



5장

국민과
함께 하는
열린외교





1절

국민보호를 위한 영사서비스

1. 재외국민보호 체계 구성

외교통상부는 그간 중대한 사건·사고 대응과정에서 제기된 국민적 비판여론을 겸허히 수용하고, 지적된 문제점들을 해결할 수 있는 새로운 법과 제도 등의 시스템을 구축하였다. 이러한 운영체제를 마련함으로써 향후 유사사건 발생시 범정부 차원의 유기적 대응이 가능하도록 하는 동시에, 국민을 외교활동의 중심에 두는 국민과 함께 하는 외교통상부가 되기 위해 쇄신의 노력을 다하고 있다.

이에 따라 ▲ 해외위급특보를 통한 정보전파 ▲ 영사콜센터를 통한 사건·사고 접수 및 정보공유 ▲ 신속대응팀 파견을 골자로 하는 효율적인 재외국민보호 체계를 구축하였다.

이를 통해 초동조치에서 사후처리까지 피해를 입은 우리 국민과 함께 하면서 보호 임무를 수행하는 한편, 사건·사고 예방을 위해 홍보활동을 활발히 전개하고 있다. 그 결과 런던 테러(2005년 7월), 카트리나 재해(9월), 발리 폭탄테러(10월)시 그간 구축했던 재외국민보

호 체계로 신속히 대응하여 피해를 입은 우리 국민을 효과적으로 보호하였으며, 이에 대해 현지 및 국내언론으로부터 호평을 받았다.

2. 주요 추진 실적 및 개선 현황

1) 영사콜센터 설치·운영

우리 국민이 해외 체류중 어려움에 처하였을 경우, 전세계 어디서든 전화 한 통화로 도움을 요청할 수 있는 영사콜센터를 2005년 4월 1일 구축하여 운영하고 있다. 긴급한 사건·사고부터 여권, 영사 확인, 해외 이주 등 영사업무 전반에 걸쳐 24시간 상담하고 있다. 외교 업무를 위해 콜센터를 운영하는 것은 전세계에서 우리가 처음이다.

특히 2005년에 발생한 주요 사건·사고 당시 영사콜센터를 통해 우리 국민의 소재를 모두 확인하였다.¹⁾ 이를 통해 영사콜센터에 대한 국민들의 인지도가 증가하면서 2006년 1월 현재 월평균 약 1만 콜을 달성하였다.

향후 근무시간 이후에 재외공관으로 걸려오는 전화도 영사콜센터에서 처리할 예정이다. 또한 해외여행자, 유학생, 주재원 및 개인 사업자들이 영사콜센터를 활용할 수 있도록 한 인회, 한국기업, 종교단체, 유학생회 등에 지속적으로 홍보할 계획이다.

콜센터 전화번호

| | |
|-----|----------------------------|
| 무 료 | 현지 국제전화 코드 + 800-2100-0404 |
| 유 료 | 현지 국제전화 코드 + 822-3210-0404 |

