



정부혁신으로 국민의 삶이 나아지고 있습니다

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

(’18. 1. 10. 신년 기자회견시 대통령 말씀)



정부혁신으로 국민의 삶이

나아지고 있습니다



국민과 함께 이뤄낸 정부혁신의 발자취를 여기에 담았습니다



2018년에 수립된「정부혁신 종합추진계획」이 시행 4년차에 들어섰습니다.

전문가와 부처를 중심으로 진행하는 내부업무 프로세스 개선에 그치지 않고, 복지·안전·환경 등 국민생활과 밀접한 분야에서 국민과 함께하는 다양한 정부혁신 과제들이 추진됐습니다.

지난 4년, 광화문 1번가, 국민디자인단, 열린소통포럼 등 국민들이 정책을 제안하고 문제 해결 과정에도 직접 참여할 수 있는 다양한 정책 참여 통로가 마련되어 활발히 운영되었습니다. 정부가 보유한 각종 자원을 개방하고 민간 주도로 새로운 가치를 창출할 수 있는 기반을 마련하는 데에도 힘써왔습니다. 2018년 28,000개 수준이었던 공공데이터 개방 건수는 지난해 67,000개 수준으로 크게 증가하여 ‘공적마스크 앱’, ‘코로나 맵’ 등의 개발을 촉진하는 계기가 되었습니다. 중앙정부 단위에서는 세계 최초로 국민 참여예산제를 도입하는 등 과감하고 실질적인 정부혁신과제들도 추진되었습니다.

코로나 극복으로 분주했던 2021년 한 해 동안에도 국민과 함께하는 정부혁신에는 변함이 없었습니다. 「행정절차법」을 개정하여 국민들의 정책과정 참여를 제도적으로 보장하는 한편, 지역자산화지원사업 등을 통해 지역사회문제를 주민 공동체가 주도적으로 해결할 수



있는 여건도 마련하였습니다. 국민비서, 보조금24 등 국민이 필요로 하는 다양한 정보를 모바일을 통해 제공하는 맞춤형 서비스도 확대되었으며, 모바일 신분증 도입, 마이데이터 서비스 시행 등 디지털증명시대로의 본격 전환을 위한 노력도 활발하게 이루어졌습니다.

「2021 정부혁신 100대 사례집」에는 2021년 한 해 동안 중앙정부와 지방정부, 그리고 공공기관이 함께 추진해온 다양한 정부혁신 과제 중 대표적인 100개 사례를 담았습니다. 정부와 지자체, 그리고 국민이 함께 소통하고 협력하며 이뤄낸 혁신의 결과물들입니다. 행정안전부를 비롯한 우리정부는 2022년에도 국민이 함께하고 국민의 삶을 변화시킬 수 있는 ‘국민중심 정부혁신’을 멈춤 없이 추진하겠습니다.

지난 한해 정부혁신 현장에서 함께해 주신 모든 분께 감사드리고 사례집에서 소개하고 있는 정부 혁신사례들이 또 다른 정부혁신을 낳기 위한 디딤돌로 널리 활용되기를 기대합니다.

감사합니다.

행정안전부장관 전 해 철

전 해 철

Contents

“국민을 보듬어 안는 정부가 되겠습니다.”

01. 이제 특고·플랫폼 종사자도 고용보험에 가입할 수 있어요	12
고용노동부 고용서비스정책과	
02. 화상 가족 접견, 수용자와 가족을 잇다	14
법무부 사회복지과	
03. 서울시 최초 어르신 편의점 ‘착한상회’로 오세요	16
서울특별시 금천구 어르신장애인과	
04. 7일 전에 알려드립니다, 유료전환 사전통지	18
금융위원회 중소기업과	
05. “잘 봐, 유통기한 아니고 소비기한이다”	20
식품의약품안전처 식품표시광고정책과	
06. 저희가 살뜰히 살피겠습니다, 제주시 “1인 가구 안부 살핌 서비스”	22
제주특별자치도 제주시 주민복지과	
07. 휴블런스, 당신의 구급차가 되어드립니다	24
광주광역시 광산구 복지정책과	
08. 군 장병의 목소리가 날아와 꽃힌다, 군 급식 플랫폼 ‘밀리쿱’	26
국방부 혁신행정담당관실	
09. 이제 관찮아졌어요, 학교 재난 골든타임 72	28
교육부 교육시설과 / 한국교육시설안전원	
10. 걱정 NO! 아이들을 지키는 서울 은평구 스마트 횡단보도	30
서울특별시 은평구 스마트정보과	
11. “저기 가봤어? 너무 좋아!” 양구군 공공산후조리원	32
강원도 양구군 보건소 건강증진과	
12. 세대별 맞춤 놀이문화가 있는 곳 “플레이스타트 시흥”	34
경기도 시흥시 건강도시과	
13. 모바일 생태계에 ‘공정’을 꽃다, “인앱 결제 강제 금지법”	36
방송통신위원회 통신시장조사과	
14. 내 지식재산권에 철용성 쌓기	38
특허청 지역산업재산과	
15. 놓치지 않을 거예요, “복지멤버십”	40
보건복지부 차세대사회보장정보시스템구축추진단	
16. 썬센터 여기 있어요! 보이스피싱 예방 검찰청 콜센터	42
서울중앙지방검찰청 인권보호관실	
17. 동행, 그 가치의 실현 “디지털 배움터”	44
과학기술정보통신부 디지털포용정책팀	

01

18. 국민이 좀 더 건강한 삶을 살 수 있도록 「농식품바우처」 확대 46
농림축산식품부 식생활소비진흥과
19. 내게 생긴 새로운 가족, 안심지킴이 IoT 48
경상남도 창원군 노인여성아동과
20. 도시락의 나비효과, 밀양시의 경제 활성화를 견인하다 50
경상남도 밀양시 일자리경제과
21. 대전시민은 반값에 버스를 탄다 52
대전광역시 버스운영과
22. 안전하게 처방해드립니다, 의약품 적정사용 정보 시스템 54
식품의약품안전처 의약품안전평가과
23. 치매 조기 검진, 동네 의원에서 편하게 받으세요 56
경기도 고양시 일산서구보건소
24. 내 귀의 기상(氣象) 나팔수, 위험기상 대비 음성지원서비스 58
기상청 정보통신기술과
25. 시민과 소상공인을 잇는 지역공동체 플랫폼 ‘인천e음’ 60
인천광역시 소상공인정책과
26. 디지털 점자 독서 서비스, 시각장애 학생의 교육 장벽을 허물다 62
한국지능정보사회진흥원 ICT융합본부
27. 지역사회가 함께 키우는 우리 아이 ‘광양할머니 밥상’ 64
전라남도 광양시 여성가족과
28. 토종 AI 주치의 닥터앤서, 미래형 의료서비스의 지평을 열다 66
과학기술정보통신부 디지털인재양성팀
29. 너의 자립을 도와줄게, 서리풀 희망사다리 프로젝트 68
서울특별시 서초구 아동청년과
30. 위기의 백년가게, 자상한기업과 상생으로 희망을 되찾다 70
중소기업벤처부 상생협력정책과
31. 당신 곁에 있는 마음 해결사, 이천시 ‘행복솔루션클럽’ 72
경기도 이천시 여성정책과
32. 치매라도 괜찮아, 난 ‘치매보듬마을’에서 살고 있거든 74
경상북도 안동시 치매안심센터
33. 생의 마지막 동행자, 무연고자 상속재산 법률컨설팅 지원 76
대전광역시 서구 사회복지과

Contents

“국민과 함께 만들어 가는 정부가 되겠습니다.”

34. 당신의 제보로 실종자를 찾았습니다, 경찰청 ‘실종경보문자’	80
경찰청 아동청소년과	
35. 여성 청각장애인, 네일(Nail)로 내 일(Job)을 색칠하다	82
한국장애인고용공단 고용컨설팅센터	
36. 스마트폰만 있으면 OK! 신분확인 PASS!	84
경찰청 교통기획과	
37. “그것참 잘 읊었네!” 주민의 뽕뽕 통행을 위한 전신주 정비	86
서울특별시 성동구 재무과	
38. 내 백신 접종 이력이 스마트폰 안에 딱! ‘COOV(쿠브)’	88
질병관리청 정보통계담당관	
39. 김포시 계약서류는 몽땅 전자문서로! 참 쉽죠?	90
경기도 김포시 회계과	
40. ‘농촌 일자리 지원센터’로 오시면 일손·일자리 연결해 드려요	92
경상북도 청도군 친환경농업과	
41. 내 보호구역은 내가 정한다, GPS 데이터 기반 맞춤형 어린이보호구역	94
경기도 평택시 미래전략과	
42. 개인안심번호 덕분에 부담 없이 출입명부에 적어요	96
개인정보보호위원회 조사총괄과	
43. 국가자격증, 내 스마트폰 안에 있소이다	98
한국산업인력공단 능력평가기획부	
44. 위기를 기회로! 불용예산 활용 후 지역경제의 마중물이 된 금산인삼	100
충청남도 금산군 관광문화체육과	
45. 365일 24시간 산불 상황 관제로 통신두절 Zero에 도전한다	102
산림청 산불방지과	
46. 「한우 유전자원 관리실」 덕분에 우량 송아지가 태어났어요	104
경상북도 경주시 농업기술과	
47. 국공립-민간-가정어린이집을 하나로 묶어 「서초형 공유어린이집」으로	106
서울특별시 서초구 여성보육과	
48. 상생의 기적, 전북형 일자리(전기차 생산)는 희망을 싣고	108
전라북도 일자리경제정책관	
49. 건강한 식문화를 선도하는 ‘안심식당’, 앱에서 쉽게 검색해요	110
농림축산식품부 빅데이터전략담당관실	
50. 외국인 국내부동산 불법 취득, 촘촘한 정보망으로 걸러내다	112
관세청 서울세관 외환조사총괄과	

02

51. 연대가 지역을 살린다, 정읍·고창·부안 광역생활자원 회수센터 건립 114
전라북도 정읍시 환경과
52. 빠르면 빠를수록 좋은 것? 지진 조기경보 발표! 116
기상청 지진화산기술팀
53. 나도 건물주다! 주민이 건물주가 되는 지역 자산화 지원사업 118
행정안전부 지역사회혁신정책과
54. 빠르다, 빨라! 구직촉진수당이 벌써 내 통장에? 120
고용노동부 국민취업지원기획팀
55. 번개만큼 빨랐다, 소상공인 재난지원금 신속 지급 122
중소벤처기업부 소상공인경영지원과
56. 스마트 패스, 'QR코드'는 무한 변신 중! 124
한국사회보장정보원 사회적가치구현부
57. 긴급차량 무인 차단기 자동통과로 골든타임을 확보하라! 126
행정안전부 외 6개 기관
58. '스마트 안심 버스 승강장' 안에 있으면 안심돼요 128
대구광역시 서구 교통과
59. 행정-학교-농가가 함께하는 남해산 우수 식재료 학교 급식 130
경상남도 남해군 유통지원과
60. 여기는 거창, 귀농인에게 최적의 혜택을 제공합니다 132
경상남도 거창군 인구교육과
61. 도로 위의 암살자 도로 살얼음, 미리 확인하고 안전운전하세요 134
국토교통부 부산지방국토관리청 도로공사1과
62. '우리 동네 미술' 바다쉼터 갤러리로 다시 태어난 문흥 지하 보도 136
광주광역시 북구 문화예술과
63. 한국 관광, 메타버스 안에서 먼저 경험해보세요! 138
한국관광공사 중국팀
64. 공유공간 예약은 「똑똑똑 플랫폼」에서 똑똑하게! 140
충청남도 청양군 농촌공동체과
65. 스마트폰에 담은 병력(病歷)정보, 위기 때 나를 살린다 142
소방청 정보통신과
66. 민관협력의 승부수를 띄웠다, 코로나19 예방접종 사전예약시스템 144
행정안전부 클라우즈팀 / 과학기술정보통신부 네트워크정책과

Contents

“국민을 편하게 하는 정부가 되겠습니다.”

67. 문화재 지정번호 서열화 오해를 60년 만에 풀었습니다	148
문화재청 정책총괄과	
68. 5분이면 다 나와! ‘돼지고기 원산지 판별 kit 개발’	150
국립농산물품질관리원 시험연구소 원산지검정과	
69. 안전! 효율! 친환경! 모바일 통계조사(SASI)가 다 잡았습니다	152
동남지방통계청 통영사무소	
70. 도로는 시민 모두의 것, 안양시 똑똑한 “불법 주정차 예방시스템”	154
경기도 안양시 교통녹지과	
71. “모집병 면접이요? 이제 화상으로 만나요”	156
병무청 현역모집과	
72. 「파견의료인력 관리시스템」 코로나19 대응 의료인력 게임 체인저가 되다	158
보건복지부 중앙사고수습본부 인력관리팀	
73. 더 쉽게, 더 빠르게, 더 가까이에서 보조하다, ‘보조금24’	160
행정안전부 정부24운영팀	
74. 상조상품, 이제 쉽게 계약하고 현금받아요	162
공정거래위원회 할부거래과	
75. ‘바다 내비게이션’이 안전한 바닷길을 책임집니다	164
해양수산부 첨단해양교통관리팀	
76. 온 국민이 편안한 “디지털 홈택스 2.0”	166
국세청 홈택스1담당관	
77. e-원산지증명서 전송 걱정은 푼! 전산화로 FTA 활용 수출은 쑥!	168
관세청 서울세관 수출입기업지원센터	
78. 수많은 셋길 위로 대로를 뚫다, ‘중소벤처24’ 윈스톱 서비스	170
중소벤처기업부 고객정보화담당관	
79. 불씨 하나라도 다 잡아낸다 「무선 지능형 화재감지 시스템」	172
충청남도 보령시 안전총괄과	
80. 해외 리콜 정보, ‘소비자24’에 가면 다 있다	174
공정거래위원회 소비자안전정보과	
81. 공공기관 채용정보 “잡알리오(job-Allio)”에서 한 번에 검색하세요	176
기획재정부 경영관리과	
82. 학대가 의심되면 보호자는 바로 볼 수 있어요 “어린이집 CCTV 영상원본”	178
개인정보보호위원회 신기술개인정보과	
83. 채용 신체검사서 Out, 채용 건강검진 통보서 In!	180
국민권익위원회 사회제도개선과	

03

84. 잠자던 돈이 깨어나다 「카드 포인트 통합 현금화 서비스」 182
금융위원회 중소기업융과
85. 클릭 몇 번이면 '정책자금' 신청 끝! 184
중소벤처기업진흥공단 기업금융처
86. 빅데이터 기반 「범죄위험도 예측분석 시스템」으로 예방 순찰 강화 186
경찰청 범죄예방정책과
87. '해외경제정보드림'으로 프랑스에 화장품을 수출할 수 있게 됐어요! 188
기획재정부 대외경제총괄과
88. 고액채납자 가상자산, 국세청 트레이서에게 강제징수되다 190
국세청 징세과
89. 과학적 재난관리, 소방을 바꾸는 미래기술 '119 빅데이터' 192
소방청 소방분석제도와
90. K-ETA를 신청하면 입국은 '편리!' 국경은 '안전!' 194
법무부 출입국심사과
91. 울산대교 부가세 환수로 총 57억 원을 아끼다 196
울산광역시 건설도로과
92. 몰라서 체납하지 않도록, 여주시 "외국어 지방세납부 안내" 198
전라남도 여주시 징수과
93. 내 직업, AI가 알아서 추천해준다 "직업상담지원서비스(Job Care)" 200
고용노동부 고용서비스기반과
94. 여행 준비하기 편해졌다, 간소해진 '여권 재발급 서비스' 202
외교부 여권과
95. 조정지 표준지 운영, 지적제조사사업에 새로운 기준을 세우다 204
대전광역시 서구 토지정보과
96. "잡았다, 불법 거래!" 매의 눈으로 감시하는 전주 부동산거래조사단 206
전라북도 전주시 부동산거래조사단
97. 간소화 자료 일괄제공으로 연말정산 한 번에 OK! 208
국세청 원천세과
98. 비대면·디지털 전환의 물결, 디지털 신원증명과 함께 210
행정안전부 디지털안전정책과
99. 20만 수험생을 위해 "안전하고 공정한" 국가공무원 채용시험 운영 212
인사혁신처 인재정책과 / 공개채용1·2과
100. 초보 농업인의 맞춤형 멘토, 청양팜(CYF) 앱 214
충청남도 청양군 농업기술센터





2021 정부혁신
100대 사례집

“국민을 보듬어 안는
정부가 되겠습니다.”

○
사회적 가치

특고·플랫폼 종사자 고용보험 가입은?

기존 고용보험 적용 대상인 근로자 외 특고 12개 직종, 플랫폼 종사자 2개 직종에 대해 고용보험을 적용하여 고용 안전망을 강화하고 더 많은 국민을 실업의 위험에서 보호하기 위한 제도 개선 사례

**특고 고용보험 가입으로 고용 안전망 확대**

나는 ○○생명과 위촉계약을 체결하고 보험 모집을 하는 보험설계사 김특별이다. 보험설계사는 흔히 ‘특수형태근로종사자’(이하 특고)로 불리는 직종으로 근로자와 자영업자의 경계에 있는 고용 형태이다. 그동안 고용보험은 임금을 받는 ‘근로자’가 주 가입 대상이었고, 보험설계사와 같은 특고는 적용 대상이 아니었다. 기간 고용불안 없이 보험설계사로 꾸준히 일해왔기 때문에 특별히 고용보험 가입이 필요하다고 생각지 않았다.

그러나, 2020년부터 코로나19 확산으로 사람들을 만나는 일이 어려워지면서 소득이 급격하게 줄어들었다. 이직을 고민했지만, 최소 몇 개월은 먹고살 길이 막막하겠다는 생각이 들어 결정하기가 쉽지 않았다. 전전긍긍하는 나와 달리 다니던 직장에서 고용보험에 가입되어 있던 지인들은 코로나19로 인한 폐업 등으로 일자리를 잃자 실업급여를 받을 수 있었다. 다행히 정부에서 특고·프리랜서를 대상으로 긴급고용안정지원금을 지급해 도움이 되었으나, 다음에 또 이런 고용 위기가 닥치면 정부가 다시 얼마나 지원해 줄지 알 수 없었다. 또한, 온라인 보험시장이 활성화되면서 향후 보험설계사 일자리 자체가 줄어들 수 있고, 실적이 나오지 않으면 재계약이 안 될 수도 있어서 나 같은 보험설계사도 고용보험에 가입할 필요가 있다고 생각하게 되었다.

그러던 중 2021년 7월 1일부터 보험설계사를 포함한 특수형태근로종사자 12개 직종에 대해 고용보험이 적용된다는 소식을 듣게 되었다. 나는 지체하지 않고 법 시행과 동시에 가입했다. 1년 이상 고용보험에 가입해야 혜택을 볼 수 있기에 당장 어떤 변화가 있는 건 아니지만, 추후 예기치 않은 실업에서 보호받을 수 있다는 생각만으로도 마음이 든든해졌다.



위기 때 드러난 고용보험 사각지대

고용보험은 1995년 도입 이후 외환위기('98~'99년)와 금융위기('09~'10년)를 겪으며 사회안전망으로서 핵심적인 역할을 했고, 적용 범위를 확대하고 지원 수준을 강화하는 등 제도개선을 계속해 가입률이 꾸준히 높아지고 있었다. 다만, 임금근로자 중심으로 설계되어 있어 다양한 취업자를 모두 보호하지는 못했다. 특수형태근로종사자, 예술인, 플랫폼 종사자 등 기술의 발전에 따라 다양한 형태로 일하는 취업자는 고용 안전망의 사각지대에 놓여 있었다.

그러던 중 2020년, 코로나19의 전 세계적 확산이 고용 위기로 이어졌고, 고용보험의 사각지대에 있는 이들에게는 그러한 위기가 급격한 소득 감소로 이어져 더 큰 위기로 다가갔다. 이에 고용보험 취약계층에 대한 제도적 보호의 필요성이 폭넓은 공감대를 얻게 되었다.



모든 취업자의 보편적 고용 안전망 기반 마련

고용노동부는 고용보험 사각지대에 있는 이들이 실직 등의 위기를 겪게 되었을 때 최소한의 보호장치를 가질 수 있도록 제도적 기반을 마련하고자 했다. 이에 일하는 모든 사람을 고용보험으로 보호하는 「전 국민 고용보험 로드맵」(2020년 12월)을 마련하고 본격적으로 추진하게 되었다.

2020년 12월에 특고 고용보험 적용을 위한 「고용보험법」과 「고용산재보험료징수법」 개정안이 국회를 통과했고, 2021년 1월부터 특고 고용보험 세부 적용방안을 마련하고 하위법령 개정을 추진했다. 마침내 2021년 7월 1일, 특고 12개 직종에 대해 고용보험이 시행되었다.

이제 이직일 전 24개월 중 12개월 이상 보험료를 내고 자발적 이직 등 수급 자격 제한 사유 없이 적극적으로 재취업 노력을 하는 경우, 120일~270일간 구직급여를 받게 된다. 임신부는 출산일 전 3개월 이상 보험료를 내고 출산일 전후로 노무를 제공하지 않을 경우, 출산 전후급여를 90일(다태아의 경우 120일)간 받을 수 있게 되었다.

아울러, 2022년 1월 1일부터는 플랫폼 기반 종사자 2개 직종에 대한 고용보험 적용도 시행되어 이들도 혜택을 누릴 수 있게 되었다.



화상 가족 접견이란?

가족 접견을 ‘온-나라 이음 영상회의 프로그램’을 활용해 다자 간 비대면으로 운영, 수용자 가족이 교정기관을 방문하는 시간·비용을 절감하면서 수용자와 가족 간 만남의 기회를 제공함으로써 수용으로 인해 단절된 가족관계 회복에 이바지하는 프로그램

**엄마, 아빠는 언제 볼 수 있어요?**

“엄마, 아빠는 언제 한국 와?” 올해로 7살이 된 지은이는 최근 들어 부쩍 아빠를 찾았다. “아빠도 빨리 오고 싶는데, 지은이 맛있는 거 많이 사주려면 조금 더 외국에 있어야 한대.” 애써 웃으며 지은이를 달래려고 했지만, 몇 달째 연락 한 통 없는 아빠에게 심통이 난 지은이는 결국 입을 삐죽거리면서도 아빠가 보고 싶다고 눈물을 흘리며 내 품으로 파고들었다.

한동안 투정을 부리며 울던 지은이를 겨우 재우고 거실을 정리하던 중 아이가 아빠에게 쓴 편지를 읽었다. ‘아빠, 요즘 코로나가 제일 무섭대. 그래서 아빠도 코로나가 괴롭혀서 우리 보러 못 와? 이거 보면 지은이 보러 와. 사랑해요.’

삐뚤삐뚤 써 내려간 지은이의 글씨에서 아빠에 대한 그리움이 흠뻑 묻어났다. 세상이 좋아져 외국과도 실시간 영상통화가 가능한 사회인데, 지은이가 조금 더 크면 아빠를 보지 못하는 이유에 대해 어떻게 설명해야 할까? 남편이 저지른 범죄로 교도소에 수용되어 형 집행을 받는 것은 당연한 일이지만, 아빠의 수용 사실을 알지 못하는 죄 없는 어린아이가 아빠를 보지 못하는 건 너무 가혹한 게 아닐까?

**따로 또 같이, 함께 시간을 보낼 수 있도록**

지은이처럼 어린 자녀에게 부모의 수용 사실을 알리지 않으면서 쉽고 빠르게 만날 수 있게 하는 제도는 없을까?

이에, 교정본부에서는 오랜 연구 끝에 ‘가족 접견’을 새롭게 개편하는 것으로 가닥을 잡았다. ‘가족 접견’은 그동안 이혼 위기, 경제적 곤궁 등을 겪는 가족을 위해 운영해오던

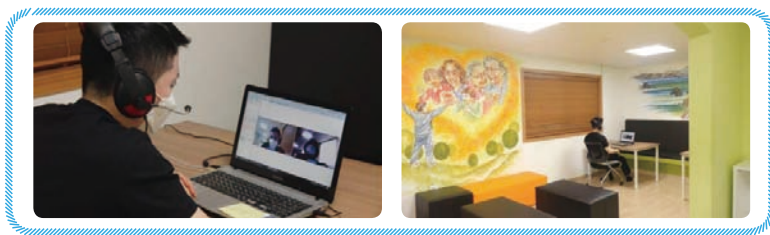
제도였다. 이를 코로나19 상황에서 비대면으로 운영할 수 있고 종식 후에도 지속할 수 있는 가족관계 회복프로그램의 일환으로 '화상 가족 접견'을 탄생시켰다.

화상 접견을 위해 '온-나라 이음 영상회의'를 활용했는데, 이는 행정기관이나 공공기관뿐만 아니라 일반 외부인과의 업무 회의를 할 수 있게 개발된 프로그램이다. 별도로 새로운 화상 프로그램을 개발하는 데 필요한 시간과 예산을 절약하고 기존 프로그램을 활용함으로써 '화상 가족 접견'을 즉각 시행할 수 있는 점이 큰 장점이었다.

또한, 다자간 접속 회의 프로그램인 만큼 PC만 있으면 어디서든 본인이 있는 장소에서 쉽게 접속해 가족들이 함께 접견을 진행할 수 있다는 점에서 코로나19로 가족 접견이 중단된 상황을 타개할 수 있는 묘책이 되었다.

'화상 가족 접견'이 가지고 있는 많은 장점 중에서 수용자와 가족이 가장 만족한 부분은 수용자가 편안한 장소와 분위기 속에서 일반인처럼 사복을 입고 진행한다는 점이었다. 부모의 수용 사실을 모르는 어린 자녀가 편안하게 접견에 참여하게 하고, 수용자복이 주는 위화감도 없애 가족 간 관계회복에 도움을 주었다.

'화상 가족 접견'은 가족의 품으로 돌아가기 위해 노력하는 수용자를 도움으로써 교정교화의 목적을 이루고, 단절된 가족을 다시 이어주는 회복프로그램으로 자리매김 하였다.



포용적 사회보장 실현

코로나19로 중지되었던 가족 접견은 '화상 가족 접견' 제도가 시행된 이후 '21년 12월 까지 859건이 이루어졌다. 멀리 떨어져 사는 가족들이 함께 접속해 만날 수 있으며, 비대면으로 진행되기에 사회적 거리 두기와 관계없이 운영된다는 점에서 수용자와 가족들의 만족도가 높았다. 더욱이 거리와 비용의 제한을 받지 않기 때문에 코로나19가 종식된 후에도 지속 가능하다는 점에서 가족의 유대관계 유지 및 회복에 도움을 줄 것으로 기대된다.

어르신 편의점 ‘착한상회’란?

금천구가 민간기업과 협력·협업으로 마련한 맞춤형 어르신 일자리 노후 소득보장과 사회참여라는 두가지 목표를 달성하기 위한 사업

내 나이 65세, 생애 첫 직장을 가졌다!

서울 금천구에 사는 금나래 어르신은 65세의 나이에 취업에 성공한 새내기 직원이다. 결혼 후 남편과 자녀들 뒷바라지와 살림만 하다 생애 처음으로 시작하는 사회생활이라 걱정이 있었으나 현재는 능숙하게 일하고 있다.

그녀의 일터는 금천구 가산동에 있는 서울시 최초 어르신 편의점 ‘착한상회(1호점)’이다. 흔히 편의점이라고 하면 24시간 영업하는 곳이라고 생각하지만, 노인 일자리 전담기관 금천시니어클럽에서 운영하는 착한상회는 만 60세 이상 어르신만 근로하기 때문에 월요일~토요일 오전 6시부터 오후 11시까지 3교대로 운영되어 건강에 특별히 무리가 없도록 운영되고 있다. 생각하기에 따라 큰 금액은 아닐 수 있지만 금나래 어르신은 눈에 넣어도 아프지 않을 손자에게 장난감을 사주거나 월급날마다 가족들에게 한턱내는 것으로 소소한 행복을 맛보고 있다.

“내 손으로 돈을 벌고 있다는 것 자체가 너무 행복해요. 집에서 살림만 하다 보니 나이가 들수록 우울했는데 요즘은 하루하루가 신나고 보람차요.”라며 처음에 어려움을 겪었던 포스(POS) 계산부터 매장청소, 재고 정리까지 어르신은 젊은 직원 못지않게 척척 해내고 있었다.

“어서 오세요! GS25입니다.”

손님을 맞는 금나래 어르신의 목소리에서 밝은 에너지와 자신감이 느껴졌다.

초고령사회를 대하는 우리의 자세

저출산 상황에서 베이비붐 세대가 노인 인구로 진입하면서 초고령사회가 빠르게 다가오고 있다. 특히 금천구는 서울시 25개 자치구 중 노인 인구 10위로, 2025년에는 노인

인구가 20.3%를 차지하리라 예상되어 능동적인 고령사회를 만들기 위해 노력하고 있다.

대표적인 사례로 2019년 6월 노인 일자리 전담기관인 ‘금천시니어클럽’을 개관해 어르신의 경력과 활동 역량을 활용할 수 있는 노인 적합형 일자리 개발, 민간 업체와의 취업을 연계할 수 있는 일자리 개발 등이 있다.

이를 한 단계 발전시켜 어르신의 노후 소득보장과 사회참여라는 두 마리 토끼를 잡고자 금천구와 금천시니어클럽은 서울시 최초로 어르신 편의점 ‘착한상회’를 '20년 9월 개소하였다.



어르신 맞춤형 착한 일자리 '착한상회'

‘착한상회’는 만 60세 이상 어르신만 고용해 상품의 입·출고를 어르신이 직접 관리하고 소비자에게 판매함으로써 수익을 창출하는 일자리이다. 금천구는 민간기업인 편의점 본사와 협력해 가맹비와 예치보증금을 사회공헌사업으로 면제받았고, 물품 보증금은 사업 종료 시 반환하도록 하여 사업비를 절감했다.

운영방식은 어르신의 신체적 특성을 고려하는 게 좋겠다는 의견을 반영해 밤샘 근무 없이 3교대로 편성했고, 체력적으로 부담을 주지 않으면서도 최저임금 수준의 급여를 받도록 했다. 특히 금천시니어클럽에서는 참여 어르신들의 눈높이에 맞춰 반복 교육과 모니터링을 진행해 어르신들이 안정감을 느끼는 행복한 일자리로 자리매김할 수 있도록 했다.

‘착한상회’는 어르신들의 선호도와 만족도가 높은 노인 적합형 일자리로, 1호점에 이어 2021년 6월 2호점도 개소해 27명(연인원 324명)의 노인 일자리가 창출되었고, 실질적인 소득증대로 안정적인 노후 생활도 보장하고 있다.

더는 외면할 수 없는 초고령화 시대를 맞아 금천구는 노인 일자리를 추가 발굴하는 등 다양한 사업을 통해 노인 인구의 자존감 향상, 지속 가능한 지역사회 발전을 도모할 것이다.

구독경제 유료전환 사전통지 제도란?

금융소비자를 보호하기 위해 구독경제 앱 등이 유료전환 전에 그 사실을 고객에게 사전통지하도록 의무화한 제도

**7일 전 의무통지로 지킨 소중한 내 지갑**

나는 서울 소재 대학교 4학년에 재학 중인 김진남이다. 지방의 영세 자영업자이신 부모님께서 당장은 금전적으로 도와주실 형편이 되지 않아, 과외 아르바이트를 3개나 하면서 등록금과 월세, 각종 생활비를 마련하고 있다. 시간도 체력도 항상 달리고, 고되게 일해도 빠듯한 생활을 할 수밖에 없는 상황이다.

최근에는 전공 공부에 필수적인 문서 뷰어, 편집기부터 해외 교재 구독까지 6~7개의 앱을 사용하기 시작했다. 퀄리티가 좋은 앱들임에도 하루에 광고만 몇 차례 보면 무료 사용이 가능해 바로 구독하기를 눌렀다. 그렇게 한달쯤 지났을까. 갑자기 날아온 체크카드의 해외 결제 내역 문자에 화들짝 놀랐다. 학생 식당에서 저렴한 식사를 하고서 오늘도 등록금에 들어갈 돈을 아꼈다며 좋아했는데, 무려 총 10만 원의 거금이 결제된 것이다. 알고 보니 무료라고 좋아했던 앱들이 모두 1개월 뒤 유료 자동 전환 조건을 포함하고 있었다. 그 사실을 미리 알았다면 애초에 구독도 하지 않았을 텐데 싶어 분통이 터졌다.

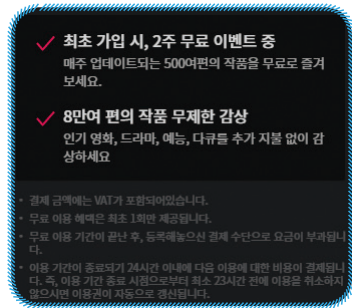
구제방법을 찾아 검색하다가 금융위원회 보도자료를 통해, 최근 개정된 여신전문 금융업법 감독규정 조항에 따라 올해부터는 구독서비스업체가 유료전환 7일 전에 미리 그 사실을 통지해야 한다는 걸 알아냈다. 내가 썼던 앱들은 그런 통지가 전혀 없었고, 나는 그 사실을 앱스토어에 알려 항의했다. 다행히 앱스토어는 바뀐 제도에 따라 유료 전환이 부당함을 인정하여 환불해 주었다. 결제조건을 꼼꼼히 따지지 않은 내 잘못도 있지만, 무료 앱처럼 광고하다가 슬그머니 유료로 전환하는 앱 판매자들의 잘못된 행태를 교정할 수단이 생겨 감사했다.



고객충성도는 나의 것, '깜깜이 유료전환'

디지털 콘텐츠, 정기배송, 서적 등 다양한 업종에서 급성장하고 있는 구독경제 서비스 시장에서 소비자 보호가 불완전해 불만이 제기되고 있었다. 접속도, 이용도 하지 않았는데 매월 결제가 이루어진 사례가 그것이다.

업체는 대개 최초 구독 시 한시적으로 무료서비스를 제공하다가 그 기간이 지나면 유료로 전환했는데, 그 사실을 고객에게 제대로 알리지도 않고 애초에 거래조건도 명확히 통지하지 않는 경우가 많았다. 이는 일단 구독 서비스를 이용하기 시작하면 다른 유사한 서비스로 쉽게 갈아타지 않는 소비자의 특성(잠김효과), 즉 충성도를 악용한 것이었다. 서비스가 유료로 전환된 사실을 모르는 소비자는 한참 뒤야야 매월 결제가 이뤄지고 있었다는 사실을 알게 되고 분노하지만, 피해를 구제받을 길은 마땅히 없었다.



구독경제 성장의 지름길

구독서비스는 신용카드로 결제하는 경우가 대부분인데, 결제대행업체(PG)의 하위 사업자인 구독경제 서비스 제공자에 대한 규제는 그간 별도로 마련된 게 없었다. 구독 서비스업체는 법망의 느슨한 틈을 타고 처음엔 무료·할인 이벤트로 소비자를 현혹했다. 그런 다음 기간 종료 후에 대금이 자동으로 청구된다는 사실을 안내하지 않거나 그저 대충 보고 넘겨버리는 식의 단순한 이메일로 안내해 많은 소비자에게 피해를 주었다.

한국소비자원에 따르면 무료 이용 기간 제공 후 유료로 전환하는 구독경제 앱 26개 중 유료전환 예정임을 고지하는 앱은 2개에 불과했다. 이에 구독경제 소비자를 두텁게 보호하고 구독경제 시장의 건전한 성장을 지원하기 위해, 정기결제 승인요청 7일 전까지 결제 대금 증가 및 유료전환과 관련된 사항을 소비자에게 통지하는 것을 의무화하는 여신전문금융업법 시행령과 여신전문금융업감독규정 개정 이 이루어졌다.

이를 통해 소비자는 시험 삼아 사용해 보려던 앱을 자기도 모르는 새 유료로 구독하는 일을 피할 수 있게 됐다. 단발적인 구매에서 지속 가능한 소비로의 트렌드 변화와 함께 구독경제의 성장세는 계속될 전망이다. 공정하고 투명한 거래 관행을 마련하고 소비자 신뢰를 쌓는 일에서부터 미래 주요산업이 될 구독경제의 초석이 다져진다고 할 것이다.

소비기한 표시제란?

소비자 혼란방지, 식품 폐기 감소 등 유통기한 대신 소비기한을 사용하는 국제적 추세를 반영해 안전하게 식품을 섭취할 수 있는 기한을 알려주는 소비자 중심의 표시제

**언제까지 먹어야 하는지 명확히 알 수 있어요**

급한 프로젝트를 마무리하느라 일주일 내내 야근한 소영 씨는 늦잠을 자고 일어난 뒤 배가 고파 냉장고 문을 열었다. 마침 평소 좋아하던 냉동만두가 보여 조리하려다 유통기한이 며칠 지났음을 알게 되었다. 먹고는 싶은데 자칫 배탈이라도 날까 봐 걱정되었다. 그러나 배에서 꼬르륵 소리가 나자 에잇, 하며 프라이팬에 부어버린다. 별일 있을까 싶어 가스를 켜고 기름까지 들렀는데 막상 조리하려니 또 망설여졌다.

“기영아! 냉동만두, 유통기한이 조금 지났는데 먹어도 될까?”

소영 씨는 동생 기영 씨의 답을 들어보기로 했다.

“뜯지도 않았잖아. 냉동실에 있던 거라 기한이 조금 지난 건 괜찮아.”라고 기영 씨가 대답했다. 소영 씨도 유통기한과 소비기한의 차이가 있다는 것은 알고 있지만, 제품별로 해당 사항이 명확하지 않아 먹어도 되는지에 대해 항상 혼란스러웠다. 소영 씨처럼 유통기한이 조금 지난 식품을 먹어야 할지, 버려야 할지 혼란을 줄이고, 유통기한이 지나도 안전상 문제가 없는 식품이 버려지는 것을 방지하고자 식품표시광고법이 개정되어 '23년부터는 기존의 유통기한 표시제 대신 소비기한 표시제를 시행하게 된다.

소비기한은 식품에 표시된 보관 방법 내에서 안전하게 섭취할 수 있는 기한을 말한다. 기존의 유통기한이 품질변화 시점보다 60~70% 짧게 설정되었다면, 소비기한은 품질변화 시점 이내(80~90%)로 근접하게 설정해 소비자에게 섭취 가능한 기한을 명확하게 알려주게 된다. 소비기한 표시제가 시행되면 앞으로 유통기한 만료로 버리는 음식을 줄일 수 있겠다는 생각을 하며 소영 씨는 만두를 맛있게 구워 먹었다.

국제적 추세, 소비기한 표시제

현행 유통기한은 그 기한이 경과해도 일정 기간 섭취가 가능하나, 소비자는 이를 폐기 시점으로 인식해서 버리거나 불안감 때문에 섭취 여부 판단에 어려움이 있는 것으로 조사되었다(21. 권익위 국민생각함). 또한, '85년 국내에 유통기한이 도입된 이후 정부의 강력한 단속으로 유통기한이 경과한 제품을 사용하거나 보관 시에는 행정처분 대상이 되었기 때문에 영업자는 안전성에 문제가 없음에도 식품을 폐기함으로써 경제적·환경적으로 큰 손실이 있었다.

EU, 미국, 일본, 호주, 캐나다 등 우리나라를 제외한 대부분 주요 국가에서는 식량 낭비 감소 등을 위해 소비기한 표시제를 운용하고 있고, 국제식품규격위원회(CODEX)에서도 소비자가 유통기한을 식품 폐기 시점으로 오인할 우려가 있어 규정집에서 유통기한 정의를 삭제한 바 있다(18년).

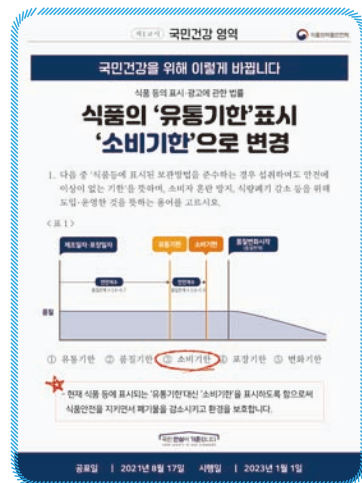
이에 식품 섭취 가능 여부에 대한 소비자 혼란을 방지하고, 버려지는 식품량을 줄이며 유통기한 대신 소비기한을 사용하는 국제적 추세를 따라 우리나라에서도 소비자 중심의 소비기한 표시제가 시행될 예정이다.

탄소 중립 실현에 기여

소비기한이 표시되면 소비자는 식품을 안전하게 섭취할 수 있는 기한을 명확하게 알 수 있게 되고 종전처럼 식품을 섭취할 수 있는지 없는지에 대해 혼란스러워하지 않아도 된다.

또한, 유통기한 표시에 따라 그간 버려지던 식품 폐기물이 줄어 연간 약 1조 원(10년간 7조 5천억 원)의 지속적인 편익 발생, 식품안전정보원, '21)의 환경·경제적 편익이 발생하며, 전 세계의 주요 관심사인 탄소 중립 실현에도 선도적 역할을 할 수 있으리라 기대된다.

아울러, 소비기한 표시제를 운용하는 국제적 추세를 반영해 제외국가 동일 종류의 일자 표시를 통해 국내 생산 식품의 수출 경쟁력도 더 높일 수 있게 될 것이다.



1인 가구 안부 살핌 서비스란?

제주시가 한국전력 및 SK텔레콤과 협업해 고위험 1인 가구의 전력량, 통신량 등을 비대면 방식으로 모니터링하여 고독사를 예방하는 사업

**제주시에서 나를 돌봐준다고 합니다**

저는 지병으로 25년의 회사 생활을 마치고 명퇴한 후 제 고향, 사계절이 아름다운 섬 제주도로 내려온 지 5년 차 되는 나복지(63세)입니다. 명퇴 후 처음 2년은 제주도에서 아내와 여유로운 삶을 즐길 수 있어 너무나 행복했습니다. 그렇지만 평생을 함께하자던 아내는 3년 전 저를 두고 먼저 하늘나라로 가고 말았습니다.

혼자 맞이하는 삶이 실감 나지 않았지만, 아내도 제가 홀로 외롭게 있는 것보다는 행복하게 사는 것을 더 바랄 것 같아 악기를 배우고 동호회도 가입하는 등 다양한 활동을 하며 그러저럭 새로운 삶에 적응해나갔습니다. 그렇지만 코로나19가 발생하면서 그 모든 사회 활동이 끊겨버렸습니다. 감염방지를 위해 기관들이 문을 닫으면서 갈 데가 없어져 혼자 집에 있는 시간이 점점 늘어갔습니다.

조금만 버티면 나아지리라 생각했는데 코로나19는 변이가 계속되며 끝날 기미가 보이지 않았습니다. 지병도 있고 홀로 사는 제가 걱정되었는지 자식들은 제주도를 떠나 자신들의 집으로 오라고 했지만 아무 연고도 없는 곳에 가서 새롭게 친구를 사귀는 게 겁이 났습니다. 혼자 지내는 시간이 길어지다 보니 점점 우울해졌고, 돌봐줄 가족이 없는 1인 가구가 늘수록 고독사에 대한 위험도 커진다는 뉴스를 보면서 제 이야기 같다는 생각도 들었습니다.

그렇지만 이제는 우울감도, 걱정도 많이 줄었습니다. 제주시에서 안전한 사회를 만들기 위해 보살핌이 필요한 장년층에게 ‘1인 가구 안부 살핌 서비스’를 시행한다고 합니다. 당장이라도 모시러 오겠다고 했던 큰아들은 그 소식을 듣고 조금은 안심이 된다고 하며 언제든 오고 싶으면 오라고 하니 언제 저렇게 든든한 어른이 되었나 싶습니다. 아울러 내 고향 제주도가 늘그막에 든든한 버팀목이 되어주는 것 같아 참 뿌듯했습니다.

👤 **촘촘한 사회안전망으로 1인 가구의 안부를 살펴요**

‘1인 가구 안부 살핌 서비스’는 전력·통신량 빅데이터를 분석해 장년층 1인 가구의 안전 여부를 확인하는 복지서비스로 한국전력·SK텔레콤과 협약해 2021. 7월부터 시범 운영사업을 진행했다. 이는 IT 기술과 복지서비스를 결합하여 촘촘한 사회안전망을 만들기 위한 시도이다.

사용자가 서비스 이용에 동의하면 돌봄 대상 가구에서 사용한 하루 치 전력 사용량과 통신 데이터를 기반으로 평상시와 비교해 이상징후가 발견되는 경우, 읍·면·동 사회복지 담당자에게 알림 문자를 제공하고 담당자는 신속하게 위기 상황 여부를 확인하게 된다.

🌐 **고독사 예방과 복지만족도를 동시에 잡다**

인공지능(AI) 빅데이터를 기반으로 하는 1인 가구 안부 살핌 서비스의 장점은 크게 세 가지가 있다.

첫째, 대면하기를 꺼리는 분들에 대해 방문하지 않고도 안부를 살필 수 있고, 둘째, 위기 상황 발생 시 1인 가구가 스스로 대처하지 못하거나 신고할 수 없을 때 통신, 전력 사용량 등 빅데이터 분석을 통해 안타까운 사고를 예방할 수 있다. 셋째, 동의서만 제출하면 별도로 비용을 내거나 기기를 구매하지 않아도 안부 살핌 서비스를 이용할 수 있다.

한편, 2021년 12월 시범운영 서비스 이용자 86명을 대상으로 시행한 만족도 조사에서 95% 이상이 ‘안부 살핌 서비스’ 이용에 만족도를 ‘매우 높다’라고 응답해 일상생활에서 이용자들에게 심리적인 안정감에 도움을 주는 것으로 확인되었다.

제주시는 앞으로도 인공지능(AI)을 통해 고독사 문제에 효과적으로 대응할 수 있도록 도움 되는 방안을 여러모로 모색하고, 1인 가구뿐만 아니라 대면과 상담을 거부하는 대상자에게도 활용해 사회 취약계층을 위한 안전망을 더욱 튼튼하게 만들어나가도록 노력할 것이다.



건강 약자 병원 동행 휴블런스란?

병원을 지속해서 다녀야 하는 건강 약자 중 가족 돌봄이 어려운 시민을 위한 원스톱 병원 동행 사회서비스 ※ 휴블런스(휴먼+앰블런스, 사람 구급차)

**혼자 계신 부모님, 걱정을 덜었어요**

“아버지가 매주 병원에 가서 재활 치료를 받아야 하는데, 도와주실 수 있을까요?”

지난해 8월 말 광산구에 전화 한 통이 걸려왔다. 청주에 사는 김정남 씨(42세)였다. 그의 아버지는 광산구 우산동에서 홀로 살고 있는데, 지난 4월 뇌출혈 수술을 받은 후 매주 재활병원에 방문해 치료를 받아야 하는 처지였다. 그러나 아버지는 정남 씨의 도움 없이는 후유증으로 혼자 거동하는 것조차 쉽지 않았다.

재활 치료를 받지 않으면 몸이 점점 굳어져 건강이 악화한다는 걸 알고 있지만, 청주에서 직장을 다니는 정남 씨가 매주 시간을 내어 광주로 오기란 여간 힘든 게 아니었다. 해결방법을 찾기 위해 이것저것 알아보던 정남 씨는 국가에서 받을 수 있는 서비스가 거의 없다는 사실을 알고 허탈해졌다.

애만 태우던 어느 날, 정남 씨는 광산구가 건강 약자 병원 동행 서비스인 ‘휴블런스’를 추진한다는 정보를 얻게 되었다. 정남 씨는 즉시 도움을 요청했고, 광산구는 이에 신속하게 응답했다.

병원에 가는 날 아침, 간호조무사 자격이 있는 동행 매니저 2명이 정남 씨 아버지의 집을 방문했다. 그들은 전용 차량을 이용해 정남 씨 아버지의 병원 이동을 돕고 검진, 처방, 약국 방문 및 귀가에 이르기까지 도움이 필요한 모든 과정에 동행했다. 동행 매니저는 병원 동행 외에도 정남 씨 아버지에게 노인 맞춤형 돌봄 사업, 긴급복지지원 등 다양한 돌봄서비스도 연계해주었다.

정남 씨는 아버지를 보살피기 쉽지 않은 상황에서 광산구가 좋은 서비스를 제공해 주어 부담 없이 재활 치료를 받고 다른 복지서비스까지 지원받을 수 있었다며 무척 고마워했다. 그는 또 초고령화 시대에 맞춰 휴블런스 서비스가 전국 곳곳으로 전파되었으면 좋겠다는 바람을 전하기도 했다.



빠요빠요, '휴블런스' 달려갑니다

코로나19 이후 사회 관계망이 약해지면서 복지의 사각지대도 커졌다. 사회적 거리 두기 때문에 가족들의 도움이 요원해지면서 거동이 불편한 어르신이나 장애인이 혼자 병원까지 이동하기가 어려워 질병이 악화하는 사례가 늘어난 것이다.

광산구가 주목한 것은 그 끊어진 연결고리였다. 가족을 대신해 병원까지 동행해드릴 수 있다면 많은 분의 고통을 덜 수 있지 않을까. 이에 광산구는 지속해서 병원 치료가 필요한 시민들에게 도움 줄 수 있는 사회서비스를 구상하기 시작했다.

'병원 동행 휴블런스'는 예약제로 운영하며 나이나 장애 유무에 상관없이 누구나 이용할 수 있는 서비스이다. 예약 당일 동행 매니저가 방문해 준비과정부터 병원 진료, 약국 동행 및 귀가까지 도운 후 보호자에게 그 결과를 전달한다. 병원 방문에 어려움을 느끼는 시민에게 적절한 치료 기회와 맞춤형 복지서비스를 윈스톱으로 제공함으로써 안전한 사회 돌봄 환경을 마련하는 데 목적이 있다.



경단녀에서 동행 매니저로

경력 단절로 고민하던 간호조무사 10명이 동행 매니저로 활약하며 일자리를 얻은 점도 '휴블런스'의 또 다른 성과이다. 여기엔 지역사회의 연대와 협력이 중요한 역할을 했다.

광주의료복지사회적협동조합은 동행 매니저 교육을, LH(광주전남지역본부)는 서비스 운영을 위한 거점 공간을, 광산구 의사회는 휴블런스 우선 주차구역 확보를 지원하고 나섰다. 협업을 통해 지속 가능한 통합 의료·돌봄 실행 체계가 갖춰진 것이다.

'병원동행 휴블런스'는 지역적 경계를 허무는 것이 중요한 과제로 떠올랐다. 광산구에 살아도 광주의 다른 자치구나 전남 인근 병원으로 다녀야 하는 때도 있고 반대로 다른 지역에서 광산구로 오는 때도 있기 때문이다.

광산구는 만족도 높은 이 서비스가 전국으로 퍼져 더 많은 국민이 혜택을 볼 수 있도록 표준 모델을 개발하고 정부 등과 협의해나갈 예정이다.

밀리콰이란?

수요자 중심의 군 급식 환경 조성을 위해 장병의 목소리를 직접 청취하고 반영하여 만든 군 급식 통합정보 플랫폼

**우리 급식이 변하고 있습니다**

나는 입대한 지 2개월 차인 김행식 일병이다. 아직 군대 환경이 낯설지만, 우리나라, 우리 가족을 지키는 마음으로 병영 생활에 적응하기 위해 노력하고 있다. 입영 전과 비교하면 많은 것이 달라졌는데 내가 특히 변화를 체감한 건 군에서 모든 식사를 해결해야 한다는 것이었다. 학생 시절에도 급식을 먹긴 했지만, 그때 가리는 것이 많았고 급식 외에도 먹을 수 있는 것들이 다양했다. 하지만 군대에서는 선택의 여지가 없었다. 고된 일과와 힘든 훈련을 마치고 나면 너무나 배가 고파서 식사 시간이 가장 기다려지는 시간이 되었다.

오늘도 식사하기 전 생활관 내 부착된 식단표를 보았다. 이런, 점심에 내가 싫어하는 메뉴인 ‘삼치구이’가 나온다고 한다. 그러나 좋아하는 메뉴 ‘양념불고기’를 위한 삼아 병영식당으로 발길을 옮겼다. 삼치구이는 적게, 양념불고기는 많이 받고 싶었는데 정량 배식으로 운영되어 원하는 만큼 받을 수 없어 조금 속상했다. 밥을 먹고 식당을 나서다가 점심시간에도 취사장 내부에서 바쁘게 근무하는 조리병을 보았다. 최근 코로나19로 부가 업무가 증가해 많이 피곤해 보였다. 조리병 근무 여건이 개선된다면 MZ세대 장병의 입맛을 고려해 지금보다 더 나은 급식을 제공할 수도 있지 않을까 하는 생각이 문득 들었다.

그러던 중 국방부 국민정책디자인단에서 군 급식 환경 개선을 위해 활동할 장병을 모집한다는 소식을 듣게 되었다. 평소에 군 급식에 관심이 많았던 나는 적극적으로 활동에 참여하게 되었고 다양한 의견과 아이디어를 제시했다.

국민과 우리들의 의견을 종합해 드디어 군에서 급식 모바일 플랫폼 ‘밀리콰’를 시행한다고 한다. 이제 핸드폰으로 간편하게 주간 단위 식단을 확인할 수 있고, 해당 메뉴에 대해 장병의 의견을 들을 수 있는 소통 창구도 마련되었다. 설 새 없이 바쁜 조리병들을 위해 온라인교육·소통 및 휴식 공간도 준비한다고 한다. 당장 모든 것이 바뀌진 않겠

지만 차츰차츰 우리들의 의견이 더 많이 반영된 급식이 제공된다면 더욱 즐거운 마음으로 우리나라를 지킬 수 있을 것 같다. 충성!

군 급식 패러다임의 전환

군 급식 개선을 위한 노력은 수년간 계속되었으나 제도·예산상의 한계, 비전문 인력 운용, 운영환경 미흡 등의 요인으로 장병들의 개선 체감도 및 급식 만족도는 높지 않았다. 특히 격리 장병에게 부실한 식단을 제공하거나, 배식 정량을 미준수하는 등 연이은 부실 급식 논란으로 대내외에서 군 급식 환경에 대한 개선 요구가 거세졌다. 이에 국방부는 근본적으로 문제를 해결하기 위해 조리과 취식의 주체인 장병의 시각에서 급식 환경을 개선할 필요성을 느끼게 되었다.

우선 핵심 수요자와 밀접하게 소통하며 맞춤형 서비스 제공을 목표로 현역 장병, 국민 등이 참여한 국민정책디자인단을 구성했다. 그런 다음 수요자를 대상으로 심층 인터뷰를 진행하고, 설문조사를 통해 그간 몰랐거나 현장에서만 인식 가능했던 잠재된 요구사항을 세밀하게 파악하고 분석해 새로운 군 급식 서비스에 반영시켰다.

장병의, 장병에 의한, 장병을 위한 서비스

국방부는 공급자 중심의 급식 운영환경을 수요자 중심으로 전환하고자 장병들의 다양한 의견을 수렴했다. 단기간에 개선이 가능한 사항은 군 급식 정보 통합 플랫폼 '밀리쿡(Mili-Cook)'에 정보를 올려 장병 개개인의 만족도를 끌어올렸다.

장병들은 이제 '밀리쿡'에서 음식별 알레르기 정보와 식단표를 바로 조회할 수 있게 되었다. 글자만 나열된 식단표 대신 음식 사진이 함께 들어간 식단표를 제공했고, 주간 단위로 '밀리쿡'에 올라와 전보다 가독성이 높아졌다. 장병 선호도 통계 데이터를 활용한 급식량 측정으로 선호 메뉴가 확대되면서 만족은 배가 되었다.

조리병들은 '밀리쿡'을 통해 조리과정 공유, 건의 사항 게시 등 소통과 정보공유가 활발해졌다.

맞춤형 휴게공간이 조금씩 조성되면서 휴식 여건이 좋아지자 조리병의 사기도 올라갔다.

이처럼 '밀리쿡'은 장병의, 장병에 의한, 장병을 위한 서비스가 되어 앞으로 더욱 좋은 변화를 만들어낼 것이다.



학교 재난 골든타임 72란?

교육시설 재난을 경험하거나 목격한 교육시설 이용자의 트라우마를 예방하기 위해 심리전문가가 즉시 현장에 출동해 골든타임 내에 심리 안정화를 지원하는 제도

**골든타임을 지켜 트라우마를 예방하다**

방과 후 수업을 끝내고 화장실에서 손을 씻고 있던 교사 김지한 씨는 어디선가 들려온 폭발음에 깜짝 놀랐다. 급히 밖으로 나가자 자신처럼 놀란 학생들이 복도로 뛰쳐나오는 게 보였다. 지한 씨는 다른 교사와 함께 각 교실을 돌며 빠르게 학생들을 대피시킨 후 무슨 일이 일어난 건지 건물 주변을 먼저 둘러보았다. 불길이 보이지는 않았지만 3층 교실 중 한 곳 외벽이 까맣게 그을리고 유리창이 떨어져 나가 있었다. 급히 소방서에 신고하고 3층으로 올라가려는데 마침 계단으로 내려오는 시설관리자와 만났다. 교실 어딘가에서 합선이 되어 불이 났는데 일단 지금은 다 끈 상태라고 했다. 곧이어 사이렌 소리를 울리며 소방차가 와서 화재 현장 감식에 들어갔다.

난생처음 겪는 일이라 가슴이 떨렸지만, 지한 씨는 최대한 호흡을 가다듬은 후 한국교육시설안전원에 연락을 취했다. 현장에 함께 있었던 사람들이 심각한 트라우마를 겪지 않도록 도움받기 위해서였다. 얼마 뒤 심리지원 전문가들이 도착해 현장에 남아 있는 사람들의 상태를 먼저 살폈다. 그 뒤 재난 상황에 사용할 가정통신문 등의 행정 양식과 심리적 공백을 도울 전문가 콘텐츠를 제공해주었다. 학교는 이를 각 가정에 신속하게 전달했고 화재 현장을 가까이에서 경험한 학생 중 정서적 두려움을 특히 많이 호소하는 학생들을 선별해냈다. 심리지원 전문가들은 이후 학교 측과 심리 안정화 프로그램 구성을 협의하고, 심적 충격이 트라우마가 되기 전 골든타임(72시간) 내에 심리치료 서비스를 제공했다.

지한 씨는 심리 안정화 초동대응 지원을 통해 재난 이후 심리적·신체적 변화에 대해 배우고 스스로 심리 안정화를 경험해봄으로써 불안감을 해소할 수 있었다. 또한, 재난 이후 학생, 동료 교사, 직원, 보호자 등이 보이는 다양한 반응에 대해 폭넓게 이해하게 되었고 서로 보듬어줌으로써 일상생활로 빠르게 복귀할 수 있었다.

재난 초기 학교 현장의 혼란을 수습하다

교육 시설에 재난이 발생했을 때 구성원의 트라우마에 대해 정부 차원에서 지원이 필요한지를 확인하고자 국민을 대상으로 설문 조사를 실시했다. 그 결과, 재난 발생 이후 심리 안정화 초동대응은 상해의 치료뿐만 아니라 트라우마를 예방하기 위해서도 중요하다는 항목에 응답자 5,651명 중 94%가 동의한다고 응답했다.

그런데도 학교 현장에서는 재난 대상자에게 심리 안정화 지원을 반드시 해야 하는지, 어떤 재난을 대상으로 하는지, 어느 시점에 시작해 언제까지 해야 하는지 등 기준이 명확하지 않은 상황이었다.

최근 큰 화재가 발생한 학교에 심리지원이 어떻게 제공되었는지 확인해보았는데 표준화된 프로그램과 대응 매뉴얼이 부족해 급조한 프로그램을 운영하는 실정이었다. 이에 교육부는 수요자의 심리 안정화 초동대응 수요를 반영한 고객 맞춤형 정책 서비스 모델을 개발했다.



재난 트라우마 지원에 대한 법적 근거를 마련하다

교육부는 교육 시설에 재난이 발생했을 때 심리안정을 지원할 근거 법령의 부재로 지원 여부에 대한 학교 현장의 혼란을 방지하기 위해 「교육시설 등의 안전 및 유지관리 등에 관한 법률」을 '21년 12월 개정했다. 이를 통해 교육 시설 재난으로 트라우마가 직·간접으로 발생할 수 있는 학생, 교직원, 가족 등에게 심리 안정화 지원을 하고 심리지원체계 구축을 위한 근거를 마련했다.

교육 시설 재난 심리 안정화 초동대응 지원 서비스는 재난 상황 통보 시스템을 활용해 심리전문가가 즉시 현장에 출동하여 현장 대응과 긴급 심리지원을 제공하도록 설계되었다. 학생, 교직원, 보호자에 대한 언론 대응, 지원기관 업무협의를 포함한 초동대응 절차를 안내하고, 관리자를 대상으로 재난 트라우마에 대한 외부 개입 필요성을 교육한다. 또한, 피해자들을 스크리닝하여 심리지원 대상자를 선별하고 심리 안정화 교육을 제공한다. 해당 서비스는 '21년 7월부터 총 6개 학교 1,221명을 대상으로 시범 운영하여 '22년부터 본격 시행할 예정이다.

다각도의 심리안전망을 통해 이제는 학생, 교직원, 가족 등 전 구성원을 재난에서 보호할 수 있게 되었다.

스쿨존 스마트 횡단보도란?

스쿨존 사고 예방을 위해 첨단 정보통신기술(ICT)을 활용한 어린이 눈높이 맞춤형 스마트 교통안전 시설물 시스템



학교 가는 길이 두렵지 않아요

서울 은평구 ○○동에 사는 초등학생 김용감(9세) 군은 학교에서 손꼽히는 천방지축 개구쟁이 어린이였지만, 한동안 집으로 가는 길이 두려웠다. 몇달 전 횡단보도를 건너던 같은 반 친구가 신호를 위반하고 빠른 속도로 달리던 자동차에 치이는 것을 목격했기 때문이다. 사고 이후 용감 군은 그 횡단보도를 볼 때마다 친구가 교통사고를 당하는 장면이 떠올라 힘들었다. 자신도 사고가 날까 두려워 근처에 있는 다른 횡단보도를 이용하기도 하고 사고 순간을 잊으려고 노력도 해봤지만 매일 밤 악몽에 시달려야 했다.

