



일편단심  
진심·가득  
이심·전심

적극행정  
국민을 웃게합니다.

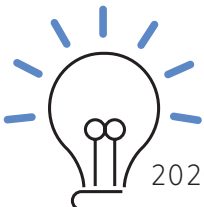
2020 위기 속에 빛나는 적극행정 이야기



# 적극 행정 이야기



국민의 걱정은 덜고  
일상의 행복을 더한



2020 적극행정 사례집

# Contents

## 제1장 위기 속에서 빛난 적극행정

### 방역체계 고도화

- 진단법 개발부터 긴급사용승인까지,  
코로나-19 위기를 극복합니다..... 8
- 드라이브 스루 진료소 도입으로  
코로나-19 검사의 혁신을 주도합니다 ..... 14
- 전국 최초 부산 워크스루 검사소,  
전 세계로 뻗어나갑니다 ..... 18
- 협력과 소통, 투명한 행정으로  
마스크 대란을 극복합니다 ..... 22
- 부처 간 협업과 스마트시티 기술로  
코로나-19 역학조사에 힘을 실읍니다 ..... 27
- 코로나-19 모니터링 시스템 개발,  
자가격리자를 신속하게 지원합니다 ..... 32

### 의료체계 강화

- 신개념 생활치료센터 운영,  
세계의 모범 사례가 되었습니다..... 36
- 전화처방과 대리처방으로  
의료인 보호에 앞장섭니다 ..... 40

### 민생회복

- 활어회 드라이브 스루로  
지역경제를 살립니다..... 44

## 제2장 국민의 일상을 밝힌 적극행정

### 안전한 일상

- 차원이 다른 방역으로  
아프리카돼지열병을 막아냅니다 ..... 50
- 보안등-도로명 주소 QR코드로  
골목길 안전을 지킵니다 ..... 56

### 깨끗한 일상

- 패키지형 수소충전소로  
수소자동차의 미래를 밝힙니다 ..... 60
- 건설자원 공유시스템으로  
버려지는 건설자원을 재활용합니다..... 64

### 따뜻한 일상

- 17년 만에 비안도의 뱃길을 열었습니다..... 69

### 편리한 일상

- 원스톱 지적행정 시스템으로  
민원 접수가 간편해집니다 ..... 74
- 이동식 비상급수팩으로  
단수로 인한 불편을 해소합니다..... 78

### 잘사는 일상

- 초유 면역물질 측정키트로  
농가 매출을 늘립니다 ..... 82

### 더 나은 일상

- 근로시간 점검 시스템으로  
삶의 질을 높입니다 ..... 86
- 일본 수출규제 조치,  
소부장 공급으로 대처합니다 ..... 91

## 제3장 든든하게 지켜주는 적극보장 적극행정

### 감사원 면책 사례

- 장기중단 여객선의 운항 재개로  
국민의 교통불편을 해소합니다 ..... 98
- 국민 안전 위협하는 문제  
신속한 해결이 필요합니다 ..... 100
- 안전사고 방지를 위해  
시급히 공사를 진행했습니다 ..... 102

### 행안부 지자체 면책 사례

- 재정 조기집행으로 인한  
잔여 물량을 효율적으로 활용했습니다 ..... 104
- 주민불편 해소를 위해  
신속하게 공사를 진행했습니다 ..... 106



## 제1장

# 위기 속에서 빛난 적극행정

### 방역체계 고도화

- 진단법 개발부터 긴급사용승인까지, 코로나-19 위기를 극복합니다
- 드라이브 스루 진료소 도입으로 코로나-19 검사의 혁신을 주도합니다
- 전국 최초 부산 워크스루 검사소, 전 세계로 뻗어나갑니다
- 협력과 소통, 투명한 행정으로 마스크 대란을 극복합니다
- 부처 간 협업과 스마트시티 기술로 코로나-19 역학조사에 힘을 씁니다
- 코로나-19 모니터링 시스템 개발, 자가격리자를 신속하게 지원합니다

### 의료체계 강화

- 신개념 생활치료센터 운영, 세계의 모범 사례가 되었습니다
- 전화처방과 대리처방으로 의료인 보호에 앞장섭니다

### 민생회복

- 활어회 드라이브 스루로 지역경제를 살립니다

코로나-19

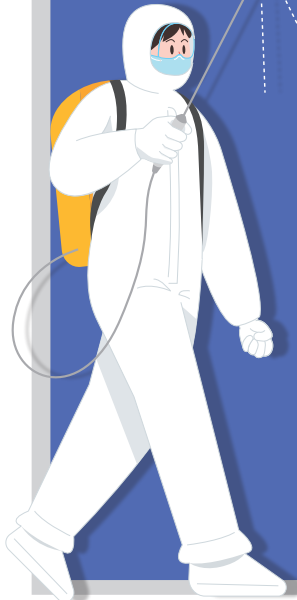
# 국민의 일상을 위협한 위기 상황

2020년 1월 20일, 국내 첫 코로나-19 확진자 발생을 시작으로 국민의 일상과 안전에 빨간 불이 켜졌습니다. 누구도 예측하지 못한 상황이었습니다.

2020년 1월 31일, WHO는 국제적 공중보건 비상사태 '팬데믹'을 선포하며 유례없는 국제적 위기 상황이 도래했음을 알렸습니다. 우리나라 역시 예외는 아니었습니다.

2020년 2월 18일, 대구 31번 환자가 발생했습니다

2020년 2월 21일, 대구와 경북 청도군이 감염병 특별관리지역으로 지정되면서 지역 감염에 대한 우려도 커졌습니다.



코로나-19는 국민안전과 의료체계, 민생 분야 전반에 걸쳐 위기를 초래했습니다. 전국의 마스크가 동이 났고, 진단검사를 받기 위한 대기 줄이 길게 늘어섰습니다. 보건소와 병원 내 2차 감염에 대한 우려도 커졌습니다. 국민들의 외출과 경제활동이 줄어들니 지역경제도 위축되기 시작했습니다.

하지만 위기 상황 속에서도 국민과, 의료진, 정부는 희망의 끈을 놓지 않았습니다. 국민들은 사회적 거리두기와 마스크 이용 수칙을 지키며 시민의식의 힘을 보여주었습니다. 의료진과 국군 간호병, 보건소의 일선 공무원들은 답답한 방호복을 마다않고 진단과 치료를 위해 헌신했습니다.

정부의 노력도 계속되었습니다. 검사대기 중 2차 감염 방지와 대량검사 방법을 강구하고, 마스크 대란 문제에 대한 해결점을 찾으며, 대규모 역학조사에도 온 힘을 기울였습니다. 자가격리 모니터링의 업무 효율성을 높이기 위한 방안, 환자의 병상 부족 문제를 해결하기 위한 방안, 감염병으로부터 의료인을 보호하기 위한 조치, 경제 살리기에도 힘을 기울였습니다. 위기 상황 속에서 국민의 일상을 지킨 적극행정, 그 뒤에 숨겨진 공무원들의 치열한 사투와 노력의 흔적을 함께 살펴보겠습니다.

방역체계 고도화

사례

01



**진단법 개발부터  
긴급사용승인까지,  
코로나-19 위기를 극복합니다**



보건복지부  
질병관리청  
식품의약품안전처



## 선제적인 대응으로 국민의 안전을 지켜내다

혹시 그거 아시나요? 코로나-19 발생 2년 전인 2018년부터, 질병관리청은 원인불명 감염병을 분석하기 위한 TF를 구성하여 신종감염병 발생에 대비하고 있었다는 사실!

발 빠른 준비 덕분이었을까요? 코로나-19 국내 발병 11일 전, 질병관리청은 판코로나바이러스 검사법을 자체적으로 개발하는 데 성공하고 지자체 보건환경연구원에 관련 기술을 이전하여 전국에서 진단검사를 받을 수 있도록 했습니다.

2020년 1월 20일, 국내 최초로 코로나-19 확진환자가 발생했습니다. 보다 신속한 진단검사법이 필요했죠. 질병관리청은 확진까지 1~2일 가량이 소요되던 기존의 판코로나 검사법에서 더 나아가, 6시간 만에 검사 결과가 나오는 실시간 유전자 검사법 개발에 매진했습니다. 진단시약을 하루라도 빨리 선보이기 위해 질병관리청, 식품의약품안전처, 제조업체, 대한진단검사의학회, 대한임상검사정도관리협회 등 많은 기관들이 긴밀하게 협업했습니다.

**01 긴급사용 승인제도**  
 감염병 대유행이나 방사선 비상상황 등에 적절히 대처하기 위하여 **긴급하게 사용이 필요한 의료기기 허가를 면제하여 한시적으로 신속하게 제조·판매·사용할 수 있도록 하는 제도**입니다.  
 감염병 대유행, 중앙행정기관의 요청 및 허가, 의료기기 제조·판매·사용  
 메르스 사태 발생으로 '16년에 최초 도입되었습니다.  
 "코로나19 진단키트가 2번째 사례!"

**02 긴급사용 승인절차**  
 방역당국의 검사방법과 동등한 수준의 성능확보 여부를 사전 검증하며 **승인 이후에도 지속적인 진단 정확도 확인 및 정도관리를 수행**합니다.  
 최초 승인 제품은 신청서 접수 후 7일 만에 긴급사용 승인(1.29~2.4)  
 제조업체, 승인신청, 질병관리본부, 식약처, 의료기관, 기타 제작 공급, 신청서 접수, 임상평가, 전문가 검토, 시뮬레이션 (시행안형 모의시험), 서류 평가, 긴급사용 승인  
 ※ 코로나19 관련 진단키트 긴급사용 승인신청은 2020.2.28. 접수 마감 완료

**03 진단키트 생산물량**  
 <총 60만명 검사분량 (생산 24~325)>  
 늘어나는 확진자 대비 키트가 부족할까 봐 걱정이에요  
 3인간, 7인간, 임상·정급물량, 재고물량  
**03.25 기준 총 5개 제품 긴급사용 승인!!**  
 하루 최대 15만명 검사분량 생산이 가능하게 되었습니다!  
 국내 확진자 수급에 문제가 없이 충분한 물량이 확보되었습니다!

**04 진단키트 수출지원**  
 ※03.25 기준  
 • 긴급사용 승인 5개 제품 포함 총 18개 제품 수출허가, 해외 30개국 이상 수출!  
 (World map showing export destinations)

## 보다 신속하게, 적극행정위원회로 해결하다

질병관리청은 보건소 이외에 민간 의료기관에서도 코로나-19 진단검사를 받을 수 있도록 했습니다. 민간수탁기관과 질병관리청이 직접 계약을 체결한 뒤, 건강보험공단에서 일괄적으로 검사비를 지급하고 국가가 정산하도록 절차를 간소화했죠. 이러한 효율적인 지원체계를 마련하는 과정에서는 적극행정위원회의 도움이 있었답니다.

질병관리청과 식품의약품안전처는 민간기업, 단체와 협업하여 세계에서 가장 신속하게 검사체계를 구축했습니다. 광범위한 진단검사 역량은 방역의 시작이라고 할 수 있을 만큼 중요하죠. 한국의 진단기법은 이제 해외로 뻗어나가고 있습니다. 2020년 4월 20일 기준 약 1억 3천만 달러 분량의 진단키트가 수출되었죠. 한국의 진단기법이 글로벌 표준이 될 날이 머지않았습니다.

그 결과, 단 7일 만에 진단시약을 승인 받는 데 성공했습니다. 긴급사용승인 제도를 활용한 덕분이죠. 긴급사용승인 제도란 긴급하게 진단 시약이 필요하지만 국내에 허가된 제품이 없는 경우 한시적으로 제조·판매·사용할 수 있게 하는 제도입니다.

이를 통해 총 5개의 진단시약이 승인되었으며, 검사기관도 118개로 확대되어 일일 약 2만 건의 검사가 가능해졌습니다. 2020년 4월 27일 기준, 109만 명의 검사 분량이 생산되어 이 중 95만 명 분량이 현장에 공급되었고, 13만 명 분량의 재고가 확보되었죠.





## 담당자의 한마디



“ 질병관리청  
식품의약품안전처 김유미 과장 ”



**우리는 위기상황 극복의 열쇠를  
‘협업’과 ‘선제적 대응’에서 찾았습니다.**

설 연휴에도 민간 기업체와 함께 진단시약 개발에 대해 논의하는 등  
협업을 위한 소통을 멈추지 않았습니다.  
이러한 민관협업을 통해 진단키트 개발의 초석을 쌓을 수 있었습니다.  
적극행정은 위기 속에서 그 진가를 발휘한다고 생각합니다.



**적극행정 포인트**  
#민관협업 #선제대응  
#신속허가

국 민 의  
걱 정 은  
덜 고  
일 상 의  
행 복 을  
더 한

2020  
적극행정  
사례집







## 드라이브 스루 진료소 도입으로 코로나-19 검사의 혁신을 주도합니다



세종특별자치시  
경기도 고양시



### 감염 방지와 대량 검사까지, 혁신적인 아이디어로 난제를 뚫다

코로나-19 환자가 증가하면서 지방자치단체(이하 지자체)에서는 진단검사를 위해 총력을 기울였습니다. 하지만 기존의 음압텐트형 진료 방식으로는 진단 역량에 한계가 있었죠. 확진자가 1명만 발생하더라도 60명가량의 접촉자에 대해서 진단 검사를 실시해야 했기 때문입니다.

‘어떻게 하면 더 빠르게 많은 수의 사람을 검사할 수 있을까?’ 세종시와 경기도 고양시는 새로운 진단방식에 대해 고민하기 시작했습니다. 직원들은 머리를 맞대고 브레인스토밍을 거듭했죠. 면밀한 검토 끝에 두 지자체는 새로운 묘수를 찾아냈습니다. 바로, 전국 최초의 ‘드라이브 스루’ 진료소였죠. 2월 26일, 우연히도 같은 날짜에 두 지자체의 드라이브 스루 진료소가 문을 열었습니다.

