렇게 국세계좌 개발이 시작되었다.



국세계좌를 개발하기 위해서는 모든 은행들의 인터넷·모바일 뱅킹 화면 등을 개선해야 하고 시간과 비용 등이 소요되므로 은행을 설득하는 것이 가장 큰 난관이었다. 우리는 지속적인 협의와 설득으로 1년 이상의 개발기간을 거쳐 국가기관 최초로 수납전용 입금 계좌인 국세계좌를 개발했다.

이체수수료 없이 국세 납부 가능

전면 시행에 앞서 안정적인 서비스 제공을 위해 5개월간의 시범운영을 실시한 후 2019년 4월 드디어 국세 계좌 서비스를 시행하였다.

가상계좌를 제공하지 않는 금융기관(농협, 우체국 등)을 이용하는 납세자도 이체수수료 부담 없이 가상계좌를 통한 납부와 동일한 방법으로 세금을 납부 할 수 있다. 또한, 고지서의 경우 유효기간(1년)이 있는 가상계좌와 달리 국세계좌는 세금을 완납할 때까지 동일한 계좌번호(국세계좌)를 영구적으로 이용할 수 있어, 1년이 지나 가상계좌로 세금을 납부하는 경우 변경된 가상계좌번호를 추가로 확인해야 하는 불편을 해소했다. 아울러 가상계좌번호 생성·관리에 소요되는 일선 직원의 업무량도 감축되는 효과가 있을 것으로 기대된다.

시범운영기간을 포함하여 2019.9월까지 10개월 간 약 35만 건, 1조 489억 원이 국세계좌를 통해 납부되었다. 가상계좌 납부 불편에 대한 납세자 민원이 없어졌을 뿐만 아니라 직원들의 호평도 받았다. 좀 더 많은 납세자가 국세계좌를 이용해 세금을 납부할 수 있도록 안내문 등에 홍보를 적극적으로 시행할 계획이다. 또한 보도자료 기사 등을 보고 실제 관세청에서 국세계좌를 도입하기 위한 검토 요청이 있었다. 타 부처에서도 국세계좌를 도입하여 납세자 불편 해소 및 직원업무량 감축에 도움이 될 수 있길 기대한다.

#국세청, #국세계좌, #자진납부서, #전자납부번호, #전용계좌세금납부, #이체수수료면제

55 특허수수료 감면, 이제 특허청이 알아서!

동상 '19 민원제도개선 우수사례 경진대회

특허청 출원과

특허수수료 감면신청 절차 간소화

특허청과 중소벤처기업부가 협업하여 감면신청과 증명서류가 없어도 중소기업의 특허수수료를 감면해 주는 서비스

특허수수료 감면, 서류없이 신청없이!

10년째 전자부품 특허를 유지하며 대구에서 조그마한 중소기업을 운영하는 유지은 씨는 최근 특허청에 특허 수수료를 납부하면서 매우 만족스러웠다. 지난번과 달리 올해는 번거로운 행정절차가 사라져서 시간과 비용을 절약할 수 있었기 때문이다.

특허청에서는 중소기업을 대상으로 특허를 출원하거나 유지하는데 드는 비용을 70% 감면해주는 제도를 운영해 오고 있다. 그런데 이 혜택을 받기 위해서는 그동안 중소벤처기업부에서 발급해주는 중소기업임을 입증하는 서류를 발급받고, 별도로 특허 수수료 감면 신청서까지 작성해서 제출해야 했다. 이렇게 중소기업임을 입증하고, 따로 신청서 제출까지 하는 과정은 번거로울뿐더러, 이런 제도가 있다는 것을 몰랐던 사업 초기에는 중소기업임에도 불구하고 혜택을 받지 못해서 억울했던 측면도 있었다.

그러나 이제는 특허청에서 중소기업정보 확인시스템을 구축해서 중소벤처기업부가 보유하고 있는 중소기업정보를 공유 받아 일체의 서류 제출없이 중소기업에 해당되기만 한다면 특허수수료를 감면받을 수 있게 되었다. 즉 중소기업 입증서류도 필요 없고 감면신청서도 내지 않아도 되어 편리하게 중소기업 지원혜택을 받을 수 있게 된 것이다.

유지은 씨는 중소기업 대상 지원정책이 있다는 사실조차 몰라서 신청을 못하거나 알고 있더라도 절차가 복잡해서 불편한 점이 많았는데 특허청처럼 정부에서 알아서 먼저 혜택을 주는 제도가 생겨 사업하기 좋아졌다는 생각을 했다.

입증서류, 신청과정 없이 간편하게!

제도가 바뀌기 이전에 중소기업은 중소기업임을 입증하는 중소기업 확인서를 중소벤처기업부로부터 발급받고, 수수료 감면 신청서까지 작성해서 특허청에 제출해야만

특허수수료를 감면 받을 수 있었다. 절차도 복잡하고, 서류 발급에 시간이 소요되는 등 불편한 점이 많았다.

특허청은 중소기업임을 기업이 직접 입증해야하는 현행 제도를 개선하여 직접 중소기업 정보시스템을 통해 중소기업 여부를 확인하고, 수수료 감면을 실시할 수 있도록 했다.

중소기업이라면 특허수수료 감면 OK!

과거에는 중소기업 대상 수수료 감면제도가 있다는 것을 알고, 별도로 서류를 제출하거나 신청한 기업에 한해서 제도의 혜택이 돌아갔다면, 이제는 제도를 몰라도, 별도 신청이 없어도 중소기업이라면 시스템 확인을 통해 특허 수수료 감면사항이 바로 적용된다. 중소기업의 특허, 디자인의 출원·등록 등 연간 약 11만 5천 건이 감면 혜택을 받았다.

제도를 몰랐거나, 기한 내 신청을 하지 못해 감면혜택을 받지 못했던 중소기업의 경제적 손실을 방지하고, 별도 서류 발급 및 제출에 따른 시간과 비용도 절약하여 중소기업의 빠른 특허권 획득이 가능해진 것이다. 이러한 제도 개선은 정부부처 간 정보 공유와 협업을 통해 특허업무 분야의 고객편의, 공공서비스의 효율성을 계속 높여갈 수 있을것이라 기대된다.

#특허청, #특허출원유지비용, #70%감면, #감면신청서, #입증서류불필요, #빠른특허권획득

56 학대피해아동쉼터를 향한 서산시 국민디자인단

최우수 '19 국민디자인단 성과공유대회

충청남도 서산시 시민공동체과&여성가족과

학대피해아동쉼터란?

학대피해아동의 긴급보호와 함께 안정된 시스템을 구축하여 학대피해아동을 위한 치료, 생활, 교육 등을 위한 전반적인 서비스를 제공하는 사회복지기관

아동학대에서 시작된 아이들의 방황

충청남도 서산시에 사는 예쁨(가명, 16세)이는 어릴 적 부모님이 이혼하면서부터 아버지와 살았다. 재혼한 아버지와 새어머니 사이에서 동생이 태어났고, 동생을 바라보는 아버지의 다정한 모습을 보면 부럽고, 슬펐다. 관심과 사랑을 받고 싶은 마음에 돌출행동과 반항을 해보기도 했지만, 어린 동생에 대한 질투라고만 생각하셨던 아버지는 그런 행동들을 이해하지 못했고, 부녀지간의 갈등이 심해지면서 학대는 시작되었다.

결국 예쁨이는 가출을 하고 비슷한 현실의 친구들과 어울리게 되었다. 극단적인 선택을 한 친구를 따라 자해를 일삼았고 팔에 그 흔적들이 선명했다.

어느 날, 서산경찰서에서 예쁨이의 문제로 서산시에 지원 요청을 해왔다. 여러 차례 홍성군의 청소년쉼터에 갔었던 경험이 있는 예쁨이는 서산을 떠나고 싶지 않다고 완강하게 버티고 있었고, 학대피해 조사가 진행 될 동안 머무를 수 있는 시설과 장소가 없어 고민이 많았다. 학대피해 조사와 관련된 기관 담당자들이 함께 긴급회의를 진행하고 해결책을 모색했다.

결국 예쁨이는 임시거주지의 생활, 관찰과 치료는 물론 생필품 등을 지원해주면서 상담을 진행하였지만, 오랜시간 동안 학대를 받은 예쁨이는 단기간에 눈에 띄게 달라지지는 않았다. 그러나 청소년상담복지센터의 지속적인 소통 노력으로 마음을 열게 되었고, 중학교 검정고시도 합격하는 등 변화하기 시작했다. 시설보호기간을 충분히 보낸 후 예쁨이는 지금 외할머니와 함께 생활하고 있다.

학대피해아동쉼터 조성을 위한 활동 시작

국내 아동학대 신고 건수는 2017년 기준 34,169건으로 매년 지속적으로 증가하고

있지만 피해아동의 긴급 보호·조치에 필요한 학대피해아동쉼터는 턱없이 부족한 현실이다.

서산시 또한 피해아동 발생 신고부터 경찰 및 아동보호전문기관 인계 조사, 시설 입소까지 신속한 대처 및 조사가 이루어지기 어려운 현실로 학대피해아동쉼터 설치가 우선적으로 필요했다. 국민디자인단 서비스디자이너 지원 과제 선정 이후지금까지의 쉼터와는 다른 공간으로 구성하여 시설을 만들어 보자는 생각으로 학대피해아동쉼터 조성을 위한 협업 활동이 시작되었다.

서산시, 충남서부아동보호전문기관, 한서대학교, 사단법인충청평생교육연구원, 청소년 상담복지센터, 서산경찰서, 서산시의회, 서산여자고등학교, 다락방학대피해아동쉼터(진천소재), 교회 재단, 공간디자이너 등 기관 관계자들과 함께, 학대피해 아동에 대한 공감대를 형성했다. 91개의 문제 이슈를 발굴하여 진짜 문제 10개로 정리하고 쉼터 방문 및 쉼터 퇴소자등의 인터뷰를 통해 쉼터 설치 전 문제점들을 청취하고 의견을 모았다.

수요자 중심의 학대피해아동쉼터 조성을 위한 기틀 마련

학대피해아동쉼터의 육중한 철문, 쇠창살, 돌출된 보안장치, 인원대비 부족한 수납공간 등에 대한 보완점을 고민하여, 탈 시설화를 위한 공간디자인 컨셉을 설계하여 공간디자인 매뉴얼을 제작했다. 쉼터 종사자들의 처우개선, 피해아동의 집중 심리치료를 위한 상담사 지원, 현존하는 아동복지와 관련된 조례를 보완하여, 국민디자인단 활동으로 정의된 진짜문제 10가지 유형을 토대로 구성된 27개 조항의 현실적인 조례를 제정·공포하여 학대피해아동쉼터 설치 전 제도적 기반을 마련하였다.

또한, 아동학대 수사 시 피해 아동이 인계되는 기관(선생님, 경찰, 아동보호전문기관, 해바라기센터 등)마다 학대에 대한 진술을 반복해야 하므로 혼란과 공포가 극대화 되어 2차 피해가 발생되는 수사 시스템의 문제점을 발견하였다. 이를 보완하기 위해 아동학대 수사기관 관계자들과 의견을 공유하였고, 2020년 “아동학대 수사기관 업무 협조시스템” 을 구축하여 학대 유형을 고려한 “진술 및 대응 매뉴얼”을 작성하고 학대피해 아동의 진술을 최소화 시킬 계획이다.

서산시는 학대피해아동쉼터 조성을 위해 2020년 예산에 416백만 원을 편성하여 학대피해보호쉼터 조성사업을 지속할 예정이다.

#서산시, #학대피해아동, #치료생활교육, #아동보호전문기관, #공간디자인메뉴얼, #쉼터방문

57 외국인근로자의 근로의욕과 애사심 증진 솔루션

최우수 '19 국민디자인단 성과공유대회

경상남도 도정혁신추진단

계속 일하고 싶은 회사, 함께 크고 싶은 회사 만들기

외국인근로자들이 자신의 일과 회사에 대해 긍정적인 인식, 소속감과 보람을 느낄 수 있도록 '문제해결'이 아닌 '문제발생 억제' 중심의 해결책을 제안한 사례

이제는 '내 회사', 마음의 문 열렸어요

나는 스리랑카에서 한국으로 일하러 온 알탄샤가이 티사이나야감이다. 낮에는 일하고 밤에는 한국어 공부를 해서 정말 어렵게 한국에 왔다. 한국에 와보니 한국말은 어렵고 한국 사람은 차갑고 김치에서는 프로판가스 냄새가 났다.

처음 일했던 공장은 소를 잡는 곳이었다. 나는 채식주의자인데 왜 나한테 그런 일을 시킨 거지? 고향에서 계약서를 작성할 때는 '식품가공회사' 라고 했다. 내가 생각한 가공과는 너무나 달라 밤에 잠을 이루기 힘들었다. 어렵게 사업장변경을 해서 지금은 비닐공장에서 일하고 있다. 의사소통이 어려워 기계 사용법을 배우기 힘들었지만 이제는 조금 익숙해졌다.

그런데 일이 손에 익어도 행복하지 않았다. 나는 가족을 위해 돈을 벌러 왔는데, 고향에서보다 훨씬 많은 돈을 벌었지만 너무나도 외로웠다. 한국인 직원들은 내 이름이 어렵다고 '알탄아, 샤가이, 어이 스리랑카'라고 불렀는데 어느 하나도 내 이름 같지가 않았다.

어느 날 '국민디자인단'이라는 사람들이 오더니 새로운 외국인근로자를 뽑을 때 보여줄 영상을 촬영한다며 무슨 일을 하고 있는지 소개해 달라고 했다. 고향 사람들을 위해 우리 회사 소개를 한다고 하니 왠지 조금 뿌듯했다. 그리곤 사장님이 반짝반짝 새 이름표도 달아주셨다. 한국인들은 영어를 배울 때 영어이름을 만들어 사용한다며, 사장님 성씨를 따서 직접 한국 이름을 지어 주셨다. 내가 제일 젊고 잘생겼다고 지어 주신 이름은 '보검'이다. 사장님은 박씨다.

이제 다른 직원들이 내 한국 이름을 웃으면서 부른다. 어쩐지 거울 속의 내가 좀 더 잘생겨 보이고, 한국말을 좀 더 잘 할 수 있을 것만 같다. 오늘은 비가 온다. 나도 이제 비가 오니 막걸리가 생각난다.

서로에 대한 이해 부족, 너도나도 힘든 일터

우리나라는 중소규모 제조업이 인력난을 겪게 되면서 많은 외국인근로자가 유입되었다. 기업도 외국인근로자도 서로의 필요에 의해 함께 일하게 되었지만 서로에 대한 이해가 부족하고, 저마다의 어려움을 호소하고 있는 상황이었다.

언어적, 신체적 폭행을 당하는 외국인근로자, 근로자의 근무태만으로 피해를 보는 사업주. 이렇게 언론에 의해 표면에 드러난 문제가 아닌 진짜 문제 해결을 위해 직접 당사자들과 대화를 하며 실질적인 어려움을 알아보았다. 그 중 가장 큰 문제였던 '사업장 변경'을 해결하기 위해 문제 발생 후 '사후해결'이 아닌 '문제발생 억제'에 주안점을 두고 해결책을 모색하였다.

문제가 발생하지 않도록, 미리 고치는 외양간

첫째, 외국인근로자는 본국에서 정확히 어떤 일을 하게 되는지 알지 못한 채 계약서를 작성한다. 입국 후 맡은 일이 본인의 적성이나 종교적 관점과 심하게 달라서 사업장 변경을 신청하게 되는 것이다. 이를 해결하고자 외국인근로자가 사전에 어떤 일을 하는 곳인지 알 수 있도록 기업소개영상을 제작하였다.

둘째, 외국인근로자와의 의사소통이 원활하지 않아, 업무를 익히는 데에도 상당한 시간이 소요되고 크고 작은 사고가 발생한다. 그래서 소통의 어려움으로 인한 위험을 사전에 차단하기 위해 다양한 언어로 제작된 픽토그램을 부착했다.

셋째, 소속감의 부재가 문제이다. 사업주는 외국인근로자를 우리 직원이라고 느끼기 보다는 '잠깐 일하고 가는 외국인'이라는 인식이 강해 소홀히 대하게 되고, 근로자 또한 이러한 환경 속에서 소속감을 느끼지 못해 쉽게 사업장 변경을 신청하게 된다. 한국을 제2의 고향처럼 느끼길 바라며 사장님이 직접 본인의 성씨를 따 지어준 한글 이름표를 제작해줬다. 사장님은 일일이 외국인 근로자들의 이름을 지으며 직원들을 한 번 더 생각하고, 직원들은 이름표를 보며 사장님의 마음을 느낀다. 서로 이해하는 것에는 큰 예산은 필요 없다. 마음을 나누는 것만으로도 우리외국인근로자를 비롯한 모든 직원, 회사가 더 좋은 내일을 기약할 수 있을 것이다.

#경상남도, #국민디자인단, #외국인근로자, #근무환경개선, #문제발생억제, #NO사후해결

58 대학자산을 활용한 지역상권 활성화

우수 '19 행정서비스 공동생산 우수사례

광주광역시 북구 도시재생과

대학타운형 도시재생뉴딜사업이란?

대학·지자체·주민이 함께 도시재생활성화계획을 마련하고 대학의 인적·지적·물적 자원을 지역과 공유하여 지역의 공동체회복 및 청년창업·상권활성화를 도모하는 도시재생사업

대학촌-대학의 '새로운 재생'을 꿈꾸다

우리 마을은 광주광역시 북구청과 호남의 거점 대학인 국립 전남대학교, 중흥동과 신안동이 서로 상생관계로 공존하면서 50년의 긴 세월 동안 희로애락을 함께 한 동네이다.

학생 수 2만이 넘는 전남대학교 앞에 있어 '정문앞마을'이라는 상징적인 이름을 가지고 있으며, 지난 80년도까지만 해도 맑은 하천이 흐르고 군데군데 학교와 연결된 다리로 마을과 학교가 하나의 축을 형성했었다. 수많은 학생들이 마을과 학교를 오가면서 마을은 학생들의 하숙집으로, 상점은 학생들의 생필품 공급처로, 지역 수입이 창출되어 활력 넘치고 경제적으로 여유로운 동네였다.

그러나 인구감소와 신도심 개발로 도시공동화가 시작되고 전남대의 후문과 쪽문으로 상권이 분산되었다. 학교 기숙사가 증가하고 편의시설이 생겨 마을은 급격한 쇠퇴기로 접어들었다. 예전에 유명했던 통닭거리는 이제 몇 집만이 명맥을 이어가고 학생들이 거주하던 원룸 150채도 공실로 남았다. 재개발로 청년이 유입되는 주변과는 다르게 우리 마을은 점점 고령화되어 가고, 경제활동 인구가 줄어 상권이 무너진 도심 속의 낙후 마을로 변하고 말았다.

이런 문제를 해결하기 위해 지역주민과 북구청, 전남대학교가 뜻을 모아 우리 마을을 활력이 넘치고 청년들이 살고 싶은 마을로 다시 되돌리기 위해 '대학타운형 도시재생 뉴딜사업'에 참여하게 되었다.

주민과 청년, 대학과의 소통·거버넌스 구축

도시재생 사업은 지역주민이 중심이 되어 지역의 모든 역량을 모아야 성공 할 수 있는 사업이다. 사업을 본격적으로 추진하기에 앞서 우리 지역의 주민과 청년들의 현장이야기를

듣기 위해 주민설명회, 청년대상 설명회, 설문조사를 실시했다. 이러한 현장의 의견과 주민 간 이견 및 갈등을 조정하고 성공적인 사업추진을 위해 지역주민 스스로 협의체를 구성하여 더욱 적극적인 사업계획안을 발굴했다.

이와 함께 사업의 파트너로 전남대학교, 산학협력단 등과 업무협약을 맺어 본격적인 사업시작을 위한 민·관·산·학·연 간 새로운 거버넌스를 구축했다.

거버넌스에서는 2023년까지 총 400억 원의 사업비로 전남대학교와 중흥동 일원에 청년창업 지원을 위한 대학자산을 지역에 지원하고 테마거리 조성을 통한 지역상권 활성화, 복합커뮤니티센터 건립 등 일자리 창출과 주민 삶의 질 향상을 목표로 사업을 추진하고 있다.

'대학타운 활성화' 사업구상 본격화

먼저 청년창업지원을 위한 사업으로 창업·문화·복지 복합공간인 '북구 행복어울림센터조성', '상생상가조성' , '청년아이디어 팩토리운영', '글로벌 문화거리 조성' 사업을 계획했다. 아울러, 지역주민들의 삶의 질 향상과 생활안전 증진을 위해 노후주거 수리지원, 스마트 가로등 등 '안전한 마을 만들기' 사업과 '공용주차장 조성' 사업을 함께 추진할 예정이다.

주민들은 사업 준비단계에서부터 협의체를 구성했고 주민이 문제를 스스로 찾아내고 해결할 수 있는 역량과 갖출 수 있었다. 또한 지자체와 지역대학은 지식과 기술을 기반으로 상생협력을 통하여 지역발전의 선도적 역할을 맡았다. 지역주민의 역량강화를 위한 도시재생대학운영, 민간자본과 산업 유치를 위한 공론의 장 마련, 도시재생 산업을 구성하는 주체간의 유기적 관계형성 등 도시재생에 대한 구체적 실현방안을 모색하였다.

지역주민과 전남대학교, 광주시 북구는 지역과 대학이 더 가까워져 상권 활성화를 위한 특화거리가 만들어지고 낙후된 구도심에 활력이 생기면 젊은이들이 찾는 활기찬 마을이 될 수 있을거라 기대하고 있다.

#광주 북구, #도시재생사업, #지역의 공동체회복, #대학타운활성화, #청년창업지원, #민관산학연

59 청년은 일자리를, 기업은 인재를! '광주청년 일경험드림'

우수 '19 행정서비스 공동생산 우수사례

광주광역시 청년청소년과

광주청년 일경험드림(dream)이란?
34세 이하 미취업 청년에게 '일' 경험에 따른 급여와 역량강화 교육을 제공하여,
노동시장으로 진입을 촉진시키는 사업

청년에게 '꿈드림', 기업에게 '활력드림'

'고등학교에서 하고 싶은 것들을 마음껏 경험하고, 졸업 후 바로 일자리를 얻어 즐겁게 회사를 다니고 있었다. 즐거우니 더 알고 싶고, 전문가가 되고 싶어 대학에 들어갔다. 이제는 대학에서 졸업하고 전문성을 인정받아 더 높은 꿈을 꾸게 되었다.' 눈을 떠보니 꿈이다. 정신을 차려보니 다음달 고용 계약이 종료되므로 다른 일자리를 알아봐야 하는 현실이다.

취업이 잘될 것 같아 대출을 받아가며 대학을 졸업했는데 직장 구하는데만 1년이 걸렸다. 그마저도 정규직이 아닌 1년 11개월 계약의 비정규직. 이제 한 달 남았으니 다른 일을 찾아야 한다. 버스를 타고 퇴근하며 카카오톡을 하려는데 눈앞에 처음 보는 배터리 캐릭터와 함께 '광주청년 일경험드림' 광고가 보인다. 카카오톡 플러스친구에게 물어보면 실시간 상담도 해준다고 했다.

광주청년 일경험드림에 신청을 하고 떨리는 마음으로 시청으로 향했다. 넓은 시청 홀이 수많은 기업과 청년들로 에너지가 넘친다. 나도 할 수 있을 것 같다는 생각이 든다. 내가 원하는 사업장 부스에서 이것저것 궁금한 점을 묻고, 면접을 보고, 신청서를 작성해서 제출했다. 떨리는 일주일이 지나고 문자가 왔다. "사회적경제형에 매칭되셨습니다. 3월 2일부터 하는 공통교육에 참석해 주세요. 축하해요."

내가 해보고 싶었던 '일경험'을 5개월 간 열심히 했다. 담당 매니저와 고민을 상담하고, 함께 참여한 드림청년들과 네트워크 모임을 하면서 미래를 함께 고민했다. 5시간 만 일하고 생활임금을 받으니 시간대비 소득이 괜찮았고, 남은 시간은 더 큰 꿈을 위해 준비를 할 수 있었다. 이제 내가 원했던 일경험 드림터에 채용되어, 내일부터는 꿈꿔왔던 일을 할 수 있는 회사로 출근한다.

청년의 꿈과 기업을 잇는 플랫폼

광주청년은 32만 명인데 고용률은 54.5%, 비경제활동 인구 14만명으로 41%에 달하고, 구직준비 기간이 12.7개월로 전국 11개월 보다 높은 것으로 나타났다.

기존의 많은 청년 고용 프로그램이 있음에도 광주청년의 고용 현실이 개선되지 못한 원인을 파악해보았다. 광주시는 청년을 일과 직면하게 하자는 기본원칙과 일을 하면서 교육과 상담을 동시적으로 병행해야 지원의 효과가 커진다고 보고 광주청년 일경험드림을 설계했다.

'광주청년일경험드림' 사업은 지역 미취업 청년들에게 다양한 직무경험을 제공함과 동시에 직무역량 배양 기회와 시간을 제공하여 노동시장 진입을 촉진하고 미취업의 장기화를 방지하고자 했다.

다양한 일경험, 지역의 대표적 청년정책으로

광주청년 일경험드림 사업은 광주광역시에 거주하는 만19~34세의 미취업 청년 1,000명에게 6개 유형(공공기관형, 공익활동형, 기업형, 사회복지형, 사회적경제형, 청년창업기업형)의 다양한 현장 일경험을 제공하고, 동시에 '상시적인 상담'과 '직무교육', '네트워크 형성 지원'을 진행한다. 주 25시간의 근무시간에 대해 생활임금을 지급하여 일경험 이외 자기 진로 준비 시간과 기초생활을 위한 소득을 보장하고 있다.

전문성과 네트워크를 가진 유형별 운영기관과, 연구역량을 갖춘 통합지원기관을 두어 체계적이고 다양하게 청년과 직무현장을 연결시킨다. 또한 시작부터 끝까지 함께하는 전담매니저를 두어 직무관련 뿐만 아니라 진로까지 상시적인 상담을 통해 만족도를 증가시킨다. 그리고 광주, 미취업, 34세 미만의 청년이면 어떤 것도 묻지 않고, 스펙과 학력, 성별 등을 따지지도 않는다.

이를 통해 사업 첫해 31%가 일경험 후 다양한 직무현장으로 채용이 되었고, 유형에 따라서는 50%가 입사에 성공한 성과도 나타났다. 참여자 만족도 조사에서는 전 분야에 걸쳐 모두 높은 점수를 받았다.

청년에게는 일을 찾아가는 공정한 출발선, 기업에게는 지역 청년과 함께 하는 지역경제 기여, 지방자치단체에는 지역 안에서 꿈을 찾는 청년들이 꿈(DREAM)꾸는 공간, 바로 '광주청년 일경험드림'이다.

#광주광역시, #미취업청년, #직무역량강화교육, #노동시장진입촉진, #미취업장기화방지, #현장교육

60 초등학교 여유교실 국공립 어린이집 전환

우수 '19 협업 우수사례

부산광역시 북구 주민복지과

초등학교 '빈 교실'의 국공립어린이집 개원

부산시 교육청, 북부교육지원청, 금창초등학교, 부산시, 북구청이 협업하여 초등학교 여유교실 활용을 통한 예산절감 및 국공립어린이집 확충 선도 모델 제시

국공립어린이집 입소가 로또라도 되나요?

지난해 첫 아이를 출산한 30대 김모 씨는 복직 전 아이를 어린이집에 보내기 위해 사이트에 접속하였다가 깜짝 놀랐다. 아파트단지에서, 동네에서 보이던 그 많던 어린이집에 우리 아이가 바로 입소할 수 있는 곳은 없었다. 그러던 중 국공립 어린이집 대기순번을 보고 또 한번 놀랐다. 당연히 아기만 낳으면 어린이집은 원하는 곳에 보낼 수 있다고 생각한 자신이 한심했다.

"어린이집 대기 13번이에요", "국공립어린이집 입소는 로또죠"

아이 키우는 집의 흔한 이야기이다. 일찍이는 아기 백일 때부터, 보통은 돌무렵부터 어린이집을 보내곤 하는데 국공립 어린이집의 경우는 엄마들 사이에서 하늘의 별따기로 불린다. 그만큼 국공립 어린이집을 원하고 맡기고 싶지만 수요만큼 공급이 많지 않다는 이야기이다.

현재 정부와 지자체는 저출산 극복을 최우선 과제로 삼고 많은 정책들을 만들어 내고 있으며, 그 중 국공립어린이집 이용률 40% 달성을 목표로 세웠다. 하지만 전국 국공립 비율은 아직도 저조하며 2018년 '비리 유치원 명단 공개'에 따라 아이를 안심하고 믿고 맡길 수 있는 국공립 어린이집 확충을 바라는 학부모들의 외침은 더욱 커지고 있었다.

초등학교 여유교실이 답!

