

2021 적극행정 우수사례 경진대회 입상 사례

국민에게 인정받은 모바일 활용 적극행정 우수사례



차례

국민에게 인정받은 모바일 활용 적극행정 우수사례



01

특허청

나홀로 어디서든 특허출원, 특허청이 도와드려요!

02

국세청

국세환급금 통지서! 카카오톡, 문자메시지로 보내드립니다!

03

병무청

모바일 전자병적증명서 발급으로 군인혜택 누리세요.

교육 목표

국민에게 인정받은 모바일 활용 적극행정 우수사례



01. 모바일 활용 분야, 적용 방법 공유

모바일이라는 공통 수단을 적용한 다른 행정 분야를 공유하여 확대 적용할 수 있는 다른 정책에 접목

02. 서로 다른 적극행정 POINT 공유

기관별로 국민의 입장을 배려한 적극행정 POINT를 공유하여 향후 적극행정 추진 시 참고

03. 적극행정 지원제도 활용 과정 공유

적극행정 지원제도를 활용한 경우 활용 과정, 의의 등을 공유하여 지원제도 운영 시 벤치마킹

01

특허청

나홀로 어디서든 특허출원, 특허청이 도와드려요!



적극행정 추진 전에는,

특허에 대한 관심이 높아지고, IT 기술이 대중화되어 변리사의 도움 없이 출원하고자 하는 개인 발명가와 중소기업이 증가하는 추세입니다.

그러나, 특허청의 전자출원 홈페이지(특허路)는 '99년부터 현재까지 설치파일 (.exe) 형태의 플러그인을 이용하고 있었습니다.

출원, 보정, 수수료 납부 등 특허 관련 행정서비스는 PC로만 이용할 수 있어 신속한 대응이 어려웠습니다.

(기존) 전용 프로그램으로 서식 작성 → 특허로 페이지에 다시 접속하여 제출
수수료를 특허로 홈페이지에서 확인 후 지로사이트에서 납부

01

특허청

나홀로 어디서든 특허출원, 특허청이 도와드려요!



이렇게 적극행정을 추진했습니다!

1

서식 프로그램 없이
온라인 제출 가능한
인터넷 전자출원
서비스 구축

2

웹 표준화를 통해
언제 어디서나
어떤 기기든
서비스 이용 가능

3

나홀로 출원하려는
국민, 기업 대상
비대면 전자출원
교육 실시

- ✓ PC든 모바일이든 프로그램 다운로드 없이 전체 법정 서식(865건)을 작성하고 바로 신청
- ✓ 모바일 특허로 페이지에서 수수료를 확인하고 바로 납부
- ✓ 언제 어디서나 어느 기기든 출원서를 작성하고, 명세서·도면 등은 카메라로 찍어서 출원!
- ✓ 전자출원이 어렵다고 느끼는 국민을 위한 비대면 교육까지 실시하였습니다

01

특허청

나홀로 어디서든 특허출원, 특허청이 도와드려요!



모바일 어플을 만들지 않은 이유가 있을까요?

지금까지 특허청에서는 설치파일 형태의 서식 작성 프로그램을 운영해 왔는데요, 이러한 경험으로 모바일 전자출원 시스템 구축 시 가장 중점을 둔 부분은 **매번 업데이트를 하지 않아도 되도록 시스템을 만들자!**였습니다.

어플리케이션 형태는 수정사항 반영이 쉽지만 수정할 때마다 업데이트를 해야 하므로 매번 설치하지 않아도 되는 **웹 형태로 시스템을 구축**하였습니다.



휴대폰의 다른 기능까지 고려하여 제도를 개선하고 시스템을 구축!

모바일 시스템을 구축할 때 보통 인증, 메신저 기능 정도를 활용해 왔지만 기존에 정해진 양식의 파일로 작성·첨부해야 했던 명세서, 도면을 휴대폰 카메라로 찍어서 첨부할 수 있겠다는 인식의 전환으로 '20년 특허법 시행규칙을 개정하고 '21년에는 웹출원 시스템을 구축하여, 명세서, 도면을 카메라로 찍어 바로 출원할 수 있게 되었습니다!

02

국세청

국세환급금통지서! 카카오톡, 문자메시지로 보내드립니다!



적극행정 추진 전에는,

납세자가 환급계좌를 신고한 경우 해당 계좌로 환급금을 지급하며,
계좌 지급 후에도 법령에 따라 일반우편으로 환급금 통지서를 송달하고 있었습니다.
지급이 완료된 환급금에 대하여 우편으로 다시 통지하여 추가 환급세액이 있는 것으로
납세자가 오인하는 경우가 많았으며,
우편송달 비용이 매년 약 40억원 발생하는 등 불필요한 예산 및 행정력이 소요되고
있었습니다.

(기존) 계좌로 환급금이 지급된 경우에도 일반우편으로 환급금 통지서 발송 → 예산
및 행정력이 소요되며 우편 송달과정에서 개인정보유출 가능성이 있음

02

국세청

국세환급금통지서! 카카오톡, 문자메시지로 보내드립니다!



이렇게 적극행정을 추진했습니다!