하지만 용감 군은 얼마 전부터 그 횡단보도를 건너는 것이 더는 두렵지 않게 되었다. 바로 ‘스쿨존 스마트 횡단보도’가 설치되어서다.

빠른 속도로 횡단보도를 지나치거나 정지선을 넘어 정차하던 운전자들이 전광판의 위반 안내를 확인하면서부터 속도를 줄이고 정지선을 잘 준수하기 시작했다. 스마트폰에 열중해 전방 신호등을 보지 못하던 보행자는 바다 신호등을 인식하거나 보행신호 음성안내 보조장치의 안내를 듣고 무단횡단을 하는 일이 사라졌다.

어린이 눈높이에 맞춘 안전한 보행환경이 조성되면서 용감 군은 다시 친구들과 학교 주변을 여기저기 누비는 장난꾸러기로 돌아왔다. 나쁜 꿈을 꾸는 일도 없어졌다. 용감 군의 부모님은 “똑똑한 횡단보도 덕분에 걱정 없이 아이를 학교에 보내고 훌가분한 마음으로 회사에 갈 수 있게 됐어요”라며 엄지를 치켜세웠다.



어린이 맞춤형 횡단보도

일명 민식이법(도로교통법, 특정범죄 가중처벌 등에 관한 법률 개정안)이 시행되어 어린이 교통사고에 대한 운전자 처벌은 강화됐지만, 실질적인 어린이 보호 조치는 미흡해

학부모들이 불안을 호소했다.

무엇보다도 수요자인 어린이 중심의 서비스가 부족해 새로운 교통안전 서비스 모델의 필요성이 대두되었다.

이에 서울 은평구는 어린이, 학부모, 학교 관계자를 중심으로 컨설팅에 들어가 어린이 보행 패턴 분석, 어린이 교통안전 방해물 조사 등을 진행하고 이를 바탕으로 '20년 10월부터 '스쿨존 스마트 횡단보도' 구축 사업을 추진하였다.



내 아이 교통안전, 스쿨존 스마트 횡단보도가 지킨다

'스쿨존 스마트 횡단보도'는 스쿨존 사고 예방을 위해 2021년부터 본격 운영되기 시작했다.

어린이 눈높이에 맞는 ICT* 신기술을 현장에 적용하고, 운전자가 스쿨존에서 정지선을 위반하거나 과속하면 이를 LED 전광판을 통해 명확히 인식할 수 있게 하여 안전한 어린이 교통환경을 조성했다.

* ICT(Information and Communications Technology) : 정보를 주고받는 것은 물론 개발, 저장, 처리, 관리하는 데 필요한 모든 기술

안전영역을 벗어나거나 스몸비(스마트폰을 보며 길을 걷는 사람) 상태의 어린이에겐 사고위험을 알려 어린이 스스로 교통안전을 준수할 수 있도록 도왔다.

은평구 통합관제센터는 '스쿨존 스마트 횡단보도'에 설치된 지능형 CCTV를 통해 현장 상황을 즉각 확인하고, 경찰청 관제센터와 공조해 24시간 대응체계를 구축함으로써 스쿨존 내 어린이의 안전을 확보하는 데 힘을 기울였다.

'스쿨존 스마트 횡단보도' 설치 후 각종 교통사고가 줄어들면서 아이들의 등하굣길이 이전보다 훨씬 안전해졌다.

앞으로 아이들뿐만 아니라 노인, 장애인 등 사회적 약자들도 마음 놓고 길로 다닐 수 있도록 은평구는 더 세심히 시스템을 보완하고 개선해 나갈 계획이다.

공공산후조리원이란?

출산 후 임신부의 조기 회복, 건강증진, 신생아 돌봄, 적절한 양육방법 지도, 소외되기 쉬운 취약계층 모성 및 신생아에 대한 경제적 지원 등으로 지역 내 출산을 장려하기 위한 사업

**산모가 행복한 공공산후조리원**

저는 양구군에 거주하는 39살 김사랑입니다. 한 달 전 세상에서 가장 소중한 첫째 아이를 출산하고 양구군 공공산후조리원에서 산후조리 후 건강하게 퇴원해 지금은 아기와 함께 행복하게 살고 있습니다.

적지 않은 나이에 얻은 아기가라 산후조리에 조심스럽기도 하고 신생아 돌봄에 대한 지식이 없어 출산 전부터 많이 걱정했지만, 공공산후조리원을 이용하면서 기우였다는 것을 알게 되었어요. 특히 경제적 사정이 여의치 않은데 무료로 양질의 산후조리 서비스를 받을 수 있어서 참 감사했습니다. 균형 잡힌 식단으로 하루 세끼 맛있는 식사를 할 수 있었고, 아로마테라피, 다도 체험, 산후 요가 교실 등 산모들을 위한 다양한 프로그램도 경험할 수 있어서 좋았습니다.

간호사 선생님들의 상주로 24시간 내내 아기와 저는 전문적인 돌봄과 관리를 받으며 건강하게 지낼 수 있었고, 코로나19로 민감한 요즘 하루에 두 번 주기적으로 환기하고 소독하는 모습에서 감염병에 취약한 우리 아기가 안전하게 보호받고 있다는 느낌을 받았어요. 또한, 모유 수유 교육, 신생아 관리 교육 등 아기를 키우면서 필요한 사항을 배울 수 있어서 많은 도움이 되었습니다. 양구군에서 관리하는 산후조리원이라서 더 신뢰가 갔고 좋은 서비스를 누릴 수 있어서 행복했습니다. 주변에 산후조리원을 찾는 산모가 있다면 바로 추천해주고 싶어요.

“딴 데 가지 말고 여기로 오세요.”

**산후조리할 곳이 마땅치 않아요**

양구군은 인구 2만이 조금 넘는 의료 취약지이며 인구감소 지역이지만 산모 돌봄 기관이

관내에 없어 인근 춘천지역으로 가서 출산 후 그곳 산후조리원을 이용하거나 멀게는 원주나 서울로 원정 가는 경우가 많았다.

통계청 자료에 따르면 우리나라 산모의 75%가 산후조리 장소로 가장 선호하는 곳이 산후조리원이며, 산후조리원 선택기준은 집이나 병원과의 접근성과 비용이라고 한다.



멀리 가지 마세요, 양구군에 있어요

양구군은 2020년 7월 공공산후조리원을 개원한 후 산모와 신생아에게 최상급의 급식, 요양, 편의를 제공해 산모들에게 인기를 끌고 있다. 산모들은 적외선 치료기, 골반 교정기, 전신 마사지 등으로 몸을 회복하고 다양한 건강관리 프로그램에도 참여한다. 모유 수유 교육과 신생아 돌봄 교육 등을 받으며 퇴원 후에 아기와 함께 하는 일상을 준비하기도 한다.



최근 산후조리원을 이용한 입소자들 사이에 교류가 많아지면서 산모들뿐만 아니라 가족 단위의 만남도 늘어나고 있는 상황인데, 이는 산후 우울증을 예방하고 신생아 정서 발달에 크게 도움이 되고 있다.

모자보건법에 따라 공공산후조리원 이용자 대다수가 이용료를 감면받았다. 최상의 시설과 적은 이용료 덕분에 인근 시군의 산모들까지 몰리고 있는데, 저출산 시대에 인구증가를 위해 어떤 방향으로 접근해야 하는지 많은 시사점을 안겨주는 듯하다.

양구군은 시설 개선 및 프로그램의 다양화로 공공산후조리원을 더욱 활성화하고 출산율을 높일 방법에 대해 계속해서 고민해나갈 것이다. 나아가 모자보건 인프라를 지금보다 더 탄탄히 구축해 산모와 아기가 행복한 양구군이 되도록 노력할 것이다.

플레이스타트 시흥이란?

시흥시의 시민 중심 놀이문화 사업으로 지역사회 곳곳에 자생적 놀이문화 공동체를 운영하여 지역사회가 공동으로 참여하는 육아 및 노인 돌봄체계 구축, 세대 맞춤 놀이문화 확산을 통해 놀이공동체 모델을 제시한다.

**누구나 재미있게 놀고 싶다**

나는 시흥시 하늘빛유치원에서 교사로 근무하고 있는 오현민이다. 평소처럼 아이들을 돌보던 어느 날 동료 교사가 시흥에 아이들을 위한 공공형 실내놀이터인 ‘숨쉬는 놀이터’가 있다고 말해주었다. 코로나19와 미세먼지로 아이들이 신나게 활동할 기회가 나날이 줄어서 고민하던 참이었는데 ‘숨쉬는 놀이터’가 도움이 될 것 같아 바로 예약해 아이들과 함께 방문해보았다.

‘숨쉬는 놀이터’는 이름 그대로 아이들이 마음껏 숨 쉬며 뛰어놀 수 있는 실내놀이 공간이었다. 시에서 무료로 운영하고 있으며 날씨와 관계없이 그저 신나게 놀기만 하면 되는 곳이었다.

놀이터에서 진행하는 프로그램 중, 종이상자, 전통놀이도구, 그림 그리기 등 다양한 주제로 하루씩 열리는 ‘팝업 놀이터’라는 것이 내게는 상당히 인상적이었다. 가족, 친구들과 함께 제시된 재료를 직접 만지고 만들기 체험을 하면 신체와 정서발달에 큰 도움이 될 것 같았고, 유치원에도 도입해보면 좋겠다고 생각했다.

‘숨쉬는 놀이터’에서 실컷 놀다가 나와 아이들과 함께 집으로 가는데, 시흥시보건소 앞마당에 있는 ‘어르신 놀이광장’이 문득 눈에 들어왔다. 어르신들이 함께 모여 놀이프로그램을 즐기며 활기차게 여가를 즐기고 계신 모습에 우리가 함께 사는 시흥시가 더욱 따뜻하게 느껴졌고, 놀이가 아이들만의 전유물은 아니라는 생각이 들었다. 역시 재미있게 놀고 싶은 건 어느 세대나 마찬가지인 것 같다.



놀 곳이 부족한 아이들

‘어린이는 충분히 쉬고 놀 권리가 있다.’

유엔 아동권리협약에 있는 아이들의 놀 권리를 규정해놓은 말이다. 그만큼 아이들은 잘 노는 것이 중요하다는 의미이다. 그러나 기후변화에 따른 황사, 미세먼지와 코로나19, 학습 등으로 아이들의 놀이 환경은 점차 위축되고 있다.

밖에서도 안에서도 마음껏 뛰어놀 수 없는 아이들의 안타까운 상황을 해결하기 위해 시흥시는 시민, 전문가와 함께 머리를 맞댔다. 우선 놀이 여건을 개선해 아이들의 건강한 성장을 지원하고, 나아가 저출산·고령화 시대에 대응하기 위해 전 세대를 아우르는 ‘생애주기 맞춤형 놀이문화’를 조성할 방법을 고민했다.



놀이로 하나 되는 공동체

시흥시는 지역사회 내 세대 맞춤형 놀이문화를 확산시키기 위해 ‘플레이스타트 시흥’사업을 본격적으로 추진했다.

먼저 놀이공동체의 구심점을 마련하고자 국내 최초로 공공형 실내놀이터 ‘숨쉬는 놀이터’를 권역별로 각각 1개씩, 3곳에 조성했다. 나아가 이곳을 놀이 공간뿐만 아니라 놀이 지원센터 역할까지 겸할 수 있도록 기능을 강화했다.



일명 플레이 스타터로 불리는 시민 강사를 양성하고 놀이문화 확산을 위한 학습모임을 지원했다. 유튜브 놀이 영상이나 팟캐스트 등 다양한 놀이콘텐츠를 기획하고, 놀이공동체 프로그램 등을 운영하도록 했다. 아울러 유아부터 노인에 이르는 생애주기별 놀이문화 특화사업을 위해 시민들이 직접 놀이를 기획하는 ‘팝업 놀이터’와 어르신 놀이 강사를 양성하는 ‘나리꽃방’, ‘영아용 플레이 꾸러미’ 46개 배부 등을 진행하기도 했다. 소문이 널리 퍼지며 2021년에는 아동과 보호자 11,337명이 ‘숨쉬는 놀이터’를 방문했다.

이런 다양한 노력으로 시흥시에는 지역사회 전반에 놀이의 가치와 아이 돌봄에서 어르신 돌봄까지 아우르는 놀이문화 체계가 기틀을 잡기 시작했다. 놀이는 지역주민의 몸과 마음을 모두 건강하게 해주고 건전한 지역사회를 만들어나가는 데 큰 역할을 하고 있다.

시흥시는 앞으로도 다채롭고 흥미로운 놀이를 통해 모든 세대가 행복한 도시를 만들기 위해 최선을 다할 계획이다.

인앱 결제 강제 금지란?

앱 마켓 사업자가 특정한 결제방식을 강제하지 못하도록 함으로써 앱 개발자와 이용자의 선택권을 보장하고, 상생하는 앱 마켓 생태계 조성 기반을 마련한 사례

**앱 마켓 결제방식 선택권 보장된다**

모바일 게임 개발사인 A 사는 그동안 이용자가 게임 아이템 결제 시 앱 마켓 사업자가 정한 결제방식만을 제공할 수 있었다. 그러나 ‘21년도에 세계 최초로 한국에서 앱 마켓 사업자의 인앱 결제 강제를 금지하는 법안이 통과되어 이제는 A 사가 원하는 다른 결제 방식을 사용할 수 있고 결제방식마다 콘텐츠 가격 등을 다르게 정할 수도 있게 될 전망이다.

이에 따라 A 사의 게임을 즐겨 하는 20대 김 씨는 앞으로 게임 아이템을 구매할 때 선호하는 결제방식을 선택할 수 있고, 프로모션을 적용받아 더 저렴한 가격으로 구매할 수도 있게 된다. 앱 마켓에서의 결제방식이 다양화되고 결제방식 간 경쟁도 이루어지면, 앱 개발사인 A 사와 이용자 김 씨 모두 편익이 높아지게 될 것이다.

**인앱 결제 강제 금지법 세계 최초 시행**

플랫폼 경제 활성화와 코로나19 확산에 따른 비대면 활동 증가로 앱 마켓이 국민 생활에 미치는 영향력이 커지면서, 앱 개발자와 이용자의 권익을 보호해야 할 필요성이 증대되었다. 특히, 모바일 콘텐츠 개발자들은 독점적 빅테크 기업의 특정 결제방식 강제로 인해 상당한 수익과 일자리가 빼앗길 위기에 처해있으며 이는 거대 기업의 갑질과 다름없다고 고충을 토로했다.

이에 국회 과학기술정보방송통신위원회 여야 의원이 앱 마켓을 규율하는 「전기통신사업법」 개정안을 다수 발의한 후 이해관계자의 의견을 폭넓게 수렴하고 관계부처와도 긴밀히 협의하였다. 2021년 8월 31일, 마침내 인앱 결제 강제를 금지하는 내용을 담은 「전기통신사업법」이 국회 의결을 거쳤고, 9월 14일부터 시행되었다.



모두가 상생하는 앱마켓 생태계 조성의 첫걸음

「전기통신사업법」의 주요 개정 내용은 다음과 같다.

첫째, 앱마켓 사업자가 모바일 콘텐츠 등의 결제 및 환불에 관한 사항을 이용약관에 명시하는 등 이용자의 피해를 예방하고 권익을 보호해야 한다는 의무규정을 신설했고, 둘째, 방송통신위원회·과학기술정보통신부가 앱마켓 운영에



관한 실태조사를 시행할 수 있는 근거를 마련했다. 셋째, 앱마켓에서의 이용요금 결제, 결제 취소 또는 환불에 관한 분쟁을 방송통신위원회의 통신분쟁조정위원회 분쟁 조정 대상에 포함했다. 마지막으로, 같은 법 제50조 제1항 금지행위 유형에 앱마켓 사업자가 거래상의 지위를 부당하게 이용해 특정한 결제방식을 강제하는 행위, 모바일 콘텐츠 등 심사를 부당하게 지연하거나 모바일 콘텐츠 등을 부당하게 삭제하는 행위를 신설했다.

개정법은 앱마켓 사업자의 의무를 법률로 명확히 규정함으로써 수범자의 예측 가능성을 높이고 앱 개발자와 이용자에 대한 부당한 권익 침해 문제를 해소하는 한편, 공정하고 개방적인 모바일 생태계 조성에 이바지할 것으로 예상된다. 미국·유럽 등에서도 유사한 내용의 법안이 발의되고 있는 만큼 “세계적으로 앱마켓 등 플랫폼 규제정책 입법화의 시금석이 될 것”이라는 평가를 받았다.

앱마켓 사업자가 특정한 결제방식을 강제하는 행위를 금지하는 법률이 세계 최초로 시행되는 만큼 방송통신위원회는 그 취지와 의미가 제대로 실현될 수 있도록 하위법령 정비, 실태점검·조사, 법 준수 유도 등 후속 조치를 본격적으로 추진했다. 또한, 앱마켓 구성원 모두가 상생할 수 있는 공정하고 건전한 생태계를 만들기 위해 지속해서 앱 개발자, 크리에이터 등 현장의 목소리에 귀 기울이고, 글로벌 앱마켓 사업자들이 '22년 3월 하위법령 시행예정일 이전이라도 조속히 개정법을 준수할 수 있도록 여러모로 지원하였다.

앞으로도 불합리한 수수료 부과, 앱 외부 결제에 대한 접근 제한 등 규제를 우회하려는 행위까지 차단할 수 있도록 하위법령을 엄격히 적용해 불법행위에 강력하게 대응해 나갈 것이다.

내 지식재산 지키기 사업이란?

소상공인이 보유한 상표·레시피 등의 권리 확보를 지원하고 지식재산에 대한 교육 및 컨설팅 프로그램을 운영하는 사업

**손 놓고 있으면 안 돼요**

나상공 씨(38세)가 운영하는 베이커리는 전남지역에서 맛집으로 소문이 자자하다. 입소문을 타고 지역 명물 베이커리로 소개되면서 손님들이 몰려들었다. 하지만 상공 씨의 가게가 처음부터 유명했던 것은 아니다. 지난 3년간 밤낮으로 좋은 재료를 찾고 수백 번 음식을 만들고 버려가며 찾은 상공 씨만의 레시피 덕분이었다.

그러던 어느 날, 상공 씨는 방송을 통해 상표 브로커의 상표 선점 때문에 가게 이름을 바꾼 A 상인의 사례를 보게 되었다. 맛집으로 방송에도 출연하고 전국적으로 단골손님을 보유한 유명한 가게였다. A 상인의 가게가 언론에 맛집으로 소개된 후 상표 브로커가 이 가게의 이름을 상표로 먼저 등록했고, 등록된 상표권으로 A 상인에게 비싼 로열티를 요구하자 A 상인은 울며 겨자 먹기로 가게 이름을 바꾸게 된 것이었다.

방송을 본 상공 씨는 눈앞이 까마득해졌고 자신의 가게 이름도 잃을까 걱정이 되었다. 그간 레시피 개발과 요리에만 몰두했던지라 가게 이름을 상표로 등록하지 않은 채 운영했고, 상표권이라는 개념도 전혀 알지 못했기 때문이다.

그러다 주변 동료 상인의 추천으로 인근 '지역지식재산센터'를 방문하게 되었다. 센터 컨설턴트는 상공 씨의 가게 이름을 지식재산정보검색시스템인 '키프리스'에서 찾아보더니 다행히 유사 상표가 없다고 하면서 상표 출원을 지원해주었다. 동시에 상공 씨의 레시피에 대한 선행문헌과 특허 기술들을 분석해주면서 새로운 레시피 개발 방향을 제시하고 지식재산권 전반에 대한 기초교육도 해주었다. 이제 상공 씨는 가게 이름을 제3자에게 뺏길 우려 없이 베이커리를 운영하게 되었고, 새로운 레시피 개발에 대한 자신감을 얻게 되었다.



지자체와 함께 지원대책을 마련하다

언론에 소개된 ‘포항 뽕죽’, ‘춘천 감자빵’ 사례와 같이, 소상공인이 애써 일궈 놓은 성과에 무임승차하는 불공정행위로 인해 소상공인들의 피해가 지속해서 발생해왔다. 특히 TV 프로그램 ‘백종원의 골목식당’을 통해 유명해진 포항의 뽕죽 가게의 상표를 제3자가 출원하고 ‘뽕죽’ 메뉴의 표절 논란이 발생하면서, 자신의 상표, 레시피 등을 지식재산권으로 보호 받을 수 있는지에 대한 관심이 높아졌다. 이에 따라 소상공인을 불공정행위로부터 보호하기 위해 지식재산 지원책이 필요하다는 의견이 제기되었다.



이에 특허청은 경기, 강원, 전남 등 지자체와 공동으로 소상공인 지식재산 지원방안을 마련했다. 먼저 전국에서 소상공인이 가장 많은 경기도와 함께 지식재산 피해실태를 조사했다. 그런 후 협업 과정에서 지식재산 전문성을 보유한 지역지식재산센터와 지자체 지원사업을 운영 중인 소상공인 지원기관 간의 매칭을 추진하고, 시범적으로 소상공인을 대상으로 무료 지식재산권 상담, 상표 출원비용 지원, 지식재산 기초교육과정 등을 제공했다.



내 지식재산권을 지키는 방법

여러 지식재산권 침해 사례가 발생한 후 소상공인들도 지식재산권에 대한 자세가 많이 바뀌었다. 시범사업을 지원받은 한 소상공인은 “예전에는 지식재산권에 드는 비용을 불필요하다고 생각했다면 이제는 취득세 개념으로 이해하고 전혀 아깝지 않은 비용이라고 여긴다.”라고 말했다. 그런 일이 없다면 좋겠지만 분쟁이 발생하고 난 후에는 더 큰 비용과 많은 시간이 소모된다는 사실을 알게 되었기 때문이다.

이런 변화에 부응하기 위해 특허청과 지방자치단체는 2022년부터 협업예산을 편성했다. 전국 지식재산센터에서 소상공인 대상으로 지식재산 기초교육을 제공하고 상표권 등 지식재산권 출원지원 및 컨설팅도 시작하기로 했다.

맞춤형 급여 안내(복지멤버십)란?

개인 또는 가구의 소득·재산·인적 특성을 고려해 받을 수 있는 복지서비스를 찾아 생애 중요한 순간마다 맞춤형으로 찾아서 선제적으로 안내하는 제도

**필요한 복지서비스를 먼저 알려드립니다**

일용근로자인 김복지 씨(41세)는 월세방에 거주하면서 자녀(8세)를 홀로 키우고 있다. 복지 씨는 생계급여를 받는 중이나, 바빠서 다른 복지서비스 제도가 있는지 신경 쓰지 못하고 있었다. 고된 일이 끝나고 집에 돌아오면 하교한 자녀를 돌봐야 했기에 복지서비스를 찾을 여유도, 정보도 없었다.

그러던 중 복지 씨는 문자를 통해 ‘복지멤버십 가입’에 대한 안내를 받았고, 생계급여를 받는 상태라 당연 가입자가 되었다. 받을 수 있는 복지급여를 선제적으로 안내해준다는 설명을 보고 복지제도를 잘 모르는 자신에게 꼭 필요한 서비스라 생각했고 안내가 오기를 기다렸다.

며칠 뒤 복지 씨는 에너지바우처 서비스 등 3개의 서비스를 받을 수 있다는 연락을 받게 되었다. 전기요금과 도시가스 요금을 새롭게 지원받은 복지 씨는 자녀와 함께 이번 겨울에는 전기요금 걱정 없이 따뜻하게 지낼 수 있게 되었다며 크게 기뻐했다.

‘복지멤버십’ 제도가 곧 일반 국민에게까지 확대된다는 말을 들은 김 씨는, 주변에 열심히 복지멤버십 가입을 권유하고 있다. 본인과 같이 정부로부터 받을 수 있는 혜택을 몰라서 신청하지 못하는 일을 겪게 하고 싶지 않았기 때문이다.

**복지멤버십? 이렇게 편리할 수가!**

복지에 대한 정부 투자가 점점 늘어나고 있다. '22년 복지 분야 정부 예산안은 약 216.7조 원으로 전년과 비교해 8.5% 증가했다. 국가가 시행 중인 사회보장사업도 중앙부처 350여 개, 지자체 6,300여 개에 달한다. 그러나 복지제도가 다양해질수록 국민은 어떤 제도가 자신에게 필요한지, 혜택을 받을 수 있는지 알기 어려워졌다.

현행 복지제도는 대상자가 신청해야 급여를 지급하는 '신청주의' 방식에 기반하고 있다. 자신이 어떤 복지서비스를 받을 수 있는지 모른다면 받을 수 있는 서비스를 신청하지 못해 복지 사각지대에 놓일 가능성이 크다. 일부 지원 대상자들은 사업별로 복잡한 수급자 선정기준 때문에 복지서비스를 받을 수 있음에도 받지 못할 것이라 지레짐작하여 신청하지 않는 경우도 종종 있다.

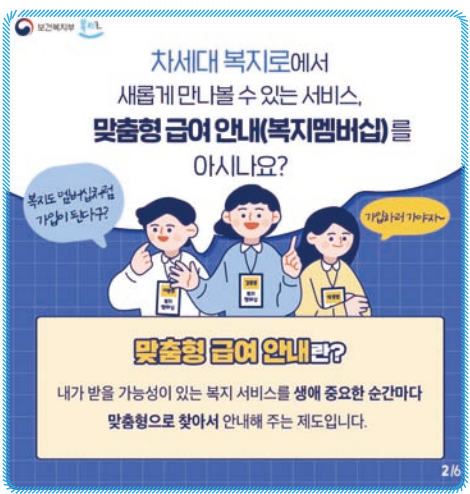
이에, 보건복지부는 사회보장급여법 개정을 통해 '21년 9월부터 개인 또는 가구의 소득·재산·인적 특성을 분석해 받을 수 있는 복지서비스를 먼저 확인해 안내하는 '맞춤형 급여 안내(복지멤버십)' 제도를 신규로 도입했다. 가입 시 제출된 연락처를 통해 문자 등으로 생애주기별로 받을 수 있는 서비스를 선제적으로 안내하여 수급자 편의성이 높아졌다.

그러나 현금 지원 등 주요 서비스를 안내받은 국민이 사회보장급여를 신청하지 않으면, 계속 사각지대에 남아 있을 수밖에 없다. 이에 보건복지부는 복지 사각지대 발굴시스템과 연계해 생계급여, 장애(아동) 수당 등 주요 안내를 받은 국민 중 사회보장급여를 신청하지 않은 분들에게 읍면동 복지공무원들이 직접 연락해 필요한 조치를 하도록 하고 있다.

복지 체감도 향상, 포용적 사회보장 실현

받을 수 있는 복지서비스를 선제적으로 안내하는 '복지멤버십'을 통해 2021년 12월, 29만 6천여 가구가 생계급여, 에너지바우처 등 36만 5천여 건의 복지서비스를 새롭게 지원받았다.

현재 보건복지부는 복지 우선순위가 높은 기존 수급자를 대상으로 복지멤버십 73개 사업을 안내하는 중이다. 차세대사회보장정보시스템이 본격 개통되면 전 국민이 서비스를 이용할 수 있어, 안내 대상 또한 점차 확대할 계획이다. 이로 인해 복지 체감도는 지금보다도 크게 향상될 것으로 기대된다.



차세대 복지로서 새롭게 만나볼 수 있는 서비스, 맞춤형 급여 안내(복지멤버십)를 아시나요?

복지도 '멤버십'으로 가입이 된다고?
가입하러 가자!

맞춤형 급여 안내관?

내가 받을 가능성이 있는 복지 서비스를 생애 중요한 순간마다 맞춤형으로 찾아서 안내해 주는 제도입니다.

2/6

검찰 사칭 보이스피싱 예방을 위한 핀센터(콜센터)란?

검찰 사칭 보이스피싱 범죄를 예방하기 위해 365일 24시간 직통번호를 통해 검찰 관련 서류의 진위를 판별해주는 콜센터

**핀센터를 주변에도 널리 알려야겠어요**

2021년 7월, 어느 날 낯선 번호로 내게 전화 한 통이 걸려왔다. 전화를 받으니 자신을 A 검찰청 소속 000 검사라고 밝히며 “당신 명의로 개설된 대포통장이 발견되었다. 사기 사건에 연루되었으니 수사를 받아야 한다”라고 말했다.

평소 검찰청은 물론 경찰서에도 가본 적 없는 내게 수사를 받아야 한다는 전화는 청천벽력과도 같았다. 나는 너무나 당황스러워 머릿속이 하얘졌지만 우선 적극적으로 협조해 추가피해를 막아야겠다는 생각이 들었다. 떨리는 마음으로 통화를 이어가던 중 000 검사는 “지금 바로 ‘화상 공증’을 진행하려고 하니 신분증을 촬영해서 문자메시지로 보내고 해결될 때까지 전화를 끊지 말라”며 신분증 사진을 요구했다.

당황스러운 중에도 문자메시지로 개인정보를 요구하는 점이 이상하게 느껴졌다. 어쩌면 보이스피싱일지도 모른다는 생각에 신분증이 차에 있어 다녀와야 한다며 조금만 있다가 다시 연락해달라고 요청한 후 일단 전화를 끊었다. 그런 다음 인터넷을 검색해 서울중앙 지방검찰청에서 운영하는 보이스피싱 전담 콜센터(핀센터)가 있다는 것을 보고 즉시 연락해보았다.

전화한 사람이 실제 검사라면 이렇게 확인 전화를 했다는 것 자체가 불이익이 될 수도 있다는 생각에 내가 겪은 상황을 제대로 설명할 수가 없었다. 그러나 전담 수사관은 익숙한 듯 침착하게 통화내용을 물어보고 보이스피싱 여부를 안내해주며 경찰 신고 등의 후속 조치도 알려 주었다. 나는 가슴을 쓸어내리며 수사관이 알려준 대로 경찰에 침착하게 신고를 마쳤다. 핀센터의 상담이 아니었다면 보이스피싱 희생양이 되어 얼마나 힘든 시간을 겪게 됐는지 상상도 하기 싫었다. 나는 상담해 준 수사관에게 다시 연락해 주변에도 ‘핀센터’를 널리 알려줬다며 감사의 마음을 전했다.



그 전화, 진짜인지 알려드립니다

2020년 9월, 서울중앙지방검찰청에서 당해 기소한 보이스피싱 관련 사건 총 432건의 범행 수법을 분석한 결과, 검찰 사칭형이 176건(40.7%)에 달했다. 검사 또는 검찰 수사관을 사칭해 피해자들에게 위조된 검찰 관련 서류를 들이밀며 이용하는 경우가 대다수였다. 범죄에 이용된 위조 서류는 명함·구속영장·조사명령서·사건서류 등이었는데 일반 국민으로서는 실제 검찰 관련 서류로 오인해 보이스피싱에 당할 위험이 상당히 컸다.

이에 서울중앙지방검찰청에서는 인권보호관실 산하에 검찰 관련 서류의 진위를 확인해주는 『보이스피싱 서류, “진짜인지 알려줘” 콜센터(핀센터)』를 개설했다. 전담 수사관이 직통번호[010-3570-8242(빨리사기)] 및 문자메시지를 통해 검찰 관련 서류의 위조 여부를 신속하게 감별해 안내함으로써 피해를 예방하고, 이미 사건이 진행 중이라면 적극적으로 대응한다. 일과시간 이후나 공휴일에는 검찰 상황실 수사관을 통해 365일 24시간 운영하고 있으니 의심스러운 일이 생겼을 땐 주저하지 말고 연락해보기를 권한다.

검찰 사칭 보이스피싱, 이것만은 꼭 기억하세요!

- ☞ 보이스피싱 사기범은 현금을 인출하여 가지고 오도록 요구합니다.
검찰은 어떠한 경우에도 현금을 인출하여 오도록 하지 않습니다.
- ☞ 보이스피싱 사기범은 전화를 끊으면 수백원 것처럼 끊지 말라고 합니다.
검찰은 전화를 끊고 다시 걸겠다고 하여 어떠한 불이익도 주지 않습니다.
- ☞ 보이스피싱 사기범은 휴대전화 문자메시지를 통해 서류 사진을 보내거나 길에서 만나 서류를 건네줍니다.
검찰은 휴대전화 문자메시지로 서류를 보내거나, 길에서 만나 서류를 주지 않습니다. 검찰 관련된 서류가 의심스러운 땐 365일, 24시간 『보이스피싱서류, “진짜인지 알려줘” 콜센터(핀센터)』 “010-3570-8242(빨리사기)”로 바로 전화하세요.

* 보이스피싱 조직원과 연락 과정에서 의심 여의치않은 피해자 등 심각한 휴대전화기의 경우, 010-3570-8242(빨리사기)를 누르더라도 보이스피싱 조직으로 연결될 우려가 있으므로, 가족, 지인 등 다른 사람의 개인정보를 이용해야 확인하는 것이 더 안전합니다.



가짜 말고 '핀', 핀센터(010-3570-8242)로 전화하세요!

2020년 9월 핀센터 개설 이후, 2021년 12월 말까지 총 7,421건의 보이스피싱 관련 문의가 접수되었고 이 중 검찰 관련 서류 문의는 1,885건이나 되었다. 검찰 사칭 전화가 많은 만큼 검찰은 특별히 더 핀센터의 존재를 알리고 국민이 피해를 보지 않도록 다방면으로 대응하고 있다.

보이스피싱은 누군가를 죽음으로 내몰 수도 있는 중대한 범죄이다. 피해 규모가 크고 피해 복구도 쉽지 않다. 검찰은 국민이 보이스피싱 범죄의 희생양이 되어 소중한 생명과 재산을 잃는 일이 없도록 계속해서 대처요령 등을 전파하고 다양한 홍보 창구를 활용해 국민의 경각심을 일깨울 것이다.

디지털 배움터란?

국민 누구나, 일상생활에서 필요한 키오스크, 스마트폰 등 스마트 기기 이용부터 금융·교통·쇼핑 등 서비스 활용까지, 집 근처에서 편하게 받을 수 있는 디지털 종합 역량교육 장소

**디지털로 가까워진 세상, 디지털 배움터**

“손주들을 보고 싶는데 만날 수가 없네. 목소리만 들으니까 더 보고 싶어.”

김배움 씨(75세)는 외로움이 많은 사람이다. 자식들은 하나둘 독립해 집을 떠났고, 남편과는 4년 전 사별했다. 귀여운 손자들을 보는 낙으로 살고 있었지만, 코로나19가 심해지면서 가족들을 만나는 게 힘들어졌다. 다가오는 설 명절에 홀로 집에서 낡은 TV만 볼 생각을 하니 부쩍 울적해졌다.

어느 날 배움 씨는 친구한테서 동네 경로당에서 스마트폰 교육을 한다는 소식을 들었다. 사실 몇 년 전 자식들이 핸드폰을 스마트폰으로 바꿔주었지만 배움 씨에게는 화면이 조금 커진 전화기나 마찬가지로였고 일상에 큰 변화는 없었다. 딱히 내키지는 않았지만, 경로당 가는 길에 심심한데 같이 배우러 가자는 친구의 손에 이끌려 배움 씨도 교육을 신청했다.

별다른 기대도 없이, 그저 무료함을 달래기 위해 찾은 ‘디지털 배움터’였다. 그러나 그곳에는 새로운 세상이 있었다. 지금까지 배움 씨에게 디지털은 미지의 세계이자 공포의 대상이었다. 하지만 디지털 배움터는 디지털에 대한 두려움의 장벽을 허물어주었다. 강사와 서포터즈의 친절한 강의를 통해 배움 씨는 스마트폰 기본 사용법부터, 메신저, 화상 미팅, 인터넷 활용법을 배울 수 있었고, 디지털 기술을 통해 더 넓은 세상을 볼 수 있었다.

코로나19 방역지침은 여전히지만, 배움 씨는 요즘 외롭지 않다. 아들 내외가 보고 싶어 페이스톡 요청을 걸자, 아들은 깜짝 놀란 표정으로 전화를 받았다. 비록 직접 만날 수는 없지만 오랜만에 얼굴을 보고 정다운 대화를 나누고, 손주에게 세배도 받고 온라인 송금으로 세뱃돈까지 주었다. 디지털 배움터는 디지털을 만나게 해주었고 디지털은 가족을 만나게 해주었다. 배움 씨는 더는 디지털이 무섭지 않다.



코로나19와 디지털 전환, 전 국민의 디지털 역량 강화

코로나19와 디지털 대전환. 최근의 변화들은 우리 일상의 많은 부분을 디지털로 끌어들이고 있다. 그러나 한편으로는 디지털 기술에서 소외된 사람들이 사회 주류에서 더욱 멀어지는 디지털 정보격차(digital divide)가 발생하고 있다.

이런 격차를 해소하기 위해, 그리고 일반 국민의 디지털 역량 향상을 위해 ‘디지털 배움터’가 생겼다. 디지털 배움터는 누구나, 일상적인 기초 역량부터 취업 기회를 위한 심화 교육까지, 근처 생활SOC에 방문해 교육받을 수 있는 디지털 종합 역량교육 사업이다.

일상생활 편의부터 디지털 사회·경제활동 참여까지, 실질적으로 필요한 실생활 맞춤형 역량교육을 제공하는 것이 목표다. 기존 4대 정보 소외계층(고령층, 장애인, 농어민, 저소득층)에 대한 격차 해소뿐 아니라, 다문화 가정, 소상공인, 경력단절자 등 다양한 국민이 필요한 디지털 역량을 함양하여 모두가 다 함께 누리는 디지털 포용(Digital Inclusion) 사회를 구현하고자 한다.



전국 1,000여 곳, 모든 국민을 위한 디지털 교육의 장

디지털 배움터는 주민센터, 복지관, 도서관, 경로당과 지역아동센터 등 접근성 높은 생활 SOC를 기반으로 운영된다. 17개 광역지자체, 226개 기초지자체와 연계해 전국 1,000여 곳에서 운영되었으며, 2020년부터 누적 108만여 명이 배움터 교육을 거쳤다. 직접 방문이 어려운 도서·산간 지역을 중심으로 찾아가는 디지털 배움터 버스를 운영해 교육 접근성을 확대하기도 했다.

실제 수혜자들의 효용 역시 높은 수준으로 나타났다. 교육 이후 수강생들의 디지털 역량은 28.8% 향상되었으며, 만족도 조사 결과 97.3점 수준을 달성했다. 또한, 디지털 교육을 위해 지역인재를 전문 강사와 서포터즈로 양성·채용하여 4,000명 이상의 양질의 일자리를 창출하기도 했다.

디지털 배움터는 국민에게 필수적인 디지털 역량 함양 기회를 제공하는 동시에, 비상시 국민의 생존을 지원하는 지역사회 디지털 안전망이기도 하다. 모든 국민이 디지털의 혜택을 함께 누릴 수 있도록 앞으로도 언제나 국민 곁에 있을 것이다.

농식품바우처 사업이란?

안전하고 영양가 있는 식품에 대해 모든 사람의 접근을 보장하고 소득 계층 간 영양 불균형 및 건강 불평등 해소를 추구하는 사업

**식품 불평등 해소는 '농식품바우처'로 시작!**

나는 경남 거제시 옥포2동에 거주하는 40대 여성이다. 식당에서 일하며 생계를 꾸리고 있는데 초등학교 자녀 셋을 홀로 키우기에는 생활자금이 늘 부족하다. 기초생활수급자로 선정되어 생계급여를 지원받고 있지만, 월세, 난방비, 학원비, 병원비 등 우선순위에 따라 돈을 지출하다 보면 먹을 것에 쓸 돈이 많이 남지 않았다.

특히 코로나19 영향으로 다니던 식당에 손님이 줄고 영업시간 제한으로 일할 수 있는 날도 줄면서 월급도 같이 깎여 아이들에게 차려줄 수 있는 끼니라곤 밥에 김치 또는 라면이 전부가 되었다. 먹을 걸 맘껏 먹지 못하는 내 아이들은 또래 아이들보다 키가 작고 몸무게가 작게 나간다. 나는 대충 끼니를 때우더라도 한창 성장기에 있는 아이들에겐 돈 걱정 없이 제대로 된 밥상을 차려주고 싶지만, 힘에 부칠 따름이었다.

그러다 어느 날 거제시에서 저소득층을 대상으로 '농식품바우처' 카드를 지원한다는 소식이 들렸다. 이 얼마나 고마운 일인지. 나는 당장 옥포2동 주민자치센터로 달려가 카드를 신청하고 발급받았다. 카드를 사용할 때 주변 사람들이 내가 저소득층인 걸 알게 되면 조금 부끄러울 수도 있겠다고 생각했지만, 일반 카드와 별반 다르지 않고 사용하기에도 전혀 불편하지 않았다. 이런 복지혜택을 받게 되어 참 감사하다.

**'농식품바우처'로 삶의 질 향상**

'농식품바우처'는 정부가 시범지역의 기초생활수급자, 차상위계층 등 중위소득 50% 이하 가구에 1인 가구 기준 4만 원의 식품 구매비를 매월 지원하는 사업이다. 한국보건사회연구원의 예측 결과, 2017년 1인 가구 기준 최저식품비와 저소득층이 사용 가능한 식품비의 차액(약 4만 원)을 메워주는 개념이다. 가구원 수별 균등화 지수를 적용해

가구원 수에 따라 지원금액을 차등 지급한다.

취약계층의 영양 상태와 선호품목을 고려해 과일, 채소, 흰 우유, 달걀, 육류, 잡곡, 꿀 품목으로 제한하며 농협하나로마트 또는 로컬푸드 직매장에서 구매할 수 있다.

'20년 4개 시·군 1만 8천 가구를 대상으로 시범적으로 도입했고, '21년에는 10개 시·군 3만 3천 가구로 확대해 코로나19 여파, 이상 기후, 물가상승 등 식생활 여건이 악화하고 있는 취약계층의 먹거리 접근성을 높여주고 있다.



국산 농산물의 지속 가능한 소비체계 구축

'농식품바우처'는 현금이 아닌 현물로 지원함으로써 취약계층의 식생활을 직접적으로 개선해 균형 잡힌 영양을 충분히 섭취하도록 했다. 전자카드 형태로 발급해 부정 사용을 방지하고 바우처 사용의 효율성을 높였다.

도서 산간 지역 거주자나 거동이 불편한 사용자들에게는 농산물 꾸러미를 배송해주거나 행복 장터(마차)를 이용해 농산물을 직접 구매할 수 있도록 '찾아가는 서비스'를 제공하여 전달체계를 다양화했다.



농식품바우처 수혜자가 꾸준히 건강한 식단을 꾸려 식습관을 개선하고, 나아가 의료비 등 사회적 비용을 줄일 수 있도록 농식품바우처의 올바른 사용방법, 건강한 밥상 꾸리기 등 식생활 교육도 병행해서 지원한다.

아울러, 국내산 농산물의 수요를 안정적으로 늘리고 우리 농업인에게 도움이 되도록 국내산 제품만 지원하도록 설계하였으며, 지역별 협의체를 통해 구매처에는 지역에서 생산한 농산물이 더욱 많이 포함되도록 운영하고 있다.

안심지킴이 IoT 보급사업이란?

사물인터넷(Internet of Things)을 독거노인 등 사회취약계층에 지원해 일정 시간 활동 감지 반응이 없을 시 자녀와 생활지원사에게 실시간 상황을 전송하여 안전사고 및 고독사를 사전에 방지하는 사업

**IoT 덕분에 이젠 안심입니다**

30년 전, 고향인 창원군을 떠나 양산시에서 아내와 자녀 둘과 함께 남부러울 것 없이 행복하게 살고 있는 김근형 씨(61세)는 최근 홀로 지내시는 어머니 걱정에 밤에 잠을 이루기 어렵다.

어느 날 퇴근하다 어머니가 생각나 전화를 드렸는데 주무실 시간이 아닌데도 전화를 받지 않으셨다. 혹시나 쓰러지신 건 아닌지 걱정이 밀려왔지만, 이웃 주민의 전화번호도 알지 못해 마땅히 연락할 방법이 없었다.

여러 번 다시 전화를 드려도 응답이 없자 미안함을 무릅쓰고 늦은 시간에 생활지원사에게 전화를 걸었다. 다행히 생활지원사는 멀지 않은 곳에서 살고 있었고 어머니 집에 방문해 확인해본 뒤 연락을 주기로 했다. 발만 동동 구르고 있는데 30분 뒤에 생활지원사에게서 전화가 왔다.

거실에 핸드폰을 놓고 방 안에서 TV를 보고 계셨다고 한다. 어머니께 별일이 없었다는 소식에 안심이 되면서도 생활지원사에게 미안해서 어머니께 전화 좀 잘 받으시라고 화를 냈다. 그러고는 또 어머니께 미안해졌다.

그 일이 있는 지 며칠 후 창원군에서 지역 내 고령자를 대상으로 사물인터넷을 도입한 기계를 덕에 설치해드리는 사업이 있다며 전화가 왔다. 집안에 기계를 설치하면 어머니 움직임 감지하고 온도, 습도 등의 데이터가 근형 씨 핸드폰으로 전송된다고 했다. 반가운 마음이 먼저 들었지만, 혹시 어머니의 개인정보가 유출될 위험은 없는지 염려되었다. 창원군 담당자는 개인정보는 기기에 전혀 저장되지 않고, 자녀한테 전송되는 자료 역시 누군가를 특정할 수 있는 정보가 없다며 근형 씨를 안심시켜 주었다.

안심지킴이 IoT를 설치한 뒤 생활이 많이 바뀌었다. 어머니 생각이 나면 언제든

핸드폰으로 볼 수 있고 매일 전화를 드리지 못하더라도 어머니의 상태를 알 수 있어 전보다 마음이 편해졌다.

독거노인 증가와 복지인력의 한계

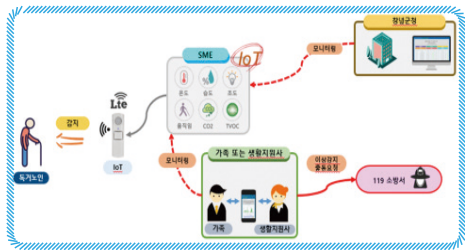
창녕군은 60세 이상 고령 인구가 26,924명으로 전체 인구 대비 43.3%를 차지하고 있으며 65세 이상 1인 가구도 전체 가구의 18.4%이다.

최근 사회적으로 독거노인들의 고독사 문제가 이슈화되었으나, 현실적으로 인력이 한정되어있는 사회복지공무원과 자원봉사자들이 수많은 고령 가구를 일일이 돌아보는 것은 불가능했다.

그러던 중 사물인터넷이라는 개념을 접하고 이를 활용해 독거노인과 경증치매 어르신 등 취약계층에 지원하면 부족한 인력을 해소하고, 다른 지역에 사는 자녀들도 안심할 수 있는 시스템을 구축할 수 있겠다는 생각을 가지게 되었다.

함께 지켜나가는 안심지킴이 IoT

‘안심지킴이’는 사물인터넷(Internet of Things)을 활용해 독거노인과 경증치매 어르신 등 사회 취약계층을 지원하는 사업이다. 2019년 사업계획 수립 후 수요조사를 통해 대상자를 선별하여 2019년 51가구, 2020년 30가구에 해당 기기를 설치했다. 2021년에는 9개 가구에 신규로 설치했고, 기기 연한이



만료된 2019년 설치 가구 100%가 사업에 계속 참여하기를 희망해 교체작업을 진행했다.

사물인터넷 기술로 주거지 내 대상자의 움직임과 온도, 습도 등의 데이터를 일정 시간마다 가족과 생활지원사에게 송출해 대상자의 안전사고나 고독사를 예방하고, 경증치매 어르신이 가출할 때 신속한 대처가 가능해졌다.

해당 사업은 기기 설치비 외 운영비, 인건비 등을 최대한 절감해 예산 투입 대비 효과를 극대화하였다. 향후 인구 고령화와 더불어 1인 가구가 늘어나면 대상자를 점진적으로 확대해 더 많은 사회적 취약계층이 국가의 보호 서비스를 받을 수 있게 할 것이다.

창녕군은 사회로부터 소외된 독거노인이 고독사에 이르는 사례가 더는 생기지 않도록 따뜻한 사회 건설에 이바지할 계획이다.

소규모 음식점 희망 도시락 배달사업이란?

관내 소규모 음식점에서 만든 도시락을 직장인들의 점심, 저녁으로 배달해 코로나19로 피해를 본 소상공인들에게 도움을 주는 사업

**우리의 희망을 배달합니다**

젊은 나이에 남편과 사별하고 아이들을 키우기 위해 밀양 시내 구석에 돼지국밥집을 열었던 황서정 씨(42세)는 10년째 같은 자리에서 가게를 이어오고 있다. 전국 곳곳에서 찾아오는 맛집은 아니지만, 단골과 따뜻한 이웃의 도움으로 장사를 계속할 수 있었다. 가게가 자리 잡은 후부터는 아이들이 원하는 학원도 보내고 한 달에 한두 번은 먹고 싶어 하는 것을 아이들에게 사줄 수 있는 형편이 되었다. 계속 이렇게 웃으며 살 수 있었으면 좋겠다고 생각하며 살던 어느 날, 코로나19라는 괴물이 퍼지기 시작했다. 살얼음판을 걷듯 조심스레 가게를 운영하던 서정 씨는 돼지국밥집에 확진자가 다녀갔다는 소문이 나면서 몸과 마음이 모두 힘들어졌다.

금방 괜찮아지리라 믿었는데 어느덧 2년이 지났고, 서정 씨는 그간 가게를 지키기 위해 대출을 받는 등 힘겨운 노력을 하고 있었다. 서정 씨의 삶이자 버팀목이었던 돼지국밥집은 드나드는 발길이 줄어 점점 스산해지지만 했다. 거리 두기 인원과 영업시간 제한으로 가끔 오던 단골들마저 발길이 뜸해지면서 서정 씨는 하루하루 버티는 게 힘에 부쳤다. 시청에서 받는 지원금으로는 충당이 되지 않아 아예 가게를 접고 다른 일을 하러 가야 하나 고민이 짙어지고 있을 때 전화 한 통이 왔다.

밀양시청인네 돼지국밥 배달 좀 해달라는 거였다. 좀처럼 주문하지 않는 곳인데 웬일인가 싶었다. 오늘 저녁에 먹을 밥값은 벌었다고 생각하며 배달했는데, 그날부터 시청의 다양한 과들과 읍·면·동 행정복지센터 등에서 점심, 저녁 도시락 주문이 계속 들어오기 시작했다. 알고 보니 시청에서 코로나19 피해로 고통받는 소상공인들에게 도움을 주고자, 너도나도 식당에서 도시락을 시켜 먹는 '희망 도시락' 캠페인을 시작했다고 한다. 한 그릇도 못 파는 날이 많았는데 그날을 기점으로 숨통이 좀 트이게 되었다. 옆집 순복이네 아주머니가

말하길 시청직원들이 서로 돌아가며 도시락을 주문해줘서 그나마 살 것 같다고, 그동안 공무원들이 하는 일이 뭐 있냐며 불평만 했었는데 요즘은 많이 미안하다고 했다.

서정 씨는 오늘도 시청으로 도시락을 배달한다. 시청에서 홍보해주어 다른 중소기업 등에서도 도시락을 주문하고 있다. 예전처럼은 아니지만 조금씩 안정을 찾아가고 있어 기쁘다. 코로나가 언제 끝날지 모르지만, 시청의 ‘희망 도시락’은 햇볕처럼 서정 씨의 삶을 따사롭게 데워주었다.



소상공인에게 희망을

코로나19 장기화에 따라 사회적 거리 두기 등으로 음식점을 방문하는 사람들이 줄어들면서 소상공인들에게 재정적으로 막대한 피해가 발생했다.

국가 및 지자체에서 다양한 지원금 정책 등을 폈지만 근본적인 해결을 위해서는 수요 창출이 필요하다는 판단 아래 상대적으로 피해가 적은 공무원 등 직장인의 소비를 유도하는 캠페인 “희망 도시락 배달 사업”을 기획하였다.



희망 도시락, 3억 원의 경제지원 효과

2021년 48개소의 실·과·소와 공공기관을 포함해 약 34,000여 명이 참여한 “희망 도시락 배달사업”은 지역 소상공인들에게 약 3억 원의 경제지원 효과를 준 것으로 나타났다.

또한, 직접적인 음식점 방문을 제한해 동참한 직원들의 식당 내 코로나 19 감염 위험을 감소시켰다. 음식점을 경영하는 소상공인들의 매출 상승은 식자재 업체들과 배달업체 등의 매출 증대에도 연쇄적으로 영향을 끼쳤고, 간접적인 경제지원 효과를 유발하여 지역 경제 활성화의 선순환이 가능하게 하는 초석이 되었다.

알뜰교통카드 마일리지 추가 지원사업이란?

교통카드 휴면선수금을 활용해 대전시민들에게 최대 50%의 대중교통 요금 할인 혜택을 제공하는 사업

**대중교통 요금이 반값!**

대전에서 대학을 다니는 김알뜰 씨(22세)는 이동할 때 주로 대중교통을 이용한다. 통학할 때와 아르바이트 장소로 이동할 때, 친구와 만날 때 등 대중교통은 알뜰 씨의 주요 이동수단이다. 어느 날 교통비로 한 달에 얼마나 지출하는지 궁금해 가계부 앱으로 살펴보았는데 평균 60,000원 정도로 확인되었다.

대학 입학 후 부모님으로부터 경제적 독립을 선언하고 생활비는 스스로 감당하기로 한 터라 교통비가 생각보다 부담되었다. 절약방법을 찾아 인터넷을 검색하면서 시내버스를 타고 가던 중 알뜰 씨는 하차 문에 붙어있는 “대전시민 알뜰교통카드로 교통요금 최대 50% 할인!” 포스터를 보게 되었다. 처음에는 50%나 할인해준다는 것이 믿기지 않았지만, 국가에서 시행하는 사업이라는 것을 보고 바로 알뜰교통카드를 신청했다.

한 달 뒤 알뜰 씨는 버스를 기다리며 교통비를 확인해보았다. ‘이럴 수가! 무려 24,750원이나 할인?! 아싸! 알뜰교통카드는 최고의 선택이었어!’ 알뜰 씨는 쾌재를 부르며 버스에 올라탔다.

**휴면선수금, 다시 시민의 품으로**

교통카드는 선불식, 후불식으로 구분할 수 있는데, 교통카드를 구매한 뒤 일정 금액을 충전해 대중교통을 이용하는 카드를 선불식 교통카드라고 한다. 선불식 교통카드 충전액 중 분실이나 훼손 등으로 5년 이상 사용되지 않는 금액을 휴면선수금이라고 하는데, 대전광역시에서 발생한 휴면선수금은 2021년 8월 기준으로 14억여 원이었다.

휴면선수금은 시민들의 소중한 재산이 모인 것인 만큼 시민에게 다시 돌아가야 했다. 마침 대중교통 업계도 코로나19 때문에 대중교통 이용이 급감한 상황에서 승객 창출에

대한 고민이 더해진 상태였다.

이에 대전광역시에서는 교통카드 사업자인 하나은행과 대전광역시 버스운송사업조합 관계자들과 여러 차례 협의를 거쳐 “알뜰교통카드 마일리지 추가 지원사업”을 시행하게 되었다. 시행 전 대도시권광역교통위원회와 한국교통안전공단의 자문을 통해 시스템 보완도 이루어졌다.

이를 통해 대전시민들은 기존 최대 30% 할인 혜택에 20% 마일리지 적립 혜택을 추가로 받아 대중교통 요금의 최대 50%까지 할인을 받을 수 있게 되었다. 기존에 지급되던 마일리지 적용 방식과 동일하게 함으로써 시민들이 편리하게 반값으로 대중교통을 이용할 수 있게 된 것이다.



🌐 청년층의 교통비 절감 효과 특특

대전광역시의 알뜰교통카드 이용자는 추가 지원사업 이후 꾸준히 증가했다. 사업 시행 이전에 1,993명이던 이용자가 2021년 12월에는 12,120명으로 늘어나 “광역시 인구 대비 알뜰교통카드 이용자 1위”를 달성했다.

알뜰교통카드 마일리지 추가 지원을 통해 '21년 12월 대전광역시 알뜰교통카드 이용자들은 평균 15,700원의 교통비 할인 혜택을 받을 수 있었다. 특히 자가용이 없는 대학생과 사회초년생들에게 알뜰교통카드는 교통비 절약을 극대화할 수 있는 기회로 다가갔다. 실제로 12,120명의 알뜰교통카드 이용자 중 8,413명(69.4%)이 20~30대로 나타났다. 알뜰교통카드 마일리지 추가 지원사업은 청년들의 가려운 곳을 긁어주고, 청년들이 원하던 지원정책으로서 역할을 톡톡히 해냈다.

의약품 적정사용(DUR) 정보란?

약 처방·조제 시 발생 가능한 오·남용 및 부작용을 예방하여 의약품의 안전하고 적절한 사용에 도움을 주고자 제공되는 정보

**의약품 부작용 걱정 덜어요**

코로나 대유행으로 만남이 줄어들고, 신체활동이 감소하면서 김철순 씨(69세)의 우울증 증상은 더욱 심해졌다. 병원을 찾아갔더니 의사가 기존에 먹던 항우울제에 새로운 약을 추가해서 치료해보자고 했다.

의사는 DUR에 접속해 추가로 처방하려는 약품에 대한 정보를 쓱 훑었다. ‘노인주의’가 떠 있는 것으로 보아 노인들에게 부작용이 나타날 수도 있는 약이었다. 일단 추가로 처방하면서 김철순 씨에게 “약을 드시고 평소에 못 느끼던 증상들이 나타나면 병원에 오세요. 약을 바꿔야 할 수도 있습니다.”라고 안내했다.

김철순 씨는 새로운 약을 먹기 시작한 후부터 입안이 텅텅하고 화장실 가기가 불편해졌다. 의사의 당부대로 다시 찾아갔더니 약물 부작용으로 판단된다며 다른 약을 처방해주었다. 다행히 이번에는 괜찮았다. 김철순 씨는 보건소에서 받았던 ‘어르신 건강지킴이 복약수첩’에 자주 찾아가는 병원·약국 정보와 현재 복용 중인 약을 꼼꼼히 적었다.

사실, 김철순 씨는 통풍 질환으로 복용했던 약 ‘알로푸리놀’에 대해서도 고열과 온몸 발진, 눈 충혈 증상을 겪은 적이 있었다. 부득이한 사정으로 통풍 진료를 위해 다른 병원에 내원했을 때, 김철순 씨는 예전에 통풍약을 먹고 부작용을 겪었던 경험을 이야기했다. 의사는 DUR 정보를 통해 ‘알로푸리놀’성분의 통풍약에 부작용이 있었다는 사실을 확인하고 다른 통풍약을 처방해주었다. DUR 시스템으로 부작용 발생 이력이 있는 의약품 정보를 확인한 덕분에 김철순 씨는 걱정 없이 약을 받아 나올 수 있었다.



늘어나는 노인 환자, 부작용도 증가

사람은 나이가 들면서 몸에서 약물을 흡수하고, 분해해서 몸 밖으로 나가게 하는 과정이 젊었을 때와 달라진다. 이것은 개인마다 차이가 커서 약물 부작용 역시 사람에 따라 다양한 양상으로 나타난다.

특히 고령자는 고혈압, 당뇨병, 골관절염 등의 질환으로 여러 가지 약을 동시에 복용하는 경우가 많아 몸 안에서 약들이 서로 영향을 미쳐 다양한 부작용이 생길 수 있다.

노인 인구와 노인 환자가 증가하면서 약물 이상 사례도 늘어나는 추세다. 따라서 노인에 대한 의약품 정보를 파악해 약물 요법의 유익성 대비 위험성을 올바르게 이해하는 것이 중요해지고 있다.



내 몸에 맞는 약으로 행복한 노년을

식약처는 노인들의 약물 감수성을 반영하여, 안전한 의약품 사용을 위해 2015년부터 ‘노인주의’ 의약품 정보를 제공하고 있다. 2015년도에 ‘노인주의’ 성분 20개 지정을 시작으로, 현재 항우울제, 항정신병제, 해열·진통·소염제 등 노인에게서 부작용이 더 잘 일어날 우려가 있는 성분 102개를 지정해 식약처 공고로 알리고 있다.

해당 정보는 의·약사가 처방·조제 시 건강보험심사평가원 DUR 시스템에서 실시간으로 확인할 수 있으며, 식약처 홈페이지, 의약품안전나라에서도 공개하고 있다.

또한, 부작용이 발생한 약물을 재복용하지 않도록 환자에게 개인정보 제공 동의를 받은 후 DUR 시스템에 개인별로 부작용 피해구제를 받은 약물 정보를 병·의원에 제공하고 있다.

우리나라의 고령화 속도로 예측했을 때, 노인 인구는 2025년 1,000만 명을 넘길 전망이다. 식약처에서는 의약품에 관한 정보를 확대하여 제공하고 의약품을 안심하고 복용할 수 있는 환경을 계속 조성해나갈 것이다.

치매조기검진 지원사업이란?

코로나19 시대 치매안심센터 휴관 기간에 동네 의원과 협력해 치매 조기 검진 공백 해소를 지원하는 사업

**코로나19로 고립된 어르신들 “치매·우울감 주의보”**

남편과 사별 후 홀로 지내고 있는 김고양(77세) 할머니는 평상시 동네 복지관 노래 교실 수업도 참여하고, 마을 경로당 어르신들과 어울리며 이야기도 나누면서 우울해지지 않도록 노력한다. 나이가 들어 신체 능력이 떨어지고 한두 군데 아픈 것은 어쩔 수 없다고 생각하지만, 혹시라도 치매에 걸리면 어떻게 하나 하는 마음이 자꾸 들어 움직일 수 있을 때 바깥 활동을 하려고 하고 있다.