북구의 영유아 수는 부산시 구·군 중 4번째로 많으나 국공립 어린이집 수는 최하위로 어린이집 확충이 절실하였다. 단순히 어린이집을 짓기에는 우리 구의 열악한 재정여건이 발목을 잡았으며 신축비용도 너무 많이 들었다. 예산이 없다고 가만히 있을 수도 없는 노릇이기에 최대한 예산을 절약하며 국공립 확충을 위한 방안을 강구했다.

일단 부지매입비와 신축비용을 절감할 수 있는 초등학교 여유교실을 국공립으로 전환하고자 하였다. 그러나 초등학교는 교육부, 어린이집은 복지부로 소관부서가 상이하고 관리감독 혼선, 책임소재 불분명, 법적근거 미흡 등으로 학교 내 어린이집을 설치하는데 많은 난관이 있었다.

문제해결을 위해 우선 금창초등학교 관계자와 학부모를 설득하여 운영위원회에서 행정재산 무상사용 동의를 받고 이후 초등학교 여유교실 국공립 전환을 위한 업무협약을 맺으며, 북부 교육지원청으로부터 무상사용 허가를 최종 승인받았다.

순탄하게 진행되는 것만 같던 절차들이 큰 어려움을 가져온 건 시설 리모델링 공사 및 안전문제였다. 어린이집은 노유자 시설(교육 및 복지시설군에 속하는 시설)에 설치하도록 규정되어 있으나, 학교는 교육연구시설이기 때문이다. 수차례 교육지원청과의 협의를 통해 용도변경을 승인받았다. 그리고 리모델링 공사뿐만 아니라 손끼임 방지를 위한 현관문을 교체하고 노후한 보도블럭을 정비하여 영유아와 초등학생이 모두 안전한 환경을 만들었다.

유치원생, 초등학생이 한울타리에!

2018년 3월 부산시 교육청, 북부교육지원청, 금창초등학교, 부산시 그리고 북구청이 서로 협력하여 전국 최초로 초등학교 여유교실을 활용한 금창초등어린이집이 개원했다.

저출산으로 인한 취학아동 감소로 여유교실이 증가하고 있는 현재 금창초등어린이집은 전국적인 확산 모델로 인정받아 범정부 차원의 학교 내 어린이집 설치 가이드라인 작성을 위한 기초자료로 제공되었다.

또한 신축으로 진행하였다고 가정하였을 때 최소 비용은 7억 8천만 원인데 비해 실제 리모델링 결과 1억 7천 5백만 원이 소요되어 신축 대비 약 6억 상당의 예산을 절감하였다. 그리고 초등학교 내 어린이집 설치로 안전한 교육환경을 조성하였으며 영유아와 초등학생이 사회적 형제애를 느낄 수 있는 인성교육 실현의 장을 마련하였다. 이는 여러 기관이 협업하여 이루어낸 성과로 혁신사례로 중점보도 되기도 하였다.

#부산 북구, #여유교실, #국공립어린이집, #무상사용허가, #시설리모델링, #안전시설확보

61 버스운전자 양성, 일자리창출 돕고 기사인력난 해결!

우수 '19 협업 우수사례

한국교통안전공단 화성체험센터

버스운전자 양성 후 취업연계

국토부, 고용부, 지자체 등 다양한 기관 협업을 통해 버스운전자 양성교육과정을 운영하고 주52시간의 성공적 안착 및 민간 일자리 창출에 기여한 사례

버스운전자 양성교육 덕에 일자리 얻다!

경기도에 거주하고 있는 김규복 씨는 일자리를 찾는 도중 지나가는 버스에서 운전기사 모집 공고를 보았다. 버스는 주어진 노선만 운전하면 되고, 집 주변에서 근무하기 괜찮다고 생각하고 인터넷으로 관련 내용을 조회했다. 그러던 중 경기도 화성시에 소재한 교통안전체험교육센터에서 버스운전 전문 교육과 실차 실습 후 취업까지 연계되는 프로그램을 운영한다는 정보를 얻었다. 버스라는 차량이 일반적으로 쉽게 연습해 볼 기회가 없기때문에 일하기 전 제대로 배우자라는 취지로 교육을 신청하였다.

대형면허를 취득한지 오래되어 경험이 부족했던 터라 대형차를 타볼 수 있는 교육시간은 매우 소중했다. 또, "운전만 잘하면 되겠지"라고 생각했지만 정류장 진출입 요령, 관련 법규내용 등 알아야 하는 지식이 많았다. 안전운전 전문교육기관이라서 그런지 기초부터 자세히 알려줘 버스운전 기초지식을 습득할 수 있었다. 교육기간 중에는 운수회사에서 인사담당자가 방문하여 해당 운수회사에 대한 보수, 복지, 근무여건 등 인터넷으로는 찾아보기 힘든 정보를 직접 알려줘 많은 도움이 되었다. 교육 장소 외에 실제 도로주행을 할 때는 많이 긴장되었지만 전문교수의 도움을 받아 안전하게 마칠 수 있었다.

교육 수료 후에는 교육 이수자를 대상으로 한 스마트폰 앱 '밴드'를 통해 취업정보를 주기적으로 제공받았다, 구직기간 중 채용박람회 문자를 받고 방문하여 취업까지 할 수 있었다. 버스운전기사가 되기 위한 교육부터 취업으로 연계되는 프로세스 덕분에 김규복 씨는 일자리를 구할 수 있었고, 한 가정의 가장으로서 새로운 시작을 할 수 있게 되어 너무나도 행복했다.

주52시간제 도입 후 '버스기사 태부족'

「근로기준법」 개정으로 노선버스 업종에 근로시간 단축이 단계적으로 적용됨에 따라 버스운전기사 양성 및 취업지원이 시급했다. 그러나 버스운전자를 체계적으로 양성하는 전문 국가기관이나 연수원이 전무한 까닭에 버스업체의 구직난 해결을 위한 전문양성기관이 필요했다.

한국교통안전공단은 버스운송업에 맞는 체계적인 교육시설과 전문교수 인력을 갖춘 체험교육센터를 활용하여 버스운전자 양성교육 과정을 개발하였다. 현장의 의견수렴을 위해 운수회사, 지자체 등 다양한 이해관계자를 대상으로 수요조사를 실시하고 이를 바탕으로 교육커리큘럼 및 취업연계 프로그램을 시작할 수 있었다.

교육부터 취업까지 One Stop 프로세스

버스운전자 양성교육비는 약 90만 원으로 교육생이 감당하기에는 부담되는 금액이다. 교육확대를 위해 지자체, 고용노동부 등 관련 기관과의 협약을 체결하여 교육비 전액지원을 추진하였다. 또한 재직자 인터뷰를 통해 버스운전 직무에 대한 보수, 근무여건 등 홍보를 강화해 나갔다.

기존 버스운전자 취업 프로세스는 대부분 마을버스 최소 6개월 무사고 경력자를 대상으로 짧은 노선을 습득하는 견습 과정을 통해 채용되는 형태였다. 일반인이 버스 운전기사로 취업하려면 마을버스에서 최소 6개월 이상 무사고로 운전경력을 쌓고 각 운수회사별 구직을 통해 취업을 해야 되는 것이다.

공단은 6개월간 운전경력을 양성교육으로 대체하고, 협약을 체결한 운수회사를 대상으로 통일화된 채용시스템을 진행하여 2019년 2,059명이 취업에 성공했다.

버스운전자 양성교육은 운수회사 소개, 취업설명회, 운수회사 수요조사, 면접, 연수, 신규운전자 교육 등으로 최소한 3개월 이상의 긴 프로세스를 거친다. 특정 운수회사의 경우 6개월 이상 소요되는 경우도 있어 양성교육 후 교육생의 주기적인 모니터링을 통해 취업을 지원하고 있다. 공단은 버스운전자 취업 프로세스 개선과 유관기관과의 협업을 통해 버스운전자 공급체계를 갖추고 지속적으로 일자리 창출과 대중교통 안전성을 강화해 나갈 예정이다.

#한국교통안전공단, #교통안전체험교육센터, #버스운전자양성, #채용박람회, #모니터링, #대중교통

62 지자체 및 공공기관 유휴시설 공동활용, 공유경제 실천

우수 '19 협업 우수사례

공무원연금공단 공유복지실

공공자원의 낭비를 방지하고 복지서비스를 확대

지자체·공공기관 연수시설 등을 유휴시기에 전·현직공무원 휴양·숙박시설로 활용하고공유함으로써 공공자원의 낭비를 방지하고 복지서비스를 확대한 사례

가족 여행은 지자체·공공기관 연수시설로!

세종특별시에 사는 김공직 씨는 직장에서는 '국민을 위한 친절 공무원', 가정에서는 4살, 6살 아들을 둔 '다정한 아빠'이다.

휴가철을 맞아 가족과 함께 여행계획을 세우려 했지만, 아내가 예전부터 가고 싶어했던 제주도의 성수기 호텔 가격은 너무 비싸 도무지 엄두가 나지 않았다.

그러던 차에 공무원연금공단에서 서귀포시 등 지자체·공공기관과 협약하여 기관이 보유한 연수시설 등을 전·현직공무원들을 위한 휴양시설로 개방한다는 소식을 들었다.

평소, 다양한 기관에서 운영하는 연수시설을 보며 "해당기관 직원들만 사용하게 되면 시설 가동률이 얼마나 될까?" 라는 의문점을 가지고 있던 차라, 시설공유가 좋은 아이디어라는 생각이 들었다.

김공직씨는 당장 제주여행 2박3일을 계획하고, 제주대학교 연수원 1박과 서귀포시 동아마라톤센터 1박을 예약하여, 10만 원이 채 안되는 금액으로 여행을 다녀올 수 있었다.

혹여나 저렴한 가격에 시설이 노후화 되어 불편하지는 않을까 하는 걱정이 있었지만, 깨끗하고 정돈된 시설에 가족 모두 매우 만족 하는 여행을 다녀올 수 있었다.

또한, 가족과 함께 자원낭비를 막고, 공유경제를 몸소 실천한 것 같아 뿌듯한 생각도 들었다.

유휴시설 공동활용으로 공유복지실현

전국 각 지역에는 지자체나 공공기관 등 다양한 기관에서 보유하고 있는 휴양·연수시설이 산재 해 있다. 그런데 이러한 시설들은 각 기관의 교육·워크숍이 있거나 여름 휴가시즌 등 특정 시기를 제외하면 가동률이 높지 않아 자원 낭비 사례가 발생하고 있다.

공무원연금공단에서는 이에 착안하여 유휴시설의 활용도를 높이고 기금 투입없는 복지서비스 제공을 위해 지자체, 공공기관 등과 협업하여 유휴시설의 공동활용이라는 새로운 방안을 모색하였다.

이에 따라 2018년부터 전국에 산재된 휴양·연수시설의 운영기관과 개별 접촉하여 97개 기관이 보유한 166개 연수시설 현황 등 기초자료를 조사, 수집하였으며, 이를 토대로 휴양·숙박시설로 활용 가능한 65개 시설을 선정하여 소관 운영기관과 개별 접촉, 공동활용을 위한 협의를 진행하였다.

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

기금투입 없는 공유경제, 공유복지의 모범사례

이러한 노력의 결과 공단의 사업취지에 공감하여 구례, 산청 등 전국 4개 지역에 연수시설을 보유하고 있는 우정사업본부를 비롯하여 제주대학교, 서귀포시 등이 공단과 업무협약을 맺고 해당 기관의 시설을 유휴시기에 전·현직 공무원이 사용할 수 있도록 개방하였으며, 이를 통해 총 1,122실 5,273명이 저렴한 비용으로 해당 시설을 이용할 수 있었다.

또한 사학연금공단, 교원공제회 등 8개 공제·연금기관에도 각 기관별 복지시설의 개방·공유를 제안하여 호텔·리조트, 골프장 등 전국 18개 시설의 공동활용을 시행하여 총 3,813명이 상호 시설을 이용한 바 있다.

향후 공단에서는 휴양·연수시설 입지, 공무원 선호도 등을 감안하여 지자체·공공기관 등이 보유하고 있는 시설의 개방·공유를 지속 추진할 계획이며, 아울러 공동 활용을 위한 통합 예약시스템 구축 등 효율적 관리운영체계를 마련해 나갈 계획이다.

#공무원연금공단, #공공연수시설, #휴양·숙박시설, #공유경제, #공유복지, #통합예약시스템구축

63 빈공장을 활용한 청년 창업공간 '톡톡팩토리'

울산광역시 중소벤처기업과

톡톡팩토리란?
지역 주력산업 쇠퇴로 인해 늘어가는 빈 공장을 리모델링해 청년 창업가에게 창업초기에 필요한 공간, 시설 등을 제공하는 사업

제조업 창업가에 맞는 제조 인프라 지원

나는 내 스스로 직접 디자인하고 개발한 제품을 아이템으로 내세워 울산광역시에서 2년 전 창업한 스타트업 기업 대표다. 초기 창업기업으로서 제조를 위해 필요한 설비나 공간을 마련하는 데 어려움이 컸다. 직장 경력도 길지 않아 사업자대출, 사업지원금 확보도 쉽지 않았다.

대부분의 정부 창업지원사업은 멘토링, 시제품, 브랜딩, 마케팅을 도와주는 패키지 사업이고, 전통시장 내에 작은 매장을 지원하는 청년몰 등의 사업으로 제조업 자체를 키워가기에는 맞지 않았다.

실제로 일자리를 만드는 것은 제조업이고 제조업은 서비스업 성장이나 시민들의 정주여건에도 긍정적인 영향을 미친다고 생각을 하는데, 막상 제조업을 창업한 나는 사업을 제대로 해 보기도 어려운 상황에서 어디에도 설자리가 없었다.

그런데 울산시가 2016년부터 '톡톡팩토리'를 구축, 제조업분야 청년 창업가에게 공간을 무상으로 제공하고 필요 장비 일부를 저가로 임대하고 있다는 소식을 접했다. 바로 사업지원을 했고 운 좋게 지원기업으로 선정되었다.

그 이후 기존 거래처에서 요구하는 맞춤형 제품을 본격적으로 생산할 수 있었고 추가거래처 확보를 위한 신규제품도 만들 수 있게 되었다. 무상으로 공간을 제공받아서 고정지출 또한 줄여가면서 판로 개척에 집중할 수 있는 시간이 생겼다.

톡톡팩토리 사업지원을 받은지 1년 쯤 지나 사업 성과가 가시화됐다. 몇몇 핵심제품을 중심으로 매출이 크게 오른 것이다. 지금의 회사 경영상태는 많이 안정화되었다. 사업예비자금도 적립하게 되었으며, 최근에는 연구개발 인력 2명을 채용해 추가적인 핵심제품 개발에 박차를 가하고 있다.

지역 주력 산업 쇠퇴로 인한 고민 해결

2016년 지역의 3대 주력산업 중 하나인 조선업이 극심한 불경기로 인해 대량 해고가 이루어지고, 지역 내에는 빈집과 빈공장이 늘고 고용위기지역으로 선정되기에 이르었다. 이를 극복하기 위해서는 새로운 사업을 발굴해야 했고, 청년들이 지역에 계속 정주할 수 있도록 하는 대책마련도 시급했다.

이런 상황에서 그동안 지자체에서 육성해 온 청년창업기업들이 일자리를 더 만들 수 있도록 하는 방법이 없을까를 고민하게 되었고, 특히 제조업이 일자리창출에 효과적이라고 판단하게 되었다. 그러나 초기 비용도 많이 들고 리스크가 큰 제조업 창업은 청년들이 도전하기에 어려움이 컸고 특히 공간이나 설비를 준비하는 것은 거의 불가능했다. 점점 늘어가는 빈공장들은 이런 필요에 대안이 되었으며, 울산시는 이 공장들을 리모델링하여 일자리창출이 가능한 청년 제조업 창업기업들에게 무상으로 공간을 임대함으로써 소기의 경제적 성과를 달성할 수 있었다.

테마별 인큐베이팅으로 협업 및 자생력 확대

현재 울산시에는 각 구군별로 지역의 특징을 담은 5곳의 톡톡팩토리가 운영되고 있다. 계속되는 지원으로 기업들의 자생력이 부족해지는 것을 염두에 두고 3년간 한시적으로 지원하는 인큐베이팅 사업으로 기획하였으며, 비슷한 아이템의 기업들이 한 공간에 모여 있으면서 발생하는 문제상황과 갈등을 기업들이 능동적으로 해결할 수 있도록 '입주기업협의체'를 구성해 스스로 운영하도록 하고 있다.

최근에는 타지역의 청년기업들이 울산지역으로 이주해 오는 효과도 나타나고 있으며, 입주기업들은 어떤 창업지원사업보다도 투입예산 대비 탁월한 매출성장과 신규고용 성과를 이루어 내고 있다.

울산시 전역에 제조업 분야 창업공간이 들어선다는 것도 의미가 있지만 톡톡팩토리마다 지역특성과 주변여건을 반영하였다는데 더 큰 의미가 있다.

#울산광역시, #톡톡팩토리, #지역주력산업쇠퇴, #빈공장리모델링, #청년창업공간, #입주기업협의체

64 상수원보호구역 갈등, '상생'으로 풀었다

우수 '19 협력·갈등관리 및 숙의기반 주민참여 사례

경기도 수원시 수질환경과

사회적 합의과정으로 지역상수원 문제, 갈등 해결

광교상수원보호구역에 대한 해제요구와 존치를 둘러싼 갈등을 사회적 합의 과정으로 풀어내어 상수원보호구역 일부해제, 상수원 기능유지 및 주민생활 개선

규제완화와 사회적 합의 도출

광교상수원보호구역 내 거주하는 이필문씨는 1971년에 지정된 광교상수원보호구역과 개발제한구역에 따른 이중규제로 인해 수십 년 간 재산권 행사와 생존권 피해를 겪어왔다.

상수원보호구역 지정에 따른 엄격한 규제 탓에 이씨를 비롯한 여러 지역 주민들은 재산권 행사에 제한을 받고, 생업을 위한 음식점 운영 허가 면적도 작아 매년 자의반 타의반 무허가 운영을 반복해 왔다. 때마다 내려지는 행정조치에 대응하느라 주민들의 피로도는 이만저만이 아니었다. 피해를 최소화하기 위해 이필문씨 등 지역 주민들은 광교상수원보호구역 해제를 끊임없이 요청해 왔다.

주민들이 원하는 규제완화요구로 2014년 4월에 환경정비구역(상수원보호구역의 약 1%)이 지정되어 주민들의 생활환경이 일부 개선되기도 했으나 주민들은 여전히 현실과는 동떨어진 행정이라며 좀처럼 불만을 거두지 못했다.

2014년 10월 감사원에서 광교 정수장은 폐쇄하라는 권고가 내려진 다음부터 지역주민들은 광교상수원보호구역 해제를 위한 탄원서 제출과 함께 집회와 시위를 본격화했다.

하지만 시민단체에서는 2016년 10월 비상취수원인 광교상수원보호구역은 수원시민의 공공재이므로 수원시민과 공론화 과정을 거쳐 결정해야 한다고 주장하면서 지역주민과의 갈등은 커져만 갔다.

이러한 지역주민의 갈등을 풀기 위해 지역주민그룹과 시민단체 등 이해 당사자들은 사회적 합의기구인 광교산상생협의회를 2017년 7월 출범하게 되었고 이 협의회에서 구성원들은 8개월에 걸쳐 활동하면서 서로가 상생할 수 있는 방안을 찾기 시작했고 결국 지역사회 내의 사회적 합의 성과를 이뤄냈다.

지역주민과 시민단체와의 첨예한 대립

2016년 8월, 150가구 621명이 사는 수원 광교 지역 주민들이 감사원의 광교정수장 예산 낭비 지적을 근거로 수원시에 광교상수원보호구역 해제를 요구했다. 수원시는 광교상수원보호구역 관련 정책을 재검토했고 비상취수원을 광교저수지에서 파장저수지로 옮기는 내용의 변경안을 환경부에 냈다.

그런데 48개 수원지역 시민사회단체로 구성된 '광교 상수원보호구역 해제 반대 시민대책위'가 제동을 걸었다. 수원 시민의 비상급수시설로서 상수원보호구역의 유지와 상수원보호구역의 해제 시 난개발이 뒤따를 것이라며 상수원보호구역 해제를 강력히 반대하고 나선 것이었다.

지역주민의 광교상수원보호구역 해제 요구와 시민단체의 해제 불가 주장이 평행선을 달리고 있었기 때문에 두 입장을 절충할 수 있는 사회적 합의를 도출하기 위한 논의 기구가 필요한 상황이었다.

소통과 공론화의 힘이 삶의 질을 높인다

2016년 11월 거버넌스 기구인 수원시 좋은시정위원회와 실무부서 합동 TF를 구성하여 광교주민과 시민단체 간담회, 전문가 토론회 등 다양한 노력을 통해 접점을 찾고자 했으나 끝내 합의에 도달하지 못했다.

합동 TF를 거울삼아 2017년 7월 시민단체와 광교주민이 함께 참여한 상생기구인 「광교산상생협의회」를 출범하여 공론화(4회)와 토론회(30회)를 거쳐 상생협약식을 체결하였고, 그 협약 내용을 기반으로 상수원보호구역 내 환경정비구역 中 사유지로서 대지와 대지 이외 기존 건축물 부지만 일부해제(전체면적의 0.8%) 하라는 환경부의 승인을 받을 수 있었다.

마침내 행정적 절차의 제도개선이 이어져 광교상수원보호구역이 일부 해제되어 주민생활불편 해소로 삶의 질이 향상되고, 상수원은 기능을 유지할 수 있었다. 이번 사례는 행정의 일방적인 추진이 아닌 사회적 합의를 통하여 시민의 힘으로 풀어낸 사례로 기록될 것이다.

#수원시, #상수원보호구역, #환경정비구역, #좋은시정위원회, #상생협약식, #환경부승인

65 터미널 이전 갈등, 시민 토론회로 해결

장려 '19 협력·갈등관리 및 숙의기반 주민참여 사례 충청남도 서산시 기획예산담당관실

시민, 전문가, 공무원 등이 참여한 집단지성 토론회를 통해 해결

터미널 이전과 도시개발을 둘러 싼 갈등을 시민, 전문가, 공무원 등이 참여한 집단지성 토론회를 통해 해결한 사례

터미널을 둘러 싼 남매의 갈등?

김영준 씨와 김영선 씨는 서산시 동문동에서 태어나 자란 쌍둥이 남매다. 오빠 김영준 씨는 지역의 대학에 재학 중이고 동생은 서산터미널 인근 커피숍에서 아르바이트를 한다.

학교 통학을 위해 터미널을 자주 이용하는 김영준 씨는 지은지 몇십 년이 지난 터미널 때문에 늘 불만이다. 편의시설도 부족하고 다른 지역에서 놀러 온 친구들에게 서산의 이미지가 안 좋게 비춰질까 걱정이다. 복잡한 시내 중심에 위치한 탓에 버스가 들어오고 나갈 때 정체현상도 빈번하다.

어느 날 그는 동생 김영선 씨에게 "서산시에서 터미널을 보다 넓은 부지에 교통 여건도 좋은 시 외곽에 건립해야 하지 않겠냐"고 말했다. 그런데 김영선 씨는 눈을 동그랗게 뜨며 "터미널을 이전하게 되면, 그렇지 않아도 시내 상권이 침체되고 있다는데 원도심지역 상인들이 가만히 있겠냐"며 손사래를 쳤다.

또 "터미널을 자주 이용하는 사람들은 학생이나 어르신 등 교통약자들이 많을텐데 굳이 외곽으로 이전하면 더 불편하다고 말하는 사람이 늘어날 것" 이라고 덧붙였다. 둘은 터미널 이전 문제로 한참동안 입씨름을 했지만 두 사람의 생각은 쉽게 좁혀지지 않았다.

김영준 씨는 어느날 우연히 등굣길에 '터미널 이전에 찬성한다'는 현수막을 보게 됐다. 자신과 같은 생각을 가진 사람들이 있다는 생각에 반가운 마음이 든 것도 잠시 집 앞에 도착할 즈음 '터미널 이전 결사 반대'라는 구호가 적힌 현수막을 발견했다. 자신과 동생의 견해 차이보다 큰 이견이 충돌하고 있음을 느꼈다.

터미널 이전을 반대하는 주민들은 동생 김영선씨처럼 원도심 상권 침체를 크게 걱정하고 있었고 반면에, 찬성하는 쪽은 터미널 자체의 환경개선과 편리성 증진에 더 큰 무게를 두고 도심 외곽지역의 개발도 주장하고 있었다.

'터미널이전', '도시개발' 놓고 갈등 고조

서산버스터미널은 총면적 16,831㎡에 달하며 1980년 2월 건립되어 현재 8개 업체가 운행 중인 서산 유일의 공용버스터미널이다. 이 터미널 문제가 서산시민의 갈등이슈로 떠오른 것은 어제 오늘의 일이 아니었다.

터미널이 지어진 지 40여 년이 경과한 상태로 도시 규모에 비해 시설이 낡고 협소해 보다 넓고 쾌적한 터미널을 건립해야한다는 여론이 일기 시작했다. 인구가 늘면서 터미널 주변의 교통체증이 잦았고, 기존의 시설 규모로는 교통편의시설 확충, 인접상권 현대화 그 어떤 것도 보완할 수 없었다.

하지만 반대여론도 만만치 않았다. 장기적인 경기침체로 가뜩이나 지역 소상공인들의 불안이 큰데, 터미널을 이전하면 수 만명의 원도심 소상공인들의 피해가 이만저만이 아니라는 것이다.

집단지성 토론으로 갈등해소

터미널 이전과 도시개발은 지역 발전과 시민 편익에 미치는 영향이 크기 때문에 단순히 찬반 의견 투표를 통해 결정할 수 있는 사안이 아니다.

이러한 상황 돌파를 위해 서산시에서는 집단지성 토론회라는 해법을 내놓았다. 1차적으로는 갈등과 가장 관계가 깊은 주민들, 사업 관계자, 전문가의 의견을 폭넓게 수렴하고 이를 토대로 모든 시민에게 열린 토론회를 개최하였다.

토론회에 참석한 사업 관계자, 전문가, 다른 주민들의 의견을 들으면서 시민들은 자신의 의견과 반대되는 입장에 대해서도 이해하게 되었다. 또한 토론회는 현장에 오지 못하는 시민들을 위해 SNS를 통해 생중계되었다.

시는 갈등영향분석부터 전문가 의견, 시민토론회에서 제시된 여론까지 수렴하여 분석했고 그 결과를 공개 브리핑을 통해 발표했다. 복합터미널을 포함한 도시개발사업을 추진하되, 제반 여건을 감안하여 도시개발 규모를 조정하는 것이다. 또한, 도시개발사업에 장기간이 소요되는 만큼, 현 터미널 시설을 리모델링하고 원도심 활성화 방안을 마련하기로 했다. 이러한 해법을 찬반 측 주민 모두 수용하면서 지역의 오랜 갈등은 해소될 수 있었다.

#서산시, #서산버스터미널, #터미널이전갈등, #집단지성토론회, #SNS생중계, #여론수렴

66 점검협력, 강력단속으로 학교급식 지켰다!

장려 '19 교육기관 정부혁신 우수사례 경진대회

대전광역시 교육청 체육예술건강과

안전한 학교급식

안전한 학교급식 식재료 공급을 위해 교육청-지자체-국가기관 등 9개 기관과 협업을 통해 학교급식 안전성, 신뢰도 확보로 학교급식 질 제고

학교급식 식자재 문제, 기관협력으로 해결

나는 현재 대전 OOO초등학교에 근무하고 있는 15년차 영양교사다. 작년에 새로운 학교로 부임하면서 학생들에게 안전하고 질 높은 식단을 제공하겠다는 다짐했다. 그러나 이런 희망과 다짐도 잠시뿐, 급식 식재료 검수 과정은 언제나 힘겨운 싸움의 연속이었다. 누가 봐도 원산지가 의심되는 농·수산물, 냉동육으로 의심되는 돼지고기, 유통기한이 지난 가공품 등으로 반품과 검수 과정이 반복되었다. 더 힘든 것은 학교에서는 불량 급식 식재료 납품업체에 대한 처분과 제재가 불가능하다는 것이었다.

하지만 올해는 불량 급식 식재료 납품에 따른 업체와의 실랑이와 고민이 확연히 줄었다. 그 변화의 시작은 바로 급식 식재료 관련 유관기관과의 협업 지도점검이 실질적인 단속효과를 거두기 시작하면서다. 대전시교육청, 대전시청, 검찰청, 경찰청, 국립농산물품질관리원 충남지원, 한국농수산식품유통공사와 협업을 통해 위법업체는 바로 단속됨과 동시에 처벌되었고, 검찰에 기소된 업체는 즉각적인 부정당업체 제재를 통해 급식입찰 참가를 제한했다.

안전한 식재료 납품은 안전하고 질 높은 급식을 위한 첫 단추다. 불량식재료에 대한 고민을 덜고 학생들에게 안전한 먹거리를 제공할 수 있어 영양교사로써 너무 보람되고 행복하다.

지도점검역량 키워 불량업체 OUT!

