면 지

변화의 노력과 열정이 이루어낸

정부 혁신 성과

21세기 행정환경은 근본적으로 바뀌어가고 있다. 시민사회의 성장과 함께 국민의 권리의식과 참여욕구는 크게 신장되어 민간과의 상호 협력과 쌍방향 의사소통이 무엇보다 중요해지는 수평적 네트워크 사회로 변화하고 있다. 이에 따라 정부가 권력을 쥐고 모든 것을 책임지던 권위주의 정부는 더 이상 용납되지 않는다. 나아가 세계화·지식정보화의 진전에 따라 글로벌 스탠더드에 맞는 행정의 경쟁력 향상을 요구받고 있다.

특히, 1997년 외환위기를 겪으면서 정부가 종전의 행정시스템과 관행에서 벗어나지 못한다면 정부의 경쟁력은 물론 시장경쟁력, 나아가서는 국가경쟁력을 떨어뜨린다는 것을 실감하였다.

정부는 급격한 환경변화와 치열한 경쟁 속에서 정부를 어떻게 혁신하느냐에 따라 국가의 미래가 달려있다는 인식하에 정부의 총체적 역량과 능력을 업그레이드하기 위한 정부혁신을 추진하고 있다. 정부가 하고 있는 일이 과연 효율적인가? 국민에게 필요한 일인가? 국민에게 품질 높은 서비스를 제공하기 위해 더 나은 방법은 없을까? 라는 자기반성과 성찰을 통해 일 잘하는 정부를 목표로 일하는 방식, 제도, 시스템, 조직과 절차, 관행과 문화 등 행정 전반에 걸친 창조적 변화를 추구하고 있다.

특히, 참여정부는 효율적으로 일하고 국민이 필요로 하는 서비스를 충분히 제공하는 일 잘하는 정부를 만들기 위해 정부행정 시스템의 기본을 바로 세우는 것을 정부혁신의 큰 목표로 추진하였다. 정책품질관리, 업무관리, 성과관리, 홍보관리 시스템을 새롭게 구축하고 사회적 갈등관리·위기관리·민원제도개선 시스템을 한층 강화하였다.

이러한 혁신 노력으로 참여정부 4년 차를 맞아 정부에서는 창조적 발상, 혁신 시스템과 프로세스를 통해 행정내부의 효율성, 국민들에 대한 봉사, 투명성, 참여 등의 가치를 창출한 의미 있는 사례가 나타나고 있다.

또한, 혁신의 대상은 행정이 생각할 수 있는 사실상의 모든 범위를 포괄하고 있다. 일을 효율적으로 잘하고 정책과 행정서비스의 품질을 향상시키기 위한 시스템 구축, 업무프로세스, 업무절차(협력, 조정절차)·업무방법의 개선 등 정부운영방식과 관련된 혁신활동에서부터 공무원의 행태·공직문화의 변화 추구 등 행정 전반에 걸친 혁신활동을 포함하고 있다.

공무원 스스로 문제의식과 해결의지를 가지고 학습과 토론을 통하여 끊임없이 문제에 대한 해결책을 찾아가는 혁신의 과정을 통해서 성과를 창출하였다. 더욱 의미를 갖는 것은 혁신의 결과가 일회적으로 끝나는 것이 아니라 사람이 바뀌어도 안정적으로 지속될 수 있도록 매뉴얼, 시스템, 업무프로세스 등 인프라로 구축되어 있다는 점이다.

●●● 이 책에 실린 사례들

이 책에 소개된 100여개 혁신 사례들은 참여정부 출범 이후 50개 중앙행정기관(部·處·廳·委員會)이 추진해 온 정부혁신의 성과물이다.

우선, 제1부의 정부운영 방식과 관련된 사례들은 범정부적 차원에서 정부운영의 기본 틀을 바꾼 사례들이다. 정책이 생산되는 시스템과 제도를 정비하여 정책생산의 과정과 절차, 품질을 잘 관리함으로써 정책의 효율성을 높여나가는 것에서부터 정부예산 및 국가재정시스템의 혁신, 불필요한 일을 찾아 없애고 생산적으로 일을 하기 위한 일하는 방식의 개선, 회의 문화를 개선하는 것에 이르기까지 그 내부 운영방식의 혁신노력과 성과는 다양하다.

참여정부는 국민이 국정에 참여하여 의사를 반영할 수 있는 인프라 구축에 중점을 두어왔고, 공공정책과 관련된 갈등의 예방·조정, 대화와 타협 등 사회적 합의형성을 위한 갈등관리시스템을 구축해 나가고 있다. 특히, 제도적 측면에서는 성과와 능력 중심의 직무성과계약제·고위공무원단제도 도입을 통해서 사람의 변화를 도모하였다. 국민에 대한 최고·최대의 서비스 기관으로서 정부활동의 종국적인 목표는 정부가 국민에 대한 봉사를 통해 행정서비스에 대해 만족감을 느끼게 하고 이를 바탕으로 정부신뢰를 획득하는 것이다.

참여정부는 대국민 서비스 측면에서 IT 기술을 활용한 시스템 혁신을 통하여 가시적인 혁신 성과를 산출하였다.

민원중심의 행정업무 전자화 및 시스템 고도화 등을 통해 기존 고비용 저효율의 오프라인 중심의 민원처리절차를 온라인 중심으로 변화시켜 국민들의 업무처리기간 단축과 처리절차 편의를 도모하였고, 상시적인 접근기반 구축을 통해 민원인들의 행정기관 접근성을 높이는 효과를 가져왔다. 특히, 세금・조달・민원발급 관련 업무들을 전자정부시스템을 활용하여 처리기간을 줄이고 직접 방문하지 않도록 하는 등 사회적 생산성을 향상시켰다.

참여정부의 이전에도 국민과 고객위주의 행정을 구현하기 위해 다양한 노력을 해왔으나 단순 제도개선에 그친 사례가 많아 국민이 피부로 느끼는 실질적인 효과는 그렇게 크지 않은 반면, 참여정부에서는 국민을 바라보는 시각의 근본적인 변화를 통해 고객을 우선하는 새로운 맞춤형 서비스를 창출하였다는 점이 특색이라 할 수 있다. 이러한 맞춤형 서비스는 공급자 위주 행정의 대표로 여겨지던 병무행정에서 입영・소집일자 ・복무기관・부대 본인 선택제 등을 시행하도록 하였고, 경찰청의 배움터 지킴이, 소방방재처의 긴급 문자재난방송 서비스 등 그 동안 행정의 손길이 미치지 않던 곳으로 적극적으로 찾아가서 하는 서비스를 창출하였다. 이 외에도 소외계층인 노인, 청소년, 여성 등 사회적 약자를 보호하기 위한 서비스와 제공하고 있다.

차 례

Part 1. 정부운영방식, 이렇게 달라졌습니다.

1. 성과와 경쟁중심의 행정시스템

부처 특성에 맞는 전략적 성과관리시스템 구축 15
국무조정실

직무와 성과중심으로 공직분위기를 이끈다 '직무성과계약제' 18
중앙인사위원회

고위공무원의 책임성과 경쟁력을 높이는 '고위공무원단제도' 도입 21
중앙인사위원회

공무원 개개인의 업무성과를 한 눈에 파악하는 '성과관리카드제' 도입 24
중앙인사위원회

국정평가의 효율화·투명화를 위한 '전자통합평가시스템(e-IPSES)' 27
국무조정실

공공기관 혁신수준을 과학적으로 진단하는 '정부혁신지수'(GII) 30
행정자치부

2. 품질이 좋아지는 정책

정책도 품질관리가 필요하다 '정책품질관리시스템' 33
국무조정실

지식강국을 열어가는 '지식관리시스템' 개발·확산 37
행정자치부

정보·의제관리로 정책문제 조기 발굴 및 대응 42
국무조정실

투명하고 효율적인 정부를 위한 '전자기록관리시스템' 구축 45
행정자치부

사회적 통합을 위한 '참여적 갈등관리시스템' 구축 47
국무조정실

3. 자율과 책임을 지향하는 분권화된 행정

조직운영의 효율성과 유연성을 높인다 '정부조직에 팀제도입' 50
행정자치부

기관운영의 자율성과 독립성을 높이는 책임운영기관 확대 53
행정자치부

인력운영의 자율성을 보장하는 '총액인건비제' 55
행정자치부

예산편성의 자율성을 높이는 '예산총액배분 자율편성 제도' 59
기획예산처

4. 효율성이 높아진 재정 운영

나라살림, 손바닥 보듯이 환하게 '디지털예산회계시스템' 64
기획예산처

예산집행의 책임과 효율을 높이는 '재정사업 성과관리제도' 도입 68
기획예산처

국민편익 앞당기는 새로운 민간투자방식 '임대형 민자사업(BTL)' 72
기획예산처

선진화된 국유재산관리시스템 75
재정경제부

5. 달라진 일하는 방식과 공직문화

시스템을 통한 일하는 방식의 혁신 '온-나라 업무관리시스템(On-nara BPS)' 77
행정자치부

고객 중심의 업무프로세스 혁신 83
행정자치부

정부부처 최초로 온라인 재택근무 도입 87
특허청

차 례

공직사회의 학습조직화를 위한 상시학습체제 구축 89
중앙인사위원회

간부회의를 생중계로 92
교육인적자원부

정부와 언론간 새로운 관계 정립 '기자실 개방, 브리핑제' 95
국정홍보처

6. 투명하고 깨끗한 행정

조달행정의 투명성을 높이는 전자조달시스템 '나라장터' 98
조달청

공직윤리 종합정보시스템(PETI)구축 100
행정자치부

경영정보 공개로 다진 투명경영 혁신 102
기획예산처

대통령기록물도 체계적으로 관리한다 '대통령기록관리법' 제정 추진 104
행정자치부

국민의 알권리를 높이는 정보공개제도 개선 106
행정자치부

수사과정의 투명성을 높이기 위한 '피의자 진술 영상녹화 시스템' 109
경찰청

수입 농수산물 투명과세 시스템 112
관세청

재정흐름을 실시간으로 관리하는 '재정투명관리시스템' 115
중소기업청

부패취약분야 제도개선과 부패방지환류평가시스템 확립 117
국가청렴위원회

Part 2. 서비스 변화를 직접 느낄 수 있습니다.

1. 빠르고 편리해진 서비스

우리가 만들고 세계가 사용하는 '전자통관시스템(UniPass)' 123
관세청

세금신고·납부 이제 집에서 한다 '홈택스서비스' 126
국세청

출입국심사가 달콤해 집니다 '출입국심사서비스 혁신(KISS)' 129
법무부

안방민원시대를 실현하는 '전자민원 G4C' 132
행정자치부

복구비 지원은 빠르게! 일은 쉽게! ONE-STOP 처리 136
소방방재청

오프라인 서비스혁신 '어디서나 민원처리제' 140
행정자치부

무방문 원스톱서비스 '식·의약품종합정보서비스' 143
식품의약품안전청

쉽고 빠른 수출입 식물검역, 클린패스(Clean-pass)가 도와드립니다. 146
농림부

24시간 365일 전자출원서비스 제공 148
특허청

사법부와 함께 이룬 재판서류 송달업무 혁신 150
정보통신부

행정심판 찾아갈 필요 없이 이제 온라인으로 153
법제처

신종 전염병 대응능력 진단시스템 구축 155
보건복지부

112 순찰차 신속배치시스템(IDS) 구축 158
경찰청

장애인 고속도로 통행료 할인카드 발급프로세스 개선 160
보건복지부

RFID 기술을 통한 '선박 하이패스(Hi-Pass)시스템' 구축 163
해양경찰청

인터넷 건축행정종합정보 시스템 구축 166
건설교통부

2. 국민을 우선하는 새로운 맞춤형 서비스

서민 맞춤 대출안내서비스 제공 169
금융감독위원회

농림사업 척척박사 '농림사업정보시스템(AgriX)' 구축 172
농림부

전 세계 어디서나 24시간 국민과 함께하는 '영사콜센터' 174
외교통상부

미리 알고 가는 'U-119'로 언제 어디서나 맞춤형 안전복지 서비스를! 176
소방방재청

긴급재난정보! 언제 어디서나 휴대폰으로 받아보세요! 179
소방방재청

병역의무자의 자율성을 최대한 높였습니다 183
병무청

징병검사에서 입영까지! '개인맞춤 병역설계서비스' 186
병무청

동북아 시대를 여는 문, 외국인종합지원서비스(G4F) 189
산업자원부

클릭 한번으로 산업의 미래가 보인다 '산업통계시스템(ISTANS)' 192
산업자원부

인공위성과 산림지리정보시스템을 활용한 '디지털 산림관리' 195
산림청

우체국 콜센터 VOC관리시스템 구축·운영 199
정보통신부

국정통계 One-Stop 인터넷 서비스 'e-나라지표' 202
통계청

국민의 눈높이에 맞춘 법령해석 서비스 204
법제처

대체복무희망자 구인·구직 취업정보포탈시스템 구축 207
병무청

헬프콜(HelpCall) 청소년전화 1388 211
국가청소년위원회

고객맞춤형 중소기업 정책정보도우미 'SPi-1357' 214
중소기업청

안전사고도 예보시대 '국민생활안전사고 예·경보제' 도입 218
소방방재청

대기오염 실시간 공개시스템(AIRKOREA)구축. 운영 221
환경부

국민의 식탁안전을 책임진다. '농식품안전안심서비스 세잎큐(SafeQ) 223
농림부

기상정보로 지역경제를 일으킨다 '지역특화 산업기상서비스' 228
기상청

따뜻한 손길, 노동행정종합컨설팅 서비스 231
노동부

개발사업의 경제적 손실을 방지하기 위한 사전입지상담제 234
환경부

이젠 현장으로 찾아가 납세자의 의견을 듣습니다 '현장파견청문관' 제도 236
국세청

지형과 기상 등을 활용한 '산불위험예보시스템' 구축 238
산림청

학교 안전을 책임지는 '학교안전수호천사' 241
소방방재청

눈앞에서 배우는 영농현장교육 '사이버영농교육시스템' 운영 244
농촌진흥청

3. 더불어 사는 사회를 위한 서비스

나는 병원에서도 학교 간다 '장애학생을 위한 병원학교' 247
교육인적자원부

방과 후에도 문을 닫지 않는 학교 251
교육인적자원부

학교폭력 근절을 위한 '배움터 지킴이' 255
경찰청

여성·학교폭력피해자 One-Stop 지원센터 258
경찰청

독거노인 안전 확인·안심 서비스 261
경찰청

유비쿼터스 보호관찰시스템 구축 263
법무부

선 보호-후처리로 신속한 지원 '긴급복지지원제도' 266
보건복지부

절망 속에서 희망을 싹틔우는 '화재피해주민 지원서비스' 269
소방방재청

국민을 위한, 국민에 의한 안전복지 '풍수해보험제도' 도입 272
소방방재청

소외계층을 위한 '공익변리사 특허상담센터' 운영 275
특허청

4. 국민과 함께하는 다양한 참여서비스

국민의 소리를 한 곳으로, 온라인 국민 참여 포털 '참여마당 신문고' 277
국민고충처리위원회

국민과 함께하는 민원 · 제도개선 282
행정자치부

정부와 국민의 쌍방향 커뮤니케이션 '정책고객서비스(PCRM)' 286
국정홍보처

권리구제의 사각지대는 없다 '군사, 경찰 옴부즈만 제도' 290
국민고충처리위원회

국민이 예산을 감시한다 '예산낭비신고센터'운영 294
기획예산처

제품안전! 소비자가 지킨다 '제품안전관리체계'구축 298
산업자원부

5. 투명하고 깨끗한 사회

현금에 꼬리표를 달아라. 세계최초의 현금영수증 제도 301
국세청

세계 최초 밀수동향관리시스템 구축 305
관세청

짝퉁 꼼짝마! Spider-Web System 308
관세청

자금세탁방지를 위한 '금융정보 분석시스템' 구축 311
재정경제부

보험사기, 인지시스템으로 적발 314
금융감독위원회

업체 스스로 세금을 심사 한다 '업체자율심사제도' 317
관세청

Part1. 정부운영방식, 이렇게 달라졌습니다.

1. 성과와 경쟁중심의 행정시스템
2. 품질이 좋아지는 정책
3. 자율과 책임을 지향하는 분권화된 행정
4. 효율성이 높아진 재정 운영
5. 달라진 일하는 방식과 공직문화
6. 투명하고 깨끗한 체정

1. 성과와 경쟁중심의 행정시스템

국무조정실

부처 특성에 맞는 전략적 성과관리시스템 구축

정부 부문의 효율성과 고객 지향성을 높이고 일한 만큼 보상받는 성과주의 조직문화를 만들기 위하여 정부는 부처별 특성에 맞는 전략적 성과관리시스템을 도입, 운영하고 있다. 그 동안 기관단위 성과와 개인단위 성과에 대한 평가는 각각 국무조정실 기관평가와 목표관리제를 통해 이루어져 왔으나, 기관과 개인의 성과를 종합적으로 연계하는 성과관리체계가 미흡하다는 지적이 있었다.

정부는 장·차관 등 기관의 책임자와 실·국장, 과장 간의 공식적인 직무성과계약에 의해 개인의 성과를 평가하고, 평가결과를 성과급, 승진 등에 반영하는 인사관리시스템으로서의 직무성과계약제를 처음으로 도입하였다. 또한 고객과 성과지향적인 조직문화를 구축하고 조직의 비전과 전략달성을 위한 도구로서 민간 기업에서 활용하고 있는 새로운 성과관리모델인 균형성과표(BSC, Balanced Score Card)를 기반으로 한 성과관리시스템을 도입, 운용하고 있다. BSC는 조직의 비전과 전략을 달성하기 위한 핵심 성과지표들을 도출하고 이 핵심 성과지표들 사이의 연계관계를 규명함으로써 조직의 성과를 효율적으로 관리할 수 있는 성과관리모델로 평가받고 있다.

정부 부처로서는 최초로 해양경찰청이 2004년 말 BSC를 모델로 한 성과관리시스템을 구축하여 성공적으로 운영하고 있다. BSC 시스템은 2005년도 해양경찰청의 업무실적을 2004년 대비 21.9% 향상시키는 성과로 이어졌으며, 건전한 경쟁문화 조성으로 조직 전반에 활력을 불어넣었다. 또한 이러한 해양경찰청의

성공사례를 발판으로 특허청은 성과중심의 특허행정혁신 인프라 구축을 위해 BSC 기반의 성과관리시스템을 2005년 6월에 구축하여 운영하고 있다. 그 결과, 2005년 하반기에 심사분야 고객만족도 19.6% 향상, 특허심사 대기기간 3개월 단축이라는 가시적인 성과를 이루었다.

행정자치부는 정부 부처 최초로 성과관리를 전담하는 부서를 신설하였고, 2005년 7월 업무관리, 고객관리, 성과관리가 자동적으로 연계되어 이루어지는 '통합행정혁신시스템(하모니, Hamoni)'을 구축하였다. 행정자치부의 성과관리 시스템의 특징은 조직의 미션과 비전을 달성할 수 있도록 고객, 업무수행, 운영혁신, 학습과 성장 등 다양한 관점에서 전략목표와 핵심 성과지표를 개발하여 목표달성도를 팀별로 실시간 평가할 수 있도록 한 점에 있다.

2006년 8월 현재 33개의 중앙행정기관이 BSC 모델을 기반으로 부처 특성에 맞는 성과관리시스템을 개발·운영하고 있고, 재정경제부·통일부 등 14개 부처는 직무성과계약에 부처 여건을 고려하여 독자적으로 모델을 가미한 성과관리시스템을 운영하고 있다. 이러한 체계적인 성과관리시스템은 '일한 만큼 보상 받는다'는 성과주의 문화를 정착시켜 나가는 한편, '복지부동'으로 대변되었던 공무원 사회에 대한 국민의 부정적 인식을 새롭게 하는 계기를 만들어 가고 있다.

사례 : 성과와 프로세스를 통합 관리하는 신 개념 통합 성과관리 / 농림부

농림부의 성과관리체계는 정책의 성과뿐 아니라 Process까지도 관리하고 평가할 수 있는 체계로 전략관리시스템(BSC), 정책품질관리시스템(BPM), 개인성과관리제도로 구성되어 있다. 조직차원에서 전략적 정책 방향을 제시하는 수단으로서 균형성과관리(BSC)에 기초한 전략관리시스템과 일하는 방식 개선을 위해 농림부의 핵심 업무에 대해 직무프로세스 관리(BPM)에 기초한 정책품질관리시스템을 도입하여 핵심 업무의 진행과정을 표준화하고 모니터링 함으로써 정책의 오류를 방지하고 일하는 방식을 개선할 수 있도록 한다.

개인차원의 성과관리제도는 객관적이고 공정한 성과평가를 위해 개별 직위의 단위과제·사업의 양과 난이도를 종합한 조직공헌도 등급을 반영하고, 주요 단위과제·사업은 추진과정과 성과를 동시에 평가한다. 또한 단위과제·사업별 특성을 고려하여 성과달성도평가, 정책품질평

가, 상급자평가 등 적합한 평가방법을 적용하였다.

2005년에는 과장급 직무 300개에 대하여 시범평가를 실시하여 이를 2006년도 인사평가·성과급 지급에 활용하였고, 2006년에는 국장 직무에 대하여도 확대하였다. 복수직 4급·5급에도 연차적으로 확대하여 2008년부터는 농림부 전 직원의 성과평가에 적용할 예정이다.

<농림부 통합성과관리 시스템 개요>

전략관리시스템	정책품질관리시스템	개인성과관리제도
▸ BSC 기반 ▸ 부처의 미션 · 비젼, 전략목표, 주요성과지표 관리 ▸ 정책의 **전략목표 관리** ▸ 주요성과지표를 분석하여 연계된 주요 단위과제 · 사업 도출	▸ BPM 기반 ▸ **일하는 방식 개선** ▸ **성과달성**여부 뿐 아니라 **수행과정**이 **중요**한 **단위과제 · 사업관리** -대상 단위과제 · 사업 : 재정사업, 법령, 계획 · 제도수립, 기금 · 예산 ▸ 평가매뉴얼을 적용, 객관적인 성과평가	▸ 직무성과평가, 부서운영평가, 직무성과계약, 근평, 다면평가, 혁신평가 등을 연계하여 종합적 개인성과평가 ※직무성과평가, 부서운영평가는 농림부특성을 반영한 평가체계 ▸ **단위과제 · 사업별 특성**에 따른 **성과관리**로 **공정하고 객관적인 개인성과 도출**

중앙인사위원회

직무성과계약제

- 직무와 성과중심으로 공직분위기를 이끈다 —

1999년 4급 이상 공무원에 대한 성과평가로 도입된 목표관리제(MBO)가 중앙행정기관뿐만 아니라 지방자치단체로 확산되면서 나름대로 공직사회 내에서의 정착가능성이 모색되고 있으나, 공직사회에서는 여전히 조직목표와 무관한 개인목표 설정, 성과의 측정과 평가에 관한 관심과 이해 부족, 온정주의적 조직문화 등으로 인해 형식적으로 운영되고 있는 등의 문제점이 제기되어 왔다.

이에 따라 중앙인사위원회에서는 미국·영국·호주 등 고위공무원단제도를 운영하고 있는 선진국에서 장관 등이 고위공무원단 소속 공무원과 성과계약을 체결하여 업무성과에 대한 책임을 높이고 있다는 점에 주목하고 우리 실정에 맞도록 벤치마킹하기로 하였다.

<표> 외국의 성과계약제 운영 사례

구분	영국	캐나다	뉴질랜드
계약 당사자	장관/고위공무원단 (SCS)간	장관/고위공무원단 (Executive Group)간	장관/차관/ 고위공무원단간
계약내용	업무목표, 수행방법, 평가방법 등	핵심/지속 수행과제, 성과지표 등	단위 기간 내 달성할 기대성과
결과내용	성과상여금 지급 등	기본급/성과급 등에 반영	인사, 성과급 등에 반영

중앙인사위원회는 선진국의 여러 제도와 방법론의 사례를 수집·분석하고, 학계와 민간전문가의 의견을 수렴하는 등 다양한 활동을 통해서 우리 실정에 맞는 직무성과계약제의 기틀을 마련하고, 2004년 10월 중앙인사위원회에서 시범실시하기에 이르렀다.

또한, 중앙인사위원회는 2005년부터 직무성과계약제를 전 중앙행정기관으로 확산시키기 위한 전략으로써 가장 우선적으로 법적·제도적 근거 마련을 추진하여 개편방안에 대한 국무회의 보고, 입법예고, 법제처 심사 등을 거쳐 2005년 12월 26일 제명을 포함하여 전문 개정된 '공무원 성과평가 등에 관한 규정'(대

통령령 제19187호)을 공포·시행하였다.

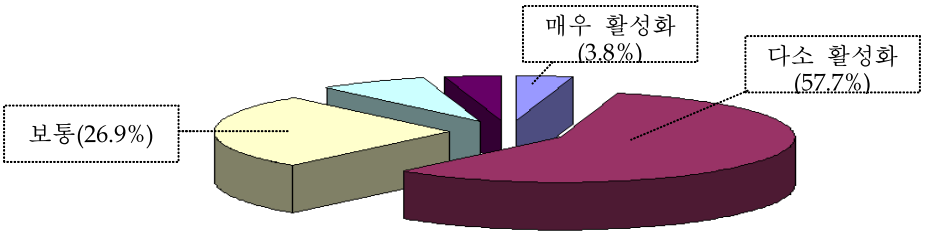
직무성과계약제를 각 부처에서 성공적으로 정착시키기 위해서는 각 부처의 제도 도입·운영 역량을 강화시키는 것이 무엇보다도 시급한 과제였으므로, 이를 위하여 우선 조직 내부직원들 간의 학습조직으로서 「성과주의 연구회」를 구성하여 직무성과계약제를 비롯한 구미, 선진국 정부 및 연구기관의 성과관리 관련 자료를 분석하여 조직내부의 역량을 축적함과 동시에 23개 부처 소속 1,500여명의 국·과장급 공무원들을 대상으로 권역별·부처별 설명회를 개최(2~4월)하고 각 부처 제도담당자 워크숍(7.7~7.8)에서는 직무성과계약제 체결을 위한 성과목표 및 지표의 도출에 관한 세부방법론을 소개하고 각 부처의 실제 업무의 적용하는 실습을 하기도 하였으며, 2005년 11월에는 민간과 학계의 전문가 12인으로 구성된「성과관리 전문가 네트워크」를 구성하여 각 부처의 각종 교육, 컨설팅 수요에 대응하였으며, 2006년에는 직무성과 계약제의 각 부처 정착을 위하여 부처별·권역별 설명회, 제도담당자 워크숍 이외에도 국무조정실 등 52개 부처를 대상으로 제도운영실태 현장점검 및 지원의 실시, 직무성과계약제 전략목표 및 평가지표 설정 모범사례를 발굴하여 확산을 추진 중에 있다.

아울러, 직무성과계약제의 도입·운영에 있어서 모범사례를 정립하고, 이를 확산시키는 작업을 본격적으로 추진하여 직무성과계약제의 핵심적인 내용이라 할 수 있는 성과목표와 평가 지표가 제대로 설정되도록 하기 위한 세부방법론을 만들기 위하여 통일부와 공정거래위원회의 연구용역을 지원하여「직무성과계약제 운영매뉴얼」을 발간하고 이를 전 중앙행정기관에 배포·확산하였다.

위와 같은 다양한 활동을 추진한 결과, 2006년 말에는 국무조정실 등 52개 중앙행정기관 및 제주도 등 지방자치단체에서 직무성과계약제를 도입하게 되어 짧은 시간에 상당한 성과를 거두고 있다.

직무성과계약제를 도입한 이후 기존과 달라진 점은 상·하급자간 주기적인 성과기록과 면담, 그리고 직상급자의 평가권한이 제도적으로 보장되어 실질적인 성과면담이 활성화되고, 성과목표의 지향점이 명확해지고 이를 달성하기 위해서 어떠한 지표를 개발해야 할지에 관하여 각 기관이 관심을 가지게 됨으로써 조직 전체의 성과관리능력을 향상시킬 수 있는 점이다.

〈그림〉 직무성과계약제에 대한 공무원 인식조사 결과



※ 직무성과계약제 도입 이후 업무성과에 관한 상·하급자간 면담과 토론이 종전보다 활성화되었다는 응답자가 전체의 61.5%
(2005.5.11. 공정거래위원회 과장급 이상 간부 설문조사 결과)

중앙인사위원회

고위공무원의 책임성과 경쟁력을 높이는 '고위공무원단제도' 도입

세계적인 지식정보화·무한경쟁체제의 흐름 속에 정부의 핵심 인적자원인 고위공무원의 역량제고는 정부 경쟁력의 필수요소로 자리 잡게 되었다. 그러나 반세기 이상 유지된 우리나라의 고위직 인사제도는 계급과 연공서열 위주, 부처 내부 위주의 폐쇄적 인사운영과 형식적 성과관리로 인해 정부경쟁력 제고에 한계를 보여 왔다. 이미 미국, 영국, 호주, 캐나다 등 주요 선진국들은 고위공무원의 인사개혁의 중요성을 인식하고, 오래전부터 고위공무원단제도를 도입하여 행정경쟁력을 높여가고 있다. 이에 참여정부는 정부의 경쟁력 제고라는 시대적 흐름에 대한 요구를 반영하고 고위직 공무원 인사시스템을 근본적으로 혁신하기 위해 고위공무원단제도를 도입하게 되었다.

고위공무원단제도는 정부의 주요정책 결정 및 관리에 있어서 핵심적 역할을 담당하는 실·국장급 공무원을 범정부적인 차원에서 적재적소에 활용하고, 개방과 경쟁을 확대하며, 성과책임을 강화함으로써 궁극적으로는 경쟁력 있고 질좋은 행정서비스를 제공하는데 목표를 두고 있다.

고위공무원단 출범은 계급구조 개편과 연계한 정책직 신설 추진('94~'96), 개방형직위제 도입('99) 등 고위공무원단의 일부요소가 제도화되는 등 이미 참여정부 이전부터 도입을 위한 다양한 노력들이 있었다.

참여정부 이후 정부혁신 차원의 인사개혁로드맵의 주요과제로 고위공무원단제도가 선정되면서, 고위공무원단의 출범을 위한 세부작업이 가속화 되었다. 직무와 성과중심의 고위공무원단제도 기반 구축을 위해 중앙부처 국장급에 대한 직무분석(1,437개 직위 대상)과, 제도 도입 여건 조성을 위한 부처 간 국장급 인사교류('04.1～'06.6, 32개 직위)를 실시하는 등 본격적인 설계과정이 진행되었다.

고위공무원단제도의 도입을 위해 고위공무원단제도 추진기획단('04.2～11)과 고위공무원단 실무추진단('05.1～'06.1)의 추진체계가 구축되어 성공적 출범을 위한 다양한 제도적 장치들이 검토되었다

이와 같이, 고위공무원단제도는 단기적 미봉책이 아닌 정부경쟁력 제고라는 궁극적 목표를 위해 장기간에 걸쳐 수립된 인사제도이다. 다만, 추진과정에서 일부 인사권 집중과 장관의 인사권 침해 우려, 국회와 일부 언론의 직업공무원제 기반 훼손 우려, 정실인사 소지의 문제, 일부 부처의 독점가능성 등을 이유로 각 사회부문 일각의 저항과 냉소적인 분위기가 있었다.

이런 정부조직 내외의 저항과 불신을 제거하고 제도에 대한 이해도와 수용도를 높이기 위해 다양한 대책들이 실시되었다. 먼저, 주요 외국(미국, 영국, 호주, 캐나다 등)의 고위공무원단 전문가를 초청하여 국제회의를 개최를 통해 외국 사례를 확인·검토하였고, 전문가 자문회의, 공청회 등을 통해 광범위한 의견을 수렴하였다. 그리고 내부적으로는 권역별·부처별 순회설명회 등을 통해 "안정속의 개혁 추진"을 강조하고, 대외적으로는 국민에게는 언론보도 등을 통해 "정부인사혁신의 필요성"을 강조하였다. 이해관련 기관장(장관, 지자체장, 교육감 등)과 국회 관련자들에 대해서는 1:1 및 맨투맨 방식 등 개별 당사자별 맞춤형 홍보를 통해, 불신과 오해를 해명하고 제도도입을 위한 지지기반을 마련하였다.

이를 통해, 당초의 비우호적 분위기와 부정적 선입관을 대부분 해소하고 정부조직법 개정이 여·야 합의로 처리되고 국가공무원법 개정안이 최종 본회의에서 의결('05.12.8)되면서 고위공무원단제도의 근거가 마련되었다.

근거법률 통과이후 외무공무원법 개정안 및 고위공무원단 관련 시행령(11개), 제도관련 지침·예규(15개)의 제·개정이 완료되었다. 그리고 세부제도의 시행을 위해 고위공무원단 직위별 직무등급과 부처별 개방형(162개)·공모(196개) 지정 등이 마무리되어 세부제도 시행을 위한 기반이 구축되었다. 또한, 고위직 공무원의 능력과 자질을 객관적으로 검증하기 위해 후보자 교육과정과 역량평가체계를 구축하는 등 제도출범을 위한 준비를 차질 없이 수행하여 고위공무원단의 성공적인 출범('06.7.1)을 이끌어 낼 수 있었다.

이제 고위공무원단의 출범으로 반세기 이상 이어온 신분제적 인사관리체계를 혁신한 직무와 성과중심의 합리적인 인사시스템이 구축되었다. 고위직의 계급을 폐지함으로써 계급에 구애 없이 적격자를 임용하고, 연공서열보다 업무와 실적에 따라 보수를 지급함으로써 "일하는 공직분위기"가 확산될 것이다.

그리고 개방형·공모직위의 도입·운영으로 공직 내 개방과 경쟁 분위기 형성이 촉진되었고, 범정부적으로 인재를 적재적소에 임용할 수 있는 환경이 조

성되었을 뿐 아니라 직무성과계약제를 통해 성과평가의 공정성·수용성이 제고되었다. 또한, 역량평가 및 후보자교육체계의 확립을 통해 창조성과 리더십을 갖춘 고위공무원을 양성하여 국가의 정책관리능력을 향상시킬 수 있게 되었을 뿐 아니라, 적격심사제도의 도입으로 직업공무원제도의 근간은 유지하면서도 성과와 능력이 현저히 미달하는 자에 대해서는 엄정한 인사조치가 이루어져 고위직의 책임성을 확보할 수 있게 되었다.

<참고> **고위공무원단제도 도입 전·후 비교**

구분	도입 전	도입 후
인사기준	**계 급** 사람에 부여되는 계급을 기준으로 승진·전보·보수 등 인사운영	**직 무** ▪ 계급을 폐지하고 담당하는 직무의 난이도중요도의 차이를 기준으로 인사관리
충원	**폐쇄적 임용** ■ 부처내부 공무원을 주로 연공서열에 따라 승진·전보시켜 충원 ■ 부처 간 인사교류 : 인위적이고 비공식적인 의사교환에 의해 간헐적으로 이루어짐	**개방과 경쟁 확대** ▪ ■ 직위공모 등을 통해 부처 구분 없이 경쟁하여 최적임자 임용 ■ 부처 간 인사교류 : 직위공모 등 제도화된 절차를 통해 공식적이고 상시적으로 이루어짐
성과관리	**형식적인 성과관리** 목표관리제가 있으나 연공서열 위주로 형식적 운영	**직무성과계약제** ▪ 성과목표평가기준 등을 합의하여 계약을 체결평가하여 평가결과의 공정성수용성 제고
보수	**계급제적 연봉제** 연공서열과 계급에 따라 보수 차등, 성과의 차이에 따른 연봉 차이 미미	**직무성과급제** ▪ 연공서열보다는 직무의 난이도중요도에 따라 보수를 지급하고, 성과에 따른 보수 차등 확대
자질·능력평가	**추상적 평가** 고위공무원의 역량에 대한 기준 미비로 주관적이고 추상적인 능력평가	**역량평가제** ▪ 고위공무원이 갖추어야할 역량을 객관적으로 설정하고 이를 토대로 평가
교육훈련	**획일적 교육** 강의식 집합교육 위주의 획일적 교육	**맞춤식 교육** ▪ 고위공무원 후보자 교육 의무화, 재직자에게는 부족역량을 개발하는 맞춤형 교육으로 능력개발 강화
인사심사	**계급단계별 심사** 1~3급 채용 및 승진시마다 중앙인사위원회 인사심사 실시	**진입시만 심사** ▪ 고위공무원단 진입시(채용 및 고위공무원단 직위로의 승진)만 심사 하여 각 부처의 인사자율권 확대
신분관리	**온정적 신분보장** 계급에 따른 안정적온정주의적 신분보장	**합리적 신분보장** ▪ 정치적 중립성, 정년 및 신분보장제도는 그대로 존치, 다만, 성과와 능력이 미달하는 자는 적격심사를 통해 인사조치(최하위 연속, 무보직 2년 등)

중앙인사위원회

성과관리카드제 도입

공무원 개개인의 업무성과를 한 눈에

우수한 인재를 선발하고 능력과 성과에 따라 적재적소에 배치하기 위해서는 해당 인물의 자질과 능력에 대한 정확한 평가가 선행되어야 함에도 불구하고 그간은 단순히 보직경로와 산술적인 경력만으로 인사관리를 해왔고, 해당 공무원의 성과와 능력을 파악할 수 있는 객관적인 정보들이 부족한 상태였다.

매년 모든 공무원은 연간 업무실적과 능력에 대해 정기적인 성과평가를 받고, 다면평가나 혁신평가 등 다양한 평가를 받게 되지만, 그중에서 근무성적평정점수만 인사기록카드에 기재되었을 뿐, 구체적인 평가의견이나 기타 평가결과는 당해연도 성과급 등급을 결정하거나 승진후보자명부 작성 시 일회적으로 활용되는 데 그쳤고, 기록이 남아있다 하더라도 여러 곳에 산재해 있어 정작 필요할 때는 활용되지 못하는 실정이었다.

이러한 문제점을 개선할 필요성과 성과기록의 중요성에 대해 점차 대내외적인 공감대가 형성되었고, 이에 따라 핵심적인 성과정보를 의미 있게 활용하기 위한 새로운 제도의 도입이 적극적으로 추진되었다.

우선 기존의 공무원 성과기록의 현황 및 문제점에 대한 분석을 거쳐 인사기록카드를 개선하여 성과기록과 인사기록을 함께 관리하도록 하고, 전자인사관리시스템(PPSS)을 활용해 기록관리의 효율성을 높이는 것을 기본방향으로 삼아 성과관리카드 도입방안(2004.7)을 마련하였으며, 각 부처 담당자 및 관련 전문가 의견을 참조하여 업무성과 평가 및 인사정보의 종합관리방안을 확정한 후 2005년 2월 「공무원 인사기록 및 인사사무처리규정(대통령령)」을 개정하였는데 그 내용은 종전의 '인사기록카드'를 '인사기록 및 성과관리카드'로 명칭을 변경하고 '병'서식인 '업무실적카드'를 '성과관리카드'로 개편한 것이었다.

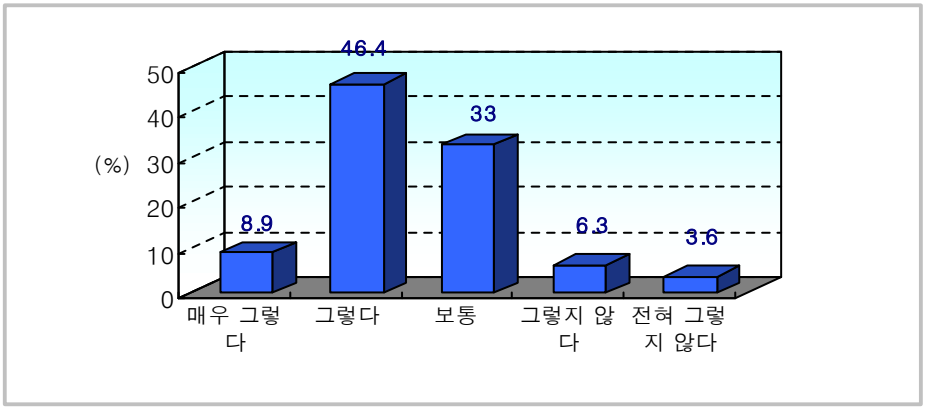
법적 근거가 마련된 후에는 대내외적인 협조를 통해 2005년 7월 1일 성과관리카드를 원활하게 시행하기 위한 세부적인 준비를 계속해 나갔는데, 하나는

성과관리카드 운영에 대한 세부적인 지침을 수립하는 것이고, 다른 하나는 성과관리카드를 온라인상에서 작성하고 활용할 수 있는 전산시스템을 구축하는 것이었는데 이를 위하여 중앙인사위원회는 성과관리카드의 기록대상 정보를 산출하는 국무조정실과 자체평가시스템을 운영 중인 정보통신부 등 8개 부처 인사담당자를 대상으로 간담회를 개최하여 외부평가결과의 정보형태와 개인별 분류가능성, 기록방법 등과 함께 당시 여러 기관에서 도입준비 중이었던 자체 성과평가시스템과의 조화 여부를 논의하였고 제도 시행에 앞서 PPSS상의 성과관리카드 시스템을 각 부처에 배포(2005.6)하여 4급 이상 공무원의 2004년도 성과정보를 우선적으로 입력토록 하였다.

또한 새로 도입된 제도인 만큼 제도에 대한 공무원들의 이해도와 수용도를 높이기 위하여 정책고객서비스(PCRM)와 워크숍 등 홍보와 교육을 통해 제도의 취지와 운영방안을 상세히 소개하기도 하였다.

2005년 12월에 PCRM을 통한 각 부처 인사담당 및 4급 이상 공무원을 대상으로 성과관리카드에 대한 인지도와 만족도를 조사한 결과, 상당수의 공무원이 성과관리카드제의 내용에 대해 충분히 숙지하고 있는 것으로 나타났고, 동 제도에 대해서도 다수가 시의 적절하고 필요한 제도라고 공감하고 있었다.

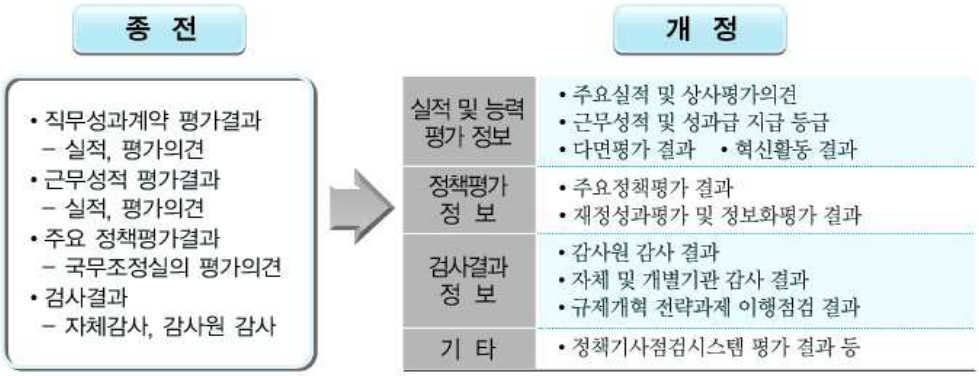
<표> 성과관리카드의 필요성에 대한 설문조사 결과



2006년에는 대통령지시사항과 관련하여 기존 정보 외에 다양한 성과정보를 확충하고 질적으로 개선하여, 각종 인사운영에 반영할 수 있는 기반을 마련하기 위해 각 부처의 성과관리카드 기록관리현황을 조사(2006.3,5~6월)하고, 성과정보의 확충 및 통합관리체계 구축방안을 마련하여 2006년 6월 29일 「성과관

리카드 기록·관리지침」을 개정하였으며, 아울러 승진 및 개방·공모직위 심사 등에 활용토록 관련 지침을 개정(2006년 6월)한 바 있다.

그 구체적 내용을 살펴보면, 성과관리카드 기록대상 정보는 종전의 직무성과계약 평가결과, 근무성적 평가결과, 주요 정책평가 결과, 감사결과에서 개인의 실적 및 능력평가 정보, 정책평가 정보, 감사결과 정보 및 기타사항 등으로 그 범위를 확대하였고,



중앙인사위원회는 「고위공무원 인사심사업무처리지침」을 개정(2005년 12월 2일), 3급 상당 공무원으로의 승진 심사 시 최근 3년간의 성과관리카드를 제출토록 하여 심사 자료로 활용하고 있고, 국가인재 DB와 성과관리카드를 연계(2005년 10월)하여 각 부처 5급 이상 공무원들의 성과관리카드를 인재DB의 핵심자료로 관리하도록 하였고, 나아가 각 부처에서도 내부승진이나 보직관리, 교육훈련 등 각종 인사관리에 성과관리카드를 기초 자료로 활용하여 인사의 객관성과 공정성을 높일 수 있게 되었다.

성과관리카드제의 도입은 성과정보가 매년 축적될수록 정보의 객관성과 신뢰성이 더욱 높아질 것이므로 향후에는 개인의 능력과 성과에 대한 훌륭한 판단자료로서의 역할을 할 수 있을 것이다.

국무조정실

국정평가의 효율화·투명화를 위한 '전자통합평가시스템(e-IPSES)'

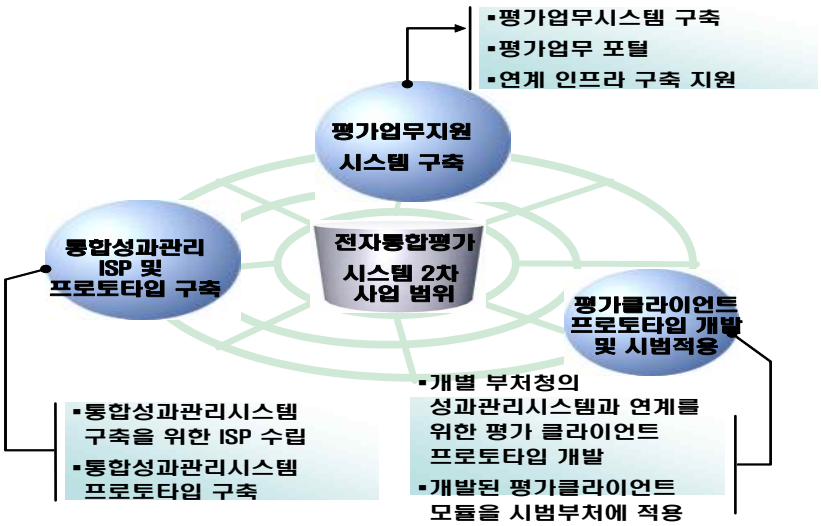
전자통합평가시스템(e-IPSES)은 그동안 분절적, 단편적으로 다양하게 추진되던 평가업무의 혁신을 위해 시스템을 구축하고, 이를 통해 정부의 정책·사업·업무를 통합하여 평가하고, 그 결과를 종합적으로 관리 및 활용하기 위한 취지로 개발되고 있다. 따라서 전자통합평가시스템이 구축되면 평가절차, 근거자료의 DB 구축, 체계적인 지표별 평가 등 평가의 전 과정을 전자적으로 기록·관리함으로써 평가의 투명성 및 신뢰성을 확보하고 평가의 품질을 제고할 수 있다. 또한 궁극적으로 통합국정평가 업무의 효율화를 지원하고, 통합평가 지식정보에 대한 활용도를 높이며, 타 시스템과의 연계를 통한 정보의 공유 및 활용도 제고 등을 통해 국정운영의 효율성을 향상시킬 것으로 기대된다.

그간 추진과정을 살펴보면 2003년 7월, 평가 인프라 구축을 행정개혁 로드맵 과제로 선정하였으며 같은 해 12월과 2004년 2월 정부혁신위원회는 「평가인프라 확충방안」을 대통령께 보고하면서 내부평가는 국무조정실, 외부평가는 감사원 중심으로 통합하기로 하였다. 한편 2004년 9월 「국가평가인프라 구축방안」 보고('04.9월, 국가평가인프라 T/F 대통령 보고)에서 국무조정실에 국정평가인프라구축추진단 설치 및 국가평가위원회 설치하기로 함으로써 추진체계를 확립하였다.

통합국정평가제도 추진에 따라 2005년 6월부터 10월까지 'e-IPSES' ISP가 수립되었고, 2006년 4월부터 「정부업무평가기본법」이 시행되고 있으며 현재, 평가 효율화, 객관화 및 정보의 공동 활용을 위한 'e-IPSES' 2차 정보화사업이 추진 중에 있다.

사업의 주요 내용을 보면, 평가업무 전 과정의 온라인 수행을 지원할 수 있는 평가업무지원시스템의 개발, 평가업무 수행자들을 위한 개인화 서비스 제공, 보안설정, 정부업무평가위원회 홈페이지 등의 구축 및 업무지원시스템의 포털 탑재 등이다. 한편, 개별 부처청의 성과관리 현황을 통합적으로 관리할 수 있는

통합성과관리시스템 구축('07년)을 위한 ISP수행 및 프로토타입(prototype)을 개발 중에 있으며, 평가클라이언트 모듈 프로토타입을 개발하고 이를 부처에 시범 적용할 계획이다.



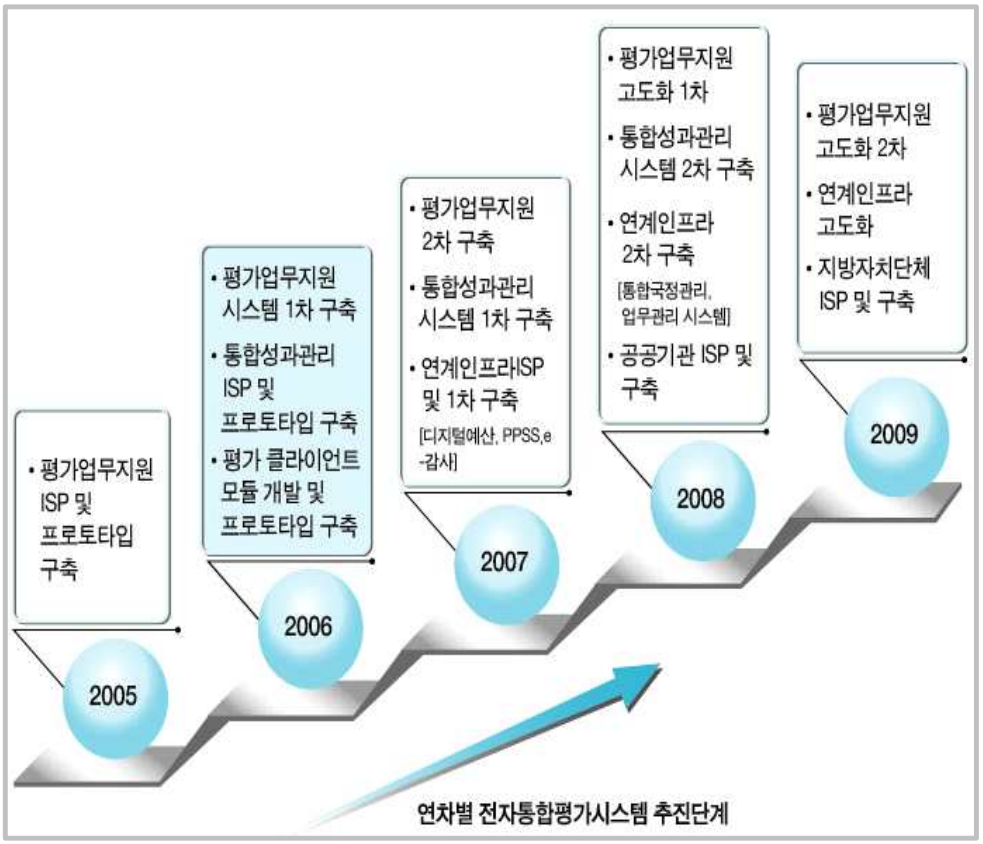
[전자통합평가시스템 2차정보화사업 구축범위]

그 동안의 추진 성과를 요약하면 다음과 같다.

평가업무, 지식기반 포털 기능 등을 지원하는 e-IPSES를 2006년 말 구축·개통할 예정임에 따라 2007년도부터 통합정부업무평가의 전자적 실시가 가능할 것으로 보이는 바, 정부업무평가과정의 기록·공개, 정부업무평가 결과 DB 구축을 통해 평가의 투명성·신뢰성을 제고하고 이를 인사, 조직, 예산에 반영할 수 있는 시스템적 기반이 마련될 것이다.

2007년에는 정부업무평가시스템의 고도화되고 통합성과관리시스템이 구축될 예정이며 이것이 실제 적용되는 2008년부터는 사용자 편의성 증대, 평가와 성과관리의 연계, 평가결과의 환류 확대의 효과가 기대된다. 특히 업무관리시스템, 전자인사관리시스템(PPSS), 디지털예산회계시스템 등과의 연계가 이루어져 평가정보의 체계적 활용이 확대될 것으로 예상된다. 2009년 이후에는 공공기관 및 지방자치단체 평가결과를 DB 구축으로 중앙행정기관 뿐만 아니라 공공기관 및 지자체의 공공서비스에 대한 평가품질제고도 가능할 것이며, 정부업무관리

시스템, 국정관리시스템 및 정부기록관리시스템 등과의 연계를 통해 평가지식 정보의 활용이 극대화 될 것으로 기대한다.



행정자치부

공공기관 혁신수준의 계량적·과학적 진단도구 '정부혁신지수(GII)'

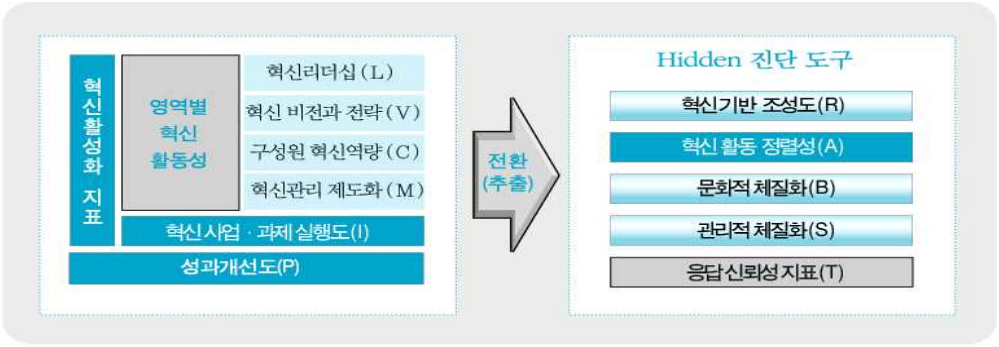
행정자치부는 공공 부문의 혁신이 어느 정도의 수준에 이르러 있는지 진단하기 위한 도구로서 정부혁신지수(GII, Government Innovation Index)를 개발하였다. 정부혁신지수는 환경 변화 속에서 조직이 얼마나 효과적으로 혁신하고 있는 지를 다양한 영역에서 점검하고 그와 관련한 정보를 제공하는 지표이다.

각 공공조직은 혁신지수를 산출해 봄으로써 자신의 혁신수준과 취약점을 스스로 발견하고 혁신역량을 강화하는 노력을 취할 수 있다. 또한 정부 차원에서는 지수 측정의 전반적 결과를 통해 혁신발전 추세와 중앙정부와 지방자치단체의 혁신활동 특성과 차이점 등을 파악함으로써 국가의 혁신전략 수립을 위한 참고 자료로 활용하게 된다.

혁신지수의 개발을 위해 우선 세계의 대표적인 지수모형에 대한 세밀한 검토, 혁신을 측정하는 방법론에 대한 고찰, 정부혁신의 이론과 전략에 대한 연구 등을 체계적으로 수행하였다.

모형을 확정하기 위한 검토 과정에서 민간 전문가, 학자, 공무원, 공기업 직원 등이 참가하는 워크숍과 세미나가 수회 개최되었다. 참여한 기관은 행정자치부, 건설교통부, 광주광역시, 충청북도, 김포시, 태안군, 한국관광공사, KOTRA, LG전자, POSCO이다.

■ ■ **혁신지수 모형** ■ ■



정부혁신지수는 여러 개의 혁신 하위 지표들을 가중 평균하여 도출하는 복합지표이다. 그 핵심 구조는 혁신의 진행상황을 가장 효과적으로 점검할 수 있는 3대 영역인 혁신기반 조성도・혁신활성화 수준・혁신 성과로 구성되어 있다.

'혁신기반 조성도'는 기관별로 혁신을 실행할 수 있는 기초적인 여건이 충족되어 있는지를 점검하는 지표이다. '혁신활성화 수준'은 리더십, 전략, 역량, 관리제도, 혁신사업 실행과 같은 중요 영역에서 혁신활동이 얼마나 활발하게 일어나고 있는가를 점검하는 지표이다. '혁신 성과'는 혁신활동의 결과로 조직에 어떤 변화가 나타나고 있는지를 점검하는 지표이다. '숨은 진단도구'는 혁신지수 모형의 주요 지표에서 추출하여 혁신기반 조성도・혁신활동 일관성・혁신체질화 영역을 측정하고 있다.

혁신단계의 판정을 위한 논리체계는 지수의 각 항목 점수의 합계에 의한 방식이 아닌 단계별 통과 판정 방식을 적용하고 있다. 이것은 특정 항목이나 영역의 응답 값이 높아 총점이 커져서 혁신수준이 높게 판정되는 문제점을 보완한 것이다. 정부혁신지수는 혁신기반 조성과 혁신 활성화 부문에서 일정한 수준을 충족하고, 각 혁신 분야 전반에서 양호한 상태로 균형을 확보하는 것을 이상적인 혁신의 실현으로 보고 있다.

정부혁신지수를 이용한 혁신수준의 측정은 인터넷을 통해 이루어진다. 이를 위해 행정자치부는 웹 진단 시스템을 개발하였다. 웹에 기반을 둔 진단은 사용이 편리하고, 자료를 축적할 수 있으며, 통계분석에 유리한 방식이다.



정부혁신지수를 통해 산출된 진단결과는 각 기관의 혁신수준에 대한 전반적·분야별 정보를 제공할 뿐 아니라 혁신의 진화와 성숙단계에 따른 효율적 혁신관리 방향성에 대한 시사점을 제공한다. 혁신수준이 낮은 기관에서는 기관장의 적극적인 지원과 우수기관에 대한 벤치마킹이 필요하며, 중간 기관은 혁신의 역량강화와 제도화에 역점을, 혁신수준이 높은 기관은 보다 성과 지향적이고 창의적인 혁신을 추진할 필요가 있다.

진단결과를 종합적으로 분석하면 정부 전체의 혁신 추이를 분석하고 조직 유형별 혁신 특성과 차이, 혁신 주요 요소별 특성을 알 수 있어 유용한 정부혁신 관리도구로 활용된다. 이러한 전 정부 혁신 추진상황의 재점검을 통해 보다 적실성 있는 혁신전략을 재수립할 수 있다.

특히, 혁신지수 모형의 적용을 확장하면 민간과 공공부문과의 비교에도 활용될 수 있어 양자 간의 차이와 공공부문의 특이성과 취약점을 파악하는 도구로 활용될 수 있다.

측정 자료가 꾸준히 축적·관리되면 학술적 연구는 물론 시계열 분석을 통한 공공부문 혁신이론의 재정립에도 크게 유용한 자료가 될 수 있다. 또한 혁신지수 모형은 아시아 국가 및 더 많은 대륙에 속한 국가들과의 공동 측정을 통해 국가들 간의 혁신특성과 수준을 비교하는데도 활용될 수 있다.

UN은 정부혁신지수가 공공부문 혁신 실행과정에 대한 분석을 과학적·계량적으로 측정하는 것을 가능하게 한 유용한 도구로서 국제사회에 널리 적용 가능하다는 점을 긍정적으로 평가하여 2006년 6월에 공공행정상(Public Service Award)을 수여하였다.

2. 품질이 좋아지는 정책

국무조정실

정책도 품질관리가 필요하다 '정책품질관리시스템'구축

시민사회의 발전, 다양한 이해관계자의 요구가 증대하는 등 정부 전체의 정책 환경이 복잡 다양하게 변화되고 있으나, 그 동안 정부는 규제영향분석, 환경영향평가 등 단편적인 정책관리방식만을 적용하여 옴에 따라 일부 정책실패 및 불량정책이 발생하였다.

이에 따라 정책추진 전 과정에 걸친 체계적인 품질관리방안을 수립·시행함으로써, 정책효과가 제고될 수 있는 제도적 기반 마련이 필요하였다.

정책품질관리제도의 마련

2004년 6월 1일 국무회의시 대통령께서 정책이 소기의 성과를 거두려면 정책의 全과정에 걸쳐 규제평가, 갈등영향 평가, 부패영향평가, 집행가능성·실효성 평가, 고객만족도평가, 미디어 대책 등을 포괄하는「정책품질관리제도」를 도입할 필요가 있다는 말씀에 따라 국무조정실 주관으로 관계부처, 민간전문가 등이 참여하는 정책품질관리도입을 위한 태스크포스팀(이하T/F)을 구성하였다.

T/F에서 마련한 정책품질관리제도의 효율적 추진을 위해 2005년 2월에는 국무총리훈령인 '정책품질관리규정'을 제정·공포하였다. 또, 본격 실시에 앞서 정책품질관리제도 도입에 따른 문제점을 사전에 파악하고 제도를 보완하기 위해 2005년 2월부터 6월까지 재정경제부, 행정자치부, 교육인적자원부 등 6개 부처를 대상으로 정책품질관리제도를 시범 운용하였다. 시범 운용 중에 나타난

문제점을 보완하여 정책품질관리카드 세부작성요령을 마련하고, 정책품질관리의 추진체계 등을 보완하여 2005년 7월 1일부터는 정책품질관리제도를 전면 시행하였다.

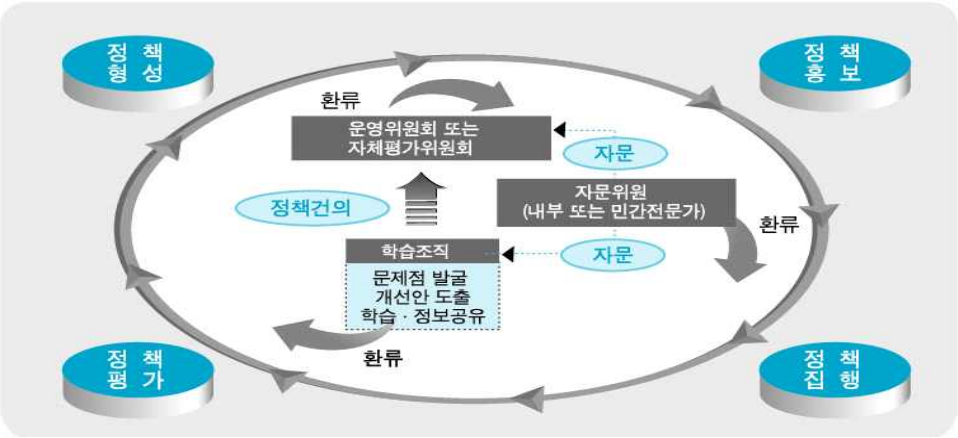
정책품질관리매뉴얼과 추진체계

정책품질관리제도는 정책품질관리규정과 정책품질관리 매뉴얼을 토대로 운영되고 있다. 매뉴얼은 정책담당자가 업무에 참고·활용할 수 있는 지침으로서, 점검사항, 관리기법 및 Q&A(질의응답) 등으로 구성되어 있으며, 정책단계별 고려요인을 제시한 점검사항이 핵심이다.

매뉴얼의 적용 대상은 원칙적으로 모든 정책이지만 관리대상 정책에 대하여는 정책품질 관리카드를 작성하여야 한다. 정책품질 관리카드에는 관리대상 정책의 사업개요와 정책형성 - 홍보 - 집행 - 평가 및 환류 등 정책단계별 점검사항(65개)을 기재하도록 하여 정책품질 관리카드 자체가 정책에 대한 보고서(정책이력)가 되도록 작성·관리된다.

정책품질 관리제도의 정착 및 발전을 위해서는 규정과 매뉴얼 외에 부처별 학습조직, 자문위원, 운영위원회 등의 추진체계를 갖출 필요가 있다. 학습조직은 정책의 실패·성공의 원인을 분석하여 개선사항을 건의하고, 자문위원은 정책의 도입·시행에 대한 전문적인 자문을 제공하며, 운영위원회에서는 관리대상 정책의 추진상황을 점검하고 개선안의 반영 여부를 결정한다.

< 정책품질관리 추진체계도 >



정부는 2006년 7월 현재 총 619개의 관리대상정책을 지정하여 관리하고 있다. 또한, 총 646개의 정책품질관리 관련 학습조직이 운영되고 있고, 부처별로 독창적인 관리방안을 마련·운영하고 있으며, 정책품질 개선효과도 확산되는 추세에 있다. 특히, 재정경제부 등 14개 부처의 경우 부처가 추진하는 모든 과제에 대하여 관리카드를 작성하는 등 매뉴얼을 적용·확산시켜 나가고 있다. 정보통신부, 환경부, 교육부, 기획예산처, 국정홍보처 등 20개 부처에서는 업무특성을 반영한 자체매뉴얼을 개발하여 부처 특성에 맞게 제도를 적용함으로써 그 실효성을 더욱 높이고 있다. 이러한 자체매뉴얼은 정책품질관리 포럼에서 개발한 표준매뉴얼을 근간으로 부처의 매뉴얼 작성사례, 학습조직 등 추진체계, 관리기법 등을 추가·보완한 것이다.

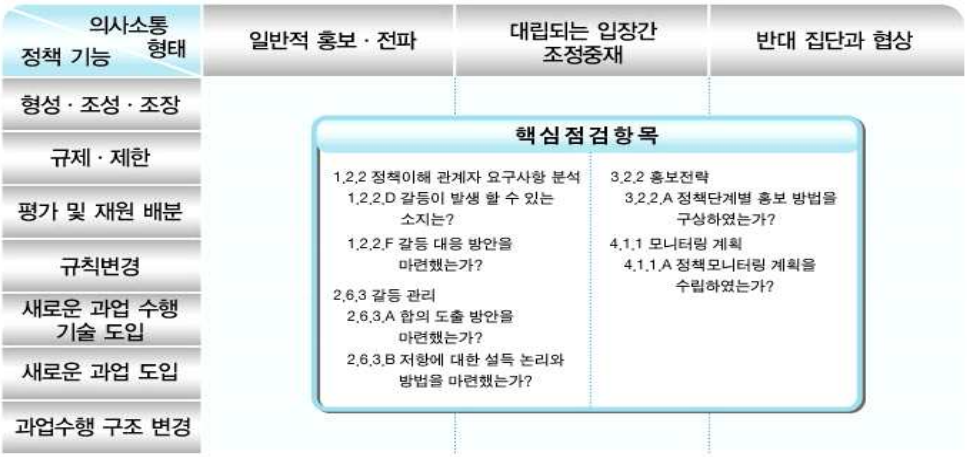
앞으로 정책품질관리제도가 정부업무관리시스템과 연계되어 모든 정책 추진과정을 실시간으로 관리할 경우 정부 업무의 품질을 획기적으로 개선할 수 있을 것으로 기대된다.

사례 : 정책유형별 특성에 따른 맞춤형 정책품질관리 / 교육인적자원부

교육인적자원부는 정책 유형별로 중점적으로 점검해야 할 핵심점검항목을 자체적으로 개발하여, 정책 특성에 맞는 맞춤형 점검항목을 제시하고 있다.

우선 정책 기능에 따라 ①형성·조성·조장, ②규제·제한, ③평가 및 재원배분, ④규칙변경, ⑤새로운 과업수행 기술 도입, ⑥새로운 과업 도입, ⑦ 과업수행 구조 변경 등 7가지로 분류하고, 정책과정 의사소통 형태별로 ①일방적 홍보·전파, ②대립되는 입장간의 조정·중재, ③반대집단과의 협상 등 3가지로 분류하여 관리하고 있다.

또한, 주요정책 세부과제(중점관리 20개 과제)에 대해서는 기획·집행·홍보·평가 등 정책추진 과정에서 체계적인 관리와 컨설팅을 추진하고 정책 추진과정 점검 및 체계적인 이력관리를 위한 품질관리 정보화 시스템을 개발하여 운영하고 있다.



특히, 교육인적자원부 매뉴얼은 매뉴얼의 적용시기, 즉 정책품질관리의 시점을 기준으로 사전 매뉴얼과 사후 매뉴얼로 구분하고 있다. 사전 매뉴얼은 계획 수립단계에서 반드시 점검해야 할 항목을 제시하여 정책 실패나 집행상의 오류를 방지할 목적으로 구성되었다. 정책수립 시 사전 매뉴얼의 점검항목을 반영하여 격주단위로 정책 추진계획을 수립한다. 정책추진 이후에는 사후 매뉴얼을 통해 추진상의 오류를 발견하고, 분석결과를 학습 자료로 활용하여 정책품질을 개선하고자 노력하고 있다.

2006년에는 90개 주요정책 과제를 대상으로 격주 간격으로 정책과정을 관리·평가하고 있다. 정책추진 과정에 대한 평가는 정책품질관리 매뉴얼의 점검 항목을 적용하여 격주로 추진계획 및 실적을 정보화 시스템에 의한 3단계 평가를 실시하게 된다. 3단계 평가는 1단계로 담당자, 2단계는 담당과장, 3단계는 기관평가 전략회의에서 최종 확정된다. 격주 평가결과는 BSC 시스템과 연계하여 부서의 성과평가로 연계되도록 운영되고 있다.

행정자치부

지식강국을 열어가는 '지식관리시스템' 개발·확산

지식사회에서는 지식이 핵심적인 생산수단이자 조직의 무형자산이다. 따라서 조직의 경쟁력 우위 확보를 위한 지식의 효과적인 관리에 관한 관심이 증가하고 있으며, 정부도 날로 커지고 있는 행정수요의 충족과 복잡다기한 사회문제의 해결을 위해 필요한 지식을 어디서, 어떻게 획득·활용할 것인가 하는 문제에서 자유로울 수 없다.

정부차원에서는 기상청을 비롯한 몇몇 기관이 일찍이 지식관리의 필요성에 눈을 뜨고 지식관리를 해 왔으나, 범정부적 차원에서 지식관리를 도입하기 시작한 것은 2000년 5월 행정자치부에서 '정부지식관리시스템 구축 기본계획'을 수립한 것을 그 시초로 볼 수 있다. 그동안 정부에서는 정부표준지식관리시스템(GKMS)을 개발하여 보급하고, 범정부적 지식공유 활성화를 위해 정부기관간 지식관리시스템을 연계하는 정부지식관리센터(GKMC)를 구축하는 등의 노력을 해왔다. 그 결과 지식관리를 위한 하드웨어적인 인프라는 어느 정도 갖추게 되었으나, 각 기관의 지식관리에 대한 인식은 여전히 전반적으로 낮은 상태였다. 지식관리를 왜 하는지 조차 모른 채 단지 지식관리시스템에 몇 건의 지식을 등록하였나를 강조하여 지식관리시스템 상에 지식등록 및 조회가 지식관리의 전부인 것으로 오해를 불러일으키는 원인이 되기도 하였다.

하드웨어 중심으로 추진되어 온 지식관리는 참여정부의 출범과 함께 새로운 국면에 접어들었다. 2003년 3월 노무현 대통령은 정보·자료의 축적·공유 시스템을 마련하여 전 부처에 확산할 것을 지시하였고, 전자정부 로드맵 과제에 '정부 지식관리시스템 확산'이 포함되는 등 지식관리에 대한 관심이 차츰 높아졌다. 2004년부터 지식관리 우수기관을 선발·시상함으로써 지식관리가 활성화되었고, 2005년부터 지식관리가 정부 공통혁신과제로 선정되어 추진되었다.

참여정부 출범 이후 지속되어온 정부 지식관리의 성장추이는 구체적인 수치에서도 확인할 수 있다. 지식관리시스템을 구축·운영하는 기관은 2002년 33개

에서 2005년에는 86개로 증가하고 있으며, 정부지식관리센터와 연계된 기관도 2002년 8개에서 2005년 52개로 증가하였다. 또한 기관의 지식 활용도를 가늠할 수 있는 등록된 지식의 건당 조회건수는 2004년 36회에서 2005년 49회로 매년 증가하고 있다.

<월평균 지식등록 및 조회건수 비교>

구 분	지식등록건수/월	지식조회수/월	건당 조회수
2003년	5,241	94,740	18
2004년	2,918	104,900	37
2005년	1,795	88,228	49

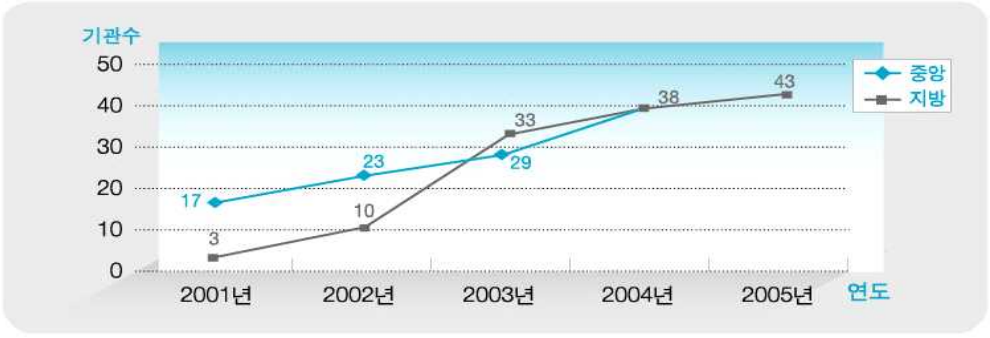
<지식관리시스템 도입 및 정부지식관리센터 연계 현황>

(단위 : 기관)

지식관리시스템(KMS) 도입				정부지식관리센터(GKMC) 연계			
계	중앙	시도	시군구	계	중앙	시도	시군구
86	43	11	32	52	21	10	21

* 2005.12 현재

<지식관리시스템 도입 추이>



새로운 정부 지식관리를 위한 방향과 전략이 제시된 것은 2005년 8월 19일 지식관리토론회이다. 토론회에서는 '지식행정'이라는 새로운 용어가 사용되었는데 여기서 '지식행정'이란 기존 지식관리가 업무와 분리되어 피상적으로 운영된 한계를 극복하고 행정과 정책의 품질향상이라는 목표달성을 위한 전략적 차원에서 업무와 지식관리의 연계성을 높이고 온·오프라인을 망라하는 다양한 지식활동

의 확산을 의미하였다. 즉, '지식행정'이라는 용어는 새로운 술을 담기 위한 새로운 그릇인 셈이다. 이후 지식행정에 대한 담론 형성을 위해 전문가간담회(2005. 11)와 지식관리 혁신포럼 등에서 지식행정의 개념과 내용에 대해 보다 심도 있는 논의를 거쳤는데 지금까지 정리된 지식행정의 개념과 내용은 다음과 같다.

"지식행정"은 가치지향적인 개념으로서, 지식을 행정의 부가가치를 높이는 핵심요소로 인식하고 지식관리를 통해 정책품질 및 행정서비스 향상을 추구하려는 철학과 방향성을 갖는다. 한편, "지식관리"는 지식자원의 관리(Knowledge Resource Management)의 의미가 강하며 지식경영 또는 지식행정을 위한 중립적인 수단이며, "지식경영"과 "지식행정"은 민간부문과 공공부문에서 서로 대칭되는 개념으로 지식에 기반을 둔 경영과 행정(Knowledge Based Management)을 각각 의미하는 것으로 정의하였다. 또한 지식행정은 조직성과 및 업무와의 연계성을 강조하고, 지식의 적극적인 창출과 활용을 중시하며 더 나아가 외부지식의 유입·활용을 위한 지식네트워크 구축을 지향한다는 점에서 기존 지식관리와 차별성을 갖는다.

참여정부 3년간 정부 지식관리는 많은 성과와 가능성을 보여주며 성장하였다. 지금까지의 지식관리가 주로 하드웨어적이고 양적인 측면에서 인프라를 확충하는 과정이었다면 2006년도에는 "지식경영을 안하면 국가는 2류 국가로, 행정은 3류로 전락한다." 는 위기의식과 "하면 된다는 자신감"을 바탕으로 지식에 기반한 행정과 정책의 품질 향상이라는 지식관리 본연의 목적을 지향하는 "지식행정"으로의 질적 전환을 시작하였다. 2006년은 지식행정 추진의 원년으로서 아직 밑그림을 그리는 단계에 불과하다. 지식과 업무가 물과 기름이 아닌 서로 자연스럽게 스며들어 촉매작용을 할 수 있는 상태가 되기 위해서는 기존의 지식공유·축적 중심의 좁은 지식관리의 틀에서 벗어나 조직의 미션과 목표 달성이라는 거시적인 관점에서 지식관리를 전략적으로 사고하고, 그러한 목적에 부합할 수 있도록 업무-지식-성과가 밀접하게 연계하여야 할 것이다.

사례 : 초일류 세정의 성장엔진 / 국세청

국세청 지식관리시스템은(이하 'KMS') 직원의 세대교체로 인한 업무 지식의 유실을 막고 17,000여명 직원 간 지식공유와 커뮤니케이션을 원활히 하자는 목적으로 1999년에 시작되었다. 그러나 수년 동안 양적으로는 크게 성장하였으나 실제 업무활용도는 여전히 기대에 미치지 못하는 실정이었다.

핵심지식을 강화하여 이용자들의 지식수요를 충족하고자 세무조사기법·실제 세무조사 사례 등 세무조사 지식을 DB화(6,184건)하고 예규·판례 등 종합적인 법령해석정보 DB(13만건)를 구축하였으며, 업무노하우 및 우수사례(Best Practice)를 KMS에 수록하였다. 지식관리시스템의 사용자 편의성 향상을 위해 업무맞춤형 지식지도(Knowledge Map)를 설계하고 검색기능을 대폭 강화하였으며 분야별 전문가 288명이 「전문가 Q&A 코너」를 통해 신속·정확한 지식을 제공함으로써 업무 수행 중 발생하는 현안을 바로 바로 해결할 수 있도록 하였다.

지식의 품질관리 체계화

또한, 지식이용자들의 신뢰성을 확보하고자 지식관리자(500명)의 다단계 지식정제(filtering) 등 엄격한 품질검증을 실시하고, 지식마일리지제도 개선 및 '이용자 평가단'(490명)제도 도입 등 공정한 평가체계를 구축하여 지식 품질관리를 체계화하였다. 또한 온·오프라인 학습조직(COP)을 체계적으로 육성하여 직원의 업무역량을 강화하고 핵심지식의 지속적 창출기반을 마련하였다. 2006년 10월 현재 258개의 온라인 학습조직이 활동 중에 있고 오프라인 학습조직인 열린학습동아리의 연구결과는 정책에 실제로 반영되고 있다.

KMS는 세원정보와 노하우를 전 직원이 공유함으로써 세원관리의 효율성을 한 차원 끌어 올렸다. 또한, 조사 유형별·세목별·업종별 등 10개 분야 조사 매뉴얼을 e-book 형태로 발간하는 등 조사지식의 공유로 조사실적 향상과 조사품질의 표준화를 이끌어냈다.

국세청의 지식관리시스템 사례는 2006년 9월 OECD 국세청장회의에서 세계최고 수준의 전자세정 모범사례로 인정받아 오는 11월 스가타(SGATAR) 회의에서 국제사회에 한국 정부의 KMS의 우수성을 전파할 예정이다.

사례 : 정책수행 능력과 업무성과를 높이는 지식관리 / 법무부

법무부는 인권개념의 확대, 새로운 법무행정수요, 형사정책 변화 등의 행정환경 변화에 대응하기 위해 업무중심의 지식관리조직으로의 전환을 시도하였다. 이를 위해 2005년부터 지식관리 혁신을 위한 3대 추진목표를 ①업무중심 KMS 구축, ②지식기반 고부가가치 행정 실현, ③지식관리 역량 내재화"로 정하고 10개의 핵심과제와 8개의 성과지표를 설정해서 추진하였다.

법무지식 백과사전인 「법무샘」 구축

지식검증과 정제 등을 담당할 조직을 구성하여 지식분류체계를 개선하고, 법무행정포탈에 정책목표, 신착지식, Best Practice, 지식Q&A 등을 배치하여 지식을 자연스럽게 업무에 활용할 수 있도록 하였다. 그리고 핵심 업무 20개를 선정하여 각 업무단계마다 관련 지식, 전문가, 업무규정 등을 참조할 수 있도록 프로세스와 지식을 결합하고, 행정규칙·업무편람 등 필수적인 기반지식을 조직차원에서 체계적으로 관리하였다.

업무와 연계된 지식관리 역량 제고

또한, 업무전문가들을 발굴하여 네트워크를 구축하고, 학습동아리 활동 등 공동학습노력을 진작시킴으로써 지식관리 교육을 통하여 전문성과 지식역량을 강화하였다. 그 결과 업무현장에서 실행성 높은 지식들이 창출되었고, 인천공항의 출입국심사 개선사례 및 교정시설 무인접견 등 고객관점에서 행정서비스를 제고하는 성과를 거두었다.

이러한 노력으로 2006년 상반기에 법무공무원의 83%가 지식관리활동에 참여하였으며, 2005년 대비 지식품질 및 활용 만족도가 10%이상 상승하는 등 업무중심의 능동적이고 가치지향적인 지식관리로 발전하게 되었다.

법무지식포털 및 지식행정의 성공은 KMS를 개편하여 업무와 지식을 결합하고, 평가·보상제도를 개선했으며, 전문가 등 인적역량 강화 등을 통해 업무관련 핵심지식을 확보하였기에 가능한 것이었다. 또한 고위관리자들의 적극적인 관심과 지원으로 조직 전반에 걸쳐 혁신활동을 전개하고 법무부 여건에 맞는 지식관리 정책을 실천해 나간 것이 성공요인이라고 할 수 있다.

국무조정실

정보·의제관리로 정책문제 조기 발굴·대응

공무원이 업무를 수행하는 과정은 수집한 다양한 정보들을 검증·분석·공유하는 데서 시작된다. 이를 바탕으로 정책의제를 발굴·확정·배분하며, 의제의 추진상황을 확인·점검하는 일련의 체계적인 활동을 정보·의제관리라고 한다. 그동안 정부는 사회 전반적인 문제, 매년 반복되는 동일한 문제에 대해 사전에 인지·대응하지 못함으로써 언론 매체로부터'뒷북 행정,'늑장 대응'이라는 비판을 받아 왔다. 이러한 문제는 담당 공무원 개인의 능력으로는 해결되기 어렵다. 즉, 정책문제를 사전에 인지, 발굴, 대응할 수 있는 시스템이 조직 차원에서 구축, 활용되어야 하는 것이다.

이러한 문제의식을 바탕으로 정부는 정보·의제관리를 17개 공통혁신과제의 하나로 선정하여 추진하였다. 재정경제부, 국방부, 국정홍보처, 금융감독위원회, 국무조정실, 해양경찰청 등 선도부처들은 혁신포럼을 구성하여 우수사례를 공유하고, 타 기관에 대한 자문 실시 및 매뉴얼 제작·보급 등을 통해 정보·의제관리를 정착시켜 나갔다. 그 결과, 기관 내 정보·의제관리 프로세스 정착 및 기관 간 정보·의제관리 네트워크가 만들어지는 성과를 거둘 수 있었다.

< 정보의제관리 흐름도 >



장·차관 등이 주재하는 일일 현안 점검회의가 주요 현안을 투명하게 공유·논의할 수 있는 협의체로서 선도부처 중심으로 성공적으로 운영·정착되었다. 일일 현안 점검회의를 통해 주요 현안이 원스톱(one-stop)으로 논의, 결정됨에 따라 의사결정 소요시간은 획기적으로 단축되었으며, 정보·의제관리는 불필요한 업무가 아닌 현안 해결의 지름길이라는 인식이 확대되었다. 또한 효율적인 정보·의제 처리 및 사후관리가 이루어질 수 있도록 정보기술(IT)에 기반한 정보·의제관리시스템이 구축되었다. 주요 정책의제의 발굴·처리 상황 및 확정·처리된 정책의제 내용이 관리카드로 작성되고 시스템에 의하여 관리됨에 따라 실적 및 성과의 실시간 관리가 이루어지고 있다.

정부는 2005년 8월부터 시행된 '정보의제관리 운영지침'을 토대로 기관 간 정보·의제관리 네트워크를 갖추었다. '정보의제관리 운영지침'의 주요 내용은 다음과 같다.

