붙임 **2021년 1차 적극행정 우수사례**

여권과	**코로나19 이동제한 조치로 공관에 갈 수 없는 재외국민,** **온라인으로 여권을 발급 받는다.** (이동제한 지역 거주 재외국민 대상「비대면 여권발급 서비스」시행) □ **(상황) 각국의 지역내·지역간 이동제한 조치**로 인해 재외국민 다수가 재외공관을 방문하지 못해 **여권발급을 신청할 수 없게 되면서 불편 다수 발생** ※ 여권법상 원칙적으로 재외공관 방문 및 순회영사 계기에 직접신청(본인 확인 필요) □ **(노력)** 법령상 근거 부재로 온라인 발급을 실시하지 못하다가 **적극행정 지원제도인 사전컨설팅 제도**를 활용, 온라인 발급절차 시행 가능 여부 문의하여, **감사부서로부터 시행 가능하다는 판단을 받고 즉각 실**시 □ **(성과) 이동제한 지역에 거주하여 여권발급을 위한 재외공관 방문이 불가하였던 거주 재외국민 총 424명('21.4.26. 기준)에게 온라인 본인확인으로 여권 발급** ○ 코로나19 장기화로 비대면 여권발급 수요가 지속적으로 발생될 것으로 예상됨에 따라 재외국민 편익 확대 예상 ※ (발급 대상) 캐나다 5개주(254명), 사이판(155명), 바누아투(5명), 알바니아(8명), 통가(2명)
주오클랜드분관	**디지털 뉴노멀시대, '외교 정보수집 자동화(RPA)'로** **외교 최전방 재외공관의 외교대응능력을 획기적으로 향상시키다!** ('주재국 외교 정보·뉴스 수집·활용' 자동화 프로세스 구현) □ **(상황)** 기존 예산·회계 등 단순·반복업무에 적용하던 RPA* 기술을 활용, **만성적 인력부족을 겪고 있는 재외공관의 외교대응능력 제고를 위해 '외교 정보·뉴스를 자동으로 수집·활용'하는 디지털 프로세스 도입 추진** * RPA(Robotic Process Automation)는 기존의 단순·반복 업무를 '소프트웨어 로봇'을 통해 자동화·효율화하는 기술로, 이미 해외를 넘어 국내 대기업·공공기관에 급속 확산 중 □ **(노력) '본질적 외교업무에 RPA를 적용해보자'라는 아이디어로 시작하여, 담당 공무원이 RPA 서적 한 권을 구입·독학하여 RPA 직접 개발** ○ **실제 프로그램 경험이 없는 상태에서 범용(무료) 프로그램인 'UiPath'를 활용**하여 프로세스 직접 개발, **해외 RPA 포럼에 참여하고 전문가와 소통**하는 등의 노력을 통해 **'주재국 외교 정보·뉴스를 수집하여 메일링'하는 자동화 프로세스* 구현** * 양국 관련 뉴스, 주재국 정부 발표 정보, 커뮤니티 및 SNS의 사건사고 이슈 등을 자동으로 수집하고, 유사정보를 필터링(리벤슈타인 알고리즘 적용)하여 메일링 서비스 ○ 주오클랜드분관 도입후 주뉴질랜드대사관 및 공공기관(교육원·무역관)으로 확대 □ **(성과) ▲RPA를 통해 외교업무에 필요한 주요 이슈를 쉽고 빠르게 확인**할 수 있게 되어, **외교 최전방인 재외공관의 외교대응능력 향상, ▲180개 전 재외공관으로 확산시 외교인력이 절대적으로 부족한 소규모 재외공관의 외교역량 강화에 크게 기여할 것으로 전망** ○ **▲(업무경감)** 1시간 소요되는 정보수집 업무를 **자동화 로봇이 1분에 처리**, **▲(예산절감)** 뉴스 스크랩 위탁 서비스 비용 **연간 최소 2천만원 절감**, **▲(확산가능성) 전 재외공관으로 확대시 연간 22인 업무량 자동화** 효과