그러던 중 느닷없이 들이닥친 코로나19로 열심히 다니던 복지관, 경로당이 모두 문을 닫고 TV 뉴스에서는 사람들이 모이는 장소는 가지 말라고 연일 방송했다. ‘조금만 지나면 괜찮아지겠지’라며 기다려 봤지만, 사태가 장기화하면서 집에 홀로 있는 시간이 길어졌다.

곧 상황이 나아지리라 여기면서도 근래 들어 부쩍 익숙했던 단어가 잘 생각나지 않고, 오늘이 며칠인지도 얼른 떠오르지 않아 우울하고 불안한 마음이 커졌다. 고민만 하지 말고 제대로 진단을 받아보자고 결심했지만 어디서 무슨 검사를 받아야 하는지, 병원 예약은 어떻게 하는지, 비용은 얼마나 드는지 모두 걱정이 되었다.

김 할머니는 치매안심센터는 집에서 거리가 멀어 보건소에서 혹시 검사할 수 있는지 문의했는데 뜻밖에도 집 근처 동네 의원에서 무료 검사가 가능하다고 알려주었다. 덕분에 멀리 차를 타고 가지 않고도 익숙한 곳에서 편안히 검사를 받을 수 있었고, 다행히 치매가 아니라는 검사 결과를 듣고 안도했다.



치매 조기 검진, 우리 동네 의원과 함께해요

2020년 불어 닥친 코로나19로 사회적 거리 두기가 강화됨에 따라 취약계층인 어르신들을 보호하기 위해 대다수 노인복지시설이 문을 닫았다. 이로 인해 사회활동이 거의 없는 어르신들의 ‘고립’이 길어지면서 우울감이 커지고 치매 위험도 증가했으나, 보건소의 전방위적 감염병 대응 체제 변환으로 조기 검진의 공백은 불가피한 상황이었다.

이에 고양시는 「코로나19 시대 ‘동네 의원과 함께하는 조기 검진사업’ 활성화 계획」을 수립하고, 어르신들이 집 근처에서도 무료로 치매 조기검사를 받을 수 있도록 117개 동네 의원과 협력 시스템을 구축했다.

더 많은 시민이 서비스를 이용할 수 있도록 동네 의원 위치안내 리플렛 제작·현수막 게시·고양시 순환 버스광고·위치안내 QR 코드 생성·SNS·유튜브 등을 통해 적극적으로 홍보하여 치매 조기 검진 공백에 대한 해결책을 마련했다.



치매 극복, 내 손안에 있습니다

‘중장년층이 암보다 더 두려워하는 질병, 치매’

우리나라 65세 이상 노인 인구 중 치매 환자는 약 75만 명으로 10명 중 1명이 치매를 앓고 있다. 고령사회에 접어든 대한민국에서 이제 치매는 누군가에게는 현실이며, 어쩌면 우리 모두의 미래일 수 있는 흔한 질병이 되었다. 그렇지만 치매에 대한 부정적인 인식 때문에 병원에 방문하지 못하거나 치매로 판정받을까 두려워 검진을 피하는 경향이 있다.

이에 고양시는 치매 인식개선을 추진함과 동시에 검진에 대한 문턱을 낮춰 치매안심센터뿐만 아니라 고령자에게 익숙한 동네 의원에서도 치매 조기 검진을 무료로 받을 수 있도록 추진하였다.

앞으로 고양시는 코로나19 시대 방문하지 않고 고령자도 쉽게 스스로 치매 위험도를 체크 할 수 있도록 ‘보이는 ARS’ 등을 활용할 것이며, 치매가 있어도 살기 좋은 고양시가 될 수 있도록 최선을 다하고자 한다.

위험정보 알림 도착 음성지원서비스란?

지진과 강한 강수 등 위험기상 발생 시 즉시 인지할 수 있도록 스마트폰의 알림 도착 정보를 음성으로 안내하는, 모바일 취약계층을 위한 기상청의 앱 서비스

가상청, 모바일 취약자를 보듬다

광주광역시에 거주하는 나해무 씨(70세)는 밭일을 하러 집을 나서다가 아내에게서 오후에 비가 온다는 말을 들었다. 오후가 되니 진짜 빗방울이 떨어지기 시작했다. 집으로 갈까 하다가 할 일이 아직 많이 남았고 부슬비 정도면 크게 문제없을 것 같아 다시 일을 계속했다. 주머니 속 스마트폰에선 광고성 문자일 게 뻔한 알림 소리가 몇 번 들렸다. 개의치 않고 계속 일에 집중하던 나해무 씨는 어느 순간 주변 기운이 조금씩 달라지고 있다는 느낌에 고개를 들었다. ‘정말 비가 많이 오려나?’ 하고 일을 멈추었을 때 갑자기 “강한 강수 알림이 도착하였습니다”라는 음성이 들려왔다. 날씨알리미 앱의 음성이었다. 앱에는 이 동네에 한 시간 내에 시간당 20mm 이상의 강한 비가 예상된다는 내용이 올라와 있었다. 나해무 씨는 즉시 밭고랑을 정비하고 서둘러 집으로 향했다. 빗줄기가 갑자기 굵어지면서 돌풍까지 더해져 집으로 가는 길이 험하기만 했다.

다음날 광주를 비롯한 전라도 지역의 집중호우로 침수, 붕괴 등의 피해가 있었다는 뉴스가 쏟아졌다. 나해무 씨는 날씨알리미 앱의 음성지원 덕에 별 피해 없이 빨리 일을 접고 귀가할 수 있었다며 안도했다.

몇 개월 후, 나해무 씨는 집에서 휴식을 취하다가 “지진 알림이 도착하였습니다”라는 음성을 듣게 되었다. 날씨알리미 앱을 열자 제주도 인근 앞바다에서 규모 4.9의 강한 지진이 발생해 광주와 전남지역에서도 진동을 느낄 수 있다는 내용이 떠 있었다. 걱정스러운 마음에 해남에 사는 아들에게 바로 전화했는데 아들이 날씨알리미 앱 덕분에 아무 문제 없이 대응할 수 있었다고 말해주었다.

전화를 끊고 나해무 씨는 세상이 참 좋아졌다고 느꼈다. 시력이 좋지 않아 스마트폰의 자잘한 글씨를 못 읽는 자신 같은 사람에게도 음성으로 위험기상을 알려주니 미리 대비도

할 수 있고 대우받는 기분도 드니 말이다.

나해무 씨는 기상청 사람들에게 이렇게 말해주고 싶다.

“이보시오, 기상청 양반들. 음성으로 알려주는 거, 그것 참 잘 만들었소.”

음성으로 알려주는 위험기상 발생 문자

기상청은 날씨알리미 앱을 통해 2020년 9월부터 초단기 강수예측정보를 기반으로 전국 3,700여 개 동네 중 집중호우가 예상되는 지역을 분석하여 강한 강수 알림서비스를 제공해오고 있다. 호우 특보 수준의 비가 올 것으로 예상될 때 개인의 현재 위치를 기반으로 자동 PUSH 알림이 핸드폰으로 발송되는데, 저시력자나 고령자 등은 알림 문자의 크기가 작아 확인을 제대로 하지 않고 넘어가는 경우가 많았다. 이는 곧 심각한 위험으로 이어질 수 있어 모바일 취약자에 대한 별도의 지원이 필요한 상황이었다.



기상청은 이에 나이와 장애에 상관없이 위험을 바로 인지하고 재해에 스스로 대비할 수 있도록 위험기상 알림 문자에 소리를 입혔다. 강한 비가 예상되거나 규모 4.0 이상의 지진이 발생하면 날씨알리미 앱에서 전국 사용자에게 그 사실을 문자로 알려주는데 이때 음성서비스도 함께 지원하여 경각심을 일깨운 것이다. 이로 인해 고령자나 시력 저하자들도 일반인과 똑같이 위험기상 정보를 얻고 대비할 수 있게 되었다.

날씨알리미 앱은 진화 중!

'22년에도 모바일 취약계층에 대한 서비스 개선은 계속될 것이다.

사용자들의 시력을 보호하기 위해 다크모드 화면을 탑재하고, 알림 글자의 크기를 확대하며, 알림 상세보기와 태풍 전용 화면에 돋보기 기능을 추가하여 앱의 접근성을 강화한다. 알림 문자에는 낙뢰, 우박 등 다양한 위험기상을 포함하여 더 향상된 서비스를 제공할 계획이다. 최근에는 사용자가 좀 더 편리하게 이용할 수 있도록 날씨 위젯을 출시하여 서비스하고 있다.

다수의 편리함뿐 아니라 소수의 불편함까지 함께 포용하는 서비스를 제공하기 위해 기상청은 계속 고민하고 발전시켜 나갈 것이다.

인천e음이란?

지역경제 활성화와 지역공동체 강화를 위해 인천 내에서 사용 가능한 '지역사랑 상품권'.
다양한 부가서비스를 제공해 시민과 소상공인을 하나로 이어주는 통합 플랫폼

캐시백도 쌓이고, 지역경제도 살리고

인천에 거주하는 나시민 씨(35세)는 최근 신용카드보다 체크카드를 더 많이 쓴다. 이전에는 신용카드가 체크카드보다 부가 혜택이 많아서 인터넷으로 비교해보고 발급받아 여러 카드를 상황에 맞게 썼다. 그렇지만 월 50만 원까지 10% 캐시백이 쌓이는 인천e음 지역사랑상품권(체크카드)이 생긴 후에는 해당 카드를 주로 사용한다.

원래 주말에는 서울이나 경기도의 맛집을 찾아다니곤 했었는데, 인천e음을 사용하고 부터는 캐시백을 받을 수 있다는 생각에 인천지역 맛집, 카페들을 찾아다니기 시작했다. 의외로 숨어있는 맛집, 분위기 좋은 카페가 많았고 특히 사장님이 1~5% 자체 할인을 해주는 혜택+가맹점도 있었다.

혜택+가맹점 중 집 근처에서 마음에 드는 음식점을 발견한 나시민 씨는 식사 시간에 맞춰 가게로 향했다. 분위기도 좋고 음식도 맛있어 멀리 가지 않고 동네 가게로 오길 잘했다고 만족하던 중 문득 인천e음 카드를 집에 두고 온 것이 생각났다. 사장님께 차후 카드를 변경해서 결제해 주실 수 있는지 여쭙보니 사장님께서서는 해당 가맹점은 인천e음 카드가 없어도 스마트폰으로 QR결제를 할 수 있고, 해당 결제 방식은 수수료도 없어 좋이라며 추천해주었다. 안내에 따라 무사히 결제를 마친 나시민 씨는 자신의 소비가 사장님에게도 도움이 되었다는 사실에 뿌듯해졌다. 앞으로 친구들과 만날 땐 가까운 지역 카페나 음식점을 이용하기로 마음먹었다.

결제기능을 넘어 다양한 부가서비스가 있는 플랫폼으로

코로나19로 전 국민이 힘든 시기를 겪고 있지만, 특히 소상공인은 더욱 피해가 큰 상황이다. 국가 및 지방자치단체에서는 소상공인을 돕기 위해 여러 가지 지원책을 내놓고

있는데 현실적이면서 효과적인 정책 중 하나가 지역사랑상품권이다. 처음에 인천e음은 지역 내 소상공인의 가게 이용횟수를 늘리기 위한 결제 앱으로 시작했지만, 현재는 앱 내에서 갖가지 부가서비스도 제공하고 있다.

인천 특산물이나 생산제품을 사고 싶을 땐 다양한 기획전과 혜택이 있는 ‘인천직구’를 이용할 수 있도록 '21년 4월에 개편하였고, 공공배달서비스 ‘배달e음’을 당해연도 7월에 확대 시행하였다. 이에 더해 전통시장장보기 서비스 ‘e음장보기’를 10월에, 택시호출서비스 ‘e음택시’를 11월에 선보였다.

이웃과 함께하는 서비스로 중고 거래 및 무료 나눔을 할 수 있는 ‘공유경제몰’과 기부로 따뜻한 마음을 전할 수 있는 ‘나눔e음’을 '21년 3월에, 스마트폰 사용이 어려운 분에게 현장발급서비스를 해주는 ‘너나e음’ 서비스를 5월에 개시하였다. 마침내 인천e음은 인천시민과 일상을 함께하는 통합 플랫폼이 되었다.



목표	지역경제 활성화			지역공동체 강화	
내용	인천직구 지역 온라인 쇼핑몰('21.4월)	배달e음 공공배달업 서비스('21.7월)	e음택시 택시호출업 서비스('21.10월)	나눔e음 스마트 기부 서비스('21.3월)	너나e음 디지털약자 현장발급('21.5월)
사진					

🌐 시민과 소상공인에게 사랑받고, 전국 우수사례로도 발돋움

인천e음은 시민과 소상공인에게 많은 사랑을 받았고 대내외적으로도 효과가 입증되었다. 2020년 민선 7기 시민평가에서 가장 잘한 정책으로 뽑혔고, 2021년 시민만족도 조사에서 응답자의 94%가 인천e음이 지역경제 활성화 효과에 긍정적이라고 답변했다.

2020년 한국지방행정연구원 연구 결과 인천e음의 경제적 편익이 3,566억 원으로 8개 특별·광역시 중 1위를 차지했고, 2021년 한국시스템다이내믹스 연구회에 따르면 인천e음 미도입 대비 중·소상공인 매출 증대 효과가 25.3%로 나왔다.

앞으로도 인천e음은 시민과 소상공인에게 계속해서 사랑받는 지역공동체 플랫폼으로 무한 진화할 것이다.

디지털 점자 독서 '알트북스' 서비스란?

학업 관련 대체자료 확보가 어려운 시각장애 학생들을 위해 지능형 OCR과 AI 기술을 활용해 필요한 자료를 원하는 대체 콘텐츠(음성, 점자 등)로 자동변환한 후 적시에 제공해주는 서비스
(전공서적 기준 대체자료 제작 3개월 소요→1개월로 단축)

**당황하지 말아요, '알트북스'가 도와줄게요**

올해 박진홍 씨(20세)는 고등학생 때부터 가고 싶어 했던 밝음대학 경영학과에 입학했다. 꿈을 이뤘다는 설렘도 잠시 그녀에겐 말 못 할 고민이 생겼다. 어린 시절 사고로 시력을 잃은 그녀가 학업에 필요한 교재와 대학강의의 대체자료를 차질없이 바로 받을 수 있을지가 미지수였다. 특히, 강의자료나 시험 등은 계속 업데이트되는 문서라서 새로 제작하거나 아예 관련 자료가 없는 상태로 수업을 들어야 할 가능성이 컸다.

고민이 쌓여가던 어느 날, 시각장애인 학구열(22세) 선배한테서 '알트북스' 서비스를 소개받았다. 한국점자도서관에서 문서 파일 또는 스캔본을 업로드하면 즉시 음성, 점자 등 원하는 콘텐츠로 변환해서 제공해준다는 것이었다. 기존에는 텍스트 설명으로 갈음해야 했던 표, 그래프가 들어간 콘텐츠도 점자로 변환할 수 있어 학문을 이해하는 데 큰 도움이 되었다. 진홍 씨는 앞으로 대학 생활 중 새롭거나 급하게 필요한 자료가 생기더라도 알트북스가 있기에 좌절하지 않고 배움을 향해 달려나갈 수 있게 되었다.

**필요한 자료 받는 데만 3개월, 학습 장벽은 높아져가고**

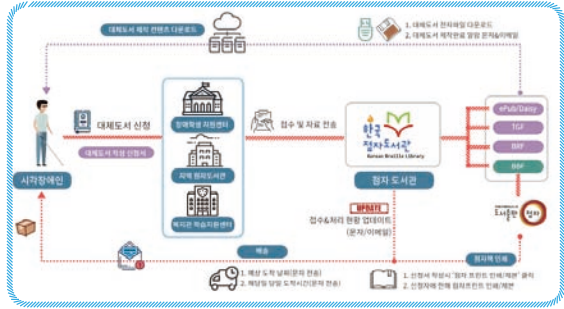
시각장애 학생들은 필요한 학습자료를 용이하게 구하기 위해 본인의 적성보다는 선배 지인이 있는 학과에 진학하는 경우가 많다. COVID-19 팬데믹을 계기로 대내외적으로 온라인 학습이 보편화하면서 시각장애 학생을 위한 학습자료 적시 제공의 필요성은 더욱 증대되고 있다.

대체자료 제작단계를 살펴보면 ① 원자료 텍스트 파일 전환 ② 1차 교정/교열 ③ 점자변환 ④ 2차 교정/교열 ⑤ 전자 점자 파일 또는 점자책 인쇄의 과정을 거치게 되며, 각 과정이

수작업에 의존하여 진행되기에 학생이 원하는 시점에 받지 못하는 경우가 대다수다. 이마저도 그래프, 이미지 같은 콘텐츠는 텍스트로 대체되어 시각장애인들이 자료를 완전히 이해하기에는 어려움이 있었다.

이를 위해 과학기술정보통신부와 지능정보원은 사회적 약자의 실생활 문제를 지능정보기술로 해결하고자 하는 '사회현안해결 지능정보화사업'의 지정과제로 공모하였다.

한국점자도서관이 운영하여 저작권 이슈를 방지하고, 기술력을 가진 기업이 모인 컨소시엄을 선정해 서비스를 구체화해 나갔다.



배움에 장벽은 없다

지능정보원은 '21년 12월까지 점자도서관 등 27개 거점 기관을 대상으로 81,000 페이지의 전공 서적, 강의자료 등 대체자료를 제작한 후 '알트북스'의 정확도와 효과성을 검증했다. 또한, 수작업으로 진행하던 대체자료 접수, 제작, 전달의 전 단계를 온라인 플랫폼에 통합해 간소화했다.

이용자는 자료 수요자(시각장애 학생)와 공급자(점역·교정사)로 나뉘는데, 학생들은 자료 제작기관에 일일이 전화로 요청하거나 방문하지 않고도 온라인으로 신청만 하면 결과물을 볼 수 있게 되었다. 텍스트 위주의 자료는 '바로보기' 기능을 통해 전자파일(점자 또는 음성)로 확인할 수 있고, 이미지가 포함된 자료 등 정밀한 검수가 필요한 자료는 '완성본 받기' 기능으로 메일 또는 택배로 받을 수 있다.

점역·교정사는 한정된 인력 대비 급증하는 작업물로 업무부담이 있었는데, 텍스트 전환과 1차 초벌 점역 등의 작업이 자동화되면서 좀 더 전문성이 필요한 검수에 집중할 수 있게 되었다.

디지털 점자 독서서비스 '알트북스'는 이전과 비교해 대체도서 제작, 수령에 걸리는 기간이 70% 단축되었고, 시각장애 학생들의 학업 환경을 많이 개선한 것으로 나타났다. 앞으로도 지능정보기술을 통해 많은 시각장애 학생이 배움에 장벽이 없다는 걸 느꼈으면 한다.

광양할머니 밥상이란?

맞벌이 가정 증가로 방학 중에 홀로 점심을 해결해야 하는 아동들에게 시니어클럽 어르신들이 점심을 직접 만들어 광양아이 키움센터에 배달하는 사업

**워킹맘의 구세주 '광양할머니 밥상'**

나는 광양시 광양읍에 사는, 초등학교 1학년 아이를 키우는 맞벌이 가정의 워킹맘 김격정(35세)이다. 작년까지만 해도 어린이집에서 퇴근 시간까지 아이를 돌봐주어 아무런 걱정이 없었다. 어린이집이 1년에 두 번(5일씩 총 10일) 방학에 들어가면 남편과 돌아가면서 연가를 내 아이를 돌보면 되었기 때문에 큰 문제 없이 직장을 다닐 수 있었다.

그런데 아이가 초등학교에 입학하고 나서부터 공백이 생기기 시작했다. 학교 후에 돌봐주는 사람이 없어 내가 퇴근할 때까지 아이 혼자 집에 있는 날이 많아졌고, 코로나19로 원격수업 일수가 늘어나면서 그 시간은 더 길어졌다. 또 방학은 어찌나 긴지 집에 아이를 혼자 놔두고 직장에 다녀야 하는 내 처지가 그렇게 야속할 수 없었다.

해결책을 찾아 이리 뛰고 저리 뛰던 차에 감사하게도 아파트 내 광양아이 키움센터에서 방과 후 돌봄과 방학 중 돌봄을 지원해주어 아이 혼자 있는 문제는 해결되었다. 하지만 방학 중 아이의 점심이 문제였다. 밥과 반찬을 만들어 놓고 출근한다고 해도 8살 아이가 혼자 차려 먹기에는 아직 어려움이 있었기 때문이다.

어린이집을 다닐 때와 비교해 너무나 많이 달라진 현실 앞에서 직장을 그만둬야 하나 고민하고 있을 때, 광양아이 키움센터 선생님에게서 올해부터 방학 중에 센터 이용 아동에게 점심을 제공한다는 연락을 받게 되었다. 정말 감사하다고 절이라도 하고 싶은 심정이었다. '광양할머니 밥상'은 내게 아이 방학 중에도 안심하고 일할 수 있게 해주는 구세주 같은 존재가 되었다.

**광양할머니 밥상의 탄생**

광양시는 전남에서 가장 젊은 도시(평균연령 41.6세)로, 초등 자녀를 둔 맞벌이 가정

50.1%로 높은 비중을 차지하고 있다. 이러한 지역적 특성을 반영해 아이 돌봄 때문에 출산을 미루거나 경제활동을 중단하지 않도록 초등돌봄 플랫폼인 ‘광양아이 키움센터’를 운영하게 되었다.

’20년 광양아이 키움센터 이용자를 대상으로 설문 조사한 결과 부모와 아이들의 이용 만족도는 96%로 높았으나, 개선사항으로 방학 중 점심 제공(47%), 외부 체험 활동(38%), 프로그램 추가(15%)를 요청했다.

광양시는 이러한 요구를 반영해 워킹맘 자녀들의 방학 중 점심 해결과 어르신 일자리 창출을 위해 ‘광양할머니 밥상’ 사업을 포스코 1%나눔재단의 후원금으로 추진하게 되었다.



돌봄 사각지대 없는 행복한 방학나기

‘광양할머니 밥상’은 광양아이 키움센터를 이용하는 아동을 대상으로, 시니어클럽 어르신들이 점심을 만들어 시민 자원봉사자가 배식하는 사업이다.

’20년 12월 겨울방학에 처음 사업을 진행하고 이용 만족도 조사를 한 결과, 응답자 전원이 자녀 방학 중 걱정 없이 직장생활에 전념할 수 있었고, ‘광양할머니 밥상’사업을 지속했으면 좋겠다는 의견을 냈다. 이러한 호응에 힘입어 ’21년 여름방학에는 수혜 대상 아동을 확대해 점심을 제공했다.

광양시 워킹맘들의 지지에 힘입어 ‘광양할머니 밥상’은 행정안전부에서 주관하는 ’21년 11월 저출산 대응 우수사례로 선정되었고, 광양시는 이에 부응해 관련 예산을 확보한 뒤 광양의 모든 아동이 이용하는 초등돌봄센터에서 방학 동안 중식을 제공했다.

광양시는 이미 시행 중인 저소득 및 돌봄 취약 가정에 대한 선별적 돌봄서비스 중에서 타당성·경제성 등을 분석해 필요한 사업은 모든 아동에게 확장 제공하여 지역 내 아동 돌봄 사각지대가 발생하지 않도록 노력할 계획이다.

맞춤형 AI 정밀의료 솔루션 닥터앤서란?

환자에 맞춰 질병의 예측분석, 진단, 치료, 예후 관리를 지원하는 토종 인공지능 주치의. 국민 체감형 의료서비스 제공

**국민의 삶을 지키는 AI 주치의 '닥터앤서'**

민수 씨는 최근 닥터앤서를 통해 기적 같은 경험을 하고 삶의 희망을 되찾았습니다. 과거 민수 씨의 딸 희영이는 3살이 되도록 고개를 들지도, 기어 다니지도 못했습니다. 민수 씨는 딸을 치료하기 위해 그쪽 방면으로 유명하다는 전국의 명의를 다 찾아가 봤지만, 의사마다 다른 의견을 내놓았습니다. 어떤 의사는 뇌성마비인데 상당히 심하다고 했고, 어떤 의사는 치료하기에는 아직 이르다고 말했습니다. 민수 씨는 딸의 증세에 대해 정확한 병명을 알지도 못한 채 진료 방향을 해야 했습니다.

그러나 몇 달 전 우연히 닥터앤서라는 것을 뉴스를 통해 알게 되었고, 민수 씨는 마지막 희망을 걸고 닥터앤서가 있는 병원으로 희영이를 데리고 갔습니다. 인공지능이 유전자 검사 결과를 분석해 진단해주는 닥터앤서는 희영이가 매우 보기 드문 형태의 열성 유전형 세기와병이라고 진단했고, 의료진은 치료제로 도파민을 투여하기 시작했습니다. 1개월 후 희영이는 기적처럼 고개를 들고 일어설 수 있게 되었습니다.

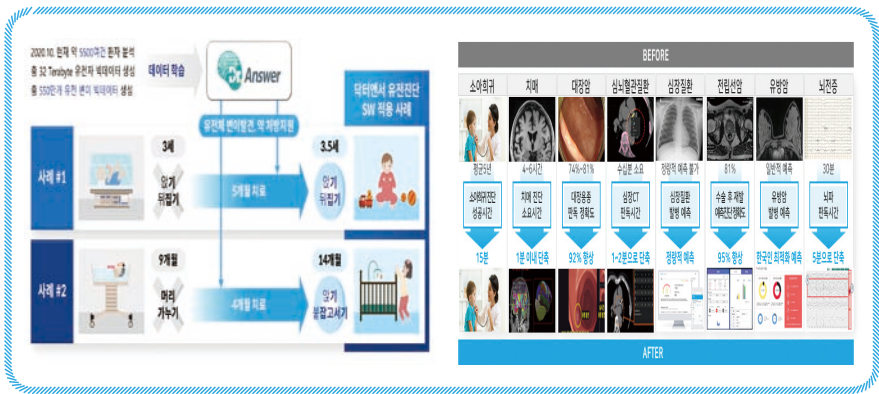
도파민으로 치료한 지 3개월째인 요즘, 희영이는 걷는 법을 배우고 있습니다. 민수 씨는 닥터앤서를 통해 잃었던 가정의 희망을 되찾았고, 새로운 시작을 위한 준비를 하고 있습니다.

**의료기관과 ICT 기업이 참여한 초대형 프로젝트의 시작**

기존의 의료체계와 달리 최근의 의료데이터는 대량화, 비정형화 등 네트워크 인프라의 고도화로 수집 채널이 다양화되는 상황이다. 과기부는 의료진의 진단을 지원하고, 환자마다 가장 적합한 치료법을 적용해 불필요한 치료를 최소화하고자 닥터앤서(Dr.Answer) 개발사업을 추진하였다.

닥터앤서는 서울아산병원을 비롯한 26개 대형병원과 국내 22개 ICT 기업이 참여한 초대형 AI 의료솔루션 개발사업이다. 소아희귀질환, 치매 등 8개 질환에 대해 의료진이 예측하고 진단할 수 있도록 빅데이터에 기반해 의료정보를 분석하는 인공지능 SW로 개발되었다.

개발과정은 다음과 같다. 먼저, 영상정보, 유전체 정보 등 다양하고 방대한 의료정보를 빅데이터로 생성·통합·분석하기 위해 데이터 관리, AI 학습 등의 모듈을 구축했다. 그다음, 질환의 예측, 분석·진단, 치료 등 각 단계에 따라 적용되는 인공지능 SW와 시각화 SW를 개발함으로써 총 21개의 AI 의료솔루션 개발사업을 완료하였다.



▶ 닥터앤서의 탁월한 효과성으로 해외 진출 발판 마련

닥터앤서 1.0(18~20년, 8대 질환, 21개 AI 정밀의료 SW) 사업은 'AI+의료' 융합으로 의료진의 환자 진단 정확도 개선, 진단시간 단축 등 구체적인 성과를 냈다. 특히 발달지연으로 고개조차 들지 못하던 1세 여아의 경우, 닥터앤서를 활용해 '열성 유전형 세가와병'을 밝혀내고 도파민을 투약함으로써 1달 만에 고개를 들고 설 수 있게 되는 등 평균 5년 걸리던 소아 희소질환 진단을 수 분 내에 할 수 있게 되면서 그 효과성을 입증한 바 있다.

또한, 국내 38개 의료기관에서 임상검증을 마쳤고, 사우디아라비아 국방보건부 산하 병원에서도 닥터앤서의 효과성 검증을 위한 교차검증을 완료하여 인종과 생활습관이 다른 해외에도 진출할 수 있는 기반을 마련하였다.

서리풀 희망사다리 프로젝트란?

어린 나이에 홀로서기를 시작하는 보호종료아동에게 전국 최고 수준의 자립지원금을 제공해 든든한 자립기반을 마련해주고, 서리풀 디딤돌 자립지원단의 1:1 멘토링, 자립·취업 1:1 컨설팅을 통해 아동의 완전한 자립을 도모하는 프로젝트

**너는 혼자가아니아**

방배동에 거주하는 아름이(가명)는 그룹홈 시설에서 유년 시절을 보냈다. 아름이의 어머니는 미성년자일 때 아름이를 낳았다. 행방불명된 아버지의 몫까지 아름이를 키우던 어머니는 생활고를 이기지 못해 결국 아름이를 그룹홈으로 보냈고, 입소할 때부터 고등학생이 된 지금까지 아름이는 부모님을 뵈는 적이 없었다.

입소 당시에 다른 아이들에 비해 많이 소심하고 위축되어 있었던 아름이는 다행히 사랑이 넘치는 수녀님들의 보살핌 덕에 건강하고 바르게 자랐다. 학교에서 친구들도 사귀고, 시설에서 함께 생활하는 영유아 아이들을 보살피며 수녀님도 도와드렸다. 고등학교 졸업을 앞둔 아름이는 이제 곧 성인이 된다.

친구들은 성인이 되어 누릴 수 있는 자유를 기대하며 하루하루 졸업을 기다리고 있지만, 아름이는 마냥 기쁘지만은 않다. 만 19세가 되는 순간부터 부모님 대신 키워주신 수녀님들을 떠나 혼자 생활해야 하기 때문이다. 진학 이후 직업을 찾고, 집을 구하는 중요한 일부터 공과금을 납부하는 등의 사소한 일까지 함께 고민하고 도와줄 어른이 아름이 옆에는 없다.

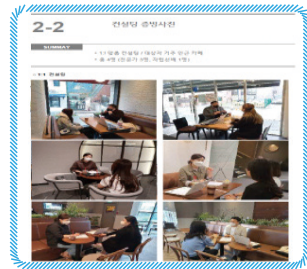
답답한 마음에 친구들을 만났지만 입학, 미팅, 연애 등 대학 생활에 대한 기대와 부모님에게서 벗어나 자취한다는 사실에 들뜬 모습을 보니 괜히 질투가 나고 자신을 버린 부모님이 원망스럽기만 했다. 온종일 우울한 아름이를 본 한 수녀님은 서초구에서는 '21년 5월부터 보호종료아동 연령을 만 24세로 높였고, 아동이 자립할 수 있도록 다양한 방법으로 돕고 있으니 너무 걱정하지 말라며 위로해주었다. 마지막으로 수녀님이 남긴 "우리는 절대 너를 외롭게 두지 않고 힘든 일은 함께하겠다"라는 말에 아름이는 가슴이 먹먹해졌다.

아름이는 서초형 자립지원 희망사다리 프로젝트를 통해 작년 취업에 성공했다. 든든한 자립안정자금을 통해 걱정 없이 취업 준비를 할 수 있었고, 열심히 노력한 끝에 꿈에 그리던

공공기관에 취업했다. 아름이는 “홀로 버려진 것을 처음 느꼈을 때 나는 꿈을 꿀 수도 없는 사람인 줄 알고 절망했다. 하지만 많은 분이 격려하며 도와주셨고 덕분에 꿈을 이룰 수 있어 진심으로 감사하다.”라며 서초구청에 감사 인사를 전해왔다.

서초구, 보호종료아동에 대한 촘촘한 보살핌

학대나 경제적인 문제 등으로 부모가 양육하지 못하는 아이들은 아동복지시설 또는 가정위탁보호 아래 성장해 만 19세 이후 떠밀리듯 홀로서기가 시작된다. 정부의 LH 전세자금 대출 및 자립정착금 500만 원(2년)과 월 30만 원의 자립수당(3년)을 지원받지만, 턱없이 부족하다. 이에 서초구는 최대 5,500만 원의 경제적 지원과 서리풀 디딤돌 자립지원단의 멘토링 서비스, 1:1 올케어 취업·자립컨설팅을 통해 보호종료아동이 잘 성장할 수 있도록 부모의 마음으로 전폭 지원하고 있다.



서초형 자립지원, 희망을 키워나가는 어린 청년

보호종료아동의 완전한 자립을 위해 서초구는 선도적인 노력을 기울여왔다. 우선 전문위원과 지속적인 협의를 통해 정부 자립지원금과 별개로 '20년 5월부터 전국 최고 수준의 자립안정자금(최대 5,500만 원)을 지원하기로 했다. 먹고 살기도 빠듯해 꿈을 포기했던 아이들을 위해 든든한 경제적 지원 기반을 마련한 것이다.

보호종료아동이 지원금을 효율적으로 지출할 수 있도록 1:1 멘토링도 연계했다. 지출 관리뿐만 아니라 경제활동, 학업, 생활에 필요한 정보를 제공해 아이들이 철저히 준비된 상태로 자립할 수 있도록 도왔다.

또한, 서초구는 아동 전문가, 교수, 보호종료아동으로 구성된 '서리풀 디딤돌 자립지원단'을 운영해 보호종료아동의 마음 지지 기반을 마련했다. 자립지원단은 아동의 기념일이나 생일 등을 챙겨주고 명절이 되면 선물을 들고 아이들을 찾아가 안부를 묻는 등 보호종료아동이 언제든지 기댈 수 있는 가족이 되어 주었다.

'21년 9월부터는 보호종료아동의 진로 설정부터 취업 성공까지 책임지는 취업컨설팅도 시작했다. 아동의 적성, 흥미, 역량에 적합한 진로 목표를 설정하고 그에 맞는 훈련프로그램을 제공하거나 자격증을 취득할 수 있도록 학원을 알선하기도 했다. 서초구는 보호종료아동이 홀로 설 수 있도록 지원을 계속 이어나갈 것이다.

백년가게 밀키트화 사업이란?

코로나19로 어려운 백년가게 소상공인이 온라인 시장 확대에 대응할 수 있도록 자상한기업을 발굴·연결하여 밀키트 개발 및 국내·외 판로개척을 지원하는 사업

**“직원들 월급 걱정이요? 이제 안 합니다!”**

경기도에서 순두부 가게를 운영하는 김장인 씨(55세), 요즘 코로나19로 매출이 줄어 직원들 월급날이 다가올 때마다 두렵다. 방법을 찾아야겠다고 생각한 장인 씨는 온라인으로 판매를 해보면 어떨까 생각했다. 맛 하나만큼은 자신 있었기에 온라인에서도 통할 것이라고 확신했지만, 오랜 기간 오프라인 가게 영업에 익숙해져 어떻게 시작해야 할지 막막했다.

이러한 장인 씨에게 어느 날 밀키트 제조 전문기업 B 회사가 봄바람처럼 따뜻하게 다가왔다. 중기부로부터 자발적 상생 협력기업, 자상한기업으로 선정된 이 회사는 밀키트 제조부터 판매, 마케팅까지 전 과정을 전담해주었고, 장인 씨의 대표메뉴인 해물 순두부는 출시되자마자 온라인상에서 폭발적인 인기를 끌게 되었다.

장인 씨는 매주 통장에 차곡차곡 쌓이는 밀키트 로열티만 보고 있으면 웃음이 가시질 않는다며 코로나19 위기를 어떻게 극복해야 할지 막막했지만, 자상한기업과 상생 협력한 것이 큰 힘이 되었다고 밝혔다.

**경영위기에 빠진 백년가게**

코로나19로 사회적 거리 두기가 장기간 이어지면서 외식 횟수가 줄어 외식업 오프라인 매장 매출은 감소한 데 반해 비대면 또는 온라인으로 주문 가능한 가정간편식 및 밀키트(식재료 꾸러미) 시장은 급속도로 성장했다.

30년 이상 고유의 사업을 장기간 계승 발전시킨 백년가게(1,158개사, '21.12월 기준)와 오프라인 식당은 이런 시장의 변화에 적응하지 못해 코로나19로 인한 매출 악화에 직격탄을 맞은 경우가 많았다.

이에, 중소벤처기업부는 ‘자발적 상생 협력기업(이하 자상한기업)’을 통해 소상공인과

자상한기업을 연결하고, 서로가 상생할 수 있는 ‘자상한기업·소상공인 디지털 전환 방안’을 기획하게 되었다.

상생의 미담, 백년가게와 자상한기업

밀키트가 낮은 백년가게는 레시피 유출 등의 우려로 처음에는 강한 거부감을 표시했으나, 끊임없는 설득을 통해 밀키트에 대한 인식을 개선하고 참여하게 되었다.

자상한기업으로 나선 국내 밀키트 시장 1위 기업 프레시지와 상생 협력방안 논의과정은 험난했다. 하지만, 수차례 협의를 거쳐 밀키트 제품 생산·유통·판로개척 비용 부담 등 모든 과정에서 발생하는 제반 비용을 자상한기업에서 부담하고, 판매수익금 배분도 불리하지 않게 지급할 것을 합의했다.

협약 이후, 프레시지는 경기지역 백년가게와 협업하여 '20년 말 밀키트 4종을 출시했다. 인터넷, 홈쇼핑 등 21개 채널에서 판매할 수 있게 되었고, 미국·호주(21.2), 베트남(21.9) 등 7개국으로 수출까지 진행했다.



특히, 프레시지-백년가게 밀키트 1호 ‘이화횃집’은 낙지볶음과 낙지 전골 2종을 밀키트로 출시해 코로나19 이전보다 매출이 3배나 향상되었고, 이러한 성공사례를 바탕으로 협업 대상 백년가게를 경기도에서 전국으로 확대하였다.

그 결과, 현재까지 프레시지에서 백년가게 밀키트 24종을 출시해 53만여 개가 판매되는 등 백년가게는 식당 매출 이외에도 밀키트를 통해 정기적으로 부가수익을 창출할 수 있게 되었다.

행복솔루션클릭이란?

지역의 전문상담기관과 민간전문가를 하나로 통합해 비대면 온라인 심리상담 서비스를 제공하는 플랫폼

**자가격리 중 원격으로 마음을 위로 받다**

경기도 이천시에서 두 자녀를 키우고 있는 이행술 씨(37세)는 어린이집에 보낸 큰아이가 코로나19에 확진되었다는 연락을 받고 놀란 마음에 황급히 직장에서 집으로 향했다. 다행히 아이의 증상은 경미했지만, 혼자 안방에서 생활하는 아이를 보니 짝한 마음에 불쑥 눈물이 맺히곤 했다. 답답하고 심심하다며 계속 거실로 나오고 싶어 하는 아이를 보니 행술 씨의 마음도 점점 갈피를 잃어갔다.

금세 집으로 격리에 도움을 줄 물품들이 담긴 박스가 도착했는데 그중에서도 행술 씨의 눈길을 끄는 것이 있었다. 스마트폰에 앱만 설치하면 심리상담 전문가들의 상담을 집에서 받아볼 수 있는 '행복솔루션클릭' 사용설명서였다. 집에서 아이들과 어떤 마음으로 격리 기간을 버텨야 하나 걱정하던 차에 단비 같은 소식이었다. 답답한 마음을 '마음소통창구'에 넣두리하듯 털어놓고 다시 집안일을 하러 돌아간 지 얼마 지나지 않아 "띠링~!"하고 스마트폰 알림이 울렸다.

화면을 열고 들어가 보니 아이와 함께하는 시간을 보낼 방법들을 차분히 설명해주고 답답한 마음을 진심으로 따뜻하게 위로하는 상담사의 글이 등록되어 있었다. 상담은 직접 방문해야만 하는 번거로운 일인 줄 알았는데 이렇게 어디서든 실시간으로 상담을 받아볼 수 있는 것이 신기하면서도 누군가 자신을 응원해주는 것 같아 든든했다. '행복솔루션클릭'으로 격리 기간을 버텨낼 기운을 얻은 행술 씨는 전문가의 솔루션처럼 아이와 방문을 사이에 두고 책을 함께 읽어보지며 활기찬 얼굴로 자리를 털고 일어났다.

**정서안전망 구축, 행복솔루션클릭**

코로나19가 우리 삶에 들어온 이후 각종 가정방문 건강관리 서비스 수행이 곤란해지면서

지역 주민의 신체 건강뿐 아니라 심리 질환 발생 및 악화에 대한 우려가 증가했다. 이런 대면 서비스의 공백을 해결하고자 지역사회 기반을 활용해 심리 건강 증진을 위한 생활 밀착형 프로그램인 ‘행복솔루션클릭’이 만들어졌다.

이천시와 관내 상담 전문 기관인 정신건강복지센터, 가족센터, 청소년 상담 복지센터가 함께 비대면 마음 소통 서비스를 제공하기로 의견을 모았다. 민간의 상담 전문가들도 여러 상담 분야를 아우를 수 있는 플랫폼으로 나아가는 데 힘을 합쳤다. 그 결과 간편하게 앱이나 웹사이트로 접속해 어디서든 심리적 고민을 토로 할 수 있는 플랫폼이 구축되었다.

언제 어디서나 비대면 전문가 상담	
상담분야 불안·우울	상담기관 정신건강복지센터
상담분야 모유·출산·육아	민간전문가 간호사 국제모유수유전문가
상담분야 심리·가족상담	상담기관 이천시가족센터
상담분야 청소년상담	상담기관 청소년상담복지센터
상담분야 운동상담	민간전문가 체육학 교수 건강운동관리사/생활스포츠지도사

부담감제로, 비대면 상담으로 해결해요

이천시는 시민들이 ‘행복솔루션클릭’에서 지친 마음을 위로받고 활력을 얻을 수 있도록 다양하게 메뉴를 구성했다. 먼저 심리 상태에 대한 자가 검진 방식을 텍스트뿐 아니라 그림 검사 방식으로도 제공해 앱의 접근성을 높였고, 스마트폰 카메라 기능을 활용해 호흡 훈련을 함으로써 긴장감 완화를 돕는 콘텐츠를 탑재했다. 그밖에도 명상, 음악, 오디오북, 운동 영상 등을 제공해 이용자들이 플랫폼을 좀 더 친근하게 느끼고 간편하게 스트레스를 해소할 수 있도록 했다.

방문상담에 대한 부담을 비대면 상담으로 전환해 만족도를 높이고, 심층적인 심리상담을 통해 이상증세를 조기에 발견하거나 다양한 갈등을 예방한 것은 ‘행복솔루션클릭’의 중요한 성과였다.

앞으로도 이천시는 시민들의 개선 의견을 계속 수집하고 이를 플랫폼 개발 과정에 적극적으로 반영해 지역사회의 심리 건강 문제를 잘 관리해나갈 것이다.

치매보듬마을이란?

치매 환자·인지 저하자가 자신이 살던 지역에서 가족과 이웃의 관심과 돌봄으로 일상생활을 유지하며 살아갈 수 있도록 조성된 마을

**치매, 관리가 된다고?**

경상북도 안동시 일직면 망호2리 이장인 남보호 씨(75세)는 2021년 치매안심센터로부터 일직면이 치매 환자와 인지 저하자가 많은 데 비해 예쁜치매쉼터 운영률은 다른 지역보다 떨어진다며 치매보듬마을 사업에 한번 신청해보는 게 어떻겠냐는 말을 들었다.

남 이장님은 치매보듬마을 사업이 마을 주민들에게 정말 도움이 될까 밤새 고민하다가 찬반투표를 진행했는데 찬성표가 압도적으로 많이 나왔다. 의외의 결과에 남 이장님은 즉시 안동시 치매안심센터로 치매보듬마을 사업에 신청하고 싶다는 의사를 밝혔다. 치매안심센터에서는 치매보듬마을의 취지, 치매보듬위원회 구성과 치매보듬리더의 역할 등을 설명해주고, 프로그램 추진에 따라 마을 주민들과 함께해야 할 일들을 알려주었다.

치매보듬마을 사업이 진행되면서 점점 치매에 대한 인식이 바뀌고 지역 주민이 치매 환자를 보듬게 되었다. 우선 건물의 문턱을 없애거나 본인 물건에 이름표를 부착하는 등 쉼터, 경로당 등의 환경을 개선하고, 인지능력 저하로 길을 잘 잃는 치매 환자의 특성을 고려해 방향·건물 표지판 등을 새로 세웠다. 벽화를 함께 그리기도 하고 텃밭 가꾸기, 화분 만들기 등 지역특화프로그램도 운영했다. 보호자들을 위해 자조 모임을 만들고 여가 시간을 지원하는 등 치매 환자 가족도 보살폈다.

치매 환자 권이쁜 어르신은 “선생님이 집에 찾아와 수업을 진행하니 사는 재미도 나고 배우면서 기억력도 유지되는 것 같다”라는 말씀을 해주셨고, 이안동 어르신은 “치매 조기 검진도 받고 경로당 밖에 마련된 보듬마을 걷기 공간에서 친구들과 함께 얘기하면서 걸으니 치매 예방이 절로 되는 것 같다”라고 하셨다.

또한 ○○미용실 원장님은 누구 집 손가락이 몇 개인지 알 정도로 57년간 이 동네에서 오래 일했다면서 누가 치매인지 아닌지도 다 안다며 치매 안심 가맹점에 적극적으로 동참해주셨다.

홈쿨링 진행

코로나 19가 확산되면서 치매 환자, 인지 저하자 등 사회적 약자를 보호할 수 있는 여러 사업 진행이 어려워졌다. 대면 접촉에 대한 기피로 이웃 간 교류가 줄어들었고, 경로당도 폐쇄되어 사회적 약자는 더욱 고립되었다.

이에 안동시 치매안심센터에서는 방역 지침을 준수하면서 가구별로 직접 방문하여 치매 환자뿐만 아니라 다른 어르신들도 참여할 수 있는 프로그램을 제공했다. 인지톡톡, 예방톡톡, 기억톡톡을 대상자 맞춤형으로 제공하고, 콩나물 키트·장아찌 키트 등을 활용하여 간단하게 요리도 만들어볼 수 있게 했다.

모두 함께 참여하고 배려하는 게 중요해요

안동시치매안심센터에서는 유모차 반사 스티커 부착, 보듬 걷기 공간 조성, 치매안심 가맹점, 치매보듬마을 현판식 등을 진행하여 마을 주민들을 사업에 참여시켰다. 치매는 혼자 혹은 환자 가족만 감내하고 숨겨야 하는 질병이 아니라 내가 살던 마을에서 가족과 이웃이 보듬어주고 다 같이 살아가는 공동체를 만들면 관리할 수 있다는 인식을 모두에게 심어준 계기가 되었다. 치매보듬마을에서 진행되는 여러 사업에 일직면 행정복지센터, 일직면 파출소, 안동소방서 등 지역 기관이 적극적으로 협력하면서 치매 친화적인 환경이 더 빨리 조성되었다.

안동시치매안심센터는 2017년부터 치매보듬마을 사업을 진행하여 현재 5개 마을을 운영하고 있으며, 2022년에도 신규마을 1곳과 일직면 망호2리를 연속마을로 운영할 예정이다. 치매 환자들이 안심하고 이웃들과 함께 살아갈 수 있도록 다양한 프로그램을 개발하고 조호 물품 및 치매 치료 관리비 지원, 치매 쉼터 운영 등을 통해 치매 가족의 부담을 낮출 수 있도록 계속해서 지원할 계획이다.



기초생활수급 무연고자 상속재산 법률컨설팅 지원제도란?

기초생활수급 무연고 독거가구의 준비 없는 죽음에 대비한 웰다잉 서비스로 본인 의사를 반영한 유언공정증서 작성에 법률적인 부분을 지원하는 제도

**내 인생의 마무리를 부탁합니다**

대전광역시 서구에 거주하는 정 모 씨(60세)는 아주 어렸을 때부터 홀로 생활해왔다. 관심받지 못하고 사람의 온기를 느끼지 못한 유년기, 거칠게 살아온 청장년기를 거쳐 이제 남은 것은 쇠약해진 몸뿐이었다.

최근에는 기초생활수급자로 지정되어 생계급여, 의료 혜택 등을 받고 있지만 이미 건강은 돌이킬 수 없을 정도로 나빠진 상태였고, 죽음이 눈앞까지 와있는 것을 느꼈다. 세상을 떠난 후 후속 처리를 진행해 줄 친인척도 없어 마지막까지 홀로 남겨졌다는 생각이 들자 정 씨는 평소 도움을 주던 행정복지센터 사회복지 담당 직원에게 연락했다.

전화를 받은 공무원은 아직 삶에 대한 의지를 잃지 말라며 건강 상태를 확인하고, 정 씨가 신청 가능한 복지서비스 등을 설명하면서 혹여 안 좋은 일이 생기더라도 대전시 서구에는 '공영장례 제도'가 있으며, 특히 상속재산 처리를 돕는 법률컨설팅을 통해 법률적인 지원이 가능하다고 안내했다. 그리고 마지막 떠나는 길이 외롭지 않도록 우리가 가족이 되어드리겠다고 약속했다.

**사망자의 뜻에 반하는 상속재산 처리**

무연고 독거인이 갑자기 사망했을 때 사망자의 재산을 처리하는 것은 꽤 복잡한 법률 지식과 법적 처리 과정을 요구한다. 상속인이 있다면 상관없지만 나타나지 않을 때는 사망자와 이해관계가 얽혀있는 사람들과 여러 가지 법적 분쟁이 일어날 수 있다. 이런 저런 과정을 거쳐 끝내 상속인이나 연고자가 나타나지 않으면 보통 사망 시점으로부터 약 2년여가 흐른 뒤 사망자의 재산이 국고로 귀속된다.

그러나 무연고자라는 이유 하나만으로 왜 개인이 이루어낸 재산 전액이 국고로 귀속

되어야 하는가에 대해 의문이 생기기 시작했다. 사망자의 의사를 생전에 물어보지도 않고 마음대로 처리하는 것이 과연 옳은 것인가에 대해 아무런 대답을 할 수 없게 되면서, 현재 제도에 더할 무엇인가가 필요하다고 생각하게 되었다. 이에 대전 서구에서는 무연고 독거인의 재산을 사전(死前)에 처리할 수 있도록 유언공정증서 작성을 돕기로 했다.



웰다잉을 위한 첫 삽, 유언공정증서 작성

상속재산 사전(死前) 처리를 위한 유언공정증서는 우리가 보통 생각하는 유언장과는 조금 다른 개념이다. 작성을 위해서는 법적인 지식이 필요하여 일반적으로 전문가(대개 변호사)를 통해 작성한다.

다만 기초생활수급자에게 추가적인 비용 지출은 부담일 것이라는 판단 아래 유언공정증서 작성을 도울 수 있는 관내 여러 법무법인에 해당 의견을 전달했고, 뜻을 같이하는 법무법인과 “기초생활수급 무연고자의 웰다잉을 돕기 위한 상속재산처리 법률컨설팅지원 업무협약”을 체결하게 되었다.

아직 우리나라에서는 죽음에 대한 준비가 터부시되고 있는 듯하다. 모든 사람에게 다가올 죽음에 대해 공론화하는 것이 예전과 비교해 개방적으로 변하고 있다고 하더라도 “내가 죽을 것에 대비해 모든 것을 미리 준비해놓고 죽겠어!”라는 사람들은 많지 않을 것이다. 특히 저소득층에 있어서는 말이다.



재산이 많고 사회적으로 지위가 높은 사람들은 사후(死後)에 상속받는 자들 사이에서 분쟁이 일어나는 것을 미리 막고자 재산상속에 대한 여러 대비책을 준비한다.

저소득층도 마찬가지다. 무연고자들은 상속할 재산이 많지 않고 상속할 대상이 없어 추후 분쟁의 여지가 더 큰 요인들이 어디에서 나타날지 모른다. 무엇보다 그들이 생전에 어렵게 모아둔, 그토록 소중하게 생각했을 재산이 그들의 의사와 전혀 상관없이 국가로 귀속되는 것은 바람직하지 않다는 생각이 들어 진정한 웰다잉 실현을 위한 제도가 반드시 마련되어야 한다고 보았다.

해당 사업은 아직 시행 초기 단계이나 외로운 삶에 마지막으로 본인의 뜻을 크게 외쳐 진정한 웰다잉을 실현하고자 하는 사람들에게 든든한 지원책이 되어줄 것이다.



2021 정부혁신
100대 사례집

“국민과 함께 만들어 가는
정부가 되겠습니다.”

○
참여와 협력



실종경보문자란?

실종 아동 등*의 인적사항, 사진 등 정보를 재난문자와 같이 발송해 지역주민들의 관심과 제보 등 참여와 협력을 유도하는 문자 * 실종된 ▶18세 미만 아동 ▶지적·자폐성·정신장애인 ▶치매환자

내 가족의 생명줄 '실종경보문자'

지지지징-“서울경찰청] 경찰은 도봉구에서 실종된 김길자씨(83세, 여)를 찾고 있습니다.” 하루에도 몇 개씩 오는 재난문자지만 박성실 씨는 실종자를 찾는 문자는 항상 링크를 클릭해 내용을 확인한다.

“어? 이 할머니 ○○산 근처에서 봤던 그 할머니 같은데.”

성실 씨는 문자에 적힌 전화번호로 연락해 목격내용을 제보했다.

서울 도봉구에 거주하는 김길동 씨(58세)는 퇴근 후 치매를 앓는 노모 김길자(83세) 씨가 자택에서 보이지 않자 집을 나와 어머니가 계실만한 곳을 샅샅이 훑고 다녔다. 눈 오는 추운 겨울날 해가 진 후에도 어머니를 찾지 못하게 되면서 마음은 더욱 초조해졌고 결국 112에 전화를 걸어 도움을 요청했다.

경찰은 최종 목격지에 대해 수사했으나 단서가 발견되지 않자 길동 씨의 동의를 받아 김길자 씨의 성명, 사진 등을 지역주민들의 휴대전화 문자로 일제히 발송했다. 얼마 후 몇 가지 제보가 들어왔고 그중 성실 씨의 제보를 따라 ○○산 인근을 수색했다. 경찰은 산 셋길에서 추위에 떨며 쓰러져 있는 길동 씨의 어머니를 발견해 무사히 모시고 나왔다.

길동 씨는 어머니를 조금만 늦게 발견했더라면 위험했을 상황에 아찔해졌고 어머니의 행방을 제보해준 주민에게 깊은 고마움을 느꼈다. 이후 길동 씨도 실종경보 문자가 오면 내용을 읽고 주변을 살펴 귀가하지 못한 실종자가 없는지 확인하는 버릇이 생겼다. 타인의 작은 도움이 실종자 가족에게는 너무 큰 힘이 된다는 걸 알았기 때문이다.

실종자 찾기, 주민들의 도움이 '꼭' 필요합니다

실종 신고 시 경찰은 다양한 방법을 통해 실종 아동 등을 수색·수사하고 있으나, 사건

특성상 실종 초기 신속한 발견이 중요해 주민의 협조가 절실했다. 이에 경찰청은 재난문자에 착안해 최종 목격된 장소, 주거지 등 관련 정보를 휴대전화 문자메시지로 전송하여 주민들이 제보하도록 유도했다.

이러한 재난문자 발송 방식*은 기지국 전파 범위 내에 있는 휴대전화에 문자를 일괄 송출하는 방식으로 휴대전화번호 개별 수집 등 개인정보 침해 없이 정보전달이 가능하다는 장점이 있다.

* CBS(Cell Broadcasting Service) 방식으로 이동통신사의 무선기지국을 라디오 안테나처럼 활용해 메시지를 라디오 전파처럼 쏘아 내어 송출함



연대의식이 사람을 살린다

실종 아동 등의 관련 정보를 재난문자와 같이 지역주민들에게 발송하기 위해 「실종 아동 등의 보호 및 지원에 관한 법률」을 개정하여 2021년 6월 9일부터 ‘실종경보 문자’ 제도를 시행하였다.

제도 시행 직후부터 문자를 본 주민들의 제보가 수색에 큰 도움이 되었다. 2021년 6월 11일 실종경보 문자 발송 30분 만에 한 주민이 “풀을 뽑고 있는 할아버지를 목격했다”라고 제보하여 치매 환자를 발견했고, 6월 18일에도 한 주민이 문자를 보고 대상자가 평소 자주 가는 산길의 위치를 제보해 철조망에 끼인 채 쓰러져있는 치매 환자를 발견할 수 있었다. 이처럼 실종 사건이 발생했을 때 문자를 본 초등학교생, 배달기사, 관광객 등 많은 주민의 제보가 실종자를 찾는 데 결정적인 도움을 주었다.

경찰은 제도 시행 6개월간(21.6.9.~12.31.) 실종경보 문자 466건을 송출했고 그중 문자를 본 주민들의 제보를 통해 실종자를 발견한 사례는 157건(33.7%)이었다. 주민들의 자발적인 협조가 신속히 실종자를 찾아 그들을 안전하게 복귀시키는 데 큰 힘이 되고 있다.

여성 청각장애인 일자리 창출사업이란?

한국철도공사·국가철도공단과 협력해 철도역의 가용공간에 지자체 또는 민간기업이 장애인을 고용하는 네일케어 매장을 설치해 경력단절 중증 여성 장애인 일자리를 창출하는 사업

여성 청각장애인 네일(Nail)로 나만의 색깔을 찾다

청각장애가 있는 박유능 씨(27세)는 대학에서 미용을 전공했다. 손재주가 뛰어나 계속 노력한다면 언젠가 손님을 만족시키는 디자이너가 될 수 있으리라 생각했다. 그러나 유능 씨는 대학을 졸업하기도 전에 좌절하고 말았다. 지인이 청각장애가 있다는 이유로 2년 동안 손님 머리를 만지지 못하고 매장청소만 하고 있다는 소식을 들은 뒤부터였다. 결국, 유능 씨는 핸드폰 부품을 조립하는 공장에 취업했는데 건강상의 문제로 그만두게 되었다. 건강을 회복한 후 자신의 전공을 살릴 수 있는 방향으로 재취업을 시도했지만 쉽지 않았다.

생계 문제로 또 공장 일자리를 찾던 유능 씨에게 지인이 한국장애인고용공단의 네일케어 직무훈련을 권유했다. 일산직업능력개발원에서 5개월 과정의 훈련을 마친 유능 씨는 「섬섬옥수」 용산역점 운영사인 SK실더스(舊 ADT캡스) 소속의 어엿한 네일리스트가 되었다. 이미 미용을 공부한 덕에 일도 금방 손에 익었고, 무엇보다도 청각장애인 동료들과 함께 일할 수 있어서 좋았다. 유능 씨는 일자리를 '자존감의 문제'라고 정의했다.

내 일(Job)을 위한 서비스 분야 장애인 채용 협력모델 개발

유능 씨의 사례를 통해 장애인의 취업직종이 숙련도가 낮은 단순노무직에 편중되어 있으며, 서비스 등 다양한 분야에서의 직무개발이 절실함을 알 수 있다.

한국장애인고용공단은 여러 기관에서 보유한 자원을 연계·활용해 여성 청각장애인을 위한 새로운 일자리 창출 모델을 개발하고자 했다. 우선 공단은 유능 씨와 같은 여성 청각장애인에게 '네일케어'



경향신문 이석우 기자

직무훈련을 제공할 수 있는 인적·물적 자원을 자체적으로 보유하고 있는 점과 한국철도공사 산하 철도역 내 가용공간이 있는 점을 연결해 사업을 구상했다.

“공장에서 일한다는 것은 저에게 돈을 벌기 위해 하는 일, 그 이상도 이하도 아니었어요. ‘왜 내겐 일자리 선택권이

없냐’하는 생각을 많이 했어요. 「섬섬옥수」 네일케어 매장에서 고객을 직접 대하며 일하는 지금의 만족감은 이전 직장과는 비교할 수 없을 만큼 높아요.” [경향신문, '21.6.26(토)]



경향신문 이석우 기자

철도역, 장애인고용의 내일(Future)을 위한 선순환 플랫폼

한국장애인고용공단은 철도역 내 가용공간을 활용해 지자체 또는 민간기업이 여성 청각장애인을 직접 고용하는 「섬섬옥수」 네일케어 매장을 설치하고, 철도 이용객에게 무료로 네일케어 서비스를 제공하는 사업을 추진했다.

해당 사업에는 한국장애인고용공단(장애인 인력양성), 한국철도공사(장소 무상제공) 및 국가철도공단(장소 무상 사용승인), 지자체 또는 민간기업(매장구축 및 장애인 채용) 등 11개 참여 기관의 협력체계가 구축되었다. 그 결과, 6개 철도역(부산·익산·대전·용산·김천구미·울산)에 네일케어 매장이 문을 열었으며, 유능 씨와 같은 경력단절 청각장애인 여성 37명이 네일리스트로 새로운 일자리를 갖게 되었다.