‘드라이브 스루’ 진료란 검사 대상자가 자동차에서 내리지 않고 창문으로 문진, 발열 체크, 검체 채취를 시행하는 진료방식을 말합니다. 검체 채취부터 소독과 교육까지 원스톱으로 운영되며, 단기간에 대규모 검체 채취가 가능하죠. 특히 세종시에서는 사전 예약관리를 실시하면서 즉시 검사가 가능해졌습니다. 기존 검사가 6시간가량 소요되던 것을 생각하면 획기적인 성과였죠. 진료소를 방문한 사람들 간의 접촉 또한 최소화되어 2차 감염의 우려까지 해소할 수 있게 되었습니다.

경기 고양시에서는 폐쇄된 컨테이너 방식이 아닌 개방형 몽골텐트를 활용해 안정성과 경제성을 확보했습니다. 국내 공영방송을 비롯해 BBC, CNN 등의 외신은 혁신적 아이디어라며 극찬했습니다.

## 민간으로 벤치마킹, 퍼져나가는 아이디어

두 지자체의 창의적인 아이디어에서 비롯된 ‘드라이브 스루’ 진료소는 서울, 경기, 부산 등 전국 지자체와 민간분야에 확산되었습니다. 코로나-19가 장기화 되면서 진료 외에도 외식, 유통, 도서대출 등 다양한 분야에서 드라이브 스루 방식을 적용하고 있죠. 적은 비용으로 효과적인 성과를 창출한 드라이브 스루 선별진료소! 지금도 국민의 보건 안전을 위해 열심히 운영되고 있습니다.



### 담당자의 한마디

“ 경기도 고양시 이순화 주무관  
세종특별자치시 고연희 주무관 ”

드라이브 스루를 처음 시작할 때는 관련 규정에 어긋나는 것은 아닌지 걱정이 되었습니다. 이 아이디어를 기존의 법과 규칙에 맞추고자 했다면 지금과 같은 결과는 없었을 것입니다. 관념에서 벗어난 새로운 방식을 처음 적용하고, 이제 해외에서도 인정받는 표준 검사방식이 되었다는 데서 큰 자부심을 느낍니다. 적극행정이란 ‘자신의 생각에 용기를 내는 것’이라 생각합니다.

물음표를 마침표로 끝내지 않고  
행동으로 실천해 보셨으면 합니다.



### 적극행정 포인트

- #창의적 아이디어 #관행타파
- #업무효율화 #현장행정



전국 최초 부산  
워크스루 검사소,  
전 세계로 뻗어나갑니다



부산광역시 남구



### 효율적인 검사 부스 도입, 발 빠른 대처로 앞서가다

혹시 '워크스루 검사소'라고 들어보셨나요? 워크스루 검사소는 부산광역시 남구에서 전국 최초로 도입한 새로운 코로나-19 진료방식으로, 일명 '양압형 채담부스'를 활용한 것입니다. 양압형 채담부스란 내부의 압력이 외부보다 더 높아 외부의 바이러스가 내부로 침투하지 못하도록 만든 부스를 의미합니다. 워크스루 검사소에서는 의료진이 이 부스 안에 자리를 잡고, 의심 환자는 부스 밖에 대기하면서 순서대로 검사를 받습니다.

이렇게 진료를 할 경우 의료진과 환자의 접촉이 거의 없기 때문에 감염 위험이 낮아집니다. 뿐만 아니라 의료진이 방호복을 착용하지 않아도 되고, 검사가 끝날 때마다 일회용 장갑만 교체하면 되기 때문에 신속한 검사가 가능합니다. 또한 양압형 채담부스는 기존 음압텐트에 비해 3분의 1정도의 제조비용만 소요되므로 보다 경제적이며, 장소에 구애받지 않아 설치가 편리합니다.



## 의료진과 국민의 목소리에 귀 기울여 탄생한 아이디어

이렇게 편리한 '워크스루 검사소'는 하루아침에 탄생하지 않았습니다. 부산시 남구에서는 원래 아크릴판으로 제작한 검체 채취용 박스를 음압텐트 안에 설치하여 사용했습니다. 코로나-19가 점차 확산되던 2020년 2월에는 공중전파 박스 모양의 부스에 의심환자를 출입하게 한 후 의료진은 외부에서 창을 통해 검체를 채취했습니다. 그러던 중 현장 의료진의 목소리에 귀를 기울인 끝에 '워크스루 검사소'를 생각해낸 것입니다.



- ❶ 피검진자의 비밀이 퍼지는 것을 막기 위해 개발한 아크릴 박스의 초기 스케치
- ❷ 2월 중순 만든 아크릴 박스, 제작에는 17만 원이 들었다.
- ❸ 3월 초에는 결핵환자 채담 음압부스에 검체 채취용 장갑을 달았다.

부산시 남구는 단순한 아이디어로 끝나버릴 수도 있었던 워크스루가 제품화 되도록 적극적인 노력을 이어나갔습니다. 지방특별교부세 배정을 위한 절차를 밟고, 관련부서를 설득해 현장인력을 추가로 배치했습니다. 특허청에서 새로 시행하는 '임시명세서 제도'를 이용하여 특허도 빠르게 출원하였죠.

결과는 성공적이었습니다. 해외 수출 계약이 성사되었고 국내를 넘어 해외의 코로나-19 조기진단 강화에 기여할 수 있었죠. 지금은 미국 등 전 세계 50여 개 국가와 수출을 논의 중입니다. 부산의 '워크스루 검사소', 이제는 세계로 걸어 나가고 있습니다.



### 담당자의 한마디

“ 부산광역시 남구 안여현 사무관 ”

**적극행정은  
멀지 않은 곳에 있습니다.**

국민의 불편을 해소하려는 작은 발상의 전환이  
적극행정의 시작이었습니다.

전공과 경험을 업무에 녹여낸다면  
누구나 적극행정을 할 수 있을 것이라 생각합니다.



### 적극행정 포인트

#국민불편 해소 #창의적 아이디어  
#업무 효율화 #전문성



협력과 소통, 투명한 행정으로  
마스크 대란을 극복합니다



식품의약품안전처  
기획재정부  
과학기술정보통신부



공평과 양보, 배려로  
더불어 살아가는 사회를 위하여

코로나-19가 심각해지자 마스크 수급이 불안정해지면서 마스크 가격 급등과 품귀현상이 나타나기 시작했습니다. 마스크 생산량과 공급량을 확대하기 위해 생산-유통-판매 전 과정에 걸쳐 투명한 관리가 시급해졌습니다. 이에 식품의약품안전처(이하 식약처)와 기획재정부(기재부)는 마스크 물량 확보를 위해 속도를 냈습니다. 공평 보급, 공급 확대, 올바른 사용 장려의 3대 원칙을 기본으로 내세웠죠.

식약처는 마스크 물량 확대를 위해 '선출고-후검사' 방식으로 품질검사를 할 수 있도록 관련 규제를 완화하여 검사에 소요되는 시간을 최소화했습니다. 마스크 필터 공급이 부족해지자 필터의 용도 전환을 신속하게 허용하고, 허가전담팀을 구성하여 허가 심사시간을 20일에서 2일로 대폭 축소했습니다. 취약계층 보급 등 일부 상황에 대해서는 품목 허가 없이 예외적 수입을 허용하는 반면, '마스크 등 긴급수급조정조치'를 통해 수출은 단계적으로 축소해 나갔습니다.



이러한 발 빠른 대처에도 불구하고 마스크 수급불안은 쉽게 해결되지 않았습니다. 이에 기재부는 정부합동 대응체제를 마련하고 마스크 등 보건용품 수급동향을 항시 모니터링했죠. 수급 불안이 감지되면 그 즉시 긴급 점검 회의가 개최되었습니다.



공급뿐만 아니라 수요에 대한 관리도 필요했습니다. 식약처는 3월 6일, 마스크 5부제 판매를 시행하여 수요를 조정했습니다. 중복구매 방지를 위해 신분증과 구매 이력을 확인한 후 판매할 수 있도록 시스템을 구축하고, 현장의 목소리를 지속적으로 모니터링하여 공적마스크 구매 방식을 개선해나갔습니다.

## 정부와 민간이 함께 만든 마스크 앱, 국민을 편하게 하다

과학기술정보통신부(이하 과기정통부)의 역할도 컸습니다. 공적 마스크의 판매정보를 국민들에게 효과적으로 제공하기 위해 민관 협업을 주도했죠. 요양기관 업무포털에 구축된 공적 마스크 중복구매 확인시스템을 통해 마스크 판매 데이터를 가공하고, 한국정보화진흥원(NIA)을 중심으로 심평원, 클라우드 기업, 민간 개발자 등과 유기적인 협력체계를 구축하여 데이터를 제공했습니다.

특히 국내 클라우드 기업들과 협력하여 민간 스타트업 기업들에게 클라우드 환경을 제공함으로써 대국민 마스크 앱 서비스 개발을 제공했습니다. 그 결과, 네이버, 카카오를 비롯해 150여개의 마스크 앱·웹 서비스가 출시되었고, 3월 11일부터 7월 10일까지 4개월간 총 11억 8천만 건의 마스크 재고량 데이터가 앱/웹에 제공되었습니다. 덕분에 약국의 업무 부담이 줄어들고 마스크 판매완료 약국이 증가하였으며, 국민의 91.4%가 마스크 구입에 도움이 되었다고 평가할 만큼 마스크 구입 편의가 대폭 개선되었습니다.

다양한 ICT 기술의 융합을 바탕으로 민관 협력을 통한 공공문제 해결 사례를 도출함으로써 시민참여형 디지털경제 패러다임을 도입하고 국가적 확산의 계기를 마련하였습니다. 정부가 모든 것(End-to-end)을 직접 기획·개발·구축·운영하는 기존의 관행을 극복하고, 민간의 자율적인 참여를 바탕으로 한 사회문제 해결의 가능성을 제시한 것입니다.





## 담당자의 한마디



“ 식품의약품안전처 김춘래 과장  
 기획재정부 김승연, 김태경 사무관  
 과학기술정보통신부 남철기 서기관 ”



마스크 수급안정을 위한 조치를 취하면서  
 가장 어려웠던 점은  
 ‘전례가 없다’는 것이었습니다.

어려움이 끝날 것 같지 않아 막막했던 순간들,  
 하루에도 수차례씩 이어지는 회의,  
 엄청난 사회적 관심 속에서도  
 흔들림 없이 현명한 지시를 내려주신 간부님들,  
 그 속에서 버틸 수 있도록 서로 돕던 동료들의 얼굴이 생각납니다.  
 이제는 공적공급을 종료할 만큼  
 마스크 수급이 안정되었다는 사실에 다시 한 번 보람을 느낍니다.



### 적극행정 포인트

#전례없는 대책 #부처간 협업  
 #현장행정

## 방역체계 고도화

사례

# 05



부처 간 협업과 스마트시티 기술로  
 코로나-19 역학조사에 힘을 씁니다



국토교통부



## R&D 첨단기술 개발로 역학조사 분석에 날개를 달다

코로나-19 확산 방지를 위해서는 확진자의 동선을 파악하고 접촉자를 분석하여 감염원을 도출해내는 체계적인 역학조사가 필요합니다. 이를 위해서는 대규모의 도시 데이터를 실시간으로 분석해야만 하므로 최첨단의 기술이 요구됩니다. 국토교통부(이하 국토부)는 ‘스마트시티 데이터 허브’ 기술을 코로나-19 역학조사에 적용해 분석 시스템 구축에 성공했습니다. 시범운영 후에는 질병관리청에 즉시 이관하여 정식으로 사용되도록 했죠. 스마트 시티 기술을 적용한 시스템을 활용하면 당초 24시간이 소요되던 역학조사 분석이 10분 안에 이루어진다고 하니, 정말 놀라운 성과입니다.

단 1달 만에 스마트시티 기술을 적용한 역학조사 시스템을 완성할 수 있었던 것은 부처 간의 긴밀한 협업이 뒷받침되었기 때문입니다. 국토부 주관으로 총 7개 부처가 협업하여 지원을 아끼지 않았죠. 국토부는 시스템 개발과 업무총괄을 담당했으며 질병관리청은 시스템 운영을 맡았습니다.

과학기술정보통신부(이하 과기정통부)는 3개 통신사의 협조를 구하고, 금융위원회(이하 금융위)는 22개 카드사에 협조를 구했습니다. 경찰청은 위치정보 요청과 승인 절차개선 등의 업무를 도맡았으며, 감사원은 절차 개선에 대해 행정적인 적합성을 확인하고, 국정원은 전산시스템의 보안성 검토와 시스템 개선사항을 발굴했습니다.

시행착오도 있었습니다. 데이터 공유와 수시 연락을 위해서는 공문을 생산한 뒤 메일을 일일이 발송하는 수작업이 필요했기 때문에 시간이 지체되었죠. 이에 국토부는 감사원의 ‘사전컨설팅’ 제도를 활용해 시스템을 효율화했습니다. 공문을 생략하고 시스템을 통해 정보요청-승인-회신 등 일련의 과정이 이루어지도록 절차를 개선하고, 이러한 절차 간소화가 법적으로 합당한지 사전컨설팅을 통해 자문을 구한 것이죠. 이로써 질병관리청-경찰청-통신사로 이어지는 연락체계가 구축되었습니다. 개인정보 수집시간은 기존 2~3일에서 30분 이내로 단축되었죠.