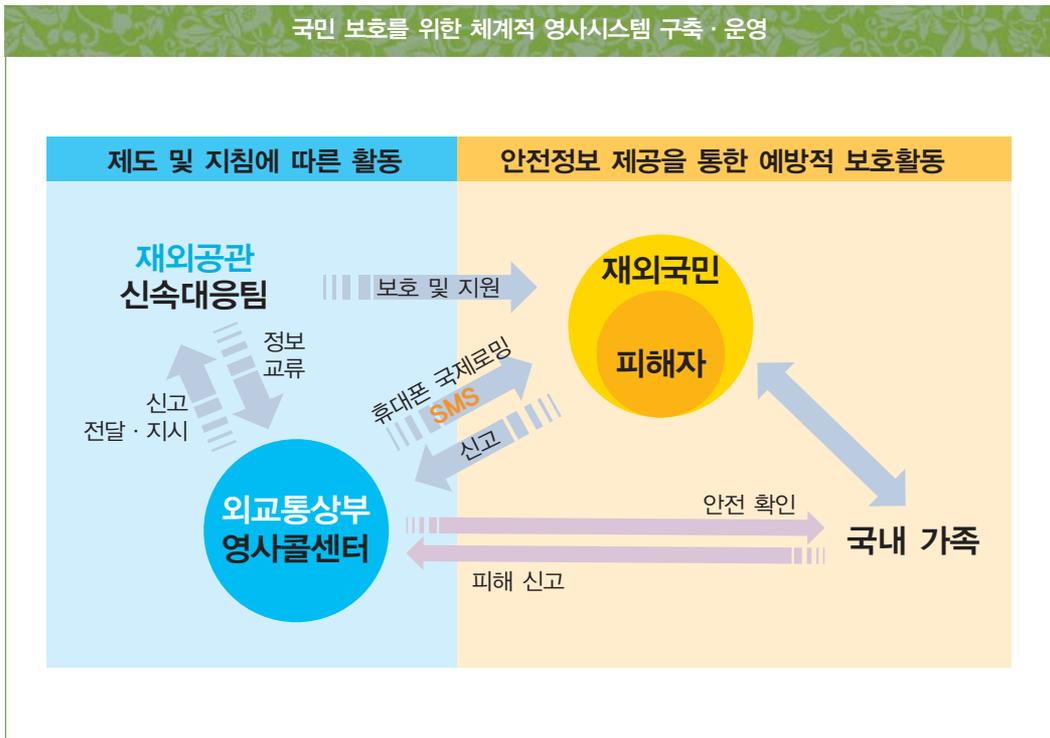
① 영국 런던 지하철 테러사건 : 50여 명 ② 미국 뉴올리언즈 카트리나 태풍재해 : 141명 ③ 미국 휴스턴 리타 태풍재해 : 16명 ④ 인도네시아 발리 폭탄테러 사건 : 130명

2) 신속대응팀 구성·파견

해외에서 대규모 사건·사고가 발생해 우리 국민에게 피해가 닥치는 경우, 신속하게 파견하여 우리 국민을 직접 보호할 수 있는 신속대응팀을 2005년 4월 4일 구성하였다. 이를 위해 외교통상부 본부 과장급 이하 실무직원 약 60명을 신속대응팀 예비자로 선정하고 교육을 실시하였다.

지난 9월 미국 카트리나 재해로 재외국민에게 위험이 닥치자 신속대응팀을 현지에 급파하여 우리 국민 피해현황 파악, 구조지원 및 소재확인 등 재외국민 보호에 주도적인 역할을 하였다.

앞으로도 외교통상부는 이러한 시스템을 통해 체계적이고 적극적으로 사건·사고를 관리하여 재외국민보호를 한층 강화할 계획이다.



3) 해외 긴급상황 전파 시스템 구축

특정 여행지역에서 긴급상황 발생시 휴대폰 국제로밍 서비스를 통해 동 지역을 여행하고 있는 우리 국민에게 신속히 관련 정보를 무료로 통보할 수 있는 시스템을 2005년 5월 16일 구축·운영중이다. 현재 이 서비스는 81개국에 제공되고 있다. 전세계 재외국민에게 국제로밍을 통해 정보를 제공한 것은 우리나라가 최초이다.

또한 외국에서 로밍서비스를 개시할 경우, 영사콜센터 정보를 자동 발송하고 있으며 사건·사고 발생시 수시로 해외여행 안보정보를 발송중이다.²⁾



²⁾ 휴대폰 국제로밍 주요 발송실적 영국 테러사건(7월), 이집트 폭탄테러사건(7월), 인도네시아 조류 인플루엔자 확산 유의(9월), 인도네시아 발리 폭탄테러 유의(10월), 파키스탄 지진 안전 유의(10월), 일본 혼슈 연안 지진 경고(11월), 필리핀 테러위험 고조(12월)



카트리나 피해 신속대응팀 활동기 (2005년 9월 20일자 국정브리핑 기사)

유민(LA 총영사관 홍보관)

미주지역 허리케인 피해 한인에 대한 정부 지원을 계기로 외교통상부 신속대응팀의 역할과 활동이 주목을 받고 있다. 허리케인 최대피해 지역인 뉴올리언즈 동포들로부터 좋은 반응을 얻고 있기 때문이다. 뿐만 아니라 주 정부 관계자들도 “한국 정부의 파견이 시의적절했다.”며 후한 점수를 주었다. 대체적으로 정부가 앞장서 국민들을 보호한다는 인상을 심어 주었고, 국민을 설득하고 이해시키는 것이 외교의 중요 수단이라는 교훈도 절감하게 했다. 신속대응팀이 주목을 받은 다른 이유는 고(故) 김선일 피살사건 이후 정부가 교민의 안전과 지원을 위해 파견한 첫 케이스로 기록되었기 때문이다. 팀원들은 이번 활동이 향후 운영에 선례가 된다는 점, 국민들의 신뢰성과 직결되어 있다는 점 때문에 최선의 노력을 기울였다.