11개 협업기관 역할

한국장애인 고용공단 • 기업유치 • 장애인 인력 양성	+	한국철도 공사 • 장소제공	+	국가철도 공단 • 장소 사용승인	+	부산시 익산시 • 매장구축 • 인력채용	+	ADT캡스 등 6개 민간기업 • 섬섬옥수 매장구축 • 장애인 채용 및 운영	+	KT • 청각장애인 소통 지원
--	---	--------------------------	---	-----------------------------	---	------------------------------------	---	--	---	----------------------------

철도역을 활용한 「섬섬옥수」 사업은 장애인 일자리 창출을 위한 다자간 협력모델을 제시했고, 장애인 채용에 대한 국민적 관심을 불러일으켰다. 동시에 무료 네일케어 서비스를 이용한 철도 고객의 장애인 인식개선에 이바지하는 등 사회적 가치 실현의 선순환적 플랫폼을 구현했다.

모바일 운전면허 확인서비스란?

운전면허정보와 “PASS” 앱을 통한 본인확인을 거쳐 사용자가 모바일에 운전면허증을 등록하면 신분확인과 운전자격을 증명하는 목적으로 사용할 수 있도록 한 서비스. 이동통신 3사·경찰청·도·로교통공단이 참여한 민·관·공 공동사업

**운전면허정보 확인, 스마트폰만 있으면 됩니다**

서울에 거주 중인 40대 직장인 김보안 씨는 1년간 심혈을 기울인 계약 체결에 긍정적인 답변을 받고 계약을 확정 짓고자 부산 출장길에 올랐다. 그런데 공항에 가서 신분증을 집에 두고 왔다는 걸 알게 되면서 난처해졌다. 비행기에 탑승하지 못해 제시간에 도착하지 못하면 계약 체결이 불발될 수도 있기 때문이었다.

전전긍긍하던 보안 씨는 불현듯 얼마 전 뉴스에서 운전면허증을 스마트폰에 보관할 수 있다고 한 것이 떠올랐다. 당시 호기심에 PASS 앱에 모바일 운전면허 확인서비스를 설치했었는데 어쩌면 신분증 기능을 할지도 모른다는 생각이 들었다. 보안 씨는 급히 공항 근무자에게 모바일 면허서비스 화면을 보여주며 이걸로 본인확인이 가능한지 물어보았다. 근무자는 싱긋 웃으며 가능하다고 했고 다행히 보안 씨는 부산으로 가는 비행기에 무사히 탑승할 수 있었다.

성공적으로 계약을 마무리하고 돌아오는 기차 안에서 보안 씨는 아들 첨단 씨에게 전화해 공항에서 생긴 위기 상황을 멋지게 돌파한 자신의 무용담을 늘어놓았다. 첨단 씨는 아버지와 통화가 끝난 뒤 바로 스마트폰에 모바일 운전면허 확인서비스를 설치했다. 실물 신분증 대신 사용할 수 있다면 당연히 편리한 쪽을 택하는 게 맞으니까.

얼마 후 대학 과제를 마무리하느라 마지막 버스를 놓쳐버린 첨단 씨는 자동차를 대여해 집에 가려고 운전면허증을 찾았다. 하지만 집에 놔두고 왔다는 사실을 알게 됐고 곧바로 아버지의 무용담이 떠올랐다. “부전자전이지.” 혼잣말을 중얼거린 첨단 씨는 모바일 운전면허 확인서비스를 이용해 대여업체 앱에 가입하고 운전자격 확인을 받아 집까지 편안히 갈 수 있었다.



국민의 요구에 응답하다

신분확인·운전자격 증명을 위해 플라스틱 운전면허증을 별도로 소지해야 하는 불편과 운전면허증 분실로 인한 사회적 지출이 커 모바일을 통한 본인확인 수단을 마련해달라는 국민 요구가 지속해서 제기되었다. 경찰청은 모바일 운전면허 확인서비스를 위해 '19. 3월 부터 이동통신 3사와 운전면허정보 연계, 보안기술 등을 협의하기 시작했다.

이후, 법적 근거 부재 등의 문제를 해결하기 위해 다양한 노력을 기울인 끝에 이동통신 3사가 과학기술정보통신부에 규제샌드박스 임시 허가를 신청했고, 국민 편의 제공과 운전면허 갱신 기간 알림 등 대국민 정보제공을 이유로 '19. 9월 임시 허가가 결정되었다.

이에 경찰청·도로교통공단·이동통신 3사는 서비스 공동 추진 업무협약을 맺고 시스템 개발과정을 거쳐 '20. 6월 서비스를 시작했다.



신분증명의 판도를 바꾼 확인서비스

모바일 운전면허 확인서비스는 이동통신 3사 가입자 론칭('20.6.24.) 이후 한 달여의 짧은 기간 동안 100만 명이 가입했고, 도로교통공단 고객센터에도 문의 전화가 폭주해 전담 요원을 배치하여 운영하고 있다.

'22. 1월 기준, 서비스 가입자는 350만 명을 돌파했고, 이를 이용한 검증 건수는 15만여 건에 이르는 등 많은 국민이 해당 서비스를 이용하고 있다.

그렇지만 모바일 운전면허 확인서비스는 여전히 운전면허시험장·편의점·통신사 가맹점 등 일부 분야에서만 활용되는 한계가 존재한다. 이를 극복하기 위해 경찰청은 각 부처, 민간과 협업하여 활용처를 꾸준히 확대하고, 서비스 만족도를 높이기 위해 혁신 정책을 계속해서 발굴할 것이다.

통행 불편 전신주 정비 사업이란?

전국 최초로 한전·KT와 민관협력 MOU 체결, '19~'23년(5년간) 통행에 불편을 초래하는 전신주를 연 30기씩 총 150기 정비 추진한 사업

**통학로 한복판 불편한 전봇대, 참고 사는 게 답?**

서울시 성동구 동명초등학교 4학년 이윤빈 양은 통학로에 대한 ‘아픈 추억’이 있다. 귀갓길에 친구와 이야기에 열중하다 학교 담장 옆 통학로 한복판에 세워진 전봇대에 머리를 부딪친 것이다. 이 양의 친구 서영효 양은 폭 120cm 정도의 비좁은 통학로에 자리한 전봇대를 피하려 보도를 내려와 자주 차도로 다녀야 했다고 말했다. 유모차를 타고 다니는 이 양의 어린 쌍둥이 동생들도 보도 중간에 세워진 전봇대 때문에 짧은 거리를 이동할 때도 몇 번씩 보도와 차도를 오르고 내리는 일을 반복했다.

이 양의 부모님은 관계기관에 전봇대 이설을 요청했으나 주변의 전기 사용 문제 등으로 어렵다는 답변을 듣고 단념해야 했다. 그저 참고 살아야 하는 것으로 생각하고 지내던 어느 날, 이 양과 가족들은 갑자기 통학로가 마법처럼 넓어지고 안전해진 것을 보게 되었다.

성동구가 이 양 가족처럼 통학로 안전을 요구하는 주민 의견을 반영해, 전주·통신주 관리 주체인 한전·KT와 전국 최초로 민관협약을 체결해 통학로의 통행 불편을 초래하는 전신주를 본격적으로 정비하기 시작한 것이다.

전신주 이설과 더불어 불량 공중선을 정비하고 보도 시설물을 통합해 장애물을 최소화 했으며, 학교 담장을 옮겨 보도를 넓히는 등 성동구의 통학로는 사업 이전보다 훨씬 넓어지고 안전해졌다.

이 양은 학교를 오갈 때마다 길을 막아 답답하게 느껴졌던 전봇대와 복잡하게 뒤엉킨 전깃줄이 사라져 통행이 편해진 것은 물론이고 기분까지 상쾌하다고 한다.

**전국 최초 지자체-한전-KT 민관협력 MOU 체결**

전기수요 증가에 따른 전신주 신설, 전신주 돌출, 부적합한 위치의 전신주 장기간 방치 등

전신주로 인한 주민 불편은 모든 지자체가 가지고 있으나 잘 해결되지 않는 해묵은 과제이다. 전신주 이설 비용은 물론이고, 전신주 이설 위치 등과 관련한 주민 간 이해관계의 대립, 충돌은 단기간 내 해결이 어렵기 때문이다.

이런 이유로 기존의 통행 불편 전신주 문제 해결을 위한 지자체의 노력은 형식적으로 한전이나 KT에 '이설 요청' 공문을 발송하는 정도가 다였다. 한전이나 KT에서 검토한 결과, 통행 불편을 유발한다고 인정받지 못하거나 원인자(지자체 혹은 개인) 비용부담으로 결정되면, 대부분 전신주는 이설하지 못하고 종료되는 것이 현실이었다.

그러나 성동구는 한전·KT와 통행 불편 전봇대 이설을 위한 민관협력 MOU를 체결해 문제 해결의 교두보를 마련했다. 한전·KT에서 어려워하는 전신주 이설 위치 선정과 관련된 주민 등 이해관계인 설득에 주도적인 역할을 담당한 것이다. 그 노력의 결과로 성동구는 2019년부터 매년 전신주 30기씩을 정비했고, 2021년 말 현재 총 90기를 정비해 주민 불편을 해소하고 있다.



비용은 적게, 주민 행복은 더욱 크게

성동구는 한전·KT와 체결한 민관협력 MOU를 바탕으로 2023년까지 학교 주변에 통행에 불편을 주거나 안전을 위협하는 전신주 총 150기를 이설하고 정비할 계획이다.

기관 간 적극적인 협의를 통해 이설비용 분담 비율을 합리적으로 조정(한전 100%, KT 5:5)하여 3년간 약 4억 6천 7백만 원의 예산을 절감하였고, 2023년까지 사업이 진행되면 절감액은 더 늘어날 전망이다. 성동구의 이와 같은 민관협업 모델은 인근 자치구를 포함하여 다른 지자체 여러 군데서 벤치마킹하였다. 복잡하게 얽혀있어 불가능하리라 여겼던 전신주 이설 사업도 지자체의 강한 의지만 있다면 얼마든지 가능하다는 사례를 보여 준 것이다.

성동구의 통행 불편 전신주 정비사업은 '주민이 행복한 정책사업' 1위(2019년)에 뽑히기도 했으며, 2021년 감사원 정기감사에서는 우수사례로 선정되었다.

COOV(쿠브)란?

블록체인 기술로 위변조 방지, 개인정보 보호, 확장 가능성을 고려해 코로나19 백신 예방접종 사실을 전자적으로 증명할 수 있는 전자 예방접종 증명서 시스템

손안의 예방접종 증명서 'COOV(쿠브)'

나는 요양병원에 종사하는 김쿠브(49세)이다. 코로나19 백신 예방접종이 2월 26일에 시작된 후 요양병원 및 요양 시설 종사자까지 접종 대상이 확대되면서 이번에 나도 접종 대상이 되었다. 가까운 접종센터에서 백신 접종을 예약하고 3월 9일에 접종하러 갔다. 코로나19가 발생한 지 1년 3개월 만에 백신을 접종한다고 하니 기대와 우려의 마음이 공존했다.

접종은 생각보다 쉽게 진행되었다. 문진표 작성, 건강 상태 확인, 접종, 이상 반응 확인 순으로 진행되었고, 접종이 끝나자 드디어 코로나19 백신을 맞았다는 안도감과 뿌듯함이 몰려왔다. 접종센터를 나서기 전 '예방접종 종이증명서'를 받았는데, 접어서 손에 들고 있자니 뭔가 불편하고 분실과 위조에 대한 걱정이 슬쩍 들었다.

2개월 뒤, 5월 8일에 2차 접종을 완료했다. 그동안 가장 크게 바뀐 점은 4월 16일 이후로 전자 예방접종 증명서인 'COOV'로 증명서 발급이 가능해졌다는 것이다. 백신을 맞고 이상 반응 확인을 위해 잠시 휴식을 취하면서 COOV(쿠브) 앱을 내려받았다. 간단하게 본인인증을 거치니 바로 예방접종 증명서가 발급되었다. 따로 철차라고 할 것도 없었다. 우리나라가 정말 IT 강국임을 실감하는 순간이었다. COOV는 전 세계 최초로 블록체인과 분산원인인증(DID)을 도입한 백신 증명서이고, 실시간 위변조 여부까지 확인할 수 있다고 한다. 그동안 종이 증명서를 갖고 다니면서 느꼈던 분실과 위변조에 대한 불안감이 단번에 해소되는 것 같았다.

COOV = COVid-19 OVercome

코로나19 예방접종이 확대되면서 종이 증명서를 허위로 수정하는 사례를 방지하기 위해

전자적 예방접종 증명서 발급 여론이 높아졌다.

전자 예방접종 증명서 시스템(COOV)은 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」 제27조 제3항에 따라 구축되었고, 발급 방향 및 목표는 위변조 방지, 개인정보 보호, 확장 가능성이었다. 이를 위해 본인 명의의 스마트폰 앱에서만 발급받을 수 있도록 했고, 인증받으려는 제3자에게 접종자의 주민등록번호 등 불필요한 원천 개인정보를 제외하고 최소한의 필요 정보만을 제공하며, 국가·위치와 관계없이 통용되도록 구축하였다.

질병관리청은 코로나19를 하루빨리 극복하여 일상 회복을 기원하자는 전자 예방접종 증명서 대표 명칭 'COvid-19 OVercome'의 의미를 잊지 않고 맑은 바 임무에 최선을 다하고 있다.



COOV 국내를 넘어 세계로 가다

COOV는 전 국민의 절반이 사용하고 있는 것으로 추산한다. 시스템 개통 이후 '21.12월 말까지 누적 다운로드 수 약 2,249만 건을 달성했고, 국민 편의성 증대를 위해 전자출입명부 QR 코드를 통합(21.7.12.)한 후에는 QR 인증서를 사용하고 있는 순수 사용자 수가 약 3,200만 명에 달하는 것으로 나타났다.

COOV는 종이증명서와 같은 법적 효력을 지니며, QR 코드 발급 및 검증 체계를 도입해 전자적으로 증명서 검증 기능을 제공하고 있다. 특히, 고성능 블록체인 시스템을 적용해 대규모 사용자가 증명서 검증 시(일 평균 1,300만 건 이상)에도 실시간으로, 중단 없이 처리 가능한 점이 매우 우수하다.

COOV 체계는 대외적으로도 활용할 수 있어 그 우수성을 인정받고 있다. 우선, COOV는 국제적 통용과 상호인증을 위해 외교부 시스템과 연계하여 영문명, 여권번호 등의 정보를 제공하고 있으며, 국제적 활용을 위해 국제용 증명서를 개발했다. 11월 15일부터는 싱가포르와 전자증명서 상호인증 체계를 도입해 활용하고 있다. 또한, COOV의 우수성을 알리기 위해 국제적 우수사례로서 국내 기술 전파 및 홍보를 지속해서 추진하였다. 질병관리청은 COOV 시스템이 국내를 넘어 세계에서 인정받고 활용될 수 있도록 끊임없이 노력하고 있다.

* UN ESCAP[WHO, '21.9.16.], BRICS Digital Health Summit[21.9.3.], ITU[WHO, '21.8.21.]

웹이나 발표

비대면 계약업무 서비스란?

코로나19로 비대면 업무처리의 필요성이 대두되면서 나라장터와 문서24를 활용해 한 차례의 방문 없이도 계약부터 대금 지급까지 모든 계약업무를 비대면, 전자적으로 처리하는 방식

**전국 최초! 비대면 계약서비스 제공!**

강원도에 있는 OO기업 사업담당자인 나는 2021년 경기도 김포시에서 공고한 어느 한 용역에 투찰하였다. 경기도 김포시라 거리가 멀어 각종 서류를 준비할 때 왕복해야 한다는 부담감이 있었지만, 코로나로 사업이 여러모로 위축된 시기에 용역 금액이 큰 데다 우리 기업에 꼭 필요한 단비 같은 사업이었다.

떨리는 마음으로 개찰 결과를 보니 다행히 우리가 1순위였다. 며칠 후 김포시에서 낙찰자선정 공문이 왔다. 계약서류는 나라장터로, 착수서류는 문서24로 보내 달라고 쓰여 있었다. 그동안 원본 서류를 들고 감독부서를 거쳐 회계부서로 갔었는데 처음에는 무슨 말인지 도통 이해가 안 돼 김포시에 전화했다.

김포시 계약담당자는 앞으로 모든 계약 진행방식을 전자적으로 처리한다며 원본 서류도 준비하지 말고 모두 첨부파일로 붙여서 보내라고 했다. 대금청구도 방문 없이 나라장터와 문서24로 보내면 된다고 한다. 작년에 경기도에 있는 다른 시와 계약했을 때는 왕복 4시간 이상을 운전해 서류를 제출했는데 이번에는 업무 피로도가 확 낮아질 것 같다.

몇 개월 후 과업을 완수하고 방문 없이 대금청구를 했는데 그다음 날 바로 계약대금이 입금되어 다시 한번 빠른 업무처리에 놀랐다. 코로나19에 따른 재택근무 중에도 계약업무 처리를 할 수 있어서 출장비 등 여러 비용을 아끼게 되었고, 특히 이동시간이 대폭 줄어든 덕분에 정규근로시간 내 업무를 마칠 수 있었다. 나의 워라밸을 도와주는 비대면 계약이 모든 기관에 전파되었으면 한다.

**코로나19 예방과 계약상대자 편의를 함께 고려**

계약업무는 회계문서의 날인, 증빙서류 원본주의에 따라 계약상대자에게서 계약서류를

원본 종이서류로 제출받아 보관해왔으며, 이로 인해 계약상대자는 단순 서류 제출을 위해 행정기관에 여러 번 방문해야 했다.

그러나 코로나19의 지속적인 확산으로 대면 업무에 대한 불안감이 고조되어 계약업무도 포스트 코로나를 대비한 비대면 행정서비스 제공이 절실히 필요하게 되었다.

김포시에서는 나라장터와 문서24를 활용해 단 한 차례의 방문 없이도 계약부터 대금 지급까지 모든 계약업무를 비대면 전자처리방식으로 전환하는 획기적 개선방안을 내놓았다. 계약서류는 나라장터를 통해 계약서 초안 응답 시 첨부하여 제출토록 했고, 착수서류는 특성상 감독부서의 확인이 필요한 사항이라 문서24를 활용해 접수했다.

김포시는 계약상대자가 회사나 집 등 원하는 장소에서 인터넷으로 접속한 후 계약업무를 처리할 수 있게 하여 코로나 19 예방과 계약상대자의 편의를 동시에 충족시키는 행정서비스를 제공하였다.



계약업무도 부드러워질 수 있다

비대면 계약업무서비스는 장소·시간에 구애받지 않는 양방향 행정서비스로 행정기관 위주의 업무처리방식을 계약상대자 편의 방식으로 바꾸는 것을 최종 목표로 하고 있다.

2020년 9월부터 시행한 비대면 계약업무서비스는 전체 1,208건 중 나라장터를 이용하지 않는 영세기업 61건을 제외하고 1,147건을 전자적으로 처리하였다. 이는 전체계약의 95%에 해당하는 수치이다.

비대면 계약업무를 추진하면서 행정기관은 원본 문서를 보관하지 않으므로써 기록물 관리가 수월해졌고, 계약상대자는 서류 전자제출로 시간 및 비용을 절약하게 되어 편의성이 크게 향상되었다.

김포시는 본청뿐 아니라 읍·면·동, 사업소까지 비대면 계약업무 서비스를 확대 시행해 코로나19 예방과 계약상대자 중심의 계약서비스를 제공할 방침이다.

농촌 일자리 지원사업이란?

일손·일자리 수요자 간 연결고리 구축을 통해 농작업 인력 육성 및 영농안정, 농촌 일손 부족 해소를 위한 사업

**그 여자, 그 남자 이야기**

(그 여자) 나는 1년 전 퇴직하고 아버지의 고향인 청도로 귀농하기 위해 준비하고 있지만, 농사에 문외한인지라 막막함이 앞섰다. 귀농귀촌 센터에 문의해 이것저것 알아보다가 청도군에서 농촌 일자리 지원센터를 운영하고 있다는 소식을 듣고 한결 마음에 달려갔다.

청도군에서는 그간 추진하던 일손돕기와 청도농협에서 위탁 운영하던 농촌인력지원 센터를 일원화하여 운영하고 있었다. 농가 참여 신청서를 작성하고 있으니 팀장님이 친절하게 안내를 해주셨다. 내가 평소 관심 있던 작목의 영농기술을 배우면서 소득도 얻을 수 있는 절호의 기회였다.

(그 남자) 나는 청도에서 농사를 시작해 조금씩 규모를 키워나가고 있는 농사꾼이다. 코로나19 여파로 일손이 부족해 늘 애먹고 있었는데 어느 날 “농촌 일자리 지원센터 창구 일원화” 현수막을 보게 되었다. 일손이 필요한 청도군 내 모든 농업인이 신청할 수 있는데, 근로자 출퇴근과 교통비를 일자리센터에서 지원해준다고 되어 있었다. 이에 더해 일손돕기 철에는 민간 자원봉사단체, 관계기관, 군부대 등에서 일손을 보태준다고 하니 내겐 더할 나위 없이 기쁜 소식이었다.

지원센터에 들어가서 신청접수를 하고 있는데 한 여자분이 들어와 참여 신청서를 작성했다. 우리 농가에 지원해주는 참여자가 있다면 영농기술을 알려주며 잘 대해줘야 겠다고 생각했다.

**농촌 일자리 비상! 「농촌 일자리 지원센터」로 해결한다**

기존에 청도군에서 추진하던 농촌인력 지원사업의 경우, 농촌일손돕기 신청은 청도군에서 접수 및 알선하고 농촌인력지원센터는 청도농협에서 위탁 운영하는 등 창구가 이원화

되어 있어 업무의 혼선이 발생하고 효율성이 떨어져 이용하기 불편했다. 또한, 일손이 필요한 농가와 일자리를 지원하는 인력 간 맞춤형 매칭에도 어려움이 있었다.

청도군은 농촌 인구의 고령화에 따른 농촌일손 부족 해소를 농업정책의 가장 큰 현안 과제로 삼고, '청도군이 직접 운영'하는 방식으로 전환해 인력지원창구를 '농촌 일자리 지원센터'로 일원화하게 되었다.



맞춤형 인력공급으로 농가 만족도 상승

청도군 농촌 일자리 지원센터는 농촌 인구의 고령화와 코로나19 장기화에 따른 외국인 근로자의 공백으로 생긴 농촌인력 부족 문제를 해결하기 위해 노력하고 있다.

이원화되었던 여러 사업을 하나의 창구로 일원화하였으며 연중 상시 운영하여 시기적 특성(농번기, 농한기), 농가별 특성, 작업별 특성(단순 작업, 전문작업) 등에 따라 맞춤형 인력공급이 가능하도록 했다. 예를 들어 농번기 인력이 많이 필요한 단순 작업의 경우 일손돕기를 적극적으로 운영하여 농가 경영비를 절감하고, 전문 인력이 계속 필요한 경우 긴 기간 일할 수 있는 인력을 알선해 농가 만족도를 높였다.

또한 전담인력(1→5명) 및 예산(1억 5천만 원→2억 9천 9백만 원)을 보강하였고 지원 대상을 전 군민으로 확대했다. 그 결과 2020년 대비 2021년 이용 농가가 1,455호에서 3,391호로 약 2.3배 증가해 농가 부담을 줄였으며, 일자리 참여자 수가 7,339명에서 19,822명으로 약 2.7배 증가해 농촌 일자리 창출에 기여했다.

GPS 데이터 기반 맞춤형 어린이보호구역 개선사업이란?

어린이가 주인이 되는 보호구역 조성의 첫 단추로 향후 운전자까지 모두 보호받을 수 있는 어린이보호구역 관리시스템 표준모델 기준을 마련하는 사업

아이들이 안전하게 통학할 방법이 없을까?

나는 수십 년을 아이들과 함께하며 동고동락하고 있는, 초등학교 교장 나안전(53세)이다. 더 넓은 세상으로 나아가는 졸업생들을 보면 뿌듯하지만 이제 막 부모의 손을 잡고 등교하는, 내가 6년간 보살펴야 할 아이들을 보면 무거운 책임감을 느낀다.

우리 학교는 넓은 8차선 도로를 횡단하여 등교하는 아이들이 적지 않다. 육교, 어린이보호구역 지정 등 우리 아이들을 보호하기 위한 시설은 다 갖춰져 있지만, 마음 한구석에는 불안이 늘 도사리고 있다. 보호구역 외로 통학하는 아이들도 많고 아이들이 다니는 길을 다 알기가 쉽지 않기 때문이다. 그렇다고 매 순간 우리 아이들만 지켜볼 수도 없다. 주기적으로 어린이보호구역 개선사업이 진행되고 있지만, '어린이보호구역'이라는 법의 테두리 안에서만 지켜줄 수 있는 것이 항상 안타까웠다.

그러던 중 평택시에서 어린이보호구역 실증분석과 개선방안 연구를 우리 학교와 함께하고 싶다는 반가운 연락을 받았다. 아이들의 실제 통학로 데이터를 토대로 밀집도, 통학로 등을 분석해 현재 어린이보호구역의 일치 정도를 확인하고, 어린이보호구역이 아니더라도 아이들이 보호받을 수 있는 시설물을 설치하는 등 개선방안을 도출해 정책에 반영하고자 한다는 것이었다. 나로서는 망설일 이유가 없었다. 지금보다 아이들을 더 안전하게 지킬 수 있다면 뭐든 할 수 있었다.

보호받지 못하는 보호구역 외 어린이

어린이 교통사고 예방을 위해 다양한 시설 개선사업을 추진하고 있으나, 보호구역 내·외 교통사고는 끊임없이 발생하고 있다. 그중에서도 어린이 교통사고 다발 지역은 보호구역 외 사고 건수가 훨씬 많다. 현행법상 어린이보호구역은 학교 정문을 기준으로 반경 300m로

일괄 지정되는데, 실제 학생들의 통학로가 반영되지 않아 보호구역과 사고지점의 차이가 발생하는 등 이에 따른 실태 파악과 개선방안이 절실했다.

평택시는 이 문제를 해결하기 위해 어린이보호구역 개선사업 표준모델 개발에 대해 고민했고 GPS 데이터를 활용한 방법론이 제안되었다. 실제 어린이들의 통학로를 실증적으로 분석해 개선방안을 연구하고, 그 결과를 바탕으로 어린이보호구역 외 어린이까지도 보호할 수 있는 시설물을 설치하는 등 개선사업의 근거를 마련할 수 있겠다는 생각에 새로운 도전을 하게 되었다.

어린이보호구역 개선사업 패러다임 변화

관내 어린이보호구역 중 최근 3년간 사고다발지역, 통학로 개선요구 대상 초등학교 2개교를 선정해 4개월간 실증분석을 했다. 스마트폰을 활용해 학생들의 GPS 통학로 데이터를 수집하고 현장 조사를 병행한 후 어린이보호구역 개선방안과 과제를 도출했다. 경찰서, 도로교통공단 등 관계기관과 함께 학부모 간담회도 진행했는데, 어린이보호구역 내·외 문제점과 무단횡단 및 사고 발생 우려 지점에 대한 여론을 들을 수 있었다. 평택시는 연구결과를 토대로 무인 교통단속 장비와 무단횡단 지점 보차도 분리대 등을 새로 설치하였다.

또한, 시 전체 초등학교 통학로 개선사업의 근거를 마련하고자 GPS를 활용한 어린이보호구역 관리시스템 표준모델을 개발하려고 한다. 이를 위해 ‘과학기술 활용 주민 공감 지역 문제 해결사업’ 공모에 지원하였다. 표준모델은 향후 학교별로 어린이보호구역을 지정하거나 확대할 때 객관적 기준이 될 수 있을 것이다. 평택시는 통학로 데이터의 빠른 수집과 교통사고분석시스템 등을 유기적으로 결합할 수 있는 시스템을 개발하기 위해 노력 중이다.



코로나19 개인안심번호란?

다중이용시설의 수기 출입명부에 기재한 휴대전화번호로 인한 피해를 막고자 한글과 숫자 조합으로 구성된 개인안심번호를 제공하는 서비스

**수기 출입명부의 개인정보 유출, 해결방안이 없을까?**

김안심 씨는 얼마 전 SNS 인기 카페를 방문해 수기 출입명부를 작성한 후 모르는 전화 번호로 “좋은 친구가 되고 싶다”라는 문자메시지를 받았다. 박보호 씨는 상점 이용 후 수차례 제품에 대한 홍보 문자메시지를 받았다. 누군가 수기 출입명부에 기재된 휴대전화번호를 보고 연락한 것이다. 여러 사람의 개인정보가 한 장에 기록되는 수기 출입명부의 특성 때문에 벌어진 일이다. QR코드 기반의 전자출입명부를 이용하면 편리하지만, 30년 전통 맛집, 할머니의 손맛으로 운영하는 알짜배기 음식점 등 전자출입명부가 비치되어 있지 않은 다중이용시설이 아직 많다.

안심 씨는 개인정보 유출에 대한 우려로 전자출입명부가 비치된 가게만 이용하던 중 개인정보보호위원회에서 수기 출입명부의 휴대전화번호를 안심번호로 대체할 수 있게 한다는 소식을 들었다. 간단한 절차에 따라 발급받아보니 안심번호는 한글과 숫자 조합으로 구성된 6자리의 문자열로 이루어져 있었다. 외우기도 어렵지 않았고 핸드폰 번호와 전혀 연관성이 없다는 점에서 개인정보 유출에 대한 걱정도 사라졌다. 안심 씨는 안심하고 그동안 가지 못했던 단골집으로 향할 수 있었다.





시민의 도움으로 개인안심번호를 개발하다

개인정보보호위원회는 개인 번호 공개에 따른 부작용 방지를 위해 개인안심번호 아웃 소싱을 추진했으나 예산 문제에 부딪혔다. 다방면으로 해결방안을 찾던 중 마침 시빅해커(사회, 공공문제를 정보통신기술과 데이터를 활용해 창의적이고 신속하게 해결하려는 시민개발자)들로 구성된 코드포코리아에서 먼저 손을 내밀어주었다. 시민 전문가 7인이 ‘코드포코리아’라는 이름으로 개인안심번호 개발을 위한 아이디어와 기술력을 기부하는 선행을 베푼 것이다.

사회적 문제 해결을 위해 기꺼이 나서준 시민들의 도움 덕분에 예산 문제를 해결하고 개발 일정을 단축했으며, 기술적 전문성을 바탕으로 활용 가이드까지 마련해 코로나19 개인안심번호를 성공적으로 개발할 수 있었다.

그러나 수기 출입명부 상 기재되는 개인정보 수집항목에 성명이 제외되면 역학조사에 어려움을 초래할 수 있다는 방역 당국의 우려가 개인안심번호 도입에 발목을 잡았다. 하지만 역학조사에 꼭 필요한 정보는 성명을 제외하더라도 개인안심번호나 휴대전화 번호로 얻을 수 있고, 역학조사에 지장에 없음을 강조하며 방역 당국을 설득한 끝에 성공적으로 시행할 수 있었다.



개인정보보호를 위한 민·관의 협력

2021년 2월 도입된 개인안심번호의 가장 큰 성과는 수기 명부에 기재되는 휴대전화 번호의 대체 방안을 마련해 개인정보의 유출 및 오·남용을 원천적으로 차단하고 국민을 사생활 침해에서 보호한 것이다.

개인안심번호는 코로나19 상황에서 개인정보를 보호하기 위해 국민과 정부가 협력해 선도적으로 시행한 사례이며, 전자출입명부가 없는 다중이용시설에서도 국민이 안심하고 수기 출입명부를 기재할 수 있는 발판을 마련했다는 데 의의가 있다. 앞으로도 개인정보보호위원회는 국민의 개인정보가 안전하게 보호될 수 있도록 계속 노력할 것이다.

모바일 국가 자격서비스란?

국민이 국가기술 자격증을 모바일로 발급받아 언제 어디서나 자격증명이 필요할 때 활용할 수 있는 서비스

**언제까지 종이 자격증?**

취업준비생 김인재 씨(28세)는 코로나19로 심각해진 취업난에 오래 기다려온 A 기업의 채용 공고에 설렘했지만, 필기시험 공부만으로도 벽찬 상황에서 입사 지원에 필요한 각종 서류를 준비해 제출할 것을 생각하니 막막하기만 했다. 가산점을 확보하기 위해 수년 전에 취득한 정보처리기사 국가기술 자격증 수첩을 찾느라 고생하던 중 '21년부터 '국가기술 자격증 모바일 발급·활용서비스'를 시작했다는 것을 알게 됐다.

인재 씨는 수첩형이나 상장형 자격증을 스캔해 A 기업에 우편 발송할 필요 없이, 채용 플랫폼에서 이력서를 작성할 때 자격취득 정보를 자동 연계해 바로 제출할 수 있어서 매우 편했다. 그뿐 아니라 사본일지라도 자격증을 제출하는 과정에서 혹시 있을지 모를 개인정보 유·노출 우려가 전혀 없다는 점이 마음에 들었다.

A 기업 인사 담당자 전인사 씨(40세). 금년도 상반기 신규 채용 업무를 맡았는데 2,000 명이 넘는 입사지원자의 이력서와 각종 증빙서류를 검토해야 한다는 생각에 한숨부터 나왔다. 지난해 서류전형 과정에서 지원자들의 자격 여부를 확인하기 위해 개인별 정보를 취합하고 정리해서 한국산업인력공단에 국가기술자격 취득정보 진위확인을 요청하고, 약 1주일 이상을 기다려 회신받았던 것이 떠올랐다. 또 며칠간 행정 업무에 시달리겠구나 싶어서 아찔했는데 다행히도 올해부터는 업무가 간소해졌다는 소식을 듣게 되었다. 지원자가 모바일 취업플랫폼(사람인HR)에서 국가기술자격 취득정보를 자동으로 연계해 진위확인을 하지 않아도 된다고 한다. 인사 씨는 큰 일거리 하나가 줄어들어 콧노래가 절로 나왔다.



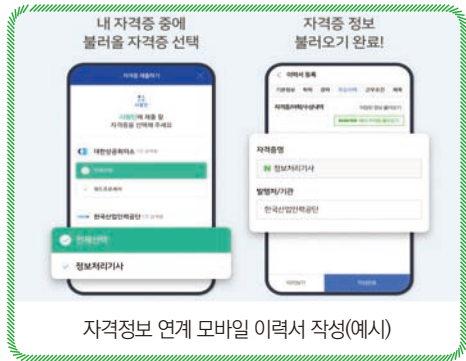
이제는 모바일 자격증 시대

기존의 오프라인 중심의 자격증명서비스는 국민과 기업, 공단 모두에게 시간과 비용을 낭비하게 했다. 공단은 이러한 비용을 줄이고, 국민이 국가 자격서비스를 언제 어디서나 편리하게 이용할 수 있도록 혁신적인 대안을 마련했다. 편리성과 보안성을 모두 갖춘 ICT 혁신기술을 기반으로 국민에게 가장 친숙한 대표 플랫폼(정부24, 네이버, 카카오) 3곳과 협업하여, 국가기술 자격증을 스마트폰에 담아 국가 자격서비스를 디지털로 전환한 것이다.

이제 매년 약 70만 명의 국가기술 자격 취득자는 번거롭게 실물 자격증을 찾을 필요 없이 언제 어디서나 네이버·카카오 계정을 통해 공단의 모바일 국가 자격서비스를 이용할 수 있게 되었다.

또한, 구직자는 채용정보플랫폼(사람인, 잡코리아, 진학사 캐치)에서 온라인 이력서 작성 시 본인의 자격정보를 불러와 자동 입력할 수 있고, 교육부·서울시 등 정부 기관에서는 행정정보 공동이용망을 통해 인사·채용시스템과 자격정보를 자동 연계해 자격취득정보 진위를 즉시 확인할 수 있다.

디지털 자격서비스는 구직자에게는 안정된 일자리를, 기업에는 우수 인재를 이어주는 징검다리가 되었다.



자격정보 연계 모바일 이력서 작성(예시)



스마트폰 하나만 있으면 끝

공단은 앞으로도 다양한 채용정보 플랫폼으로 서비스를 확대해 국민의 취업 활동을 적극적으로 지원해 나가고, 공공분야에도 다양한 인사·채용시스템과 정보를 연계해 인사업무의 효율화에 이바지할 것이다.

특히, 한국산업인력공단은 2021년 국민정책디자인단에서 발굴한 아이디어를 반영해 네이버·카카오의 콘텐츠와 결합한 신규 모바일 국가 자격서비스를 확대 제공할 예정이다. 앞으로 국민은 자격증 취득 준비부터 활용까지 필요한 모든 서비스를 스마트폰에서 한 번에 해결할 수 있게 될 것이다.

불용예산을 활용해 지역 경제를 활성화한 사례는?

코로나19 장기화로 인삼약초시장 방문고객 급감 및 축제 취소에 따른 대량판매 기회 단절 위기를 타파하기 위해 불용예산을 활용하여 금산인삼 판촉 행사를 추진한 사례

코로나19 장기화 속 지역 경제 활력 모색

금산군 공무원 이새롬 씨(32세)는 축제재단에서 축제 업무를 맡아 현장에서 행사를 지원하면서 일이 고되긴 했지만, 찾아오는 많은 이들로 지역이 활기를 찾는 모습에 보람을 느끼곤 했다. 그러나 코로나19가 계속되면서 2021년 10월 제40회를 기념해 대대적으로 준비하려던 금산인삼축제를 부득이하게 취소해야 하는 상황을 맞게 되었다. 새롬 씨는 부모님과 친척분들이 지역에서 인삼 농사를 짓고 시장에서 판매도 하셔서 농가와 시장의 어려움을 잘 알고 있었기에 이 상황이 더욱 안타깝게 느껴졌다.

수많은 고민 끝에 금산군은 축제 취소로 집행하지 못하게 된 사업비를 활용해 시장에서 인삼 구매 시 지역 상품권으로 돌려주는 ‘금산인삼 슈퍼 워크 대전’을 개최하게 되었다. 그 결과 새롬 씨의 기대보다 훨씬 더 많은 사람이 인삼을 찾아 금산군 인삼 업체가 50억 원의 매출을 올릴 수 있게 되었다.

뿌듯한 마음에 시장을 방문한 새롬 씨는 인삼을 구매하고 있는 한 분께 간단한 인터뷰를 요청했다. 다른 지역에 거주하는 김절약 씨는 지역 방송을 보던 중 먹음직스러운 인삼 요리 소개와 함께 인삼을 사면 상품권을 주고, 경품추첨도 한다는 말에 친구들과 함께 아침 일찍부터 고속버스를 타고 금산 인삼 시장을 방문하게 되었다고 말했다. 절약 씨는 인삼을 말려서 차도 끓여 먹고 삼계탕도 해먹을 생각에 넉넉히 인삼을 구매하다 보니 두 손이 묵직해졌고, 푸짐한 지역 인심에 마음도 따뜻해졌다고 덧붙였다.

비용 축제는 취소되었지만, 인삼 소비 촉진을 위해 작지만 다양한 행사를 처음 시도해본 것이 지역 경제의 마중물이 되었다는 사실에 새롬 씨는 큰 보람을 느꼈다.



인삼약초 시장의 침체와 동반 하락한 지역 경제

금산군은 코로나바이러스 확진자의 증가, 델타 변이의 확산, 돌파 감염 발생 등 악조건 속에서 주민 안전을 고려해 인삼약초시장 활성화의 큰 축을 담당했던 금산인삼 축제를 취소(2021.8.3.)하기로 했다. 이로 인해 지역 상인들은 인삼약초 대량판매의 기회가 단절될 위기상황에 직면했다.



축제가 취소된 후 코로나 장기화로 인삼약초시장 방문객이 계속 감소했고, 대면 구매 대신 단골 중심의 비대면 택배 위주로 판매가 이뤄지게 되었다.

구매액이 낮은 개별 고객 위주 판매로 수삼 판매량이 감소했고, 수삼 소비위축에 따른 재고량 증가로 생산 농가의 어려움이 가중되었다. 자연적으로 인삼재고량 증가로 가격은 하락을 면치 못하게 되었다.



금산인삼 마케팅 '약효'가 좋네

코로나 장기화로 인삼약초시장 소비가 전반적으로 위축되면서 위기를 타파할 방안을 마련하기 위해 관련 업계 농민들과 상인들의 의견을 주의 깊게 들었다. 농민들에게는 직거래와 온라인 판로를 개척해주고, 상인들에게는 실질적으로 구매를 유도할 수 있는 판촉전 등을 마련하는 사업을 구상하게 되었다.

이를 위해 전국 대형마트 300여 곳과 연계해 할인 특판행사를 추진하고, 온라인, TV 홈쇼핑몰 등을 통해 판매를 지원하며, 지역 수삼 판매 현장에서 수삼을 일정 금액 이상 구매하면 지역 상품권을 제공하는 금산인삼 슈퍼 워크도 개최했다.

또한, 찾아가는 대도시 직거래 장터를 운영해 대도시 소비자를 공략하였고, 판촉 행사를 대대적으로 홍보할 수 있도록 전국 TV 프로그램을 통해 방송했다. 더 많은 소비자가 금산인삼을 찾을 수 있도록 인플루언서를 통한 SNS 홍보 등 여러 가지 홍보 활동도 병행했다.

다양하게 노력한 결과, 본 사업비 16억을 통해 총 50억 원의 매출을 올릴 수 있었고, 수삼 구매를 위해 방문한 관광객 덕분에 관내 소상공인 및 주변 상권 매출도 동시에 증대되는 효과를 가져오게 되었다.

산불로부터 통신장비 보호를 위해 민간통신사와 협업한 사례는?

민간통신사(KT)로부터 산림 내 중요 통신기지국 정보를 받아 산불 상황 관제 시스템에 탑재한 후, 산불 발생 시 우선 진화하여 통신두절을 막고 국민안전을 강화한 사례

**고향에 산불이 났는데 부모님과 연락이 안 돼요**

서울에서 직장을 다니는 김푸른숲 씨(35세)는 강원도 산불 발생 뉴스만 보면 고성에 사시는 부모님 걱정에 노심초사한다. 특히 겨울철에는 산불이 빈번하게 발생해 평소보다 더 산불 뉴스를 챙기게 된다. 부모님이 사시는 지역 인근에서 산불이 나더라도 하면 부모님에게 즉시 전화를 걸어 무슨 일이 없으신지 꼭 확인하기도 한다.

전화 걸었을 때 연락이라도 되면 그나마 안심이지만 그렇지 않으면 2019년 축구장 면적의 350배가 불탄 고성·속초 대형산불이 떠올라 급속히 불안해진다. 2019년 4월에 고성 산불이 강풍 등으로 순식간에 번져나가는 게 뉴스 속보로 뜨면서 김푸른숲 씨는 부모님의 핸드폰으로 바로 연락을 시도했었다. 하지만 무슨 일인지 전화 연결이 되지 않았고, 소셜 미디어에는 김푸른숲 씨처럼 고성 인근에 사는 가족의 생사 확인과 위치를 묻는 글이 실시간으로 빠르게 올라오고 있었다. 소식을 모르니 속이 점점 까맣게 타들어 갔다.

몇 시간이 지나서 김푸른숲 씨는 부모님과 어렵게 통화할 수 있었다. 알고 보니 산불로 통신기지국이 불에 타서 전화와 인터넷 등이 먹통이 되었고, 부모님은 안전한 대피소에 도착한 후에야 전화 연결이 되었다고 했다. 그때만 생각하면 지금도 가슴이 요동치며 두려워진다.

그런데 얼마 전 김푸른숲 씨는 산림청과 민간통신사(KT)가 협업해 산불로부터 통신기지국을 보호한다는 기사를 보았다. 산림청은 민간통신사에서 기지국 정보를 받아 산불 상황 관제 시스템에 반영해 365일 24시간 감시하고, 산불로 인한 피해가 예측되는 경우 민간통신사와 협업하여 기지국 주변에 물을 뿌리고 방화선 등을 구축한다는 내용이었다. 산불이 났을 때 전화 연결만 되어도 큰 걱정을 덜 수 있겠다는 생각에 김푸른숲 씨는 조금이나마 안심할 수 있었다.



산불 발생 시 통신이 먹통 되지 않도록

최근 기후변화 등으로 산불이 연중 내내 일어나고 있고 점점 대형화되는 추세다. 대형 산불은 인명과 재산 피해는 물론 오랫동안 가꾸어 온 푸른 숲을 한순간에 잿더미로 만든다.

일단 산불이 발생하면 가족들의 안전 여부를 확인하기 위해 연락하지만, 산불구역 내 통신 기지국이 불타는 경우 모든 통신은 먹통이 된다. 그뿐만 아니라 관계기관의 긴급 메시지(대피, 상황 정보 등)조차 받을 수 없어 국민 안전에도 심각한 문제가 초래된다.



지난 2019년 4월 강원도 고성·속초 산불로 통신사 기지국과 중계기 124곳이 불에 타 일대에 통신장애가 발생하바 있다. 산불 발생 시 기지국을 우선 보호해야 했기에 산림청과 통신사는 공동 대응할 수 있는 체계를 마련하였다.



국가 중요시설 관제와 실시간 정보제공으로 국민안전 강화

산불 발생 시 주변에 통신기지국이 있는 경우, 산림청은 중앙산불방지대책본부 상황실 요원에게 알람을 제공하고 현장 상황을 분석한다. 이어 KT 종합상황실로 비상연락을 취하는 동시에 초기 방화선 구축 등을 진행함으로써 통신기지국을 보호한다.

산림청에서 산불 발생 정보를 수신하거나 비상연락을 받은 KT 종합상황실에서는 자체 보호조치는 물론 만일의 사태에 대비해 이동형 기지국 설치를 준비한다. 이처럼 산불재난 발생 시에 국민이 안심하고 통신서비스를 받을 수 있도록 민관이 협력하여 대비하고 있다.

또한, 산림청은 국가재난방송 주관사인 KBS에 실시간으로 산불상황도를 제공하여 속보를 통해 국민에게 신속히 산불 발생, 진화 상황 등을 전달하고 있다.

그 결과 '21년 한 해 동안 349건의 산불이 발생했지만, 기지국 피해는 1건도 발생하지 않았다. 산림청은 앞으로도 다양한 기관과 협업해 산불로부터 국민의 안전과 생명을 지킬 수 있도록 산불대응시스템을 혁신해나갈 것이며, 국민안전 서비스를 지속해서 개발하고 제공해 나갈 계획이다.

한우 유전자원 관리실」 운영 사업이란?

한우 사육 농가의 암소 맞춤형 정액 부족 문제를 해결하기 위해 민·관 협업으로 「한우 유전자원 관리실」을 설치. 정액 확보 및 교환을 통해 우량 송아지 생산을 지원하는 사업

**한우 암소의 맞춤형 정액을 찾아라**

30년째 경주시 외동읍에서 축산업에 종사하고 있는 김우정 씨(68세)는 최근 송아지가 거래되는 우시장을 둘러보면서 예전과 다른 모습을 보았다. 남녀노소를 불문하고 송아지 구매자들이 계속 핸드폰으로 무언가를 검색하는 것이었다.

차후 판매에 흑여 도움이 될까 하여 주변 상인에게 물어보니 송아지의 아버지가 누구냐에 따라 거래 시세의 가격 편차가 매우 커서 해당 정보를 확인하는 것이라고 했다. 사실 우정 씨의 가장 큰 고민거리 중 하나도 사육 중인 암소에 가장 적합한 맞춤형 정액을 어떻게 구매해 송아지를 생산하는 것이나이다.

이러한 한우 정액 수급 문제는 우정 씨뿐만 아니라, 전국 각 지방에서 한우를 사육하는 농가들의 공통된 고민거리이다. 물론 한우 정액 보급은 국가 주도형 사업으로 농협중앙회 한우개량사업소에서 생산된 정액을 농가에 보급하고 있지만, 종모우(정액을 생산하는 수소)의 정액 생산량 한계와 특정 정액 편중 구매, 무작위 구매 등의 문제로 어려움을 겪고 있다. 그렇기에 우정 씨를 비롯한 한우 농가들은 종모우 정액을 평균 100스트로(1스트로 = 0.5cc) 이상 보관하고 있다.

그러나, 보관 중인 정액 중 암소의 도태, 근친 문제 등 여러 가지 원인으로 사용할 수 없는 정액량이 평균 40%에 달한다. 다른 농가에서는 해당 정액을 유용하게 사용할 수 있는데도 서로 정보교환이 안 돼 어려움을 겪는 것이다.

우정 씨는 최근 경주시에서 이를 해결하고자 농가 간 정액 교환 체계를 갖추기 위해 전국 최초로 한우 유전자원 관리실을 설치했다는 소식을 들었다. 너무나 필요한 정책이었기에 우정 씨는 바로 한우 유전자원 관리실로 전화해 종모우 정액 교환을 신청했고, 카톡, 문자 등으로 주변 지인들에게도 널리 알렸다



민·관 협업을 통한 『한우 유전자원 관리실』 활성화

농가 간 정액 교환 체계를 갖추기 위해 한우 유전자원 관리실은 정액 보관고 5기, 전자 현미경, 정액 용해기, 정자 활력도 검사기, 정자수 계산기 등의 장비를 구매해 3만 스트로의 한우 정액을 보관 교환할 수 있는 설비를 갖추었다. 그러나 한우농기들이 요구하는 암소 맞춤형 정액을 더 많이 확보하기 위해서는 농업기술센터의 노력만으로는 한계가 있다고 판단했다.

고민 끝에 우량 정액 확보, 홍보, 기술 교육, 농가 컨설팅, 효과검증 및 피드백 등의 업무가 효과적으로 추진될 수 있도록 4개 기관·단체(농업기술센터, 경주축협, 한우협회, 가축인공수정사협회)가 참여하는 민·관 업무협약을 체결해 한우 유전자원 관리실 운영을 활성화하였다.



좋은건 더 널리, 벤치마킹 이어져

한우 유전자원 관리실은 연간 1,500스트로 규모의 한우 정액 보관 및 교환을 진행해 한우농가에 우량 송아지를 생산할 수 있도록 지원하였다.

특히 한우 유전자원 관리실에서 보관 중인 한우 정액 개체현황에 대해 한우농가들이 쉽게 알아볼 수 있도록 경주시농업기술센터 홈페이지에 한우 유전자원관리실 정보 방을 설치해 운영의 투명성을 높였다.

보관 중인 정액을 사용하기 원하는 농가는 동일 단가로 맞교환하도록 해 한우농가에서 보유한 정액 교환 활성화 및 비사용 정액에 대한 취급, 보관, 관리 문제를 해결하였다.

전국 최초로 운영되고 있는 경주시의 「한우 유전자원 관리실」에 대해 농촌진흥청을 비롯한 타 지자체의 벤치마킹이 이어져 경주시의 우수한 운영 기술이 전파되고 있다. 한우 유전자원 관리실이 널리 확산되어 농가 소득 증대에 보탬이 되었으면 하는 바람이다.

서초형 공유어린이집은?

입소 대기, 보육수급불균형을 해소하고 공동·공유·상생 프로그램을 기반으로 국공립과 민간이 지역의 아이들을 함께 키우는 신개념 보육 시스템

**보육의 새로운 패러다임, “서초형 공유어린이집”**

서울특별시 서초구에 사는 김사랑 씨(35세)는 눈에 넣어도 아프지 않을 3살 아들을 어린이집에 보낼 생각을 하니 막막하다. 사립보다는 아무래도 국공립이 더 안심되고 좋은 서비스가 제공될 것 같지만 대기자 수를 보니 답답하기만 했다. 뉴스를 보면 서초구에서 국공립 어린이집 ‘10배 플랜’이라는 계획을 세워 매년 10개 이상씩 세웠고, 실제로 32개에서 90여 개까지 늘려 서울시 최하위였던 보육 수급률을 109%까지 끌어올렸다고 하는데 담당 자신은 보내기가 힘드니 저게 진짜인가 싶기도 했다.

먼저 아이를 키운 친구들의 말에 따르면 아무리 국공립 어린이집을 많이 지어도 현재의 어린이집 시스템으로는 실제 지역의 수요를 반영하지 못해 보육 수급에 불균형이 있다고 한다. 사정이 이렇다 보니 어떤 어린이집은 영유아 대기자가 많아 입소가 힘든데 인근 다른 어린이집은 영유아 반 정원이 차지 않는 상태라는 것이다.

다행히 서초구에서는 이런 사실을 인지하고 인근 지역의 3~7개의 국공립 어린이집과 민간·가정 어린이집을 하나의 공동체로 묶어 국공립과 민간이 지역의 아이들을 같이 키우는 보육 시스템 ‘서초형 공유어린이집’을 운영한다고 한다. 또한, 공유어린이집 권역 내 유아전담어린이집을 지정해 영아 시설에서 아이가 졸업하면 유아 전담으로 연계하여 입소 대기의 보육 수급 불균형 해소를 위해 노력한다고 한다.

전국에서 아직 한 번도 실시된 적 없는 국공립-민간 통합 형태의 어린이집이라 잘 운영될지 걱정이었지만, 나름 잘되어가고 있다고 하니 사랑 씨는 내년에 어린이집 보낼 염려는 조금 덜어도 될 것 같다고 생각했다.



공동·공유·상생으로 보육서비스 향상

‘서초형 공유어린이집’은 2019년 9월 서초권역 4개 어린이집에서 시작해 도입 1년 만에 학부모와 참여 어린이집이 모두 만족하는 성과를 거뒀다.

서초구는 시범운영에 이어 단계적으로 확대할 예정이었으나, 관내 어린이집의 신청이 쇄도해 2020년 9월 17개 권역 84개 어린이집이 참여했고, 2021년 9월에는 26개 권역 126개 어린이집이 참여해 서초구 전체 어린이집의 80%까지 확대되었다.

‘서초형 공유어린이집’은 국공립-민간 어린이집의 보육서비스 향상을 위해 공동·공유·상생프로그램을 운영한다. 어린이집 운영 및 보육에 관한 아이디어 및 노하우를 공유하고, 개별적으로 진행하기에 비용부담이 큰 공연 관람, 체험 학습 등을 공동으로 진행해 비용도 절감했다.

서초형 공유어린이집이란?

국공립-민간-가정어린이집 3~7개를 하나의 공동체로 묶어
***공동·공유·상생 프로그램 운영을 기반으로**
 국공립과 민간이 지역의 아이들을 같이 키우는 **신개념 보육 시스템**

***공동·공유·상생 프로그램**

1) 공연·체험프로그램, 기념·이벤트·신차와 공동구매, 교사 학습공동체 모임 등
 2) 공유·장소·시설·공간 임대, 교재교구, 기자재·신문 등
 3) 상생·지역의 보육수요에 맞춘 보조금 협의, 어린이집 연합 추진 등



참여의 열력



대한민국 보육표준을 만든다

‘서초형 공유어린이집’에 대해 전국 지자체에서 벤치마킹 문의와 관심이 쏟아졌고, ’21년 9월 서울시에서도 서초형 공유어린이집을 벤치마킹해 8개의 자치구가 참여했다. 2022년부터 서울시 전체 25개 자치구가 참여할 예정으로 “서초구가 하면 전국표준이 된다”라는 말을 실감케 했다.

서초구는 이에 만족하지 않고 서초형 공유어린이집의 내실을 다지는 것을 목표로 사업을 추진한다. 전국 최초로 보육계의 숙원인 ‘교사 대 아동 비율 개선’ 사업을 확대 추진하고, 변화하는 보육수요에 대응해 유아반(만 3~5세)을 대상으로 한 ‘스마트 놀이+학습 특색화 보육프로그램’을 지원한다. 또한, 그간의 활동을 담은 ‘서초형 보육스토리’ 유튜브 채널을 개설해 사업에 대한 성과를 공유하고 다양한 사례를 나눔으로써 전국 확산을 도모할 계획이다.

전북형 일자리는?

한국GM 철수 등 대량실직 해결을 위해 22개 기관이 3년간 44회 만나 중소기업이 뭉쳐 친환경 전기차를 생산하고 노사민정 대통합을 이뤄낸 지역 상생 사례

**대기업이 빠져나간 도시, 지역주민이 뿔뿔 뭉치다**

나는 전라북도에서 일자리 업무를 담당하고 있는 정미화 팀장이다. '18년의 경제위기를 떠올리면 아직도 아찔하다. 현대중공업 군산조선소 폐쇄, 한국GM 군산공장 철수 등으로 군산 GRDP(Gross Regional Domestic Product, 지역내총생산)의 23.4%, 수출액의 43%를 차지하는 산업 및 고용 위기가 발생했고, 16,931명이 실직했으며, 군산시 인구의 1/4이 생계 위기에 봉착했다.

왜 우리 지역에 이런 일이 생기느냐는 원망도 들었지만 내가 사는 지역의 생존을 위해서는 무엇이든 해야 했고, 끈질긴 논의를 통해 살아남기 위한 해법을 찾아가는 과정이 필요했다. 지방자치단체를 주축으로 중소·중견기업과 근로자, 관계기관, 지역 구성원이 모두 머리를 맞댔다. 수많은 아이디어가 오가며 3년간 44회의 만남이 계속됐다.

회의를 거듭한 끝에 한국GM 폐공장을 고쳐 5개 중소기업이 협력해 승용·화물·버스 등 전 차종 전기차를 생산하자는 데 뜻을 모았다. 결국, 대기업이 빠져나간 공동화된 유희공장을 활용해 내연기관에서 탄소 중립시대 흐름에 맞는 전기차로의 산업 재생을 추진하게 되었다.

아직 갈 길이 멀고 매일 야근하지만 내 노력이 지역주민에게 조금이나마 도움이 됐다는 생각에 별을 보면서 퇴근하는 발걸음이 가볍다.

**전국 최초 유일 양대 노총 참여**

전라북도·군산시를 주축으로 노사민정 22개 기관·단체·기업·대학이 협업한 전북형 일자리는 기업과 노동자 간의 통 큰 양보와 대타협이 있었기에 가능했다. 지방자치단체와 대학이 제안한 투자·일자리 창출 규모와 일정별 계획을 참여기업이 수용해 주었고, 전국 최초로 유일하게 양대 노총이 참여해 적정임금·투명경영·노사합의안 수용 등 선진적

노사관계를 도입했다.

협업의 결과로 참여 기업 간 ① 공동생산, ② 공동활용, ③ 연구개발, ④ 인력양성, ⑤ 공동마케팅 등 5대 연계 협력사업과 16개 세부사업을 만들었고, 참여기업 간 위탁생산·기술공유·연구개발 등 경쟁적 협력관계를 구축해 투자 위험성을 줄였다. 공용 플랫폼 등 부품을 공동 개발하고 시험인증과 원자재 공동구매, 전문인력 양성 등을 함께해 범위의 경제·규모의 경제 실현으로 경쟁력을 확보했다.



전기차 생산·일자리 창출 가시화

22개 기관의 협약과 응원 속에 곧 희망의 빛이 비치는 듯했으나 (주)명신에 위탁생산을 맡기기로 했던 기업에 문제가 생겼다. 새로운 투자처를 찾아야 했고, 해외 투자처를 다변화하는 동시에 생산계획과 판매 계획까지 수립하며 계획을 더욱 구체화했다. 마침내 '21년 2월 정부로부터 상생형 일자리로 지정되었다.



전북 군산형 일자리는 (주)명신 등 5개 기업이 2024년까지 5,171억 원을 투자해 전기 SUV·전기트럭·전기버스 등 24만 대를 생산하고, 1,700여 개의 일자리를 창출한다. 상생형 일자리가 성공적으로 마무리되면 한국GM 군산공장이 차지하던 생산과 직접고용의 81%, 수출은 152% 수준으로 회복될 것으로 기대된다.

'21년 6월 (주)명신에서 전기차 1호 차를 출고했고, 8월에는 에디슨모터스(주)가 군산공장을 준공했으며, 대창모터스(주)는 '22년 5월 준공, 코스텍(주)도 11월 준공을 목표로 순항 중이다. 고용 부문에서도 '20년부터 '21년 12월 말까지 423명이 채용되었다. (주)명신이 320명, 에디슨모터스(주)가 97명을 채용했으며, 지역에 거주했거나 거주할 주민을 뽑아 상생형 일자리의 취지를 더욱 살리고 있다.

'22년 1월 (주)명신이 대통령 이집트 순방에 참여해 전기마이크로버스와 전기 특목 개발 협력 기술 지원 투자협약을 체결하는 등 해외 진출 기반도 넓혔다. 에디슨모터스(주)는 쌍용차 인수를 추진하고 있는데 마케팅 개선, 기술력 향상 등 시너지 효과와 함께 군산공장에서 중형버스와 화물차 생산을 특화해 군산형 일자리 활성화 기반을 공고히 다져나가는 중이다.

안심식당 검색 서비스란?

코로나19 확산 방지를 위해 방역수칙을 준수하는 안심식당 정보를 공공데이터로 개방하고, 카카오맵 등 민간과 협업하여 국민에게 제공하는 서비스

**'안심식당'이 되고 나서 손님이 늘었어요**

서울특별시 이태원에서 찌개 전문점을 운영하는 이희망 씨(33세)는 코로나19 전까지만 해도 구역에서 가장 매출이 높은 가게의 사장이었다. 그러나 코로나19 감염병이 확산 하면서 외식 기피 현상이 갈수록 심각해졌고 희망 씨의 가게도 매출 감소가 불가피했다.

한 달만 더 버티자는 생각으로 어느덧 2년을 버텼지만, 여전히 코로나19는 끝나지 않고 월세와 재료비만 올라 이제 직원들 월급도 주기 힘든 상황이 되었다. 혹여 가게에서 확진자라도 발생하면 치명적일 것이기에 ① 덜어 먹기 가능한 도구 비치 및 제공 ② 위생적인 수저관리 ③ 종사자 마스크 착용 등 방역을 위해 최선을 다하고 있지만, 고객들은 이러한 식당을 알 수 없으니 걱정되어 더 외식하지 않는 듯했다.

차라리 정부에서 안심하고 식사할 수 있는 식당을 지정해 홍보라도 해줬으면 좋겠다는 생각이 있었는데, 최근 국민의 식사문화를 개선하고 코로나19 방역수칙 준수도 유도하기 위해 '안심식당' 지정제를 추진한다는 말이 들려왔다.