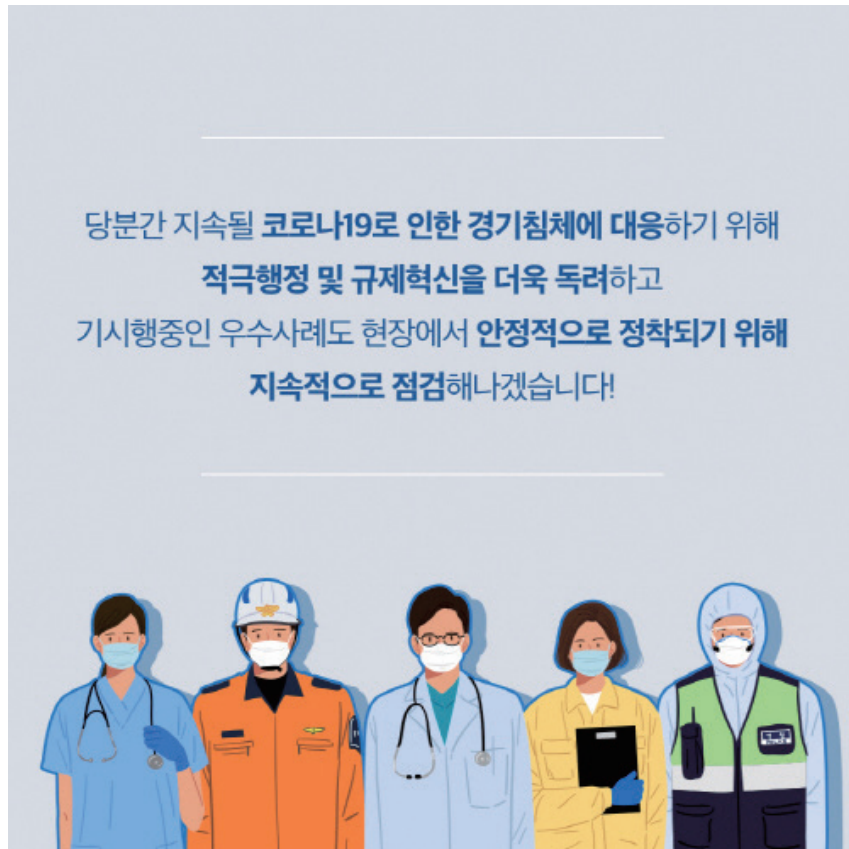
## 신속하고 정확한 코로나-19 역학조사 조기대응 체계를 마련하다

코로나-19 역학조사에 소요되는 시간은 기존 24시간에서 이제 10분 이내로 줄어들었습니다. 정보의 요청·승인·회신 등 전 과정을 전산화하여 자동 기록함으로써 책임소재를 명확하게 하고, 개인정보가 오·남용 되지 않도록 관리를 체계화했습니다. 새로운 시스템 활용으로 확진자 발생에 대한 조기대응이 가능해졌고, 사회적 비용 절감 효과는 무려 296억 원에 이를 것으로 추정됩니다.





해외의 관심도도 높았습니다. 2020년 4월 10일에는 국내 최초로 외신 온라인 브리핑을 개최했고, 55개 언론사가 참여해 뜨거운 반응을 보여주었죠. 개인정보 오·남용에 대한 외신의 우려에 대해서는 영문 자료를 배포해 설명하고 추가적인 인터뷰를 실시하는 등 적극적으로 대응했습니다. 국제적인 수요가 발생하자 수출형 모델도 마련하고 있다고 하니, 우리나라의 코로나-19 역학조사 분석 시스템이 세계로 뻗어나갈 날도 머지 않았겠군요.



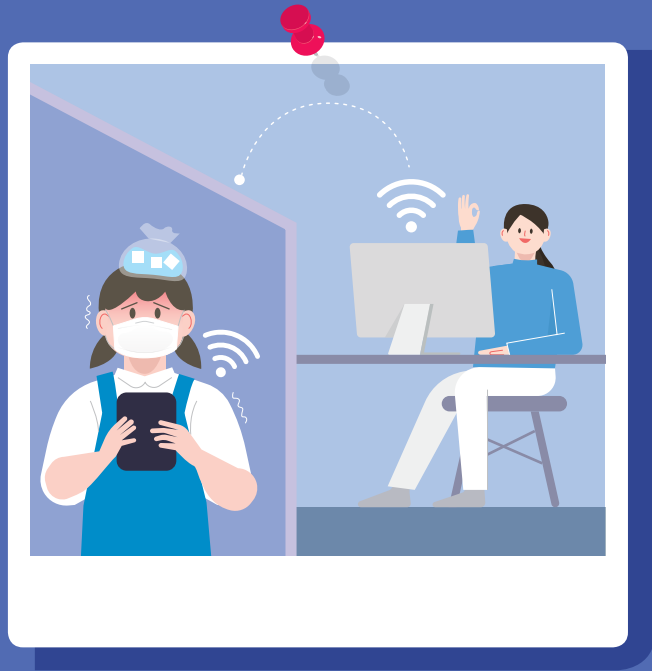
담당자의 한마디
⋮

“ 국도교통부 이익진 서기관 ”

이 거대한 프로젝트는  
실무자의 아이디어에서 출발했습니다.

방대한 규모에 부담도 느꼈지만  
모두가 필요성에 공감했기에 신속하게 추진할 수 있었습니다.  
새로운 기술을 접목시키는 과감한 도전을 통해  
위기 상황을 극복에 기여했다는 것이  
자랑스럽고 뿌듯합니다.

**적극행정 포인트**  
#과감한\_도전 #기술융합  
#신속행정 #창의적 아이디어



## 코로나-19 모니터링 시스템 개발, 자가격리자를 신속하게 지원합니다



경기도 용인시



## 꼭 필요한 자가격리 모니터링, 정보 공유의 어려움

코로나-19 지역감염 예방을 위해서는 자가격리자에 대한 철저한 모니터링이 필요합니다. 하지만 기존에는 자가격리자에 대한 모니터링 정보를 보건소와 담당 공무원이 공유하는 데 6시간 가량이 소요되어 실시간 대응이 어려웠습니다. 수기로 기록을 작성하기 때문에 정보가 일부 누락되거나 중복, 오류로 인해 공유된 정보가 일치하지 않아 업무에 혼란이 발생하기도 했습니다.

## 자가격리 모니터링 웹 구축, 3단계에서 원스톱 관리로

자가격리 모니터링에 대한 업무 부담이 날로 커져가고 있는 중, 용인시의 한 직원이 전산개발 기술을 활용해 별도의 예산을 지출하지 않고 나흘 만에 시스템을 개발해냈습니다. 보건소에서 관리대상의 인적사항을 입력하면, 담당 공무원이 관리대상자에 대한 모니터링 결과를 입력하면 되는 시스템이죠. 덕분에 정보 공유 과정이 획기적으로 단축되었고, 자가격리 모니터링의 업무 효율이 크게 향상되었습니다.

자가격리 모니터링 시스템은 어떻게 만들어졌을까요? 먼저 담당 공무원을 인터뷰해 요구사항을 분석한 뒤 시스템을 구상합니다. 그 다음, 활용 가능한 전산장비를 섭외하고 새울연계(SSO) 방법을 활용하여 정보저장 시스템을 설계합니다. 마지막으로, 개발언어를 선정하고 시스템을 구축한 뒤 테스트를 반복합니다. 이러한 과정을 거쳐 2020년 3월 2일, 나흘 만에 시스템 운영이 시작되었습니다. 추후 지속적인 보완을 통해 통계 기능까지 추가했습니다.



“코로나-19 격리자 모니터링 원스톱 관리 시스템을 개발하여 자가격리자를 비롯해 능동감시자에 대한 1:1 모니터링을 실시간으로 관리하고 자료를 공유하여 신속하고 정확한 조치가 가능하도록 하였습니다.”

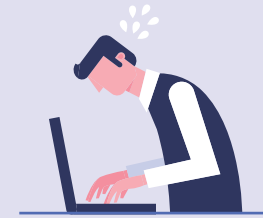
## 빠르고 정확한 정보 공유로 효율적인 지원과 대응을 실현하다

자가격리 모니터링 시스템을 기반으로, 복지·재난 부서와 실시간으로 정확하고 일관성 있는 정보를 공유할 수 있게 되었습니다. 중앙재난안전대책본부는 이 시스템을 수범사례로 선정하고, 행정안전부와 성남시에서도 자가격리자 모니터링 시스템을 적용하는 등 러브콜이 이어졌습니다.



## 담당자의 한마디

“ 경기도 용인시 강철민 주무관 ”



아무것도 없는 환경에서는  
적극행정이 일어나지 않는다고 생각합니다.

문제와 어려움이 있을 때  
위기를 헤쳐나가고 불편한 점을 개선해나감  
적극행정이 이뤄지는 것입니다.  
앞으로도 불편하고 불합리적으로 이루어지고 있는  
행정업무가 있다면 시스템화하여  
효과적으로 행정이 이루어지도록 노력할 것입니다.



## 적극행정 포인트

#스마트워크 #업무절차 혁신  
#전문성 #신속처리



## 신개념 생활치료센터 운영, 세계의 모범 사례가 되다



보건복지부  
질병관리청



## 부족한 병상 문제, 치료센터 구축으로 해결에 나서다

2020년 2월, 코로나-19 환자가 증가하면서 병상이 부족해지기 시작했습니다. 무증상 환자나 경증 환자도 격리 치료를 받아야 했기 때문입니다. 이에 보건복지부(이하 복지부)는 '생활치료센터'라는 신개념의 아이디어를 고안했습니다.

생활치료센터는 1인 1실이 원칙이며 외부와 완전히 차단되어 있어 안전한 격리가 가능합니다. 의료진이 상시 근무하며 입소자의 발열, 호흡기 증상 여부 등을 매일 두 차례 이상 확인하고, 증상이 악화될 경우 지정된 감염병 전담의료기관으로 이송합니다. 생활치료센터에서는 환자에게 자가 증상모니터링 앱을 사용하여 스스로 상태를 체크할 수 있게 하고, 전화상담 등 비대면 진료를 실시해 의료진이 감염되지 않도록 합니다. 입소자들의 정신건강 관리를 위해 심리치료 프로그램도 제공됩니다.

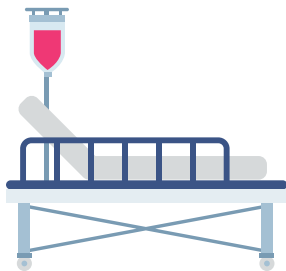


## 운영의 어려움, 소통과 협업으로 극복하다

생활치료센터는 좋은 취지에서 시작된 아이디어지만, 실행에 옮기는 것이 쉽지 않았습니다. 입소 환자 분류, 환자 치료, 시설 운영, 차량 이송지원, 폐기물 처리 등 업무가 다양하고, 관련된 부처가 많아 업무 처리가 어려웠습니다. 또한 대구와 경북 환자를 그 외 지역 시설에 이송하는 경우 해당 지자체의 반대도 심했습니다.

소통만이 답이라 생각하고 시설 지정 전에 지역주민들과 간담회를 개최하고 지자체장을 설득해 나갔습니다. 특히 환자의 증상이 악화될 시 관내 의료기관으로 즉시 이송할 수 있도록 지자체별로 전담병원을 사전에 지정해두었습니다. 더불어 생활치료센터마다 질병관리청의 역학조사관을 지정하여 센터 지정부터 운영 과정, 퇴소 이후 전 단계에 걸쳐 관리했습니다. 대학병원급 의료기관에서는 책임관리제를 실시한 결과 시설 내 사망사고와 감염 전파는 전혀 일어나지 않았습니다.

생활치료센터가 없었더라면 무증상·경증 환자의 격리 치료를 위한 병상이 부족할뿐더러 의료기관 내 2차 감염의 우려가 컸을 것입니다. 외신에서도 주목하고 있는 생활치료센터, 코로나-19 방역을 위해 톡톡히 역할을 하고 있습니다.



### 담당자의 한마디

“ 보건복지부  
질병관리청 ”



**입소자들의 감사의 글을 읽을 때마다  
가슴이 뭉클해지고  
피로가 눈 녹듯 사라졌습니다.**

공직 생활에 가장 보람을 느낄 때가  
국민에게 직접적으로 도움이 되는 일을 했을 때입니다.  
힘든 상황이었음에도 불구하고,  
생활치료센터를 설치하고 운영함으로써 코로나-19 확산을 막고,  
완치자를 지역사회로 건강하게 귀환시킬 수 있어  
보람이 매우 컸습니다.



### 적극행정 포인트

#헌신과\_보람 #국내최초  
#민관협업 #갈등해결

의료체계 강화

사례

08



전화처방과 대리처방으로  
의료인 보호에 앞장섭니다



보건복지부



비대면 상담, 의약품 대리수령으로  
의료진을 적극 보호하다



일선 현장의 의료진들은 코로나-19 감염 위험에 가장 많이 노출되는 직군 중 하나입니다. 이에 보건복지부는 의료진의 감염을 최소화하기 위해 전화상담·처방을 한시적으로 허용했습니다. 의사의 판단 하에 환자가 의료기관을 직접 방문하지 않고도 의료 상담과 처방을 받을 수 있도록 한 것입니다. 노약자, 기저질환자 등 감염에 취약한 환자들의 의료기관 방문을 최소화하여 병원 내 2차 감염을 방지하는 효과도 거두었습니다.

## 계속되는 소통과 참여, 공감대를 이끌어낸다.

하지만 첫술에 배부를 수는 없었습니다. 의사협회의 반대도 있었고, 법적 근거를 마련하기 위해 현행 의료법에 대한 적극적인 법령 해석이 필요했죠. 대리처방을 위한 구비서류와 관련해 다수의 민원이 발생했고, 일부 의료기관에서는 시행착오를 겪으며 혼란이 있기도 했습니다.

직면한 문제들을 하나씩 해결해나가기 위해 먼저 병원협회, 국립대병원장협의회 등과 논의를 거친 후, 6개 의약단체와 주기적인 모임을 열어 참여를 이끌어 냈습니다. 더 나아가 적극적이고 명확한 법령 해석을 위해서 적극행정 위원회에 안건을 상정했습니다. 처방전 대리수령 안내 포스터와 행정해석 자료를 배포해 일선 현장에서 혼선이 일어나지 않도록 했습니다.

소통과 참여로 공감대를 이끌어낸 결과, 시행 이후 2월 24일부터 4월 19일까지 13만 건의 전화상담·처방이 이루어졌습니다. 특히 대구·경북지역의 이용건수는 4만 7천 건에 달했습니다. 비대면 진료에 대한 여러 가지 우려가 있었지만, 코로나-19 비상상황에서 전례 없이 전화상담·처방을 허용한 덕분에 의료기관과 환자의 위험 부담을 크게 줄일 수 있었습니다.



