

적극행정

III PART

새로운 요구와 변화에 대응하다!

적극행정 사례집 "창의적 실천편"



국민을
웃게하는
진·기·득
적극행정



보라색 수국의 꽃말은
영원히 변치 않는 진심입니다

국민을 웃게하는 **진·기·득** 적극행정
III 새로운 요구와 변화에 대응하다!



국민을
웃게하는
진심·가득
적극행정

새로운 요구와 변화에
대응하다!

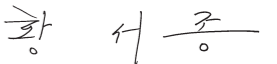
“바둑판 위에 의미 없는 돌은 없다.”

드라마 미생(未生)에서 화제가 된 대사입니다. 바둑판 위에서 수 읽기에 실패한 곤마(困馬)라 할지라도 잘만 활용하면 대국을 승리로 이끄는 행운의 말이 될 수 있다는 뜻입니다. 행정의 영역에서도 마찬가지입니다. 기존과 다른 관점에서 국민을 위한 정책을 만들고, 실행해 가는 과정에서 발생한 실패는 모두 의미있는 도전으로 평가받을 수 있습니다. 비록 시작은 조금 부족하더라도 실패의 경험과 더 깊은 사고를 통해 계속 보완해 나간다면 결국엔 국민에게 더 큰 행복을 드리는 성공한 정책으로 거듭날 수 있기 때문입니다.

인사혁신처는 실패에 대한 두려움 없이 도전을 멈추지 않는 적극행정 문화를 확산하는데 주력하고 있습니다. 이를 위해 ‘소극행정은 제재하고, 적극행정은 확실히 보호·우대한다.’는 원칙과 실효성 높은 제도적 방안들을 총망라한 「적극행정 운영규정」(대통령령, 2019.8.6.시행)을 제정하였습니다. 더불어, 다양한 소통 채널을 총 가동하여 적극행정 실천을 독려하는 등 공감대 확산에 나서고 있습니다.

그 일환으로, 일선 공무원들이 보다 쉽게 적극행정의 의미를 이해하고 실천할 수 있도록 현장에서 모범이 되는 사례를 모아 적극행정 실천 사례집을 제작하였습니다. 적극행정 우수 공무원으로 선발된 23명의 공무원과 심층 인터뷰를 진행하여 업무수행 과정에서 겪은 어려움과 이를 극복하기 위한 다양한 활약상을 생생하게 담았습니다. 더불어, 그들이 생각하는 적극행정의 진정한 가치와 올바른 행동원칙도 함께 제시하였습니다. 아무쪼록 이 사례집이 일선 현장에서 적극행정을 펼쳐 나가는데 있어 모범 지침서로 활용될 수 있기를 바랍니다.

국민이 기대하고 응원하는 적극행정은 멀지 않은 곳에 있습니다. 국민의 입장에서 No가 아니라 Yes의 명분을 먼저 찾고, 그것을 실현하기 위해 크고 작은 실천 노력을 이어간다면 분명 국민의 지지와 신뢰를 받을 수 있을 것입니다. 인사혁신처는 여러분의 적극행정을 향한 도전이 힘겨운 장애물을 뛰어넘어 공직사회에서 완생(完生)으로 자리 잡을 때까지 최선을 다해 지원하겠습니다. 감사합니다.

인사혁신처장  2020년 2월

III PART

창의적 실천편

PART

I 최선의 방법을 모색하다 능동적 실천편

- CASE 01 수어(手語) 길라잡이로 사회적 가치를 실현하다
- CASE 02 선제적 대응으로 규제역 피해를 최소화하다
- CASE 03 적극적인 협업·조정으로 중소기업을 살리다
- CASE 04 WTO 상소심 승리로 식품 안전을 지키다
- CASE 05 헌신적인 노력으로 재난 현장을 지원하다
- CASE 06 적극적 이해조정으로 사업부지를 마련하다
- CASE 07 끈질긴 노력으로 세금 환수에 이바지하다

PART

II 규제의 불합리를 제거하다 혁신적 실천편

- CASE 01 관세 환급 절차 간소화로 국민 편익을 높이다
- CASE 02 증명서 발급으로 종자 수출을 지원하다
- CASE 03 부처 간 협력과 선제적 법령 개정으로 신산업 규제를 해결하다
- CASE 04 내부 컨설팅감사로 중소기업 공장설립을 돕다
- CASE 05 사업주 날인제 폐지로 산재신청 부담을 덜다
- CASE 06 공공임대주택 내 가정어린이집을 합법화하다
- CASE 07 진료기록부 전자서명을 확대 인정하다

새로운 요구와 변화에 대응하다!

국민의 목소리에 귀를 기울이는 적극적인 현장 대응과 새롭고 창의적인 아이디어 제시를 통해 변화하는 행정환경과 법제도 사이의 괴리를 해소한 적극행정 실천 사례입니다.



CASE 01 경기도 성남시청 하수처리장치 개발로 예산을 절감하다 06

CASE 02 경찰청 횡단보도 옆 장수의자로 노인 안전을 지키다 16



CASE 03 관세청 품목분류 국제분쟁에 전방위로 대응하다 26

CASE 04 농림축산식품부 농업인을 위한 사회안전망을 구축하다 36



CASE 05 식품의약품안전처 의약품 국제 승인으로 세계 수출 길을 열다 46

CASE 06 금융위원회 동산금융 활성화로 중소기업에 힘을 싣다 56



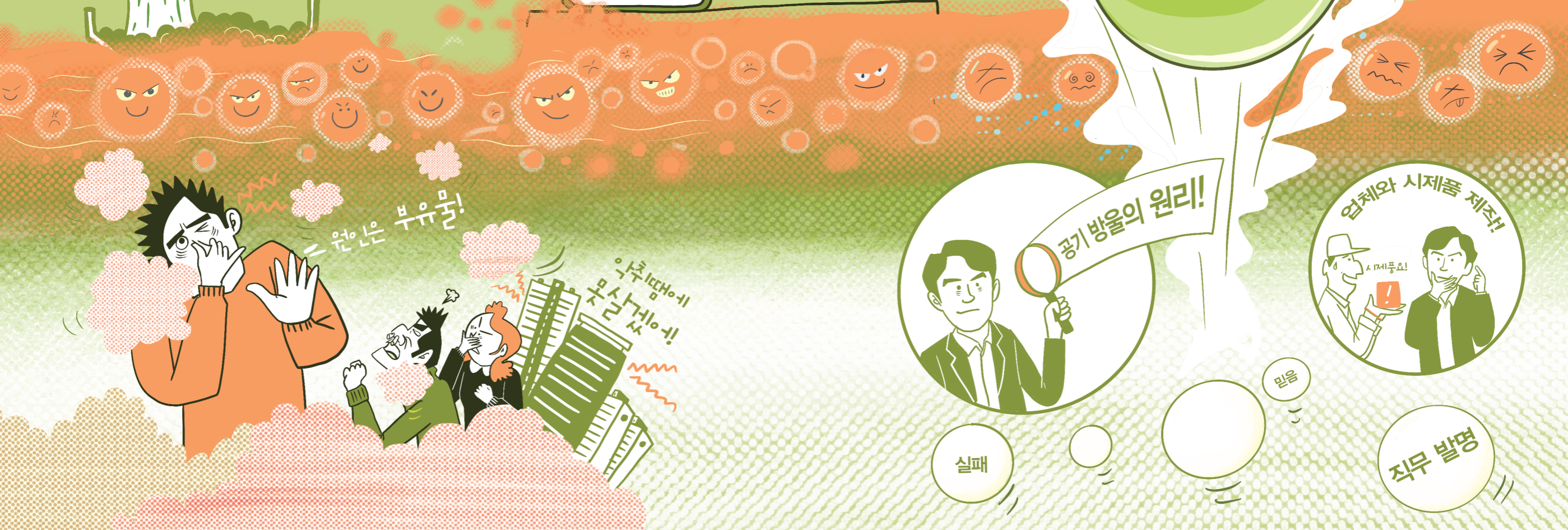
CASE 07 경기도청 경기도 행복카셰어, 취약계층의 발이 되다 66



CASE 01

하수처리장치 개발로

예산을 절감하다



굴삭기로 제거해도
주말이면 다시
악취가...

관리대행사

특허출원

이 아이디어
실현!

운영방식개선
30억원 절감!

공기를 이용한 파쇄 성공

공기 방울의 원리!

업체와 시제품 제작!

원인은 부유물!

악취 때문에
못살겠어!

실패

믿음

직무 발명

CASE
01

하수처리장의 악취로 잠 못 이루는 주민들



경기도 소재 한 하수처리장 인근에 거주하는 주민들이 하수처리장에서 발생하는 심한 악취로 인해 민원을 제기하는 상황이 벌어졌습니다. 추운 겨울에 발생한 심한 악취라 더 의아한 상황이었습니다. 함께 민원을 제기한 주민 정OO 씨는 관련부서로부터 하수처리과정에서 부유층이 형성되는 것이 악취 유발의 원인이라는 설명을 들었습니다.

하수처리장은 하수를 한 곳에서 정화한 후 하천으로 방류하는 환경기초시설입니다. 1991년에 개소한 OO수질복원센터는 인근 신도시 입주 등에 따라 용량증설과 고도처리공사를 거친 곳으로 현재 매일 약 40만 톤의 하수를 처리하고 있습니다. 그런데 하수처리과정에서 부유층이 형성되면서 악취가 발생했고 이미 굴삭기를 이용해 부유물을 제거하는 중이었음에도 불구하고 악취가 지속되고 있었던 것입니다.

관련부서는 작업 후 일주일 만에 다시 부유물이 쌓이고 있어 문제 해결에 최선을 다하겠다고 설명했으나 주민들은 겨울에도 이렇게 악취가 심한 것은 상당히 심각한 문제가 발생한 것이 아니라 우려의 목소리를 높이는 상황이었습니다.

침전지 부유물 제거, 악순환의 반복

성남시 하수를 처리하는 성남수질복원센터는 1991년 165,000m³/일 규모로 개소 이후 분당신도시 입주 등에 따라 용량증설과 고도처리공사를 거쳤습니다. 현재 처리용량은 460,000m³/일이며, 매일 약 40만 톤의 하수를 처리하고 있습니다.



저는 하수처리장에서 근무한 지 얼마 되지 않아 하수처리장 침전지 수면에 약 1m이상의 부유물 층이 형성되는 것을 발견했습니다. 부유물은 후속설비 고장의 원인이 되기도 하고 부패하여 악취를 심화시키기도 했습니다.

관리대행사에서는 평상시 인력으로는 부유물 제거가 불가능하다고 보고했습니다. 이에 직접 해결해 보고자 약 2,000만 원의 예산을 들여 소형굴삭기를 이용해 제거작업을 실시했습니다. 그러나 겨울철임에도 불구하고 작업 중에 악취가 심하게 발생했으며,



부유물 제거 후 1주일 이내에 다시 부유물이 쌓여 악순환이 반복됐습니다. 관리대행사의 주장처럼 주기적인 제거작업은 현실적으로 불가능하다는 것을 실감할 수 있었습니다. 과도한 예산이 소요되고 악취 민원도 발생하여 굴삭기로 제거하는 것은 포기할 수밖에 없었습니다.



임무를 넘어 충돌을 넘어 한 발짝 더

처음에는 그저 시키는 대로 일해 왔습니다. 하수처리 관련 특히 개발도 처음부터 생각했던 건 아니었습니다. 성남수질복원센터는 대형하수처리장으로 중요 기계 시설물만 약 500종 2,000여대로, 부서로 전입해 온 지 얼마 되지 않아 하수처리장 주요 시설물을 파악하는 것만으로도 벅했습니다.