소식을 듣자마자 희망 씨는 바로 안심식당을 신청했다. 얼마 후 지자체 담당 공무원이 방문해 지정 요건을 준수하는지 점검한 뒤 안심식당으로 지정했고, 농림축산식품부에 통보하면 한국외식산업협회 등의 홈페이지에 공표된다고 알려주었다. 그것만 해도 감사했는데 이제 카카오맵 등 민간 앱을 통해서도 안심식당 지정 사실을 홍보해 준다고 한다.

안심식당으로 지정되고 나서 손님이 하나들 늘기 시작해 직원 월급 정도는 감당할 수 있는 상태가 되었다. 코로나 전의 매출을 회복하지는 못했지만, 희망 씨는 이젠 조금씩 희망을 품어도 괜찮을 것 같다고 생각했다.

안심식당 공공데이터 개방

처음에 안심식당 데이터 수집 절차는 지자체에서 매주 안심식당 자료를 엑셀로 작성해 농림축산식품부에 메일로 전달하면, 이를 취합해 정비한 후 홈페이지에 공표하는 방식이었다. 자료 전달과 정비가 모두 수작업에 의존하는 것으로 비효율적이었지만, 안심식당 정보를 우선 알리는 것이 중요하다고 판단해 데이터 개방을 먼저 추진하고, 비효율적인 데이터 수집 및 제공 절차는 다음에 개선하기로 했다.

우선 엑셀 자료를 공공데이터로 변환해 데이터베이스에 적재하고 OpenAPI를 통해 실시간 제공하는 과정까지 한 달이 채 걸리지 않는 시간에 개발을 완료하여 매주 새로운 안심식당 데이터를 개방하기 시작했다. 이어 네이버 플레이스를 시작으로 T-Map, 카카오맵으로 서비스가 확장되었고, 이제는 다양한 앱에서 안심식당 정보를 제공하고 있다.

안심식당 제도의 저변이 확대되면서 매주 신규 지정되는 식당의 숫자가 많아지게 되었고 수작업 처리는 한계에 이르렀다. 이에 지자체가 직접 안심식당 정보를 등록하거나 취소할 수 있도록 전산 개발을 추진했다. 그 결과 이제는 별도의 정보 취합, 가공 절차 없이 지자체가 실시간으로 안심식당 정보를 등록하거나 취소할 수 있도록 개선했다.

안심식당 제도의 정착

안심식당은 2021년 12월 기준 전국 40,817개가 지정되어 이제는 안심식당 로고가 부착된 식당을 어렵지 않게 찾을 수 있다. T-map 및 카카오맵을 통해 맛집을 검색할 때도 어디가 안심식당인지 아닌지 알아볼 수 있게 되었다.

안심식당에 방문해 덜어 먹을 수 있는 식기, 위생적으로 관리되고 있는 수저, 꼼꼼하게 마스크를 착용하고 있는 종업원을 보고 있으면 안심식당 제도가 코로나19 방역은 물론이고, 우리 국민의 식사문화 개선에도 이바지한 것을 확인할 수 있다.



외국인 국내부동산 불법 취득 수사란?

외국인이 가상자산 환치기 조직을 이용해 서울 아파트 구매자금을 불법 반입하거나 수출입 무역 거래를 악용해 불법 탈세한 자금으로 아파트를 매입한 사실을 관세청, 국토부, 금감원 등 7개 기관이 정보를 공유, 협업을 통해 수사한 사례

**외국인 국내부동산 불법 소핑 단속**

서울세관 외환조사총괄과에서 근무하는 박외환(40세) 주무관은 재산 도피, 자금세탁 등 국내외로 오가는 자금의 흐름을 보며 사회적 이슈와 결합해 범죄요소를 찾아 분석하고, 수사를 통해 불법행위를 적발하는 일을 하고 있다.

어느 날, 평소처럼 각종 인터넷 매체, 언론 보도 내용 등을 통해 정보 실마리를 찾던 중, “이러다 나라 땅이 중국 땅이 되겠어요. 외국인 땅 무단투기를 바로잡아주세요”라는 청와대 국민청원을 우연히 보게 되었고, 문득 머리를 스쳐 가는 무언가가 있었다.

“외국인이 무슨 돈으로 우리나라 부동산을 사는 것일까?”

그동안 외국인들이 불법으로 들여온 자금으로 부동산을 취득한 것이 아니냐는 말이 많았지만, 단속을 위한 구체적인 노력은 미진한 상황이었다. 그날부터 외국인의 국내부동산 구매자금 출처에 대한 분석이 시작되었고, 외국인이 국내부동산을 불법으로 취득한다는 첩보도 입수했다. 그런데 막상 수사하려니 할 수 있는 게 많지 않았다. 어떤 자료는 국토교통부에서 받아야 하고, 어떤 자료는 한국은행에 요청해야 하는 등 기관마다 권한이 흩어져 있었다. 외환의 흐름과 외국인의 부동산 취득까지 과정을 관리하는 기관이 각각 달라 정보가 한곳에 모여 있지 않았고, 이를 파악하기 위해 나서야 하는 담당 기관도 불분명했다.

관세청은 국토교통부가 보유한 외국인 부동산 취득정보와 관세청이 보유한 외환반입 정보를 비교 분석하면 외국인이 취득한 아파트의 자금출처 파악이 가능할 것으로 보았다. 외환 조사 전담 조직인 서울세관 조사2국은 외국인 정보를 보유한 기관들을 참여시켜 국내부동산 취득자금 불법 여부를 조사하자는 뜻을 전달했고, 기관들은 적극적으로 협력하기로 했다.



진정한 혁신은 부처 간 벽 허물기부터

수사를 진행하기 위해 꼭 필요한 외국인의 부동산 취득정보와 국내에서의 소득 여부 등의 자료는 7개 기관에 분산되어 관리되고 있었는데, 기관마다 자료제공 방법 및 절차가 복잡했고 다른 기관과 공유해야 한다는 별도의 규정도 없었기 때문에 협조가 제한적이었다.



서울세관은 관계기관 도움 없이는 유의미한 수사 진행은 불가능하다고 판단했다. 이에 국토교통부를 비롯해 서울출입국외국인청, 국민건강보험공단, 서울지역 법원(등기소) 및 20여 개 구청 등에 직접 방문하거나 전화와 이메일을 통해 끊임없이 설득했다.

이러한 노력을 바탕으로 7개 기관 협업을 통해 수사에 필요한 3년 치 자료를 확보하였고, 2020년 12월에 본격적인 수사를 시작할 수 있었다.

관세청은 서울시 내 아파트를 불법으로 취득한 외국인 61명(55채, 취득금액 840억 원)과 환치기 조직 9개(1조 6천억 원)를 적발했고, 외국인들이 가상자산의 김치 프리미엄을 이용한 환치기를 통해 자금을 들여와 부동산 매입에 사용한 신종 수법도 밝혀냈다.



법의 사각지대 해소

이번 조사 과정에서 관세청은 외국환거래규정 신고절차에서 제도에 사각지대가 있는 것을 확인해 기재부에 개선을 건의하고, 외국환은행장에게 신고가 들어오면 비거주자의 국내부동산 취득 신고 사항을 관세청장에 통보하도록 관련 법령을 개정했다. (외국환거래규정, '21.6.18.)

한국은행 외환 전산망 자료 중 비거주자의 국내부동산 취득 관련 자료에 대해 관세청장의 접근이 허용됨에 따라, 외국인의 국내부동산 취득자금을 감시하고 자금조달의 위법성을 조사할 수 있게 되었다.

앞으로도 관세청은 국민적 관심사나 사회적 이슈에 대해 부처 간 벽을 과감히 허물고, 작은 정보까지 공유하는 적극적인 협업을 통해 국민 요구에 부응하는 관세 행정 서비스를 제공할 예정이다.

광역생활자원 회수센터 건립 사업은?

인근 3개 시·군(정읍, 고창, 부안)의 협업으로 광역 생활자원 회수센터를 건립해 폐기물처리시설 집적화, 전북 서남권 상생 기반을 구축하고 예산을 절감한 사업

**재활용 선별시설 노후화, 3개 시군을 한데로 모으다**

전라북도 정읍시 환경과 이상생 주무관은 환경기초시설 유지관리 업무를 총괄하고 있다. 쓰레기의 수거, 선별, 매립, 재활용 등 환경기초시설의 핵심 역할을 하는 재활용 선별장은 이상생 주무관에게 가장 중요한 시설이자 고민거리였다. 2005년에 설치된 정읍시 재활용선별장은 10년이 훌쩍 넘은 낡은 시설로, 재활용품 선별량의 감소와 재활용 선별원들의 열악한 근무환경 등 대규모 시설개선이 필요했기 때문이다.

2014년 전국 최초로 지역행복생활권 협약을 체결한 정읍시, 고창군, 부안군은 매년 정책협의회를 개최해 지역 현안을 해결하고 지역 활성화 방안을 토론했으며 협력하는 등 시·군 상생을 위해 지속해서 노력하고 있다.

‘2017년 지역행복생활권 선도사업 공모’를 주제로 개최된 2016년 정책협의회에서 이상생 주무관은 3개 시·군의 상생 발전을 위해 광역생활자원 회수센터 건립사업을 안건으로 제안했다. 고창군, 부안군 역시 재활용선별장의 노후화 문제를 대안이 필요한 상황이었기 때문에 3개 시·군은 마음을 모아 공모사업 참여를 결정하였다.

이후, 3개 시·군은 상호역할 분배와 협력 방안 등 성공적인 사업추진을 위해 2016년 12월 「광역생활자원 회수센터 건립사업 공동추진협약」을 체결했다. 다각적으로 노력한 끝에 2017년 공모사업에 선정되고 국비 지원이 확정됨으로써 광역생활자원 회수센터 건립사업을 추진할 수 있게 되었다.

**배려와 상생이 문제해결의 열쇠**

3개 시·군이 참여하는 광역생활자원 회수센터 건립사업은 순탄하게 진행되지는 않았다. 님비(NIMBY)시설인 폐기물처리시설의 입지선정 난항과 함께 공모사업의 국비 예산 감소

(30억 원→19억 원)가 확정되면서 지방비 부담이 증가했고, 시·군 간 구체적인 재원 분담방안, 시설 운영관리에 대한 세부사항 등 다양한 문제가 발생했다.

그러나 3개 시·군의 열정적인 노력으로 해결 방안을 찾을 수 있었다. 시·군 간 지방비 재원 분담방안에 대해 전문가 사전컨설팅을 진행하고, 세 번의 실무협의회 개최로 추가사업비 분담, 입지선정, 기본·실시설계 반영사항 등을 자세히 협의해 최적의 방안을 모색하였다.

그 결과, 주민 반발이 적고 폐기물 처리시설이 인접해 있어 수집과 운반이 쉬우며 기반 시설이 이미 갖추어져 있는 정읍시로 사업 위치를 최종 선정하게 되었다. 국비 조정으로 추가되는 지방비도 3개 시·군이 추가 분담하기로 합의하여 사업추진에 탄력을 더할 수 있었다.

지역경제 활성화의 견인차가 되다

2022년 4월 준공을 목표로 진행 중인 광역생활자원 회수센터 건립사업은, 2019년 설계를 마친 후 2021년 2월에 착공하여 12월 말 기준 약 85%의 공정률을 보여주고 있다.

『폐기물처리시설 설치비용 표준단가』를 적용해 20t/일 규모의 재활용품 선별시설을 시군 단독으로 건립할 경우 사업비가 약 62억 원이 들지만, 3개 시·군이 광역으로 추진 시 분담 사업비가 시·군별 1/3, 즉 약 20억 원으로 감소해 65% 이상의 세출예산 절감 효과(20t/일 규모 시설 기준)를 얻을 수 있다.

또한, 광역생활자원 회수센터가 가동되면 약 30명의 재활용품 선별인력을 채용해 지역 일자리 창출에 이바지하게 된다.

사업 완료를 앞둔 3개 시·군은 광역생활자원 회수센터 공동이용과 운영협약 체결을 위해 실무협의회 등 지속적인 협업을 이어가고 있다.

2022년 6월 광역생활자원 회수센터가 정상적으로 가동되면 30t/일 규모의 3개 시군 재활용품을 자동화 시스템으로 선별해 효율성과 경제성을 높이고, 근로자 근무환경 또한 크게 개선할 것으로 기대된다.



지진 조기 경보서비스란?

지진 발생 시 속도가 빠른 지진파(P파)를 분석해 큰 피해를 일으키는 지진파(S파)가 도달하기 전에 지진 발생상황을 국민에게 신속하게 알리는 서비스

**한 번의 지진으로 세 번 놀란 사연**

제주도 서귀포시 초등학교에 근무하는 서제주(28세) 선생님은 방과 후 행정 업무를 처리하다가 갑자기 책상과 의자가 흔들리고 “빡~빡~” 지진재난문자가 요란하게 울리는 것을 듣고 곧바로 지진이 발생한 사실을 인지했다. 핸드폰을 확인하는 순간 교내 방송에서 “지진 발생! 제주 서귀포시 해역 규모 4.9 지진 발생! 학생들은 즉시 머리를 보호하고, 책상 밑으로 대피하시기 바랍니다. 흔들림이 멈춘 후 선생님의 지시에 따르기 바랍니다.”라는 말이 흘러나왔다. 서제주 선생님은 안내에 따라 급히 건물 밖으로 빠져나와 주위를 살펴보았다. 몇몇 행정실 직원과 선생님이 보였으나 다행히 학생들은 모두 하교한 시간대라 큰 혼란이나 피해는 없었다.

이번 지진을 겪으면서 지진 발생이 적었던 제주도에 진도 V의 흔들림을 동반한 큰 지진이 발생한 점, 흔들림과 동시에 빠르게 도착한 지진 재난 문자, 그리고 교내 방송으로 대피 안내가 자동으로 가능했던 점이 놀랍게 다가왔다.

곰곰이 생각해 보니, 2년 전 기상청에서 학교를 대상으로 지진이 발생했을 때 교내 방송으로 그 사실을 신속하게 전달하는 시범서비스를 진행했는데, 자신이 직접 연계를 추진했던 기억이 떠올랐다. 이번 서귀포해역 지진 발생 시 기상청에서는 12초 만에 지진 조기 경보를 발표했고, 1초 후 지진 재난 문자와 각종 매체로 지진정보가 빠르게 전달되어 학교 방송까지 자동으로 되었다고 한다. 이번 사건으로 지진에 대해 두려움을 느끼기도 했으나 학생의 안전을 위한 기상청의 노력으로 어느 정도 신속한 대응을 할 수 있었다는 사실에 안도감도 들었다.

지진 조기경보 발표시간 획기적으로 단축

기상청은 우리나라와 주변 해역에서 일정 수준 이상의 지진으로 피해가 예상될 때 지진 조기경보를 발령하고 있다. 피해를 최소화하기 위해 2015년 50초 이내를 목표로 했던 지진 조기경보 발표시간을 2021년 7월부터는 최초 관측 후 5~10초 수준까지 획기적으로 단축했다.



하지만 아무리 빠른 경보라도 전달이 지체되면 효용성이 낮아지므로, 기상청은 지진 재난 문자를 비롯해 TV 자막, 유튜브, 포털사이트, SNS, 모바일 메신저, 홈페이지, 앱 등 다양한 매체로 동시 송출되는 전달체계를 구축했다.

특히, 지자체나 재난관리책임기관 등 53개 기관과 관련 시스템이 직접 연계되어 지진 통보 즉시 공방이나 고속도로 전광판, 마을 방송 등으로 지진 발생상황이 신속히 전파되며, 145개 학교에는 교내 방송으로 지진 발생상황과 행동 요령에 대한 자동 음성 안내가 이뤄지는 서비스가 구축되었다.

발표시간 단축 = 대피시간 확보

지진 조기경보 발표시간의 단축이 중요한 이유는, 5초 전 방송 시에는 근거리 대피가 가능해 80%의 생명을 보호할 수 있고, 10초 전 방송 시에는 건물 밖 탈출이 가능해 90%의 생명을 보호할 수 있기 때문이다.

2017년 포항지진 당시 19초 만에 발표된 경보로 일부 지역에서는 재난 문자가 진동보다 빠르게 전달되는 등 긍정적인 언론 보도가 많았다. 이에 만족하지 않고 시간 단축을 위해 노력한 결과, 2021년 12월 14일 제주 해역지진의 경우 포항지진 대비 7초가 단축된 12초 만에 경보가 발표되었고, 그에 따라 지진재난문자 등 정보들 또한 빠르게 전파되었다.

특히, 제주도에 시범서비스로 연계된 학교에는 재난 문자와 동시에 지진 발생상황과 행동 요령이 자동 방송되어 당시 방과 후 업무 중이던 교직원들이 건물 밖으로 대피하는 효과를 거둘 수 있었다.

기상청은 앞으로도 더욱 신속한 지진 조기 경보 체계 고도화를 위한 기술개발과 지진관측망 확충 등 다양한 노력을 통해 지진으로부터 안전한 나라를 만들기 위해 최선을 다할 것이다.

지역 자산화 지원사업이란?

주민이 지역사회 혁신사업에 필요한 공간을 공동 매입·운영하는 경우 금융자금 지원을 통해 자산화를 도움으로써 지역사회 활성화를 지원하는 사업

**인적이 뜸해지는 우리 동네를 살릴 방법은?**

전라남도 목포에 사는 최동수 씨(50세)는 목포역 앞 건해산물 거리에서 25년째 건해산물 유통업을 운영하고 있다. 그는 2019년 9월 목포의 건해산물 거리에서 열렸던 ‘2019년 건맥 1897’ 축제를 생각하면 아직도 감개무량하다. 평소 사람 하나 찾을 수 없던 거리에 6,000여 명이나 몰렸던 것이다.

축제를 계기로 건해산물 상가 상인회와 주민들은 목포시 도시재생 지원센터와 협력해 ‘건맥1897’을 지속해서 활성화하기로 했다. 이를 위해 상인회와 주민 130여 명은 2019년 12월 공동출자금 8,500만 원을 마련해 ‘건맥1897 협동조합’을 설립했다.

‘건맥1897 협동조합’은 지역활성화공간 마련을 위해 건해산물 거리의 빈 상가를 개조하기로 했는데 얼마 못 가 자금 부족이라는 현실적인 문제에 직면하게 되었다. 이때 만난 것이 행정안전부가 2020년부터 추진하던 지역 자산화 지원사업이다. 1897건맥팀은 이 사업의 사업자로 선정되어 4억 7,000만 원을 융자받았다. 협동조합은 빈 상가를 펍(1층, 호스텔(2~3층), 주민 공간(옥상)으로 개조했고 드디어 마을 술집인 1897건맥펍을 2020년 7월 개장할 수 있었다.

건해산물 상가 사람들은 1897건맥펍 개장 후 동네가 갑자기 유명해졌다고 말한다. 전국 각지에서 벤치마킹하러 오고 2호점을 내고 싶다는 문의가 쇄도했다고 한다. 1897건맥펍의 성공은 십시일반 출자한 주민, 행정안전부의 지역 자산화 지원사업, 행정·금융을 컨설팅한 목포시 도시재생 지원센터 등이 이뤄낸 공동작품이다.

최동수 씨는 오늘도 동네의 활기가 영원하기를 바라며 마을 술집에 들른다.



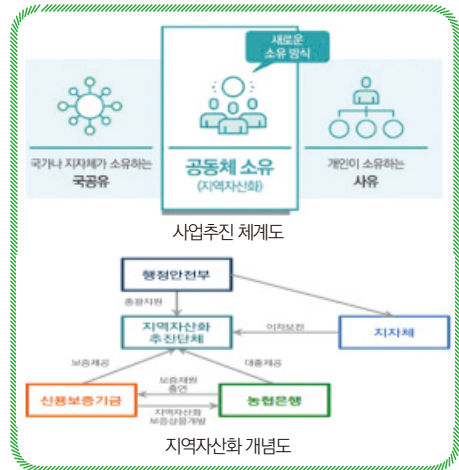
주민 소유 공간에서 지역사회 혁신 활동을 하다

지역 자산화 지원사업은 2020년부터 행정안전부에서 추진하고 있는데 주민이 지역 사회 혁신 활동 공간을 공동으로 소유·운영하는 경우 금융기관의 용자 지원을 통해 자산화를 도움으로써 지역사회의 활성화를 계속 유지하고자 하는 사업이다.

행정안전부는 2019년 10월 신용보증기금-농협은행과 지역 자산화 업무협약을 체결해 2020년부터 2022년까지 농협은행이 37.5억 원의 보증 재원을 제공하고 신용보증기금은 보증 재원의 10배인 375억 원을 보증하기로 했다.

행정안전부는 지역 자산화 지원 사업을 통해 지난 2년간 48곳의 예비 대상지를 선정하고 총 25개소에 156억 원의 용자금을 지원했다.

또한, 건당 용자 규모 확대(5억 원 →10억 원), 상환 기간 연장(10년→15년) 등 용자조건을 개선하였고, 사업장 소재 광역지자체의 이차보전을 통해 이차 부담을 완화하는 등 접근성을 높이기 위한 노력을 지속하고 있다.



개방형 공간에서 하나 되는 공동체

지역 자산화 지원사업은 사회적 가치를 지닌 공동체 소유구조 확산, 공동체가 소유하는 공간에 금융을 지원함으로써 주민 누구나 이용할 수 있는 개방형 공간을 확대하고 있다. 지역의 수요를 반영한 사업화 공간은 일자리 창출, 사회적 가치 실현 등으로 주민의 자발적인 참여를 유도해 지역사회에 긍정적 효과를 미치고 있다.

건맥1897(전남 목포) 외에도 취약계층을 위해 사회주택을 마련한 디자인팩(부산), 경력단절 여성을 위해 공방을 조성한 한글피움(광주), 아가씨(대구), 인구소멸 지역의 버려진 공간을 활성화한 자이엔트(충남 서천), 젠트리피케이션 지역에서 사업을 지속할 수 있는 계기가 된 해빛투게더(서울) 등이 그 주요 사례다.

지역 자산화 지원사업은 주민이 지역사회 혁신 활동 공간을 공동으로 소유하면서 지역사회의 문제를 주도적으로 해결하고 나아가 지역 활성화의 기반이 될 것이다.

구직촉진수당 등 지급업무 One-Stop 서비스란?

국민취업 지원제도 구직촉진수당 등을 금융기관과 협업하여 펌뱅킹 시스템으로 처리함으로써 업무처리 절차와 시간을 단축해 수급자에게 신속하게 지급하는 서비스



복잡한 구직촉진수당 지급업무, 간소화할 방법은?

나는 지난해 임용된 신규공무원으로 고용노동부 서울강남고용센터에 발령받아 국민취업 지원제도 업무를 맡게 되었다. 실무 전 교육을 받으면서 취업과 생계에 어려움을 겪고 있는 분들의 취업 성공사례를 접하고 국민취업 지원제도 담당자의 일원으로서 최선의 취업 지원서비스를 제공할 수 있도록 노력하겠다고 다짐했다.

그런데 직접적인 취업 지원서비스를 위한 상담 등의 업무 외에 구직촉진수당 등 지원금 지급을 위한 행정 처리가 복잡하고 시간이 많이 소요되다 보니 내심 답답한 마음이 들었다. 수당 지급신청이 접수되면 취업지원전산망에서 수당 지급검토 내역을 입력하고, 온나라 문서시스템에서 지급 결정 결재를 받고 나면 국고보조금통합관리시스템에서 지출요청을 해야 한다. 그 이후 지출 담당 부서에서 디지털 예산회계시스템으로 지출결의를 해야 수급자에게 수당이 입금된다.

여러 전산망의 사용법을 이해하고 사용하는 것도 어려웠지만, 매번 수당을 지급할 때마다 이런 복잡한 절차를 거쳐야 하는 것이 업무부담으로 다가왔다. 또, 수급자가 수당 지급처리 여부를 문의하는 경우에는 지출 담당 부서에서 지출결의처리를 했는지 일일이 국고보조금 통합관리시스템에 접속해서 확인해야 했다.

그런데 이제 이 모든 업무를 취업지원전산망에서 한 번에 처리할 수 있게 되었다. 수당 지급이 결정된 후 지급의뢰 버튼만 누르면 그 즉시 금융기관에서 수급자의 계좌로 수당이 입금된다. 금융기관과 연계되는 펌뱅킹 시스템 구축으로 이렇게 간단하게 수당을 지급하게 되니 너무 편리하고 좋았다. 이제 나의 역량을 취업 지원서비스에 더 집중할 수 있게 되었다.



펌뱅킹에서 답을 찾다

2021.1월부터 시행한 국민취업 지원제도는 수급자 유형과 지원단계에 따라 구직촉진 수당(월 50만 원×6개월), 참여수당, 훈련참여수당, 취업성공수당 등을 지급하고 있고, 연간 지급업무 처리 건수가 약 162만 건에 이르고 있다.

고용센터 담당자가 수급자에게 수당을 지급하려면 여러 정보시스템에서 지급 결정, 지출결의 등 다양하게 행정 처리를 해야 했고 그만큼 시간이 많이 소요되어 업무부담으로 다가왔다.

이에 고용보험기금의 펌뱅킹 지급 사례를 참고해 국민취업 지원제도에 적용할 수 있는 방법을 모색하게 되었다.



지급업무 대폭 간소화, 행정 비효율 개선

국민취업 지원제도 펌뱅킹은 취업 지원전산망과 금융기관 전산망을 상호 연결해 지급의뢰 자료를 전송하고 실시간으로 수급자 계좌로 입금하는 시스템이다. 기존 고용보험 펌뱅킹 시스템의 전용회선 및 증계



서버 등 인프라 자원을 그대로 활용해 비용을 절감하고 구축 기간도 단축했으며, 금융 기관과 업무협약으로 지급업무를 처리할 수 있었다.

고용노동부는 펌뱅킹으로 수당 지급업무를 처리할 수 있는 법적 근거를 마련하고자 2021년 11월 「구직자 취업촉진 및 생활안정지원에 관한 법률」 시행규칙을 개정하고 지급업무 처리 절차 및 방법 등을 예규로 제정하였다.

이로써 4개의 시스템에서 5단계로 처리하던 수당 지급업무가 취업지원전산망 하나의 시스템에서 2단계 처리로 대폭 간소화되면서 업무처리 시간이 기존의 약 30~50% 수준으로 단축되고 신속한 수당 지급이 가능해졌다.

또한, 펌뱅킹 시스템 구축으로 압류방지 전용계좌 개설이 가능해지면서 신용불량 등으로 본인 명의의 계좌 개설이 어려운 수급자의 수급권을 보호할 수 있게 되었다.

소상공인 재난지원금 신속 지급이란?

국세청·국민건강보험공단·지자체 등과 협력해 지원 대상자를 사전에 선별한 후 소상공인 재난지원금을 신속하게 지급한 사례

**가뭄에 단비, 소상공인 재난지원금 지급**

고발전 씨는 어릴 적부터 가진 요리사의 꿈을 이루기 위해 남들이 부러워하던 대기업을 그만두고 '19년 말 식당을 창업했다. 그러나 다음 해 초 코로나19라는 감염병 재난이 발생해 제대로 영업을 시작하지도 못하고 생계에 직격탄을 맞게 되었다.

매월 지출해야 하는 임차료·인건비·전기세 등 관리비에다 손님이 올 때를 대비해 구매할 원재료들까지 계속 버려야 하는 절망적인 상황이 이어지자 발전 씨는 하루하루 근심에 빠질 수밖에 없었다.

그러던 중 코로나19 확산에 따른 피해를 지원하고자 정부가 소상공인 재난지원금을 지급한다는 뉴스를 접하게 되었다. 가뭄에 단비와도 같은 소식이었으나, 수많은 소상공인·자영업자에게 다 지급하려면 시간이 꽤 걸리겠다는 생각이 들어 또 한숨이 나왔다.

그런데 막상 신청접수가 시작되자 이런 걱정은 기우였음이 드러났다. 정부가 보유한 행정정보를 바탕으로 지원 대상자를 사전에 선별했고, 온라인 시스템을 통해 신청이 들어오면 당일 또는 다음 날이면 바로 지급한다는 것이다. 실제로 발전 씨는 신청 당일 오후에 재난지원금이 계좌에 입금되어 임차료·인건비로 쓸 수 있었다. 당장 급한 불을 꺼 안도의 숨을 내쉬 발전 씨는 아직 코로나19가 종식되지는 않았지만 조금씩 상황이 나아지리라는 기대를 하게 되었다.

**코로나19 확산과 맞물린 극심한 피해**

코로나19 확산으로 사회적 거리 두기가 강화됨에 따라 집합 금지·영업 제한 등의 조치가 연쇄적으로 소상공인·자영업자들을 타격했다. 매출 감소 등의 피해가 극심해지자 정부는 피해를 지원하고 임대료 등 고정비용을 덜어주기 위해 소상공인 재난지원금을 긴급

조성했다.

소상공인의 위기 극복을 위해서는 신속한 지급이 관건이었다. 그러나 300만 개 내외의 소상공인·자영업자 사업체의 지원 대상 여부를 판단하고 재난지원금을 지급하는 데는 대규모 행정 소요가 예상되었기에 신속한 지원은 요원해 보이기만 했다.



신청 후 1~2일 내 지급

정부는 국세청·건보공단·지자체 등이 보유한 행정정보를 공유해 지원 대상자 데이터베이스를 미리 구축했다.

이 과정에서 기재부(보조금법), 개인 정보보호위원회(개인정보보호법)와 협의하여 끌어낸 유권해석을 바탕으로 행정정보를 적극적으로 활용했다.



또한, 온라인 신청시스템을 통해 사전 선별된 소상공인을 대상으로 지원 대상 여부 확인, 계좌검증, 신청·접수 등을 진행해 신청 당일 또는 다음 날에 재난지원금을 지급했다. 그 결과, 소상공인의 재난지원금 수급 만족도가 높아졌고, 언론을 통해 보도되면서 소상공인 재난지원금에 대해 긍정적인 평가를 많이 받았다.

〈재난지원금 긍정 평가 언론 보도 사례〉

- ▶ (21.01.12) “3시간 만에 입금” 소상공인 ‘신속 자금 지원’에 반색[한국경제]
- ▶ (21.03.30) ‘번개 지급’ 버팀목자금 플러스, 첫날 79만 명에 1.4조 원 집행[이데일리]
- ▶ (21.08.17) “신청 2시간도 안 돼 입금됐네요”... 4차 재난지원금 ‘번개’처럼 쏘았다[뉴스1]

코로나19라는 유례없는 재난을 맞았지만, 정부는 소상공인이 피해를 극복할 수 있도록 재난지원금을 신속히 지급하고, 그 외에도 추가로 지원할 수 있도록 다양한 아이디어를 발굴하며, 기관 간 협업을 통해 소상공인이 다시 미래에 대한 희망을 품을 수 있도록 노력할 계획이다.

스마트패스 QR코드란?

전자출입명부(QR 체크인)를 시작으로 QR코드 활용 범위를 코로나19 백신 예방접종 여부 안내, 사회서비스 부정수급 방지 및 개인정보 보호까지 확대해 국민의 디지털 일상을 개선한 사업

**QR코드에 '안전'하게 담긴 내 정보, 이제는 '안심'**

작은 음식점을 운영하는 김수민 씨는 코로나19로 매출이 감소해 가게 운영이 어려워졌다. 하지만 하늘이 무너져도 솟아날 구멍은 있다고 했던가. 코로나 백신이 개발되고 접종률이 올라가며 정부의 방역지침이 완화되었다. 방문객들의 동선을 관리하던 기존 전자출입명부에 백신 접종 정보를 결합한 QR코드가 활용되면서 훨씬 신속하게 접종 여부를 파악할 수 있었고, 가게 운영을 이어갈 힘을 얻게 되었다.

이정순 씨는 둘째 출산 후 산모·신생아 건강관리 서비스를 이용하고 있다. 서비스 이용 후 결제는 단말기에 정순 씨의 바우처 카드와 산모·신생아 관리사의 카드를 태그하는 형태로 진행한다. 때때로 정순 씨는 바우처 카드를 어디에 뒀는지 몰라 헤매거나 분실하기도 했는데, 자꾸 이런 일이 반복되자 산모·신생아 관리사가 바우처 카드를 자신에게 맡기는 게 어떻겠냐고 말했다. 미안하기는 했지만, 카드를 쉽게 남한테 맡길 수도 없고, 그렇다고 꼬박꼬박 잘 챙길 수도 없어서 정순 씨는 다른 좋은 방법이 없을까 고민이 되었다. 그러나 스마트폰 앱으로 결제하는 방식이 도입되면서 정순 씨의 이런 고민은 모두 사라졌다. 더는 바우처 카드 분실을 걱정하지 않아도 되고, 산모·신생아 관리사에게 미안함을 느낄 필요도 없게 되어 매우 만족스러웠다.

작년 푸름중학교에 처음 임용된 김성훈 선생님은 올해 두 번째 학생들을 맞이한다. 새 교실로 걸어가던 김 선생님은 잊지 못할 제자 태완이를 떠올렸다. 태완이는 집에 놀러 온 친구들이 식탁 위에 올려져 있던 기초생활수급 통지서를 본 후부터 자기를 대하는 태도가 달라졌으며 김 선생님을 찾아왔었다. 아이의 고민을 해결하기 위해 여기저기 전화하며 얼마나 뛰어다녔던가. 다행히 지금은 태완이의 교우 관계가 많이 좋아진 상태였다. 김 선생님은 올해부터 기초생활수급자의 정보가 QR코드로 안전하게 보호되어 태완이 같은

사례가 생기지 않을 거라는 소식을 얼마 전에 접했다. 옳은 방향으로 나아가고 있다고 생각하며 김 선생님은 새 교실 문을 열었다.

디지털 기술을 활용한 사회보장서비스 혁신




소상공인, 자영업자의 절박한 상황이 이어지고, 백신 예방접종 완료자의 사회적 거리 두기가 완화되는 등 변화하는 코로나19 환경 속에서 현장 수용성과 실효성을 고려한 추가 대책이 필요해졌다. 이에 한국사회보장정보원에서는 QR코드를 활용한 전자출입명부 구축 경험을 토대로, 코로나19 방역 당국(보건복지부, 방역대책본부, 질병관리청 등)에 '백신 예방접종 정보를 활용한 QR 전자출입명부 출입관리 개선'을 제안하고 공공(질병관리청, 한국사회보장정보원)과 민간이 함께 사회안전망 협력체계를 구성하도록 추진했다.

또한, 사회서비스 바우처 이용 시 실물카드 소지에 따른 부정결제사례가 약 15%를 차지하면서 이를 효과적으로 차단할 수 있는 새로운 결제시스템이 필요했고, 사회보장급여통지서 오배송·분실 등으로 수급권자의 민감 정보를 보호할 방법도 요구되었다. 우리 원에서는 민관 협업을 통해 QR코드를 활용한 사회서비스 간편결제와 사회보장급여통지서 안내방식 디지털화를 동시에 추진했다.

QR코드로 통하는 세상

다중이용시설 출입 시 백신 예방접종 정보가 연계된 QR코드를 통해 전자출입명부 관리기능을 개선하고, 신속한 백신 패스 도입으로 단계적 일상회복 정책에 이바지했다.

사회서비스 바우처 이용 시 QR코드를 활용한 간편결제를 도입해 부정수급을 원천 차단하고 이용자의 편의성을 높였다. 아울러, 사회보장급여통지서 안내방식을 종이 출력물에서 QR코드 체계로 전환해 수급권자의 개인정보를 보호하는 한편 종이 문서를 없앴으로써 저탄소 정책 실현에 기여하였다.

<p>COVID-19 더 안전한 k-방역시스템 구축</p>  <p>인증되었습니다. (접종완료 14일 이후)</p> <p>코로나19 백신 예방접종 정보</p> <ul style="list-style-type: none"> · '출입관리'를 넘어 '방역패스'로 역할 ※ '거의 모든 시설 들어가기 전 QR 찍는 일 자연스러운 일상' ... 동아일보(10.22.) 	<p>부정수급 더 똑똑해진 스마트 결제체제로 이용자 편의 제고</p>  <ul style="list-style-type: none"> · 사회서비스 결제 단말기, 카드 없이 이용자 QR코드 스캔으로 한 번에 가능 - 전자바우처앱 → QR 생성(이용자) - 결제 앱 → QR 스캔(제공인력) <p>개인정보 더 안심되는 사회보장급여통지서 안내</p>  <ul style="list-style-type: none"> · 수급 여부 결정정보, 가족 정보 등 사회보장급여 결정통지서 안내방식 전환 - 수급권자 민감 정보는 QR코드 개별 확인
--	--

긴급자동차 전용 번호판 제도 및 자동 진·출입 시스템?

경찰차·소방차 등 긴급자동차에 전용 번호판(998~999)을 부여해 아파트 등의 무인 차단기를 자동으로 진·출입할 수 있도록 구축한 시스템

**1분 1초가 중요한 응급상황에 무인 차단기가 걸림들?**

어느 늦은 밤, 평소처럼 집에서 영화를 보며 휴식을 취하고 있던 이편한 씨(35세)는 갑자기 심한 복통을 느꼈다. 타지에서 혼자 살고 있던 그는 늦은 시각 주변에 도움을 청하기엔 상황이 여의치 않아 ‘곧 괜찮아지겠지’라고 생각하며 참아보려 했다. 그러나 시간이 지날수록 구토에 발열까지 더해져 움직이는 것마저 힘들어지자 결국 119에 전화를 걸었다.

신고를 받은 담당 119안전센터에서는 즉시 구급대를 출동시켜 5분 만에 편한 씨가 사는 아파트에 도착했으나 예상치 못한 난관에 부딪혔다. 등록되지 않은 외부 차량의 진입을 막기 위해 설치된 무인 차단기가 올라가지 않은 것이다. 설상가상으로 그 시각 경비원은 야간순찰을 하고 있었던 터라 차단기를 열어줄 사람이 아무도 없었다.

얼마 후 겨우 경비원과 연락이 닿은 구급대원들은 무인 차단기를 열고 아파트로 들어가 신속히 편한 씨를 병원으로 옮겼다. 응급실에 도착한 편한 씨는 진단 결과 급성 장염이었고, 진료를 받고 입원한 후 다음날 별 탈 없이 퇴원했다.

다행히 생명이 위급한 상황까지 가진 않았지만, 편한 씨는 구급대를 기다리던 시간이 일평생 가장 긴 시간처럼 느껴졌다. 만일 급성 장염이 아닌 일본뇌초를 다루는 심정지 등의 상황이었다면 무인 차단기 하나 때문에 더 아찔한 상황을 맞았을 수도 있었을 것이다.

**긴급자동차 전용 고유번호(998~999) 부여**

신축 아파트를 비롯해 우리나라 대부분 공동주택과 다중이용시설은 보안을 위해 무인 차단기를 설치·운영하고 있는데, 간혹 범죄·화재 신고를 받고 출동한 경찰차나 소방차 등이 차단기 통과에 시간이 걸려 신속한 초기 대응에 어려움이 있었다.

이러한 문제 때문에 일부 지역에서는 담당 경찰서·소방서의 차량번호를 미리 등록해 두기도 하지만, 이 방안은 차량 교체 시 차량번호를 매번 재등록해야 하는 등의 번거로움이 따른다.

이에, 행정안전부는 경찰차·소방차 번호판 첫 세 자리에 긴급자동차 전용으로 사용할 고유번호(998~999)를 부여하고 자동차단기가 998~999 번호판을 인식하여 자동 개폐되도록 함으로써, 긴급자동차가 무인 차단기를 신속하게 통과할 수 있도록 하였다.



긴급자동차 전용 번호판으로 골든타임을 확보하다

2021년 11월부터 경찰·소방차 등 긴급자동차에만 사용되는 ‘전용 번호판’이 순차적으로 도입되었고, 관계부처(행정안전부, 국토교통부, 경찰청, 해양경찰청, 소방청, 한국교통안전공단, 한국도로공사) 간 협업을 통해 2022년 1월 기준 긴급자동차 총 8,723대(경찰청 6,532대, 소방청 1,935대, 해양경찰청 256대)의 번호판을 교체하였다.

또한, 긴급자동차 자동통과가 가능하도록 기능이 개선된 무인 차단기에는 자동 진·출입 인증스티커를 부착하여 긴급자동차 운전자가 단번에 확인하고, 신속한 통과가 가능하게 하고 있다.

이 제도의 도입과 정착을 통해 신고를 받고 출동한 긴급자동차가 국민의 생명과 재산을 보호하기 위한 골든타임을 놓치지 않고 신속한 대응을 할 수 있기를 기대한다.

스마트 안심 버스 승강장이란?

범죄 취약지역의 안전 기반을 강화하기 위하여 승강장 내 양방향 비상벨, 경광등, 자동폐쇄 출입문 등을 설치해 범죄예방시설로 활용하는 버스 승강장

이젠 마음 놓고 학교에 다닐 수 있어요!

대구광역시 서구 경덕여고에 재학 중인 고3 수험생 김협동 양은 등하곶길이 무섭다. 신체를 노출하는 일명 ‘바바리맨’이 학교 주변에 자주 출몰한다는 소문을 들었기 때문이다. 협동 양이 이용하는 버스 승강장은 CCTV도 없고 주변과 비교해 조도가 낮으며, 노상에서 많은 범죄가 발생하고 있어 불안감은 시간이 지날수록 커지지만 했다.

다행히 최근 서부경찰서와 서구청이 협업해 경덕여고 인근 버스 승강장을 범죄예방 시설로 조성했다는 소식을 들었다. 실제로 가보니 승강장 안에는 112상황실과 바로 연결할 수 있는 비상벨이 설치되어 있었고, 비상벨 터치 시 LED 비상 경광등이 작동되는 동시에 자동문이 폐쇄되었다. 승강장 인근에 회전형 CCTV와 보안등도 설치되어 통학로 주변 환경이 많이 밝아졌다.

또한, 평상시에 무료 공공 와이파이를 사용할 수 있도록 중계기가 있고, 여름에 덥거나 겨울에 추운 경우를 대비해 냉난방기도 설치되었다. 특히 협동 양은 온열 의자가 가장 마음에 들었는데, 추운 겨울날 따뜻한 의자 위에 앉아 있으면 마음마저 녹는 기분이 들었다.

이젠 불안했던 학생들의 등하곶길도 많이 달라졌다. 긴급상황 발생 시 언제든지 대피할 수 있고 경찰과 바로 연결할 수 있는 버스 승강장이 있어 마음 놓고 학교에 다닐 수 있게 되었다. 스마트 버스 안심 승강장은 그저 버스를 기다리기 위해 스쳐 지나가는 공간이 아니라 사람의 마음을 이해하고 안심시켜주며 머물고 싶은 공간으로 탈바꿈했다.

전국 최초 스마트 안심 버스 승강장 설치

평상시엔 냉난방시설, 온열의자, WIFI 설치로 주민 편의시설로 이용할 수 있고 긴급상황 발생 시엔 범죄예방시설로 활용 가능한 ‘스마트 안심 버스 승강장’은 일선 경찰이 현장

문제를 파악하고 지자체가 해결에 적극적으로 앞장선 사례이다.

학생들의 안전이 위협받자 서부경찰서 생활안전팀은 버스 승강장을 범죄예방시설로 활용하면 좋겠다고 생각했다. 서부경찰서와 서구청은 3차례의 협업 회의를 통해 지역의 치안 사각지대를 공유하고 현장 조사를 병행했다.

이에 서구청에선 긴급상황 발생 시 바로 대피할 수 있는 '스마트 안심 버스 승강장'을 설치하고 안전한 환경조성을 위해 CCTV와 보안등을 추가로 설치했다. 또한, 전국 최초로 승강장 내 112상황실과 통화 가능한 양방향 비상벨을 설치해 비상벨 터치 시 경광등 작동과 동시에 출입문이 자동 폐쇄되고 경찰이 출동하는 시스템으로 고안되었다.



지역 맞춤형 치안서비스 제공으로 주민만족도 UP

'스마트 안심 버스 승강장'은 2021년 7월 자치경찰제가 전면 시행된 이후 지역 치안 문제를 해결하기 위해 경찰과 지자체가 협력하여 선보인 첫 번째 사례로 향후 지역에 필요한 생활 밀착형 안전 정책을 위해 관계기관 간 교류 가능성이 무궁무진할 것으로 기대된다.

그뿐 아니라 전국 최초로 버스 승강장을 경찰 상황실과 연계해 범죄예방시설로 활용함으로써 사회적 약자를 보호하고, 범죄자들에게는 경각심을 높여 범죄 발생률을 감소시키리라 예상된다.

대구광역시 서구는 대구광역시 본청, 대구경찰청 및 대구서부경찰서 등 관계기관과 지속적인 협업을 통해 서구를 넘어 대구광역시 전체 주민이 더욱 안심하고 생활할 수 있는 지역을 만들기 위해 노력할 것이다.



먹거리통합지원센터란?

학교 급식에 지역의 우수한 식재료를 안정적으로 공급하기 위해 생산과 소비를 통합 기획·관리하는 먹거리 플랫폼

**신선한 먹거리로 아이들이 행복한 남해산(産) 건강법상**

나는 남해군의 서쪽 면 지역에 있는 작은 초등학교에 다니는 5학년 김다람이라고 해요. 나는 맛있는 밥을 먹고 친구들과 놀 수 있는 점심시간이 제일 좋아요. 밥이 맛있는 이유는요, 바로 우리 부모님이 직접 농사지으신 채소들로 만든 반찬이 나오기 때문이에요.

작년 봄부터 부모님은 새로 지어진 ‘남해군 먹거리통합지원센터’에 배추와 시금치 등 농산물을 보내기 시작하셨어요. 그곳에 근무하는 선생님들이 만들어 주신 ‘보물섬 건강 표준식단(지역 먹거리 활용과 학생건강을 위해 남해 영양 교사의 집단지성으로 준비한 남해 학교 급식 표준식단)’에 맞춰 신선한 농산물로 만든 급식을 먹기 시작했는데 예전보다 훨씬 맛있더라고요. 면 지역의 작은 학교에서도 차별 없이 읍내 학교 친구들과 똑같은 식단으로 먹을 수 있어서 참 좋아요.

우리 아빠는 어디에 팔지 걱정하지 않고 맘 편히 농사만 잘 지으면 되겠다며 기뻐하셨어요. 나도 부모님이 정성껏 농사지으신 채소들로 만든 음식을 학교에서 먹으니 기분이 좋고 남기지 않고 다 먹어야겠다는 생각이 들었어요. 맛있는 밥 먹게 해주셔서 고맙습니다.

**생산과 소비의 통합관리 ‘먹거리통합지원센터’ 건립**

“경남도 공공 먹거리 2030 혁신전략 체계 구축 계획”에 따라 학교 급식에 지역의 우수한 식재료를 안정적으로 공급하기 위해 생산과 소비를 통합·기획 관리하는 먹거리 플랫폼의 필요성이 대두되었다. 이에 따라 도내에서는 처음으로 남해군 직영의 ‘먹거리통합지원센터’가 건립되어 2020년 9월에 개소하였다. 남해군은 도비 10억 원을 포함해 20억 원의 사업비를 확보하고, 2년여 간의 준비 끝에 남해군농업기술센터 내 부지에 690㎡ 규모로 먹거리통합지원센터를 신축하였다.

센터는 180㎡ 규모의 사무동과 510㎡ 규모의 작업동으로 구성되어 있다. 작업동에는 전처리시설과 소포장장, 저온 창고, 피킹장, 위생 탈의실, 창고와 기계실 등이 갖춰져 있다.

남해군의 조직개편을 통해 신설된 유통지원과에서 학교 급식비를 포함해 급식에 필요한 예산을 집행하고, 기획생산 농가 조직화, 학교 급식 식재료 공급 등 생산과 소비를 통합적으로 기획·관리하는 먹거리 컨트롤타워 역할을 하고 있다.



새로운 먹거리 선순환 모델

학교 급식용 식재료는 1차로 남해 농가에서 생산한 농산물과 지역업체의 농수축 가공품을 우선 공급한다. 지역에서 생산되지 않는 식재료는 군내에 소재하고 일정 요건을 충족하는 지역 공급업체를 통해 확보하며 먹거리통합지원센터에서 급식 당일 일괄 공급한다.

남해산 식재료 공급확대를 위해 농산물은 학교 급식에 사용되는 147개 품목 중 35개 전략품목을 정하고, 기획생산 농가 조직화를 위해 먹거리생산자회를 결성하여 60여 농가에서 30개 이상의 품목을 시기별로 공급하고 있다. 또한, 교육지원청, 영양 교사와 함께 전국 최초로 보물섬 건강 표준식단을 월 단위로 구성한 후 농업인 및 업체와 함께 계속 협의해 식단에 적용하고 있다.

생산 농가, 지역업체, 교육지원청과 학교 등 급식 관계자와 합의점과 개선점을 찾아 가는 소통의 장을 마련한 이후, 관내 모든 학교 급식에 남해산 친환경 쌀과 보물섬 한우가 100% 공급되고 있다. 그 결과 2021년 남해산 식재료 사용비율은 2020년 대비 9.4%p 증가(20.8%→30.2%)했고 우수 식재료 사용비율 또한 2020년 대비 22.9%p 증가(43.2%→66.1%)했다.

행정직영의 먹거리통합지원센터 운영으로 학교는 급식의 질이 향상되고 농가 및 업체는 소득이 증대되는 등 농업인과 학교가 윈-윈 하는 새로운 먹거리 선순환 모델이 만들어졌다. 지난 한 해 코로나 상황임에도 타 지자체에서 40여 회 이상 벤치마킹을 위해 방문 하기도 했다.

남해군 먹거리통합지원센터는 운영시스템을 공유하고 정책을 제안하는 행정직영의 메카로 자리매김하였다.

귀촌·귀농인 주택지원 사업이란?

지방 인구 소멸 위기를 해소하기 위해 방치된 채 널브러져 있던 빈집을 리모델링하여 귀농·귀촌을 희망하는 청년들에게 보금자리를 제공하고, 이를 통한 농촌 지역 인구 유입을 도모하는 사업

**귀농을 결심한 이유**

아침 7시 10분, 김가장 씨(40세)는 오늘도 어김없이 허둥지둥 지하철에 몸을 겨우 신는다. 쳇바퀴처럼 굴러가는 이 단조로운 세상에서 벗어나고 싶은 마음은 굴뚝같지만, 사랑하는 아내와 두 아이를 위해 오늘도 어김없이 지하철에 올라탔다.

한숨을 내쉬며 핸드폰을 켜 가장 씨는 우연히 검색사이트 배너에서 ‘작은학교가 아름답다’라고 적힌 홍보 문구를 읽었다. 귀농 귀촌을 희망하는 사람들에게 거창군에서 무상으로 최대 6년까지 주택을 임대한다는 내용이었다. 평소 귀농 귀촌에 관심 있던 가장 씨는 반신반의하면서도 혹시나 하는 마음에 아내와 함께 한국 프레스센터에서 열린 설명회에 참석했다. 뭉가에 흘린 듯 한참 동안 이야기를 듣던 가장 씨는 ‘이거다!’라는 생각이 들었다. 귀농에 관심은 있었지만 아이 교육 문제, 주거환경 등 고려해야 할 게 한둘이 아니어서 엄두가 나지 않았었다.

하지만 거창의 우수한 교육열, 전입자에 대한 다양한 혜택과 지원뿐 아니라 무상으로 빈집을 지원해주고 가장 씨의 의견을 반영해 집수리와 리모델링까지 해준다는 점이 가장 씨와 아내의 마음을 움직였다. 결국, 가장 씨 부부는 아이들과 함께 거창군으로 이사하기로 했다.

김 씨는 귀농한 지 올해 2년 차에 접어들었고, 거창 생활에 상당히 만족하고 있다. 청정한 자연환경, 거창군에서 무상으로 임대한 주택, 체계적인 교육과정, 정겨운 농촌 인심 등 어느 것 하나 만족하지 못할 이유가 없었다. 또한, 전입세대에 대한 정착금 지원이나 일자리 알선 등 귀농인들에게 주어지는 수많은 혜택까지. 이제 지하철 대신 트랙터를 타지만 마음은 그 누구보다 부자가 되었다.



인구 유입을 위한 빈집활용 전략

농촌 지역인 거창군은 초고령 사회로 이미 진입했고, 2020. 12. 31. 기준 지방소멸 위험지수는 0.2 미만으로 지방소멸 고위험 지역에 해당했다. 특히 면 지역 청년 인구의 감소세가 두드러지며, 학생 수가 적은 초등학교는 폐교 위기에 처해 있다. 빈집이 방치돼 흉물로 전락하는 일이 잦아지자 이를 활용해 지역의 존폐 위기를 해결할 방안을 거창군과 지역주민이 함께 모색하게 되었다.

※ 거창군 면 지역 지방소멸 위험지수 현황 (기준일 : 2020. 12. 31.)

주상면	응양면	고제면	북상면	위천면	마리면	남상면	남하면	신원면	가조면	가북면
0.076	0.103	0.079	0.079	0.101	0.096	0.084	0.079	0.040	0.105	0.045



민-관의 다양한 노력이 농촌의 활력으로

거창군과 면장, 학교장, 군의원(군의회), 이장, 주민자치위원, 학교운영위원회, 청년회, 향우회, 동문회, 지역주민 등이 함께 민관협치위원회를 구성해 협업했다. 지역의 존폐가 걸린 위기 상황을 주민 모두가 인식해 이를 해결하고자 여러 차례 회의를 거쳐 다양한 의견을 수렴하였고, 민-관이 함께 뜻을 모아 '작은학교' 전·입학생을 위한 기금 모금, 지역 홍보, 학생모집을 위한 전국설명회 개최, 전입희망 세대 상담, 빈집 주선과 무상임대 협의, 전입세대 정착 컨설팅 지원 등을 추진했다.

그 결과 '20년 9월부터 '21년 2월까지 서울, 부산, 김해, 제주 등 대도시의 청년 인구가 유입*되어 '작은학교'의 폐교 위기와 지역의 존폐 위기를 동시에 해결할 수 있는 계기가 마련되었다. 또한, '청년 귀촌·귀농 전입세대 주택지원 사업'이 '인구감소 극복과 인구 유입을 위한 경상남도 공모사업'에 2년 연속(2020년~2021년) 선정되어 다른 면 지역으로 사업을 확대 추진할 수도 있게 되었다.



경상남도 통합교육추진단에서 '청년 귀촌·귀농 전입세대 주택지원'을 도내 시군에 전파하고 있으며, 일부 지자체(의령군, 창녕군, 함양군)에서는 시행 준비 중으로 농촌 빈집을 활용한 청년 귀촌·귀농 전입세대 주택지원 사업이 점차 확산해 가고 있다.

* 10세대, 43명 전입(초등학생 18명, 유치원 등 영유아 10명)

결빙취약구간 내비게이션 안내 서비스란?

결빙 취약구간의 내비게이션 표출을 통해 도로주행의 안전성을 높이고 운전자의 생명과 재산을 보호하는 도로 살얼음 피해방지 서비스

**도로에 대한 정보가 좀 더 있었으면**

부산광역시 연제구에 거주하는 정도국 씨(42세)는 얼마 전 야근하고 집에 가던 중 차가 미끄러져 당황했다. 자동차 공기압도 충분히 넣었고 결빙에 대비해 윈터타이어로 교체했는데도 아찔한 순간을 겪었기 때문이다. 최근 눈이 온 적도 없었고 계속 전방을 주시했는데도 얼음 같은 건 전혀 보이지 않았기에 더 놀랐다.

주변에 차가 없어 천만다행으로 사고를 피했지만, 매일 먼 거리를 이동하는 아내가 걱정되어 집에 들어가자마자 아내에게 이러한 사고가 있었으니 조심하라고 말해주었다. 아내는 차가 미끄러진 게 블랙 아이스(Black Ice) 때문인 것 같다며 뉴스에서도 비슷한 사례를 많이 보았다고 했다.

자신과는 먼 이야기라고 생각했고 평소 운전에도 자신 있었지만 정작 사고 위기에서는 아무것도 할 수 없었다는 사실에 도국 씨는 그저 이번이 처음이자 마지막이기만을 바라며 잠들었다.

그 후 며칠 동안 도국 씨는 가족과 함께 차량으로 이동하다가 블랙 아이스 사고가 나기라도 하면 어쩌나 싶어 계속 불안했다. 완전하지는 않더라도 사고가 예상되는 지점을 미리 알 수 있다면 훨씬 도움이 되겠다는 생각도 들었다.

다행히 최근 국토교통부가 내비게이션 업체와 협업해 결빙 취약구간에 대한 정보를 사전에 제공한다는 소식이 들렸다. 물론 결빙 취약구간에서만 결빙이 생기는 것도 아니고 미리 인지한다고 해서 완전히 사고를 예방할 수는 없겠지만 그래도 조금이라도 사고를 줄일 수 있다는 생각에 아주 조금은 안심되었다.



도로 살얼음의 위험성

도로 살얼음이란 도로 표면에 만들어진 아주 얇은 빙판이다. 가장 큰 문제는 이 얇은 빙판이 운전자의 육안으로는 쉽게 분간하기 어렵다는 데 있다. 물론 사전에 도로 환경을 개선해 살얼음이 생기지 않도록 하는 것이 최선이지만, 겨울철에 일어나는 자연적인 현상을 인간의 힘으로 모조리 통제하기란 불가능에 가깝다. 이 도로 살얼음은 동일 시간에, 연속 사고로, 더하여 대형사고로 이어지는 경향이 높아 대책이 필요한 실정이다.



'결빙 취약구간' 표출로 안전운전 유도

도로 살얼음 피해방지 대책의 핵심은 '정보'이다. '20년 1월부터 '결빙취약구간'을 선정하였으나 국민에게 쉽고 편리하게 전달되지 않아 실제 운전자가 활용하기 어려웠다. 그래서 운전자에게 미리 알려주어 위험에 대한 경각심을 높이고 안전 운전을 할 수 있도록 새로운 방안을 마련했다.

먼저 도로 살얼음 발생 가능성이 큰 구간, 즉 교량 상부, 터널의 입·출구부, 장시간 그늘이 지는 구간 등을 평가해 결빙 취약구간을 선정한다.

이렇게 수집한 정보를 각 내비게이션 회사에 제공해 차량의 내비게이션에 표출한다. 결빙 취약구간이 가까워지면 '결빙 취약구간'이라는 안내 문구가 운전자의 경각심을 유도해 안전한 도로 주행을 도울 것이다.



만약 선정하지 않은 구간에서 미끄럼 사고가 발생한다면 후속 조치를 시행한 다음 위험의 정도와 도로 살얼음 발생 가능성을 검토해 결빙 취약구간으로의 선정 여부를 결정짓는다.

이러한 삼각-순환구조는 시간이 지남에 따라 다양한 정보를 축적할 수 있는 형태이며, 다방면으로 활용해 더욱 안전한 도로 환경을 만들도록 해줄 것이다. '21년에는 '20년 대비 대폭 확대된 464개소, 1,408km에 이르는 '결빙취약구간'에 대한 정보를 제공하고 있다.

국토교통부는 어쩌면 불가능할 수도 있는 도로 살얼음 사고 제로를 이루어 운전자의 생명과 안전을 지키기 위해 오늘도 내일도 노력할 것이다.

‘우리 동네 미술’ 바다쉼터 갤러리란?

우리 동네 유휴공간을 문화적으로 재창조하여 일상 속에서 누구나 작가와 주민들의 작품을 감상하고 쉬어갈 수 있는 문화공간으로 탈바꿈한 오픈갤러리

**우리 동네에도 갤러리가 생겼어요!**

광주광역시 북구 문흥동에서 나고 자란 윤바다 씨(28세)는 부쩍 낡은 문흥 지하 보도가 낯설기만 하다. 어떤 날은 결로현상으로 길이 미끄러워 넘어질 뻔한 어르신을 잡아드린 적도 있고, 밤이면 더 어두워진 지하 보도에서 담배 피우는 청소년 무리를 본 적도 있다. 바다 씨는 어릴 적 친구들과 왁자지껄 떠들며 다녔던 곳이 180도 바뀌었다는 생각에 씁쓸한 마음이 들었다.

지역예술인 한공공 씨(40세)는 코로나19로 수익이 점점 줄어들어 고민이다. 창작활동을 해도 선보일 기회가 없어 작품홍보가 힘들고 일주일에 한두 번 나갔던 강의마저 코로나 확산으로 무기한 연기되어 기다릴 수밖에 없는 형편이다.

그러던 중 광주광역시 북구에서 지역작가와 주민, 인근 학교 학생들이 함께 참여하는 문화체육관광부 공공미술프로젝트 ‘우리 동네 미술’사업이 시작되었다. 지역주민인 바다 씨는 기쁜 마음으로 지역작가들과 함께 벽화 그리기에 참여했고, 지역예술인 공공 씨는 자신의 대표 작품을 지하 보도에 그리며 코로나 19로 위축되었던 예술 활동을 조금이나마 펼칠 수 있었다. 요즘 바다 씨는 문흥 지하 보도를 걸으며 동네가 어린 시절의 활기를 되찾고 주민들의 사랑방이 된 것 같아 뿌듯한 마음이 든다.

**북구예술인·학생·주민 의기투합**

문흥동 지하 보도는 시설 노후로 인한 주민 이용률 저하, 관리 부재에 따른 우범화 우려로 개선이 시급한 상황이었다. 이를 해결하고자 공모를 통해 북구에 거주하는 미술인들의 모임인 ‘북구미술인 조형연구회’를 선정해 ‘도심 속 바다를 꿈꾸다-바다 쉼터 갤러리’를 주제로 프로젝트를 진행해 지역작가들에게 일자리를 제공하고, 주민이 함께 참여하여

문화예술공간으로 바꾸기로 했다.

5개월 간 주민들의 관심과 참여를 위해 주민설명회를 개최하고 전문가 자문위원회를 통하여 지속해서 소통하고 의견을 반영하기 위해 노력했다.