2019년부터 유치원에서 고등학교까지 무상급식이 확대 시행되면서 학교급식 식재료 안전관리 및 점검에 대한 공공의 책무성은 증대되었으나, 학교급식은 불량 식재료 공급업체 및 유령 급식업체 난립으로 안전성과 신뢰도가 위협 받고 있는 상황이었다.

이에 교육청에서는 학교영양교사로 구성된 학교급식점검단이 지도점검을 실시하고 의심 업체에 대한 유관 기관 지도단속 의뢰를 통해 단속을 진행해 왔다. 그러나 교육청의 지도점검은 수사권 및 처분권 부재로 점검의 실효성에 한계가 있었으며, 후속 조치로 이뤄진 유관 기관 지도단속 또한 체계적으로 이뤄지지 않아 그 효과가 미비했다.

따라서 급식업체 지도점검의 실효성 확보를 위한 지도점검 방법 개선은 학교급식팀이 해결해야 할 시급한 과제로 떠올랐다.

단속·처벌·예방 협업으로 안전한 급식제공

교육청은 가장 먼저 대전시청의 치안협의회의 문을 두드렸다. 대전시치안협의회는 대전시의 여러 민생치안에 대해 기획수사를 진행하고 있던 곳으로, 학교급식 식재료 유통망에 대한 점검 또한 중요한 민생치안 사안임을 피력하고, 특별사법경찰이 학교급식 식재료 공급업체 점검에 참여해 줄 것을 요청했다.

또한 안전한 식재료 공급 및 검수 방안 확보를 위해 국립농수산물품질관리원 충남지원을 방문해 업무협약을 이끌어 냈으며, 부적격업체 제재방안 모색을 위해 농수산식품유통공사(aT)의 협조를 구했고, 위·변조된 축산물 단속을 위해 축산물품질평가원의 도움을 요청했다. 뿐만 아니라 범죄사실이 인정되는 업체에 대해 즉각적인 제재조치를 취하기 위해 검찰청에 수사정보공유를 요청했다.

이렇게 대전시 교육청은 불량 학교급식 식재료 공급업체 단속을 위해 교육청, 지자체, 검찰청(경찰청) 등 9개의 기관이 협업하는 「학교급식 식재료 공급업체 단속 유관기관 협업시스템」을 구축하게 되었다.

대전시치안협의회와 합동점검, 특별사법경찰과 공조수사를 진행하고 불량업체 6개소를 적발하여 수사결과를 검찰에 송치했다. 검찰로부터 불량급식업체의 범죄사실을 통보받아 교육청 단위에서 부정당업자로 제재를 시행하여 범죄사실이 인정됨과 동시에 입찰에 참여하지 못하도록 조치했다. 아울러 국립농산물품질관리원 충남지원과 업무협약을 맺고 불량 식재료 납품을 사전에 차단했다.

이러한 학교급식관련 유관기관의 협업을 통해 교육청은 학교급식 식재료공급업체의 우량화를 유도함은 물론 식재료 안전성도 확보할 수 있게 되었으며 그 결과 안전하고 신뢰할 수 있는 양질의 학교급식 제공으로 아이들의 건강한 성장의 토대를 마련할 수 있게 되었다.

#대전광역시교육청, #안전급식, #기관협업, #학교급식점검단, #단속처벌, #예방협업

2019 정부혁신

100대 사례집

"국민을 편하게 하는
정부가 되겠습니다."

신뢰받는 정부

67 모바일 홈택스로 더 편리해진 국세서비스

금상 '19 정부혁신 우수사례 경진대회 국세청 정보화3과

모바일 홈택스 서비스란?

세금 신고·납부, 민원 신청, 근로자·자녀장려금 신청, 연말정산 등을 세무서 방문 없이 스마트폰으로 언제 어디서나 이용할 수 있는 국세 종합서비스

스마트폰 앱으로 증명서발급 5분 만에!

20년차 직장인 김성진 부장은 해마다 1월 연말정산 기간이 되면 늘 고민이다. 집에 컴퓨터가 없어서, 홈택스에서 연말정산 서비스를 이용하려면 회사 컴퓨터만 써야했기 때문이다. 집 근처 조용한 PC방을 찾는 것도 불편하기 일쑤였다.

12월의 어느날, 연말 정산을 위해 퇴근 시간을 한참 넘겨 허겁지겁 사무실로 뛰어들어 온 그에게 옆 부서 박과장이 모바일 홈택스에서도 연말정산 서비스를 이용할 수 있는데 왜 굳이 사무실에 왔느냐고 타박을 하는 게 아닌가?

박과장의 말을 듣자 마자 스마트폰에서 국세청 홈택스 앱을 다운 받았다. 간단하고 시원시원한 메뉴, 안내사항을 따라가며 모바일로 쉽게 자료를 다운로드 받을 수 있었다. 김부장은 그날 처음으로 '홈택스 야근'을 하지 않았고 그 다음날 회사에 자료를 제출하여 연말정산을 간단히 해결할 수 있었다.

보험설계사 최성혜 씨는 급한 사업자금이 필요해 대출 서류 몇가지를 준비해 은행을 찾아갔다. 그런데 은행 대출상담 창구에 앉자마자 사업자 대출에 필요한 납세증명서를 안 가져온 사실을 알았다. 안절부절하는 최 씨에게 은행 직원이 국세청 모바일 홈택스 앱이라며 자신의 스마트폰을 불쑥 내밀었다.

그 은행직원은 그 모바일앱 다운로드부터 납세증명서 발급, 전송 과정까지 꼼꼼히 일러주었다. 최 씨는 모바일 홈택스, 국세증명발급, 납세증명서 순으로 딱 세 번만 메뉴 버튼을 눌렀고 증명서 발급을 완료할 수 있었다. 은행에 팩스 전송을 하며 모든 과정을 끝내기까지 5분도 채 걸리지 않았다.

스마트폰 시대에 발맞추다

최근 우리 국민들의 공공서비스 이용 패턴이 PC에서 모바일 중심으로 빠르게 전환되고 있다.

국세청의 경우 2015년 처음으로 홈택스 모바일 앱 서비스를 시작하였으나 초창기만해도 PC 홈택스 서비스 종류 750여 종에 비해 서비스 할 수 있는 종류가 총 15종으로 상당히 저조했던 것이 사실이다. 그러나 모바일 중심시대에 국민 눈높이에 맞도록 홈택스 모바일 서비스 확대의 필요성이 꾸준히 제기되면서 국세청은 납세자 등 사용자 개선의견 수렴과 함께 모바일 홈택스의 중장기적 확대 계획을 도입했다. 이를 통해 각종 국세 정보 확인, 증명서 발급 등 개인 납세자, 사업자를 위한 모바일 국세 서비스를 빠르게 확대하고 있다.

언제 어디서나 손쉽게 국세서비스 이용

국세청은 2019년부터 모바일 앱 화면에서 세금 신고·납부를 완료할 수 있는 맞춤형 모바일 화면을 제공해왔다. 소상공인, 영세·자영사업자, 저소득층 국민들이 쉽게 세금 신고를 할 수 있도록 종합소득세, 부가가치세, 양도소득세 등의 간편 신고 서비스 갖추고 있으며 또한, 언제 어디서나 모바일을 이용하여 신용카드, 계좌이체, 간편결제 방법으로 세금납부도 가능하다.

더불어, 종합소득세 신고 안내문을 모바일로 최초 발송하여 납세자가 바로 스마트폰으로 안내문을 확인 할 수 있도록 하였고 각종 신고 기한에 임박했거나 납부기간이 경과한 납세자에게 스마트폰 푸시 알림도 발송하고 있다. 모바일 홈택스에서는 의료비, 보험료, 신용카드 사용내역 등 연말정산 자료의 상시 서비스도 제공하고 있다. 때문에 근로자는 아울러 사업자등록증명, 납세증명서 등 각종 국세증명도 모바일 홈택스를 통해 즉시 발급받을 수 있다. 모바일 민원실에서 발급받은 증명서에 대해 수요처에 바로 팩스 전송하는 서비스도 제공한다. 세무서를 방문 하지 않고도 납세서비스를 이용할 수 있도록 했다.

국세청은 앞으로 모바일 서비스를 PC 홈택스 수준으로 전면 확대하여 언제 어디서나 모바일만으로 대부분의 국세업무를 처리할 수 있도록 발전시켜 국민들의 납세 편의를 지속적으로 향상해 나갈 계획이다.

#국세청, #세금신고·납부, #민원신청, #연말정산, #장려금신청, #스마트폰국세종합서비스

68 단순·반복 업무 자동화(RPA)로 참전유공자 등록을 손쉽게!

최우수 '19 일하는 방식 개선 우수사례

국가보훈처 경기동부보훈지청 보훈과

단순·반복업무 자동화란

업무 담당자들이 프로그래밍 언어를 학습해 개발한 소프트웨어 로봇을 활용하여 기존의 단순·반복업무를 자동으로 수행하고 비용과 시간을 절감한 사례

처리기간 지연으로 생긴 아쉬움

나는 독립유공자의 후손이다. 정부가 2018년부터 독립유공자의 후손에게 생활안정을 위한 지원금을 지급한다기에 기대를 가지고 지방청을 방문했다. 지방청에는 나와 같이 지원금을 신청하려고 온 후손들이 여럿 기다리고 있었다.

담당자는 컴퓨터에 연신 자료를 입력하느라 너무 바빠 보였다. 오랜 시간을 대기한 뒤 내 차례가 되어 상담을 시작했다. 들어보니 독립유공자의 모든 손·자녀에게 지원금이 지급되는 게 아니라, 소득과 재산 수준 조사 후 생활이 어려운 경우에 한해 지급이 가능하다고 했다. 더 물어보고 싶은게 많았지만 담당자가 입력할 자료가 산더미 같이 쌓여 있어 상담을 그만두고 신청서를 작성해서 제출했다.

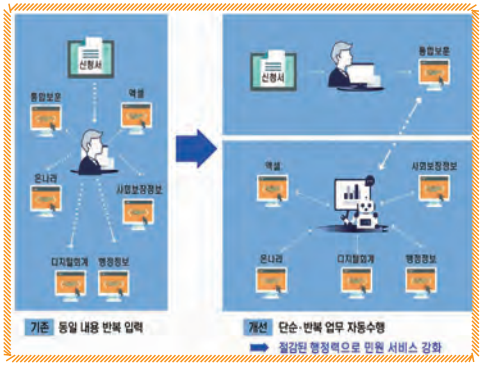
신청서 제출 후 한 달이 지났는데도 소식이 없어서 지방청에 전화를 했다. 어렵게 통화가 된 담당자는 신청자가 많아서 사회보장정보시스템으로부터 생활수준 조사 결과를 수신하는 게 지연되고 있다는 답변을 들었다. 4차 산업혁명 시대에 더 쉽고, 빠르게 민원 처리를 할 수 있는 방법이 있지 않을까 하는 생각이 들었다.

통화를 마치고 또 한참을 기다려서 등기우편으로 공문을 받아보게 되었다. 거기에는 내 소득인정액이 높아 지원이 어렵다는 내용이 적혀 있었다. 오래 기다린 만큼 실망도 클 수밖에 없었다. 또한 결과를 떠나서 조사 결과에 대한 보다 자세한 설명을 공무원이 직접 해 줄 수는 없는지, 처리 과정에서 담당 공무원이 더 밀착해서 도움을 줄 수 없는지 아쉬움이 크게 남았다.

단순·반복업무의 비효율이 야기하는 민원품질 저하

민원 담당 공무원은 접수한 민원을 처리하기 위하여 업무 시스템에 정보를 입력해야만

한다. 그런데 한 건의 민원을 처리하려면 하나의 업무 시스템에 정보를 입력하는 것으로 끝나지 않고 여러 업무 시스템에 동일한 정보를 중복해서 입력해야만 한다. 이와 같이 단순한 데이터를 중복해서 입력하는 것을 반복하는 작업이 민원 담당 공무원의 사무 중 상당한 비중을 차지한다.



단순·반복작업의 부담은 민원품질 저하로 이어지는 문제를 야기한다. 왜냐하면 담당 공무원이 민원 내용에 전념하기 어렵고 중복 입력 과정에서 실수(human error)가 발생할 수도 있기 때문이다. 더 나아가 담당 공무원이 민원인과의 소통과 공감에 집중하지 못하게 되는 것도 큰 문제다. 이에 경기동부보훈지청은 단순·반복 업무의 비효율을 개선할 수 있는 방안을 찾아보기로 했다.

공무원이 직접 개발한 로봇, '단순반복작업, 안녕'

민원 업무의 품질을 높이기 위해서 단순·반복 업무는 소프트웨어 로봇이 사람을 대신해서 처리하는 이른바 RPA(Robotic Process Automation) 프로세스를 도입해 보기로 했다. 일하는 실무자는 보다 '가치 있는 업무', 즉 민원의 내용 측면과 민원인과의 소통에 집중할 수 있는 환경을 기술적으로 구축하고자 했다.

그런데 일반 행정직이 대부분인 지청의 공무원들에게는 프로그램 개발 경험이 전무했기 때문에 '업무 자동화'를 추진하기 위해서는 프로그래밍 언어부터 학습해야 했다. 기본적으로 프로그래밍 기술 체계에 대한 관심이 있는 직원, 현업 이해도가 높은 직원을 선발했다. 전문교육 및 예비개발 작업 단계를 거쳐 마침내 업무 시스템과 프로그램을 자동화할 수 있는 프로그램 로봇을 개발하는 데 성공했다.

이렇게 개발한 프로그램 로봇은 국가유공자 등록 신청 처리와 보상을 위한 조사 업무 등 실제 업무에 적용되어 기존에 비해 적게는 30% 많게는 80%까지 투입 시간을 단축하였다. 대표적으로 독립유공자 손자·손녀 지원을 위한 정기적인 조사 업무를 처리하는 기간을 14일에서 3.5일로 단축했다. 또한 지청 직원들이 대안적인 업무 절차를 제시하여 기존에 1만 건 이상 수작업으로 진행하던 업무를 담당별로 단 1회의 일괄작업으로 처리하는, 실로 놀랄만한 성과를 나타냈다.

#국가보훈처, #단순반복업무, #프로그래밍언어, #소프트웨어로봇, #업무자동화, #참전유공자정보

69 우편으로 오는 세금고지서, 스마트폰에 쏙!

대상 '19 민원제도개선 우수사례 경진대회 행정안전부 시스템개발과

지방세 모바일 고지·납부제란
국민이 가장 많이 사용하는 민간서비스(카카오톡, 네이버페이, 페이코)와 협업하여
스마트폰 앱으로 고지서를 송달받고 간편결제로 바로 납부할 수 있는 서비스

세금고지서, 스마트폰으로 받으니 더 편해

평소 출장이 잦은 회사원 윤 모 씨, 여느 때처럼 출장을 마치고 집에 들어서다가 우편함에서 재산세 독촉장을 발견했다. 재산세 고지서를 받은 기억이 없는데 독촉장이 오다니... 다음날 아침 구청에 문의전화를 해보니 재산세 고지서는 이미 한 달 전에 발송하였고 아마도 우편함에서 분실된 것 같다는 답변을 들었다. 잦은 출장으로 우편물을 바로 확인하지는 못했지만, 독촉장을 받고 나니 억울했다.

전업주부 김 모씨, 2살 아기를 돌보느라 분주하고 바쁘다보니 고지서를 받아도 늘 어디론가 사라지고 납부기한을 깜빡 잊어버리는 일도 잦았다. 그러나 최근 스마트폰으로 받는 전자고지서를 신청한 후로는 정말 편리해졌다. 카카오톡으로 지방세 알림이 오고, 바로 납부까지 할 수 있는데다 세금까지 할인되니 일석삼조. 정부의 납세편의 서비스가 "정말 좋아지고 있구나"라고 생각했다.

종이고지서, 이젠 안녕!

1인 1스마트폰 시대라 해도 과언이 아니다. 우리나라의 스마트폰 가입자는 이미 5,000만 명을 돌파했으며(2018.8월 기준), 온라인 서비스 이용방법도 PC보다는 스마트폰 이용이 점차 증가하고 있다. 또한 온라인 결제수단도 기존의 신용카드 위주에서 최근에는 간편결제 이용이 증가하는 등 온라인 서비스에 대한 국민 생활 트렌드가 매우 빠르게 변화, 발전하고 있다.

행정안전부는 이와 같은 변화에 적극 대응하고자 지방세 납부서비스를 개선하기 위해 꾸준히 노력해왔다. PC나 스마트폰을 통해 편리하게 지방세를 납부할 수 있는 위택스(wetax.go.kr) 서비스와 은행 ATM기기, ARS 등을 통한 다양한 납부서비스를 제공하는

한편, 2017년에는 스마트폰을 이용한 지방세 고지서 송달 시범서비스를 추진하여 12개 은행까지 확대했다.

스마트폰을 이용한 전자고지서의 법적근거 마련을 위해 '지방세기본법' 개정도 추진했다. 본격적인 서비스 시행에 앞서 과세권자인 지방자치단체와 행정안전부, 금융결제원, 자발적 참여의사를 밝힌 간편결제앱 3社(카카오페이, 네이버, 페이코) 간 업무협약을 체결했다.

그 결과 2019년 7월, 국민이 가장 많이 납부하는 지방세 중 하나인 재산세를 대상으로 전자송달 서비스를 개시했다. 이제 종이고지서 대신 스마트폰 앱으로 전자고지서를 받아 납부까지 원스톱(One-Stop)으로 진행할 수 있는 지방세 고지서 전자송달 서비스시대가 열린 것이다.

차세대 지방세시스템으로 도약

이제 국민들은 더 이상 우편함에 고지서가 도착하기를 기다릴 필요가 없다. 본인이 편리하게 사용하는 간편결제 앱을 통해 세금고지서를 확인하고 납부도 바로 할 수 있게 됐다. 고지서 한 건당 150원에서 500원까지 세액공제 혜택을 받을 수 있어, 절세 효과도 생기니, 일석이조의 효과다.

전국 표준 지방세 모바일 고지·납부체계의 도입은 자치단체에도 변화를 가져왔다. 그간 일부 지방자치단체에서 개별적으로 구축한 모바일 고지서비스는 과다한 개발비, 운영비 소요 등의 어려움이 있었으나, 행정안전부에서 전국 어디서나 이용할 수 있도록 표준화된 범용 고지서비스를 개발함으로써 전국 지자체가 이를 모두 활용할 수 있게 되었다.

이러한 지방세관리체계는 차세대시스템으로의 도약을 준비 중이다. 행정안전부는 국세청 등 관련 부처와 함께 2022년 2월 서비스 개시를 목표로, 납세자 중심의 서비스 혁신, 지능형 지방세 업무환경을 구축, 지방세 빅데이터 통합 분석·제공, 클라우드 기반의 통합 시스템 구축에 박차를 가하고 있다.

#행정안전부, #스마트폰앱고지서, #간편결제, #종이고지서, #전자송달시대, #통합시스템구축

70 근로감독 혁신으로 장시간 근로, 임금체불 해결

고용노동부 서울고용노동청

근로시간 산정·분석 프로그램이란

IT업체, 대형병원 등의 사업장 근로자의 장시간 근로 및 임금체불 문제를 해결하기 위해 고용부가 자체개발한 근로감독 시스템

24시간 불이 꺼지지 않는 등대

나는 고용노동부 산하 서울 관악지청에 근무하고 있는 경력 10년 차의 근로감독관이다. 그런데 어느 날 동료 근로감독관이 사무실로 들어와 의자에 털썩 주저 앉아 "구로동 등대에서 근로자가 자살을 했어요!" 라고 말했다. 깜짝 놀라 자세한 이유를 물었다. 그러자 그는 "등대는 구로동에 있는 게임개발업체들의 사무실이 24시간 불이 꺼지지 않아 붙여진 별명"이라며 내용인 즉슨 그 회사의 게임개발자 한 사람이 수 개월 째 야근과 격무에 시달리다가 그만 목숨을 끊었다는 것이다.

더 큰 문제는 이번 자살사건이 처음이 아니라는 점이다. 얼마 전에도 이 업체 직원이 같은 이유로 세상을 등졌는데 불과 몇 달도 안 지나 똑같은 이유로 사건이 반복된 것이다. '지청의 근로감독관은 업체의 근로행태와 사고의 원인까지 파악하며 재발 방지 대책까지 마련토록 했을것이고 업체 입장에서도 또다시 이런 일이 생기면 내부적으로 큰 타격이 되므로 원인에 대한 문제 해결에 나섰을 텐데 이런 일이 또다시 벌어지다니...' 나는 의아하지 않을 수 없었다. 그래서 다시 근로감독관과 본 사안에 대해 진지하게 이야기를 나눴고 이내 이번 사안의 문제점을 정리할 수 있었다.

첫 번째 사고가 있었을 때에는 근로감독관들만 나서서 점검에 나서서 업체 측에서 제출한 자료, 사고 이후에 확인된 현황만 검토하다보니 허위 신고사항과 오류를 명확히 짚어낼 수가 없었다. 그 때문에 결국 업체의 근로자들이 기준 근로시간을 초과하면서 일을 하고 초과근로수당을 받지 못하는 상황을 사전에 파악하거나 예방할 수 없었고 격무의 부작용을 최소화하는 사측의 자체 조치도 강제하기 어려웠던 것이다.

사업장에 의존하는 근로감독의 현실

지금까지 사업장 근로감독에서의 근로시간 점검은 근로감독관이 사업장에서 제출한 근태자료를 확인한 후 전체 근로자에 대한 근로시간 산정을 사업장에 요청하면, 이를 바탕으로 몇몇 근로자의 근로시간을 표본으로 계산하고 사업장이 전체 근로자에 대한 근로시간 산정의 적절성을 판단하는 과정으로 진행됐다. 이 모든 과정을 단계별로 확인하고 문제 발생시 관련 조치를 내리기는 현실적으로 불가능했다. 뿐만 아니라 이는 모두 사업장에서 적극적으로 자료를 제출하고 현황 확인을 해야만 확인될 수 있는 과정이었다.

사업장에서 근로시간을 고의로 조작해 사실과 다른 자료를 제출해도 근로감독관은 이를 확인할 방법이 없었다. 그리고 근로시간 산정의 비전문가인 사업장 인사담당자들이 근로시간을 분석·산정하는 데 상당한 시간이 소요되고 있었다.

근로시간이 산정되는 사업장은 그나마 다행이었다. 병원같은 사업장은 근로형태가 너무도 다양해 아예 근로시간 점검 자체를 실시할 수 없는 경우도 허다했다. 근로감독 사각지대의 문제가 계속될 수 있는 상황이었다.

2달 걸렸던 근로시간 분석, 5분으로 단축

고용노동부는 기존의 근로시간 점검에서 발생한 문제를 검토하여 근로시간 산정 주체를 사업장에서 고용부로, 조사방식도 표본조사에서 전수조사로 변경하기 위한 과제를 설정했다. 또한 근태자료가 없는 경우와 병원·IT·방송제작 등 복잡한 근로형태에 대한 근로시간도 산정할 수 있도록 준비했다.

먼저 사업장 의존적, 표본조사 방식의 근로시간 산정을 탈피하기 위해 전체 근로자의 근로시간 산정을 고용노동부 디지털 포렌식팀에서 수행하고 표준화된 근로시간 산정방법을 고안했다. 다음으로 현존하는 모든 근로형태를 분석할 수 있는 자동화된 근로시간 분석 프로그램을 자체 개발했다.

이러한 노력의 결과로 기존 평균 2달 이상 소요되던 근로시간 분석·산정을 5분 내 처리함으로써 신속한 법집행(근로감독)을 뒷받침하게 되었고 최근 2년간 610억 원 이상의 대규모 미지급 임금을 시정지시하여 근로자들에게 돌려줄 수 있었다. 또한 단일사업장 미지급 최대 임금시정 수준도 기존 1억 원 수준에서 점검 프로세스 혁신 후 최대 240억 원까지 확대하는 성과를 거뒀다.

#고용노동부, #근로시간초과, #근로시간산정·분석, #디지털 포렌식, #5분으로 단축, #신속법집행

71 초등학생 통학안전 지킴이 "스마트 IoT 보행로"

동상 '19 공공서비스혁신 우수사례 경진대회

경기도 고양시 도시균형개발과

초등학교 스마트IoT보행로란?

통학로 여건이 좋지 않아 통학 중 교통사고가 가장 빈번한 학교 인근에 스마트 IoT 보행로를 구축해서 안전한 통학길을 조성한 사업

개구쟁이 두 아들 통학 걱정 뚝!

영욱이 엄마는 아직도 그때만 생각하면 지금도 숨이 덜컥 막힌다. 개구쟁이 아들 둘을 키우는 그녀는 2년전 첫째 영욱이가 학교가 끝날 시간에 맞춰 마중을 나갔었다. 학교 앞 도로는 2차선으로 마을버스도 다니며 차량 통행이 제법 많았다. 또 통학시간 때에는 아이들로 항상 북적이곤 하는데 건널목에 신호등이 따로 없어 항상 걱정스러웠었다.

그날 길 건너편에 있는 엄마를 발견한 영욱이는 누가 말릴 틈도 없이 쌩하니 엄마에게 달려왔다. 마침 달려오던 차가 학교 앞에 세워져 있던 학원차량 때문에 영욱이를 발견하지 못했다가 삑 소리를 내면서 급하게 정지 했다. 아차하면 큰 사고가 날 뻔 했었다. 이젠 둘째 환영이가 학교에 입학을 하게 되었지만 통학길 교통사고 걱정은 한 시름 놨다. 지난해에 학교 인근에 스마트 IoT 보행로를 설치한다는 얘기를 듣고 관심을 갖고 지켜봤다.

횡단보도에 아이들이 있으면 운전자가 알기 쉽게 경고해주고 또 횡단보도에는 차량이 접근하고 있을 때 바닥표시등이 반짝거려 아이들이 차가 오는 지를 쉽게 알려주기도 한다. 또한 차량이 30km 미만으로 지나가면 전광판에서 칭찬메시지와 함께 커다란 '엄지척' 아이콘이 뜬다. 과속을 하면 화난 얼굴이 전광판에 보여서 운전자들에게 경고를 한다.

최근에 스마트폰을 갖게 된 영욱이는 게임에 정신을 쏙 빼놓고 다녀서 걱정을 했는데 걷는 중에 주위에서 차량이 접근하면 핸드폰 화면에 '주의'라고 경고 화면이 뜨니까 자연스럽게 주위를 둘러보게 되어서 다행이다. 스마트 IoT 보행로가 설치된 후로는 개구쟁이 두 아들의 통학길이 안전해져서 얼마나 든든하고 안심이 되는지 모르겠다.

학교 주변 차량 속도를 20% 감속

고양시 초등학교 인근의 교통사고를 분석해 보니 일반교통사고와는 달리 주로 보도와 차도 미분리 지역이나 소규모 보행로 인근에서 발생하는 경향을 확인할 수 있었다. 특히, 최근 대부분의 초등학생들이 스마트폰을 소지함에 따라 이동 중에도 스마트폰을 사용함으로 발생하는 소위 '스몸비' 사고가 빈번해 지고 있어 사회문제화 되고 있었다.

이를 개선하기 위해 통학 환경이 가장 열악한 지역을 선정하고 교사, 학부모, 학생들과 함께 문제 해결방안을 논의해서 스마트 횡단보도, 스마트 교차로, 보행자 알리미, 제한속도 알리미, 스몸비 깨우미 등의 솔루션을 개발하고 설치하게 되었다.

아이들 중심의 통학문제 해결

고양시는 아이들의 안전을 위해 2018년 고양초등학교를 대상으로 스마트 IoT보행로 설치 사업을 추진하여 실제 차량 속도가 20% 이상 감소하는 등 실질적인 효과를 입증하였다. 본 사업은 하향식(Top-Down) 방식이 아닌 주민들과 다양한 협의를 통해 진행하는 상향식(Bottom Up) 방식으로 추진됐다. 그로 인해 시간과 노력은 더 들었지만 사업 결과물을 바라보는 주민들의 시각은 남달랐다.

시범사업 결과를 토대로 2019년에는 타 지역으로의 확산을 추진했다. 같은 목적의 사업이기는 하지만 현장 여건에 따라 전혀 다른 접근이 필요했었고 이를 위해 학생, 학부모, 경찰, 주민 등으로 구성된 '러브스쿨 해결단'을 조직해서 사업 초기부터 다양한 논의를 통해 사업을 진행했다.

확산사업에서 주목할 점은 공급자의 입장이 아닌 아이들과 학부모들이 통학과정에 느끼는 위험요소를 파악하고 문제를 해결하는데 중점을 두었다는 것이다. 아이들이 통학하는 길을 지도에 표시하고 왜 위험한지를 제출받아서 데이터화 한 보행지도를 만들고 아이들의 통학패턴과 보행동선에 맞는 적절한 교통안전 정책을 수립하였다.

국내 최초로 아이들이 직접 그린 보행지도를 기반으로 선제적 통학로 안전 시스템을 구축함으로써 획일적인 어린이보호구역 관리 시설에 대한 실제 수요 기반의 눈높이 맞춤형 어린이 안전 보행 시스템 모델을 제시할 수 있었다.