허름한 아파트 방 두 칸이 사무실이자 숙소

2주간의 활동을 마친 외교통상부 신속대응팀은 정부 여러 조직에서 파견된 구난·구호 책임자로 구성됐다. 사실상 정부 신속대응팀이라고 볼 수 있다. 신속대응팀의 활동이 한창인 지난 12일 오전 7시쯤 신속대응팀 사무실을 살펴보자. 뉴올리언즈 카트리나 피해 현장에서 약 50여 마일 떨어진 배튼 루지의 한 허름한 아파트 2층 85호, 15평 남짓한 방 두 칸은 사무실이면서 동시에 숙소로 쓰이고 있다. 방 한쪽에서는 오전 일찍부터 회의가 한창이다. 간밤 본부로부터 전달된 지시사항을 점검하고 하루 일과를 논의한다. 회의 팀원들은 미션을 확인하고 곧 뉴올리언즈 현장과 배튼 루지 이웃 피해한인들이 모여 있는 한인교회 등으로 한 사람씩 달려간다.



오전 회의를 하고 있는 신속대응팀(2005년 9월 12일, 루이지애나)

좁은 방 두 칸이지만 기능과 역할은 어느 공간 못지않다. 24시간 세계 어느 곳과도 교신이 가능한 위성전화는 물론 전문 시스템이 갖춰져 있다.

재해지역에서 가장 중요한 통신수단은 완비됐다. 휴대전화가 불통되고 일부 지역에 전기 공급이 중단되고 있는 지역 여건을 감안하면 효율성을 갖춘 최적의 사무실이다. 그래서 일부 교포들은 신속대응팀 사무실을 이동 영사관이라고 부른다. 어떤 교민 문제도 모두 해결할 수 있는 곳으로 알고 있다. 팀원들에게는 정부 종합상황실이자 동시에 본부 및 휴스턴 영사관과의 연락사무실이다.

도착 즉시 피해교민에 대한 즉각적 조치 착수

신속대응팀 여섯 명은 허리케인이 휩쓴 지 3일이 지난 2일 밤에 도착했다. 미국과 본국 각처에서 모여든 이들은 도착 즉시 사무실을 수조문해 개설하고, 통신시설을 설치한 뒤 즉각 활동에 들어갔다.

팀장과 팀원들은 담당별로 피해교민과 주재지역 정부관계자를 접촉하는 등 피해정황 파악에 나섰다. 1차 피해상황과 추이를 다각도로 분석하여 본부에 보고했다. 이어 팀원들간 업무 조정을 마쳤다. 도착 다음날인 3일 오전 민동석 휴스턴 총영사, 신성기 영사 등과 함께 뉴올리언즈 피해 현장 정찰에 나섰다. 피해교민들에게 해줄 수 있는 당장의 조치를 분류, 적절한 조치를 취해줄 것을 본부에 건의했다. 이어 휴스턴 총영사관과 함께 구난 활동 가능성을 타진하고 주재국과 채널 구축에 전력했다. 만일의 사태에 대비한 신분 확인문제 등을 신속히 처리하는 게 팀의 중요한 미션이기 때문이다.

미 국무부 현장책임자 “한국 정부 대응 제일 신속” 감탄

지난 8일 신속대응팀은 미 국무부 파견 현장 재해대책 책임자인 조 설리반 대사를 만나 우리측 활동을 적극 지원하고, 있을지도 모를 교민 피해자에 대한 시신 확인 절차에 대해 유념해줄 것을 요청했다. 이때 설리반 대사는 “한국 정부 대책팀을 가장 먼저 만났다.”며 우리 정부의 신속한 대응에 경의를 표했다. 설리반 대사는 물론, 주 정부 재해대책 책임자와도 상시 연락이 가능하도록 채널을 유지했다. 이 채널로 정확한 피해집계 현황과 구조 동향, 사태 추이에 대한 정보를 주고받았다.