이 작업에는 지역작가 37명과 주민, 학생 등 다수가 참여하였고, 회화, 조각, 조형물 등 작품뿐만 아니라 주민 편의시설을 함께 설치해 공공미술프로젝트 취지를 살렸다.



어두컴컴한 지하 보도, 쪽빛 바다로 물들다

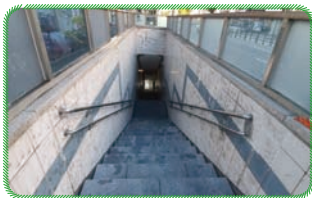
지역작가들의 작품을 활용한 회화 30개, 벽화 9개, 바다 콘셉트에 맞춰 제작한 조형물 10개가 완성되었다. 향고래 아트갤러리는 지역작가들의 작품과 주민들의 추억이 담긴 참여작품들로 구성되었고, 북구호는 북구 8경, 북구의 시 지정 문화재, 문화기관 등을 담은 지역 문화유산갤러리로 꾸몄다. 문흥호에는 문흥동 이야기를 활용한 웹툰을 제작해 북구 홍보에도 힘썼다. 주민 편의시설로 아트벤치 11개와 아트타일 20개를 설치했고, 방법등, CCTV를 달아 더욱 안전해졌다.

현재 문흥 지하보도는 고유 기능을 넘어 지역 공동체의 참여로 예술적 요소와 표현을 통해 주민들이 일상생활 속에서 자연스럽게 문화예술을 접하고 즐길 수 있는 오픈갤러리이자 휴식할 수 있는 쉼터 및 다목적공간으로 활용되고 있다.

이후 문흥동 주민 100여 명을 대상으로 만족도 설문 조사를 진행해 89.4점을, 공공미술프로젝트 전문가 자문위원회 위원 사업 성과평가 결과로 평균 96.6점을 받았다. 북구 문화예술과에서는 바다쉼터 갤러리를 공공조형물 관리대장에 등록해 정기적으로 점검하며 사후관리에 힘쓰고 있다.

또한, 주민들이 이용하는 시설물인 만큼 문흥1동·문흥2동 주민자치회가 갤러리를 자율적으로 관리하도록 주민의식을 고취하고, 다양한 공연 등을 할 수 있는 문화공간으로 확대하여 운영할 계획이다.

〈사업 전〉



〈사업 후〉



한국 관광 메타버스* 마케팅이란?

코로나19 위기상황 속 직접적인 여행이 불가능한 상황 속에서 메타버스 플랫폼 '제페토' 안에 가상 체험공간인 '한강공원' 등을 만들어 한국 관광 경험의 기회 제공

* 메타버스(Metaverse) : 현실 세계와 같은 사회·경제·문화 활동이 이뤄지는 3차원 가상 세계

메타버스에서 새롭게 만나는 한국 夢

중국 대학생인 리시엔(22세) 씨는 한국 드라마에 매료되어 주인공은 물론 드라마 속 촬영지, 패션 등 한국의 다방면에 관심을 두게 되었다. 학교 졸업 후 버킷리스트에는 한국 여행이 1순위로 올라가 있었지만, 코로나19로 해외여행이 중단되고 취업 준비로 바빠지면서 꿈은 점점 멀어져갔다.

어느 날 리시엔 씨는 초등학교생인 동생이 스마트폰을 들여다보며 행복하게 웃다가 입을 오물거리기도 하는 등 즐거워하는 모습을 보게 되었다. 뭘 보고 저러나 싶어 고개를 들이밀자 동생이 스마트폰 속 한강공원에서 라면을 먹고 있는 아바타를 보여주었다.

“이거 나야.”

그곳은 메타버스 플랫폼 '제페토'의 중국 버전인 '자이자이' 내에 구현된 한강공원이었고, 동생의 아바타는 노을 진 한강을 바라보며 라면을 먹는 중이었다.

“정말 먹어보고 싶어. 맛있어 보여.”

동생의 말에 리시엔 씨는 곧바로 자이자이 앱을 내려받아 가상 한강공원을 방문했다. 그는 현실감 있게 구현된 N서울타워, 반포대교 무지개 분수 등 서울의 핫스팟과 함께 한국 드라마에서 자주 접했던 한강공원에서 롱보드 타기, 라면 먹기, 수상택시 탑승 등 다양한 체험요소를 둘러보며 깜짝 놀랐다. 리시엔 씨는 진짜 한강공원에 간 것처럼 시간 가는 줄 모르고 이곳저곳을 돌아다니며 마음껏 즐겼고, 해외여행이 재개되면 한국을 꼭 가봐야겠다고 다짐했다.

관광 마케팅도 비대면으로

코로나19로 물리적인 이동과 교류가 제한되면서 세계 많은 나라가 관광교류를 중단

하였고, 이어지는 팬데믹 상황 속에서 관광업계는 큰 타격을 받게 되었다.

한편, 4차 산업혁명이라는 거대한 파도 속에 있었던 세계 각국은 현실 세계의 교류를 대체할 수 있도록 온라인 공간을 가상현실(Virtual Reality)과 증강현실



(Augmented Reality) 등으로 표현되는 메타버스 개발에 힘을 쏟았다. 비현실적인 동화 속 세계가 3D 그래픽으로 가상공간 속에서 재탄생되면서 관광은 물론 교육·의료·게임 등 여러 산업에서 메타버스를 적극적으로 활용하고 있었고, 한국관광공사는 이 변화를 적극적으로 수용하였다.

한국관광공사는 한국에 직접 올 수는 없지만, 가상공간에서 한국을 체험할 수 있게 하자는 '적극적 비대면 홍보' 전략을 기반으로, 모바일 메타버스 게임 '제페토(ZEPETO)'와 '崽崽(zaizai)'를 활용해 새로운 차원의 홍보마케팅을 전개하였다.

팬데믹이 끝나면? 한국으로 고고!

한국관광공사는 제페토의 글로벌 유저 2만여 명을 대상으로 가장 가보고 싶은 한국 관광지를 설문 조사했으며, 그중 1위로 선정된 한강공원을 '디지털 가상 체험공간'으로 구현하였다.

설문 조사에 참여한 인원 중 80%는 한국 방문 경험이 없는데도 한강공원에서 길거리 음식 체험, 한복 입고 사진 찍기 등의 체험을 하고 싶다고 응답했고, 이러한 유저들의 관심사를 가상 한강공원 속에 반영했다. 그뿐만 아니라 한국 관광에 관한 관심을 지속시키고자 MBTI 성격유형 테스트를 기반으로 한 여행지 추천 미니게임, 한국 전통의상/맵 제작 콘테스트, K-POP 스타 ITZY 팬미팅 등을 기획하여 계속해서 디지털 관광 콘텐츠를 제공한 결과, 2021년 말까지 가상 한강공원은 2,880만 명이 넘는 방문자 수를 기록했다.

한국관광공사는 이에 그치지 않고 제페토 내에 새로운 인기 관광지 '경주월드' 등 다양한 관광 맵을 구성하고, 또 다른 메타버스 게임인 로블록스, 오디션(중국버전) 등과 협업해 오징어게임 체험장과 같은 흥미로운 관광 콘텐츠를 발굴하는 등 새로운 메타버스 마케팅 기회를 포착하고자 노력하고 있다.

해외 경쟁국 대비 선제적인 메타버스 관광 마케팅을 통해 한국관광공사는 전 세계 팬데믹 상황 속에서도 한국 유명 관광지를 효과적으로 홍보하는 데 성공했고, 국제교류가 재개된 이후 해외여행객이 한국을 첫 관광지로 선택하리라 기대한다.

똑똑똑 플랫폼이란?

민간 협업을 통해 시공간에 구애받지 않고 편히 예약할 수 있는 공유공간 예약 및 주민참여 활성화 기반을 마련한 공유 플랫폼

**공유공간예약이 손안에서 쉽고 빠르게**

청양에 사는 대학생 김 씨(23세)는 친구들과 대학교 댄스동아리 경연대회 준비에 한창이다. 연습을 위해 동아리실, 다목적회의실 등 여러 장소를 찾아보지만 일일이 전화로 대여 가능 날짜를 확인하고 일정을 조율해야 하는 번거로움 때문에 매년 장소를 섭외하는데 어려움을 겪는다. 오늘은 청양군에서 관리하는 공유공간 동아리실을 빌리기 위해 담당자에게 전화를 걸었다.

“안녕하세요. 동아리실 A 장소 대여하고 싶은데 23일 3시부터 8시까지 가능할까요?”

“죄송하지만, 23일은 이미 예약이 되어있어 불가능합니다. 혹시 「똑똑똑 플랫폼」들어보셨나요? 공유공간예약을 위한 앱인데, 선생님이 원하는 장소와 시간대를 한눈에 확인할 수 있고 예약까지 가능합니다. 선생님이 말씀하신 동아리실도 등록되어있습니다. 이 앱을 이용해보시는 게 어떨까요?”

전화를 끊은 후 ‘똑똑똑 플랫폼’ 앱을 확인해보니 공유공간의 이미지와 예약 가능 시간 등 다양한 정보가 한눈에 보였다. 이제는 일일이 전화로 확인하지 않아도 된다는 생각에 답답했던 가슴이 땀 뚫린 듯 시원해졌다. 생각보다 청양군 내 이용할 수 있는 장소가 다양해서 춤 연습뿐만 아니라 소모임, 각종 실내행사를 치르기에 적당한 곳도 여럿 보였다. 더 좋은 건 해당 공유공간에서 이루어지는 각종 행사 소식이었다.

‘4월 25일 청춘극장에서 제1회 충남 청년 댄스동아리 경연대회 개최? 이런 것도 있었구나. 하마터면 놓칠 뻔했네!’

김 씨는 새로운 목표를 설정하며 예약을 완료했다.



제한 없이 누구나 사용 가능

‘똑똑똑 플랫폼’은 언제 어디서나 주민들이 원하는 공간을 사용하고 예약할 수 있도록 만든 서비스이다.

전국 최초 민관 협업을 통해 개발한 공유공간 활용 시스템으로 앱 예약만 하면 이용이 가능하다. 똑똑똑 플랫폼은 매시간 주기적으로 바뀌는 비밀번호를 공유하기 위해 스마트 도어락, 예약 앱을 활용하며, 스마트폰 이용이 어려운 주민을 위해 키오스크(화면 터치 컴퓨터)를 설치했다. 이 시스템을 이용하면 시공간에 구애받지 않는 상시 예약이 가능하고, 별도 시설을 제외하고는 관리자의 사전승인이 필요하지 않아 주민 편의성이 증대될 것으로 보인다.

공유공간 이미지, 비치 물품, 수용인원 등 공유공간에 대한 여러 가지 정보를 한눈에 확인할 수 있고 예약현황 또한 쉽게 파악할 수 있으며, 앱 내 공유공간에서 열리는 각종 행사나 소식을 확인할 수 있어 주민참여가 활성화될 것으로 기대된다.



공유의 시대, 시민의 요구에 부응하는 행정

주민이 자유롭게 이용할 수 있는 지역 내 공유공간의 수요가 증가하면서 적절한 운영방안이 필요하게 되었다. 수요자가 장소 대여를 위해 담당자에게 직접 전화하거나 방문 예약을 하거나 혹은 특정 단체가 공간을 점유하는 등 기존 대여체계는 일일이 직원의 응대가 따라야 했고 이는 곧 행정 비효율로 이어졌다. 청양군은 대여체계의 미비점을 개선해 누구나 쉽고 간편하게 이용할 수 있도록 무인 체계의 ‘똑똑똑 플랫폼’을 ’20년 8월 개발에 착수해 12월 시범운영에 들어가 ’21년부터 정상운영 중이다.



이를 통해 안내인력을 감축해 인건비를 절감하고, 공유공간에 대한 청년의 접근성을 높였다. 주민 의견을 반영해 공간별 운영지침을 수립하고 가이드 책자를 배포했으며 지역주민 주도의 커뮤니티 활성화 기반을 마련하였다.

이제 소유의 시대에서 공유의 시대로 넘어가고 있다고 한다. 이러한 시대적 변화에 가장 필요한 것은 편리하고 빠르게 공유할 수 있는 시스템이 마련되어야 한다는 점이다. 공간 공유를 위한 플랫폼에서 더 많은 것을 공유할 수 있는 공간이 되도록 청양군은 계속해서 혁신할 것이다.

병력정보 119란?

스마트폰 제조 시 병력정보를 등록해 위급상황에서 119로 전송될 수 있도록 정보통신단체 표준지침을 제정하고, 119에서는 신고 접수자와 출동대원이 활용할 수 있는 기반을 마련해 국민생명보호의 골든타임을 확보하는 사업

**119 긴급구조를 요청할 땐 정확한 의사 전달이 필요해요**

평소 고혈압약을 복용하던 80대 어르신 A 씨는 지난 9월 집안에서 갑자기 쓰러졌다. 혼자 살고 있던 그는 스스로 뇌졸중 증세를 자각하고 급히 119 버튼을 눌렀고, 119구급대원이 집안에 들어올 수 있도록 힘겹게 기어가 주택 대문과 현관문도 열어줬다. 하지만, 어눌한 말투와 부정확한 발음 때문에 제대로 신고 접수가 되지 않아 7시간 뒤에야 병원에 이송됐으며, 결국 장애가 남아 현재 간병인의 도움 없이는 생활하기 어려운 상태가 되었다.

지체 장애를 가지고 있는 B 씨는 서울 관악구 다가구주택 1층에서 살고 있었다. 기초생활수급자였던 그는 생계를 위해 전동 휠체어를 타고 폐지를 모으며 살아오다가 새벽에 원인을 알 수 없는 불이 일어나 미처 피하지 못하고 숨졌다.

올해 1월 경기 남양주의 가구거리에서 일하던 방글라데시 출신 이주노동자 C 씨가 심근경색으로 쓰러졌다. 한국말이 능숙하지 못한 동료들은 119에 구조요청을 하지 못하고 C 씨를 택시로 병원까지 이송하려다 골든타임을 놓쳐 숨졌다.

전북 부안군에 사는 31세 산모 김소원 씨는 위와 같은 뉴스를 종종 접하다 보니 평소 다니는 병원과 거리가 멀어 출산이 다가올수록 마음이 불안해졌다. 여러 사람에게 고민을 토로하던 중 친구 김든든 씨가 소방청 119 안심콜 서비스를 소개해주어 혹시나 하는 마음에 가입 후 병력정보를 등록했다. 며칠 후 새벽 1시경 진통을 느낀 소원 씨는 119에 신고했고, 구급대원은 분만 장비를 미리 준비해 구급차에서 원격 소방 의료 지도를 받아 소원 씨의 분만을 도왔다. 다행히 소원 씨는 건강하게 아기를 낳을 수 있었다.

**개인 맞춤형 119 서비스 제공 추진**

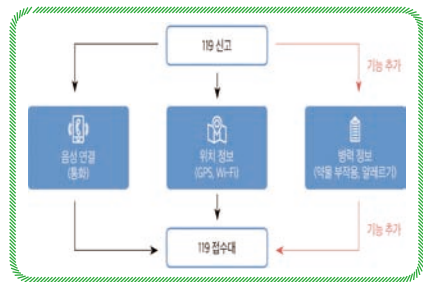
119와 통화 시 정확하게 의사나 병력정보가 전달되지 않아 골든타임을 놓치는 문제를

해결하기 위해, 소방청에서는 2008년부터 독거노인, 장애인 등에 대한 병력정보를 수집해 119 신고 시 활용하는 '119 안심콜 서비스'를 운영해왔다.

심정지, 심혈관, 뇌혈관, 외상환자 등 4대 중증 환자가 늘어나고(2019년 26만 7천여 건에서 지난해에는 27만 8천여 건으로 증가), 독거노인과 1인가구가 많아지는 현실에서 '119 안심콜 서비스'는 그 중요성이 더 부각했지만, 서비스 개시 후 13년 동안 가입률이 1% 정도에 머무는 것이 문제였다.

119 안심콜 서비스에 대한 홍보와 시스템 보강에도 가입자가 늘지 않는 것은 회원가입과 인증 절차의 번거로움, 지속적인 현행화 관리의 부담, 무엇보다 민감한 병력정보가 119 안심콜 시스템에 저장되는 것에 대한 거부감이라 판단해 해결방안을 모색하게 되었다.

소방청은 현재 119 신고에서 이동전화가 차지하는 비중이 83%인 것에 착안해 스마트폰에 개인 병력정보 등을 저장했다가 위급상황 시 119로 전송하는 방법으로 개인정보 보호, 회원가입, 등록정보 현행화의 문제를 해결하도록 추진했다.



스마트폰 제조 시 병력정보 등록·전송 기능 기본 탑재

스마트폰에 병력정보를 등록하는 기능이 기본으로 탑재돼 119로 전송되게 하려면 다른 기관과의 협업이 필요했다. 소방청은 스마트폰 제조 시 병력정보를 담을 수 있도록 스마트폰 제조사, 이동통신사 등이 사용하는 정보통신단체 표준(안)을 작성해 한국정보통신기술협회에 제출했다. 협회에서는 과제 채택, 심의, 공개 의견수렴을 진행했고, 2021년 12월 정보통신단체 표준지침으로 발표했다. 이어 스마트폰 제조 시 적용될 수 있도록 삼성전자, LG전자, SKT, KT, LGU+ 등 기업과 협업 체계를 구성해 표준화했다.

기존에는 119로 신고하면 상황실 접수대에서 신고자와 통화하며 동시에 긴급구조를 위한 개인 위치 정보를 이동통신사에 요청받아 출동에 사용하는 체계였으나, 앞으로는 개인 스마트폰에서 보내주는 병력정보 등을 신고자와 통화 중인 접수대에서 받아서 확인하고, 출동대원에게도 전송하는 체계로 변경될 것이다. 또한, 개인의 민감한 병력정보 등이 안전하게 수집, 폐기될 수 있도록 관리방안을 마련했다.

소방청은 정보통신단체표준에 따라 기업이 자율적으로 기능을 탑재하도록 하는 협력 관계에서 해당 표준을 국가표준으로 격상해 운영되도록 추진할 계획이다.

코로나19 예방접종 사전예약시스템 개선사업이란?

기존 50대 국민 코로나19 예방접종 예약 시 발생했던 접속 오류, 지연 문제를 해결하고자 민관의 자원을 최대한 활용해 시스템 처리능력을 극대화하여 예약 시간을 획기적으로 단축한 사업



대학 수강 신청보다 빨랐다, 컴퓨터 켜자마자 성공!

나 한신속은 아침부터 긴장되었다. 오늘은 18~49세 코로나19 예방접종 사전예약이 시작되는 날이기 때문이다. 지난 7월 19일 어머니(50대)의 사전예약을 도와드렸던 날의 악몽이 떠올랐다. 예약이 시작되는 20시 정각에 접속했는데도 대기 창에는 114시간이라는 엄청난 대기시간이 떴다. 기다리고 기다린 끝에 접속에 성공! 하지만 기쁨도 잠시였다. 접속되자마자 다시 대기 창으로 튕겨 나가고 말았다. 결국, 어머니 사전예약은 다음 날 새벽이 되어서야 겨우 성공할 수 있었다. 인터넷을 찾아보니 핸드폰 비행기 모드로 접속하면 우회해서 접속할 수 있었다는 글이 있어 더 화가 났다.

나는 스마트폰을 노려보았다. 내가 누군가. 수강 신청도 한 번에 끝냈던 한신속 아닌가. 오늘은 절대 실패하지 않으리. 하지만 아침부터 너무 긴장한 탓이었는지 깜빡 잠이 들고 말았다. 깨어나 보니 20시가 훌쩍 지나있었다. 이런 실수를! 오늘도 대기인가? 하고 접속해보니 이게 웬걸? 이번에는 뭔가 다른데? 나는 평소애 쓰던 플랫폼 사의 간편인증으로 손쉽게 본인인증을 하고 대기 없이 예약을 완료했다. 이런! 1분도 안 걸리다니! 친구들에게 물어보니 수강 신청보다 빨랐다고 말했다. 컴퓨터 켜자마자 성공했다고 다들 신나 있었다. 그새 정부가 뭘 일을 했는지 모르겠지만 전처럼 안 기다려도 되니 너무 좋았다.



위기의 코로나19 예방접종 사전예약시스템

정부는 2021년 4월부터 코로나19 예방접종 사전예약시스템을 운영했다. 하지만 7월 12일부터 20일까지 진행되었던 50대 예약 시기에 접속자가 일시에 대거 몰리면서 일부 시간대에 접속이 지연되고 기능상 오류가 발생해 대상자들의 불만이 매우 컸다. 게다가 8월 9일부터는 규모가 훨씬 큰, 18~49세 연령대에 해당하는 약 1,600만 명의 사전예약이

예정되어 있었다. 2주 안에 관련 시스템에 대한 진단과 개선이 이루어지지 않으면 대혼란은 불을 보듯 뻔했다.

이에 행정안전부와 과기기술정보통신부, 질병관리청 등 관계부처와 민간 클라우드, 소프트웨어 기업 그리고 공공기관 등이 민관합동 TF를 구성하고 예방접종 예약시스템 개선에 착수했다.

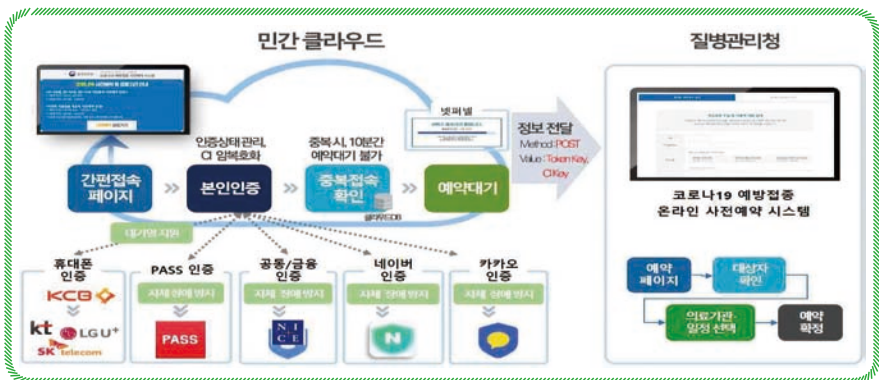
민관협력으로 단기간에 이룬 시스템 개선

기존 시스템의 가장 큰 병목 요인이었던 본인인증 부분은 민간 클라우드로 이관하고 새로 개발했다. 이용자들이 한꺼번에 접속해도 클라우드의 유연한 확장성을 통해 빠른 속도로 대응하고 처리할 수 있게 되면서 대기시간을 대폭 단축하게 된 것이다.


본인인증 부분도 개선했다. 이전에는 휴대전화와 공동인증, 아이핀으로 한정했지만, 국민이 많이 사용하는 네이버, 카카오, PASS 등의 간편인증을 추가하고, 원할·지연·혼잡으로 표시한 인증수단별 신호등을 도입함으로써 예약자가 처리상황을 고려해 인증수단을 선택할 수 있게 했다.

또한, 생년월일에 따른 사전예약 10부제를 적용해 일별 대상자를 180만 명 이하로 분산했고, 예약대상자 본인만 예약할 수 있도록 변경함으로써 이용자가 과도하게 집중되는 것을 방지했다. 본인확인이 완료된 1건만 예약하도록 중복인증을 걸러내는 시스템을 도입해 예약 처리 시스템의 과부하도 막았다.

이렇게 개선된 코로나19 예방접종 사전예약시스템은 최대 114시간이 걸리던 예약 시간을 2~3분으로 대폭 줄여주었다. 한편, 이번에 구축된 ICT 민관협력체제 모델은 향후 국가 비상상황 시에도 활용할 수 있는 기반이 되었다.







2021 정부혁신
100대 사례집

“국민을 편하게 하는
정부가 되겠습니다.”



신뢰받는 정부

문화재 지정번호 제도개선?

문화재 지정번호가 가치서열로 오인되는 사회적 인식과 일제 강점기 때 정한 순서를 따른다는 비판 등의 불필요한 논란을 해소하고 미래지향적 문화재보호 가치 기반을 마련한 사례

**오래된 숙제, 이제 끝을 보자!**

문화재청 정책총괄과에 새로 발령받은 홍미래(41세) 팀장은 오자마자 2020년에 ‘국보 제1호 고चे 국회 입법청원’ 건과 관련한 문화재 지정번호 제도 업무를 맡게 되었다. 문화재 지정번호는 문화재 지정 시 부여되는 번호로 ‘국보 제1호 서울 숭례문’에서 ‘제1호’를 말한다. 이 단순한 번호는 지정 순서에 따른 일련번호일 뿐인데, 일부에서 ‘최고, 제일’과 같은 가치서열의 의미로 오해하면서 1990년대 후반부터 현재까지 수십 년간 문화재의 가치와 연결해 소모적인 사회적 갈등을 일으키고 있었다.

홍 팀장은 오랫동안 논란의 중심에 있는 문화재 지정번호를 왜 개선하지 못했는지, 국보 1호는 다른 국보들보다 우월한지, 다른 나라는 대외적으로 지정번호를 쓰고 있는지 등 여러 질문을 스스로 던져 보았다. 이에 대해 그동안의 논의와 연구자료를 찾아보면서 지정번호의 불필요성에 대해서 확신하게 되었다. 그러면서도 수십 년간 익숙하게 써온 제도를 바꾸면 사회적 혼란과 비용이 많이 발생한다는 것도 이해했다.

문화재청은 “지정번호는 단순한 일련번호이자 일종의 관리번호이며, 각각의 문화재는 모두 그 분야의 독창적이고 개성 있는 가치가 있으므로 우열을 매길 수 없다”라는 입장을 견지해 오고 있었다. 하지만, 홍 팀장은 정부의 정책 입장을 설명한다고 해서 지정번호에 대한 논란이 해소되는 않을 것이고, 지정번호 문제를 지금 정리하지 못하면 앞으로도 사회적 갈등과 논란은 끊임없이 발생할 것이며, 행정력 낭비도 계속되리라 생각했다.

정부가 문화재보호법을 1962년에 제정해 우리 문화재를 관리해온 지 60여 년이 다 되도록 숙제를 풀지 못하고 또다시 미뤄선 안 되었다. 홍 팀장은 ‘이참에 해묵은 논쟁을 끝내보자’라고 결심했다.



국민에게 길을 묻다, '번호보다 가치로 기억해 주세요'

문화재청은 문제해결에 대한 접근방법으로 사회적 인식 개선이 제일 중요하다고 판단해 국민에게 길을 물어보고 답을 찾기로 했다.

2021년 3월 '광화문1번가'를 통해 국민 의견을 수렴한 결과, 73%가 제도개선에 대해 긍정적이었다. 추가로 홍보 강화 및 홍보방식, 새로운 문화재 표기 방식 및 분류체계, 예산 절감 등 다양한 의견을 반영해 제도개선 계획을 수립했다.

2021년 4월에 '국민과 함께하는 문화재 지정번호 제도개선 홍보 표어 공모전'을 진행했다. 선정된 표어를 활용해 각종 홍보자료를 제작, 배포하였고, 대학생 기자단 취재, 카드뉴스 등을 통해서도 국민이 쉽게 접할 수 있도록 홍보를 강화했다. 대표적 표어가 "문화재, 번호보다 가치로 기억해 주세요", "새겨야 할 것은 번호가 아닌 문화재의 가치입니다"이다. 문화재를 사랑하는 소중한 마음들이 모여 미래지향적 문구를 만들어냈다고 생각한다.



문화재청은 제도 시행에 앞서 사전에 관계 부처, 문화재 관련 기관과 유기적 협의를 통해 개선된 정책이 일선에서 반영되도록 했다. 과거의 모든 문화재 정보에 대한 전면 적용이 아닌, 앞으로 교체 및 신규 제작되는 박물관의 전시 안내문, 문화재 안내판, 문화재 안내 홍보물, 교과서, 사전 등에 개선된 내용이 반영되도록 하여 사회적 부담과 비용을 최소화하도록 했다.



미래세대가 만들어가는 문화재의 가치를 기대하며

마침내 2021년 11월, 수십 년간 해결하지 못한 문화재 지정번호 제도가 문화재보호법 시행령 및 시행규칙 개정을 통해 마침표를 찍게 되었다. 그야말로 '문화재 지정번호'가 이제 역사 속으로 공식적으로 사라지게 된 것이다.

이제부터는 '국보 제1호 서울 송례문'이 아닌 '국보 서울 송례문'으로, '보물 제1호 서울 흥인지문'은 '보물 서울 흥인지문'으로 불리게 될 것이다. 국민 여러분께서도 자라나는 미래세대를 위해 앞으로 우리 문화재를 지정번호가 아닌, 그 가치 그대로의 문화재로 불러주시길 바란다.

돼지고기 원산지 검정 키트란?

현장단속의 효율성을 높여 돼지고기 유통 질서 확립에 이바지하기 위해 5분 내 돼지고기 원산지를 판별해주는 키트

돼지고기 원산지 판별의 어려움

농업연구사 정기철 씨(45세)는 농축산물의 원산지검정법을 연구하는 국립농산물품질관리원(이하 농관원) 시험연구소에서 근무하고 있다. 원산지표시 단속 현장에서 농산물의 형태나 색 등을 보며 원산지를 판별하기가 쉽지는 않다. 돼지고기는 우리나라 국민이 가장 좋아하고 소비량도 많은 육류 중 하나인데, 외관 형태만 보고 '국내산'과 '외국산'을 판별하는 것은 매우 어렵다.

특히, 여름 휴가철이나 명절 때는 국내산과 외국산 돼지고기 가격 차이가 커 외국산 돼지고기를 국내산으로 둔갑시켜 판매하는 경우가 많다. 국내산으로 둔갑한 돼지고기의 원산지를 분석·확인하는 데만 4일이 소요되고 이 기간에 증거물인 돼지고기는 모두 팔려 인멸되며, 거래명세서 등의 자료도 폐기되어 수사는 더욱 어려워진다.

현장용 돼지고기 원산지검정 키트 개발

현장단속의 문제점을 해결하기 위해 시험연구소 원산지검정과 연구팀은 "돼지 열병 항체"에 착안해 국내산과 외국산 돼지고기를 판별할 수 있는 원산지검정 키트를 2021년 5월에 개발하였다. 우리나라 돼지는 의무적으로 돼지 열병 예방접종을 하여 항체를 보유하고 있지만, 외국산 돼지는 예방접종을 하지 않아 돼지 열병 항체가 없다. 항원·항체 반응원리를 이용하여 만든 이 검정 키트는 정확도가 매우 높고 마트, 정육점 등 단속 현장에서 5분 이내에 '국내산'과 '외국산'을 구별할 수 있는 게 큰 장점이다.

또한, 기존 분석방법은 40만 원 정도 비용이 들었지만, 이 검정 키트는 1만 원이기 때문에 예산을 대폭 절감할 수 있었다. 분석 가능 부위도 기존에는 삼겹살과 목살 두 군데였지만 이제는 삼겹살, 목살, 안심, 등심, 갈비 등 모든 부위가 해당된다.



돼지고기 원산지 단속에 활용

검정 키트의 개발을 가장 반긴 사람들은 농관원 단속 공무원들이었다. 정육점이나 마트에서 돼지고기 원산지 표시위반 여부에 대해 더는 업체와 실랑이를 할 필요가 없어진 것이다.

○정육점은 외국산 냉동 대패삼겹살을 국내산으로 거짓 표시하여 판매하다 적발되었다. 단속반이 찾은 정육점의 대패삼겹살에는 ‘한돈’마크가 부착돼 있었다. 하지만 거래명세서와 돼지고기 모양을 보고 의심한 단속반이 돼지고기 검정 키트를 이용해 분석한 결과 외국산으로 판명되었고, 정육점 업주는 거짓 표시를 했다고 시인하였다. 국내산 냉동 대패삼겹살은 kg당 2만 원으로, 외국산과 비교해 2배가량 비싸다.

△정육점은 멕시코산 벌집삼겹살을 국내산으로 둔갑시켜 판매하다 적발되었다. 처음에는 원산지가 국내산이 맞다고 주장하다가 검정 키트 결과 외국산으로 판정되자 외국산임을 시인하였다. 손님이 국내산 돼지고기를 달라고 하면 냉장고에 보관 중인 멕시코산을 썰어 국내산 표시 라벨을 붙이는 방식으로 원산지를 둔갑시켜 판매했다. 국내산 냉장 삼겹살은 kg당 2만9천 원으로, 멕시코산 1만2천 원과 비교해 2배 이상이 비싸다.

돼지고기 원산지검정 키트를 사용함으로써 단속 현장에서 증거를 유지하고 과학적 증거를 제시함으로써 단속업무의 효율성과 신속성을 높이는 효과가 있었다. 검정 키트를 이용한 단속을 강화함으로써 합리적인 가격에 구매한 소비자의 알 권리와 우리나라 양돈산업을 보호하는데 이바지할 것으로 생각된다.

모바일 통계조사는?

응답자에게 맞춤형 모바일 조사표를 제공해 응답자가 원하는 시간과 장소에서 응답하는 실시간 쌍방향 소통 비대면 조사방식

**그날 바다에 빠진 게 스마트폰만이 아니었다면...**

“아버님! 통계청 정바름 주무관입니다. 잘 지내시죠?”

“어! 잘 지낸다. 지금 바다에 나와 있는데 잠깐만 있어 봐라. 내 지난달 자료 보고 알려줄게.”

그런데 갑자기 “어이쿠!” 소리와 함께 전화가 끊어졌다. 응답자가 있는 곳은 해상가두리 양식장이었다. 나는 급한 마음에 후다닥 응답자가 있는 곳을 향해 차를 몰았다. 사무실에서 선착장까지는 30분 거리. 그동안 내 머릿속에는 수만 가지 생각이 떠올랐다. 선착장에 도착하자마자 나는 119구급차나 해양구조선이 있는지부터 확인해 보았다. 다행히 사고의 흔적은 보이지 않았다. 하지만 안심하기엔 일렀다. 해상가두리 양식장은 육지에서 보이지 않았고, 그쪽으로 연락할 다른 방법도 없었다. 급한 마음에 무조건 선착장으로 오긴 했지만 갈 방법이 없었다. 낚시배라도 있으면 데려다 달라고 부탁해 보겠지만 그날따라 선착장에는 개미 새끼 한 마리도 보이지 않았다.

속절없이 시간만 흘러갔다. 해 질 녘까지 발만 동동 구르고 있는데, 멀리서 눈에 익은 배 한 척이 들어오는 것이 보였다. 가두리양식장 사장님이 아무 일도 없다는 듯 그 배에서 내리셨다. 나는 너무 기쁜 나머지 “아버님!”하고 부르며 달려갔다.

“와 그라노? 뭘 일 있나?”

“아까 전화하다가 갑자기 전화가 끊어져서 사고 난 줄 알았습니다.”

“아~ 그거, 전화기를 실수로 바다에 빠뜨렸다 아이가. 올해만 2대째다. 집에 가면 마누라한테 잔소리 듣게 생겼다. 그런데 그거 땀에 온 기가? 괜찮다. 내가 실수로 흘린 김데 신경 쓰지 마라.”

사장님은 내가 무안해할까 봐 일부러 밝은 목소리로 괜찮다고 하셨다.

‘하지만 바다에 빠진 게 스마트폰만이 아니었다면...’ 이런 생각이 계속 나를 괴롭혔다. 위험한 환경에서 일하고 있는 국민이 안전하게 통계조사에 참여할 방법이 없을까?



응답자가 원하는 시간과 장소에서 안전하고 편리하게

위험한 환경에서 일하는 응답자에 대한 보다 안전하고 효율적인 조사방식의 도입을 고민하던 중 2020년 COVID-19라는 초유의 사태를 맞게 되었다. 모든 통계조사가 위기에 처하게 되었지만, 위기는 곧 기회였다. 지금까지 머릿속에서만 맴돌던 ‘SASI(Smartphone Asisted Self Interviewing)’라는 단어를 구체화하는 계기가 된 것이다. 응답자가 원하는 시간과 장소에서 응답하며, 쌍방향으로 소통 가능한 모바일 조사방식인 SASI는 위기의 돌파구로 부상했다.

하지만 사무소 단위에서 추진하기에는 예산도, 인력도 없었다. 아래로부터 혁신이란 정말 힘들다는 것을 피부로 느낀 순간이었다. 그러나 손을 놓고 있을 순 없었기에 우리는 할 수 있는 모든 것을 했다. 자체시험조사를 통해 필요성과 그 효과를 증명하고, 각종 제안 채널을 통해 수없이 제안했다. 그러한 노력의 결과로 통계청 정부 혁신과제로 선정되었고, 실무 부서 간 벽 없는 협업을 통해 통계청 통계조사 시스템인 “나라통계”에도 반영되었다.



국민의 안전, 업무 효율, 친환경 세 마리 토끼를 한 번에!

대면조사로 이루어지던 통계조사 현장에 정확성이 보장된 모바일조사 방식인 SASI가 '21년 4월부터 도입됨에 따라, 코로나19 등 감염병 예방과 위험한 환경 중사 국민의 안전확보, 여기에 더해 부수적인 효과도 생겼다. 바로 모바일조사에 따른 업무절차의 간소화로 연간 약 2,000시간에 달하는 이동시간이 감소하고, 이를 탄소발자국 계산기로 계산했을 때 CO2 2만 3천kg 감소라는 놀라운 결과에 도달하게 된 것이다. 또한, 연간 이동비용 1억 7백만 원을 절감해 생산성도 향상될 것으로 기대된다.

모바일조사 SASI는 위험한 환경에서 일하는 응답자에 대한 안전성 확보, 해상에 있는 응답자에 대한 접근성 문제해결을 통한 업무 효율화, 탄소 중립정책에 부응한 친환경 통계조사 실현이라는 세 마리 토끼를 한꺼번에 잡을 수 있었다. 통계청 최하부 조직인 사무소에서 시작된 작은 혁신이 통계청 전체를 움직였고, 현재는 국가통계 전체에 비대면 조사가 진행되고 있다.

불법 주정차 예방시스템이란?

초음파 센서가 장착된 음성안내 시스템을 불법 주정차 집중신고지역에 설치해 운전자가 단속지역임을 스스로 인지하게 하여 교통사고 예방, 시민 안전 확보, 단속인력 비용 절감에 이바지한 시스템

**음성안내를 통한 불법 주정차 예방시스템**

나는 안양에서 초등학교 아이 둘을 키우고 있는 학부모 정바름(38세)이다. 매일 아이들을 도보로 학교에 통학시켜준다. 그런데 학교 후문 골목을 통과할 때마다 불안함을 감출 수 없었다. 아주 위험한 사각지대에 차가 항상 서 있어서 언제 사고가 벌어져도 이상하지 않았다.

구청에 문의해보니 해당 장소는 불법 주정차 단속 구간이라고 한다. 구청에서도 학생들의 안전을 위해 집중적으로 단속하고 있지만 크게 달라지는 건 없다고 했다. 나는 국민신문고, 구청 홈페이지 등 다양한 경로로 불법 주정차를 신고했지만, 단속하고 얼마 지나지 않아 곧 다른 새로운 차가 나타나 그 자리에 똑같이 불법 주정차를 하는 일이 반복되어 도무지 개선되지 않았다.

그런데 얼마 전부터 해당 장소에 불법으로 주정차하는 차들이 갑자기 사라졌다. 내가 그렇게 신고해도 개선되지 않았는데 대체 무슨 일이 있었던 걸까. 나는 이유가 궁금해 조금 살펴보기로 했다. 얼마 뒤 여느 때처럼 차 한 대가 주차하려고 그 자리에 들어왔다. 그러자 전봇대에 달린 어떤 기계에서 “불법 주정차 과태료가 부과될 수 있으니 이동하여 주십시오.” 라는 음성이 흘러나왔다. 차주는 깜짝 놀란 눈으로 주변을 두리번거리다가 즉시 다른 데로 가버렸다. 불법 주정차 문제를 해결한 건 바로 전봇대에 달린 그 기계였다.

구청에서 음성안내시스템을 설치한 후 주변 불법 주정차가 상당히 많이 줄었고, 학교 후문 골목은 좀 더 안전한 장소가 되었다. 이제는 나도 아이들을 안심하고 학교에 통학시킬 수 있을 것 같다.



초음파 센서 기반 음성안내시스템 집중신고지역 설치

불법 주정차는 보행사고 특히 어린이, 학생의 안전한 등하굣길을 위협하고 있다. 주민들도 이러한 사실을 알기에 유선, 안전신문고 등으로 불법 주정차를 계속 신고하지만, 단속의 실효성은 그다지 크지 않았다. 일단 불법 주정차를 단속하기 위해선 해당 장소에서 20분 이상 간격으로 최소 2개 이상의 증거 사진을 찍어야 했기에 지자체에선 단속인력을 따로 운용할 수밖에 없었는데 이는 행정, 재정적 비용을 과도하게 발생시켰다. 그에 반해 시민 불편 해소, 안전한 보행환경 조성 등 신고의 목적은 달성하기가 어려웠다.

이에 안양시는 집중 신고지역의 지리정보와 2020년도 안전신문고 주정차 신고지역의 빅데이터 분석을 통해 상습 불법 주정차구역 12개소를 선정하였고, 초음파 센서를 탑재한 불법 주정차 음성안내 시스템을 해당 지역에 설치하였다. 이는 과태료 부과 등의 처벌 위주 시스템에서 예방시스템으로 전환한 것이었다.



도로를 다시 시민에게 돌려주다

'21년 5월 불법 주정차 예방시스템 설치 후 상습 신고지역의 안전신문고 접수 건은 설치 전 1,733건(2021년 상반기)에서 211건(2021년 하반기)으로 대폭 감소했다. 불법 주정차 단속지역인 줄 모르고 차를 댔던 시민에게는 음성으로 그 사실을 미리 안내함으로써 자진해서 불법행위를 철회하게 하고, 단속인력 운용으로 과도하게 시간과 비용을 들였던 지자체는 예방적 접근으로 행정력이 절감되었다.

또한, 평소 제대로 사용하지 못했던 도로 1개 차선을 시민에게 돌려줌으로써 교통을 개선하고 시민 편의를 증진하였으며, 불법 주정차 절대 금지구역의 주정차를 근절함으로써 교통안전을 확보하게 되었다. 안양시는 앞으로도 도로를 시민 모두가 사용할 수 있도록 예방 행정을 강화해나갈 것이다.

모집병 화상 면접이란?

코로나19 감염병 확산방지를 위해 모집병 대면 면접을 모바일 기기 등 화상을 통해 진행할 수 있도록 전환한 것

**편하고 안전하게 집에서**

저는 ○○대학교 전자공학과에 다니고 있는 이현역입니다. 코로나19 상황이 나아질 기미가 보이지 않아 차라리 입대하는 게 낫겠다고 생각했고, 이왕이면 대학교 전공과 연계한 복무 분야에서 근무하는 게 좋을 것 같아 공군 전문기술병으로 지원했습니다. 모집병에 선발되기 위해서는 면접을 봐야 하는데, 저는 방학 중 본가인 울릉도에서 지내고 있어서 대구병무청까지 면접 보러 가기가 불편했고, 코로나19 상황에서 대면 면접을 봐야 하는 상황도 매우 걱정되었습니다.

그런데 면접 전 병무청에서 알림톡을 보내주었는데, ‘비대면 화상 면접을 실시한다’는 내용이었습니다. 특별한 기기 없이 핸드폰만 있으면 집을 비롯해 편안한 장소 어디에서든 면접을 볼 수 있다는 것이었습니다.

긴장감이 덜해서인지 화상 면접에서 자연스럽게 답변할 수 있었고, 면접에 참석하기 위해 배를 타고 포항까지 나가 다시 대구까지 6시간 이상 이동을 안 해도 돼서 너무나 편했습니다. 면접 전 가졌던 불안감을 화상 면접이 모두 해소해주었습니다.

이후 병무청에서 만족도 설문 조사를 진행했는데, 코로나19 감염 위험도 없고, 이동에 따른 불편함도 없는 화상 면접에 대해 저는 ‘매우 만족’을 망설임 없이 꾸~욱 눌러주었습니다.

**대면 시스템의 멈춤, 새로운 체계를 요구하다**

2020년 1월 20일 첫 확진자 발생 이후 코로나19 팬데믹은 우리 사회 전반에 많은 변화를 가져왔으며, 모집병 면접도 예외가 아니었다. 코로나19 위기경보가 ‘심각’ 단계로 격상되자 감염병 확산방지를 위해 2020년 2월 모집병 접수자부터 면접 없이 서류심사만으로 선발하게 되었다.

일시적 상황일 것으로 생각했으나 코로나19는 점점 더 확산했고, 서류심사만으로 모집병을 계속 선발하기에는 부족한 부분이 있었다. 이에 감염병 위기에도 지속 가능한 면접체계 구축의 필요성이 제기되었다.

모집병 면접의 패러다임 전환, 화상 면접 도입!

화상 면접시스템의 보안성과 적정성을 검토하기 위해 2020년 4월 인사혁신처, 포항시 등 타 기관의 사례를 벤치마킹하여 2020년 7월 공군 일부 특기에 대해 시범적으로 진행하였고, 2021년 7월에는 전 군으로 확대실시하였다.

온-나라 영상회의의 시스템은 보안성은 높지만, 사용자가 증가하면 면접 중 끊김 현상이 발생하고 PC로만 면접할 수 있어서 모바일 세대인 지원자들에게는 불만이 있었다. 하지만 자체적으로 모바일 면접시스템을 도입하기에는 관련 예산이 반영되어있지 않아 어려운 상황이었다.

문제를 해결하고자 병무청에서는 행정안전부의 민간 클라우드 지원사업을 신청했고, 모바일 화상 면접의 타당성을 인정받을 수 있었다. 결국, 예산을 지원받게 되어 2021년 7월에 모바일 화상 면접시스템을 전면 도입하게 되었다.

병무청은 2021년 7월 화상 면접 전 군 확대시행과 모바일 면접시스템의 안정적인 도입으로 포스트 코로나 시대 새로운 면접체계 전환에 성공했고, 2021년 10월 실시한 이용자 만족도 조사에서 86.7%가 '만족'으로 응답하는 성과를 거두었다.



또한, 모집병 면접을 집에서 볼 수 있게 되면서 TV 및 각종 언론매체에 소개되는 등 긍정적인 평가가 이어졌고, 모집병 지원자의 편익 제고와 예산 절감의 성과를 인정받아 '2021년도 정부혁신 우수사례 경진대회'에서 동상을 받게 되었다. 코로나19 시대 국민의 안전과 편익을 위한 병무청 직원들의 노력이 성과를 이루었다는 점에서 큰 의미가 있다.

2022년 4월 이후에는 화상 면접을 현행 1:1 방식에서 2:1로 개선하는 등 군 인재 선발의 공정성과 객관성을 더욱 높여나갈 계획이다.

코로나19 파견의료인력 관리시스템이란?

코로나19 치료기관 등에 의료인력을 신속하게 파견하기 위해 모집·배치 등 모든 업무 과정을 통합 관리하는 시스템



코로나19 확진자 급증으로 파견의료인력 지원 절실

부산의 A 병원은 최근 복합질환을 동반한 코로나19 위중증 환자 증가로 중환자 병상이 가득 찼습니다. 하루하루 생사를 오가는 환자들을 위해 많은 의료진이 밤낮을 가리지 않고 환자를 살피고 또 살펴봐야 했습니다. 코로나19 중환자 치료 병동에 들어가기 위해 의료진은 하루에도 몇 번씩 보호복을 입으며 점점 지쳐 갔습니다. 의료진의 추가 지원 없이는 더 버티기 어렵다고 판단한 A 병원은 중수본에 중환자 치료를 위한 의사 지원을 요청했습니다. 중수본은 시스템을 통해 중환자실 근무가 가능한 의사를 찾기 시작했습니다.

마침 서울에 사는 내의로 의사가 파견의료인력 관리시스템에 접속해, 중환자실 진료 경험과 근무 가능 지역을 포함한 신청서를 시스템에 제출했습니다. 중수본은 시스템에서 중환자실 근무가 가능한 내의로 의사를 바로 찾아 파견 의향을 물어보는 문자를 발송했습니다. 내의로 의사는 시스템에 접속해 근무병원 정보를 확인하고, 근무를 확정할 후 부산으로 달려가 코로나19 환자 진료에 큰 힘이 되어주었습니다



또 전화 드려 죄송합니다만, A 병원 근무는 가능하실까요?

중수본은 2020년부터 코로나19 현장에 부족한 의사, 간호사 등 의료인력을 찾기 위해 홈페이지에 모집공고를 내고, 모집한 명단을 한 명, 한 명 대조하며 매시간 전 직원이 전화기를 붙잡고 적합한 지원 인력을 찾고 또 찾았습니다. 그것도 부족해 50여 명의 콜센터직원까지 동원하며 동분서주했습니다. 수시로 들어오는 코로나19 치료기관들의 파견인력 요청에 방금 A 지역 병원의 근무가 어렵다며 통화를 마친 신청자에게 다시 전화를 걸어 B 지역 병원 근무가 가능한지를 물어보아야 했습니다. 다른 직원과 통화를 통해 C 지역 생활치료센터에 이미 지원 가기로 한 신청자에게 다시 전화를 걸게 되는 일도

있었습니다.

운 좋은 날에는 하루에 20명 넘게 의료진을 모집했으나, 어떤 날은 단 한 명도 모집하지 못했습니다. 시간이 갈수록 확진자 수는 계속 늘어갔습니다. 전국 검사소의 대기 줄은 점점 길어지고, 현장의 의료진들은 고된 근무에 지쳐만 갔습니다.



위와 같은 방식으로는 위기상황을 해결할 수 없었습니다. 적절한 인력을 빠르게 모집하고 신속하게 파견할 수 있는 통합관리시스템 구축이 시급했습니다.

적재! 적소! 적시에 파견의료인력 지원

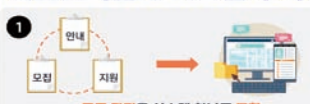
2021년 4월 안내, 모집, 지원 모든 과정을 시스템 하나로 통합한 파견의료인력 관리 시스템이 문을 열었습니다. 시스템을 통해 며칠씩 걸리던 모집과 배치를 만나질 만에 완료할 수 있게 되었습니다.


신청자의 근무 희망 지역, 임상경험 등을 반영한 기관 배치로 신청자와 요청기관 모두의 업무부담이 줄어들었고 만족도가 높아졌습니다. 중수본은 신청자 현황을 전산으로 관리하며 필요한 인력을 빠르게 지원할 수 있게 되었습니다.


코로나19 환자가 있는 곳이라면 감염병전담병원, 생활치료센터, 선별진료소, 임시 선별검사소 등 파견의료인력이 가지 않는 곳은 없습니다. 파견의료인력 관리시스템을 통해 코로나19 환자 치료에 필요한 인력을 신속히 지원하여 의료현장에서 사투를 벌이고 있는 의료진들의 업무부담을 줄이고 국민의 생명을 지키겠습니다.


코로나19 극복을 위해 불철주야 애쓰고 계신 의료진들의 헌신에 깊은 감사를 드립니다.




파견인력관리 시스템 구축성과

1 
모든 과정을 시스템 하나로 통합

2 
의료인력 파견 신청서 작성시간 1/10로 단축

3 
신청인의 개별 욕구(임상경험, 희망지역 등)를 반영한 기관 배치로 업무부담 경감과 만족도 증대

4 
신청에서 파견완료까지 29시간 단축

 적재 ·  적소 ·  적시에 인력지원

보조금24 서비스란?

자신이 받을 수 있는 국가보조금을 한 번에 확인하고 신청할 수 있는 서비스

**국가보조금, 놓치지 않고 잘 받을 수 있을까?**

충청남도 홍성군에 사는 김정보 씨는 최근 민간에서 마이데이터를 활용해 개인 자산을 한 번에 파악할 수 있는 서비스를 경험해보고 나서 국가보조금도 이처럼 편리하게 확인하고 신청할 수 있는 서비스가 없는지 궁금해졌다.

요즘 정부에서도 각종 IT 기술을 활용해 편리한 서비스를 제공한다는 것을 알고 있었기에 혹시나 하는 마음에 스마트폰을 검색해보니 마침 행정안전부에 자신이 생각한 것과 유사한 서비스가 있었다.

반가운 마음에 바로 국가보조금을 조회해본 김정보 씨는 신청할 수 있는 것이 3개나 된다는 사실에 깜짝 놀랐다. 그는 즉석에서 보조금을 신청했고, 며칠 뒤 신청한 보조금 중 2개가 실제 지급 대상이 된다는 통지를 받았다.

김정보 씨는 요즘 검색만 하면 자신이 받을 수 있는 보조금을 바로 알 수 있어서 매우 든든하다. 보조금은 특정 시기와 조건에서만 받을 수 있는 게 많은데, 그동안은 대상자가 되어도 모르고 지나가는 일이 많아 참 아쉬웠다. 하지만 이제는 문제없다. 손안의 정부가 내가 놓치는 것들을 빠짐없이 다 챙겨주니까.

**정부24 로그인만 하세요**

2014년 송파 세 모녀 사건을 계기로 비수급 빈곤층을 줄여나가기 위해 보조금 예산과 복지정책이 비약적으로 증가했다. 정부는 다양한 채널(언론·누리집·SNS 등)을 통해 정책을 안내하고 홍보했지만, 사회적 약자는 여전히 지역사회와 단절되어 본인이 받을 수 있는 혜택을 알아보고 신청하는 데 큰 어려움을 겪고 있었다. 일반인 역시 복지혜택을 확인하기 위해선 소관 부처별 누리집을 찾아보거나 관공서로 발품을 팔아야 했다.

이런 불편함을 해결하고자, 정부는 중앙부처·지자체·공공기관이 제공하는 서비스 중 개인이 받고 있거나 받을 수 있는 혜택을 쉽게 알아볼 수 있도록 '보조금24'를 구축했다. 국민이 일일이 찾아볼 필요 없이 정부24 로그인만 하면 행정서비스를 확인하고 신청할 수 있도록 한 것이다.

정부는 총 3년에 걸쳐 단계적으로 '보조금24'의 서비스를 확대하고 있다. 개인이 나이·자격·가구특성 등의 정보를 직접 입력하지 않아도 행정기관 간 정보연계를 통해 맞춤형 서비스를 받을 수 있도록 구성했고, 노인 등 디지털 약자가 주민센터를 방문하면 온라인과 똑같이 서비스를 이용할 수 있게 관련 제도를 개선했다. 또한, 서비스 명칭과 디자인 시안 선정 과정에 국민이 직접 참여하게 함으로써 혜택을 받는 이가 바로 '나'라는 사실을 널리 알리기도 했다.

구분	I 1단계(21년 4월)	II 2단계(21년 12월)	III 3단계(2022년)
서비스 범위	 중앙부처 1,072 개 + 맞춤안내 362 개 <small>※ (간접지원)에 해당하지 않음 C38호(농업)는 보조금24로 연계됨</small>	 지자체 6,774 개 + 맞춤안내 3,277 개 <small>※ (지원 대상)에 상응(농업)을 초과하면 (간접 지원)에 해당하지 않음</small>	 공공기관 <small>※ 기관 자체 제원으로 제공되는 서비스</small>
맞춤안내 대상	 본인, 14세 미만 자녀 <small>※ 주민등록상 14세 미만 자녀 포함</small>	 본인, 배우자, 자녀 <small>※ 주민등록상 가족 포함</small>	 본인, 배우자, 자녀, 조부모 <small>※ 가족관계등록부상 가족 포함</small>
이용방법	<ul style="list-style-type: none"> - 온라인 신청(PC, 모바일) - 주민센터 	 찾아가는 보조금24	-

국민도, 정부도 모두 활짝!

'보조금24'를 통해 따뜻한 포용 사회를 만들기 위한 정부의 노력이 결실을 보았다. 서비스를 이용해보는 국민 사이에서 상당히 도움이 된다는 반응이 나왔고 블로그, SNS, OTT 등을 통해 자신해서 '보조금24'를 홍보하는 이들도 생겨났다. 이는 수요자 관점으로 K-행정서비스가 전환되는 계기가 되었고 정부 정책에 대한 국민의 만족도와 신뢰도가 동시에 높아지는 기회도 되었다.

'보조금24'는 국민과 정부 모두에게 윈-윈인 서비스였다. 국민은 복지혜택 확인과 신청에 필요한 시간과 비용을 줄일 수 있어서 좋았고, 각 기관은 신청 자격 확인 등 행정처리에 드는 시간을 단축할 수 있어서 좋았다. 줄어든 시간만큼 행정서비스의 효율성은 높아졌다.

앞으로도 정부는 국민 관점에서 불편한 사항들을 톺아보고 누구나 간편하게 어디에서든 복지혜택을 빠짐없이 받을 수 있도록 지속해서 노력할 것이다.

상조상품 예상 해약환급금 계산기는?

상조상품에 가입한 소비자가 자신의 가입정보를 바탕으로 받을 수 있는 해약환급금을 간편하게 산출 및 확인하고, 과소지급된 경우 공정위에 신고할 수 있는 시스템

**상조상품 해약환급금 대체 얼마야?**

5년 전 친한 친구의 부탁으로 상조상품에 가입한 나오구 씨(35세)는 5년 동안 꼬박꼬박 월 24,000원을 납부해왔다. 그러던 어느 날, 오구 씨는 가족들과 대화하던 중에 가족 각자 상조상품에 가입해있다는 사실을 알게 되었다. 온 가족이 상조상품에 가입해있을 필요는 없을 것 같아서 오구 씨 가족은 상조상품을 해약하면 얼마를 받을 수 있는지 알아보려고 각자 가입한 상조상품의 계약서와 약관을 찾았다. 하지만 계약서와 약관에는 환급 시에는 공정거래위원회의 “선불식 할부계약의 해제에 따른 해약환급금 산정기준 고시”에 따른 기준을 적용한다고 되어있어 해약하면 당장 얼마를 받는 것인지 정확히 알 수가 없었다.

예상 해약환급금액이 너무나 궁금해진 오구 씨는 인터넷에서 “선불식 할부계약의 해제에 따른 해약환급금 산정기준 고시”라고 검색을 해보았다. 하지만 고시에 적힌 산식도 너무 복잡해 금액 계산이 어려웠다. 고민하던 오구 씨는 이번에는 ‘상조 해약’이라는 키워드로 인터넷을 검색해보았다. 검색 결과를 보던 중 ‘내상조 찾아줘’라는 웹사이트와 예상 해약환급금 계산기를 소개하는 공정거래위원회 블로그 포스팅을 발견한 오구 씨!

오구 씨는 ‘내상조 찾아줘’ 홈페이지에 들어가 상조상품 예상 해약환급금 계산기를 살펴보았다. 계산기 화면에 1회 납입 금액과 총 몇 번을 내야 하는지, 지금 현재 몇 번 냈는지를 입력하니 예상되는 최소 해약환급금액과 해약환급률을 알 수 있었다. 덕분에 오구 씨 가족은 모두 자신이 가입한 상조상품의 예상 해약환급금액을 바로 알게 되었고, 상품 내용과 예상 해약환급금을 꼼꼼히 비교해서 해약할 상조상품을 결정하였다.

**클릭 한번으로 예상 해약환급금 계산**

소비자가 상조상품에 가입한 후 해약하게 되면, 상조업체는 공정거래위원회의 「선불식

할부계약의 해제에 따른 해약환급금 산정기준 고시」(이하 고시)에서 정하는 금액 이상을 환급해야 한다. 그러나 상조상품 소비자는 고시에 대한 접근성이 낮으며, 고시를 확인하더라도 한눈에 산식 이해가 어려워 해약환급금을 과소지급받게 되는 등 소비자피해가 다수 발생했다. 실제로, 한국소비자원의 상조 서비스 관련 피해구제 접수 건수 중 해약환급금 관련 사례의 비중이 매년 50%를 상회하고 있다.

이러한 문제를 해결하기 위해 공정거래위원회는 소비자들이 쉽게 자신의 해약환급금을 확인하고, 과소지급 받았을 때 즉시 대응할 수 있도록 지원하는 시스템을 구축하게 되었다.

소비자 해약환급금 보호는 up! 과소지급 행위는 down!

공정거래위원회는 '내상조 찾아줘' 서비스를 운영 중인 한국상조공제조합 및 상조보증공제조합과 협업해, 해당 서비스 내에 소비자의 가입정보를 바탕으로 2021년 8월 해약환급금을 산출해주는 '예상 해약환급금 계산기' 시스템을 구축했다.

자신이 가입한 상조상품의 예상 해약환급금이 궁금한 소비자는 '내상조 찾아줘'(<https://www.mysangjo.or.kr>) 서비스에 접속해 '예상 해약환급금 계산기' 화면에서 가입한 상조상품의 종류와 1회 납입금, 만기 납입 횟수, 현재 납입 횟수를 입력한 후 '예상 해약환급금 산출' 버튼을 클릭하면 고시의 산식에 따른 예상 해약환급금액을 조회할 수 있다.

해약환급금을 적게 받았다고 의심되는 경우에는 계산기 화면 하단의 신고서를 내려 받아 작성한 후 '신고서 제출 페이지 바로가기'를 클릭, 해당 페이지에서 제출하면 된다.

이를 통해 소비자는 손쉽게 자신의 해약환급금을 확인하고 적게 받았을 때 적절히 대처함으로써 자신의 권리를 보호할 수 있게 되었고, 상조업체는 해약환급금 과소지급 시 적발 가능성이 커지므로 과소지급 행위를 예방하는 효과도 생길 것으로 기대한다.

2. 가입하신 상조상품의 정보를 입력해주세요.