'정보의제관리 운영지침' 의 주요 골자

① 정보·의제관리 담당부서 및 협의체 설치
- 정책홍보관리관실에 정보상황관리팀과 의제관리점검팀 설치

② 정보·상황관리시스템 구축·운영
- 각 부처 정보·상황관리팀 주관으로 수집·분석된 정보를 '일일정보상황'으로 종합, 각 부처-총리실-청와대 간 공유

③ 의제관리·점검시스템 구축·운영
- 정책대응이 필요한 의제로 판단되는 과제는 차관주재 정책의제점검회의에 상정, 대응방안·추진부서·조치시한 등 결정
- 월 단위 장관주재 간부회의 등에 상정, 추진실태 평가 및 추가지침 시달

또한 분야별 관련기관 간, 본부·산하기관 간 정보·의제관리 네트워크도 구성되어 경제 및 외교·국방·통일 분야에 속한 재정경제부-금감위, 금감위-금감원, 국방부-국가안전보장회의(NSC)-국정원-통일부 등의 유관기관은 상시 협조체계를 마련하였다. 또한 국방부, 해경청 등은 본부 조직과 산하기관 간 정보·의제관리시스템을 통해 정보·상황관리를 체계화함으로써 정보유통 및 의제처리의 협조를 공고히 하고 있다.

사례 : 정보·의제관리로 사회문제 조기 발굴 / 국무조정실

국무조정실은 국무조정실장 주재 아침 회의(tea-time)를 활용하여 주요 현안에 대한 방침을 조기에 확정하고 대처방향을 마련하고 있다.

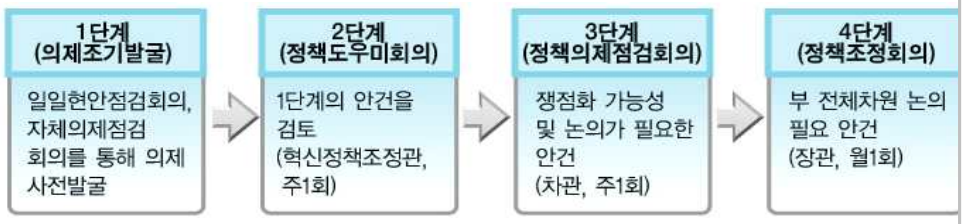
그 결과, 2005년 한 해 동안 총 395건의 정책의제를 사전에 발굴, 관리함으로써 사회문제를 사전에 인지, 대응책을 마련하였고, 이 중 309건(78%)의 추진을 완료하는 성과를 달성하였다.

구분	주요내용
사전 문제제기로 예방적 행정에 기여한 사례	• 주40시간에 확대시행에 따른 토요일민원서비스 유지대책 점검 • 신권발행에 따른 ATM기 교체 준비상황 점검
부처간 이견사항 조기발굴 사례	• 판교신도시 환경영향평가 관련 이견 조정(환경부, 건교부) • 고속철도, 새마을호 경로할인제 관련 이견조정(복지부, 건교부, 예산처)
사각지대로 방치된 문제의 의제화 사례	• 지자체간 해상경계 확정 문제, 전방지역 대전차 장애물 효용성 검토, 공공기관 신용카드 결재율 제고 등

사례 : 다단계 정책진단 시스템 / 건설교통부

국민생활과 밀접하고 갈등 및 민원 발생 가능성이 높은 건설교통부의 정책 특성상 정책실패 가능성이 어느 부처보다 높으며, 종전의 국과장 등 계선 중심의 단순한 의사결정 구조로는 예기치 못한 상황변화에 능동적·적극적 대처에 한계를 노출하였다.

이에 따라 차관주재 일일현장점검회의를 통해 정책이슈 발굴을 강화하는 한편, 예상치 못한 문제정책의 발생을 조기에 발굴·대응하기 위해 다단계 정책진단시스템을 운영하고 있다. 일상적 업무는 1·2단계 등을 거쳐 대응하고 중요도가 높고 시급한 현안은 정책의제점검회의(3단계) 또는 정책조정회의(4단계)에 즉시 상정하여 대응한다. 기존의 간부회의와는 달리 혁신기획법무예산홍보정책보좌관 등 공통부서 참모진 위주로 정책 자문토록 함으로써 정책의 완성도를 높이고 있다.



행정자치부

투명하고 효율적인 정부를 위한 '전자기록관리시스템' 구축

기록관리는 국가행정의 기본 제도라는 중요성에도 불구하고 그동안 공직사회에서 정책결정의 우선순위에서 밀려나 하찮은 일로 인식되었던 것이 사실이었다. 그러나 국민들의 국정에 대한 참여가 확대되고 기록공개에 대한 요구가 증가하면서 종래 종이기록 위주의 보존 중심에서 전자기록 위주의 기록정보 활용 중심으로 기록관리 패러다임이 획기적으로 전환되었다. 이에 정부는 행정의 책임성을 담보하고 국민의 알권리를 보장하는 핵심적인 수단으로서 범국가적인 기록관리 혁신을 추진하게 되었다.

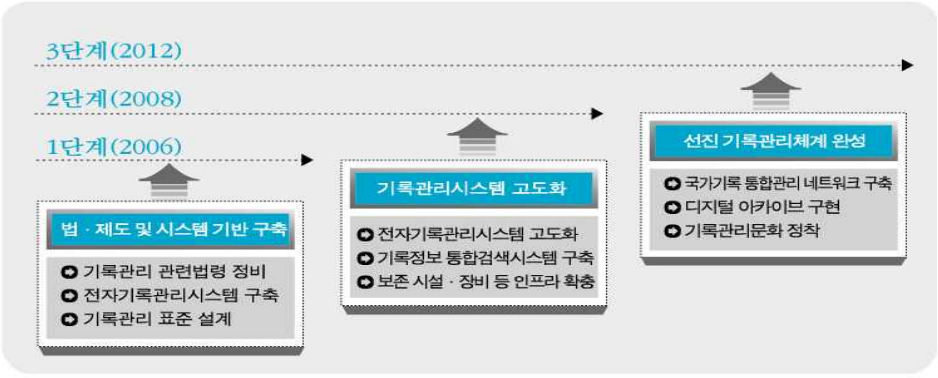
대통령비서실을 포함한 123개 기관 대상 기록관리 실태조사에서 드러난 문제점이 2004년 8월 국무회의에 보고되면서 본격적으로 기록관리 혁신을 추진하는 계기가 되었다. 정부는 동년 10월에 정부혁신지방분권위원회, 대통령비서실, 행정자치부를 중심으로 기록관리 혁신 추진체계를 세워 기록관리 혁신의 기반을 마련하였다. 정부는 정부혁신지방분권위원회 주관으로 국가기록관리 혁신의 전략과 단계적인 추진계획을 담은'국가기록관리 혁신 로드맵'을 마련하여 2005년 10월 국무회의 보고를 통해 확정하였으며, 행정자치부 국가기록원은 동 로드맵을 중장기적으로 실천하기 위하여 '국가기록관리 혁신 종합실천계획'을 마련하여 2006년 2월 국무회의에 보고한 바 있다. 또한 그 일환으로 기록관리 혁신을 위한 ISP(정보화전략계획) 사업을 추진(2005.9 ~ 2006.4)하면서, 기록관리혁신의 법적 기반을 구축하기 위하여 '공공기관의 기록물관리에 관한 법률'을 전부 개정하였다

정부는 '고객중심의 전자기록관리로 세계 일류 기록국가'를 실현하기 위하여 4가지 정책목표와 8개 혁신 아젠다를 설정하고 이를 위한 26개 혁신과제를 선정하여 추진하고 있다. 먼저 모든 공적 기록을 철저히 관리하여 책임행정을 구현하고자 모든 업무과정과 결과를 기록으로 생산·관리하고 특히 대통령기록·회의록 등 주요 기록을 철저히 관리하고 있다. 또한 범정부적 전자기록 관리체

계를 만들어 업무혁신을 뒷받침하며, 디지털아카이브 구현 등 기록정보의 공개·활용 확대로 국민 참여를 촉진할 것이다. 또한 기록관리 표준 제정, 전문인력, 보존시설·장비 등 인프라 구축으로 기록관리 혁신역량을 계속 강화해 나갈 예정이다.

정부는 기록관리 혁신을 중·장기적 계획에 의하여 단계적으로 추진하고자 한다. 1단계는 기록관리 혁신 기반조성의 단계로서 2006년까지 기록관리 법령·제도·표준을 정비하고 전자기록관리시스템을 마련한다. 2단계 기록관리 혁신의 확산단계에는 2008년까지 전자기록관리시스템의 지방자치단체 확산, 기관 내 통합검색시스템, 보존시설·장비·전문인력 등 인프라를 확충할 계획이다. 3단계는 기록관리혁신의 정착 단계로서 2012년까지 디지털아카이브, 국가기록 통합관리 네트워크 등을 완비할 것이다.

< 단계별 기록관리혁신 추진전략 >



< 기록관리혁신 비전과 목표 >



국무조정실

사회적 통합을 위한 '참여적 갈등관리시스템' 구축

사회적 합의형성의 시스템 마련

90년대 이후 이해관계의 대립 등에 따른 사회적 갈등의 증가로 공공기관의 사업이나 정책 추진이 장기간 지연되는 사례가 확산되고 있었다. 이는 증가하는 참여요구와 복잡해지는 이해관계를 효율적으로 조율할 수 있는 제도적인 장치들이 미비했기 때문이며, 공공기관의 갈등예방 능력 향상과 사회적 합의 형성을 통한 합리적인 갈등 해결을 위해 새로운 제도(갈등관리시스템) 마련이 필요하게 되었다.

갈등관리시스템은 주민참여제도의 원칙과 절차 등 사회적 합의형성 절차를 법제화하여 사회적 합의형성 절차가 시스템적으로 운영될 수 있도록 하는 것을 목표로 한다. 합의형성과정을 통하여 정책결정기간은 다소 길어지겠지만 집행과정에서의 소모적 비용을 줄이고 신속한 정책 추진이 가능하다는 것이다.

공공갈등의 예방과 해결을 위한 노력

우선 갈등관리법 제정을 위한 제정 팀이 구성되어 갈등관리법 시안이 마련되었다. 시민사회단체 의견수렴을 위한 자문회의, 시민단체·전문가 토론회 등을 개최하였고, 청와대, 지속가능발전위, 법제처 등이 참여하는 입법추진팀 회의(04.11~05.3), 관계부처 협의(3.31~4.10), 입법예고(4.12~5.2), 공청회(4.28)를 거쳐 이해관계인들의 의견을 반영하였다. 05.5월부터 국회의원들을 상대로 갈등관리법 제정 배경, 갈등관리시스템 구축의 필요성 등에 대해 설명하고, 입법이 이루어지도록 협조해 줄 것을 요청하였지만, 의원들은 법안의 실효성과 참여적 의사결정 등 새로운 제도 도입 효과 등에 대해 의구심을 표시하면서, 법률형태가 아닌 행정부 내부 훈령 등의 형식으로 추진할 것을 제안하는 등 동법의 국회통과가 매우 불투명한 상태가 되었다. 이에 법제정은 단계적으로 추진하기로

하고 우선 새로운 갈등관리 제도를 대통령령 형식으로 도입해 갈등관련 제도가 빠른 시일 내에 정착될 수 있도록 「공공갈등의 예방과 해결에 관한 규정(안)」을 마련하였다.

또 갈등관리 혁신포럼을 월1회 개최하여 청와대, 지속가능발전위, 건교부, 산자부, 복지부, 해수부, 문화재청, 민간전문가 등 20여명이 참석, 갈등사례를 발굴하고, 발굴된 사례에 대해 갈등의 원인, 해소방안 등을 논의하였다. 후속조치로 논의성과를 체계화하고 갈등해결에 활용할 수 있도록 '갈등관리 매뉴얼' 제작해 보급하였다. 또 공무원들이 현장에서 쉽게 적용할 수 있도록 국내 갈등사례를 연구·분석한 갈등모델 구축작업을 추진하고 복지부, 건교부 등 여러 행정기관이 겪고 있는 갈등사례를 수집하여 바람직한 모델 구축에 필요한 갈등사례를 10건[1] 선정하는 작업을 거쳤다.

갈등관리 지원센터 및 시범사업 추진

동시에 갈등관리에 필요한 인적·물적 인프라를 구축하고 우리사회의 갈등대응 능력을 향상·제고하기 위해 갈등관리센터 설립 방안을 마련하였다. 공무원과 갈등전문가가 참여한 갈등관리지원센터 준비단을 구성(05.2) 하고 4차에 걸친 회의를 통해 지원센터 설립방안을 마련하였다.

갈등관리법에 규정된 갈등관리절차를 적용해 갈등을 해결하기 위한 6개[2]의 갈등관리 시범사업도 추진하였다. 해당 부처 공무원과 갈등관리 전문가 그리고 이해관계인 등이 참여해 갈등영향분석서를 작성하고 갈등조정회의 등을 개최하였다. 06.8월 현재 5개 시범사업의 갈등해결(환경부·산업자원부·건설교통부·해양수산부·문화재청)을 이루었다.

갈등관리시스템 구축을 통해 갈등대응능력을 향상시키고 갈등에 따른 사

1) ① 폐기물 처리시설 입지에 따른 분쟁(행자부) ② 상수원 보호구역해제 관련 분쟁(행자부) ③ 평택 미군기지 이전사업 추진(국방부) ④ 직도사격장 현대화 사업 추진(국방부) ⑤ 국립서울병원 현대화(복지부) ⑥ 미신고 복지시설 종합관리대책 추진(복지부) ⑦ 춘천-양양 고속도로 건설(건교부) ⑧ 백두대간 보호지역 지정(산림청) ⑨ 이와쿠니시 미군기지 확장이전 사업(일본) ⑩ 나가노현의 탈댐선언을 둘러싼 갈등(일본)

2) 국립서울병원 재건축(복지부), 전자식 전력량계 검정유효기간 조정(산자부), 한강수계 의무제 오염총량제 추진(환경부), 울산~포항 복선전철 건설사업(건교부), 육상폐기물 해양배출제도 개선 추진(해수부), 진동택지개발지구내 발굴조사 관련 갈등(문화재청)

회·경제적 비용을 감소시키는 한편, 갈등관리 시범사업을 통해 행정기관 등의 갈등관리 및 해결능력을 배양시킬 것으로 기대된다.

사례 : 참여적 갈등관리를 통한 백두대간 보호지역 지정 / 산림청

1990년대 초 전문 산악인과 시민단체 중심으로 시작된 백두대간 보호운동 노력은 2003년 12월 31일「백두대간보호에 관한 법률」이라는 결실을 맺게 되었고 2004년 5월에는 보호지역 지정 도면을 설정하였다. 그러나 지역주민 정서와 지역여건과 괴리됨에 따라 지방자치단체와 주민들의 대대적인 보호지역 반대투쟁에 직면하게 되었고, 법률 폐지투쟁까지 이어지면서 갈등은 복잡하게 얽혀가기 시작하였다.

개발과 보전, 대화의 場이 본격 가동되다

백두대간보호지역 지정은 추진 과정에서 지역주민, 지자체, 관련부처, NGO간에 개발과 보전이라는 상반된 가치를 둘러싸고 대립과 갈등이 있었으나, 정부의 일방적 추진에 대한 불안감을 해소하기 위하여 주민지원사업과 토지매수방안을 지속적으로 홍보하고 설득해 나갔다. 총 242회에 걸친 지역순회 주민설명회와 간담회를 개최하고, 산림청·지자체·NGO·지역주민이 공동으로 참여하는 백두대간협의체를 5개도 32개 시·군별로 운영함으로써 무조건적으로 반대만 하던 자치단체와 지역주민들을 대화의 장으로 이끌어내어 상호간 이해를 바탕으로 갈등을 해소하고 신뢰를 회복할 수 있었다.



이러한 노력을 통해 2005년 9월 9일 263천ha(여의도 면적의 약 900배)에 달하는 보호구역을 지정하였다. 이는 국토면적의 2.6%, 전체 산림의 4%에 해당한다.

수요자 입장의 문제해결로 정부정책의 공감대 형성

백두대간 보호지역 지정은 우리나라의 전통 산줄기 체계를 회복·보전하는 계기를 마련하고 생태 축으로서의 기능을 확보하였다는 성과 외에도 이해 당사자 간에 대화와 참여를 통하여 과거 일방적인 정책시행에 대한 국민 불신과 갈등을 해소하고 백두대간을 지역주민 스스로 보호해야 한다는 공감대를 형성하였다는 점에서 그 의의가 크다고 할 수 있다. 특히, 백두대간의 갈등관리 프로세스를 표준모델로 주요 갈등 정책, 민원에 대한 "갈등관리카드"를 통한 종합적인 갈등관리 정착의 계기가 되었다

3. 자율과 책임을 지향하는 분권화된 행정

행정자치부

정부조직에 '팀제' 도입
조직운영의 효율성과 유연성을 높인다

행정환경 변화에 대응하는 분권형 조직

급변하는 행정환경과 행정수요 변화에 유연하게 대응하고 조직구성원의 참여 확대와 조직 내 민주주의 확보를 위해서는 분권적 정부조직모형의 구축이 필요하다고 볼 수 있다. 과거 우리 정부조직은 계급제에 기초한 의사결정체제를 구축하였기 때문에 의사결정권한과 조직·인사권이 상층부에 집중되어 있어서 직원의 의사결정 참여기회가 부족하였고, 업무수행의 자율성이 미흡하였으며, 중간 관리층의 적극적인 리더십의 발휘가 어려운 점이 있었다.

이러한 문제의식에 입각하여 조직구조를 보다 유연하게 변화시키며, 의사결정권한을 보다 많이 하부로 이양하고, 하부직원의 참여와 자율성을 확대하는 방향으로 조직을 변화시키기 위해 팀제를 도입·추진하게 되었다.

행정자치부, 정부최초로 팀제 전면 도입

팀제는 민간의 우수기업들이 먼저 도입하여 운영을 하고 있었는데 정부조직에는 '05년 3월 행정자치부가 중앙부처 가운데 최초로 도입한 이래 '06년 10월 현재 22개 기관에서 팀제를 도입하여 운영하고 있다.

팀제는 그 속성상 각 기관의 특성을 반영하여 다양한 형태로 도입·운영되고

있는데 그 유형을 대략적으로 구별하면 본부-팀 또는 국(단)-팀 2계층 구조를 기본으로 하고 있는 곳은 여성가족부, 소방방재청, 조달청, 특허청, 행정중심복합도시건설청, 청소년위원회, 국정홍보처, 국민고충처리위원회, 민주평화통일사무처, 공정거래위원회 등이고, 실-관-팀 3계층 구조나 본부·관·팀 혼합구조로 운영하고 있는 곳은 기획예산처, 통일부, 국방부, 노동부, 건설교통부, 식약청 등이다.

도입범위에 있어서 기획예산처의 경우 부분적으로 도입하여 운영한 후 향후 성과를 바탕으로 조직전반에 확산하고자 있으며 다른 기관은 모두 전면적으로 도입하여 운영하고 있다. 이들 각 기관은 기관특성에 맞게 다양한 형태로 도입하고 있는데 본부-팀 또는 국(단)-팀 중심의 2계층 구조로 한 곳이 많으며 본부(국) 소속의 팀은 보통 3~7개 팀으로 구성하여 운영되고 있다.

훨씬 빨라진 의사결정

팀제 개편은 조직구조만을 재설계하여 하드웨어상의 변화만을 추구하는 것이 아니라 팀제가 실질적으로 잘 운영되고 조직의 생산성 향상으로 이어지기 위해서는 소프트웨어 측면의 제반장치가 함께 구축되어야 한다. 현재 팀제를 도입한 대부분의 기관들이 팀제 도입과 동시에 업무프로세스 개선과 조직문화 쇄신에도 노력을 기울이고 있다.

우선, 업무관리시스템과 성과관리시스템을 구축하고 있다. 행자부의 '메모보고'나 '통합행정혁신시스템' 등이 대표적인 예라 할 수 있는데 통합행정혁신시스템을 통해 종래 9.3일 걸리던 민원처리가 2.3일로 대폭 축소하여 처리할 수 있게 되었고 개인 및 팀의 성과를 전자적으로 평가하여 성과급을 지급하는 데 활용하기도 하였다.

두 번째로 의사결정 속도가 대폭 빨라지게 되었다. 종래 직원→담당급→과장→국장→실장의 결재단계가 팀원→팀장→본부장으로 축소되므로 그 만큼 의사결정속도가 훨씬 빨라지게 되는 것이다. 한편, 팀장과 팀원에 대한 자율권을 대폭 부여하기도 하였는데 대표적인 예로 위임전결 비율의 변화를 들 수 있겠다. 행자부의 경우 장관 전결비율이 5%에서 2%로 축소 된 반면 팀장의 전결비율은 43%에서 64%로 대폭 상승 되어 팀장에 의한 자율적인 조직관리가 이루어지게

하였다.

현재 팀제가 정부조직에서도 점차 확산되어 가고 있지만 아직 완전히 정착하였다고 할 수 없는 게 사실이다. 때문에 팀제가 올바로 정착하고 발전해 나갈 수 있도록 여러 가지 제도개선이나 조직문화 형성을 위해 많은 노력을 기울일 것이다. 예컨대, 팀과 팀원에 대한 공정하고 객관적인 평가제도가 정착 될 수 있도록 하는 평가체제의 구축과, 평가결과에 상응한 인사·보수상의 적절한 인센티브가 제도적으로 보장 되도록 노력할 것이다. 아울러 팀제는 팀장과 팀원의 자질 향상이 중요하므로 이들에 대한 꾸준한 교육을 통해 성과중심의 조직문화를 창출하도록 유도하고, 앞으로 팀제가 내실 있게 운영되고 조직성과 향상의 도구로서 활용될 수 있도록 이에 대한 꾸준한 점검과 제도개선방안을 연구할 계획이다.

< 팀제 도입 현황 ('06년 10월 현재) >

부 처 명	개 편 전	개 편 후	비고
행정자치부	1차관보 1실 1본부 7국 4관 1센터 45과	6본부 8관 1단 3센터 60팀('05.3.24)	
청소년위원회	1처 2국 9과	1처 3단 1관 14팀('05.4.27)	
기획예산처	3실 3국 9관 40과	3실 2본부 3단 7관 20팀 25과('05.4.27)	부분도입
조달청	2관 3국 7담당관 17과	5본부 1담당관 30팀('05.7.14)	
국정홍보처	3국 13과(담당관)	3단 1관 15팀('05.8.1)	
민주평통사무처	3국 10담당관	3관 8팀('05.8.25)	
고충처리위	2국 1과 12과	3관 17팀('05.8.31)	
소방방재청	1차관보 2길 9국 1단 7관 59과	4본부 2관 1실 22팀('05.9.1)	
노동부	2실 4국 7관 31과	1실 6본부 13관 73팀 1센터('05.9.1)	
식약청	2국 2관 6부 7담당관 36과	2본부 4국 7관 35팀 1단 1과 ('05.9.9)	
보건복지부	2실 1본부 3국 11관 1단 1센터 51과	6본부 4부 11관 2단 1센터 55팀('05.10.21)	
특허청	5국 2관 51과	1국 1관 5본부 53팀('05.11.22)	
산원자원부	1차관보 3실 4국 10과 51과	8본부 1 관 61팀('05.11.30)	
공정거래위	6국 3관 7담당관 26과 3팀 1실	4본부 2관 2단 33팀 1담당관 1실('05.12.19)	
여성가족부	1실 4국 2관 19과	2본부 3국 2관 21팀('05.12.29)	
건설청	–	4본부 1단 15팀('06.1.1)	신설
국방부	1차관보 3실 18관 67과	4본부 15관 67팀('06.1.1)	
통일부	2실 3국 1단 5과 34과	2실 3국 1단 5관 39팀('06.1.26)	
정보통신부	2실 4국 6관 30과	5본부 3단 4관 36팀('06.4.26)	
병무청	1관 3국 6담당관 10과	4본부 19팀('06.7.1)	
문화관광부	1차관보 2실 6국 1단 5관 27과 6팀 5담당관	1차관보 2실 6국 1단 5관 1과 1담당관 38팀('06.7.25)	

행정자치부

기관운영의 자율성과 독립성을 높이는 책임운영기관 확대

책임성·자율성을 높이는 책임운영기관제도 도입

책임운영기관제도는 정부 부처에서 담당하던 집행적·사업적 성격이 강한 업무를 분리하여 기관운영의 자율성과 독립성을 보장하고 성과에 따른 보상과 책임을 부여함으로써 행정의 효율성과 행정서비스 질의 향상을 도모하고자 하는 성과관리에 바탕을 둔 대표적인 제도이다. 선진국들은 지난 1980년대 후반과 1990년대 초반에 걸쳐 광범위하게 도입, 운영하고 있다.

우리나라에서도 정부조직의 획일적 관리기준 적용에 따른 비효율로 인하여 새로운 행정관리방식을 도입할 필요성이 대두됨에 따라 1999년 1월 '책임운영기관의설치·운영에관한법률'을 제정하고 2000년 1월 국립중앙극장 등 9개 부처 10개 기관을 지정하여 최초로 운영하고 있다. 2001년에는 국립재활원 등 10개 부처 13개 기관을 추가하였고 2006년 1월부터는 국립과학수사연구소 등 26개 기관을 책임운영기관으로 추가 지정하여 운영하고 있으며(수원국도유지건설사무소 등 5개 기관 제외), 2006년 5월에는 중앙행정기관으로서는 처음으로 특허청이 책임운영기관으로 지정되었다. 2006년 8월 현재 총 45개 기관이 책임원영기관으로 지정되어 운영되고 있다.

책임운영기관의 자율성 확대를 위한 제도 개선

책임운영기관의 자율성 확대를 위한 다양한 제도 개선이 이루어져 왔다. 즉, 기관장에게 하부조직 설치권과 예산전용권을 부여하도록 관련 법령을 개정하였고, 책임운영기관 추가 설치를 위한 합리적이고 구체적인 선정 기준을 마련하였다. 소속기관에 한정된 대상기관을 청 단위 중앙행정기관으로 확대할 수 있는 근거 및 운영체계를 마련함으로써 2006년 5월 행정기관으로서는 처음으로 특허청이 중앙책임운영기관으로 지정되었다. 또 성과 중심의 조직·인사관리를

위한 인센티브 부여방안을 마련하여 초과수입 증대에 관련이 있는 자에 대한 '보상적 경비' 지급에 대한 세부 집행지침을 수립·시행하였다.

2000년 책임운영기관 설치 이후부터 매년 그 운영 성과에 대한 평가가 이루어지고 있다. 즉, 기관별 운영 성과에 대한 자체평가(개별부처) 및 종합평가(행정자치부)를 통해 제도개선사항을 발굴하고 우수사례를 공유·확산해나가고 있다. 이러한 평가결과에 따라 우수기관을 포상하는 한편 기관장의 성과연봉을 이에 연계함으로써 기관의 운영 성과를 더욱 극대화하도록 하고 있다.

그동안 책임운영기관제도는 우리나라 정부조직의 경직성을 완화하고, 자율성과 탄력성을 확대해 나가는 등 정부조직 혁신의 진원지 역할을 해 왔다. 그간 확대되어 온 조직·인사·예산상의 자율성을 바탕으로 많은 성과가 창출되고 있는데, 이는 기관별로 사업성과를 극대화하고 행정서비스를 개선하며 조직효율성을 제고하기 위한 노력의 결과가 가시적으로 드러난 것이라 할 수 있다.

행정서비스 개선 : 고객중심의 서비스 제공

- 운전면허시험관리단(면허증발급시간) : '99년 4시간 ⋯› '05년 15분
- 국립중앙과학관(이용객 증가) : '99년 164시간 ⋯› '05년 264만명
- 농업공학연구소(시험평가 민원제기) : '00년 3.5% ⋯› '05년 0%

자체수입 증가 : 기관의 재정수입 향상

- 운전면허시험관리단 : '99년 782시간 ⋯› '02년 838분
- 영상홍보원 : '99년 2억 ⋯› '05년 18억
- 중앙구매사업단 : '00년 3.3억 적자 ⋯› '05년 6.2억 흑자
- 국방홍보원 : '99년 7억 ⋯› '05년 3.3억

재정자립도 향상 : 자율경영체계의 확립

- 영상홍보원 : '99년 2.1% ⋯› '05년 9.3%
- 국방홍보원 : '99년 4.1% ⋯› '05년 10.6%
- 국립중앙극장 : '99년 7.5% ⋯› '05년 11.8%

행정자치부

인력운영의 자율성을 보장하는 '총액인건비제' 도입

총액인건비제란 각 부처별, 기관별로 인건비 예산 총액의 범위 내에서 인력의 직급별 규모, 직렬·직류 등의 종류, 기구의 설치 및 인건비 배분에 대하여 자율성을 가지고 운영하되 그 결과에 대해 책임을 지는 제도이다. 이와 비슷한 외국의 제도로는 총괄경상비제도가 있다. 미국에서는 'lump-sum budgeting', 영국·호주에서는 'running costs', 캐나다에서는 'operating budget' 등 여러 명칭으로 불리고 있는데 기존의 세분화되어 있는 예산비목을 경상경비와 사업비로 구분하고, 경상경비는 통합하여 부처별로 총액한도 내에서 자유롭게 쓸 수 있도록 한 것으로 외국의 총괄경상비 제도는 부처·기관단위의 효율성 제고보다는 공무원 전체의 인건비 효율의 제고수단으로 여기고 있다는 점이다.

우리나라에서의 총액인건비 제도의 기본 취지는 각 부처 특성에 맞는 자율적인 조직·보수 제도를 운영하도록 하여 예산의 효율적 활용은 물론 궁극적으로는 정부조직의 성과향상을 목표로 하고 있다는 점이다.

그간의 도입·추진경과를 살펴보면 다음과 같다. 정부혁신위 위원, 학계, 관련 전문가, 관련 부처 공무원 등 총액인건비제도 도입을 위한 T/F를 구성·운영(총11회, '04.8~11월)하여 총액인건비제도의 도입방안에 대한 수차례의 논의 끝에 최종안을 마련, 국정과제회의 등을 통해 도입 안을 확정하였다.('05.2월) 이후 직제통칙, 공무원 보수·수당규정 등 개정과('05.3~7월)하였고, 총액인건비제 조직관리 자율성을 위한 시범기관의 직제 개정('05.11~12월) 등 총액인건비제도의 시범실시를 위한 제도적 기반을 마련하였다.

현재는 각 기관의 조직·인사·예산을 관리하고 있는 행정자치부(조직), 중앙인사위원회(인사), 기획예산처(예산)가 공동으로 주관하여 '05년 하반기부터 시범도입을 시작하였으며 2006년에는 행정자치부, 기획예산처, 중앙인사위원회, 노동부, 농림부, 조달청, 통계청, 특허청 등 8개 중앙행정기관과 44개 책임운영기관에서 시행하고 있는 중이다.

총인건비 증액 없이 탄력적으로 인력 운용

현재 각 부처에서 인력을 증원하기 위해서는 행정자치부가 해당 부처의 요구 정원을 심사하여 직제(대통령령)를 개정해야 하는데, 총액인건비제하에서는 정원을 부처 자율적으로 운영할 수 있도록 하였다. 즉, 행정자치부는 부처별 총 정원의 상한만을 관리하고 실제 운영하는 정원규모나 계급별·직급별 정원은 총 정원의 3%이내에서 직제시행규칙(부령)을 통해 자율적으로 운영하도록 한 것이다. 예컨대 한 기관의 직제 상 정원이 100명이라고 했을 경우 정원의 3%인 3명까지 총액인건비 한도 내에서 늘릴 수 있는 것이다. 이는 갑작스런 행정수요가 있을 경우 총인건비상의 증액은 없도록 하면서 인력운영은 탄력적으로 대응 할 수 있게 한 제도라 할 수 있다.

또한, 총액인건비제를 시행하고 있는 기관에서는 3·4급 이하 정원은 총 정원 내에서 계급 간 인력을 비교적 자유로이 재배치 할 수 있어 계급간 정원배분을 자유로이 할 수 있다. 다만, 3급 국장급 이상의 고위직의 경우 업무의 책임성이나 난이도, 전문성 등 여러 요인을 고려해야 하므로 3급 이상에 대해서는 별도로 분리하여 관리하고 있다.

조직관리면에서 총액인건비제의 시행 전후의 주요 차이점을 정리해 보면 아래 표와 같다. 종래에는 정원 1명만 증원할 경우에도 행정자치부, 기획예산처 심의와 직제개정을 위해 국무회의까지 거쳐야 했지만 제도를 도입한 기관은 총액인건비내에서 총 정원의 3%이내 증원에 대해서는 자유로이 할 수 있도록 하고 과(課) 단위기구도 자율적으로 설치할 수 있도록 하면서도 총인건비상에는 변동이 없도록 한 것이다.

<총액인건비제 시행 전후 비교>

구 분	총액인건비제 시행 前	총액인건비제 시행 後
부처 정원규모	정원 1인 증감에도 행자부 승인 필요	• 행자부는 각부처 정원상한 관리 • 상한 범위내 실제 정원규모는 부처 자율적으로 결정
기구 설치	행자부 승인	부처 자율 결정
계급별 정원	• 국단위 이상 기구는 직제로 규정 • 과단위 기구 총수 통제	• 국장급 이상 기구는 직제로 쥬정 (현행 유지) • 과단위 기구는 부처 자율 설치

인건비 예산운영의 자율성

보수분야에서의 운영방안을 살펴보면, 각 부처별·기관별로 보수수준과 지급의 자율성을 부여하여 인센티브 성격의 보수를 확대토록 하였는데, 현재 총액인건비제하에서의 인건비 분류체계를 보면 아래 표와 같다.

표에서 보는 것처럼 주로 공무원 연금법상 연금보수월액에 영향을 미치거나 생활급 성격의 인건비 또는 통일적 기준이 요구되는 필수항목만을 '기본항목'으로 두어 이는 중앙인사위원회에서 종합관리토록 하고 '자율항목'은 각 기관에서 지급대상이나 지급요건 등을 자율적으로 운영할 수 있도록 하였다. 예컨대 인력감축 등 기본항목 인건비가 절감된 경우 업무실적이 뛰어난 공무원에게 성과상여금의 추가지급이 가능하도록 하였고, '자율항목' 내의 초과근무수당이나 연가보상비 등을 적절히 절감하여 성과상여금 등 다른 수당으로 지급할 수 있도록 한 것이다.

<총액인건비제하에서의 인건비 분류체계>

구 분		세 부 내 역
인건비	기본항목	봉급, 대우공무원수당, 정근수당(가산점), 가족수당, 자녀학비보조수당, 육아휴직수당, 관리업무수당, 명절휴가비, 가계지원비
	자율항목	성과상여금, 특수지근무수당, 위험근무수당, 특수업무수당(기술업무수당 등 27종), 업무대행수당, 초과근무수당, 연가보상비, 정액급식비, 교통보조비
운영경비		직급보조비, 월정직책급, 각종 보수성경비와 활동비, 맞춤형복지제도운영예산 등

총액인건비에 포함되는 경비의 범위 내에서의 '전용'은 각 총액인건비 시행기관의 장에게 위임하도록 하였으며, 경비간의 '이용'의 경우 기획예산처 장관이 해당기관의 이용요구를 원칙적으로 승인하도록 하였다. 또한, 총액인건비 범위 내에서 발생한 인건비 여유재원의 사용에 대해 각 기관의 재량권을 확대하기도 하였는데 예컨대, 특근매식비나 일·숙직비를 절감한 경우 또는 사업집행방식의 획기적인 개선을 통해 예산절감이 발생한 경우에 이를 성과상여금으로 사용할 수 있도록 하였다.

성과중심의 조직 운영

이러한 총액인건비제도의 도입을 통해 각 부처는 기관실정에 맞게 조직·인

사·예산 운영을 할 수 있어서 각 기관장은 리더십을 발휘하여 조직을 성과중심으로 운영할 수 있는 기틀을 마련하였다. 또한, 각 기관에서는 긴급한 인력수요가 발생할 경우 인건비 내에서 자율적으로 인력을 증원·배치 할 수 있어서 총인건비상에는 변화가 없으면서도 행정의 탄력성과 신속성을 제고할 수 있게 되었다. 2007년도부터는 전 중앙행정기관에 총액인건비제도를 실시할 예정이다. 총액인건비제도가 본격적으로 도입되고 확산되면 행정전반에 성과중심의 조직문화가 형성되어 정책품질의 향상과 고객만족도가 증진될 것으로 기대된다.



총액인건비제 시행기관 현황('06.12월 현재)

○ **중앙행정기관**(8개) : 행정자치부, 중앙인사위, 기획예산처, 노동부, 농림부, 통계청, 조달청, 특허청

○ **책임운영기관**(44개) : 영상홍보원, 국방홍보원, 운전면허시험관리단, 국립중앙과학관, 국립중앙극장, 농업공학연구소, 국립의료원, 해양경찰정비창, 조달청중앙구매사업단, 충남통계사무소, 국제교육진흥원, 항공기상대, 축산연구소, 국립산림과학원, 국립재활원, 국립목포병원, 국토지리정보원, 대산지방해양수산청, 국립과학수사연구소, 국립현대미술관, 국립서울병원, 국립공주병원, 국립부곡병원, 국립춘천병원, 국립나주병원, 국립마산병원, 국립종자관리소, 국립수산과학원, 울산지방해양수산청, 서울지방통계청, 부산지방통계청, 경기지방통계청, 대구경북지방통계청, 광주전남지방통계청, 인천통계사무소, 강원통계사무소, 충북통계사무소, 전북통계사무소, 경남통계사무소, 제주통계사무소, 경찰병원, 농업생명공학연구원, 원예연구소, 국립자연휴양림관리소

기획예산처

예산편성의 자율성을 높이는 '예산총액배분 자율편성제도'

상향식 예산편성의 한계

예산총액배분 자율편성제도(Top-down)를 도입하게 된 것은 재정운영 여건이 변함에 따라 재정당국 중심의 개별사업 검토 위주 예산편성 방식에 한계가 드러났기 때문이다. 개별사업 검토 위주 방식이란 상향식(Bottom-up)으로 각 부처가 모든 사업별 예산을 기획예산처에 요구하고 이를 개별 협의하는 방식이다.

이러한 예산편성 방식은 국가적 우선순위에 입각한 거시적 분석 및 재원배분에 한계가 있었다. 우리나라 재정은 60년대 낙후된 경제개발을 위해 철강, 전력, 석유화학 등 기초산업을 키우고 도로망을 건설하여 고도성장의 기간망을 구축하는데 최대의 노력을 기울였고 상당한 성과를 이루었다. 그러나 그간 경제구조는 과거 정부주도의 경제 발전모형에서 시장중심 경제체제로 전환되어 경제 분야 지출은 민간에게 맡기고, 재정은 고령화, 4대 연금, 통일 비용 등 미래의 잠재적 위험에 대비한 투자에 보다 중점을 두어야 했다. 하지만 우리나라 국가재원의 배분은 그 구성이 아직 과거 개발연대의 틀에서 크게 벗어나지 못했다.

< 주요 기능별 지출추이 >

기능	'70년	'80년	'90년	'00년	'73년	OECD 평균
경제사업(%)	27.3	26.0	20.4	25.2	22.8	8.8
복지 및 삶의 질(%)	7.9	9.9	20.4	22.2	21.8	55.4
교육(%)	16.6	14.6	17.0	15.3	16.3	8.1
국방(%)	22.6	30.6	20.0	11.4	12.3	4.8

*자료출처 : IMF, GFS Year Book, 2004

기존의 예산편성 방식은 행태적 특면에서도 비효율성을 낳았다.

첫째, 과다 요구-대폭삭감의 관행이 고착화되었다. 이는 정보의 비대칭성에 따른 사업 부처와 재정당국의 불신에서 비롯된 것으로 많은 정보를 소유하고 있는 사업 부처에서는 재정당국의 감액에 대비해 적정 소요액보다 많은 예산을 요구하고, 상대적으로 정보의 양이 부족한 재정 당국은 일단 삭감하고 보자는 식의 예산편성 행태는 불필요한 행정력 낭비를 유발할 뿐만 아니라 사업의 성과와 효율성보다는 정치력에 의해 재원이 배분되는 경우도 있었다.

둘째, 수년간에 걸친 대규모 재정사업 진행시 일단 적은 액수의 초년도 사업비만을 우선 확보함으로써 다음연도 예산 확보를 유리하게 하는 행태를 들 수 있다. 사업 부처는 총투자 규모를 숨기고 상대적으로 예산 확보가 유리한 초년도 사업비만을 소액 요구하여 재정 당국으로 하여금 향후 대규모 예산 투자를 불가피하게 만드는 예산 편성 행태를 보였다. 이는 한정된 재원을 과도하게 신규사업에 투자토록 함으로써 계속사업의 완공을 지연시키는 문제점을 낳았다.

이러한 한계를 극복하고 전략적이고 효율적인 재원배분을 달성하기 위하여 도입한 제도가 바로 예산총액배분 자율편성제도이다. 예산총액배분 자율편성제도는 국가재정운용계획에서 제시한 정책 우선순위에 따라 지출한도를 설정하고, 각 부처는 지출한도 내에서 세부사업별 예산을 편성하는 제도로서 재정당국은 전략적 관점에서 분야별 재원배분에 중점을 두고, 각 부처는 전문성과 현장 경험을 활용하여 재원을 사업별로 효율적으로 배분하게 된다.

Top-Down 제도 도입과정

새로운 예산편성 방식의 변화에 대해 처음 접근한 것은 1998년이었다. 기획예산처 정부개혁실은 보다 효율적인 정부를 만들기 위한 '정부개혁'의 일환으로 총액배분 자율편성 제도 등 재정시스템 개혁방안을 검토했다. 그 당시 검토안은 외국의 사례를 소개하고 우리나라 예산편성 방식도 이러한 방향으로 나아가야 한다는 방향성을 제시했다. 그 이후에도 KDI · 조세연구원의 재정전문가들이 새로운 예산편성방식에 관심을 기울였다. 이러한 관심과 노력들은 5년 후인 2003년에 톱-다운 예산편성 방식 도입의 단초를 제공했다.

참여정부 출범직후 2003년 1월에 재정운영시스템 전반에 대한 근본적 변화가 필요하다는 문제 제기가 시작되었다. 국민을 위한 근본적인 정부혁신, 체계적인

미래대비 등을 효과적으로 지원하기 위해서는 과거와 같은 전통적 예산편성 체계를 운영하는 수준에 머물러서는 곤란하다는 공감대가 형성되어 갔다. 각 부처 자율에 맡길 일은 과감히 맡기고 기획예산처는 중기계획, 성과관리 등등 새롭고 좀 더 어려운 과제들을 맡아야 한다는 것이 논의의 주요 내용이었다.

기획예산처는 2003년 3월 연두업무보고에서 중기재정계획, 성과관리제도와 더불어 분야별 사전배분(Top-down)제도를 단계적으로 도입하겠다는 계획을 밝혔다. 2003년은 우선 조달청·통계청·공정거래위원회·특허청 등 4개 기관을 대상으로 사전 배분제도를 시범 실시하였다.

그해 7월경 톱-다운 예산편성제도 도입이 기획예산처 차원의 과제를 넘어서 정부 전체 차원의 과제로 자리매김하는 계기가 마련된다. 정부혁신지방분권위원회는 재정·세제시스템 혁신을 위한 재정·세제개혁로드맵을 마련하였고 이 로드맵에 '재정운영의 자율성 제고'를 위한 사전배분(Top-down)방식의 단계적 도입이 다시 언급되었다.

보다 체계적인 제도 도입을 위해 재원배분개선팀을 설치하여 Top-Down제도를 성공적으로 운영하고 있는 스웨덴과 노르웨이 등을 방문하여 운영 실태를 조사하고 내부 난상토론을 거쳐 우리나라에 적합한 모델을 개발하기에 이르렀다.

내·외부의 저항과 극복

예산총액배분 자율편성제도를 도입하는 과정에서 저항과 장애요인들이 적지 않게 표출되었다. 무엇보다도 국가예산제도를 전면적으로 전환하는 것에 대한 회의적인 시각과 불안감이 정부 내부에 존재하였다. 기획예산처는 제도 도입 초기인 2004년 2월부터 내부 직원과 부처 예산담당자를 대상으로 사전교육과 워크숍을 수차례 개최하였고, 시민단체 간담회('04.2.26), 재정포럼('04.3.4~5), 국제세미나('04.3.15~19) 등을 개최하였다. 또 매년 일반국민과 각 부처 예산담당자, 재정전문가를 대상으로 재정수요조사를 실시하여 이 제도에 대한 개선방안을 도출해오고 있다.

또 지출한도 부여(4월말) 후 요구안 제출(5월말)까지 부처의 자체편성기간이 부족하여 부처 재정담당자의 업무량이 과중하고 인력이 부족한 점이 애로사항으로 지적되었다. 이에 대하여 기획예산처는 부처의 예산요구안은 법정기한인

5월말까지 접수하되 요구안에 대한 보완을 6월 15일까지 할 수 있도록 하였다. 이러한 조치 후 지출한도를 준수하고 세출 구조조정 실적이 우수한 부처에 대해서는 인센티브를 부여하는 한편, 지출한도를 지키지 않은 부처에는 페널티를 부여하였다.

예산총액배분 자율편성제도의 지속적인 발전을 위한 노력도 계속하고 있다. 2007년 예산안부터는 예산안 편성지침과 기금운용계획안 작성지침을 통합하였으며, 예산안작성 세부지침 작성·통보 시(4월말) 12개 사업유형별, 25개 비목별 공통기준을 사전에 제시함으로써 각 부처 자율편성 시 적용해야 할 매뉴얼로 활용할 수 있도록 하였다. 또 과거 예산투입과 통제 위주의 예산제도에서 벗어나 성과 중심 예산제도로 전환하기 위하여 각 부처로 하여금 성과계획서를 제출하고 재정사업에 대한 자율평가를 실시하도록 하여, 그 결과를 세출 구조조정 등 예산편성에 활용하고 있다. 2007년 예산안부터 프로그램 예산서로 전면 개편하기 위하여 2006년 예산안은 프로그램 예산서를 참고자료로 국회에 제출하도록 하였다.

효율적이고 전략적인 재원활용

예산총액배분 자율편성제도의 성과와 기대효과는 매우 크다. 우선 제도 도입에 따라 전략적이고 효율적인 재원배분 기능이 강화되었다. 앞서 언급한 바와 같이 우리나라는 최근까지 30년간, 경제 분야 지출 비중이 높은 재원배분 구조를 유지해 왔다. Top-Down 제도 도입 이후 가장 눈에 띄는 것은 중기적 시계에서 전략적 재원배분을 통해 재원배분 구조가 바뀌었다는 것이다. 저출산·고령사회 대비, 국민의 기본수요 충족, 사회 안전망 확충, 양극화 해소 등 미래의 잠재적 재정수요와 위험에 대비한 지출비중이 크게 증가하였다. 경제지출 비중과 복지지출 비중이 역전된 것은 우리나라 재정의 역사상 의미 있는 한 획을 그린 것이라 평가할 수 있을 것이다.

예산편성 행태도 변화가 있었다. 예산편성에서 각 부처의 참여와 책임이 확대됨에 다라 '과다요구-대폭삭감'의 악순환이 개선되고 사업 구조조정 실적이 증가하였다. Top-Down 제도 도입 후 편성된 2005년도 예산부터 요구증가율은 눈에 띄게 감소하였고, 세출 구조조정 실적은 매년 증가하고 있다.

< 예산 요구 및 실제 증가율(%) >

기 능	'01년	'02년	'03년	'04년	'05년	'06년
요구증가율	28.6	25.1	28.4	24.6	9.4	6.1
최종예산증가율	2.5	8.5	5.1	1.7	4.8	3.6
일반회계	6.1	12.5	5.3	6.2	13.5	7.8

또, 부처 예산담당자가 불필요하게 기획예산처를 방문, 대기하는 시간이 감소하였다. 반면에 예산편성과정에서 기획예산처의 권위주의적 행태가 크게 줄었고, 부처와 지방자치단체의 편의를 고려한 찾아가는 예산협의가 이루어지는 등 투명하고 효율적인 예산편성이 이루어지고 있다.

4. 효율성이 높아진 재정 운영

기획예산처

나라살림, 손바닥 보듯이 환하게 '디지털예산회계시스템'

디지털예산회계시스템 추진배경

디지털예산회계시스템은 정부부문의 예산편성·집행·회계결산·성과관리 등 재정활동 전 과정의 정보를 포괄하는 통합재정정보시스템을 말한다. 이는 현재 서로 상이한 제도, 시스템으로 인해 단절적으로 운용되고 이는 중앙과 지방재정, 예산과 결산체제를 통합하여 국가자원의 전략적 배분을 근본적으로 가능하게 한다는 점에서 국가재정혁신의 오래된 숙원사업이었다.

모두가 그 필요성을 알고 언젠가 추진되어야 한다고 언급해왔지만 국가재정의 근본적인 틀을 바꾸어야하는 힘든 일이었기에 지난 반세기동안 미루어져 왔다.

그러나 국가경쟁력 향상을 위해 더 이상 미룰 수 없는 시대적 과제였기에 정부는 통합재정정보시스템 구축을 추진하게 되었고,(2004.3.4, 국정과제회의) 이를 위해 기획예산처, 재정경제부, 행자부, 감사원 등으로 '디지털 예산·회계 시스템 기획단'을 구성(2004.5)하여 본격적인 작업을 하기 시작하였다.

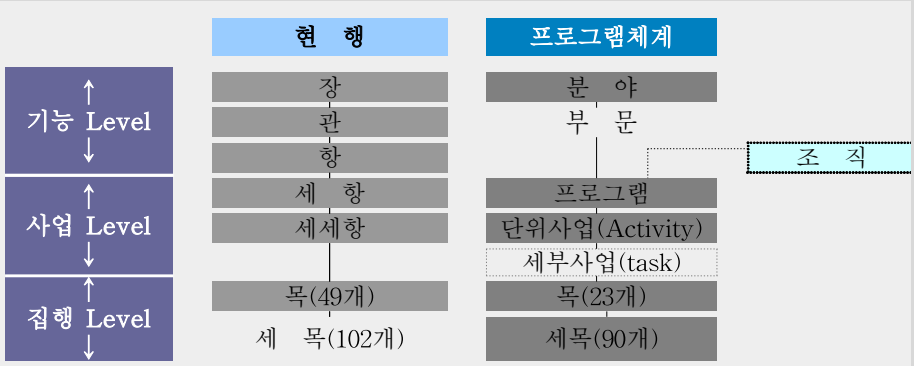
디지털기획단은 2004년에 업무전략계획(BSP : Business Strategy Planning)을 수립하여 시스템 구축 마스터플랜을 마련한 후 2005년 10월부터 실제 시스템 개발에 착수하여 2006년 10월 현재 시스템 개발을 마치고 부처 사용자로 하여금 개발된 시스템을 테스트 하고 있다.

시스템 구축을 위한 핵심과제

기획단은 2004년 5월 발족한 이후 각종 국내외 연구논문, 재정관련 보고서, 해외사례에 대한 연구를 통해 핵심 추진과제를 선정하고자 노력하였다. 2004년 6월, 프로그램 예산제도 도입 등 추진과제를 잠정적으로 선정한 후, 같은 해 8월부터 12월까지 진행된 업무전략계획을 통해 핵심추진과제를 확정하고 그 추진방안을 마련하였다.

디지털예산회계시스템 구축의 첫 번째 핵심과제는 성과관리 중심의 프로그램 예산제도 도입이다. 현행 품목별 예산제도는 개별사업의 성과와 결과보다는 사업 내 단위 품목에 대한 투입과 통제 중심으로 되어 있다. 그래서 자율과 책임의 원리 하에 개별 프로그램이 예산의 전 과정(편성・집행・결산)에 걸쳐 예산관리의 중심역할을 수행, 거시적 성과관리에 적합하도록 하는 것이다.

■ ■ 현행 예산체계와 프로그램 예산체계 비교

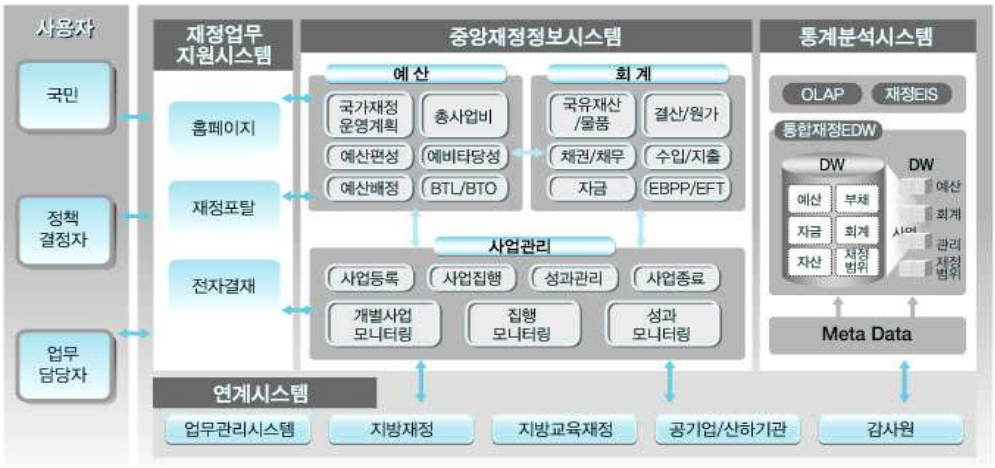


둘째로 현재 현금주의・단식부기 회계인 정부회계에 복식부기・발생주의를 도입하는 것이다. 복식부기·발생주의는 수입·지출이 일어나면 자산・부채의 증감과 연계하여 동시에 기록하고 수익과 비용을 현금의 출납시점이 아닌 거래가 발생한 시점에 기록하는 회계제도를 말한다. 이를 통해 중장기 재정위험을 총체적으로 예측·진단할 수 있으며 재정위험 및 건전성 요인을 판단 가능하게 된다. 또한 자산과 부채를 인식하므로 종합적인 재정 상태를 파악할 수 있으며 자체검증기능을 통해 회계정보의 신뢰성 향상 및 내부통제 기능을 강화할 수 있다.

셋째로 우리의 앞선 정보기술(IT)을 바탕으로 실시간 활용·분석·가공이 가능하도록 하는 통합재정정보시스템을 마련하는 것이다.

현재 운영 중인 중앙 정부의 예산편성관련 시스템(Fimsys, 기획예산처 관리)과 회계시스템(Nafis, 재정경제부 관리)을 통합하고 지방재정정보시스템 등 재정 관련 제반 시스템과도 연계한다. 또한 모든 재정사업의 등록부터 종료까지 전 과정을 실시간으로 관리하는 사업관리시스템, OLAP, EIS 등의 분석도구를 통해 부처별/중앙정부/통합재정 통계분석을 수행하여 질 높은 의사결정을 지원하는 통계분석시스템 등을 구축하여 세계최고 수준의 국가재정정보시스템으로 구현한다.

<참고 : 디지털예산회계시스템 구성도>



시스템 구축과제의 주요 추진내용

디지털예산회계시스템 추진기획단은 프로그램 예산제도와 관련하여 2005년 2월에 지침을 마련, 각 부처에 통보하였고, 2005년 5월까지 각 부처별로 프로그램 예산구조를 협의·확정했다. 또한 2005년 7월에는 프로그램 예산제도에 맞는 예산서 체계 개편안을 마련해서 2005년 10월, 개편된 예산서 체계에 맞는 시범 예산서를 국회에 제출한 바 있다. 프로그램 예산제도는 2007예산(안)부터 정식 적용되었다.

발생주의·복식부기 회계제도는 중앙과 지방의 회계기준을 조정하고 정부회계법안, 회계기준 수정(안)을 마련하여 2005년 5월 관계부처에 제시하고, 회계준칙·지침 초안 작성, 회계계정과목 정비 등을 하였다. 이러한 논의 등을 통하여 재정경제부는 2006년 6월, 국가회계법(안)을 입법예고하였다.

이러한 프로그램 예산제도, 복식부기·발생주의 회계제도를 기반으로 국가 재정정보를 하나의 시스템으로 통합한 디지털예산회계시스템은 2006년 11월부터 12월까지 시험운영을 거쳐 2007년 1월부터 본격 가동될 예정이다.

시스템 구축의 기대효과와 과제

이러한 디지털예산회계시스템이 만들어지면 재정정보의 국제비교 및 합리적인 재정정책이 가능해진다. 또한 재정운용의 자율성·효율성·투명성을 높일 수 있으며, 국민의 정보권리 확대와 재정운용의 모니터링이 가능해지는 장점이 있다.

아울러 지난 2006년 9월, 동남아 등 개도국 재정전문가와의 간담회에서 확인한 바와 같이, 세계 최초로 구축되는 선진 예산회계재정정보시스템을 수출할 수 있는 가능성도 열려있어 IT 강국으로서의 국제적 위상을 드높일 수 있다.

한편, 디지털예산회계시스템은 성과주의 예산제도, Top-down 제도, 국가재정운용계획 등 나머지 재정혁신을 위한 기반이 되는 과제이므로 상호 모순과 충돌이 없도록 하기 위해 철저한 분석과 검토가 필요하고 새로운 제도에 잘 적응할 수 있도록 관계자 교육도 중요하다.

기획예산처

예산집행의 책임과 효율을 높이는 '재정사업 성과관리제도' 도입

도입배경 및 추진경과

재정사업의 성과관리제도(Performance Management System)는 재정사업의 목표와 성과지표를 설정하고 지표에 의한 평가결과를 재정운영에 반영하는 제도이다. 이 제도를 도입하게 된 것은 재정운용이 예산편성 등 투입단계의 검토 위주로 운영되어 사후 성과관리와 환류노력이 미약한데다, 예산 총액배분 자율편성제도 도입으로 각 부처의 예산편성 자율권이 크게 확대되고 기획예산처의 사전심사 기능이 대폭 축소됨에 따라 예산집행의 사후적 평가로 각 부처의 책임성을 높이는 것이 중요하기 때문이었다.

정부는 2003년 교육인적자원부, 외교통상부, 행정자치부 등 22개 우선 시행기관을 대상으로 성과목표관리제도를 도입하였다. 2004년에는 노동부, 여성부 등 4개 기관이 추가로 선정되었다. 우선 시행기관의 경우 민간인 전문가로 구성된 성과관리자문단의 검토·보완을 통해 2003년에 주요 재정사업 중 30% 사업에 대한 성과목표·지표체계를 개발하고 2004년 6월까지 성과계획서를 작성하여 제출했다. 또한 2004년 말까지 나머지 70% 사업에 대한 지표개발을 완료하고 2005년에는 주요 재정사업의 100%에 대한 2006년도 성과계획서를 작성하였다. 추가 시행기관의 경우 2005년까지 주요 재정사업에 대한 성과목표·지표개발을 완료하였으며 주요 재정사업의 30%에 대한 2006년도 성과계획서를 작성하였다.

[그림] 성과관리제도의 기본구조



[표] 성과관리제도 추진현황

	2003년	2004년	2005년	2006년	2007년
○ 우선 시행기관[1]					
• 목표·지표개발	(30% 사업)	(100% 사업)			
• 성과계획서 작성		(30% 사업)	(100% 사업)		
• 성과보고서 작성				(30% 사업)	(100% 사업)
○ 신규 대상 기관[2]					
• 우선 시행기관보다 1년 늦게 착수하여 동일한 과정으로 운영					
• 2008년에 100% 사업에 대해 성과보고서를 작성					

1」 교육부, 외교부, 행자부, 과기부, 문화부, 농림부, 산자부, 정통부, 복지부, 환경부, 건교부, 해양부, 홍보처, 보훈처, 농진청, 산림청, 특허청, 조달청, 경찰청, 해경청, 기상청, 통계청 등 22개 부처
2」 노동부, 여성부, 문화재청, 중소기업청 등 4개 부처

한편 주요 재정사업에 대한 성과평가도 실시되었는데 2003년에 12개, 2004년 8개 등 20여개의 주요 재정사업에 대한 성과평가를 실시하였으나 단기용역 위주로 추진됨에 따라 근본적인 제도개선에는 다소 한계가 있었다. 이에 따라 외부 전문연구기관(KDI)에 의뢰하여 심층 평가하는 방식으로 개선하여 '05년에 5개 과제에 대한 시범평가를 거쳐 '06년부터 본격 시행하게 되었다. 성과목표관리제도의 추진성과는 최초로 성과계획서를 예산편성에 활용할 수 있도록 시도했다는 점과, 성과계획서를 실제 예산편성 과정에 적용함으로써 성과관리제도를 보완·발전시켜야 하는 중요한 시사점들을 도출할 수 있었다는 점이다.

예산과 성과와의 연계강화를 위한 새로운 제도의 도입

성과목표관리제도는 '성과중심의 재정운용 시스템'의 기본 틀을 구축하는데 기여하였으나 성과지표를 통한 성과평가에 따르는 기본적인 한계로 인해 예산과의 연계를 위한 유용한 성과정보를 생산하는 데에는 부족한 면이 있었다. 이러한 문제점을 해결하기 위해 기획예산처에서는 2005년부터 각 부처가 재정사업을 매년 1/3씩 자체 평가하여 예산편성에 활용하도록 하는 재정사업 자율평가제도를 도입하였다.

이 제도는 미국의 PART(Program Assessment Rating Tool) 방식을 도입한 것으로 체크리스트 제시(기획예산처) → 사업 자율평가(각 부처) → 예산 자율

편성(각 부처) → 협의·확정(기획예산처)의 절차 및 방식에 의해 추진된다.

2005년 2월에 재정사업 자율평가제도 운영방안이 마련되었으며, 2005년 4월에 재정사업 자율평가 지침이 마련되고 대상기관 및 사업이 확정되었다. 이에 따라 2005년 6월 각 부처별 자율평가가 실시되었다. 이후 2005년 9월에는 각 부처별 자율평가 결과를 반영하여 2006년 예산안을 협의·보완하였으며, 2005년 12월에는'자율평가제도 보완 및 2006년 시행방안'이 마련되었다.

이 제도의 도입으로 부처의 재정사업 성과관리 및 자율예산 편성의 수단이 제공되었으며 실제로 부처의 2006년 자율예산 요구 내용이 자율평가 결과에 상당부분 부합했다. 한편 재정당국은 자율평가 결과를 세출구조조정 수단으로 활용해서 자율평가 결과' 미흡'으로 평가된 사업에 대해서는 2006년 예산 10% 삭감을 추진했다. 이에 따라 부처의 성과관리 마인드도 높아져 제도시행 이후 많은 부처가 성과지표 개발, 평가예산 확보 노력을 강화하는 등 성과관리에 적극적인 자세로 임하고 있다.

[표] 자율평가결과와 자율예산요구내용

(단위 : 조원)

구 분	사업수	2005 예산 (A)	2006 요구 (B)	증 감 (B-A)	증 감 %
계	556	35.3	34.3	△1.0	△2.8
우 수	28	1.5	2.0	0.5	32.0
다소우수	96	7.7	9.0	1.3	16.7
보 통	339	21.5	20.2	△1.3	△5.8
미 흡	93	4.5	3.0	△1.5	△33.5

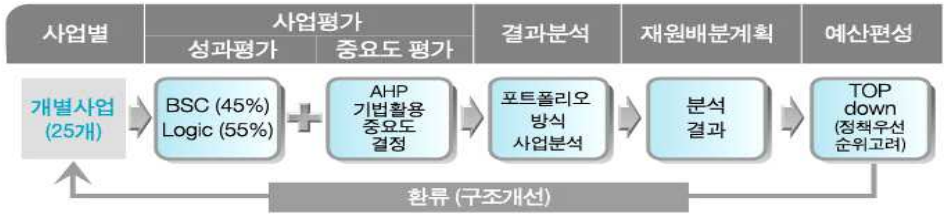
사례 : '꼭 필요한 곳에, 꼭 필요한 만큼' 재정성과관리제도 / 해양경찰청

해양경찰청은 광역 구난체계 확보와 연안 해역 안전관리 등 국민의 해상치안 서비스 요구의 폭발적 증가로 해결해야 할 일은 많고 예산은 적은 형편이었다. 해양경찰청은 주요 사업비가 2,969억 원(전체 예산의 50%)으로 타 행정부처에 비해 사업비 비중이 높은데다, 대부분(2,213억 원, 74%)을 장비확보 유지에 사용하고 있어 예산이 잘 쓰이고 있는지를 확인하고 효율성을 검증해야 할 필요성이 높았다. 그리하여 '꼭 필요한 곳에, 꼭 필요한 만큼'이란 캐치프레이즈 하에 전략적 재원 배분을 위한 연구가 시작되었다.

먼저 해양경찰청은 재정사업 자율평가의 성공적 수행, 독자적 재정성과관리 시스템 구축이라는 재정혁신 2대 과제를 설정하여 추진하였다. 먼저 자율평가를 실시하고 그 결과를 예산편성과 연계함으로써 성과가 낮은 사업은 감액하고 성과가 높더라도 문제점이 있는 사업은 구조조정을 실시하였다. 이러한 구조조정 결과 바다 안전망 구축 사업을 위한 재원 74억 원을 확보하게 되었다. 그러나 여전히 평가의 투명성객관성신뢰성을 확보하고 결과를 예산편성에 연계하기 위한 새로운 재정성과관리 시스템이 필요하였고, 그 해답이 새로운 재정성과관리 시스템(BPS : Budget Performance System)이었다.

BPS는 성과와 예산편성을 연계시키되 성과가 낮더라도 우선순위가 인정되면 예산을 탄력적으로 운영할 수 있는 시스템이다. BPS 도입 이후 인력에 의한 평가가 시스템에 의해 평가로 대체되었다. 또, 기존 평가업무로 인한 업무 부담이 경감되었고, 평가과정에 내외부 고객이 참여함으로써 평가의 객관성신뢰성이 확보되었으며, 사업부서의 재정성과 마인드가 향상되었다. 또한 재정사업의 이력관리와 분석결과의 데이터베이스(DB)화로 중장기 전략적 관점의 재정운용이 가능해졌다.

<BPS(Budget Performance System) 평가체계>



기획예산처

국민편익 앞당기는 새로운 민간투자방식, 임대형 민자사업(BTL)

국가재정운용의 변화요구

2000년대에 접어들면서 대외적으로는 무역 자유화, 정보화 혁명 등으로 세계화가 가속화됨과 동시에 시장경제시스템 중심으로 세계경제질서가 형성되고 있으며, 대내적으로 는 경제발전의 성숙기에 접어듦과 동시에 저출산·고령화가 급속히 진행 중에 있다. 이와 같은 변화는 국가재정운용에 있어서도 여러 가지 변화를 요구하고 있다.

이에 기획예산처는 국민에게 질 높은 공공서비스를 조기에 제공하기 위하여 2005년 1월 민간투자법을 개정하여 전통적 재정운영 방식을 탈피, 민간의 자금과 경영기법을 활용하는 임대형 민자사업(BTL : Build-Transfer-Lease)을 추진하고 있다.

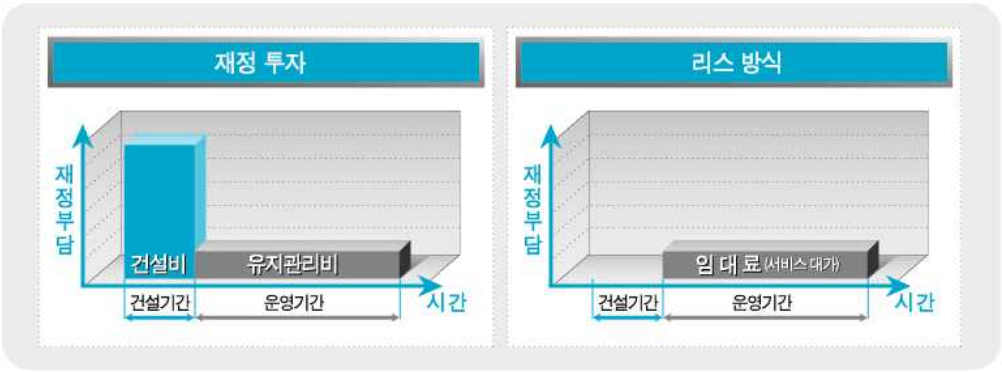
임대형 민자사업(BTL)이란?

임대형 민자사업(BTL)은 민간에게 일반화된 리스방식의 원리를 공공부문에 접목한 것으로 민간 투자자가 학교, 미술관, 노인요양시설 등 공공시설을 설계·건설한 뒤, 20~30년간 시설관리, 청소, 경비 등 종합임대서비스를 제공하고 정부로부터 매년 임대료를 받아 투자비를 회수하는 새로운 재정운용 기법이다. 이러한 방식은 영국·호주·일본 등 여러 선진국에서 널리 활용되고 있다.



국민에게 꼭 필요한 공공시설 확충

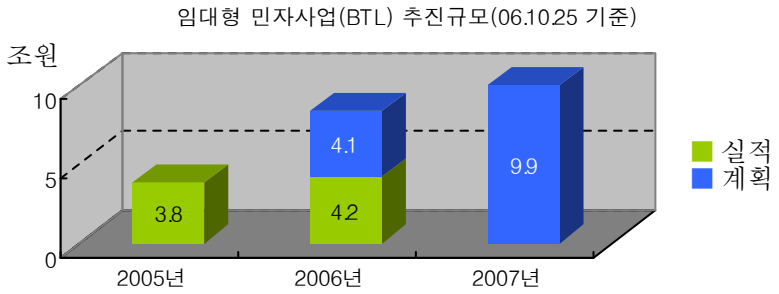
임대형 민자사업(BTL)을 통해 정부는 예산제약에서 벗어나, 국민에게 꼭 필요한 공공시설을 확충할 수 있게 되어 전략적인 자원배분을 할 수 있다. 이는 건설단계에서 집중적으로 발생하는 예산부담을 운영단계로 부담을 분산시킬 수 있는 임대형 민자사업(BTL)의 독특한 시스템 덕분이다.



또한, 공공시설의 유지·관리를 민간에게 맡기게 됨에 따라 민간의 창의와 경영기법을 활용하게 되어 자연스럽게 투자의 효율성 및 서비스 수준을 높일 수 있다. 마지막으로 단기적인 사업관리에서 벗어나 생애주기 사업관리 방식으로 전환됨으로써 질 높은 서비스가 지속적으로 국민에게 제공될 수 있게 된다.

임대형 민자사업(BTL) 성과와 미래과제

지난 2년 동안 기획예산처는 임대형 민자사업(BTL)의 정착과 내실화에 힘썼다. 2005년에는 임대형 민자사업(BTL) 시행지침 및 업무 매뉴얼 등 제도적 기반을 마련하였으며, 2006년에는 1년간의 경험과 해외사례 연구를 토대로 투자자의 의견을 수렴하여 사업자의 참여 부담을 완화하고 시장 경쟁을 촉진하는 등 BTL사업과 관련된 제도를 대폭 개선하였다. 이와 더불어 임대형 민자사업(BTL)의 추진에도 노력하여 2005년 5월 국방부의 군인아파트 사업을 처음으로 추진한 이후 지금까지 약 8조원 규모의 사업을 추진하였다.



임대형 민자사업(BTL)이 더욱 발전하여 재정운용의 한축으로서 역할을 다하기 위해서는 끊임없는 제도혁신이 필요하다. 먼저 계획적이고 체계적인 사업추진 및 관리를 위하여 임대형 민자사업(BTL)의 중장기 투자계획 수립이 필요하다. 또한 시설유형별로 표준모델을 마련하여 제도의 정밀성을 지속적으로 제고시키는 등의 지속적인 보완이 필요하다. 이에 못지않게 중요한 것은 임대형 민자사업(BTL)에 참여하는 금융기관, 건설회사, 운영회사 등 민간의 역량을 배양하는 일이다. 이는 정부의 적극적인 뒷받침과 함께 민간 스스로의 노력 없이는 달성이 불가능하다.

재정경제부

선진화된 국유재산관리시스템

국유재산 관리체계의 효율화

재정경제부는 지식관리 및 전자정부 노하우를 활용하여 선진적인 국유재산 관리 체계를 구축하고자 국유재산에 대한 종합적 전수 실태조사 및 DB 구축, 행정부처 상호간 국유 재산 정보 공유, 대국민 국유재산 정보 공개 등 정보화 기반을 구축하고, 민간 전문기관 국유재산 관리 위탁확대를 통한 국유재산 관리체계의 효율화를 도모하고 있다.

구체적인 추진에 있어 국유 잡종재산(토지) 70만 필지에 대한 전수 실태조사 및 DB 구축에 있어서, 2005년까지 25만 필지를 완료하였고, 2006년에 나머지 45만 필지 내외에 대하여 실태조사를 추진하여 DB 구축을 완료할 예정이다

아울러 재정경제부 소관 잡종재산에 대한 정보를 각 관리청이 확인할 수 있도록 공개하고 각 관리청 소관 재산에 대해서도 관리청 상호간 국유재산정보를 공유할 수 있도록 한다. 실태조사 결과 임대·매각 대상 재산으로 결정된 재산은 OnBid(online 자산처분시스템)를 통해 재산정보(위치도, 사진 등)를 일반 국민에 공개하여 적극적으로 임대·매각을 추진한다.

시스템 간 연계를 통한 효율성 제고

국유재산관리시스템의 효율화를 위해 2006년 상반기 중 행정자치부와 대법원의 협의 하에 부동산 관련 시스템과 재정정보시스템의 국유재산 관리 시스템 간 연계방안을 도출하였고, 지적·등기 자료 열람을 위해『디지털회계기획단』 주재로 관계부처 G4C 시스템의 행정목적 공동이용을 위한 시스템간 연계협의를 추진하였다. 2006년 말까지 지적전산(행정자치부) 및 등기전산시스템(대법원)과 국유재산 전산시스템간의 연계를 완료하여 국유재산 관리 업무의 효율화를 위한 지식정보 시스템을 구축할 예정이다. 토지정보 관련시스템과의 연계

및 정보공유를 위해 건교부와 KLIS(토지종합정보시스템) 연계 활용에도 합의하였다.

앞서 2005년 실태조사를 완료한 재산(22만 필지) 중 무단점유·유휴재산에 대해 2006년 6월까지 위탁확대 방안을 마련하고 최종 확정된 위탁대상 재산은 지자체 및 위탁관리기관에 통보하여('06.6.23) 인계·인수토록 조치하였다.

이러한 국유재산관리 혁신정책의 성공적 추진을 위해 정책브랜드 개발 및 홍보 전략을 외부 전문가에 의뢰하여 수립하였으며 현재 정책 브랜드로 개발한 '국유재산 경영 혁신플랜'「백년지계」에 대해 초·중·고·일반인을 대상으로 포스터 및 표어의 공모전이 진행 중에 있다.

5. 달라진 일하는 방식과 공직문화

행정자치부

온-나라 업무관리시스템 (On-nara BPS)
- 시스템을 통한 일하는 방식의 혁신 -

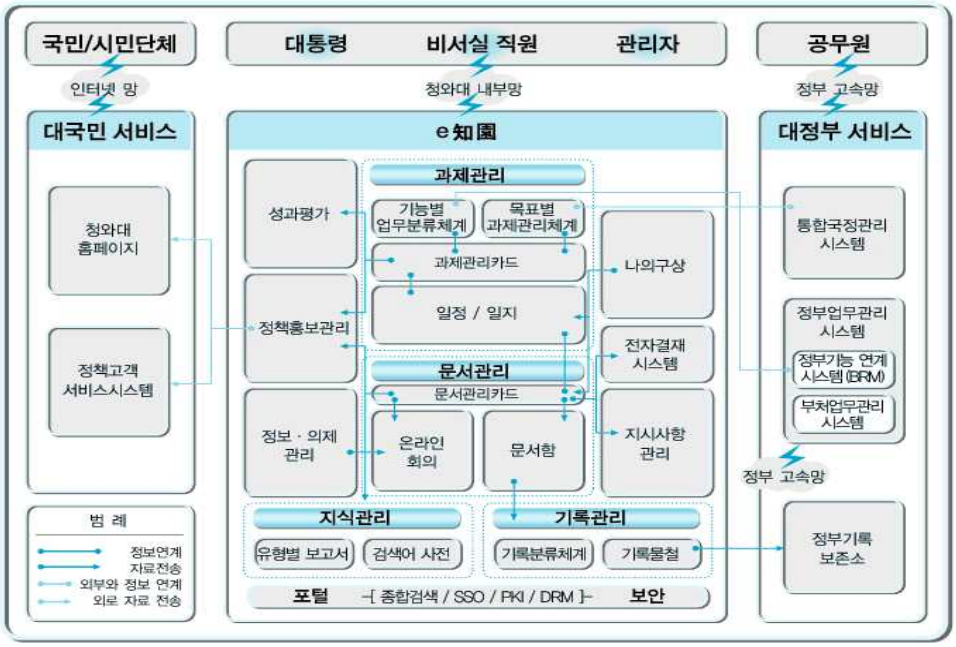
정보통신기술의 발전에 따라 정부의 대국민 민원서비스와 행정서비스를 온라인에서 편리하게 제공하려는 노력은 이미 2000년대 초반부터 시작되어 지속적으로 개선되어 왔다. 전자정부 인프라 또한 고도화되어 2005년 IMD(국제경영개발원) 보고서에 따르면, 우리나라는 세계 5위의 전자정부 경쟁력을 확보하고 있는 것으로 발표됐다.

그러나 이 같이 우수한 전자정부 인프라에도 불구하고 그 서비스가 실제로 처리되는 행정업무 프로세스 자체의 시스템화로 구축되는 점에 있어서는 아직 미흡한 것이 현실이다. 행정기관별로 그룹웨어를 개발하여 사용하고, 일부 행정업무는 온라인으로 처리되었으나, 행정업무 처리의 모든 과정을 표준화하여 시스템화하는 수준까지는 도달하지 못한 실정이다. 이는 행정서비스 분야와 달리 정부 행정업무분야는 계량화가 어려운 비정형적인 보고서 위주로 이루어지기 때문이다.

참여정부는 출범초기부터 정부혁신을 촉진하는 수단으로서 일하는 방식과 생각을 바꾸는데 도움을 줄 수 있는 행정업무관리시스템 도입을 위해 노력해왔다. 민간 기업들이 글로벌시대의 국제경쟁력을 갖추기 위해 ERP(Enterprise Resource Planning, 전사적 자원관리)시스템을 도입하여 경영혁신과 구조조정을 추진한 것처럼 정부부문에도 일하는 방식 혁신을 위한 시스템 도입이 시급하다고 판단한 것이다.

그러나 행정업무관리시스템의 개발을 바로 행정부처를 대상으로 진행하는 것은 위험부담이 크기 때문에, 대통령비서실의 업무를 중심으로 먼저 시스템을 개발하여 적용한 이후 행정부처에 단계적으로 확대 적용하는 전략을 선택하였다.

< e-지원의 현재 모습 >



디지털 청와대 구축 'e-知園 시스템 ' 탄생

청와대 업무관리시스템인 e知園을 개발하게 된 배경은 행정업무 처리과정의 표준화 및 시스템화, 과학적인 행정업무 관리체계 구축, 시스템을 통한 일하는 방식 혁신의 세 가지로 요약될 수 있다.

2003년 11월 청와대업무관리시스템 e知園이 탄생된 이후 대통령비서실 업무 프로세스의 혁신과 함께 시스템 자체도 지속적인 개선과 발전이 이루어지고 있다. 2003년 11월에는 업무일지 형식으로 행정업무의 처리과정을 기록하게 한 업무관리카드가 중심이었으나, 이후 2004년 11월 문서처리 과정을 표준화한 문서관리카드와, 2005년 7월 업무관리카드가 고도화된 과제관리카드를 중심으로 청와대업무관리시스템은 계속 진화하고 있다.

청와대 업무관리시스템 e知園은 행정업무 처리과정 전체를 표준화하여 시스

템화한 것으로써 '일하는 방식' 혁신을 도와주는 수단이며, 과학적인 행정업무를 가능하게 하는 통합된 업무관리시스템이다. 문서의 생산 및 유통과정을 관리하는 문서관리시스템이 그 기본 인프라이며, 이를 토대로 정보·의제관리, 과제관리, 지식관리, 성과관리, 기록관리가 통합적으로 편리하게 온라인에서 이루어지도록 한 것이다.

e知園 문서관리시스템은 기존에 산만하게 흩어져 있는 각종 파일·보고서·문서들을 효율적으로 관리하기 위한 목적으로 구축되었다. 문서관리시스템 도입 이전에는 기본적인 문서의 처리 및 관리가 체계적으로 이루어지지 않아, 문서 작성자 이외에는 문서의 재활용은 물론이고 업무내용 파악조차 쉽지 않았다. 이러한 문제 인식하에 각종 파일·보고서·문서들을 효율적으로 관리하기 위해 새로운 문서양식인 '문서관리카드'를 고안하여 온라인보고, 디지털회의, 지시사항관리, 업무관리(과제관리)가 가능하도록 행정업무처리의 전 과정을 표준화하고 시스템화했다. 이는 디지털시대에 맞도록 행정업무처리 프로세스를 재정비하여 과거의 낡은 업무관행을 바꾸고 효율적이고 투명한 업무처리가 가능하도록 행정업무의 기본을 바로 세우기 위한 것이다.

또한, 사람과 상황에 따라 업무수준이 달라지는 관행을 시스템을 통해 표준화하고, 축적된 업무실적을 기반으로 과학적으로 일할 수 있는 토대를 제공하기 위해 과제관리시스템을 마련하였다. 과제관리시스템은 조직의 모든 업무를 기능과 목표에 따라 분류한 후 가장 기본이 되는 업무단위를 단위과제로 정의하고, 단위과제별 과제관리카드를 통해 업무의 추진과정과 성과를 체계적으로 관리하는 시스템이다. 이는 전략과 계획에 입각한 업무수행이 가능하고, 유사정책사례의 추진경과와 시행착오에 따른 교훈 등을 손쉽게 파악할 수 있어 정책의 일관성을 확보하며, 정책실패를 사전에 예방할 수 있는 기반이 된다.

업무의 책임성·투명성 제고

2003년 e知園이 도입된 이후 청와대 비서실에는 실제 많은 변화가 있었다. 대통령에게 보고를 올리기 위해서 먼저 대통령의 일정부터 확인해야 하는 대면보고 방식이 완전히 없어진 것이 눈에 띄는 변화이다. 또한 권력기관으로서 업무처리 과정이 잘 드러나지 않던 과거와는 달리 모든 의사결정 과정이 투명하고 합리적

으로 관리되는 등 보이지 않는 성과까지 그 변화는 구석구석에 스며들어 있다.

이 중에서도 가장 중요한 효과중 하나로 업무품질의 향상을 들 수 있다. e知園이 도입된 이후에는 정책을 처리한 모든 과정이 기록으로 남아있기 때문에, 어떤 정책을 추진하고자 할 때 몇 번의 검색만으로 관련 보고서 또는 추진일지를 찾아서 과거의 사례를 참고할 수 있을 뿐만 아니라 의사결정자도 하위의 정책결정 과정을 한눈에 파악할 수 있게 됨으로써 올바른 결정을 내리는데 큰 도움이 되고 있다. 또한 업무수행의 책임성과 투명성이 강조되기 때문에 정책실명제가 자연스럽게 구현되고, 업무정보 및 지식정보의 공유가 상당히 활발하게 된 것도 중요한 효과 중 하나이다. 특히 e知園을 통해 정부정책의 기록 관리는 과거 어느 정부 보다 철저하게 되고 있다. 이 외에 업무 담당자의 보고서 작성 시간과 중간 관리자들이 검토하는 시간, 그리고 보고서가 최종 보고자에게 전달되어 최종적으로 처리되는 시간 등 중간에 불필요한 대기시간을 획기적으로 줄일 수 있게 되었다.