역량, 성실성 겸비 “대(對)교민 완벽 봉사” 평가

신속대응팀은 휴스턴 총영사관 식구들과 함께 하루 수백 마일을 다니며 광범위한 피해지역을 현장조사하고 교민 재산피해를 직접 확인, 보고하는데 전력을 기울였다. 또한 신성기 영사 등 휴스턴 총영사관 직원들, 본부 영사콜센터 직원들, 본부 영사과 직원들과 정보협력 체계를 갖추어 한인 소재 미확인자에 대한 신속한 소재 파악에 결정적인 역할을 했다. 대응팀은 이와 함께 연방, 주 정부 관계자 협조 채널을 조기 구축하는데 전력함으로써 교민들로부터도 진정한 봉사자라고 칭송받았다. 역량과 성실성을 겸비하며 임무를 완벽히 소화했다는 게 이 지역 안팎의 대체적인 평가이다.

하지만 이번 신속대응팀 활동과 관련해서 불투명한 점도 있었다. 주재지역 공관과의 업무 지휘체계 문제, “외교부팀이나, 범정부적 구성이나?” 등 구성논리의 문제, 신속대응팀의 구성규모 등에 대해 충분한 논의가 필요하다는 지적이 있었다.





2절

국민 참여 열린외교

1. 국민과의 대화 확대

세계화와 정보화가 진전되면서 우리 국민들의 해외활동이 급증하고 있다. 이에 따라 외교·통상 분야 전반에 대한 국민적 관심이 높아지면서, NGO 등 국민들의 외교 활동에 대한 참여 욕구가 날로 커지고 있다. 그 결과 국민들의 공감과 지지를 얻지 못하는 외교는 성립될 수 없다는 인식이 널리 퍼졌고, 외교정책에 대한 사전 의견 수렴과 국민적 지지 확보의 중요성이 부각되고 있다.



어린이를 위한 열린외교 행사(2006년 5월 5일, 서울)

외교통상부는 이러한 외교정책 환경의 변화에 적극 대응하여 국민과의 쌍방향 의사소통과 의견수렴 및 지방 및 NGO와의 협업체제 구축을 2005년도 정책이행 과제의 하나로 선정하였다. 이에 따라 단기적이고 일방적인 메시지 전달에서 탈피하여 개방적인 자세로 국민들과의 벽을 허물어 쌍방향 의사소통을 확대하는 등 국민 참여 열린외교의 실현을 위해 노력하였다.

이를 위해 민간 분야의 고객관리(CRM: Customer Relationship Management) 개념을 본격적으로 도입하였다. 이는 국민을 피동적인 정책 수혜자가 아니라 정부가 생산하는 정책 서비스에 대해 소비자 주권을 적극적으로 행사하는 정책 고객으로 보는 발상의 전환이다. 이에 따라 국민이 필요로 하는 정보를 신속히 제공하고, 국민들과의 대화를 확대하기 위해 다음과 같은 다양한 활동을 전개하였다.

첫째, 국민과의 직접적인 만남과 대화의 장을 마련하기 위해 지방순회 정책 강연회, 외교부 견학 프로그램, 지방 중·고교 방문 행사 등 직접 대화를 추진하였다.

2005년 한 해 동안 22개 도시에서 총 32회의 지방순회 외교정책 강연회를 개최하였다. 이 자리에서 참석자들의

● 2005년 지방순회 외교정책 강연회 개최도시



외교통상부 견학 프로그램 참석자들(2006년 2월 28일, 서울)

2005년도 국민 참여 열린외교 활동 주요 내용

| 구 분 | 주요 활동 개요 |
|--------------------|---|
| 외교부 견학 프로그램 강화 | <ul style="list-style-type: none"> 2003년 8월부터 매월 1회 일반인의 신청을 받아 실시 <ul style="list-style-type: none"> 외교통상부 홈페이지와 포털사이트에 견학 배너를 설치하여 신청방법을 안내하고, e-mail로 신청 접수 외교통상부 현황 소개, 업무현장 방문, 외교관과의 대화 등 프로그램 실시 12회에 걸쳐 약 1,000여 명 견학 |
| 지방 중·고교 방문 행사 | <ul style="list-style-type: none"> 지방의 17개 중·고교를 방문하여 영상홍보물 상영 및 강연, 대화 등 프로그램 실시 |
| 지방 순회 외교정책 강연회 | <ul style="list-style-type: none"> 22개 도시에서 총 32회 강연회, 간담회 등 개최 주요 외교 사안에 대한 설명 및 의견 수렴 위주의 프로그램 |
| 홈페이지 개편 및 포털사이트 개설 | <ul style="list-style-type: none"> 외교부의 특성에 맞는 체제 개편 <ul style="list-style-type: none"> 컨텐츠관리시스템(CMS)을 통해 본부와 136개 재외공관 홈페이지 및 APEC, FTA, WTO DDA 홈페이지, 해외안전여행 사이트 등의 통합성, 연계성 강화 네티즌과 외교부 직원과의 쌍방향 의사소통이 가능한 커뮤니티 포털사이트 개설 <ul style="list-style-type: none"> 메인 페이지(e-세상), 커뮤니티 페이지(동지), 자료실(지식방)로 구성 |