(1) 1회 납입금(만)	30,000
(2) 만기 납입횟수(회)	60
(3) 현재 납입횟수(회)	40
(4) 상조상품 가격(만)	1,800,000
(5) 납입금 누계(만)	1,200,000

[예상 해약환급금 산출](#)

3. 산출 해약환급금

(1) 납입금 누계(만)	1,200,000
(2) 예상 해약환급금(만)	975,000
(3) 해약환급률(%)	81.3

바다 내비게이션이란?

세계 최초 초고속 해상무선통신망(LTE-M)을 통해 연안에서 최대 100km까지 실시간 전자해도, 기상정보, 충돌위험경보 등 디지털화된 항해 안전정보를 제공하는 서비스

**항해의 든든한 동반자, ‘바다 내비게이션’**

전라남도 여수 행복섬에 거주 중인 김바다 씨(53세)는 어선 선주이자 어업 활동으로 생활하는 바닷사람이다. 청춘을 바다와 함께 보낸 뱃사람으로서 선박을 운항하는 건 친한 친구를 대하는 것만큼 익숙하지만 마음 깊은 곳에선 언제나 두려움이 있었다. 특히, 변화무쌍한 해상 날씨와 해양 장애물 등 다양한 변수는 안전한 항해에 걸림돌로 작용했다.

하지만 ‘바다 내비게이션’ 단말기를 만난 후 그 막연하던 두려움이 해소되었다. 동료 선장 박안전 씨의 추천으로 알게 된 바다 내비게이션은, 해상정보가 부족한 상황에서 오직 감각에 의존해 선박을 운항하던 기존의 방식에서 탈피해 실시간 전자해도를 바탕으로 기상정보, 항행경보, 충돌·좌초 경보를 포함해 안전한 바닷길을 안내해주었다. 자신만 알고 이용하는 어장 포인트도 저장할 수 있어 다음 항해 시에도 위치를 금방 찾을 수 있었다.

또한, 바다 내비게이션 단말기를 설치한 동료 선박과 영상, 음성통화로 바다 환경, 어장 현황 등을 수시로 공유할 수 있어 더 안전하고 편안한 바다 생활을 할 수 있었다. 더구나 국가에서 단말기 보조금을 지원해준 덕분에 기존 금액 대비 낮은 가격으로 단말기를 구매할 수 있었다. 그간 통신 사각지대와 제한된 통신환경에 답답함을 느꼈던 바다 씨는 바다 내비게이션을 이용하면서 원거리 지역에서도 통신이 가능해졌고, 비상시 해경 등 관계기관에 영상, 음성으로 구조요청을 할 수 있다는 생각에 마음 편히 운항할 수 있었다.

이전보다 안전하고 효율적으로 선박 운항이 가능해진 바다 씨에게 바다 내비게이션은 광활한 바닷길을 지키는 등대가 되어 주었다. 오늘도 바다 씨는 든든한 지원군과 함께 안전 항해의 뱃고동을 힘차게 울린다.



해양사고를 감소시킬 방안은 무엇인가?

중앙해양안전심판원 통계에 따르면, 2016년부터 해양사고가 점차 증가해 2020년에는 총 3,156건이 발생하였으며 553명의 인명피해가 생겼다. 해양수산부는 ‘해양사고를 어떻게 하면 감소시킬 수 있을까?’라는 질문에 대한 답을 고민하던 중 그 원인을 육·해상 간의 정보격차에서 찾았다. 해상의 데이터 통신 거리가 육지에 비해 짧아(연안에서 20~30km 이내) 선박 운항과 선원복지에 필요한 정보가 단절되었는데, 열악한 해상정보통신 관리체계에 첨단 정보통신기술(ICT)을 접목해 먼바다까지 실시간 디지털 안전정보를 제공해 문제를 해결해보기로 했다.



해양수산부 첨단해양교통관리팀은 먼저 2016년부터 2020년까지 5년에 걸쳐 세계최초로 연안 최대 100km까지 LTE 급 통신이 가능한 초고속 해상무선통신망(LTE-M)을 전국에 263개 구축했다. 그런 다음 전자해도, 충돌·좌초 위험 경보 등 디지털화된 해양안전정보를 실시간으로 제공하는 바다 내비게이션 서비스를 개발해 2021년 1월 30일부터 시행했다. 이를 통해 해양사고를 예방하고 위험 상황 발생 시 음성, 영상을 통해 신속하고 정확하게 구조를 요청하여 해양사고 대응의 골든타임을 확보할 수 있도록 했다.



해상안전, 해양안보 강화 디지털 해양영토 구축

2021년 1월 30일부터 바다 내비게이션 서비스가 본격 시행된 후, 해양사고 발생 건수는 전년 동기(2020년 1월~10월) 2,641건 대비 2,229건(2021년 1월~10월)으로 16% 감소했다.

바다 내비게이션 서비스는 국토 면적(100,360km²)의 2배에 달하는 통신 구역(205,197km²)을 확보함으로써 디지털 해양영토를 구축해 안전하고 풍요로운 바다 이용환경을 조성했다. 또한, 자율운항 선박 도입 등 해양분야 4차 산업혁명 추진을 위한 디지털 인프라와 해상교통정보 플랫폼의 기반을 마련했다는 데 큰 의의를 지닌다.

LTE-M 망은 현재 해군, 해경, 국정원과 연계해 선박 피아식별, 밀입국과 해상테러 예방 등 해양안보 강화에 활용 중이다. 앞으로 행정안전부의 재난안전통신망, 해경과 연계해 해상재난 발생 시 신속하게 인명을 구조하고 조난자 탐지에도 활용되리라 기대된다.

디지털 홈택스 2.0이란?

홈택스 내비게이션, 모두채움·대화형 신고, 챗봇 상담 등으로 세무경험이 부족한 납세자도 편안하게 세금신고하고 납부할 수 있도록 하는 서비스

**어려운 세금신고, 홈택스 2.0 덕분에 쉽게 할 수 있었어요**

배달 전문 식당을 운영하는 30대 김 사장은 매년 세금신고기간만 되면 마음이 무거워졌다. 신고 시기가 되면 국세청에서 안내문을 보내줬지만, 세무대리인의 도움 없이 홈택스에서 직접 신고하기가 쉽지 않았다. 특히, 종합소득세 신고는 신고 유형만 10여 종에 달해 신고 유형을 선택하는 것부터 어려움을 느꼈다.

예전에는 세무서를 직접 방문해 도움받았지만, 코로나19 때문에 신고 도움 창구를 방문하는 게 꺼려졌다. 홈택스를 통해 집에서 편리하게 신고하고 싶었는데 어디서부터 시작해야 할지 막막하기만 했다.

그런데 올해부터는 홈택스 2.0 덕분에 쉽게 신고를 마칠 수 있었다. 홈택스에 로그인하면, 내비게이션이 바로 나타나 신고 안내문 확인부터 신고서 작성, 증빙서류 제출, 납부까지 안내해 주어 헤매지 않고 척척 진행할 수 있었다. 신고서 대부분 항목이 미리 채워져 있어서 편리하기도 했다. 무엇보다 인적 공제, 신고 유형 등 어려운 용어를 간단한 질문과 답변으로 작성하는 신고 방식과 바로바로 상담받을 수 있는 챗봇의 도움도 컸다.

홈택스가 도와주니 낯설고 힘들기만 하던 세금 신고가 전혀 어렵지 않았다. 김 사장에게는 홈택스가 바로 세금 비서였다.

**시간과 비용 두 마리 토끼를 한번에**

국세청은 그동안 지속해서 홈택스를 개선해왔지만, 여전히 “세금 신고가 어렵다”, “어떤 신고 유형을 선택해야 할지 모르겠다”라는 납세자가 많았다.

이에 국세청은 납세자들이 홈택스를 이용할 때 겪게 되는 불편을 해소하기 위해 홈택스 시스템의 재설계에 나섰다. 세무경험이 부족한 납세자도 세무서 방문 없이 홈택스를 통해

간편하게 세금을 신고·납부할 수 있는 '디지털 홈택스 2.0' 프로젝트를 추진한 것이다.

먼저, 모바일 홈택스 서비스를 PC 홈택스 수준으로 전면 확대하고, 공인인증서 제도 폐지에 발맞춰 민간인증서·생체인증 등 홈택스 로그인 방법도 다양화했다. 홈택스 내비게이션은 어디서 무엇을 해야 하는지 모르는 납세자에게 세금신고 길라잡이가 되었다. 내비게이션만 따라가면 신고서 작성에서 납부까지 쉽고 간편하게 마칠 수 있도록 단계적으로 맞춤형 안내를 제공했다.

어려운 세법 용어, 복잡한 서식 등으로 신고서 작성이 어려운 점을 해결하기 위해 미리·모두채움, 대화형 신고, ARS 신고 등 간편 신고 서비스를 대폭 강화했다. 종합소득세 여러 업종 사업소득 신고, 양도소득세



과세미달 신고 등은 수입금액부터 납부세액까지 '모두채움' 해주어 원클릭으로 신고할 수 있도록 제공했다. 또한, 미리·모두채움이 제공되지 않는 항목에 대해서는 어려운 세법 용어 등을 몰라도 쉬운 질문·답변으로 신고서를 작성할 수 있는 대화형 신고도 도입했다. 더불어 신고서 작성 도중 궁금한 사항은 언제든지 바로 확인할 수 있도록 실시간 AI 챗봇 상담도 확충하였다.

AI 세금 비서 시대를 여는 '디지털 홈택스 2.0'

2021년 5월 종합소득세 신고에 처음 도입한 홈택스 내비게이션은 세무대리인 도움 없이 홈택스를 통해 직접 신고한 납세자 중 종합소득세 62%(192만 명), 부가가치세 69%(85만 명)가 이용하는 등 신고 지원 효과가 큰 것으로 나타났다.

또한, AI 챗봇 상담을 도입해 2021년 종합소득세 신고 문의에 59만여 건을 답변하는 등 상담 인력 약 90명을 채용한 것과 같은 효과를 가져왔다.

국세청은 납세자의 세금신고 및 납부 전 과정을 자동화하기 위해 메타버스, AI·빅데이터 기술을 활용한 세금 비서 도입을 준비하는 등 국민의 납세 편의를 지속해서 향상해 나갈 계획이다.

전자적 원산지정보 교환시스템(EODES: Electronic Origin Data Exchange System)이란?

FTA 특혜관세 혜택을 받기 위해 수입국 세관 당국에 필수적으로 제출해야 하는 원산지정보를 협정 당사국 간 전자적인 방법으로 실시간 교환하는 시스템

**수출업체의 편리한 친구, EODES**

이전산 씨는 식품업체에서 수출업무를 담당하고 있다. 그의 회사는 FTA를 잘 활용해 관세 절감 혜택을 누리며 나날이 그 규모가 커졌다. 전산 씨 역시 꼼꼼한 FTA 활용 능력으로 회사에서 가치를 인정받고 있었다.

전산 씨에게는 수출담당자로서 남다른 무기가 있었다. 바로 관세청에서 인도네시아, 중국과 구축한 전자적 원산지정보 교환시스템(이하 'EODES')을 활용하는 것이다. 이전에는 FTA 활용을 위해 원산지 증명서(이하 'C/O')를 종이로 발급받아서 국제 우편 등을 통해 현지 수입자에게 보내야 했다. 이런 경우 전산 씨는 C/O의 배송 지연, 분실 걱정으로 매번 전전공공했었다. 하지만 이제 C/O 발급이 되면 이 시스템을 통해 원산지정보가 전자적으로 전송되어 업무 부담을 덜 수 있게 되었다.

그러던 어느 날 전산 씨는 회사 메일함을 확인하고 눈이 커다래졌다. 인도네시아 수입자가 항의성 메일 수십 개를 보낸 것이다. 그 내용인즉 인도네시아 세관에서 C/O 정보가 확인되지 않는다며 문제를 제기했다는 것이다. 전산 씨는 무척 당황스러웠다. 어제 퇴근 전에 분명히 C/O가 정상적으로 발급되어 인도네시아 시스템으로 전송된 것까지 확인했는데 대체 어떻게 된 것일까. 전산 씨는 문제의 원인이 무엇인지, 이 난제를 어떻게 해결해야 할지 막막해졌다.

**예상하지 못한 시스템 불안정**

오늘날 자유무역협정(FTA)은 글로벌 시장진출을 위해 선택이 아닌 필수로 자리 잡았다. 다양한 국가와 다양한 협정이 체결되는 '메가 FTA' 시대에서는 FTA를 활용한 가격경쟁력 확보가 더욱 중요해졌다.

기업이 FTA 특혜 적용을 받기 위해서는 C/O라는 서류를 이용하게 된다. 물건은 현지에 도착했는데, 만약 C/O가 제때 도착하지 않거나 분실되면 FTA 혜택을 받지 못하는 문제가 발생한다. 관세청에서는 이런 불편을 최소화하고자 EODES를 구축했고, 비야흐로 FTA C/O의 '전자적 교환시대'가 열렸다.

하지만 언제부터인가 상대국의 시스템 불안정으로 오류가 생기기 시작했다. 그때마다 C/O 발급기관인 세관과 상공회의소에 민원 전화가 빗발쳤다. 세관은 오류 상황을 확인해 건건이 수작업으로 오류 건들을 처리했다. 그러나 한 번 발생한 상대국 시스템 불안정은 한동안 계속되었고, 수작업으로 건별 조치를 해도 해결될지는 미지수였다.



이러한 문제의 원인은 상대국에 있었지만 피해는 우리 수출 기업이 감당하고 있었다. 한 번 시스템이 불안정해지면 단기간에 수많은 오류가 생겼고 무엇보다 이러한 오류를 예측할 수 없다는 게 가장 큰 문제였다. 더는 수동적으로, 잘 해결되기만을 바라며 기다리고 있을 수 없었다. 근본적인 대책이 필요했다.

단계적 조치를 통한 시스템 안정화

관세청은 단계적으로 조치했다. 우선은 급한 불부터 꺼야 했다. 자체적인 대응 방법을 고민하다가 상대국 시스템에서 확인되지 않는 C/O 오류 건을 관세청에서 선별해 한꺼번에 다시 전송하는 방식으로 업무를 자동화했다.

다음으로는 근본적인 문제점을 찾아 고쳐나갔다. 관세청 주도로 인도네시아 측 시스템 개선의 필요성을 설득했고, 양국 실무 기술팀을 구성해 적극적으로 해결책을 마련하여 시스템 안정화를 이룰 수 있게 되었다. 그 결과, 인도네시아에 진출한 약 2,600여 개의 기업이 연간 221억 원* 상당의 관세 절감 혜택을 받을 것으로 기대된다.

* 산출근거: 2,666억 원(1년간 對 인니 C/O FOB금액) × 8.3%(평균오류율)

관세청은 베트남, 인도 등과도 EODES 도입을 추진하고 있다. 이번 경험을 계기로 더 안정적인 제도를 구축할 것을 약속하며, 우리 기업이 한층 낮아진 FTA 문턱을 넘어 세계 시장으로 나갈 수 있도록 지속해서 지원할 계획이다.

중소벤처24란?

중소벤처기업·소상공인이 각종 지원사업과 증명서를 한 곳에서 신청하고 발급받을 수 있는 통합포털 시스템

**기업 성장에 날개를 달아준 '중소벤처24'**

나는 가정용 밀폐 용기를 생산하는 튼튼용기(주)의 대표 김기업이다. 20년간의 현장 경험을 바탕으로 창업 5년 만에 어엿한 공장시설을 갖춘 연 매출 30억의 중소기업으로 회사를 성장시켰다. 모든 임직원이 뼈를 깎는 노력을 하고 나라에서 지원해준 여러 가지 시책들을 적기에 활용한 것이 큰 도움이 되었다.

올해는 중소기업기술개발사업과 수출역량강화사업에 선정되어 약 3억 원의 보조금을 받게 되었다. 기술개발 자금으로 '새지 않고 견고하면서 냄새가 배지 않는' 친환경 용기 제작 기술개발에 성공해 특허등록을 눈앞에 두고 있다.

수출에도 박차를 가해 동남아 바이어와 20만 달러 계약이 성사되었고, 해외로 진출하는 큰 도약의 계기를 마련하기도 했다. 홈쇼핑 지원사업에도 참여해 중소기업전용 공영쇼핑과 냉장고용 밀폐 용기 방송송출 계약을 체결했다.

이 모든 게 일사천리로 가능했던 시작점은 바로 '중소벤처24'였다. 여러 사이트에 분산되어 있던 사업들을 '중소벤처24' 한 곳에서 모두 조망해볼 수 있어서 정보 획득에 필요한 시간과 비용을 획기적으로 줄일 수 있었다. 유사 사업을 꼼꼼하게 비교 검토한 후에 우리 회사의 자격요건에 적합한 사업을 맞춤 신청하였기에 많은 사업에 선정될 수 있었다.

아마 대부분 중소기업은 인력 부족 등의 이유로 기술을 개발하거나 영업을 하는 것만으로도 벅차 정작 도움이 되는 시책, 사업 등을 놓치는 경우가 많을 것이다. 어쩌면 경쟁자가 될지도 모르지만, 더 많은 중소기업이 '중소벤처24'를 활용해 함께 성장할 수 있었으면 한다.



복잡한 지원 시스템 속에서 길을 잃다

중소벤처기업부와 산하 공공기관이 시행하고 있는 중소벤처기업·소상공인 지원사업은 약 300여 종에 이른다. 분야별로 정책자금부터 기술개발, 인력, 판로, 수출, 창업벤처, 소상공인 등 36개의 개별시스템에서 정보가 제공된다.

지원사업과 시스템의 종류가 많다 보니 중소벤처기업·소상공인은 자신에게 맞는 사업과 정보를 탐색하는 데 많은 시간과 비용을 할애하게 된다. 또한, 입찰·계약에 필요한 중소기업확인서, 벤처기업확인서 등의 각종 증명서를 발급받기 위해 각각의 사이트에 접속해 로그인·발급하는 과정을 반복해야 한다. 이러한 비효율 속에서 중소벤처기업·소상공인은 길을 잃고 정부 시책을 적기에 활용하지 못하는 경우가 많았다.



갈림길 통합, 모든 사업신청·증명서 발급을 한번에

중소벤처기업·소상공인이 정부 시책을 편리하게 찾아서 적시에 활용할 수 있는 맞춤형 통합서비스가 시급했다. 이에 중소벤처기업부는 개별시스템에 흩어져 단절되어 있던 서비스를 단일 창구에서 통합해 제공하는 AI·클라우드 기반 ‘중소벤처24’ 포털을 구축했다.

중소기업확인서, 이노비즈기업확인서 등 19종의 증명서를 한 곳에서 간편하게 발급받을 수 있게 했고, 1,400여 건의 지원사업공고를 연계해 신청까지 완결할 수 있도록 했다. 단일 로그인(SSO)을 적용해 중소벤처·소상공인 25개 유관 시스템을 하나의 아이디로 이용할 수 있게 했고, 기업의 생멸주기에 따라 맞춤 사업정보를 추천해 주는 기업생애주기 서비스도 제공했다.

’20년 8월 서비스 개시 후 ’21년 12월까지 사업신청 이용 9만 건, 통합로그인 32만 건, 누적



접속 수 1천3백만 건을 돌파했는데, 이는 ‘중소벤처24’가 중소벤처기업, 소상공인의 사업 진행 파트너로 안착했고 특히 정책 접근성, 편의성, 활용도가 대폭 개선되었음을 시사했다.

중소벤처기업부는 ’23년까지 타 부처가 제공하는 중소벤처·소상공인 서비스를 확대 연계할 계획이며, 기업별 특성에 최적화된 맞춤 서비스를 제공하기 위해 AI·빅데이터 등 신기술을 활용한 서비스 모델을 지속해서 발굴하고 있다. ‘중소벤처24’는 중소벤처기업·소상공인 통합포털로서의 위상을 정립하고, ‘중앙행정기관의 벤처’로서 더욱 혁신적인 서비스를 제공할 것이다.

전통시장 무선 지능형 화재감지 시스템이란?

전통시장 화재 발생 시 119 종합상황실과 CCTV 통합관제센터에서 조기 감지 후, 실시간으로 현장 영상을 제공해 신속히 화재에 대응하고 피해를 최소화하는 시스템

**전통시장 화재, 관제센터에서 지켜보고 있다**

충남 보령시 동부시장에 있는 '또오슈식당'을 운영하는 박미애 씨(65세)는 다음 날 육수로 사용할 사골을 끓이다가 너무 피곤해 불에 올려놓은 걸 깜빡 잊고 그대로 둔 채 가게 문을 닫고 퇴근하고 말았다. 시간이 흐른 뒤 아무도 없는 가게에서 육수가 전부 증발해 솥이 타면서 연기가 나기 시작했다. 자칫 대형 화재 사고로 이어질 수 있는 상황이었지만 동부시장에는 다행히 작년에 설치한 무선 지능형 화재감지 시스템이 있었다.

연기가 차오르자 점포 내에 설치된 무선 화재 감지기가 작동해 보령시 CCTV 관제센터 모니터링 시스템에 알람이 울렸다. 동시에 시장 복도에 설치된 회전형 카메라가 미리 설정된 값에 따라 화재 감지기가 설치된 점포 방향을 비췄고, 상황 발생지점과 근처의 8개 CCTV 카메라 영상이 함께 충청남도 소방본부 119 종합상황실에 실시간으로 전송되었다. 가게 문틈으로 연기가 새어 나오는 영상을 119 종합상황실에서 곧바로 확인하고 보령소방서에 긴급출동을 지시했다. CCTV 관제센터에서 받은 전통시장 지도를 확인한 결과, 화재가 발생한 지점은 차량 통행이 어려워 전통시장 인접도로의 CCTV 영상을 추가로 관제센터에 요청하고, 주차상황을 파악하여 소방차 위치를 미리 선정할 수 있었다.

현장에 도착해 확인해보니 다행히 화재로 이어지지 않았지만, 그을음 등으로 약 350만 원의 재산 피해가 발생했다. 화재 자동 안내 문자를 받고 도착한 식당 주인 박미애 씨는 본인의 실수가 대형 사고로 이어지지 않아 다행이라고 생각했다. 소방서 관계자는 전통시장에서 발생하는 화재를 실시간으로 모니터링하여 사전에 상황을 영상으로 확인할 수 있었기에 신속히 대응할 수 있었다고 전했다.



전통시장 화재감지시스템 고도화

2016년 보령시 한내시장에서 발생한 화재로 1억 1천만 원의 재산 피해(5개소)가 생기는 등 크고 작은 전통시장 화재가 전국 곳곳에서 발생하고 있다. 전통시장은 야간시간대에 상주자가 없어 화재 발생 여부를 뒤늦게 확인할 수밖에 없고, 점포가 밀집되어 있어 재해 발생 시 큰 피해가 우려되는 지역이다. 또한, 낡은 시설이 많고 소방차의 진입이 어려워 화재 발생을 빠르게 감지하고 실시간으로 현장을 확인하여 신속하게 대응할 수 있는 체계가 필요했다.

보령시는 전통시장 각 점포에 무선 화재 감지기를 설치하고, 화재 발생 시 센서의 신호를 무선중계기, 무선수신기, 무선속보기를 통해



CCTV 관제센터와 119 종합상황실, 점포 주인에게 전달하여 화재 발생 여부를 확인할 수 있도록 했다. 그리고 전통시장 통로에 설치된 회전형 카메라가 상황이 발생한 점포 방향으로 회전하고 인근 CCTV 영상을 제공해 119 종합상황실에서 주변 환경 및 화재 상황을 모니터링하며 대응할 수 있도록 구축했다. 또한, 스마트시티 통합플랫폼과 연계해 다양한 관계기관과 정보를 공유할 수 있도록 해 활용범위를 넓혔다.

기존 전통시장 무선 화재감지시스템의 경우 감지기의 오작동 사례가 많아 현지 상황을 모르고 출동하는 등 소방서에서 일일이 대응하기 어려웠지만, 고도화된 감지시스템과 관제센터의 CCTV 영상 확인으로 오작동 여부를 파악할 수 있어 소방서 인력을 효율적으로 운용할 수 있는 장점이 있다.



재난에 취약한 전통시장 안전 확보

전통시장 무선 지능형 화재감지 시스템을 보령시 동부시장과 현대시장에 2020년 5월부터 구축하고 운용을 시작했다. '21년 12월까지 105건의 화재 발생상황을 감지해 CCTV 관제센터와 소방서에 전달하였고, 지속해서 전통시장의 안전을 책임지고 있다.

보령시는 대기업 및 온라인 위주의 유통환경 변화로 어려움을 겪고 있는 전통시장의 경쟁력을 확보하기 위해 앞으로 다른 전통시장에도 무선 지능형 화재감지 시스템을 구축하여 전통시장 상인의 안전을 확보하고, 지역주민이 안심하고 이용할 수 있는 공간으로 만들어갈 계획이다.

리콜 정보 실시간 제공 서비스란?

정부의 소비자플랫폼인 '소비자24'와 OECD의 '글로벌 리콜 포털'을 연계해 소비자가 국내뿐만 아니라 해외의 리콜 정보를 실시간으로 확인할 수 있는 서비스

**해외직구, 과연 안전할까?**

육아를 시작한 유다연 씨(32세)는 가성비 좋은 제품이라면 해외직구도 마다하지 않는 직구족이다. 과거에는 제품 배송까지 시간이 오래 걸리고 제품에 대한 신뢰도도 떨어져 해외직구가 불편했지만, 최근에는 플랫폼들을 통해 간편하게 이용할 수 있어 애용하는 편이다.

해외직구뿐만 아니라 구매대행도 자주 이용한다. 처음에는 독일의 아기 분유가 유명해서 더 싸게 분유를 구매하려고 구매대행을 이용했지만, 지금은 분유뿐만 아니라 유아용 세제, 화장품 등도 종종 구매한다.

그러나 해외직구가 편리해지기는 했지만 직접 눈으로 확인하고 사는 게 아니고 국내 제품도 아니다 보니 '과연 내가 구매하는 제품이 안전할까?'라는 불안이 항상 마음 한편에 도사리고 있었다. 특히 제품에서 이물질이 나왔거나 제품에 문제가 있어 리콜을 시행한다는 국제 뉴스들을 접할 때면, 해당 제품을 우리 가족이 구매해서 쓰고 있는 것은 아닌지 걱정이 되었다.

불안한 마음에 인터넷 검색을 해봤는데 공정거래위원회에서 운영하는 '소비자24'라는 플랫폼에서 해외직구, 글로벌 리콜 등과 관련된 정보를 함께 올려두고 있었다. 다연 씨는 '소비자24' 메인화면의 리콜 확인란에 들어가 곧바로 전 세계의 모든 리콜 정보를 실시간으로 볼 수 있었다. 제품을 구매하기 전에 해외 리콜 정보를 바로바로 확인할 수 있게 되면서 그간 불안했던 마음이 한결 놓였다.

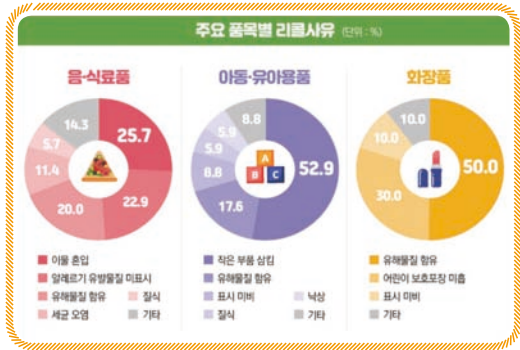
**증가하는 해외직구, 걱정되는 제품 안전**

비대면 거래의 증가와 함께 온라인을 통한 해외직구, 구매대행도 증가하고 있지만 모든

해외 제품이 안전한 것은 아니다.

2020년 소비자원 조사결과, 이물질이나 유해물질이 들어가 있기도 했고 표시가 미흡한 경우들도 있었다.

특히, 해외 제품들은 소비자 안전에 문제가 발생하더라도 국내 제품들과 달리 사업자에게 연락을 취하거나 보상을 요구하기가 현실적으로 매우 어려우므로 어떤 제품이 어떠한 사유로 문제가 생겨 리콜됐는지를 소비자들이 수시로 알 수 있게 하는 것이 매우 중요한 과제였다.



OECD 포털 연계로 전 세계 리콜 정보 실시간 제공

소비자 정책을 총괄하는 공정거래위원회는 해외직구 등이 계속 증가하는 상황에서 소비자 안전 확보를 위해 해외 리콜 정보를 적극적으로 제공할 필요가 있다고 보았다.

이에 2021.8.18. 국무총리 주재 소비자 정책위원회를 통해 소비자24 및 OECD 글로벌 리콜 포털 연계방안을 의결하고, 2021년 말부터 OECD 글로벌 리콜 포털에 등록되는 전 세계의 리콜 정보를 소비자24를 통해 실시간으로 제공하고 있다. 이에 더하여 소비자24의 해외 리콜 정보를 바탕으로 온라인상의 위해 제품 유통을 신속하게 차단하도록 주요 5개 온라인플랫폼사업자(네이버, 11번가, 이베이코리아, 인터파크, 쿠팡)와 자율협약을 체결하였다.

또한, 민간에서 '소비자24'의 해외 리콜 정보를 활용해 소비자 안전과 관련된 다양한 서비스를 개발할 수 있도록 Open API 형태로 데이터를 제공하는 등 소비자가 더욱 안심하고 해외직구, 구매대행을 이용할 수 있도록 지속해서 관리할 계획이다.



잡알리오(job-Allio) 모바일 앱이란?

공공기관 취업을 원하는 청년들을 위해 전체 공공기관의 채용정보를 한눈에 확인·비교하고 맞춤형으로 제공해주는 모바일 앱 서비스

**공공기관 채용정보는 잡알리오 앱으로!**

에너지 분야 공공기관 취업을 준비 중인 김공공 씨(32세)는 다른 취업 준비생들처럼 여러 공공기관 채용을 동시에 준비하고 있다. 잡알리오(job-Allio) 홈페이지를 통해 다양한 공공기관에 대한 정보를 얻을 수 있었지만, 작년에는 원하던 A 기관의 채용 일정을 미리 확인하지 못해 지원조차 하지 못했다. 올해는 절대 일정을 놓치지 않으리라 다짐하며 다시 한번 취업 경쟁에 뛰어 들었다.

취업 생활을 이어가던 어느 날 공공 씨는 잡알리오 홈페이지의 서비스가 모바일 앱으로도 개발되었다는 소식을 접하게 되었다. 잡알리오 모바일 앱은 채용 분야, 근무지, 고용형태 등 채용정보는 물론 약 350여 개 공공기관의 기능과 역할에 대한 정보를 상세하게 알려주었고, 공공기관 정보 비교와 함께 원하는 정보를 선택하면 맞춤형으로 채용정보를 제공해주는 등 취업 준비생에게 특화되어 있었다.

공공 씨는 공공기관에 대해 궁금한 점이 생기면 언제든지 핸드폰을 꺼내 볼 수 있어서 참 편리하다는 생각이 들었다. 그는 꼼꼼하게 잡알리오 앱을 둘러본 후 취업 희망 기관에 대한 정보를 앱에 등록해 푸시, 이메일을 통해 맞춤 알림을 받도록 설정해놓았다. 그 후 작년에 놓쳤던 A 기관을 포함해 모든 기관의 채용 일정을 놓치지 않고 세심히 준비한 끝에 취업에 성공할 수 있었다.

**청년들의 취업을 더욱 수월하게**

2011년에 구축한 공공기관 채용정보 시스템인 ‘잡알리오’는 월평균 25만 명 이상의 국민이 이용하지만, 홈페이지를 통해서만 접근할 수 있었다. 기획재정부는 잡알리오의 이런 한계를 극복하고 청년들이 공공기관 채용정보를 언제 어디서나 실시간으로 검색하고

맞춤형 채용정보를 능동적으로 활용할 수 있도록 '21년 11월 잡알리오 모바일 앱을 개발했다.

이와 더불어 2019년에 구축해 공공기관의 시설, 행사, 사업 정보 등을 검색할 수 있는 공공기관 혁신 포털시스템 '알리오플러스'에는 공공기관 소개 동영상, 정책 우수사례 등 신규 콘텐츠를 대폭 보강하였다.



② 개인별 맞춤형 공공기관 채용정보 제공

잡알리오 모바일 앱을 통해 관심 있는 공공기관의 채용정보를 설정하면 푸시와 이메일을 통해 개인별 맞춤 정보를 보내주어 쌍방향의 정보 전달이 가능해진다.

모바일 앱의 주요 메뉴로는 ① 채용 분야, 근무지, 채용 구분(신입·경력) 등 채용정보 검색 ② 350여 개 공공기관 기능과 역할 소개 등 공공기관 정보 제공·비교 ③ 맞춤·관심 채용정보 제공 등이 있다.

이번에 개발된 앱을 이용해 청년 등 구직자들이 맞춤형 채용정보를 포함한 채용 현황, 평균 보수 등 공공기관의 다양한 정보를 훨씬 쉽게 접하고 활용할 수 있을 것으로 기대된다.

어린이집 CCTV 영상원본 보호자 열람 기준 제도 개선이란?

어린이집에서 아동학대가 의심되는 경우 보호자가 CCTV 영상원본을 신속하게 확인할 수 있도록 하여 현장의 불필요한 혼란을 예방하고 아동 보호와 피해구제를 강화하도록 제도를 개선함

**어린이집 CCTV를 보려면 1억 원을 내야 한다고?**

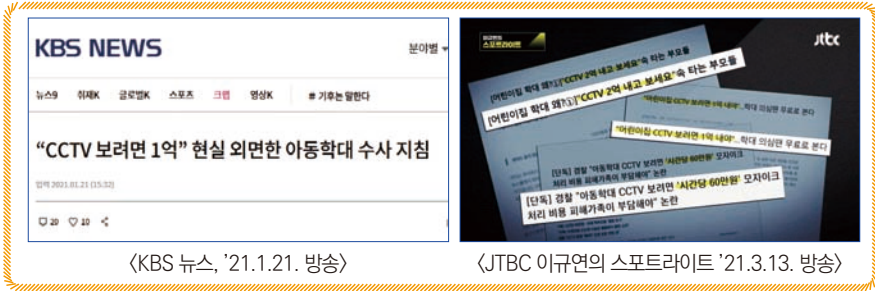
워킹맘 정안심 씨(38세)는 매일 아침 세 살배기 딸아이를 어린이집에 데려다주고 돌아설 때마다 안쓰러운 마음이 들었다. 그래서 퇴근 후에는 항상 곧바로 달려가 맛있는 간식을 만들어주고 함께 게임도 하며 아이와 최대한 시간을 많이 보내려 애썼다. 딸아이도 엄마가 돌아오면 신나서 큰소리로 노래 부르고 활짝 웃곤 했다. 그런데 최근 들어 아이 행동이 이상해졌다. 엄마가 와도 보는 등 마는 등 하고 말도 잘 하지 않으려 했다. 안심 씨는 이상하다고 생각해 소아청소년과 의사에게 아이를 데리고 갔고, 상담 과정에서 어린이집 아동학대가 의심된다는 말을 듣게 되었다.

순간 너무 놀라 분노가 치밀었지만, 마음을 간신히 진정시키고 어린이집에 연락해 일단 CCTV 영상열람부터 요청했다. 그런데 어린이집에선 CCTV 영상을 열람하려면 보육교사와 다른 아동의 사생활 침해를 예방하기 위해 모자이크 처리를 해야 하는데 그 비용을 보호자가 부담해야 한다고 말했다. 총 60일에 달하는 영상을 모두 모자이크 처리하려면 수천만 원에서 최대 1억 원까지도 나올 수 있다는 말을 듣고 안심 씨는 CCTV 열람을 포기할 수밖에 없었다.

**어린이집 CCTV 열람 제도, 무엇이 문제인가**

지난 2021년 1월, 경찰이 아동학대 사실 확인을 위해 어린이집 CCTV 열람을 요청한 부모에게 모자이크 비용(약 1억 원)을 요구한 사례가 다수 언론을 통해 공개되어 사회적 공분을 일으켰다. 이에 개인정보보호위원회(이하 개인정보위)가 사실관계를 확인해보았는데, 「영유아보육법」 제15조의5에 따라 보호자는 아동학대가 의심되는 경우에는 어린이집 CCTV 영상열람이 가능하지만, 일부 어린이집이 ‘개인정보 보호 및 사생활 침해

우려'를 이유로 영상원본 열람을 제한하거나 모자이크 처리 비용을 보호자에게 전가하고 있음을 알게 되었다.



가이드라인 개정 이후

개인정보위가 언론에서 지적한 사례에 대해 근본적 원인을 분석한 결과, 어린이집 CCTV 영상원본 열람과 관련해 구체적 가이드라인이 명확하지 않아 개별 어린이집에서 관련 법령을 자의적·방어적으로 해석하면서 발생한 문제로 파악하였다.

이에 개인정보위는 어린이집을 담당하는 보건복지부에 향후 유사한 문제가 발생하지 않도록 관련 가이드라인(3종)을 공동으로 개정하자는 내용을 제안하였고, 2021년 2~3월 중 법률전문가와 이해관계자의 의견수렴을 거쳐 2021. 4. 15. 자로 개정안을 확정, 발표하였다.

- ※ 개정 대상 가이드라인(3종)
 - (개인정보주) 공공·민간분야 영상정보처리기기 설치·운영 가이드라인 2종
 - (보건복지부) 어린이집 영상정보처리기기 설치·운영 가이드라인 1종
- ※ 가이드라인 개정안 주요내용
 - 「개인정보보호법」과 「영유아보육법」의 내용, 헌법재판소의 판례 등을 종합적으로 고려할 때, 보호자가 아동학대 사실 확인을 위하여 어린이집 CCTV 영상을 열람하는 경우 모자이크 처리는 불필요
 - 다만, CCTV 영상을 외부로 반출하거나 제3자에게 제공하는 경우에는 권리침해 우려가 있으므로 정보주체 동의를 받거나 모자이크 처리 필요

어린이집 CCTV 관련 가이드라인이 개정됨에 따라 그동안 어린이집에서 아동학대가 의심되는 경우에도 보호자가 이를 신속하게 확인하기 어려웠던 점이 확실하게 개선되었다. 이를 통해 어린이집 현장에서 보호자와 보육교사 간의 불필요한 혼란을 방지하고, 어린이집을 이용하는 아동의 보호와 신속한 피해구제가 강화되었다.

이러한 내용은 다수 언론(총 183건, KBS, MBC, SBS, JTBC 등)을 통해 널리 알려지게 되었고, 이후 경찰청의 아동학대 수사절차에도 같이 반영되어 2021. 5. 13.부터는 경찰의 수사 과정에서도 보호자 CCTV 영상원본 열람이 가능하게 되었다.

불합리한 채용 신체검사 관행을 개선한 사례는?

구직자에게 부담 주던 '채용 신체검사' 대신 건강검진 결과를 활용한 '채용 건강검진 통보서'로 대체하도록 제도를 개선해 사업주와 구직자 모두의 부담을 덜어준 사례

**신체검사 비용을 구직자가 부담?**

올해 대학을 졸업하고 취업전선에 뛰어들던 나구직 씨(27세)는 공기업의 사무직 신입사원 채용 공고를 보고 응시원서를 제출했다. 취업 준비과정에서 미래에 대한 불안감과 먼저 취업한 친구들을 보며 슬럼프를 겪기도 했지만, 성실히 준비하며 꿈을 키우다 보니 원하는 공기업에 합격하는 기쁨을 누릴 수 있었다.

그러나, 공기업 인사부서 담당자에게서 걸려온 전화에 구직 씨는 불편한 마음이 들었다. 담당자는 공무원 채용 신체검사 결과 결격사유가 없어야 한다며 구직 씨에게 신체검사 결과서를 제출할 것을 요청했다.

동네 병원에서 신체검사를 받은 구직 씨는 회사가 구직자에게 비용을 부담시키는 것이 부당하게 느껴졌다. 더구나 구직 씨가 지원한 사무직은 직무수행에 신체적 조건이 꼭 필요하지 않은데도 공무원 신체검사 결과에 따라 불합격 판정을 받는다는 안내가 불합리하게 느껴졌다.

얼마 후 인사부서 담당자에게 다시 전화를 받은 구직 씨는 국민권익위원회의 제도개선 권고에 따라 신체검사 결과에 따른 합격/불합격 절차가 폐지되고, 비용도 사업주가 부담하는 것으로 바뀌었다는 안내를 받았다. 앞으로 모든 공기업이 채용 신체검사 대신 전 국민이 받는 국민건강보험공단의 건강검진 결과를 적극적으로 활용할 예정이라는 설명도 들었다.

구직 씨는 본인이 겪은 불합리함이 해소된 것도 좋았지만, 우리 사회가 무심히 지나갔던 불합리한 관행들을 하나씩 고쳐나가고 있다는 생각에 더 만족스러웠다.



불합리한 채용 신체검사 관행

과거 사업주 부담으로 진행하던 ‘채용 건강진단 제도’가 질병을 이유로 고용차별의 수단으로 악용되자 2005년에 폐지되었고, 사업주는 채용 심사비용을 구직자에게 부담시키지 못하도록 관련 법령에 규정되었다.



그런데도 많은 민간기업과 공공기관이 구직자 부담의 채용 신체검사서 제출을 요구하고, 일부 공공기관은 비공무원 채용에도 공무원 신체검사서를 요구하는 관행이 계속되었다. 국민은 구직활동 시 사업주의 ‘불합리한 채용 신체검사서’ 요구로 ‘경제적 부담과 구직기회 제한 등’의 불이익을 입게 되어 이에 대한 개선을 요구하는 목소리가 높았다.

국민권익위원회는 국가 고용정책인 ‘균등한 취업기회 보장’과 ‘비용의 수익자 부담 원칙’에 따라 공공부문의 불합리한 채용 신체검사 관행을 개선하고, 민간부문의 공정채용 문화가 정착될 수 있도록 제도개선을 모색하게 되었다.



건강검진과 연계한 채용 신체검사 기반 마련

2021년 7월 국민권익위원회는 모든 공공기관이 직무수행에 신체적 조건이 필요한 경우에만 ‘채용 신체검사를 진행’하고, 그 비용도 기관에서 부담하도록 권고했다.

1년 미만의 짧은 기간을 근무하지만 계약할 때마다 ‘공무원 채용 신체검사’를 받던 기간제 교원에게는 신체검사를 면제하는 규정을 마련했다. 또한, 법령에 근거도 없이 비(非)공무원 채용에 ‘공무원 채용 신체검사서’를 요구하던 공공기관에 일률적인 공무원 의제 규정 적용을 금지하고, 업무상 신체검사가 필요한 경우에만 직무 특성에 맞는 검사규정을 마련하도록 하였다.

한편, 채용 신체검사와 검사항목이 유사하거나 중복되는 국민건강보험공단의 건강검진 결과를 활용한 ‘채용 건강검진 통보서’로 채용 신체검사를 대체할 수 있도록 하여 채용기관과 구직자의 부담을 해소하고 건강검진 수검률을 높일 수 있도록 했다. 이러한 개선으로 연간 약 86만 명(민간 74만 명, 공공 12만 명)이 검사비용 260억 원(검사비 3만 원)을 절감하는 혜택을 누릴 것으로 추정된다.

카드 포인트 현금화란?

카드 포인트 통합조회와 계좌이체 조회 시스템을 연동해 카드 포인트를 통합하여 현금화하는 서비스

**남아돌던 카드 포인트, 한 번에 현금으로 내 주머니에**

나는 직장생활 2년 차인, 올해로 스물아홉 살이 된 김지웅이다. 여행과 외식 등 여가에 대한 지출이 큰 편이고, 다양한 문화생활을 위해 영역별로 유리한 혜택을 주는 카드를 하나씩 발급받다 보니 사용하는 신용카드만 5개에 이르렀다. 하지만 일에 치여 생각했던 것만큼 여가 소비는 하지 못했고 연회비만 꼬박꼬박 내고 있었다. 가입할 때 나를 유혹했던 카드사별 포인트는 어디에 얼마나 적립되어 있는지 신경 쓸 겨를도 없었다.

무엇보다 카드 포인트는 해당사의 가맹점 또는 제휴를 맺은 곳에서만 쓸 수 있었기에, 언제 어디서나 쓸 수 있는 현금에 비해 불편함이 커 일일이 알아볼 생각이 들지 않았다. 그러던 어느 날, 금융위원회의 보도자료를 통해 1월 5일부터 모든 카드사의 포인트를 통합 조회해 간편하게 지정 계좌로 이체하는 것이 가능해진다는 것을 알게 됐다. 즉, 내가 보유하고 있는 모든 카드 포인트를 한 번에 현금화할 수 있다는 것이었다.

나는 여신금융협회에서 운영하는 '카드 포인트 통합조회시스템' 누리집과 금융결제원이 관리하는 '어카운트인포(AccountINFO)' 앱을 이용해 내 포인트를 계좌 이체해 보기로 했다. 나도 모르는 새 적립돼 있던 카드 포인트를 현금화해 보니 3만 원이나 됐다. 거금은 아니었지만, 기분 좋게 부모님과 함께 배달음식을 시켜 먹으며 자투리 돈의 중요성을 다시 생각할해 기회가 됐다. 그 이후 카드 포인트 적립 현황을 꼼꼼히 찾아보게 된 것은 물론, 무분별하게 포인트만 보고 카드에 가입했다가 해지하는 일도 줄었다.

**우리 국민 숨은 지갑 찾기**

신용카드 가입 시 제공하는 카드 포인트 혜택은 수수료를 못지않게 소비자들의 카드 선택에 중요한 요소로 작용한다. 그런데도 여러 장의 신용카드를 사용하는 경우에는

흩어져있는 포인트의 적립 현황, 사용처, 사용방법에 대해 제대로 알고 활용하기가 어렵다는 문제점이 계속 제기되었다.

매년 사용되지 않고 사라지는 카드 포인트를 현금으로 환산하면 1천억 원이 넘는다는 사실은 카드 포인트가 우리 국민의 숨은 지갑이라는 것을 보여준다. 사용하는 카드사 전부에 걸쳐 포인트를 통합조회하고 현금화하여 즉시 사용할 수 있게 한 이번 서비스는 있는지 없는지도 몰랐던 국민의 묵은 돈을 찾아줬다는 데 의의가 있다.

카드사들은 포인트 혜택을 제공하면서 신중한 상품설계를 할 것이고, 소비자들은 꼼꼼히 살펴 자신에게 꼭 맞는 카드만 가입하게 되는 효과 역시 기대된다.



국민의 칭찬, 적극 행정의 결실

카드 포인트 현금화를 통해 되찾은 재산권 행사의 기회에 대해 국민의 호평과 미담 사례가 이어졌다. 구글플레이 앱, 네이버 댓글 등에서 “자투리 금액을 간편하게 현금화할 수 있었다”, “배달음식도 시켜 먹을 수 있겠다”, “이제야 알아서 아쉽다”라는 반응을 다수 확인할 수 있었다. 금융위 사무실로 직접 전화를 걸어 “포인트와 자투리 예금을 동시에 찾았다”라며 감사를 표한 민원인도 있었다.

뉴스 기사가 약 7,680개가 보도되는 등[‘자투리 카드 포인트’ 현금으로 바뀐 공무원에게 박수를(21.1.6. 한국경제), “3분 만에 치킨값 벌었다”... ‘카드 포인트 통합조회’ 직접 써보니(21.1.10. 매일경제)] 언론과 계속 소통해 서비스를 국민에게 적극적으로 홍보하는 동시에 성과를 확인할 수 있었다. 또한, 서비스의 주요 유공자가 수상 소감 인터뷰를 진행하여 적극 행정에 대한 국민의 관심을 크게 높인 것도[‘카드 포인트 조회 서비스 어때요? 이 공무원이 낸 아이디어랍니다’ (21.6.29. 매일경제)] 홍보에 도움이 되었다.

한편 예상을 뛰어넘는 큰 관심에 서비스 개시 당일 접속자 과다로 서버가 일시 다운되기도 했으나, 금융위·여신협회·금융결제원의 공동 대응으로 곧 복구되었고, 다음날(21.1.6.) 오전부터 서비스를 재개하는 등 실시 과정에서 적극적이고 능동적인 현장 대응 역시 돋보였다.

정책자금 디지털·비대면화란?

정책자금 지원 편의성을 높이기 위해 상담부터 약정까지 전 과정에 걸쳐 기존의 방문·대면 서비스를 디지털(AI) 시스템 기반의 비대면 서비스로 전환한 사례

**정책자금, 빠르고 편리하게 지원받았습니다**

15년째 반도체 장비 부품을 생산하며 인천에서 중소기업을 운영하는 김중기 씨는 최근 중소벤처기업진흥공단에서 정책자금을 지원받으면서 매우 만족스러운 경험을 했다. 이전 정책자금을 받았을 때와 비교하면 정말 편리해졌기 때문이다.

3년 전 큰 결심을 하고 스마트공장을 구축하기 위해 대규모 설비 도입을 결정했지만 시중 은행의 문턱이 여간 높은 게 아니었다. 다행히 정부 정책자금을 알게 되어 신청했는데 상담 연결이 쉽지 않았고, 여러 은행과 관공서에서 서류를 발급받아 제출한 후 현장실사를 받다 보니 한 달이 넘는 기간이 걸렸다.

우여곡절 끝에 스마트공장을 완성했고 기대했던 만큼 생산성은 많이 높아졌다. 하지만 곧 대외적인 변수가 생겼다. 코로나19로 국제 원자재 가격이 계속 오르고 직원들이 코로나 19에 감염되어 공장을 멈추는 등 위기가 찾아온 것이다. 결국, 사업 비용 마련을 위해 다시 중소벤처기업진흥공단을 찾았는데 이전과는 많은 것들이 달라져 있었다.

AI챗봇을 통해 상담하고 나니 서류제출 없이도 신청 접수가 진행됐고, 실사는 비대면 평가로 진행된다는 안내를 받았다. 3일 뒤 지원 대상으로 선정되었다는 연락과 함께 온라인 전자약정서가 왔다. 기분 좋게 약정을 체결하자 다음 날 핸드폰으로 입금 안내 문자가 들어왔다.

한 달 넘게 기다리고 정신없이 뛰어다니며 서류를 발급받던 때가 엇그제 같았는데 신청한 지 1주일 남짓한 기간 안에 입금까지 완료되다니! 며칠 전 서비스 만족도 조사 전화를 받았을 때 김중기 씨는 흔쾌히 “매우 만족”을 선택할 수 있었다.



디지털·비대면으로 신속 지원

코로나19가 길어지면서 비대면 문화가 정착되고 디지털 경제로의 전환이 가속화되면서 대면 중심의 정책자금 지원체계에 빨간 불이 켜졌다. 그동안 중소기업진흥공단은 고객 편의를 위해 계속 정책자금 프로세스를 개편하려고 노력했지만 대면 방식의 서비스로 인해 대출까지 상당한 기간이 걸렸다.

중소벤처기업진흥공단은 고객들에게 조금 더 쉽고 신속하게 서비스를 제공하며 코로나 감염 위험을 줄이기 위해 기존에 대면 방식으로 이루어지던 정책자금 용자 절차를 하나하나 디지털화하기 시작했다. 그 결과 상담, 신청, 평가, 대출 약정까지 모든 과정을 비대면 방식으로 처리할 수 있는 디지털 지원체계를 구축하였다.



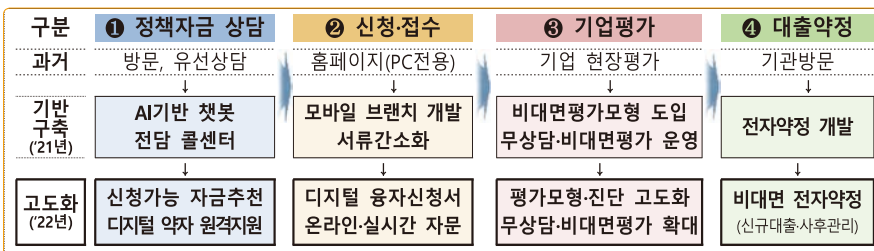
스마트금융 프로세스 확립

디지털·비대면 지원체계 구축으로 정책자금 업무를 처리하는 데 걸리는 기간이 10일 내외로 줄어들었다. '22년부터는 매년 10,000개 이상의 중소기업에 디지털·비대면 방식으로 신속하게 정책자금을 지원할 계획이다.

중소벤처기업진흥공단은 AI챗봇, 전문 콜센터 등 온라인 상담창구를 신설해 고객에게 더 빠르게 상담할 기회를 주고, 신청서 작성 시 온라인으로 자문할 수 있는 서비스도 제공하고 있다. 비대면 자가 진단을 통해 맞춤형 정책을 안내하고, 금융거래확인서 제출을 없앴다. 빅데이터를 활용한 AI 평가모형을 개발해 평가 신뢰도를 높이고, 소요기간을 단축했으며, One-Click 전자약정 시스템 도입으로 무방문, 무서류 약정 기반을 만들었다.

'22년에도 디지털 약자 원격지원, 디지털 용자신청서 도입, 비대면 프로세스 적용 대상 확대 등을 통해 수요자 중심의 스마트금융 프로세스를 확립해 나갈 계획이다.

[디지털·비대면 전환 고도화를 통한 스마트금융 체계]



범죄위험도 예측·분석 시스템(Pre-CAS¹⁾)이란?

지역 특성에 맞는 선제적 범죄예방 정책 수립과 효율적인 예방 순찰이 가능하도록
CPO*² 및 지역 경찰이 활용할 수 있는 과학적 시스템

*¹ Predictive Crime Risk Analysis System *² CPO(Chief Privacy Officer) : 개인정보보호 최고 책임자

**영화가 현실로**

나는 현장 경찰관이다. 근무하다 보면 불가피하게 다양한 사건 현장을 접하고, 그 현장에서 가장 아프고 속상한 이를 만나게 된다. 바로 사건의 피해자이다. 그들은 자신에게 닥친 고통을 최대한 극복하려고 노력하지만, 온전히 치유되지는 않는다. 물질적인 피해는 말할 것도 없거니와 정신적 피해의 깊이는 가히 짐작할 수조차 없다. 그러한 피해자를 현장에서 만나 위로하고 그 피해의 극복과 범죄자의 검거를 위해 우리는 매일 노력한다.

한 번씩 나는 생각해본다. '온전히 아물지 않는, 아물 수 없는 상처가 애초에 생기게 하지 않을 순 없을까.' 영화 '마이내리티 리포트'가 떠올랐다. 범행이 일어나기 전 사전 예측을 통해 범죄를 예방한다는 내용인데, 현재 개발된 AI 시스템, 빅데이터 분석 등의 기술력이라면 완전히 허황한 얘기만은 아닌 것 같다. 예측을 통해 예방할 수 있다면 피해자가 생기는 걸 최대한 막을 수 있을 텐데 말이다.

그러던 중 '범죄위험도 예측·분석 시스템'이라는 것이 개발되었다. 관내에서 가장 위험한 지역을 순찰차 내비게이션에서 자동으로 안내해준다고 한다. 실제 운영해보니 평소 신고가 많거나 우범지역 위주로 안내해주고 어떤 범죄가 예상되는지까지 알려주었다. 정보기술의 발전을 몸소 체감할 수 있었다.

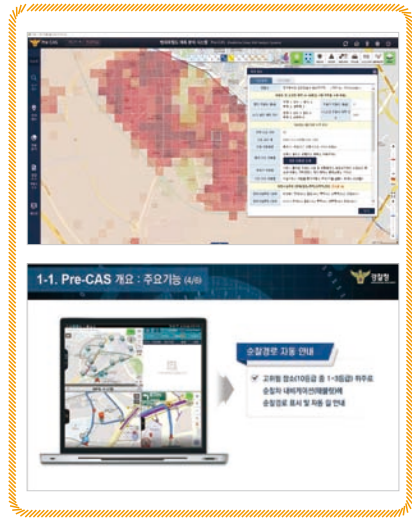
나는 오늘도 억울한 피해자가 생기지 않도록 범죄예방 활동에 충실해야겠다는 사명감을 가지고 순찰차 내비게이션 위험지역 순찰 안내 버튼을 누른다.

**범죄예방 활동을 위한 과학적 시스템 도입**

프리카스(Pre-CAS)는 인공지능을 이용한 빅데이터 분석을 통해 선제적 범죄예방과

효율적인 예방 순찰을 지원하는 시스템이다. 빅데이터 플랫폼에서 각종 치안·공공 데이터를 AI로 분석한 결과와 스마트워크의 범죄예방진단과 탄력순찰 데이터, 112 시스템의 신고 건수와 처리 결과 등을 종합적으로 활용한다.

지역 경찰은 범죄위험도가 높은 지역 위주로 순찰하고, 범죄예방진단팀은 위험 지역을 분석해 예방정책을 수립하며, 여성 청소년과, 형사과 등 경찰 내 다른 부서에서도 범죄예방 활동에 이용할 수 있다.



시범운영 결과범죄감소를 ↑ 112신고 증가율 ↓

프리카스(Pre-CAS)는 선제적인 범죄예방 활동 지원을 위해 2020년 7월 개발을 시작해 12월에 완료하였으며, 2021년 1, 2월 사전테스트와 3월 시범운영을 거쳐, 5월부터 전국에서 활용하고 있다.

시범운영을 통해 시스템에서 예측한 범죄 발생 건수와 KICS에 등록된 실제 발생 건수를 비교 분석한 결과, 정확도는 83.1%로 높은 수준을 보여주었다. 시범 관서의 5대 범죄 발생 건수와 112신고 건수를 보면 비 시범 관서와 비교해 5대 범죄감소율은 12.5%로 전국 10.6%보다 더 많이 감소하였고, 112신고의 증가율은 8.2%로 전국 8.8%보다 더 낮은 것을 확인할 수 있었다.

경찰청은 2021년의 운영 경험을 토대로 2022년에는 현장 의견을 반영하여 치안데이터 활성화, 위험도 분석 단위 세분화, 추세분석 지원, 공공데이터 보강, 시스템 간 연계 등 시스템을 고도화하고, 지역 경찰의 시스템 활용도를 높이기 위해 태블릿, 스마트폰의 음성안내 기능 등을 추가할 예정이다.

프리카스는인공지능을 활용한 빅데이터 분석을 범죄예방 활동에 처음 적용했다는 데 의의가 있으며, 앞으로 현장에 도움이 되는 시스템으로 더욱 발전시켜 나갈 것이다.

‘해외경제정보드림’이란?

신뢰성 있는 해외 진출 단계별 정보를 더 쉽고 빠르게 파악하고, 수출국과 품목에 맞는 SI 보고서, 지원 사업 추천, SI 이미지 검색, 해외투자국가 추천 등 맞춤형 SI 서비스를 제공하는 범정부 해외 진출 플랫폼

내수기업, 수출에 도전하다

나는 한방 천연 화장품 제조 회사에서 영업 담당으로 일하고 있는 과장 나수출이다. 그간 우리 회사는 제품을 국내시장 중심으로 판매했는데 코로나19로 상황이 어려워지자 사장단에서는 해외판로를 개척해 보라는 특명을 내렸다. 우리 회사도, 나도 수출업무라곤 해본 적이 없는데 과연 할 수 있을까? 나는 의문을 일단 접어두고 수출 전문 기관인 KOTRA의 홈페이지부터 방문했고, 그곳에서 수출업무의 빛과 같았던 ‘해외경제정보드림’을 접하게 되었다.

나는 해외경제정보드림(dream.kotra.or.kr)의 첫 메인 화면을 통해 수출과 해외투자의 전반적인 흐름을 파악할 수 있었다. 무엇보다 여기저기 헤맬 필요 없이 56개 기관의 정보가 무료에다 모두 모여있다는 점이 처음 수출업무를 접하는 내게 너무나 유용했다.

며칠 동안 해외경제정보드림에 매달려 화장품 수출 사례와 국가별로 어떤 절차를 거쳐서 수출할지 등을 검색했다. 우리 회사 제품은 수출국 추천 서비스에서 프랑스가 나왔고, AI 생성보고서를 통해 프랑스에 수출할 때 필요한 모든 정보를 한눈에 알기 쉽게 접할 수 있었다. 원산지 증명과 각종 인증 등 넘어야 할 산이 많았지만, 독심으로 헤쳐나갔고 우리 회사는 코로나19 시국에서 난생처음 수출에 성공할 수 있었다.

다양한 무역 투자 관련 해외정보를 한곳에서 제공

우리나라에는 정말 많은 기관, 연구소, 기업에서 해외정보를 생산하고 있다. 약 131개 기관의 191개 시스템에 1,130종의 정보가 산재해 있어 국민과 수출중소기업 입장에서는 필요 정보를 찾아보는 것이 만만치 않은 실정이다. 특히 소상공인 등 수출희망 영세기업의 경우에는 정보탐색 비용이 부담이고 국가나 지자체의 관련 지원사업을 찾기가 힘들어

활용에 애로가 있다.

KOTRA는 국가무역 투자 진흥을 담당하는 정부 기관으로서 이러한 문제를 해결하기 위해 여러 전문 기관, 기업, 연구소의 해외정보를 통합하여 국민에게 제공하는 '해외경제정보드림' 온라인 플랫폼을 조성했다.



[해외경제정보드림의 해외정보 제공 서비스]

- ▲ (찾아보고) 각 기관에서 생산한 정보들을 연동하여 한곳에서 제공
- ▲ (물어보고) 기업의 궁금한 사항도 한곳에서 문의 접수·해소, 해외 유망시장 추천, AI 해외 시장 보고서 제공
- ▲ (신청하고) 기업의 역량에 맞추어 기관별 지원사업을 추천·신청



우리 기업의 수출경쟁력 지킴이 '해외경제정보드림'

해외경제정보드림은 해외정보를 통합 제공하기 위해 민관을 아우르는 협업 거버넌스를 구축했다. 산자부, 과기부 등 정부 부처와 수출입은행, 한국무역보험공사 등 해외정보, 수출 관련 기관과 정보제공을 위한 양해각서(MOU)를 체결하였다. '21년 12월 공식 사이트를 개설한 이후 총 79개 양해각서 체결 기관 중 우선 56개 기관에서 해외 진출을 위한 자료를 제공하고 있다. 이후에도 지속해서 정보 제공처를 늘려나갈 계획이다.