#고양시, #안전한통학길조성, #경고등, #바닥표시등, #아이콘표시, #스몸비깨우기

72 꼭꼭 숨은 일자리, 쏙쏙 찾는 인공지능

동상 '19 공공서비스혁신 우수사례 경진대회 고용노동부, 한국고용정보원 성과관리팀

인공지능 기술을 활용한 맞춤형 일자리 정보
구직자의 경력 및 관심정보를 인공지능으로 분석하여 구인, 정책, 자격, 훈련, 기업, 직업심리검사 등 6대 일자리 정보를 자동으로 추천해주는 서비스

워크넷, 인공지능으로 더 똑똑해져

나는 이제 대학을 갓 졸업하고 본격적으로 취업시장에 뛰어든 27살 김추천이다. 취업전선을 경험하지 못한 나는 취업에 성공한 대학 선배의 조언에 따라 취업포털 사이트를 통해 원하는 일자리 정보를 찾기로 했다.

유명 취업포털 사이트에 접속하였는데, 나에게 맞는 정보를 찾기 위해서는 수많은 검색조건을 직접 설정해야 한다는 것을 알게 되었다. 우여곡절 끝에 관심 있는 기업의 구인정보를 찾아낸 나는, 이런 기업에 취업하기 위해서 어떤 자격증과 일자리 정책, 직업훈련 등이 필요한지 궁금했다. 하지만 이런 정보들은 각기 다른 사이트에 방문해 또 다시 직접 찾아봐야 했다. 선배의 말대로라면 취업을 위해서는 전공 필기시험 공부, 면접 스터디 등 다양한 활동까지 동시에 해야 하는데, 일자리 정보를 찾는 것부터 이렇게 힘들다는 사실에 머리가 지끈거렸다.

그러던 중 대학 동기가 고용노동부에서 운영하는 취업포털 사이트 '워크넷'을 추천했다. 워크넷에서 내가 작성하고 설정한 이력서와 관심 구인정보 및 신뢰성 있는 데이터를 기반으로, 기업의 구인정보뿐만 아니라 내가 필요한 자격증 정보, 일자리 정책, 훈련정보 등 6가지의 맞춤형 일자리 정보를 한 번에 제공받을 수 있었다. 하마터면 모르고 지나쳤을 일자리 정보를 쉽게 알게 되고 시간도 크게 절약하게 된 나는 앞으로의 취업준비 생활이 매우 순조로울 것 같다는 좋은 예감이 들었다.

더 쉽고 더 빠르게, 일자리 정보 제공

고용노동부와 한국고용정보원이 운영하는 우리나라의 대표 취업지원 사이트 '워크넷'(www.work.go.kr)은 1998년부터 지금까지 22년 간 수많은 구직자들의 취업을

함께 했다. 하지만 지금까지 국민들이 워크넷을 통해 취업하는 과정은 쉽지 않았다. 워크넷에 등록되는 방대한 구인정보 중에서 구직자가 자신에게 맞는 정보를 찾기 위해서는 직종·지역 등 수많은 조건을 직접 설정해 검색해야 한다. 또한 취업을 위해서는 구인정보뿐만 아니라 구직자에게 맞는 기업, 직업훈련 등 일자리와 관련된 다양한 정보의 수집도 중요한데, 이를 각기 다른 사이트에 접속하여 일일이 검색하는 번거로운 과정을 거쳐야 했다.

이런 문제를 해결하기 위해 '구직자에게 맞는 일자리 정보를 자동으로 추천해주는 서비스를 만들면 어떨까?' 라는 생각으로 기존의 방대한 정보와 인공지능 기술을 접목해 일자리 자동추천 서비스 'The Work' 개발을 추진하게 되었다.

구직자 맞춤형 일자리정보 자동추천

'The Work'는 구직자가 작성한 이력서 내용과 관심 구인정보, 과거 훈련정보, 지원금 수혜이력 등 신뢰도 높은 정보를 인공지능이 종합적으로 분석해 매일 새로운 개인별 구인정보를 추천해주는 서비스다. 이는 사용자들이 입력한 정보 및 시스템에서 수집 가능한 데이터만을 활용하는 민간 취업지원 사이트의 추천정보보다 높은 신뢰도를 자랑한다. 또한, 구인정보 외에도 정책, 기업, 훈련, 자격, 직업심리검사 등 총 6가지의 일자리 정보를 워크넷에 로그인만 하면 메인화면에서 맞춤형으로 제공하고 있다.

이를 통해 2019년 기준 한 달에 약 1,000명의 구직자들이 추천받은 채용공고에 입사지원해 취업에 성공하게 되었다. 이전에는 일자리, 훈련, 자격, 정책 등의 정보를 각기 다른 사이트에서 검색하던 것을(평균 10분 소요) 로그인 한 번에 추천해줌으로써(평균 5초 소요) 구직자의 정보검색 시간을 획기적으로 단축시켰다.

고용노동부와 한국고용정보원은 차후 자동추천 서비스에서 한 발 더 나아가 구직자와 구인기업을 매칭시켜주는 '직무역량 기반의 일자리매칭' 서비스를 제공하여 국민과 일자리를 연결하는 데에 기여할 예정이다.

#고용노동부, #맞춤형일자리정보, #인공지능분석, #자동추천서비스, #The Work, #직무역량기반

73 e-IoT로 가로등관리, 더욱 쉽고 빠르게!

전라남도 화순군 건설과

스마트 공공조명 관리시스템이란?
가로등의 이상유무, 조도 조절, 점등 시기 등을 원격으로 조절하고, 손쉽게 위치를 파악할 수 있게해 각종 범죄와 인명구조 등에 활용이 가능한 시스템

e-IoT 도입으로 가로등 민원, 신속 해결

화순군에 사는 나조명 씨는 최근 새로 설치된 집 앞 가로등이 너무 밝아 온가족이 잠을 설치고 있었다. 나조명씨의 자녀는 골목길 가로등 빛이 너무 어둡고, 일부가 고장이 나는 바람에 늦은 시간 귀가할 때마다 두려움에 떨어야 했다. 게다가 농사를 짓는 나조명 씨의 부모님은 가로등 빛으로 인한 농작물 피해를 보고 있었다.

참다못한 나조명 씨는 담당 공무원에게 가로등 관련 민원을 신청하였다. 관련 민원을 처리하기까지 오랜 시간이 걸릴 줄 예상하였으나, 뜻밖에도 민원이 접수된 지 이틀 만에 모두 처리되었다는 연락을 받아 가족 모두 깜짝 놀랐다.

화순군은 공공조명마다 원격제어단말기를 설치, 단말기를 통해 받은 데이터를 시각정보로 보여주는 e-IoT 「스마트 공공조명 관리시스템」을 도입하고 있었다. 이를 통해 수명이 다한 LED 조명 위치를 한 번에 파악하여 교체하고, 낮과 밤의 길이와 주변 환경 밝기에 따라 조도 시간과 밝기를 원격 조절해 그가 제기한 문제를 모두 해결할 수 있었다고 귀띔해줬다.

또한 담당 공무원은 스마트폰에 관련 어플을 설치할 것을 권하고, 어플을 통해 가족들의 민원 처리과정을 실시간으로 확인할 수 있도록 이용방법을 상세히 일러주었다. 나조명 씨는 단 한 건의 누락 없이 빠르고 정확하게 민원처리를 해줘서 가족들의 불편함을 해소할 수 있었다며 고마워 했다.

기존 가로등 관리체계의 개선 필요

화순군 관내 공공조명은 약 1만 3천여 개에 이른다. 잦은 고장과 빛 공해로 인한 농작물 피해, 숙면 방해 등 관련 민원은 해마다 약 2천 5백여 건 정도 발생하고 있다. 또한

전기안전공사에서 실시하는 안전점검 결과에 대응하지 못해 부적합한 공공조명 방치로 인한 안전사고 위험에 노출된다.

그러나 군 공무원이 직접 관리를 하지 않고 유지보수 업체를 통해 관리를 추진하기 때문에 즉각적인 민원처리와 안전관리가 어렵다. 업체에서도 문제 가로등의 위치 파악이 힘들어 주민, 공무원, 업체 모두 문제 처리과정의 불편함을 토로하였다. 또한, 민원인들이 접수된 민원의 처리과정을 직접 확인할 수 없고, 때로는 민원 처리가 누락되거나 기간이 지연되는 등 민원인들의 불편을 야기하는 실정이었다.

혁신적 문제해결, 「스마트 공공조명 관리시스템」

화순군은 이러한 공공조명 관리 문제점을 해결하기 위해 4차 산업기술인 IoT 기술을 접목해 효율적인 공공조명 관리시스템을 구축하고자 노력하였다. 과기정통부에서 추진하는 사물인터넷 검증·확산을 위한 참여기관으로 선정되어 e-IoT 기반 원격관제시스템을 개발했다. 「스마트 공공조명 관리시스템」을 구축하고 각각의 조명에 대한 고장여부, 시차제 점소등, 조도조절 등의 원격 통제를 추진하였다.

그 결과 각종 빛공해 문제를 예방하고, 민원이 접수될 경우 단 1건의 누락 없이 2일 이내 처리가 가능했다. 그리고 관련 어플을 개발하여 민원인에게 처리과정을「어플 알림」서비스로 공개해 전라남도 도내 공공조명 유지관리 우수 시군으로 선정되기도 했다.

또한 GPS와 연동한 위치정보 및 내비게이션 서비스로 유관기관 업무에 활용할 수 있도록 하였다. 민원 처리 지체의 가장 큰 원인인 가로등 위치 파악 문제를 해결하기 위해 내비게이션 서비스(고유번호가 부여된 가로등을 조회해 출발지에서 최단거리를 안내하는 서비스)를 개발하여 민원 처리시간을 획기적으로 단축했다. 이는 경찰서와 소방서의 각종 범죄나 인명 구조작전과 한국 전기안전공사에서 매년 실시하는 안전점검 업무로도 활용이 가능하다. 이처럼 「스마트 공공조명 관리시스템」은 다양한 분야에서 응용할 수 있는 무한한 잠재력을 가진 시스템으로 높게 평가받고 있다.

#화순군, #스마트 공공조명, #가로등원격조정, #범죄예방, #인명구조활용, #GPS연동

74 '24시 페이스북 민원창구' 운영으로 만족도 향상

우수 '19 일하는 방식 개선 우수사례

충청남도 서산시 공보담당관실

온통서산 이란?

온라인으로 소통하는 서산이란 의미의 페이스북 민원창구로 복잡한 민원 절차를 개선하고 실시간 처리결과 공개 및 빠른 처리로 시민들이 신뢰하고 공감하는 서비스

SNS민원창구, 초등학생과도 소통하고 공감하다

충남 서산에 사는 학부모 이 씨는 초등학교에 다니는 자녀가 있다. 얼마 전 어린이보호구역에서 한 초등학생이 교통사고로 사망한 뉴스를 접한 후 아이 걱정에 잠을 이루지 못했다. 평소 아내와 교대로 아이들의 하교 시간에 맞춰 차량으로 데리러 가고 있지만, 맞벌이다 보니 그마저도 쉽지 않은 날들이 많다. 바쁜 업무에도 이 씨는 아이의 하교시간이 되면 계속 신경이 쓰인다.

이 씨가 걱정하는 이유는 따로 있다. 바로 학교 앞 스쿨존 신호등이 점멸등으로 운영되기 때문이다. 부부는 아이들 안전을 생각해서 민원을 제기하고 싶었지만 어느 기관에 어떻게 제기해야할 지 막막해서 미루고만 있었다. 그런데 얼마 전 하교 시간에 맞춰 아이를 데리러가니, 보행신호가 운영되고 있었다. 하교하는 아이에게 그 이유를 물어보니 자기가 민원으로 해결했다고 뿌듯해 하며 그 과정을 설명했다.

아이는 서산시에서 운영하는 페이스북 민원창구인 온통서산에 간단하게 학교앞 신호등의 문제에 대해 메시지를 보냈고, 서산시에서는 담당부서 검토를 거쳐 어린이들 안전을 생각해 하교시간에 한해 보행신호 운영을 시작한 것이었다.

서산시에서는 불편하고 복잡한 민원신청 방법을 개선하고 빠른 민원처리를 할 뿐만 아니라 실시간으로 처리 결과를 공개하는 24시간 페이스북 민원 창구인 온통서산을 운영하고 있다. 그야말로 초등학생도 이용 가능한 열린 민원 창구이다.

시민과 함께 만드는 페이스북 민원 창구 온통서산

"전화로 민원접수 하려는데 전화 돌리다 지쳐서 포기했습니다." 지자체에 근무하다 보면 담당부서를 잘못 찾은 전화를 돌릴 때 한 번쯤 민원인에게 들어봤을 이야기다.

지금까지는 관공서를 직접 찾아가거나 전화, 인터넷을 통해 민원을 접수했다. 인터넷 접수는 직접 찾아가지 않아도 되지만, 사이트를 찾기가 어렵거나 본인인증 절차 등이 까다로운 편이다.

민선7기가 시작되며 서산시의 가장 중요한 키워드는 시민, 소통, 협업이 되었다. 세 가지 가치를 동시에 실현할 수 있는 정책에 대해 수차례에 걸쳐 논의하였고 서산시는 시민들과 더욱 쉽게 소통하고, 관련부서는 더 빠르게 협업할 수 있는 방법으로 그 해답을 찾았다. 바로 페이스북을 통한 민원 접수 및 처리 정책이다.

양방향 소통과 불편한 민원접수 개선을 한 번에!

2018년 9월부터 서산시는 페이스북 민원창구 온통서산을 시작해 시민들이 쉽게 페이스북 계정으로 민원내용을 게시하면, 담당 부서들이 협업하여 페이스북에 게시된 민원내용을 검토하고 민원처리 계획을 상세히 안내했다.

복잡한 홈페이지 인증처리와 게시절차를 거치지 않고 직관적인 페이스북 글쓰기와 댓글쓰기 과정으로 민원접수가 이루어졌다. 해결할 수 없는 민원도 직접 그 사정과 이유를 댓글과 메시지로 소통하다보니 민원인이 사정을 이해해줬다.

또한 해결된 민원에 대해 개인 페이스북 등 소셜미디어에 만족의 글을 게시하고 그 게시물이 공유되기도 했다. 댓글과 '좋아요'가 달리면서 시민들이 직접 홍보해주는 효과도 거두었다. 민원처리 플랫폼 운영비용과 홍보비용 모두 '0원'이었다.

온통서산의 성공은 단순히 빠른 민원처리 때문만이 아니다. 시민들의 이야기에 귀 기울이고 처리결과를 공개적으로 게시하여 신뢰도를 높였기 때문이다. 서산시는 '온통서산팀'이라는 조직까지 신설하며 소통에 더욱 집중하고 있으며 2020년 1월부터는 페이스북을 이용하지 않는 시민들까지 고려해 카카오톡 서비스도 시작할 계획이다.

#서산시, #온라인민원접수, #민원절차개선, #실시간처리, #온통서산, #SNS양방향소통

75 '해외직구', 개인통관부호로 간편하게 조회하세요!

동상 '19 공공서비스혁신 우수사례 경진대회

관세청 특송통관1과

해외직구한 물품의 통관정보, 이제는 원클릭으로!

국민이 직접 발급받은 개인통관고유부호로 해외직구한 물품의 통관정보를 확인할 수 있고, 직구관련 국민관심 정보를 한 번에 조회할 수 있는 서비스

해외 직구자들의 불만, '통관절차 확인 어려워'

경기도 안양시에 거주하는 김아람 씨는 미국의 아마존 쇼핑몰에서 무선 이어폰을 주문한 지 10여 일이 지났지만 아직 물품을 못 받고 있었다. '도대체, 내 물건이 한국에는 도착은 한 건지', '세금 때문에 통관에 문제가 생겼는지' 궁금증과 염려가 커져 관세청 홈페이지에 접속해봤다. '해외직구 여기로'라는 화면을 발견하고, 안내 메시지에 따라 개인통관고유부호를 입력했다. 결과 페이지에서 그녀는 직구물품이 아무 이상없이 통관되었다는 사실을 확인하게 되었다. 게다가 1년 전에 구매한 물품의 통관내역까지 두루 살펴볼 수 있어 유용한 서비스라 생각됐다.

관세청 민원 콜센터와 인터넷 홈페이지 게시판에는 매일 160건이 넘는 상담문의가 오고 있다. 해외직구한 물품에 대한 세관통관 절차와 통관정보 등에 대한 국민들의 관심은 나날이 증가되고 전산 상으로 집계된 상담 문의 수치만 19년 월평균 약 49백여 건, 세관에 직접 문의하는 미집계된 상담문의 건까지 합한다면 그 수치는 배 이상 될 것으로 예상된다. 화장실 갈 시간도 없이 세관직원들은 문의전화를 받기 바쁘지만, 정작 문의 전화를 한 국민들은 만족하지 못한다.

"내 물건 언제 오는 거지? B/L번호, 합산과세, 과세가격, 면세기준, 수입신고, 목록통관, 이런 용어가 다 무슨 뜻이지? 어디에 물어봐야지?" 이런 질문들은 해외직구 소비자들이 대부분 갖고 있는 궁금증들이다. 하지만 소비자들은 어디서 이런 사항을 확인해야 할지 몰라서 관세청 민원 콜센터로 문의하는 경우가 여전히 많다고 한다. 특송업체에 물어보면 관세청에서 확인하라고 하고, 관세청에 물어보면 세관에 전화하라고 하는 경우도 많아서 소비자들의 혼란은 여전하다.

개인통관고유부호만 있으면 다 되네?

이런 문제를 해결하기 위해 관세청은 홈페이지와 민원 콜센터로 접수된 상담, 문의 내용을 분석했다. 행안부에서 주관하는 국민참여 조직진단에도 참여해 국민모니터단과 함께 세관 통관·검사 현장을 돌아봤다. 그 결과 전체적인 개선방향과 해법에 대한 다양한 의견을 들을 수 있었다. 역시 국민들 대다수는 관세청이 직구물품에 대한 정보를 한 번에 쉽고 간편하게 확인할 수 있게 해주고, 통관절차도 더욱 빠르고 정확하게 진행해주기를 원했다.

먼저, 개인통관고유부호로 국민들이 가장 궁금해하는 내 직구물품의 행방조회를 간편하게 조회할 수 있도록 개선하였다. 기존에는 운송장(B/L) 번호로만 조회할 수 있어 매번 구매한 사이트에 접속해 운송장번호를 확인해야해 번거롭고 불편했으나 이제는 실시간 통관내역, 과거 통관내역까지 확인할 수 있게 되었다.

하지만 이러한 서비스를 이용하기 위해선 개인통관고유부호 발급 및 조회 사이트를 따로 찾아야 했으며, 통관유의사항 및 관련정보를 확인하기 위해서는 일일이 해당 사이트를 조회해야하는 불편함을 감수해야 했다. 그래서 산재된 해외직구 관심정보를 한 번에 조회할 수 있도록 관세청 홈페이지에 '해외직구 여기로' 화면을 개설하여 국민들이 쉽게 찾아볼 수 있도록 개편하였다.

더 편리해지고 안전해진 해외직구

직구행정 서비스 혁신으로 평균 10분 이상 소요되던 통관관련 정보를 개인통관고유부호를 활용한 통합정보조회시스템을 통해 간편하게 한 번의 클릭만으로 1분 안에 조회 할 수 있게 되었다. 이러한 정보조회시간 단축에 따라 절감된 사회적비용은 연간 약 37억 원에 달할 것으로 예측된다.

개인통관고유부호를 활용한 성실 신고문화 조성으로 개인정보보호를 강화하고 소액 면세제도를 악용한 명의도용을 예방했을 뿐만 아니라 해외직구 물량증가에 편승하여 함께 증가되던 마약·총기류 등 사회안전·국민건강을 위협하는 물품 또한 사전 차단할 수 있는 일석이조의 효과도 거두게 되었다.

관세청은 국민이 원하는 변화의 목소리를 더 귀담아 듣고, 국민이 공감하는 해외직구 성실신고 문화를 정착시키기 위해 지속적으로 개선·보완할 예정이다.

#관세청, #민원내용분석, #세관통관·검사현장, #행방조회, #직구정보신속조회, #개인통관부호

76 가해자접근 원천차단 '피해자보호 서비스'

동상 '19 정부혁신 우수사례 경진대회

법무부 특정범죄자관리과

피해자 보호 서비스란?

성폭력 등 강력범죄를 저지른 가해자가 피해자에게 접근하면 경보를 발생하고 경찰이 출동하여 피해자를 실질적으로 보호할 수 있는 제도

피해자 보호서비스는 든든한 나의 경호원

직장 때문에 서울에서 혼자 생활하고 있는 김미숙(가명, 27세)씨는 4년 전 있었던 성폭행 사건의 가해자가 최근 출소했다는 이야기를 들었다. 그날의 일을 다시 떠올리는 것도 끔찍했지만 그 가해자를 다시 만날 수도 있다는 생각에 하루하루가 힘들었다. 재판 과정에서 그 가해자가 억울함을 호소하여 언젠가는 한 번 찾아올 수도 있겠다는 생각이 들었던 것이다.

출퇴근 할 때마다 지하철 안의 모든 사람이 그 가해자처럼 보이고 언제 어디서 나타날지 모른다는 생각에 편하게 앉아본 적이 없었다. 저녁에 집으로 향할 때에는 집 앞 골목길을 항상 뛰어서 가곤 했다.

그렇게 힘들 날을 보내던 중에 보호관찰소 직원에게서 피해자 보호서비스를 시행한다는 설명을 듣고 신청하게 되었다. 손목이나 목걸이에 걸 수 있는 작은 장치를 휴대하면 가해자와의 거리를 항시 확인하여 나에게 접근하지 못하도록 해 준다는 이야기를 듣고 용기를 낸 것이다. 나의 위치가 가해자가 접근하기 전에는 보이지 않는다는 이야기도 서비스를 신청하는 데 한 몫 했다.

처음엔 이 조그마한 장치가 얼마나 도움이 될까 했는데 이것을 통해 누군가 나를 보호해 주고 있다는 생각에 조금씩 마음이 편안해 졌고 요즘에는 나를 지켜주는 수호신이나 부적 같은 마음에 습관처럼 몸에 꼭 휴대하고 다니게 되었다.

쌍방향 거리 확인으로 가해자 접근차단

법무부는 전자감독(전자발찌) 제도를 시작한 2008년부터 피해자의 동의를 얻어 보호 서비스를 시행하고 있었지만 피해자의 위치를 알 수 없어 피해자가 제공한 지역(주거지,

직장, 자주가는 곳 등)을 접근금지 지역으로 설정하여 전자감독 대상자들이 접근하지 못하도록 하고 있었다.

하지만 피해자가 해당 지역이 외의 장소로 이동하거나 머무는 동안은 가해자의 접근 여부를 확인할 수 없었다. 이러한 한계를 해결하기 위해 법무부는 피해자가 어디에 있든지 가해자의 접근을 확인할 수 있는 피해자 보호용 전자장치를 개발했다.

피해자의 주거지에서 100미터 이내로 가해자가 접근하면 경보가 발생하던 현행 체계를 장소와 상관없이 피해자로부터 1km이내 접근 시 경보가 발생하도록 개선하고 이를 통해 가해자의 접근을 제지할 수 있는 쌍방향 피해자 보호서비스를 시작했다.

피해자 중심의 안전 서비스 확장 기대

2020년 12월 조두순 출소를 앞두고 출소반대 청원이 90만여 건에 이르는 등 범죄 피해자 보호에 대한 국민들의 사회적 요구가 증대되고 있다.

2019년 현재 전자감독 대상자 중 피해자 접근금지 부과 인원은 1,146명에 이르고 있으며 이들로부터 피해자 보호를 강화하기 위해서는 피해자가 어디에 있든 가해자의 접근을 24시간 내외 사전에 차단할 수 있는 첨단 피해자 보호 시스템을 마련할 필요가 있었다.

이를 위해 법무부는 양방향 범죄 피해자 접근보호 시스템을 구축하고 스마트워치형, 액세서리형 등 2종의 범죄 피해자 보호장치를 개발했다. 전자감독 대상자가 피해자에게 일정거리 이내 접근하면 경보를 발생하고 피해자용 모바일 앱을 이용해서 응급 시 알람 및 긴급 출동 요청도 가능하다.

기존 전자감독 대상자 중심의 보호 방식에서 범죄 피해자 중심으로 보호 방식 패러다임을 전환하고 24시간 연속 관리함으로써 가해자와 피해자의 접촉을 원천 차단하고 추가 범죄피해를 예방할 수 있게 되었다.

'피해자 보호 서비스'는 2020년 약 802명이 신청할 것으로 예상되고 있으며 법무부는 향후 가정폭력사범, 데이트 폭력 등 보복 범죄에까지 쌍방향 범죄피해자 보호 서비스를 확대·운영할 계획이다.

#법무부, #전자감독대상자, #1km이내접근, #경보발생·경찰출동, #24시관리, #쌍방향서비스

77 RPA를 활용한 업무 자동화 및 스마트보고로 업무효율 개선

장려 '19 일하는 방식 개선 우수사례

한국남부발전㈜ 디지털혁신부

단순반복업무 자동화와 스마트보고시스템

단순반복 업무를 소프트웨어가 대신 처리하여 직원의 업무효율을 높이고, 스마트보고시스템 구축을 통해 경영진 보고에 낭비되는 대기시간을 없앤 일하는 방식 혁신사례

스마트한 업무 프로세스 구축으로 조직활력 제고

나는 한국남부발전 본사 정보전략실에 근무하는 김우형이다. 대학에서 정보통신을 전공한 나는 남부발전에 입사하여 약 10년 동안 전산 관련 업무를 담당했으며, 현재는 디지털혁신부에서 업무의 디지털화를 추진하고 있다.

회사가 성장할수록 조직 구조는 더욱 복잡해지고 새로운 업무가 많이 생겨나기 마련이다. 복잡한 구조와 늘어난 업무는 조직의 여러 가지 비효율을 초래하는데, 이는 직원의 사기 저하는 물론 회사의 경쟁력까지 약화시킬 수 있다.

우리는 직원이 행복한 회사, 효율적으로 일하는 회사를 만들기 위해 조직문화혁신을 추진하였고 T/F 구축과 전 직원 설문조사를 통해 개선과제를 발굴하였다. 그 중에서 가장 개선이 시급한 과제로 반복되는 단순업무의 해소와 새로운 보고문화의 정착이 선정되었다.

우리는 수차례 회의 끝에 단순반복업무 해소와 새로운 보고문화 정착을 위한 아이디어를 모았고 'RPA(Robotics Process Automation)를 활용한 단순업무의 자동화'와 전 직원이 경영진 일정을 공유할 수 있는 '스마트보고시스템'을 구축하기로 했다.

단순반복업무는 "Robotics Process Automation" 으로

직원들 사이에서 불만이 늘어간다. 세금계산서와 카드전표 처리, 각종 정산 검증 등 부가적인 업무처리가 반복되는 일상 때문이다. 이러한 업무가 장기화되거나 과다할 경우에는 무기력감마저 들고 가끔은 심각하게 이직을 고려하기도 한다.

실제, 세금계산서 하나를 처리하기 위해서는 계산서를 메일로 수신 받고, 출력하고, 스캔하여 시스템에 입력하고 증빙서류를 첨부해서 처리한다. 절차도 번거로울뿐더러 시간이 많이 낭비된다. 우리는 이러한 문제를 RPA로 해결했다.

RPA는 사람이 규칙에 의해 반복적으로 수행하는 업무를 소프트웨어가 대신하는 개념으로 소프트웨어 로봇이 자동으로 정보를 연계시켜주어 담당자는 확인만 하면 되므로 많은 시간을 절약할 수 있다. 우리는 연말정산자료 자동입력, 지로납부 자동화, 전력 급전 순위 예측, 미지급 전표입력 및 청구 검증 등 다양한 업무에 RPA를 적용하였으며 6개월간 약 3,500시간을 절감하는 성과를 거두었다.

대기시간 싫어요, 스마트보고시스템으로 새로운 보고문화 정착

조직문화 개선을 위한 설문조사에서 자주 등장하는 것이 보고문화의 개선이다. 보고를 위해 집무실 앞에서 기다리는 시간과 보고에 소요되는 시간이 너무 많다는데 대부분 공감했다. 그 원인으로는 경영진의 일정과 자료의 사전공유가 이뤄지지 않기 때문이라는 의견이 많았고 이러한 점에 착안하여 '스마트보고시스템'을 구축하게 되었다.

스마트보고시스템의 프로세스는 보고자가 시스템에 경영진의 일정을 확인하고 원하는 시간에 보고자료를 첨부하여 신청하면, 비서실에서 경영진의 일정을 확인하고 승인한다. 경영진이 보고 내용을 확인한 후 별도 대면보고가 필요 없다고 판단할 경우 '서면대체'를 클릭, 보고가 종료되며, 대면보고를 클릭하면 보고자에게 문자가 발송된다. 보고자는 자신이 예약한 시간에 경영진 집무실을 방문하여 보고 하면 된다. 단, 보고시간은 10분으로 제한을 두며 시간 초과 시 화면에 붉은색으로 경고해준다.