제 주요업무는 하수처리 기계시설물을 운전 가능한 상태로 유지 관리만 하면 되는 것이었습니다. 비록 침전지에 부유물이 쌓여 후속 공정의 기계설비가 고장이 나더라도 예산을 들여 보수하면 되는 것이었습니다. 또한 적체된 부유물이 부패하여 악취가 발생하고, 인(P)을 용출하여 하수처리공정에 악영향을 주어도 이는 별도의 공정담당자의 업무로 공식적으로는 제 업무와 무관한 영역이었습니다. 하

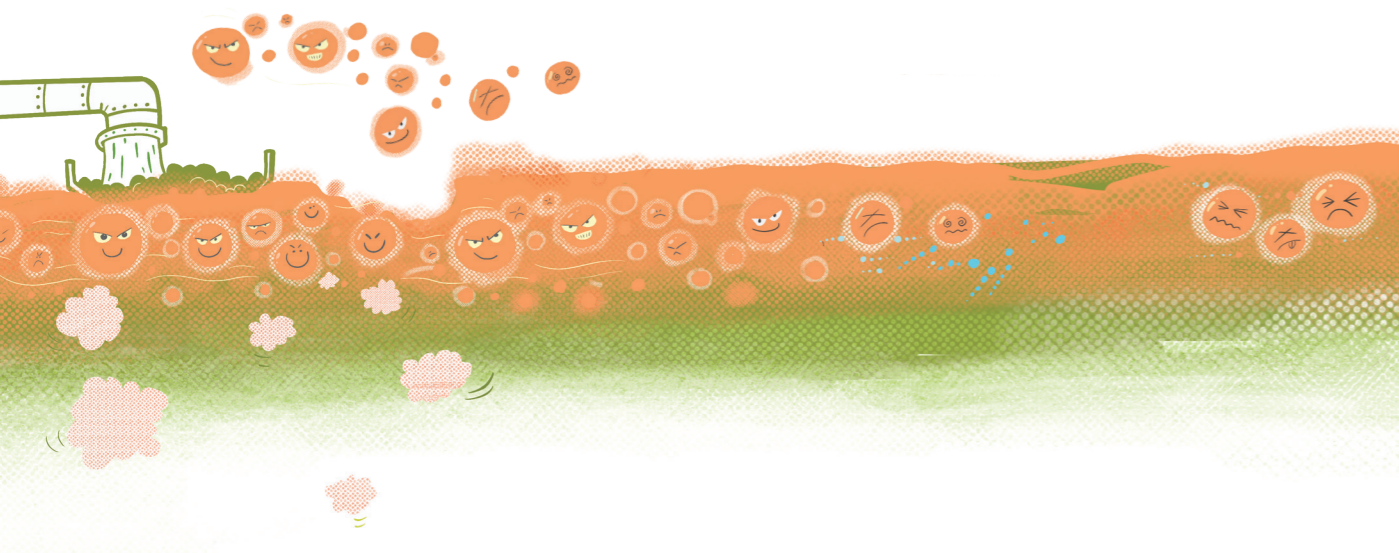
수처리 공정을 개선하기 위해서는 관리대행사와 공정을 담당하는 공무원의 협조도 구해야 했습니다. 처음에는 서로 낯설기도 하고 업무에 대한 견해 차이도 있어서 의견의 충돌이 발생하기도 했습니다.



하지만 이러한 이유로 문제를 그냥 지나칠 수는 없었습니다. 부서에 전입한 지 얼마 되지 않아 시도한 적체된 부유물 제거작업의 효과가 미미하자 투입된 예산에 대한 걱정이 앞섰습니다. 문제를 개선하기 위해 관리대행사와 인터넷 등을 통해 자동으로 부유물을 제거할 수 있는 제품을 조사했으나 찾을 수 없었습니다.

잇따르는 제약들, 부정적인 반응들

어느 날, 우연히 아이디어가 떠올랐습니다. 공기를 이용하여 부유물을 파쇄하면 될 것 같았습니다. 막상 아이디어를 실행하려고 하니 현실적으로 많은 제약이 있었습니다. 우선 테스트 제품을 제작하는 기술도 없었고, 외부에서 제작하기에는 비용과 시간이 많이 소요됐습니다. 나중에 효과가 없으면 예산낭비와 관련한 문책이 따를 것이 두



려워 예산을 사용할 수는 없었습니다. 그래서 하수처리장을 유지 관리하는 업체에 아이디어를 설명하고 공동 기술개발을 제안했으나 업체들의 반응은 부정적이었습니다. 당시만 해도 특허는 생각도 못했고 기술을 개발한다고 해도 업체로서는 특별한 이득이 없을 것이라 판단했기 때문일 것입니다.

아쉬운 마음, 멈출 수 없는 실험

어느 날 한 업체에서 제안을 받아들여 시제품을 제작해 설치했습니다. 처음에는 효과가 있는 것 같았지만 며칠이 지나자 공기가 올라오는 부분만 뚫리고 주변은 부유물이 그대로 쌓여 효과가 없었습니다. 포기할 수도 있었지만 아쉬운 마음에 집에서 예전 어항에 사용하던 공기발생기를 이용하여 공기방울을 넓게 퍼뜨리는 실험을 했습니다. 이 실험은 며칠 동안 늦게까지 이어졌습니다.

시행착오 끝에 얻은 가능성, 드디어 이룬 성공

아이디어의 실현, 끝내 이루어 낸 성공

며칠을 실험하다가 우연히 공기방울의 원리를 발견하게 되었습니다. 공기가 발생하는 힘이 세면 공기방울이 작고 빠르게 올라오고, 공기가 약하면 공간에 모였다가 떠오르면서 공기방울이 커지는 현상이었습니다. 공기방울이 클수록 수중에서 대기로 나오는 순간의 충격도 커졌습니다. 이후 업체와 협력하여 여러 시행착오 끝에 아이디어를 실현할 수 있었습니다.



업무 개선 의지로 시작된 일

처음에는 단순히 업무를 개선해 보자는 생각에서 시작한 일이었습니다. 그런데 기술이 완성될 무렵 성남시에서 직무발명 운영계획 공문을 시행하여 직무발명 신고 후 특허를 출원했고 특허가 등록되었습니다. 특허 등록 후 성남수질복원센터에 제품을 설치한 결과 자동으로 부유물의 적체를 방지하고 악취를 감소시키는 등 만족할 만한 결과를 얻을 수 있었습니다.



할 수 있다는 믿음이 만든 여섯 건의 특허 등록

한번 특허를 등록하고 나니 '나도 할 수 있다'는 믿음이 생겼습니다. 현장 순찰을 나갈 때면 더 관심을 갖고 자세히 관찰하게 되었습니다. 하수처리공정은 서로 연계되어 있어서 자연스럽게 하나의 기술개발이 끝나면 다른 설비에서 새로운 문제점을 찾을 수 있었습니다. 이렇게 우연히 시작한 직무발명이 꼬리에 꼬리를 물어 총 7건의 직무발명을 할 수 있었습니다. 이를 통해 6건의 특허를 등록했으며, 1건은 특허출원 후 특허청에서 심사 중에 있습니다.





기술개발로 인한 성과에 자신감을 얻어 업무 개선에도 자연스럽게 관심을 가지게 됐습니다. 하수처리장에는 하수처리 과정에서 폐기물(슬러지)이 발생하는데 폐기물 처리비용이 하수처리 예산에서 상당한 비중을 차지했습니다. 대형 하수처리장에는 이 슬러지를 줄이기 위한 소화조가 설치되어 있었습니다. 그러나 성남수질복원센터의 소화조의 경우, 노후화 등 여러 이유로 소화조 효율이 저하되어 폐기물 처리비용이 증가했습니다.



기술 개발과 업무 개선으로 얻은 이름, '행정의 달인'

소화조와 관련된 자료가 부족해서 어떻게 개선해야 할지 막막했습니다. 그러던 중 인터넷을 통해 한국교육학술정보원 사이트를 알게 됐고, 소화조에 대한 논문을 다운받아 필요한 정보를 얻을 수 있었습니다. 시설물을 추가로 설치하여 예산을 사용할 필요 없이 현재 시설의 운영방법을 개선하여 연간 30억 원 이상의 예산을 절감할 수 있었습니다.

이외에도 협업을 통해 업무개선을 제안하여 많은 상을 받았고, 환경부장관 표창과 함께 행정안전부의 '행정의 달인'으로 선정되어 표창도 받았습니다. 그동안 하위직공무원으로 스스로 위축되어 있었으나 성과를 이뤄 자신감을 회복할 수 있는 기회가 되었습니다.

성찰 포인트

“

적극행정이란
작은 것에 관심을
갖는 것,
...
즐거움과 열정으로
돌아옵니다

”

공직생활을 하면서 어느 순간 다람쥐 쳇바퀴 도는 일상에 익숙해져 있었습니다. 그러던 어느날, 성남시 중앙공원 인근 하천변을 산책하다가 탄천 자전거도로에서 방향을 가늠하지 못해 길을 묻는 사람들을 자주 만났습니다. 자전거길이 서울 방향인지 용인 방향인지 헷갈렸던 것입니다. 이들을 보고 성남시에 자전거길 표지판 제작을 제안했습니다. 제안 후에도 표지판은 세워지지 않았습니다. 하지만 그 일 이후 제 사고방식이 달라졌습니다. 우연히 시작한 업무개선이 하나 둘 성공하면서 예전에는 그냥 지나쳤던 것들에 좀 더 관심을 갖고 보는 습관을 가지게 됐습니다.

몇 번의 업무개선에 성공하면서 동료들도 공식적인 업무분장을 넘어서 각자 현장의 문제점이 보이면 수시로 모여 회의하면서 문제점을 공유하게 됐습니다. 회의를 통해 제기된 문제점이 하수처리공정에 영향을 미치는지 아닌지를 판단할 수 있었고, 해결해야 할 문제점은 주변의 전문가와 협업을 하거나 인터넷을 통해 정보를 취득하여 해결할 수 있었습니다. 누군가의 지시가 아니라 스스로의 의지로 문제를 고민하고 해결해가니 공직생활에 즐거움과 열정도 생겼습니다.

한 가지, 과정보다 결과를 더 중요하게 여기는 경직된 공직문화가 개선됐으면 합니다. '실패는 성공의 어머니'라는 말은 우리 모두가 알고 있을 것입니다. 그러나 저 역시 처음 아이디어가 떠올랐을 때 효과를 100% 확신할 수는 없었고, 예산 투입 후 결과의 책임소재에 대한 두려움이 가장 큰 스트레스였습니다. 적극행정을 위한 제도적 보완으로 행정의 효율을 높이기 위한 많은 아이디어가 시도될 수 있었으면 좋겠습니다.

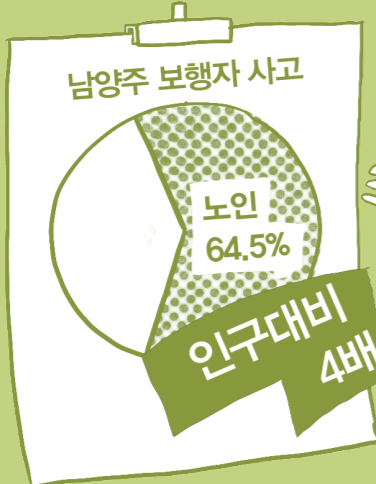
신택균 주무관

CASE 02

횡단보도 옆 장수의자로

노인 안전을 지키다

별내 파출소 생활안전 협의회



이렇게나
많나??



기다리기에
다리가 너무 파아서...

행보는 우리가
설치는 우리가...

제작회사
양도조건
제작
특허권
제정지원X,
자비로 60개 제작



장수의자

전국 노인 보행자 교통사고 감소



격려...

응!!!

안아서 기다리니
편하구먼...

CASE
02

보행 사망자 중 절반이 노인, 해결 방법이 없을까요?



얼마 전, 사회복지사로 일하는 이OO 씨는 아찔한 장면을 목격했습니다. 걸음이 온전치 않은 할머니 한 분이 횡단보도에 서 계시다가 좌우를 살펴보고는 녹색 신호등이 켜지지 않았는데도 길을 건너는 모습을 보게 된 것입니다. 그때 멀리서 자동차 한 대가 달려오는 것을 발견하고 재빨리 뛰어가 수신호로 차를 제어하고는 할머니를 부축했습니다.

할머니를 안전하게 인도한 뒤 무단횡단은 절대 하시면 안 된다고 발을 동동 구르며 설명했지만 할머니는 미안하고 고맙다며 연신 고개를 끄덕이며 인사만 하시고는 제 갈 길을 가버리신 겁니다. 평소 사회복지사로 일하며 홀로 사시는 어르신들을 자주 대하던 이OO 씨는 그 후로 어르신들을 보며 안부를 물을 때마다 빠뜨리지 않는 당부가 생겼다고 했습니다. '절대 무단횡단 하시면 안 됩니다'라는 말이었습니다.

2017년 전국 교통사고 사망자 4,185명 중 보행 사망자는 1,675명, 이 가운데 노인 보행 사망자는 906명이며, 이 중 37%에 달하는 335명이 무단횡단에 의한 교통사고인 것으로 나타났습니다. 예방교육으로 해결될 일인지 대책마련이 시급한 실정입니다.

교통안전 사각지대에 놓인 노인들

별내동은 태릉선수촌과 육군사관학교와 인접한 신도시로 약 7만 명이 살고 있습니다. 다른 지역의 신도시보다 노인 등 다수의 교통약자가 거주하고 있고, 2018년 연말부터 이듬해 초까지 노인 보행자 교통사망사고가 2건이나 발생하기도 했습니다.

'교통사망사고 줄이기'는 국정과제 중 하나로서 경찰뿐만 아니라 많은 기관에서도 교통사망사고 방지를 위해 부단히 노력하고 있습니다. 그러나 2017년 기준 전체보행자 사망사고 중 노인이 54%(906명)에 이르고, 무단횡단 사망자도 전체 보행자 사고 중 37%(335명)를 차지하고 있었습니다.

남양주시 전체에서도 노인 교통사망사고가 많이 발생하고 있었습니다. 2015년부터 2018년까지 최근 4년간 남양주시 보행자 사망사고는 62명이었습니다. 그런데 그중 노인 사망사고가 40명(64.5%)으로 전체 보행자 사망사고의 절반 이상을 차지하는 것으로 나타났습니다.