수출을 희망하는 기업은 해외경제정보드림을 통해 해외 진출에 들어가는 시간과 비용을 획기적으로 절감할 수 있다. 누구나 수출할 수 있는 온라인 수출 시대를 맞아 해외정보의 문턱과 비용을 크게 낮춰줄 것이다.

KOTRA와 협업 기관들은 우리 기업들이 필요한 정보를 쉽고 빠르게 얻어 같은 제품을 수출하는 다른 나라의 기업들보다 비교우위를 점할 수 있도록 플랫폼을 계속 고도화해나갈 계획이다.

체납자 은닉 가상자산 강제징수란?

가상자산거래소에 예치된 고액체납자의 가상자산을 정부 부처 최초로 강제징수하여 2,416명에게서 437억 원 상당의 현금 징수 및 채권을 확보한 사례

**세금회피 꼼짝 마! '비트코인'도 찾아낸다**

40대 체납자 정직한 씨는 서울 강남에서 성형외과를 운영하며 고가 아파트에 거주하는 등 호화생활을 하는 전문직 사업자이다. 현재 체납액 27억 원을 내지 않고, 병원 수입금의 대부분을 가상자산 구매에 사용해 39억 원을 은닉하였다. 비트코인 등 가상자산은 국가에서도 통제하기 어려울 것으로 판단했기 때문이다.

직한 씨는 가상자산 투자 수익률이 200%를 넘자 가상자산 투자가 최고의 선택이라고 생각했는데, 얼마 지나지 않아 국세청에서 가상자산을 압류하였다는 채권압류통지서를 받았다. 세무서 담당 직원에게서 체납액을 모두 납부해야 가상자산에 대한 압류를 해제할 수 있다는 안내를 받고는 결국, 체납액을 모두 내고 나서야 가상자산을 매도할 수 있었다.

50대 체납자 이가상 씨는 경기도 소재 부동산을 48억 원에 양도한 후 양도소득세 12억 원을 내지 않았다. 그 대신 가상 씨는 고액의 양도대금으로 가상자산을 구매했다.

가상 씨는 가상자산을 거래해 투자금의 2배 이상의 수익을 올렸다. 그러나 곧 국세청에서 가상자산을 압류했다는 채권압류통지서를 받았다. 압류된 가상자산 가격이 하락하면 본인 손해가 클 것으로 판단하고 국세청이 가상자산을 매각한 후 현금으로 체납액을 추심하는 것에 적극적으로 협조했다. 결국, 국세청은 체납된 양도소득세 12억 원을 전액 현금으로 징수할 수 있었다.

**가상자산 강제징수, 새로운 길을 개척하다**

가상자산의 투자자 수와 거래대금이 큰 폭으로 증가함에 따라 가상자산으로 재산을 은닉하는 고액체납자의 수도 급증하여 선제적 대응이 필요했다.

게다가 정부에서 가상자산을 이용한 자금세탁 방지를 목적으로 국내 가상자산거래소에

의심거래에 대한 신고 의무를 부여하는 특정금융정보법이 '21년 3월 시행됨에 따라, 고액체납자들이 가상자산을 은닉하기 위해 정부 통제가 적은 해외 거래소로 이전하려는 움직임이 증가하고 있었다.

이에 따라 국세청은 고액체납자의 가상자산을 압류하기 위한 준비에 착수했다. 정부 기관 중 아무도 가지 않은 길이라 어려움이 많았다. 그중에서도 가장 큰 어려움은 가상자산은 실물이 없고 관련 법령이 명확하지 않아 가상 자산 그 자체를 직접 압류할 수 없다는 것이었다.



이러한 문제를 해결하기 위해 가상자산에 대한 논문, 외국사례, 법원 사례 등을 수집하고 연구하며 수많은 내부 법리 검토를 진행했다. 그 결과 가상자산 그 자체가 아니라 체납자가 가상자산거래소에 보유하고 있는 반환청구 채권을 압류하는 방식을 개발해 냈고, 강제징수의 정당성에 대해 가상자산거래소를 설득한 끝에 강제징수에 성공할 수 있었다.

'21년 12월 말 기준으로 고액체납자 5,741명에게서 712억 원을 현금 징수하거나 채권을 확보하여 경제부총리로부터 정부 혁신 우수사례로 격려받았다.

체납세금 징수의 패러다임 전환

국세청은 지자체, 검찰청, 국민건강보험공단 등 다른 징수기관에도 가상자산 업무 노하우를 공유하여 전국적인 가상자산 강제징수 확대에 이바지하였다.

또한, 업무 과정에서 가상자산거래소와의 소통을 통해 법령상 미비점을 발굴하여 기획재정부에 세법 개정을 요청한 결과, '22년부터는 가상자산 자체를 압류하여 시장에서 직접 매각할 수 있도록 세법이 바뀌었다.

이러한 국세청의 노력으로 새로운 징수 인프라를 구축하여 국가재정 확충에 기여할 수 있었다.

선제적 재난 대응, 119 빅데이터란?

과거 지휘관의 경험과 직관, 통계로 관리되었던 재난을 빅데이터 분석을 통해 과학적 재난 대응 체계로 전환한 것

**신속한 소방차 동원으로 이젠 마음 든든**

저희 부부는 올해로 5년 차 된 귀농인입니다. 남편의 고향인 강원도 인제에서 한우 농장을 하겠다는 생각으로 귀농하였고, 계획대로 축산업을 바로 시작했습니다. 다행히 처음부터 시부모님이 운영하시던 농장에서 일했기 때문에 큰 어려움은 없었습니다. 저희 부부는 밤낮으로 열심히 일해 소규모이던 축사를 어느덧 한우 200마리, 4동 규모의 큰 농장으로 키워냈습니다.

하지만 2019년 4월 4일 새벽, 하룻밤 사이에 우리의 5년간의 피땀 어린 노력이 잿더미로 바뀌고 말았습니다. 그날 낮 우리는 강원도 고성 의전봉대에서 시작된 산불이 바람을 타고 고성, 속초를 거쳐 인제로 내려오고 있다는 뉴스를 듣게 되었습니다. 설마 우리 쪽은 아니겠지 하면서도 혹시나 하는 마음에 농장에서 밤을 지새우며 주변을 감시했습니다. 그것 외에 달리 할 수 있는 게 없었습니다만, 그래도 불이 옮겨붙으면 소방차가 신속히 와서 지켜줄 거라는 기대가 있었습니다. 그러나 희망은 곧 산산조각이 나고 말았습니다. 구청별 소방서가 촘촘히 있는 서울과 달리 관할이 넓은 강원도 시·군의 소방서는 산불처럼 범위가 넓고 대규모인 재난에 대응할 수 있는 소방력이 충분치 않아 동원에 오랜 시간이 걸린 것입니다.

그날 새벽 농선을 타고 온 산불은 바람을 타고 빠르게 저희 농장으로 내려왔고 금방 축사 한 동에 불이 붙었습니다. 다급하게 119에 전화하니 이미 모든 소방차가 인명구조를 위해 우선 출동한 상태라 기다려 달라는 답변이 돌아왔습니다. 황급히 소들을 밖으로 몰았지만 짧은 시간 안에 다 축사에서 내보낼 수가 없었습니다. 뒤늦게 경기도에서 온 소방차가 물을 뿌려 추가 확산은 막았으나, 200마리 중 14마리는 결국 폐사하고 말았습니다. 보험을 통해 피해보상을 받은 게 그나마 다행이었으나 매년 봄만 되면 같은 일이 반복되지 않을까

걱정이 앞섰습니다.

그런데 최근 소방청에서 빅데이터를 분석해 전국 소방력 동원 방식을 더 신속하게 개선한다는, 반갑고 안심되는 기사를 접할수 있었습니다. 기존에는 전국 시·도별로 균등하게 소방차를 동원했다면 바뀐 체계로는 거리가 가까운 곳부터 차등 동원해 전국 동원 시간이 4시간에서 2시간으로 획기적으로 단축된다고 합니다. 매년 봄철 산불로 마음을 졸이던 우리 부부는 이제 소방차가 산불보다 미리 도착해 우리 농장을 지켜 줄 것이라는 희망이 생겼습니다.

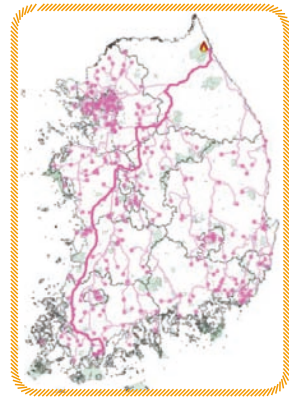


빅데이터로 빨라진 전국동원령

소방청은 약 183억 개에 이르는 재난정보를 수집하여 저장하고 있다. 그중에서 필요한 출동 정보 등 데이터를 추출해 서로 결합하고 시각화하는 것을 빅데이터 분석이라고 한다.

소방청은 분석 결과에 따라 거리 가중 편제를 적용하여 반경 50km 내에서부터 필요한 소방력이 갖춰질 때까지 순차적으로 자동 계산하여 동원되도록 하였다.

지역 구분 없이 일괄적으로 동원되었을 때와 비교하면 동원시간이 반으로 줄어드는 결과가 나왔고, 이는 과학적으로 재난에 대응하는 획기적인 사례가 되었다.



'119 빅데이터'가 국민안전을 지킵니다

기존에는 대형 화재 총력 대응을 위해 전국 소방력을 동일 규모로 동원했지만, 앞으로는 빅데이터 분석에 따라 서울과 대전, 대구에서 각각 적정한 소방력이 동원되고 강원도와 멀리 떨어진 목포는 우선 동원에서 제외하도록 하여 또 다른 재난에도 시기적절하게 대응할 수 있게 되었다.

새로운 동원 기준은 총 5차례의 전국 소방차 동원을 대상으로 모의 실험하였는데, 그 결과 전국 소방차 집결까지 4시간 11분에서 1시간 48분이 단축된 2시간 23분이 소요됨을 입증하였다. 소방차가 좀 더 빠르게 도착하면 인명구조 실적도 약 16.2% 개선될 것으로 예상된다. 소방청은 '21년 11월까지 모의실험에 대한 분석을 마무리한 후 '22년 1월부터 현장에 적용하여 산림을 보호하고 국민을 안전하게 지킬 수 있도록 최선을 다할 것이다.

K-ETA란?

스마트한 선진국경관리시스템 구축 및 신규세수 창출, 경제 활성화를 위해 무사증 입국 대상 국가 국민이 사전에 여행 허가를 받도록 하는 전자여행허가 제도

**까다롭고 어려운 입국 심사는 Bye!**

혼인귀화자인 김빛나 씨는 2019년도에 언니를 한국에 초청했을 때 언니가 해외여행 경험이 없어 입국 과정에서 오랜 인터뷰를 거치고 나서야 입국했던 경험이 있다. 빛나 씨는 올해 출산을 앞두고 고향의 부모님을 초청하게 되었는데, 부모님도 해외여행이 처음이라 과거 언니처럼 입국장에서 오래 지체할까 봐 걱정되었다. 더군다나 '전자여행허가(K-ETA)'라는 제도가 새로 생겼다는 말을 듣고 나선 더 염려되었다.

막연한 불안감으로 새 제도에 대해 알아보던 빛나 씨는 K-ETA가 꼭 본인이 아니어도 대리로 신청이 가능하다는 것을 알게 되었다. 빛나 씨는 즉시 모바일 앱을 설치해 부모님 대신 K-ETA를 신청했고 당일 바로 여행 허가 결과를 받을 수 있었다. 회원가입이나 본인인증 없이 간편하게 신청할 수 있는 점과 오래 기다릴 필요 없이 결과를 당일에 알 수 있는 점이 무척 만족스러웠다.

드디어 부모님이 오시는 날, 걱정 반 설렘 반으로 인천국제공항에 마중을 나간 빛나 씨는 금방 입국장을 빠져나오는 부모님을 보고 몹시 기뻐다.

입국할 때 힘들지 않았냐는 빛나 씨 말에 부모님은 "입국심사장에 도착해 전자여행허가(K-ETA)서를 보여줬더니 입국신고서 작성 안 해도 된다고 전용입국심사대로 바로 안내해줬다. 아주 편하고 쉽게 들어왔다."라고 하셨다. 빛나 씨는 대한민국의 스마트한 출입국심사 제도는 역시 세계 최고라고 느끼게 되었다.

**전자여행허가제(K-ETA) 도입 배경**

그간 우리나라는 다른 나라와의 선린외교, 관광객 유치지원 등을 위해 무사증입국 허용 대상 국가를 계속 확대해 왔으나, 비자 등 검증 장치 없이 도착한 외국인의 입국 거부 사례

또한 급증했다. 외교 마찰도 종종 발생했고, 무사증입국 대상 국가 국민의 불법체류 수 (전체 불법체류자의 45%)도 점점 증가하는 등 부작용이 함께 발생했다.

이에 법무부는 기존 무사증입국제도를 유지하면서 보완책으로 무사증입국 대상 국민이 대한민국에 입국하고자 할 때, 미리



K-ETA 홈페이지나 모바일 앱에 개인정보와 여행 관련 정보를 입력해 여행 허가를 받도록 하는, '전자여행허가(K-ETA, Electronic Travel Authorization)제도'를 약 2년간의 준비과정을 거친 끝에 2021년 5월 3일부터 시행하였다.

국경관리는 더 안전하게, 입국 심사는 더 편리하게

K-ETA 제도 시행 후 9개월간 93,603명이 신청했는데, 이 중에서 성범죄자, 마약사범 등 고위험군 외국인 527명의 항공기 탑승을 사전 차단하는 등 안전한 국경관리에 크게 기여하였다.



K-ETA를 신청해 승인받은 외국인 입국신고서를 제출하지 않고

전용심사창구를 이용할 수 있게 됨으로써 입국 심사 서비스에 대한 만족도가 높아졌다.

또한, 코로나19로 입국이 어려웠던 중요 외국 기업인들이 해당 부처의 추천만 있으면 비자발급을 위해 재외공관을 방문할 필요 없이 K-ETA를 통해 신속하게 입국할 수 있게 되어 많은 호평을 받고 있다.

K-ETA 시행으로 현재까지 7억여 원의 수수료 수입을 얻었으며, 코로나19 종료로 출입국이 자유로워지면 연간 약 600억 원 이상의 신규 세수 창출 효과가 나타나리라 기대된다.

법무부는 지금까지 그래왔던 것처럼 '편리함'과 '보안'이라는 상충할 수 있는 가치를 모두 지키기 위해 매 순간 혁신하고자 한다.

민자도로 통행료 부담금 부가세 제외란?

민자도로(울산대교) 통행료 지자체 부담금이 부가세 납부대상이 아님을 국세청에서 권리 구제(인용) 받아 약 57억 원의 예산을 절감한 사례

**설명절 고속도로 통행료 감면사례 주목**

나는 울산광역시 민자도로 운영전문관 박혁신(54세)이다. 「사회기반시설에 대한 민간투자법」에 따라 2015년 6월 11일 개통된 울산대교는 울산시와 민간운영사 간 실시협약에 의거, 2020년 12월 31일까지 엽포산 터널 구간 소형·중형·대형차량에 대해 통행료를 각각 200원, 300원, 500원을 감면해주었다. 그에 대한 손실보전금으로 22억여 원(부가세 2억여 원 포함)을 민간운영사에 지급해 오고 있었고, 지난 4년 6개월간 지급한 부담금 총액은 약 121억 원(부가세 11억 100만 원 포함)에 이르렀다.

2015. 4. 8. 조세심판원 판결 사례인 “경상남도 마창대교 통행료 부가세 과세대상 결정”이라는 선례「실시협약 및 통행료 인하 합의 내용을 볼 때, 민간운영사는 수혜자에게 통행용역을 공급하고 그 정상 대가(협약통행료)를 수혜자와 경상남도로부터 나누어 받는 것에 불과하므로 부가세 과세대상이라 결정」로 인해 민자도로 통행료 부담금 부가세 납부는 당연한 것으로 인식되었었다.

그러나 나는 용인~서울고속도로 소비자물가지수 변동분 미반영에 따른 손실보상 사례, 인천국제공항고속도로 경차 택시(빈 차) 통행료 감면사례를 접하게 되면서 작은 의문이 생겼다. 또한, 정부의 ‘설’명절 고속도로 통행료 면제와 경상남도의 마창대교 및 창원~부산 간 도로의 ‘설’명절 통행료 감면이 부가세 과세대상에 해당하지 않는다는 국세청 답변을 확인하면서 아이디어를 얻게 되었고, 여러 사례를 우리 울산대교와 연결할 수 있겠다는 확신이 생겼다.

**국세청 부가세 과세 권리구제 질의**

‘설’명절 때 행한 정부의 고속도로 통행료 면제와 마창대교 및 창원~부산 간 도로

통행료 감면은 손실금 성격으로 부가세 제외 대상에 해당했다. 이에 울산시가 지원하는 민자도로(울산대교) 통행료 부담금도 공공보조금 성격의 손실보전금에 해당하지 않을까 하는 내부의견이 제시되었다. 울산시는 울산대교 운영평가단 자문, 민간운영사의 의견, 고문변호사의 법률자문을 통해 해당 의견에 지지를 얻었다.

울산시는 그간 국세청 질의 해석사례 및 기획재정부의 질의 답변 사례를 참고해 2020년 9월 국세청에 울산대교 통행료 감면 부가세 과세 유권해석을 질의하였다. 그리고 5개월이 지난 2021년 2월, 결국 국세청에서“부가세 감면 대상에 해당한다.”라는 답변을 받게 되었다.



전국 31개 민자도로에 전파, 시너지효과 기대

국세청과 길다면 길다고 할 수 있는 9개월 동안 질의와 답변, 부가세 반환(경정) 청구를 통해 최종적으로 부가세 11억 5,400만 원을 환수(2045년까지 장래 절감액 45억 5,000만원)받았다.

“전국 최초’민자도로 지자체 부담금 부가세 과세 제외로 57억 예산 절감’ 우수사례가 전국 31개 유료도로에 전파되면 지자체 세입증대는 물론 예산 절감이라는 큰 시너지 효과를 낼 수 있을 것이다.

이미 서울시는 용마터널에 대한 통행료 부담금 부가세 3억 7,500만 원을 환급받았고, 경상남도 마창대교 및 창원~부산 간 도로, 대구광역시 앞산터널로, 광주광역시 제2순환도로 등도 부가세를 환급받을 것이다. 울산광역시는 앞으로도 타 지자체보다 한발 앞서 주민을 위한 혁신을 이루고 벤치마킹할 수 있는 혁신 이정표가 될 수 있도록 할 것이다.

외국인 눈높이에 맞춘 맞춤형 지방세 안내 서비스는?

국내 체류 외국인의 지방세 이해 부족 및 의사소통 부재로 인한 체납액 증가를 해소하기 위해 외국어와 한국어로 된 체납안내문을 제작·발송하는 서비스



자동차세가 뭐예요?

여주시 선원동에 사는 외국인 노동자 부디카 씨. 스리랑카 국적인 그는 지난 2019년 한국에 입국해 화양면 농공단지에서 일한다. 회사에서 제공한 기숙사가 있지만, 동료의 소개로 만난 디네샤 씨와 결혼할 예정이어서 신혼 방을 구하고 출퇴근용 차량도 마련했다. 그 과정에서 누구도 부디카 씨에게 지방세에 대해 말해주지 않았다.

2021년 2월 부디카 씨는 체납자가 되어있었다. 스리랑카어로 번역된 지방세 체납 안내문을 받아본 것이다. 세금을 내지 않으면 자동차 등록번호판이 영치될 수 있음을 처음 알았다. 그동안 집으로 우편물이 간혹 날아들었지만 서툰 한국어 능력 탓에 글자를 알아볼 수 없었고, 그 내용이 세금을 납부하라는 것인지도 전혀 알지 못했다.

부디카 씨는 주변 동료들에게 비슷한 경험이 있는지 물어보았는데 대부분이 그런 일을 겪었다며 억울함을 표했다. 외국 노동자, 결혼이민자, 외국 국적 동포, 외국 유학생 증가 등으로 한국 체류 외국인 수는 계속해서 늘어나고 있는 데 반해 자신들에 대한 배려는 부족해 너무 아쉽다고 느낄 때가 많다는 것이다.

다행히 여수시에서는 외국인 납세의무자를 위한 지방세 안내문을 발송해주었고 부디카 씨는 내용을 읽은 즉시 세금을 납부해 체납자가 되는 불상사를 피할 수 있었다. 부디카 씨는 왜 이제야 이런 제도가 시행되는지에 대한 아쉬움과 동시에 지금이라도 같은 지역에서 함께 살아가는 자신들을 위해 작지만 큰 배려를 해주었다는 사실이 반가웠다.



외국인 납세자를 위한 작은 배려

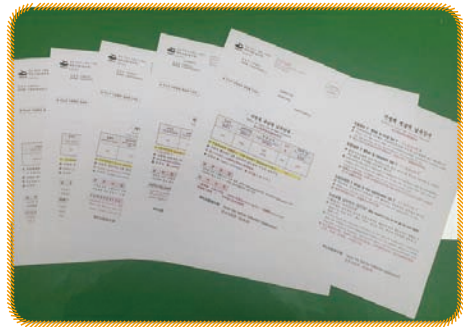
2021년 통계청 이민자 체류 실태 및 고용조사 결과에 따르면 외국인 상주인구는 133만 2천 명이고 외국인 취업자는 85만 5천 명으로 전년 대비 7천 명이 늘어났다. 이러한 시대의

흐름에 따라 외국인 지방세 납세의무자도 자연스럽게 증가했고, 외국인의 눈높이에 맞춘 지방세 안내 서비스가 절실히 요구되는 시점이었다.

여수시는 국내 체류 외국인이 늘어나면서 지방세에 대한 이해 부족 및 의사소통 부재로 체납자가 증가하는 추세에 착안해 외국인의 눈높이에 맞춰 지방세에 대해 안내하기로 했다. 더불어 외국인 고용주를 위해 알기 쉬운 지방세 안내 책자도 발간할 계획을 세웠다.

여수시는 외국인 체납현황을 근거로 출입국사무소와 고용노동청의 협조를 얻어 여수시에 거주하는 외국인의 거소지, 연락처, 고용사업장 및 출국 여부 등을 파악했다.

여수시에 거주하는 외국인의 주요국적은 스리랑카, 베트남, 인도네시아, 중국 순인데, 그에 따라 스리랑카, 베트남, 인도네시아, 중국, 영어 등 5개 외국어로 번역된 체납액 납부안내문과 고용주를 위해 알기 쉬운 지방세 안내 책자를 준비했다. 또한, 카카오 알림톡 대행 업체에 외국어 문자발송 시스템도 구축했다.



체납자에서 성실한 납세자로

여수시는 지방세 인식 부족 및 소통 부재로 지방세 체납자로 전락하는 외국인 납세 의무자의 불편을 헤아려 '21년 2월 5개 외국어로 번역된 지방세 안내문을 858명에게 발송했고, 5월에는 카카오 알림톡을 이용해 체납 내용과 납부방법을 안내했다. 또한, 외국인 고용주에게 알기 쉬운 지방세 책자도 발송했다.

그 결과, 199명의 외국인에게서 체납액 1천 5백만 원을 징수했다. 이미 출국해 징수할 수 없는 체납자 144명에 대해서는 결손처분을 단행했다.

이러한 여수시의 노력은 외국인과 고용주에게 지방세에 대한 인식 전환의 계기가 되었으며, 지방 세입에도 이바지하는 일거양득의 효과를 거두고 있다.

직업상담지원서비스란?

전 생애에 걸친 경력단계에서 개인의 합리적인 직업 선택과 취업 지원을 위해 AI 기술과 빅데이터에 기반한 지능형 직업상담을 제공하는 서비스

**AI 직업상담지원서비스(Job Care)를 통한 취업 성공**

나는 미래에 대해 막연한 불안감을 가지고 있는 대학교 4학년 학생 나불안(23세)이다. 답답한 마음에 대학 일자리센터를 방문했고, 그곳에서 알려준 국민취업 지원제도에 참여하기 위해 집 근처 고용센터를 방문했다.

상담원은 첫 번째 상담에서 직업 심리검사와 이력서 작성을 요청했다. 한 번도 이력서를 써보지 않아 무엇을 써야 할지 난감했고, 오랜 고민 끝에 완성된 결과물은 단출하기 그지없었다.

두 번째 상담이 시작되었을 때 상담원은 나의 관심사, 전공, 자격증 등 여러 사항을 물어보면서 이력서 작성 방향을 알려주었다. 그다음, ‘AI 직업상담지원서비스(JobCare)’를 통해 이력서를 분석한 후에 역량과 연관된 직종을 보여주면서 해당 직종에서 요구하는 직무역량과 내가 가지고 있는 직무역량을 비교해서 설명해 주었다. 앞으로 어떤 역량을 더 개발해야 하는지, 이를 위해 어떤 직업훈련을 받고, 자격증을 따는 것이 좋을지도 알려주었다. 신기술, 데이터 기반의 체계적인 상담 서비스 지원으로 나는 나아가야 할 방향과 직종을 선택할 수 있었다.

세 번째 상담에서는 더 구체적으로 관심 직종과 지역의 일자리 동향, 임금수준, 구인 기업에서 요구하는 자격증 등 정보를 제공해주었다.

나는 고용센터에서 알려준 정보를 통해 내게 적합한 직종에 대해 잘 알 수 있었고, 많은 기업에서 공통으로 요구하는 자격증을 따기로 마음먹었다. 이후 착실하게 직업훈련을 이수하고 자격증을 취득했으며, 내게 알맞은 일자리를 AI로 추천받아 취업에 성공할 수 있었다.



급변하는 노동시장에서 발 빠르게 대응하는 법

최근 4차 산업혁명, 디지털 전환, 산업구조 재편 등으로 직업의 생성과 소멸이 가속화되고 있다. 이러한 변화는 취업을 위한 의사결정을 어렵게 만들고, 취업 지원을 하는 상담원 역시 모든 직업을 자세히 아는 데 한계가 있어 상담 과정에서 어려움이 있었다. 취업 상담 시 합리적 의사결정을 도울 정보가 부족한 문제를 해결하기 위해 지원시스템이 필요한 상황이었다.

이에 고용노동부가 보유하고 있는 수많은 일자리 데이터를 기반으로 AI 기술을 접목해 노동시장 정보를 분석하여 제공하고, 개인별로 맞춤형 일자리를 추천해줄 수 있는 'AI 직업상담지원서비스(JobCare)' 구축을 추진하였다.



당신에게 가장 알맞은 Job을 제시합니다

현장에서 효과성 있는 'AI 직업상담지원서비스(Job Care)' 모델 개발을 위해 고용센터 상담원의 의견을 적극적으로 반영했고, 포럼을 개최해 외부 전문가 등과 다양한 관점에서 서비스 모습을 고민했다. '21년 7월 서비스 구축 이후 개선점 여부를 살펴보기 위해 우선 6개 고용센터(서울청, 서울서부, 서울강남, 청주, 대전, 진천)에서 시범 운영하였다.

그 결과 해당 서비스는 직업 선택 초기 단계에서부터 구직자 역량을 기초로 직업훈련, 취업 알선 등 더 촘촘한 취업 지원 경로를 제시함으로써 현장에서 긍정적인 의견이 많았다.

이력서가 없어도 상담 내용을 입력하면 관련 직무능력과 직종을 바로 분석해주고, 이력서에서 주요한 부분을 표시해주는 기능이 추가되었으면 좋겠다는 현장 피드백을 받아 개선하였다.

고용노동부는 수요자 중심의 서비스 제공을 위해 '21년 6월부터 12월까지 10회에 걸쳐 현장의 목소리를 듣고 전문가에게도 13차례 자문한 후 '22년부터는 전체 고용센터로 확대하여 운영 중이다.

앞으로는 고용센터 상담원뿐만 아니라 구직자들이 직접 사용할 수 있는 대국민 서비스로도 제공할 예정이다.



온라인 여권 재발급 신청 서비스란?

정보통신(CT) 기술이 적용된 온라인 서비스를 제공해 1회 방문만으로 여권을 수령할 수 있도록 하여 민원인의 시간과 비용을 절감하고 여권 재발급 편의성을 개선한 서비스

**여권 재발급의 혁신**

아직 병역을 이행하지 않은 26세 대학원생 김 씨는 해외 학회에 참가할 때마다 1년 유효기간의 단수 여권을 발급받고 여권 신청 및 수령을 위해 총 2회 시청을 방문해야 하는 탓에 여권을 재발급받을 때마다 많은 시간을 소비한다.

하지만 이제는 이런 번거로움 없이 해외 학회에 참가할 수 있게 되었다. 2021년 1월부터 외교부가 병역미필자를 대상으로 한 단수 여권 제도를 폐지하고 5년 복수여권을 일괄 발급하는 제도 개선안을 시행했기 때문이다. 게다가 2020년 12월부터 도입된 온라인 여권 재발급신청 서비스*로 인터넷에서 여권발급 신청을 해놓으면, 쉬는 시간에 구청에 잠깐 들러 여권을 찾아오기만 하면 된다.

* 온라인으로 여권 재발급을 신청하고, 국내 여권 사무대행기관 및 국외 재외공관 중에서 신청 시 지정된 수령기관에 직접 방문해 여권을 받는 서비스

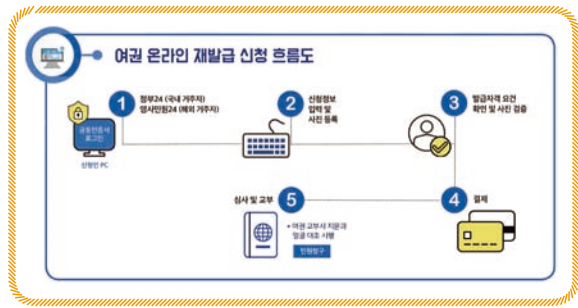
며칠 후 여권을 수령한 김 씨는 지금도 예전에 비하면 훨씬 편해졌지만, 아예 1회 방문도 없어진다면 더 편하겠다는 생각을 하며 구청을 나섰다.

**여권 신청은 온라인으로, 방문은 한 번만**

기존에는 여권을 발급받으려면 신청과 수령을 위해 행정기관 민원창구를 2번 방문해야 했다. 거주지 인근에 여권접수기관이 없으면 먼 거리를 이동해야 하는데 많은 국민이 시간적, 경제적으로 부담을 느낄 수밖에 없었다.

외교부는 이러한 국민불편을 해소하기 위해 여권 신청 절차를 간소화하기로 했다. 우선 법적 근거 마련을 위해 여권 법령 개정에 착수했고, 이를 토대로 민원창구를 직접 방문하지 않고도 여권 신청이 가능하도록 업무처리 절차를 개선했다.

또한, 정보통신(ICT) 기술을 적극적으로 활용해 국제 표준이 엄격하게 적용되는 여권 사진 규격의 자동 검증 프로그램을 구현했다. 행정안전부 등 관련부처 간 협업을 통해 '정부24(www.



gov.kr)와 '영사민원24(consul.mofa.go.kr)' 홈페이지 및 모바일 앱을 통해 국내·외 어디서나 온라인으로 여권 재발급 신청 서비스를 이용할 수 있도록 했다.

진화하는 여권민원 행정서비스

온라인 여권 재발급 신청 서비스는 안정적인 시스템 정착과 일선 민원창구 업무 부담 최소화를 위해 국내·외 여권접수기관 일부를 대상으로 시범운영을 거친 뒤 단계적으로 전면 확대하였다.

2022년 1월 현재 전체 여권 재발급 신청 민원의 10% 이상이 온라인 서비스를 이용하고 있고, 최근 비대면 서비스 수요 확대로 이용자 수가 더욱 증가하리라 예상된다. 한편, 병역의무자 여권발급제도가 변화하면서 병역의무자(현역, 병역미필자 등) 청년들도 2021년 12월부터 온라인으로 여권 재발급 신청이 가능하게 되는 등 지속해서 서비스가 개선되고 있다.

외교부는 앞으로 행정효율을 개선하고 국민 편의를 도모하기 위해 거주지 이동이 제한되거나 원격지에 거주하는 국민에게 공관을 방문하지 않고도 여권을 수령할 수 있도록 방안을 마련할 예정이다. 또한, 여권정보관리시스템(PICAS) 일부 기능을 개선해 비대면 여권 민원서비스 확대 등을 목표로 다양한 노력을 지속해 나갈 것이다.



지적재조사사업 조정금 표준지 운영은?

기존 경계 확정 후 알 수 있었던 조정금에 대해 표준지를 선정하고 미리 조정금을 산정해 토지소유자 경계 결정의 합리적인 의사결정을 지원하는 서비스

**지적재조사사업 이대로 괜찮을까?**

“조정금 때문에 파산하면 책임질 거야? 이럴 거면 땅 도로 가져가! 안 그러면 사무실 싸 불태워 버릴라니까!”

근무경력 16년 차 윤 주무관이 지적재조사 업무로 자리를 옮기자마자 기다리고 있던 건 조정금 부과처분취소 소송이 걸린 장기민원이었다.

지적재조사사업은 현황과 지적도의 경계가 일치하지 않는 토지를 측량해 새롭게 공부를 등록하는 사업인데, 현황대로 경계를 설정하다 보면 토지 면적에 증감이 발생하게 된다. 이때 면적이 늘어나면 구에 조정금을 내고 면적이 줄어들면 반게 되는데, 문제는 현행법상 조정금은 경계확정 후 산정되기 때문에 조정금을 미리 알 수 없다는 것이었다.

사건은 이 조정금이 부과되면서 시작되었다. 토지소유자가 막연히 폐구거(폐 도랑)·도로 정도 가격이면 되겠다고 생각했던 조정금이 예상보다 약 2배 정도 높게 농지가격으로 감정평가되자 이의신청, 행정심판을 거쳐 행정소송까지 걸어 2018년부터 무려 3년 이상 장기기간에 걸쳐 민원이 해결되지 않고 있었다.

구에서 정확히 토지를 측량해주고 현황대로 반듯하게 경계를 설정할 뿐만 아니라 토지 가치를 높일 수 있어 효과적인 사업임에도 불구하고 조정금에 대한 불만은 사업 만족도까지 떨어뜨리고 있었다.

**지적재조사사업 조정금 표준지 도입**

그동안 지적재조사사업 현황을 파악해보니 경계 결정에 대한 이의신청 대비 조정금에 대한 이의신청 건수가 2배 이상 많았다. 현황대로 경계를 잘 설정했더라도 결국 조정금액 전반에 대한 문제는 반복되고 있었다.

“어떻게 하면 조정금을 포함해 토지 경계를 합리적으로 설정할 수 있을까?”에 대해 고민하던 중 그동안 지적업무 노하우를 바탕으로 공시지가 표준지 제도에 착안, 지적재조사사업에 적용해 조정금 표준지를 도입했다.



사업지구 내 대지, 농지 등 대표성을 가진 토지 100필지를 선정하고 사전에 감정평가하여 경계조정 시 발생할 수 있는 조정금을 구체화하였다. 또한, 초정밀 위치파악이 가능한 GNSS RTK(Global Navigation Satellite System Real-Time Kinematic, 관측점의 정밀좌표를 위성으로 실시간 처리하여 위치를 결정하는 기법)를 통해 드론 영상을 촬영, 측량성과와 조정금액 등 영상 비교분석을 통해 정확성을 검증해 도면을 제작하였다.

토지 경계 · 조정금 갈등 해결

그동안 토지소유자는 조정금을 알지 못하고 경계를 고민했지만, 이제는 토지의 경계와 조정금액을 한눈에 볼 수 있는 도면을 통해 합리적으로 경계를 조정할 수 있게 되었다. 조정금 표준지 운영에 따른 행정절차의 개선과 드론기술의 결합으로 신속·정확한 지적재조사사업이 가능해진 것이다.

구에서는 그동안 재조사사업에 따른 조정금 21억 3천 8백만 원의 세외수입 처리, 5억 1천만 원의 체납을 예방했을 뿐만 아니라 오랜 세월 한 토지 위에 여러 건축물이 있어 재산권 행사로 문제가 있던 중증토지 또한 조정금을 사전에 확인하고 현황대로 분할하여 오랜 숙원문제를 해결했다.

이에 구에서는 매년 추진하는 사업지구에 확대 적용해 토지의 경계·조정금 갈등요인을 해결하고 지적재조사사업의 실질적인 효과를 체감할 수 있도록 운영해 나갈 계획이다.

전주 부동산거래조사단은?

부동산 불법 거래행위를 적극적으로 조사하고 과태료를 부과하는 등 부동산시장을 안정시키기 위해 활동하는 전주시 소속 부동산거래 조사단

**집값이 언제 이렇게 올랐어요?**

전주에 사는 나열심 씨는 직장생활 7년 차에 접어들었다. 요즘 부쩍 주변에서 부동산 얘기를 많이 하는 바람에 덩달아 관심이 생겼다. 그간 열심히 모은 돈으로 어떤 아파트를 살 수 있을지 궁금해 오랜만에 네○버에서 신도시 아파트 가격을 찾아보았다. ‘아니, 34평형대가 6억?’ 눈이 휘둥그레졌다. ‘내 눈이 잘못됐나? 왜 이게 6억으로 보이지?’ 하며 눈을 비비고 다시 봐도 6억이었다. ‘3년 전만 해도 3억 대였는데? 그때도 비싸다고 생각했는데, 언제 이렇게 오른 거야?’ 도저히 살 수 없는 가격대로 올라버린 아파트를 보며 열심 씨는 그저 허탈해질 뿐이었다.

가도 가도 내 집 마련이 멀어져만 가던 때, 아파트 가격 급등으로 전북에서는 처음으로 전주시가 조정대상지역이 되었으며, 시에서 투기행위를 근절하기 위해 「아파트거래 특별조사단」을 발족시켰다. 혁신도시를 비롯한 신도시에 신축아파트가 공급되면서 최근 2년 사이에 전주시는 부동산 거래량과 가격이 급격히 상승했다. 신도시 아파트에 대한 분양권 불법전매 조사에서는 공인중개사 3명을 조사했더니 고구마 줄기처럼 222명이 줄줄이 적발되기도 했다.

이후로 거래량이 급감하고 매도자와 매수자의 힘겨루기가 시작되었다. 그러다 공시가격이 1억 이하인 자가 아파트를 외지인들이 갭투자로 전세를 끼고 구매하는 사례가 늘어났다. 깡통전세에 대한 우려로 아파트거래 특별조사단에서는 외지인 불법 거래를 78건 적발했고 부동산거래에 대한 신고내용을 계속 조사해나갔다. 또한, 공인중개사 실명제로 깨끗한 중개문화 만들기에도 적극적으로 나섰다.

이 모든 과정을 기사로 접한 나열심 씨는 아파트 가격이 최근에 조금씩 내려가고 있고, 전주시가 다른 시에서는 안 하는 정밀조사도 열심히 하고 있으며, 제도도 이것저것 보완하고

있어서 조금이나마 안심했다. 언제 집을 살 수 있을지 모르겠지만 그래도 다시 열심히 돈을 모아야겠다고 다짐하게 되었다.

관행화된 불법 거래에 경종을 울린다

전주시는 지역 최초로 조정대상지역 지정을 맞아 불법적인 아파트거래를 정밀조사하고 시장 동향을 상시 점검하는 등 체계적인 대응을 위해 '20년 12월 지적, 세무, 행정공무원과 부동산 현장전문가 등 총 8명으로 '아파트거래 특별조사단'이라는 전담조직을 구성했다.

먼저 시장에 관행적으로 행해지는 불법 거래행위를 단절시켜 거래질서를 회복하기 위해 분양권 불법전매, 가격 거짓신고, 편법증여, 명의신탁, 공인중개사법 위반 사례 등을 조사했고, 특히 외지인(법인)의 공시가 1억 이하 아파트 다량매수 등 투기성 거래를 집중적으로 들여다보았다.



한편 거래질서 확립 및 조사 실효성 제고를 위해 한국공인중개사협회, 시장 모니터링 전문기관인 한국부동산원, 경찰서와도 협력체계를 구축해 세밀한 시장 점검체계를 가동했다.

시민의 주거안정을 위한 노력은 계속됩니다

전주시 아파트거래 특별조사단을 통해 체계적으로 대응한 결과 전주시 아파트 매매 가격의 상승세는 점차 둔화하였다. 불법 거래행위에 경각심을 높이고 중개사협회와의 협력으로 건전거래를 유도했다. 부동산 동향과 조사에 대한 홍보를 통해 시민이 시장에 투명하고 건전한 거래를 요구하고 있다는 신호를 주었다. 가격변동은 그간의 과열 양상에서 자연적인 상승세로 안정되었다.

부동산에 대한 정밀조사로 뜻밖의 세원도 마련되었다. 「부동산 거래신고에 관한 법률」 위반 과태료로 43억 원을 징수한 것이다. 시는 조사의 실효성을 극대화하기 위해 확정된 위반 사실에 대해 단순 경고에 그치지 않고, 구청과 협력하여 과태료 등 실질적인 행정처분으로 이어지도록 조치했다.

전주시「아파트거래 특별조사단」은 임시적인 조직에서 2021년 8월「부동산거래조사단」으로 확대 개편되며 상설조직이 되었다. 조사단은 부동산시장을 '매의 눈'으로 주시하고 고민하며 투명하고 공정한 시장을 조성해 나갈 예정이다.

연말정산 간소화 자료 일괄제공 서비스란?

근로자와 회사가 신청하는 경우 근로자(부양가족 포함)의 연말정산 간소화 자료를 국세청이 회사에 직접 일괄 제공하여 연말정산 절차를 단축하는 서비스

**연말정산, 클릭 한 번에 끝낸다**

건설회사에서 근무하며 현장 출장이 많은 근로자 김성진 소장은 해마다 1월 연말정산 기간이 되면 늘 고민이었다. 국세청 홈택스에서 제공하는 신용카드 사용액·의료비·교육비 등 간소화 자료를 회사에 제출하기 위해선 인터넷 PC에 접속해서 조회하고 내려받아야 하는 불편함이 있었기 때문이다. 장거리 출장 중에 회사 급여 담당자에게서 간소화 자료를 제출하라는 연락을 받고 허겁지겁 사무실로 복귀해 회사에 제출한 적도 있었다.

하지만, 모바일을 통한 연말정산이 가능해지는 등 매년 발전하는 연말정산 시스템 덕에 불편함이 점점 줄어드는 것을 체감하고 있다. 특히 올해는 회사에서 연말정산 일괄제공 서비스를 신청하였으니 연말정산 사이트에서 동의만 하면 된다는 안내를 받았다. 동의 클릭 버튼만 누르면 간소화 자료를 내려받거나 별도로 출력해서 회사에 제출할 필요가 없다는 것이다. 국세청에서 회사에 일괄제공한 자료를 가지고 회사가 정산한 내용을 확인하기만 하면 연말정산을 마무리할 수 있어 업무에 좀 더 집중할 수 있게 되었다.

더욱이 일괄제공 신청 확인(동의) 절차 진행 중에 회사에 제공하기를 원하지 않는 민감정보는 삭제할 수 있는 등 세심하게 서비스를 설계해 개인정보 유출에 대한 걱정도 덜 수 있었다.

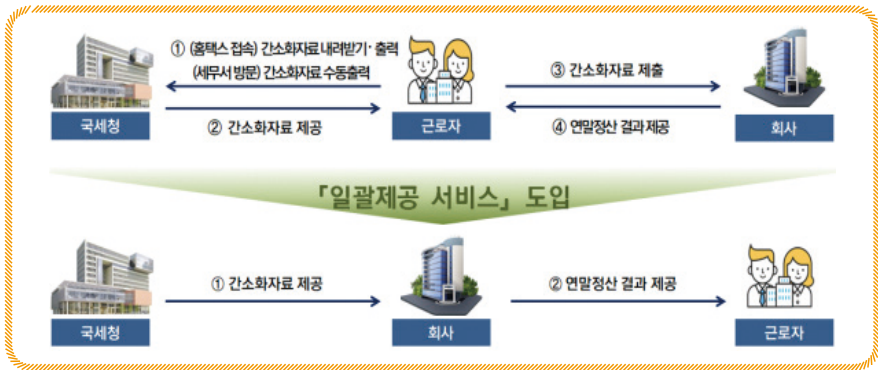
김성진 소장은 원클릭 연말정산 서비스가 현장 근무가 많은 근로자에게 맞춤형 서비스임을 실감했다. 주위에 널리 알려 많은 사람이 이용하는 서비스로 자리매김했으면 좋겠다는 생각에 직원들에게 정말 편리한 제도라고 말하고 다니는 중이다.



일괄제공 서비스 도입으로 더 간소하게

기존에 근로자가 연말정산을 하기 위해서는 홈택스에 접속해 간소화 자료를 출력 또는 PDF 파일을 내려받아 이를 회사에 제출하거나, 세무서를 방문해 수동 출력한 후 회사에 제출해야 했다. 한편 회사는 소속 근로자의 간소화 자료를 수집하고 수집된 자료를 회계 프로그램에 수록하는 데 매년 반복적으로 시간과 비용을 지출해야 했다.

이를 해결하기 위해 국세청은 근로자의 간소화 자료 개별 조회·제출 및 회사의 수집·수록 관련 불편을 획기적으로 개선할 수 있는 「간소화 자료 일괄제공 서비스」를 도입하였다.



모두가 '시간 절약'

연말정산 간소화 서비스는 과거 근로자들이 수동으로 수집해 회사에 제출하던 각종 공제 증명자료를 병원·은행 등 기관으로부터 직접 수집해 홈택스를 통해 근로자에게 간소화 자료의 형태로 제공하는 국세청의 대표적인 연말정산 서비스이다.

작년까지는 근로자가 간소화 자료를 직접 조회한 후 회사에 제출해야 했지만, 올해부터는 국세청이 간소화 자료를 회사에 직접 제공한다. 이에 따라 근로자는 수정사항이 있는 경우에만 증빙자료를 회사에 제출하고, 공제 내용 확인만 하면 연말정산을 완료할 수 있게 되었다.

비대면 시대에 따른 급속한 디지털 세정환경 변화에 선제적으로 대응하는, 한층 진화된 연말정산 간소화 서비스를 통해 납세자들이 더욱 간편하고 편리한 연말정산 서비스를 이용할 수 있을 것으로 기대된다.

온·오프라인에서 좀 더 쉽게 신원 증명이 가능하게 된 사례는?

모바일 공무원증 도입으로 모바일 신분증 기반을 마련하고 전자서명 공통기반을 통해 공공웹사이트를 보다 편리하게 접속하도록 개선한 사례

**온·오프라인에서 나를 증명하자**

세종시에 사는 신입 공무원 정새롬 씨(27세)는 회의 참석차 서울청사로 출장을 갔다. 출입구 앞에서 다른 공무원들이 공무원증을 꺼내는 것을 보고 아침에 외투 주머니에 넣은 공무원증을 꺼내려고 손을 넣은 순간 아차 싶었다. 집을 나서기 직전 외투를 갈아입은 게 뒤늦게 생각났다. 짧은 순간 회의에 지각할 수 있다는 불안감에 휩싸였지만, 다행히 스마트폰에 발급받았던 모바일 공무원증이 생각났다. 새롬 씨는 모바일 공무원증으로 청사에 출입해 회의에 늦지 않게 참석할 수 있었다. 모바일 신분증이 편리하다는 게 새삼 피부로 느껴졌다.

새롬 씨는 인터넷에서 2022년 1월 27일부터는 모바일 운전면허증도 법적으로 플라스틱 신분증과 같은 효력을 가진다는 뉴스를 보게 되었다. 신용카드가 스마트폰으로 다 들어간 시대에 신분증만 나 홀로 지갑을 계속 차지하고 있지는 않으리라 생각했는데 예상보다 훨씬 빨리 그 시기가 도래한 기분이었다. 새롬 씨는 앞으로 온라인이건 오프라인이건 '나'를 증명하는 게 훨씬 간편해질 것 같다는 생각이 들었다.

**지갑이 필요 없는 세상을 위하여**

코로나 19로 우리의 일상생활 대부분이 온라인으로 이동하면서 디지털 세상에서도 오프라인과 똑같은 효력을 가지는 신분증의 필요성이 더욱 커졌다.

기존 플라스틱 신분증은 분실하기 쉽고, (재)발급 시 시간도 소요되며 위조도 가능하다. 신용카드나 계좌이체를 통해 온·오프라인 간편결제에 상용화가 된 지금도 신분증만큼은 물리적으로 소지해야 하는 불편함이 있다. 지갑이 필요 없어진 세상에서 신분증 때문에 지갑을 들고 다녀야 하는 셈이다.

이에 정부는 디지털 전환 가속화, 비대면 환경으로 전환해야 하는 시대적 요구에 부응하기 위해 모바일 신분증 도입을 추진하게 되었다.

모바일 공무원증과 전자서명 공통기반 도입

전 국민을 대상으로 한 모바일 신분증을 도입하기 전, 정부는 시범적으로 모바일 공무원증 발급을 추진했다. 그 결과 2021년 1월 우리나라 최초의 모바일 신분증으로 모바일 공무원증이 탄생하게 되었다.

모바일 공무원증 도입을 위해 법 제도가 개선되었고, 일선의 혼란을 막기 위해 디자인과 기재사항을 현행 공무원증과 똑같이 했으며, 공무집행 시 신분증명용으로 사용할 수 있도록 했다. 모바일 공무원증은 기존 카드 형태의 공무원증과 병행 사용할 수 있고, 정부청사 출입, 공직자 통합 메일·바로톡 등 업무시스템 로그인, 정부24 등 각종 증명서 저장·발급, 국립세종도서관 대출 등의 다양한 연계 서비스를 제공해 활용성과 편리성을 높이는 데 집중했다.

정부는 모바일 공무원증의 효과 및 개선사항을 검토해 2022년 1월부터 모바일 운전면허증도 도입했다.

또한, 전자서명법 개정·시행(2020년 12월)에 따른 개선 효과를 국민이 조기에 체감할 수 있도록 여러 민간 인증사업자를 통합 연계하는 「전자서명 공통기반」을 구축해, 정부24 주민등록등본 발급, 홈택스 연말정산 간소화, 국민신문고 민원에 시범 적용하여 간편인증(서비스명)을 선보였다. 이후, 모바일 버전 지원 등 이용 편의성을 개선하고, 하반기부터 국민 실생활과 밀접한 ‘복지로’, ‘COOV’ 등에 확산해 2022년 1월 말 기준 56개 사이트에 간편인증을 적용하였다.



민간 전자서명을 도입하고자 하는 이용기관은 「전자서명 공통기반」을 통해 7종의 민간인증서를 쉽게 적용할 수 있고, 국민은 프로그램 설치, 인증서 이동저장 등으로 불편했던 공공웹사이트를 편리하게 이용할 수 있다. 더 많은 공공웹사이트에 더 다양한 민간 전자서명을 이용할 수 있도록 전자서명 공통기반을 계속 개선할 예정이다.

국가공무원 채용 개선 사례는?

국가공무원 채용시험 응시수수료 감면 대상을 차상위계층까지 확대하여 복지 사각지대를 해소하고, 코로나19 확진자가 시험에 응시할 수 있도록 기회를 제공한 사례

**공시생 A 씨와 B 씨의 특별한 하루**

공무원 시험을 준비하고 있는 열정 씨는 올해 N년 차 수험생이다. 「국민기초생활 보장법」 상 차상위계층에 속하는 열정 씨는, 점차 늘어나고 있는 수험비용이 부담스러워 2022년을 마지막 도전의 해로 삼고 연일 시험 준비에 매진하고 있었다. 얼마 전 원서접수 일정 등 시험 일정을 알아보기 위해 시험 공고문을 살펴보던 중, 지난해와 다른 점이 눈에 띄었다. 2022년부터 응시수수료 면제 대상이 기존의 기초생활수급자 등에서 차상위계층까지 확대된 것이다. 생각지 못했던 소식을 접한 열정 씨는, 정부가 차상위계층의 응시수수료 부담과 같은 세밀한 부분까지 신경 쓰고 있다는 것을 확인하고는 그간의 시험 준비 과정에서 경험해보지 못한 따뜻함을 느낄 수 있었다.

수험생 도전 씨는 2021년 국가공무원 9급 공채 필기시험을 3일 앞두고 코로나19에 확진되었지만, 시험 당일에 생활치료센터에서 정상적으로 시험에 응시할 수 있었다. 강화된 시험방역 대책에 따라 사이버국가고시센터의 자진신고 시스템에 해당 사실을 사전에 신고했더니, 방역물품을 갖춘 시험감독관들이 직접 생활치료센터에 방문해 시험에 응시할 수 있게 해주었다. 코로나19 증상으로 다른 수험생들에게 피해를 줄 수 있기에 시험응시를 포기해야 하는지 고민이 컸었지만, 정부의 적극적인 노력을 통해 다른 응시자들과 시험 장소만 다를 뿐, 같은 조건 속에서 안전하게 시험을 치를 수 있었다.

**수험생 중심의 시험이 되도록**

인사혁신처는 수험생의 입장을 최우선으로 고려해 공무원 채용제도와 시험응시 환경 개선을 추진했다. 기존에는 국가공무원 채용시험에서 저소득층 등의 경제적 부담을 줄여주기 위해 「국민기초생활 보장법」에 따른 수급자와 「한부모가족지원법」에 따른 지원

대상자만 응시수수료를 면제해 왔는데, 이제는 복지 사각지대에 있는 차상위계층에 속하는 응시자도 응시수수료를 면제해 더욱 적극적으로 사회적 가치를 실현하고자 하였다.

한편, 2020년 코로나19 위기 상황이 계속되는 상황에서 인사혁신처는 국가공무원 채용시험 일정을 탄력적으로 조정하고, 'K-시험방역 표준시스템'을 마련해 안정적으로 시험을 운영하였다. 특히, 수험생들의 공무담임권 보장을 위해 2021년에는 확진자를 포함한 모든 수험생의 응시 기회를 보장하면서 공정하고 안전한 시험 운영을 위한 방역대책 개선 작업에 착수했다.

공무원 시험의 '공정·안전·신뢰' 가치 실현

인사혁신처는 「공무원임용시험령」을 개정(21.11.30.)해 응시수수료 면제 대상을 차상위계층까지 확대하기 위한 법적 근거를 마련했고, 이에 따라 2022년부터는 차상위계층으로 유효하게 등록된 사람이라면 원서접수 과정에서 실시간 조회를 통해 응시수수료* 면제 혜택을 받을 수 있게 된다. 이 같은 조치를 통해 새롭게 혜택을 받게 될 차상위계층 응시자의 규모는 연간 약 770명(연간 약 440만 원) 규모로 추정되고 있으며, 일반직 국가공무원 채용시험에서 선제적으로 도입된 등 개선사항을 범정부적으로 확산한다면 파급 효과는 더욱 클 것으로 예상된다.

* 응시수수료 : 5급 이상 채용시험 1만 원, 6·7급 7천 원, 8·9급 5천 원

또한, 2020년의 시험방역 경험을 바탕으로, 수험생 관리, 시험장 확보, 기관 간 협업체계, 응시환경 등 모든 영역에서 한층 더 강화된 방역 체계를 마련했고, 특별시험절차를 통해 코로나19 확진자의 시험응시를 허용해 모든 수험생의 공무담임권을 보장했다.

이에 따라 2020년과 2021년 각각 연 17만 명, 20만 명 이상의 대규모 인원이 응시한 인사혁신처 주관 공채 시험 과정에서 코로나19 전파사례는 단 한 건도 발생하지 않았고, 2021년 기준 총 8명의 코로나19 확진자가 정상적으로 시험에 응시할 수 있었다.

인사혁신처는 시험방역의 경험과 노하우를 공공과 민간 부문에 전파해 코로나 시대 채용시험의 표준을 새롭게 확립했다.



청양팜(CYF) 앱은?

초보 농업인에게 비대면 농업 컨설팅으로 실시간 환경정보, 영농정보 등 맞춤형 정보를 제공해 농가 의사결정에 도움을 주고 생산성 향상을 도모하는 앱

**귀농 라이프의 동반자**

작년 봄 고향인 충청남도 청양군으로 귀농한 초보 농업인 김태형 씨(36세)는 올해 농사도 막막하다. 처음 시작할 때만 해도 조금만 공부하면 누구보다 잘할 수 있으리라 여겼는데 한 해 동안 농사를 지어보니 너무 만만히 봤다는 생각이 들었다. 그렇다고 그만둘 수는 없어서 다시 힘을 내 농업기술센터에서 실시하는 귀농인 대상 교육을 받고 다른 귀농인들을 만나 정보도 다양하게 주고받았다. 하지만, 코로나19로 대면 접촉이 제한되면서 직접 현장에서 배울 수 없게 되자 난감해졌다. 보고 들은 대로 혼자서라도 해보려 했지만, 생각만큼 잘되지 않았다.

올해 농사도 잘되지 않으면 다시 도시로 가야 하나 고민하던 차에 청양군에서 지역 맞춤형 청양팜 앱을 개발했다는 소식을 듣게 되었다. 통합관제 시스템과 연계해 비대면 농업상담을 해준다는 말에 태형 씨는 얼른 스마트폰을 꺼냈다. ‘청양팜’은 환경적 조건만을 파악해 대규모 농가에 획일적으로 정보를 주던 기존의 스마트팜 시스템과는 다르게, 단동형 시설 하우스의 내부환경을 분석해 실시간으로 영농환경 데이터를 수집, 분석하고 이를 통해 농가마다 맞춤형 컨설팅을 제공한다고 되어 있었다. 태형 씨는 자신만 바라보는 가족들을 위해 마지막으로 다시 한번 더 도전하자는 마음으로 앱을 설치했다.

평동- 알람이 울린다.

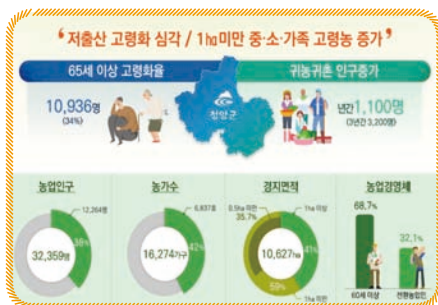
“온도 2℃ 저하 필요, 알루미늄 스크린을 작동해 주세요.”

처음에는 ‘앱이 제공하는 생육 관리 컨설팅이 정말 효과가 있을까?’라고 의심도 했지만, 이제는 하루하루 쑥쑥 자라는 멜론을 보며 기분 좋은 확신이 들기 시작했다. 이렇게 든든한 시스템이 함께해준다면 원래 꿈꾸었던 귀농 라이프를 실현할 수 있을 거라고.



농촌인구감소의 해답, 청년 농업인을 위하여!

청양군은 인구의 38%(12,264명)가 농업종사자인 전형적인 농촌 지역으로, 농업 인구감소는 곧 지역소멸로 이어질 수 있다. 이러한 위기감에 청양군에서는 여러 사업을 시행했지만, 농업 외 직장 부족 문제가 해결되지 않는다면 인구 유입에 한계가 올 수밖에 없는 상황이었다.



결국, 농업 진입장벽을 낮춰 청년 농업인 및 귀농·귀촌 희망 인구를 지역 내로 유입시키는 것이 최선의 방안이었다. 이에 신규 농업인도 쉽게 활용할 수 있는 스마트팜 개발에 착수했고, 갖은 노력을 기울인 끝에 마침내 '청양팜(CYF, 앱)'을 만들어냈다. 청양군 농업기술센터에서는 초보 농업인들에게 '청양팜'과 스마트농업 통합관리 프로그램을 연계해 실시간으로 농장 내부와 외부 기상조건 등을 분석하고 개별 농가에 맞게 비대면으로 농업 컨설팅을 제공하고 있다.



비대면 농업 컨설팅, 코로나19에도 끄떡없어요

'청양팜(CYF)'은 실시간으로 농장 정보를 확인해 증산량, 광합성량 등을 분석하고, 쉽게 농장을 관리할 수 있도록 빅데이터에 기반한 최적의 재배 정보를 제공한다. 특히 주 이용층인 청년 농업인이나 농업 지식이



부족한 귀농인 등 초보 농업인들은, 농장 내외부 환경정보를 분석해 농가 개별로 설치된 보조 시설(알루미늄 스크린, Fog 시스템 등)까지 활용할 수 있는 맞춤형 정보 덕분에 의사결정에 도움을 얻고 생산성도 많이 향상되었다고 말한다.

청양군에서는 2020년 4월부터 스마트센서 설치농가를 대상으로 실시간 농업 빅데이터를 제공하고 있으며, 2021년에는 관계 시스템을 통한 맞춤형 멘토링 11,093건을 제공했다. 청양군은 앞으로 비대면 농업 서비스의 지원 대상을 지금보다 늘리고, 행복한 귀농 라이프가 되도록 적극적으로 지원할 것이다.

2021 정부혁신 100대 사례집

정부혁신으로 국민의 삶이 나아지고 있습니다

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

발행처 : 행정안전부

발행인 : 행정안전부 장관

발행일 : 2022년 3월

사례 선정위원 : 김미경 | 상명대학교 교수

지영림 | (주)닥터호민관 대표

최민영 | 성신여자대학교 교수

집 필 : 각 기관 사례 담당자

감 수 : 김진양 | 헤이온와이드 작가

기 획 : 이동욱 | 행정안전부 정부혁신기획관

고은영 | 행정안전부 혁신기획과장

유정아 | 행정안전부 혁신기획과 사무관

장영훈 | 행정안전부 혁신기획과 사무관

이지홍 | 행정안전부 혁신기획과 주무관

주 소 : (30116) 세종특별자치시 한누리대로 411, 834호

전 화 : 044-205-2223

발간등록번호

11-1741000-000254-10



2021
정부혁신
100대 사례집