우리는 스마트보고시스템을 통해 보고대기시간을 평균 27분에서 2분으로 단축시키는 성과를 거뒀으며, 사내 출력물 감소로 예산을 절약하는 효과를 보았다. 스마트보고시스템은 현재 8개 공공기관에 확산되었으며, 정부에서는 이 시스템을 도입하여 정부 각 부처는 물론 지자체까지 확산을 준비하고 있다.

#한국남부발전㈜, #단순업무해소, #신보고문화, #스마트보고시스템, #25분단축효과, #예산절약

78 제주버스의 초정밀 혁신, '10cm 단위 위치 파악'

은상 '19 정부혁신 우수사례 경진대회

제주특별자치도 디지털융합과

초정밀 버스위치정보 서비스란

제주도에 위치한 기업(KAKAO)의 민간기술과 제주도의 공공 정보를 결합하여
대중교통 데이터를 개발하고 정확한 버스 위치정보를 제공하는 서비스

버스도착시간 오류, 참아야만 하나

제주도 서귀포시에 살고 있는 김은경 씨, 서울에서 태어나 결혼 전까지 서울에서 계속 살았다. 공공기관 이전 정책에 따라 고향인 제주도 근무를 자청한 남편 덕에 그녀도 제주도로 내려와 지낸 지 10년 차다. 남편의 직장이 서귀포 인지라 제주에 오자마자 서귀포시 한 가운데 집을 얻어 아이들과 거주하고 있다.

작년에 제주시 연동에 지인과 함께 북카페를 시작한 다음부터는 늘 버스로 출퇴근을 한다. 제주도를 찾는 관광객들이 몇 년 새 크게 늘어 교통체증이 발생하고, 크고 작은 렌터카 사고를 여러 번 목격한 다음부터 운전대를 아예 놓게 됐다. 그래서 그녀는 특별한 일이 없으면 항상 버스로 통근한다.

그런데 얼마 전부터 '버스를 계속 타야되나, 말아야 되나' 고민이 생겼다. 버스 이동 안내판에 도착시간이 어긋나는 경우가 너무 많았기 때문이다. 시간이 남아서 잠시 자리를 비우면 그 새 버스가 지나쳐가기도 하고, 분명 도착시간에 맞춰 갔는데 한참 늦게 버스가 오기도 했다.

답답한 마음에 버스 기사에게 그 이유를 물은 적이 있었다. 그는 '제주도는 배차 차량이 육지보다 부족하고 도심지를 벗어날수록 운행 차량 대수도 적기 때문에 종종 이런 오류가 발생한다'며 차차 좋아질 거라면서 멋쩍게 웃고 떠났다. 그녀는 밤 늦은 시간 인적이 드문 마을의 버스 정류소를 이용하는 사람이라면 이 때문에 큰 걱정을 하고 있지 않을까? 염려를 하면서 버스를 탔다.

기존 버스정보시스템의 보완 시급

제주도를 비롯한 전국 지자체가 운영하고 있는 버스정보시스템은 버스 정류장 알림판과

모바일 서비스 등을 활용하여, 버스가 정류장에 몇 분후에 도착할 것이라고 알려주는 형태다. 버스 위치 정보를 정류장 단위로 파악하기 때문에 신호 대기나 도로 정체 등 실시간 정보를 시스템에 반영하기에는 한계가 있는 방식이다.

실정이 그렇다보니 버스관련 주요 민원은 정류장 버스 도착 이후에도 버스안내단말기 정보 미 표출, 실제 도착시간이 안내 시간보다 늦는다거나 도착정보가 갑자기 사라지는 경우 등이다. 시민들의 요구사항으로는 버스결행 표시, 다음버스 출발시간과 막차 운행 종료시 안내 메시지 표시, 버스정보안내기(BIT) 추가설치 등이 주를 이룬다.

아직까지 많은 지자체의 버스운행정보시스템이 버스노선 및 차량운행 정보시스템(BMS)을 다 갖추지 못해 정확한 운행여부나 오류율 등을 파악하기 어렵다. 게다가 시 외곽에서 GPS 정보 오류 및 미수신, 통신음영 발생 등으로 방향전환이 이뤄지지 않아 버스정보안내기에 정보가 표출되지 않는 경우가 잦다. 여기에 시스템을 이해 못하는 운전기사의 차량내 단말기 조작 미입력, '운전기사가 운전만 하면 되지'라는 책임의식 결여도 한 몫을 차지하고 있다.

위성항법시스템으로 '초정밀 버스 위치정보' 제공

제주특별자치도는 2019년 9월, 카카오와 손잡고 모바일 지도앱 카카오맵을 활용해 국내 최초로 초정밀 버스 위치 정보 서비스를 시작했다. 위성항법시스템 'GNSS'(Global Navigation Satelite System)를 활용해 버스의 실시간 위치를 지도상에서 볼 수 있을 만큼 초정밀화한 것이 특징이다.

이번에 카카오맵에 도입한 '초정밀 버스 위치정보 서비스'는 제주도와 카카오맵의 민관 협력 프로젝트의 결실이다. 제주도가 과학기술정보통신부와 한국정보화진흥원 공모사업으로 GNSS 단말기를 제주 지역 모든 버스에 설치하여 데이터를 제공하고, 카카오맵이 단말기와 시스템을 연동해 서비스를 개발했다. 버스의 위치 정보를 10cm 단위로 확인할 수 있어 실시간으로 버스 위치를 확인할 수 있다.

카카오맵은 제주도를 시작으로 각 지자체와 협력하여 서비스 지역을 전국으로 확대해 나감과 동시에 버스 도착 정보도 한층 고도화할 계획이다. 현재는 다음 정류장 하차, 0분후 도착 등으로 정보를 알 수 있지만 향후에는 3정거장 후 도착, 우회전 후 하차 등 더 직관적인 방식으로 정보를 알려주는 형태가 될 수 있을 것으로 기대한다.

#제주특별자치도, #잦은오류발생, #초정밀 버스위치정보, #위성항법시스템, #GNSS단말기, #카카오맵

79 기술탈취 NO, 기술보호 YES

동상 '19 정부혁신 우수사례 경진대회

기술보증기금 기술거래보호부

중소기업 기술탈취 근절을 위한 Tech Safe 구축

기술임치 및 기술자료 거래기록 등록시스템을 포함하는 온라인 기술보호 종합 포털인 'Tech Safe' 구축으로 중소기업의 기술탈취를 방지한 제도

간편함에 스마트함을 더한 기술임치제도

이혁신 씨는 피부 치료용 레이저 수술기계를 제조하는 기업의 대표다. 그는 대학원에서 연구했던 전자공학의 기술요소를 의공학분야 레이저 수술기계에 적용했고 관련 모듈과 첨단 장비를 제조하기 위해 2년 전 회사를 설립했다.

회사가 보유하고 있는 핵심기술은 수술기에 들어가는 광공진기 설계 도면과, 공진기를 구성하고 있는 챔버형상 및 치수 등을 포함하고 있는 도면이다. 이는 피부의 박피술, 피부톤 개선 등의 피부질환 개선에 활용할 수 있는 기술이나 특허를 출원하게 되면 기술내용이 외부로 모두 공개되어 모방 또는 도용의 우려가 있었기에 이러지도 저러지도 못하고 있는 상황이었다.

그러던 도중 기술보증기금 영업점을 방문했고, 우리 회사의 어려움을 토로하던 차에 담당자에게 이러한 문제를 해결해줄 수 있는 제도가 최근 시행되었다며 기술임치제도에 대해 상세히 설명을 들을 수 있었다.

기술임치제도는 한 번도 들어보지 못한 제도라 단어조차 익숙하지 않았지만, 내용을 살펴보니 기업의 핵심비밀을 외부로 공개하지 않을 뿐만 아니라 기술의 권리보호도 해주는 제도로 우리 회사에 반드시 필요한 것이었다.

또한 기술을 임치하는 절차도 매우 편리하고 간단하게 이루어져 있어 정부가 제공하는 서비스 수준에 새삼 놀라움을 느꼈다. 이로써 우리 회사는 핵심기술을 안전하게 임치하고 기술 유출에 대한 걱정 없이 안정적인 사업을 추진할 수 있게 되었다.

중소기업 기술탈취를 막아라!

2017년도 중소기업 실태조사의 한 기업 인터뷰에 따르면 계약체결 시 대기업은 당연

하다는 듯이 설계도면을 요구하고 있고 중소기업은 불이익이 있을까 거절할 수도 없다고 한다. 이처럼 대기업에 의한 중소기업 기술탈취는 여전히 근절되지 않은 사회문제로 중소기업의 대기업 의존도가 높아 부당한 기술자료 요구에도 거부하지 못하는 비상식적 관행이 만연하고 있었던 것이다.

이에 따라 국내 기술이전과 혁신형 M&A 성과가 매우 저조하며, 이는 중소기업 기술에 대한 저평가와 기술개발 동기를 저해하고 결과적으로 대기업 경쟁력 하락으로 이어져 국가 저성장 문제라는 악순환을 유발시킨다.

그간 정부는 중소기업 기술보호를 위해 여러 대책을 마련해 왔으나 단편적인 개선에 머무르는 한계를 보여, 보다 근본적인 제도개선과 더불어 현장에서 작동할 수 있는 예방 수단과 대책 마련이 필요했고 이에 따라 기술보호 서비스 도입을 추진하게 되었다.

중소기업의 기술침해 입증책임 부담 완화

기술보증기금은 2019년 1월 기술임치 시스템과 기술자료 거래기록 등록 시스템(TTRS : Technology data Transaction record Registration System)을 포함한 Tech Safe를 구축하였다.

기술임치 시스템은 기업의 기술과 경영상 핵심비밀이 유출되는 것을 대비해 공신력 있는 기술보증기금에 그 비밀을 보관하고, 기술유출이 발생할 경우 그 기술의 보유자라는 것을 증명할 수 있는 제도다.

TTRS는 중소기업이 사업제안, 입찰 공모 등 기술거래 과정에서 발생하는 각종 비공식 기술탈취 증거자료를 향후 법적분쟁 발생 시 활용하기 위해 신뢰성 있는 기술보증기금에 체계적이고 안전하게 보관할 수 있는 시스템으로, 중소기업은 기존에 기술임치제도만으로는 입증할 수 없었던 부정경쟁방지법 제2조 제3호의 영업비밀 침해행위에 대한 증거자료를 확보할 수 있다. 이에 따라 중소기업은 기술탈취에 따라 분쟁이 발생한 경우 손해배상 소송을 제기하기 위한 입증자료를 사전에 체계적으로 확보할 수 있게 된 것이다.

기술보증기금은 중소기업의 지속적인 기술보호 역량강화를 위해 지자체 등과의 수수료 지원제도, 대외홍보 강화 등 Tech Safe 시스템을 점차 확대해 나갈 예정이다.

#기술보증기금, #기술탈취방지, #기술보호종합포털, #기술자료등록, #기술임치제도, #TTRS증거확보

80 빅데이터 활용, 과학순찰로 범죄예방에 힘을 싣다

경찰청 경북 경산경찰서

빅데이터를 활용한 과학적 경찰활동

각 기관이 보유한 빅데이터 분석결과를 경찰 활동에 적용, 데이터에 근거한 경찰력 전진배치 및 최적의 순찰노선 지정으로 국민 안전 확보

범죄예측과 예방활동에 빅데이터 활용

최영민 씨는 경북 경산에서 농사를 짓고 계신 부모님의 품을 떠나 서울에 있는 IT 기업을 다니고 있는 20대 후반의 새내기 직장인이다. 그런데 2018년 가을의 어느날, 바쁜 하루 일과를 마무리하고 집에 들어와 쉬고 있는데 고향에 계신 어머니가 격양된 목소리로 전화를 걸어왔다. 그날 오후 집에 도둑이 들었다는 것이다.

당시 경찰은 신고를 받고 부모님 댁에 다녀 간 상태였고, 담당 형사를 통해 부모님 댁 인근의 여러 이웃들도 똑같이 집이 털렸다는 사실을 접했다. 한적한 시골 동네의 여러 농가에서 집안에 둔 현금과 귀금속, 소형 가전과 옷가지들이 털렸다.

최 씨는 다음날 회사에 월차를 내고 고향에 내려가 부모님과 함께 범인의 빠른 검거와 순찰 강화를 요청했다. 그로부터 보름 정도 시간이 지났을까? 경찰로부터 범인의 검거소식을 듣게 됐다. 범인이 마을에서 한참 떨어진 소도시에서 잡혔다는 것이다. 범인은 그곳에서 절도행각을 일삼고 있었는데 마침 그 지역이 빅데이터 분석에 따르면 최근 범죄행위가 많이 발생하는 구역이며 경찰이 순찰, 검거인력을 대폭 강화해서 결국 범인의 꼬리가 잡혔다고 했다.

그로부터 몇 달 후 사전 순찰을 통해 피해를 예방해준 파출소를 찾아 고마움을 전하던 중 2019년 말부터 경산경찰서에서는 'SK텔레콤-영남대 경북 빅데이터 센터' 등과 협업하여 112신고 현황, 유동인구 등 각종 빅데이터를 분석하여 범죄 발생 가능성이 높은 장소를 예측하고 그 결과를 순찰 활동에 접목하고 있다는 이야기를 전해들을 수 있었다.

IT 기업에서 근무하는 그는 빅데이터 활용의 중요성과 효과성을 익히 알고 있기에 시대의 변화에 발맞춰 가는 이러한 경찰 활동의 패러다임 변화가 국민의 안전에 어떤 긍정적인 영향을 미칠지 기대가 됐다.

빅데이터를 활용한 과학순찰의 기반 마련

관내 치안을 책임지는 경찰관 한명 한명은 평온한 치안 분위기를 유지하고 범죄를 예방하는 등 경찰의 임무를 다하기 위해 다방면에서 열심히 노력하고 있다.

하지만 현재의 한정된 경찰력만으로는 최근 증가하고 있는 치안 수요 및 경찰에 대한 국민의 기대를 충족시키기에는 어려움이 많을 수 있다는 생각을 했다.

그래서 경찰청은 한정된 경찰력을 적재적소에 배치하는 등 효율적이고 효과적인 경찰 활동을 추진하기 위해 관련 기관과의 협의하여 최근 중요성이 대두되고 있는 빅데이터 분야를 치안에 접목하기로 했다.

과학순찰을 통한 범죄 차단, 출동시간 단축

경산경찰서는 'SK텔레콤', '영남대 경북 빅데이터 센터', '경찰대 치안정책연구소', '경산시'와 협업하여 유동인구 및 각종 생활 데이터, 112신고 데이터를 활용하여 범죄가 발생할 가능성이 높은 장소를 예측하는 분석을 진행했다.

해당 프로그램을 지·파출소에 설치, 일선에서 원하는 요일·시간대를 선택하면 지도위에 위험정도가 색으로 표시되게 하여 직원들이 순찰 활동시 적극 활용하도록 하였다.

예를 들어 단독주택 밀집도와 과거 유동인구, 112신고 현황 등 각종 데이터를 활용하여 분석한 결과 금요일 20~00시경 ○○대학교 앞의 범죄 발생 가능성이 높은 것으로 분석되었고, 일선 경찰관들이 이 결과를 순찰 활동에 적용하는 것이다.

경산경찰서에서는 이러한 빅데이터 분석결과에 기반한 과학적이고 체계적인 순찰 활동을 통해 범죄를 사전에 차단하고, 한발 앞선 사전적 경찰력 운용으로 현장 도착시간을 단축할 수 있을 것으로 기대하고 있다.

또한 이 분석결과를 순찰 활동에만 활용하는 것이 아니라 주변 환경을 점검하고, 지자체와의 협의를 통해 '범죄예방 환경설계(CPTED)' 기법을 적용한 지속적인 환경개선 사업(CCTV, 가로등 설치, 벽화그리기 등)으로 범죄를 예방할 계획이다.

#경찰청, #빅데이터근거, #경찰력전진배치, #과학순찰, #사전범죄차단, #출동시간단축

81 영문운전면허증, 전세계 33개국 운전 OK!

도로교통공단, 경찰청

영문운전면허증이란?
도로교통법 시행규칙 제78조를 근거로 해외에서의 사용편의를 위해 운전면허증 뒷면에 영문으로 면허정보를 표기한 운전면허증

위기탈출, 영문운전면허증이 있었네

취직 후 첫 휴가를 받아 여자친구와 해외여행을 준비 중인 회사원 A씨는 기분 좋은 시간을 보내고 있었다. 취업 준비생 시절부터 자신을 다독여주고 항상 응원해주던 여자친구 B씨에게 언제나 미안한 마음뿐이었기에 완벽한 여행을 선물하겠다는 생각으로 하나부터 열까지 꼼꼼히 준비를 하는 시간조차 즐겁다.

여러 명이 함께 다니는 패키지여행 보다는 둘만의 오붓한 여행을 즐기기 위해 주변 관광지를 검색하고, 틈틈이 영어공부도 하고, 당연히 자동차 렌트를 위한 국제운전면허증도 가까운 경찰서를 통해 발급을 받았다.

여행을 출발하는 당일 아침, 설레는 맘으로 공항으로 출발하면서 여행지인 호주의 날씨도 챙겨본다. 10월, 평균 온도 20도의 호주는 여행하기 최적의 날씨였고, 심지어 비소식도 없어 여행 내내 여자친구에게 오픈카의 매력을 느끼게 해줄 수 있다는 생각에 신이 나서 콧노래가 절로 나왔다. 드디어 호주에 도착한 A씨는 서둘러 짐을 찾았고, 제일 먼저 자신이 미리 예약해 둔 렌트 회사의 부스를 찾았다.

그런데 차량 렌트를 위해 필요한 국제운전면허증을 그만 책상 위에 놓고 챙기지 않았음을 뒤늦게 알게 되었고, 망연자실해 여자 친구의 얼굴을 제대로 쳐다볼 용기도 나지 않았다. A씨가 국제운전면허증을 가지고 오지 않았음을 알게 된 여자 친구는 "혹시 몰라서 챙겨왔는데 다행이네"라는 말과 함께 지갑에서 자신의 운전면허증을 꺼내 창구 직원에게 건네주었고, 운전면허증을 받은 직원은 웃으며 렌트 서류를 작성하기 시작하는 게 아닌가?

상황을 이해하지 못해 어리둥절해 있는 A씨에게 여자 친구는 "이번에 새로 영문 운전면허증 나왔잖아, 이것만 있으면 호주에서도 운전할 수 있어!"라고 설명을 해주는데 너무 고맙고 사랑스러웠다.

영문운전면허증으로 해외운전 쉽게

현재 영국 등 일부국가(67개국)에서는 관광객 편의를 위해 외국 운전면허증만 있으면 일정기간 운전을 허용하고 있으며 해당 국가들에서는 국제협약에 따른 국제운전면허증 없이도 우리나라 운전면허증과 번역공증만 있으면 운전이 가능하다. 그러나 국제운전면허증은 유효기간이 1년 밖에 되지 않고, 평일에만 발급이 가능해 자주 해외에 나가는 사람들이나, 직장인의 경우 적지 않은 불편을 겪고 있었다. 더군다나 해외에서 번역공증을 받기 위해서는 운전자가 직접 주재국 한국대사관을 방문해야 하는 것은 여행자의 이중고였다.

이에 따라 경찰청과 도로교통공단에서는 한번만 발급 받으면 1년마다 갱신할 필요 없이 해외에서 계속해서 사용할 수 있는 '영문 운전면허증' 제도의 도입을 결정했다. 해당 면허로 운전할 수 있는 차량의 종류를 쉽게 알 수 있도록 기호로 표시하고, 이름과 생년월일, 발급일자 등을 영문으로 기재할 수 있게 했다.

법적 근거 마련을 위해 도로교통법 시행규칙을 개정하였으며, 수수료 추가 및 영문 이름 확인을 위해 기재부와 외교부와의 협의를 마치고 신형 발급기 설치 및 전산망도 정비하여 영문 운전면허증 발급을 본격 개시했다.

사용 가능국가 지속 확대 예정

2019년 9월 영국, 캐나다, 호주 등 총 33개국에서 별도 국제운전면허증 없이 운전이 가능한 영문운전면허증 발급을 시작했고 발급개시 한달 만에 17만 건이 넘는 발급성과를 올렸다.

영문운전면허증을 발급받은 국민들은 대부분 해외 여행객들로 국제운전면허증이나 번역공증 등 별도 서류 발급 없이도 외국에서 운전이 가능해졌다고 만족했다.

2019년 12월 현재, 해외 33개국에서 영문 운전면허증만으로 운전이 가능하며, 발급 이후 10년 간은 해외에서의 운전을 위해 별도로 수수료를 지불할 필요가 없어 개인적인 측면이나 국가적인 측면에서도 큰 이득이다.

앞으로 경찰청에서는 외교부 등 유관부처와 협력하여 우리 국민들이 자주 방문하는 국가를 중심으로 영문면허증 사용 가능 국가를 확대해나갈 계획이다.

#경찰청, #영문면허정보, #해외사용편의, #갱신없이사용, #신형발급기설치, #외교부와합의

82 입찰비용과 시간을 절감하는 제안평가 플랫폼

조달청 정보기술계약과

제안평가 플랫폼이란

조달청과 공공기관 등이 협업하여 제안서의 온라인 제출 및 심사를 가능하게 한 시스템으로 입찰비용과 시간을 절감할 수 있는 서비스

제안서 관련 업무가 너무 힘들어요

김천혁신도시 A공공기관에 재직 중인 김OO 과장은 제안서 기술심사가 주 업무다. 공공기관 지방이전으로 인해 업무는 김천혁신도시에서 진행하지만 기술심사가 있을 때마다 서울 사무소에 기술심사 평가장을 별도로 마련하여 기술심사를 진행한다.

문제는 보안상의 이유로 제안서류를 김천혁신도시에서 접수한 뒤 평가 당일 서울 사무소의 기술심사 평가장으로 이동하여 평가를 진행하는 것이다. 여러 업체가 입찰에 참여하고, 사업의 금액이 큰 경우 제안서류를 10박스 이상 들고 기차나 자동차를 이용하여 서울까지 이동하는 것이 큰 스트레스 이다. 지방이전으로 평가위원 섭외가 어려운 김천혁신도시에서는 제한적으로 기술평가를 진행하고, 서울은 평가위원 섭외가 원활하여 많은 평가가 이루어지기 때문이다.

또한 서울에 있는 B업체 최OO 대표는 적지 않은 비용을 들여 제안서를 인쇄한 뒤 지방에 있는 공공기관에 차량으로 이동하여 마감 시간에 맞추어 직접 제출해왔다. 그러나 중간에 교통체증이나 사고가 발생하여 제안서를 제출하지 못하면 그동안의 노력과 비용에 대한 보상을 전혀 받을 수 없는 상황이다. 또한 직접 제출을 하다 보니 기관담당자와의 관계를 잘 유지해야한다는 부담감도 컸다.

그런데 2019년 1월부터 e-발주시스템의 제안시스템 및 평가시스템이 모든 국가, 공공기관에 개방되면서 놀라운 변화가 일어났다. 온라인으로 제안서를 제출하고 온라인으로 평가를 진행할 수 있게 된 것이다.

이에 따라 공공기관의 김OO 과장은 제안서를 직접 들고 이동하면서 발생할 수 있는 제안서 분실 및 유출에 따른 걱정이 사라지면서 본 업무에 더욱 충실할 수 있었고, 개방된 온라인 평가시스템을 통해 지역에 관계없이 평가위원을 섭외하여 평가의 공정성을 크게

향상시킬 수 있었다. 조달업체의 최OO 씨는 막대한 인쇄비용 및 제안서 제출비용을 절감하여 회사의 지출을 줄였고 새로운 사업을 기획하고 발굴할 수 있는 기회가 크게 늘어났다.

온라인 제안서 제출로 비용과 시간 단축

그 간 협상계약 시 제안서 온라인 제출이 가능함에도 오프라인 제출 관행에 따라 제안서 인쇄비용이 발생하고 업체부담이 증가되었다.

수요기관 자체조달 협상계약 실태조사 결과 2018년 1월~4월 전체 계약건수 2,390건 중 7건(0.3%) 만이 온라인으로 제안서를 접수하고 있었다. 주요 원인으로는 공공기관의 협상계약 입찰공고 시 제안서 온라인 제출 관련 규정의 부재와 제안서 출력 관행, 평가위원의 기술평가 편의 등의 이유가 있었다.

따라서 국민생각함, 국민신문고 전자공청회, SNS를 통해 국민의 의견을 수렴하였고, 계약예규인 "협상에 의한 계약 체결기준"을 개정하여 제안서 제출은 온라인 제출을 원칙으로 하는 제도적 장치를 마련했다. 이와 동시에 평가시스템을 전면 개방하여 제안서 제출에서 평가까지의 모든 과정을 조달청 e-발주시스템에서 처리할 수 있는 환경을 마련하게 되었다.

모든 공공기관이 이용하는 플랫폼으로

제안서 온라인 제출 및 평가와 관련하여 제도를 개정함과 동시에 조달플랫폼 개방 시범사업을 추진하였다. 그 결과 협상에 의한 계약체결기준 제6조(제안서 등의 제출)를 개정하고 조달청 e-발주시스템의 제안평가 부분 이용에 관한 약관을 변경하였으며, 2019년 10월부터는 제안서 온라인 제출 및 평가에 대한 시스템을 공공과 민간에 전면 개방했다.

이에 따라 제안서 온라인 제출이 확대되어 2018년 상반기부터 2019년 상반기까지 인쇄비용 및 출장비 절감액 등 총 입찰비용 640억 원이 절감되었다. 또한 시스템 개방에 따라 정부입찰에 참여하는 조달업체와 공무원의 비접촉으로 공정한 조달환경이 조성되고 갑질 발생 가능성도 차단되었다. 향후 협상계약과 비슷한 평가를 수행하고 있는 외자협상, 2단계경쟁, 경쟁적 대화, 적합성 평가 등 모든 입찰방식으로 확대하여 적용할 예정이다. e발주 시스템을 모든 공공기관이 활용하게 되면 연간 협상계약 3만5천 건에 약 1,400억 원 이상의 비용이 절감될 수 있을 것으로 전망된다.

#조달청, #e-발주시스템, #온라인제안과평가, #입찰비용시간절감, #공공민간개방, #공정성향상

83 재난상황의 똑똑한 대피안내자, 인공지능 챗봇

울산광역시 울주군 에너지정책과

안전내비게이션이란?
재난이 발생하면 어디로 대피해야 할지, 어떤 길로 가야 할지, 스마트폰으로 국민의 궁금증을 알려주는 인공지능 챗봇시스템

재난 발생시 어디서 무엇을 어떻게 할까요?

2016년은 울산시민들에게는 가장 생각하기 싫은 한 해다. 경주지진과 태풍 "차바"가 울산지역에 막대한 피해를 주었고 일부지역은 아직도 100% 피해복구가 완료되지 못했기 때문이다.

경주지진과 태풍 "차바"가 발생할 당시 나는 방사능방재와 사회재난 업무를 총괄하며, 크고 작은 유해화학 사고와 AI, 구제역 재난 등을 처리하면서 재난에 대해서는 누구보다 잘 알고 대응하고 있다고 생각하고 있을 때였다.

하지만 막상 한 번도 경험하지 못한 지진과 태풍 "차바"와 같은 대규모 재난이 발생하고, 재난안전대책본부를 운영하기 시작하자 나는 요즘 흔히들 표현하는 이른바 '멘붕'에 빠지고 말았다. 캐비닛에 있는 재난매뉴얼을 헐레 벌떡 찾아 들고 지금 무엇을 어떻게 해야 하는지를 열심히 찾고 또 찾았지만 수많은 글씨들은 내 머릿속에서 순식간에 스쳐 지나가 버렸다.

유례없는 재난에 불안감을 느낀 주민들은 지자체, 소방, 경찰에 전화를 걸어 어떻게 해야 하는지, 어디로 피해야 할지 계속 물어왔다. 또한 재난업무를 지원하는 협업근무자들과 행정복지센터 소속 공무원들도 빗발치는 주민들의 전화에 어떻게 대응해야 하는지 나에게 물어왔지만 속 시원한 대답을 할 수가 없었다.

온갖 재난매뉴얼이 있지만 막상 대형재난이 발생하자 매뉴얼대로 대응하기는 쉽지 않았고, 주민들이 필요로 하는 것을 해결해주기에는 인력과 시간이 너무나 부족하였다. 지금 피해는 복구되고 시민들은 일상으로 돌아갔지만, 재난담당 공무원인 나에게 그 날의 경험은 가슴 아픈 숙제로 남았다.

쉽고 빠르게 알려주는 인공지능서비스

이후 2018년 3월에 울주군에서 방사능 방재업무로 출장을 가던 중 자동차에 이상이 생겨 보험사로 연락을 하게 되었다. 이 과정에서 휴대폰의 위치정보 서비스를 이용하여 내가 있는 고속도로의 위치와 사고에 대한 행동요령을 전달받게 되었다.