남양주시 전체인구는 약 68만 명이고 그중 노인인구는 약 12만 명(17.5%)인데, 인구 대비 노인사고의 비율이 약 4배에 달하는 것은 그만큼 어르신들이 교통안전의 사각지대에 놓여 있다는 의미였습니다.



무단횡단 방지 대책, 해답을 찾아야 할 때

이미 기존에도 노인 교통사망사고를 예방하기 위해 노인정 등을 방문하여 교통안전교육을 실시하고 있었습니다. 또한 지자체와 협업을 통해 어린이보호구역(스쿨존)처럼 노인보호 구역(실버존)을 설정하는 등의 대책도 마련하고 있었습니다.

하지만 현실적으로는 실질적인 관리 및 운영이 부실한 상황이었습니다. 교통사고 예방을 위해 안전홍보 활동 및 캠페인 등을 실시하며 교통사망사고 예방활동에 힘을 써 보았지만 효과는 쉽게 나타나지 않았고 노인보행자 및 무단횡단 교통사고 예방에 미치는 효과는 미미한 것으로 보였습니다.



원인 파악으로 시작해 아이디어로 탄생한 접이식 장수의자

어르신들의 이유 있는 답변

어르신들이 무단횡단을 하는 원인이 무엇인지 알아보아야겠다는 생각이 들었습니다. 어르신들께 “횡단보도와 신호등이 설치되어 있는데도, 법을 어기며 굳이 무단횡단을 하는 이유가 무엇이고, 그렇게 행동하시는 노인들은 왜 그런 것 같으세요?”라고 여쭙보았습니다. 그러자 예상치 못한 답변이 돌아왔습니다. “나이가 들고 늙으면 보행이 불편하고 다리와 허리가 아파서 오래 서 있지를 못하기 때문에 조금이나마 빨리 목적지를 가기 위해 횡단보도와 신호등을 무시하고 무단횡단을 하는 것 같다”는 대답이었습니다.



교육보다 실질적인 도움이 필요한 일

어르신들은 신호를 지켜야 한다는 것을 알지만 당장 다리와 허리가 아파 조금이라도 짧게 걷고 조금이라도 더 쉬고 싶어 하신다는 것을 깨달았습니다. 그래서 신호를 기다리며 서 계시지 못하고 무단횡단을 하게 되는 것이었습니다. 그렇다면 그분들에게 ‘무단횡단하지 말라’고 말만 할 게 아니라 횡단보도 앞에서 편하게 기다리도록 도울 수 있는 무엇인가가 필요하지 않을까 생각했습니다. 경찰공무원의 시각이 아닌 어르신들의 관점에서 바라볼 필요가 있었습니다.

‘유아용 보호의자 및 의자식 운동기구 등을 접목하여 다리나 허리가 아파 보행기를 이용하여 다니는 어르신들이 횡단보도 앞에서 잠시 쉬어갈 수 있는 의자를 만들어 보는 것이 어떨까?’ 하는 아이디어가 떠올랐습니다. 그리고 아이디어를 구체화하여 ‘접이식 장수의자’를 고안해냈습니다.



주변의 시선을 뛰어넘은 올곧은 믿음

주변에서는 “장수의자는 경찰이 굳이 하지 않아도 되는 일인데, 일을 만들어 다”며 의구심을 가지는 사람들도 있었고, 곱지 않은 시선으로 보는 사람들도 있

있습니다. 순수하게 국민을 돕고 싶은 마음에서 일을 하려 해도 그 취지를 공감하지 못하는 사람이 더러 있었으나 개의치 않고 국민을 위한 일이라 생각하며 추진했습니다.

우여곡절을 넘어, 자비로 제작한 60개의 의자

아이디어가 있고 실제로 성공 가능성을 기대할 수 있는 상황에서도 경찰조직의 재정적 지원이 없었습니다. 매년 제안제도를 활용하여 아이디어를 제출하는 경진대회가 있지만, 그 대회를 기다리고만 있을 시간적 여유는 없다고 생각했습니다. 특히, '장수의자'라는 실물을 제작할 수 있는 환경이 전혀 마련되어 있지 않아 이 일은 그야말로 무에서 유를 창조해야 하는 일이었습니다.

접이식 의자에 대한 지식과 기술이 없어 의자를 제작해줄 곳을 섭외하기 위해 의자 제작 업체 두 군데를 방문했으나 "이런 건 만들어 본 적이 없다"며 이런저런 이유로 거절당했습니다. 포기하기는 이르다고 생각해서 평소에 알고 지내던 변리사님과 통화해 이러한 어려움을 말했다니 알고 계셨던 공장을 소개해주셔서 제작회사를 겨우 섭외할 수

있었습니다. 아쉬웠지만 시제품을 만들기 위한 제품개발비가 없어 의자 제작업체 측에 특허권을 양도한다는 조건으로 제작을 의뢰했습니다. 이렇게 우여곡절 끝에 '장수의자'를 발명할 수 있었습니다. 하지만 재정지원이 없었기 때문에 자비로 장수의자 60개를 제작해야 했습니다.

동료들의 도움으로 곳곳에 설치된 장수의자

장수의자 제작은 어떻게든 혼자 할 수 있었으나 설치하는 또 다른 문제였습니다. 112신고 등 출동업무를 주로 하는 지역경찰의 특성상 의자를 설치할 수 있는 인력도 없었습니다. 파출소 동료들의 업무에 지장이 될까 우려되어 혼자 해 보려고 노력했으나, 혼자만의 노력으로 17개 교차로에 60개 의자를 혼자 설치하는 일에는 한계가 있었습니다.



관할시청에 장수의자 설치 관련 협조를 구했으나 "설치기준이 없다", "교통안전시설물이 아니다"라며 설치할 수 없다는 회신을 받았습니다. 하는 수 없이 동료직원들에게 '장수의자'에 대한 취지와 배경을 설명하고 그 뜻을 허심탄회하게 말했습니다. 동료들이 함께하자며 나서 주어 감사함과 감동을 느꼈습니다. 이후 동료직원들과 함께 하나가 되어 바로 실행에 옮겼습니다. 별내파출소 생활안전협의회 회원분들도 도와주셔서 '장수의자' 설치를 완료할 수 있었습니다.



횡단보도에 설치된 접이식 장수의자



어이지는 격려와 호응, 언론보도의 홍보도 한 몫

시범설치가 끝난 후 지역주민들의 반응은 어떤지, 또한 보완할 점은 무엇인지 의견을 들었습니다. 그 결과 어르신들이 "평소 다리가 아파서 신호등을 못 기다린 경우가 많았는데, 이 의자가 있으니 너무 좋고 편하며, 정말 유용해서 파출소장과 경찰관들께 고마움을 느낀다"며 격려와 칭찬을 해주셨습니다. 그 말 한 마디 한 마디가 그동안의 어려움을 극복하고 끝까지 도전하게 할 수 있는 중요한 원동력이 됐습니다. 재정적 지원이나 예산이 없는 상황에서 사명감 하나로 물리적 노력을 마다하지 않은 동료 경찰관들에게도 감사의 마음이 들고 만감이 교차하는 순간이었습니다.

그로부터 며칠 후 '장수의자'가 언론에 보도되어 전 국민에게 홍보가 됐습니다. 몇 개월이 지난 지금은 서울 구로구, 충남 천안시, 제주시 등 다른 지자체에서도 예산을 확보하여 주도적으로 장수의자를 설치하게 됐습니다. 다른 지자체에서도 장수의자를 벤치마킹한 결과 질타와 민원만 받았던 지난날들과는 달리 처음으로 칭찬을 받았으며 감사전화를 받기도 했습니다. 전국의 노인 보행자 교통사망사고를 조금이나마 줄이고 예방하는 데 도움이 된 것 같아 매우 뿌듯했습니다.

시민의 입장에서 되새겨 보는 경찰의 일

경찰에 대한 국민의 기대치가 높아진 요즘, 치안 현장에서 경찰이 적극적으로 임해줄 것을 요구 받고 있습니다. 그러나 적극행정의 가장 큰 걸림돌은 관련 규정의 부재와 미비로 인한 공무원들의 소극행정일 것입니다.

‘장수의자’만 보더라도 의자로 인한 사고가 발생할 경우 어떻게 조치할 것이며, 유지와 보수는 누가 할 것인지, 책임은 어디까지 질 것인지 등등 관련 규정의 부재는 관할 지자체에서 장수의자를 추진하는 데 가장 큰 걸림돌이었습니다.

하지만 경찰관은 ‘어떤 일을 할 것인지? 하지 않을 것인지?’에 대한 고민을 수요자인 국민의 입장에서 판단해야 한다고 생각했습니다. 국민을 위해 행동하지 않고서는 경찰관으로서, 그리고 나 자신으로서 존재 가치가 허물어지고 말 것이라는 강력하고 진지한 마음을 갖게 됐습니다.

규정과 근거가 좀 미비하더라도 수요자인 시민들의 입장에서 해석을 넓게 하여 조치할 수 있는 범위 내에서 최선을 다하고, 미비한 근거를 늦지 않게 마련하는 것이 적극행정이 아닌가 생각해 봅니다. 무에서 유를 창조한다는 어려움에도 불구하고, 오로지 지역 주민들의 안전을 확보하고 노인 보행자 교통사고의 발생을 막고 싶다는 신념 하나로 달려 왔습니다. 많은 지자체에서 장수의자를 벤치마킹하고 있으나 막상 장수의자가 탄생한 관할 지자체에서는 설치가 진행되지 못해 안타깝습니다. 어르신들의 안전을 위해 ‘장수의자’가 적당한 장소에 설치될 수 있도록 지자체에서 조금 더 관심을 갖고 추진해 주었으면 하는 바램입니다.



장수의자에 앉은 유창훈 경감

성찰 포인트

“

관점의 전환이
고민에서
아이디어로,
...
시민의
시선으로
바라봅니다

”

장수의자라는 대책을 고민해 보지 않고 과거를 답습하며 보행자 교통사고 예방 활동에 치중했다면, 별다른 효과를 기대하지 못하고 지금까지도 같은 결과를 반복했을 것입니다. 하지만 내가 아닌 국민의 눈높이에서 원인을 찾고 사소한 것에 귀 기울이며 문제를 해결하려 한 결과 시행착오 끝에 장수의자가 탄생했습니다.

문제의식 없이 관례라는 이름으로 어제 한 일을 오늘도 똑같이 하더라도 공무원 조직은 큰 문제없이 흘러 갈 수는 있을 것입니다. 새로운 일을 만들지 않고 하던 일이나 시키는 일만 잘하면 된다고 생각할 수도 있습니다. 하지만 ‘국민에 대한 봉사자인 공무원의 신분으로 어떻게 해야만 국민에게 좀 더 나은 혜택을 돌려드릴 수 있을까?’ 하고 고민한다면 분명 다른 관점으로 업무를 바라보는 시각이 생겨날 것입니다. 그리고 이렇게 고민하고 아이디어를 실현해나가는 것이 국민들이 바라는 진정한 공직자의 모습일 것입니다.

진정한 적극행정이란 거창한 것이 아닙니다. 경찰청 슬로건 ‘경찰이 곧 시민이고, 시민이 곧 경찰이다’라는 말처럼 시민들의 입장에서 생각하고 고민하며, 시민들이 원하는 것이 무엇인지 사소한 작은 것부터 귀 기울이며 해결해 주기 위해 최선을 다하는 모습을 보여주는 것입니다.

저는 경찰관으로 재직하는 30년 동안 한 순간도 제 본분을 잊지 않고 국민을 위한 것은 무엇일까 고민하며 일선에서 치안을 유지하기 위해 노력해왔습니다. 장수의자도 그러한 고민 끝에 탄생하게 된 사례입니다. 고민만으로 교통사고를 막을 수 있는 것도 아니고, 다른 사람이 알아봐 주지도 않겠지만 국민의 생명과 신체를 보호하는 경찰관이라면 이러한 고민을 계속해야 할 것입니다.

국민이 가려워하는 부분이 어디인지 정확하게 알고 긁어줄 수 있기 위해서는 국민 입장에서 계속 고민하는 것이 중요합니다. 저희 공무원의 노력이 시민들의 마음에 감동으로 전해질 때 비로소 적극행정이 이루어질 수 있을 것입니다.

유창훈 경감

CASE 03

품목분류 국제분쟁에

전방위로 대응하다



CASE
03

품목분류 국제분쟁으로 높아만 가는 수출 장벽



원활한 국제무역을 위해 모든 수출입 물품은 수출국의 생산자로부터 수입국 소비자에게 인도 되기까지 통합품목분류표(HS: Harmonized System)에 따라 품목을 분류하여 각 국 세관에 신고하도록 규정되어 있습니다. 그러나 일부 국가에서 자국의 이해관계에 따라 관세확보 수단으로 악용하는 경우가 발생하고 있습니다.