온-나라(On-nara) 업무관리시스템으로 확대 : 공직사회 일하는 방식의 혁신

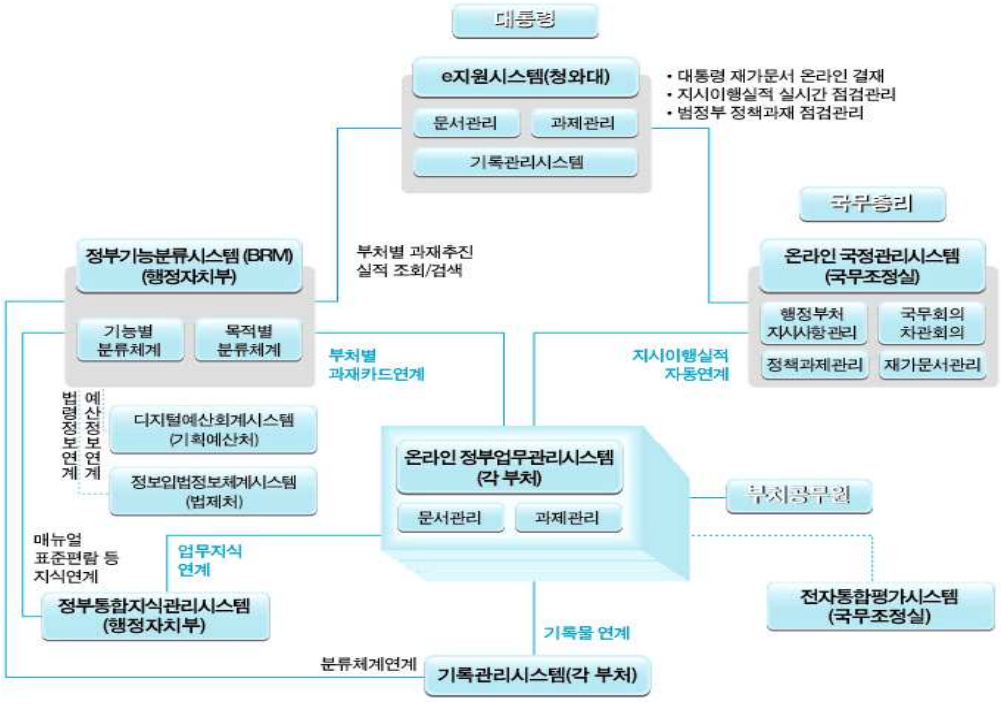
e知園시스템은 행정자치부의 시범적용을 거쳐 2006년 말까지 전 중앙부처에 확산하여 정부의 행정업무 전반을 시스템화하는 '온-나라 업무관리시스템'으로 발전하는 단계에 와 있다. 정부의 일하는 방식을 혁신하고 정책결정의 투명성, 책임성 등을 확보하기 위해 청와대 업무관리시스템의 행정부처 확산을 추진하고 있다. 행정자치부는 2003년 8월 확정된 전자정부 로드맵의 '국정과제 실시간 관리시스템 구축' 및 '정부 기능연계모델 구축'과제에 따라 2004년 6월 '정부업무관리시스템 구축을 위한 BPR/ISP'를 추진하였고 이 사업을 통해 2004년 12월, 1차 정부업무관리시스템의 모델을 확정하고 정부 내 확산계획을 마련하였다. 온-나라 업무관리시스템은 청와대 e知園시스템의 문서관리시스템과 과제관리시스템을 기반으로 기존 전자결재시스템과 연계되도록 설계하였으며, 그 후 고객관리와 성과관리를 추가 보완하였다.

행정자치부가 2005년 7월 개통하여 운영 중인 통합행정혁신시스템 하모니(Hamoni: Harmonized Model of New Innovation)는 온-나라 업무관리시스템에 정부기능연계시스템, 성과관리시스템, 고객관리시스템을 포함한 종합적인 시스템이다.

온-나라 업무관리시스템은 정책결정 과정의 이력정보를 관리하는 문서관리와 업무지식을 과제관리카드로 축적하고 시스템에 의한 업무수행을 지원하는 과제관리로 구성된다. 행정자치부는 자체 운영결과를 바탕으로 2005년 11월부터 2006년 3월까지 기획예산처, 건설교통부, 과학기술부, 해양경찰청, 대통령경호실 등 5개 부처에 업무관리시스템 시범사업을 실시하였고, 2006년 말까지 모든 중앙행정기관으로 확산하여 2007년 1월부터 본격 가동할 계획이다. 온-나라 업무관리시스템은 국무조정실의 국정관리시스템과 전자통합평가시스템, 행자부의 정부기능분류시스템과 정부통합지식관리시스템, 각 부처의 기록관리시스템 등과 연계돼 운영된다. 정부는 시스템을 차질 없이 도입하기 위해 국정과제실시간관리추진단을 구성하고, 업무관리시스템과 정부기능분류시스템, 온라인 국정관리시스템, 기록관리시스템, 정부통합지식관리시스템 등을 구축하고 확산하는 작업을 진행하고 있다.

온-나라 업무관리시스템이 '07년 1월 2일 본격적으로 오픈됨에 따라 기존 각 정부부처 공무원들의 일하는 방식을 크게 바꿔놓을 것으로 기대된다.

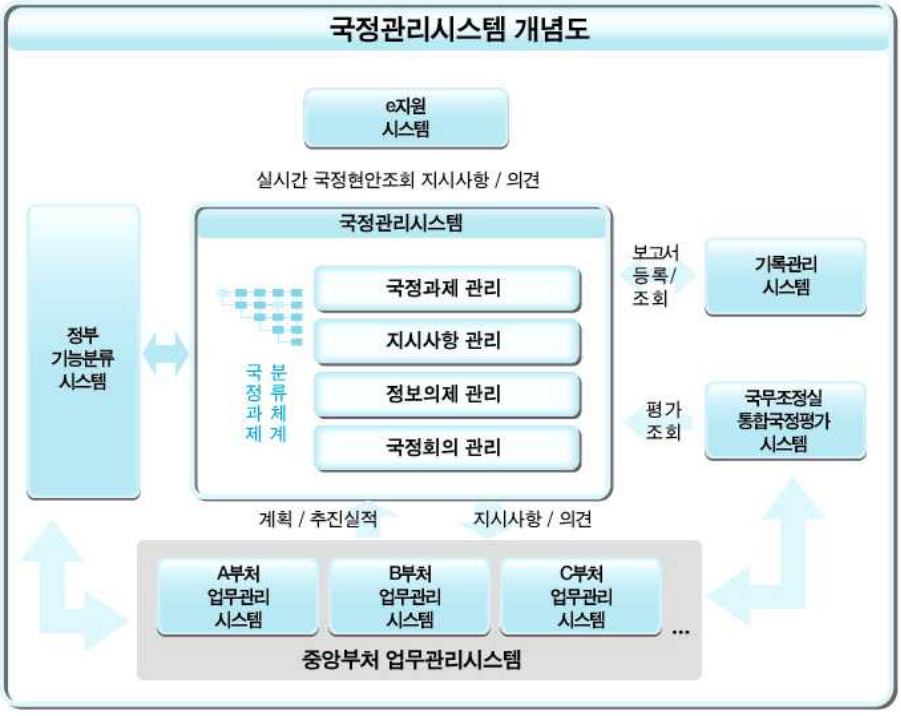
< 국정과제실시관관리 목표시스템 >



사례 : 온라인 국정관리시스템 구축

정부는 청와대 e-지원시스템, 각 부처 온-나라 업무관리시스템, 국무조정실의 국정관리시스템(e-국무차관회의시스템, 정보의제관리시스템, 대통령지시사항관리시스템)을 연계하여 주요 국정추진상황을 실시간으로 파악하고, 과제추진상황의 이력 관리 및 DB화를 통한 지식자원으로 축적·활용하기 위해 통합국정관리시스템 구축을 추진하고 있다.

국정관리시스템의 주요 기능은 온-나라 업무관리시스템 문서관리카드를 기반으로 과제관리, 지시사항, 국정회의를 지원하고, 정책과제 분류체계(가칭)에 기반을 둔 과제 관리체계를 구현하며 정책과제, 지시사항을 실시간으로 파악하여 국무회의차관회의를 비롯한 국정회의 관리 기능을 구현하고자 하는 것이다.



또한, 지시사항, 정보의제 등의 업무 수행이 통합국정관리 및 정부업무관리시스템과 연계되어 통합 관리되므로 부처에 별도로 자료를 제출할 필요가 없고 일선 실무자가 업무추진 과정에서 실시간으로 과제 현황 및 실적 등록이 가능하여 책임행정의 구현이 가능할 것으로 기대된다. 또한, 투명하게 기록관리된 업무처리 내역은 유사한 과제를 처리하는 경우 중요한 참고자료로 활용될 수 있다.

행정자치부

고객 중심의 업무프로세스 혁신

BPR(Business Process Reengineering)은 고객이 있는 업무(Business)의 수행과정(Process)을 새롭게 설계하는(Reengineering) 기법으로서, 비용·품질·서비스·속도 등 조직의 성과를 좌우하는 핵심적 요인들을 향상시키기 위하여 조직의 업무 프로세스를 근본적으로 검토하여 공급자 위주의 업무처리 방식을 수요자(고객) 위주로 기본에서부터 혁신하는 활동이다. BPR은 원래 기업경영에서 유래된 기법이지만, 행정환경의 변화와 더불어 행정에서도 '고객' 개념이 핵심가치로 부각됨에 따라 고품질의 행정서비스 제공을 위하여 현재 폭넓게 활용되고 있다.

업무 프로세스 혁신 활동은 결재·회의·보고 업무의 간소화를 주된 내용으로 하는 제1단계 일하는 방식 개선 사업의 추진결과를 반영하여 시행된 제2단계 일하는 방식 개선 종합계획에서 업무처리 절차 및 방법상의 중복·낭비 요인을 제거하여 업무 전산화의 효과를 높이는 수단으로 처음 도입되었다. 이후로 BPR의 필요성에 대한 홍보, 추진방법에 대한 특별교육, 교재 개발, 시범 실시기관 지정 등의 방법으로 부처별로 추진되어 왔다. 참여정부 출범 후 'BPR을 통한 일하는 방식 개선'과제가 행정개혁 로드맵 과제로 선정됨에 따라 범정부적인 혁신과제로 추진되고 있다.

BPR과제가 로드맵 과제로 선정된 것은 정부 업무처리 방식의 많은 부분에 여전히 낭비적이고 불합리한 요소가 존재하고 있어 자율적·상시적인 혁신 노력이 필요하였기 때문이다. 먼저 2004년에는 전 부처를 대상으로 '일하는 방식 개선지침'을 시행하여 부처별로 2개 대상과제(공통 1, 자체 1)를 제출토록 하여 추진성과를 평가·확산하였다. 뒤이어 2005년에는 국무조정실 등 일하는 방식 개선 7개 선도 부처를 중심으로 구성된 혁신포럼에서 공통혁신과제 실행과제로 'BPR을 통한 핵심 업무 추진역량 제고' 과제를 선정했다.

여기에서 매뉴얼 개발·보급 및 유형별 BPR 추진을 위한 사례 개발 등 자율·

상시적인BPR 추진 기반을 갖추었다. 이외에도 BPR은 행정자치부에서 주관하는 진단·혁신관리 사업 및 타 부처 관련 BPR/ISP사업 등을 통해서도 추진되고 있고, 부처별로도 자율적으로 광범위하게 추진되고 있다. 그 동안의 BPR 추진실적은 2002년 이후 2004년 까지 3년간 평균 150건이 추진되었고, 2005년도에는 25개 부처가 참여하여 286건이 추진되었다.

6시그마는 통계적 분석을 통해 경영의 모든 부문에서 발생하는 결함의 원인을 제거하고 효율성을 증대하는 경영혁신 기법이다. 행정에 있어서도 경험, 직관, 관행에 의한 업무에서 탈피하여 합리적·과학적 행정으로 정책 및 프로세스를 개선하고 업무의 효율화 도모하고자 도입되고 있다. 특히 조직문화를 고객 지향적으로 바꾸기 위한 종합적인 경영혁신시스템으로 6시그마를 도입하는 사례가 늘고 있다. 정보통신부가 중앙행정기관 최초로 6시그마를 도입한 이후 2006년 8월 현재 6개 기관에서 운용하고 있다.

사례 : 6시그마 경영기법의 전사적 추진 / 정보통신부

정보통신부 우정사업본부는 인터넷이나 휴대폰을 이용한 통신수단의 발달에 따른 우편물량 감소와 민간기업과의 경쟁심화 등으로 최근 경영수지가 악화되고 있다. 우편물량이 2002년의 55억 통을 정점으로 평균 5%씩 감소하고 있었던 것이다. 이에 불합리한 프로세스 개선을 통한 업무효율 향상과 고객지향적 서비스혁신을 강력히 추진하기 위하여 민간경영기법인 6시그마를 정부부처 최초로 도입하였다.

6시그마는 이미 삼성, LG 등 대기업의 경영혁신전략으로 추진하고 있으나 다소 경직적인 공무원 조직에 접목하는 것은 하나의 모험이었다.

이러한 모험을 기회로 만들기 위해 전 직원에 대한 6시그마 마인드교육을 강화하여 혁신공감대를 형성하였으며 6시그마 사무국을 신설하여 조직의 문제점 진단을 통한 잠재과제를 도출하였고 태스크포스팀을 구성하여 과제수행 활동을 시작하였다.

하지만 6시그마 도입에 대한 일부직원들의 저항도 만만치 않았다. 어려운 통계기법을 배워야하고 또한 기존의 일도 많은데 또 다른 일을 만든다는 불평과 6시그마도 과거의 혁신활동처럼 하다가 말 것이라는 부정적인 시각이었다.

이러한 분위기를 반전시키기 위해서 CEO의 강력한 의지를 직원에게 전파하고 과제수행자에게는 인사 상 가점을 주는 등 인센티브를 다양화하였다. 이러한 결과 6시그마에 대한 인식이 바뀌고 과제수행 활동 결과 나타난 성과는 의외로 컸다. 우선 우편분야에서는 반송우편물 감소와 고객에게 편지를 신속하게 배달하기 위하여 내부 프로세스를 개선하고 집중국에서

는 우편물 기계구분율을 향상시켜 효율을 높이는 등 모든 프로세스의 개선활동이 가시적인 성과를 나타냈다. 또한 우체국 창구에서는 불필요한 일을 제거하여 고객 대기시간을 단축함으로써 대국민 서비스수준을 한층 더 높일 수 있었다.

금년도에는 6시그마를 도입한지 3년이 되면서 정착단계로 성장하였다. 그동안 전문인력 300여명이 양성되어 우정사업의 전 분야에서 과제수행활동을 진행하였고 약 400여개의 개선과제가 완료되어 540억 원의 재무성과를 거두었다.

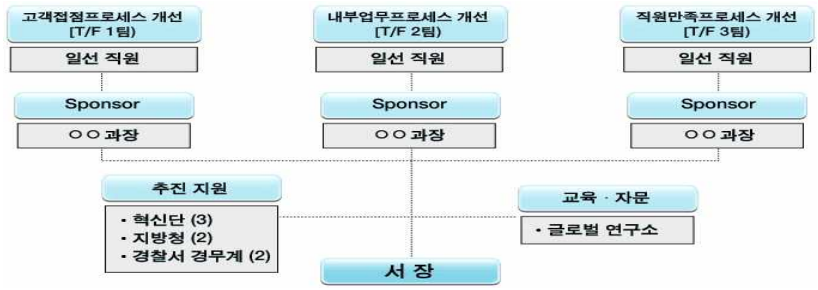
이러한 결과 금년도에는 우정사업본부가 8년 연속 고객만족도 1위를 달성하였고 매년 6시그마 추진 성과가 탁월한 기업에게 주어지는 '대한민국 6시그마경영대상'을 수상함으로서 민간 기업을 제치고 6시그마 추진 우수기관의 모델이 되고 있다.

아직 우정사업본부가 6시그마에 성공하였다고 자평하기에는 이르다. 다만 6시그마를 통하여 직원들의 일하는 방식이 바뀌고 120여년의 우정역사를 다시 쓴다는 혁신 공감대를 형성하여 6시그마가 일회성 혁신이벤트가 아니라 조직의 혁신문화로 정착될 수 있도록 전 직원이 노력하고 있다.

사례 : BPR을 통한 일하는 방식 개선 / 경찰청

경찰청은 2005년도 정부 공통혁신과제인 「일하는 방식 개선」 포럼에 선도 부처로 참여하여 업무효율성 제고 및 불필요한 업무절차 20% 감축을 목표로 BPR을 추진하였다. 먼저 BPR 준비기에는 고객직원 만족을 위해 반드시 필요한 과제라는 공감대 확산에 주력하였다. 일선 시범경찰서를 공모선정, 역량을 집중하여 조기 성공모델을 창출한다는 전략 하에 전국 경찰관서를 공모, 14개 시범경찰서를 선정하였으며, 이중 지휘관의 실천의지를 최우선 기준으로 '선도관서(서울 성동서)'를 지정('05.4.6)하여 추진역량을 집중하였다. 이어 전국 시범관서가 공통적으로 추진해나갈 분야(사건처리절차 개선, 고객접점내부업무직원만족 프로세스 개선)를 제시하고 일선직원을 주축으로 BPR 추진체계를 구축('05.5)하였다.

< 성동경찰서 BPR 추진 팀 >



교육실행기에는 체계적인 학습교육으로 실행역량의 극대화를 도모하였다. 또한 일선직원들

이 "참여와 토론"에 바탕을 둔 워크아웃타운미팅 과정을 거쳐 추진팀별 개선과제를 확정시행('06.7)하였다. 특히 성동경찰서의 경우 「성과관리시스템」을 구축하여 핵심성과지표를 선정하고 과제별로 성과관리 담당을 지정하였으며 사후관리를 위한 「해피콜」도 도입운영하였다.

또한 적극적인 홍보활동을 전개하였다. K-TV 「혁신! 대한민국이 변한다」에 '성동서 도난사건처리절차 개선'이 보도되었으며, APEC 정상회의 시 정부혁신 홍보자료에 '일하는 방식 개선'의 대표사례로 소개되었고, 한국능률협회컨설팅 주관, 「2005 대한민국개선스킬 경진대회」에서 BEST-PRACTICE로 선정되기도 하였다.

2006년은 2005년도 성과를 기반으로 전국 경찰관서에 BPR 기법을 보급, 「3S(Speed, Simple, Soft)」를 기본원리로 현장혁신시스템을 구축하고 지방청 내 「혁신컨설팅단」을 구성, 과제추진 및 성과측정을 지속적으로 지도자문하고 있다. 2006년은 확산기로 전국 경찰관서에 자율적인 현장혁신시스템을 구축, 발굴된 479개 과제 실행을 통해 고객만족도 20% 향상 및 업무처리절차 20%이상 감소를 기대하고 있다.

특 허 청

정부부처 최초로 온라인 재택근무 도입

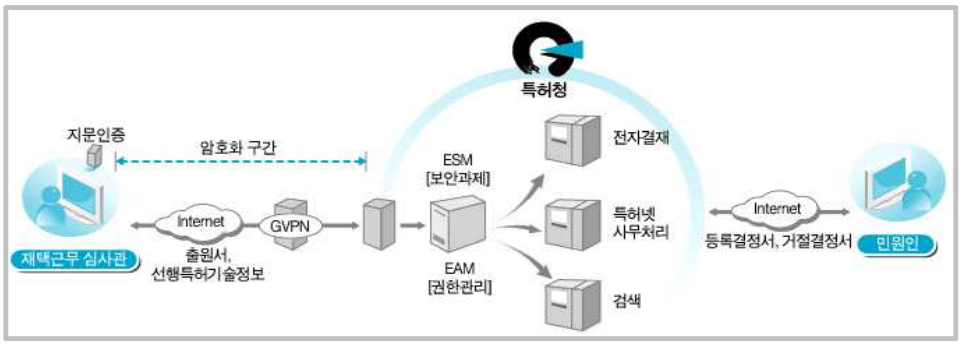
우수 심사인력 확보와 일하는 방식의 혁신

국내 특허출원이 2003년 12.1%, 2004년도 17.4%로 증가하는 등 최근 급증하고 있다. 특허청은 심사 처리기간을 10개월 이내로 단축하기 위해 심사관이 대폭 증원됨에 따라 사무공간의 부족문제를 해소하고, 첨단 기술 분야의 우수한 심사인력을 확보하는 한편, 일하는 방식의 혁신 등을 위해 2005년 3월부터 온라인 재택근무를 도입·시행하였다.

재택근무자들은 재택근무 유형에 따라 주 1~4일을 자택에서 근무하고, 사무실에 출근하는 날에는 2~3명이 한 자리를 공유하는 형태로 근무한다. 2005년 3월 54명이 재택근무 시범운영에 참여하고, 2006년 2월 80명이 재택근무를 하는 등 시범운영기간에 총 92명이 참여하였다. 2006년 3월 본격실시에 107명이, 10월에는 158명이 참여하여 재택근무 참여인원이 지속적으로 늘어나고 있다.

재택근무자가 사용하는 기본 장비는 PC·모니터, 지문인식기, 인터넷회선, GVPN (Government Virtual Private Network, 원격근무전산망지원센터)으로, 이를 이용하여 자택에서 일반 인터넷회선으로 행정자치부의 GVPN을 경유, 특허청 특허넷 시스템에 접속한 후 심사·심판업무를 수행하고 있다.

< 재택근무시스템 구성 개념도 >



보안문제 극복과 업무실적 향상

재택근무의 보안강화를 위해 PC 부팅시 지문인증을 통한 본인확인, GVPN 인증서 인증, 특허넷 통합인증, 특허넷 지문인증 등 총 4단계의 인증절차를 거치도록 하고 있으며, 정기적으로 재택근무자에 대한 보안교육, 보안점검도 실시하고 있다.

특허청은 재택근무의 도입으로 재택근무자들의 업무실적 향상(심사처리실적이 목표 대비 9% 초과 달성), BSC(Balanced Score Card) 기반의 성과주의 조직문화 정착, 교수 및 연구원 등 우수 심사인력의 유치, 일본특허청 및 재정경제부 등 30여 국내·외 기관의 벤치마킹 등 사회 전반의 일하는 방식의 혁신을 주도하는 효과를 거두고 있다.

중앙인사위원회

공직사회의 학습조직화를 위한 상시학습체제 구축

정부조직의 학습조직화 필요성

지식기반사회는 지식과 정보가 부가가치를 창출하는 사회이며, 그 구성원에게 평생에 걸친 학습을 요구하는 사회이다. 지식과 정보의 효용주기도 과거에 비해 급속하게 단축되고 있는데, 정부조직과 공직자도 이 흐름 속에서 예외일 수는 없다.

미국 연방정부 인사관리처(OPM)의 장이였던 Janice R.Lachance는 "21세기 미국 연방정부는 계속적으로 변하는 업무를 수행하기 위해 학습자체가 업무의 일부분이 되어 직무와 학습의 구분이 거의 의미가 없게 될 것이다."라고 예측하였다. 이는 공직사회가 국민으로부터 그 효용성을 계속하여 인정받기 위해서는 스스로 학습조직이 되어야 함을 시사한다.

현행 공무원 교육훈련제도의 문제점

지난 1963년 도입된 현재의 '훈련성적 평정제도(승진후보자 명부 작성 시 교육훈련실적을 일정비율 반영)'는 공직사회에 교육훈련의 중요성을 인식하게 하는 등 나름대로 기여한 바가 크다는 평가를 받고 있으나, 평생학습과 학습조직화를 지향하는 지식기반사회의 요구에 충분히 대응하기에는 한계를 갖고 있다는 지적 또한 있다.

우선, 각 부처와 관리자 및 공무원이 승진을 위해 필요한 최소한의 평점점수 확보수단으로서만 교육훈련을 인식함으로써, 공무원의 교육훈련 이수시간이 그 절대량에 있어 선진외국이나 민간에 크게 미치지 못하고 있다.

<표> 공무원 1인 평균 교육훈련 이수시간

공무원(국가)		싱가폴 공무원	국내 S기업	국내 U기업
'04	'05			
32시간	40시간	100시간(권장)	130~160시간	300시간

둘째, 주로 민·관의 교육훈련기관에서 제공하는 교육과정에 대하여만 평정점수 취득을 인정함으로써 직무수행에 도움이 되는 신지식·신기술을 적극적으로 습득하기 위한 자발적 학습활동의 촉진에 장애요인으로 작용하고 있다.

셋째, 평정대상 교육훈련의 종류와 이수시간별 점수 등을 법령에 획일적으로 규정한 결과, 각 부처의 교육훈련 기능을 '단순한 평정점수 관리 수준'에 머물게 함으로써, 정부 각 부처가 그 특성을 반영하여 스스로의 인력육성 시스템을 갖추고자 하는 노력을 소홀히 하게 하는 역기능을 야기하였다.

공무원 교육훈련 혁신방안 마련

참여정부 출범과 함께, 정부는 민간전문가 등이 참여하는 TF를 구성, 지식정보화라는 새로운 패러다임의 관점에서 우리 공무원교육훈련의 문제점을 분석하고 이에 대한 대책을 제시한 '공무원 교육훈련 혁신방안'을 2004년 10월 22일 제55회 국정과제회의에서 대통령께 보고한 바 있다.

정부조직을 학습조직화하기 위하여 공무원 개인에게 연간 100시간 이상 교육훈련을 이수하도록 하고 개인의 직무관련 학습·연구 활동까지 교육훈련의 인정범위를 확대하는 등을 내용으로 하는 상시학습체제도 이 같은 교육훈련 혁신방안의 하나로 채택되었다.

상시학습체제 구축 추진

중앙인사위원회에서는 상시학습체제 구축 기본방안을 마련하여 '05년 9월 국무총리께 보고하고 각 부처의 의견을 수렴하였으며, '05년 10월부터 중앙인사위원회에서 시범운영을 실시하였다.

'06년 4월에는 '상시학습체제 시범운영 방침'을 수립하여 전 부처가 시범운영을 실시하도록 하였으며, '06년도 인사혁신과제로 '상시학습체제 구축'을 선정, 9월말까지 총 6회의 포럼을 개최하고 제도의 완결성을 높이기 위해 각 부처 담당자의 의견을 수렴하는 한편 민간사례를 학습하며, 정부 내 우수사례를 확산·전파하는 장으로 활용하였다.

이러한 과정을 거쳐 상시학습체제를 담은 '공무원교육훈련법 시행령 개정령'을 '06년 7월 21일에 공포하고, 9월에는 '교육훈련시간 승진반영제도 운영지침'을 각 부처에 통보함으로써 구축과정을 마무리 하였다.

상시학습체제의 주요내용

첫째, 교육훈련의 인정범위를 확대하여 종전에는 주로 민·관 교육훈련기관 교육에 대하여만 교육훈련으로 인정하여 왔으나, 앞으로는 워크숍 참여, 논문작성, 저술, 자격증 취득, 특정과제 수행을 위한 TF 참여 등 공무원이 직무와 관련하여 스스로 행하는 다양한 학습·연구 활동을 교육훈련으로 인정한다.

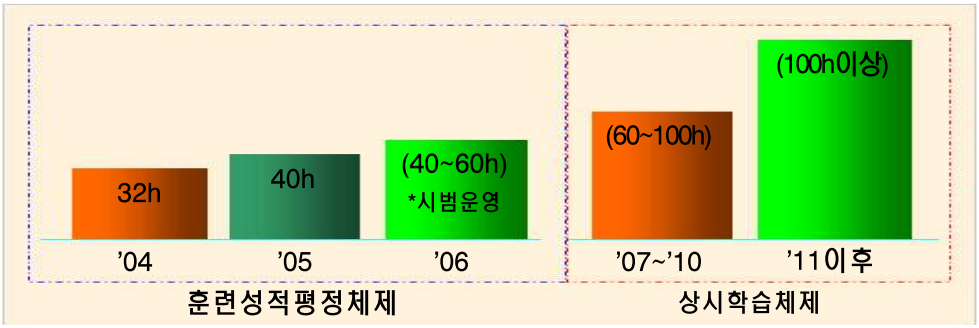
둘째, 현행 훈련성적 평정제도를 대체하여 2007년부터 4급(복수직) 이하 공무원에게 연간 100시간 이상의 교육훈련을 의무화 하되, 2008년부터 교육훈련 시간을 승진 요건화 한다. 다만, 각 부처의 교육훈련 여건에 따라 2010년까지는 연간 하한 기준시간을 60시간으로 할 수 있다.

셋째, 부서장에 대해 소속직원 교육훈련 성과책임을 부여하고, 공무원 개인에게는 연간 자기개발계획을 수립하도록 한다. 과장급 및 이에 준하는 보조기관에 대해 성과계약 체결 시 소속직원에 대한 교육훈련 성과책임을 부여하고, 공무원 개인에 대하여는 매년 과장급 부서장과 협의하여 자신의 연간 교육훈련 및 학습계획을 수립하도록 함으로써 보다 체계적인 자기개발이 가능하도록 한다.

넷째, 각 부처의 자율적인 HRD 시스템 구축을 촉진하여 연간 교육훈련 기준시간, 교육훈련의 인정범위, 교육훈련 실적관리 기준 등 기관의 특성을 반영하고 각 부처별로 설정하게 한다. 이는 부처 스스로 소속 직원의 역량개발에 관심을 갖고 자체적인 교육훈련 시스템을 구축하도록 유인하려는 것이다.

상시학습체제가 공직사회에 정착되는 경우, 자발적 학습활동 촉진, 교육·학습시간 증가, 각 부처의 교육훈련 인프라 확충 등 정부조직의 학습조직화가 급속히 진행될 것으로 기대된다.

<그림> 교육훈련시간 증가 추이 예측



교육인적자원부

간부회의를 생중계로

오랜 전통과 문화가 항상 좋은 것은 아니다

주요 정책 등에 대한 방향을 결정하고 이견을 조율하는 부총리 주재 간부회의가 매주 월요일 개최되고 있으며, 이 시스템은 교육인적자원부 출범 이래 아직 이어지고 있는 오랜 전통이다. 간부회의에서 주요정책에 대한 결정이 이루어지지만 그 과정은 실·국장들에게 독점되고, 직원들에게 신속하고 정확하게 전달되지 못하는 한계를 안고 있었다.

물론 간부회의에서 논의된 사항에 대해 실·국장들이 과장들을 모아 전달하고, 과장들은 과원들을 모아놓고 또다시 전달하는 2~3단계의 전달회의를 통해 업무 담당직원에게 전달하려는 노력이 계속되고 있었지만 여전히 여러 가지 문제점이 있었다. 예컨대, 간부회의에서의 대화와 토론으로 제기된 문제점과 실·국장들의 아이디어, 장·차관의 정책 방향이나 생각 등 회의 전체적인 분위기 등에 대해 직원들이 알지 못하는 것이었다. 실·국장들이 회의시간에 집중해서 듣지 못하면 과장과 직원들에게 회의에서 결정된 내용이나 지시사항을 애초 취지대로 정확하게 전달하지 못하는 등 문제점도 드러났다. 회의내용이 왜곡되거나 빠짐으로써 해당 부서 실무자가 정확히 관련사항을 알지 못하는 일이 종종 발생하기도 했는데, 이는 관련 자료 제출을 요구하거나 정책 협조를 요청하는 경우 직원들이 적극적으로 반응하지 않는 요인이 되었다.

간부회의에서 주요 정책에 대한 직원들의 협조를 수차례 요청하였음에도 불구하고 직원들이 냉소적으로 반응하는 것은 국장과 과장, 과장과 과원들 간의 수직적 의사소통뿐만 아니라 직원과 직원 간의 수평적 의사소통에도 장애가 존재하기 때문이었다. 따라서 부내의 의사결정과정을 공개함으로써 수직적·수평적인 의사소통을 활성화하고, 조직 구성원의 일체감을 조성할 필요성이 강력히 요구되었고, 이를 위해 간부회의 진행상황을 실시간으로 전 직원에게 생중계하는 과제를 추진하게 되었다.

간부회의에 모든 직원이 참여하다

2004년 3월 31일 상급자와 하급자, 직원과 직원간의 의사소통을 활성화하고, 의사결정과정을 공개함으로써 조직 구성원의 일체감을 조성하여, 궁극적으로는 국민에게 고품질 교육행정서비스를 제공하자는 목적으로 '간부회의 생중계' 실천방안을 마련하였다. 부내 방송시설을 이용한 간부회의 생방송을 추진하여 전 직원이 회의내용을 듣도록 하고 출장, 민원상담, 업무 등의 이유로 청취하지 못하는 직원들을 위해서는 회의결과를 요약하여 인트라넷에 공개하자는 내용이었다.

2004년 4월 12일 오전 9시, 첫 '간부회의 생중계'가 시작되었는데 각 부서에 설치되어 있는 스피커를 통해 음성이 송출되는 방식이었다. 첫 생중계를 한 직후 실·국장들은 자유로운 의견개진이 곤란하고 정보가 유출될 가능성이 있다는 이유로 생중계 중단을 강력히 요구하였다. 반대가 거세짐에 따라 반대이유에 대한 해결방안을 찾아 나섰다. 먼저 직원들의 호응도 및 지지도가 핵심이라고 판단하여 전 직원 대상 설문조사를 하였다. 그 결과 일부 문제가 있지만 업무추진과 의사소통 등에 크게 도움이 되므로 계속 실시해야 한다는 의견이 지배적이었다. 설문결과를 토대로 실·국장들을 설득하기 시작하였으며, 대외 정보유출에 대한 문제점을 보완하기 위하여 부내 스피커를 통한 생중계에서 직원 개인별 컴퓨터 실시간 전송방식으로 전환하였다. 이제 간부회의 시간만 되면 직원들은 이어폰을 끼고 컴퓨터를 통해 회의내용을 듣는 모습이 문화로 정착되어 있다.

<개인별 컴퓨터를 통한 간부회의 생중계 운영시스템>



새로운 회의문화를 창조하다

'간부회의 생중계'는 그동안 어느 부처보다도 폐쇄적이라는 이야기를 들어왔던 교육인적자원부가 달라졌다는 평가를 받는 계기를 마련하였다. 언론의 관심도 뜨거워 신문, 방송 등을 통해 수차례 알려져 많은 부처에서 벤치마킹하고 있다.

간부회의 생중계를 통해 그동안 폐쇄적이었던 부내의 정책결정 과정이 전 직원에게 공개됨으로써 직원 간의 의사소통이 활성화되는 계기가 마련되었다. 조직구성원들에게 조직의 변화와 혁신 가능성을 스스로 체감할 수 있는 시발점이 되었을 뿐만 아니라, 전 직원이 주요업무 추진에 대한 진행상황을 정확하게 이해하고 연계성과 관련성 등을 고려한 정책개발로 업무의 효율성을 크게 높일 수 있었다. 이로 인해 교육인적자원부의 조직문화도 자연스럽게 개방적으로 전환되는 계기를 마련하였다. 회의종료 후 통상적으로 2~3회(과장, 과원 회의) 하던 전달회의가 사라짐으로써 회의비용을 절감하는 효과도 나타났는데, 회의 개최횟수, 인원, 시간당 단가 등을 고려한 時테크 개념으로 산출했을 때 월 평균 3,800만 원 정도의 비용이 감소되었다고 볼 수 있다.

간부회의 생중계는 커뮤니케이션 활성화라는 취지에서 시작하였지만, 비용절감은 물론 직원 간의 심리, 외부의 인식전환까지 가져다 준 교육인적자원부의 혁신 명물로 자리 잡고 있다.

국정홍보처

정부와 언론간 새로운 관계 정립 '기자실 개방, 브리핑제'

브리핑제 등 새로운 취재지원시스템 도입

참여정부 출범이후 과거 정부와 언론간의 불건전한 취재관행에 대해 문제점이 제기되고 취재희망 언론매체에 대한 공평한 취재기회 제공과 적극적 국정정보 공개의 필요성이 대두되었다. 이에 따라 정부의 선진적이고 합리적인 취재지원시스템 정립이 시급하고 중요한 과제가 되었다.

과거 언론의 정부 취재는 출입기자제를 통해서 이루어졌는데, 정부부처를 출입하며 취재하는 유력언론사 기자들이 출입처별로 기자단을 구성하고, 여기에 가입한 기자에게만 해당 출입처 기자실을 자유롭게 출입하며 취재 할 수 있게 함으로써 폐쇄적이고 불공평한 취재제도로 관언유착의 수단이 되기도 했다. 또 정부는 신문가판을 구독하고 불리한 기사나 잘못된 기사에 대해 인맥을 동원하여 수정·삭제 하게 하는 등 언론과 떳떳치 못한 관계를 형성하기도 했다.

이러한 문제 인식하에 정부는 출입기자제를 폐지, 개방형 기자실을 설치하고 2003년 9월 1일부터 브리핑제를 실시하였다. 개방형 브리핑제는 일정한 요건을 갖춘 모든 언론과 기자에게 취재를 개방하는 제도로 정부가 정보공개나 홍보활동을 공개적이고 투명하게 하여 언론과의 건전한 관계정립을 하겠다는 의지의 실천이며, 미국 등 선진국에서는 오래전부터 행해오던 제도이다.

또 정부·언론간의 불건전한 관계를 해결하기 위해 '03년 3월 가판구독을 전면 중지하고, 언론의 건전한 비판보도는 적극 수용하고 잘못된 보도에 대해서는 공개적이고 투명한 방법으로 대응하기 위해 '03년 4월부터 정책기사점검시스템을 도입·운영('05년 1월 온라인화) 하고 있다. 온라인 시스템 도입이후 '05년 수용 562건, 대응 435건 '06년 9월말 현재 수용 496건, 대응 350건으로 언론보도에 대한 정부의 수용·대응이 활발히 이루어지고 있으며, 언론과 정부간 커뮤니케이션의 한 방식으로 정착되고 있다.

개방형 브리핑제를 통한 건전하고 합리적인 취재문화 정책

'03.3~5월까지 기자실 개방 및 브리핑제 도입을 위한 구체적 추진을 위해 각계 여론을 수렴하고 이미 브리핑제를 실시하고 있는 미·영·독·일 등 선진국 브리핑제 운영현황을 연구·검토 하는 등 우리나라 환경에 적합한 제도를 도입하기 위한 사전 준비 및 제도도입계획을 수립하였다.

이어 재경부 등 30개 기관 대상 제도도입 배경설명 순회교육, 공보관 대상 브리핑 실습교육, 브리핑 매뉴얼 제작·배포 등 실무자 중심으로 제도도입 및 운영에 대한 사전교육과 전파활동을 하였다.

'03.9~'04.5월까지는 취재등록 기자들의 취재편의를 위해 기자실 대신 정례 또는 수시로 브리핑을 할 수 있는 브리핑실을 마련하였는데, 중앙·대전청사 브리핑실('03.9.1), 13개 독립청사 부처별 브리핑실('03.4~9.1), 그리고 과천청사 사회관련 부처 합동브리핑실('04.5.24)을 설치하여 제도도입을 위한 하드웨어 구축을 완료하고 본격적인 개방형 브리핑제의 시행에 들어갔다.

브리핑제 도입이후 각 부처 장·차관 및 실·국장이 주 평균 '03년 1.7회에서 '04년 1.8회, '05년 2.1회, '06년 1분기 1.9회로 정례 및 수시브리핑을 실시하고 있으며, 브리핑제 추진과 함께 실시된 기자들 사무실 방문취재 제한 등으로 건전하고 합리적인 취재문화가 정착되고 있다.

국민 알권리 증진을 위한 언론과의 커뮤니케이션 강화

국정홍보처에서 2004년 브리핑제 현황파악 및 개선점 도출 등을 위해 출입기자, 언론관계 전문가, 부처 홍보담당공무원 등을 대상으로 실시한 심층 면접조사 결과에 따르면 기자들 자신도 브리핑제가 언론과 정부 간 불건전한 관행 개선, 취재원과 기자간 관계 투명화, 매체 간 균등한 정보공유에 기여하는 것으로 평가하였다. 취재원 접근 어려움 등의 부정적 평가에 대해서는 장·차관 주 1회 브리핑제 정착, 언론의 정보부족에 따른 오보 방지를 위한 적극적인 정보제공, 정책결정사항 뿐만 아니라 정책입안과정 수시브리핑 방안 등의 개선방안을 마련하여 '04년 7.27 국무회의에 보고하였다.

'05년 8월 9일 대통령께서 정부가 지향하는 홍보원칙에 대하여 새로운 대안을 마련하라는 지시를 하셨고 국정홍보처는 정부의 대언론 홍보원칙 등을 포함

한 「정책홍보업무처리기준」을 마련하여 각 부처에 통보하였다. 동 기준은 참여정부 출범이후 정부가 국민의 알권리를 신장하고 언론과의 건전한 관계 정립을 위해 개방·공평·정보공개의 원칙에 따라 추진해 오던 브리핑제 실시, 사무실 취재금지, 가판 구독금지, 정보공개 활성화 등 홍보원칙을 명문화 한 것이다.

국정홍보처는 기준 준수 여부 등에 대한 각 부처 실태조사('06년 1~2월)와 독려를 통해 참여정부가 정립한 건전한 정부·언론관계와 선진 취재문화를 정착시켜 나가는 한편, 제도를 더욱 공고화하고 발전시키기 위해 사전 언론설명활동 강화 등 브리핑제 내실화 방안을 강구하고, 언론보도를 통한 국민의 알권리 증진을 위해 다각적인 언론과의 커뮤니케이션 강화 방안을 모색하고 있다.

6. 깨끗하고 투명한 행정

조달청

조달행정의 투명성을 높이는 전자조달시스템 '나라장터'

발주, 입찰, 계약, 지급까지 원스톱 서비스

조달업무는 발주결정에서부터 납품대금 지급까지 구매자와 판매자 사이에 수많은 문서가 오가고 방문·상담이 이루어지는 분야로, 이를 전자화 할 경우 투명성이나 비용절감 효과가 매우 크다. 이러한 맥락에서 전자조달시스템의 완성은 조달분야 혁신의 중요한 키워드였으며, 민간 기업에서도 조달부문의 효율화가 기업경쟁력의 핵심이라는 인식하에 일찍부터 온라인 공동구매를 위한 사이버마켓(Cyber-Market) 등 전자조달체제를 갖추어 왔다.

조달청이 구축한 나라장터는 국가기관, 지방자치단체, 공기업 등 모든 공공기관이 함께 이용하고 국민들이 공공기관과 거래하는 단일 서비스 접점으로서, 기업들은 나라장터에만 등록하면 모든 공공입찰에 참가할 수 있으며, 나라장터에서 모든 발주정보를 확인할 수 있다. 또 계약의 요청에서 입찰, 계약, 대금지급 등 모든 절차가 자동화되었을 뿐만 아니라, 금융기관 등 79개 외부기관 시스템과 연계하여 입찰·계약관련 원스톱 서비스를 제공하고 있다.

공공조달의 효율성과 투명성을 획기적으로 제고

2002년 10월 서비스 개시 이후 지속적인 시스템 성능 개선과 다양한 콘텐츠 개발, 법령 정비 등에 노력한 결과, 나라장터는 공공조달 단일창구로서 빠르게 확산·정착되어 2006년 현재 3만 5천여 공공기관과 15만여 조달업체가 이용하고 연간 43조원을 거래하는 세계 최대의 사이버 장터로 자리 잡았다.

또 업체와의 불필요한 대면접촉이 사라지고 부조리가 끼어들 여지가 원천적으로 차단돼 조달과정의 투명성이 크게 제고되었다. 이러한 투명성 확보의 성과는 세계적인 모범사례로 제시되고 있으며 투명성 제고를 국가적 과제로 안고 있는 개발도상국들의 벤치마킹 행렬로 가시화되고 있다.

나라장터가 단기간에 공공조달 단일창구로서 확산·정착될 수 있었던 것은, 우선 높은 초고속통신망 보급률 등 우리나라의 잘 갖춰진 정보화 인프라 환경에서 비롯되었다고 할 수 있다.

<나라장터 내·외 기관 연계운영 개념도>



세계최고의 전자조달 모델, '나라장터'

나라장터는 2003년 이후 100여 차례 이상 국제무대에서 대한민국 전자조달의 우수성을 전파해 오고 있으며 전자조달 시스템 구축을 위해 타당성 조사를 완료한 파키스탄과 베트남 정부에 우리나라 IT기술의 수출을 가능케 하는 성과도 가져오고 있다.

국제표준화 기구인 UN/CEFACT의 표준화 활동에도 지속적으로 참여하여 전자입찰의 표준업무처리절차에 나라장터의 절차를 반영하기도 하였으며, '05년 11월에는 영국표준협회(British Standard Institute)로부터 국제절차(ITIL) IT서비스 제공의 합리성에 대한 국제인증인 BS15000을 획득하는 등 시스템의 절차, 기술, 운영방식 전반에 걸쳐 글로벌 스탠다드를 도입하고 있다.

나라장터는 UN 공공서비스상 수상(2003년), 세계정보기술올림픽(WCIT)에서의 Global IT Excellence상 수상(2006년) 등으로 국제사회에서 이미 인정을 받았으며, 시스템의 절차·기술·운영방식 전반에 걸쳐 글로벌 스탠더드를 창출하는 모범사례로 평가받고 있다.

행정자치부

공직윤리 종합정보시스템(PETI) 구축·운영

재산등록·심사절차의 비효율

그동안 재산등록의무자가 사용하는 재산등록프로그램(POOH)과 윤리업무담당자가 사용하는 재산심사자료 검색프로그램(PRICS)이 오프라인 등록·심사를 토대로 이루어져 있어 매년 재산등록·심사에 어려움과 불편을 겪어야 했다

재산등록 의무자들은 재산신고서류와 증빙서류를 제출하기 위해 각 기관을 직접 방문하여 증빙서류를 발급받아, 이를 우편 또는 방문 제출하여야 하는 번잡한 절차로 시간적·경제적 비효율을 초래하고 있었으며, 오프라인으로 심사 자료를 조회하다 보니 자료의 분실, 훼손의 위험도 상존하고 있었다.

이러한 불편을 해소하기 위해 행정자치부는 중앙행정기관 및 지방자치단체의 윤리업무를 효과적으로 수행하기 위해 모든 공직윤리 업무를 온라인으로 처리할 수 있는 시스템을 개발하게 되었다

온라인 공직윤리종합정보시스템 구축

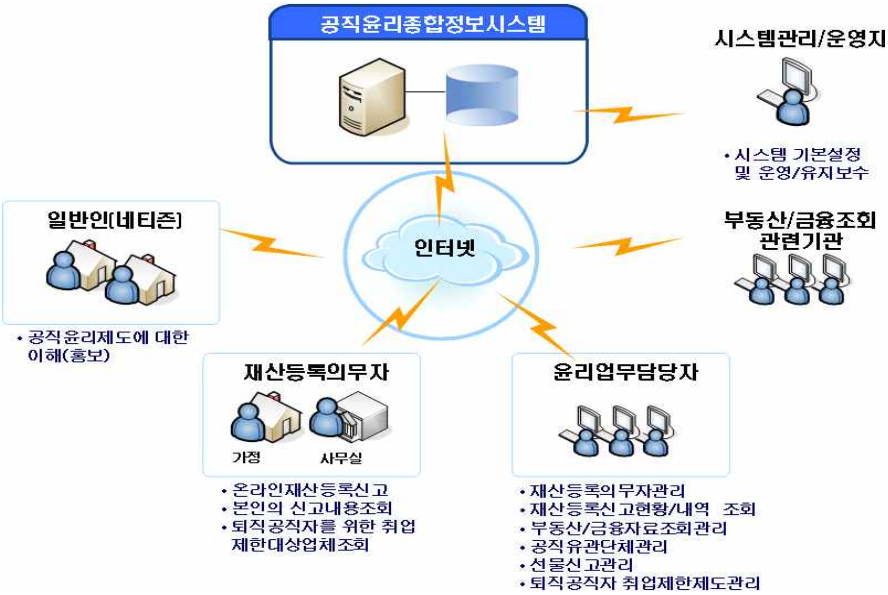
공직윤리종합정보시스템(PETI)은 공직자윤리법에 의한 공직자의 재산등록 신고 및 공개, 주식 백지신탁, 선물신고, 퇴직공직자 취업제한제도 등 전반적인 공직 윤리업무 수행을 지원하기 위한 것으로, 각종 윤리업무수행, 자료조회, 통계정보관리를 온라인으로 처리하는 종합정보시스템이다.

우선, 기존 오프라인 기반의 재산등록 프로그램 및 심사관리시스템을 온라인 기반의 일원화된 시스템으로 개발하여 재산등록→심사→조회 업무프로세스를 개선하였고, 심사에 활용되는 부동산·금융자료 등을 온라인에서 조회할 수 있고 송·수신할 수 있도록 하여 재산신고 편의성을 높이고 자료 누락을 최소화 하였다.

또 퇴직공직자 취업제한 업무, 선물신고 관리대장 관리, 신고현황 및 통계

정보관리 등 업무 전반에 대한 전산화를 통해 체계적 윤리업무 관리 기반을 마련하는 한편, 시스템 개발과 함께 재산등록 온라인화에 따른 관계법령을 정비하기 위해 공직윤리종합정보시스템(PETI)의 도입 근거, 증빙서류 제출의 생략, 금융조회자료 사전제공 가능 등의 내용을 담은 공직자윤리법의 개정을 추진하였다.

<공직윤리종합정보시스템 구성>



재산신고 편의성을 높이고 자료 누락을 최소화

우선 재산등록, 자료조회, 취업제한, 선물신고 등을 총합 처리할 있는 공직윤리종합정보시스템을 도입함으로써 공직자의 재산등록 누락을 바로 잡고 재산형성 과정을 엄격하게 심사할 수 있는 기반을 마련하였다는 점에서 의의가 크다. 또 공직자 재산 등록 시 출력물 및 디스켓을 제출하는 과정을 생략함으로써 재산등록 의무자와 윤리업무 담당자의 편의성을 제고하고 신속한 업무처리를 가능하게 함으로써 업무효율성이 크게 증대하였다. 시스템 구축을 통해 재산등록의무자별 증빙자료의 발급, 자료인쇄 및 디스켓 제출에 소요되는 비용과 시간을 절감하는 효과를 거두고 있다.

기획예산처

공공기관 경영정보 공개시스템 구축·운영

공공기관 경영혁신에도 국민의 불신은 여전

그동안 정부의 전 공공기관에 대한 고객만족도 조사 실시, 산하기관 경영평가 제도 도입, 공공기관 혁신평가체계 구축 등 지속적으로 공공기관의 혁신을 추진한 결과 공공기관에 대한 국민들의 고객만족도('02년 72.3점 → '05년 80.6점)는 향상되고 있으나, 일부 공공기관의 과다 임금인상, 기관 고유 업무와 무관한 사업 분야에의 진출 등의 방만한 경영 사례가 언론보도나 국회 등에서 지적되면서 공공기관에 대한 국민의 불신을 가중시켜 왔다.

<참고 : 공공기관 신뢰 저하요인 설문조사 결과(기획처, '05.3)>

	방만운영	비전문가임용	서비스 불만	불투명성	기타
일반국민(%)	42.3	22.5	7.5	13.2	14.5
전문가(%)	33.6	34.9	14.3	10.0	7.2

이에 따라 국민에 의한 공공기관 상시 감시체계를 마련할 필요성이 제기되었고, 모든 공공기관의 경영정보를 일반국민이 쉽게 이해하도록 통합 공시하는 '공공기관 경영정보 공개시스템'을 구축하게 되었다.

<정보공개 운영 현황(시스템 구축 전)>

구분	정부산하기관	정부투자기관	경영혁신 관리대상 기관
기관수	88개	14개	111개
공개여부	의무공개	의무공개	자율(대체로 공개)
공개근거	정산법 제16조	정투법 제26조의 2	경영혁신추진지침
공개방식	홈페이지 게시, 사무소 비치		
공개내용	예산·결산, 경영목표·경영실적, 정관, 이사회 회의록 등		

* 전체 공공기관 중 경영정보를 공개하는 기관은 200여 개에 불과
* 공개하는 정보도 일반국민의 입장에서는 이해하기 어렵고 접근성 취약
* 각 기관별 자체 홈페이지를 일일이 검색하여 경영정보를 조회, 기관별 경영정보 비교·분석 불가

'있는 그대로' 공개하는 경영정보 공개시스템 구축

'공공기관 경영정보 공개시스템 구축'을 추진하기 위해 먼저 정부는 공공기관의 범주를 재정립하는 작업을 추진하여 정부지원 규모 및 소유권을 기준으로 314개 공공기관을 설정하였다. 그동안 '공공기관'이라는 명확한 개념 및 범위가 설정되어 있지 않아, 공기업, 산하기관, 투자기관, 출자기관 등의 다양한 용어들이 불명확하게 사용되어 왔다. 공공기관의 범위가 확정됨에 따라 정부는 관리책임을, 공공기관은 국민의 주인임을 재인식함에 따라 효율·투명 경영을 위한 혁신의 필요성을 절감할 수 있게 되었다.

정부는 새롭게 설정된 314개 공공기관에 대해서 공공기관 경영정보 공개시스템 구축을 하였다. '있는 그대로' 일반 국민에 경영정보를 공개한다는 정부의 방침에 대하여 정부가 공공기관의 자율과 책임경영 체계를 표방하면서 정부의 관리·감독권을 강화하려 한다는 공공기관의 오해 섞인 시각도 적지 않았으나, 공공기관에 대한 끊임없는 이해와 설득, 관계부처의 협조를 통하여 2005년 12월 13일 '공공기관 경영정보 공개시스템(http://pubmis.mpb.go.kr)'을 일반 국민에 공개되었다.

방만경영의 감시를 한층 더 강화

경영정보 시스템은 314개 공공기관의 인사 및 조직현황, 임원연봉 현황, 재무현황 등 핵심 경영정보(20개)를 있는 그대로 공개하고, 기관 간 정보 비교기능, 조건검색 및 통합검색이 가능하다. 또 각 공공기관의 채용정보 및 입찰정보 등 국민생활과 직결된 생활정보를 시스템 초기화면을 통해 통합 공시하여 현재 언론·국회의 정책관련 자료센터 뿐만 아니라 일반 국민이 즐겨 찾는 생활정보 사이트로 자리매김 하고 있다.

그러나 금융감독원의 상장기업전자공시시스템(DART : Data Analysis, Retrieval and Transfer System)의 공개정보가 51개인 점을 감안할 때, 공시정보의 수(20개)가 적고 실제 국민의 관심이 높은 직원 평균 인건비, 기관장 업무추진비 등의 핵심 경영정보가 일부 누락되었다는 지적이 있어 이를 반영 확대·개편할 계획이다.

정부는 외부수요가 많은 7개 경영정보를 추가 공개하기 위한 시스템 개편작업을 진행 중에 있으며, 이번 확대 개편되는 시스템은 자회사가 있는 대규모 공공기관의 집단별 경영정보를 공시하여 방만경영의 감시를 한층 더 강화할 수 있을 것으로 예상된다.

행정자치부

대통령기록물도 체계적으로 관리한다 '대통령기록관리법' 제정 추진

대통령기록물 관리는 기록 관리의 핵심

우리나라는 조선시대 사관을 통해 기록된 조선왕조실록과 승정원일기가 세계기록유산에 지정될 정도로 세계적인 기록문화의 면모를 갖추었으나, 1948년 대한민국 정부출범이후 50여 년 동안 대통령 관련 기록물은 3만 건만이 남아있을 정도이다. 국정운영의 최고 책임자인 대통령과 그 보좌·자문·경호기관이 대통령의 직무수행과 관련하여 생산한 대통령기록물을 체계적으로 관리하는 것은 기록관리 중에서도 가장 중요하고 핵심적인 사항이다.

대통령기록물은 '99년 제정된「공공기관의기록물관리에관한법률」에 생산의무 및 현황 통보, 이관시기 및 그 범위 등을 규정함으로써 법적 근거를 갖고 있었으나, 기록관리법은 대통령기록물의 생산·보존·활용 및 보호 등에 있어서 특수성이 충분히 반영되지 못하여 대통령기록물의 미생산·미등록·이관의 기피 및 멸실·유출 가능성 등 제도적 미비점이 지적되었다. 그 동안 시민단체 등으로부터 대통령기록물 관리의 별도법 제정과 대통령기록관 설치 등에 대한 의견이 제기되기도 하였다.

세계적 기록국가로의 부활

2005년 10월 대통령기록 관련 입법을 구체화하기 위하여 대통령 기록관리 혁신 태스크포스팀(정부혁신위원회·대통령비서실·국가기록원)이 구성되었다. 논의과정에서 '국가기록관리 혁신 로드맵'에서 제시한 대통령기록관리 혁신 내용을 기록관리법 개정안의 별도 장으로 규정하는 것은 한계가 있고 한나라당 정문헌 의원이 발의한 '예문춘추관법안'('05.11.23)을 계기로 기록관리법의 특별법으로 대통령기록관리법을 제정하기로 결정하였다. 제정 법률안을 마련하여 2006년 7월 18일 국회에 제출하였다.

대통령기록관리법 제정을 통해서 대통령기록관리생산기관 및 대통령기록물의 범위가 구체화 되었으며, 대통령기록물 관리의 투명성을 확보하고, 대통령기록관리위원회의 설치로 대통령기록물 관리의 전문성·정치적 중립성을 강화할 수 있게 되었다. 대통령기록물의 생산현황 통보·이관 및 폐기 등의 절차를 정함으로써 대통령기록물 관리의 투명성 확보와 안전한 후대 전승이 가능하게 되었다. 대통령기록물 공개원칙, 비공개기록물의 주기적 재분류, 생산 후 30년경과 시 공개원칙 등 공개관련 제도를 강화함으로써 대통령기록물에 대한 국민의 알 권리를 보장할 수 있게 되었다. 또한 대통령지정기록물에 대하여 일정기간 보호 장치를 마련함으로써 대통령기록물의 원활한 생산을 보장하고, 무단파기·반출 및 정치적·사회적 혼란 방지할 수 있으며, 대통령기록관을 설치하여 대통령기록물의 전문적·독립적인 관리가 가능해 질 것으로 기대된다.

행정자치부

국민의 알권리를 높이는 정보공개제도 개선

실질적인 정보공개는 미흡

정보공개에 관한 기본법인'공공기관의 정보공개에 관한 법률'(이하'정보공개법'이라 함)은 1996년 12월 제정되어 1998년부터 시행되었다. 제정 순서로 볼 때 세계에서 13번째에 해당되는 것으로, 우리나라가 정보공개 분야에서 상당히 앞서 있음을 알 수 있다.

정보공개법의 제정으로 국민의 알권리가 기본적 공권으로서 자리 잡는 계기가 되었으며, 국민의 정보공개 청구 건수는 매년 급속히 증가하게 되었다.

그러나 정보공개의 양적인 증대가 있었음에도 실질적인 운영 내용은 국민이 충분히 만족할 만한 수준에 이르지 못한 것이 사실이었다. 공직사회의 비공개 관행이 여전히 남아 있었고 정보공개 업무처리에 기관별로 상당한 편차가 존재하고 있었다.

국민의 알권리 확대를 위한 정보공개법의 전면 개정

정부는 학계·법조계 등 각계의 의견을 폭넓게 수렴하고 시민단체와 개정안 입안 단계부터 유기적인 협력체계를 구축하여 정보공개법의 전면개정을 추진하였다. 아울러 법 개정까지 장기간이 소요되는 점을 감안하여 2003년 6월에는'행정정보공개의 확대를 위한 지침'(국무총리훈령)을 제정·시행함으로써 정보공개 확대를 촉진하였다. 2004년 1월 국민의 알권리 보장 측면에서 한층 진일보한 개정 정보공개법이 공포되었고, 하위 법령의 정비를 완료한 후 같은 해 7월부터 시행되었다.

2004년 정보공개법의 전면개정을 통하여 새로운 정보 환경에 맞는 정보공개제도 운영이 제도화되었고 국민의 알권리를 실질적으로 증진하는 데 기여할 수 있는 정책 수단들이 구비되었으며, 그동안 문제점으로 지적되어온 많은 부분이 개선되었다.

〈2004년도 정보공개법 주요 개정내용〉

- 공공기관의 적극적 · 자발적 정보공개를 위한 사전공표 의무화
- 국민의 정보공개청구 편의를 위한 정보목록의 작성 · 비치 의무화
- 추상적 기준의 삭제 등 비공개 대상정보의 축소
- 정보공개 처리기간 단축, 전자적 공개 활성화 등 청구인 편의 강화
- 정보공개 정책 · 기준수립 등의 심의 · 조정을 위한 정보공개위원회 설치
- 민간위원을 과반수 포함한 정보공개심의회 구성 의무화

2004년 정보공개법의 개정은 국민의 참여를 통해 이루어졌다는데 큰 의의가 있다. 학계 · 법조계 · 시민단체 등 각계 전문가와의 적극적인 토론과 의견수렴을 거쳐 법률을 개정하였고, 하위 법령의 개정 과정에서도 입안 단계에서부터 각계 전문가의 의견을 적극적으로 수렴하였다. 사전에 참여연대, 행정개혁시민연합 등 관련 시민단체의 의견을 들어 개정안을 마련하였으며, 전자정부 홈페이지에 정책포럼을 구성하여 일반 국민의 의견을 수렴하기도 하였다. 또 종전의 공식적인 관계부처 협의 및 입법예고 절차 외에도 각 기관의 담당 공무원이 전자우편이나 전화 등 원하는 방법으로 법령 개정 방향에 대한 의견을 낼 수 있도록 하였다. 정책 입안 단계에서부터 국민이 참여하도록 하는 과정을 거쳐 7월 29일 정보공개법시행령 및 시행규칙이 공포되어 7월 30일부터 시행되었다.

실질적 정보공개로 투명한 행정 구현

개정된 정보공개법 내용에 대한 적극적 홍보 및 국민들의 이해를 돕고자 정부공개제도 개선사항에 대한 다양한 교육과 홍보를 실시하였다. 법률 시행일에 맞춰 「개정 정보공개법 해설책자」를 발간하여 각 기관에 배포함으로써 개정법이 차질 없이 시행되도록 하였다. 또 누구나 쉽게 정보공개제도에 대해 알고 이를 이용할 수 있도록 홍보 팜플렛을 제작하여 전국 공공기관에 배포하고, 정보공개 이용이 활성화되도록 하였다. 중앙부처와 지방자치단체 정보공개 담당 공무원을 대상으로 정보공개 담당 공무원 워크숍을 개최하였으며, 그동안 정보공개제도에 대한 관심이 상대적으로 낮았던 정부산하기관의 정보공개 활성화에도 노력을 기울였다.

개정 정보공개 제도에 대한 운영이 원활히 되고 있는지 확인하기 위하여 2004년 10월부터 12월까지 각 기관에 대한 정보공개 운영실태 평가를 실시하였다. 2004년도에는 지방자치단체까지 평가 대상 기관을 확대하고 총 82개 기관을 대상으로 평가를 실시하였으며, 공공기관의 정보공개 활성화를 유도하고 미흡한 부분에 대한 개선을 이루어 내었다.

정부는 정책결정 과정의 투명성을 높이기 위해 국가 안보·개인정보 등 특별한 경우를 제외하고 원칙적으로 행정정보를 공개하고 있다. 특히 참여정부 들어 정보공개 청구 건수는 크게 증가하였고, 정보공개 실적도 이와 함께 급증하여 2004년도에 정보공개 실적은 2000년에 비해 5배 이상 증가하였다. 또 각 부처에서는 인터넷 홈페이지를 통해 주요 정책 자료는 물론 장·차관의 업무추진비를 매월 공개함으로써 그 집행의 투명성을 높이고 있으며, 특히 2006년 1월에는 청와대가 2005년 한 해 동안 집행된 대통령의 업무추진비를 세부내역까지 공개하였다.

공정하고 예측가능한 제도 운영을 위한 지속적 노력

정보공개 선도부처의 토론과 운영 경험을 통해 혁신 성과를 도출하고 이를 범정부적으로 확산하고자 정보공개 혁신포럼을 운영하였다. 행정자치부가 주관하고 국가보훈처, 문화관광부 등 5개 선도부처가 참여한 혁신포럼에서는 정책결정 과정 공개시스템 구축, 정보공개 기준 매뉴얼 수립이라는 2가지 실행과제를 성공적으로 추진하였다.

실제 공개 여부를 결정함에 있어서 공공기관의 자의성이 개입할 소지가 있다. 이를 방지하기 위해서는 비공개 사유의 구체화 등 법령의 지속적인 보완이 요구되며, 각 공공기관마다 기관 사정에 맞게 비공개 세부 기준을 수립하고 이에 근거하여 공개 여부를 결정하여야 한다.

정부는 각 공공기관을 대상으로 실시하는 정보공개 운영실태 평가에서 비공개 세부기준 수립 여부와 그 질을 주요 평가 항목으로 반영하고, 실제 업무처리 사례 및 외국 사례의 분석을 통해 정보공개 기준을 보다 정교하게 보완해 나가는 등 다각적인 활동을 펼쳐갈 것이다.

경찰청

수사과정의 투명성을 높이기 위한 '피의자 진술 영상녹화시스템'

수사과정의 투명성 확보 장치 필요

현행 조서에 의한 수사방식은 피의자의 진술을 조사관이 글(진술조서)로 표현하기 때문에 조사관의 주관적 판단이 개입되는 등 진술내용을 그대로 재생할 수 없다는 문제가 있었다. 또 피의자의 자백에 의존하다 보니 가혹행위에 대한 논란이 계속되어 경찰의 수사과정상 투명성을 확보하고 인권보호를 위한 획기적 장치 마련이 요구되었다.

이와 더불어 공판중심주의 강화에 따라 경찰 수사단계에서의 피의자 초기진술을 공판정에 생생히 전달하는 시스템을 구축하고자 피의자 진술 녹화 제도를 추진하게 되었다.

인테리어 전문가가 설계한 양천경찰서 조사실

2005년 9월 5일「피의자조사시스템 개선계획」기본 안을 확정한 후 서울 양천경찰서를 시범운영 기관으로 지정하였다. 진술녹화는 시설의 방음정도, 조명, 색상, 공간크기 등에 많은 영향을 받게 되나 녹화실 설치를 위한 기준 설계안이 전혀 없는 상태였다. 이에 실내인테리어 전문가의 도움을 받아 다각적인 검토를 거쳐 양천경찰서 조사실 설치공사를 실시하였다.

2006년 1월 마침내 지능 팀에 기본 조사실 4개를 설치 완료하고 시범 운영하였으며 2단계로 6월부터 폭력 팀에 시범운영을 하게 되었다. 이후 경찰관과 민원인을 대상으로 시범운영 결과 면접·설문조사를 실시하고 제도를 보완하였다. 2006년 7월에 지방청을 포함한 전국 248개 경찰관서에 시설예산을 배정하여 공사를 진행 중에 있으며, 2006년 하반기에는 전국적으로 397개 조사실 설치가 완료할 예정이다.

진술녹화 시스템 개요	
진술녹화	조사과정에서 피의자 진술을 녹음 · 녹화(CD)하여 법정에서 증거로 현출
진술녹화 대상	구속사건, 자백사건 위주 녹화 (의무사항은 아님) 성폭력 피해아동 및 장애인 진술 (관계자 동의시 필수적 녹화) 기타 경찰관서장이 필요성을 인정한 사건
진술녹화 시설	3X4m 규모, 벽면 · 천장 · 바닥에 방음공사로 녹화품질 확보 카메라 2대(전체촬영용 1대, 클로즈업용 1대) 및 마이크 설치 선면 수사 (Line-Up)에 대비 편면경 설치 진술녹화 영상물 제작 및 보관을 위한 모니터실 설치  진술녹화실 내부  편면경 설치  모니터실 내부  진술녹화 화면

수사 효율성·친절도 향상

양천경찰서에서 2006년 1월에서 4월까지의 시범 실시 결과에 따르면 기존 조사방식과 비교할 때 조사시간이 평균 108분에서 35분으로 단축되는 등 피의자 진술 영상녹화 시스템 도입으로 조사시간이 대폭 감소하였고, 수사과정에서 조사관의 언어사용이 순화되는 등 친절도가 크게 향상되었다. 또 원격지 화상조사를 위한 인프라가 구축되는 효과를 거두었으며, 피의자 행동반응 분석을 통한 신조사기법(REID 테크닉)의 도입 가능성이 증대되었다.

한편 공개된 장소에서 조사받는 것을 꺼리는 사건관계인의 심정을 고려하여 사건관계인이 요구하는 경우에는 별도의 조사실에서 조사를 받을 수 있도록 함으로써 인권침해를 최소화할 수 있게 되었다.

진술녹화 전문교육을 통한 이용 활성화 추진

현재 형사소송법 개정안에 진술녹화 시행을 위한 근거규정 마련이 추진되고 있으며 공판중심주의 강화를 위하여 향후 활발한 이용이 예상된다. 경찰청에서는 2006년 2월 수사보안연구소에 '진술녹화 조사기법' 과정을 신설하여 교육을 실시하고 있으며 2007년부터는 지방청 수사교육 과정에도 본 과정을 신설하여 운영할 계획이다. 또 경찰서 조사실간 화상조사시스템을 구축하여 사건을 신속하게 처리함으로써 국민 편익을 도모하는 수사행정의 구현이 가능할 것으로 기대된다.

관세청

수입 농수산물 투명과세 시스템

저가 수입 농수산물로 인해 위협받는 농어촌 경제

우루과이라운드(UR)협정 이후 농수산물 시장을 개방하면서 국내외 가격 차이에 해당하는 금액을 관세로 부과함에 따라, 농수산물의 가격을 실제 보다 훨씬 낮게 수입신고하는 방법으로 관세를 포탈하는 행위가 만연하면서 국내 농수산물 생산기반이 심각한 타격을 받아 왔다. 관세청에서는 이와 같은 관세포탈 행위를 차단하기 위하여 2005년 9월에 「불법수입 농수산물 특별단속대책」을 시행하는 등 수시로 일제단속을 하여 농수산물에 대한 수입통관 및 과세질서의 개선을 어느 정도 달성하였으나, 개선된 수입통관 및 과세질서를 항구적으로 정착시키기 위해서는 제도적인 틀의 마련과 운용이 필요하다는 판단에 따라 「수입농수산물 투명과세 시스템」을 구축하기로 결정하였다.

로드맵에 따른 농수산물 투명과세 시스템 구축

구체적인 추진내용은 워크숍 등을 통한 내부 구성원의 의견 수렴 후, 품명·규격 표준화, 인정거래가격 적극 활용, 품목분류 세부기준 마련 등으로 결정하였으며 세부추진계획 마련을 위해 「수입농수산물 투명과세 시스템」 구축 로드맵을 수립하였다.

품명·규격 표준화 분야에서는 건조 표고버섯·건고추 등 80개 품목에 대해 수입신고사항만으로 품질, 생산시기 등 가격 결정요소를 확인할 수 있도록 표준화된 품명·규격으로 수입신고가 이루어지도록 하였으며, 향후 2008년까지 168개 품목으로 표준화 대상을 확대할 예정이다.

또한 표준 품명·규격별로 과거에 세관장이 세액심사를 통하여 실제 거래가격이라고 인정했던 '인정 거래가격'을 적극적으로 확보하여 D/B화(2006년 8월

현재 1,682건)하고, 수입되는 당해 농수산물의 가격이 D/B화한 동일물품의 인정 거래가격 보다 낮은 경우에는 차액에 해당하는 관세를 추가로 징수하였다. 그밖에도 보관·가공·저장방법 등에 따라 관세율의 차이(예 : 냉동대추 30%, 마른대추 611.5%)가 큰 대추, 냉동어류, 곶감 등의 품목에 대한 품목분류 세부기준을 마련하여 마른대추를 냉동고추인 것처럼 품목을 분류하는 방법으로 고율의 관세를 회피하는 식의 편법을 근원적으로 차단해 나갈 계획이다.

세관 직원조차도 회의적이었던 농수산물 가격 심사

정책 추진과정에서 극복해야 할 많은 어려움이 있었다. 농수산물은 그 특성상 생산지, 품질, 계약방법, 수확시기 등에 따라 가격이 다양하게 형성되기 때문에 수입신고가격의 저가 여부를 입증하기 곤란하고, 노력에 비하여 실적이 미미하다는 이유로 세관 직원조차도 동 정책효과에 대해 회의적이었던 것이다. 이와 같은 문제를 해결하기 위하여 전국세관 심사직원 워크숍(1회), 순회교육(6회), 심사과장 회의(1회) 실시 등으로 농수산물 가격심사의 중요성 및 성공 가능성에 대한 공감대를 형성하고, 농수산물에 대한 관세평가 실적 우대(공산품의 5배) 및 실적 우수자를 "이달의 관세인"으로 선정하는 등 인센티브를 강화하였다.

또한 어느 정도 규격화된 공산품에 대한 표준화도 어려운 상황에서 농수산물의 표준화는 실현 불가능하다는 주위의 냉소적 반응을 극복하기 위해 가락동 농수산물도매시장 현지 확인, 수입업체 자문, 관계부처 의견수렴, 세관 학습동아리 구성·운영 등을 통해 농수산물 가격결정요소를 파악하여 객관적이고 실효성 있는 표준화 방안을 마련하였다.

농수산물 가격신고 정상화의 결실

이와 같은 노력으로 2006년 1월부터 8월까지 건조 표고버섯 등 80개 품목의 수입신고가격 상승에 따라 225억 원의 세수가 증대되었으며, 수입량 감소에 따른 국내 농수산물의 수입대체 효과도 동 기간 동안 239억 원에 이르렀다.

<주요 농수산물 신고가격 변동현황>

단위 : US$/MT

구 분	양파	냉동 마늘	활홍 민어	팥	메밀	대두	조제 땅콩	조미 오징어	곶감	냉동 고추
'05.1~8	134	412	1,470	144	143	178	650	2,238	1,083	463
'06.1~8	210	702	2,639	290	365	310	894	2,883	1,459	445
증감	↑76	↑290	↑1,169	↑146	↑222	↑132	↑244	↑645	↑376	↓18
증감률(%)	56.7	70.4	79.5	101.4	155.2	74.2	37.5	28.8	34.7	-3.9

※ 세수증대 : 상반기 중 수입량에 톤당 가격상승분과 관세율을 각각 곱하여 산출

수입 농수산물에 대한 가격신고 정상화 정책은 '시장 개방 및 관세화에 따른 국내 산업에의 부작용 차단', '국내 생산 농어가의 부당한 피해 방지', 'FTA 확대에 편승한 불법행위의 사전 예방 이라는 측면에서 큰 성과를 낳았고, 우루과이 라운드에 따른 시장개방 이후 지속적으로 국내 농수산업에 해악을 끼치던 고질적인 저가신고 문제를 해결하였다.

앞으로도 농수산물에 대한 품명·규격 표준화를 2008년까지 계속 추진하고 공산품으로도 확대할 계획이다. 표준화한 품명·규격별로 인정 거래가격을 더 많이 확보하여 수입품의 저가 수입여부에 대한 심사를 지속적으로 강화할 예정이다. 또한 보관·가공·저장방법 등에 따라 관세율의 차이가 큰 품목에 대한 품목분류 세부기준을 지속적으로 확대함으로써 고율의 관세를 회피하는 사례와 같은 편법 수입을 차단할 예정이다.

중소기업청

재정흐름을 실시간으로 관리하는 '재정투명관리시스템' 구축

정책결정의 현장성과 적시성을 높여라

예산 배정액과 실제 집행액의 차이, 정책 성과관리의 미흡, 예산·기금 및 중기청과 소속기관 간 재정시스템의 연계성 결여 등 재정집행에 있어 많은 문제점이 있었으나, 일시적인 집행상황 점검, 관리강화 등의 조치로는 근원적인 해결방안이 되지 못하였다.

특히 현장성과 경기상황에 민첩하게 대응해야하는 특성을 갖는 중소기업 정책의 경우 예산집행과 긴밀한 연계를 통한 정책결정의 적시성과 시의성 확보가 무엇보다 중요하다.

그러나 재정집행에 있어 정책입안에서 정책효과가 발생하기까지의 실시간 관리체계 구축이 되어 있지 않아 현장성과 적시성 있는 정책결정과 집행을 위해서는 한 눈에 실시간으로 관리가 가능한 재정관리시스템이 요구되었다. 이러한 요구에 부응하여 중소기업청의 재정투명관리시스템(SMBA BTMS)이 탄생하게 되었다.

5조 2,769억 원의 예산을 체계적으로 관리하다

재정투명관리시스템의 구축을 추진하기로 결정한 후, 정통부 및 민간기업의 사례를 벤치마킹하여 추진상의 장애요인 및 애로사항들을 수집하고 관계기관 및 소속기관의 의견을 수렴하여 시스템의 구축 후에 나타날 긍정적·부정적 효과에 대한 다양한 의견을 교환하였다. 중소기업 정보화 지원 기관인 기술정보진흥원과 함께 소속기관 재정집행시스템 현황파악을 추진하고 22개 유관기관이 참여하여 재정투명관리시스템구축 기본계획을 확정하게 하였다.

재정투명관리시스템의 구축범위는 14개 부문, 46개 단위사업, 130개 관리사업 등 중소기업청의 모든 중소기업 지원사업을 포괄하며, 관리되는 예산은 총 5조 2,769억 원이다.

시스템 구성은 재원·사업·부서별로 구성되며, 이외에 중소기업 정책금융(보증기관별 보증실적, 혁신기업 자금지원실적 등) 지원실적도 포함된다. 재정투명관리시스템은 재정집행의 실시간 통합관리를 위한 표준 프로세스 및 매뉴얼을 마련하는 1단계와 재정집행의 실시간 투명관리 시스템을 구축하는 2단계로 구성된다.

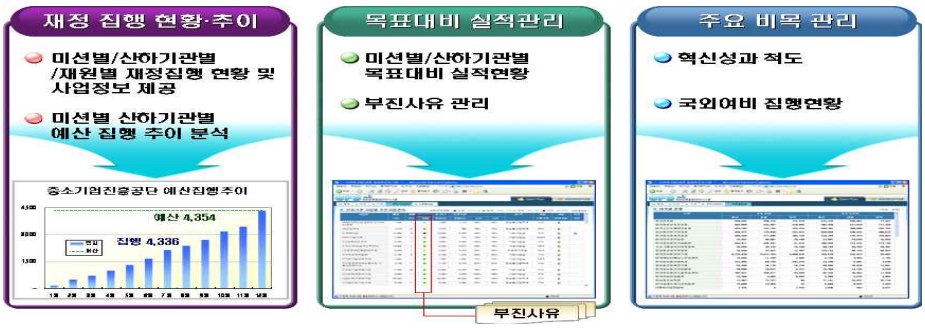
제 1단계에서는 재정집행 표준화를 위한 업무프로세스 가이드라인을 확립하고 소속기관 공통 예산편성 및 예산집행 지침을 마련하며, 소속기관과 재정투명관리시스템연계를 위해 집행기관의 실행예산을 조정한다. 제 2단계에서는 소속기관의 재정집행시스템 내용 분석 및 이를 바탕으로 재정투명관리시스템 구축 방향을 결정하고, 재정집행 실시간 관리시스템의 통합 대상을 확정하여 시스템의 개발과 소속기관 및 집행기관의 연계 또는 통합을 추진하게 된다. 그리고 2007년에는 제 3단계로 소속기관 및 사업별 성과관리를 적용하는 방안 등 재정투명관리시스템의 고도화를 추진하게 된다.

재정 집행의 투명성과 효율성 증가

앞으로 재정투명관리시스템을 통하여 중소기업부문의 재정관리체계와 재정흐름을 실시간으로 점검하고, 이를 정책에 반영할 수 있게 되어 정책의 실효성 확보는 물론 정부의 재정혁신 노력을 소속기관 등으로 확산하게 될 것이다.

또 사업부서나 소속기관의 예산집행 실적 등에 대한 정기적인 보고가 사라짐에 따라 행정업무의 효율성 증대와 예산절감의 효과도 기대된다. 특히 소속기관의 재정집행 현황과 비목관리가 가능해짐에 따라 재정 집행의 투명성 및 효율성이 증가할 것으로 기대되며, 이를 바탕으로 목표 대비 실적 및 혁신성과 관리가 가능하다.

<SMBA BTMS의 주요 효과>



국가청렴위원회

부패취약분야 제도개선과 부패방지환류평가시스템 확립

과학적이고도 체계적인 부패방지 제도개선 추진

국가청렴위원회에서는 그동안 이해집단과의 유착, 업계의 뿌리 깊은 관행으로 부패가 근절되지 않아 특단의 개선노력이 시급한 구조적·고질적 취약분야를 선정하여 그 운영절차는 물론 제도의 본질적인 구조까지 개선하고자 중점적인 제도개선을 추진하는 한편, 공직부패의 발생현황과 실태분석을 통해 부패유형, 부패수준 및 추이를 파악하는 등 객관적이고 포괄적인 분석을 통해 부패유발요인을 도출하고 이를 부패방지를 위한 제도개선과 연계하는 과학적이고 체계적인 접근을 위해 공공기관에 대한 청렴도 측정을 추진하게 되었다.

우선 부패가 반복적으로 발생하는 문제적 분야에 대한 근본적인 대책을 마련하기 위해 각종 언론매체에서 드러난 부패사건, 국민인식도, 부패통계 등을 분석하고 국민의 입장에서 개선이 시급하다고 인식되는 분야나 부패가 반복적으로 일어나는 구조적·고질적 취약분야를 선정하였다. 징계·감사·수사 결과, 민원처리 사항, 연구기관의 연구 및 용역 결과, 학위 논문 등의 조사·연구 작업과 함께 부패현장·이해관계자·전문가 방문 및 인터뷰 등을 통해 그 실태와 원인에 대한 면밀한 조사를 실시하였다.

실태조사를 통해 파악된 관련분야의 부패실태와 문제점 및 원인 분석을 바탕으로 개선시안을 마련하였다. 업계·이해관계인·전문가 등의 폭넓은 의견 수렴, 공개토론회 및 관계기관 협의를 거치는 한편, 사회적으로 이슈화되거나 이해관계가 첨예하게 대립되는 제도개선 추진방안에 대해서는 공청회 등을 통한 공개적인 의견수렴 절차를 거쳤다.

부패친화적인 환경의 개선

제도개선 권고사항의 이행상황을 점검하여 미흡과제의 원인을 분석하고 보

완대책을 마련하였으며, 제도개선 권고를 받은 기관이 위원회 권고대로 조치하기 곤란한 경우 재심의를 요청할 수 있도록 함으로써 제도개선 이행의 실효성을 제고하고 있다. 아울러 이행이 부진한 과제에 대해서는 관계기관에게 부진사유를 소명토록 조치하되 원안이행 또는 합리적인 대안 제출을 요구함으로써 해당기관이 스스로 책임성을 확보할 수 있도록 하였다.

이러한 노력으로 부패친화적인 환경의 개선에 제도적 토대를 구축하고 시스템적 접근이 효과적이라는 인식을 확산시켰고, 75건에 대한 개선대책을 마련하여 51건은 이행 완료 또는 이행 중에 있으며, 15건은 2007년까지 법령개정 등 후속조치를 준비하고 있다.

특히 병역특례, 수출입통관 등의 분야는 제도개선이후 해당 기관의 청렴도와 일반국민의 부패인식도가 개선되는 등 가시적 효과를 보이고 있고, 세무, 위생, 경찰분야의 부패인식도도 점진적으로 호전되고 있는 추세이다.

분야 \ 년도	2003년	2004년	2005년
수출입 통관 (관세청)	8.17	8.74	8.89
병무 업무(병무청)	8.35	8.62	8.63

분야 \ 년도	2004년	2005년	증감도
세무분야	59.4 %	54.0 %	5.0 % △
위생분야	47.3 %	33.4 %	13.9 % △
경찰분야	54.9 %	48.0 %	6.9 % △

대한민국 청렴 물결을 이끄는 클린 웨이브

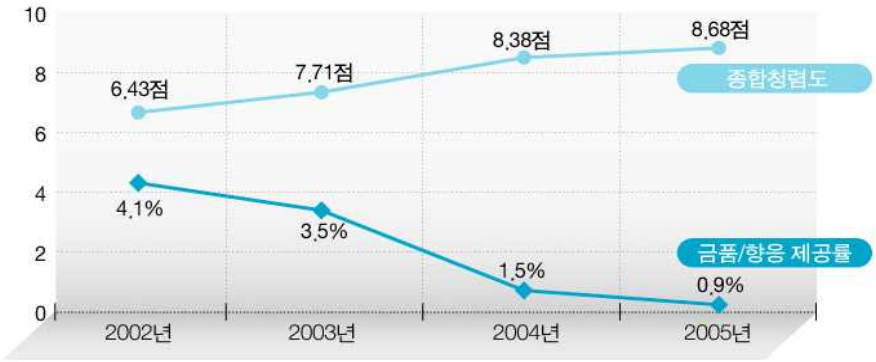
참여정부 이후 국가청렴위원회 출범과 더불어 청렴도 측정과 그 환류시스템을 청렴위원회 대표브랜드인 클린웨이브(Clean Wave)로 지정하여 범국가적 반부패·청렴시스템의 종합적 구심점 역할을 수행하도록 하고 있다.

공공기관의 자율적인 반부패 노력을 유도하고 부패유발요인을 도출하여 이에 대한 제도를 개선함으로써 부패를 방지하는 과학적이고 체계적인 접근을 위해 공공기관에 대한 청렴도 측정을 추진하게 된 것이다.

청렴도 측정은 3회에 걸친 시험측정을 실시하고, 시험측정결과를 토대로 모형의 통계적 타당성에 대한 전문가 의견을 최종적으로 수렴하여 측정모형을 완성하였다. 참여정부 이전 77개 기관 394개 업무에 머물렀으나, 2006년에는 304개 기관, 1,369개 업무를 대상으로 청렴도 측정을 실시하고 있다.

2002년 청렴도 측정이후 종합청렴도는 6.43점(2002년)에서 8.68점(2005년)으로 상승하고, 금품제공률은 4.1%(2002년)에서 0.9%(2005년)로 감소하는 등 가시적인 성과를 나타내고 있다.