순간 휴대폰을 이용해서 재난정보와 대처방법을 알 수 있다면, 주민들도 불안감을 덜 느끼고 신속하게 재난에 대처할 수 있지 않을까? 라는 생각이 들었다. 곧바로 인공지능을 활용한 정보화진흥원의 사례들을 확인하고 인공지능서비스를 재난대응에 접목하고자 사전조사를 시작했다.

인공지능 서비스가 이미 항공기와 코레일 예약, 백화점의 고객응대 등 많은 곳에서 활용되고 있는 것을 보면서, 시스템을 최초로 개발하여 운영하면서 겪게될 문제점과 한계에 대한 나의 걱정을 날려 버릴 수 있었다. 인공지능 챗봇은 서울의 1.2배에 달하는 울주군에서 주민들이 재난 시에 안전하게 대피할 수 있도록 최적의 정보를 쉽고 편하게 제공하는 해답이 될 것이다.

재난상황의 최적의 안내자, 인공지능 챗봇

2019년 11월부터 시범운영에 들어간 안전내비게이션 인공지능 챗봇은 평상시에는 주민에게는 재난대응에 필요한 교육정보를 제공하고, 재난 시에는 집결지·구호소의 위치, 행동요령, 최적의 대피로 경로 등을 알려주는 서비스를 제공한다. 더 나아가 다국어 자동통역이나 구글번역기를 통한 번역서비스를 제공해 외국인과 관광객의 안전도 책임진다.

더불어 공무원들에게는 39개 재난분야 매뉴얼을 개별적으로 찾지 않아도 되도록 현장조치 행동매뉴얼을 대화형으로 제공한다. 담당공무원이 놓친 점을 알려주도록 설계되어 재난 시 필요한 조치를 빠짐없이 취할 수 있도록 지원하고, 재난대응이나 복구에 필요한 유관기관의 연락처, 재난분야 임무수행기관과 직원을 손쉽게 찾을 수 있도록 도와주어, 대책본부도 원활하게 운영하게 돕는다. 2020년 상반기에는 시범운영을 끝내고, 재난 외에 관광안내 등 다양한 업무에도 활용될 수 있도록 개선하여 주민과 공무원 모두에게 일상생활 속에서 든든한 길잡이가 될 예정이다.

#울주군, #안전내비게이션, #구호소위치, #행동요령, #대피로경로, #번역서비스

84 ‘원클릭보증’ 쉽고 빠른 온라인 기술보증 서비스

우수 '19 일하는 방식 개선 우수사례

기술보증기금 기술보증부

원클릭보증 이란

기술보증기금 영업점 방문 없이 온라인상에서 마우스 클릭만으로 보증 결과를 예측하고 지원받을 수 있는 빅데이터 기반의 금융상품

클릭 한번으로 온라인 기술보증 끝!

표면처리분야 공학박사 학위을 취득한 A씨는 대학원 연구 성과를 토대로 표면처리액과 도금액을 직접 사업 아이템으로 만들어, 2018년 2월 회사를 창업했다.

사업 초기 기존 크롬도금액을 개선한 제품을 개발하며 완성까지 70~80%가 진행된 상태였다. 사업화까지 이어가기 위한 자금이 급히 필요했고 많은 금액보다는 빠른 지원이 절실한 상황이었다.

A씨는 기술보증기금 홈페이지를 방문해 보증지원 절차를 읽어보던 중 마우스 클릭만으로 지원받을 수 있는 ‘원클릭보증’이란 상품을 찾았다. 보증상품은 영업점 방문을 통해 여러 번거로운 절차를 거쳐 현장심사까지 진행해야 가능한 것으로 알았는데, 방문 없이 온라인으로 보증을 지원받을 수 있다는 사실에 놀라며 지원을 신청했다.

A씨는 지원 신청과정에서 또 한번 놀랐다. 기술보증기금이 그동안 축적한 자료로 빅데이터 분석기법을 적용해 고객이 작성한 간단한 자가진단표 내용만 가지고도 기술평가 결과가 자동으로 산출되는 서비스를 제공한다는 것이었다. 자금 지원을 신청하고 다양한 심사 과정에서 어떤 결과를 받을까 노심초사 하던 그 긴 시간의 고통을 줄여주고, 간편하게 예측할 수 있는 정보를 주니 기술력이 있는 영세기업들에게는 보증신청에 큰 도움이 되겠다고 생각했다.

빅데이터를 통해 확인한 우리 회사의 보증 가능성을 믿고 원클릭 보증 신청을 진행했다. 신청 후 ○○은행 지점의 부지점장이 직접 나서서 친절한 안내전화와 함께 서류준비와 보증서 발급까지 일사천리로 진행해줘서 별 어려움 없이 적기에 은행에서 자금을 조달해 제품 개발을 완료할 수 있었다.

'비대면 기술보증'으로 더욱 빠르게

빅데이터 기반의 기술력이 빠르게 확산되면서 금융서비스도 방대한 기존 자료들을 활용해 은행 방문 없이 온라인과 모바일로 신용대출이 가능한 비대면 금융서비스를 확대하는 추세다. 기술보증기금도 시대의 변화와 빠른 비즈니스 흐름에 맞춰 고객들에게 조금 더 쉽고 신속한 서비스를 지원하기 위해 고민했다.

2017년에 종합된 고객의소리 결과를 보면 영세기업 기회 제공, 서류 간소화, 보증심사 절차 간소화, 신속한 일처리에 대한 요구가 전체 의견의 20%에 달한다는 사실을 알 수 있었다. 이후 대국민 혁신 아이디어 공모에서도 신속한 금융 서비스가 국민의 요구라는 것이 재확인되면서 본격적인 비대면 금융서비스 도입을 추진하게 되었다.

신청·진단절차 간소화, 소액보증은 3일이면 가능

보통신기술의 발전과 함께 빠르고 효율적인 업무처리가 가능해진 요즘, 고객들은 금융서비스에서도 그런 서비스를 원하고 있다. 기술보증기금은 그런 요구를 반영해 온라인에서 몇 번의 클릭과 함께 보증신청부터 빅데이터를 활용한 지원여부 자가진단까지 가능한 스마트 보증상품을 개발했다. 영업점 방문 없이 자금을 신속하게 지원받을 수 있는 '원클릭보증' 도입을 통해 보증이용 절차를 획기적으로 단축할 수 있었다.

심사절차의 간소화는 한시가 바쁜 영세업자에게 영업점 방문 없이 보증지원이 가능하게 했고, 빅데이터를 활용한 보증지원 가능여부 시스템 도입은 여러 정보를 확인해야 하는 담당자의 번거로운 업무를 없앴다. 원클릭보증 도입 후 소액보증 업무 처리기간은 건당 4.7일에서 2.2일로 단축해 3일 안에 신속한 보증지원이 가능하게 되었다.

기술보증기금은 여기에 그치지 않고 지속적으로 증가하는 수요를 감안해 보증지원 한도를 최대 1억 원까지 확대했다. 한걸음 더 나아가 보증서 발급 후 은행을 방문해야 하는 번거로움을 해소하기 위해 기업은행과 협약을 진행, 기술보증기금에서 바로 은행으로 보증서를 검증하는 '무방문 원스톱 서비스'까지 발전시켰다. 2020년에는 신한은행을 비롯한 타 시중은행으로 점차 확대해 나갈 예정이다.

#기술보증기금, #온라인기술보증, #빅데이터기반, #비대면금융상품, #절차간소화, #시중은행확대

85 앱 하나로 내 국민연금 정보를 한눈에!

장려 '19 일하는 방식 개선 우수사례

국민연금공단 정보전략실

'모바일 속 국민연금'이란?

모든 국민연금 정보를 스마트폰에서 손쉽게 검색하고, 신고·신청까지 한 번에 처리하는 서비스

국민연금, 모바일 속으로

회사업무로 장기출장이 많은 김연금 씨, 우편물을 직접 받을 수 없을 때가 잦다. 출장 중에 문자로 등기우편물이 발송될 예정이라는 내용을 보면, '혹시나 중요한 우편물을 제때 받지 못해 금전적 손해나 권리행사에 문제가 있진 않을까?', 혹은 '우편물 분실로 개인정보가 유출되진 않을까?' 늘 노심초사다.

매년 한 번씩 발송된다는 국민연금 가입내역 안내문도 그 중 하나다. 그는 우편물을 제대로 받아 본 기억이 없다. 이렇다 보니 김씨는 '내가 얼마나 납부했는지?, 언제, 얼마나 받을 수 있는지?' 궁금해도 확인할 길이 없었다.

그런데 얼마 전부터 스마트폰으로 국민연금 관련 유용한 정보가 수신되기 시작했다. 가입기간, 차곡차곡 납부한 보험료, 연금수급시기, 예상연금액 등 상세한 내용이 담긴 국민연금 가입내역 안내문을 스마트폰으로 확인할 수 있었던 것이다. 전송된 문자 안내에 따라 '내 곁에 국민연금' 앱을 설치하고, 카카오페이를 통해 간편하게 인증을 거쳤다. 국민연금공단을 직접 방문하거나 전화로만 확인할 수 있었던 본인의 모든 국민연금 정보를 확인할 수 있고, 각종 신고·신청, 증명서 발급, 문자 상담뿐만 아니라 그가 납부한 보험료가 어떻게 운용되고 있는지도 상세하게 알 수 있었다.

팩스전송이 어려운 환경에서 증빙서류를 카메라로 촬영해 앱에 있는 웹팩스 기능으로 바로 보낼 수도 있다. 외근이 많은 사람이나 해외 근무자도 언제 어디서든 쉽게 민원접수가 가능해 큰 도움이 될 것 같다.

더 쉽고 안전한 국민연금 모바일 앱 서비스

시대가 빠르게 변화하고 국민들이 정보를 손쉽게 확인할 수 있는 것에 비해, 국민연금은

내 정보 확인이 쉽지 않다는 의견이 분분했다. 2018년 국민연금제도 개선을 위한 전국 16개 시·도 순회 「대국민 토론회」에서도 "공단에서 받을 수 있는 서비스에 대한 안내가 부족하다"는 요구가 많았다.

국민연금공단의 안내방식이었던 우편물배송은 비용이 많이 들고, 오배송, 미수령, 훼손, 개인정보 노출 등의 문제가 많아 대책이 시급했다.

공단은 정확하고 안전하며 저렴한 비용으로 개인정보까지 제공할 수 있는 모바일전자문서·전자민원시스템을 구축했으며 많은 국민에게 지금보다 양질의 다양한 정보를 제공하는 방향으로 사업을 추진하였다.

앱서비스로 나는 '시간절약', 정부는 '예산절감'

공단은 KT, SKT, LGU+와 협정을 체결해 MMS 안내서비스를 시작하고, 카카오페이와도 협업을 통해 인증톡·알림톡 서비스도 시행했다. 이를 위해서 개인정보가 포함된 전자문서서비스를 제공하기 위한 법적근거를 확보할 필요가 있었다. 공인전자문서중계자(KT, 카카오페이)가 '개인인식 연계정보(CI)'를 활용할 수 있도록 규제 샌드박스를 신청해 'IT분야 1호'로 허가 승인을 받았다.

이렇게 구축된 서비스는 우편물을 통해 7일이 소요되던 것을 모바일로 2시간 만에 확인이 가능해졌으며, 본인 열람 여부, 종이 없는 업무 환경 구축으로 연간 약 12억 원의 비용을 절감하게 하였다. 또한, 공단 방문이 필요 없는 모바일 앱 전자민원 서비스를 57종에서 71종으로 확대하고, 국내는 물론 해외 고객까지 편리하게 이용해 국민 불편을 최소화하였다.

공단은 카카오페이 간편인증을 도입하여 앱 접근성도 향상시켰으며, 증명서 발급, 신고·신청 등 주요 전자민원은 모바일 앱으로, 각종 안내는 알림톡으로, 주요 안내문은 인증톡으로 받아 볼 수 있도록 하여 내 손안에 언제 어디서든 나의 국민연금 정보를 확인할 수 있도록 하였다.

#국민연금공단, #국민연금모바일앱, #전자민원시스템, #개인인식연계정보, #예산절감, #접근성향상

86 GIS기반으로 철도보상정보 One-Stop 제공

장려 '19 일하는 방식 개선 우수사례

한국철도시설공단 재산용지처

GIS기반의 KR-토지보상시스템이란?

인터넷과 모바일로 편입지도, 보상진행 단계, 보상금, 보상절차 등 내 땅의 보상 과정을 실시간으로 제공할 수 있도록 구축한 시스템

토지보상 과정을 쉽게 확인할 수 없을까?

경기도 평택시에 거주하며 농사를 짓고 있는 김현명 씨는 5년 전 철도사업에 본인 토지가 편입되어 보상을 받았다. 그런데, 이번에도 자신의 토지가 철도사업에 편입된다는 소식을 들었다.

그는 불현 듯 5년 전, 토지보상 받았을 때가 생각이 났다. 우편으로 받은 손실보상내역 공문을 분실하여 재요청 하였으나, 한참이 지나 보상내역을 다시 받아 볼 수 있었다. 또한, 궁금한 것이 발생하여 전화로 문의를 하였으나 찾아보고 연락을 주겠다는 대답만 들은 채 통화를 끝냈고 한참동안 연락이 없었다. 나중에 안 사실이지만 담당자가 변경되고 서류양이 많아 일일이 찾는데 시간이 걸렸다고 했다. 농번기에는 농사일만으로도 눈코 뜰 새 없는데 보상에 관한 내용, 진행사항 등 궁금한 사항이 있으면 전화를 하거나 방문해야 하는 번거로운 일을 다시 해야 한다고 생각하니 한숨이 절로 나왔다.

그러나 김현명 씨의 걱정과는 달리 이번 보상은 아주 수월하게 진행되었다. 전화로 토지보상 관련 문의를 하니 바로 답변을 해 주었고, 소유자들이 전화로 문의 할 필요도 없이 토지보상과정과 보상금 등 다양한 정보를 인터넷을 통해 실시간으로 제공받게 된 것이다. 알고 보니 김 씨가 겪은 불편사항 등을 개선하고 빠른 정보를 제공하기 위하여 철도시설공단에서 토지보상시스템을 구축한 것이다. 이 시스템은 보상자료를 체계적으로 정비한 후 철도편입 지도와 연동시켜 김 씨의 토지 지번을 검색하면 보상내역을 한눈에 볼 수 있도록 되어 있어, 담당자가 바뀌어도 모든 내용을 신속하게 확인할 수 있게 된 것이다.

보상현황은 간단하게, 자료전송은 자동으로!

토지보상시스템 구축은 그리 쉬운 일은 아니었다. 향후 시스템에 사용될 D/B를 정비하고, 기존 SAP(공단 시스템) 정비를 통해 모든 보상내역을 입력할 수 있도록 개선하는데 2년 6개월이 소요되었으며, GIS에 탑재할 도면 구축(연결용지도) 등 4년 4개월에 걸쳐 GIS 시스템을 구축했다.

한편, 기초 자료 작성에만 2~3개월 소요될 업무가 행정안전부, 국토교통부, LX공사, 우정사업본부, 중앙토지수용위원회, 한국감정평가협회 등 6개 기관의 협업으로 10일 이내로 단축되었다. 이렇게 구축된 시스템의 최대 강점은 지도에서 보상현황을 손쉽게 볼 수 있다는 것이다. 자료 자동취합 및 전송까지 가능하며 재결 및 감정평가 의뢰, 금액 입력, 우편물 작성도 자동 연계된다. 1건당 2~3일 소요되던 것이 단 몇 초 만에 완성되어 우편물도 신속하게 전달하게 되었다.

토지보상체계 구축으로 예산절감, 시간단축!

공공기관 최초로 GIS기반의 연결용지도와 보상내역을 통합시킴으로써 One-Stop 업무처리가 가능하게 되어 미 보상 토지 발생을 미연에 방지하고, 미 매수 토지를 체계적으로 관리하게 되었다. 또한, 6개 기관과의 시스템 연계로 토지조서 작성 등 업무처리 속도가 단축되어 철도건설의 적기 준공고시 처리가 가능하도록 되었으며, 그 결과 연간 약 18억원의 예산과 54,979시간을 절감하였다.

아울러 공단 홈페이지 및 모바일을 통해 모든 국민에게 내 땅의 편입지도, 보상진행, 보상내역, 보상금, 민원신청 등을 실시간으로 제공하고, 이를 민원인과 함께 보상현장에서 GIS를 활용한 태블릿 PC로 실시간 확인할 수 있게 됨으로써 고객 만족도도 향상되었다.

#한국철도시설공단, #토지보상금, #보상절차, #보상진행단계, #실시간제공시스템, #GIS활용

87 초저출산 문제에 워라밸로 답하다 - 대구형 新인사혁신!

최우수 '19 정부혁신 우수사례 경진대회

대구광역시 인사혁신과

대구형 新인사혁신

출산 및 육아 공직자에 대한 과감한 지원책 마련으로 일·가정 양립을 달성하고
초저출산 문제 해법에 대한 인식을 공유, 민간으로의 확산을 유도한 사례

대구시청 공무원에게 출산 및 육아란?

나와 아내는 대구시청에서 함께 근무하고 있는 이른바 부부공무원이다. 4살짜리 아들을 둔 결혼 5년차로 현재 아내는 둘째를 임신 중이다. 둘째가 생긴다는 사실에 하루하루 설레지만 처음엔 걱정도 앞섰다. 특히 아내는 입덧이 심한 편이라 온종일 사무실에서 근무하는 것을 많이 힘겨워 했다. 그래서 첫째 임신 때는 육아휴직을 앞당겨 쓰기도 했다.

하지만 현재는 맡고 있는 업무에 대한 보람과 책임감 그리고 공직자로서 더 큰 성장을 이루고픈 마음에 둘째 육아휴직은 생각하지 않고 있다. 이런 아내의 생각을 적극 지지하는 동시에 아이들과 의미 있는 시간을 보내고 싶어 둘째 육아휴직은 아빠인 내가 쓰기로 했지만 주변의 시선 때문에 망설이기도 했다.

그런데, 대구시에서 민선7기 新인사혁신 프로젝트를 발표하고 시행하면서 우리 부부의 고민은 단번에 해결됐다. 아내는 임신공무원을 위해 조성한 '맘케어오피스'에서 편안하게 그리고 업무적으로도 큰 불편 없이 근무 중이다. 독립된 사무공간과 휴식공간에 임산부 의자, 높이조절 책상, 풋스툴까지 구비되어 있어 맘케어오피스에 대한 동료들의 만족도도 상당히 높다고 했다.

육아휴직을 망설이던 나도 더 이상 고민하지 않게 됐다.'승진대디 육아휴직 의무상담제'를 통해 인사담당자가 관련제도를 자세히 안내해줘서 육아휴직을 결심하는데 큰 도움이 됐다. 휴직으로 인한 결원을 즉시 보충해주고 복직 시에는 상담을 통해 어린이집 인접기관으로 전보해준다는 설명도 안심이 됐다. 또한 맞춤형 복지포인트 10만원 인상, 육아휴직자의 성과상여금 지급 조건 개선 등으로 한결 마음이 편안해질 수 있었다. 이런 분위기라면 나와 같은 고민을 하던 주변 동료들에게도 둘째 출산을 적극 권유할 수 있을 것 같다.

초저출산시대, 해법으로 일·가정 양립에 주목

2018년 우리나라 합계출산율이 0.98명으로 세계 최저이자 통계작성 이후 사상 최초로 0명대를 기록했다.

우리보다 먼저 저출산 문제를 겪은 북유럽 국가들이 출산율 회복에 가장 주효했던 정책이 남성 육아휴직 제도를 적극 장려하는 등 일·가정 양립과 양성평등을 실현한 것이라는 점을 대구시는 눈여겨 보았다. 이에 임신공무원들과의 간담회, 전 직원 대상 설문조사 등 다양한 의견수렴 과정을 거쳐 일·가정 양립을 실현할 수 있는 실효성 있는 제도 마련을 모색했다.

'대구형 新인사혁신'이라 쓰고 '워라밸'이라고 읽는다!

초저출산 문제 해결의 실마리를 찾기 위한 일환으로 대구시는 다양한 워라밸 제도를 新인사혁신안에 담았다. '맘케어오피스'는 전국 최초의 임신공무원들을 위한 업무·휴식 공간으로 여러 기관에서 벤치마킹을 하러 방문하는 등 민간으로의 확산도 기대된다. 승진예정 남성공무원들을 위한 '승진대디 육아휴직 의무상담제'는 부부 공동육아 문화 확산의 계기가 되고 있다. '인지상정(人之常情,인력지원상시예정)'을 통해 육아휴직으로 인한 결원을 100%보충했으며, 휴직자 전용 SNS 'JOCO(Job-Off, Children-On)' 운영으로 휴직자와 인사담당자 간 소통 창구를 마련하여 다양한 소식들을 업데이트 함으로써 휴직자로 하여금 계속하여 소속감을 느낄 수 있도록 했다. 육아휴직 후 복귀하는 남녀 직원에게는 전국 최초로 실적가산점(0.5점)을 부여했으며, 3자녀 이상 직원의 경우 승진에서 우대했고, 복직자는 상담을 통해 어린이집 인접기관 전보 등의 편의를 제공하고 있다. 그 결과 2019년 상반기 대구시청 육아휴직 신청자는 전년 대비 51.8% 증가했으며, 특히 남성 육아휴직 신청자(25명)는 전체 육아휴직 신청자(85명)의 29.4%로 전년도 같은 기간 신청 건수(14명) 대비 79%가 증가해 육아휴직률이 최근 5년간 가장 높은 수치를 기록하고 있다.

#대구광역시, #출산및육아지원책, #일가정양립달성, #맘케어오피스, #인지상정, #JOCO운영

08 입영신청과 입영통지서 수신, 밀레니얼세대답게!

동상 '19 공공서비스혁신 우수사례 경진대회 병무청 정보기획과

모바일 입영통지서란

스마트폰을 주로 사용하는 젊은 세대 병역의무자에게 기존 e-mail과 등기우편으로 교부하던 입영 통지서를 모바일기기로 언제 어디서나 간편하게 교부하는 서비스

스마트폰만으로 모든 병역이행 서비스를!

대전시 서구에서 대학교 1학년에 재학중인 A군은 군 입대 준비를 하고 있다. 복학생 선배에게 군 입대 방법을 물으니 "병무청 홈페이지에 접속해 공인인증서로 본인인증 후 입영신청을 할 수 있다"고 했다.

A군은 지금 당장 PC도 사용할 수 없고, 공인인증서도 없다. 스마트폰으로 다른 방법이 없을까 검색을 하다가 병무청에서 만든 앱을 통해 입영신청이 가능하다는 것을 알았다. 앱을 설치하고 간편한 휴대폰 인증으로 공인인증서 없이 입영신청을 바로 끝낼 수 있었다.

몇 개월 후, A군의 스마트폰 "카톡"으로 입영통지서가 도착했다. 다른 친구 한명은 입영통지서를 우편으로 받고 그 내용을 깜빡하고 친구들과 여행을 갔다가 입영 당일 부모님과 인사도 못하고 급하게 입대하는 경우도 있었다고 했다. A군은 스마트폰에 저장된 입영통지서를 친구들과 부모님에게 공유했다. 언제든지 내 입영일자, 부대정보를 확인할 수 있었고, 친구들과 가족들이 함께 배웅해주겠다며 약속을 잡았다. 또한 통지서에 함께 제공된 입영 전 준비사항에 따라 스마트폰에 저장된 통지서를 대학교에 제출해 군 휴학도 차질 없이 처리했다.

입영 당일에는 병무청 어플에서 "입영부대 길안내" 기능으로 부대까지 내비게이션이 자동 실행되어 길안내를 해주었다. 앱에서 제공하는 입영부대 지역날씨 정보에 맞춰 우산을 준비하고, 추천 맛집에서 식사 후 정해진 시간에 입소할 수 있었다. 입영일자에 맞춰 어플의 입영일자 D-day가 '0'으로 바뀌었고, 전역일자 D-day가 카운트되기 시작했다.

SNS 입영안내와 스마트폰 앱 서비스

병무청은 병역의무부과 통지서를 이메일과 등기우편으로 발송했다. 이메일 발송 이후 60% 이상이 이메일 통지서를 수신했으나, 스마트폰 사용자 증가와 SNS의 활성화 등에 따라 이메일 통지서 수신율은 지속적으로 감소했다.

이에 따라 병무청은 젊은 세대인 병역의무자에게 익숙하고 편리한 스마트폰 통지서 발송 체계를 검토했다. 스마트폰 통지에 필요한 관련 법령을 개정하고, 국민 의견을 반영해 스마트폰 통지서 교부 방안을 마련했다.

더불어, 스마트폰을 활용한 '손안의 맞춤형 서비스' 제공을 위해 병무청 홈페이지에서 제공하던 병역이행 정보와 입영연기 등 47종의 민원신청 기능도 스마트폰에서 서비스가 되도록 개선했다.

예산절감과 민원 서비스 향상

병역이행 통지서 발송은 미열람자에 대해 단계별로 발송된다. 처음에는 이메일, 모바일 앱을 통해 발송되며 예산이 소요되지 않는다. 다음으로 카카오톡으로 발송되는데 건당 150원의 비용이 소요되며, 그래도 열람하지 않으면 마지막으로 등기우편을 발송하는데 건당 2,130원의 비용이 발생한다. 병무청은 2019년 모바일 병역이행 통지서 21만건을 발송해 등기우편 요금 4억원을 절감할 수 있었고, 절감액은 매년 더욱 증가할 것으로 예상 된다.

모바일 서비스 활성화에 따라 모바일 민원신청 건수도 2018년 341건에서 2019년 137,787건으로 증가하는 효과를 가져 왔으며, 병무민원상담소의 입영관련 전화 문의가 전년 대비 5만건이 감소했다. 또한 민원인의 상담대기 시간이 단축되는 경제적 효과도 나타났다.

이번 서비스 개선으로 병역의무자는 병역판정검사에서 예비군까지 전과정의 서비스를 모바일로 제공 받게 되었다. 또한 D-Day 설정, 입영 전 체크리스트, 훈련장 길찾기, 날씨·숙박·식당 정보 등도 모바일을 통해 통합 제공함으로써 병무행정에 대한 국민 만족도가 대폭 향상되었다.

#병무청, #모바일병역이행, #SNS입영안내, #입영부대안내, #판정검사, #예비군과정

89 자율주행차 시대를 여는 스마트 교통신호시스템

동상 '19 공공서비스혁신 우수사례 경진대회 경기도 군포시 교통과

IoT 기반 스마트 교통신호 시스템이란

모든 교차로를 무선통신기술로 실시간 통합관제하여 주요 도로의 교통정체 감소와 탄소저감, 구축비 절감과 더불어 자율주행차 시대를 대비한 사례

미래도시 자율주행차 운영 기반을 마련하다

2030년 대한민국, 김주행 씨는 세계최초로 상용화된 자율주행차량을 이용하며 첨단기술 시대의 일상을 보내고 있다. 맞벌이 부부인 김주행 씨는 아내 대신 아이들을 등교시키고자 두 자녀와 함께 자율주행차량에 올랐다. 주행 중 라디오에서 미국의 자율주행차량 한 대가 교통신호를 제대로 인식하지 못해 교통사고가 났다는 뉴스가 나왔다.

세계 각국이 자율주행차의 기술발전에 매진하고 있지만 여전히 교통신호정보는 카메라 센서에만 의존하고 있다. 자율주행차량들의 카메라 센서는 폭설, 폭우, 안개, 도심 야간 불빛 등의 조건에서 오류 위험성이 있다. 단 0.0001%의 오류만 있더라도 교통안전에 대한 위험은 피할 수 없다. 왜 우리나라처럼 교통신호정보를 카메라센서와 함께 자율주행차량에 같이 제공하지 못할까? 교통사고의 위험도 피할 수 있고, 신호정보를 이용해서 출·퇴근길의 최단거리 정보도 알 수 있는데 말이다.

스마트 교통신호시스템 첨단기술은 2019년 경기도 군포시가 경찰청과 협업을 통해 이루어낸 성과이다. 교통신호 정보를 민간에 제공해 지금과 같은 자율주행차량이 안전하게 주행할 수 있는 기반을 마련한 것이다. 결국 우리나라의 작은 도시 군포시가 시도한 스마트 교통신호시스템이 세계를 선도하게 되었다.

전국최초 LTE 기반 스마트교통신호

군포시는 급증하는 교통유발 시설물 및 변화하는 차량·통신·도로기술에 대응하기 위해, 한국 ITS 학회와 함께 군포시 신호체계 마스터플랜을 수립했다.

전국 최초로 관내 모든 교차로에 초고속 무선(LTE) 통신망 기반의 스마트 교통신호 시스템을 성공적으로 도입했고, 무선 LTE 통신으로 모든 교차로를 제어할 수 있는 시스템도

성공적으로 구축했다.

스마트 교통신호 시스템 구축으로 통신선 및 전기선 매설 등의 공사가 사라져 보행자와 운전자의 불편이 줄었고, 어지러운 통신선이 사라져 도시 미관에도 도움이 되었다.