OO중공업은 2007년부터 인도 전력청에 가스절연개폐기를 수출하던 기업으로, 관세율 0%가 적용되는 HS 8537.20호로 품목분류를 해 오고 있었습니다. 그런데 2017년 1월, 인도 세관으로부터 관세율 5.94%가 적용되는 8535.90호로 분류되어야 한다고 세율 차이에 해당하는 관세 150억 원을 납부하라는 통보를 받은 것입니다.

OO중공업은 품목분류 업무를 전담하던 통관팀이 해체된 터라 관세청 국제분쟁해결팀에 재빨리 연락을 취했으나 그 사이에 인도 세관으로부터 추징금에 해당하는 금액을 예치하라는 압박이 이어져 해결이 요원한 상태에 놓이게 되었습니다.

인도세관에서 요구한 150억 원의 관세

2017년 2월말, H중공업으로부터 전화 한 통이 걸려왔습니다. 인도 뭄바이 세관으로부터 관세 150억 원을 납부하라는 연락이 왔다는 것입니다. 2007년부터 10년 가까이 아무런 문제없이 관세 0%로 통관하여 인도 전력청에 납품해 오던 변전소용 가스절연개폐기의 품목분류가 잘못되어 품목을 변경하고 약 6%에 해당하는 관세를 납부해야 한다는 것이었습니다. 더 큰 문제는 그동안 회사 내에서 품목분류 업무를 전담해 오던 통관팀도 최근 해체되는 바람에 이 문제를 주도적으로 해결할 부서도 현재 없는 상태라는 것이었습니다.

인도라는 거대한 나라의 장벽 앞에



품목분류 국제분쟁의 경우에는 기업의 통관부서와 관세평가분류원이 함께 일사불란하게 힘을 합해서 대응해도 좋은 결과를 얻기는 쉽지 않습니다. 특히 인도는 아직 개발단계에 있고 대국이라는 자존심이 큰 나라여서 설득하기 어려운 국가들 중 하나였습니다. 일단 내부적으로 상황을 보고했습니다. 그러자 “이거 되겠어? 또 인도야!” 하는 회의적인 반응들이 이어졌습니다.



가스절연 개폐기



논리와 설득, 조력으로 이겨 낸 품목분류 국제분쟁

걱정과 함께 떠난 인도 출장길

관세청에 상황을 설명하고 업체 내부사정은 불리하지만 품목분류 논리는 우리 기업의 주장이 합당한 것이라고 보고했습니다. 관세청 심사국장님은 품목분류 국제분쟁 대응팀을 만들어 인도에 직접 가는 방법을 제시하셨습니다. 통상 품목분류 국제분쟁이 발생하면 의견을 서면으로 전달하는 것이 일반적인 관례이었는데 파격적인 해결방법을 제시하신 것이었습니다.

먼저 인도 세관의 논리를 분석하고 허점을 찾아내어 우리 측에 유리한 해외 분류 사례를 조사했습니다. 그러던 중 업체로부터 연락이 왔습니다. 인도 세관에서 추징금에 해당하는 금액을 가납형태로 예치하라는 압박이 계속 들어와 버티기 힘들다는 내용이었습니다. 인도에 추징금을 예치하는 순간 대부분 돌려받는 것이 현실적으로 어렵다는 것을 지난번 인도 분쟁 건을 겪으면서 확인했기 때문에 절대 추징금을 예치하면 안 된다고 확실하게 전달했지만 마음은 불안했습니다.

우리의 정당성을 위한 끊임없는 설득

인도 관세청을 방문하여 인도 관세청장에게 우리 관세청장님의 서한과 입장을 전달했습니다. 그리고 우리의 관세평가분류원과 같은 역할을 수행하는 인도의 품목분류 전문가인 DRI를 방문하여 우리 팀에서 준비한 품목분류 논리와 사례를 들어 우리 기업의 품목분류의 정당성을 설명하고 설득했습니다. 처음과 달리 상대국도 경청을 하는 분위기로 바뀌기 시작했습니다.

5월 16일, 인도로부터 우리 측 의견을 수용하기로 했다는 연락을 받았습니다. 그리고 업체로부터도 감사의 인사와 함께 이번에 다시 통관됨을 만든다는 이야기도 들었습니다. 분쟁 건에서 추징금을 납부하고 난 후 너무 늦게 관세평가분류원에 도움을 요청하여 그 추징금 납부의 여파로 도산하는 업체도 있었는데 업체와 관세평가분류원 간의 시의적절한 대응으로 긍정적 성과를 낼 수 있어 다행이었습니다.

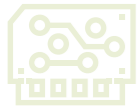


계속되는 국제분쟁에 대응하며

2019년 4월에는 우리나라 주력 수출물품인 'LCD 모듈'의 품목분류를 둘러싼 미국과 우리 기업 간의 분쟁 발생 신고도 접수됐습니다. HS 분쟁이 발생하면 물품에 대한 각 구성요소별 기능과 용도 등 쟁점을 파악하고, 상대국의 논리에 대응해야 합니다. 현재 LCD 모듈이 HS 제9018.90호에 해당하는 액정 디바이스(Liquid Crystal Devices)라는 미국의 주장에 대하여 관련 규정의 정의와 기술적 변천, 해당 물품의 용도와 구조, 해외 분류 사례 등을 검토하여 해당 물품이 액정 디바이스 범주를 벗어난 HS 제8529.90호에 해당하는 '모니터 부품'이라는 의견을 제시했고 우리의 입장을 관철해야 하는 상황입니다.

LCD 모듈의 경우 국제 기준이 명확하지 않기 때문에 나라마다 서로 다른 HS 코드로 분류될 위험성이 있는 물품입니다. 관세청과 우리 관세평가분류원에서는 세계

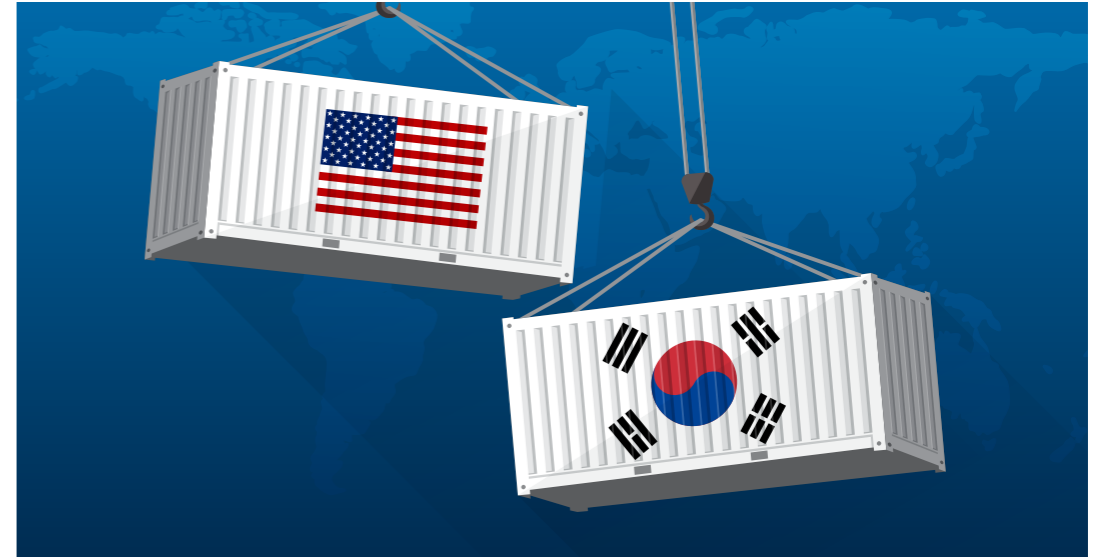
관세기구(WCO)를 통해 LCD 모듈에 대한 국제기준을 제안하여 신설을 주도했고, 그 결과 2022년 개정 협약부터 동 물품은 신설된 HS8524호로 분류될 수 있게 되었습니다. 그러나 현재까지는 HS 분쟁의 소지가 완전히 해소되지 않았습니다. 만약 미국이 우리의 의견을 받아들이지 않는 경우 WCO에 해당 사안을 안건으로 상정하여 우리 의견에 각국이 동의할 수 있도록 설득해야 합니다.



LCD 모듈: TFT(Thin Film Transistor)-LCD 패널에 패널을 동작시키기 위한 구동 회로(Driver IC), 데이터와 전원의 이동을 위한 Source PCB, 디스플레이용 광원(Backlight Unit)이 프레임에 함께 조립된 물품으로 주로 PC용 Monitor 제조에 사용되는 물품

수출기업과 적극적인 협력이 필요한 일

품목분류 국제분쟁은 해당 기업과의 긴밀한 협력과 대응이 성공의 여부를 크게 좌우합니다. 일부이지만 분쟁 당사자인 수출기업의 협조가 미흡한 경우도 있습니다. 품목분류 국제분쟁은 1차적으로 해당 수출기업과 해외 세관당국의 분쟁이고, 품목분류 권한은 수입국 세관당국에 있기 때문에, 국제분쟁이 성공적으로 해결되기 위해서는 당사자인 수출기업이 분쟁 상황을 정확히 파악하고 진행 과정에서 적극적으로 협조해 주어야 합니다. 해당 수출기업이 한국 정부에 분쟁 신고를 함으로써 상대국 세관의 (보이지 않는) 보복(소위 꾀셋죄)을 받을지도 모른다는 두려움 때문인지는 몰라도,



분쟁 신고 접수 이후 소극적으로 바뀌는 경우가 있습니다. 이 경우 해당 수출기업이 적극 협조하도록 신경전을 벌여야 하는 경우가 있습니다.

기업에서 분쟁 발생 시 가급적 신속히 관세청에 도움을 요청하고, 분쟁 발생 배경, 현지 상황 파악, 물품의 구성요소, 용도, 구조, 제조 프로세스 등의 파악, 분쟁 기업 측의 의견 등에 관하여 정확한 정보를 공유해 주어야 빠른 대처가 가능합니다. 앞의 두 사례에서도 기업 CEO의 적극적인 관심과 직원들의 원활한 협조가 많은 도움이 됐습니다.

체계적인 지원이 난관 극복의 지름길

그 이외에도 관세평가분류원의 동료들과 HS 국제분쟁을 총괄 지휘하는 관세청 국장님, 품목분류 업무 담당 과장님과 직원들, 본청 국제협력팀과 대사관에 파견된 관세관님, 물품에 대한 전문지식을 보유한 학계와 업계의 전문가 등이 품목분류 국제분쟁 해결에 있어 어려움을 극복하는 데 많은 도움을 주고 있습니다.

HS 국제분쟁 업무는 이제 우리 관세청과 관세평가분류원의 핵심 업무로서 관리자를 포함한 직원들이 그 가치를 인정해 주고, 관심과 지지를 보내주고 있습니다. 또한 품목분류 국제분쟁의 해결과 예방을 위해 필요할 경우 우선적으로 국외 출장을 갈 수 있고, 내외부 전문가들의 조력을 받을 수 있는 시스템이 관세청에 구축되어 있어 업무에 큰 도움을 받고 있습니다.



수출기업의 고통에 공감하는 일이 먼저

세계 경제 성장세 둔화와 보호무역주의 강화, 미·중 무역분쟁의 장기화 등 해외수출시장 여건 악화로 수출에 많은 어려움을 겪고 있습니다. HS 품목분류는 원래 WHO 협정 체결국 모두가 준수해야 할 국제 기준임에도 불구하고 수출 상대국의 자의적인 품목분류로 인하여 납부하지 않아도 될 관세를 납부하거나 심지어 가격경쟁력의 상실로 경영상의 어려움이 가중되는 등 많은 피해를 겪고 있는 수출기업이 있습니다. 우리 기업이 겪고 있는 고통에 공감하고 적극적인 지원으로 문제를 해결하여 우리 수출기업을 도울 수 있다는 것에 큰 보람을 느낍니다.

적극적으로 업무를 해나가기 위해서는 어려움에 처해 있는 우리 수출기업들을 도와야겠다는 의지와 이를 가능케 하는 능력이 중요하다는 것을 절감했습니다. 또한 해외 관세당국을 직간접적으로 접촉·설득해야 하는 업무 특성상 전문지식과 함께 외국어(영어) 역량의 필요성을 느꼈습니다. 외국어 능력과 국제 감각은 하루아침에 만들어지는 것이 아니기 때문에 자기계발을 위해 꾸준히 노력하고 있습니다.

성찰 포인트

“ 문제 해결의 능력과 의지, ... 겸손함의 열린 자세가 적극행정으로 가는 지름길입니다 ”

그간 HS 국제분쟁 업무를 맡으며 느낀 글로벌시대의 국제감각과 협력의 중요성을 강조하고 싶습니다. 국제회의에 참석하거나 해외 출장을 가며 외국 공무원들과 만날 기회를 종종 가질 수 있었습니다. 이때 우연히 쌓게 된 인맥으로 분쟁 발생 시 상대국에 대해 자세한 정보들을 얻을 수 있었습니다. 많은 공무원들이 국제협력을 위해 외국 공무원들과 업무 관계를 맺고 친밀감을 쌓을 수 있다면 우리 국민과 기업이 현지에서 어려움을 겪을 때 그들을 통해 많은 정보와 도움을 받을 수 있을 것이라고 생각합니다.