주하갓냐출장소	**코로나19로 불편을 겪는 해외 진출 기업인 및 재외국민을 위해 영사서비스를 패러다임을 전환하다!** (①괌에서의 한국 운전면허증 인정기간 연장 ②사이판 재외국민 대상 여권 비대면 발급 시행)
	□ **(상황)** '20.3월 이후 **코로나19 관련 제한 조치**로 괌 운전면허 발급기관의 운영이 원활치 않아 **괌 진출 우리 기업인들의 (통상 1달 이내 소요) 괌 운전면허 취득(우리나라 운전면허증 교체 발급)에 5개월 이상 소요로 무면허 오해의 소지** 발생 ○ 또한, 괌 및 사이판 정부의 제한조치로 인해 **사이판 순회영사를 실시하지 못함**에 따라 **여권을 갱신하지 못한 사이판 재외국민 90여명의 불편** 발생 □ **(노력)** ① ▲미 연방 공무원(우리 동포)과의 적극적 협력을 통해 **괌 지사실에 운전면허 관련 우리 기업인들 민원 접수** ▲(운전면허 문제로 지연될 수 있는) **괌 가스복합발전소의 조기 착공은 괌 주민을 위해서 필요하다고 설득 및 협조** 요청('21.1월~2월) ② 외교부 여권과에 코로나19 관련 현지의 예외적인 상황설명 및 사이판 거주 **우리 재외국민에 대한 화상시스템과 영사협력원 통한 복수여권 재발급 방안 수차례 제시**(공문·전화 등)('20.9월~12월). □ **(성과)** ① (통상적으로는 변경이 어려웠음에도) **코로나19 관련 행정명령으로 금년 말까지 우리나라 운전면허 인정 기간을 연장**한 최초 사례로, 괌에 진출한 우리 기업인 및 동포들의 불편을 해소 ※ 코로나19 상황 장기화 대비 추가 연장을 위한 법적 발판 마련 ② 사이판 교민 87명이 **화상으로 비대면 본인확인을 통해 '21.1월 복수여권을 재발급** 받아 체류자격을 갱신하였으며, 추가신청자 66명에 대해 **2차 비대면 여권 재발급을 진행 중**('21.4.26. 현재) ※ 사이판 外 (필리핀, 인도네시아, 파푸아뉴기니, 하와이 등) 도서 지역에 거주하여 이동이 어려운 우리 재외국민들을 위해 현지 주재 우리 공관에서 「코로나19 상황에 따른 예외적 비대면 복수여권 발급 절차」를 통한 여권 재발급 편의 제공

주스리랑카대사관	**스리랑카 교육당국의 마음을 움직인 한국 알리기 노력** (스리랑카에서 한국어의 대입 시험 과목 채택으로 한국어 보급을 확대함으로써 우리나라의 국격 제고 및 동포 자긍심 고양)
	□ **(상황)** 스리랑카 내 한류의 영향으로 젊은이들의 한국어에 대한 관심이 매우 큼에도 불구, **대입 과목에 한국어가 포함되어 있지 않아 장기적으로 한국어 보급과 한국어 교육이 어려웠던 상황** ※ 외국 여러 나라의 중·고등학교에서 한국어를 가르치고 있기는 하나, 대학 입시 과목으로 한국어를 채택하는 경우는 매우 드문 상황 □ **(노력) 스리랑카 교과목 채택 및 대학 입학시험 관련 핵심 실무자를 수시 접촉**하여 실무 협의를 해나가면서, 교육부장관 등 **교육당국 고위정책결정자와 면담** 추진 ○ 또한, 한국어를 활용한 현지 맞춤형 공공외교 사업(▲현지 한국어 교사 대상 온라인 한국어 연수 ▲현지 대학-대사관 연계형 세종학당 신설 등)을 적극 추진 □ **(성과)** 스리랑카, 금년부터 대학 진학을 위한 **12-13학년 정규 교과과정에서 한국어 교육 시작** 및 **대학 입학시험에 한국어 과목 채택** ○ 2021년도부터 12학년 과정 학생들이, 2022년에는 13학년 과정 학생들이 외국어 과목으로 한국어를 선택 학습 가능, 2023년도부터 대학 입학시험 과목으로 한국어가 정식 포함 ○ 스리랑카 내 한국어 저변 확대뿐만 아니라 스리랑카 거주 동포들의 자긍심 고취 및 우리나라의 국제적 위상 제고에도 기여