< 연도별 종합청렴도 및 금품·향응 제공률 변동추이 >



평가·환류시스템을 통한 부패취약분야의 집중개선

청렴도 측정은 행정서비스 수요자인 민원인을 기준으로 측정대상기관별로 취약분야가 무엇인지를 파악하고 이들 업무에 부패가 발생하는 원인이 어떤 요인에서 기인하는가를 분석하여 해당기관에 제공함으로써 해당기관에서 관심을 가지고 부패척결을 위해 과학적이고 체계적인 개선노력을 기울일 수 있도록 유도하는 데 활용된다.

2004년부터는 청렴도 측정결과에 대한 환류기능을 강화하기 위해 청렴도가 낮은 취약업무를 중점개선과제로 지정하여 집중 관리하도록 하였다. 2004년에는 47개 기관, 64개 업무, 2005년에는 41개 기관, 66개 업무, 2006년에는 37개 기관, 52개 업무를 각각 청렴도 중점개선과제로 지정하였다.

청렴도 중점개선과제로 지정된 업무에 대해서는 각 기관별로 개선계획을 제출하게 하고, 전문평가기관을 활용하여 그 개선계획의 타당성을 평가한다.

그리고 전문평가기관에서는 그 평가결과를 토대로 기관의 취약분야 및 제도 개선사항 등에 대한 컨설팅을 실시하도록 하였다. 이러한 노력의 결과로 2005년 청렴도 중점개선과제의 평균 금품제공률이 2004년 5.2%에서 2005년 1.6%로 감소하는 성과를 나타내기도 하였다.

또, 지속적으로 청렴도가 낮은 업무에 대해서는 2005년과 2006년에 각 3개 분야를 선정하여 부패위험성진단을 실시하였다. 부패위험성진단은 BPR을 활용하여 구조적 부패취약분야를 대상으로 법·인력, 조직문화 등 모든 요인에 대한 분석을 실시하고 해결방안을 마련하는 것이다. 또 정부업무평가(국무조정실)나 산하기관 경영평가(기획예산처)에 청렴도 측정결과를 반영하여 환류 기능이 보다 강화되도록 하였다.

< 부패위험성진단 실시대상과제 및 실시기관 >

'05년		'06년	
과 제	실시기관	과 제	실시기관
여객·화물 자동차 운송업	경기도, 충청북도, 경상북도	불법어업지도점검	해양수산부, 해양경찰청
건설공사 점검	한국농촌공사, 한국철도시설공단, 한국수자원공사	소방시설 점검	소방방재청, 서울시, 인천시
산업안전재해조사	노동부	농약 등록·신고·승인	농촌진흥청

평가·환류시스템의 발전을 통한 제도개선의 실효성 제고

업무처리의 직접적인 상대방이 존재하지 않는 경우에는 청렴도 측정이 곤란하고, 민원인 조사결과 이외에 부패통계자료가 반영되지 않아 국민인식과 청렴도 측정결과 사이에 괴리가 발생할 여지는 있다. 이런 문제점들을 보완하기 위해 2006년에는 기관구성원을 대상으로 인사, 예산집행, 상급자의 업무지시 등 내부업무에 대한 청렴도 측정을 시범실시 하였다.

앞으로 제도개선의 상시적인 모니터링을 통하여 개선대책의 실제 작동여부를 면밀히 분석하고, 중장기적으로는 정책과정의 불투명성과 부패발생위험성을 평가할 수 있는 장치의 도입을 추진할 예정이다.

Part 2. 서비스 변화를 직접 느낄 수 있습니다.

1. 빠르고 편리해진 서비스
2. 고객을 우선하는 새로운 맞춤형 서비스
3. 더불어 사는 사회를 위한 서비스
4. 국민과 함께하는 다양한 참여서비스
5. 투명하고 깨끗한 사회

1. 빠르고 편리해진 서비스

관세청

우리가 만들고 세계가 사용하는 '전자통관시스템(UniPass)'

대외협력사업에도 혁신을

외국과의 대외협력업무가 타 부처보다 잦은 관세청은 2004년까지 전통적, 수동적, 관례적 대외협력사업을 진행하여 왔지만, 공공부문 혁신을 위한 범정부적 시책으로 전례답습 및 Routine한 대외협력사업을 전면 재검토하였다. 세계무역환경변화, 외국관세당국의 동향, 관세청 대외협력사업의 문제점 및 성과개념 등에 대해 열띤 토론과 idea 도출을 강구한 끝에 "통관자동화시스템의 해외전파 및 수출"을 성과도출 목표로 삼았다.

그동안 관세청은 단순통계의 저장 및 단순 온라인방식의 수출입환경을 개선하여 1994년 수출통관시스템 개발을 시작으로 수입통관, 수출·수입화물, 관세환급, 조사/심사정보 및 여행자정보시스템으로 서비스 범위를 확장하여 왔는데, 2005년도에는 언제 어디서나 수출입신고, 관세환급 신청이 가능한 인터넷포탈시스템을 개발하여 서류 없이도 수출입신고, 수출입화물관리, 조사/심사 정보, 여행자 정보 등을 관리할 수 있는 정보시스템을 모든 관세업무에 적용하고 있었다.

이러한 관세행정의 전산화는 대내외적으로 큰 호응을 얻었는데, 세계 최초 100% 전자 수출입신고 체제 구축, 관세업무의 전산화를 통한 연간 3조 8천억 원의 물류·통관비용 절감, 1억 6천만 건 이상의 수출입신고 등 전자문서의 실시간 처리 등 국가물류발전에 지대한 공헌을 하였다. 또 통관절차자동화를 통한 부패원인 개선 노력으로 유엔 반부패포럼 우수사례로 선정('01년)되었으며, 미주

개발은행, 아시아개발은행 주관 통관행정 개선사례 평가에서 우수사례로 선정('01년)되기도 하였다. 이에 관세청은 통관자동화시스템을 해외수출 및 전파의 최고 아이템으로 선정하고, 적극적인 대외협력활동을 전개하기로 한 것이다.

해외 수출되는 전자통관시스템 UNI-PASS

2006년 한국 관세청은 세계최초 100% 통관자동화시스템, 관세환급, 선박·항공기 입출항 및 여행자 관리, 보세화물 추적관리, 통관자동화시스템, 통관단일창구를 "전자통관시스템, UNI-PASS"명명하였으며, 이를 브랜드화하여 해외수출을 본격적으로 추진하기로 하였다.

유니패스의 해외수출을 위해 우선 국내 유관기관과의 협력을 강화하였다. 자금지원 등을 위해 한국수출입은행, 한국소프트웨어진흥원과 업무협력 양해각서(MOU)를 체결하였고('06.2), 외국의 관세행정현대화 계획 등 해외정보수집 강화를 위해 KOTRA와 업무협력에 관한 양해각서를 체결('06.9)하였다.

전자통관시스템과 운영기술의 체계적인 전수 및 홍보활동을 위해, 전문 추진체계로서 민관합동지원단을 구성하고 각종 홍보동영상, 홍보책자, 홍보기념품을 제작하여 국내외 행사시에 적극 활용하는 한편, 제1차 한-도미니카공화국 관세청장회의('06.3월)와 제10차 한-베트남 세관협력회의('06.5월)에서 양국 정보화 분야 협력과 지원에 관한 양해각서를 체결하고 카자흐스탄, 몽골, 베트남 세관 직원에 대한 연수를 적극 실시하였다.

국제관세행정의 표준화 선도

또 전자통관시스템에 대한 특허를 등록('06.6)하고, 영국기술표준협회로부터 "ISO 20000"을 획득('06.10)하는 등 그 우수성을 대내외에 널리 알리게 되었다. 아울러 전자통관시스템의 해외수출을 위해 관세행정현대화사업을 추진하려는 아제르바이잔, 벨라루스, 타지키스탄, 키르키즈스탄 등 중앙아시아 4개국을 대상으로 전자통관시스템 해외컨설팅 투어를 실시('06.7월)하였다. 그 결과 2005년 카자흐스탄 관세행정정보화 설계부문 사업을 수주하였으며, 현재 도미니카 관세정보화사업 계약을 확정한 것이나 다름없는 성과를 도출하였다. 이밖에 타지키스탄 관세행정정보화 추진을 위한 구매컨설팅 및 감리기관으로 우리나라

IT업체가 1차 선정되는데 큰 역할을 수행하였으며, 몽골, 벨라루스, 아제르바이잔, 베트남 등이 한국 관세청의 전자통관시스템 도입에 관심을 갖게 하였다.

관세청은 민관합동의 파트너십을 동력으로 지속적인 수출유치활동을 전개함으로써 UNI-PASS를 전 세계에 확산·전파하고 국제관세행정의 표준화를 선도하는 등 국제무대에서 주도적 역할을 수행할 계획이다. 또 지속적인 대국민 홍보 및 시스템 품질 제고 등 브랜드 관리로 대국민 신뢰도를 향상시켜 국민에게 사랑받는 관세청으로 거듭날 것이다.

주요 성과

'05. 10월 일본, 대만 등과 경쟁하여 카자흐스탄 관세행정정보화 설계부문 (BPR/ISP)계약 체결 (총 사업규모 4,200만불)
※ 2단계 시스템 구축사업 추진 협의 중

'06. 3월 한-도미니카 관세청장회의 개최 및 MOU 체결로 도미니카 관세정보화사업 (총 사업규모 2,900만불)수주 확정
※ 정보화 설계를 위한 양국간 전문가 워크숍 개최 예정('06 10. 29, 대전)

'06. 4월~7월 몽골 및 아제르바이잔 관세행정정보화 타당성 사업 조사를 완료하고 우선 개발분야 협의 중

'06. 8월 타지키스탄 관세행정정보화 추진을 위한 구매컨설팅 및 감리기관으로 우리나라 IT업체가 1차 선정
※ 11월 중 최종 사업자로 선정될 경우 본 사업('07. 3월 예정)을 우리 업체가 수주할 가능성이 높음

국세청

세금 신고 · 납부 이제 집에서 한다 '홈택스서비스'

세금문제를 인터넷으로 해결

홈택스는 납세자가 세무서를 방문하지 않고 집이나 사무실에서 모든 세금문제를 인터넷(www.hometax.go.kr)으로 편리하게 해결할 수 있는 인터넷 종합국세서비스이다.

전자신고를 통해 법인세, 소득세, 원천세 및 부가가치세 등 대부분의 세금을 인터넷으로 신고할 수 있고, 전자고지를 통해 납세자에게 전자우편·휴대전화 문자메시지를 통해 세금고지사실을 안내할 수 있으며, 인터넷으로 세금을 납부하는「전자납부」, 인터넷으로 민원증명을 출력, 공문서로 사용하는「전자민원」, 인터넷으로 신고 및 납부내역을 확인할 수 있는 서비스, 양도세 자동계산 및 1세대 1주택 양도소득세 비과세 확인 등 생활세금 자동계산 서비스 등이 있다.

간단한 이용절차를 통해 가입자와 방문객이 꾸준히 증가

홈택스의 각종 서비스를 이용하기 위해서는 홈택스 홈페이지에 가입하여야 하는데, 초기에는 가입을 위해 세무서 방문이 필수적이었으나, 절차를 간소화하여 납세자가 간단하게 가입할 수 있도록 하였다. 공인인증서를 보유한 경우에는 세무서 방문 없이 인터넷으로 가입할 수 있도록 하였고, 공인인증서가 없는 납세자도 각종 신고안내문이나 휴대전화를 통해 발송되는 개인별 가입용 번호(PIN : Personal Identification Number)를 이용하여 세무서 방문 없이 홈택스에 접속하여 가입할 수 있도록 하였다.

홈택스의 편리성 등으로 인하여 2006년 9월말 현재, 참여정부 초기의 7배에 달하는 4,696천명이 홈택스에 가입하였으며, 이중 사업자는 2,919천명으로 전체 사용자의 57.0%에 달한다.

또한, 방문자도 꾸준히 증가하여 2006년 7월에는 매일 평균 11만 여명이 방문하고 있으며, 서비스 개시 4년 만에 방문자 1억 명을 돌파하였다.

다양한 서비스를 통한 홈택스 품질 고급화

전자민원의 경우 조회만 가능하고 출력하였을 경우 공문서로서의 효력이 없던 것을 2004년부터 문서 위변조 방지기술을 접목한 인터넷 민원증명 발급 서비스를 제공하여 사업자등록증명 등 33종을 인터넷으로 신청하고 이를 납세자의 PC에서 출력하여 공문서 원본으로 사용할 수 있게 되었다.

서비스 시행 초기에는 부가가치세, 특별소비세, 원천세 등 간접세 위주였으나 2004년부터는 첨부서류가 많은 법인세, 소득세 등 직접세 분야도 전자신고가 가능하도록 지속적으로 개선하여 총 325종의 첨부서류 중 89%인 288종을 전자서류화 하였다.

또한, 2004년부터 납세자 편의를 위하여 전자신고 상시연습화면과 납세자유형별 안내 서비스를 제공하고, 2005년부터는 종합소득세 신고기간에 간편전자신고(One-Click) 서비스로 홈택스에서 이미 작성된 신고내용을 납세자가 확인하여 클릭하는 것으로 신고 완료되도록 하였다. 그 결과 전체 종합소득세 전자신고의 약 30%가 이 서비스를 통하여 이루어지고 있다.

2005년 12월부터 증여세 자동계산 및 1세대 1주택 양도세 비과세 확인 등 「생활세금계산 서비스」를 제공하였고 납세자가 본인의 세금신고 및 납부내역을 조회할 수 있는 인터넷 신고납부 확인서비스, 부가가치세 월별 조기환급 전자신고 서비스 등을 추가하여 세무서를 방문·확인하는 불편을 해소시켰다.

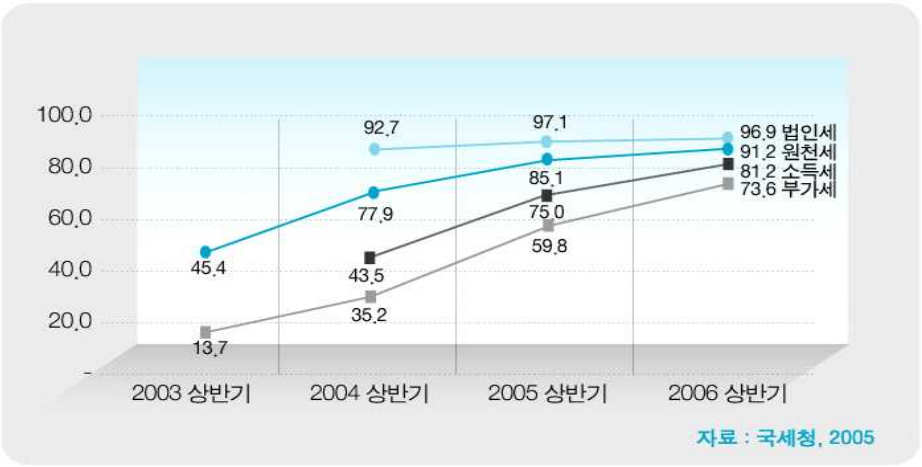
홈택스 서비스를 통한 편리성과 효율성 증가

인터넷 민원증명 발급서비스는 2006년 9월 한 달 동안 689천 건으로 전체 민원증명 발급건수의 73.5%를 차지하고 있으며, 연간 약 700만 명에 이르는 세무서 방문 민원인의 감소 효과가 있을 것으로 추산된다.

부가가치세 전자신고 비율이 5배 이상 증가였고, 직접세 분야의 경우 2006년 전자신고 비율이 법인세 96.9%, 소득세 81.2%라는 획기적인 성과를 거두기도

하였다. 매월 신고 되는 원천세는 2006년 상반기에 총 신고 건수 중 전자신고 비율이 91.2%로 참여정부 초기인 2003년 상반기 45.4%에 비하여 2배 이상 증대되고 있다.

【전자신고 비율 추이】



홈택스로 인해 국가 전체적으로 연간 약 3,500억 원의 경제적 절감효과가 기대되는데 납세자 측면에서는, 세무서 방문 없이 인터넷으로 모든 세금 업무를 처리할 수 있고, 관공서를 방문하는데 따른 교통비, 인건비 및 서식 구입비용 등 연간 약 2,500억 원 납세협력비용이 절감되고 있다.

국세청으로서도 수동 신고 시 필요하였던 고지서·신고서·안내문·민원서식 제작 등에 소요되는 인쇄비, 우편발송비 등 연간 약 1,000억 원의 경비가 절감될 뿐만 아니라 대민응대업무와 전산입력업무 감소로 절감된 시간과 인력을 증가하는 세원관리 업무에 투입할 수 있게 되어 국세행정의 효율성과 신속성을 높일 수 있게 되었다.

법무부

출입국심사가 달콤해집니다 '출입국심사서비스 혁신'

다시 찾고 싶은 친절한 나라를 위하여

해외여행은 언제나 가슴 설레고 그 추억은 오래도록 가슴에 온기를 품고 있다. 반면 즐거운 여행길에 겪었던 불편은 쉽게 잊혀지지 않고 인상을 찌푸리게 만든다. 특히, 국가의 관문으로 국가에 대한 처음과 마지막 이미지를 형성하는 출입국심사의 경우 고객의 불만은 국가의 이미지와 직결된다. 빠르고 편안한 출입국심사 서비스 제공을 통하여 고객의 만족도를 높여 대한민국에 대한 좋은 이미지를 형성하기 위하여 법무부에서는 공항만 출입국심사에 대하여 강도 높은 혁신을 추진하였다.

공항만 출입국심사 혁신은 조직, 인력운용체제, 제도, 프로세스 및 서비스 마인드 등 출입국심사 전반에 걸쳐 입체적이고 조직적으로 추진되었다. 그리고 혁신에 머물지 아니하고 혁신의 성과를 브랜드화 하여 국민과 세계 속으로 알려갔다.

혁신의 시작은 조직과 시스템 개편부터

먼저, 50여 년 동안 지속되어 온 입국과와 출국과로 구분된 조직을 입국과 출국 구분 없는 단일조직으로 통합하고 각 과를 2개 팀으로 나누는 조직개편을 단행하였다. 심사관 위주로 운영되던 고정식 근무체제를 이동식근무체제로 전환하여 승객집중 시간과 지역에 심사관을 집중 배치하였고, 조직과 근무체제 변경에 따라 보다 과학적이고 효율적으로 심사인력을 관리하기 위하여 심사지원 전산프로그램을 개발하고 출입국심사종합관리센터를 설치하였다.

출입국신고절차 간소화

출입국심사에 있어서 고객들이 가장 불편하게 여기고 출입국심사를 지체시

켜 오던 출입국신고서와 남북왕래자 출입신고서를 생략하였다. 지금은 관광, 친척방문 등 90일 이하 단기체류 목적으로 입국하는 외국인의 경우 입국신고서를 작성하는 것을 제외하고는 모든 출입국자는 여권 하나만으로 신속하고 편안하게 출입국심사를 받을 수 있게 되었다.

항공기 승무원 전자인식시스템 도입

또한 1일 출입국 인원이 4,200여명에 달하는 항공기 승무원의 출입국심사 편의를 위하여 전자인식칩이 내장된 승무원등록증을 이용한 전자인식 승무원 심사시스템을 개발하는 등 고품질 출입국심사 서비스 창출을 위한 혁신을 지속적으로 추진하였다.

혁신의 완성은 출입국심사 서비스 혁신

가장 중요한 것은 출입국심사 서비스 혁신이었다. 조직과 시스템 개편과 함께 출입국심사관의 서비스 역량을 높이기 위하여 기존의 친절교육 방식을 탈피한 혁신적인 방법을 도입하였다. 외부전문교육기관에 심사관 서비스교육을 위탁하여 출입국심사서비스 향상 교육 프로그램을 개발, 전국 공항만 출입국심사관 360여명을 대상으로 13차에 걸쳐 1박 2일 과정의 특별교육을 실시하였다.

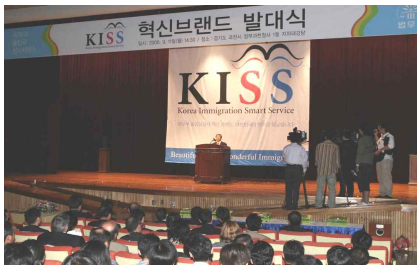


【출입국심사관 서비스교육장면】

마침내 세계 1위의 고객만족도 쾌거 달성

이러한 강도 높은 혁신 추진으로 출입국심사 대기시간을 40% 상당 단축시켰다. 그 결과 국제공항협회에서 매분기별 세계 70여개 주요국제공항을 대상으로 실시하는 고객만족도 조사에서 2006년 1/4분기와 2/4분기 연속 세계 1위를 차지하는 큰 성과를 이루었다.

법무부는 이러한 성과에 만족하지 않고 혁신의 성과를 보다 체계적으로 관리하면서 국민과 세계 속으로 세계 최고 수준의 대한민국 출입국심사를 알리기 위하여 브랜드화를 추진하였다.



【출입국심사 혁신브랜드 KISS 발대식】

국민공모를 통하여 선정된 브랜드 KISS는 Korea Immigration Smart Service의 약자로 세련되고 멋진 대한민국 출입국심사를 의미한다. 브랜드 KISS는 국민과 세계 속에 대한민국 출입국심사가 최고라는 것을 인식시키고, 출입국심사의 Speed, Smart, Smile 3S 서비스를 통하여 고객들과 함께 출입국의 기쁨과 아쉬움을 나누고 있다.

출입국심사 혁신과 브랜드 KISS로 인하여 대한민국 출입국심사가 보다 달콤해 지고 있다. 친절한 나라, 다시 찾고 싶은 나라, 아름다운 나라, KISS가 만들어 가고 있는 대한민국의 모습이다.

행정자치부

안방민원시대를 실현하는 '전자민원G4C'

오프라인 민원에서 온라인 민원시대로 변화

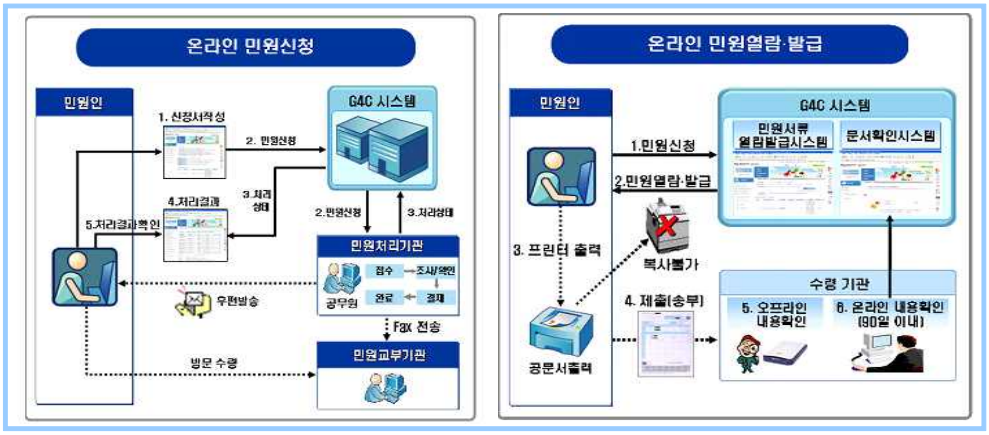
인터넷 사용인구가 2,600만 명을 넘고 인터넷 가입가구가 1,500만 명을 넘어설 정도로 인터넷이 대중화되면서, IT 정보기술을 행정에 도입하고 민원을 비롯한 행정업무를 혁신함으로써 국민에게 보다 편리하고 신속한 민원서비스를 제공함과 동시에 행정의 효율성과 투명성을 제고하고자 인터넷을 통한 민원서비스 구축 사업을 추진하게 되었다.

그 동안 국민들은 민원처리를 위해 일일이 관청을 직접 방문하거나 많은 구비서류를 제출해야하는 등 적지 않은 불편함을 겪어왔다. 이에 국민들이 행정기관을 방문하는 횟수를 최소화하고, 언제 어디서나 원하는 민원서비스 정보를 얻을 수 있으며, 각종 민원을 인터넷으로 해결할 수 있도록 구축한 것이 전자민원G4C 시스템이다.

민원서비스 혁신에서 인터넷발급서비스까지

국민생활과 가장 밀접한 주민, 부동산, 자동차, 기업, 세금 등 5대 분야 민원에 대하여 인터넷으로 민원서비스를 제공하고, 행정기관 간 정보 공동이용으로 민원처리를 위한 구비서류 제출을 생략하거나 최소화할 수 있는 방안을 마련하여 2002년 11월에 민원서비스혁신(G4C) 서비스를 개시하였다. 4,400여 종의 민원사무를 안내하고, 393종의 민원사무를 인터넷으로 신청할 수 있게 하였으며, 행정기관 간 20여 종의 주요 행정정보를 공동 이용하여 민원인들의 구비서류 제출을 최소화하였다. 또, 인터넷 신청만 되고 결과물은 우편이나 직접방문으로 수령하는 기존의 방식을 개선하여, 신청 민원의 결과물을 인터넷으로도 발급하여 활용할 수 있게 인터넷 발급시스템을 구축하고, 국민생활과 가장 밀접한 주민등록 등·초본 등 8종에 대해서 2004년부터 인터넷 발급서비스를 개시하였다.

< 온라인 민원신청 및 발급·열람 >



인터넷 발급서비스는 국민들의 많은 호응에도 불구하고 2005년 9월에는 인터넷 발급문서 위·변조 가능성 제기로 전자민원 서비스뿐만 아니라 전자정부 사업 전반에 대한 신뢰성 문제 대두되었다. 이를 계기로 해킹, 문서 위·변조 등 정보화의 역기능에 관심이 소홀했음을 뒤돌아보고 보안에 대한 중요성을 인식하게 되었다.

단계별 G4C 시스템 고도화

2003년 9월부터 2004년 5월까지 G4C시스템의 고도화 계획을 수립하고, 2005년에 1단계 확대 사업을 추진하여 인터넷 민원신청 대상을 기존 430여종에서 526종, 인터넷 발급대상을 8종에서 20종으로 확대하였다. 민원인이 소관이 아닌 가까운 다른 행정기관에서 민원서류를 신청하고 원하는 곳에서 결과물을 받아볼 수 있도록 '어디서나 민원처리제'로 확대 발전시켰으며, 전자민원 서비스를 제공하기 위해 각 기관에서 공통으로 이용하는 기능(통합인증, 전자지불, 민원발급, 민원안내 등 8종)을 발굴·개발하고 공통서비스(Shared Service)화하여 각 기관 시스템 간 상호운용성 확보는 물론 서비스에 대한 정보자원의 혁신을 시도하였다. 또 인터넷 위주의 전자민원 서비스를 휴대폰·PDA 등 모바일 기기(M-Gov)를 통해서도 이용할 수 있도록 이용매체 다양화를 시도하였고, 2006년 4월부터는 민원인의 휴대폰으로 민원처리상태를 알려주는 서비스(SMS)를 제공하여 민원인의 사용편의를 도모하였다

안전하고 편리한 서비스

2006년에 추진된 2단계 확대 사업에서는 구비서류 첨부기능을 추가하여 민원인은 편리하게 민원신청을 하고 담당공무원은 정보공동이용 등을 통해 손쉽게 업무를 처리할 수 있도록 기반을 마련하였다. 발급문서 위변조 가능성에 대해서는 인터넷 민원발급 등 G4C시스템 전반에 대한 보안점검 및 시스템 보완을 통해 서비스 보안기능을 강화하였다. 또 디지털 양방향 방송기술을 전자민원 서비스에 접목하여 TV를 통해서도 전자민원 서비스를 이용할 수 있도록 시범 사업을 추진하는 등 전자민원 서비스 접근채널 다양화를 시도하였는데, 이는 우리나라 최초의 시도로 향후 민원서비스를 한 단계 발전시킬 수 있는 계기가 될 것이다.

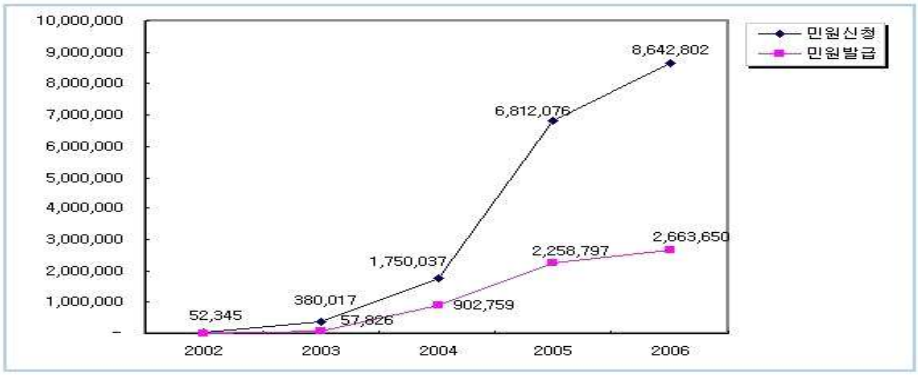
2006년 10월부터 2007년 5월까지 추진되는 3단계 확대사업에서는 본인의 동의하에 정보를 타인에게 전자적으로 전달할 수 있는 개인 간 문서전달체계를 마련한다. 또 전입 등 주소 변동 시 관련 기관에 일괄로 전달 변경할 수 있는 주소변경 사실 통보 체계를 구축 하고 전자민원 공통기반지원서비스(Shared Service)를 고도화하여 다양한 타 시스템의 서비스 환경을 수용할 수 있도록 하는 등 안전하고 편리한 서비스를 제공하기 위하여 지속적으로 노력하는 한편, 보안을 강화할 예정이다.

국민이 편리하게 이용할 수 있도록 국민 속으로 파고드는

2002년 11월 서비스 개시 이후 일 1,000건 미만의 저조한 이용 실적으로 시스템에 대한 부정적인 견해도 많았던 것이 사실이다. 그럼에도 불구하고 인터넷 민원발급 서비스 등 국민들이 편리하게 이용할 수 있도록 서비스를 다각화하고, 전 국민 대상 명칭 및 심볼마크 공모, 네이버·다음 등 주요 9개 민간 포탈과 서비스 제휴 확대, 애니메이션 캐릭터 “뽀로로와 친구들” 홍보대사 임명, 홍보대사와 함께 하는 전자민원G4C 서비스 시연행사 등 국민 속으로 파고드는 다양한 홍보를 통해 2006년 10월 현재 일 45,000건 정도의 이용량을 기록하는 등 서비스 초기 대비 450% 정도의 이용량 증가세를 보이고 있다. 인터넷 발급서비스를 이용하기 때문에 국민들이 구비서류 발급을 위해 관청을 방문하

지 않음으로써 약 530여억 원의 경제적인 효과를 거둔 것으로 추정된다.

< 전자민원G4C 서비스 이용현황 >



구 분	민원신청		민원발급		주민등록진위확인	
	총 건수	평일평균	총 건수	평일평균	총 건수	평일평균
누 계	17,637,277	17,173	5,883,032	7,453	34,804,654	33,924
2006.9월말	8,642,802	44,377	2,663,650	13,148	10,817,865	48,975
2005년	6,812,076	25,932	2,258,797	8,329	7,377,838	25,858
2004년	1,750,037	6,283	902,759	3,277	7,604,218	-
2003년	380,017	1,353	57,826	786	7,612,367	-
2002년	52,345	1,103	-	-	1,392,366	-

유비쿼터스 민원 실현

UN 전자정부수준 평가에서 우리나라 전자정부 서비스가 2004년에 이어 2005년에도 세계 5위(191개국 중)를 차지, 전자정부 선진국으로서의 위상을 확고히 하였고, 이러한 성과 평가 시 G4C시스템의 전자적인 민원처리 방식이 높이 평가되었던 사실은 고무적인 일이다. 전자민원G4C는 앞으로도 지속적으로 온라인 대상 민원을 확대하고 서비스의 질을 높여 나갈 계획으로 이는 명실상부한 『안방민원행정』을 실현할 수 있는 계기가 될 것이다. 또 서비스의 확대뿐만 아니라 발전하는 해킹 및 문서 위·변조 기술에 적극적으로 대처하고 신뢰성 있는 전자정부 서비스를 제공하기 위하여 보안을 더욱 강화할 것이다. 앞으로 국민들이 안심하고 편리하게 서비스를 이용할 수 있도록 발전시켜 명실상부한 유비쿼터스 전자정부(U-전자정부) 실현을 위해 앞장 서 나가겠다.

소방방재청

복구비 지원은 빠르게! 일은 쉽게! ONE-STOP 서비스

누구를 위한, 무엇을 위한 복구비 지원일까?

우리나라는 해마다 태풍, 호우, 폭설 등의 재난으로 약 1~5만여 명의 이재민이 발생하고, 정부는 이들을 위해 해마다 많은 복구비를 지원해왔다. 하지만 정부의 복구비 지원은 무려 지난 40여 년 동안 동일한 행정시스템으로 운영되어왔다. 지급액수를 사전에 확인할 수 없었으며, 재난이후 상당기간이 경과된 후에 지급되어 그 효과는 반감되고, 자치단체의 응급복구와 피해주민지원 활동에 많은 지장을 초래하고 있었다. 하지만 그보다 더 큰 문제는 피해주민들이 받는 고통이었다.

재난지원금 One-Stop 처리 일괄지원이 문제의 해결책

복구비 지원 프로세스 개선을 위해 소방방재청 방재관리본부 복구지원팀 팀원 모두가 참여하는 스터디 그룹을 만들었다. 사유재산피해 지원 전반에 걸쳐 매주 1회 이상 개선해야 할 사항을 개인별로 발표했고, 모두가 함께 머리를 맞대고 토론했다. 첫째 구호비, 생계지원, 주택 등 총 283개 종류별로 각각 지원됨에 따른 문제, 둘째 농림부, 해양수산부 등 중앙 7개 부처·청 등의 12개과에서 분산 지원됨에 따른 집행 지연, 셋째 피해 복구비 산정을 수작업으로 진행하는 데 따른 시간과 인력 소요, 넷째 기관, 부서 간 정보가 연계되지 않은데 따른 중복지급과 예산낭비 등이 주요 문제점으로 지적되었다. 종류별로 각각 지원되던 문제는 재난지수로 통합 등급화해 일괄 지원하는 것으로, 기관별·부서별로 분산 지원되던 문제는 1개 부처에서 전담 운영하는 것으로, 수작업에 따른 문제는 전산시스템을 통한 업무자동화로, 그리고 정보연계 부족의 문제는 전산시스템을 구축하는 것으로 매듭이 풀어졌다. 가야할 길이 정해졌다. '재난지원금 ONE-STOP 처리 일괄 지원'이다.

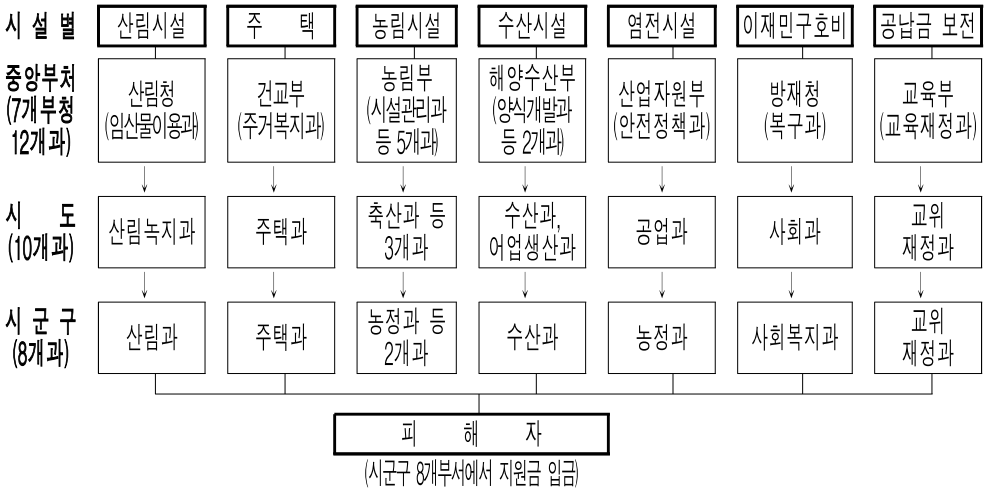
부처 간 협력을 통한 One-Stop 피해지원서비스 구축

재난지원금의 One-Stop 일괄 지원을 실현하기 위해서 먼저 관련 부처별 합의를 이루어내야 했다. 6개월여 간에 걸친 실무협의와 국무조정실 주관 협의를 통해 거쳐 최종 합의점에 도달했다. 하지만 기획예산처와의 협의에서 국고를 낭비하는 제도이고 소방방재청의 인력증원용 정책이라는 반대에 직면했다. 사유재산피해에 대한 복구비 지원은 대부분 농림부와 해양수산부, 건교부 산림청 소관으로서 농·어민을 위한 정책을 소관부처에서 제외시킬 수 없다는 강경한 입장이 이어졌다. 국고낭비가 아니라 국고절감에 이르는 길이라고 설득했고 인력증원 요청은 하지 않는 것으로 하여 합의에 이를 수 있었다. 복구비를 신속하게 지원하는 것이야말로 진정으로 농·어민을 위하는 정책이라고 설득했고, 민원은 소방방재청에서 일괄 담당해 처리하는 것으로 협의를 이루어냈다.

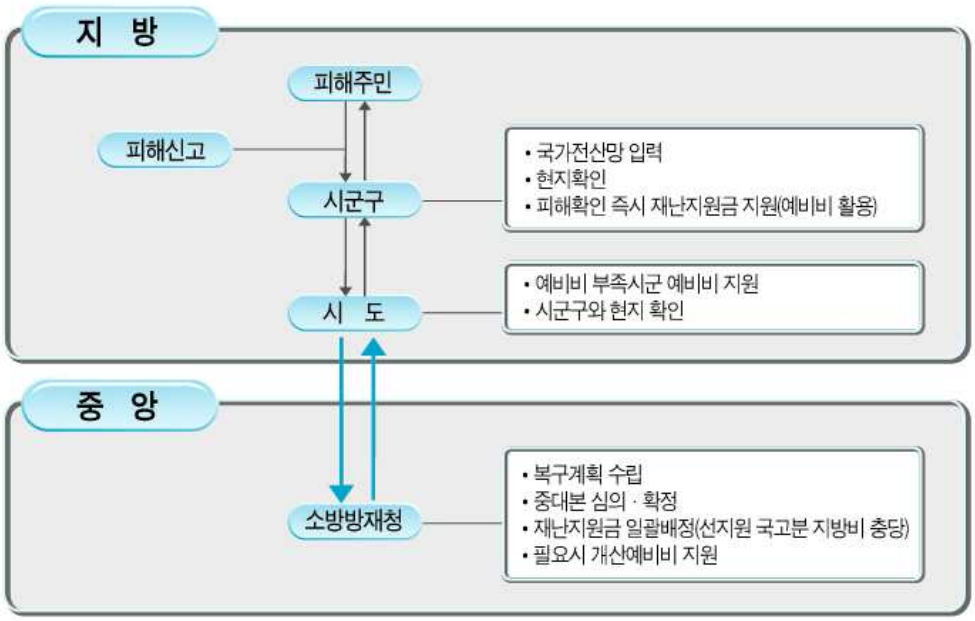
재난지원금을 One-Stop으로 처리하는 데에는 지방자치단체별로 전담부서의 지정이 반드시 필요했다. 하지만 각 자치단체의 방재부서에서는 기존의 업무량이 많아 새로운 일을 더 맡기는 곤란하다고 입장이었다. 닫힌 문을 연 열쇠는 전산시스템이었다. 전산시스템을 구축해 업무추진을 수월하게 한다는데 모든 지방자치단체가 합의했다.

피해주민에게 One-Stop으로 재난지원금을 지급해주기 위해서는 개인별 피해내역을 집계하고 총괄 관리할 수 있는 전산망이 구축되어 있어야 했다. 전산망의 경우 다행히 전국 시군구 단위까지 국가재난관리시스템(NDMS)이 구축되어 있어서 이를 활용할 수 있었지만 NDMS지원팀과의 업무협의 결과 새로운 프로그램을 개발하는 것이 최선의 길이라는 결론을 얻었다. 법, 제도, 행정체계 등은 복구지원팀이, 전산개발 구현과 운영은 NDMS지원팀에서 맡아 프로그램의 개발에 착수했다. 수차례의 시연회와 보완, 수정, 개선을 거쳐 '06년 5월 마침내 프로그램의 설치가 완료되었다. 하지만 중앙의 재원을 지방에 배정하는 기간을 단축하는 데는 한계가 있었다. 복구비를 신속하게 지원하기 위해서는 국고 중에서 가장 빠르게 사용할 수 있는 자금을 찾아내야 했다. 지방의 긴급한 사유에 사용할 목적으로 배정되어 있는 예비비에서 그 가능성을 찾아내고 재원활용계획도 수립했다.

【 개선 전 사유재산피해 지원 흐름도】



【 개선 후 사유재산피해 지원 흐름도】



2006년 7월, 국가재난관리가 달라졌다.

'재난지원금 ONE-STOP 처리 일괄 지원'을 시행하기에 앞서 전국에 걸쳐 3회 이상 모의훈련을 시행해 철저히 검증하고 보완했다. 또한 업무 숙지와 향상을 위해 교육과 훈련, 시스템 점검을 수시로 개최하는 등 철저한 준비를 갖추고 있는 가운데 7월로 접어들었다.

'06년 7월 태풍 및 호우피해에 대해 One-Stop 처리 시스템을 시행한 결과 피해주민들은 단 20일 만에 복구비를 일괄 지급받을 수 있었다. 기존에는 90일 이상 소요되었던 일이었다. 신속한 복구비 지원으로 피해주민들이 복구에 전념할 수 있는 환경이 조성되었고, 각 지방자치단체별로 매년 복구비 문의로 빗발치던 민원이 단 8건(태풍 매미 : 116건)에 불과했다. 복구비 지연 지급에 따른 언론보도 또한 단 한건(태풍 매미 : 21건)도 발생하지 않았다. 또한 복구비 중복지원 사례도 찾아볼 수 없었으며, 담당자의 업무량 감소로 132억원의 예산이 절감되었다.

앞으로는 피해조사 분야의 재해대상 전산화와 복구계획 수립을 100% 전산화시키는 과제가 남아있다. 또한, 인터넷을 통한 피해신고와 재난지원금 산출기능 등을 제공함으로써 국민 중심의 복구행정을 펼쳐나가야 한다.

행정자치부

오프라인 서비스혁신 '어디서나 민원처리제'

공급자위주의 민원처리 프로그램

기존 '팩스민원제도'의 경우 다른 행정기관의 전화번호, 팩스번호 등 기관정보가 변동될 경우 각 기관으로부터 변동된 자료를 행자부에서 받아 운영프로그램(DOS체제)에 반영한 후 홈페이지에 게시하면 모든 기관(약 9,300여 기관/지자체, 농협, 대학 등)에서 내려 받아 프로그램 전체를 업그레이드하는 원시적 방식으로 운영(평균 3회 정도 작업 필요)되고 있었다. 또, 다른 행정기관에 민원인이 신청한 민원내용을 접수·송부할 경우 DOS프로그램에서 신청서를 입력-출력 후 팩스를 활용하여 전송하기 때문에 시간 낭비, 전송 오류 등 여러 문제점이 있어 담당 공무원과 민원인 등 양자로부터 지속적으로 불만이 제기되었다.

한편, 민원인이 가까운 행정기관을 방문하여 민원신청 후 4시간 이내에 다시 동일한 행정기관을 방문하여 신청결과를 수령하도록 되어 있어 민원신청 후 결과를 수령할 때까지 다른 일을 하기가 곤란하였다. 또, 민원처리 진행상황을 알 수도 없어 수시로 행정기관에 처리상황을 전화로 알아보는 불편으로 민원인의 불만이 가중되고 담당 공무원도 진행상황을 알 수가 없어 답변하기가 곤란한 점이 있었다.

민원청구의 다양화와 처리민원의 대폭 확대

이러한 불편을 해소하기 위해 민원창구를 다양화(Any Where)하여 민원을 접수한 기관에서만 민원서류를 받을 수 있도록 하던 것을 민원인이 원하는 기관에서도 교부받을 수 있도록 하였다. 예를 들어 민원인이 김포시 민원실을 방문하여 강릉시 소관 민원사항을 신청 후 제주시청에서 수령이 가능하도록 한 것이다.

< 어디서나 민원처리제 운영기관 현황 >

총계	지 자 체(접수, 증명 · 처리, 교부)					농협(접수·교부)	중앙행정기관 (증명 · 처리)	교육청/대학 (증명 · 처리)
	소계	시도	시군구	읍면동	출장소	지역농협		
9,437	3,956	16	256	3,585	99	4,242	18부처 797기관	16/426

민원인이 신청할 수 있는 민원사무의 종수를 기존의 185종에서 304종으로 대폭 확대하고, 145종은 인터넷으로도 신청할 수 있도록 하였다. 또, 민원인이 신청한 민원서류가 어떻게 처리되고 있는지 접수에서 처리완료까지 단계별로 처리진행상황을 인터넷에서 공개 확인할 수 있도록 하여 불필요한 전화, 장기간 대기 등을 최소화하였다.

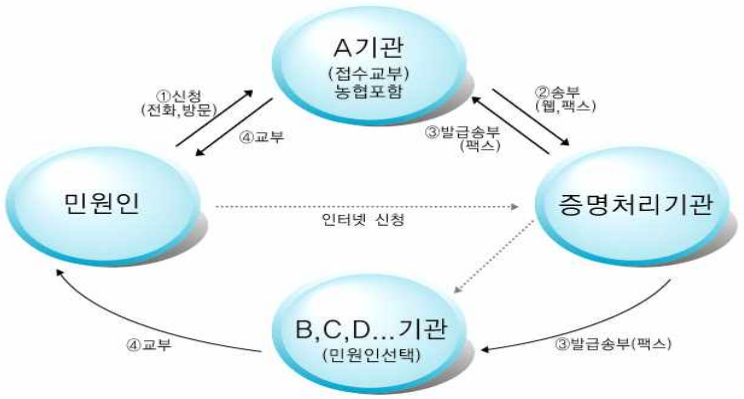
공무원의 업무 부담을 경감하는 프로세스혁신

기존의 DOS프로그램 운영체제에서 G4C를 활용한 웹기반 체제로 운영시스템을 개선하고 담당공무원이 민원사항의 접수·이송사항 등을 즉시 알 수 있도록 알림이 기능을 구현하여 민원처리상황을 실시간으로 확인하도록 개선하였다.

과거 공무원이 직접 팩스를 활용하여 다른 행정기관에 민원신청사항을 이송하던 방식에서 접수와 동시에 '전자민원G4C'를 통해 손쉽게 웹-체제로 이송할 수 있도록 하여 민원신청사항의 이송시간을 단축하고, 팩스 이용에 따른 통신료 절감 및 이송 시 발생할 수 있는 오류를 최소화하였다.

시·도에서 매 분기별 처리 실적을 수동으로 집계하여 제출하던 것을 시스템을 통한 각종 통계 집계를 자동화하여 불필요한 일을 감축하였다.

< 어디서나 민원처리제 운영 흐름도 >



민원처리시간과 비용의 대폭 단축

민원인이 민원을 신청한 후 본인이 원하는 행정기관에서 민원서류를 찾을 수 있고, 처리시간(4시간→3시간)이 단축되었으며, 민원처리과정을 실시간으로 알 수 있게 하는 등 국민 모두에게 도움을 주는 민원서비스 혁신으로 과거와 달라진 편의를 느낄 수 있도록 하였다.

앞으로는 출장소, 현장민원실 등으로 민원창구를 확대해 나가고 어디서나 민원처리제를 통해 처리되는 민원사무를 지속적으로 발굴, 확대하여 나갈 예정이다.

식품의약품안전청

무 방문 원스톱 서비스 '식·의약품종합정보서비스' KIFDA

식·의약품 온라인 민원처리·종합정보서비스

국민의 건강과 직결되는 식품·의약품 분야에 대하여 각종 위해로부터의 신속한 조치를 통해 국민을 안심하게 해야 한다. 과거의 업무수행방식에 대한 획기적 개선이 요구되어, 참여정부의 핵심정책과제로 식·의약품종합정보서비스 시스템('03.8)을 추진하였다.

새로 구축된 식·의약품종합정보서비스는 기존의 제도나 시스템을 국민중심의 패러다임으로 전환하여 1차 고객인 식의약품 관련 민원인들이 단일창구를 이용하여 민원을 접수할 수 있고, 민원처리 결과를 실시간으로 확인할 수 있다. 온라인 무-방문 민원처리와 더불어 대국민 식품·의약품 관련 종합정보서비스 제공 등 범정부차원의 식품관련업무의 통합과 의약품, 의료기기 등을 포괄하는 종합정보시스템 구축을 확대 추진되고 있으며, 전국 시·군 및 유관기관과 정보의 공동 활용을 위한 식·의약품 DB를 통합하기 위한 고도화 작업이 진행되고 있다.

전자정부사업인 식·의약품 종합정보서비스 사업은 '04년 1단계 사업을 시작하여 '07년까지 3단계에 걸쳐 사업을 완수하게 된다.

- 1단계('04년－'05년): 식·의약품 안전관리체계 구축(안전정보 중심)
- 2단계('06년): 식·의약품 안전관리 영역확대(농수축산물, 의료기기 등)
- 3단계('07년): 식·의약품 안전관리체계 완성 및 고도화(유관부처 식품관리영역 전체통합)

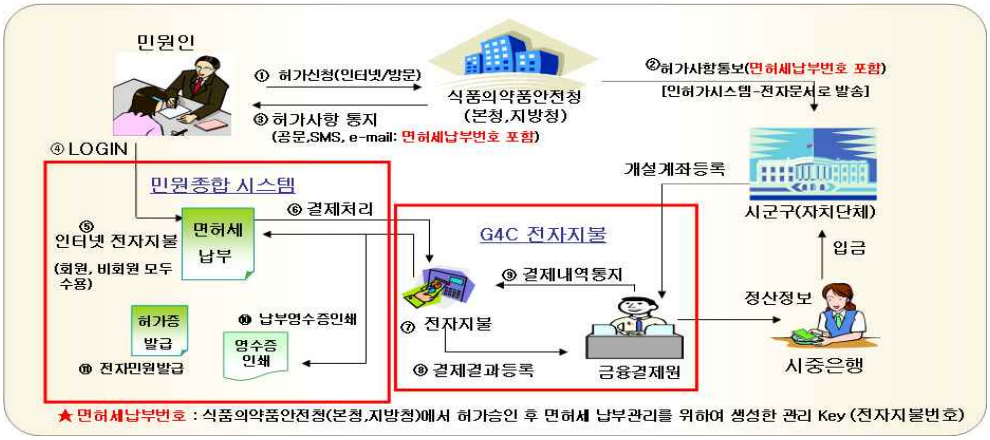
민원인의 편의 제고와 정보의 공동 활용

2004년도부터 본격적으로 추진된 식·의약품종합정보서비스 사업의 성과로 2005년에는 식품관련 민원 57종 중 36종(63%) 민원이 On-line처리가 가능하고,

2006년에는 의약품 60종의 민원 중 39종(65%)이 웹-시스템을 활용하여 민원처리가 가능해졌다. 2007년도에는 시스템을 더욱 고도화하여 민원인의 활용도를 높이고 의료기기·마약 관련 민원 41종 중 37종(90%)에 대해 On-line처리가 가능하게 된다. 이로 인해 민원인의 편리성은 더욱 높아지고 불필요한 종이문서는 70%까지 감축되며, 민간시험검사 기관 등 유관기관과의 원활한 문서유통체계로 신속한 민원처리가 이루어지게 된다.

모든 민원문서의 접수와 처리를 on-line 체계로 전환하여 방문 민원인의 불편을 개선하고 편리성을 높이고 농림부, 해양수산부 등 7개 부처 및 지자체 등의 유관기관과 정보를 신속히 공유하기 위해서 IT 기반에 충실한 새로운 시스템 개발을 진행하고 있다. 정보공동 활용시스템을 통해 민원서비스도 개선할 뿐만 아니라, 전자정부의 공통기반 서비스인 'G4C Shared Service(전자지불)'를 통해 식품의약품안전청(본청, 지방청)과 지방자치단체(시·군·구)간의 면허세 수납정보를 시스템에 의하여 실시간 공유하게 되었다. 민원인이 관공서를 방문하지 않고 민원처리가 가능 하도록 개선되었고, 인·허가 관련 기관간의 정보공동 활용에 의해 행정 처리의 효율성 및 민원인의 편리성도 증대되었다.

< 식약청 ⇔ 자치 단체 간 면허세 연계 흐름도 >

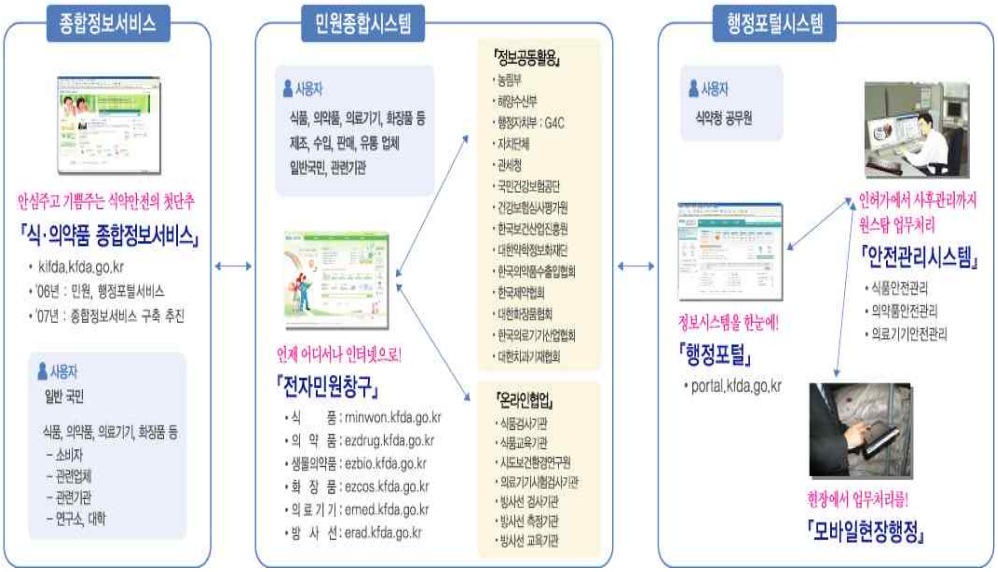


행정의 투명성 및 위기대응 능력제고

보건복지부, 농림부 등 9개 부처 및 자치단체와 건강보험심사평가원 등 100여개의 공공 및 민간기관등과 업무채널을 구축함으로써 문서유통방식이 간소

화될 것이다. 공무원의 출장업무에 모바일 기반의 현장 행정실현이 가능하고, 행정의 투명성이 강화되며 민원업무 프로세스가 개선될 것이다. 또, 관련부처 및 자치단체 공무원에게 통합된 식·의약품 정보를 제공함으로써 일관된 식·의약품 안전관리가 가능하고 위기상황에서는 신속하고 효율적인 위해 대응 조치가 이루어질 것이다.

< 식·의약품 종합정보서비스 정보연계 및 흐름도 >



농림부

쉽고 빠른 수출입 식물검역 '클린패스(Clean-pass)'가 도와드립니다

5분이면 끝나는 검사신청을 위해 3~4시간 대기

DDA협상, FTA 확대에 따른 인한 농산물 교역증가로 지난 5년간 식물에 해를 끼치는 병해충의 국가 간 이동을 차단하기 위해 실시하고 있는 식물검역 물량은 270%('05년: 311천 건) 늘어났지만 검사 인력은 5% 증가에 불과하였다. 이에 따라 검사와 결과처리 통보가 늦어지면서 고객의 불만이 확산되고, 검역관의 1일 검사 물량이 한계에 달해 업무 피로도가 가중되었다. 한편, 5분이면 끝나는 검사신청을 방문 접수하는데 극심한 교통체증과 주차난, 장시간 접수대기로 인해 3~4시간 걸려 이로 인한 고객의 불편과 불만이 날로 높아가면서 권위주의적 사고와 관리중심의 관행을 부수는 고객 서비스 중심의 새로운 제도와 시스템의 도입이 절실히 요구되는 상황이었다.

인터넷으로 언제 어디서든 검사를 신청하고 진행정보를 확인 가능

먼저 관련 규정을 고쳐 인터넷 민원신청, 검사정보 조회, SMS 통보 등 다양한 고객편의 콘텐츠를 도입하고 3개월간의 시험운영으로 초기 시스템 도입 시 발생할 수 있는 다양한 문제와 검사혼란·검사중단 사태를 사전에 확인하여 개선하였다. 이러한 결과로 고객은 식물검역소를 방문할 필요가 없어져 시간과 경비가 절약되고, 민원담당자는 신청서를 다시 전산 입력할 필요가 없어져 인력을 효율적으로 활용할 수 있게 되었다.

또한, PDA를 이용하여 검사현장에서 실시간으로 검사결과 입력, 결재상신, 관세청 자료송신 등을 처리할 수 있도록 업무를 개선하였다. PDA단말기는 컴퓨터와 달리 화면과 키보드가 작아 입력 및 조작이 불편하므로 코드화된 기안문을 개발하여 입력횟수를 최대한 줄이도록 하여 사용자 편의를 증가시켰다. 검사업무에 전자결재 시스템을 도입하고 기존의 결재단계를 과감히 개선한 전결제도를 도입하여 업무 특성에 따라 "기관장", "과장전결" 및 "검사자 전결"제도를 마련하였다. 이러한 노력으로 기존 결재 중 94% 이상이 1~2번의 결재 처리

로 완료되면서 업무처리 시간이 획기적으로 단축되었다.

내·외부 검역정보의 통합관리와 수요자 중심의 식물검역 정보제공 기반을 구축하기 위하여 기존의 전산 시스템을 통합창구(Single Window)화 하였다. 모든 정보제공 시스템이 통합되고 단 한 번의 로그인으로 모든 시스템에 접근이 가능한 맞춤형 정보제공 시스템(Web-Robot)이 구축되어 사용자가 요구하는 전 세계 식물검역 관련 최신정보를 제공함으로써 내·외부 고객 만족도 및 신뢰성을 대폭적으로 향상시켰다.

고객만족도 86.5점, 민원처리시간 평균 48.8% 단축, 비용절감 685억원

인터넷 민원처리 시스템, PDA 검사현장 실시간 결과처리, 결재단계의 획기적인 개선 등으로 불필요한 일은 버리고 절차를 간소화한 결과 인터넷 민원시스템 처리율은 99.6%에 달하고 있으며, '06년 8월 외부조사기관에 의뢰하여 내·외부 고객 1,466명을 대상으로 실시한 설문 조사결과 종합 고객만족도 86.5점으로 거의 모든 사용자들이 만족하고 있다. 기존의 민원처리시간에 비해 48.8%(건당 8.2시간 단축)를 절감하고, 연간 685억 원 및 44명의 인력절감 효과를 창출하였다.

아시아와 세계가 『Clean-pass』 서비스에 깜짝 놀랐다

지난 8월의 'FAO/IPPC 아·태지역 식물검역 워크숍' 과 9월 'ASEAN 식물검역 연수사업'에 참석한 각 국 식물검역 전문가들은 한국의 식물검역 처리시스템을 직접 체험하고, 놀라움과 부러움을 나타냈으며 자국에서 사용할 수 있는지를 문의해 오는 등 대단한 관심을 나타내었다. 「Clean-pass 서비스」는 전 세계 식물검역 처리시스템 표준화 모델로 확산되어 Global No.1의 정부혁신가치를 창출해 나갈 것이다.

"한국 식물검역소의 시스템과 수행능력은 식물검역 시스템 개선에 최고의 모범이 될 것임"
- 인도네시아 (Dr.Catur Budiman) -

"한국과 동일한 기준과 시스템을 사용하기를 희망함"
- 말레이시아(Sohaimi Murad)

"훌륭한 시스템 운영에 감탄, 모든 것이 완벽하고 인상적임"
- 태국(Eueychai Smitasiri) -

특허청

24시간 365일 전자출원서비스 제공

Non-stop, Real-time 안방출원시대

특허청은 2005년부터 정규 업무시간에만 운영하던 전자출원시스템을 24시간 가동체제로 전환하였다. 이로써 특허민원인은 야간시간대는 물론 공휴일에도 특허행정 절차를 수행할 수 있게 되었다.

1999년 세계 최초로 인터넷 환경에서 전자출원을 할 수 있는 전산시스템을 마련하면서 본격적인 안방출원시대를 열었으나, 운영시간의 제약으로 특허업무 여건이 열악한 개인출원인, 중소기업 등은 시스템 활용에 애로를 느끼고 있었다.

이에 따라, 전자민원서비스의 Non-stop, Real-time 처리를 목표로 전산시스템 개선을 추진해 왔으며, 2005년 2월초부터 이용시간을 자정까지 연장하는 것을 시작으로 2005년 말까지 단계적으로 서비스시간을 확대하여 완전한 24시간 서비스를 지원하게 된 것이다.

구분	야간 서비스(1단계)	휴일 서비스(2단계)	24시간 서비스(3단계)
시기	2005. 2 ~ 2005. 6	2005. 7 ~ 2005. 10	2005. 11
서비스 시간	• 평 일 : 08~24 (8) • 토요일 : 08~24 (8) • 공휴일 : 없음 (24)	• 평 일 : 06~24 (6) • 토요일 : 06~24 (6) • 공휴일 : 09~21 (12)	• 평 일 : 00~24 (0) • 토요일 : 00~24 (0) • 공휴일 : 09~21 (12)

※ 괄호안의 숫자는 시스템 유지보수를 위한 다운타임

개인 출원인의 불편 및 불이익 최소화

아울러, 전자출원시스템에 장애가 발생하는 경우, 서류제출 기한이 자동적으로 연장될 수 있도록 관련법령 개정을 추진하여 민원인에게 불이익이 발생하지

않도록 하고, 민원인의 편의를 위하여 서류제출의 기한 말일이 토요일인 경우, 기한 말일을 다음 근무일로 연장되도록 하였다.

24시간 이용할 수 있는 서비스에는 국내출원 및 국제출원의 접수 및 통지, 등록원부 등 각종 증명서 신청·발급, 심사진행정보 열람 등 특허청에서 제공되는 대부분의 전자민원서비스가 포함된다.

24시간 서비스 지원과 더불어 출원번호 및 제출서류 처리과정 등을 실시간으로 통지받을 수 있으며, 민원인이 납부할 특허수수료 및 제출하고자 하는 서류의 오류여부를 서류제출 이전에 실시간으로 확인할 수 있어 서류작성 및 특허업무 처리절차에 익숙하지 않은 개인출원인의 불편 및 불이익을 최소화할 수 있게 되었다.

정보통신부

사법부와 함께 이룬 재판서류 송달업무 혁신

부담은 줄이고 효율은 높이고

재판서류 송달업무 프로세스 혁신은 특송우편물 제작에서부터 접수·배달과정, 그리고 송달통지서가 작성되어 다시 법원으로 송달되는 취급과정을 대폭 줄이고 정보화함으로써 업무 프로세스를 혁신한 대표적인 사례이다.

과거 일일이 수작업으로 진행되던 작업과정을 없애고 직원들의 업무 부담과 취급비용을 경감하는 한편, 송달기일을 단축해 재판이 신속하게 이루어지도록 지원함으로써 결과적으로 국민에게 편익을 안겨주고, 나아가 송달통지서 작성 및 송달에 이르는 전 과정을 완전히 정보화하여 종이 통지서를 폐지하는 것을 최종 목표로 추진하고 있다.

기관 간 협조와 노력

우선 법적인 효력을 위해 정통부에서는 우편법시행규칙, 법원 측에서는 민사소송법과 대법원규칙을 개정하였다. 기존에는 특송우편물이 접수되면 봉투에 기재된 수취인 주소, 성명 등을 수작업으로 일일이 전산시스템에 입력하고 등기바코드를 출력하여 우편물에 부착해야 했는데, 법원 송달시스템에서 수취인 정보를 전송받아 우편물류시스템에 자동으로 입력하게 했다. 이를 통해 접수정보를 입력하는데 따른 업무 부담을 줄이고, 입력과정에서 생길 수 있는 오류도 예방하게 되었으며, 수작업으로 부착하던 등기바코드는 법원에서 우편물 제작 시 봉투에 직접 인쇄하여 접수함에 따라 법원우편물 접수담당자의 업무부하를 대폭 경감시켰다.

배달단계에서는 입력된 접수정보를 활용하여 배달증을 자동으로 작성하였으며, 배달결과를 법원으로 자동 전송함으로써 법원의 송달시스템에서도 재판 기일별, 사건별로 배달결과를 실시간 조회할 수 있게 되어 과거 종이 송달통지서를 뒤지던 업무가 간소화되었다. 한발 더 나아가 그동안 종이문서로 작

성되어 배달되던 송달통지서의 단계적 폐지를 추진되고 있는데, 종이 송달통지서가 완전히 없어지면 집배원의 업무부담도 대폭 경감될 것이다.

< 재판서류 송달업무 프로세스 혁신 내용 >



접수정보 연계로 인력절감, 재판기일 단축

송달업무 혁신을 통해 거둔 가장 큰 성과는 접수정보 연계처리로 인한 인력절감 효과이다. 법원 특별송달 우편업무 시범운영 초기인 2004년도에는 45% 불과했던 전산처리율이 2005년 7월에는 91%까지 상승했다.

접수정보 연계가 가능해짐에 따라 창구의 직원들이 일일이 수작업으로 입력하고, 등기바코드를 부착하던 업무가 생략되었고, 단계적으로 진행 중인 송달통지서 작성 및 송달과정이 완전히 생략되면 우편집배원의 과중한 업무부하 경감은 물론 이로 인한 개선효과가 연간 87억 원에 육박할 것으로 기대된다.

우편배달원의 과중한 업무 부담이 경감된 것도 빼놓을 수 없는데, 모든 업무가 수작업으로 이루어질 때는 상당수의 배달원들이 특송우편물 배달 업무에 어려움을 겪었고, 배달 실수로 인해 예상치 못한 애로를 겪어야 했다. 송달업무 혁신을 통해 집배 업무 또한 간소화되었기 때문에 특송우편물 정보화

정책은 집배현장에서도 대대적인 환영을 받고 있다.

송달통지업무의 정보화는 결과적으로 재판기일을 단축시키는 효과도 가져왔다. 해당 프로젝트가 완성되어 송달통지서 작성 및 송달과정이 생략되면 연간 2,200만 건의 특송우편물과 관련된 재판기일을 평균 3일 정도 단축할 수 있게 된다. 예민한 재판업무에서 기일을 단축함으로써 국민에게 미치는 편익은 기대 이상의 파급효과를 불러올 것이다.

법제처

행정심판 찾아갈 필요 없이 이제 온라인으로

온라인 행정심판

IT기술의 발달과 인터넷의 대중화로 인터넷을 이용한 국민들의 행정심판 수요도 증가하기 시작하여 이에 대한 대책마련이 필요하게 되었다. 이에 행정심판 제도를 관장하고 있는 법제처는 인터넷을 이용한 행정심판을 도입하고자 2003년에 법적·기술적 검토를 거쳐 2004년부터 시스템 구축을 추진하여 2006년 7월 시스템 구축을 완료하였다.

온라인 행정심판 시스템은 국민들이 사용하는 행정심판 포털 시스템과 이를 뒷받침하기 위한 처분청 및 재결청, 행정심판위원회 등의 행정심판 관련기관을 연계하는 네트워크 시스템 등 4개 시스템으로 구축되었다.

<온라인 행정심판 시스템의 구성도>



가정이나 직장에서 행정심판 청구 및 진행상황 조회 가능

온라인 행정심판 시스템의 구축으로 국민들은 더 이상 행정기관을 방문하거나 우편을 이용할 필요 없이 가정이나 직장에서 행정심판을 이용할 수 있게 되

었다. 온라인 행정심판 시스템은 다음과 같은 다양한 행정심판 서비스를 국민들에게 제공한다.

국민들이 법률전문가의 도움 없이도 직접 행정심판 청구서를 작성하여 제출할 수 있도록 다양한 예시 및 작성 요령을 시스템에서 제공하며, 청구서 외에 심판진행과정에서 제출하는 각종 신청서 역시 인터넷으로 작성·제출이 가능하다. 심판청구 후에는 심판진행상황을 실시간으로 조회할 수 있음을 물론, E-mail 및 휴대전화 문자메시지(SMS)로도 전송하여 진행상황에 대한 국민들의 궁금증과 불안감을 해소하였다. 행정심판의 결과인 재결서도 재결과 동시에 사용자가 시스템에 접속하여 볼 수 있으며, 사용자의 프린터를 이용하여 정본을 출력할 수도 있다. 사용자의 프린터를 이용한 문서의 출력은 행정자치부의 G4C기술을 사용하여 보안성이 확보된다.

아울러, 국무총리행정심판위원회에서 의결한 기존의 재결례 2만 건을 사건별로 주요 내용과 쟁점사항을 정리한 재결요지와 함께 제공하며, 행정심판에 대하여 일반인들이 궁금한 점을 물어보는 온라인 상담란에 자동 상담 시스템을 도입하여 특정 질문에 대하여 기존의 답변 내용을 검색하고 가장 유사한 답변을 정확도에 따라 순차적으로 제시함으로써 원하는 답변을 실시간으로 신속하게 얻을 수 있도록 하였다.

그 외에 온라인 행정심판 이용방법에 대하여 음성과 애니메이션으로 설명하는 온라인 도우미 기능을 두어 인터넷 행정심판의 이용에 도움이 되도록 하였다.

홍보와 법령정비를 통한 시스템 활용 정착

온라인 행정심판 시스템의 구축으로 국민들이 더욱 쉽고 편리하게 자신의 권리를 지킬 수 있게 되었고, 행정심판 제도가 진일보하는 계기가 된 것으로 평가된다. 향후 인터넷 행정심판서비스의 정착과 확산을 위해 인터넷 행정심판을 잘 알지 못하는 국민들이 많은 점을 감안하여 지속적이고 광범위한 홍보 활동을 통하여 보다 많은 국민들이 이용할 수 있도록 하고, 행정심판법령의 정비, 관련기관간의 협력 강화에 주력할 계획이다.

현재, 온라인 행정심판을 제도적으로 뒷받침하기 위한 제도정비에도 노력하여 현재「행정심판법」개정시안을 마련하였으며, 2007년 중에 시행될 수 있도록 입법절차를 추진하고 있다.

보건복지부

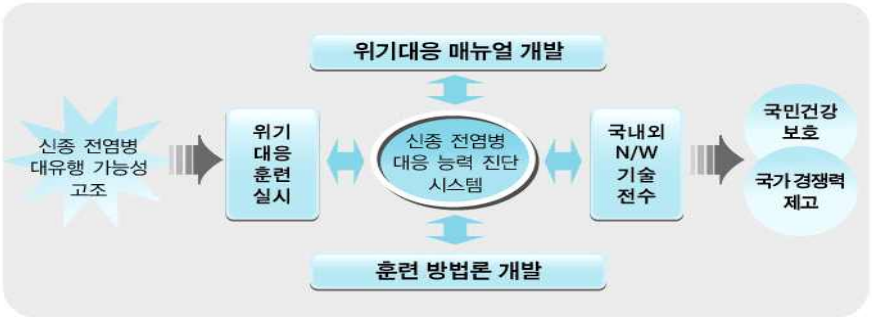
신종 전염병 대응능력 진단시스템 구축

신종 전염병에 대한 국가적 위기대응 시스템 필요

최근 전 세계적으로 중증급성호흡기증후군(SARS), 조류인플루엔자 등 신종 전염병이 지속적으로 출현하고 있다. 세계보건기구(WHO) 등 보건전문가들은 신종 전염병의 대유행 가능성을 경고하고 있는데, 이는 개개인의 건강에 치명적인 위협이 될 뿐만 아니라 국가 및 지역 경제, 사회전반에 막대한 영향을 주는 것으로 확인되었다. 2003년 SARS 유행 시 8,098명의 환자와 774명의 사망자를 포함하여 아시아 경제피해는 600억불, 2005년 조류인플루엔자로 인한 경제적 피해는 1,300억불로 추정되고 있다.

특히 국가 간 교류 증대와 생활양식 변화로 신종전염병 국내유입 가능성이 높아지고 있는 만큼 보다 철저한 사전 대비가 필요한데, 보건복지부는 기존 전염병 관리대책만으로는 신종 전염병 대유행에 의한 국가위기 상황을 극복할 수 없다고 판단하고, 종합 대응체계를 구축하게 되었다.

신종 전염병 대응능력 진단시스템은 위기대응 훈련, 위기대응 매뉴얼, 국내외 네트워크 구축, 훈련방법론 개발을 구성요소로 한다. 조류 인플루엔자 등 새로이 출현하는 전염병 대유행에 대한 가상 시나리오를 작성하여 이에 대비한 중앙 및 지방정부, 관련 기관의 대응 능력을 종합적으로 진단하고, 개선방안을 도출하는 시스템이다.



신종전염병 위기대응 진단시스템의 기반 조성

2004년에는 수인성·예방접종관리사업 전염병 등 '질병별 관리사업 지침'을 제작·배포하고 '국가위기관리 표준매뉴얼'을 마련하는 등 예방·관리지침을 보완하였다. 신종 인플루엔자 대유행 대비 조기진단키트를 작성·배포하였으며, 대응필요물자를 비축하고 조류 인플루엔자 인체감염 대책반을 운영하였다.

예방조치와 물자공급, 관계부처협의 등의 수행을 위한 '중앙상황실' 운영과 '24시간 비상연락체계' 구축하는 등 인플루엔자 일일감시체계도 운영하고 있다. 또 조기감시체제 도입·일일표본감시 추가도입·입국자 추적관리체계 도입 등 인플루엔자 조기대응체계를 대폭 정비하였다.

2004년 8월에는 '국가전염병안전관리 분야 기본계획'을 수립하여 전염병 위기 유형 및 전개양상을 구분하고, 단계별 위기경보 수준과 위기발생 상황에 따른 관련부처별 임무·역할 및 단계별 행동요령 등을 마련함으로써 향후 예상되는 신종·재출현 전염병에 대한 신속대응체계를 종합적으로 구축하였다.

신종전염병 대유행을 가상한 실제훈련을 통해 위기 대응력 확보

2005년 3월 실시한 제 1회 '신종전염병 위기대응 훈련'은 보건복지부와 시·도 방역업무 수행자가 직접 참여하고 관련기관이 참관하는 방식으로 진행되었다. 신종전염병의 역학적 특성에 근거하여 개발된 모델에 따라 상황을 부여하고, 미디어를 활용하여 현장감 있는 위기상황을 연출함으로써 불확실성 속에서 최적의 의사결정 능력 배양을 연습하였으며, 전염병 대비 법적 근거 보완, 홍보매뉴얼, 사회안전망(social security network)의 개념 도입, 주기적 연습 등이 필요함을 체득했다. 2005년 훈련은 뉴욕 타임지 등 세계 언론으로부터 매우 훌륭하고 인상적인 시스템으로 호평을 받기도 하였다.

2006년 초반 조류 인플루엔자가 동남아뿐만 아니라 유럽에 퍼지면서 전 세계적인 관심 사항으로 대두됨에 따라 신종 전염병 대유행에 대한 보다 체계적인 대응이 필요하였다. 위기대응 훈련(2006 전염병 위기대응 통합연습)을 포함한 '신종전염병 대응능력 진단시스템'의 주요 업무를 추진하기 위하여 '06년 4월 구성한 '공중보건 위기대응 훈련단'은 변화된 상황을 반영하여 신종인플루엔자 위기관리 대응 매뉴얼을 개정하고, 예측프로그램인 Influsim을 통하여 과학적으로 환자

수를 예측할 수 있도록 훈련 시나리오를 고안하였다. 훈련 평가지표는 세계보건기구(WHO), 미국의 질병관리센터, RAND 연구소의 훈련평가를 참고로 우리 훈련 실정에 맞도록 개발하였다.

2006년 10월 11과 12일에 '2006년 전염병 위기대응 통합연습'을 질병관리본부에서 실시하였는데, 보건복지부, 16개 시·도, 보건소, 12개 유관기관 관계자가 참가하였고 UN, WHO(제네바 본부, 마닐라지역 사무처, 북한주재 대표)등 24명이 참관하였다(4개 기관, 14개 국가). 2006년 훈련은 시·도 관계자는 물론이고 정부 관계기관도 함께 할 수 있도록 규모면에서 확대되었고, 16개 시·도간의 시공간적 거리를 최소화 할 수 있도록 화상회의를 도입하여 중앙 및 지방자치단체의 문제 해결 능력을 향상시켰다.

앞으로 신종전염병 위기 대응 진단 시스템에 대한 국민들의 인지도를 높이기 위한 홍보를 강화함으로써 국민들이 신종 전염병이 실제 출현 될 경우에도 당황하지 않고 안심하고 생업을 이어 갈 수 있도록 할 것이다.

아울러 2007년부터는 단계적으로 민간인 등 훈련 참가 구성원을 다양화하고, 객관적이고 계량화된 평가방법을 개발할 계획이다.

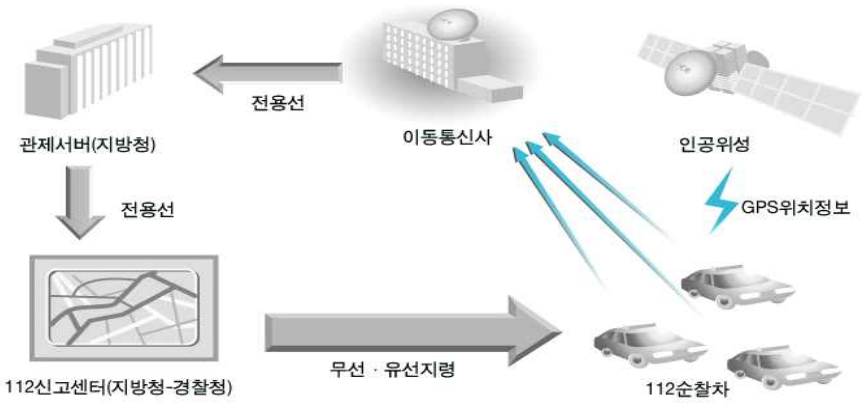
경찰청

112 순찰차 신속배치시스템(IDS) 구축

112신고 대응능력의 극대화

112신고는 '05년 501만 건이 접수·처리되어 전년대비 32만 건(6.8%)이 증가하는 등 매년 증가추세에 있으나, 이에 대응하는 인력·장비의 증원에는 예산상의 한계가 있다. 이를 극복하기 위하여 순찰차에 GPS를 장착하고 사건현장에서 가장 가까운 순찰차가 현장에 신속하게 출동하여 범인검거, 피해자 구조 활동 등 112신고의 대응능력을 향상시기 위한 것이 112순찰차 신속배치시스템(IDS : Instant Dispatch System)이다.

<IDS 운영 체계도>

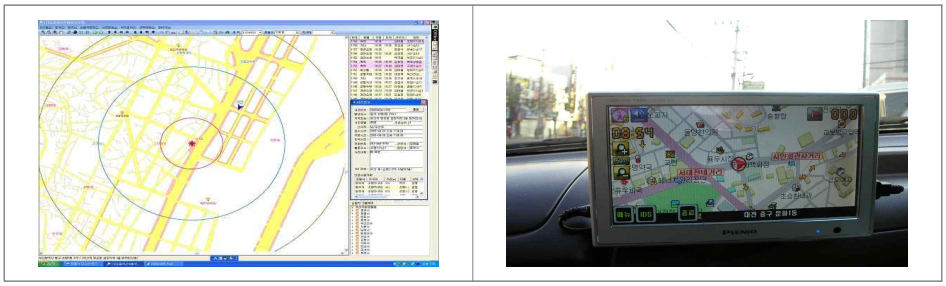


IDS의 지속적인 확대 및 성능 개선

경찰청에서는 2003년 미국·일본 등 선진 외국경찰과 군의 함정·항공기 운영, 소방방재청의 사례 등을 분석한 후 GPS를 활용한 시스템 개발을 결정하였다. 2004년 11월 인천지방경찰청 소속 순찰차 119대에 최초 설치하여 1년간 시범운영을 실시하였다. 2005년에는 서울(6월), 부산(3월), 대전(12월), 광주('06년

1월)로 확대·운영하였으며 2006년에는 대구지방경찰청 IDS 신규 구축, 부산 네비게이션, 광주 무선조회시스템 구축을 추진하였다.

또 IDS의 보안성 향상 및 공공요금 예산절감을 위하여 무선망을 상용망에서 경찰 TRS망으로 개선하였고 출동지원을 위해 순찰차 전용 네비게이션을 설치(신고자 위치·신고내용·공지사항·최단거리 등 표시)하였으며, 네비게이션을 활용한 무선조회시스템(도난차량·수배차량·수배자·면허·지문조회)을 개발하는 등 IDS의 성능이 크게 향상되었다.



【순찰차 배치화면】 【네비게이션】

IDS 운영성과 : 출동시간 단축 및 검거능력 향상

IDS 설치 전·후 1년을 비교해 볼 때 '112신고 5분 이내 현장도착율'이 증가하여 신고출동시간이 단축되었고, 112신고 5분 이상 출동 지연사유 중 장소불명, 원거리 출동사유가 감소하는 등 순찰차 현장출동 운영의 효율성이 향상되었다. 또한 중요사건 발생 시 기존의 고정식 검거작전이 아닌 순찰차의 가시적·입체적·체계적인 지휘가 가능하여 검거능력이 크게 향상되었다.

【 검거사례 】

'05. 3. 1 08:10경 '인천 전국 중고 사격대회'에 참가하려던 ○○중학교 사격감독이 공기권총 5정과 실탄 2,500발을 실은 차량을 도난당하였다는 신고를 접수

112신고센터에서 IDS를 활용 지정된 긴급배치장소에 112순찰차 배치 검거작전 전개한 후 1시간 경과한 9시20분경 사건발생장소로부터 10㎞ 떨어진 곳에서 용의차량 발견하고, IDS 전자지도를 이용 예상도주로를 선점, 1㎞가량 추격 후 양방향에서 압축해 용의차량을 검거

보건복지부

장애인 고속도로 통행료 할인카드 발급프로세스 개선

카드발급 지연으로 불만 급등

장애인 고속도로 통행료 할인 정책은 장애인들에게 고속도로 통행료의 50%를 감면해 줌으로써 장애인의 경제적 부담을 경감하고 이동권서비스를 지원해 주기 위해 1997년 8월 1일부터 시작되었다. 제도가 도입된 이후 매년 발급을 신청하는 장애인이 증가하고 있고, 2004년 기준으로 70만 명에게 할인카드가 발급되었다. 그러나 카드신청 후 발급받을 때까지 60일 가량이 소요되어 제도의 좋은 취지에도 불구하고 장애인들에게 불만의 대상이 되었다. 발급기간의 지체는 장애인들에게 금전적으로 손해가 발생하기 때문에 장애인들의 원성의 대상이 된 것이다.

발급기간 단축을 위한 업무재설계 추진

2004년부터 보건복지부는 발급 프로세스를 간소화함으로써 장애인들의 불편을 해소하는 작업을 추진하였다. 먼저 행정자치부가 추진하는 조직혁신을 위한 진단·변화관리 프로젝트의 일환으로 장애인 고속도로 할인카드 발급시스템에 대한 업무재설계(BPR)를 실시하였다. 업무 재설계 과정에서 고속도로 할인카드 신청 및 배부 업무는 일선 행정기관에서, 할인카드 발급은 한국도로공사에서 각각 수행하고 업무 방식은 거의 수동으로 이루어져 발급기간이 60여일이나 걸리는 것으로 밝혀졌다. 이에 따라 기존에 읍·면·동에서 접수된 서류를 단계별로 취합하여 송부하던 것을 일선에서 시·군·구나 시·도를 경유하지 않고 전산망을 통해 바로 한국도로공사로 직접 전송할 수 있는 프로그램을 개발하고 전용선을 구축하여 발급기간을 대폭 단축하는 방안을 착안하였다.

비용부담과 보안유지 문제 발생

그러나 새로운 전산 프로그램 개발과 전용선 구축을 과연 어느 기관이 추진할 것이며 그 비용부담은 어떻게 할 것인가에 대한 문제가 걸림돌이 되었다. 한국도로공사는 매년 수백억 원의 장애인 통행료 할인에 따른 수익감소가 발생하는 상황에서 새로운 비용부담을 감수하는 것을 꺼려하였다. 보건복지부가 전체적인 사업 추진의 총괄 조정역할, 프로그램 개발을 담당하기로 하였다.(이후 프로그램 개발은 행정자치부로 이관됨) 그리고 전용선 구축 및 유지 비용부담은 한국도로공사에서 맡기로 하였다. 2005년 초 장애인 고속도로 할인카드 발급시스템 개발을 위한 실행계획을 수립하고, 자체 테스트(6월), 시범운영(7월), 전국 개통(8월 1일)의 일정을 확정하였다.