적극행정이란 도움이 필요한 국민을 위해 적극적으로 봉사하는 것이라고 생각합니다. 국민들로 인해 공무원인 내가 존재하는 것이기 때문입니다. 'PUBLIC SERVANT(공무원)'라는 단어에 바로 우리 공무원의 정체성이 담겨 있습니다.

국민을 위해 봉사하겠다는 공무원으로서의 사명감과 서비스 정신, 그리고 문제를 인식하고 해결해나가는 능력(전문성)과 의지가 있다면 누구나 적극행정을 실천할 수 있습니다. 혼자서 문제를 해결하고 그 성과도 독식하겠다는 마인드보다는 정보를 공유하고 협력하여 문제를 해결하려고 노력하는 자세를 갖는다면 아무리 어려운 문제도 성공적으로 해낼 수 있을 것입니다.

이성재 주무관

CASE 04

농업인을 위한

사회안전망을 구축하다



매년
이런사고
살 수가 없어!

농작물
재해
보험

보험사
손해발생

피하자
보상부족

사회안전망

172만 8435호 지급농가수
증가!

관계부처 회의

재해복구비용인상

현장의견반영

보장범위확대

CASE
04

농작물재해보험의 확대와 개선을 기대하는 농민들



배추와 무 등의 노지작물을 재배하는 신OO 씨는 지난해 여름, 극심한 폭염과 가뭄으로 막대한 피해를 입게 되면서 재난지원금에 대해 자세히 알아보기 시작했습니다. 30여 년 동안 농사를 지으며 태풍, 폭설 등 자연재해로 농사를 망칠 때마다 한숨만 지을 수는 없는 일이었기 때문입니다. 하지만 재난지원금은 기대에 미치지 못하는 수준이었습니다.

그러던 중 주변 농가들 사이에서 농작물재해보험에 대한 이야기가 화제임을 알게 되었습니다. 신OO 씨를 비롯한 주민들이 함께 나서 농작물재해보험에 대해 알아보았더니 우선 보험료가 만만치 않다는 데 놀라움을 금치 못했습니다. 재해가 잦은 지역과 적은 지역의 보험료 격차가 크기 때문에 일부 지역의 경우 보험료 부담이 커진 것입니다. 또한 노지작물에 대해서는 농작물재해보험이 아직 도입되지 않은 상황이었습니다.

자연재해는 천재지변 중 하나인데 신OO 씨는 이로 인한 피해를 농민들이 고스란히 떠안아야 하는 것인지 의문이 든다며 한숨을 쉬었습니다. 농작물재해보험이 왜 잘 알려지지 있지 않은지, 그리고 가입률이 왜 저조한지 그 이유를 알 수 있는 대목입니다.

잦은 자연재해 앞에 눈물짓는 농가

농식품부 재해보험정책과는 재해 발생 시 농업인들의 경영안정을 위해 다양한 정책을 펼치고 있습니다. 우선 자연재해로 인해 생산물 피해를 입은 농업인들의 영농활동 재개를 위해 농약대, 대파대 등 재난지원금을 지급하고, 실제 피해액만큼 보상하기 위해 농업재해보험(농작물·가축재해보험)제도를 도입하여 보험료의 50%를 지원하고 있습니다. 또한 농업인들의 작업환경이 타 산업에 비해 열악하다는 점을 고려하여 농작업 중 사고 시 보험금을 지급하는 농업인 안전보험을 운영하고 있으며, 이에 대해서도 마찬가지로 보험료의 50%를 지원하고 있습니다.



평소에는 농작물재해보험 담당자로서 보험상품 개선을 비롯해 홍보를 추진하고, 재해가 발생할 때에는 그 지역의 보험가입현황, 재해신고현황, 추정보험금 등을 파악하는 역할을 담당하고 있습니다. 2017년과 2018년은 다양한 재해가 발생한 시기였습니다. 2017년은 가뭄으로 벼와 콩 등 밭작물 피해가 컸으며 우박이 여러 차례 내려 과수 피해 또한 컸습니다. 2018년에는 이상저온으로 인한 과수피해, 폭염으로 인한 가축폐사, 그리고 농작물 고사, 태풍 등으로 인한 과수 낙과와 벼 도복, 농경지 침수 등의 피해



가 발생했습니다. 그러나 농작물재해보험 가입률이 높지 않았고, 재난 지원금 또한 농가의 기대에 미치지 못해 많은 민원이 발생했습니다.

농작물재해보험, 저조한 가입률의 원인을 찾아

보험에 가입하지 않은 농가들이 보험에 가입하지 않은 이유를 분석하고 보험에 가입한 농가들의 의견이 보험 상품에 반영되도록 해야 했습니다. 현장 의견을 듣기 위해 2017년 7월부터 8월까지 권역별 현장간담회를 실시하여 농업인, 지역농협 담당자, 지자체 담당공무원 등의 의견을 청취했습니다. 농업인들의 주요 요구사항은 재해보험 품목확대, 보험료 할증폐지, 시군 간 보험료 격차 완화 등이었습니다.

2017년까지는 보험 상품개발이 쉬운 시설작물 위주로 신규품목을 도입했습니다. 그러나 가뭄, 우박 등으로 노지작물에 지속적인 피해가 발생하면서 노지작물에 대한 보험을 도입해 달라는 요구가 많아졌습니다. 2018년 신규보험도입 품목은 이미 확정된 상황이었고 2019년

이후 도입할 품목을 노지채소 중심으로 확대해야 했습니다. 가장 중요한 노지작물인 배추, 무 등은 다양한 작기, 지역별 생산량 편차, 높은 가격 변동성으로 보험상품 개발이 어려웠으며, 다른 노지작물들은 재배 면적이 크지 않고 통계가 부족한 상황이었습니다. 부족한 통계로 인해 보험료율이 너무 높게 산출되면 보험료가 비싸 농업인들이 보험에 가입하지 않게 되고 보험료율이 너무 낮으면 보험사의 지속적인 손해발생으로 안정적인 사업운영이 곤란해질 수 있었습니다. 이에 신뢰 있는 통계를 바탕으로 최초 보험상품을 어떻게 설계하고 보험료율을 얼마나 현실에 맞게 산출하는지가 중요한 요소였습니다.

합리적인 보험체계를 위한 고민

지역 간 보험료 차이의 문제도 해결하기 쉽지 않았습니다. 농작물재해보험의 보험료는 시·군 단위로 산출하고 있었습니다. 이로 인해 재해가 잦은 지역과 적은 지역 간 보험료 격차가 발생했습니다. 보험료가 높은 지역의 농업인들은 보험료를 전국단위로 산출해 달라고 요구한 반면, 읍·면·동 단위로 세분화하여 보험료를 산출해 달라는 요구도 있었습니다. 보험료율 산출 단위가 변경되면 일부 지역의 보험료는 낮아질 수 있으나 그만큼 일부 지역의 보험료는 오를 수밖에 없는 상황이었습니다. 보험료 부담이 큰 농업인들의 부담을 완화하기 위해 보험료가 낮은 농업인들의 보험료를 높이는 것은 또 다른 민원을 야기할 뿐이었습니다.

보험료 할증제도 폐지에 대한 문제도 있었습니다. 보험료 할증제도란 보험 사고가 자주 발생하는 농업인들의 보험료를 할증하여 보험사고가 발생하지 않는 농업인의 보험료를 할인해 주는 정책입니다. 재해가 자주 발생하지 않은 농가들은 보험료를 할인해 주지 않으면 보험 가입 유인이 급격하게 떨어지게 되기 때문에 필요한 제도였습니다. 그러나 천재지변인 자연재해로 인



해 보험료가 할증되는 것에 대한 농업인들의 불만은 계속됐습니다. 따라서 대부분의 농업인 요구사항은 그 지역 또는 그 품목의 의견만을 듣고 결정할 수 없는 문제였습니다.

보험사업자와의 소통, 전담기관의 노력으로 얻은 결실

재해보험 개선책, 합의점을 찾아

농업인들이 요구한 사항 중에는 현실적으로 불가능한 요구도 많았습니다. 또 보험사들은 안정적인 사업운영을 위해 소극적인 입장일 수밖에 없었습니다. 15년 이상 농작물재해보험을 전담해온 NH농협손해보험사와 지속적인 소통을 통해 적절한 합의점을 찾아가기 위해 노력했습니다. 보험사의 적극적인 협조와 전담기관인 농업정책보험금융원의 노력으로 다양한 상품 개선방안을 마련하게 됐습니다.

농업보험 강화, 농업인의 든든한 버팀목으로

특히 농림축산식품부는 행정안전부 등 관계부처와 협의하여 재해복구 비용의 단가를 인상했습니다. 또한, 농업정책보험에 대한



농작물 재해보험 개선사항

현장의견을 반영하고 보험사업자와 긴 협의 끝에 농작물 재해보험의 대상품목 확대를 비롯해 보장수준을 강화했으며, 농업인 안전보험의 보장범위를 산재보험 수준까지 확대하고 영세농 국고지원비율을 높였습니다.

이러한 노력으로 농작물 재해보험의 가입률이 증가하고 보험금 지급농가 수가 2016년 1만 9,749호에서 2017년 2만 8,435호로 늘어나는 등 농가의 소득안전망 확충에 기여하고 있습니다.

더 많은 농업인들의 보험가입을 바라는 마음으로

아직도 농작물재해보험의 가입률은 저조한 수준이며, 재해가 발생하면 보험에 가입하지 않아 적절한 보호를 받지 못하는 농가들이 대부분인 것이 현실입니다. 가끔씩 재해 피해 현장을 방문할 일이 생길 때마다 자연 재해는 농업인 혼자서 감당하기 어렵다는 것을 자주 느꼈습니다. 보험에 가입하지 않은 농가들을 볼 때면 안타까운 마음이 많이 생겼습니다. 매년 가입하다가 최근 재해가 없어서 올해에만 가입을 안 했다는 농업인들을 만나면 '조금 더 홍보를 열심히 했어야 하는 것이 아니었나'라는 마음이 들기도 했습니다.

올해와 내년에도 예전과 같이 의견을 적극 수렴하고 농금원, 보험사와 협의하여 상품을 적극 개선해 나가야 합니다. 한번은 배 피해 과수원을 방문한 일이 있는데 이곳은 농작물재해보험에 가입한 농가였습니다. 농업인은 농작물재해보험에 가입하여 다행이라고 하시며 좋은 제도를 만들어 주어 고맙다고 하셨습니다. 굉장히 큰 힘이 됐습니다. 보험가입 여부는 농업인의 선택이지만 저희 농림부가 노력하여 더 많은 농업인이 농작물재해보험에 가입하고 보험의 혜택을 누렸으면 하는 마음이 커졌습니다.



지난해는 재해보험정책과 모두가 농업인의 경영안정을 위해 열심히 뛰었습니다. 재난지원금 단가를 대폭 상승했고 농업인안전보험의 보장수준을 산재보험 수준으로 강화했습니다. 올해부터는 영세농에 대한 보험료 지원을 70%까지 확대했습니다. 앞으로도 농업인, 생산자단체, 지자체 등의 다양한 의견을 경청하여 보험 상품개선에 반영할 수 있도록 노력해나갈 것입니다.

성찰 포인트

적극행정이란 일상의 업무에 매몰되지 않고 민원이나 현안에 대해서 상대방의 입장을 자세히 헤아려 보고 개선방안을 고민하는 것이라고 생각합니다. 재해보험의 개선책을 마련할 때에도 농업인의 입장에서 문제를 바라보고 농업인들에게 실질적으로 도움이 되는 해결방안을 제시하기 위해 끊임없이 고민했습니다. 농가와 지자체, 보험사, 전문가 등 다양한 입장의 의견을 듣기 위해 노력했고 논의를 진행하여 좋은 개선방안을 마련할 수 있었습니다. 앞으로도 과거의 사례만 답습하기보다는 문제 해결을 위해 다양한 의견을 수렴하고 고민한다면 좋은 정책을 만들어갈 수 있을 것이라고 생각합니다.

그 과정에서 현장의 목소리를 적극적으로 수렴하고 더 많은 이해관계자의 의견을 반영하여 제도적 개선을 이뤄낼 수 있도록 노력한다면 '모두가 만족하는 정책'을 만드는 것도 불가능하지 않은 않게 될 것입니다.