### 담당자의 한마디

“ 보건복지부 유정민 서기관 ”



**적극행정위원회에 안건을 상정하여  
명확한 법령 해석을 이끌어냈습니다.**

그간의 관행을 깨고 민간의 협력을 이끌어 내는 것은 쉽지 않았습니다.  
난이도 높은 과제였음에도 불구하고  
지속적인 소통의 노력으로  
국민에게 힘이 되는 정책을 실현해낸 것도  
자부심을 느낍니다.



### 적극행정 포인트

#관행타파 #민관협력

#적극행정위원회\_적극활용 #규제개혁

민생회복

사례

09



## 활어회 드라이브 스루로 지역경제를 살립니다



경상북도 포항시



## 지역 어부들에게 힘을 실어줄 새로운 이벤트를 떠올리다

사회적 거리두기가 시작되면서 수산물 시장과 횃집, 일식집의 매출이 급격히 감소했습니다. 동해안 지역의 특산양식어종인 강도다리는 보통 2~4월에 출하되는데, 포항의 생산량은 무려 1,800톤으로 경북의 연생산량 2,580톤의 70%를 차지하고 있습니다. 하지만 코로나-19로 수산물 판로에 어려움을 겪게 되었습니다.

경북 포항시는 포항시 공무원, 양식어민, 수협 등 관계자 20명으로 TF팀을 구성해 전국최초 '드라이브 스루 활어회 판매' 아이디어를 고안했습니다. 활어를 먹기 쉽게 회로 떠서 도시락 세트로 만든 뒤 드라이브 스루 방식으로 판매하는 것입니다.





## 준비 물량을 소진하며 전국적인 확산을 일으키다

지역경제를 살리겠다는 일념 하에 포항시는 드라이브 스루 활어회 판매를 시작했습니다. 행사지원 인원 47명을 투입해 호미곶 해맞이광장, 구룡포 해수욕장, 칠포해수욕장에서 3월 14일부터 22일까지 주말 4회에 걸쳐 판매를 했습니다. 결과는 대성공이었습니다. 총 89백만 원의 수익을 거두며 준비 물량을 완판하고, 문어, 장어, 아귀 등 포항 수산물 전 분야로 확대했습니다. 전국에 언론 보도가 되면서 관심이 집중됨은 물론 전국적으로 수산물 소비 촉진 분위기가 조성되었습니다.

양식어업 출하처도 점차 확보되었고 출하량도 회복세에 들어섰습니다. 경북 포항시의 '드라이브 스루' 판매 방식은 전국적으로 확산되었고, 수많은 중앙 정부와 지방자치단체에서 벤치마킹 문의가 쇄도하고 있습니다.



### 담당자의 한마디

“ 경상북도 포항시  
정종영 사무관, 김초련 주무관 ”

패스트푸드만 드라이브 스루가 가능하다는 고정관념을 깨버리고, 양식어업인의 생계와 포항 지역경제에 큰 기여를 한 것이 자랑스럽습니다. 싱싱한 활어회를 맛보고 싶었으나 줄이 너무 길어 구입하지 못하고 돌아가신 분들께는 이 자리를 빌어 죄송하다는 말씀을 드리고 싶습니다.

아직 단단하게 굳지 않은 새로운 분야로 가야만 발자국을 남길 수 있습니다.



### 적극행정 포인트

#창의행정 #지역경제 활성화  
#민생안정 #관행타파

## 제2장

# 국민의 일상을 밝힌 적극행정

### 안전한 일상

- 차원이 다른 방역으로 아프리카돼지열병을 막아냅니다
- 보안등-도로명 주소 QR코드로 골목길 안전을 지킵니다

### 깨끗한 일상

- 패키지형 수소충전소로 수소자동차의 미래를 밝힙니다
- 건설자원 공유시스템으로 버려지는 건설자원을 재활용합니다

### 따뜻한 일상

- 17년 만에 비안도의 뱃길을 열었습니다

### 편리한 일상

- 원스톱 지적행정 시스템으로 민원 접수가 간편해집니다
- 이동식 비상급수팩으로 단수로 인한 불편을 해소합니다

### 잘사는 일상

- 초유 면역물질 측정키트로 농가 매출을 늘립니다

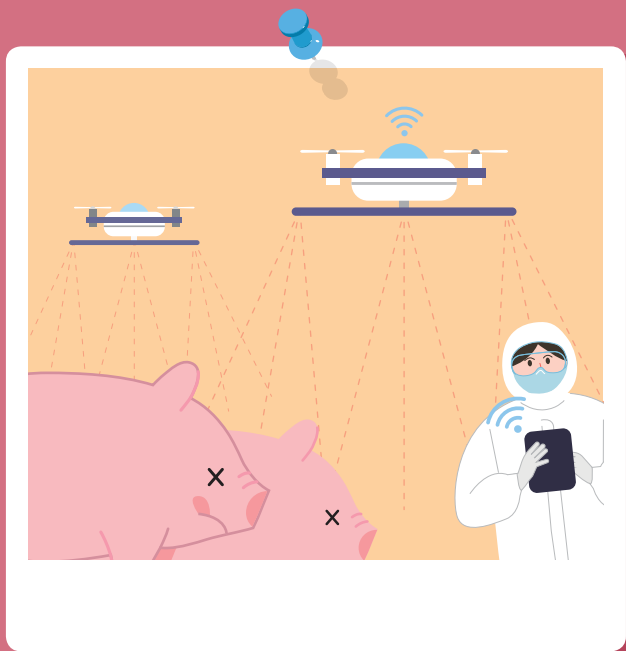
### 더 나은 일상

- 근로시간 점검 시스템으로 삶의 질을 높입니다
- 일본 수출규제 조치, 소부장 공급으로 대처합니다

안전한 일상

사례

10



차원이 다른 방역으로  
아프리카돼지열병을 막아냅니다



농림축산식품부



## 치사율 최대 100%, 아프리카돼지열병과의 싸움이 시작되다

2010년 이후 전 세계적으로 확산된 아프리카돼지열병(ASF)은 2019년, 26개국에서 17,302건이 발생했습니다. 특히 중국, 베트남 등 동남아시아 지역에 발생한 ASF는 유례없는 규모로 해당 국가 양돈산업에 막대한 피해를 초래하기도 했습니다. 아프리카돼지열병은 확산이 빠르고 치사율이 최대 100%에 달해 조기에 차단하는 것이 관건입니다. 2019년 9월 16일 파주에서 아프리카돼지열병이 국내 최초로 발생하면서 방역이 시급한 상황에 놓였습니다.



## 숨 가쁘게 이어지는 방역과 감시, 법적 근거 마련까지

농림축산식품부(이하 농식품부)는 아프리카돼지열병 발생 즉시 아프리카돼지열병 위기경보단계를 최고 단계인 '심각' 단계로 격상하고 중앙사고수습본부를 설치해 전국 지자체의 방역상황실을 가동했습니다. 이어서, 추가 확산을 차단하기 위해 발생 지역의 돼지 446,520두를 전량 살처분·수매했습니다. DMZ와 접경지역 주요도로 소독을 위해 헬기·드론과 같은 특수장비와 차량, 광역방제기 등 총 962대가 동원되었습니다.

피해 농가에 보상금을 지급하는 것 역시 신속하게 이루어졌습니다. 농식품부는 살처분 보상금을 확보해 2019년부터 1,065억 원을 교부했습니다. 보상금 지원에도 사각지대가 없게 했습니다. 살처분 대상 농가에서 강화된 시설 기준을 충족하지 못해 폐업을 희망할 경우 '폐업지원금'을 지원할 수 있도록 법적 근거를 마련해 나갔습니다.

아프리카돼지열병 피해농가에 대한 합리적인 보상 지급기준을 마련하는 과정에서는 사전컨설팅의 도움을 받았습니다. 그 결과, 축산물의 가격 변동에 따라 보상금이 과잉·과소 지급되지 않도록, 살처분 당시 시세가 아닌 최초 발생일의 전월 평균 시세에 근거해 보상금을 지급받을 수 있도록 고시를 개정했습니다. 과정 속에는 어려움도 많았습니다. 대대적인 방역 조치에 대한 축산농가와 생산자의 반발이 거셌고, 일선에서 살처분을 도맡아야 하는 방역 담당자의 업무피로도도 극에 달했습니다. 해답은 현장에 있었습니다. 수차례 현장간담회를 개최하고 장차관까지 현장에 방문하여 양돈농가와 소통한 결과 공감과 협조를 이끌어낼 수 있었습니다.



## 예방 중심의 방역조치, 강력 대응으로 피해를 최소화하다

선제적이고 강력한 대응으로 아프리카돼지열병 국내 발생 24일 만에 경기 북부지역 이외 추가 확산이 차단했습니다. 다른 나라의 발생과 비교하면 현저히 적은 피해라 할 수 있습니다. 2020년 1월, 유럽위원회(EC) 사무국이 독일 베를린에서 주최한 국제회의에서 우리나라의 아프리카돼지열병 대응이 우수 사례로 소개되었고, 참석한 60개국의 300여 명의 관계자에게 큰 호응을 얻었습니다. 국민과 공무원이 한마음으로 노력한 결과가 빛을 발하는 순간이었습니다.

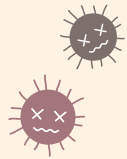




## 담당자의 한마디



“ 농림축산식품부  
이용진 사무관, 정홍일 주무관 ”



9개월 넘게 계속되는 상황근무와 회의로 인해  
담당자들의 체력은 고갈되어 갔습니다.  
2020년 4월에는 파주의 아프리카돼지열병 담당 공무원이  
과로로 사망하는 사건까지 발생했습니다.

**강행군을 이어가는 고된 나날들이었지만,  
자칫 큰 피해로 이어질 수 있었던  
아프리카돼지열병을  
막을 수 있었음에 보람을 느낍니다.**



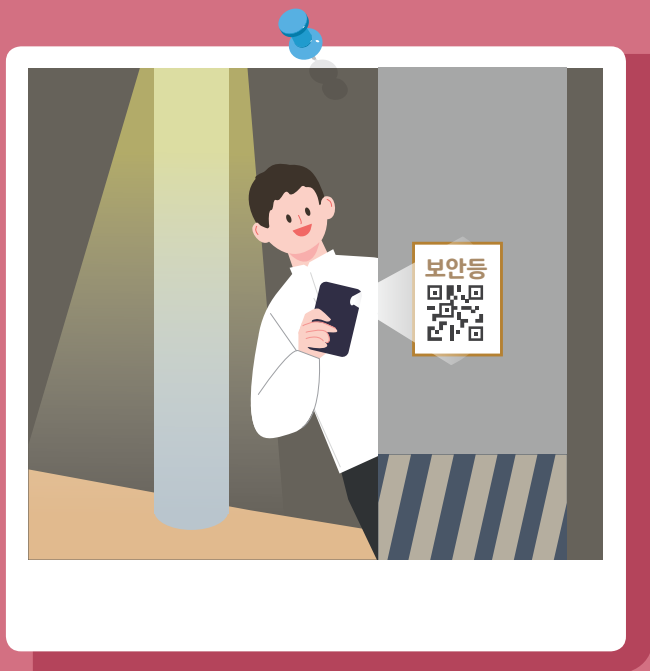
### 적극행정 포인트

#현장행정 #전염병\_피해최소화  
#신속하게\_강력하게 #국민안전

국 민 의  
걱 정 은  
덜 고  
일 상 의  
행 복 을  
더 한

2020  
적극행정  
사례집





## 보안등-도로명 주소 QR코드로 골목길 안전을 지킵니다



서울특별시 종로구



## 주민의 안전을 지키는 보안등, 유지관리의 편의를 생각하다

이면도로나 골목길에 설치되어 있는 보안등은 주민의 안전과 생활에 가장 밀접한 시설물이지만 제대로 된 관리대장을 보유하고 있지 않아 유지관리업무를 하는 데 어려움이 따르는 실정입니다. 보안등 램프의 평균 수명은 1~2년 정도이고, 하루에만 10건 정도의 보안등 관련민원이 발생합니다. 기존의 보안등 신고 표찰은 숫자 외에 별다른 정보가 없어 신고 시 별도의 관리대장에서 보안등 주소를 확인해야 했습니다.

‘보다 효과적으로 보안등을 관리하려면 어떻게 해야 할까?’ 종로구청의 담당자는 기존의 불편함을 해결하기 위해 고민을 거듭했습니다. 그 때, 머릿속을 스치고 지나가는 것이 있었습니다. 바로 QR코드였습니다. 이러한 아이디어에서 착안해, 보안등마다 부착된 QR코드를 통해 민원신고를 할 수 있도록 하는 ‘종로구 보안등관리시스템’이 탄생하게 되었습니다.

## 번거로운 보안등 민원신고 QR코드로 해결하다

보안등의 위치와 상태를 파악한 후, 보안등 표찰에 QR코드와 도로명주소를 같이 표시해 위치를 쉽게 알 수 있도록 했습니다. 민원인이 QR코드로 신고를



하면 '종로구 보안등관리시스템'에 해당 보안등이 표시되며, 민원처리가 완료된 후에는 민원인에게 보수완료 문자메시지가 전송됩니다. 이로써 관내 모든 보안등의 위치를 비롯해 보안등 사진, 광원, 등기구 형태, 빔공해 여부, 보수이력까지 꼼꼼하게 관리할 수 있게 되었습니다.

## 민원신고는 더욱 간편하게 예산절감 효과까지

보안등 관리 시스템을 혁신하는 것은 성공적이었지만, 여전히 남은 과제가 있었습니다. 바로 예산이 부족하다는 문제였습니다. 담당자는 예산을 확보하기 위해 2년 전부터 준비를 시작했습니다. 사업을 2년에 걸쳐 진행하기로 하고, 2017년과 2018년에 주어진 연간 예산에서 각각 6천만 원 정도를 비축한 것이죠.