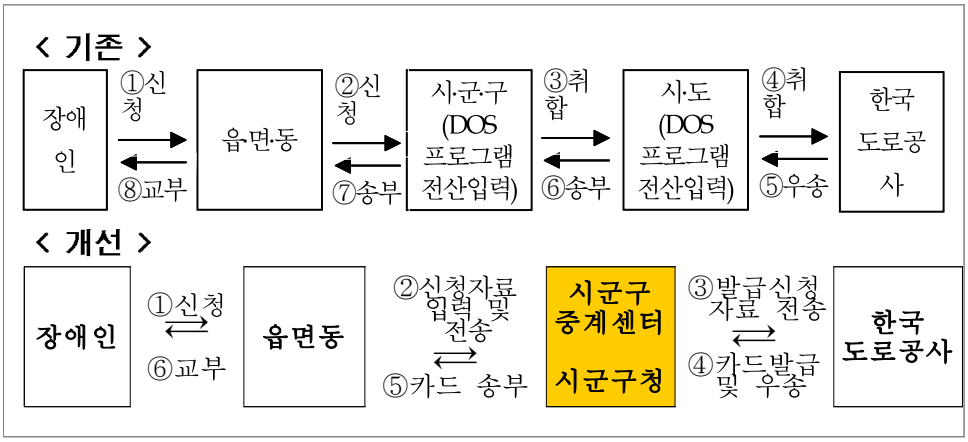
모든 것이 순조롭게 진행되리라고 생각했던 프로그램 개발 계획에 새로운 문제가 발생하였다. 도로공사 전산망과 행정정보망간의 서버 연결이 행정보안유지로 쉽지 않다는 것이다. 보건복지부는 행정자치부 관계자간의 수차례에 걸친 협의를 통해 기술적으로 문제된 사항을 서류 보완절차를 거쳐 전산망을 연계시키기로 하였다. 도로공사 서버 및 전용선에 대한 보안성 심사를 모두 마친 후 전용망 연결이 가능하게 되었다. 한편, 할인카드를 신청할 때 주민등록 화상사진자료를 이용하면 장애인들이 별도로 사진 2매를 제출해야 하는 번거로움은 해소되지만, 주민등록 화상사진자료는 개인정보보호문제로 쉽게 이용할 수 있는 것은 아니었다. 보건복지부 장관과 한국도로공사사장은 개인정보보호를 위한 협약을 체결함으로써 정책의지를 밝히고 행정자치부는 주민등록 화상사진자료 이용에 적극 협조하였다.

성공적인 시범운영, 발급기간 대폭 단축

2005년 7월 대전광역시를 대상으로 한 달간의 시범운영이 실시되었다. 시범운영은 큰 문제없이 진행되었고, 카드 발급기간이 15일 이내로 단축되는 것을 보았다. 8월 전국 개통에 맞추어 총 7일간에 걸쳐 읍·면·동(시·군·구포함) 담당공무원 3천여 명에 대한 사용자 교육도 실시하였다.

8월 1일 새로운 발급시스템이 시행되었다. 발급된 카드의 배송 문제도 장애인들의 편의를 위하여 16개 시·도로 송부하는 방식에서 전체 232개 시·군·구청

으로 배송하는 방식으로 바꾸었고, 할인카드 발급방식도 월2회에서 주2회로 대폭 늘렸다. 50~60일 소요되던 장애인 할인카드 발급기간이 10~15일로 획기적으로 줄어들었다.



장애인 할인카드 발급시스템을 개선하기 위해 관련 기관들 간의 제도개선을 위한 공감대 형성이 성공을 위한 중요한 요인이었다. 여러 기관(부서)들이 관여된 업무의 경우, 제도개선의 추진주체를 명확히 하고 열정을 가지고 지속적으로 사업에 임하는 자세가 필요하며, 이는 역지사지(易地思之)의 자세로 고객과 눈높이를 맞추고 마음으로 다가 가려는 자세에서 비롯된다.

해양경찰청

RFID 기술을 통한 선박 하이패스(Hi-Pass)시스템 구축

해상분야의 정보화

해양경찰청에서는 육상의 RFID기술을 응용하여 해상원거리 어선 식별이 가능한 전자태그를 개발함으로써 별도의 신고절차 없이 자유롭게 항구를 출·입항할 수 있고 물표식별 체계 및 행정프로세스 개선 등 투명성을 제고 할 수 있는 시스템을 개발하였다.

선박 하이패스(Hi-Pass)시스템은 RFID(Radio Frequency IDentification)의 개념을 데이터 통신에 응용한 것으로 통신모뎀, GPS, 메모리, 배터리 등을 조합한 휴대폰 크기만 한 전자태그가 부착된 송신기를 어선별로 공급하고 전자태그에 입력된 ID(선주, 연락처, 톤수, 선종, 선적지 등) 및 GPS(위치, 속력, 침로 등)의 각종 정보를 주기적으로 발신시켜 함정이나 파·출장소 등에서 수신하고 발신정보를 전자해도와 선박 DB와 연계함으로써 10~14km의 탐지거리 내에 있는 해상물체를 확인할 수 있다. 또한, 위급상황 발생 시 비상 콜 기능(ID를 SOS로 전환)을 활용할 경우 어민들의 재산과 생명을 보호할 수 있다.

굽히지 않은 RFID 기술의 해상적용 노력

해양경찰청은 육상에 비해 상대적으로 낙후된 해상정보화를 위해 고민하던 중 RFID 기술 응용 가능성에 대해 해양 전문가로부터 긍정적인 회신을 받고 기술적인 검토 후 계속적인 연구 끝에 시제품을 생산하고 정부혁신박람회에 출품하여 해상정보화에 대한 해양경찰의 의지를 정부관계자 및 일반 국민에게 알릴 수 있는 계기가 되었다.

시제품의 시험운영을 통해 기능적인 검증 과정을 거치고 2005년 11월 부산 APEC 해상경호 업무에 활용함으로써 해상 RFID기술이 대외적으로 널리 알려졌다. 경호실을 비롯한 해군, 공군, 육군 등에서 많은 관심을 가지고 기술 및 응용 자문을 요청해 왔으며, 어선 출·입항 관리업무, 통계처리업무, 연안 미확

인 물체식별, 항해안전 유도, 면세유 불법유통 등에도 유용하게 활용 될 수 있다는 가능성을 확인하였다.

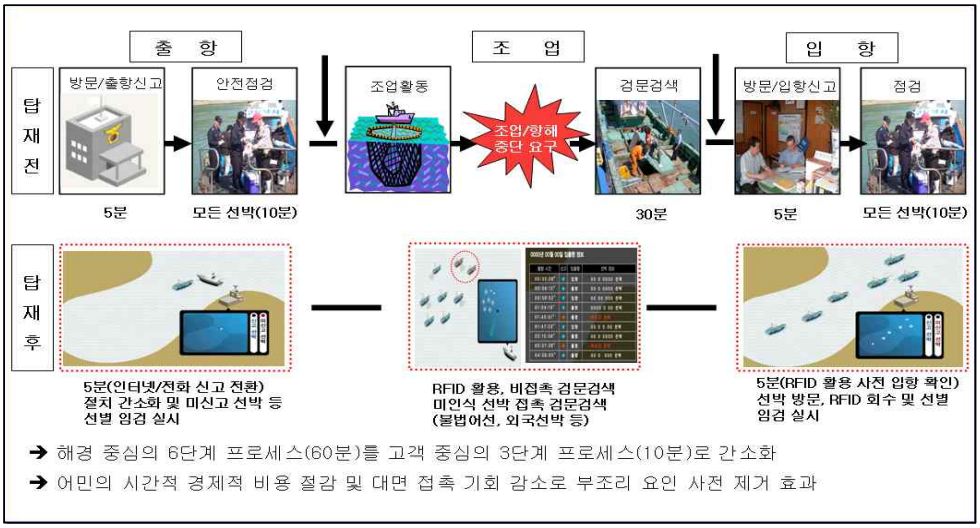
APEC에서 얻은 성과를 중심으로 업무활용과 시스템 구축을 위한 시범 적용대상 지역의 환경조사 및 업무분석, 의견수렴 등을 통해 위급상황 발생 시 비상호출기능 등을 추가하여 2006년 5월에 시스템 구축을 위한 계획을 수립하였고, 7월부터 인천, 속초해양경찰서 관내 출·입항 선박 5,162척과 파·출장소, 경비함정에 송·수신기를 설치하는 선박프리패스 시스템 구축 사업에 착수하였다.

선박 출입항 패러다임의 변화

선박 하이패스 시스템 운영이 본격화되면서 선박 출·입항 패러다임이 통제중심의 6단계 검색과정에서 자율중심의 3단계로 간소화될 뿐만 아니라 실시간으로 선박 출·입항 상황을 모니터링 할 수 있게 되었다.

어민들의 출·입항 신고를 위한 파·출장소 방문횟수가 감소되고 출·입항 절차가 간소화(60분→10분)됨으로써 민원요인 해소와 함께 국민편익이 증대되는 한편, 어업활동 시간 연장으로 경제활동에도 도움이 되고 있다.

[선박하이패스 시스템]



선박 하이패스 시스템을 이용한 국방부, 해수부 등 관계기관의 합동점검(9.21~22)을 통해 출·입항신고제도 개선 가능성이 검증되었고 현재 관계기관과 지속적으로 검토 중이며, 12월까지 선박안전조업규칙 및 선박통제규정 개정 등 관련법규 개정을 추진 중에 있다

또한 시스템 도입 이전에는 종이 서류에 내용을 기재, 제출함으로서 처리시간, 통계집계 등에 시간이 많이 소요되었으나 시스템 도입 후 출·입항 실적이 자동으로 체크되어 행정처리 시간 단축과 투명한 행정구현에 더욱 앞장서게 되었다.

해양경찰의 부족한 내부 인력을 효율적으로 운용하여 연안 해역 예방 순찰 강화와 행정에 소요되던 인력을 대민서비스 현장으로 전환하면서 민원 만족도를 더욱 높여 나갈 수 있게 되었으며, 선박 프리패스 시스템의 실시간 선박정보 확인으로 위험지역 진입, 불법 조업 단속 등에 용이하고 특히, SOS 기능을 통한 긴급 구조체계가 확보되어 안전관리체계 확립에 크게 도움이 되고 있다.

더욱 더 안전하고 깨끗한 희망의 바다

앞으로, 인천, 속초해양경찰서에서 시범운영중인 선박 하이패스 시스템에 대한 추진 성과를 분석한 후 문제점을 보완하여 연차적으로 전국에 확대 운영함으로써 방문신고에 따른 불편을 해소하고 과학적 관리체제의 연안안전망을 만들어 갈 예정이다.

또, 선박 출·입항 업무의 자동화로 파·출장소의 연안 해역 순찰을 강화하는 등 안전관리 기능을 넓혀 더욱 더 안전하고 깨끗한 희망의 바다를 만들 것이다.

과거 군의 전탐기지에서 야간에 미확인 물체가 레이더에 탐지되었을 경우, 연간 35,000여건의 현장 식별 작업이 필요했지만, 본 시스템 도입 시 불필요한 확인 작업 및 행정낭비를 줄여 업무 효율을 높여 나갈 수 있을 것이며, 이 시스템 도입 후 실용화되면 해군의 경비함정, 해수부의 어업지도선 등에서 공동활용 가능하고 선박의 출·입항 실적 자료를 수협중앙회와 공동 연계하여 면세유의 불법유통 단절에도 기여할 수 있으므로 향후 지속적으로 협조 체제가 이루어 질 수 있는 시스템으로 발전시켜 나갈 예정이다.

건설교통부

인터넷 건축행정종합정보 시스템 구축

전산화에서 인터넷기반 종합정보시스템으로

건축행정정보시스템이란 설계·허가에서부터 착공과 사용승인에 이르는 건축행정의 전 과정을 전산 처리하는 시스템이다. 민원인은 허가신청서류와 첨부도면을 CD에 저장하여 행정기관에 제출하고, 제출된 CD는 해당 민원실에서 전산 시스템으로 접수, 처리되는 등 기초적인 처리과정의 전산화가 이루어졌다.

그럼에도 인허가 신청과정에서 종이도서 등의 제출이 이루어지고 있고 인허가 상담 및 신청을 위해 해당 관공서를 여러 차례 직접 방문하여야 하는 불편함은 개선되지 않고 있다. 또한 이미 구축된 정보들이 건축행정부서 중심으로 활용되고 있어 다른 부서 또는 다른 기관이나 일반인이 신속하게 건축정보를 활용하는 데에는 한계가 있을 뿐만 아니라, 토지·등기 등 건축행정업무와 밀접한 연관성을 가진 시스템간의 연계 또한 효과적으로 이루어지지 않고 있었다. 이에, 건설교통부는 2003년「건축행정정보화발전계획(ISP/BPR)」을 통해 인터넷건축행정종합정보시스템 로드맵을 구성하고, 2004년부터 인터넷기반의 건축행정시스템을 개발하게 되었다

건축행정의 효율성 및 서비스 향상

인터넷 건축행정종합정보시스템 구축 사업은 2004년부터 단계적으로 추진되고 있는데 1차 사업에서는 건축허가 접수에서 사용승인까지의 모든 업무를 인터넷으로 처리할 수 있도록 하여 민원인의 관청 방문을 최소화하고 종이 없는 행정처리를 가능하게 하였으며, 민원처리 상황을 쉽고 빠르게 확인할 수 있게 하였다. 또한, 유관 시스템간 연계를 통해 접수 민원의 적합성 여부를 직접 확인할 수 있게 되었고, 서류보완 전후 또는 설계변경 전후의 도면을 편리하고 효율적으로 비교, 검토할 수 있게 하였다. 또 데이터웨어하우스(DW)를 통해 실시간으로 각종 데이터가 정확하게 추출되어 건축물 관련 주요 현황을 쉽고 빠르게 분

석할 수 있게 함으로써 부동산 정책수립을 보다 효과적으로 지원할 수 있게 되었다.

2006년 11월까지의 2차 사업은 건축물대장관리시스템 개발을 통해 건축물대장의 작성, 말소 및 기재사항 변경 등을 처리하고 대장 정보의 활용을 위한 조회, 발급 서비스를 제공한다. 또 통계시스템 개발을 통해 각종 건축물과 건축허가 관련 정보를 신속, 정확하게 수집하여 통계자료를 생성하고 이를 온라인으로 제공함으로써 민관의 통계 활용도를 높일 수 있다.

3차 사업으로 2008년 초까지 주택관리시스템, 주택관련 통계시스템 및 유관시스템 연계 등을 추진한 후 전국 모든 광역 및 기초 자치단체에 대한 확산 보급 사업을 완료시킬 계획이다. 이렇게 되면 언제 어디서나 인터넷을 이용하여 건축·주택관련 민원신청 및 처리가 가능해 짐으로써 기대했던 건축행정 업무처리의 효율성 향상과 민원서비스의 혁신적 개선이 현실화 될 것이다.

☑ 인터넷을 통해 관공서 방문 없이 건축인허가 신청
⇒ 민원 한 건당 평균 5회 방문 (1회 5시간 소요) -> 무방문
☑ 관련부서와의 협의 및 공문 발송을 전자적으로 신속히 처리
⇒ 평균 인허가 처리기간 60일 -> 최대15일로 단축
☑ 행정정보 공동 이용으로 첨부서류 감소
⇒ 정보이용 업무건별 평균 20분 단축으로 연 3,800억 원 비용절감
☑ 건축·주택 관련 통계자료 실시간 제공(정책결정 자료로 활용)
⇒ 평균 통계자료 산출기간 1주일 -> 실시간 통계 생성
☑ 재난 발생 시 건물의 구조나 비상구 등을 빠르고 정확하게 파악 할 수 있는 전자도면의 구축 및 활용

유비쿼터스시대의 건축행정

민원서비스 혁신 측면에서는 관공서 방문 없이 인터넷을 통해 편리하게 민원이 처리되고, 그 과정이 투명하게 공개되어 행정서비스 만족도를 향상시키는 한편, 민원신청 준비 및 처리기간의 단축과 관련 비용의 절감 등을 기대할 수 있다.

행정의 효율성 향상 측면에서는 건축·주택행정 관련 실무 담당자의 업무 처리 시간이 단축되고 소요비용이 획기적으로 절감되며, 관련 시스템간 연계 및 행정정보 공동 활용을 통해 업무가 유기적으로 진행될 뿐 아니라, 생성 정보의 체

계적 분석 및 적시 제공으로 통해 합리적 의사결정을 지원할 수 있게 되었다.

향후에도 인터넷건축행정종합정보시스템의 진보와 발전은 끊임없이 계속될 것이다. 유비쿼터스 시대 모바일 서비스 구축으로 인허가 결과는 물론, 위반 건축물 단속 등 현장 민원 처리 과정을 PDA와 같은 모바일로 신속하게 확인할 수 있을 것이다. 또 도면정보의 공동 활용으로 화재예방과 같은 재해, 재난처리에도 신속하게 대응할 수 있게 될 것이다. 특히 등기, 토지, 세정, 부동산 보유현황 등 타 국가 정보시스템과 연계하여 축적된 정보를 주요 국정자료로 활용함으로써 대국민서비스 향상은 물론 공무원의 일하는 방식을 획기적으로 개선해 나갈 것이다.

2. 고객을 우선하는 새로운 맞춤형 서비스

금융감독위원회

서민 맞춤 대출안내서비스 제공

대출정보 부족으로 사금융 피해 유발

금융감독당국에 설치된 사금융피해 상담센터에는 사채를 이용하다 피해를 당했다며 상담을 요청하는 전화벨이 끊이지 않았다. 2001년부터 2005년까지 접수된 피해상담이 1만6천여 건이고, 이중 불법혐의가 있어 사법당국에 통보한 건도 1천6백여 건에 이른다.

금융감독당국이 사금융 이용자를 대상으로 설문조사를 실시한 결과, 사금융 이용자의 약30%가 대출정보 부족 등으로 은행 등 제도권 금융회사 대신 사금융을 이용하였다고 응답하였다.

고객이 금융회사를 선택하는 혁신적 마인드

대출정보가 부족한 서민금융이용자에게 제도금융권의 다양한 대출정보를 원스톱으로 제공하여 편익을 높이고, 금융회사의 영업력도 강화함으로써 서민금융을 활성화하고자 「서민맞춤대출 안내서비스」를 구축하게 되었다.

기존에는 고객이 금융회사를 일일이 찾아다니며 대출상담을 해야 하고 금융회사가 고객을 선별해서 대출가능여부를 결정하는 금융회사 중심의 대출서비스가 이루어졌지만「서민맞춤 대출안내서비스」를 통해 대출이 필요한 사람이 한 번 접속(one click)으로 320여개 금융회사를 방문하여 대출상담을 할 수 있게 되었다. 고객이 금융회사에서 제시한 대출상품 중 금리가 낮거나 대

출금액이 높아 가장 유리한 상품을 선택하여 온라인으로 대출신청을 하는 역경매방식의 시스템을 도입한 것이다.

금융감독당국은 2005년 7월 농·수협, 저축은행, 신협, 산림조합, 여신전문회사, 새마을금고, 대부업체 등 8개 권역 서민금융회사가 참여하는 서민맞춤대출 안내서비스 설치방안을 마련하고 2005년 10월 4개 기관(저축은행· 신협중앙회, 대부업협회 및 한신평정보)이 5천만 원을 공동출자하여 시스템 구축·운영회사인 한국이지론(주)를 설립하게 되었다.

시스템 구축 초기부터 보도자료, TV· 라디오 등 방송매체 인터뷰를 실시하는 등 일반국민들과 금융회사에 적극 홍보한 결과 저축은행 등 8개 권역에서 320여개 금융회사가 참여하였고, 860여개 대출상품이 등록되어 다양한 신용상태의 서민들이 이용할 수 있는 서민맞춤대출 안내서비스 시스템을 구축하게 되었다.



서민맞춤대출 안내서비스는 2005년 12월부터 시스템을 본격 가동하였고 전국적인 영업망을 가진 금융회사들의 참여를 더욱 확대시켜 신용이 우량한 서민의 금융수요도 충족시킬 수 있게 되었다.

< 금융회사 및 대출상품 현황 ('06. 6월말 현재) >

(단위 : 개)

구분	은행	저축은행	농협	수협	신협	산림조합	여전사	새마을금고	대부업	합 계
금융회사	1	48	58	19	99	25	6	34	32	312
대출상품	3	187	128	58	272	61	9	83	84	885

돈이 필요할 땐 서민맞춤대출 안내서비스로

2005년 12월 5일부터 2006년 7월 14일 기간 동안 2만여 명에게 대출을 안내하고, 이중 3,870명이 인터넷상에서 원-클릭으로 대출신청을 함으로써 대출접근성이 확대되고 정보탐색비용이 절감되었다. 실제 1,360여명이 대출을 받았고, 금융회사의 대출승인률도 높아져 서민의 자금수요도 충족되고 있다.

> 대전에 거주하는 신 모 씨(37세, 남)는 생활자금이 급히 필요하던 차에 신문에 서민맞춤대출 안내서비스가 2005년 12월 5일부터 시작된다는 기사를 보았다. 신 모씨는 즉시 인터넷으로 한국이지론 홈페이지를 접속하여 대출상품을 안내받았고 그중에서 가장 유리한 D산림조합 직장인일반대출상품을 신청하였다. 신 모씨는 일반 중소기업체 차장으로 근무하고 신용상태가 양호하여 700만원을 저렴한 이자(연11.6%)로 대출을 받을 수 있었다.

금융이용자가 대부중개업체를 통해 대출상담을 하는 경우 여러 업체의 신용정보 조회기록으로 금융회사의 대출심사에서 탈락하는 등 불이익을 받는 사례가 많았다. 그러나 이 시스템은 신용정보조회 기록이 누적되지 않아 대출신청자의 신용도가 저하되는 것을 방지할 수 있다.

금융회사는 광고 없이 대출을 취급을 할 수 있고, 대출모집인 비용 등 마케팅 비용이 절감되며, 대출상품을 다양한 금리로 세분화하여 신규고객층(틈새시장)을 발굴하는 등 영업력을 강화할 수 있다.

아울러 금융회사와 대출신청자간의 정보의 비대칭성을 제거하여 금융시장의 효율성이 제고되고, 참여 금융회사의 대출상품을 한자리에 모아 비교 공시함으로써 금융회사간 자율경쟁을 유도하는 등 장기적으로 대출 금리의 하향 안정화를 기대할 수 있다.

점점 더 진화하는 서민맞춤 대출안내서비스

앞으로 금융회사에 다양한 금리대의 틈새상품 개발을 적극 유도하고, 인터넷을 이용하지 못하는 이용자를 위해 전화자동응답시스템(ARS)도입을 추진하고 있으며, 정책자금 안내 등 서비스영역을 중소기업까지 확대하는 방안을 강구 중에 있다. 인터넷포털사이트와의 업무제휴로 어느 곳을 통해서도 서민맞춤대출 안내서비스에 접속할 수 있게 하여 금융이용자들이 더욱 편리하게 접근할 수 있도록 할 예정이다.

농림부

농림사업 척척박사 '농림사업정보시스템(AgriX)' 구축

농림사업관리의 온라인화

그동안 농림사업의 관리는 사업계획 수립에서 신청·대상자선정·자금집행·사후관리에 이르기까지의 전 과정을 모니터링 하는 시스템이 없어, 사업대상자의 중복선정·지원 등을 배제하기 어려웠고 사후관리 또한 소홀해질 가능성이 있었다.



농림사업통합정보시스템(AgriX)은 2013년까지 투자되는 119조원의 농림투융자사업을 효율적으로 관리하기 위해 모든 업무처리방식을 On-line화함으로써 시·군, 시·도, 농림부에서 사업진행상황을 신속히 파악하고 문제점을 조기에 해결함과 동시에 업무경감과 사업집행의 투명화를 이루기 위한 시스템이다.

직불제 사업에서 축산, 과수 등 130개 사업으로 확대

AgriX가 구축됨으로써 농업인들은 전국의 234개 시·군·구를 통하여 추가 서류 없이 신청서만 제출해도 되며, 일선공무원은 신청검토·선정·자금집행·보고하는 업무를 온라인시스템에 의하여 처리할 수 있게 되었다.

2006년도에는 대상자수가 많고 파급효과가 큰 직불제사업(친환경농업, 조건

불리, 경관보전)에 대해 AgriX를 우선 도입하였으며, 하반기에는 축산분야로, 2007년도에는 과수분야로 확대하여 2009년까지는 130여개 농림사업 대부분을 온라인화 할 예정이다.

AgriX가 적용되면 농업인의 편의증진과 함께, 시군구 일선공무원과 농림부 사업담당자의 업무가 대폭 경감됨은 물론이고, 사업집행의 투명성과 효율성이 증대되게 된다.

금년에 실제업무에 적용한 직불제사업(친환경농업직불제, 조건불리직불제)의 경우, 읍면동, 시·군, 도, 농림부 공무원들의 업무처리시간이 기존 오프라인 처리방법에 비해 18% 단축된 효과가 있었다. 또한 경북도 친환경농업직불제의 경우 3년 연속 수혜여부, 0.1ha 미만 신청 여부, 토지대장보다 더 많은 신청여부 등 부적격검증 등을 통해 195백만 원의 사업비를 절감하는 효과를 보았다.

농민편의 및 사업관리 효율성 향상

농업인의 경우 AgriX 홈페이지(www.agrix.go.kr)에 접속하여 본인의 영농상황을 입력하면, 시스템의 자동검색기능을 통해 정부로부터 지원받을 수 있는 사업에 대하여 알기 쉽게 설명된 정보를 파악할 수 있으며, 사업 신청 시 관공서를 찾아가 일일이 발급받아 제출해야 하는 주민등록등본, 토지대장 등 증빙첨부서류도 G4C 조회로 대체되어 관공서를 방문하는 등의 수고를 덜 수 있다.

또 대상자선정·자금집행상황 등을 휴대폰이나 e-메일로 통보받게 되며, AgriX 홈페이지를 통하여 진행상황을 수시 파악할 수 있고, 본인이 받게 될 직불금도 미리 계산해 볼 수 있다.

한편, 시·도, 시·군 공무원은 AgriX의 자동탐색기능을 통하여 농업인의 중복신청을 원천 차단할 수 있고, 자료작성·관리와 대내외 보고 자동화로 행정비용과 시간을 대폭 절약할 수 있다. 농림부 담당자는 사업 진행상황의 실시간 파악이 가능하게 된다. 또, AgriX에 축적된 정보는 DB로 관리되어 향후 맞춤형 농정을 위한 기초 자료로 활용할 수 있게 된다.

AgriX의 구축이 완료되면 반복·중복처리에 따른 비효율 제거 등을 통한 행정비용 절감효과가 50%에 이를 것으로 추정하고 있으며, 농가 기본DB를 활용하여 과거 자금이력정보를 파악할 수 있고 실시간 모니터링도 가능해져 농정의 효율을 극대화시킬 수 있을 것으로 기대하고 있다.

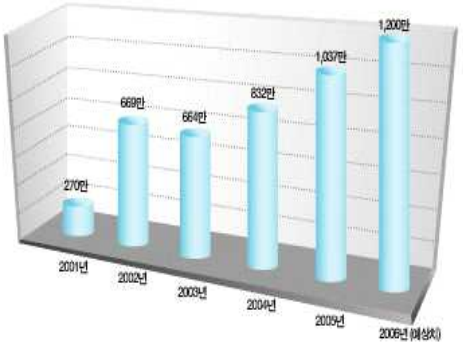
외교통상부

전 세계 어디서나 24시간 국민과 함께하는 '영사콜센터'

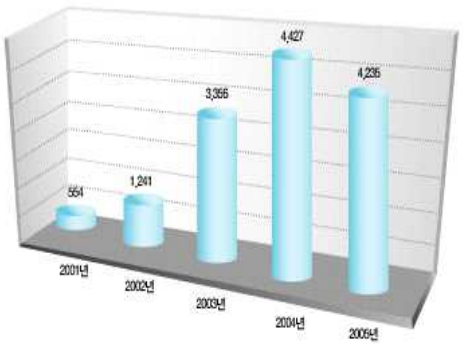
영사서비스 수요 급증

1989년 해외여행 자유화 이후 해마다 증가 추세를 보이던 해외여행자수가 연간 1,000만 명을 넘어섬에 따라 우리 국민의 해외 사건·사고도 2001년 대비 875% 이상 급증하여 여 2005년에만 4,235건을 기록하였다. 또한, 해외 사건·사고 관련 문의만도 연 10만 건을 상회하는 등 영사민원수요는 폭발적으로 늘어났다. 특히, 지진·해일 등 대형 자연재해나 폭동·테러 등 해외사건·사고 발생 시 우리국민의 피해에 대비한 신속한 대응체계 마련과 여권, 조기유학, 기업의 해외이전 등으로 다양화·전문화되고 있는 민원수요에 효율적으로 대응하기 위한 종합적인 영사서비스시스템 구축에 대한 필요성이 대두되었다.

<해외출국자 증가 현황: 2001~2006>



<해외 사건사고 증가 현황: 2003~2005>



세계 최초의 24시간 영사콜센터 서비스 개시

외교통상부는 급변하는 영사업무 수요에 적극적으로 대응하고, 고품질의 영사서비스를 제공하기 위해 5개월간의 시범운영을 거쳐 전 세계 외교부 최초로 IPCC기반의 최첨단 영사콜센터를 구축, 24시간 무휴체제로 운영하고 있다.

2005년 4월 개소 이후, 영사콜센터는 해외 사건·사고 민원이외 여권, 영사확인, 해외이주, 출입국 등 외교부 관련 부서에서 분산·처리되어온 일반 영사업무전반에 대한 민원상담을 일원화하였다. 영사콜센터는 현재 월 1만6천 건의 민원전화를 처리하고 있으며, 특히 북경, 상해 등 민원수요가 많은 중국지역에 대해서는 긴급민원 핫라인을 구축하여, 위급상황 발생 시 영사콜센터로 직접 연결하여 상담이 가능하도록 하였다.

<인입콜 추이>



<영사콜센터 민원서비스>



국민과 함께하는 영사혁신

영사콜센터는 최근 동남아 지진해일('04.12), 런던폭탄테러('05.7), 뉴올리언스 허리케인 카트리나('05.8)시, 발리폭탄테러('05.10) 등 해외사건·사고 발생 시 내국인 피해자와 동 지역 체류자의 소재파악 민원상담을 성공적으로 수행하였다. 또한, 국민의 해외여행 안전도모를 위해 위급상황 발생 시 긴급 문자메시지(SMS)를 발송함으로써 기존의 수동적인 업무방식에서 벗어나 고객에게 필요한 정보를 사전에 제공하는 고객맞춤 서비스를 제공하고 있다. 또한, 자원봉사자 모임 '영사콜사랑회'를 통해 NGO, 시민단체, 대학 등에 대한 홍보활동을 펼침은 물론, 영사콜센터 인지도 조사, 상담자료 수집 등을 지원함으로써 국민과 함께하는 영사혁신활동을 주도하고 있다. 이러한 차별화되고 고객지향적인 서비스 제공으로 2006년 한국능률협회 서비스품질지수(KSQI) 조사결과 국내 공공기관 콜센터(18개) 중 2위(정부기관 콜센터 중 1위)를 차지하였고, 세계 유일의 사례로 일본, 중국 등의 타 국가 외교부의 벤치마킹 대상이 되고 있다.

소방방재청

미리 알고 가는 U-119, 언제 어디서나 맞춤형 안전복지 서비스를!

국민의 안전욕구에 부응하는 U-119

119서비스는 국민의 높은 신뢰와 사랑 속에서 높인 인지도를 자랑하고 있으나 구호가 필요한 자에 신고전화에 따라 대응하며 신고자의 진술에 의존하거나 현장에 도착한 후 상황정보를 획득하는 방식이었다. 하지만 병원 밖에서 발생한 심정지 환자의 소생률이 미국은 20%인데 반해 우리는 2%미만에 불과하다. 급속도로 진행되고 있는 고령화 사회, 나홀로 어린이, 장애인, 질병자 등 사회적 약자와 재난취약대상자, 특별보호대상자에 대한 총체적이고 체계적인 보호대책을 강구할 필요가 있다는 문제의식에서 U-119는 출발하였다.

U-119 서비스는 4개 서비스아이템(U-안심폰서비스, 119 안전신고서비스, 위치기반대응서비스, Help Me 119!)을 기본으로 하여 원격화상의료서비스, U-센서네트워크서비스, 전파역추적 탐색서비스, 휴대의료정보서비스, 디지털다매체 대피안내서비스, U-긴급구조통제시스템 등을 2단계 혁신서비스로 추진하고 있다.

2006년 8월, 서울 전역에 'U-안심폰' 서비스를 시범 실시했다. 질병자, 장애인 등 사회적 약자의 사전 DB를 구축하고 긴급상황시 미리 알고 가는 맞춤형 대응 서비스였다. 2006년 9월말 현재 15만 3천여 명이 등록되었고 이용자 수는 한 달 여 만에 6,500명을 넘어섰다. 웹 기반의 새로운 119 안전신고서비스도 시행했다. 전화사용이 불편한 언어장애인 등에게 문자메시지, 인터넷 등 다양한 신고경로를 제공하는 한편, 긴급한 도움이 필요한 외국인을 위해 모두 16개 언어에 의한 통역 및 구급 서비스 업무 프로세스 'Help Me, 119'를 구축했다. 또한 위치정보 관련 기술을 활용해 자살기도자, 실종자, 조난자의 신속한 탐색과 구조 활동을 전개하는 위치기반대응서비스까지 포함시켰다.

닫힌 문을 열고

U-119의 본격적인 가동에 앞서 많은 장애들이 속출했다. 추진기간이 짧았던 데다가, 관련 기술기반 및 인프라, 최신기술의 실용화에 대한 이해부족과 회의적 반응이 여기저기서 고개를 들었다. 예산부처에서는 시기상조라는 반응을 보였고, "기존 구조구급 서비스로도 충분한데 왜 U-119 서비스가 필요한가?"라는 내부저항, 개인정보 노출위험이 있어 서비스 이용이 두렵다는 고객도 있었다. 이를 위해 관련기관과 전문가의 자문을 구하고, 토의와 학습을 거쳐 첨단기술과 119가 결합된 새로운 서비스 개발의 가능성을 밝혀나갔다. 내부 직원들을 대상으로 해서는 교육과 토론, 연구기회 제공 등을 적극적으로 추진함으로써 공감대를 조성해나갔다. 또한 금융기관 수준의 개인정보 보안망을 구축하는 것으로 고객을 안심시켰다.

U-119 서비스의 성공을 위해서는 무엇보다도 국민에 대한 홍보가 효과적으로 이루어져야 한다. 이를 위해 TV, 라디오, 신문 등 국내 주요 언론과 미디어를 통해 69회에 걸쳐 적극적으로 서비스 내용을 홍보하는 한편 전화연결음에 슬로건을 삽입하는 등 국민과 만나는 주요 접점을 중심으로 U-119 서비스를 홍보해 나갔다.

< U-119 주요 운영실적 및 이용사례 >

서비스	시 행	운영실적
U-안심폰	'06. 8	- 등록자수 : 153,404명(질병자 61,356, 독거노인 19421, 장애우 10,457, 나홀로가정 554, 오국인 250, 기타 고령자 61,366) - 이용자수 : 6,502명(질병자 3,241, 독거노인 452, 장애우 418등)
119안전신고 (문자로콜)	'03. 6	- 운영실적(건) : '03년 589, '04년 9,827, '05년 28,378, '06년 8월 28,537
Help Me 119	'06. 8	- 운영실적(건) : 156(구조 5, 구급 99, 통역 24, 길안내 18, 기타10)
위치정보기반 서비스	'05. 9	- 운영실적(건) : '05년 187, '06년 9월 14,959 - 주요 이용사례 : 자살기도자, 조나자, 실종자 등 위치확인 및 수색실시

U-119를 통해 안전의 미래를 열다

2003년 6월 시작된 119 안전신고서비스 '문자로콜'은 시행한 첫해 589건에 불과했던 이용건수가 2006년 8월 현재 28,537건을 기록하였고, 2005년 9월 시작된 위치정보기반서비스는 '05년 187건에서 '06년 9월 현재 14,959건으로 급성장했다.

2006년 8월 시작된 U-안심폰 서비스는 현재 등록자수가 153,404명에 이른다. 이들 대부분은 질병자, 독거노인, 장애인, 나홀로가정, 외국인, 고령자 등이다. 이들 중 6,502명이 서비스를 실제로 이용하였고, 같은 달 시작된 Help Me 119 서비스의 이용건수는 현재 156건이다.

U-119의 실용성·상품성에 대해서도 여러 부문에서 높이 평가하고 연계사업을 제안하거나 설명해줄 것을 요청하고 있다. 대한주택공사의 노인전용 국민임대주택 건설사업과 도시민과 은퇴자 유치를 목적으로 농림부·농촌공사·지자체가 공동 추진하는 전원마을 건설사업에 U-119 서비스아이템이 적용될 수 있도록 해달라는 요청이 있었고, 산업자원부 산하 연구기관인 전자부품연구원(KETI)에서는 두바이 U-City 건설 등 해외사업 파트너십을 제안하였다. 2006. 11월 중국에서 개최되는 ASEM 전자상거래회의에 U-119가 주제발표 과제로 초청되었고 위험관리 및 보험 컨설팅사와 손해·생명보험사들도 U-119 서비스와 보험 상품의 연계를 추진하고 있다.

소방방재청

긴급재난정보! 언제 어디서나 휴대폰으로 받아보세요!

해마다 수많은 고귀한 생명이 재난 앞에서 사라져간다. 지구 온난화로 인한 이상기후 현상으로 언제 어디서 게릴라성 집중호우가 내려서 산사태가 발생하고 하천이 범람할지 점점 더 예측할 수 없는 상황이 늘어만 가고 있다. 재산피해는 어쩔 수 없다 하더라도, 인명피해 만큼은 생기지 않게 해야 한다. 어떻게?, 재난정보를 신속하게 전달해서! 무엇으로? 휴대폰으로! CBS 휴대폰 긴급재난문자방송 서비스는 그렇게 탄생했다.

재난정보 전달에 가장 적합한 매체는 휴대폰이다.

우리나라의 이동통신 인프라는 세계 최고 수준에 손꼽힌다. 2006년 9월 현재 국민의 81.6%인 3,950만 명이 휴대폰을 사용하고 있다. 이 같은 점에 착안해 정부는 2002년까지 112억 원의 예산을 투입해 전국 234개 시·군·구에 재해상황 자동음성(문자)통보시스템을 구축했다. 휴대폰, 유선전화 등 전국 50만여 명의 전화번호를 DB로 구축해 각종 재난상황 발생 시 해당 지역주민에게 재해상황을 실시간 전파하는 시스템이었다. 우리 국민들 대다수가 휴대폰을 보유하고 있으니 방송을 볼 수 없고, 라디오를 가지고 있지 않더라도 휴대폰으로 재난정보를 전달한다면 국민의 안전을 지키는 데 큰 보탬이 되겠다는 생각이었다. 하지만 개인정보가 노출되는 것에 대한 거부감 때문에 휴대전화 번호 등 관련 기초정보를 확보하는데 많은 어려움이 있었다. 또한 송출비용(1인당 25~30원 정도) 또한 부담으로 작용했다. 전송시간이 오래 걸리는 문제와 대상자가 30만 명 이상일 경우 실시간 정보전달이 불가능하다는 것도 문제가 되었다. 소방방재청은 이동통신사들의 휴대폰 CBS 기술을 이용한 모바일 방송 서비스에 주목했다. CBS(Cell Broadcasting Service)란 이동통신시스템에 방송형 기술을 적용한 서비스를 말한다. CBS는 기지국에서 메시지를 송출할 경우 해당 기지국 내 모든 휴대폰에서 동시에 수신을 하게 되므로 사전에 전

화번호 DB를 구축할 필요도 없고, 특정지역만 선택적으로 정보를 송출할 수도 있다. 전국을 대상으로 실시간으로 정보를 전달할 수도 있다. 또한, 기지국 내의 모든 단말기가 동시에 데이터를 수신하는 방식이므로 정보발송비용이 거의 들지 않는 매우 경제적인 시스템이다. 소방방재청은 이동통신사들의 CBS시스템을 활용한다면 별도의 시스템을 설치하지 않고도 전 국민을 대상으로 효율적인 재난정보 전달체계를 구축하고 운영할 수 있다는 결론을 얻었다.

두 마리 토끼를 한 번에 잡아야 한다

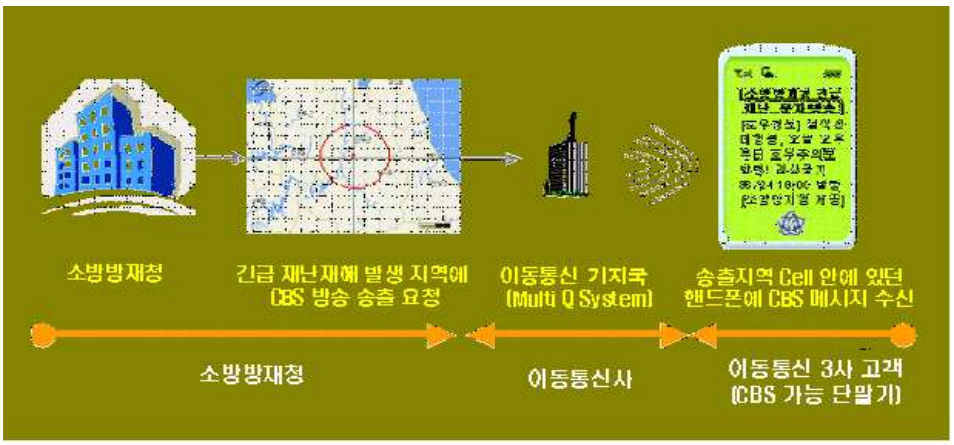
하지만 'CBS 휴대폰 긴급재난문자방송 서비스'를 도입해 성공적으로 정착시키기 위해서는 이동통신업체와 국민들의 절대적인 협조와 호응이 있어야 했다. 국내 이동통신 3사 중에서 참여의지가 강한 이동통신사와 우선 협약을 체결하고 일정지역을 대상으로 시범서비스를 실시하기로 했다. 2004년 10월 이동통신 3사와의 협의가 시작되었다. 하지만 이동통신사들은 민원이 발생할 우려가 있다고 소극적인 자세를 취했다. 재난문자방송 서비스의 중요성을 피력하면서, 이와 관련된 모든 민원은 소방방재청에서 책임질 것을 약속했다. 마침내 K사와 L사가 서비스에 협력하겠다는 의사를 밝혀왔다. 협정을 체결하였고 2004년 12월 6일 경기, 강원 지역의 260만여 명을 대상으로 시범서비스가 시작되었다.

시범서비스에 앞서 재난정보의 체계적인 송출을 위한 기준을 마련하였고, 성공적인 정착을 위해 신문, TV, 라디오와 이동통신사, 지방자치단체 등을 통해 적극적인 대국민 홍보를 전개했다. 첫 재난문자방송이 송출되고 이내 많은 문의전화가 걸려오기 시작했다. 일부는 자신의 의사와 관계없이 정보를 송출한 것에 강한 불만을 제기하기도 했다. 그때마다 일일이 서비스의 취지와 필요성을 설명하고 끈기 있게 민원인을 설득시켜 나갔다. 2005년 3월 밤사이 수도권 지역에 갑작스럽게 폭설이 내렸다. 긴급재난문자방송을 실시했고, 2005년 4월에는 강원도 양양, 고성 지역에 발생한 산불피해를 예방하기 위한 재난문자방송을 실시했다. 같은 달에는 그동안 소극적이었던 S통신사가 서비스에 참여하면서 서비스 대상은 780만 여명으로 늘어나게 되었다.

시범서비스를 하는 동안 미처 예상치 못한 국민 불편 사항이 하나씩 제기

되었다. 심야시간대에 수면장애를 초래하는 문제는 심야시간 중 재난방송 송출기준을 강화해 송출회수를 최소화하였고, 동일정보를 반복 송출하는 것에 대한 불편은 2회 이내로 송출을 제한하도록 하였다. 재난문자방송을 송출하는데 소요되는 시간을 최소화하기 위해 한 번의 전화로 이동통신 3개사에게 한꺼번에 재난방송을 요청을 할 수 있는 일제지령전화시스템을 도입했다. 이동통신사의 운영자가 부재중인 경우를 대비하여 운영책임자를 3명까지 지정하는 상시 비상연락체계를 구축하여 2005년 5월 15일 마침내 전국적으로 실시하는 서비스를 개통하였다.

【 CBS 휴대폰 긴급재난문자방송 서비스 체계】



IT인프라와 재난정보의 성공적 결합

소방방재청은 그동안 지진, 산불, 집중호우, 교통통제 등 긴급한 재난정보를 휴대폰 문자방송서비스를 통해 560여회 실시간으로 전달했다. 국민들은 휴대폰 문자메시지를 확인해 재난으로부터 스스로를 안전하게 보호할 수 있었다. 도시는 물론이고 산간, 도서지역과 이동 중인 열차, 고속버스, 차량에서도 실시간으로 긴급재난정보를 전달받을 수 있어 국민 개개인의 실질적인 보호 장치가 마련된 것이다.

재난정보전달체계에 휴대폰의 CBS 기술을 적용한 사례는 전 세계를 통틀어 우리나라가 유일하다. 미국, 일본과 유럽 등 선진국들에서도 우리나라의 CBS 재난정보전달시스템에 큰 관심을 표명하여, 기술에 관해 문의를 해오고

있다.

2006년 소방방재청은 자체 CBS시스템을 설치했다. 이동통신사의 CBS시스템을 거치지 않고 직접 송출이 가능해짐으로써 온라인망 이상에 따른 방송 송출 차질은 물론이고 5~6분 걸리던 송출시간을 2~3분으로 단축시켰다. 또한 지방자치단체와 유관기관에서도 이 시스템을 이용해 지역단위 재난관리에도 활용할 수 있게 되었다.

병무청

병역의무의 자율성을 최대한 높였습니다

병역의무이행의 패러다임 변화 : “의무에서 권리로”

어느 날 갑자기 예고 없이 날아온 입영통지서 때문에 마치 끌려가듯 군대에 가야했던 과거는 옛말하기 좋아하는 어르신들의 추억담으로 남게 되었다.

병무청에서는 병역의무자가 자신의 적성과 신체조건, 개인사정 등을 고려하여 입영일자와 복무부대, 복무분야 등을 직접 선택하여 병역의무를 이행하도록 함은 물론, 병무행정 전문가가 병역의무의 첫 관문인 징병검사부터 입영할 때까지 개개인의 적성, 사정, 희망사항 등을 고려하여 최적의 병역이행 방법을 맞춤식으로 설계하여 안내해주는 병역설계사 제도를 운영하고 있다. 또 병역이행과 관련된 모든 민원의 인터넷 처리를 확대함으로써 언제 어디서든지 빠르고 편리하게 병무민원을 처리할 수 있게 되었다. 이제 군대는 돈 없고 빽 없는 사람이 가야하는 젊음의 무덤이 아니라, 신체건강한 사람만이 선택하여 갈 수 있는 기회의 장이 되고 있다.

군대 이제 내 맘대로 골라서 간다. – 본인선택제도 시행

예전에는 제주도에 주소를 둔 사람이 서울에서 대학 다니다가 징병검사 통지서를 받으면 제주도까지 가서 징병검사를 받아야 했다. 이젠, 인터넷을 통해 본인의 학업일정을 고려하여, 징병검사 일자와 장소를 선택해서 편리한 시기에 원하는 장소에서 검사를 받을 수 있다.

현역병 입영일자와 부대, 공익근무요원 소집일자와 복무기관도 ‘04년부터 열차표 예매방식으로 본인이 직접 선택할 수 있도록 개선되었으며, 군 입대에 따른 심리적 부담과 불안감, 가족의 걱정을 해소하기 위해 친구·동료와 함께 입대하여 전역시까지 함께 복무하는 “동반입대 제도”를 시행하고 있다. 연간 3만여 명이 동반입대 제도를 이용하여 군복무를 함으로써, 전투력 향상 및 군사고 예방에 큰 성과를 거두고 있는 것으로 나타났다.

개인의 선택기회를 최대한 보장하기 위해 육군 특기병 모집인원을 '02년 2만 5천여 명에서 '06년에는 7만 6천 명으로 3배 이상 확대했으며, 모집특기도 12개 적성별 지원에서 236개 특기별 지원으로 개선함으로써 군복무를 통해 본인의 적성과 특기를 계발할 수 있도록 했다.

'06년 상반기 중에 27만 명이 이 서비스를 이용하고 있는데, 서비스 혁신을 계기로 병역수행자가 나라의 진정한 주인으로서 자긍심을 갖고, 병역을 자율적으로 이행하며, 단순한 신체적 의무이행을 넘어 국가에 대한 자발적인 충성심을 가질 수 있도록 하는 등 건강한 병역문화 정착에 기여하고 있다.

< 본인선택제도 이용 현황 >

구 분	2006년 상반기
육군병 동반입대 일자 / 부대 본인선택	14,964
현역병입영 일자 / 부대 본인선택	71,521
공익근무요원 소집 일자 / 복무기관 본인선택	4,044
육군병 지원입영 군사특기 본인선택	15,570
징병검사 일자 / 장소 본인선택	158,167
중앙신체검사 일자 / 시간 예약제검사제	5,905
계	270,171

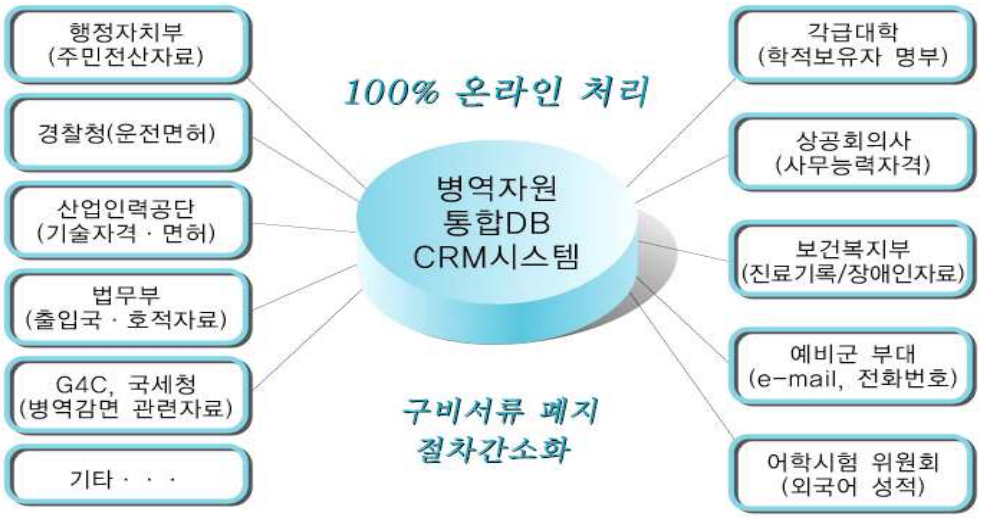
고객감동! e-편한 병무청 - 병무민원 100% 인터넷 접수처리 추진

디지털로 무장한 신세대 병무행정 고객들은 인터넷을 통해 보다 간편하고 신속하게 민원을 처리하고, 처리결과는 안방에서 손쉽게 받아보기를 원하고 있다. 병무청에서는 이러한 고객의 요구에 부응해 인터넷 민원처리를 '02년 3종에서 '05년 20종까지 확대하였고, '06년도에 36종(80%)까지 확대하게 되며, '07년까지는 모든 민원을 100% 인터넷으로 접수 처리할 수 있도록 할 계획이다

이를 위해 법무부, 경찰청, G4C 등 유관기관 전산자료를 공동 활용함으로써 민원처리기간을 최단 1일에서 최장 11일까지 단축했으며, 민원인 제출 구

비서류 28종(35.4%)을 폐지함으로서 민원처리 과정에서 민원비용을 절감하고 고객들의 불편을 최소화함으로써 인터넷을 통한 One-Stop 민원서비스를 구현하고 있다. 특히 인터넷 민원접수와 동시에 처리기간, 입영일자결정시기, 입영통지서 도착시기 등 향후 병역이행과정을 예측할 수 있는 정보를 제공함으로써 민원편익을 제고하고 있다.

< 유관기관 전산자료 공동 활용 체계 구축, 구비서류 폐지·감축 >



이러한 혁신을 통해 행정중심에서 고객(병역의무자)중심으로 병무행정 패러다임이 변화되었으며, 병역의무자가 인터넷을 통해 입영을 신청하고 민원을 처리함으로써 입영절차의 불편을 해소하고, 민원비용을 절감시켜 병무행정의 효율성을 높일 수 있게 되었다. 무엇보다 병역의무자가 입영절차에 직접 관여함으로써 병무행정의 투명성이 향상되고, 병역의무 이행의 자율성이 확대되었으며, CRM 등 정보서비스 인프라 구축으로 병역의무자와의 피드백이 가능해짐에 따라 정책의 품질이 향상되었다는 것이 큰 성과라 할 것이다. 병역의무자율이행서비스는 병무청 홈페이지(www.mma.go.kr) ⇒ 『병역맞춤-e』를 통해 쉽고 편리하게 이용할 수 있다.

병무청

징병검사에서 입영까지! 개인맞춤 병역설계서비스

병역설계서비스의 탄생

병역에 대한 궁금증은 본인의 학력, 신체조건 등에 따라 각양각색이기 때문에 인터넷을 통해 제공하는 일반적인 정보만으로는 속 시원하게 풀리질 않는다. 군 입영시기 등에 대한 고민을 안고 있고, 병무청의 실무자는 매일 매일 비슷비슷한 답변에 매달리는 고민 속에 이를 해결하고자 출발된 것이 One to One 병역설계사 제도이다.

병역설계사 제도는 병역의무자 개개인의 신체조건, 적성, 요구사항 등을 사전에 파악하여 최적의 병역이행방법을 맞춤식으로 설계하여 입영할 때까지 1:1 상담 및 안내하는 제도로, '04년 인천경기지방병무청에서 처음 시작된 이래 고객들로부터 폭발적인 인기를 얻으면서 그 이듬해 병무청 고유혁신과제로 선정, 전국으로 확산되기에 이르렀다.

병역설계서비스 시스템 구축

2005년부터 본격적으로 추진한 병역설계 서비스는 전반기에는 시스템 구축, 직원교육, 제도홍보, 사용자 매뉴얼 작성·배포 등 주로 서비스 제공을 위한 환경 구축을 하였고, 2005년 9월부터 현역병입영대상자를 대상으로 병역설계서비스를 전국적으로 실시하였다. 또, 서비스와 동시에 설문 조사서를 E-mail로 보내어 설문응답결과를 Return-mail로 받을 수 있도록 시스템화함으로써 실시간 만족도를 측정함은 물론, 민원불편·불만 사항을 제도개선에 반영할 수 있도록 하였다.

<병역설계시스템 구성도>



병역설계서비스제도의 운영효과

병역설계서비스의 핵심은 무엇보다도 설계희망자에게 필요한 정보를 사전에 파악하여 적기에 제공하고, 아울러 법령이나 제도권 내에서 해결되지 않는 불편민원을 발굴하여 제도개선으로 연결하는 것이다.

2005년도의 경우, 800여명의 병역설계사가 15,987명에게 서비스를 제공하여, 27건의 제도개선 과제를 발굴하였으며, 이 중 징병검사 일자와 장소 본인선택 제도 등 12건을 현업에 적용하여 시행하고 있다. 이러한 선행형 맞춤식 서비스에 대한 고객들의 만족도는 2005년 병무민원종합만족도 74.5점 보다 높은 82.7점 이었다

병역설계서비스의 성공적인 운영의 이면에는 직원들의 헌신적인 노력과 서비스 의식이 중요한 역할을 차지하였다. 제도시행 초기에는 직원 1인당 목표할당으로 양적서비스에 치중하게 하여 직원들이 추가적인 업무 부담으로 인식하는 등 부정적인 측면도 많았지만 서비스를 받은 사람들로부터 병무청의 달라진 모습에 대한 호평과 격려 등이 쏟아지면서 점차 질적인 서비스에 중점을 두어 좋은 성과를 거둘 수 있었다.

병무청 달라진 모습에 정말로 놀랐어요.
전화 상담을 했을 때 너무 친절하셔서 놀랐는데, 앞으로도 병역설계를 해드릴 테니 관리 받으시겠냐는 물음에 “정말 병무청이 맞나?”하는 의구심이 들기도 했답니다. 친절하게 전화를 먼저 해주시니 제가 대단한 사람이 된 듯 하더라고요. 앞으로도 이 제도가 계속 시행되어 저와 같이 입영시까지 편안하게 상담받는 사람이 많았으면 좋겠습니다.

병역의무자 권혁수

불편해소 등 지속적인 품질 개선

성공적 운영에 힘입어 서비스제공대상자를 현역병입영대상자에서 모든 병역의무자로 확대하고, 홈페이지에 접수창구를 개설하여 서면 또는 방문접수의 불편함을 해소하는 등 보다 실효성 있는 제도로 운영하고 있으며, 설계서비스 대상인원에 대한 목표설정보다는 실질적으로 병역설계서비스가 필요한 사람들에게 필요한 정보를 적기에 제공함으로써 고객의 소리를 듣는 창구 역할을 하고 있다.

앞으로도, 병무청에서는 병역설계사에 대한 주기적인 친절 서비스 교육 및 직무교육실시를 통해 서비스 품질을 향상시키고, 우수 병역설계사에 대해 포상, 해외연수 등 다양한 인센티브를 부여할 예정이다. 병역설계사가 자부심과 책임감을 갖고 최적의 병역설계와 상담서비스를 제공할 수 있도록 함으로써 one to one 병역설계서비스를 병무청의 대표적인 서비스 브랜드로 정착시켜 나갈 계획이다.

산업자원부

동북아 시대를 여는 문, 외국인종합지원서비스(G4F)

외국인투자는 세계화와 경제성장의 견인차

무한경쟁 시대에서 정보화 및 선진 금융기술과 결합한 외국인투자는 1980년대 이후 다국적기업의 글로벌 경영전략에 따라 급증하면서 세계경제성장의 실질적인 원동력으로 작용하고 있다. 외국인투자는 장기적으로 볼 때 안정적인 외자확보, 고용창출, 선진기술 및 경영기법의 이전, 구조조정의 원활화 등 다양한 경제효과를 가져다주는 순기능을 가지고 있다.

정부는 이와 같은 외국인투자의 중요성을 깊이 인식하고 2012년까지 FDI (Foreign Direct Investment ; 외국인직접투자) 비중을 GDP 대비 14% 이상으로 끌어올린다는 목표를 제시하면서 국민소득 2만 불 시대에 진입하기 위한 외국인투자의 역할을 강조하였다. 국경을 넘는 투자로 인해 국내기업에 비해 상대적으로 위험이 큰 외국인 투자기업의 추가부담을 경감하고 투자를 촉진하기 위해 조세지원, 입지지원, 재정지원 등 여러 가지 인센티브를 주고 있다. 그러나 외국인투자가 지속적으로 확대되기 위해서는 몇 가지의 직접적인 지원으로는 불충분하고 외국인의 경영·생활환경 개선 등 전반적인 투자인프라의 구축이 병행되어야 한다.

다(多)부처 협력사업의 성공사례

산업자원부는 정부혁신지방분권위원회가 추진하는 전자정부 구축사업의 일환으로 외국인투자유치 정보망구축 사업을 신청하였는데, 사업계획 검토 과정에서 법무부의 외국인 출입국·체류 관련업무, 노동부의 외국인력 고용 관련업무까지 포괄하는 외국인종합지원서비스(G4F) 시스템 구축사업을 세 부처가 공동주관기관이 되어 추진하기에 이르렀다.

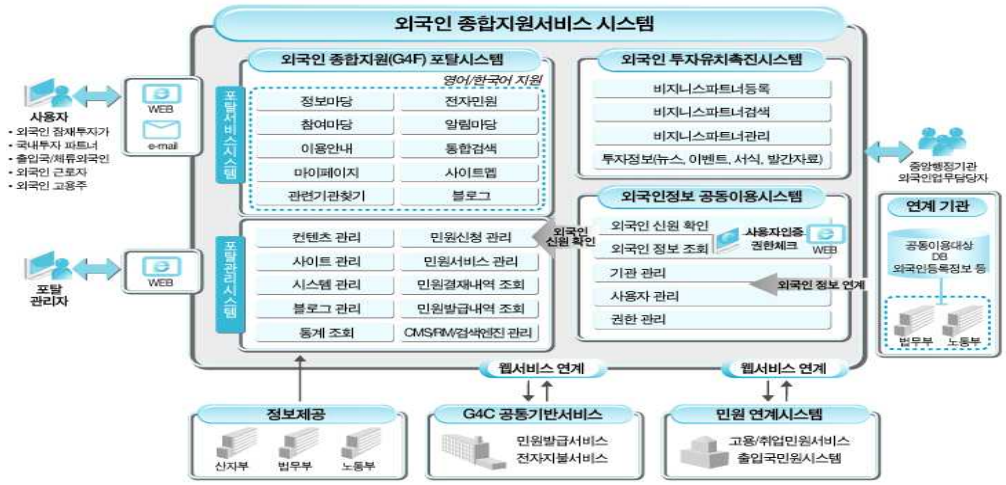
당초 산업자원부가 시스템 구축을 통하여 추진코자 했던 것은 외국인투자가를 위한 경영 및 생활환경개선 등 규제의 철폐 또는 완화, 투자 정보 및

One-Stop Service 제공이라는 지원행정 성격의 업무인 반면, 법무부와 노동부의 외국인의 출입국 및 고용 관련 업무는 통제, 등록, 관리 등 규제행정의 성격이 강한 업무였다. 사업 타당성 심사과정에서 사업의 성공 가능성에 대해 비판이 적지 않았으나 관련 부처들은 외국인 관련 정보를 한 곳에 모아 제공함으로써 시너지 효과를 높이고 이 사업을 통해 동북아 경제중심의 큰 문을 연다는 대국적 견지에서 각 부처별 사업 범위와 역할을 원만히 조정·합의점을 도출하였다. 실제 사업에 착수한 이후 BPR/ISP 단계에서는 외국인 및 외국투자가를 대상으로 갤럽조사를 실시하여 본 사업에 대한 요구사항을 수렴하고 수요자 관점에서 사업 추진가능성을 검토하여 현실성을 높였으며, 3개 주관부처 외의 기술적인 사항을 맡고 있는 한국전산원, 전자정부 추진의 총괄 역할을 맡고 있는 행정자치부 등 관계 기관들과도 상호 협력해 나갔다.

외국인에게도 열린 전자정부를 보여 주자

G4F 시스템 구축사업은 외국인이 우리나라의 전자정부 서비스를 직접 느낄 수 있는 사이버 관문을 만들었다는데 큰 의미가 있다. 외국인종합지원 포탈시스템, 외국인투자유치 촉진시스템, 외국인정보 공동이용시스템 등 세 개의 시스템으로 연계·구성된 G4F 시스템은 외국기업 또는 외국인이 국내에 투자를 하거나 취업을 하기 위해 필요한 정보들이 망라되어 있으며, 세계 각국의 기업과 개인들을 국내 기업과 연결시켜 주는 온라인상의 큰 문이라 해도 손색이 없을 것이다.

< G4F 시스템 구성도 >



외국인과 외국기업의 투자 길잡이, G4F

외국인과 외국기업이 국내 투자파트너를 발굴하고 투자절차에 대한 정보를 얻거나, 출입국 및 체류와 관련된 각종 정보, 고용 및 취업에 필요한 정보를 얻기 위해서는 여러 관련기관의 사이트를 찾아야 했고, 필요한 민원을 신청·발급받기 위해서는 각종 관련 증빙서류를 첨부하여 해당기관을 직접 방문해야 했다.

이런 문제점을 개선하기 위해 각 기관에 분산되어 있던 정보를 통합적으로 제공하고, 민원을 온라인상에서 처리할 수 있는 「외국인종합지원 포탈시스템」과 외국인 잠재투자가 및 국내 파트너를 상호 발굴하여 매칭 및 커뮤니케이션 할 수 있는「외국인투자유치 촉진시스템」을 구축하였으며, 이로 인해 외국인과 외국기업이 불필요한 시간과 노력의 낭비를 줄이고 업무의 효율성을 높일 수 있게 되었다.

G4F 시스템은 중앙부처, 지방자치단체 등 외국인 관련 업무를 처리하는 기관이 「외국인정보 공동이용시스템」을 구축·운용함으로써 각 기관 보유 시스템간의 정보 단절이나 부정확한 정보로 인해 발생하는 비능률을 제거하여 행정의 효율성을 높일 수 있게 되었다.

G4F 시스템 구축으로 연간 123억 원 절감

G4F 시스템을 구축·운영함에 따라 얻는 성과를 금전적으로 환산해 보면, 외국인 또는 외국기업의 투자정보 및 투자파트너 확보, 출입국 및 체류 관련 민원처리, 외국인 근로자 취업 정보 입수 등 각종 민원서비스와 정보를 One-Stop으로 제공 받음으로써 매년 약 108억 원이 절감되고 외국인정보 표준화와 외국인정보 공동 활용을 인한 단순 민원 감소, 정보 확인 비용 절감 등으로 매년 15억 원이 절감될 것으로 예상된다.

외국인종합지원서비스 시스템 구축사업은 2006년 8월 11일에 외국인종합지원 포털사이트(www.g4f.go.kr)가 개통됨으로서 1단계가 완료 되었다. 앞으로는 외국인종합지원서비스 고도화 단계로서 2008년까지 추가 정보제공 및 부가서비스 확대, 다국어(일어, 중국어) 지원을 비롯하여, 외국투자가 및 외국인 지원 콜센터 구축, 외국인 투자유치 관련 외투기업정보 공동활용시스템 추가, 외국인 근로자에 대한 고용·취업 현장지원 시스템 및 DB정보 활용을 위한 유관기관 연계 확대 등을 통해 서비스의 질을 높일 계획이다.

산업자원부

클릭 한번으로 산업의 미래가 보인다 '산업통계시스템 (ISTANS)'

산업현황을 한 번에 찾아볼 수는 없을까

어떤 산업의 특성이나 위상을 파악하고자 할 때 가장 중요한 것은 그 산업과 관련된 각종 통계지표를 찾아보는 일이다. 그러나 누구나 한번쯤은 경험해 보았겠지만, 여기저기 출처별로 분산되어 있는 통계들을 찾아내기란 그리 간단치 않은 일이다. 또한 찾아낸다고 해도 유사종류의 통계를 서로 상이한 기관이 다르게 나타내고 있는 경우가 많아 어떤 통계를 써야 할지 난감한 경우도 많다.

관련 업무에 종사하고 있는 사람들도 익숙하지 않으면 어려움을 느끼는데, 일반 학생이나 국민 입장에서 느끼는 애로란 더 이상 언급할 필요가 없다. 실제 전문기관의 용역결과 정보이용자의 통계자료 검색에 소요되는 시간을 비용으로 환산할 경우 연간 5,100억 원에 달한다고 하니, 국가 경제 전반에 미치는 손실도 매우 큰 것을 알 수 있다.

종합적이고 체계적인 산업통계 및 분석 기반 구축

현행 통계시스템의 문제는 비단 일반 이용자들이 느끼는 애로에 그치지 않는다. 정확한 통계는 올바른 정책을 수립하는 데 반드시 요구되는 핵심적인 국가 인프라다. 산업동향의 적기분석, 정책현안과제 발굴을 위해서는 종합적이고 체계적인 산업통계 및 분석 기반 구축 필요하다. 그런데 산업동향분석과 산업발전 전략 구상 등에 필요한 기초 산업 통계 자료가 분산되고, 비체계화 되어있어 필요한 통계자료를 수집 및 분석하는데 많은 시간과 노력이 소요되고 일관된 분석에도 한계가 있었다.

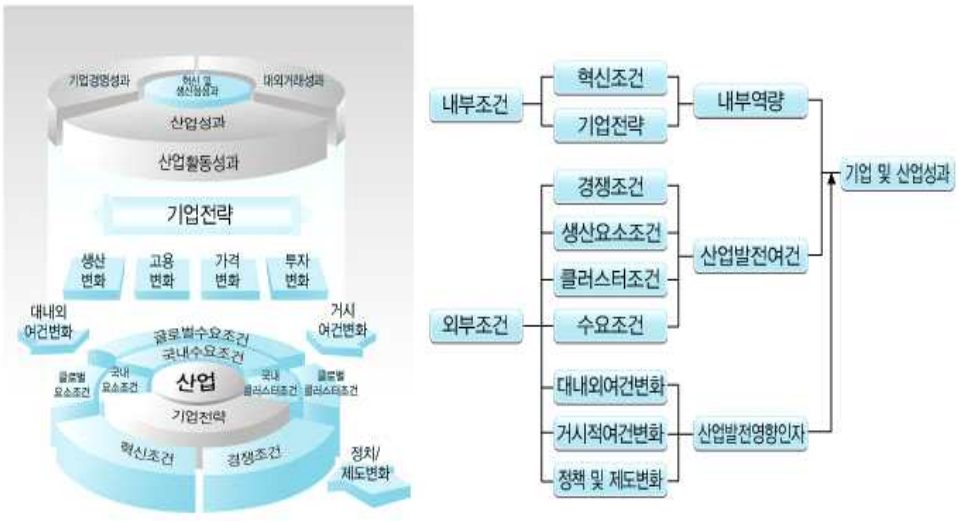
이에 따라 산자부에서는 개별산업에 대한 체계적인 산업통계기반을 구축하고 국제적 비교가 가능한 DB을 마련하는 차원에서 "산업통계 및 동향분석 시스템"을 구축하게 되었다. ISTANS 사업은 '통계를 위한 통계', 단순히 '과거의 실적을 정리하는 통계'가 아닌 경제 전반에 대한 이해와 산업 활동에 필요한 양질의 각종

통계를 신속하게 제공할 수 있도록 하자는 것이었다.

먼저 구축사업을 검토하기 위해 산·학·연 Workshop을 개최하고, 2004년 사업예산(신규 예산 10억 원)을 확보하여 산자부-KIET-업종별 협회 등과 상시 운영체제를 구축하면서 정기인(月 1~2회) 회의를 통해 진행상황을 계속 점검하고 산업통계정보 시스템 구축에 대한 중장기 마스터플랜을 수립하였다.

산업별·주제별 데이터웨어하우스(I-STANS DW)를 구축하면서 기존 통계 활용을 극대화하고 연계성을 강화하기 위해 국내외 산업통계간 연계표를 작성하고 신규 분류기준(i-STANS Code)을 마련하였다.

< ISTANS의 산업통계 분석프레임워크 >



마지막으로 산업통계 통합비교 검색 및 분석시스템(Web ANS)과 산업통계 웹포탈(I-STANS Portal)을 구축한 후 Web I-STANS 및 I-STANS Portal 서비스를 개시하게 되었다. (웹포털 : www.istans.or.kr)

미래 준비를 위한 통계시스템

이렇게 탄생한 ISTANS는 개별산업의 특징, 구조 및 여건변화, 기업 활동, 산업성과 등을 입체적으로 연계한 분석프레임워크를 도입, 산업통계정보 서비스를

제공하고 있으며, 일정한 기준과 형식을 갖춘 분석 프레임을 통해 산업통계를 제공함으로써, 관련업계에 종사하거나 전문지식을 갖추지 않은 일반인들도 손쉽게 활용 가능하도록 하였다.

또 산업별 유관기관 및 협회 등으로 복잡하게 분산되어 있는 다양한 산업통계 정보를 한 곳에서 수집할 수 있는 웹 기반의 종합 서비스 단일창구의 역할을 수행하고 있다. 산업별 분류코드 연계표와 ISTANS Code를 활용할 경우 일관된 분석이 가능하여 통계청(KSIC코드), 한국은행(산업연관표, 국민계정), 관세청(HSK), OECD(ISIC코드, SSIS코드, STAN코드, HS코드, I/O코드)가 운영하는 상이하고 복잡한 산업분류코드를 ISTANS 코드 하나로 통합함으로써 쉽고 간단한 산업비교 및 국가별 비교가 가능하게 되었다.

산림청

인공위성과 산림지리정보시스템을 활용한 '디지털 산림관리'

'아날로그의 산'을 넘어

산림은 지구의 허파이다. 전 세계적으로 육지면적의 약 1/3에 해당하는 34억 5천만ha가 산림이며, 우리나라의 경우 국토의 64%가 산림이다. 산림은 산소를 배출하여 대기를 정화시키고, 수원함양, 토사유출방지, 산림휴양, 야생동식물 보호 등 사회적으로 제공하는 공익적 효용가치가 매년 59조원에 이른다.

험준하고 광범위한 산림의 특성상 이를 효율적으로 관리하기란 매우 어려웠으며, 지난 50년간 종이도면과 수동식 산림측량방법에 의존하여 산림을 관리해 옴에 따라 소유경계의 불분명, 측량자료의 오차발생, 자료관리의 어려움 등이 늘 존재하였다.

직원들은 늘 산더미 같은 종이도면과 수많은 대장 속에 파묻혀 일함으로써 자료작성 및 관리에 과다한 시간이 소진되어 사기가 꺾이고, 업무능률 향상이나 신속하고 친절한 서비스 제공은 늘 꿈같은 이야기였다.

디지털 산림관리를 위한 철저한 준비

전자정부가 들어서고 정보화의 열풍 속에서 세계 정상급 IT선진국이라는 명예와 우수한 디지털 정보화 환경을 산림관리에 도입해 보자는 의견이 제시되었는데, 가장 시급한 것은 수많은 대장과 종이도면을 컴퓨터에서 활용 가능토록 하는 데이터베이스 작업이었다.

나무의 수종, 나이, 둘레, 밀도 등이 입력된 임상(林相)자료, 산림 내 도로의 위치, 길이, 시설 등이 포함된 임도자료, 산림의 표고, 위치, 경사, 토양 색깔, 토양 건습도 등을 조사한 산림입지조사자료, 보전산지, 준보전산지 등 산림의 이용목적에 따라 구분한 산지이용구분자료, 국유림경영을 위한 영림계획 자

료 등 주요 산림기본 주제도를 DB화하였다. 이러한 자료를 활용하여 산불, 산사태 등 국민의 생활과 직결되는 시급한 사안을 해결하고 직원들이 손쉽게 사용 할 수 있도록 하는 응용 프로그램도 개발하였다.

특히 해마다 반복되고 기상이변으로 날로 대형화되는 산불의 효과적 진화, 산사태로 인한 피해예방, 산주들에 대한 정확한 산림정보 제공, 영림계획 전산화 및 사업계획·실행, 손쉽고 정확한 산림측량법, 산림 내 현장을 정확히 찾아갈 수 있는 위치 제공 시스템, 각종 도면 작성 및 활용 프로그램 등 수많은 과제가 도출되어 개발을 시작하였다.

'산 넘어 산' 시련과 도전을 이겨내고 정상을 향하여

하지만 이 문제들을 해결하기 위해서는 각고의 노력이 필요했다. 예산도 부족하고 전문가도 없었고 무엇보다도 수십 년간 기존방식에 익숙해온 사람들의 마음을 돌리는 것이 가장 큰 어려움 이었다. 산림관리현장에서는 "예전 기존방식으로도 큰 문제없이 해왔는데 새삼스럽게 왜 그래?", "40여 년간 터득한 종이지도 보는 노하우가 이젠 필요 없으니 버리란 말이지?", "그러다 말겠지, 적당한 선에서 대충 하는 척이나 하자구" 라고 하며 혁신의 의지를 꺾어 놓기가 일쑤였다.

그러나 디지털 산림관리를 위한 산림청의 의지와 노력은 계속되어 관련전문가와 대학교수들을 찾아가 기술자문을 구하는 동시에 GIS(Geographic Information Systems 지리정보시스템)관련 개발업체와의 협력체계를 마련하였다. 국가GIS계획은 물론 타 부처 및 외국의 관련사례를 벤치마킹하는 일에도 관심을 돌려 독일, 미국, 캐나다, 호주, 일본 등 산림 선진국에 대한 산림지리정보 활용현황 자료를 꾸준히 확보해 나갔다.

지속적인 노력과 고생 끝에 산림분야 각 주제도의 구축이 완료되었으며, 항공사진과 인공위성에서 촬영한 위성영상 등 각종 도면을 한 번에 중첩하여 분석 활용할 수 있는「FGIS종합관리시스템」이 구축되었다.

각 지방산림청 및 지방자치단체에 고성능 GPS장비와 워크스테이션, 플로터 등 GIS용 전산장비를 우선 지원하여 FGIS(Forest Geographic Information System 산림지리정보시스템)가 현지에서 원활히 활용될 수 있도록 기반을 구

축하는 한편, 맞춤식 FGIS·GPS 교육과정, 전국 FGIS Workshop, FGIS 경진대회 등을 개최하고 GIS KOREA 2006대회에 직접 참가하기도 했다.

디지털 산림관리의 정상에 서다

다각적이고도 진취적인 노력 끝에 디지털산림관리는 완성되기 시작했으며, 구축된 산림주제도 DB는 다양하게 활용되어 산림분야는 물론 토지적성평가, 환경영향평가 등에도 활용되어 NGIS(국가지리정보사업)의 중요한 분야로 자리잡게 되었다.

2005년 한 해 동안만 124개 기관에 10,883개 도면을 제공해 조사대체 효과 등 중복투자방지로 78억여 원의 예산을 절감할 수 있게 했다.

FGIS를 활용함으로써 각종 현황도, 사업지 위치도, 측량성과도 작성과 같이 수작업에 의해 이루어지던 일의 처리시간을 10분의 1로 단축시켰으며, 인공위성 신호로 위치를 파악하는 GPS측량시스템으로 과거 수동식 측량기(4명이 하루 30~40ha)에 비해 4배 이상(2명이 하루 80ha)을 단축시켜 측량비용 절감은 물론 정확하고 신속한 민원서비스를 제공 할 수 있게 되었다.

<GPS 산림측량시스템>



최근 지구온난화로 인한 대형 산불로 인한 막대한 산림피해와 초대형 태풍으로 인한 대규모 산사태(5년 평균 800억 원 피해)가 발생하고 있는데, FGIS 시스템과 'GIS 산사태관리시스템' 등을 활용하여 이를 미리 분석하고 예측하여 각종 자연재해에 효과적으로 대처할 수 있게 됨으로써 국민의 소중한 인명과 재산을 보호하고 안전 확보에 기여하게 되었다.

산림이라는 불규칙하고도 광범위한 자연대상을 과학적이고 합리적으로 관리하기 위한 산림청의 이러한 혁신의지는 어쩌면 무모한 도전이었는지도 모

른다. 하지만 '지식기반의 디지털 산림관리만이 오로지 살 길이다!' 라는 직원들의 강력한 의지는 마치 40여 년 전 오로지 이루고야 말겠다는 강한 의지 하나로 '치산녹화운동'을 성공시켜, 세계에서도 유례가 없는 산림녹화 성공국이 되었던 당시의 경험을 되살리기에 충분하였다.

유비쿼터스 세상을 지향하는 현시점에서 산림공무원들이 땀방울로 일궈낸 「FGIS 디지털 혁신」은 '21세기 풍요로운 녹색국가' 구현을 위한 힘찬 엔진으로 인정받고 있으며, 더 나아가 '건강한 숲과 풍요로운 산과 행복한 국민'이 어우러지는 '산림복지국가 건설'의 기반이 될 것으로 기대를 모으고 있다.

정보통신부

우체국 콜센터 'VOC관리시스템' 구축 · 운영

고객의 체감 서비스 수준 향상

디지털 환경에 적합한 CS경영의 목표는 고객만족을 통한 가치 창출이다. 고객 가치는 이용의 편리성에 있고 만족이 뒤따라야 한다. 그 만족의 정도는 대도시와 지방의 서비스에 차별이 있어서는 안 되며, 양질의 평준화된 서비스가 고객 만족을 불러 일으켜야 한다. 양질의 평준화된 고객 만족서비스를 위해 각종 외부 평가와 내부 평가가 병행해야 하는데, 이러한 목표를 효율적으로 달성하기 위한 시스템이 바로『우체국콜센터 VOC관리시스템』이다.

종전에는 우체국콜센터에 접수된 민원 중 해당 우체국에서 처리해야 될 사안이 발생되면 유선으로 이관하여 처리토록 함으로써, 해당 우체국에서의 민원처리 지연은 계속되고, 민원 재발도 줄어들지 않았다. 이를 개선하기 위해 우체국 민원 처리에 대한 실시간 모니터링 및 평가시스템의 필요성이 강력히 대두되면서「우체국콜센터 VOC관리시스템」구축에 이르게 된다.

「우체국콜센터 VOC관리시스템」은 우체국콜센터에 접수되는 고객 불만사항을 접수에서부터 처리가 완료될 때까지 전 처리 상황을 시스템으로 실시간으로 관리하고 우체국별 처리결과를 '발생률', '재발률', '신속한 처리율' 등으로 지표화하여 관리·평가함으로써 고객의 체감 서비스 수준을 실질적으로 향상하기 위한 고객관리시스템이다.

민원처리 과정의 시스템화

민원처리 상황 및 평가 결과를 실시간으로 모니터링할 수 있도록 민원 접수부터 처리 완료까지 일련의 과정을 시스템화 했다. VOC(Voice of Customer)관리시스템에 의한 민원 처리 과정은 접수, 처리, 확인하는 3단계로

구분할 수 있다

우체국콜센터에서 고객 불만 사항을 접수하는 단계에서는 고객이 우체국콜센터에 불만사항을 제기하면 상담원은 민원의 내용을 듣고 요지를 정리한 다음 VOC관리시스템의 민원 등록 화면에 10가지 유형 중 해당되는 유형에 민원 발생 해당우체국명, 고객의 성명, 연락처, 등기번호 등 필요한 사항을 등록한다. 등록된 민원은 녹취파일(상담원과 고객의 통화내용 자동 녹취)과 함께 시스템을 통하여 실시간 해당우체국 민원 담당자컴퓨터에 자동으로 전송된다.

민원발생 해당 우체국에서 시스템을 통해 전송된 민원을 확인하여 처리하는 단계에서는 알림창을 통해 접수된 민원의 종류 및 건수를 확인해 '확인' 버튼을 눌러 접수 확인 절차가 완료되며, 민원 조회 화면에서 민원 내용을 파악해 처리한 다음 민원 처리 화면에 처리 결과를 등록한다.

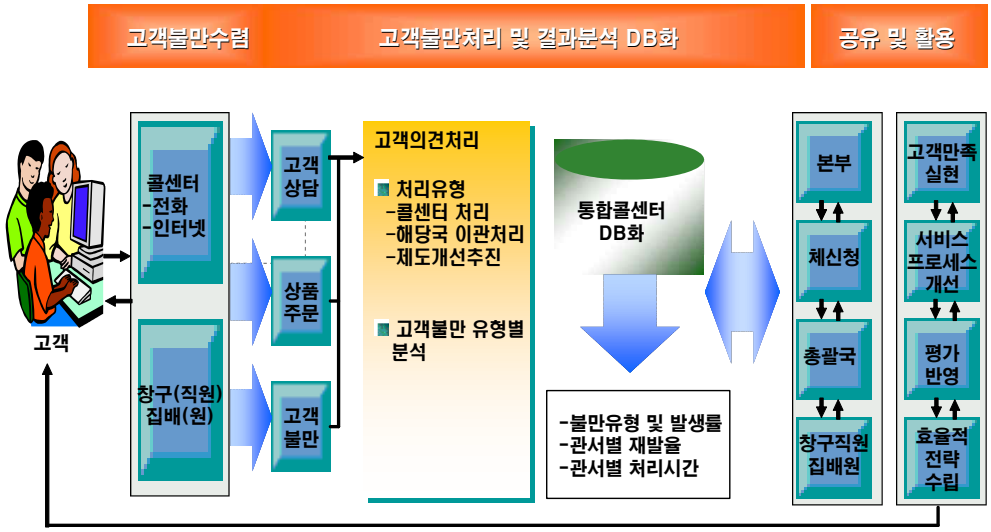
우체국콜센터에서 우체국이 처리한 민원을 고객에게 잘 처리되었는지 여부를 확인하는 단계에서는 우체국콜센터 상담원이 고객과의 통화를 통해 민원처리 결과에 대해 만족하면 민원 처리를 종결하고, 그렇지 않으면 다시 해당 우체국으로 재반송한다.