“상대방의 입장에서
...
듣고 고민하며
좋은 정책을
만들겠습니다”

오재협 주무관



CASE 05

의약품 국제 승인으로

세계 수출 길을 열다

GMP서면확인제도



70여명 전담 대응팀

CASE
05

서면확인서 발급에 4개월, 의약품 EU 시장의 높은 진입장벽



EU는 유럽연합 내 부정, 위조, 불량 원료의약품 유통을 차단하기 위해 관련 법령을 2011년 6월에 개정하고 제조 및 품질관리기준을 뜻하는 GMP 서면확인서 제도를 2013년 7월부터 시행했습니다. 이 제도로 EU 비회원국이 EU로 원료의약품을 수출할 때에는 제조원에 대한 해당국 정부의 GMP 서면확인서 첨부이 의무화됐습니다.

EU 법령에 근거하여 EU GMP와 동등성이 확인된 면제국가 목록, 즉 EU 화이트리스트에 등재된 경우에만 서면확인서 제출이 면제됐습니다. 이에 따라 우리나라의 기업이 제2의 세계 시장인 EU로 의약품을 수출하기 위해서는 식약처로부터 품목별로 GMP 서면확인서를 발급하여 첨부해야 하는 상황에 놓이게 되었습니다. 하지만 GMP 서면확인서를 발급하는 과정에 무려 4개월 이상 소요되어 기업들은 수출 지연 등의 어려움을 겪게 됐습니다.

식약처 의약품품질과는 2015년 11월, 화이트리스트 신청서를 제출한 후 다음해 12월 평가를 받았지만 재평가가 필요하다는 결정을 받았습니다. 하지만 수출기업의 애로사항을 해결하겠다는 의지로 화이트리스트 등재를 위해 신발 끈을 다시 고쳐 매기로 했습니다.

화이트리스트 등재를 위한 출발선에서



식약처 의약품품질과는 안전하고 우수한 품질의 의약품을 국민에게 공급하기 위해 의약품 제조와 품질관리에 대한 규제관리를 담당하는 부서로, 각국 의약품 규제기관, 의약국제단체와의 협력을 통해 관련 규정검토를 비롯해 신규제도 도입 등 우리나라 의약품이 원활하게 해외로 수출될 수 있도록 지원하고 있습니다.

화이트리스트란 EU로 원료의약품을 수출하고자 하는 국가에 대해 EU 측이 제조·품질관리기준(GMP) 운영 현황을 직접 평가하여 EU와 동등한 수준으로 인정되는 경우 원료의약품 수출 시 요구하던 GMP 서면확인서를 면제받는 제도입니다.

2015년 1월 우리나라는 신청서를 제출했고 서면평가를 거쳐 2016년 12월에 EU 측이 우리나라를 방문하여 식약처의 관리현황과 제조업체의 운영현황을 직접 평가했습니다. 방한평가 이후 받은 최종 보고서의 결론은 지적사항에 대한 보완이행계획은 적절히 수립됐지만 한국의 원료의약품 GMP 관리, 그리고 집행시스템이 EU 기준과 동등하지 않다고 간주되어 재평가가 필요하다는 것이었습니다.





보완사항 개선을 위한 협력, 그리고 전략

먼저 보완이행계획에 따라 보완사항을 개선해나가야 했습니다. 이를 위해서는 수립된 계획을 실제로 이행하는 6개 지방청을 비롯하여 본부의 관련 부서들의 협조가 절실히 필요했습니다. 보완이행은 다른 업무보다 우선적으로 신속하게 이행되어야 했지만 모두들 기존의 업무에 부가적인 업무가 추가된 상황이었기 때문에 사람들에게 화이트리스트 등재 업무의 중요성과 그 이유를 설득하고 각자의 노력이 무엇보다 더 절실하다는 의지를 일깨우는 일이 필요했습니다.

아울러 EU 평가단의 의향을 미리 파악할 필요가 있었습니다. EU 평가단에서 다음 평가 시 지적 사항들 중 어떤 항목을 가장 중점적으로 살펴볼 것인지, 단 시간 내 완벽하게 마무리될 수 없는 내용들은 실제 평가 시까지 얼마나 이행되어야 통과될 수 있는지에 대한 정보가 필요했습니다. 하지만 이러한 상황들은 서면으로는 확인하기가 어려운 부분이었습니다.

세계 시장을 향한 의지, 숨 막히는 4년의 시간

51명의 대응팀, 무조건 성공을 향해

2015년 1월 등재 신청서를 제출할 당시 우리나라 의약품 제조소 관리 법령 체계, 조사관 현황을 비롯해 교육평가제도, 제약업체 현황 등 총 83건의 방대한 서면자료를 함께 제출했습니다. 이후에는 2015년 12월까지 총 4차에 걸쳐 수집에서 수백 페이지에 이르는 영문답변서를 추가로 제출했습니다.

2016년 12월 1차 현장평가를 위해 51명의 대응팀을 꾸려 GMP 조사관 교육을 실시하고 EU 평가를 가정한 제조소 모의실사와 리허설을 실시했습니다. EU 홈페이지에 화이트리스트 등재국 관련 현황이 공개되어 세계 각국의 규제기관에서 관심을 갖고 그 진행 상황을 눈여겨보고 있는 상황에서 재평가에 성공하지 못한다면 우리나라 의약품 관리체계를 비롯해 의약품 품질 수준이 저평가되어 국제적인 망신뿐만 아니라 우리나라 의약품의 해외 수출 이 큰 타격을 받을 것이 불 보듯 뻔했습니다.



협력을 끌어내기 위한 열쇠, 공감과 동기부여

평가를 준비하며 이번에 반드시 성공해서 우리나라가 의약선진국으로서의 명성을 세계적으로 알리고 동시에 우리나라 의약품이 세계 시장에 진출할 수 있기를 기대했습니다. 이번 화이트리스트 등재 업무는 본부 차원에서 계획을 수립하지만 실제 이행여부는 업무를 담당하는 지방청과 협력부서에서 진행해야 하는 것이 많았습니다. 지방청장님, 관련 부서 과장님들에게 적극적으로 사업의 성공 필요성에 대한 설명하며 지원을 요청했고, 더불어 실제 수행하는 업무담당자들에게도 목적의식을 가지고 업무를 진행할 수 있도록 끊임없이 교육하고 독려했습니다.



2018년 1월부터는 매 월별로 보완이행상황에 대해 관련부서장 회의 뿐만 아니라 직원들의 준수여부 점검을 위해 수시로 지방청 현장점검을 비롯해 화상회의를 개최하여 미진한 부분에 대해 이행하도록 적극적으로 독려했습니다. 7월부터는 EU 수출이력이 있는 원료의약품 제조소 30여 곳을 선정하여 모의실사를 실시하고 미흡사항을 지방청 조사관에게 교육했습니다.

간절함과 함께 한달음에 달려간 아일랜드

2018년 7월에는 반드시 등재에 성공하겠다는 간절함으로 아일랜드에 있는 EU집행위원회 평가단을 찾아갔습니다. 협력회의를 통해 1차 평가 시 지적된 사항에 대한 보완 이행상황을 설명하고, 조언도 얻을 수 있었습니다. 당시 평가단에서는 지금껏 이렇게까지 적극적으로 조언을 구하는 나라는 없었다며 지구 반대편까지 날아와 다섯 시간에 걸쳐 1차 평가 시 지적사항의 이행상황을 상세히 설명하고 진솔하게 도움을 구하는 우리의 자세에 감탄했다고 했습니다.

2018년 10월 24일 드디어 EU 측에서 재평가 방문 일정과 현장 방문 제조소 명단을 통보했습니다. 재평가까지는 1개월의 시간이 남아있었습니다. 70여 명의 본부, 그리고 지방청 직원으로 총괄대응팀, 현장대응팀, 의전팀 등 총 6개팀의 대응단을 구성했습니다. 대응단은 각자의 고유 업무를 수행하면서 동시에 대응단 업무를 해야 했기에 업무 부담이 컸지만 국익을 위한다는 한마음으로 열의를 다했습니다. 평가대상 3개 제조사에 대한 면밀한 검토와 GMP 모의실사를 진행했고, 지방청에 대해서는 1차 보완사항 이행뿐만 아니라 전반적인 준수사항을 하나하나 점검했습니다. 최종 일주일 앞두고 발표 자료 준비와 평가단 이동 동선을 고려한 의전, 청장과의 면담 등 실제 평가당일과 같은 일정으로 리허설을 실시했습니다.



EU 평가단방문현장평가

재평가 심사 통과, 드디어 열리는 수출 길



드디어 평가일, 방문한 평가자 중 한 명은 지난 2016년 평가 때 참가했던 이 분야 최고의 전문가로 날카로운 질문과 까다롭기로 정평이 나 있던 사람이었습니다. 선정된 지방청 중 비교적 제조회사의 수가 적고 경험 있는 조사관이 없는 지방청의 평가에서 어린 직원들이 당황하거나 긴장해서 평가단의 질문에 제대로 답을 할 수 있을지 크게 우려했습니다. 하지만 관련 규정과 최근 몇 년간의 제조소 실태조사보고서 등에 대한 면밀한 검토·분석, 제조소 점검 동선, 그리고 점검사항 등에 대한 사전 모의실사 등 철저한 준비를 통해 본인에게 평가결과에 대한 모든 책임이 있다는 듯 비장한 각오로 침착하게 대응한 주니어 조사관들의 늠름한 자세는 감동 그 자체였습니다.

평가 마지막 날 평가단은 2016년 1차 평가 때 지적한 사항들이 충족됐고, 추가 권고사항을 이행하는 경우 대한민국을 EU 화이트리스트 등재 국가에 추천하겠다고 긍정적인 메시지를 남겼습니다. 그 순간 불안함과 조바심 등 마음고생과 체력적 고됨이 모두 사라졌습니다.

2019년 2월, 현장 평가 시 보완사항에 대한 우리나라 측의 이행결과를 제출했고, 2019년 2월 14일 드디어 우리나라를 EU 서면확인서 면제 국가에 등재를 추천하겠다는 최종보고서가 도착했습니다. 그러나 아직 끝난 것이 아니었습니다. 이제 EU집행위원회에서 대한민국 의약품 GMP 규제 전반에 대한 서류를 비롯해 현장 평가 결과 우리나라의 의약품 품질이 EU와 동등 이상이라는 결정문을 EU의회와 EU이사회가 승인하는 절차가 남은 상황이었습니다.

하루라도 더 신속한 등재를 위해서는 최종 승인까지 긴장의 끈을 놓지 않아야 했습니다. 신속한 법안 통과를 위해 3월 19일 브뤼셀에서 EU집행위원회와의 회의를 제안했습니다. 회의에서 EU집행위원회의 등재

EU화이트리스트에 당당하게 올린 이름, 대한민국

법안 처리과정과 일정을 확인하고, 대한민국은 신속한 등재를 희망하며, 향후에도 적극적으로 협력할 의지가 있다는 것을 강조했습니다. EU 집행위원회도 등재를 미리 축하하며 합동 GMP 실태조사 프로그램 참여를 제안하는 등 협력 의사를 표방했습니다. 심지어 시차를 고려하여 보도자료 배포시간과 EU 집행위원회의 홈페이지 보도 게재 시간까지 동일하게 조정해 주는 성의도 보여 주었습니다.

마침내 2019년 5월 14일, EU 이사회의 승인을 거쳐 EU 화이트리스트에 대한민국의 이름이 등재됐습니다. 스위스, 호주, 일본, 미국, 이스라엘, 브라질에 이어 세계 7번째로 이뤄낸 쾌거였습니다.



EU 집행위원회 회의

세계적으로 인정받은 품질, 의약품 수출에 날개를

EU 화이트리스트 등재는 국내 원료 의약품의 GMP 운영체계가 국내 제약사의 원료의약품 품질이 EU뿐 아니라 미국, 일본, 등 제약 선진국과도 동등한 수준임을 전 세계적으로 인정받은 것이었습니다. 이로써 EU에 수출하는 원료의약품의 경우, 국내 제약사는 GMP 서면 확인서 면제로 수출 소요시간을 약 4개월 이상 단축할 수 있게 됐습니다.

의약업계 관계자들은 이제는 우리나라가 세계적으로 의약품의 품질 수준을 인정받아 전 세계로 수출을 확대할 수 있는 자신감과 원동력을 갖추게 됐으며 이는 그간 우리 식약처가 열심히 노력한 결과라고 고마움을 표현했습니다. 4년간 꼭 해내야 한다는 부담감과 끝없는 업무로 힘들고 어려운 순간이 많았지만 그만큼 큰 결실을 맺게 되어 정말 기쁩니다.



“적극행정을 통해
...
공직자의
존재의 의미를
되새겨 봅니다”

성찰 포인트

20년 가까이 공무원 생활을 하면서 그저 내게 주어진 일을 성실히 하면 된다고 생각해 왔습니다. 하지만 이번 화이트리스트 등재 업무를 맡았을 때에는 보다 적극적으로 업무를 수행해야 했습니다. 넉넉하지 못한 가동 인력과 시간 속에서도 전략적이고 체계적으로 계획을 수립해야 했고 그만큼 이 자리에서 이 역할을 수행하고 있는 공직자로서 반드시 성공하지 않으면 안 된다는 사명감과 간절함을 가지고 업무를 수행했습니다. 그 결과 제약기업에게 도움이 되는 긍정적인 성과를 창출할 수 있었습니다.