전기료로 나가던 예산도 아낄 수 있게 되었습니다. 전수조사한 보안등 위치 자료를 토대로, 행정동별로 묶어 납부하던 전기요금방식을 '개별 보안등 계약 방식'으로 변경함으로써 예산을 절감한 것이죠. 다시 말해, 개별 보안등마다 고객번호를 부여받아 행정동별 할인이 아닌, 1개 보안등별로 할인을 받게 되었습니다. 이를 통해 연간 약 2,600만 원의 전기요금이 절감되었습니다. 편리해졌을 뿐만 아니라, 예산까지 아낄 수 있다니. 효자아이템이 따로 없네요.



### 담당자의 한마디

“ 서울특별시 김선민 주무관 ”

제가 생각하는 적극행정이란  
'공무원 한명 한명이 자기 업무에서만은  
최고의 전문가라고 믿는 자신감'이라고 생각합니다.

비록 저는 공무원 경력이 길지는 않지만  
적어도 종로구 보안등 분야에서만큼은 최고의 전문가라고 생각합니다.  
이번 일을 통해 능동적이고 적극적인 행정이 가져다 주는 결과와  
그 뿌듯함이 너무나 크다는 것을 깨달았습니다.  
앞으로도 도전적인 자세로 국민이 체감하는 적극행정을 하겠습니다.



### 적극행정 포인트

#창의행정 #지역경제 활성화  
#민생안정 #관행타파

깨끗한 일상

사례

12



패키지형 수소충전소로  
수소자동차의 미래를 밝힙니다



경상남도 창원시



### 수소충전소 구축의 난관, 상식의 전환으로 부딪치다

요즘 들어 부쩍 많아진 수소차를 볼 때마다 한 번씩 이런 생각이 듭니다. ‘수소차는 어디서 충전을 할까?’ 실제로 수소충전소는 부지 확보가 어려워 접근성이 낮은 도시 외곽에 위치한 편입니다. 창원시에서는 이러한 문제의식에서 시작해, 국내 최초로 도심지에 ‘패키지형 수소충전소’를 구축하는 방안을 추진했습니다.

### 적극행정으로 획기적으로 기간을 단축하다

도심지 내 패키지형 수소충전소 구축을 위해 가장 먼저 필요한 일은 부지를 확보하는 것이었습니다. 패키지형 수소충전소는 기존의 수소충전소에 비해 적은 규모의 부지만 있으면 구축할 수 있기 때문에, 도심에 위치한 공원 부지를 활용하기로 했습니다. 자연녹지지역, 완충녹지, 국가산업단지 등 해당부지의 토지이용현황을 면밀히 검토했습니다. 난관도 많았습니다. 창원시 조성 이후 40년간 유지하고 있는 창원국가산업단지와 도심지 간의 구분을 위해 조성된 완충녹지의 해제에 대해 도시계획부서에서 반대 입장을 표명하기도 하였습니다. 또한, 수소충전소 예정지 내 대형 수목의 처리에 대한 환경단체의 반발을 고려한 녹지관리 부서의 소극적인 입장도 어려운 문제 중 하나였습니다.



해결의 실마리는 소통에 있었습니다. 부서장과 담당자들이 지속적으로 관계 부서와 현장을 방문해 수소충전소에 대한 오해와 인식을 개선하기 위해 동분서주했습니다. 그러한 노력 끝에 민원인들과 관련 부서 담당자들의 공감대를 이끌어낼 수 있었습니다. 이해관계자와의 의견을 맞춰 나가는 동시에, 창원국가산업단지 개발계획 변경, 사업시행자 지정, 실시계획 승인을 추진했습니다. 패키지형 수소충전소에 대한 건축허가와 고압가스 제조허가 등이 승인되자, 그 즉시 구축부지에 27그루의 수목을 이식해 2개월 만에 공사를 완료했습니다. 기존 수소충전소에 비해 구축기간이 40%나 단축되었죠.

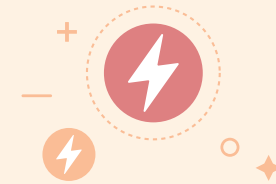
## 도심충전소의 완공, 국내 최초의 꿈을 이룬다

드디어 국내 최초 패키지형 수소충전소가 완공되었습니다. 패키지형 수소충전소는 사용면적을 줄이기 위해 압축기, 저장용기, 가스제어장치, 냉각장치 등 설비기구가 컨테이너 안에 설치되어 있습니다. 설비기구의 국산화 비율은 기존 40%에서 60%로 상향되었죠. 기존 비용도 33%나 절감되었습니다.



### 담당자의 한마디

“ 경상남도 창원시 하승우 주무관 ”



결국 불가능할 것 같던 도심지내 수소충전소 구축을  
전국 최초로 이루어냈습니다.  
대통령께서도 수소충전소를 직접 방문해 격려해주셨습니다.

누구나 쉽고 편안한 일을 하고 싶은 것입니다.

**하지만 험난하고 어려운 길 위에서도  
과감하고 적극적인 생각을 가지고 임한다면,  
보람을 느낄 수 있습니다.**

앞으로도 공직 생활을 하는 동안  
적극행정을 통해 가치 있는 결과를 만들어내고 싶습니다.



### 적극행정 포인트

#전국 최초 #소통과 설득  
#적극추진 #전례타파

깨끗한 일상

사례

13



**건설자원 공유시스템으로  
버려지는 건설자원을 재활용하다**



충청남도



**소규모 건설공사의 공유시스템 부재,  
문제점과 한계에 주목하다**

충청남도 적극행정

**돈 내고  
휴를 버려야 하는 사람**

공사과정에서 발생하는 토사, 흙관, 보도블록, 수목 등을 별도의 처리비용을 들여 폐기처리

**버리는데 처리비용 발생!**

충청남도 적극행정

**돈 내고  
휴를 사와야 하는 사람**

공사현장이나 농사에 필요한 토사, 흙관, 보도블록, 수목 등을 새로 구입

**사오는데 구매비용 발생!**

건설공사 현장에는 토석, 수목 등 많은 양의 건설자원이 버려지곤 합니다. 1,000㎡ 이상의 토석은 국토교통부 공유시스템(TOCYCLE)을 통해 공유되는데, 문제는 소규모 건설공사의 경우 버려지는 건설자원을 공유하는 시스템이 없다는 것입니다. 이 때문에 불용 토사, 보도블록, 흙관, 수목 등은 별도의 처리비용을 들여 폐기 처리되고 있는 실정입니다.

## 도(道)와 시·군의 협업으로 시스템 구축부터 예산절감 효과까지

충청남도는 소규모 건설자원의 정보 공유가 쉽게 이루어질 수 있도록 '건설공사 자원정보 공유시스템'을 만들기로 했습니다. 이 시스템은 도·시·군, 공공기관의 담당자와 기술개발자, 건설공사 관련자 등이 사용하는 시스템으로, PC와 모바일을 통해 사용할 수 있습니다.



착공 후 10일 이내 건설자원 정보를 등록하여 건설자원이 필요한 현장과 자원반출 현장을 실시간으로 연계합니다. 특히 시스템에 등록된 건설자원은 누구나 검색이 가능하며, 민간인도 회원가입 등의 절차가 필요 없이 자원정보 활용이 가능합니다. 충청남도도와 15개 시·군 간의 협업체계를 구축함으로써 건설자원 처리비용 15억 원 이상의 예산이 절감되었습니다.

건설자원 뿐만 아니라, 기술개발자의 특허도 중개할 수 있도록 했습니다. 발

주대상사업의 현황을 공개하고 기술개발자가 신기술·특허 중개를 신청할 수 있도록 기능을 추가한 것이죠. 기술업체는 특정 공법 적용이 필요한 공사설계 용역을 검색한 후 자사가 보유한 신기술 특허를 시스템에 등록하게 됩니다. 그리고 사업부서에서는 등록된 신기술·특허를 선정위원회 등을 거쳐 면밀히 검토하여 특허를 선정하게 됩니다.

현재 특허·신기술 중개는 94개 사업에 대해 1,079건의 신청이 들어왔고, 이 중 108건이 선정되었습니다. 기술개발업자의 홍보 부담을 줄여 기술개발에 전념할 수 있는 분위기를 조성하고, 불필요한 대면접촉 없이 다양한 신기술과 특허를 일목요연하게 검토할 수 있는 기반을 마련한 것이죠.

## 국토 훼손 방지, 투명한 행정으로 기술개발자에게 힘을 신다

건설공사 자원정보 공유시스템을 운영하기 전에는 건설자원의 폐기비용 부담, 건설자원의 비효율적 사용, 발주자와 개발자의 비공식적 접촉으로 인한 개발 선정의 특혜 의혹 등의 문제가 있었습니다.

이제 건설공사 자원정보 공유시스템이 마련되면서, 보다 투명하고 효율적으로 건설자원과 기술 특허에 대한 공유가 이루어지게 되었습니다. 이에 더해, 'open 창구' 도입으로 발주담당자와 특허 개발자 간 공개적인 만남의 장을 마련함으로써 투명하고 공정한 업무처리 지원을 성공적으로 이끌었습니다.





## 담당자의 한마디



“ 충청남도 조도연 주무관 ”

가장 어려웠던 점은 시간이 부족했다는 점입니다.  
하지만 포기하지 않고 부족한 점을 계속 보완해 나갔습니다.  
그 결과 시군 직원들과 도민들의 이용이 점차 활성화되었습니다.  
감사의 말씀을 전해주시고 저의 노력을 칭찬해주실 때  
진심으로 감사하고 뿌듯한 마음이 들었습니다.

**적극행정,  
누구나 필요하다고 생각하지만  
쉽지 않은 것이 현실입니다.**



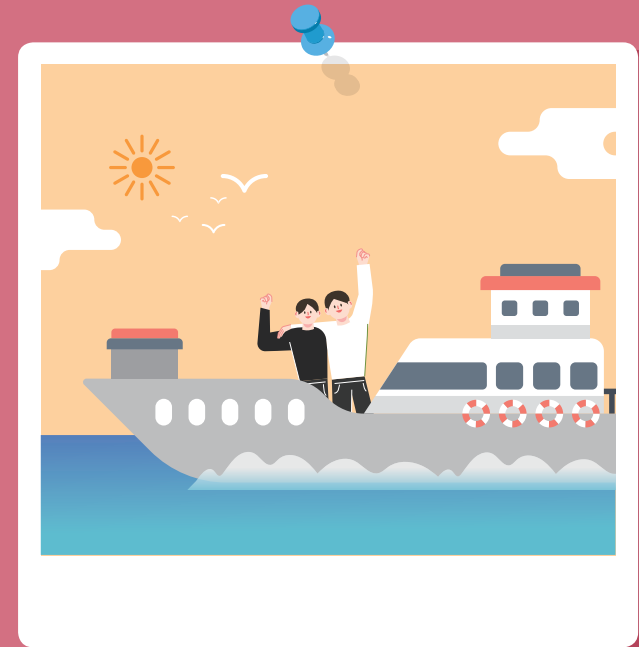
### 적극행정 포인트

#국민불편 해소 #열정맨  
#공유경제 #도민사랑

따뜻한 일상

사례

14



17년 만에  
비안도의 뱃길을 열었습니다

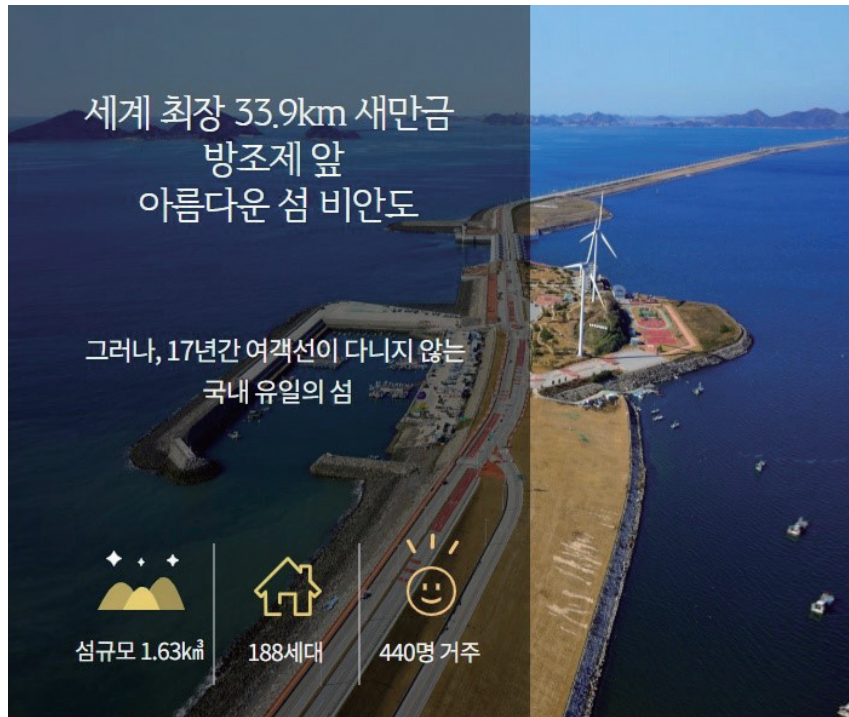


국민권익위원회



## 민민 갈등과 행정 간 갈등 속에 국민 안전에 적신호가 켜지다,

비안도는 서해안에 위치한 조그만 섬입니다. 새만금 방조제 축조로 인해 비안도 주민들은 17년째 뱃길이 끊겨 육지와 왕래가 어렵고, 안전사고 위험에 상시 노출되어 있었습니다. 정규 해상교통수단을 확보하기 위해서는 부안군의 가력선착장을 이용해야 하지만 부안군 주민들의 반대로 성사되지 못했습니다.



많은 민원이 있었지만, 어업인들 간의 '민·민 갈등' 민원으로 판단되어 17년 간 민원이 방치되었죠. 2018년 7월, 국민권익위원회에 비안도에 대한 민원이 접수되었고, 국민의 안전과 직결된 문제라고 판단하여 해결방안을 모색하기 시작했습니다. 민민 갈등의 현장에 들어서기 힘든 상황에서 해당 민원을 누군가 진정성 있게 접근할 필요가 있다고 판단하여 기피민원을 적극적으로 풀어가기 위해 7개월간 현장방문 행정을 통해 상호이해의 해결방안을 만들어 내었습니다.