고객 불만사항의 유형별 분류 및 평가

우체국콜센터에 접수되는 각종 고객 불만 사항에 효과적으로 대응하기 위해 고객 불만을 현업에서 발생하는 민원 요소별로 분류했다. 민원 유형을 10개로 대분류하여 민원에 대한 산출 기준을 마련해 유형별로 민원 처리 내용을 분석하고 관서별로 민원처리 결과를 평가할 수 있도록 했다.

VOC(voice of Customer)관리시스템은 우체국의 협조가 중요하기 때문에 우체국(총괄국) 민원 처리 결과를 평가할 수 있도록 평가 지표를 마련했다. 평가 지표는 '발생률', '재발률 신속한 처리율'로 구분하여 평가하고 그 결과를 체신청에 반영하고 있다. 소속 우체국에 대한 민원 처리를 실시간 모니터링 할 수 있도록 유도하는 한편, 민원 재발 방지를 위한 민원 사례전파 및 관계자 교육 등 Feed Back을 한층 강화할 수 있게 되었다.

<고객불만 처리 및 피드백 흐름도>



민원처리의 디지털 환경으로의 진입

「우체국콜센터 VOC관리시스템」을 통해 민원처리시간이 큰 폭으로 단축되었다. 2005년 1월부터 6월까지 건당 민원처리시간은 평균적으로 39시간이었으나,「우체국콜센터 VOC관리시스템」운용 후 2005년 7월부터 2006년 8월까지 건당 처리시간이 8시간으로 약 31시간이 단축되었다.

민원처리 결과에 대한 평가 및 인센티브 제공으로 민원 처리를 미루거나 한 건의 민원도 소홀히 처리하지 않는 등 민원 처리에 대한 우체국의 적극적인 노력을 이끌어 내었을 뿐만 아니라 시스템에 의한 민원 등록 및 처리가 이루어짐으로써 유선에 의한 불분명한 민원 처리가 줄어들고 민원 처리의 디지털 환경으로 진입하는 계기를 마련했다.

통계청

국정통계 One-Stop 인터넷서비스 'e-나라지표'

잠자고 있는 지표들을 바깥세상으로

그동안 국정운영 현황을 파악할 수 있는 각종 지표들이 부처별로 흩어져 있어 정책결정자가 원하는 자료를 얻는데 많은 시간과 에너지를 소비하였다. 일반국민의 입장에서도 정책의 상황을 점검하고 그 현황을 한눈에 파악하는데 어려움이 많았다.

통계청에서는 이러한 두 가지 불편함을 해소하기 위해 각 부처별로 흩어져 있는 지표들을 한곳에 모으는 작업을 시작했지만, 단순히 소관 부처별로 흩어져 있는 지표를 모두 모은다고 바로 유용한 정보가 되는 것은 아니었다. 따라서 지표로서 가치가 있는 것들을 선별해 나가는 별도의 작업을 병행했고, 기존의 통계자료에서는 제공하지 않았던 의미 분석 정보를 싣기 시작했다. 하나의 지표를 두고 전혀 상이한 해석을 할 경우 나타나는 혼란을 방지하기 위해 객관적인 팩트에 대한 설명을 담은 것이다.

그리하여 우선 41개 부처 764개의 소관 지표에 대해 분류체계를 완성하였으며, 해당지표를 입력·관리할 수 있는 DB를 구축함과 동시에 자료를 효과적으로 검색할 수 있는 포탈시스템인 'e-나라지표'를 마련하였다.

일방적인 제공에서 양방향 의사소통으로

기존의 통계정보가 공급자 위주의 일방적인 제공이었다면 e-나라지표는 항상 국민과 이용자의 의견을 통해 지표를 개발하고 수정할 수 있도록 한 양방향 시스템이다. 정부에서 추진하는 주요 정책과 관련하여 이슈가 되는 지표를 제공하면서 동시에 국제비교를 위해 관련 국제통계도 제공하고 있다. 또 맞춤형 지표서비스 기능도 설계하여 개인별 관심지표를 등록함으로써 보다 편리하게 시스템을 이용할 수 있도록 하였다.

서비스를 통해 정치·경제·사회·문화 전반에 걸친 주요 지표에 대한 시계

열 자료, 국민들이 정책성과를 가늠해 볼 수 있도록 하는 부처별 지표, 정책수립과 정책상황을 점검할 수 있는 통계 정보, 주요 관심사나 핫이슈에 대한 지표, 관련 주요 국제통계에 대한 정보 등 지표가 제공된다.

세계 속의 'e-나라지표'를 위하여

이러한 서비스를 통해 정책결정자는 정책의 성과와 진행상황에 대해 객관적인 판단을 할 수 있으며, 정책의 추진현황과 결과를 국민에게 공개함으로써 정책의 투명성을 높이고 정부에 대한 국민의 신뢰도를 향상시킬 수 있다.

2006년 e-나라지표 운영성과에 대한 평가를 통해 2007년부터 고도화 작업을 진행시키고, 우리청과 우호적인 관계에 있는 중국, 베트남 등 동남아시아 국가를 대상으로 시스템을 수출함으로써 우리나라의 대표 혁신브랜드로 만들 계획이다.

법제처

국민의 눈높이에 맞춘 '법령해석 서비스'

증가하는 법령해석 요구

참여정부 들어 지속적인 지방분권정책 추진으로 중앙부처의 많은 행정권한이 지방자치단체의 권한으로 넘어가면서 법집행과정에서 일선행정기관인 지방자치단체와 일반 국민의 법령해석요구가 크게 증가하고 있다.

< 중앙부처에 대한 법령해석요청 건수 >

요청기관	2002년	2003년	2004년
일반국민, 법인 등	21,632	23,798	26,090
자치단체	2,421	2,973	3,412
총합계	**24,053**	**26,771**	**29,502**

법령해석에 대한 수요는 갈수록 증가하고 있는데 비해, 지방자치단체의 담당부서는 중앙행정기관에 법령해석을 미루고, 중앙행정기관 역시 애매하게 해석·답변하는 행태와 관행을 지속해왔다.

예를 들면, '버스기사가 휠체어를 탄 장애인을 승차 거부했을 때 과태료 처분이 가능한지'에 대해 관계법령의 해석을 요청하는 자치단체의 질의에 중앙행정기관은 '당해 기관에서 관계법령, 당시상황을 종합적으로 검토해서 처리하라'는 식의 답변을 하기 일쑤였다.

이로 인해 일선행정업무를 담당하는 행정기관의 법령집행업무가 지연되고 그에 따른 불편을 감수해야 하는 사람은 바로 국민들이었고, 이는 결국 정부업무에 대한 불신을 초래하는 계기가 되었다.

국민에게 다가가는 법령해석

법제처에서는 법령해석준비T/F를 발족하여 제도개편안을 마련하고 재정경제부, 행정자치부, 법무부 등 관계부처와 지속적인 협의를 거쳐 2005년 7월 1일

부터 중앙행정기관 및 지방자치단체의 법령해석요청 요건을 대폭 완화하는 동시에 일반국민에게도 법제처에 법령해석을 의뢰할 수 있는 길을 마련하였다 또, 교수, 변호사 등으로 구성되는 법령해석심의위원회를 설치하는 한편, 법령해석업무를 전담처리하기 위하여 법령해석관리단을 신설하였다.

2005년 7월 1일부터 달라진 제도내용을 간단히 살펴보면, 먼저 중앙행정기관의 경우 지금까지는 법령해석 업무를 대부분 스스로 처리했는데 앞으로는 법제처와 분담할 수 있게 되었다. 그동안 중앙부처 공무원이 법령해석을 요청하려면 장관 또는 차관의 결재가 반드시 필요했는데 이제부터는 담당과장이 판단해서 보다 쉽게 해석을 요청할 수 있다. 경찰청과 같은 소속청도 직접 해석요청이 가능하게 되었다.

지방자치단체가 직접 법제처에 해석요청을 할 수 있게 되었고, 일반 국민도 중앙행정기관을 경유해서 법제처의 법령해석서비스를 이용할 수 있게 되었다.

다음으로 변호사·교수 등 외부전문가와 중앙행정기관 소속 1급 공무원으로 구성된 법령해석심의위원회를 설치하여 법제처에 제출된 모든 법령해석사안은 반드시 심의위원회를 거치도록 했는데, 이를 통해 법령해석업무에 대한 전문성과 공정성을 보완하는 한편, 법령소관기관인 중앙행정기관의 의견을 충분히 수렴하는 장치를 마련해서 행정기관 간 법령해석이 달라지는 것을 사전에 방지하고 정부유권해석의 신뢰성을 보완할 수 있게 되었다.

행정의 신뢰성 확보

새로운 법령해석제도가 시행된 지 1년이 지났다. 그동안 지속적인 홍보노력에 힘입어 법령해석 요청이 크게 늘어나고 있다. 최근 5년간 법령해석 요청건수가 연평균 15건에 불과하였으나 지난 1년 동안 330건이 제출되어 최근 5년 평균 대비 20배 이상 크게 증가하였다. 특히, 일선행정기관인 지방자치단체와 민원인의 의뢰로 제기된 해석요청건수가 전체의 약 53%를 차지하고 있다. 새로운 법령해석제도는 서비스의 질을 필터링하는 법령해석심의위원회라는 장치가 추가되었지만 법령해석의 처리기간은 이전보다 약 30일 이상 대폭 단축되는 등 법령해석서비스는 오히려 빨라지고 있다.

법령해석제도의 획기적인 개편을 통하여 일선 행정기관의 법령집행업무의 신뢰성이 제고되었고, 국민권익을 사전적으로 보장하는 시스템을 마련하게 되었다. 아울러 중앙부처 간, 지방과 중앙 간, 민간과 정부 간 등 첨예한 사회갈등이 있는 사안을 법령해석제도를 통하여 순리적으로 해소하는 역할까지 수행하는 등 법령해석제도 개편의 순기능 효과는 매우 크게 다가오고 있다. 법제처는 모든 행정기관 공무원과 더 많은 국민들이 새로운 법령해석제도를 바르게 알고 더 많이 이용할 수 있도록 중앙행정기관·지방자치단체 공무원 및 일반인을 대상으로 법령해석제도에 대한 적극적인 홍보를 지속적으로 추진해 나갈 계획이다.

병무청

대체복무희망자 구인·구직 취업정보포탈시스템 구축

국가산업 발전의 초석 '대체복무제도'

병무청에서는 국가산업의 육성·발전과 국가경쟁력을 높이기 위해 대체복무제도의 일환으로 과학기술의 연구·개발 및 제조·생산 분야에 병역자원을 지원하는 전문연구요원 및 산업기능요원 제도를 운영하고 있다. 2004년 산업연구원이 발표한 자료에 따르면, 이러한 대체복무제도는 전문연구요원이 2조원, 산업기능요원이 8조 6천억 원 등 모두 10조 6천억 원의 경제적 효과가 있는 것으로 나타났다.

그동안 병무청에서는 대체복무를 원하는 병역의무자가 자신의 특기나 적성을 살려 복무할 기관을 선택하고, 업체는 유능한 인재를 발굴, 채용하도록 하기 위해 병역의무자와 지정업체를 연결하여 취업의 기회를 주는 산업기능요원 채용박람회를 각 지역별로 개최하고 있으며, 병무청 홈페이지에서 대체복무에 필요한 기본적인 정보를 제공해오고 있었다.

품질 높은 정책, 실패를 통해 배운다.

그렇지만, 신세대 병역의무자들에게 단순히 열람 방식으로 정보를 제공하는 병무청 홈페이지는 그리 관심의 대상이 되지 못했다. 이런 틈새를 이용 유료 불법사이트 들이 취업알선을 미끼로 거액의 금품을 요구함으로써 병역의무자들에게 경제적 피해를 끼치는 사태가 발생했다. '나사 풀린 병역특례제', '문 닫은 회사서 가짜 병역특례' 등 대체복무제도에 대한 대대적인 부정적인 언론 보도가 이어지면서 대체복무제도는 국가기간산업 발전 도모라는 제도운영 목적에도 불구하고, 병무행정의 신뢰를 떨어뜨리는 요인이 되었다. 이러한 문제점들을 해결하기 위해서는 병역의무자와 지정업체가 모두 만족할 수 있는 시스템 구축이 필요했다.

먼저 대체복무를 희망하는 사람과 이미 취업에 성공해서 산업기능요원이나

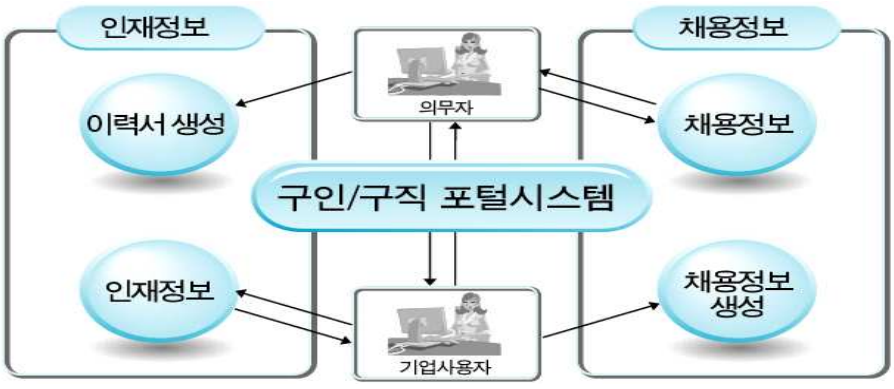
전문연구요원으로 복무하고 있는 사람들을 대상으로 설문조사를 실시하여 취업과정의 불만 사항과 개선사항을 파악했다. 취업포탈 리쿠르트, LG 홈쇼핑 등 우수 취업포탈사이트를 벤치마킹하는 한편, 15개 소속기관 산업지원 담당이 참여하는 학습동아리를 구성하여 시스템 구축의 방향을 설정하고 산업지원팀장을 단장으로 민관 이해당사자가 참여하는 T/F팀을 구성, 8개월간의 노력 끝에 마침내 2006년 8월 23일 취업포탈, 일자리 사이트(iljari.mma.go.kr)가 탄생하게 되었다.

원하는 업체·원하는 인재, one-click으로 해결

취업포탈은 주 고객인 신세대 병역의무자 취향에 맞춰 동영상, 플래시 등 10,754개 병역지정업체 정보를 입체적으로 제공하고 어느 업체에서 본인의 이력서를 열람했는지에 대한 통계도 확인할 수 있다. 또한 CRM과 연계하여 이용자가 자격증 등 희망하는 업체 조건을 입력하면 자동으로 본인에게 가장 적합한 업체의 정보를 전달 받을 수 있고 원하는 업체를 선택한 후 one-click으로 무제한 이력서를 발송할 수 있도록 함으로써 병역의무자의 편의를 제고하고 있다.

지정업체 복무관리 평가·보상체계를 구축해 우수한 업체를 메인화면에 표출토록하고, 인원배정도 우대하는 반면, 부실업체의 경우 퇴출대상으로 관리하여 경쟁력 있는 기업만 인재를 얻을 수 있도록 하고 있다.

< 서비스 개요도 >



또한, 임금연체, 과도한 노동시간 등 지정업체의 위반행위를 실시간으로 감시할 수 있는 온라인 신고시스템을 운영함으로써 선의의 피해자가 발생하지 않도록 하고 있으며, 지정업체와 병역의무자, 병무청 직원이 함께 참여하는 커뮤니티를 구축하여, 취업성공사례, 나의 취업, 전직이야기 등 관련자들이 최신 정보를 공유할 수 있도록 하고 있다.

병무청에서 취업시켜줬어요

「취업포탈 일자리」는 응답자의 90%가 만족하다는 의사를 표시하여 병역의무자들에게 인기 있는 취업사이트로 자리잡아가고 있다. 종전 오프라인을 통한 취업방식과 비교할 때 온라인을 통한 취업으로 1인당 평균 51시간을 절약할 수 있고, 취업정보제공과 부실업체 자정기능을 통하여 채용박람회에 소요되는 비용 2억여 원, 복무관리 부실업체에 대한 실태조사 비용 2억 5백만 원 등 총 4억 원이 넘는 예산을 절감할 수 있다.

병역의무자들이 유료사이트를 이용했을 경우와 비교했을 때 37억 원의 비용을 절감할 수 있고 취업알선사이트가 제공하는 부정확한 정보가 아니라 병무행정 데이터베이스와 연계한 지정업체의 정확한 정보제공을 가능케 하였다. 또, 위반행위 온라인 신고시스템을 통한 즉각적인 실태조사로 약자인 병역의무자의 권익을 보호하고 부실업체를 퇴출시킬 수 있게 한 것도 취업포탈의 커다란 성과라 할 것이다.

“막혔던 가슴이 뻥 뚫렸습니다.”, “업체에서 먼저 연락이 와 취업이 됐어요”, “이력서 발송이 참 편하네요.”, “좋은 곳으로 전직했습니다." “병무청에서 취업시켜줬어요” 등 게시판에 쏟아지고 있는 고객들의 반응에서 확인할 수 있듯이 취업포탈을 통해 고객들에게 사랑과 감동을 줌으로써 병무행정의 신뢰도를 높였다는 것이 무엇보다 가장 큰 성과라 할 수 있다.

원하기 전에 먼저 서비스 한다

산업기능요원의 50%가 공업고등학교 졸업자임을 감안하여 공업고등학교, 병역지정업체, 병무청간 산학 연계시스템을 구축하고, 취업포탈과 연계할 예정이다. 중소기업청, 과학기술부, 정보통신부 등 유관기관 상설 조정기능 통

합 프로세스를 구축하여 중소기업 인력난과 청년실업을 해소하고, 대체복무 제도의 효율적 운영을 도모할 것이다.

회원가입을 통해 확보된 사용자의 휴대폰과 e-mail을 활용해 병역의무자의 학력, 자격증 등을 반영하여 의무자가 찾기 전에 먼저 의무자에게 필요한 맞춤식 취업서비스를 제공함으로써 병무행정에 대한 만족도를 지속적으로 높여 나갈 것이다.

국가청소년위원회

헬프콜(HelpCall) '청소년전화 1388'

증가하는 위기 청소년

학교부적응, 가정해체 등으로 학업중단 청소년 5만 명, 가출청소년 10만 명 등 위기청소년이 지속적으로 증가하고 있으나, 지역사회에서는 이들을 원-스톱으로 지원하는 체계가 미흡할 뿐 아니라 제공되는 서비스도 여전히 제한적이었다.

청소년 위기는 그 기간이 경과될수록 가출, 학업중단 등 위기심화현상이 가속화되기 때문에 국가차원의 종합적이고 체계적인 지원시스템, 실효성 있는 사회안전망이 필수적이며, 이런 사회안전망은 청소년들이 쉽고 편리하게 접근할 수 있어야 했다.

청소년 전화 1388

이에 따라 누구나 쉽게 기억할 수 있고 자주 이용 가능한 청소년전화를 마련하기 위해 청소년 긴급전화인 1388과 가출청소년 상담전화인 1588-0924 등 청소년관련 특수전화를 통합하고 전국 137개 청소년상담 및 지원센터에 280회선을 개통하여 '청소년전화 1388'로 새롭게 탄생시켰다.

기존 청소년 전화망의 문제점을 개선하여 시스템을 정비하였으며, 특히 청소년들이 자주 사용하는 휴대폰으로 상담할 것을 고려하여 이동통신 3사의 상이한 전파망을 단일화 시켜 지역의 상담지원센터에 연결되도록 하였다.

아울러, 청소년전화 1388에 대한 인지도 향상과 신속한 발견체계를 강화하기 위해 교육인적자원부, 경찰청과 함께 "청소년 전화 1388 운영을 위한 업무협약"을 체결하여 위기청소년 비행예방과 사회안전망 구축을 위한 상호협력으로 지역사회 내 청소년의 안전과 건강한 성장을 위한 토대를 마련하였다.

국가청소년위원회, 교육인적자원부, 경찰청 등 3개 기관 업무협약체결('05. 9. 14.)

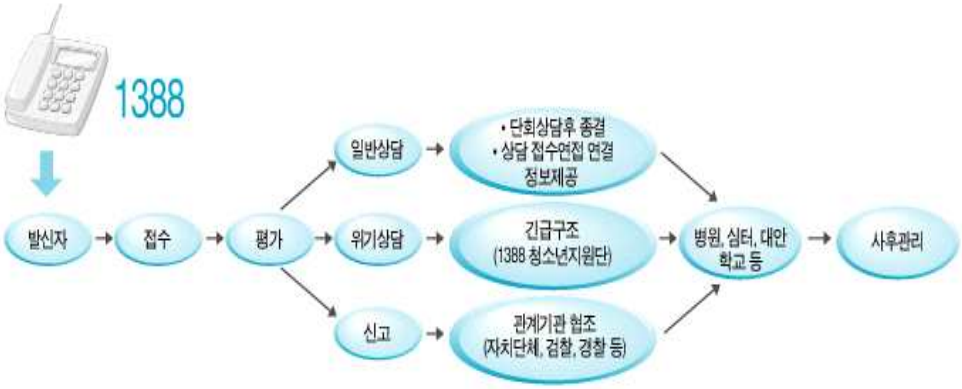
協 約 書

국가청소년위원회, 교육인적자원부, 경찰청은 청소년의 안전과 푸른 성장을 위하여 「**청소년전화1388**」을 통한 위기청소년의 비행 예방과 위기청소년 사회안전망 구축에 상호 협력하고자 이 협약을 체결합니다.



위기청소년 사회안전망의 관문

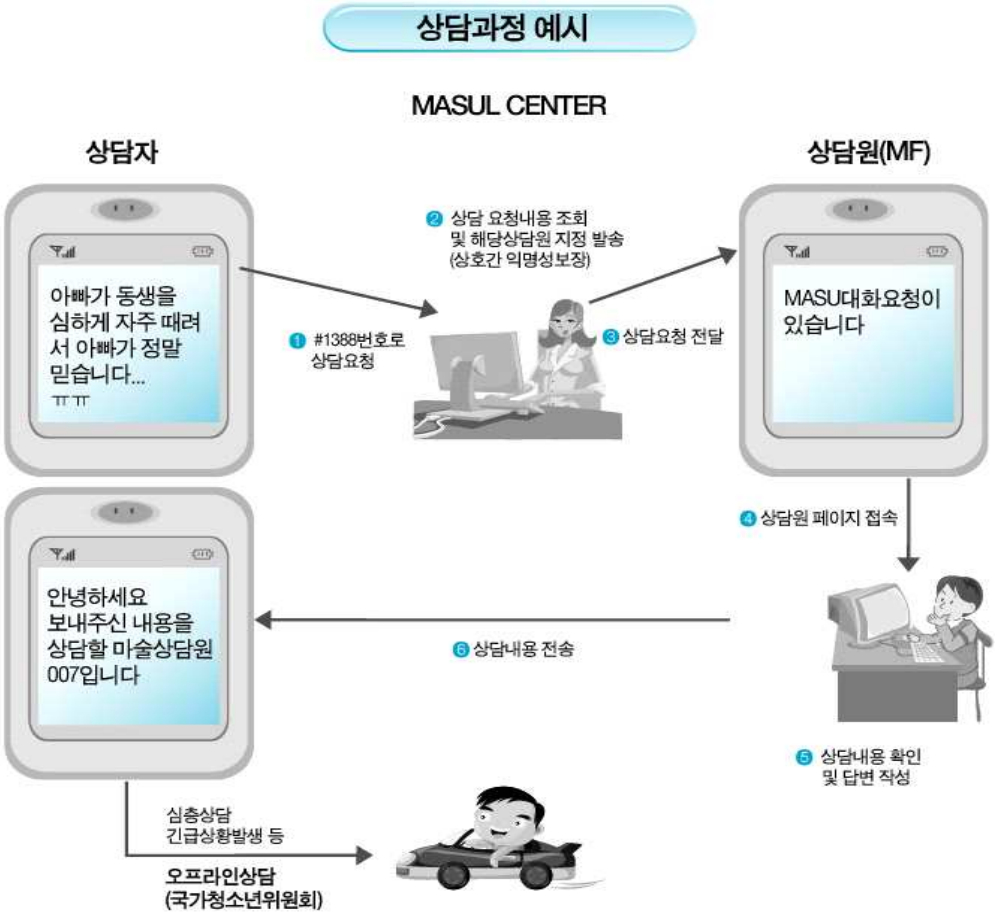
청소년전화 1388은 위기청소년 사회안전망(CYS-Net)의 관문으로서 16개 시도 상담지원센터 및 121개 시군구 지원센터에 280회선 590여명의 종사자가 청소년에 대한 상담, 긴급구호, 유해환경 신고, 정보제공, 인터넷 중독치료 등 다양한 서비스를 365일 24시간 One-Stop으로 제공하고 있다



위기청소년 발견체계를 강화하기 위하여 지역사회 치과의사지원단 49개, 정신건강의료지원단 47개, 서울시 약사회502개, 환경콜택시 1,200대, 한국교원단체총연합회 등 1388 지원단을 구성하여 운영하고 있다.

또한, 청소년들이 친숙해하는 매체를 통한 상담을 통해 위기청소년들의 접근성을 강화하기 위해 국내외 최초로 문자메시지를 이용한 청소년 상담을 시범적으로 실시하고 있으며, 2007년부터는 확대하여 추진할 예정이다.

【문자 상담 #1388 흐름도】 * 언론소개('06.5.2, 국민 '문자 상담이 여고생 자살을 막았다')



헬프콜(HelpCall) 청소년전화 1388

국가청소년위원회는 "청소년전화 1388"을 청소년에게 보다 더 가까이, 보다 더 나은 서비스를 제공하는 브랜드로 만들기 위해 '헬프콜(HelpCall) 청소년전화 1388' 이라는 새로운 이름의 온·오프라인 융합상담시스템으로 발전시켜 나가고 있다. 또, 미니홈피, 청소년전화 1388 송, 만화, 인터넷 카페 등 다양한 홍보활동을 통해 '헬프콜(HelpCall) 청소년전화 1388'의 브랜드 인지도를 높이고 이용률을 높이기 위한 노력을 병행하고 있다.

앞으로도 '헬프콜 청소년 전화 1388'은 우리 청소년들이 언제 어디서나 실질적인 지원서비스를 받을 수 있도록 하기 위해 꾸준히 노력할 것이다.

중소기업청

고객맞춤형 중소기업 정책정보도우미 'SPi-1357'

정책수립은 많으나 제대로 된 정책전달은 없다

중소기업 정책을 담당하는 기관은 수백 개에 이르고 이들 기관에서 만들어지는 지원제도나 정책은 수천 개에 이를 정도로 우리나라는 중소기업 정책의 선진국이다. 그러나 중소기업 현장을 방문해 보면 "정부의 지원정책은 많은데 정작 필요한 정보를 어디서, 어떻게 얻어야 할 지 모르겠다."는 하소연이 단골메뉴라는 점은 중소기업 정책이 본래적으로 복잡하고 다양해서 기인되는 측면도 있겠지만 정책정보 전달 체계 혁신을 위한 제대로 된 노력이 없었다는 것도 커다란 이유 중의 하나라고 볼 수 있다.

이를 해결하기 위해 '05년 9월부터 중기청 등 10개 부처와 15개 유관기관이 참여한 중소기업 정책정보 전달체계 혁신을 위한 T/F가 구성되고 10여 차례 회의와 워크숍을 통해 중소기업 정책정보를 체계적으로 전달하기 위한 논의를 진행하였다.

고객의 요구(Needs)를 제대로 반영하기 위해 정밀 실태조사를 한 결과, 정책정보 획득은 주로 온라인을 통하고 있었으나, 획득한 정책정보나 애로사항에 대한 상담은 일반전화를 선호하는 것으로 나타났으며, 보다 쉽고 체계적으로 정보를 검색할 수 있는 서비스를 원하고 있었다.

맞춤형 중소기업 정책정보 통합망 'SPi-1357'

온라인/오프라인/모바일을 통해 복잡·다양한 중소기업 정책을 깔끔하게 정리하고 언제, 어디서나, 빠르고 쉽게 찾아 볼 수 있도록 서비스하고 있는 것이 바로 'SPi-1357'이다.

온라인상 'SPi 시스템'은 233개 지원기관의 7,300여개 정책정보를 기업특성별, 시기별로 쉽게 찾아 볼 수 있도록 서비스하고 있다. 특히, 아주 쉽고 간편하게 정책정보를 검색할 수 있도록 통합검색기능, 시기별 정책달력, 조건별

검색 기능을 부가함과 아울러 공공기관 입찰정보, 상권분석 데이터도 제공하여 중소기업들의 다양한 요구를 충족시켜 주고 있다. 또, 사업공고 기간에 개별기관을 방문해서 사업 참여를 신청해야 하는 기존의 관행에서 벗어나 온라인 One-Click을 통해 참여할 수 있는 기능과 내 손안의 정책정보를 구현하기 위해 핸드폰을 통한 핵심 정보 알려주기 서비스도 준비하고 있어 고객만족을 넘어 고객을 감동 시킬 수 있는 서비스로 발전해 나아가고 있다.

온라인 SP*i* 시스템과 더불어, 오프라인에서는 추가질의나 정보환경이 취약한 영세 기업들의 애로상담을 위하여 국번 없이 1357만 누르면 시내전화 요금으로 실시간 애로상담 서비스를 받을 수 있는 '☎1357 종합상담 콜센터'를 운영하고 있다. 6명의 전문 상담원이 상담 서비스를 제공하고 특히 74개 기관의 정책실무자 6천6백여 명과 변호사, 회계사 등 전문가 381명이 전국 단일의 전화연계망을 통해 심층 상담 서비스도 병행하고 있다.



이용자 120만 명 돌파, 해외에서의 큰 관심

중소기업들에게 편리하게 정책정보를 제공하는 서비스를 구현함에 따라 개통된 지 9개월 만에 이용자가 120만 명을 넘어섰으며, 본격적으로 서비스한 7월 이후에는 연초 이용자 수에 비해 3배 이상 늘어나고 있어 금년 내 이용자수가 200만 명을 넘어설 것으로 전망하고 있다.

지난 9월 미국, 캐나다 등 21개 회원국이 참여한 APEC 중소기업 장관회의에서는 'SP*i*-1357' 서비스가 고객의 입장에서 정책을 혁신한 대표적인 사례로

서 기업하기 좋은 환경 구현에 크게 기여하였다고 평가하면서, 21개 회원국의 지지아래 'APEC 중소기업 장관회의 공동선언문'에 역내 대표적인 정책혁신 사례로 반영하였다.

또한, 인도네시아, 멕시코, 베트남 3개 국가에서는 SPi-1357 시스템 전반에 대한 노하우 전수를 강력히 희망하고 있어 한국의 우수한 정책사례 SPi-1357이 해외로 수출될 날도 머지않은 것으로 예상되고 있다.

질 높은 서비스에 대한 중소기업정책 만족도 향상

SPi-1357을 본격 서비스한 '06년 7월 이후 편리한 서비스를 이용해 본 중소기업들이 '왜 진작 서비스를 하지 않았느냐?, 고맙다' 등의 내용이 담긴 감사편지를 보내왔다. 이러한 중소기업들의 이용실적 급증은 중소기업 지원제도에 대한 만족도 향상으로 이어지고 있는데, '05년에 비해 5점 이상 상승하였다. 중소기업들이 원하는 서비스를 미리 실태분석하고 정책에 반영하였기 때문에 중소기업 정책에 대한 만족도는 앞으로도 꾸준히 상승할 것으로 기대하고 있다.

통합 검색기능과 온라인, 오프라인이 유기적으로 결합되어 언제, 어디서나 손쉽게 중소기업 정책정보를 제공해 주고 있는 SPi-1357은 서비스 내용의 독특성과 혁신성으로 인해 특허사상 최단기간 내 특허출원 결정이 이루어져 2개월 만에 특허권을 획득하였다.

국내에는 SPi-1357 서비스와 비교할 만한 사례가 없고 미국, 캐나다 등 해외에도 중소기업 정책정보의 포탈화를 위한 많은 노력이 있었으나 단순 링크 서비스가 대부분이었기 때문이다.

정보획득 비용 절감효과로 기업 경쟁력 상승, 국부 창출

미국 중소기업들도 매년 80억 시간을 행정규정이나 정책정보를 획득하고 해석하는데 소비하고 있다는 연구결과를 고려할 때, SPi-1357 서비스의 대표적 경제적 효과는 기업들의 정책정보 획득비용과 순응비용을 크게 줄여준다는 것이다. 중소기업연구원의 추정결과를 보면 약 1,400억 원의 정책정보 검색비용을 절감시키고 이렇게 절감된 시간을 R&D나 마케팅 등 경쟁력 강화활동에 투입하게 중소기업계에서 수천억 원의 부가가치가 생기고, 더 나아가

GDP 증가와 새로운 일자리 창출에 기여한다고 나타나 있다.

SPi-1357은 9개월의 짧은 정책 서비스에도 불구하고 높은 혁신적으로 인해 많은 성과를 창출하였지만 중소기업들의 다양한 요구와 기대수준을 충족시키기에는 아직 갈 길이 멀다. 먼저, SPi-1357에만 들어오면 중소기업 관련된 모든 홈페이지와 연동되도록 통합인증시스템(Single Sign On)을 도입하고 정책정보 제공 서비스를 실시간 모니터링 할 수 있는 정책이력 및 품질관리 시스템을 도입할 계획이다. 아울러, 불만고객에 대해서는 콜백 서비스 등 환류체계를 강화하고 내 손 안에서 주요한 정책정보를 확인할 수 있는 폰페이지 기능과 지원사업 전 과정의 온라인화 작업을 조속한 시일 내 완료하여 고객 감동의 정책 서비스 환경을 구현할 예정이다.

소방방재청

안전사고도 예보시대! '국민생활 안전사고 예·경보제'

왜 같은 사고가 같은 시기에 반복적으로 일어나는 걸까?

매년 15만 건 이상의 각종 안전사고들이 우리 국민들의 일상생활 주변에서 발생하고 있다. 해빙기 안전사고, 물놀이사고, 산악사고 등과 같은 안전사고는 특정시기에 집중해서 반복적으로 발생한다. 소방방재청 재난전략상황실에는 하루 약 350여건이 넘는 각종 사건과 사고가 접수되고 있고, 그에 따른 구조 구급과 수습활동이 이루어진다. 소방방재청은 다양한 유형의 안전사고에 대해 나름의 대처 노하우를 가지고 있지만 사고를 줄이기 위한 뾰족한 대책을 세우지 못하고 있었다. 그런데 다른 것은 모두 제쳐놓고서라도 우리가 항상 놓치지 않고 확인하는 것이 있다. 일기예보다. 만약 일기예보처럼 안전사고를 예보할 수 있다면? 혁신은 그렇게 시작되었다.

아이디어는 도전을 거쳐 성과로 거듭난다

먼저 소방방재청의 119긴급구조 활동시스템과 통계청, 한국소비자보호원 등의 관련 통계를 모두 조사해 국민들의 일상생활 주변에서 흔히 발생하는 안전사고의 종류와 발생빈도를 파악하였다. 기상청의 기상예보, 소비자보호원의 소비자 피해주의보, 질병관리본부의 독감주의보 등 유사사례를 벤치마킹해 발령근거, 법적근거, 발령방법과 절차 등 안전사고 예보제의 윤곽을 잡았다.

국민들은 어떤 안전사고에 대해서 사전예보의 필요성을 느끼는지 알기 위해 PCRM(정책고객서비스)를 통해 모두 6,125명의 정책고객을 대상으로 설문조사를 실시했다. 새로운 제도를 성공적으로 안착시키기 위해서는 효과적인 홍보가 이루어져야 한다는 판단아래 일반적인 언론 홍보뿐만 아니라 철도역사, 온라인, 소방방재 전문지, NEMA TV(국민안전방송) 등 각종 홍보수단을 활용한 구체적인 홍보 전략을 수립하였다.

소방방재청과 노동부, 건교부, 기상청, 산자부, 법제처 등 관계기관의 의견

수렴을 거쳐 '06년 4월 5일 예보제 운영에 관한 규정을 마련하였고 그에 따라 예·경보협의회를 구성했다. 더불어 안전사고 예보제의 정확한 성과관리를 위해 적정한 목표치와 검증방법을 도출해 BSC(성과관리시스템)에 반영하였다.

모두가 함께 하지 않으면 성공할 수 없다

안전사고 예보제는 특정유형의 안전사고가 집중 발생하는 시기에 그 정도에 따라 정보, 주의보, 경보로 구분하여 미리 안전사고의 피해사례와 예방요령 등을 알려주는 것으로, 해당기관, 지방자치단체, 관련단체 또는 협회 등이 총망라되어 해당 안전사고에 대한 집중적인 예방, 홍보활동을 전개하는 것이다.

안전사고 예보제 실시를 앞두고 예방차원의 예·경보는 어떻게 해야 효과적으로 홍보할 수 있을까? 고민에 고민을 거듭한 결과 현재 우리의 보도현실을 반영해 최근의 피해사례를 구체적으로 제시하는 것으로 가닥을 잡았다. 대대적인 홍보보다는 실질적으로 예보가 필요한 대상별 맞춤형 홍보부터 시작하는 것이 효과적이라고 판단했다. 그리고 마침내 '06년 4월 22일 안전사고 예보제가 출발했다.

'06년 5월 15일 농기계 안전사고 주의보를 발령할 때는 도시거주 자녀들에게는 '부모님께 안부전화하세요' 캠페인을 전개하였고, 지역 농민신문과 농협을 통해 농민들에게 홍보하였으며, 마을 앰프 방송과 마을입구에 플래카드를 걸었다.

'06년 7월 25일 물놀이 안전사고 주의보를 발령할 때는 기존의 방식대로 방송을 대상으로 집중적으로 홍보했지만, 실제 예보가 필요한 휴가객에게 전달할 수 있는 매체는 라디오라는 사실을 뒤늦게 확인하고 홍보 전략을 수정하기도 했다.

한걸음 한걸음 안전사고 예보제를 시행하던 중 미처 예상치 못한 사항에 직면하기도 했다. 산업자원부는 이미 전기안전사고에 대해 홍보하고 있었고, 농림부는 농기계 안전사고 주의보 발령 시 사전협의가 필요하다는 것이었다. 안전사고 예보제의 가장 중요한 목적은 국민의 안전을 도모하는 것이다. 이

를 위해 관계기관과의 유기적인 협조체제를 구축하는 것은 반드시 선행되어야 할 과제였다. 결과적으로는'예보홍보협의회'에 관련기관이 참여할 수 있는 사전협의장치를 마련함으로써 보다 정확하고 효과적인 안전사고 예보제로 거듭날 수 있었다.

오늘의 성과는 내일의 과제로

'06년 5월 1일 어린이 놀이기구 안전사고 주의보를 시작으로 현재까지 총 8건의 예보를 발령했으며, 그 결과 어린이 안전사고는 작년에 비해 41%(18건)가 감소되는 성과를 거두었다. 산악사고는 37%(28건), 물놀이 안전사고는 17.3%(41건)이 감소되었고, 장마철 감전사고는 단 한건도 발생하지 않는 성과를 거두었다. 하지만 농기계 안전사고의 경우 오히려 피해가 늘어나 주의보를 경보로 강화해서 발령하기도 했다.

안전사고 예보제는 해결해야할 수많은 과제들을 떠안고 있다. 발령 이후 관련기관과 소방방재청의 각 실·팀 간의 유기적이고 책임성 있는 예방활동을 이루어내야 한다. 이를 위해 재난전략상황실에서 발령하던 예·경보를 실질적으로 예방활동을 전개하는 해당부서에서 발령토록 했다. 예·경보 발령이 일기예보처럼 지속됨이 없이 일회성에 그치는 문제를 해결하기 위해 언론사 등 스폰서와 협의해 안전사고 예보 고정 콘텐츠의 개발을 추진해야 한다. 안전사고 예보제의 고객인 국민에게 제공할 양질의 안전상품으로서 발전시켜야 한다. 고객 관점이란 민간기업에게만 해당되는 것이 아니다. 아무리 좋은 제도라도 꾸준히 국민의 관점에서 보완하고 개선해 나가지 않는다면 머지않아 도태되고 만다. 시작이 그랬듯이 늘 새롭게 시작하는 혁신으로 다시 출발해야 할 때이다.

환경부

대기오염 실시간 공개시스템 (AIRKOREA) 구축·운영

우리나라 대기오염도 증가 추세

정부의 지속적인 대기오염저감대책 추진으로 아황산가스(SO2) 등 일부 대기오염물질 오염도는 많이 개선되었으나, 자동차의 급격한 증가에 따른 질소산화물(NOx), 미세먼지(PM10: 직경이 10㎛이하), 오존(O3) 등의 오염물질은 계속 증가하는 추세에 있어 국민건강과 지구환경을 위협하고 있다.

특히 4계절이 뚜렷한 우리나라는 대기오염물질의 증감도 계절적 경향을 보이고 있어서 봄철(3~5월)에는 황사에 의한 미세먼지 오염도가 높아지고, 여름철(6, 8, 9월)에는 강한 햇빛에 의해 오존의 오염도가 높아지며, 이에 따라 정부에서는 근원적인 대기오염 저감대책, 황사경보와 오존경보 등을 통해 국민피해를 최소화하려 노력하고 있다.

대기환경 정보공개시스템(AIRKOREA) 탄생과 발전

2002년 성공적이고 친환경적인 월드컵 개최를 위해 경기장 주변 10개 도시 16개 지점에 전광판을 설치하여 대기 오염도를 공개하기 시작하였으며, 2005년 투명한 환경정책 실현 및 환경의 질에 대한 국민들의 알권리를 충족시키기 위해 전국 209개소에 대기측정소를 설치하고 대기환경 정보공개시스템을 구축하였다.

2006년부터는 인터넷을 활용하여 전국 단위의 대기 오염도를 실시간으로 공개하고 있는데, 이는 우리나라의 환경측정기술, 정보통신기술, 자료처리기술 뿐만 아니라 데이터 정도관리 등 고급기술이 발전함에 따라 가능하게 된 것이다.

대기환경 기준항목의 오염도 공개

홈페이지(www.airkorea.or.kr)를 통해 전국 62개 시·군에 설치된 209개 도시대기측정소에서 측정한 5개 대기환경기준항목(미세먼지, 오존, 일산화탄소, 아

황산가스, 이산화질소)의 오염도를 대기오염도 지수, 지도, 시계표현 및 달력표현 방식 등을 이용하여 공개하고 있다.

< 대기오염도 달력 및 대기오염도 시계 >



또, 기상청에서 운영하는 황사 예·경보제, 15개 광역지자체(제주도 제외)에서 시행하는 오존경보제, 서울시에서 운영하는 미세먼지 예·경보제 등의 운영자료도 시행기관과 연계하여 실시간으로 제공하고 있다.

시스템 운영에 따른 성과와 미래

행정기관 공개용도로 구축되었던 국가대기오염 정보관리시스템(NAMIS)의 측정정보를 국민에게 제공할 수 있는 시스템으로 전환함으로써 최소의 경비로 국민에게 신뢰받는 투명한 환경정책을 실현하게 되었으며, 대기오염의 사전예·경보에 대한 신속한 전달체계구축으로 국민의 건강보호를 강화할 수 있게 되었다.

또한, 황사철 미세먼지정보를 반도체 등 초정밀전자부품 제조업체에 제공함으로써 먼지저감시설의 필터교체 주기 조정 등에 활용되어 제품 불량률을 대폭 줄이는데 큰 도움이 되고 있다.

앞으로, 외국인을 위한 영문홈페이지 개발하고, 언제 어디서나 휴대전화를 이용한 모바일 서비스가 제공되는 유비쿼터스형 시스템을 구축할 것이며, 관련 데이터베이스의 통합과 체계화를 통해 웹 기반의 대기환경정보 통합서비스시스템을 구축할 예정이다.

농림부

국민의 식탁안전을 책임진다
'농식품 안전안심서비스 세잎큐(SafeQ)'

농식품 안전성관리, 무엇이 문제인가

2004년 농촌진흥청에서 국민의식을 조사한 결과 농산물 소비자의 57.3%가 "안전성에 불안을 느끼고 있으며, 41.5%가 가격보다 안전성을 선호한다."라고 응답한 반면, 농산물 생산자는 안전성보다는 맛과 품질이 최고라는 의식수준에 머물고 있었다. 우리 농업은 생존을 위해 중국 등 경쟁국과 주요 수출국에 안전성과 품질차별화 전략으로 대처해야 하지만, 잔류농약 등 안전성 문제로 어려움에 직면해 있다. 농식품에 안전성 문제가 발생하여 소비위축으로 인한 생산자·식품업자 도산 등으로 우리 농업에 치명적인 영향을 미치고 있다. 가격폭락 등으로 인한 농가소득 감소 액은 연간 9,900억 원, 수출 손실은 213억 원 추산되어 국가적인 손실이 막대하다. 매년 안전성 검정물량은 두 배 이상 늘어나는데 과거의 전수조사 등 일하는 방식의 개선 없이는 소비자와 생산자의 증대되는 농산물안전성 욕구를 충족하는데 한계가 있고 안전성에 문제가 예상되어도 무분별한 출하를 막기가 어려웠다.

농산품 안전성 관리방식의 변화 시도 – 안전안심검정시스템 도입

전국에 산재된 100만 농가를 대상으로 농산물 안전성 목표달성을 위해서는 오프라인 관리방식만으로는 한계가 있었다. 샘플채취방식, 신청 및 검정체계, 서비스방식과 정보공유방식 등의 변화가 필요했다. 1단계로 농산물 안전성 검사를 위한 샘플채취방식을 전수조사에서 부적합농산물 발생빈도에 따른 조사방식으로 차별화하고, 2단계로 오프라인으로만 해오던 안전성 검정방식에 온라인방식을 결합하여 검사의 정밀성과 서비스의 신속성을 도모하였으며, 3단계로 검정기관이 시·도에만 설치되어 단절된 정보망을 전국 네트워크체제를 구축

하여 대 고객서비스 정보망을 확대하였다.

농산물 안정성검사대상 샘플채취방법을 과거 전 농가대상 채취방식에서 변경하여 지역·농가·작물종류 및 시기별 부적합 발생빈도가 높은 순으로 로 분류하여 부적합발생률이 높은 30개 중점관리 농산물을 지정하고 집중 관리함으로써 검정의 정밀도는 높이고 시간과 비용은 절감했다.

농산물 안전성 검정체계는 국가검정방식과 생산자·수출업자 등 고객이 유통업체 납품과 수출 등을 위해 검정하는 방식으로 되어 있다. 100만 농가를 대상으로 오프라인 검정방식은 샘플채취와 검정신청, 검정결과 통보 등 업무량 폭주로 이어져, 신속한 처리를 요구하는 고객욕구와 정밀성을 담보하여야하는 국가의 역할 간에 충돌이 있었다. 상충되는 문제해결을 위해 샘플채취와 검정의뢰 등은 오프라인방식에 PDA/SMS를 결합하였고, 안전성 검정신청 사전예약과 접수, 유해물질 분석과 결과통보 등은 온라인시스템을 구축하여 세계최초 On/Off 컨버전스 방식의 안전안심검정시스템을 구축했다.

이러한 시스템은 단순히 농업분야에 정보화를 도입함으로써 얻어지는 효과 차원을 넘어, 각각 다른 프로세스 운영에 따라 전국 114개 실험실의 분석결과 불일치와 비효율성의 문제를 해결하였다. 다른 분야보다 보수적이고 개방을 꺼려하는 연구실 직원의 저항을 극복하여 신뢰할 수 있는 수준의 분석업무 프로세스를 개발하고, 표준화를 통해 여러 실험실이 하나의 실험실처럼 가동되는 통합연동방식의 안전안심검정시스템을 도입한 것이다.

농산물은 출하 즉시 먹게 되는 특성 때문에 사후에 부적합 품으로 판명되더라도 이미 섭취한 경우가 대부분이므로 소비자 건강에 위협요소로 작용할 수 있다. 또, 각 개별 분석기관이 단절되어 운영되기 때문에 한 기관에서 부적합 품으로 판정받은 농가가 허위샘플을 타 기관에 다시 의뢰할 경우 막을 방법이 없었다. 이 문제는 시도 단위에만 설치되어 운영되어오던 검정기관을 전국 시도·시군을 연결하는 Web기반 안전네트워크(LIMS)를 구축함으로써 차단하였다. 특히 부적합 발생률이 높은 품목, 지역, 농가 위주로 생산단계부터 재배과정 조사를 통해 부적합농산물이 시중에 출하되기 전에 폐기 조치하는 사전 예방적 안전성 관리(B/S)를 강화하였다.

분석정보공유 네트워크 및 On/Off라인 Convergence 시스템 구축

세잎큐의 검정을 거치지 않고 직접 도매시장에 출하된 농산물이 부적합 품으로 판정된 경우, 검정기관 간에 정보공유가 되지 않는다는 것을 악용, 생산자가 이를 폐기처분하지 않고 타 도매시장에 출하하는 경우가 빈번하였다. 이 문제는「Web기반 안전네트워크(LIMS)」와 전국 38개 도매시장을 연결하는 실시간 부적합정보공유 네트워크를 구축함으로써 차단하고, 생산자를 역 추적하여 부적합 품이 계속 출하되지 않도록 하는 등 생산지와 소비지를 연동한 이중 안전장치를 마련함으로써 해결하였다.

세잎큐 이용자 편의를 획기적으로 개선했다. 소비자의 안전성에 대한 관심제고로 안전성 검정물량을 매년 두 배 이상 증가했지만 고객들은 검정신청을 위해 시료샘플을 채취하여 원거리 시·도 단위 분석기관을 방문해야 했다. 2005년 4월 세계최초로 신청·예약·수수료계산 등은 가장 빨리 검정이 가능한 분석기관을 선택하여 인터넷으로 예약하게 하고, 시료샘플은 택배로 원하는 날짜에 보내어 처리하는 On(인터넷)/Off(택배)라인 컨버전스방식의「무방문 안전성검정시스템」을 구축하였다. 이제 언제 어디서나 검정신청·처리상황 확인 및 증명서 발급이 가능하게 되어 생산자·유통업자·수출업자 등 고객에게 시간과 비용을 절감하게 하고, 적시에 서비스를 제공할 수 있는 체제를 갖추게 되었다.

선진국 수준의 안정성 확보

농식품안전안심서비스를 통해 농식품 안전성 99%이상 확보, 즉 부적합 농산물 비율 1% 미만의 시대를 열었다. 2003년 1.5%이던 부적합 비율을 2006년 8월 현재 0.9%까지 줄인 것이다. 미국·영국 등 선진국의 부적합 농산물 비율이 0.8~1.6% 수준임을 감안할 때 선진국 수준의 농식품 안전성을 확보한 것이다.



내외부 고객의 시간과 비용절감효과를 금액으로 환산해볼 때 검정신청자 비용 25억 원, 처리시간 단축 155억 원, 행정비용 20억 원 등 연간 200억 원의 비용절감되리라 예상된다. 온·오프라인 시스템의 결합과 혁신으로 검정절차의 표준화와 투명성을 확보하여 내·외부 고객에게 신속한 서비스를 제공하고, 과중한 업무 부담을 감소시킴으로써 경감을 통해 소비자에게 보다 정밀한 안전성 검증을 거친 농산물을 공급하고 있다.

방문신청·접수·분석·통보·진위확인 등 5단계를 신청접수와 분석통보진위확인 등 2단계 업무프로세스로 단축함으로써 처리기간 7일을 4일로 44% 줄였고, 업무프로세스 혁신으로 분석 공무원의 증가 없이도 '04년도에 3만2천 건이던 검정처리량을 '06년도에는 4만4천 건으로 38% 높였으며, 그동안 문서작성을 통해 해오던 신청 및 처리방식을 온라인 처리함으로써 연간 67만 건의 문서생산량 감축을 이루는 '종이 없는(Paperless) 사무실'을 구현했다.



세잎큐 시스템의 구축방법과 기술은 이미 국내표준모델로 인정되어 국립수의과학검역원, 시도보건환경연구원 및 CJ 등 12개 타 분석기관에서 세잎큐 시스템의 통합연동방식과 분석프로세스, 사전예약관리시스템 기능 등을 역 벤치마킹하여 구축하였다.

SafeQ 시스템은 안전성 분석결과에 대한 국제공인기관 정밀도관리분야(FAPAS)에서 세계 34개국 75개 전문분석기관이 참여한 유해물질 측정평가에서 종합 5위를 차지해 국제적으로 검정능력을 인정받았다. 국내외의 기술적 독자성과 신뢰도 확보를 위해 특허를 출원하였으며, 세잎큐(SafeQ)를 세계일류의 브랜드로 육성하기 위해 ISO 9001, KOLAS 17025 등 국제공인기구의 인증을 추진하고 있다.

세잎큐(SafeQ) 국민 품으로...

농업인·수출업자 등 시스템 이용고객과 소비자를 대상으로 인터넷과 대중매체를 이용한 입체적 홍보와「전국 시도 100만 소비자 즉석 농약검사 체험행사」를 통해 세잎큐의 인지도를 제고하고 소비자가 신뢰하는 농식품 안전성검정 대표 브랜드로 자리매김하게 되었다. 농식품 안전성에 대한 고객 상담 및 검정 편의 제공을 위해 'SafeQ(세잎큐) 119센터'를 운영하고, 부적합 농산물 정보를 실시간으로 공개해 소비자의 불안을 해소하는 "조기경보시스템"을 구축하는 한편, '세잎큐(SafeQ) 인증제도'를 도입 하는 등 소비자 지향적인 점검을 확대하고 안전 농식품 공급체계를 더욱 발전시켜 개방화에 따른 무한 경쟁체제에서 생존할 수 있는 농업농촌 성장발전 원동력이 될 수 있도록 할 것이다.

기상청

기상정보로 지역경제를 일으킨다 '지역특화 산업기상서비스'

기상서비스의 다양화 필요

삼면이 바다로 둘러싸여 있고, 산악지대가 많은 우리나라의 지형의 특성상, 좁은 지역에서도 광범위한 일기의 변화현상이 나타나게 된다. 또한 같은 지역에서도 일기가 급변하여 예측하기 어려운 돌풍이나 폭우가 쏟아지는 현상을 목격할 수 있다. 이런 상황에서 "한때 흐리고 비"와 같은 예보는 그 의미가 많이 퇴색되고 있다. 산업 부문뿐만 아니라 지역에 적합한 특화된 기상정보로 지역 산업, 농업 등의 생산성 향상에 기여하고 지역 경제에 이바지할 수 있는 업무 개발에 대한 주민 요구도 늘어나고 있다.

기상청의 인식의 변화

기상현상에 대한 자료를 관측·수집하기 위해서는 많은 인력과 장비가 필요하다. 슈퍼컴퓨터 등 일기현상을 분석하기 위한 장비가 다양해지고 위성 및 레이더 등 최신의 과학기술이 필요하기 때문에 기상시장이 좁은 현 상황에서 다른 민간사업자가 진입해 기상청과 경쟁체제를 이루면서 산업을 일으킬 것을 기대하는 것은 무리이다. 기상청이 기상부문의 모든 부문을 독점하면서 개별국민의 기상요구에 부응하는 서비스를 제공하는 것은 가능하지도 않고 또한 바람직하지도 않기 때문에 틈새시장의 요구를 만족시켜주기 위한 기상산업의 육성이 절실히 필요하게 된다.

기상산업발전을 근간 마련

기상청은 2004년 이후 매년『지역특화 산업기상서비스』에 대한 계획을 수립 시행하고 있다. 지역을 대상으로 사전 조사한 자료를 기초로, 기존의 불특정

다수를 대상으로 한 일반 예보의 한계를 뛰어 넘어 지역을 위한 특화된 기상정보를 생산하겠다는 새로운 도전을 시도하였다. 지역특화 산업기상서비스는 각 지역의 기상관서에서 산업에 필요한 특화된 산업 기상서비스 기술을 개발하여 지역산업체에 맞춤형 기상정보를 제공하는 것으로서 기상정보의 이용 확대와 가치 제고, 지역 산업에 맞는 특화된 산업기상서비스 개발을 기상청이 주도하여, 이를 민간기상업체와 연계해 지역산업체에 판매하는 전략을 추진하고 있다. 2004년 이후 매년「지역특화 산업기상서비스 경진대회」를 개최하여 우수사례를 발굴하고 있으며, 2006년에는 사업의 시너지 효과를 극대화하기 위하여 특화된 기상정보 활용사례를 시상하는「대한민국 기상정보대상」을 시상하고 있다.

기상청은 기상산업진흥을 위해 산업홍보전 개최, 포스터 및 홍보책자를 제작 배포하고, 지하철 등 다중이 이용하는 공공시설에 기상산업을 홍보하는 대형안내판을 설치함과 아울러 날씨경영컨설턴트 교육과정, 기상정보 활용기업 사례분석 교육과정을 운영하였다.

기상산업의 성공사례

기상사업자와의 공동마케팅을 통해 거제도 STX 조선(대우조선해양)의 기상정보 활용,「파프리카 농장 특화기상서비스」실시, 원주 종합휴양지(오크밸리)에서의 산업기상정보 활용, 마산시・창원시의 유비쿼터스 방재기상정보 제공 등 조선 산업, 농업, 레저산업, 교통정보 등 다양한 산업 분야에 27개 지역특화 기상정보 서비스가 성공적으로 제공되고 있다. 부산지방기상청은 거제도 옥포만 지역에 대한 상세예보 제공과 도장, 용접 등 건조 공정별 예상 기상정보 제공으로 최적의 작업 일정을 관리하고 있으며, '05년 5월에 민간기상사업자에 관련 기술을 인계하여, STX 조선(대우조선해양)과의 계약을 유도하였다. 또한, 철원기상대는 2004년 4월부터「파프리카 농장 특화기상서비스」를 제공하여 지역사회의 고부가가치 창출과 농가의 생산량 증대를 통해 소득 향상에 기여하고 있다.

이러한 지역특화기상서비스 사업은 기상정보에 대한 중요성을 일깨우고 사

회 경제활동에 대한 기상정보이용을 촉진할 뿐만 아니라 지역별 특화된 산업기상서비스를 더욱 발전시켜 민간예보산업 육성을 위한 인큐베이션 역할을 수행하는데 큰 의의가 있다.

【특화 기상정보 활용사례효과】

(단위 : 백만 원)

산 업 체	기상정보 활용 투자금액	투자이후 증가 매출액	매출액 대비 이익
(주)롯데월드	205	4,000	19.5배
고려개발(주)	49	1,960	40배
현대산업개발(주)	53	522	9.8배
한솔개발(주)	7	10,000	1,428배
STX조선소	4	4,700	1,175배

노동부

따뜻한 손길, 노동행정종합컨설팅 서비스

신뢰받는 노동행정구현

국경 없는 무한 경쟁 시대에 국가의 경쟁력은 기업에 달려있다. 기업의 경쟁력은 바로 상생의 노사관계를 구축하고, 인적자원을 효과적으로 개발하고 관리하는데 있다.

우리나라 기업의 98%에 해당하는 136만개 기업이 50인 미만의 영세기업이다. 특히 대부분의 중소기업은 노동법규에 대해 잘 알지 못하거나 원만한 노사관계 형성에 어려움을 겪고 있으며, 근로자의 역량을 최대한 이끌어내는 체계적인 인사·노무관리 역시 자체적으로 해결하고 있지 못한 상황이다. 이러한 기업의 애로사항 해결을 위해 경험과 전문성이 풍부한 노동부 지방관서의 직원이 기업체를 직접 방문하여 기업이 궁금해 하는 모든 사항을 안내하는『노동행정종합컨설팅』 서비스를 시행하게 되었다.

노동행정 종합컨설팅 추진

2005년도 대구지방노동청에서 노동행정에 대한 이해가 부족한 중소기업을 대상으로 인사·노무관리 등을 종합적으로 안내하는『노동행정종합컨설팅』서비스를 도입하여 시행하였다. 2006년도에는 지방노동관서에서 자율적으로 실시토록 권장하고 3차에 걸친 전국 노사지원과장 워크숍 등 노력으로 서비스 중심의 노동행정종합컨설팅에 대한 공감대가 확산되어 '06년 10월말 현재 총 39개 지방노동관서에서 시행중이고, 11월부터 전국적으로 실시된다.

노동행정종합컨설팅은 노동관계법, 지원제도에 대한 이해가 부족하거나 상세한 안내가 필요한 기업을 대상으로 지방노동관서에서 노무관리, 산업안전, 고용평등, 고용지원, 고용보험, 산재보험, 직업능력개발 등 고용·노동행정 전 분야에 대한 법령 및 지원 사업을 컨설팅해 주는 무료 노동행정서비스이다.

이러한 컨설팅은 방문컨설팅과 단체컨설팅으로 구분된다. 방문컨설팅은 사업장

의 신청을 받아 지방노동관서의 경험 있는 직원 등이 해당 사업장을 방문하여 필요한 내용을 안내·지원하는 컨설팅 서비스이고, 단체컨설팅은 업종별, 규모별 등 기업특성별로 정기·수시 노동정책설명회를 개최하고, 고용·노동 전문가가 개별상담도 함께 해주는 서비스이다.

노동행정종합컨설팅은 사전준비단계, 실시단계, 사후관리단계로 나눌 수 있다. 사전준비단계는 신청서 접수, 일정협의, 컨설팅 분야 등 사전 조사, 내·외부 인력을 활용한 지원팀 구성, 지원팀 준비회의로 이어지는데 준비회의에서는 신청사업장에 대한 기본정보, 중점 컨설팅 사항, 컨설팅 방법 및 진행순서 등을 협의한다. 실시단계에서는 컨설팅 팀 소개, 청취사업장 현황 청취, 관련 서류 검토 및 현장 확인, 상담·안내, 컨설팅 분야별 강평 및 팀장 총평으로 이루어진다. 마지막으로 사후관리단계는 체크리스트 등을 취합한 보고서 작성, 보고서 사업장 송부, 전화·우편 모니터링, 지원 사업 홍보 등으로 구성되어 있다

공감대 확산과 기업의 긍정적 반응

노동부 본부차원에서의 컨설팅사업 시행초기에는 일선 지방노동관서의 담당자들로부터 업무과다, 역량부족, 기업수요 부족 등을 이유로 현실성이 부족한 사업이라는 평가도 일부 있었다. 그러나 선도 시행기관 및 담당자의 긍정적 평가와 전국 노사지원과장 워크숍 등을 통한 교육으로 종합서비스 행정에 대한 공감대가 확산되어 11월부터 전 지방노동관서가 자율적으로 참여하기에 이르렀다. 아직 규제·감독 위주의 행정관행이 일부 남아 있으나 컨설팅으로 인해 보람과 성취감을 체험한 직원들을 중심으로 컨설팅 사업이 활기를 띠고 있다.

사업장에서도 기업 내부사정의 노출 우려와 규제·감독 위주 행정에 대한 경계심으로 컨설팅 서비스 활용을 기피하는 경향이 있었으나 서비스를 경험한 기업으로부터의 긍정적인 반응이 인근기업에 전달됨으로써 자발적 신청기업이 점진적으로 증가하고 있다.

무엇보다도 컨설팅은 받은 기업의 긍정적 반응과 격려가 컨설팅 사업 확대의 가장 큰 지지기반이 되고 있다. 가장 큰 성과는 노무관리의 장기적 개선

방안을 마련했다는 것이다. “컨설팅을 계기로 노동청에 대한 인식이 완전히 달라졌다.” “노동 관련법령을 잘 이해하고 정부지원 제도도 알고 활용할 수 있게 되었다. 공무원이 이렇게 까지 노력하다니 우리나라 참 좋아졌다.”는 등 좋은 호응을 얻고 있다.

컨설팅 매뉴얼을 통한 체계적인 품질관리

앞으로는 전국의 시행체계 구축을 위해 노동부 종합상담센터, 지방관서 민원실 등의 대외안내 체계를 정비하고 컨설팅 절차 및 사후관리 등을 포함한 매뉴얼을 제작·보급하는 한편, 컨설팅 전문 과정 마련, 지방관서 순회교육 등으로 직원역량을 강화함으로써 컨설팅 품질관리에 중점 노력해 나갈 계획이다.

환경부

개발사업자의 경제적 손실을 방지하기 위한 '사전입지상담제'

사업구상단계에서 입지의 적정성 여부를 알 수 있다

그동안 사업자가 개발입지에 대한 환경관련 규제사항 등 허가가능성에 대하여 충분한 검토 없이 사업계획을 수립하여 허가 신청을 하였으나 사전환경성검토 협의결과 동의되지 못하는 경우가 종종 발생하였다. 사업자는 시간적·경제적 손실을 입고, 행정기관은 행정력이 낭비되는 문제가 발생하였다.

이에 따라 사업구상 단계에서 최소한의 서류(사업계획, 위치도 등 기본정보)만으로 환경적 측면에서 입지의 적정성 여부를 상담할 수 있는 「사전입지상담제도」를 원주지방환경청에서 '05년 2월부터 시험 운영하였는데 큰 호응을 얻게 되어 '05.10월 「사전입지상담제도 운영지침」을 확정하여 이를 전국에 확대 운영하게 되었다.

< 사전입지 상담 처리절차 >



경제적 손실 및 시간낭비 감소

지방환경청별로 자체계획에 따라 시범운영하였던 2005년도에는 총 194건(입

지적합 117건, 입지부적합 47건, 사전환경성검토 협의 비대상 등 30건)을 상담하였고, 2006년 상반기에는 총 117건을 상담하여 입지적합 45건(38.5%), 입지부적합 66건(56.4%), 환경성검토 협의 비대상 6건(5.1%)의 실적을 올렸다. 2006년 상반기까지의 자료 분석 결과 사업자는 토지매입비 832억 원(입지부적합 상담 66건, 19,013천㎡ 기준), 설계용역비 42억 원 등 총 874억 원의 경제적 손실을 예방하였으며 7,920일(부적합 상담 건수 × 사전환경성검토서 작성·협의 소요기간 <4개월>)의 시간절감 효과가 있었을 것으로 예측된다.

법정기한보다 처리기일 단축 및 상담 DB 운영

사전입지상담 결과 입지적합으로 판정된 개발사업의 사전환경성검토 협의는 일반적으로 소요되는 법정기한 30일보다 10일 빠른 20일 이내에 협의가 가능하도록 할 예정이다. 또 사전입지상담사례집을 발간하고 사업자가 입지의 환경법령 저촉여부를 인터넷상에서 자가 진단할 수 있도록 DB를 구축·운영할 계획이다.

국세청

현장으로 찾아가 납세자의 의견을 듣습니다 '현장파견청문관' 제도

납세현장 속에서 정책반영

국세청은 납세자 단체 등 이해관계자의 의견을 충분히 반영하기 위하여, 민간 기업처럼 국세공무원도 과감하게 현장 속으로 나아가 납세현장의 목소리를 듣고 정책에 반영하기 위한 제도로 '현장파견청문관' 제도를 시행하게 되었다.

현장파견청문관제 운영내용

- **운영방법**
  - 정책파견 : 국세청의 주요 정책에 대한 안내·홍보 및 의견수렴, 불합리한 법령·제도 발굴 및 제도개선 건의
  - 신청파견 : 납세현장의 애로 및 건의사항 수렴, 납세자 단체·영세사업자 세법교육 및 자문
- **현장파견청문관 구성(459개 팀 918명)**
  - 정책파견 : 본청-국장·과장, 지방청-국장·과장, 세무서-서장·과장
  - 신청파견 : 계장(주무) 1명, 직원 1명 2인 1조
- **파견주기 및 기간**
  - 정책파견 : 반기별로 1~2회 파견(사안에 따라 1~3일)
  - 신청파견 : 납세자 요청 시 파견(사안에 따라 5일 이내)

현장파견청문관제의 성공적인 정착을 위하여 국민들이 제도의 취지를 이해할 필요가 있다는 판단 하에 방송사 및 일간지 기자를 초청하여 현장파견청문관제도가 납세자에게 실질적으로 도움이 되는 제도라는 사실을 적극 홍보하였다.

2005년 9월(1차)과 2006년 6월(2차)에 현장파견청문관의 정책파견을 실시하여 납세자들로부터 624건의 정책의견이 접수되었다. 이중 109건은 즉시 업무에 반영하고 97건은 법령과 규정을 개정하는데 활용하고 있다.

< 정책파견을 통한 의견수렴 결과('05.9.1~'06.6.30) >

구 분	합 계	채 택					기타
		계	즉시 업무개선	규정 · 법률 개정 반영	규정 · 법률 개정 검토	장기검토 과제선정	
계	624	369	109	57	40	163	255

신청파견 접수관리시스템 구축

「신청파견」은 일반기업만 신청할 것이라는 당초 예상과 달리 지역단체, 조합 등 소규모 단체까지 파견요청이 많아 월평균 417건이 접수되어, 새로운 제도가 납세자들에게 꼭 필요한 제도임을 보여주었다. 2006년 8월에 2,083명에게 실시한 만족도 조사결과에 따르면 86%가 매우 좋은 제도라고 답하였다. 신청파견 제도를 효율적으로 운영하기 위하여 국세청 홈페이지에 신청파견 접수·관리시스템을 구축하여 운영하기도 하였다.

산림청

지형과 기상 등을 활용한 '산불위험예보 시스템' 구축

도대체 어디에서 산불이 날지

전 국토의 64%가 산림인 우리나라는 매년 여의도의 8배에 해당하는 산림이 산불피해를 입고 있다. 산불조심기간 동안 관련 기관과 언론매체에서 다양한 홍보 활동을 펼치고 있지만 넓은 면적의 산림에서 매년 일어나는 산불에 대해 사전에 효과적으로 대처하기가 어려운 것이 현실이었다.

2000년 4월 강원도 동해안 지역에서 동시 다발적으로 발생한 대규모 산불은 무려 23,794ha규모의 산림과 638억 원의 재산 피해를 남기게 되었다. 이를 계기로 산림청에서는 획기적인 대책 수립을 강구하게 되었다.

산불과 GIS의 만남

'산불예측 및 감시기술 개발'이란 프로젝트를 통해 산불예방과 예측에 가장 큰 초점을 맞추고, 전국 단위의 실시간 산불위험예보시스템을 구축하여 산불의 대형화 방지 및 산불피해 최소화를 도모하였다. 산불위험예보시스템의 자동화를 통해 담당자가 실시간으로 산불위험정보를 모니터링 함으로써 산불감시 인력 및 진화자원을 효율적으로 배치하여 산불피해를 저감하는데 목적을 두었다.

접근성이 쉽고 사용이 간편하며 실제 산불예방에 도움이 될 수 있는 실용성을 모두 충족시킬 수 있는 방법으로서 인터넷을 이용한 실시간 정보 제공 서비스를 개발하였는데, 외국에서 산불위험 예보를 매일 발표하는 사례는 있지만 지형과 기상, 임상조건을 모두 종합하여 인터넷을 통해 실시간으로 서비스 하는 것은 최초의 시도였다.

국립산림과학원 내에서 자체적으로 알고리즘을 개발하고, 지형인자를 이용하기 위해 지리정보시스템(GIS) 기술 분야와 협력하는 한편, 기상청과의 협력을 통해 방재기상정보를 수신 받아 사용하는 방식을 채택하였다.

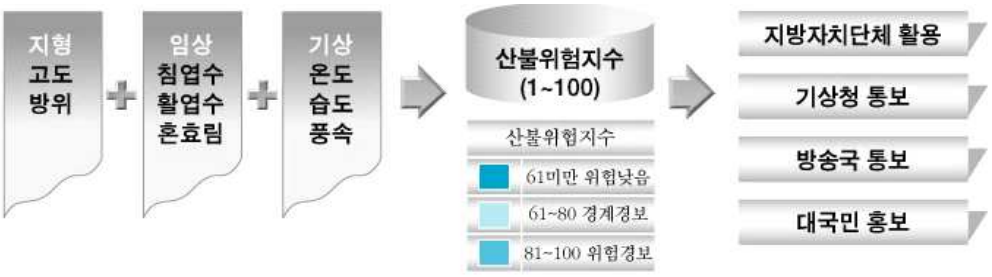
고비를 극복하고

2003년 11월 시스템이 완료되어 인터넷을 통한 산불예보 서비스가 시작되었으나 기상청에서 받는 기상예보자료가 프로그램에서 원하는 자료와 일치하지 않으면서 오류가 발생하였는데, 정확한 기상정보를 실시간 받아볼 수 있는 기상전용망을 사용하면서 기술적인 문제를 해결하였다.

산불이 집중되는 봄철(2.1~5.15)과 가을철(11.1~12.15) 산불조심기간동안 전국 251개 시·군·구에 실시간 산불위험상황(07시~21시, 1일 15회)과 48시간 예보(12시~21시, 3시간 간격)를 제공하였다. 예보시스템 운영을 사용자가 편리하게 활용할 수 있도록 담당자대상 사용자 교육도 계획에 따라 이루어졌다. 지자체의 반응은 가히 폭발적이었다.

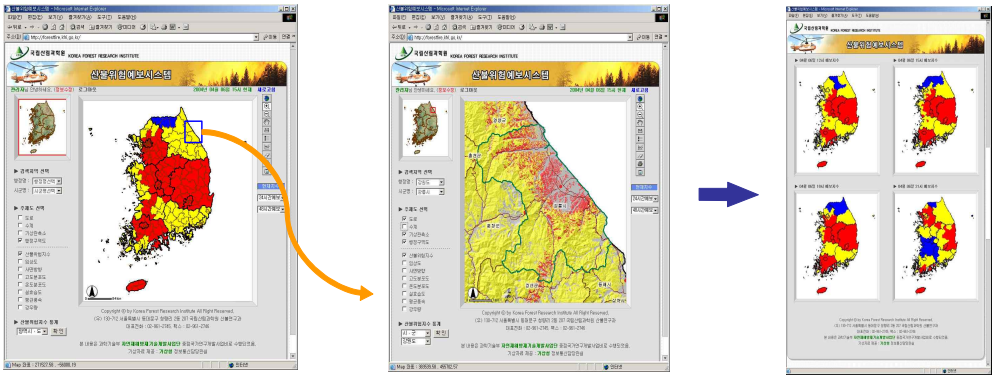
마침내 결실을 맺다

2004년 2월 산림청의 지원과 노력, 기상청과의 효율적인 연계가 뒷받침되어 결국 80% 이상 정확도를 가진 산불위험예보시스템이 완성되었다. 기상인자에 바탕을 둔 8개 권역의 산불발생확률모형을 만들고, 임상조건과 사면방향 및 고도를 고려한 지형구조, 온도, 습도, 풍속 등의 기상조건을 종합적으로 반영한 산불위험지수를 개발하였으며, 웹 기반에 바탕을 두고 인터넷을 통해 전국에 실시간으로 위험도를 제공하는 방식을 사용하고 있다.



기존의 기상조건에만 의존한 방식에 비해, 지리정보시스템(GIS)을 응용함으로써 지형 및 임상 조건까지 결합되어 예측력은 더욱 향상되었다. 산불위험지수 산출은 수작업에서 산불전산시스템으로 자동화되어 시간 절감 및 업무 효율성이 높아졌다.

< 산불위험지수 산출과정 >



행정구역별 산불위험지수 지역별 상세위험지수 24, 48시간 상세위험 예보

기관 내에서 새로운 방향을 찾아보겠다는 혁신의지, 학제 간 연계를 통한 시너지 효과, 기상청· 외부 연구기관 등과의 적극적인 협력체제 구축은 서로 윈-윈 할 수 있는 기회를 제공하였고 완성도 높은 프로젝트를 성공적으로 이끄는데 큰 역할을 했다. 뿐만 아니라 실제 산불위험예보 자료를 사용하는 수요자 입장에서, 수요자들이 원하는 정보가 무엇인지 파악하고 전문가들의 노력과 지식을 연구에 적용하여 집중 개발한 결과였다는 점에서 그 의미가 크다.

소방방재청

학교안전을 책임진다 '학교안전수호천사'

해마다 증가하는 학교 내 어린이 안전사고

우리나라는 사고로 인한 어린이 사망률이 10만 명당 14.8명으로 OECD 30개 회원국 중에서 미국 10.2명, 일본 5.8명, 영국과 스웨덴 3.8명에 비해 매우 높은 편에 속한다. 특히 학교 내 어린이 안전사고는 최근 5년간 매년 평균 16.6%씩 증가하고 있어서 시급한 개선이 요청되고 있다. 지금까지 어린이 안전교육은 소방공무원들에 의한 소방안전교육과 인터넷 홈페이지, 영상물 등 각종 홍보물에 의한 간접교육이 대부분이었다. 이처럼 타의에 의한 일방적 교육은 거부감과 무관심을 유발해 어린이의 적극적인 참여를 끌어내기에는 턱없이 모자란 실정이었다. 소방방재청은 학교 내 어린이 안전사고 10% 저감을 목표로 현장에서의 문제점은 "현장에서 해결방안을 찾는다"는 전략으로 퇴직소방관 등의 안전전문가를 직접 학교에 투입하는 '학교안전수호천사(School Safety Angel)' 제도를 도입했다.

어린이 안전교육 문화가 바뀐다

학교안전수호천사 제도는 '06년 5월 5월 가정의 달, 어린이 주간에 맞추어 각종 언론의 관심을 한 몸에 받으며 도입되었다. 우선 희망학교를 대상으로 시범학교를 선정하고 동시에 안전시설이 취약한 초등학교를 대상으로 시·도별로 시범학교를 지정해서 운영하기로 했다.

일회성에 그치지 않고 계속 발전하면서 실질적으로 어린이안전사고 예방에 기여하는 제도로 발돋움하기 위해 먼저, 사회 각계각층의 공감대를 형성하기 위해 힘썼다. 퇴직소방공무원과 의용소방대원, 지역안전전문가 등 안전직종에서 활동하며 다양한 경험과 전문성을 갖춘 876명을 학교안전수호천사로 선발했다. 이들을 대상으로 기본소양교육을 실시한 후 위촉장을 수여함으로써 사명감을 고취시켰다. 자원봉사 문화를 확산시켜 나가기 위해 소방서, 교육청

등을 중심으로 전국에 걸쳐 총 104개의 실무추진협의회를 구성함으로써 지역사회에 기반을 둔 어린이안전 인적자원네트워크를 구축했다.

학교안전수호천사 제도는 학교단위로 5명 정도의 대원을 지정해 운영하게 되는데 매주 1회 이상 학교주변 위험요소를 순찰하고 교내 놀이시설에 대한 정비와 안전점검 활동을 벌임으로써 안전사고로 인한 어린이 사망자가 단 한 명도 발생하지 않게 하는 것을 목표로 하고 있다. 이외에도 퇴직소방공무원과 의용소방대 조직의 안전 분야에 대한 식견과 경험을 한껏 살린 안전 교육 프로그램으로 수준 높은 어린이 안전교육 자원봉사 조직을 육성할 것이다.

하나씩 하나씩 정성을 다해 쌓은 탑이 천년을 간다

가장 먼저 진행되어야 할 것은 시범학교 선정과 활동요원의 선발이었다. 일선 소방관을 투입할 경우 업무 부담이 가중되어 득보다는 실이 더 많을 것으로 판단되었다. 소요예산을 마련하는 것도 쉽지 않았다. 바라보는 관점에 따라 이 제도를 일회성 선심정책으로 인식할 수도 있다는 문제점이 지적되자, 교육당국의 협조가 무엇보다도 중요해졌다. 교육당국에 대해서는 적극적인 홍보와 더불어 학교 안전담당 교사와 수호천사 대원이 함께하는 어린이안전 체험교실 운영을 강화했다. 효과는 곧바로 드러났다. 학교에서 시행하는 어린이 안전관리 규정을 토대로 교육당국과 소방방재청이 공동으로 사업을 추진하는 것으로 매듭이 지어졌다. 어린이의 안전은 모두에게 반드시 지켜내야 할 과제였던 것이다. 어떤 학교는 대원에게 경비원 업무까지 도맡아 매일 정기적으로 활동해줄 것을 요청하기도 하였지만 대원들은 대부분 생업에 종사하고 있었기에 모든 기대를 충족시키기에는 역부족이었다. 무보수 활동에 따른 대원들의 경제적 부담을 줄이고 복장과 소년·소녀 장학기금 등의 운영예산 문제를 해결하기 위해서 위촉된 안전전문가를 시·도의 의용소방대원으로 영입함으로써 소정의 활동수당을 지급하는 방안을 채택했다. 예산은 소방관서의 화재예방사업 예산과 의용소방대 연합회의 지원금을 활용토록 하는 것으로 문제를 해결할 수 있었다.

어린이의 안전사고를 예방하기 위한 작은 한걸음



'06년도에는 일단 전국의 160개 초등학교를 수호천사 운영 시범학교로 지정해 매주 1회 이상 현장밀착형 방문활동을 전개하고 있다. 이동안전체험차량을 활용해 어린이들과의 공감대를 형성하는가 하면 소년·소녀 가장 등 소외계층에 대한 장학금 지급, 학용품 전달, 집안 청소, 후원활동 전개 등 알찬 프로그램이 유지되었다.

학교주변 안전순찰과 학교소방시설 및 놀이기구 정비, 그리고 학교 건널목 교통안전지도 제작과 불우아동 후원 등 수호천사의 활동성과가 점차 가시적으로 나타나기 시작했다.

안전점검 활동으로는 교내 옥내소화전 펌프 수리와 비상조명등 비치, 놀이기구 회전부분 윤활유 주입 등 사전 예방조치가 이루어졌고, 학교주변 예찰활동을 꾸준히 전개했다.

소방안전교육 및 계몽활동으로는 이동안전체험차량을 이용한 순회교육, 시범학교 교사를 대상으로 한 심폐소생술(CPR) 교육, 학교관계자들을 대상으로 소방시설 작동과 관리요령 교육 등이 이루어졌다.

마지막으로 후원활동 및 기타 활동으로 고아 또는 소년·소녀 가장들에게 장학금을 지급하고 밑반찬을 제공하며 집안청소와 후원활동, 안전사고 예방을 위한 계도활동, 학교건널목에서의 교통안전캠페인 등을 실시했다.

앞으로 어린이들이 직접 제작하는 어린이 안전뉴스 보급, 어린이 안전교육 훈련 우수사례 전파, 어린이 안전교육 우수학교 선정, 이동안전체험차량 운영 확대 등을 통해 어린이 안전사고 예방에 보다 적극적으로 대처해나갈 계획이다.

농촌진흥청

눈앞에서 배우는 영농현장교육 '사이버영농교육시스템 운영'

농업기술의 개발과 보급

DDA/FTA 등 국내외 농업여건의 변화에 대응하기 위해서는 새로운 기술도입을 통한 생산성의 향상과 비용절감 노력이 수반되어야 한다. 농촌진흥청은 이를 위해 새로운 농업기술의 개발과 함께 지방농촌진흥기관을 통한 기술보급을 미션으로 하고 있다. 농산물의 생산과정은 복합기술이 수반되고 재배 품목수가 다양하여 집합교육 등 다양한 방법을 통한 기술보급 과정이 필요하지만 농업인들은 시·공간상의 교육에 대한 제약이 상존하고 있으며 지방자치제도 실시 이후 유관기관인 시군농업기술센터 구조조정 등으로 기술보급 추진에 많은 어려움을 겪고 있는 것이 현실이다.

현장의 요구를 교육 콘텐츠로, 쌍방향 교육방식 도입

농촌진흥청에서는 전문농업경영인 육성과 농업인의 평생교육을 유도하고, 농업인 스스로가 시간과 장소의 구애 없이 새로운 영농기술을 체계적으로 학습할 수 있는 새로운 영농기술보급수단으로 농업·농촌정보화 5개년 계획에 따라 2001년 8월 인터넷을 이용한 사이버교육(e-learning)과정을 처음 도입하였다. 2003년부터 사이버교육의 효율성 제고를 위해 학사관리, 교수관리, 운영자관리 시스템 등이 구축된 사이버영농교육시스템을 개발하여 운영 중이며, 개발 첫 해인 2003년에 오이, 고추, 토마토 등 3작목에 대한 과목 개설을 시작으로 2004년 6과목(느타리버섯, 수박, 딸기과정 추가), 2005년 9과목(사과, 배, 국화과정 추가), 2006년 13과목(가정원예, 포도, 한우, 난류과정 추가) 등 매년 교육과정이 증가하고 있다.

우선, 수강생의 교육과정에 대한 참여의식을 높이기 위하여 일반적인 사이버교육과는 달리 매 교육과정마다 개강식을 개최하여 각 시·군별로 수강생들이 한

자리에 모여 교육과정에 의견교환 등 수강생 서로간의 자발적인 교류의 장이 될 수 있도록 하는 등 오프라인과 온라인 과정 추진을 병행하고 있다. 또, 학습진도가 미진한 수강생에게는 모바일(SMS)을 활용하여 학습을 독려하고 우수한 수강생에게는 시상제도를 도입 운영하고 있다.