스마트교통신호 시스템이 도시의 격을 살린다

군포시 스마트 교통신호 시스템은 단순히 무선통신 기반만으로 구축한 것이 아니라, 군포시 CCTV 통합관제센터를 직접 운영하면서 군포시 전체 주요 간선도로 신호체계 개선 및 도심 네트워크 신호 연동화도 함께 진행한 것이 특징이다.

스마트 교통신호 시스템의 구축 및 운영 효과를 객관적으로 분석하기 위해 아주대학교와 (사)한국 ITS 학회에 분석을 의뢰해, 운영 전·후 첨두시간(하루 중 차량의 도로 점유율이 가장 높은 시간) 주행조사를 통해 통행속도, 정지시간, 정지율을 비교·분석하고, 차량운행 절감 비용, 환경적 절감 비용, 시간가치 절감 비용 등의 경제적 편익도 산출했다.

효과분석 결과 군포로 등 주요 도로의 평균 통행속도가 9.2% 향상되었고 지체시간은 31.9% 감소되는 등 큰 효과를 나타냈다. 이러한 통행속도 증가와 지체시간 감소를 경제적 가치로 환산하면 차량운행 비용이 290억, 대기오염비용이 850억, 시간가치는 92억이 절감되는 등 연간 총 1,232억의 경제적 편익이 발생한 것으로 분석된다. 또한 군포시는 2019년 4월 미국 GCTC(Global City Teams Challenge) 사무국에 「IoT 기술을 활용한 스마트 교통신호 시스템」을 주제로 한 논문을 제출해 승인받았고, 7월에는 국내 지자체 중 유일하게 정식으로 초청을 받아 관련 내용을 발표해 세계적인 관심을 받았다.

#군포시, #무선통신통합관제, #교통정체감소, #탄소저감, #신호체계분석, #스마트신호시스템

90 세무서에서는 기다리지 마세요

동상 '19 공공서비스혁신 우수사례 경진대회 국세청 전산정보관리관실

민원실 대기인원 조회 서비스

민원인이 스마트폰을 통해 세무서 민원실 대기인원을 실시간 조회하여 방문할 세무서와 시간을 선택할 수 있는 생활 밀착형 서비스

세무서 민원실, 대기시간 사라져

50대 자영업자 A씨는 하루 중 16시간 이상을 일터에서 보낸다. 최근 주문량이 많아져 원재료를 다량 구입해야 하는데 은행 대출을 알아보니 소득증명서, 국세완납증명서 발급이 필요하다고 했다.

이를 위해 근처 세무서 민원실을 방문했지만 민원실에 대기인원이 40명이었다. 생업으로 바빠 자리를 오래 비울 수 없어 그대로 민원실을 나와 일터로 돌아갔다. 다음날 다시 찾아간 민원실, 이번엔 대기인원이 50명이다. 세무서 주차장에 빈자리가 없어 유료 주차장을 이용했던 A씨는 주차비만 날리고 또다시 민원실을 빈손으로 나올 수 밖에 없었다.

그러나 이제는 국세청에서 제공하는 홈택스 앱을 통해 세무서 민원실 대기인원을 실시간으로 확인할 수 있게 되었다. A씨는 평소 홈택스 ID나 비밀번호를 자주 잊어 로그인하지 못했었는데 핸드폰에 홈택스 앱만 설치되어 있다면 별도 인증절차 없이도 세무서 민원실 대기인원을 실시간으로 확인할 수 있었다. 이 서비스 덕분에 A씨는 세무서 민원실을 방문할 때 장시간 대기, 주차 문제 등의 불편함을 해소할 수 있게됐다.

스마트폰으로 민원실 대기인원 실시간 조회

국세청은 민원사무를 신속히 처리하고 민원인에 대한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위하여 세무서에 민원봉사실을 설치하여 운영하고 있다.

민원인은 필요시 세무서 민원실을 방문하여 국세완납증명서, 사업자등록 등 민원업무를 처리할 수 있다. 그러나 민원업무 처리 시 대기민원이 많은 시기나 시간대에 민원실을 방문할 경우 장시간 대기, 혼잡한 주차안내 등 내·외부적으로 문제가 발생하게 되는데 바쁜 시간을 쪼개어 세무서에 방문하는 민원인의 소중한 시간이 낭비되지 않도록 민원업무 편의

제고가 절실했다.

문제는 민원인이 세무서가 지금 얼마나 붐비고 있는지 알 수 없다는 것이다. 민원인이 세무서를 방문하지 않고도 세무서의 대기인원을 알 수 있다면, 대기인원이 많은 시간대를 피하거나 상대적으로 덜 혼잡한 세무서에서 민원을 처리할 수 있을 것이다. 또한 대기시간으로 부담하는 경제적·시간적 비용이 절감될 것으로 보였다. 그래서 민원인이 스마트폰을 통해 세무서 민원실 대기인원을 실시간 조회하여 방문할 세무서와 시간을 선택할 수 있는 생활 밀착형 서비스를 제공할 수 있도록 시스템 개발을 진행하게 되었다.

홈택스 앱으로 더 빠르고 편리하게!

2019년 4월, 모바일 홈택스 앱에 해당 시스템을 도입하여 별도의 본인 인증 절차 없이 방문하고자 하는 세무서를 선택하여 실시간 대기인원을 상시 조회할 수 있도록 했다. 또한, 세무서별 민원 창구(증명, 일반, 전용) 운영 정보와 처리 가능한 민원 항목도 구체적으로 확인 가능하다.

각 세무서의 대기번호 발급기 설치현황, 국세청 전산시스템 연동 현황, 대기 번호 정보교환 방식, 중계 서버 등을 조사한 결과, 민원신청을 전자적으로 접수하는 세무서 대기번호 발급기(e-민원시스템)를 활용한다면 별도의 예산 없이 서비스 구축이 가능할 것으로 판단되었다. 이에 e-민원시스템이 있는 50개 세무서 민원실의 대기인원 정보를 우선 제공하기로 하였다.

민원인이 스마트폰으로 손쉽게 세무서 민원실 대기인원을 실시간 조회할 수 있게 되자 작년과 비교하여 평균 최대 대기시간(1일 최대 대기시간의 평균)이 16분 감소하는 성과를 얻을 수 있었다.

향후 예상 대기시간 조회, 대기순번 알림 기능 등을 추가로 계획하여 민원인이 세무서에 방문하여 더 빠르고 편리하게 민원업무를 처리할 수 있도록 서비스 개선을 계속 추진할 예정이다.

#국세청, #민원실조회, #대기인원조회, #주차상황, #생활 밀착형 서비스, #평균16분감소

91 전국 자연휴양림 예약은 '숲나들e' 에서!

동상 '19 공공서비스혁신 우수사례 경진대회

산림청 혁신행정담당관

'숲나들e'란?

전국 170개의 국·공·사립 자연휴양림에서 관리하는 123개의 예약시스템을 통합하여 예약부터 결제·이용까지 원스톱으로 이용할 수 있는 통합 플랫폼

전국 자연휴양림, 한곳에서 원스톱 예약

직장인 A씨는 여름휴가 기간 동안 가족들과 함께 숲속에서 편안한 휴식을 즐기고자 휴가 장소를 자연휴양림으로 결정했다. 예약을 시작하려고 PC에 앉아 검색하는 순간 123개나 되는 예약사이트를 보고 당황했다. 그래도 A씨는 가족들과의 즐거운 여행을 위하여 자연휴양림 웹사이트를 하나하나 검색하기 시작했다.

하지만 전국의 모든 자연휴양림을 검색하는 일은 생각보다 쉬운 일이 아니었다. 예약확인을 위해 모든 자연휴양림 예약사이트에서 회원가입을 해야 했으며, 예약방식도 모두 달라 이를 일일이 확인해야 했다. 자연휴양림 검색을 시작한건 오후 8시, 마음에 드는 자연휴양림은 찾아 예약을 완료한건 오후 11시. 이때 A씨는 생각했다. "모든 자연휴양림을 한곳에서 보고 예약할 수 있으면 참 편리할텐데..." 그래도 A씨는 여름휴가 기간동안 공기 좋고 경치 좋은 자연휴양림에서 가족들과 함께 보낼 수 있을거란 생각으로 위안을 삼고 잠이 들었다.

국민이 가장 선호하는 여가공간, 자연!

최근 삶의 질에 대한 국민의 관심이 높아지면서 자연스럽게 산림휴양에 대한 요구도 증가하였다. 2016년 문화체육관광부의 국민여가 활동 조사 중 선호하는 여가공간의 결과를 살펴보면 1위가 산, 2위가 생활권 공원, 3위가 산림욕장, 4위가 캠핑장 순이었다.

이에 따라 산림청, 지자체, 민간에서는 산림휴양에 대한 국민의 요구를 충족하고자 1989년 유명산 자연휴양림을 시작으로 2018년까지 전국에 170개의 자연휴양림을 조성하여 운영하고 있으며, 2017년 기준으로 약 1,700만 명에 달하는 국민들이 자연휴양림을 방문하였다.

자연휴양림이 많아졌지만 서비스 부분에서는 다양한 문제점을 안고 있었다. 특히 전국

170개의 자연휴양림이 운영 주체마다 각각 달리 운영되어 무려 123개의 예약시스템이 존재하고 있었으며 예약시스템마다 운영방식도 모두 달라 국민들에게 많은 혼란을 주고 있었다.

이에, 자연휴양림을 이용하고자 하는 국민들은 예약하기 위해 흩어져 있는 예약사이트를 일일이 검색해야 했으며, 각기 다른 예약정책을 모두 숙지해야 하는 불편을 겪고 있었다.

산림청·지자체·국민이 함께 만든 자연휴양림 통합플랫폼

통합에 앞서 우선적으로 해결해야 할 문제는 지자체와 민간의 협력을 이끌어내는 것이었다. 산림청에서는 이미 41개의 자연휴양림을 한곳에서 서비스하고 있어 통합예약플랫폼의 성공여부는 지자체와 민간의 참여여부에 달려있었다.

처음 산림청이 지자체와 민간의 참여여부를 조사했을 때 전체 129개의 공·사립 자연휴양림 중 절반에도 못 미치는 62개의 자연휴양림만 참여 의사를 표했다. 그 이유는 국·공·사립 개별 휴양림마다 성수기 기준, 추첨방식, 위약금이나 환불 규정들이 각기 달라, 통합 참여에 주저하고 있었다.

이에, 산림청은 우선 해결과제로 휴양림의 표준화된 운영 정책을 마련하기 위해 국민과 각 지자체의 의견과 제안을 수렴하여 자연휴양림 표준운영관리 조례(안)과 표준운영안을 마련하고 각각의 취지를 유관부처와 각 지자체에 전달했다. 그 결과 당초 62개였던 참여휴양림은 최종 113개로 늘어났다.

통합플랫폼 개발 추진 단계에서는 자연휴양림 통합플랫폼을 대표하는 이름을 짓기 위하여 국민 참여 네이밍 공모를 실시해 "숲나들e"라는 이름을 만들었다. 또한, 국민들이 직접 참여한 소통회의와 '국민멘토단' 등을 통해 국민들이 실제 사용하면서 느낀 불편한 점, 보완해야할 사항 등을 수시로 듣고 반영하며 서비스를 개선했다.

산림청은 이에 멈추지 않고 빅데이터와 인공지능 기술을 이용하여 국민들에게 보다 다양한 자연휴양림 관련 정보를 제공하기 위하여 4차 산업혁명 기술 보유 대표 기업인 ㈜카카오와 업무협약(MOU)을 체결했다. 그 결과 인공지능 스피커인 카카오i에서 ㈜카카오가 보유하고 있는 방대한 관광 빅데이터를 숲나들e와 연계할 수 있게 되었고 자연휴양림 이용객들에게 보다 다양한 여행정보를 제공할 수 있게 되었다.

#산림청, #123개통합, #원스톱예약결제·이용, #통합플랫폼, #국민멘토단, #여행정보제공

92 식품·공중위생 영업신고 원스톱서비스

금상 '19 민원제도개선 우수사례 경진대회 경상북도 구미시 위생과

식품접객업 등 영업신고 원스톱 서비스란

영업신고 시 지방세 체납확인(징수과), 등록면허세(세정과), 수수료 납부 및 서류접수(민원봉사실)를 한번에 처리할 수 있도록 개선한 서비스

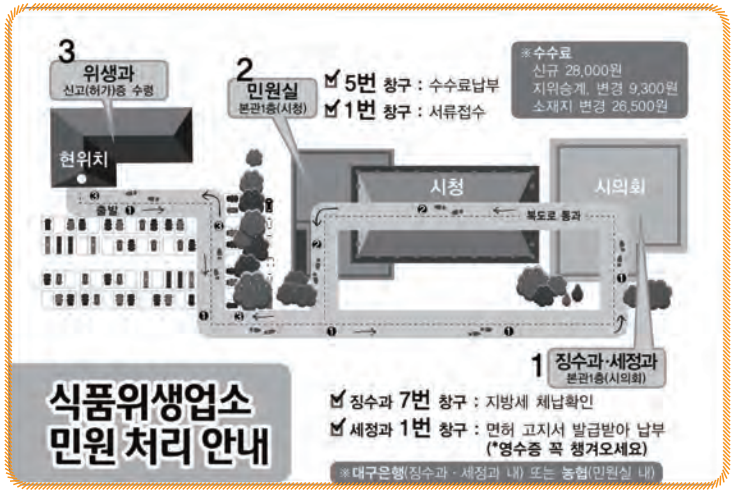
제2의 인생을 준비하는 예비 '신사장'

구미공단 전자회사에서 38년 근무하고 퇴직한 신위생 씨는 요즘 핫한 호프집인 'OO할매맥주'를 차리기 위해 일반음식점 영업신고를 준비 중이었다. 음식점을 하려니 가게도 알아봐야 하고 위생교육도 이수해야 하고 보건소에서 건강진단(보건증)도 받아야 하는 등 신경 써야 할 것이 너무 많아 몹시 예민한 상태였다. 또 하필 어렵게 구한 가게에 도시가스가 보급되지 않는다는 것을 뒤늦게 알게 된 신위생씨는'LPG가스 완성검사증명서' 발급 때문에 개업이 일주일이나 늦어져 짜증이 난 채로 영업신고 관련부서를 방문했다. 설상가상 영업신고 또한 순탄치 않았는데 신고를 위해 수반되는 '지방세 체납 확인', '면허세 고지서 발급', '영업신고 수수료 납부 및 서류접수' 업무가 제각각의 다른 부서 소관이며 일일이 방문하여 처리해야 한다는 것 아닌가? 이 내용을 안내받은 신위생씨는 그만 분을 참지 못하고 소리를 지르고 말았다.

"창업 시작부터 너무 힘들게 하는 것 아닙니까?"

구미시 위생과는 하루 평균 43명의 신규창업자와 예비창업자가 방문하고 있으며 그 수가 꾸준히 증가하고 있다. 그러나 민원만족도 설문조사 결과에 따르면 영업신고 관련 민원처리 만족도가 낮았다. 영업신고를 위한 관련업무가 한 곳에서 이루어지지 않고 민원인이 직접 해당 부서에 방문하여 처리하는 절차 때문이었다.

특히, 구미시 여건상 위생과가 시청 본관 건물이 아닌 별관에 있어, 관련부서와 거리가 멀 뿐만 아니라 외부를 통해 이동해야 하는 것 때문에 무더운 날씨 또는 비가 올 때 민원인의 불만은 극에 달했다. 이에따라 구미시는 2018년 8월부터 관련부서와 협업을 통해 본격적으로 개선방안을 모색하기 시작했다.



최소의 비용으로 최대효과

지방세 포털시스템으로 행정안전부에서 운영 중인 '위택스'의 권한을 부여받아 '지방세 체납확인 및 면허세 고지서 발급', 공무원 행정시스템인 '새올행정시스템'을 통한 '서류접수 및 등록', 인증기 및 카드단말기를 도입으로 '영업신고 수수료 바로 수납처리'로 기존에 구축된 인프라를 적극 활용하여 최소의 비용으로 위생과에서 한 번에 처리 할 수 있는 '식품·공중위생 영업신고 원스톱서비스'를 추진했다. 원스톱서비스 시행으로 가장 큰 성과를 거둔 것은 민원만족도 향상이다. 시행 전 끊임없이 제기되던 불편민원은 서비스 시행과 동시에 말끔히 해소되었고, 민원만족도 점수 또한 꾸준히 증가하여 2020년 1월 현재까지 민원처리부서 중 위생과의 위생민원은 높은 만족도를 나타냈다. 또한, 시행 전 관련부서 이동 시간과 민원대기시간으로 최소 38분에서 최대 1시간까지 걸렸던 소요시간이 '평균 23.3분'으로 기존대비 50% 이상 감소하여 더욱 빠르고 편리하게 위생민원을 처리 할 수 있었다. 원스톱서비스 시행 후 약 1년 동안 위생민원에 대한 방문민원이 대폭 감소(약 3,544건)하여 업무의 효율성이 증가하였다. 구미시의 식품·공중위생 원스톱서비스는 기존에 복잡했던 영업신고 절차를 간단하게 개선하여 구미시민은 물론 구미에서 창업하고자 하는 타지역 국민들에게도 편의를 제공하였다. 아울러 막대한 예산이 필요하지 않아 전국 모든 지자체에서도 쉽게 도입할 수 있는 이점이 크다. 특히, 구미시와 여건이 비슷한 지방자치단체에서 활용한다면 영업신고에 대한 불편사항이 크게 경감될 수 있을 것으로 기대된다.

#구미시, #식품접객업영업신고, #지방세 체납확인, #등록면허세, #수수료 납부, #서류접수

93 건강진단결과서, 전국 어디서든 발급 가능!

은상 '19 민원제도개선 우수사례 경진대회 보건복지부 건강정책과

건강진단결과서(舊 보건증), 이제는 전국 어디서든 언제든 발급가능

건강진단결과서 발급처를 전국의 모든 보건소로 확대하여, 직접 방문 없이 언제든지 온라인으로 발급받을 수 있는 서비스

건강진단결과서, 이사 온 곳에서도 발급 되네!

부산 영도구에서 식당을 운영하던 정민우 씨는 가게를 확장하게 되면서, 최근 기장군으로 이사를 하게 되었다. 기장군에서 식당오픈을 준비하는 중에 식당 종사자에게 꼭 필요한 건강진단결과서(舊 보건증)를 어디에다 뒀는지 찾을 수가 없었다. 어쩔 수 없이 재발급을 받아야만 하는데, 검사했던 영도구보건소까지 갈 생각을 하니 바쁜 와중에 답답했다. 우선 영도구보건소에 전화로 확인해보니, 가까운 보건소 어디에서든 발급받을 수 있다는 게 아닌가! 반나절은 걸릴 줄 알았던 일이 30분 만에 해결될 수 있었다. 바쁜 시기에 귀한 시간을 아낄 수 있었다.

유흥업소를 운영하는 이윤구씨는 직업적 특성상 대부분의 사람들이 퇴근하는 저녁 7시에 출근하고, 새벽에 퇴근한다. 유흥업소 종사자라 필요한 건강진단결과서를 보건소로 찾으러 가야 하는데, 업무시간이 개인적으로 맞지 않아 찾으러 가는 것을 차일피일 미루고 있었다. 그런데 129에 알아보니 온라인에서 언제든 편리하게 발급받을 수 있다고 했다. 새벽 시간이었지만 평소 자주 사용하던 '정부 24'에서 복잡하게 공인인증서 없이 휴대폰 인증만으로 쉽게 발급받을 수 있었다. 더군다나 그것도 무료였다. 예전에는 아침까지 기다렸다가 보건소까지 찾으러 갔던 불편한 기억이 있었는데 보건증 발급이 너무나 편리해진 것 같다.

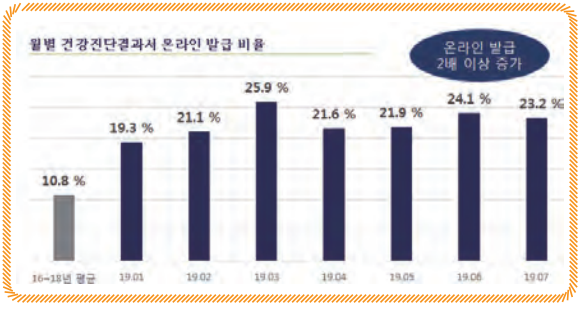
불편한 건강진단결과서 발급 절차, 개선할 수 없을까?

건강진단결과서(舊 보건증)는 연간 450만 건 이상 발급되는 식품·유흥 종사자의 필수 증명서이다. 그러나 발급 절차와 수수료 등이 발급유형별·지자체별로 상이하여 그간 국민불편이 지속적으로 발생하였다. 그럼에도 종사자 유형별로 근거법령, 관계부처 및

소관 업무범위가 상이하여 제도개선에 어려움이 많았다.

건강진단결과서는 일반 증명서와 달리 검사 후 세균배양 및 판정 등에 시일이 소요됨에 따라 즉시 발급이 어렵고, 검사일로부터 약 5일이 지나야 수령이 가능하다. 따라서 민원인은 처음 검사받은 보건소로 재방문해야만 하는 불편함이 있었다. 또한 개인정보보호법에 따라 다른 지역 보건소에서는 재발급이 불가능했다.

지역별로 다른 온라인 재발급 정책에 따라 보건소마다 온라인 재발급 여부가 서로 달랐고 건강진단결과서 최초 발급은 온라인으로 가능하지만 재발급은 불가능한 기관이 존재하였다. 또한 공공보건포털을 통해 온라인 발급을 받더라도 본인인증 수단이 공인인증서만 가능한 불편함도 여전했다.



전국 어디서나 편리하게 발급!

이러한 불편사항을 개선하기 위해 보건기관 간담회, 관계부처 회의 및 법령개정 등을 적극적으로 추진하여 2018년 12월부터 건강진단결과서 발급 관련 제도를 바꿨다. 우선, 건강진단결과DB 공유망을 만들어 전국의 모든 보건소에서 발급받을 수 있게 했다. 앞으로 민원인은 자신이 어디에 있든지 가까운 보건소만 방문하면 자신의 건강진단결과와 이력, 상세한 관련정보를 안내받을 수 있다.

두 번째로, 지자체별로 상이하던 온라인 재발급을 의무화하여, 어느지역에서 검사하든 관계없이 온라인 발급이 가능하게 되었다.

세 번째로, 공공보건포털(g-health.kr)에서만 가능하던 온라인 발급을 정부 24(gov.kr)까지 확대하여 접근성을 확보하고, 공인인증서 외에도 휴대폰(SMS), 아이핀 등 다양한 본인인증이 가능하도록 다양화하였다.

마지막으로, 지자체별로 상이한 건강진단결과서 재발급 수수료를 무료로 발급할 수 있도록 관련 법령(지역보건법 시행규칙)을 개정하여, 국민부담을 덜었다.

이를 통해 건강진단결과서 발급의 편리성을 높여 국민편익을 증대하였고, 제도개선 이후 온라인 발급비율이 2배(기존 11%→20% 이상)이상 증가하는 성과를 거뒀다.

#보건복지부, #건강진단결과서, #식품·유흥종사자, #온라인발급, #수수료면제, #국민편익증대

94 '줄 서지 않아!' 교통카드로 궁궐 입장한다

동상 '19 민원제도개선 우수사례 경진대회 문화재청 궁능유적본부

교통카드 결제시스템 도입으로 궁궐입장 편의 증진

궁궐입장권을 구매하고자 매표창구 앞에서 장시간 대기하던 불편함을 해소하기 위해 교통카드로 입장이 가능하도록 교통카드 결제시스템을 설치하여 운영한 사례

궁궐 입장때 줄 안서도 돼요

서울특별시 종로구에 거주하고 있는 김창경 씨는 매일 출퇴근길에 창경궁을 지나친다. 창경궁 입구는 관광객이 많아 항상 번잡했으며 여행 가이드가 깃발을 들고 외국인 관광객과 무리지어 대기하는 모습은 이제 익숙해질 정도였다.

상황이 이렇다 보니 창경궁 근처에 살면서도 자주 방문하지 않게 되었다. 지난 여름 휴일에 가족들과 방문하였을 때 관람권을 구매하고 궁궐에 입장하기 위해 뜨거운 태양 아래서 한 시간을 기다렸던 경험 이후에, 그마저도 갈 생각이 없어졌다.

그런데 5월부터 창경궁 앞의 혼잡했던 풍경이 보이지 않았다. 입장을 위해 길게 늘어 서 있던 줄이 사라진 것이다. 궁금해서 알아보니 5월 22일부터 창경궁 입구에 교통카드 결제가 가능한 단말기를 설치하여 서비스를 시작했기 때문이라고 했다. 한달 후 야간 궁궐행사가 있어서 김창경씨는 가족과 함께 창경궁을 찾았다. 그는 이미 교통카드 입장 방법을 잘 알고 있었기에 매표소를 거치지 않고 궁궐 출입구로 향했다.

그와 그의 가족은 아주 자연스럽게 교통카드를 찍고 입장했다. 감회가 남달랐다. 또 교통카드가 문화재 경관에 맞는 재질과 디자인을 적용하여 궁궐의 이미지와 크게 이질감이 느껴지지 않았다. 앞으로는 경복궁과 창덕궁에도 교통카드결제시스템이 도입되고 교통카드 결제 전용 게이트를 구성하여 혼잡도를 개선한다고 한다. 또한 경로 어르신 및 청소년 등의 무료 관람 대상자도 게이트로 입장할 수 있게 한다고 하니 김창경 씨는 궁궐 입장의 변화된 모습이 더욱 기대되었다.

입구 혼잡, 궁궐 관람은 기다림의 연속

그 동안 경복궁, 창덕궁, 덕수궁, 창경궁 등 조선 궁궐은 서울 4대문 안, 국민들 바로 곁에

있었지만 입구는 관광객이 많아 항상 번잡했으며 여행 가이드가 깃발을 들고 외국인 관광객과 무리지어 대기하는 모습이 낯설지 않았다.

1차로 긴 줄을 서서 매표소에서 관람권을 구매하고 나면 2차로 입구에서 관람권을 확인하는 절차를 거치다 보니 궁궐의 입구는 항상 기다림의 연속이었다.

대안과 해법을 찾던 중, 서울 중심부에 위치한 궁궐은 대부분의 관람객이 지하철과 버스 등의 대중교통을 이용하여 방문하고 있는 것에 착안하여 교통카드로 궁궐 입장을 할 수 있게 하면 좋겠다는 아이디어가 모아졌다. 실생활 속에서 멀리 떨어져 있는 것 같은 문화유산을 현대인의 생활 속으로 끌어들여 문화재에 대한 대국민 인식전환 뿐만 아니라 관람객의 입장 편의도 개선할 수 있다는 비전을 공유하면서 본격적으로 교통카드시스템 도입을 시작하게 됐다.

관람객 입장 편의성 확보 및 만족도 상승

문화재청 궁능유적본부는 1차 매표(관람권 구매) 후 2차 수표(관람권 확인) 절차를 하나로 묶어 입구 혼잡도를 줄이고, IC신용 카드결제가 가능한 기능을 추가하여 교통카드 결제 실패로 관람객이 다시 매표소를 이용하는 불편을 없애고자 했다. 또한 문화재 시설 특성상 공사가 어려운 부분을 고려하여 통신설비 부분은 무선 LTE통신으로 구성하고, 문화재(사적, 보물) 내 이질적 시설물은 현장에 설치하기 어렵기 때문에 문화재 경관에 맞는 재질과 디자인을 적용하여 문화재 가치를 최대한 보존하고, 폐장 후 장비 철수가 용이하도록 이동형으로 제작했다.

그 결과, 관람객들이 입장권을 사고자 매표창구 앞에서 오래 기다리던 풍경이 사라지고 대중교통 이용방법과 유사한 결제방법을 통해 입장하는 무인입장 시스템을 실현하여 매표소의 혼잡이 개선되고 관람객의 만족도가 높아졌다.

#문화재정, #궁궐입장권, #교통카드결제, #교통카드시스템 도입, #매표소혼잡, #무인입장

95 독점서비스 건물로 이사갈 때, 통신서비스 해지위약금 100% 감면!

동상 '19 민원제도개선 우수사례 경진대회

방송통신위원회 통신시장조사과

해지 위약금 전액을 감면

특정 통신사와 독점 계약을 맺은 원룸, 오피스텔 등으로 이사 가는 경우, 이용자가 부담하는 기존 통신서비스(인터넷·IPTV) 해지 위약금 전액을 감면해 주는 제도

원룸으로 이사한 A씨의 황당한 이야기

경기도 과천시 오피스텔에 거주하는 김 씨는 A사 초고속인터넷과 TV를 이용하고 있었다. 지난 달 전세 계약이 만료되어 같은 지역의 원룸을 알아봤고 마침 더 좋은 조건의 원룸을 구할 수 있었다. 기분 좋게 이사 준비를 하며 에어컨, 정수기 등 이전설치를 요청했고 마지막으로 A사에 초고속인터넷과 TV 이전을 신청했다.