## 지역갈등의 원인, 현장 중심 해결로 승부하다

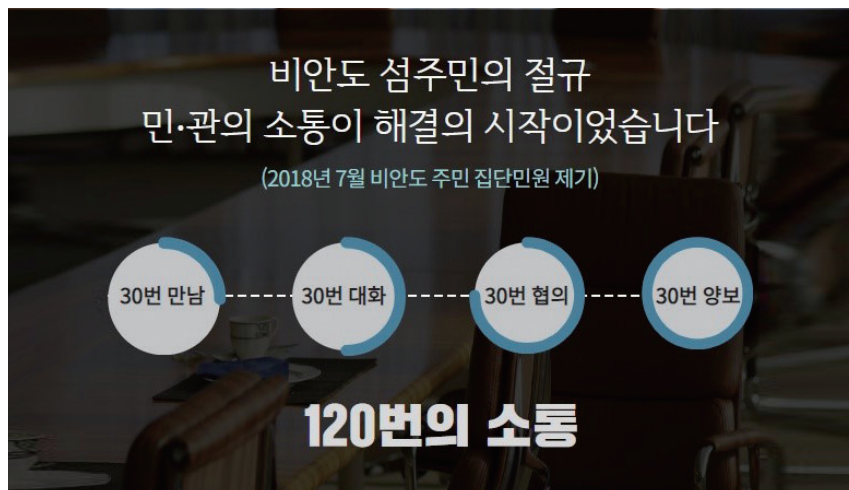
비안도의 뱃길이 끊긴 사연 뒤에는 복잡한 이해관계가 있었습니다. 새만금 매립사업으로 인한 행정구역지정 지정문제, 생업터전 중첩, 지역주민 간 뿌리 깊은 불신과 피해의식 등 다양한 갈등요인이 존재했죠. 주민 간의 첨예한 갈등으로 인해 공식적인 협의나 회의가 어려운 상황에서 담당자는 각 지역의 주민들을 현장에서 만나 의견을 청취하기로 했습니다. 민민갈등은 민원인들과의 접촉에 주안점을 두고 각 주민들의 시간에 맞춰 휴일을 가리지 않고 현장을 방문했습니다. 소통의 노력 끝에 주민들은 점차 마음을 열고 협력하기 시작했습니다.

비안도 주민은 주로 김 양식업에 종사하고, 부안 어업인들은 어선어업을 주로 하는 상황에서 상호 생업터전을 보호하기 위한 지역주민 간 협약체결을 추진하였습니다. 이를 기초로 부안 가력항을 도선 기항지로 사용하는 데 동의할 수 있었습니다.



각 행정기관 간 갈등은 「공유수면법」을 근거로 협업방안을 마련했습니다. 행정기관 간 협업의 주요 내용에는 전라북도지사의 경우 지역주민 간 주민 갈등을 사후관리하고, 군산해양경찰서장은 도선 운항면허를, 군산시장은 도선을 마련하도록 했습니다. 그리고 부안군수는 공유수면의 관리과 운영 등을, 한국농어촌공사는 가력선착장 시설물 사용을 협의하는 등의 역할을 맡았죠.

### 지역경제 활성화와 상생 발전의 계기를 마련하다



민민갈등 해소는 서로 타협과 양보를 얻어내는 데서 시작했고 마침내 17년간 해결되지 못한 가력선착장 도선운항의 합의를 이루어내는 결과를 만들었습니다. 정규 해상교통수단이 확보되면서 비안도 주민 삶의 질이 향상되고 지역경제도 활성화되었죠. 도선운항을 위한 30억의 예산에서 시작해, 가력도선착장 확장 공사를 위한 1,012억 원의 예산까지 확보하게 되었습니다. 섬 관광 뉴딜사업 지원 대상에 선정되는 성과까지 거머쥌 수 있었습니다.



### 담당자의 한마디

“ 국민권익위원회 강태욱 조사관 ”

비안도 사례는 공무원들이 민민갈등을 해결할 수 없다는 고정관념을 깬습니다. 민민 갈등까지 포용 할 수 있는 적극행정을 위해서 앞으로는 형식적인 회의를 아닌, 국민의 삶 깊숙이 파고드는 현장행정을 펼쳐야 하지 않을까요? 그것이 국민에 대한 책임 있는 자세이며 국민이 바라는 공무원의 참된 모습이라 이야기하고 싶습니다.

**소외된 국민의 애환을 듣고 공감하고,  
신뢰를 통해 해결하는 것이  
국민을 위한 적극행정이라 생각합니다.**



### 적극행정 포인트

- #민민갈등 해결 #협업행정
- #소통과 신뢰 #현장행정

편리한 일상

사례

15



원스톱 지적행정 시스템으로  
민원 접수가 간편해집니다



충청남도 아산시



### 민원접수와 처리량 증가, 행정처리 개선에 착수하다

충청남도 아산시는 지속적인 도시 발전과 인구 유입으로 매년 각종 개발 사업이 증가하고, 지적행정과 관련된 민원 또한 급증하고 있습니다.

기존에는 민원인이 관련 부서를 개별적으로 방문하는 방식으로 민원을 처리하다 보니, 시간적 경제적으로 비용이 발생하고 토지이동신고가 일부 누락되면서 지방세가 제대로 걷히지 않는 문제가 있었습니다. 이에 아산시는 늘어나는 지적행정 민원을 효율적으로 처리할 수 있는 '원스톱 시스템'을 고안해 내었습니다.



## 원스톱 시스템 개발을 위한 적극적 행보에 나서다

하지만 새로운 시스템을 만드는 것은 쉽지 않았습니다. 예산을 확보하는 것도 어려웠을 뿐더러, 인허가 부서, 세정과, 건축과 등과 함께 협업체계를 구성해야 했기 때문에 업무 담당자 간의 혼선과 추가적인 업무 부담이 발생했죠. 예산부서를 적극적으로 설득하고 지속적으로 협업부서와 소통을 하며 한 걸음씩 나아갔습니다.



그리고 2019년 7월, '지적행정 원스탑 시스템' 개발이 드디어 완료되었습니다. 관련 부서 간에 인허가 정보를 시스템에 공유하고, 국토교통부 부동산종합공부시스템을 연계하여 기본정보를 수집했습니다. 민원인 문자서비스도 개선하고 기존에 보관하고 있던 문서를 시스템에 탑재하여 상시 추출할 수 있도록 했습니다.

한 달간의 준비를 마치고 '지적행정 원스탑 시스템' 시범운영을 시작했습니다. 실제 운영을 하면서 시스템을 점차 고도화해나갔습니다. '세외수입 시스템'과의 연계도 이루어졌습니다. 민원인에게 납부기한 전까지 3~5회 정도 적극적으로 납부 기한을 알려주는 것입니다. 민원인이 납기일을 잊고 지나가는 일이 잦고 독촉전화로 인해 민원분쟁이 발생하고는 했었는데, 시스템에서 자동으로 납부 기한을 안내하니 납세자들의 편의가 높아졌습니다.



### 담당자의 한마디

“ 충청남도 아산시 박민식 주무관 ”

행정 처리 절차를 개선하는 것만으로도  
민원인에게 시간적, 경제적 이익을 드릴 수 있었습니다.  
세수 누락도 사전에 차단되어 행정력 낭비를 줄일 수 있었습니다.  
공직사회에 들어온 이후로  
제일 가슴 벅찬 경험이었습니다.

혼자서는 적극행정을 이루기가 어렵지만,  
함께하면 가능합니다.



### 적극행정 포인트

#스마트시스템 #민원인 불편해소  
#협업 #예산절감





## 이동식 비상급수팩으로 단수로 인한 불편을 해소합니다



서울특별시



## 돌발 단수로 인한 시민의 불편함, 행정 신뢰에도 손상을 입는 일

수돗물 공급이 중단될 경우 시민들에게 많은 불편이 발생합니다. 최근 서울 특별시 서대문구 마포구에서는 10건의 상수도관 파손이 발생해 1만 5천여 가구에서 수돗물 공급이 끊어졌습니다. 이러한 불편사항이 반복해서 발생할 경우 행정의 신뢰도도 감소하게 됩니다.

## 편리한 사용, 이동의 편리성까지 비상 급수팩을 개발하다

서울특별시는 돌발 단수 시 시민들이 물을 수급할 수 있는 대체 용기로 5~8 리터 비상급수팩을 개발했습니다. 비상급수팩은 식품용기 재질(LLDPET)을 사용한 음용 용기로, 안심할 수 있을 뿐만 아니라 손쉽게 사용할 수 있습니다. 또한, 이동의 편리성까지 고려한 실용디자인으로 제작되었습니다. 이에 더해, 비상급수대 수도꼭지도 만들었습니다. 30분에 3천여 개의 비상급수팩을 충전할 수 있는 마법의 수도꼭지이죠. 비상급수팩과 비상급수대를 활용하면, 단수지역으로 5~10분 이내로 물을 운반하여 신속하게 공급할 수 있으며 비상급수대에서 초기 수질검사를 실시해 안정성도 확보할 수 있습니다.

24시간 긴급출동을 위해 업무별 지휘체계와 비상연락망을 구축했습니다.



돌발 단수상황이 발생할 경우 즉시 출동하여 비상급수팩을 충전, 배포하게 되는 시스템입니다. 즉시 출동인원과 장비는 4개조 56명, 차량 8대, 비상급수팩 4,000매에 달합니다. 시민과 함께하는 비상급수훈련도 시행했습니다. '전 직원 비상급수 훈련'을 매년 상·하반기 2회

시행하고 총 4회에 걸쳐 비상대응 시스템을 관리하고 있습니다.

## 급작스러운 단수 발생, 신속함으로 대비하다

비상급수시스템은 실전에서 더욱 빛을 발했습니다. 2018년 8월 27일, 마포구 대흥동 누수사고로 3천여 세대에 단수가 발생했는데, 대흥역 인근 소화전에서 비상급수팩 5천여 매를 신속하게 지원해 골든타임 내 급수가 이루어질 수 있도록 했습니다. 영등포구 문래동 지역 붉은 수돗물 수질사고 시에는 비상급수팩 9,500매가 긴급 지원되었습니다.

시민의 일상 속 불편함을 해소하기 위해 새로운 아이디어를 현장에 즉각 적용하고, 24시간 긴급 출동을 위해 대기한다니, 정말이지 자랑스러운 적극행정입니다.



## 담당자의 한마디

“ 서울특별시 김찬모 주무관 ”

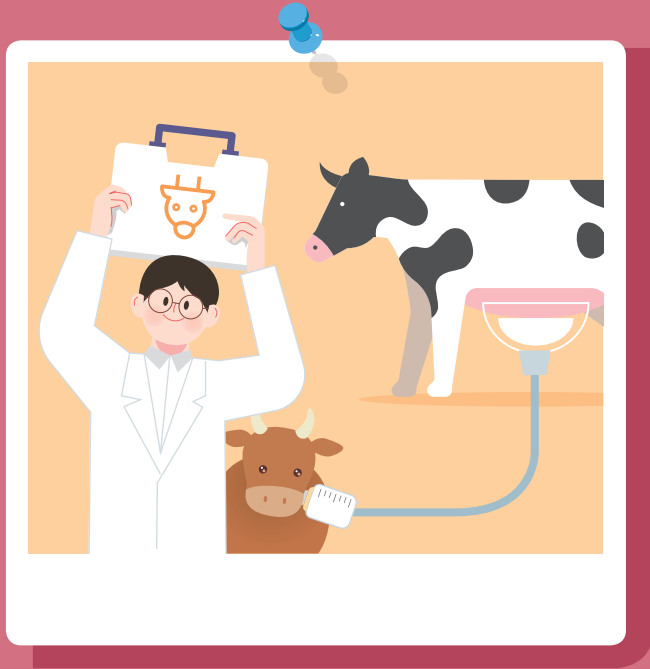
**적극행정이란  
시민의 요구를 충족시켜 나가는  
과정이라 생각합니다.**

갑작스런 급수사고가 발생하면  
'식사 준비를 못한다.'거나 '화장실을 사용하지 못한다.' 등  
민원 전화가 많이 발생합니다.  
이젠 비상급수팩을 통해 불편을 신속히 해소할 수 있게 되었습니다.  
거동이 불편하신 분의 경우, 집까지 직접 가져다 드리곤 하는데  
감사의 인사를 받으면 큰 보람을 느낍니다.



## 적극행정 포인트

#국민불편 해소 #현장행정  
#창의적 아이디어 #위기대응



## 초유 면역물질 측정키트로 농가 매출을 늘립니다



경기도 여주시



## 버려지는 젖소의 초유, 살균 공급으로 농가를 돕다

초유는 송아지의 질병을 예방하고 정상적인 발육을 돕는 중요한 역할을 합니다. 하지만 기존 한우농가에서는 어미 소의 포유 거부, 병원균 포함된 초유 급여, 면역성분이 없는 초유의 급여로 인해 신생 송아지의 면역력이 약화되어 설사병 등으로 폐사하는 사례가 많았습니다.

여주시 농업기술센터에서는 젖소의 잉여 초유를 한우농가에 공급하여 인공적으로 급여하도록 지도하고 있습니다. 공급하고 있는 초유의 면역물질을 정확하게 측정할 필요가 있었죠. 하지만 자체적으로 초유 내 면역물질을 측정하기는 어려워, 상당한 비용과 시간을 투자해 외부에 의뢰해야 했습니다. 측정을 의뢰하려면 점당 7만 원 내외의 비용과 7일 이상의 시간이 소요되었죠.