외교정책 제안과 의견을 듣고 어떤 조치를 취했는지 그 결과를 직접 회신하였다. 여기서 그치지 않고 참석자들을 외교통상부 정책고객서비스 대상에 포함시켜 외교통상부와 국민간 지속적인 쌍방향 의사소통의 기회를 마련하였다.

둘째, 주요 외교사안과 관련된 상세 정보를 적시에 제공하고 국민 여론 수렴의 장으로 활용하기 위해 2005년 5월 기존의 홈페이지¹⁾를 전면적으로 개편하여 사용자 편의성을 대폭 강화하였다. 2005년 1월에는 정부 중앙부처 최초로 커뮤니티 포털사이트



외교통상부 포털사이트 e-세상 메인 화면(www.e-world.go.kr)

¹⁾ 외교통상부 홈페이지를 통해 작년 한 해 총 7건의 주요 외교사안에 대한 설문조사를 실시한 바 있으며, 재외공관 홈페이지에는 사이버 기업 서비스를 신설하여 1만여 건의 민원 서비스를 제공하였다.

인 「e-세상」을 개설하여 온라인상에 네티즌과 외교부 직원간의 대화 통로를 마련하였다.

외교통상부는 이러한 일련의 노력을 통해 국민들의 알권리를 충족시키고, 주요 외교사안과 외교정책에 대한 국민들의 이해를 제고하고자 노력하고 있다.

외교통상부는 이러한 국민과의 대화 활동이 일회성에 그치지 않도록, 수립된 국민 여론을 정책입안 및 집행과정에 반영하는 시스템을 정착시킬 것이다.

2. 해외정보 공유망 구축

외교통상부는 해외에서 수집되는 유용한 정보를 해외근무 공무원과 중앙행정부처 공무원이 보다 용이하게 공유하고 업무에 활용할 수 있도록 2005년 7월 국가정보원, 국가안전보장회의(NSC) 등과 함께 해외정보 공유망 프로그램을 개발하였다. 10~11월 두 달간 시험운동을 거쳐 12월부터 본격 가동하고 있다. 이 프로그램에는 현재 69개 재외공관과 34개 중앙행정부처가 참여하고 있다.

해외정보 공유망은 국내의 근무 공무원을 실시간 연결하는 최초의 네트워크이다. 2006년 5월 현재 재외공관이 수집한 외교안보, 경제, 통상, 해외혁신, 독도 등 14개 분야의 3,511여 건의 해외정보가 이 공유망을 통해 업무에 활용되고 있다. 이처럼 공유망은 정부정책의 질을 높이는데 기여하고 있다.

또한 참여정부가 주요 정책목표로 삼고 있는 혁신 관련 해외 사례들을 적극 수집하여 전파할 수 있는 장으로 활용 가능하다. 이로써 정부의 일하는 방식과 대국민 서비스 개선에



해외정보 공유망 홈페이지 초기 화면

도 실질적인 도움이 될 것으로 기대된다.

국내 근무 공무원들은 해외정보 공유망을 통해 재외공관에서 등록한 해외정보를 실시간 열람하고 필요한 정보를 검색할 수 있다. 지식장터 기능을 이용하면 해외 근무 공무원에게 필요한 정보를 요청할 수 있으며, 의견 달기 기능을 통해 등재된 해외정보의 유용성을 평가하거나 특정 주제에 대해 의견을 나눌 수 있다.

2006년에는 해외정보 공유망을 통해 유통되는 해외정보의 품질관리 및 수요자 중심의 운영체계 정착을 목표로 2단계 사업을 추진하고 있다. 또한 정보공유망의 접속 용량을 현 600명 수준에서 1,200명 이상으로 2배 이상 늘릴 계획이다.