한편, 상호 정보교류가 없는 사이버교육의 단점인 단방향 교육의 보완을 위하여 기존 운영 중인 원격영농상담시스템과의 연계를 시도하고 있다. 실시간 상담·교육시스템인 원격영농상담시스템에 접속하여 보다 깊이 있는 정보나 영농과정의 애로사항을 관계전문가와 상담할 수 있는 원격특강 질의·응답식 교육방식을 통해 수강생의 교육효과를 제고하고 있다.



특히, 중앙과 지방농촌진흥기관 간의「연구·지도전문가협의회」를 구성하고 교육과정 내용·기법 등 관련 문제에 대해 협의를 통하여 2003년 첫해의 교육과정으로 기술교육의 필요성이 크고 수혜대상이 넓은 작목인 오이, 고추, 토마토 등 3개 작목을 결정하고 제작기법은 이용자의 수준 및 특성을 반영하여 추진하는 등 현장의 요구를 수용하는 체계를 갖출 수 있었다.

참여와 수료율 제고, 비용대비 효용 증가

그간의 교육대상인원은 2003년에 오이, 고추, 토마토를 개설하여 운영한 결과 수강인원은 251명, 수료율은 50%(일반적인 사이버교육과정의 수료율이 20~40%)에 달하였고, 2004년에는 기존 과목 외에 느타리버섯, 버섯, 딸기 등 6과목을 개설하여 운영한 결과 수강인원은 1,056명, 수료율은 61%에 이르렀으며, 2005년에는 기존과목 외에 사과, 배, 국화 등 9과목을 개설하여 운영한 결과 수강인원은 1,872명, 수료율은 62%에 이르렀다. 수강 농업인의 설문결과 만족도는 73%로 높게 나타났다.

2004년 12월 동국대학교 정보공학과에 의뢰하여 실시한「농촌진흥청 정보화

사업 성과분석에 관한 연구」 결과 사이버영농교육시스템 운영에 대한 정보화사업 투자효과는 비용대비 효용이 3.8배에 달하고 있는 것으로 분석되었다.

농업인 교육, U-learning으로

2006년 현재 사이버영농교육시스템은 오이, 고추, 토마토, 느타리버섯, 딸기, 수박, 사과, 배, 국화, 가정원예, 포도, 한우, 난류 등 13과목을 개설하여 운영 중에 있다. 기존 작목중심의 강의에서 귀농, 마케팅 등으로 그 영역을 확대하고 있으며, 농업인 뿐 아니라 귀농예정자, 도시소비자에게도 적극 홍보하여 사이버영농교육시스템의 활성화에 더욱 박차를 가하고 있다.

농촌진흥청에서는 사이버영농교육시스템을 통해 단순히 강의 콘텐츠를 보급한다는 소극적 의미를 넘어 평생교육 측면에서 최신영농기술을 상시적으로 제공할 수 있는 학습체제를 구현하고자 한다. 아울러 전문 농업경영인 육성과 농업의 경쟁력 강화라는 궁극적 목적을 달성하기 위한 U-learning으로의 혁신적 변화를 적극적으로 시도하고 있다.

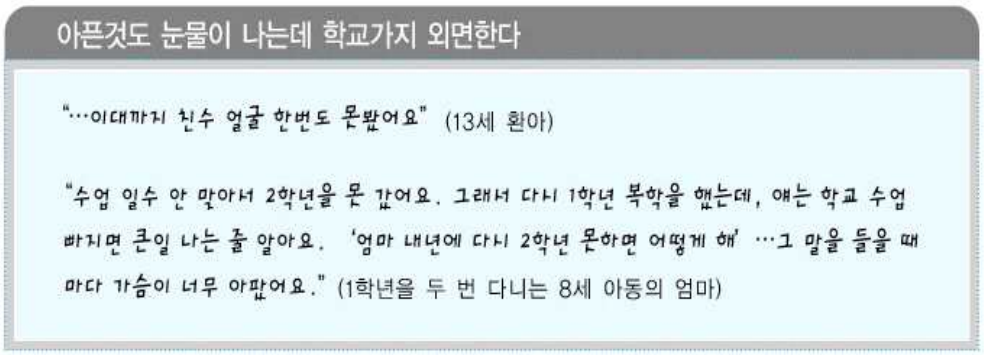
3. 더불어 사는 사회를 위한 서비스

교육인적자원부

나는 병원에서도 학교 간다 '장애학생을 위한 병원학교'

아픈 것도 눈물이 나는데 학교까지 외면

그동안 소아암, 심장질환 등 만성질환을 앓고 있는 학생들은 장기입원 혹은 장기 통원치료로 인해 학교생활을 제대로 할 수 없었다. 만성질환 학생들은 치료 때문에 결석이 잦아지면서 학업이 지체됨은 물론, 친구들을 제대로 사귈 수 없거나 극심한 소외감을 느끼곤 한다. 하지만, 무엇보다도 이 학생들의 마음을 아프게 하는 것은 출석일수를 채우지 못해 유급됨으로써 같은 반 친구들과 함께 상급 학교나 상급 학년으로 진학할 수 없게 되는 것이다. 때문에 부모로서는 자녀의 학교생활 유지를 위하여 다 죽어가는 아이를 업고 최소한 유급만이라도 면하게 하기 위해 출석 인정 '눈도장'을 찍으러 학교에 나가야 했다.



*(EBS 연중기획 「교육이 미래다」 '우리도 공부하고 싶어요.' 2005년 7월 28일

병원에서도 공부할 수 있는 병원학교 전국 확대

심신의 손상 및 불능 뿐 아니라 기능적·사회적 활동 제한도 특수교육 대상에 포함하는 세계적 추세에 따라 우리나라도 2005년부터 만성질환으로 인해 특별한 교육적 지원이 필요한 학생들을 '건강장애'라는 특수교육 대상으로 포함시켜 본격적인 지원을 하기 시작했다.

백혈병 등 만성질환 학생들이 치료를 받으면서 또래들과 함께 공부를 하면 치료 효과도 증진된다고 인정한 서울대병원에서는 1999년부터, 세브란스병원은 2000년부터 소아과 의사나 간호사 주도하에 자원봉사자들을 모집하여 어린이 병원학교를 운영하기 시작했다. 2004년에는 부산대병원과 경상대병원에 처음으로 정식 교사가 파견된 병원학교가 문을 열었다. 하지만, 건강장애학생들이 치료를 받으면서 공부할 수 있는 병원학교는 전국적으로 4개 병원에만 설치되어 있어 병원학교의 확대설치가 무엇보다 필요했다.

종합병원의 병실 하나가 1년 동안 벌어들이는 수익금은 수억 원에 이르므로, 그 수익을 포기하고 병원학교를 설치하려는 병원은 그리 많지 않았다. 교육인적자원부에서는 병원학교 설치 및 운영을 위한 예산을 지원하였고, 병원학교의 필요성에 대한 사회적 공감대를 형성하여 자발적으로 병원학교를 설치하게 하고자 미담사례를 언론을 통해 널리 알렸으며, 병원학교 운영 병원에 부총리 감사 서한을 발송하기도 했다. 또 4인의 장애인 음악가로 구성된 감동콘서트 "희망으로"를 병원학교가 설치된 서울대병원, 국립암센터, 서울아산병원 등에서 개최함으로써 병원학교 학생과 학부모들은 물론, 병원에 있는 많은 환자에게도 희망의 메시지를 전해주었다.

이러한 노력으로 2005년 1월 4개에 불과하던 병원학교가 2005년도 말에는 8개로 늘었으며, 2006년도에 10개가 추가로 설치되어 총 18개 병원학교에서 연간 2,500여명의 건강장애학생이 혜택을 받고 있다.

병원학교는 아이들의 희망학교

병원학교는 아이들의 희망학교

"아이가 눈을 뜨면 선생님부터 찾아요. 치료를 받으러 갈 때마다, 치료가 끝난 후 수업을 받을 수 있다며 아이를 달래고는 해요, 또 병원학교에 오는 아이들은 병원 밖에 있는 학생들처럼, 자신들도 교육을 받고 있다는 것이 아이들에게 미래를 생각하게 하며 희망을 주는 것 같아요."

(부산대 병원학교 한 학부모)

병원학교는 "소아암, 심장질환, 신장병, 만성천식, 소아당뇨 등 만성질환으로 인하여 3개월 이상의 계속적인 의료적 지원이 필요하여 학교생활 및 학업수행에 있어서 교육적 지원을 지속적으로 받아야 하는 건강장애"로 선정된 학생이 이용하게 된다. 출석일수 220일 중 2/3를 채울 수 없을 정도로 장기간 입원하거나 장기 통원치료를 받아야 하기 때문에 유급될 우려가 있고, 특히 오랜 투병생활로 인해 학업상 어려움을 겪고 있는 학생들을 위한 시설이다. 따라서 먼저 '건강장애'로 선정되어야 하는데, 이는 학생이 원래 다니던 학교나 거주 지역내 교육청(고등학생은 시·도교육청)의 특수교육 담당자에게 문의하면 도움을 받을 수 있다. 특수교육대상자 선정 신청서와 장애인증명서나 장애인수첩, 혹은 진단서를 제출하면 특수교육운영위원회에서 특수교육대상 건강장애로 선정하게 된다. 병원학교가 있는 병원에 입원한 경우에는 담당 의사나 병원학교에 문의해도 된다.

'화상강의'로 맞춤형 교육 시도

병원학교에 파견된 교사 한 명이 학급별·학년별·능력별로 차이가 심한 다양한 학생들을 모두 지도하는 데에는 한계가 있는데, 이를 보완하는 것이 사이버가정학습서비스와 화상강의시스템이다. 화상강의는 인터넷을 통해 실시간 일대일 대면이 가능한 수업형태인데, 학년별, 과목별로 사이버학급을 구성하여 교사 1명이 5~8명을 담당, 학생의 개별적인 수준에 적합한 학습을 지원한다. 건강장애학생들 대부분은 장기 치료로 인한 학업 결손이 심각하고, 2차 감염 우려에 따라 학교에서의 공동생활이 곤란하거나 외래 혹은 가정에서의 요양 치료

중 보완 교육이 필요하다. 따라서 화상강의를 통해 가정이나 병원에서 인터넷으로 학습을 할 수 있는 기회를 제공받고, 화상으로 또래친구나 담임교사들과 교류하게 되어 학교생활 복귀나 사회생활 적응을 준비하는 데 큰 도움을 받게 된다.

현재 화상강의는 서울특별시 교육연구정보원, 인천광역시 교수학습 지원센터, 경남교육청 내 더불어 하나회에서 담당하고 있다. 건강장애로 선정되면 담임교사나 특수교사가 개별화교육계획을 작성하게 되는데, 이때 학생의 건강상태를 고려하여 학교 출석이 어려운 경우 '병원학교나 화상강의를 통한 수업일수 확보'에 대한 내용을 포함함으로써 화상강의 수강을 수업으로 인정받게 되는 것이다. 화상강의 담당기관에 직접 문의하여 안내를 받을 수도 있지만, 원래 다니던 학교 혹은 해당 지역의 교육청 내 특수교육 담당자의 안내에 따라 화상강의 수강을 신청하면 된다.

병원과 학교, 사회가 함께하는 희망 공동체를 위하여

교육인적자원부에서는 2008년까지 적어도 32개 이상의 병원학교를 설치하여 건강장애학생의 학습권을 보장하려고 한다. 만성질환 치료 때문에 학교생활을 포기하는 학생이 없도록 병원학교와 화상강의시스템을 지속적으로 확대 운영해 나갈 계획이며, 건강장애학생 인식개선 및 대국민 홍보를 강화하기 위한 관련 프로그램을 제작 보급할 예정이다.

건강장애학생을 위한 교육 지원은 정부의 열정과 노력만으로 이루어질 수 없다. 정부나 학교, 병원 그리고 건강장애학생 본인이나 부모는 물론 그의 가족, 의료진, 사회사업가, 민간단체 및 기업, 지역사회, 일반교사, 또래들의 적극적 도움과 지원이 절실하다. 모두 함께하는 희망 공동체를 위하여 사회적 환경을 조성하는 것이 무엇보다도 중요하다.

교육인적자원부

방과 후에도 문을 닫지 않는 학교

사교육비 경감, 양극화 완화를 위한 방과후 학교 확대

사교육비에 대한 부담 경감, 교육격차 해소를 통한 사회적 양극화 완화, 여성의 사회 참여 확대 및 근로 빈곤층의 증가로 방과후 방치되는 자녀들에 대한 보호 등의 요구에 부응하기 위하여 '96년부터 방과후 교육활동이 도입되었다. 그러나 학생참여율이 30% 정도에 불과하여 수요자가 만족하는 수준에는 부족할 뿐만 아니라, 과외 욕구를 흡수하여 사교육비 부담을 줄이는데 한계가 있었다. 더 이상 기존의 틀에 매여 있을 수만은 없어 각각 별개로 지원되고 운영되던 것을「방과후학교」로 통합하여 체계적으로 운영하기로 하고 2006년도부터는 원하는 모든 학교에서 학교운영위원회의 심의를 거쳐 방과후 학교를 운영할 수 있도록 전면 확대하였다.

방과후학교 확산의 걸림돌

방과후학교의 성공적 정착에 장애가 되는 요인을 해결하는 것은 쉬운 일이 아니었다. 우선 방과후 교육활동에 대한 부정적 인식이 문제였고, 질적 수준 제고를 위해 단기간에 다양한 분야의 우수한 강사를 최대한 확보해야 했다. 학원보다 저렴한 수강료조차 부담되는 학생들을 지원하기 위한 자원 확보도 절실히 필요했다. 소규모 학교가 많은 농산어촌 지역에서는 방과후학교가 절실히 필요함에도 학생 수 부족 등으로 운영 자체가 쉽지 않았고, 일부 교원단체나 학원단체의 반발도 방과후학교 활성화를 방해하고 있었다.

방과후에도 문을 닫지 않고, 오히려 북적이는 학교

장애요인 극복을 위해 기존의 방식에 대한 철저한 분석을 바탕으로 다양한 노력들이 시작되었다. '방과후학교기획팀'이라는 T/F팀이 새롭게 출범하였으

며, 공급자 중심의 사고에서 탈피하여 수요자의 선택권을 최대한 보장하는데 중점을 두었다. 수요자에게 보다 좋은 방과후학교 프로그램을 제공할 수 있도록 방과후학교 운영에 대한 학교의 부담을 줄이고 비영리기관(단체)에 위탁할 수 있도록 함으로써 운영 방식을 다양화하고 개방성을 확대하였다. 외부 강사 및 지역 사회의 다양한 시설을 활용하고 교육 대상도 타교 학생이나 지역 주민에까지 범위를 넓히도록 함으로써 수요자의 방과후학교 프로그램 선택권을 확대하는데 주력하였다.

참여와 홍보로 부정적 인식 극복

부정적 인식 개선을 위해 프로그램 다양화와 질적 수준 향상에 집중하여 수요자들의 긍정적인 경험을 늘리도록 하고, 이러한 우수 사례를 TV, 라디오 및 신문 등 각종 매체를 통해 홍보하여 긍정적 인식을 확산시켜 나갔다. 플래시애니메이션을 제작, 지하철에서 방송하는 등 기존과 다른 방식도 적극 활용하였다. 또 교사, 시·도 및 지역교육청 담당자의 확고한 의지와 협조를 위해 지속적인 연수를 실시하고 프로그램 질 관리를 위한 강사 연수, 공개수업 확대로 신뢰를 회복해 가고 있다.

교사를 대상으로 프로그램을 공모하고 지원하여 우수한 교사들의 적극적이고 자발적인 참여를 유도하는 한편, 군장병·경찰·대학교수·대학생·지역사회인사, 학원 강사 등을 적극 참여시킴으로써 무학년 수준별 수업, 다양한 특기·적성, 초등보육 프로그램 등을 다양하게 운영하고 있다.





부족한 공부와 마음까지 채워준 대학생 멘토링

대학생 멘토링을 통해 다양한 강사 활용뿐만 아니라 대학생이 저소득층 학생들의 언니·오빠가 되어 개별화된 학습 지도 등을 도와줌으로써 학습 고민 해결과 정서적인 안정감 확대에도 크게 기여하였다. 방학기간에는 농산어촌 학생들에게 귀향 멘토들이 함께 하여 도시에 비해 멘토링 지원을 받기 어려운 학생에게까지 혜택을 줌으로써 긍정적인 평가를 얻었으며 겨울 방학에도 확대할 예정이다. 대학생 멘토링 실시 이후 저소득층 교육격차 해소를 위한 지원을 확대하는데 있어 다양한 주체의 참여 사례가 증가하고 있다.

지역공동체, 우리 아이들의 든든한 서포터즈로

중앙정부 지원 외에도 지방자치단체, 대학, 기업, 언론매체 등 다양한 지역사회와의 연계를 통한 자원 확보가 필수적이다. 시·도지사 및 시·군·구청장 대상 설명회에서 방과후학교 필요성을 알리고 홍보하여 초등보육 프로그램 및 저소득층 학생에 대한 지원 사례가 증가하고 있으며, 지자체 외에도 기업 및 지역 언론의 지원도 확대되고 있다.

농산어촌 방과후학교의 활성화를 위해 19개 군의 대응투자를 얻어내 지역교육청과 군청이 협력하여 지원하고 있다. 이들 지역에서는 거점학교를 운영하거나 인근 학교와 연계하여 다양한 강좌를 개설·제공하고 학교 간 이동 및 귀가를 위한 이동수단을 지원하고 있다. 또 40억 이상의 기업 투자를 얻어내고 보건복지부, 부스러기사랑나눔회와 함께 협력하여 1318 Happy Zone 등을 설치·운영하는 등 정부-기업-NGO가 함께 저소득층 학생들의 교육·복지격차를 해소하기 위한 다양한 교육·문화·자립 프로그램을 제공함으로써 농산어촌 지역의 상대적 박탈감을 보완하였다.

만족도 68%, 월 평균 사교육비 5만 8천원 감소 등의 놀라운 성과

방과후학교를 반대하는 교원 및 학원 단체와 지속적으로 협의를 계속 하면서 '방과후학교운영협의체'를 구성하고 그들을 적극 참여시켜 방과후학교 전면 반대 보다는 부족한 점을 보완하는 방향으로 설득하고 이끌어나갔다. 언론에도 우수 사례를 자주 알리고 협조한 결과 파행사례 보도보다는 우수사례 소개가

늘어나고 있어 긍정적인 분위기를 조성함으로써 관련 단체 등의 반대로 잠자고 있었던 관련 법령이 결국 법사위 소위를 통과하는 성과를 얻을 수 있었다. '06년 6월 설문조사에서는 학생참여율 40%, 학부모 만족도는 '05년에 비해 4%이상 상승한 68.6%, 학생만족도 67.9%로 학생·학부모 모두 '06년 목표를 상회했다. 시범학교를 대상으로 조사한 결과, 1/4분기에 비해 2/4분기에 1인당 월 평균 과외비가 58,000원 감소한 것으로 나타나, 사교육비 부담을 줄이는데도 기여하는 성과를 얻고 있다.

학교가 지역사회의 Hub가 되는 그날을 꿈꾸며

방과후학교의 이러한 성과는 수요자의 입장에서 생각하는 노력, 기존의 틀에만 머무르지 않는 열린 사고, 지자체·대학 등의 지역사회와의 끊임없는 대화와 협력 등을 바탕으로 가능한 일이었다.

이제 사회의 발전과 함께 점차 다양화되는 학교에 대한 요구를 흡수하고, 변화와 혁신에 앞장서기 위해 방과후학교가 학교의 변화를 주도하고 있다. 방과후학교를 통해 교육 격차를 해소하고, 소외 계층에 대한 교육 기회를 보장하여 교육 안전망을 구축하며, 학교 교육의 보완 기능을 통해 교육 선택권을 확대하고, 진로교육, 평생교육과 같은 생애 주기별 교육을 강화하여 학교가 지역 사회의 교육 Hub로 자리매김하게 될 것이다. 지역 간·소득 간 교육 격차가 학교 격차로 이어지고 이는 다시 임금 격차로 이어져 가난의 대물림 현상이 지속되는 악순환의 고리를 끊기 위해 방과후학교가 큰 역할을 해야 한다. 누구나, 최고의, 다양한 교육을 받을 수 있도록 방과후에도 문을 닫지 않는 학교, 오히려 북적거리는 학교를 우리의 방과후학교가 만들어 나가고 있다.

경찰청

학교폭력 근절을 위한 '배움터 지킴이' 제도

더 이상 외면할 수 없는 학교 폭력

최근 학교폭력은 점점 저연령화, 흉포화, 집단화, 광역화하는 심각한 추세를 보이고 있다. 중학교 일진회 신고식 중 후배를 집단 구타하여 사망하게 한 사건('03년 4월), 밀양여중생 집단 성폭행 사건('04년), 충주의 한 여고생이 집단폭행을 당한 뒤 자살한 사건('05. 년 10월)등 지금까지의 소극적 대처로는 해결할 수 없는 심각한 단계에 이르렀다.

2004년 11월 부산지역의 학교폭력 실태조사에 따르면 응답자 중 약 23%가 학교폭력 피해를 경험했다는 했다고 답을 함으로써 학생5명당 1명꼴로 피해를 당한 셈으로 학교 내에서 폭력이 자행되고 있음을 보여주었다. 하루하루 폭력의 두려움에 시달리고 있는 아이들의 현실을 감안하면 더욱 실효성이 높고 적극적인 대책이 절실히 요구되는 상황이다.

부산지방경찰청의 「스쿨폴리스 제도」

2005년 부산에서 전국 최초로 스쿨폴리스 제도를 시범 실시하게 되었다. 부산지방경찰청은 학내폭력 사안의 심각성과 중대성을 고려해 더욱 적극적인 노력을 펼쳐왔다. 2004년 9월 6일부터 1개월에 걸쳐 부산지역 중·고등학생 1만 1,874명을 대상으로 현직경찰관이 직접 학교에 나가 실시한 설문조사를 결과 학교 안에서 발생하는 폭력만 예방해도 학교폭력 피해의 50% 정도 줄일 수 있다는 피해를 예방할 수 있다는 것이었다.

부산지방경찰청은 학생들의 안전을 지켜줄 방법이 없을까 고심한 끝에 학생지도 및 범죄예방 활동에 오랫동안 종사하면서 전문적인 노하우를 가진 퇴직경찰관과 퇴직교사 등을 활용한 스쿨폴리스(School Police) 제도를 떠올리게 되었다. 스쿨폴리스 제도를 안정적으로 실시하기 위해 학생안전을 위한 토론회를 개최하여 부산광역시교육청과 공동사업으로 추진하기로 합의했다. 7개 학교를



시범학교로 선정한 것을 시작으로 엄격하고 공정한 방법으로 스쿨폴리스 요원을 선발하였다. 이후 스쿨폴리스 요원들에 대한 8일간의 교육과 스쿨폴리스 발대식을 거쳐 2005년 5월 초 7개 학교에 14명의 스쿨폴리스가 배치되었다. 스쿨폴리스 요원들은 학교 인근 골목과 통학로에서 학생들의 안전을 지키고 교사들의 학생지도가 소홀한 시간에 복도, 화장실, 옥상, 운동장 구석구석을 순찰했다. 특히 상습적으로 학생들을 괴롭히는 취약 장소의 정기적 순찰 정기적으로 확인 순찰했다.

수업시간에는 교실주변 외에 체육관이나 창고, 학교 뒷동산 등을 순회하면서 수업시간에 몰래 빠져나와 빈둥거리는 학생들을 적발 지도했다. 요원들은 기대 이상으로 현장에서 더욱 적극적으로 학교폭력 예방 활동을 펼쳤다. 그 결과 마음의 문을 쉽게 열지 않던 교사, 학생들도 할아버지처럼 친근함을 주는 스쿨폴리스 요원들에게 다가오기 시작했다.

학부모의 80%가 전국 확대 희망

스쿨폴리스의 시행초기부터 시범운영을 마치기까지 난관이 많았다. 먼저 요원들이 활동하는데 제약요소가 많았다. 그러나 스쿨폴리스가 교내 활동에 뿌리를 내리기 위하여서는 기존 교사들과의 차별화가 필요했고 제도권에서 주장하는 교권, 학습권 침해에 대한 오해의 소지를 불식시켜야했다. 하지만 학교폭력 치안정책이 가해학생들에 대한 단속과 처벌이 아닌 선도와 보호를 위한 것이며, 대화와 타협을 통해 가해학생에 대한 학교의 교육적 선도 보장, 경찰이라는 이미지의 스쿨폴리스라는 명칭을 배움터 지킴이로 바꾸는 등 교사들의 의견을 적극 수용함으로써 공감과 동참을 이끌어 낼 수 있었다.

스쿨폴리스 제도의 시범운영은 성공적이었다. 2005년 국무조정실 여론조사 결과 학생의 47.1%, 교사의 51.9%가 학교폭력이 줄었다고 응답하였으며 특히 폭력서클의 경우 학생의 65.4%, 교사의 84.6%가 작년에 비해 감소하였다고 응

답하였다. 또한, 국민의 88.2%가 배움터지킴이 도입에 찬성하는 등 긍정적으로 평가받았다. 이러한 평가를 바탕으로 교육부와 배움터지킴이를 전국으로 확대·운영하기로 합의하고 2005년 11월부터 전국 71개교를 대상으로 시범운영하였으며 2006년 4월 3일부터 전국 100개교로 확대하여 운영하고 있다.

배움터 지킴이는 교사들이 할 수 없는, 하지 못하는, 하기 어려운 일을 찾아 도우면서 피해 학생을 보호하고 가해 학생을 선도하며 궁극적으로 교사들에게 힘과 권위를 주기위해 노력하고 있다. 특히, 배움터 지킴이는 교육은 학교와 교사만이 책임진다는 고정관념을 깨고 지역사회의 공동협조체제를 구축해 나가고 있다.

경찰청·여성가족부

여성·학교폭력 피해자 One-stop 지원센터

성폭력 등 충격적인 범죄피해를 당하고도 병원과 경찰관서 등을 전전하며 피해사실의 반복 진술·성적 수치심·신분 노출 등 2중·3중의 육체적·정신적 고통을 받던 범죄피해자를 보호하기 위하여 경찰청은 한 곳에서 전문상담·병원진료·경찰수사·법률자문 등의 통합서비스를 24시간 무료로 제공하는 여성·학교폭력 피해자 「ONE-STOP 지원센터」를 설치하였다.

전국 14개 지역 범죄피해자 보호 사회안전망 구축

전국 14개 지역에 여성·학교폭력피해자 「ONE-STOP 지원센터」 설치를 목표로 지난 2005년 8월 31일 경찰병원 「ONE-STOP 지원센터」 설치를 시작으로 2006년 9월 30일 현재까지 전국 11개 지역에 센터를 개설하였으며, '06년에 3개소를 추가 설치하여 전국적 범죄피해자 보호 사회안전망을 구축하였다.

【 전국 ONE-STOP지원센터 현황 】

('06. 9. 30 기준)

지역	서울	부산	경북	울산	강원	충북	전북	인천	대구	전남	충남	경기	제주	경남
병원	경찰병원	부산의료원	안동의료원	동강병원	강원대병원	청주의료원	전북대병원	인천의료원	대구의료원	조선대병원	충남대병원	아주대병원	한라병원	마산의료원
개소(예정)	05. 8.31	05. 12.22	06. 1.12	06. 1.25	06. 2.2	06. 2.8	06. 2.28	06. 3.31	06. 5.9	06. 9.4	06. 9.7	06. 11월	06. 11월	06. 12월

24시간 연중무휴 상주, 의료·상담·수사 통합서비스 제공

ONE-STOP지원센터에는 여성경찰관·상담사·간호사 등이 24시간 연중무휴 상주하면서 성폭력·학교폭력·가정폭력·성매매 피해자 등에게 의료·상담·수사·법률 등의 통합서비스를 무료로 제공하고 있다.

【 전문상담 】
사회복지사 등 전문상담사가 범죄로 인해 충격 받은 피해자의 심리적 안정을 위한 상담과 함께 피해자 가족들과의 상담을 통해 가족의 와해·해체현상을 미연에 방지한다.

【 무료진료 】
산부인과·응급의학과 전문의 등이 첨단장비를 갖춘 영상진료실에서 치료 및 증거채취 등을 무료로 실시하고, 후유증 극복을 위한 정신과적 치료까지 지원한다.

【 여성경찰관 전담수사 】
여성경찰관이 24시간 연중무휴 상주하면서 응급키트 증거채취, 진술녹화 및 피해자 진술조서 작성, 관할 경찰서 등과 연계하여 가해자 조기검거에도 기여한다.

【 무료 법률자문 】
무료법률지원단(경찰병원)의 법률상담이나, 민주화를위한변호사모임 및 대한법률구조공단 등과의 연계를 통하여 법률자문 등을 지원한다.

국·내외에 범죄피해자를 지원하는 기구는 많지만, 이들 대부분은 각각 별개의 서비스를 지원하는 기관·단체들이 네트워크를 구축하여 연계하는 수준으로 「ONE-STOP 지원센터」처럼 한 곳에 모든 기능이 상주하며 서비스를 지원하고 특히 병원에 경찰이 24시간 배치되어 있는 예는 찾아볼 수 없다.

그동안 「ONE-STOP 지원센터」는 성폭력 등 범죄피해자 3,187명에게 상담·진료·수사 등 10,796건의 서비스를 지원하였다. 센터를 이용한 피해자들은 상담·진료·수사 등을 한꺼번에 처리하고, 사후에도 지속적인 상담과 지원을 받을 수 있어서 사회복귀에 커다란 도움이 되었다며 감사의 표시를 아끼지 않았다.

【 ONE-STOP지원센터 신고내용 및 조치 】

(2006. 9. 30 기준)

신고내용						조 치					
계	성폭력	학교폭력	학교폭력	성매매	기타	계	상담	진료	증거채취	진술녹화	피해자조서
3,187	2,013	811	156	29	178	10,176	5,232	2,875	156	366	1,400

ONE-STOP지원센터는 센터를 이용한 피해자들뿐만 아니라 사회 각계각층으로부터 성폭력 등 범죄피해자 보호를 위한 모범적인 모델로 평가받고 있다.

성폭력 피해아동 구조사례

한 아빠는 6살 딸을 목욕시키려고 팬티를 벗기다가 딸의 사타구니에 시퍼런 멍과 함께 팬티에 얼룩져있는 혈흔과 정액을 발견하고 내 딸이 강간을 당하지 않았는지 의심스럽다며 몹시 떨리는 음성으로 지원센터를 찾았다.

진술녹화 과정에서 해부학적 인형을 가지고 옷을 벗기고 의자를 대고 엎드리게 하는 등 성적 묘사를 재연하는 딸의 모습을 보며 누구한테 얻어맞기라도 한 듯 멍한 표정을 지으며 자꾸만 고개를 돌리다가 아이가 그때 무척 아팠다는 진술을 듣고는 결국 더 이상 참지 못하고 아무 말 없이 문을 열고 나갔다.

내 딸아이뿐만 아니라 자식을 지키지 못했다는 자책감에 괴로워하던 자신을 위로하는 여성경찰관의 마음이 너무 따뜻하게 느껴졌다는 인사말과 함께 경찰서와는 달리 센터에서 치료도 받고 경찰조사도 받을

경찰청

독거노인 안전확인 · 안심서비스

사회문제화 되는 독거노인

노인인구의 급속한 증가와 평균수명의 연장으로 우리 사회의 고령화 현상이 급속하게 진행되고 있는 동시에 핵가족화 현상, 노인부양의식의 변화, 사회적 지원 부족 등으로 독거노인이 급증('05년 65세 이상 노인인구 4,365,218명 중 독거노인 782,708명)함에 따라 독거노인 문제는 더 이상 개인에게만 맡겨놓을 수 없는 사회문제로 대두되었다.

독거노인은 범죄에 쉽게 노출되고 방어능력이 부족하여 주변의 관심이 조금만 멀어져도 쉽게 불행한 일들로 연결될 가능성이 큰 만큼, 경찰은 독거노인을 사회적 약자로 규정하고 사회적 약자보호 정책의 일환으로 2005년 4월부터 본격적으로 독거노인 보호활동을 전개하기 시작하였다.

안전 확인, 국민안심서비스

우선 경찰관서별로 지역 내 보호대상 독거노인을 선정한 후 정기적으로 방문하고 각종 민원업무를 대행하는 한편 '독거노인 안전 확인 서비스' 등을 실시하였다. 2006년 4월부터는 독거노인 보호활동을 보다 내실 있게 추진하기 위해 '지역경찰관 1인당 1~3인의 독거노인을 보호대상으로 지정하고 주기적으로 방문하여 안전을 확인하는 한편, 각종 민원업무 대행과 순찰차 이동편의 등을 제공하였다. 특히 원거리에 거주하는 자녀 또는 친인척 등이 요청하는 경우 독거노인의 안전을 확인하고 결과를 통보하여 안심시켜주는 「국민안심서비스」를 시행하면서 감동치안을 구현하고 있다.

경찰은 2005년 4월부터 2006년 7월까지 약 56만 건에 이르는 독거노인 안전확인을 실시하였으며 5만여 건의 각종 편의제공, 1만여 건의 안전 확인서비스 등을 시행하였다. 2006년에는 보호활동을 강화하여 보호활동 사례도 지속적으로 증가추세에 있다.

안 전 확 인			편의제공	안전확인서비스
소 계	방문확인	전화확인		
662,289	328,260	334,029	57,787	12,878

부모님을 대하는 마음가짐으로

앞으로 경찰은 멀리 떨어져 거주하는 자녀들을 대신하여 "부모님을 대하는 마음가짐"으로 독거노인에게 따뜻한 관심을 갖고 보살펴 나갈 것이다. 또 정기적으로 안전을 확인, 자녀들이 안심할 수 있도록 안전사항을 통보하는 등 독거노인 보호활동을 통해 사랑받는 인권경찰상을 구현하는데 최선을 다할 계획이다.





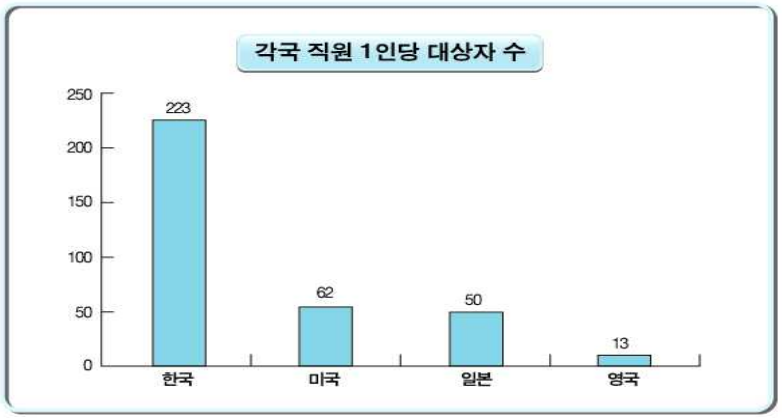
경남 OO경찰서에서는 새벽 1시에 '혼자 사시는 아버지가 마을주민과 관광을 다녀온 직후 전화를 받지 않는다'며 이모씨로부터 아버지의 안전확인서비스를 요청받은 후, 이씨 아버지가 집에 없음을 확인하고 근무 중인 경찰관 20여명을 투입, 집 인근을 샅샅이 수색한 결과 3시간여만에 인근 야산에서 동사직전의 노인을 극적으로 구조

법무부

유비쿼터스 보호관찰시스템 구축

보호관찰대상자의 효율적 관리 필요

1989년 소년 대상으로 보호관찰제도가 도입된 이후 성폭력, 가정폭력, 성매매 등 관리영역이 지속적으로 확대되고 있다. 도입당시 8,389건이었던 사건수가 2005년 말 기준으로 146,895건으로 17.5배 증가하여 담당 직원 1인당 관리 대상자 수가 선진국과 비교하여 4~17배나 높은 수준에 이르게 되었다. 한정된 보호관찰 인프라를 최대한 활용하여 고위험 대상자를 집중적으로 감독하는 한편, 저위험 대상자에 대해서는 자율적 통제로 사회적응을 돕고 편의를 도모하는 행정서비스 제공을 위해「유비쿼터스 보호관찰시스템」을 2006년 4월에 구축하게 되었다.



언제 어디서나 감독이 가능한 유비쿼터스 시스템

유비쿼터스 보호관찰시스템은 저위험 대상자에 대한 보호관찰 행정서비스 향상을 위해 편리한 시간과 장소에서 스스로 선택한 IT장비(휴대폰, PC, PDA)로 지도·감독에 응하거나 서비스 접근을 용이하게 한다. 한편, 고위험 대상자에

대해서는 감독 강화와 집행효율성 제고를 위해 화상전화·음성분석 기술을 통한 원격 집행감독, PDA폰을 활용한 현장 정보 검색 등 업무처리에 IT 기술을 접목하였다.

유비쿼터스 보호관찰 시스템은 7개의 세부 시스템으로 구성되어 있는데, '폰투컴 생활보고 시스템'은 선진국의 선행 연구사례인 주간보고센터(Day Reporting Center)를 토대로 개발되었다.

분 야	세부시스템		내 용
서비스 혁신	• 폰 to 컴 생활보고시스템		전화로 컴퓨터에 생활음성보고
	• 사이버보호관찰소		대상자에게 다양한 디지털 교육 컨텐츠를 제공하여 휴일·야간 보호관찰 업무 공백 최소화
	• 휴대폰문자전송 서비스 시스템		대상자의 휴대폰으로 보호관찰 정보 전송
프로세스 혁신	• 사회봉사 수강명령 사이버 감독	-1세대 화상전화감독시스템	화상전화기를 통해 집행감독
		-2세대 사이버명령집행관리시스템	협력기관에 대한 문서 자동송출, 집행상황부의 전자적 처리
	• 보호관찰현장업무지원시스템		PDA폰을 통해 출장 현장에서 대상자의 각종 보호관찰 정보를 조회·입력
	• 외출제한명령음성감독시스템		컴퓨터가 대상자에게 전화를 걸어 음성분석을 통해 재택여부 감독

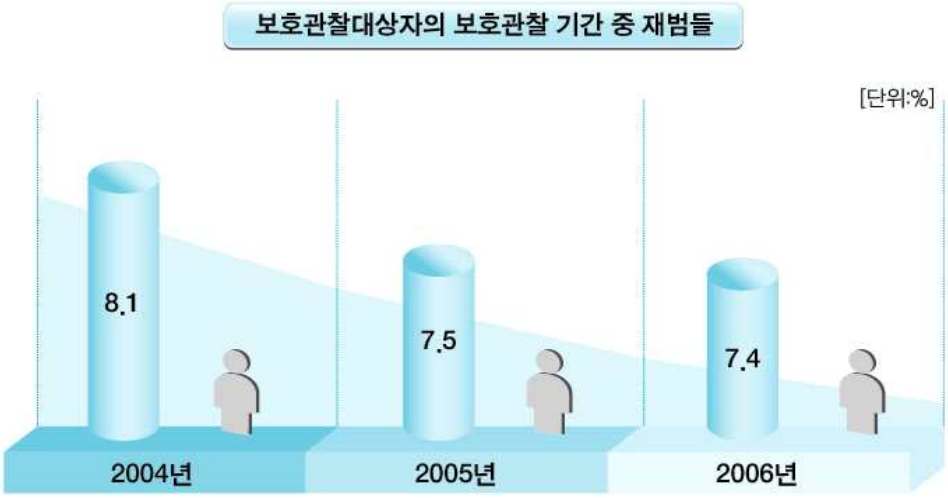
사이버보호관찰소와 사이버명령집행관리시스템은 해킹, 정보유출을 차단하기 위해 전송되는 모든 정보를 암호화하고 강력한 방화벽을 구축하였으며, 대상자 접속 시 '일회용 비밀번호 생성(One Time Password) 방식을 채택하여 대상자 정보보호에도 각별한 신경을 기울였다. 특히, '외출제한명령 음성감독시스템' 상의 성문(聲紋)을 통한 인증방식 체계를 활용하여 예산 절감 및 효율성을 높였으며, '화상전화감독시스템'을 통한 사회봉사 감독강화로 매년 1-2건씩 발생하였던 대리출석이나 무단이탈이 2005년 6월 시스템 구축 이후 한 차례도 발생하지 않는 등 법집행의 엄정성이 확보되었다.

효율성·편의성 향상 및 전략적인 재범률 억제

또한 직장인, 학생, 거동불편 대상자의 평일 출석을 면제하는 등 대상자가 일

상 생활공간에서 다양한 방법으로 보호관찰에 접근하게 함으로써 지역사회 교정의 장점을 극대화하였고, 사회봉사 명령집행 과정을 전자화·자동화시킴으로써 사회봉사명령 협력기관의 업무 부담을 감소시키는 한편, 휴대폰을 통한 각종 보호관찰 정보 제공으로 대상자의 만족도도 한층 향상시켰다.

또한, 재범 저위험군에 속하는 보호관찰 대상자에 대한 오프라인(Off-line) 대면접촉 지도감독의 비효율성과 불편을 극복하는 동시에 재범 고위험군에 대한 보호관찰 강화로 보호관찰대상자의 재범률을 억제함으로써 제도의 실효성을 강화하고 있다.



보건복지부

저소득층 선 보호-후 처리로 신속한 지원 '긴급복지 지원제도'

갑작스런 위기상황에 대한 신속·탄력적 지원

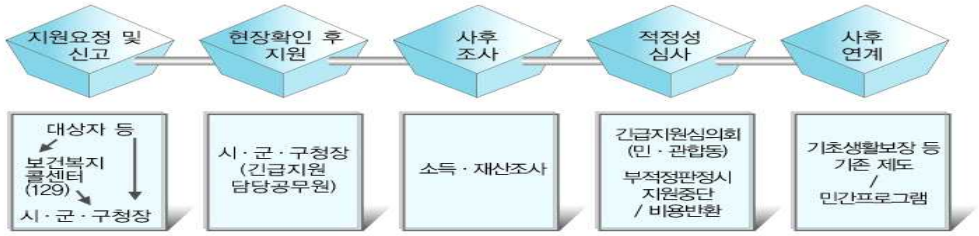
서민경제의 어려움과 사회양극화 심화로 저소득층의 생계형 사고가 증가함에 따라 갑작스러운 위기상황에 처한 국민들을 대상으로 신속하고 탄력적으로 지원할 수 있는 제도가 필요하게 되었다. 학계, 시민단체, 연구기관, 관련기관·단체, 관계부처 등이 참여하는 "긴급지원제도개선T/F"를 구성·운영('05.2~3월)하여 토론 및 의견 수렴을 거쳐 "긴급복지지원법"을 제정(2005.12.24.)·시행(2006.3.24)하였다.

* 빈곤으로 인한 자살(명) : 454('00) → 525('01) → 600('02) → 731('03)
* 건강보험체납자 추이(만가구) : 136('02) → 156('03) → 191('04)

긴급지원제도는 가구원 중 주 소득자의 소득 상실, 중한 질병·부상, 가정폭력·학대, 이혼 등으로 '갑작스런 위기상황'에 처한 저소득층을 대상으로 하고, 선지원·후 조사 원칙에 입각하여 간단한 현장 확인만으로 신속히 지원을 받을 수 있도록 하였다.

긴급지원은 대상자가 시군구청이나 보건복지콜센터(129)로 지원을 신청할 경우 해당 시군구청 담당공무원이 현장 확인 후 바로 지원 여부를 결정한다. 소득재산 조사 없이 바로 수급여부를 결정한다는 측면에서 긴급히 도움이 필요한 국민에게 매우 효과적인 제도이다.

< 긴급지원의 사업체계 >



긴급지원대상자는 자신이 처한 긴급 상황에 따라 다양한 급여를 받게 되는데 금전적인 지원 외에도 의료서비스 같은 현물 급여도 받을 수 있다.

< 긴급지원 내용 및 기간 >

종 류		지 원 내 용	지원기간
금전·현물 지원	생계지원	• 식료품비, 의복비 등 생계유지비 지원 • 최저생계비의 60%* 수준 *4인가구 기준 70만원(식료품비, 교통통신비, 피복신발비 등)	1개월
	의료지원	• 각종 검사, 치료 등 의료서비스 지원 • 300만원 이내(본인부담금 및 비급여항목 지원)	1회
	주거지원	• 임시거소 제공하되 지역특성 고려 · 금전지원시 지역별 최저주거비 지급 *대도시 4인가구 기준 45만원	1개월
	사회복지시설 이용지원	• 사회복지시설에의 입소 또는 이용서비스의 제공	
	그 밖의 지원	• 동절기(10~3월) 난방비 : 6만원 범위 안에서 현물지원 • 해산비 및 장제비 : 각 50만원 • 단전시 전기요금 : 1회	
민간 기관·단체 연계지원 등		• 사회복지공동모금회 또는 대한적십자사 등 민간의 긴급지원 프로그램으로 연계	회수 제한없음
		• 상담 등 기타 지원	

꾸준한 모니터링으로 지원범위 확대

2006년 3월 24일 긴급지원제도 시행 후 사업진행상황을 꾸준히 모니터링하고 있다. 사업추진 반영하기 위해 현장점검을 실시하고 일선의 긴급지원담당공무원들의 의견을 수렴하였다. 긴급지원사업의 원활한 수행을 위해 복지부에 민·관 합동 긴급지원협의회를 설치·운영하여 긴급지원대상 및 지원의 수준 적정성 등 제도개선사항을 지속 추진해 나가고 있다.

모니터링 결과, 위기사유의 범위를 보다 확대할 필요가 있어 이혼, 단전 등을 위기사유에 추가하였으며, 지원이 가능한 위기발생시점을 연장하는 등 지원요건을 완화하였다. 또한 지원수준을 현실화하기 위해 생계지원액을 최저생계비의

60% 수준에서 100%로 상향조정하고, 방문동거·거주·재외동포·영주 체류자격으로 국내에서 1년 이상 거주한 외국인을 긴급지원 대상에 포함하여 보다 보편적인 구호제도로 자리매김할 수 있도록 하였다.

현재까지의 지원현황을 살펴보면, 2006년 9월말까지 6개월간 17,000여명에게 긴급지원을 실시하였다. 지원내용별로는 생계지원이 2,904건, 의료지원 8,644건, 주거 등 기타 지원이 550건으로 전체 지원내용 중 의료지원이 71.4%를 차지하였다.

소방방재청

절망 속에서 희망을 싹 틔운다 '화재피해 주민지원서비스'

불의의 화재로 모든 것을 잃은 사람들

최근 5년간에 발생한 화재는 평균 33,117건, 인명피해는 2,418명으로 매년 1,566억 원의 재산피해가 발생하였고 화재로 인한 직접피해 외에도 영업 불가 등의 간접손해를 포함하면 화재 1건당 평균 재산피해는 약 4,700만원에 이른다. 하지만 화재피해자 중 화재보험에 가입한 것은 8,100건으로 전체의 24%에 불과하다. 나머지 76%는 대부분 보험에 가입하지 않은 영세 서민들인 것이다. 이들에게 화재는 더 이상 재해가 아니다. 삶의 모든 것이 사라져 버린 절망이다. 어떻게 해야 이들에게 희망을 줄 수 있을까? 각종 행정기관과 구호단체 등에서 운영중인 '화재피해주민지원제도'가 있었지만 까다로운 행정절차와 홍보부족 등으로 꽃을 피우기도 전에 시들어가고 있었다. '화재피해주민지원센터'는 거기서부터 비롯되었다.

화재피해주민을 위해 할 수 있는 모든 것을 찾아라


4월1일, 전국적인 화재피해 주민 지원센터 가동

정정기

'05년 4월 1일 전국 168개 소방관서에는 '화재피해주민 지원센터'가 설치되었고 책임간부와 전담팀원 682명이 배치되었다. 민원실에는 각종 피해복구 지원신청서식과 처리절차 안내도를 일목요연하게 비치했고, 법률지식과 민원업무 처리에 능숙한 지원센터 팀을 배치해 피해지원 관련 정보와 절차를 24시간 상담할 수 있게 했다. 이로써 피해주민들의 알 권리와 최소한의 생존권을 보장하기 위한 '화재피해주민 지원서비스 혁신'네트워크가 구축되었다. 각 소방서 홈페이지에는 각종 지원절차와 서류를 비치

하는 등 On-Line 지원시스템을 구축하였고, 지원절차를 매뉴얼화해 화재현장과 화재진압 후에 피해주민에게 반드시 관련 사항들을 알리도록 했다.

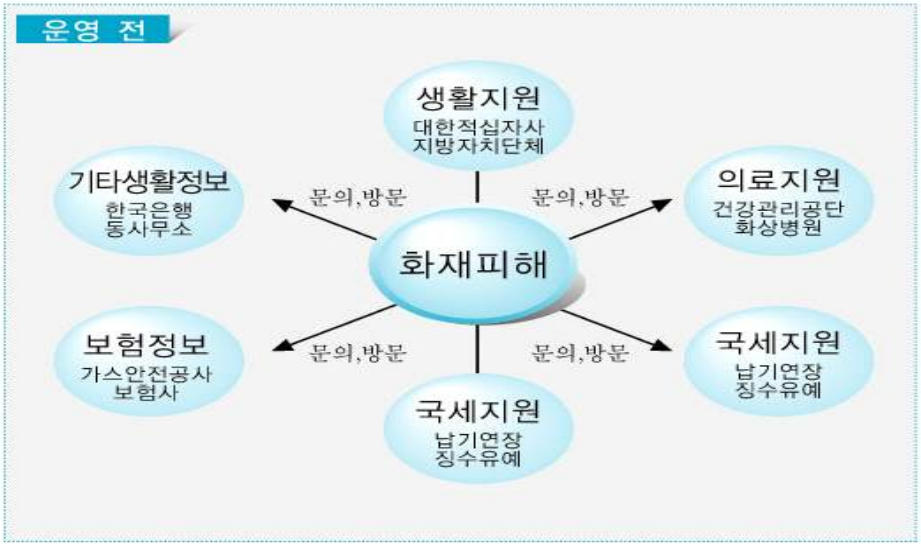
고객 위주의 찾아가는 피해주민 지원서비스로는 화재 등으로 인한 피해상담 전화시 지원센터 팀으로 자동 연결되도록 해 '06년 9월까지 25,639건의 안내가 이루어졌다. 독거노인, 장애인, 문맹인 등 혼자서 각종 구호신청이 불가능한 경우에는 지원센터 팀에서 대서부터 신청까지 One-Stop 서비스를 제공하도록 했다. 더불어 지역기업, 민간자원봉사단체, 의용소방대 등과 네트워크를 구축해 취약계층인 소년·소녀가장, 독거노인 등의 소실 주택에 대한 개·보수 자원봉사활동 등을 적극적으로 유도하였으며 굴삭기, 소방차 등을 활용해 1,359건의 피해복구를 실질적으로 지원했다.

'06년 5월에는 고객중심의 지원 절차 개선과 표준화를 위해 피해복구 지원 프로세스 재설계, 표준매뉴얼 개발 및 보급 등을 이룸으로써 보다 신속한 지원서비스를 구현했다. 또, 손해보험사, 구호기관 등 유관기관과 공조체계를 구축해 워크아웃포럼을 운영하는 등 지원서비스 체계 개선은 물론이고 지원영역의 블루오션을 창출하는데 기여했다. 또한 피해주민이 경제적 곤경에서 조금이라도 빨리 벗어날 수 있도록 손해보험사와 상시연락망 및 보험금조기지급 체계를 구축하였으며, 풍수해보험 지원안내체계, 일선 소방 공무원 대상 심리적 지지 프로그램(PSP) 교육, 화재피해주민의 치유·외상후 스트레스 장래(PISD) 심리상담 서비스 센터를 운영했다.

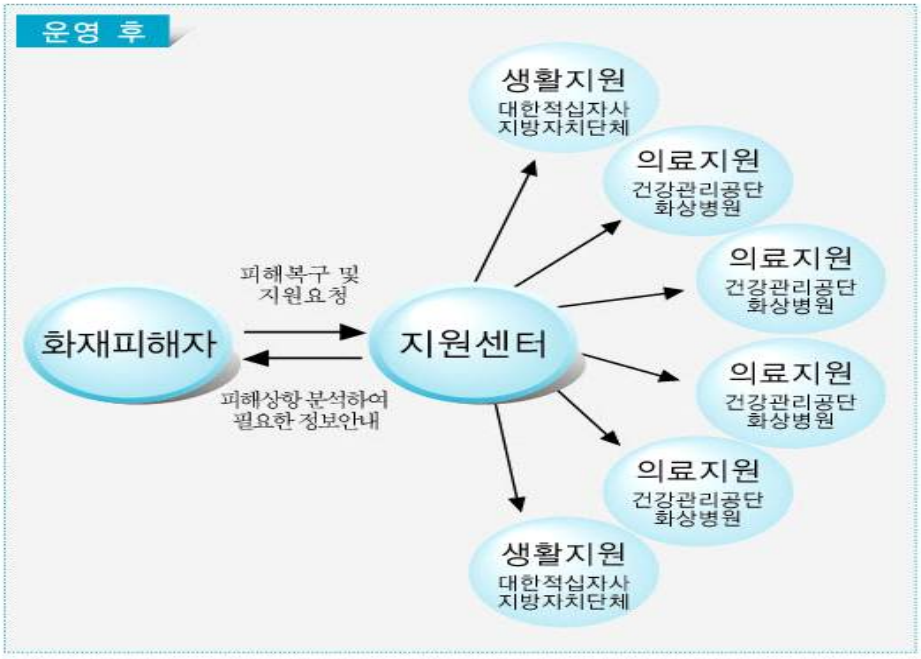
절망 속에서 희망의 꽃을 피운다

'06년 상반기 동안 화재피해주민 지원센터를 운영한 결과 얻어진 성과는 화재보험 정보제공에 따른 이용증대효과 1,414억 원, 구호물(금)품, 주거마련 등 생활지원 및 안내 효과 7.8억 원, 건축물 신축 또는 차량 구입 시 등록세 등 면제안내 효과는 9.9억 원을 기록했다. 더불어 납세연장 등 세제상 지원안내 효과는 45.1억 원을, 실질적인 피해복구활동에 의한 비용절감효과는 8.1억 원, 제조물책임 배상지원에 따른 경제파급효과는 20.5억 원에 이르는 등 모두 합해 1,539억 원 가량의 경제적 파급효과를 거두었다. 화재피해 주민에 대한 실질적인 지원서비스를 제공하고 생활현장에서 발생하는 재난피해에 대

한 주민밀착형 안전복지서비스를 뿌리내리기 위해 우리는 지금 이 순간에도 절망 속에서 희망을 건져낸다.



*각종 경제적 혜택 해당여부를 화재피해자가 직접 파악, 모르는 경우 각종 혜택(수혜) 어려움 (최소한 5일 정도까지 시간 소요)



*주민 불편 해소 및 경제적 지원제도를 찾아 나서서 정보 제공 (최소2일로 단축)

소방방재청

부담은 半 혜택은 倍 '풍수해보험제도' 도입

진정으로 국민을 위하는 길을 찾아

현재 시행되고 있는 사유재산 피해지원제도는 과거 60년대에 이재민을 위한 생계구호 차원에서 도입되었다. 그러나 재난발생시마다 피해주민들의 지원기준 상향 요구와 불만으로 점철되어 고질적인 민원사항이 되었다. 피해가 발생하면 국가에서 지원해준다는 인식은 국민의 안전불감증을 부채질하고 있고, 심지어 더 많은 복구비를 타내기 위해 고의로 침수를 유도하는 사태까지 발생하기도 했다. 피할 수 없는 재난으로 피해를 입은 국민에게 국가가 복구비용을 지원해 주었다고 해서 모든 문제가 해결되는 것이 아니다.

현재 지급되고 있는 재난지원금은 전체 복구비의 약 30~35% 수준이다. 피해주민은 정부에 더 많은 피해지원을 줄기차게 요구하고 있고, 정부는 한정된 가용예산으로 인해 어려움을 겪는 악순환이 반복되고 있다.

이 같은 문제는 국내에 자연재해 관련 보험시장이 활성화되어 있지 않기 때문에 나타나는 현상이었다. 국내에 손해보험 상품을 취급하는 보험회사는 13개사가 있지만, 자연재해에 관해서는 소극적이어서 풍수재, 지진특약 등의 상품을 화재보험을 판매하기 위한 부차적 상품 정도로 취급하고 있다. 특히 노후주택의 경우 예측하지 못한 자연재해가 발생할 것을 우려해 가입자체를 거부하는 등 저조한 가입률을 부채질 하고 있는 실정이었다. 따라서 현행 재해지원제도의 문제점을 해소할 수 있는 방안으로 국가가 보험 사업에 직접, 간접적으로 관여하는 풍수해보험제도를 추진했다.

92.4%가 원하는 새로운 재해지원제도

우리나라에 풍수해 보험제도를 도입하기 위해서 가장 먼저 이해관계자의 의견을 수렴하고, 선진국의 사례들을 분석했다. 지역별로 공청회를 열어 국민들의 의견을 수렴하고 설문조사도 실시했다. 결과는 놀라웠다. 응답자의 92.4%가 제

도도입의 필요성에 공감하고 있었다.

이 같은 결과에 힘입어 소방방재청의 관리 하에 민간전문가를 단장으로 하는 혁신기획단이 만들어졌고 운영에 들어갔다. 공청회, 설문조사 등 다양한 경로를 통해 국민의 실제적 요구를 파악하고 정책에 반영해 나갔다. 풍수해보험 사업을 효율적으로 관리하기 위한 전산시스템 구축이 진행되었다. 1년이라는 시간이 순식간에 지나갔다. '06년 3월 3일 마침내 풍수해보험법이 제정되었고, 이어서 시행령과 시행규칙이 공포되었다.

풍수해 보험은 국가가 관장하되 민간보험회사 등이 소방방재청과 약정을 체결해 보험판매, 손해평가, 자금관리 등을 운영하는 정책보험이다. 대상재해는 현행 재해지원제도의 재난기준에 준해 적용되었고, 보험가입 촉진을 위해 국가, 또는 지방자치단체에서 가입금액에 따라 보험료의 49~65%를 보조하는 것으로 했다.

보험판매의 경우 대상시설물이 농촌지역에 주로 위치한 반면 민간 보험회사의 영업조직은 도시지역에 밀집해 있는 문제점이 지적되었다. 이를 보완하기 위해 읍·면·동사무소 등 일선 행정기관에 판매부스를 설치하고 관계공무원이 가입홍보를 지원하도록 했다. 풍수해는 넓은 지역에 걸쳐 동시다발적으로 발생하는 경향이 있기 때문에 관련자격증을 소지한 손해사정사라도 실제 손해평가를 실시하기 어려운 문제점 또한 지적되었다. 정확한 손해평가가 이루어지지 못하면 주민들 역시 합당한 보상을 보장받을 수 없었다. 이를 위해 일정요건을 갖춘 지역 주민 등을 손해평가인으로 위촉해 일정기간 교육을 거쳐 손해평가임무를 수행할 수 있도록 했다.

본격적인 시행을 앞두고 언론매체와 순회설명회, 연찬회, 마을 앰프방송, 홍보포스터 등 가용한 모든 수단과 방법을 동원해 홍보가 이루어졌다. 민간 보험사업자와 소방방재청, 보험개발원 등 민·관·연이 하나 된 시범사업 준비단을 결성해 만에 하나 발생할지 모르는 문제점을 최종적으로 점검하였다. '06년 5월 16일 민간보험사인 동부화재(주)와 약정을 체결하였고 마침내 전국 9개 시·군 지역에서 상품판매를 시작했다.

태풍이 지나간 뒤 진가를 발휘했다.

'06년 7월 제3호 태풍 에위니아가 한반도에 상륙했다. 당시 경북 예천의 한 농가는 주택이 전파되는 피해를 입었다. 하지만 그 농가는 불과 1주일 전에 풍수해 보험에 가입하고 9,800원의 보험료를 납부한 상태였기 때문에 수재의연금을 포함해 모두 2,000만원의 보험금을 지급받는 풍수해 보험 최초의 수혜농가가 되었다. 언론을 통해 그 사례가 알려지면서 경북 예천지역의 가입자 수가 불과 몇 주 만에 400여건이 증가하기도 했다. '06년 6월 30일 현재 600건에 불과했던 가입건수는 10월 27일 현재 3,874건으로 성장하였으며, 국민의 안전의식 개선에 기여하는 등 안전복지 개념이 도입된 새로운 국가재난관리의 시발점이 되었다. 하지만 풍수해 보험은 아직도 걸음마 단계를 벗어나지 못했다. 단순한 보험상품이 아니라 사유재산피해지원제도 분야에 대한 국가재난관리체계의 하나로 자리매김해나가야 한다. 이를 위해 고향 부모님을 위한 효도상품으로 저변을 확대해나가고 있다.

특허청

소외계층을 위한 '공익변리사 특허상담센터' 운영

소외계층 변리서비스

최근 정보와 기술이 경쟁력의 핵심요소로 부각되면서 산업재산권에 대한 인식은 확산되고 있으나 학생, 장애인, 국가유공자, 소기업 등 경제적으로 어려운 계층과 소외된 지역에 대한 변리서비스의 불균형은 여전히 상존하고 있다. 경제적으로 어려운 이들의 창의적인 아이디어가 고가의 변리비용으로 인하여 사장되는 것을 방지하기 위해 2005년도 4월에 『공익변리사 특허상담센터』를 설립하였다.

고가의 변리서비스에 접근하기 곤란한 계층과 지역을 대상으로 산업재산권 출원, 등록 및 심판관련 무료상담 서비스를 제공함으로써 사회적 형평성을 제고하고 특허·실용신안 등의 산업재산권 권리보호와 창출기반을 확대하기 위한 것이다. 현재 총 6명의 변리사가 방문상담과 전화상담을 실시하면서 변리서비스를 받기 어려운 각 지방(변리사가 1~5명인 광역자치단체 : 강원, 충남, 전남, 제주 / 변리사가 없는 市 지역 : 35개 市)을 순회하면서 지식재산권 관련업무 전반에 대한 개별적 상담서비스를 제공하고 있다.

《 경제적 약자의 산업재산권 출원현황과 대리인 변리서비스 이용 비교》

구 분	총 출원건수	개인, 소기업 (수수료 70%감면자)	비율	학생, 장애인,국가 유공자 등 (수수료 100% 면세자)	비율
출원	234,609	82,481	34.2%	6,946	2.9%
대리인 출원	210,279	59,278	28.2%	1,505	0.7%
대리인출 원비율	86.3%	71.9%	-	21.7%	-

※ 학생, 장애인, 국가유공자 등 경제적 약자인 수수료(100%) 면제자의 '05년도 특허·실용·디자인 출원자 중 21.7%만이 대리인을 선임(총 출원 중 대리인 출원률은 86.3%)

지역순회상담과 중소기업 특허자문

공익변리사의 특허상담 업무는 출원·심사·등록·심판절차와 관련된 상담 및 서류작성 지원, 분쟁조정과 관련된 업무로서 권리확보에서 특허분쟁 대응에 이르기까지 출원서류 작성, 선행기술 검색, 심사관련 의견서와 심판관련 답변서 작성, 심판청구서 작성 등이다.

공익변리사 특허상담센터 운영과 함께 보도자료 및 안내책자를 배포하고 상담센터 홈페이지를 개설 운영하였으며, 전국 시·군·구, 지역상공회의소, 중소기업 지원센터 등의 기관에 홍보하였다. 공익변리사 특허상담센터의 적극적인 활동으로 2005년도 4월부터 12월까지 총 1387건의 특허관련 상담서비스를 제공하였는바, 그 내용은 전화상담 771건, 방문상담 383건, 지역 순회상담 146건, 서류작성 지원 87건이었으며, 전기·전자, 기계·건설, 화학·

2006년도에는 상담서비스의 질적 수준을 제고하기 위하여 변리 경험이 풍부한 '책임변리사'와 '경력변리사' 그리고 '도면사' 등 인력을 보강(총 5명→7명)하였으며, 상담의 내용도 단순상담에서 서류작성 지원에 중점을 두어 추진하고 있다. 또, 소외된 지역에 대한 순회상담 서비스를 확대하고, 최근 대기업과 중소기업간 특허분쟁이 증가에 대응하여 중소기업에 대한 분쟁관련 법률자문을 지원하고 있다.

그 결과, 서류작성 지원이 확대되고 지역 순회상담 기능이 강화되어 상담서비스 실적이 '05년도에 월 평균 154건에서 '06년도에 223건으로 45% 증가하였으며, 향후에도 효율적인 특허상담 운영으로 상담 실적이 크게 증가할 것으로 전망된다.

< 공익변리사 특허상담센터 운영실적 >

(2005년 4월 ~ 2006년 8월, 단위:건)

전화상담	방문상담	지역순회상담	서류작성지원	합 계
1,726	774	397	273	3,170(월평균188.5)

*'05.4.1일 「공익변리사 특허상담센터」 신규 설치

■ 「청각장애인 지원 등 공익변리사 무료서비스 호응 많다」 (서울경제,'05.8)
" 청각장애인이 개발한 내연기관의 특허출원서류 작성지원, 차량시트 제조 소기업의 출원서류 작성지원으로 영세기업인 등 호응 많음"
■ 경제적 약자(수수료 면제자)의 특허 출원률 상승에 기여
04년도 5,800건 → '05년도 6,946건(전년대비 19.9% 증가)

4. 국민과 함께하는 다양한 참여서비스

국민고충처리위원회

국민의 소리를 한 곳으로, 온라인 국민참여포털 '참여마당 신문고'

온라인 민원행정서비스 시대의 개막

참여정부의 출범과 함께 신속하고 적시성 있는 고충민원의 해결과 국민들의 자발적인 참여를 통해 혁신역량을 결집하여 국민과 함께하는 '참여행정을 구현할 수 있는 시스템'의 필요성이 논의되기 시작하였다.

요구되는 시스템은 인터넷을 기반으로 하여 온라인상으로 누구든지 언제 어디서나 시간과 장소에 제약 없이 손쉽게 접근할 수 있어야 하며, 중복·반복 민원을 쉽게 식별 처리하여 민원창구의 효율성을 증대시키고, 빈발민원 속에 내재된 국민의 불편사항을 발굴하여 제도개선으로 이끌어 냄으로써 민원의 근본적인 개선을 가져올 수 있어야 했다.

'민원'을 통해 해결 가능한 문제라면 민원처리단계에서 해결하고, 행정제도의 개선을 요하는 문제라면 '국민제안'으로, 사회적 공론을 필요로 하는 문제라면 '정책참여'기능을 통해 해결책을 모색할 수 있는 온라인 참여민주주의의 광장! 그것이 정답이었다. 이러한 논의들의 결과, 국민의 국정참여 요구에 부응하고 정책입안 단계부터 국민들의 자발적인 참여와 토론을 통해 정제된 수준 높은 국민의 소리를 수용할 수 있는 '온라인 국민참여포털'의 구축사업이 추진되었다.

세계 최초 온라인 국민참여포털으로의 힘찬 도전!

2003년 8월 '전자적 국민 참여 확대사업'이 전자정부로드맵 과제로 최종 확정된 이후 본격적인 전략계획 수립에 들어가 2004년 1월 세부전략이 추진되었다.

우선, 통합시스템에서 기본적으로 제공할 국민 참여 관련 기능으로 고충민원, 국민제안, 토론의제신청, 공청회 등 비정형민원에 대한 통합관리 기능과 인터넷 커뮤니티 공간의 제공 기능을 확정하고, 국민고충처리위원회의 '고충민원통합관리시스템'과 청와대의 '인터넷신문고', '국민참여마당'을 하나로 묶어 단일시스템을 구축하기로 하였다.

민원업무처리절차 개선(BPR)과 정보화 전략계획(ISP) 수립을 시작으로 본격적인 시스템 개발에 들어 간지 6개월여 만에 민원·국민제안의 자동분류기, 통계프로그램, 통합검색엔진 등 핵심 기능들에 대한 개발을 완료하고, 2004년 12월 드디어 시범시스템 구축사업을 시작하였다.

시범시스템 구축에서 고충민원, 국민제안, 정책토론, 시민참여클럽 등 시스템의 주요 구성요소가 개발되고, 대통령 비서실·국민고충처리위원회·건설교통부·보건복지부·환경부·감사원·국무조정실 등 7개 중앙행정기관의 민원, 제안, 국민참여 관련 시스템이 통합되어 2005년 5월부터 2005년 12월까지 시범운영에 들어갔다.

시범시스템 운영의 성과는 실로 누구도 예상치 못할 만큼 대단했는데, 운영기간 6개월 동안의 통계측정 결과, 전체민원 65,684건 가운데 60% 가량인 39,091건이 자동으로 처리기관이 분류된 것으로 나타났다. 또 7개 기관의 민원이 통합 관리됨으로써 민원서류의 우편송달과 공문시행이 필요 없게 되어 민원처리기간이 6.2일에서 4.8일로 단축되었고, 각 기관에 중복되어 신청된 민원 7,484건이 그 절반인 3,629건으로 병합 처리되었다.

누구를 위한 참여마당신문고인가?

참여마당신문고 시범시스템의 성공적인 구축·운영에 따라 기능 고도화를 위한 확대 1단계 사업이 27억 원의 예산으로 2005년12월부터 2006년7월까지 추진되었는데, 시범시스템 통합 대상 7개 기관을 제외한 나머지 49개 중앙행정기관의 민원, 제안, 국민 참여 관련 시스템을 통합하여 그야말로 전 중앙행정기관의 시스템을 하나로 통합하는 대규모 프로젝트였다.

2006년 2월 9일부터 10일까지 1박 2일간의 통합대상기관 담당자 워크숍을 개최하여 참여마당신문고의 장점과 단점, 그로 인해 향후 변화하게 될 민원업무 환경의 변화 등 솔직한 의견을 교환하며 본격적인 통합 협상에 들어갔다. 새로운 시스템의 도입에 대한 염려의 목소리도 없지 않았지만, '개선·보완대책'에 대한 충실한 이행을 다짐하며 통합의 당위성에 대한 주장을 굽히지 않은 끝에 전체 47개 기관 가운데 28개 기관의 통합 합의를 이끌어 내었다.

이후 통합에 반대하는 19개 기관과의 지루한 협상이 계속되었는데, 수시로 찾아다니며 참여마당신문고 시스템에 대한 상세 설명회를 개최하고, 통합에 대한 당위성과 국민을 위한 시스템 구축의 필요성에 대해 이해를 구하고 설득한 끝에, 이미 자체시스템을 구축하여 활용 중이거나 수사 관련 사건의 보안 문제 등으로 통합을 반대한 관세청, 병무청, 경찰청 등 13개 기관과 통합에 대한 최종 합의를 얻어낼 수 있었다.

참여마당신문고의 주관 운영기관이 국민고충처리위원회이므로 민원관련시스템을 통합하게 되면 해당 기관의 고유 업무자체가 흡수되어 버리는 것이 아닌가 하는 위기감에서 통합 자체를 반대하는 인권위원회, 청렴위원회 등 6개 기관들에 대해서는 실무담당자간의 업무협의만으로는 최종합의를 이끌어 낼 수가 없어서, 옴부즈만 기관장 간담회와 사무처장 간담회를 연이어 개최하면서 통합 설득에 들어갔다. 는 문제였다.

"우리 위원회가 참여마당신문고의 주관운영기관인 것은 사실이지만, 참여마당신문고가 우리 위원회의 것은 아닙니다. 참여마당신문고는 우리 국민 모두의 것이고, 또한 우리들 옴부즈만 기관 모두의 것입니다."

참여마당신문고의 정체성과 존재이유를 함축하고 있는 이 한마디와 함께 흔들림 없는 사업추진의 의지를 보인 결과, 기관 설립 및 운영에 특별한 목적이 있다고 통합에 반대하는 국가인권위원회를 제외한 나머지 기관의 최종 합의를 이끌어 낼 수 있었다.

참여마당신문고의 운영으로 66.5억이 절감된다고?

참여마당신문고의 구축·운영을 통해 먼저 대정부 접근성이 향상되었다고 할 수 있다. 대한민국 국민이라면 누구든지 언제 어디서나 시간과 장소의 제약 없이 온라인상의 단일창구를 통해 행정기관에 고충민원과 국민제안 등을 제기

할 수 있고, 정책토론과 시민참여클럽을 통하여 적극적인 국정참여가 가능하게 되어 국민의 대정부 접근성이 높아졌다.

민원 신청·처리 절차가 신속해졌다. 어느 기관에 민원을 제출해야 되는지 몰라 여러 행정기관에 중복되어 제출되던 민원들이 통합시스템을 통해 소관기관에 자동으로 분류·접수되고, 타 기관으로의 이송·이첩이 온라인을 통해 실시간으로 이루어지며, 민원 접수사실이 e-mail을 통해 민원처리담당자에게 즉시 통지되므로 민원의 신청과 처리 절차가 신속해졌다.

대국민 신뢰도도 향상되었다. 모든 민원처리 과정이 참여마당신문고를 통해 언제나 손쉽게 조회 가능하고, 민원 처리경과가 e-mail과 SMS(휴대폰문자서비스)를 통해 실시간으로 안내되므로 정부 민원행정에 대한 대국민 신뢰도가 향상되었다.

민원의 근원적 해소가 가능해졌다. 국민제안, 정책참여의 활성화를 통해 국가정책에 국민의 소리를 직접 반영할 수 있게 되었으며, 참여마당신문고에 접수된 빈발민원과 국민제안의 분석을 통한 제도개선과제 발굴(243건) 등으로 민원의 근원적 해소가 가능하게 되었다.

끝으로 민원행정의 효율성이 크게 향상되었다. 전체 56개 기관에 중복되어 신청된 민원 15,029건이 4,365건(29%)으로 병합 처리되었고, 여러 기관이 함께 처리하는 복합민원의 처리시간이 기존 44일에서 22일로 획기적으로 단축되었다. 이러한 정량적 효과와 더불어, 국민제안·정책토론·전자공청회 등을 통해 얻어지는 제도개선과 국민생활 향상 등의 정성적 효과를 비용가치로 환산할 경우 총 66.5억 원의 비용절감 효과가 있는 것으로 나타났다.

자기진화적인 국민주권 실현시스템, 참여마당신문고

참여마당신문고는 대한민국 국민이라면 누구든지 언제 어디서나 시간과 장소에 제한 없이 이용할 수 있도록 행정기관과 민원인간의 접점을 확대하였으며, 통합서비스를 제공함으로써 각 부처 홈페이지를 찾아다녀야 하는 불편을 해소시켰다.

참여마당신문고의 우수성은 세계 최초의 국민 참여포털 시스템이라는 점을 들 수 있다. 해외 선진국의 온라인 민원업무 시스템을 조사한 바에 따르면 대다수의 국가들은 의견수렴, 토론, 민원신청, 투표 등 단편적 기능에 국한되어 종

합적인 대국민 행정서비스 제공에는 미진한 것으로 조사되었다. 이에 비해 참여마당신문고는 온라인 국민 참여 시스템으로 민원, 제안, 국민 참여 등 종합적인 대국민 행정서비스를 제공할 수 있어 선진국의 온라인 행정시스템에 비하여 월등히 우수한 시스템이다.

참여마당신문고는 국민의 직접참여를 통해 법령과 제도의 문제점을 도출하고, 정책토론과 공청회 등을 통해 제도의 개선을 이끌어 내며, 개선된 제도의 문제점을 또다시 도출·개선하는 선순환 구조를 형성하는 자기진화적인 국민주권 실현 시스템으로 그 구조적 완결성이 높다.

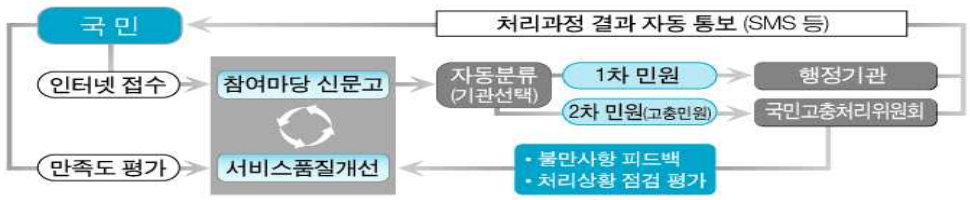
세계 최초를 넘어, 세계 최고를 향해

현재 2007년 말 완료를 목표로 65개 공공기관 및 전 지자체를 대상으로 하는 확대 2단계 사업이 추진 중에 있는 참여마당신문고는 대한민국 전체 행정기관을 민원통합네트워킹으로 연결하게 되어 국민들에게 더 큰 민원서비스 만족도를 제공하게 될 것이다.

참여마당신문고 구축사업이 완료될 경우 참여적 전자민주주의 기반이 마련되어 정책 기초자료 수집에서부터 정책입안, 정책집행에 대한 모니터링까지 쉽고 빠른 시민의 참여가 가능하고 정책에 대한 시민과 공무원간의 직접적인 양방향 의사소통으로 합의에 의한 숙의민주주의(Deliberative Democracy) 구현이 가능해진다.

2006년 5월 방한하였던 유엔의 전자정부구현 담당자로부터 그 우수성을 호평받은 바 있는 참여마당신문고는 2006년 9월에 세계전자정부포럼(World E-Gov Forum)에 출품되어 세계 45국의 행정전자시스템들과 당당히 경쟁하여 “Online Politics Trophy"의 75개 후보 중 6위에 최종 선정되는 등 그 우수성을 인정받고 있어, 향후 지속적인 품질향상 노력과 적극적인 해외 홍보를 통한 해외로의 수출 가능성도 타진되고 있다.

< 참여마당신문고 시스템 흐름도 >



국민과 함께하는 민원·제도개선

새로운 행정환경 패러다임의 도래

오늘날 우리 사회는 정보화, 세계화, 지방화의 추세와 함께 하루가 다르게 빠른 속도로 변화하고 있고, 이러한 변화 속에 국민들의 정부 역할에 대한 기대수준도 나날이 높아지고 있다. 이제 국민의 역할과 위상은 통치와 관리의 대상에서 고객, 동반자, 주인으로 변화하고 있다. 국민들의 높아진 시민·권리의식은 더 이상 시대 변화에 맞지 않는 불합리한 제도, 행정편의 위주의 획일적인 제도, 국민에게 과도한 부담을 안겨 주는 제도를 묵과하지 않고, 끊임없는 상생의 변화를 요구하게 되었다.

참여정부는 민원의 단순한 처리만으로는 문제의 근원적 해결이 어렵다는 인식하에 민원이 제기되는 원인을 분석하여 민원을 사전에 예방함으로써 국민이 편안하게 생활할 수 있는 행정을 구현하는데 최우선의 목표로 삼고 있다. 즉 민원 속에 내재된 불합리한 제도를 개선 처리하는 프로세스를 시스템적으로 구축하여, 국민의 불편사항을 찾아 제도를 개선함으로써 행정의 효율성을 높이고 나아가 행정의 궁극적 목적인 국민만족도와 국가신뢰도를 높이기 위하여 노력해 오고 있다.

제도개선을 통한 민원의 근원적 해결

민원·제도개선이란 제도개선을 통한 민원의 근원적인 해결을 의미한다. 현행 규정(법령, 조례, 규칙, 지침 등)이나 기준 등이 불합리하여 다수 국민들에게 피해를 주는 사항, 해당 규정이 급변하여 사회현상을 제대로 반영하지 못하는 사항, 각종 규정이 서로 상충되거나 소관부처가 분명하지 아니하여 국민에게 불편을 초래하는 제도를 개선하는 것을 의미한다.

참여정부는 민원·제도개선의 효과적인 추진을 위한 네트워크 구축에 힘써 왔는데, 청와대는 민원·제도개선의 컨트롤 타워로서 참여정부의 국정철학이

각급 기관에 잘 구현될 수 있도록 기능하고, 행정자치부는 민원·제도개선을 총괄하면서 각급 기관이 민원·제도개선을 내실 있게 추진할 수 있도록 지침을 수립하고 교육하며 우수사례를 발굴·전파하는 등의 역할을 수행하고 있다. 또 각급 기관에서는 공무원 중심의 제도개선 발굴 모니터단, 국민이 중심이 된 민원 모니터단, 부기관장 주재하의 민원·제도개선협의회, 기관장 주재하의 민원해소대책회의 등 기관 실정에 적합한 추진체계를 구축하여 민원·제도개선을 추진하고 있다. 이와 같은 시스템을 통하여 정부는 국민과 함께 민원을 근원적으로 해소하는데 최선을 다해 왔다. 또 국민고충처리위원회, 국가청렴위원회, 국가인권위원회 등은 각 부처에 제도개선을 권고하고 있는데, 주관부처가 적극적으로 검토하지 않아 이행되고 있지 않은 과제들은 청와대 정책실장이 주재하는 민원·제도개선협의회에 상정하여 그 필요성을 다시 한 번 검토하고, 다수 부처 관련된 제도개선은 국무조정실 주재의 '민원제도개선 조정회의'에 상정하여 처리하고 있다.

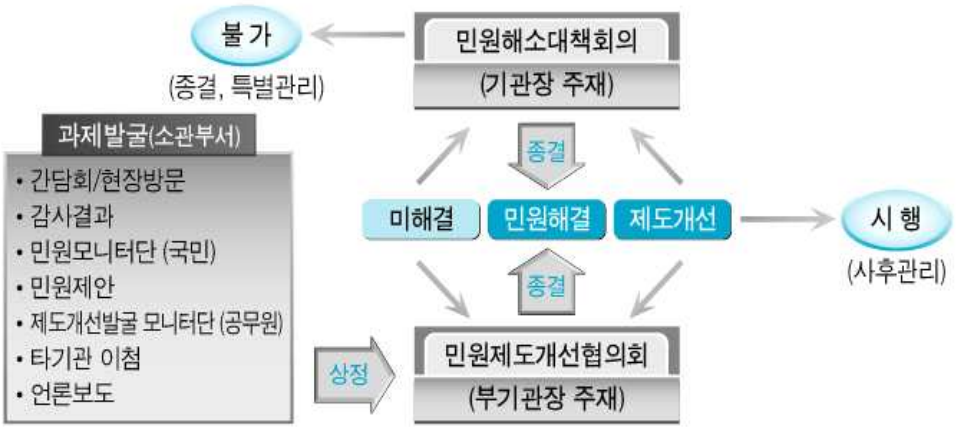
불합리한 제도를 국민편의와 국민의 눈높이에 맞춰

민원사무 처리에 관한 법령을 정비하여 다수부처 관련 민원을 제도개선으로 연계시킬 수 있는 기능을 강화하였다. 즉 국무조정실 산하에 다수부처와 관련된 민원제도에 대한 개선사항을 심의·조정하기 위하여 민원제도개선조정회의를 설치하였다. 또 제도개선 총괄부처인 행정자치부에 제도개선 권고 기능을 신설하여 제도개선을 보다 강력하게 추진할 수 있도록 하였다.

참여정부 출범이후 지속적으로 노력해 온 결과 민원·제도개선을 위한 인프라가 각 기관에 구축되었으며, 국민들의 제도개선에 대한 참여 의지도 그 어느 때보다 높다고 볼 수 있다. 이러한 여건 하에서 각 부처는 제도개선을 위하여 경쟁적으로 노력하고 있는 바, 가히 '제도혁명'의 격변기를 맞이하고 있다고 볼 수 있다.

참여정부는 이러한 우호적인 환경을 토대로 각종 불합리한 제도가 상시적으로 국민 눈높이에 맞추어 국민편의 위주로 개선될 수 있도록 기 구축된 민원제도개선시스템을 더욱 내실화하고 공무원들과 국민들이 더욱 적극적으로 참여하도록 제도를 정비해 나갈 계획이다.

<부처 자율적 민원·제도개선시스템 체계도>



사례 : 국외 여행허가, One-click으로 끝내고 맘껏 떠나라! / 병무청

21세기 행정 서비스의 역량을 측정할 수 있는 여러 가지 커뮤니케이션 수단 가운데 가장 빠르고 편리한 아이템을 꼽는다면 단연 인터넷을 들 수 있다. 시간과 장소에 구애받지 않고 언제 어디서든 정보를 전달할 수 있는 인터넷은 정보화 시대 의사소통의 대명사로서 특히 젊은 층에게는 더욱 친근한 정보 전달 매체라 할 수 있다.

병무 행정에 있어서도 인터넷의 편리한 점을 도입하여 민원인에게 편의를 제공하고자 하였다. 병역 의무자가 국외 여행을 하고자 할 때는 지방병무청을 직접 방문하여 허가 신청을 한 후 허가서를 받아야 했는데, 이제 신고자가 직접 방문하지 않더라도 안방에서 한 번의 인터넷 클릭만으로 여행 허가를 받아 국외 여행을 할 수 있도록 제도를 개선한 것이다.

병무 행정도 이제 일방적인 규제 행정에서 벗어나 국민에게 다가가 국민의 편의를 생각하는 행정으로 바뀌고 있다.