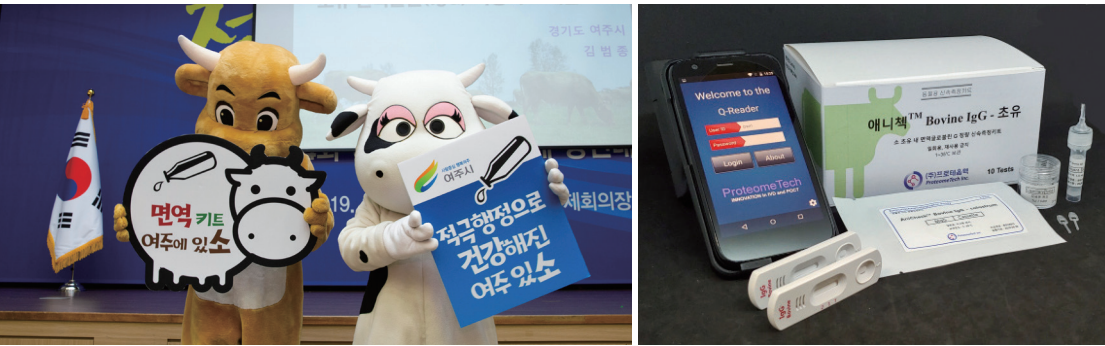


## 전문업체와 손을 맞잡고 직접 개발에 나서다

여주시 농업기술센터는 초유의 면역물질(IgG) 측정키트 개발 필요성에 대하여 국·내외 민간전문 업체들과 의견을 나누었습니다. 그 결과 2018년 12월 서울특별시 소재 한 민간기업에서 측정키트 개발에 관심을 보여 측정키트 공동개발을 추진하게 되었습니다. 여주시는 해당 기업에 젖소농가에서 수거

한 여러 종류의 초유샘플 2,500점 등을 제공하였습니다. 그리고 기업에서 보유한 노하우를 활용하여 신기술을 적용한 측정키트 개발을 시작했습니다.

## 전국적인 초유 보급, 축산 분야의 경쟁력을 높인다



전문업체와 손을 잡고 측정키트 개발에 나선 여주시는 면역물질 농도에 따라 발색 정도가 달라지는 ‘초유 내 면역물질 측정키트(애니책)’를 개발해냈습니다. 점당 7만 원에 달했던 측정가격은 점당 9,350원 획기적으로 절감되었고, 7일 이상 소요되던 측정기간 또한 10분으로 단축되었습니다.

여주시는 민간 전문업체와 공동으로 출원하고, 측정키트 판매 수익의 일부를 여주시에 지급하는 전용실시권을 맺었습니다. 향후 계약이 성사될 경우, 연간 30,000개 판매를 가정할 때 2000만 원 이상의 신규 세원이 확보됩니다. 한우 폐사율 감소와 축산경쟁력 강화에도 힘을 보탤 것입니다. 이는 곧 한우농가의 소득 향상과 축산 분야의 경쟁력 강화로 이어졌죠. 초유면역물질 측정키트 활용으로 연간 7만 두의 폐사율이 감소하고, 축산농가의 매출은 3,270억 원 증가했으며 농가소득 역시 673억 원 증가가 예상됩니다. 민간 협업으로 예산절감은 물론, 농가의 소득까지 크게 향상시킨 적극행정! 축산시장의 경쟁력을 드높였습니다.

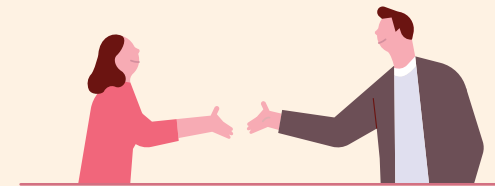


## 담당자의 한마디

“ 경기도 여주시 김범중 연구사 ”

쉽게 포기할 수는 없었습니다.  
노력 끝에, 초유키트를 개발하고  
공동 특허출원을 통해  
여주시의 신규 세원까지 확보하는 데 성공했습니다.  
국민에게 불편한 점이 있다면,  
먼저 다가가 손을 내밀어야 합니다.

1%의 가능성만 있어도  
현실화하는 것이 적극행정입니다.



## 적극행정 포인트

#신규개발 #창의행정  
#국민불편 해소 #예산확보

더 나은 일상

사례

18



근로시간 점검 시스템으로  
삶의 질을 높입니다



고용노동부



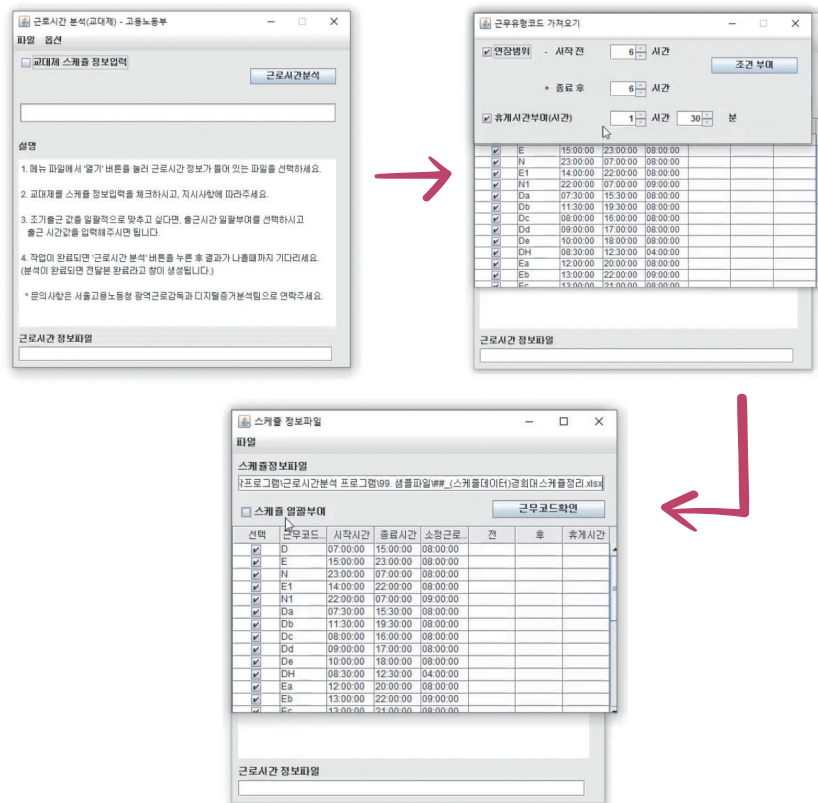
## 근로시간 점검 프로세스 개선 시점에 이른다

지금까지 사업장 근로시간 점검은 먼저 근로감독관이 사업장에서 제출한 근태자료를 확인하고, 근로자 표본을 선정하여 근로시간을 계산하는 방식으로 이루어졌습니다. 이를 바탕으로 사업장이 전체 근로자에 대한 근로시간의 적절성을 판단했죠. 이러한 프로세스로 진행될 경우 근로자 수가 1,000 명 이상인 대규모 기업에 대해서는 전수조사가 어려울 뿐만 아니라, 사업자에게 의존적이었으며 병원처럼 근무형태가 다양할 경우 계산이 복잡했습니다. 정교한 근로시간 점검이 이루어지기 힘든 상황이었죠.

## 4가지 과제의 성공적 추진, 전국 지방관서로 확대하다

고용노동부(이하 고용부)는 기존의 근로시간 점검 프로세스를 전격 개선하기 시작했습니다. 먼저 근로시간 산정 주체를 사업장에서 고용노동부로 변경하고, 조사방식 또한 표본조사에서 전수조사로 바꾸었습니다. 근태자료가 없거나 근로형태가 복잡한 경우에도 근로시간을 산정할 수 있도록 정교화했습니다.

고용부 디지털 포렌식팀은 먼저 근로시간을 자동적으로 분석하는 엑셀 프로그램을 구현했습니다. 근태자료가 없는 사업장의 경우에도 근로시간을 분석할 수 있도록 자료의 정의와 수집 방법을 수립했죠. 그 다음 단계로, 근로시간 분석 프로그램을 개발했습니다. 자료를 자동으로 취합해 분석에 알맞은 형태로 자동 변환하는 시스템이죠.



이렇게 개발한 근로시간 분석 프로그램과 프로세스를 전국 47개 지방관서로 확대하여 적용했습니다. 교대제·단시간 근로형태를 분석할 수 있을 뿐만 아니라, 주휴일, 무급·유급 휴일 지정기능, 휴계시간 조정기능, 그리고 근무기간 조정기능 등이 구현되었죠. 현존하는 모든 근로형태의 근로시간을 산정할 수 있게 되었습니다.

## 차별 없는 법 적용으로 근로감독 사각지대를 해소하다

프로그램의 성과는 탁월했습니다. 1.2억만 건의 근태자료를 5분 안에 처리했죠. 특히 모든 사업장에 차별 없는 법적용이 가능해져 근로감독의 사각지대가 해소되었습니다. 교대제, 단시간 근로제, 특수고용형태제 등 현존하는 모든 근로형태의 근로시간도 분석이 가능해지면서 과대규모 사업장이나 특수형태의 근로시간 사업장에도 근로감독을 공정하게 적용할 수 있게 되었습니다.

근로시간 분석 프로그램을 활용한 결과, 미지급 임금 총 331억 7천만 원을 시정지시 했습니다. 장시간 근로가 만연한 IT업체들은 회사 간 협의체를 구성하여 장시간 근로 근절을 위한 정시 PC OFF제, 자율출퇴근제, 선택적 근무제, 연장근로 사전결재 등을 도입하도록 했습니다. 간호사 '태움'으로 물의를 빚었던 대형병원에 대해서는 간호사 교대시간 단축 등의 개선을 이끌어 냈습니다.



## 담당자의 한마디



“ 고용노동부 이상철 사무관 ”



**적극행정에는 두 가지가 필요합니다.  
바로 의도와 능력입니다.**

국민들이 정부를 신뢰하기 위해서는  
정부의 공익적이고 정의로운 의도와,  
그것을 뒷받침하는 실행능력이 있어야 합니다.  
이번 근로시간 산정·분석 프로그램 개발을 통해  
'의도'와 '능력'을 모두 갖춘  
적극행정의 효과를 확인할 수 있었습니다.



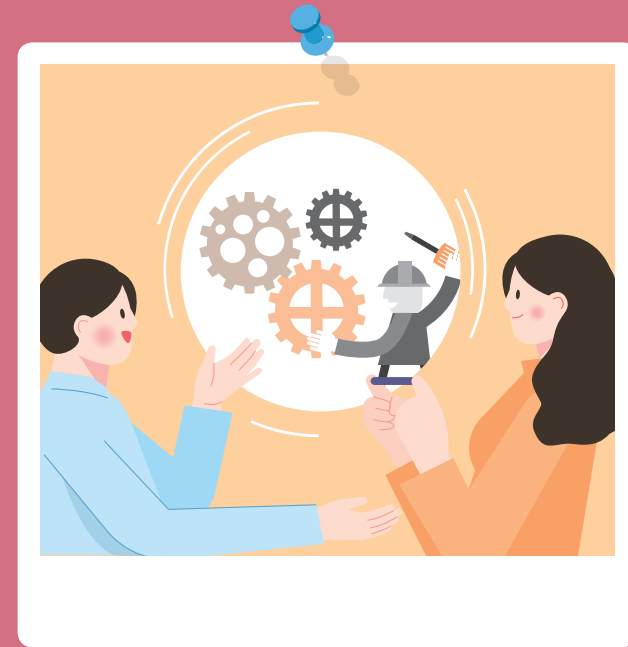
### 적극행정 포인트

#자동화 프로그램 #혁신적인 성과  
#국민불편 해소 #능력왕

더 나은 일상

사례

19



일본 수출규제 조치,  
소부장 공급으로 대처합니다



산업통상자원부



## 일본의 수출무역관리령 개정, 생산 차질에 커지는 적신호

2019년 7월, 일본은 한국의 수출에 대해 보다 엄격한 제도를 적용할 것이라 발표했습니다. 반도체, 디스플레이 공정상 핵심소재인 3개 품목에 대한 규제를 강화하고, 화이트리스트에서 한국을 제외하는 절차에 착수했습니다. 일본의 수입 절차가 강화되면 국내 기업의 부담이 커지고, 핵심소재의 공급이 불안정해지게 됩니다. 수출 통제가 장기화되면, 일본에 의존도가 높은 일부 품목을 중심으로 소재·부품 수급과 생산에 차질이 빚어질 수 있는 상황이었습니다.

## 관계부처와의 협업, 발 빠른 대응이 시작되다

산업통상자원부(이하 산업부)는 일본의 수출규제 상황에 선제적인 대응을 시작했습니다. 소재·부품·장비 산업의 자립도를 높이기 위한 대안을 마련한 것이죠. 일본에 수입 의존도가 높은 핵심품목을 사전 분석하고, 업계의 목소리를 청취하는 등 선제적인 준비에 돌입했습니다. 100대 핵심 소재·부품·장비에 대해 업종별 분석을 시작하고, 일본 측의 조치예상 품목과 취약품목을 분석했습니다. 중국의 추격분야와 일본의 견제분야는 어떠한지, 각국의 집중분야와 경합도는 어떠한지 등 심층적인 분석이 이루어졌습니다.

일본의 수출제한이 이루어지자 그간의 분석을 바탕으로, 일본 수출규제 관련 정보를 전방위로 제공하고, 기업 실태조사와 애로사항을 상시 파악해 나갔습니다. 기업의 수급 애로에 대한 대체처를 발굴하고, 인·허가를 신속하게 처리해나갔습니다. 피해기업 발생 시 금융·세제·자금 지원 등 종합적인 해결 서비스를 원스톱으로 제공했습니다. 소재부품장비의 국산화 기술개발도 추진했죠. 기존의 획일적 R&D 방식을 벗어나 중복형, 경쟁형 등 과감한 연구개발 전략을 도입하여 전례 없는 방식으로 추진했습니다.

이에 더해, 수요기업이 직접 참여하는 '수요-공급기업 간 협력형 연구개발 모델'을 구축했습니다. 국내 주요 시험인증기관과 협의하여 시험인증 신속처리(Fast-Track) 서비스도 도입했습니다. 국제적인 공신력을 가진 시험인증서비스(KOLAS 성적서)를 국내 개발 제품에 우선 지원하기도 했죠. 이처럼 전사적인 노력을 통해 소재부품장비의 자체기술력과 공급안정성을 확보하며, 위기를 기회로 전환해 나갔습니다.