적극행정이란 단순히 일을 잘한다는 데 의미가 있는 것이 아니라 우리 업무의 당사자, 즉 국민과 제약기업이 원하는 것이 무엇인지 적극적으로 찾아내어 그들 모두에게 궁극적이고 실제적인 이익이 되는 일을 행하는 것이라고 생각합니다. 이것이야말로 우리 공직자의 존재의 의미가 아닐까 싶습니다.



최희정 사무관

CASE 06

동산금융 활성화로

중소기업에 힘을 실다

대출해주세요
창고에 담보제품 산데미로..



동산담보

△△은행

담보로 부적합!



연대보증
폐지

대규모
지원
성장펀드

은행권 공동의
동산 담보 DB구축

동산 담보
사후관리...

타부처, 기관과
협조 필요!!!

담보로
부적합

담보대출
2000억원

중소기업
동산규모
600조

동산 담보 최대치를 위해
말어, 능력, 확보해야 해!!!

지체적으로
할 수 있는
범위가 적어!

동산활용성
확대

여신규정
전면개편

신규공급
14.5배 성장

새로운 자금조달
통로로 자리매김

CASE
06

동산금융의 활성화로 중소기업의 미래를 열어주세요!



2017년 초, 의류와 구두, 액세서리 등의 기성품을 취급하는 유통업체를 경영하는 정OO 씨는 봄을 맞아 신상품을 다량으로 구매하기 위해 은행에 찾아가 대출 관련 문의를 했습니다. 하지만 정OO 씨는 업체에 마땅한 담보가 없다는 이유로 은행으로부터 대출을 거절당했습니다. 정OO 씨 업체의 창고에는 완제품이 쌓여 있었지만 소용이 없었습니다.

정OO 씨의 대출이 거절된 것은 먼저 제조업이 아니라는 점, 그리고 동산담보 또한 동력이 없는 제품으로 판명되었고 원재료 등에 한정되어 있었기 때문이었습니다. 동산담보는 관련 법제가 마련되어 있었음에도 정OO 씨에게는 무용지물이라는 사실에 허탈함, 그리고 박탈감마저 들기도 했습니다. 다만 은행이 물품의 정확한 가치를 평가하고 회수하기 어렵다는 점을 이해하지 못하는 것은 아니었습니다.

정OO 씨는 동산금융이 활성화된다면 우리와 같은 중소기업의 성장은 물론 경제발전에도 기여할 수 있는 새로운 계기가 되지 않겠느냐고 반문합니다. 법제 마련에도 불구하고 활성화되지 못하고 있는 동산담보에 대해 실효성 있는 체계가 마련된다면 중소기업에 날개를 달아 줄 수 있지 않을까 합니다.

기업금융 지원책을 모색하며

금융위원회 산업금융과에서는 창업·중소기업에 대한 금융지원, 금융 접근성 개선 등과 관련한 업무를 담당하고 있습니다. 2017년 여름 즈음 새 정부의 국정철학에 맞춰 기업금융의 새로운 역할을 모색해 보자는 활기찬 분위기가 있었습니다. 두려움 없는 창업을 위한 연대보증 폐지, 대규모 스케일업 자금지원을 위한 성장지원펀드 조성 등 다양한 사업을 펼치고 있었고, 은행의 여신심사나 담보관행 등을 창업·중소기업의 특성을 감안해 보다 효율적으로 개선할 수 있는 방안을 검토하고 있었습니다. 처음에는 기업의 기술력을 담보화 할 수 있는 방안을 살펴보고, 나중에는 기술력이 체화된 기계설비나 지식재산권 등의 담보대출을 활성화하는 방안을 검토했습니다. 그러던 중 부동산이 아닌 기업의 다양한 무형 자산을 담보화 할 수 있는 '동산담보법'의 존재를 알게 되었습니다.



줄어드는 담보대출 자산, 은행권의 불신

동산담보는 관련 법제가 마련되어 있었음에도 불구하고 은행권의 활용이 저조했습니다. 중소기업이 지닌 600조 원 규모의 동산 중 당시 은행권 담보대출로 활용되던 자산은 2,000억 원 수준에 불과했습니다. 그마저도 지속적으로 규모가 줄고 있었습니다.

관련 현황을 검토하면서 이슈의 범위가 넓다는 점이 부담으로 다가왔습니다. 금융위가 자체적으로 할 수 있는 일도 적지 않았지만 타 부처, 기관의 협조가 필요한 일이 많았습니다. 담보법제는 법무부, 등기규칙은 대법원, 지식재산권 제도는 특허청의 도움이 필요했고 감정평가, 기계거래 등 금융영역 밖에 있는 일도 많았습니다.

또한 이해관계자들의 회의감과 시장의 불신으로 인한 부담도 컸습니다. '동산은 애초에 담보로 부적합한데 쓸데없는 일을 한다'라든지 '기계가 중간에 도난을 당하거나 나중에 팔리지 않으면 누가 책임을 지느냐'와 같은 말들이었습니다. 무엇보다도 은행실무에 대한 지식과 경험 부족이 어려움으로 다가왔습니다. 은행에서 실제 대출을 실행해 본 경험이 없었고, 동산담보 활성화가 더딘 많은 이유 중 무엇이 진짜 문제인지를 가려내기가 어려웠습니다.



중소기업의 힘, 동산금융 활성화의 출구를 찾는 일

어려운 일일 뿐, 포기할 수 없는 일

동산금융은 알면 알수록 난이도가 높은 과제라는 느낌을 받았습니다. 잘할 수 있다고 큰소리를 쳤지만 '지금까지 활성화가 더딘 데에는 나름의 이유가 있었다'라는 회의감과 함께 스스로의 능력부족을 타하는 날도 많았습니다. 하지만 어렵고 복잡하다고 해서 포기할 수는 없었습니다. 당시 동산금융 활성화라는 주제에 관하여 대통령께서도 국무회의 등을 통해 큰 관심을 표명하시며 지지해 주셨습니다. 또한, 중소기업인들과의 간담회 자리에서도 동산금융에 대한 기업인들의 간절한 기대를 들을 수 있었습니다. 이러한 주변의 관심과 기대는 '실망감을 드리면 안 된다'라는 책임감을 느끼게 했습니다.

간담회와 사례조사로 아이디어를 모으며

과장님과 저를 포함한 과원들은 책상에 앉아 고민하지 말고 직접 부딪혀 보자는 생각으로 두 달여에 걸쳐 20차례 현장 실무자분들과 간담회

를 가졌습니다. 은행원이나 금융기관 종사자 외에도 법률가, 감정평가사, 기계거래소, 특허평가기관, 부실채권 정리기관 등 다양한 업종에 종사하는 많은 분들의 의견을 들었습니다. 부정적인 이야기도 많았지만 적어도 문제점의 원인을 '평가-관리-회수'라는 세 가지 범주로 정리할 수 있었습니다.

이후 추상적으로만 접근하지 말고 스스로 은행원의 입장이 되어 보자는 생각으로 '평가-관리-회수' 측면에서 문제가 된 실제 사례를 최대한 조사해 보았습니다. 예를 들어, 기계의 도난을 막기 위해 월 300만 원 수준의 비용이 드는 경비요원을 파견했던 사례라든지, 법원 경매가 수차례 유찰되는 과정에서 기계는 고장이 나서 팔 수 없고 보관비용만 추가로 들었던 사례 등을 모아 보았습니다.



그 다음으로는 반대사례를 찾아보았습니다. 예를 들어 경비요원을 파견하지 않고도 담보물을 저렴하게 관리할 수 있었던 사례, 법원 경매를 거치지 않고 보다 쉽고 빠르게 담보물을 처분할 수 있었던 사례 등이 있었습니다. 반대사례는 찾기가 어려웠기 때문에 은행원분들과 TF를 구성하고 여기저기 수소문을 하면서 정보를 모았습니다. 이를 통해 몇 가지 실무적 아이디어를 얻고 대책을 검토해 나갈 수 있었습니다.

✓ **주요 제도 개선사항**

- 일괄담보제도 도입
- '상호등기 없는' 개인사업자(상호미등기자 99.8%) 동산담보 활용 허용
- 장기자금 지원을 위해 담보권존속기간(현행 5년) 폐지
- 담보물의 고의적 멸실·훼손 시 제재조항 마련
- 강제집행 시 동산담보권자 요구 없이도 배당금을 당연 배당
- 법원 외 민간시장 매각(사적실행)이 가능한 경우를 명확화

EU 평가단방한현장평가



장난감 제조업체에 대한 신용대출 검토 과정에서, 창고에 보관 중인 대규모 장난감 재고품을 발견하고 동산담보대출로 권유하여, 18만여 개 장난감을 담보로 운전자금 4억 원 지원



육우사육업을 영위하는 농업회사법인에 대한 대출 심사 시 대표자의 동업계 오랜 경험 및 경영 노하우를 높게 평가하여 가족(한우)을 담보로 운전자금 39억 원을 지원

우리가 아니면 할 수 없다는 책임감으로

어려움에 처할 때면 항상 '금융에 활용되지 못하고 있는 600조 원의 중소기업 동산 자산이 너무 아깝다'라고 생각했습니다. 자산담보대출(ABL: Asset Based Lending)에 있어 동산담보가 부동산담보보다 비중이 높은 미국과 최근 몇 년간 동산담보시장이 급격히 성장한 일본의 사례를 조사하면서 우리나라도 작은 계기만 마련될 수 있다면 부동산이 없는 창업기업이나 임차사업장을 이용하는 대다수 중소기업의 금융 접근성이 크게 개선될 수 있을 것이라는 희망을 가졌습니다.

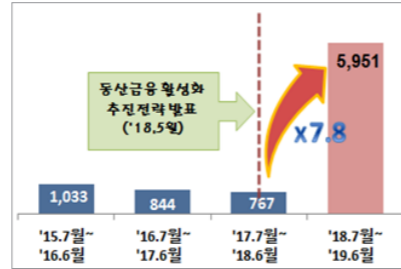


동산금융시장은 초기 시장형성에 있어 정부의 역할이 반드시 필요한 영역이었습니다. 쉽지 않았지만 '우리가 아니면 할 수 없다'라는 생각에 마음을 굳게 다졌습니다. 정책금융지원 등을 통해 은행의 리스크를 완화해 주고, 동산의 도난·분실 가능성을 줄여 주는 제도를 마련했습니다. 개별은행차원에서는 접근하거나 산출해내기 어려운 다양한 동산의 회수정보 등을 집적하는 일도 초기 시장형성을 위해 필수적이었습니다. 모두 정부만이 할 수 있는 일이었기에 공무원으로서 책임감을 갖고 업무에 임했습니다.

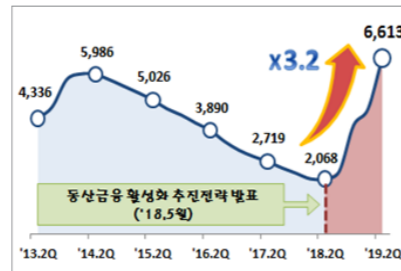
회의적인 시선, 설득에서 공감으로

자신감과 확신을 갖고 외부의 회의적인 시선도 바꾸기 위해 노력했습니다. 동산금융에 대한 은행권과 이해관계자들의 불신이 컸기에 외부 간담회 등 의견수렴 과정은 매우 부담이 컸습니다. 그때마다 ‘안 되는 이유 100가지 중에 되는 이유 1가지만 있으면 성공할 수 있다’라는 마음가짐을 갖고 상대방을 설득하고자 노력했습니다. 그 결과 저희 생각에 공감하는 사람들을 점차 늘려나갈 수 있었고 많은 분들로부터 정책수립에 필요한 현실적 대안과 아이디어를 구할 수 있었습니다.

<동산담보 대출 공급규모 증가>



동산담보대출 연간 신규 공급액



동산담보대출 잔액

한마음 한 뜻으로 난제를 해결해낸 시간

돌아보니 힘든 기억보다는 즐거웠던 추억이 먼저 생각납니다. 내부직원, 외부 TF 참여자를 막론하고 한마음으로 즐겁게 일했던 것이 어려움을 극복하는 데 큰 도움이 됐던 요인이라고 생각합니다.

당시 TF에 참여한 과장님, 산업금융과 직원 그리고 외부 실무자·전문가분들은 모두 팀워크가 좋았습니다. 문제에 부딪힐 때는 직급을 막론하고 자유롭게 서로의 아이디어를 제시하고 평가했으며 의문이 있으면 바로 질문하고 상호 공유했습니다. TF 팀원 모두 각자의 위치에서 해외사례를 찾고 연구보고서를 정리하는 등 자신의 역할을 다하기 위해 노력했습니다. 특히 과장님은 외부 이해관계자를 개별적으로 만나 설득하고 실무적 사례를 법·제도와 연결하는 큰 틀의 해결방안을 제시해 주는 등 팀의 리더로서 든든한 버팀목이 되어 주셨습니다.