1

납세자 편의제고,
예산 및 행정력 낭비
제거를 위해
적극행정 검토

2

개정안을 마련하여
기획재정부에 적극
건의하는 등
법령 개정 추진

3

모바일
발송시스템을
구축하고
모바일 송달 시행

- ✓ 계좌로 지급된 후의 환급금 통지서는 납세자 권리, 의무에 변동이 없다는 점에 착안
- ✓ 기획재정부에 법령 개정을 건의하는 한편, 적극행정의 일환으로 개정 전 조기시행 추진
- ✓ 모바일 발송시스템 구축 → 휴대전화 번호를 몰라도 C정보(연계정보)를 통해 본인에게 송달
- ✓ 이를 통해, 환급금 통지서 열람 편의를 개선하고, 예산(매년 약 20억원) 및 행정력 낭비 제거

국세환급금통지서! 카카오톡, 문자메시지로 보내드립니다!



기존에 모바일 송달이 시행되지 않은 이유가 있을까요?

법령 개정이 필요하며, 보수적이 시각에서 우편 송달해야 한다는 의견이 많았습니다. 또한, 기존에는 납세자의 휴대전화 번호를 알아야만 안내문을 보낼 수 있어 번호가 변경될 경우 다른 사람에게 잘못 송달될 우려가 있었습니다. 스마트폰 등 모바일 기기 사용이 보편화된 점과, CI정보를 활용하여 휴대전화 번호를 몰라도 납세자 본인에게 송달이 가능하게 된 점에 착안하였습니다.

적극행정
Point!

변화된 환경을 고려하여 새로운 시각에서 제도 개선 추진!

계좌로 지급된 경우에도 환급금 통지서를 일반우편으로 발송하여 예산 및 행정력이 소요되고, 개인정보유출 가능성이 있었습니다.

법령 개정 및 시스템 구축을 통해 계좌 이체 환급금 통지서 모바일 송달을 시행하였습니다. 납세자의 통지서 열람 편의를 개선하였으며, 매년 약 20억원의 예산 절감이 예상됩니다.

03

병무청

모바일 전자병적증명서 발급으로 군인혜택 누리세요



적극행정 추진 전에는,

현역병 군인할인요금제 가입을 위해서는 입영사실확인서 등 증빙자료 발급 후 제출을 위해 통신사 대리점을 방문해야 했습니다.

또한, 현역병 복무 중에는 복무부대에서 복무확인서만 발급이 가능하며, 병무청과 행정복지센터(주민센터)에서는 병적증명서(입영사실확인용) 발급이 제한되어 서비스 이용에 어려움이 있었습니다.

(기존) 입영사실확인서 또는 복무확인서 발급 → 통신사대리점 방문하여 제출 후
군인할인요금제 가입 가능

03

병무청

모바일 전자병적증명서 발급으로 군인혜택 누리세요



이렇게 적극행정을 추진했습니다!

1

(업무 협업)
 병무청 ↔ 행안부 ↔ KT
 군인할인요금제 간편
 가입을 위한 업무 협의

2

(시스템 구축)
 전자병적증명서
 유통 시스템 개발
 사업 추진

3

(규정 마련)
 현역 복무 중인 사람도
 '입영사실확인용'
 병적증명서 발급
 가능토록 규정 마련

- ✓ (병무청) 관련규정을 개정하고 병적증명서 발급 시스템을 개선하여 전자 병적증명서 발급 및 유통이 가능하도록 기반 마련
- ✓ (행안부) 전자증명서 발급·유통 시스템을 통신사에 제공
- ✓ (KT) 행안부 전자증명서 발급 시스템을 연계하여 전자 병적증명서를 발급·유통하는 KT Paperless 시스템 개발

03

병무청

모바일 전자병적증명서 발급으로 군인혜택 누리세요



현역 복무 중에는 병적증명서 발급 안될 이유가 있을까요?

입영 전까지는 병무청에서, 입영 후에는 각 군에서 병적을 관리하므로 현역 복무 중인 사람은 병무청의 병적증명서 발급 대상이 아니었습니다.

이원 체계로 인해 발생하는 국민의 불편을 해소하고자 규정을 마련하고, 디지털 환경에 맞게 유관기관과 협업을 통해 온라인 서비스를 만드는 것에 중점을 두었습니다.

특히, 행정안전부의 전자증명서 발급·유통 서비스를 활용 비대면·온라인 처리 시스템을 구축하였습니다.



디지털 세대의 눈높이에 맞는 서비스 제공 방안을 찾아보다!

병무청의 주된 고객이 청년층이며, 모바일 등 디지털문화에 익숙한 점과 전자지갑의 활성화 등 행정환경의 변화를 반영하여 전자병적증명서를 활용하는 방안을 생각하게 되었습니다. 이후 행안부 및 KT와 협업하여 시스템 구축으로 온라인을 통해 언제 어디서나 쉽고 빠르게 민원을 처리할 수 있도록 개선하였고, 이후 SKT와도 협업하여 서비스를 확대하였습니다.



THANK YOU

국민이 체감하는 적극행정, 앞으로도 계속됩니다!