하지만 A사로부터 이전설치가 불가능하다는 통보를 받았다. 왜냐하면 김 씨가 이사하기로 한 원룸은 B사 초고속인터넷과 TV만 이용 가능한 건물이었기 때문이다. 김씨는 이사 가는 곳에서도 당연히 기존 A사의 결합상품을 사용할 수 있을 것이라 생각했지만 현실은 그렇지 않았다.

초고속인터넷과 TV 서비스가 당장 필요했던 김씨는 어쩔 수 없이 B사 결합상품을 신청할 수밖에 없었고 A사에 서비스 해지를 신청했다. 그런데 A사에서 또 당황스러운 내용을 알려왔다. 초고속인터넷과 TV 약정기간이 만료되지 않아 해지에 따른 위약금을 50만 원이나 부담해야 한다고 했다. 내 잘못도 아닌데 위약금을 부담해야 한다니 억울하기 그지 없었다. 여러 차례 민원을 제기한 끝이 기존 서비스의 이전설치를 해줄 수 없었던 A사가 해지위약금의 50%를 분담해주기로 하고 이사를 마무리 했지만 찝찝한 기분을 떨칠수가 없었다.

내 잘못도 아닌데 해지위약금을 내라고?

만일 김씨처럼 다른 집합 건물로 이사를 하게 되었는데, 그곳에서 건물주가 통신사와 독점 계약을 맺고 있어 기존 상품을 무조건 해지하고 그것도 모자라 해지위약금까지 본인이 부담하게 된다면 얼마나 황당할까?

이런 문제를 해결하기 위해 방송통신위원회는 2018년 10월 수도권과 일부 지역의 집합건물을 대상으로 독점 현황을 분석하였고, 이를 토대로 19개의 방송통신 사업자와 15번에 걸친 긴 회의를 진행하였다.

이 과정에서 일부 사업자들이 영업의 자유, 제도개선의 실효성에 대해 의문을 제기하는 등 반발도 적지 않았다. 하지만 무엇보다도 이용자의 피해를 개선하고 권익을 증진시키는 것이 가장 중요하다고 판단, 이해관계자와 협의를 거쳐 제도개선을 추진하게 되었다.

가계통신비 줄이고, 공정경쟁 살리고!

그 결과 2019년 8월 1일부터 서비스 독점으로 인해 이용자의 귀책 없이 기존 서비스를 해지하고, 본인 명의로 새로운 서비스에 가입하는 경우에 발생하는 해지위약금을 기존 사업자와 독점 사업자가 각각 부담하게 되었다.

집합건물 독점 서비스 제공으로 인한 해지 시 기존사업자 50%, 이용자 50%가 부담하던 해지위약금을 기존사업자 50%, 독점사업자 50%가 부담하게 개선하여 이용자의 피해를 줄인 것이다.

해지위약금이 전액감면 됨으로써 이용자 피해는 줄고, 부당하게 부과되던 가계통신비도 절감될 것으로 기대된다. 뿐만 아니라 독점 사업자에게 50%의 해지위약금을 부담하게 함으로써 사업자의 단독계약 행태를 억제하고, 통신시장의 공정경쟁 환경 조성에도 기여할 것으로 전망된다.

아쉽게도 이번 제도개선에서 집합건물 서비스 독점으로 발생하는 문제를 모두 해결한 것은 아니다. 이사 간 곳의 건물주가 서비스를 일괄로 계약하여 이용자가 본인 명의로 서비스를 개통할 수 없는 경우에는 해지위약금 감면 대상이 되지 않는다.

하지만 이러한 사례 역시 이용자에게 발생하는 억울한 피해임을 절감하고 있으며, 방통위는 이번 제도개선의 후속조치로써 집합건물 독점 문제의 근본적 개선방안도 검토하고 있다.

#방송통신위원회, #통신요금, #원룸, #오피스텔, #해지위약금감면, #이용자권익증진

96 비상급수팩과 이동식 비상급수대로 '단수 안심'

동상 '19 민원제도개선 우수사례 경진대회

서울시 서부수도사업소 급수운영과

비상급수팩, 이동식비상급수대 지원

상수도 공급중단시 신속한 비상급수를 위하여 비상급수팩(5리터)을 개발하고 이동식 비상급수대와 신속 공급 시스템 구축으로 비상급수 소요시간을 단축한 사례

갑자기 안나오는 수돗물, 시민들 발만 동동

떨리는 마음으로 최근 입사면접시험을 준비 중인 A씨. 면접 당일 아침, 평소보다 일찍 일어나 씻기 위해 욕실에 들어갔는데 물이 안 나오는 게 아닌가? 아파트 관리실에 다급히 전화를 걸어 물어봤지만 "계량기를 잠근 일도, 단수가 된다는 사전 공지를 들은 적도 없었다"는 대답 뿐이다. 머릿 속이 계속 하얘진다. "이러다가 과연 나는 아침 11시까지 면접 장소로 갈 수가 있을까?"

다급한 마음에 주민센터에 까지 전화를 걸어봤다. '아직 상황 파악 중' 이라고 했다. 잠시 후 수도사업소에서 연락이 왔는데 재개발 공사 중 상수도관 파손으로 긴급 단수가 발생한 것이라고 했다. "수도관 교체에는 시간이 소요되니, 일단 급한대로 물이 필요하면 추후 통보되는 장소로 비상급수를 받으러 나오라"고 했다.

이른 아침이었고, 예기치 못한 사고라는 걸 알지만 A씨의 불편함은 이루 말할 수 없었다. 단수 후 2시간 지나서야 비상 급수 장소로 간 A씨는 또 다른 상황과 맞닥트려야 했는데. 급수차에서 물을 받아가려면 물 받을 용기가 있어야 한다는 것. 혼자 사는 A씨에겐 생활용수를 담아갈 큰 용기가 없었다. 재난 대비용 병물 아리수(2리터)를 2개 받아왔지만 A씨는 씻을 물이 필요했었다. 일단 간단히 양치와 세수만 하고 나가 그날 첫 직장 입사 면접을 치렀다.

A씨의 사연을 들은 수도사업소는 단수 발생 시, 시민들의 불편사항, 특히 식수보다 생활용수의 빈자리가 크다는 것에 공감했다. A씨처럼 중요한 일정이 있는 시민들이 단수 시에도 충분한 생활용수를 사용할 수 있는 방법은 없을까? 그렇게 수도사업소는 단수 지역 인근에서 신속하게 물을 담아 나눠주자는 생각에 이르렀다.

비상급수 더 빠르게 더 많이 줄 수 없나요?

단수지역 인근에서 물을 담아서 나눠주면 시간과 물량확보라는 두 가지 목적을 한번에 달성할 수 있겠다는 아이디어로 개선작업을 시작하게 되었다. 먼저 휴대가 편리한 대용량 용기를 제작하기 위해 비닐 제작업체가 밀집한 방산시장(서울시 중구)을 수차례 방문한 끝에 식품 포장용기 재질의 비닐팩(5리터)을 개발하게 되었다.

비상급수팩을 빠르게 충전하기 위해 스테인리스 재질의 이동식 비상급수대를 개발하였고, 비상급수팩을 빠르게 충전할 수 있도록 수도꼭지 길이를 20㎝ 이상으로 길게 만들었을 뿐만 아니라 신속한 밸브조절을 위해 원터치 밸브로 설계했다.

또한, 56명으로 구성된 비상급수조를 구성하고 신속한 현장적용을 위해 연 2회 비상급수 훈련을 시행하여 숙련도를 높였다. 지속적인 훈련결과 비상급수대 4개를 사용할 경우 30분 이내에 비상급수팩 3천여개를 공급할 수 있게 되었고, 이는 2리터 병물로 환산하면 1만 병에 상당하는 양이다.

비상급수팩으로 단수걱정 끝!!

예상하지 못한 단수상황이 발생하게 되더라도 최소 2시간 이상 소요되던 일들이 30분 이내에 가능하게 되어 비상급수 소요시간이 획기적으로 단축되었을 뿐만 아니라 골든타임내 초기 상황대응이 가능해 졌다.

'비상급수팩'을 활용한 비상급수방식은 대규모 단수사고나 붉은 수돗물 사고에 사용하여 비상급수의 편리성이 입증되었다. 또한 이동의 편리성까지 고려한 실용성에 초점을 맞춘 디자인으로 개발된 비상급수팩은 손쉽게 물을 담아서 사용하고 장시간 급수중단시에는 재사용이 가능하다.

#서울시, #상수도공급중단, #비상급수팩, #비상급수조, #급수소요시간단축, #초기상황대응

97 해외직구물품의 대량 세관신고를 한 번에 해결

동상 '19 민원제도개선 우수사례 경진대회

관세청 인천세관 특송통관1과

사전오류통보시스템이란?

한 달에 200만 건 이상 수입되는 해외직구물품을 세관에 대량 신고시 틀린 정보만 사전에 검증해서 자동으로 오류사항을 알려주는 시스템

밀려드는 해외직구, 신고오류 부담가중

인천공항에 입주한 특송업체 A사에 근무하는 김○○ 대리는 쏟아지는 해외직구물품의 엄청난 세관신고 건수 때문에 오늘도 한바탕 전쟁을 치르고 있다. 소비자가 구매한 물품이 국내에 도착하기 전에 모든 화물 정보를 세관에 전송해야만 한다. 그래야 통관 절차를 정상적으로 밟아서, 국내의 고객에게로 발송할 수 있기 때문이다.

해외직구물품은 나날이 증가하고 있지만 일부 국가의 현지 판매업체가 엉터리 물품정보를 보내오는 경우가 최근 늘고 있어서 답답할 때가 한 두 번이 아니다. 그렇다고 수많은 화물정보에 끼어 있는 오류사항을 일일이 특송업체가 사전에 확인할 수도 없는 노릇이었다.

세관신고 업무로 무척이나 바빴던 어느날, 세관으로부터 또다시 과태료 고지서가 날아왔다. 구매자가 통관신고 내용 중 이름을 KIM이라고만 표시하고 구매자명을 다 기재하지 않았거나, 물품명을 단지 'PLASTIC'이라고 기재한 탓이다. 신고내용이 부정확한 경우 해외직구로 위장한 위해물품이 국내로 반입될 염려가 있고, 오류물품은 따로 분류하여 거듭된 검사를 하게 되므로 배송일정은 당연히 지연되고 만다.

그런데 세관에서 이번에 신고업체들과 협력하여 '사전오류통보시스템'이라는 걸 개발했다고 한다. 반신반의하는 마음으로 목록을 세관에 전송해 보았다. 신고버튼을 누르는 순간 끝도 없이 길게 늘어선 목록 군데군데에 빨간 줄이 그어지더니, 팝업창이 떴다. 운송장 번호와 사유, 권고사항이 나와 있었다.

김대리는 안도의 한숨이 나왔다. 이렇게 확인된 신고 오류사항만 추려서 구매자 확인을 거치고, 정확한 내용으로 보완해서 재전송하면 됐다. 결국 업체는 과태료 부담을 덜고, 세관은 검사 일을 줄이고, 고객은 배송지연 없이 물품을 받을 수 있어서 모두에게 이익이 되는 성과였다.

틀린 것만 알차게 쏙쏙, '사전오류통보시스템'

인천세관 특송물류센터를 통해 해외직구 등 특송물품이 한 달에 200만 건씩 국내로 통관되고 있다. 하지만 이를 세관에 신고하는 특송업체는 대부분 영세한 중소기업이라 해외 판매자가 보내는 대량의 물품정보를 받아서 세관신고시스템에 수작업으로 입력하여 신고하고 있었다.

특송화물 특성상 분초를 다투어 세관신고를 완료해야 업체의 영업을 유지할 수 있는 형편이라 사실상 신고 내용이 정확한지 여부를 일일이 검증할 여력이 없다.

이로 인해 신고업체는 과태료 폭탄을 맞고 있고, 세관은 검사 비율이 높아져 행정력이 낭비되고 있으며, 해외직구를 주문한 국민은 검사에 따른 물품 파손과 배송지연으로 민원을 계속 제기하고 있었다. 또한, 부정확한 신고 증가를 악용한 해외판매자의 불법위해물품이 정상화물에 은닉된 채 국내로 반입되어 국민의 안전을 위협하고 있었다.

소통과 협업으로 신고정확도는 UP, 과태료는 DOWN!

이를 해결하기 위해 민관협의체를 구축한 후 간담회를 수시로 개최하여 아이디어를 수렴한 결과 신고업체의 부정확한 신고를 사후에 강제적으로 바로잡는 것이 아니라 정확한 신고가 가능하도록 사전에 성실신고를 지원하는 방향으로 운영방식을 개편하였다.

먼저, 전년도에 잘못 신고된 총 380만 건의 오류 유형을 분석하여 640개의 핵심 오류 키워드를 추출하였고, 이를 세관에 신고·전송하는 시스템에 탑재하여 부정확하게 신고하는 경우 자동으로 오류내용과 정확한 기재방법을 안내하도록 '사전오류통보시스템'을 구축하였다.

그리고, 해외 판매자가 한국의 배송주소지를 영문으로만 기재하는 규정을 개선하여 한글기재도 허용토록 함으로써 누구나 쉽고 편리하게 신고할 수 있도록 하였다. 이렇게 사전오류통보서비스와 제도개선, 민관협의체의 노력으로 신고정확도는 전년대비 55% 증가했으며, 업체에 부과되는 과태료도 전년대비 2억 4천만 원이 줄어들었다.

#관세청, #신고내용오류, #과태료고지서, #배송일정지연, #사전오류통보시스템, #정확도증가

98 딸기 수출검역 걱정없다! '찾아가는 수출검역시스템'

동상 '19 민원제도개선 우수사례 경진대회

농림축산식품부 농림축산검역본부

찾아가는 수출검역시스템이란

기존 선적지에서 이뤄지던 검역이 생산지 검역으로 변경됨에 따라 특별검역기동반, 검역증명서 현장 발급 서비스 등을 실시하여 딸기 수출 확대를 지원하는 제도

한국 딸기로 아시아인의 입맛을 사로 잡다!

베트남, 싱가포르 등에 우리나라 딸기를 수출하는 OO무역 최선진 팀장은 얼마 전까지 밥 먹을 시간도 없이 바쁜 나날을 보냈었다. 한류와 신남방 정책 등의 영향으로 한국 딸기의 수출물량이 늘었는데, 까다로운 바이어가 매번 수입물량과 요구사항을 바꿔 요구하는 바람에 변경된 검역증명서를 발급받기 위해 회사와 80km 떨어진 농림축산검역본부 창원사무소까지 방문해야 했기 때문이다.

딸기와 같은 신선 농산물은 제때 수출하지 못하면 운송과정에서 물러져 상품성이 없다. 수입자의 요구대로 바로바로 수출이 이루어져야 하는데 검역이 오래 걸리면 생산자는 물론 무역회사 직원들의 속이 까맣게 탄다. 최 팀장은 공항 선적지에서 일괄로 이루어지던 검역이 생산지별로 등록된 선과장에서 이루어진다는 말을 듣고 검역에 소요되는 시간이 더 오래 걸리지 않을까 걱정이 앞선다.

이러한 수출업체의 애로사항을 해결하기 위해 농림축산검역본부 창원사무소는 '찾아가는 수출검역시스템'을 운영했다. 항공 수출 지원을 위해 공휴일과 주말에도 검역기동반을 운영하고, 여러 선과장에서 동시다발적으로 요구하는 검역 수요를 충족하기 위해 현장 사무소를 마련했다. 그리고 '수출식물검역증명서 현장발급서비스'도 가동했다. 현장 검역관이 선과장에서 즉시 검역증의 수정사항을 반영해 검역증을 발급해주기 때문에 수출업체의 시간 단축효과는 매우 크다.

요즘 최 팀장은 검역본부를 직접 찾는 일이 거의 없어졌다. '찾아가는 수출검역시스템' 덕에 불필요한 현장 행정 업무를 줄이고 새로운 바어어와의 만남을 늘리고 있는 중이다.

태국, 베트남에서 주문 몰리는데 검역환경 변화

한류(K-Food), 신규 시장개척 등의 영향으로 태국, 베트남 등 동남아에 우리나라 딸기 수출이 매년 30% 이상 증가하고 있다. 주로 인천, 김해공항 등 선적지에서 이루어지던 수출검역이 등록된 생산지별 검역으로 변경됨에 따라 수출업체의 애로가 커졌다.

딸기는 연약한 과육의 특성상 당일 선과, 검역, 선적이 이루어져야 하는데 항공운송으로 같은 시간대에 검역 신청이 몰리게 되고, 날씨에 따른 생산량 변동으로 수입자들의 물량 변경요청이 빈번한데 수출식물검역증명서를 발급받기 위해 농림축산검역본부까지 방문을 해야 했기 때문이다. 따라서 농림축산검역본부는 수출검역 여건 변화에 능동적으로 대처하기 위해 선제적 검역서비스를 실시하고 있다.

「찾아가는 수출검역시스템」으로 딸기 수출현장 애로사항 해결

농림축산검역본부는 급증하는 수출물량을 차질없이 검역하기 위해 현장 선과장에서 태국, 베트남, 캐나다 수출 딸기를 우선 선별하여 검역시간을 최대한 확보하고, 항공스케줄에 맞추기 위해 공휴일과 주말에 '특별검역기동반'을 편성하여 운영하였다.

수출업체, 선과장 등 현장의 애로사항을 즉시 청취하기 위해 수출 애로 상담 전담검역관의 연락처를 민원인에게 공유하여 민원인이 원(필요)할 때 즉시 한 번(ONE-원)에 전화(Call)로 해결할 수 있도록 '원콜 서비스'를 제공하였다.

언제 어디서나 수출검역증명서를 발급할 수 있도록 수출식물검역증명서 현장발급 서비스를 실시하여 선과장에서 현장 검역관이 증명서를 발급할 수 있도록 하였다. 또한 딸기 수출의 주요 산지인 진주시와 협업하여 '수출현장사무실'을 마련하고 2명이 상시근무하며 수출 농가의 애로사항을 해결해 주고 있다.

기존에는 검역본부를 방문하여 수출식물검역증명서 정정발급을 신청했는데, '찾아가는 수출검역시스템'을 통해 현장에서 즉시 발급됨에 따라 소요시간이 단축(3시간→10분 이내)되었고, 특별검역기동반을 운영하여 공휴일 수출검역 실적이 2018년 12회 86건에서 2019년 44회 922건으로 10배 이상 증가하였다.

#농림축산식품부, #특별검역기동반, #검역증명서현장발급, #선제검역, #원콜서비스, #딸기수출증대

99 지방세 환급, 24시간 문자 한 통으로 간편하게

동상 '19 민원제도개선 우수사례 경진대회 충청남도 천안시 서북구 세무과

지방세 환급금 24시간 문자청구 서비스

방문, 전화, 팩스, 인터넷 등 기존의 지방세 환급금 청구방식에서 시간과 장소에 구애받지 않고 24시간 문자로 청구가 가능하도록 한 서비스

지방세 환급을 받기까지...

평소 출장이 잦은 이혁신 씨는 수차례 구청으로부터 환급금 통지서를 받아왔다. 재작년에 자동차를 새로 구입하고 기존 차량의 소유권을 이전하면서 발생된 지방세 환급금이었다. 환급받을 세금이 있다는 것은 알고 있었지만 낮에는 밀려오는 업무로 눈코 뜰 새 없이 바빠 시청 근무시간 내에 청구하기가 어려운 상황이었다. 어렵게 짬을 내어 전화해봤지만 담당자가 계속 통화중이었다. 언젠가 해야지 하며 미룬 시간이 어느새 훌쩍 지나버렸고 결국 이번에도 환급금 청구를 하지 못했다.

천안시는 이런 민원인들의 불편사항을 해결하고자 지방세 환급청구 방식과 절차를 간소화하고 근무시간이 아닌 24시간 환급금을 청구 할 수 있는 방안을 마련했다. 이후 또 다시 환급금 통지서를 받게 된 이혁신씨. 퇴근 후에 문자로 계좌번호 등의 내용을 간단히 입력하고 전송하니 다음날 환급금을 받아 볼 수 있었다. 공공서비스가 많이 편리해졌다는 생각이 들었다.

지방세 환급금 24시간 문자청구 서비스 시행!

천안시는 기존에 환급금 청구 시 불편함을 개선하기 위해 '비즈세이' 시스템 도입했다. 우편으로 환급금 통지서를 받은 후, 시간과 장소에 구애받지 않고 본인의 휴대폰에서 통지서에 기재된 환급번호와 납세자명, 은행명과 계좌번호를 입력하고 문자 수신 전용번호로 발송하면 담당자가 확인 후 환급금이 지급되는 구조다.

아울러 환급금을 기부하고자 하는 사람을 위해 충남사회복지공동모금회와 협약하여 기부할 수 있는 방안도 마련했다. 환급번호와 납세자명, "기부합니다" 입력 후 문자 수신 전용번호로 발송하면 기부를 할 수 있고, 연말에 기부금 소득공제도 받을 수 있다. 또한 기존에

환급금 금액만 안내하던 방식에서 24시간 문자청구 이용방법 안내 문구 삽입과 기부 동의서 추가를 통해 민원인들이 더욱 쉽게 환급청구가 가능하도록 개선하였다.

지방세 환급금 24시간 문자청구 서비스 폭발적 호응!

문자청구 서비스 도입 이후에 간편하고 신속한 지방세 환급 처리로 만족도가 높아졌고, 24시간동안 시간과 장소에 제약 없이 편한 시간에 문자로 청구가 가능해짐에 따라 환급금 지급 기간이 1~2일 내외로 단축되었다.

개선 전에는 전화, 방문, 위택스 등을 통한 환급금 청구가 1일 97건에 달했으나 개선 후에는 1일 17건으로 83% 감소했다.

24시간 문자청구는 약 3,500건, 환급금액은 201,778천원으로 전체 청구건수의 약 50%를 차지하고 있으며 지방세 환급률 제고로 미 환급금을 획기적으로 감소하는 계기가 되었다.

또한 문자 청구 서비스를 통한 기부는 160건, 금액은 1,600천 원이며 소액 환급금이 이웃사랑 실천으로 이어지도록 하는 기부문화 확산에 기여하고 있다. E-그린우편 방식으로 제작하여 발송하던 지방세 환급금 통지서를 회송용 봉투 및 환급금 기부 동의서를 첨부한 OCR봉합고지서(3단)로 개선하여 비용절감과 납세자의 편의성을 제고하였다.

앞으로도 천안시는 '24시간 지방세 환급금 문자청구서비스'를 지속 시행하여 매년 증가하는 지방세 환급금 환급률을 획기적으로 높이고 당연히 납세자에게 돌려줘야 하는 세금이 방치되는 일이 없도록 노력할 계획이다.

#천안시, #지방세환급, #청구절차간소화, #24시간문자서비스, #지급기간단축, #미환급금감소

100 3801 인사혁신 프로젝트, 인천의 미래를 디자인하다!

대상 '19 지방인사혁신 경진대회 인천광역시 인사과

「사람있고, 미래있다」
3801 인사혁신 프로젝트 추진을 통하여 전 직원이 공감하는 성과중심의 인사혁신안을 바탕으로 조직역량을 강화한 사례

경청의 자세로 귀담아 듣다!

인천광역시 인사담당으로 근무하는 김공정 팀장은 민선7기를 시작하면서부터 그간의 인사정책에 대한 변화와 혁신을 요구하는 동료들의 목소리에 집중하기 시작했다. 무엇보다 경직된 연공서열 위주의 조직문화에서 벗어나 적극적으로 일하는 직원이 우대 받는 공직사회의 혁신에 대해 주변 선후배들의 요구가 높았다. 특히 투명하고 공정한 인사운영을 통해 누구나 공감 할 수 있는 인사정책을 펼쳐야 한다는 것이 지배적인 여론이었다.

이러한 인사혁신에 대한 직원들의 생생한 목소리를 좀 더 구체적으로 듣기 위해 전 직원이 참여하는 공직문화 워크숍을 5회에 걸쳐 개최했다. 직원들의 적극적인 의견제시와 열띤 토론을 통해 승진·전보 등 인사제도에 관한 769건의 혁신적 아이디어가 도출되었다.

워크숍에서 제시된 내용과 그 간의 인사운영의 문제점에 대해서는 노조대표와 희망직원 등 13명으로 구성된 인사제도개선 TF에서 2개월 간의 진단과 분석작업을 통해 혁신과제를 발굴했다. 또, 노조·직렬대표·간부가 참여하여 총 7회에 걸쳐 분야별 의견을 수렴하는 등 4개월간의 경청의 시간을 통해 인사혁신안의 기틀을 마련했다.

3801 인사혁신 프로젝트

직원들의 폭넓은 의견 수렴 과정을 거친 결과 인천광역시의 인사 혁신을 위해서는 체계화된 시스템에 의한 인사운영이 필요하다는 것에 모두가 공감하고 「3801 인사혁신 프로젝트」를 시작했다. 3801은 인천시 전 직원 3,800명과 시장 1명을 더한 숫자다.

경험 많은 관리자의 대규모 퇴직과 고령화에 따라 역량 있는 관리자 선발을 위한 인천광역시만의 창의적인 다각도 승진심의를 실시하고 희망·배려인사를 통한 사람중심의 공정한 인사시스템을 구축했다. 기피·현안업무 공모제 시행 및 인사통합 포인트제도

활성화 등 적극적으로 일하는 직원에 대한 과감한 인센티브 제도를 도입하고, 4차 산업혁명 및 급변하는 행정환경 변화에 대응할 수 있도록 사회적 감수성을 갖춘 정교한 혁신인재 양성 프로그램을 운영하여 조직 역량을 향상 시킬 수 있도록 했다.

변화·혁신하는 인사제도 확립

미래 인천을 이끌어 나갈 역량 있고 따뜻한 리더십을 갖춘 관리자 선발을 위해 성과·역량·태도를 다각도로 검증할 수 있도록 승진심의 프로세스를 개선하는데 중점을 두었다. 1년간의 주요업무성과와 인성, 리더십, 소통, 업무능력 등을 종합적으로 작성한 '평판' 등을 통해 승진대상자에 대한 정보를 확충했다.

특히, 4급 과장급 승진에 있어서는 부서장으로서 유능한 관리자를 선발하기 위해 실·국장이 사전심사를 통해 성과우수자를 추천하고, 인사위원회에서는 대면심사를 진행하여 성과·역량검증 강화 및 심층심사를 통해 적임자를 발탁승진 했다.

또, 특·광역시 중 유일하게 다면평가 제도를 외부 전문기관 용역으로 시행하여 평가의 객관성과 신뢰성을 제고했다. 피 평가자 1명당 함께 근무한 50명이 평가 한 후 승진심의 시 참고자료로 활용토록 하였으며 평가결과는 본인에게 통보하여 부족한 역량에 대한 자기계발의 기회를 갖도록 했다. 개선된 다면평가 제도는 직원 서로 간에 존중하고 배려하는 조직문화 확산에 긍정적인 효과를 불러 일으켰다.

적극행정 활성화의 일환으로 기피·현안업무 공모제(18개 직위)를 시행하고 인센티브를 대폭 강화했다. 2019년 하반기 인사에서 5급 승진우대 3명, 10월 근무평정 시 실적가산점(1.5점)을 39명에게 부여하는 등 적극적이고 역량 있는 적임자 배치로 핵심 현안업무를 신속히 해결 할 수 있도록 했으며 인사통합 인센티브(인사포인트) 제도 및 성과탁월자에 대한 성과상여금(SS등급)을 부여하여 업무성과 창출에 대해 지속적으로 동기 부여를 하였다.

인천시는 이러한 「3801 인사혁신 프로젝트」 실행을 통한 공직사회 혁신이라는 공감을 바탕으로 서로간의 원활한 소통과 적극적으로 일하는 역량 강화 기반을 구축했다. 앞으로도 공감·신뢰받는 인사운영을 위한 인사혁신 내실화에 만전을 기하되, 변화와 혁신을 주도하는 인천형 미래인재 양성에도 초점을 맞춰 나갈 예정이다.

#인천광역시, #3801인사혁신, #조직역량강화, #인센티브제도, #공직사회혁신, #미래인재양성

2019 정부혁신 100대 사례집

정부혁신으로 국민의 삶이 나아지고 있습니다

"국민의 삶을 개선하기 위해 정부도 혁신하겠습니다.
혁신의 방향은 다시 국민입니다."

발행처 : 행정안전부
발행인 : 행정안전부 장관
발행일 : 2020년 3월

사례선정위원 : 김미경 | 상명대학교 교수
김성준 | 남서울대학교 교수
심인섭 | 한국능률협회 치프컨설턴트
집 필 : 각 기관 사례 담당자
감 수 : 나지훈 | (사)미래문화재단 작가
기 획 : 김성중 | 행정안전부 정부혁신기획관
배일권 | 행정안전부 혁신기획과장
유정아 | 행정안전부 혁신기획과 사무관
문소영 | 행정안전부 혁신기획과 사무관
황재연 | 행정안전부 혁신기획과 주무관
장미해 | 행정안전부 혁신기획과 주무관

주 소 : (30116) 세종특별자치시 한누리대로 411, 834호
전 화 : 044-205-2223

발간등록번호
11-1741000-000254-10

2019
정부혁신
100대 사례집

행정안전부