## 신속하고 아낌없는 지원으로 공급안정성 확보에 성공하다

소재부품장비의 경쟁력은 빠르게 강화되어 갔습니다. 핵심품목의 수입국을 다변화하고 국내 생산량과 생산기술을 확보하자 공급안정성이 점차 확보되었습니다. 인허가와 특별연장근로 승인 등 기업의 애로사항도 신속하게 해소되었죠. 민간의 투자도 늘어났습니다. 소재 부품 장비에 대한 M&A 지원을 위해 금융기관 협의체가 만들어졌죠. 일본의 수입제한 조치로 인해 우리나라는 산업분야에 큰 타격을 입을 수도 있었습니다. 하지만 미리 준비하고 전력으로 대응한 적극행정의 결과, 국내 산업의 공급안정성을 높이고 기초체력을 더욱 튼튼하게 하는 기회가 되었습니다.



### 담당자의 한마디

“ 산업통상자원부 노형철 사무관 ”

내가 무너지면 우리 기업들이 무너진다는 굳은 각오로 더욱더 철저하게 준비했습니다. 갑자기 잡힌 회의로 상견례가 취소되기도 하고 버전 300에 달하는 보고서 수정이 이루어지기도 했습니다. 치밀한 준비와 각고의 노력 끝에 우리나라의 소재부품장비 산업 역량을 높인 것에 자부심을 느낍니다.

제가 생각하는 적극행정이란  
보이지 않는 곳에서  
공무원이란 자부심을 가지고  
자신의 일을 묵묵히 해나가는 것입니다.



### 적극행정 포인트

#국가적 위기 극복 #협업행정  
#상견례만은\_제발 #참공직자

## 제3장

# 든든하게 지켜주는 적극보장 적극행정

### 감사원 면책 사례

- 장기중단 여객선의 운항 재개로 국민의 교통불편을 해소합니다
- 국민 안전 위협하는 문제 신속한 해결이 필요합니다
- 안전사고 방지를 위해 시급히 공사를 진행했습니다

### 행안부 지자체 면책 사례

- 재정 조기집행으로 인한 잔여 물량을 효율적으로 활용했습니다
- 주민불편 해소를 위해 신속하게 공사를 진행했습니다

### 감사원 면책 사례



## 장기중단 여객선의 운항 재개로 국민의 교통불편을 해소합니다

### 문제상황

A청은 2018년 4월, 인천~제주항로 정기 여객운송사업자 선정을 위해 사업자 선정 위원회를 개최하였습니다. 그런데 이에 참가한 B업체가 제안서에 인력투입계획을 '선원 17명 확보'로 기재하고 이를 입증할 고용 증빙자료를 누락하였습니다. 실제 제안서 평가 시점에 17명 중 14명만 확보한 상태였지만 A청은 제안서 내용의 사실 여부를 증빙자료를 통해 확인하지 않았습니다. 그리고 증빙 자료가 미비하다는 사실을 위원회에 알리지도 않은 채 평가를 진행하였고 B업체가 사업자로 선정되었습니다.



### 면책 주장 이유

세월호 사고 이후 인천~제주항로 여객선 운항 중단이 장기화되면서 여객과 물류 운송에 차질이 빚어지고 있었습니다. A청은 수도권과 제주 사이의 원활한 물류 수송과 교통불편을 해소하기 위해 신속하게 사업자를 선정해 여객선 운항을 재개하려 했습니다. 2016년의 참가 자격과 평가 기준으로는 다수 업체의 참여가 불가능하여 신설법인의 신용도 최저점수를 상향 조정하는 등 평가 기준을 개선했습니다. 또한 심사위원 7명 전원을 외부위원으로 선정하는 등 공정성 제고를 위한 노력을 기울인 바 있습니다.



### 면책 결과

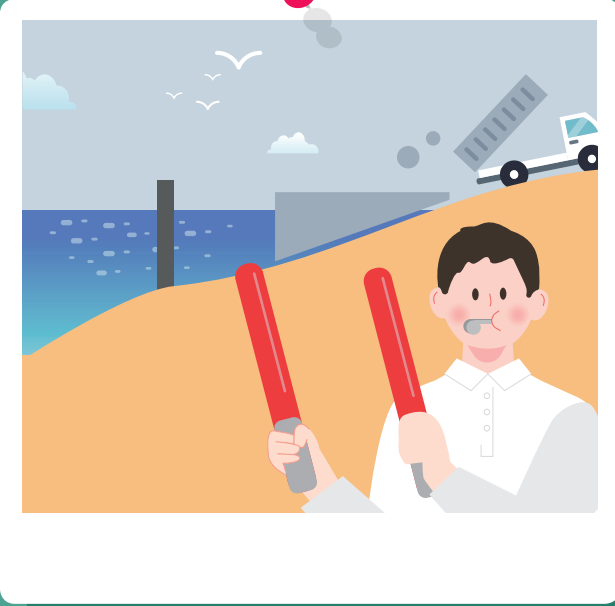
이 사례는 적극행정 면책이 인정되어, 징계요구에서 주의요구로 감경되었습니다. 제안서의 내용의 사실 여부를 제대로 검토하지 않은 과실은 있지만, 인력투입계획 항목의 평가 대상인 '선장 및 선원의 예비원' 확보 여부가 '선원'을 평가하는 것인지 '선원 예비원'을 평가하는 것인지 모호한 부분이 있다고 판단되었습니다. 장기간 여객선 운항이 중단된 상황에서 사업자를 신속히 선정해야 하는 시급성도 인정되었습니다. 또한, 장기간 중단된 여객선의 운항 재개를 위해 경쟁력 있는 회사가 사업자 선정에 참가할 수 있도록 평가 기준 등을 개선하는 등 적극적으로 업무를 처리한 점이 인정되었습니다.



### 적극행정 포인트

- 장기간 여객선의 운항이 중단된 상황에서 이로 인한 국민 불편을 해소하기 위해 적극적으로 업무를 처리하였습니다.

### 감사원 면책 사례



## 국민 안전 위협하는 문제 신속한 해결이 필요합니다

### 문제상황

A군은 관내 공유수면을 매립하여 군도를 개설하는 사업을 추진 중이었습니다. 이 같이 공유수면 매립을 하고자 할 경우에는 ‘공유수면 관리 및 매립에 관한 법률’ 제22조 등의 규정에 따라 면허관청과의 매립 협의 등 매립절차를 거쳐야 합니다. 하지만 A군은 매립절차를 거치지 않은 채 공유수면을 매립한 후 도로를 개설하였고, 미등기 상태에서 이 도로를 사용 중인 것이 문제가 되었습니다.



### 면책 주장 이유

A군은 강풍이나 파도로 인해 노상 구조물이 유실되어 인근 주택이 재난위험에 노출되는 상황에서, 도로 개설의 시급성이 있다고 판단하여 공유수면 매립을 추진한 것이라고 밝혔습니다.



### 면책 결과

이에 따라 매립절차를 거치지 않는 등 관련 법률을 일부 위반한 사실은 있으나 재난위험에 노출된 해당 지역 주민의 안전을 시급히 확보하기 위해 적극적으로 노력한 점이 인정되었고, 불문(처분요구하지 않는 것)으로 결정되었습니다.



### 적극행정 포인트

국민의 안전을 지키는 무엇보다 시급한 사안이라고 판단하고 안전 확보를 위해 적극적으로 노력하였습니다.

### 감사원 면책 사례



안전사고 방지를 위해  
시급히 공사를 진행했습니다

### 문제상황

A공단은 한국철도공사로부터 철도시설의 연결통로에 결로가 발생하여 철도이용객이 미끄러지는 안전사고가 빈번하게 발생한다는 사실을 통보받았습니다. A공단은 이용객의 안전상 개선이 시급하다는 사유로 별도의 입찰 절차를 거치지 않고 공사가 진행 중인 상황에서 과업을 추가하는 방식으로 공사를 진행해 문제가 되었습니다.



### 면책 주장 이유

A공단은 한국철도공사로부터 미끄럼 안전사고가 빈발한다는 사실을 통보받고 현장을 확인한 결과, 결로 해소 공사를 시급히 진행할 필요가 있다고 판단했습니다. 만약 입찰 등의 공개경쟁 절차를 진행할 경우 신속한 공사가 어려운 상황이었습니다. 담당자는 철도이용객의 안전상 위해가 우려되어 결재권자에게 이러한 사실을 보고하였습니다. 그리고 기존의 공사 중인 별개의 공사에 과업을 추가하는 것으로 내부 방침을 수립한 후 결로 해소 공사를 진행한 것입니다.



### 면책 결과

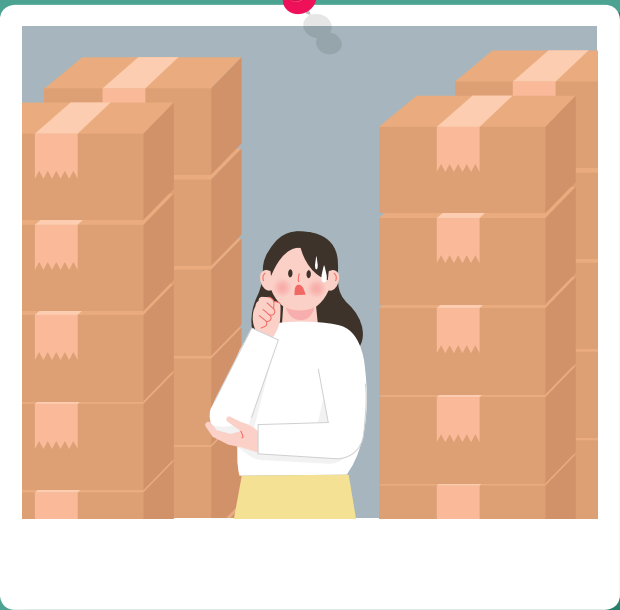
이에 대한 면밀한 검토 결과, 미끄럼 사고를 방지하기 위해 결재권자에게 공사의 시급성과 입찰에 부치지 않는 사유를 보고했다는 점, 그 후 내부 방침을 받아 신속하게 결로 해소 공사를 추진함으로써 철도이용객의 안전 확보를 위해 적극적으로 업무를 처리한 점이 인정되었습니다. 이에 따라 적극행정 면책이 인정되어 당초 징계, 주의 요구에서 불문으로 변경되었습니다.



### 적극행정 포인트

철도이용객의 안전을 시급히 확보하기 위해 최선의 방법을 찾아 적극적으로 업무를 추진했습니다.

### 행안부 지자체 면책 사례



## 재정 조기집행으로 인한 잔여 물량을 효율적으로 활용했습니다

### 문제상황

A기관은 00천 정비공사 시 필요한 자재를 공정에 맞춰 구입하지 않고 선 구매하여 잔여 물량을 3년간 야적 관리한 업무 소홀이 문제되었습니다. 잔여 물량은 철근 65톤, 호안블럭 486개로, 8천 4백만 원에 이르는 수치였습니다.



### 면책 주장 이유

A기관은 정부의 정책기조인 재정 조기집행, 일자리 창출, 지역경제 활성화 등을 위해 공정 직전인 2014년 6월, 2015년 5월 관급자재를 구매했다고 설명했습니다. 그리고 시공방법이 변경됨에 따라 구입한 자재를 반납할 수 없어 잉여자재로 관리하면서 2017년 8월, 인근에 소대한 △△천 정비공사에 사용했음을 밝혔습니다.



### 면책 결과

적극행정 면책이 인정되어, 담당자 훈계 요구에서 담당자 훈계 면책으로 결정되었습니다. 강우 시 범람피해 등을 방지하기 위한 공익사업이므로 업무의 공공성이 인정되었습니다. 또한, 재정 조기집행으로 인해 발생한 잔여 물량을 다른 소하천 공사에 활용하는 등, 업무 추진의 적극성이 인정되었습니다.



### 적극행정 포인트

재정의 조기집행, 일자리 창출 등 정부정책을 적극적으로 수행하던 과정에서 발생한 사안입니다.

### 행안부 지자체 면책 사례



주민불편 해소를 위해 신속하게 공사를 진행했습니다

### 문제상황

A군은 묘지를 확보하기 위해 공동묘지 재개발사업을 추진했습니다. 문제는 실시계획 인가 2개월 전에 착공이 시작되었다는 것입니다. 2017년 6월에 실시계획 인가를 신청하여 2017년 12월에 실시계획 인가를 획득하였지만 그에 앞서 2017년 10월에 착공한 것이 문제가 되었습니다.



### 면책 주장 이유

담당자는 묘지 부족에 따른 주민 불편을 해소하기 위해 신속하게 묘지를 확보하는 과정에서 발생한 문제라 밝혔습니다. 또한 실시계획 인가 이전에는 본격적인 공사가 아닌 착공 준비가 이루어졌다고 주장했습니다.



### 면책 결과

이 사례는 적극행정 면책이 인정되어 담당자 훈계 요구에서 담당자 훈계 면책으로 결정되었습니다. 실시계획 인가 전에 일부 착공한 것은 사실이지만 착공 내용을 검토한 결과 사업자 선정, 시공측량, 현장사무실 및 자재 준비, 사업장 폐기물 처리 신고 등 준비 성격의 업무가 추진된 것으로 인정되었습니다. 실제 착공은 실시계획 인가 후 진행되었으므로 경미한 과실로 판단된 것입니다.



### 적극행정 포인트

주민 불편을 사전에 해소하기 위해 적극적으로 공사를 추진하는 과정에서 경미한 하자가 발생한 사안입니다.



## 위기 속에 빛난 적극행정 이야기

---

발 행 일 2020년 9월

발 행 처 인사혁신처 적극행정지원과  
국무조정실 규제총괄정책관실  
행정안전부 적극행정 T/F

발 행 인 이인호 문일곤 정현아  
이정원 김준민 심정환  
류임철 이길주 김민정

디자인·기획 디자인크레파스(02-2267-0663)