성찰 포인트

‘동산금융 활성화 추진전략’을 마련하는 과정에서 다양한 분야의 새로운 사람들과 즐거운 마음으로 일할 수 있는 기회를 얻었고, 업무경험을 많이 쌓을 수 있었습니다. 공무원으로서 쉽게 얻기 어려운 지식이나 경험도 외부에서 일하시는 실무자분들에게 의지하면서 조언을 구할 수 있었습니다. 지금도 다양한 현안을 처리하면서 당시 인연을 맺었던 분들에게 많은 도움을 받고 있습니다. 동산금융은 이제 시작 단계이지만 정책이 성공할 수 있도록 마지막까지 최선을 다할 것입니다.

적극행정이란 책임행정이 아닐까 생각합니다. 업무 중에는 어려운 일도 있고 미루고 싶은 일도 있는 것이 사실입니다. 그러나 주어진 과제를 회피하지 않고 책임감 있는 태도로 업무를 수행하다 보면 보이지 않던 해법도 찾을 수 있을 것입니다. 이번 경험을 통해 내가 먼저 책임감 있는 태도로 다가가면 이해관계자들을 설득하고 주변에도 확신을 심어줄 수 있다는 것을 깨달을 수 있었습니다.

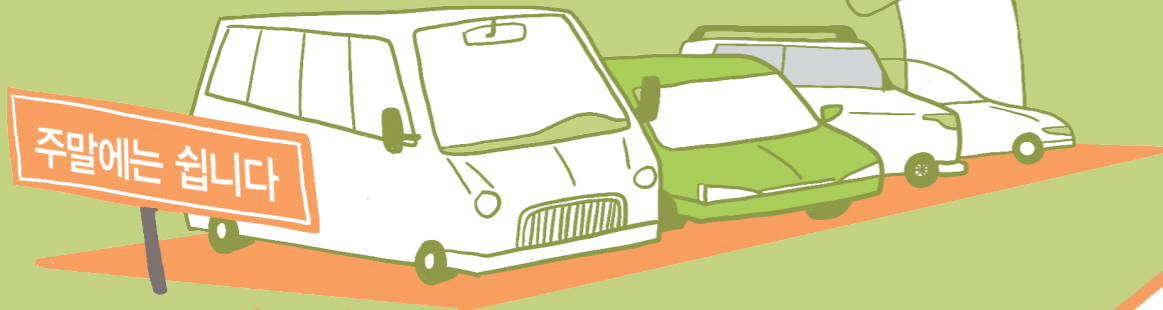
회피하지 않고
...
책임감으로
다가서니
해법을 찾을 수
있었습니다

박석훈 사무관



CASE 07

경기도 행복카셰어, 취약계층의 발이 되다



★ 영아이디어 공모 ★



행복 카셰어



경기도민



CASE 07

공용차량은 공무원만 사용한다는 건 고정관념이 아닐까요?



사회가 점차 다양화되고 발전함과 더불어 그에 따라 고품질의 다양한 복지가 요구되고 있습니다. 경기도 역시 이러한 변화에 맞는 각종 복지정책 마련을 비롯해 복지예산 증대 노력을 지속적으로 하고 있으나 지역 발전을 위한 투자와 복지 예산 확대의 균형을 맞추기란 쉽지 않은 일이었습니다.

2015년 12월 경기도 영 아이디어 오디션에서 제안된 공용차량 셰어링 아이디어는 한 공무원의 아이디어에서 시작됐습니다. 이것이 바로 주말이나 공휴일에 사용하지 않는 공용차량을 도민들에게 무료로 빌려 주는 행복카셰어입니다. 이는 추가적인 예산의 투입 없이 보유하고 있는 자산을 활용하여 도민의 행복가치를 실현하고 더불어 사회격차를 해소할 수 있는 공공기관의 '공유경제'라는 새로운 패러다임으로 사회문제 해결에 접근한 것입니다.

행복카셰어는 '공용차량은 공무원만 사용해야 하는 것일까?'라는 의문에서 시작해 '주말이나 공휴일에 운행하지 않는 공용차량을 도민들이 이용한다면 어떤 문제가 있을까?'라는 의문에서 지 이르렀고, 그 후 오디션을 거쳐 제도 마련까지 갖은 노력 끝에 탄생한 제도입니다.

행복카셰어 사업의 시작, 그 후 3년

행복카셰어는 2015년 영아이디어 공모전을 통해 발굴된 정책으로 주말에 사용하지 않는 공용차량을 도민들이 이용할 수 있도록 무상으로 공유하는 사업입니다. 공유경제 실현과 도민의 복지증진을 위해 2016년 5월에 시작한 '경기도 행복카셰어' 사업이 어느덧 3년 차에 접어들었습니다. 경기도 공용차량을 이용하고자 하는 신청자들이 홈페이지를 통해 신청을 하면 관리자 페이지에서 신청자·운전자의 자격을 확인하고 차량 현황에 따라 이용승인을 합니다.

지금은 홈페이지를 통해 쉽게 이용자격을 확인할 수 있지만, 사업 초기에는 관련부서에 일일이 공문으로 자격확인을 받아 업무수행에 인적, 물적 시간이 많이 소요되기도 했습니다. 평일 내내 이용자 승인을 처리하지만 주말에도 쉴 새가 없습니다. 매주 주말 순번을 정해 출근하는 차량지원팀 직원은 토요일에는 차량을 인계하고 일요일에는 차량외관 확인 후 차량을 인수받는 업무를 수행하고 있습니다.



사업 기획부터 보완책 마련까지

이 사업이 공모전에서 채택되고 실제 도입하려 할 때 주변에서는 사고 발생 우려, 약속 불이행 등 많은 걱정과 우려를 했습니다. 그러나 이런 반대의견은 실제로 사업을 기획하고 관련규정을 세우는 데 많은 도움이 됐습니다.

우선 사고발생위험에 대비하기 위해 공용차량 자동차보험 보장 범위를 확대하고 사고대응체계를 구축했습니다. 교통사고 발생 시 보험 약관의 배상한도를 초과하는 상해나 재물상의 손실 발생으로 인한 금액은 이용자 부담을 원칙으로 하되 자동차보험 약관상 보장범위를 넓히고 최대한 보험으로 처리할 수 있도록 했습니다. 조례에 이용자 부담사항 발생 시 이행을 확약하도록 내용을 명기하여 보완했습니다.



또한 민간의 영업범위를 크게 침범하지 않기 위해 렌터카사업의 이용대상이 되기 힘든 저소득층을 주 대상으로 했습니다. 그 외, 다자녀가정, 다문화가정, 한부모가정, 북한이탈주민 등을 대상으로 하는 경우에도 지원차량 대수가 제한되어 있고, 저소득층에게 우선권이 있다는 점에서 아직까지 문제되는 일은 발생하지 않았습니다.

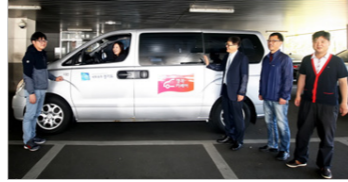


사업 시행 후 열린 홍보와 시군 활성화를 위한 노력 끝에 이용자가 많이 늘어나고 기반도 정착됐습니다. 하지만 이용자가 늘면서 이용자가 원하는 차량도 다양해지고 요구사항도 증가하고 있어 업무수행에 어려움이 발생하기도 했습니다. 원하는 차종, 유종에 따른 차량을 빌려드릴 수 없거나 원하는 시간에 차량을 인수·인계 받고 싶어 하는 등 이용자의 요구사항이 증가하고 있어 고민이 깊어져만 갑니다.

저소득층을 주 이용자로 지원하다 보니 몇몇 이용자가 비용이 적게 드는 LPG차량 또는 전기차량을 지원받길 원했습니다. 행복카셰어 차량지원을 위해 추가적으로 LPG차량이나 전기차량을 구매하는 것은 '공유경제 실현'이라는 사업취지에 부합하지 않았기에 이용자의 이해를 구하는 것 외에는 방법이 없어 안타까웠습니다.

**늘어난 인기만큼
다양해진
요구의 목소리**

또한 인수·인계 시에도 타 렌터카를 이용하듯 본인이 원하는 시간에 차량을 수령하고 반납하길 원했습니다. 그러나 이용자의 편의를 위해 담당직원의 주말근무시간을 늘릴 수도 없었고 근무인력을 확충하는 데에는 한계가 있었습니다.



사업에 편의성을 더한 행복카셰어

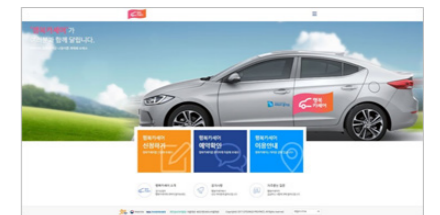
무인화시스템부터 제도의 보완까지

차량 수령, 반납시간 확대를 위해 여러 부서와의 협의 끝에 행정안전부 '첨단 정보기술 활용 공공서비스 촉진사업 공모'에 신청하게 되었습니다. 지금은 무인화시스템 운영을 위해 관련조례를 개정하는 절차가 진행 중입니다. 개정조례가 공포된다면 이용자가 원하는 시간에 차량을 수령, 반납할 수 있어 이용자의 편의를 증대시킬 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.

행복카셰어링의 진화하는 서비스

또한 지원차량 부족 시 이용자가 차선책을 마련하도록 신청일자와 이용승인 일자리를 조정할 수 있게 규정을 재정비했습니다. 이용하고자 하는 일자의 5일 전까지 우선순위에 따라 이용승인을 하고, 명절 등에는 그 신청과 승인시기를 앞당겨 대체 이동수단을 구할 수 있도록 하여 사업의 유연성을 확보한 것입니다.

또한 비용적인 측면을 개선하기 위해 전기자동차 의무 구입 시 기존 지원차량을 대체하는 방식으로 전기차를 구입하는 방안을 검토하고 있습니다. 대기질 개선을 위해 관련규정상 연간 구입하는 업무용 차량은 환경친화적 자동차로 구입하도록 되어 있습니다. 따라서 시일이 걸리더라도 전기자동차 구입 시 기존 휘발유 차량을 대체하여 지원할 계획입니다.



행복카셰어 전용 홈페이지



도민들의 행복을 실어 나르는 교통수단으로

사업을 기획하고 실행하면서 실행가능성, 법적 검토뿐 아니라 관련부서, 시군과 협조하는 등 설 틈 없이 달려왔습니다. 많은 우려와 반대가 있었지만 도민들에게 많은 혜택을 드리고자 하는 사명감을 가지고 지속적으로 노력한 결과 지금까지 오게 됐습니다. 함께해 온 직원들과 관련부처의 협조가 있었기에 가능했을 것입니다. 모두에게 감사하다는 말씀을 올리고 싶습니다.



성찰 포인트

“ 고정관념을 깨고
 ...
 새로움에 도전하는 것,
 더 나은 사회를 만들 수 있습니다 ”

실제 이용자의 이용 사유는 아들 군대 면회, 시골에 계신 부모님 칠순잔치 참여, 먼 곳에서 열리는 친구 결혼식 참가 등 다양합니다. 차량이 없는 도민이 행복카셰어를 이용하여 부모로서 또 자식으로서 마땅한 도리를 할 수 있도록 일조했다는 것에 매우 큰 감동을 받고 있습니다. 저소득층에게 금전적 지원을 한다는 단편적인 생각에 그치지 않고 이 사업을 통해 더 나은 사회를 만들었다는 자부심을 갖게 되었습니다.

적극행정이란 기존의 사고를 깨고 새로운 생각에 도전하는 것이라고 생각합니다. ‘공용차량은 공무원만 사용해야 한다’는 고정관념을 벗어나는 것이 이 사업의 시작이었습니다. 행복카셰어를 기획하고 아이디어를 실현해나가는 일이 쉽지는 않았지만 전에는 하지 못했던 창의적인 생각과 도전으로 도민들에게 감동을 주는 일을 하고 있다는 것에 매우 보람을 느낍니다. 사용하지 않는 공용차량을 차량이 필요한 도민에게 빌려주겠다는 단순한 생각에서 적극행정을 이끌어냈듯 단순한 생각이라도 점차 확대시켜나가는 것이 중요하다고 생각합니다. 앞으로 우리 공직사회가 작은 생각도 지나치지 않고 발전시켜 더 나은 대한민국을 만들 수 있기를 기대해 봅니다.

김성우 팀장

2020

국민을 웃게하는 **진심** 가득 적극행정

인사혁신처 적극행정 사례집

III

창의적 실천편

새로운 요구와 변화에 대응하다

발행일 2020.02
발행처 인사혁신처
편집인 이정민, 박행열, 한현덕, 정현아, 박한진
디자인·기획 디자인크레파스 02-2267-0663