사례 : 소년·소녀 가정 등에 대한 전세주택 무이자 지원 / 건설교통부

IMF 외환위기 이후 소년·소녀 가장, 위탁 아동 등 빈곤 아동이 늘고 있다. 이에 따라 정부에서는 2004년 7월 '빈곤 대물림 차단을 위한 희망 투자 전략'이라는 빈곤 아동·청소년 종합 대책을 마련했다.

건설교통부는 2004년 9월 소년·소녀 가정 및 교통사고 유자녀 가정 등을 위해 전세 자금을 지원하는 방안을 추진하였으나, 시행을 맡은 지방자치단체 담당 공무원들의 제도에 대한 인식 부족과 지원 절차의 복잡함 등으로 지원 실적이 매우 저조하였다.

이에 2005년 1월 기존 제도를 개선하여 지자체는 대상 가정의 자격 확인과 추천만 하고 주택공사가 소년·소녀 가정 등에 대한 전세 자금 지원 및 융자 업무를 일괄 전담하게 하였다. 그 결과 2005년도에는 지자체로부터 1,900가정의 추천서를 접수하여 이 중 1,504가정이 수혜를 받았다.

건설교통부는 향후 보다 많은 소년·소녀 가정 등이 효과적으로 주거 지원을 받을 수 있도록 지원 체계를 지속적으로 개선하고 다양한 재원 조성 방법을 확보하는 등 수혜 가정을 확대하기 위해 지속적인 노력을 기울일 예정이다.

국정홍보처

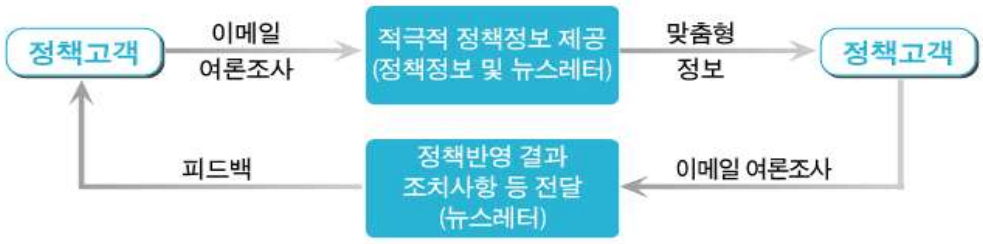
정부와 국민의 쌍방향 커뮤니케이션 '정책고객서비스(PCRM)'

정부와 국민간의 쌍방향 의사소통

정책고객서비스란 정부가 정책을 직접 이해당사자에게 알리고 의견을 수렴하여 정책에 반영함으로써, 국민의 정책 이해도를 넓히고 정책참여를 촉진시키는 정부와 국민간의 1:1 쌍방향 의사소통 방법의 하나이다.

정책고객서비스를 통해 정책에 대한 관심도를 높이고 정책참여를 촉진시킴으로써 궁극적으로 정부와 국민간의 신뢰의 폭을 넓혀 나갈 수 있다.

<정책고객서비스 운영 모델>



이러한 정책고객서비스는 정책수립 과정에서부터 이해 관계자의 의견을 수렴·반영함으로써 갈등의 소지를 줄여 나갈 수 있고, 정책 집행과정에서는 상세한 정책정보를 신속하게 제공하여 정책입안자와 정책고객의 공감대를 확보함으로써 원활한 정책수행을 도모할 수 있다.

Governance 시대의 쌍방향 커뮤니케이션을 위하여

참여정부 출범 이후 Government(통치)의 시대에서 Governance(협치)의 시대로 빠르게 전환되면서 '지시'에 의해 이루어지던 정책이 합의·동의에 의해 이루어지게 됨에 따라, 정책 은 국민의 동의가 전제되지 않으면 성공하기 힘들어

졌다. 매스미디어와 언론을 통한 불특정 다수에 대한 홍보로 일관하여 왔던 정부홍보만으로는 효과적으로 국민의 동의를 이끌어내기 힘들기 때문에, 정책홍보에도 정책고객관리의 개념을 도입하여 고객을 세분화하고 고객의 욕구를 파악하며 정책단계별로 다양한 홍보수단을 활용하는 쌍방향 커뮤니케이션을 시도할 필요성이 대두되었다. 정부의 신뢰도와 정책이해도를 제고하기 위해서는 고객의 의견을 적극 수렴하고 이를 정책에 반영하고 알리는 효과적인 정책고객관리가 요구된 것이다.

2003년 7월 국무회의에서 대통령은 '정책결정시마다 이해집단을 파악하여 자문 및 홍보 등을 할 수 있도록 정책별 고객관리 체계를 만들고 적극 관리해 나갈 것'을 지시하였다. 이에 국정홍보처는 정책고객에 대한 서비스 강화방안, 정책고객서비스 추진현황 및 발전계획 등을 국무회의에 보고하고, 각 부처 공보관 및 실무담당자를 대상으로 9회에 걸쳐 워크숍을 개최하였으며, 정책고객서비스를 정부혁신국제박람회 혁신사례로 출품하였다. 2005년 11월에는 각 부처 장관, 정책홍보관리실장 및 홍보 관리관 등 250여명을 대상으로 정책고객관리 토론회를 개최하여 '효과적인 정책고객관리 방안'을 모색하기도 했다.

정책고객서비스 통합관리시스템(PIMS) 보급 및 운영 내실화

2003년 10월에 '홍보자료공유사이트'(홍보인트라넷)를 개설, 홍보기법 및 자료를 공유하게 하여 업무 시너지 효과를 높였으며, 12월에는 '이메일 발송 및 여론조사 시스템'을 개발 보급하였다. 2005년 1월에는 'PCRM 통합관리시스템'(PIMS)을 개발하고 고객관리, 메일발송, 실적관리 기능을 통합함으로써 담당자들이 효율적으로 업무를 수행토록 하였으며, 이후 고객마일리지 기능, SMS기능 추가 및 고객관리기능 강화 등 지속적인 기능 개선을 하여왔다.

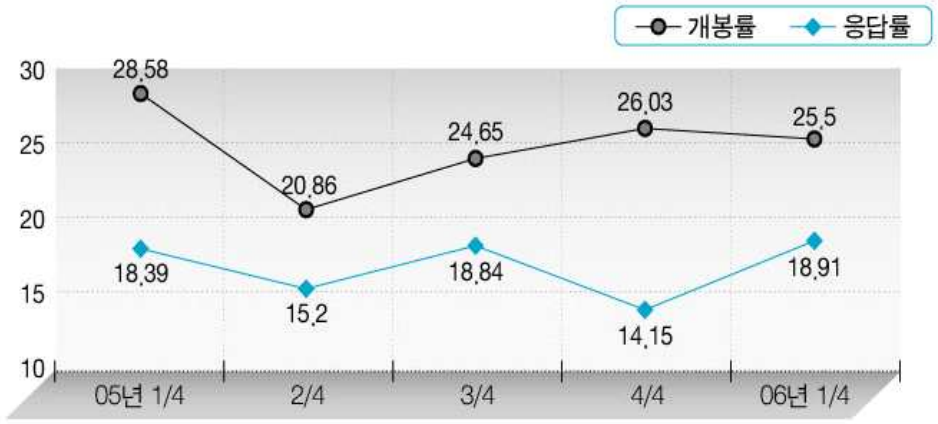
2005년 6~8월에는 그동안의 정책고객서비스 운영의 문제점과 장애요인을 파악하고 향후 개선방안을 마련하기 위해 정책부서인 18개 부단위 기관을 대상으로 정책고객서비스 실태조사를 실시하여 향후 PCRM 발전 모델을 제시하였으며, 그 일환으로 "정부부처 PCRM 추진전략 및 성과관리 모델"을 개발하여 각 부처 PCRM 업무의 가이드로 활용하도록 하였다.

또 담당자의 실무능력 제고를 위해 매뉴얼을 제작 보급하고, 모범사례를 발

굴하는 한편, PCRM 전문교육과정"을 개설·운영하고, 10개 부처에 코칭컨설팅을 실시하여 부처별 실정에 맞게 세부분야까지 점검·지도해 나아가고 있다.

43개 부처별로 고객을 확보하여 자체적으로 정책고객서비스를 실시하고 있는데, 고객DB도 출범 초년도인 04.2월에는 438만 명(연계고객 제외)에 불과하였으나, 05.12월에는 662만 명(연계고객 제외)에 이르러 출범 초년 대비 150% 이상의 고객을 확보하였다. 부처 당 월평균 맞춤형 정책서비스도 04년도 5.9회에서 05년도 12.3회, 이메일 여론조사도 04년도 0.9회에서 05년도 1.39회를 실시하는 등 정책입안, 집행, 평가 단계별로 정책정보를 제공하고 고객들의 의견을 수렴하였다. 이와 같이 정부와 국민이 적극적으로 쌍방향 커뮤니케이션을 함으로써 정부정책의 이해도를 높임과 동시에 국민의 알권리를 충족시켰으며, 정부와 국민간의 직접 대화 채널을 확보함으로써 언론의 왜곡보도와 오해에서 벗어날 수 있는 기틀을 마련하였다.

<정부 PCRM 개봉률·여론조사 응답률>



효과적 정책홍보를 위해 쌍방향 커뮤니케이션 강화

앞으로 효과적 정책홍보를 위해서는 정책고객서비스의 발전을 통한 쌍방향 커뮤니케이션을 더욱 강화하여야 한다. 우선, 컨텐츠 측면에서 정책고객별 1:1 맞춤 서비스를 강화하여 고객과의 장기적인 우호적 관계를 유지하여야 하며, 서비스 내용의 질적 수준을 제고하고 다양한 홍보기법을 활용하여야 한다. 고

객DB 측면에서는 개봉률, 응답률을 높이기 위해 주기적으로 DB를 정비하여야 하며, 충실한 고객관계 관리를 위해 지속적으로 고객정보를 확충해야 한다. 또 서비스 채널의 다양화 내지 융합을 도모하여야 한다. 정책고객서비스와 국정브리핑, 각 기관 홈페이지, 블로그, VNR 및 모바일 등을 연계시키거나 융합시켜 정책홍보 채널을 다양화하여야 한다. 끝으로 고객관리의 조직화, 범정부 융합 서비스 구현, 기관 간 유기적 협조 및 민관 네트워크 확대 등 네트워킹에 주력하여야 한다.

국민고충처리위원회

권리구제의 사각지대는 없다 '군사·경찰 옴부즈만 제도'

내 고충 어디 호소할 데 없소?

얼마 전 군에 입대해서 복무하고 있는 김아무개 일병은 요즘 심정이 매우 착잡하다. 먼저 군대 갔다 온 선배들이 요즘은 군대 많이 좋아졌다고들 해서 그저 막연히 잘 지낼 수 있을 것으로 생각했었다. 그런데 요즘은 군대생활에 회의를 느낀다. 병상호간 집합행위, 지시행위, 군기교육, 암기강요 같은 것들은 금지사항이라고 했는데 여전히 내무반에서는 멀쩡히 이뤄지고 있는 것이다.

특히 저 이아무개 이병은 수시로 괴롭힘을 당하고 있다. 어떻게든 도와주고는 싶은데 방법이 없다. 군인고충심사제도가 있다고는 하지만 우리는 부사관이나 장교가 아니기 때문에 이용할 수 없다. 소원수리를 내 보라고 할까? 그런데 주위에서는 소원수리도 잘 이용하지 않는다. 소원수리를 내서 해결되었다는 말도 들어보지 못했다. 괜히 소원수리 냈다는 소문만 퍼져서 더 힘들어질 수도 있을 것 같다.

국민고충처리위원회라는 곳이 있다고 한다. 고충민원으로 내 볼까? 외부기관이니깐 좀 낫지 않을까? 그런데 알아보니 우리는 고충민원을 낼 수 없단다. 군인복무규율에 외부기관에 진정이나 민원을 낼 수 없다고 규정되어 있단다. 잘못하면 법령위반으로 징계를 받을 수도 있다. 애고, 할 수 없다. 그냥 못 본 척하고 참는 수밖에.

서울 가나다회사에 근무하는 박모씨는 기가 막혀 말도 안 나올 지경이다. 얼마 전 차를 운전하다가 교통사고를 냈다. 정확히 말하자면 갑자기 어떤 학생이 차 앞으로 뛰어들었다. 급정거를 했지만 결국 부딪히고 말았다. 부랴부랴 병원으로 옮겼는데 많이 다치지는 않았고 보험처리도 했고 해서 상황이 끝나는 줄 알았다. 그런데 며칠 전에 경찰에서 연락이 왔다. 그 학생 집 부모들이 자신을 뺑소니로 고소했다는 것이다.

그 학생은 횡단보도로 길을 건너고 있는데 자신이 와서 치었다고 했단다. 횡

단보도가 절대로 아니었다. 그런데 목격자까지 있다고 한다. 증거사진이라도 좀 찍어둘 걸... 그렇지만 후회해도 늦었다.

억울한 심정을 어디 호소할 데가 없나 찾았더니 청문감사관제도라는 것이 있다고 한다. 그곳에 민원을 접수했다. 그런데 얼마 후에 다시 경찰에서 전화가 왔다. 내 민원을 다시 관할 경찰서로 돌려보낸 것이다. 이럴 수가! 국민고충처리위원회라는 곳이 있다고 했다. 고충민원으로 접수했다. 그런데 내 고충민원을 경찰로 이송했다고 안내가 왔다. 이건 아닌 것 같다. 우리나라 권리구제 제도가 뭔가 잘못되어 있다.

권리구제의 사각지대가 있다!

군사·경찰분야에서 발생하고 있는 권익침해에 대한 가상적인 사례를 들어보았지만, 실제로 군사·경찰분야에서 권익을 제대로 구제받지 못하는 사례가 빈번하게 발생하고 있다.

군사 분야의 경우 장병은 지휘계통에 의한 상담이나 건의를 통해서만 고충을 구제받을 수 있다. 각 부대별 소원수리제도나 사단급 부대단위 고충처리센터 등이 운영되고는 있지만 신원 비밀보장이 불확실하고 불이익이나 후속조치가 우려되기 때문에 장병은 고충제기를 회피하여 제도가 활성화되지 않고 있다. 법령상 군 외부기관을 통한 고충처리도 원천적으로 봉쇄되어 있다.

경찰 분야의 경우 경찰 내부통제제도로서 1999년부터 청문감사관이 설치·운영 중에 있다. 국민이 경찰처분 등에 불만이 있는 경우 청문감사관에 민원을 접수하면 된다. 그렇지만 청문감사관 자체가 현직경찰관 신분인데다가, 청문감사관에 접수되는 경찰수사관련 진정민원은 전국 경찰서로 재이첩 되고 있는 현실이다. 외부기관인 국민고충처리위원회 등에 접수된 경찰민원도 경찰청으로 이첩되어 전국 경찰관서에서 자체적으로 처리되고 있다.

독립적·중립적 군사·경찰옴부즈만 제도가 필요하다

군사·경찰분야에서 권리구제 사각지대가 발생하는 원인은 권리구제시스템의 불완전성에 있다고 볼 수 있다. 소원수리제도나 청문감사관제도와 같은 자체적인 통제제도가 있기는 하지만, 처리과정에서 내부적인 영향력을 배제할 수

없기 때문에 처리결과의 공정성·중립성에 대한 신뢰가 부족한 것이다. 처리결과에 대해서 외부에 공개가 되지 않은 것도 문제다.

국민고충처리위원회는 우리나라 권리구제시스템이라는 거시적 차원에서의 해결방안을 모색하기 위하여 2005년 12월 전문옴부즈만제도 연구모임을 구성하여 본격적인 연구에 착수하였다.

전문옴부즈만제도란 외국에서 활성화되어 있는 군사·경찰·소비자 등 특정한 분야에서 발생하는 고충민원을 전담하여 처리하는 독립적이고 중립적인 옴부즈만제도이다. 국민고충처리위원회 전문옴부즈만제도 연구모임은 외국의 군사 및 경찰옴부즈만의 운영사례를 조사·연구하여 우리나라에 도입하는 방안을 모색하기 시작하였다.

관련부처가 한마음으로 제도를 만들어 나가다

2006년 5월부터 국방부, 경찰청, 청와대 등과 함께 군사·경찰분야 옴부즈만제도를 도입하기 위한 본격적인 협의가 시작되었다. 국민고충처리위원회 전문옴부즈만제도 연구모임이 연구한 내용을 바탕으로 실질적인 제도 도입방안에 대한 논의가 이루어졌다.

먼저, 군과 경찰로부터 중립적인 위치에 있는 국민고충처리위원회에 군사소위원회 및 경찰소위원회를 새롭게 신설하여 군사·경찰분야 고충민원을 전담으로 처리하는 군사·경찰옴부즈만으로서의 역할을 수행하도록 하였다. 이제 현역에 복무하는 장병이 제기하는 국방 및 병무관련 고충민원도 국민고충처리위원회가 직접 처리할 수 있게 되었다. 이를 제도화하기 위해 국방부와 협의하여 「국민고충처리위원회의 설치 및 운영에 관한 법률 시행령」에 근거규정을 마련하기로 하였다.

또한 경찰의 처분이나 행위에 불만이 있는 국민들이 국민고충처리위원회의 경찰소위원회에 고충민원을 제기하면 이전처럼 경찰청으로 이송하여 처리하지 않고 소위원회에서 직접 조사하여 처리하도록 하였다.

국민고충처리위원회는 외부기관이므로 군대나 경찰의 내부사정을 잘 모를 수 있다. 이를 보완하기 위하여 군인과 경찰공무원을 조사관으로 파견 받을 수 있도록 합의하였다. 전문적이고 심도 있는 고충민원 조사를 위해 군사와 경찰

분야 고충민원을 전담하여 조사하는 조사팀도 신설될 것이다.

시작은 이제부터, 성공적인 제도정착을 위해

국방부와 경찰청의 적극적인 협조 하에 관련 법령의 개정작업이 2006년 내 완료되는 일정으로 진행 중에 있다. 이 작업이 완료되면 2007년부터는 우리나라에도 군사·경찰전문옴부즈만제도가 본격적으로 발족할 것이다.

물론 새로운 제도를 도입하는 데 많은 어려움도 따랐다. 논의과정에서 일부 쟁점에 대한 의견대립이 있었고, 군대와 경찰의 구성원의 반발을 최소화하기 위해 많은 의견을 듣는 과정을 가지기도 했다. 국민고충처리위원회 군사·경찰소위원회의 신설에 따라 조사팀과 조사인력을 확보하기 위한 노력도 병행하여야 했다.

이 모든 과정을 토론과 협의를 통해 하나의 결론으로 성공적으로 이끌어 낸 것은 새로운 제도가 성공적으로 정착할 수 있는 중요한 토대가 될 것으로 생각된다. 새로운 제도가 도입된 만큼 국민에게 이를 적극적으로 알려야 할 것이다. 군인과 경찰공무원에게도 제도의 취지를 잘 설명하여 적극적인 협조를 이끌어 내는 교육도 필요하다. 제도 정착을 위한 모든 노력은 지금까지와 마찬가지로 앞으로도 국민고충처리위원회 혼자가 아니라 국방부와 경찰청이 함께 추진해 나갈 것이다.

제도가 시행되면 초기에는 예상하지 못한 많은 문제가 발생될 수 있다. 그러나 이 제도가 군인과 경찰처분 등과 관련 있는 국민의 권익신장에 크게 기여할 수 있으리라는 믿음은 확고하다. 앞으로 국민고충처리위원회는 관련부처와 지속적으로 협력하여 이 제도가 성공적으로 정착하는 데 최선의 노력을 기울여 나갈 계획이다.

기획예산처

국민이 예산을 감시 한다 '예산낭비신고센터' 운영

예산! 더 아껴 씁시다

최근 저 출산·고령화나 양극화 문제 등으로 재정의 적극적 역할에 대한 기대가 증가하고 있고, 잠재 성장률이 점차 둔화됨에 따라 세수 확대도 점차 어려워지면서 예산낭비를 적극적으로 발굴하여 국민이 낸 세금을 이전보다 더 효율적으로 운용할 필요성이 대두되었다.

언론, 시민단체, 국회 등에서도 예산낭비에 대해 지속으로 문제제기를 해오고 있었다. 일부 시민단체는 정부 예산낭비사례인 「밑 빠진 독상」을 수여하는 등 예산 감시활동을 활발하게 전개하고 있었다. 국민들의 입장에서는 자신들이 낸 세금이 낭비 없이 효율적으로 적재적소에 쓰여 지는지 잘 알 수가 없기 때문에 정부의 예산집행에 대한 '믿음' 또한 부족한 실정이었다.

그러나 이렇게 정부 대내외적으로 '예산을 아껴 써야 된다' 는 요구에도 불구하고 정부차원에서는 예산낭비에 대한 범정부적이고 체계적인 대응 체계가 부재하였다.

온 국민이 예산 감시에 나서다

이러한 정부의 자기반성과 국민들의 예산 낭비 방지 목소리에 부응하고자 '05년 3월부터 '06년 1월까지 50개 중앙부처, 246개 지방자치단체, 13개 공기업 등 총 309개 기관에 예산낭비신고센터를 설치하였다.

이에 따라 국민들은 누구나 예산낭비라고 생각되는 사례를 발견하거나 예산절감과 관련된 좋은 아이디어가 있으면 전국에 설치된 예산낭비신고센터에 신고할 수 있게 되었다. 이제 온 국민이 소위 '선의(善意)의 예(豫)파라치'가 되어 예산낭비신고를 통해 재정운영과정에 참여할 수 있는 길이 열리게 된 것이다.

정부는 국민들의 신고뿐만 아니라 사회적으로 이슈가 되는 예산낭비사례를

제기하는 시민단체와 예산낭비사례를 공유하고 공동 현장점검 등을 통해 예산낭비를 막기 위한 노력도 병행하고 있다.

'05년 6월과 7월에는 활발한 예산감시 활동을 펼치고 있는 '경실련', '함께하는 시민행동'과 2차례 간담회를 개최하였고, 8월에는 '함께하는 시민행동'이 '04년부터 지속적으로 제기해 온 「밑 빠진 독상」에 대해 공동으로 현장점검을 실시하였다. '06년에는 간헐적으로 운영돼 온 시민단체와의 관계를 정례화하기 위해 시민단체와 공동으로 매분기마다 「예산낭비 대응포럼」을 개최하고 있다.

예산낭비신고 활성화를 위해 「예산성과금 규정(대통령령)」을 개정하여 그동안 공무원을 대상으로 운영되어오던 성과금을 국민들도 예산낭비신고를 할 경우 지급할 수 있도록 하여 문화상품권을 지급하는 등 예산낭비신고에 대한 인센티브 제도를 도입하였다.

'06년 6월에는 국민들에게 예산낭비신고센터와 신고전용전화인 1577-1242를 효과적으로 알리기 위해 TV 홍보를 추진하였으며, TV홍보 이후, 예산낭비대응시스템이 국민들에게 오래 기억되고 보다 친숙하게 전달될 수 있도록 상품처럼 브랜드화 하는 작업에 착수하게 되었다.

예산낭비대응시스템의 '대응'이 다소 수동적이고 방어적인 의미라는 지적에 따라 적극적으로 예산낭비를 줄이겠다는 의지를 표명함과 동시에 국민 참여를 강조하기 위해 예산낭비대응시스템의 명칭을「국민 참여형 예산낭비 zero 시스템」으로 변경하고 『세바로』로 형상화하였다.

『세바로』는 1차적으로 稅金을 바로 쓰자는 의미이며, 2차적으로는 예산집행을 올바로 제대로 똑바로 하겠다는 의미를 담고 있다.



오해와 편견을 넘어 이해와 협력으로

'낭비'라는 말이 가지는 부정적인 이미지로 각 기관의 담당자는 예산낭비대응 업무에 대해 매우 소극적이었다. 예산낭비신고가 접수되어도 각 기관의 입

장만 전개할 뿐 국민들의 목소리에 선입견을 가지고 바라보는 경향이 많았다. 국민들도 예산낭비와 무관한 민원성 신고를 제기하는 경우가 많아 신고자와 담당직원간의 분쟁이 발생하는 등, 초기에 예산낭비신고센터 운영에 애로점이 많았다.

이러한 문제점을 해결하기 위해 '05년 9월 '예산낭비대응 이렇게 합시다!'라는 업무처리 매뉴얼을 제정하여 각 기관의 담당자들이 예산낭비대응과정에서 준수해야 할 기준 및 표준적인 대응방식을 규정하고 신고자와의 불필요한 마찰을 줄이기 위해 노력하였다.

시민단체와의 접촉도 쉽지만은 않았다. '05년 5월, 예산낭비대응팀이 신설된 이후 시민단체 예산감시 관계자는 "예산낭비대응팀 신설은 환영하지만 시민단체의 성격상 정부와 함께 일할 수는 없다."라며 부정적인 입장을 보였다.

그러나 '05년 시민단체와 간담회, 공동 현장점검 및 지속적인 교류 등을 통해 우호 협력적 관계로 전환되어 '06년부터는 매분기별로 시민단체와 공동으로 「예산낭비 대응포럼」을 운영하고 있다.

신고와 인지도 증가로 예산절감액 대폭 증가

'05년 3월부터 2006년 8월말까지 전국 309개 예산낭비신고센터를 통해 접수된 총 1,781건의 예산낭비신고 중에서 각 기관 및 기획예산처에서 타당한 예산낭비 신고로 판단한 169건에 대해 제도개선을 완료했거나 추진 중에 있다.

'05년 12월, 총사업비 1,771억 원의 여주-양평(37번국도)간 도로확장공사가 중부고속도로와 중복된다는 이유로 인근 주민이 예산낭비신고를 제기하였는데, KDI 주관으로 사업의 타당성을 재검증하는 절차를 거치고 있으며 약 800억 원 규모의 예산이 절감될 것으로 추정되고 있다. (구체적인 절감규모는 11월경 확정)

'06년 2월에는 현직 연구기관 종사자가 국가연구개발 예산 사용과 관련된 문제점을 지적함에 따라 연구개발 예산을 신용카드로 집행 시 카드사용 항목을 대폭 확대하고 카드사용에 따른 캐쉬백 0.7%를 국고로 환수하는 제도를 새로 도입하였으며, 이를 통해 연간 약 30여억 원의 국고수입이 늘어나게 되었다.

'06년에는 예산낭비대응시스템의 전반적인 성과측정을 위해 재정신뢰도, 예산낭비신고센터 인지도, 신고건수, 절감금액 등 4가지 성과지표를 개발하였

다. '06년 10월 현재 예산낭비신고센터 인지도는 일반국민 27.6%(목표 20%), 신고건수 증가율은 60.5%(목표 20%), 재정신뢰도는 일반국민 13.6%(목표 10%), 예산절감 금액은 약 800억 원 이상(목표 693억 원)으로 계획된 목표를 모두 달성하고 있다.

대내외 환경변화에 적절한 대응으로 성공적으로 안착

정부의 예산낭비대응시스템을 구축하고 적극적으로 예산낭비 방지에 주력하게 되어 예산절감 노력이 국민들에게 잘 알려지거나 예산낭비신고센터에 대한 인지도가 증가하는 등 일부 성과가 있었던 것은 정부의 예산사용에 대한 국민들의 관심이 증대되고 있는 환경변화에 시의적절하게 대응한 것 때문이라고 할 수 있다.

또, 그동안 민원의 하나로 분류되어 온 국민들의 예산낭비와 관련된 신고나 제안을 '재정분야에 특화된 원-스톱 민원처리 시스템'으로 전문화 한 점과, 적극적인 홍보 및 인센티브 시스템을 구축한 점이 성공요인으로 꼽힌다. 기획예산처는 과감하게 TV 정책홍보를 추진하여 국민들의 예산낭비 신고를 적극적으로 유도하였고, 관련 법령을 신속하게 개정하여 국민들의 신고에 대한 유인을 제고하였다.

'07년은 국가재정법 시행으로 예산절약의 고삐를 더 당길 계획

'07년 1월부터 국가재정법이 시행됨에 따라 예산의 불법 지출에 대한 국민들의 시정요구권 및 각 기관의 답변의무가 부여되고, 기획예산처는 각 부처의 예산낭비 방지를 위해 필요한 조치를 요구할 수 있는 권한이 생김에 따라 그동안 운영된 예산낭비 대응시스템이 보다 명확하게 법적인 근거를 가지고 운영될 전망이다.

'07년에는 국가재정법에 규정된 국민들의 예산감시권을 보장하고 예산낭비 대응을 보다 체계적으로 하기 위해, 그동안 누적된 예산낭비사례 등을 분석하여 예산낭비개념을 정립하고, 자주 발생하는 예산낭비를 유형화하는 한편, 유형별로 세분화된 예산낭비 개념을 정립할 계획이다.

산업자원부

제품안전 소비자가 지킨다 '제품안전관리체계' 구축

정부주도 제품안전관리의 한계

그동안 정부에서 생활용품, 전기제품, 어린이용제품 등에 대한 소비자 안전 확보를 위해 시판품조사와 시도단속 등을 실시하여 왔으나, 최근 저가의 수입품과 안전기준에 미달한 신제품 출시 증가로 안전위해사고는 지속적으로 증가하여 왔었다.

정부에서 강력한 단속으로 설령 불법불량제품을 적발하더라도 오히려 재수없이 걸렸다는 분위기가 팽배되어 있는가 하면, 시민단체에서는 일부 제품에 대해 유해성을 제기하는 등 정부만의 안전관리 시스템에 많은 한계가 나타났다.

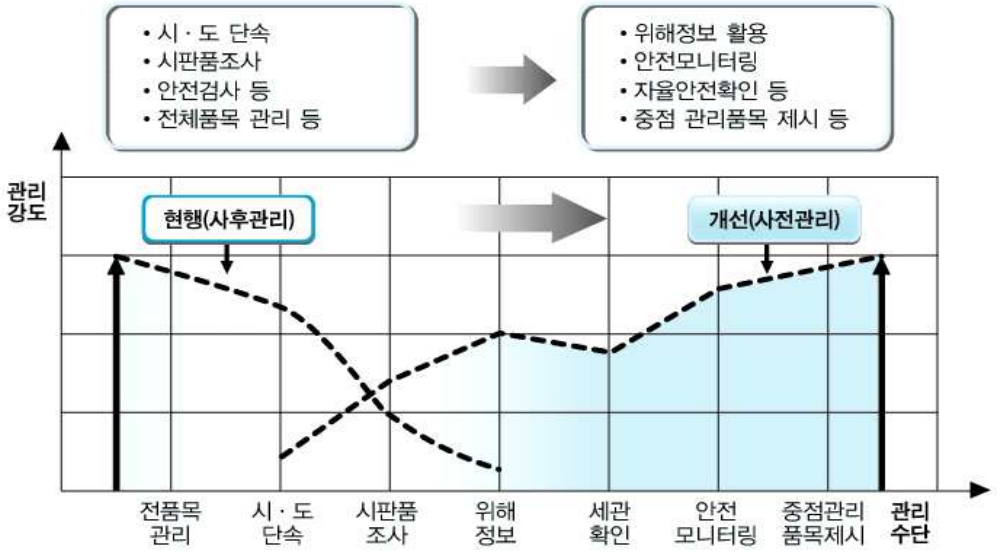
국민이 참여하는 새로운 안전관리 패러다임

아무리 단속 공무원의 수를 늘리고 예산을 많이 투입하여도 새로운 안전관리 시스템으로 전환하지 않고는 안전사고를 획기적으로 줄일 수 없다. 무엇보다 소비자와 기업 등이 제품안전관리에 직접 참여하고 그 결과에 대해 스스로 만족할 수 있는 사전 예시적 민간자율 안전관리체제를 구축하는 것이 필요하였다.

이는 그간 정부 주도의 제품안전관리를 민간주도로 전환하여, 정부의 직접적인 관여를 최소화하고, 소비자와 기업이 파트너십을 형성하여 자율적으로 제품안전을 관리하는 것이다.

전 공산품에 대한 정부의 시판품 조사와 시도 단속에서 벗어나, 소비자는 안전위해정보와 시장모니터링을 활용하여 스스로 시장 감시활동을 하고, 기업은 스스로 안전기준을 준수하여 안전한 제품만 공급하는 한편, 정부는 안전위해가 큰 품목 위주로 중점 관리대상을 정하여 관리하는 방안을 강구하게 된 것이다.

< 안전관리 전략 >



<안전관리 방안>

- ▸ 정부가 안전관리 대상품목과 안전기준을 사전에 제시
- ▸ 기업은 안전기준에 적합한 제품을 시장에 공급하기로 제품안전 자율이행협약을 체결
- ▸ 민간단체로 구성된 "제품안전지킴이단"이 기업의 이행 여부를 모니터링

제품안전 자율이행
Voluntary Arrangement on Safety

소비자, 기업이 참여하는 제품안전관리체제 구축을 위한 노력

2005년 12월 우선 안전사고가 빈번한 어린이용 제품(18개 품목)을 세관장 확인 대상으로 지정하고, 제품안전관리를 위해정도와 사고빈발 등에 따라 안전인증, 자율안전확인, 안전 · 표시제도 등으로 차별화하였으며, 안전관리 대상 이외 품목에 대해서는 사고 위험시 신속조치토록 하고, 소비자가 시장모니터링을

실시할 수 있도록 하는 등 제품안전관리 관련법을 개정하였다.

또 생활수준 향상에 따라 국민들의 증가된 안전 욕구를 해소하기 위하여 공산품 및 전기용품 안전인증대상 품목의 안전기술기준을 정비하였으며, 2006년 6월 직제개편을 통해 안전기준부서 및 시장 대응부서 등으로 전문화·세분화하여 상시 시장 동향을 파악하고 안전사고에 신속히 대응할 수 있도록 하였다.

이러한 바탕 위에 소비자가 실질적으로 제품안전관리 활동에 참여할 수 있도록 시민단체와 수차례 협의를 거쳐, 2006.7.13일 전기제품, 생활용품, 어린이용품 등 3개 분야에 한국생활안전연합 등 총 30명으로 제품안전지킴이단이 출범하였는데, 지난 7-8월 달에만 총 3,848건의 시장 감시활동을 전개하였다.

제품 생산·수입 245개 업체는 분야별 안전지킴이단장과 자율안전 이행협약을 체결하고, 제품에 자율이행협약(VAS : Voluntary Arrangement on Safety) 마크를 부착하여 기업 스스로 안전기준에 적합한 제품만 공급할 것을 국민에게 약속하였다

8월에는 제품안전정보관리센터를 개설하여 신속히 안전위해 정보를 수집할 수 있도록 하였으며, 관세청·소보원 등 유관기관과 실시간 안전위해 정보교환을 위해 안전 종합정보망도 구축 중에 있다.

제품안전 위해사례 감소로 향후 안전사각지대가 없도록

이러한 노력을 한 결과 무엇보다 최근 제품 안전위해 사고에 대해 언론보도가 대폭 줄어들었는데, 실제 올 상반기 어린이용품에 대한 안전위해사례는 작년에 비해 24%나 감소하였다.

새로운 안전관리제도에 변화와 활동에 대해 소비자, 제조업체 및 시·도 안전관리담당을 대상으로 설문조사한 결과, 대부분의 응답자로부터 이전 제도보다 합리적으로 발전된 제품안전관리제도라는 긍정적인 평가를 받았고, 특히 시도 공무원 43%는 매우 혁신적인 제도로 발전되었다고 평가하였다.

새로운 제도 구축에도 불구하고 저가의 한탕주의식 불량제품의 공급은 늘어날 전망이다. 이를 보다 과학적인 방법으로 조기에 발견하고 신속히 조치함으로써 안전관리의 사각지대가 없도록 지속적인 노력이 필요하다.

5. 투명하고 깨끗한 사회

국세청

현금에 꼬리표를 달아라. 세계 최초의 현금영수증 제도

자영사업자의 소득은 '베일에 싸인 지갑'

'99년 이후 시행된 신용카드 활성화 정책은 자영사업자의 과세표준을 상당부분 양성화하는 효과를 거두었으나, 과세당국이 파악하기 어려운 현금거래가 절반이상을 차지하고 있어 신용카드의 사용 확대와 병행하여 현금거래 부분에 대한 효율적인 과세자료 수집체계가 필요하였다.

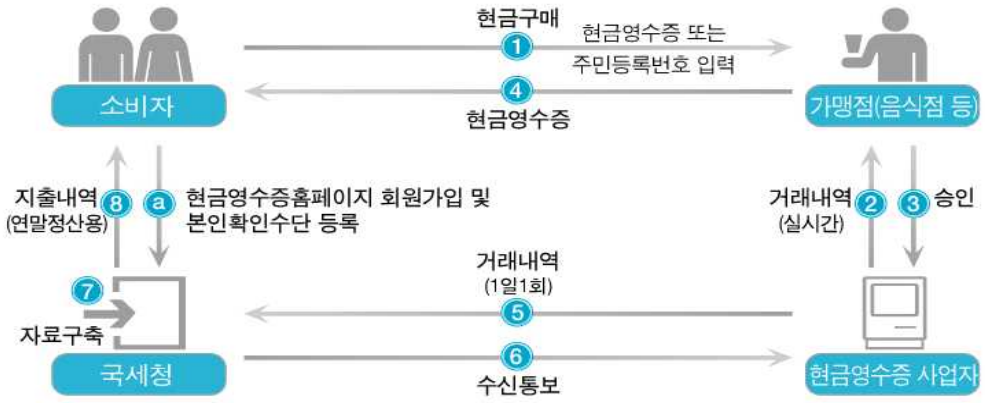
그 동안 자영사업자의 소득파악을 위해 신용카드 활성화정책을 강도 높게 추진하여 온 결과 2003년 신용카드의 이용률이 민간소비지출의 43.8%에 달하는 등 자영사업자의 과표 양성화에 크게 기여하였다. 그러나 여전히 현금거래가 민간소비지출의 절반이상을 차지하고 있는 상황에서는 더 이상 신용카드 정책에만 의존할 수는 없는 실정이었다.

현금에 꼬리표를 달아라!

부가가치세과에 T/F를 결성하고 현금 거래를 효과적으로 포착할 수 있는 과세인프라 구축방법을 다각적으로 모색한 결과 이미 구축되어 있는 신용카드 인프라와 발달된 정보통신기반을 활용하여 소비자가 현금과 함께 신분인식 수단을 제시하면 어떤 사업자에게 얼마의 대금을 지급하였는지를 온라인으로 국세청에 전송하는 방법 즉, 현금에 전자식 꼬리표를 붙이는 대담한 아이디어를 창출해 내었다. 성공만 한다면 국세청은 현금거래를 실시간으로 파

악할 수 있게 되는 것이다.

< 현금영수증시스템 개요 >



시스템과 홈페이지를 구축하고, 가맹점의 단계적으로 확대해 나가는 한편, 사전 홍보를 실시하였다. 또, 민·관 공동 심의기구인「현금영수증심의위원회」를 구성하여 민간위원과 운영에 필요한 중요사항을 함께 심의함으로써 외부의견을 충분히 반영하였다. 현금영수증홈페이지(http://현금영수증.kr)를 개설하여 현금영수증 사용내역 확인, 가맹점 조회, 발급거부 신고접수 등 다양한 서비스를 제공하고 신속한 상담서비스 제공을 위해 상담원 60명 규모의 현금영수증상담센터를 설치·운영('04.11월)하였다. 그러나 현금영수증제도가 시행되자 사업자들은 조세부담이 증가할 것을 우려하여 현금영수증제도 시행에 반발하였다. 특히, 현금영수증 가맹과 발급이 법적 의무사항이 아님을 악용하여 현금영수증가맹점 가입을 거부하거나 마지못해 가맹은 하였지만 단말기 고장 등을 핑계로 현금영수증 발급을 거부하기도 하였다.

조기정착의 기폭제가 된, "현금영수증전용카드, 인터넷 영수증서비스

근로소득자, 주부, 청소년, 사업자 등 현금영수증의 고객 유형별 특성에 맞는 메시지와 매체를 선정해 홍보하였다. TV·라디오·인터넷 등 대중매체를 이용한 홍보 외에도 옥외전광판, 극장 광고, 급여명세서 안내, 지자체 소식지 활용,

교육부 교과서 보완지도자료 등 예산이 들지 않으면서 효과가 큰 홍보방안도 병행 추진하였다.

아울러, 영세사업자의 현금영수증 발급에 필요한 단말기 구입에 따르는 경제적 부담을 덜어하기 위해 별도의 단말기 설치 없이 인터넷을 이용하여 현금영수증 가맹 및 발급이 가능한 시스템을 개발('06.5월)하였다.

현금영수증 발급 시 주민등록번호, 휴대전화번호, 신용카드 등 다양한 본인확인 수단을 이용할 수 있도록 하였으나, 본인확인 절차가 번거롭고 개인정보 노출이 우려되는 문제점을 해결하고자「현금영수증전용카드」를 개발하여 보급하였다. 현금영수증전용카드는 발급을 시작한 지 10개월 만에 834만매가 보급되는 등 전 국민의 사랑을 한 몸에 받고 있다.

자영사업자 과표양성화의 획기적 전기 마련

현금영수증 시행 첫해 발급금액 18.6조원, 발급건수 4.5억 건, 가맹점 113만개, 홈페이지 회원 603만 명으로 소액현금거래 양성화의 기반을 마련하였다. 신용카드 사용금액 18조원 달성('94년)에 10년 이상 소요된 것을 비교해 볼 때 조기에 큰 성과를 거두었다. 또 2005년 민간소비지출 424조 중 신용카드·현금영수증에 의한 양성화 대상으로 보기 어려운 공과금 등을 제외한 215조 원 중에 신용카드·현금영수증 인프라 포착비율은 75% 정도로 '04년 62%에 비해 크게 상승하였다.

2006년에는 9월말까지 발급금액 22조원, 발급건수 5억 건, 가맹점 134만개, 홈페이지 회원 860만 명에 이르고 있다. 이러한 추세로 볼 때 연간 30조원 정도의 현금영수증 발급이 예상된다.

< 현금영수증 발급금액 추이 >

(단위 : 천억 원)



*전년 동기대비 '06 상반기 현금영수증 발급금액 2.2배 증가

대한민국 현금영수증제도, 우리도 좀 배웁시다!

이와 같은 성과로 인하여 2006년 9월 개최된 OECD 국세청장 회의에서 미국, 중국 등 여러 나라가 현금영수증 제도에 많은 관심을 갖고 벤치마킹 의사를 피력하였으며, IMF에서도 다른 나라에 동 제도 도입 시 시스템 구축을 지원할 의향을 문의하였으며, 또한 최근에는 인도에서도 IMF를 통해 동 제도 도입을 위한 자료 제공을 요청하였다.

전 세계적으로 높은 평가를 받고 있는 현금영수증제도가 완전히 정착될 경우 현금거래가 투명하게 노출되어 자영사업자의 수입금액 양성화 및 근로소득자와의 세부담 형평성 제고에 크게 기여할 뿐만이 아니라 사회전반의 투명성을 높일 수 있을 것으로 기대된다.

관세청

세계 최초 밀수동향관리시스템 구축

새로운 도전과 난관

최근의 밀수는 대형화, 지능화, 국제화되는 추세를 보이고 있어 기존의 정보 수집·분석 방법 및 사후대처로는 이러한 밀수환경 변화에 적절하게 대응할 수 없게 되었다. 관세청은 전문가조차 불가능하다고 고개를 흔들었던 밀수조기경보시스템 구축을 중점혁신과제로 선정하고 600여 조사 직원 중에서 조사, 정보, 전산 등 각 분야 최고의 인재들을 선발하여 T/F팀을 구성하였다.

그러나 시스템 구축은 처음부터 난관에 부딪쳤다. 수많은 자료를 뒤지고, 전문가의 자문을 구하고, 외국의 사례를 수집하였으나, 벤치마킹을 할 만한 사례를 찾기가 어려웠다. 미국에서 재소자들에 대한 재범확률 예측 시스템 구축을 시도하였으나 실패한 사례 정도가 있는 정도였다.

전문가들은 밀수라는 범죄행위는 계량화가 곤란하고, 관련 지표를 확보할 수 없기 때문에, 이를 사전에 예측한다는 것은 사실상 거의 불가능하다는 의견이었다. 일선 세관직원들은 밀수단속은 현장에서 하는 업무이지 책상머리에 앉아서 정보를 만드는 것은 탁상공론에 불과하다고 냉소적인 반응을 보였다.

발상의 전환, 세계 최초로 밀수위험도 측정에 성공

밀수 선행지표와 사후 범죄지표 간의 상관관계가 낮기 때문에 밀수를 예측할 수 있는 선행지표를 구하는데 어려움이 많았는데, 증권거래소의 주가감시 시스템처럼 실시간 실물지표를 활용함으로써 밀수의 징후를 포착할 수 있을 것이라는 결론을 내렸다. 밀수의 선행지표를 찾기가 힘들기 때문에 실물지표를 활용하는 발상의 전환을 통하여 난관을 극복한 것이다.

간부와의 토론회, 내·외부 전문가들의 의견 수렴이 계속되면서 밀수와 관련된 20여 가지 지표를 발굴해 낼 수 있었다. 시스템 구축에 필요한 자료를 얻기 위하여 40여개 유관기관을 방문하고, 시장동향 파악과 전문잡지를 탐독하여 살

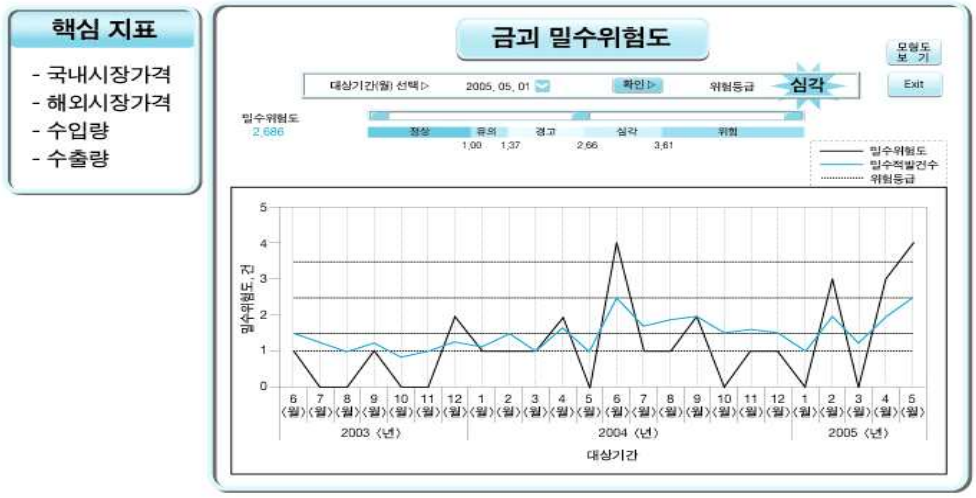
아있는 정보를 입수하였다. 밤을 지새우는 통계 작업을 거듭한 끝에 2005년 5월 31일 마침내, 세계 최초로 밀수동향관리시스템을 구축하는데 성공하였다.

밀수동향관리시스템은 한 마디로 '밀수 타이밍을 포착하는 시스템' 이라고 할 수 있다. 먼저, 국내외 유관기관 정보와 시장동향 등의 자료를 수집하고, 분석 Tool을 활용하여 밀수위험도를 측정하며, 그에 따라 화물, 여행자에 대한 검사를 강화하고, 각 세관별 특성에 맞는 특별조사반을 편성하여 단속에 돌입하는 조치가 이루어진다.

2005년 6월 처음으로 밀수위험도가 높게 측정된 금괴 등 3개 품목에 대해 경보가 발령되었는데, 이에 따라 서울·부산·인천·인천공항세관에 특별 단속반을 편성하여 단속에 돌입하는 한편, 수입화물 및 여행자에 대한 검사 강화 등의 조치를 취하였다.

경보 발령이후 2005년 6~7월 두 달간 실시된 특별단속을 통해 90건 570억 원의 밀수를 검거하였는데, 이는 2004년 같은 기간 기획단속 실적의 8배이며, 상반기 검거실적의 17배에 해당한다. 2006년 6월말 현재 밀수동향관리시스템에 의해 적발된 실적은 933건에 4,446억 원으로 전년 같은 기간보다 건수로는 56%, 금액으로는 204% 증가하였고 전체 검거실적에서 차지하는 비중도 건수 31%, 금액 30%에 육박하고 있다.

<금괴 밀수위험도 측정결과>



밀수와의 전쟁은 계속 된다

이러한 밀수단속 성과는 과거의 사후 대처방식에서 탈피하여 밀수가 발생하는 타이밍을 정확하게 포착하고 사전에 단속이 이루어졌기 때문이다.

밀수동향관리시스템은 밀수환경 분석에 따른 대응속도의 단축으로 밀수단속 업무의 효율성을 향상시켰는데, 이는 6월의 특별단속에서 그 성과가 입증되었으며, 세관의 한정된 자원과 인력을 특정 품목, 특정 시기에 집중 투입함으로써 비효율적인 자원의 낭비를 최소화하였기 때문이다. 또 밀수제보나 정·첩보에 의존하던 조사업무에 통계학적 기법을 활용함으로써 밀수단속 업무의 선진화, 과학화 기반을 마련하였다. 범죄경제학에 의하면 밀수와 같은 범죄행위는 단속의 빈도와 처벌의 강도에 의해 영향을 받는데, 향후 이 시스템에 의한 사전대응과 선별적, 집중적 단속에 따른 밀수예방 효과가 점차 위력을 발휘할 것으로 예상된다.

관세청은 밀수동향관리시스템을 지속적으로 업그레이드시키고 관리대상품목을 계속 발굴함으로써 밀수범보다 한발 앞서가는 선제적 밀수단속시스템을 더욱 강화해 나갈 방침이다. 또 밀수지표 데이터 축적, 경보발령에 따른 활용결과 피드백 및 밀수위험도 분석기법 연구를 통해 밀수동향관리시스템을 밀수위험 수준을 실시간으로 알려주는 조기경보시스템으로 발전시켜 나갈 계획이다.

관세청

짝퉁 꼼짝마! Spider-Web System

한국, OECD 30개국 중 위조 상품 최대수출국

우리나라는 미국의 무역대표부(USTR)가 매년 발표하는 “Special 301 보고서"에서 지식재산권(이하 지재권) 감시대상국으로 지정되고 있고, ’05년 OECD 국가 중 위조 상품 최대수출국으로 알려져 있다. 이렇듯 우리의 지재권 보호역량을 바라보는 국제사회의 부정적 평가는 국가의 신인도와 관련되어 FTA, WTO와 같은 무역협상에서 통상압박 수단으로 사용되기도 하고, 우리나라 수출화물 및 여행객 검사비율 증가의 주요 이유가 됨으로써 기업의 물류비, 국가경쟁력 등에 지대한 영향을 미치게 된다.

우리 손으로 오명을 씻어보자!

참여정부의 주요 국정목표인 ‘지재권 전략 강화’에 발맞추어 관세청은 ‘06년 주요 정책과제를 “관세국경에서 위조 상품 수출입 단속 활동”으로 선정하였다. 이는 위조 상품의 사전 차단으로 사후단속에 따른 사회적 비용을 최소화하고, 국민의 안전과 기업의 가치를 보호 할 수 있도록 관세청이 적극적인 역할을 수행하기로 한 것이다.

먼저 관세청은 위조 상품 수출입단속 T/F팀을 구성하는 한편, SWOT 분석을 통해 국제 정보네트워크・세계 최고 수준의 수출입 정보시스템 등의 강점을 극대화하고 과거 실패사례를 개선할 수 있는 방안을 모색하였다. 그간 실시된 단속의 문제점은 선택과 집중을 통하여 취약분야에 전력하는 체제가 없었고, 전략을 뒷받침할 업무의 시스템화를 통한 Targeting 작업이 미흡하였다.

이에 T/F팀은 지재권 보호활동을 위한 전략으로 과거의 특별단속과 다르게 시스템적으로 위조 상품을 단속하는「Spider-Web System」을 구축하였다. 동 시스템은 모든 내・외부 정보가 한 곳으로 집중하여, 위조 상품이 적재된 화물을 과학적으로 선별하기 위한 시스템이다. Data Mining 기법을 활용하여 우범

화물을 Pinpoint로 선별하고, 선별된 우범화물에 대해 Link-Analysis 분석을 활용하여 거미줄처럼 연관된 밀수조직을 모두 적발해낸다는 의미에서 Spider-Web System으로 명명하였다.

Spider-Web System은 '06년 2월부터 8월까지 86건, 1,741억 원의 가짜상품을 적발하는 성과를 거두었으며, 과거 인력과 경험에 의존하던 세관의 조사체계에서 정보시스템으로 위험화물을 적발하는 과학적·효율적 체계로 한 단계 진일보시켰다는데 큰 의의가 있다. 이외에도 '침해상표 경보시스템', '세관 신고상표 검색시스템'도 개발·운영하고 있는데, 이러한 과학적 단속시스템을 활용하여 고 위험 분야 선별이 가능하게 되자, 인력과 시간의 집중 투입하여 최소비용·최대효과를 누릴 수 있게 되었다. 금년 7월까지 위조 상품 단속실적은 652건, 9,338억 원에 이르는데, 이는 전년과 비교하여 건수는 2배, 금액은 7.5배에 이르는 놀라운 것이었다.

열정과 지혜로 극복한 난관들

관세청은 '06년 4월 19일부터 21일까지 서울에서 전 세계 지재권 관련 국제기구와 주요 국가 고위인사 및 민간 상표권자들이 참여하는 지재권 보호 국제 컨퍼런스와 ASEM 조사감시협력회의 및 '위조 상품 전시회'를 연이어 개최하였다.

또한, 국내외 모든 유관기관을 아우르는 '지재권 침해 정보교류 협의회'를 '06.2.1일 발족하였는데, 동 협의회에는 검찰청, 경찰청 등 유관기관과 지재권보호협의회 등 소비자 단체들이 모두 참여하였으며, 우리의 지재권 보호활동을 저평가해오던 AmCham(미국 상공회의소), EUCCK(유럽 상공회의소), 주한미국대사관, 주한프랑스대사관 등도 동참하였다. 한편, 관세청은 169개 외국세관과 세계관세기구(WCO)의 세관수사 정보교류시스템인 CEN(Customs Enforcement Network)에 참여하고 단속사례, 조사기법, 밀수동향에 대한 정보를 교환하면서 최다 정보(21%, 3,453건) 교환실적을 올리기도 하였다.

관세청의 다양한 노력들이 하나씩 결실을 맺기 시작하면서, 한국의 지재권보호 활동은 국제사회와 전문기관들 사이에 점차 알려지기 시작하였다.

세계가 인정한 지재권보호 노력

2006년 6월 벨기에에서 개최된 WCO 총회에서는 전 세계 169개국 세관 대표들이 모여 지재권보호를 위한 세계 각 국의 활동을 소개하고 평가하는 행사가 개최되었는데, 관세청의 “Spider-Web System"을 비롯한 그간의 지재권보호 노력을 인정받아 헝가리, 프랑스, 이태리 등을 제치고 지재권보호 최우수국 2006 Trophy를 수상하였다.

미국, 유럽 중심의 국제사회에서 한국형 지식재산권 보호 시스템이 세계적인 브랜드로 공인을 받은 것이었다. 싱가포르, 태국, 필리핀 등은 대한민국의 “Spider-Web System"에 대한 벤치마킹을 그 자리에서 요청하기도 하였다.

WCO Trophy 수상은 우리의 지재권 보호 수준이 모범적이라는 국제사회의 공인된 평가를 받은 것이라 할 수 있다. 이를 토대로 한국의 지재권보호 노력을 국제적으로 홍보하고 활용함으로써, 향후 전개될 WTO, FTA 협상 등에 있어서 레버러지로 활용할 수 있게 되었다.

이러한 관세청의 지재권 보호활동이 유관기관의 인식을 전환하는 계기가 되어 산업자원부는 「모조품피해대책 정책협의회」를 구성하여 국내기업에 대한 행정지원을 강화하였고, 특허청은 ‘2006 상표-디자인전’(‘06.8.30 ~ 9.1, 코엑스)을 개최하여 위조 상품의 폐해 등에 대한 대국민 홍보활동을 펼쳤으며, 경찰청은 ’06.8.21부터 위조 상품에 대한 대대적인 단속활동을 실시하고 있다.

21C 지식산업 강국으로

앨빈 토플러가 ‘부의 미래’에서 지적한 것처럼 민간 기업이 시속 100마일로 달리는 열차라면, 정부부처는 시속 25마일에 불과하다. 끊임없는 노력과 도전이 없다면 공공부분은 속도의 변화를 따라가지 못하고 도태하게 마련이다.

아직도 미국 등에서는 우리나라를 감시대상국으로 지정하고 지재권과 관련된 통상 압력을 계속하고 있다. 이제는 정부만 아니라 유관기관, 기업, 국민들이 모두 참여하는 범정부적 차원의 위조 상품 단속활동을 전개해나감으로써 지재권 보호의 범위와 품질을 높이고 지식산업 강국으로 도약해야 할 시기이다.

재정경제부

자금세탁방지를 위한 '금융정보분석시스템' 구축

혐의거래, 고액거래 정보수집 및 분석

재정경제부는 금융정보분석원(FIU)을 통해 자금세탁의 방지를 위한 효율적인 정보수집과 심사분석 및 정보제공에 대한 신속한 의사결정 등을 지원하기 위해 금융정보 분석시스템(KoFIS)을 구축하여 운영하고 있다.

2001년 11월에 출범한 금융정보분석원(FIU)은 금융기관 등으로부터 자금세탁과 관련된 의심스러운 거래(혐의거래)를 보고받아 이를 분석한 후, 자금세탁혐의가 인정되는 경우 관련 정보를 검찰, 국세청 등 법집행기관에 제공하는 역할을 수행하고 있다.

2001년 11월 이후 3단계에 걸친 단계별 시스템 개선 이후 현재 유관기관간 정보교환 강화를 위한 4단계사업을 추진 중에 있으며, 앞으로도 자금세탁방지 관련 제도개선 및 여건변화에 부응하여 시스템의 기능 개선을 지속적으로 추진할 필요가 있다.

< FIU정보시스템의 단계별 개발 >

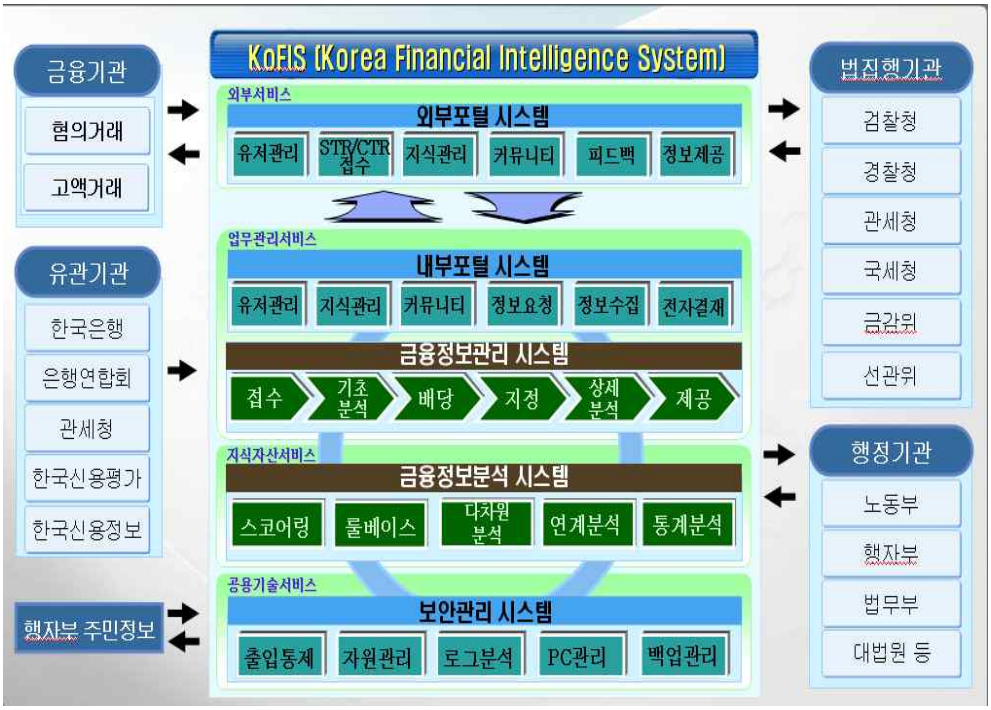
- 제1단계(2002) : 특정금융거래정보 관리 및 분석시스템 구축
- 제2단계(2004) : 혐의거래보고 온라인화 등 업무프로세스 개선
- 제3단계(2005) : 고액현금거래 접수·분석시스템 구축 등
- 제4단계(2006) : 자금세탁방지 종합포탈 서비스 구축 등

한 차원 높아진 자금세탁방지 종합포탈 서비스

FIU 정보시스템 구축에 있어 가장 중요한 성공 요인은 금융정보분석원, 금융기관 및 사업개발자(용역업체) 간의 유기적인 협조이다. 이를 위해 FIU내에 「KoFIS 발전기획팀」을 설치하여 시스템구축 진행상황 점검 및 FIU 심사분석자들의 의견을 구하였으며, 특히 혐의거래보고 온라인화 및 고액현금거래 보고

시스템 구축 등을 위해 금융기관 및 각 협회가 참여하는「정보화추진협의회」를 구성하여 관련 분야별로 협의하고 있다.

< FIU정보시스템 구성도 >



금융기관의 혐의거래보고(STR) 제도의 조기 정착으로 혐의거래보고 건수가 크게 증가하고 있으며, 효율적인 심사분석을 통한 심사분석 처리기간의 단축과 더불어 심사분석 처리 건수 및 법집행기관 제공 건수도 대폭 늘어나는 추세이다.

< 혐의거래의 보고·심사분석 처리·제공 건수 >

연도	2002	2003	2004	2005	2006.1~6
접수건수	275	1,744	4,680	13,459	10,386
심사분석 건수	208	1,252	4,272	5,846	3,059
법집행기관 제공건수	104	423	985	1,785	901

앞으로 금융기관·FIU·법집행기관간 양방향 커뮤니케이션이 가능한 제4단계의「자금세탁방지 포털 서비스 시스템」이 구축되면 우리나라 자금세탁방지 시스템이 한 차원 높아지게 될 것이다. 관련 기관 간 정보교류가 활성화됨으로써 혐의거래보고에 대한 신속한 피드백을 통한 보고자료의 품질향상과 이에 따른 효율적인 심사분석으로 날로 지능화 되는 자금세탁기법에 보다 적극적으로 대처 가능할 것으로 기대할 수 있다.

금융감독위원회

보험사기, 인지시스템으로 적발

지능적, 조직적 보험사기의 증가

IMF 이후 살인·방화 등 반사회적인 범죄행위를 동반하거나 조직폭력배나 전문 보험사기단이 개입된 지능적·조직적 보험사기가 지속적으로 증가하여 사회적 신뢰를 해칠 뿐만 아니라, 보험료의 인상요인으로 작용, 선의의 보험계약자인 대다수국민에게 경제적 부담을 가중시켰다.

그러나 사기가 의심되는 보험청구 관련 조사에 있어 직관과 경험에 의존한 기존의 조사방식으로는 보험사기에 효과적으로 대응하지 못하는 한계가 있었다.

보험사기 사건을 효율적으로 적발하기 위해 금융감독위원회는 보험사고 및 계약정보의 관리 및 분석으로 보험사기 혐의자와 관련자를 찾아내서 공모관계와 단서 등을 제공하는 전산 시스템인「보험사기인지시스템」을 도입하게 되었다.

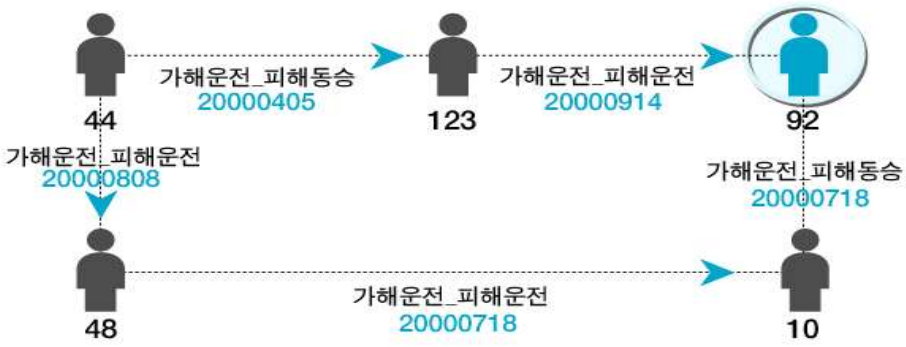
보험사기를 정확하고 효율적으로 적발

2002년 10월 보험사기인지시스템 구축방안을 수립하고 프로젝트 실무추진반을 구성하여 본격적인 시스템 개발에 나선 지 1년여 만인 2003년 11월 시스템 개발을 완료하였으며, 기 적발사례를 활용한 검증을 거쳐 2004년부터 본격 가동에 나섰다.

보험사기 인지시스템은 보험사기 행위를 보다 정확하고 효율적으로 적발하기 위하여 체계적으로 구성되었는데, 우선 금융감독정보교환망(FINES)을 통한 자료수집 과정의 자동화를 통하여 2005년 5월 말 기준 약 2억 건에 이르는 방대한 기초자료 수집하였다. 또 기 적발된 보험사기 유형, 최근의 신종 보험사기 사례 및 해외사례를 정밀 분석하여 공통적으로 나타나는 특징을 표준화함으로써 202개 보험사기지표를 개발하였고, 이 지표에 따라 혐의자(개인, 보험설계사, 병원 등)별로 구분하여 사기혐의 점수를 부여하는 Scoring시스템

(보험사기 혐의점수)을 도입하였다.

보험사기 인지시스템은 이렇게 산출된 보험사기 혐의점수를 바탕으로 사기 혐의자를 보다 신속·정확하게 색출할 수 있게 구성되었다. 또 보험사기 혐의 여부 판단 시 중요한 요소인 보험사기 혐의점수, 보험사기 유형, 보험사고 횟수, 수령 보험금액 등을 그림 위에 직접 표기함으로써 혐의분석의 용이성을 향상시켰을 뿐만 아니라, 보고서 자동작성 및 통계분석 기능을 제공하여 보험관련 제도개선에 활용될 수 있도록 배려하였다.



적발실적의 급증과 유관기관과의 공조

보험사기 인지시스템을 통해 보험사기 적발실적이 급증하였다. 2005년에는 133건(적발금액 631억 원)을 조사, 적발하였는데, 시스템 도입 전인 2003년과 비교할 때 적발건수 6.3배, 인원 기준 5.5배, 금액기준 13.1배, 개발비용(8.3억 원) 대비 76배(275억 원)의 적발금액 증가라는 획기적인 성과를 올렸다.

< 보험사기인지시스템 가동 전후의 자체 적발실적 비교 >

구 분		건 수(건)	관련인원(명)	관련금액(억원)
가동 전	'03	21	757	48
가동 후	'04	114	2,576	323
	'05	133	4,171	631
	'06. 상반기	81	2,974	260

또, 시스템을 통해 적발된 혐의정보는 대검찰청 등 수사기관에 정례적으로 통보되고, 인지시스템의 분석결과를 토대로 보험사기 혐의가 있는 병·의원에 대한 정보를 건강보험심사평가원에 제공하여 민영보험 뿐만 아니라 건강보험의 보험금 누수 방지에도 기여하는 등 유관기관과의 공조를 활성화하고 있다.

능동적 대처로 보험사기 유발요인 제거

보험사기 인지시스템이 단순한 정보수집시스템 수준에 머무르지 않도록 보험사기 지표 개발, Scoring 시스템 도입, 혐의자 자동추출 기능 구현 등 실무에 즉시 활용할 수 있는 독창적인 시스템을 개발한 것이 성공요인이라 할 수 있다.

점차 지능화되는 보험사기에 효과적으로 대처하고 향후 신종 보험사기에 대응하도록 시스템 기능을 개선하고 지속적으로 보완하고, 건강보험·우체국보험 등 공영보험 및 농협·새마을금고·공제 등 유사보험과의 정보교류를 활성화하여 공동 수사지원 공조체계를 확고히 구축할 것이다.

또 보험사기를 적발에 머무르지 않고 보험사기를 근본적으로 감소시킬 수 있도록 반복적·다발적으로 나타나는 보험사기 유발요인을 발굴, 제도적 개선을 함께 해나갈 계획이다.

관세청

업체 스스로 세금을 심사한다 '업체자율심사제도'

성실납세풍토 조성에 저해되는 사후심사제도

관세청은 '04년 수출 2,542억불, 수입 2,244억불의 물동량을 통관하면서 국가세입 122조원의 26%에 해당하는 약 32조원을 징수하였다. 이 과정에서 무역업계의 경쟁력 강화를 위해 수출입물품은 즉시 통관시키고, 납부세액은 통관 후에 직접 심사하여 확인하는 「선 통관 후 심사제도」를 '96.6월부터 도입·시행하고 있다.

그러나 수출입통관 규모는 매년 10% 이상씩 늘어나고 있는데 반해, 세관의 한정된 심사인력으로 납부세액의 정확성을 확인하는데 한계에 부딪히게 되었다. 또 세관이 직접 업체를 방문하여 심사하던 종전의 방식은 탈루세액을 적발하여 추징·제재하는 방식으로 운영되어, 업체와 세관 간에 적대적 대립관계가 형성되고 심사에 따른 과중한 부담을 느끼는 한편, 업체는 세관에 잘못 보여 심사대상으로 선정된 것이 아닌가 하는 의심도 갖게 되었다.

세관에서는 심사인력의 부족 등으로 심사사각지대가 확대되어 업무의 효율성이 저하되고, 업계의 법규준수 효과가 미흡해질 뿐만 아니라, 업체와의 직접 대면이라는 직접심사의 특성상 부패발생소지도 상존하고 있었다. 이에 따라, 성실납세풍토 조성이 저해되는 종전의 방식은 이미 그 한계를 드러내고 있었다.

심사방식의 패러다임 전환

직접심사의 문제점을 해결하기 위해 도입한 제도가 자율심사제도이다. 자율심사제도는 업체와 세관 간에 파트너십을 형성하여 납세신고를 정확히 하기 위한 제도로서, 업체는 자율적으로 납부세액을 심사하여 잘못된 부분이 있으면 자진하여 수정 납부함과 동시에, 세관은 업체가 자율심사 하는데 필요한 정보를 제공한 후, 자율심사결과를 투명하게 평가하는 제도이다.

즉, 종전의 관세심사제도는 세관이 불성실업체를 선정하여 직접 심사한 후,

부족하게 납부한 세액을 20%의 가산세를 더하여 직접 추징하는 방식이었으나, 자율심사제도는 업체가 자율적으로 심사하게 한 후 신고가 잘못된 부분에 대해 부족세액 및 10% 미만의 낮은 가산세를 업체가 자진 납부토록 하는 방식이다. 또 업체를 방문하여 대면상태에서 심사하던 것을 폐지하고 보고서 제출로 대신토록 하였다.

이는 참여정부의 국정원리인 자율·참여·투명성을 심사행정의 핵심원리로 수용함으로써 심사사각지대를 줄이면서 부패소지를 근원적으로 제거하기 위한 조치였다. 그러나 이와 같은 새로운 제도를 도입하는데 따른 장애가 있었으니, 바로 업체와 세관간의 상호불신이 그것이었다.

민·관의 상생적 모델로 탄생

업체에서는 새 제도가 오히려 세관간섭을 증가시키고, 자진납부액만 높여서 경영안정성을 저해할 것이라고 의심하였고, 세관에서는 업체의 윤리경영과 성실신고납부 의지를 불신하고 있었다.

이를 극복하기 위해 전국을 순회하면서 설명회 등을 통한 대화와 설득을 통해 업체 측에게는 세관의 직접심사에 따른 부담과 높은 가산세의 경감을 도모할 수 있다는 점을, 세관직원에게는 업체에 대한 납세정보제공을 통해 세액신고의 정확도를 제고시킬 수 있다는 점을 납득시킴으로써 이 제도가 상호간에 Win-Win 이라는 점을 인식시켜 주었다.

제도시행 첫해인 '04년에는 60개 업체가 지정되었고, '06년 현재 지정업체수는 211개로 확대되었다. 수입규모는 전체의 34% 정도로 비중이 큰 만큼 수입업계의 법규준수를 높이는 것이 중요하다. 성실한 업체는 우수인력과 건전한 내부통제시스템을 이용하여 납세오류를 자율적으로 시정할 수 있는 관세행정의 진정한 동반자라고 할 수 있다.

시행 첫 해인 '04년도 자율심사업체가 수정 납부한 277억 원은 전년도에 세관이 직접 심사 추징한 57억 원보다 4.8 배가 많은 실적이었고, 이들 업체는 약 39억 원의 가산세 경감과 기타 심사 면제에 따른 대면기회 감소 등 부수적 혜택도 본 것으로 분석되었다.

'05년에는 555억 원을 추가 납부하여 전년보다 2배가 많은 규모를 시현하였

고 20억 원의 가산세 경감효과가 있었다.

이와 같은 새로운 제도의 시행에 대해 업계 측에서는, 세관의 간섭이 최소화되고 잘못 납부한 세액에 대해 스스로 수정할 수 있게 되어, 기업경영의 안정성이 상당히 제고되었다고 평가하고 있는가 하면, 세관직원들은 전체 수입규모에 대한 세관의 심사범위가 종전의 약 15%수준에서 48%수준으로 확대되어 그만큼 심사행정이 투명화 되었을 뿐 아니라, 업계와의 대면접촉 차단과 투명하고 공개적인 업무처리를 통해 부정부패의 발생요인이 제거되었다고 평가하고 있다

[목표 · 대상별 우수사례 목록]

◈ 목표·대상별 사례 수

목 표	소계	시스템 · 프로세스	제 도	행태문화
소계	108	75	29	4
효율적인 정부	34	23	7	4
봉사하는 정부	52	39	13	-
분권화된 정부	4	-	4	-
투명한 정부	9	6	3	-
함께하는 정부	9	7	2	-

※ 세부 사례를 포함한 개수임

1 효율적인 정부

사 례 명	주관기관	대 상	페이지
부처 특성에 맞는 전략적 성과관리시스템 구축 <사례> 성과와 프로세스를 통합 관리하는 新개념 통합성과 관리 (농림부)	국무조정실	시스템	15
국정평가의 효율화·투명화를 위한 전자통합평가시스템(e-IPSES)	국무조정실	시스템	27
공공기관 혁신수준을 과학적으로 진단하는 '정부혁신지수'(GII)	행정자치부	시스템	30
정책도 품질관리가 필요하다 - 정책품질관리시스템 <사례> 정책유형별 특성에 따른 맞춤형 정책품질관리(교육부)	국무조정실	시스템	33
지식강국을 열어가는 지식관리시스템 개발·확산 <사례> 초일류 세정의 성장엔진 (국세청) <사례> 정책수행능력과 업무성과를 높이는 지식관리 (법무부)	행정자치부	시스템	37
정보·의제관리로 정책문제 조기 발굴 및 대응 <사례> 정보 · 의제관리로 사회문제 조기 발굴 (국무조정실) <사례> 다단계 정책진단시스템(Multi-Consulting Clinic) 운영(건설교통부)	국무조정실	시스템	42
투명하고 효율적인 정부를 위한 전자기록관리시스템 구축	행정자치부	시스템	45
나라살림, 손바닥 보듯이 환하게 '디지털예산회계시스템'	기획예산처	시스템	64
선진화된 국유재산관리시스템	재정경제부	시스템	75
시스템을 통한 일하는 방식의 혁신'온나라(On-nara) 업무관리시스템' <사례> 온라인 국정관리시스템 구축 (국무조정실)	행정자치부	시스템	77
세계 최초 밀수동향관리시스템 구축	관세청	시스템	305
짝퉁 꼼짝마! Spider-Web System	관세청	시스템	308

사 례 명	주관기관	대 상	페이지
자금세탁방지를 위한 금융정보 분석시스템 구축	재정경제부	시스템	311
보험사기, 인지시스템으로 적발	금융감독위원회	시스템	314
고객 중심의 업무프로세스 혁신 <사례> 6시그마 경영기법의 전사적 추진 (정보통신부) <사례> BPR을 통한 일하는 방식 개선 (경찰청)	행정자치부	프로세스	83
직무와 성과중심으로 공직분위기를 이끈다 — 직무성과계약제	중앙인사위원회	제도	18
고위공무원의 책임성과 경쟁력을 높이는 '고위공무원단제도' 도입	중앙인사위원회	제도	21
공무원 개개인의 업무성과를 한 눈에 파악하는 '성과관리카드제' 도입	중앙인사위원회	제도	24
예산집행의 책임과 효율을 높이는 '재정사업 성과관리제도' 도입 <사례> '꼭 필요한 곳에, 꼭 필요한 만큼'재정성과관리제도(해양경찰청)	기획예산처	제도	68
국민편익 앞당기는 새로운 민간투자방식, 임대형 민자사업(BTL)	기획예산처	제도	72
현금에 꼬리표를 달아라. 세계최초의 현금영수증 제도	국세청	제도	301
정부부처 최초로 온라인 재택근무 도입	특허청	행태문화	87
공직사회의 학습조직화를 위한 상시학습체제 구축	중앙인사위원회	행태문화	89
간부회의를 생중계로	교육인적자원부	행태문화	92
정부와 언론간 새로운 관계 정립 '기자실 개방, 브리핑제'	국정홍보처	행태문화	95

2 봉사하는 정부

사 례 명	주관기관	대 상	페이지
우리가 만들고 세계가 사용하는 전자통관시스템(UniPass)	관세청	시스템	123
세금 신고·납부 이제 집에서 한다 '홈택스서비스'	국세청	시스템	126
안방민원시대를 실현하는 전자민원G4C	행정자치부	시스템	132
복구비 지원은 빠르게! 일은 쉽게! ONE-STOP 처리	소방방재청	시스템	136
무방문 원스톱 서비스 '식·의약품종합정보서비스'	식품의약품안전청	시스템	143
쉽고 빠른 수출입 식물검역, 클린패스(Clean-pass)가 도와드립니다	농림부	시스템	146
24시간 365일 전자출원서비스 제공	특허청	시스템	148
행정심판 찾아갈 필요 없이 이제 온라인으로	법제처	시스템	153
신종 전염병 대응능력 진단시스템 구축	보건복지부	시스템	155
112 순찰차 신속배치시스템(IDS) 구축 - 빠르고 편리해진 서비스	경찰청	시스템	158
RFID 기술을 통한 선박 하이패스(Hi-Pass)시스템 구축	해양경찰청	시스템	163
인터넷 건축행정종합정보 시스템 구축	건설교통부	시스템	166
서민 맞춤 대출안내서비스 제공	금융감독위원회	시스템	169
농림사업 척척박사「농림사업정보시스템(AgriX)」구축	농림부	시스템	172
전 세계 어디서나 24시간 국민과 함께하는 영사콜센터	외교통상부	시스템	174
미리 알고 가는 'U-119'로 언제 어디서나 맞춤형 안전복지 서비스를!	소방방재청	시스템	176

사 례 명	주관기관	대 상	페이지
긴급재난정보! 언제 어디서나 휴대폰으로 받아보세요!	소방방재청	시스템	179
동북아 시대를 여는 문, 외국인종합지원서비스(G4F)	산업자원부	시스템	189
클릭 한번으로 산업의 미래가 보인다. 산업통계시스템(ISTANS)	산업자원부	시스템	192
인공위성과 산림지리정보시스템을 활용한 디지털 산림관리	산림청	시스템	195
우체국 콜센터 VOC관리시스템 구축 및 운영	정보통신부	시스템	199
국정통계 One-Stop 인터넷서비스 'e-나라지표'	통계청	시스템	202
대체복무희망자 구인·구직 취업정보포탈시스템 구축	병무청	시스템	207
헬프콜(HelpCall) 청소년전화 1388	국가청소년위원회	시스템	211
고객맞춤형 중소기업 정책정보도우미 'SPi-1357'	중소기업청	시스템	214
대기오염 실시간 공개시스템(AIRKOREA) 구축·운영	환경부	시스템	221
국민의 식탁안전을 책임진다 '농식품안전안심서비스 세잎큐(SafeQ)'	농림부	시스템	223
지형과 기상 등을 활용한 산불위험예보 시스템 구축	산림청	시스템	238
눈앞에서 배우는 영농현장교육 '사이버영농교육시스템' 운영	농촌진흥청	시스템	244
여성·학교폭력피해자 One-Stop 지원센터	경찰청	시스템	258
유비쿼터스 보호관찰시스템 구축	법무부	시스템	263
출입국심사가 달콤해 집니다 - 출입국심사서비스 혁신	법무부	프로세스	129
오프라인 서비스혁신 '어디서나 민원처리제'	행정자치부	프로세스	140
사법부와 함께 이룬 재판서류 송달업무 혁신	정보통신부	프로세스	150
장애인 고속도로 통행로할인카드 발급프로세스 개선	보건복지부	프로세스	160
징병검사에서 입영까지! 개인맞춤 병역설계서비스	병무청	프로세스	186
기상정보로 지역경제를 일으킨다 '지역특화 산업기상서비스'	기상청	프로세스	228
따뜻한 손길, 노동행정종합컨설팅 서비스	노동부	프로세스	231
절망 속에서 희망을 싹틔우는 '화재피해주민 지원서비스'	소방방재청	프로세스	269
병역의무자의 자율성을 최대한 높였습니다	병무청	제도	183
국민의 눈높이에 맞춘 법령해석 서비스	법제처	제도	204
안전사고도 예보시대, 국민생활안전사고 예·경보제 도입	소방방재청	제도	218
개발사업의 경제적 손실을 방지하기 위한 사전입지상담제	환경부	제도	234
이젠 현장으로 찾아가 납세자의 의견을 듣습니다 '현장파견청문관'	국세청	제도	236
학교 안전을 책임지는 '학교안전수호천사'	소방방재청	제도	241
나는 병원에서도 학교간다 '장애학생을 위한 병원학교'	교육인적자원부	제도	247
방과후에도 문을 닫지 않는 학교	교육인적자원부	제도	251
학교폭력 근절을 위한 '배움터 지킴이'	경찰청	제도	255
독거노인 안전확인·안심 서비스	경찰청	제도	261
선보호-후처리로 신속한 지원 '긴급복지지원제도'	보건복지부	제도	266
국민을 위한, 국민에 의한 안전복지 '풍수해보험제도' 도입	소방방재청	제도	272
소외계층을 위한 '공익변리사 특허상담센터' 운영	특허청	제도	275

3 분권화된 정부

사 례 명	주관기관	대 상	페이지
조직운영의 효율성과 유연성을 높인다 - 정부조직에 팀제 도입	행정자치부	제도	50
기관운영의 자율성과 독립성을 높이는 책임운영기관 확대	행정자치부	제도	53
인력운영의 자율성을 보장하는 총액인건비제	행정자치부	제도	55
부처 예산편성의 자율성을 높이는 예산총액배분 자율편성 제도	기획예산처	제도	59

4 투명한 정부

사 례 명	주관기관	대 상	페이지
조달행정의 투명성을 높이는 전자조달시스템 '나라장터'	조달청	시스템	98
공직윤리 종합정보시스템(PETI) 구축	행정자치부	시스템	100
경영정보 공개로 다진 투명경영 혁신	기획예산처	시스템	102
수사과정의 투명성을 높이기 위한 피의자 진술 영상녹화 시스템	경찰청	시스템	109
수입 농수산물 투명과세 시스템	관세청	시스템	112
재정흐름을 실시간으로 관리하는 재정투명관리시스템	중소기업청	시스템	115
대통령기록물도 체계적으로 관리한다 - 대통령기록관리법 제정 추진	행정자치부	제도	104
국민의 알권리를 높이는 정보공개제도 개선	행정자치부	제도	106
부패취약분야 제도개선과 부패방지환류평가시스템 확립	국가청렴위원회	제도	117

5 함께하는 정부

사 례 명	주관기관	대 상	페이지
사회적 통합을 참여적 갈등관리시스템 구축 <사례> 참여적 갈등관리를 통한 백두대간 보호지역 지정 (산림청)	국무조정실	시스템	47
국민의 소리를 한 곳으로, 온라인 국민 참여 포털 '참여마당 신문고'	국민고충처리위원회	시스템	277
국민과 함께하는 민원·제도개선	행정자치부	시스템	282
정부와 국민의 쌍방향 커뮤니케이션 '정책고객서비스(PCRM)'	국정홍보처	시스템	286
국민이 예산을 감시한다 '예산낭비신고센터' 운영	기획예산처	시스템	294
제품안전! 소비자가 지킨다 '제품안전관리체계' 구축	산업자원부	시스템	298
권리구제의 사각지대는 없다 '군사, 경찰 옴부즈만 제도'	국민고충처리위원회	제도	290
업체가 낼 세금 업체 스스로 심사한다 '업체자율심사제도'	관세청	제도	317